

مقدمه:

محیط کار انسان به مثابه منزل دوم او می‌باشد و چه بسا کسانی عمده ساعات شبانه روز خود را در محیط کارشان به سر می‌برند. بنابراین بدیهی است که محیط کار نیز بایستی همچون خانه برآورنده حداقلی نیازهای روحی و روانی افراد باشد تا آنها ضمن کسب درآمد و ارتقای سطح دانش و مهارت حرفه‌ای خود به خدمتی صادقانه و موثر بپردازند. در این مقاله سعی شده است ضمن مروری بر تعاریف مفاهیمی چون رضایت شغلی و بهره‌وری و پرداختن به عوامل تاثیر گذار، ارتباط و نسبت فی ما بین این دو و میزان نقش آنها در تحقق اهداف و برنامه‌ها و نیل به پیروزی و موفقیت سازمانی، مورد بررسی قرار گیرد.

Print Article | E-mail Article

محمود حدادی

E-mail: mhaddadi@roshd.ir

رضایت شغلی

دیدگاهها و مفهوم سازهایی متعدد و گاه متناقضی درباره تعریف «رضایت شغلی» شکل گرفته و توسعه یافته است. برخی از صاحب نظران همچون هرزبرگ آن را دارای دو بعد دانسته‌اند. یک گروه عوامل و شرایطی که فقدان آنها موجب عدم رضایت می‌گردد ولی تأمین آنها باعث ایجاد انگیزه شدید و قوی نمی‌شود بلکه فقط از بروز عدم رضایت جلوگیری می‌کند که آنها را عوامل بهداشتی یا مؤثر در حفظ وضع موجود یا عوامل بقاء می‌نامند. به زعم هرزبرگ این عوامل عبارت است از: طرز تلقی و برداشت کارکنان، شیوه اداره امور، خط مشی‌های سازمان، ماهیت و میزان سرپرستی، امنیت کاری، شرایط کاری، مقام و منزلت، سطح حقوق و دستمزد، استقرار روابط متقابل دو جانبه، سرپرستان، همگنان و رؤوسان و زندگی شخصی کارکنان. نبود این عوامل ممکن است چنان کارمندان را دچار عدم رضایت سازد که سازمان را ترک کرده و موجودیت آن را به مخاطره اندازند. از اینرو هرزبرگ این عوامل را برای تأمین و حفظ بهداشت و سلامت سازمان لازم دانسته است. دسته دوم عوامل مؤثر در ایجاد انگیزه هستند که وجود آنها موجب انگیزش و رضایت افراد ولی فقدان آنها تنها عدم رضایت ضعیفی را تولید می‌کند. بنابراین فقدان عوامل گروه دوم مترادف با عدم نگرش تلقی می‌گردد. به نظر هرزبرگ عوامل مؤثر در ایجاد انگیزه عبارت است از: موفقیت کاری، شناخت و قدردانی از افراد و کار آنها، پیشرفت و توسعه شغلی، رشد فردی و ماهیت کار و وظایف محوله.

برخی دیگر آن را تک بعدی و شامل پاسخ به این دو پرسش دانسته‌اند که: الف) (در حال حاضر چه قدر از شغل خود راضی هستید؟ ب) تا چه حد از شغل خود رضایت می‌خواهید؟ به اعتقاد بسیاری از اندیشمندان صاحب نظر تفاوت بین آنچه فرد در حال حاضر دارد با آنچه به دنبال آن است، می‌تواند شاخصی از رضایت شغلی باشد. پورتر، لافکوئیست، دیویس و هالند از این دسته‌اند. از سوی دیگر کاپل من نیز معتقد است که پژوهشگران حوزه‌هایی چون روان‌شناسی مشاوره تمایل دارند «رضایت شغلی» را به تفاوت بین آنچه فرد داراست، در برابر آنچه خواستار آن است تعریف کنند.

دسته سوم معتقدند بسیاری از مفهوم سازهایی و تعاریف «رضایت شغلی» دربر دارنده نوعی فرآیند ارزشیابی است. لاکه آن را حالت هیجانی خوشایند و مثبتی می‌داند که ناشی از ارزشیابی شغلی یا تجربه‌های شغلی فرد است. ولی اسمیت نظرش این است که گستره‌ای است که در آن محیط کاری، تقاضاهای فرد را برآورده می‌کند. و یا رابینز که می‌گوید «رضایت شغلی» حاصل تفاوت میان تعداد پاداش‌هایی است که فرد دریافت می‌کند با مقدار پاداشی که فکر می‌کند باید دریافت کند. به عبارتی می‌توان آن را یک فرآیند ارزشیابی تعریف کرد که آنچه را که یک فرد دارد در برابر آنچه خواستار آن است، مورد بررسی قرار می‌دهد.

