

## مطالعه رضایت شغلی در ارتباط با مشارکت و بیگانگی در میان کارکنان شرکت برق منطقه‌ای فارس

حسین افراسیابی، استادیار گروه جامعه‌شناسی دانشگاه یزد\*

بهنام جمشیدی سلوکلو، مربی جهاد دانشگاهی شیراز

حسین قدرتی، استادیار جامعه‌شناسی دانشگاه تربیت معلم سبزوار

### چکیده

رضایت شغلی، عوامل و پیامدهای آن از موضوع‌های مورد توجه مطالعات سازمانی در روان‌شناسی اجتماعی و جامعه‌شناسی سازمان‌هاست. این مطالعه، با هدف بررسی ارتباط رضایت شغلی با دو متغیر مشارکت و بیگانگی انجام شده است. در این راستا، ابتدا مدل تحقیق و هشت فرضیه تدوین و به کمک آزمون‌های آماری بررسی شد. در مدل تحقیق براساس دیدگاه‌های نظری موجود و تحقیقات انجام شده، مشارکت سازمانی به عنوان متغیر اصلی تحقیق در نظر گرفته شده است که به شکل مستقیم و غیر مستقیم (از طریق بیگانگی) بر رضایت شغلی تأثیر می‌گذارد. نمونه مورد مطالعه، شامل ۳۰۰ نفر از کارکنان شرکت برق منطقه‌ای فارس است که پرسشنامه تحقیق را تکمیل نمودند. نتایج بررسی فرضیه‌ها نشان داد که بین میزان رضایت شغلی و مشارکت، امنیت شغلی، رضایت از زندگی، میزان دستمزد، سن و میزان تحصیلات، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. بین میزان رضایت شغلی و بیگانگی نیز رابطه منفی و معناداری وجود دارد. آزمون رگرسیون و تحلیل مسیر نشان داد که، مشارکت مهمترین متغیر تبیین کننده میزان رضایت شغلی و احساس بیگانگی کارکنان است و به تنهایی توانسته است ۷۰ درصد تغییرات رضایت شغلی را تبیین کند.

**واژه‌های کلیدی:** رضایت شغلی، مشارکت، بیگانگی، سازمان، کارکنان.

## مقدمه

با گسترش فعالیت‌های اجتماعی سازمان‌ها و نقش آنها در فرآیند عملکرد و توسعه جوامع، تحقیق پیرامون عوامل اساسی بقا و تعالی سازمان‌ها، بیش از پیش توجه اندیشمندان حوزه‌های مختلف علوم اجتماعی و رفتاری را به خود جلب کرده است. هر ساله صدها مطالعه در زمینه رضایت شغلی کارکنان در سازمان‌های مختلف تولیدی و خدماتی در کشورهای مختلف انجام می‌شود. این توجه بیش از هر چیز ناشی از آن است که تأثیر عامل انسانی در سازمان‌ها برجسته شده و توجه به نگرش‌های افراد به سبب تأثیری که بر عملکرد و نتیجه کارشان دارد، بیشتر شده است. همین نگرش به ایجاد تحولات جدید در مدیریت، سبک‌های رهبری، مدیریت منابع و گسترش فکر مدیریت مشارکتی و توجه به رفتار، انگیزه‌ها و ویژگی‌های کارکنان منجر شده است. از جمله تلاش‌های مدیریت در جهت حفظ منابع انسانی، ایجاد رضایت در کارکنان است (ناگی، ۱۹۹۶).

رضایت شغلی از موضوع‌هایی است که بیشتر مطالعات و بررسی‌ها را در زمینه کار و سازمان‌ها به خود اختصاص داده است و موضوعی جذاب هم برای افرادی که در سازمان کار می‌کنند و هم برای مطالعه کنندگان سازمان‌ها به حساب می‌آید (اسپکتور<sup>۱</sup>، ۱۹۹۷). میزان رضایت کارکنان از شغل و ابعاد آن، یکی از متغیرهایی است که کمیت و کیفیت بهره‌برداری از منابع انسانی را در سازمان‌ها تحت تأثیر قرار می‌دهد. رضایت شغلی باعث افزایش کارایی و احساس رضایت فرد از زندگی می‌شود. نارضایتی شغلی در ابتدا موجب کاهش کارایی افراد در محل کار و سپس سست شدن تعهد آنان نسبت به ارزش‌ها، هنجارها و اعتماد اجتماعی می‌شود (معدفر و ذهانی، ۱۳۸۴).

در ارتباط با رضایت شغلی، به عنوان نگرش فرد به

شغل و ابعاد آن، متغیرهای مختلفی مورد توجه و مطالعه قرار دارد. در این میان، مشارکت کارکنان در فرآیند شغل و تصمیم‌گیری در سازمان از مهمترین آنهاست. مشارکت و مهمتر از آن، احساس مشارکت می‌تواند مستقیم و غیرمستقیم میزان رضایت و نگرش کارکنان را نه تنها به شغل، بلکه نسبت به خود نیز تحت تأثیر قرار دهد.

مشارکت و رضایت شغلی، پیامدهای مهمی در سطح عملکرد و نگرش کارکنان دارد (بارون و همکاران، ۱۳۸۸). از مهمترین آنها می‌توان به بیگانگی سازمانی اشاره کرد. مشارکت یا به عبارت دیگر، نگرش مثبت نسبت به کار و ابعاد آن، می‌تواند از طریق ارتقای انگیزش و احساس تعلق به شغل و سازمان از میزان بیگانگی شغلی و سازمانی بکاهد و به افزایش رضایت از شغل بینجامد. این مطالعه یکی از مهمترین عوامل ارتقای رضایت شغلی؛ یعنی احساس مشارکت در سازمان و بیگانگی سازمانی را در کنار برخی دیگر از عوامل مطالعه کرده است. در واقع، هدف اصلی این پژوهش بررسی میزان رضایت شغلی و رابطه آن با متغیرهای مشارکت و بیگانگی است.

## تحقیقات پیشین

اصغری و همکاران (۱۳۸۹) به بررسی عوامل مرتبط با رضایت شغلی پرستاران پرداختند. یافته‌های این مطالعه که به روش پیمایشی و به کمک پرسشنامه انجام شده است، نشان می‌دهد چنانچه کارکنان در امور شغلی و سازمانی اختیارات و مشارکت بیشتری داشته باشند، سطوح بالاتری از رضایت شغلی را تجربه می‌کنند. لشگرآرا و محرمی (۱۳۸۹) رضایت شغلی و عوامل مرتبط را در میان کارشناسان ترویج جهاد کشاورزی استان قزوین مطالعه کردند. نتایج این مطالعه نشان داد، متغیرهایی همچون سن، جنسیت، تحصیلات رابطه معناداری با رضایت شغلی ندارند، اما متغیر سابقه کار

<sup>1</sup> Spector

کاهش می‌یابد.

