

ارزیابی رابطه کارگر و کارفرما در کارخانجات صنعتی

معصومه نیکا بزمی آذر*، دکتر سید محمدصادق مهدوی**

چکیده:

نیروی انسانی ماهر و کارآمد پربهترین و ارزندهترین سرمایه کشور است. بسیاری از جوامع با وجود برخورداری از منابع طبیعی سرشار، به دلیل فقدان نیروی انسانی شایسته و لایق، توان استفاده از این موهبت الهی را ندارند و روزگار را به سختی و مشقت می‌گذرانند. دیگر ملت‌ها به رغم کمبود منابع طبیعی در نتیجه داشتن نیروی انسانی کارآزموده و مناسب، با قدم‌های استوار مسیر پیشرفت و ترقی را می‌پیمایند. هر فردی سعی دارد شغلی را برگزیند که علاوه بر تأمین نیازهای مادی، از نظر روانی نیز او را ارضا کند.

در جوامع امروزی که افراد بخش قابل توجهی از فعالیت‌های روزانه خود را صرف کسب درآمد می‌کنند یا از طریق آموزش‌های مختلف، خود را برای اجرای فعالیت‌های شغلی آماده می‌سازند، صحبت از اشتغال و بررسی همه‌جانبه در خصوص ماهیت آن اهمیت زیادی پیدا کرده است. زیرا ممکن است این افراد فاقد مهارت باشند، علاقه‌مند نباشند یا از شغل خود ناراضی باشند. اما قسمتی از انگیزه‌ها و بهره‌وری در شغل به هماهنگی بین خصوصیات شغلی با توانایی، نیازها، علایق و ارزش‌های افراد بستگی دارد؛ این هماهنگی سبب رضایت شغلی فرد می‌شود و فقدان آن سبب ناراضی‌تبی. تمامی رفتارها در روابط انسان به طور مستقیم و غیر مستقیم متأثر از چگونگی اشتغال اوست.

در مقاله حاضر با توجه به دلایل ذکر شده سعی داریم به بررسی ابعاد مختلف رضایت شغلی بپردازیم و نقش آن را در چگونگی کیفیت تولید و بازده کار کارگران بررسی کنیم. برای شناسایی این عوامل، ۲۴۰ نفر (کارگر و کارفرما) با روش پیمایش مورد مطالعه قرار گرفتند و تأثیر متغیرهای جنسیت، سن، وضعیت تأهل، احساس وابستگی به شغل، رضایت از بخش زندگی، عوامل انگیزشی، پایگاه اجتماعی و اقتصادی، عوامل سازمانی، مدیریت مشارکتی، سابقه خدمت، قدرشناسی، انتظارات شغلی، امنیت شغلی، صمیمیت و احترام، احساس مفید بودن، اخلاق کار مؤثر در رضایت شغلی با کمک پرسشنامه مصاحبه‌ای و روش‌های آماری لازم با استفاده از SPSS17 سنجیده شده است. نتایج این مطالعه نشان داد، متغیرهای سن، وضعیت تأهل، سابقه خدمت رابطه معناداری با رضایت شغلی ندارند و سایر متغیرهای مستقل تأثیرگذار هستند.

کلید واژه‌ها:

رضایت از بخش زندگی، پایگاه اجتماعی و اقتصادی، احساس وابستگی به شغل و سازمان، عوامل انگیزشی.

* دانش‌آموخته کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران، گروه پژوهش علوم اجتماعی، تهران، ایران.

bazmi_nika@yahoo.com

** استاد و عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، تهران، ایران. d_mahdavy@yahoo.com

مقدمه

صنعتی شدن تغییراتی بنیادی در ساختار جامعه پدید می‌آورد، در نظام پیشه‌وری رابطه موجود بین کارگر و کارفرما شخصی بود و این رابطه ایجاب می‌کرد که کارگر و کارفرما در مقابل یکدیگر تعهدات و وظایفی گسترده‌تر از آنچه امروز انتظار می‌رود داشته باشند. اما تولید کارخانه‌ای، در وضعیت اجتماعی همه کارگران تغییرات اساسی به وجود آورد و بر مهارت‌های پیشه‌ای و روابط کار اثر عمیقی گذاشت. بدین ترتیب، نیروی کار در یک کارگاه یا کارخانه متمرکز و محل زندگی و کار از یکدیگر جدا شد، کارگران بایستی از نظمی که کارفرما اعمال می‌کرد، یعنی ساعات و سرعت کار منظم تبعیت می‌کردند.

انتخاب شغل از مسائلی مهمی است که هر فردی در طول زندگی خود باید به آن پردازد. اگر انتخاب صحیح و هماهنگ با علایق، استعدادها، توانایی و اهداف فرد باشد، رضایت شغلی، کارایی و اثربخشی را به دنبال خواهد داشت.

بیان مسئله و ضرورت تحقیق

آنچه امروزه در کشور شاهدش هستیم این است که افراد بدون توجه به ویژگی‌های خود و بدون در نظر گرفتن شرایط و خصوصیات لازم برای احراز مشاغل مختلف و ویژگی‌های هر شغل به انتخاب شغل می‌پردازد، در نتیجه، تمامی یا اکثر نیازهای مادی یا معنوی آنها ارضا نمی‌شود و در نهایت دچار نارضایتی شغلی می‌شوند.

از طرفی نبودن مدیران لایق و وجود تبلیغات و اعطای امتیازات بعضاً غیر قانونی و خلاف قانون تحت عناوین پاداش خدمت، اضافه کاری و خدمت ویژه به همکاران، هواداران و صاحبان افکار و عقاید مشابه و به اصطلاح "هم جناحی"ها باعث بروز اختلالاتی در کار سازمان و بروز واکنش‌هایی از سوی کارکنان می‌شود و به همین دلیل سازمان به آرمان‌های خود دست پیدا نکند و هزینه سنگینی به کشور تحمیل می‌شود.

زمانی که ماکس وبر در کتاب خود "روح سرمایه داری و اخلاق پروتستانیزم"، اهمیت روحیه فعالیت اقتصادی را جنبه اصلی رشد سرمایه داری معرفی کرد می‌خواست ثابت کند که یکی از ریشه‌های این روحیه را باید در نیاز و انگیزه موفقیت جستجو نمود (گی روشه، ۱۳۶۶: ۱۸۴).

