

Depiction of Health

2016; 6(4): 23-31

<http://dohweb.tbzmed.ac.ir>

Factors Affecting the Work Alienation in Employees of East Azerbaijan Health Insurance Organization

Mansoor Yousefi¹, Akbar Azizi-Zeinalhajlou*²

Article Info:

Article History:

Received: 2015/08/17

Accepted: 2015/09/13

Published: 2016/03/10

Keywords:

Work Alienation
Job Satisfaction
Job Characteristics
Organizational Justice
Social Effectiveness
Social Trust
Social Satisfaction

Abstract

Background and Objectives: Work alienation is related with negative consequences on the employees and the organization's efficiency. Persons, who experience alienation, have problems with their family, society and even themselves. Their physical and mental health is threatened. To avoid the disadvantages of the work alienation, organizations need to identify factors affecting the work alienation. The aim of this study was to identify factors affecting the work alienation in employees of East Azerbaijan province health insurance organization.

Material and Methods: This study was a descriptive cross sectional survey. The study population consisted of all employees of the East Azerbaijan health insurance organization. The sample size of the study was determined 143 people in accordance with the Cochran's sample size formula. The sample size was chosen randomly. Preliminary data were obtained by a standardized questionnaire. In order to gather the data, the Persian version of Job Alienation (Boeree, 2001), organizational justice questionnaire of Niehoff and Moorman (1993) and Minnesota's job satisfaction (1967) questionnaires were used. Social trust, social efficacy and social satisfaction were measured by a researcher-made questionnaire. The validity of the questionnaires was approved and the questionnaires reliability with Cronbach's Alpha was obtained higher than 0.70. The collected data were analyzed by statistical methods of T-test, Kolmogorov-Smirnov Tests, Pearson's correlation coefficient and regression analysis by SPSS-16 (Chicago, IL, USA).

Results: Findings showed that the average work alienation in women was significantly higher than men ($P=0.015$) but not significantly different at different levels of education. Work alienation was significantly reduced by increasing age ($P=0.045$) and it was significantly lower in married people than singles ($P=0.018$). The findings indicated significant negative impact of social satisfaction ($P<0.001$), job satisfaction ($P<0.001$), social trust ($P<0.001$), job characteristics ($P=0.003$), social efficacy ($P<0.001$) and organizational justice ($P=0.017$) on the work alienation. Social satisfaction was the most effective variable ($R^2=26.2\%$) and social trust had the least impact on reducing the work alienation ($R^2=1.13\%$).

Conclusion: According to the study findings, the work alienation is a function of social satisfaction, job satisfaction, social trust, job characteristics, organizational effectiveness and social justice. In order to reduce the work alienation, it is necessary to strengthen the mentioned components between staff.

Citation: Yousefi M, Azizi-Zeinalhajlou A. Factors Affecting the Work Alienation in Employees of East Azerbaijan Health Insurance Organization. *Depiction of Health* 2016; 6(4): 23-31.

1. East Azerbaijan Health Insurance Organization, Tabriz, Iran

2. Tabriz Health Services Management Research Centre, Tabriz University of Medical Sciences, Tabriz, Iran (Email: akbar.azizi1355@yahoo.com)



بررسی عوامل مؤثر بر بیگانگی از کار در کارکنان اداره کل بیمه سلامت استان آذربایجان شرقی

منصور یوسفی^۱، اکبر عزیزی زین الحاجلو^{۲*}

چکیده

زمینه و اهداف: بیگانگی از کار با پیامدهای منفی کارایی در سطح کارکنان و سازمان مرتبط است. اشخاصی که بیگانگی از کار را تجربه می‌کنند با افراد خانواده، جامعه و حتی خود مشکل دارند و سلامت جسمی و روانی آنان مورد تهدید قرار می‌گیرد. سازمان‌ها جهت در امان ماندن از مضرات بیگانگی از کار، نیازمند شناسایی عوامل مؤثر بر بیگانگی از کار می‌باشند. هدف تحقیق حاضر، شناسایی عوامل مؤثر بر بیگانگی از کار در کارکنان اداره کل بیمه سلامت استان آذربایجان شرقی می‌باشد.

مواد و روش‌ها: نوع مطالعه توصیفی-تحلیلی (پیمایشی) و از حیث هدف کاربردی می‌باشد. ابزار جمع‌آوری داده‌ها نسخه فارسی و اعتباریابی شده پرسشنامه‌های استاندارد بیگانگی از کار بوئر (Boeree)، عدالت سازمانی ادراک شده نیهوف و مورمن (Niehoff & Moorman)، رضایت شغلی مینه‌سوتا (Minnesota) و در نهایت برای سنجش اعتماد اجتماعی، اثر بخشی اجتماعی و رضایت اجتماعی از ابزار محقق ساخته استفاده شده است. جامعه آماری تحقیق شامل کارکنان اداره کل بیمه سلامت آذربایجان شرقی می‌باشد. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران (Cochran) ۱۴۳ نفر برآورد گردیده و نمونه‌گیری به صورت تصادفی صورت گرفته است. تحلیل داده‌های آماری با نرم افزار SPSS18 و استفاده از آزمون‌های آماری تی (T test)، کالموگراف-اسمیرنوف (kolmogorov-smirnov)، همبستگی و در نهایت تحلیل رگرسیون انجام یافته است.

یافته‌ها: یافته‌ها نشان داد میانگین بیگانگی از کار در زنان به شکل معناداری بیشتر از بیگانگی از کار در مردان بوده ($P=0.015$) ولی در سطوح مختلف تحصیلات تفاوت معناداری نداشته است. افزایش سن به شکل معناداری سبب کاهش بیگانگی از کار شده ($P=0.045$) و بیگانگی از کار در افراد متأهل به شکل معناداری کمتر از افراد مجرد بوده است ($P=0.018$). یافته‌های تحقیق نشانگر تأثیر معکوس و معنادار متغیرهای رضایت اجتماعی ($P<0.001$)، رضایت شغلی ($P<0.001$)، اعتماد اجتماعی ($P<0.001$)، ویژگی‌های شغلی ($P=0.003$)، اثر بخشی اجتماعی ($P<0.001$) و عدالت سازمانی ($P=0.017$) بر بیگانگی از کار می‌باشد. همچنین رضایت اجتماعی بیشترین تأثیر ($R^2=26.2\%$) و اعتماد اجتماعی کمترین تأثیر را بر کاهش بیگانگی از کار ($R^2=1.13\%$) داشته است.

