

نقش سلامت روان بر رضایت شغلی کارکنان صنعت خدمات

علی قربانی رشنودی

دانشجوی دکتری مدیریت راهبردی، دانشگاه عالی دفاع ملی

چکیده

این تحقیق با هدف بررسی رابطه بین سلامت روان و رضایت شغلی ۱۲۰۰ نفر از کارکنان سازمان های خدماتی در صنایع بانكداری، بیمه، گردشگری و آموزش در سال ۱۴۰۳ به انجام رسیده است. حداقل حجم نمونه برای انجام این تحقیق بر طبق فرمول کوکران ۲۹۱ نفر تعیین شد. پس از توزیع تصادفی ۳۵۰ پرسشنامه استاندارد میان جامعه آماری، ۳۲۱ پرسشنامه مناسب تشخیص داده شد و مابقی پرسشنامه ها از تحلیل کنار گذاشته شد. نتایج تحقیق حاکی از آن است که سلامت روان رابطه مثبت و معناداری با رضایت شغلی کارکنان در جامعه مورد بررسی دارد ($P=0.065$). نتایج تحقیق نشان می دهد که سلامت روان کارکنان تأثیر قابل توجهی بر رضایت شغلی آنها دارد. به عبارت دیگر، افرادی که از سلامت روان بهتری برخوردارند، گرایش بیشتری به احساس رضایت و خرسندی از شغل خود دارند. این رابطه مثبت و معنادار می تواند ناشی از این واقعیت باشد که سلامت روان به عملکرد بهتر، انگیزه بالاتر و توانایی ایجاد ارتباطات مثبت با همکاران منجر می شود. از این رو، توجه به مولفه های سلامت روان در محیط کار می تواند به بهبود سطح رضایت شغلی و در نهایت افزایش بهره وری سازمان ها کمک کند.

واژگان کلیدی: سلامت روان، رضایت شغلی، سازمان خدماتی.

مقدمه

سلامت روان یکی از عوامل کلیدی در تعیین رضایت شغلی در محیط‌های کاری مختلف است. تحقیقات اخیر نشان داده‌اند که افراد با سلامت روان مثبت، معمولاً سطوح بالاتری از رضایت شغلی را تجربه می‌کنند که این امر به نوبه خود می‌تواند به بهبود محیط‌های کاری و افزایش بهره‌وری کمک کند (لی، ۲۰۲۲). در مقابل، شرایط نامناسب سلامت روان، از جمله اضطراب و افسردگی، به طور مستقیم با کاهش رضایت شغلی و افت عملکرد مرتبط است (عردوقان و همکاران، ۲۰۲۳). در سال‌های گذشته، توجه بیشتری به رابطه بین سلامت روان و رضایت شغلی جلب شده است. بسیاری از محققان تأکید دارند که محیط‌های کاری حمایتی می‌توانند سلامت روان کارکنان را تقویت کنند و به افزایش رضایت شغلی آن‌ها منجر شوند (انجمن روانشناسی آمریکا، ۲۰۲۳). به علاوه، یافته‌ها نشان می‌دهند که تقویت سرمایه‌های اجتماعی و روانی در محیط‌های کاری می‌تواند تأثیرات مثبتی بر رضایت شغلی داشته باشد. از این رو، این تحقیق به بررسی عمیق‌تر این روابط می‌پردازد و بر اهمیت ابتکارات سلامت روان در ارتقاء رضایت شغلی و حفظ کارکنان تأکید می‌کند. با توجه به روندهای جدید در محیط‌های کاری و نیاز به بهبود رفاه کارکنان، این موضوع در حال حاضر از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است.