از دیدگاه متفکران مارکسیست ضعف اخلاق کار نتیجه از خودبیگانگی نیروی کار در جوامع صنعتی است. از دیدگاه کارکرد گرایان، کار یکی از نهادهای اصلی نظام اقتصادی است و اگر نظام اقتصادی را یکی از چهار خرده نظام اساسی نظام اجتماعی محسوب کنیم، کار در کلیه فرآیندهای اجتماعی تأثیرگذار و از سایر نهادهای اجتماعی از جمله تعلیم و تربیت متأثر است.

در حالی که مارکس اقتصاد را زیر بنا و سایر تحولات را رو بنا می‌دانست، متاخرین بر زمینه‌های فرهنگی به عنوان عامل ایجاد توسعه اقتصادی تأکید داشتند. اقتصاد دانی مانند «هاگن» کلا به این نتیجه می‌رسد که شخصیت فرهنگی، اصلی‌ترین عامل ایجاد توسعه اقتصادی است. او تحولات اقتصادی را معلول تحول فرهنگی می‌داند و بیان می‌کند که تحول اساسی و زیربنایی در فرهنگ جامعه به خودی خود باعث می‌شود که اقتصاد از حالت رکود خارج شود و به رشد و توسعه برسد.

از طرفی شیوه مدیریت تاثیر به سزایی بر سازمان تولید و اخلاق کار دارد. روش‌های مطلوب به انگیزش افراد و افزایش اخلاق کار و بهره‌وری می‌انجامد. ورود به دنیای صنعتی و مدرن نیازمند تغییرات بنیادی در دیدگاه‌های مدیریت سنتی است.

نکته قابل توجه آن است که ایجاد تغییرات اقتصادی بدون در نظر گرفتن ملاحظات فرهنگی به نتایج نامطلوبی می‌انجامد.

مطالعات پیشین

مطالعه رضایت شغلی یا واکنش عاطفی افراد به شغل از سال ۱۹۳۵ نخستین بار مورد توجه‌هاپاک قرار گرفت؛ به طوری که تا سال ۱۹۹۲ بیش از ۵۰۰۰ مطالعه فقط در آمریکا در این مورد منتشر شده است (تامپسون^۱، ۱۹۹۷: ۱).

در ایران بیش از ۲۰۰ مقاله ردیابی شده است و نتیجه آنها مدل وضعیتی رضایت شغلی است که مبتنی بر ارتباط متغیرهای ماهیتی، سازمانی، فردی با رضایت شغلی است.

دستمزد و سابقه مربوط به ماهیت شغل، مدیریت، مشارکت و سرپرستی و... مربوط به سازمان است (ازکیا، ۱۳۸۵: ۲۰).

همچنین مک کله لند در سال ۱۹۵۴ با تحقیق در مورد انگیزه پیشرفت، طبقه اجتماعی را یکی از عوامل مؤثر بر آن ذکر کرد. آزمودنی‌هایی که نیاز زیادی به پیشرفت داشتند، بیشتر از طبقات متوسط و بالای اجتماعی اقتصادی بودند تا طبقات پایین اجتماعی اقتصادی (شولتز، ۱۳۷۹: ۵۱۵). روزن (۱۹۶۱) معتقد است در طبقات بالای اجتماع، کسب استقلال و انگیزه پیشرفت زودتر از طبقات دیگر آموخته می‌شود (روزن، ۱۹۶۱: ۴-۶۱۷). میزروچی (۱۹۶۴) در کتاب خود "موفقیت و فرصت" به این نتیجه می‌رسد که طبقات متوسط و بالا نسبت به طبقات پایین و کارگر بیشتر نیاز به موفقیت دارند. به همین دلیل اینکه طبقه متوسط و بالا برای رسیدن به موفقیت‌های شغلی بیشتر تلاش می‌کنند، تمایل به ریسک کردن دارند و در زمینه پاداش‌های بیرونی کمتر به دنبال ارزش‌های مادی هستند و عوامل دیگری بر انگیزه موفقیت آنها مؤثر است.

در بررسی جامعه شناختی روابط اجتماعی- اقتصادی مردم ژاپن به عنوان نمونه شرکت شمداتسو^۱ مورد مطالعه قرار گرفت. این شرکت که در سال ۱۹۸۵ صدمین سال پیدایش خود را جشن گرفت، فلسفه خود را کوشش برای پاسخ دادن به چهار آرزوی بشریت بیان کرد: ایمنی زندگی، کاهش رنج کار، پیشرفت صنعت و بالا بردن جایگاه علم، فلسفه. شرکت باید در دل و جان هر کارمندی جای بگیرد تا جزیی و بخشی از تن وی شود (مرادخانی، ۱۳۷۴: ۳۸).

مطالعه رضایت شغلی در شرکت آب و فاضلاب استان مازندران: این تحقیق را عباس نیکخواهیری دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی دانشگاه تهران در سال ۱۳۷۳ انجام داد. از جمله یافته‌های تحقیق این بود که رده‌های شغلی پایین‌تر با افزایش حقوق و پاداش‌های مادی زودتر اقنا می‌شوند و رضایت شغلی آنان فراهم می‌شود. بدین ترتیب هر نوع تصمیمی که منجر به افزایش دریافت‌های کارمندان در هر رده شغلی (منظور رده‌های شغلی مورد بررسی) شود، به طور کلی می‌تواند موجبات رضایت شغلی را فراهم آورد.

رضایت شغلی کارکنان ایرانی و ابعاد مدیریت پدران: این تحقیق در سال ۱۳۷۰ توسط دکتر شهناز مرتضوی عضو هیئت علمی دانشگاه شهید بهشتی انجام گرفته است. وی یک طرح پژوهشی تهیه و در ۵ سازمان دولتی در تهران به اجرا درآورد که در این بررسی فرضیه کلی زیر مورد بررسی قرار گرفت "کارمندی احساس رضایت شغلی بیشتر می‌کنند که مسئولین مافوق خود را در نقش پدر خانواده کارمندی ادراک کنند و مدیرانی در نقش پدر خانواده کارمندی ادراک می‌شوند که نسبت به مشکلات زیردستان خود احساس مسئولیت کنند. این پژوهش درون فرهنگی نشان داد، کارمندی که شیوه رفتار مافوق خود را پدران توصیف می‌کردند رضایت شغلی بیشتری بروز می‌دهند.

جامعه‌شناسان و رضایت شغلی

در بین جامعه شناسان، نظریه پردازی که فقط به رضایت و ابعاد آن به طور کامل پرداخته باشد کسی نیست ولی در بین آنان و نظریات ارائه شده توسط بسیاری از جامعه شناسان مطالبی وجود دارد که به طور مستقیم یا غیر مستقیم و یا به عنوان یک مساله مهم اجتماعی به رضایت پرداخته‌اند یا اینکه تئوری خود را چنان طرح کرده‌اند که قابلیت و توانایی تعریف و تبیین رضایت و ابعاد آن، در آنها وجود دارد.

