

رابطه رضایت شغلی و سازگاری با بهره‌وری شغلی

گردآورنده: ژیلای ظاهری عبده وند

چکیده

انسان از دیرباز در اندیشه بکارگیری درست و کارا و ثمربخش از توانایی‌ها، امکانات و منابع در دسترس خود بوده است و در عصر کنونی این امر بیش از هر زمان دیگری مورد توجه قرار گرفته است. بهره‌وری فراتر از یک معیار، به عنوان یک فرهنگ و نگرش با کار و زندگی مطرح شده و بهبود آن منشاء اصلی توسعه اقتصادی است. عوامل بیشماری در ارتقاء و بهبود بهره‌وری و عملکرد نقش دارند و به نظر اکثر صاحب‌نظران، منابع انسانی، با ارزش‌ترین و برجسته‌ترین عامل در دستیابی به هدف‌های سازمان محسوب می‌شوند. یکی از مظاهر موفقیت یک مدیر استفاده درست و بهینه از منابع مادی (تجهیزات و سرمایه،...) و منابع انسانی سازمان متبوع خود است. افزایش نرخ بهره‌وری و موفقیت سازمان در گرو به کارگیری درست از منابع مادی و انسانی در جریان کار است. در جهان رقابتی امروز که بهره‌وری در همه زمینه‌ها افزایش یافته است تنها سازمان‌هایی می‌توانند در این دنیای پرتلاطم باقی بمانند که به بهترین وجه از منابع خود استفاده نموده و بیشترین بهره‌وری را داشته باشند. از این‌رو شناخت رفتار نیروی انسانی در مدیریت، اهمیت ویژه‌ای دارد. البته این شناخت و نگهداری از منابع انسانی صرفاً "نگه‌داشتن افراد در سازمان نیست بلکه جوش دادن آنها با سازمان و ایجاد همبستگی متقابل فرد و سازمان است. موفقیت سازمان‌ها و محیط کاری بستگی کامل به استفاده کارآمد از منابع نیروی انسانی بر پایه علوم رفتاری دارد و این چالشی است که به‌گونه‌ای فزاینده سرپرستان، مدیران و دست‌اندرکاران امور کار و سازمان را به خود مشغول نموده است.

یکی از مسئولیت‌های مهم مدیران، تلاش برای بهبود عملکرد نیروی انسانی است. برای این کار مدیران باید برای تقویت دانایی، دانش، انگیزش، روحیه مسئولیت‌پذیری و تعهد به اهداف سازمانی نیروی انسانی شاغل در سازمان تحت مدیریت خود اقدام کنند. هفت متغیر برای تحلیل عملکرد مؤثر نیروی انسانی و شناسایی اثربخشی وجود دارد که مدیران با تحلیل این متغیرها و کنترل عوامل مخل و تقویت عوامل مثبت، به طور چشمگیری عملکرد و بهره‌وری سازمان خود را بهبود می‌بخشند.

۱) توانایی (دانش کاری و تجربه کاری مربوط به شغل و استعداد)

۲) درک یا تصور نقش (درک و پذیرش نحوه کار، محل و چگونگی انجام آن)

۳) حمایت سازمانی (حمایتی که کارمند برای تکمیل کردن اثربخشی کار به آن نیاز دارد نظیر بودجه، وسایل و تسهیلات)

۴) انگیزش یا تمایل (انگیزه مربوط به تکلیف یا انگیزش برای کامل کردن تکلیف خاص مورد تحلیل به گونه‌ای موفقیت‌آمیز)

۵) ارزیابی (آموزش و بازخورد روزانه عملکرد و مرور گاه‌به‌گاه)

۶) اعتبار (اعمال معتبر و حقوقی نیروی انسانی؛ مناسب بودن و حقوقی بودن تصمیم‌های مدیر در مورد منابع انسانی)

۷) محیط یا تناسب سازمانی (عوامل خارجی که حتی با وجود داشتن تمامی توانایی، وضوح، حمایت و انگیزه لازم برای شغل، باز هم بر عملکرد تأثیر می‌گذارند). عناصر کلیدی عوامل محیطی عبارتند از: رقابت، شرایط بازار، آیین‌نامه‌های دولتی، تدارکات و اموری از این قبیل و اگر مشکل محیطی از قدرت اختیار کارکنان خارج باشد، همانگونه که نباید در مورد عملکرد به آنان پاداش داد نباید به طرز نامطلوب نیز آنان را تنبیه کرد. خلاصه آنکه باید انتظار داشت که در سطح هماهنگی با محدودیت‌های محیطی خود عمل کنند.

واژه‌های کلیدی: رضایت شغلی، سازگاری و بهره‌وری شغلی

۱- مقدمه :

نیروی انسانی یا عامل انسانی بی‌تردید شریف‌ترین، مهم‌ترین و ارزشمندترین عامل بین عوامل و منابع مختلف تولید است. عامل انسانی در سازمان، تمامی افراد و کارکنان شاغل در سازمان اعم از مدیران، متخصصین، کارشناسان، کارمندان و کارگران در رده‌های مختلف شغلی را در برمی‌گیرد.

نقش نیروی انسانی در پیشبرد امور جامعه دارای اهمیتی والاست و موثرترین رکن تحولات اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی محسوب می‌شود. پیشرفت‌های اقتصادی و اجتماعی نیز، تجهیز نیروی انسانی متعهد، متخصص، ماهر و افزایش مهارت‌های مداوم او را اجتناب‌ناپذیر می‌کند. کوشش‌های بشر همواره بر آن بوده تا حداکثر نتیجه را با کمترین امکانات و عوامل موجود به دست آورد. این کوشش‌ها را می‌توان دستیابی به بهره‌وری بالاتر نامید. بهره‌وری، مفهومی است که به عنوان یک ویژگی بسیار مهم به سیستم‌های باز نسبت داده می‌شود و اهمیت آن تا اندازه‌ای است که می‌توان آن را هدف نهایی هر سیستمی به حساب آورد. بهره‌وری در سازمان از طریق نیروی انسانی کارا و ماهر میسر می‌شود.

پایه حرکت بهره‌وری، در منابع انسانی نهفته است و شاید بتوان ادعا کرد که افزایش بهره‌وری در هر کشور به داشتن انسان‌هایی ماهر، توانمند و با انگیزه وابسته است. اصل کمیابی منابع همواره به عنوان یک محدودیت مهم و اساسی در فرآیند تولید مطرح بوده است. از این رو بشر همواره برای ایجاد یک زندگی مطلوب چاره‌ای جز استفاده بهینه از امکانات موجود برای دسترسی به تولید بیشتر و با کیفیت‌تر، ندارد.

در حال حاضر آنچه که به روشنی پاسخگوی این نیاز است، مقوله بهره‌وری است. بهره‌وری نیز یکی از فعالیت‌های ارادی انسان و از جمله شاخص‌های رسیدن به کمال در نظام‌های ساخته انسان است.

از آنجائی که تلاش انسان همواره معطوف به کسب حداکثر بازده از حداقل منابع بوده است، بر این اساس، موضوع بهره‌وری، امری جدید نیست و قدمتی برابر طول تاریخ زندگانی بشر دارد و امروزه دستیابی به حد مطلوب بهره‌وری به عنوان یکی از مهم‌ترین زمینه‌های توسعه مطرح است و تلاش برای دستیابی به حد مطلوب از آن، جزو مهم‌ترین اهداف عالی و استانداردهای زندگی مردم دنیا تلقی می‌گردد.

