**2-2-2- عملکرد شغلی**

**تعریف عملکرد شغلی**

عملکرد شغلی به عنوان ارزش سازمانی رفتارهای شغلی کارمند در زمان‌ها و موقعیت‌های شغلی مختلف تعریف می شود. منظور از ارزش سازمانی، برآوردی است که سازمان از فعالیت‌ها و خدمات کارکنان خود دارد؛ نظیر انجام وظیفه شغلی یا داشتن رابطه کاری مناسب با دیگر کارمندان (برمن[[1]](#footnote-1)، 2003). نکته مهم در این تعریف این است که عملکرد شغلی به عنوان خاصیت یا ویژگی رفتاری معین تعریف شده، به ویژه این که عملکرد شغلی به عنوان خصوصیتی یک پارچه از رفتارهای جداگانه و مجزا که در گستره‌ای از زمان رخ می دهد در نظر گرفته شده است. نکته دوم در این تعریف این است که ویژگی رفتاری عملکرد شغلی، به ارزش مورد انتظار سازمان برمی‌گردد. با این تعریف، می توان عملکرد شغلی را به عنوان متغیری که بین مجموعه‌ای از رفتارها که توسط افراد متفاوتی انجام می شود و رفتارهایی که به وسیله افرادی مشابه در زمان‌ها متفاوت انجام می پذیرد به شمار آورد (برمن، 2003).

اسپکتور[[2]](#footnote-2) بیان می کند که مردم زمانی می توانند در مشاغل خود به خوبی عمل کنند که از توانایی و انگیزش لازم برای داشتن عملکرد مناسب بهره‌مند باشند. در واقع وی معتقد است که توانایی و انگیزش، حالت و نیرویی درونی است که فرد را به رفتارهای خاصی وا می دارد. انگیزش باعث می شود که فرد، رفتاری را به صورت جهت دار، با تلاش و جدیت و تداوم در طول دوره زمانی خاص انجام دهد (اسپکتور، 2008).

در مورد عملکرد، دیدگاه‌های مختلفی ارائه شده است. عملکرد شغلی در واقع به مجموع رفتارهایی که در ارتباط با شغل، افراد از خودشان بروز می دهند یا به عبارتی میزان محصول و بازدهی است که به موجب اشتغال فرد در شغلش (اعم از خدماتی، آموزش و تولیدی) حاصل می شود (رشیدپور[[3]](#footnote-3)، 2000).

عملکرد شغلی همان بازده افراد طبق وظایف قانونی و مقرر می باشد و عبارت است از پیامد فعالیت‌های نیروی انسانی در خصوص انجام وظایفی که به او واگذار می شود و میزان تلاش و حدود موفقیت کارمند در اجرای وظایف شغلی و تکالیف رفتاری مورد انتظار را بیان می کند (بابو[[4]](#footnote-4) و همکاران، 1997). همچنین منظور از عملکرد شغلی نحوه و میزان انجام وظایف و مسئولیت‌های محوله توسط کارشناس می باشد (الوانی و معمارزاده[[5]](#footnote-5)، 1995).

**عوامل مؤثر در عملکرد شغلی**

توانایی و انگیزش: مارچانت[[6]](#footnote-6) (2000)، دو عامل توانایی و انگیزش را در عملکرد شغلی مؤثر می داند وی بیان می کند که جهت توان‌مند کردن افراد می بایستی آن‌ها را آموزش داد و برای برانگیختن آن‌ها باید از عوامل انگیزشی استفاده کرد، در واقع دو عامل انگیزشی و آموزشی در عملکرد شغلی افراد از دید وی نقش تعیین‌کننده دارند (رضوان‌فر و رضایی، 1386).

انسان‌ها انگیزه‌های جسمانی، روانی و اجتماعی گوناگونی دارد که میزان فعالیت آن‌ها را کنترل می کند و در حد امکان ارضای این انگیزه ها، از کار و فعالیت خود احساس خشنودی می کنند. صرف نظر از غذا و مسکن، انسان‌ها به دنبال انگیزه هایی از قبیل احساس موفقیت، احساس مسئولیت، جلب احترام و محبت متقابل با دیگران و تلاش برای خود شکوفایی هستند. به نظر هرزبرگ[[7]](#footnote-7) احساس رضایت مندی از نوع کار و حرفه و این که شخص خود را در حال پیشرفت بداند و احساس خود شکوفایی مهم ترین عامل علاقه‌مندی به شغل است و میزان درآمد و محیط روانی کار از این لحاظ در درجه دوم اهمیت قرار دارد (حجازی و اروانی، 1381).

یکی از مسائلی که پیوسته که نظر دانشمندان را به خود جلب کرده است انطباق محیط و الگوهای محیطی با ویژگی‌های شخصیتی افراد است که خرسندی و ارضاء نیاز درونی فرد را به همراه دارد و زمینه‌های پیشرفت در فعالیت‌های شغلی و اجتماعی فرد را نیز فراهم می نماید. هالند[[8]](#footnote-8) (1973) نظریه خود را در زمینه شغل و شخصیت چنین بیان می دارد که اگر ما الگوی شخصیتی یک فرد و الگوی محیطی او را بدانیم می توانیم در اصل با بکارگیری دانسته هایمان در مورد تیپ‌های شخصیتی و الگوهای محیطی به پیش بینی برخی از نتایج این‌گونه سازگار شدن‌ها پرداخت. این گونه نتایج شامل انتخاب شغل، تغییرات کاری، موفقیت شغلی، صلاحیت فردی و رفتار تربیتی و اجتماعی می‌گردد. جریان تصمیم گیری تحت تأثیر تجارب حاصل از تحصیلات، اشتغال، خصوصیات ارثی و فشارهای اجتماعی است. به اعتقاد کینزبرگ[[9]](#footnote-9)، انتخاب شغل فرایندی پیوسته و تکاملی است و با عواملی نظیر ارزش‌های فردی، واقعیات محیطی، عوامل عاطفی فرصت‌های تربیتی بستگی کامل دارد. به عبارت دیگر، انتخاب شغل فرایندی است که طی زمان خاص انجام می گیرد و زمان خاص آن هنگامی است که فرد طی آن به توافق میان انتظارات و امکانات و خصوصیات خود برسد (شفیع آبادی، 1375).

سلطانی (1384)، عوامل زیر را موجب کاهش عملکرد شغلی بیان کرده است:

1. پرحجمی کار از لحاظ کیفی و کمی

2. ناکامی‌های شغلی (مانند نقش مبهم داشتن، تعارض در نقش، نداشتن تخصص بالا، فقدان راهنمای توسعه شغلی، فقدان ارتباط و ... ).

3. تغییر شغل

4. محرومیت شغلی

5. محیط فیزیکی سر و صدا و ...(سلطانی، 1384).

**ويژگي‌هاي شغل**

**پيش درآمد نگرش ويژگي‌هاي شغل مطالعات ترنر و لارنس[[10]](#footnote-10) بود. آن‌ها به منظور سنجش واكنش كاركنان در برابر شغل‌هاي مختلف يك پروژه بزرگ را به مورد اجرا گذاردند. ايشان عقيده داشتند كه كاركنان شغل‌هاي پيچيده و پر تلاش را به شغل‌هاي يكنواخت و كسالت‌آور ترجيح مي دهند و معتقدند كه پيچيدگي شغل، رضايت و حضور كاركنان را به دنبال خواهد داشت (مورهد گريفين[[11]](#footnote-11)، 1374).**

**ويژگي‌هاي شغل اشاره به چگونگي فعاليت ها، وظايف، تكاليف و ابعاد مختلف يك شغل دارد. بعضي از مشاغل، متعارف و جاري هستند زيرا فعاليت‌هاي آن‌ها يك‌دست شده و تكراري مي‌باشند و بعضي ديگر غير‌معمول؛ بعضي‌ها نياز به مهارت‌هاي گوناگون دارند و بعضي ديگر ميدان عملي محدود؛ بعضي‌ها كارمند را با واداشتن به تبعيت دقيق از روند‌ها خسته مي‌كنند و بعضي ديگر به كارمندان آزادي عمل براي انجام دادن كار به ميل خود مي‌دهند. بعضي از كارها زماني بيشترين توفيق را به همراه دارند كه به وسيله گروهي از كارمندان به صورت جمعي صورت بگيرند و بعضي ديگر به وسيله افرادي كه در اصل مستقلاً كار مي‌كنند (دهقان مروست، 1378).**

 نظريه‌هاي مرتبط با ويژگي‌هاي شغل

**راه يا شيوه‌اي كه كارها درهم آميخته مي‌شود تا مشاغل فردي به وجود آيد بر عملكرد و رضايت شغلي كاركنان اثر مي‌گذارد. در اين بخش در زمينه ويژگي‌هاي شغل تئوري هایي را مطرح مي‌كنيم.**

**مدل خصوصيات ويژه شغل**

**در اين شيوه از طراحي شغل يك سري خصوصياتي در شغل مانند تنوّع در وظايف، استقلال و اختيار كافي در انجام شغل، روابط متقابل با ساير مشاغل و مسئوليت و مهارت كافي در شغل مي‌تواند موجب انگيزش شاغلين گردد. در مطالعه ديگري به خصوصياتي از قبيل احساس هويت در كار، وجود بازخورد در شغل‌ها، ارتباط كافي و صميمانه با سايرين، تنوّع در شغل، استقلال و اختيار اشاره شده و وجود اين‌گونه از عوامل در شغل موجد انگيزش شناخته شده اند. اين مدل مشخص مي‌كند چگونه مي‌توان شغل‌ها را طراحي مجدد كرد كه كاركنان خود و شغل خود را مهم بدانند و به عبارتي احساس اهميت كنند (دهقان مروست، 1378).**

**به‌طور مشخص اين مدل بر اين نظر تاكيد دارد كه غني كردن عناصر معين مشاغل در تغيير حالات رواني افراد موثر بوده و اثربخشي فعاليت آنان را افزايش دهد. لازم بذكر است كه اين مدل براي تشريح رفتار افرادي موثر است كه از درجه نياز بالايي براي رشد و توسعه كاري برخوردار مي‌باشند. بر اساس این مدل هر شغل را مي‌توان بر حسب پنج بعد اساسي يا هسته اي تشريح كرد اين پنج بعد عبارتند از: تنوّع مهارت، هويت تكليف يا وظيفه، اهميّت تكليف، استقلال در كار و بازخورد (دهقان مروست، 1378).**

**تئوري ويژگي‌هاي شغلي**

**در رشته رفتار سازماني، اين واقعيت‌ها از چشم پژوهش‌گران پنهان نمانده است. آن‌ها تئوري ويژگي‌هاي شغلي را ارايه كرده اند تا بتوانند ويژگي‌هاي شغل ها، تركيب اين ويژگي‌ها در يكديگر و رابطه ويژگي‌هاي شغلي با انگيزه كاركنان، رضايت شغلي و عملكرد آنان را شناسايي و معرفي كنند (رابينز[[12]](#footnote-12)، 1384).**

 **هاكمن با همكاري الدهام و با استفاده از نتايج مربوط به مطالعات تفاوت‌هاي فردي، تئوري ويژگي‌هاي شغل را ارائه داد. از نظر هاكمن و الدهام[[13]](#footnote-13) حالات رواني حساس هسته اصلي تئوري را تشكيل مي‌دهند. به عقيده آن‌ها حالات مزبور نشان دهنده چگونگي واكنش فرد نسبت به وظيفه خود تحت تاثير ويژگي‌هاي شغل مي‌باشد. آن‌ها حالات رواني حساس را به شرح زير تعريف كرده اند:**