نتیجه‌گیری: با توجه به یافته‌های تحقیق، بیگانگی از کار تابعی از رضایت اجتماعی، رضایت شغلی، اعتماد اجتماعی، ویژگی‌های شغلی، اثر بخشی اجتماعی و عدالت سازمانی می‌باشد و برای کاهش بیگانگی از کار لازم است در جهت تقویت مؤلفه‌های مذکور در بین کارکنان سازمان همت گماشت.

کلیدواژه‌ها: بیگانگی از کار، رضایت شغلی، ویژگی‌های شغلی، عدالت سازمانی، اثر بخشی اجتماعی، اعتماد اجتماعی، رضایت اجتماعی

یوسفی م، عزیزی زین الحاجلو ا. بررسی عوامل مؤثر بر بیگانگی از کار در کارکنان اداره کل بیمه سلامت استان آذربایجان شرقی. تصویر سلامت ۱۳۹۴؛ ۶(۴): ۳۱-۲۳.

۱. کارشناس ارشد مدیریت اجرایی، اداره کل بیمه سلامت استان آذربایجان شرقی، تبریز، ایران

۲. کارشناس ارشد پژوهش اجتماعی، مرکز تحقیقات مدیریت خدمات بهداشتی درمانی دانشگاه علوم پزشکی تبریز، تبریز، ایران

(Email: akbar.azizi1355@yahoo.com)

نویسنده (نویسندگان). این اثر به عنوان یک مقاله دسترسی آزاد تحت مجوز Creative Commons Attribution License توسط تصویر سلامت منتشر گردیده است. استفاده‌های غیر تجاری از این اثر به شرط ارجاع صحیح به اثر اصلی مجاز است.

مقدمه

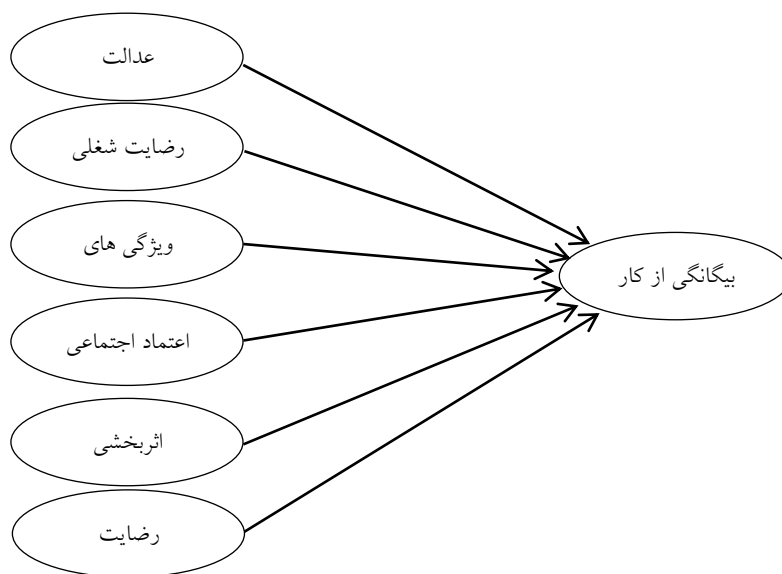
مفهوم کار را باید در رابطه پویای انسان و طبیعت جستجو کرد. بنای تمدن بشری، توسعه ساختارهای اجتماعی، سیاسی، توسعه صنعت و فناوری، ایجاد مهارت‌های پیشرفته بشری همه در گرو بروز خلاقیت، استعدادها و توانایی‌های بشری است که طی قرن‌ها از طریق فرآیند کار به ظهور می‌رسد. کار اهمیت زیادی در زندگی بشر دارد. اگر فرد با کار ناسازگار باشد؛ تبعات منفی بسیاری در رفتار و شخصیت فرد می‌گذارد. اگر کار برای فرد انجام دهنده «امری خارجی» تلقی شود، در معنای خاص کلمه، کاری از خود بیگانه کننده است. کار مبتنی بر از خودبیگانگی، در همه اشکال آن ممکن است نتیجه سوئی در شخصیت و رفتار فرد برجای گذارد (۱). بیگانگی یکی از مفاهیم اساسی در جامعه‌شناسی است که مورد توجه بسیاری از اندیشمندان می‌باشد (۲). از خودبیگانگی از نتایج مهم و بارز جامعه‌پذیری ناموفق در سطح افراد و اجتماعی کردن نامطلوب و غیرکارآمد در سطح نهادها و سازمان‌هاست که نشان دهنده انفصال فرد از نظام باورها، ارزش‌ها، هنجارها و الگوهای عمل، اهداف سازمانی و انتظارات جمعی است (۳). از خودبیگانگی شغلی از جمله حالت‌های روان‌شناختی است که بروز آن به دلیل دارا بودن مؤلفه‌های بیهودگی، بی‌زاری از جامعه، بی‌هنجاری، ناتوانی، بی‌زاری از کار و انزوای اجتماعی می‌تواند بر تمام ابعاد وجودی فرد و سازمانی که به آن تعلق دارد سایه افکند (۴). بارزترین دیدگاه و نظریه در رابطه با بیگانگی از کار را می‌توان در آثار کارل مارکس مشاهده کرد (۵). از دیدگاه مارکس (Marx) از خود بیگانگی به وضعی اطلاق می‌شود که در آن، انسان‌ها تحت چیرگی نیروهای خودآفریده‌شان قرار می‌گیرند و این نیروها به‌عنوان قدرت‌های بیگانه در برابرشان می‌ایستند (۶). بیگانگی کاری نوعی حس شناختی است که به جدایی فرد از کار و محیط کاری اشاره دارد و این به معنای عجین نشدن با شغل و هویت سازمانی است (۷). بیگانگی واقعیت شایع زندگی کاری حتی در سطوح خدمات حرفه‌ای است. بیگانگی از کار تناقض میان ماهیت نقش کار و ماهیت انسانی است و زمانی به وجود می‌آید که افراد کنترلی بر فرآیند تولید یا کار خود نداشته باشند. بنابراین نتوانند خود را در محیط کار اظهار کنند. بیگانگی از کار موجب کاهش انگیزه شغلی می‌شود (۸). بیگانگی از کار موجب از هم پاشیدگی ساخت اجتماعی می‌گردد و تداوم حیات جامعه را به خطر می‌اندازد. جامعه‌ای که در آن افراد توجهاتی برای زندگی و عمل خود ندارند (بی‌معنایی و بیهودگی) و دچار بی‌زاری اجتماعی شده‌اند به توسعه نمی‌رسند (۹). این موضوع در سازمان‌های بزرگ بسیار حائز اهمیت است؛ چنانچه که در تحقیقی از شرکت‌های دولتی انجام شده است بیگانگی از کار در این‌گونه شرکت‌ها به‌عنوان یکی از مهمترین عوامل تهدیدکننده رونق کار مطرح شده است (۱۰). بیگانگی از کار پدیده‌ای تاریخی است که از آنچه مارکس تناقض‌های ذاتی سرمایه‌داری

