

collectivist cultures", *International Journal of Psychology*, 37(6), 333-342.

Grondona, M. (2000), "A cultural typology of economic development." In L. E. Harrison and S. P. Huntington (Eds.), *Culture Matters: How Values Shape Human Progress?*, New York: Basic Books, pp. 44-59.

Harrison, L. E. (2000), "Promoting progressive cultural change," In L. E. Harrison, and S. P. Huntington (Eds.), *Culture Matters: How Values Shape Human Progress*, New York: Basic Books, pp. 296-307.

Inglehart, R. (1977), *The Silent Revolution*, Princeton: Princeton University Press.

Inglehart, R. (1997), *Modernization and Post modernization: Cultural, Economic and Political Change in 43 Societies*, Princeton: Princeton University Press.

Kaldi, A. (1992), *Modernization and Social Change in Iran: A Study of the Values of Tehran Sidents Who Have Studied Abroad*, Dublin: University of Ireland (PhD. Thesis in sociology), Cited in: Iranian Information and Documentation Center: Dissertation Abstracts of Iranian Graduates Abstract, Vol. 2, No. 2, summer 1996.

Lin, N. (1976), *Foundations of Social Research*, New York: Mc Graw-Hill.

Parsons, T. & Shils, E. A. (1962), "Values, motives and systems of action," (pp. 47-109), In Parsons, T. & Shils, E. A. (Eds.), *Toward a General Theory of Action*, Cambridge: Harward University Press.

Platow, M. J. & Shave, R. (2001), "Social value orientations and the expression of achievement motivation", *The Journal of Social Psychology*, 135(1), 71-81.

Struch, Naomi; Shalom H. Schwartz & Willem A. Van Der Kloot (2002), "Meanings of basic values for women and men: A cross-cultural analysis", *Personality and Social Psychology Bulletin*, Vol. 28, No. 1, January 2002, pp. 16-28.

اصغر میرفردی، استادیار گروه علوم اجتماعی دانشگاه یاسوج است.

a.mirfardi@gmail.com

بررسی رابطه بین میزان رعایت هنجارهای اجتماعی و...

مجله جامعه‌شناسی ایران، دوره یازدهم، شماره 2

## بررسی رابطه بین میزان رعایت هنجارهای اجتماعی و میزان رضایت شغلی

(مطالعه موردی: معلمان شهر مشهد)

مسعود حاجی‌زاده میمندی، اکبر زارع شاه‌آبادی، محمود لعل‌سجادی

**چکیده :** هنجارهای اجتماعی، مقررات و انتظاراتی هستند که از طریق آن جامعه رفتار اعضای خود را هدایت می‌کند. رعایت هنجارهای اجتماعی موجب افزایش حمایت اجتماعی، همکاری و مشارکت در فعالیت‌ها و در نتیجه بهبود اوضاع سازمان و بالطبع رضایت شغلی افراد می‌گردد. هدف مقاله حاضر بررسی رابطه بین رعایت هنجارهای اجتماعی و رضایت شغلی در معلمان شهر مشهد می‌باشد.

روش پژوهش در این مطالعه، پیمایش و به لحاظ زمانی مقطعی می‌باشد. جمعیت آماری تحقیق معلمان شهر مشهد بوده که تعداد 298 نفر از آن‌ها از طریق فرمول کوکران و به روش نمونه‌گیری طبقه‌ای نسبی مورد بررسی قرار گرفته‌اند. داده‌ها با استفاده از پرسشنامه محقق‌ساخته برای اندازه‌گیری هنجارهای اجتماعی و پرسشنامه استاندارد رضایت شغلی که اعتبار آن‌ها به روشی محتوایی و پایایی آن از طریق آلفای کرونباخ اندازه‌گیری شد جمع‌آوری شده است.

براساس نتایج این تحقیق، میانگین نمره رعایت هنجارهای اجتماعی 70/5 و میانگین نمره رضایت شغلی پاسخ‌گویان 68/54 بوده است. متغیرهای جنس، سن و سطح تحصیلات تأثیر معناداری بر رضایت شغلی نداشته اما تأهل، مقطع تحصیلی و رعایت هنجارهای اجتماعی و ابعاد آن بر رضایت شغلی تأثیر معناداری داشته است. تحلیل رگرسیون نشان می‌دهد که پنج متغیر سابقه کار، جنسیت و هنجارهای کنش مشترک، احساس اثربخشی و ارزش زندگی حدود 18 درصد واریانس رضایت شغلی معلمان را تبیین می‌کنند.

**مفاهیم کلیدی :** هنجارهای اجتماعی، رضایت شغلی، کنش مشترک، احساس اثربخشی، معلمان، مشهد.

#### مقدمه

هنجار اجتماعی که یکی از مفاهیم اساسی علوم اجتماعی به ویژه جامعه‌شناسی است، عبارت است از الگوهای رفتار اجتماعی که برای تداوم حیات نظام اجتماعی دارای اهمیت می‌باشد و اگر هنجارهای اجتماعی رعایت نشوند، ادامه حیات روابط اجتماعی و زندگی اجتماعی با دشواری و احتمالاً اختلال مواجه خواهد شد.

از طرف دیگر توسعه و تکامل اشکال مختلف زندگی در جوامع انسانی، باعث سازمان‌های متنوع و متعدد با اهداف متفاوت گردیده است (قرایی‌مقدم، 1375: 87). به طوری که در جوامع امروزی سازمان‌ها نقش مهم و تعیین‌کننده‌ای به عهده گرفته‌اند و برخی از صاحب‌نظران، رکن اصلی اجتماع کنونی را سازمان دانسته‌اند. یکی از عوامل مؤثر در بهره‌وری و تحقق اهداف سازمان، رضایت شغلی کارکنان آن‌هاست. به نظر می‌رسد که رعایت هنجارهای اجتماعی توسط کارکنان سازمان‌ها با رضایت شغلی آن

ها در ارتباط است. بر این اساس در مقاله حاضر به بررسی رابطه رعایت هنجارهای اجتماعی و رضایت شغلی در سازمان آموزش و پرورش پرداخته شده است.

مطالعه رضایت شغلی که نخستین بار از سال 1935 توسط هاپاک<sup>1</sup> مورد توجه واقع شد تاکنون موضوع بحث و تحقیق پژوهشگران بسیاری بوده است، به طوری که تا سال 1992 بیش از 5000 مطالعه فقط در آمریکا در این مورد منتشر شده است (تامپسون<sup>2</sup>، 1997: 1). در ایران نیز این موضوع یکی از رایج‌ترین عناوین تحقیقاتی بوده و این مفهوم از ابعاد مختلف، مورد بررسی قرار گرفته است. توجه به رضایت شغلی به دلیل نقشی است که در پیشرفت و بهبود سازمان و نیز بهداشت و سلامت نیروی کار دارد. (هومن، 1381: 2).

مقاله حاضر با ارائه یک مطالعه موردی درباره معلمان مشغول به تدریس در مدارس دولتی شهر مشهد، به بررسی رابطه بین رعایت هنجارهای اجتماعی و میزان رضایت شغلی آن‌ها پرداخته است. چرا که نخست، رضایت شغلی سطح بالا، هم به کارایی بیشتر سازمان و موفقیت اعضای آن می‌انجامد، هم به سلامت جسمانی و روانی فرد و نهایتاً به سلامت روانی جامعه یاری می‌رساند. این وضعیت کمک می‌کند تا جوامع از حداکثر نیروی انسانی و مادی خود در جهت توسعه استفاده نمایند؛ دوم، معلمان افرادی هستند که با تعداد زیادی از دانش‌آموزان در ارتباط هستند و می‌توانند رعایت هنجارهای اجتماعی را به دانش‌آموزان آموزش داده تا در آینده آن‌ها نیز با رعایت این هنجارها، جامعه را از سرمایه اجتماعی بالاتری برخوردار کنند. سوم، شهر مشهد یکی از کلان‌شهرهای ایران محسوب می‌شود که می‌تواند از نظر مسائل اجتماعی و سازمانی دارای مشابهت‌هایی با سایر شهرهای بزرگ ایران باشد، لذا مورد مطالعه قرار دادن این شهر از نظر برنامه‌ریزی‌های سازمانی دارای اهمیت بالایی است و به برنامه‌ریزان کشور و استان کمک می‌کند تا بتوانند از نتایج این تحقیق برای برنامه‌ریزی بهتر و توسعه بیشتر کشور از آن استفاده نمایند.