با توجه به اینکه نیروی انسانی است که در سازمان ایجاد بهره‌وری میکند و موثرترین رکن تحولات اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی محسوب می‌شود، اگر عامل انسانی را از سازمان حذف کنیم آنچه باقی می‌ماند عوامل و امکاناتی نظیر ساختمان، ماشین‌آلات، تجهیزات، مواد و غیره است که به خودی خود قابل استفاده نیستند و ارزشی نخواهند داشت. لذا یکی از علل پیشرفت‌های تکنولوژیکی و ارتقاء بهره‌وری عوامل تولید، افزایش مهارت‌ها و تخصص‌های نیروی انسانی است.

با این تفاسیر و با توجه به اهمیت انسان برای سازمان، بدون شک هر سازمانی بدنبال روش‌هایی برای افزایش انگیزه افراد خود بوده که بدین ترتیب، عملکرد آنان را بهبود بخشیده و تعهدشان را به سازمان افزایش دهد. یکی از این تکنیک‌ها، افزایش رضایت شغلی افراد و سازگارشدهن آنها با سازمان می‌باشد. اگر رضایت شغلی افراد افزایش یابد و بین سازمان و افراد و محیط درون و بیرون سازمان سازگاری وجود داشته باشد، هم افراد وهم سازمان به اهداف خاص خود دست یافته و بنابراین به موفقیت بیشتری نائل خواهند شد.

در سال‌های اخیر با افزایش رقابت بین سازمان‌ها و با توجه به محدودیت و گران‌قیمت بودن منابع، لزوم کاهش هزینه‌های سازمان و استفاده بهتر و مؤثرتر از منابع به منظور حفظ توان لازم در بازار رقابتی، اصلی‌ترین دغدغه مدیریت در قرن حاضر بوده و عملاً بقای سازمان را تحت تأثیر قرار داده است. در این میان، بهبود بهره‌وری نقش بسزایی در کمک به سازمان‌ها ایفا می‌کند. بهره‌وری معیاری است که به کمک آن می‌توان به طور مستمر شرایط موجود را بهبود بخشید و یک مفهوم و هم معیاری مناسب برای ارزیابی عملکرد پدیده‌هاست و درحقیقت، صرف منابع برای دستیابی به اهداف در آن جستجو می‌شود.

۲- بهره‌وری شغلی و عوامل موثر در آن :

مفهوم بهره‌وری که امروزه بیش از یک قرن از طرح آن به صورت جدی می‌گذرد بدلیل کاربردهای روزافزون آن در تمامی شئون زندگی بشر در حال رشد و گسترش است. بهره‌وری به نظر عده‌ای از

اقتصاددانان، دانش و فن تولید تعریف شده است. در سال ۱۹۵۰ سازمان همکاری اقتصادی اروپا (OECD) به طور رسمی بهره‌وری را چنین تعریف کرد: بهره‌وری حاصل کسری است که از تقسیم مقدار یا ارزش محصول بر مقدار یا ارزش یکی از عوامل تولید بدست می‌آید. بعدها در مقاله‌ای تحت عنوان سه مفهوم قدرت، تولید و درآمد که در مجله اقتصاد سیاسی (CIA) به چاپ رسید، بهره‌وری به این مفهوم تعریف شده است: رابطه میان مقدار محصولی که در مدت معینی به دست می‌آید و مقدار عوامل مصرف شده در جریان تولید آن محصول. تحقیق درباره چگونگی افزایش بهره‌وری نیز به طور سیستماتیک و در چارچوب مباحث علمی/تحلیلی از حدود ۲۳۰ سال پیش به این طرف، به‌طور جدی مورد توجه اندیشمندان قرار گرفته است.

تعریف بهره‌وری از نظر سازمان بین‌المللی کار (ILO) عبارتست از نسبت ستاده به یکی از عوامل تولید (زمین، سرمایه، نیروی کار و مدیریت). تعریف آژانس بهره‌وری اروپا (EPA) نیز به دو صورت و عبارتست از: الف) بهره‌وری درجه استفاده موثر از هر یک از عوامل تولید است. ب) بهره‌وری در درجه اول دیدگاهی فردی است که همواره سعی دارد آنچه را که در حال حاضر موجود است بهبود بخشد.

از نظر مرکز بهره‌وری ژاپن، بهره‌وری یک اولویت و یک انتخاب ملی است، هر فعالیتی برای افزایش بهره‌وری یعنی بالارفتن رفاه اجتماعی و اقدام نمودن در این راستا به معنای دچار فقرشدن است. اقدامات یک کشور برای بالابردن بهره‌وری یعنی جهت‌دادن به رشد و توسعه و در نهایت افزایش رفاه اجتماعی کشورها در بلند مدت می‌باشد. در این رابطه بهره‌وری یعنی استفاده علمی از منابع ملی مانند نیروی انسانی و دیگر عوامل تولید، بمنظور کاهش قیمت تمام شده، رشد بازار، کاهش بیکاری، افزایش واقعی دستمزد و بالارفتن استانداردهای زندگی مصرف‌کنندگان، مدیران و کارکنان است. برخی باورهای نادرست از مفهوم بهره‌وری نیز وجود دارد: بهره‌وری مختص صنعت است. بهره‌وری یعنی بهره‌وری نیروی کار. بهره‌وری یعنی همان اثربخشی. بهره‌وری یعنی سودآوری بیشتر. بهره‌وری یعنی تولید بیشتر. بهره‌وری یعنی کاهش هزینه‌ها. بهره‌وری قابل اندازه‌گیری نیست.

در حالی که در حقیقت بهره‌وری راهی است که استانداردهای زندگی را بهبود می‌بخشد، به عبارتی ساده‌تر بهبود بهره‌وری به معنای بدست‌آوردن خروجی بیشتر از ورودی‌هاست که به معنی افزایش تولید از طریق منابعی از قبیل فضا، زمان، پول، مواد یا افراد نیست بلکه به معنی بهتر کارکردن با آنچه که داریم است. بهبود بهره‌وری به معنای سخت کارکردن نیست، بلکه به معنای کارکردن زیرکانه است. بهره‌وری مبتنی بر این است که انسان امروز می‌تواند کارها و وظایف خود را بهتر از دیروز انجام دهد.

باید توجه داشت که بهره‌وری بالاتر باعث ارتقاء سطح زندگی و رفاه اجتماعی می‌شود، درآمدها با استفاده بهینه از نهاده‌ها و تولید ستاده‌ها، مناسب‌تر و بیشتر افزایش می‌یابد و این خود باعث می‌شود که تولید به

نحوی مناسب‌تر رشد یابد و در دنیای پر رقابت، توفیقاتی حاصل شود. این موقعیت سبب رونق کسب‌وکار و در نتیجه کیفیت برتر زندگی جامعه می‌گردد و فرآیند یادشده جز با نگرش درست به بهره‌وری و ارتقای آن تحقق نخواهد پذیرفت.

از آنجایی که یکی از ارکان اصلی و زیربنایی در بهره‌وری سازمانی منابع انسانی آن است، قطعاً بدون توجه به ابعاد و انگیزه‌ها و تمایلات درونی آنها نیل به اهداف سازمانی مشکل خواهد بود. در این راستا سازمان‌هایی موفق خواهند بود که به میزان تحریک‌پذیری و نقش عوامل مختلف در انگیزش افراد و نهایتاً شناخت ابعاد و زوایای مختلف روان آدمی و کشف توانایی‌ها و استعدادهای بالقوه وی در عرصه تشکیلات سازمانی، توجه کافی مبذول نمایند و بتوانند وی را در مسیر اهداف کلی سازمان هدایت و رهبری کنند. رسالت مدیریت و هدف اصلی مدیران هر سازمان استفاده موثر و بهینه از منابع و امکانات گوناگون چون نیروی کار، سرمایه، مواد، انرژی و اطلاعات است. در این رسالت استفاده بهینه از نیروی انسانی (بهره‌وری نیروی انسانی) از اهمیت خاصی برخوردار است، چرا که انسان بر خلاف سایر منابع سازمانی دارای عقل و اختیار است و مدیر نمی‌تواند بسادگی از آن استفاده نماید و مهم‌تر اینکه نیروی انسانی نه تنها یک منبع سازمانی است، بلکه تنها عامل بکارگیری سایر عوامل می‌باشد. این نقش در سازمان‌های خدماتی اهمیت بیشتری می‌یابد، چرا که انسان یکه‌تاز صحنه کار و عرصه خدمات مربوطه می‌گردد. حال اگر این انسان با انگیزه و توانمند و بهره‌ور باشد، می‌تواند سایر منابع را به نحو احسن و مطلوب به کار گیرد و انواع بهره‌وری را محقق سازد و نهایتاً سازمان را بهره‌ور کند و گرنه رکود و عقب‌ماندگی، ارمغان نیروی انسانی منفعل و بی‌انگیزه می‌باشد. با توجه به اهمیت نیروی انسانی در یک سازمان و نقش وی در رشد و تحقق اهداف سازمانی، پرداختن به مبحث بهره‌وری کارکنان یکی از مهم‌ترین دغدغه‌های سازمان‌های امروزی است.

