

# بنام خداوند جان و خرد

دانشگاه پیام نور تهران  
دانشکده علوم اجتماعی  
گروه جامعه‌شناسی

عنوان پایان نامه

بررسی رابطه سرمایه اجتماعی با رضایت شغلی و انگیزه  
پیشرفت کارکنان سازمان تأمین اجتماعی شهر تبریز

پایان نامه:

جهت دریافت درجه کارشناسی ارشد  
رشته جامعه‌شناسی

نگارش

نادر روان دوست

استاد راهنما

دکتر فیروز راد

استاد مشاور

دکتر سیروس فخرائی

بهمن ۱۳۸۹

## چکیده

عنوان: بررسی رابطه سرمایه اجتماعی با رضایت شغلی و انگیزه پیشرفت کارکنان سازمان تأمین اجتماعی شهر تبریز.

رضایت شغلی از جمله عوامل مهم در موفقیت شغلی به شمار می آید ، زیرا باعث افزایش کارایی و نیز افزایش احساس رضایت فردی می شود. اکثر صاحب نظران در زمینه ارتباط رضایت شغلی با عوامل روانی و اجتماعی اشتراک نظر دارند . فعالیت افراد تا حدود زیادی به سطح و نوع انگیزه های آنها بستگی دارد. درحقیقت انگیزه است که به رفتار آدمی انرژی می دهد و آنرا هدایت میکند. بنابراین میزان و نوع فعالیت های اجتماعی و اقتصادی یک جامعه که زیربنای توسعه و پیشرفت یک جامعه را تشکیل می دهد نیز به انگیزه تک تک افراد آن جامعه بستگی دارد. از طرف دیگر سرمایه اجتماعی اثر گسترده ای بر رفاه اجتماعی و آسایش مردم دارد . ارتباط داشتن به خودی خود یک منبع است ، یعنی اجتماعی بودن با دیگران تجربه ای با ارزش است و حتی مردم با استفاده از ارتباطات خود قادرند به منافع دیگری نیز برسند. در این تحقیق، هدف بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و رضایت شغلی و انگیزه پیشرفت کارکنان سازمان تأمین اجتماعی شهر تبریز می باشد. این تحقیق به روش پیمایش و با استفاده از پرسشنامه اجرا شده است . جمعیت نمونه شامل ۳۲۶ نفر از کارکنان سازمان تأمین اجتماعی شهر تبریز می باشد، که با روش طبقه ای و تصادفی سیستماتیک انتخاب شده اند. نتایج بدست آمده رابطه معنی داری را بین سرمایه اجتماعی بعنوان متغیر مستقل و رضایت شغلی و انگیزه پیشرفت به عنوان دو متغیر وابسته نشان می دهد. همچنین بین ابعاد سرمایه اجتماعی ( اعتماد اجتماعی ، مشارکت اجتماعی، روابط اجتماعی) و متغیر های وابسته (رضایت شغلی و انگیزه پیشرفت) رابطه مستقیم وجود دارد. بررسی متغیر های زمینه ای نشان می دهد که رضایت شغلی با جنسیت کارکنان مرتبط نمی باشد اما انگیزه پیشرفت مردان بیشتر از زنان می باشد. رضایت شغلی در بین کارکنان متأهل بیشتر از افراد مجرد می باشد، اما بین وضعیت تأهل و انگیزه پیشرفت تفاوت معنی دار مشاهده نشد. رضایت شغلی در بین کارکنان با سطح تحصیلات مختلف یکسان است اما بین سطح تحصیلات و انگیزه پیشرفت کارکنان تفاوت معنی دار وجود دارد.

کلید واژگان : سرمایه اجتماعی ، رضایت شغلی ، انگیزه پیشرفت ، سازمان تأمین اجتماعی

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	فصل اول : کلیات.....
۲	۱-۱- مقدمه.....
۳	۱-۲- بیان مسأله.....
۱۲	۱-۳- اهمیت و ضرورت موضوع.....
۱۵	۱-۴- اهداف تحقیق.....
۱۷	فصل دوم: مبانی نظری.....
۱۸	۲-۱- مقدمه.....
۱۸	۲-۲- پیشینه نظری.....
۱۸	۲-۲-۱- سرمایه اجتماعی.....
۱۸	♦ مفهوم و تاریخچه سرمایه اجتماعی.....
۲۲	♦ تعریف سرمایه اجتماعی و سطوح آن.....
۲۴	♦ انواع سرمایه اجتماعی.....
۲۹	۲-۲-۲- نظریه های سرمایه اجتماعی.....
۲۹	♦ پیر بوردیو.....
۳۱	♦ جیمز کلنن.....
۳۵	♦ رابرت پاتنام.....
۳۸	♦ فرانسیس فوکویاما.....
۴۲	♦ بارت.....
۴۳	♦ نان لین.....
۴۵	۲-۱-۳- رضایت شغلی.....
۴۶	۲-۱-۴- انگیزه پیشرفت.....
۴۸	۲-۱-۵- ارتباط رضایت شغلی و انگیزه پیشرفت.....
۴۹	۲-۱-۶- نظریه های رضایت شغلی و انگیزه پیشرفت.....

