

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه تربیت معلم تهران
دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی
گروه مدیریت آموزشی

پایان نامه :

جهت اخذ مدرک دکتری رشته مدیریت آموزشی

عنوان:

بررسی رابطه فرهنگ سازمانی، کیفیت زندگی کاری، تعهد
سازمانی با بیگانگی از کار مدیران مدارس متوسطه نظری شهر شیراز

استاد راهنما :

آقای دکتر مصطفی عسکریان

اساتید مشاور:

آقای دکتر محمدرضا بهرنگی

آقای دکتر ولی‌اله فرزاد

پژوهشگر : فرشته مصطفوی راد

زمستان ۱۳۸۸

تقدیم به:

پدر عزیزم که بی دریغ حمایت کرد.

مادرم که مهربانیش، چراغ راهم بود.

همسر پر محبت و دختران شکیبایم شب‌نم و شیوا، که گرمای

مهرشان، قلمم را به حرکت و پاهایم را به رفتن واداشتند.

9

خواهران و برادران گرانمایه‌ام

چگونه سپاس گویم تأثیر علم آموزی تو را که چراغ روشن هدایت را بر گستره وجودم
فروزان ساخته‌ای و در برابر این همه عظمت و شکوه تو، مرا نه توان سپاس است و نه
کلام وصف. در این مختصر، هرچند ناچیز اما خالصانه، قدردان لحظه لحظه زحماتت
خواهم بود. باشد که این خط نشانه کوچکی از سپاس بی‌پایانم به یادگار بماند. نشانی
به قدردانی از اساتید گرانمایه‌ام آقای دکتر مصطفی عسکریان، استاد راهنمای
فرهیخته که خداوند این عنایت را به من عطا فرمود تا در محضر ایشان آمیزه‌ای از
علم، انسانیت و اخلاق والای انسانی را بیاموزم و شاکر خداوند باشم که فردی مشفق و
همراه، پیمودن این راه سخت را بر من هموار نمود. هم چنین از اساتید مشاور
گرانقدر، آقای دکتر محمد رضا بهرنگی که دلسوزانه در راه اعتلای تعلیم و تربیت
کشور تلاش دارند و از لطف و مشاوره ایشان در ارائه این پایان‌نامه بهره‌مند شدم و
آقای دکتر ولی‌اله فرزاد که نکات ارزشمند علمی ایشان راهنمای من در انجام کارهای
علمی بوده و خواهد بود و پی‌گیری‌های مجدّانه و مهربانی‌های ایشان را از خاطر
نخواهم برد.

محبت‌های دوستان گرانقدرم آقای مهندس محمدیزدان پناه، خانم دکتر فریبا تابع
بردبار و خانم فاطمه انصاری‌نژاد را به خاطر همراهی بی‌دریغشان ارج می‌نهم و شاخه
های گل قدردانی را تقدیمشان می‌کنم.

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه بین متغیرهای مستقل کیفیت زندگی کاری و فرهنگ سازمانی با متغیر میانجی تعهد سازمانی و متغیر تابع بیگانگی از کار، در مدیران مقطع متوسطه شهر شیراز انجام شد. ۲۳۴ نفر مدیر به صورت نمونه‌گیری طبقه‌ای نسبی و تصادفی انتخاب گردیدند که به پرسشنامه‌های ارسالی جواب دادند. چهار پرسشنامه فرهنگ سازمانی دنیسون، تعهد سازمانی مایر و آلن، کیفیت زندگی کاری والتون و کاسیو و بیگانگی از کار محقق ساخته استفاده گردید. با توجه به مبانی نظری، مدلی ارائه شد که یافته‌های پژوهش، مدل را تأیید نمودند و نتایج تحلیل مسیر نشان داد که رابطه منفی و معنی داری بین متغیر فرهنگ سازمانی با بیگانگی از کار، بین متغیر فرهنگ سازمانی از طریق متغیر میانجی تعهد سازمانی و بین کیفیت زندگی کاری و بیگانگی از کار با متغیر میانجی تعهد سازمانی وجود دارد. بین متغیر کیفیت و تعهد نیز رابطه مثبت و معنی داری بدست آمد. با انجام تحلیل مسیر، فرهنگ سازمانی پیش‌بینی‌کننده قوی‌تری نسبت به سایر متغیرهای مورد بررسی برای کاهش بیگانگی از کار در سازمان‌های آموزشی شناخته شد که پیشنهاد می‌گردد برای تغییر فرهنگ سازمانی و هدایت آن به سوی نتیجه مطلوب از آموزش، توسعه نظام مشارکتی و درگیرکردن افراد، تشویق خلاقیت و نوآوری، توانمندسازی کارکنان، تقویت ارزشها و هنجارها و دستورات اخلاقی بهره جست.

واژگان کلیدی : بیگانگی از کار - فرهنگ سازمانی - کیفیت زندگی کاری - تعهد سازمانی - مدیران آموزشی - تحلیل مسیر

فهرست

فصل اول

- ۱-۱- مقدمه ۱
- ۱-۲- بیان مسأله ۵
- ۱-۳- اهمیت و ضرورت پژوهش ۹
- ۱-۴- اهداف پژوهش ۱۲
- ۱-۵- فرضیات پژوهش ۱۳
- ۱-۶- تعریف متغیرها و واژه های پژوهش ۱۳