افزایش بهره‌وری سازمان‌ها و توسعه روزافزون آنها، مستلزم رشد و بهره‌وری کارکنان و نیز تقویت نیروی انگیزش آنان می‌باشد. برخی اندیشمندان دانش مدیریت، از انگیزش به عنوان موتور محرک نیروی انسانی یا نیروی پیشبرنده انسان یاد کرده‌اند. موفقیت سازمان‌ها تا حد زیادی به روحیات، تلاش، انگیزش و رضایت منابع انسانی آنها بستگی دارد. به عبارت دیگر کارآیی و اثربخشی سازمان‌ها با کارآیی و اثربخشی نیروی انسانی آنها وابستگی مستقیم دارد. نیروی انسانی برای ارائه رفتار مطلوب و موردپسند در راستای اهداف سازمان، باید هم انگیزه داشته‌باشد و هم درست برانگیخته شود و این امر تحقق نمی‌یابد مگر از طریق شناسایی چراهای رفتاری یا علل تمایل و دلایل انگیزه و رضایت کارکنان، به منظور هدایت رفتار آنها به سوی تحصیل اهداف سازمانی و استفاده به هنگام از آنها توسط مدیران لایق و شایسته با هدف تحقق محیطی مطلوب و مناسب. لذا کارآیی و اثربخشی کارکنان در سازمان تحت تأثیر رضایت شغلی و سازگاری با

محیط سازمان و نقش شغلی بدست می‌آید. رضایت شغلی، علاقه و وفاداری به سازمان و بالندگی کارکنان منوط به ایجاد محیطی است که مدیران متولی و مسئول آن هستند.

شناسایی عوامل ایجاد رضایت و دلایل نارضایتی کارکنان و نیز ارزیابی رضایت شغلی آنان به عنوان اقدامی کلیدی در جهت اهداف یادشده، نقشی بسزا و چشمگیر دارد.

توجه به پیامدهای نارضایتی از شغل نظیر: غیبت، جابجایی، ترک کار، ... و تأثیر آنها بر سازمان و افزایش هزینه‌های سازمانی از یک سو و اثرات روحی و جسمی نارضایتی بر سلامت کارکنان و بهره‌وری آنان از سویی دیگر ما را به اهمیت موضوع رهنمون می‌سازد. نارضایتی شغلی می‌تواند زمینه‌ساز پیدایش بخشی از شکایات، کارکردهای ناچیز، دشواری‌های انضباطی، کم‌کاری‌ها و دیگر مشکلات باشد. براساس آنچه گفته شد، بدیهی است که رضایت‌مندی افراد از مشاغل خود، نسبتی مستقیم با بهره‌وری دارد. برای تبیین بهتر این رابطه جا دارد به نقش سرمایه عظیم و ارزشمند نیروی انسانی در بهره‌وری اشاره شود. از آنجایی که انسان محور بهره‌وری است، کلیه سازمان‌ها با هر ماموریتی که دارند باید بیشترین امکانات را به آموزش و پرورش انسان‌ها از ابعاد مختلف، اختصاص دهند.

همچنین سازگاری بر بهره‌وری کارکنان می‌تواند اثرگذار باشد. هر انسانی می‌کوشد تا خود را با محیط فیزیکی و روانی سازگار کند، زیرا انطباق با شرایط مختلف، از سلامت روانی آدمی حکایت دارد. هرچه سازگاری در سازمان بیشتر باشد، کارکنان می‌توانند بهره‌وری بیشتری داشته باشند و زمینه دستیابی به اهداف سازمان بیشتر فراهم شود.

۲-۱- اهداف توسعه منابع انسانی :

هدف نهایی توسعه منابع انسانی، تضمین بقا و ارتقای (حفظ و توسعه) سازمان از طرق زیر است :

الف) هماهنگی با تغییرات و تحولات مختلف درون سازمانی و برون سازمانی و نیازهای ناشی از آن از جهات مختلف

ب) بهبود و ارتقای سطح کمی و کیفی عملکرد فردی و سازمانی و ارتقای سطح بهره‌وری

پارهای از اهداف واسطه‌ای برای رسیدن به این آماج که از طریق آموزش و بهسازی قابل دستیابی هستند

عبارتند از:

- (۱) توسعه مهارت‌ها و توانایی‌های انجام کار و درک دانش و اطلاعات مورد نیاز توسعه نیروی انسانی برای پیشرفت در تولید
- (۲) توسعه دانش، مهارت‌ها (ادراکی، انسانی و فنی) و نگرش‌های لازم برای موفقیت و بهبود عملکرد
- (۳) شناسایی و پرورش استعداد‌های نهفته کارکنان
- (۴) به روز کردن مهارت‌ها و اطلاعات کارکنان
- (۵) آشنا ساختن کارکنان با اهداف و موقعیت سازمان و جایگاه خویش
- (۶) افزایش اثربخشی و کارایی نیروی انسانی
- (۷) کاهش نیاز بر نظارت نزدیک کارکنان
- (۸) افزایش قابلیت انعطاف پذیری کارکنان
- (۹) افزایش رضایت شغلی
- (۱۰) کاهش سوانح کار
- (۱۱) فراهم آوردن زمینه ترفیع شغلی
- (۱۲) انگیزش کارکنان

مدیران سازمان جهت اداره مجموعه خود، وظایف متعددی را انجام می‌دهند. یکی از این وظایف، اداره منابع انسانی و نیروی کار سازمان است. منابع انسانی به عنوان یکی از عوامل و نهادهای اصلی هر سازمان، نقش بسزایی در کیفیت و کمیت ستاده‌های هر سازمان دارد. بعبارت دیگر، عامل انسانی شاید یکی از عواملی باشد که در تمامی مراحل فعالیت اعم از مراحل در ونداد، فرآیند و ستاده سازمان نقش داشته باشد. از این رو، امروزه یکی از چالش‌های اصلی مدیریت منابع انسانی، نیروی کار و تحولات ایجاد شده در آن است. فعالیت‌های سنتی منابع انسانی بطور کلی شامل جذب، آموزش، حفظ و نگهداری است. این فعالیت‌ها که بر جنبه‌های انسانی و اجتماعی سازمان مانند کارگروهی، انگیزش و رفتار، ارتباطات و روابط انسانی تاکید دارند، علیرغم کمک‌های بسیار زیاد به سازمان، از دیدگاه و حوزه محدودی به این موضوع نگریسته و بدین لحاظ باعث شده است که بسیاری از سازمان‌ها، نتوانند برحسب موقعیت‌های متحول امروزین به پیش‌بینی و تحول منابع انسانی دست یابند. به‌عبارت دیگر انجام فعالیت‌های فوق، قبل از اینکه مبتنی بر نیاز شرایط کاری و محیط فعالیت باشد، بیشتر مبتنی بر رویه‌ها و مقررات سازمان بوده و از دیدگاهی استراتژیک نسبت به منابع انسانی برخوردار نبوده است. بدین لحاظ رشد و توسعه نیروی انسانی و افزایش مهارت، خلاقیت و دانش نیروی کار در تمام سطوح سازمان برای مدیران یک اولویت استراتژیک محسوب می‌شده است. چرا که نیروی کار از نظر ظاهر، طرز تفکر و عملکرد با گذشته فرق دارد و در بسیاری از جهات مانند سن، جنسیت، فرهنگ، آموزش، ارزش‌ها و حتی اشتغال افراد معلول و ناتوان دچار تحول شده است.