♦ تئوری سلسله مراتب نیاز های مازلو..... ۴۹

### فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۵۰	♦ نظریه بهداشت - انگیزش هرز برگ.....
۵۱	نظریه آلدرفر (ERG).....
۵۲	نظریه کامروایی نیاز.....
۵۲	نظریه فرات و استارک.....
۵۳	نظریه انگیزشی پورتر و لاولر.....
۵۵	نظریه گیزینبرگ.....
۵۵	نظریه انتظار وروم.....
۵۶	نظریه برابری.....
۵۶	نظریه نیاز های سه گانه مک کللند.....
۵۷	۲-۲- پیشینه تجربی تحقیق.....
۵۷	۲-۲-۱- مطالعات خارجی.....
۶۰	۲-۲-۲- مطالعات داخلی.....
۶۴	۲-۳- چهار چوب نظری.....
۶۸	۲-۴- مدل تحلیلی.....
۶۸	۲-۵- فرضیه ها.....
۷۰	فصل سوم روش شناسی.....
۷۱	۳-۱- مقدمه.....
۷۱	۳-۲- تعریف نظری و عملیاتی متغیر ها.....
۷۱	۳-۲-۱- انگیزه پیشرفت.....
۷۱	۳-۲-۲- رضایت شغلی.....
۷۲	۳-۲-۳- سرمایه اجتماعی.....
۷۳	♦ اعتماد اجتماعی.....
۷۵	♦ مشارکت اجتماعی.....

♦ روابط اجتماعی..... ۷۶.....

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

۷۷..... ۳-۳- روش تحقیق.....

۷۸..... ۳-۴- ابزار و تکنیک گرد آوری داده ها.....

۷۸..... ۳-۵- روائی و پایایی.....

۷۹..... ۳-۶- جامعه آماری.....

۷۹..... ۳-۷- نمونه آماری.....

۸۰..... ۳-۸- روش نمونه گیری.....

۸۰..... ۳-۹- روش تجزیه و تحلیل داده ها.....

۸۱..... فصل چهارم: یافته های تحقیق.....

۸۲..... ۴-۱- مقدمه.....

۸۲..... ۴-۲- توصیف داده ها.....

۸۲..... ۴-۲-۱- توصیف متغیر های زمینه ای.....

۸۲..... ♦ جنسیت.....

۸۳..... ♦ وضعیت تأهل.....

۸۴..... ♦ سن.....

۸۷..... ♦ سطح تحصیلات.....

۸۸..... ♦ سابقه خدمت در سازمان.....

۸۹..... ۴-۲-۲- توصیف متغیر های مستقل.....

۸۹..... ♦ اعتماد اجتماعی.....

۹۱..... ♦ مشارکت اجتماعی.....

۹۲..... ♦ روابط اجتماعی.....

۹۵..... ۴-۲-۳- توصیف متغیر های وابسته.....

۹۵..... ♦ رضایت شغلی.....

۹۷..... ♦ انگیزه پیشرفت.....

۹۸..... ۳-۴- آزموﻥ فرضیه ها.

۹۸..... ۱-۳-۴- فرضیه اول.

### فهرست مطالب

صفحه

عنوان

۹۹..... ۲-۳-۴- فرضیه دوم.

۹۹..... ۳-۳-۴- فرضیه سوم.

۹۹..... ۴-۳-۴- فرضیه چهارم.

۱۰۰..... ۵-۳-۴- فرضیه پنجم.

۱۰۰..... ۶-۳-۴- فرضیه ششم.

۱۰۱..... ۷-۳-۴- فرضیه هفتم.

۱۰۱..... ۸-۳-۴- فرضیه هشتم.

۱۰۲..... ۹-۳-۴- فرضیه نهم.

۱۰۲..... ۱۰-۳-۴- فرضیه دهم.

۱۰۳..... ۱۱-۳-۴- فرضیه یازدهم.

۱۰۳..... ۱۲-۳-۴- فرضیه دوازدهم.

۱۰۴..... ۱۳-۳-۴- فرضیه سیزدهم.

۱۰۴..... ۱۴-۳-۴- فرضیه چهاردهم.

۱۰۶..... ۴-۴- تحلیل چند متغیره.

۱۰۶..... ■ رضایت شغلی.

۱۰۸..... ■ انگیزه پیشرفت.

۱۰۹..... ۱-۴-۴- تحلیل باقی مانده های رگرسیون.

۱۱۰..... الف- رضایت شغلی.

۱۱۱..... ب- انگیزه پیشرفت.

۱۱۲..... ۲-۴-۴- بررسی همگنی واریانس باقی مانده ها.

۱۱۳..... فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری.

۱۱۴..... ۱-۵- مقدمه.

۱۱۴..... ۲-۵- خلاصه نتایج تحقیق.

