

بررسی رابطه مهارت های ارتباطی و اشتیاق شغلی با رضایت شغلی
در بین معلمان مدارس دخترانه ابتدایی فسا

**Investigating the Relationship between Communication Skills and Job
Enthusiasm with Job Satisfaction among Fasa Elementary School Teachers**

Zinat Salimi kochi

Master of Educational Sciences, Islamic Azad
University, Fasa Branch.

Email: Zinabsalimikochi@gmail.com

Hoda Barghashi

Master of Educational Sciences, Islamic Azad
University, Fasa Branch.

زینت سلیمی کوچی*

کارشناسی ارشد علوم تربیتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد فسا.

هدی برغشی

کارشناسی ارشد علوم تربیتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد فسا.

Abstract

The relationship between communication skills and job enthusiasm with job satisfaction among primary school teachers in Fasa was. For this purpose, 4 hypotheses were proposed in this study. The statistical population of the study was all primary school teachers for girls in Fasa, from which 100 people were selected by cluster sampling. In this study, the job description questionnaire (JDI) (Spector, 1996), Burton J. Communication Skills. E (1990) and Salvanava and Shofili (2001). The results showed that there is a relationship between communication skills and job satisfaction of elementary teachers. There is a relationship between job motivation and job satisfaction of elementary teachers. Communication skills can predict teachers' job satisfaction. Job enthusiasm can predict teachers' job satisfaction.

Keywords: communication skills, job motivation, job satisfaction.

چکیده

بررسی رابطه مهارت های ارتباطی و اشتیاق شغلی با رضایت شغلی در بین معلمان مدارس دخترانه ابتدایی فسا بود بدین منظور در این تحقیق ۴ فرضیه مطرح شد. جامعه آماری تحقیق کلیه معلمان ابتدایی دخترانه شهر فسا بودند که از بین آنها ۱۰۰ نفر با روش نمونه گیری خوشه ای انتخاب شدند. در این تحقیق از پرسشنامه توصیف شغلی (JDI) (اسپکتور، ۱۹۹۶)، مهارت های ارتباطی برتون جی. ای (۱۹۹۰) و اشتیاق شغلی سالواناوا و شوفیلی (۲۰۰۱) استفاده شد. نتایج نشان داد بین مهارت های ارتباطی و رضایت شغلی معلمان ابتدایی رابطه وجود دارد. بین اشتیاق شغلی با رضایت شغلی معلمان ابتدایی رابطه وجود دارد. مهارت های ارتباطی می تواند رضایت شغلی معلمان را پیش بینی نماید. اشتیاق شغلی می تواند رضایت شغلی معلمان را پیش بینی نماید.

واژه های کلیدی: مهارت های ارتباطی، اشتیاق شغلی، رضایت شغلی.

مقدمه

منابع انسانی به عنوان مهمترین و با ارزش ترین منبع در موفقیت سازمان نقش بسزایی دارد؛ چرا که منابع انسانی سازمان، قابلیت تغییر در عملکرد خود را دارد و اصلی ترین ابزار تحقق اهداف سازمانی محسوب می شود. بنابراین توجه به نیازهای روحی و جسمی کارکنان، مورد توجه مدیران و مسئولین سازمانی است و سعی می کنند به شکل ها و شیوه های مختلف مانند آموزش، ارزیابی عملکرد و طراحی شغل، نسبت به بهبود عملکرد فردی و شغلی کارکنان اقدام نمایند (زاهدی، ۱۴۰۱). آموزش و پرورش سازمان مهمی است که اهمیت آن بر هیچکس پوشیده نیست. همان چیزی که بشر را از عصر تاریکی و جهل به نور و روشنایی سوق بخشیده است. تعلیم و تربیت امری دشوار و درعین حال مفید و پربار است که در آن معلمان به عنوان نقطه آغاز هر تحول آموزشی و پرورشی بیشترین و برترین نقش را عهده دار هستند. یافته های پژوهشی همواره نشان می دهد که معلمان مهمترین متغیر در یادگیری دانش آموزان هستند. به عبارت دیگر مهمترین عامل در نظام آموزشی، مواد آموزشی یا روش تدریس نیست، بلکه خود معلمان هستند؛ با توجه به اهمیت نقش مهم معلمان، در طول سالهای متوالی محققان عوامل درونی و بیرونی را که بر عملکرد معلمان و به سبب آن عملکرد دانش آموزان تأثیرگذار بوده است را مورد بررسی قرار داده اند که تجارب تعداد زیادی از معلمان بیان کننده استرس و فرسودگی بوده است. انسان چه در درون خانواده و چه در اجتماع، در یک شبکه ای پیچیده ای از ارتباطات مختلف است که بخش عمده ای از ذهن، فکر و انرژی او را مصرف خود می دارد. با این توصیف وقتی وارد سازمان ها می شویم این کیفیت ارتباطات و بهره وری نقشی بی بدیل می یابد انسانها در جامعه ی امروز در یک سازمان به دنیا می آیند در سازمانهای مختلف زندگی می کنند و در سازمانی می میرند و در سازمانی دیگر به خاک سپرده می شوند اما در همه ی مراحل زندگی خود به نحوی با سازمانها و ارتباطات سازمانی سروکار داریم به هر حال بحث ارتباطات سازمانی مسأله ای نیست که بتوانیم به راحتی از کنار بگیریم. و اثری مستقیم در کامیابی ها و ناکامی های ما خواهد داشت. سازمانها، تشکلهای انسانی هستند که به منظور انجام کار در راستای اهدافی خاص تحقق می یابند. زیرا در جهان پویای امروز، سازمان ها با فناوری های نوین مواجه هستند، اما هنوز از انسان بی نیاز نبوده و توسط انساها برنامه ریزی شده و اداره می شوند (فرهنگی، ۱۳۸۲). رضایت شغلی کارکنان یکی از مسایل رفتاری بسیار مهم در حوزه انسانی سازمان بوده که خود تعیین کننده بسیاری از دیگر متغیرهای سازمانی است. مطالعات متعدد نشان داده است که رضایت شغلی از عوامل مهم افزایش بهره وری، دلسوزی کارکنان نسبت به سازمان، تعلق و دلبستگی آنان نسبت به محیط کار، افزایش کمیت و کیفیت کار، برقراری روابط خوب و انسانی در محل کار و بالا بردن روحیه کارکنان است. رضایت شغلی نشان دهنده حدی است که افراد از شغل خود راضی هستند و شغل خود را دوست می دارند. برخی افراد از کار خود لذت می برند و آن را به عنوان محور اصلی زندگی خود تلقی می نمایند و برخی از کار خود متنفرند و فقط به خاطر این که مجبورند، آن را انجام می دهند. منابع شخصی، جنبه هایی از خود فرد هستند که عموماً با رواداری همراه هستند و بیانگر احساس افراد از توانایی کنترل و اثر گذاری موفقیت آمیز بر محیط شان می باشند. رواداری، خود کفایتی، خوش بینی و عزت نفس از مهم ترین منابع شخصی که بر اشتیاق شغلی اثر مثبت دارند. بنابراین منابع شغلی و شخصی می توانند با اثر گذاری بر اشتیاق شغلی بر پیامدهای مهمی در محیط کار اثر بگذارند. مطالعات زیادی نشان می دهند که اشتیاق شغلی با متغیرهای مهمی همچون خروجی های هر سازمان؛ ترک سازمان و تعهد نسبت به سازمان؛ عملکرد تحصیلی؛ کیفیت خدمات در ارتباط با مشتریان؛ عملکرد شغلی ارتباط معناداری دارد که این موارد گویای اهمیت آن در سازمانها و بالأخص سازمان آموزش و پرورش می باشد به صورت کلی اهمیت بالای اشتیاق شغلی را می توان تأثیر بالای آن بر متغیرهای مهم سازمانی هم چون عملکرد شغلی، خشنودی شغلی، رفتارهای مدنی سازمانی، تعهد سازمانی، عملکرد سازمانی، خلاقیت و ابتکار، بهبود مدیریت دانش، بهبود روحیه کارکنان، کاهش غیبت کارکنان، قابلیت استفاده بیشتر از داوطلبان داخلی با استفاده از برنامه های جانشین سازی، افزایش ایمنی، کاهش جابه جایی کارکنان و افزایش انگیزه