فصل دوم

بخش اول: مبانی نظری

- ۲-۱- مفهوم بیگانگی ۱۷
- ۲-۱-۱- مفهوم بیگانگی در نظریات جامعه‌شناختی ۱۷
- ۲-۱-۲- مفهوم بیگانگی در نظریات روان‌شناختی ۲۶
- ۲-۱-۳- تاریخچه تحولی مفهوم بیگانگی ۳۳
- ۲-۲- فرهنگ سازمانی ۳۵
- ۲-۲-۱- جنبه‌های کارکردی فرهنگ سازمانی ۴۰
- ۲-۲-۲- عناصر و اجزای تشکیل دهنده فرهنگ سازمانی ۴۱
- ۲-۳- کیفیت زندگی کاری ۵۰
- ۲-۳-۱- مولفه ها و عوامل مؤثر بر کیفیت زندگی کاری ۵۳
- ۲-۳-۲- نظریات انگیزش درارتباط با کیفیت زندگی کاری ۵۷
- ۲-۳-۳- برنامه های بهبود کیفیت زندگی کاری ۶۱
- ۲-۳-۴- موانع اجرای کیفیت زندگی کاری ۶۷
- ۲-۴- تعهد سازمانی ۶۸
- ۲-۴-۱- عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی ۷۵
- ۲-۴-۱-۱- الگوی استیروز، پورتر و مودی ۷۶
- ۲-۴-۱-۲- الگوی ماتیو و زاجاک ۷۷
- ۲-۴-۱-۳- الگوی مودی و همکاران ۷۸
- ۲-۴-۱-۴- الگوی آنگل و پری ۷۹
- ۲-۴-۱-۵- الگوی مایر و شورمن ۷۹
- ۲-۴-۱-۶- الگوی پنلی و گولد ۸۰

بخش دوم:

- ۸۰-۲-۵- مطالعات پیشین
۸۰-۲-۵-۱- مطالعات بیگانگی از کار
۲-۵-۲- ارتباط متغیرهای فرهنگ سازمانی، تعهد سازمانی و کیفیت زندگی کاری
۸۶- با بیگانگی از کار
۹۱-۲-۵-۳- چارچوب نظری تحقیق.....

فصل سوم

- ۹۴-۳-۱- مقدمه
۹۴-۳-۲- روش انجام تحقیق
۹۴-۳-۳- جامعه آماری
۹۵-۳-۴- نمونه آماری
۹۶-۳-۵- روش و ابزار جمع‌آوری اطلاعات
۹۶-۳-۵-۱- پرسشنامه فرهنگ سازمانی دنیسون
۹۷-۳-۵-۱-۱- تحلیل عامل پرسشنامه فرهنگ سازمانی
۱۰۱-۳-۵-۲- پرسشنامه تعهد سازمانی مایر و آلن
۱۰۱-۳-۵-۲-۱- تحلیل عامل پرسشنامه تعهد سازمانی
۱۰۳-۳-۵-۳- پرسشنامه کیفیت زندگی کاری
۱۰۴-۳-۵-۳-۱- تحلیل عامل پرسشنامه کیفیت زندگی کاری
۱۰۷-۳-۵-۴- پرسشنامه بیگانگی از کار
۱۰۷-۳-۵-۴-۱- تحلیل عامل پرسشنامه بیگانگی از کار
۱۱۰-۳-۶- روایی و پایایی
۱۱۰-۳-۷- بررسی مفروضات تحقیق
۱۱۱-۳-۸- روش تجزیه و تحلیل داده‌ها
فصل چهارم

- ۱۱۴-۴-۱- مقدمه
۱۱۴-۴-۲- تحلیل توصیفی داده‌ها
۱۱۷-۴-۳- تحلیل استنباطی داده‌ها
۱۱۷-۴-۴- اجرای تحلیل مسیر
۱۱۸-۴-۴-۱- محاسبه مجموع تأثیرهای مستقیم و غیرمستقیم
۱۲۰-۴-۵- بررسی فرضیات پژوهش
۱۲۱-۴-۶- نیکویی برازش مدل
فصل پنجم

