

مطالعه عوامل مؤثر بر رضایت شغلی در کارکنان یکی از زندانهای کشور

رستم کلمحمدی * ، احمد حیدری پهلویان ** ، دکتر غلامحسین صدری *** ، دکتر عباسی زمانیان ****

چکیده

در یک بررسی که در سال ۱۳۷۶ توسط محققین ذکر شده انجام گرفت ، میزان رضایتمندی شغلی کارکنان یکی از زندانهای کشور مورد ارزیابی قرار گرفت. در این بررسی جامعه مورد مطالعه شامل کلیه کارکنان ثابت اعم از رسمی ، پیمانی ، قراردادی ، مامور به خدمت ، شاغل در زندان مذکور بود. ۶۲/۵ درصد شاغلین بدلیل علاقه به این شغل گرایش داشته اند ولی در زمان تحقیق ۲۹/۲ درصد به نوعی مایل به ترک شغل فعلی خود بوده اند. ۷۳ درصد از کارکنان بدلیل ساعات طولانی کار و کار در روزهای تعطیل به نوعی تحت فشار خانواده های خود بوده اند. ۷۱/۷ درصد از کارکنان در محیط کار و ۳۲/۳ درصد در خارج از محیط کار به نوعی مورد اهانت زندانیان و بستگان آنان قرار گرفته بودند. ۵۱/۵ درصد از کارکنان دارای رضایتمندی شغلی پایین بودند که مهمترین عامل در تعیین میزان رضایتمندی، حقوق و مزایا بوده است. کسانی که سابقه کار و سابقه ازدواج کوتاهتری دارند رضایتمندی پایین تری دارند. همچنین رضایتمندی در گروهی که سن کمتری دارند ، پایین تر بوده است. ۵۲/۱ درصد افراد با رضایتمندی پایین کسانی هستند که از مسکن اجاره ای استفاده نموده اند. میزان رضایتمندی با طول ساعت کار نسبت عکس داشته است بطوری که بیشترین گروه با رضایتمندی پایین کسانی بودند که شیفت ۲۴ ساعته داشته اند.

کلید واژه: نشنودی شغلی / رضایت شغلی / زندان / شاغلین

مقدمه

و رضایتمند جهت نگهداری و پرورش فرهنگی زندانیان ضروری است و از سوی دیگر تامین و حفظ و ارتقاء شغلی و سلامت کارکنان زندان نیز بسیار با اهمیت است. در این راستا محققین برآن شدند تا مطالعه جامعی بر روی کارکنان زندان همدان بصورت مقطعی انجام دهند که علاوه بر بررسی شرایط کار ، وضعیت و عوامل مرتبط با رضایتمندی شغلی آنان را مشخص نمایند. لازم به ذکر است که بخشی از تحقیق یاد شده در این مقاله آمده است.

حفظ امنیت اجتماعی یک ضرورت اجتناب ناپذیر در جامعه می باشد و لزوم وجود نهادها و نیروهایی که در اجزای قضایی کشور در تأمین امنیت بکوشند ، کاملاً روشن است. کار در محیط زندان با توجه به جمیع شرایط حاکم بر آن کاری بسیار خسته کننده بوده و عوامل متعددی برای ایجاد زمینه های نارضایتی شغلی و حتی عوارض جسمی و روانی در آن وجود دارد. وجود نیروهایی متخصص و در عین حال با نشاط و سالم

MSc *

MSc **

PhD ***

MD ****

دوم - کارکنان خشنود از سلامت روانی - جسمی برخوردار بوده و بیشتر عمر می کنند.

سوم - رضایتمندی شغلی پدیده ای است که از خود سازمان و شرکت فراتر می رود و اثرات آن در زندگی خصوصی فرد و خارج از سازمان نیز مشاهده می شود.

