

تأثیر میزان دریافتی بر رضایت شغلی

سارا وفایی

دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دریایی گرایش حمل و نقل دریایی دانشگاه چابهار، چابهار، ایران.

saravafae4@gmail.com

چکیده

هدف اساسی این تحقیق، پاسخ به این سؤال بوده است که میزان دریافتی کارکنان، تا چه اندازه بر رضایت شغلی آنها تأثیر دارد و این پدیده چه آثار و تبعاتی را از خود برجای می‌گذارد؟ این مساله به اتکاء پایه‌های نظری که مشتمل بر نظریه‌های انگیزشی، رضایت شغلی و نظریه‌های مربوط به حقوق و دستمزد است توصیف و تبیین شده است. نتایج مطالعه نشان داد که کارمندان به لحاظ ابعاد پنج گانه رضایت شغلی (نوع کار، همکاران، وضعیت ارتقاء در محل کار، پرداخت‌ها و سرپرست) مختلفی از خود نشان می‌دهند، در اکثر موارد میزان دریافتی بالاتر باعث افزایش رضایت شغلی و کاهش مشکلات دیگر می‌شود. بیشترین میزان رضایت از نوع کار، پرداخت‌ها و وضعیت ارتقاء در میان کارمندان شاغل در سازمان‌های اقتصادی و اجتماعی، و بیشترین میزان رضایت از همکاران و سرپرست در میان کارمندان شاغل در سازمان‌های فرهنگی است. علاوه بر آن ارتباط روشنی میان پرداخت‌های غیرمستقیم، رضایت شغلی و تعداد سازمانی وجود دارد.

واژگان کلیدی: مدیریت، رضایت شغلی، دستمزد، پایه‌های نظری.

مقدمه

در تبیین و سنجش رضایت شغلی تلاش‌های زیادی از سوی صاحب‌نظران صورت گرفته که نتیجه آن ارائه نظریه‌های مختلف از سوی آنان بوده است. با بررسی اجمالی ادبیات مربوط به رضایت شغلی، می‌توان دو دسته نظریه‌های متفاوت را ملاحظه نمود. برخی اساساً مبنای رضایت شغلی را براساس ارضای نیازهای درونی فرد در محیط کار قرار می‌دهند. در این‌گونه نظریه‌ها فرض بر آن است که هرچه ارضای نیازهای روانی فرد بیشتر صورت گیرد وی راضی‌تر و مولدتر خواهد بود. دیگر تئوری‌ها به جای تاکید بر فرد در تبیین رضایت شغلی بر روی ساختار سازمان متمرکز می‌شوند. این نظریه‌ها به خاطر آنکه شامل فرآیندهای نسبتاً ساده‌ای برای آغاز، جهت‌دهی و استمرار رضایت شغلی می‌شود از اهمیت زیادی برای مدیران برخوردار است (هومن، ۱۳۷۱: ۱۳).

در نظریه سلسله مراتب مزلو که از پرکاربردترین تئوری‌های در بررسی رضایت شغلی است پنج نوع نیاز انسانی مطرح می‌شود که این نیازها به ترتیب اهمیت و ازپائین به بالا عبارتند از: نیازهای فیزیولوژیک، نیازهای ایمنی، نیازهای اجتماعی، نیازهای حرمت و نیازهای خودشکوفایی. لوسیر این نیازها را با توجه به مقتضیات سازمانی به شرح جدول زیر سازمان داده است:

جدول شماره (۱): دیدگاه لوسیر در مورد سلسله مراتب نیازها و ارضا کننده‌های سازمانی

سطح نیاز	ارضاء کننده‌ها
فیزیولوژیک	حقوق مناسب و مکفی، استراحت‌های کوتاه مدت، موقعیت‌های ایمن کاری.
ایمنی	افزایش حقوق برای جبران تورم، امنیت شغلی، موقعیت‌های ایمن کاری، مزایای جانبی (مانند بیمه درمانی، حقوق در زمان بیماری، خانه‌های سازمانی) که می‌تواند از نیازهای فیزیولوژیک نیز حمایت کنند.
اجتماعی	ایجاد فرصت برای تعامل کارکنان با یکدیگر، پذیرفته شدن و دوست داشتن از طریق فعالیت‌هایی مانند جشن‌ها، مراسم سازمانی، سفرهای دسته جمعی کارکنان و تیم‌های ورزشی.
عزت نفس	پست‌های سازمانی، رضایت حاصل از اتمام یک کار، افزایش شایستگی، حقوق، بازنشستگی، قدردانی، وظایف چالش برانگیز، شرکت در تصمیم‌گیری.
خودشکوفایی	فرصت پیشرفت، رشد مهارت‌های کارکنان، فرصت برای خلاق بودن، پیشرفت و ارتقاء، توانایی کنترل کامل بر شغل.

(هومن، ۱۳۷۱)

مک‌کله‌لند نیز در مطالعات و پژوهش‌های خود به تحقیق درباره نیازهای اساسی انسانی پرداخته و آن‌ها را به سه گروه تقسیم کرده است: نیاز به موفقیت، نیاز به قدرت و نیاز به وابستگی. البته در این میان تحقیقات مک‌کله‌لند در زمینه نیاز به کسب موفقیت از اهمیت بیشتری برخوردار است. وی معتقد است شخص هنگامی عملاً به سطوح بالایی از بازده و کارایی نایل می‌گردد که انگیزه کسب موفقیت و پیشرفت در او به وجود آمده باشد، به عبارتی هر چه نیاز فرد به کسب موفقیت قوی‌تر و شدیدتر باشد کمیت و کیفیت کار او نیز در سطح بالاتری قرار خواهد گرفت. چنانچه بتوان این انگیزه را در افراد فعال کرد

قطعاً کارایی فرد و سازمان افزایش پیدا می‌کند. براساس این تئوری مدیر بایستی توانایی و استعدادهای کارکنان را برای آن‌ها بشناساند و این کار معمولاً با هدایت و آموزش افراد حاصل می‌شود. مک‌کله‌لند نشان داد که مدیران می‌توانند با ایجاد محیط کاری مناسب، اعطای استقلال، افزایش مسئولیت، دادن بازخورد به عملکرد پرسنل، اعطای آزادی عمل در انجام کار، تغییر طرح شغل (توسعه شغل) و بالابردن انگیزه کسب موفقیت باعث رضامندی شغلی بیشتر پرسنل خود شوند.

در تئوری «برابری» آدامز بر جنبه دیگری از عوامل موثر بر رضایت شغلی تاکید نموده است. به باور آدامز رضایت حاصل و نتیجه رفتاری است که در مقایسه با دیگران نسبت به ما انجام می‌گیرد. اعضا و کارکنان سازمان در خلاء کار نمی‌کنند. آنان همواره خود را با «دیگران» مقایسه می‌کنند (رابینز، ۱۳۷۷: ۸۵). مبنای مقایسه (دیگری) ممکن است یکی از اعضای همان گروه کاری باشد و یا شخص دیگری در دیگر بخش‌های سازمان و یا حتی مجموعه‌ای از اشخاص در سرتاسر سازمان. بعد از ارزیابی نحوه برخورد سازمان با «شخص» و «دیگری»، نتیجه ارزیابی‌ها با یکدیگر مقایسه می‌شود و شخص موقعیت خود را با موقعیت دیگری مقایسه می‌کند. پیامد این مقایسه برای شخص ممکن است احساس برابری یا نابرابری باشد. آدامز فرایند مقایسه برابری را بر حسب نسبت‌های ورودی و خروجی توصیف می‌کند. داده‌ها، یعنی آنچه فرد به سازمان می‌دهد، مانند تحصیلات، تجربه، کوشش و وفاداری. ستاده نیز دریافتی فرد را از سازمان در قبال داده است مانند حقوق و دستمزد، شهرت، روابط اجتماعی و پاداش‌های درونی. بخشی از ارزیابی داده و ستاده خود و دیگری، بر پایه مشاهده‌های عینی (مثلاً حقوق فرد) و بخش دیگر، بر ادراک فرد استوار است. رابطه زیر نمایانگر مقایسه برابری است.

3

ستاده‌ها (خویش)	مقایسه می‌شود با	ستاده‌ها (دیگری)
داده‌ها (خویش)		داده‌ها (دیگری)

شخص نسبت ستاده به داده خود را با نسبت ستاده به داده دیگری مقایسه می‌کند. در نظریه برابری گفته می‌شود که کارکنان و اعضای سازمان در صورت احساس اجحاف نسبت به خود ممکن است، از میزان فعالیت خود بکاهند یا میزان مصرفی خود و دیگران (و نیز بازده) را مخدوش یا مختل کنند. به گونه‌ای رفتار کنند که دیگران به کم‌کاری تشویق شوند، از میزان مصرف خود (داده‌ها) و بازدهی‌ها بکاهند، مرجع یا آنچه شخص خود را با آن مقایسه می‌کند تغییر می‌دهند و یا آنکه سازمان را ترک کنند.

مهم‌ترین کاربرد نظریه برابری برای مدیران، به پاداش‌های سازمان و نظام‌های پاداش مربوط می‌شود. از آن جایی که پاداش‌های رسمی سازمانی (مانند میزان حقوق و نوع وظایف) بیش از پاداش‌های غیررسمی در رضایت درونی فرد مؤثر واقع می‌شوند، مقایسه‌های اجتماعی نیز عامل قدرت‌مندی در محیط کاری به حساب می‌آیند (گریفین، ۱۳۷۴: ۱۱۴).

بروفی از دیگر اندیشمندان مسایل سازمانی، در «نظریه انتظار» معتقد است چنانچه انتظارات فرد از شغل‌اش خیلی زیاد باشد، رضایت شغلی معمولاً دیرتر و مشکل‌تر حاصل می‌شود. مثلاً ممکن است فردی در صورتی از شغلش راضی شود که بتواند به تمام انتظارات تعیین شده خود از طریق اشتغال جامه عمل بپوشاند. بی‌تردید چنین فردی به مراتب دیرتر از فردی که کمترین انتظارات را از شغلش دارد، به رضایت شغلی دست خواهد یافت. بنابراین، رضایت شغلی، مفهومی کاملاً یکتا و انفرادی است و در مورد هر فرد به طور جداگانه باید عوامل، میزان و نوع آن مورد بررسی قرار گیرد (شفیع‌آبادی، ۱۳۶۹: ۱۲۶). این نظریه شامل سه متغیر یا رابطه می‌شود، که از این قرارند:

۱. رابطه بین تلاش و عملکرد فرد، درجه یا میزانی که پاداش‌های سازمانی می‌توانند نیازها یا هدف‌های شخصی فرد را تامین کنند و هم‌چنین میزان جذابیت یا جالب بودن پاداش‌ها.

۲. رابطه بین عملکرد و پاداش، میزان یا حدود باور فرد، مبنی بر این‌که سطح معینی از کار به نتیجه، دستاورد یا پاداش مورد نظر می‌انجامد.

۳. رابطه بین پاداش و اهداف شخصی از دیدگاه یا نظر فرد، مقدار کوشش یا تلاشی که احتمالاً به عملکرد معینی منجر می‌شود.

بر اساس نظریه انتظار انگیزش، حاصل ضرب سه متغیر یاد شده است. بنابراین، هنگامی که مقدار هر سه متغیر بالا باشد، انگیزش نیز بالا خواهد بود. به علاوه، هرگاه مقدار یکی از سه متغیر مذکور صفر باشد سطح کلی انگیزش نیز صفر خواهد شد. از این رو، حتی اگر کارمندی اعتقاد داشته باشد که تلاش وی منجر به عملکرد خواهد شد و عملکرد وی منجر به ارائه پاداش - هایی به وی می‌شود، چنان‌چه جذابیت و ارزش پاداشی که وی انتظار دریافت آن را دارد، صفر باشد، انگیزش نیز صفر خواهد بود (رابینز، ۱۳۷۷: ۳۵۴).

هرزبرگ در «نظریه دو عاملی» نشان داد که ماهیت و خود کار، منابع مهمی در رضایت شغلی هستند. در این تئوری رضایت واقعی از شغل با تفویض مسئولیت‌های کافی به افراد و چالش‌دار بودن شغل به دست می‌آید. بسیاری از مدیران با توجه به نتایج این پژوهش‌ها به طراحی مجدد مشاغل پرداختند و مشاغل را از حالت تکراری و ساده به مشاغل فنی و پر محتوا تغییر داده و برای کارکنان، آزادی، کنترل و مسئولیت‌آداری نقش را فراهم کرده‌اند (میرسپاسی، ۱۳۷۹: ۸۳).

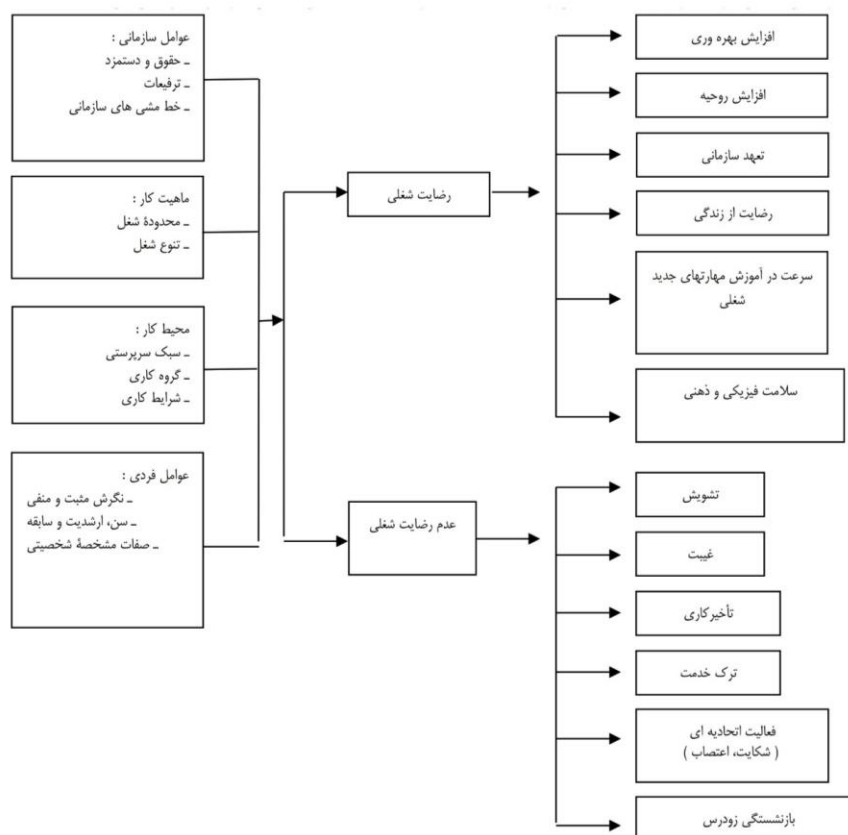
بیان مسأله

مسأله رضایت شغلی کارکنان، یکی از قدیم‌ترین و در عین حال، بحث برانگیزترین مباحث مطالعات سازمانی و جامعه‌شناسی سازمان‌هاست. مطالعات گوناگونی که درباره‌ی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی صورت گرفته است، هنوز به نتیجه‌ی قطعی در این زمینه نرسیده است. از طرف دیگر، مفهوم سرمایه‌ی اجتماعی به مثابه منابع و پاداش‌هایی که افراد از طریق روابط اجتماعی به دست می‌آورند، مقبولیت گسترده‌ای یافته است، ولی تحقیقات چندانی در رابطه با تأثیر سرمایه‌ی اجتماعی بر رضایت شغلی انجام نشده است. رضایت شغلی، عاملی مهم برای افزایش کارآیی و نیز رضایت فردی در سازمان تلقی می‌شود. هاپاک رضایت شغلی را مفهومی پیچیده و چند بعدی دانسته و آن را با عوامل روانی، جسمانی و اجتماعی مرتبط کرده است. به نظر او صرفاً وجود یک عامل موجب رضایت شغلی فرد نخواهد شد، بلکه وجود ترکیبی از عوامل مختلف موجب خواهد شد که فرد در لحظه‌ی معینی از شغل خود احساس رضایت کند (Caroline, 2004: 38). فرد با توجه به اهمیتی که عوامل مختلف نظیر درآمد، جایگاه اجتماعی، شرایط محیط کار و... برای او دارند، میزان معینی از رضایت شغلی را دارا خواهد بود.

یکی از عواملی که در افزایش رضایت‌مندی شغلی کارکنان مؤثر است، سرمایه‌ی اجتماعی حاکم در میان کارکنان است. سرمایه‌ی اجتماعی یکی از مفاهیمی است که در سال‌های اخیر در مباحث توسعه و بهره‌وری، و کیفیت زندگی بسیار مطرح شده است (علوی، ۱۳۸۴؛ اونق، ۱۳۸۴؛ گیدنز، ۱۳۷۸؛ ازکیا و غفاری، ۱۳۸۴). تعاریف متعددی از سرمایه‌ی اجتماعی ارائه شده است که در زیر به برخی از آنها اشاره می‌شود:

لینچ و کاپلان سرمایه‌ی اجتماعی را نوعی انباشت سرمایه و شبکه‌هایی معرفی کرده‌اند که همبستگی اجتماعی، تعهد اجتماعی و در نتیجه نوعی رضایتمندی را در سازمان‌ها به وجود می‌آورد (Lynch & Kaplan, 1997: 298). رز بر این باور است که سرمایه‌ی اجتماعی به طور خاص با فراهم آوردن حمایت‌های عاطفی و روانی نقش مؤثری در ارتقای رضایت افراد دارد (Rose, 2000: 1423). پاتنام سرمایه‌ی اجتماعی را در اجزایی، چون شبکه‌ها، هنجارها و اعتماد می‌داند (Putnam, 1995: 54). (برای بحث بیشتر درباره‌ی چپستی سرمایه‌ی اجتماعی ر.ک: Portes, 1998؛ کلمن، ۱۳۷۷ و شارع پور، ۱۳۸۳). دلایلی وجود دارد که باید به رضایت شغلی افراد و اعضای سازمان اهمیت داده شود، از جمله: رضایت شغلی کارکنان در هر سازمانی موجب افزایش توانایی و کارایی کارمندان و در کل موجب بالا رفتن بازدهی می‌شود (Robbins, 1991:179)؛ میزان رضایت از شغل توسط وفاداری کارکنان به سازمان به‌دست می‌آید (زارعی متین، ۱۳۷۵)؛ کارکنان رضایتمند، سلامت بیشتر و عمر زیادتری دارند (میرکمالی و دیگران، ۱۳۷۵)؛ بین رضایت شغلی و عملکرد کارکنان نوعی ارتباط وجود دارد (مرتضوی، ۱۳۷۳)؛

5



نمودار ۱: مدل رضایت شغلی

وجود اعتماد، تعهد و وجود شبکه‌های اجتماعی در سازمان، موجب رضایت شغلی اعضا می‌شود (Shanon, 2003)؛ برخی بررسی‌ها نشان می‌دهند کارکنانی که رضایت شغلی‌شان بالاست، نسبت به کارکنانی که رضایت کمتری دارند غیبت و

جابه‌جایی‌شان هم پایین‌تر است و همچنین افرادی که رضایت شغلی دارند، اغلب دوست دارند در محل کارشان حضور داشته باشند. از طرف دیگر، برخی تحقیقات نشان می‌دهند که اگر روابط بین کارکنان خالی از استرس و حاوی اعتماد و همکاری باشد، کارکنان تمایل بیشتری برای سخت‌کوشی دارند و با رصد کردن کار همکاران کمتر اجازه‌ی سهل‌انگاری و کم‌کاری به آنها می‌دهند (به نقل از Sabatini, 2005:5). از آن جایی که حفظ کارکنان با تجربه و کار آزموده یکی از اهداف مهم مدیریت هر سازمانی است، دانستن عوامل مؤثر بر رضایت شغلی نیز دارای اهمیت دوچندان می‌شود. هدف کلی این مقاله بررسی نقش میزان حقوق دریافتی در رضایت شغلی کارکنان می‌باشد.

دلایلی وجود دارد که باید به رضایت شغلی افراد و اعضای سازمان اهمیت داده شود، از جمله: رضایت شغلی کارکنان در هر سازمانی موجب افزایش توانایی و کارآیی کارمندان و در کل موجب بالا رفتن بازدهی می‌شود (Robbins, 1991:179)؛ میزان رضایت از شغل توسط وفاداری کارکنان به سازمان به دست می‌آید (زارعی متین، ۱۳۷۵)؛ کارکنان رضایتمند، سلامت بیشتر و عمر زیادتری دارند (میرکمالی و دیگران، ۱۳۷۵)؛ بین رضایت شغلی و عملکرد کارکنان نوعی ارتباط وجود دارد (مرتضوی، ۱۳۷۳)؛ وجود اعتماد، تعهد و وجود شبکه‌های اجتماعی در سازمان، موجب رضایت شغلی اعضا می‌شود (Shanon, 2003)؛ برخی بررسی‌ها نشان می‌دهند کارکنانی که رضایت شغلی‌شان بالاست، نسبت به کارکنانی که رضایت کمتری دارند غیبت و جابه‌جایی‌شان هم پایین‌تر است و همچنین افرادی که رضایت شغلی دارند، اغلب دوست دارند در محل کارشان حضور داشته باشند. از طرف دیگر، برخی تحقیقات نشان می‌دهند که اگر روابط بین کارکنان خالی از استرس و حاوی اعتماد و همکاری باشد، کارکنان تمایل بیشتری برای سخت‌کوشی دارند و با رصد کردن کار همکاران کمتر اجازه‌ی سهل‌انگاری و کم‌کاری به آنها می‌دهند (به نقل از Sabatini, 2005:5). از آن جایی که حفظ کارکنان با تجربه و کار آزموده یکی از اهداف مهم مدیریت هر سازمانی است، دانستن عوامل مؤثر بر رضایت شغلی نیز دارای اهمیت دوچندان می‌شود. هدف کلی این مقاله بررسی نقش میزان حقوق دریافتی در رضایت شغلی کارکنان می‌باشد.

پیشینه‌ی تحقیق

علاوه بر تئوری‌های مورد اشاره، تحقیقات خارجی و داخلی زیادی در ارتباط با رضایت شغلی وجود دارد که محقق مسایل سازمانی را می‌تواند در فهم و شناسایی متغیرهای مؤثر بر رضایت شغلی یاری نماید در ادامه به چند مورد از این تحقیقات اشاره می‌شود:

رجایی‌پور در تحقیقی به رضایت شغلی دبیران رسمی و پیمانی اصفهان در سال ۱۳۸۱ می‌پردازد. وی دریافت که بین سطح تحصیلات و رضایت شغلی، رابطه معکوسی وجود دارد. همچنین مشخص شد که بین سابقه خدمت و رضایت شغلی دبیران رابطه‌ای وجود ندارد و میزان رضایت شغلی دبیران مرد کمتر از دبیران زن بوده است (رجایی‌پور، ۱۳۸۲).

در تحقیق ساعتچی و همکارانش با عنوان «بررسی رابطه میان انگیزه‌ی شغلی مدیران، رضایت شغلی و تعهد سازمانی (دبیران) مقطع متوسطه شهرستان مرودشت» مشخص گردید که بین انگیزه مدیران و رضایت شغلی با تعهد سازمانی رابطه‌ای معنادار وجود دارد (ساعتچی، ۱۳۸۷).

در تحقیق بختیار نصرآبادی و همکاران‌شان در سال ۱۳۸۴ در بین کارکنان ذوب‌آهن اصفهان انجام گرفته مشخص شد بین ارزش کار، استقلال، فرصت‌های شغلی، امکانات شغلی و چالش شغلی با رضایت شغلی گروه‌های مورد مطالعه رابطه معنادار و مثبت وجود داشته است (بختیاری، ۱۳۸۸).

در تحقیق ایسپا با عنوان بررسی رضایت شغلی کارکنان بانک صنعت و معدن، محققین متغیرهای سازمانی هم‌چون شرایط فیزیکی محیط کار، امکانات رفاهی و مشارکت را مهم‌ترین متغیرهای موثر بر رضایت شغلی کارکنان این بانک معرفی نموده‌اند (ایسپا، ۱۳۸۲).