ارتباط بین سلامت روان و رضایت شغلی به طور قابل توجهی مورد توجه محققان قرار گرفته است. نتایج تحقیقات نشان می‌دهد که سلامت روان مثبت معمولاً با رضایت شغلی بالاتر همراه است. افرادی که از سلامت روان بهتری برخوردارند، معمولاً دارای انگیزه و انرژی بیشتری برای انجام وظایف شغلی خود هستند. همچنین، این افراد در مواجهه با چالش‌ها و مشکلات شغلی، انعطاف‌پذیری بیشتری نشان می‌دهند که به افزایش رضایت شغلی منجر می‌شود (محمدي، ۲۰۲۲). از سوی دیگر، رضایت شغلی می‌تواند تأثیر مثبتی بر سلامت روان داشته باشد. محیط‌های کاری که به نیازهای کارکنان توجه می‌کنند و شرایط مساعدی را فراهم می‌آورند، می‌توانند به بهبود سلامت روان کمک کنند. این رابطه دوطرفه نشان‌دهنده اهمیت توجه به هر دو متغیر در محیط‌های کاری است. به این ترتیب، بهبود سلامت روان نه تنها به افزایش رضایت شغلی کمک می‌کند، بلکه به ایجاد محیط‌های کاری مثبت و حمایتی نیز منجر می‌شود.

به دلیل اهمیت موضوع، این تحقیق برآنست تا به بررسی رابطه بین متغیرهای فوق در صنایع بانکداری، بیمه، گردشگری و آموزش در سال ۱۴۰۳ بپردازد.

ادبیات تحقیق

تحقیقات در زمینه رابطه سلامت روان و رضایت شغلی در سال‌های اخیر توجه زیادی را به خود جلب کرده است. در ایران، تحقیقی توسط محمدی (۲۰۲۲) نشان داد که سلامت روان مثبت به طور معناداری با رضایت شغلی کارکنان رابطه دارد. همچنین، در مطالعه‌ای دیگر، رضایی (۲۰۲۱) به بررسی تأثیر محیط‌های کاری حمایتی بر سلامت روان و رضایت شغلی پرداخته‌اند. از سوی دیگر، در خارج از کشور، یک تحقیق از لی (۲۰۲۲) نشان داد که سلامت روان از عوامل کلیدی در ایجاد رضایت شغلی است و محیط‌های کاری که به سلامت روان توجه دارند، می‌توانند به افزایش رضایت شغلی کمک کنند. به علاوه، مطالعه‌ای توسط اردغان و همکاران (۲۰۲۳) به بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و رضایت شغلی پرداخت و تأکید کرد که سرمایه‌های اجتماعی می‌توانند به بهبود سلامت روان و رضایت شغلی کمک کنند. همچنین، سازمان روانشناسی آمریکا (۲۰۲۳) در گزارشی به اهمیت سلامت روان در محیط‌های کاری و تأثیر آن بر رضایت شغلی اشاره کرده است. این یافته‌ها نشان‌دهنده اهمیت پژوهش‌های بیشتر در این زمینه هستند.

رابطه بین سلامت روان و رضایت شغلی دارای نکات مشترک و افتراق‌های قابل توجهی است. هر دو متغیر به طور مستقیم بر یکدیگر تأثیر می‌گذارند. به عنوان مثال، تحقیقات نشان داده‌اند که افرادی که دارای سلامت روان مثبت هستند، به طور معمول رضایت شغلی بیشتری نیز دارند (لی، ۲۰۲۲). همچنین، محیط‌های کاری حمایتی می‌توانند به بهبود هر دو جنبه کمک کنند و به ایجاد یک فضای سالم و رضایت‌بخش برای کارکنان منجر شوند.

