



۴ دی ۱۳۹۴

کنفرانس سالانه

رویکردهای نوین پژوهشی
در علوم انسانی

Annual Conference on
new approaches to research
in the Humanities

25 December 2015



بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری با رضایت شغلی دبیران دبیرستان های شهرستان نورآباد لرستان

مقاله

نویسندگان:

سیدعلی محمد مختاری

زهرا دارایی زاده

دبیران دبیرستانهای متوسطه شهرستان نورآباد استان لرستان

چکیده:

رضایت شغلی باعث می شود بهره‌وری فرد افزایش یابد، فرد نسبت به سازمان متعهد شود، سلامت ذهنی و فیزیکی فرد تضمین شود، روحیه فرد افزایش یابد، از زندگی راضی باشد و مهارت‌های جدید شغلی را به سرعت آموزش ببیند. ارزیابی‌ها نشان می‌دهد که هرگاه کارکنان یک سازمان از شغل خود رضایت داشته باشند، سازمان آن‌ها نیز دارای اثرات مثبتی خواهد بود و به صورت یک سازمان اثربخش و مفید درخواهد آمد. علاوه بر موارد مذکور، رضایت نتایج دیگری نیز دارد، از جمله این که کارکنان کاملاً راضی، گرایش کم‌تری در مورد تسلیم شکایت دارند، از سلامت جسمانی و روانی بیش‌تری برخوردارند، طول عمرشان بیش‌تر است، وظایف جدید مرتبط با شغل را سریع‌تر یاد می‌گیرند و با سوانح شغلی، کم‌تر روبه‌رو می‌شوند. لذا هدف ما در این پژوهش بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری با رضایت شغلی دبیران دبیرستان‌ها می‌باشد. روش تحقیق حاضر، توصیفی و از نوع همبستگی است، از این جنبه که به توصیف وضع موجود در ارتباط با موضوع پرداخته، توصیفی و از جهت هدف، کاربردی است. همچنین تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزار SPSS انجام گرفت. طبق نتایج به دست آمده کیفیت زندگی کاری، فرآیندی فراهم می‌کند که در اجرای آن، کارکنان و اعضای سازمان، از توانایی مشارکت در تصمیم‌گیری‌های مربوط به طراحی شغل برخوردارند.

کلمات کلیدی:

کیفیت زندگی، بهبود عملکرد، عملکرد سازمانی، رضایت شغلی



مقدمه:

اغلب گفته می‌شود که «کارمند خوشحال»، یک کارمند کارا است و یک کارمند خوشحال، بایستی با شغلش ارضاء شود. اهمیت رضایت شغلی، از آن جا ناشی می‌شود که بیشتر افراد، تقریباً نیمی از ساعات بیداری خود را در محیط کاری می‌گذرانند. وقتی که یک شخص می‌گوید دارای رضایت شغلی بالایی است، این بدان مفهوم است که او واقعاً شغلش را دوست دارد، احساسات خوبی درباره کارش دارد و برای شغلش ارزش زیادی قائل است (کمال و همکاران، ۲۰۰۹).

خشنودی شغلی به عنوان یک واکنش شغلی، هنوز هم برای مطالعه از اهمیت بسیاری برخوردار است. پژوهش‌های نظری، گویای آن است که از جمله عوامل عمده‌ای که به خشنودی شغلی می‌انجامد، یک درجه‌ای است که، شغل نیازهای شخصی و معیارهای ارزشیابی اجتماعی را برآورده می‌سازد (جاستینا و همکاران، ۲۰۰۸).

تقریباً همه صاحب‌نظران و مدیران سرشناس صنایع جهان، منابع انسانی را اساسی‌ترین عامل تلقی کرده‌اند و معتقدند که سرمایه و تکنولوژی را به ترتیب می‌توان به صورت وام تأمین نمود و خرید، اما انسان‌ها را نه می‌توان به وام گرفت و نه می‌توان خرید. انسان‌ها باید به عنوان سرمایه‌های اصلی کشورهای جهان سوم پرورش یابند و در آن‌ها انگیزه تلاش ایجاد نمود. مشکل عمده، این است که از عوامل مؤثر بر بهبود و کارایی سازمان، عامل انسانی آشکار نیست.

یکی از گام‌های اساسی در جهت بهبود رضایت شغلی کارکنان، افزایش کیفیت زندگی کاری است. محیط کار به شرطی دارای کیفیت است که در آن، افراد به عنوان عضو و عنصر اصلی سازمان به حساب آیند و دارای شاخص‌هایی همچون آموزش ضمن خدمت، مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری، امنیت شغلی و پرداخت منصفانه باشد. مهارت تشخیص اولویت‌های استراتژیک، مهارت‌ها و خواسته‌هایی که در عصر دیجیتال خارج از کنترل انسانند، او را به عرصه‌هایی می‌کشاند که سرانجام آن، بهبود کیفیت زندگی نخواهد بود. این که بدانیم به کدام نیاز و خواسته بال و پر دهیم و کدام را سرکوب کنیم، تصمیمی است خردمندانه. مهارت خوب زیستن در شرایط پُر ابهام و طوفان خیز و مهارت شناسایی فرصت‌ها و بهره‌گیری از آن‌ها، موقعیت‌هایی هستند مثل ابر گذرا. چنددهه پیش در کتاب‌ها و محافل علمی، صحبت از عصر ماشینی و تحولات و تأثیرات ناشی از آن مطرح بود و امروز که در عصر اطلاعات و ارتباطات به سر می‌بریم، تغییر و تحولات به قدری سریع و شگرف رخ می‌دهند که انسان به وضوح سیر این فرآیند را درک نمی‌کند و اغلب خود را با نتایج حاصل از این تحولات مواجه می‌بیند. در این غوغا و هیاهو، مفهوم با ارزشی چون «کیفیت زندگی» به فراموشی سپرده شده است و به ندرت از آن یاد می‌شود (خوارزمی، ۱۳۸۶).

بحث کیفیت زندگی، به دوران ارسطو باز می‌گردد او که زندگی را معادل شادکامی در نظر می‌گیرد. امروزه کیفیت زندگی در موارد زیادی در پژوهش‌های سلامتی مورد توجه قرار می‌گیرد، از جمله رابطه پزشک با بیمار می‌باشد (تدینی، ۱۳۸۷).

