



دانشگاه شهید چمران اهواز

دانشکده اقتصاد و علوم اجتماعی

گروه علوم اجتماعی

پایان نامه کارشناسی ارشد

عوامل موثر بر بیگانگی از کار در سازمان های اداری

(مورد مطالعه: کارمندان سازمان های اداری شهرستان اهواز)

نگارش

ساجده علامه

استاد راهنما

دکتر سید عبدالحسین نبوی

استاد مشاور

دکتر علی حسین حسین زاده

تابستان ۱۳۸۸

سپاس نامه

حال که رساله حاضر به سرانجام رسیده است، برخود لازم می دانم که از کلیه کسانی که در این راه همراهیم کردند، تشکر کنم.

از خانواده عزیزم که پیوسته یاریگرم بودند، به ویژه پدر و مادرم سپاس گذارم.

با سپاس از یاری و بزرگواری استاد راهنما جناب آقای دکتر سید عبدالحسین نبوی که لحظه به لحظه همراهیم کردند. تلاش و یاریشان را می ستایم که این راه را برایم هموار ساختند.

از سوی دیگر برخود لازم می دانم از استاد مشاور جناب آقای دکتر علی حسین حسین زاده تشکر نمایم.

از جناب آقای دکتر ارشاد، دکتر نواح، دکتر رضادوست که در طول این دوران افتخار شاگردیشان را داشتم کمال تشکر و قدردانی را دارم و به خاطر تمام چیزهایی که از آنان آموختم خود را مدیون آنها می دانم.

با سپاس فراوان از راهنمایی های سرورانی چون خانم موالی زاده و آقای ملتفت و دوستانم آقایان علمداری و نصیری که همراهیم کردند.

در پایان از خانم جوادی زاده به خاطر همکاری صمیمانه شان کمال تشکر را دارم.

تقديم به:

مرضيه ناکر مبارکي

و

عبدالمجيد علامه

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

مقدمه الف

فصل اول: کلیات تحقیق

- ۱-۱- مقدمه ۱
- ۲-۱- بیان مسئله ۱
- ۳-۱- اهمیت و ضرورت انجام تحقیق ۵
- ۴-۱- اهداف تحقیق ۸
- ۱-۴-۱- هدف کلی ۸
- ۲-۴-۱- اهداف جزئی ۸

فصل دوم: مبانی نظری و مروری بر مطالعات پیشین

- ۱-۲- مقدمه ۱۱
- ۲-۲- بیگانگی در گذر زمان ۱۲
- ۳-۲- تعریف بیگانگی ۱۵
- ۴-۲- طبقه بندی نظریه های بیگانگی ۱۷
- ۱-۴-۲- قلمرو جامعه شناسی ۱۷
- ۱-۴-۲-۱-۱- نظریه نظم اجتماعی ۱۸
- ۱-۴-۲-۱-۲- نظریه انتقادی ۱۸
- ۲-۴-۲- بررسی مفهوم بیگانگی نزد صاحب نظران کلاسیک جامعه شناسی ۱۹
- ۱-۴-۲-۲-۱- کارل مارکس ۱۹
- ۲-۴-۲-۲-۲- ماکس وبر ۲۰
- ۳-۴-۲-۲-۳- جورج زیمل ۲۰
- ۴-۴-۲-۲-۴- فردیناند تونیز ۲۱

- ۲۲ ۵-۲-۴-۲ امیل دورکیم
- ۲۳ ۶-۲-۴-۲ رابرت مرتون
- ۲۳ ۷-۲-۴-۲ کارل مانهایم
- ۲۴ ۸-۲-۴-۲ سی. رایت میلز
- ۲۵ ۹-۲-۴-۲ هربرت مارکوزه
- ۲۶ ۳-۴-۲ قلمرو روان شناسی و روان شناسی اجتماعی
- ۲۷ ۴-۴-۲ بررسی مفهوم بیگانگی نزد روان شناسان و روان شناسان اجتماعی
- ۲۷ ۱-۴-۴-۲ ریزمن
- ۲۷ ۲-۴-۴-۲ ادگار فردینبرگ
- ۲۸ ۳-۴-۴-۲ ریچارد فلکس
- ۲۸ ۴-۴-۴-۲ اریک فروم
- ۲۹ ۵-۴-۴-۲ ملوین سیمن
- ۳۰ ۶-۴-۴-۲ ویلیام فانس
- ۳۰ ۵-۲-۴-۲ چهارچوب نظری تحقیق
- ۳۰ ۱-۵-۲ کارل مارکس
- ۳۷ ۲-۵-۲ ماکس وبر
- ۳۷ ۱-۲-۵-۲ سازمان و ساختار سازمانی
- ۳۹ ۲-۲-۵-۲ نظریه بوراکراسی ماکس وبر
- ۴۴ ۳-۲-۵-۲ نظریه بیگانگی ماکس وبر
- ۴۶ ۳-۵-۲ رابرت مرتون
- ۴۹ ۴-۵-۲ ملوین سیمن
- ۵۲ ۵-۵-۲ ویلیام فانس
- ۵۵ ۶-۵-۲ رابرت بلونر
- ۵۸ ۶-۲-۲ نحوه استخراج متغیرها از چهارچوب نظری تحقیق
- ۶۳ ۷-۲-۲ فرضیه های تحقیق
- ۶۶ ۸-۲-۲ مدل تحلیلی تحقیق
- ۶۷ ۹-۲-۲ مروری بر مطالعات پیشین و نقاط قوت و ضعف این مطالعات