1. **معني دار بودن كار**
2. **پذيرش مسئوليت نتايج كار**
3. **آگاهي از نتايج (دهقان مروست، 1378).**

**نظريه ويژگي‌هاي ضروري شغل**

**روش مبتني بر ويژگي‌هاي شغلي به وسيله دو پژوهش‌گر به نام ترنر ولارنس در سالهاي مياني1960 ارايه شد. آن‌ها براي ارزيابي اثر انواع مختلف شغل بر ميزان رضايت و غيبت كاركنان يك روش تحقيق ارايه نمودند. آن‌ها پيش بيني كردند كه كاركنان مشاغلي را ترجيح مي‌دهند كه پيچيده، چالش‌گر يا هماوردطلب باشد؛ يعني اين شغل‌ها موجب افزايش رضايت شغلي و كاهش نرخ يا ميزان غيبت آنان خواهد شد. اين دو پژوهش‌گر پيچيدگي كار را بر اساس شش ويژگي تعريف كردند :**

1. **گوناگوني يا متنوّع بودن كار،**
2. **استقلال يا آزادي عمل در كار،**
3. **مسئوليت،**
4. **دانش و مهارت،**
5. **روابط متقابل اجتماعي كه مورد نياز است و**
6. **روابط متقابل اجتماعي كه اختياري است (دهقان مروست، 1378).**

**هر قدر شغل از نظر اين ويژگي‌ها نمره بالاتري مي‌گرفت، از نظر اين دو پژوهش‌گر، پيچيده تر بود.ارايه اين تئوري به وسيله اين دو پژوهش‌گر به سه دليل از اهميت زيادي برخوردار بود.**

* **نخست: آن‌ها توانسته‌اند ثابت كنند كه كاركنان سازمان‌ها نسبت به مشاغل گوناگون واكنش‌هاي متفاوت نشان مي‌دهند.**
* **دوم: آن‌ها توانسته‌اند مجموعه‌اي از ويژگي‌هاي شغلي را بر شمارند كه مي‌توان كارها را بر آن اساس مورد ارزيابي قرار داد.**
* **و سوم: اين‌كه آن‌ها به نياز‌هاي فردي توجه كردند تا ببينند اختلافات فردي چگونه باعث مي‌شود كه آن‌ها در برابر شغل‌هاي متفاوت واكنش‌هاي گوناگون از خود نشان دهند (رابينز، 1384).**

**مورهد و گريفين (1382) بيان مي‌دارند كه اين پيش بيني‌ها بر روي چهارصد و هفتاد نفر از كاركنان چندين كارخانه توليدي كه داراي چهل و هفت شغل مختلف بودند آزمايش شدند. براي اندازه‌گيري متغير‌هاي مربوطه از روش مشاهده ميداني و مصاحبه استفاده شد. درجه پيچيدگي شغل برابر مجموع اندازه‌هاي شش ويژگي شغل بود و با رضايت و حضور كاركنان همبستگي داشت. نتايج بدست آمده روابط پيش بيني شده بين پيچيدگي وظيفه و حضور را تاييد كردند، ولي هيچ گونه رابطه اي بين پيچيدگي وظيفه و رضايت مشاهده نشد (مورهد و گريفين، 1382).**

الگوي ويژگي‌هاي شغلي

**تئوري خاصي كه ترنر و لارنس مبتني بر پيش نيازهاي شغلي ارائه كردند سنگ بناي چيزي را گذاشت كه مي‌توان بدان وسيله ويژگي‌هاي كار را تعريف كرد و به رابطه بين انگيزش، عملكرد و رضايت شغلي افراد پي برد. يعني هاكمن و الدهام توانستند الگوي ويژگي‌هاي شغلي را (بر آن اساس ) ارائه كنند (رابينز، 1384).**

**هاكمن و همكارانش مي‌خواستند كه كارگرها براي انجام دادن كار خود داراي انگيزه بالايي باشند پنج بعد شغل را در نظر گرفتند. با توجه به الگوي ويژگي‌هاي شغلي، هر نوع كار يا شغلي را مي‌توان بر حسب 5 بعد اصلي كار، به شرح زير، بيان كرد:**

* تنوع وظایف**: شغل شامل وظایف متنوّعی بوده، که یک فرد می تواند از مهارت‌های گوناگونی بهره گیرد.**
* هویت وظیفه**: وظایف شغلی به نحوی معین شده اند که کار از ابتدا تا انتها برای شاغل مشخص بوده و فرد تصویر کاملی از وظایف شغلی خود داشته و خود بخش مهمی از کار تلقی می‌شود.**
* اهمّیت وظیفه**: شغل دارای اهمّیت و ارزش بوده و اثرات محسوسی بر زندگی یا کار افراد دیگر دارد.**
* استقلال**: شاغل تا حدی در برنامه ریزی زمانی کار، در تعیین رویه‌های کاری، از استقلال و آزادی عمل بر خوردار است.**
* بازخورد**: شغل طوری طراحی شده که اطلاعات واضح و مستقیم در مورد اثر بخشی نتایج و عملکرد کاری به شاغل می دهد (دهقان مروست، 1378).**

 **طراحي مجدّد مشخصه‌هاي شغلي**

**در راستاي طرح مدل مشخّصه‌هاي شغل[[14]](#footnote-14) در اين بخش ابتدا شرايط لازم برای ارتقاء‌ سطح عملكرد و رضايت شغلي مطرح گرديده و آن‌گاه چگونگي فراهم نمودن آن شرايط مورد بررسي قرار مي‌گيرند. چنان‌چه هريك از كاركنان با شغل‌شان به بهترين شكل تناسب داشته باشند، آن‌گاه وادار نمودن كاركنان به انجام كار از طريق توسل به روش‌هايي نظير اجبار و اغوا كمتر ضرورت پيدا مي‌كند. به عبارتي آنان به منظور دستيابي به پاداش و همچنين رضايت شخصي سعي مي‌كنند كه كارشان را بنحو احسن انجام دهند. به منظور تشريح بهتر اين مسئله طرح يك سؤال مي‌تواند ياري دهنده باشد (دهقان مروست، 1378).**

**هنگامي كه فرد سعي مي‌نمايد تا كارش را با پشت‌كار و بهره وري بيشتري انجام دهد چه نتيجه‌اي عايدش مي‌گردد؟ در صورتي كه بين فرد و شغلش تناسب وجود داشته باشد، پاسخ اين سؤال اين است كه وي در اثر انجام كارش احساس خشنودي نموده و یا اينكه نسبت به خودش و كاري كه انجام مي‌دهد نظر مساعدي پيدا مي‌نمايد. اصطلاحي كه معمولاً به منظور تشريح اين حالت به كار برده مي‌شود، انگيزش دروني مي‌باشد. زماني كه شخص از انگيزش دروني بالا برخوردار است، احساسش تا حدود زيادي به اين مسئله بستگي دارد كه تا چه حد كارش را خوب انجام داده است. عملكرد خوب خود نوعي پاداش فردي است كه به نوبه خود بعنوان يك انگيزه باعث مي‌گردد كه فرد كارش را بنحو احسن انجام داده و آن را ادامه دهد. از آن‌جا كه عملكرد ضعيف باعث ايجاد يك نوع احساس ناخوشايند در فرد مي‌گردد، لذا وي مي‌كوشد تا از طريق تلاش بيشتر، از بروز نتايج و پيامدهاي ناخوشايند در آينده جلوگيري نموده و از طريق عملكرد بهتر به پاداش دروني دست يابد. به‌عبارتي نتيجه حاصله اين است كه در رابطه با انجام كار با كيفيت مطلوب و ايجاد انگيزش كاري دروني، يك سيكل پيوسته و ممتد بوجود مي‌آيد (دهقان مروست، 1378).**

**انگيزش دروني پيامدهاي فردي و شغلي ديگري نظير بهبود اثربخشي و رضايت شغلي را نيز به دنبال دارد كه براي سهولت كار ابتدا به تشريح بيشتر انگيزش دروني و در مراحل بعد ساير نتايج و پيامدها را مورد بحث و بررسي قرار خواهند گرفت.**

**ايجاد شرايط لازم جهت انگيزش دروني**

**به منظور ايجاد انگيزش دروني در كاركنان عموماً سه حالت و وضعيت اساسي مي‌بايست وجود داشته باشد. اول آن‌كه فرد مي‌بايست كار را در چهار چوب سيستم ارزشي خود با معني تلقي نمايد. چنان‌چه كاري كه انجام مي‌شود، همانند گذاشتن گيره كاغذ در داخل يك جعبه،‌ كم اهميت و ناچيز باشد،‌ در اين صورت فرد داراي انگيزه دروني نخواهد بود. در مرحله دوم فرد مي‌بايست در قبال نتايج انجام كار احساس مسئوليت نمايد. چنان‌چه وي دريابد كه كيفيت كار انجام شده بيشتر به عوامل خارجي نظير روش‌ها و دستورالعمل‌ها، سرپرستان يا ساير افرادي كه در بخش‌هاي ديگر به كار اشتغال دارند بستگي دارد تا خلاقيت و تلاش او، در اين صورت هيچ‌گونه دليلي نمي‌بيند كه به هنگام انجام مناسب كار احساس خوشحالي و به هنگام انجام كار به‌گونه‌اي نامناسب احساس ناراحتي نمايد. نهايتاً‌ فرد مي‌بايست از نتايج كارش آگاهي يابد. چنان‌چه امور به‌گونه اي تنظيم شده باشند كه فرد قادر به ارزيابي كيفيت عملكرد خود نباشد، آن‌گاه چگونه مي‌تواند به هنگام انجام درست كار، ‌احساسي خوشايند، مطلوب و به هنگام انجام نادرست كار،‌ احساسي ناخوشايند و نامطلوب داشته باشد (دهقان مروست، 1378).**

 **در واقع مشكلات مربوط به انگيزش در كار، اغلب زماني بروز مي‌نمايد كه شغل آنان به‌ گونه اي طراحي شده باشد كه آن‌ها آن را بدون معنا تلقي نموده،‌ در مقابل نتايج حاصل از انجام كار احساس مسؤليت نكرده و اطلاعي از چگونگي انجام كارشان نداشته باشند. در مقابل چنان‌چه شغل به نحوي طراحي گردد كه بتواند اين سه حالت را در فرد ايجاد نمايد آن‌گاه حتي افراد تنبل نيز نسبت به انجام آن برانگيخته خواهند گرديد. پس از درك و فهم نقش مهمي كه حالات سه گانه ياد شده در رابطه با انگيزش كاركنان ايفاء مي‌نمايند، اين سؤال مطرح مي‌گردد كه چگونه مي‌توان اين حالات را در كاركنان ايجاد نمود؟ در راستاي پاسخ به اين سؤال اشاره به مشخصه‌هاي شغلي و تشريح آن‌ها ضرورت دارد (دهقان مروست، 1378).**

**مشخّصه‌ها یا ابعاد مختلف شغلي**

**از آن‌جا كه حالات رواني ياد شده در بخش پيش از جمله حالات دروني فردي مي‌باشند كه نمي‌توان آن‌ها را به گونه‌اي مستقيم مورد دست‌كاري یا تغيير قرارداد، لهذا آن‌چه مورد توجه قرار مي‌گيرد ابعاد و مشخصه‌هاي شغلي مي‌باشند كه به گونه‌اي عيني و عقلاني قابل‌ اندازه‌گيري بوده و مي‌توان از طريق آن‌ها حالات رواني و نهايتاً انگيزش را تحت تأثير قرار داد. بر اساس مدل مشخصه‌هاي شغلي پنج مشخصه شغلي وجود دارد كه سه مورد از آن‌ها در بامعني تلقي نمودن شغل، يك مورد در ايجاد حالت احساس مسئوليت و ديگري در آگاهي از نتايج كار مؤثر مي‌باشد (دهقان مروست، 1378).**