در بررسی پیشینه این تحقیق اگرچه نتایج مطالعه مشابهی در کشور یافت نگردید اما در سایر کشورها مطالعات مشابهی صورت گرفته است که حاکی از ارتباط بین عوامل محیطی و درجه زندان با میزان رضایتمندی شغلی و حتی عوارض جسمی، روانی است. در مطالعه دولارد (۳) ۴۱۹ نفر افسر زندان در استرالیا مورد مطالعه قرار گرفته است که ارتباط بین شدت امنیت زندان و علائم مربوط به رضایتمندی و استرین بررسی و معلوم گردیده کسانی که در قسمت های با شدت امنیت بالاتری کار کرده اند از رضایتمندی کمتری برخوردار بوده اند. همچنین دان (۴) در مطالعه مشابهی که بر روی ۲۷۴ مامور زندان انجام داده است ضمن تایید مطالعه فوق بین سطح تحصیلات و رضایتمندی ارتباطی یافت نموده است.

مواد و روش کار

این مطالعه بر روی ۹۹ نفر کارکنان زندان یکی از زندانهای کشور در سال ۱۳۷۶ بصورت توصیفی و مقطعی انجام شده که شامل کلیه کسانی است که شرایط ورود به تحقیق را داشته اند. برای جمع آوری اطلاعات در زمینه عوامل مرتبط و نیز میزان رضایتمندی شغلی از یک پرسشنامه بسته استفاده شده است. این پرسشنامه سنجش که توسط اسمیت، کندال و هیولین (۱۹۶۹) ساخته شده و طی سالهای بعد مورد بازنگری و اعتباریابی متعدد قرار گرفته است، یکی از رایجترین ابزارهای سنجش رضایتمندی شغل

رضایتمندی شغلی، حالت هیجانی لذت بخش و مثبتی است که از ارزیابی فرد در مورد تعریف نظری شغلش با تجارب شغلی او ناشی می شود (۱). در تعریف علمی، میزان رضایتمندی جایگاه نمره شخص در پرسشنامه سنجش رضایتمندی شغلی وی است. عوامل متعدد از جمله ماهیت کار، میزان حقوق و مزایا، نحوه ترفیعات، تلقی اجتماعی و خانواده نسبت به کار، سابقه کار، سن، نحوه کار، مسکن و امکانات رفاهی و غیره در تعیین میزان فشار شغلی و بالتبع رضایتمندی از کار مؤثر می باشند.

در این بررسی بسیاری از موارد که به نوعی در ارتباط با رضایتمندی باشند مورد مطالعه قرار گرفته است. اگرچه برای بیان وضعیت محیط کار در این تحقیق راههای متعددی قابل دسترسی بوده است، اما با یک دید جامع به شرایط محیط کار و پس از یک بازدید جامع از محیط مورد نظر محققین بر آن گردیدند تا عوامل مؤثر بر رضایتمندی کارکنان و نیز میزان رضایتمندی آنان را نیز سنجش و مؤلفه های مهم مؤثر بر ارتقاء آن را مشخص نمایند.

رضایتمندی از جهات مختلف برای کارکنان از اهمیت برخوردار است زیرا علاوه بر اینکه باعث کاهش بهره وری می گردد می تواند بتدریج باعث ایجاد عوارض روانی و حتی جسمانی گردد. رابینز (۲) پیشنهاد می کند که به سه دلیل بایستی به موضوع رضایتمندی شغلی کارکنان توجه کرد:

اول - غیبت از کار، ترک کار و استعفا در کارکنان ناراضی بیشتر است. در جوامعی که امکان کاریابی پس از ترک محل کار سابق کم است، افراد به جای ترک شغل ممکن است برای ابراز ناخشنودی شغل به روشهای منفعلانه متوسل گردند و در نتیجه خطر بیکاری ناآشکار سازمان ها، لطمه بیشتری خواهد زد.

جنبه ماهیت کار ، حقوق و ترفیعات مورد استفاده قرار گرفت. ضریب پایایی آزمون در این تحقیق با بهره گیری از روش دو نیمه کردن آزمون با در نظر گرفتن تعداد پرسشنامه برابر ۰/۸۴۷ بوده است که قابل قبول بوده است (۱۲).

پس از کد بندی ، اطلاعات جمع آوری شده با استفاده از نرم افزار EPI6 و SPSS با روشهای معمول آمار توصیفی ، داده ها مورد بررسی قرار گرفت.

نتایج

۹۸٪ کارکنان پرسشنامه های طرح را با حضور مجریان طرح تکمیل نمودند. در این بخش یافته های تحقیق پس از پردازش با استفاده از جداول نمودار ذیلاً آمده است. در تمامی موارد جوابهای مبهم ، دوگانه یا خالی بعنوان missing value در نظر گرفته و کنار گذاشته شده است

محسوب می گردد. پرسشنامه شامل عباراتی توصیفی است که پنج جنبه مربوط به رضامندی شغلی را که عبارتند از ماهیت کار ، نحوه سرپرستی ، حقوق ، ترفیعات و نگرش نسبت به همکاران را می سنجد. این ابزار برای نخستین بار در ایران توسط دکتر حسین شکر کن ترجمه و توسط تعدادی از روانشناسان (ارشدی ، امید ، ملائکه پور ، ۱۳۶۹ - غنی ۱۳۷۳ و عطار و براهنی ۱۳۷۴) مورد استفاده قرار گرفته شد و در تمام این مطالعات اعتبار و پایایی آن مورد تأیید قرار گرفته شده است (۵ تا ۱۱). از فرم ترجمه شده دکتر براهنی و عطار با تغییراتی که در بعضی سؤالات داده شد استفاده گردید که دارای سه گزینه جواب بوده است. تعداد سؤالات امتیازی ۳۷ و نمره هر سوال حداکثر ۲ بوده است.

در تحقیق فعلی بنا به شرایط محل تحقیق کل مقیاس بکار گرفته نشد بلکه تنها سه

جدول شماره ۱ : شاخصهای مرکزی (رضایتمندی شغلی) کارکنان مرد مطالعه

دامنه	میان	نما	انحراف معیار	میانگین در موارد	حد قابل قبول **	حداکثر نمره قابل دسترسی *	
۵۶	۳۴	۳۲	۱۱/۲۶	۳۳/۹۶	۳۶	۷۲	رضایتمندی کل
۳۸	۲۴	۲۸	۸/۳۱	۲۳/۳۱	۲۲	۴۴	رضایتمندی از ماهیت کار
۱۲	۶	۶	۴/۸۹	۵/۶۲	۶	۱۲	رضایتمندی از ترفیعات
۱۴	۵	۶	۲/۶	۴/۷۹	۸	۱۶	رضایتمندی از حقوق

* حداکثر نمره قابل دسترسی براساس بالاترین امتیاز از هر سوال و در مجموع در هر بخش رضایتمندی است.

** حد قابل قبول منظور کسب نصف حداکثر نمره قابل دسترسی در هر بخش است.

نتایج ، بدلیل نزدیک بودن میان ، نما و میانگین در نمرات رضایتمندی کل ، میتوان نتیجه گرفت که توزیع نمرات در جامعه از منحنی توزیع نرمال تبعیت نموده است.

جدول شماره ۱ شاخصهای مرکزی نمرات رضایتمندی کارکنان را به طور کلی و به تفکیک مؤلفه های رضایت از ماهیت کار ، ترفیعات و حقوق بصورت خام نمایش می دهد. با توجه به جدول

جدول شماره ۲ : توزیع رضایتمندی در گروه‌های دوگانه

گروه (۱) « رضایتمندی پایین » *	گروه (۲) « رضایتمندی بالا » **	
۵۱	۴۸	فراوانی
۵۱/۵	۴۸/۵	درصد

* رضایتمندی پایین = نمرات بین ۰ - ۳۴ (زیر میانگین نمرات)

** رضایتمندی بالا = نمرات بین ۲۲ - ۳۵ (بالای میانگین)

پایین‌تر از میانگین تقسیم شده است. براساس این جدول بیش از نصف شاغلین (۵۱/۵ درصد) در گروه ۱ یا افراد با رضایتمندی پایین قرار گرفته‌اند.

جدول شماره ۲ توزیع فراوانی و درصد شاغلین در گروه‌های دوگانه رضایتمندی کل را با توجه به نرمال بودن توزیع کلی ، نشان می‌دهد. بعلت نرمال بودن توزیع در جامعه ، به دو گروه بالاتر و

جدول شماره ۳ : شاخصهای مرکزی سن ، سابقه کار و سابقه ازدواج در ارتباط با رضایتمندی کل

سابقه ازدواج		سابقه کار		سن		رضایتمندی کل	پایین *	بالا **
انحراف معیار	میانگین (سال)	انحراف معیار	میانگین (سال)	انحراف معیار	میانگین (سال)			
۷/۸۶	۱۱/۷	۶/۸۹	۱۲/۴۷	۶/۶۹	۳۵/۳			
۸/۲۴	۱۴/۴۷	۶/۶۵	۱۳/۷۸	۸/۵۸	۳۸/۷۹			

کلیه موارد میانگین‌ها در گروهی که رضایتمندی کمتری دارند پایین‌تر است.

جدول شماره ۳ شاخصهای مرکزی سن ، سابقه کار ، سابقه ازدواج را در ارتباط با رضایتمندی کل نشان می‌دهد. همانطور که ملاحظه می‌گردد در

جدول شماره ۴ : شاخصهای رضایتمندی در ارتباط با رضایتمندی کل

رضایتمندی از حقوق		رضایتمندی از ترفیعات		رضایتمندی از ماهیت		رضایتمندی کل	پایین	بالا
انحراف معیار	میانگین (نمره)	انحراف معیار	میانگین (نمره)	انحراف معیار	میانگین (نمره)			
۲/۱۹	۳/۹۸	۲/۱۲	۴/۰۶	۵/۷۵	۱۶/۹۴			
۲/۷۴	۵/۶۴	۲/۵۳	۷/۲۹	۴/۲۶	۳۰/۰۸			

میانگین نمرات ، هم در کسانی که رضایتمندی پایین دارند و هم کسانی که رضایتمندی بالا دارند از حد نمره قابل قبول (حداقل کسب نصف امتیاز) در مؤلفه حقوق پایین‌تر است.

جدول شماره ۴ شاخصهای مرکزی رضایتمندی مؤلفه‌های ماهیت کار ، ترفیعات و حقوق در ارتباط با رضایتمندی کل نشان می‌دهد. همانطور که ملاحظه می‌شود در ستون مربوط به حقوق

بطوری که ۴۳/۸ درصد فاقد مسکن ملکی بوده و ۵۶/۳ درصد نیز که دارای مسکن ملکی می باشند با مسائلی چون وامهای طولی مدت و بدهی های دیگر مواجه بوده اند. این عامل در ارتباط با میزان رضایتمندی اهمیت پیدا نموده است. سایر عوامل مانند ساعات طولانی کار، کمبود استراحت، شغل دوم، کار در تنهایی، فشارهای ناشی از خانواده بدلیل ماهیت شغل و موضوع مورد اهانت قرار گرفتن در داخل و خارج از زندان همگی توانسته اند که بعنوان عامل فشار شغلی موجب کاهش رضایتمندی آنان گردند.

نکته مهم این است که ۶۲/۵ درصد از افراد در ابتدای استخدام بدلیل علاقه وارد این شغل شده اند ولی هم اکنون ۷۹/۲ درصد بنوعی (کاملاً و تا حدودی) مایل به ترک شغل فعلی خود بوده اند. رقم فوق نشان دهنده این است که بسیاری از کارکنان بالاجبار به این کار ادامه داده اند. بنابراین تأمین خشنودی از کار در این افراد ضروری بنظر بوده است.

نتایج نشان داده است که اگرچه در مجموع میزان رضایتمندی در افراد مورد مطالعه پایین بوده است، لیکن همبستگی بین نمره رضایتمندی کل و مولفه های داخلی آن نشان داده است که عامل مهم در کاهش رضایتمندی حقوق و مزایا بوده است و ترمیم این عامل می تواند نقش مهمی در بازسازی و ارتقاء رضایتمندی گردد. اگرچه میانگین نمره در مؤلفه های دیگر با فاصله زیادی بالاتر است اما اصلاح محیط کار می تواند در ارتقاء رضایتمندی اهمیت داشته باشد. همچنین ارتقاء عوامل مرتبط با معیشت این کارکنان نیز می تواند باعث افزایش رضایتمندی آنان گردد.

میانگین سن، سابقه کار و سابقه ازدواج (سال) در گروهی که رضایتمندی ندارند، پایین تر است. این موضوع نشان می دهد که افراد با سابقه

سایر نتایج بررسی نشان داد که ۴۳/۸ درصد شاغلین فاقد مسکن بوده و ۵۰ درصد اضافه کاری دارند. مقایسه دو گروه نوبت کاروشیفت ثابت معلوم گردید که نوبت کاران ۲۴ ساعت کار و ۲۴ ساعت استراحت رضایتمندی کمتری دارند. میانگین ساعت استراحت به ۸ ساعت کار روزانه ۱۲/۴۸ ساعت است که باید ۱۶ ساعت باشد. ۱۵/۵ درصد دارای شغل دوم می باشند و ۶/۴ درصد اظهار نموده اند که کار در زندان شغل دوم آنان محسوب می گردد. ۶۲/۵ درصد از افراد در ابتدای استخدام بدلیل علاقه وارد این شغل شده اند ولی هم اکنون ۷۹/۲ درصد بنوعی (کاملاً و تا حدودی) مایل به ترک شغل فعلی خود هستند. ۷۳ درصد از شاغلین بدلیل ساعت طولانی کار و کار در روزهای تعطیل بنوعی (کاملاً و تا حدودی) تحت فشار خانواده های خود هستند. ۳۹/۸ درصد از شاغلین اعتقاد داشته اند که در مواقع اضطراری از جانب مسئولین و همکاران یاری نمی شوند. ۷۱/۱ درصد از کارکنان در محیط کار و ۳۲/۳ درصد در خارج از محیط کار بنوعی (ندرتاً، گاهی، مکرراً) مورد اهانت زندانیان واقع شده اند. ۵۶/۳ درصد از این شاغلین در تنهایی کار می کرده اند.

بحث

در یک دید کلی به نتایج بررسی با توجه به جامعیت و ابعاد گوناگون مؤثر بر رضایتمندی شغل این گروه از شاغلین می توان گفت که مجموعه عوامل تأثیر گذار بر رضایتمندی به گونه ای بر این افراد احاطه داشته اند که در تمام مؤلفه های سنجش رضایتمندی ضعیف بودن رضایتمندی مشهود گردیده است. در این بین موضوع حقوق و مزایا مهمترین عامل بوده است و نتایج پژوهش نشان داد که شاغلین در تنگنای معیشتی می باشند،