۱۱۹.....پیشنهادات ۳-۵

۱۱۹.....الف- پیشنهادات کاربردی

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

---

۱۲۰.....ب- پیشنهادات پژوهشی

۱۲۰.....۴-۵- محدودیت های تحقیق

۱۲۱.....منابع

۱۲۵.....پیوست ها

فهرست جداول

عنوان

صفحه

جدول ۱-۳. ضرایب پایایی متغیر های پرسشنامه.....	۷۹
جدول ۱-۴. توزیع فراوانی پاسخگویان به تفکیک جنسیت.....	۸۲
جدول ۲-۴. توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب وضعیت تأهل.....	۸۳
جدول ۳-۴. آماره های توصیفی گروه سنی.....	۸۴
جدول ۴-۴. توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب گروه سنی.....	۸۶
جدول ۵-۴. توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب سطح تحصیلات.....	۸۷
جدول ۶-۴. آماره های توصیفی متغیر سابقه خدمت در سازمان.....	۸۸
جدول ۷-۴. آماره های توصیفی متغیر اعتماد اجتماعی.....	۸۹
جدول ۸-۴. توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب اعتماد اجتماعی.....	۹۰
جدول ۹-۴. آماره های توصیفی متغیر مشارکت اجتماعی.....	۹۱
جدول ۱۰-۴. توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب مشارکت اجتماعی.....	۹۲
جدول ۱۱-۴. آماره های توصیفی روابط اجتماعی.....	۹۲
جدول ۱۲-۴. توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب روابط اجتماعی.....	۹۳
جدول ۱۳-۴. آماره های توصیفی میزان سرمایه اجتماعی.....	۹۴
جدول ۱۴-۴. توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب متغیر سرمایه اجتماعی.....	۹۵
جدول ۱۵-۴. آماره توصیفی رضایت شغلی.....	۹۵
جدول ۱۶-۴. توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب رضایت شغلی.....	۹۶
جدول ۱۷-۴. آماره های توصیفی انگیزه پیشرفت.....	۹۷
جدول ۱۸-۴. توزیع فراوانی بر حسب انگیزه پیشرفت.....	۹۸
جدول ۱۹-۴. ضریب همبستگی پیرسون بین سرمایه اجتماعی و رضایت شغلی.....	۹۸
جدول ۲۰-۴. ضریب همبستگی پیرسون بین سرمایه اجتماعی و انگیزه پیشرفت.....	۹۹
جدول ۲۱-۴. ضریب همبستگی پیرسون بین اعتماد اجتماعی و رضایت شغلی.....	۹۹
جدول ۲۲-۴. ضریب همبستگی پیرسون بین اعتماد اجتماعی و انگیزه پیشرفت.....	۱۰۰



جدول ۲۳-۴. ضریب همبستگی پیرسون بین مشارکت اجتماعی و رضایت شغلی..... ۱۰۰

جدول ۲۴-۴. ضریب همبستگی پیرسون بین مشارکت اجتماعی و انگیزه پیشرفت..... ۱۰۰

### فهرست جداول

صفحه

عنوان

جدول ۲۵-۴. ضریب همبستگی پیرسون بین روابط اجتماعی و رضایت شغلی..... ۱۰۱

جدول ۲۶-۴. ضریب همبستگی پیرسون بین روابط اجتماعی و انگیزه پیشرفت..... ۱۰۱

جدول ۲۷-۴. آزمون تفاوت میانگین رضایت شغلی بر حسب جنسیت..... ۱۰۲

جدول ۲۸-۴. آزمون تفاوت میانگین انگیزه پیشرفت بر حسب جنسیت..... ۱۰۲

جدول ۲۹-۴. آزمون تفاوت میانگین رضایت شغلی بر حسب وضعیت تأهل..... ۱۰۳

جدول ۳۰-۴. آزمون تفاوت میانگین انگیزه پیشرفت بر حسب وضعیت تأهل..... ۱۰۳

جدول ۳۱-۴. تحلیل واریانس رضایت شغلی بر حسب سطح تحصیلات..... ۱۰۴

جدول ۳۲-۴. تحلیل واریانس انگیزه پیشرفت بر حسب سطح تحصیلات..... ۱۰۴

جدول ۳۳-۴. خلاصه نتایج آزمون توکی بین میانگین های سطح تحصیلات..... ۱۰۶

جدول ۳۴-۴. ضرایب آزمون رگرسیون درباره تأثیر متغیرهای مستقل بر رضایت شغلی..... ۱۰۷

جدول ۳۵-۴. ضرایب آزمون رگرسیون درباره تأثیر متغیرهای مستقل بر انگیزه پیشرفت..... ۱۰۸

جدول ۳۶-۴. آزمون توکی برای اختلاف میانگین های سطح تحصیلات..... ۱۳۵

فهرست نمودارها

صفحه

عنوان

شکل شماره ۱-۱. ارکان سازمان.....	۴
شکل شماره ۱-۲. سلسله مراتب نیازها.....	۵۰
شکل ۲-۲. مدل اقتضایی هرزبرگ.....	۵۱
شکل شماره ۲-۳. مدل فرات و استارک از رضامندی شغلی.....	۵۳
شکل شماره ۲-۴. الگوی انگیزشی پورتر و لاولر.....	۵۴
شکل شماره ۱-۴. نمودار ستونی پاسخگویان به تفکیک جنسیت.....	۸۳
شکل شماره ۲-۴. نمودار ستونی جمعیت نمونه بر حسب وضعیت تأهل.....	۸۴
شکل شماره ۳-۴. هیستوگرام توزیع توزیع نمرات بر حسب متغیر سن.....	۸۵
شکل شماره ۴-۴. نمودار ستونی پاسخگویان بر حسب گروه سنی.....	۸۶
شکل شماره ۴-۵. نمودار ستونی پاسخگویان بر حسب سطح تحصیلات.....	۸۷
شکل شماره ۴-۶. نمودار ستونی پاسخگویان بر حسب سابقه خدمت.....	۸۸
شکل شماره ۷-۴. هیستوگرام توزیع میزان اعتماد اجتماعی.....	۹۰
شکل شماره ۸-۴. هیستوگرام توزیع میزان مشارکت اجتماعی.....	۹۱
شکل شماره ۹-۴. هیستوگرام توزیع میزان روابط اجتماعی.....	۹۳
شکل شماره ۱۰-۴. هیستوگرام توزیع میزان سرمایه اجتماعی.....	۹۵
شکل شماره ۱۱-۴. هیستوگرام توزیع میزان رضایت شغلی.....	۹۶
شکل شماره ۱۲-۴. هیستوگرام توزیع میزان انگیزه پیشرفت.....	۹۸
شکل شماره ۱۳-۴. نمودار توزیع میزان انگیزه پیشرفت بر حسب سطح تحصیلات.....	۱۰۶
شکل شماره ۱۴-۴. هیستوگرام باقی مانده ها و متغیر وابسته رضایت شغلی.....	۱۱۰
شکل شماره ۱۵-۴. نمودار باقی مانده ها و متغیر وابسته رضایت شغلی.....	۱۱۰
شکل شماره ۱۶-۴. هیستوگرام باقی مانده ها و متغیر وابسته انگیزه پیشرفت.....	۱۱۱
شکل شماره ۱۷-۴. نمودار متغیر باقی مانده ها و متغیر وابسته انگیزه پیشرفت.....	۱۱۱
شکل شماره ۱۸-۴. نمودار پراکنش متغیر باقی مانده ها و متغیر وابسته انگیزه پیشرفت.....	۱۱۲