- در پژوهشی دیگر با عنوان بررسی تاثیر عوامل درونی و بیرونی بر رضایت شغلی و سلامت (روانی و جسمانی) کارکنان شرکت گاز استان آذربایجان شرقی مشخص شد که استرس شغلی در تبیین رضایت شغلی نقش بارزتری نسبت به ویژگی‌های شخصیتی داشته است و در تبیین سلامتی هم مشخص شد که استرس شغلی و رضایت شغلی نسبت به ویژگی‌های شخصیتی نقش مهم‌تری دارند (سرنودی و مانی، ۱۳۸۵).

اسمیت (۲۰۰۱) و ایسوم (۲۰۰۰) در تحقیقات خود بر متغیر حقوق و درآمد به عنوان عاملی مهم در رضایت‌مندی شغلی تاکید داشته‌اند. سیگلو همکارانش (۲۰۰۵) متغیر رعایت عدالت و عدم تبعیض و امنیت شغلی را دارای تاثیر بیشتر دانسته‌اند و کم (۲۰۰۱) و واید (۲۰۰۶) بر استقلال شغلی انگشت گذاشته‌اند.

کین (۲۰۰۱) و پالیو (۱۹۹۸) بر اهمیت ارتباطات سازنده بین همکاران و اعضای گروه اشاره داشته‌اند و در مطالعه تامسون نقش نحوه نظارت مسئولین و مافوق مهم تشخیص داده شده است. رایت و بیسلی (۲۰۰۴) اهمیت شغل و ارزش و جایگاه آن در جامعه را بر رضایت‌مندی شغلی دارای بیشترین تاثیر دانسته‌اند و از سوی محققینی چون فلاناگان (۲۰۰۲) بر وضعیت استخدامی در رضایت‌مندی شغلی تاکید کرده‌اند. دیسانیتس و دیورست (۱۹۹۶) در تحقیقات خود نشان داده‌اند که کارکنان با سابقه بالا توانایی دارند تا بهتر تجربیات خود را در فرایند کار ارائه نمایند و هر قدر سن و سابقه کار افراد در سازمان بالاتر می‌رود رضایت شغلی آنان نیز افزایش می‌یابد (دیسانیتس و دیورست، ۱۹۹۶). کاریون نشان داد که ویژگی‌های شغلی و سازمانی تاثیر بیشتری بر رضایت‌مندی شغلی کارکنان زن دارد تا مردان و در این میان نقش تحصیلات نیز مهم است (کاریون، ۲۰۰۳).

سالار زاده و حسن زاده (۱۳۸۵) در بررسی تأثیر میزان سرمایه‌ی اجتماعی بر رضایت شغلی معلمان مدارس ابتدایی شهر تبریز، با به کارگیری مدل هشت سازه‌ای (مشارکت در اجتماع محلی، عملگرایی در یک بافت اجتماعی، احساس اعتماد و امنیت، پیوندهای همسایگی، پیوندهای دوستی و خانوادگی، ظرفیت پذیرش تفاوت‌ها، بها دادن به زندگی، پیوندهای کاری) سرمایه‌ی اجتماعی از بولن و اونیکسن، دریافتند که هر چند رابطه‌ی بین سرمایه‌ی اجتماعی و رضایت شغلی معنادار است، ولی سرمایه‌ی اجتماعی تنها ۹ درصد از واریانس رضایت شغلی را تبیین می‌کند و از مؤلفه‌های گوناگون سرمایه‌ی اجتماعی، تنها سه مؤلفه‌ی بهادادن به زندگی، اعتماد اجتماعی و پیوندهای همسایگی به ترتیب، توانستند وارد معادله رگرسیون شوند (ص ۱۸). آنها همچنین دریافتند که از بین متغیرهای زمینه‌ای مانند سن، جنس و تحصیلات، فقط جنسیت رابطه‌ی معناداری با رضایت شغلی داشت و این که رضایت زنان بیشتر از مردان بود (ص ۲۳).

امن و همکاران (۲۰۰۹) در رابطه‌ی بین سرمایه‌ی اجتماعی در بیمارستان و رضایت شغلی پزشکان با مطالعه‌ی ۲۷۷ پزشک از چهار بیمارستان در آلمان، سرمایه‌ی اجتماعی را با تفاهم مشاغل، هنجارهای مشترک و ارزش‌های اخلاقی؛ و رضایت شغلی را به یک گویه کلی مورد سنجش قرار دادند. آنها به این نتیجه رسیدند که در مرحله‌ی اول که سن، جنسیت و سابقه‌ی کار وارد معادله‌ی رگرسیون شدند، توانستند تنها ۹ درصد تغییرات رضایت شغلی را تبیین کنند. در مرحله‌ی دوم، متغیر میزان کار نیز اضافه شد و ضریب تبیین به ۱۸ درصد افزایش یافت. در مرحله‌ی سوم که سرمایه‌ی اجتماعی نیز وارد معادله رگرسیون گردید ضریب تبیین به ۳۷ درصد افزایش یافت (امن و همکاران، ۲۰۰۹: ۳).

کریستن، هاسلی و پترسن (۲۰۰۷) دو سرمایه‌ی اجتماعی سازمانی و سلامت کارکنان: دو مطالعه‌ی تجربی از دانمارک رابطه‌ی همکاری، اعتماد، و عدالت (انصاف) را به عنوان مؤلفه‌های سرمایه‌ی اجتماعی بر تعدادی از ویژگی‌های شغلی مخصوص سلامت جسمانی و روانی کارکنان مطالعه کردند. آنها دریافتند که همسویی مؤلفه‌های سرمایه‌ی اجتماعی اعتماد و عدالت، رابطه‌ی مستقیم و نسبتاً قوی با سلامت کارکنان داشتند. علاوه بر این، آنها دریافتند در سازمان‌هایی که سرمایه‌ی اجتماعی در حد پایین بود، رضایت شغلی نیز به شدت پایین بود (کریستن، ۲۰۰۷: ۱).