۶۷ تحقیقات داخلی ۱-۹-۲
۷۱ نقاط قوت ۱-۱-۹-۲
۷۱ نقاط ضعف ۲-۱-۹-۲
۷۲ تحقیقات خارجی ۲-۹-۲
۷۷ نقاط قوت ۱-۲-۹-۲
۷۷ نقاط ضعف ۲-۲-۹-۲
۷۸ خلاصه و نتیجه گیری ۱۰-۲

فصل سوم: روش شناسی تحقیق

۸۱ مقدمه ۱-۳
۸۱ روش تحقیق ۲-۳
۸۲ معرفی ابزار جمع آوری اطلاعات ۳-۳
۸۲ شیوه جمع آوری اطلاعات ۴-۳
۸۳ واحد تحلیل ۵-۳
۸۳ جمعیت آماری ۶-۳
۸۵ شیوه نمونه گیری ۷-۳
۸۶ تعیین حجم نمونه ۸-۳
۸۷ تعیین روایی و پایایی ابزار اندازه گیری ۹-۳
۸۷ اعتبار ۱-۹-۳
۸۸ پایایی ۲-۹-۳
۸۹ نحوه تجزیه و تحلیل اطلاعات ۱۰-۳
۹۰ تعاریف مفهومی و عملیاتی متغیرهای تحقیق ۱۱-۳
۹۰ متغیرهای زمینه ای ۱-۱۱-۳
۹۰ سن ۱-۱-۱۱-۳
۹۰ جنس ۲-۱-۱۱-۳
۹۰ وضعیت تاهل ۳-۱-۱۱-۳
۹۱ تحصیلات ۴-۱-۱۱-۳
۹۱ وضعیت استخدامی ۵-۱-۱۱-۳

- ۹۱-۱۱-۳-۶- سابقه خدمت ۹۱
- ۹۱-۱۱-۳-۷- پست سازمانی ۹۱
- ۹۱-۱۱-۳-۸- درآمد کلی ۹۱
- ۹۲-۱۱-۳-۹- پیشینه شهری- روستایی ۹۲
- ۹۲-۱۱-۳-۲- تعاریف مفهومی و عملیاتی متغیرهای مستقل، شرایط شغلی ۹۲
- ۹۲-۱۱-۳-۱-۲- متغیر احساس بی قدرتی ۹۲
- ۹۳-۱۱-۳-۲- متغیر احساس بی معنایی ۹۳
- ۹۴-۱۱-۳-۳- متغیر احساس بی هنجاری ۹۴
- ۹۶-۱۱-۳-۳- تعاریف مفهومی و عملیاتی متغیرهای مستقل، ابعاد ساختار بوراکراتیک سازمان ۹۶
- ۹۶-۱۱-۳-۱-۳- متغیر سلسله مراتب اقتدار ۹۶
- ۹۷-۱۱-۳-۲-۳- متغیر رسمیت ۹۷
- ۹۸-۱۱-۳-۳-۳- متغیر تقسیم کار (تخصصی شدن) ۹۸
- ۹۹-۱۱-۳-۴-۳- متغیر غیر شخصی بودن ۹۹
- ۱۰۰-۱۱-۳-۵-۳- متغیر فرصت های ارتقاء شغلی ۱۰۰
- ۱۰۱-۱۱-۳-۴- تعاریف مفهومی و عملیاتی متغیر وابسته، بیگانگی از کار(احساس از خودبیزاری) ۱۰۱
- ۱۰۳-۱۲-۳- خلاصه و نتیجه گیری ۱۰۳

فصل چهارم : توصیف و تجزیه و تحلیل داده ها

- ۱۰۵-۱-۴- مقدمه ۱۰۵
- ۱۰۵-۲-۴- توصیف نمونه و پردازش اطلاعات به دست آمده ۱۰۵
- ۱۰۵-۱-۲-۴- سازمان محل خدمت ۱۰۵
- ۱۰۶-۲-۲-۴- سن ۱۰۶
- ۱۰۷-۳-۲-۴- جنس ۱۰۷
- ۱۰۷-۴-۲-۴- وضعیت تاهل ۱۰۷
- ۱۰۸-۵-۲-۴- میزان تحصیلات ۱۰۸
- ۱۰۹-۶-۲-۴- وضعیت استخدامی ۱۰۹
- ۱۰۹-۷-۲-۴- سابقه خدمت ۱۰۹
- ۱۱۰-۸-۲-۴- پست سازمانی ۱۱۰