نظریه مبادله^۱ و گزاره جورج هومنز^۲

نظریه مبادله بر این فرض استوار است، که افراد هر کدام به تنهایی، آرزوها و اهداف مشخصی دارند و براساس آن حرکت می‌کنند. با این دید نظریه مبادله در مراحل اول هرگونه تأثیر ارزشها و ساختها را بر رفتار انسان منکر شده و همه چیز را فردی و شخصی می‌بیند، پس واحد تحلیل در این نظریه فرد است همچنین انگیزه، سودانگاری، اراده گرایی از اصول مهم این نظریه است.

نتیجه می‌گیریم اگر در درون یک سازمان عده‌ای کمتر سرمایه گذاری کرده‌اند یعنی سطح تحصیلاتشان پایین‌تر است، سابقه کمتر دارند، سمت شغلی و رتبه شغلیشان پایین‌تر است وقت کمتری صرف می‌کنند، کارشان ساده‌تر است و... نباید پاداش زیادتری هم بگیرند و این همان نظریه عدالت توزیعی هومنز است، که اگر احساس عدالت در سازمان نبود نارضایتی هم بیشتر خواهد بود.

نظریه نیازها^۳

رفتار انسان منتج از نیازهای اوست و از بدیهی‌ترین نیازهای انسان نیاز به شغل و کار است و از خصوصیات بارز گزینش شغل آن است که خود را ارضاء سایر نیازهای انسان مؤثر است. می‌توان نیازها را بصورت سلسله مراتب و به ترتیب تقدم و تاخر نشان داد. مک گرگور^۴ سلسله مراتب نیازهای مازلو را چنین معرفی می‌نماید.

- نیازهای فیزیولوژیک: نشان نیاز به غذا، آب و... این نیازها را نمی‌توان برای مدت طولانی ارضاء نشده باقی گذاشته و باید قبل از سایر نیازها ارضاء شوند.
- نیاز به ایمنی: آدمی نیازمند آن است که از خطرات جسمی، تهدید و محرومیت اقتصادی در امان باشد.
- نیازهای اجتماعی: نیاز به عشق، پذیرش توسط دیگران، دوستی و...
- نیازهای قدر و منزلت حرمت و احترام: نیاز برای کسب منزلت اجتماعی، شناخته شدن، تایید، احساس ارزشمندی.
- خود شکوفایی: خود فعلیت بخشیدن، خودیابی، یعنی نیاز به تشخیص تواناییهای بالقوه و رشد مداوم خویش (ساعتچی، ۱۳۶۹: ۴۰۳).

گرچه سلسله مراتب نیازها براساس نظریه مازلو فیزیولوژیک شروع می‌شود ولی مرتبه عالی از آن نیاز خود شکوفایی یا خودیابی است. اما اولویت ارضاء با نیازهای اساسی و اولیه است و چنانچه تا حد

¹ Exchange theory

² George Homans

³ Needs Theory

⁴ Mac Gregor

مطلوبی برآورده نشود بعدی جوانه نمی‌زند. چنانچه بخواهیم این نظریه را واقعی‌تر جلوه دهیم، باید افت و خیر نیازها را بصورت منحنی‌های پیوسته‌ای در نظر بگیریم که فرآیند نشو و نما قدرت یک نیاز را تا اوج تسلط و غالبیت بر سایر نیازها را نشان دهد. همین که فرآیند ارضاء شروع گردید افت قدرت شروع و نیاز بعدی سر برکشیده و غالب گردد.

نظریه عوامل بهداشتی / انگیزشی هرزبرگ

نتیجه تحقیقات هرزبرگ نشان می‌دهد که شاغلین عموماً دو نوع نیاز عمده و نسبتاً مستقل دارند، گروه اول نیازهایی است که در صورت عدم ارضاء موجبات ناخشنودی فرد را فراهم می‌کند ولی لزوماً این گروه همانهایی نیستند که موجبات خشنودی می‌شوند. این نیازها شامل نیازهای بدنی و جسمی^۱ و نیازهای روانی است که به ادعای هرزبرگ این دو نوع نیاز برطبق دو اصل متفاوت عمل می‌کنند. نیازهای جسمی در جهت دوری از ناراحتی عمل می‌کنند و نیازهای روانی براساس اصل لذت عمل می‌کنند.

عوامل انگیزشی: عواملی هستند که وجود آنها در شغل، رضایت شغلی را موجب می‌شود ولی نبودن آنها به نارضایتی شغلی منجر نمی‌گردد. بلکه نگرشی نسبتاً بی‌تفاوت به دنبال دارد (کورمن، ۱۳۷۰: ۲۱۵).

این عوامل شامل: موفقیت، تقدیر از افراد و کارشان، پیشرفت و رشد در شغل، ماهیت و محتوای کار و وظایف محوله، رشد فردی و ماهیت مسئولیت‌ها (میچل، ۱۳۷۳: ۲۴۶)

عوامل بهداشتی: عواملی که نبود آنها نارضایتی از شغل را به دنبال دارد. شامل: طرز تلقی و برداشت کارکنان از امور، خط مشی‌های سازمان، ماهیت و میزان سرپرستی و مدیریت، روابط متقابل با همکاران و سرپرستان، میزان حقوق و دستمزد، امنیت شغلی، تخصص کارکنان و مقام و منزلت.

نظریه اختلاف^۲

«انتظارات شغلی» از جمله متغیرهای مهمی است که در نزد چند نظریه پرداز با عبارت مختلف ارائه شده است.

¹ Psychological Needs

² Discrepancy theory

به عقیده «لاک»^۱: بین میزان خواسته‌ها و آرزوهای شغلی فرد و دستاوردهای واقعی اش اختلاف وجود نداشته باشد وی رضایت خواهد داشت. برعکس اگر ویژگیهای شغلی وی کمتر از میزان خواسته‌هایش باشد ناراضی خواهد بود (واکسی و یوکی^۲، ۱۹۸۴: ۴۶).

همچنین «وروم»^۳ در نظریه انتظار خود به تاکید مطلب فوق می‌پردازد و رضایت را به شدت انتظار ما از بازده کار معین و درجه جذابیت بازده وابسته می‌داند و به متغیر: جذابیت پاداش عمل، پیوستگی عمل و پاداش در حد مطلوب، پیوستگی کوشش و تلاش برای رسیدن به انتظار در ایفای نقش معین در محیط کار تاکید می‌کند (رایینز، ۱۳۶۹).