یانگ و همکاران (۲۰۰۹) در شبکه‌های اجتماعی و رضایت شغلی پرستاران تأثیر شبکه‌های دولتی و شبکه‌های مشورتی اطلاعات کاری را بر سه جنبه از رضایت شغلی (یعنی روابط انسانی، بازخورد و ارتقا و مزایا) در بین پرستاران تایوانی بررسی کردند. آنها دریافتند که بین شبکه‌های دولتی (به عنوان فراهم کنندگان حمایت روحی) و شبکه‌های مشورتی (به عنوان فراهم کنندگان اطلاعات کاری) میزانی همپوشانی وجود ندارد و این که هر دو نوع شبکه بر هر سه مؤلفه‌ی رضایت شغلی تأثیر مثبت داشتند (یانگ، ۲۰۰۹: ۷۰۴).

رکونتا (۲۰۰۳) در سرمایه‌ی اجتماعی، رضایت شغلی و کیفیت زندگی کاری، تأثیر پنج مؤلفه‌ی سرمایه‌ی اجتماعی (یعنی اعتماد، روابط اجتماعی، تعهد، ارتباطات و تأثیر گذاری) بر رضایت شغلی و کیفیت زندگی کاری را در اسپانیا بررسی کرد. نتایج نشان داد که تعهد شغلی مردان بیشتر از زنان، ولی ارتباطات در محیط کاری در زنان بیشتر از مردان بود (ص ۳۴۱). همچنین، روابط میان سرمایه‌ی اجتماعی و رضایت شغلی ($R^2=0/32/2$) و کیفیت زندگی کاری ($R^2=0/35/8$) و هر دو معنادار بود (ص ۳۴۳) از بین مؤلفه‌های سرمایه‌ی اجتماعی، اعتماد ($0/535$) و تعهد ($0/526$) نسبت به دیگر مؤلفه‌ها، تأثیر بیشتری بر رضایت شغلی داشتند (ص ۳۴۹) از بین ویژگی‌های فردی کارکنان، درآمد رابطه‌ی مثبت، ولی سن و میزان تحصیلات رابطه‌ی منفی با رضایت شغلی داشتند. استدلال او این است که با بالا رفتن سن و تحصیلات، انتظارات افراد از شغلشان نیز افزایش می‌یابد و بنابراین، رضایت شغلی کمتری حاصل می‌شود (ص ۳۴۸).

مبانی نظری تحقیق

رضایت شغلی

نظریه‌ی نیازها: میزان رضایت شغلی هر فرد که از اشتغال حاصل می‌شود، به دو عامل بستگی دارد: اول اینکه چه مقدار از نیازها و به چه میزان از طریق کار و احراز موقعیت مورد نظر تأمین می‌شود؟ دوم اینکه چه مقدار از نیازها و به چه میزان از طریق اشتغال به کار مورد نظر تأمین نشده باقی می‌ماند؟ نتیجه‌ای که از بررسی عوامل دسته‌ی اول و دوم حاصل می‌شود،

میزان رضایت شغلی فرد را معین می‌کند (مظفری، ۱۳۸۷: ۲۷). براساس نظریه‌ی نیازها، آلدرفر معتقد است که اگر افراد و کارکنان از نیازهای مرتبه‌ی بالا همانند تفریحات مناسب، ارتباطات متقابل سالم در محیط کار و روابط بین فردی مناسبی با همکاران برخوردار باشند، نسبت به وضعیت و ارضای نیازهای شغلی خود احساس رضایت دارند (ساعتچی، ۱۳۸۷: ۱۹۲). مازلو یک سلسله مراتب نیازها یا نردبان انگیزش‌ها را معرفی کرد. آن نیازهایی که در پله‌ی اول قرار دارند باید پیش از نیازهای پله‌ی بعدی برآورده شوند. زمانی که نیازهای سطح دوم برآورده شده باشند، نیازهای سطح سوم با اهمیت می‌شوند و الی آخر. با این همه، این نیازها به راحتی توسط یادگیری، انتظارات فرهنگی، ترس و مخالفت به تعویق می‌افتند. بنابراین با اینکه هنگام تولد به این نیازها مجهز هستیم، رفتارهایی که برای ارضای آنها به کار می‌بریم آموخته شده‌اند و از این رو، از فردی به فردی دیگر دستخوش تغییر می‌شوند. این نیازها به ترتیب از قویترین تا ضعیف‌ترین آنها مرتب شده‌اند. قبل از اینکه نیازهای بالاتر اهمیت پیدا کنند، نیازهای پایین باید حداقل تا اندازه‌ای ارضا شده باشند (شولتز و شولتز، ۱۳۸۳: ۳۳۸).

روش مازلو از مطالعه‌ی نیازها به گونه‌ی درخور ملاحظه‌ای به وسیله‌ی هرزبرگ و همکارانش تعدیل شده است. این گروه از پژوهشگران نظریه‌ی دو عاملی انگیزش را ارائه کرده‌اند. درباره‌ی یک دسته از نیازها عامل‌هایی مانند خط مشی شرکت و شیوه‌ی اداره‌ی آن، چگونگی سرپرستی و موقعیت‌های کار، روابط میان کارکنان، حقوق، منزلت شغلی، امنیت شغلی، مسئولیت اجتماعی و زندگی شخصی بررسی شدند. هرزبرگ و همکارانش به این نتیجه رسیدند که این عامل‌ها تنها ناراضی‌کننده هستند، نه انگیزاننده. به عبارت دیگر، اگر این عامل‌ها با کمیت و کیفیت دلخواه در محیط کار وجود داشته باشند، ناراضی‌پدید نخواهد آمد. به معنای دیگر، بودن آنها رضامندی به مفهوم انگیزش پدید نمی‌آورد، در حالی که نبودن آنها ناراضی‌کارکنان را باعث می‌شود. در نتیجه، این دسته از عامل‌ها را عامل‌های بهداشتی نام نهادند.

