

**بررسی رابطه عزت نفس مدیران بر رضایت شغلی  
کارکنان جمعیت هلال احمر تهران**

کالج پروژه

## چکیده:

سازمان هلال احمر به عنوان یکی از سازمانهای بزرگ کشور که در جهت خدمت رسانی که جامعه شکل گرفته در توسعه کشور نقش مهمی داشته و به همین عامل موجب می شود که مدیران و کارکنان به عنوان نیروی انسانی ماهر و متخصص در این بخش عنصر کلیدی و نیازمند توجه و پژوهش هستند. هدف اصلی این پژوهش شناسایی رابطه عزت نفس بالا در مدیران و رضایت شغلی در کارکنان، دست یابی به عوامل موثر در شکل گیری رضایت شغلی کارکنان و عزت نفس در مدیران است. این تحقیق با توجه به اهداف آن که به دنبال بررسی رابطه عزت نفس مدیران و رضایت شغلی کارکنان است کاربردی بوده و بر اساس چگونگی بدست آوردن داده های مورد نیاز در زمره تحقیقات توصیفی (غیر آزمایشی) و از نوع تحقیق همبستگی قرار دارد. هدف روش همبستگی مطالعه حدود تغییرات یک یا چند متغیر با حدود تغییرات یک یا چند متغیر دیگر است. جامعه آماری که شامل کلیه کارکنان و مدیران سازمان جمعیت هلال احمر شهرستان کوهستان می باشد که در سال 92 مشغول به کار بوده اند. نمونه در این پژوهش باید دارای خصوصیات باشد که جامعه در مقیاس وسیع تر واجد آن باشد. لذا با روش نمونه گیری تصادفی 80 نفر از مدیران و کارکنان انتخاب شدند و پرسشنامه بین آنها توضیح شد. ابزار مورد استفاده در این تحقیق با توجه به هدف تحقیق و ماهیت آن مناسب ترین روش برای گردآوری اطلاعات مورد نیاز تکمیل پرسشنامه بود و در تحقیق حاضر برای سنجش از پرسشنامه ای استفاده شد که به معرفی آن می پردازیم. ما برای انجام این پژوهش از دو پرسشنامه رضایت شغلی و پرسشنامه عزت نفس آیزنک استفاده کردیم. پرسشنامه رضایت شغلی دارای 30 سوال و گزینه های آن طیف لیکرت می باشد و پرسشنامه عزت نفس دارای 30 سوال و گزینه ها بله و خیر می باشد. در پژوهش های آماری پس از گردآوری داده ها گروه نمونه لازم است که بر روی داده ها تجزیه و تحلیل هایی انجام پذیرد تا داده های کمی گردآوری شده تبدیل به داده های کیفی شود؛ و بتوانیم بر اساس آنها بگوییم فرضیه های پژوهش ما ثابت شده یا رد می شود. در این پژوهش با توجه به فرضیه های پژوهش از آمار توصیفی (جداول فراوانی، درصد فراوانی) و آمار استنباطی (آزمون T مستقل، همبستگی پیرسون) استفاده شده است. تجزیه و تحلیل داده ها توسط نرم افزار spss صورت پذیرفته است.

## فهرست مطالب

فصل اول

کلیات پژوهش

موضوع :

بیان مسئله :

اهداف تحقیق :

ضرورت و اهمیت انجام پژوهش

سوالات تحقیق :

فرضیات تحقیق :

متغیرهای پژوهش :

عزت نفس :

تعاریف عملیاتی :

فصل دوم

ادبیات پژوهش

تعریف عزت نفس :

عزت نفس :

ویژگی های شخصی که عزت نفس بالا دارد:

ویژگی های شخصی که عزت نفس پایین دارد:

عوامل موثر بر عزت نفس:

1. بلوغ

2. تاثیرات بیرونی

نظریات عزت نفس :

● نظریه مازلو:



# کالج پروژه

● نظریه ویلیام جیمز:

● نظریه جرج مید:

● ابعاد عزت نفس:

● عزت نفس اجتماعی:

● عزت نفس بدنی:

● عزت نفس تحصیلی:

● عزت نفس خانوادگی:

● عزت نفس کلی:

● مؤلفه های اساسی عزت نفس:

نظریه راجرز:

الف) نیاز به توجه مثبت:

ب) نیاز به توجه خود:

رضایت شغلی:

تلفیق زندگی کاری و خانوادگی

رابطه شخصیت متناسب با موفقیت شغلی

عوامل مؤثر در رضایت شغلی

افزایش رضایت شغلی:

غنی سازی شغلی

مشارکت در تصمیم گیری ها

زمان کاری شناور

رضایت شغلی در سازمان:

عوامل مؤثر در رضایت و رضایت شغلی در سازمان:

● تاثیر رضایت شغلی در موفقیت سازمانی

رضایت درونی و رضایت بیرونی

رضایت شغلی کارکنان کلید طلایی رضایت مشتریان

نظریات رضایت شغلی :

پژوهش های صورت گرفته :

فصل سوم

روش پژوهش

روش تحقیق

جامعه آماری

حجم نمونه و روش نمونه گیری

ابزار سنجش

روش تجزیه و تحلیل آماری :

فصل چهارم

تجزیه و تحلیل داده ها

تحلیل توصیفی :

جداول نمرات :

جداول استنباطی

فصل پنجم

بحث و نتیجه گیری

خلاصه :

نتیجه گیری :

پیشنهادهای مربوط به افزایش رضایت شغلی :

پیشنهاد برای بالا بردن عزت نفس :

منابع



# فصل اول

## کلیات پژوهش

### کالج پروژه

مقدمه :

جمعیت هلال احمر ایران در طول تاریخ پر افتخار خود از روز آغازین تاکنون با پرچم سفید صلح در شاهراه انسانیت، سرافراز و پرافتخار، نقش آفرین صحنه هایی با شکوه از فداکاری و از خود گذشتگی بوده است. گردآوری مجموعه ای از تلاش ها، موفقیت ها و خدماتی که جمعیت هلال احمر به آسیب دیدگان، دردمندان و بینوایان، ارائه کرده و بیان لحظه های با شکوه نوع دوستی و ایثار و تصویر نمودن چهره های متبسم امدادگرانی که همواره آغوش پرمهر خود را به روی نیازمندان و مددجویان گشوده و نور زندگی را بر دل ناامیدان تابانده اند، کارآسانی نیست. این مجموعه مختصر، بیانگر خدمات بخش هایی از جمعیت، مانند سازمان امداد و نجات، جوانان، داوطلبان، تدارکات پزشکی، معاونت درمان و توانبخشی و موسسه آموزش عالی علمی کاربردی هلال ایران است که با بهره گیری از دانش نظری و عملی و توانایی های فنی موجب هرچه پربارتر شدن درخت تناور جمعیت هلال احمر شده اند.

جمعیت هلال احمر که عضوی از نهضت بین المللی سرخ و هلال احمر است اگر چه به مسایل ملی توجهی خاص مبذول داشته اما همواره با در نظر داشتن اصل جهانشمولی، فعالیت های گسترده ای را در زمینه درمانی و امدادرسانی در مناطق محروم جهان با موفقیت به انجام رسانده است.

بدون تردید این برگی از کتاب پرافتخار نهضت بین المللی صلیب سرخ و هلال احمر است که در آن کوله باری از تجربه های گرانبهای انسان های شریفی نهفته است که پیوسته کوشیده اند تا همچون "هانری دونان" طلایه دار این نهضت عظیم، انسانیت را پاس بدارند و در حفظ صلح و دوستی از هیچ تلاشی فروگذار نکنند و همواره کوشیده اند تا در سخت ترین شرایط امید به زندگی را برای انسان های نیازمند و درمانده به ارمغان آورند.

## بیان مسئله :

جوامع امروزی را جوامع سازمانی می نامند زیرا در این جوامع انسان ها هر جایی که زندگی می کنند و هر کاری که انجام می دهند با سازمان های مختلف در ارتباطند و سازمان ها بخشی از زندگی روزانه همه مردم را تشکیل داده است.

امروزه نقش و اهمیت شخصیت مدیران در رشد و بقای سازمان امری شناخته شده است . سوالی که ذهن همه صنعتگران را به خود مشغول ساخته این است که آیا مدیران در شکل گیری خلاقیت و نوآوری کارکنان سهم دارند ؟ تنها می توانیم بگوییم که این روند توسط مدیران زمانی به بهترین شکل خود محقق می شود که اگر مدیران از سلامت و عزت نفس بالا برخوردار باشند ، می توان امیدوار بود که کارکنان بتوانند با رضایت شغلی بیشتر به انجام امر بپردازند .

بنابراین می توان اینگونه پنداشت که عدم تعادل روانی ؛ عزت نفس پایین و رضایت شغلی کم میتواند بر روند رو به رشد سازمان آثاری منفی بر جای می گذارد . لذا باید اطلاعاتی در باره این جنبه های شخصیتی و شغلی مدیران و کارکنان در اختیار داشت تا در صورتی که هر کدام از این جنبه ها نواقص و نقاط ضعفی وجود دارد ، با اقدامات شایسته اصلاح و بهبود یابد . از همین رو در این پژوهش سعی شده که با مطالعه روی میزان عزت نفس مدیران و رضایت شغلی کارکنان به این امر مهم دست یابیم که سازمان چه تاثیری می تواند داشته باشد تا افراد از جمله مدیران و کارکنان بتوانند در آن به نحوه مطلوب انجام وظیفه نمایند .

## اهداف تحقیق :

شناسایی رابطه عزت نفس بالا در مدیران و رضایت شغلی در کارکنان

دست یابی به عوامل موثر در شکل گیری رضایت شغلی کارکنان و عزت نفس در مدیران

## ضرورت و اهمیت انجام پژوهش

سازمان هلال احمر به عنوان یکی از سازمانهای بزرگ کشور که در جهت خدمت رسانی که جامعه شکل گرفته در توسعه کشور نقش مهمی داشته و به همین عامل موجب می شود که مدیران و کارکنان به عنوان نیروی



انسانی ماهر و متخصص در این بخش عنصر کلیدی و نیازمند توجه و پژوهش هستند. با توجه به اثرات رضایت شغلی کارکنان در کارکرد یک سازمان لازم به نظر می رسد که سیاست گذاران و برنامه ریزان و مدیران سازمان ها در تصمیم گیری های خود این عامل را مد نظر قرار دهند و برای این کار به طور طبیعی نیاز به اطلاعات دارند و این مهم جز از طریق پژوهش و تحقیق میسر نمی شود. بررسی رضایت شغلی کارکنان از سه جنبه حائز اهمیت است یکی جنبه فردی که به خود اعضا بر می گردد و دیگری از دید مدیران سازمان و دیگری در سطح کلان واز دید سیاست گذاران و برنامه ریزان می باشد.

از جنبه فردی: این سطح از رضایت شغلی نشان می دهد که مدیران تا چه اندازه پاداش های درونی و بیرونی مورد انتظار خود را از انجام کارشان به دست می آورند.

از جنبه مدیران: رضایت شغلی باعث بالا رفتن علاقه و انگیزه ها و قابلیت ها و توانایی ها و خلاقیت های کارکنان و در نتیجه بهبود کیفیت حاصل کار آنان و تحقق اهداف سازمان می باشد.

از دید کلان برنامه ریزان و سیاست گذاران در سطح کلان: در این سطح اطلاعات حاصل از رضایت شغلی منجر به تصمیم گیری بهتر در برنامه ریزی ها می شود و به علاوه وجود رضایت شغلی در افراد باعث تحولات زیر می گردد:

افزایش خلاقیت و نوآوری - افزایش میزان تولید سازمان - افزایش سطح سلامت جسمی و روانی افراد سازمان با توجه به موارد فوق انجام تحقیقات حاضر ضرورت دارد. ( طاهره فیضی، 1380، ص 6 )

### سوالات تحقیق:

- 1- آیا بین عزت نفس مدیران و رضایت شغلی کارکنان رابطه وجود دارد؟
- 2- آیا میزان سن کارکنان در رضایت شغلی آنها تاثیر گذار است؟
- 3- آیا بین میزان رضایت شغلی کارکنان زن و مرد در سازمان تفاوت وجود دارد؟
- 4- آیا میزان سابقه کاری مدیران بر میزان عزت نفس آنها تاثیر گذار است؟

### فرضیات تحقیق :

- 1- بین عزت نفس مدیران و رضایت شغلی کارکنان رابطه معنی دار وجود دارد
- 2- میزان سن کارکنان در رضایت شغلی آنها تاثیر گذار است
- 3- بین میزان رضایت شغلی کارکنان زن و مرد در سازمان تفاوت معنی دار وجود دارد
- 4- میزان سابقه کاری مدیران بر میزان عزت نفس آنها تاثیر گذار است

### متغیرهای پژوهش :

رضایت شغلی :

درجه ای از خشنودی که کارمند از ارضای نیازهای خود به وسیله شغلش تحصیل می کند (ساعتچی ، 1372).

رضایت شغلی نوعی احساس فرد نسبت به شغلش است . به عبارت دیگر ، میزان کلی تاثیرات مثبتی که افراد نسبت به شغلشان دارند . (شفیع آبادی ، 1371)

عزت نفس :

میزان ارزشی است که فرد برای خود قائل است . عزت نفس به چگونگی احساس فرد درباره ویژگی های مختلف خود مرتبط می شود (وگفیلد و کارپاتین ، 1991)

عزت نفس عبارت است از ارزیابی مداوم شخص نیست به ارزشمندی خوش (راجرز ، 1369)

### تعاریف عملیاتی :

عزت نفس نمره ای است که مدیران از پرسشنامه آیزنک به دست می آورند .

رضایت شغلی ، نمره ای است که کارکنان از پرسشنامه رضایت شغلی به دست می آورند .

# کالج پروژه

## فصل دوم

### ادبیات پژوهش

## تعریف عزت نفس :

عزت نفس ، عبارت است از احساس ارزشمند بودن . این حس از مجموعه ی افکار، احساسات ، عواطف و تجربیات ما در طول زندگی ناشی می شود. می اندیشیم که فردی با هوش یا کودن هستیم ، احساس می کنیم که شخصی منفور یا دوست داشتنی هستیم ، مورد قبول و اطمینان هستیم یا خیر؟ خود را دوست داریم یا نداریم؟

مجموعه این برداشت ها و ارزیابی ها و تجربی که از خویش داریم باعث می شود که نسبت به خود احساس خوشایند ارزشمند بودن ، یا برعکس احساس ناخوشایند بی کفایتی داشته باشیم . همه ی افراد ، صرف نظر از سن، جنسیت، زمینه ی فرهنگی و جهت و نوع کاری که در زندگی دارند ، نیازمند عزت نفس هستند. عزت نفس ، برابر است با خودباوری واقعی . یعنی : خود را آن گونه که هستیم باور کنیم و برای خشنودی خودمان و دیگران تلاش نماییم . عزت نفس واقعاً بر همه سطوح زندگی اثر می گذارد. در حقیقت ، بررسی های گوناگون حاکی از آن است که چنانچه نیاز به عزت نفس ارضاء نشود ، نیازهای گسترده تری نظیر نیاز به آفریدن ، پیشرفت ، و یا درک و شناسایی استعدادهای بالقوه محدود می ماند. به خاطر بیاورید هنگامی که کاری را به بهترین نحو به پایان رسانده اید چه احساس خوشی به شما دست داده است. افرادی که احساس خوبی نسبت به خود دارند ، معمولاً احساس خوبی نیز نسبت به زندگی خواهند داشت . آنها می توانند با اطمینان به خود و اطرافیان ، با مشکلات و مسئولیت های زندگی مواجه شوند و از عهده آنها برآیند. (یبابانگرد ، 1373)

## عزت نفس :

عزت نفس در ما و دیگران به شکلهای متفاوتی ظاهر می شود اما به طور کلی عزت نفس را میتوان در حالت چهره . رفتار . صحبت و حرکت اشخاص مشاهده کرد . برخورد باز و گشوده با انتقادها . راحتی در پذیرش اشتباهات نمونه هائی از شکل عزت نفس است . کلام و حرکات شخص دارای عزت نفس از کیفیت راحت برخوردار است . به عبارت دیگر طرز کلام و حرکات شخص دارای عزت نفس از کیفیت راحت برخوردار است . به عبارت دیگر طرز کلام و حرکات شخص نشان می دهد که او در جنگ با خویشتن نیست و با دیگران نیز جنگی ندارد . هماهنگی میان آنچه شخص می گوید و انجام می دهد یعنی از خود پنهان نمی شود و با خود در جنگ و ستیز نیست . دروغ . ریاکاری و پنهانکاری در افراد دارای عزت نفس سالم وجود ندارد . (یبابانگرد ،

(1373)

عزت نفس از دو بخش مهم تشکیل می شود :

1- باور خود توانمندی به معنای داشتن اطمینان به توانایی فکر کردن . درک کردن . آموختن . انتخاب کردن و تصمیم گیری برای خود .