با توجه به مباحث مذکور، سؤالات اساسی تحقیق حاضر عبارتند از: (1) میزان رعایت هنجارهای اجتماعی در بین معلمان شهر مشهد چه اندازه است؟ (2) میزان رضایت شغلی معلمان شهر مشهد چه اندازه است؟ (3) چه رابطه‌ای بین این دو متغیر وجود دارد؟

---

<sup>1</sup>.Happak

<sup>2</sup>.Thompson

## ملاحظات نظری

مفهوم هنجار اجتماعی از دیرباز مورد توجه بسیاری از پژوهشگران و صاحب‌نظران قرار گرفته است. با توجه به اینکه در این بررسی به رابطه میان رعایت هنجارهای اجتماعی و رضایت شغلی پرداخته شده مباحث نظری با تمرکز بر این دو مفهوم جامعه‌شناختی دنبال می‌شود.

هنجار یکی از مفاهیم مرکزی و هسته‌ای جامعه‌شناسی است. با وصف این، در متون جامعه‌شناسی و در بین جامعه‌شناسان فضای مفهوم آن کاملاً مشخص و متمایز نشده است. به همین دلیل نیز در بسیاری از مواقع این مفهوم یا به‌طور مبهم و یا با مفاهیم دیگر (بالأخص با مفهوم ارزش) به‌طور یکسان و مشابه به کار برده می‌شود. این ابهام و تفاوت، سنجش مفهومی و مسائل مربوط به آن را در تحقیقات اجتماعی دشوار می‌سازد. هنجارها در کلیه شئون زندگی وجود دارند و آنقدر زیادند که حتی یک جامعه‌شناس متخصص و با وقوف نیز، به همه آنها و بالأخص به تعدادی از آنها اشراف ندارد (رفیع‌پور، 1378: 178).

با این‌همه تعاریفی از هنجار اجتماعی وجود دارد که در این جا به برخی از آنها اشاره می‌شود:

1. این واژه در زبان لاتین معنی گونیا می‌دهد و از اینرو از آن قاعده، قانون و یا مثالی برمی‌آید که بدان رجوع می‌شود و قانون یا اصلی که باید راهبری یا هدایت یک رفتار را موجب شود از آن مستفاد می‌شود. لالاند با دید بیشتر فلسفی هنجار را نوع ملموس و یا فرمول مجرد آنچه باید باشد تعریف می‌کند. از اینرو معانی آرمان، قاعده، هدف و مدل برحسب مورد از آن برمی‌آید (بیرو، 1366: 248\_249).

2. قاعده اجتماعی، رفتار متوسط یک گروه مشخص، اجرا و عمل متوسط یک گروه مشخص است (ریدینگ، 1977: 140).

3. استاندارد رفتار، یا رفتار مورد انتظار می‌باشد (هورتون و هانت<sup>1</sup>، 1984: 547).

4. تجویزهایی است که به‌مثابه خطوط راهنمای کنش‌های اجتماعی عمل می‌کند. یک هنجار اجتماعی ضرورتاً به معنای یک رفتار بالفعل و واقعی و به‌عنوان الگوی رفتاری که اغلب اتفاق می‌افتد نیز نمی‌باشد بلکه اشاره به انتظارات اجتماعی درباره رفتار درست و مناسب دارد. هنجارها مستلزم وجود مشروعیت،

---

1. Horton & Hunt

رضایت و تجویز می‌باشند (آبرکرومبی و دیگران، 1984: 145).

5. هنجارها شیوه‌های رفتار، کردار و پندار (عمل‌کردن، بودن و فکرکردن) می‌باشند که جامعه آن‌ها را تعیین کرده و روا داشته است. البته میان هنجارها و عمل به آن‌ها یعنی آنچه می‌خواهیم انجام دهیم و آنچه در واقعیت انجام می‌دهیم فاصله وجود دارد (بودون و بوریکو، 1385: 781).

6. معیار مشترکی بین اعضای گروه اجتماعی است که انتظار می‌رود اعضا خود را با آن هم‌نوا کنند و هم‌نوایی با آن از طریق مجازات‌های مثبت و منفی تنفیذ می‌گردد. هنجار حکمی است که معین می‌کند اعضا یا افراد تحت شرایط معین بهتر است چه بکنند و یا انجام چه‌کاری از آن‌ها انتظار می‌رود (گولد و کولب، 1376: 918).

7. انتظارات و راهنمایی‌های رفتاری در یک گروه یا جامعه؛ قواعدی که یک گروه از آن برای تشخیص ارزش‌ها، باورها، نگرش‌ها و رفتارهای مناسب و یا نامناسب استفاده می‌کند (دانشنامه ویکی‌پدیا<sup>1</sup>).

8. هنجارها، قوانین و راهنماهای مشترک رفتار در شرایط مشخص هستند. برخلاف ارزش‌ها که ایده‌هایی انتزاعی‌اند، هنجارها مقرراتی هستند که به مردم می‌گویند در شرایط مشخص چگونه عمل کنند، چه بگویند و یا چگونه بیندیشند. هنجارها مقررات و انتظاراتی هستند که از طریق آن، جامعه رفتار اعضای خود را هدایت می‌کند (عضدانلو، 1384: 679).

همان‌گونه که ملاحظه می‌شود، در بیشتر تعاریف یادشده عناصر مشترکی را می‌توان یافت که مهم‌ترین آن‌ها ناظر بر شیوه یا الگوی پذیرفته‌شده یا مطلوب رفتار افراد در جامعه و وجود نوعی الزام یا تعهد اجتماعی نسبت به آن است.

دورکیم برای هنجار اجتماعی دو عنصر اساسی قائل است: یکی تعهد و دیگری تعلق اجتماعی. به تعبیر چلبی هنجار اجتماعی را می‌توان ترکیبی از علقه اجتماعی<sup>2</sup> و تعهد<sup>3</sup> دانست (چلبی، 1375: 109).

به تعبیر دیگر می‌توان گفت هنجار اجتماعی دارای مشخصات زیر است:

— قاعده و معیار رفتار اجتماعی را تعیین می‌کند؛

— اکثریت آن را رعایت می‌کنند؛

1. [http://en.wikipedia.org/wiki/Norm\\_\(sociology\)](http://en.wikipedia.org/wiki/Norm_(sociology))

2. Social interest

3. commitment

— افراد در صورت عدم رعایت مجازات می‌شوند (رفیع‌پور، 1378: 182).

رعایت هنجارها برای زندگی جمعی و نظم اجتماعی الزامی‌اند و اگر در شبکه وسیع روابط اجتماعی، هنجارها رعایت نشوند، زندگی اجتماعی مختل و جامعه عملاً فلج می‌شود. در آن صورت روابط اجتماعی که هدفش بهتر ارضاشدن نیاز است، به‌طور معکوس تأثیر می‌گذارد و هر جا که انسان وارد شبکه روابط اجتماعی شود، باید انتظار داشته باشد که این روابط در واقع مانع دستیابی او به هدفش خواهند شد (همان منبع، 1378: 187).

هنجارها از این نظر که معیار و قاعده رفتار اجتماعی بوده و از سوی بیشتر اعضای جامعه مورد عمل واقع می‌شوند، دارای نیرویی الزام‌آورند که از آن تحت عنوان فشار هنجاری یاد می‌شود و این را شاید بتوان همان جنبه اجباری بودن واقعیت یا پدیده اجتماعی مدنظر دورکیم قلمداد کرد؛ در صورت تخطی از قواعد هنجاری رفتار اجتماعی، نوعی مجازات یا تنبیه اجتماعی در قالب‌های تمسخر، طرد و انزوا، هتک احترام و منزلت، و در نهایت کیفر قانونی افراد تخطی‌کننده را تهدید می‌کند. بنابراین، طبق نظریات رفتارگرایی اجتماعی و نظریه مبادله، یکی از مهم‌ترین عوامل رعایت هنجارهای اجتماعی همین ترس، نگرانی و پرهیز اعضای جامعه از مجازات‌های اجتماعی متعاقب هنجارشکنی است. به تعبیر دیگر این نیاز به احترام است که نقش اساسی را در رعایت هنجارهای اجتماعی دارد؛ نیاز به احترام چه در وجه سلبی (پرهیز از بی‌آبرویی و مجازات اجتماعی) و چه در وجه ایجابی (کسب منزلت و احترام اجتماعی) انگیزه اصلی پیروی از هنجارهاست (همان منبع، 1378: 233\_235).