- ۱۱۱.....۹-۲-۴- میزان در آمد کلی
- ۱۱۰.....۱۰-۲-۴- پیشینه شهری - روستایی
- ۱۱۱.....۱۱-۲-۴- متغیر وابسته : بیگانگی از کار (احساس از خود بیزاری)
- ۱۱۲.....۳-۴- تجزیه و تحلیل داده ها
- ۱۱۳.....۱-۳-۴- نتایج مربوط به آزمون فرضیه ها
- ۱۱۳.....۱-۱-۳-۴- آزمون فرضیه نخست
- ۱۱۳.....۲-۱-۳-۴- آزمون فرضیه دوم
- ۱۱۴.....۳-۱-۳-۴- آزمون فرضیه سوم
- ۱۱۵.....۴-۱-۳-۴- آزمون فرضیه چهارم
- ۱۱۵.....۵-۱-۳-۴- آزمون فرضیه پنجم
- ۱۱۷.....۶-۱-۳-۴- آزمون فرضیه ششم
- ۱۱۷.....۷-۱-۳-۴- آزمون فرضیه هفتم
- ۱۱۸.....۸-۱-۳-۴- آزمون فرضیه هشتم
- ۱۱۸.....۹-۱-۳-۴- آزمون فرضیه نهم
- ۱۱۹.....۱۰-۱-۳-۴- آزمون فرضیه دهم
- ۱۱۹.....۱۱-۱-۳-۴- آزمون فرضیه یازدهم
- ۱۱۹.....۱۲-۱-۳-۴- آزمون فرضیه دوازدهم
- ۱۲۰.....۱۳-۱-۳-۴- آزمون فرضیه سیزدهم
- ۱۲۰.....۱۴-۱-۳-۴- آزمون فرضیه چهاردهم
- ۱۲۱.....۱-۱۴- آزمون فرضیه
- ۱۲۱.....۲-۱۴- آزمون فرضیه
- ۱۲۱.....۳-۱۴- آزمون فرضیه
- ۱۲۲.....۴-۱۴- آزمون فرضیه
- ۱۲۲.....۵-۱۴- آزمون فرضیه
- ۱۲۳.....۶-۱۴- آزمون فرضیه
- ۱۲۳.....۷-۱۴- آزمون فرضیه
- ۱۲۴.....۸-۱۴- آزمون فرضیه

- ۱۲۴.....-آزمون فرضیه ۹-۱۴
- ۱۲۵.....-آزمون های همبستگی بین متغیرهای مستقل و وابسته ۲-۳-۲
- ۱۲۸.....-۳-۳-۴ یافته ها و تحلیل های رگرسیون چند متغیره تحقیق
- ۱۳۴.....-۴-۴ مدل تحقیق بادرچ(۲)
- ۱۳۵.....-۵-۴ تحلیل مسیر
- ۱۳۷.....-۱-۵-۴ تحلیل مسیررابطه متغیرهای مستقل با بیگانگی ازکار
- ۱۳۸.....-۶-۴ خلاصه و نتیجه گیری

فصل پنجم : نتیجه گیری و پیشنهادات

- ۱۴۰.....۱-۵ نتیجه گیری
- ۱۵۱.....۲-۵ محدودیت های تحقیق
- ۱۵۲.....۳-۵ پیشنهادات
- ۱۵۵.....فهرست منابع فارسی
- ۱۶۲.....فهرست منابع لاتین
- ۱۶۶.....پیوست

فهرست اشکال

صفحه	عنوان
۶۶	مدل تحلیلی تحقیق.....
۱۳۴	مدل تحقیق بادرچ(۲).....
۱۳۷	تحلیل مسیر رابطه متغیرهای مستقل با بیگانگی از کار.....

فهرست جداول

صفحه	عنوان
۴۸	جدول(۱-۲): انواع شیوه های انطباق پذیری نظریه مرتون.....
۸۴	جداول(۱-۳): سازمان های اداری تحت پوشش سازمان مدیریت و برنامه ریزی اهواز به تفکیک نوع فعالیت
۸۶	جدول(۲-۳): تعداد نهایی پاسخگویان در ۵ سازمان انتخابی
۸۹	جدول(۳-۳): نتایج پایانی (آلفای کرونباخ) به تفکیک متغیرها در مطالعه مقدماتی پس از حذف گویه ها
۹۳	جداول(۴-۳): گویه های احساس بی قدرتی در پژوهش حاضر
۹۴	جدول(۵-۳): گویه های احساس بی معنایی در پژوهش حاضر.....
۹۵	جدول(۶-۳): گویه های احساس بی هنجاری در پژوهش حاضر.....
۹۶	جدول(۷-۳): گویه های سلسله مراتب اقتدار در پژوهش حاضر.....
۹۸	جدول(۸-۳): گویه های رسمیت در پژوهش حاضر.....
۹۹	جدول(۹-۳): گویه های تقسیم کار (تخصصی شدن) پژوهش حاضر.....
۱۰۰	جدول(۱۰-۳): گویه های غیرشخصی بودن در پژوهش حاضر.....
۱۰۱	جدول(۱۱-۳): گویه های فرصت های ارتقاء شغلی در پژوهش حاضر.....
۱۰۲	جدول(۱۲-۳): گویه های مربوط به بیگانگی از کار (احساس از خودبیزاری).....
۱۰۶	جدول(۱-۴): تعداد کل کارمندان و پاسخگویان و تعداد پرسش نامه های قابل استفاده به تفکیک سازمان های محل خدمت.....
۱۰۷	جدول(۲-۴): آماره های توصیفی مربوط به سن پاسخگویان.....