**بامعني تلقّي نمودن كار[[15]](#footnote-15)**

**عوامل متعدّد و مختلفي وجود دارند كه توجه به آن‌ها مي‌تواند موجب بامعني و مفهوم شدن كار براي فرد شاغل گردد. اين عوامل عبارتند از :‌ 1- تنوع وظایف 2- هويّت وظيفه 3- اهمّيت وظيفه. در بخش زير سعي گرديده كه هريك از اين عوامل به تفضيل مورد بحث و بررسي قرار گيرند (دهقان مروست، 1378).**

1-تنوع وظایف**[[16]](#footnote-16)**

**عبارت است از ميزان نياز شغل به انجام فعاليت‌هاي مختلف و گوناگون، تا از اين رهگذر فرد بتواند از مهارت‌ها و استعدادهاي مختلف خود استفاده نمايد. چنان‌چه شغلي نيازمند انجام فعاليت‌هاي تلاش برانگيز با مهارت‌ها و استعدادهاي مختلف باشد، آن‌گاه آن شغل براي فرد شاغل بامعني تلقي مي‌گردد. تعداد بسياري از بازي‌ها و سرگرمي‌ها، جذابيت خود را مديون بر انگيختن نيروهاي ذهني و مهارت‌هاي حركتي مي‌باشند (هاکمن و اُلدهام[[17]](#footnote-17)، 1980).**

**شغل‌هايي كه از تنوّع و گوناگوني بيشتري برخوردارند از نظر كاركنان جذابترند، زيرا مهارت‌هاي بيشتري را مي‌طلبند. چنين مشاغلي خستگي و رنج ناشي از انجام كارهاي تكراري را از ميان بر مي‌دارند. چنان‌چه كار فيزيكي باشد، ماهيچه‌هاي مختلفي به كار گرفته شده و نتيجتاً تعداد معدودي از ماهيچه‌ها، بيش از اندازه در يك روز به كار گرفته نمي‌شوند. تنوّع در مهارت‌هاي مورد نياز به كاركنان احساس شايستگي بيشتري مي‌بخشد، زيرا آن‌ها مي‌توانند كارهاي گوناگون را با استفاده از مهارت‌هاي مختلف به انجام برسانند (هاکمن و اُلدهام، 1980).**

**از طرفي بين تنوع وظایف و احساس كارا بودن ارتباط تنگاتنگي وجود دارد. تحقيقات متعدد انجام شده در اين رابطه به اين نكته اشاره دارند كه افراد از بدو تولد تا كهن‌سالي به‌دنبال فرصتي جهت كشف و دست‌كاري محيط خود مي‌باشند تا در اين راستا از طريق استفاده از مهارت‌هاي خود و آزمايش آن‌ها احساس اثر بخش بودن نمايند (هاکمن و اُلدهام، 1980).**

**2-** هويت وظيفه

**عبارت است از ميزاني كه يك شغل نيازمند انجام يك كار كامل يا يك جزء قابل شناسايي از كار مي‌باشد. به‌عبارتي انجام يك كار از ابتدا تا انتهاء، همراه با نتايج قابل رؤيت. اين بعد از شغل به كاركنان اجازه مي‌دهد كه تمامي بخش‌هاي يك كار را خود شخصاً انجام دهند. بسياري از تلاش‌هايي كه در ارتباط با گسترش شغلي به‌عمل آمده بر اين بعد تأكيد داشته است. زيرا در گذشته ديدگاه مديريت علمي بر روي تخصصي نمودن بيش از حد مشاغل و انجام كارهاي عادي و تكراري پافشاري مي‌نمود. بدين معني كه هر يك از كاركنان تنها مسئوليت انجام بخش كوچكي از يك كار را به عهده داشتند و از اين رو در ارتباط با انجام كل كار هيچ‌گونه مسئوليتي را در خود احساس نمي‌نمودند (هاکمن و اُلدهام، 1980).**

**3-** اهميّت وظيفه

**عبارت است از ميزاني كه شغل بر زندگي افراد، خواه پرسنل همان سازمان خواه افراد خارج از سازمان تأثير مي‌گذارد. با معني تلقي نمودن كار معمولاً زماني كه كارگران در مي‌يابند كه كار انجام شده تأثير قابل توجهي بر بهتر زندگي نمودن ديگران هم از نظر رواني و هم ظاهري دارد، افزايش مي‌يابد. به‌ عنوان مثال كارگراني كه پيچ‌هاي موتور هواپيما را محكم مي‌كنند، از آن‌هايي كه پيچ‌هاي تزئينات داخلي هواپيما را محكم مي‌كنند، شغل خود را با معناتر تلقي مي‌نمايند. دليل اين امر آن است كه زندگي سرنشينان هواپيما در گرو انجام وظيفه اول بوده، حال آن‌كه در ارتباط با وظيفه دوم اين‌طور نمي‌باشد. به‌عبارتي زماني كه فرد مي‌داند كه كار انجام شده توسط او شادماني، سلامت و ايمني سايرين را تحت تأثير قرار مي‌دهد، بيشتر مواظب اعمال خود مي‌باشد، تا زماني كه هيچ‌گونه ارتباطي بين زندگي و بهتر زندگي كردن ديگران و كاري كه توسط او انجام مي‌شود، وجود نداشته باشد. هم‌چنان‌كه قبلاً‌ نيز خاطرنشان گرديد هر يك ابعاد سه گانه تنوع وظایف، هويت وظيفه و اهميّت وظيفه در بامعني تلقي نمودن كار مؤثر مي‌باشند. حال چنان‌چه يك شغل معين از نظر ابعاد سه گانه فوق در سطح بالايي باشد فرد شاغل به احتمال زياد كار را بامعنا تلقي مي‌نمايد. لكن از آن‌جا كه مشخصات سه گانه فوق همگي در بامعنا تلقي نمودن شغل مشاركت دارند، يك فرد مي‌تواند يك كار را حتي زماني كه يكي يا دو تا از مشخصه‌هاي فوق در سطحي پايين باشند، بامعنا تلقي نمايد (هاکمن و اُلدهام، 1980).**

احساس مسئوليّت

**تنها ويژگي كه مي‌تواند باعث افزايش احساس مسئوليت گردد، استقلال مي‌باشد. منظور از استقلال، ميزان آزادي عمل و اختياري است كه فرد در ارتباط با زمان بندي كار و تعيين روش‌هاي مورد استفاده در انجام آن دارا مي‌باشد. هنگامي كه شاغل در راستاي انجام شغلش از استقلال برخوردار است، نتايج كار بيشتر به خلاقيّت و تصميمات فردي بستگي دارد تا دستورالعمل‌هاي سرپرستان و يا دستورالعمل‌هاي شغلي. به موازات افزايش استقلال، افراد خود را در قبال موفّقيّت و شكست در انجام كار، بيشتر مسئول دانسته و مايل به پذيرش مسئوليت نتايج كار خود مي‌گردند. در اين راستا تكنيك مديريت برمبناي هدف يك روش مناسب براي ايجاد آزادي بيشتر در كار است. زيرا به كارگران در رابطه با تعيين اهدافشان و دنبال نمودن برنامه‌هايي كه به آن اهداف مي‌پيوندند، آزادي عمل بيشتري داده مي‌شود (دهقان مروست، 1378).**

**آگاهي از نتايج انجام كار**

**آگاهي از نتايج كار به طور مستقيم و به واسطه ميزان بازخوردي كه فرد در حين انجام كارش دريافت مي‌نمايد، تحت تأثير قرار مي‌گيرد. منظور از بازخورد شغلي، ميزان اطلاعات مستقيم و روشني است كه شغل در مورد اثر بخشي عملكرد فرد در ارتباط با انجام كارش در اختيار او قرار مي‌دهد. لازم به ذكر است كه در رابطه با اين نوع بازخورد تأكيد بيشتر بر روي اطلاعاتي است كه فرد مستقيماً از شغلش دريافت مي‌نمايد. همانند زماني كه يك تعميركار تلويزيون پس از تعمير تلويزيون آن را روشن مي‌كند تا ببيند كه آيا كار مي‌كند يا خير. يا زماني كه عامل فروش بواسطه رابطه با مشتري از او در ارتباط با نوع و كيفيت كالاي فروش رفته اطلاعاتي كسب مي‌نمايد يا هنگامي ‌كه يك پزشك پس از معالجه بيمارش، در مي‌يابد كه او بهبود يافته است. در هريك از موارد فوق، آگاهي از نتايج به جاي اينكه توسط ساير افراد نظير همكاران يا سرپرست، حاصل گردد، به‌واسطة‌ انجام خودِ كار امكان پذير مي‌گردد. به‌عبارتي علي‌رغم اين‌كه دومين نوع بازخورد كه بازخورد ناشي از همكاران يا سرپرست مي‌باشد، مي‌تواند در راستاي آگاهي كارگر از نتايج كارش مثمر ثمر باشد، با اين وجود تأكيد روي مكانيزم‌هاي بازخوردي است كه براي خود شغل طرّاحي گرديده اند (دهقان مروست، 1378).**

**توان انگيزشي شغل يا MPS [[18]](#footnote-18)**

**از آن‌جا كه يك شغل معين مي‌تواند از نظر يكي يا تعداد بيشتري از ويژگي‌هاي شغلي در سطحي بالا بوده و در عين حال از نظر ساير مشخصات كاملاً پايين باشد، لهذا تعيين وضعيت يك شغل براساس تمام ويژگي‌ها و مشخصات مي‌تواند مفيد واقع گردد. اين امر از طريق تهيه يك شاخص، مركب از پنج مشخصه شغلي صورت مي‌پذيرد. پس از به دست آوردن امتيازات، توان انگيزشي شغل را مي‌توان با استفاده از فرمول زير بدست آورد:**

$ توان انگیزشی=\frac{اهميّت وظيفه + هويّت وظيفه + تنوع}{3}$ **بازخورد × آزادي عمل×**

**هم‌چنان‌كه از فرمول فوق نيز استنباط مي‌گردد، شغلي كه از توان انگيزشي بالايي برخوردار مي‌باشد، مي‌بايست حداقل در يكي يا بيشتر از يكي از ابعاد سه گانه شغلي كه باعث افزايش معني دار بودن شغل مي‌گردند و هم‌چنين در ابعاد آزادي عمل و بازخورد، از سطحي بالا بهره‌مند باشد (هاکمن و اُلدهام، 1980).**