2- احترام به خود یا داشتن حرمت نفس به معنای ارزش برای خود یعنی آن که به خود حق بدهیم که زندگی کنیم و شاد باشیم .

عزت نفس یک نیاز اولیه برای انسانهاست . چون فکر کردن لازمه زندگی موفق است و این اندیشه و فکر به ما امکان می دهد که قدرت تصمیم گیری هر انسان بستگی به میزان عزت نفس او دارد بنابراین نقش عزت نفس در زندگی انسان بسیار مهم و چشمگیر می باشد . افراد دارای عزت نفس واقع بین هستند . خلاق و نیروی خلاقه خود را بکار می گیرند و به فراورده های ذهن خود توجه کافی دارند ( خود را دست کم از دیگران ) کسانی که عزت نفس سالم دارند هرگز از اینکه بگویند « اشتباه کردم » واهمه و ترسی ندارند . اشتباهات خود را واقع بینانه می پذیرند و برای اصلاح اشتباهات خود تلاش می کنند . در حالی که کسی که عزت نفس ندارد قبول هر اشتباه را به حساب تحقیر شدن خود می گذارد و دچار احساس گناه . احساس بی کفایتی و شرم و خجالت می شود . بنابراین اشتباهات خود را به دیگری نسبت می دهد . همدردی و همدلی در اشخاصی که از سلامت عزت نفس برخوردارند . فراوان وجود دارد . بدلیل پذیرش و اطمینان به خود از دیگران نمی ترسند و به اعتماد به نفس دیگران نیز احترام می گذارند . بنابراین روحیه همکاری برای دستیابی به هدفهای مشترک در افراد دارای عزت نفس سالم فراوان دیده می شود . جرات ورزی و شهامت ابراز وجود در این افراد وجود دارد .

هنگامی که عزت نفس در شخصی کم است . هراس و ترس از واقعیت در فرد وجود دارد و ترس از حقایق درباره خود و پذیرش خود . ترس از افشا شدن ترس از فروریختن تظاهرها و وانمود ها . ترس از ناکامی . ترس از تحقیر شدن . این افراد گویا برای دیگران زندگی می کنند و همواره نگران قضاوتهای دیگران هستند بنابراین جرات اندیشیدن به خود و توانمندیهای خود را از دست می دهند . زود تسلیم می شوند و دیگران می توانند به سرعت آنان را دلسرد کنند و حالت انفعال در آنان فراوان دیده می شود . ترس و هراس از موانع و تصورات منفی از موانع سرراه دستیابی به هدفها از نشانه های عزت نفس پائین است .

تعیین کننده اساسی میزان عزت نفس کاری است که شخص صورت می دهد و اقداماتی است که در انتخابهای آگاهانه خود به انجام می رساند. اراده به معنای آن نیست که بتوانیم هر کاری را که بخواهیم انجام دهیم بلکه اراده نیروی قدرتمندی در زندگی ماست که به توانائی مواجهه با مسائل و مشکلات زندگی را می دهد. انتخاب و گزینش هدفهای واقع بینانه در زندگی و تمرکز بر آنان از نشانه های عزت نفس سالم است. دنبال کردن این هدفها تا تحقق و دستیابی آنان حاصل اندیشه قوی اراده قوی و عزت نفس کافی است.

لازمه زندگی آگاهانه احترام گذاشتن به خود و دیگران. احترام گذاشتن به واقعیت ها. شناخت نیازها. خواسته ها و پذیرش امکانات و واقعیتهای موجود زندگی هر فرد است. زندگی آگاهانه یعنی در برابر حقایق احساس مسئولیت کنیم. یعنی اگر من آرزوی خرید لباس یا وسیله جدیدی داشته باشم و همزمان بینم که باید اجاره خانه ام را پردازم و در نتیجه پولی برای خرید لباس جدید باقی نماند و خرید لباس را منطقی نمی دانم و موقعیت را و امکانات خود را با حفظ احترام به خود هماهنگ می کنم. یا اگر باید تن به یک عمل جراحی و مصرف داروئی بدهم که پزشک معالجم آن را برای سلامت من لازم می داند به جای طفره رفتن از درمان و هراس و ترس از واقعیت موجود. با شهامت و آگاهانه به درمان خویش اولویت می دهم. ناامیدی. دلسردی ترس از روبه رو شدن با واقعیت ها درست نقطه مقابل زندگی آگاهانه هستند.

### ویژگی های شخصی که عزت نفس بالا دارد:

- 1- مستقل عمل می کند: در مورد مسائلی چون استفاده از: وقت، پول، حرفه، لباس و مانند این ها، خود دست به تصمیم گیری و انتخاب می زند.
- 2- مسؤولیت پذیر است: سریع و با اطمینان عمل می کند. گاهی مسؤولیت کارهای روزانه ی خانه را بر عهده می گیرد و حتی دنبال موقعیت های کاری جدید می رود و بدون آنکه از او خواسته شود، به کمک دیگران می شتابد.
- 3- به پیشرفت هایش افتخار می کند: هنگامی که از پیشرفت هایش، تعریفی به میان می آید، با مسرت تصدیق می کند و از این بابت احساس رضایتمندی می نماید.
- 4- به چالش های جدید مشتاقانه رو می آورد: مشاغل نا آشنا، آموزش ها و فعالیت های جدید، توجهش را جلب می کند و با اطمینان و اتکاء به نیروهای درونی، خود را درگیر آنها می کند.

5- دامنه وسیعی از هیجانات و احساسات را نشان می دهد: می تواند قهقهه بزند، بخندد، فریاد بکشد و گریه کند. به گونه ای ناخود آگاه، محبتش را بروز می دهد و به طور کلی هیجانات طبیعی خود را ابراز می کند بی آنکه از بروز آنها خجالت بکشد.

7- ناکامی را به خوبی تحمل می کند: هنگام روبه رو شدن با ناکامی ها، می تواند واکنش های گوناگونی نظیر: شکیبایی، خندیدن به خود، بلند حرف زدن و ... از خود نشان دهد و قادر است از آنچه که موجب ناکامی اش شده، سخن بگوید.

8- می تواند خود را محاکمه کند: با شجاعت تمام گاهی خود را به محکمه می کشاند و به نقایص و اشتباهات خود اقرار می نماید، بی آنکه احساس ضعف نماید؛ چرا که می داند اقرار به خطا اولین گام در رفع خطاست و انکار خطا نتیجه ای ندارد جز تکرار دوباره ی آن.

9- احساس می کند می تواند دیگران را تحت تاثیر قرار دهد و از نفوذی که بر افراد خانواده و دوستان دارد، مطمئن است و می داند که به خاطر شایستگی های باطنی می تواند دیگران را تحت تاثیر قرار دهد.

### ویژگی های شخصی که عزت نفس پایین دارد:

1- قریحه های خود را دست کم می گیرند و مدام این جملات را در ذهن خود تکرار می کنند: نمی توانم این یا آن کار را انجام بدهم. نمی دانم چرا هیچ وقت نمی توانم فلان کار را یاد بگیرم؟ و...

2- احساس می کند دیگران ارزشی برای او قائل نیستند: در محبت و پشتیبانی خانواده و دوستانش تردید دارد و احساس می کند دیگران ارزشی برای او قائل نیستند و یا احساس می کند که آنها اصلاً به او علاقه ندارند و از او حمایت نمی کنند.

3- احساس ناتوانی می کند: عدم اطمینان یا حتی احساس درماندگی بر بیشتر نگرش ها و اعمالش سایه می افکند و با مسائل و مشکلات، یا ناسازگاری های روزگار قدرتمندانه مقابله نمی کند.

4- به آسانی تحت تاثیر احساسات، خشم و تلقینات قرار می گیرد: او اغلب تحت نفوذ شخصیت ها قرار دارد و رفتارش غالباً متأثر از کسانی است که اوقات خود را با آنها می گذراند.

5- دامنه محدودی از عواطف و احساسات را نشان می دهد: معمولاً فرد فاقد عزت نفس، از اینکه احساسات واقعی خود را نشان دهد شرم دارد، زیرا فکر می کند این احساسات ممکن است برای دیگران مسخره به نظر آید و به طور مکرر رفتارهایی چون بی قیدی و خشونت را از خود بروز می دهد.

6- از موقعیت های نگرانی زا می گریزد: در برابر فشارهای روانی به ویژه ترس، خشم یا شرایطی که موجب آشفتگی اش می شود، کم تحمل است. ترجیح می دهد از شرایط استرس زا بگریزد و به جای آنکه محکم با آن رو به رو شود، به قولی فرار را بر قرار ترجیح می دهد.

7- بهانه جویی می کند و ناامید می شود: نازک نارنجی است. نمی تواند انتقاد کند یا درخواست های غیر منتظره را بپذیرد و برای انجام ندادن آنها، عذر و بهانه می آورد. اصلاً بهانه جویی و دلیل تراشی، حرفه ی اوست.

## عوامل موثر بر عزت نفس:

### 1. بلوغ

برخی از نوجوانان در آستانه بلوغ به خاطر تغییراتی که در جسم شان بوجود می آید با اعتماد به نفس خود در کشمکش هستند. این تغییرات، به علاوه میل طبیعی برای مورد قبول واقع شدن، باعث می شود افراد خود را با دیگران مقایسه کنند. آنها ممکن است خود را با افراد دور و بر خود یا هنرپیشه ها و افراد معروفی که در تلویزیون، سینما، یا مجلات می بینند مقایسه کنند.

اما مقایسه خود با دیگران کاری غیر ممکن است، چون تغییراتی که با رسیدن بلوغ ایجاد می شود، در افراد مختلف متفاوت است. برخی افراد زود به بلوغ می رسند، درحالیکه بعضی دیگر دیر بالغ می شوند. برخی از نوجوانان در این دوره چاق می شوند، برخی دیگر با وجود پرخوری همانطور لاغر می مانند. همه ی این مسائل به ژنتیک افراد بستگی دارد.

تغییراتی که با رسیدن بلوغ حاصل می شود، می تواند بر احساس فرد نسبت به خویش تاثیر بگذارد. بعضی دخترها ممکن است از رشد و بالغ شدن اندامشان احساس ترس یا خجالت کنند. بعضی دیگر آرزو می کنند کاش زودتر رشد کرده و بالغ می شدند. دخترها خودشان را تحت فشار می گذارند تا لاغر بمانند و اندامشان بر هم نخورد، اما پسرها دوست دارند اندامشان بزرگتر و عضلانی تر شود.



## 2. تاثیرات بیرونی

البته فقط رشد بدن نیست که بر اعتماد به نفس افراد تاثیر می گذارد. عوامل بسیار دیگری (مثل تصویر رسانه ها از دختران لاغر و مردهای عضلانی) نیز می تواند بر تصویر ذهنی فرد از خود، تاثیر گذار باشد.

زندگی خانوادگی نیز می تواند بر عزت نفس افراد تاثیر بگذارد. برخی از والدین عادت دارند به جای تحسین و تمجید فرزندان، پیوسته از آنها عیب جویی کنند. این انتقادات و عیبجویی ها باعث کاهش اعتماد به نفس در نوجوانان شود.

همچنین یک فرد ممکن است از طرف همکلاسی ها و دوستانش نیز مورد اذیت و آزار قرار گیرد. گاهی اوقات تبعیضات نژادی و قومی مبنای این انتقادات قرار می گیرد. گرچه اکثر اوقات این انتقادات و توهین ها از حماقت و نادانی فرد منتقد منشاء می گیرد، اما می تواند بر اعتماد به نفس و تصویر ذهنی فرد از خود تاثیر گذار باشد.

### نظریات عزت نفس :

نظریه کوپر اسمیت :

کوپر اسمیت عزت نفس را یک ارزشیابی فردی می داند که معمولاً با توجه به خویشتن حفظ می شود (جوادی ۱۳۷۳).

کوپر اسمیت چهار عامل اسنادی را برای رشد عزت نفس بیان می کند . نخستین آن و مقدم بر تمام عوامل، میزان احترام ، پذیرش و علاقه مندی که یک فرد دریافت می کند. دومین عامل تجارب موفقیت هایمان در زندگی و سومین عامل ارزشها و انتظاراتی است که بر مبنای آن تجارب را مورد تفسیر قرار میدهم و چهارمین عامل نحوه پاسخ فرد به از دست دادن ارزش می باشد (مفتاح ، ۱۳۸۱)

● نظریه مازلو :

مازلو در سلسله مراتب نیازها و در سطح سوم ، احترام به خود یا عزت نفس را قرار می دهد که مشتمل بر تمایل شایستگی، چیرگی، پیشرفت ، توانمندی، کفایت، اطمینان، استقلال و آزادی است. زمانی که این نیازها ارضا شود، فرد احساس ارزشمندی، توانایی، قابلیت مثمرثمر بودن و اطمینان می کند و چنانچه این نیازها برآورده نشود، فرد احساس حقارت ، درماندگی ، ضعف و دلسردی و ناامیدی می کند (مفتاح، ۱۳۸۱)

#### ● نظریه ویلیام جیمز :

در بررسی عزت نفس، اولین کار توسط ویلیام جیمز انجام شده است .او معتقد بود که تصور فرد از خود در حین تعاملات اجتماعی ، یعنی از زمانی که متولد شده و مورد شناسایی دیگران قرار می گیرد، شکل می گیرد (بیابانگرد، ۱۳۸۰)

#### ● نظریه جرج مید :

مید معتقد است که تصورات و نگرش های شخص، نقش زیادی در زندگی او دارند. این تصورات می تواند، مربوط به موقعیت های درونی یا بیرونی باشد. تصورات بر اساس بازخوردی که از نظر دیگران به دست می آید، تشکیل می شود. بنابراین شخص خصوصیات خود را به

گونه ای درک می کند که دیگران آن خصوصیات را به وی نسبت می دهند. او نتیجه گرفت عزت نفس بر اثر انعکاس ارزیابی دیگران، به وجود می آید و این اجتماع است که برای افراد معیارهای

زندگی را تعیین می کند و از طرفی نظریات دیگران در شخص درونی میشود و عزت نفس او را شکل می دهد (پور مقدسیان ، ۱۳۷۳)

#### ● ابعاد عزت نفس :

تا چندی پیش، محققین و نظریه پردازان، عزت نفس را قضاوت کلی فرد در مورد خود می دانستند اما در سالهای اخیر مشخص شده است که کودکان و بزرگسالان، خودشان را از زوایا و جنبه های مختلف مورد ارزیابی و قضاوت قرار میدهند که در این رابطه می توان جنبه های اجتماعی، بدنی، تحصیلی، خانوادگی و کلی را نام برد (قلی، ۱۳۷۵)

برای روشن شدن مطلب، درمورد هر کدام از موارد فوق توضیحاتی مختصر ارائه خواهد شد .

