



VIDHYAYANA

An International Multidisciplinary Referred E-Journal

ISSN 2454-8596

www.vidhyayanaejournal.org

વ્યવસાયિક કાર્યસંતોષને અસર કરતા વિવિધ ઘટકોનો અભ્યાસ



સુનિલકુમાર આર. જોશી

રિસર્ચ સ્કોલર,

ડૉ. બાબા સાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટી, અમદાવાદ



VIDHYAYANA

An International Multidisciplinary Referred E-Journal

ISSN 2454-8596

www.vidhyayanaejournal.org

સારાંશ

આજના વિકસતા જગતમાં વિજ્ઞાન અને ટેકનોલોજીએ ભરેલી હરણફાળમાં વ્યક્તિ અને તેના વ્યવસાયને અસર કરતા પરિબળો વ્યક્તિના જીવનમાં અગત્યના છે. વ્યક્તિને પોતાની પસંદગીનો વ્યવસાય મળવો મુશ્કેલ છે. અગર પસંદગીનો વ્યવસાય મળી જાય પછી વ્યક્તિ ઘણી સારી રીતે કામ કરશે જ એવું કોઈપણ માણસ અનુમાન કરે, પરંતુ વાસ્તવમાં આમ જોવા મળતું નથી. કારણ વ્યવસાય સાથે સબંધિત પર્યાવરણ અને તેના અનેક પરિબળો, વ્યવસાયનું સ્વરૂપ, કામ કરવાની રીત, કર્મચારીનું વ્યવસાય પ્રત્યેનું વલણ, વ્યવસાય સામેલગીરી તેમજ વ્યવસાયિક સંતોષ વગેરે વ્યવસાય ક્ષમતા પર અસર કરે છે. સંતોષ એ મનોવૈજ્ઞાનિક લાગણી છે. તે મનની સ્થિતિ છે. રોજબરોજની અનેકવિધ ઘટનાઓમાંથી પસાર થતો માનવી જ્યારે પોતાના ધ્યેયમાં સફળ થાય છે ત્યારે વિધાયક લાગણી અનુભવે છે. જ્યારે તેમને મળતી નિષ્ફળતા નિષેધક લાગણી તરફ દોરી જાય છે. આ લાગણી દ્વારા જ વ્યક્તિ વ્યવસાયિક કાર્ય સંતોષ માણી શકે છે. વ્યવસાયિક કાર્ય સંતોષ સાથે વ્યક્તિગત બાબતોનો સમાવેશ થાય છે. દરેક વ્યક્તિમાં વ્યવસાયિક સંતોષના પરિબળ જુદા-જુદા હોય છે. કોઈ શારીરિક બાબતોને મહત્વની ગણે ત્યારે અન્ય કોઈ આર્થિક કે મનોવૈજ્ઞાનિક જરૂરિયાતના સંતોષને અગત્યના ગણતા હોય છે. આમ વ્યવસાયિક કાર્ય સંતોષમાં જુદી-જુદી વ્યક્તિગત બાબતોનો સમાવેશ થતો હોય છે. પ્રસ્તુત સંશોધનમાં આ દરેક બાબતોની ચર્ચા કરી વ્યવસાયિક સંતોષથી વ્યક્તિને કેવા ફાયદાઓ થાય છે તેની વાત રજૂ કરવામાં આવી છે.

કી વર્ડ્સ: કાર્ય સંતોષ, વ્યવસાય, મનોવિજ્ઞાન, વિધાયક લાગણી, નિષેધક લાગણી

પ્રસ્તાવના

વ્યવસાયિક સંતોષ માણસને એક જ બાબતમાંથી પ્રાપ્ત થાય છે એ વાત તદ્દન ભૂલ ભરેલી છે. ઘણીવાર કોઈ કર્મચારીનો પગાર ઓછો હોય પણ ઉપરી અધિકારી સારો હોય તો પણ વ્યવસાયિક સંતોષ પ્રાપ્ત થાય છે. આથી