در نزد «پورتر»^۴ و «لاولر»^۵ که نظریه خود را شکلی تکامل یافته از نظریه اختلاف می‌دانند. آنها رضایت شغلی را اختلاف بین «بایدها»یی که باید شغل به دنبال داشته باشد و «هست‌ها»یی که در شرایط واقعی در شغل وجود دارد می‌دانند که اگر در احساس کارمند اختلاف بین آنچه باید به دست آورد و آنچه به دست آورده است، ناچیز باشد، رضایت خواهد بود. به نظر آن دو عملکرد هر فرد به دو نوع پاداش ختم می‌شود: پاداش‌های درونی مانند احساس رضایت انجام کار، احساس موفقیت و... و پاداش‌های خارجی مانند حقوق، ارتقاء شغلی و... که اگر شخص احساس کند این نتایج براساس عدالت بود و انتظاراتش را برآورده می‌سازد، از دستیابی به آنها احساس رضایت می‌کند.

نظریه برابری^۶ آدامز^۷

تئوری برابری بر این اصل استوار است که: "افراد می‌خواهند با آنها به عدالت رفتار شود، شکل‌گیری ادراک‌های برابری طی چهار مرحله صورت می‌گیرد:
[احساس برابری یا نابرابری، مقایسه خود با دیگری، ارزیابی دیگری، ارزیابی خویش]
آدامز فرآیند مقایسه برابری را برحسب نسبت‌های ورودی و خروجی توصیف می‌کند.

نظریه نفوذ اجتماعی^۸

طبق این تئوری افراد از طریق مشاهدات خود در مورد سطوح رضایت شغلی دیگر کارکنان همکار به این نتیجه می‌رسند که خودشان نیز چقدر رضایت دارند.

¹ Locke

² Wextey & yuki

³ Vroom

⁴ Porter

⁵ Lowller

⁶ Equality theory

⁷ Adams

⁸ Social Influence Theory

براساس این تئوری، رضایت شغلی را به جای آنکه رضایت از شغل بدانیم آن را عبارت از چگونگی عکس العمل هریک از کارکنان نسبت به دیدگاه همکاران شغلی شان تلقی می‌نماییم. تحقیقات بعد هم این موضوع را اثبات کرده‌اند.

نظریه تسری^۱

علاوه بر تئوریهای فوق، تئوری دیگری از گرونبرگ^۵ به نام تئوری «تسری» برای تحقیق مناسب به نظر می‌رسد. «براساس این تئوری رضایت از یک بخش از زندگی بر روی رضایت از بخش‌های دیگر زندگی مؤثر است». مثلاً کسانی که از خانواده خود راضی هستند و یک محیط آرام خانوادگی دارند، ناملایمات شغلی را بهتر تحمل می‌کنند و شغل خود را خیلی منفی ارزیابی نمی‌کنند. بنابراین قابل تصور است که افرادی که از زندگی، همسر، وضعیت اقتصادی خود و... راضی‌اند به رضایت از شغلشان تأثیر خواهد گذاشت.

نظریه هدف گذاری «ادین لاک»^۶

متغیر کلیدی در این تئوری «اهداف» است. کارکنان اهداف خاصی برای خود تعیین می‌کنند و شخص می‌تواند با اعمال نفوذ در آن اهداف، تأثیر شدیدی بر رفتار کارکنان بگذارد. اگر شاغل به اهداف از پیش تعیین شده دست یابد، احتمالاً رضایت از شغل نیز حاصل خواهد شد. "تفاوتی که این نظریه با نظریات انتظار و برابری دارد تأکید بر هدف است. یعنی در اینجا آنچه مهم است و موجب انگیزش می‌شود خود هدف است نه پاداش" (محمدی، ۱۳۷۸: ۴۰).

در تعیین میزان دستیابی کارکنان به اهداف، نظر خود آنان مهم است یعنی تا چه حد خود را در رسیدن به اهدافی که تعیین کرده‌اند موفق ارزیابی می‌کنند، ملاک ارزیابی شخصی آنان است.

نظریه گروه مرجع^۲

این نظریه به دیدگاه گروهی نظر دارد که فرد به آنها به عنوان یک «الگو» می‌نگرد، چنین گروه‌هایی به «گروه مرجع» معروفند. این گروه مرجع یک چارچوب ارزشیابی را به وجود می‌آورد که براساس آن اعضاء سیستم اجتماعی یا گروه، خود را، دیگران را ارزیابی و کنترل می‌نمایند (رفیع پور، ۱۳۷۲: ۱۲). براساس نظریه گروه مرجع می‌توان پیش بینی کرد که اگر یک شغل، علائق و خواسته‌ها و شرایط گروه مرجع شخص را برآورد، شخص آن را دوست خواهد داشت (رضایت شغلی) و اگر چنین نکند به آن علاقه‌ای نخواهد داشت (نارضایتی شغلی) (کورمن، ۱۳۷۰: ۳۱۹).

¹ Spill – Over theory

² Reference Group Theory

دیدگاه احساس «محرومیت نسبی»^۱

احساس محرومیت نسبی بعد از یک «مقایسه اجتماعی»^۲ به وجود می‌آید که افراد احساس می‌کنند که چرا باید فلان شخص این (مثلاً حقوق بالا، درآمد زیاد) را داشته باشد و من نداشته باشم پس احساس محرومیت آن را داشته باشد. پس شخصی که احساس محرومیت نسبی می‌کند، ناراضی است. چرا که احساس می‌کند نسبت به افرادی که به عنوان گروه مرجع مقایسه او تلقی می‌شوند، حق او پایمال شده است.

«شدت و عمق احساس محرومیت نسبی بستگی دارد به ادراک ذهنی مردم از فاصله بین: انتظارات و امکانات در ارضاء نیاز. هر چه فاصله بین انتظارات (احساس نیاز) و امکانات ارضاء نیاز بیشتر باشد، احساس محرومیت نسبی بیشتر می‌شود (رفیع پور، ۱۳۷۸: ۳۲).

اگر این احساس محرومیت نسبی در بین کارکنان بیشتر شد و آنها کمتر به عدالت سازمانی پی بردند رضایت شغلیشان کم خواهد شد.