### ● عزت نفس اجتماعی :

شامل عقاید کودک در مورد خودش به عنوان یک دوست برای دیگران است . آیا کودکان دیگر او را دوست دارند ؟ آیا عقاید و افکار او برای آن ها ارزشمند است ؟ آیا او را در فعالیت هایشان شرکت می دهند ؟ آیا از ارتباط و تعامل با همسالان خود احساس رضایت می کند ؟ به طور کلی کودکی که نیاز اجتماعی اش برآورده شود، صرف نظر از این که چه تعداد از آن ها با آداب و اصول مورد قبول ملی مطابقت دارد، احساس خوبی در این زمینه خواهد داشت ؟ (اکبری، ۱۳۸۰)

### ● عزت نفس بدنی :

عزت نفس بدنی به ارزیابی و قضاوت فرد نسبت به توانایی بدنی خود اطلاق می شود که از طریق فعالیتها و کنش های بدنی در فرد به وجود می آید. بنابراین اگر فرد از سلامت و توانایی بدنی خوبی برخوردار باشد، بر عزت نفس بدنی او تأثیر مثبت خواهد گذاشت و بالعکس نواقص جسمانی و عدم توانایی در انجام فعالیت ها و مهارت ها، تأثیر منفی بر عزت نفس بدنی فرد خواهد داشت (اسلامی نسب، ۱۳۷۳) .

### ● عزت نفس تحصیلی :

عزت نفس تحصیلی به ارزیابی و قضاوت فرد نسبت به ارزشمندی تحصیلی خود مربوط می شود. اگر واکنش اطرافیان در مورد وضعیت تحصیلی فرد مطلوب باشد، در او احساس رضایت از خود ایجاد نموده و به قضاوت مثبت فرد درباره خودش کمک می کند (قلی، ۱۳۷۵)

### ● عزت نفس خانوادگی :

ارزیابی و قضاوت فرد به عنوان عضوی از خانواده را عزت نفس خانوادگی می گویند که در اثر تعامل فرد با اعضاء خانواده در او به وجود می آید. نوع رابطه متقابل فرد با پدر، مادر، برادران و خواهران و سایر اعضاء خانواده و این که فرد تا چه اندازه توسط آن ها پذیرفته شده است، در چگونگی نگرش او نسبت به خود مؤثر است و عزت نفس خانوادگی او را تعیین می کند (قلی، ۱۳۷۵) .

● عزت نفس کلی :

عزت نفس کلی به ارزیابی و قضاوت فرد نسبت به کلیه ارزش های خود اطلاق می شود که این جنبه از عزت نفس، سایر جنبه های فوق را در خود دارد و در واقع به آن ها نوعی وحدت و یکپارچگی می بخشد. فردی که عزت نفس کلی مثبتی دارد، از کلیه جهات بدنی، اجتماعی، خانوادگی و تحصیلی، خود را مطلوب و خوب میداند. او نگرش مثبت خود را از واکنش مثبت اعضاء خانواده، همسالان، معلمین و توانایی های بدنی خود کسب نموده است. چنین فردی، بهتر می تواند با مشکل خود مقابله کند (اسلامی نسب، ۱۳۷۳)

● مؤلفه های اساسی عزت نفس :

تجاریبی که کودک در راستای هر مؤلفه به دست می آورد، نقش اساسی را در ارزیابی از خود ایفا می کند. این فرایند ارزیابی یا قضاوت، توصیف های درونی از خود را میسر می نماید که عزت نفس نام می گیرد و به منزله بیانیه ای در چگونگی احساس کودک درباره خویش محسوب می شود. «عزت نفس سالم» را می توان مورد تقویت قرار داد و یا این که آن را از مسیر اصلی منحرف ساخت. شخص با عزت نفس قوی، تا حدودی قادر است که در خود جنبه های مثبت پنج مؤلفه عزت نفس را تحقق بخشد. در صورت فقدان مؤلفه های مزبور شخص دچار ناپایداری، بیهودگی و ناتوانی می شود (میرعلی یاری، ۱۳۷۹)

پنج مؤلفه عزت نفس از دیدگاه جامع نگر «اینرونر» (۱۹۸۲)، در ارتباط با نظریه خود نشأت گرفته است. در این جا به اختصار توصیف هایی در رابطه با هر مؤلفه عرضه می شود. توصیف موارد توسط «بربا» ۱ (۱۹۸۹)، مطرح شده است .

۱. امنیت : احساس اطمینان قوی است که شامل این نکات می شود : احساس راحتی و ایمنی، وقوف در آن چه که از وی انتظار می رود، توانایی وابستگی به افراد و موقعیت ها و درک قواعد و محدودیت ها .

دارا بودن احساس قوی امنیت (میتوانم از پشتیبانی دیگران بر خوردار شوم)، پایه ای است که ساختار مؤلفه های دیگر بر آن اساس پایه ریزی می گردد. از این رو کودکان باید قبل از انجام هر عملی نسبت به آن اطمینان

خاطر حاصل نمایند. چنانچه کودک احساس ناامنی و خطر نماید (نسبت به آنچه که از من انتظار می رود، مطمئن نیست) در جذب مؤلفه های دیگر عزت نفس با مشکل مواجه خواهد شد. (میرعلی یاری، ۱۳۷۹)

۲. خودپذیری: خودپذیری احساس فردیتی است که اطلاعات درباره خود را در بر می گیرد توصیف دقیق و واقع بینانه از خویش بر حسب نقش ها، اسنادها و ویژگی های جسمانی. کودکی که واجد خودپذیری قوی باشد (من خودم را دوست دارم)، خوشتن را می پذیرد، احساس فردگرایی، شایستگی، کفایت و تحسین از خود دارد. ولی کودکی که احساس خودپذیری ضعیفی دارد (من خود را دوست ندارم)، در پذیرش خود، فاقد اراده است. (میرعلی یاری، ۱۳۷۹)

۳. پیوندجویی: پیوندجویی احساس پذیرش با مقبولیت است به ویژه در روابطی که مهم قلمداد میشوند. همچنین به معنای احساس پذیرفته شدن و مورد احترام قرار گرفتن از سوی دیگران به کار می رود. کودکانی که دارای احساسات پیوندجویی قوی باشند (احساس تعلق داشتن)، رابطه راحت و رضایت مندی با دیگران برقرار می کنند. حال آن که احساس پیوندجویی ضعیف در کودک (کسی نمی خواهد با من باشد)، منجر به انزوای طلبی و احساس بیگانگی وی خواهد شد.

۴. رسالت: در این مؤلفه، دارا بودن هدف و انگیزه در زندگی مورد نظر است. به طوری که به خوشتن رخصت دهد تا اهداف واقع بینانه و قابل حصولی داشته باشد و در قبال پیامدهای تصمیمات خود، احساس مسئولیت نماید. کودک برخوردار از احساس تعهد قوی (من اهداف مهمی دارم)، قادر است عملی را آغاز کند و بر اساس طرح و نقشه، آن را پی گیرد. اما کودکی که حس تعهد ضعیفی دارد (من گیج هستم و نمی دانم چه باید بکنم)، در قبال اعمال خود مسئولیتی احساس نمی کند و در هنگام مواجهه با مشکل راه حل های مختلف را مورد کاوش قرار نمی دهد.

۵. شایستگی: این مؤلفه به احساس موفقیت و فضیلت در کارایی اشاره دارد که مهم و ارزشمند به نظر می رسد و شامل وقوف بر نیرومندی ها و تواناییها و پذیرش ضعف ها نیز می شود. کودکانی که واجد احساس شایستگی می باشند (من احساس توانایی می کنم، بنابراین میتوانم با هر خطری مواجه شوم)، در بیان تصورات و عقاید خود در ارتباط با دیگران بی پروا می باشند. اما کودکانی که از شایستگی لازم برخوردار نیستند (نمی خواهم کوشش کنم)، خود را ناتوان می انگارند و موفقیت های خویش را به بخت و اقبال نسبت می دهند و نمی خواهند

فرصت هایی در جهت نیل به موفقیت داشته باشند. آن ها رفتار های خود مغلوبانه دارند و احساس کفایت شخصی نمی کنند .

در پرتو تجارب فزاینده ای که در آموزش عمومی و عالی به دست آمد، مهمترین عامل را در تعیین احساس رضایت و موفقیت فرد، را به احساسات درونی در مورد خویش نسبت داده اند. دانش آموزانی که نسبت به خودشان نامطمئن هستند و انتظار شکست دارند، به راحتی دست از تلاش و کوشش برداشته و به ترک مدرسه مبادرت می ورزند. از سوی دیگر دانش آموزانی که درباره خود و توانایی های خود احساسات مثبت دارند، از مدرسه، روابط با دوستان و دنیای یادگیری لذت می برند .

یافته های کوپر اسمیت (۱۹۷۵) مبین آن است که دانش آموزان واجد احساسات مثبت درباره خویش، فراگیران با انگیزه ای هستند که در کلاس مشارکت فعالی بروز می دهند (میر علی یاری، ۱۳۷۹)

### نظریه راجرز :

راجرز از با نفوذترین و کارآمدترین روان شناسان است. روش او پدیدار شناسی و دیدگاهش انسان گرایی است. اصولاً نام وی با مفهوم "خود" قرین می باشد. پدیدار شناسان بر خلاف روان کاوان بر انگیزه های نا خودآگاه تکیه می نمودند بر دیدگاه ذهنی فرد و درباره آنچه تاکنون در حال وقوع است تاکید می ورزند. در پدیده شناختی اعتقاد بر این است که اگر چه دنیای واقعی ممکن است دنیای واقعی ممکن است موجود باشد ولی موجودیت آن را نمی توان شناخت و یا تجربه کرد بلکه می توان بر اساس ادراکات فرد، از این میان موجودیت را تصور و دریافت کرد. از اینرو انسان فقط بر اساس ادراکاتش از اشیا و بر اساس تصویری که از آن دارد رفتار خواهد کرد (شفیع آبادی و ناصری، ۱۳۶۵. ص ۱۵۱). راجرز خود درباره رویکرد پدیدارشناختی می گوید :

"چارچوب درونی دآوری هر انسانی مناسب ترین زاویه دید برای فهم و درک رفتار اوست" (اتکینسون، ۱۳۷۸، ص ۱۰۱)

اعتقاد و اعتماد به تجربه های شخصی و گرایش فطری به حرکت در جهت رشد، بالندگی و کمال، راجرز را به ارائه روش درمانی "مراجعه مدار یا درمان" بی رهنمود "و داشت که موفقیت های بسیاری را به دنبال آورد. تا بدانجا که نظریه های راجرز درباره شخصیت با روان درمانی چنان آمیخته و یگانه است که قابل تفکیک نمی

باشد. هسته مرکزی شخصیت به نظر راجرز "خود" است که مفاهیم دیگر پیرامون آن قرار می گیرند. خود با خویشتن شامل تمام افکار، ادراکات، ارزش هایی است که من را تشکیل می دهد. من شامل "آنچه هستم" و "آنچه می توانم انجام دهم"، می شود این خویشتن ادراک شده به نوبه خود بر ادراک فرد از جهان م هم بر رفتار او تاثیر می گذارد. فرید که از یک خود پنداره قوی و مثبت برخوردار باشد در مقایسه با فردی که خودپنداره ضعیف دارد نظر گاه کاملاً متفاوتی نسبت به جهان خواهد داشت (اتکینسون، 1378، ص 100). تشکیل خود پنداره حاصل و پیامد ارزیابی تجربه هاست و افراد اساساً میل دارند به نحوی رفتار کنند که باخود انگاره آنان همخوان و همساز باشد و تجربه ها و احساساتی که با خود پنداره شخص همسازی ندارند تهدید کننده اند.

جنبه دیگر خویشتن، خویشتن آرمانی است یعنی آن تصویری که می خواهیم باشیم بنابراین هر چه خویشتن آرمانی به خویشتن واقعی نزدیک تر باشد، اضطراب بالقوه کاهش می یابد. و فرد راضی تر و خوشنود تر خواهد بود. راجرز نظریه اش را در زمینه شخصیت و رفتار بر اساس خود پدیده ای بر فرضیه هایی مبتنی می نماید:

(الف) هر فرد موجودی بی همتا است و تنهای کسی است که می تواند بفهمد تجارب او گونه ادراک شده و برایش چه معنایی دارد؟ کسی است که مطابق همان معنا و ادراک رفتار خواهد کرد .

(ب) ارگانیزم یک تمایل ذاتی و اصلی دارد، آن تمایل به تحقق بخشیدن و حفظ و تعالی خویشتن است و این پایه و اساس فعالیت های او را تشکیل می دهد. تحت تاثیر این تمایل ارگانیزم در جهت رشد "خود کفایی، بقا و تعالی نفس، خود رهبری، خود نظمی، خود مختاری، استقلال، مسئولیت و تسلط بر نفس حرکت می کند (ناصری، 1375)،

با رشد فرد پرورش خود آغاز می شود که فعالیت بخشیدن آن از جنبه های فیزیولوژیکی متوجه جنبه های روانی می شود به عبارتی آن گاه که بدن و اندامها شکل خاص خود را یافته و کامل شد، رشد و کمال متوجه شخصیت می شود و این گرایش تحقق خود (از قوه به فعل رساندن) بیانگر روند خود شدن و پرورش ویژگیها و استعدادهای یکتای فرد است و مبین میل ذاتی وی بسوی آفرینندگی است (شولتس، 1376، ص 119). راجرز که نماینده برحسته روان شناسی انسانی است برای رشد و پرورش نوزاد آدمی به خانواده و محبتی که کودک باید دریافت نماید تأکید خاص دارد. تصور کودک از خود (خود واقعی و خود آرمانی) حاصل تعامل او با دیگران است که در وهله اول خانواده اهمیت زیادی پیدا می کند. کودک محتاج توجه مثبت و محبت بلا شرط است که این نماینده نیازی فراگیر است که کیفیت آن در روابط مادر و کودک متبلور می شود. اگر مادر،

کودک خود را نپسندد (حتی اگر متوجه یک حبه رفتار باشد) این عدم تأیید نشانه پذیرفتن و نپسندیدن همه جنبه های وجود خود از جانب کودک تلقی می شود و چنانچه نیاز توجه مثبت در کودک ناکام ماند کودک برای دریافت توجه مثبت تلاش می کند. در این حالت راجرز آن را "توجه مثبت مشروط" می خواند. در این وضعیت عشق و محبتی که کودک دریافت می کند به رفتار درست توسل و لذا کودک باید از رفتار یا تفکری که پسند مادر نیست پرهیز نماید. انجام دادن رفتارهای ممنوع باعث می شود که کودک احساس گناه و حقارت کند (چون خلاف انتظار مادر عمل کرده است) و احساس حقارت، حالت تدافعی را در کودک پی می ریزد و در نتیجه آن محدود شدن آزادی فرد و عیان نشدن کامل ماهیت خود یا حقیقتی است (شولتس، 1376، ص 119). بنابراین اولین شرط پرورش و رشد خود، توجه مثبت، مشروط، در دوره شیر خوارگی است و شخصیت سالم اصولاً زمانی شکل می گیرد که مادر بدون توجه به چگونگی رفتار کودک، به او عشق و محبت نشان می دهد. کودکانی که با احساس توجه مثبت نامشروط پرورش می یابند در هر شرایطی خود را ارزشمند می دانند البته معنای توجه مثبت نامشروط این نیست که کودک آزاد باشد، هر چه می خواهد انجام دهد و باز داشته و مانعی در کار نباشد. به اعتقاد راجرز مادر می تواند رفتارهای خاصی را مورد تأیید قرار ندهد بدون اینکه برای دریافت عشق و محبت قید و شرطی بگذارد بنابراین اگر کودک توجه مثبت غیر مشروط را تجربه و احساس نماید هیچ گونه شرایط ارزش در او بوجود نمی آید و در نتیجه توجه و احترام به خود نیز بدون قید و شرط خواهد بود. در فرایند تحقق خود، اساسی ترین نیروی برانگیزنده رفتار آدمی، بنظر راجرز خودشکوفایی است و آن گرایش و تمایل به تحقق بخشیدن، شکوفا ساختن و بالفعل نمودن استعدادها و نیروی بالقوه می باشد. این تمایل به تحقق "خود" موجب افزایش خود مختاری و خود کفایی برای خلاق بودن می شود. تمایل به تحقق خود معیتری است که بدان وسیله تمام تجربیات مورد ارزش یابی قرار می گیرد. در این فرایند تمام تجاربی که در جهت تعالی و بقای خود هستند بطور مثبت ارزش گذاری و فرد در پی آن بر می آید و این خود موجب رضایت خاطر می شود و تجاربی که در جهت خلاف تعالی است ارزش گذاری منفی و فرد از آنها می گریزد و در نهایت اینکه تمایل به تحقق، کلید اصلی نظریه شخصیت راجرز است که به تشکیل سازمان "خود" منجر می شود (شفیع آبادی و ناصری، 1365، ص 156).