VIDHYAYANA

ISSN 2454-8596

www.vidhyayanaejournal.org

An International Multidisciplinary Referred E-Journal

વ્યવસાયિક સંતોષના કારણો ફક્ત એક કે બે ઘટકોના આધારે જાણી ન શકાય. વ્યવસાયિક સંતોષ એ ઘણી બાબતો પર આધાર રાખે છે. આ વ્યવસાયિક સંતોષ એક મનોવલણ છે. ફક્ત ઉચ્ચ પગારથી સંતોષ મળતો નથી. કામ કરવાનો આનંદ, કામની કદર, આગળ વધવાની તકો, જેવી કડીબંધ વસ્તુઓના મિશ્રણથી બને છે. વ્યક્તિ માટે માત્ર આર્થિક અને કૌટુંબિક જરૂરિયાતો જ મહત્વની નથી. તેની સાથે-સાથે મનો-સામાજિક જરૂરિયાતો માં, સમાન દરજ્જો પણ મહત્વનો છે. તેથી વ્યક્તિનો વ્યવસાય તેના સામાજિક વર્તુળમાં પ્રતિષ્ઠિત ગણાતો હોય તો તે વ્યક્તિમાં સામાન્યતઃ પોતાના વ્યવસાયથી સંતોષ જોવા મળે છે.

વ્યવસાયિક સંતોષની વિભાવના

વ્યવસાયિક સંતોષ માં બે શબ્દોનો સમાવેશ થાય છે. બંનેનો અલગ અર્થ કરતા કહી શકાય કે વ્યવસાય એટલે વ્યક્તિની કેટલીક જરૂરિયાત સંતોષવા માટે કરવું પડતું કામ જેના દ્વારા આર્થિક વળતર મળે છે. વ્યક્તિની જરૂરિયાતો પણ થતા તેને જે હળવાશ ની અનુભૂતિ થાય તે સંતોષ. અહીં અમુક વિદ્વાનો દ્વારા આપવામાં આવેલી વ્યાખ્યાઓ રજૂ કરવામાં આવી છે.



VIDHYAYANA

1. “દરેક વ્યક્તિ પોતાના વ્યવસાય દ્વારા પોતાને અભિવ્યક્ત કરવાનો સનિષ્ઠ પ્રયાસ કરે છે. વ્યક્તિ પોતાના વ્યવસાય પાસેથી અમુક બાબતોની અપેક્ષા રાખે છે તે તેના મૂળ સ્વરૂપે જોવા મળે છે.” - ડોનાલ્ડ સુપર
2. “વ્યવસાય સંતોષ એ એક પ્રકારનું મનોવલણ છે. તેના પરિણામે આપણે અનુભવેલ કાર્યો વિશેની ગમતી તથા અણગમતી બાબતોની સમતુલા જોવા મળે છે.” – બ્લોક
3. “વ્યવસાય પ્રત્યે કર્મચારીઓનું હકારાત્મક અને નકારાત્મક વલણ કે વિચાર એટલે વ્યવસાય સંતોષ.” – હેરલ

ઉપરોક્ત વ્યાખ્યાઓ પરથી કહી શકાય કે વ્યવસાયિક સંતોષ એ કોઈ સરળ પરિબળ નથી. તે ઘણા આંતર સંબંધિત ઘટકોનું પરિણામ છે. કોઈ એક વ્યક્તિને વ્યવસાયની સમગ્ર પરિસ્થિતિ પ્રત્યે સંતોષ હોય શકે પરંતુ વ્યક્તિને વ્યવસાયના એક-બે પાસાઓ પ્રત્યે અસંતોષ પણ હોય શકે.



VIDHYAYANA

An International Multidisciplinary Referred E-Journal

ISSN 2454-8596

www.vidhyayanaejournal.org

વ્યવસાયિક સંતોષને અસર કરતા ઘટકો

વ્યવસાયિક સંતોષ એ વિવિધ આંતર સંબંધોનું પરિણામ છે. આ બધાને અલગ-અલગ માપી શકાય નહિ. પરંતુ વ્યવસાયિક સંતોષના મુખ્ય ત્રણ ઘટકોને અસરકારક રીતે વર્ગીકૃત કરવામાં આવતા હોય છે. આ ઘટકો નીચે પ્રમાણે છે.