می‌داند ناشی می‌شود. این تناقض‌ها در تقسیم‌های طبقاتی که در این نظام اقتصادی پدیدار می‌گردند، آشکار می‌شود. مارکس تأثیر سرمایه‌داری را بر رفاه روانی نیروی کار مورد توجه قرارداد و بیگانگی از کار را چنین تعریف کرد: از دست دادن کنترل بر کار و محصولات آن، جدایی کارگر از کار و همکارانش. بعدها جامعه‌شناسان این مفهوم را گسترش داده و بیگانگی را به عنوان مجموعه‌ای از احساسات ناخوشایند نسبت به کل جامعه در نظر گرفتند (۸).

مطالعه کارگر مزین (۱۳۸۵) که بین برخی ابعاد بیگانگی از کار همچون، احساس بی‌هنجاری، احساس بی‌معنایی و بی‌مفهومی کار و بهره‌وری نیروی کار رابطه‌ی معنادار و معکوس وجود دارد. بدین معنا که هر چه احساس بی‌هنجاری و بی‌معنایی و بی‌مفهومی کار افزایش یابد، از بهره‌وری نیروی کار کاسته خواهد شد (۱۱). طبق نتایج مطالعه بهمنش (۱۳۸۲) بر روی کارکنان شرکت راه آهن جمهوری اسلامی ایران؛ بیش از ۵۸ درصد جمعیت مورد مطالعه، بیگانگی از کار بالا و ۱۵ درصد بیگانگی از کار در حد پائین داشته‌اند. همچنین کنترل و نظارت شدید، تضاد و تعارض بین کارکنان، عدم اعتماد به کارکنان در انجام امور و پاداش‌دهی نامناسب به ترتیب بیشترین تأثیر را بر بیگانگی از کار داشته است (۱۲). مطالعه‌ای دیگر در بین کارکنان پتروشیمی شهرستان بندر ماهشهر نشان داد؛ میانگین میزان از خودبیگانگی مردان نسبت به زنان بیشتر بوده و متغیرهای مستقل پایگاه اقتصادی - اجتماعی کارکنان، رضایت شغلی، مشارکت شغلی، عدالت سازمانی و همچنین امنیت شغلی به‌عنوان عوامل تأثیرگذار بر روی متغیر وابسته بیگانگی از کار تأثیر معناداری دارند (۱۰). بر طبق مطالعه‌ای دیگر عواملی از قبیل؛ عدم درک معنای کار، عدم قابلیت کار برای اظهار وجود، مناسب نبودن جو چالش و خلاقیت در محیط کار، کیفیت پایین روابط کاری و ویژگی ساختاری تمرکز در سازمان به ترتیب مهم‌ترین و مؤثرترین عوامل پیش‌بینی کننده بیگانگی از کار بوده‌اند (۱۳). مطالعه عنبری و همکاران (۱۳۹۳) بر روی کارکنان یک صنعت خودروسازی نشان داد که بین توان بالقوه انگیزشی و تمام ابعاد آن با رضایت شغلی ارتباط معناداری وجود دارد (۱۴). بررسی‌های صورت گرفته در بین معلمان ایالات متحده نشان داد که بیش از یک سوم معلمان در صورت داشتن حق انتخاب شغل جدید، شغل معلمی را انتخاب نخواهند کرد. معلمان مورد مطالعه به دلیل این‌که از کار آن‌ها قدردانی نمی‌شود، دچار احساس خودبیگانگی از کار بوده‌اند (۱۵). مطالعه‌ای دیگر در امریکا نشان داد که هرچه تأکید بر موازین و مقررات اداری شدیدتر باشد، به همان اندازه احساس بیگانگی از کار نزد فرد افزایش می‌یابد (۱۶). بر اساس تحقیق کلایفورد (Clifford) و مک‌کی (mackay)، دو عامل اختلاف طبقاتی و اختلافات فرهنگی در ایجاد بیگانگی از کار مؤثر بوده‌اند (۱۷).

مدل مفهومی تحقیق: در تحقیق حاضر تأثیر عوامل عدالت سازمانی بر اساس نظریه نیهوف و مورمن (Niehoff & Moorman, 1993)، ویژگی‌های شغلی بر اساس نظریه هاگمن و اولدهام (Hackman & Oldham, 1976)، رضایت شغلی بر اساس نظریه مینه سوتا (Minnesota, 1976)، رضایت اجتماعی بر اساس نظریه میلان (Millan, 2004)، اثربخشی اجتماعی و اعتماد اجتماعی بر اساس نظریه جانسون (Johnson, 1993) و بیگانگی از کار بر طبق نظریات بوئر (Boeree, 2001) سنجیده شده است. مدل مفهومی تحقیق حاضر به شرح زیر می‌باشد (شکل ۱).