اصول و یافته های مشاور غیر مستقیم در درمان، وارد حیطه آموزش کلاس و تدریس نیز گردیده است. الگوهای تدریس فردی که در آن دانش آموز را محور قرار می دهد از نظرات راجرز الهام می گیرد که در آن بر سلامت عاطفی و عقلی هر چه بیشتر دانش آموز از طریق خود پنداری، واقع گرایی، اعتماد به نفس و ابزار



عکس العمل هایی همدردانه و همدلانه به دیگران، تدارک آموزشی که مبتنی بر نیازها و آرزوهای خود دانش آموزان باشد و نیز مسئول و تصمیم گیرنده در فرایند یادگیری تأکید می شود که منظور از آن، آموزش به روش غیر مستقیم می باشد از این نوع آموزش می توان برای توجه به کیفیات و احساسات فردی دانش آموزان و ایجاد فرصت هایی برای شرکت دادن آنان و برقرار کردن ارتباط مثبت با آنان استفاده کرد (جویس، 1379، ص 348).

معلم و نقش وی در جریان یادگیری، غیر مستقیم و تسهیل کننده است که دارای روابط فردی با دانش آموزان می باشد و رشد آنان را هدایت می کند الگوهای آموزش غیر مستقیم، تسهیل یادگیری را در کانون توجه خود قرار می دهد و هدف آن کمک به دانش آموزان در حصول یکپارچگی فردی اثر بخش و ارزیابی واقعی خود است. راجرز، گرایش فعلی در آموزش و پرورش را که تبدیل افراد به اشخاص همرنگ و متحجری که تحصیلات شان "تکمیل شده است" نه افرادی که دارای آفرینندگی آزاد بوده را به باد انتقاد می گیرد و آموزش و پرورش را متهم می کند که نتوانسته قدرت آفرینندگی را تعالی بخشد.

از دیدگاه راجرز، فرد نه تنها تمایلی به حفظ خود و ارتقای خود، بلکه نیاز به تحقق خویشن دارد به عبارتی خواهان آن است که خویش را در جهت، تمامیت، وحدت، کمال و خود مختاری سوق می دهد.

انگیزه اصلی آفرینندگی نیز همان گرایش انسان در به فعلیت در آوردن خویش، تا نیروهای بالقوه "خود بشود" می باشد و این مستلزم این است که هر کس بر تجربه های خویش تکیه کند چرا که اعتماد به اینکه مفهوم اولیه و نخستین راجرز، سازواره (ارگانیزم) است که محل همه تجربه است که تشکیل "میدان - پدیداری را می دهد. میدان پدیداری چارچوب و مرجع فرد است که چگونگی رفتار به آن بستگی دارد و هدف آن نیز شکوفا ساختن خود است لیکن دو نیاز ویژه دارد:

### الف) نیاز به توجه مثبت:

این نیاز می تواند مشروط یا غیر مشروط باشد همانطور که ذکر شد لازمه رشد خود، تأمین توجه مثبت غیر مشروط است که در سال های اولیه زندگی، اهمیت بیشتری دارد.

### ب) نیاز به توجه خود:

منظور این است که فرد، خویشتن را خوب تصور نماید و احساس ارزشمندی کند و خود را بپذیرد. توجه به خود در وهله اول نخست مستلزم دریافت توجه مثبت از جانب دیگران است ولی سرانجام خود باید مستقل از آنچه دیگران فکر می کنند بر ارزش های شخصی متکی شود و به یک قضاوت درونی نسبتاً ثابت و پایداری از خویشتن برسد

### رضایت شغلی :

احتمالاً قسمت عمده‌ای از زندگی روزانه شما صرف یک کار می شود. فرق میان اشتغال به شغلی که شما دنبالش بوده‌اید و شغلی که صرفاً به خاطر اجبار به آن مشغولید، می تواند همان اختلاف میان زندگی رضایت بخش و کامروا یا زندگی شاق و نامطلوب باشد. موضوع کار دلخواه در برابر کار اجباری در بسیاری از حوزه‌های زندگی شما اهمیت دارد، اما بندرت با اهمیت تر از زمینه اشتغال است. پژوهش‌ها نشان می دهد که خشنودی شغلی با شادکامی کلی، بهداشت روانی و امید زندگی طولانی تر ارتباط دارد. ویلنت، دریافت که کارکرد شغلی خوب با کارکرد سالم در بسیاری از زمینه‌های زندگی ارتباط دارد.

### تلفیق زندگی کاری و خانوادگی

آنچه حائز اهمیت است تلفیق زندگی کاری و خانوادگی است. هر روز رابطه میان رضایت شغلی و رضایت از زندگی خانوادگی از لحاظ روندهای جمعیت‌شناسی مهمتر می شود؛ برای مثال افزایش تعداد خانم‌ها در نیروی کار (به ویژه خانم‌های بچه‌دار)، افزایش درصد بچه‌های پیش دبستانی، افزایش تعداد زوج‌هایی که دو شغل دارند و مسن تر شدن جمعیت کشور، فشار وارد شده برای ایجاد تعادل اثربخش میان مسائل زندگی کاری و خانوادگی را افزایش می دهد. هنگامی که زندگی شغلی و کاری افراد با هم سازگار باشد آنان شادتر و راضی تر خواهند بود.

### رابطه شخصیت متناسب با موفقیت شغلی

در این باره کلین اظهار می دارد عواملی که در انتخاب شغل دخالت دارند با عواملی که باعث موفقیت می شوند، متفاوت اند. این خود سؤال مهمی است که برای موفقیت در شغل خاصی، چه نوع شخصیتی مناسب است؟ چون که فرد می خواهد با انتخاب شغل متناسب با شخصیت خود احساس ارزشمندی، عزت نفس، تعالی و والایش کند. اغلب اوقات به لحاظ خودخواهی‌ها، افراد می خواهند ابتداء برای خود و سپس برای جامعه احساس ارزشمندی کنند. از اینرو دیده شده است که اگر کسی در شغلی احساس رضایت درونی، ارزشمندی و مفید بودن نکند، طولی نمی کشد که آن شغل را رها کرده به دنبال شغل دیگری می رود. به طور مثال لازمه شغل

معلمی یا پرستاری داشتن حوصله فراوان است. حال اگر شخصی از این صفت برخوردار نباشد، مسلماً نمی‌تواند معلم یا پرستار موفق شود. [3]

طبق نظریه انطباق شخصیت – شغل هالند، هماهنگی یا انطباق مناسب بین شخصیت فرد و شغل به رضایت شغلی می‌انجامد. هالند یک پرسش‌نامه بررسی خودگردان ساخته است که بر اساس شش سنخ شخصیتی که با طبقه‌های ویژه‌ای از مشاغل مرتبط هستند، به هر فرد نمره می‌دهد. منطق او این است که از طریق انطباق سنخ‌های شخصیتی با مشاغل همخوان و مناسب، افراد علایق و توانایی‌های درستی را متناسب با مقتضیات شغل پرورش می‌دهند. این امر انطباق موفقیت در شغل را تضمین می‌کند و موفقیت نیز سطح بالاتری از رضایت شغلی را ایجاد می‌کند (افراد به کارهایی علاقمند هستند که در آن خوب عمل می‌کنند). به طور کلی بررسی‌ها از نظریه هالند حمایت می‌کنند.

### عوامل مؤثر در رضایت شغلی

برای این که شخص کارش را خوب انجام دهد، موفق شود و از کارش لذت ببرد باید رضایت شغلی پیدا کند. پس باید دید در چه صورت رضایت شغلی به دست می‌آید.

مردم علاوه بر احتیاج‌های فیزیولوژیک، دارای یک عده نیازهای اجتماعی نیز هستند که ارضای آن‌ها گاهی به اندازه ارضای احتیاجات فیزیولوژیک اهمیت دارد. سازگاری شغلی در صورتی ممکن خواهد بود که این نیازهای اجتماعی نیز ارضاء شوند و آن‌ها عبارتند از:

1. پول: هر کارگر یا کارمند باید در مقابل کاری که انجام می‌دهد پول بگیرد و میزان آن باید در حدودی باشد که هر کس آن کار را انجام بدهد می‌گیرد. ولی هرگز نباید این پول، شخصیت او را پایین بیاورد زیرا پول در عین حال که از عوامل اساسی زندگی به شمار می‌رود اما شخصیت کارمند مهم‌تر و با ارزش‌تر از پولی است که به او پرداخت می‌شود.

2. امنیت: امنیت شغلی یعنی این که شخص بداند کاری را که در دست دارد سال‌ها ادامه خواهد داد. همچنین کارکنان نیازمندند که کار سالم انجام بدهند. امنیت شغلی، گاهی از عامل پول هم مهم‌تر است زیرا شخص علاقمند است کارش دایمی باشد هر چند مزدی که می‌گیرد چندان زیاد نیست. همین احتیاج به امنیت شغلی است که بعضی از مردم را به سوی کارهای دولتی و دست کشیدن از کار آزاد وادار می‌کند.

3. شرایط مساعد کار: مردم دوست دارند در یک محیط تمیز و آراسته کار کنند. هر قدر محیط کار جالب و خوشایند باشد، بازده کار بیشتر خواهد شد.

4. فرصت پیشرفت: عامل مؤثر دیگر در رضایت شغلی این است که هر کارمند یا کارگر اطمینان داشته باشد که فرصت پیشرفت همیشه برایش وجود دارد و او می‌تواند با ایجاد شرایط لازم و روشن در خود از قبیل مهارت بیشتر و ... به درجات بالا ارتقاء یابد و از حقوق و پاداش زیاد بهره‌مند باشد.
5. روابط شخصی: مردم علاقمندند با افرادی کار کنند که میان ایشان محبت متقابل حکمفرماست. هر کارگر یا کارمند علاقمند است که همکارانش دوستان مهربان او باشند و نیز مورد محبت مدیرش قرار بگیرد و همواره نظر او را درباره خودش بدانند. همچنین، مدیر به پیشرفت کارمند یا کارگرش توجه کند و حتی این توجه خود را به او بگوید.
6. هماهنگی با استعداد شخص: شخص وقتی از کارش لذت خواهد برد و راضی خواهد شد که با استعدادهای بدنی و عقلی وی متناسب باشد. در صورتی که کار از لحاظ استعداد ذهنی لازم در حد افراد عادی باشد، اگر شخص هوشمند یا تیزهوش را به آن کار بگمارند به زودی احساس ملالت و خستگی و سرانجام نفرت خواهد کرد و شخصی که از لحاظ سطح هوش در درجات پایین است نیز نخواهد توانست از عهده آن کار برآید و از رضایت شغلی لازم محروم خواهد شد.
7. هماهنگی با رغبت: فرد از انجام کاری که دوست دارد لذت می‌برد و موفقیت بیشتری به دست می‌آورد. البته ممکن است شخص ابتدا کاری را که مورد علاقه‌اش نیست به ناچار به عهده بگیرد ولی به تدریج در اثر کسب مهارت و احساس موفقیت، احتمال زیاد هست که نسبت به آن شغل رغبت پیدا کند.
8. مهارت: مهارت در یک حرفه نیز در تأمین رضایت شغلی بسیار مؤثر است و اگر گروهی از معلمان از شغل معلمی ناراضی هستند غالباً به علت ضعف مهارت ایشان است زیرا چنان که باید و شاید با فنون و روش‌های خاص این شغل آشنا نشده‌اند.
9. خستگی: همه مردم مدتی بعد از انجام کار احساس خستگی می‌کنند و این خستگی بر بازده شخص اثر می‌گذارد از اینرو باید در هر کار مساله خستگی و تأثیر آن را در شخص و کارش در نظر گرفت. علاوه بر این‌ها شرایط و خصایص محیطی کار و وسایل آن نیز در فردی که آن کار را انجام می‌دهد مؤثرند. مثلاً روشنایی زیاد یا ضعف نور باعث خستگی شخص می‌شود. اتاق یا ساختمان کثیف نیز نفرت کارمند را برمی‌انگیزد و بازده کارش را کاهش می‌دهد. سر و صدا نیز به خصوص برای کارهای فکری مضرند و علاوه بر افزایش خستگی اثر بسیار نامطلوبی در فعالیت‌های ذهنی و بازده آن‌ها می‌گذارند.

### افزایش رضایت شغلی:

کارفرمایان به خاطر ارتباط خشنودی شغلی با تغییر شغل، غیبت از کار و کندی کار به این موضوع علاقمند هستند. غنی سازی شغلی (یا گسترش شغلی)، مشارکت در تصمیم گیری ها، و زمان کاری شناور از جمله رویکردهایی هستند که برای این معضل به کار می روند.

### غنی سازی شغلی

اصطلاح غنی سازی شغلی به کوشش هایی اطلاق می شود که برای جالب و چالش انگیزتر کردن مشاغل به کار می روند. با استفاده از پیچیده تر کردن شغل، اعطای مسئولیت بیشتر در قبال محصول و ترکیب عناصر شغلی که قبلاً توسط افراد مجزا انجام می شد و اینک در قالب یک کل صورت می گیرد، می توان به این هدف دست یافت. به عنوان مثال، شرکت خودروسازی ولوو گروهی از کارگران را که قطعات نهایی را سوار می کنند، در اختیار دارد و رویکرد سنتی خط تولید را که در آن هر کارگر بر روی قطعه خاصی کار می کند کمتر بکار می گیرد. بررسی های اولیه در مورد غنی سازی شغلی به گونه ای مهیج حکایت از توفیق فراوان این رویکرد داشت، اما در پژوهش هایی که دقیق تر انجام شده بود، معلوم شد ادعاهای اولیه راجع به آن بسیار گزافه آمیز بوده است. گاه، کارگران از مشاغل غنی شده احساس ناراحتی می کنند؛ علاوه بر این، تغییر شغل نیز می تواند به اندازه غنی سازی شغلی موجب بهبود عملکرد شود.

### مشارکت در تصمیم گیری ها

اجازه دادن (و گاه ترغیب) کارکنان به دخالت در تصمیم هایی که شرکت یا سازمان مربوطه اتخاذ می کند، مشارکت در تصمیم گیری نام دارد. در اینجا هنوز هم حرف آخر را مدیران می زنند، اما کارکنان تشویق می شوند نظر خود را در ابتدای فرایند تصمیم گیری بیان کنند. چنین به نظر می رسد که این رویکرد خشنودی شغلی را افزایش می دهد.

### زمان کاری شناور

شرکت ها با استفاده از زمان کاری شناور به کارکنان خود این اجازه را می دهند که برنامه کاری خود را در عین انطباق با نیازهای آن شرکت به دست خود وضع کنند. هنگامی که تمامی کارکنان در یک نوبت یکسان کار می کنند؛ نتیجه آن، راه بندان، رستوران های شلوغ و دشواری در برآورده ساختن نیازهای شخصی مثل مراجعه به بانک یا قرارهای پزشکی خواهد بود. با استفاده از زمان کاری شناور، این مشکلات به حداقل ممکن می رسند و کارکنان احساس می کنند که اختیار زندگی آنها بیشتر در دست خودشان است. گزارش ها نشان

می‌دهد که ساعات کاری شناور موجب تقلیل علایم غیرمستقیم ناخشنودی شغلی، یعنی کندی در کار، غیبت از کار، و تغییر شغل می‌شود.