❖ વ્યક્તિગત ઘટકો

1) જાતિ:

વિવિધ સંશોધનો એવું દર્શાવે છે કે પુરુષ કરતા સ્ત્રીઓ તેમના વ્યવસાય પ્રત્યે વધારે સંતોષ અનુભવે છે. મોર્સ (૧૯૫૩) દ્વારા કરવામાં આવેલા એક સંશોધન પ્રમાણે "વાઈટ કોલર" કર્મચારીઓમાં ૫૫% પુરુષો અને માત્ર ૩૫% સ્ત્રીઓ પોતાના વ્યવસાય પ્રત્યે સંતોષ અનુભવે છે. ઘોષ (૧૯૭૨) માં સંશોધનમાં તેમણે મિત્રતાભર્યા સહકાર્યકરો સામે સામાજિક દરરજો અને પગારને વધુ મહત્વના ગણાવ્યા હતા. આમ પગારની બાબતમાં તેમજ વ્યવસાયની બાબતમાં સ્ત્રી પ્રત્યે ભેદભાવ રાખવામાં આવે છે છતાં સારા પરિણામ જોવા મળે છે.

૨) આશ્રિતોની સંખ્યા:

કમાનાર સભ્ય ઉપર આધાર રાખનાર માણસોની સંખ્યા વધારે તેમ વ્યવસાયિક સંતોષ ઓછો હોય છે. મોર્સે નામના મોનોવૈજ્ઞાનિકે ઓફિસ કામ કરતા કર્મચારીના સંશોધનમાં કુટુંબના આશ્રિતોની સંખ્યા વધારે તેમ વ્યવસાયિક સંતોષ ઓછો તેવું તારવ્યું છે. સિન્હા અને નાયરે કરેલા સંશોધનમાં ૩ થી ૪ આશ્રિતો હોય તો વ્યવસાયિક સંતોષ વધુ હોય અને ૫ થી વધારે આશ્રિતો હોય તો વ્યવસાયિક સંતોષ ઓછો હોય છે તેવું દર્શાવ્યું છે. આમ આશ્રિતોની સંખ્યાને આધારે વ્યવસાય પ્રત્યે સંતોષ કે અસંતોષ જોડાયેલો છે.



3) વ્યક્તિત્વ:

વ્યક્તિત્વ એ વ્યવસાયિક સંતોષ માટેનું એક મહત્વનું પરિબળ ગણવામાં આવે છે. વિવિધ સંશોધનોમાં જોવા મળ્યું છે કે જે કર્મચારીઓમાં મનોદુર્બળતા સમાયોજનની વિવિધ સમસ્યાઓ ધરાવતા કર્મચારીઓમાં વ્યવસાયિક સંતોષ ઓછો હોય છે. એક સંશોધન મુજબ અર્ધકુશળ કર્મચારીને તેના વ્યવસાય પ્રત્યે અસંતોષ વધારે હતો. જે કર્મચારીઓમાં આવેગાત્મક ચિંતાનું પ્રમાણ ઓછું હતું તેમનામાં વ્યવસાય અંગે સંતોષ વધારે હતો. હેરેલ એ આ અંગેના સંશોધનથી તારવ્યું કે કર્મચારીમાં રહેલું મનોવિકૃતિનું વલણ તેનામાં વ્યવસાયિક અસંતોષ પેદા કરે છે. જો વ્યવસાયમાં ચિંતા વધારે ત્યાં આવી પરિસ્થિતિ ઉત્પન્ન થાય છે.

