

## رضایت شغلی

### (JOB SATISFACTION)

#### جهت بهره برداری مدیران، مجریان

#### طرح ها و رؤسای ستادی



مهندسی سیستم ها و بهره وری

شرکت نفت و گاز پارس

مرداد ۱۳۸۸

## بسمه تعالی

### مقدمه

اغلب گفته می شود رضایت افراد از شغل خود، بهبود عملکرد و کارآئی آنان را به دنبال دارد. اهمیت رضایت شغلی از آنجا ناشی می شود که بیشتر افراد تقریباً نیمی از ساعات بیداری خود را در محیط کاری می گذرانند.

رضایت شغلی عبارت است از حدی از احساسات و نگرشهای مثبت که افراد نسبت به شغل خود دارند و در واقع نتیجه ادراک کارکنان از شغل است. نتایج تحقیقات نشان می دهد که کارکنان با رضایت شغلی بالاتر، از نظر فیزیکی بدنی و توان ذهنی در وضعیت خوبی قرار دارند.

### عوامل موثر بر رضایت شغلی

متغیرهای زیادی با رضایت شغلی در ارتباط می باشد. این متغیرها در چهار گروه ذیل قابل طبقه بندی است:

۱- عوامل سازمانی

۲- عوامل محیطی

۳- ماهیت کار

۴- عوامل فردی

۱- عوامل سازمانی :

الف) حقوق و دستمزد: حقوق و دستمزد مناسب و کافی، رضایت شغلی را

به دنبال دارد. به ویژه زمانیکه از دیدگاه کارمند این پرداخت منصفانه و عادلانه باشد.

ب) ترفیعات: ارتقاء و ترفیع کارکنان از طریق چالش کاری بیشتر، مسئولیت بیشتر و آزادی در تصمیم گیری منجر به افزایش روحیه آنان می گردد.

ج) خط مشی های سازمانی: خط مشی های غیرمنعطف باعث برانگیختن احساسات منفی شغلی می شود.

۲- عوامل محیطی:

الف) سبک سرپرستی: هر جا که سرپرستان با کارکنان رفتاری حمایتی و دوستانه داشته اند، رضایت شغلی نیز زیاد بوده است.

ب) گروه کاری: اندازه گروه و کیفیت ارتباطات متقابل شخصی در گروه، نقش مهمی در میزان خشنودی کارکنان دارد. هر چه گروه کاری بزرگتر باشد رضایت شغلی نیز کاهش می یابد. زیرا ارتباطات متقابل شخصی ضعیف تر شده و احساس همبستگی کم رنگ تر و نهایتاً شناخت تمامی افراد مشکل می شود.

ج) شرایط کاری: هر چه شرایط محیط مانند نور، فضا، صدا، امکانات اداری و ... مطلوبتر باشد آرامش فیزیکی و روانی بهتری برای فرد فراهم می شود.

۳- ماهیت کار: نوع کار به خودی خود نقش مهمی در تعیین سطح رضایت شغلی دارد. محتوای شغل دارای دو جنبه است:

الف) محدوده شغل: شامل میزان مسئولیت، فعالیت ها و بازخور است. هر چه این عوامل وسیعتر باشد حیطه شغلی توسعه یافته و رضایت شغلی بیشتری ایجاد خواهد شد.



**(ب) تنوع کاری:** تحقیقات نشان می دهد که تنوع کاری **متوسط** موثرتر است. تنوع **وسیع** باعث ابهام و استرس می شود و تنوع **کم** نیز یکنواختی و خستگی به همراه دارد که نهایتا منجر به عدم رضایت شغلی خواهد شد.

**۴- عوامل فردی:** علاوه بر محیط بیرونی سازمان و ماهیت شغل که از عوامل تعیین کننده در رضایت شغلی هستند، صفات و ویژگیهای فرد نیز نقش مهمی در میزان رضایت شغلی دارد. افرادی که بطور کلی دارای نگرش منفی هستند، همیشه از هر چیزی که مربوط به شغل است شکایت دارند. از طرفی دیگر **سن، ارشدیت و سابقه** نیز تاثیر قابل ملاحظه ای بر رضایت شغلی خواهد داشت. معمولا کارکنان با سن بالا و سابقه زیاد رضایت بیشتری از شغل خود دارند.

**علاوه بر عوامل فوق الذکر، توجه به سلسله مراتب نیازهای انسانی می تواند سازمان ها را در ارتقاء رضایت شغلی یاری دهد.**

### سلسله مراتب نیاز

رفتار یک فرد معمولا تحت تاثیر سلسله مراتب نیازهای او می باشد. ابتدائی ترین نیاز در پائین ترین سطح سلسله مراتب قرار می گیرد. ایجاد انگیزه باعث می شود تا پس از ارضاء کامل یک نیاز، نیاز دیگری مورد توجه فرد قرار گیرد. تا زمانی که یک نیاز برآورده نشود، نیازهای دیگر نقش مهمی در انگیزش بازی نخواهند کرد. بنابراین **رضایت شغلی نتیجه فرآیند انگیزش می باشد.**

از نظر آبراهام مازلو (روانشناس) سلسله مراتب نیازهای انسان به پنج



دسته و سطح طبقه بندی شده است:

سطح ۱- فیزیولوژیکی: غذا، مسکن و سایر نیازهای مادی

**(حقوق و دستمزد)**

سطح ۲- ایمنی: فراغت از ترس و نگرانی ناشی از خطرات جانی و مالی

**(بیمه، بازنشستگی و ...)**

سطح ۳- اجتماعی: تعلق و پذیرش در گروه های کاری و اجتماعی

**(روابط دوستانه سازمانی)**

سطح ۴- احترام: اعتبار و منزلت در سازمان و جامعه

**(عنوان شغل و سمت، شهرت و قدرت سازمانی)**

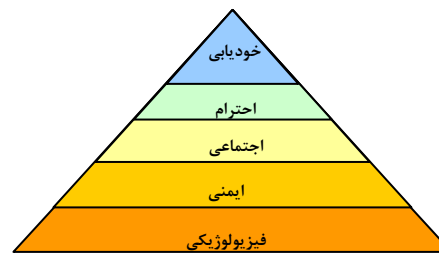
سطح ۵- خودیابی: فعلیت یافتن استعدادهای بالقوه شخصی

**(اعمال خصوصیات شخصی در انجام وظایف سازمانی و کسب موفقیت)**

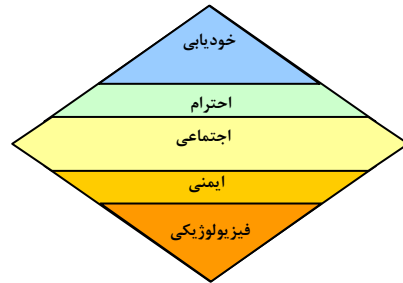
میزان توجه افراد به سطوح مختلف نیازها در هر جامعه متفاوت می باشد

لیکن معمولا ترکیب های ذیل برای کشورهای در حال توسعه و پیشرفته

قابل پیش بینی است:



کشورهای در حال توسعه



کشورهای پیشرفته

**افرادی که در ارتباط با شغل خود در سلسله مراتب نیازهای مازلو در**

**سطح بالاتری قرار دارند، رضایت شغلی بیشتری خواهند داشت.**

### اثرات رضایت شغلی

- افزایش بهره وری
- احساس تعهد به سازمان
- سلامت فیزیکی و ذهنی
- فراگیری سریع مهارت های شغلی

### پیامدهای عدم رضایت شغلی

- کاهش بهره وری
- تشویش
- بی دقتی در کار
- غیبت
- تاخیر در کار
- ترک خدمت