نیروی کار از لحاظ ترکیب و تغییر در مهارت‌های شغلی با چالش‌های جدیدی روبرو شده است و مدیران سخت در تکاپوی هموار کردن این چالش‌ها هستند و قوانین و خط مشی‌های سازمان‌ها را در جهت سوق می‌دهند که بتوانند به نحو احسن از فرصت‌های بوجود آمده از تحولات مزبور استفاده کرده و با تهدیدهای موجود مقابله کنند. امروزه توجه به عامل نیروی انسانی و نیروی کار بیش از پیش مورد توجه قرار گرفته است و واژه‌هایی چون

انگیزش، خلاقیت، پویایی، رضایت‌مندی و آموزش آنقدر در سازمان‌ها متداول شده است که هیچ سازمانی نمی‌تواند از آنها چشم‌پوشی کند.

۳- رضایت شغلی :

یکی از عواملی که می‌تواند میزان بهره‌وری را در سازمان‌ها ارتقاء بخشد نیروی انسانی است که آن هم تحت شرایط مختلف و متاثر از عوامل گوناگون ممکن است نتایج متفاوتی را در پی داشته باشد.

تحقیقات نشان داده است افراد با اعتماد به‌نفس و رضایت شغلی بالا، از بهره‌وری بالاتری نسبت به افراد با اعتماد به‌نفس پایین برخوردارند.

اکثر محققین براین باورند از زمانی که رضایت شغلی در زمینه رفتار سازمانی مطرح شد این مقوله یکی از موضوع‌هایی بوده که همیشه در رأس علاقه محققین قرار داشته است. آنان معتقدند که مدیریت صحیح می‌تواند منجر به نتایج سودمندی از قبیل اثربخشی سازمانی، بهبود عملکرد، افزایش رضایت شغلی، کاهش جابه‌جایی و همچنین کاهش غیبت شود. کارکنانی که دارای رضایت شغلی بالایی هستند، نظم بیشتر در کار خود دارند، مدت بیشتری در سازمان می‌مانند و بیشتر کار می‌کنند. بنابراین مدیران باید بتوانند به روش‌های مختلف رضایت و پایبندی کارکنان را بیشتر کنند و از راه‌های گوناگون آن را حفظ نمایند.

۳-۱- پیامدهای رضایت شغلی :

افزایش بهره‌وری فرد، ایجاد تعهد فرد نسبت به سازمان، تضمین سلامت فیزیکی و ذهنی فرد، افزایش روحیه فرد، رضایت از زندگی و آموزش سریع و کسب مهارت‌های جدید شغلی از پیامدهای مثبت رضایت شغلی است.

در مقابل عدم رضایت شغلی باعث کاهش روحیه کارکنان می‌شود لذا مدیران وظیفه دارند که علائم روحیه پایین و عدم رضایت شغلی را بطور مستمر زیر نظر بگیرند و در اولین فرصت اقدامات لازم را برای رفع آن انجام دهند.

۳-۲- بعضی از شاخص‌های روحیه پایین عبارتند از :

۱- تشویش :

تشویش یک شرایط کلی است که ناخشنودی فرد از شغل را نشان می‌دهد و ممکن است به انحاء مختلف ظاهر شود. فرد ممکن است تمایل زیادی به شغل خود نداشته باشد، در محیط‌کاری خواب‌آلود شود، فراموشکار شود، در کار بی‌دقتی کند، از شرایط کاری شکایت کند، دیر سرکار حاضر شود و یا غیبت کاری داشته باشد که همگی این شرایط بر سلامت ذهنی فرد نیز تاثیر منفی بر جای می‌گذارد.

۲- غیبت کاری :

مطالعات نشان می‌دهد، کارکنانی که رضایت کمتری دارند با احتمال بیشتر غیبت می‌کنند و توجه شود که دو نوع غیبت وجود دارد :

- غیبت غیرارادی که به علت بیماری یا سایر دلایل موجه و حوادث پیش‌بینی نشده اتفاق می‌افتد که غیرقابل اجتناب است و ارتباطی با رضایت شغلی ندارد.
- غیبت اختیاری که ناشی از عدم رضایت شغلی فر است.

۳- تأخیر در کار :

تاخیر کاری همانند غیبت این باور را بوجود می‌آورد که فرد از کار خود ناراضی است. این نشان می‌دهد که فرد برای شغل خود اهمیتی قائل نیست و بیشتر اوقات خود را به استراحت در خانه اختصاص می‌دهد و وقتی هم که سرکار حاضر می‌شود، بیشتر به تلفن‌های شخصی پرداخته و بطور کلی در پی اتلاف وقت است.

۴- ترک خدمت :

ترک خدمت کارکنان موجب وقفه در عملیات سازمان شده و جایگزین نمودن افراد برای سازمان پرهزینه بوده و از نظر فنی و اقتصادی نیز نامطلوب است. براساس مطالعات، در واحدهای سازمانی که میزان رضایت شغلی افراد آن از حد متوسط پایین‌تر است، نرخ ترک خدمت کارکنان آن بالاتر خواهد بود. البته ترک خدمت ممکن است ارادی و مربوط به عدم رضایت شغلی باشد یا دلیل شخصی داشته باشد (که خارج از کنترل مدیر است). از طرف دیگر ترک خدمت می‌تواند ناشی از مدرنیزه شدن کارخانه‌ها، فقدان سفارشات برای تولید، کمبود مواد اولیه و بطور کلی ناشی از وضعیت دشوار اقتصادی باشد. در چنین مواردی موضوع ترک خدمت بایستی بطور جدی مورد رسیدگی قرار گیرد.

۵- بازنشستگی زودرس :

مطالعات ارتباط رضایت شغلی و بازنشستگی زودرس را نشان می‌دهد. شواهدی وجود دارد، مبنی بر اینکه کارکنانی که تقاضای بازنشستگی پیش از موعد را مطرح می‌کنند، تمایل دارند نگرش‌های مثبت خود را کمتر معطوف به کار خود سازند. از طرف دیگر کارکنانی که پست‌های سازمانی عالی‌تری دارند و دارای فرصت‌های کاری چالشی هستند، نسبت به مشاغل سطوح پایین‌تر کمتر بدنبال بازنشستگی زودرس هستند.

۶- ماهیت کار :

بسیاری از صاحب‌نظران رشته‌های مدیریت و روانشناسی برپایه پژوهش‌های متعدد دریافته‌اند که فهم رفتار در محیط کار مستلزم چیزی بیش از مطالعه خصوصیات افراد و سپس متناسب ساختن آن با یک سازمان است. از این رو سازمان‌ها می‌بایست راه تحول و دگرگونی را در پیش گیرند و عقاید تازه‌ای نسبت به مفاهیم موفقیت‌کار، رضایت شغلی و مانند آن پدید آید. نیاز به این تحول هم در زمینه‌های فردی و هم در زمینه‌های سازمانی احساس می‌شد

و سرانجام منجر به آن گردید که دیدگاه‌های روشنفکرانه ناشی از مدیریت، روانشناسی اجتماعی و جامعه‌شناسی بر مفاهیم سنتی و گذشته غلبه نماید.