۱۲۲..... ۴-۷-برازش الگوی تحلیلی

فصل پنجم

۱۲۴..... ۵-۱-مقدمه

۱۲۴..... ۵-۲-تیین یافته‌های پژوهش

۱۲۴..... ۵-۲-۱-رابطه تعهد سازمانی و بیگانگی از کار

۱۲۵..... ۵-۲-۲-رابطه فرهنگ سازمانی و بیگانگی از کار

۱۲۷..... ۵-۲-۳-رابطه کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی

۵-۲-۴-رابطه کیفیت زندگی کاری و بیگانگی از کار

۱۲۷..... از طریق تعهد سازمانی

۱۳۰..... ۵-۲-۵-رابطه فرهنگ سازمانی و تعهد سازمانی

۵-۲-۶-رابطه فرهنگ سازمانی و بیگانگی از کار

۱۳۰..... از طریق تعهد سازمانی

۱۳۲..... ۵-۲-۷-توان متغیرها در کاهش بیگانگی از کار

۱۳۵..... ۵-۳-نتیجه گیری

۱۳۷..... ۵-۴-محدودیت ها

۱۳۷..... ۵-۵-پیشنهادها

۱۳۹..... منابع فارسی

۱۴۶..... منابع انگلیسی

فهرست جدولها

۳۹	جدول (۱-۲) تعاریف فرهنگ سازمانی.....
۵۶	جدول (۲-۲) راههای افزایش کیفیت زندگی کاری
۶۶	جدول (۳-۲) ویژگی های سه نسل برنامه‌های QWL.....
۷۲	جدول (۴-۲) ابعاد تعهد سازمانی در مدل‌های چندگانه.....
۷۶	جدول (۵-۲) الگوی استیرز، پورتر و مودی.....
۷۷	جدول (۶-۲) الگوی ماتيو و زاجاک.....
۷۸	جدول (۷-۲) الگوی مودی و همکاران.....
۹۵	جدول (۱-۳) اطلاعات مربوط به جامعه آماری.....
۹۵	جدول (۲-۳) اطلاعات مربوط به نمونه آماری.....
۹۸	جدول (۳-۳) آزمون KMO و کرویت بارتلت فرهنگ سازمانی
۱۰۰	جدول (۴-۳) بار عاملی گویه‌های متغیر فرهنگ سازمانی.....
۱۰۱	جدول (۵-۳) آزمون KMO و کرویت بارتلت تعهد سازمانی.....
۱۰۳	جدول (۶-۳) بار عاملی گویه‌های متغیر تعهد سازمانی.....
۱۰۴	جدول (۷-۳) آزمون KMO و کرویت بارتلت کیفیت زندگی کاری
۱۰۶	جدول (۸-۳) بار عاملی گویه‌های متغیر کیفیت زندگی کاری.....
۱۰۷	جدول (۹-۳) آزمون KMO و کرویت بارتلت بیگانگی از کار.....
۱۰۹	جدول (۱۰-۳) بار عاملی گویه‌های متغیر بیگانگی از کار.....
۱۱۴	جدول (۱-۴) اطلاعات توصیفی نمونه.....
۱۱۵	جدول (۲-۴) میانگین و انحراف معیار سؤال‌های پرسشنامه فرهنگ سازمانی.....
۱۱۵	جدول (۳-۴) میانگین و انحراف معیار سؤال‌های پرسشنامه تعهد سازمانی.....
۱۱۶	جدول (۴-۴) میانگین و انحراف معیار سؤال‌های پرسشنامه کیفیت زندگی کاری
۱۱۶	جدول (۵-۴) میانگین و انحراف معیار سؤال‌های پرسشنامه بیگانگی از کار.....
۱۱۷	جدول (۶-۴) ماتریس همبستگی متغیرها.....
۱۱۹	جدول (۷-۴) اثرات مستقیم متغیرها
۱۱۹	جدول (۸-۴) اثرات غیرمستقیم وکل
۱۲۲	آمارهای نیکویی برازش مدل.....

فهرست نمودارها

- (نمودار شماره ۱) الگوی فانس ۳۱
- (نمودار شماره ۲) مفاهیم فرنچ و کاپلان ۳۱
- (نمودار شماره ۳) مدل فرهنگ سازمانی دنیسون ۴۵
- (نمودار شماره ۴) سطوح فرهنگ سازمانی شاین ۴۶
- (نمودار شماره ۵) ابعاد مختلف کیفیت زندگی کاری ۵۵
- (نمودار شماره ۶) نقش کیفیت زندگی کاری ۵۹
- (نمودار شماره ۷) فرضیه اسلاتر ۸۱
- (نمودار شماره ۸) الگوی مفهومی تحقیق ۹۲
- (نمودار شماره ۹) نمودار شیب متغیر فرهنگ سازمانی ۹۹
- (نمودار شماره ۱۰) نمودار شیب متغیر تعهد سازمانی ۱۰۲
- (نمودار شماره ۱۱) نمودار شیب متغیر کیفیت زندگی کاری ۱۰۵
- (نمودار شماره ۱۲) نمودار شیب متغیریگانگی از کار ۱۰۸
- (نمودار شماره ۱۳) مدل برازش شده برای کل نمونه ۱۱۸

فصل اول

کلیات پژوهش

۱-۱- مقدمه

از آنجا که سازمانها، متشکل از گروههای انسانی، به منظور خاصی تأسیس می‌گردند و در جهت تحقق اهداف خاصی بازسازی می‌شوند، بنابراین در شکل‌گیری هویت نظام اجتماعی و کارکرد آنها نقش موثری دارند (فروم، ترجمه تیریزی، ۱۳۶۸).

منابع انسانی از مهم‌ترین منابع استراتژیک سازمان‌ها به‌شمار می‌آیند. در شرایط فعلی بیشترین توجه مدیران و سازمان‌ها به حقوق و مزایای کارکنان یا به قوانین و مقررات مرتبط با امور مدیریت منابع انسانی معطوف شده و کمترین توجه به ابعاد دیگر مدیریت منابع انسانی می‌شود. شناسایی وجود الگوهای رفتاری متعدد بین افراد و ارتباط آن با مسائل مختلفی که در زندگی شخصی و شغلی برای انسان پیش می‌آید بخشی از تلاشهای فکری و پژوهشی دانشمندان علوم انسانی را به خود مشغول داشته است. از جمله مسائل مهم در سازمان‌های امروزی، کم‌کاری، تعارض، بیزاری از کار و سرانجام ترک خدمت کارکنان می‌باشد و ضرورت دارد که مدیران همواره در پی یافتن علل این پدیده‌ها باشند و بدانند که چه عواملی موجب دلسردی و بیگانگی کارکنان نسبت به سازمان می‌شوند. (کوهن^۱، ترجمه طیب ۱۳۶۹) معتقد است که گسترش ساختارهای سازمانی و فعالیت انسان‌ها در درون آن بیانگر این حقیقت است که بحرانهای اجتماعی غالباً ریشه در سازمانها دارند. یکی از این بحرانها که توسط اندیشمندان مورد مطالعه قرار گرفته است بیگانگی از کار^۲ در سازمان است. فهم علمی بیگانگی در سازمان به شناسایی عوامل مؤثر بر پویایی نظام اجتماعی به سیاستگذاران و مدیران جامعه کمک جدی می‌نماید (ایمان، ۱۳۷۷).