درباره‌ی گروه دوم نیازها، هرزبرگ عامل‌های آشکار دیگری را که همگی با محتوای شغل بستگی داشتند، با نام راضی‌کننده‌ها یا انگیزاننده‌ها نشان داده است. این عامل‌ها کامیابی در کار، بازشناسی کامیابی فرد در کار (به‌وسیله بالادستان و دیگران)، ماهیت کار و اینکه کار تا چه اندازه تلاش و کوشش می‌خواهد، پیشرفت و رشد فرد به سبب کار را در برمی‌گیرد. موجود بودن این عامل‌ها، موجب احساس رضامندی یا ناراضی خواهد شد (کونتر و دیگران، ۱۳۷۰: ۲۳۹).

سرمایه‌ی اجتماعی

امروزه دانشمندان علوم اجتماعی، مفاهیم سرمایه (مانند سرمایه‌ی انسانی، سرمایه‌ی فرهنگی و سرمایه‌ی اجتماعی) را به عنوان مفاهیم سازمان‌دهنده برای فهم مکانیزم‌هایی به‌کار می‌برند که بر شانس‌های زندگی افراد و بر بهروزی اجتماعات بشری اثر می‌گذارند (Lin, 2000; Coleman, 1988; Schultz, 1961).

کلمن (۱۹۸۸، ۱۳۷۷) سرمایه‌ی اجتماعی را بخشی از ساختار اجتماعی می‌داند که به کنشگر اجازه می‌دهد به کمک آن به خواسته‌های خود دست یابد. از نظر او (۱) ارتباطات فشرده و تنگاتنگ افراد که باعث افزایش انسجام گروهی، اعتماد و کنترل غیررسمی می‌شود، و (۲) هنجارها و ضمانت‌های اجرایی گروهی و سازمانی که باعث کاهش هنجارشکنی، افزایش کنترل اجتماعی غیررسمی و اعتماد می‌شوند، از جمله منابع اساسی و مهم ایجاد سرمایه‌ی اجتماعی هستند.

از نظر یاتانم (۱۹۹۵) در هر سازمان یا گروهی، افراد با مشارکت در امور جمعی و سیاسی و یا عضویت در انسجام و گروه‌های رسمی و یا غیررسمی سطحی از اعتماد و همدلی و سرمایه‌ی اجتماعی را تولید می‌کنند و پیش این سرمایه‌ی ایجاد شده در

جنبه‌های دیگر زندگی کاری و اجتماعی آنها اثر می‌گذارد. این گروه‌ها و شبکه‌ها، افراد دارای توانمندی‌ها و تجربه‌های متفاوت را در ارتباط با یکدیگر قرار می‌دهند و به این وسیله امکان تبادل مهارت‌ها و اطلاعات را فراهم می‌سازند (Putnam, 1995:56)، همچنین مشارکت در شبکه‌ها و روابط اجتماعی انواع دیگر سرمایه‌ی اجتماعی را که شامل اعتماد و تعهد مدنی می‌شوند، از راه برهم‌کنشی بین مشارکت‌کنندگان فردی، ایجاد می‌کند (Wollebaek and selle, 2002:57) به طور کلی، از دیدگاه‌های نظری کلان و پاتنام در ارتباط با سرمایه‌ی اجتماعی و همچنین نظریات برگرفته از رضایت شغلی، می‌توان مدل نظری تحقیق را در قالب دو مفهوم اساسی سرمایه‌ی اجتماعی و رضایت شغلی به صورت زیر ارائه داد. رابطه‌ی دو طرفه بین دو متغیر میزان دریافتی و رضایت شغلی گویای تأثیرگذاری دو متغیر بر یکدیگر است، اما در این مقاله صرفاً تأثیر میزان دریافتی بر متغیر وابسته‌ی رضایت‌مندی شغلی مدنظر است.

بر اساس مباحث نظری این تحقیق می‌توان گفت در صورت وجود سرمایه‌ی اجتماعی، کارکنان در قالب چارچوب‌های ارتباطی و پیوندهای اجتماعی که در جریان تعاملات اجتماعی به وجود می‌آید، قابلیت‌های خود را افزایش می‌دهند و در عین به دست آوردن رضایت شغلی خود، از اعتماد اجتماعی که در شبکه‌های ارتباطی آنها به وجود آمده است، برخوردار می‌شوند و لذا قدرت سازگاری آنها با وضعیت شغلی‌شان افزایش یافته، به لحاظ روانی از آرامش و آسایش مطلوبی برخوردار خواهند شد. به عبارت دیگر، وجود سرمایه‌ی اجتماعی بین کارکنان می‌تواند به طور رسمی و یا غیررسمی آثار فشارهای محل کار را با افزایش اعتماد و روابط متقابل کاهش دهد و از طرف دیگر، حس امنیت شغلی، عدالت سازمانی، احترام متقابل و عزت نفس و در نتیجه رضایت شغلی را در میان آنها افزایش دهد.

نتیجه‌گیری

هیچ سازمانی نمی‌تواند به اهداف خود نائل آید مگر با همکاری و همراهی همه کارکنان آن سازمان. با توجه به اهمیت و نقشی که نارضایتی در چارچوب رفتار سازمانی دارد، در این رهگذر اهمیت نهادینه کردن رفتار سازمانی در سازمان‌ها آشکار می‌شود. بنابراین انجام یک مجموعه تحقیقات و پژوهش‌ها در زمینه رضایت شغلی منابع انسانی در سازمان‌ها مورد نیاز است و این امر می‌تواند به ایجاد تغییراتی در ابعاد روانی و شغلی کارکنان بیانجامد.

رضایت شغلی کارکنان موجب افزایش خلاقیت و بهره‌وری شده و تعهد سازمانی را فراهم می‌نماید. در پژوهش حاضر بالاترین میزان رضایت مربوط به پرداخت‌ها است که می‌تواند نتیجه تلاش مدیران ارشد سازمان برای عدالت در پرداخت باشد و بیشترین نارضایتی ناشی از متغیرهای ارتقا، سرپرستان و ارتباط با همکاران است که اعمال سیستم‌های تشویق و قدردانی مناسب، شفاف کردن مسیر ارتقای شغلی برای کارکنان در سازمان، اصلاح نحوه ارتباط بین سرپرستان و کارکنان، آموزش کارکنان به داشتن تعاون، همکاری و احساس مسئولیت در کارها سبب بهبود رضایت شغلی کارکنان خواهد شد.