# فصل اول

## کلیات

## ۱-۱- مقدمه

دغدغه تنزل روابط اجتماعی از جمله موضوعاتی است که به کرات در جامعه شناسی کلاسیک و معاصر به چشم می خورد شاید بتوان گفت که تولد جامعه شناسی معلول نگرانی از روند رو به تنزل روابط اجتماعی در نتیجه صنعتی شدن و آغاز مدرنیته است. جامعه شناسان اولیه درباره انتقال از گمیشافت به گزلسافت (تونیس، ۱۸۸۷) یا تأثیر زندگی شهری بر حیات انسانی (زیمل، ۱۹۰۳) نظرات فراوانی ابراز داشته اند. به نظر زیمل، فرایندهایی نظیر تقسیم کار فزاینده، عقلانیت مفرط، سلطه روزافزون و نظایر آن سبب دلزدگی و احتیاط در روابط اجتماعی کلان شهر شده است. (شارع پور، ۱۳۸۵: ۳-۴)

گسترش دامنه فعالیت های سازمان های مختلف که در حقیقت در رابطه مستقیم با فزونی جمعیت جوامع و نیازمندی های نوع انسان می باشد، خود انسان را نیز به عنوان یک موجود سازمانی ساخته است. کلیه مراحل حیات انسان در سازمان های مختلف سپری می شود، در حقیقت عصر ما، عصر سازمان ها می باشد. (گلابی، ۱۳۷۹)

اما سیطره سازمانها بر جوامع نباید ما را از نقش سازندگان آنها یعنی انسان، غافل کند. ماهیت و فلسفه ایجاد سازمانها، ابزاری است نه غایی. انسان موجودی ارزش ساز و ابزار ساز است و معمولاً ابزارها را در جهت تحقق ارزشها و اهداف می سازد؛ یعنی الویت با ارزشها و اهداف است و ابزار نباید تبدیل به هدف شود؛ زیرا کارکرد واقعی خود را از دست می دهد. سازمانها، ابزار قدرتمند و چند منظوره ساخت دست بشرند و جهت حرکت آنها را نیز باید انسان تعیین کند. (قلی پور، ۱۳۸۸: ۳۶۵)

سازمان تامین اجتماعی به عنوان یک سازمان بیمه گر از جمله سازمانهای پر مخاطبی است که با گروه گسترده و متنوعی از قشرهای مردم ارتباط و تعامل دارد و افراد تحت پوشش بیمه این سازمان بیش از نیمی از جمعیت کشور ما را تشکیل می دهد. ارائه خدمات شایسته و رضایت بخش به این قشر عظیم از جامعه، باعث ایجاد ثبات اجتماعی می شود، که پیش نیاز توسعه و پیشرفت جوامع می باشد. یکی از عوامل مهم و تاثیرگذار در هر سازمان، نیروی انسانی آن می باشد. بنابراین بررسی و شناخت عواملی که ضمن افزایش رضایت شغلی، انگیزه پیشرفت کارکنان را تقویت می کند، میتواند مفید باشد.

از طرف دیگر " سرمایه اجتماعی از مفاهیم کلیدی در موفقیت کارکنان و سازمان ها در هزاره سوم می باشد. سرمایه اجتماعی ذخیره انباشت منابعی است، مبتنی بر روابط، که از طریق آن می توان اهداف سازمان را تحقق بخشید.

لذا بررسی رابطه سرمایه اجتماعی به عنوان متغیر مستقل با دو متغیر وابسته رضایت شغلی و انگیزه پیشرفت، در بین کارکنان سازمان تامین اجتماعی شهر تبریز که یکی از کلان شهرهای کشورمان میباشد میتواند گره گشای برخی مسائل و مشکلات موجود در این سازمان و سایر ادارات و سازمان ها باشد.