نظریه بیگانگی نسبت به کار و شغل^۳

آخرین دیدگاهی که در زمینه تبیین نارضایتی شغلی در این تحقیق مورد بحث قرار می‌گیرد نظریه بیگانگی از کار است که بر طبق نظر صاحب نظران نارضایتی شغلی نتیجه و محصول بیگانگی کارکنان از کارشان می‌باشد. وقتی کارکنان احساس کنند که کار برای آنها فاقد معنی است و قدرتی برای کنترل و نظارت در کارشان نداشته باشند از کارشان ناراضی می‌گردند. پس «نوع شغل» از جمله عواملی است که میزان بیگانگی از کار را تحت تأثیر قرار می‌دهد. براین اساس بسیار طبیعی به نظر می‌رسد که مشاغل تکراری، خسته کننده و بسیار تخصصی و کنترل شده به علت ماهیت ساختاری خود، در مقایسه با مشاغلی که ویژگی‌های مخالف آن را دارا هستند، هر چه بیشتر موجب بیگانگی از کار شوند. در مشاغل یقه سفید (نظیر معلمی، حسابداری، فروشنده‌گی، کارهای دفتری و...) در مقایسه با کارهای یدی بیگانگی از کار کمتر مشاهده می‌شود. نکته مهم و حایز اهمیت این است که فردی که دچار بیگانگی از کار شد لزوماً نمی‌توان گفت که از شغلش هم ناراضی است و این دو مفهوم مترادف یکدیگر نیستند. به عبارت دیگر «بیگانگی از کار حالت و وضعیتی است که فرد احساس می‌کند کارش برای او فاقد معنی است و از حیثه کنترل و اقتدار او خارج است.» (مندارس، ۱۳۶۹: ۳۰۷).

¹ Relative Deprivation

² Social Comparison

³ Work Alienation

کنترل بر کار^۱

«کنترل بر کار عبارتست از میزان آزادی و اختیاری که فرد در فرآیند کار خود در اختیار دارد و میزان مشارکتی که در اخذ تصمیمات شغلی به عهده فرد گذاشته می‌شود» (طالبان، ۱۳۷۶: ۳۷۸).

در موقعیت‌هایی که کنترل بر کار ضعیف است، تعیین جزئی‌ترین وظایف نیز توسط سرپرستان صورت می‌گیرد و افراد از نزدیک نظارت می‌شوند و از استقلال عمل‌اندکی برخوردارند. طبق نظر آقای دکتر مهدوی هر قدر کنترل‌های اجتماعی کمتر باشد رضایت شغلی کمتر است (رابطه مستقیم و مثبت)

لیست فرضیات

فرضیات کلان

- به نظر می‌رسد بین احساس وابستگی به شغل و رضایت شغلی رابطه وجود دارد. (دیدگاه تعهد سازمانی)
- به نظر می‌رسد بین رضایت از بخش زندگی و رضایت شغلی رابطه وجود دارد. (نظریه تسری و هدف گذاری)
- به نظر می‌رسد بین عوامل انگیزشی و راضی بودن از شغل رابطه وجود دارد. نظریه عوامل انگیزشی هرزبرگ)
- به نظر می‌رسد بین پایگاه اجتماعی و اقتصادی و رضایت شغلی رابطه وجود دارد.
- به نظر می‌رسد بین عوامل سازمانی و رضایت شغلی رابطه وجود دارد.

فرضیات خرد

- به نظر می‌رسد بین سن و رضایت شغلی رابطه وجود دارد.
- به نظر می‌رسد بین وضعیت تاهل و راضی بودن از شغل رابطه وجود دارد.
- به نظر می‌رسد بین مدیریت مشارکتی و رضایت شغلی رابطه وجود دارد.
- به نظر می‌رسد بین سابقه خدمت و رضایت شغلی رابطه وجود دارد.
- به نظر می‌رسد بین قدرشناسی و رضایت شغلی رابطه وجود دارد.
- به نظر می‌رسد بین انتظارات شغلی و رضایت شغلی رابطه وجود دارد.
- به نظر می‌رسد بین امنیت شغلی و رضایت شغلی رابطه وجود دارد.

¹ Control of Work

- به نظر می‌رسد بین صمیمیت و احترام و رضایت شغلی رابطه وجود دارد.
- به نظر می‌رسد بین احساس مفید بودن و رضایت شغلی رابطه وجود دارد.
- به نظر می‌رسد بین اخلاق کار و رضایت شغلی رابطه وجود دارد.

روش تحقیق

ابتدا از بین جمعیت آماری، تعداد مناسبی انتخاب شده و از طریق پرسشنامه، مورد سؤال قرار می‌گیرند و اعتبار و پایایی کلی طیف نگرش به وسیله آلفای کرونباخ سنجیده می‌شود. مقدار آلفای کرونباخ متغیر رضایت شغلی ۰.۷۶، پس از جمع‌آوری پاسخ‌ها، داده‌های آماری اطلاعات و کدگذاری صورت گرفت و سپس به کمک نرم‌افزار SPSS ۱۷، تکنیک‌های آماری لازم به منظور بررسی روابط متغیرهای مستقل و متغیر وابسته استفاده شد.

نتایج تحلیل داده‌ها

نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌های مورد نظر در جداول زیر آمده است:

ضریب پیرسون	Sig (سطح معناداری)	متغیرهای مستقل
۰.۱۴۰	۰.۰۳۱	اخلاق کار
۰.۱۶۳	۰.۰۱۱	احساس مفید بودن
۰.۳۳۶	۰.۰۰۰	صمیمیت و احترام
۰.۲۷۲	۰.۰۰۰	احساس وابستگی به شغل
۰.۲۷۲	۰.۰۵۰	رضایت از بخش زندگی
۰.۶۴۷	۰.۰۰۰	عوامل انگیزشی
-۰.۲۳۵	۰.۰۰۰	پایگاه اجتماعی و اقتصادی
۰.۶۷۱	۰.۰۰۰	عوامل سازمانی
-۰.۰۵۱	۰.۴۳۴	سن
۰.۰۹۳	۰.۱۵۳	وضعیت تاهل
۰.۳۱۹	۰.۰۰۰	مدیریت مشارکتی
۰.۱۱۲	۰.۰۸۴	سابقه خدمت
۰.۵۷۲	۰.۰۰۰	قدرشناسی
۰.۴۴۵	۰.۰۰۰	انتظارات شغلی
۰.۴۹۲	۰.۰۰۰	امنیت شغلی

تحلیل آماری

آمار توصیفی تنها تصویری از جامعه مورد مطالعه ارائه دهد، اما قادر به بیان روابط بین متغیرها و تبیین متغیر وابسته نیست. بنابراین برای بررسی روابط بین متغیرها از آمار استنباطی استفاده می‌شود. آمار استنباطی ما را قادر به استنباط ویژگی‌های نمونه می‌کند. (دواس، ۱۳۸۱: ۱۳۸). با توجه به توضیحات فوق به بررسی هر یک از فرضیه‌های مطرح شده می‌پردازیم.

