

به نام خدا

طرح پیشنهادی رضایت شغلی

مقدمه و تعاریف کلی:

رضایت شغلی

رضایت شغلی یکی از عوامل بسیار مهم در موفقیت شغلی است. رضایت شغلی عاملی است که باعث افزایش کارایی و نیز احساس رضایت فردی می گردد. محققان، رضایت شغلی را از دیدگاه های گوناگونی تعریف و توجیه نموده اند. گروهی معتقدند رضایت شغلی به شدت با عوامل روانی ارتباط دارد. به عبارت دیگر، رضایت شغلی را در دو درجه اول از دیدگاه های روانی و خصوصیات فردی توجیه می نماید. رضایت شغلی یعنی دوست داشتن وظایف مورد لزوم یک شغل، شرایطی که در آن کار انجام می گیرد و پاداشی که برای آن دریافت می شود. شخص باید موارد خوب و بد شغلش را موازنه کند، چنانچه خوبیها بر بدیها، بچربد احتمال دارد که از کارش راضی باشد. موفقیت در گروهی نیروی انسانی آگاه، دلسوز و همدلی است که به کار خود علاقمند باشد و با انگیزه و پویایی لازم به کار پردازد.

ماهیت رضایت شغلی

رضایت شغلی مفهومی پیچیده و چند بعدی است و با عوامل روانی ، جسمانی و اجتماعی ارتباط دارد. رضایت شغلی به شدت با عوامل روانی در ارتباط است . کسی که از شغلش رضایت دارد این شغل سازگاری عاطفی و لذت مطلوبی را برای او تامین می نماید .رضایت شغلی تنها با یک عامل بدست نمی آید بلکه ترکیب معینی از مجموعه عوامل گوناگون مثل میزان در آمد ، ارزش اجتماعی شغلی ، شرایط محیط کار ، آرامش روحی و روانی و می باشد .

رضایت شغلی بر دوتنوع است : رضایت شغلی بیرونی و درونی ، رضایت شغلی از دو منبع حاصل میشود احساس لذتی که از کار می برد و نیز لذتی که بر اثر مشاهده پیشرفت وانجام برخی مسئولیتها و به ظهور رساندن برخی توانمندیها و رغبت ها به فرد دست می دهد . رضایت بیرونی با شرایط و محیط کار ارتباط دارد و در حال تغییر و تحول است ، البته عوامل درونی از ثبات بیشتر برخوردارند و پایدارتر از رضایت بیرونی هستند . افراد از نظر میزان رضایتی که شغلشان برای آنها فراهم می سازد بسیار متفاوتند . در مورد رضایت شغلی بررسی های بسیاری انجام گرفته است . محققان در زمینه رضایت شغلی توافق نظر دارند که هر چه سطح شغل پایین تر باشد رضایت کمتری در کار یافت می شود ، با این که پول ممکن است دلیل اولیه عدم رضایت شغلی باشد ، جامعه شناسان معتقدند که عوامل دیگری وجود دارد که باعث بیگانگی شغلی می شود از جمله عدم تناسب شغل با تصویری که فرد از خویشتن دارد ، جالب نبودن شغل ، ثابت نبودن آن و عدم امکان پیشرفت . در رابطه با رضایت شغلی دو مفهوم وجود دارد ، اول که با تعابیر

مختلف نقل شده است و مفهوم مشترک دارد که آن تمایلات عاطفی افراد نسبت به نقشهای شغل خود می باشد. مفهوم دیگر رضایت شغلی در رابطه با اثر بخشی و کارآیی تابعی از توافق رفتار سازمانی با نیازها و مقاصد شخصی می باشد. رضایت به رابطه میان انتظارات سازمانی و نیازهای فردی اشاره می کند. در واقع رضایت را می توان حد مناسب اندازه بودن نقش سازمانی برای افراد عضو سازمان دانست. رضایت موقعی در حد مطلوب خواهد بود که انتظارات سازمان یا انتظارات سازمان یا نیازها و تمایلات شخصی توافق و همخوانی داشته باشد.