- جدول (۳-۴): توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب جنس ۱۰۷
- جدول (۴-۴): توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب وضعیت تأهل ۱۰۸
- جدول (۵-۴): توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب میزان تحصیلات ۱۰۸
- جدول (۶-۴): توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب وضعیت استخدامی ۱۰۹
- جدول (۷-۴): آماره های توصیفی مربوط به سابقه خدمت پاسخگویان ۱۰۹
- جدول (۸-۴): توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب پست سازمانی ۱۱۰
- جدول (۹-۴): آماره های توصیفی مربوط به درآمد کلی پاسخگویان ۱۱۱
- جدول (۱۰-۴): آماره های توصیفی مربوط به پیشینه شهری- روستایی ۱۱۱
- جدول (۱۱-۴): آماره های توصیفی بیگانگی از کار (احساس از خود بیزاری) ۱۱۲
- جدول (۱۲-۴): نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون بین سلسله مراتب اقتدار سازمان و بیگانگی از کار ۱۱۳
- جدول (۱۳-۴): نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون بین رسمیت سازمان و بیگانگی از کار ۱۱۴
- جدول (۱۴-۴): نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون بین نظارت قوانین و بیگانگی از کار ۱۱۴
- جدول (۱۵-۴): نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون بین شرح وظایف و بیگانگی از کار ۱۱۴
- جدول (۱۶-۴): نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون بین غیرشخصی بودن سازمان و بیگانگی از کار ۱۱۵
- جدول (۱۷-۴): نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون بین سلسله مراتب اقتدار سازمان و احساس بی قدرتی ۱۱۵
- جدول (۱۸-۴): نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون بین رسمیت سازمان و احساس بی قدرتی ۱۱۶
- جدول (۱۹-۴): نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون بین نظارت قوانین و احساس بی قدرتی ۱۱۶
- جدول (۲۰-۴): نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون بین شرح وظایف و احساس بی قدرتی ۱۱۶
- جدول (۲۱-۴): نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون بین غیرشخصی بودن سازمان و احساس بی قدرتی ۱۱۷
- جدول (۲۲-۴): نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون بین احساس بی قدرتی و بیگانگی از کار ۱۱۷
- جدول (۲۳-۴): نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون بین تقسیم کار (تخصصی شدن) و بیگانگی از کار ۱۱۸
- جدول (۲۴-۴): نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون بین تقسیم کار (تخصصی شدن) و احساس بی معنایی ۱۱۸
- جدول (۲۵-۴): نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون بین احساس بی معنایی و بیگانگی از کار ۱۱۹
- جدول (۲۶-۴): نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون بین فرصت های ارتقاء شغلی و بیگانگی از کار ۱۱۹
- جدول (۲۷-۴): نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون بین فرصت های ارتقاء شغلی و احساس بی هنجاری ۱۲۰
- جدول (۲۸-۴): نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون بین احساس بی هنجاری و بیگانگی از کار ۱۲۰
- جدول (۲۹-۴): نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون بین سن و بیگانگی از کار ۱۲۱

- جدول (۴-۳۰): نتایج آزمون T مربوط به رابطه بین متغیر جنسیت و بیگانگی از کار ۱۲۱
- جدول (۴-۳۱): نتایج آزمون T مربوط به رابطه بین متغیر وضعیت تأهل و بیگانگی از کار ۱۲۲
- جدول (۴-۳۲): نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون بین تحصیلات و بیگانگی از کار ۱۲۲
- جدول (۴-۳۳): نتایج آزمون آنالیز واریانس یک طرفه بین وضعیت استخدام و بیگانگی از کار..... ۱۲۳
- جدول (۴-۳۴): نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون بین سابقه خدمت و بیگانگی از کار ۱۲۳
- جدول (۴-۳۵): نتایج آزمون آنالیز واریانس یک طرفه بین پست سازمانی و بیگانگی از کار..... ۱۲۴
- جدول (۴-۳۶): نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون بین درآمد کلی و بیگانگی از کار..... ۱۲۴
- جدول (۴-۳۷): نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون بین پیشینه شهری-روستایی و بیگانگی از کار ۱۲۴
- جدول (۴-۳۸): تجزیه واریانس رگرسیون چند متغیره فرضیه های تحقیق..... ۱۲۹
- جدول (۴-۳۹): نتایج حاصله از رگرسیون چند متغیره فرضیه های تحقیق..... ۱۳۰
- جدول (۴-۴۰): تجزیه واریانس رگرسیون متغیرهای شرایط کار و بیگانگی از کار ۱۳۱
- جدول (۴-۴۱): نتایج حاصله از رگرسیون متغیرهای شرایط کار و بیگانگی از کار..... ۱۳۱
- جدول (۴-۴۲): تجزیه واریانس رگرسیون متغیرهای مستقل ویژگی های ساختار بوراکراتیک سازمان و بیگانگی از کار ۱۳۲
- جدول (۴-۴۳): نتایج حاصله از رگرسیون متغیرهای مستقل ویژگی های ساختار بوراکراتیک سازمان و بیگانگی از کار ۱۳۲
- جدول (۴-۴۴): تجزیه واریانس رگرسیون ویژگی های زمینه ای و بیگانگی از کار ۱۳۳
- جدول (۴-۴۵): نتایج حاصله از رگرسیون ویژگی های زمینه ای و بیگانگی از کار ۱۳۳
- جدول (۴-۴۶): اثرات مستقیم، غیرمستقیم و اثرکل متغیرهای مستقل با بیگانگی از کار با استفاده از ضرایب رگرسیون در الگوی مسیر..... ۱۳۶