هنجارها و یا ارزش‌های مشترک اجتماعی باید نسبت به رفتار اجتماعی مشخصی که مشکل یا مسئله اجتماعی نامیده می‌شود قضاوت واحدی داشته باشند. حال در صورتی‌که هنجارها یا ارزش‌های اجتماعی از قوام و استحکام لازم برخوردار نباشند و یا در مورد آنها توافق وجود نداشته باشد، امکان دستیابی به قضاوت واحد نسبت به رفتارهای اجتماعی دشوار و یا حتی ناممکن می‌شود. از این گذشته انگیزه عمومی نیز برای کنش اجتماعی نسبت به آن رفتار ایجاد نخواهد شد (مدنی‌قهفرخی، 1382: 13).

آنچه که همکاری و وابستگی متقابل بشری را امکان‌پذیر می‌سازد، نظامی از الگوهای رفتاری مکتسب است که همه افراد

متعلق به يك فرهنگ در آن سهيم‌اند. اين الگوهای رفتاری مشترك يا معيارهای رفتاری، همان هنجارها هستند (کوئن<sup>1</sup> ، 1386: 79). البته هنجارها، صرفاً قواعد و اصول رفتاری سطحی نیستند، بلکه هنجارها شامل مجموعه تفکرات، خواست‌ها، آرزوها، قضاوت‌ها نیز می‌باشند که اعضای گروه به آن‌ها پای‌بندند (گلابی، 1373: 80). هنجارها، ملاک‌ها و معيارهای در حال تکوین و مورد توافق هستند که رفتارهای اعضای گروه را تنظیم می‌کنند (فورسایت، 1381: 174). منظور از هنجارهای اجتماعی آن دسته از قواعد رسمی و غیررسمی است که بیان می‌کنند چگونه اعضای شبکه بایستی با یکدیگر رفتار کنند. هم کلمن و هم پاتنام صریحاً بر هنجارهای اجتماعی تأکید دارند. هنجار اجتماعی نوعی کنترل غیررسمی و معمولاً نانوشته است و تعیین‌کننده الگوهای رفتاری مورد انتظار در يك جامعه است (شارع‌پور، 1385: 62).

هنجارهایی که شالوده سرمایه اجتماعی را تشکیل می‌دهند، در صورتی معنی دارند که بیش از يك فرد در آن سهيم باشند (فوکویاما<sup>2</sup> ، 1379: 13)؛ و اساساً باید شامل سجایایی از قبیل صداقت، ادای تعهدات و ارتباطات دوجانبه باشند (همان منبع: 12). هنجارهای همکاری، فشاری بر منافع شخصی وارد می‌کنند و افراد را به این سمت سوق می‌دهند که طبق ضوابط کالاهای عمومی مشارکت کنند. موانع درونی، مانند احساس گناه؛ و موانع بیرونی، مانند شرم و انزوا، که با هنجارها پیوند دارد، مخارج و منافع همکاری و عدم همکاری را کاهش می‌دهند (کلمن<sup>3</sup> ، 1990). در واقع همکاری‌ها، الزام و التزام‌ها و انتظارات بین کنشگران به‌وجود می‌آید تا يك محیط قابل اعتماد، کانال‌های باز اطلاعاتی و هنجارهایی که شکل خاصی از رفتار را ایفا می‌کنند تأسیس شود و تحریم و تصدیق‌هایی به افراد گروه تحمیل شود (کلمن، 1988-1989: 102-104).

همکاری داوطلبانه در جامعه‌ای که سرمایه اجتماعی عظیمی را در شکل هنجارهای عمل متقابل و شبکه‌های مشارکت مدنی به ارث برده، بهتر صورت می‌گیرد (پاتنام<sup>4</sup> ، 1380: 285).

نتایج کار پاتنام نشان می‌دهد «مردمی که خون می‌دهند، پول و اعانه (کمک‌های خیریه) می‌دهند و زمان‌شان را صرف کارهای

---

1. Cohen

2. Fukuyama

3. Coleman

4. Putnam

داوطلبانه می‌کنند، همان کسانی هستند که ارتباطات اجتماعی بیشتری دارند» (پاتنام، 2001: 8). پاتنام نوع خاصی از هنجارهای همیاری (معامله به مثل) را مولدترین جزء سرمایه اجتماعی می‌داند و حتی آن را ملاک سرمایه اجتماعی می‌داند: «ملاک سرمایه اجتماعی اصل همیاری تعمیم‌یافته است. من اکنون این کار را برای شما انجام می‌دهم بی‌آنکه چیزی فوراً در مقابل، انتظار داشته باشم، و شاید حتی بی‌آنکه شما را بشناسم، با این اطمینان که در طول راه شما یا دیگری لطف مرا پاسخ خواهید داد» (پاتنام، 2000: 134). گروه‌ها و جوامعی که بر آن‌ها این هنجار حاکم است و از آن پیروی می‌کنند، به شکل مؤثری بر فرصت‌طلبی و مشکلات مربوط به عمل جمعی فائق می‌آیند. بدین ترتیب، منظور از هنجار همیاری (معامله به مثل) عبارت است از ترکیب نوع دوستی کوتاه مدت با خود منفعت‌جویی بلندمدت. یعنی فرد با سرمایه‌گذاری از خود، خدمتی به دیگران انجام می‌دهد (شارع‌پور، 1385: 63). هنجارهای مختلفی در تحقیقات اجتماعی مورد استفاده قرار گرفته‌اند. اما در این تحقیق میزان رعایت هنجارهای همکاری، همیاری، پذیرش تنوع، احساس اثربخشی، ارزش زندگی و کنش مشترک که در تحقیقاتی همچون (بالن و انایکس<sup>1</sup>، 1998؛ کریشنا و شریدر<sup>2</sup>،

2000؛ پیمایش بنچمارک، 2000؛ اداره آمار استرالیا، 2004-3؛ گروتائرت و دیگران، 2005) آمده است، بررسی می‌شود. رضایت شغلی<sup>3</sup> مفهومی چندبعدی است که شامل مجموعه‌ای از احساسات مطلوب و نامطلوب شاغلان از مشاغلشان می‌شود (برنال، 2005). رضایت شغلی به مثابه طیفی است که در یک سوی آن رضایت کامل و در طرف مقابل نارضایتی کامل قرار دارد. برحسب نظر فوگارتی<sup>4</sup> رضایت شغلی وضعیتی است که در آن کارکنان از تلاش‌هایشان در محیط کار لذت می‌برند. وی معتقد است زمانی که یک کارمند، سطح بالایی از رضایت شغلی داشته باشد، این به آن معنی است که وی به شغلش

---

1. Bullen & Onyx

2. Krishna & Shrader

3. Job Satisfaction

4. Fogarty



نگرش مثبت دارد (برانتو<sup>1</sup>، 2002). البته باید توجه داشت که نگرش نسبت به يك واقعیت، خود واقعیت نیست بلکه به بیانی ارزیابی‌کننده آن است و چگونگی احساس شخص را نسبت به چیزی نشان می‌دهد. از سوی دیگر نگرش‌ها با باورها نیز تفاوت دارند می‌توان مفهوم نگرش را به‌عنوان خلاصه‌ای از باورها تلقی کرد، به هر حال نگرش عامل پیش‌بینی مهمی برای عمل است (میچل، 1373: 124). فیشر و هانا<sup>2</sup> رضایت شغلی را عاملی روانی دانسته و آن را نوعی سازگاری عاطفی با شغل و شرایط اشتغال می‌انگارند، یعنی اگر شغل مورد نظر لذت مطلوب را برای فرد تأمین کند، در این حالت فرد از شغلش راضی است. در مقابل، چنانچه شغل مورد نظر رضایت و لذت مطلوب را به فرد ندهد، در این حالت فرد شروع به مذمت شغل می‌کند و درصدد تغییر آن برمی‌آید. (حسنی‌هاشم‌زاده، 1383: 51-52).