ی آنان، افزایش حاشیه سود و درآمد، افزایش بهره وری، افزایش سطح وفاداری مشتریان و افزایش توانایی جذب کارکنان با استعداد خارج از سازمان دانست. مفهوم رضایت شغلی کارمندان در ادبیات روابط انسانی و رفتار سازمانی آن چنان حائز اهمیت است که محققان از زوایای مختلف، پیش بینی کننده های این سازه کلیدی در تحقق سازمان را مورد بررسی قرار دادند. رضایت شغلی احساسی است که شخص نسبت به حرفه خود دارد. این احساس از عوامل مهم موفقیت بوده و عاملی است که موجب افزایش بهره وری، کارآیی و نیز احساس رضایت فرد می شود. نتایج مطالعات نشان می دهد کسانی که از رضایت شغلی برخوردارند، کارآیی بیشتری دارند و در حرفه خود به مدت طولانی باقی میمانند. قدر مسلم، رضایت شغلی عامل مؤثر و مهمی در بقا، علاقه، رشد و افزایش کارآیی شخص در یک حرفه است و زمانی این پدیده حاصل می شود که میزان قابل توجهی از نیازهای فرد در شغلش برآورده شود. در سازمان های آموزشی با توجه به حساسیت و زیربنایی بودن آن، بحث ارزیابی و توجه به عملکرد معلمان از اهمیت ویژه ای برخوردار است به طوری که هر ساله عملکرد معلمان بر اساس کاربرد های خاصی مورد سنجش و مقایسه قرار می گیرد اغلب پژوهشگران مسائل تربیتی بر این نظرند که معلمان، مهمترین عوامل مؤثر در جریان تعلیم و تربیت هستند. بنابراین هر تلاشی که اصلاح فرآیند آموزش و پرورش را مدنظر داشته باشد بی نیاز از توجه معلمان نخواهد بود. (رضایی منش، ۱۴۰۱)

مبانی نظری تحقیق

اشتقاق شغلی

تاکنون تعاریف بسیاری در مورد اشتقاق شغلی مطرح شده است اما هنوز در این زمینه تعریفی که مورد قبول و تأیید همگان باشد ارائه نشده است. دلیل این عدم وحدت را اینچنین بیان می کنند: اشتقاق شغلی کارکنان، از پارادایم های جدید حوزه منابع انسانی بوده و به دلیل راههای متنوع بهره برداری از آن، تعاریف چندگانه ای را داراست. اکثر تعاریف اذعان دارند که اشتقاق از منابع شخصی و محیطی نشأت می گیرد. به نظر گیبونز^۱ (۲۰۰۶) اشتقاق شغلی افراد با استعداد، یک رابطه احساسی و هوشی است که کارمند با شغل، سازمان، مدیر و همکارانش دارد و بر روی تلاش های مضاعف او در کارش تأثیرگذار است. مسلج و همکاران^۲ (۲۰۰۱) نیز اشتقاق را یک تفکر مثبت و واقعی دانسته که به وسیله قدرت، فداکاری و جذابیت توصیف می شود (سالانوا و همکاران، ۲۰۰۵) و موجبات تمایل و رضایت افراد را در اشتقاق به انجام کار فراهم. تراس و همکارانش^۳ (۲۰۰۶) اشتقاق را حاصل ایجاد فرصت برای کارکنان در برقراری ارتباط با همکاران و مدیران خود می دانند از نظر هویت^۴ (۲۰۰۴) اشتقاق شغلی کارکنان مقدار اشتقاق و علاقه ای است که کارکنان به سازمان خود دارند. یکی از بررسی های انجام شده توسط بکر^۵، آلبرشت^۶ و لیتز^۷ (۲۰۱۱) تشخیص دادند که اجماع رو به رشدی وجود دارد مبنی برآنکه اشتقاق میتواند به معنای سطح بالایی از انرژی و همچنین سطح بالایی از درگیری شغلی باشد. اشتقاق شغلی بعنوان حالتی ذهنی مثبت، ارضا کننده و مرتبط با کار تعریف می شود و بوسیله قدرت (سطح بالایی از انرژی، رضایت و صرف تلاش و کوشش در کار و پایداری

¹ Gibbons

²- Maslach et al

³- Truss et al

⁴- Hewitt

⁵ Bakker

⁶- Albrecht

⁷- Leiter

در مواجهه با مشکلات)، تعهد^۸ (احساس دلبستگی و شوق^۹، الهام^{۱۰}، غرور^{۱۱} و چالش) و جذب^{۱۲} (تمرکز کامل و مجذوب در کار که بر اساس آن زمان سریع می‌گذرد و فرد مشکلاتی در رابطه با جدا کردن خودش از کار دارد) مشخص می‌شود. اکثر صاحب‌نظران اشتیاق شغلی و احساس تعهد نسبت به آن را از عوامل مهم سازگاری فرد با شغل خود می‌دانند و همچنین تاکید دارند که چنانچه فرد به شغل خود علاقه مند باشند و از آن رضایت داشته باشد کارایی او نیز افزایش می‌یابد اشتیاق شغلی حالتی از سلامت شغلی است که مثبت، خشنود کننده و برانگیزاننده می‌باشد و بر این اساس کارکنان مشتاق انرژی زیادی داشته، بیشتر درگیر شغل می‌شوند و شدیداً با حرفه خود همزاد پنداری می‌کنند.