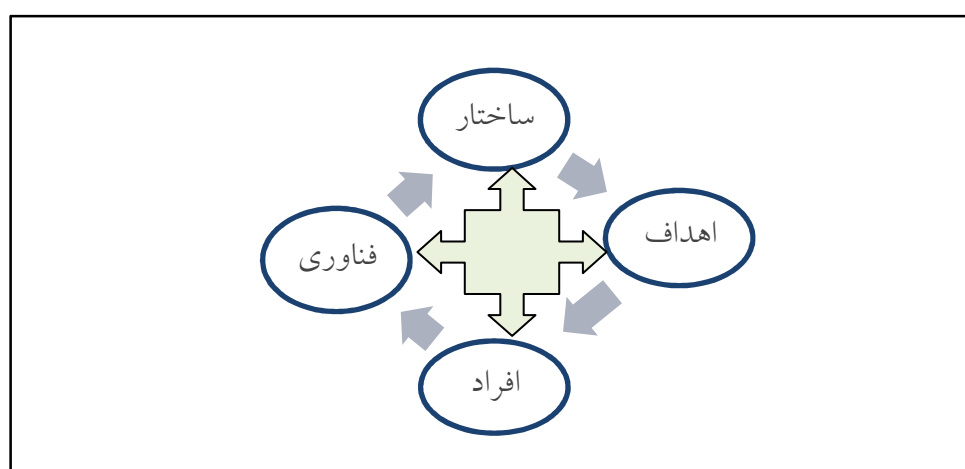
## ۲-۱- بیان مسأله

در دنیای پیش از صنعتی شدن، خانواده ها، خویشاوندان نزدیک و همسایگان بیشتر نیازها (خوراک- آموزش کودکان- کار و فعالیت های اوقات فراغت) را فراهم میکردند. در جوامع امروزی بسیاری از نیازمندیهای ما توسط دیگران، دیگرانی که هرگز نمی شناسیم و در واقع ممکن است هزاران فرسنگ دورتر زندگی کنند، فراهم گردد. در چنین شرایطی هماهنگی نسبتاً زیاد فعالیت ها و منابع ضروری است.

سازمان، تجمع بزرگی از افراد است که بر اساس روابط غیر شخصی اداره می شود و برای رسیدن به هدف معین ایجاد گردیده است. (گیدنز، ۱۳۷۶: ۳۱۴-۳۱۵) تردیدی نیست که انسان خالق و سازنده «سازمان» است. وی سازمان را به عنوان ابزاری برای تحقق اهداف خود طراحی و ایجاد می کند.

صرف نظر از اینکه ایجاد سازمان برای تامین اهداف چه کسانی ( کارگران ، مدیران ، افراد ذی نفوذ) باشد، ماهیت ابزاری دارد. وقتی سازمان به عنوان ابزار نگریسته شود، برای تحقق هدفی طراحی شده است که آن هدف خارج از آن ابزار قرار دارد. آن هدف را مالک ابزار تعیین می کند. با توجه به این هدف است که سازمان، کارا یا غیر کارا ، عقلایی یا غیر عقلایی، اثر بخش یا غیر اثر بخش ارزیابی می شود. جامعه شناسان سازمان را به عنوان ابزارهایی در نظر می گیرند که به دنبال اهداف چندگانه و در مواردی ناسازگار هستند. با این نگرش سازمان باید به صورت ابزار عقلایی در جهت تحقق هدف یک مالک بیرونی عمل کند. وقتی سازمان به عنوان ابزار در نظر گرفته شود باید منبع ، تلقی و کنترل شود. افراد انسانی با کنترل سازمانها به عنوان ابزارهای چند منظوره ، جهان پیرامون خود را شکل می دهند. ولی وضعیت به همین ترتیب باقی نمی ماند. سازمانی که ابزار است و کنترل آن در دست مالکش است پس از طراحی و ایجاد ، تغییر ماهیت می دهد و انسانی که آن را ایجاد کرده است ، خود یکی از اجزای سازمان می شود و در چهارچوب سازمان ایفای نقش می کند. «ما سازمانها را برای خدمت به خودمان ایجاد می کنیم اما آنها به نحوی ما را مجبور می کنند که به آنها خدمت کنیم. چرا ما باید بردگان خدمتگزار خود شویم. ما سعی داریم به طرقي سازمانهای خود را کنترل کنیم و سازمانهای ما به نوبه خود سعی دارند که ما را کنترل کنند. جامعه نمی تواند به وسیله سیستمهایی که برای خدمت به آن ایجاد شده است ، امر ونهی شود و در عین حال نمی تواند آنها را از جامعه حذف کند.

در متون سازمان و مدیریت از انسان به عنوان یکی از عناصر اصلی یا ارکان سازمان در کنار اهداف ، فناوری و ساختار یاد می شود (نمودار ۱-۱)



شکل ۱-۱. ارکان سازمان

مأخذ: فلیپور، ۱۳۸۸

حال این سوال مطرح می شود که چگونه به وجود آورنده سازمان به یکی از ارکان ساخته دست خود (سازمان) تبدیل شود؟ چرخ دنده شدن انسانها در سازمانها بسیار مشهود است. جامعه امروزی به این واقعیت تلخ تن داده است؛ به گونه ای که گویا از این پدیده گریزی نیست. اکثر افراد در جوامع صنعتی به استخدام سازمانها در می آیند و به راحتی به یکی از اجزای سازمان تبدیل می شوند. وقتی سازمان به عنوان ماشین در نظر گرفته شود، انسانها قسمتهایی از این ماشین خواهند شد و اموری را انجام می دهند که ماشینهای واقعی قادر به انجام آن نیستند. سازمان برای تکمیل کار ماشینها، چرخ دنده های انسانی را به اندازه مورد نیاز به این ماشینها مرتبط می کند. اگر توجهی به این چرخ دنده های انسانی می شود به خاطر این است که ماشین سازمان از کار باز نماند. کارکرد هر کدام از چرخ دنده های انسانی در کلیت سازمان مؤثر است و بنابراین سازمان مجبور است برای تحقق اهداف خود به انسانها نیز به عنوان ابزار رسیدن به هدف توجه کند. این وضعیت کنونی انسانهای جوامع مدرن است. در جوامعی که بیش از همه چیز در مورد دموکراسی و آزادی صحبت می شود، اسارت و بردگی انسانها در ساختارهای سازمانی بسیار مشهود و به پدیده فاجعه آمیز و وحشتناکی تبدیل شده است. در جوامعی که بوروکراسی حکم فرماست و قانون آهنین الیگارشی مصداق دارد، تحقق دموکراسی و آزادی چگونه ممکن است؟ سازمانهایی که روز به روز آزادی فرد را محدود و او را به خود وابسته تر می سازند، چگونه می توانند موجبات کمال و تعالی وی را فراهم کنند؟ اندیشمندانی که وجود و تداوم سازمانها را زیر سوال می برند، اغلب دلایل اخلاقی دارند. از نظر آنان، سازمان سدی در برابر آزادی و فردیت فرد است که بهره وری و خلاقیت و ابتکار عمل فردی را از بین می برد، احساس مسئولیت و تعهد را سرکوب می کند، موجب از خود بیگانگی انسانها می شود، غیر انسانی است و به شخصیت انسانها آسیب وارد می کند، و رشد و پرورش فرد و خواسته های طبیعی او را محدود می سازد. از دیدگاه این افراد، سازمان و فرد همیشه در مقابل یکدیگرند و اهداف آنها با هم در تضاد است.