نظریه روابط انسانی یکی از نظریات اساسی است که مورد توجه بسیاری از نظریه‌پردازان رضایت شغلی قرار گرفته است. در خلال دهه‌های 1930 و 1940 توجه پژوهشگران بیشتر به نقش گروه‌های کاری و سرپرستان در افزایش رضایت شغلی بود. برقراری روابط انسانی، جو دوستانه، مشارکت، پذیرش و احترام به افراد و داشتن روابط غیررسمی و صمیمی سبب افزایش روح همکاری و بازدهی تولیدشده و اثر عمیق بر رضایت افراد دارد (میرکمالی، 1373: 221). مطالعات هائورن در مورد رضایت کارکنان که در شرکت وسترن الکتریک توسط التون مایو<sup>3</sup> دنبال شد، نشان داد که رضایت کارکنان تحت تأثیر گروه‌های کاری و عملکرد سرپرستان است. اثر این مطالعه تا حدی بود که آن را نقطه عطف حرکت روابط انسانی در مدیریت می‌دانند (همان منبع، 1383: 28). دوستی و صمیمیت در روابط میان کارکنان يك محرك قوی انگیزش که به رضایت شغلی منجر می‌شود، به‌شمار می‌آید (گریفیث<sup>4</sup>، 1373: 47).

در مطالعات آدامز و اسلوکام<sup>5</sup> (1971) مشخص شده است که رضایت شغلی به گونه مثبت تحت تأثیر محبوبیت و شهرت در بین کارکنان دیگر و نیز میزان همبستگی گروهی قرار دارد

---

1. Brunetto

2. Fisher & Hanna

3. Elton Mayo

4. Griffith

5. Adams & Slocum

(ازکمپ، :261 1369). بنا بر نظر لاوسون و شن<sup>1</sup> (1998) ارتباط با همکاران دارای دو شاخص ساختاری نقش‌ها و هنجارها است. نقش‌ها اشاره به الگوهای روابط درونی میان اعضای سازمان دارد که بر پایه موقعیت‌هایی که افراد در گروه دارند شکل می‌گیرد. در حالی‌که هنجارها قوانین و انتظارات غیررسمی برای رفتارها و ارتباط‌های کاری است که در داخل گروه وجود دارد. از سوی دیگر گودمن<sup>2</sup> (1987) معتقد است که پاره‌ای از روابط بین همکاران در قالب هنجارها شکل می‌گیرد. و در حقیقت همین هنجارهاست که میزان، شدت و چگونگی انجام کار در سازمان و به‌ویژه روابط بین همکاران را مشخص می‌کند (هومن، :57 1381).

حال پس از ملاحظه جنبه تئوریک هنجارهای اجتماعی و رضایت شغلی به بررسی رابطه بین رعایت هنجارهای اجتماعی و رضایت شغلی می‌پردازیم. از نظر دورکیم<sup>3</sup>، انسان موجودی است با آرزوهای نامحدود و هرچه بیشتر داشته باشد، بیشتر می‌خواهد ولی جامعه از طریق وضع هنجارها بر این سیری‌ناپذیری و لجام گسیختگی آرزوها مهار می‌زند. در شرایط بی‌هنجاری خواسته‌های فردی به بی‌نهایت گسترش می‌یابد که در نتیجه عدم انطباق با واقعیت، فرد ناراضی احساس پوچی و ازخودبیگانگی و عدم رضایت می‌کند و لذا این هنجارها هستند که از این وضعیت جلوگیری می‌کنند. علاوه بر آن هنجار اجتماعی را می‌توان ترکیبی از علقه اجتماعی و تعهد دانست (چلبی، 1375)، که هر دو موجبات رضایت شغلی را فراهم می‌نمایند؛ تعلق اجتماعی موجبات برانگیختن حس همدردی، گذشت، همکاری و ارتباطات دوجانبه مثبت در سازمان و در نتیجه حس رضایت در بین افراد می‌گردد و مشارکت جمعی را در پیشبرد اهداف سازمان تسهیل می‌کند، همچنین تعهد نیز موجبات انجام صحیح و مناسب فعالیت‌های شخص در سازمان و تأثیر مثبت در روحیه و جو سازمانی می‌گردد که این نیز باعث رضایت خاطر شخصی و اجتماعی فرد می‌گردد. در این تحقیق متغیر هنجارهای اجتماعی از مجموع رعایت هنجارهای همکاری، همیاری، پذیرش تنوع، احساس اثربخشی، ارزش زندگی و کنش مشترک به‌دست آمده است. که در اینجا ضمن تعریف این هنجارها، سازوکار تأثیر هر یک از آن‌ها بر رضایت شغلی به شرح زیر می‌باشد:

---

1. Lawson & Shen

2. Goodman

3. Durkheim

1. هنجار همیاری: در واقع به میزان احساس درونی افراد برای کمک به دیگران اشاره دارد که موجب افزایش حمایت اجتماعی و در نتیجه افزایش رضایت شغلی در محیط کار می‌گردد.
  2. هنجار همکاری: مربوط به همکاری افراد با یکدیگر، همکاری با مسئولان و مشارکت داوطلبانه افراد در فعالیتها می‌باشد که موجب بهبود اوضاع سازمان و در نتیجه رضایت شغلی آنها می‌گردد.
  3. هنجار پذیرش تنوع (مدارا): این مقوله در رابطه با تفاوت در محیط کار مطرح است و حس احترام متقابل در سازمان را برمی‌انگیزد که این نیز باعث رضایت بیشتر افراد می‌گردد.
  4. هنجار احساس اثربخشی: درک و تصور افراد از میزان توانایی خود و مؤثر بودن در فعالیتها و روندهای موجود در سازمان است که این حس مثبت نیز به رضایت شغلی بیشتر منجر می‌شود.
  5. هنجار کنش مشترک: باعث انجام فعالیت‌های مشترک با دیگران برای حل مشکلات و مشارکت آنها در فعالیتها می‌شود که این امر باعث بهبود وضعیت سازمان و در نتیجه رضایت شغلی بیشتر می‌گردد.
  6. هنجار ارزش زندگی: که در واقع به میزان با ارزش دانستن خود در سازمان اشاره دارد که این امر موجب حس مثبت با ارزش بودن در فرد و رضایت‌مندی شغلی می‌گردد (شارع‌پور، 1385: 163؛ قاسمی و اسماعیلی، 1385: 233).
- با توجه به مطالب بالا هدف کلی تحقیق این است که تا چه میزان رعایت هنجارهای اجتماعی در محیط سازمان موجب رضایت شغلی افراد می‌شود و کدامیک از مؤلفه‌های این متغیر تأثیر بیشتری در رضایت شغلی افراد دارد و میزان تأثیر این مؤلفه‌ها در تبیین متغیر وابسته چه اندازه است؟
- در ادامه با توجه به هدف تحقیق و ملاحظات نظری موجود، فرضیات پژوهش عبارتند از :
- بین میزان رعایت هنجار همکاری و میزان رضایت شغلی رابطه وجود دارد.
- بین میزان رعایت هنجار همیاری و میزان رضایت شغلی رابطه وجود دارد.
- بین میزان رعایت هنجار پذیرش تنوع و میزان رضایت شغلی رابطه وجود دارد.
- بین میزان رعایت هنجار اثربخشی و میزان رضایت شغلی رابطه وجود دارد.
- بین میزان رعایت هنجار ارزش زندگی و میزان رضایت شغلی

رابطه وجود دارد.

— بین میزان رعایت هنجار کنش مشترك و میزان رضایت شغلی رابطه وجود دارد.

علاوه بر فرضیات فوق، انتظار می‌رود که بین متغیرهای زمینه‌ای مثل جنس، سن، سابقه کار، مقطع تحصیلی، ناحیه خدمتی و تحصیلات با میزان رضایت شغلی رابطه وجود داشته باشد.

### روش پژوهش

تحقیق حاضر با استفاده از روش پیمایش به صورت پنهانگر و مقطعی با هدف کاربردی انجام پذیرفته است.