رضایت شغلی و عملکرد

یکی از موضوعات بحث انگیز رضایت شغلی، ارتباط آن با عملکرد است. سه دیدگاه مختلف در این مورد وجود دارد:

الف - رضایت شغلی باعث افزایش عملکرد می شود

ب - عملکرد شغلی موجبات رضایت شغلی را فراهم می آورد.

ج - ارتباط ذاتی بین رضایت شغلی و عملکرد وجود ندارد، بلکه پارامترهای متغیری هستند که مداخله می کنند.

تحقیقات بسیاری، ارتباط رضایت شغلی و عملکرد را، با توجه به دیدگاههای فوق نشان می دهد:

برای دو دیدگاه اول پشتوانه تحقیقاتی ضعیفی ارائه شده است. بیست مطالعه انجام یافته در این زمینه

نشانگر آن است که بین رضایت شغلی و عملکرد ارتباط ضعیفی وجود دارد و بیانگر آن است که کارمند

راضی ضرورتاً عملکرد بالایی ندارد. البته نتایج تحقیقات نشان می دهد، دیدگاه دوم تا حدودی مورد تایید قرار گرفته و عملکرد بالاتر، رضایت بالاتری را نیز دنبال دارد. اما در این میان دیدگاه سوم که عامل پاداش را بعنوان متغیر مداخله گر در ارتباط بین عملکرد و رضایت شغلی معرفی می کند بیشتر مورد تایید قرار گرفته است. این بدان مفهوم است که عملکرد، پیامد رضایت شغلی نیست و همچنین رضایت شغلی نیز پیامد عملکرد نیست.

پیامدهای رضایت شغلی و عدم رضایت شغلی

رضایت شغلی باعث می شود:

- بهره وری فرد افزایش یابد
- فرد نسبت به سازمان متعهد می شود
- سلامت فیزیکی و ذهنی فرد تضمین شود
- روحیه فرد افزایش می یابد
- از زندگی راضی باشد
- مهارتهای جدید شغلی را به سرعت آموزش ببیند

عدم رضایت شغلی باعث میشود:

- روحیه کارکنان کاهش یابد که روحیه پایین در کار بسیار نامطلوب است. مدیران وظیفه دارند که علائم روحیه پایین و عدم رضایت شغلی را بطور مستمر زیر نظر بگیرند و در اولین فرصت اقدامات لازم را انجام دهند.

- تشویش: یک شرایط کلی است که ناخشنودی فرد از شغل رانشان می دهد. فرد ممکن است تمایل زیادی به شغل خود نداشته باشد، در محیط کاری خواب آلود شود، فراموشکار شود، در کار بی دقتی کند، از شرایط کاری شکایت کند، دیر سر کار حاضر شود و یا غیبت کاری داشته باشد که همگی این شرایط بر سلامت ذهنی فرد تاثیر منفی بر جای می گذارد.

- غیبت کاری: کارکنانی که رضایت کمتری دارند احتمالاً بیشتر غیبت می کنند. دو نوع غیبت وجود دارد، یکی غیبت غیر ارادی است که به علت بیماری یا سایر دلایل موجه و حوادث پیش بینی نشده اتفاق می افتد که غیر قابل اجتناب است و ارتباطی با رضایت شغلی ندارد. دیگری غیبت اختیاری است که ناشی از عدم رضایت شغلی فرد است.

- تاخیر در کار: تاخیر کاری این باور را بوجود می آورد که فرد از کارش ناراضی است. این نشان می دهد که فرد برای شغل خود اهمیتی قائل نیست و بیشتر اوقات خود را به استراحت در خانه اختصاص می دهد. وقتی هم که سرکار حاضر می شود، بیشتر به تلفن های شخصی پرداخته و بطور کلی در پی اتلاف وقت است.