بیگانگی از کار با توجه به تأثیراتی که بر سلامت روحی و فردی، کارایی و بهره‌وری سازمانی دارد از جمله مباحثی است که مورد توجه صاحب‌نظران مدیریت و سازمان قرار گرفته است، لذا سازمان بیمه سلامت استان آذربایجان شرقی جهت داشتن کارکنانی سالم، خلاق و داشتن بهره‌وری، سعی در سنجش بیگانگی از کار و شناسایی عوامل مؤثر بر بیگانگی از کار و فهم نوع رابطه این عوامل با بیگانگی از کار می‌باشد تا با علم و آگاهی، بتواند راهکارهای لازم برای برطرف کردن ضعف‌های موجود را داشته باشد.



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق

شغل تعریف می‌کند (۲۰). به این معنا که اگر شغل شرایطی مطلوب را برای فرد فراهم کند، فرد از شغلش رضایت خواهد داشت؛ اما اگر شغلی برای فرد رضایت و لذت مطلوب را فراهم نکند فرد شروع به مذمت شغل کرده و در صورت امکان شغل خود را ترک خواهد کرد.

ویژگی های شغلی: پیش درآمد نگرش ویژگی‌های شغل مطالعات ترنر و لارنس (Turner and Lawrence) بود. آن‌ها به منظور سنجش واکنش کارکنان در برابر شغل‌های مختلف یک پروژه بزرگ را به مورد اجرا گذاردند. ایشان عقیده داشتند که کارکنان شغل‌های پیچیده و پر تلاش را به شغل‌های یکنواخت و کسالت آور ترجیح می‌دهند و معتقدند که پیچیدگی شغل، رضایت و حضور کارکنان را به دنبال خواهد داشت (۲۱).

ویژگی های شغل اشاره به چگونگی فعالیت‌ها، وظایف، تکالیف و ابعاد مختلف یک شغل دارد. بعضی از مشاغل، متعارف و جاری هستند و فعالیت‌های آن‌ها تکراری می‌باشند و بعضی

عدالت سازمانی: تحقیق در زمینه عدالت سازمانی تاریخ طولانی دارد و صاحب‌نظران طبقه‌بندی‌های مختلفی از عدالت سازمانی را مطرح نموده‌اند. عدالت سازمانی عبارت است از مطالعه برابری در کار (۱۸). مطالعه در مورد عدالت با کار آدامز (Adams, 1963) بر روی تئوری برابری آغاز شد. آدامز در این کار بر انصاف درک شده از پیامدها که همان عدالت توزیعی است، تأکید نمود (۱۹).

رضایت شغلی: رضایت شغلی عاملی مهم برای افزایش کارایی و نیز رضایت فردی در سازمان تلقی می‌شود. مدیران به شیوه‌های مختلف مترصد افزایش رضایت شغلی کارکنان خود هستند. فرد با توجه به اهمیتی که عوامل مختلف نظیر: درآمد، جایگاه اجتماعی شرایط محیط کار و ... برای او دارند میزان معینی از رضایت شغلی دارا خواهد بود. فیشر و هانا (Fisher & Hanna, 1939) رضایت شغلی را عاملی روانی قلمداد کرده و آن را به صورت نوعی سازگاری عاطفی با شغل و شرایط

اوضاع فردی حاکی از نگرش فرد نسبت به وضع زندگی خود است. این نوع رضایت، به میزان رضایت فرد از سلامت فردی، وضع مالی، شانس و اقبال، وضعیت سکونت، جو خانوادگی و... او وابسته است (۲۶). رضایت از اوضاع اجتماعی نیز مبین نگرش نسبت به محیط اجتماعی است که با سایر مردم در آن زندگی می‌کند. فردینبرگ (Friedenberg) رضایت اجتماعی را با احساس بیگانگی در افراد ارتباط داده و مثبت نبودن نتیجه یک عمل را نارضایتی تلقی می‌کند. بنظر وی بیگانگی افراد نسبت به مسائل اجتماعی تحت تأثیر میزان رضایت اجتماعی است (۲۷).

مواد و روش‌ها

مطالعه حاضر توصیفی-تحلیلی و از حیث هدف کاربردی می‌باشد و به روش پیمایشی انجام شده است. جامعه آماری تحقیق شامل کلیه کارکنان اداره کل بیمه سلامت آذربایجان شرقی (۲۲۶ نفر) می‌باشد. حجم نمونه با استفاده از فرمول حجم نمونه کوکران ۱۴۳ نفر برآورد گردید. برای انتخاب جمعیت نمونه از نمونه‌گیری تصادفی سیستماتیک استفاده شده و ابزار جمع‌آوری داده‌ها، نسخه فارسی پرسشنامه‌های استاندارد بوده است. جهت سنجش بیگانگی از کار از پرسشنامه ۳۰ گویه‌ای بوئر (۲۰۰۱) استفاده شده است که ابعاد بیهودگی، بیزاری از جامعه، ناتوانی، ناهنجاری، بیزاری از کار و انزوای اجتماعی را بر اساس طیف لیکرت می‌سنجد و روایی و پایایی آن در مطالعه مهداد و سوسن آبادی (۱۳۹۰) مناسب ارزیابی شده است (۲۸). برای سنجش عدالت سازمانی از پرسشنامه ۲۰ گویه‌ای نیهوف و مورمن (۱۹۹۳) استفاده شده (۲۹). روایی و پایایی نسخه فارسی این ابزار نیز در مطالعه گل‌پرور و همکاران (۱۳۸۶) مناسب ارزیابی شده است (۳۰). ویژگی‌های شغلی با استفاده از پرسش‌نامه استاندارد ۱۵ گویه‌ای (Motivational Potential Score=MPS) بر اساس نظریه هاگمن و اولدهام (۱۹۷۶) سنجیده شده است (۳۱). این ابزار به بررسی توان بالقوه انگیزشی شغل می‌پردازد (۳۲). این مدل بیان می‌کند که هر چه توان بالقوه انگیزشی شغل در سطح بالاتری باشد انگیزش و رضایت شغلی افراد افزایش می‌یابد (۳۳).