توماس سی<sup>۱</sup> و همکارانش (۲۰۰۶) پژوهشی با عنوان "رابطه هوش هیجانی مدیر و کارکنان با رضایت شغلی" انجام داده‌اند. نتایج این پژوهش نشان داد که هوش هیجانی کارکنان ارتباط مثبت و معنی‌داری با رضایت شغلی دارد. همچنین، یافته‌ها حاکی از آن است که هوش هیجانی مدیران بر رضایت شغلی کارکنانی که دارای هوش هیجانی کمتری هستند، نسبت به کارکنانی که هوش هیجانی بالاتری دارند، دارای تأثیر بیشتری است. گرiffin<sup>۲</sup> (۲۰۰۱) در مطالعه‌ای با عنوان "رضایت شغلی در میان کارکنان بازداشتگاه" به بررسی تأثیر محیط سازمان بر رضایت شغلی کارکنان پرداخت. براساس نتایج این پژوهش، متغیرهای محیطی نسبت به متغیرهای فردی (جنسیتی) تأثیر بیشتری بر رضایت شغلی دارد. همچنین، بین رضایت شغلی و میزان بیگانگی کارکنان رابطه‌ای منفی وجود دارد. مورگان و وینترود<sup>۳</sup> (۲۰۰۰) تحقیقی در زمینه رابطه رضایت شغلی با سلامت فکری کارکنان مراکز درمانی ایالتی در آمریکا انجام داده‌اند. براساس یافته‌های این مطالعه، کارکنان دارای مشاغل تخصصی، نسبت به کارکنانی که خدمات اجرایی، مدیریتی و گزارش نویسی را انجام می‌دهند، از احساس رضایت بیشتری برخوردارند. همچنین، متغیرهای مشارکت گروهی و امنیت شغلی با رضایت شغلی رابطه معنادار و مثبتی دارند. ویت<sup>۴</sup> و همکاران (۲۰۰۰) پژوهشی با عنوان "نقش مشارکت در سیاست سازمانی و رابطه آن با رضایت شغلی" انجام دادند. براساس این مطالعه که به کمک پرسشنامه پستی انجام شد، مشارکت در تصمیم‌گیری‌های سازمان بر رضایت شغلی کارکنان تأثیری مثبت دارد.

رابطه معناداری با رضایت شغلی دارد. ظهوری و همکاران (۱۳۸۷) مطالعه‌ای در زمینه رضایت شغلی و نقش تصمیم‌گیری مشارکتی در این زمینه انجام دادند. نتایج این مطالعه که به شیوه پیمایشی انجام شده، نشان داده است که بین تصمیم‌گیری مشارکتی در سازمان و رضایت شغلی ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد. محسن‌پور و همکاران (۱۳۸۴) به بررسی آزمایشگاهی تأثیر مدیریت مشارکتی بر میزان رضایت شغلی پرستاران پرداختند. نتایج این مطالعه گویای آن است که با مشارکت پرستاران، رضایت شغلی آنان به طور معناداری افزایش یافته است. حضور (۱۳۸۵) به بررسی نقش مشارکت در ارتقای رضایت شغلی کارکنان دانشگاهی پرداخت. نتایج این مطالعه حاکی از آن است که مدیریت مشارکتی در سازمان، با رضایت شغلی بالاتر و مقاومت کمتر در برابر تغییرات همراه است. شه‌میری (۱۳۷۹) در پایان نامه خود، عوامل جامعه‌شناختی مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی شهر تهران را مطالعه کرد. این پژوهش نشان داد که بین متغیرهای سن، وضعیت تأهل، میزان درآمد، محل تولد و رضایت شغلی رابطه معنی‌داری وجود ندارد، اما میزان از خود بیگانگی و مشارکت سازمانی با رضایت شغلی کارکنان دارای ارتباط معناداری هستند. له‌سای زاده و منصوریان (۱۳۷۸) در پژوهشی به بررسی رضایت شغلی کارکنان پرداختند. یافته‌های این پژوهش که به شیوه پیمایشی و به وسیله پرسشنامه انجام شده، حاکی از آن است که مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌های سازمان، تأثیر مثبت بر رضایت شغلی دارد. همچنین، میزان بیگانگی در سازمان، رابطه معنادار و منفی با رضایت شغلی دارد. طالبان (۱۳۷۴) تحقیقی با عنوان "بیگانگی نسبت به کار و خشنودی شغلی" به روش پیمایشی و با کمک پرسشنامه انجام داده است. نتایج این مطالعه نشان داده است که با افزایش بیگانگی از کار، رضایت شغلی

<sup>1</sup> Thomas sy

<sup>2</sup> Griffin

<sup>3</sup> Morgan and Winterowd

<sup>4</sup> Witt

## چارچوب نظری

از دیدگاه متفکران، انسان از سایر حیوانات متمایز است و این تمایز به این علت است که انسان وسایل و ابزار معیشت خود را، خودش تولید می‌کند. این ویژگی منحصر به فرد انسان، علاوه بر مورد فوق، وسیله‌ای تدارک می‌بیند که از طریق آن افراد می‌توانند استعداد واقعی خود را به مثابه انسان تحقق بخشند (گرینت، ۱۳۸۲). با وجود این، برخی از شیوه‌های سازماندهی کار و تولید، این جوهر متعالی انسان و وجود نوعی او را انکار می‌کند. یکی از فرآیندهایی که در قالب آن، این انکار جوهر انسانی قابل مشاهده است، بیگانگی<sup>۱</sup> است. بیگانگی اساساً از عدم کنترل و دخالت تولیدکننده بر تولید ناشی می‌شود. همچنین، از خودبیگانگی حاصل تقسیم کار مداوم و در حال افزایش است. این مسأله فرآیند تولید را به وظایفی پوچ و بی معنا تجزیه می‌کند (همان). چنانچه کنشگر، در مقابل تلاشی که در سازمان انجام می‌دهد، بهره مادی و معنوی کمتری ببرد، احساس خستگی و دلسردی می‌کند و در او یک نوع بیگانگی فرآینده نسبت به کار ایجاد شده، رضایت او را کاهش می‌دهد. علاوه بر این، از خودبیگانگی فرد را دچار پوچی می‌کند؛ به طوری که کار برایش لذت بخش نبوده، احساس بیهودگی می‌کند.

انسان در حالت بیگانگی، وجود خودش را در فعالیت و آثار خود نمی‌بیند و نمی‌تواند همه استعدادهای خود را شکوفا سازد (قلی پور، ۱۳۸۴). در چنین وضعیتی، انسان نمی‌تواند استعدادهای گوناگون وجودی خویش را شکوفا سازد. کار، برایش جنبه خارجی پیدا می‌کند و خود را در کارش شکوفا نمی‌سازد، بلکه خود را انکار می‌کند. چنین انسانی به جای احساس خوشبختی، احساسی بدبختی می‌کند و قادر نیست جسم و ذهن خود را آزادانه پرورش دهد، زیرا کار برای او جنبه

تحمیلی و اجباری دارد و برای ارضای نیاز نیست، بلکه ابزاری برای ارضای نیازهای دیگران است. او برای دیگران کار می‌کند و به شخصی دیگر غیر از خود تعلق دارد. انسان از خود بیگانه، سرانجام، از دیگران نیز بیگانه می‌شود. انسان که در برابر خودش قرار گیرد، در برابر انسان‌های دیگر نیز قرار می‌گیرد. هر آنچه در مورد انسان با محصول کارش، با کارش و با خودش مصداق دارد، در مورد رابطه وی با انسان‌های دیگر نیز مصداق پیدا می‌کند (قلی پور، ۱۳۸۴ و توسلی، ۱۳۸۰).