**پايين بودن امتياز در مشخّصه‌هاي آزادي عمل و بازخورد شغلي به‌گونه اي فاحش موجب كاهش ميزان توان انگيزشي شغل مي‌گردد. حال چنان‌چه خواستار ارتقاء انگيزش دروني باشيم، اين امر مستلزم بالا بودن ميزان احساس مسئوليت و آگاهي از نتايج انجام كار مي‌باشد و حالات رواني ياد شده از سطحي بالا برخوردار نخواهند بود، مگر اين‌كه دو مشخّصه شغلي آزادي عمل و بازخورد از سطح مطلوبي برخوردار باشند. به‌عبارتي پايين بودن امتياز در يكي از سه مشخّصه شغلي كه در بامعنا نمودن شغل دخالت دارند، نمي‌تواند به‌طور قابل توجهي ميزان توان انگيزشي شغل را كاهش دهد، زيرا ساير مشخّصه‌هايي كه در بامعنا تلقي نمودن شغل سهيم هستند، تا حدودي مي‌توانند پايين بودن امتياز در يك ويژگي و يا حتّي دو ويژگي از سه مشخّصه ياد شده را جبران نمايند. به منظور فهم بيشتر موضوع مي‌بايست توجه داشت كه ويژگي‌هاي شغلي تنوع وظایف، هويّت وظيفه و اهميّت وظيفه با يكديگر جمع شده و حاصل بر سه تقسيم مي‌گردد. در صورتي‌كه ويژگي‌هاي استقلال و بازخورد هر كدام به تنهايي در اين محاسبه منظور مي‌گردند. لهذا به دليل جمع ابعاد مهارت، هويّت و اهميّت وظيفه اين احتمال وجود دارد كه يك يا حتي دو مورد از اين سه ويژگي وجود نداشته باشد، با اين وجود فرد كار را بامعني تلقي نمايد. لكن چنان‌چه هريك از دو عامل استقلال يا بازخورد وجود نداشته باشد، نتيجۀ عددي توان انگيزشي شغل برابر با صفر خواهد بود، زيرا حاصل جمع و تقسيم و ضرب قبلي در صفر ضرب خواهد شد (هاکمن و اُلدهام، 1980).**

**علاوه بر موارد فوق، ذكر اين نكته نيز ضروري است كه توان انگيزشي شغل نمي‌تواند موجب شود كه كارگري كه در آن شغل مشغول به كار مي‌باشد، نسبت به انجام شغل خود انگيزش دروني داشته و يا از شغلش راضي باشد. بلكه شغلي كه از توان انگيزشي بالايي برخوردار مي‌باشد، صرفاً شرايطي را ايجاد مي‌نمايد تا چنان‌چه فرد كارش را بنحوي مطلوب انجام دهد، رفتارش تقويت گرديده و اين تقويت از طريق ويژگي‌هاي شغلي بعنوان عواملي انگيزشي صورت مي‌پذيرد (هاکمن و اُلدهام، 1980).**

**عوامل و عناصر تعديل كننده**

 **بعضي از كاركنان در مشاغلي كه از توان انگيزشي بالايي برخوردار مي‌باشند پيشرفت نموده و برخي تنزّل مي‌نمايند. ويژگي‌هاي بسياري وجود دارد كه بر چگونگي واكنش كاركنان نسبت به شغلشان تأثير مي‌گذارند، كه از آن ميان سه ويژگي در ارتباط با درك اين‌كه چه كساني در مقابل بالا بودن توان انگيزشي شغل از خود واكنش مثبت نشان داده و چه كساني اقدام به بروز واكنش منفي مي‌نمايند، از اهميّت برخوردارند. اين سه ويژگي كه مي‌بايست در راستاي برنامه ريزي جهت انجام تغييرات احتمالي در مشاغل حتماً مدّ نظر قرار گيرند عبارت‌اند از دانش و مهارت، شدّت نياز به رشد و رضايت ناشي از عوامل زمينۀ شغل (دهقان مروست، 1378).**

**الف** ـ دانش و مهارت [[19]](#footnote-19)

**ايجاد احساس خوشايند به هنگام داشتن عملكرد خوب و احساس ناخوشايند به هنگام بروز عملكرد ضعيف، ويژگي و خاصيّت اصلي انگيزش دروني مي‌باشد. پايين بودن توان انگيزشي شغل باعث مي‌گردد كه انگيزش دروني فرد نيز در سطحي پايين بوده و از اين رهگذر احساس فرد به‌واسطة‌ چگونگي حسن انجام كار چندان تحت تأثير قرار نگيرد. در مقابل چنان‌چه شغل از توان انگيزشي بالايي برخوردار باشد، آن‌گاه عملكرد مطلوب تا حدّ زيادي تقويت شده و عملكرد ضعيف منجر به احساس عدم خوشحالي مي‌گردد (هاکمن و اُلدهام، 1980). پيامد چنين حالتي براي شاغل از نظر انگيزش كاري و رضايت شغلي در شكل 2-1 نشان داده شده است.**

**در ارتباط با مشاغلي كه داراي توان انگيزشي بالا مي‌باشند، چنان‌چه افراد از مهارت و دانش كافي براي انجام كار بنحوي مطلوب برخوردار باشند آن‌گاه در نتيجه فعاليت‌هاي كاري خود، احساس مثبت و خوشايندي به آن‌ها دست مي‌دهد. لكن افرادي كه قابليّت انجام مطلوب كار را ندارند، احساس ناخوشايندي و نااميدي نموده و آن را به گونه اي ضعيف انجام مي‌دهند.**

**انگیزش درونی بالا و عدم رضایت ناشی از انجام کار بنحو نا مطلوب**

**انگیزش درونی بالا و رضایت حاصله از انجام کار به نحو مطلوب**

**انگیزش درونی** **پایین همراه با این خصوصیت که**

زیاد

مهارت و دانش شغلی کارکنان

کم

**رضایت شخصی به واسطه انجام کار بنحو مطلوب تحت** **تأثیر قرار نمی گیرد**

 زیاد توان انگیزشی شغل کم

 **شکل شماره 2-1 : نتایج بالا بودن و پایین بودن توان انگیزشی شغل به عنوان تابعی از مهارت و دانش کارکنان (هاکمن و اُلدهام، 1980).**

**در سازمان‌ها هنگامي كه به كاركنان كاري كه از توان انگيزشي بالايي برخوردار است ارجاع مي‌گردد و آن‌ها قادر به انجام موفقيت‌آميز نمي‌باشند، به جاي پذيرش پيامدهاي نامطلوب ناشي از شكست در انجام آن كار،‌ به‌تدريج دل‌سرد شده، يا اقدام به تغيير شغل خود نموده و يا اين كه خودشان را متقاعد به پذيرش اين واقعيت كه قادر به انجام آن كار بنحو مطلوب نيستند، مي‌نمايند. هريك از اين پيامدها يك وضعيت نامطلوب هم براي كارمند و هم براي سازمان بدنبال دارند (هاکمن و اُلدهام، 1980).**

**ب ـ** شدّت نياز به رشد[[20]](#footnote-20)

 **بالا بودن توان انگيزشي شغل فرصت‌هاي قابل ملاحظه اي را در ارتباط با ايجاد تعهد فردي نسبت به انجام كار، آموزش و هدايت خويشتن فراهم مي‌سازد. لكن همه افراد براي چنين فرصت‌هايي ارزش قائل نمي‌باشند. لهذا اين سؤال مطرح مي‌گردد كه افرادي كه نسبت به پيچيدگي و تلاش برانگيز بودن شغل واكنش مثبت از خود نشان مي‌دهند و كساني كه اين‌چنين نيستند،‌ چه خصوصيات و ويژگي‌هایي را دارا مي‌باشند (هاکمن و اُلدهام، 1980).**

**برخي از محقّقان به عامل زمينة فرهنگي به‌عنوان يكي از عوامل مؤثر بر شدّت نياز به رشد اشاره نموده اند. به‌عنوان مثال افراد روستايي ممكن است در قياس با افراد شهري با شدّت بيشتري هنجارهاي كاري را پذيرفته و از اين رو نسبت به بالا بودن توان انگيزشي شغل،‌ از خود واكنش مثبت بيشتري نشان دهند. نظرية ديگر در ارتباط با شدّت نياز به رشد اين است كه اين نيازهاي رواني افراد هستند که در تعیین چگونگی واکنش افراد نسبت به بالا بودن توان انگیزشی شغل، ‌از اهمّیت حیاتی برخوردارند (دهقان مروست، 1378).**

 **بعضی از افراد نیاز شدیدی به پیشرفت فردی، آموزش، توسعه و بهبود قابلیت‌هایشان در خود احساس می‌کنند، گفته می شود که چنین افرادی دارای نیاز شدید به رشد می باشند و پیش‌بینی می شود در صورتی که شغل آن‌ها تلاش برانگیز و پیچیده باشد، انگیزش درونی آن‌ها افزایش یابد. برخی دیگر از افراد از شدّت نیاز به رشد ضعیف تری برخوردار هستند. بدین معنی که کمتر مایل به بهره برداری از فرصت‌هایی می باشند که بالا بودن توان انگیزشی شغل، برای رشد فردی در اختیار آن‌ها قرار می دهد (دهقان مروست، 1378).**

**شدّت نیاز به رشد می تواند در دو مرحله از مدلی که در شکل شماره 2-**2 **نشان داده شده، چگونگی واکنش افراد نسبت به شغل‌شان را تحت تأثیر قرار دهد. در مرحله اول ارتباط موجود بین ویژگی‌های شغلی و حالات روانی و در دومین مرحله، رابطة بین حالات روانی و متغیرهای بازده را. در اولین گام افرادی که از نیاز شدید به رشد بهره‌مند هستند، در مقایسه با کارکنانی که این‌چنین نمی باشند، به هنگام بالا بودن توان انگیزشی شغل، حالات روانی را به گونه‌ای شدیدتر تجربه می‌نمایند. در مرحله دوم افراد با نیاز شدیدتر به رشد، در مقایسه با کارکنانی که از نیاز به رشد پایینی برخوردار می‌باشند، نسبت به حالات روانی یاد شده واکنش مناسب‌تری از خود نشان می‌دهند (زیلاگی و والانس**[[21]](#footnote-21)**، 1987).**

 **بنا به دو دلیل ذکر شده، افرادی که دارای نیاز شدیدتری به رشد می باشند به‌گونه‌ای مشتاق‌تر و مثبت‌تر در قبال فرصت‌هایی که توسط غنای شغلی ایجاد می‌شود از خود عکس‌العمل نشان می‌دهند. به دیگر سخن کارکنانی که دارای نیاز اندک به رشد هستند، ممکن است وجود چنین متغیرهایی را تشخیص نداده، یا ارزش آن‌ها را ندانسته و یا حتّی احتمال دارد آن‌ها را برای خود عواملی تهدید کننده تصوّر نمایند.**

**نتایج**

**انگیزش درونی بالا**

**افزایش رضایت شغلی**

**عملکرد با کیفیّت بالا**

**غیبت و ترک خدمت پایین**

**نتایج**

**مشکلات مربوط به انطباق عملکرد نامنظم**

**احتمال بروز غیبت و ترک خدمت**

**بالا بودن مشخصه های شغلی**

**تنوع وظایف**

**هویّت وظیفه**

**اهمّیت وظیفه**

**آزادی عمل**

**بازخورد**

**شکل 2-**2 **:اثر تعدیل کنندگی شدت نیاز به رشد**

**شكل 2-**2 **نشان‌گر آن است كه چگونه شدّت نياز به رشد كاركنان مي‌تواند روابط بين شغل و بازداده‌ها را تعديل نمايد. هم‌چنين خاطر نشان مي‌سازد كاركناني كه از شدّت نياز به رشد بالايي برخوردارند در مقابل بالا بودن ابعاد شغل خود به‌گونه اي مثبت از خود واكنش نشان داده و انگيزش دروني، رضايت شغلي و عملكرد بالا، به‌همراه غيبت و ترك خدمت پايين از جمله نتايج حاصله مي‌باشند. در مقابل، بالا بودن ابعاد شغلي براي كاركناني كه از نياز اندكي به رشد برخوردارند مي‌تواند نتايج و پيامدهاي نامطلوب ذكر شده در شكل را به‌دنبال داشته باشد و اين دليلي است براي متفاوت بودن نتايج حاصله از بكار بستن برنامه‌هاي پربارسازي شغل (زیلاگی و والانس، 1987).**