مهارت های ارتباطی

ارتباطات یک فرآیند اجتماعی است که در آن اطلاعات، مبادله شده و نوعی تفاهم بین طرف های ذینفع حاصل می شود. ارتباط یک فرایند اجتماعی است به دلیل آنکه در آن دو یا چند نفر دخالت دارند. همچنین ارتباطات یک فرایند دو طرفه است و در یک لحظه به وقوع نمی پیوندد، بلکه در طول زمان تحقق می یابد (مورهد و گریفین، ۱۳۷۴).

همانند مفهوم سازمان و تعریف آن، صاحب‌نظران مختلف ارتباط را به طرق گوناگونی تعریف کرده اند که اکثر این تعاریف از حیث ظاهری با یکدیگر متفاوت و از لحاظ معنایی با یکدیگر یکسان است. احتمالاً ارسطو فیلسوف یونانی اولین دانشمندی است که ۲۳۰۰ سال قبل نخستین بار در زمینه ارتباط سخن گفت. او در تعریف ارتباط می گوید: ارتباط عبارتست از "جستجو برای دست یافتن به کلید وسایل و امکانات موجود برای ترغیب و اقناع دیگران".

ارتباط عبارتست از جریان پویایی که در آن تبادل اطلاعات صورت می گیرد. این جریان میتواند چهره به چهره یا رودرو باشد که آن را ارتباط مستقیم یا میان فردی می نامند. در این نوع ارتباط شخص پیام دهنده یا پیام گیرنده با یکدیگر تماس دارند و به همین جهت پیام دهنده و پیام گیرنده می توانند به نوبت نقش خود را تغییر دهند و هر کدام به جای دیگری ایفای نقش نماید. مفهوم واقعی ارتباط با توجه به ریشه لاتین آن (در میان گذاشتن و تقسیم کردن) مفهومی است که لازمه آن فقط یک فرستنده فعال و یک گیرنده انفعالی نیست بلکه بازخورد یا فیدبک دومی را که نیز تغییر دهنده طرز رفتار اولی است به حساب می آورد و از آن مهمتر مستلزم شرکت فعال تمام افراد ذی نفع در روند ارتباط نیز هست و ارتباط در این حالت به صورت یک جوج چند بعدی یا بازخورد در می آید. ارتباط را می توان جریانی چند طرفه دانست که طی آن دو یا چند نفر به تبادل افکار، نظریات، احساسات و حقایق می پردازند و از طریق بکار بردن پیام‌هایی که معنایش برای کلیه آنها یکسان است به انجام این امر مبادرت می ورزند. ارتباط مؤثر چنان ارتباطی است که در آن درک و استنباط گیرنده از پیام با قصد و نیت فرستنده مطابقت داشته باشد، چون بدون همکاری میان افراد موجودیت سازمان و جوامع بشری به مخاطره می افتد و بدون استقرار ارتباط مؤثر تحصیل همکاری نیست، با وجود موانع زیاد در ارتباط های بین شخصی، می توان از چند روش برای به حداقل رساندن نادرستی پیام در فراگرد ارتباط سودجست. مهمترین مهارت در بین مهارتهای فردی، مهارت های فرستادن می باشد، مثل توانائی تفهیم کردن منظور خود مهارت های فرستادن پیام توسط مریبان به عنوان کلید اثربخش باید توسعه داده شوند. اگر فرستنده زمینه‌ی اصلی پیام را همراه با محتوای خاص پیام نفرستد، در آن صورت، گیرنده احتمالاً پاسخ یا واکنشی را که منظور فرستنده بوده است از خود نشان نخواهد داد. بنابراین برای اینکه یک فرستنده موفق باشد باید مهارت های ارسال پیام را کسب نماید و این

8- Dedication

9- Inspiration

10- Pride

11- Challenge

12- Absorption

حاصل نمی شود مگر اینکه موانع موجود شناسایی و رفع شوند. مطالعات نشان داده است مهارت‌های ارتباطی نقش مهمی در زندگی افراد دارند.

کاربرد مهارت های ارتباطی

استقرار ارتباط مؤثر نیاز به آن دارد که فرستنده با بعضی نکات و مهارتهایی که استقرار ارتباط مؤثر را تسهیل میکند، آشنا باشد. قسمتی از این مهارتها از طریق آموزش و تجربه قابل تحصیل است و بقیه ناشی از خصوصیات شخصی فرد است. بعضی از افراد قادر نیستند مقاصد، نیات و نظرات خود را به صورت شفاهی بیان کنند، اما می توانند پیامهایی خلاصه و روشن بنویسند، بعضی دیگر گوینده خوبی هستند ولی شنونده خوبی نیستند، بعضی به کندی می خوانند و فهم آنچه خوانده اند برایشان دشوار است، با انجام برخی روش‌ها می توان مهارت‌های ارتباطی را درسازمانها افزایش داد. برخی قواعد ساده وجود دارد که پیروی از آنها برای فرد مفید است و اگر چند برنامه، دوره و روشهای تربیتی برای اصلاح رفتار او اعمال شود مؤثر خواهد بود. فردی که نقش فرستنده اطلاعات را دارد (مدیر) باید همواره سعی کند زبانی را به کار گیرد که روشن، موجز و متناسب با موقعیت باشد. همچنین فرستنده (مدیر) باید برای خود اعتبار کسب کند پیام می بایست هم درک شود و هم به باور آید. یک راه عملی آن است که مطمئن شویم آنچه می گوئیم واقعا معتبر یا قابل اجرا باشد. از به کار بردن برچسب‌ها و طبقه بندی غیرضروری باید پرهیز کرد و اجازه داد گیرنده اطلاعات تا حد امکان به اطلاعات واقعی دست یابد. مطالعات نشان داده است میان مهارت ارتباطی و اشتیاق شغلی رابطه معناداری برقرار است. (سیمونز، ۲۰۲۲)