❖ વ્યવસાય સાથે સંકળાયેલા ઘટકો

૧) વ્યવસાયનો પ્રકાર:

વ્યવસાયનો પ્રકાર અને સ્વરૂપ વ્યવસાયના અંતર્ગત રહેલું સૌથી અગત્યનું ઘટક છે. જેમ વ્યવસાયમાં વિવિધતા વધુ તેમ વ્યવસાયિક સંતોષ પણ વધુ. મોર્સ (૧૯૫૩) મેનેજમેન્ટમાં કામદારોના વ્યવસાયમાં ફેરબદલી થયા રાખે તેવી વ્યવસ્થા જો રાખવામાં આવે તો કામદારોમાં નિરાશકતા ઓછી પ્રગટે. ટૂંકમાં વ્યવસાયિક સંતોષ ને અસંતોષ માટે વ્યવસાયનો પ્રકાર જવાબદાર છે.

૨) વ્યવસાયમાં દરજ્જો:

વ્યવસાયિક સંતોષ સાથે દરજ્જો પણ મહત્વનો સંબંધ ધરાવે છે. વ્યવસાયના આધારે મોભો મળે છે. કેટલાક સંશોધનમાં વ્યવસાયના દરજ્જાના સંદર્ભમાં વ્યવસાયિક સંતોષ માપવા માટેનો પ્રયત્ન કરવામાં આવેલો તેમાં જોવા મળ્યું કે વ્યવસાયનો દરજ્જો ફક્ત વ્યવસાય પૂરતો જ મર્યાદિત હતો. આર્થિક, સામાજિક અને રાજકીય બાબતો નો સ્પર્શ ન હતો. પરંતુ વિવિધ સંસ્કૃતિઓમાં વ્યવસાયનો દરજ્જો એક સરખો નથી. આમ, જે વ્યવસાયને સમાજ માં



VIDHYAYANA

An International Multidisciplinary Referred E-Journal

ISSN 2454-8596

www.vidhyayanaejournal.org

વધુ માનપાન મળે છે તે લોકોમાં વધારે સંતોષ જોવા મળે છે.

૩) વ્યવસાયની ભૌગોલિક પરિસ્થિતિ:

કર્મચારીમાં જોવા મળતો વ્યવસાયિક સંતોષ કે અસંતોષ વ્યવસાય માટેના ભૌગોલિક સ્થળ પર કંઈક અંશે આધારિત હોય છે. અમેરિકામાં થયેલા એક સંશોધનમાં જોવા મળ્યું કે પેસિફિક સમુદ્રના કિનારા પાસેના ઔદ્યોગિક એકમોમાં કામ કરતા કર્મચારીમાં વ્યવસાયિક સંતોષ વધારે હોય છે. જ્યારે પહાડી વિસ્તારમાં કામ કરતા કર્મચારીઓમાં વ્યવસાયિક સંતોષનું પ્રમાણ ઓછું હોય છે. તેવી જ રીતે ગ્રામ્ય વિસ્તારોમાં કામ કરતા અને શહેરોમાં કામ કરતા કર્મચારીઓમાં પણ ફેરફાર જોવા મળે છે. શહેરી વિસ્તારોના કર્મચારીઓમાં વ્યવસાયિક કાર્ય સંતોષ વધારે જોવા મળે છે. શહેરોમાં કામ કરતા કર્મચારીઓમાં પગાર, બોનસ અને બીજી સવલતોની બાબતમાં સંતોષ વધારે હતો.



VIDHYAYANA

૪) કંપનીનું કદ:

કંપનીનું કદ કર્મચારીઓના મનોવલણને અસર પહોંચાડનાર પરિબળ છે. નાના કદની કંપનીના કામદારોનો નૈતિક જુસ્સો મોટા કદની કંપનીના કદમાં ૧૬% વધુ હતો. અને જેનો જુસ્સો ઊંચો તેનો વ્યવસાયિક સંતોષ પણ ઊંચો જોવા મળે. છતાં કંપનીનું કદ નાનું હોવાથી જ કર્મચારીમાં સંતોષ વધારે હોય તેમ માણી શકાય નહિ. ઘણીવાર મોટી કંપનીઓમાં વ્યવસાય ક્ષમતા ખુબજ સારી જોવા મળે છે. ઘોષે તેના એક સંશોધનમાં તારવેલું કે મોટા સંગઠનોમાં કર્મચારીઓ વચ્ચેના સંબંધો ઔપચારિક અને અવ્યવહારિક હોય છે. આની સરખામણીમાં નાના એકમોમાં કર્મચારીઓ એક બીજાને ઓળખે છે. તેઓ વચ્ચે અનૌપચારિક સંબંધો હોય છે.



વહીવટતંત્રના અંકુશ હેઠળના ઘટકો

૧) પગાર:

ભારતમાં ૧૯૫૧ થી ૧૯૭૧ ના બે દાયકા જેટલા ગાળામાં થયેલા વ્યવસાયિક સંતોષને અસર કરનાર પરિબલમાં પગાર આ એઅગત્યનું પરિબલ પુરવાર થયું છે. મોંઘવારીના કારણે ઓછા વેતનને લીધે વ્યક્તિ પોતાનું ઘર ચલાવવામાં મુશ્કેલી અનુભવે છે. ટૂંકમાં પોતાના પગારમાંથી કર્મચારી પોતાની જરૂરિયાત કેટલે અંશે સંતોષી શકે છે તે પણ અગત્યની બાબત છે.

૨) સલામતી:

ભારતીય કર્મચારીઓમાં વ્યવસાયિક સંતોષ સાથે સલામતીનું ઘટક જોડાયેલું જોવા મળે છે. વ્યવસાયમાં સલામતી પ્રાપ્ત થાય એ જ કર્મચારી માટે મહત્વની ઘટના છે. ભારતમાં બેકારી, અનિયમિતતા, મોંઘવારી અને અયોગ્ય મજદૂર નીતિની પદ્ધતિને લીધે લોકો સલામતી શોધતા હોય છે. પશ્ચિમી દેશોમાં સલામતીનો ખ્યાલ વૃદ્ધાવસ્થા દરમ્યાન વિકાસ પામેલો હોય છે. ભારતમાં વૃદ્ધાવસ્થામાં સંતાનો ભરણપોષણ કરે તેવો ખ્યાલ પ્રણાલીગત રીતે પ્રવર્તે છે. ભારતમાં મોટા ભાગની નોકરીઓમાં Contract Base થી રાખવામાં આવે છે અને પૂરતો પગાર પણ આપવામાં આવતો નથી જ્યારે કામ સમાન પ્રમાણમાં લેવામાં આવે છે. આમ, ભારતમાં વ્યવસાયિક અસલામતીને લીધે લોકો વધારે અશાંતિ અને અજંપો અનુભવે છે.

૩) આગળ વધવાની તકો:

વ્યવસાયિક સંતોષ પર આગળ વધવાની તકોની અસર મહત્તમ છે. સંગઠનમાં ઉપલી જગ્યાએ બઢતી મળતા વ્યવસાય કક્ષાએ ફેરફાર થાય છે. પગાર વધે છે સાથે-સાથે જવાબદારી અને પડકારો પણ વધતા હોય છે. વળી એક વ્યક્તિને મળતી બઢતી દ્વારા મળતો પગાર અને મોભો ઓછો હોય અને બીજાને વધારે હોય ત્યારે બંનેને પ્રાપ્ત



VIDHYAYANA

An International Multidisciplinary Referred E-Journal

ISSN 2454-8596

www.vidhyayanaejournal.org

વ્યવસાયિક સંતોષ સરખો હોતો નથી. મોટા ભાગના ભારતીય કર્મચારીઓ વુવસાયિક સંતોષ માટેના પરિબલોમાં આગળ વધવાની તકોને ઉંચો ક્રમ આપ્યો છે. દરેક કર્મચાઇ વિચારે કે બઢતી મળે પરંતુ બધાને બઢતી મળે તે શક્ય હોતું નથી. આમ આગળ વધવાની તકોમાં વ્યક્તિગત વિકાસ, જવાબદારીમાં વધારો વગેરે બાબતોનો સમાવેશ થાય છે.