 **در ارتباط با غني سازي مشاغل گروهي نيز اين مسئله صادق مي‌باشد. لهذا مديريّت مي‌بايست از قرار دادن افراد در گروه‌هاي غير قابل انعطاف براي مدّت طولاني خودداري نمايد. زيرا شدّت نياز به رشد افراد ممكن است در طول زمان تغيير يابد، كه اين مسئله در صورت مخفي ماندن از ديد مديريت مي‌تواند پيامدهاي منفي نظير ترك خدمت كاركنان را بدنبال داشته باشد (زیلاگی و والانس، 1987).**

**ج ـ** رضايت ناشي از عوامل مربوط به زمينة شغل

**تاكنون تأكيد بيشتر روي مشخّصه‌هاي انگيزشي خود شغل و مشخصات افراد، به‌ويژه دانش و مهارت شغلي و شدت نياز به رشد بود كه مي‌توانستند چگونگي واكنش كاركنان را در قبال مشاغلي كه از توان انگيزشي بالا يا پايين برخوردار بودند، تحت تأثير قرار دهند. حال اين نكته مطرح مي‌گردد كه رضايت افراد از عوامل زمينه‌اي شغلشان آيا مي‌تواند تمايل و قابليّت آن‌ها را در ارتباط با بهره‌مندي از امتياز تحقّق رشد فردي از طريق غناي شغلي تحت تأثير قرار دهد؟ (هالکمن و اُلدهام، 1980).**

**2-3- پیشینه‌ی پژوهشی**

**2-3-1- پیشینه‌ی خارجی**

مایک اشمیت[[22]](#footnote-22) (2013)، در پژوهشی به بررسی رابطه بین بهزیستی ذهنی و کیفیت هوا در شهر برلین آلمان پرداخته است. نتایج نشان داده است که O3 تأثیر منفی قابل توجهی در رضایت از زندگی دارد، علاوه بر این رضایت از زندگی با نگرانی‌های زیست محیطی بسیار تحت تأثیر قرار می‌گیرد.

استوارت[[23]](#footnote-23) و همکاران (2013)، در پژوهشی با عنوان مقایسه اجتماعی رو به پایین و بهزیستی ذهنی در سال‌مندی: نقش مدیریت کنترل درک شده پرداختند. تجزیه و تحلیل رگرسیون ارتباط معنی داری بین مقایسه اجتماعی رو به پایین و کنترل درک شده حاصل برای سه بعد بهزیستی ذهنی (رضایت از زندگی، استرس درک شده، و نشانه‌های افسردگی) است.Follow-up analyses revealed that downward social comparison was associated with greater subjective well-being at low levels of perceived control; but was unrelated to subjective well-being at high levels of perceived control. تجزیه و تحلیل نشان داد که مقایسه اجتماعی رو به پایین با بهزیستی ذهنی بیشتر در سطوح پایین کنترل درک شده همراه بود.

ردی و جیشانکار[[24]](#footnote-24) (2012)، در پژوهشی با عنوان بهزیستی ذهنی و رضایت شغلی نشان دادند که بهزیستی ذهنی زنان و مردان تفاوت معنی داری ندارد، رضایت شغلی زنان و مردان تفاوت معنی داری دارند (مردان رضایت شغلی بیشتری دارند) و هم‌چنین بهزیستی ذهنی و سطح رضایت شغلی با هم رابطه رابطه دارند به طوری که بهزیستی ذهنی بالاتر موجب رضایت شغلی می‌گردد و بالعکس.

المالکی و همکاران[[25]](#footnote-25) (2012)، در پژوهشی با عنوان کیفیت زندگی کاری پرستاران در بخش مراقبت‌های بهداشتی اولیه در منطقه جازان، عربستان سعودی نشان دادند که پاسخ دهندگان از زندگی کاری خود ناراضی هستند. The major influencing factors were unsuitable working hours, lack of facilities for nurses, inability to balance work with family needs, inadequacy of vacations time for nurses and their families, poor staffing, management and supervision practices, lack of professional development opportunities, and an inappropriate working environment in terms of the level of security, patient care supplies and equipment, and recreation facilities (break-area). مهم‌ترین عوامل مؤثر عبارت بودند از: ساعات کار نامناسب، کمبود امکانات برای پرستاران، عدم توانایی به تعادل کار با نیازهای خانواده، ناکافی بودن زمان تعطیلات برای پرستاران و خانواده‌های آن‌ها، نیروی انسانی ضعیف، مدیریت و شیوه‌های نظارت، فقدان فرصت‌های توسعه حرفه‌ای و نامناسب محیط کار در شرایط سطح امنیت، مراقبت از بیمار و تجهیزات و امکانات تفریح ​​و سرگرمی.Other essential factors include the community's view of nursing and an inadequate salary. همچنین ازدیدگاه جامعه پرستاری، حقوق و دستمزد ناکافی بود. More positively, the majority of nurses were satisfied with their co-workers, satisfied to be nurses and had a sense of belonging in their woاکثریت پرستاران از همکاران خود راضی بودندSignificant differences were found according to gender, age, marital status, dependent children, dependent adults, nationality, nursing tenure, organizational tenure, positional tenure, and payment per month..

در گزارش اداره آمار بین المللی، که به اندازه‌گیری بهزیستی ذهنی- زندگی در انگلستان در سال 2012 پرداخته است، بهزیستی در اقتصاد مردم و محیط زیست مورد بحث قرار گرفته است. اطلاعاتی مانند نرخ بیکاری و یا تعدادی از جرایم علیه شخص در کنار داده‌هایی در افکار و احساسات مردم معرفی شده است، برای مثال، رضایت از شغل و یا اوقات فراغت و ترس از جرم و جنایت. Together, a richer picture on 'how society is doing' is provided.این گزارش که به طور جامع به بررسی بسیاری از مؤلفه‌های مرتبط با بهزیستی ذهنی مردم در انگلستان در سال 2012 و مقایسه آن با سال‌های قبل از آن می‌پردازد، در مجموع نشان دهنده آن است که بهزیستی ذهنی مردم در انگلستان به صورت نزولی در حال کاهش است.

بورینی[[26]](#footnote-26) و همکاران (2012)، در پژوهشی نشان دادند که بهزیستی ذهنی با درآمد و عوامل دموگرافیک رابطه دارد.

اَنسا[[27]](#footnote-27) و همکاران (2012)، در پژوهشی نشان دادند که به نظر می‌رسد که کار، پیش بینی کننده افزایش کنترل و افزایش بهزیستی ذهنی می‌باشد.

فاین و رودی[[28]](#footnote-28) (2012)، در پژوهشی به بررسی رابطه بین چشم انداز زمان و بهزیستی ذهنی افراد سالمند پرداختند. در این پژوهش پنج بعد چشم انداز با چهار جنبه‌ی خاص از بهزیستی ذهنی (عاطفه مثبت، عاطفه منفی، رضایت از زندگی و افسردگی) بررسی شد. نتایج نشان داد که افرادFuture-oriented older persons had a more positive affect. آینده‌گرای مسن‌تر دارای عاطفه مثبت‌تر بودند.Older adults who were positively oriented towards the past appeared to be more satisfied with life. افراد مسن و مثبت‌گرا نسبت به گذشته بیشتر از زندگی راضی به نظر می‌رسیدند. A hedonistic view of the present was related to a high positive affect. دیدگاه لذت بردن از حال حاضر با عاطفه مثبت بالا رابطه داشت. Older persons with a Past-Negative perspective were more likely to experience negative affect and depressive feelings, along with a lower level of positive affect and satisfaction with life. افراد مسن تر با دیدگاه‌های منفی گذشته، عواطف منفی و احساسات افسردگی، همراه با یک سطح پایین‌تر از عاطفه مثبت و رضایت از زندگی را بیشتر تجربه کرده‌اند. The Present-Fatalistic time perspective correlated with more depressive symptoms. چشم انداز زمان در حال حاضر جبری و با علائم افسردگی بیشتر در ارتباط بود. The findings emphasize the relevance of time perspective styles for the subjective well-being, which has specific implications for the way caregivers could interact with older adults to enhance quality of life. یافته‌ها بر ارتباط سبک چشم انداز زمان با بهزیستی ذهنی اشاره می‌کردند، که دارای پیامدهای خاصی برای روش مراقبت و روش ارتباط برقرار کردن با سالمندان بودند که می‌توانست‌اند موجب بالابردن کیفیت زندگی افراد مسن گردند.

دانیل ساکس و همکاران[[29]](#footnote-29) (2010)، در پژوهشی با عنوان بررسی بهزیستی ذهنی، درآمد، توسعه اقتصادی و رشد نشان دادند که افراد ثروتمند در یک کشور از افراد فقیر بیشتر از زندگی خود راضی هستند، درآمد مطلق نقش مهمی و تأثیرگذاری بر رفاه و بهزیستی دارد، رضایت از زندگی کشورهای در حال رشد به طور معمول رشد می‌کند و به طور کلی این نتایج با هم نشان می‌دهد که اندازه‌گیری بهزیستی ذهنی به طور یکسان با استانداردهای زندگی مادی رشد می‌کند.

مونیکا ماریانوآگومز و همکاران[[30]](#footnote-30) (2010)، در پژوهشی با هدف بررسی بهزیستی ذهنی با کیفیت زندگی در بیماران سرطانی نشان دادند که همبستگی مثبت و بالایی بین زمان پس از تیروئیدکتومی و درجه بهزیستی ذهنی و کیفیت زندگی وجود دارد، همچنین همچنین نتایج نشان داد که همبستگی بالایی(significant at the 99% level) between the two instruments used. (در سطح 99 درصد معنی‌دار) بین دو مؤلفه بهزیستی ذهنی و کیفیت زندگی وجود دارد.

واتسون، پیچلر و والاس[[31]](#footnote-31) (2010)، در پژوهشی به بررسی و مقایسه کیفیت زندگی و بهزیستی ذهنی در کشورهای اتحادیه اروپایی پرداختند. از آن جا که رضایت زندگی نشان دهنده خوبی برای بهزیستی ذهنی می‌باشد از این مؤلفه استفاده شده است و نتایج نشان داد که بیشترین رضایت از زندگی در کشورهای عضو Eu15 [[32]](#footnote-32) می‌باشد، بعد از آن در کشورهای NMS12 [[33]](#footnote-33) و پایین ترین میزان در کشورهای CC3 [[34]](#footnote-34) می‌باشد. همچنین آن‌ها گزارش کردند که بیکاری و سلامتی پایین از موانع مهم سطح رضایت از زندگی در همه کشورها بودند.

راسل[[35]](#footnote-35) (2008)، در پژوهشی بیان می‌کند که تحقیقات رابطه بین بهزیستی ذهنی و عملکرد شغلی را نشان داده‌اند.

کلپاک[[36]](#footnote-36) و همکاران (2008)، در پژوهشی با عنوان بررسی رابطه کیفیت زندگی با عملکرد شناختی در بیماران پارکینسونی نشان دادند که عملکرد شناختی با کیفیت زندگی در ارتباط می باشد.

لی در سال 2008 با استفاده از شاخص‌های ذهنی به ارزیابی کیفیت زندگی در شهر تایپه پرداخته است. نتایج این مطالعه نشان می‌دهد که وضعیت اجتماع، تعلقات محلی، و رضایت از محله بیشترین تاثیر را بر رضایت از کیفیت زندگی دارند.