رضایت شغلی

کوهلن^{۱۳} (۱۹۹۹) معتقد است اگر انگیزه‌های اصلی و مهم فرد در زمینه شغل او با کارهایی که انجام می‌دهد ارضاء شوند رضایت شغلی نیز زیاد خواهد بود. هرچه فاصله بین نیازهای شخصی فرد با ادراک یا نگرش او نسبت به توانایی بالقوه شغل برای ارضاء این نیازها کمتر باشد رضایت شغلی نیز زیاد خواهد بود. هاپاک^{۱۴} رضایت شغلی را مفهومی پیچیده و چندبعدی تعریف می‌کند که با عوامل روانی، جسمانی و اجتماعی ارتباط دارد. تنها یک عامل موجب رضایت شغلی نمی‌شود بلکه ترکیب معینی از مجموعه عوامل گوناگون سبب می‌گردند که فرد در لحظه معینی از زمان از شغلش احساس رضایت نماید. (تیلور، ۲۰۲۲) بخشی از رضایت شغلی از مقایسه شرایط واقعی کار با انتظارات از کار و بخش دیگر از طرز تلقی افراد نسبت به کار حاصل می‌شود. 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 (زاهدی، ۱۴۰۱).

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. (سبحانی، ۱۴۰۰) شغل فرد ایجاد 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

¹³ Cohlen

¹⁴ Hapock

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 ۵ که در برابر جمله هایی قرار گرفتند پاسخ دهد. برای نمونه جمله مزبور چنین است: «با توجه به همه جوانب شغلی که دارید تا چه اندازه از شغل خود راضی هستید (محبی نیا و همکاران، ۱۴۰۰). عمر^{۱۵} و همکاران (۲۰۲۱) در بررسی اهمیت نگرش های شغلی (یعنی مشارکت شغلی، رضایت شغلی و تعهد) و انگیزه شغلی در پرورش رفتار تسهیم دانش در بین کارکنان بانک پاکستان به این نتیجه رسیدند که روابط بین نگرش های شغلی (به استثنای درگیری شغلی) با رفتار تسهیم دانش معنادار و سازگار است. به طور مشخص، ارتباط رضایت شغلی با انگیزه تسهیم دانش ناچیز است. لی^{۱۶} و همکاران (۲۰۲۱) در بررسی چگونگی تأثیر رضایت شغلی بر دو نوع تسهیم دانش درون نقشی و برون نقشی با نقش میانجی خودکارآمدی تسهیم دانش و اثر تعدیل کننده فرهنگ مشارکتی تیمی بین رضایت شغلی و دو نوع درون و برون نقشی تسهیم دانش به این نتیجه رسیدند که رضایت شغلی به طور مثبتی، تسهیم دانش برون و درونی را از طریق خودکارآمدی تسهیم دانش تحت تأثیر قرار می دهد و فرهنگ مشارکت تیمی به طور مثبتی، رابطه بین رضایت شغلی و تسهیم دانش برونی را تعدیل می کند.

روش تحقیق

در این تحقیق روش تحقیق توصیفی از نوع همبستگی انتخاب شده است و محقق در صدد یافتن رابطه بین متغیرهای تحقیق می باشد. همچنین برای جمع آوری اطلاعات مورد نیاز از پرسشنامه های اشتیاق شغلی، مهارت های ارتباطی و رضایت شغلی استفاده شده است. جامعه آماری این پژوهش کلیه معلمان ابتدایی دخترانه فسا می باشد که تعداد حدود ۴۲۵ نفر می باشند که طبق جدول مورگان و کرجسی ۲۰۰ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند اما به دلیل محدودیت نوع روش آماری، این تعداد به ۱۰۰ نفر کاهش پیدا کرد و به روش نمونه گیری تصادفی خوشه ای انتخاب شدند. برای اندازه گیری متغیرها از پرسشنامه های زیر استفاده شد.

۱- پرسشنامه مهارت های ارتباطی

این پرسشنامه در سال ۱۹۹۰ توسط برتون جی. ای ابداع گردیده و دارای ۱۸ گویه می باشد که پاسخگو لازم است در طیف لیکرت ۵ درجه ای از کاملاً مخالف (ارزش امتیاز ۱) تا کاملاً موافق (ارزش امتیاز ۵) به آن پاسخ دهد. که حداکثر نمره افراد در آن ۹۰ و حداقل آن ۱۸ می باشد. بدیهی است هر چه نمره فرد به ۹۰ نزدیکتر باشد دارای مهارت ارتباطی بیشتری است و هر چه از ۹۰ پایین تر بیاید، مهارت ارتباطی وی کمتر می شود. این پرسشنامه توسط جرابکت^{۱۷} (۱۹۹۶) از طریق دو نیمه کردن و آلفای کرونباخ مورد بررسی قرار گرفته و به ترتیب ضرایب ۰/۹۴ و ۰/۹۱ را محاسبه کرده است (به نقل از صالحی، ۱۳۸۱). منصوری (۱۳۸۰) برای تعیین پایایی، میزان همسانی درونی پاسخها را با استفاده از روش آلفای کرونباخ محاسبه کرده است که میزان ضرایب آلفای کرونباخ برای هر یک از مؤلفه ها و کل آزمون به قرار زیر است: خودآگاهی ۰/۶۹، خودکنترلی ۰/۶۴، خودانگیزختگی ۰/۵۴، همدلی ۰/۵۱، مهارت های اجتماعی ۰/۵۰ و کل آزمون ۰/۸۴ می باشد.

¹⁵ Umar

¹⁶ Lei, Y.