عوامل موثر بر رضایت شغلی

ایجاد «رضایت شغلی» در فرد بستگی به عوامل متعددی دارد که در کنار هم موجب حصول نتیجه مطلوب می شوند و چه بسا نبود یک عامل فرد را در زمره اشخاص ناراضی از شغل خویش قرار دهد. عواملی از قبیل: میزان درآمد، نفس و ماهیت کار و جایگاه اجتماعی آن، وجهه و اعتبار سازمانی، ارتقاء شغلی، ایمنی شغلی، عدم ابهام در نقش، شرایط فیزیکی کار، ساختار و فرهنگ سازمانی و ارتباط با همکاران، توجه به ویژگیهای شخصیتی فرد، ارزیابی عملکرد، تناسب، انعطاف، نوآوری و رویکردها و ... که در این مجال اشاره و مروری گذرا به تعدادی از آنها می نماییم.

0 میزان درآمد و یا دستمزد:

این عامل تقریباً برای همه گروههای شغلی از مهمترین عوامل تاثیرگذار به شمار می رود. با در نظر داشتن تفاوت فردی و به تبع آن تفاوت در دیدگاهها نسبت به پول، حالت های متنوعی را می توان متصور شد. به نظر می رسد این عامل برای کسانی که نمی توانند از راههای دیگری در کار خود رضایت به دست آورند از اهمیت بیشتری برخوردار است. در مواردی دیده شده است که بسیاری به دلیل کمی حقوق با تغییر شغل خود حتی با شغلهایی با منزلتی پایین تر اقدام می کنند.

0 نفس کار:

بسیاری نفس کار را که دربرگیرنده عناوین متعددی می دانند از جمله عوامل مهم تاثیرگذار می شناسند. عناوینی همچون: تنوع، آزادی عمل و بازخورد که به عبارتی در پر مایه شدن مشاغل به شدت موثرند!

0 ایمنی شغلی:

در بیانی کلی، مفهوم ایمنی در مشاغل به معنای فارغ از خطر بودن تعبیر می شود و هر عاملی که بتواند خطرات محیط کار (اعم از جسمی، روحی و روانی) را از بین برده و یا به حد اقل برساند، رضایت شغلی را افزایش می دهد. از این رو مواردی مانند نظم، انصاف و امنیت عاطفی تضمین کننده ایمنی شغلی به شمار می روند و از سویی مواردی چون تبعیض و پارتی بازی و ... با خدشه دار نمودن شرایط مطمئن سازمانی، می تواند احساس ناایمنی و نهایتاً نارضایتی شغلی را به وجود آورد.

0 ارتقای شغلی:

یکی از پایدارترین یافته ها حاکی از این است که هر چه سطح شغل بالاتر باشد رضایت شغلی بیشتر است. از سویی به دلیل آنکه افراد غالباً دوستدار و خواستار ارتقای مقام و پیشرفت در کار خود هستند بنابراین برای افزایش رضایت در سازمانها بایستی در این باره چاره اندیشی شده و برنامه ریزی های دقیقی صورت و انجام پذیرد تا زمینه های ارتقای کارکنان سطوح مختلف در قالب فرآیندی منطقی فراهم گردد.

بهره وری

واژه بهره وری برای نخستین بار بوسیله فرانسوا کنه ریاضیدان و اقتصاددان طرفدار مکتب فیزیوکراسی (حکومت طبیعت) بکار برده شد. وی با طرح جدول اقتصادی، اقتدار هر دولت را منوط به افزایش بهره وری در بخش کشاورزی می داند. در سال ۱۸۸۳ فرانسوی دیگری به نام لیتره بهره وری را دانش و فن تولید تعریف کرد. با شروع دوره نهضت مدیریت علمی در اوایل سالهای ۱۹۰۰، فردریک ونیسلو، تیلور و فرانک لیلیان گیلبریت به منظور افزایش کارایی، درباره تقسیم کار، بهبود روشها و تعیین زمان استاندارد، مطالعاتی را

انجام دادند. کارآیی به عنوان نسبتی از زمان واقعی انجام کار به زمان استاندارد از پیش تعیین شده، تعریف شد. بطور مثال اگر از فردی در ۸ ساعت کار انتظار تولید ۱۰۰ واحد محصول را داشته باشیم اما در عمل وی ۹۶ واحد تولید کند، گفته می شود کارآیی او ۹۶٪ است.

در سال ۱۹۵۰ سازمان همکاری اقتصادی اروپا، به طور رسمی بهره وری را چنین تعریف کرد:

(بهره وری حاصل کسری است که از تقسیم مقدار یا ارزش محصول بر مقدار یا ارزش یکی از عوامل تولید بدست می آید. بدین لحاظ می توان از بهره وری سرمایه، مواد اولیه و نیروی کار صحبت کرد.)

سازمان بین المللی کار بهره وری را چنین تعریف کرده است:

(بهره وری عبارتست از نسبت ستاده به یکی از عوامل تولید: سرمایه، نیروی کار و مدیریت.)

در این تعریف «مدیریت» بطور ویژه یکی از عوامل تولید در نظر گرفته شده است. نسبت تولید به هر کدام از این عوامل معیاری برای سنجش بهره وری محسوب می شود.

در اطلاعیه تشکیل مرکز بهره وری ژاپن در سال ۱۹۵۵ در ارتباط با بهبود بهره وری چنین بیان شده است: «حداکثر استفاده از منابع فیزیکی، نیروی انسانی و سایر عوامل به روشهای علمی بطوریکه بهبود بهره وری به کاهش هزینه تولید، گسترش بازارها، افزایش اشتغال و بالا رفتن سطح زندگی همه آحاد ملت، منجر شود.» از دید مرکز بهره وری ژاپن، بهره وری یک اولویت و انتخاب ملی است که منجر به افزایش رفاه اجتماعی و کاهش فقر می گردد. مرکز بهره وری ژاپن از زمان تأسیس در سال ۱۹۵۵ نهضت ملی افزایش بهره وری در این کشور را تحت سه اصل رهنمون ساز به جلو هدایت نموده است که عبارتند از: افزایش اشتغال، همکاری بین نیروی کار و مدیریت، توزیع عادلانه و برابر ثمره های بهبود بهره وری در میان مدیریت، نیروی کار و مصرف کنندگان.

در اواخر دهه ۱۹۷۰ و اوایل دهه ۱۹۸۰ مرکز بهره وری آمریکا تعریف زیر را ارائه داد:

قیمت تعدیل شده سود = بهره وری

تعاریف دیگری از بهره وری به شرح زیر بیان شده است:

- معیار عملکرد و یا قدرت و توان هر سازمان در تولید کالا و خدمات.
- نسبت میان بازده به هزینه عملیات تولیدی.
- نسبت بین بازده تولید به واحد منبع مصرف شده است که با سال پایه مقایسه می شود.
- تغییر بدست آمده در مقدار محصول در ازای منابع مصرف شده.

از سوی دیگر می توان گفت که برای تعریف بهره وری، ابتدا باید با دو مفهوم کارآیی و اثربخشی آشنا شویم:

- ◀ کارآیی: نسبت ستاده به داده را گویند که برابر با مصرف بهینه منابع میباشد.
- ◀ اثر بخشی: به معنای تحقق اهداف سازمان است.

با ادغام این دو مفهوم چهار حالت بروز می نماید:

- ۱- ورودی ثابت، افزایش خروجی
- ۲- کاهش ورودی، افزایش خروجی
- ۳- کاهش به نسبت بیشتر ورودی، کاهش خروجی
- ۴- افزایش ورودی، افزایش به نسبت بیشتر خروجی

که حالت چهار همان بهره وری می باشد . کارآمدی و اثربخشی (بهره وری) حالتی است که هم منابع درست مصرف شده وهم اهداف سازمان تحقق یافته است .

رضایت شغلی و بهره وری

بر اساس آنچه گفته شد ، بدیهی است که رضایتمندی افراد از مشاغل خود ، نسبتی مستقیم با بهره وری دارد، برای تبیین بهتر این رابطه جا دارد به نقش سرمایه عظیم و ارزشمند نیروی انسانی در بهره وری اشاره شود . انسان محور بهره وری است. کلیه سازمانها با هر ماموریتی که دارند باید بیشترین امکانات را به آموزش و پرورش انسانها از ابعاد مختلف ، اختصاص دهند ، مواردی همچون آموزشهای رفتاری -شغلی و تخصصی-قوانین و مقررات و آموزش شرح وظایف، آموزش فکر ، خودآموزی و دگرآموزی، آموزش خانواده به ترتیب تقویت کار گروهی ، تسلط بر شغل ، شناخت داخل و خارج سازمان، شناخت حدود و عمق وظایف ، نوآوری، پیدایش و توسعه اصل فرد و سازمان یادگیرنده ، تفاهم فی ما بین خانواده های شاغلین و سازمان را در پی خواهند داشت ، که در آخر به ایجاد و استقرار، پرورش و گسترش ، کاربردی شدن و استمرار بهره وری و در کل به ارتقای آن در سازمان خواهد انجامید .
بنابراین ، رویکرد منظم و مستمر انطباق فرد مناسب با شغل مناسب در زمان مناسب که در برگیرنده هر دو مفهوم رضایت شغلی و بهره وری می باشد بهترین گزینه و راهکار به شمار می رود .

سخن پایانی

با تامل و تعمق در مطالبی که ذکر شد و با در نظر داشتن موضوع راهبری و هدایت منسجم سازمان به سوی اهداف ، که یادآور نقش انکار ناپذیر و مهم مدیران است و این خود یقینا در پیروزی یا شکست برنامه ها به شدت موثر می باشد ، از دید نگارنده ، بهترین گزینه پیش روی مدیران برای صعود به قله موفقیت ، حرکت بر اساس سبک مدیریت مبتنی بر کرامت انسانی و بهره وری می باشد .

خداوند در ابتدای آیه مبارکه ۷۰ از سوره ۱۷ (الاسرا) می فرماید « : وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِي آدَمَ ... » و به راستی ما فرزندان آدم را گرامی داشتیم ... آنگاه که کرامت انسانی یک فرد منظور نظر واقع شد ، رضایت فرد تامین شده است چرا که کرامت هدیه و امانت الهی است . این نوع مدیریت بر اصولی مانند : احترام قائل شدن به انسان، داشتن دیدگاه مثبت گرا به انسان، برقراری روابط انسانی قوی ، مشارکت دهی عملی کارکنان در تصمیم گیری ها، و اصل آموزش جامع و بالا بردن آگاهی کل کارکنان سازمان استوار می باشد .
نتایجی که از مدیریت بر مبنای کرامت انسانی حاصل می شود به طور خلاصه به قرار ذیل قابل شمارش است :

- ۱- تقویت و بهبود تعلق خاطر به کار و سازمان
- ۲- تقویت و بهبود اخلاق کار
- ۳- تقویت پرکاری (فرهنگ کار)
- ۴- حاکم شدن استراتژی بهبود دائم در سازمان
- ۵- تقویت کار جمعی خودجوش از طریق نظام انگیزشی، استقرار نظام پیشنهادها و ...
- ۶- کاهش شایعه و تشنج روانی در سازمان از طریق مکانیزم اطلاع رسانی به سطوح مختلف صرف نظر از پست و موقعیت آنها
- ۷- رفع اضطراب از محیط کار از طریق آموزش های رفتاری و توجه به امنیت شغلی کارکنان و فراهم نمودن امکان ابراز نظرات و تلفیق سازمان رسمی و غیر رسمی
- ۸- کاهش تخلفات و حوادث ناشی از کار
- ۹- جایگزینی کنترل کیفیت با تولید کیفیت
- ۱۰- کاهش مصارف مواد و انرژی (مادی و معنوی)

که تمامی آنچه شمرده شد به ایجاد و استقرار، پرورش و گسترش، کاربردی شدن و استمرار بهره‌وری و در کل به ارتقای آن در سازمان خواهد انجامید.

و من الله التوفیق - محمود حدادی

شاغل در دفتر توسعه فناوری اطلاعات آموزشی

منابع:

سلطانی- ایرج / ۱۳۴۱ / کتاب بهره‌وری منابع انسانی / اصفهان، انتشارات ارکان، ۱۳۸۴.

کینان- کیت / کتاب چگونه در کارمندان انگیزه ایجاد کنیم؟ / ترجمه قاسم کریمی، تهران، انتشارات قدیانی، ۱۳۷۷.

هومن - حیدرعلی، ۱۳۱۱ / کتاب تهیه و استاندارد ساختن مقیاس سنجش رضایت شغلی / تهران، مرکز آموزش مدیریت دولتی، ۱۳۸۱.

وبلاگهای:

<http://www.manager-d107.blogfa.com/> http://