کارل مارکس از خود بیگانگی و استثمار انسان را در سازمانهای صنعتی و کارخانه های تحت سیطره سرمایه داران مدرن به باد انتقاد گرفته است.

در نظر مارکس از خود بیگانگی چهار جنبه دارد (قلیپور، ۱۳۸۸: ۳۷۷):

"۱. بیگانگی از محصول: در این حالت، انسان از محصولی که تولید می کند، بیگانه است و محصولی که با کار انسان تولید می شود به صورت یک موجودیت بیگانه و قدرتی مستقل از

تولید کننده در برابر او می ایستد. هر چقدر کارگر بیشتر خود را وقف کارش کند، آنچه که علیه خودش می آفریند بیشتر و نیرومند تر می شود و او در زندگی درونی اش فقیرتر گشته ، کمتر به خودش تعلق می یابد.

۲. بیگانگی از کار: انسان در فرآیند تولید و در چهارچوب فعالیت تولیدی از خود بیگانه می شود. اگر محصول کار موجب از خود بیگانگی می شود ، خود فرایند کار نیز موجب از خود بیگانگی می شود. ابزار تولید که در فرآیند تولید به کار گرفته می شود ، متعلق به کارگر نیست. کسانی که مالک ابزار تولیدند بر او تسلط پیدا می کنند. حتی می توان گفت که روابط تولید ، تعیین کننده نحوه زندگی انسانهاست.

۳. بیگانگی از خود: انسانی که از محصول کار و فرایند تولید بیگانه می شود، از خودش نیز بیگانه می گردد. او نمی تواند استعدادهای گوناگون وجودی خویش را شکوفا سازد. کار برایش جنبه خارجی پیدا می کند و نه سازنده بخشی از ماهیت وی. او خودش را در کارش شکوفا نمی سازد بلکه خود را انکار می کند. چنین انسانی به جای احساس خوشبختی احساس بدبختی می کند و قادر نیست جسم و ذهن خود را آزادانه پرورش دهد ، بلکه از لحاظ جسمی تحلیل می رود و از لحاظ ذهنی خوار و سرگردان می شود. او تنها در زمان اوقات فراغتش احساس می کند که خودش است و در حین کار چنین احساسی ندارد و احساس گرفتاری می کند ، چرا که کارش اختیاری و داوطلبانه نیست، بلکه جنبه تحمیلی و اجباری دارد و برای ارضای یک نیاز نیست ، بلکه ابزاری برای ارضای نیازهای دیگران است. او برای دیگری کار می کند و در هر حال کار به شخص دیگری تعلق دارد نه به او.

۴. بیگانگی از دیگران: سرانجام انسان از خود بیگانه از دیگران نیز بیگانه می شود. انسانی که در برابر خودش قرار گیرد ، در برابر انسانهای دیگر نیز قرار می گیرد. هرآنچه که در مورد رابطه انسان با محصول کارش ، با کارش و با خودش مصداق دارد در خصوص رابطه وی با انسانهای دیگر نیز مصداق پیدا می کند."



ماکس وبر، از کژکارکردهای سازمان بوروکراتیک بی اطلاع نبوده عقیده وی بوروکراسی اگر چه از طریق ثبات، قابلیت اعتماد، دقت و انضباط انسان را بر طبیعت مسلط ساخته است، ممکن است به یک « قفس آهنی » برای انسانها تبدیل شود و احساسات و ارزشهای انسانی را از بین ببرد. سازمان ( قفس آهنی ) ساختاری مثل زندان است که انسان را در درون خود اسیر می کند. هر چقدر بوروکراسی کاملتر می شود، میله های این قفس تنگتر می گردد و از گرایش انسانها به آزادی بیشتر جلوگیری می کند. در بوروکراسی قوانین و مقررات خشک و سلسله مراتب فرماندهی مثل میله های زندان هستند و پیامدهایی دارند که از لحاظ اجتماعی، سازمانی، بین شخصی و شخصی قابل تجزیه و تحلیل است. از لحاظ اجتماعی قفس آهنین بوروکراسی دشمن دموکراسی و جامعه است از لحاظ سازمانی مدیران سعی می کنند به نفع خود مدیریت را دائمی سازند. قفس آهنی از یک طرف آنها را تشنه قدرت بار می آورد و از طرف دیگر کارکنان را انسانهایی انعطاف پذیر، تطبیق ناپذیر و غیر خلاق می کند که همیشه منتظر تعیین وظایف به وسیله مدیران هستند. همچنین از لحاظ روابط بین شخصی ارتباطات و گشودگی را تخریب می کند. ارتباطات به کلمات نامفهوم و صحبت گروهی تبدیل می شود و از زبانی استفاده می شود که فقط برای گروه مشخصی مفهوم باشد. وقتی قدرت جانشین تخصص می شود گشودگی نیز رو به زوال می گذارد و ترس عامل انگیزاننده می شود. از لحاظ شخصی نیز قفس آهنی از طریق سلب آزادی، سلب انسانیت، سلب معنی و مسئولیت، کاهش خلاقیت و کاهش رفتار اخلاقی افراد موجب رنجش آنها می شود. قفس آهنی آزادی انسانها را در انتخاب محدود می کند. (همان، ۳۷۹)

