**پایان نامه**

**بررسی رابطه عزت نفس مدیران بر رضایت شغلی کارکنان جمعیت هلال احمر تهران**

**فصل اول**

**کلیات پژوهش**

**بیان مسئله:**

جوامع امروزي را جوامع سازماني مي نامند زيرا در اين جوامع انسان ها هر جايي كه زندگي مي كنند و هر كاري كه انجام مي دهند با سازمان هاي مختلف در ارتباطند و سازمان ها بخشي از زندگي روزانه همه مردم را تشكيل داده است.

امروزه نقش و اهمیت شخصیت مدیران در رشد و بقای سازمان امری شناخته شده است . سوالی که ذهن همه صنعتگران را به خود مشغول ساخته این است که آیا مدیران در شکل گیری خلاقیت و نوآوری کارکنان سهم دارند ؟ تنها می توانیم بگوییم که این روند توسط مدیران زمانی به بهترین شکل خود محقق می شود که اگر مدیران از سلامت و عزت نفس بالا برخوردار باشند ، می توان امیدوار بود که کارکنان بتوانند با رضایت شغلی بیشتر به انجام امر بپردازند .

بنابراین می توان اینگونه پنداشت که عدم تعادل روانی ؛ عزت نفس پایین و رضایت شغلی کم میتواند بر روند رو به رشد سازمان آثاری منفی بر جای می گذارد . لذا باید اطلاعاتی در باره این جنبه های شخصیتی و شغلی مدیران و کارکنان در اختیار داشت تا در صورتی که هر کدام از این جنبه ها نواقص و نقاط صعفی وجود دارد ، با اقدامات شایسته اصلاح و بهبود یابد . از همین رو در این پژوهش سعی شده که با مطالعه روی میزان عزت نفس مدیران و رضایت شغلی کارکنان به این امر مهم دست یابیم که سازمان چه تاثیری می تواند داشته باشد تا افراد از جمله مدیران و کارکنان بتوانند در آن به نحوه مطلوب انجام وظیفه نمایند.

**اهداف تحقیق:**

شناسایی رابطه عزت نفس بالا در مدیران و رضایت شغلی در کارکنان

دست یابی به عوامل موثر در شکل گیری رضایت شغلی کارکنان و عزت نفس در مدیران

### ضرورت و اهميت انجام پژوهش

سازمان هلال احمر به عنوان يكي از سازمانهای بزرگ کشور که در جهت خدمت رسانی که جامعه شکل گرفته در توسعه کشور نقش مهمی داشته و به همين عامل موجب مي شود كه مدیران و کارکنان به عنوان نيروي انساني ماهر و متخصص در اين بخش عنصر كليدي و نيازمند توجه و پژوهش هستند . با توجه به اثرات رضايت شغلي كاركنان در كاركرد يك سازمان لازم به نظر مي رسد كه سياست گذاران و برنامه ريزان و مدريان سازمان ها در تصميم گيري هاي خود اين عامل را مد نظر قرار دهند و براي اين كار به طور طبيعي نياز به اطلاعات دارند و اين مهم جز از طريق پژوهش و تحقيق ميسر نمي شود . بررسي رضايت شغلي کارکنان از سه جنبه حائز اهميت است يكي جنبه فردي كه به خود اعضا بر مي گردد و ديگري از ديد مديران سازمان وديگري در سطح كلان واز ديد سياست گذاران و برنامه ريزان مي باشد .

از جنبه فردي : اين سطح از رضايت شغلي نشان مي دهد كه مدیران تا چه اندازه پاداش هاي دروني و بيروني مورد انتظار خود را از انجام كارشان به دست مي آورند.

از جنبه مديران : رضايت شغلي باعث بالا رفتن علاقه و انگيزه ها و قابليت ها وتوانايي ها و خلاقيت هاي كاركنان ودر نتيجه بهبود كيفيت حاصل كار آنان و تحقق اهداف سازمان مي باشد .

از ديد كلان برنامه ريزان و سياست گذران در سطح كلان : در اين سطح اطلاعات حاصل از رضايت شغلي منجر به تصميم گيري بهتر در برنامه ريزي ها مي شود و به علاوه وجود رضايت شغلي در افراد باعث تحولات زير مي گردد :

افزايش خلاقيت و نوآوري – افزايش ميزان توليد سازمان – افزاش سطح سلامت جسمي و رواني افراد سازمان با توجه به موارد فوق انجام تحقيقات حاضر ضرورت دارد . ( طاهره فيضي ، 1380 ، ص 6 )

**سوالات تحقیق :**

1-آیا بین عزت نفس مدیران و رضایت شغلی کارکنان رابطه وجود دارد ؟

2-آیا میزان سن کارکنان در رضایت شغلی آنها تاثیر گذار است ؟

3-آیا بین میزان رضایت شغلی کارکنان زن و مرد در سازمان تفاوت وجود دارد ؟

4-آیا میزان سابقه کاری مدیران بر میزان عزت نفس آنها تاثیر گذار است ؟

**فرضیات تحقیق :**

1-بین عزت نفس مدیران و رضایت شغلی کارکنان رابطه معنی دار وجود دارد

2-میزان سن کارکنان در رضایت شغلی آنها تاثیر گذار است

3-بین میزان رضایت شغلی کارکنان زن و مرد در سازمان تفاوت معنی دار وجود دارد

4-میزان سابقه کاری مدیران بر میزان عزت نفس آنها تاثیر گذار است

**متغیرهای پژوهش :**

رضایت شغلی :

درجه ای از خشنودی که کارمند از ارضای نیازهای خود به وسیله شغلش تحصیل می کند (ساعتچی ، 1372) .

رضایت شغلی نوعی احساس فرد نسبت به شغلش است . به عبارت دیگر ، میزان کلی تاثیرات مثبتی که افراد نسبت به شغلشان دارند . (شفیع آبادی , 1371)

**عزت نفس :**

میزان ارزشی است که فرد برای خود قائل است . . عزت نفس به چگونگی احساس فرد درباره ویژگی های مختلف خود مرتبط می شود (وگفیلد و کارپاتین ، 1991)

عزت نفس عبارت است از ارزیابی مداوم شخص نیست به ارزشمندی خوش (راجرز , 1369)

**تعاریف عملیاتی :**

عزت نفس نمره ای است که مدیران از پرسشنامه آیزنک به دست می آورند .

رضایت شغلی ، نمره ای است که کارکنان از پرسشنامه رضایت شغلی به دست می آورند .

فصل دوم

ادبیات پژوهش

**تعریف عزت نفس :**

عزت نفس ، عبارت است از احساس ارزشمند بودن . این حس از مجموعه ی افكار، احساسات ، عواطف و تجربیات ما در طول زندگی ناشی می شود. می اندیشیم كه فردی با هوش یا كودن هستیم  ، احساس می كنیم كه شخصی منفور یا دوست داشتنی هستیم ،  مورد قبول و اطمینان هستیم یا خیر؟ خودرا دوست داریم یا نداریم؟

مجموعه این برداشت ها و ارزیابی ها و تجاربی كه از خویش داریم باعث می شود كه نسبت به خود احساس خوشایند ارزشمند بودن ، یا بر عكس احساس ناخوشایند بی كفایتی داشته باشیم . همه ی افراد ، صرف نظر از سن، جنسیت، زمینه ی فرهنگی و جهت و نوع كاری كه در زندگی دارند ، نیازمند عزت نفس هستند. عزت نفس ، برابر است با خودباوری واقعی . یعنی : خود را آن گونه كه هستیم باور كنیم و برای خشنودی خودمان و دیگران تلاش نماییم . عزت نفس واقعاً بر همه سطوح زندگی اثر می گذارد. در حقیقت ، بررسی های گوناگون حاكی از آن است كه چنانچه نیاز به عزت نفس ارضاء نشود ، نیازهای گسترده تری  نظیر نیاز به آفریدن ، پیشرفت ، و یا درك و شناسایی استعدادهای بالقوه محدود می ماند. به خاطر بیاورید هنگامی كه كاری را به بهترین نحو به پایان رسانده اید چه احساس خوشی به شما دست داده است. افرادی كه احساس خوبی نسبت به خود دارند ، معمولاً احساس خوبی نیز نسبت به زندگی خواهند داشت . آنها می توانند با اطمینان به خود و اطرافیان ، با مشكلات و مسئولیت های زندگی مواجه شوند و از عهده آنها برآیند.(بیابانگرد ، 1373)

**عزت نفس** :

عزت نفس در ما وديگران به شکلهاي متفاوتي ظاهر مي شود اما به طورکلي عزت نفس را ميتوان در حالت چهره . رفتار . صحبت و حرکت اشخاص مشاهده کرد . برخورد باز و گشوده با انتقادها .راحتي در پذيرش اشتباهات نمونه هائي از شکل عزت نفس است . کلام و حرکات شخص داراي عزت نفس از کيفيت راحت برخوردار است . به عبارت ديگر طرز کلام و حرکات شخص داراي عزت نفس از کيفيت راحت برخوردار است . به عبارت ديگر طرز کلام و حرکات شخص نشان مي دهد که او در جنگ با خويشتن نيست و با ديگران نيز جنگي ندارد . هماهنگي ميان آنچه شخص مي گويد و انجام مي دهد يعني از خود پنهان نمي شود و با خود در جنگ و ستيز نيست . دروغ . رياکاري و پنهانکاري در افراد داراي عزت نفس سالم وجود ندارد .(بیابانگرد ، 1373)

عزت نفس از دو بخش مهم تشکيل مي شود :

1- باور خودتوانمندي به معناي داشتن اطمينان به توانائي فکر کردن . درک کردن . آموختن . انتخاب کردن و تصميم گيري براي خود .

2- احترام به خود يا داشتن حرمت نفس به معناي ارزش براي خود يعني آن که به خود حق بدهيم که زندگي کنيم و شاد باشيم .

عزت نفس يک نياز اوليه براي انسانهاست . چون فکرکردن لازمه زندگي موفق است و اين انديشه و فکر به ما امکان مي دهد که قدرت تصميم گيري هر انسان بستگي به ميزان عزت نفس او دارد بنابراين نقش عزت نفس در زندگي انسان بسيار مهم وچشمگير مي باشد .افراد داراي عزت نفس واقع بين هستند . خلاق و نيروي خلاقه خود را بکار مي گيرد و به فراورده هاي ذهن خود توجه کافي دارند ( خود را دست کم از ديگران ) کساني که عزت نفس سالم دارند هرگز از اينکه بگويند « اشتباه کردم » واهمه و ترسي ندارند . اشتباهات خود را واقع بينانه مي پذيرند و براي اصلاح اشتباهات خود تلاش مي کنند . در حالي که کسي که عزت نفس ندارد قبول هر اشتباه را به حساب تحقير شدن خود مي گذارد و دچار احساس گناه .احساس بي کفايتي و شرم و خجالت مي شود . بنابراين اشتباهات خود را به ديگري نسبت مي دهد .همدردي و همدلي در اشخاصي که از سلامت عزت نفس برخوردارند . فراوان وجود دارد . بدليل پذيرش و اطمينان به خود از ديگران نمي ترسند وبه اعتماد به نفس ديگران نيز احترام مي گذارند . بنابراين روحيه همکاري براي دستيابي به هدفهاي مشترک در افراد داراي عزت نفس سالم فراوان ديده مي شود . جرات ورزي و شهامت ابراز وجود در اين افراد وجود دارد .

هنگامي که عزت نفس در شخصي کم است . هراس و ترس از واقعيت در فرد وجود دارد و ترس از حقايق درباره خود و پذيرش خود . ترس از افشا شدن ترس از فروريختن تظاهرها و وانمود ها . ترس از ناکامي . ترس از تحقيرشدن . اين افراد گويا براي ديگران زندگي مي کنند و همواره نگران قضاوتهاي ديگران هستند بنابراين جرات انديشيدن به خود و توانمنديهاي خود را از دست مي دهند . زود تسليم مي شوند وديگران مي توانند به سرعت آنان را دلسرد کنند و حالت انفعال در آنان فراوان ديده مي شود . ترس و هراس از موانع وتصورات منفي از موانع سرراه دستيابي به هدفها از نشانه هاي عزت نفس پائين است .

تعيين کننده اساسي ميزان عزت نفس کاري است که شخص صورت مي دهد و اقداماتي است که در انتخابهاي آگاهانه خود به انجام مي رساند . اراده به معناي آن نيست که بتوانيم هر کاري را که بخواهيم انجام دهيم بلکه اراده نيروي قدرتمندي در زندگي ماست که به توانائي مواجه با مسائل و مشکلات زندگي را مي دهد . انتخاب و گزينش هدفهاي واقع بينانه در زندگي و تمرکز بر آنان از نشانه هاي عزت نفس سالم است . دنبال کردن اين هدفها تا تحقق و دستيابي آنان حاصل انديشه قوي اراده قوي و عزت نفس کافي است .

لازمه زندگي آگاهانه احترام گذاشتن به خود و ديگران . احترام گذاشتن به واقعيت ها . شناخت نيازها . خواسته هاو پذيرش امکانات و واقعيتهاي موجود زندگي هر فرد است . زندگي آگاهانه يعني در برابر حقايق احساس مسئوليت کنيم .يعني اگر من آرزوي خريد لباس يا وسيله جديدي داشته باشم و همزمان ببينم که بايد اجاره خانه ام را بپردازم و در نتيجه پولي براي خريد لباس جديد باقي نماند و خريد لباس را منطقي نمي دانم و موقعيت را و امکانات خود را با حفظ احترام به خود هماهنگ مي کنم . يا اگر بايد تن به يک عمل جراحي و مصرف داروئي بدهم که پزشک معالجم آن را براي سلامت من لازم مي داند به جاي طفره رفتن از درمان و هراس و ترس از واقعيت موجود . با شهامت و آگاهانه به درمان خويش اولويت مي دهم . نا اميدي . دلسردي ترس از روبه رو شدن با واقعيت ها درست نقطه مقابل زندگي آگاهانه هستند .

**ویژگی های شخصی كه عزت نفس بالا  دارد :**

1-مستقل عمل می كند: در مورد مسائلی چون استفاده از : وقت، پول، حرفه، لباس و مانند این ها ، خود دست به تصمیم گیری و انتخاب می زند.

2-مسؤولیت پذیر است : سریع و با اطمینان عمل می كند. گاهی مسئولیت ِ كارهای روزانه ی خانه را بر عهده می گیرد و حتی دنبال موقعیت های كاری جدید می رود  و  بدون  آنكه از او خواسته شود ، به كمك دیگران می شتابد .

3-به پیشرفت هایش افتخار می كند : هنگامی كه از پیشرفت هایش ،  تعریفی به میان می آید ، با مسرّت تصدیق می كند و از این بابت احساس رضایتمندی می نماید.

4-به چالش های جدید مشتاقانه رو می آورد : مشاغل نا آشنا، آموزش ها و فعالیت های جدید ، توجهش را جلب می كند و با اطمینان و اتكاء به نیروهای درونی ، خود را درگیر آنها می كند.

5-دامنه وسیعی از هیجانات و احساسات را نشان می دهد : می تواند قهقهه بزند، بخندد ، فریاد بكشد و گریه كند . به گونه ای ناخود آگاه ، محبتش را بروز می دهد وبه طور كلی هیجانات طبیعی خود را ابراز می كند بی آنكه از بروز آنها خجالت بكشد .