از زمانی که نظریه‌های رسمی از نظریه‌های اقتصادی مارکس^۳ (۱۹۷۶) و تفکر هگل^۴ (۱۹۷۷) بوجود آمدند، بحث در مورد مفهوم بیگانگی و منبع و معنی تا به امروز مطرح بوده است. هگل معتقد بود که انسان اجتماعی از دنیای طبیعت که شامل دنیای خودش نیز می‌شود بیگانه می‌شود. حتی مارکس که بیش از هر نظریه‌پرداز دیگری، توجه دانشمندان را به اهمیت از خودبیگانگی کارگران جلب نمود، چندین شکل متفاوت از خودبیگانگی که ممکن است کارگران از محصول کار خود بیگانه (جدا) شوند را مورد شناسایی قرار داد. نیروی کار به شیئی که ایجاد می‌کند ارزش می‌دهد ولی همین که به عنوان یک کارگر کنترل بر محصول خود را از دست می‌دهد محصول او به صورت یک قدرت مستقل خارج از وجود او و بیگانه و جدا گشته از او، در مقابل او عرض اندام می‌کند. کارگران می‌توانند از فرایند تولید نیز بیگانه شوند و به عنوان نتیجه‌ای از این دو فرایند اولیه، کارگران در صحنه کاری خود از دیگران بیگانه می‌شوند

^۱.kohen

^۲.Work Alienation

^۳.Marx,Karl

^۴.Hegel,W,F

(اسکات، ترجمه بهرنگی، ۱۳۸۲). سیمن^۱، در ۱۹۵۹ یکی از اساسی‌ترین مطالعات خود در روانشناسی اجتماعی برای روشن شدن مفهوم بیگانگی را آغاز کرد که ابعاد چندگانه آن را مورد مطالعه قرار داد و پنج بعد را در بیگانگی مشخص کرد: بی‌قدرتی، بی‌معنایی، بی‌هنجاری، بی‌بیزاری از خود و انزوای اجتماعی. زمانی که افراد احتمال کمی می‌دهند که توانایی آنها می‌تواند وقوع پیامدهای مطلوب را تعیین کند بی‌قدرتی، از انتظارات فرد برای کنترل بر روی محیطش ریشه می‌گیرد و بیگانگی به عنوان فقدان توانایی روی موقعیت تعریف می‌شود.

انزوای اجتماعی، به معنای انزوای فرهنگی از جامعه است.

بی‌معنایی، نشان‌دهنده کسی است که در یافتن و به کار بردن معیارهای مناسب برای داوری در خصوص اهمیت کارها و ارزشها دچار اشکال شده است.

در بی‌هنجاری، برای فرد نظام‌های اجتماعی و مقررات رفتاری آن از هم گسسته‌اند. در بی‌بیزاری از خود، فرد درگیر در رفتارهایی است که منعکس‌کننده ارزشها، نیازها و آرزوهای واقعی او نیست که خود ناشی از ناتوانی است.

سیمن، عنوان می‌کند که احساس ضعف قدرت و غربت ازخویشتن دو نوع از خود بیگانگی هستند که بیشترین معنای خود را در محیط کار می‌یابند و به نظر با آنچه که مارکس مشخص می‌کند همساز است (همان منبع). پس از آن محققان زیادی به مطرح کردن موضوع بیگانگی و بررسی ابعاد آن و اندازه‌گیری آن در زمینه‌های دیگر بویژه سازمان‌ها پرداختند. عده‌ای نیز از جمله (لاکورس، ویلنویو و کلاوس^۲، ۲۰۰۳) معتقدند که هنوز باید برای شناخت روش‌های اندازه‌گیری آن پژوهش‌های بیشتری صورت گیرد. سیمن، معتقد است از خودبیگانگی ابتدا توسط ساختار اجتماعی بوجود آمده و سپس رفتار ویژه‌ای مجال بروز می‌یابد. آیکن وهاگ^۳ (۱۹۶۶) نیز معتقدند که اشتباه است اگر بیگانگی از کار را جدا از بافت اجتماعی مورد مطالعه قرار داد. آنها در مطالعات خود، بیگانگی را در کارمندی که ممکن است از فرایند انجام دادن وظایفشان در تعامل با فرادستان و همکاران بوجود آید، را اندازه‌گیری کردند و دریافتند زمانی که بیگانگی، از فرایند انجام کارها بوجود آید، احساسی از ناامیدی از شغل و توسعه حرفه‌ای بوجود خواهد آمد که به خاطر ناتوانی در انجام وظایف سازمانی خواهد بود. اگر بیگانگی از تعامل بین کارمند و مافوق و همکارانش پدید آید در نارضایتی او در ارتباطات اجتماعی با آنها بروز می‌کند. آنها درجه سلسله مراتب اختیار و استقلال درجه مشارکت در تصمیم‌گیری را، عوامل مهمی می‌دانستند که بر بیگانگی از کار اثر می‌گذارد. استقلال نیز به درجه مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها بر می‌گردد که در آن، کارکنان برای رسیدن به اهداف و