¹⁷ Jrabcat

۲- پرسشنامه رضایت شغلی

به منظور سنجش رضایت شغلی کارکنان از شاخص توصیف شغلی (JDI) (اسپکتور، ۱۹۹۶) استفاده شده است. پرسشنامه مذکور دارای نه مؤلفه پرداخت، ارتقا، سرپرستی، مزایای جانبی، پاداش های مشروط، شرایط کار، همکاران، ماهیت کار و اطلاعات و ارتباطات است. دامنه امتیازات این پرسشنامه بر اساس طیف لیکرت از ۱ تا ۵ درجه بندی می شود. پرسشنامه رضایت شغلی اسپکتور (JSS) در سال ۱۹۹۷ توسط اسپکتور ساخته شد و ابزاری مناسب برای سنجش رضایت شغلی است. این پرسشنامه دارای ۳۶ سؤال است که در یک طیف لیکرت ۶ درجه ای از کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم نمره گذاری می شود. همچنین برای این پرسشنامه ۹ زیرمقیاس محاسبه می شود که عبارت اند از: رضایت از حقوق؛ ارتقای شغلی؛ نظارت؛ مزایای جانبی؛ پاداش ها؛ روندهای اجرایی کار؛ همکاران؛ ماهیت کار؛ و اطلاع رسانی. بهجت و همکاران (۱۳۹۲) با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۰ را پایایی گزارش کرده اند. که در این پژوهش از نمره کل استفاده شده است.

۳- پرسشنامه اشتیاق شغلی

این پرسشنامه از ۱۷ سوال تشکیل شده، که توسط سالواناوا و شوفلی در سال ۲۰۰۱ طراحی شده است. این پرسشنامه شامل ۳ مولفه می باشد. این ابعاد شامل نیرومندی (۶ماده)، وقف خود (۵ ماده) و جذب (۶ ماده) می باشد. پاسخ ها در تمام ماده های این مقیاس از کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم درجه بندی شده است مقیاس پاسخگویی آن طیف لیکرت ۵ گزینه ای از کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم می باشد. این پرسشنامه مشتمل بر سه مولفه توانایی، وقف خود و جذب است و نمره گذاری آن از ۱ تا ۵ می باشد. در تحقیق وزیر پناه (۱۳۹۱) روایی پرسشنامه اشتیاق شغلی ۰/۷۸ و در تحقیق ضیالدینی و همکاران (۱۳۹۱) پایایی پرسشنامه اشتیاق شغلی به روش آلفای کرونباخ ۰/۹۶۲ اعلام شده است. جهت تعیین اعتبار شوفیلی و همکاران (۲۰۰۱) ارتباط مقیاس اشتیاق شغلی با مقیاس فرسودگی شغلی را سنجید و رابطه بالا و منفی بین این دو مقیاس یافت.

یافته ها

بین مهارت های ارتباطی و رضایت شغلی معلمان ابتدایی رابطه وجود دارد.

ضریب همبستگی بین مهارت های ارتباطی و رضایت شغلی

رضایت شغلی		شاخص
		متغیر
سطح معناداری	ضریب همبستگی	مهارت های ارتباطی
۰/۰۱	۰/۲۵	

برای پاسخ به این فرضیه از روش ضریب همبستگی پیرسون استفاده به عمل آمد. نتایج حاصله بیانگر رابطه مثبت بین مهارت های ارتباطی و رضایت شغلی (۰/۲۵) بود که در سطح ۰/۰۱ معنادار گردید و به عبارت دیگر هر چقدر مهارت های ارتباطی بیشتر باشد رضایت شغلی نیز بالاتر است
 بین اشتیاق شغلی با رضایت شغلی معلمان ابتدایی رابطه وجود دارد.

بررسی رابطه مهارت های ارتباطی و اشتیاق شغلی با رضایت شغلی در بین معلمان مدارس دخترانه ابتدایی فسا

ضریب همبستگی بین اشتیاق شغلی و رضایت شغلی

اشتیاق شغلی		شاخص
سطح معناداری	ضریب همبستگی	متغیر
۰/۰۰	۰/۳۷	توانایی
۰/۰۰	۰/۳۴	وقف
۰/۰۰	۰/۳۱	جذب
۰/۰۰	۰/۴۷	اشتیاق شغلی

برای پاسخ به این فرضیه از روش ضریب همبستگی پیرسون استفاده به عمل آمد. نتایج حاصله بیانگر رابطه مثبت بین اشتیاق شغلی با ابعاد اشتیاق شغلی بود که در سطح ۰/۰۰ معنادار گردید و به عبارت دیگر هر چقدر اشتیاق شغلی بیشتر باشد رضایت شغلی بالاتر است
مهارت های ارتباطی می تواند رضایت شغلی معلمان را پیش بینی نماید.

نتایج تحلیل رگرسیون مهارت های ارتباطی بر رضایت شغلی

P	t	β	R^2	R	متغیر ملاک	متغیرهای پیش بینی
۰/۰۱	۶/۷۴	۰/۲۵	۰/۰۶	۰/۲۵	رضایت شغلی	مهارت های ارتباطی

همان گونه که در جدول ملاحظه می شود ضریب همبستگی بین اشتیاق شغلی بر بهره وری ۰/۲۵ می باشد. ضریب تعیین ۰/۰۶ می باشد به عبارتی ۰/۰۶ درصد از واریانس متغیر ملاک رضایت شغلی بوسیله مهارت های ارتباطی قابل پیش بینی می باشد.
اشتیاق شغلی می تواند رضایت شغلی معلمان را پیش بینی نماید.

نتایج تحلیل رگرسیون اشتیاق شغلی بر رضایت شغلی معلمان

P	t	β	R^2	R	متغیر ملاک	متغیرهای پیش بینی
۰/۰۰	۲/۵۸	۰/۲۵	۰/۲۳	۰/۴۷	رضایت شغلی	توانایی
	۲/۱۸	۰/۲۱				وقف
	۱/۹۸	۰/۱۸				جذب

همان گونه که در جدول ملاحظه می شود ضریب همبستگی بین ابعاد اشتیاق شغلی با رضایت شغلی در کل نمونه برابر با ۰/۴۷ به دست آمده است. همچنین ضریب تعیین (مجذور ضریب همبستگی چندگانه) متغیر پیش بین فوق ۰/۲۳ می باشد به این معنا که ۲۳ درصد از واریانس متغیر ملاک (رضایت شغلی) به وسیله متغیر پیش بینی در تحقیق حاضر پیش بینی می شود.