جمعیت مورد بررسی در این تحقیق کلیه معلمانانی بوده‌اند که در استخدام رسمی آموزش و پرورش بوده و در نواحی هفتگانه شهر مشهد مشغول تدریس می‌باشند و براساس کتابچه آمار اجمالی آموزش و پرورش استان خراسان رضوی در سال تحصیلی 1385\_1386 تعداد آن‌ها 18828 نفر بوده است. نواحی هفتگانه

مشهد از نظر ویژگی‌هایی همچون میزان برخورداری بودن از امکانات و وضعیت اقتصادی و فرهنگی مردم، به نواحی برخورداری و غیر برخورداری تقسیم می‌شود به طوری که نواحی برخورداری به ترتیب عبارتند از ناحیه 3، 4، 6 و 7 و نواحی غیر برخورداری به ترتیب عبارتند از ناحیه 1، 5 و 2؛ همچنین می‌توان از نظر تعداد معلمان، نواحی هفتگانه را به ترتیب، ناحیه 1 با 3544 نفر، ناحیه 4 با 3007 نفر، ناحیه 5 با 3002 نفر، ناحیه 2 با 3000 نفر، ناحیه 7 با 2662 نفر، ناحیه 6 با 2223 نفر و نهایتاً ناحیه 3 با 1390 نفر جمعیت طبقه‌بندی کرد.

برای برآورد تعداد نمونه ابتدا یک مطالعه مقدماتی بر روی 30 نفر از معلمان انجام شد، تا واریانس صفت مورد مطالعه مشخص شود، که پس از آن با استفاده از فرمول کوکران با سطح اطمینان 95 درصد و حجم نمونه 298 نفر تعیین گردید. با توجه به اینکه تعداد معلمان در جامعه آماری به تفکیک جنس، ناحیه خدمتی و مقطع تدریس مشخص بوده است، لذا برای پیدا کردن نمونه‌ها از شیوه نمونه‌گیری طبقه‌بندی متناسب چندمرحله‌ای با توجه به طبقات جنس، مقطع تحصیلی و ناحیه خدمتی استفاده گردید؛ و پس از اینکه تعداد نمونه در هر طبقه متناسب با حجم آن طبقه مشخص گردید، مدارس مورد نیاز و تعداد نمونه در هر مدرسه به صورت تصادفی ساده انتخاب شده و مورد تحقیق قرار گرفتند.

ابزار سنجش در این مطالعه، پرسشنامه استاندارد برایفیلد و

روث<sup>1</sup> برای سنجش رضایت شغلی و پرسشنامه محقق‌ساخته برای سنجش هنجارهای اجتماعی بوده است.

پس از احراز اعتبار و پایایی، پرسشنامه در مراحل مقدماتی تحقیق، برای جمع‌آوری داده‌ها در مرحله نهایی مورد استفاده قرار گرفت. به همین منظور، اولاً سعی شد گویه‌هایی که متغیرهای تحقیق را می‌سنجند؛ یا از گویه‌های تحقیقات پیشین استخراج شوند و یا برای انتخاب گویه‌ها می‌باید برای متغیرهای جدید از نظرات اعضای هیئت علمی استفاده شود. سپس در نهایت، یک بار دیگر پرسشنامه تدوین شده را به همکاران و متخصصان نشان داده و از نظرات آن‌ها برای تصحیح پرسشنامه استفاده گردید. بنابراین اعتبار تحقیق حاضر از نوع محتوایی است. علاوه بر اعتبار محتوا با استفاده از تحلیل عامل نیز متغیرها در مؤلفه‌های مربوط به خود قرار گرفت، به طوری که برای به دست آوردن میزان رعایت هنجارهای اجتماعی از تعداد 25 متغیر استفاده شد که این متغیرها با استفاده از تحلیل عامل به تعداد 6 مؤلفه کاهش یافت. به طوری که با توجه به مقدار  $KMO=0.86$ ؛  $P=0.000$ <sup>2</sup> و  $X^2(300) = 2432.125$  تعداد نمونه برای انجام تحلیل عامل مناسب بوده و عاملها به خوبی از هم تفکیک شده‌اند. جدول شماره 1، واریانس مشترک هر عامل و بار الگویی هر متغیر که میزان همبستگی آن متغیر با عامل مورد نظر است، را نشان می‌دهد. همان‌طور که مشاهده می‌شود تقریباً همه متغیرها دارای بار الگویی بالای 0/50 هستند و میزان همبستگی‌شان با دیگر عاملها بسیار کم است که این نشان‌دهنده مناسب بودن تفکیک متغیرها برای هر عامل است.

**جدول شماره 1. خروجی ماتریس مؤلفه‌ها بعد از چرخش**

---

<sup>1</sup> & dleifyarB .

<sup>2</sup>  $P>10.0^*$

جدول شماره 2 نشان می‌دهد که مجموع این گویه‌ها به تعداد 6 عامل تقلیل پیدا کرده

است، علاوه بر آن تعداد گویه‌هایی که در زیر يك عامل قرار گرفته‌اند، میانگین بارهای الگویی هر عامل، انحراف معیار آن‌ها، مقدار واریانس تبیین‌شده توسط هر عامل و

در پایان ضریب همسانی درونی هر عامل مشخص شده است؛ که در مجموع این 6 عامل توانسته‌اند 57/46 درصد از واریانس هنجارهای اجتماعی را بسنجند که بسیار مناسب

است.

## جدول شماره 2. نتایج تحلیل عامل متغیرهای هنجارهای اجتماعی

عامل‌های مشترک تعداد گویه‌ها میانگین بارها انحراف معیار درصد واریانس تبیین‌شده ضریب آلفای هر عامل الگویی هر عامل هر عاملشده توسط هر عامل کرونباخ هر عامل

کنش مشترک	0 / 2781 / 002 / 007 / 861
همکاری	0 / 872 / 052 / 008 / 563
احساس اثربخشی	0 / 671 / 001 / 01 / 462
همیاری	0 / 576 / 092 / 01 / 372
پذیرش تنوع	0 / 566 / 068 / 017 / 368
ارزش زندگی	0 / 465 / 031 / 024 / 264
هنجارهای اجتماعی	0 / 5782 / 046 / 004 / 2565

متغیر میزان رعایت هنجارهای اجتماعی، از مجموع میزان رعایت هنجارهای همکاری، همیاری، پذیرش تنوع، احساس اثربخشی، ارزش زندگی و کنش مشترک به دست آمده است.

تعداد گویه‌ها برای هر هنجار در جدول 2 ذکر شده است. این گویه‌ها یا خود ساخته بوده و یا از تحقیقات دیگران (قاسمی و اسماعیلی، 1385؛ فیروزآبادی، 1385 و اداره آمار استرالیا، 2004) اخذ شده و متغیر مورد نظر، با استفاده از طیف لیکرت با درجه بندی از يك تا پنج سنجیده شده است.

برای سنجش پایایی<sup>1</sup> متغیرهای فوق از آلفای کرونباخ استفاده گردید که در جدول 2 مقدار

آن به طور جداگانه برای هر عامل آمده است. که با توجه به آن، همه عاملها دارای آلفای بیشتر از 0/65 بوده و در مجموع هنجارهای اجتماعی با مقدار آلفای 0/82 از همبستگی درونی بالایی برخوردار است. ای از احساسات گونه که ذکر گردید، برنال<sup>1</sup> رضایت شغلی را مجموعه همان مطلوب و

نامطلوب شاغلان از مشاغلشان می‌داند که در این تحقیق به عنوان متغیر وابسته مورد بررسی قرار گرفته و با استفاده از پرسشنامه استاندارد برافیلد و روث سنجیده شده است. این پرسشنامه شامل 18 گویه می‌باشد که براساس نظام نمره‌گذاری لیکرت از یک تا پنج نمره می‌گیرد که دامنه آن بین 18 تا 90 می‌باشد. مقدار پایایی آن با فرمول اسپیرمن براون، 0/87 بوده (میلر، 1384: 533) و در تحقیق حاضر نیز مقدار آلفای کرونباخ برای این گویه‌ها برابر 0/83 بوده است که از پایایی بالایی برخوردار است.

داده‌ها توسط نرم افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. برای آزمون فرضیات از آزمون‌های تی، تحلیل واریانس، ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چندمتغیره استفاده شده است.