۱-۱- مقدمه

درنخستین فصل از تحقیق حاضر، به بیان کلیات تحقیق پرداخته شده است. « بیان مساله » و « اهمیت و ضرورت تحقیق »، نخستین مباحثی است که در این فصل مطرح خواهد شد. پس از آن، با بیان «اهداف تحقیق» به این فصل خاتمه خواهیم داد.

۱-۲- بیان مساله

امروزه، معادل های گوناگون از خود بیگانگی^۱ بیشترین مباحث مربوط به مناسبات انسانی را در علوم اجتماعی دارد. تحقیق درباره افراد «مطرود»، «حاشیه نشین»، «وسواس»، «بی هنجار»، «گوشه نشین» همه بر پایه فرضیه از خود بیگانگی در علوم اجتماعی معاصر انجام می شود (کوزر و روزنبرگ، ۱۳۸۷: ۴۰۸). در واقع مفهوم بیگانگی در اشکال متفاوت، مفهومی مسلط هم در ادبیات معاصر و هم در تاریخ تفکر جامعه شناسی بوده است (سیمن^۲، ۱۹۵۹). کارل مارکس^۳، نخستین بار، از خود بیگانگی را حالتی تعریف کرد که در آن آدمی در زندگی روزمره بخشی از وجود خود را انکار می کند تا بتواند به بقای خود ادامه دهد، بدین معنا که نقش بازی می کند. وی در این نقش از آن نوع زندگی که برای آن توانایی دارد جا می ماند، یا دور می افتد، یا بیگانه می شود (کورمن^۴، ۱۳۷۰: ۳۰۱).

بسیاری از نظریه پردازان علوم اجتماعی، بیگانگی را به عنوان یکی از شرایط قطعی و برجسته جوامع مدرن می دانند. اما با وجود اهمیت آن، نسبتاً تحقیقات تجربی چندانی در مورد بیگانگی صورت نگرفته است. شاید بخشی از علت آن در این حقیقت نهفته باشد، که اغلب روشن نیست افراد از چه چیز بیگانه هستند؟ از خودشان، نهادهای اجتماعی، کل جامعه یا همه اینها. اما با بررسی بیگانگی همراه چهارچوب های ساختارهای معین، می توان با احتمال بیشتری نیروها،

۱ Alienation

۲ Seeman

۳ Karl Marx

۴ Korman

فرایندها و وقایعی را که افراد از آنها بیگانه می شوند، ردیابی کرد و ریشه های این احساسات را یافت (پرلین^۱، ۱۹۶۲).

کلارک^۲ از نخستین کسانی بود که بر اهمیت مطالعه بیگانگی در موقعیت های اجتماعی مشخص تاکید کرد. ما نیز معتقدیم مطالعه بیگانگی در موقعیت های اجتماعی مشخص، مزیت های عمده ای دارد. کلارک در این باره می گوید: اندازه گیری بیگانگی از یک نظام یا خرده نظام اجتماعی مشخص، با معناتر از اندازه گیری بیگانگی از یک مرجع اجتماعی کلی است، زیرا مطالعه بیگانگی از یک سازمان مشخص، به ما این امکان را می دهد که مفهوم بیگانگی را در محیطی که دانش مان نسبت به آن بیش از کل جامعه است، مورد بررسی قرار دهیم. از این طریق، امکان تعیین ساختارهای ویژه، مجموعه های نقش یا فرایندهایی که نتایج بیگانه کننده دارند، بیشتر است. در مقابل هنگامیکه بیگانگی در یک سطح اجتماعی معین بررسی نشود، تعیین عوامل موثر بر بیگانگی مبهم و مطالعه اعتبار آن مشکل خواهد بود. دلیل دیگر مطالعه بیگانگی از مرجع اجتماعی کوچکتر از کل جامعه یا فرهنگ، این است که افراد ممکن است از یک جنبه زندگی اجتماعی بیگانه شده باشند و در جنبه های دیگر آن بیگانه نباشند (شپارد^۳، ۱۹۷۲) (پرلین، ۱۹۶۲).

بدین ترتیب ما نیز برای مطالعه بیگانگی در این پژوهش، چهارچوب خاصی را در نظر گرفته ایم. این چهارچوب خاص، محل کار است. محل کار، جایگاه بسیار مهمی برای مطالعه بیگانگی است، زیرا فعالیت شغلی می تواند در تمام سطوح زندگی اجتماعی، نتایج غیر مستقیمی داشته باشد و تجارب شغلی بر مشارکت در دیگر نهادهای اجتماعی موثر است (پرلین، ۱۹۶۲).