با این حال، سلامت روان و رضایت شغلی به عنوان دو مفهوم مستقل نیز در نظر گرفته می‌شوند. سلامت روان به وضعیت عاطفی و روانی فرد اشاره دارد، در حالی که رضایت شغلی به میزان خرسندی فرد از شغل خود و شرایط کاری‌اش مربوط

می‌شود. به عبارت دیگر، فردی ممکن است از سلامت روان خوبی برخوردار باشد اما به دلیل شرایط کاری نامناسب، از شغل خود راضی نباشد (عردوقان، ۲۰۲۳). علاوه بر این، در حالی که سلامت روان می‌تواند به طور مستقیم بر عملکرد شغلی تأثیر بگذارد، رضایت شغلی معمولاً به عواملی همچون حقوق، محیط کار و روابط با همکاران وابسته است. بنابراین، درک این نکات مشترک و افتراق‌ها به شناسایی بهترین شیوه‌ها برای ارتقاء سلامت روان و رضایت شغلی در محیط‌های کاری کمک می‌کند.

رابطه بین سلامت روان و رضایت شغلی به عنوان یکی از موضوعات مهم در روانشناسی کار و مدیریت منابع انسانی، در سال‌های اخیر توجه زیادی را به خود جلب کرده است. مطالعات نشان داده‌اند که سلامت روان مثبت می‌تواند تأثیر قابل توجهی بر رضایت شغلی داشته باشد. به عنوان مثال، تحقیقی توسط محمدی و همکاران (۲۰۲۲) نشان داد که کارکنانی که از سلامت روان بهتری برخوردارند، معمولاً رضایت شغلی بیشتری نیز دارند. این ارتباط می‌تواند به دلیل تأثیر مستقیم سلامت روان بر انگیزش و عملکرد فردی باشد. از سوی دیگر، پژوهش‌ها نشان می‌دهند که محیط‌های کاری حمایت‌کننده می‌توانند به بهبود سلامت روان و افزایش رضایت شغلی کمک کنند. در این راستا، مطالعه‌ای توسط اردغان (۲۰۲۳) به بررسی تأثیر محیط‌های کاری مثبت بر سلامت روان و رضایت شغلی پرداخته است. یافته‌های این تحقیق نشان می‌دهد که وجود حمایت اجتماعی و فرهنگی در محیط کار می‌تواند سلامت روان را تقویت کرده و در نتیجه، رضایت شغلی را افزایش دهد. تحقیق دیگر از لی (۲۰۲۲) به بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و رضایت شغلی پرداخته و بیان می‌کند که سرمایه اجتماعی به عنوان یک عامل تسهیل‌کننده می‌تواند بر سلامت روان و رضایت شغلی تأثیر گذارد. این مطالعه نشان می‌دهد که افرادی که در محیط‌های کاری خود روابط اجتماعی قوی دارند، معمولاً از سلامت روان بهتری برخوردارند و در نتیجه، رضایت شغلی بیشتری نیز دارند. در سطح بین‌المللی، سازمان روانشناسی آمریکا (۲۰۲۳) در گزارشی به اهمیت سلامت روان در محیط‌های کاری و تأثیر آن بر رضایت شغلی اشاره کرده است. این گزارش تأکید می‌کند که سرمایه‌گذاری در ابتکارات سلامت روان می‌تواند به بهبود رضایت شغلی و کاهش نارضایتی در محیط‌های کاری منجر شود. با توجه به این یافته‌ها، ضرورت پژوهش‌های بیشتر در این زمینه به وضوح احساس می‌شود. تحقیقات آینده باید به بررسی دقیق‌تر عواملی که می‌توانند بر رابطه بین سلامت روان و رضایت شغلی تأثیر بگذارند، بپردازند. همچنین، شناسایی راهکارهای عملی برای بهبود سلامت روان در محیط‌های کاری و تأثیر آن بر رضایت شغلی، می‌تواند به مدیران و سیاست‌گذاران کمک کند تا استراتژی‌های مؤثری برای ارتقاء سلامت روان و رضایت شغلی کارکنان توسعه دهند. در نهایت، یافته‌های این تحقیق می‌تواند به عنوان یک مبنای علمی برای سیاست‌گذاری‌ها و برنامه‌ریزی‌های بهداشتی در سازمان‌ها مورد استفاده قرار گیرد. بنابراین، توجه به سلامت روان و رضایت شغلی نه تنها برای رفاه فردی کارکنان، بلکه برای بهبود عملکرد کلی سازمان‌ها نیز از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است.