از این رو اهمیت نظام‌های مدیریتی، اثرات رفتاری و نگرشی سازمان‌ها و نیز تکامل آن با فرآیندهای اجتماعی و روانی، بیش از پیش مشخص و این حقیقت پذیرفته شد که سلامت و موفقیت کسانی که به این سازمان‌ها متکی هستند منوط به سلامت و موفقیت آنهاست و موفقیت و رضایت در کار اغلب برای عزت نفس و سلامت روانی این اشخاص ضروری به نظر می‌آید.

۳-۳- ابعاد شغلی که معرف خصوصیات برجسته شغلی است :

- ۱) **رضایت از کار:** یعنی قلمرو و وظایفی که کارمندان انجام می‌دهند جالب باشد و فرصت‌هایی برای آموزش و یادگیری آنان فراهم سازد.
- ۲) **رضایت از مافوق:** یعنی توانایی‌های فنی و مدیریتی مدیران و ملاحظاتی که آنان برای علائق کارکنان از خود نشان می‌دهند.
- ۳) **رضایت از همکاران:** یعنی میزان دوستی، صلاحیت فنی و حمایتی که همکاران از خود نشان می‌دهند. رضایت از همکاران منبث از نحوه ارتباطات آنهاست.
- ۴) **رضایت از ترفیع:** یعنی دسترسی به فرصت‌های واقعی برای پیشرفت کارکنان.
- ۵) **رضایت از حقوق:** یعنی میزان حقوق دریافتی و برابری ادراکی در مورد حقوق و روش پرداختی آن.

۳-۴- نظریه مراتب نیازهای مازلو :

این نظریه توسط آبراهام مازلو در بین سال‌های ۱۹۵۰-۱۹۴۰ ارائه شد. در آغاز دهه ۱۹۶۰ این نظریه به عنوان یک الگوی مطلوب رفتار سازمانی در سازمان پدیدار گشت. مازلو احتیاجات بشری را به هفت دسته تقسیم نموده است :

- | | |
|-----------------------|-------------------------|
| ۱) نیازهای فیزیولوژیک | ۵) نیازهای خودشکوفایی |
| ۲) نیازهای امنیتی | ۶) نیازهای زیبایی‌شناسی |
| ۳) نیازهای تعلق | ۷) نیازهای معرفت‌شناسی |
| ۴) نیازهای احترام | |

با آنکه در ابتدا هدف مازلو فراهم‌آوردن الگویی بود که به طور کلی رابطه میان انگیزش و شخصیت را توضیح دهد، اما وی بعداً توجه خود را به طور مشخص به مسائل انگیزش کارمندان در تشکیلات کاری معطوف کرد. با به کار بستن مفهوم سلسله مراتب نیازها، مدیران مسئولیت ایجاد محیطی مناسب را که در آن

کارکنان توانند تمام استعداد خود را پرورش و بروز دهند، برعهده خواهند داشت. این محیط مناسب ممکن است به افزایش فرصت‌هایی برای استقلال بیشتر، گوناگونی و تنوع در کار و مسئولیت‌پذیری و چیزهایی از این قبیل نیاز داشته باشد. کوتاهی در فراهم کردن چنین محیطی از دیدگاه علمی، به افزایش ناکامی کارمندان خواهد انجامید و نتیجه آن کارکرد ضعیف‌تر، رضایت شغلی کمتر و خروج بیشتر کارکنان از سازمان خواهد بود.

در سلسله مراتب مازلو، چنانچه هر یک از این نیازها به مقدار کافی ارضاء شود، نیاز بعدی خودنمایی می‌کند. از دیدگاه انگیزش، نظریه مزبور بیانگر این مطلب است که؛ اگرچه هیچ نیازی به صورت کامل ارضاء نشود اما نیازی بنیادی، به مقدار لازم ارضاء شود، دیگر ایجاد انگیزه نمی‌کند و باعث تحریک فرد نمی‌گردد. بنابراین اگر طبق نظریه دانشمندان این علم کسی بخواهد دیگری را تحریک کند، باید دریابد که از نظر سلسله مراتب نیازها آن شخص در کجا قرار دارد و آنگاه در جهت ارضای همان نیازها اقدام نماید. این نظریه، چارچوب انگیزشی کاربردی را برای مدیران بیان می‌کند. آنان برای ایجاد انگیزه در افراد باید به هر یک از کارمندان اعتماد کرده و پاداش‌های افراد را مرتبط و متناسب با عملکردشان پرداخت کنند. در اینجا سلسله مراتب نیازهای مازلو در شغل ارائه می‌گردد.

فیزیولوژیک: حقوق مناسب و مکفی، استراحت‌های کوتاه‌مدت و موقعیت‌های ایمن‌کاری

ایمنی: افزایش حقوق برای جبران تورم، امنیت شغلی، مزایای جانبی مانند بیمه‌درمانی، حقوق در زمان بیماری و خانه‌های سازمانی

عزت نفس: پست سازمانی، رضایت حاصل از اتمام یک کار، افزایش شایستگی حقوق، بازشناسی، قدردانی، وظایف چالش برانگیز در تصمیم‌گیری و فرصت‌های پیشرفت

اجتماعی: ایجاد فرصت برای تعامل کارکنان با یکدیگر، پذیرفته و دوست داشته شدن از طریق فعالیت‌هایی مانند: جشن‌ها، مراسم سازمانی، سفرهای دسته‌جمعی کارکنان و تیم‌های ورزشی

خودشکوفایی: رشد مهارت‌های کارکنان، فرصت برای خلاق بودن، پیشرفت و ارتقاء توانایی کنترل کامل بر شغل

۳-۵- نظریه نیازهای آموخته شده مک کلند :

براساس نظریه مک کلند نیازهای انسان یاد گرفته می‌شوند و مهم‌ترین نیازها که ارضای آن در محیط کار نقش اساسی در رضایت شغلی بازی می‌کند عبارتند از: نیاز به پیشرفت، پیوند جویی و قدرت. افرادی که نیاز به پیشرفت در آنها شدید است، هنگامی از کار خود رضایت دارند که برای انجام وظایف و حل مشکلات

کاری، مسئولیت شخصی دارند، مجموعه‌ای از هدف‌های تا اندازه‌ای دشوار برای آنها طرح می‌شود و تمایل شدید آنها برای باز خورد گرفتن از عملکرد خویش برآورده می‌گردد. علاوه بر این، آنها ارزش‌گذاری به وسیله پول را برای خود پول دوست ندارند، بلکه از پول تنها بعنوان نمادی برای موفقیت لذت می‌برند.

بنابر نظریه مک کلند ارضای نیاز به پیشرفت، به ویژه برای توسعه اقتصادی و رقابت سازمانی از اهمیت زیادی برخوردار است و مدیران می‌توانند با اجرای یک برنامه چهار مرحله‌ای، رضایت شغلی افراد و در نتیجه پیشرفت سازمان را تامین کنند.

۱) طرح‌ریزی هدف‌هایی با دشواری متوسط و ثبت‌کارکرد افراد نسبت به این هدف‌ها.

۲) اقدامات شناختی برای ارتقاء زمینه تفکر، صحبت و انجام کار به‌گونه‌ای که بسیار شبیه به افرادی با انگیزه پیشرفت بالا باشد.

۳) تمرکز آموزش‌های سازمانی برای ایجاد رابطه مثبت بین فرد و نیاز زیاد به پیشرفت

۴) فراهم آوردن حمایت‌های گروهی از همکاران

۳-۶- تاثیر رضایت شغلی بر بهره‌وری :

در جهان امروز بهره‌وری نیروی کار یکی از مهم‌ترین و بلکه مهم‌ترین شاخص‌های داوری در باب توسعه یافتگی است و رضایت شغلی، پایه بسیاری از سیاست‌ها و خط‌مشی‌های مدیریت برای افزایش بهره‌وری و کارایی سازمان می‌باشد.