رابطه میان کار و بیگانگی مورد توجه بسیاری از محققان و مدیران قرار دارد. به طور کلی، کار بیگانه کننده را دارای نتایج منفی رفتاری می دانند. کاری که خود - کنترلی^۴، معنا و رضایت

۱ Pearlین

۲ Clark

۳ Shepard

۴ Self-control

درونی چندانی برای فرد فراهم نمی کند، منجر به کاهش انگیزه^۱ در فرایند کار و شکل های گوناگونی از کناره گیری^۲ می گردد (سیمن، ۱۹۶۷).

برخی از پژوهش ها در زمینه بیگانگی (فرم^۳، ۱۹۷۳؛ پاینه^۴، ۱۹۷۴؛ سیمن، ۱۹۷۲؛ تئودور^۵، ۱۹۷۲؛ به نقل از کامینگز^۶) ضمن سنجش بیگانگی اجتماعی، وجود رابطه میان موقعیت کار و بیگانگی را مورد پرسش قرار داده اند. اما پژوهش های دیگر که پی به رابطه میان موقعیت کار با شکل های معینی از بیگانگی از کار^۷ برده اند، بر عوامل سازمانی موثر بر بیگانگی مانند بورکراسی، ساختار و تکنولوژی تاکید کرده اند (آیکن، وهیج^۸، ۱۹۶۶؛ بانجین^۹، ۱۹۷۰؛ میلر^{۱۰}، ۱۹۷۵؛ شپارد، ۱۹۷۱؛ شپارد، ۱۹۷۴؛ متاز^{۱۱}، ۱۹۸۱). در میان دانشمندان اجتماعی توافق ضمنی وجود دارد که صنعتی شدن و همراه آن بوراکراتیک شدن، از شرایط بیگانه کننده اصلی و مهمی است که حتی تاثیرش از محیط کار فراتر می رود (بانجین، ۱۹۷۰).

مطالعه بوراکراسی در رابطه با بیگانگی از کار، این امکان را فراهم می کند تا به بررسی بیگانگی همراه با یک فرم سازمانی که در قلمروهای بسیاری از زندگی اجتماعی نفوذ دارد، بپردازیم. همچنین به یافته های ما، درجه ای از تعمیم می دهد (پرلین، ۱۹۶۲). زیرا بوراکراسی در تکاپوی جهانی، بندها و رشته های پنهان و آشکار، اما کار ساز خود را در شبکه های گسترده و عظیم سازمان های بزرگ و کوچک تنیده و خواه یا ناخواه تمام فعالیت های بشری، از تولید و توزیع گرفته تا نظامات راهنمایی و ترابری و مسائل شهری و روستایی و حتی روابط تنظیم خانواده را زیر

۱ Motivation

۲ Withdrawal

۳ Form

۴ Payne

۵ Tuder

۶ Cummings

۷ Work alienation

۸ Aiken & Hage

۹ Bonjean

۱۰ Miller

۱۱ Mottaz

نفوذ گرفته است (بلاو، ۱۳۶۹: ۱۰). از طرفی امروزه عده بسیار زیادی از افراد در جوامع صنعتی در مشاغل خدماتی چون مشاغل اداری و دفتری مشغول به کار می باشند (گیدنز، ۱۳۸۵: ۱۳۰). بدین ترتیب دنیای امروز، دنیای سازمان های پیچیده اجتماعی است و امروز بیشتر از آن که از بیگانگی کارگر در کارخانه صحبت شود، از بیگانگی از کار در میان پرسنل نظام های اداری صحبت می شود که تحت تاثیر بوراکراسی شکل می گیرد (توسلی، ۱۳۸۰).

در یک نگرش کلان بین ساختارهای اداری نظام دیوان سالاری و کارکنان این سازمان ها روابط متقابلی وجود دارد، یعنی از یک طرف هر سازمان اداری به طور مستقیم و غیر مستقیم محصول کار کارکنان آن سازمان می باشد و از طرف دیگر ساختارهای سازمانی نیز بر روی کار کارکنان تاثیر بلامنازع دارد و در واقع کار پرسنل اداری محصول برخورد عناصر سازمان با آن است. بنابراین برای بررسی ساختار و کارآیی و میزان بهره وری و پویایی سازمان، بررسی شخصیت ها و گرایش های رفتاری افراد درون سازمان از اهمیت به سزایی برخوردار است (همان). در نظام اداری ایران نیز گرایش های رفتاری و درونی کارکنان در کارکرد نظام اداری ایران از اهمیت اساسی برخوردار است و بخش عمده ای از عدم پویایی و نابهنجاری نظام اداری ایران به رفتارها و انگیزه های کارکنان مربوط می گردد که از انگیزه، رغبت و تمایل چندانی به کار و تعلق خاطر به سازمان برخوردار نمی باشند. بدین ترتیب گفته می شود که یکی از عوارض مهم در نظام اداری ایران، عدم احساس تعلق خاطر نسبت به کار و سازمان از طرف کارکنان ادارات دولتی در ایران می باشد که این امر باعث به وجود آمدن نوعی «بیگانگی از کار» در بین کارکنان ادارات دولتی گردیده است (همان). چنانکه اندک پژوهش های انجام شده در این زمینه، نشانگر میزان قابل توجهه ای از بیگانگی در میان کارمندان سازمان های دولتی مختلف در ایران است (هواورق، ۱۳۷۴؛ عدلی، ۱۳۷۵؛ صبری دشتی، ۱۳۷۹؛ قدیمی، ۱۳۸۰؛ ادیبی سده وموذنی، ۱۳۸۲؛ کارگرمزین، ۱۳۸۴).