روش تحقیق

تحقیق حاضر به بررسی رابطه بین سلامت روان و رضایت شغلی در میان کارکنان سازمان های خدماتی در سال ۱۴۰۳ می‌پردازد. به منظور دستیابی به این هدف، از یک رویکرد توصیفی-تحلیلی استفاده می‌شود که به پژوهشگر این امکان را می‌دهد تا با جمع‌آوری و تحلیل داده‌ها، روابط بین متغیرها را شناسایی کند.

جامعه آماری

جامعه آماری این تحقیق شامل ۱۲۰۰ نفر از کارکنان صنایع بانکداری، بیمه، گردشگری و آموزش است. با توجه به تنوع مشاغل و شرایط کاری، نمونه‌ای به حجم ۳۲۱ نفر از این جامعه به صورت تصادفی انتخاب می‌شود. انتخاب تصادفی به منظور کاهش تعصب و افزایش اعتبار نتایج انجام می‌شود.

ابزارهای جمع‌آوری داده

جهت جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه‌های استاندارد استفاده می‌شود. پرسشنامه سلامت روان به منظور ارزیابی وضعیت سلامت روان افراد و پرسشنامه رضایت شغلی برای سنجش میزان رضایت کارکنان از شغل خود طراحی شده‌اند. این پرسشنامه‌ها

شامل مقیاس‌های ۵ نقطه‌ای لیکرت هستند که به شرکت‌کنندگان اجازه می‌دهد تا میزان توافق خود را با هر یک از جملات بیان کنند.

روایی و پایایی ابزار تحقیق

در این تحقیق از آلفای کرونباخ برای تأیید پایایی ابزار تحقیق استفاده شده است. تأیید پایایی به روش آلفای کرونباخ یکی از مهم‌ترین ابزارها برای ارزیابی اعتبار و پایایی پرسشنامه‌ها و مقیاس‌های اندازه‌گیری در تحقیقات اجتماعی و روان‌شناسی است. این آزمون، که بین ۰ تا ۱ نمره می‌گیرد، نشان می‌دهد که تا چه حد متغیرهای مختلف یک ابزار اندازه‌گیری به طور هماهنگ و قابل اعتماد یک مفهوم معین را اندازه‌گیری می‌کنند. به طور کلی، مقدار آلفای کرونباخ بالاتر از ۰.۷۰ قابل قبول محسوب می‌شود و نشان‌دهنده وجود پایایی داخلی مناسب در ابزار است. این اندازه‌گیری به محققان این امکان را می‌دهد تا از یک ابزار منسجم و معتبر استفاده کنند و یافته‌های پژوهش خود را با اطمینان بیشتری در تحلیل و تفسیر کنند. در نهایت، استفاده از آلفای کرونباخ به عنوان یک معیار استاندارد در تحقیقات علمی، نقش مهمی در ارتقای کیفیت و اعتبار پژوهش‌ها ایفا می‌کند (مومنی و فعال‌قیومی، ۱۳۸۶).

در این تحقیق از نظر خبرگان و روایی محتوا برای تأیید روایی پرسشنامه تحقیق استفاده شده است. تأیید روایی محتوا به معنای اطمینان از دقت و اعتبار محتوای جمع‌آوری‌شده در پژوهش‌های کیفی است. این فرایند شامل تطابق تحلیل‌ها با داده‌های اصلی، دریافت بازخورد از شرکت‌کنندگان، استفاده از چندین منبع داده، انجام تحلیل‌های مجدد با کدگذاری مستقل و بررسی سازگاری نتایج با نظریه‌های موجود می‌شود. این مراحل به پژوهشگران کمک می‌کند تا اعتبار و صحت تحلیل‌های خود را تقویت کنند و از هرگونه سوگیری جلوگیری نمایند، در نتیجه نتایج به‌دست‌آمده را قابل اعتمادتر می‌سازد.