7-ناكامی را به خوبی تحمل می كند : هنگام روبه رو شدن با ناكامی ها ، می تواند واكنش های گوناگونی نظیر: شكیبایی، خندیدن به خود، بلند حرف زدن و ... از خود نشان دهد و قادر است از آنچه كه موجب ناكامی اش شده ، سخن بگوید .

8-می تواند خود را محاكمه كند :  با شجاعت تمام گاهی خود را به محكمه می كشاند و به نقایص و اشتباهات خود اقرار می نماید ، بی آنكه احساس ضعف نماید ؛ چرا كه می داند اقرار به خطا اولین گام در رفع خطاست و انكار خطا نتیجه ای ندارد جز تكرار دوباره ی آن .

9-احساس می كند می تواند دیگران را تحت تاثیر قرار دهد و از نفوذی كه بر افراد خانواده و دوستان دارد ، مطمئن است و می داند كه به خاطر شایستگی های باطنی می تواند دیگران را تحت تاثیر قرار دهد .

**ویژگی های شخصی كه عزت نفس پایین  دارد :**

1-قریحه های خود را دست كم می گیرند و مدام این جملات را درذهن خود تكرار می كنند :  نمی توانم این یا آن كار را انجام بدهم .  نمی دانم  چرا هیچ وقت نمی توانم فلان كار را یاد بگیرم ؟ و ...

2-احساس می كند دیگران ارزشی برای او قائل نیستند: در محبت و پشتیبانی خانواده و دوستانش تردید دارد و احساس می كند دیگران ارزشی برای او قائل نیستند و یا احساس می كند كه آنها اصلاً به او علاقه ندارند و از او حمایت نمی كنند.

3-احساس ناتوانی می كند : عدم اطمینان یا حتی احساس درماندگی بر بیشتر نگرش ها و اعمالش سایه می افكند و با مسائل و مشكلات ، یا ناسازگاری های روزگار قدرتمندانه مقابله نمی كند .

4-به آسانی تحت تاثیر احساسات ، خشم و تلقینات قرار می گیرد : او اغلب تحت نفوذ شخصیت ها قرار دارد  و رفتارش غالباً متأثر از كسانی است كه اوقات خود  را با آنها می گذراند.

5-دامنه محدودی از عواطف و احساسات را نشان می دهد : معمولاً فرد ِ فاقد ِ عزت ِ نفس ، از اینكه احساسات واقعی خود را نشان دهد شرم دارد ، زیرا فكر می كند این احساسات ممكن است برای دیگران مسخره به نظر آید و به طور مكرر رفتارهایی چون  بی قیدی و خشونت را از خود بروز می دهد.

6-از موقعیت های نگرانی زا می گریزد: در برابر فشارهای روانی به ویژه ترس، خشم یا شرایطی كه موجب آشفتگی اش می شود ، كم تحمل است . ترجیح می دهد از شرایط استرس زا بگریزد وبه جای آنكه محكم با آن رو به رو شود ، به قولی فرار را بر قرار ترجیح می دهد.

7-بهانه جویی می كند و ناامید می شود : نازك نارنجی است . نمی تواند انتقاد كند یا درخواست های غیر منتظره را بپذیرد و برای انجام ندادن آنها ، عذر و بهانه می آورد. اصلاً بهانه جویی و دلیل تراشی ، حرفه ی اوست.

**عوامل موثر بر عزت نفس:**

**1.بلوغ**

 برخی از نوجوانان در آستانه بلوغ به خاطر تغییراتی که در جسم شان بوجود می آید با اعتماد به نفس خود در کشمکش هستند. این تغییرات، به علاوه میل طبیعی برای مورد قبول واقع شدن، باعث می شود افراد خود را  با دیگران مقایسه کنند. آنها ممکن است خود را با افراد دور و بر خود یا هنرپیشه ها و افراد معروفی که در تلویزیون، سینما، یا مجلات می بینند مقایسه کنند.

اما مقایسه خود با دیگران کاری غیر ممکن است، چون تغییراتی که با رسیدن بلوغ ایجاد می شود، در افراد مختلف متفاوت است. برخی افراد زود به بلوغ می رسند، درحالیکه بعضی دیگر دیر بالغ می شوند. برخی از نوجوانان در این دوره چاق می شوند، برخی دیگر با وجود پرخوری همانطور لاغر می مانند. همه ی این مسائل به ژنتیک افراد بستگی دارد.

 تغییراتی که با رسیدن بلوغ حاصل می شود، می تواند بر احساس فرد نسبت به خویش تاثیر بگذارد. بعضی دخترها ممکن است از رشد و بالغ شدن اندامشان احساس ترس یا خجالت کنند. بعضی دیگر آرزو می کنند کاش زودتر رشد کرده و بالغ می شدند. دخترها خودشان را تحت فشار می گذارند تا لاغر بمانند و اندامشان بر هم نخورد، اما پسرها دوست دارند اندامشان بزرگتر و عضلانی تر شود.

**2.تاثیرات بیرونی**

 البته فقط رشد بدن نیست که بر اعتماد به نفس افراد تاثیر می گذارد. عوامل بسیار دیگری (مثل تصویر رسانه ها از دختران لاغر و مردهای عضلانی) نیز می تواند بر تصویر ذهنی فرد از خود، تاثیر گذار باشد.

زندگی خانوادگی نیز می تواند بر عزت نفس افراد تاثیر بگذارد. برخی از والدین عادت دارند به جای تحسین و تمجید فرزندانشان، پیوسته از آنها عیب جویی کنند. این انتقادها و عیبجویی ها باعث کاهش اعتماد به نفس در نوجوانان شود.

همچنين یك فرد ممکن است از طرف همکلاسی ها و دوستانش نیز مورد اذیت و آزار قرار گیرد. گاهی اوقات تبعیضات نژادی و قومی مبنای این انتقادات قرار می گیرد. گرچه اکثر اوقات این انتقادات و توهین ها از حماقت و نادانی فرد منتقد منشاء  می گیرد، اما می تواند بر اعتماد به نفس و تصویر ذهنی فرد از خود تاثيرگذار باشد.

**نظریات عزت نفس :**

نظریه كوپر اسمیت :

كوپر اسمیت عزت نفس را یك ارزشیابی فردی می داند كه معمولاً با توجه به خویشتن حفظ

می شود (جوادی ۱۳۷۳).

كوپر اسمیت چهار عامل اسنادی را برای رشد عزت نفس بیان می كند . نخستین آن و مقدم بر تمام عوامل، میزان احترام ، پذیرش و علاقه مندی كه یك فرد دریافت می كند. دومین عامل تجارب موفقیت هایمان در زندگی و سومین عامل ارزشها و انتظاراتی است كه بر مبنای آن تجارب را مورد تفسیر قرار میدهیم و چهارمین عامل نحوه پاسخ فرد به از دست دادن ارزش می باشد (مفتاح ، ۱۳۸۱)

● نظریه مازلو:

مازلو در سلسله مراتب نیازها و در سطح سوم ، احترام به خود یا عزت نفس را قرار می دهد كه مشتمل بر تمایل شایستگی، چیرگی، پیشرفت ، توانمندی، كفایت، اطمینان، استقلال و آزادی است. زمانی كه این نیازها ارضا شود، فرد احساس ارزشمندی، توانایی، قابلیت مثمرثمر بودن و اطمینان می كند و چنانچه این نیازها برآورده نشود، فرد احساس حقارت ، درماندگی ، ضعف و دلسردی و ناامیدی می كند (مفتاح، ۱۳۸۱)

● نظریه ویلیام جیمز:

در بررسی عزت نفس، اولین كار توسط ویلیام جیمز انجام شده است. او معتقد بود كه تصور فرد از خود در حین تعاملات اجتماعی ، یعنی از زمانی كه متولد شده و مورد شناسایی دیگران قرار می گیرد، شكل می گیرد (بیابانگرد، ۱۳۸۰)

● نظریه جرج مید :

مید معتقد است كه تصورات و نگرش های شخص، نقش زیادی در زندگی او دارند. این تصورات می تواند، مربوط به موقعیت های درونی یا بیرونی باشد. تصورات بر اساس بازخوردی كه از نظر دیگران به دست می آید، تشكیل می شود. بنابراین شخص خصوصیات خود را به

گونه ای درك می كند كه دیگران آن خصوصیات را به وی نسبت می دهند. او نتیجه گرفت عزت نفس بر اثر انعكاس ارزیابی دیگران، به وجود می آید و این اجتماع است كه برای افراد معیارهای

زندگی را تعیین می كند و از طرفی نظریات دیگران در شخص درونی میشود و عزت نفس او را شكل می دهد (پور مقدسیان ، ۱۳۷۳)

● ابعاد عزت نفس :

تا چندی پیش، محققین و نظریه پردازان، عزت نفس را قضاوت كلی فرد در مورد خود

می دانستند اما در سالهای اخیر مشخص شده است كه كودكان و بزرگسالان، خودشان را از زوایا و جنبه های مختلف مورد ارزیابی و قضاوت قرار میدهند که در این رابطه می توان جنبه های اجتماعی، بدنی، تحصیلی، خانوادگی و كلی را نام برد ( قلی، ۱۳۷۵)

برای روشن شدن مطلب، درمورد هر كدام از موارد فوق توضیحاتی مختصر ارائه خواهد شد.

● عزت نفس اجتماعی :

شامل عقاید كودك در مورد خودش به عنوان یك دوست برای دیگران است . آیا كودكان دیگر او را دوست دارند ؟ آیا عقاید وافكار او برای آن ها ارزشمند است؟ آیا او را در فعالیت هایشان شركت می دهند؟ آیا از ارتباط و تعامل باهمسالان خود احساس رضایت می كند؟ به طور كلی كودكی که نیاز اجتماعی اش برآورده شود، صرف نظر از این كه چه تعداد از آن ها با آداب و اصول مورد قبول ملی مطابقت دارد، احساس خوبی در این زمینه خواهد داشت؟ (اكبری ،۱۳۸۰)

● عزت نفس بدنی :

عزت نفس بدنی به ارزیابی و قضاوت فرد نسبت به توانایی بدنی خود اطلاق می شود كه از طریق فعالیتها و كنش های بدنی در فرد به وجود می آید. بنابراین اگر فرد از سلامت و توانایی بدنی خوبی برخوردار باشد، بر عزت نفس بدنی او تأثیر مثبت خواهد گذاشت و بالعکس نواقص جسمانی و عدم توانایی در انجام فعالیت ها و مهارت ها، تأثیر منفی بر عزت نفس بدنی فرد خواهد داشت ( اسلامی نسب، ۱۳۷۳).

● عزت نفس تحصیلی:

عزت نفس تحصیلی به ارزیابی و قضاوت فرد نسبت به ارزشمندی تحصیلی خود مربوط

می شود. اگر واكنش اطرافیان در مورد وضعیت تحصیلی فرد مطلوب باشد، در او احساس رضایت از خود ایجاد نموده و به قضاوت مثبت فرد درباره خودش كمك می كند (قلی،۱۳۷۵)

● عزت نفس خانوادگی:

ارزیابی و قضاوت فرد به عنوان عضوی از خانواده را عزت نفس خانوادگی می گویند كه در اثر تعامل فرد با اعضاء خانواده در او به وجود می آید. نوع رابطه متقابل فرد با پدر، مادر، برادران و خواهران و سایر اعضاء خانواده و این كه فرد تا چه اندازه توسط آن ها پذیرفته شده است، در چگونگی نگرش او نسبت به خود مؤثر است و عزت نفس خانوادگی او را تعیین می كند (قلی، ۱۳۷۵).

● عزت نفس كلی :

عزت نفس كلی به ارزیابی و قضاوت فرد نسبت به كلیه ارزش های خود اطلاق می شود كه این جنبه از عزت نفس، سایر جنبه های فوق را در خود دارد و در واقع به آن ها نوعی وحدت و یكپارچگی می بخشد. فردی كه عزت نفس كلی مثبتی دارد، از كلیه جهات بدنی ، اجتماعی، خانوادگی و تحصیلی، خود را مطلوب و خوب میداند. او نگرش مثبت خود را از واكنش مثبت اعضاء خانواده، همسالان، معلمین و توانایی های بدنی خود كسب نموده است. چنین فردی ، بهتر می تواند با مشكل خود مقابله كند ( اسلامی نسب ،۱۳۷۳)

● مؤلفه های اساسی عزت نفس:

تجاربی كه كودك در راستای هر مؤلفه به دست می آورد، نقش اساسی را در ارزیابی از خود ایفا می كند. این فرایند ارزیابی یا قضاوت، توصیف های درونی از خود را میسر می نماید كه عزت نفس نام می گیرد و به منزله بیانیه ای در چگونگی احساس كودك درباره خویش محسوب

می شود. «عزت نفس سالم» را می توان مورد تقویت قرار داد و یا این كه آن را از مسیر اصلی منحرف ساخت. شخص با عزت نفس قوی، تا حدودی قادر است كه در خود جنبه های مثبت پنچ مؤلفه عزت نفس را تحقق بخشد. در صورت فقدان مؤلفه های مزبور شخص دچار ناپایداری، بیهودگی و ناتوانی می شود (میرعلی یاری، ۱۳۷۹)

پنج مؤلفه عزت نفس از دیدگاه جامع نگر «اینرونر» (۱۹۸۲)، در ارتباط با نظریه خود نشأت گرفته است. در این جا به اختصار توصیف هایی در رابطه با هر مؤلفه عرضه می شود. توصیف موارد توسط «بربا»۱ (۱۹۸۹)، مطرح شده است.

۱. امنیت۲ : احساس اطمینان قوی است كه شامل این نكات می شود: احساس راحتی و ایمنی، وقوف در آن چه كه از وی انتظار می رود، توانایی وابستگی به افراد و موقعیت ها و درك قواعد و محدودیت ها.

دارا بودن احساس قوی امنیت (میتوانم از پشتیبانی دیگران بر خوردار شوم)، پایه ای است كه ساختار مؤلفه های دیگر بر آن اساس پایه ریزی می گردد. از این رو كودكان باید قبل از انجام هر عملی نسبت به آن اطمینان خاطر حاصل نمایند. چنانچه كودك احساس ناامنی و خطر نماید (نسبت به آنچه كه از من انتظار می رود، مطمئن نیستم) در جذب مؤلفه های دیگر عزت نفس با مشكل مواجه خواهد شد. (میرعلی یاری، ۱۳۷۹)

۲. خودپذیری : خودپذیری احساس فردیتی است كه اطلاعات درباره خود را در بر می گیرد توصیف دقیق و واقع بینانه از خویش بر حسب نقش ها، اسنادها و ویژگی های جسمانی. كودكی كه واجد خودپذیری قوی باشد (من خودم را دوست دارم)، خویشتن را می پذیرد، احساس فردگرایی، شایستگی، كفایت و تحسین از خود دارد. ولی كودكی كه احساس خودپذیری ضعیفی دارد (من خود را دوست ندارم)، در پذیرش خود، فاقد اراده است.(میرعلی یاری، ۱۳۷۹)

۳. پیوندجویی : پیوندجویی احساس پذیرش با مقبولیت است به ویژه در روابطی كه مهم قلمداد میشوند. همچنین به معنای احساس پذیرفته شدن و مورد احترام قرار گرفتن از سوی دیگران به كار می رود. كودكانی كه دارای احساسات پیوندجویی قوی باشند (احساس تعلق داشتن )، رابطه راحت و رضایت مندی با دیگران برقرار می كنند. حال آن كه احساس پیوند جویی ضعیف در كودك (كسی نمی خواهد با من باشد)، منجر به انزواطلبی و احساس بیگانگی وی خواهد شد.