بیگانگی و احساس جدایی کارکنان از شغل، وظایف شغلی و سازمانی، تحت تأثیر عوامل مختلف دچار تغییر می‌شود. یکی از مهمترین عواملی که می‌تواند کاهش این احساس را به دنبال داشته باشد، افزایش مشارکت کارکنان در فرآیند تصمیم‌گیری‌ها و تعیین خط مشی شغلی و سازمانی است. از این طریق می‌توان احساس تعلق به شغل و سازمان، و احساس حرمت و منزلت سازمانی را ارتقا بخشید و بیگانگی را کاهش داد. بر همین اساس، نظریه پردازان و محققان سازمان‌ها، عموماً مشارکت کارکنان را عنصری اساسی و ضروری برای بهبود اثر بخشی سازمان و کیفیت کار کارکنان می‌دانند (کالبرگ<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۰۹). رویکردهای نظری موجود، به رغم اختلاف عقیده در مورد میزان اثرگذاری، همگی بر این عقیده‌اند که مشارکت کارکنان بر رضایت شغلی آنان تأثیر دارد. هر چند برخی از نظریه پردازان، به علت تأمین منافع سازمان، از مشارکت کارکنان حمایت می‌کنند، اما اغلب آنان مشارکت کارکنان را برای ارتقای انگیزه‌های درونی کارکنان و بهبود نگرش آنان نسبت به شغل خود و نهایتاً بهبود کیفیت زندگی آنان، ضروری می‌دانند (اسپریتزر و همکاران، ۱۹۹۷؛ به نقل از رایب و همکاران، ۲۰۰۴). برنامه‌های مشارکت تأثیر مثبت بر عملکرد و رضایت شغلی (بلوستون<sup>۳</sup> و همکاران، ۱۹۹۲) کارکنان دارد.

<sup>2</sup> Kalleberg

<sup>3</sup> Bluestone

<sup>1</sup> Alienation

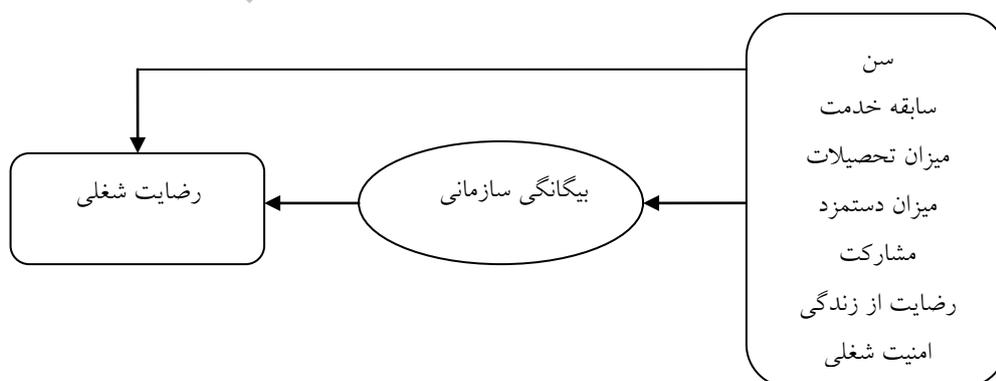
خدمت یا محصول است. چنانچه فرآیندهای سازمانی اجازه بروز توانایی‌های کارکنان را بدهد، کارکنان میزان بالاتری از رضایت شغلی را تجربه خواهند نمود. در غیر این صورت، با از خود بیگانگی و کاهش رضایت از شغل و زندگی همراه خواهد بود. نکته مهمتر این که، از خود بیگانگی زمانی در دسرسازتر خواهد شد که کارکنان به خودآگاهی دست یابند و احساس کنند که در فرآیندهای اساسی سازمان در زمینه تولید و تصمیم سازی نقشی ندارند.

مدل تحقیق را می‌توان با در نظر گرفتن رضایت شغلی، به عنوان متغیر وابسته، و متغیرهای زمینه‌ای مانند سن، تحصیلات و سابقه خدمت، و متغیرهای اصلی، مانند میزان مشارکت و احساس بیگانگی به عنوان متغیرهای مستقل و مؤثر بر رضایت شغلی ارائه نمود. در این مدل، متغیر مستقل اصلی تحقیق، با توجه به تحقیقات پیشین و نظریه‌های موجود، میزان مشارکت کارکنان در نظر گرفته شده است. با وجود این، برای اینکه امکان مقایسه و کنترل سایر متغیرهای مؤثر بر رضایت شغلی فراهم باشد، متغیرهای مهم سازمانی و فردی، همچون سابقه خدمت، میزان دستمزد، امنیت شغلی، میزان تحصیلات و سن نیز بررسی شد.

در یک فراتحلیل از مطالعات انجام شده در مورد مشارکت، واگنر (۱۹۹۴) دریافت که شواهد قابل قبولی در مورد تأثیرات مثبت مشارکت بر عملکرد و رضایت شغلی کارکنان وجود دارد (نقل از رایت و همکاران، ۲۰۰۴). برنامه‌های مشارکت به کارکنان این اجازه را می‌دهد که نقش بیشتری در سازمان ایفا نمایند. به عبارت دیگر، تحت تأثیر چنین برنامه‌هایی، میزان نفوذ کارکنان در سازمان و امکان دستیابی آنان به فعالیت‌هایی، نظیر پردازش اطلاعات، تصمیم‌گیری و حل مسأله که معمولاً مختص مدیران است، افزایش می‌یابد. از این رو، مشارکت نه تنها موجب افزایش احساس مسؤولیت کارکنان در مورد عملکرد سازمانی‌شان می‌شود، بلکه به طور طبیعی نشان‌دهنده آن است که سازمان به اهمیت نقش کارکنان، آگاه است (لوتانز، ۱۹۹۵؛ به نقل از رایت و همکاران، ۲۰۰۴).

اغلب کارکنان رضایت از شغل خود را در سازندگی و بالندگی شغلی می‌جویند و چنانچه فرصت‌های شغلی کافی برای بروز خلاقیت‌ها و استعدادهای خود نیابند، با بیگانگی و نارضایتی شغلی مواجه می‌شوند. از این رو، میزان رضایت از شغل در کارکنان تحت تأثیر احساس آنان از میزان تاثیرگذاری بر فرآیندهای سازمانی و تولید

#### مدل تحقیق



### فرضیه‌های تحقیق

- ۱- بین سن و رضایت شغلی کارکنان رابطه وجود دارد.
- ۲- بین سابقه خدمت و رضایت شغلی کارکنان رابطه وجود دارد.
- ۳- بین میزان تحصیلات و رضایت شغلی کارکنان رابطه وجود دارد.
- ۴- بین میزان دستمزد و رضایت شغلی کارکنان رابطه وجود دارد.
- ۵- بین میزان مشارکت و رضایت شغلی کارکنان رابطه وجود دارد.
- ۶- بین رضایت از زندگی و رضایت شغلی کارکنان رابطه وجود دارد.
- ۷- بین احساس امنیت شغلی و رضایت شغلی کارکنان رابطه وجود دارد.
- ۸- بین میزان احساس بیگانگی و رضایت شغلی کارکنان رابطه وجود دارد.