¹ - Seeman

² - Lacourse, Villeneuve & Claes

³ - Aiken & Hage

خط مشی‌های داخل سازمان در آن مشارکت می‌کنند. اگرچه بیگانگی یک موضوع اصلی در جامعه‌شناسی است، اما نقش آن در روانشناسی سنتی بیشتر است شاید به این دلیل که پدیده‌ای بین رشته‌ای است، هر چند که اخیراً بیگانگی و پدیده‌ای مرتبط با آن که عدم درگیری در کار است به نوعی بیگانگی از دیگران هم اشاره می‌کند که شامل کار و سازمان است که در ادبیات روانشناسی با نام فرسودگی شغلی^۱ نیز آمده است (دمروتی^۲ و همکاران ۲۰۰۱، مازلاخ^۳ و دیگران ۲۰۰۱). شابراکو و کوپر^۴ (۲۰۰۳)، بیگانگی را از دو منظر مورد بررسی قرار داده‌اند. نوع اول بیگانگی به تجربه یا احساسی اشاره می‌کند که چیزی متفاوت از نوع طبیعی خود است پس تجربه یا احساسی از متفاوت بودن است. نوع دوم بیگانگی، در مورد عدم وجود یک تجربه یا احساس درباره چیزی غیر طبیعی است که دیگران از فرد انتظار دارند. این دو نوع بیگانگی به اختلال در ارتباط بر می‌گردد، چه بین یک فرد با محیطش باشد یا در درون یک فرد با خودش باشد. این دو نوع بیگانگی، عدم رضایت و مطلوب نبودن فردی را نشان می‌دهد که مازلاخ (۲۰۰۱) آن را در تضاد با درگیری در کار، تعهد و مشارکت می‌داند. بیگانگی اولین بار به عنوان عامل کاهش درگیری در کار توسط لوداهال و کجینگر^۵ (۱۹۶۵) بیان شد. سپس لاولر^۶ (۱۹۹۲) بیگانگی را به عنوان یک حالت روانشناختی جدایی از کار تعریف کرد، طوری که از کار به عنوان فقدان ظرفیت برای برآورده کردن نیازها و انتظارات یک فرد، با توجه به نقش کار برای افراد و وقتی که برای آن صرف می‌کنند برداشت می‌شود. بسیاری از تحقیقات، سعی در شناختن عناصر روانشناختی و سازمانی در ارتباط با متغیرهای پیامدی شغلی، خشنودی شغلی، انگیزش، فرسودگی شغلی و بیگانگی کرده‌اند که این تحقیقات هم در بعد سازمانی و هم در بعد فردی می‌باشد که هر دو بعد تعامل بین کارمند و محیط و چگونگی کنترل فرد بر آن محیط را مورد نظر قرار داده است.

کانونگو (۱۹۷۹) نظریه انگیزش را سودمندترین وسیله برای توضیح رفتارهای انسانی و نگرش‌های وی در درون سازمان دانسته است که یکی از مهم‌ترین پیامدهای انگیزش کاهش یافته در سازمان، بیگانگی از کار است.

باید اذعان نمود که متغیرهای فردی و محیطی زیادی وجود دارند که باعث بیگانگی از کار می‌گردند که هر کدام نیز از مفاهیم پیچیده‌ای تشکیل شده‌اند. همانطور که رابینز (ترجمه پارسایان و اعرابی، ۱۳۷۸) نیز بیان می‌کند: "به ندرت امکان دارد بتوان رفتار سازمانی را بوسیله اصول فراگیر توصیه کرد، چون انسان موجود پیچیده‌ای است و همه مردم مثل هم نیستند و

¹ - burnout

² - Demerout

³ - Masalach

⁴ - Schabracco & Cooper

⁵ - Lodahal & Kejinger

⁶ - Lawler

همین امر باعث می‌شود که نتوان یک نظر ساده و کلی درباره آنها اظهار داشت. غالباً دو نفر که در شرایط محیطی مشابه قرار گیرند به روش‌های گوناگون عمل می‌کنند و یک فرد نیز در شرایط مختلف، رفتار متفاوتی خواهد داشت.^۱ علاوه بر آن عوامل متعددی در بروز بیگانگی از کار در سازمان مورد مطالعه اندیشمندان قرار گرفته‌اند، ناتوانی، تکنولوژی (کور یلوف^۱، ۱۹۶۳)، درگیری در کار (لوداهال و کجینگر (۱۹۶۵)، بیهودگی، بی‌هنجاری (فانس^۲ ۱۹۶۸)، ساختار سلسله‌مراتبی (اسلاتر^۳، ۱۹۷۰)، ویژگی‌های شغلی (فرنچ و کاپلان^۴ ۱۹۷۳)، انگیزش (کانونگو ۱۹۷۹)، کیفیت زندگی کاری (دووی^۵، ۱۹۹۷)، فرسودگی شغلی (مازلاخ، ۲۰۰۱)، متغیرهای پیش‌بینی‌کننده بیگانگی از کار (ساروس و تانسکی^۶، ۲۰۰۲)، (بانای و رایسل^۷ ۲۰۰۴)، توانایی انجام دادن کار (کامرینو^۸، ۲۰۰۵)، رهبری سازمانی، عدم تمرکز (ین و لونس^۹، ۲۰۰۵)، تعهد سازمانی (یاچن^{۱۰}، ۲۰۰۶)، مشارکت و عدم مشارکت (گلن، ۲۰۰۷).

با مرور مطالعات مربوط به بیگانگی و بیگانگی از کار در جوامع مدرن و سازمان‌های کنونی می‌توان مشاهده کرد که با افزایش پیچیدگی‌های سازمانی و انسان‌هایی که در سازمان‌ها در جهت تحقق اهداف فردی و سازمانی تلاش می‌کنند عواملی وجود دارند که باعث دلسردی و بیگانگی کارکنان می‌گردند و کلیه نظام‌های اجتماعی می‌توانند به اشکال مختلفی به آن مبتلا گردند، اما این امر که این متغیرهای فردی و محیطی به چه شکل در بروز بیگانگی از کار مؤثر هستند هنوز جای بحث دارد و هنوز باید شواهدی تجربی برای توسعه مفهوم بیگانگی از کار ارائه شود که در این پژوهش سعی شده است با توجه به مطالعات انجام شده، عواملی که در ارتباط با بروز پدیده بیگانگی از کار در سازمان‌های آموزشی در شهر شیراز مؤثر می‌باشند با بررسی متغیر محیطی فرهنگ سازمانی و متغیر کیفیت زندگی کاری از طریق متغیر میانجی تعهد سازمانی شناسایی شود.