صاحب‌نظران، رضایت‌شغلی را از عوامل مهم سازگاری فرد با شغل خویش می‌دانند، همچنین تاکید دارند که چنانچه فرد به شغل خود علاقمند باشد و از آن رضایت داشته باشد، عملکرد و کارایی او افزایش می‌یابد، در غیر این صورت کاهش کارایی، افزایش تلفات، افزایش هزینه‌ها و... را باعث می‌شود. رضایت شغلی یکی از عوامل بسیار مهم در موفقیت شغلی است و عاملی است که باعث افزایش کارایی و نیز احساس رضایت فردی می‌گردد. اغلب گفته می‌شود که کارمند خوشحال یک کارمند کار است و یک کارمند خوشحال بایستی با شغلش ارضا شود.

رضایت شغلی نتیجه ادراک کارکنان از این است که؛ محتوا و زمینه شغل آن‌چیزی را که برای کارمند ارزشمند است فراهم می‌کند. بنابراین رضایت شغلی یک حالت احساس مثبت یا مطبوع است که پیامد ارزیابی شغلی یا تجربه فرد است. این حالت احساسی مثبت، کمک زیادی به سلامت فیزیکی و روانی افراد

می‌کند و در نتیجه می‌توان گفت افرادی که در سازمان رضایت شغلی بالاتری دارند، می‌توانند در سازمان بهره‌ورتر باشند و به رشد و ارتقای سازمان کمک نمایند.

با افزایش رضایت شغلی میزان غیبت کارکنان کاهش می‌یابد، قوه خلاقیت و ابتکار در کارکنان فعال خواهد شد، کارکنان در کار احساس مسؤلیت بیشتری خواهند کرد و با تلاش و جدیت بیشتر در پی دستیابی به اهداف سازمان و شخصی خواهند بود، لذا نگرش مثبت و انگیزش درونی در کارکنان ایجاد خواهد شد و کارکنان عملکرد و کارایی بیشتری در کار از خود نشان خواهند داد و سازمان به بهره‌وری بیشتری دست خواهد یافت.

۳-۷- دیدگاه‌های مختلف درباره رضایت شغلی :

✓ **عوامل مهم انگیزشی و رضایت در کاربر روی عملکرد کارکنان تأثیر خواهد گذاشت.**

کارکنان با رضایت شغلی بالاتر، از نظر فیزیک بدنی و توان ذهنی در وضعیت بهتری قرار دارند و از نظر سازمانی، سطح بالای رضایت شغلی منعکس‌کننده جو سازمانی بسیار مطلوب است که منجر به جذب و ماندگاری و کارایی و اثربخشی کارکنان می‌شود. در سیستم‌هایی که شغل افراد دارای اهمیت است و آنها از آزادی عمل برخوردارند، بازخورد دریافت می‌کنند و شغل آنها مستلزم برخورداری از مهارت‌های متنوع است، کارکنان انگیزه و رضایت شغلی بیشتر و بهره‌وری بالایی دارند.

بهره‌وری سازمان به شدت با جنبه‌هایی از جو سازمانی در ارتباط می‌باشد که همبستگی قوی با رضایت شغلی دارد. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت رضایت‌مندی شغلی و انگیزه شغلی تنها دو عامل از میان عوامل متعددی است که می‌توانند بر بهره‌وری اثر کنند.

امنیت‌شغلی، جبران خدمات کارکنان و اهمیت شغل و استقلال‌درکار، آگاهی فرد از نیازهای شغلی، داشتن کنترل بر شغل و برخورداری از شغل با منزلت بالا منجر به افزایش انگیزه و بهره‌وری کارکنان می‌شود.

استقلال افراد در شغل منجر به افزایش فرصت‌های رشد و پیشرفت و افزایش مهارت آنان شده و در نتیجه بهره‌وری آنان بهبود می‌یابد. عوامل مذکور در رضایت شغلی و بهره‌وری کارکنان مؤثر بوده و در صورت تحقق این عوامل، رضایت‌شغلی و بهره‌وری افزایش و در صورت عدم تحقق آنها رضایت شغلی و بهره‌وری کاهش می‌یابد، بنابراین بین رضایت شغلی و بهره‌وری رابطه مستقیم و مثبت وجود دارد.

بنظر می‌رسد رضایت‌مندی شغلی از جمله تعیین‌کننده‌های اصلی رفتار سازمانی معطوف به هدف، یعنی بهره‌وری می‌باشد. در واقع میزان رضایت‌مندی افراد از کار و شغلی که دارند از جمله مهم‌ترین متغیرها در حیطه رفتار سازمانی معطوف به افزایش یا کاهش بهره‌وری به حساب می‌آید.

✓ **هرسازمانی بدنبال راه‌هایی برای افزایش انگیزه افراد و در نتیجه عملکرد آنان و بدنبال آن افزایش تعهدشان به سازمان می‌باشد.**

یکی از تکنیک‌ها برای این کار، افزایش رضایت‌شغلی افراد می‌باشد و اگر رضایت‌شغلی افراد افزایش یابد، هم افراد و هم سازمان به اهداف خاص خود و در نهایت به موفقیت بیشتری نائل خواهند شد. رضایت شغلی به مجموع تمایلات یا احساسات مثبت که افراد نسبت به شغل خود دارند، اطلاق می‌شود. یعنی هرچه فرد رضایت‌شغلی بالایی داشته باشد به میزان زیادی شغل خود را دوست داشته، از طریق آن نیازهای خود را ارضا نموده و در نتیجه احساسات مثبتی نسبت به آن خواهد داشت. چنانچه فرد به شغل خود علاقمند باشد و از آن رضایت داشته باشد، عملکرد و کارایی او افزایش می‌یابد. در نتیجه می‌تواند در سازمان سودآورتر باشد و بهره‌وری بیشتری داشته باشد، به همین خاطر بین بهره‌وری و رضایت از شغل رابطه و همسویی وجود دارد.

۴- سازگاری :

علاوه بر رضایت شغلی، سازگاری، برای ادامه اشتغال موفقیت‌آمیز عامل مهمی به‌شمار می‌رود. هر فردی انتظار دارد که اشتغال به کار موردنظر، خشنودی، سلامت و اعتبار برای وی تأمین نماید و نیازهای اولیه‌اش را برطرف سازد. برای سازگاری شغلی تعاریف زیادی ارائه شده است به‌گونه‌ای که می‌توان گفت سازش شغلی؛ ترکیب و مجموعه‌ای از عوامل روانی و غیر روانی است. نظریه سازگاری مبتنی بر مفهوم ارتباط بین فرد و محیط است. نظریه سازگاری، کار را چیزی بیش از فرایندهای وظیفه مدار گام به گام می‌داند؛ کار تعاملات انسانی را در برمی‌گیرد و منبعی از رضایت، پاداش، تنیدگی و بسیاری از متغیرهای روان شناختی دیگر است. فرض اصلی در این نظریه آن است که فرد خواهان دستیابی و حفظ ارتباط مثبت با محیط کاری است. افراد نیازهایشان را وارد محیط کاری می‌کنند و محیط کاری نیز از فرد مطالباتی دارد. به‌منظور بقای فرد و محیط کاری، هر دو باید به درجاتی از هماهنگی برسند. دو عنصر کلیدی در دیگر نظریه‌ها، ساختار محیطی و سازگاری کاری است. سازگاری کاری زمانی در بهترین حالت است که فرد و محیط، نیازهای کاری را با مهارت‌های کاری هماهنگ کرده‌اند. گاهی تغییرات هم می‌تواند باعث رضایت کارمندان شود و تلاش کارمندان برای بهبود هماهنگی‌شان با محیط کاری می‌تواند به عنوان اقداماتی جهت دستیابی به سازگاری

کاری در نظر گرفته شوند. معمولاً سازگاری به دنبال یکی از دو حالت زیر حاصل می شود: کنش و واکنش. گاهی اوقات کارمندان تلاش می کنند تنها محیط کاری را تغییر دهند، در حالی که در وضعیت واکنشی؛ کارمندان تلاش می کنند تا خودشان بهتر با محیط کاری هماهنگ شوند.