### رضایت شغلی در سازمان :

همانطور که گفته شد نیازهای فرد، محرک و برانگیزاننده او در اقدام به کار جهت رفع این نیازها می‌باشد. اما چرا برخی از مردم بیشتر از دیگران کار می‌کنند؟ (رابینز ۱۳۶۹) در این مورد معتقد است که توانایی انگیزش هر دو در این میان نقش مهمی بازی می‌کنند و با وجود انگیزش، افراد فعالیت بیشتری انجام می‌دهند. وی انگیزش را میل کار کردن تعریف می‌نماید و از دیدگاه او کار باید بتواند برخی از نیازهای افراد را برآورده سازد. اگر هدفی برای فرد از ارزش و اهمیت بیشتری برخوردار باشد فرد برای دستیابی به آن فعالیت بیشتری انجام خواهد داد. تا حدی که همتایان بااستعدادتر را از میدان بدر کند. (کبیری ۱۳۶۹ ص ۵۰) برآورده شدن رضایت خاطر فرد را به وجود می‌آورد و این احساس رضایت منجر به تحریک فرد برای تلاش بیشتر و کارآیی مطلوب‌تر می‌شود. اگر انتظارات فرد از حرفه اش برآورده شود و به هدفی که از انتخاب شغل خود داشته است برسد در او ایجاد رضایت شده و خود را موفق احساس می‌کند.

### عوامل مؤثر در رضایت و نارضایتی شغلی در سازمان:

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 (۱۳۷۰) 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.

ساده ترین الگوی انگیزش را روانشناسان الگوی محرک و پاسخ نام گذاشته اند و بدین ترتیب است که در برابر هر پیشامدی موجود زنده واکنشی از خود نشان می دهد. شمای زیر این فرایند را نشان می دهد.

پاداش سبب می شود که رفتار قبلی مجدداً بروز کند به این جهت می توان وسیله مهمی برای انجام کارهای مورد نظر مدیریت سازمان باشد. (علوی ۱۳۶۸ ص ۴۷-۵۱)

وقتی که فرد در یک سازمان به کار اشتغال می ورزد و نیروی خود را برای ارائه خدمت یا تولید محصول صرف می نماید و در مقابل انتظار دارد که سازمان این صرف وقت و نیرو را جبران نماید. انگیزه ها همان امکانات مادی و معنوی هستند که به فرد داده می شوند تا رفتار او را در جهت خاصی هدایت نمایند. این عوامل باید برای فرد از اهمیت و ارزش برخوردار باشد (ساعتچی ۱۳۶۹ ص ۴۲۹) 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 پاداش های گوناگون را طلب می کند. صرف وقت و مهارت های خلاق فرد با آنچه سازمان به او می دهد مبادله می شود.

قدردانی و تشکر از تلاشهای فرد، قوی ترین فعالیتی است که می تواند در پرورش نیروی انسانی به کار رود. (رضائیان ۱۳۷۴ ص ۲۹۴) و البته قدردانی از جانب مراجعین خود می تواند به عنوان یک تشویق منجر به رضایت و دلگرمی کارمند شود.

عوامل تشویق به دو دسته تقسیم می شوند: یکی عوامل مربوط به ویژگی های شخصی و دیگری عوامل رفتاری. عوامل شخصی به خود فرد و تاریخچه زندگی او بستگی دارد مثل وضع تحصیلی و سابقه خدمت. اما میزان تولید و یا کیفیت ارائه خدمات و ایفای وظایف از جمله عوامل رفتاری اند. علاوه بر پاداش های نقدی، پاداش های غیرنقدی نیز وجود دارد مثل لوح های تقدیر، تشویق نامه کتبی یا مرخصی تشویقی و ترفیع به موقع (علوی ۱۳۶۸ ص ۴۹)

یکی دیگر از عوامل بسیار مهم شغلی «حقوق و دستمزد» است. دستمزد به معنی پولی است که در ازای انجام کار به فرد داده می شود. بسیاری از مدیران «حقوق و دستمزد» را مهم ترین عامل انگیزش رفتار فرد در سازمان می دانند 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 می گیرد و ثابت

بودن شغل و توانایی انجام کار و وظایف شغلی بیش از میزان حقوق باعث برانگیختن فرد به کار می شود (ساعتچی ۱۳۶۹ ص ۴۲۹) تشویق و تحسین و دادن حقوق منطقی و ایجاد رفاه نیز از اصولی است که می توان به وسیله آن درجه نارسایی را پایین آورد و روحیه افراد را بالا برد. مایو (Myo) 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 کارایی مطلوب تری به دست آورد (پرهیزکار ۱۳۶۸)

البته در جامعه ما که عوامل غیرمادی در پیشرفت کارها مؤثر هستند عوامل دیگری غیر از پول می توانند حائز اهمیت بیشتر باشند. هرزبرگ معتقد است که برای بسیاری افراد پول مهم ترین عامل انگیزشی نیست بلکه جلوی نارضایتی را می گیرد. یعنی کمبود حقوق و مزایا سبب نارضایتی می شود ولی نمی توان با یقین گفت که زیاد بودن آن عامل رضایت از شغل است. آنچه به پول اهمیت انگیزشی می دهد، این است که پول وسیله ای است برای رسیدن به خواسته های گوناگون فرد. با پول می توان نیازهای فیزیکی، امنیتی و اجتماعی را برآورده ساخت و یا گاه با دارا بودن بالاترین میزان دریافتی احساس برتری و احترام و منزلت اجتماعی داشت (علوی ۱۳۶۸ ص ۴۷)

پول در واقع انگیزه ای بسیار پیچیده است زیرا چنان با دیگر نیازها از جمله نیازهای فیزیولوژیک در هم شده است که با اشکال می توان اهمیت آن را تأیید کرد. مثلاً گاهی پول می تواند اشیاء مادی خاصی را برای فرد فراهم نماید که با داشتن آنها احساس اعتبار نماید. مثل یک منزل شیک و یا ممکن است سمبل مقام باشد و یا حتی خود شکوفایی، مثل راننده برجسته اسپرت بودن. به نظر گلرمن مهم ترین مشخصه پول، قدرت به عنوان یک سمبل است.

مشهورترین قدرت سمبلیک آن در بازار است. یعنی قدرت پول برای خرید. بنابراین چون پول معنای حقیقی و ذاتی خود را ندارد، می تواند سمبل تقریباً همه نیازهایی باشد که انسان از آن در ذهن خود مجسم می کند (کبری ۱۳۷۳ ص ۷۱-۷۲)

پول وسیله ای است برای رسیدن به کمترین سطح زندگی که در این سطح با افزایش رفاه ارتقاء می یابد. برای نمونه فردی که به داشتن خانه ای کوچک راضی بوده، ممکن است با ارتقاء این سطح همان اندازه رضامندی را از یک خانه بزرگتر و راحت تر به دست آورد. اما نمی توانیم این مسأله را به هم



تعمیم دهیم زیرا برای برخی افراد پول همیشه بیشترین اهمیت را خواهد داشت. در حالیکه برای برخی دیگر پول هرگز چنین ارزشی را ندارد (کونتر و اودانل - مترجم: طوسی ۱۳۷۲ ص ۲۵۰) اما در صورتی که خواسته شود از پول به عنوان یک عامل انگیزشی قوی بهره گرفته شود باید به نکات زیر توجه داشت:

۱- پول برای افراد نیازمند جهت ارضاء نیازها اهمیت بیشتری دارد. پول شاید برای افرادی که در حال تشکیل خانواده هستند مهم ترین عامل باشد و افرادی که از این مرحله گذشته اند نیازشان چندان به پول ضروری نیست.

۲- در برخی از مؤسسات بازرگانی پول برای جذب و حفظ نیروی انسانی به عنوان یک وسیله به کار می رود نه یک عامل انگیزشی.

۳- تأثیر پول به عنوان عامل انگیزشی در مواردی که به کارکنان حقوق مساوی پرداخت می شود کاهش می یابد.

۴- اگر پول یک عامل انگیزشی قوی تصور شود باید حقوق و مزایا متناسب با عملکرد افراد پرداخت شود.

۵- اگر پاداش مادی متناسب با درآمد فرد باشد می تواند تولید انگیزش نماید. اما شکل افزایش حقوق و دستمزد به عنوان پاداش در آن است که به اندازه ای نیست که برای دریافت کننده انگیزش پدید آورد.

اینگونه پرداخت شاید از نارضایتی و جستجو برای تغییر شغل جلوگیری کند. اما اگر چشمگیر و درخور توجه نباشد احتمالاً به صورت یک عامل انگیزشی نیرومند عمل نخواهد کرد (کونتر و اودانل - مترجم: طوسی ۱۳۷۲ ص ۲۵۲-۲۵۰)

اگر کارمندان سازمان از عدالت در پرداخت حقوق برخوردار باشند احساس رضایت شغلی می کنند و در غیر این صورت فشارهای روانی به آنها وارد شده و در نتیجه کمبود تولید یا خدمت حاصل می شود (علوی ۱۳۶۸ ص ۵۱). به هر حال پول تنها نیروی انگیزاننده نیست اما همواره به عنوان یک نیروی مهم عمل کرده است و در آینده نیز چنین خواهد بود. دشواری اساسی در استفاده از پول به عنوان عامل

انگیزی آن است که در بیشتر سازمانها افراد صرفنظر از عملکرد خود از راه اقدام هایی نظیر افزایش حقوق، ارتقاء بر اساس ارشدیت و افزایش رتبه خود به خود سهم خود را از این توجه سازمانی دریافت می کنند. و در این صورت نمی توان اطمینان داشت که پول باز هم بتواند به عنوان یک عامل محرک قوی محسوب شود یعنی اگر حقوق کارکنان نیازهای مادی آنها را تأمین کند افزایش حقوق نمی تواند عامل انگیزی برای انجام دادن وظایف شغلی باشد. (طوسی ۱۳۷۲ ص ۲۳۰)

به طور کلی ارزش پاداش های نقدی و پولی در جوامع مختلف متفاوت است ولی به هر صورت اهمیت آن در انگیزش کارکنان نباید نادیده گرفته شود. ضمناً قاعده مشخصی برای تشویق و ایجاد انگیزش در کارکنان موجود نیست و هر مدیری باید با توجه به نوع پاداش و عوامل تشویقی که در اختیار دارد نیز موقعیت و وضعیت افراد، پاداش مناسب را انتخاب کنند. برای آنکه پاداش و تشویق بتواند نقش برانگیزاننده داشته باشد، باید رفتار خاص کارکنان مرتبط باشد. یعنی اگر رفتار فرد منجر به تولید یا کارایی بیشتر می شود پاداش در رابطه مستقیم با این رفتار خاص ارائه شود. این رفتارها ممکن است میزان تولید، حضور مرتب در کار، عدم ترک شغل و نداشتن سابقه سوء استفاده و نظایر آن باشد. (ساعتچی ۱۳۶۹ ص ۴۳)

● مزایای شغلی: نیز از عوامل دیگری است که بخشی از دریافتی و یا خدمات خاص مثل بیمه و بازنشستگی را شامل می شود. مزایای مقرر مستمر و غیر مستمر به جز حقوق ماهیانه برای تصدی پست هایی در سازمان بر اساس درجه و طبقه شغلی پست های اشغال شده در سازمان است. در برخی منابع رفاهی، سرویس ایاب ذهاب، غذاخوری و تسهیلات مربوط به آن تهیه مسکن شرکت تعاونی، باشگاه ورزشی و تفریحات سالم همگی جزء این خدمات محسوب می شوند.

بیمه و بازنشستگی به منظور ایجاد امنیت اقتصادی و تأمین معاش زندگی کارمند و خانواده اش در زمان بیکاری، بیماری و پیری تهیه و اجرا می گردد. ایاب و ذهاب در شهرهای بزرگ یکی از مشکلات اساسی کارکنان مؤسسات مختلف است. در مؤسساتی که کارکنان تمام روز یا دونوبت کار می کنند وجود سالن غذاخوری و تسهیلات آن امکان تغذیه مناسب و سالم را فراهم نموده و ضمناً از تلف شدن وقت و انرژی افراد می کاهد. تهیه خانه و مسکن نیز یکی دیگر از مشکلات ساکنین شهرهای بزرگ است و یکی از وظایف خاص مدیریت هر مؤسسه کمک به کارکنان در جهت مسکن است و از جمله

این کمکها می توان به ایجاد خانه های سازمانی، پرداخت وام مسکن یا کمک هزینه مسکن اشاره دارد. شرکتهای تعاونی به دلیل قیمتهای نازلتر و نزدیکی به محل کار و صرف وقت کمتر جهت خرید اجناس مورد نیاز در تأمین رفاه و آسایش کارکنان حائز اهمیت هستند و وجود برنامه های رفاهی باعث ایجاد فرصت برای رفع خستگی های ناشی از کار و فعالیت و نیز ایجاد روحیه دوستی و رفاقت بین کارکنان و افراد خانواده آنها می گردد. (میر سپاسی ۱۳۷۵ ص ۳۵۹-۳۷۴)

تنبيه نیز يك عامل ديگر است كه برخى معتقد هستند به شكل ترس ازدست دادن كار يا درآمد ويا تنزل به عنوان يك عامل نیرومند عمل كرده و خواهد كرد .اما بايد پذيرفت كه تنبيه، خود عامل انگيزش نيست و بدین سبب برای جلوگیری از رفتارهای ناخوشایند باید جلوی امتیازها و پاداش هایی را که چنین رفتاری پدید می آورده گرفت .چنانچه کارمند دریابد که بی توجهی او به کار یا مراجع موجب محرومیت او از امتیازاتی خواهد شد، رفتار خود را رضایت بخش تر خواهد کرد .بدین ترتیب اهمیت و تأثیر حذف پاداش به مراتب بیشتر از اعمال تنبيه خواهد بود و فرد می باید از کاری که موجب بیرون راندن او از سازمان می شود اجتناب نماید(علوی ۱۳۶۸ ص ۵۱-۵۲)

عل رغ آنچه در همه پژوهش ها و نظریه های انگیزشی که در سالهای اخیر با آنها برخورد می شود، هنوز تشویق و تنبيه به عنوان عاملهای نیرومند در نظر گرفته می شوند .در این میان عوامل بی شمار دیگری نیز وجود دارد که می توانند بر انگیزش انسان تأثیر بگذارند.(طوسی ص ۲۲۹)

از جمله عوامل مربوط به محیط ارتباط و نحوه ارتباط بین فردی(با مافوق -همتایان و زیردستان) است . ارتباط فرآیندی پویا که زیربنای بقاء رشد و تحول تمام سیستم های زنده در سازمان است .ارتباط یکی از نقشها و وظایف حیاتی انسان می باشد که به وسیله آن انسان یا سازمان، ارگانهای داخلی خود را با هم مرتبط می سازند .یعنی مبادله افکار، احساسات، عقاید و معانی بین دو نفر از طریق علائم و اشارات.(میر سپاسی ۱۳۷۹ ص ۴۰۹-۴۱۰)

گروهی، ارتباطات را در سازمان منحصر به مکالمات اداری و نامه ها می دانند و آن را مترادف با مکالمات اداری در نظر می گیرند .اما از ارتباط معانی گوناگون در ذهن افراد وجود دارد .در مدیریت ارتباط شامل اطلاعات و مفاهیم بین افراد شاغل در يك سازمان است و به منظور تنها وقایع و نظرات

نیست بلکه احساسات و عواطف را نیز دربر می گیرد. پس ارتباطات عبارت است از انتقال و تبادل اطلاعات، معانی و مفاهیم و احساسات بین افراد در سازمان. (الوانی ۱۳۷۴ ص ۱۶۸)

انسان به خاطر اجتماعی بودن، گروههای اجتماعی و محیط اجتماعی برای زندگی خود و دیگران به وجود می آورد. هر یک از افراد گروههای اجتماعات بشری روحیات خاص دارند و همانندی مطلق در سلوک و رفتار آنها مشاهده نمی شود و افرادی که به عضویت سازمانهای اجتماعی درمی آیند، هر کدام یک نوع اندیشه، عقیده، احساس و به طور کلی شخصیت خاص دارند. برخی خون مرد و کم کارند و پاره ای پرشور و زرنک و گروهی اندیشمند و متفکر. با در نظر گرفتن خصوصیات فوق، آمیزش و مراوده افراد انسانی با یکدیگر کاری بسیار پیچیده است. تلاش و فعالیت اجتماعی انسانها در چهارچوب سازمانهای اجتماعی صورت می گیرد و از این تلاشها در جهت نیازمندیها استفاده می شود. در واقع افراد انسانی با هم مجتمع می شوند تا در فعالیتهای اجتماعی شرکت کنند و در این حالت در میان آنها نوعی رابطه روحی و روانی و به عبارت دیگر رابطه احساسی و عاطفی ایجاد می شود و بر اثر ایجاد این نوع رابطه معنوی بر سلوک و رفتار یکدیگر تأثیر می گذارند. دیویس این روابط انسانی را عاملی محرک در داخل و خارج سازمانهای اجتماعی می داند (پرهیزکار ۱۳۶۸ ص ۶-۱۲).