۴. رسالت : در این مؤلفه، دارا بودن هدف و انگیزه در زندگی مورد نظر است. به طوری كه به خویشتن رخصت دهد تا اهداف واقع بینانه و قابل حصولی داشته باشد و در قبال پیامدهای تصمیمات خود، احساس مسئولیت نماید. كودك برخوردار از احساس تعهد قوی (من اهداف مهمی دارم)، قادر است عملی را آغاز كند و بر اساس طرح و نقشه، آن را پی گیرد. اما كودكی كه حس تعهد ضعیفی دارد (من گیج هستم و نمی دانم چه باید بكنم)، در قبال اعمال خود مسئولیتی احساس نمی كند و در هنگام مواجهه با مشكل راه حل های مختلف را مورد كاوش قرار نمی دهد.

۵. شایستگی : این مؤلفه به احساس موفقیت و فضیلت در كارایی اشاره دارد كه مهم و ارزشمند به نظر می رسد و شامل وقوف بر نیرومندی ها و تواناییها و پذیرش ضعف ها نیز

می شود. كودكانی كه واجد احساس شایستگی می باشند (من احساس توانایی می كنم، بنابراین میتوانم با هر خطری مواجه شوم)، در بیان تصورات و عقاید خود در ارتباط با دیگران بی پروا می باشند. اما كودكانی كه از شایستگی لازم برخوردار نیستند (نمی خواهم كوشش كنم)، خود را ناتوان می انگارند و موفقیتهای خویش را به بخت و اقبال نسبت می دهند و نمی خواهند

فرصت هایی در جهت نیل به موفقیت داشته باشند. آن ها رفتار های خود مغلوبانه دارند و احساس كفایت شخصی نمی كنند.

در پرتو تجارب فزاینده ای كه در آموزش عمومی و عالی به دست آمد، مهمترین عامل را در

تعیین احساس رضایت و موفقیت فرد، را به احساسات درونی در مورد خویش نسبت داده اند. دانش آموزانی كه نسبت به خودشان نامطمئن هستند و انتظار شكست دارند، به راحتی دست از تلاش و كوشش برداشته و به ترك مدرسه مبادرت می ورزند. از سوی دیگر دانش آموزانی كه درباره خود و توانایی های خود احساسات مثبت دارند، از مدرسه، روابط با دوستان و دنیای یادگیری لذت می برند.

یافته های كوپر اسمیت (۱۹۷۵) مبین آن است كه دانش آموزان واجد احساسات مثبت درباره خویش، فراگیران با انگیزه ای هستند كه در كلاس مشاركت فعالی بروز می دهند (میر علی یاری، ۱۳۷۹)

**نظریه راجرز :**

راجرز از با نفوذترین و كارآمدترين روان شناسان است. روش او پديدار شناسي و ديدگاهش انسان گرايي است. اصولاً نام وي با مفهوم "خود" قرين مي باشد, پديدار شناسان بر خلاف روان كاوان بر انگيزه هاي نا خودآگاه تكيه مي نمودند بر ديدگاه ذهني فرد و درباره آنچه تاكنون در حال وقوع است تاكيد مي ورزند. در پديده شناختي اعتقاد بر اين است كه اگر چه دنياي واقعي ممكن است دنياي واقعي ممكن است موجود باشد ولي موجوديت آن را نمي توان شناخت و يا تجربه كرد بلكه مي توان بر اساس ادراكات فرد, از اين ميان موجوديت را تصور و دريافت كرد. از اينرو انسان فقط بر اساس ادراكاتش از اشيا و بر اساس تصوري كه از آن دارد رفتار خواهد كرد (شفيع آبادي و ناصري, 1365. ص151). راجرز خود درباره رويكرد پديدارشناختي مي گويد:

"چارچوب دروني داوري هر انساني مناسب ترين زاويه ديد براي فهم و درك رفتار اوست" (اتكينسون, 1378, ص 101)

اعتقاد و اعتماد به تجربه هاي شخصي و گرايش فطري به حركت در جهت رشد, بالندگي و كمال, راجرز را به ارائه روش درماني "مراجعه مدار يا درمان "بي رهنمود" وا داشت كه موفقيت هاي بسياري را به دنبال آورد. تا بدانجا كه نظريه هاي راجرز درباره شخصيت با روان درماني چنان آميخته و يگانه است كه قابل تفكيك نمي باشد. هسته مركزي شخصيت به نظر راجرز "خود" است كه مفاهيم ديگر پيرامون آن قرار مي گيرند. خود با خويشتن شامل تمام افكار, ادراكات , ارزش هايي است كه من را تشكيل مي دهد. من شامل "آنچه هستم" و "آنچه مي توانم اتجام دهم", مي شود اين خويشتن ادراك شده به نوبه خود بر ادراك فرد از جهان م هم بر رفتار او تاثرير مي گذارد. فريد كه از يك خود پنداره قوي و مثبت برخوردار باشد در مقايسه با فردي كه خودپنداره ضعيف دارد نظر گاه كاملاً متفاوتي نسبت به جهان خواهد داشت (اتكينسون, 1378, ص100). تشكيل خود پنداره حاصل و پيامد ارزيابي تجربه هاست و افراد اساساً ميل دارند به نحوي رفتار كنند كه باخود انگاره آنان همخوان و همساز باشد و تجربه ها و احساساتي كه با خود پنداره شخص همسازي ندارند تهديد كننده اند.

جنبه ديگر خويشتن, خويشتن آرماني است يعني آن تصوري كه مي خواهيم باشيم بنابراين هر چه خويشتن آرماني به خويشتن واقعي نزديك تر باشد, اضطراب بالقوه كاهش مي يابد. و فرد راضي تر و خشنود تر خواهد بود. راجرز نظريه اش را در زمينه شخصيت و رفتار بر اساس خود پديده اي بر فرضيه هايي مبتني مي نمايد:

الف) هر فرد موجودي بي همتا است و تنهاي كسي است كه مي تواند بفهمد تجارب او گونه ادراك شده و برايش چه ممعنايي دارد؟ كسي است كه مطابق همان معنا و ادراك رفتار خواهد كرد.

ب) ارگانيسم يك تمايل ذاتي و اصلي دارد, آن تمايل به تحقق بخشيدن و حفظ و تعالي خويشتن است و اين پايه و اساس فعاليت هاي او را تشكيل مي دهد. تحت تاثير اين تمايل ارگانيزم در جهت رشد ”خود كفايي، بقا و تعالي نفس، خود رهبري، خود نظمي، خود مختاري، استقلال، مسؤليت و تسلط بر نفس حركت مي كند (ناصري، 1375،)

با رشد فرد پرورش خود آغاز مي شود كه فعاليت بخشيدن آن از جنبه هاي فيزيولوژيكي متوجه جنبه هاي رواني مي شود به عبارتي آن گاه كه بدن و اندامها شكل خاص خود را يافته و كامل شد، رشد و كمال متوجه شخصيت مي شود و اين گرايش تحقق خود (از قوه به فعل رساندن) بيانگر روند خود شدن و پرورش ويژگيها و استعدادهاي يكتاي فرد است و مبين ميل ذاتي وي بسوي آفرينندگي است (شولتس، 1376، ص 119). راجرز كه نماينده برحسته روان شناسي انساني است براي رشد و پرورش نوزاد آدمي به خانواده و محبتي كه كودك بايد دريافت نمايد تأكيد خاص دارد. تصور كودك از خود (خود واقعي وخود آرماني) حاصل تعامل او با ديگران است كه در وهله اول خانواده اهميت زيادي پيدا مي كند. كودك محتاج توجه مثبت و محبت بلا شرط است كه اين نماينده نيازي فراگير است كه كيفيت آن در روابط مادر و كودك متبلور مي شود. اگر مادر، كودك خود را نپسندد (حتي اگر متوجه يك حنبه رفتار باشد) اين عدم تأييد نشانه نپذيرفتن و نپسنديدن همه جنبه هاي وجود خود از جانب كودك تلقي مي شود و چنانچه نياز توجه مثبت در كودك ناكام ماند كودك براي دريافت توجه مثبت تلاش مي كند. در اين حالت راجرز آن را ”توجه مثبت مشروط“ مي خواند. در اين وضعيت عشق و محبتي كه كودك دريافت مي كند به رفتار درست توست و لذا كودك بايد از رفتار يا تفكري كه پسند مادر نيست پرهيز نمايد. انجام دادن رفتارهاي ممنوع باعث مي شود كه كودك احساس گناه و حقارت كند (چون خلاف انتظار مادر عمل كرده است) و احساس حقارت، حالت تدافعي را در كودك پي مي ريزد و در نتيجه آن محدود شدن آزادي فرد و عيان نشدن كامل ماهيت خود يا حقيقتي است (شولتس، 1376، ص 119). بنابراين اولين شرط پرورش و رشد خود، توجه مثبت، مشروط، در دوره شير خوارگي است و سخصيت سالم اصولاً زماني شكل مي گيرد كه مادر بدون توجه به چگونگي رفتار كودك، به او عشق و محبت نشان مي دهد. كودكاني كه با احساس توجه مثبت نامشروط پرورش مي يابند در هر شرايطي خود را ارزشمند مي دانند البته معناي توجه مثبت نامشروط اين نيست كه كودك آزاد باشد، هر چه مي خواهد انجام دهد و باز داشتم و مانعي در كار نباشد. به اعتقاد راجزز مادر مي تواند رفتار هاي خاصي را مورد تأييد قرار ندهد بدون اينكه براي دريافت عشق و محبت قيد و شرطي بگذارد بنابراين اگر كودك توجه مثبت غير مشروط را تجربه و احساس نمايد هيچ گونه شرايط ارزش در او بوجود نمي آيد و در نتيجه توجه و احترام به خود نيز بدون قيد و شرط خواهد بود. در فرايند تحقق خود، اساسي ترين نيروي برانگيزنده رفتار آدمي، بنظر راجرزر خودشكوفايي است و آن گرايش و تمايل به تحقق بخشيدن، شكوفا ساختن و بالفعل نمودن استعدادها و نيروي بالقوه مي باشد. اين تمايل به تحقق ”خود“ موجب افزايش خود محتاري و خودكفايي براي خلاق بودن مي شود. تمايل به تحقق خودر معيتري است كه بدان وسيله تمام تجربايت مورد ارزش يابي قرار مي گيرد. در اين فرايند تمام تجاربي كه در جهت تعالي وبقاي خود هستند بطور مثبت ارزش گذاري و فرد در پي آن بر مي آيد و اين خود موجب رضايت خاطر مي شود و تجاربي كه در جهت خلاف اتعالي است ارزش گذاري منفي و فرد از آنها مي گريزد و در نهايت انيكه امايل به تحقق، كليد اصلي نظريه شخصيت راجرز است كه به تشكيل سازمان ”خود“ منجر مي شود (شفيع آبادي و ناصري، 1365، ص 156).

اصول و يافته هاي مشاور غير مستقيم در درمان، وارد حيطه آموزش كلاس و تدريس نيز گرديده است. الگوهاي تدريس فردي كه در آن دانش آموز را محور قرار مي دهد از نظرات راجرز الهام مي گيرد كه در آن بر سلامت عاطفي و عقلي هر چه بيشتر دانش آموز از طريق خود پنداري، وافع گرايي، اعتماد به نفس و ابزار عكس العمل هايي همدردانه و همدلانه به ديگران، تدارك آموزشي كه مبتني بر نيازها و آرزوهاي خود دانش آموزان باشد و نيز مسؤل و تصميم گيرنده در فرايند يادگيري تأكيد مي شود كه منظور از آن، آموزش به روش غير مستقيم مي باشد از اين نوع آموزش مي توان براي توجه به كيفيات و احساسات فردي دانش اموزان و ايجاد فرصت هايي براي شركت دادن آنان و بر قرار كردن ارتباط مثبت با آنان استفاده كرد (جويس، 1379، ص 348).

معلم و نقش وي در جريان يادگيري، غير مستقيم و تسهيل كننده است كه داراي روابط فردي با دانش آموزان مي باشد و رشد آنان را هدايت مي كند الگوهاي آموزش غير مستقيم، تسهيل يادگيري را در كانون توجه خود قرار مي دهد و هدف آن كمك به دانش آموزان در حصول يكپارچگي فردي اثر بخش و ارزيابي واقعي خود است. راجرز، گرايش فعلي در آموزش و پرورش را كه تبديل افراد به اشخاص همرنگ و متحجري كه تحصيلات شان ”تكميل شده است“ نه افرادي كه داراي آفرينندگي آزاد بوده را به باد انتقاد مي گيرد و آموزش و پرورش را متهم مي كند كه نتوانسته قدرت آفرينندگي را تعالي بخشد.

از ديدگاه راجرز، فرد نه تنها تمايلي به حفظ خود و ارتقاي خود، بلكه نياز به تحقق خويشتن دارد به عبارتي خواهان آن است كه خويش را درجهت، تماميت، وحدت، كمال و خود مختاري سوق مي دهد.

انگيزه اصلي آفرينندگي نيز همان گرايش انسان در به فعليت در آوردن خويش، تا نيروهاي بالقوه ”خود بشود“ مي باشد و اين مستلزم اين است كه هر كس بر تجربه هاي خويش تكيه كند چرا كه اعتماد به اينكه مفهوم اوليه و نخستين راجرز، سازواره (ارگانيزم) است كه محل همه تجربه است كه تشكيل ”ميدان – پديداري را مي دهد. ميدان پديداري چارچوب و مرجع فرد است كه چگونگي رفتار به آن بستگي دارد و هدف آن نيز شكوفا ساختن خود است ليكن دو نياز ويژه دارد:
**الف) نياز به توجه مثبت:**

اين نياز مي تواند مشروط يا غير مشروط باشد همانطور كه ذكر شد لازمه رشد خود، تأمين توجه مثبت غير مشروط است كه در سال هاي اوليه زندگي، اهميت بيشتري دارد.

**ب) نياز به توجه خود:**

منظور اين است كه فرد، خويشتن را خوب تصور نمايد و احساس ارزشمندي كند و خود را بپذيرد. توجه به خود در وهله اول نخست مستلزم دريافت توجه مثبت از جانب ديگران است ولي سرانجام خود بايد مسقل از آنچه ديگران فكر مي كنند بر ارزش هاي شخصي متكي شود و به يك قضاوت دروني نسبتاً ثابت و پايداري از خويشتن برسد

**رضایت شغلی :**

احتمالا قسمت عمده‌اي از زندگي روزانه شما صرف يک کار مي‌شود. فرق ميان اشتغال به شغلي که شما دنبالش بوده‌ايد و شغلي که صرفا به خاطر اجبار به آن مشغوليد، مي‌تواند همان اختلاف ميان زندگي رضايت‌بخش و کامروا يا زندگي شاق و نامطلوب باشد. موضوع کار دلخواه در برابر کار اجباري در بسياري از حوزه‌هاي زندگي شما اهميت دارد، اما بندرت با اهميت‌تر از زمينه اشتغال است. پژوهش‌ها نشان مي‌دهد که خشنودي شغلي با شادکامي کلي، بهداشت رواني و اميد زندگي طولاني‌تر ارتباط دارد. ويلنت، دريافت که کارکرد شغلي خوب با کارکرد سالم در بسياري از زمينه‌هاي زندگي ارتباط دارد.