آپتر[[37]](#footnote-37) (2007)، در مطالعه‌ای به این نتیجه رسید که تعامل دوسویه شخصیت و سبک‌های فراانگیزشی می‌تواند به طور معنی داری هیجان و عملکرد را پیش بینی نماید.

‌ ویرجینیا[[38]](#footnote-38) (2007)، در مطالعه‌ای دریافت در مشاغل مختلف 85 درصد عواملی که عملکرد شغلی عالی را از متوسط جدا می‌کنند به هوش هیجانی بر می‌گردد و تنها 15 درصد به عوامل شناختی مربوط می‌شود.

نتايج مطالعه‏ کارادماس[[39]](#footnote-39)(2007)نيز نشان داده است تنش و ناراحتي‌هاي زندگي مي‏توانند موجب به وجود آمدن‏ نشانگاني مانند اضطراب و افسردگي شوند و از اين‏ طريق، ابعاد مثبت بهزيستي روان‌شناختي را مختل‏ کنند.

کامینز و داورن[[40]](#footnote-40) (2006)، معتقدند هسته مرکزی هیجانی با سه مؤلفه رضایت، شادمانی و برانگیختگی، تبیین کننده 85 درصد از میزان بهزیستی ذهنی افراد است. هر شخصی دارای یک دامنه و خط پایه بهزیستی و شادمانی است که در اثر شرایط و تغییرات محیطی، بهزیستی و شادمانی افراد در آن دامنه تغییر می‌کند و در شرایط معمولی دوباره به خط پایه اصلی باز می‌گردد.

از نظر هوسر[[41]](#footnote-41) و همکارانش(2005) هريک از ابعاد مدل فوق چالش‌هايي هستند که انسان‌ها در زندگي خود با آن‌ها مواجه مي‏شوند. شواهد پژوهشي‏ شايان توجهي وجود دارد که نشان مي‏دهند تنش و حوادث نامطبوع زندگي مي‏توانند بهزيستي‏ روان‌شناختي را تحت تاثیر قرار دهند و مختل‏ کنند.

وان دان برگ و پیتاریو[[42]](#footnote-42) (2005) در تحقیق خود تحت عنوان ارتباط بین شخصیت و بهزیستی در طول تحول انجام دادند، نشان دادند که رضایت شغلی با روان نژندی ارتباط منفی و با مسئولیت پذیری ارتباط مثبت دارد.

بویر[[43]](#footnote-43) و همکاران (2005)، در تحقیقی تحت عنوان رابطه بین شخصیت، راهبردهای مقابله‌ای و بهزیستی ذهنی انجام دادند نشان دادند که بین راهبردهای مقابله‌ای مسأله‌دار با بهزیستی ذهنی رابطه مثبت و معناداری دارد. هم‌چنین نتایج نشان داد که بین ویژگی شخصیتی روان رنجور خویی با بهزیستی ذهنی رابطه معنی دار وجود دارد.

نالن و هوکسیما[[44]](#footnote-44) (2005)، در پژوهش خود نشان دادند که ویژگی‌های شخصیتی قوی ترین عوامل پیش بینی‌کننده شادی، رضایت مندی از زندگی و بهزیستی ذهنی است.

مطالعه اسمیت[[45]](#footnote-45) (2004)، نشان داد که آموزش مهارت‌های زندگی به طور قابل توجهی منجر به کاهش مصرف الکل، مواد مخدر و بهبود بهزیستی در جوانان می‌شود.

دیلانگ و همکاران (2004)در یک بررسی طولی با عنوان «رابطه بین ویژگی‌های کار و سلامت روان» بر روی یک نمونه ناهمگن 668 نفری از کارکنان هلندی به بررسی رابطه علّی بین نیازهای شغلی، کنترل شغل و حمایت سرپرست از یک طرف و سلامت روان از طرف دیگر پرداختند. آن‌ها ویژگی‌های شغل را بر سلامت روان مؤثر دانست‌ند و رابطه علی معکوس (یعنی تأثیر سلامت روان بر ویژگی‌های کار)را نیز بررسی کردند. نتایج نشان داد که رابطه علی متقابلی بین ویژگی‌های کار و سلامت روان وجود دارد اگر چه تأثیر ویژگی‌های کار روی سلامت روان غالب‏تر بود.

هایز و جوزف[[46]](#footnote-46) (2003)، در پژوهش خود نشان دادند که ویژگی‌های شخصیتی برون‌گرایی و وظیفه شناسی قوی‌ترین عوامل پیش بینی کننده شادی، رضایت‌مندی از زندگی و بهزیستی ذهنی است و این عوامل باعث بوجود آمدن شخصیت سازگار با بهزیستی ذهنی بالا در موقعیت کاری و اجتماعی خواهد بود.

روني[[47]](#footnote-47) و همکاران (2003)، دريافته اند که بين ابعاد بهزيستي روان‌شناختي و اضطرابي و خصومت رابطه منفي و معناداري وجود دارد.

هارتر[[48]](#footnote-48) و همکاران (2003)، در پژوهشی نشان دادند که محل کار و عملکرد شغلی مستقل از هم نیستند.

فراتحلیلی که توسط تت[[49]](#footnote-49) و همکاران (2003)، صورت گرفته نشان داده است که ویژگی‌های شخصیتی، پیش‌بینی کننده‌های خوبی برای عملکرد شغلی هستند.

لوکاس، کلارک و دینر (2003)، نشان دادند که برای بیشتر مردم، میزان رضایت از زندگی ناشی از تغییرات و پیشرفت‌های موقعیتی مثل ازدواج، با گذشت سال‌ها و به مرور زمان کاسته می‌شود. بنابراین افراد، هنگامی که به یک پیشرفت موقتی به وسیله رسیدن به یک موقعیت جدید مثلاً افزایش سطح درآمد یا تغییر در چهره می‌رسند چنین افزایشی پایدار نخواهد بود، زیرا مردم تمایل دارند به سازگاری و انطباق با شرایط ثابت را دارند. بنابراین عوامل موقعیتی در کوتاه مدت برای افزایش بهزیستی و شادمانی، عملی به نظر می‌رسد، اما در بلند مدت کارایی ندارد. البته قبل از اقدام به ارتقاء شادمانی، ضروری است نخست نیازهای اساسی و اولیه برطرف گردد.

هرن و میشل[[50]](#footnote-50)، (2003) در مطالعاتی نشان دادند که افراد با روان رنجور خویی بالا در مواجهه با موقعیت‌های تنیدگی زا از راه‌بردهای منفعلانه از قبیل اجتناب، خود ملامت‌گری، تفکر آرزومندانه، شیوه‌های مبتنی بر ستیزه جویی بین فردی از قبیل واکنش خصمانه و تخلیه و برون ریزی هیجانات منفی استفاده می‌کند، لذا سطوح بالاتر روان رنجورخویی تجربه عواطف منفی را تشدید می‌کند که باعث پایین آمدن بهزیستی افراد خواهد شد.

چای سام[[51]](#footnote-51) و همکاران (2002)، در پژوهشی نشان دادند که هوش هیجانی در عملکرد شغلی اثر مثبتی دارد.

آريندل[[52]](#footnote-52) و همکاران (2000)، نيز در بررسي رابطه بين بهزيستي روان‌شناختي و سلامت عمومي به اين نتيجه رسيدند که با افزايش بهزيستي روان‌شناختي، سلامت عمومي نيز تحت تاثیر قرار گرفته و افزايش مي‌يابد.

رایت و پاتریک[[53]](#footnote-53) (2000)، در یک تحقیق به بررسی ارتباط میان عملکرد شغلی و شخصیت پرداختند، آن‌ها به این نتیجه رسیدند که توانایی‌های شناختی، به عنوان یک متغیر تعدیل کننده مابین این‌ها عمل می‌کند به‌طوری که افراد با توانایی بالا و انگیزش بالا عملکرد شغلی بالاتری دارند ولی افراد با توانایی و انگیزش پایین عملکرد پایینی دارند.

مارچانت[[54]](#footnote-54) (2000)، دو عامل توانایی و انگیزش را در عملکرد شغلی مؤثر می‌داند وی بیان می‌کند که جهت توان‌مند کردن افراد می‌بایستی آن‌ها را آموزش داد و برای برانگیختن آن‌ها باید از عوامل انگیزشی استفاده کرد، در واقع دو عامل انگیزشی و آموزشی در عملکرد شغلی افراد از دید وی نقش تعیین کننده دارند.

تاتوم[[55]](#footnote-55) (2000)، در پژوهشی بیان داشت که بین میزان انگیزش شغلی با عملکرد شغلی رابطه وجود دارد.

گوش و ویجیرا[[56]](#footnote-56) (2000)، در مطالعه‌ای رابطه بین رضایت شغلی و عملکرد شغلی را تأیید کردند.

کی یز (2002)، به بررسی بهزیستی ذهنی و شادمانی به عنوان علائم سلامت روان پرداخت و وجود بهزیستی ذهنی بالا را تحت عنوان شکوفایی و سطوح بهزیستی ذهنی پایین را پژمردگی و بی حالی نامیده است.

کی یز (2002)، در مطالعه‌ای روی 3032 نفر از بزرگ‌سالان در ایالات متحده، نشان داد که 2/17 درصد از افراد، بهزیستی بالایی را گزارش کردند که افراد شکوفا یا رشد یافته نامیده می‌شوند و 1/12 درصد از بزرگ‌سالان بهزیستی پایینی را گزارش کردند که با معیار پژمرده همخوانی داشتند.

طی مطالعات طولی، کامینز (2000)، نشان داد که بهزیستی ذهنی عمدتاً دارای بعد هیجانی است که مبتنی بر عوامل ژنتیکی است و تحت شرایط محیطی تغییر نمی کند.

وایت و گالاگر[[57]](#footnote-57) (2000)، در پژوهشی بیان کردند که ازدواج با ایجاد حس رهایی از تنهایی، توانایی مقابله با فشارهای روانی را بیشتر می‌کند و با فراهم کردن حمایت شخصی و جنسی برای فرد، بهزیستی روانی او را افزایش داده، موجب تقویت احساس هویت و عزت نفس می‌شود.

پژوهش‌های یانگ[[58]](#footnote-58) و همکاران (2000) نشان دادند که روابط جنسی و ابراز محبت باعث بالا رفتن سازگاری زناشویی و بالا رفتن شادمانی و بهزیستی روانی می‌شود.

**2-3-2- پیشینه‌ی داخلی**

حق شناس کاشانی (1391)، در پژوهشی با عنوان بررسی کیفیت زندگی کاری با ویژگی‌های جمعیت شناختی نشان داد که بین ویژگی‌های جمعیت شناختی با کیفیت زندگی کاری رابطه وجود دارد.

سرو قد و همکاران (1390)، در پژوهشی نشان دادند که بین ویژگی‌های شخصیتی و بهزیستی ذهنی رابطه معناداری وجود دارد.

صفاری دهنوی و همکاران (1388)، در پژوهشی نشان دادند که بین هوش هیجانی و عملکرد شغلی رابطه معناداری وجود دارد.

زاهدی اصل و فرخی (1388)، پژوهشی با عنوان بررسي رابطه ميزان سرمايه اجتماعي با كيفيت زندگي سرپرستان خانوارهاي ساكن تهران انجام دادند. یافته‌های پژوهش نشان داد که ارتباط بين سرمايه اجتماعي و كيفيت زندگي و ابعاد چهارگانه آن مورد تاييد می باشد. در تحليل رگرسيون از تأثير ميزان سرمايه اجتماعي بر كيفيت زندگي نيز، ميزان تأثيرگذاري بر سلامت جسماني در كمترين حد و سلامت روابط اجتماعي در بيشترين حد بوده است.