همانطور که پیش تر گفته شد، از عوامل تاثیرگذار بر این احساس، سازمان وساختار بوراکراتیک آن است. این درحالیست که اغلب سازمان های دولتی کشور ما دارای ساختارهای سنتی هستند که بر پایه نظارت و فرمان شکل گرفته اند و بنیادی سلسله مراتبی دارند. نگهداری و به کارگیری نیروی انسانی در چنین ساختارهایی منجر به آن می شود که به خواست ها و نیازهای کارکنان از نظر روحی و روانی توجه نشود و این بی توجهی باعث دلزدگی، افسردگی و از خود بیگانگی نیروی کار می گردد (سلطانی نژاد، ۱۳۸۰). به ویژه آنکه جامعه ایران در حالی بوراکراسی را از نظام های

بوراکراتیک دنیا الگو برداری کرد که هنوز ویژگی های نظام سنتی با حاکمیت فردی، روابط سنتی و خویشاوندی و باقی مانده های نظام ایلی و عشیره ای در آن وجود داشت (معاونت امور مدیریت و منابع انسانی، ۱۳۸۰: ۱۶۵). از اینرو از یک سو نه تنها اثرات مثبت و مطلوبی که بوراگرایی در غرب داشته، در ایران به حداقل رسانیده شد، بلکه از سوی دیگر با تلفیق با خصلت های منفی نظام های استبدادی باقی مانده در بطن جوامع شرقی، نظام های اداری سیمای نامطلوبی پیدا کرده اند (گلایی، ۱۳۸۱: ۱۰۰). بدین ترتیب گفته می شود، در نظام اداری ایران افراد به خاطر بافت سازمان غیر خلاق پرورش می یابند و نسبت به کار و سازمان احساس بیگانگی نسبتاً شدیدی دارند (برومند، ۱۳۷۰).

از طرفی سازمان ها وقتی می توانند نقش خود را به خوبی ایفا نمایند که دارای نیروهای فعال، سازنده، توانمند، خلاق و موثر باشند. اما احساس بیگانگی از کار مانعی اساسی برای پویایی افراد و به تبع آن سازمان و به دنبال آن کل جامعه است و در دراز مدت خسارات جبران ناپذیری به پیکره جامعه وارد می کند. لذا مطالعه و بررسی بیگانگی از کار و عوامل موثر بر آن، نیز در نظام اداری ایران امری مهم می باشد. به ویژه آنکه فقدان پژوهش های روشمند و علمی در این زمینه، بر ضرورت مطالعه و بررسی آن می افزاید. از این رو، پژوهش حاضر به بررسی عوامل موثر بر بیگانگی از کار کارمندان سازمان های اداری شهر اهواز (به عنوان مورد مطالعه) می پردازد.

۱-۳- اهمیت و ضرورت تحقیق

مارکس بیگانگی از کار را فقدان وجود فردی می دانست. یک چنین فقدانی ضرورتاً حالت ناخوشایندی برای فرد و جامعه بزرگتر است. کار برای انسان، بیش از آنکه وسیله ای برای به دست آوردن پول و گذران زندگی باشد، وسیله ای ضروری برای پیشرفت فرد و پیشرفت جامعه، علوم و تکنولوژی و فرهنگ است (کانانگو^۱، ۱۹۹۲).

به طور کلی اهمیت مطالعه بیگانگی از کار را می توان در سه سطح مورد دقت قرار داد:

در سطح فردی، بیگانگی از کار با سلامت روانی ضعیف، ناخشنودی شغلی، استرس شغلی، اضطراب، افسردگی و دیگر اشکال بیماری های روانی در ارتباط است (همان). کار مبتنی بر از خود

بیگانگی، به همه اشکال آن، ممکن است موجب انحطاط و فساد شخصیت شود. وبالعکس اگر کار در وضعیت مناسب و درست انجام پذیرد تأثیرات مثبتی بر شخصیت فرد به جای می گذارد (توسلی، ۱۳۷۵: ۱۴-۱۳).

در سطح سازمان، بیگانگی از کار موجب بهره وری پایین، غیبت های بالا، جابه جایی بالا و اخلاق کار پایین می شود (کانانگو، ۱۹۹۲). در واقع بیگانگی از کار از طریق کاهش خود اثر بخشی^۱ و حس تعهد افراد به ارزش های سازمان از قبیل تعهد و اعتماد در سطح سازمان، منجر به عدم تحقق اهداف سازمان می شود (بانای^۲، ۲۰۰۷).