**تلفيق زندگي کاري و خانوادگي**

آنچه حائز اهميت است تلفيق زندگي کاري و خانوادگي است. هر روز رابطه ميان رضايت شغلي و رضايت از زندگي خانوادگي از لحاظ روندهاي جمعيت‌شناسي مهمتر مي‌شود؛ براي مثال افزايش تعداد خانم‌ها در نيروي کار(به ويژه خانم‌هاي بچه‌دار)، افزايش درصد بچه‌هاي پيش دبستاني، افزايش تعداد زوج‌هايي که دو شغل دارند و مسن‌تر شدن جمعيت کشور، فشار وارد شده براي ايجاد تعادل اثربخش ميان مسائل زندگي کاري و خانوادگي را افزايش مي‌دهد. هنگامي که زندگي شغلي و کاري افراد با هم سازگار باشد آنان شادتر و راضي‌تر خواهند بود.

**رابطه شخصيت متناسب با موفقيت شغلي**

در اين باره کلين اظهار مي‌دارد عواملي که در انتخاب شغل دخالت دارند با عواملي که باعث موفقيت مي‌شوند، متفاوت‌اند. اين خود سؤال مهمي است که براي موفقيت در شغل خاصي، چه نوع شخصيتي مناسب است؟ چون که فرد مي‌خواهد با انتخاب شغل متناسب با شخصيت خود احساس ارزشمندي، عزت نفس، تعالي و والايش کند. اغلب اوقات به لحاظ خودخواهي‌ها، افراد مي‌خواهند ابتداء براي خود و سپس براي جامعه احساس ارزشمندي کنند. از اينرو ديده شده است که اگر کسي در شغلي احساس رضايت دروني، ارزشمندي و مفيد بودن نکند، طولي نمي‌کشد که آن شغل را رها کرده به دنبال شغل ديگري مي‌رود. به طور مثال لازمه شغل معلمي يا پرستاري داشتن حوصله فراوان است. حال اگر شخصي از اين صفت برخوردار نباشد، مسلما نمي‌تواند معلم يا پرستار موفقي شود.[[3]](http://www.pajoohe.com/fa/index.php?Page=definition&UID=33322" \l "_edn3" \o ")

  طبق نظریه انطباق شخصیت ـ شغل هالند، هماهنگی یا انطباق مناسب بین شخصیت فرد و شغل به رضایت شغلی می‌انجامد. هالند یک پرسش‌نامه بررسی خودگردان ساخته است که بر اساس شش سنخ شخصیتی که با طبقه‌های ویژه‌ای از مشاغل مرتبط هستند، به هر فرد نمره می‌دهد. منطق او این است که از طریق انطباق سنخ‌های شخصیتی با مشاغل همخوان و مناسب، افراد علایق و توانایی‌های درستی را متناسب با مقتضیات شغل پرورش می‌دهند. این امر انطباق موفقیت در شغل را تضمین می‌کند و موفقیت نیز سطح بالاتری از رضایت شغلی را ایجاد می‌کند(افراد به کارهایی علاقمند هستند که در آن خوب عمل می‌کنند). به طور کلی بررسی‌ها از نظریه هالند حمایت می‌کنند.

**عوامل مؤثر در رضایت شغلی**

برای این که شخص کارش را خوب انجام دهد، موفق شود و از کارش لذت ببرد باید رضایت شغلی پیدا کند. پس باید دید در چه صورت رضایت شغلی به دست می‌آید.

مردم علاوه بر احتیاج‌های فیزیولوژیک، دارای یک عده نیازهای اجتماعی نیز هستند که ارضای آن‌ها گاهی به اندازه ارضای احتیاجات فیزیولوژیک اهمیت دارد. سازگاری شغلی در صورتی ممکن خواهد بود که این نیازهای اجتماعی نیز ارضاء شوند و آن‌ها عبارتند از:

1.  پول: هر کارگر یا کارمند باید در مقابل کاری که انجام می‌دهد پول بگیرد و میزان آن باید در حدودی باشد که هر کس آن کار را انجام بدهد می‌گیرد. ولی هرگز نباید این پول، شخصیت او را پایین بیاورد زیرا پول در عین حال که از عوامل اساسی زندگی به شمار می‌رود اما شخصیت کارمند مهم‌تر و با ارزش‌تر از پولی است که به او پرداخت می‌شود.

2.  امنیت: امنیت شغلی یعنی این که شخص بداند کاری را که در دست دارد سال‌ها ادامه خواهد داد. همچنین کارکنان نیازمندند که کار سالم انجام بدهند. امنیت شغلی، گاهی از عامل پول هم مهم‌تر است زیرا شخص علاقمند است کارش دایمی باشد هر چند مزدی که می‌گیرد چندان زیاد نیست. همین احتیاج به امنیت شغلی است که بعضی از مردم را به سوی کارهای دولتی و دست کشیدن از کار آزاد وادار می‌کند.

3.  شرایط مساعد کار: مردم دوست دارند در یک محیط تمیز و آراسته کار کنند. هر قدر محیط کار جالب و خوشایند باشد، بازده کار بیشتر خواهد شد.

4.  فرصت پیشرفت: عامل مؤثر دیگر در رضایت شغلی این است که هر کارمند یا کارگر اطمینان داشته باشد که فرصت پیشرفت همیشه برایش وجود دارد و او می‌تواند با ایجاد شرایط لازم و روشن در خود از قبیل مهارت بیشتر و ... به درجات بالا ارتقاء یابد و از حقوق و پاداش زیاد بهره‌مند باشد.

5.  روابط شخصی: مردم علاقمندند با افرادی کار کنند که میان ایشان محبت متقابل حکمفرماست. هر کارگر یا کارمند علاقمند است که همکارانش دوستان مهربان او باشند و نیز مورد محبت مدیرش قرار بگیرد و همواره نظر او را درباره خودش بداند. همچنین، مدیر به پیشرفت کارمند یا کارگرش توجه کند و حتی این توجه خود را به او بگوید.

6.  هماهنگی با استعداد شخص: شخص وقتی از کارش لذت خواهد برد و راضی خواهد شد که با استعدادهای بدنی و عقلی وی متناسب باشد. در صورتی که کار از لحاظ استعداد ذهنی لازم در حد افراد عادی باشد، اگر شخص هوشمند یا تیزهوش را به آن کار بگمارند به زودی احساس ملالت و خستگی و سرانجام نفرت خواهد کرد و شخصی که از لحاظ سطح هوش در درجات پایین است نیز نخواهد توانست از عهده آن کار برآید و از رضایت شغلی لازم محروم خواهد شد.

7.  هماهنگی با رغبت: فرد از انجام کاری که دوست دارد لذت می‌برد و موفقیت بیشتری به دست می‌آورد. البته ممکن است شخص ابتدا کاری را که مورد علاقه‌اش نیست به ناچار به عهده بگیرد ولی به تدریج در اثر کسب مهارت و احساس موفقیت، احتمال زیاد هست که نسبت به آن شغل رغبت پیدا کند.

8.  مهارت: مهارت در یک حرفه نیز در تأمین رضایت شغلی بسیار مؤثر است و اگر گروهی از معلمان از شغل معلمی ناراضی هستند غالبا به علت ضعف مهارت ایشان است زیرا چنان‌که باید و شاید با فنون و روش‌های خاص این شغل آشنا نشده‌اند.

9.  خستگی: همه مردم مدتی بعد از انجام کار احساس خستگی می‌کنند و این خستگی بر بازده شخص اثر می‌گذارد از اینرو باید در هر کار مساله خستگی و تأثیر آن را در شخص و کارش در نظر گرفت. علاوه بر این‌ها شرایط و خصایص محیطی کار و وسایل آن نیز در فردی که آن کار را انجام می‌دهد مؤثرند. مثلا روشنایی زیاد یا ضعف نور باعث خستگی شخص می‌شود. اتاق یا ساختمان کثیف نیز نفرت کارمند را برمی‌انگیزد و بازده کارش را کاهش می‌دهد. سر و صدا نیز به خصوص برای کارهای فکری مضرند و علاوه بر افزایش خستگی اثر بسیار نامطلوبی در فعالیت‌های ذهنی و بازده آن‌ها می‌گذارند.

**افزایش رضایت شغلی:**

کارفرمایان به خاطر ارتباط خشنودی شغلی با تغییر شغل، غیبت از کار و کندی کار به این موضوع علاقمند هستند. غنی‌سازی شغلی(یا گسترش شغلی)، مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها، و زمان کاری شناور از جمله رویکردهایی هستند که برای این معضل به کار می‌روند.

 **غنی‌سازی شغلی**

اصطلاح غنی‌سازی شغلی به کوشش‌هایی اطلاق می‌شود که برای جالب و چالش‌انگیزتر کردن مشاغل به کار می‌روند. با استفاده از پیچیده‌تر کردن شغل، اعطای مسئولیت بیشتر در قبال محصول و ترکیب عناصر شغلی که قبلا توسط افراد مجزا انجام می‌شد و اینک در قالب یک کل صورت می‌گیرد، می‌توان به این هدف دست یافت. به عنوان مثال، شرکت خودروسازی ولوو گروهی از کارگران را که قطعات نهایی را سوار می‌کنند، در اختیار دارد و رویکرد سنتی خط تولید را که در آن هر کارگر بر روی قطعه خاصی کار می‌کند کمتر بکار می‌گیرد. بررسی‌های اولیه در مورد غنی‌سازی شغلی به گونه‌ای مهیج حکایت از توفیق فراوان این رویکرد داشت، اما در پژوهش‌هایی که دقیق‌تر انجام شده بود، معلوم شد ادعاهای اولیه راجع به آن بسیار گزافه‌آمیز بوده است. گاه، کارگران از مشاغل غنی‌شده احساس ناراحتی می‌کنند؛ علاوه بر این، تغییر شغل نیز می‌تواند به اندازه غنی‌سازی شغلی موجب بهبود عملکرد شود.

**مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها**

  اجازه دادن‌(و گاه ترغیب) کارکنان به دخالت در تصمیم‌هایی که شرکت یا سازمان مربوطه اتخاذ می‌کند، مشارکت در تصمیم‌گیری نام دارد. در اینجا هنوز هم حرف آخر را مدیران می‌زنند، اما کارکنان تشویق می‌شوند نظر خود را در ابتدای فرایند تصمیم‌گیری بیان کنند. چنین به نظر می‌رسد که این رویکرد خشنودی شغلی را افزایش می‌دهد.

**زمان کاری شناور**

شرکت‌ها با استفاده از زمان کاری شناور به کارکنان خود این اجازه را می‌دهند که برنامه کاری خود را در عین انطباق با نیازهای آن شرکت به دست خود وضع کنند. هنگامی که تمامی کارکنان در یک نوبت یکسان کار می‌کنند؛ نتیجه آن، راه بندان، رستوران‌های شلوغ و دشواری در برآورده ساختن نیازهای شخصی مثل مراجعه به بانک یا قرارهای پزشکی خواهد بود. با استفاده از زمان کاری شناور، این مشکلات به حداقل ممکن می‌رسند و کارکنان احساس می‌کنند که اختیار زندگی آن‌ها بیشتر در دست خودشان است. گزارش‌ها نشان می‌دهد که ساعات کاری شناور موجب تقلیل علایم غیرمستقیم ناخشنودی شغلی، یعنی کندی در کار، غیبت از کار، و تغییر شغل می‌شود.

**رضایت شغلی در سازمان :**

همانطور كه گفته شد نیازهای فرد، محرك و برانگیزاننده او در اقدام به كار جهت رفع این نیازها می باشد. اما چرا برخی از مردم بیشتر از دیگران كار می كنند؟(رابینز۱۳۶۹) در این مورد معتقد است كه توانایی انگیزش هر دو در این میان نقش مهمی بازی می كنند و با وجود انگیزش، افراد فعالیت بیشتری انجام می دهند. وی انگیزش را میل كار كردن تعریف می نماید و از دیدگاه او كار باید بتواند برخی از نیارهای افراد را برآورده سازد. اگر هدفی برای فرد از ارزش و اهمیت بیشتری برخوردار باشد فرد برای دستیابی به آن فعالیت بیشتری انجام خواهد داد. تا حدی كه همتایان بااستعدادتر را از میدان بدر كند.(كبیری۱۳۶۹ ص۵۰) برآورده شدن رضایت خاطر فرد را به وجود می آورد و این احساس رضایت منجربه تحریك فرد برای تلاش بیشتر و كارآیی مطلوب تر می شود. اگر انتظارات فرد از حرفه اش برآورده شود و به هدفی كه از انتخاب شغل خود داشته است برسد در او ایجاد رضایت شده و خود را موفق احساس می كند.

**عوامل مؤثر در رضایت و نارضایتی شغلی در سازمان:**

از جمله عواملی كه بر روی رضایت از شغل مؤثر است عوامل مختلف شغلی می باشند كه در ارتباط با آنها اظهارنظرهای مختلفی شده است:

كازمایر(۱۳۷۰) اظهار می دارد كه رضایت از شغل و علاقمندی به كار تنها از طریق توجه به عوامل انگیزشی امكان پذیر است. از جمله عواملی كه در انگیزش افراد بسیار از آنها نام برده می شود«تشویق» و تنبیه است.

تشویق و پاداش مجموعه یا بخشی از عواملی است كه احتمال تكرار یك رفتار پسندیده را افزایش می دهد و تنبیه نوعی آموزش است كه هدف آن بهبود در رفتار می باشد. و نیز سرزنش فرد برای جلوگیری از كاری در جهت بهتر ساختن آن است. بنابراین تشویق عامل انگیزنده قوی و نیروی محركه سازمان است و تنبیه بجا و به موقع نیز موجب بازداشتن فرد از كردار و رفتار ناخوشایند غیر صحیح است. ساده ترین الگوی انگیزش را روانشناسان الگوی محرك و پاسخ نام گذاشته اند و بدین ترتیب است كه در برابر هر پیشامدی موجود زنده واكنشی از خود نشان می دهد. شمای زیر این فرایند را نشان می دهد.

پاداش سبب می شود كه رفتار قبلی مجدداً بروز كند به این جهت می توان وسیله مهمی برای انجام كارهای مورد نظر مدیریت سازمان باشد.(علوی۱۳۶۸ ص۴۷-۵۱)

وقتی كه فرد در یك سازمان به كار اشتغال می ورزد و نیروی خود را برای ارائه خدمت یا تولید محصول صرف می نماید و در مقابل انتظار دارد كه سازمان این صرف وقت و نیرو را جبران نماید. انگیزه ها همان امكانات مادی و معنوی هستند كه به فرد داده می شوند تا رفتار او را در جهت خاصی هدایت نمایند. این عوامل باید برای فرد از اهمیت و ارزش برخوردار باشد(ساعتچی۱۳۶۹ ص۴۲۹) ایجاد جاذبه برای پیوستن فرد به سازمان و حفظ او در سازمان و وادار ساختن وی به عملكرد قابل اعتماد یا اخذ تصمیمات خلاق و بدیع پاداش های گوناگون را طلب می كند. صرف وقت و مهارت های خلاق فرد با آنچه سازمان به او می دهد مبادله می شود.