نتایج

هر چقدر مهارت های ارتباطی بیشتر باشد رضایت شغلی نیز بالاتر است در جوامع امروزی، نقش حساس و بسیار مؤثر آموزش و پرورش در توسعه انسانی و به تبع آن توسعه اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی بر کسی پوشیده نیست. معلمان در صحنه آموزش

و پرورش مهم ترین نقش را ایفا می کنند و سازمان آموزش و پرورش به مثابه مرکزی که محور اصلی آن ارتباط میان معلمان و دانش آموزان است با موضوع رضایت شغلی درگیر است مهارت های ارتباطی معلمان می تواند زمینه ساز رضایت شغلی باشد. رضایت شغلی یکی از عوامل بسیار مهم در موفقیت شغلی بوده و عاملی است که باعث افزایش کارایی و نیز احساس رضایت فردی میگردد. برعکس، پائین بودن بهره وری، عدم انگیزش در انجام صحیح کارها، کاهش روزافزون تعهدکاری، افت کمیت محصولات تولیدی و ... همه و همه تا حد زیادی ریشه در مسائلی چون نارضایتی شغلی دارند. همچنین شناخت عواملی که موجب رضایت فرد میشود و همچنین شناخت راه هایی برای افزایش رضایت افراد در محیط کار خود به بهتر شدن کیفیت کاری افراد و متعاقب آن، کیفیت سازمان کمک خواهد کرد و بدون شک بسیاری از مشکلات بعدی که ممکن است در محیط کار و همچنین در زندگی شخصی و اجتماعی فرد ایجاد شود قابل پیشگیری خواهد بود و مسائلی از قبیل غیبت از کار، استعفاء و کناره گیری، کم کاری، کارشکنی و ... خیلی کمتر رخ خواهد داد. پژوهش ها نشان داده است رضایت شغلی از عوامل افزایش بهره وری، دلسوزی کارکنان نسبت به سازمان، تعلق و دلبستگی کارکنان به محیط کار و افزایش کمیت و کیفیت کار، برقراری روابط خوب و انسانی در محیط کار، ایجاد ارتباطات صحیح، بالا بردن روحیه عشق و علاقه به کار است و مهارتهای جدید شغلی را نیز به سرعت آموزش می بیند. بر اساس تحقیق باکر و لیتر (۲۰۱۰) کارکنان مشتاق به طور کامل مجذوب شغلشان می شوند و تکالیف شغلی شان را به طرز مطلوبی به انجام می رسانند. بنابراین اشتیاق شغلی به عنوان یک مطلب مطلوب ممکن است، به چرخه مثبتی از منابع و در نتیجه آثار مثبت بر سلامت منجر شود که پیامد آن در انجام درست وظایف شغلی محوله و یا رفتارهایی فراتر از آن نمایان می شود (ملایی و همکاران، ۱۳۹۳). سازمان ها امروزه نیاز به کارکنانی با انرژی و مشتاق دارند. کسانی که نسبت به شغلشان اشتیاق و علاقه زیادی دارند. به طور کلی، کارکنان مشتاق مجذوب شغلشان می شوند و تکالیف شغلی شان را به طرز مطلوبی به انجام می رسانند بر همین اساس بسیاری از محققان انگیزش معتقد هستند که ویژگی های فردی منبع مهمی است که انگیزه افراد در رفتار، عملکرد، یادگیری و خلاقیت را تحت تاثیر قرار می دهد. اشتیاق شغلی به عنوان یک مفهوم، گرایش به روانشناسی مثبت را منعکس می کند. پدیده مثبت در محیط کاری و نبود پیامدهای منفی مانند فرسودگی شغلی، خطا و خرابکاری در شغل و ضعف کاری از نقطه نظر حفظ منابع بسیار قابل ملاحظه است. به بیان دیگر، اشتیاق شغلی، توجه بر روی توانایی نیروی انسانی، عملکرد بهینه و تجارب مثبت در کار می باشد. هدف اصلی که در تئوری حفظ منابع مورد نظر است، داشتن و به کارگیری تجارب مثبت یا منابعی است که بتواند سود آوری و بهره وری بیشتری داشته باشد و تاثیر مثبتی روی بالا رفتن سطح سلامت داشته باشد. بنابراین نداشتن نیروی کار و منابع انسانی مناسب، می تواند روی دیگر دستاوردها، تاثیر منفی گذاشته و آنان را از بین ببرد و بر عکس داشتن نیروی کار و منابع انسانی مناسب می تواند دستاوردهای بهتری را در پی داشته باشد (پیرحیاتی و همکاران، ۱۳۹۱). اشتیاق شغلی کارکنان شامل افزایش بهره وری، افزایش حاشیه سود و درآمد، افزایش سطح وفاداری مشتریان و افزایش توانایی جذب کارکنان با استعداد از خارج از سازمان با اتکا به شدت کارفرمای برگزیده شده می باشد.

اثرات مثبت اشتیاق شغلی کارکنان نه تنها به نفع سازمان، بلکه به نفع تک تک کارکنان می باشد. این مزایا ممکن است شامل افزایش بهره وری کارکنان، بالا رفتن نرخ دستمزد، افزایش عزت نفس و بهبود سلامتی کارکنان باشد. اکسل رود (۲۰۰۲) علاوه بر موافقت با مزایای بر شمرده برای افزایش اشتیاق شغلی کارکنان، درباره ی تاثیر پیاده سازی اشتباه این استراتژی هشدار داده و بیان داشته است که اگر اشتیاق شغلی کارکنان به صورت ناصحیح و ناقص اجرا گردد، بدبینی و تردید همچون بیماری فراگیر همگی سازمان را در بر خواهد گرفت اشتیاق شغلی بعنوان حالتی ذهنی مثبت، ارضا کننده و مرتبط با کار تعریف می شود و بوسیله قدرت (سطح بالایی از انرژی، رضایت و صرف تلاش و کوشش در کار و پایداری در مواجهه با مشکلات)، تعهد (احساس دلبستگی و شوق، الهام غرور و چالش) و جذب (تمرکز کامل و مجذوب در کار که بر اساس آن زمان سریع می گذرد و فرد مشکلاتی در رابطه با جدا کردن خودش از کار دارد) مشخص می شود (شوفلی و همکاران، ۲۰۰۲). از نظر رابینز (۱۳۷۷) اشتیاق