#### یافته‌ها

از مجموع 298 نفر پاسخگو 36 درصد از پاسخ‌گویان را مرد و 64 درصد آنان را زنان تشکیل می‌دهند. که از این تعداد 91 درصد متأهل و 5 درصد مجرد بوده‌اند. همچنین این‌که 37 درصد پاسخ‌گویان در مقطع ابتدایی، 25 درصد در مقطع راهنمایی و 38 درصد در مقطع متوسطه مشغول فعالیت بودند. تحصیلات 5 درصد پاسخ‌گویان دیپلم، 24 درصد آنان فوق دیپلم، 64 درصد لیسانس و 7 درصد از پاسخ‌گویان دارای تحصیلات فوق لیسانس می‌باشند. 19 درصد از پاسخ‌گویان در ناحیه یک، 16 درصد در ناحیه دو، 8 درصد در ناحیه سه، 16 درصد در ناحیه چهار، 16 درصد در ناحیه پنج، 11 درصد در ناحیه شش و 14 درصد در ناحیه هفت مشغول به خدمت می‌باشند و میانگین سن پاسخ‌گویان 40/17 سال و میانگین سابقه کار آن‌ها 18/95 سال و میانگین سال‌های سکونت در منزل 7/18 سال بوده است.

توزیع فراوانی نمره رضایت و رعایت هنجار پاسخ‌گویان به گونه‌ای است که 12 درصد پاسخ‌گویان دارای رضایت کم، 57 درصد دارای رضایت متوسط و 31 درصد دارای رضایت زیاد می‌باشند. همچنین 10 درصد پاسخ‌گویان هنجارهای اجتماعی را کمتر رعایت می‌کنند، 76 درصد هنجارها را به طور متوسط رعایت می‌کنند و 14 درصد پاسخ‌گویان هنجارهای اجتماعی را زیاد رعایت می‌کنند. در مجموع میانگین نمره رضایت شغلی پاسخ‌گویان 68/54 و میانگین نمره پذیرش هنجارهای اجتماعی 70/5 از صد بوده است. برای مقایسه میانگین رضایت شغلی در بین زنان و مردان و نیز افراد

متأهل و مجرد از آزمون T استفاده گردید که شرح آن در جدول شماره 3 آمده است :

**جدول شماره 3. نتایج آزمون T جهت مقایسه میزان رضایت شغلی در گروه‌های مختلف دو سطحی**

متغیرمقولات تعداد میانگین انحراف معیار T درجه آزادی سطح معنی‌داری  
جنسیت مرد 10898 / 6708 / 98 / 0 / 29642  
زن 19086 / 6812 / 9  
تأهل مجرد 1432 / 7437 / 753 / 2 / 1284<sup>1</sup> / 01 / 0

متأهل 27205 / 6812 / 9 یافته‌های جدول 3 نشان می‌دهد که میزان رضایت شغلی زنان در مقایسه با مردان بالاتر و همچنین مجردان در مقایسه با متأهلان بیشتر می‌باشد اما این تفاوت در مورد متغیر تأهل معنی‌دار است اما در ارتباط با متغیر جنس این تفاوت معنی‌دار نمی‌باشد. برای تبیین رابطه بین ناحیه خدمتی، مقطع تحصیلی و سطح تحصیلات با میزان رضایت شغلی از آزمون تحلیل واریانس استفاده گردید به طوری که با توجه به مقادیر

ناحیه خدمتی  $F(6,294)=1.16; P=0.33$

سطح تحصیلات  $F(3,292)=1.28; P=0.28$

مقطع تحصیلی  $F(2,295)=3.27; P=0.04$

معلوم گردید که تفاوت معنی‌داری بین میزان رضایت شغلی و ناحیه خدمتی و سطح تحصیلات وجود ندارد ولی بین مقطع تحصیلی و میزان رضایت شغلی با توجه به ( $Sig=0.04$ ) تفاوت معنی‌داری وجود دارد که با استفاده از پس آزمون توکی مشخص شد که این تفاوت رضایت، در بین معلمان مقطع ابتدایی و متوسطه وجود دارد، به طوری که معلمان ابتدایی رضایت بیشتری نسبت به شغلشان دارند.

برای بررسی رابطه سایر متغیرها با میزان رضایت شغلی، با توجه به این که در سطح فاصله‌ای سنجیده شده‌اند از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است و نتایج این آزمون‌ها در جدول شماره 4 گزارش شده است :

**جدول شماره 4. نتایج آزمون پیرسون برای بررسی رابطه متغیرهای مستقل فاصله‌ای با میزان رضایت شغلی**

متغیرمقدار ضریب پیرسون سطح معنی‌داری  
سن 12 / 0051 / 0  
سابقه کار 09 / 013 / 0

\*  $P > 50.0$ <sup>1</sup>

\*  $P > 50.0$ <sup>2</sup>



هنجار کنش مشترک 29 / 0 / 000\*\* 10

هنجار همکاری 13 / 0 / 0022  
هنجار احساس اثربخشی 26 / 0 / 000\*\* 0  
هنجار همیاری 16 / 0 / 005\*\* 0  
هنجار پذیرش تنوع 08 / 0 / 183-0  
هنجار ارزش زندگی 17 / 0 / 004\*\* 0  
هنجارهای اجتماعی 29 / 0 / 000\*\* 0

بر اساس داده‌های جدول شماره 4، متغیرهای مذکور با رضایت شغلی معلمان رابطه مثبت دارند بدین معنا که هرچه این متغیرها افزایش می‌یابند رضایت شغلی نیز افزایش می‌یابد. متغیر سن، سابقه کار، و هنجار پذیرش تنوع ارتباط معنی‌داری با میزان رضایت شغلی ندارد ولی با توجه به سطح معنی‌داری 0/05، هنجارهای کنش مشترک، همکاری، احساس اثربخشی، همیاری، ارزش زندگی و هنجارهای اجتماعی به‌طور کلی تأثیر مثبت و معنی‌داری بر رضایت شغلی معلمان دارند.

به منظور تبیین رضایت شغلی معلمان بر اساس این متغیرها از رگرسیون چندمتغیره روش گام‌به‌گام استفاده شده است در مجموع از 10 متغیر وارد شده به معادله رگرسیون تعداد 5 متغیر مستقل در این تحلیل باقی ماندند که ضریب همبستگی آنها با رضایت شغلی برابر با  $r=0/043$  و ضریب تعیین برابر با  $R^2=0/18$  به دست آمده است و این ضرایب بیانگر آن است که حدود 18 درصد از واریانس رضایت شغلی توسط متغیرهای موجود در معادله رگرسیونی تبیین می‌شود.

همچنین مدل رگرسیونی تبیین‌شده نیز طبق آزمون تحلیل واریانس انجام شده، خطی و معنادار است زیرا مقدار آزمون F برای تعیین سطح معنادار  $P=000$  می‌باشد. در جدول زیر ترتیب متغیرهای مستقل در مدل رگرسیونی به همراه ضرایب مربوط و سطح معناداری آمده است.

**جدول شماره 5. نتایج آزمون رگرسیون چندمتغیره و میزان تأثیر متغیرهای مستقل بر رضایت شغلی**

متغیر ضرایب خام ضرایب استاندارد،  $\beta$  sig

مقدار ثابت  $\alpha$

سابقه کار 14 / 0 / 017 / 079 / 1000 / 0

جنسیت 08 / 0 / 011-0 / 69 / 1000 / 0

کنش مشترک 09 / 0 / 014 / 099 / 104 / 0

احساس اثربخشی 15 / 0 / 018 / 047 / 201 / 0

ارزش زندگی 10 / 0 / 014 / 017 / 203 / 0

Total  $R^2=0 / 18$  total Adj.  $R^2=0 / 15$   $F=7 / 36$  Sig=0 / 000

در مجموع بر اساس اطلاعات جدول فوق و با توجه به ضرایب  $\beta$  ملاحظه می‌شود

$P > 10.0^{**}$

که مقدار ثابت ( $\alpha=0/7$ ) برابر با  $5/7$  است که با حذف مقدار ثابت از طریق استاندارد کردن مقادیر  $\beta$  متغیرهای مستقل ملاحظه می‌گردد که به ترتیب: متغیرهای احساس اثربخشی با  $\beta=0/18$ ، سابقه کار با  $\beta=0/17$  و کنش مشترک و ارزش زندگی با  $\beta=0/14$  با تأثیر مثبت و متغیر جنسیت با  $\beta=-0/11$ ، با تأثیر منفی در پیش‌بینی میزان رضایت شغلی معلمان نقش دارند.