### تعریف متغیرها

رضایت شغلی: به معنای نگرش مثبت کارکنان نسبت به شغل و تجربه‌های شغلی خویش است. در این پژوهش رضایت شغلی در چهار بعد تعریف شد: (۱) رضایت از ماهیت کار؛ (۲) رضایت از مدیران؛ (۳) رضایت از شرایط کار؛ (۴) رضایت از دستمزد و مزایای رضایت شغلی حاصل جمع نمره رضایت کارکنان از هر یک از این ابعاد چهارگانه است که به کمک طیف سنجش رضایت شغلی محاسبه شده است. هر یک از کارکنان با پاسخ گفتن به ۴۵ گویه رضایت شغلی نمره‌ای را کسب کردند که نشان‌دهنده میزان رضایت آنان از شغلشان است. بنابراین، متغیر رضایت شغلی در سطح فاصله‌ای اندازه‌گیری شد.

**بیگانگی:** بیگانگی حاکی از میزان احساس جدایی فرد از کار و فعالیت‌هایی است که به انجام آنها مشغول

است. همچنین، بیان‌کننده احساس میزان قدرت و اختیاری است که فرد در انجام کارهای مربوط به شغل خود و سازمان، احساس می‌کند. این متغیر در سطح فاصله‌ای و به کمک یک طیف پنج‌گویه‌ای مورد سنجش قرار گرفت.

**مشارکت:** میزانی است که کارکنان احساس می‌کنند در تصمیم‌گیری‌ها و برنامه‌ریزی‌های سازمان و شغل خود دخالت دارند و مسئولان شرکت در امور شغلی و سازمانی نظر آنان را جویا می‌شوند. این متغیر در سطح فاصله‌ای و به وسیله یک طیف مشتمل بر پنج گویه و در سطح فاصله‌ای مورد سنجش قرار گرفت.

### روش تحقیق

این پژوهش با رویکرد کمی تحقیق و به شیوه پیمایشی انجام شد. نمونه تحقیق شامل ۳۰۰ نفر از کارکنان شرکت برق منطقه‌ای فارس است. از آنجا که در سازمان‌های رسمی، برخلاف بسیاری از قلمروهای مورد مطالعه، علوم اجتماعی، می‌توان به فهرست کامل افراد مورد مطالعه دست یافت، نمونه‌گیری با اطمینان و سرعت بالاتری به انجام می‌رسد. در این مطالعه از شیوه نمونه‌گیری تصادفی سیستماتیک استفاده شد. در این روش نمونه‌گیری ابتدا فهرست کارکنان تهیه شده و سپس به طور سیستماتیک با فاصله نمونه ۲، تعداد نمونه مورد نظر انتخاب شد. برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه استفاده شد. بخشی از پرسشنامه ویژگی‌های فردی و سازمانی، و بخش دیگر شامل طیف سنجش رضایت شغلی، مشارکت، بیگانگی، رضایت از زندگی و امنیت شغلی را در بر می‌گیرد. داده‌های گردآوری شده به کمک آماره‌های موجود در نرم افزار SPSS تحلیل شد. روایی<sup>۱</sup> پرسشنامه از نوع روایی صوری<sup>۲</sup> تعیین شد. در این نوع از روایی گویه‌های طیف‌های مورد استفاده در

<sup>1</sup> Validity

<sup>2</sup> Facial

شده است. به عبارت دیگر، کارکنان دارای سن بالاتر از شغل خود رضایت بیشتری دارند. علاوه بر رضایت شغلی، نگاهی به رابطه بین سن و مشارکت و بیگانگی نیز خالی از فایده نیست. بر اساس همین جدول، رابطه مثبت بین سن و مشارکت و رابطه منفی و معناداری بین سن و بیگانگی مشاهده می‌شود.

جدول ۲ همچنین نتایج آزمون همبستگی بین سابقه خدمت و رضایت شغلی را نشان می‌دهد. یافته‌ها حاکی از آن است که ضریب همبستگی  $0/13$  بین این دو متغیر وجود دارد. این ضریب همبستگی نشان می‌دهد که با افزایش سابقه خدمت، بر میزان رضایت شغلی کارکنان افزوده می‌شود. این رابطه از لحاظ آماری در سطح  $95$  درصد معنادار است. متغیر سابقه خدمت، رابطه معناداری با مشارکت و بیگانگی ندارد.

بین میزان تحصیلات و رضایت شغلی نیز رابطه معناداری دیده می‌شود؛ با این تفاوت که کارکنان دارای تحصیلات بالاتر، رضایت شغلی کمتری را گزارش کرده‌اند. البته، این همبستگی یک رابطه ضعیف بین دو متغیر را نشان می‌دهد. بین تحصیلات با مشارکت و بیگانگی رابطه معناداری مشاهده نشد.

رابطه بین دستمزد (حقوق و مزایا) کارکنان و رضایت شغلی نیز در قالب فرضیه چهارم آزمون شد. چنانکه مشاهده می‌شود (جدول ۲) رابطه مثبت و معنادار، اما ضعیفی بین دو متغیر وجود دارد و کارکنانی که دستمزد بالاتری دریافت می‌کنند، رضایت شغلی بیشتری را اعلام کرده‌اند. بنابراین، فرضیه مذکور تأیید شده است. میزان دستمزد کارکنان با مشارکت و بیگانگی نیز رابطه ضعیف، اما معناداری نشان داده است. این متغیر با مشارکت رابطه مثبت و با بیگانگی رابطه منفی و معناداری دارد.

جدول ۲ نتایج آزمون همبستگی بین متغیرهای میزان مشارکت و رضایت شغلی را نشان می‌دهد. نتایج این آزمون حاکی است که همبستگی قوی ( $0/77$ ) بین این

پرسشنامه در اختیار تعدادی از اساتید دانشگاه و متخصصان در زمینه سازمان‌ها و همچنین کارشناسان سازمان قرار گرفت و گویه‌ها از نظر آنها ارزیابی شد. پایایی<sup>۱</sup> طیف‌های موجود در پرسشنامه نیز به وسیله ضریب آلفای کرونباخ بررسی قرار شد که نتایج آن در جدول زیر ارائه شده است.

جدول ۱- ضریب آلفای کرونباخ طیف‌های پرسشنامه

طیف	تعداد گویه	ضریب آلفا
رضایت شغلی	۴۵	۰/۹۲
مشارکت	۵	۰/۸۵
احساس بیگانگی	۵	۰/۷۳
امنیت شغلی	۵	۰/۶۰
رضایت از زندگی	۷	۰/۸۰

#### یافته‌ها

برای دستیابی به یافته‌هایی دقیق، از تحلیل دو متغیره و چند متغیره استفاده شده است. در تحلیل دو متغیره، فرضیه‌های تحقیق آزمون شد و در تحلیل چند متغیره با استفاده از آزمون رگرسیون و تحلیل مسیر، مدل تحقیق و مسیرهای مختلف آن آزمون شد.