قدردانی وتشكر از تلاشهای فرد، قوی ترین فعالیتی است كه می تواند در پرورش نیروی انسانی به كار رود.(رضائیان۱۳۷۴ ص۲۹۴) و البته قدردانی از جانب مراجعین خود می تواند به عنوان یك تشویق منجربه رضایت و دلگرمی كارمند شود.

عوامل تشویق به دو دسته تقسیم می شوند: یكی عوامل مربوط به ویژگی های شخصی و دیگری عوامل رفتاری. عوامل شخصی به خود فرد و تاریخچه زندگی او بستگی دارد مثل وضع تحصیلی و سابقه خدمت. اما میزان تولید و یا كیفیت ارائه خدمات و ایفای وظابف از جمله عوامل رفتاری اند. علاوه بر پاداش های نقدی، پاداش های غیرنقدی نیز وجود دارد مثل لوح های تقدیر، تشویق نامه كتبی یا مرخصی تشویقی و ترفیع به موقع(علوی۱۳۶۸ ص۴۹)

یكی دیگر از عوامل بسیار مهم شغلی«حقوق و دستمزد» است. دستمزد به معنی پولی است كه در ازای انجام كار به فرد داده می شود. بسیاری از مدیران«حقوق و دستمزد» را مهم ترین عامل انگیزش رفتار فرد در سازمان می دانند در حالیكه روانشناسان معتقد هستند كه وقتی نیازهای اولیه كاركنان یك سازمان در حد معقول تأمین شده باشد میزان حقوق، در ردیف سوم تا ششم اهمیت قرار می گیرد و ثابت بودن شغل و توانایی انجام كار و وظایف شغلی بیش از میزان حقوق باعث برانگیختن فرد به كار می شود(ساعتچی۱۳۶۹ ص۴۲۹) تشویق و تحسین و دادن حقوق منطقی و ایجاد رفاه نیز از اصولی است كه می توان به وسیله آن درجه نارسایی را پایین آورد و روحیه افراد را بالا برد. مایو(Myo) معتقد است كه برای جلب رضایت و همكاری افراد سازمان باید علاوه بر پاداش مادی با در نظر گرفتن احساسات، عواطف و احتیاجات روحی آنها رضایت خاطر بیشتر و در نتیجه كارایی مطلوب تری به دست آورد(پرهیزكار۱۳۶۸)

البته در جامعه ما كه عوامل غیرمادی در پیشرفت كارها مؤثر هستند عوامل دیگری غیر از پول می توانند حائز اهمیت بیشتر باشند. هرزبرگ معتقد است كه برای بسیاری افراد پول مهم ترین عامل انگیزشی نیست بلكه جلوی نارضایتی را می گیرد. یعنی كمبود حقوق و مزایا سبب نارضایتی می شود ولی نمی توان با یقین گفت كه زیاد بودن آن عامل رضایت از شغل است. آنچه به پول اهمیت انگیزشی می دهد، این است كه پول وسیله ای است برای رسیدن به خواسته های گوناگون فرد. با پول می توان نیازهای فیزیكی، امنیتی و اجتماعی را برآورده ساخت و یا گاه با دارا بودن بالاترین میزان دریافتی احساس برتری و احترام و منزلت اجتماعی داشت(علوی۱۳۶۸ ص۴۷)

پول در واقع انگیزه ای بسیار پیچیده است زیرا چنان با دیگر نیازها از جمله نیازهای فیزیولوژیك در هم شده است كه با اشكال می توان اهمیت آن را تأیید كرد. مثلاً گاهی پول می تواند اشیاء مادی خاصی را برای فرد فراهم نماید كه با داشتن آنها احساس اعتبار نماید. مثل یك منزل شیك و یا ممكن است سمبل مقام باشد و یا حتی خود شكوفایی، مثل راننده برجسته اسپرت بودن. به نظر گلرمن ۱مهم ترین مشخصه پول، قدرت به عنوان یك سمبل است.

مشهورترین قدرت سمبلیك آن در بازار است. یعنی قدرت پول برای خرید. بنابراین چون پول معنای حقیقی و ذاتی خود را ندارد، می تواند سمبل تقریباً همه نیازهایی باشد كه انسان از آن در ذهن خود مجسم می كند(كبیری۱۳۷۳ ص۷۲-۷۱)

پول وسیله ای است برای رسیدن به كمترین سطح زندگی كه در این سطح با افزایش رفاه ارتقاء می یابد. برای نمونه فردی كه به داشتن خانه ای كوچك راضی بوده، ممكن است با ارتقاء این سطح همان اندازه رضامندی را از یك خانه بزرگتر و راحت تر به دست آورد. اما نمی توانیم این مسأله را به هم تعمیم دهیم زیرا برای برخی افراد پول همیشه بیشترین اهمیت را خواهد داشت. در حالیكه برای برخی دیگر پول هرگز چنین ارزشی را ندارد(كونتز و اودانل- مترجم: طوسی۱۳۷۲ ص۲۵۰) اما در صورتی كه خواسته شود از پول به عنوان یك عامل انگیزشی قوی بهره گرفته شود باید به نكات زیر توجه داشت:

۱- پول برای افراد نیازمند جهت ارضاء نیازها اهمیت بیشتری دارد. پول شاید برای افرادی كه در حال تشكیل خانواده هستند مهم ترین عامل باشد و افرادی كه از این مرحله گذشته اند نیازشان چندان به پول ضروری نیست.

۲- در برخی از مؤسسات بازرگانی پول برای جذب و حفظ نیروی انسانی به عنوان یك وسیله به كار می رود نه یك عامل انگیزشی.

۳- تأثیر پول به عنوان عامل انگیزشی در مواردی كه به كاركنان حقوق مساوی پرداخت می شود كاهش می یابد.

۴- اگر پول یك عامل انگیزشی قوی تصور شود باید حقوق و مزایا متناسب با عملكرد افراد پرداخت شود.

۵- اگر پاداش مادی متناسب با درآمد فرد باشد می تواند تولید انگیزش نماید. اما شكل افزایش حقوق و دستمزد به عنوان پاداش در آن است كه به اندازه ای نیست كه برای دریافت كننده انگیزش پدید آورد.

اینگونه پرداخت شاید از نارضایتی و جستجو برای تغییر شغل جلوگیری كند. اما اگر چشمگیر و درخور توجه نباشد احتمالاً به صورت یك عامل انگیزشی نیرومند عمل نخواهد كرد(كونتز و اودانل- مترجم: طوسی۱۳۷۲ ص۲۵۲-۲۵۰)

اگر كارمندان سازمان از عدالت در پرداخت حقوق برخوردار باشند احساس رضایت شغلی می كنند و در غیر این صورت فشارهای روانی به آنها وارد شده و در نتیجه كمبود تولید یا خدمت حاصل می شود(علوی۱۳۶۸ ص۵۱). به هر حال پول تنها نیروی انگیزاننده نیست اما همواره به عنوان یك نیرون مهم عمل كرده است و در آینده نیز چنین خواهد بود. دشواری اساسی در استفاده از پول به عنوان عامل انگیزشی آن است كه در بیشتر سازمانها افراد صرفنظر از عملكرد خود از راه اقدام هایی نظیر افزایش حقوق، ارتقاء بر اساس ارشدیت و افزایش رتبه خود به خود سهم خود را از این توجه سازمانی دریافت می كنند. و در این صورت نمی توان اطمینان داشت كه پول باز هم بتواند به عنوان یك عامل محرك قوی محسوب شود یعنی اگر حقوق كاركنان نیازهای مادی آنها را تأمین كند افزایش حقوق نمی تواند عامل انگیزشی برای انجام دادن وظایف شغلی باشد.( طوسی۱۳۷۲ ص۲۳۰)

به طور كلی ارزش پاداش های نقدی و پولی در جوامع مختلق متفاوت است ولی به هر صورت اهمیت آن در انگیزش كاركنان نباید نادیده گرفته شود. ضمناً قاعده مشخصی برای تشویق و ایجاد انگیزش در كاركنان موجود نیست و هر مدیری باید با توجه به نوع پاداش و عوامل تشویقی كه در اختیار دارد نیز موقعیت و وضعیت افراد، پاداش مناسب را انتخاب كنند. برای آنكه پاداش و تشویق بتواند نقش برانگیزاننده داشته باشد، باید رفتار خاص كاركنان مرتبط باشد. یعنی اگر رفتار فرد منجربه تولید یا كارایی بیشتر می شود پاداش در رابطه مستقیم با این رفتار خاص ارائه شود. این رفتارها ممكن است میزان تولید، حضور مرتب در كار، عدم ترك شغل و نداشتن سابقه سوء استفاده و نظایر آن باشد. (ساعتچی ۱۳۶۹ ص۴۳)

● مزایای شغلی: نیز از عوامل دیگری است كه بخشی از دریافتی و یا خدمات خاص مثل بیمه و باز نشستگی را شامل می شود. مزایای مقرری مستمر و غیر مستمر به جز حقوق ماهیانه برای تصدی پست هایی در سازمان بر اساس درجه و طبقه شغلی پست های اشغال شده در سازمان است. در بر خی منابع رفاهی، سرویس ایاب ذهاب، غذاخوری و تسهیلات مربوط به آن تهیه مسكن شركت تعاونی، باشگاه ورزشی و تفریحات سالم همگی جزء این خدمات محسوب می شوند.

بیمه و بازنشستگی به منظور ایجاد امنیت اقتصادی و تأمین معاش زندگی كارمند و خانواده اش در زمان بیكاری، بیماری و پیری تهیه و اجرا می گردد. ایاب و ذهاب در شهرهای بزرگ یكی از مشكلات اساسی كاركنان مؤسسات مختلف است. در مؤسساتی كه كاركنان تمام روز یا دونوبت كار می كنند وجود سالن غذاخوری و تسهیلات آن امكان تغذیه مناسب و سالم را فراهم نموده و ضمناً از تلف شدن وقت و انرژی افراد می كاهد. تهیه خانه و مسكن نیز یكی دیگر از مشكلات ساكنین شهرهای بزرگ است و یكی از وظایف خاص مدیریت هر مؤسسه كمك به كاركنان در جهت مسكن است و از جمله این كمكها می توان به ایجاد خانه های سازمانی، پرداخت وام مسكن یا كمك هزینه مسكن اشاره دارد. شركتهای تعاونی به دلیل قیمتهای نازلتر و نزدیكی به محل كار و صرف وقت كمتر جهت خرید اجناس مورد نیاز در تأمین رفاه و آسایش كاركنان حائز اهمیت هستند و وجود برنامه های رفاهی باعث ایجاد فرصت برای رفع خستگی های ناشی از كار و فعالیت و نیز ایجاد روحیه دوستی و رفاقت بین كاركنان و افراد خانواده آنها می گردد.(میر سپاسی۱۳۷۵ ص۳۵۹-۳۷۴)

تنبیه نیز یك عامل دیگر است كه برخی معتقد هستند به شكل ترس ازدست دادن كار یا درآمد ویا تنزل به عنوان یك عامل نیرومند عمل كرده و خواهد كرد. اما باید پذیرفت كه تنبیه، خود عامل انگیزش نیست و بدین سبب برای جلوگیری از رفتارهای ناخوشایند باید جلوی امتیازها و پاداش هایی را كه چنین رفتاری پدید می آورده گرفت. چنانچه كارمند دریابد كه بی توجهی او به كار یا مراجع موجب محرومیت او از امتیازاتی خواهد شد، رفتار خود را رضایت بخش تر خواهد كرد. بدین ترتیب اهمیت و تأثیر حذف پاداش به مراتب بیشتر از اعمال تنبیه خواهد بود و فرد می باید از كاری كه موجب بیرون راندن او از سازمان می شود اجتناب نماید(علوی۱۳۶۸ ص۵۲-۵۱)

عل رغ آنچه در همه پژوهش ها و نظریه های انگیزشی كه در سالهای اخیر با آنها برخورد می شود، هنوز تشویق و تنبیه به عنوان عاملهای نیرومند در نظرگرفته می شوند. در این میان عوامل بی شمار دیگری نیز وجود دارد كه می توانند بر انگیزش انسان تأثیر بگذارند.(طوسی ص۲۲۹)

از جمله عوامل مربوط به محیط ارتباط و نحوه ارتباط بین فردی( با مافوق- همتایان و زیردستان) است. ارتباط فرآیندی پویا كه زیربنای بقاء رشد و تحول تمام سیستم های زنده در سازمان است. ارتباط یكی از نقشها و وظایف حیاتی انسان می باشد كه به وسیله آن انسان یا سازمان، ارگانهای داخلی خود را با هم مرتبط می سازند. یعنی مبادله افكار، احساسات، عقاید و معانی بین دو نفر از طریق علائم و اشارات.(میر سپاسی۱۳۷۹ ص۴۰۹-۴۱۰)

گروهی، ارتباطات را در سازمان منحصر به مكالمات اداری و نامه ها می دانند و آن را مترادف با مكالمات اداری در نظر می گیرند. اما از ارتباط معانی گوناگون در ذهن افراد وجود دارد. در مدیریت ارتباط شامل اطلاعات و مفاهیم بین افراد شاغل در یك سازمان است و به منظور تنها وقایع و نظرات نیست بلكه احساسات و عواطف را نیز دربر می گیرد. پس ارتباطات عبارت است از انتقال و تبادل اطلاعات، معانی و مفاهیم و احساسات بین افراد در سازمان.(الوانی۱۳۷۴ ص۱۶۸)

انسان به خاطر اجتماعی بودن، گروههای اجتماعی و محیط اجتماعی برای زندگی خود و دیگران به وجود می آورد. هر یك از افراد گروههای اجتماعات بشری روحیات خاص دارند و همانندی مطلق در سلوك و رفتار آنها مشاهده نمی شود و افرادی كه به عضویت سازمانهای اجتماعی درمی آیند، هر كدام یك نوع اندیشه، عقیده، احساس و به طور كلی شخصیت خاص دارند. برخی خون مرد و كم كارند و پاره ای پرشور و زرنگ و گروهی اندیشمند و متفكر. با در نظر گرفتن خصوصیات فوق، آمیزش و مراوده افراد انسانی با یكدیگر كاری بسیار پیچیده است. تلاش و فعالیت اجتماعی انسانها در چهارچوب سازمانهای اجتماعی صورت می گیرد و از این تلاشها در جهت نیازمندیها استفاده می شود. در واقع افراد انسانی با هم مجتمع می شوند تا در فعالیتهای اجتماعی شركت كنند و در این حالت در میان آنها نوعی رابطه روحی و روانی و به عبارت دیگر رابطه احساسی و عاطفی ایجاد می شود و براثر ایجاد این نوع رابطه معنوی بر سلوك و رفتار یكدیگر تأثیر می گذارند. دیویس این روابط انسانی را عاملی محرك در داخل و خارج سازمانهای اجتماعی می داند(پرهیزكار۱۳۶۸ ص۶-۱۲)

● ارتباطات در سازمانها به سه گروه تقسیم می شود:

۱- ارتباط عمودی: كه ارتباط با مافوق یا زیردست بوده و به همین دلیل طرز تلقی اعضای سازمان نسبت به مافوق متفاوت است كه علت آن را در میزان یا عدم میزان ارتباط می توان یافت(عسگریان۱۳۷۰ ص۱۸) برقراری ارتباط با یك كارمند زیردست نوعی اهرم نیرومند در برانگیختن كاركنان است (ساعتچی ص۱۱۶)

۲- ارتباط افقی: كه مربوط به سطح كاری برابر است. یعنی طرز تلقی مشترك بین كاركنان یك طبقه كاری موجبات صمیمت بین آنها را فراهم می كند و روی عملكرد آنها تأثیر می گذارد. جامعه شناسان معتقد هستند كه با تحكیم روابط، روحیه مشترك كاری، تقبل كاری عنصر غایب و كمك اعضاء به هم بیشتر می شود.