### بحث و نتیجه‌گیری

هنجار اجتماعی یکی از مفاهیم کلیدی در علوم اجتماعی به‌شمار می‌رود. هنجارها یا الگوهای رفتار اجتماعی موجبات سلامت روابط اجتماعی و تداوم حیات نظام اجتماعی می‌گردند. افزایش جمعیت موجب ازدیاد نیازهای انسانی شده، و همین امر سبب پدید آمدن سازمان‌های متنوع و متعدد برای پاسخ‌گویی به این نیازها شده است. یکی از مهم‌ترین ابعاد یا ویژگی‌های سازمان‌ها، هنجارمندی آن‌ها و لزوم رعایت هنجارهای اجتماعی از سوی اعضا می‌باشد. از سوی دیگر رضایت خاطر اعضا و کارکنان سازمان‌ها در هنجارمندی و کارایی آن‌ها نقش مهمی دارد که این نیز متقابلاً به رضایت شغلی کارکنان در سلامت روانی آن‌ها منجر می‌گردد. این مقاله به بررسی رابطه رعایت هنجارهای اجتماعی و رضایت شغلی در یکی از این سازمان‌ها می‌پردازد. جمعیت آماری تحقیق، معلمان آموزش و پرورش شهر مشهد هستند که به روش نمونه‌گیری طبقه‌ای نسبی مورد بررسی قرار گرفته‌اند.

براساس نتایج این تحقیق میانگین میزان رعایت هنجارهای اجتماعی توسط‌ها برابر  $68/54$  بوده معلمان مورد بررسی  $70/5$  و میزان رضایت شغلی آن است که بیشتر از حد متوسط است. بین رضایت شغلی مردان و زنان اختلاف آمده توسط فلپ و دست‌داری وجود ندارد، این نتیجه با نتایج به‌معنی داری در رضایت ولکر<sup>1</sup> (298 2001) یکسان است. تحصیلات نیز اختلاف معنی شغلی به‌وجود نیآورده است. که این نتیجه نیز در تحقیق مارتین و شهان (1989)، (به نقل از فلپ و ولکر، 298 2001) به همین صورت بوده است. سابقه کار در این تحقیق رابطه معنی‌داری با رضایت شغلی پیدا نکرد که این نتیجه با پژوهش فلپ و ولکر (298 2001) متفاوت است. یکی دیگر از نتایج، عدم ارتباط معنادار هنجارهای پذیرش تنوع با رضایت شغلی بود که این نتیجه را بالدر<sup>2</sup> و دیگران (1995) به نقل از فلپ و ولکر، (299 2001) نیز به‌دست آورده‌اند.

دار بین سن و میزان رضایت شغلی بوده نتیجه دیگر تحقیق، ارتباط معنی است، که متفاوت از نتیجه برقی (1375)، یوسفیان و خاوری (1383) و

---

<sup>1</sup> etaeB & palF kneH .

<sup>2</sup> .

مارتین و شن<sup>1</sup> (1989) بوده ولی همسان با نتیجه تحقیقات ازکیا و توکلی (1382) می‌باشد. رابطه بین سن و رضایت شغلی نیز تأیید شد. شاید تفسیر آن این باشد که به همان نسبت که سن کارکنان بالاتر می‌رود افراد برای شغلشان اهمیت و اعتبار بیشتری قائل شوند. برای این مطلب دلایلی چند وجود دارد مانند آن‌که آن‌ها انتظاراتشان را پایین می‌آورند و خود را با موقعیت‌های شغلی بهتر انطباق می‌دهند و این را به تجربه آموخته‌اند (عباسزادگان، 1381: 221). از دیگر نتایج تحقیق این بود که میانگین میزان رضایت شغلی پاسخ‌گویان مقطع ابتدایی به‌طور معنی‌داری بیشتر از میانگین میزان رضایت شغلی پاسخ‌گویان مقطع متوسطه بوده است. چراکه هرچه سطح شغل بالاتر می‌رود انتظارات نیز افزایش می‌یابد و اگر این انتظارات برآورده نشود، باعث نارضایتی افراد می‌شود. هرچند (یوسفیان و خاوری، 1383) در تحقیق خود هیچ رابطه‌ای بین مقطع تدریس و میزان رضایت شغلی معلمان به‌دست نیاورده‌اند.

از دیگر نتایج تحقیق، عدم تفاوت معنی‌دار در میزان رضایت شغلی بین نواحی هفتگانه شهر مشهد بوده که متفاوت از نتیجه پژوهش (برقی، 1375) می‌باشد. در صورتی‌که به‌نظر می‌رسید با توجه به سطوح متفاوت برخورداری نواحی مختلف از امکانات آموزشی و تفاوت در پایگاه اقتصادی و اجتماعی والدین دانش‌آموزان، رضایت شغلی معلمان در نواحی مختلف نیز متفاوت باشد.

یکی دیگر از نتایج تحقیق این بود که بین میزان رضایت شغلی در بین معلمان متأهل و مجرد تفاوت معنی‌داری وجود دارد. این نتیجه با تحقیق (برقی، 1375) متفاوت و با نتیجه پژوهش (ازکیا و توکلی، 1382) هم‌سو بوده است.

تأثیرات مثبت و معنادار هنجارهای کنش مشترک، احساس اثربخشی، همکاری، همیاری، ارزش‌زندگی و هنجارهای اجتماعی به‌طور کلی با میزان رضایت شغلی نشان‌دهنده این است که رعایت این هنجارها به ارتباط و مشارکت بیشتر افراد در امور منجر می‌شود و روابط اجتماعی خوشایند در محیط کار هم به افزایش رضایت شغلی منجر می‌شود (فلپ و ولکر، 2001: 299). البته قابل ذکر است که این ارتباط يك ارتباط دوجانبه است و همان‌طور که میزان رعایت هنجارهای اجتماعی به رضایت شغلی منجر می‌گردد، می‌توان این فرضیه را پیشنهاد کرد که رضایت شغلی بیشتر نیز ممکن است موجب رعایت بیشتر هنجارهای اجتماعی شود. و این دو تقویت‌کننده یکدیگر هستند.

نتایج تحلیل رگرسیون چندمتغیره نشان داد که میزان رعایت هنجارهای اجتماعی، می‌تواند به‌عنوان يك متغیر مستقل و تأثیرگذار بر رضایت

---

<sup>1</sup> & nitraM .

شغلی، مورد توجه واقع شود. زیرا سه بعد از ابعاد این متغیر به همراه دو متغیر سابقه کار و جنسیت می‌تواند 18 درصد واریانس رضایت شغلی را تبیین کند و این نتایج می‌تواند تأثیر و اهمیت رعایت هنجارها را در محیط‌های سازمانی روشن سازد. در این تحقیق رابطه بین هنجارهای اجتماعی که یکی از ابعاد سرمایه اجتماعی است، بر رضایت شغلی مورد بررسی قرار گرفت، پیشنهاد می‌شود، محققانی که درصدد بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی هستند، به بررسی سایر ابعاد سرمایه اجتماعی نیز بپردازند. همچنین این تحقیق در شهر مشهد و در سازمان آموزش و پرورش انجام پذیرفته است که پیشنهاد می‌گردد در شهرها و دیگر سازمان‌های دولتی و خصوصی انجام پذیرد، تا امکان مقایسه نتایج فراهم شود.