امروزه کیفیت زندگی کاری (Q.W.L) به عنوان یک مفهوم جهانی در عرصه مدیریت منابع انسانی و توسعه سازمانی مورد تأمل قرار گرفته و تأمین و ارتقاء آن، کلید اصلی موفقیت مدیریت هر سازمان به شمار می‌رود. کیفیت زندگی کاری به عنوان یکی از فنون بهبود سازمانی مورد توجه مدیران ارشد می‌باشد. بقاء و تداوم فعالیت‌ها در سازمان‌ها و مؤسسات، به چگونگی عملکرد کارکنان بستگی دارد (واسعی، ۱۳۸۶).

با توجه به آنچه گفته شد، رضایت شغلی همیشه مسأله مهمی در سازمان‌ها بوده است. لذا در این پژوهش درصدد هستیم تا ضمن ارائه تعاریفی از کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی، بررسی اجمالی از مبانی نظری و پیشینه کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی داشته باشیم. همچنین با داشتن این پیش فرض که بین کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی کارکنان همبستگی وجود دارد، ارتباط این دو را مشخص نمائیم و سعی بر آن است که تا



راه های مؤثر بر افزایش کیفیت زندگی کاری و بالطبع آن رضایت شغلی دبیران دبیرستان های آموزش و پرورش شهرستان نورآباد را شناخت تا با حرکت در راستای آن ها، انگیزه لازم در آنان ایجاد شود تا در کنار احساس امنیت و آرامش، از حداکثر توان و تلاش و دانش و تخصص خود، برای دستیابی به اهداف آموزش و پرورش استفاده نمایند.

بحث و نتایج:

رضایت شغلی یکی از عوامل مهم در موفقیت شغلی است؛ عاملی که موجب افزایش کارایی و نیز احساس رضایت فردی می گردد (شفیع آبادی، ۱۳۹۱). در واقع نیروی انسانی کارآمد، مهم ترین سرمایه هر سازمانی محسوب می شود. تقریباً تمام صاحب نظران، منابع انسانی را به عنوان اساسی ترین منبع سازمان قلمداد کرده اند و معتقدند که بایستی این منبع، به عنوان سرمایه اصلی جامعه پرورش داده شود. استفاده مطلوب از منابع انسانی، متکی به اقداماتی است که برای حفظ و صیانت جسم و روح کارکنان به عمل می آید. این اقدامات که شامل اقدامات رفاهی و خدمات درمانی، طرح های تشویقی، امنیت شغلی، اهمیت به نقش و جایگاه فرد در سازمان، فراهم نمودن زمینه رشد و پیشرفت کارکنان و مواردی از این قبیل می باشد، مجموعاً تحت عنوان کیفیت زندگی کاری نامیده می شود. شماری از آگاهان، بر این باورند که بخشی از رکود بهره وری و کاهش کیفیت تولیدات و خدمات، ناشی از کاستی های کیفیت زندگی کاری می باشد (فیلیپو، ۱۹۸۷).

کیفیت زندگی کاری:

کیفیت زندگی کاری، به عنوان یک رویکرد منابع انسانی محور و انگیزشی است که توازن زندگی شغلی و شخصی و بهبود عملکرد فرد و سازمان را به همراه دارد. بهبود سطح کیفیت زندگی کاری، بهبود رضایت شغلی، تقویت یادگیری مدیریت بهتر و بهبود روحیه منابع انسانی سازمان را به دنبال دارد. مفهوم کیفیت زندگی کاری امروزه به یک موضوع اجتماعی - سازمانی عمده در سرتاسر دنیا مبدل شده است، در حالی که در گذشته فقط تأکید بر زندگی شخصی بود، در جامعه امروز بهبود زندگی کاری به صورت یکی از مهمترین اهداف سازمان و کارکنان آن درآمده است. ارتقاء سطح کیفیت زندگی کارکنان در سازمان ها، مستلزم شناخت نسبت به مؤلفه های آن است. ادراک و برداشت ذهنی کارکنان نسبت به مؤلفه های کیفیت زندگی کاری، بیانگر وضعیت خوب یا ضعیف آن در سازمان است (جزایری، ۱۳۷۸).

در واقع کیفیت زندگی کاری، شدیداً انسانی بوده و حتی به شدت از نظر هزینه اثربخشی دارد. به عبارت دیگر، می توان گفت کیفیت زندگی کاری یعنی نوع نگرش افراد نسبت به شغل خود. یعنی این که تا چه میزان اعتماد متقابل، توجه، قدرشناسی، کار جالب و فرصت های سرمایه گذاری (مادی و معنوی) در محیط کار توسط مدیران برای کارکنان فراهم شده است (ابطحی، کاظمی، ۱۳۷۹).

مفهوم رضایت شغلی در سازمان:

کوهلن^۲ معتقد است اگر انگیزه های اصلی و مهم فرد در زمینه شغل او و کارهایی که انجام می دهد ارضاء شوند، هرچه فاصله بین نیازهای شخصی فرد و ادراک یا نگرش او نسبت به توانایی بالقوه شغل برای ارضاء این نیازها کمتر باشد، رضایت شغلی نیز زیاد خواهد بود (ساعتچی، ۱۳۸۹).

^۱ Filippo

^۲ Kvhln



رضایت شغلی مفهومی پیچیده و چندبُعدی است که با عوامل روانی، جسمانی و اجتماعی ارتباط دارد. تنها یک عامل موجب رضایت شغلی نمی‌شود، بلکه ترکیب معینی از مجموعه عوامل گوناگون سبب می‌گردند که فرد در لحظه معینی از زمان، از شغلش احساس رضایت نماید و به خود بگوید که از شغلش راضی است و از آن لذت می‌برد. فرد با تأکیدی که بر عوامل مختلف از جمله درآمد، ارزش اجتماعی شغل، شرایط کار و فرآورده‌های اشتغال در زمان‌های متفاوت دارد، به‌طور گوناگون احساس رضایت از شغلش می‌نماید. نویسنده فوق‌الذکر تلقی شغلی را با رضایت شغلی مقایسه نموده است. طرز تلقی شغلی عبارت است از عکس‌العمل فرد نسبت به جنبه‌ای از کارش و مجموعه طرز تلقی‌های فرد نسبت به جوانب مختلف حرفه‌اش رضایت شغلی او را تشکیل می‌دهد (شفیع‌آبادی، ۱۳۹۱).

رضایت شغلی، معیاری برای کیفیت زندگی شغلی:

رضایت شغلی، احساس مثبت و منفی و نگرش‌هایی که ما درباره شغل خود داریم را منعکس می‌کند که به تعداد زیادی از عوامل مربوط به کار وابسته است و دامنه آن از جایی که ما قرار داریم تا جایی که احساسی از تحقق در وظایف خود به دست می‌آوریم، ادامه دارد. عوامل شخصی چون سن، سلامتی، طول تجربه شغلی، ثبات عاطفی، جایگاه اجتماعی، فعالیت‌های تفریحی، روابط خانوادگی و سایر روابط اجتماعی، می‌تواند خشنودی شغلی را تحت تأثیر قرار دهد. انگیزه‌ها و آرزوهای ما و این که چگونه این عوامل به وسیله شغل ما بهتر برآورده شوند، نگرش‌های ما را نسبت به شغل ما تحت تأثیر قرار می‌دهند (مهداد، ۱۳۸۱).

فیشر و هانا، رضایت شغلی را عاملی درونی می‌دانند و آن را نوعی سازگاری عاطفی با شغل و شرایط اشتغال می‌انگارند، یعنی اگر شغل مورد نظر، لذت مطلوب را برای فرد تأمین کند، او از شغلش راضی است. در مقابل، چنان چه شغل مورد نظر رضایت و لذت مطلوب را به فرد ندهد، در این حالت، او از کار خود مذمت می‌نماید و درصدد تغییر آن برمی‌آید (شفیع‌آبادی، ۱۳۷۶).

رضایت شغلی یک شاخص برای ارزیابی رابطه فرد با کارفرمایش، رضایت شغلی است. میزان احساس مثبت یا منفی یک شخص نسبت به شغلش است. دو موضوع مرتبط با رضایت شغلی، عبارتند از: تعهد سازمانی^۳ و درگیری شغلی^۴. تعهد سازمانی مربوط به میزان علاقه شخصی به سازمان یا وابستگی احساسی به جزیی از سازمان است. درگیری شغلی، به تمایل شخص به سخت‌کوشی و جدیت خارج از حد معمول و انتظارات اطلاق می‌گردد. کسی که تعهد زیادی دارد، در حقیقت به آن وفادار است (ایران نژاد و همکاران، ۱۳۸۷).

برای بعضی از کارکنان، رضایت شغلی امری ثابت است و این افراد ویژگی‌های شغل را محتمل می‌گردند و به ویژگی‌های شغل مستقل از چهره شغل نگاه می‌کنند. تغییرات در جایگاه شغلی، دستمزد، شرایط کاری و اهداف، کمترین تأثیر را در رضایت شغلی این قبیل افراد ندارند. تمایل شخصی این افراد به طرف شادکامی (خشنودی) یا ناشادکامی (ناخشنودی) در تمام زمان و موقعیت‌ها اندکی تغییر می‌کند. بعضی از روان‌شناسان بر مبنای تحقیق انجام گرفته روی دوقلوها پیشنهاد کرده‌اند که نگرش‌ها نسبت به کار و بازده‌ها و یا رضایتی که ما از آن طلب می‌کنیم - چون پیشرفت، آسایش، جایگاه امن و اختیار - ممکن است ارثی باشد. این نگرش‌ها و بازده‌ها ممکن است بیشتر به‌وسیله عوامل ژنتیکی تا به‌وسیله اشکال محیط کار ما، تحت تأثیر قرار بگیرند. بعضی از تحقیقات نشان می‌دهند که بین ۳۰ تا ۴۰ درصد خشنودی شغلی ممکن است به عوامل ژنتیکی مربوط باشد. به هر حال عقیده استعداد موهبتی به خشنودی و ناخشنودی جای انتقاد دارد و به تحقیقات دیگری محتاج است. قبل از این که نکته حل گردد، اگر از عوامل ژنتیکی در خشنودی شغل دفاع شود پس باید نظریه‌ها، تحقیقات و برنامه‌هایی که برای تغییر شرایط محیط کار برای افزایش خشنودی شغلی طراحی شده‌اند، از نو ارزیابی شوند. تحقیقات مربوط، الگوهای متفاوت رضایت را که شامل نگرش‌های مربوط به کار و نگرش‌های شخصی است که ممکن است افراد متفاوت را توصیف کند، پیشنهاد می‌نماید. یک مطالعه ۳۹۰ مرد فارغ‌التحصیل دانشگاه را بعد از این که ۵ تا ۶ سال به صورت تمام‌وقت در یک شغل به کار بودند، مورد مطالعه قرار داد که این مطالعه نیمرخ خشنودی را به شرح زیر ارائه می‌کند:

^۳ commitment

^۴ job Involvement



به طور کلی راضی از زندگی - رضایت بالا در شغل و غیر از شغل

جبران کننده در غیر از شغل - بالا در رضایت شخصی، پایین در رضایت شغلی

جبران کننده در شغل - به طور کلی ناخشنود از فعالیت‌های شغلی و غیرشغلی اما خشنود از دستمزد

ذاتاً ناخشنود (اساساً ناخشنود) - به طور کلی ناخشنود از محیط کار و دستمزد

ناخشنود از زندگی به طور کلی - پایین در خشنودی شغلی و غیرشغلی

اطلاعات به دست آمده نشان داد که کارکنان به طور کلی راضی (گروه یک) بیشتر تمایل دارند که در شغل فعلی‌شان باقی بمانند. افراد جبران کننده در شغل بیشتر تمایل داشتند که شغلشان را تغییر دهند. تعدادی از مطالعات به دست آورده‌اند که خشنودی شغلی به خشنودی از تمام جنبه‌های زندگی مربوط است. افرادی که نگرش‌های مثبت به شغلشان دارند، مایلند که نسبت به زندگی شخصی و خانوادگی‌شان احساس مثبت داشته باشند. اطلاعات به دست آمده از مردان سیاه میان سال و زنان سیاه میان سال، مردان و زنان سفید میان سال نشان می‌دهد که برای هر چهار گروه، خشنودی شغلی به طور مثبتی با خشنودی از زندگی ارتباط دارد (مهرداد، ۱۳۸۱).

عوامل مؤثر در رضایت و ناراضی شغلی در سازمان:

مدارک و شواهد نشان می‌دهد که برخی از عوامل مهم، موجب رضایت شغلی می‌گردند. آن‌ها عبارتند از: معارضه یا گیرایی کار، سیستم پاداش که بر اساس عدل و مساوات قرار گرفته باشد، شرایط کاری که فرد را حمایت کند و همکاران و یاران شغلی که فرد را یاری دهند و پشتیبان وی باشند (رابینز، ۱۹۴۳/ ترجمه پارسایان و اعرابی، ۱۳۸۵).

از جمله عواملی که بر روی رضایت از شغل مؤثر است، عوامل مختلف شغلی می‌باشند که در ارتباط با آنها اظهارنظرهای مختلفی شده است. کازمایر اظهار می‌دارد که رضایت از شغل و علاقمندی به کار، تنها از طریق توجه به عوامل انگیزشی امکان پذیر است از جمله عواملی که در انگیزش افراد بسیار از آنها نام برده می‌شود، «تشویق» و تنبیه است. تشویق و پاداش مجموعه یا بخشی از عواملی است که احتمال تکرار یک رفتار پسندیده را افزایش می‌دهد و تنبیه نوعی آموزش است که هدف آن بهبود در رفتار می‌باشد و نیز سرزنش فرد برای جلوگیری از کاری در جهت بهتر ساختن آن است. بنابراین تشویق عامل انگیزنده قوی و نیروی محرکه سازمان است و تنبیه بجا و به موقع نیز موجب بازداشتن فرد از کردار و رفتار ناخوشایند غیر صحیح است. ساده‌ترین الگوی انگیزش را روان‌شناسان الگوی محرک و پاسخ نام گذاشته‌اند و بدین ترتیب است که در برابر هر پیشامدی موجود زنده واکنشی از خود نشان می‌دهد. پاداش سبب می‌شود که رفتار قبلی مجدداً بروز کند. به این جهت می‌توان وسیله مهمی برای انجام کارهای مورد نظر مدیریت سازمان باشد (علوی، و همکاران، ۱۳۸۹).

ایجاد جاذبه برای پیوستن فرد به سازمان و حفظ او در سازمان و وادار ساختن وی به عملکرد قابل اعتماد یا اخذ تصمیمات خلاق و بدیع پاداش‌های گوناگون را طلب می‌کند. صرف وقت و مهارت‌های خلاق فرد با آنچه سازمان به او می‌دهد، مبادله می‌شود. قدردانی و تشکر از تلاش‌های فرد، قوی‌ترین فعالیتی است که می‌تواند در پرورش نیروی انسانی به کار رود و البته قدردانی از جانب مراجعین خود می‌تواند به‌عنوان یک تشویق منجر به رضایت دلگرمی کارمند شود (رضائیان، ۱۳۸۴).

یکی دیگر از عوامل بسیار مهم شغلی، «حقوق و دستمزد» است. دستمزد به معنی پولی است که در ازای انجام کار به فرد داده می‌شود. بسیاری از مدیران «حقوق و دستمزد» را مهم‌ترین عامل انگیزش رفتار فرد در سازمان می‌دانند در حالیکه روان‌شناسان معتقد هستند که وقتی نیازهای اولیه کارکنان یک سازمان در حد معقول تأمین شده باشد، میزان حقوق، در ردیف سوم تا ششم اهمیت قرار می‌گیرد و ثابت بودن شغل و توانایی انجام کار و وظایف شغلی بیش از میزان حقوق باعث برانگیختن فرد به کار می‌شود (ساعتچی، ۱۳۸۹).



تشویق و تحسین و دادن حقوق منطقی و ایجاد رفاه نیز از اصولی است که می‌توان به وسیله آن درجه نارسایی را پایین آورد و روحیه افراد را بالا برد. مایو معتقد است که برای جلب رضایت و همکاری افراد سازمان، باید علاوه بر پاداش مادی با در نظر گرفتن احساسات، عواطف و احتیاجات روحی آنها رضایت خاطر بیشتر و در نتیجه کارآیی مطلوب‌تری به دست آورد (پرهیزکار، ۱۳۹۲).

مزایای شغلی نیز از عوامل دیگری است که بخشی از دریافتی و یا خدمات خاص مثل بیمه و بازنشستگی را شامل می‌شود. مزایای مقرر مستمر و غیر مستمر به جز حقوق ماهیانه برای تصدی پست‌هایی در سازمان بر اساس درجه و طبقه شغلی پست‌های اشغال شده در سازمان است (میرسپاسی، ۱۳۹۲). مطالعات مختلف در زمینه رضایت شغلی نشان می‌دهد که متغیرهای زیادی با رضایت شغلی مرتبط است که این متغیرها در چهار گروه قابل طبقه‌بندی‌اند:

عوامل سازمانی: حقوق و دستمزد^۶، ترفیحات^۷، خط مشی‌های سازمانی^۸ و ...؛

عوامل محیطی: سبک سرپرستی^۹، گروه کاری^{۱۰}، شرایط کاری^{۱۱} و ...؛

ماهیت کار^۱: محدوده شغل (میزان مسئولیت، اقدامات کاری و بازخور)، تنوع کاری؛

عوامل فردی: سن، ارشدیت، سابقه و ... (مقیم، ۱۳۸۳).

سیر تکاملی برنامه‌های کیفیت زندگی کاری:

برنامه‌های کیفیت زندگی کاری باید به دلایل گوناگون، طی زمان تکامل حاصل کنند. تغییرات محیط‌های سازمانی و برنامه‌های مذکور باید مد نظر سازمان قرار گرفته باشند. اکثر تعهدات در مقابل برنامه‌های کیفیت زندگی کاری، از نوعی روحیه پیشگام بودن که همراه با روبه‌رو شدن با چالش‌های جدید است، به وجود می‌آیند. زیرا افراد و سازمان‌ها مکرراً از تجربه‌های خود درس‌هایی می‌آموزند. چالش‌های جدید همیشه وجود دارند، حتی اگر مشکلات قدیمی حل شوند، مشکلات جدید به وجود می‌آیند. وقتی تغییرات سازمانی عمیق‌تر می‌شوند، ممکن است کسانی را که قبلاً بی‌طرف یا حامی تغییر بوده‌اند، هراسان نمایند. کسانی که در برنامه شرکت داشته‌اند ممکن است محدودیت دانش و مهارت خود را در ایجاد تغییر دریابند و محتمل است ایده روشن و صریحی در مورد مسیر آینده نداشته باشند. گاهی اوقات، تغییراتی ایجاد می‌شود که اثر انسدادی بر تغییر بعدی دارند. باید توجه داشت که برنامه‌های کیفیت زندگی کاری نمی‌توانند به مدت طولانی باقی بمانند. مگر این که برنامه‌ها تکامل و گسترش پیدا کنند، در غیر این صورت، تغییراتی که قبلاً به وجود آمده، ممکن است از بین بروند (ابطحی و کاظمی، ۱۳۷۹).

روش تحقیق:

روش تحقیق حاضر، توصیفی و از نوع همبستگی است، از این جنبه که به توصیف وضع موجود در ارتباط با موضوع پرداخته، توصیفی و از جهت هدف، کاربردی است. جامعه آماری در این پژوهش، شامل کلیه دبیران مدارس متوسطه (دبیرستان) اداره آموزش و پرورش شهرستان نورآباد از استان لرستان، می‌باشد که بر اساس آمار اخذ شده از مدیریت منابع انسانی اداره آموزش و پرورش این شهرستان، در زمان نوشتن پژوهش، جمعاً تعداد

^۶. Salaries & Wages

^۷. Promotions

^۸. Organizational policies

^۹. Supervisory style

^{۱۰}. Work condition

^{۱۱}. Work itself



۲۲۰ نفر دبیر زن و مرد اعلام گردید. لذا برای انتخاب و تعیین حجم نمونه، از جدول کرجسی مورگان کمک گرفته شده است که حجم نمونه برآورد شده از جامعه آماری، ۱۴۰ نفر دبیر بود که به همین تعداد، پرسشنامه توزیع و جمع‌آوری گردید.

جنسیت	تعداد نمونه آماری
دبیران مرد	۸۸ نفر
دبیران زن	۵۲ نفر
جمع	۱۴۰ نفر

جدول (۱) نمونه پژوهش

در این تحقیق، از دو پرسشنامه استفاده شده است که هر دوی آنها را دبیران تکمیل کرده‌اند (پرسشنامه پاول دی اسپکتور^{۱۲} (۱۹۹۷) برای متغیر رضایت شغلی دبیران و پرسشنامه استاندارد طراحی شده توسط ریچارد والتون^{۱۳} (۱۹۷۳)، برای جمع‌آوری اطلاعات متغیر کیفیت زندگی کاری).

به منظور محاسبه امتیاز کلی پرسشنامه، امتیاز به‌دست آمده از تک‌تک سؤالات محاسبه گردید و با هم جمع شد. این امتیاز، بیانگر میزان کیفیت زندگی کاری فرد پاسخ‌دهنده بود و هر چه بالاتر باشد، نشان‌دهنده کیفیت زندگی کاری بالاتر فرد خواهد بود و برعکس. این نمره، دامنه‌ای از ۲۴ تا ۹۵ خواهد داشت.

در این تحقیق جهت تجزیه و تحلیل داده‌های آماری و بررسی سئوال پژوهش با بهره‌گیری از نرم‌افزارهای آماری از جمله نرم‌افزار اس پی اس اس^{۱۴}، استفاده گردیده است.

در هر پژوهشی برای آزمون فرضیه‌ها باید ابتدا آزمون آماری مناسب برای آن فرضیه را تعیین نمود. آزمون‌ها به دو دسته پارامتریک و ناپارامتریک تقسیم می‌شوند. برای تعیین و انتخاب آزمون، ابتدا باید وضعیت نرمال بودن توزیع داده‌ها را بررسی نمود. زیرا اگر داده‌ها از توزیع نرمال پیروی کنند، برای آزمون فرضیات باید از آزمون‌های پارامتریک استفاده نمود و اگر توزیع داده‌ها منطبق بر توزیع نرمال نباشد، باید از آزمون‌های ناپارامتریک استفاده نمود. در این پژوهش برای بررسی نرمال بودن توزیع داده‌ها از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف استفاده شد که نتایج این آزمون در جدول زیر آمده است.

آزمون کولموگروف - اسمیرنوف			مؤلفه‌ها
سطح معناداری	انحراف استاندارد	میانگین	
۰/۰۰۱	۰/۴۴	۲/۷۲	کیفیت زندگی کاری
۰/۰۰۱	۰/۴۶	۲/۲۷	محیط کاری ایمن و سالم
۰/۰۰۱	۰/۵۲	۲/۵۲	مزایای عادلانه و کافی
۰/۰۰۱	۰/۴۹	۲/۶۵	گسترش ظرفیت‌های انسانی

^{۱۲} Paul D. Spector

^{۱۳} Richard Walton

^{۱۴} Software S.P.S.S

۰/۰۰۱	۰/۵۳	۲/۵۸	یکپارچگی اجتماعی
۰/۰۰۱	۰/۴۷	۲/۶۶	مجموع فضای زندگی
۰/۰۰۱	۰/۴۷	۲/۲۶	اعتقاد به اصول اساسی
۰/۰۰۱	۰/۵۱	۲/۶۲	ارتباط اجتماعی
۰/۰۰۱	۰/۵۴	۲/۵۱	رشد و ایمنی
۰/۰۰۱	۰/۴۷	۲/۶۵	رضایت شغلی

جدول (۲) نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنوف برای آزمون نرمال بودن توزیع داده‌ها

در این آزمون اگر سطح معناداری بالاتر از ۰/۰۵ باشد، توزیع داده‌ها نرمال و اگر سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ باشد، توزیع داده‌ها غیرنرمال می‌باشد. با توجه به اینکه در تمامی موارد سطح معناداری پایین‌تر از ۰/۰۵ می‌باشد، می‌توان گفت که توزیع داده‌ها در تمامی موارد از توزیع نرمال پیروی نمی‌کند. همچنین با توجه به نرمال نبودن توزیع داده‌ها در این پژوهش از آزمون‌های ناپارامتریک برای بررسی فرضیه‌ها استفاده شد.

آزمون ضریب همبستگی متغیرهای مستقل:

فرضیه کلی پژوهش: بین کیفیت زندگی کاری کارکنان با رضایت شغلی، رابطه معناداری وجود دارد.

سطح معناداری	آزمون همبستگی اسپیرمن	متغیرهای مستقل
۰/۰۰۱	۰/۵۵۲	کیفیت زندگی کاری

جدول (۳) آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن کیفیت زندگی کاری با میزان رضایت شغلی

جدول (۳) نشان‌دهنده ضریب همبستگی اسپیرمن متغیرهای کیفیت زندگی کاری با میزان رضایت شغلی می‌باشد. نتایج نشان می‌دهد، سطح معناداری برای این رابطه ($\text{sig} = ۰/۰۰۱$) می‌باشد که حاکی از وجود رابطه معنادار بین رضایت شغلی و کیفیت زندگی کاری می‌باشد. ضریب همبستگی به‌دست‌آمده برای رابطه بین رضایت شغلی و کیفیت زندگی کاری ۰/۵۵۲ می‌باشد که نشان‌دهنده همبستگی مستقیم و نسبتاً قوی است. یعنی با بالا رفتن سطح کیفیت زندگی کاری، رضایت شغلی بیشتر می‌شود.

ماتریس همبستگی:

متغیر	رضایت شغلی	معیار کاری ایمن و سالم	مزایای عادلانه و کافی	انسانی	گسترش ظرفیت‌های انسانی	یکپارچگی اجتماعی	مجموع فضای زندگی	اعتقاد به اصول اساسی	روابط اجتماعی	رشد و ایمنی
رضایت شغلی	۱									

							۱	**/۰۲۵	محیط کاری ایمن و سالم	
							۱	**/۰۲۵	**/۳۷۱	مزایای عادلانه و کافی
					۱	**/۰۴۲	**/۰۳۰	**/۲۰۷	گسترش ظرفیت- های انسانی	
				۱	**/۲۸۷	**/۰۳۳	**/۱۰۰	**/۳۴۸	یکپارچگی اجتماعی	
			۱	**/۲۴۶	**/۱۸۵	**/۰۸۹	**/۱۱۳	**/۱۵۴	مجموع فضای زندگی	
		۱	**/۱۳۶	**/۰۰۲	**/۰۱۶	**/۳۴۲	**/۲۲۷	**/۳۹۶	اعتقاد به اصول اساسی	
	۱	**/۴۱۵	**/۳۷۶	**/۳۱۷	**/۱۷۷	**/۲۵۴	**/۰۴۰	۱۵۵۶ **	روابط اجتماعی	
۱	**/۶۱۳	**/۲۸۷	**/۳۳۸	**/۱۷۷	**/۰۲۸	**/۲۷۴	**/۰۱۰	**/۵۰۷	رشد و ایمنی	

جدول (۴) ماتریس ضرایب همبستگی میان متغیرهای مستقل با متغیر وابسته (رضایت شغلی)

* همبستگی در سطح ۰/۰۱ معنادار می‌باشد.

* همبستگی در سطح ۰/۰۵ معنادار می‌باشد.

جدول (۴-۲۶) بیان‌کننده همبستگی متغیرهای مستقل با متغیر رضایت شغلی می‌باشد. از میان متغیرهای مستقل، متغیری که بیشترین ضریب همبستگی با متغیر وابسته را دارد، میزان روابط اجتماعی می‌باشد. به عبارت دیگر، بین میزان روابط اجتماعی و رضایت شغلی همبستگی مثبت شدیدی (۰/۵۵۶) وجود دارد. در مرتبه بعد بین سطح رشد و ایمنی و رضایت شغلی همبستگی مثبت و نسبتاً شدیدی به مقدار (۰/۵۰۷) وجود دارد. در مرتبه سوم، بین متغیر اعتقاد به اصول اساسی و رضایت شغلی همبستگی مثبت به مقدار (۰/۳۹۶) وجود دارد. در مرتبه چهارم، بین متغیر مزایای عادلانه و کافی و رضایت شغلی همبستگی مثبت به مقدار (۰/۳۷۱) وجود دارد. در مرتبه بعد بین یکپارچگی اجتماعی و رضایت شغلی همبستگی مثبت به مقدار (۰/۳۴۸) وجود دارد و در نهایت کمترین میزان همبستگی بین متغیر محیط کاری ایمن و سالم و رضایت شغلی با مقدار همبستگی (۰/۰۲۵) می‌باشد.

تحلیل رگرسیونی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی:

گام	مدل	مجموع مجزورات	df	میانگین مجزورات	F	Sig
۱	رگرسیون	۶۱۱۳۶/۸۴۵	۱	۶۱۱۳۶/۸۴۵	۷۶/۹۹۰	۰/۰۰۱
	باقیمانده	۱۰۹۵۸۴/۸۴۰	۱۳۸	۷۹۴/۰۹۳		
	کل	۱۷۰۷۲۱/۶۸۶	۱۳۹			
۲	رگرسیون	۷۴۸۶۱/۹۰۷	۲	۳۷۴۳۰/۹۵۴	۵۳/۴۹۵	۰/۰۰۱
	باقیمانده	۹۵۸۵۹/۷۷۹	۱۳۷	۶۹۹/۷۰۶		
	کل	۱۷۰۷۲۱/۶۸۶	۱۳۹			
۳	رگرسیون	۸۸۰۲۴/۵۶۶	۳	۲۹۳۴۱/۵۲۲	۴۸/۲۵۴	۰/۰۰۱
	باقیمانده	۸۲۶۹۷/۱۱۹	۱۳۶	۶۰۸/۰۶۷		
	کل	۱۷۰۷۲۱/۶۸۶	۱۳۹			
۴	رگرسیون	۹۱۸۱۲/۸۴۵	۴	۲۲۹۵۳/۲۱۱	۳۹/۲۶۹	۰/۰۰۱
	باقیمانده	۷۸۹۰۸/۸۴۰	۱۳۵	۵۸۴/۵۱۰		
	کل	۱۷۰۷۲۱/۶۸۶	۱۳۹			

جدول (۵) خلاصه نتایج رگرسیون چندمتغیری برای پیش‌بینی رضایت شغلی از طریق مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری

نتایج رگرسیون گام به گام نشان داد که از بین مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری مورد بررسی در گام اول با توجه به همبستگی بالا رشد و ایمنی با ضرایب رگرسیون ۰/۵۹۸ وارد معادله شد که به تنهایی ۳۵ درصد از واریانس رضایت شغلی را تبیین می‌کند، در گام دوم یکپارچگی اجتماعی با ضرایب رگرسیون ۰/۶۶۲ به معادله اضافه شد که ۸ درصد، در گام سوم اعتقاد به اصول اساسی با ضرایب رگرسیون ۰/۷۱۸ به معادله اضافه شد که ۸ درصد و در نهایت مزایای عادلانه و کافی به معادله رگرسیونی اضافه شد که با ضریب رگرسیونی ۰/۷۳۳ توانست ۲ درصد از رضایت شغلی کارکنان را پیش‌بینی کند. برای تعیین سهم هر یک از مؤلفه‌های رشد و ایمنی، یکپارچگی اجتماعی، اعتقاد به اصول اساسی و مزایای عادلانه و کافی در پیش‌بینی رضایت شغلی کارکنان از تحلیل رگرسیون گام به گام به ترتیب زیر استفاده شد:

گام ۱. متغیر پیش‌بین: رشد و ایمنی

گام ۲. متغیر پیش‌بین: رشد و ایمنی + یکپارچگی اجتماعی

گام ۳. متغیر پیش‌بین: رشد و ایمنی + یکپارچگی اجتماعی + اعتقاد به اصول اساسی

گام ۴. متغیر پیش‌بین: رشد و ایمنی + یکپارچگی اجتماعی + اعتقاد به اصول اساسی + مزایای عادلانه و کافی



سطح معناداری	T	ضرایب استاندارد		ضرایب غیر استاندارد		متغیرهای پیش‌بین	
		Beta		B	SE		
۰/۰۰۱	۹/۳۶۳			۱۰/۷۹۲	۱۰/۸۷۲	Constant	گام اول
۰/۰۰۱	۸/۷۷۴	۰/۵۹۸		۸/۶۹۳	۰/۹۹۱	رشد و ایمنی	
۰/۰۰۱	۳/۴۶۸			۵۲/۴۱۵	۱۵/۱۱۵	Constant	گام دوم
۰/۰۰۱	۷/۷۸۵	۰/۵۱۸		۷/۵۲۵	۰/۹۶۷	رشد و ایمنی	
۰/۰۰۱	۴/۴۲۹	۰/۲۹۵		۴/۵۲۴	۱/۰۲۱	یکپارچگی اجتماعی	گام سوم
۰/۰۰۱	۵/۵۸۳			۹۱/۷۰۸	۱۶/۴۲۷	Constant	
۰/۰۰۱	۶/۵۷۱	۰/۴۲۷		۶/۲۰۷	۰/۹۴۵	رشد و ایمنی	گام سوم
۰/۰۰۱	۵/۶۴۷	۰/۳۵۹		۵/۵۰۹	۰/۹۷۵	یکپارچگی اجتماعی	
۰/۰۰۱	۴/۶۵۳	۰/۲۹۴		۶/۲۵۴	۱/۳۴۴	اعتقاد به اصول اساسی	گام چهارم
۰/۰۰۳	۲/۹۹۰			۶۰/۵۱۶	۲۰/۲۳۷	Constant	
۰/۰۰۱	۶/۴۱۸	۰/۴۱۱		۵/۹۷۴	۰/۹۳۱	رشد و ایمنی	گام چهارم
۰/۰۰۱	۵/۳۷۰	۰/۳۳۸		۵/۱۸۲	۰/۹۶۵	یکپارچگی اجتماعی	
۰/۰۰۱	۳/۶۹۶	۰/۲۴۱		۵/۱۳۵	۱/۳۸۹	اعتقاد به اصول اساسی	گام چهارم
۰/۰۱۲	۲/۵۴۶	۰/۱۶۱		۳/۰۷۴	۱/۲۰۷	مزایای عادلانه و کافی	

جدول (۶) خلاصه نتایج ضرایب استاندارد و غیر استاندارد برای پیش‌بینی رضایت شغلی از طریق متغیرهای مورد مطالعه

برای تعیین تأثیر هر یک از مؤلفه‌های رشد و ایمنی، یکپارچگی اجتماعی، اعتقاد به اصول اساسی و مزایای عادلانه و کافی به عنوان متغیرهای پیش‌بین و رضایت شغلی به عنوان متغیرهای ملاک، با تحلیل رگرسیون چندمتغیری به روش گام به گام تحلیل شدند. همان‌طور که در جدول مشاهده می‌شود، نتایج نشان می‌دهد که حدود ۵۳ درصد از واریانس رضایت شغلی توسط مؤلفه‌های رشد و ایمنی، یکپارچگی اجتماعی، اعتقاد به اصول اساسی و مزایای عادلانه و کافی تبیین می‌شود. با توجه به مقادیر بتا، به ترتیب رشد و ایمنی با ضریب بتا ($Beta = 0/411$)، یکپارچگی اجتماعی با ($Beta = 0/338$)، اعتقاد به اصول اساسی با ضریب بتا ($Beta = 0/241$) و مزایای عادلانه و کافی با ضریب ($Beta = 0/161$) به عنوان قوی‌ترین مؤلفه‌ها برای پیش‌بینی رضایت شغلی کارکنان می‌باشند.

نتیجه‌گیری:

با توجه به نتایج به دست آمده با احتمال ۹۵ درصد می‌توان گفت که ایجاد یک فضای با امنیت مادی و معنوی برای نیروی انسانی، نقش قابل توجهی در توسعه ظرفیت‌ها و کارکردهای آن دارد. به عبارتی دیگر، رابطه بین کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی نیروی انسانی که ترکیبی از توانایی و تمایل آن می‌باشد، در این تحقیق نیز تأیید گردید که بین متغیرهای کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی رابطه‌ی معناداری وجود دارد. به این معنی که هر چه قدر دبیران کیفیت زندگی کاری بیشتری داشته باشند، رضایت شغلی آنها بیشتر خواهد شد و بالعکس. در تبیین این نتیجه می‌توان گفت که کیفیت زندگی کاری فرآیندی فراهم می‌کند که در اجرای آن، کارکنان و اعضای سازمان، از توانایی مشارکت در تصمیم‌گیری‌های مربوط به طراحی شغل برخوردارند. ماهیت «کیفیت زندگی کاری» مشتمل بر برنامه‌های متعددی است که با هدف ایجاد تغییر در سازمان و بهبود رضایت شغلی اعمال می‌-



گردند. با توجه به آن چه مطالعه شد می‌توان نتیجه گرفت انتظارات فرد در تعیین نوع و میزان رضایت شغلی مؤثر است. اگر انتظارات فرد از شغلش بسیار باشد، رضایت شغلی دیرتر و مشکل‌تر حاصل می‌شود؛ از این‌رو، رضایت شغلی مفهومی کاملاً منحصر به فرد است و باید در مورد هر فرد به طور جداگانه، عوامل، میزان و نوع آن مورد بررسی قرار گیرد.

پیشنهادات پژوهش:

- ۱- مدیران سازمان‌ها باید Q.W.L را به عنوان نوعی فرهنگ سازمانی یا شیوه مدیریتی تبدیل کنند که دبیران بر اساس آن احساس مالکیت، خودگردانی، مسئولیت و عزت نفس کنند که منجر به کارایی و اثربخشی سازمان و در نهایت، ارتقاء رضایت شغلی خواهد شد.
- ۲- توزیع پاداش‌ها و مزایا، عادلانه بودن توزیع پست‌ها و رعایت عدالت در ارزیابی عملکرد و فعالیت‌های شغلی می‌باشد. همچنین توزیع اضافه کار ساعتی، و توزیع پاداش‌های متناسب با عملکرد باشد.
- ۳- مدیران باید تلاش کنند که از طریق در میان گذاشتن مسائل و مشکلات سازمانی با کارکنان، باز گذاشتن راههای انتقاد و مشورت با کارکنان در مورد روش‌های بهبود و اصلاح کار، از جمله مواردی هستند که به ایجاد رضایت شغلی کارکنان کمک می‌کنند.
- ۴- باید گفت که رضایت شغلی از عوامل متعدد و متنوعی تأثیرپذیر است که مطالعه همه آنها در یک تحقیق کار مشکل و پرهزینه می‌باشد و پرداختن بیشتر به عوامل سازمانی و اجتماعی دلیل بر رد دیگر عوامل نیست. به عنوان مثال نوع سبک مدیریت، رضایت برون‌سازمانی، پایگاه شغلی و سازمانی، صلاحیت احراز شغل، عدالت اجتماعی می‌تواند در رابطه با تعهد سازمانی مؤثر واقع شود که پیشنهاد می‌گردد در تحقیقات آتی این عوامل نیز در نظر گرفته شود.

منابع:

- ۱- ابطحی، س.ح. کاظمی، ب. (۱۳۷۹). بهره‌وری، تهران: انتشارات مؤسسه مطالعات پژوهش‌های بازرگانی، چاپ دوم، سال، ص ۱۶۱-۱۳۷-۴۳.
- ۲- ایران‌نژاد پاریزی، م. گوهرپرویز، س. (۱۳۷۸). سازمان و مدیریت از تئوری تا عمل، تهران: ناشر بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران، ص ۴۳.
- ۳- پرهیزگار، ک. (۱۳۹۲). اصول و مبانی علمی طبقه‌بندی و ارزشیابی مشاغل، تهران: انتشارات اشراقی.
- ۴- جزایری، س.ا. (۱۳۷۸). عملکرد در سازمان‌ها، مجله تدبیر، شماره ۹۸، ص ۱۳۴-۱۱۷.
- ۵- خوارزمی، ش. مقاله: اینترنتی سایت تدبیر، (۱۳۸۶). گزارش ۱۳۲.
- ۶- رضائیان، ع. (۱۳۸۴). مبانی مدیریت رفتار سازمانی، تهران: انتشارات سمت. چاپ ششم.
- ۷- ساعتچی، م. (۱۳۸۹). روانشناسی کار: کاربرد روانشناسی در کار، سازمان و مدیریت، تهران: مؤسسه نشر ویرایش، ویراست دوم، چاپ هیجدهم (پائیز).
- ۸- شفیق‌آبادی، ع. (۱۳۹۱). راهنمایی و مشاوره شغلی و حرفه‌ای و نظریه‌های انتخاب شغل، تهران: انتشارات رشد، چاپ بیست و یکم (با تجدید نظر و اضافات).
- ۹- مهرداد، علی. (۱۳۸۱). روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، تهران: انتشارات جنگل.



۴ دی ۱۳۹۴

کنفرانس سالانه

رویکردهای نوین پژوهشی
در علوم انسانی

Annual Conference on
new approaches to research
in the Humanities

25 December 2015



- ۱۰- میرسپاسی، ن. (۱۳۹۲). مدیریت استراتژیک منابع انسانی و روابط کار با نگرش جهانی شدن، چاپ یازدهم، انتشارات میر
- ۱۱- واسعی، ن. (۱۳۸۶). بررسی کیفیت زندگی کاری در ستاد مرکزی وزارت بهداشت و درمان و آموزش پزشکی، براساس مدل والتون، پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی. دانشگاه علامه طباطبائی.
- ۱۲- مقیمی، س.م. (۱۳۸۵). سازمان و مدیریت رویکردی پژوهشی، تهران: انتشارات ترمه، چاپ چهارم.
- ۱۳- رابینز، ا. مدیریت رفتاری سازمانی جلد دوم. (ترجمه علی پارسائیان و سیدمحمد اعرابی)، (۱۳۷۷). تهران: ناشر دفتر پژوهش فرهنگی. ص ۱۲۵.
- ۱۴- تدرینی، ش. (۱۳۸۷). رابطه رضایت شغلی و سلامت روان با کیفیت زندگی کاری در پرسنل بهداشت خانواده مرکز بهداشت، کرج: دانشگاه پیام نور کرج.
- ۱۵- Filippo, E. B. (۱۹۹۸). Personal Management; McGraw-Hill Publishing.fifth Edition, McGraw-Hill companies.
- ۱۶- Kamal,Yasir and Hanif,Fawad Shaheed Zulfikar Ali Bhutto(۲۰۰۹).”Pay and job Satisfaction: A Comparative Analysis of Different Pakistani Commercial Banks”.Institute of Science & Technology(SZABIST),Islamabad.
- ۱۷- Justina.a. and colleagues (۲۰۰۸). In a study entitled Character, job satisfaction and health- Indirect impact emotionality.