رضایت شغلی با نسخه ایرانی ابزار مینه‌سوتا (۱۹۶۷) سنجیده شده است. این ابزار در اصل پرسشنامه‌ای ۱۰۰ گویه‌ای بوده که در ۲۰ گویه خلاصه شده است (۳۴). پایایی و روایی نسخه فارسی آن در مطالعه نصرآبادی و همکاران (۱۳۸۸) مناسب ارزیابی شده است (۳۵). علاوه بر ابزارهای فوق برای سنجش اعتماد اجتماعی براساس نظریه جانسون (۱۹۹۳)، اثربخشی اجتماعی و رضایت اجتماعی بر اساس نظریه میلان (۲۰۰۴)، از ابزار محقق ساخته استفاده شده است که پایایی و روایی آن در مطالعه پایلوت مناسب ارزیابی شده است. مقدار آلفای کرونباخ محاسبه شده برای هر یک از ابزارهای مورد استفاده به شرح ذیل می‌باشد (جدول ۱).

دیگر غیر معمول؛ بعضی‌ها نیاز به مهارت‌های گوناگون دارند و بعضی دیگر میدان عملی محدود؛ بعضی‌ها کارمند را با واداشتن به تبعیت دقیق از روند ها خسته می‌کنند و بعضی دیگر به کارمندان آزادی عمل برای انجام دادن کار به میل خود می‌دهند.

اعتماد اجتماعی: راس و همکارانش (Ross et al. 2001) یکی از عوامل مرتبط با بیگانگی را اعتماد اجتماعی پایین در جامعه معرفی کرده‌اند (۲۲). به نظر زتومکا (Sztompka) اعتماد اجتماعی پایین در یک جامعه منجر به انزوا و دوری اعضای جامعه از همدیگر شده و میزان بیگانگی اجتماعی را افزایش می‌دهد (۲۳). گامبتا (Gambetta) معتقد است همکاری به میزان فراوانی به اعتماد نیازمند است و اگر بی‌اعتمادی در جامعه وجود داشته باشد همکاری در بین افراد با شکست روبه رو شده، بیگانگی اجتماعی را منجر خواهد شد (۲۴). به اعتقاد جانسون (Johnson) برای ایجاد ارتباط، فرد باید بتواند فضائی آکنده از اعتماد، ایجاد کند که ترس از طرد و دفع شدن را کاهش داده و امید به پذیرش، حمایت و تأیید را ارتقا بخشد. در ایجاد و حفظ اعتماد در روابط دوجانبه، کنش‌های هر دو طرف اهمیت دارد. در یک رابطه مبتنی بر اعتماد (اعتمادکننده و فرد مورد اعتماد) عناصر زیاد از جمله صراحت، صداقت، تمایلات همکاری‌جویانه و اطمینان وجود دارند (۲۵).

اثربخشی اجتماعی: پیرس (Pierce) احساس اثربخشی را حول سه محور نتایج رفتاری (شرکت کردن فرد در انتخابات یا مباحث سیاسی - اجتماعی)، ریشه‌های شخصیتی و همبستگی اجتماعی مورد کاوش قرار داده است (۲۶). اثربخشی اجتماعی احساسی است که طی آن فرد، مطابق با عمل اجتماعی خود در جامعه به ارزیابی توانایی خود پرداخته و میزان اثرگذاری آن را با به اجرا درآوردن یک عمل مشخص می‌کنند. در این مطالعه احساس اثربخشی با دو مؤلفه اثربخشی درونی (Internal Efficacy) و اثربخشی بیرونی (External Efficacy) مورد ارزیابی قرار می‌گیرد. اثربخشی بیرونی احساسی از باورها و اعتقادات افراد است که از محیط اجتماعی او سرچشمه می‌گیرد و اصل تفاهم را در رابطه بین افراد برای اثرگذاری بر عمل اجتماعی موفقیت‌آمیز تحت تأثیر قرار می‌دهد. اثربخشی درونی از تصورات فرد در رابطه با توانایی‌ها یا ضعف درونی او اتخاذ می‌شود. برای سنجش اثربخشی بیرونی از معرف‌های توانایی مردم در درک مسائل اجتماعی، توانایی اثرگذاری آن‌ها بر روی مسائل اجتماعی و کنترل زندگی توسط مردم استفاده شده است. برای اندازه‌گیری این شاخص، از معرف‌های توانایی فرد برای درک مسائل اجتماعی، روبه رو شدن با این مسائل، اثرگذاری و کنترل حوادثی که در پیرامون او رخ می‌دهد، استفاده شده است.

رضایت اجتماعی: اولیور (Oliver) رضایت را یک وضعیت روان‌شناختی تعریف می‌کند که با ارزیابی و انتظار فرد نسبت به موضوع خاصی مرتبط است. عناصر کلیدی این تعریف شامل ارزیابی روان‌شناختی و واکنش عاطفی فرد است. رضایت از

جدول ۱. ضرایب آلفای کرونباخ

ضریب آلفا	تعداد نمونه	تعداد سوال	بیگانگی از کار
۰/۸۹۱	۱۴۳	۳۰	بیگانگی از کار
۰/۹۳۵	۱۴۳	۲۰	عدالت سازمانی
۰/۷۰۷	۱۴۳	۱۵	ویژگی‌های شغلی
۰/۹۵۱	۱۴۳	۲۰	رضایت شغلی
۰/۸۰۰	۱۴۳	۲۴	رضایت اجتماعی
۰/۷۶۹	۱۴۳	۹	اثر بخشی اجتماعی
۰/۸۸۷	۱۴۳	۱۳	اعتماد اجتماعی

بررسی رابطه سن با بیگانگی از کار نشان داد که افزایش سن به شکل معناداری سبب کاهش بیگانگی از کار می‌شود ($P=0.045$). وضعیت تأهل نیز تأثیر معناداری بر بیگانگی از کار داشته به گونه‌ای که بیگانگی از کار در افراد متأهل به شکل معناداری کمتر از افراد مجرد بوده است ($P=0.018$).