● ارتباطات در سازمانها به سه گروه تقسیم می شود:

۱- ارتباط عمودی: که ارتباط با مافوق یا زیردست بوده و به همین دلیل طرز تلقی اعضای سازمان نسبت به مافوق متفاوت است که علت آن را در میزان یا عدم میزان ارتباط می توان یافت (عسگریان ۱۳۷۰ ص ۱۸) برقراری ارتباط با یک کارمند زیردست نوعی اهرم نیرومند در برانگیختن کارکنان است (ساعتچی ص ۱۱۶)

۲- ارتباط افقی: که مربوط به سطح کاری برابر است. یعنی طرز تلقی مشترک بین کارکنان یک طبقه کاری موجبات صمیمت بین آنها را فراهم می کند و روی عملکرد آنها تأثیر می گذارد. جامعه شناسان معتقد هستند که با تحکیم روابط، روحیه مشترک کاری، تقبل کاری عنصر غایب و کمک اعضا به هم بیشتر می شود.

۳- ارتباط تمایلی: بین گروههای سازمانی که از عنصر مهمی به نام روحیه گروهی برخوردار است. روحیه گروهی ایجادکننده مناسبات عادی بین اعضای گروه است که از یک همبستگی به دور از فشارهای داخلی اغتشاش و مرافعه می باشد. روحیه گروهی موجبات طرز تفکر مثبت در مقابل هدفها را فراهم می سازد. تا اعضاء با عزمی جزم در جهت دستیابی به هدف بکوشند و با همبستگی عاطفی اتخاذ و اتفاق بین خود را حفظ کنند (عسگریان ۱۳۷۰ ص ۱۸-۲۱)

● سرپرستی و نظارت فنی: عامل مهم دیگری از عوامل محیط و زمینه شغل است. چنانچه سرپرست دارای مهارتهای فنی و مدیریتی بوده و این مهارتهای خود را با اشتیاق به کارکنان انتقال دهد. زیردستان از این نظر نارضایتی نخواهند داشت. کیفیت سست سرپرستی نیز می تواند ریشه پیدایش فشار عصبی باشد. نمونه آن را می توان در سرپرستی خودکامگی و با واگذاری اختیار نابرابر با مسئولیت دید (طوسی ۱۳۷۳)

● تعیین رضایت شغلی: با توجه به تعریف رضایت شغلی که نگرش کلی فرد نسبت به شغلش است بدیهی است که تعریف مزبور بسیار کلی است ولی این تعریف در بطن مفهومی این واژه قرار دارد. لازم به یادآوری است که شغل فرد چیزی بیش از کارهای شخصی چون بسته بندی کاغذ، در خدمت مشتری بودن و یا رانندگی یک ماشین است. شغل فرد ایجاب می کند که او با همکاران و سرپرستان و رؤسا رابطه متقابل داشته باشد، مقررات و سیاستهای سازمان را رعایت و اجرا نماید، عملکردش طبق استانداردهای تعیین شده باشد در شرایط کاری که معمولاً چندان هم مطلوب نیست کار بکند و مسائلی دیگر از این قبیل. این بدان معنی است که ارزیابی فرد درباره کارش و ابراز رضایت و نارضایتی از آن کار یک نتیجه کلی از مجموعه ای از ارکان متفاوتی است که در مجموع شغل وی را تشکیل می دهد. بنابراین چگونه ما می توانیم چنین مفهومی از رضایت شغلی را اندازه گیری کنیم.

دو روش بسیار متداول عبارت است از: سنجش کلی و سنجش تفصیلی که در آن به تعداد زیادی از جنبه های شغل وجود دارد توجه می شود. در اجرای روش سنجش کلی از کارگر یا کارمند تنها یک سؤال می شود و او باید با کشیدن دایره ای دو اعداد ۱ تا (که در برابر جمله هایی قرار گرفتند) پاسخ دهد.

روش دیگری که آن را روش تفصیلی می نامند پیچیده تر است. در اجرای این روش ارکان و اجزاء تشکیل دهنده شغل مشخص می شوند و درباره احساس فرد نسبت به آنها پرسش می شود.

نمونه ای از این عوامل عبارت است از: ماهیت کار سرپرستی، حقوق کنونی، فرصت یا امکان ارتقاء در روابط با همکاران طبق یک مقیاس استاندارد شده به این عوامل نمره داده می شود و سپس برای تعیین نمره رضایت شغلی فرد را با آنها جمع می کنند. حال این سؤال مطرح است که آیا می توان گفت که کدام روش بهتر است؟ از دیدگاه شهودی چنین به نظر می رسد که با پاسخگویی به تعدادی از عوامل شغلی می توان به ارزیابی دقیق تری از رضایت شغلی رسید. ولی نتایج حاصل از تحقیقات چنین دیدگاهی را تأیید نمی کنند. این یکی از موارد بسیار نادر است که به نظر می رسد در اجرای آن روش ساده از روش پیچیده نتیجه بهتری به بار می آورد.

مقایسه این دو روش که در یکی از آنها تنها یک پرسش وجود دارد و در دیگری به تفصیل درباره جنبه های خاص شغل پرسش می شود مؤید این است که رضایت شغلی از نظر مفهوم چنان وسعت دارد که طرح تنها یک پرسش نمی تواند چندان راه گشا باشد.

### تاثیر رضایت شغلی در موفقیت سازمانی

نقش نیروی انسانی در پیشبرد امور جامعه دارای اهمیتی والاست و موثرترین رکن تحولات اقتصادی اجتماعی و فرهنگی محسوب می شود. پیشرفت های اقتصادی و اجتماعی نیز تجهیز نیروی انسانی متعهد متخصص ماهر و افزایش مهارت های مداوم او را اجتناب ناپذیر می کند.

انسان مهم ترین سرمایه سازمان است. اگر عامل انسانی را از سازمان حذف کنیم آنچه باقی می ماند عوامل و امکاناتی نظیر ساختمان ماشین آلات تجهیزات مواد و غیره است که به خودی خود قابل استفاده نیست و ارزشی نخواهد داشت. انسان به اشیا روح دمیده و از آنها برای ارتقا بهبود و تکامل زندگی خود استفاده می کند. انسان بزرگترین و با ارزش ترین دارایی سازمان است که هرگز در ترازنامه ها و صورت های سود و زیان شرکت ها منعکس نمی شود در حالی که سودآوری سازمان با انسان است و انسان ها پشتوانه موفقیت سازمان به شمار می روند. بنابراین با عامل انسانی باید در نهایت عزت و احترام برخورد شود زیرا سال ها وقت و سرمایه گزاف صرف تربیت و پرورش انسان های متخصص فهیم متعهد شده تا پس از سال ها برنامه ریزی به اوج بازدهی برسند. در صورت خروج آنان از سازمان به آسانی و در زمانی اندک قابل جایگزینی نیستند و فقدان آنها زیان و لطمه بزرگی به سازمان وارد خواهد کرد. به بیانی دیگر عرضه نیروی انسانی توانمند و کارآمد امری محدود زمان بر و پرهزینه بوده و مستلزم صرف وقت نیرو و مخارجی هنگفت است.

نیروی انسانی متعهد در سازمان با کردار و اعمال خود و اتخاذ تصمیمات صحیح و بموقع می تواند زبان های مادی را بزودی جبران و تامین کند؛ در واقع همواره برای سازمان ارزش افزوده ثروت و فایده ایجاد می کند و بر سرمایه های مادی سازمان می افزاید نیروی انسانی متعهد بیش از هزینه ای که صرف تربیت تجهیز و آموزش او شده است برای سازمان فایده و ارزش به وجود می آورد. برعکس نیروی انسانی غیرمتعهد غیرکارآمد و ناآگاه ممکن است با تصمیمات و اعمال غلط خود بر دشواری ها و زیان های سازمان بیافزاید.

### رضایت درونی و رضایت بیرونی

1 — «رضایت درونی» از دو منبع به دست می آید. اول احساس لذتی که انسان صرفا از اشتغال به کار و فعالیت عایدش می شود. دوم لذتی که بر اثر مشاهده ی پیشرفت و یا انجام برخی مسئولیت های اجتماعی و به ظهور رساندن توانایی ها و رغبت های فردی به انسان دست می دهد.

2 — «رضایت بیرونی» که با شرایط اشتغال و محیط کار ارتباط دارد و هر لحظه در حال تغییر و تحول است. از عوامل رضایت بیرونی به عنوان مثال شرایط محیط کار میزان دستمزد و پاداش نوع کار و روابط موجود بین کارگر و کارفرما را می توان نام برد.

این گونه به نظر می رسد که عوامل درونی که شامل خصوصیات و عامل فردی می باشند در مقایسه با عوامل بیرونی نظیر شرایط محیط کار از ثبات بیشتری برخوردارند. بنابراین شاید بتوان گفت که رضایت درونی پایدارتر از رضایت بیرونی است رضایت شغلی نتیجه تعامل بین رضایت درونی و بیرونی است.

ایجاد رضایت شغلی در کارکنان احتمالا سرعت بالایی نخواهد داشت اما قطعا با شتاب بسیار بالایی از بین می رود. ممکن است همه شرایط برای بالا نگه داشتن رضایت کارمندی در حدی فوق العاده باشد اما صرفا با یک برخورد نامناسب مدیر امکان تاثیر این شرایط مناسب به صورت کاملا محسوسی به سمت صفر میل کند.

### رضایت شغلی کارکنان کلید طلایی رضایت مشتریان

قسمتی از انقلاب «مشری گرایی» مستلزم بررسی مجدد ساختارهای سنتی و روش تفکر و کار کردن به طور سنتی است. این الگوی مبتنی بر سلسله مراتب یک سویه رسمی و معمولا کسل کننده است و پویایی و نوآوری را تشویق نمی کند. در این سازمان دارای فرآیند تصمیم گیری از بالا به پایین کارکنان به انجام دادن کاری می پردازند که مدیرانشان از آنان می خواهند در حالی که در فرآیند ایجاد تحول در سازمان پیام باید این باشد که مشتریان مهم تر از مدیرانند اگر قرار باشد مشتری رئیس باشد پس هرم سازمان باید از بالا به پایین باشد.

ایفاکنندگان نقش اصلی در این ساختار کسانی هستند که با مشتریان تماس دارند یعنی کارکنان خط مقدم که به طرز تلقی مشتریان درباره موسسه شکل می دهند برای مشتری این افراد (خدمتگذاران فروشندهگان بلیت

مامور تحویل کالا و کارکنان پشت پیشخوان) در واقع «سازمان» هستند در ثانی نوع موسسات دغدغه کارکنان خواست مشتریان است نه آنچه مدیران می خواهند.

وظیفه مدیریت این است که در تماس خود با کارکنان الگوها و استانداردهای خدمات را ارائه دهد و کیفیت رفتار و توجه به مشتری را به وجود آورد. اگر وظیفه کارمند خط مقدم این است که قهرمان خدمت باشد نقش مدیر هم این است که ارائه خدمت را رهبری کند.

واقعیت مهم دیگری نیز وجود دارد. کیفیت خدمتی که کارمند خط مقدم ارائه می دهد نه تنها به نحوه اداره افراد خط مقدم بلکه به کیفیت خدمتی که آنان از ادارات داخلی دریافت می دارند وابسته است.

برای روشن تر شدن بحث بهتر است به یک بازنگری در تعریف مشتری دست بزنیم. مشتری کسی است که محصول یا خدمتی برای تحویل به او فراهم می شود. هر فردی در یک سازمان مشتری است و خود او هم مشتریانی دارد. شما اگر با مشتریان بیرونی برخورد نداشته باشید مطمئناً تعداد زیادی مشتری داخلی دارید. دیگر افراد داخل سازمان که به خدمات شما متکی هستند تا کارهای خود را انجام دهند مشتریان شما محسوب می شوند.

زنجیره خدمت به مشتری زنجیره ای است که از طریق محصولات و خدمات فراهم شده به وسیله موسسه شما را به مشتری متصل کند شما و گروهتان شغلتان و هر چه که باشد در این زنجیره حلقه های اتصال هستید. مدیران باید به این بینش برسند که آنچه برای مشتری خوب است برای کارکنان هم خوب است. کارکنانی که به خوبی به آنان توجه نمی شود به ارائه خدمت خوب به دیگران پایبند نیستند اما اگر هر حلقه ای در این زنجیره قوی باشد و هر فردی خدمت عالی به حلقه بعدی ارائه دهد مشتریان خارج از سازمان از مزایای خدمت عالی بهره مند خواهند شد.

خدمت پیش از اینکه صادر شود باید در درون سازمان وجود داشته باشد و براساس این امر فضای مثبت تشویق آمیز حمایتی و اطمینان بخش است. مدیران باید توجه داشتند که مهم ترین عنصر در ایجاد فضای کاری مثبت رفتار شخصی آنان در جایگاه مدیر سازمان بوده و محیط کاری نیز شکل دهنده طرز تلقی کارکنان از کار (رضایت شغلی) است. بنابراین سرمایه گذاری در آن سرمایه گذاری در عملکرد خدمت به حساب می آید.



## نظریات رضایت شغلی :

● کوهلن: 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 ۱۳۷۲ ص ۲۴)

وجود انگیزش در شغل برای ادامه اشتغال لازم و ضروری است و اگر فرد به شغل خود علاقمند نباشد و در انجام وظایفش برانگیخته نشود ادامه حرفه برایش ملامت آور خواهد بود. ولی برآورده شدن نیازها از طریق حرفه احساس رضایت نسبت به شغل ایجاد می شود. بسته به اهمیت و شدت وجود نیاز و میزان ارضاء آن توسط حرفه، احساس رضایت نیز بیشتر خواهد بود.

● هاپاک: Haprock رضایت شغلی را مفهومی پیچیده و چندبعدی تعریف می کند که با عوامل روانی، جسمانی و اجتماعی ارتباط دارد. تنها یک عامل موجب رضایت شغلی نمی شود بلکه ترکیب معینی از مجموعه عوامل گوناگون سبب می گردد 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 می برد. فرد با تأکیدی که بر عوامل مختلف از جمله درآمد، ارزش اجتماعی شغل، شرایط کار و فرآورده های اشتغال در زمان ها ی متفاوت دارد. به طرق گوناگون احساس رضایت از شغلش می نماید.