#### بررسی فرضیه‌ها

متغیر وابسته یعنی رضایت شغلی و تمام متغیرهای مستقل این پژوهش، در سطح فاصله‌ای مورد سنجش قرار گرفت و فرضیه‌های تحقیق، به وسیله آزمون همبستگی بررسی شد. جدول ۲ در برگزیده نتایج آزمون همبستگی بین متغیرهای تحقیق است.

با نگاهی به ماتریس همبستگی (جدول ۲) مشاهده می‌شود که بین سن و رضایت شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. بنابراین، فرضیه اول تحقیق تأیید

<sup>1</sup> Reliability

است. از سوی دیگر، نیز مشارکت بیشتر با رضایت زندگی بالاتر همراه است.

امنیت شغلی نیز رابطه مثبت با رضایت شغلی نشان داده است. بر اساس آزمون همبستگی پیرسون، همبستگی مثبت و معناداری بین دو متغیر وجود دارد و فرضیه مذکور تأیید شده است. میزان امنیت شغلی با مشارکت نیز رابطه مثبت، اما با بیگانگی رابطه منفی دارد. بین احساس بیگانگی و رضایت شغلی کارکنان رابطه منفی و معناداری وجود دارد که از لحاظ آماری در سطح ۹۹ درصد معنادار است. این یافته در جدول ۲ ملاحظه می‌شود. با توجه به ضریب همبستگی بین این دو متغیر (۰/۵۵-) باید گفت، کارکنانی که میزان بیشتری احساس بیگانگی نسبت به شغل خود و سازمان دارند، رضایت کمتری از شغل خود و ابعاد آن گزارش کرده‌اند. بیگانگی، با مشارکت نیز رابطه منفی و معناداری دارد.

دو متغیر وجود دارد. با افزایش میزان مشارکت کارکنان در امور مربوط به شغل خود و تصمیم‌گیری‌های سازمان، میزان رضایت شغلی آنان به طرز قابل توجهی افزایش یافته است. قابل ذکر است که رابطه این متغیرها از نظر آماری حداقل در سطح ۹۹ درصد معنادار است. شایان ذکر است که مشارکت همبستگی منفی و متوسط با بیگانگی دارد؛ یعنی کارکنانی که مشارکت بیشتری در سازمان احساس می‌کنند، احساس بیگانگی کمتری دارند. بین رضایت از زندگی و رضایت شغلی نیز رابطه مثبت و معناداری مشاهده شده است. این رابطه از نظر آماری معنادار و در سطح متوسط است. این یافته حاکی از آن است که رضایت شغلی با رضایت از زندگی رابطه دارد. رضایت از زندگی با مشارکت در سازمان و بیگانگی نیز رابطه معناداری دارد. به عبارت دیگر، رضایت بیگانگی کمتر، با رضایت از زندگی بیشتر همراه

جدول ۲- ماتریس همبستگی متغیرهای تحقیق

سن	سابقه خدمت	تحصیلات	رضایت از زندگی	امنیت شغلی	احساس بیگانگی	مشارکت	رضایت شغلی
							**۰/۷۷
						**۰/۴۵	**۰/۵۵
				**۰/۲۴	**۰/۳۳	**۰/۴۴	
			**۰/۲۸	**۰/۳۱	**۰/۴۱	**۰/۴۷	
		۰/۰۷	**۰/۱۶	-۰/۰۱	-۰/۰۳	**۰/۱۰	
		**۰/۴۸	۰/۰۰۳	**۰/۱۴	-۰/۰۹	۰/۰۹	**۰/۱۳
	**۰/۸۶	**۰/۳۰	۰/۰۴	**۰/۱۹	*-۰/۱۲	**۰/۱۶	**۰/۲۰
۰/۰۴	-۰/۰۴	**۰/۵۴	۰/۰۹	۰/۰۰۹	**۰/۱۴	**۰/۱۴	**۰/۱۱

\*\* رابطه از نظر آماری در سطح ۹۹ درصد معنادار است.

\* رابطه از نظر آماری در سطح ۹۵ درصد معنادار است.

نظر گرفتن همزمان سایر متغیرها بررسی و سرانجام، مدل تحقیق ارزیابی شد.

چنانکه در جدول ۳ آمده است، پنج متغیر احساس مشارکت، رضایت از زندگی، احساس بیگانگی، امنیت

### تحلیل چندمتغیره

به منظور بررسی رابطه متغیرهای مستقل با متغیر رضایت شغلی و بیگانگی، از دو آزمون رگرسیون و تحلیل مسیر استفاده شد. به کمک این دو آزمون، رابطه هر متغیر با در

مثبت و مستقیم با میزان رضایت شغلی کارکنان دارند، اما میزان بیگانگی و تحصیلات دارای رابطه منفی با رضایت شغلی هستند. به عبارت دیگر، با افزایش میزان تحصیلات و بیگانگی از میزان رضایت شغلی کارکنان کاسته شده است. متغیرهای سن، سابقه خدمت و میزان دستمزد از معادله خارج شده‌اند.

شغلی و میزان تحصیلات وارد مدل رگرسیون رضایت شغلی شده‌اند. این متغیرها توانسته‌اند بخش قابل ملاحظه‌ای از تغییرات رضایت شغلی را تبیین کنند. چنانکه ملاحظه می‌شود، ۷۰ درصد از تغییرات رضایت شغلی توسط این پنج متغیر می‌تواند پیش‌بینی شود. با توجه به ضریب بتا، باید گفت متغیرهای میزان احساس مشارکت و رضایت از زندگی و امنیت شغلی، رابطه

جدول ۳- نتایج آزمون تحلیل رگرسیون رضایت شغلی

متغیر	B	S.E	Beta	t	Sig
مقدار ثابت	۷۶/۲۲	۱۰/۷	-	۷/۱۲	۰/۰۰۰
مشارکت	۳/۳۵	۰/۲۳	۰/۵۶	۱۴/۷۱	۰/۰۰۰
احساس بیگانگی	-۱/۶	۰/۲۷	-۰/۲۱	-۵/۸۹	۰/۰۰۰
رضایت از زندگی	۰/۷۷	۰/۲۱	۰/۱۳	۳/۷۳	۰/۰۰۰
امنیت شغلی	۱/۵۷	۰/۳۹	۰/۱۴	۳/۹۵	۰/۰۰۰
تحصیلات	-۲/۰۶	۰/۹۱	-۰/۱۱	-۲/۲۶	۰/۰۲۴

جدول ۴- خلاصه مدل رگرسیون رضایت شغلی

S.E of Estimate	Adjusted R2	R2	R
۱۵/۳۵	۰/۶۹	۰/۷	۰/۸۴

تغییرات میزان احساس بیگانگی را در کارکنان مورد مطالعه تبیین کرده‌اند. ضریب بتا نشان می‌دهد که رابطه بین این دو متغیر، معکوس است. به عبارت دیگر، با افزایش مشارکت و رضایت از زندگی، از میزان بیگانگی کاسته می‌شود. بر اساس نتایج این آزمون، مشارکت متغیری کلیدی در ارتباط با بیگانگی سازمانی است.