تحلیل مسیر

شاخص‌های آماری	ضریب همبستگی	ضریب تعیین	ضریب تعیین خالص	اشتباه معیار برآورد مدل	معناداری (Sig)
مقادیر	۰.۷۳۴	۰.۵۳۸	۰.۵۱۴	۳.۴۲۴۲۵	۰/۰۰۰

برای انجام تحلیل مسیر، ابتدا رگرسیون چندگانه‌ای میان متغیرهای مستقل که شامل متغیرهای زمینه‌ای (جنسیت، سن، وضعیت تأهل، پایگاه اجتماعی - اقتصادی) و صمیمیت، احساس مفید بودن، سابقه خدمت، مدیریت مشارکتی، قدرشناسی، انتظارات شغلی، امنیت شغلی، اخلاق کار در نظر می‌گیریم که رضایت شغلی به عنوان متغیر وابسته است.

متغیرها	ضرایب استاندارد نشده	ضرایب استاندارد شده	مقدار آزمون t	معناداری Sig
	B	Beta		
مقدار ثابت	۲۸.۲۴۹		۵.۳۵۱	۰.۰۰۰
سن	-۰.۰۶۶	-۰.۱۱۰	-۱.۸۰۷	۰.۰۷۲
جنسیت	۰.۸۱۶	۰.۰۴۴	۰.۸۶۷	۰.۳۸۷
وضعیت تأهل	-۰.۹۶۷	-۰.۰۸۳	-۱.۴۷۹	۰.۱۴۱
مدیریت مشارکتی	۰.۰۹۹	۰.۰۵۲	۰.۹۱۶	۰.۳۶۱
سابقه خدمت	۰.۳۸۰	۰.۲۲۳	۴.۱۵۳	۰.۰۰۰
قدرشناسی	۰.۵۰۰	۰.۳۳۳	۵.۵۹۳	۰.۰۰۰
انتظارات شغلی	۰.۲۸۹	۰.۱۸۵	۲.۷۳۳	۰.۰۰۷
امنیت شغلی	۰.۴۳۶	۰.۳۴۸	۵.۸۷۰	۰.۰۰۰
صمیمیت	۰.۱۳۳	۰.۰۵۰	۰.۸۲۴	۰.۴۱۱
احساس مفید بودن	۰.۲۱۶	۰.۱۰۶	۲.۱۰۱	۰.۰۳۷
اخلاق کار	-۰.۱۱۸	-۰.۰۵۲	-۱.۰۳۰	۰.۳۰۴
پایگاه اجتماعی - اقتصادی	-۰.۰۵۱	-۰.۰۵۰	-۰.۸۳۱	۰.۴۰۷

براساس آزمون رگرسیون چند متغیری (به روش Enter) از طریق تأثیرگذاری مجموع متغیرهای مستقل موجود در فرضیه‌های مطرح شده، ملاحظه می‌شود که سن، جنسیت، وضعیت تأهل، مدیریت مشارکتی، صمیمیت، اخلاق کار، پایگاه اجتماعی-اقتصادی رابطه معناداری با متغیر رضایت شغلی ندارد (Sig بزرگتر از ۰.۰۵ است). بنابراین جهت ادامه تحلیل مسیر از می‌بایست از معادله رگرسیون خارج شوند. بنابراین با خارج شدن متغیرهای مذکور و انجام رگرسیون چندگانه با سایر متغیرها به جداول زیر می‌رسیم.

شاخص‌های آماری	ضریب همبستگی چندگانه	ضریب تعیین	ضریب تعیین خالص	اشتباه معیار برآورد مدل	معناداری (Sig)
مقادیر	۰.۷۱۸	۰.۵۱۶	۰.۵۰۶	۳.۴۳۷۸۴	0.000

متغیر وابسته: رضایت شغلی

متغیرها	ضرایب استاندارد نشده B	Std. Error	ضرایب استاندارد شده Beta	مقدار آزمون t	معناداری Sig
مقدار ثابت	۲۴.۳۱۵	۳.۹۴۸		۶.۱۵۹	0.000
سابقه خدمت	۰.۴۲۲	۰.۰۸۱	۰.۲۴۷	۵.۱۹۳	۰.۰۰۰
قدرشناسی	۰.۴۸۶	۰.۰۸۳	۰.۳۲۵	۵.۸۳۸	۰.۰۰۰
انتظارات شغلی	۰.۳۲۶	۰.۰۸۵	۰.۲۰۸	۳.۸۳۴	۰.۰۰۰
امنیت شغلی	۰.۴۸۹	۰.۰۶۳	۰.۳۹۱	۷.۸۱۶	۰.۰۰۰
احساس مفید بودن	۰.۲۲۴	۰.۰۹۸	۰.۱۱۰	۲.۲۷۸	۰.۰۲۴

با توجه به جدول بالا ضریب همبستگی چندگانه (R) برابر ۰.۷۱۸، ضریب تعیین (R^2) برابر ۰.۵۱۶ و ضریب تعیین خالص (R^2) برابر ۰.۵۰۶ است. این بدین معنی است که از طریق متغیرهای معنادار موجود در رگرسیون چندگانه می‌توان تا حدود ۵۱ درصد واریانس رضایت شغلی را تبیین کرد. همچنین در بین ضرایب استاندارد شده بتا متغیرهای مستقل ملاحظه می‌شود امنیت شغلی با $۰/۳۹۱=$ بتا، قدرشناسی با $۰/۳۲۵=$ بتا، سابقه خدمت با $۰/۲۴۷=$ بتا، انتظارات شغلی با $۰/۲۰۸=$ بتا، احساس مفید بودن با $۰/۱۱۰=$ بتا، به ترتیب بیشترین سهم را در تبیین متغیر وابسته (رضایت شغلی) دارند.

برای ادامه تحلیل مسیر، متغیری که بیشترین سهم (ضریب بتا) را داراست که در اینجا متغیر امنیت شغلی است. به عنوان متغیر وابسته و سایر متغیرهای مستقل را به عنوان متغیرهای مستقل در نظر می‌گیریم تا بدین طریق بتوانیم علاوه بر اثرات مستقیم، اثرات غیر مستقیمی را که از طریق تأثیر

متغیرهای مستقل بر هم بوجود می‌آید را نیز به دست آوریم. این روند آن قدر ادامه می‌یابد تا تمام روابط غیرمستقیم میان متغیرهای مستقل به دست آید.