همان‌طور که جدول ۲ نشان می‌دهد، کارکنان اداره کل سلامت استان آ. شرقی در هر یک از ابعاد و مؤلفه‌های مختلف بیگانگی از کار وضعیت متفاوتی دارند. بررسی ابعاد بیگانگی از کار نشان داد که؛ تفاوت معناداری در رتبه بندی ابعاد بیگانگی از کار وجود دارد. رتبه بندی ابعاد بیگانگی از کار در بین کارکنان بیمه سلامت آذربایجان شرقی به شرح زیر می‌باشد:

- ۱) بعد انزوای اجتماعی با میانگین ۵.۱۳
- ۲) بعد ناتوانی با میانگین ۳.۸۲
- ۳) بعد ناهنجاری با میانگین ۳.۸۰
- ۴) بعد بیهودگی با میانگین ۲.۸۳
- ۵) بعد بیزاری از جامعه با میانگین ۲.۷۴
- ۶) بعد بیزاری از کار با میانگین ۲.۶۸

تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزار SPSS18 و روشهای آماری توصیفی و استنباطی و آزمون‌های آماری تی، کالموگراف-اسمیرنف، همبستگی و در نهایت تحلیل رگرسیون انجام شده است.

یافته‌ها

بر اساس یافته‌های تحقیق ۴۸۳ درصد (۶۹ نفر) پاسخ‌گویان را مردان و ۵۱/۷ (۷۴ نفر) از پاسخ‌گویان را خانم‌ها تشکیل داده‌اند. میانگین سنی نمونه تحقیق ۴۳.۵ سال بوده، ۱۵/۴ درصد (۲۲ نفر) دارای تحصیلات دیپلم، ۷ درصد (۱۰ نفر) تحصیلات فوق دیپلم، ۶۳/۶ درصد (۹۱ نفر) لیسانس و ۱۴ درصد (۲۰ نفر) تحصیلات فوق لیسانس داشته‌اند.

بررسی رابطه متغیرهای دموگرافیک بر متغیر وابسته بیگانگی از کار نشان داد که در سطح اطمینان ۹۵٪، میانگین بیگانگی از کار در خانم‌ها به شکل معناداری بیشتر از بیگانگی از کار در آقایان می‌باشد ($P=0.015$). و خانم‌ها بیشتر از آقایان به بیگانگی از کار مبتلا می‌شوند. ولی مقایسه میانگین بیگانگی از کار در سطوح مختلف تحصیلات تفاوت معناداری را نشان نداده است.

جدول ۲. بیگانگی از کار و ابعاد آن در نمونه مورد مطالعه کارکنان اداره کل سلامت استان آذربایجان شرقی

میانگین	انحراف معیار	P-Value	CI %95	
			حد پایین	حد بالا
۳/۰۲۰	۰.۵۲۶۷	۰/۶۳۸	-۰/۰۶۶	۰/۱۰۸
۲/۸۳	۰.۷۵۲۱	۰/۰۰۵	-۰/۳۰۲	-۰/۰۵۳
۲/۷۴	۰.۶۱۶۸	۰/۰۰۰	-۰/۳۱۱	-۰/۱۰۸
۳/۸۲	۰.۷۰۰۷	۰/۰۵۵	-۰/۰۰۲	۰/۲۲۹
۳/۸۰	۰.۶۷۹۲	۰/۰۷۸	-۰/۰۱۲	۰/۲۱۳
۲/۶۸	۰.۶۷۴۲	۰/۰۰۱	-۰/۳۰۹	۰/۰۸۶
۵/۱۳	۰.۵۵۷۵	۰/۰۰۰	۰/۴۰۳	۰/۵۸۸

رضایت شغلی، ویژگی‌های شغلی، عدالت سازمانی، اثر بخشی اجتماعی، اعتماد اجتماعی و رضایت اجتماعی با کاهش بیگانگی از کار رابطه معنادار دارد. بررسی رگرسیونی (جدول ۳) نشان داد که هر کدام از متغیرها دارای تأثیر متفاوتی در کاهش بیگانگی از کار هستند. بر اساس ضرایب همبستگی و ضرایب رگرسیون

بررسی روابط متغیرها نشان داد که طبق نظرات پاسخ‌گویان رابطه معکوس و معناداری مابین بیگانگی از کار با هر یک از متغیرهای رضایت شغلی، ویژگی‌های شغلی، عدالت سازمانی، اثر بخشی اجتماعی، اعتماد اجتماعی و رضایت اجتماعی وجود دارد (افزایش در هر یک از متغیرهای شش گانه مورد بررسی

۲. رضایت شغلی ۳. اعتماد اجتماعی ۴. ویژگیهای شغلی ۵. اثربخشی اجتماعی و ۶. عدالت سازمانی.

به دست آمده، متغیرها به ترتیب بیشترین تأثیر در تبیین و برآورد کاهش معنادار بیگانگی از کار عبارتند از ۱. رضایت اجتماعی

جدول ۳. نتایج کلی تحقیق

نتیجه آزمون	رتبه	سطح معناداری	R^2 تعدیل یافته (ضریب رگرسیون)	Beta (ضریب همبستگی)	متغیر وابسته: بیگانگی از کار
					متغیر مستقل
اثر منفی و معنادار	۶	۰/۰۱۷	٪۳۳	-۰/۱۹۹	عدالت سازمانی
اثر منفی و معنادار	۲	۰/۰۰۰	٪۱۷/۴	-۰/۴۲۴	رضایت شغلی
اثر منفی و معنادار	۴	۰/۰۰۳	٪۶/۲	-۰/۲۴۸	ویژگیهای شغلی
اثر منفی و معنادار	۱	۰/۰۰۰	٪۲۶/۲	-۰/۵۱۷	رضایت اجتماعی
اثر منفی و معنادار	۳	۰/۰۰۰	٪۱/۱۳	-۰/۳۷۰	اعتماد اجتماعی
اثر منفی و معنادار	۵	۰/۰۰۰	٪۵/۳	-۰/۲۴۴	اثربخشی اجتماعی

بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های تحقیق در مورد رابطه معکوس و معنادار عدالت سازمانی، ویژگی‌های شغلی و رضایت شغلی با بیگانگی از کار با یافته‌های حسین‌زاده و همکاران (۱۳۹۰) در مطالعه موردی کارکنان پتروشیمی بندر ماهشهر و همچنین مطالعه شرفی و همکاران (۱۳۹۲) در بررسی رابطه ویژگی‌های شغلی و عدالت سازمانی با بیگانگی شغلی در بین کارکنان یک واحد صنعتی بزرگ همخوانی دارد. ولی در مورد بیشتر بودن میزان بیگانگی از کار در زنان در مقایسه با مردان با یافته‌های حسین‌زاده و همکاران (۱۳۹۰) منطبق نمی‌باشد. در مورد وجود رابطه معکوس معنادار میان ویژگی‌های شغلی و از خودبیگانگی شغلی، یافته‌های تحقیق حاضر با یافته‌های بنایی و تنگ (۱۹۹۶) در مطالعه مقایسه ویژگی‌های شغلی، سبک رهبری، و از خود بیگانگی در شرکت‌های دولتی و خصوصی روسیه، مطالعه آیکن و هیج (Aiken & Hage, 2001) در بررسی رابطه بیگانگی با ساختار سازمانی و مقایسه ۱۶ سازمان رفاهی همچنین مطالعه بنایی و همکاران (۲۰۰۴) در پیش‌بینی کننده‌های بیگانگی از کار و تعهد سازمانی در مجارستان همسو می‌باشد. همچنین یافته‌های این پژوهش در مورد رابطه معکوس و معنادار میان عدالت سازمانی و از خودبیگانگی شغلی با مطالعات سیفتین، کامسزم، رمضان و آدن (Seyfettin, Camcesme, Adnen & Ramazan, 2010)، حسین‌زاده (۱۳۸۹)، توسلی (۱۳۸۵) در مطالعه پدیده بیگانگی از کار در ساختار نظام اداری ایران و همچنین متا آنالیز کوهن و همکاران (Cohen et al, 2001) با عنوان نقش عدالت در سازمان‌ها (۱۹) همسو می‌باشد. در خصوص رابطه معنادار و معکوس رضایت اجتماعی، اثر بخشی اجتماعی و اعتماد اجتماعی با بیگانگی از کار نیز یافته‌های ما همخوانی کاملی با یافته‌های گوتربوک و لاندن (Guterbock and London, 1983)، وایزبرگ (Weissberg) و اینگلهارت (Ingelhart)، راس (Ross, 2001)، زتومکا (Szetompka, 1999)، گامبتا (Gambetta, 2000)، باندورا (Bandura, 1986)، فردینبرگ

(Friedenberg, 1983) دارد. همچنین در مورد تأثیر معکوس سن کارکنان بر بیگانگی از کار نیز یافته‌های تحقیق با یافته‌های ساوتسول (Southwell, 2003) دارای همخوانی می‌باشد. طبق یافته‌های مطالعه حاضر بیگانگی از کار تابعی است از رضایت اجتماعی، رضایت شغلی، اعتماد اجتماعی، ویژگی‌های شغلی، اثربخشی اجتماعی و عدالت سازمانی. از بین متغیرهای مذکور بخشی در حوزه عوامل درون سازمانی و بخش دیگر خارج از حوزه سازمان می‌باشد. طبعاً سازمان‌ها در موارد مربوط به حوزه درون سازمانی مانند ویژگی‌های شغلی، عدالت سازمانی و رضایت شغلی دست بازتری داشته و می‌توانند با اعمال سیاست‌ها و اقدامات درون سازمانی مناسب از قبیل بهبود نظام پرداخت، ایجاد فرصت‌های برابر، ایجاد فضای لازم برای مشارکت کارکنان در تصمیم‌سازی‌ها، افزایش نسبی آزادی عمل، شایسته‌سالاری، مناسب‌سازی جو سازمانی، ایجاد فضای همدلی، سبک مناسب رهبری، مناسب‌سازی شرایط فیزیکی محیط کار موجبات افزایش رضایت شغلی، ارتقای عدالت سازمانی و بهبود ویژگی‌های شغلی، توان بالقوه‌انگیزی و رضایت شغلی را فراهم آورده و با کاهش حس بیگانگی شغلی کارکنان خود، ارتقای کارایی و بهره‌وری را برای سازمان به ارمغان آورند.

تضاد منافع

این اثر حاصل پایان‌نامه دانشجویی با عنوان بررسی عوامل اقتصادی، اجتماعی موثر بر بیگانگی از کار در اداره کل بیمه سلامت استان آذربایجان شرقی، در دانشگاه آزاد اسلامی بناب با کد پایان نامه ۱۴۴۲۱۲۱۵۹۳۱۰۲۵ جهت اخذ کارشناسی ارشد رشته مدیریت اجرایی بوده است. پایان نامه مورد حمایت مالی سازمان بیمه سلامت بوده است.

تقدیر و تشکر

فروزان رئیس محترم اسناد پزشکی اداره کل بیمه سلامت استان بهره‌مند بودهایم و مراتب تشکر را اعلام می‌داریم. همچنین از مشارکت کلیه همکاران اداره کل بیمه سلامت تشکر و قدرردانی می‌شود.