برای بررسی ارتباط همزمان متغیرهای مستقل مدل با میزان بیگانگی نیز از آزمون رگرسیون استفاده شد. نتایج این آزمون در جداول ۵ و ۶ قابل مشاهده است. نتایج حاکی است که متغیرهای مشارکت و رضایت از زندگی وارد معادله رگرسیون شده و رابطه معناداری با بیگانگی کارکنان از شغل و سازمان نشان داده‌اند. چنانکه ملاحظه می‌شود (جدول ۶) این دو متغیر ۲۳ درصد از

جدول ۵- نتایج آزمون تحلیل رگرسیون بیگانگی

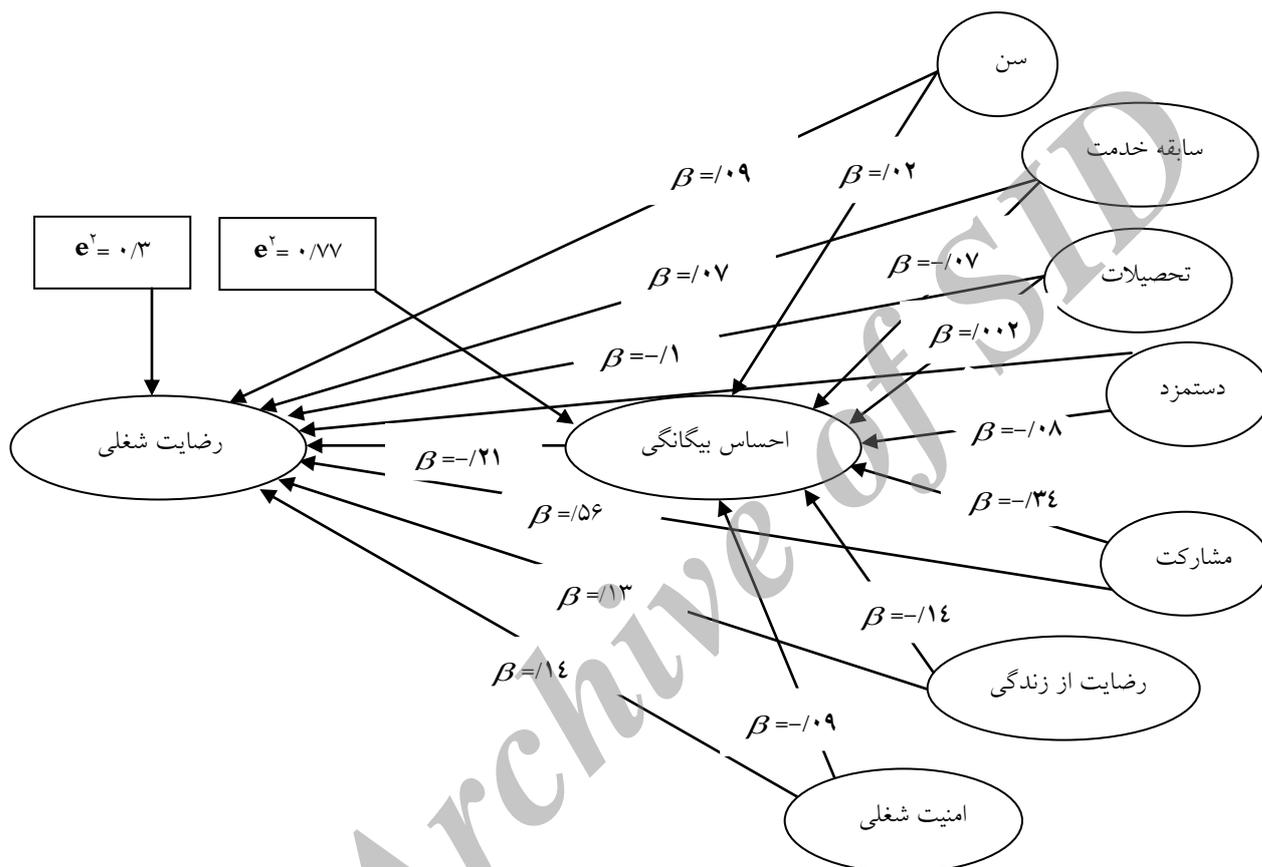
متغیر	B	S.E	Beta	t	Sig
مقدار ثابت	۲/۶۹	۱/۷۶	-	۱۲/۳۲	۰/۰۰۰
مشارکت	-۰/۲۶	۰/۰۴	-۰/۳۴	-۶/۱	۰/۰۰۰
رضایت از زندگی	-۰/۱	۰/۰۴	-۰/۱۴	-۲/۵۴	۰/۰۱۲

جدول ۶- خلاصه مدل رگرسیون بیگانگی

S.E of Estimate	Adjusted R2	R2	R
۳/۱۵	۰/۲۱	۰/۲۳	۰/۴۶

استفاده شد. نتایج آزمون تحلیل مسیر در نمودار شماره ۱ و جدول ۷ گزارش شده است.

به منظور ارزیابی مدل و میزان اثرگذاری متغیرهای مختلف بر متغیر رضایت و بیگانگی، از تحلیل مسیر



نمودار ۱- تحلیل مسیر مدل

رضایت شغلی نشان می‌دهد. واریانس تبیین شده در مورد رضایت شغلی، حاصل میزان تأثیر متغیرهای مستقل بر این متغیر است. واریانس باقی مانده در مدل، یا میزان خطا، در این مدل برابر با  $0.33$  به دست آمده است که حاکی از این است که  $0.33$  از تغییرات رضایت شغلی توسط متغیرهایی پیش بینی می‌شود که در مدل حاضر وجود ندارند و خارج از این مدل هستند.

بر اساس محاسبه ضرایب مسیرها (جدول ۷) در تبیین متغیر رضایت شغلی، متغیر میزان احساس مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها و امور مرتبط با شغل و سازمان، بیشترین تأثیر مستقیم و نهایی را بر رضایت شغلی دارد. با نگاهی به ضریب این متغیر، فاصله قابل ملاحظه آن با سایر متغیرها قابل توجه است. پس از مشارکت، متغیر بیگانگی بیشترین تأثیر نهایی را بر

جدول ۷- نتایج تحلیل مسیر عوامل موثر بر رضایت شغلی

متغیر	تأثیر مستقیم	تأثیر غیرمستقیم	تأثیر نهایی
مشارکت	۰/۵۶	۰/۰۷	۰/۶۳
بیگانگی	-۰/۲۱	-	-۰/۲۱
رضایت از زندگی	۰/۱۳	۰/۰۳	۰/۱۶
امنیت شغلی	۰/۱۴	۰/۰۲	۰/۱۶
تحصیلات	-۰/۱	۰/۰۰۰	-۰/۱
سن	۰/۰۹	۰/۰۰۴	۰/۰۹
سابقه خدمت	۰/۰۷	۰/۰۱	۰/۰۸
دستمزد	۰/۰۴	۰/۰۲	۰/۰۶
کل واریانس تبیین شده	۰/۷		