شغلی (شغل را معرف خود دانستن) به درجه یا میزانی که شخص شغلش را معرف خود و کار یا عملکردش را موجب سر بلندی و کسب حیثیت و اعتبارش می‌داند، اطلاق می‌شود، و شغلش را بر حسب اجزایی چون تعلق خاطر، همنوایی و وفاداری و پذیرش اهداف و تمایل به اعمال تلاش مضاعف جهت تحقق آن‌ها به انجام می‌رساند یا عبارت دیگر این که فرد تا چه اندازه‌ای دل به کار می‌بندد و در واقع وقت خود را با شغلش سپری می‌کند (عباسی، ۱۳۷۷). اکثر صاحب‌نظران اشتیاق شغلی و احساس تعهد نسبت به آن را از عوامل مهم سازگاری فرد با شغل خود می‌دانند و همچنین تاکید دارند که چنانچه فرد به شغل خود علاقه مند باشند و از آن رضایت داشته باشد کارایی او نیز افزایش می‌یابد (کابلی، ۱۳۷۹). اشتیاق شغلی حالتی از سلامت شغلی است که مثبت، خشنود کننده و برانگیزاننده می‌باشد و بر این اساس کارکنان مشتاق انرژی زیادی داشته، بیشتر درگیر شغل می‌شوند و شدیداً با حرفه خود همزاد پنداری می‌کنند (ابراهیمی و همکاران، ۱۳۹۴). شوفلی و همکاران (۲۰۰۱)، اشتیاق شغلی را به عنوان یک حالت ذهنی مثبت نسبت به شغل تعریف می‌شود که با ویژگی‌های شوق داشتن به کار، وقف کار شدن و جذب در کار توصیف می‌گردد. که به جای یک حالت خاص و موقتی، به یک حالت روانشناختی ثابت و فراگیر اشاره دارد (ابراهیمی و همکاران، ۱۳۹۴). بر اساس نظریه لیتر (۱۹۹۷) اشتیاق شغلی به انرژی، درگیری و کفایت حرفه‌ای اشاره دارد. این ابعاد یک رابطه منفی مستقیم با ابعاد فرسودگی شغلی شامل خستگی، بدگمانی و کاهش کفایت حرفه‌ای دارد (ضیاء الدینی، ۱۳۹۲). بنابراین اشتیاق شغلی می‌تواند با رضایت شغلی رابطه داشته باشد و بر رضایت شغلی اثرگذار باشد.

ارتباطات فرایندی حیاتی و پویا در سازمان است. سازمانی که کارکنان آن با یکدیگر ارتباط مؤثر نداشته باشند نمی‌توانند توانمندی‌های لازم را برای اجرای وظایف خود کسب کنند و در هر حال انگیزه‌ی آنان نیز به تدریج کاهش پیدا می‌کند. زیرا ارتباط خود بستر مناسبی برای مبادله‌ی اطلاعات، دانش و تجربیات می‌باشد. ارتباط تار و پود سازمان را به هم پیوند می‌دهد و موجب یکپارچگی و وحدت سازمانی می‌گردد. مسؤلیت ایجاد ارتباطات صحیح در مدارس به عهده مدیریت است. از این رو مدیران باید از کم و کیف فرایند ارتباطی آگاه باشند و نحوی برقراری ارتباطات مؤثر را بدانند در تبیین یافته‌ها می‌توان گفت که برقراری روابط مطلوب و مناسب در سلامت روحی و روانی افراد و درنهایت احساس رضایت از زندگی و کار نقش بسیار مهمی دارد؛ لذا چنانچه فرد از برقراری روابط مطلوب و مناسب و یا حتی روابط عادی با دیگران عاجز و ناتوان باشد، این امر سلامت روانی فرد و رضایت خاطر وی را از شغل، زندگی، همکاران و حتی رضایت شغلی زیردستان خود به خطر می‌اندازد. ارتباطات و مهات‌های ارتباطی نقش مهمی در رضایت شغلی معلمان دارد.

نگرش فرد نسبت به کارش نشان دهنده‌ی ارزشیابی منفی یا مثبتی است که وی درباره‌ی جنبه‌ای از محیط کاری‌اش دارد. بیشتر تحقیق‌هایی که امروزه در حیطه‌ی رفتار بعمل آمده است ناظر بر نگرش‌های شغلی افراد در سازمان‌های کاری مربوط به خودشان است. در میان این نگرش‌ها واژه اشتیاق شغلی مدت زیادی نیست که وارد رفتار سازمانی شده است. مفهوم اشتیاق شغلی ریشه در مطالعات کان (۱۹۹۰) دارد وی اشتیاق شخصی را به عنوان مهار کننده علایق شخصی اعضای سازمان نسبت به وظایف کاری‌شان تعریف می‌کند و می‌افزاید در اشتیاق افراد ویژگی‌های فیزیکی، شناختی و عاطفی را در طول ایفای نقش به کار گرفته و ابراز می‌کنند. در عدم اشتیاق افراد خودشان را از نظر فیزیکی، شناختی یا عاطفی در طول ایفای نقش عقب می‌کشند و دفاع می‌کنند (کان، ۱۹۹۰). از نظر باکرو لیتر (۲۰۰۹) اشتیاق شغلی حالتی از سلامت شغلی است که مثبت، خشنودکننده و برانگیزاننده می‌باشد و بر این اساس کارکنان انرژی زیادی داشته، بیشتر درگیر کار می‌شوند و شدیداً با حرفه خود همزاد پنداری می‌کنند (صفرزاده و همکاران، ۱۳۹۱). از نظر رایبیز (۱۹۹۸) اشتیاق شغلی (شغل را معرف خود دانستن) به درجه یا میزانی که شخص شغلش را معرف خود و کار یا عملکردش را موجب سر بلندی و کسب حیثیت و بعضی اعتبارش می‌داند، اطلاق می‌شود، و شغلش را بر حسب اجزایی چون تعلق خاطر، همنوایی و وفاداری و پذیرش اهداف و تمایل به اعمال تلاش مضاعف جهت تحقق آنها به انجام می‌رساند یا عبارت دیگر این که فرد تا چه اندازه‌ای دل به کار می‌بندد و در واقع وقت خود را با شغلش سپری می‌کند با توجه به تعاریف اشتیاق شغلی و رابطه آن با رضایت شغلی می‌توان گفت که اشتیاق شغلی

از یکی از متغیرهای پیش بینی کننده رضایت شغلی باشد. نتایج نشان داد ارتباط مستقیم و معناداری میان استرس شغلی و ایجاد فرسودگی شغلی در میان معلمان در مقاطع مختلف تحصیلی وجود دارد که این مساله بر کیفیت تدریس و همچنین عملکرد شغلی آنها موثر است.