نویسنده‌گان مراتب قدردانی خود را از کلیه همکاری‌های به‌عمل آمده، خصوصاً از زحمات دکتر رحیمی جهت راهنمایی پایان نامه اعلام می‌دارند. در مطالعه حاضر از حمایت‌های معنوی و مشاوره‌های ارزشمند دکتر مجیدی مدیر کل محترم و دکتر

References

1. Tavassoli G, Qadimi M. Studying the level of job-alienation in the structure of official system in Iran. *Journal of human sciences*. 2001(30):87-115. [Persian]
2. Iman MT, Ghaedi H. A study of the factors contributing to students' political alienation (case study: Shiraz University). *Journal of Social Sciences (Biannual)*. 2010;1(2):79-104. [Persian]
3. Zaki MA. Social alienation of youth (A case study: Girl and boy students of the university of Isfahan). *Yoth, culture and society research*. 2010(3):25-51. [Persian]
4. Mehdad A. *Industrial and organizational psychology*. 1st ed. Tehran: Jungle Poblcation; 2013. 424 p. [Persian]
5. Jan Alizadeh M, Hosseini Frizhendi AAG. Description of bureaucracy structure of the university and job-alienation of its staff. *European Online Journal of Natural and Social Sciences*. 2014;2(3 (s)):pp. 2567-75. [Persian]
6. Coser L. *Masters of sociological thought*. 15 ed. Tehran: Elmi publications; 2009. 84 p. [Persian]
7. Ashforth BE. Climate formation: Issues and extensions. *Academy of management review*. 1985;10(4):837-47.
8. Banai M ,Reisel WD, Probst TM. A managerial and personal control model: predictions of work alienation and organizational commitment in Hungary. *Journal of International Management*. 2004;10(3):375-92.
9. Kaldi A, Safipour J. Sociological analysis of alienation among students. *Knowledge*. 2002;3(9):149-80. [Persian]
10. Hosseinzadeh A, Bagheri M, Bakhtiarizadeh F. A Study on Socio – Economic Factors on the Elination of Work Among Personnels in Petrochemistry Company of Bandar-e- mahshahr. *Journal of Applied Sociology*. 2011;22(2):167-184. [Persian]
11. Kargar A. Alienation from work and its impact on labor productivity. *Work and Society*. 2006(69&70): 88-93. [Persian]
12. Behmanesh M. Factors affecting the alienation of work in the Islamic Republic of Iran Railway Company. Rudehen: Islamic Azad University Rudehen branch; 2003. [Persian]
13. Goodarzvand M, Noyan A, Alavi F. Factors affecting the alienation of work, relationships and strategies. *New approach in educational management*. 2014;5(17):55-80. [Persian]
14. Anbari Z, Rahmani A, Abbasinia M, Ahmadnezhad I, Sadeghian M, Asghari M, et al. The effect of Job Characteristics Model (JCM) on job satisfaction in the automotive industry. *Iran Occupational Health Journal*. 2014;11(3):71-81. [Persian]
15. Levinson D, Cookson P, Sadovnik A. *Education and sociology: An encyclopedia*: 1st ed. New York: Routledge Falmer; 2002. 659 p
16. Aiken M, Hage J. Organizational alienation: A comparative analysis. *American Sociological Review*. 1966:497-507.
17. Rastegar A, Kaveh M, Mohammadi M. Social capital and alienation from work (A case study of elementary education teachers in Tehran). *Social development and welfare planning*. 2014;19(19):203-51. [Persian]
18. Cropanzano R, Chrobot-Mason D, Rupp DE, Prehar CA. Accountability for corporate injustice. *Human Resource Management Review*. 2004;14(1):107-33.
19. Cohen-Charash Y, Spector PE. The role of justice in organizations: A meta-analysis. *Organizational behavior and human decision processes*. 2001;86(2):278-321.
20. Koushki S, Houman HA, Zahedi S. Relationship of Personality Features with Teachers' Job Satisfaction Factors. *Journal of Shiraz University*. 2011(33):8-26. [Persian]
21. Griffin M. *Organizational behavior*. Tehran. 1st ed. Tehran: Morvarid Publication; 2003. 571 p.
22. Ross CE, Mirowsky J, Pribesh S. Powerlessness and the amplification of threat: Neighborhood disadvantage, disorder, and mistrust. *American sociological review*. 2001:568-91.
23. Sztompka P. *Trust: A sociological theory*: Cambridge University Press; 1999.
24. Levi M. Review of Trust: Making and Breaking Cooperative Relations. *Public Choice*. 1991;71(1/2):120-2.

25. Ketabi M, Adibi Sedhe M, Ghasemi V, Sadeghi Dehchshme S. Estimating the social trust and influencing factors on it in the centers of cities of Chaharmahal-va-Bachtyari province. *Journal of Applied Sociology*. 2011;21(4):97-122. [Persian]
26. Banifateme H, Rasoliz Z. The Study of Social Alienation among the Students of Tabriz University and Related Factors. *Journal of Applied Sociology*. 2011;22(1):1-26. [Persian]
27. Friedenberg EZ. *Coming of age in America: Growth and acquiescence*. 1 ed. New York: Random House; 1967. 300p
28. Sharafi L, Mehdad A, Aminolahe F. The Relationship of Job Characteristics and Organizational Justice Dimensions with Job Alienation Knowledge & Research in Applied Psychology. 2013;14(3):51-9. [Persian]
29. Niehoff BP, Moorman RH. Justice as a mediator of the relationship between methods of monitoring and organizational citizenship behavior. *Academy of Management journal*. 1993;36(3):527-56.
30. Golparvar M, Nasri M, Malekpour M. The roles of participation to decision making, job involvement, job alternatives and ... on perceived organizational justice in teachers of special schools in Isfahan. *Curriculum planning knowledge & research in educational sciences*. 2007;21(15):25-46. [Persian]
31. Hackman JR, Oldham GR. Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational behavior and human performance*. 1976;16(2):250-79.
32. Faraji O, Pourreza A, Hosseini M, Arab M, Akbari F. Role and effect of the job characteristic model (JCM) on job satisfaction. *Journal of School of Public Health and Institute of Public Health Research*. 2008;6(2):31-8. [Persian]
33. Loher BT, Noe RA, Moeller NL, Fitzgerald MP. A meta-analysis of the relation of job characteristics to job satisfaction. *Journal of applied Psychology*. 1985;70(2):280.
34. Weiss DJ, Dawis RV, England GW. *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Minnesota studies in vocational rehabilitation. 1967; 22: 120.
35. Bakhtira Nasrabadi HA, Rajaeipour S, Salimi GA, Taherpour F, Mohammad P. Relation between the job content and job satisfaction of Isfahan iron mill co. staff members. *Journal of executive management*. 2009;9(33):57-66. [Persian]