وقتی در کار رضایت وجود داشته باشد، کارکنان سازمان، خود را بیشتر با شرایط محیطی و اجتماعی سازمان وفق می دهند و نسبت به اهداف آن سازگارتر خواهند بود، در این صورت می توان پیش بینی کرد که وقتی بین کارکنان و سازمان سازگاری وجود داشته باشد، افراد در سازمان کارایی و اثربخشی بیشتری داشته باشند.

۴-۱- نظریه برابری و انتظار :

سازگاری در اصل از علم زیست شناسی نشأت گرفته است. نخستین بار، داروین آنرا در نظریه تکامل خود مطرح نمود، سپس این مفهوم در علوم دیگر همچون روانشناسی و جامعه شناسی مورد استفاده قرار گرفت. این اصطلاح در معنای زیست شناختی به ساختارهای بیولوژیکی اشاره دارد که زنده ماندن انواع موجودات را تسهیل می کند و نه تنها انسان ها بلکه حیوانات و نباتات را نیز در برمی گیرد.

در روانشناسی، سازگاری، فرایندی کم و بیش آگاهانه فرض می شود که بر پایه آن فرد با محیط اجتماعی، طبیعی یا فرهنگی انطباق می یابد. این انطباق مستلزم آن است که فرد خود را تغییر داده یا اینکه فعالانه تغییراتی در محیط ایجاد نماید و در نتیجه هماهنگی لازم بین فرد و محیط ایجاد شود. سازگاری تغییر در فعالیت ها به منظور فائق آمدن بر موانع و ارضای نیازهای خود نیز تعریف می شود. در این تعریف سازگاری نوعی حل مسئله است که در آن سازمان یا فرد نیازی دارد که نمی تواند با روش های قبلی آن را برآورده کند.

سازگاری یک مفهوم عام است و به همه راهبردهایی که فرد برای اداره کردن موقعیت های استرس زای زندگی اعم از تهدیدهای واقعی و غیرواقعی به کار می برد گفته می شود.

براساس رویکرد یادگیری، سازگاری مجموعه ای از رفتارهای آموخته شده است و ناسازگاری زمانی به وجود می آید که فرد مهارت های لازم برای تطابق با مشکلات روزمره زندگی را یاد نگرفته باشد. به طور کلی فرایندهای یادگیری در بروز پاسخ های سازگارانه یا ناسازگارانه نقش اساسی دارد و افراد برای سازگاری مطلوب باید مهارت های اجتماعی لازم را فرا گیرند.

در همه انسان ها نیازهای گوناگون وجود دارد و هر روز مقداری از وقت و انرژی خود را صرف تلاش برای تامین این نیازها می کنند. در زندگی همه موجودات زنده، تسلسل پیدایش نیاز و ارضا آن به چشم می خورد.

این تسلسل را فرآیند سازگاری می‌نامند. هر موجودی برای حفظ خود و تامین نیازهایش تلاش می‌کند و در انسان جریانی پویا و بدون انقطاع سبب می‌شود تا با محیطی که در آن زندگی می‌کند، سازگار شود. سازگاری انسان دو جنبه دارد؛ سازگاری انسان با خویشتن و سازگاری انسان با دیگران. سازگاری دارای ابعادی مختلف است و به سه نوع اصلی تقسیم‌بندی شده‌است؛

الف: سازگاری تحصیلی **ب: سازگاری اجتماعی** **ج: سازگاری عاطفی**

سازگاری تحصیلی یک مفهوم چندبعدی بوده و به معنای توانایی افراد در پاسخ‌گویی موفقیت‌آمیز به تقاضاهای متنوع و مختلف محیط آموزشی است.

سازگاری یا مهارت اجتماعی، توانایی ایجاد ارتباط متقابل با دیگران در زمینه خاص اجتماعی است به شکلی که در عرف جامعه، قابل قبول و ارزشمند باشد.

سازگاری عاطفی شامل فرایند درک و پیش‌بینی رفتار دیگران و تنظیم و کنترل رفتار و تعاملات اجتماعی خود فرد می‌باشد.

فرایند سازگاری باعث اجتماعی شدن و یادگیری و همچنین مهارت‌های ابراز وجود، باعث افزایش سازگاری می‌شود. تحقیقات نشان داده است که کمبود مهارت‌های اجتماعی (سازگاری)، باعث بروز اختلال‌های رفتاری مانند بزهکاری، نقص در عملکرد تحصیلی و شناختی، الکلیسم، نقص در عملکرد و رفتارهای ضداجتماعی و اختلال‌های روانی درآینده می‌شود. همچنین مشاهده شده است که عوامل تربیتی، به خصوص ساختار خانوادگی و چگونگی ارتباط اعضای خانواده به ویژه روابط والد-فرزندی، نقش مهمی در سازگاری روانشناختی و اجتماعی افراد دارد؛ به عنوان مثال فقدان پدر، نقش اساسی در ایجاد مشکلات سازگاری فرزندان دارد.

سازگاری طیف گسترده‌ای دارد و جنبه‌هایی مانند خانواده، همسالان و اجتماع را در برمی‌گیرد که در رأس همه آنها سازگاری اجتماعی قرار داد.

در خصوص رابطه سازگاری و انواع آن با سایر متغیرهای روان‌شناختی، مطالعاتی صورت گرفته است. نتیجه این مطالعات حاکی از آن است که سازگاری با تحول اخلاقی، خودکارآمدی، انعطاف‌پذیری، خودبینی و هویت موفق ارتباط دارد که اینها زمینه را برای بهره‌وری در سازمان فراهم می‌کند.

هر انسانی می‌کوشد تا خود را با محیط فیزیکی و روانی سازگار کند، زیرا انطباق با شرایط مختلف، از سلامت روانی آدمی حکایت دارد؛ البته این سازگاری به معنای همرنگی و پیروی ناهشیار نیست بلکه

می‌تواند دگرگونی را نیز به همراه داشته باشد. گاهی به لحاظ بروز عوامل تنش‌زا، سازگاری انسان دچار اشکال شده، به بروز رفتارهای ناسازگار منجر می‌شوند؛ بنابراین سازگاری، مجموعه کنش‌هایی است که فرد از خود بروز می‌دهد.

یکی از مهم‌ترین مسائل و مشکلات اجتماعی امروزه در جوامع گوناگون، نابهنجاری‌های رفتاری و روانی و روش‌های مقابله با آنهاست. تردیدی نیست که در مسئله بهداشت روانی، سازگاری روز به روز، بیشتر اهمیت می‌یابد. شخصیت ناسازگار، همان فردی است که مورد تهدید درونی واقع شده است و برعکس افراد سازگار، شخصیت‌هایی به نظر می‌رسند که در وجودشان هیچ نشانی از احساس تهدید نمی‌توان یافت.

از آنجا که سازگاری می‌تواند واجد طیف گسترده‌ای باشد و ابعادی مانند اجتماع، خانواده، عواطف، شغل، بهداشت و ... را شامل شود، برخی از صاحب نظران، سازگاری اجتماعی را رأس سایر ابعاد تلقی می‌کنند. ابعاد مسئله سازگاری ممکن است در هر دوره از زمان و در هر مرحله از تحولات اجتماعی تغییر کند؛ اما جامعه‌ای نیست که با مسئله ناسازگاری افراد خود مواجه نباشد.