### منابع

- ازکمپ، استوارت (1370)، *روانشناسی اجتماعی کاربردی*، ترجمه فرهاد ماهر، مشهد: مؤسسه انتشارات آستان قدس رضوی.
- بودون، ریمون و فرانسوا بوریگو (1385)، *فرهنگ انتقادی جامعه‌شناسی*، ترجمه عبدالحسین نیک‌گهر، تهران: فرهنگ معاصر.
- بیرو، آلن (1367)، *فرهنگ علوم اجتماعی*، ترجمه باقر ساروخانی، تهران: انتشارات کیهان.
- پاتنام، روبرت (1380)، *دموکراسی و سنت‌های مدنی*، ترجمه محمدتقی دلفروز، تهران: انتشارات روزنامه سلام.
- پیران، پرویز؛ میرطاهر موسوی و ملیحه شیانی (1385)، «کارپایه مفهومی و مفهوم‌سازی سرمایه اجتماعی»، *فصلنامه علمی و پژوهشی رفاه اجتماعی*، شماره 23: 44\_49.
- چلبی، مسعود (1375)، *جامعه‌شناسی نظم: تشریح و تحلیل نظری نظم اجتماعی*، تهران: نشر نی.
- حسینی‌هاشم‌زاده، داود (1383)، *سنجش میزان رضایت شغلی کارکنان بانک صنعت و معدن و انتظارات آن‌ها از این بانک*.
- دواس، دی.ای (1376)، *پیمایش در تحقیقات اجتماعی*، ترجمه هوشنگ نایبی، تهران: نشر نی.
- سرمه، زهره؛ عباس بازرگان و الهه حجازی (1379)، *روش‌های تحقیق در علوم رفتاری*، تهران: آگاه.
- سعادت، رحمان (1385)، «تخمین سطح و توزیع سرمایه اجتماعی استان‌ها»، *فصلنامه علمی و پژوهشی رفاه اجتماعی*: 23.
- شارع‌پور، محمود (1385)، *سرمایه اجتماعی: مفهوم‌سازی، سنجش و دلالت‌های سیاست‌گذاری*، مازندران: سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی.
- عباس‌زادگان، محمد (1381)، *مدیریت بر سازمان‌های ناآرام*، تهران: کویر.
- عضدانلو، حمید (1384)، *آشنایی با مفاهیم اساسی جامعه‌شناسی*، تهران: نشر نی، چاپ اول.
- علمی، زهرا؛ محمود شارع‌پور و سیدامیرحسین حسینی (1384)، «سرمایه اجتماعی و

چگونگی تأثیر آن بر اقتصاد»، *مجله تحقیقات اقتصادی*، شماره 71: 239\_296.

فورسایت، دانلسون آر (1381)، *پویایی گروه*، ترجمه مهرداد فیروزبخت، تهران: مؤسسه خدمات فرهنگی رسا.

فوکویاما، فرانسیس (1379)، *پایان نظم*، ترجمه غلام عباس توسلی، تهران: جامعه ایرانیان.

فیروزآبادی، سیداحمد و حسین ایمانی جاجرمی (1385)، «سرمایه اجتماعی و توسعه اقتصادی اجتماعی در کلان‌شهر تهران»، *فصلنامه علمی و پژوهشی رفاه اجتماعی*، شماره 23: 197\_224.

قاسمی، وحید؛ رضا اسماعیلی و کامران ربیعی (1385)، «سطح‌بندی سرمایه اجتماعی در شهرستان‌های استان اصفهان»، *فصلنامه علمی و پژوهشی رفاه اجتماعی*، شماره 23: 225\_248.

قرایی‌مقدم، امان (1375)، *مدیریت آموزشی*، تهران: ابجد.

کوئن، بروس (1386)، *درآمدی به جامعه‌شناسی*، ترجمه محسن ثلاثی، تهران: نشر توتیا.

گریفیث، دانیل (1373)، *روابط انسانی در مدیریت آموزشی*، ترجمه خداداد بخشی، تهران: محیا.

گلابی، سیاوش (1373)، *اصول و مبانی جامعه‌شناسی*، تهران: میترا.

گولد، جولیوس و ویلیام. ل کولب (1376)، *فرهنگ علوم اجتماعی*، ترجمه گروه مترجمان به ویراستاری محمدجواد زاهدی مازندرانی، تهران: مازیار، چاپ اول.

مدنی‌قهفرخی، سعید (1382)، «پیامدهای جنسیتی تخریب سرمایه اجتماعی»، *فصلنامه پژوهش زنان*، شماره 5: 34\_37.

میچل، ترنس آر (1373)، *مردم در سازمان‌ها*، ترجمه حسین شکرکن، تهران: رشد.

میرکمالی، سیدمحمد (1373)، *رهبری و مدیریت آموزشی*، تهران: رامین.

میلر، دلبرت چارلز (1384)، *راهنمای سنجش و تحقیقات اجتماعی*، ترجمه هوشنگ نایبی، تهران: نشر نی.

هومن، حیدرعلی (1381)، *تهیه و استاندارد‌ساختن مقیاس سنجش رضایت شغلی*، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.

یوسفیان، جواد و لیلی خاوری (1383)، *بررسی وضعیت رضایت شغلی و تعهد سازمانی معلمان استان یزد*، سازمان آموزش و پرورش استان یزد.

Abercrombie, Nicholas. *et al.* (1984), Penguin dictionary of sociology. Penguin Books.

Bernal, Javier Gracia. *et al.* (2005), "Job satisfaction: empirical evidence of gender differences", *Women in Management Review*, Vol. 20, No. 4, pp. 279-288.

Brunetto, Y. Vonne. *et al.* (2002), "Using social indetity theory to explain the job satisfaction of public sector employess", *The International Journal of Public Sector Mnagement*, Vol. 15, No. 7, pp. 534-551.

Coleman J. S. (1990), *Equality and achievement in education*, westview press, boulder.

Flap, Henk & Volker, Beate. (2001), "Goal specific social capital and job satisfaction: effects of different types of networks on instrumental and social aspects of work" *Department of Sociology/ICS*, Utrecht University, Heidelberglaan, Social Networks: 23,

pp. 297-320.

Horton, P, Hunt, C. (1984), *Sociology*. McGraw-Hill International Book Company.

Hugo, F. Reading, (1977), *A dictionary of the social sciences*. London: Routledge & Kegan Paul.

Putnam R.D. (1993), *Making democracy work civic traditions in the Modern Italy*, Princeton University Press Princeton.

Putnam, R.D. (2000), "Bowling alone: the collapse and revival of American community", New York: Simon and Schuster.

Putnam, R.D. (2001), Community-based social capital and educational performance, in Ravitch, Dian & Viteritte, Joseph. (ed), *Making good citizens: education and civil society*, New Haven CT, Yale University Press.

Tompson, David p. et al. (1997), "Job satisfaction in educational organization", *Educational Organizations quarterly*, Vol. 33, No. 1.

مسعود حاجی زاده میمندی، عضو هیأت علمی گروه جامعه‌شناسی دانشگاه یزد است. از جمله علایق پژوهشی ایشان شامل مسائل اجتماعی فرهنگی و جامعه‌شناسی ارتباطات می‌باشد (نویسنده مسئول).

masoudhajizadehmeymandi@gmail.com

اکبر زارع شاه آبادی، عضو هیأت علمی دانشگاه یزد است. علایق پژوهشی ایشان در زمینه مسائل اجتماعی ایران و مطالعات جمعیتی می‌باشد.

A\_zare@Yazduni.ac.ir

محمود لعل‌سجادی، کارشناس ارشد جامعه‌شناسی دانشگاه یزد است.  
بازاندیشی سیاست اجتماعی

مجله جامعه‌شناسی ایران، دوره یازدهم، شماره 2

## بازاندیشی سیاست اجتماعی<sup>1</sup>

مهدی ابراهیمی

آوردن کتاب *بازاندیشی سیاست اجتماعی*، اهمیت سیاست اجتماعی در فراهم‌گیری رفاه را مورد ارزیابی قرار داده و درکی انتقادی از چگونگی شکل‌دهی دغدغه دست‌میشدن، به‌ها، با عطف نظر به مقوله جهانی‌این سیاست‌های مطرود، گذاری در حمایت از گروه اصلی نویسنده کتاب، ظرفیت سیاست‌سویشان به‌یافتن روندهایی است که سمت‌ها و پیشگیری از شدت‌دربری آن

---

<sup>1</sup>Arjan de Haan (2007), *Reclaiming Social* . نویسنده: آریان دو هان  
clusion and New Poverty Reduction Policy; Globalization, Social Ex  
.Strategies, Published by Palgrave Macmillan, 223 Pages