۲-۱- بیان مسأله

¹ - Kuriloff

² - Faunce

³ - Slater

⁴ - French & Caplan

⁵ - Dwivedi

⁶ - Sarrros & Tanewski

⁷ - Banai & Reisel

⁸ - Camerino

⁹ - Yin & Lunas

¹⁰ - Ya-chen

سازمان به مثابه یک واحد اجتماعی که دارای ابعاد انسانی می‌باشد بستری است که ضمن تأثیر بر جامعه‌پذیری انسان‌ها و کمک در شکل‌گیری شخصیت آنها در چگونگی ایفای نقش اجتماعی نقشی اساسی دارد. یکی از مهمترین سازمان‌ها در هر جامعه، سازمان آموزشی است زیرا رسالت نظام آموزشی، پرورش نسل‌هایی برای آینده است، آینده‌ای که به مراتب متحول‌تر، پیچیده‌تر و متکامل‌تر از وضع موجود خواهد بود. یکی از وظایف نظام آموزشی آن است که ساخت‌ها و روش‌هایی را انتخاب کند که به انسان کمک کند که در طول زندگی به فراگیری، کارورزی و پرورش خویشتن (سرمایه‌گذاری آموزشی) ادامه دهد و به اصطلاح "راه آموختن برای سراسر زندگی" باید به عنوان یک الگو در جامعه نهادینه شود، از طرفی آموزش و پرورش باید به فرد کمک کند تا با کسب مهارت‌های روانشناختی، فلسفی و فنی، لحظه‌های پر تعارض و ویرانگر را در دوره‌های بحرانی به لحظه‌های سازنده تبدیل کند و در آنها عناصر پیشرفتی بیابد که برای تسلط بیشتر بر خویشتن به وی آگاهی دهد. اگر نظام آموزشی نتواند افراد جامعه را برای زیستن در دنیای معاصر و پر مسأله پرورش دهد، در واقع رسالت محوری خود را ناتمام گذاشته است، زیرا پرورش توان‌ها، ظرفیت‌ها، خلاقیت‌ها و نوآوری‌ها وظیفه مسلم نظام آموزشی است. در این میان نقش مدیران آموزشی دارای اهمیت فراوانی می‌باشد (عسکریان، ۱۳۷۳).

مدیر و مسئول موسسه آموزشی، در هر سطحی از تعلیمات رسمی قدرتی نخواهد بود که فقط بازگو کننده بخشنامه‌ها و مجری آیین‌نامه‌ها و ناظر بر اجرای برنامه‌های رسمی باشد، بلکه برعکس وظیفه خواهد داشت آموزش و پرورش را در راه سازندگی هدایت کند و ارتباطی بین مؤسسه و جامعه ایجاد نماید. سازمان تربیتی را با جامعه‌ای که مؤسسه در آن قرار دارد را متحد سازد و در گروه مدیریت هماهنگی به وجود آورد (عسکریان، ۱۳۷۳).

با در نظر گرفتن این موارد، مدیران همواره در معرض قضاوت عمومی قرار دارند و این سؤال مطرح می‌گردد که آیا آنها در انجام این رسالت موفق بوده‌اند؟ و این که چه عواملی می‌تواند آنها را در به انجام رساندن آن یاری کند؟.

یکی از عواملی که باعث می‌شود مدیریت، نقش و نگرش جدیدی نسبت به کارکنان اتخاذ کند، شأن و منزلت کارکنان را ارتقاء داده و فرصت‌هایی را برای رشد و بالندگی آنها فراهم کند از طریق تغییر فرهنگ سازمانی می‌باشد. پس می‌توان فرهنگ سازمانی را به عنوان عامل تغییر و افزایش کنترل افراد بر خود و محیط کاری خود نیز مورد توجه قرار داد.

رابینز (۱۳۷۸)، بیان می‌کند که فرهنگ سازمانی نیز به عنوان یک عامل کنترل به حساب می‌آید که موجب به وجود آمدن یا شکل دادن به نگرشها و رفتار کارکنان می‌گردد به طوری که شایستگی و تناسب فرد در سازمان، تناسب نگرشها و رفتار فرد با فرهنگ سازمانی را

موجب می‌شود که فرد بتواند به عنوان عضوی از سازمان درآید. فرهنگ سازمانی در زمره مهم‌ترین عوامل وحدت‌بخش و انسجام‌آفرین در عرصه فعالیت‌های سازمانی به‌شمار می‌رود.

زمانی که فرهنگ غالب بر سازمان تحت تأثیر عوامل گوناگون داخلی و خارجی به تدریج رو به افول می‌گذارد زمینه برای بروز کم‌کاری و، بی‌زاری از کار و احساس بی‌قدرتی در فرد شکل می‌گیرد. در این هنگام، فرهنگ سازمان از استراتژی‌های رسمی سازمان، ساختار سازمانی، سیستم‌های جزا و پاداش فاصله می‌گیرد، روابط مدیریت و کارکنان از کانالهای تنگ سلسله مراتب رسمی اختیار جریان گرفته، کارکنان جدایی خود را از مدیریت احساس کرده و به تدریج از فرهنگ اولیه سازمان فاصله می‌گیرند (ترابی کیا، ۱۳۷۷).

یکی از اولین مواردی که نقش تعاملات اجتماعی و تأثیر آن‌ها را بر سازمان‌ها مورد ملاحظه قرار داد مطالعات التون مایو بود. مایو چند مورد را مورد نظر قرار داد:

۱- تعاملات غیررسمی در میان اعضای سازمان که بر اساس انتظارات و محدودیت‌هایی بود که با دیگر ساختارهای سازمانی قابل توضیح نبودند.

۲- افراد، اعتقادات، نگرشها و ارزش‌هایی را با خود به درون محیط کاری می‌آوردند که بر دیدگاه آنها که خود را، سازمان را و نقش خود را در درون آن چگونه می‌بینند اثر می‌گذاشت.