૪) સુપરવિઝન:

વ્યવસાયિક સંતોષને અસર કરતા પરિબલોમાં સહાનુભૂતિભર્યું સુપરવિઝન અને સુપરવાઈઝર જેવા ઘટકો સંકળાયેલા છે. કર્મચારીઓ સ્વીકારે છે કે ગતિશીલ નેતૃત્વ ધરાવનાર સુપરવાઈઝર સાથે વ્યવસાય કરતા તેઓને વ્યવસાયિક સંતોષ વધારે જોવા મળતો હતો. સુપરવિઝન એ એક વિશ્વાસની પ્રક્રિયા છે. કેટલાક કર્મચારીઓ એવું માનતા હોય છે કે સુપરવાઈઝરો નામના હોય છે. આમ છતાં યુવાનો અને મોટી ઉંમરના કર્મચારીઓમાં સુપરવિઝન પ્રત્યેના વલણમાં તફાવત જોવા મળે છે. યુવાન કર્મચારીઓ સુપરવાઈઝર પાસે વધારે જ્ઞાન અને કુશળતા માંગે છે જ્યારે મોટી ઉંમરના કર્મચારીઓ સુપરવાઈઝર પાસે મિત્રતાભર્યા સંબંધો અને અંગત વ્યવહાર ની અપેક્ષા રાખે છે.



VIDHYAYANA

ઉપસંહાર

આધુનિક સમયમાં કોઈપણ સંસ્થામાં કાર્ય કરવું એ જ અગત્યનું નથી પરંતુ સંતોષ અને વિધાયક મનોવલણ સાથે કાર્ય કરવું એ જ જરૂરી છે. ઉપરના તમામ ઘટકોનો અભ્યાસ કર્યા બાદ વ્યવસાયિક સંતોષ માટે અમુક સૂચનો તારવી શકાય જેમ કે કર્મચારીનું માનસિક સ્વાસ્થ્ય સારું રહે તેમજ તે અસરકારકતાથી કાર્ય કરી શકે તે માટે સંસ્થાના મેનેજરો કે સુપરવાઈઝરને સૂચન કરી શકાય છે. સંસ્થામાં જોડાયેલા કર્મચારીઓ વિવિધ પ્રકારની આંતરક્રીયા કરતા હોય છે. આ આંતરક્રીયાને આધારે સંસ્થાના કર્મચારીઓને યોગ્ય દિશામાં વાળી કર્મચારીના જીવનને લગતી સમસ્યાઓનો તાગ મેળવી અસરકારક દિશા સૂચન કરી શકાય છે. જો કર્મચારી સંસ્થામાં વ્યવસાય સામેલગીરી અને કાર્યસંતોષથી કાર્ય કરશે તો જ તેનું સ્વાસ્થ્ય ટકી રહે છે. આમ, કર્મચારીને સંતોષ અને સામેલગીરી



VIDHYAYANA

An International Multidisciplinary Referred E-Journal

ISSN 2454-8596

www.vidhyayanaejournal.org

પ્રાપ્ત થાય એ જ સંસ્થાના હિતમાં છે.

સંદર્ભસૂચિ

1. ડો. ભાનુપ્રસાદ અમૃતલાલ પરીખ. ઔદ્યોગિક મનોવિજ્ઞાન. યુનિવર્સિટી ગ્રંથ નિમાર્ણ બોર્ડ: અમદાવાદ, ૧૯૭૩.
2. પ્રા. સી.બી. દવે. સલાહ મનોવિજ્ઞાન. વિરલ પ્રકાશન: અમદાવાદ, ૧૯૮૩.
3. ઉજમશી કાપડિયા. મનોવિજ્ઞાનનું પદ્ધતિ શાસ્ત્ર. અનડા પ્રકાશન: અમદાવાદ, ૧૯૭૪.
4. ડો. અરવિંદભાઈ એસ. શાહ. ઔદ્યોગિક અને સંગઠનનું મનોવિજ્ઞાન. પાશર્વ પબ્લિકેશન: અમદાવાદ, ૨૦૦૮.



VIDHYAYANA