با توجه به تحقیقاتی که در زمینه رضایت شغلی صورت گرفته می‌توان چنین نتیجه گرفت که رضایت شغلی یک مفهوم واحد و غیر قابل تجزیه می‌باشد که می‌تواند ابعاد متعددی را در بر داشته باشد. ممکن است یک فرد از یک بعد راضی و از بعد دیگر نارضی باشد. افراد می‌توانند دیدگاه خود را به صورت کلی بر اساس تعادل بین ابعاد راضی و نارضی بیان کنند. از این رو

بهتر است در پژوهش‌ها ارتباط ابعاد مختلف تأثیرگذار بر رضایت شغلی به صورت جداگانه بررسی و تجزیه و تحلیل شود تا نتایج دقیق‌تری فراهم شود.

اصطلاح جبران خدمات در بعضی کتاب‌ها با اداره حقوق و دستمزد مترادف در نظر گرفته شده است اما این اصطلاح مفهومی وسیع‌تر از آن در بر دارد. جبران خدمات نه فقط شامل دریافتی‌های بیرونی مانند حقوق و مزایا بلکه شامل تمام دریافتی‌های دیگر که در طبیعت شغل است می‌باشد، مانند شناسایی و مطرح شدن، ترفیع، فراهم کردن فرصت‌های پیشرفت، شغل غنی و پر محتوا و شرایط کاری مطلوب و همچنین فرهنگ سازمانی مناسب، اداره حقوق و دستمزد معمولاً به دریافتی‌های مالی که به کارکنان داده می‌شود، اختصاص می‌یابد. سیستم جبران خدمات، در انگیزش و نگهداری کارکنان و در نتیجه در دستیابی به اهداف سازمان نقش اساسی ایفا می‌کند. حقوق و مزایایی که عادلانه نباشد، برای مخارج عادی زندگی کفایت نکند، متناسب با شایستگی و توانایی فرد نباشد موجب نارضایتی فرد از کارش می‌شود. جبران خدماتی که سازمان تأمین می‌کند شامل جبران خدمات مالی و جبران خدمات غیر مالی می‌گردد. هر چند حقوق و مزایا در همه مشاغل از اهمیت برخوردار است اما بر اساس نظر روانشناسان با توجه به تفاوت‌هایی که افراد از نظر سطح زندگی، تجارب شخصی، وضع اقتصادی و ویژگی‌های فردی و غیره دارند، ادراک واحدی نسبت به حقوق و مزایا ندارند و بنابراین هیچ فرمولی نمی‌تواند رضایت افراد را در اثر دستمزد تعیین کند.

منابع

- ۱- ازکیا، مصطفی و غلامرضا غفاری. (۱۳۸۴). جامعه‌شناسی توسعه، تهران: انتشارات کیهان.
- ۲- اونق، محمد. (۱۳۸۴). بررسی رابطه‌ی بین سرمایه‌ی اجتماعی و کیفیت زندگی، پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد برنامه ریزی و رفاه اجتماعی، دانشکده‌ی علوم اجتماعی، دانشگاه تهران.
- ۳- بیکر، واین. (۱۳۸۲). مدیریت و سرمایه اجتماعی، ترجمه‌ی سید مهدی الوانی و محمدرضا ربیعی، تهران: انتشارات سازمان مدیریت صنعتی.
- ۴- زارعی متین، حسن. (۱۳۷۵). فرهنگ سازمانی و رضایت شغلی، پایان‌نامه‌ی دوره‌ی دکتری دانشگاه تربیت مدرس.
- ۵- سالارزاده، نادر و داوود حسن زاده. (۱۳۸۵). "بررسی تأثیر میزان سرمایه اجتماعی بر رضایت شغلی معلمان"، فصلنامه علوم اجتماعی، بهار ۱۳۸۵، ش ۳۳، صص ۱-۲۶.
- ۶- ساعتچی، محمود. (۱۳۸۷). روان‌شناسی کار، تهران: مؤسسه نشر ویرایش.
- ۷- شارع‌پور، محمود. (۱۳۸۳). بررسی مسایل اجتماعی ایران: ابعاد و کارکردهای سرمایه‌ی اجتماعی و پیامدهای حاصل از فرسایش آن، تهران: انتشارات دانشگاه پیام نور.
- ۸- شولتز، دوان و شولتز، سیدنی ال. (۱۳۸۳). نظریه‌های شخصیت، ترجمه یحیی سید محمدی، تهران: نشر نو.
- ۹- علوی، سید بابک. (۱۳۸۴). "نقش سرمایه‌ی اجتماعی در توسعه"، ماهنامه تدبیر، ش ۱۱۶.
- ۱۰- کلمن، جیمز. (۱۳۷۷). بنیادهای نظریه‌ی اجتماعی، ترجمه منوچهر صبوری، تهران: نشر نی.
- ۱۱- کونتز، هرولد، سیرل اودانل و هاینز ویهریخ. (۱۳۷۰). اصول مدیریت، ترجمه محمدعلی طوسی، سید امین الله علوی، علی اکبر فرهنگی و اکبر مهدویان، جلد دوم، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- ۱۲- گیدنز، آنتونی. (۱۳۷۸). تجدد و تشخص: جامعه و هویت شخصی در عصر جدید، ترجمه ناصر موفقیان، تهران: نشر نی.

۱۳- مرتضوی، مهدی. (۱۳۷۳). مطالعه‌ی فرهنگ سازمانی وزارت جهاد سازندگی، پایان نامه‌ی کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی، دانشگاه تهران.

۱۴- مظفری، مهرداد. (۱۳۸۷). بررسی فرهنگ سازمانی دانشگاه آزاد اسلامی کرج و رابطه‌ی آن با رضایت شغلی کارکنان، پایان نامه‌ی کارشناسی ارشد رشته‌ی علوم اجتماعی، تهران: علوم و تحقیقات.

۱۵- میرکمالی، سید محمد و فلاحی ویدا. (۱۳۷۵). "نقش مدیریت مشارکت جویانه در بهداشت روانی کارکنان"، فصلنامه مدیریت در آموزش و پرورش، دوره سوم، معاونت تأمین و تربیت نیروی انسانی وزارت آموزش و پرورش.