هربرت مارکوزه به وجود آمدن سازمانها را ملازم با از بین رفتن شرایط آزادی بشر می داند. انسان اسیر ابزاری می شود که به ظاهر در اختیار وی قرار دارد. به خاطر سیطره سازمانها، انسان حتی نسبت به زندگی خویش اختیاری ندارد و همانند ابزارها و اشیا، از هستی بهره مند می شود. این طرز زندگی، شکل اصلی بردگی است. انسانهای به ظاهر والا مقام امروزی، بردگان تمدن صنعتی اند. بردگی آنها در اطاعت کورکورانه یا کار طاقت فرسا نیست بلکه در تنزل مقام منزلت انسان و ابزار شدن او نهفته است. (همان)

رابرت مرتن به این نتیجه رسید که هر سیستم کنش به طور اجتناب ناپذیر، پیامدهای ثانویه ای دارد که ممکن است بر ضد اهداف اولیه آن باشد. پیامدهای پیش بینی نشده عمل اجتماعی هدفمند ممکن است ناشی از کنش گران فردی یا سازمانی باشد به عقیده وی این نتایج غیر منتظره است. سازمانهای

رسمی برای ایجاد عمل اجتماعی هدفمند تشکیل می شوند و برای رسیدن به هدف ، ساختارها و فرایندهای رسمی به منظور تضمین قطعیت ، اطمینان و سازگاری به وجود می آورند. در عمل ممکن است از این فرایندها انحراف صورت گیرد و پیامدهای غیر بهینه حاصل شود. (همان، ۳۸۳)

همه این موارد جامعه شناسان سازمانی و صاحب نظران سازمان و مدیریت را به تعمق و امیدارد تا اگر نمی توانند جایگزینی برای سازمان پیدا کنند ، تعدیلاتی در آن صورت دهند. تا در آینده سازمان هایی متناسب با شأن واقعی انسان ها ایجاد کنند و جامعه انسانی افتخار کند که در یک سازمان انسانی زندگی می کند نه به صورت انسان سازمانی.

یکی از عواملی که می تواند در سازمان ها تعدیل ایجاد کند سرمایه اجتماعی است. بنا به تعریف بوردیو ؛ سرمایه اجتماعی عبارت است از " مجموع منابع فیزیکی یا غیر فیزیکی در دسترس فرد یا گروهی که دارای شبکه نسبتاً با دوامی از ارتباطات نهادینه شده ، با آشنائی های دو جانبه و محترم هستند "

امروزه نقش سرمایه اجتماعی سازمانها از سرمایه فیزیکی و مالی آنها بسیار مهم تر شده است. اگر سازمانها در جامعه سرمایه اجتماعی نداشته باشند، سایر سرمایه ها ارزش افزوده کامل نخواهد داشت. هر چند که سرمایه اجتماعی نسبت به سرمایه اقتصادی ناملموس است ولی ایجاد ارزش می کند.

اهمیت شبکه ها از خیلی قبل مشخص شده بود ، بخصوص در مراحل اولیه رشد که به طور گسترده ای اهمیت شبکه ها به عنوان منبع اطلاعات برای تشخیص و استفاده از فرصتهای تجاری پذیرفته شده بود . (فیلد، ۱۳۸۴ : ۸۳)

متون فراوانی بوجود آمده است که به طور کلی معتقدند که سرمایه اجتماعی اثر گسترده ای بر رفاه اجتماعی و آسایش مردم دارد . ارتباط داشتن به خودی خود یک منبع است ، یعنی اجتماعی بودن با دیگران تجربه ای با ارزش است و حتی مردم با استفاده از ارتباطات خود قادرند به منافع دیگری نیز برسند . مرور تحقیقات جدید مبین آن است که بین سرمایه اجتماعی ، درجات تحصیلی ، موفقیت های اقتصادی ، سلامتی و اجتناب از جرائم همبستگی قوی و مثبتی وجود دارد . (فیلد، ۱۳۸۴ : ۹۷)

آشکار است که یک شبکه با اعتماد بالا بهتر و آسانتر از یک شبکه با اعتماد پائین کار ساز است. هر کسی که مورد رضایت فردی نزدیک واقع شده باشد می داند که همکاری بدون اعتماد چه امر مشکلی است.

عنصر اساسی و هسته مرکزی و به اصطلاح روح هر سازمان " منابع انسانی " سازمان می باشد. زیر سیستم اجتماعی - انسانی سازمان ، کیفیتی ویژه و موقعیتی برجسته به سازمان می دهد که توجه به آن مهم ترین وظیفه مدیریت نوین قلمداد می شود . (گلابی ۱۳۷۹: ۵۴)

در هر سیستمی راضی نمودن و خوشحال کردن انسانها منجر به ایجاد روحیه قوی خواهد گردید و زمانی روحیه قوی در سازمان ایجاد خواهد شد که کمبودها و نارسائی های انفرادی اعضاء سازمانی بر طرف گردند و افراد با فراغ بال و آسودگی خاطر بتوانند کارهای خود را انجام دهند . (پرهیزگار: ۲۷)