براتی و همکاران (1388)، در پژوهشی نشان دادند که عدالت سازمانی با عملکرد شغلی کارکنان رابطه مثبتی دارد.

شکری و همکاران (1388)، در پژوهشی نشان دادند که بین عامل نوروزگرایی و بهزیستی ذهنی رابطه معناداری وجود دارد.

گروسی و نقوی (1386)، پژوهشی با عنوان سرمایه‌ی اجتماعی و کیفیت زندگی‌ در شهر کرمان انجام دادند. در بین افراد مورد مطالعه سطح سرمایه‌ی اجتماعی و ابعاد مختلف آن یعنی‌ اعتماد، تعهد به هنجارها و مشارکت غیررسمی در حد متوسط بود؛ درحالی‌که بعد مشارکت رسمی در سطح پائینی قرار داشت. ابعادی از کیفیت زندگی که با سلامت‌ جسمانی و روانی فرد در ارتباط بود، در سطح بالایی قرار گرفت؛ درحالی‌که سایر ابعاد کیفیت زندگی سطوح پائین‌تری را نشان دادند. سطح سرمایه‌ی اجتماعی در دسترس‌ با سطح کیفیت زندگی ارتباط معنی‌دار داشت. نتایج نشان داد که ارتباط این دو متغیر تابعی از سطح محله است.

هاشمیان و همکاران (1386)، در پژوهشی نشان دادند که افراد با تحصیلات بهتر و مشاغلی با موقعیت بهتر دارای بهزیستی بالاتری می‌باشند. همچنین سه متغیر تحصیلات، سن و شغل با بهزیستی ذهنی رابطه داشتند و سهم بیشتری در تبیین بهزیستی ذهنی داشتند.

حسینی (1386)، در پژوهش خود نشان داد که از بین راهبرهای مقابله ای، بین راهبردهای مقابله مسأله مدار با بهزیستی روانی همبستگی مثبت و معنادار و بین راهبرد هیجان مدار با بهزیستی روانی رابطه منفی و معنی‌داری وجود دارد.

نوریان و همکاران (1384)، در پژوهشی نشان داد که انجام اقدامات توان بخشی بر روی ابعاد مختلف کیفیت زندگی بیماران تأثیر مثبتی دارد.

در تحقيقي چلبيانلو (1383)، رابطه بين شادماني ذهني و رضايت زناشويي زوجين را مورد بررسي قرار داد که نتايج نشان داد از ابعاد شادماني ذهني دو بعد رضايت از زندگي به صورت مثبت و عاطفه منفي به صورت منفي توسط رضايت زناشويي پيش بيني شدند.

رفعتی و همکاران (1381)، در پژوهشی نشان دادند که بن سطح تحصیلات و دریافت حقوق با کیفیت زندگی ارتباط معنی داری وجود دارد.

رئیسی و توکلی (1381)، در پژوهشی نشان دادند که استرس شغلی عملکرد شغلی را کاهش داده و بر کیفیت کارشان اثرات سوء داشته است.

احمدی (1380)، در تحقیقی نشان داد که انگیزش شغلی با عملکرد شغلی رابطه‌ای مثبت و معنادار دارد.

رضایی (1380)، در پژوهشی نشان داد که رضایت شغلی با عملکرد شغلی رابطه دارد.

درویزه و کهکی (1378)، در پژوهشی با عنوان بررسی رابطه ی سازگاری زناشویی و بهزیستی روانی که برروی دانشجویان متأهل دانشگاه الزهرا انجام شد نشان دادند که رابطه معنی داری بین خرده مقیاس‌های بهزیستی روانی و خرده مقیاس‌های سازگاری زناشویی وجود دارد.

در تحقیقی که بهشتی (1370)، انجام داد این نتیجه حاصل شد که عوامل مؤثر بر عملکرد و فشارهای شغلی استادان برحسب اهمیت عبارت‌اند از: سنگینی بیش از حد حجم کار، رهبری آموزشی نامناسب، عدم وجود امنیت شغلی، وجود روابط نامناسب، ساختار اداری- سازمانی نامناسب، شرایط عادی نامناسب و تضاد نقش‌ها.

**منابع**

**الف) منابع فارسی**

1. اژه‌ای، جواد؛ خداپناهی، محمدکریم؛ فتحی آشتیانی، علی؛ ثابتی، آزاد؛ قنبری، سعید؛ سیدموسوی، پریساسادات. (1388). تعامل بین شخصیت و سبک‌های فراانگیزشی در عملکرد شغلی. مجله علوم رفتاری، دوره 3، شماره 4، 310-301.
2. امیدی، رضا. (1387). معرفی و نقد کتاب: کیفیت زندگی. مجله کتاب ماه علوم اجتماعی، دوره جدید، فروردین، شماره 1، 50 تا 53.
3. آقایوسفی، علیرضا؛ شریف، نسیم. (1389). بررسی همبستگی بین بهزیستی روانی و حس انسجام در دانشجویان. مجله پژوهنده، سال پانزدهم، شماره 6، بهمن و اسفندماه.
4. بقائی سرابی، علی. (1385). بررسی تاثیر منزلت اجتماعی ادراک شده بر عملکرد شغلی. فصلنامه علوم اجتماعی، سال دوم، شماره هشتم، بهار.
5. بیانی، علی اصغر؛ گودرزی، حسنیه؛ کوچکی، عاشورمحمد. (1387). رابطه ابعاد بهزیستی روان شناختی و سلامت عمومی در دانشجویان دانشگاه آزاد سلامی واحد آزاد شهر. دانش و پژوهش در روان شناسی، شماره 35 و 36، بهار و تابستان، 153 تا 164.
6. جوشن لو، محسن؛ رستمي، رضا؛ نصرت آبادي، مسعود. (1385). بررسي ساختار عاملي مقياس بهزيستي جامعه. مجله روان شناسنان ايراني، پاييز، شماره 9.
7. حجازی، یوسف؛ ایروانی، محمود. (1381). رابطه میان ویژگی‌های شخصیتی و عملکرد شغلی. مجله روان شناسی و علوم تربیتی، سال سی و دوم، شماره 2، 171 تا 189.
8. خاکسار، ف. (1386). بررسی رابطه هوش هیجانی با عملکرد و پیشرفت شغلی. (پایان نامه کارشناسی ارشد)، دانشگاه آزاد خوراسگان.
9. خانی، علی. (1386). بررسي‌ کيفيت‌ زندگي‌ کار‌ي‌ و ‌ارتباط ‌آن‌ با ‌عملکرد پرستار‌ان‌ در بيمارستان‌ها‌ي‌ ‌آموزشي‌ د‌انشگاه‌ ‌علوم‌ پزشکي‌ ‌اصفهان‌. (پایان نامه کار شناسی ارشد، دانشگاه اصفهان)، دانشکده پرستاری.
10. درویزه، زهرا؛ کهکی، فاطمه. (1387). بررسی رابطه ی سازگاری زناشویی و بهزیستی روانی. نشریه مطالعات زنان، سال 6، شماره 1، بهار و تابستان.
11. دلاور، علی. (1381). روش تحقیق در روانشناسی و علوم تربیتی. تهران: نشر ویرایش.
12. دولان شیمون، آل؛ رندال، اس؛ شولر، اف. (1380). مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی. ترجمه محمد علی طوسی و محمد صائبی، چاپ دوم، تهران: انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی.
13. دهقان مروست، افروز. (1378). تحلیل رابطه عوامل شغلی با تعهد سازمانی بر اساس مدل ویژگی های شغلی. (پایان نامه کارشناسی ارشد)، دانشگاه علام طباطبایی، دانشکده مدیریت.
14. دیوید ام، اسمیت؛ شاهی اردبیلی، حکمت؛ حاتمی نژاد، حسین. (1381). کیفیت زندگی: رفاه انسانی و عدالت اجتماعی. مجله اطلاعات سیاسی- اقتصادی، شماره 185 و 186، بهمن و اسفند، 160 تا 173.
15. رابينز، استيفن پي. (1384). تئوري سازمان. ترجمه دكتر سيد مهدي الواني و دكتر حسن دانائي فرد، انتشارات صفار، صص 300-308.
16. رحیمی، سید علی سینا؛ سلیمانی نیا، لیلا. (1386). تاثیر آموزش مهارت‌های زندگی بر افزایش مشارکت اجتماعی کودکان. مجله رفاه اجتماعی، سال هشتم، شماره 30 و 31.
17. رضوان فر، احمد؛ رضائی، عبدالمطلب. (1386). تحلیل همبستگی بین ویژگی‌های فردی و عملکرد شغلی. مجله علوم کشاورزی و منابع طبیعی، جلد چهاردهم، شماره ششم، بهمن و اسفند.
18. رضوانی، محمدرضا؛ شکیبا، علیرضا؛ منصوریان، حسین. (1387). ارزیابی کیفیت زندگی در نواحی روستایی. مجله رفاه اجتماعی، پاییز و زمستان - شماره 30 و 31، 35 تا 60.
19. سلطانی، مهرداد. (1384). استرس و تأثیر آن بر مشاغل، سازمان‌ها و نهادها. توسعه مدیریت، شماره 58، خرداد، 50 تا 57.
20. شفیع آبادی، عبدالله. (1375). راهنمایی و مشاوره شغلی و حرفه ای و نظریه‌های انتخاب شغل. تهران: انتشارات رشد.
21. شکرکن، حسین؛ نعامی، عبدالزهرا؛ نیسی، عبدالکاظم؛ مهرابی زاده هنرمند، مهناز. (1380). بررسی رابطه خشنودی شغلی با رفتار مدنی سازمانی و عملکرد شغلی در کارکنان برخی از کارخانه‌های اهواز. مجله علوم تربیتی و روان شناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز، دوره سوم، سال هشتم، شماره‌های 3 و 4.
22. شولتز، دو آن. (1367). روان‌شناسي كمال. ترجمة گيتي خوشدل، تهران: نشر نو، چاپ پنجم.
23. عینی فر، علیرضا. (1381). آفرينش نظريۀ معماری. ويرايش اول، تهران: دانشگاه تهران.
24. غضنفری، احمد؛ عابدی، لطفعلی. (1388). بررسی رضایت، انگیزش و عملکرد شغلی کارکنان آموزشی یک دانشکده نظامی. فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین (ع)، سال اول، شماره 1، زمستان، 149 تا 175.
25. فتحلیان، معصومه؛ پرتوی، پروین. (1390). مطالعه تطبیقی کیفیت زندگی در بافت‌های خودرو و برنامه‌ریزی شده اسلام شهر. نشریه مطالعات تطبیقی هنر، شماره اول، بهار و تابستان.
26. قائدی، غلامحسین؛ یعقوبی، حمید. (1387). بررسی رابطه بین ابعاد حمایت اجتماعی ادراک شده و ابعاد بهزیستی در دانشجویان دختر و پسر. مجله ارمغان دانش، دوره ی 13، شماره 2، تابستان.
27. کوکبی، افشین؛ پورجعفر، محمد رضا، تقوایی، علی اکبر. (1384). برنامه‌ریزی‌ کیفیت زندگی شهری در مراکز شهری. مجله جستارهای شهرسازی، شماره 21.
28. مطلبی، قاسم. (1380). روان شناسی محيط، دانشی نو در خدمت معماری و طراحی شهری. مجلۀ هنرهای زيبا، شماره 10، زمستان، 52 تا 67.
29. مظفری، شهباز. (1382). همبسته‏های شخصیتی شادمانی ذهنی براساس الگوی پنج عاملی در بین دانشجویان دانشگاه شیراز. (پایان نامه کارشناسی ارشد)، دانشکده علوم تربیتی روانشناسی، دانشگاه شیراز.
30. مظفری، شهباز، ‌هادیان‌فر، حبیب. (1389). روانشناسی مثبت - احساس شادمانی ذهنی. مجله تازه‌های روان‌درمانی (هیپنوتیزم)، بهار و تابستان - شماره 31 و 32، 87 تا 100.
31. مورهد؛ گريفين. (1374). رفتار سازماني. مترجمان سيد مهدي الواني و معمار زاده، تهران: انتشارات مرواريد.
32. میکائیلی، فرزانه. (1389). بررسی وضعیت بهزیستی روان شناختی دانشجویان. فصلنامه دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی گناباد، دوره 16، شماره 4.
33. ميکائيلي، فرزانه. (1388). روابط ساختاري بين بهزيستي روان شناختي با هوش هيجاني ادارک شده. نشریه پژوهش در حيطه کودکان استثنايي، سال نهم، شماره 2.
34. نجات، سحرناز. (1387). کیفیت زندگی و اندازه گیری آن. مجلۀ تخصصی اپیدمیولوژی، دورۀ 4، شمارۀ 2، 57-62.
35. نجات، سحرناز؛ منتظری، علی؛ کاظم محمد، کورش هلاکوئی؛ مجدزاده، سيدرضا. (1384). کيفيت زندگی مردم شهر تهران بر اساس پرسش‌نامه WHOQOL-BREF. فصلنامه حکیم، دوره 10، شماره 3.
36. نجات، سحرناز؛ منتظری، علی؛ هوالكويی نائينی، كوروش. (1385). استانداردسازی پرسش نامه كيفيت زندگی سازمان جهانی بهداشت. مجلۀ دانشكدة بهداشت و انستيتو تحقيقات بهداشتی، دورة 4، شمارة 4، 1 تا 12.
37. هادیانفرد، حبیب. (1384). احساس ذهنی بهزیستی و فعالیت‌های مذهبی در گروهی از مسلمانان. مجله اندیشه و رفتار، سال یازدهم، شماره 2، 224 تا 232.
38. هاشمیان، کیانوش؛ پورشهریاری، مه سیما؛ بنی جمالی، شکوه السادات؛ گلستانی بخت، طاهره (1386). بررسی رابطه بین ویژگی‌های جمعیت شناختی با میزان بهزیستی ذهنی و شادمانی در جمعیت شهر تهران. مطالعات روان شناختی، دوره 3، شماره 3، پاییز.