در سطح جامعه، بیگانگی از کار باعث بروز مسائل گوناگونی چون افزایش نرخ جرم، خرابکاری، افزایش قیمت مراقبت از سلامتی، اقتصاد بیمار و... خواهد شد (کانانگو، ۱۹۹۲). به عقیده سیمن نیز بیگانگی از کار فراتر از محیط کار، دارای تأثیرات اجتماعی جدی است. هزینه هایی که برای بیگانگی از کار پرداخت می شود، تنها انکار وجود پتانسیل های فردی را در بر نمی گیرد، بلکه منجر به مسائل و مشکلات بیشتری در زندگی اجتماعی می گردد. برای مثال، فقدان کنترل فرد در کار منجر به احساس داشتن کنترل اندک نسبت به امور اجتماعی و سیاسی و بیگانگی اجتماعی و سیاسی می گردد. همچنین خصومت ها در محل کار به خصومت های بین گروهی در سطح جامعه کشیده می شود و عدم درگیر شدن فرد در کار خود، وی را بر می انگیزاند تا تعهد خود را به طور کلی نسبت به نظم هنجاری از دست بدهد (سیمن، ۱۹۶۷).

یکی از عوامل تاثیر گذار بر بیگانگی از کار، محیط سازمانی و ساختار بوراکراتیک آن است. می دانیم که زندگی اجتماعی در عصر کنونی بدون سازمان های اداری امکان پذیر نیست و از اینجاست که اهمیت مطالعه سازمان های اداری آشکار می گردد. سازمان هایی که براساس نیازهای اجتماعی به وجود می آیند و در تحول جامعه و اجرای برنامه های توسعه نقش مهمی را ایفا می کنند، اما در عین حال مسائل و مشکلاتی را موجب می گردند (گلشن فومنی، ۱۳۸۶: ۱۳).

۱ Self-efficacy

۲ Banai

نظام اجتماعی ایران نیز به عنوان یک جامعه در حال توسعه، مانند همه جوامع در حال توسعه، دارای معضل و مشکل بوراکراسی به شکل خاصی است، که ناشی از ناهمگونی اجزای مختلف نظام اجتماعی است (توسلی، ۱۳۸۰). می توان گفت از مهمترین مشکل بوراکراسی ها که جوامع در حال توسعه را درین بست قرار می دهد، این است که از یک طرف سازندگی و پیشرفت، مبتنی بر توسعه بوراکراسی ها ست و از طرف دیگر این بوراکراسی ها که سهم مهمی از منابع ملی را به خود اختصاص می دهند، به صورت قوی ترین عامل در برابر رشد و توسعه جامعه می باشند (سلزنیک، ۱۹۸۴).

یکی از مسائل و مشکلات سازمان های اداری ایران، عدم توجه جدی مدیریت به امر برنامه ریزی و مدیریت منابع انسانی در سازمان ها می باشد. درحالیکه امروزه کاملاً به ثبوت رسیده است که منابع انسانی سازمان های مختلف، اساسی ترین عنصر به حساب می آیند (گلابی، ۱۳۸۱: ۱۰۳). بیش از یک سوم از نیروهای شاغل در بخش های مختلف خدماتی و تولیدی کشورمان را کارمندان تشکیل می دهند. گروهی که به واسطه موقعیت شغلی که دارند همواره مورد نقد سایر افراد جامعه قرار می گیرند و عموم مردم بر این باورند که کارمندان دولتی همواره از انجام امور محوله شانه خالی می کنند. افرادی که با هدف پر کردن ساعات کاری موظف هستند رأس ساعت مقرر، وارد اداره شده و در پایان، محل کار را ترک کرده و گویا تنها چیزی که اهمیت دارد تعهد ورود و خروج آنهاست. رویه ای که در بین بخش بزرگی از کارمندان کشور باب شده است و آنها را به سرخوردگی و ناامیدی مبتلا نموده است (پیام شمال، ۱۳۸۱ به نقل از کارگرمزین، ۱۳۸۴). بنابراین گفته می شود، بخش مهمی از عدم پویایی و نابهنجاری نظام اداری ایران، عدم احساس تعلق خاطر نسبت به کار و سازمان از طرف کارکنان ادارات دولتی و به وجود آمدن نوعی بیگانگی از کار می باشد که خود تحت تاثیر ساختار سازمان و محصول برخورد عناصر سازمان با کارکنان آن است (توسلی، ۱۳۸۰).

لذا بررسی عوامل موثر بر بیگانگی از کار کارمندان سازمان های اداری، که نقش آنها در روند توسعه جامعه انکار ناپذیر است، ضروری به نظر می رسد. زیرا بیگانگی از کار، نه تنها باعث تبعات فردی- روانی و هرز و تباهی نیروهای انسانی می شود، بلکه با ایجاد موانعی بر سر تحقق درست اهداف سازمان ها، موجب کند شدن جریان توسعه اقتصادی - اجتماعی می گردد. پژوهش حاضر با بررسی عوامل موثر بر بیگانگی از کار در کارمندان سازمان های اداری اهواز، گامی هر چند کوتاه