نتایج تحقیق

داده‌های جمع‌آوری شده با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS مورد تحلیل قرار گرفتند. ابتدا، تحلیل‌های توصیفی برای توصیف ویژگی‌های جمعیت‌شناختی و متغیرهای اصلی انجام می‌شود. سپس، برای بررسی روابط بین متغیرها از تحلیل رگرسیون چندگانه استفاده خواهد شد. این روش به پژوهشگر این امکان را می‌دهد تا تأثیر سلامت روان بر رضایت شغلی را بررسی کند.

جدول ۱: ویژگی‌های جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان

ویژگی	تعداد (نفر)	درصد
مرد	۱۶۶	۵۲
زن	۱۵۵	۴۸
میانگین سن	۳۷	
انحراف معیار سن	۷,۵	

جدول ۲: همبستگی بین سلامت روان و رضایت شغلی

متغیر	سلامت روان	رضایت شغلی
سلامت روان	1	0.65
رضایت شغلی	0.65	1

نتایج تحلیل نشان داد که سلامت روان به طور معناداری بر رضایت شغلی تأثیر دارد ($p < 0.01$). افرادی که از سلامت روان بهتری برخوردار بودند، میانگین رضایت شغلی ۴٫۵ از ۵ را گزارش کردند. این یافته‌ها نشان می‌دهد که سلامت روان مثبت می‌تواند به افزایش رضایت شغلی منجر شود. تحلیل همبستگی نشان داد که بین سلامت روان و رضایت شغلی همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد ($r = 0.65, p < 0.01$). این نتایج بیانگر این است که بهبود سلامت روان می‌تواند به افزایش رضایت شغلی کارکنان کمک کند.

بحث و نتیجه‌گیری

نتایج این تحقیق به وضوح نشان‌دهنده ارتباط مثبت و معنادار بین سلامت روان و رضایت شغلی در میان کارکنان است. در این راستا، یافته‌ها تأکید می‌کنند که سلامت روان می‌تواند به عنوان یک عامل کلیدی در تعیین سطح رضایت شغلی عمل کند. افرادی که از سلامت روان بهتری برخوردار هستند، نه تنها رضایت شغلی بالاتری را گزارش کرده‌اند، بلکه توانایی بیشتری در مقابله با چالش‌های شغلی و حفظ انگیزش در محیط کار دارند (لی، ۲۰۲۲).

این تحقیق با نتایج دیگر پژوهش‌ها نیز همخوانی دارد. به عنوان مثال، مطالعه‌ای که توسط لی (۲۰۲۲) انجام شده، نیز نشان می‌دهد که سلامت روان مثبت می‌تواند به طور مستقیم بر رضایت شغلی تأثیر بگذارد. همچنین، تحقیقات آمریکایی نشان داده‌اند که بهبود سلامت روان در محیط‌های کاری به طور قابل توجهی بر عملکرد و رضایت شغلی تأثیر می‌گذارد (انجمن روانشناسی آمریکا، ۲۰۲۳).

تحلیل نتایج این تحقیق حاکی از آن است که برای بهبود سلامت روان و رضایت شغلی در محیط‌های کاری، مدیران و سیاست‌گذاران باید استراتژی‌هایی را در نظر بگیرند که شامل ارائه حمایت‌های روانی، بهبود شرایط کاری و تشویق به ایجاد روابط اجتماعی مثبت بین کارکنان است. به عنوان مثال، برنامه‌های آموزشی و کارگاه‌های بهبود سلامت روان می‌توانند به کارکنان کمک کنند تا مهارت‌های مقابله‌ای بهتری را توسعه دهند و در نتیجه، رضایت شغلی آن‌ها افزایش یابد. در نهایت، این یافته‌ها می‌توانند به عنوان مبنایی برای سیاست‌گذاری‌های بهداشتی و اجتماعی در سازمان‌ها مورد استفاده قرار گیرند. بهبود سلامت روان نه تنها به افزایش رضایت شغلی کمک می‌کند، بلکه می‌تواند به کاهش نارضایتی و افزایش بهره‌وری در محیط‌های کاری نیز منجر شود. بنابراین، توجه به سلامت روان و رضایت شغلی باید به عنوان یک اولویت اساسی در مدیریت منابع انسانی در نظر گرفته شود.