خوشبختانه بیشتر افراد با محیط خود هماهنگ هستند و بدون برخورد و اصطکاک با دیگران، خود را با گروهی که با آن وابسته‌اند، تطبیق می‌دهند ولی افراد دیگری نیز هستند که با عادات و خصوصیات فکری و رفتاری خاص و نابهنجار، سازگاری اجتماعی خود را به اختلال دچار می‌کنند.

۴-۵- دیدگاه‌های مختلف درباره سازگاری :

✓ براساس تبیین یافته‌ها، میتوان گفت که موضوع سازگاری از آغاز شکل‌گیری انسان، شروع می‌شود و تا زمان مرگ ادامه خواهد داشت. انسان‌های سازگار، خود را در قبال دیگران مسوول می‌دانند. سازگاری، توانایی ایجاد ارتباط متقابل با دیگران در زمینه خاص اجتماعی است به شکلی که در عرف جامعه، قابل قبول و ارزشمند باشد. همچنین این موضوع را فرآیند درک و پیش‌بینی رفتار دیگران و تنظیم و کنترل رفتار و تعاملات اجتماعی خود می‌دانند.

✓ در فرآیند سازگاری، فرد خود را با محیط اجتماعی، طبیعی و فرهنگی سازمان وفق می‌دهد. این انطباق مستلزم آن است که فرد خود را تغییر داده یا اینکه فعالانه تغییراتی در محیط ایجاد نماید و در نتیجه هماهنگی لازم بین فرد و محیط ایجاد شود.

با ایجاد هماهنگی بین فرد و محیط، کارکنان خود را با شرایط سازمان وفق داده و می‌توانند در سازمان کارایی و اثربخشی بیشتری داشته باشند. سازگاری فرایند پیوسته‌ای است که طی آن تجربیات یادگیری اجتماعی شخص باعث شناسایی نیازهای روانی می‌گردد و امکان کسب توانایی‌ها و مهارت‌هایی را فراهم می‌سازد که از آن طریق می‌توان به ارضای نیازها پرداخت. با ارضای نیازها شخص احساس رضایت بیشتری

می‌کند و هر چه رضایت کارکنان بالاتر باشد، میزان انگیزه و تلاش آنها جهت انجام کار مؤثرتر بیشتر شده و در نتیجه در سازمان بهره‌وری بیشتری خواهند داشت. همان‌طور که گفته شد، اساساً شخص سازگار شخصی است که بتواند میان خود، محیط مادی و اجتماعی‌اش ارتباط‌های سالم و درستی برقرار کند به طوری که نتیجه‌اش استقرار و ثبات عاطفی برای خود او باشد که این می‌تواند عاملی جهت بهره‌وری در سازمان باشد.

۵- بین بهره‌وری زنان و مردان تفاوت معناداری وجود دارد :

علاوه بر تفاوت‌های فردی بین انسان‌ها به طور کلی و بین زن و مرد نیز به طور خاص، تفاوت‌های بارز چشمگیری از نظر جسمانی و روانی بین زنان و مردان نیز وجود دارد. مردان دارای خصلت‌هایی مانند مستقل بودن، پرخاشگر و سلطه طلب بودن، به سادگی تحت تأثیر قرار نگرفتن، در برابر بحران‌ها خویشتن‌دار بودن، فعال بودن در بسیاری از زمینه‌ها، تمایلات رقابت‌جویی داشتن و اعتماد به نفس بالا می‌باشند و زن‌ها از خصلت‌های محافظه کار و خویشتن‌دار بودن، دلوایس عواطف و احساسات دیگران بودن، میل به امنیت‌خواهی داشتن و دارای گرایش‌های دینی عمیق می‌باشند، لذا در برآوردن هدف‌های سازمان می‌توانند متفاوت عمل کنند.

شاید بتوان گفت که علاقه و انگیزه بالاتر زنان نسبت به شغل در مقایسه با مردان سبب شده است که در برخی مشاغل آنها از کارایی و اثربخشی بالاتری برخوردار و به عبارت دیگر بهره‌وری بیشتری داشته باشند.

۶- پیشنهادهای کاربردی :

۱) یکی از پایدارترین یافته‌های پژوهشی حاکی از این است که بین رضایت شغلی و بهره‌وری رابطه مستقیم وجود دارد. به دلیل آن که افراد غالباً دوستدار و خواستار پیشرفت در کار خود هستند، بنابراین برای افزایش رضایت در سازمان‌ها بایستی در این باره با برگزاری نشست‌هایی بین مدیران و کارکنان و همچنین نظرخواهی از کارکنان چاره‌اندیشی شود و برنامه‌ریزی‌هایی دقیق انجام پذیرد تا زمینه‌های ارتقای کارکنان سطوح مختلف در قالب فرآیندی منطقی فراهم گردد.

۲) با توجه به اینکه رضایت شغلی بهره‌وری کارکنان را پیش‌بینی می‌کند، پیشنهاد می‌گردد؛ امکانات رفاهی لازم از قبیل مسکن، اعطای وام‌های مورد نیاز و تسهیلاتی جهت شرکت در سمینارها و کنگره‌ها فراهم گردد و همچنین شرایط فیزیکی مناسبی برای محیط کار در نظر گرفته شود تا علاوه بر ایجاد رضایت کارکنان، موجب سلامت فکری و جسمی ایشان گردد.

۳) همچنین با توجه به نقش رضایت شغلی در بهره‌وری شغلی، پیشنهاد می‌شود که مسؤولان سازمان با دادن آزادی عمل و خود استقلالی به کارکنان به آنان فرصت دهند تا در مورد نوع و چگونگی عملیات

لازم برای انجام تکالیف شغلی خود تصمیم‌گیری کنند و مهارت‌ها و استعداد‌های متنوع خود را به کار گیرند. ضمناً با بازخورد به موقع و منظم، کارکنان را از کیفیت عملکردشان مطلع کنند که براساس آن می‌توانند رفتارشان را به‌گونه‌ای تعدیل نمایند که از پاداش‌های مطلوب برخوردار شوند. شناخت و قدردانی از موفقیت‌های کارکنان از عوامل عمده رضایت شغلی است و موجب رشد خودپنداره مثبت و ارضای نیازهای عزت نفس، خودشکوفایی و پیشرفت آنان می‌شود و این شاید نیرومندترین ولی کم هزینه‌ترین عامل در جهت افزایش رضایت شغلی کارکنان سازمان باشد.

۴) با توجه به اینکه بین سازگاری با بهره‌وری رابطه معناداری وجود دارد، پیشنهاد می‌شود آموزش مهارت‌های اجتماعی به صورت یک برنامه مدون و منظم به کارکنان انجام شود تا زمینه انطباق فرد با سازمان فراهم گردد.

۷- منابع :

- ۱) بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری کارکنان ستادی شرکت ملی پخش فراورده‌های نفتی منطقه تهران - فصلنامه علمی / ترویجی مدیریت توسعه، سال ۱۰، شماره ۳۸.
- ۲) اصول اندازه‌گیری کارایی و بهره‌وری (علمی / تجربی) - تهران: موسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی.
- ۳) رضایت شغلی کارکنان نداجا و نقش آن در توسعه سواحل مکران - اولین همایش ملی توسعه سواحل مکران و اقتدار دریایی جمهوری اسلامی ایران.
- ۴) مدیریت بر فرایند رضایت شغلی کارکنان - مجله انجمن مدیریت ایران، سال ۱۴، شماره ۲۶، صص ۳۸-۳۱.
- ۵) اندازه‌گیری و تجزیه و تحلیل عوامل موثر بر بهره‌وری در بخش‌های غیرنفتی اقتصادی ایران و چشم‌انداز آن در برنامه سوم توسعه اقتصادی - تهران: سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی، دفتر اقتصاد کلان.