● ترک خدمت: ترک خدمت کارکنان موجب وقفه در عملیات سازمان شده و جایگزین نمودن افراد برای سازمان پرهزینه بوده و از نظر فنی و اقتصادی نیز نامطلوب است. در واحدهای سازمانی که میزان رضایت شغلی افراد آن از حد متوسط پایین تر است، نرخ ترک خدمت کارکنان آن بالاتر خواهد بود.

● بازنشستگی زودرس: شواهدی وجود دارد، مبنی بر اینکه کارکنانی که تقاضای بازنشستگی پیش از موعد را می کنند، تمایل دارند نگرشهای مثبت خود را کمتر معطوف به کار خود بسازند. از طرف دیگر کارکنانی که پست های سازمانی عالیتری دارند و دارای فرصتهای کاری چالشی هستند، نسبت به مشاغل سطوح پایین تر کمتر بدنبال بازنشستگی زودرس هستند.

عوامل موثر بر رضایت شغلی

نتایج بسیاری از تحقیقات نشان می دهد بین عواملی چون جنس، سن، سطح تحصیلات، سطح و رضایت شغلی رابطه وجود دارد و آن را تأیید کرده است. برخی از مهمترین عوامل موثر و مرتبط با رضایت شغلی عبارتند از:

- جنس: اگرچه میان جنسیت کارکنان با رضایت آنان از شغل رابطه آماری معینی داری دیده نشده لکن قابل ذکر است که مشکلات زنان در محیط کار با مردان متفاوت است.
- سن: به همان نسبت که سن کارکنان بالاتر می رود آنها برای رضایت از شغلشان اهمیت و اعتبار بیشتری قائل می شوند.

- سطح درآمد: سطح درآمد کارکنان از شغل، میزان تمایل به آن را تحت تاثیر قرار می دهد.
- تحقیقات نشان داده است گروه هائی که سطح درآمد پائینی دارند و غالباً کارمندان جوانتری هستند به دلیل کمی حقوق تمایل کمتری به حفظ شغل خویش دارند.
- سطح شغل (سازمانی): یکی از پایدارترین یافته ها این است که هرچه سطح شغل بالاتر باشد، رضایت شغلی بیشتر است. اجتماع رویهم رفته برای بعضی از مشاغل ارزش بیشتری قائل است تا برای برخی دیگر از مشاغل.
- سطح تحصیلات: میان سطح تحصیلات افراد با رضایت آنان از شغل در شرایط مساوی رابطه معکوس و معنی داری دیده شده است. یعنی در شرایط مساوی هرچه سطح تحصیلات فرد بالاتر باشد رضایت شغلی او پایین تر است زیرا این افراد دارای گروههای مرجع بالاتری هستند که امتیازات خود را با آنها مقایسه می کنند و چون خود را پایین تر می بینند بیشتر ناراضی می شوند.
- محتوای شغلی (تخصص گرایی): هرچه تنوع در محتوای شغل بیشتر باشد خشنودی افراد درگیر بیشتر است.
- جو سازمانی: فضا یا جو سازمانی می تواند انگیزش، عملکرد و رضایت شغلی را تحت تاثیر قرار دهد و منظور از آن محیطی است که کارکنان سازمان در آن کار می کنند.
- مشارکت در تصمیم گیری: درجه مشارکت زیردستان در تصمیماتی که به کار آنان مربوط است با رضایت شغلی همبستگی مثبت دارد. بیشتر کارکنان دوست دارند در تصمیم گیری مربوط به موقعیت شغلی خود مشارکت داشته باشند.

- وضوح شغل: مطالعات مربوط به عواملی مانند وضوح و معین بودن شغل، از روابط مثبت با خشنودی حکایت می کنند.
- وضوح نقش: وضوح نقش یعنی واضح و معین بودن روابط و مناسبات فرد با دیگران. هنگامی که نقش فرد واضح باشد خشنودی شغلی بیشتری دارد.
- بازخور: کارکنان معمولاً مایل هستند تا از نتیجه کارشان آگاه شوند. ارائه بازخور دقیق و مستمر می تواند خشنودی شغلی را افزایش دهد.
- پوشش امنیتی: کارمندان به دنبال شغلی هستند که امنیت شغلی بیشتری داشته باشد و همین دلیل «اصلی» شان برای پیدا کردن شغلی تازه است.

افزایش رضایت شغلی

کارفرمایان به خاطر ارتباط خشنودی شغلی با تغییر شغل، غیبت از کار و کندی کار به این موضوع علاقمند هستند. غنی سازی شغلی (یا گسترش شغلی)، مشارکت در تصمیم گیری ها، و زمان کاری شناور از جمله رویکردهایی هستند که برای این معضل به کار می روند.

اهمیت و ضرورت آموزش:

آموزش یک اقدام راهبردی جهت حفظ و توسعه سازمان در شرایط محیطی پیچیده است. اهمیت استراتژیک نیروی انسانی به عنوان طراح ، سازنده و پردازنده رویه ها، عملیات و منابع از یکسو و ظهور و

شیوع سازمانهای جدید مبتنی بر اطلاعات و علم گرا و سهم تعیین کننده سرمایه انسانی در این میان مویید این مدعاست.

آموزش و بهسازی مجموعه کنشهای هدفمندی است که باهدف افزایش رفاه و اثربخشی فرد و سازمان بطور مداوم و نظام مند به بهبود و ارتقای سطح دانش، مهارت و نگرشهای معطوف به بهبود عملکرد شغلی حال و آینده کارکنان می پردازد. بنابراین نیازسنجی آموزشی به عنوان کارکرد اساسی و آغازین آموزش و ابزار تولید اطلاعات، شایسته توجه و اقدام ویژه است.

بازدهی کارکنانی که رضایت شغلی دارند و آنان که از کار خود ناراضی می باشند، همواره مورد بحث و بررسی صاحب نظران بوده است. پژوهشگرانی که به ارزشهای انسانی اهمیت می دهند، چنین استدلال می کنند که رضایت شغلی باید از جمله هدفهای اصلی سازمان باشد و سازمانها باید شرایطی را فراهم آورند که کارکنان را راضی نگه دارند. برخی دیگر به ارتباط رضایت شغلی با بهبود انگیزش کارکنان می اندیشند و به افزایش کارایی در نتیجه بهبود انگیزش توجه می کنند.

نقش نیروی انسانی کارآمد و پراکنگیزه مستقیم در وظایف خطیر و پراهمیت منابع انسانی اثر می گذارد. منابع انسانی عمده ترین سرمایه و عامل راهبردی هر سازمان به حساب می آید، منابع انسانی راضی و پر انگیزه در پیشبرد سیاستها و برنامه های تنظیمی نقش بسیار مهمی را ایفا می کنند. شناخت میزان رضایت شغلی کارکنان می تواند مدیران را در پیشرفت و بهبود بهره وری منابع انسانی یاری رساند. عوامل

رضایت شغلی در هر سازمانی می تواند به اقتضای شرایط آن سازمان متفاوت باشد.

بی شک کارمندان راضیتر، اثربخشی بیشتری دارند و بهتر می توانند سازمان را در رسیدن به اهداف

سازمانی یاری رسانند. هر چه کارکنان راضیتر باشند، با انگیزه بیشتری به فعالیتهای روزمره خود می پردازند. از همین روست که کارایی بیشتری نیز دارند.

شناخت میزان رضایت شغلی کارکنان می تواند نقش مستقیمی در تحقق آرمانها، اهداف بلند مدت و وظایف روزمره داشته باشد.

مقاصد آموزش

آموزش یک وظیفه اساسی در سازمانها و یک فرآیند مداوم و همیشگی است. کارکنان در هر سطحی از سطوح سازمان، اعم از مشاغل ساده یا پیچیده - مدیر یا زیردست - محتاج آموزش و یادگیری و کسب دانش و مهارتهای جدید هستند و باید همواره برای بهتر انجام دادن کار خود از هر نوع که باشد، روشها و اطلاعات جدیدی کسب نمایند و مضافاً اینکه هر وقت شغل کارکنان تغییر پیدا کند، لازم است اطلاعات و مهارتهای جدیدی برای ایفای موفقیت آمیز وظایف شغل مربوطه را فرا بگیرند.

اهداف آموزش عبارتند از:

- ارائه دانش فنی و تخصص برای دستیابی به توانایی سازگاری برای نیازهای کاربردی فنی شغلی
- پیشرفت و بهبود توانایی های مربوط به پستها و مقام ها برای فعالیت های آتی و فراهم کردن

پشتوانه لازم برای متخصصان و روسا

- بهبود فن رهبری مدیران و نیروهای در حال رشد

- تقویت رفتار جمعی همکاران برای دستیابی به حس کار جمعی بهتر و رسیدن به جو و محیط

کاری مناسبتر

- افزایش حس تعلق به جمع و آمادگی برای بالابردن قابلیت های تمامی همکاران از طریق حمایت

تشویق و تحریک درون سازمانی به شکل امکان پیشرفت در تمامی سطوح سازمان

برنامه های آموزش کارکنان در یک سازمان می تواند نیاز به نیروی انسانی متخصص در آینده را نیز رفع

کند و تضمینی برای حل مشکلات کارکنان باشد. از مزایای آموزش میتوان به موارد زیر اشاره نمود:

۱- هماهنگ و همسو نمودن کارکنان با سازمان:

از یک سو برای تحقق اهداف سازمان و دستیابی به سیاستها و خطمشی های تعیین شده برای سازمان دارای

اهمیت است و از سوی دیگر پیشرفت شغلی و حرفه ای فرد در سازمان در گرو آگاهی وی از انتظارات

مقامات مافوق و نحوه انجام تکالیف و مسئولیت های شغلی است.

2- افزایش رضایت شغلی و بهبود روحیه کارکنان:

مسئله برانگیختن کارکنان برای انجام وظایف شغلی یکی از مهمترین دلمشغولی های مدیران سازمانها

می باشد. برطرف کردن نیازهای سطوح بالا نقش بسیار مهمی در انگیزش و فزونی رضایت شغلی افراد در

جهت انجام وظایف شغلی دارد.

نتیجه گیری

افزایش کارایی سازمانها در گرو افزایش کارایی منابع انسانی است و افزایش کارایی منابع انسانی در گرو آموزش و توسعه دانش و مهارت و ایجاد رفتارهای مطلوب برای انجام موفقیت آمیز مشاغل است. البته آموزشهایی می تواند باعث ایجاد و افزایش کارایی گردد که هدفدار، مداوم و پرمحتوا باشد. لزوم آموزشهای مداوم هدفدار و برنامه ریزی شده و همگام با پیشرفتهای علم و تکنولوژی باید به طور جدی در فرآیند مدیریت مورد توجه خاص قرارگیرد. هزینه های آموزشی را در واقع باید با دید هزینه های سرمایه گذاری برای آینده نگرست زیرا نتایج آن در درازمدت مشخص می شود. برای توسعه منابع انسانی یک سازمان باید :

- ۱- آموزشها به طریقی طراحی و اجرا گردند که دانش مهارت و رفتار مطلوب و متناسب با شغل را در کارکنان ایجاد نماید.
- ۲- مهمترین مطلب اینکه منابع انسانی یک سازمان باید از ابعاد گوناگون شغلی، اجتماعی و اقتصادی و حتی ابعاد سیاسی توسعه یابند تا نتایج مثبت توسعه ظاهر گردد. باتوجه به پیشرفت روزافزون جهان پیرامون همواره باید مقوله آموزش به طور مستمر مورد توجه قرار گیرد.
- ۳- برای داشتن آموزش اثربخش باید محتوای دوره های آموزشی با نیازهای فردی و سازمانی همخوانی داشته باشد.