رضایت شغلی از جمله عوامل مهم در موفقیت شغلی به شمار می آید ، زیرا باعث افزایش کارایی و نیز افزایش احساس رضایت فردی می شود. اکثر صاحب نظران در زمینه ارتباط رضایت شغلی با عوامل روانی و اجتماعی اشتراک نظر دارند و اعتقاد دارند چنانچه شغل مورد نظر، لذت مطلوب را برای فرد تأمین نماید در نتیجه فرد از شغلش رضایت خواهد داشت. در خصوص اهمیت رضایت شغلی و پیامدهای آن نظریات متعددی ارائه شده است، پورتر و دیگران به نقش رضایت شغلی پائین و ترک شغل کارکنان اشاره می کنند. هم چنین بین رضایت شغلی و غیبت از کار رابطه منفی وجود دارد. در زمینه سلامت جسمی روانی، پالمور در مطالعه ای دریافت که رضایت بهترین پیشگوی طول عمر است، علاوه بر این در خصوص رابطه تأثیر رضایت شغلی بر کل زندگی ، گرونبرگ معتقد است که رضایت از کار بر کل زندگی فرد تأثیر می گذارد. (برومند، ۱۳۸۴: ۲۵)

با توجه به نقش کلیدی رضایت شغلی در سازمان، امروزه این امر به اثبات رسیده است که رضایت شغلی و رضایت از زندگی به طور متوسط و مثبتی با یکدیگر مرتبط می باشند ، به عبارت دیگر کارکنان با نگرش مثبت در مقایسه با افرادی که نگرش منفی به کار و زندگی دارند تمایل بیشتری به رضایت از کار و زندگی دارند و دیرتر از کار ناخشنود می شوند. صاحب نظران معتقدند که رضایت شغلی نوعی نگرش است و در تعریف آن می گویند: رضایت شغلی عبارت است از نگرش فرد نسبت به شغل؛ و به زبان ساده ، چگونگی احساس فرد نسبت به شغلش و به جنبه های گوناگون آن. (سید جوادین، ۱۳۸۴ ، ص ۱۲)

تحقیقات نشان می دهند ، که نگرش مثبت و منفی افراد نسبت به شغل و کار، از عوامل زیر ناشی می شود:

- ۱ - عواملی که مربوط به سیاست ها و رویه های سازمان می باشد.
- ۲ - عواملی که مربوط به شرایط کار و نحوه قرارگرفتن افراد در محل انجام کار می باشد.

۳ - عواملی که در ارتباط با شخصیت های فردی کارکنان می باشد.

بسیاری از محققان معتقدند که رضایت شغلی باید بر اساس نگرش سیستمی در ارتباط با سایر متغیرها در نظر گرفته شود. رویکرد چند وجهی در رضایت شغلی، که رویکردی شناختی است؛ در صدد این است که بیان نماید چه اجزایی از شغل ایجاد رضایت، یا عدم رضایت می نماید. این موضوع برای بسیاری از سازمانها که خواستار شناسایی زمینه های نارضایتی هستند در خور توجه می باشد. (درویش، ۱۳۸۶: ۱۲۰-۱۱۹)

افراد و رابطه های گوناگون، با آنها می تواند یکی از منابع بزرگ حمایت و رضایت شغلی به حساب آید. بسیاری از محققان معتقدند که؛ وجود روابط در محیط کار به منزله عامل بنیادی سلامت فرد و سازمان محسوب می شود. (ازکمپ، ۱۳۷۳)

ترز، به سازمانها توصیه می کند؛ یک فضای جمعی ایجاد کنند تا در آن افراد در حوزه ها و واحدهای کاری مختلف با یکدیگر ارتباط پیدا کنند. چنین فضایی به کارکنان اجازه می دهد همدیگر را بشناسند و سطح همکاری و گفتگو و حس وحدت و یکپارچگی خود را افزایش دهند. فارغ بودن از برخی قیدها و مقررات دست و پاگیر اداری و سازمانی می تواند، سهم زیادی در رضایت شغلی کارکنان داشته باشد. رسمی بودن به گونه عمیقی ریشه در فرهنگ سازمانی دارد و موجب خشکی و انعطاف ناپذیری در روابط انجام تکالیف و رفتارهای سازمانی می گردد. با توجه به مطالب فوق در مورد عوامل ایجاد رضایت شغلی، چنین به نظر می رسد، که ۳ عامل (برقراری ارتباط - یکپارچگی - غیررسمی بودن) تأثیر زیادی در رضایت شغلی کارکنان داشته باشد.

ازطرف دیگر طبق دیدگاه هرزبرگ عواملی که به رضایت شغلی منجر می شوند، جدا و متمایز از آنها هستند که به نارضایی شغلی می انجامند. بنابراین مدیرانی که در پی حذف عواملی هستند که باعث نارضایتی شغلی می شوند می توانند آرامش را به سازمان برگردانند ولی به طور حتم باعث انگیزش یا تحریک افراد نمی شوند.

انگیزه پیشرفت: عبارت است از میل و علاقه فرد به انجام دادن یک کار، سرو سامان دادن و سازمان دادن به محیط مادی و اجتماعی خود، فائق آمدن بر موانع، از دیگران سبقت گرفتن و رقابت کردن با آنها از طریق کوشش زیاد برای انجام دادن بهتر کارها. (ابراهیمی نژاد، ۱۳۸۶)

مک کلند معتقد است که نیاز به کسب موفقیت انگیزه انسانی مشخصی است که می توان آنرا از سایر نیازها متمایز ساخت.

براساس تئوری مک کلند نیازهای اساسی انسان به سه گروه تقسیم می شود: