

جهت خرید فایل word به سایت www.kandoo.cn.com مراجعه کنید
یا با شماره های ۰۹۳۶۶۰۲۷۴۱۷ و ۰۹۳۶۶۴۰۶۸۵۷ و ۰۶۶۴۱۲۶۰-۰۵۱۱ تماس حاصل نمایید

موضوع :

بررسی سلامت عمومی و رضایت شغلی

در کارشناسان مرکز بهمن موتور

جهت خرید فایل word به سایت www.kandoo.cn.com مراجعه کنید
یا با شماره های ۰۹۳۶۶۰۲۷۴۱۷ و ۰۹۳۶۶۴۰۶۸۵۷ و ۰۶۶۴۱۲۶۰-۰۵۱۱ تماس حاصل نمایید

فصل اول

بخش اول :

مقدمه

به اعتقاد بسیاری از دانشمندان علوم رفتاری، سازمانها وجه انکارناپذیر دنیای نوین امروز را تشکیل می دهند، ماهیت جوامع توسط سازمانها شکل گرفته و آنها نیز به نوبه خود به وسیله دنیای پیرامون و روابط موجود در آن شکل می گیرد. گرچه سازمانها به شکلهای مختلف و بر پایه هدفهای گوناگون تأسیس و سازماندهی می شود، اما بدون تردید تمامی آنها بر پایه تلاشهای روانی و جسمانی نیروی انسانی که ارکان اصلی آن به حساب می آید، اداره و هدایت می گردند. از این رو، زندگی افراد در جوامع نوین به شدت تحت نفوذ هستی و رفتار سازمانها قرار دارد، و همین دلیل به تنهایی سعی در شناخت هر چه بیشتر، بهتر و علمی تر ماهیت و روابط متقابل آنها و نیروی انسانی را توجیه و ضروری می سازد (حیدر علی هومن، ۱۳۸۱)

یکی از هدفهای پیگیر روانشناسی بررسی ماهیت رفتار و روان است. به طور کلی هر موجود زنده ای جزء از راه شناخت رفتار و موقعیتهای مختلف شناخته نمی شود. چون آدمی مخلوق انگیزه ها، کششها و احساس های هوشیار و امکانات فطری خویش است و رفتارش هنگامی بهنجار است که موازنه یا تعادلی میان این عوامل برقرار گردد. در واقع تن و روان چنان با هم ارتباط نزدیک دارند که هر دگرگونی در یکی از آنها موجب دگرگونی در دیگری می شود. اکثر ناسازگاریهای فکری، عاطفی و اخلاقی بر اثر همین ناراحتیهای روانی ایجاد می گردد.

رشد و تعالی یک جامعه در گرو تندرستی افراد آن جامعه است و شناسایی عوامل تعیین کننده و مرتبط با آن در جهت سیاست گذاری و برنامه ریزی در سطوح خرد و کلان جامعه نقش مهمی ایفا می کند. تأمین سلامتی افراد جامعه از دیدگاه سه بعدی جسمی، روانی و اجتماعی از مسائل اساسی هر کشوری محسوب می شود.

در این میان به دلیل شیوع بالا و اثرات مخرب بسیار شدید و طولانی اختلالات روانی به خصوص در کشورهای در حال توسعه، لزوم پرداختن به موضوع سلامت روان از اهمیت ویژه برخوردار است. ضرورت توجه به مسائل روانی با پیشرفت و توسعه تکنولوژی و زندگی ماشینی بیشتر نمود پیدا می کند.

از طرفی طبیعت زندگی انسان با انواع فشارهای روانی مانند محرومیتها، شکستها، کمبودها، حوادث و فجایع طبیعی و غیرطبیعی آمیخته است اما آنچه سلامت روانی و جسمانی او را در معرض خطر قرار می دهد شیوه مقابله با این عوامل است. حال اگر بتوان عواملی را که می تواند بر سلامت روانی تأثیرگذار بوده - چه مثبت، چه منفی - مورد شناسایی قرار داد، زمینه ها و عوامل مناسب را گسترش داده و عوامل آسیبزا را کاهش دهیم، می توان امیدوار بود که جامعه ای با افرادی کارآمد، سرزنده، پویا و سرشار از امید داشته باشیم.

از سوی دیگر، یکی از عمده ترین و شاید جنجال برانگیزترین (ناگی، ۱۹۹۶) مفاهیمی که از یک طرف تلاشهای نظری و بنیادی بسیاری را به خود معطوف ساخته، و از طرف دگر

در تمامی سطوح مدیریت و منابع نیروی انسانی سازمانها اهمیت زیادی پیدا کرده، رضایت شغلی است.

این اهمیت از یک سو به دلیل نقشی است که این سازه در پیشرفت و بهبود سازمان و نیز بهداشت و سلامت نیروی کار دارد و از دگر سو، به علت آن است که رضایت شغلی علاوه بر تعاریف و مفهوم پردازیهای متعدد و گاه پیچیده، محل تلاقی و نیز سازه مشترک بسیاری از حوزههای علمی مانند آموزش و پرورش، روانشناسی، مدیریت، جامعه‌شناسی، اقتصاد و حتی سیاست بوده است. (لاوسون و شن، ۱۹۹۸، به نقل از هومن، ۱۳۸۱).

رضایت شغلی خود تعیین کننده بسیاری از متغیرهای سازمانی است مطالعات متعدد نشان داده است رضایت شغلی از عوامل مهم افزایش بهره‌وری، دلسوزی کارکنان نسبت به سازمان، تعلق و دلبستگی آنان به محیط کار و افزایش کمیت و کیفیت کار، برقراری روابط خوب و انسانی در محل کار، ایجاد ارتباطات صحیح، بالا بردن روحیه، عشق و علاقه به کار است. تردید نیست که هر سازمان خود یک ارگانسیم منحصر به فرد است و

نخستین عامل آن، انسان و توجه به کارکنان است. (هومن، ۱۳۸۱)

سلامت عمومی و رضایت شغلی دو عامل بسیار مهم در هر سازمانی است. توجه به سلامت روانی افراد و رضایت شغلی آنها به عنوان یکی از ارکان پیشرفت جوامع انسانی و عامل حفظ پویایی افراد باید به طور جدی مورد توجه قرار گیرد.

جهت خرید فایل word به سایت www.kandoo.cn.com مراجعه کنید
یا با شماره های ۰۹۳۶۶۰۲۷۴۱۷ و ۰۹۳۶۶۴۰۶۸۵۷ و ۰۶۶۴۱۲۶۰-۵۱۱ تماس حاصل نمایید

اما اینکه چگونه می توان این امر مهم را به مرحله اجرا درآورد و این دو عامل مهم را در حد مطلوب در سازمانها برقرار نمود، کاری بسیار دشوار و وظیفه‌ای است بس خطیر که نیاز به تجربه، امکانات، تدابیر خاص و شاید از همه مهمتر ابزاری علمی و معتبر دارد. پژوهش حاضر با هدف بررسی سلامت عمومی و رضایت شغلی در کارشناسان مرکز بهمن موتور اجرا گردیده است.

تاریخچه گروه بهمن:

گروه بهمن در سال ۱۳۳۱ تحت عنوان شرکت سهامی (ایران خلیج کو) در زمینه نمایندگی امور حمل و نقل دریایی و حق‌العمل کاری نمایندگی تجاری شروع به کار کرد. این شرکت از سال ۱۳۳۸ با اخذ مجوز ساخت از سوی وزارت صنایع معادل اقدام به مونتاژ وانت سه چرخ موسوم به وسپا با ظرفیت ۲۰۰ کیلوگرم نمود و سپس در سال ۱۳۵۰ با افزایش سرمایه، موضوع فعالیت شرکت به ساخت و مونتاژ انواع وانت‌های مزدا تبدیل شد و وانت مزدا ۱۰۰۰ با ظرفیت ۵۰۰ کیلوگرم به مرحله تولید رسید و نام شرکت به کارخانجات اتومبیل‌سازی مزدا تغییر یافت. بعد از آن در سال ۱۳۶۳ وانت مزدا ۱۶۰۰ نیز به تنوع محصولات شرکت اضافه شد و نام شرکت به ایران وانت تبدیل گردید. به منظور استفاده در جنگ تحمیلی در سالهای ۱۳۶۶-۱۳۶۵ شرکت اقدام به مونتاژ وانت مزدا ۱۸۰۰ نمود از سال ۱۳۶۹ تولید وانت مزدا ۱۰۰۰ از برنامه حذف گردید و شرکت با تمام ظرفیت به تولید وانت مزدا ۱۶۰۰ پرداخت از ابتدای سال ۱۳۷۳ و در پی واگذاری سهام به بخش خصوصی، دگرگونی قابل ملاحظه‌ای در روند فعالیت‌های شرکت به وجود آمد بطوری که موضوع فعالیت شرکت شامل افزایش تولید و بهره‌برداری، طراحی و ساخت خودروی دو کابین و آمبولانس ۱۶۰۰، تولید وانت و آمبولانس با موتور 200°C گردید. در تاریخ ۱۳۷۸/۴/۲۸ و بر اساس مصوبه مجلس عمومی فوق‌العاده صاحبان سهام و با تغییر اساسنامه عطف حیات شرکت به منظور ایجاد ملدینگ گروه بهمن شکل گرفت بدین ترتیب، تغییر موضوع فعالیت و ساختار شرکت

استراتژی گسترش در زمینه‌های مختلف از جمله تولید سواری مزدا F323 و GLX323 و تولید انواع شاسی و شالی قابل حرکت، تولید قطعات ریخته‌گری، تولید انواع موتورسیکلت و دوچرخه و انجام فعالیتهای بازرگانی و سرمایه‌گذاری در دستور کار قرار گرفت. در سال ۱۳۷۹ فروش شرکت با نرخ رشد تقریباً ۵۰٪ که بالاترین نرخ رشد طی سه سال اخیر می‌باشد به ۴۵۶ میلیارد ریال و سود قبل از کسر مالیات با ۶۷٪ رشد که بالاترین نرخ سود طی ۴ سال اخیر می‌باشد به ۱۸۳ میلیارد ریال افزایش یافت تغییر قابل توجه بود طی سالیان اخیر برآیند استراتژی‌ها و برنامه‌های دقیق نهمین شرکت برتر بورس از لحاظ درجه نقد شوندگی بوده در حالی‌که در سال ۷۸ رتبه ۲۳ را به خود اختصاص داده بود. این امر نشان دهنده استقبال بازار سرمایه از سهام گروه بوده است علاوه بر این سهام گروه در سال ۱۳۷۹ بالغ بر ۶۶٪ بازدهی نصیب صاحبان خود نموده است و این مسئله در مقایسه با نرخ بازدهی سال ۷۷ و ۷۸ که به ترتیب برابر با ۲۵/۶٪ و ۵۴/۱٪ می‌باشد. نشانگر مدیریت بهینه و نتیجه تغییر استراتژی گروه می‌باشد.

شرکت‌های تحت پوشش گروه بهمن عبارتند از: شرکت شاسی‌ساز ایران (۱۰٪ سهام متعلق به گروه بهمن) شرکت بازرگانی عصر بهمن (۱۰۰٪ سهام متعلق به گروه بهمن) شرکت بازرگانی عصر بهمن (۱۰۰٪ سهام متعلق به گروه بهمن) شرکت بازرگانی ریسپکت (۴۹٪ سهام متعلق به گروه بهمن) شرکت مزدا یدک (۱۰۰٪ متعلق به گروه بهمن) شرکت قند پارس (۱۲٪ سهام متعلق به گروه بهمن) شرکت سایپا (۴۳/۱۴٪ سهام متعلق به گروه بهمن) ایران دوچرخ (۵۲٪ سهام متعلق به گروه بهمن) شرکت

سرمایه گذاری بهمن (۳۶٪ سرمایه متعلق به گروه بهمن). مراکز تحت پوشش گروه بهمن عبارتند از مرکز بهمن موتور مرکز بازرگانی دپارتمان II - آدرس دفتر مرکزی: تهران، میدان فاطمی، خیابان چهلستون، پلاک ۴ و آدرس کارخانه: تهران کیلومتر ۲۱ جاده قدیم کرج می باشد، تعداد پرسنل فعلی شرکت حدود ۱۰۰۰ نفر و ارزش اسامی سرمایه آن ۳۰۰/۰۰۰/۰۰۰/۰۰۰ (سیصد میلیارد ریال) و منقسم با ۳۰۰/۰۰۰/۰۰۰ (سیصد میلیون) سهم هزار ریالی است.

بخش دوم: جذب نیروی انسانی

مراحل جذب کارکنان

- ۱) معرفی به واحد امور اداری جهت استخدام
- ۲) بررسی مدارک (تحصیلی، شناسنامه‌ای، سابقه کار و سابقه بیمه و ...) و تشکیل پرونده
- ۳) معرفی به واحدهای تقاضا کننده نیرو جهت مصاحبه‌های تخصصی
- ۴) دریافت پاسخ از واحدها در مورد افراد معرفی شده
- ۵) تکمیل پرونده پزشکی، عدم سوء پیشینه، تأییدیه تحصیلی از واحد آموزش دهنده و ...
- ۶) صدور کارت کارگزینی برای فرد و تهیه مفاد قرارداد کار و گرفتن امضا از کارکنان استخدام شده
- ۷) ارسال قرارداد او به مدیریت منابع انسانی برای امضای نهایی

۸) تعیین تاریخ شروع به کار از طرف واحد تقاضا کننده و تأیید نهایی آن

۹) اقدام برای امکانات رفاهی کارکنان (سرویس ایاب و ذهاب دفترچه بیمه، بن غذا، بن ...)

۱۰) وارد شدن نام کارکنان در سیستم کامپیوتری حقوق و دستمزد و اضافه گردیدن به جمع کارکنان.

حوزه‌های مرکز بهمن موتور:

مرکز بهمن موتور شامل حوزه‌های چون:

۱- معاونت تولید خودرو:

۱- مدیریت خدماتی فنی

۲- مدیریت مهندسی تولید

۳- مدیریت تولید

۴- مدیریت برنامه‌ریزی

۲- معاونت تحقق و توسعه:

۱- مدیریت محصول

۲- مدیریت مهندسی صنایع

۳- ریاست کنترل پروژه

۳- معاونت توسعه و ساخت:

۱- مدیریت برنامه‌ریزی و بازرگانی

جهت خرید فایل word به سایت www.kandoo.cn.com مراجعه کنید
یا با شماره های ۰۹۳۶۶۰۲۷۴۱۷ و ۰۹۳۶۶۴۰۶۸۵۷ و ۰۶۶۴۱۲۶۰-۵۱۱ تماس حاصل نمایید

۲- مدیریت تضمین کیفیت

۳- مدیریت امور مهندسی

۴- مدیریت منابع انسانی:

۱- ریاست آموزش

۲- ریاست اداری

۳- ریاست امور عمومی

۴- ریاست ایمنی و بهداشت

۵- مدیریت پشتیبانی:

۱- ریاست امور قراردادها

۲- ریاست امور خیریه

۳- ریاست عمران

۶- مدیریت مالی:

۱- ریاست حسابداری صنعتی

۲- ریاست مالی

۷- مدیریت کنترل کیفیت:

۱- ریاست تضمین کیفیت

۲- ریاست کنترل مواد ورودی

۳- ریاست کنترل فرآیند وانت

۴- ریاست کنترل آزمایشگاهها

۸- مدیریت طرح و برنامه:

۱- ریاست واحد سخت افزار و نرم افزار

۲- مدیریت بهبود روشها

۹- مدیریت فروش:

۱- ریاست امور نمایندگیها

۲- ریاست مهندسی فروش

شرح وظایف حوزههای نام برده:

۱-۱- حفظ و نگهداری، تعمیرات، دستگاهها و پرس، خطوط ED، وسایل گرمایشی و سرمایشی

ED: (الکترونیپازیشن) فرآیند آسترزایی می باشد که از پوسیدگی زود هنگام جلوگیری می کند باعث می شود که سطح محصول مسطح می شود.

۱-۲- مهندسی تولید: ساخت فیکسچر (اسکلتی که فرآیند جوش و نصب قطعات روی یکدیگر را می باشد) و نظارت بر چگونگی ساخت قطعات تولیدی داخل، خارج و روند تولید

۱-۳- مدیر تولید: اهم وظایف نظارت و مهندسی بر چگونگی ساخت و قطعات داخلی، مونتاژ که خود دارای بخشهای چون اتاق سازی جلو و عقب، قطعه سازی فرآیند مونتاژ سواری، مونتاژ وانت تحت نظارت مدیریت تولید (مونتاژ عملیات تکمیلی)

۴-۱- مدیریت برنامه ریزی توسعه و ساخت: کارهای برنامه ریزی و پیش بینی قطعات درخواستی و کلاسه (دسته بندی داده های خود را با معاونت خود برای قطعه سازان خارج از کشور تأمین می کند).

۲- مدیریت تحقیق و توسعه: پیشرفت و تحقیق با تکنولوژی روز

۴-۱-۲- مدیریت محصول: تأمین کننده قطعات، بررسی قطعات فلزی و پلیمری (قطعات پلاستیکی)

۲-۲- مهندسی صنایع: تهیه و تنظیم لغات (نقشه سازمانی شرکت) کارسنجی با توجه به

واحد کارسنجی که یک قطعه تولیدی از شروع تا خاتمه چه مدتی زمانی را نیاز دارد)

۴-۲- کنترل پروژه: بررسی پروژه های در دست اقدام و پیشنهادات شرکت، مثل پروژه

ساخت وانت و کابین چه روندی دارد؟ چه هزینه در بر دارد؟ چه زمانی نیاز دارد؟

معاونت توسعه و ساخت:

۴-۲-۳- مدیریت تضمین کیفیت: تضمین کننده قطعات خریداری و در حال خرید را

برآورد دارد. سرکشی به سازندگان تا روند تولید آنها را با مدیریت خود تضمین کند که

این قطعه مورد تأیید می باشد یا خیر؟

۴-۳- مدیریت امور مهندسی: تأمین کننده قطعات خودرو با سازندگان، بستن قرارداد با

سازندگان.

مدیریت منابع انسانی:

۱-۴- آموزش: تهیه و تنظیم نیازسنجی آموزشی با توجه به تهیه فرم‌ها و ارائه خدمات آموزشی با توجه به عنوان شغلی و تخصصی افراد- برگزاری دوره‌های آموزشی (سمینارها، همایش‌ها به روز بودن اطلاعات افراد و افزایش سواد از سطح کارگری تا مدیریت با توجه به نوع شغل، سابقه و نوع سواد.

۲-۴- ریاست اداری: جذب و به کارگیری نیروهای استخدامی جدید و تهیه حقوق و دستمزد افراد، تعیین میزان حقوق دریافتی با توجه به میزان تحصیلات، عنوان شغلی و تنظیم مرخصی روزانه- ثبت و نگهداری این اطلاعات تشکیل پرونده، ارائه خدمات بیمه‌ای.

۳-۴- امور عمومی: تهیه و برآورد نمودن وسایل رفاهی از قبیل سرویس‌های ایاب و ذهاب، تهیه مواد غذایی، رستوران برای پرسنل و ...

۴-۴- ایمنی و بهداشت: شامل بخش اورژانس که کار فوریت‌های پزشکی، سوانح و آسیب‌دیدگی و غیره را انجام می‌دهد و مددکاری (کار امداد و مددجویی و رسیدگی به امور رفاهی و برآورد نمودن نیازهای افرادی که به واحد ایمنی و بهداشت از لحاظ کمک نقدی و غیرنقدی تا فرزندان، مشکلات خانوادگی و ...)

مدیریت پشتیبانی:

۱-۵- ریاست امور قراردادها: کار پیمانکاران و جذب نیروی کار و بستن قراردادها و خرید وسایل و تجهیزات برای شرکت

جهت خرید فایل word به سایت www.kandoocn.com مراجعه کنید
یا با شماره های ۰۹۳۶۶۰۲۷۴۱۷ و ۰۹۳۶۶۴۰۶۸۵۷ و ۰۶۶۴۱۲۶۰-۵۱۱ تماس حاصل نمایید

۲-۵- ریاست امور خیریه: تهیه نمودن وسایل کمک آموزشی، بهداشتی، حفاظتی و ... را

انجام می دهند.

۳-۵- ریاست عمران: نظارت و ساخت کارهای بنایی، تجاری، جدول بندی، تیرچه سازی،

لوله کشی و کارهای خدماتی و رفاهی و زیباسازی محوطه و ... می باشد.

«گروه بهمن در یک نگاه (با نیم قرن فعالیت)»

نام	سال شروع فعالیت	نوع فعالیت	نوع محصولات	نوع سرمایه گذاری	ملاحظات
ایران خلیج کو	از ۱۳۲۱ لغایت ۱۳۳۳ هجری شمسی	نمایندگی امور حمل و نقل دریایی حق العمل کاری	---	سهامی	
ایران خلیج کو	از ۱۳۳۳ لغایت ۱۳۳۸ هجری شمسی	مونتاژ موتور سیکلت	مونتاژ موتورسیکلت	سهامی	
کارخانجات اتومبیل سازی مزدا	از ۱۳۳۸ لغایت ۱۳۵۰ هجری شمسی	مونتاژ وسپا	وانت سه چرخ بارکش با ظرفیت ۱۰۰ کیلوگرم	سهامی	
کارخانجات اتومبیل سازی مزدا	از ۱۳۵۰ لغایت ۱۳۵۳ هجری شمسی	مونتاژ وانت مزدا	وانت مزدا ۱۰۰۰	سهامی خاص	
ایران وانت	از ۱۳۵۳ لغایت ۱۳۶۸ هجری شمسی	مونتاژ وانت مزدا	وانت مزدا ۱۰۰۰ و تک کابین ۱۶۰۰	سهامی خاص	
ایران وانت	از ۱۳۶۸ لغایت ۱۳۷۴ هجری شمسی	مونتاژ وانت مزدا	وانت مزدا تک کابین ۱۶۰۰	سهامی عام	
ایران وانت	از ۱۳۷۴ لغایت ۱۳۷۷ هجری شمسی	مونتاژ و تولید	وانت مزدا تک کابین و دو کابین ۱۶۰۰	سهامی عام	واگذاری به بخش غیردولتی از طریق بورس
گروه بهمن	تیر ۱۳۷۷ هجری شمسی	نوع فعالیت:	<p>• اشتغال به کلیه فعالیتهای تولیدی و صنعتی نظیر مونتاژ انواع خودرو.</p> <p>• تأسیس هر نوع شرکت مالی و اعتباری، خرید و فروش سهام سایر شرکتهای.</p> <p>• انجام فعالیتهای بازرگانی داخلی، واردات و صادرات انواع کالاها و توزیع آنها و</p> <p>... نوع محصولات (تا سال ۱۳۷۸):</p> <ul style="list-style-type: none"> • وانت مزدا تک کابین و دو کابین ۲۰۰۰. • آمبولانس واستیشن ۲۰۰۰. • مزدا سواری F ۳۲۳. <p>نوع محصولات (از سال ۱۳۷۹ تا ۱۳۸۲):</p> <ul style="list-style-type: none"> • وانت مزدا تک کابین و دو کابین ۲۰۰۰. • آمبولانس و استیشن ۲۰۰۰. • مزدا سواری GLX ۳۲۳ - FL ۳۲۳. <p>نوع سرمایه گذاری:</p> <ul style="list-style-type: none"> • سهامی عام. 		

جهت خرید فایل word به سایت www.kandoo.cn.com مراجعه کنید
یا با شماره های ۰۹۳۶۶۰۲۷۴۱۷ و ۰۹۳۶۶۴۰۶۸۵۷ و ۰۶۶۴۱۲۶۰-۰۵۱۱ تماس حاصل نمایید

فصل دوم

ادبیات و پیشینه تحقیق

بخش اول: سلامت روانی

در طول قرن بیستم انسان بیشتر از تمام تاریخ دستخوش دگرگونی از نظر شیوه‌های زندگی، روابط اجتماعی مسائل بهداشتی و پزشکی شده است. تلاش شتابزده برای صنعتی شدن، گسترش سریع شهرنشینی و زندگی ماشینی اثر معکوس بر سلامت انسان گذاشته و مسائل بهداشتی تازه‌ای را به بار آورده است اوضاع اجتماعی، اقتصادی، سیاسی و فرهنگی نابسامان جهان و بار مشکلات اجتماعی و محیطی واکنش‌های بیمار گونه بسیاری در افراد جوامع به وجود آورده است که خود سبب وخیم‌تر شدن اوضاع و نامساعدتر شدن محیط زیست شده است. خوشبختانه نهضت بهداشت روانی در نیم قرن اخیر افکار غلط و خرافات در مورد بیمارهای روانی را کنار گذاشته و نشان‌داده اگر بیمارهای روانی رامانند سایر بیماریها زود تشخیص داده و درمان کنند. به همان نسبت از مزمن شدن و عوارض آن کاسته خواهد شد. زیرا بیماریهای روانی مانند سایر بیماریها قابل درمان و پیشگیری هستند (میلانی فر، ۱۳۷۴).

مفهوم سلامت روانی را به سختی می‌توان در قالبی ساده تعریف کرد. و این تعریف باید با احتیاط انجام شود. نمی‌توان با رسم یک خط تقسیم‌بندی کرد و گفت ویژگیهایی که در این طرف خط قرار دارند تنها در اختلال روانی یافت می‌شوند و آنهایی که در طرف دیگر قرار دارند متعلق به افراد سالم می‌باشند، و نوع شدید را به عنوان اختلال روانی دانست. همچنان که شادی شناخته شاه است و می‌توان شادی و سازگاری را دلیلی بر سلامت روانی دانست (فرجاد، ۱۳۷۴).

مفهوم سلامت روان شناختی و بیماریهای روانی در طول زمان تغییرات و دگرگونیهای زیادی داشته است. از قرن هفتم تا شانزدهم سلامت روان شناختی به صورت پرهیزگاری تعریف می شد و روان نژندی نیز نوعی انفعال پذیری شیطانی محسوب می شد. پس از قرن شانزدهم سلامت روان شناختی مجدداً به صورت طبیعت گرایانه تعریف شد و هم زمان با رنسانس روان پزشکی در اواخر قرن نوزدهم و پدیدار شدن روان نژندی، سلامت روان شناختی نوعاً به صورت فقدان بیماری روانی تعریف گردید (خدا رحیمی، ۱۳۷۴).

واتسون^۱ معتقد است که رفتار عادی نمودار شخصیت انسان سالم است که موجب سازگاری او با محیط و در نتیجه رفع نیازهای اصلی و ضروری او می شود. به نظر کارل مننجر^۲ سلامت روانی عبارتست از سازش فرد با جهان اطرافش به حداکثر امکان به طوری که باعث شادی و برداشت مفید و موثر به طور کامل شود. لوینسون^۳ و همکارانش (۱۹۶۲) معتقدند که سلامت روان عبارت است از این که فرد چه احساسی نسبت به خود، دنیای اطراف، محل زندگی، اطرافیان مخصوصاً با توجه به مسئولیتی که در مقابل دیگران دارد، چگونگی سازش وی با درآمد خود و شناخت موقعیت مکانی و زمانی خویشتن است. همچنین ملاک تعدل سلامت روان را استعداد یافتن و ادامه کار، داشتن خانواده، ایجاد محیط خانوادگی خرسند، فرار از مسائلی که با قانون درگیری دارد. لذا بردن از زندگی، و استفاده صحیح از فرصتها می دانند (میانی فر، ۱۳۷۴).

¹Watson

²Karl Menninger

³Irvinson

انجمن کانادایی بهداشت روانی، بهداشت روانی را به در سه قسمت تعریف کرده است که به شرح زیر است. ۱) نگرشهای مربوط به خود شامل تسلط بر هیجانها، آگاهی بر ضعفهای خود و رضایت از خوشیهای زندگی است. ۲) قسمت دوم نگرشهای مربوط به دیگران شامل علاقه به دوستیهای طولانی و صمیمی، احساس تعلق به یک گروه احساس مسئولیت در مقابل محیط انسانی و مادی است. و ۳) نگرشهای مربوط به زندگی شامل پذیرش مسئولیتها، ذوق و توسعه امکانات و علایق خود، توانایی اخذ تصمیمات شخصی، ذوق خوب کار کردن است (گنجی، ۱۳۷۸).

کاپلان^۱ و سادوک^۲ (۱۹۹۱) سلامت روانی را حالتی از بهزیستی و این احساس که فرد می تواند با جامع کنار بیاید و موقعیتهای شخصی و ویژگی های اجتماعی برای او رضایت بخش است، عنوان کرده اند (کاپلان و سادوک، ۱۹۹۱، نقل از کافی، ۱۳۷۵).
با توجه به آن چه بیان گردید برای سلامت روانی و تندرستی تعاریف گوناگونی ارائه شده است اما جامع ترین و پذیرفته ترین آن تعریف سازمان بهداشت جهانی (W.H.O)^۳ است. این سازمان سلامت روانی را به عنوان یکی از ملاکهای لازم برای سلامت عمومی در نظر گرفته است. بر اساس نظر کارشناسان این سازمان سلامتی عبارت است از «حالت رفاه جسمی، روانی و اجتماعی و نه فقط فقدان بیماری» است (بلدرو فالن، ۱۹۹۵، نق از کافی ۱۳۷۵).

¹Caplan

²sadok

³World Health organization

در تعریفی دیگر، کارشناسان این سازمان سلامت فکر و روان را این گونه تعریف کرده‌اند: «قابلیت ارتباط موزون و هماهنگ با دیگران، تغییر و اصلاح محیط فردی و اجتماعی و حل تضادها و تمایلات شخصی به طور منطقی، عادلانه و مناسب» (میانی فر، ۱۳۷۴).

در سالهای اخیر با گنجاندن توانایی داشتن «یک زندگی از نظر اقتصادی و اجتماعی متمر» این تعریف تقویت شده است.

بنابر تحقیق «انجمن ملی بهداشت روانی» افراد دارای سلامت ذهنی خصوصیات زیر را بروز می‌دهند: (۱) این افراد احساس راحتی می‌کند، آنها از نظر روانی خود را آن گونه که هستند می‌پذیرند. از استعدادهای خود بیشترین بهره را می‌برند، دیدگاهی واقع‌گرایانه دارند، اعتماد به نفس دارند و مهمتر از همه، آنها برخوردار از سیستم ارزشی هستند که از تجارب شخصی‌شان سرچشمه می‌گیرد. (۲) این افراد احساس خوبی نسبت به دیگران دارند و به علایق دیگران توجه می‌کنند و احترام می‌گذارند، (۳) قدرت روبرو شدن با نیازهای زندگی را دارند، احساس مسئولیت می‌کنند و با مشکلات به همان شیوه‌ای که رخ می‌دهند برخورد می‌کنند، محیط خود را تا آنجا که ممکن است شکل می‌دهند و تا آنجا که ضرورت دارد با آن سازگار می‌شوند، از تجارب بنیادین زندگی لذت می‌برند، اما هرگز شیفته خود نمی‌شوند (بنی جمالی و احدی، ۱۳۷۳).

بهداشت روانی از دیدگاه مکاتب مختلف روان‌شناسی

مکاتب روان‌شناسی، در تعریف بهداشت روانی مفاهیم مختلفی را به کار می‌برند. در این بخش به تعریف بهداشت روانی از دیدگاه مکاتب زیست‌گرایی، روان‌کاوی، رفتارگرایی، و انسان؛ پرداخته می‌شود.

الف) بهداشت روانی از دیدگاه مکتب زیست‌گرایی

مکتب زیست‌گرایی، در مطالعه رفتار انسان، بیشترین اهمیت را بر بافتها و اعضای بدن قایل است. این مکتب، که پایه اصلی روان‌پزشکی را تشکیل می‌دهد، بیشتر بر بیماری روانی توجه دارند نه بهداشت روانی، زیرا بیماری روانی را جزء سایر بیماریها به حساب می‌آورد. این مکتب درباره فرد دید تعادل حیات دارد. بهداشت روانی بر طبق این دید عبارت است از نظام متعادلی که خوب کار می‌کند. اگر تعادل به هم بخورد، بیماری روانی ظاهر خواهد شد. بنابراین می‌توان رفتار را به پاندولی تشبیه کرد که بین دو قطب بیماری نوسان دارد و بهداشت روانی بین آن دو قطب جای می‌گیرد. (گنجی، ۱۳۷۸).

ب) بهداشت روانی از دیدگاه مکتب روان‌کاوی

روان‌کاوان معتقدند که مشکلات روانی از تعارضات درونی سرچشمه می‌گیرد. یکی از نظریات اساسی مرکزی، تحلیل روانی ناخودآگاه است که سطح وسیعی از ذهن شامل سائق‌های اساسی و برانگیزنده رفتار فرد را در بر می‌گیرد. این بخش در عین حال تجربیات تلخ و امیال غیرقابل قبول را شامل می‌شود که شخص آنها را به فراموشی سپرده و یا بایگانی کرده است. اما کاملاً محو نشده‌اند. این خاطرات و احساسات

سرکوب شده، باعث فشارهای عاطفی کنونی فرد هستند و با همان شدت اصلی خود با لباس مبدل بروز می کنند. از نظر تئورسین های روان کاوی، سلامت روانی به معنای نبود علائمی است که دلالت بر اختلالاتی مانند اضطراب و افسردگی می کند (بنی جمالی واحدی، ۱۳۷۳).

روان کاوان معتقدند که فرد باید بتواند بین سه عنصر شخصیت (نهاد، من، من برتر) تعادل برقرار کند. بنابراین، اگر بین نهاد و من برتر تعارض به وجود آید، بیماری روانی ظاهر خواهد شد. بدین صورت من باید بتواند بین تعارضهای نهاد و من برتر تعادل به وجود آورد (گنجی، ۱۳۷۸).

پ) بهداشت روانی از دیدگاه مکتب رفتارگرایی

مکتب رفتارگرایی، در تعریف بهداشت روانی، بر سازگاری فرد با محیط تاکید دارد. این مکتب معتقد است که رفتار ناسالم نیز، مثل سایر رفتارها، در اثر تقویت آموخته می شود. بنابراین بهداشت روانی نیز رفتاری است که آموخته می شود. رفتارگرایان، همه حالت های عاطفی و ذهنی مربوط به ناخودآگاه را چون قابل مشاهده نیست رد می کنند. تنها رفتارهای قابل مشاهده را بررسی می کنند. رفتارگرایان با مشکلات رفتاری به طور مستقیم برخورد می کنند، و معتقدند که یادگیری علط سبب بروز اختلالات است بنابراین سلامت ذهنی و روانی را به عنوان یادگیری یا یادگیری مجدد پاسخهای مؤثر نسبت به مشکلاتی که با آنها در محیط روبرو می شوند، تعریف و تفسیر می کنند (بنی جمالی واحدی، ۱۳۷۳).

ت) بهداشت روانی از دیدگاه مکتب انسان‌گرایی

مکتب انسان‌گرایی معتقد است که بهداشت روانی، یعنی، ارضای نیازهای سطوح پایین و رسیدن به سطح خود شکوفایی، هر عاملی که فرد را در سطح ارضای نیازهای سطوح پایین نگهدارد و از خود شکوفایی او جلوگیری کند اختلال رفتاری به وجود خواهد آورد. رشد نخواهد یافت و به بهداشت روانی کامل نخواهد رسید (گنجی، ۱۳۷۸).

مفهوم انسان سالم از دیدگاه روان‌شناسان

درباره ماهیت و مفهوم سلامت روانی روان‌شناسان عقاید متفاوتی دارند. در این بخش عقاید آدلر، آپورت، راجرن، فروم، هنری موری، و یونگ درباره مفهوم و ماهیت سلامت روانی بیان می‌گردد.

آدلر (۱۹۶۷) انسان را موجودی خلاق و انتخابگر، اجتماعی، مسئول و در حال شدن می‌داند. که ماهیتی خنثی (نه خوب و نه بد) دارد و ماهیتش در جامعه شکل می‌گیرد. کمال قدر واقعیت بخشیدن به خویشتن است. فرد سالم از نظر آدلر از مفاهیم و اهداف خودش آگاهی دارد و عملکرد او مبتنی بر نیرنگ و بهانه نیست، مطمئن و خوشبین است. ضمن پذیرفتن اشکالات خود در حد توان اقدام به رفع آنها می‌کند. چنین فردی دارای علائق اجتماعی و مایل به مشارکت اجتماعی است سعی در کاستن هر چه بیشتر عقده حقارت خود دارد و به دنبال غلبه و چیرگی بیشتر بر بی‌جرأتی است. در نهایت چنین فردی موفق می‌شود که انگیزه‌های نامطلوب خود را دگرگون سازد (خدا رحیمی، ۱۳۷۴).

آپورت^۱ معتقد است داشتن هدفهای درازمدت، کانون وجود آدمی را تشکیل می‌دهد بشر را از حیوان، سالمند را از کودک و در بسیاری از موارد شخصیت سالم را از شخصیت بیمار متمایز می‌سازد. به نظر آپورت انسانهای سالم نیاز مداومی به تنوع، احساس و درگیری تازه دارند (شولنز، ۱۹۹۷، ترجمه خوشدل، ۱۳۶۹).

شخصیت سالم و کمال یافته از نظر آپورت با توجه به شش معیار توصیف می‌گردد که عبارتند از: ۱) بسط احساس خود به اشخاص و فعالیت‌های فراسوس خود، ۲) ارتباط گرم خود با دیگران، ۳) امنیت هیجانی (پذیرش خود)، ۴) ادراک واقع‌بینانه رشد مهارتها و پرداختن به کار و شغل، عینیت بخشیدن به خود، و ۶) یک فلسفه وحدت بخش در زندگی که تمام وجوه زندگی شخص را به سوی آینده هدایت می‌کند (شولتز، ۱۹۹۰، ترجمه کریمی، ۱۳۷۸).

الگوی راجرز^۲ از شخصیت سالم و سلامت روانی، انسانی است بسیار کارآمدی با کنش و کارکرد کامل که از تمام تواناییها و استعدادهایش بهره می‌گیرد. شخصیت سالم الزاماً خرسند و خوشحال و خندان نیست. این افراد فاقد ماسک و نقاب هستند و با خودشان رواست هستند. این افراد دارای ویژگیهای آمادگی کسب تجربه، زندگی هستی‌دار، اعتماد به ارگانیزم، احساس آزادی، و خلاقیت و آفرینندگی هستند (خدا رحیمی، ۱۳۷۴).

¹Alport

²Rogers

برطبق نظر فروم^۱ (۱۹۶۸) معیار رفاه فردی و اجتماعی را آن گونه که رضایت بخش باشد باید در تعریف بهداشت روانی جای داد. زیرا فروم شخصیت انسان را بیشتر محصول فرهنگ می داند و سلامت روان بسته به این است که جامعه تا چه اندازه نیازهای اساسی افراد را برآورده می سازد، نه این که فرد تا چه اندازه خودش را با جامعه سازگار می کند بنابراین سلامت روان بیشتر از آن که امری فردی باشد مسئله ای اجتماعی است. وابستگی سلامت روان به ماهیت جامعه در نگاه فروم به این معنا است که جامعه تعریف خود از سلامت روان وضع می کند. این تعریف چه بسا در زمانها و مکانهای متفاوت تغییر می یابد. از نظر فروم فرد سالم عمیقاً عشق می ورزد، آفریننده است، و در آن ریشه دارد، حاکم و عامل خود و سرنوشت خویش است، و دارای جهت گیری بارز (یعنی به کار بستن همه قدرتها و استعدادهای بالقوه خویش) است (شولتز، ۱۹۶۷، ترجمه خوشدل، ۱۳۶۹).

هنری موری^۲ برای انسان سالم ویژگیهای خاصی را در نظر دارد که شامل (۱) از توانایی های مختلف خود به نحو مطلوب و مناسب بهره می گیرد، (۲) من شخص برخوردار از سلامت روان شناختی دارای قدرتمندی و کارآمدی است، (۳) در انسان بهنجار بین من واقعی و من ایده آل فاصله زیادی وجود ندارد، (۴) نیازهای فرد برخوردار از سلامت روان تثبیت شده نیست، (۵) درک شخص سالم از عوامل فشار محیطی به

¹Froom

²Moury

صورت عینی (فشار آلفا) است نه به صورت ذهنی (فشار بتا، ۶) از موضوعات منفرد شخصیت خود آگاهی دارد و از شیوه‌های مختلف تجلی این موضوعات منفرد نیز آگاه است، (۷) از ساختار روانی خودش آگاهی لازم دارد، (۸) عقده روانی ندارد یا عقده‌های او بسیار کمتر از فرد روان نژند است، و (۹) تحلیل و خلاقیت به عقیده موری قوی‌ترین ویژگی سلامت روان شناختی هستند (خدا رحیمی، ۱۳۷۴).

یونگ^۱ معتقد است اشخاص که در رسیدن به تعادل در یکپارچه‌سازی هماهنگ ناهشیار و باهشیار و در تجربه کردن هستی درونی خود موفق هستند در موقعیتی قرار دارند که به سلامت روان شناختی می‌رسند. از نظر یونگ سلامت روان شناختی و خودشناسی یکسان است (شولتز، ۱۹۹۰، ترجمه کریمی، ۱۳۷۸).

با توجه به دیدگاه‌های موجود می‌توان گفت که تقریباً همه آنها به نوعی توافق دارند که اشخاص سالم می‌دانند که چیستند و کیستند، فرد سالم از نقاط قوت و ضعف خود آگاه است به طور کلی شکیبیا و خود را همان گونه که هست می‌پذیرد، و به آنچه که نیست تظاهر نمی‌کند. اشخاص سالم در گذشته زندگی نمی‌کنند و در آرزوی آرامش و ثبات نیستند بلکه در زندگی مبارزه، هیجان، هدفها، و تجربه‌های تازه می‌جویند (شولتز، ۱۹۹۷، ترجمه خوشدل، ۱۳۶۹).

¹Yung

عوامل مؤثر در تأمین سلامت روانی

انسان برای حفظ و تأمین سلامت روانی، از جهات مختلف دقیقاً باید تحت کنترل و مراقبت خود و دیگران قرار گیرد. عوامل متعددی در حفظ و تأمین سلامت روانی افراد موثرند روان شناسان عوامل متعددی از جمله خانواده، طبقه‌بندی اجتماعی، مدرسه، محیط کار خود، عوامل جسمی، و غیره را در رابطه با آن ذکر می‌کنند که هر کدام به نوبه خود نقش مهمی را در بهداشت روانی فرد ایفا می‌کند. در اینجا محقق به بررسی سه عامل مهم خانواده مدرسه و خود می‌پردازد.

الف) نقش خانواده در سلامت روانی

خانواده یکی از مهم‌ترین و اساسی‌ترین سازمان‌هایی است که به رشد کودک یاری می‌دهد. در خانواده است که کودک، نخستین چشم‌انداز را از جهان پیرامون به دست می‌آورد و احساس وجود می‌کند (پارسا، ۱۳۶۸).

انحراف از هنجار در خانواده (مثلاً خانواده‌های گسسته به دلیل طلاق یا خانواده‌ها تک سرپرست) با طیف وسیعی از مشکلات در کودکان رابطه دارند که از جمله پایین بودن احترام به نفس، بالا رفتن خطر کودک آزاری، بالا بردن میزان طلاق وقتی بچه‌ها ازدواج کردند، میزان بالاتر اختلال روانی، بخصوص اختلال افسردگی و اختلال شخصیت ضداجتماعی در بزرگسالی به همراه دارد (کاپلان و سادوک، ۱۹۹۴، نقل از پورافکاری، ۱۳۷۶).

تعدادی از روان‌شناسان از جمله فروم به کل فضای خانواده و ویژگی‌های کیفی آن اهمیت داده‌اند. فروم^۱ و سنگیروین^۲ معتقدند که میزان کمیت وجودی پدر و یا مادر با کودک مطرح نیست بلکه آن چه بیشتر در رشد روانی کودک حائز اهمیت است کیفیت رابطه بین پدر و مادر و فرزند می‌باشد. تحقیقات و مطالعات متعدد (بلدیرین^۳، کالهان^۴، بریس^۵) دیگری که درباره بررسی چگونگی فضای حاکم بر خانواده و رابطه آن با اختلالات رفتاری انجام گرفته نشان می‌دهد که افراط و تفریط در زمینه‌های پذیرفتن کامل در مقابل طرد کامل، توجه بیش از حد در مقابل بی‌توجهی بیش از حد، آزادی بیش از حد در مقابل دیکتاتوری بیش از حد، پرتوقعی بیش از حد در مقابل بی‌توقعی بیش از حد، و تشویق کودک به کارهای نادرست یا خام نقش مهمی در ایجاد مشکلات رفتاری کودکان ایفا می‌کنند (سیف نراقی، ۱۳۷۴).

چگونگی ایفای نقش پدر و مادر نیز بر سلامت روانی کودکان تأثیر می‌گذارد. که مایکل راتر چهار سبک برای ایفای نقش پدر و مادر و تأثیرات آن بر سلامت روانی به شرح زیر بیان کرده است.

¹Fromm

²Singer wyne

³Buldirin

⁴Kalhan

⁵Breese

۱) قدرت طلبی که با اصول سفت و سخت مشخص است و ممکن است به افسردگی کودک بیانجامد.

۲) سه‌انگاری، بخصوص با فقدان تعیین حدود و مسامحه که می‌تواند به اختلال کنترل تکانه بیانجامد.

۳) بی‌تفاوتی، بخصوص با غفلت و عدم درگیری که به رفتار پرخاشگری منجر می‌شود.

۴) دوسویه، بخصوص با مشارکت در تصمیم‌گیری و هدایت رفتار در مسیری منطقی که به پیدایش احساس اتکاء به نفس منتهی می‌گردد.

به طور کلی مطالعات تجربی نشان می‌دهد که مؤثرترین نوع انجام وظیفه پدر و مادر مستلزم ثبات در پاداش دادن رفتار خوب و تنبیه رفتار بد است. که هر دو باید در زمینه‌ای پراز محبت و صمیمیت صورت گیرد (کاپلان و سادوک، ۱۹۹۴، نقل از پورافکاری، ۱۳۷۶).

ب) نقش مدرسه در سلامت روانی

دوران تحصیل در آموزشگاه سلاهای مهم شخصیت ساز کودکان و نوجوانان و ایام سرنوشت ساز زندگی بزرگسالی آنان است. خوش‌بینی و بدبینی به زندگی و هستی، پشتکار و تن‌آسایی، علاقه‌مندی و بی‌علاقگی، اعتماد به نفس و بی‌اعتمادی نسبت به خود و حتی سلامتی و عدم سلامتی روان به مقدار زیادی ناشی از تجارب موفق و ناموفق دانش‌آموزان در دوران تحصیل و همچنین برخورد اولیای مدرسه و رفتار آنان با دانش‌آموزان است (سیف، ۱۳۷۲).

شاملو معتقد است که آموزگان مهم‌ترین و مؤثرترین فرد در هر مجموعه تربیتی است او در کتاب خود از قول رانگین ویژگی‌های زیر را برای یک معلم خوب در حفظ بهداشت روانی شاگردان ضروری می‌داند.

۱- کودکان و نوجوانان را دوست داشته باشد.

۲- از نظر روانی سالم باشد.

۳- از رابطه نظم و ترتیب و بهداشت روانی آگاه باشد.

۴- به اصول رشد آگاه باشد.

۵- کودکان مشکل‌دار را بشناسد و به مراجع مربوط معرفی نماید (شاملو، ۱۳۶۹).

اگر محیط مدرسه برای دانش‌آموز شواهدی که حاکی از شایستگی و لیافت وی در کار مدرسه باشد، طی چندین سال خصوصاً سالهای نخست تحصیل فراهم بیاورد و این تجارب موفقیت‌آمیز در چهار پنج سال بعد نیز تکرار شوند، به اعتقاد روان‌شناسان برای مدت نامحدودی در فرد نوعی مصونیت در برابر بیماریهای روانی ایجاد می‌شود. چنین فردی قادر خواهد بود تا بدون تحمل رنج و عذاب بر بحرانها و فشارهای شدید زندگی غلبه کند (سیف، ۱۳۶۴).

پ) نقش خود در سلامت روانی

مهم‌ترین عاملی که مسئولیت تأمین بهداشت روانی را به عهده دارد «خود انسان است. هر یک از عوامل فوق، تنها مراحل از عمر انسان را تحت کنترل گرفته و بعد از مدت معینی انسان را رها می‌کنند، در حالی که «خود» انسان پیوسته با انسان بوده و از او جدا

نمی شود. زمانی می رسد که دیگران مسؤول خطای آدمی نیستند بلکه «خود» مسؤول حسن و قبح اعمال خویش خواهد بود. این مسؤولیت نقش بسیار حساسی در کمال رشد و سلامت روانی دارد. (شاملو ۱۳۶۹).

اهداف بهداشت روانی

وظیفه و هدف اصلی بهداشت روانی تأمین سلامت فکرو روان افراد جامعه است به طور خلاصه بهداشت روانی دارای ۴ هدف اصلی است. (۱) خدماتی، جهت تأمین سلامت فکر و روان افراد جامعه، پیشگیری از ابتلا به بیماریهای روانی، بیماریابی، درمان سریع و پی گیری بیماران مبتلا به اختلالات عصبی روانی، کمک های مشورتی به افرادی که دچار مشکلات روانی، اجتماعی و خانوادگی شده اند، (۲) آموزشی، شامل آموزش بهداشت روانی به افرادی که با بیماران عصبی سروکار دارند و همچنین آموزش بهداشت روانی هنگامی در صورت مواجهه با استرس ها و مشکلات روانی، آموزشی و مانند آ، (۳) پژوهشی، تحقیق درباره علل، نحوه شروع، درمان و پیشگیری از بیماریهای روانی، عقب ماندگی ذهنی، اعتیاد، انحرافات. و (۴) طرح و برنامه های بهداشتی درباره ایجاد و گسترش مراکز جامعه روان پزشکی و هماهنگی بین برنامه های خدماتی، آموزشی و پژوهشی (میلانی فرد، ۱۳۷۴).

ابعاد فعالیت های بهداشت روانی

برای رسیدن به اهداف سلامت روانی فعالیتهای در سه بعد صورت می گیرد:

۱- پیشگیری: هدف کلیه فعالیتهایی است که از پیدایش یا افزایش مشکلات روحی و اختلالات روانی جلوگیری می کند.

۲- درمان: به بهبود یافتن فرد کمک می کند تا به خانواده و زندگی عادی برگردد.

۳- بازتوانی: هدف آن است که به موازات درمان مشکلات روانی باید توانائی های از دست رفته به فرد بازگردانده شود تا بتواند به گونه ای مفید و سازنده برای زندگی خانوادگی و جامع باشد (ابراهیمی، ۱۳۷۴).

اصول بهداشت روانی

برخی از اصولی را که هر فرد باید رعایت کرده و به کار ببندد تا به حفظ سلامت روانی خود کمک کند و خود را از آسیب های روانی مصون بدارد. به طور مختصر در این قسمت آورده شده است.

(۱) احترام فرد به شخصیت خود و دیگران: فرد سالم احساس می کند که افراد اجتماعی او را می پسندند و او نیز به نظر موافق به آنها می نگرد و برای خود احترام قائل است.

(۲) شناختن محدودیتها در خود و افراد دیگر یکی از مهمترین اصول بهداشت روانی روبرو شدن مستقیم شخص با واقعیت زندگی است. برای رسیدن به این مقصود نه تنها لازم است که عوامل خارجی را شناسایی کرده و بپذیرد بلکه ضروری است تا شخصیت خود را آن طور که واقعاً هست قبول نماید.

(۳) دانستن این حقیقت که رفتار انسان معلول عواملی است: روان شناسان چون می دانند که رفتار انسان معلول علل خاصی است برای رفتارهایی که از او سر می زند شخص

را سرزنش نمی کنند بنابراین از نظر آنها رفتار «خوب و بد» موجود نیست بلکه هر رفتاری عللی دارد و اگر رفتاری برای فرد و جامعه مضر باشد باید مانند برطرف کردن بیماری جسمی سعی در درمان آن نمود.

۴) آشنایی به این که رفتار هر فرد تابع تمامیت وجود اوست: روان تابع تن است و هر فرد انسانی بر اثر ارتباط خصوصیات روانی و جسمانی موجود دست به عمل می زند.

۵) شناسایی احتیاجات اولیه: بهداشت روانی مستلزم دانش و ارزش دادن به احتیاجات اولیه افراد بشر است بعضی از این احتیاجات جسمی و گروهی از آنان روانی هستند.

شخصی که این اصول را فهمیده و بپذیرد مسلماً واقع بینانه با مشکلات زندگی مقابله می کند. و در نهایت اینکه شخص دیگران را آن طور که هستند قبول دارد و به جای ایده آلیسم در رابطه با آنها روش رئالیسم یا واقع بینانه را اتخاذ می کند. (شاملو، ۱۳۶۹).

عوامل سازنده مقیاس سلامت عمومی

با توجه به پرسشنامه ۲۸ سؤالی گلدبرگ (۱۹۷۲) که در این پژوهش مورد استفاده قرار گرفته است. عوامل سازنده سلامت عمومی شامل مؤلفه های فرعی نشانه های جسمانی، اضطراب، اختلال در کنش اجتماعی و افسردگی است. در این بخش عوامل شناخته شده سلامت عمومی مورد بررسی قرار می گیرد.

الف) نشانه‌های جسمانی

احتیاج اصلی بدن برقرار کردن تعادل داخلی است. احتیاج موجود را برای نگهداری و ادامه محیط طبیعی و ثابت درونی، تعادل حیاتی می‌نامند. هنگامی که به دلایلی یکی از دستگاه‌های فیزیولوژیکی مختل شود، یک احتیاج جسمانی به وجود می‌آید و اگر این احتیاج ارضاء نشود در وظایف و فعالیت موجود اختلال حاصل خواهد شد زیرا به هم خوردن تعادل جسمانی نوعی خطر برای موجود زنده محسوب می‌شود (شاملو، ۱۳۶۹).

آدمی مخلوق انگیزه‌ها، کششها، احساسهای هشیار و همچنین استعدادها و امکانات فطری خویش است رفتارش هنگامی بهنجار است که موازنه یا تعادل میان این عوامل برقرار گردد. تن و روان چنان با هم ارتباط نزدیک دارند که هر دگرگونی در یکی موجب دگرگونی در دیگری می‌شود. از سویی، وقتی شخص گرفتار بیماری مزمنی است ممکن است چنان بر اعصاب و عوامل انگیزش او فشار منفی وارد گردد که رفتار و کردارش به وضعی نابهنجار درآید و نشانه‌های بیماری روانی در فرد نمایان شود (پارسا، ۱۳۷۴).

ب) اضطراب

اضطراب یکی از واکنشهای استرس است و عبارت است از ترس و تشویق در غیاب خطر واقعی و مخصوص، ترس معمولاً مربوط است به خطری که به روشنی قابل ادراک است ولی منبع تهدیدآمیزی که اضطراب را برمی‌انگیزد آشکار قابل ادراک نیست (آزاد، ۱۳۷۵).

اضطراب از نظر کلی عبارت است از تشخیص این نکته که رویدادهایی که انسان با آنها روبرو است خارج از دامنه شمول نظام استنباطی او قرار دارد. وقتی که فرد کمتر خود بر رویدادها را از دست داده باشد و وقتی که در چارچوب استنباطهای خود گرفتار باشد دچار اضطراب می شود (جوادی و کدیور، ۱۳۷۷).

شخص مضطرب تنش و ترس شدید و مداوم دارد او دچار احساس مستمر و اضطرابی نامشخص است که خود نیز از علت و منبع آن خبر ندارد، دوران کودکی بیماران مبتلا، نشانگر دو علت یکی توقع بی اندازه اولیاء و دیگری شک و تردید کودک در انتخاب رفتاری که منجر به تشویق شود و نه تنبیه. شخص آستانه تحمل مشکلاتش پایین است احساس عدم اعتماد به نفس دارد، و حتی در مسائل بسیار کوچک نیز از قوه و کارایی خود مطمئن نیست، شخص مضطرب همیشه در شک و تردید به سر می برد و نمی تواند در هیچ موردی به سرعت تصمیم بگیرد، زیرا از اشتباه کردن می ترسد. هر تردیدی که انسان نسبت به نفس خود احساس کند و هر چیزی را برای سودمندی و کنترل ذهن خود خطرناک بداند یک منشاء بالقوه برای اضطراب محسوب می شود. (شاملو ۱۳۶۹).

پ) کنش اجتماعی

سازگاری به آن گونه ویژگی شخصیتی اشاره می کند که به فرد امکان می دهد تا خود را با شرایط گوناگون اجتماعی وفق دهد. رفتار بهنجار و نابهنجار، سازگار و ناسازگار از جمله مقولات مبحث سازگاری است بنابراین سازگاری عبارت از آن الگوی رفتاری است که شخص را قادر می سازد تا خود را با شرایط اجتماعی وفق دهد. البته الگوی

رفتار بهنجار و ناهنجار از جامعه‌ای به جامعه دیگر فرق می‌کند و لذا آزمونهای سازگاری باید این تفاوت‌های فرهنگی و اجتماعی را در نظر داشته باشند. (سیف، ۱۳۷۱).

سازگاری از نظر علوم رفتاری عبارتست از:

- ۱) عمل برقراری رابطه روان شناختی رضایت بخش میان خود و محیط.
- ۲) عمل پرش رفتار و کردار مناسب و موافق محیطی و تغییرات محیطی.
- ۳) سازگاری موجود زنده با تغییرات درونی و بیرونی (شعاری نژاد، ۱۳۶۴).
- ۴) سازگاری اجتماعی بر این ضرورت متکی است که نیازها و خواسته‌های فرد با منافع و خواسته‌های گروهی که در آن زندگی می‌کنند هماهنگ و متعادل شود و تا حد امکان از برخورد و اصطکاک مستقیم و شدید با منافع و ضوابط گروهی جلوگیری به عمل آید. فردی دارای سازگاری اجتماعی است که خصوصیات زیر را داشته باشد.

- علاقه و واکنش نسبت به مردم و خانواده.
- تماس چشمی و یا پیامهایی که از حالت چهره درک می‌شود.
- توانایی نوازش کردن و در آغوش گرفتن.
- توانایی همکاری در بازی و دوستی.
- توانایی در تشکیل رابطه نزدیک با فردی دیگر بخصوص با شریک زندگی.
- استفاده موفق از رفتارهای تعاملی در اجتماع.

- دیگران را به منظور ارضای امیال خود استثمار نمی کند و به آنها نیز وابسته نمی شود.

(اسلامی نسبت، ۱۳۲).

ت) افسردگی

افسردگی حالت روانی ناخوشی که با دلزدگی، پأس و خستگی پذیری مشخص می شود و غالباً با یک اضطراب کم و بیش شدید همراه است (منصور و دادستان، ۱۳۶۵). از دیدگاه روان پزشکی عبارت است از کاهی نیروها و فعالیت های جسمانی و روانی بر اثر ناراحتی و اندوه ای دیدگاه روان شناسی حالت غم انگیز و اندوهگینی است که با احساساتی حاکی از تهدید، گناه، خصومت، ناامیدی، اندوه، ناکامی و نیز رکود و کنشهای کودک همراه است (شفیع آبادی، ۱۳۷۷).

به عقیده یک افسردگی اختلالی است که تغییراتی در ۵ حوزه رفتاری را شامل می شود.
۱) عواطف منفی: شامل غم، ناشادی، احساس گناه، حساسیت، بی حوصلگی شدید و احساسات منفی دیگر.

۲) انگیزش منفی: شامل فقدان یا از دست دادن علاقه به فعالیت هایی که فرد معمولاً آنها را ترجیح می دهد و وجود افکار خودکشی.

۳) شناخت های منفی: شامل تصور از خود منفی، بدبینی و نظری تیره نسبت به خود، دنیا و آینده.

۴) تغییرات رفتاری: شامل کاهش میزان انجام کارها و فعالیت های رفتار عادی فرد.

۵) تغییرات حیاتی: شامل بی‌خوابی، کاهش اشتها، از دستن دادن علاقه به فعالیتهای جنسی (مهریار، ۱۳۷۳).

پژوهش‌های انجام یافته در رابطه با مقیاس سلامت عمومی

هوپرو^۱ همکاران (۱۹۷۹)، در مطالعه خود بر روی افراد مراجعه کننده به مراکز مراقبتهای اولیه ایالت ویسکانسین آمریکا، که با استفاده از پرسشنامه سلامت عمومی (G.H.Q) صورت گرفته نشان داد که ۱۹/۵ درصد افراد مورد مطالعه از اختلالات روانی رنج می‌برند شیوع این اختلالات در زنان بیشتر از مردان و در افراد مجرد بیشتر از افراد متأهل بوده است.

کلوزن جون^۲ و همکاران (۱۹۸۸) تحقیقی در رابطه با بررسی میزان سلامت روانی در بین کودکان پرورشگاهی سه ناحیه از ایالت کالیفرنیا انجام دادند. نشان دادند که مشکلات روانی و رفتاری این کودکان در حدود ۲/۵ برابر بیشتر از مورد انتظار جامعه است همچنین تعداد اندکی از کودکان از نظر خود پنداره در حد مورد انتظار جامعه بودند.

فیلیپس و اسبری^۳ (۱۹۹۰) در تحقیقی که روی ۹۰۰ نفر از دانشجویان سیاهپوست سال اول دانشگاه انجام دادند، شاخصهای خود پنداره و سلامت روانی با توجه به جنسیت افرادی که پدر و مادر آنها از هم طلاق گرفته بودند و کسانی که این ویژگی را نداشتند. تفاوت معناداری مشاهده کردند.

¹Hoper

²Clusen & June

³Phillips & Asbury

چن ولی^۱ (۱۹۹۲) ارتباط بین رویدادهای عمده زندگی و سلامتی را با استفاده از پرسشنامه‌های رویدادهای زندگی و سلامت عمومی روی ۱۰۲ دانشجو مورد بررسی قرار دادند. نتایج حاصل از پژوهش آنان همبستگی معناداری را بین رویدادهای زندگی با نشانه‌های مرضی جسمانی (۰/۲۱)، اضطراب (۰/۲۶) و افسردگی (۰/۲۱) نشان داد.

چونگ و اسپیرز^۲ (۱۹۹۴) در مطالعه‌ای روی ۲۳۳ نفر از افراد بزرگسال بدین نتیجه دست یافتند که ضریب اعتبار شکل ۲۸ سؤالی پرسشنامه سلامت عمومی به روش بازآزمایی برای کل آزمون برابر ۰/۵۵ و برای مقیاس‌های نشانه‌های مرضی جسمانی ۰/۴۴، اضطراب ۰/۴۶ اختلال در کنش اجتماعی ۰/۴۲ و افسردگی ۰/۴۷ بود.

پالاهنگ (۱۳۷۴) در بررسی همه‌گیر شناسی اختلالات روانی در شهر کاشان، با استفاده از پرسشنامه ۲۸ ماده‌ای سلامت عمومی، ضریب اعتبار نسخه فارسی این پرسشنامه را بازآزمایی با فاصله زمانی ۷ تا ۱۰ روز یک گروه ۸ نفری به میزان ۰/۹۱ برآورد نموده همچنین در رواسازی پرسشنامه روی ۶۱۹ نفر از ساکنان بالاتر از ۱۵ سال شهر کاشان، بهترین نقطه برش را با روش نمره‌گذاری ساده لیکرت برای مردان نمره ۲۳ و برای زنان ۲۱ گزارش نموده است.

یعقوبی (۱۳۷۴) در بررسی همه‌گیر شناسی اختلالات روانی در مناطق شهری و روستایی صومعه سرای گیلان ضریب اعتبار نسخه فارسی پرسشنامه ۲۸ ماده‌ای را با استفاده روش

¹Lee, H.

²Cheung and spears

بازآزمایی با فاصله زمانی به میزان ۰/۸ برآورد نموده همچنین روانی آزمون را که بر روی ۶۲۵ نفر آزمودنی با روش نمره‌گذاری ساده لیکرت به دست آورده است. حساسیت و ویژگی این آزمون را در بهترین نقطه برش (۲۳) به ترتیب ۸۶ درصد ۸۲ درصد گزارش نموده است.

تحقیق که توسط سانستروم^۱ (۱۹۹۶) بر روی ۱۱۹ نفر زن و ۱۲۶ مرد دانشجوی انجام شد همبستگی معناداری بین خود پنداره جسمی و اثر مثبت و منفی، خمودگی و شکوه از سلامتی در ۱۷ مورد از ۲۰ مورد تحلیل مشاهده شد. نتایج نشان داد خود باوری در مورد شایستگی بدنی، رابطه‌ای ضروری با انطباق با زندگی دارد و مستقل از مقبولیت اجتماعی و خود حرمتی، جامع و کلی عمل می‌کند این ارتباط در بین افراد مذکور بیشتر در مورد شایستگی ورزشی در هر دو جنس عملاً از لحاظ شرایط بدنی، جذابیت و ارزش‌گذاری از وضعیت عمومی بدن بود.

هومن (۱۳۷۶) استانداردهای و هنجاریابی پرسشنامه سلامت عمومی را بر روی ۷۵۱ نفر از دانشجویان دوره‌های کارشناسی دانشگاه تربیت معلم انجام داد. مولفه‌ها یا مقیاسهای فرعی این پرسشنامه را علائم جسمانی، علائم اضطراب و اختلال در کنش اجتماعی و علائم افسردگی تشکیل می‌دهند. بر اساس محاسبات ضریب هماهنگی درون مقیاسها را بین ۰/۷۹ تا ۰/۹۱ و برای کل مقیاس برابر ۰/۸۵ با خطای استاندارد ۵/۸۴۸ برآورده کرده است. ضریب اعتبار اسپرین براون را برابر با ۰/۸۴ به دست آورده است

¹Sonstroem

تحلیل آماری مواد پژوهش را مشخص نمود که تقریباً تمام سؤاها در اعتبار کل پرسشنامه سهیم بوده و با کل مجموعه همبستگی نسبتاً قوی دارند. ضرایب همبستگی سؤاها با متغیرهای ملاک که از برخی مقیاسهای تشکیل دهنده Scl-90-R انتخاب شده بود. در حد نسبتاً مطلوب و حاکی از سهم اغلب سؤاها در روانی ملاکی آزمون بود. مقادیر ضریب همبستگی دو متغیری نمرات مربوط به مقیاسهای تشکیل دهنده پرسشنامه سلامت عمومی و Scl-90-R را بین ۰/۶۵ تا ۰/۷۱ و بین نمرات کل دو پرسشنامه که نشان دهنده روایی تقارنی آنهاست برابر ۰/۸۲ برآورد کرده است. دامنه تغییرات ضرایب همبستگی متقابل بین نمرات مقیاسهای تشکیل دهنده (G.HQ-28) بین ۰/۴۶ تا ۰/۷۰ قرار داشت نتایج او با تحقیقات خارج از کشور بسیار مشابهت داشت. برای تعیین روایی پرسشنامه از روش تحلیل مؤلفه‌های اصلی با شیوه نرمال واریماکس استفاده کرد. که این محاسبات حاکی از اشباع مقیاس از چهار عامل معنادار و مهم و بارزش ویژه بزرگتر از ۱ بود.

نتیجه نهایی مربوط به مشخصه‌های آماری مواد آزمون به صورت همبسته بودن چهار خوشه هفت تایی از سؤاها با عاملهای چهارگانه گزارش شد، نمره ۲۳ را به عنوان بهترین نقطه برش برای تفکیک دانشجویان سالم از غیرسالم انتخاب نمود.

شاخصهای روایی آزمون برای این که نقطه تفکیک، شامل حساسیت، ویژگی کارایی، و اشتباه طبقه‌بندی به ترتیب برابر ۸۳ درصد، ۷۶ درصد و ۲۰ درصد گزارش کرده است. بین مجموع رتبه‌های دو گروه دانشجویان پسر و دختر در مؤلفه‌های پرسشنامه تفاوتی

مشاهده نکرد. در مورد نرم‌یابی مقیاس بر روی گروه ۷۵۱ نفری دانشجویان، به واسطه عدم تقارن انحراف بیش از حد شکل توزیع نمره‌ها (در تمامی بخشها و کل آزمون) پژوهشگر مجاز به تبدیل خطی نمره‌ها نبوده و تنها به محاسبه رتبه درصدی برای نمره‌های خام اکتفا کرده است.

فونز^۱ و همکاران (۱۹۹۸) به منظور بررسی میزان شیوع اختلالات روانی در سه کشور چین، مالزی و هند ۳۰۲۰ نفر را با استفاده از پرسشنامه سلامت عمومی مورد مطالعه قرار دادند. نتایج بررسی نشان داد که در مجموع ۱۶/۶ درصد آنها از اختلالات روانی رنج می‌برند. میزان شیوع این اختلالات در کشور چین ۴۱۷ درصد، مالزی ۱۵/۱ درصد و هند ۱۷/۸ درصد بوده است.

روکا^۲ و همکاران (۱۹۹۹) در بررسی روی ۶۹۷ نفر از ساکنین اسپانیا که با استفاده از پرسشنامه سلامت عمومی و مصاحبه انجام گرفت. نشان داد که حدود ۲۱/۴ درصد افراد مورد مطالعه دچار یکی از اختلالات روانی بوده‌اند. در این مطالعه ارتباط معناداری بین شیوع اختلالات با جنسیت افراد مشاهده نشد.

بخش دوم: رضایت شغلی^۳

خواه ناخواه کار نقش عمده‌ای را در زندگی انسان بازی می‌کند. در طول زندگی بیشتر از هر فعالیت دیگری وقت انسان را به خود صرف می‌کند، یک پایه اقتصادی برای تأمین

¹Fones

²Roca

³Job satisfacion

نیازها، گذران زندگی و کیفیت زندگی افراد را فراهم می‌کند؛ به انسهانها معنا و مفهوم می‌بخشد و افراد خود را بر اساس شغلها و باحرفه‌هایشان معرفی می‌کنند. لذا منطقی به نظر می‌رسد. که هر فعالیتی با چنین اهمیت عمده‌ای موضوع مطالعات گسترده دانشمندان علوم اجتماعی و مدیریت قرار گیرد. بیشتر اشخاص می‌توانند فی‌البداهه احساسات مثبت و منفی خود را نسبت به شغلشان، برداشتها و باورهای متفاوت در مورد آن و یا سختی و مشکلات رفتاری مرتبط با آن را بیان کنند، این نگرشها و برداشتها، عمدتاً در اصطلاح رضایت شغلی خلاصه شده‌اند (رابرت بارن و جرالده^۱، ۱۹۹۰)

مؤلفه‌های عاطفی و شناختی رضایت شغلی

در سال ۱۹۶۷ آقای لوک^۲ تعریف قابل قبولی از رضایت شغلی را ارائه داد. او رضایت شغلی را «بعنوان یک احساس مثبت خوشایند که در نتیجه ارزیابی فرد از شغل و با تجارت شغلیش بدست می‌آورد» تعریف کرد. بنابراین رضایت شغلی را بعنوان واکنش عاطفی شغلی در نظر گرفت.

تقریباً یک ده بعد ارگان^۳ و نیئر^۴ (۱۹۸۵) اظهار داشتند که رضایت شغلی از بعد شناختی همانند بعد عاطفی برخوردار است و گسترده‌ای از هر دو ساختار را در بر می‌گیرد.

¹Robert. A. baron & jerald.G

²Locke

³Organ

⁴Near

بریف^۱ و روبرسون^۲ (۱۹۸۹) به طور تجربی محتوای عاطفی و شناختی رضایت شغلی را سه بار مورد بررسی قرار دادند. آنها مشاهده کردند که تنها ظاهر مقیاس، مؤلفه‌های شناختی و عاطفی را به طور مساوی در بر می‌گیرد و موارد دیگر بیشتر به مؤلفه‌های شناختی اشاره دارند. به طور کلی رضایت شغلی مفاهیم عاطفی را در بر می‌گیرد اما نوعاً تنها وجوه شناختی آن مورد ارزیابی قرار می‌یرد. (پراک^۳، ۱۹۸۷)

در دهه ۱۹۹۰ پیشرفتی در راستای ارائه تدابیر متوازن (حداقل) در خصوص مفهوم رضایت شغلی حاصل شده. موتوویدللو^۴ (۱۹۹۶) خودسنجی‌های رضایت شغلی را بعنوان معیار مطلوبیت محیط کار تعریف کرد در تأیید این موضوع اما به گونه‌ای صریحتر و بمنظور تفسیر رضایت شغلی بعنوان یک گرایش، وایس^۵ (۲۰۰۲) آنرا بعنوان معیار میزان ارزیابی مثبت یا منفی که شغل و موقعیت شغلی را در بر می‌گیرد تعریف کرد.

بر اساس نظریه ایگلی و چیکن^۶ (۱۹۹۳) که نگرشی روانشناسانه دارند. رضایت شغلی را را یک حالت درونی ارزیابیهای عاطفی و یا شناختی، و شغل را ارزیابی درجه‌ای از توجه و بی‌توجهی تعریف می‌کند.

¹Brief

²Roberson

³Porac

⁴Motowidlo

⁵Weiss

⁶Eagly & Chaiken

بریف همانند باگری^۱ و بورانک رانت^۲ (۱۹۷۹) ارزیابی پاسخهای نوع رفتار را بدلیل اینکه اغلب آنها تحت تأثیر روحيات قرار می گیرند را مستثنی کرد.

تمایز بین رضایت شغلی بعنوان معیار ارزیابی و نگرش بر اساس مؤلفه های عاطفی، شناختی بسیار گسترده است. برای مثال وایس (۲۰۰۲) تصریح کرد که تجارب عاطفی در مورد یک شغل به رضایت شغلی منتهی می شوند. وایس و همکارانش (۱۹۹۹) این مورد را بصورت تجربی مورد بررسی قرار دادند (فیشر^۳ (۲۰۰۰)، کلوی^۴ و همکاران (۱۹۹۳)).

همچنین مشخص شده است که خودسنجی های عاطفی در کار به عنوان شاخصی از مؤلفه های عاطفی رضایت شغلی به شمار می رود. مورمن^۵ (۱۹۹۳) با اشاره به استدلالات استدلالات میلر و تسر^۶ (۱۹۶) نشان داد که ارزیابیهای عاطفی و شناختی رضایت شغلی بطور متمایز طبق یک معیار پیش بینی می کند. بنابراین واضح است که رضایت شغلی بطور سازنده از کمتر از دو راه تحصیل می شود. مشروط به اینکه:

(الف) رضایت شغلی بعنوان معیار ارزیابی در نظر گرفته شود، بدیهی است در این صورت اثرات عاطفی در کار می تواند پیش نیاز آن باشد.

¹Bagozzi

²Burankrant

³Fisher

⁴Klloway

⁵Morman

⁶Millar and Tesser

(ب) اگر رضایت شغلی مؤلفه عاطفی را در بر بگیرد در این صورت عاطفه در کار می‌تواند بعنوان شاخصی از رضایت مدنظر قرار گیرد. با توجه به مزیت‌های (عواطف بعنوان یک رویکرد علی) که در نظریه رویدادهای عاطفی به پیشرفتهای قابل ملاحظه‌ای دست یافته است (وایسی و کروبان زانو ۱۹۹۶) توجه زیادی به جریان رویدادهایی که در محل کار رخ می‌دهند و واکنشهای عمومی عاطفی یا تغییرات خلقی معطوف شده است.

تأثیر خلق و خو

یکی دیگر از روشهایی که حالات عاطفی رضایت شغلی را در سالهای اخیر مورد بررسی قرار داده است. تأثیر «حالات عاطفی»^۱ (جورج^۲ و همکاران ۱۹۲) یا به طور دقیقتر صفات شخصیتی که خصوصیات خلقی دارند، هستند (واتسون ۲۰۰۰) این صفات روان رنجور خوبی (خلق پائین (NA)^۳) و وبرو نگرایی (خلق بالا (PA)^۴) که دو مؤلفه الگو پنج عاملی شخصیت بشمار می‌روند هستند (واشون و کلرک^۵) (۱۹۹۲) اینها افرادی هستند که قبلاً حالات مختلف خلق پائین را تجربه کرده‌اند (برای مثال: اضطراب، افسردگی، خصومت، جرم) یا افرادی که متعاقباً، اشتیاق، خوش خلقی، اطمینان و فعال و پرانرژی بودن را از خود بروز می‌دهند. گرایشی ساختاری به این صفات ریشه در بررسیهای

¹ Affective dispositions

² Judge

³ Negative Affectivity

⁴ Positive Affectivity

⁵ Clark

استاو^۱ و همکارانش دارد که حالات خلقی افراد بین ۱۵ تا ۱۸ ساله و رضایت شغلی افراد بین ۵۴ تا ۶۲ ساله را مورد بررسی قرار دادند. آن‌ها با بررسی انجام شده به این نتیجه رسیدند که روابط بین رضایت شغلی و حالات خلقی مثبت و منفی (بالا و پایین) معمولی است. (اقو^۲ و همکاران ۱۹۹۲، کراپانزانو^۳ و همکاران ۱۹۹۳، نکوویتز^۴ و روزنوسکی^۵ (۱۹۹۴) و شابروئک^۶ (۱۹۹۲ و ۱۹۹۸)، واتسون و اسلک^۷ (۱۹۹۳)).

تفاسیر متفاوتی در مورد این مشاهدات تجربی ارائه شده است که نمونه‌های جدید آن بشرح زیر است:

در بررسی‌های اسکمیت و بدیان^۸ (۱۹۸۲) و استون و اسلاک (۱۹۹۳) مشخص شد که رضایت شغلی و حالات عمومی بر یکدیگر تأثیر متقابل دارند. یعنی این که حالات عاطفی بر گستره‌ای تأثیر می‌گذارند که در آن افراد از کارشان رضایت دارند و همانند وجود دیگر زندگیشان از آن لذت می‌برند. از آنجایی که رضایت شغلی قلمرو مهمی را در زندگی در بر می‌گیرد. لذا رضایت کلی‌تر از زندگی و کنترل عواطف را به شکل بهتر در برخواهد گرفت.

¹Staw

²Agho

³Cropanzano

⁴Necowitz

⁵Rozonowski

⁶Schavbrock

⁷Slack

⁸Schmitt and Bedian

دیدگاه‌های خلقی و ابزاری که توسط مکراوکستا^۱ (۱۹۹۱)، بریف و همکارانش (۱۹۹۵) شرح داده شد نشان دادند افرادی که دارای حد بالایی از خلق پائین می‌باشند. (NA) بخاطر تمایلشان به بحث و بررسی در زمینه ضعفها و عملکرد خود و دیگران، با مدیران و همکارانشان به مخالفت می‌پردازند و این وضعیت به واکنشهای بین فردی منفی منجر می‌شود، در نتیجه به کاهش رضایت شغلی منتهی می‌گردد (بورک^۲ و همکاران ۱۹۹۳) زیرا آنها نسبت به محرکهای منفی حساسیت بالایی دارند و ممکن است موقعی که رویدادهای منفی شغلی را تجربه می‌کنند، از خود واکنشهای شدید هیجانی بروز بدهند. بنابراین ناراضی می‌شوند (پارکز^۳، ۱۹۹۰)

بریف و همکارانش نیز اظهار داشتند افرادی که دارای خل منفی (NA) در حد بالا می‌باشند در زمانی که حوادث شغلی مثبت را تجربه می‌کنند با لذت و علاقه بسیار محدود نسبت به آن واکنش نشان می‌دهند. آنها این نوع واکنش را به این موارد ربط می‌دهند که افراد با NA بالا:

الف) دارای آستانه بالاتری از محرک مثبت هستند.

ب) از واکنشهای خلقی مثبت اما در حد پائین تر نسبت به رویدادهای مثبت برخوردارند.

ج) تأثیرات مثبت خلقی را تجربه کرده‌اند.

¹ McCra and Costa

² Burke

³ Parkes

نظریه‌های رضایت شغلی

۱- نظریه‌ی کامروائی نیاز^۱

«از جهاتی منطقی‌ترین نظریه رضایت شغلی و آن که احتمالاً آشکارترین مشابهت را با نظریه مشوق^۲ عملکرد دارد، این مفهوم است که (۱) شخص اگر آن چه را که می‌خواهد به دست آورد خشنود خواهد شد، و (۲) هر چه شخص چیزی را بیشتر بخواهد (یا هر چه چیزی برای او مهمتر باشد) وقتی آن را به دست آورد خشنودتر خواهد شد و هنگامی که آن را به دست نیاورد ناخشنودتر خواهد گردید.

دو نوع نظریه عمده این چارچوب، یکی الگوی «کاهشی»^۳ و دیگری الگوی «ضربی»^۴ را مورد استفاده قرار داده‌اند (وروم^۵، ۱۹۶۴). هر دو الگو فرض می‌نند که خشنودی شغلی تابع مستقیمی از درجه‌ای است که محیط با ساختار نیازی فرد همخوانی دارد.

الگوی «کاهشی» نین پیشنهاد می‌کند که خشنودی شغلی تابعی است مستقیم و منفی از تفاوت میان نیازهای یک شخص و درجه‌ای که محیط کامروائی آن نیازها را فراهم می‌کند. هر چه مجموع تفاوت با در نظر گرفتن همه نیازها بیشتر باشد خشنودی کمتر است، و هر چه تفاوت کمتر باشد، خشنودی بیشتر است.

¹Need- fulfillment theory

²Incentive theory

³Subtractive model

⁴Multiplicative model

⁵Vroom

روش کاهشی خصوصیات معینی دارد (وروم، ۱۹۶۴). یکی از آنها این است که، در شرایط یکسان دیگر هر چه نیازهای شخص بیشتر باشند، خشنودی شغلی او کمتر است، صرفنظر از این که در محیط چه روی بدهد. همچنین، هر چه بازده محیط بیشتر باشد، خشنودی شغلی بیشتر است، صرفنظر از این که سطح نیاز فرد مورد نظر چه باشد. خصوصیت دوم این است که شخصی که سطح نیازی و کامروائی نیازی دارد، همان اندازه خشنود تلقی می شود که شخصی که سطح نیازی او ۱۰ و کامروائی نیازی او نیز ۱۰ باشد، به نظر وروم این مفهومی تحریف شده از خشنودی شغلی است.

در هر حال وروم یک الگوی «ضربی» را ترجیح می دهد. در این الگو نیازهای شخص را در درجه ای که شغل از عهده ی کامروائی آنها برمی آید ضرب می کنیم، و سپس این حاصل ضربها را برای همه نیازها جمع می کنیم. آن گاه، این مجموع بیانگر میزان خشنودی شغلی او خواهد بود.

چندین مطالعه وجود دارد که این دو الگو را تأیید می کنند. برای الگوی ضربی، شاید مشهورترین مطالعه آن باشد که توسط خود وروم (۱۹۵۹) گزارش شده است. در این پژوهش وروم به درجه ای علاقه مند بود که رابطه ی میان اقدامات مشارکتی سرپرستی و خشنودی شغلی به میزان تمایل واقعی افراد مورد نظر برای دخالت در تصمیم گیری بستگی داشت. در این جا استدلال این بود که اگر افراد خواهان این دخالت نباشند، اهمیتی ندارد که سرپرست مشارکتی باشد یا نباشد. وروم نمونه خود را بر اساس دو

مقیاس تقسیم‌بندی کرد، یکی از این دو نیاز استقلال را می‌سنجید و دیگری سلطه‌گرایی^۱ (یا علاقه به نمادهای قدرت) را، نتایج این مطالعه فرضیه او را به خوبی تایید می‌کنند. بر مبنای مطالعات انجام شده، این نتیجه‌گیری منصفانه است که نظریه کامروائی نیازی، در عین سودمندی، در جستجو برای یک نظریه بسنده خشنودی شغلی، پاسخی ناتمام است.

۲- نظریه گروه مرجع

نظریه گروه مرجع^۲ با نظریه کامروائی نیازی مشابه است، با این تفاوت که این نظریه به عنوان نقطه عطف خود خواستها، نیازها، و علائق فرد را در نظر نمی‌گیرد بلکه دیدگاه و عقاید گروهی را مورد نظر قرار می‌دهد که فرد برای هدایت و ارشاد به آن می‌نگرد. چنین گروههایی به «گروه مرجع» فرد معروفند، چه این گروهها دید و نگرش شخص را از دنیا و نیز چگونگی ارزشیابی وی را از پدیدارهای گوناگون در محیط (به انضمام خودش، تا اندازه‌ی زیادی) تعیین می‌کنند. بنابراین نظریه، می‌توان پیش‌بینی کرد که اگر شغلی علائق، خواستها، و شرایط گروه مرجع شخص را برآورد، شخص آن را دوست خواهد داشت، و اگر چنین نکند، به آن علاقه‌ای نخواهد داشت) «شکر کن، ۱۳۷۰».

¹ Authoritarianism

² Reference- group theory

۳- نظریه مک کلند

«مک کلند^۱ معتقد است که انسان‌ها از لحاظ نیازهای موفقیت^۲، مقبولیت^۳ و قدرت^۴ با هم متفاوتند و بر حسب اینکه کدامیک از این نیازها در هر فرد پرتوانتر باشد، یا مشاغل و فعالیت‌های خاصی خشنودی خود را بدست می‌آورد. مثلاً فردی که بیشتر تحت تاثیر انگیزه کسب موفقیت باشد کارهای پرتحرک و پردرگیری برایش ارضاکنده است. در حالیکه واجد انگیزه نیرومند مقبولیت و پیوستگی، از پرداختن به فعالیت‌هایی خشنود خواهد بود که با همکاری و کمک به سایرین توأم باشد. اما افرادی که دارای انگیزه قدرت هستند، نفوذ بر دیگران را بر کسب موفقیت ترجیح می‌دهند.

مک کلند به این نتیجه رسیده است که افرادی که هم انگیزه موفقیت در آنان نیرومند است و هم انگیزه قدرت، بهترین مدیران خواهند بود. در حالیکه افراد دارای انگیزه پیوستگی نمی‌توانند مدیران لایقی باشند، بلکه از عهده مشاغل خدمتی بهتر برآیند.

۴- نظریه‌های مغایرت

اساس این نظریه‌ها مبتنی است بر این فرضیه که رضایت شغلی از اختلاف و مغایرتی ناشی می‌شود که بین خواسته^۵، ارزش^۶ و انتظار^۱ ما از یک سو، نتیجه و شرایط کار ما از

¹Mc Clelland theory

²Achievement

³Affiliation

⁴Power

⁵Wanted

⁶Value

سوی دیگر وجود دارد. اگر آنچه را که دوست داریم در محیط کار فراهم نباشد بی‌تردید از کار رضایت نخواهیم داشت. و چنانچه نتیجه و محصول کار با ارزشهای ما تناقض داشته باشد رضایت شغلی ما تأمین نمی‌شود. و بالاخره هر گاه آنچه را که در جریان کار با آن مواجه می‌شویم و بدست می‌آوریم با انتظاراتی که بر اساس اطلاعات قبلی در مورد شغلمان در ما بوجود آمده است مغایرت داشته باشد باز هم از شغل خود راضی نخواهیم بود. اهمیت این نظریه در اینجاست که ارائه تصویر روشنی از همه جنبه‌های شغل مورد نظر را از شرایط فعلی گرفته تا مراحل نهایی خدمت برای داوطلبان شغل الزامی می‌داند.

۵- نظریه تفاوت‌های فردی

اساس این نظریه بر ویژگی‌های شخصیت استوار است. طبق این نظریه بعضی افراد در هر شرایطی از شغل خود اظهار ناخرسندی می‌کنند در حالیکه افرادی دیگر همیشه از کار خود- هر نوع باشد- راضی‌اند.

این نظریه پشتوانه مطالعاتی سودمندی دارد. نتایج تحقیقات انجام شده نشان می‌دهد که بین رضایت از زندگی و رضایت از کار رابطه وجود دارد. به عبارتی رضایت شغلی در سر تا سر شغل و طول زمان ثابت است. جاج^۲، واتانیت^۳ و بالدوین^۴ ضمن استنتاج این مطلب، در مطالعات خود ۴۴٪ همبستگی میان رضایت از زندگی و خشنودی از شغل

¹Expectance

²Judge

³Watanabe

⁴Baldwin

کشف نمودند. و اتانیب همبستگی قابل ملاحظه‌ای بین رضایت شغلی تعدادی شاغل در سال ۱۹۷۲ کشف نمود ($r=0.73$) بررسیهای زیادی از این قبیل نشان می‌دهد که حداقل بخشی از رضایت شغلی به عناصر شخصیت بستگی دارد.

یکی از مطالعات که توسط آروی^۱ و همکارانش انجام گرفت به این فرضیه منجر شد که نه تنها رضایت شغلی در سرتاسر عمر پدیده ثابتی است بلکه اثری هم می‌باشد. این گروه از پژوهشگران دریافتند که ۳۰٪ از رضایت شغلی کارکنان با عوامل ژنتیک قابل توجیه است) (مقدمی‌پور، ۱۳۷۸).

۶- نظریه‌های موازنه

«در طی سالهای ۱۹۵۰ تا ۱۹۶۰، بیشتر تحقیقات روانشناسان اجتماعی (در کشورهای پیشرفته صنعتی) متوجه نظریه‌های موازنه یا پایداری رفتار بوده است. شناخته شده‌ترین نظریه‌های موازنه، متعلق به فستینگر^۲ می‌باشد که تحت عنوان نظریه ناهماهنگی شناختی^۳ شهرت یافته است. هر چند چندگانه موازنه یا پایداری رفتار از جهات گوناگون با هم تفاوت‌هایی دارند، اما از چند نظر با هم مشابه هستند. در این نظریه‌ها فرض بر آن است که افراد دارای اعتقادات معینی هستند و این اعتقادات می‌توانند درباره خود شخص دوستان، محیط فیزیکی، شرایط سیاسی و نظایر آن باشد. به علاوه، این اعتقادات یا شناختها با هم در رابطه هستند و این رابطه می‌تواند از بسیار سازگار تا بسیار ناسازگار،

¹ Arvey

² L. Festinger

³ Theory of cognitive dissonance

در تغییر باشد. نمونه سازگاری اعتقادات آن است که برای مثال، شخص بسیار جاه طلب و در عین حال، لایقی، بسیار سریعتر از افراد دیگر در سازمان محل کار خود، پیشرفت کند. در این مثال، دو اعتقاد ناسازگار آن است که چنین فردی متوجه شود به دلیل تنبلی و کاهلی از سازمان محل کار خود اخراج شده است. برطبق نظریه موازنه، اعتقادات ناسازگار باعث نارضایتی و تنش شخص می شود. فرد تلاش می کند تا از این تنش خلاصی یابد یا آن را کاهش دهد و به حالت موازنه درآید. بنابراین و از نقطه نظر انگیزشی، منبع و نیروی انگیزش تنش است و تنش است که باعث می شود فرد وادار به عمل شود. حال اینکه پس از احساس تنش فرد چه اقدامی خواهد کرد بحث دیگری است.

۷- نظریه برابری^۱

بر اساس نظریه ی آدامز^۲، مردم درباره آنچه با انجام دادن وظایف شغلی و کار خود به دست می آورند (ستاده ها) و نیز آنچه برای انجام دادن وظایف شغلی ارائه یا صرف می کنند (داده ها)، اعتقادات و برداشتهای خاصی دارند. ستاده های یک موقعیت شغلی عبارتند از: پرداخت حقوق و دستمزد واقعی، مشارکت در سود و مزایا، کسب منزلت اجتماعی، ارضای انگیزه ها و علائق فرد برای کارکردن و نیز عوامل دیگری که فرد برای آن ارزش قابل است. منظور از داده ها نیز همه آن عواملی هستند که فرد اصطلاحاً آن را

¹Equity theory

²J.S.Adams

سرمایه گذاری^۱ خود در شغل می داند یا به عنوان ارزشی می شناسد که با خود در محیط کار می آورد. سرمایه گذاری یا داده های فرد عبارتند از: ویژگی های شخصیتی لازم برای ایفای نقش خود در سازمان، مهارتها، سطح تحصیلات، میزان کوشش و تلاش فرد در سازمان و نظایر آن....

بر اساس نظریه آدامز، شخص آگاهانه یا ناخودآگاه، داده های خود را با آنچه دیگران با خود به سازمان می آورند، مقایسه می کند. وقتی برابری وجود دارد که نسبت داده های شخص با اشخاص دیگر، برابر باشد. نابرابری نیز هنگامی وجود دارد که نسبت داده های فرد در این زمینه، نقش فعالی دارد. به طور خلاصه می توان گفت:

۱- اگر حاصل مقایسه برابر باشد، در این صورت، شخص دچار تنش روایی نمی شود. در نتیجه، فرد احساس رضایت می کند و کمتر مایل است داده های خود را به سازمان، تغییر دهد و مانند گذشته فعالی خواهد بود.

۲- اگر شخص به این نتیجه برسد که داده های خود را به سازمان و در مقایسه با دیگران، بیشتر است، گرفتار تنش می شود و این میل در او به وجود می آید که تنش خود را با کاهش داده های خود به سازمان، از بین ببرد. برای مثال، اگر فرد احساس کند به اندازه کافی به او حقوق و دستمزد پرداخت نمی شود، از کار خود ناراضی می شود و احتمالاً کمتر کار خواهد کرد.

¹Investment

۳- در مواردی که شخص احساس کند داده‌های او به سازمان کمتر از ستاده‌های اوست، در این صورت نیز دچار تنش می‌شود و برای این تنش، بیشتر فعالیت خواهد کرد.

۸- نظریه سه وجهی آلدرفر^۱

هر چند نظریه آلدرفر با نظریه مزلو مشابهت‌هایی دارد، اما تاکنون انتقاد کمتری بر آن وارد شده است. او نام نظریه خود را، وابستگی و رشد گذاشته است.

در کتابهای خارجی از نظریه آلدرفر با سه حرف بزرگ ERG نام برده می‌شود. دلیل انتخاب این حروف نیز آن است که او معتقد به سه نیاز اساسی در آدمی است که عبارتند از: وجود،^۲ وابستگی^۳ و رشد^۴، تعریف خلاصه هر یک از این نیازها در زیر آورده شده است:

الف- نیازهای وجودی، این نیازها مربوط به وجود جسمی یا بدنی موجود زنده هستند و عبارتند از: غذا، لباس، پناهگاه، و ابزار و وسایل لازم برای ارضای این نیازها توسط سازمانها (مثل پرداخت حقوق و دستمزد، سود، تأمین ایمنی کار و امنیت شغلی).

ب - نیازهای وابستگی، این دسته از نیازها همان نیازهای مربوط به روابط بین افراد است که از طریق عمل متقابل اجتماعی و در رابطه فرد با افراد دیگر (چه در محیط شغلی و چه در خارج از آن)، ارضاء می‌شود.

¹C. P. Alderfer

²Existance

³Relatedness

⁴Growth

پ- نیازهای رشد. این دسته از نیازها مربوط به احتیاج فرد برای رشد و پیشرفت و رسیدن به کمال است. این نیازها هنگامی ارضا می‌شوند که تواناییها و ظرفیتهای قابل اهمیت برای فرد، در او رشد یافته باشند.

بررسی نظریه آلدرفر نشان می‌دهند که او نیز نتوانسته است در ارائه یک مفهوم اساسی در زمینه طبقه‌بندی نیازها و به ویژه در ارائه تعریفی روشن و قابل فهم از نیازهای رشد، موفق باشد (دانتر^۱، ۱۹۷۶).

هر چند فهرست نیازهای ارائه شده توسط آلدرفر از طبقه‌بندی مزلو کاملتر نیست و مفاهیم ارائه شده توسط او نیز از آنچه مزلو اظهار داشته است، روشنتر نمی‌باشد، مع‌هذا نظریه ارائه شده توسط آلدرفر از جهاتی بر نظریه مزلو برتری دارد (ساعتچی، ۱۳۷۹).

۹- نظریه ارزشی لاک^۲

یکی از نظریه‌های مهم رضایت شغلی نظریه ارزشی لاک می‌باشد. بر اساس این نظریه رضایت شغلی اصولاً بر اساس ارزش پاداشها یا نتیجه‌ای که بوسیله مشاغل فراهم می‌شود و برای افراد مطلوب و یا ارزشمند است و با خواسته‌ها و یا ارزشهایشان مطابقت دارد تعیین می‌شود. تطابق بیشتر ارزشها و نتایج ناشی از کار و خواسته‌ها و ارزشهای کارکنان موجب رضایت شغلی بیشتر آنها می‌گردد. به عبارت دیگر اگر بیشتر مشاغل آنچه را که کارکنان می‌خواهند و یا برای آن ارزش قائلند فراهم کنند. رضایت شغلی بیشتری در

¹M.D. Dunnetts

²Locke,s Value Theory

سازمان وجود خواهد داشت. توجه داشته باشید که پاداشتها یا نتایجی را که کارکنان ارزشگذاری می کنند و می خواهند، الزاماً نیازها نیستند؛ چه سلسله مراتب نیازهای که توسط مازلو ارائه شده است و چه الگویی که توسط هرزبرگ مطرح شده است. برای مثال در میان یک گروه از مدیران اجرایی با پرداخت بالا، نیاز به پول ممکن است در حداقل باشد. سرمایه گذاریهای انجام شده توسط آنها تأمین شده است. ولی به هر حال این مدیران ممکن است هنوز پول برای آنها مطلوب باشد و از ارزش بالایی برخوردار باشد.

نظریه لاک ادعا می کند که اگر ما بدانیم که افراد در مورد نتایج ناشی از کار برای چه چیزهایی ارزش قائلند، می توانیم از این اطلاعات برای پیش بینی تأثیر این عوامل بر روی رضایت شغلیشان استفاده کنیم. ارزش بیشتر و یا اهمیت هر عاملی، تغییرات شدیدتر در میزان رضایت شغلی را موجب می گردد. بنابراین، اگر کارکنان در یک سازمان، در حد زیادی برای خود متاری و آزادی عمل (آزادی برای تعیین وظایف خودشان یا اصلاح و تغییر برنامه زمانی کارشان) ارزش قائل باشند، تغییر در این متغیرها در حد زیادی بر روی رضایت شغلیشان تأثیر خواهد گذارد. در مقابل اگر آنها ارزش زیادی برای پول قائل باشند، تغییر در سیستم جبران خدمات (حقوق و مزایا) باعث تغییر در رضایت شغلی آنها می گردد. بر اساس نظریه لاک، رضایت شغلی از عوامل بسیاری ناشی می شود و رضایت شغلی صرفاً بر اساس تعداد اندکی از نیازهای اساسی تعیین

نمی‌گردد. که این مطلب با همه یافته‌های تحقیقات در مورد علل رضایت شغلی همخوانی دارد (مصلح ۱۳۷۴).

۱۰- نظریه سلسله مراتب نیازهای مزلو

این نظریه که توسط مزلو ارائه شد در بین سالهای ۱۹۵۰-۱۹۴۰ در درجه نخست در قلمور روانشناسی بالینی بود که مزلو بیشتر کارهای پیشرفته خود را در آن زمینه به انجام رسانید. در آغاز دهه ۱۹۶۰ این نظریه به عنوان یک الگوی مطلوب رفتار انسانی در سازمان پدیدار گشت. مزلو احتیاجات بشری را به هفت دسته تقسیم کرده است: ۱- نیازهای فیزیولوژی ۲- نیازهای امنیتی ۳- نیازهای تعلق داشتن ۴- نیازهای احترام ۵- نیازهای خود شکوفایی ۶- زیبایی شناسی ۷- معرفت شناسی، با آنکه در آغاز نظر «مزلو» فراهم آوردن الگویی بود که به به طور کلی رابطه میان انگیزش و شخصیت را توضیح دهد ولی وی بعداً توجه خود را بطور مشخص به مسائل انگیزش کارمندان در تشکیلات کاری معطوف کرد. با بکار بستن مفهوم سلسله مراتب نیازها، مدیران مسئولیت ایجاد «محیطی مناسب» را که در آن کارکنان بتوانند تمام استعداد خود را پرورش و بروز دهند بر عهده خواهند داشت. این محیط مناسب ممکن است به افزایش فرصتهایی برای استقلال بیشتر، گوناگونی و تنوع در کار و مسئولیت‌پذیر و چیزهایی از اینگونه نیاز داشته باشد. کوتاهی در فراهم آوردن چنین محیطی از دیدگاه علمی، به افزایش ناکامی کارمندان خواهد انجامید و نتیجه آن کارکرد ضعیف‌تر، رضایت شغلی کمتر و خروج بیشتر کارکنان از سازمان خواهد بود (ریچاد. ام، به نقل از مطلق، ۱۳۷۶).

۱۱- نظریه سیستمها و رضایت شغلی

بر اساس نظریه سیستمها سازمان نیز به عنوان یک سیستم دارای یکسری وارده، شامل نیروی انسانی، افکار و عقاید انتظارات، مواد اولیه و غیره می باشد. و انجام فرایند و عملیات مختلف و تعامل میان انسانها، ساختار رسمی سازمان، وظایف و ارتباطات اجتماعی غیررسمی مجموعه ای از نتایج را در سطوح فردی، گروهی و سازمانی فراهم می کند که رضایت شغلی یکی از نتایج مهم در سطح فردی می باشد. بنابراین بر اساس نگرش سیستمی ما باید بکوشیم تا عواملی را که بر روی رضایت شغلی تأثیر می گذارند را درک کنیم زیرا رضایت شغلی یک بازده و ستاده سیستم است که از یک طرف برای افراد مهم است و از طرف دیگر بر اساس نظریه سیستمی این عامل می تواند بر روی نتایج سازمانی و گروهی تأثیر بگذارد، لذا بر اساس نگرش سیستمی عوامل محیطی (عوامل برون سازمانی) شامل عوامل فرهنگی و اجتماعی، عوامل سیاسی، عوامل اقتصادی، قوانین و مقررات جاری، عوامل آموزشی، محیط سایر سازمانها و عوامل درو سازمانی شامل ساختار سازمان ماهیت وظایف، کیفیت سرپرستی، رابطه با همکاران، میزان اختیارات و آزادی عمل، میزان پرداخت، ویژگیها و خصوصیات شغل و ... در تعیین میزان رضایت شغلی دخالت دارند (مصلح، ۱۳۷۴).

۱۲- نظریه دو عاملی رضایت شغلی

«هرزبرگ»^۱ (۱۹۷۴) در مطالعات خود در زمینه تجربیات و احساسات دویست مهندس و حسابدار در ۹ شرکت بزرگ متوجه شد که می توان عواملی را که به رضایت کارکنان سازمانها از شغل خود منجر می شود، در یک گروه، و عوامل دیگری را که منتهی به نارضایتی آنان از شغل خود می شود، در گروه دیگر، قرار داد. برای مثال، «طی مصاحبه با آزمودنیها مشخص شد، عواملی نظیر «موفقیت در انجام دادن کارها»، ایجاد شرایطی که منجر به شناخته شدن شخص در محل کار شود، «ماهیت شغل»، و «واگذاری مسئولیت و امکان پیشرفت در شغل». باعث می شود کارکنان از شغل خود راضی باشند. به همین دلیل به این مجموعه اصطلاحاً عوامل برانگیزاننده^۲ (یا عوامل انگیزشی) گفته شد. از طرف دیگر، آزمودنیهایی که از شغل خود ناراضی بودند، گله و شکایت آنان در زمینه «خط مشی سازمان»، نوع مدیریت آن، «شیوه های سرپرستی اعمال شده»، «میزان حقوق و دستمزد». نوع روابط متقابل آنان با همکاران خود، و نیز «شرایط کار» بوده است. به این عوامل نیز اصطلاحاً عوامل بهداشت^۳ یا عوامل ابقاء گفته می شود.

به اعتقاد هرزبرگ، رفتار کارکنان یک سازمان در محیط کار تحت تأثیر دو دسته از عوامل مستقل زیر قرار می گیرد:

¹F.I.Herzberg

²Motivator factor

³Hygiene factor

۱- عواملی که به احساس رضایت کامل کارکنان منجر می‌شود و نیز متوجه هدفی است (عواملی انگیزشی یا محرک).

۲- عواملی که منجر به نارضایتی یا خشنودی کارکنان می‌شود (عوامل ابقا یا بهداشت).
هرزبرگ در آغاز از اصطلاح بهداشت^۱ استفاده کرد تا تشابه آن را با اصطلاح بهداشت محیط^۲ نشان دهد که طی آن، اگر برای مثال آب آشامیدنی یک شهر آلوده نشود، بیماریهای عفونی ناشی از آب آلوده نیز بروز نخواهد کرد؛ ولی اگر آلودگی آب یک شهر را از بین بردیم، آب سالم نمی‌تواند موجب التیام فردی گردد که به هر دلیلی، قبلاً بیمار شده است. قبل از اینکه نتایج تحقیقات هرزبرگ و همکاران او اعلام شود، چنین تصور می‌شد که اگر کارکنان یکسازمان «راضی» باشند، به کار خود نیز علاقه‌مند خواهند بود و در مقابل، اگر کارکنان «ناراضی» نسبت به کار خود علاقه‌مند «نباشد» و بالعکس. به کار خود، نمی‌شود. به همین دلیل هرزبرگ برای این عوامل از اصلاح «ابقاء» یا «بهداشت» استفاده کرد. به طور خلاصه می‌توان گفت هرزبرگ در تحقیقات خود به نتیجه رسیده است که:

۱- همه عواملی که به طور کلی شغل را در بر گرفته‌اند و متضمن «محیط شغلی» می‌باشد مربوط به ابقا، هستند و اگر این عوامل مناسب باشند، موجباتی فراهم می‌آید

¹Hygiene

²Environmental hygiene

تا فرد در شغل خود باقی بماند و برای ترک شغل یا محل کار خود، اقدامی انجام ندهد.

۲- تأمین هر آنچه مربوط به محتوای شغل است، باعث ایجاد احساس خشنودی و رضایت در متصدی شغل می‌گردد و به همین دلیل به آن عوامل انگیزشی گفته می‌شود.

۳- وقتی از کارکنان خواسته می‌شود منابع رضایت خود در شغل را بیان کنند، عواملی را نام می‌برند که به محتوا و خود شغل بستگی دارد.

۴- از طرف دیگر، هنگامی که از کارکنان خواسته می‌شود منابع مربوط به نارضایتی و جنبه‌های منفی شغلی خود را معرفی کنند، بیشتر به عواملی اشاره می‌کنند که به محیط کار مربوط است. لازم به یادآوری است که هر موقعیت شغلی را می‌توان از حیث تسلط «عوامل ابقا» یا عوامل انگیزشی، مشخص ساخت. بدین ترتیب، عوامل ابقا و عوامل انگیزشی می‌توانند در هر موقعیت شغلی و به درجات مختلف وجود داشته باشند و بسیاری از موقعیتهای شغلی شامل ترکیبی از این دو دسته عوامل هستند. بنابر آنچه گفته شد، می‌توان نتیجه گرفت که:

الف- وقتی عوامل انگیزشی و عوامل ابقا در یک موقعیت شغلی ضعیف است، کارکنان سازمان به کار خود علاقه‌ای نشان نمی‌دهند و میزان مرخصی استعلاجی، تقاضای انتقال به واحد یا سازمان دیگر، درخواست مرخصی بدون حقوق، درخواست برای بازنشسته شدن، تقاضا برای بازخرید شدن و بالاخره در خواست استعفا در آن سازمان، زیاد است.

- ب- در مواردی که کارکنان به شغل خود علاقه مند هستند، اما شغل خود را بیش از حد معمول ترک می کنند، عوامل انگیزشی «قوی» و عوامل ابقا «ضعیف» است.
- ج- وقتی کارکنان کمتر شغل خود را ترک می کنند، ولی علاقه به شغل خود در آنان کم است، عواملی انگیزشی «ضعیف» و عوامل ابقا «قوی» است.
- د- وقتی کارکنان کمتر شغل خود را ترک می کنند، و به شغل خود نیز علاقه مند می باشند، در این صورت، عوامل انگیزشی و عوامل ابقا هر دو قوی هستند (ساعتچی، ۱۳۷۹).

جدول ۱-۲ محتوای نظریه دو عاملی هرزبرگ (گنجی، حمزه، ۱۳۷۸، ص ۹۰)

عوامل	تعریف	مثال
عوامل بهداشتی	عوامل بهداشتی، که عواملی بیرونی یا شرطی نیز نامیده می‌شوند، بر اساس پیوستاری عمل می‌کنند که در دو طرف آن نارضایتی و عدم نارضایتی قرار دارد. عناصر کار این طبقات نمی‌توانند افراد را ارضا کنند یا برانگیزند، اما اگر به نیازهای آنها پاسخ بدهند، حالت عدم نارضایتی به وجود خواهند آورد.	سیاستها و اداره مؤسسه، جنبه‌های فنی کنترل، حقوق، روابط متقابل، شرایط کار، موقعیت اجتماعی و امنیت.
عوامل انگیزشی	عوامل انگیزشی، وقتی نمی‌تواند به نیازهای کارکنان پاسخ دهند، حالت عدم رضایت به وجود می‌آورند. با این همه، آنها می‌توانند به نیازهای افراد پاسخ بدهند، حالت رضایت به وجود می‌آورد.	موفقیت، مورد توجه قرار گرفتن خود کار، مسؤولیتها، ارتقا و رشد.
	بنابراین این عوامل بر اساس پیوستاری عمل می‌کنند که در دور طرف آن عدم رضایت و رضایت قرار دارد.	

«لازم به یادآوری است که بین نظریه‌های مزلو، آلدرفر و هرزبرگ، شباهتهایی وجود دارد. می‌توان نیازهای شرطی یا بهداشتی هرزبرگ را با نیازهای زیستی و ایمنی مزلو و همچنین با نیازهای وجود و اجتماع‌پذیری آلدروفر مقایسه کرد. نیاز شکوفایی روانی عنوان شده به وسیله هرزبرگ، همان نیاز خود شکوفایی مزلو و رشد آلدرفر است (گنجی، حمزه، ۱۳۷۸).

ویژگی های رضایت شغلی

«دیویس و نیوسترن (۱۹۸۵) ویژگی های زیر را در تعریف رضایت شغلی مطرح می کنند:

۱- رضایت شغلی یک احساس لذا و یا احساس درد است (در کارم امکان ترقی و پیشرفت وجود دارد) و با واقعیات (مانند کارم پیچیده است) و با نیات رفتاری (قصد دارد شغل خود را ترک کنم) تفاوت دارد. البته این سه قسمت با هم به مدیریت کمک می کنند که واکنش های کارمندان را نسبت به شغل شان درک کنند، تأثیر این واکنش ها را بر رفتارهای آینده پیش بینی کنند.

۲- هنگامی که یک کارمند به یک سازمان می پیوندد مجموعه ای از خواست ها، نیازها، تجربه ها و تخصص ها را به همراه دارد که روی هم، انتظارات او را شکل می دهند. رضایت شغلی بیان می کند بین این انتظارات و واقعیات شغلی چه میزان توافق وجود دارد و این مبحث به نظریه برابری انگیزش مرتبط می شود.

۳- رضایت شغلی هم به نگرش شغلی یک فرد اشاره می کند (برای مثال مدیر اداری نتیجه بگیرد که آقای الف از ترفیع خود راضی می باشد) و هم به نگرش یک گروه اشاره می نماید (برای مثال، رضایت شغلی یک دپارتمان یا بخش)

۴- رضایت شغلی مجموعه ای از احساسات پویا است و به همان سرعتی که تحت شرایط خاصی افزایش می یابد ممکن است تحت شرایط دیگر کاهش پیدا کند. لذا لازم است هفته به هفته، ماه به ماه و سال به سال مورد اندازه گیری و توجه قرار گیرد.

۵- رضایت شغلی از مجموعه نگرش های فرد به ابعاد یک شغل حاصل می گردد. لذا

ممکن است رضایت شغلی یک کارمند بالا باشد ولی از ترفیع خود ناراضی باشد.

۶- رضایت شغلی قسمتی از رضایت یک شخص از زندگی است. ماهیت بیرونی شغل

بر احساسات شغلی تأثیر می گذارد و متشابهاً از آنجا که شغل یک قیمت مهم زندگی

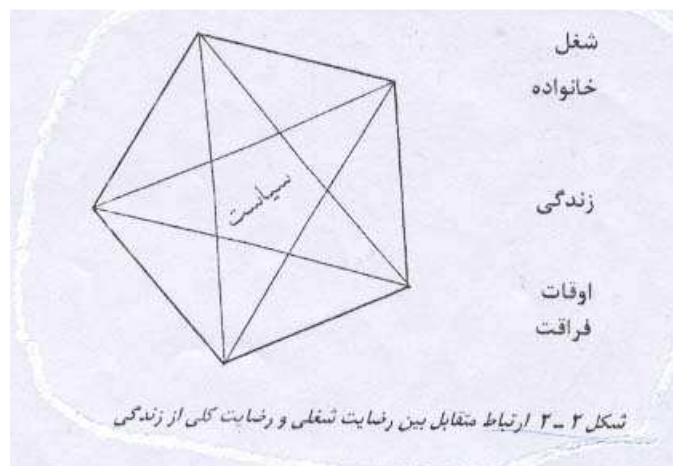
است، رضایت شغلی بر رضایت کلی فرد از زندگی اثر می گذارد. لذا یک تأثیر متقابل

بین رضایت شغلی و رضایت کلی از زندگی وجود دارد. بنابراین مدیران علاوه بر

محیط شغلی می بایست بر محیط بیرونی سازمان (مانند خانواده اوقات فراغت،

سیاست و مذهب) نظارت داشته باشند. (مجیدی، ۱۳۷۷، ص ۳۱-۳۲).

در شکل ۲-۲ این ارتباط متقابل نشان داده شده است.

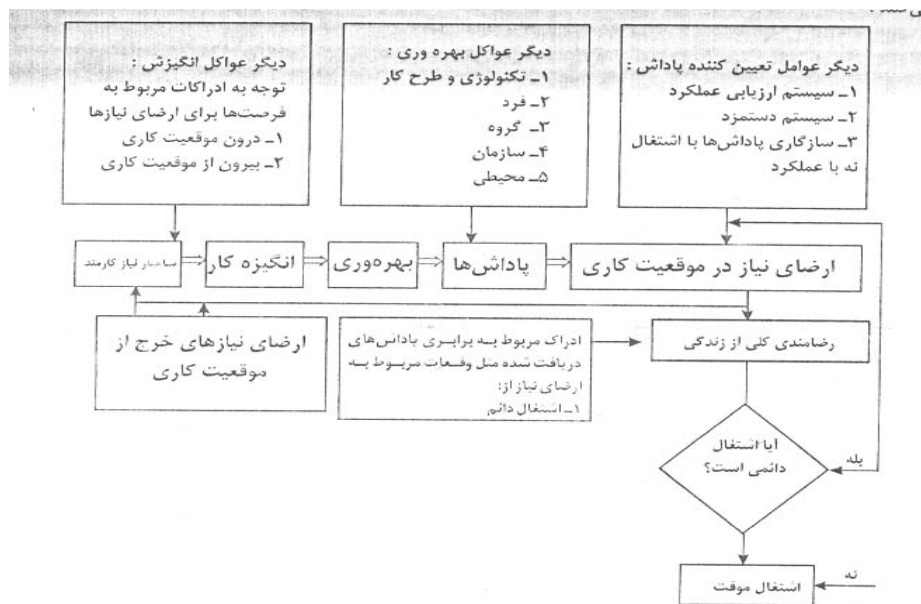


الگوهای رضایت شغلی

«فرات و استارک (۱۹۷۷) الگو مفیدی از نحوه رسیدن به رضایت شغلی و عوامل مؤثر

در آن ارائه کردند. طرح شماتیک این الگو در شکل ۲-۳ نشان داده شده است. برای

شرح موضوع الگو، بهترین نقطه شروع جعبه سمت چپ است که انگیزه کاری است که بر توان تولید تأثیر می‌گذارد و آن نیز به گونه‌ای خود پاداش‌ها را مغایر می‌سازد. در هر یک از مراحل فرایند رضایت شغلی متغیرهای دیگری نیز وجود دارند که در بالای جعبه نشان داده شده‌اند و این متغیرها با عامل اصلی به طور مستقیم ترکیب می‌شوند تا به تعیین عامل بعدی کمک کنند. به عنوان مثال انگیزه‌ی کار همراه با سایر متغیرهای مربوط ترکیب می‌شوند و عامل بهره‌وری را تعیین می‌کنند و بهره‌وری منجر به پاداش می‌شود. پاداش با ترکیب سایر عوامل مؤثر، تعیین کننده ارضای نیازهای فردی است. البته همانطور که در شکل مشاهده می‌شود نیازها در خارج از موقعیت کاری نیز قابل ارضا شدن هستند و در نهایت این دو نوع ارضای ساختار کلی نیازهای فرد را تعیین می‌کنند.



شکل ۲-۳- الگویی که رضایت شغلی را به انگیزه بهره‌وری مربوط می‌کند (فرات و استارک ۱۹۷۷)

ارضای نیازها در کار نیز تنها عامل تعیین کننده رضایت شغلی نیست بلکه ادراک مربوط به برابری پاداش‌های دریافت شده نیز در آن مؤثر است. سرانجام میزان رضایت شغلی تداوم یا ترک کار را تعیین می‌کند.

نکته قابل توجه در این است که رضایت از کار «بطور مستقیم» به بهره‌وری منجر نمی‌شود «لکن» بهره‌وری یکی از عوامل تعیین کننده رضایت شغلی است که این برخلاف انتظار مدیران است.

با اینکه در این الگو از بسیاری از یافته‌های پژوهشی استفاده شده اما الگو مذکور نقش یک راهنما در کشف سایر متغیرهای مؤثر در رضایت شغلی دارد و نمی‌تواند یک نتیجه‌ی قطعی و نهایی تلقی شود. به عنوان مثال در این الگو به تعدادی از عوامل زمینه‌ساز مانند شرایط کاری، روابط با همکاران، تفاوت‌های فردی و شیوه‌ی رهبری توجهی نشده است. شاید بیشترین ارزش این الگو این باشد که پیچیدگی فرایند رضایت شغلی را همراه با عوامل متعدد دیگر، مد نظر قرار داده است (استوارت از کمپ، ماهر، ۱۳۷۰).

در الگوهای دیگر مانند انسان «انسان اجتماعی» در انگیزش، به موضوع رضایت شغلی توجه شده است. در این الگو اعتقاد بر این است که بهره‌وری مستقیماً به رضایت شغلی کارکنان وابسته است (برخلاف معدل فرات و استارک) و اگر به مدیران و همکاران خود علاقه‌مند باشند، بازدهی آنها بالاتر خواهد رفت.

در الگو «انسان خود شکوفا» نیز عقیده بر این است که پاداش‌های بیرونی اثر خیلی کم بر روی انگیزش و عملکرد افراد دارند و این اثر کوتاه مدت است در حالی که انگیزه‌های

درونی مانند احساس مسئولیت، موفقیت و غیره، روی رضایت شغلی و عملکرد نقش مؤثری دارند (گشتاسب مظفری، ۱۳).

طبق الگوی آرنولد و فلدمن (۱۹۸۶) اساساً رضایت شغلی از اختلاف بین آنچه بین افراد از شغل خود انتظار دارند و آنچه واقعاً از شغل آنها به دست می‌آید، حاصل می‌شود؛ به عبارت دیگر، اگر واقعیت‌های شغلی، کمتر از مقدار مطلوب باشند، شخص راضی خواهد شد و اگر بیشتر از انتظار فرد واقعیات شغلی وجود داشته باشد، احتمالاً شخص احساس گناه خواهد کرد. البته این انتظارات و شرایط مطلوب، از مقایسه‌ای که شخص بین خود با افراد دیگر در سایر قسمتهای سازمان و یا افراد خارج از سازمان و یا حتی با موقعیت قبلی خود، انجام می‌دهد، حاصل می‌گردد (مجیدی، ۱۳۸۰).

ابعاد رضایت شغلی

رضایت شغلی از مجموع نگرشهای فرد به ابعاد یک شغل حاصل می‌گردد، لذا در مطالعه رضایت شغلی، این ابعاد باید باتفاق مورد توجه و بررسی قرار گیرند. این ابعاد عبارتند از: ۱- پرداخت (حقوق) ۲- ارتقاء و پیشرفت ۳- سرپرستی ۴- شرایط کاری ۵-

همکاران

الف- پرداخت^۱

«دستمزدها نقش عمده‌ای را در تعیین میزان رضایت شغلی بازی می‌کند. پرداخت یکی از جنبه‌های مهم رضایت شغلی می‌باشد؛ زیرا پول ابزاری برای تأمین بسیاری از نیازهایی

¹-Pay

است که برای انسان مطرح است. پول دستیابی به غذا. جان پناه و مسکن و لباس را امکان‌پذیر می‌سازد و ابزاری برای تأمین رفاه و آسایش در خارج از سازمان می‌باشد. به هر حال، پول می‌تواند به عنوان یک سمبل موفقیت^۱ و یک منبع شناسایی^۲ باشد. کارکنان اغلب پرداخت را عکس‌العمل میزان احترام مدیریت نسبت به مشارکت آنان در سازمان می‌دانند (هوگ، آرنولد^۳).

تحقیقات متعددی در مورد تأثیر حقوق و دستمزد روی رضایت شغلی و بهره‌وری انجام شده است. بطور کلی، کارکنان با حقوق بالاتر نسبت به افراد با حقوق پایین‌تر از رضایت شغلی بیشتری برخوردارند. البته این رابطه یک رابطه‌ی نسبی است. زیرا عوامل متعدد دیگری بر روی رضایت شغلی تأثیر می‌گذارند. طبق مطالعه‌ای که توسط لاولر^۴ انجام شده است.

کارکنانی که حقوق آنها برابر و یا کمی بیشتر از افرادی است که کار مشابهی را انجام می‌دهند، رضایت شغلی بیشتری دارند. نکته قابل توجه این است که میزان مبلغ واقعی پرداختی مهم نیست، بلکه میزان پرداخت با سایر کارکنان مقایسه و مطلوبیت آن ارزیابی می‌شود. بنابراین رضایت نسبت به حقوق بر اساس خالص دریافتی و مقایسه آن با دیگران به دست می‌آید.

¹Achievement

²Recognition

³Hugh & arnold

⁴Lawler

اهمیت این عامل، بر اساس یافته‌های یک مطالعه که بوسیله برکویتز^۱، فریزر^۲، تریزر^۳ و کاچران^۴ انجام شده است. روشن شده است. این محققین یک نمونه تصادفی از صدها کارمند را انتخاب نموده و مصاحبه‌هایی را در مورد مشاغل فعلی آنان و میزان رضایت آنها نسبت به میزان حقوق دریافتیشان انجام دادند. نتایج به دست آمده روشن نمود که بهترین پیش‌بینی کننده رضایت شغلی افراد، ادراک فردی آنان در مورد میزان جبران خدمات آنها از سوی سازمان با توجه به استحقاق و شایستگی آنان می‌باشد. در صورتی که افراد احساس کنند که نحوه توزیع پرداخت و سیستم جبران خدمات منصفانه است و یا احساس آنها از میزان عادلانه بودن آن مثبت باشد، رضایت شغلی بیشتری خواهند داشت.

کارکنان می‌خواهند سیستمهای پرداخت موجود در سازمان دستن، منطقی، غیرمبهم و مطابق با انتظارات آنها باشد. وقتی که میزان پرداخت بر اساس نیازمندیهای شغل^۵، سطح مهارتهای فردی و استاندارد پرداخت در جامعه باشد، رضایت شغلی بیشتری وجود خواهد داشت. البته هر کسی به دنبال پول نیست؛ بسیاری از کارکنان مشتاقانه پول کمتر را در مقابل کارکردن در یک موقعیت شغلی بالاتر، حجم کار کمتر، شرایط کاری ایمن‌تر

¹Berkowitz

²Fraser

³Reasure

⁴Cochran

⁵Job demands

و یا ساعت کار کمتر می‌پذیرند. بنابراین رضایت شغلی کارکنان در مورد پرداخت بیشتر تابع احساس آنها از میزان منصفانه بودن آن می‌باشد.

به هر حال هیچ عاملی یافت نشده است که به میزان و شدت دستمزد مستقیم بر روی رضایت شغلی تأثیردار باشد نکته قابل توجه در این رابطه این است که اغلب کارکنان سعی می‌کنند میزان واقعی منافی را که بطور غیرمستقیم دریافت می‌کنند، دست کم بگیرند. طبق مطالعات انجام شده، کارکنان ۳۳ درصد میزان مبلغ دریافتی واقعی را نادیده می‌گیرند همچنین آنها سعی دارند تا دستیابی به بعضی از این مزایا را کم نشان دهند. برای نمونه، کارکنان جوان سعی می‌کنند تا «بیمه عمر و بیمه از کار افتادگی» را کم ارزش جلوه دهند.

ب- ارتقاء و پیشرفت^۱

فرصتهای ارتقاء و پیشرفت نیز بر روی رضایت شغلی تأثیر می‌گذارد. ارتقاء به یک سطح بالاتر در سازمان نوعاً موجب تغییر مثبت در کیفیت سرپرستی، محتوای شغل و میزان پرداخت می‌گردد. مشاغلی که در سطوح بالاتر سازمانی قرار دارند معمولاً آزادی عمل بیشتر، وظایف متنوع‌تر، کار چالش‌انگیزتر و حقوق بالاتری را برای کارکنان فراهم می‌کنند.

در کنار حقوق و دستمزد، فرصتهای ارتقاء نیز بوسیله سازمان‌ها به منظور تأمین رضایت شغلی مورد استفاده قرار گرفته است. در شرایطی که احتمال بیشتری برای ارتقاء و ترفیع

¹Promotions

کارکنان وجود دارد، آنان رضایت شغلی بیشتری دارند. البته این رابطه یک رابطه ضعیف و نسبی است؛ زیرا فرصت‌های ارتقاء و ترفیع تجارب نسبتاً نادر و کمیابی است که امکان برخورداری کلیه کارکنان وجود ندارد و در کنار این عامل، عوامل متعدد دیگری نیز بر روی رضایت شغلی تأثیر می‌گذارند.

کارکنان انتظار دارند. خط مشی‌های ترفیع درست، منطقی، غیر مبهم، و مطابق با انتظارات آنها باشد. بطور خلاصه کارکنان به دنبال خط مشی‌های ارتقاء و ترفیع منصفانه‌ای هستند که امکان کسب تجربه را برای آنها فراهم نماید. ارتقاء و ترفیع، فرصت‌هایی را برای رشد شخصی، مسئولیتهای بیشتر و افزایش موقعیت‌های اجتماعی ایجاد می‌کند. کارکنانی که احساس می‌کنند تصمیمات مربوط به ترفیع و ارتقاء کارکنان منصفانه است و یا به روش مناسب اتخاذ می‌گردد از رضایت شغلی بالاتری برخوردارند.

ج- سرپرستی^۱

سرپرستی نیز مانند ارتقاء یکی از منابع نسبتاً مهم رضایت شغلی می‌باشد. سبک سرپرستی از دو جنبه می‌توان بر روی رضایت شغلی کارکنان تأثیر داشته باشد. جنبه اول کارمندمداری^۲ یا سبک مراعات^۳ است. سرپرستانی که یک رابطه شخصی حمایتی را با زیردستان برقرار می‌کنند، از کارکنان راضی‌تری برخوردارند. جنبه‌ی دیگر سبک

¹Supervision

²Employee- Centerdness

³Consideration

سرپرستی که به نظر می‌رسد در رضایت شغلی سهم داشته باشد، اثرگذاری^۱ یا مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری است. کارکنانی در تصمیمات مشارکت دارند که از موقعیت شغلی بیشتری نیز دارند. بطور کلی در صورتی که امکان مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیریهی سازمانی وجود داشته باشد. رضایت شغلی کارکنان افزایش می‌یابد.

درحالی‌که کارمند مداری و اثرگذاری در تصمیم‌گیری. همبستگی مثبتی با رضایت شغلی کارکنان دارند، سبک رهبری مشارکتی همیشه نگرش‌های کارکنان را نسبت به شغلشان بهبود نمی‌بخشد. برای نمونه در حالی‌که گروه‌های کوچک و منسجم رهبران دموکراتیک

را ترجیح می‌دهند کارکنان را نسبت به شغلشان بهبود نمی‌بخشد. برای نمونه، در حالی‌که گروه‌های کوچک و منسجم رهبران دموکراتیک را ترجیح می‌دهند. کارکنان در گروه‌های

بزرگ و گروه‌های کاری غیرشخصی، رهبری آمرانه^۲ را ترجیح می‌دهند. بنابراین، در

حالی‌که بطور کلی رابطه مثبتی بین سبک سرپرستی کارمند مداری و رضایت کارکنان وجود دارد، اما این رابطه همیشه صادق نیست. طبق مطالعه‌ای که در ایران انجام شده

است، بین سبک پدران و رضایت شغلی نیز رابطه وجود دارد و کارکنانی ایرانی در قبال

سبک پدران احساس رضایت بیشتری می‌کنند (مرتضوی، ۱۳۷۱).

در خصوص مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری نیز بیان چند نکته ضروری است. اولاً

تصمیمات باید در مورد موضوعاتی باشد که کارکنان، با آن آشنا هستند و تخصص‌های

¹Influence

²Autocratic Leaders

لازم در آن زمینه داشته باشد. ثانیاً، مشارکت باید واقعی باشد. به این معنی که جمع‌آوری اطلاعات بوسیله کارکنان و نظرخواهی از آنها واقعاً بخشی از فرایند تصمیم‌گیری باشد. و بالاخره، مشارکت خیلی زیاد کارکنان در تصمیم‌گیری ممکن است موجب بروز نگرشهای منفی در میان کارکنان گردد زیرا بسیاری از کارکنان به هدایت و راهنمایی نیاز دارند و دوست دارند که به آنها دستور داده شود و آنها نمی‌خواهند که با همه مشکلات سازمان درگیر شوند.

طبق مطالعات انجام شده تغییر سرپرستان موجب تغییر در رضایت شغلی می‌گردد. و این بیان‌کننده این مطلب است که سرپرستان یکی از عوامل عمده تعیین‌کننده، میزان رضایت شغلی می‌باشد. این مسئله بیشتر تابع احساس کارکنان از کیفیت سرپرستی می‌باشد. وقتی که کارکنان سرپرستان خود را منصف و شایسته بدانند و باور داشته باشند که سرپرستان علایق و انگیزه‌های مثبتی در قلب خود داشته و افراد دلسوزی هستند رضایت شغلی رو به فزونی می‌گیرد. در مقابل وقتی کارکنان سرپرستان خود را غیرمنصف، نالایق و سودجو بدانند، رضایت شغلی به کاستی می‌گراید.

د- همکاران

داشتن همکاران صمیمی و کم‌کننده یکی از منابع مهم رضایت شغلی برای کارکنان است. انسانها دوست دارند فرصت محاوره و گفتگو با سایر همکاران داشته باشند. آنها مشاغلی را که بطور فیزیکی آنان را از سایرین جدا می‌کند، دوست ندارند. گروه کاری به عنوان یک سیستم حمایت اجتماعی برای کارکنان عمل می‌کند. افراد اغلب از

همکارانشان به عنوان یک ابزار اعلام مشکلات یا به عنوان یک منبع آسایش و راحتی استفاده می کنند. همکاران همچنین نیاز به تعامل اجتماعی را تأمین می کنند. بنابراین، جای تعجب نیست که داشتن همکاران حمایتی و صمیمی موجب افزایش رضایت شغلی گردد. کارکنانی که همکاران خود را دوست دارند، آنها را کمک کار خود می دانند. و احساس می کنند که به عنوان یک گروه منسجم و صمیمی هستند. رضایت شغلی بیشتری دارند.

طی مطالعه ای که در مورد اهمیت نقش همکاران و گروه کاری در رضایت شغلی انجام یافته، روشن شده است که در حالیکه بستر کارکنان نسبت به روابط با همکارانشان اهمیت قائلند، اما داشتن روابط خوب با همکاران برای کارکنان از سایر عوامل مهمتر نیست. براساس این مطالعه کارکنان، گروه کاری و همکاران را به عنوان چهاردهمین عامل از هیجده عامل مؤثر در رضایت شغلی درجه بندی کردند.

همچنین رضایت، شغلی کارکنان ممکن است بطور مشخصی بوسیله رضایت شغلی همکاران و سایر کارکنان در محیط کاری تحت تأثیر قرار گیرد. برای مثال مطالعه ای در مورد دانشجویانی که دوره کارآموزی را از طریق فیلمهای ویدیویی می گذارند، انجام شد. در این مطالعه دانشجویان علاوه بر تماشای روشهای انجام کار و یادگیری رویه های کاری، نگرشهای کارکنان در مورد کار و سازمانشان را نیز ملاحظه نمودند. در این فیلمهای ویدیویی دو دسته نگرش متفاوت (مثبت/ منفی) برای دو دسته از کارکنان ارائه می گردید. در یکی از فیلمهای ویدیویی کارکنان نگرشهای مثبتی ارائه می کردند، در

حالی که در فیلم دیگر همان شرایط کاری نگرشهای منفی را مطرح می کردند (برای مثال در فیلم اولی کارکنان می گفتند: «واقعاً من این کار را دوست دارم» و در فیلم دومی می گفتند «این کار خسته کننده است». پس از ملاحظه فیلم آموزشی افراد وظایف کاری را خودشان اجرا کردند و سپس یک پرسشنامه نگرش سنجی را تکمیل نمودند مشخص گردید افرادی که فیلم ویدیویی با نگرشهای مثبت را مشاهده کرده بودند، نسبت به گروه دیگر، رضایت شغلی بیشتری داشتند. تحقیقات بعدی در سازمانها نیز همین نتایج را نشان داده است.

اشارات ضمنی و پیام این تحقیقات اسن است که اگر سازمانی بخواهد کارکنان جدید نگرشهای مطلوبی نسبت به کار خود داشته باشند و در آینده نسبت به شغلشان رضایت شغلی حاصل کنند. می بایست کارکنان جدید را در گروههای کاری که نگرش مثبتی به کارشان دارند و از رضایت شغلی برخوردارند، قرار دهد. در این صورت کارکنان جدید تحت تأثیر رضایت همکاران، رضایت شغلی بیشتری خواهند داشت (مصلح، ۱۳۷۴).

ه - ماهیت شغل

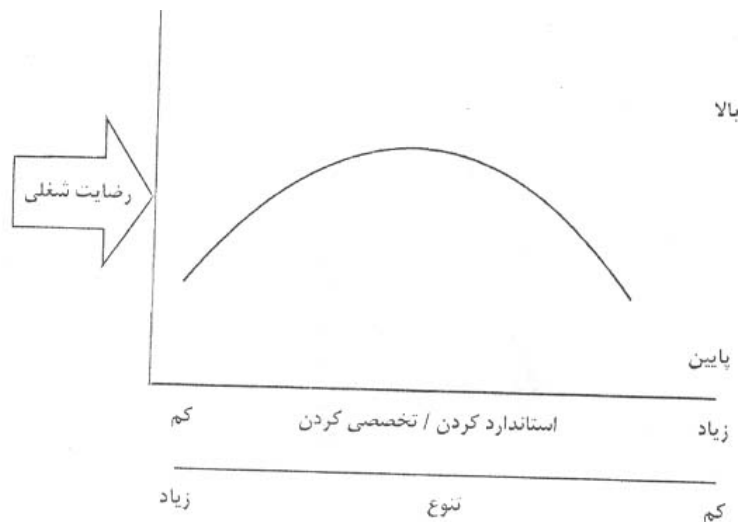
منظور این است که چه اندازه خود شغل و فرصتهای شغلی امکان قبول مسئولیت را برای فرد فراهم می آورد. در بررسی ماهیت شغل، چابش انگیز بودن، تنوع داشتن، میزان کنترل بر روشها و مراحل انجام کار، واضح بودن و میزان استاندارد و تخصصی کردن وظایف، مورد توجه قرار می گیرد. رابطه این عوامل شغلی با رضایت شغلی به شرح زیر می باشد.

۱- تنوع شغل

شغل‌هایی که تنوع خیلی کمی دارند، سبب خستگی افراد می‌شوند. از طرف دیگر، شغل‌هایی با تنوع زیاد، باعث وارد آمدن فشار روحی و روانی بر افراد می‌شوند. بطور کلی، شغل‌هایی با تنوع متوسط، بیشترین رضایت شغلی را ایجاد می‌کنند.

۳- استاندارد و تخصصی کردن وظایف

استاندارد و تخصصی کردن وظایف، قطعه مقابل تنوع شغلی است، ولی نتیجه بررسی هر دو عامل مذکور، مشابه می‌باشد؛ یعنی مقدار معتدل این متغیرها، رضایت شغلی بالا را نشان می‌دهد. وقتی شغلی، تخصصی یا استاندارد نباشد (تنوع زیاد)، برای کارمند مشکل است که بداند به چه نحوی آن را انجام دهد و در صورت افراطی آن (تنوع کم)، نیز کارها خیلی تکراری و خسته کننده می‌شود. رابطه تنوع و استاندارد کردن با رضایت شغلی، در شکل شماره ۲-۴ نشان داده شده است.



شکل ۲-۴ رابطه بین استاندارد/تخصصی کردن و تنوع با میزان رضایت شغلی

۳- کنترل بر روشها و مراحل انجام کار

در مشاغلی که به کارکنان در نحوه انجام کار، استقلال بیشتری داده شده است، کارکنان بیشترین میزان رضیت شغلی را نشان داده‌اند و برعکس، کنترل پیوسته مدیریت بر روشها و مراحل انجام کار، منجر به سطح پایین رضایت شغلی شده است. (مجیدی، ۱۳۸۰)

۴- چالش انگیز بودن شغل^۱

در رأس مجموعه عوامل شغلی که بر روی رضایت شغلی تأثیر می‌گذارند. می‌توان چالش انگیز بودن کار را نام برد. به عقیده بعضی از نویسندگان منظور از چالش انگیز بودن کار وجود عواملی از قبیل تنوع در شغل. مولد بودن، مشکل بودن نسبی اهداف و استفاده از مهارت فرد در کار می‌باشد.

کارکنان، مشاغلی را می‌خواهند که چالش‌انگیز هستند. آنها نمی‌خواهند همه روزه در مشاغلی بی‌محتوا فعالیت نمایند و کارهایی را انجام دهند که موجب خستگی و ملالت آنها می‌گردد. افراد دوست ندارند کارهای ساده، تکراری و یا سهل‌الوصولی را انجام دهند؛ آنها می‌خواهند کارهایی را انجام دهند که بطور نسبی مشکل است و در اجرا و تکمیل آن احساس موفقیت نمایند. بنابراین کارکنان ترجیح می‌دهند مشاغلی داشته باشند که به آنها فرصت بکارگیری مهارت‌ها و توانائیشان و انجام وظایف متنوع، آزادی عمل، و بازخورد درباره نحوه انجام داده وظایفشان را می‌دهد؛ این ویژگیها چالش انگیز بودن ذاتی کار را تعیین می‌کنند. مشاغلی که میزان اندکی از ویژگیهای چالش انگیز داشته

¹Job challenge

باشند. خستگی ایجاد می‌کنند، اما مشاغلی که فوق‌العاده چالش‌انگیز هستند ناامیدی و احساس شکست را ایجاد می‌کنند. لذا در شرایطی که میزان چالش‌انگیز بودن در حد متوسطی است کارکنان رضایت شغلی بیشتری خواهند داشت. متضاد چالش^۱ یکنواختی و ملامت‌آور^۲ است. مطالعات متعددی نشان می‌دهد که یکنواختی موجب سطوح بالای نارضایتی می‌گردد و ممکن است نهایتاً موجب غیبت و ترک خدمت کارکنان گردد. چالش‌انگیز بودن یا نبودن شغل هم می‌تواند اثرات نگرشی (رضایت/نارضایت) و هم اثرات رفتاری داشته باشد.

وضوح شغلی^۳

مجموع دیگری از عوامل که به نظر می‌رسد در ارتباط با رضایت شغلی کارکنان مهم باشد. میزان روشنی و یا ابهام شغل می‌باشد. به عقیده بعضی از صاحب‌نظران انسانها دوست دارند که یک محیط کاری روشن، صریح و غیرمبهم داشته باشند. مطالعاتی که در مورد عوامل مؤثر بر رضایت شغلی انجام شده است، نشان می‌دهد که عواملی مانند وضوح شغلی و مشخص بودن شغل رابطه مثبتی با رضایت شغلی دارند.

دو عامل مربوط به وضوح شغلی عبارتند از: روشن بودن نقش^۴ و وجود بازخورد^۱ وقتی که مسئولیت‌های شغلی یک نفر به میزان مناسبی مشخص و تعریف شده باشد (روشنی

¹Challenge

²Boredome

³Job Clarity

⁴Role Clarity

نقش)، به نظر می‌رسد که رضایت شغلی بیشتر از زمانی باشد که این مسئولیتها مبهم است. انسانها همچنین دوست دارند که بدانند چگونه آنها کار خود را انجام می‌دهند (بازخورد)، اخذ یک بازخورد سریع و واقعی میزان رضایت شغلی را افزایش می‌دهد. بطور کلی، آنچه که همه این متغیرها بیان می‌کنند این است که کاهش میزان ابهام موجب افزایش رضایت شغلی می‌شود.

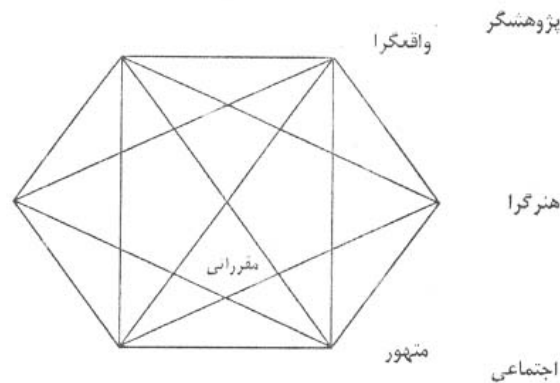
تطابق بین شخصیت و شغل و تأثیر آن بر رضایت شغلی

«هر یک از ویژگی‌ها و یا الگوهای شخصیتی بر اساس نیازمندیهای شغلی، عملکرد شغلی را تحت تأثیر قرار می‌دهند. اخیراً رابطه بین نیازمندیهای شغلی و ویژگیهای شخصیتی توجه زیادی را به خود معطوف کرده است. این موضوع بهترین نحو در نظریه تناسب شخصیت - شغل هالند بیان شده است.

نظریه هالند بر اساس این تفکر است که می‌بایست بین ویژگیهای شخصیتی یک فرد و محیط کاری‌اش تناسب برقرار باشد. هالند شش نوع شخصیت را مطرح کرده و ادعا می‌کند رضایت شغلی و تمایل به ترک خدمت کارکنان به میزان تطابق بین شخصیت فراد با محیط حرفه‌ای آنها بستگی دارد.

هالند پرسشنامه رجحان شغلی را که دارای ۱۶۰ سؤال حرفه‌ای می‌باشد، طراحی نمود. پاسخ دهندگان مشاغلی را که دوست داشتند یا دوست نداشتند در این پرسشنامه بیان می‌کردند. سپس از این پاسخها جهت تعیین نوع شخصیت فرد استفاده گردید. نتایج

تحقیق شکل شش ضلعی زیر را تأیید می کند. این شکل نشان می دهد که دو گرایش در شش ضلعی وجود دارد که قابلیت مقایسه بیشتری دارند. دسته های مجاور تقریباً مشابه هستند، در حالیکه دو ضلع مقابل تا حدی متضاد می باشند.



شکل شماره (۲-۵) رابطه بین انواع شخصیت شغلی^۱ و انتخاب شغل هالند

مفهوم این شش ضلعی چیست؟، هالند معتقد است در شرایطی که شخصیت و شغل یا حرفه با هم سازگاری دارند. رضایت شغلی به بالاترین میزان و ترک خدمت به میزان حداقل خواهد رسید. افراد اجتماعی باید در مشاغل اجتماعی باشند و افراد مقرراتی در مشاغل مقرراتی و همینطور سایر مشاغل یک فرد واقعگرا با یک شغل واقعگرا متجانس تر است تا اینکه یک فرد واقعگرا در یک شغل پژوهشگر انتصاب یابد. یک واقعگرا می تواند در یک شغل اجتماعی که متجانس ترین موقعیت ممکن به موقعیت اصلی خود می باشد، انتصاب یابد (شکل شماره ۲-۵) هر یک از انواع ششگانه شخصیت، محیط حرفه ای متجانس خاص خود را دارند. نکات کلیدی نظریه این است

که (۱) تفاوت‌های عمده‌ای بین شخصیت افراد وجود دارد؛ (۲) انواع متفاوتی از مشاغل در جامعه و سازمانها وجود دارد؛ (۳) افرادی که در محیط‌های شغلی متجانس با نوع شخصیت خود انتصاب می‌یابند. رضایت شغلی بیشتری خواهند داشت و احتمال ترک خدمت و استعفا در میان آنان کمتر خواهد بود.

به عقیده هالند، شواهد زیادی وجود دارد که رابطه قوی بین ویژگی‌های شخصیتی و رضایت شغلی را تأیید می‌کنند. برای مثال، افراد موقعیت طلب بیشتر به شغلشان توجه می‌کنند و از طریق آن ارضاء می‌شوند و افراد قدرت طلب انتظارات دیگری از سازمان دارند که می‌بایست آن انتظارات برآورده شود. بنابراین رضایت شغلی بیش از اینکه به ویژگی‌های شغلی و یا محیط کاری بستگی داشته باشد؛ به ویژگی‌های شخصیتی فرد وابسته است. در نتیجه از آزمونهای شخصیت می‌توان به عنوان پیش‌بینی کننده قوی احتمال رضایت شغلی یک داوطلب استخدام در آینده استفاده نمود.

بر اساس مطالعات انجام شده، بررسیهای ویژگی‌های شخصیتی و انتخاب شخصیت مناسب می‌تواند عملکرد شغلی اثربخشی را فراهم نماید. همچنین آزمونهای شخصیت می‌تواند تصمیمات استخدام، انتقال و ارتقاء را بهبود بخشد. زیرا ویژگی‌های شخصیتی پارامترهایی را برای رفتار افراد ایجاد می‌کنند و آنها چهارچوبی را برای پیش‌بینی رفتار افراد فراهم می‌کنند. برای مثال، افرادی که کمرو و خجالتی هستند برای پستهای اجتماعی، مانند فروشنده‌گی مناسب نیستند.

اگر چه صرفاً بر اساس ویژگیهای شخصیت افراد نمی توان عملکرد افراد را در مشاغل مختلف پیش بینی نمود؛ اما آگاهی از شخصیت افراد می تواند عدم تطابق و همخوانی بین شخصیت و شغل را افزایش داده و نهایتاً موجب کاهش میزان ترک خدمت و افزایش رضایت شغلی گردد. بعلاوه، می توان به ویژگیهای شخصیتی معینی که با موفقیت شغلی ارتباط دارند. توجه کرد؛ ویژگیهای موردنظر را مورد آزمون قرار داد و از داده های آنان بمنظور انتخاب بهتر کارکنان استفاده نمود. شخصی که از مقررات تبعیت می کند، سازگاری با قدرت طلبی بالایی دارد، احتمالاً در مشاغل دارای ساختار به عنوان یک کارکن کنترل درب ورودی بیمارستان، یا به عنوان یک مدیر در یک سازمان دولتی بزرگ رضایت بیشتری به دست خواهد آورد تا اینکه به عنوان یک محقق، یا کارمندی که به درجه بالایی از خلاقیت نیاز دارد، استخدام شود؛ در نتیجه تناسب و همخوانی بین شخصیت افراد و شغلشان موجب کاهش ترک خدمت و افزایش رضایت شغلی در کارشان می گردد.

بنابراین افراد با شخصیتهای متفاوت یک سازمان را دایر می کنند، و باید یکایک آنها نسبت به کاری که می باید در سازمان انجام پذیرد، مورد بررسی و مذاقه قرار گیرند. کوتاه سخن اینکه، شخصیت بر روشی که یک شخص (۱) کاری را انجام می دهد. (۲) با اشخاص دیگر در کنش مقابل قرار گیرد. تأثیر می گذارد. بدین طریق از آنجاییکه شخصیت عملکرد شغلی را تحت تأثیر قرار می دهد. مدیران باید رفتارها، ارزشها و طرز فکر افرادی را که در سازمان آنها کار می کنند، بشناسند و درک کنند. به عبارت دیگر،

بهبود بخشیدن فضای سازمان، به منظور حصول اطمینان از نیل به ضایات بیشتر کارکنان و عملکرد بالاتر آنها نیاز به این دارد که نسبت به احوال افراد و منحصر به فرد بودن هر یک از شخصیتها بصیرت، و بینش کامل وجود داشته باشد (مصلح، ۱۳۷۴).

همبسته‌های خشنودی شغلی: متغیرهای شخصی

ظاهراً با این که متغیرهای محیطی از قبیلی سطح شغل، محتوی شغل، و نوع سرپرستی توانسته‌اند مقدار قابل ملاحظه‌ای از پراکندگی خشنودی شغلی را توضیح دهند از عهده روشن ساختن همه مطلب بر نیامده‌اند. در هر موقعیت که با مجموعه‌ای از شرایط مشخص شده باشد از تفاوت‌های فردی قابل ملاحظه‌ای در نگرشها و خشنودی شغلی وجود دارد. این امر شاید ناشی از تفاوت در ویژگی‌های افراد باشد. برای برخی از مردم اکثر مشاغل، صرف نظر از شرایط ویژه محیطی، ناخشنود کننده‌اند، در صورتی که برای دیگران، باز هم بدون توجه به شرایط محیطی، بیشتر مشاغل خشنود کننده هستند. در این بخش مهمترین ویژگیهای شخصی مربوط به خشنودی شغلی را بازنگری می‌کنیم.

الف - سن

بیشترین شواهد در خصوص رابطه میان سن و خشنودی شغلی، با ثابت نگهداشتن عواملی از قبیل سطح شغل، حاکی از این است که تا سالهای پیش از بازنشستگی (تقریباً اوایل دهه شصت سالگی) عموماً رابطه‌ای مثبت میان این دو متغیر وجود دارد و بعد کاهشی چشمگیر در آن دیده می‌شود (صالح و اوتس^۱، ۱۹۶۴). از سوی دیگر، مطالعاتی

¹Salen and Otis

وجود دارد که رابطه‌ای را میان سن و خشنودی از میزان دستمزد نشان نمی‌دهند (ر.ک. به شواب و والاس^۱، ۱۹۷۳). با توجه به این ابهاک، عاقلانه نیست که در این هنگام چارچوبی نظری برای رابطه به دست داد.

ب- سطح تحصیلات،

شواهد نسبتاً پایداری وجود دارد حاکی از این که، با ثابت نگهداشتن سطح شغل، میان سطح تحصیلات فرد و خشنودی او رابطه‌ای منفی وجود دارد (به ویژه خشنودی از درآمد) (ر.ک. به ستترز و کانتریل^۲، ۱۹۴۶، کانتریل، ۱۹۴۳، کلامن و ماهر^۳، ۱۹۶۶، شواب و والاس، ۹۷۳، لالر^۴، ۱۹۷۱). اغلب پژوهشگران یافته‌های خود را در این زمینه بر اساس چارچوبهای نظری مشابه و یا یکسان با نظریه گروه مرجع توضیح داده‌اند. می‌توان چنین استدلال کرد که هر چه سطح تحصیلات فرد بیشتر باشد، سطح گروهی که وی برای راهنمایی و چگونگی ارزشیابی پاداشهای شغلی به آن می‌نگرد. بالاتر خواهد بود. بنابراین، هر چه سطح مرجع گروهی که وی ممکن است به آن بنگرد، بالاتر باشد، کمتر از امتیاز معینی که دریافت می‌دارد، خشنود می‌شود.

¹Schwab and Wallace

²Centers and Centrill

³Klein and Maher

⁴lawler

ج- جنسیت

تاکنون شواهدی پایداری حاکی از این که، اگر سطح شغل را ثابت نگه داریم، زنان از مشاغل خود خشنودتر از مردانند، در دست نیست. حتی اگر تفاوتی هم وجود داشته باشد، مطمئن نیستیم مفهوم آن چیست. با توجه به جنب و جوش کنونی این اکتشاف که مشاغل برای خشنودی زندگی زنان همان اندازه اهمیت دارند که برای مردان (کاوانا، ۱۹۷۴) باید تأثیر ژرفی بر مطالعات مربوط به خشنودی زنان داشته باشد (شکرکن، ۱۳۷۶).

شاخص و پائمردهای رضایت شغلی و نارضایتی شغلی

رضایت شغلی و عملکرد

بین رضایت شغلی و عملکرد حالات مختلفی بیان شده که به شرح زیر است:

۱- تأثیر رضایت شغلی بر عملکرد ضعیف است

دلایل این حالت را می توان به شرح ذیل بیان کرد:

الف) حفظ عملکرد قبلی

یکی از بازکنان فوتبال در این زمینه بیان کرد که وقتی افراد تیم او، خیلی راضی هستند، رضایت آنها سبب می گردد که با احتیاط بازی کنند. لذا شکست می خورند. از طرف دیگر، هنگامی که از وضعیت خود ناراضی هستند و احساس می کنند که نیاز شدید به

¹Kavanagh

پیروزی دارند، آنگاه با انگیزه بیشتری بازی می کنند و عملکرد بهتری دارند (دیویس و نیواسترن^۱، ۱۹۸۵).

ب) طریقه سازماندهی کارها

در بسیاری از محیط‌های کاری، شغلها به طریقی سازماندهی شده‌اند که امکان کمی برای تغییرات در عملکرد وجود دارد. بنابراین، اشخاصی که این مشاغل را انجام می‌دهند، می‌باید یک سطح حداقل از عملکرد را حفظ کنند تا در شغل خود باقی بمانند. اگر نخواهند، بیشتر از سطح حداقل تلاش کنند، باید کارمندان دیگر، فعالیت خود را افزایش دهند. لذا در چنین حالتی رضایت شغلی، تأثیر کمی بر افزایش عملکرد خواهند داشت (بارن^۲، ۱۹۹۰).

ج) وجود ارتباط غیرمستقیم

شاید بین رضایت شغلی و عملکرد، رابطه مستقیمی وجود نداشته باشد و ارتباط بین آنها از این حقیقت ناشی شود که هر دو، با عامل سوم (مثل دریافت پاداش) مرتبط هستند. در این رابطه پورتر و لاولر بیان می‌کنند که افزایش عملکرد، منجر به دریافت پاداش برون (مانند ترفیع، حقوق و ...) و دریافت پاداش درونی (مانند احساس فضل و ...) می‌شود. اگر کارمندان، این پاداش را منصفانه بدانند و یک ارتباط مثبت بین عملکرد و این پاداشها مشاهده کنند، در آن صورت دو اثر خواهد داشت: اول آنکه، کارمندان

¹Davis and newstron

²Baron

تشویق به تلاش زیادتر شده، در نتیجه عملکرد آنها بهتر می‌شود. دوم آنکه، رضایت شغلی آنها افزایش می‌یابد و به همین دلیل، عملکرد و رضایت شغلی همزمان افزایش خواهند داشت؛ در حالیکه ممکن است بین آن دو، هیچ ارتباط مستقیمی وجود نداشته باشد (همان مرجع).

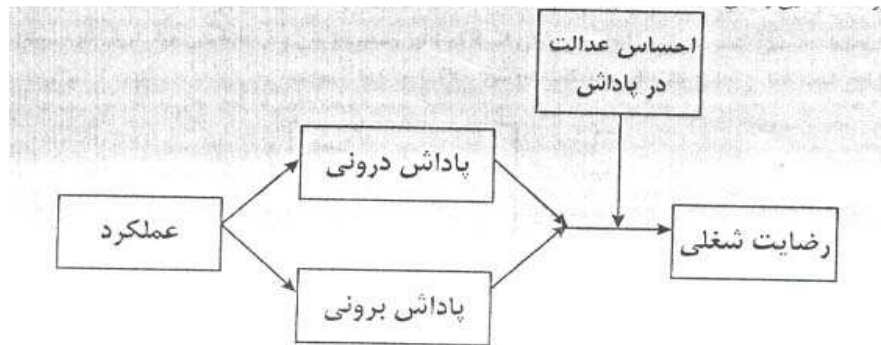
۲- رضایت شغلی غیرمستقیم منجر به عملکرد بهتر می‌شود

نتایج مطالعه‌ای که توسط میلرو مانک انجام گرفت و طی آن تأثیر مشارکت افراد در تصمیم‌گیری بر روی رضایت شغلی بررسی شد، نتایج نشان می‌دهد که ایجاد فرصتهایی برای مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری، منجر به افزایش رضایت شغلی می‌شود و آن نیز به نوبه خود در بهبود عملکرد، تسهیل ایجاد می‌کند. آنها می‌گویند: اگر چه ممکن است رضایت شغلی مستقیماً بر مقدار یا کیفیت عملکرد تأثیر بسزایی نداشته باشد، ولی با تأثیر بر جنبه‌های دیگر رفتار، بطور غیرمستقیم بر عملکرد اثر می‌گذارد؛ برای مثال ممکن است بر رفتار شهرنشینی، ارتباطات اجتماعی و همکاری، حفظ منابع سازمان، تحمل مشکلات و گردد. چنین رفتارهایی به هموار کردن و مؤثر بودن وظایف سازمانی کمک می‌کنند و بطور غیرمستقیم باعث افزایش عملکرد می‌شوند. (همان مرجع)

۳- عملکرد بهتر، منجر به افزایش رضایت شغلی می‌گردد.

شواهدی وجود دارد که نشان می‌دهد عملکرد شغلی، منجر به رضایت شغلی می‌شود و نه برعکس. همانطور که در شکل شماره (۲-۶) نشان داده شده است. عملکرد منجر به رضایت شغلی می‌شود و پاداش، یک نقش عمده را در این ارتباط ایجاد می‌کند؛ یعنی

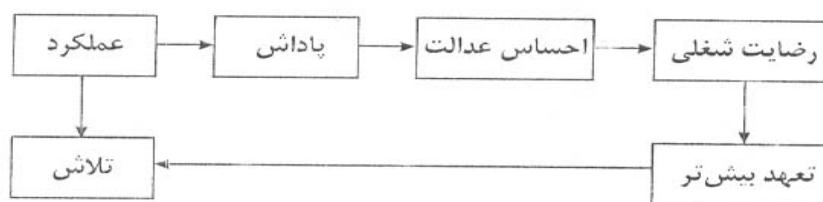
کارمندانی که عملکرد خوب دارند، هم پاداش درونی و هم پاداش برونی دریافت خواهند کرد و اگر کارمند تصور کند که این پاداش عادلانه است، رضایت شغلی در او افزایش می‌یابد (آرنولد^۱، ۱۹۸۶).



شکل ۳-۶ ارتباط بین عملکرد و رضایت شغلی

۴- بین رضایت شغلی و عملکرد رابطه متقابل وجود دارد.

در الگوی دیگر، ارتباط بین رضایت شغلی و عملکرد به صورت یک چرخه نشان داده شده است (شکل ۲-۷) همانطور که در شکل مشاهده می‌شود، نتیجه عملکرد بهتر، منجر به افزایش پاداش (اقتصادی، اجتماعی و روانی) می‌گردد. اگر این پاداشها عادلانه دیده شوند، باعث افزایش رضایت شغلی می‌گردند؛ افزایش رضایت شغلی منجر به تعهد سازمانی بالاتر شده و آن نیز به نوبه خود تلاش زیادتر را به دنبال خواهد داشت و در نهایت، تلاش بیشتر منجر به عملکرد بهتر می‌شود (مجیدی، ۱۳۸۰).

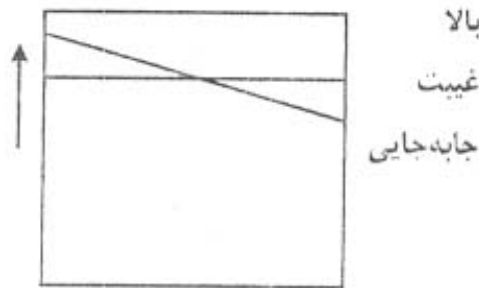


شکل ۳-۷ ارتباط بین رضایت شغلی و عملکرد

¹Arnol

رضایت شغلی و غیبت

بین میزان رضایت شغلی و غیبت نیز رابطه معکوس وجود دارد. کارکنانی که رضایت شغلی کمتری دارند تمایل دارند بیشتر غیبت نمایند ولی افرادی که رضایت شغلی آنان بالا است به موقع در محل کار حضور یافته و نسبت به انجام وظایف و امور محوله جهت نیل به اهداف تلاش و جدیت زیادی بعمل می‌آورند. همانطوری که مشاهده می‌گردد شیب خط غیبت کننده از شیب خط جابجایی کمتر می‌باشد. و این بدین معنی است که تأثیر رضایت شغلی بر جابجایی بیشتر از اثر غیبت است و بنابراین شیب خط جابجایی تندتر است. (کیت دیویس، ۱۳۷۰).



شکل ۲ - ۸ رابطه رضایت شغلی با میزان جابجایی و غیبت

رضایت شغلی و سلامت جسمی و روانی

مطالعات نشان می‌دهد که نارضایتی شغلی باعث ایجاد بیماریهای جسمانی و مشکلاتی همچون سردرد، کم اشتها، سوء هاضمه، کوتاهی تنفس، تهوع و خستگی می‌شود و اگر خیلی شدید و جدی باشد ممکن است منجر به بیماریهای همچون سکته، فشارخون،

ورم و زخم دستگاه گوارشی، روی آوردن به مواد الکلی و مخدر شود. همچنین موجب مسائل و مشکلات روحی از قبیل اضطراب، افسردگی، تنش، بی‌عاطفگی، فراموشی، عدم تمرکز و ... گردد (ناصر میرسپاسی، ۱۳۷۲)

گزارش‌های ممتد نشانگر پیوند میان نارضایتی شغلی و علائم جسمی بیماری‌های متعدد است. (یورگ ۱۹۶۹، جن کینز ۱۹۷۱، کویر و مارشال ۱۹۷۶) از آنجا که نارضایتی از شغل می‌تواند از منبع «استرس» باشد و استرس موجب بیماری‌های متعدد جسمی می‌شود، لذا این پیوند منطقی به نظر می‌رسد. سیلز و هاوس (۱۹۷۱) خبر از همبستگی منفی میان رضایت از شغل و نرخ مرگ و میر در بین گروه‌های مختلف شغلی دارند. در اسل ۱۹۶۹ نیز پالمور طی یک مطالعه مستمر دریافت که رضایت شغلی بهترین معرف طول عمر است. هر چند که همبستگی آنها اندک بود.

از آنجا که همه مطالعات مربوط به سلامت جسمی از نوع همبستگی است، نمی‌توان بسیاری از متغیرهای مداخله‌گر را کنترل نمود و شاهد‌های مربوط به مکانیسم‌های علمی در بیماری ضعیف و نظری است. علیرغم این محدودیت‌ها به نظر می‌رسد که کارکنان راضی‌تر از سلامت جسمی بهتری برخوردارند.

در مورد سلامت روانی نیز چندین مطالعه انجام شده که حاکی از ارتباط بین سازگاری عاطفی و رضایت شغلی دارد (کورن و هاوسر، ۱۹۶۵ و فرگوس ۱۹۷۳) با وجود این تغییر و تفسیر این ارتباط مبهم می‌باشد. چون شغل‌های ناراضی‌کننده معمولاً با دیگر فشارهای محیطی همراه است. همچنین کارکنان ناراضی معمولاً قبل از اینکه به

ناسازگاری عاطفی و عدم تعادل روانی دچار شوند، کار خود را ترک می کنند (استوارت از کمپ، ماهر، ۱۳۷۰).

رضامندی کلی از زندگی

در این رابطه دو نظریه وجود دارد:

«نظریه جبران» مدعی است شخصی که از لحاظ شغلی ناراضی است به دنبال کسب رضایت جبرانی در دیگر زمین های زندگی برمی آید.

«نظریه سرایت» معتقد است که ناخشنودی از شغل بر کل زندگی فرد تأثیر می گذارد (گروبرگ، ۱۹۷۹) نتایج پژوهش ها، به طور مسلم از نظریه سرایت حمایت می کند.

بررسی یافته های پژوهشی نشانگر وجود همبستگی مثبت بین رضایت شغل و رضایتمندی کلی از زندگی است (رایس، نیر، هانت، ۱۹۸۰، اشمیت، ملون، ۱۹۸۰)

از سوی دیگر هرزبرگ و دیگران در سال ۱۹۵۹ گزارش داده اند که تجربه های شغلی راضی کننده می تواند اعتماد به نفس و دیگر ویژگی های مثبت فردی را افزایش دهد.

(استورات از کمپ، ماهر، ۱۳۷۰)

تخلف و رفتارهای ضدتولیدی

اگر چه برای تخلف کارکنان دلایل بسیاری وجود دارد ولی شماری از آنان به علت برخورد سرد و خشک سازمان و مدیران با آنان، دست به تخلف می زنند. کارمندان در

ذهن خود، شاید این رفتارهای غیرعادی را به عنوان راهی برای انتقام گرفتن از آنچه آنرا رفتار نادرست سرپرستان و یا همکاران خود می دانند، به شمار می آورند.

نظارت‌های شدیدتر تهدید کارکنان به مجازات، همیشه به حل مشکل نمی‌انجامد زیرا این نوع کوشش‌ها متوجه علائم است نه علتهای اساسی آن مانند نارضایتی عمیق از کار. رفتارهای ضد تولیدی مانند خرابکاری تعمدی، دزدی، کم کاری عمدی یا ایجاد درگیری نیز تا حدی به نارضایتی از شغل مربوط می‌شود. (وروم، ۱۹۶۴)

از طرف دیگر حوادث شغلی نیز می‌تواند مربوط به عدم رضایت از کار باشد. هر چند که نشانه‌های تجربی در این زمینه بسیار اندک است، ولی اغلب شکایت‌ها و گلایه‌های کارکنان ناشی از نارضایتی شغلی است (لاک، ۱۹۷۶ به نقل از مطلق، ۱۳۷۴).

ترک خدمت

یکی از مسائلی که برای مدیران اهمیت فوق‌العاده‌ای دارد. ترک خدمت کارکنان است. زیرا ترک خدمت عملیات جاری سازمان را مختل می‌کند و انتخاب پرهزینه کارکنان جدید، آموزش و کسب تجربه آنها را برای جایگزینی روری می‌سازد. کارکنان با رضایت شغلی پائین با احتمال بیشتری ترک خدمت خواهند کرد.

اگر چه رابطه بین رضایت شغلی و ترک خدمت نسبتاً قوی است. اما عوامل متعددی مانند بازار نیروی کار، برداشت کارکنان از فرصتهای شغلی قابل جایگزین در سازمانهای دیگر و طول مدت اشتغال در سازمان در تصمیم قطعی یک نفر برای ترک خدمت تأثیر می‌گذارد. شرایط اقتصادی نیز تأثیر عمده‌ای بر رابطه بین رضایت شغلی و ترک خدمت دارد. وقتی که شرایط اقتصادی جامعه و نرخ بیکاری پائین است، در این شرایط افراد احساس می‌کنند که فرصتهای زیادی برای اشتغال در سازمانهای دیگر وجود دارد.

بنابراین سطح رضایت شغلیشان پیش بینی کننده خوبی برای ترک خدمت آنهاست. در مقابل وقتی که نرخ بیکاری بالا است، افراد احساس می کنند فرصتهای شغلی جایگزین در سازمانهای دیگر وجود ندارد؛ لذا در این شرایط، رضایت شغلی پیش بینی کننده خوبی برای ترک خدمت نخواهد بود. (رابرت بارن^۱، ۱۹۹۰)

حال در مورد کارکنان متمایل به ترک خدمت، چگونه می بایست رفتار کنیم. نتایج مطالعات نشان می دهند کارکنانی که به علت نارضایتی از سازمانی به سازمان دیگری می روند. در سازمان دوم رضایت شغلی بیشتری خواهند داشت. همچنین در سازمانهایی که فرصت ترک خدمت اختیاری وجود دارد. کارکنان موجود آن سازمان نیز رضایت شغلی بیشتری دارند (توماس و رایت^۲، ۱۹۹۱)

کارکنان چگونه نارضایتی خود را ابراز می کنند؟

نارضایتی کارکنان ممکن است به روشهای مختلفی ابراز شود. برای مثال، آنها ممکن است ترک خدمت کنند. شکایت کنند. غرولند کنند، نق بزنند، نافرمان شوند، امول سازمان را بدزدند و یا تا می توانند به سازمان لطمه بزنند، یا از مسئولیتهای کاریشان شانه خالی کنند. چهار پاسخ متفاوت در قبال نارضایتی از سوی افراد داده می شود، که ممکن است رفتار آنها مخرب و یا سازنده باشد. این رفتارها بشرح زیر است:

¹Robert. A.Baron.P

²Thomas A. wright

خروج (ترک خدمت)

عدم رضایت شغلی از طریق تلاش در جهت ترک سازمان ابراز می‌گردد. و فرد سعی می‌کند تا موقعیتی در خارج از سازمان کسب نموده و استعفا دهد.

اعتراض

فرد ناراضی از طریق تلاشهای فعال و سازنده برای بهبود شرایط واکنش نشان می‌دهد، او بمطور ایجاد بهبود راه حل ارائه می‌دهد. مشکلات را برای مدیران سطوح بالاتر تشریح می‌کند و به فعالیتهای اتحادیه‌ای و یا اعمال نفوذ از خارج سازمان دست می‌زند.

وفاداری (وظیفه شناسی)

انتظار منفعلانه ولی خوشبینانه برای اینکه شرایط بهبود یابد. اینگونه افراد مشکلات موجود سازمان را به علل خارجی نسبت می‌دهند و به مدیران سازمان اعتماد کرده و معتقدند که آنها کار خود را به خوبی انجام می‌دهند.

سهل انگاری

افراد ممکن است عدم رضایت شغلی خود را از طریق اجازه داده به اینکه شرایط بدتر شود. ابزار کنند. آنها آگاهانه کاری می‌کنند تا شرایط بدتر شود. برای مثال. بطور مستمر غیبت می‌کنند. تأخیر دارند و سرکار حاضر نمی‌شوند. تلاش و فعالیت خود را کاهش می‌دهند و میزان اشتباهات آنها افزایش می‌یابد.

رفتارهای سهل انگاری و خروج از سازمان متغیرهای عملکرد سازمانی مانند: بهره‌وری، ترک خدمت و غیبت را تحت تأثیر قرار می‌دهند. الگوی فوق پاسخهای مثبت و سازنده

جهت خرید فایل word به سایت www.kandoocn.com مراجعه کنید
یا با شماره های ۰۹۳۶۶۰۲۷۴۱۷ و ۰۹۳۶۶۴۰۶۸۵۷ و ۰۶۶۴۱۲۶۰-۵۱۱ تماس حاصل نمایید

را نیز مطرح می کند (مانند وفاداری و اعتراض)؛ رفتارهای سازنده ای که به افراد اجازه
می دهد تا موقعیتهای ناخوشایند را تحمل کرده و به امید بهبود شرایط و موقعیتهای کاری
رضایت بخش بنشینند.

بخش اول : جامعه آماری و گروه نمونه مورد مطالعه:

جامعه آماری در این پژوهش را کارشناسان مرکز بهمن موتور تشکیل می دهند که جمعاً از ۱۲۱ نفر تشکیل شده اند. این جامعه شامل ۱۰ حوزه کاری می باشد که عبارتند از : مدیریت، تولید خودرو، توسعه و ساخت، تحقیق و توسعه، کنترل کیفیت، منابع انسانی ، امور پشتیبانی ، طرح و برنامه ، امور مالی و مدیریت فروش.

روش کار به این طریق بوده است که ابتدا لیست اسامی کارشناسان مرکز بهمن موتور را جمع آوری کرده و سپس به نسبت کل نمونه تعداد افراد انتخابی در هر حوزه کاری مشخص گردید از طریق نمونه گیری طبقه ای تصادفی از هر حوزه نمونه گیری شد.

به دلیل وجود برخی محدودیتها، حوزه مدیریت فروش از جمع نمونه حذف گردید و در کل تعداد ۸۵ عدد از پرسشنامه های توزیع شده برگردانده شد.

جدول شماره (۳-۱): پراکندگی کارشناسان نمونه مرکز بهمن موتور به تفکیک

حوزه های کاری

ابزار پژوهش :

برای گردآوری داده های پژوهشی، پرسشنامه علامت عمومی (GHQ-28) و همچنین پرسشنامه رضایت شغلی مورد استفاده قرار گرفته است.

پرسشنامه سلامت عمومی توسط گلدبرگ^۱ (۱۹۷۲) به منظور شناسایی اختلالهای روانشناختی غیر سایکوتیک ابداع شده است و در حال حاضر از این پرسشنامه به

¹ - Goldberg

صورت شکل‌های ۲۸ و ۱۲ و ۶۰ و ۳۰ و ۴۴ ماده ای نیز تهیه شده است. نسخه های مختلف این پرسشنامه، تا کنون دست کم به ۳۶ زبان مختلف دنیا برگردانده شده و به طور وسیعی در کشورهای مختلف مورد استفاده قرار گرفته است. (چیونگ و اسپرز^۱، ۱۹۹۴) پرسشنامه ای که در این پژوهش مورد استفاده قرار گرفته شامل ۲۸ سؤال از نوع ساخته - پاسخ است. متن پرسشنامه درباره وضع کسالت و ناراحتی ها و به طور کلی سلامت عمومی فرد با تأکید بر مسائل روان شناختی جسمانی و اجتماعی از یک ماه گذشته تاکنون است. در تمام سؤالا آزمودنی باید گزینه هایی را که با اوضاع و احوال او بیشتر مطابقت دارد، مشخص نماید. پاسخ آزمودنی به هر یک از پرسشها در یک طیف چهار درجه ای (خیر، کمی ، زیاد، خیلی زیاد) و (بیشتر از همیشه، مثل همیشه، کمتر از همیشه، خیلی بدتر از همیشه) مشخص می شود. در نهایت نمره پایین نشان دهنده سلامتی و نمره بالا حاکی از عدم سلامت و وجود ناراحتی است. این مقیاس مشتمل بر چهار پاره تست است و هر یک از پاره تستها از ۷ پرسش تهیه شده است.

پاره تستهای تشکیل دهنده پرسشنامه سلامت عمومی عبارتند از:

۱- علائم جسمانی (شکایت جسمانی)^۲

۲- اضطراب و اختلال خواب^۳

1- Cheung, spears

2- Somatic symptoms

3- Anxiety & Insomania

۳- اختلال در کنش اجتماعی (روابط بین فردی)^۱

۴- افسردگی^۲

پرسشنامه رضایت شغلی توسط دکتر حیدر علی هومن به منظور سنجش رضایت شغلی افراد در ۵ بعد (کار، سرپرست، همکار، ارتقاء پرداخت) تهیه و تنظیم گردیده است. روش نمره گذاری:

گلدبرگ (۱۹۷۲) بهترین و مناسبترین روش نمره گذاری را در پرسشنامه سلامت عمومی، استفاده از مدل لیکرت ذکر نموده است. بالا بودن نمره در این مقیاس نشانه عدم سلامت و پایین بودن آن نمایشگر سلامت فرد است. نمره گذاری در هر دو طیف چهار درجه ای (خیر، کمی، زیاد، خیلی زیاد) و (بیشتر از همیشه، مثل همیشه، کمتر از همیشه، خیلی بدتر از همیشه) به ترتیب (۱ و ۲ و ۳ و ۴) بوده است.

با توجه به آنکه هر یک از مقیاسهای تشکیل دهنده پرسشنامه مشتمل بر ۷ سؤال است و کل مجموعه شامل ۲۸ سؤال می باشد، کسانی که در یک ماه گذشته در زمینه های مورد نظر هیچ گونه احساس ناراحتی نداشته اند برای هر پاره تست نمره $7 = 1 * 7$ گرفتند و در صورتی که مقدار بسیار زیادی در زمینه های یاد شده احساس ناراحتی داشتند برای هر سؤال نمره ۴ و در هر پاره تست $28 = 4 * 7$ نمره گرفته اند که در نهایت برای مجموعه ۲۸ سؤالی دامنه تغییرات نمره ها از ۷ تا ۱۱۲ است.

¹ - Social dysfunction

² - Sereve depression

در پرسشنامه رضایت شغلی نیز یک مقیاس ۵ درجه ای (۱ و ۲ و ۳ و ۴ و ۵) وجود دارد. این پرسشنامه فهرستی از ۵ جنبه مختلف شغل ارائه می دهد که آزمودنی با توجه به احساسش نسبت به هر بعد، یکی از ۵ عدد را انتخاب می کند.

دامنه تغییرات نمره ها برای هر جنبه، به شرح زیر می باشد:

الف) کار: دامنه تغییرات از ۱۰ تا ۵۰ می باشد.

ب) سرپرست: دامنه تغییرات از ۸ تا ۴۰ می باشد.

ج) همکار: دامنه تغییرات از ۱۰ تا ۵۰ می باشد.

د) ارتقاء: دامنه تغییرات از ۵ تا ۲۵ می باشد.

ه) پرداخت: دامنه تغییرات از ۶ تا ۳۰ می باشد.

بخش دوم: تجزیه و تحلیل اطلاعات جمع آوری شده

در بخش حاضر به تحلیل داده های حاصله از دو آزمون رضایت شغلی و سلامت عمومی (GHQ-28) از طریق نمودارهای بخشهای این دو آزمون خواهیم پرداخت.

پرسشنامه رضایت شغلی شامل ۵ نمودار می باشد که هر نمودار نمایشگر درصد رضایت افراد در هر یک از ۵ جنبه (کار، سرپرست، همکار، ارتقاء و پرداخت) می باشد.

پرسشنامه سلامت عمومی (GHQ-28) نیز شامل ۴ نمودار می باشد که هر نمودار نشان دهنده درصد سلامت افراد در هر یک از چهارپاره تست (علائم جسمانی، اضطراب و

اختلال خواب، اختلال در کنش اجتماعی و افسردگی) می باشد.

یکی از عمده ترین منابعی که سبب شکل گیری نگرشها و رضایت شغلی در کارکنان می شود، تفاوت های فردی است که می تواند ناشی از ویژگی های شخصی (مانند سن، تجربه کاری، میزان تحصیلات، جنسیت و ...) باشد. برای برخی افراد بیشتر مشاغل صرف نظر از شرایط ویژه محیطی به گونه کلی ارضا کننده نیست، در حالیکه برای دیگران، بازهم بدون توجه به شرایط محیطی، خشنود کننده است. (کورمن، ۱۳۷۸).

در این بخش به برخی از مهمترین ویژگی های شخصی که با رضایت شغلی ارتباط دارد اشاره می شود.

سن:

نتایج مطالعات نشان می دهد که با ثابت نگه داشتن عواملی مانند سطح شغل معمولاً تا پیش از دوران بازنشستگی (تقریباً شصت سالگی) عموماً بین دو متغیر سن و رضایت شغلی رابطه مثبت وجود دارد (صالح^۱، و اوتیس^۲، ۱۹۷۴).

به گونه کلی مراحل زندگی مردم نفوذ زیادی در رضایت شغلی افراد دارد. به عقیده هاچگراف^۳ (۱۹۹۸) افراد از سه مرحله عمده سنی عبور می کنند. در مرحله ۲۵ تا ۴۰ سالگی بیشترین تمرکز بر رسیدن به هدفها، وسایل و مقاصد است. افراد در این گروه سنی علاقه زیادی دارند که از توانایی های خود برای یادگیری چیزهای جدید استفاده کنند، به ترفیعات و پیشرفتهای شغلی نائل شوند و سطر تازه ای به برگه مشخصات

1- saleh

2- Otis

3- Hachgraf

شخصی خود بیفزایند. بیشترین توجه افراد از ۴۵ تا ۶۵ سالگی معطوف به ثبات و محافظت از چیزهایی است که تاکنون به دست آورده، بنا نهاده و توسعه داده اند. در این مرحله رضایت شغلی بیشتر از کار کردن در سازمانهایی به دست می آید که از نظر مالی ثبات بیشتری دارند، دستمزدها را به گونه منظم افزایش می دهند و کارکنان را در صندوق بازنشستگی سهیم می کنند.

سرانجام در مرحله بعد از ۶۵ سالگی بیشتر نیاز افراد در انجام کار با معنا جهت پیدا می کند، یعنی کار در جایی که رضایت حاصل از آن بیشتر به خاطر آن است که آنها به گونه کلی متفاوت از دیگران به نظر می رسند. اما مطالعاتی نیز وجود دارد که بیانگر رابطه میان سن و رضایت از دستمزد نیست. (کورمن، ۱۳۷۸، به نقل از هومن ، ۱۳۸۱).

از دیدگاه سلامت روانی ویژگیهای شخصی کارکنان نیز ظاهراً بر میزان خشنودی شغلی آنها تأثیر دارد، سن، یکی از این ویژگیهاست همانگونه که پیش از این گفته شد، کارکنان مسنتر معمولاً خشنودتر از کارکنان جوان هستند. در واقع، این رابطه حتی پیچیده تر از آن است که بیان داشتیم، هنگامی که اشخاص برای اولین بار وارد محل کار خود می شوند، بسیار مشتاق و خشنود هستند. بعد ، در خلال چند سال بعد به خاطر آنکه با سرعت مورد انتظارشان پیشرفت نکرده اند، دچار سرخوردگی و ناخشنودی می شوند. اما پس از ۶ یا ۷ سال مجدداً خشنودی به سراغ آنها می آید و از آن به بعد به طور یکنواخت افزایش می یابد (د.پ. شولتز ، ۱۹۸۲، نقل از ساینگتون ، ۱۳۷۹).

با توجه به جدول و نمودار ارائه شده از سن کارشناسان مرکز بهمن موتور مشخص می گردد که بیش از ۷۰ درصد کارشناسان زیر ۳۵ سال هستند.

جدول شماره (۲-۳): توزیع کارشناسان نمونه مرکز بهمن موتور به تفکیک سن

جنسیت:

به گونه کلی پژوهشهای مربوط به نقش تفاوت‌های جنسی در رضایت شغلی، اغلب حاکی از تأثیر جزئی این عامل است و نتایج حاصل از یک مطالعه به مطالعه دیگر فرق می کند. برای نمونه در برخی مطالعات، زنان و در دیگر مطالعات مردان از شغل خود رضایت بیشتری داشتند. با وجود این دقت بیشتر در خصوصیت‌های شغلی می تواند برخی از ناهمخوانیها را روشن کند.

مطالعات شولر (۱۹۷۵) نشان می دهد که زنان بیش از مردان به داشتن همکاران خشنود بها می دهند، در حالیکه مردان بیش از زنان برای فرصت مشورت با دیگران و تأثیر بر تصمیمهای مهم ارزش قائلند. لذا انواع متعدد مشاغل، هر دو جنس را به درجات متفاوت راضی می کند. (شولر، ۱۹۷۵، به نقل از ازکمپ، ۱۳۷۲).

نتایج پژوهش مانهارت (۱۹۷۲، نقل از رولینسون و همکاران، ۱۹۹۸) نیز نشان می دهد که در میان فارغ التحصیلان دانشگاه، مردان بیش از زنان به خط مشی های بلندمدت و مربوط به آینده توجه دارند. با وجود این نیوا و گوتک (۱۹۸۱، نقل از کمپ، ۱۳۷۲) معتقدند تفاوت‌های مربوط به جنسیت تا حد زیادی ناشی از سطوح شغلی است که به گونه سنتی توسط مردان و زنان اشتغال می شود. برای نمونه، زنان در شغل‌های منشی

گری معمولاً توجه بیشتری به روابط اجتماعی شغل دارند. اما مردان در موضع مدیریت توجه بیشتری به هدفهای بلندمدت دارند. وقتی مردان و زنان در شغل‌های مشابهی اشتغال دارند، تفاوت در رضایت شغلی آنان به حداقل می‌رسد. علاوه بر این، زنان بیشتر در موقعیتهایی احساس رضایت بیشتری دارند که کمتر رقابت آمیز و بیشتر همکارانه باشد (هلگسن، ۱۹۹۰، به نقل از لوسیر، ۱۹۹۷).

با وجود این، به عقیده بسیاری از پژوهشگران شواهد موجود در مورد تفاوت رضایت شغلی زنان و مردان راضی کننده نیست و نمی‌توان نتیجه گرفت که حتی اگر سطح شغل ثابت بماند زنان با توجه به ویژگیهای جنسی خود نسبت به مردان خشنودترند و چنانچه تفاوتی هم وجود داشته باشد، اطمینان کافی درباره این که مفهوم آن چیست وجود ندارد (کورمن، ۱۳۷۸).

سابقه کار:

به عقیده تیلور و ویور (۱۹۷۷، نقل از ازکمپ، ۱۳۷۲) دوره رضایت شغلی در طول زمان با یک خم U شکل منطبق است. یعنی در سالهای اولیه اشتغال بالاست و سپس کاهش می‌یابد و بعد دوباره افزایش پیدا می‌کند. این الگو درباره کارکنان مرد و زن به یک اندازه صادق است. اما در بین یافته‌های پژوهشی اختلافهایی دیده می‌شود. برای نمونه رودز (۱۹۸۳، نقل از لاوسون و شن، ۱۹۸۸) بیان می‌کند تجزیه و تحلیل رضایت شغلی در چندین گروه شغلی نشان می‌دهد که هر شغل می‌تواند الگوی کم و بیش متفاوتی از رضایت شغلی در طول مدت کار داشته باشد. در تضاد با الگوی شکل، رضایت شغلی

کارمندان دفتری در طول زمان افزایش ثابتی نشان می دهد، در حالیکه در خم رضایت کارگران تعمیرات یک کاهش اولیه مشاهده می شود، اما در نزد مدیران و کارگران ماهر پس از ۱۶ تا ۲۰ سال رخ می دهد.

اما برخی از پژوهشگران معتقدند طول مدت اشتغال با رضایت شغلی رابطه دارد. آنها طول مدت استخدام را به تعداد سالهایی تعریف می کنند که یک فرد در یک سازمان خاص مشغول به کار بوده است. (لی ویت، ۱۹۹۶، نقل از (رولینسون و همکاران، ۱۹۹۸).

یکی از جدیدترین مطالعات درباره رابطه سابقه کار و رضایت شغلی را جنینگر (۲۰۰۰) انجام داده است. به اعتقاد او کارکنان با تجربه (با بیش از ۱۲ سال سابقه کار) و کارکنان کم تجربه (کمتر از ۴ سال سابقه) رضایت شغلی بالایی دارند و کارکنانی که سابقه کار آنها بین این دو گروه قرار دارد، از شغل خود رضایت کمتری دارند.

به اعتقاد هاچگراف (۱۹۹۸) هر شغل دارای سه مرحله شروع، میانی و پایان است. در شروع کار و طی چند ماه نخست همه چیز به نظر کامل می رسد و هم کارکنان و هم کارفرمایان احساس اشتیاق و رضایت می کنند. در بخش میانی، کارکنان نظام حاکم بر سازمان را یاد می گیرند، افراد دور اطراف خود را کاملتر می شناسند و احساس چالش با کار می کنند. در این مرحله است که کارکنان به این واقعیت دست می یابند که شغل حاضر ممکن است آخرین شغل آنها در زندگی نباشد. سرانجام هر چه به بخش پایانی نزدیک می شوند بیشتر به محتوای شغل خود فکر می کنند. در این بخش آنها احساس

می کنند هر آنچه باید قبلاً دانسته اند و دیگر چالشی در شغل آنان وجود ندارد و اکنون زمانی است که باید حرکت دیگری آغاز کنند.

با توجه به جدول و نمودار (۳-۴) مشخص می گردد بیش از ۵۰ درصد کارشناسان در مدت سابقه ۵-۱ سال قرار دارند و کمتر از ۱۰ درصد کارشناسان سابقه بیش از ۱۰ سال دارند.

تحصیلات:

به اعتقاد بسیاری از پژوهشگران (مانند شواب و والانس ، ۱۹۷۳، لالر، ۱۹۷۱) بین تحصیلات و رضایت شغلی فرد (بویژه رضایت از درآمد)، با فرض ثابت نگه داشتن سطح شغل رابطه منفی وجود دارد. این امر از یک سو می تواند ناشی از این باشد که افراد با تحصیلات بالاتر نسبت به دیگر افراد دارای توقعات و انتظارات بیشتری نیز هستند و دوست دارند سازمانها نسبت به میزان تحصیلات آنها امتیاز بیشتری از جمله پست سازمانی، حقوق و مزایا و نیز تسهیلات ویژه قائل شوند، اما سازمانها به دلایل متعدد از جمله مشکلات مالی، نمی توانند این گونه اقدامات را به سرعت انجام دهند و لذا افراد تحصیلکرده رضایت کمتری در خود احساس می کنند. (از کمپ، ۱۳۷۲). تفسیر دیگر علت نارضایتی شغلی افراد مربوط به کورمن (۱۳۷۸) است، که اعتقاد دارد می توان برای تبیین نارضایتی از نظریه گروه مرجع استفاده کرد. بدین معنا که هر چه سطح تحصیلات فرد بیشتر باشد، سطح گروهی که وی برای راهنمایی و چگونگی ارزشیابی پاداشهای

شغلی به آن می نگرد، بالاتر خواهد بود، لذا هر چه سطح مرجع گروهی که وی احتمالاً به آن می نگرد.

الف: رضایت از کار:

یکی از ۵ جنبه آزمون رضایت شغلی، رضایت از کار می باشد. در بررسی رضایت از کار عواملی مانند: چالش انگیز بودن، تنوع داشتن، مفید و با ارزش بودن و احساس موفقیت و رسیدن به هدف مورد توجه قرار می گیرد.

شغلهایی که تنوع خیلی کم دارند، سبب خستگی افرادی شود و فرد شغلش را خسته کننده و بی ارزش ارزیابی می کند. از طرف دیگر شغلهایی با تنوع زیاد، باعث وارد آمدن فشار روحی و روانی به افرادی شوند. به طور کلی، شغلهایی با تنوع متوسط به بیشترین رضایت شغلی را ایجاد می کنند. این آزمون، کار را از ده جنبه مورد سوال قرار می دهد که آزمودنی هر جنبه را بر اساس احساس و نگرش خود ارزیابی می کند. با توجه به جدول (۳-۶) و نمودار (۳-۶) مشخص می گردد که رضایت از کار کارشناسان مرکز بهمن موتور با درصدهای مساوی در حد متوسط و بالا قرار دارد. که نشان دهنده علاقه نسبی افراد به کار است و شغل خود را تا اندازه ای چالش انگیز، سودمند، و با ارزش و دارای تنوع ارزیابی می کنند. که می توان با انجام اقداماتی ساده است موثر این درصد رضایت را افزایش داد.

ب) رضایت از سرپرستی:

این بعد بیانگر رضایتی است که فرد از رابطه با سرپرست مستقیم خود به دست می آورد. رضایت شغلی ناشی از این رابطه معمولاً با دو جنبه از رفتار سرپرست ارتباط دارد.

(۱) حمایت بین فردی، که اشاره به علاقه سرپرست به رفاه کارکنان دارد.

(۲) حمایت فنی، که اشاره به زمینه ای دارد که سرپرست برای راهنمایی در زمینه فنی و امور مربوط به وظایف فراهم می آورد (رولینسون و همکاران، ۱۹۹۸).

مرور پیشینه مطالعاتی نشان می دهد که سرپرستی به عنوان یک بعد مهم شغلی مطرح شده است، هر چند از دید کارکنان اهمیت آن کمتر از برخی متغیرهای دیگر مانند ارتباط با همکاران است (هرز برگ، ۱۹۷۷. نقل از ازکمپ، ۱۳۷۲) نتایج بسیاری از مطالعات پژوهشی نشان می دهد که رهبری ملاحظه کار^۱ رضایت شغلی بیشتری ایجاد می کند (بادین، ۱۹۷۴، نقل از کورمن، ۱۳۷۸)، و از نظر مکتب مدیریت روابط انسانی بهترین نوع مدیریت است. (ازکمپ، ۱۳۷۲).

به اعتقاد کورمن با آنکه در این مطالعات ابزارهای سنجش و روشهای پژوهش متفاوتی به کار رفته، اما یافته های آنان بسیار شبیه به هم است. به رغم آنکه افراد دو ست دارند به آنان با ملاحظه رفتار شود، می توان دو توضیح دیگر نیز برای آن بیان کرد. نخست آنکه اکثر این مطالعات از نوع همزمان است که در آن از افراد خواسته می شود در یک بر هم هم خشنودی خود از شغل خویش و هم رفتار سرپرستان را توصیف کنند. از این

¹-Considerate

رو، امکان دارد سرپرستان رفتار خود را با افراد زیر دست خود سازگار کنند. به میان دیگر سطح خشنودی و رضایت کارکنان عامل اصلی رفتار سرپرستان است. بنابراین سرپرستان، ممکن است کارکنانی را که شکایت نمی کنند و با محیط کار سازگاری دارند با رفتار ملاحظه کارانه پاداش دهند و زیر دستانی را که رفتار متفاوتی دارند با نوعی دیگر از سرپرستی متضاد تنبیه کنند.

به گونه کلی سطح سرپرستی بیانگر رضایت کارکنان از سرپرست است. و هر چه ملاحظه کاری و کارمند مداری سرپرست بیشتر باشد (برای نمونه، عملکرد خود را ارج نهد، به کارکنان خود توجه شخصی نشان دهد، امکان دریافت بازخورد را فراهم سازد و به عقاید کارکنان خود گوش دهد)، سطح رضایت از سرپرستان افزایش می یابد (وروم، ۱۹۷۴، اش، ۱۹۷۸، به نقل از هومن، ۱۳۸۱). علاوه بر این هر چه سرپرست صلاحیت بیشتری در کار نشان دهد، سطح رضایت از سرپرستی بهبود می یابد.

در مرکز بهمن موتور ارزیابی مرتبط به این بخش یعنی رضایت از سرپرستی در حد مطلوبی ارزیابی شده است. با توجه به نمودار (۳-۷) مشخص می شود که ارزش یابی کارشناسان مرکز بهمن موتور از سرپرستی مطلوب بوده است که این خود نشانگر بازخورد خوب، در دسترس بودن و ارتباط مناسب سرپرستان با کارشناسان می باشد

ج) رضایت از همکار:

بسیاری از پژوهشگران روابط با همکاران را مهمترین عامل در تعیین رضایت یا نارضایتی شغلی می دانند. (هرز برگ، ۱۹۵۷، نقل از ازکمپ، ۱۳۷۲) اندازه گروه و

کیفیت ارتباطات متقابل شخصی در گروه نقش مهمی در رضایت کارکنان دارد. گروه کاری به عنوان یک اجتماع، سیستم حمایتی احساسی و روحیه ای برای کارکنان محسوب می شود. اگر افراد در گروه دارای ویژگی های اجتماعی مشابهی مانند نگرشها و باورهای مشابه باشند، فضایی به وجود می آورند که در سایر آن رضایت شغلی فراهم می آید. (مهدوی و روحی عزیزی، ۱۳۷۹) رضایت ناشی از کار با همکاران تا اندازه ای مشابه با سرپرستی است و نشان دهنده این است که اعضای گروهی که فرد عضو آن است از نظر اجتماعی حمایتگر و تکمیل کننده وظایف کاری یکدیگرند.

با آنکه افراد عضویت و تعامل با گروه را از نظر روان شناختی پاداش دهنده می بینند، اما در اجتماع پذیری^۱ و نیاز به حمایت گروه های همسان تفاوت زیادی با یکدیگر دارند. (رولینسون و همکاران، ۱۹۹۸).

با وجود این، در این مورد که نفس تعامل و عضویت با گروه های همکار موجب می شود که فرد احساس رضایت کند، اختلاف نظر وجود دارد. به عقیده کورمن (۱۳۷۸) این موضوع در رابطه با گروه های داوطلب که شخص می تواند در صورت عدم رضایت خود را از عضویت در آن کنار بکشد ممکن است درست باشد، اما به احتمال زیاد برای زمینه های سازمانی که شخص به راحتی آزادی عمل برای کنار کشیدن خود ندارد، صدق نمی کند. در این مورد حتی تعامل می تواند ناکام کننده باشد و با افزایش ارتباطهای گروهی ناکامی و نارضایتی بیشتر می شود.

¹-Sciability

(د) رضایت از ارتقاء :

یکی از دلایل اینکه کارکنان اغلب بیشتر نگران آینده هستند این است که معمولاً در میان عواملی که در رضایت شغلی مهم است به امکان پیشرفت و ترقی رتبه بسیار بالایی می دهند (شرزر،^۱ ۱۳۷۱). رضایت از ترفیع ها به اندازه گیری رضایت کارکنان از سیاست حاکم در دادن ترفیع ها و نحوه اجرای این سیاستها در سازمان می پردازد. رضایت را می توان کنشی از فراوانی ترفیع ها، اهمیت ترفیع ها و خواستنی بودن آنها در نظر گرفت (هرزبرگ و همکاران، ۱۹۵۷، لوکر، ۱۹۷۶، پورتر، ۱۹۶۱، به نقل از هومن، ۱۳۸۱).

روینسون و همکاران (۱۹۹۸) ارتقاء را بیانگر امکانات لازم برای افزایش مقام و سطح شغلی می دانند. به اعتقاد آنان به ارتقاء مطلوب و مورد نظر برای تمام کارکنان در یک سطح قرار ندارد، و به همین جهت رضایت حاصل از آن تا حد زیادی تحت تأثیر همخوانی بین انتظارات و دریافتهای^۲ است. در حقیقت، با آنکه ارتقاء سازمانی معمولاً افزایش دستمزد را به همراه می آورد، و این مطلب برای برخی افراد منبع رضایت عمده‌ای را ایجاد می کند، با وجود این برای عده بسیاری تنها به من^۳ و خودپنداره^۴ ارتباط دارد. (هومن، ۱۳۸۱).

¹-Scherzer

²-Receipts

³-Ego

⁴-Self

هر چند ارتقاء و ترفیعات سازمانی می تواند منافع و مزایای زیادی برای فرد و سازمان داشته باشد، اما نه تنها عده کمی می توانند در سازمان به مقامات بالاتر دست پیدا کنند و در این میان نقش عوامل متعدد مانند جنسیت، تحصیلات، نوع نیازهای شخصی، مهارت در کار و نظایر آن اهمیت بسزایی دارد. (جا سراد،^۱ ۱۹۹۱، به نقل از هومن، ۱۳۸۱)

هـ) رضایت از پرداخت:

دستمزد تقریباً برای همه گروه های شخصی یکی از مهمترین شرایط کاری به شمار می آید هر چند شواهد مربوط به آن تا حدی ناکافی است. نتایج برخی مطالعات نشان می دهد که در برخی از گروه های کارگران، دستمزد عامل اصلی رضایت شغلی به حساب نمی آید. (اپسال^۲ و رونت^۳ نقل از ازکمپ. ۱۳۷۳)

به اعتقاد گرانبرگ^۴ (۱۹۷۹) پول برای گروه های مختلف معانی متفاوتی دارد. به احتمال زیاد این عامل برای کسانی که نمی توانند به طریق دیگری از کار خود رضایت به دست آورند، از اهمیت بیشتری برخوردار است. پژوهشهای اخیر به گونه فزاینده ای نشان می دهد که عامل دستمزد از اهمیت بسیاری زیادی برخوردار است. برای مثال نتایج مطالعه باربرد (۱۹۹۲) نشان می دهد و قتی از کارکنان خواسته می شود از میان فهرستی از انواع عواملی که می تواند رضایت آنان را نشان دهد مهمترین عامل را انتخاب کنند، افزایش

¹-Dohnsrud

²-Opsal

³-Dunnette

⁴-Gron berg

معنا داری در این جنبه از رضایت شغلی به چشم می خورد. نتایج مطالعات میشل^۱ (۱۹۹۹) نیز که بر روی کارگران امریکایی انجام شده، نشان می دهد که بیش از ۸۹ درصد اعتقاد دارند حقوق آنها در حد متوسط و کم می باشد و تنها ۱۸ درصد معتقدند که حقوق مناسب دریافت می کنند.

الف) نشانه های جسمانی (شکایت جسمی):

آدمی مخلوق انگیزه ها، کششها، احساسهای هشیار و همچنین استعدادها و امکانات فطری خویش است. رفتارش هنگامی بهنجار است که موازنه یا تعادل میان این عوامل برقرار گردد. تن و روان چنان با هم ارتباط نزدیک دارند که هر دگرگونی در یکی موجب دگرگونی در دیگری می شود. از سویی، وقتی شخصی گرفتار بیماری مزمنی است ممکن است چنان بر اعصاب و عوامل انگیزش او فشار منفی وارد گردد که رفتار و کردارش به وضعی نابهنجار درآید و نشانه های بیماری روانی در فرد نمایان شود. (پارسا، ۱۳۷۴).

وجود طولانی مدت محرکهای تنش زا در پدیدار شدن تقریباً تمامی بیماریها نقش دارد، چون که بدن در برابر میکروبهای آسیب پذیر می شود که در حالت عادی در برابر آن مقاوم بوده است. فشار روانی می تواند کارایی دستگاه ایمنی را که عموماً از ما در برابر بیماری محافظت می کند، کاهش دهد. (ای آندرسون، ۱۹۸۲، به نقل از سایپنگتون، ۱۳۷۹) فشار خون بالا، حمله قلبی، زخم معده، تنگی نفس، را افزایش آمادگی ابتلا به

¹-Mischel

سرطان از جمله مسائل و مشکلات پزشکی هستند که با فشار روانی رابطه دارند.
(سایپینگتون، ۱۳۷۹) شکایت جسمی در کارشناسان بهمن موتور با بیش از ۵۰٪ درصد
در کمترین حد خود قرار دارد.

ب) اضطراب

اضطراب یکی از واکنشهای استرس است و عبارت است از ترس و تشویق در غیاب
خطر واقعی و مخصوص، ترس معمولاً مربوط است به خطری که به روشنی قابل ادراک
است ولی منبع تهدید آمیزی که اضطراب که اضطراب را بر می انگیزد آشکارا قابل
ادراک نیست (آزاد، ۱۳۷۵).

اضطراب از نظر کلی عبارت است از تشخیص این نکته که رویدادهایی که انسان با آنها
روبرو است خارج از دامنه شمول نظام استنباطی او قرار دارد. وقتی که فرد کنترل خود
بر رویدادها را از دست داده باشد و وقتی که در چارچوب استنباطهای خود گرفتار باشد
دچار اضطراب می شود. (جوادی و کدیور، ۱۳۷۷).

شخص مضطرب تنش و ترس شدید و مداوم دارد او دچار احساس مستمر و اضطرابی
نامشخص است که خود نیز از علت و منبع آن خبر ندارد، دوران کودکی بیماران
مبتلا، نشانگر دو علت یکی توقع بی اندازه اولیاء و دیگری شک و تردید کودک در
انتخاب رفتاری که منجر به تشویق شود و نه تنبیه. شخص آستانه تحمل مشکلاتش پایین
است احساس عدم اعتماد به نفس دارد، و حتی در مسائل بسیار کوچک نیز از قوه و
کارایی خود مطمئن نیست، شخص مضطرب همیشه در شک و تردید به سر می برد و

نمی تواند در هیچ موردی به سرعت تصمیم بگیرد، زیرا از اشتباه کردن می ترسد. هر تردیدی که انسان نسبت به نفس خود احساس کند و هر چیزی را برای سودمندی و کنترل ذهن خود خطرناک بداند یک منشأ بالقوه برای اضطراب محسوب می شود. (شاملو ۱۳۶۹).

با توجه به جدول (۳-۱۱) اضطراب در کارشناسان این مرکز با بیش از ۷۰٪ در کمترین حد خود قرار گرفته است.

پ (کنش اجتماعی

سازگاری به آن گونه ویژگی شخصیتی اشاره می کند که به فرد امکان می دهد تا خود را با شرایط گوناگون اجتماعی وفق دهد. رفتار بهنجار و نابهنجار، سازگار و ناسازگار از جمله مقولات مبحث سازگاری است بنابراین سازگاری عبارت از آن الگوی رفتاری است که شخص را قادر می سازد تا خود را با شرایط اجتماعی وفق دهد. البته الگوی رفتار بهنجار و ناهنجار از جامعه ای به جامعه دیگر فرق می کند و لذا آزمونهای سازگاری باید این تفاوت های فرهنگی و اجتماعی را در نظر داشته باشند. (سیف، ۱۳۷۱). سازگاری اجتماعی بر این ضرورت متکی است که نیازها و خواسته های فرد با منافع و خواسته های گروهی که در آن زندگی می کند هماهنگ و متعادل شود و تا حد امکان از برخورد و اصطکاک مستقیم و شدید با منافع و ضوابط گروهی جلوگیری به عمل آید، فردی دارای سازگاری اجتماعی است که خصوصیات زیر را داشته باشد.

- علاقه و واکنش نسبت به مردم و خانواده
 - تماس چشمی و یا پیامهایی که از حالت چهره درک می شود.
 - توانایی نوازش کردن و در آغوش گرفتن
 - توانایی همکاری در بازی و دوستی
 - توانایی در تشکیل رابطه نزدیک با فردی دیگر بخصوص با شریک زندگی.
 - استفاده موفق از رفتارهای تعاملی در اجتماع
 - دیگران را به منظور ارضای امیال خود استثمار نمی کند و به آنها نیز وابسته نمی شود.
- (اسلامی نسبت، ۱۳۷۲).

ت (افسردگی

افسردگی حالت روانی ناخوشی که با دلزدگی، یاس و خستگی پذیری مشخص می شود و غالباً با یک اضطراب کم و بیش شدید همراه است (منصور و دادستان، ۱۳۶۵). از دیدگاه روان پزشکی عبارت است از کاهش نیروها و فعالیتهای جسمانی و روانی بر اثر ناراحتی و اندوه. از دیدگاه روان شناسی حالت غم انگیز و اندوهگینی است که با احساساتی حاکی از تهدید، گناه، خصومت، ناامیدی، اندوه، ناکامی و نیز رکود و کنشهای کودک همراه است (شفیع آبادی، ۱۳۷۷).

با توجه به جدول و نمودار ارائه شده هیچ نشانی مبنی بر وجود افسردگی در کارشناسان این مرکز دیده نمی شود.

جهت خرید فایل word به سایت www.kandoocn.com مراجعه کنید
یا با شماره های ۰۹۳۶۶۰۲۷۴۱۷ و ۰۹۳۶۶۴۰۶۸۵۷ و ۰۶۶۴۱۲۶۰-۵۱۱ تماس حاصل نمایید

Filename: Document1
Directory:
Template: C:\Documents and Settings\hadi tahaghoghi\Application
Data\Microsoft\Templates\Normal.dotm
Title: :
Subject:
Author: SAEID
Keywords:
Comments:
Creation Date: 4/11/2012 8:34:00 PM
Change Number: 1
Last Saved On:
Last Saved By: hadi tahaghoghi
Total Editing Time: 0 Minutes
Last Printed On: 4/11/2012 8:34:00 PM
As of Last Complete Printing
Number of Pages: 120
Number of Words: 18,134 (approx.)
Number of Characters: 103,366 (approx.)