### نتیجه گیری

رضایت شغلی، به عنوان نگرش مثبت فرد نسبت به شغل و تجارب شغلی تعریف شده است. در رویکردها و مطالعات اخیر، مشارکت یکی از مهمترین متغیرهای مرتبط با رضایت شغلی تشخیص داده شده است که به طور مستقیم و غیرمستقیم رضایت شغلی را تحت تأثیر قرار می دهد. نتایج این مطالعه نیز با ادعاهای نظری و تحقیقات پیشین همخوانی دارد. بر اساس یافته ها، کارکنانی که احساس مشارکت بیشتری در تصمیم گیری ها و برنامه ریزی های شغلی و سازمانی دارند، رضایت بیشتری را از شغل خود گزارش کرده اند. ضریب همبستگی این دو متغیر ۰/۷ بوده، نشان دهنده همبستگی بسیار بالای مشارکت و رضایت شغلی است. نتایج مطالعات متعدد نشان داده است که اغلب کارکنان مایلند در تصمیم گیری های سازمان بویژه در موقعیت شغلی خود مشارکت کنند. کسانی که تجربه مشارکت در سازمان خود داشته اند، معمولاً نگرش مطلوب و مثبت تری نسبت به کار خود داشته، مایل به تکرار آن تجربه هستند (کالبرگ و همکاران، ۲۰۰۹؛ رایت و همکاران، ۲۰۰۴؛ ازکمپ، ۱۳۷۲). مشارکت به طور گسترده به عنوان یک وسیله مستقیم افزایش رضایت شغلی پذیرفته شده

است. مشارکت در تصمیم گیری می تواند در جنبه های فوری شغل و در جنبه های دور و آینده صورت گیرد. مشارکت کارکنان در سازمان به عنوان بخشی از انتظارات و توقعات آنان در سازمان های امروزی در آمده است و به دنبال آن هستند تا در تصمیم گیری و برنامه ریزی، مشارکت بیشتری داشته باشند.

بر اساس مباحث نظری موجود، مشارکت حداقل از سه طریق بر رضایت شغلی کارکنان تأثیر دارد:

الف) با کمک به کارکنان در ارضای نیازهای اساسی شان. مشارکت از طریق تقویت ارتباط بین فرد و عملکرد سازمانی، موجب می شود کارکنان اهمیت کار خود را درک کنند و راه هایی که از طریق آن به کمک حرفه خود می توانند نیازهای خود شکوفایی و عزت نفس خود را ارضا کنند، شناسایی نمایند. تقویت رابطه بین فرد و عملکرد سازمانی می تواند موجب شود که کارکنان کار خود را مهم و معنادار تلقی نموده، متعاقباً آن را به طور ذاتی پر جاذبه ببینند. احساس معناداری که کارکنان در محیط کار تجربه می کنند و از آن عموماً به عنوان اهمیت تکلیف نام برده می شود، میزان رضایت شغلی را افزایش می دهد؛ زیرا امکان ارضای نیازهای سطح بالاتر، نظیر عزت نفس و خود شکوفایی را برای

کارکنان فراهم می‌آورد (هاکمن و همکاران، ۱۹۷۶ به نقل از رایت و همکاران، ۲۰۰۴).

ب) مشارکت می‌تواند موجب بهبود درک کارکنان از فرآیندهای سازمانی شده، فرصت‌هایی برای رشد مهارت‌های اساسی نظیر مهارت‌های حل مسأله و مهارت‌های ارتباطی فراهم کند. برنامه‌های مشارکت از یک سو موجب بهره‌وری بیشتر از منابع انسانی می‌شود و از طرف دیگر با ایجاد فرصت‌هایی برای آموزش، بازخورد و توسعه نقش‌ها و مسئولیت‌های شغلی، زمینه رشد کارکنان را فراهم می‌کند. در نتیجه، کارکنان هم در موقعیت شغلی فعلی خود موفقیت بیشتری کسب می‌کنند و هم نقش‌های بلند مدت خود را در سازمان بهتر درک می‌کنند، که این امر به نوبه خود رضایت شغلی آنها را افزایش می‌دهد. مشارکت با فراهم کردن فرصت‌هایی برای رشد حرفه‌ای و کسب مهارت‌های عمومی، موانع ناشی از کمبود مهارت‌های مورد نیاز برای عملکرد موفقیت آمیز را مرتفع کرده، نهایتاً استرس شغلی و نارضایتی کارکنان را کاهش می‌دهد.

ج) مشارکت مؤثر نیازمند آن است که با کارکنان در ارتباط با انتظارات و عملکرد شغلی‌شان ارتباط برقرار شود. چنین ارتباطاتی نه تنها باعث می‌شود که تنش مربوط به ابهام نقش کاهش یابد، بلکه بازخوردهای مهمی برای کارکنان فراهم می‌شود که آنها را در مسیر رشد و توسعه راهنمایی می‌کند و موجب افزایش رضایت شغلی آنان می‌شود (رایت و همکاران، ۲۰۰۴).

مشارکت به شکل غیرمستقیم نیز با رضایت شغلی در ارتباط است؛ بدین معنا که مشارکت در امور مرتبط با شغل و تصمیم‌گیری‌های سازمان، از میزان احساس بیگانگی کارکنان می‌کاهد و به احساس تعلق و هویت نسبت به شغل و سازمان می‌افزاید. آزمون آماری نشان داد، رضایت شغلی با میزان احساس بیگانگی کارکنان از خود، سازمان و شغل رابطه منفی و معناداری دارد. به

عبارت دیگر، با افزایش میزان احساس بیگانگی از رضایت شغلی آنان کاسته شده است. مطالعات نشان می‌دهد که احساس کنترل زندگی توسط فرد موجب می‌شود تا باور داشته باشد که سرنوشت مطابق اعمال و کنش‌های وی شکل می‌گیرد و این خود منبع نیرومندی برای احساس رضایت در افراد به حساب می‌آید (هومن، ۱۳۸۱). بر این اساس احساس بیگانگی یا عدم توانایی کنترل شغل و زندگی توسط کارکنان با نارضایتی همراه خواهد شد.

کارکنان به دنبال احترام و امور فرامادی، مانند مشارکت و دخالت در تصمیم‌سازی‌های سازمانی هستند. این مدعا با نگاهی بر تأثیر مثبت احساس مشارکت و تأثیر منفی احساس بیگانگی قابل پیگیری است. از یک سو هرچه فرد احساس توانمندی و دخالت بیشتری در سازمان داشته باشد، خشنودتر است، و از طرف دیگر، هرچه فرد دچار احساس بی‌تأثیری و ناتوانی در شغل و زندگی باشد، از خشنودی کمتری نیز برخوردار است.