منابع

- [۱] میرزادارانی، حمیده (۱۳۹۲) "اشتیاق شغلی در پیچه ای به سوی نشاط اجتماعی" مجله علوم اجتماعی، شماره ۶۲
- [۲] زرگران مقدم، صدیقه، (۱۳۹۰)، تأثیر منابع و تقاضاهای شغلی بر فرسودگی و اشتیاق شغلی کارکنان (مورد مطالعه: مجتمع فولاد مبارکه اصفهان) "پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه اصفهان
- [۳] حاجلو، نادر (۱۳۹۴) "ویژگی های روا نسنجی نسخه ایرانی فرم کوتاه مقیاس اشتیاق شغلی اوترچت (UWES-9)" دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی، سال چهاردهم، شماره ۲، پیاپی ۵۲، صص ۶۱-۶۸.
- [۴] صمدی میارکلائی، حسین؛ صمدی میارکلائی، حمزه؛ بابایی، عباس (۱۳۹۴). رابطه رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی در کارکنان صنایع نساجی جمعیت هلال احمر جمهوری اسلامی ایران. فصلنامه علمی پژوهش امداد و نجات، سال هفتم، شماره اول، ۱۰۲-۱۱۳
- [۵] علوی لنگروری، سیدکاظم؛ غفوری، حمیده (۱۳۹۴). رابطه بین رضایت شغلی، تعهد سازمانی با فرسودگی شغلی دبیران. رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، دوره ششم، شماره سوم، ۸۵-۱۰۵
- [۶] خدابخشی کولایی، آناهیتا؛ مهدیه، آزاد؛ نویدیان، علی؛ فلسفی نژاد، محمدرضا؛ رحمتی زاده، معصومه (۱۳۹۴). رابطه رضایت شغلی پزشکان مرد با رضایتمندی زناشویی و کیفیت زندگی همسران آنها. پژوهش پرستاری، دوره دهم، شماره سوم، ۸۹-۹۹
- [۷] محمدی، صابر (۱۳۶۸) افزایش رضایت شغلی معلمان. روزنامه همشهری، سال پانزدهم، شماره ۲۳، صفحه ۹۰-۸۴.
- [۸] فرهنگی، علی اکبر. (۱۳۸۰). ارتباطات انسانی، جلد اول، تهران، موسسه خدمات فرهنگی رسا.
- [۹] توکلی، غلامرضا؛ شهامت، نادر؛ اوجی نژاد، احمد (۱۳۹۴). رابطه هوش سازمانی با خودکارآمدی و رضایت شغلی دبیران متوسطه شهر جیرفت. رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، دوره ششم، شماره بیست و یکم، ۲۱۳-۲۲۸.
- [۱۰] تاجیک، سجاد؛ سروه احمدی؛ مهدی چنگیزی و امیر آبلو، ۱۳۹۶، بررسی تاثیر مهارت های ارتباطی مدیران مدارس بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی معلمان مدارس روستایی منطقه ی ورامین، اولین کنفرانس علمی پژوهشی رهیافت های نوین در علوم انسانی ایران، ایلام، موسسه آسو سیستم آرمون،
- [11] Schaufeli, W. & Salanova, M. (2007). Work engagement: an emerging psychological concept and its implications for organizations. In S. W. Gilliland, D. D. Steiner, & D. P. Skarlicki (Eds.), *Research in Social Issues in Management (Volume 5): Managing Social and Ethical Issues in Organizations* (pp. 135-177). Greenwich, CT: Information Age Publishers.
- [12] Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293-315.
- [13] Schaufeli, W. B., Salanova, M., Gonzalez-Roma, V., & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A confirmative analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.
- [14] Schaufeli, W. B; Bakker, A & Salanova, M. (2006). "The measurement of work engagement with a short questionnaire: A cross - national study". *Educational and Psychological Measurement*. Vol. 66, pp. 701- 716.
- [15] Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2001). *Werk en welbevinden: Naar een positieve benadering in de Arbeids- en Gezondheidspsychologie* [Work and well-being: Towards a positive occupational health psychology]. *Gedrag & Organisatie*, 229-253.
- [16] MacLeod, D & Clarke, N. (2009). "Engaging for Success: Enhancing performance through Employee Engagement." London: Department for Business Innovation and Skills.
- [17] Macey, W. H & Schneider, B. (2008). "The meaning of employee engagement". *Industrial and Organizational Psychology*. Vol. 1, pp. 3-20.
- [18] Gibbons, J. (2006). "Employee Engagement" A Review of Current Research and Its Implications". New York: The Conference Board.
- [19] Maslach C, & Leiter M. P. (1997). *The truth about burnout*. San Francisco: Jossey-Bass. Maslach, C., Schaufeli, W. B. & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.

- [20] Salanova, M; Agut, S & Peiro, J. M. (2005). "Linking organizational resources and work engagement to employee performance and customer loyalty: the mediation of service climate". *Journal of Applied Psychology*. Vol. 90, No. 6, pp. 1217-1227.
- [21] Truss, C, Soane, E, Edwards, C, Wisdom, K, Croll, A & Burnett, J. (2006). "Working Life: Employee attitudes and engagement". London: CIPD.
- [22] Balain, S & Sparrow, P. (2009). "Engaged to Perform: A new perspective on employee engagement". Lancaster: Lancaster University Management School.
- [23] Hewitt, A. (2004). "What makes a best employer? Insights and Findings from- Hewitt's Global Best Employer's Study". Boston: Hewitt Associates
- [24] Kahn, W.A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692-724.
- [25] Gibbons, J. (2006). "Employee Engagement" A Review of Current Research and Its Implications". New York: The Conference Board.
- [26] Spector P E. (1996). *Industrial and Organizational Psychology: Research and Practice* JohnWiley, NewYork, NY
- [27] Simone S, Cicotto G, Lampis J., (2015). Occupational stress, job satisfaction and physical health in teachers. *Revue européenne de psychologie appliquée*, 66, 65-77
- [28] Ioannou P, Katsikavali V, Galanis P, Velonakis E, Papadatou D, Sourtzi P. (2015). Impact of Job Satisfaction on Greek Nurses' Health-Related Quality of Life. *Safety and Health at Work*, 6, 324-328.
- [29] Bakker, A. B., & BAL, M. P. (2010). Weekly work engagement and performance: A study among starting teachers. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83(1), 189-206.