۳- ارتباط تمایلی: بین گروههای سازمانی كه از عنضر مهمی به نام روحیه گروهی برخوردار است. روحیه گروهی ایجادكننده مناسبات عادی بین اعضای گروه است كه از یك همبستگی به دور از فشارهای داخلی اغتشاش و مرافعه می باشد. روحیه گروهی موجبات طرز تفكر مثبت در مقابل هدفها را فراهم می سازد. تا اعضاء با عزمی جزم در جهت دستیابی به هدف بكوشند و با همبستگی عاطفی اتخاذ و اتفاق بین خود را حفظ كنند(عسگریان۱۳۷۰ ص۱۸-۲۱)

● سرپرستی و نظارت فنی:عامل مهم دیگری از عوامل محیط و زمینه شغل است. چناچه سرپرست دارای مهارتهای فنی و مدیریتی بوده و این مهارتهای خود را با اشتیاق به كاركنان انتقال دهد. زیردستان از این نظر نارضایتی نخواهند داشت. كیفیت سست سرپرستی نیز می تواند ریشه پیدایش فشار عصبی باشد. نمونه آن را می توان در سرپرستی خودكامگی و یا واگذاری اختیار نابرابر با مسؤلیت دید(طوسی۱۳۷۳)

● تعیین رضایت شغلی: با توجه به تعریف رضایت شغلی كه نگرش كلی فرد نسبت به شغلش است بدیهی است كه تعریف مزبور بسیار كلی است ولی این تعریف در بطن مفهومی این واژه قرار دارد. لازم به یادآوری است كه شغل فرد چیزی بیش از كارهای شخصی چون بسته بندی كاغذ، در خدمت مشتری بودن و یا رانندگی یك ماشین است. شغل فرد ایجاب می كند كه او با همكاران و سرپرستان و رؤسا رابطه متقابل داشته باشد، مقررات و سیاستهای سازمان را رعایت و اجرا نماید، عملكردش طبق استانداردهای تعیین شده باشد در شرایط كاری كه معمولاً چندان هم مطلوب نیست كار بكند و مسائلی دیگر از این قبیل. این بدان معنی است كه ارزیابی فرد درباره كارش و ابراز رضایت و نارضایتی از آن كار یك نتیجه كلی از مجموعه ای از اركان متفاوتی است كه در مجموع شغل وی را تشكیل می دهد. بنابراین چگونه ما می توانیم چنین مفهومی از رضایت شغلی را اندازه گیری كنیم.

دو روش بسیار متداول عبارت است از: سنجش كلی و سنجش تفضیلی كه در آن به تعداد زیادی از جنبه های شغل وجود دارد توجه می شود. در اجرای روش سنجش كلی از كارگر یا كارمند تنها یك سؤال می شود و او باید با كشیدن دایره ای دو اعداد۱ تا(كه در برابر جمله هایی قرار گرفتند) پاسخ دهد.

روش دیگری كه آن را روش تفضیلی می نامند پیچیده تر است. در اجرای این روش اركان و اجزاء تشكیل دهنده شغل مشخص می شوند و درباره احساس فرد نسبت به آنها پرسش می شود.

نمونه ای از این عوامل عبارت است از: ماهیت كار سرپرستی، حقوق كنونی، فرصت یا امكان ارتقاء در روابط با همكاران طبق یك مقیاس استاندارد شده به این عوامل نمره داده می شود و سپس برای تعیین نمره رضایت شغلی فرد را با آنها جمع می كنند. حال این سؤال مطرح است كه آیا می توان گفت كه كدام روش بهتر است؟ از دیدگاه شهودی چنین به نظر می رسد كه با پاسخگویی به تعدادی از عوامل شغلی می توان به ارزیابی دقیق تری از رضایت شغلی رسید. ولی نتایج حاصل از تحقیقات چنین دیدگاهی را تأیید نمی كنند. این یكی از موارد بسیار نادر است كه به نظر می رسد در اجرای آن روش ساده از روش پیچیده نتیجه بهتری به بار می آورد.

مقایسه این دو روش كه در یكی از آنها تنها یك پرسش وجود دارد و در دیگری به تفضیل درباره جنبه های خاص شغل پرسش می شود مؤید این است كه رضایت شغلی از نظر مفهوم چنان وسعت دارد كه طرح تنها یك پرسش نمی تواند چندان راه گشا باشد.

**تاثير رضايت شغلي در موفقيت سازماني**

نقش نيروي انساني در پيشبرد امور جامعه داراي اهميتي والاست و موثرترين ركن تحولات اقتصادي اجتماعي و فرهنگي محسوب مي شود. پيشرفت هاي اقتصادي و اجتماعي نيز تجهيز نيروي انساني متعهد متخصص ماهر و افزايش مهارت هاي مداوم او را اجتناب ناپذير مي كند.

انسان مهم ترين سرمايه سازمان است. اگر عامل انساني را از سازمان حذف كنيم آنچه باقي مي ماند عوامل و امكاناتي نظير ساختمان ماشين آلات تجهيزات مواد و غيره است كه به خودي خود قابل استفاده نيست و ارزشي نخواهد داشت. انسان به اشيا روح دميده و از آنها براي ارتقا بهبود و تكامل زندگي خود استفاده مي كند. انسان بزرگترين و با ارزش ترين دارايي سازمان است كه هرگز در ترازنامه ها و صورت هاي سود و زيان شركت ها منعكس نمي شود در حالي كه سودآوري سازمان با انسان است و انسان ها پشتوانه موفقيت سازمان به شمار مي روند. بنابراين با عامل انساني بايد در نهايت عزت و احترام برخورد شود زيرا سال ها وقت و سرمايه گزاف صرف تربيت و پرورش انسان هاي متخصص فهيم متعهد شده تا پس از سال ها برنامه ريزي به اوج بازدهي برسند. در صورت خروج آنان از سازمان به آساني و در زماني اندك قابل جايگزيني نيستند و فقدان آنها زيان و لطمه بزرگي به سازمان وارد خواهد كرد. به بياني ديگر عرضه نيروي انساني توانمند و كارآمد امري محدود زمان بر و پرهزينه بوده و مستلزم صرف وقت نيرو و مخارجي هنگفت است.

نيروي انساني متعهد در سازمان با كردار و اعمال خود و اتخاذ تصميمات صحيح و بموقع مي تواند زيان هاي مادي را بزودي جبران و تامين كند; در واقع همواره براي سازمان ارزش افزوده ثروت و فايده ايجاد مي كند و بر سرمايه هاي مادي سازمان مي افزايد نيروي انساني متعهد بيش از هزينه اي كه صرف تربيت تجهيز و آموزش او شده است براي سازمان فايده و ارزش به وجود مي آورد. برعكس نيروي انساني غيرمتعهد غيركارآمد و ناآگاه ممكن است با تصميمات و اعمال غلط خود بر دشواري ها و زيان هاي سازمان بيافزايد.

**رضايت دروني و رضايت بيروني**

1 ـ «رضايت دروني» از دو منبع به دست مي آيد. اول احساس لذتي كه انسان صرفا از اشتغال به كار و فعاليت عايدش مي شود. دوم لذتي كه بر اثر مشاهده ي پيشرفت و يا انجام برخي مسئوليت هاي اجتماعي و به ظهور رساندن توانايي ها و رغبت هاي فردي به انسان دست مي دهد.

2 ـ «رضايت بيروني» كه با شرايط اشتغال و محيط كار ارتباط دارد و هر لحظه در حال تغيير و تحول است. از عوامل رضايت بيروني به عنوان مثال شرايط محيط كار ميزان دستمزد و پاداش نوع كار و روابط موجود بين كارگر و كارفرما را مي توان نام برد.

اين گونه به نظر مي رسد كه عوامل دروني كه شامل خصوصيات و عامل فردي مي باشند در مقايسه با عوامل بيروني نظير شرايط محيط كار از ثبات بيشتري برخوردارند. بنابراين شايد بتوان گفت كه رضايت دروني پايدارتر از رضايت بيروني است رضايت شغلي نتيجه تعامل بين رضايت دروني و بيروني است.

ايجاد رضايت شغلي در كاركنان احتمالا سرعت بالايي نخواهد داشت اما قطعا با شتاب بسيار بالايي از بين مي رود. ممكن است همه شرايط براي بالا نگه داشتن رضايت كارمندي در حدي فوق العاده باشد اما صرفا با يك برخورد نامناسب مدير امكان تاثير اين شرايط مناسب به صورت كاملا محسوسي به سمت صفر ميل كند.

**رضايت شغلي كاركنان كليد طلايي رضايت مشتريان**

قسمتي از انقلاب «مشتري گرايي» مستلزم بررسي مجدد ساختارهاي سنتي و روش تفكر و كار كردن به طور سنتي است. اين الگوي مبتني بر سلسله مراتب يك سويه رسمي و معمولا كسل كننده است و پويايي و نوآوري را تشويق نمي كند. در اين سازمان داراي فرآيند تصميم گيري از بالا به پايين كاركنان به انجام دادن كاري مي پردازند كه مديرانشان از آنان مي خواهند در حالي كه در فرآيند ايجاد تحول در سازمان پيام بايد اين باشد كه مشتريان مهم تر از مديرانند اگر قرار باشد مشتري رئيس باشد پس هرم سازمان بايد از بالا به پايين باشد.

ايفاكنندگان نقش اصلي در اين ساختار كساني هستند كه با مشتريان تماس دارند يعني كاركنان خط مقدم كه به طرز تلقي مشتريان درباره موسسه شكل مي دهند براي مشتري اين افراد (خدمتگذاران فروشندگان بليت مامور تحويل كالا و كاركنان پشت پيشخوان) در واقع «سازمان» هستند در ثاني نوع موسسات دغدغه كاركنان خواست مشتريان است نه آنچه مديران مي خواهند.

وظيفه مديريت اين است كه در تماس خود با كاركنان الگوها و استانداردهاي خدمت را ارائه دهد و كيفيت رفتار و توجه به مشتري را به وجود آورد. اگر وظيفه كارمند خط مقدم اين است كه قهرمان خدمت باشد نقش مدير هم اين است كه ارائه خدمت را رهبري كند.

واقعيت مهم ديگري نيز وجود دارد. كيفيت خدمتي كه كارمند خط مقدم ارائه مي دهد نه تنها به نحوه اداره افراد خط مقدم بلكه به كيفيت خدمتي كه آنان از ادارات داخلي دريافت مي دارند وابسته است.

براي روشن تر شدن بحث بهتر است به يك بازنگري در تعريف مشتري دست بزنيم. مشتري كسي است كه محصول يا خدمتي براي تحويل به او فراهم مي شود. هر فردي در يك سازمان مشتري است و خود او هم مشترياني دارد. شما اگر با مشتريان بيروني برخورد نداشته باشيد مطمئنا تعداد زيادي مشتري داخلي داريد. ديگر افراد داخل سازمان كه به خدمات شما متكي هستند تا كارهاي خود را انجام دهند مشتريان شما محسوب مي شوند.

زنجيره خدمت به مشتري زنجيره اي است كه از طريق محصولات و خدمات فراهم شده به وسيله موسسه شما را به مشتري متصل كند شما و گروهتان شغلتان و هر چه كه باشد در اين زنجيره حلقه هاي اتصال هستيد.

مديران بايد به اين بينش برسند كه آنچه براي مشتري خوب است براي كاركنان هم خوب است. كاركناني كه به خوبي به آنان توجه نمي شود به ارائه خدمت خوب به ديگران پايبند نيستند اما اگر هر حلقه اي در اين زنجيره قوي باشد و هر فردي خدمت عالي به حلقه بعدي ارائه دهد مشتريان خارج از سازمان از مزاياي خدمت عالي بهره مند خواهند شد.

خدمت پيش از اينكه صادر شود بايد در درون سازمان وجود داشته باشد و براساس اين امر فضاي مثبت تشويق آميز حمايتي و اطمينان بخش است. مديران بايد توجه داشته باشند كه مهم ترين عنصر در ايجاد فضاي كاري مثبت رفتار شخصي آنان در جايگاه مدير سازمان بوده و محيط كاري نيز شكل دهنده طرز تلقي كاركنان از كار (رضايت شغلي ) است. بنابراين سرمايه گذاري در آن سرمايه گذاري در عملكرد خدمت به حساب مي آيد.

**نظریات رضایت شغلی :**

● كوهلن: معتقد است اگر انگیزه های اصلی و مهم فرد در زمینه شغل او و كارهایی كه انجام می دهد ارضاء شوند هرچه فاصله بین نیازهای شخصی فرد و ادراك یا نگرش او نسبت به توانایی بالقوه شغل برای ارضاء این نیازها كمتر باشد رضایت شغلی نیز زیاد خواهد بود(ساعتچی۱۳۷۲ ص۲۴)

وجود انگیزش در شغل برای ادامه اشتغال لازم و ضروری است و اگر فرد به شغل خود علاقمند نباشد و در انجام وظایفش برانگیخته نشود ادامه حرفه برایش ملامت آور خواهد بود.ولی برآورده شدن نیازها از طریق حرفه احساس رضایت نسبت به شغل ایجاد می شود.بسته به اهمیت و شدت وجود نیاز و میزان ارضاء آن توسط حرفه، احساس رضایت نیز بیشتر خواهد بود.

● هاپاك: Happock رضایت شغلی را مفهومی پیچیده و چندبعدی تعریف می كند كه با عوامل روانی، جسمانی و اجتماعی ارتباط دارد. تنها یك عامل موجب رضایت شغلی نمی شود بلكه تركیب معینی از مجموعه عوامل گوناگون سبب می گردند كه فرد در لحظه معینی از زمان از شغلش احساس رضایت نماید و به خود بگوید كه از شغلش راضی است و از آن لذت می برد.فرد با تأكیدی كه بر عوامل مختلف از جمله درآمد، ارزش اجتماعی شغل، شرایط كار و فرآورده های اشتغال در زمان ها ی متفاوت دارد. به طرق گوناگون احساس رضایت از شغلش می نماید.