نویسنده فوق الذکر تلقی شغلی را با رضایت شغلی مقایسه نموده است. طرز تلقی شغلی عبارت است از عکس العمل فرد نسبت به جنبه ای از کارش و مجموعه طرز تلقی های فرد نسبت به جوانب مختلف حرفه اش رضایت شغلی او را تشکیل می دهد (شفیع آبادی ۱۳۷۲)

بخشی از رضایت شغلی از مقایسه شرایط واقعی کار با انتظارات از کار و بخش دیگر از طرز تلقی افراد نسبت به کار حاصل می شود. پس در محیط کار طرز تلقی های فرد می تواند عاملی برای ایجاد انگیزه و رضایت باشد. در واقع طرز تلقی میزان احساس مثبت فرد نسبت به هدف یا موضوع خاص می باشد. همانطور که قبلاً گفته شد ادراک فرد از شغلش بهتر از شغل بوده و طرز تلقی فرد از شغل باید در طراحی شغل و انگیزش مدنظر باشد (الوانی ۱۳۷۴)

کینز برگ و همکاران رضایت شغلی را به دو نوع تقسیم می نمایند. اول رضایت بیرونی که از دو منبع حاصل می شود. یکی احساس لذتی که انسان صرفاً از اشتغال به کار و فعالیت به دست می آورد و نیز لذتی که بر اثر مشاهده یا انجام برخی مسئولیت های اجتماعی به ظهور رساندن توانایی ها و رغبت های فردی به دست می آید. دیگر رضایت بیرونی که با شرایط اشتغال و محیط کار ارتباط دارد و هر آن در حال تغییر است. از جمله این عوامل می توان شرایط محیط کار، میزان دستمزد و پاداش و نوع کار و روابط موجود میان کارگر و کارفرما را ذکر نمود. ضمناً رضایت درونی پایدارتر از رضایت بیرونی است. (شفیع آبادی ۱۳۷۲)

بنابراین با فراهم نمودن امکان پیشرفت و ترقی و سپردن مسئولیت به افراد و با توجه به رغبت های فردی می توان رضایت پایدارتر ایجاد نمود.

از جمله نظریه های رضایت شغلی که در مورد آنها نیز مثل تعریف و عوامل ایجادکننده رضایت شغلی اتفاق نظر وجود ندارد می توان به نظریات زیر که بروفی<sup>۱</sup> بیان می کند اشاره کرد:

۱- نظریه نیازها: که رضایت شغل را به دو عامل وابسته می داند: یکی اینکه چه میزان از نیازهای فرد توسط کار او تأمین می شود و دیگر آنکه چه میزان از آنها تأمین نمی شود. نتیجه ای که از این دو عامل حاصل می شود میزان رضایت فرد از شغلش را معین می سازد.

۲- نظریه انتظارات: که انتظارات فرد را در تعیین نوع و میزان رضایت از شغل مؤثر می داند. مطابق این نظریه اگر انتظارات فرد از شغلش زیاد باشد دیرتر و مشکل تر به رضایت دست می یابد. پس در واقع رضایت از شغل یک مفهوم انفرادی است و باید در مورد هر فرد به طور جداگانه عوامل و میزان آن را بررسی نمود.

نظریه نقشی: در این نظریه به دو جنبه روانی و اجتماعی توجه شده است. در جنبه اجتماعی تأثیر عواملی مثل نظام سازمانی و کارگاهی و شرایط محیط کار مورد توجه است. که همان شرایط بیرونی رضایت از شغل را شامل می شود. جنبه روانی به انتظارات و توقعات فرد توجه دارد. احساس فرد از موقعیت شغلی و فعالیت هایش در انجام مسئولیت های محوله و ایفای نقش خاص به عنوان عضوی از

اعضای جامعه میزان رضایت فرد از شغلش را تعیین می کند. رضایت کلی نتیجه این دو جنبه است. (شفیع آبادی ۱۳۷۲)

### پژوهش های صورت گرفته :

نتایج ضریب همبستگی پیرسون پژوهش الناز جلالی با موضوع بررسی رابطه عزت نفس و ویژگی های شخصیتی معلمان با رضایت شغلی آنها و عملکرد تحصیلی دانش آموزان دختر دبستانهای ابتدایی شهر تبریز نشان دادن که بین هر یک از متغیرهای تیپ شخصیتی برونگرایی و عزت نفس معلمان با رضایت شغلی آنها و عملکرد تحصیلی دانش آموز نشان رابطه مثبت معنی داری وجود دارد ( $p < 0/05$ ). همچنین بین رضایت شغلی معلمان و عملکرد تحصیلی دانش آموزان آنها رابطه مثبت معنی داری بدست آمد ( $p < 0/05$ ). اما بین صفات شخصیتی معلمان با عزت نفس آنها رابطه ای بدست نیامد.

پژوهش راضیه السادات حسینی، بررسی میزان رضایت شغلی و شناسایی نیازها و انتظارات و خدمات رفاهی موجود در سازمان و پیدا کردن راه حل ها و راه کارهای مورد نیاز برای رفع مشکلات و کمبودها و بهبود شرایط و دستیابی به خدمات رفاهی متناسب با نیاز کارکنان و در نتیجه رضایت شغلی بالای کارکنان می باشد. این تحقیق با روش توصیفی و میدانی اجرا شده و جامعه آماری آن، همه ی کارکنان معاونت پژوهش و تبلیغات بنیاد شهید مرکز به تعداد 95 نفر بوده است که به صورت تمام شماری مورد بررسی قرار گرفته اند. ابزار جمع آوری اطلاعات پرسشنامه بوده و تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از روش های آمار توصیفی (شامل: جداول دوبعدی، آزمون  $2 \times 2$  و  $\chi^2$  کرامر) صورت گرفته است. نتایج به دست آمده حاکی از آن است که از جمله عواملی که می تواند باعث افزایش رضایت شغلی شود: محتوی شغل، کارمندگرا بودن، رابطه ی مدیریت با کارکنان، فرصت ارتقا و پیشرفت و خدمات رفاهی با رضایت مندی کارکنان رابطه ی معنی داری دارد و از جمله عواملی به شمار می روند که می تواند باعث افزایش رضایت شغلی شود و رشته ی شغلی و جنبه ی مادی شغل، تأثیر چندانی بر رضایت از شغل ندارد.

نتایج به دست آمده از پژوهش مریم یعقوبی با موضوع رابطه ی عدالت سازمانی با رضایت شغلی و تعهد سازمانی نشان می دهد که میانگین عدالت سازمانی در بین بیمارستان های مورد تحقیق  $(1/1 \pm 3/45)$  و میانگین تعهد سازمانی  $(1 \pm 3/05)$  و میانگین رضایت شغلی  $(0/7 \pm 3/3)$  می باشد. بین عدالت سازمانی و

تعهد سازمانی رابطه معنی دار وجود دارد ( $p=0/00$ ،  $r=0/46$ ) و همچنین بین عدالت سازمانی و رضایت شغلی رابطه وجود دارد ( $p=0/029$ ،  $r=0/66$ )

نتایج پژوهش وحید نوری با عنوان بررسی ارتباط عزت نفس با فرسودگی شغلی در پرستاران شاغل در بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی مشهد نشان داد که ۱۰۶۰ درصد واحدهای پژوهش عزت نفس متوسط داشته اند. در رابطه با فراوانی ابعاد سه گانه فرسودگی، ۴۰۵۳ درصد افراد سطح متوسط تا بالای فراوانی فقدان موفقیت فردی را گزارش کردند. همچنین در مورد شدت ابعاد سه گانه، ۴۰۲۹ درصد افراد سطوح متوسط تا بالای شدت تحلیل عاطفی، ۵۰۵۹ درصد سطوح متوسط تا بالای شدت مسخ شخصیت و ۳۰۷۵ درصد سطوح متوسط تا بالای شدت فقدان موفقیت فردی را داشته اند. نتایج آزمون همبستگی نیز نشان داد که بین عزت نفس و فراوانی تحلیل عاطفی ارتباط خطی معکوس معنی داری وجود دارد. همچنین بین عزت نفس و فراوانی مسخ شخصیت و شدت مسخ شخصیت ارتباط معکوس معنی داری وجود دارد. از طرفی بین عزت نفس و فراوانی فقدان موفقیت فردی و شدت فقدان موفقیت فردی ارتباط خطی مستقیم معنی داری وجود دارد. بنابراین پیشنهاد می شود که علل و عوامل فرسودگی مورد بررسی دقیق تر قرار گرفته و توجه به عزت نفس و بکار بردن روش های ارتقا بعنوان راهبردهای در پیشگیری و کاهش فرسودگی مدنظر باشد.

نتایج پژوهشی مسعود لواسانی با موضوع بررسی رابطه رضایت شغلی، عزت نفس و سلامت روانی مربیان مرکز پیش دبستانی تهران انجام گرفته و نمونه مورد مطالعه مشتمل بر 35 نفر از مربیان زن مهد کودک شاغل در دانشگاه تهران میباشد. اجرای پرسشنامه عزت نفس نشان داد که به استثنای یک نفر از مربیان سایر مربیان از عزت نفس متعادلی برخوردارند. نتایج مقیاس علائم روانی بیانگر آن بود که مربیان در مجموع از ناراحتی های روانی حاد یا شدید رنج نمی برند. اجرای پرسشنامه های رضایت شغلی حاکی از این بود که مربیان از شغل خود چندان رضایتی ندارند. نتایج پرسشنامه فرسودگی شغلی نشان داد که مربیان در ابعاد سه گانه فرسودگی شغلی یعنی خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و عدم موفقیت فردی دارای نمرات بالایی هستند به عبارت دیگر اکثر آنها در شغل خود دچار فرسودگی شغلی شده اند.

همچنین رابطه وضعیت تأهل (مجرد و متأهل) و سابقه کار (بالا و متوسط) مربیان بر میزان رضایت شغلی، فرسودگی شغلی، عزت نفس و ابعاد نه گانه علائم روانی آنان بررسی شد، نتایج تفاوت معناداری را بین دو

گروه مریان مجرد و متأهل ، و مریان با سابقه کار بالا و متوسط در همه مقیاس ها به استثنای جنبه عدم موفقیت فردی نشان نداد.

کالج پروژه

# کالج پروژه

## فصل سوم

### روش پژوهش

## روش تحقیق

این تحقیق با توجه به اهداف آن که به دنبال بررسی رابطه عزت نفس مدیران و رضایت شغلی کارکنان است کاربردی بوده و بر اساس چگونگی بدست آوردن داده های مورد نیاز در زمره تحقیقات توصیفی (غیر آزمایشی) و از نوع تحقیق همبستگی قرار دارد (سرمد و حجازی 1380 ص 40) هدف روش همبستگی مطالعه حدود تغییرات یک یا چند متغیر با حدود تغییرات یک یا چند متغیر دیگر است. (دلاور 1381 ص 34)

## جامعه آماری

که شامل کلیه کارکنان و مدیران سازمان جمعیت هلال احمر شهرستان کوهدشت می باشد که در سال 92 مشغول به کار بوده اند .

## حجم نمونه و روش نمونه گیری

نمونه باید دارای خصوصیتی باشد که جامعه در مقیاس وسیع تر واجد آن باشد. لذا با روش نمونه گیری تصادفی 80 نفر از مدیران و کارکنان انتخاب شدند و پرسشنامه بین آنها توضیح شد.

## ابزار سنجش

با توجه به هدف تحقیق و ماهیت آن مناسب ترین روش برای گردآوری اطلاعات مورد نیاز تکمیل پرسشنامه بود و در تحقیق حاضر برای سنجش از پرسشنامه ای استفاده شد که به معرفی آن می پردازیم. ما برای انجام این پژوهش از دو پرسشنامه رضایت شغلی و پرسشنامه عزت نفس آیزنک استفاده کردیم . پرسشنامه رضایت شغلی

دارای 30 سوال و گزینه های آن طیف لیکرت می باشد و پرسشنامه عزت نفس دارای 30 سوال و گزینه ها بله و خیر می باشد .

### روش تجزیه و تحلیل آماری :

در پژوهش های ، آماری پس از گرد آوری داده ها گروه نمونه لازم است که بر روی داده ها تجزیه و تحلیل هایی انجام پذیرد تا داده های کمی گردآوری شده تبدیل به داده های کیفی شود ؛ و بتوانیم بر اساس آنها بگوییم فرضیه های پژوهش ما ثابت شده یا رد می شود . در این پژوهش با توجه به فرضیه های پژوهش از آمار توصیفی (جداول فراوانی ، درصد فراوانی ) و آمار استنباطی ( آزمون T مستقل ، همبستگی پیرسون ) استفاده شده است . تجزیه و تحلیل داده ها توسط نرم افزار SPSS صورت پذیرفته است .

کالج پروژه



# کالج پروژه

## فصل چهارم

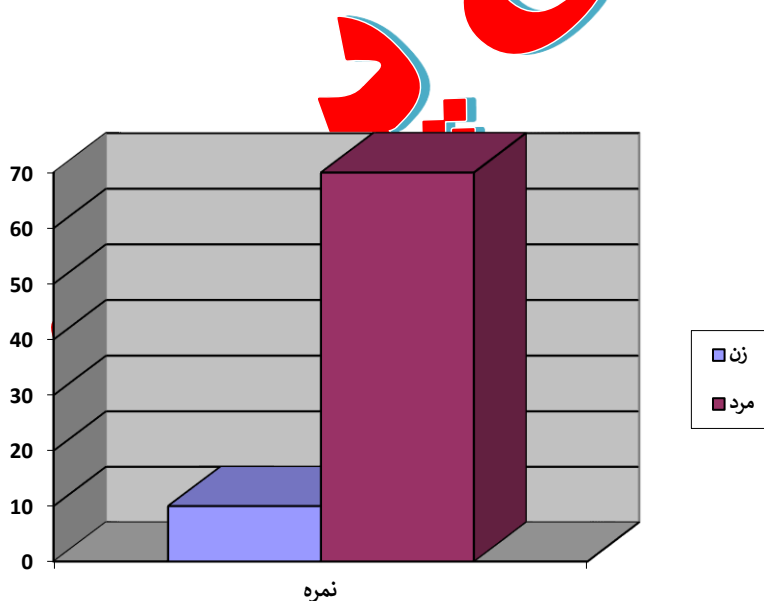
### تجزیه و تحلیل داده ها

## تحلیل توصیفی :

جدول شماره 1 فراوانی و درصد فراوانی

جنسیت	فراوانی	درصد
زن	10 نفر	12.5%
مرد	70 نفر	87.5%
جمع	80 نفر	100%

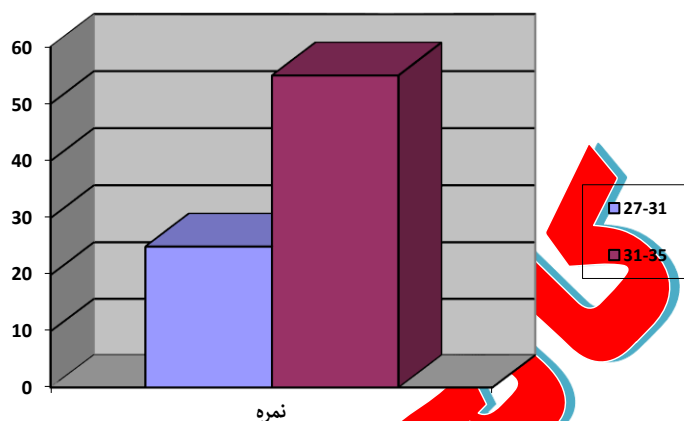
جدول بالا به ما نشان می دهد که 12.5 درصد کارکنان و مدیران زن و 87.5 درصد هم مرد می باشند



جدول شماره 2 فراوانی و درصد فراوانی سن

سن	تعداد	درصد
27 – 31	25 نفر	35%
31 – 35	55 نفر	65%
جمع	80 نفر	100%

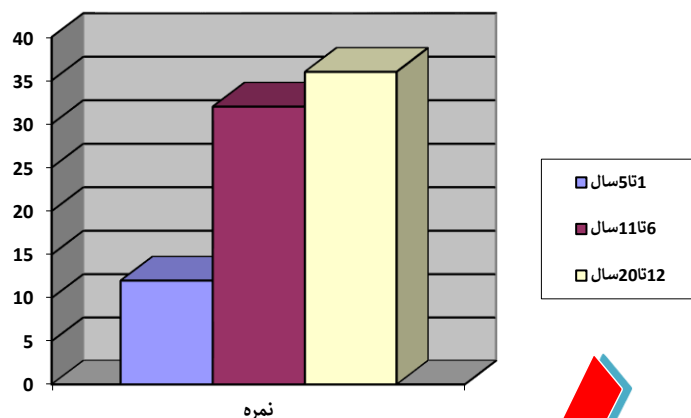
از جدول بالا به این نتیجه می‌رسیم که 35٪ در رده سنی بین 27 الی 31 سال هستند و 65٪ هم بین رده سنی 31 الی 35 سال هستند.