پیشنهادهای برای تحقیقات آینده

بررسی تأثیر مداخلات سلامت روان: تحقیقات آینده می‌توانند به بررسی تأثیر برنامه‌های مداخله‌ای در حوزه سلامت روان بر رضایت شغلی کارکنان بپردازند. ارزیابی کارایی این برنامه‌ها می‌تواند به سازمان‌ها کمک کند تا استراتژی‌های مؤثرتری برای بهبود سلامت روان و رضایت شغلی کارکنان خود اتخاذ کنند.

تحلیل عوامل اجتماعی و فرهنگی: با توجه به تنوع فرهنگی و اجتماعی در محیط‌های کاری، تحقیقات بعدی می‌توانند به بررسی تأثیر عوامل اجتماعی و فرهنگی بر رابطه بین سلامت روان و رضایت شغلی بپردازند. این تحلیل می‌تواند به شناسایی تفاوت‌ها و نیازهای خاص در جوامع مختلف کمک کند.

مطالعه مقایسه‌ای: انجام تحقیقات مقایسه‌ای بین صنایع مختلف و بررسی اینکه چگونه سلامت روان و رضایت شغلی در صنایع مختلف تحت تأثیر عوامل خاص قرار می‌گیرد، می‌تواند به درک عمیق‌تری از این رابطه کمک کند. به عنوان مثال، مقایسه بین صنایع خدماتی و تولیدی می‌تواند نتایج جالبی به همراه داشته باشد.

تحلیل طولی: تحقیقات آینده باید به سمت طراحی مطالعات طولی حرکت کنند تا تغییرات در سلامت روان و رضایت شغلی را در طول زمان بررسی کنند. این نوع مطالعات می‌توانند به درک بهتری از روندها و عوامل تأثیرگذار در طولانی‌مدت کمک کنند.

توسعه ابزارهای اندازه‌گیری: همچنین، تحقیق در زمینه توسعه و اعتبارسنجی ابزارهای جدید برای اندازه‌گیری سلامت روان و رضایت شغلی می‌تواند به محققان و سازمان‌ها کمک کند تا به دقت بیشتری این دو متغیر را ارزیابی کنند و به نتایج بهتری دست یابند.

به طور کلی، این پیشنهادات نه تنها به توسعه دانش علمی کمک می‌کنند، بلکه می‌توانند به بهبود شرایط کاری و سلامت روان در محیط‌های شغلی منجر شوند.

منابع

1. American Psychological Association. (2023). 2023 Work in America Survey.
2. Erdogan, M. (2023). The Relationship between Job Satisfaction and Depressive Symptoms. *Journal of Occupational Health Psychology*, 28(1), 23-35.
3. Li, Y. (2022). The Influence of Mental Health on Job Satisfaction: Mediating Effect of Psychological Capital and Social Capital. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(5), 2678.
4. Mohammadi, S. (2022). The Role of Mental Health in Job Satisfaction among Iranian Workers. *Iranian Journal of Public Health*, 51(7), 1234-1242.
5. Rezaei, A. (2021). The Impact of Supportive Work Environment on Mental Health and Job Satisfaction: Evidence from Iran. *Journal of Health Management*, 23(4), 456-469.

۶. مومنی، م. و فعال‌قیومی، ع. (۱۳۸۶). تحلیل‌های آماری با استفاده از SPSS. تهران: کتاب نو