- فرسودگی شغلی معلمان ... ، پایان نامه کارشناسی ارشد، ۱۳۷۴، دانشگاه تربیت مدرس.
۲. غنی ، سعید ، بررسی رابطه سبک های رهبری مدیران با خشنودی شغلی و ارزشیابی عملکرد معلمان مدارس راهنمایی پسرانه اهواز. پایان نامه کارشناسی ارشد ، دانشگاه شهید چمران اهواز. ۱۳۷۳.
3. Dollard MF, Winefield AH, A. Test of the demand-control/support model of work stress in correctional officers. J. of occupational health Psychologic. Jul ; 3(3) : 243-64. 1998.
4. Dunne MP, Marrison D. Health, stress and job satisfaction in prison officers. J. of occupational health and safety. No 1 p.49-58 1991.
5. Beck, A.T., Rush, A.J., Shaw, B.F., and Emey. G. (1979). Cognitive Therapy of depression : New York : Guilford Press.
6. Lazarus, R.S., and Cohen, J., B. (1977). Environmental Stress. Inl, Altman and J.F. wohlwild (Eds).
7. Zung, W.W.K., and Cavenar, jr.j.o (1981) Assessment Scale and Technique in " Hand book onstveet and Anyiety. Kalash, I.L., Schlesinger, L.,B. and associate (Eds). Jossey-Bass.
۸. روانشناسی اجتماعی ، استوارت ، از کمپ ، ترجمه ماهر ، فرهاد (۱۳۶۹) ، انتشارات معاونت فرهنگی آستان قدس رضوی.
۹. میچل ، ترس آر ، ترجمه شکرکن ، حسین. (۱۳۷۳) رفتار سازمانی ، انتشارات رشد.
۱۰. کورمن ، آبرام ، روانشناسی صنعتی ، ترجمه حسین شکرکن ، انتشارات رشد ، ۱۳۷۰.
۱۱. رایبیز و استیفن ، (۱۹۹۱) ، مدیریت رفتار سازمانی ، ترجمه علی پارسائیان و محمد اعرابی (۱۳۷۴) ، انتشارات مؤسسه مطالعات و پژوهشهای بازرگانی.
۱۲. سیف ، علی اکبر . اندازه گیری و ارزشیابی پیشرفت تحصیلی ، انتشارات نگاه ، تهران ، ۱۳۶۸.

کار پایین و البته سن کمتر و سابقه تأهل کمتر می باشد ناراضایتمندی بیشتری دارند. قاعدتاً می توان نتیجه گرفت که افراد اگرچه بتدریج به وضع موجود عادت می کنند ولی طیف غالب آنان رضایتمندی بالایی نداشته اند. از آنجایی که پویایی سازمانها تا حدود زیادی وابسته به رضایتمندی قشر جوان شاغلین می باشد توصیه می شود راهبردهای مناسب جهت افزایش خشنودی شغلی این گروه بطور ویژه فراهم گردد.

متاسفانه برای مقایسه نتایج این تحقیق با مطالعات مشابه ، موردی در کشور بدست نیامد و در مواردی که در خارج از کشور مطالعه و منتشر گردیده است نتایج همسو بوده است بطور مثال در مطالعه دولارد (۱) ۴۱۹ نفر افسر زندان در استرالیا مورد مطالعه قرار گرفته است که ارتباط بین شدت امنیت زندان و علائم مربوط به رضایتمندی و استرین بررسی و معلوم گردیده کسانی که در قسمت های با شدت امنیت بالاتری کار کرده اند از رضایتمندی کمتری برخوردار بوده اند. همچنین دان (۲) در مطالعه مشابهی که بر روی ۲۷۴ مامور زندان انجام داده است ضمن تایید مطالعه فوق بین سطح تحصیلات و رضایتمندی ارتباطی یافت نموده است.

سپاسگزاری

بدینوسیله از مشورتهای مؤثر آقای دکتر حسین محبوب کمال تشکر را داریم.

منابع

۱. عطار ، حمید (۱۳۷۴) بررسی رابطه خشنودی شغلی سلامت روانی کارکنان یک مجتمع صنعتی. رساله فوق لیسانس روانشناسی بالینی. دانشگاه علوم پزشکی تهران. بدری گزگری ، رحیم ، سندرم روانشناسی