**ب) منابع لاتین**

1. Alvani, S. M., & Meimarzadeh, G. R. (1995). Organizational behavior. Tehran Morvarid Press. . pp. 320
2. Amerigo, M., & Aragonés, A. (2002). *"A psychological approach to the study of satisfaction". In: Residential Environments: Choice, Satisfaction, and Behavior, Bergin & Garvey, Westport, Connecticut*. London, pp. 81–100.
3. Babu, A. R., Singh, Y. P., & Sachdeva, R. K. (1997). *Managing human resources within extension*. In: Burton E. Swanson, Robert P. Bentz, Andrew J. Sofranko (eds). "Improving Agricultural extension. A reference manual". Food and Agriculture Organization of the United Nations, Rome.
4. Bonaiuto, M., Fornara, F., & Bonnes, M. (2003). "Indexes of perceived residential environment quality and neighborhood attachment in urban environments: a confirmation study on the city of Rome", *Landscape and UrbanPlanning 65*. pp. 41–52.
5. Borman, W. C., Ilgen, D. R., & Klimoski, R. J. (2003). *Industrail and organizational psychology*. Handbook of psychology, John Wiley & Sons Inc, Hoboken, New Jersey
6. Clark, A. (2008). *monitoring the urban quality of life in Latin America, organization for economic co-operation and development*, September 26.
7. Cummins, R. A. (2000). Objective and Subjective Quality of Life: An Interactive Model. *Social Indicators Research*. 52, 55- 72.
8. Davern, M., & Cummins, R. A. (2006). Is Life satisfaction the Opposite of Life Satisfaction? Australian Journal of Psycology, 58 (1), 1-7.
9. Diener, E. (2005). National indication of subjective well-being. *Journal of personality and social psychology* , 25, 240 – 256.
10. Diener, E. D., Suh, E. M., Lucas, R. E., & Smith, H. L. (2003). Subjective well-being, Three de-cades of well-being. *Psychological Bulleting*, 125 (2): 276-302.
11. Diener, E., & Seligman, M. E. P. (2004). Byond Mony: Toward an economy of well- being. *Psychological Science in the public interest*, 5, 1-31.
12. Diener, E., Lucas, R. E., & Oishi, S. (2002). Subjective wellbeing*. J Clin Psychol*, (24), 25-41.
13. Diener, e., Suh, E., & Oishi, S. (1996). Recent findings on subjective- being. Indiana Journal of clinical Psycology. 24, 25- 41.
14. Diener,E. (2000). Subjective well-being: the science of happiness and proposal for anational index*. American psychology*, 55, 34- 43.
15. Fahy, F., & Cinnéide, M. (2008). "Developing and testing an operational framework for assessing quality of life", *Environmental Impact Assessment Review 28*. pp 366–379.
16. Fasli, M., Sahin, N. P., & Vehbi, B. O. (2007). An assessment of quality of life residential environments: Case of selimiye quarter in walled city of nicosia, north Cyprus,faculty of architecture, architecture, eastern Mediterranean university, famagusta, north cyprus.
17. Felce, D. , & Perry, J. (1996). Exploring current conceptions of quality of life: A model for people with and without disabilities', in R. Renwick, I. Brown and M. Nagler (eds. ), *Quality of Life in Health Promotion and Rehabilitation: Conceptual Approaches, Issues, and Applications (*Sage, Thousand Oaks), 51-62.
18. Hackman, J. R. & Oldham, R. G. (1980), "Development of the job iagnosticsurve", *Journal Applied psychology*, vol. 60, pp: 159-170
19. Haren, E. & Mitchell, C. W. (2003). Relationship between the five factor personality model and coping style. *Psychology & Education An interdisciplinary Journal*, 4 , 38, 49.
20. Karademas, E. (2007). “Positive and negative aspects of well-being: Common and specific predictors”. *Personality and Individual Differences* , 43, 277- 287.
21. Keyes, C. L. M. (1998). Social well – being. *Social Psychology Quarterly*, 61, 121-140.
22. Keyes, C. L. M. (2002). The mental Health continuum: from languishing to flourishing in life. *Journal of health and social reasearch*. Vol 43, 207- 222.
23. Keyes, C. L. M. (2005). *Subjective well-being in mental health and human development research*, Washington.

Keyes, C. L. M., Magyar, M., & Jean. L. (2003). *The measurment and utility of adult subjective well- being*. P. 411- 425 in positive psycological assessment. Handbook of

1. Borman [↑](#footnote-ref-1)
2. Spector [↑](#footnote-ref-2)
3. Rashidpoor [↑](#footnote-ref-3)
4. Babu [↑](#footnote-ref-4)
5. Alvani and Meimarzadeh [↑](#footnote-ref-5)
6. Marchant [↑](#footnote-ref-6)
7. Herzberg [↑](#footnote-ref-7)
8. Halend [↑](#footnote-ref-8)
9. Kinzberg [↑](#footnote-ref-9)
10. Turner & Larence [↑](#footnote-ref-10)
11. Morhed & Grifen [↑](#footnote-ref-11)
12. Rubins [↑](#footnote-ref-12)
13. **2**. Hackman & Oldham [↑](#footnote-ref-13)
14. .**1** Job Characteristics Model [↑](#footnote-ref-14)
15. .**1**Experienced Meaningfulness [↑](#footnote-ref-15)
16. **.2** Skill Variety [↑](#footnote-ref-16)
17. Hackman & Oldham [↑](#footnote-ref-17)
18. .**1** Motivation Potential Score [↑](#footnote-ref-18)
19. 1. Knowlekge and Skill [↑](#footnote-ref-19)
20. .**1**Growth Need Strengh [↑](#footnote-ref-20)
21. Szilagy & M.J.Wallance [↑](#footnote-ref-21)
22. Maike Schmitt [↑](#footnote-ref-22)
23. Stewart, Chipperfield, Judith, Joelle, Heckhausen, Jutta [↑](#footnote-ref-23)
24. Reddy K. Jayashankar [↑](#footnote-ref-24)
25. Moh**ammed J Almalki**, **Gerry FitzGerald** and **Michele Clark** [↑](#footnote-ref-25)
26. Boarini [↑](#footnote-ref-26)
27. Ansah [↑](#footnote-ref-27)
28. Fien & Rudi [↑](#footnote-ref-28)
29. Daniel W. Sacks, Betsey Stevenson and [Justin Wolfers](http://www.brookings.edu/experts/wolfersj) [↑](#footnote-ref-29)
30. MóniCa maRía novoa Gómez , RoChy m. vaRGas GuTiéRRez, shiRley aleXandRa obispo CasTellanos,

máRyoRi peRTuz veRGaRa y yady KaRina RiveRa pRadilla [↑](#footnote-ref-30)
31. Watson, Pichler and Wallace [↑](#footnote-ref-31)
32. Austria, Belgium, Denmark, Finland, France, Germany, Greece, Ireland, Italy, Luxembourg, the Netherlands, Portugal, Spain, Sweden and the United Kingdom [↑](#footnote-ref-32)
33. Cyprus, the Czech Republic, Estonia, Hungary, Latvia, Lithuania, Malta, Poland, Slovakia and Slovenia , Bulgaria and Romania [↑](#footnote-ref-33)
34. Croatia, the Former Yugoslav Republic of Macedonia and Turkey [↑](#footnote-ref-34)
35. Russell [↑](#footnote-ref-35)
36. Klepac [↑](#footnote-ref-36)
37. Apter [↑](#footnote-ref-37)
38. Virjinia [↑](#footnote-ref-38)
39. Karadmas [↑](#footnote-ref-39)
40. Davern & Cummins [↑](#footnote-ref-40)
41. Hauser, R.M. [↑](#footnote-ref-41)
42. Vandaneberg & Pitariu [↑](#footnote-ref-42)
43. Boyer [↑](#footnote-ref-43)
44. Nolen & Hoksema [↑](#footnote-ref-44)
45. Esmit [↑](#footnote-ref-45)
46. Hayez & Joseph [↑](#footnote-ref-46)
47. Roini [↑](#footnote-ref-47)
48. Harter [↑](#footnote-ref-48)
49. Tett [↑](#footnote-ref-49)
50. Haren & Mitchell [↑](#footnote-ref-50)
51. Chi- sum [↑](#footnote-ref-51)
52. Arrindell [↑](#footnote-ref-52)
53. Right & patric [↑](#footnote-ref-53)
54. Marchant [↑](#footnote-ref-54)
55. Tatum [↑](#footnote-ref-55)
56. Ghosh, S. and Vijayara [↑](#footnote-ref-56)
57. Waite, Linda, and Maggie Gallagher [↑](#footnote-ref-57)
58. Yung [↑](#footnote-ref-58)