نویسنده فوق الذكر تلقی شغلی را با رضایت شغلی مقایسه نموده است. طرز تلقی شغلی عبارت است از عكس العمل فرد نسبت به جنبه ای از كارش و مجموعه طرز تلقی های فرد نسبت به جوانب مختلف حرفه اش رضایت شغلی او را تشكیل می دهد(شفیع آبادی۱۳۷۲)

بخشی از رضایت شغلی از مقایسه شرایط واقعی كار با انتظارات از كار و بخش دیگر از طرز تلقی افراد نسبت به كار حاصل می شود.پس در محیط كار طرز تلقی های فرد می تواند عاملی برای ایجاد انگیزه و رضایت باشد. در واقع طرز تلقی میزان احساس مثبت فرد نسبت به هدف یا موضوع خاص می باشد. همانطور كه قبلاً گفته شد ادراك فرد از شغلش بهتر از شغل بوده و طرز تلقی فرد از شغل باید در طراحی شغل و انگیزش مدنظر باشد (الوانی ۱۳۷۴)

كینز برگ و همكاران رضایت شغلی را به دو نوع تقسیم می نمایند. اول رضایت بیرونی كه از دو منبع حاصل می شود. یكی احساس لذتی كه انسان صرفاً از اشتغال به كار و فعالیت به دست می آورد و نیز لذتی كه بر اثر مشاهده یا انجام برخی مسؤلیت های اجتماعی به ظهور رساندن توانایی ها و رغبت های فردی به دست می آید. دیگر رضایت بیرونی كه با شرایط اشتغال و محیط كار ارتباط دارد و هر آن در حال تغییر است. از جمله این عوامل می توان شرایط محیط كار، میزان دستمزد و پاداش و نوع كار و روابط موجود میان كارگر و كارفرما را ذكر نمود.ضمناً رضایت درونی پایدارتر از رضایت بیرونی است.(شفیع آبادی۱۳۷۲)

بنابراین با فراهم نمودن امكان پیشرفت و ترقی و سپردن مسؤلیت به افراد و با توجه به رغبت های فردی می توان رضایت پایدارتر ایجاد نمود.

از جمله نظریه های رضایت شغلی كه در مورد آنها نیز مثل تعریف و عوامل ایجادكننده رضایت شغلی اتفاق نظر وجود ندارد می توان به نظریات زیر كه بروفی۱ بیان می كند اشاره كرد:

۱- نظریه نیازها:كه رضایت شغل را به دو عامل وابسته می داند: یكی اینكه چه میزان از نیازهای فرد توسط كار او تأمین می شود و دیگر آنكه چه میزان از آنها تأمین نمی شود. نتیجه ای كه از این دو عامل حاصل می شود میزان رضایت فرد از شغلش را معین می سازد.

۲- نظریه انتظارات:كه انتظارات فرد را در تعیین نوع و میزان رضایت از شغل مؤثر می داند. مطابق این نظریه اگر انتظارات فرد از شغلش زیاد باشد دیرتر و مشكل تر به رضایت دست می یابد. پس در واقع رضایت از شغل یك مفهوم انفرادی است و باید در مورد هر فرد به طور جداگانه عوامل و میزان آن را بررسی نمود.

نظریه نقشی: در این نظریه به دو جنبه روانی و اجتماعی توجه شده است. در جنبه اجتماعی تأثیر عواملی مثل نظام سازمانی و كارگاهی و شرایط محیط كار مورد توجه است. كه همان شرایط بیرونی رضایت از شغل را شامل می شود. جنبه روانی به انتظارات و توقعات فرد توجه دارد. احساس فرد از موقعیت شغلی و فعالیت هایش در انجام مسؤلیت های محوله و ایفای نقش خاص به عنوان عضوی از اعضای جامعه میزان رضایت فرد از شغلش را تعیین می كند.رضایت كلی نتیجه این دو جنبه است.(شفیع آبادی۱۳۷۲)

**پژوهش های صورت گرفته :**

نتایج ضریب همبستگی پیرسون پژوهش الناز جلالی با موضوع بررسی رابطۀ عزت نفس و ویژگی های شخصیتی معلمان با رضایت شغلی آنها و عملکرد تحصیلی دانش آموزان دختر دبستانهای ابتدایی شهر تبریز نشان دادن که بین هر یک از متغیرهای تیپ شخصیتی برونگرایی و عزت نفس معلمان با رضایت شغلی آنها و عملکرد تحصیلی دانش آموز نشان رابطۀ مثبت معنی داری وجود دارد (05/0 p< ). همچنین بین رضایت شغلی معلمان و عملکرد تحصیلی دانش آموزان آنها رابطۀ مثبت معنی داری بدست آمد (05/0 p< ). اما بین صفات شخصیتی معلمان با عزت نفس آنها رابطه ای بدست نیامد.

پژوهش راضيه السادات حسيني، بررسي ميزان رضايت شغلي و شناسايي نيازها و انتظارات و خدمات رفاهي موجود در سازمان و پيدا كردن راه حل ها و راه كارهاي مورد نياز براي رفع مشكلات و كمبودها و بهبود شرايط و دست يابي به خدمات رفاهي متناسب با نياز كاركنان و در نتيجه رضايت شغلي بالاي كاركنان مي باشد. اين تحقيق با روش توصيفي و ميداني اجرا شده و جامعه ي آماري آن، همه ي كاركنان معاونت پژوهش و تبليغات بنياد شهيد مركز به تعداد 95 نفر بوده است كه به صورت تمام شماري مورد بررسي قرارگرفته اند. ابزار جمع آوري اطلاعات پرسشنامه بوده و تجزيه و تحليل داده ها با استفاده از روش هاي آمار توصيفي (شامل: جداول دوبعدي، آزمون 2X و v كرامر) صورت گرفته است. نتايج به دست آمده حاكي از آن است كه از جمله عواملي كه مي تواند باعث افزايش رضايت شغلي شود: محتوي شغل، كارمندگرا بودن، رابطه ي مديريت با كاركنان، فرصت ارتقا و پيشرفت و خدمات رفاهي با رضايت مندي كاركنان رابطه ي معني داري دارد و از جمله عواملي به شمار مي روند كه مي تواند باعث افزايش رضايت شغلي شود و رشته ي شغلي و جنبه ي مادي شغل، تأثير چنداني بر رضايت از شغل ندارد.

نتایج به دست آمده از پژوهش مریم یعقوبی با موضوع **رابطه ی عدالت سازمانی با رضایت شغلی و تعهد سازمانی**  نشان می دهد که میانگین عدالت سازمانی در بین بیمارستان های مورد تحقیق (1/1 ± 45/3 ) و میانگین تعهد سازمانی (1 ± ٠۵/3) و میانگین رضایت شغلی(7/0 ± ٣/٣ )می باشد. بین عدالت سازمانی و تعهد سازمانی رابطه معنی دار وجود دارد (46/0=r ، ٠٠/٠=p) و همچنین بین عدالت سازمانی و رضایت شغلی رابطه وجود دارد (66/0=r ، ٠٢٩/٠=p)

نتایج پژوهش وحید نوری با عنوان بررسی ارتباط عزت نفس با فرسودگی شغلی در پرستاران شاغل در بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی مشهد نشان داد که ۶۰.۱ درصد واحدهای پژوهش عزت نفس متوسط داشته اند. در رابطه با فراوانی ابعاد سه گانه فرسودگی، ۵۳.۴ درصد افراد سطح متوسط تا بالای فراوانی فقدان موفقیت فردی را گزارش کردند. همچنین در مورد شدت ابعاد سه گانه، ۲۹.۴ درصد افراد سطوح متوسط تا بالای شدت تحلیل عاطفی، ۵۹.۵ درصد سطوح متوسط تا بالای شدت مسخ شخصیت و ۷۵.۳ درصد سطوح متوسط تا بالای شدت فقدان موفقیت فردی را داشته اند. نتایج آزمون همبستگی نیز نشان داد که بین عزت نفس و فراوانی تحلیل عاطفی ارتباط خطی معکوس معنی داری وجود دارد. همچنین بین عزت نفس و فراوانی مسخ شخصیت و شدت مسخ شخصیت ارتباط معکوس معنی داری وجود دارد. از طرفی بین عزت نفس و فراوانی فقدان موفقیت فردی و شدت فقدان موفقیت فردی ارتباط خطی مستقیم معنی داری وجود دارد. بنابراین پیشنهاد می شود که علل و عوامل فرسودگی مورد بررسی دقیق تر قرار گرفته و توجه به عزت نفس و بکار بردن روش های ارتقا بعنوان راهبردهای در پیشگیری و کاهش فرسودگی مدنظر باشد.

نتایج پژوهشی مسعود لواسانی با موضوع بررسی رابطه رضايت شغلي ، عزت نفس و سلامت رواني مربيان مركز پيش دبستاني تهران انجام گرفته و نمونه مورد مطالعه مشتمل بر 35 نفر از مربيان زن مهدكودك شاغل در دانشگاه تهران ميباشد.اجراي پرسشنامه عزت نفس نشان داد كه به استثناي يك نفر از مربيان ساير مربيان از عزت نفس متعادلي برخوردارند.نتايج مقياس علائم رواني بيانگر آن بود كه مربيان در مجموع از ناراحتي هاي رواني حاد يا شديد رنج نمي برند. اجراي پرسشنامه هاي رضايت شغلي حاكي از اين بود كه مربيان از شغل خود چندان رضايتي ندارند.نتايج پرسشنامه فرسودگي شغلي نشان داد كه مربيان در ابعاد سه گانه فرسودگي شغلي يعني خستگي عاطفي،مسخ شخصيت و عدم موفقيت فردي داراي نمرات بالايي هستند به عبارت ديگر اكثر آنها در شغل خود دچار فرسودگي شغلي شده اند.

همچنين رابطه وضعيت تأهل (مجرد و متأهل) و سابقه كار(بالا و متوسط)مربيان بر ميزان رضايت شغلي،فرسودگي شغلي،عزت نفس و ابعاد نه گانه علائم رواني آنان بررسي شد،نتايج تفاوت معناداري را بين دو گروه مربيان مجرد و متأهل ، و مربيان با سابقه كار بالا و متوسط در همه مقياس ها به استثناي جنبه عدم موفقيت فردي نشان نداد.

**فصل سوم**

**روش پژوهش**

**روش تحقيق**

اين تحقيق با توجه به اهداف آن كه به دنبال بررسي رابطه عزت نفس مدیران و رضایت شغلی کارکنان است كاربردي بوده و بر اساس چگونگي بدست آوردن داده هاي مورد نياز در زمره تحقيقات توصيفي (غير آزمايشي) و از نوع تحقيق همبستگي قرار دارد .(سرمد وحجازي1380 ص40 )هدف روش همبستگي مطالعه حدود تغييرات يك يا چند متغير با حدود تغيرات يك يا چند متغير ديگر است.(دلاور1381ص34)

**جامعه آماري**

كه شامل كليه کارکنان و مدیران سازمان جمعیت هلال احمر شهر تهران مي باشد كه در سال 89 مشغول به كار بوده اند .

**حجم نمونه وروش نمونه گيري**

نمونه بايد داراي خصوصياتي باشد كه جامعه در مقياس وسيع تر واجد آن باشد .لذا با روش نمونه گيري تصادفي 80 نفر از مدیران و کارکنان انتخاب شدند وپرسشنامه بين آنها توضيح شد.

**ابزار سنجش**

با توجه به هدف تحقيق و ماهيت آن مناسب ترين روش براي گردآوري اطلاعات مورد نياز تكميل پرسشنامه بود و در تحقيق حاضر براي سنجش از پرسشنامه اي استفاده شد كه به معرفي آن مي پردازيم. ما برای انجام این پژوهش از دو پرسشنامه رضایت شغلی و پرسشنامه عزت نفس آیزنک استفاده کردیم . پرسشنامه رضایت شغلی دارای 30 سوال و گذینه های آن طبف لیکرت می باشد و پرسشنامه عزت نفس دارای 30 سوال و گذینه ها بله و خیر می باشد .

**روش تجزيه و تحليل آماري :**

در پژوهش هاي ،آماري پس از گرد آوري داده ها گروه نمونه لازم است که بر روي داده ها تجزيه و تحليل هايي انجام پذيرد تا داده هاي کمي گردآوري شده تبديل به داده هاي کيفي شود ؛ و بتوانيم بر اساس آنها بگوييم فرضيه هاي پژوهش ما ثابت شده يا رد مي شود .دراين پژوهش با توجه به فرضیه های پژوهش از آمار توصيفي (جداول فراوانی ، درصد فراوانی ) و آمار استنباطی ( آزمون T مستقل ، همبستگی پیرسون )استفاده شده است .تجزيه و تحليل داده ها توسط نرم افزار spss صورت پذيرفته است .

فصل چهارم

تجزیه و تحلیل داده ها

**تحلیل توصیفی :**

**جدول شماره 1 فراوانی و درصد فراوانی**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| جنسیت | فراوانی | درصد |
| زن | 10 نفر | 12.5% |
| مرد |  70 نفر | 87.5% |
| جمع | 80 نفر | 100% |

جدول بالا به ما نشان می دهد که 12.5 درصد کارکنان و مدیران زن و 87.5 درصد هم مرد می باشند .



**جدول شماره 2 فراوانی و درصد فراوانی سن**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| سن | تعداد | درصد |
| 27 – 31 | 25 نفر | 35% |
| 31 - 35 | 55 نفر | 65% |
| جمع | 80 نفر | 100% |

از جدول بالا به این نتیجه می رسیم که 35% در رده سنی بین 27 الی 31 سال هستند و 65 % هم بین رده سنی 31 الی 35 سال هستند .



**جدول شماره 3 فراوانی و درصد فراوانی سابقه کاری**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| سن | تعداد | درصد |
| 1-5 | 12 نفر | 15% |
| 6-11 | 32 نفر | 40% |
| 12-20 | 36 نفر | 45% |
| جمع | 80 نفر | 100% |

از جدول بالا به این نتیجه می رسیم که 35% در رده سنی بین 27 الی 31 سال هستند و 65 % هم بین رده سنی 31 الی 35 سال هستند .



**جداول نمرات :**

**جدول شماره 4 فراوانی نمرات عزت نفس زنان و مردان**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | 118 | **21** | 108 | **41** | 132 | **61** | 125 |
| **2** | 121 | **22** | 113 | **42** | 111 | **62** | 123 |
| **3** | 118 | **23** | 119 | **43** | 106 | **63** | 108 |
| **4** | 114 | **24** | 102 | **44** | 109 | **64** | 99 |
| **5** | 105 | **25** | 115 | **45** | 132 | **65** | 109 |
| **6** | 104 | **26** | 104 | **46** | 115 | **66** | 106 |
| **7** | 116 | **27** | 113 | **47** | 100 | **67** | 121 |
| **8** | 123 | **28** | 125 | **48** | 117 | **68** | 97 |
| **9** | 102 | **29** | 127 | **49** | 113 | **69** | 110 |
| **10** | 118 | **30** | 114 | **50** | 122 | **70** | 118 |
| **11** | 112 | **31** | 113 | **51** | 126 | **71** | 112 |
| **12** | 109 | **32** | 106 | **52** | 110 | **72** | 109 |
| **13** | 107 | **33** | 112 | **53** | 115 | **73** | 107 |
| **14** | 114 | **34** | 132 | **54** | 104 | **74** | 114 |
| **15** | 125 | **35** | 117 | **55** | 113 | **75** | 122 |
| **16** | 128 | **36** | 109 | **56** | 125 | **76** | 131 |
| **17** | 99 | **37** | 96 | **57** | 127 | **77** | 106 |
| **18** | 110 | **38** | 114 | **58** | 121 | **78** | 113 |
| **19** | 112 | **39** | 125 | **59** | 101 | **79** | 109 |
| **20** | 97 | **40** | 132 | **60** | 114 | **80** | 114 |

**جدول فوق فراوانی نمرات عزت نفس زنان و مردان را به ما نشان می دهد که بالا ترین نمره آن 132 و پایین ترین نمره آن 97 می باشد .**

**جدول شماره 5 فراوانی نمرات رضایت شغلی زنان و مردان**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | 190 | **21** | 184 | **41** | 108 | **61** | 122 |
| **2** | 151 | **22** | 173 | **42** | 168 | **62** | 189 |
| **3** | 149 | **23** | 144 | **43** | 150 | **63** | 173 |
| **4** | 132 | **24** | 169 | **44** | 128 | **64** | 178 |
| **5** | 165 | **25** | 180 | **45** | 188 | **65** | 186 |
| **6** | 142 | **26** | 142 | **46** | 159 | **66** | 134 |
| **7** | 151 | **27** | 187 | **47** | 183 | **67** | 131 |
| **8** | 158 | **28** | 186 | **48** | 177 | **68** | 129 |
| **9** | 187 | **29** | 179 | **49** | 174 | **69** | 145 |
| **10** | 158 | **30** | 70 | **50** | 189 | **70** | 174 |
| **11** | 187 | **31** | 154 | **51** | 171 | **71** | 143 |
| **12** | 152 | **32** | 194 | **52** | 135 | **72** | 83 |
| **13** | 181 | **33** | 183 | **53** | 161 | **73** | 168 |
| **14** | 172 | **34** | 171 | **54** | 188 | **74** | 173 |
| **15** | 164 | **35** | 156 | **55** | 172 | **75** | 101 |
| **16** | 171 | **36** | 115 | **56** | 145 | **76** | 132 |
| **17** | 168 | **37** | 171 | **57** | 149 | **77** | 177 |
| **18** | 173 | **38** | 166 | **58** | 172 | **78** | 142 |
| **19** | 148 | **39** | 174 | **59** | 179 | **79** | 130 |
| **20** | 170 | **40** | 187 | **60** | 195 | **80** | 182 |

**جدول فوق فراوانی نمرات زنان رضایت شغلی زنان و مردان را به ما نشان می دهد که بالا ترین نمره آن 196 و پایین ترین نمره آن 71 می باشد .**

**جداول استنباطی**

جدول شماره 6 میزان همبستگی عزت نفس مدیران و رضایت شغلی کارکنان

|  |  |
| --- | --- |
| همبستگی پیرسون | 015/0 |
| سطح معنی داری | 002/0 |
| تعداد | 80 |

**توضیح :** همبستگی بدست آمده بین عزت نفس مدیران و رضایت شغلی برابر با 015/0 است که با توجه به کوچکتر بودن سطح معنی داری 002/0 از 05/0 این رابطه معنی دار می باشد .