جدول شماره 3 فراوانی و درصد فراوانی سابقه کاری

سن	تعداد	درصد
5-1	12 نفر	15%
11-6	32 نفر	40%
20-12	36 نفر	45%
جمع	80 نفر	100%

از جدول بالا به این نتیجه می‌رسیم که 35٪ در رده سنی بین 27 الی 31 سال هستند و 65٪ هم بین رده سنی 31 الی 35 سال هستند.



## جداول نمرات :

جدول شماره 4 فراوانی نمرات عزت نفس زنان و مردان

125	61	132	41	108	21	118	1
123	62	111	42	113	22	121	2
108	63	106	43	119	23	118	3
99	64	109	44	102	24	114	4
109	65	132	45	115	25	105	5
106	66	115	46	104	26	104	6
121	67	100	47	113	27	116	7
97	68	117	48	125	28	123	8
110	69	113	49	127	29	102	9
118	70	122	50	114	30	118	10
112	71	126	51	113	31	112	11
109	72	110	52	106	32	109	12
107	73	115	53	112	33	107	13
114	74	104	54	132	34	114	14
122	75	113	55	117	35	125	15
131	76	125	56	109	36	128	16
106	77	127	57	96	37	99	17
113	78	121	58	114	38	110	18
109	79	101	59	125	39	112	19

114	80	114	60	132	40	97	20
-----	----	-----	----	-----	----	----	----

جدول فوق فراوانی نمرات عزت نفس زنان و مردان را به ما نشان می دهد که بالا ترین نمره آن

132 و پایین ترین نمره آن 97 می باشد .

جدول شماره 5 فراوانی نمرات رضایت شغلی زنان و مردان

122	61	108	41	184	21	190	1
189	62	168	42	173	22	151	2
173	63	150	43	144	23	149	3
178	64	128	44	169	24	132	4
186	65	188	45	180	25	165	5
134	66	159	46	142	26	142	6
131	67	183	47	187	27	151	7
129	68	177	48	186	28	158	8
145	69	174	49	179	29	187	9
174	70	189	50	70	30	158	10
143	71	171	51	154	31	187	11
83	72	135	52	194	32	152	12
168	73	161	53	183	33	181	13
173	74	188	54	171	34	172	14
101	75	172	55	156	35	164	15
132	76	145	56	115	36	171	16
177	77	149	57	171	37	168	17
142	78	172	58	166	38	173	18
130	79	179	59	174	39	148	19
182	80	195	60	187	40	170	20

جدول فوق فراوانی نمرات رضایت شغلی زنان و مردان را به ما نشان می دهد که بالا ترین

نمره آن 196 و پایین ترین نمره آن 71 می باشد .

### جداول استنباطی

جدول شماره 6 میزان همبستگی عزت نفس مدیران و رضایت شغلی کارکنان

0/015	همبستگی پیرسون
0/002	سطح معنی داری
80	تعداد

**توضیح :** همبستگی بدست آمده بین عزت نفس مدیران و رضایت شغلی برابر با 0/015 است که با توجه به کوچکتر بودن سطح معنی داری 0/002 از 0/05 این رابطه معنی دار می باشد .

جدول شماره 7 میزان رابطه سن کارکنان با رضایت شغلی آنان

122	میانگین رضایت شغلی
34 سال	میانگین سنی
52/381	t
0/000	سطح معنی داری
79	درجه آزادی
80	تعداد آزمودنیها

**توضیح :** با توجه به جدول بدست آمده رابطه بین متغیر سن و رضایت شغلی برابر با 52/381 است که با توجه به سطح معنی داری 0/000 نتیجه میگیریم که بین متغیر سن و رضایت شغلی رابطه معنی دار وجود دارد.

جدول شماره 8 میزان رضایت شغلی کارکنان زن و مرد

جنسیت	فراوانی	نمره	تفاوت میانگین ها	t	درجه آزادی	سطح معنی داری
زن	10	152	18	3/019	78	.005
مرد	70	170				

توضیح: جدول فوق نشان می دهد که میانگین نمره رضایت شغلی کارکنان زن 152 می باشد و نمره رضایت شغلی مردان 170 می باشد و تفاوت میانگین دو گروه 18 می باشد که با توجه به نمره t مشاهده شده (3/019) و سطح معنی آن نتیجه می گیریم که این تفاوت با 95٪ اطمینان معنی دار است و زنان از مردان دارای رضایت شغلی بیشتری برخوردار هستند.

جدول شماره 9: تفاوت عزت نفس در میان زنان و مردان

جنسیت	تعداد	میانگین	تفاوت میانگین ها	t	درجه آزادی	سطح معنی داری
زنان	10	116	42	11/432	198	0/000
مردان	70	158				

همانطور که در جدول فوق مشاهده می گردد، میانگین نمرات عزت نفس زنان (116) و میانگین نمرات عزت نفس مردان (158) است که در سطح معنی داری 0.000 بیانگر این است که با 99٪ تفاوت معنی داری وجود دارد.

جدول شماره 10 میزان رابطه سابقه کاری کارکنان با عزت نفس آنان

98	میانگین عزت نفس
9 سال	میانگین سابقه کاری
44/984	t

0/000	سطح معنی داری
79	درجه آزادی
80	تعداد آزمودنیها

توضیح : با توجه به جدول بدست آمده رابطه بین متغیر سابقه کاری و عزت نفس برابر با 44/984 است که با توجه به سطح معنی داری 0/000 نتیجه میگیریم که بین متغیر سابقه کاری و عزت نفس رابطه معنی دار وجود دارد.

کالج پروژه



# کالج پروژه

## فصل پنجم

### بحث و نتیجه گیری

**خلاصه:**

ما در فصل اول این پژوهش در پی کشف رابطه بین عزت نفس کارکنان و رضایت شغلی آنها بودیم و همچنین به اهمیت و تعیین اهداف و فرضیات خود را مطرح کردیم.

در فصل دوم این پژوهش در ابتدای امر تعریفی از عزت نفس و رضایت شغلی مطرح کردیم و در بخش بعدی عواملی که موجب بالا بردن رضایت شغلی می شود و همچنین عوامل تاثیر گذار بر عزت نفس را معرفی نمودیم و به اختصار به توضیح آنها پرداختیم. در بخش بعدی نظرات مربوط به رضایت شغلی و عزت نفس را مطرح و در انتها نیز پژوهش های انجام گرفته را در این زمینه بازگو کرده ایم.

در فصل سوم جامعه آماری و روش نمودگیری را مشخص نمودیم و ابزار پژوهشی که همان آزمون رضایت شغلی آیزنک و پرسشنامه عزت نفس می باشد را معرفی و ویژگی های آن آزمون را مطرح کردیم و همچنین روش آماری را مشخص کردیم.

در فصل چهارم در ابتدا به شرح جداول توزیع فراوانی پرداختیم و در بخش دوم به تشریح سطح معنی داری از طریق آزمون t پرداختیم و به یک نتیجه گیری کلی از اجرای آزمون دست یافتیم.

## نتیجه گیری :

مدیران در رضایت شغلی کارکنان و کارمندان خود نقش به سزایی دارند و در واقع یکی از مهمترین ارکان هر محیط کاری به شمار می روند. در بخش خصوصی مدیران به علت باز بودن دستشان در تغییرات واحد خود، به مراتب سهم بیشتری در ایجاد رضایت شغلی و بالا بردن عزت نفس در کارمندان و زیردستان خود دارند. پرداخت منصفانه و به موقع حقوق کارمندان، ایجاد امکان ارتقای شغلی و ایجاد فضای صمیمی در محیط کاری از مهمترین امکانات آنهاست.

همانطور که در بخشهای مختلف این پژوهش عنوان شد بین عزت نفس و رضایت شغلی رابطه وجود دارد. هر چقدر میزان عزت نفس کارکنان بالاتر باشد به مراتب فرد قدرت کارایی بالاتر دارد و می تواند در مشکل ساز ترین موقعیت بهترین عملکرد را از خود نشان دهد و همین امر موجب رضایت در فرد می شود. در پژوهش ما نیز این رابطه مورد تایید قرار گرفته. در پژوهش آناز جلالی بین عزت نفس و رضایت شغلی رابطه سطح 0/05 معنی دار گردیده ولی در پژوهش ما رابطه در سطح 0/00 معنی دار گردیده. این نشان می دهد که بین عزت نفس و رضایت شغلی در پژوهش ما با اطمینان بیشتری معنی دار بوده.

از طرفی دیگر بین رضایت شغلی کارکنان زن و مرد تفاوت وجود دارد. بحثش هم این است که بخشی از رضایت مندی را فرهنگ تعیین می کند، چون ما در جامعه ای زندگی می کنیم که رضایت مندی فردی در ارتباط مستقیم با احساسی است که در واقع جامعه به ما تسری می دهد، وقتی در جامعه ای سقفی به نام تبعیض جنسی وجود داشته باشد، فضای سنگین آن ناخودآگاه تأثیر می گذارد و میزان رضایت مندی کاهش می یابد و هر کاری را که انجام شود، تحت تأثیر خود قرار می دهد. حالا این تأثیر گاهی اوقات باعث تقویت فرد می شود و گاهی را پرتوان تر و گاهی اوقات هم مانع از ادامه کار می شود و حرکت را کند می کند. در پژوهش ما نیز این مسئله تایید گردید که بین رضایت شغلی زنان و مردان تفاوت وجود دارد.

### پیشنهادهای مربوط به افزایش رضایت شغلی :

۱. همیشه به جنبه های مثبت کار نگاه کنید: اکثر ما عادت داریم که همیشه جوانب منفی را ببینیم. یک استراحت کوتاه، یا شاید هم یک مسافرت، می تواند به شما این فرصت را بدهد تا در مورد مسائل کاری خود بهتر فکر کنید. باید رفتارهای خودتان را در برابر کارتان خوب بررسی کنید. گاهی اوقات استرس باعث می شود نتوانید همه ی جوانب را به خوبی بسنجید. برخورد مثبت به همه چیز، زندگی شما را راحت تر و خوشایندتر می کند. پس همیشه به آینده خوش بین باشید.

۲. با همکارانتان صمیمیت برقرار کنید: یکی از دلایلی که گاهی اوقات باعث می شود فرد علاقه و اشتیاق خود را به کارش از دست بدهد، این است که رابطه ی خوبی با همکاران خود ندارد. مردم معمولاً تلاش می کنند تا در محل کار جدی باشند، چون کمال گرا هستند، اما نمی دانند که این مسئله باعث نمی شود که تنها و گوشه گیر باشند. یکی از دلایلی که می تواند شما را سالهای سال به شغلی مشغول و پایبند کند، همکارانتان هستند. شما تا زمانی می توانید اشتیاق و علاقه تان را به کار حفظ کنید، که بتوانید رابطه ی خوبی با همکارانتان برقرار کنید.

۳. با بالادستان خود گفتگو کنید: وقتی تنها هدفتان گرفتن ترفیع باشد، علاقه و اشتیاقتان به کار کمتر خواهد شد. اگر می خواهید برخی سیاست های شرکت را برای خود روشنتر کنید، باید بتوانید آزادانه با بالا دستانتان گفتگو کنید و آنها را از نقطه نظرات خود آگاه کنید. این یکی از بهترین راه ها برای سرعت بخشیدن به تغییر وضع موجود و پیشرفت در کار است.

۴. اگر این کار را نداشتید چه می شد؟ وقتی علاقه و اشتیاقتان را به کار از دست می دهید، یکی از بهترین سوالاتی که می توانید از خودتان پرسید این است که اگر اینجا کار نمی کردید، چه می شد؟ مردم معمولاً فکر می کنند که خوب اگر این کار را نداشتند حتماً جای دیگری مشغول کار دیگری بودند. اما واقعیت را باید پذیرید. باید پذیرید که کارتان این است و اگر این کار را نداشتید ممکن بود حتی بیکار بمانید!

۵. در سایر فعالیت های شرکت هم همکاری کنید: برای کارها و رویدادهای فوق العاده شرکت داوطلب شوید. ترتیب دادن مهمانی برای تنوع می تواند ایده جالبی باشد که هم خستگی شما را درمی آورد و هم علاقه تان را به کار کردن بیشتر می کند.

6. محل کارتان را زیبا کنید: برای زیباتر کردن محل کارتان می توانید از گل و گیاه، تابلو و اشیاء تزئینی دیگر استفاده کنید. زیبا بودن محل کار، شما را به کار کردن مشتاق تر می کند. می توانید تصاویری از اعضای خانواده تان را روی میز کارتان بگذارید، تا همیشه یادتان ماند که فقط برای خودتان کار نمی کنید .

### پیشنهاد برای بالا بردن عزت نفس :

- 1- خود را به عنوان شخصی منحصر به فرد با توانایی های خاص دوست داشته باشید.
- 2- به ویژگی ها و توانایی های هر چند کوچک که تنها از عهده شما برمی آیند، افتخار کنید.
- 3- برای غلبه بر ترس ها و نگرانی های خود از یک موقعیت خاص، با آن موقعیت روبرو شوید.
- 4- احساسات خود را مخفی نکنید و سعی کنید به شیوه ای مناسب آن را بروز دهید.
- 5- روزانه در هنگام انجام هر گونه فعالیتی، به خود اطمینان داشته باشید.
- 6- سعی در تغییر دادن افکار و رفتار دیگران نداشته باشید.
- 7- بر شغل یا موقعیت اجتماعی خود کنترل داشته باشید، نه اینکه موقعیت ها بر شما حکمرانی کنند.
- 8- به عنوان یک انسان با ویژگی های منحصر به فرد، به رشته تحصیلی، شغل و مقام خود ارزش بدهید نه اینکه رشته یا شغل به شما ارزش دهد.
- 9- در برقراری روابط با دیگران پیشقدم شوید.
- 10- از پیشداوری عجولانه و قضاوت های بی اساس در مورد دیگران دوری کنید.
- 11- در موقع صحبت با دیگران، تماس چشمی با مخاطب خود برقرار کنید.
- 12- به جای تکیه بر نتایج سنجش دیگران، بهتر است به معیارها و ارزش های محکم خود در زندگی تکیه کنید

## منابع :

- بیابانگرد، اسماعیل، روش های افزایش عزت نفس ، تهران، انتشارات انجمن اولیا و مربیان کشور، بهار ۱۳۷۳.
- پورمقدسیان، عبدالمجید، ۱۳۷۳، مقایسه عزت نفس و مفهوم خود تحصیلی دانش آموزان ، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبائی.
- دلاور، علی، ۱۳۸۰، مبانی نظری و علمی پژوهشی در علوم انسانی و اجتماعی ، تهران ، نشر رشد.
- رضائیان، علی؛ مدیریت رفتار سازمانی، تهران، سمت، ۱۳۸۰، چاپ دوم،
- ساینکون، اندرو؛ بهداشت روانی، ترجمه: حمیدرضا حسین شاهی برواتی، تهران، نشر روان، ۱۳۷۹، چاپ اول،
- شعاری نژاد، علی اکبر؛ روان شناسی عمومی، تهران، توس، ۱۳۷۰، چاپ چهارم،
- شفیع آبادی، ژیلا، اعتماد به نفس و تقویت، انتشارات تهران، ۱۳۷۲.
- شفیع آبادی، عبد...، ۱۳۷۵، پویایی گروه و مشاوره گروهی، تهران، انتشارات رشد.
- فیضی ، طاهره ، مبانی سازمان و مدیریت، انتشارات دانشگاه پیام نور، بهمن ۱۳۸۲
- مورهدو گریفن، رفتار سازمانی ، ترجمه: دکتر الوانی ، دکتر اسلامی نسب ، چاپ ششم ، تهران : انتشارات مروارید، ۱۳۸۰
- هافمن، کارل و دیگران؛ روان شناسی عمومی (از نظریه تا کاربرد)، ترجمه: سیامک نقش بندی و دیگران، تهران، ارسباران، ۱۳۷۹، چاپ اول، ج ۲،