بحث و نتیجه گیری

بین اخلاق کار، احساس مفید بودن، صمیمیت و احترام، امنیت شغلی، انتظارات شغلی، قدر شناسی، مدیریت مشارکتی، عوامل سازمانی، پایگاه اجتماعی اقتصادی، عوامل انگیزشی، رضایت از بخش زندگی، احساس وابستگی به شغل و سازمان و راضی بودن از شغل رابطه داریم.

راهکارها و پیشنهادها

همان گونه که ذکر شد هراندازه در کشوری منابع طبیعی غنی مهیا باشد ولی کشور نتواند از منابع انسانی خود بهره بگیرد به طور یقین به توسعه نخواهد رسید
از آنجا که توسعه به معنای ایجاد نظم و نظام اجتماعی مبتنی بر عدالت و افزایش مشارکت مردم در امور اقتصادی، اجتماعی و سیاسی است (از کیا، ۱۳۶۷: ۱۸۳). بنابراین اهداف عمده اجتماع در برنامه‌های توسعه، بر ارزشها و منابع نیروی انسانی جامعه مورد نظر مبتنی می‌باشد، و برای رسیدن به این اهداف خاص توجه به نکات زیر ضروری است:

- ۱- ایجاد فرصت بیشتر برای کارکنان سازمانها جهت مشارکت در تولید و اینکه کارکنان کار را از خود بدانند و احساس مسئولیت بیشتری در قبال روند تولید داشته باشند.
- ۲- تقویت سیستم مدیریت مشارکتی: لازم به ذکر است در کارخانه‌هایی که از سیستم مدیریت مشارکتی بهره می‌گیرند ایده‌ها و خلاقیت‌های هر فردی در نظر گرفته می‌شود و در نهایت تصمیمی کامل‌تر اتخاذ می‌گردد.
- ۳- بالا بردن سطح امنیت شغلی کارگر: اینکه کارگر بداند مدت زمان مشخصی را برای بروز مهارت‌ها و خلاقیت‌های خود دارد و با اولین خطا مورد بازخواست و احیاناً اخراج قرار نمی‌گیرد از نظر فکری آسوده‌تر به کار خود می‌پردازد و از سوی دیگر هرچه از طرف کارفرما، سرپرست و کارگران دیگر صمیمیت و احترام بیشتری ببیند تأثیر مثبتی در روحیه و نهایتاً در بهبود کار دارد.
- ۴- بالا بردن حس مفید بودن کارگر: کارگر باید بداند در محیطی که کار می‌کند دارای هر سمتی که باشد، ارزش و جایگاهش معین و به عنوان یک انسان دارای احترام است. چنین روحیه‌ای در هر سمتی اعتماد به نفس وی را بالا برده و رضایت شغلی کارگر را بهبود بخشیده و در روند بهینه کار مؤثر خواهد بود. (لازم به ذکر است اعطای پاداش‌های به جا، حتی تشکر زبانی به موقع در تشویق او در کارش بسیار مؤثر است).

۵- از آنجا که انگیزه و امید به آینده عاملی تاثیرگذار در روحیه افراد است، هراندازه این انگیزه قویتر باشد فرد تلاش بیشتری برای رسیدن به اهدافش از خود نشان می‌دهد که نهایتاً رسیدن به اهداف هم برای فرد و هم برای سازمان تاثیر مثبتی خواهد داشت. از آن جایی که اندیشه اصلی در توسعه نیروی انسانی، مشارکت قدرت است نه پول (اگر چه مشارکت در سود یا در برنامه‌ای تشویقی را نیز می‌تواند در بر گیرد)، چرا که با ترغیب احساس تعلق حرفه‌ای، عزت نفس بالایی در بین کارگران در جهت بروز خلاقیت و نوآوری به وجود خواهد آمد.

Archive of SID

منابع فارسی

- ازکمپ، ا. (۱۳۷۰). **روانشناسی کاربردی**، ترجمه ماهر، فرهاد، مشهد: انتشارات آستان قدس رضوی.
- اسکیدمور، و. (۱۳۷۲). **تفکر نظری در جامعه شناسی**، ترجمه حاضری، علی محمد و دیگران تهران: انتشارات سفید.
- اقتداری، ع. م. (۱۳۷۰). **سازمان و مدیریت سیستم و رفتار سازمانی**، تهران: انتشارات سپهر.
- پارسا، م. (۱۳۷۴). **روانشناسی تربیتی**، تهران: انتشارات سحره.
- پرهیز کار، ک. (۱۳۶۸). **روابط انسانی در مدیریت**، تهران: انتشارات اشراقی، چاپ اول.
- ترنر و بیگلی، (۱۳۷۱). **پیدایش نظریه جامعه شناسی**، ترجمه لهسایی زاده عبدالعلی، ج ۱، شیراز: انتشارات فرهنگ.
- توسلی، غ. ع. (۱۳۷۵). **جامعه شناسی کار و شغل**، تهران: انتشارات سمت.
- چلبی، م. (۱۳۷۵). **جامعه شناسی نظم**، تهران: انتشارات نی.
- چلبی، م. (۱۳۷۶). **تعهد کار، فصلنامه پژوهش**، سال دوم، شماره ۵.
- حبیبی، م. (۱۳۷۶). **عوامل و شالوده‌های گرایش به کار**، فصلنامه پژوهش، سال دوم، شماره ۵.
- خاکی، غ. ر. (۱۳۷۶). **نقش تعهد سازمانی در بهره‌وری**، فصلنامه پژوهش، سال دوم، شماره ۵.
- شورترز، ب. ای. (۱۳۷۱). **بورسی و برنامه ریز زندگی تحصیلی، شغلی**، ترجمه زندی پور، طیبه، انتشارات فردوسی.
- صبوری، م. (۱۳۷۴). **جامعه شناسی سازمانها**، تهران: انتشارات شب تاب.
- صدرنوی، ر. (۱۳۷۴). **کارمند کیست**، مشهد: مجله دانشکده علوم اداری و اقتصادی دانشگاه فردوسی، زمستان سال ۱۳۷۴.
- طالبان، م. ر. (۱۳۷۶). **اثر تحصیلات بر بیگانگی از کار**، فصلنامه پژوهش، سال دوم، شماره ۵.
- عبدی، ع. (۱۳۷۰). **آزمون فرضیه سازی در علوم رفتاری**، تهران: نشر حنانه.
- عبدالهی، م. **روشهای تحقیق در علوم اجتماعی**، تهران: انتشارات دانشکده علامه طباطبائی.
- کرلنجر، ف. (۱۳۷۴). **مبانی پژوهش در علوم رفتاری**، ترجمه شریفی، حسن پاشا و نجفی زند، جعفر، تهران: انتشارات آوای نور.

- کرلنجر، ف. و الازارجی، پ. (۱۳۶۶). رگرسیون چند متغیری در پژوهش رفتاری، ترجمه سرایی، حسن، تهران: مرکز نشر دانشگاهی.
- کورمن، آ. (۱۳۷۰). روانشناسی صنعتی و سازمانی، ترجمه شکرشکن، حسن، تهران: انتشارات رشد.
- کوزر، ل. (۱۳۶۹). زندگی و اندیشه بزرگان جامعه شناسی، ترجمه تلاقی، محسن، انتشارات علمی.
- کوکلان، ه. (۱۳۷۰). مقالاتی درباره رفتار و انگیزش، تهران: انتشارات مرکز آموزش و مدیریت دولتی.
- کوئن، ب. (۱۳۷۲). مبانی جامعه شناسی، ترجمه توسلی، غلامعباس و فاضل، رضا، تهران: انتشارات سمت.
- کیم، ج. و ان، چ. (۱۳۷۸). کاربرد تحلیل عاملی در پژوهش اجتماعی همراه با دستوره‌های نرم افزار SPSS، ترجمه کوثری، مسعود، تهران: انتشارات سلمان.
- گیدنز، آ. (۱۳۷۴). جامعه شناسی، ترجمه صبوری کاشانی، منوچهر، تهران: انتشارات نی.
- محمدی، م. (۱۳۷۶). کار خلاقیت و کنش اجتماعی، فصلنامه پژوهش، سال دوم، شماره ۵.
- مشبکی، ا. (۱۳۷۶). رابطه تعهد و وجدان کاری با تحول اداری، فصلنامه پژوهش، سال دوم شماره ۵.
- مندارس، ه. (۱۳۶۹). مبانی جامعه شناسی، ترجمه پرهام، باقر، انتشارات امیرکبیر.
- مورهد، ج. و گریفی. (۱۳۷۴). رفتار سازمانی، ترجمه الوانی، سید مهدی و معمارزاده، غلامرضا، تهران: انتشارات مروارید.
- میچل ترنس، (۱۳۷۳). مردم در سازمانها، ترجمه شکرشکن، حسین، تهران: انتشارات رشد.
- وبر، م. (۱۳۷۴). اقتصاد و جامعه، ترجمه منوچهری، عباس و دیگران، انتشارات مولی.
- هومن، ح. (۱۳۶۸). پایه‌های پژوهش در علوم رفتاری، انتشارات سلسله.

پایان نامه‌ها

- افقی، ن. (۱۳۷۶). سنجش میزان رضایت مردم از سازمان‌های اداری گیلان و عوامل موثر بر آن، کارشناس ارشد (پژوهش علوم اجتماعی)، دانشگاه فردوسی مشهد.

- برقی، ا. (۱۳۷۶). بررسی مؤثر بر رضایت شغلی معلمان استثنایی مشهد، کارشناسی ارشد (روانشناسی تربیتی) دانشگاه علامه طباطبایی تهران.
- جعفری، ف. (۱۳۸۵). مقایسه تطبیقی عوامل مؤثر بر انگیزه پیشرفت در بین طبقات کارگر و متوسط، کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید بهشتی.
- حیدری چروده، م. (۱۳۷۶). بررسی تطبیقی کارآمدی سازان مدارس غیرانتفاعی و دولتی مشهد، کارشناس ارشد (پژوهش علوم اجتماعی)، دانشگاه فردوسی مشهد.
- طالبان، م. ر. (۱۳۷۴). تحلیل اجتماعی از خشنودی شغلی مطالعه موردی، کارشناسی ارشد (جامعه‌شناسی)، دانشگاه تربیت مدرس تهران.
- علیشاهی بجستانی، م. (۱۳۷۶). بررسی میزان رضایت شغلی دبیران بچستان و عوامل مؤثر بر آن، کارشناسی ارشد، (پژوهش علوم اجتماعی)، دانشگاه فردوسی مشهد.
- قدیمی، م. (۱۳۸۰). بررسی میزان بیکانگی از کاربرد ساختار نظام اداری، رساله دکتری (جامعه‌شناسی)، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات.
- محمدی، م. (۱۳۷۸). بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی دبیران شهر بجنورد، کارشناسی ارشد، (جامعه‌شناسی) دانشگاه آزاد تهران.
- مرادخانی، ا. (۱۳۷۴). بررسی جامعه‌شناختی روابط اجتماعی - اقتصادی مردم ژاپن، کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال.
- وحیدی، م. (۱۳۷۹). بررسی میزان رضایت شغلی کارکنان بنیاد شهید خراسان و عوامل مؤثر بر آن، کارشناسی ارشد (پژوهش علوم اجتماعی)، دانشگاه فردوسی مشهد.

انگلیسی

- Argyle, M. (1972). The social psychology of work. London: pen guin.
- Feldman, D. C., Arnold, H. J. (1988). Orgnitional behaviou. second printing Singapore: McGrawhill, Book compony,
- Gruneberg. (1980). The happy worker, American Journal of sociology, Vol 86.
- Habermas, J. (1970). Toward a Rratinal society, Bostin: Beacon press,
- Hamilton, P. (1983). Talcott parsons, Routledsf, first published.
- Harold, K. (1989). Stastical concepts for the behavioral sciences Boton, Allyn Bacon.

- Hoy, W, & Miskel, C. Q. (1978), Educational Administration New York, the free press.
- Hurlbret, J. S. (1991). Social Networks, and job satisfaction, work and occupation: An International sociological Journal 18(4).
- Kalleberg, A. (1977). Work values and job Rewards, American sociological Review, vol 42.
- Ollman, B. (1976). Alienation, and Cambridge: University press.
- Robbins, S. (1993). organizational behavior, sixth Edition prentice-Hall international Edition,P:177.
- Ross, C. E. (1992). Education, control at work and job satisfaction, social science research, Vol 21.
- Vandenberg, R. J. (1992). Examining the causal order of job satisfaction and organizational commitment, Journal of management Vol 18.
- Eiss, R. S, (1954). Processes of organization, survey Research center: institute for social Research, University of Michigan, Ann/Arbor, p.2.
- Wexley, K. and Yuki, G. (1984). Organizational behavior and personnel psycholighy, IRWIN, HomeWood, Illinois.

Archive of SID