یک بعد کلی روانشناختی در رویکردهای سازمانی و شخصی، موضوع کنترل کارمند بر محیط کاری خود است. بسیاری از نظریه‌پردازان سازمانی مانند فروم، آدلر کاراسک و دیگران خاطرنشان کرده‌اند که کنترل فردی برای تمام افراد اهمیت دارد. سطح کنترل فرد در محیط کار موضوع تحقیقات بسیاری بوده است که برخی از آنها پیشنهاد می‌کنند که باید پیوندی میان کنترل در محیط کار و متغیرهای پیامدی مهم مانند سلامت فکری، رضایت شغلی و درگیری در کار باشد (گلاس و سینگر^۱، ۱۹۷۲، کاراسک^۲، ۱۹۷۹، بازرمن^۳، ۱۹۸۲، لاولر و مورمان^۴، ۱۹۸۲، گومبرگ^۵، ۱۹۹۰). حال این سؤال مطرح می‌شود که چگونه می‌توان این پیوند را برقرار کرد؟ یافته‌های علوم انسانی نشان می‌دهد که کار در صورتی که برای پاسخگویی به نیاز انسان‌ها و همچنین تحقق هدف‌های سازمان هدایت و سازمان داده شود همواره دارای بیشترین بازده و بالاترین کیفیت است.

^۱ - Glass & Singer

^۲ - Karasek

^۳ - Bazeramn

^۴ - Lawler & Mohrman

^۵ - Gomberg

اریک فروم^۱ (۱۹۶۴)، در کتاب "انقلاب امید" جامعه ای غیرانسانی را در سال ۲۰۰۰ پیش‌بینی می‌کند که در آن جامعه تأکید بر کمیّت است تا کیفیت زندگی که در نتیجه کارگران دچار بیماری بی تفاوتی شده و در نتیجه فاقد شخصیت و خلاقیت می‌شوند.

امروزه مشکل مدیران و مسئولان توسعه منابع نیروی انسانی تجهیز منابع و مهارتها در جهت ایجاد تغییرات کافی و بموقع در سازمان‌هاست تا این سازمانها بتوانند خود را برای روبرو شدن با آینده ناشناخته آماده نمایند. کمال و برخورداری از بلوغ کافی برای سازمانها مستلزم ویژگی‌هایی چون سازگاری، انعطاف‌پذیری و داشتن سلامت است.

در حال حاضر توجه به کیفیت زندگی کاری و تعیین آن مورد توجه اندیشمندان مسائل سازمانی است. علاء (۱۳۷۱) می‌گوید: با تعیین کیفیت زندگی کاری می‌توان نشان داد که وقتی کارمند احساس کند که بر برخی از جنبه‌های زندگی کاری خود کنترل دارد احساس بیهودگی نمی‌کند و جهت رسیدن به اهداف سازمان از حداکثر توانایی خود استفاده می‌کند.

لویس و همکاران (۲۰۰۱) در یک جمع‌بندی از عوامل مؤثر در کیفیت زندگی کاری به موارد زیر به منزله عوامل اصلی اشاره دارند: کاهش فشار کاری، ارتباط مثبت، استقلال عمل، مورد شناسایی قرار گرفتن فرد، قابلیت پیش‌بینی فعالیت‌های کاری، عدالت، مشخص بودن نظام نظارت، تصمیم‌های سازمانی، حرفه‌گرایی، تحصیلات، تضاد و نقش کم، بازخورد عملکرد شغلی، فرصت‌های پیشرفت و پرداخت عادلانه.

شماری از آگاهان بر این باورند که بخشی از رکود بهره‌وری و کاهش کیفیت محصول در برخی از کشور های بزرگ صنعتی، ناشی از کاستی‌های کیفیت زندگی کاری و تغییراتی است که در علاقه‌مندی‌ها و برتری‌های کارکنان پدید آمده است. کارکنان درخواست دارند در کارشان نظارت و دخالت بیشتری داشته باشند و به نوعی مالک کار خویش تلقی شوند (آکروید و تامپسون^۲، ۱۹۹۹). از سوی دیگر آنچه که در محیط کار برای فرد حادث می‌شود ممکن است تسری یابد و روی جنبه‌های دیگر زندگی آنها غیر از کارشان اثر بگذارد. مدیریت ضعیف افراد در محل کار می‌تواند نه تنها کیفیت زندگی کاری بلکه کیفیت زندگی شخصی آنها را پایین آورد (شرمرهورن، هارت و ازبورن، ۱۳۸۱).

فلدمن و آرنولد^۳ (۱۹۸۶) معتقدند که هر گونه برنامه و رویکردی در جهت بهبود کیفیت زندگی کاری بایستی به این واقعیت توجه داشته باشد که میزان اثربخشی هر سازمانی وابسته به میزان تعهد دست اندرکاران آن سازمان نسبت به اهداف سازمانی است. دستیابی به تعهد مورد نظر و مطلوب، مستلزم ارتباطات باز و دو جانبه بین صف و ستاد و مشارکت تمامی

^۱ -Fromm

^۲ - Akroyed &Thompson

^۳ - Feldman & Arnold

کارکنان در فرایند تصمیم‌گیری است. این امر در تحقیقات مورد توجه قرار گرفته است، چنانچه در پژوهشی که در سال ۱۹۹۷ توسط اداره مرکزی کار بمبئی برای تجزیه و تحلیل کیفیت زندگی کاری انجام گرفت نقش مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیریها و شرکت در حلقه‌های کیفیت به میزان قابل توجهی بیگانگی از کار را کاهش داده و باعث افزایش رضایت شغلی، درک و برداشت مثبت از جو سازمانی گردید (دوودی، ۱۹۹۷).

پس علاوه بر کیفیت زندگی کاری، مسأله تعهد سازمانی نیز مطرح می‌گردد که هر دو از مهم‌ترین مسائل انگیزشی در مطالعات روانشناسی صنعتی و سازمانی می‌باشند. با آن که محققینی مانند بنک‌هوف^۱، ۱۹۹۷، سولیمان و ایسل^۲ و زانگارو^۳ ۲۰۰۱ معتقدند که هنوز تعریف مورد توافقی در مورد تعهد سازمانی وجود ندارد اما رویکردهای مختلفی برای مفهوم‌سازی و تعریف آن وجود دارد. اولین دیدگاه در این زمینه مربوط به پورتر^۴ و همکاران (۱۹۷۴) می‌باشد که معتقدند فردی که به شدت متعهد به سازمان است هویت خود را از سازمان می‌گیرد، در سازمان مشارکت دارد و با آن درمی‌آمیزد و از عضویت در آن لذت می‌برد. مایرو آلن^۵ (۱۹۹۷) تعهد سازمانی را در سه حیطه تعریف کرده اند :

۱- تعهد عاطفی، زمانی وجود دارد که کارمندان در سازمان به دلیل آن که خودشان می‌خواهند می‌مانند.

۲- تعهد مستمر، زمانی است که کارمندان در سازمان به این دلیل می‌مانند که به آن احتیاج دارند.

۳- تعهد هنجاری، زمانی است که کارمند در سازمان به دلیل آن که احساس می‌کند باید بماند، می‌ماند. آنها نتیجه می‌گیرند که تعهد عاطفی از عملکرد بهتر و مشارکت معنی‌دارتر نتیجه می‌شود که به دنبال تعهد هنجاری است که آن نیز به دنبال تعهد مستمر است.

تعهد سازمانی به عنوان موضوعی مهم، اهمیت ویژه‌ای برای مدیران دارد که شواهدی فرا تحلیلی از ارتباط تعهد سازمانی با رفتارهایی مانند غیبت، قصد ترک سازمان و حتی رفتار شهروندی سازمانی در سطوح بالا به دست می‌دهد (ماتیو و زاجاک ۱۹۹۰، مایر و دیگران ۲۰۰۲). بانای، رایسل و پروبز^۶ (۲۰۰۴) نیز تعهد عاطفی را به عنوان پیش‌بینی‌کننده خوبی در نتایج مهم سازمانی مهم مانند قصد ترک سازمان و غیبت مطرح کرده‌اند.

¹ -Benkhoff

² -Suliman & Isles

³ -Zangaro

⁴ -Porter

⁵ - Meyer & Alen

⁶ - Mathieu & zajak

⁷ -Probs

با توجه به تحقیقات فراوان می توان عواملی که بر تعهد سازمانی تأثیرگذار هستند را به دو دسته عوامل کمی و کیفی تقسیم کرد: عوامل کمی که می توان آن‌ها را با عوامل بهداشتی هرگزبرگ مطابقت داد و شامل نظام پرداخت حقوق، شرایط مطلوب کاری و پاداش بوده و عوامل کیفی که با عوامل انگیزشی هرگزبرگ مطابقت دارد و شامل مشارکت کارکنان در تصمیم گیری، درگیری در کار، فرصت‌های پیشرفت، توسعه حیطه اختیارات، کسب شهرت و موفقیت را نام برد.

بر طبق مورمن و کوهن^۱ (۱۹۹۵) افرادی که تعهد بالایی نسبت به کار دارند درگیر در آنچه که انجام می‌دهند می‌شوند. نتایج مطالعات هیرشفلد و فیلد^۲ (۲۰۰۰) نیز سطح درگیری افراد در دنیای کاری و هویت آنها در نقش کاری در سازمان را نشان داد که تعهد کلی آنها در کار را به طور کلی مشخص می‌نمود. نتایج مطالعات آنها نشان داد که افرادی که تعهد کاری بالایی دارند نه تنها به نقش کاری خود تعلق خاطر دارند در دنیای کاری نیز درگیر هستند و به دنبال آن بیگانگی از کار در آنها نیز کاهش می‌یابد.

بنابراین می‌توان گفت که هم متغیرهای محیطی و هم متغیرهای فردی در بروز از خود بیگانگی موثر هستند. فرهنگ سازمانی، تعهد سازمانی و کیفیت زندگی کاری از عوامل سازمانی و فردی می‌باشند که بر عملکرد و بهره‌وری سازمانی تأثیر گذاشته و همچنین از عواملی هستند که در ارتباط با بیگانگی از کار در سازمان می‌باشند (علوی، ۱۳۷۱). هم کنترل روی موقعیت و هم کنترل شخصیت فردی، می‌تواند این امر را که افراد چگونه موقعیت‌ها را درک می‌کنند اثر بگذارد. با توجه به مطالبی که ذکر گردید محقق به دنبال پاسخگویی به این سؤال است که آیا متغیرهای فرهنگ سازمانی، کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی با بیگانگی از کار مدیران در جامعه آماری مورد نظر رابطه دارد؟.

۳-۱- اهمیت و ضرورت پژوهش

بیگانگی به عنوان یک مسأله در دهه ۱۹۵۰ با شروع عصر ماشینی شدن شروع شده است (بلائر^۳ ۱۹۶۴، شپارد^۴ ۱۹۶۹). امروزه نیز با ورود تکنولوژی به سازمان‌ها، تغییرات در ماهیت و وظایف کاری، تجارب کاری مرتبط با تکنولوژی، تمرکز بر انعطاف سازمان‌ها، توجه به عوامل فردی و شخصیتی و توجه به روابط انسانی، این امر دوباره مورد توجه قرار گرفته است.

^۱ - Mohrman &Cohen

^۲ -Hirschfeld & Feild

^۳ - Blauner

^۴ -Shepard