جدول شماره 7 میزان رابطه سن کارکنان با رضایت شغلی آنان

|  |  |
| --- | --- |
| میانگین رضایت شغلی | 122 |
| میانگین سنی | 34 سال |
| t | 381/52 |
| سطح معنی داری | 000/0 |
| درجه آزادی | 79 |
| تعداد آزمودنیها | 80 |

**توضیح :** با توجه به جدول بدست آمده رابطه بین متغیر سن و رضایت شغلی برابر با 381/52 است که با توجه به سطح معنی داری 000/0 نتیجه میگیریم که بین متغیر سن و رضایت شغلی رابطه معنی دار وجود دارد.

جدول شماره 8 میزان رضایت شغلی کارکنان زن و مرد

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| جنسیت | فراوانی | نمره | تفاوت میانگین ها | t | درجه آزادی | سطح معنی داری |
| زن | 10 | 152 | 18 | 019/3 | 78 | 005. |
| مرد | 70 | 170 |

توضیح : جدول فوق نشان می دهد که میانگین نمره رضایت شغلی کارکنان زن 152 می باشد و نمره رضایت شغلی مردان 170 می باشد و تفاوت میانگین دو گروه 18 می باشد که با توجه به نمره t مشاهده شده (019/3) و سطح معنی آن نتیجه می گیریم که این تفاوت با 95 % اطمینان معنی دار است و زنان از مردان دارای رضایت شغلی بیشتری برخوردار هستند .

**جدول شماره 9 : تفاوت عزت نفس در میان زنان و مردان**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| جنسیت | تعداد | میانگین | تفاوت میانگین ها | t | درجه آزادی | سطح معنی داری |
| زنان | 10 | 116 | 42 | 432/11 | 198 | 000/0 |
| مردان | 70 | 158 |

**همانطور که در جدول فوق مشاهده می گردد، میانگین نمرات عزت نفس زنان (116) و میانگین نمرات عزت نفس مردان (158) است که در سطح معنی داری0.000 بیانگر این است که با 99% تفاوت معنی داری وجود دارد.**

جدول شماره 10 میزان رابطه سابقه کاری کارکنان با عزت نفس آنان

|  |  |
| --- | --- |
| میانگین عزت نفس | 98 |
| میانگین سابقه کاری | 9 سال |
| t | 984/44 |
| سطح معنی داری | 000/0 |
| درجه آزادی | 79 |
| تعداد آزمودنیها | 80 |

**توضیح :** با توجه به جدول بدست آمده رابطه بین متغیر سابقه کاری و عزت نفس برابر با 984/44 است که با توجه به سطح معنی داری 000/0 نتیجه میگیریم که بین متغیر سابقه کاری و عزت نفس رابطه معنی دار وجود دارد.

فصل پنجم

بحث و نتیجه گیری

خلاصه :

ما در فصل اول این پژوهش در پی کشف رابطه بین عزت نفس کارکنان و رضایت شغلی آنها بودیم و همچنین به اهمیت و تعیین اهداف و فرضیات خود را مطرح کردیم .

در فصل دوم این پژوهش در ابتدای امر تعریفی از عزت نفس و رضایت شغلی مطرح کردیم و در بخش بعدی عواملی که موجب بالا بردن رضایت شغلی می شودو همچنین عوامل تاثیر گذار بر عزت نفس را معرفی نمودیم و به اختصار به توضیح آنها پرداختیم . در بخش بعدی نظرات مربوط به رضایت شغلی و عزت نفس را مطرح و در انتها نیز پژوهش های انجام گرفته را در این زمینه بازگو کرده ایم .

در فصل سوم جامعه آماری و روش نمودگیری را مشخص نمودیم و ابزار پژوهشی که همان آزمون رضایت شغلی آیزنک و پرسشنامه عزت نفس می باشد را معرفی و ویژگی های آن آزمون را مطرح کردیم و همچنین روش آماری را مشخص کردیم .

در فصل چهارم در ابتدا به شرح جداول توزیع فراوانی پرداختیم و در بخش دوم به تشریح سطح معنی داری از طریق آزمون t پرداختیم و به یک نتیجه گیری کلی از اجرای آزمون دست یافتیم .

**نتیجه گیری :**

مدیران در رضایت شغلی كاركنان و كارمندان خود نقش به سزایی دارند و در واقع یكی از مهمترین اركان هر محیط كاری به شمار می روند. در بخش خصوصی مدیران به علت باز بودن دستشان در تغییرات واحد خود، به مراتب سهم بیشتری در ایجاد رضایت شغلی و بالا بردن عزت نفس در كارمندان و زیردستان خود دارند. پرداخت منصفانه و به موقع حقوق كارمندان، ایجاد امكان ارتقای شغلی و ایجاد فضای صمیمی در محیط كاری از مهمترین امكانات آنهاست.

همانطور که در بخشهای مختلف این پژوهش عنوان شد بین عزت نفس و رضایت شغلی رابطه وجود دارد . هر چقدر میزان عزت نفس کارکنان بالاتر باشد به مراتب فرد قدرت کارایی بالاتر دارد و می تواند در مشکل ساز ترین موقعیت بهترین عملکرد را از خود نشان دهد و همین امر موجب رضایت در فرد می شود . در پژوهش ما نیز این رابطه مورد تایید قرار گرفته . در پژوهش الناز جلالی بین عزت نفس و رضایت شغلی رابطه سطح 05/0 معنی دار گردیده ولی در پژوهش ما رابطه در سطح 00/0 معنی دار گردیده . این نشان می دهد که بین عزت نفس و رضایت شغلی در پژوهشما با اطمینان بیشتری معنی دار بوده .

از طرفی دیگر بین رضایت شغلی کارکنان زن و مرد تفاوت وجود دارد .علتش هم این است كه بخشی از رضایت مندی را فرهنگ تعیین می كند، چون ما در جامعه ای زندگی می كنیم كه رضایت مندی فردی در ارتباط مستقیم با احساسی است كه در واقع جامعه به ما تسری می دهد، وقتی در جامعه ای سقفی به نام تبعیض جنسی وجود داشته باشد، فضای سنگین آن ناخودآگاه تأثیر می گذارد و میزان رضایت مندی كاهش می یابد و هر كاری را كه انجام شود، تحت تأثیر خود قرار می دهد. حالا این تأثیر گاهی اوقات باعث تقویت فرد می شود و گامها را پرتوان تر و گاهی اوقات هم مانع از ادامه كار می شود و حركت را كند می كند. در پژوهش ما نیز این مسئله تایید گردید که بین رضایت شغلی زنان و مردان تفاوت وجود دارد .

**پیشنهادات مربوط به افزایش رضایت شغلی :**

۱. همیشه به جنبه های مثبت کار نگاه کنید: اکثر ما عادت داریم که همیشه جوانب منفی را ببینیم. یک استراحت کوتاه، یا شاید هم یک مسافرت، می تواند به شما این فرصت را بدهد تا درمورد مسائل کاری خود بهتر فکر کنید. باید رفتارهای خودتان را در برابر کارتان خوب بررسی کنید. گاهی اوقات استرس باعث می شود نتوانید همه ی جوانب را به خوبی بسنجید. برخورد مثبت به همه چیز، زندگی شما را راحت تر و خوشایندتر می کند. پس همیشه به آینده خوش بین باشید.

۲. با همکارانتان صمیمیت برقرار کنید : یکی از دلایلی که گاهی اوقات باعث می شود فرد علاقه و اشتیاق خود را به کارش از دست بدهد، این است که رابطه ی خوبی با همکاران خود ندارد. مردم معمولاً تلاش می کنند تا در محل کار جدی باشند، چون کمال گرا هستند، اما نمی دانند که این مسئله باعث نمی شود که تنها وگوشه گیر باشند. یکی از دلایلی که می تواند شما را سالهای سال به شغلی مشغول و پایبند کند، همکارانتان هستند. شما تا زمانی می توانید اشتیاق و علاقه تان را به کار حفظ کنید، که بتوانید رابطه ی خوبی با همکارانتان برقرار کنید.

۳. با بالادستان خود گفتگو کنید: وقتی تنها هدفتان گرفتن ترفیع باشد، علاقه و اشتیاقتان به کار کمتر خواهد شد. اگر می خواهید برخی سیاست های شرکت را برای خود روشنتر کنید، باید بتوانید آزادانه با بالا دستانتان گفتگو کنید و آنها را از نقطه نظرات خود آگاه کنید. این یکی از بهترین راه ها برای سرعت بخشیدن به تغییر وضع موجود و پیشرفت در کار است.

۴. اگر این کار را نداشتید چه می شد؟ وقتی علاقه و اشتیاقتان را به کار از دست می دهید، یکی از بهترین سوالاتی که  می توانید از خودتان بپرسید این است که اگر اینجا کار نمی کردید، چه می شد؟ مردم معمولاً فکر می کنند که که خوب اگر این کار را نداشتند حتماً جای دیگری مشغول کار دیگری بودند. اما واقعیت را باید بپذیرید. باید بپذیرید که کارتان این است و اگر این کار را نداشتید ممکن بود حتی بیکار بمانید!

۵. در سایر فعالیت های شرکت هم همکاری کنید: برای کارها و رویدادهای فوق العاده شرکت داوطلب شوید. ترتیب دادن مهمانی برای تنوع می تواند ایده جالبی باشد که هم خستگی شما را درمی آورد و هم علاقه تان را به کار کردن بیشتر می کند.

6.محل کارتان را زیبا کنید: برای زیباتر کردن محل کارتان می توانید از گل و گیاه، تابلو و اشیاء تزئینی دیگر استفاده کنید. زیبا بودن محل کار، شما را به کار کردن مشتاق تر می کند. می توانید تصاویری از اعضای خانواده تان را روی میز کارتان بگذارید، تا همیشه یادتان ماند که فقط برای خودتان کار نمی کنید.

**پیشنهاد برای بالا بردن عزت نفس :**

1- خود را به عنوان شخصي منحصربه فرد با توانايي‏هاي خاص دوست داشته باشيد.
2- به ويژگي‏ها و توانايي‏هاي هر چند كوچك كه تنها از عهده شما برمي‏آيند، افتخار كنيد.
3- براي غلبه بر ترس‏ها و نگراني‏هاي خود از يك موقعيت خاص، با آن موقعيت روبرو شويد.
4- احساسات خود را مخفي نكنيد و سعي كنيد به شيوه‏اي مناسب آن را بروز دهيد.
5- روزانه در هنگام انجام هرگونه فعاليتي، به خود اطمينان داشته باشيد.
6- سعي در تغيير دادن افكار و رفتار ديگران نداشته باشيد.
7- بر شغل يا موقعيت اجتماعي خود كنترل داشته باشيد، نه اينكه موقعيت‏ها بر شما حكمراني كنند.
8- به عنوان يك انسان با ويژگي‏هاي منحصر به فرد، به رشته تحصيلي، شغل و مقام خود ارزش بدهيد نه اينكه رشته يا شغل به شما ارزش دهد.
9- در برقراري روابط با ديگران پيشقدم شويد.
10- از پيشداوري عجولانه و قضاوت‏هاي بي‏اساس در مورد ديگران دوري كنيد.
11- در موقع صحبت با ديگران، تماس چشمي با مخاطب خود برقرار كنيد.
12- به جاي تكيه بر نتايج سنجش ديگران، بهتر است به معيارها و ارزش‏هاي محكم خود در زندگي تكيه كنيد

**منبع :**

* بيابانگرد، اسماعيل، روش هاي افزايش عزت نفس ، تهران، انتشارات انجمن اوليا و مربيان كشور، بهار ۱۳۷۳.
* پورمقدسيان، عبدالمجيد، 1373، مقايسه عزت نفس و مفهوم خود تحصيلي دانش‌آموزان ، پايان ‌نامه كارشناسي ارشد، دانشگاه علامه طباطبايي.
* دلاور، علي، 1380، مباني نظري و علمي پژوهشي در علوم انساني و اجتماعي ، تهران ، نشررشد.
* رضائیان، علی؛ مدیریت رفتار سازمانی، تهران، سمت، 1380، چاپ دوم،
* ساپینگتون، اندرو؛ بهداشت روانی، ترجمه : حمیدرضا حسین شاهی برواتی، تهران، نشر روان، 1379، چاپ اول،
* شعاری‌نژاد، علی‌اکبر؛ روان‌شناسی عمومی، تهران، توس، 1370، چاپ چهارم،
* شفیع آبادی، ژيلا، اعتماد به نفس و تقويت، انتشارات تهران، ۱۳۷۲.
* شفيع آبادي، عبدا...، 1375، پويايي گروه و مشاوره گروهي، تهران، انتشارات رشد.
* فيضي ، طاهره **،** مباني سازمان و مديريت، انتشارات دانشگاه پيام نور، بهمن 1382
* مورهدو گریفن ،رفتار سازمانی ، ترجمه : دکتر الوانی ، دکتر اسلامی نسب ، چاپ ششم ، تهران : انتشارات مروارید،۱۳۸۰
* هافمن، کارل و دیگران؛ روان‌شناسی عمومی(از نظریه تا کاربرد)، ترجمه: سیامک نقش‌بندی و دیگران، تهران، ارسباران، 1379، چاپ اول، ج 2،