در پایان، ذکر یک نکته لازم به نظر می‌رسد که، مشارکت سازه‌ای چندبعدی در سطح فردی و سازمانی است و می‌توان این متغیر را به ابعاد مختلف تقسیم و رابطه آن را دقیقتر مورد بررسی قرار کرد. در این مطالعه آنچه مورد توجه قرار گرفت، احساس مشارکت کارکنان در برنامه‌ریزی‌های شغلی و سازمانی بود. نگارندگان امیدوارند در تحقیقات بعدی، ابعاد مختلف مشارکت در سازمان را استخراج و نقش هر یک از ابعاد را در رضایت کارکنان مطالعه کنند.

### منابع

ازکمپ، استوارت. (۱۳۷۲). روان‌شناسی اجتماعی کاربردی، فرهاد ماهر، مشهد: آستان قدس رضوی، شرکت به نشر.

- اسکیدمور، ویلیام. (۱۳۷۲). تفکر نظری در جامعه‌شناسی، ترجمه: علی محمدحاضری و دیگران، تهران: نشر سفیر.
- اصغری، الناز، طاهره خالقی دوست، فریبا عسکری، احسان کاظم نژاد. (۱۳۸۹). «بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی پرستاران»، *دوفصلنامه دانشکده‌های پرستاری و مامایی استان گیلان*، سال ۲۰، ش ۶۴، صص ۱-۷.
- بارون، رابرت، دان برن و نایلا برنسکامب. (۱۳۸۸). *روان‌شناسی اجتماعی*، ترجمه: یوسف کریمی، تهران: نشر روان.
- تسلیمی، محمد سعید. (۱۳۸۱). *مدیریت تحول سازمانی*، تهران: انتشارات سمت.
- توسلی، غلامعباس. (۱۳۸۲). *جامعه‌شناسی کار و شغل*، تهران: انتشارات سمت.
- حضور، محمدجواد. (۱۳۸۵). «بررسی رابطه مدیریت مشارکتی و رضایت شغلی و تمایل به تغییر در کارکنان دانشگاه پیام نور و ارائه راهکارهای استقرار نظام پیشنهادات»، *مجله پیک نور*، سال ششم، شماره اول، صص ۱۴-۲۵.
- شهمیری، مرتضی. (۱۳۷۹). *بررسی جامعه‌شناسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی تهران*، پایان نامه کارشناس ارشد، دانشگاه شیراز.
- طالبان، محمدرضا. (۱۳۷۶). «سطح شغل، بیگانگی نسبت به کار و خشنودی شغلی»، *ماهنامه تدبیر*، سال هشتم، ش ۷۷.
- ظهوری، قاسم، صادق رضایی و سعید جرفی. (۱۳۸۷). «بررسی اثرات تصمیم‌گیری مشارکتی بر رضایت شغلی کارکنان: مطالعه موردی بانک کشاورزی استان خوزستان»، *مجله دانش مدیریت*، ش ۲۱، صص ۶۱-۷۶.
- قلی پور، آرین. (۱۳۸۴). *جامعه‌شناسی سازمان‌ها*، تهران: انتشارات سمت.
- گرینت، کیت. (۱۳۸۲). *زمینه جامعه‌شناسی کار*، ترجمه پرویز صالحی، تهران: انتشارات مازیار.
- لشگرآرا، فرهاد و رعنا محرمی. (۱۳۸۹). *رضایت شغلی کارشناسان ترویج جهاد کشاورزی استان قزوین بر اساس تئوری دوعاملی هرزبرگ*، *مجله پژوهش‌های ترویج و آموزش کشاورزی*، سال سوم، ش ۳، صص ۱۱-۲۳.
- لهسایی زاده، عبدالعلی و کریم منصوریان. (۱۳۷۸). «بررسی رضایتمندی شغلی در یکی از سازمان‌های استان فارس»، *نامه علوم اجتماعی*، ش ۱۳.
- محسن پور، لیدا، حسن ناوی پور و فضل‌الله احمدی. (۱۳۸۴). «بررسی تأثیر مدیریت مشارکتی بر اساس دوایر کیفیت بر رضایت شغلی پرستاران از دیدگاه هرزبرگ» *مجله علمی پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی ارتش جمهوری اسلامی ایران*، سال سوم، ش ۴، صص ۶۸۹-۶۹۴.
- معیدفر، سعید و قربانعلی ذهانی. (۱۳۸۴). «بررسی میزان نارضایتی شغلی معلمان و عوامل اجتماعی مؤثر بر آن» *مجله جامعه‌شناسی ایران*، دوره ششم، شماره اول، صص ۱۳۵-۱۵۰.
- مک لگان، پاتریشیا و کریستو نل. (۱۳۷۷). *عصر مشارکت*، ترجمه: مصطفی اسلامی، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- هومن، حیدرعلی. (۱۳۸۱). *تهیه و استاندارد ساختن مقیاس سنجش رضایت شغلی*، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- Clark, A., Oswald, A. & War, P. (1996). "Is Job satisfaction U-shaped", *Journal of occupational and organizational Psychology*, Vol. 96, PP: 57- 82.
- Griffin, M. (2001). "Job Satisfaction among

- Technical Affairs Section, Radford university.
- Rogers, R. (1991). "The effects of educational level on correctional officer Job satisfaction". *Journal of criminal Justice*, Vol 19, P: 123- 147.
- Saleh, S. and Otis, J. (1974). Age and level of job satisfaction. *Personnel Psychology*, 27, 425- 430.
- Shannon, A. (2003). *The Relationship Between organized Programs and Job Satisfaction*, the university of Connecticut.
- Spector, P. (1997). *Job Satisfaction Assessment, Causes and consequences*, Thousands Oaks: Sage.
- Sy, T., Tram S. & o'Hara L. (2006) "Relation of employee and manager emotional intelligence to job satisfaction and Performance", *Journal of Vocational Behavior*. In The Press.
- Witt, L., Marta, A. & Michele, K. (2000). "The role of participation in decision making in the organizational politics-job satisfaction relationship", *Human Relations*, Vpl. 53, PP: 341-358.
- Wright, B. E. & Kim, S. (2004). Participation's Influence on Job Satisfaction. *Review of Public Personnel Administration*, 24 (1), PP. 18-40.
- officers", *Journal of Criminal* , vol 29.pp:219-232.
- Jurik, N., Halemba, G., Musheno, M. & Boyle, B. (1987). "Educational attainment, job satisfaction and the professionalization of correctional officers *work and occupations*, Vol 14. PP: 106- 125.
- Kalleberg, A. L., Nesheim, T. & Olsen, K. M. (2009). Is Participation Good or Bad for Workers? Effects of Autonomy, Consultation and Teamwork on Stress Among Workers in Norway. *Acta Sociologica*, 52(2), PP. 99-116.
- Locke, E. (1979). "The nature and causes of Job satisfaction", in M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational Psychology*, Chicago: Rand McNally.
- Lu, H., Alison, E. & Barribal K. (2005). "Job satisfaction among nurses", *International Journal of Nursing studies*, Vol. 42, PP: 211- 227.
- Morgan, R. & Winterowd, L. (2000). "The future of work job satisfaction of mental health professional providing group therapy in state correctional facilities", *Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology*, Vol. 44, PP: 232-241.
- Nagy, M. (1996). *What to Do When You Are Dissatisfied With Job Satisfaction Scales*.