

تبیین شکل گیری بی تفاوتی سازمانی کارکنان بر اساس سرمایه اجتماعی با نقش میانجی ادراک عدالت رویه‌ای (مورد مطالعه: کارکنان مدیریت درمان تامین اجتماعی شهرستان مشهد)

هدی برادران روحانی^۱

وحید میرزایی^{۲*}

تاریخ دریافت: ۱۴۰۵/۰۲/۲۷ تاریخ چاپ: ۱۴۰۵/۰۶/۳۰

چکیده

پژوهش حاضر با هدف تبیین شکل گیری بی تفاوتی سازمانی کارکنان بر اساس سرمایه اجتماعی با نقش میانجی ادراک عدالت رویه‌ای انجام شد. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر روش اجرا توصیفی - همبستگی بود که با رویکرد مدل‌یابی معادلات ساختاری انجام گرفت. جامعه آماری پژوهش را کارکنان سازمان مورد مطالعه تشکیل دادند که از میان آنان ۳۲۲ نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها شامل پرسشنامه‌های استاندارد سرمایه اجتماعی، ادراک عدالت رویه‌ای و بی تفاوتی سازمانی بود. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزارهای SPSS و AMOS استفاده شد. نتایج آزمون فرضیه‌ها نشان داد که سرمایه اجتماعی تأثیر منفی و معناداری بر بی تفاوتی سازمانی دارد. همچنین سرمایه اجتماعی تأثیر مثبت و معناداری بر ادراک عدالت رویه‌ای داشته و ادراک عدالت رویه‌ای نیز تأثیر منفی و معناداری بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان دارد. افزون بر این، نتایج آزمون بوت‌استرپ نشان داد که ادراک عدالت رویه‌ای در رابطه بین سرمایه اجتماعی و بی تفاوتی سازمانی نقش میانجی جزئی و معناداری ایفا می‌کند. بر این اساس می‌توان نتیجه گرفت که تقویت سرمایه اجتماعی از طریق افزایش اعتماد، تعاملات مثبت و ادراک عدالت رویه‌ای می‌تواند زمینه کاهش بی تفاوتی سازمانی کارکنان را فراهم سازد.

واژگان کلیدی

سرمایه اجتماعی، سرمایه اجتماعی، ادراک عدالت رویه‌ای کارکنان

^۱ دانشجوی دکتری مدیریت دولتی گرایش منابع انسانی، گروه مدیریت، واحد بجنورد، دانشگاه آزاد اسلامی، بجنورد، ایران.

(h.baradaranrohani@iau.ac.ir)

^۲ گروه مدیریت، واحد بجنورد، دانشگاه آزاد اسلامی، بجنورد، ایران. (* نویسنده مسئول: Dr.mirzaei@iau.ac.ir)

۱. مقدمه

سازمانی کارکنان، به‌ویژه در قالب یک مدل میانجی، همچنان با خلأ پژوهشی مواجه است. بسیاری در محیط پویای رقابتی امروز، سازمان‌ها برای دستیابی به اثربخشی و مزیت رقابتی پایدار، بیش از هر زمان دیگری به سرمایه انسانی متعهد، مسئولیت‌پذیر و مشارکت‌جو نیاز دارند. با این حال، یکی از چالش‌های اساسی در بسیاری از سازمان‌ها، شکل‌گیری پدیده «بی‌تفاوتی سازمانی» در میان کارکنان است؛ پدیده‌ای که می‌تواند زمینه کاهش انگیزش، افت عملکرد، کاهش تعهد سازمانی و تضعیف بهره‌وری را فراهم سازد. (خان و همکاران^۱، ۲۰۲۱). بی‌تفاوتی سازمانی به وضعیتی اشاره دارد که در آن کارکنان نسبت به اهداف، مسائل و نتایج سازمان حساسیت و تعلق خاطر کمتری نشان داده و تمایل آنان برای مشارکت فعال در فعالیت‌های سازمانی کاهش می‌یابد (شارما و دار^۲، ۲۰۲۲). بی‌تفاوتی سازمانی می‌تواند پیامدهایی همچون کاهش بهره‌وری، افت کیفیت خدمات، افزایش تعارضات و کاهش تعهد سازمانی را به همراه داشته باشد (دانایی‌فرد و الوانی^۳، ۱۳۹۶). پژوهش‌های جدید نشان داده‌اند که استمرار این وضعیت می‌تواند پیامدهایی نظیر کاهش کیفیت خدمات، افزایش رفتارهای انفعالی، فرسودگی شغلی و کاهش اثربخشی سازمانی را به دنبال داشته باشد. (ابورامادان و همکاران^۴، ۲۰۲۱)

در سال‌های اخیر، پژوهشگران رفتار سازمانی تلاش کرده‌اند عوامل مؤثر بر شکل‌گیری نگرش‌ها و رفتارهای منفی کارکنان را شناسایی کنند. در این میان، «سرمایه اجتماعی» به‌عنوان یکی از مهم‌ترین ظرفیت‌های سازمانی مورد توجه قرار گرفته است. سرمایه اجتماعی به مجموعه‌ای از روابط مبتنی بر اعتماد، تعاملات اجتماعی، همکاری و هنجارهای مشترک اشاره دارد که هماهنگی و کنش جمعی را در سازمان تسهیل می‌کند. (ناهی پیت و گوشال^۵، ۱۹۹۸). به اعتقاد (آدلر و کوون^۶، ۲۰۰۲)، سرمایه اجتماعی از طریق تقویت اعتماد متقابل و انسجام اجتماعی، زمینه ارتقای همکاری و مشارکت کارکنان را فراهم می‌سازد. همچنین مطالعات جدید نشان داده‌اند که وجود سرمایه اجتماعی قوی در سازمان با افزایش رضایت شغلی، تعهد سازمانی، رفتارهای شهروندی سازمانی و کاهش نگرش‌های منفی کارکنان رابطه معناداری دارد. (کیم و پارک^۷، ۲۰۲۱)؛ (لی و همکاران^۸، ۲۰۲۳) بر این اساس، هرچه سطح اعتماد و تعاملات مثبت میان کارکنان و مدیران بیشتر باشد، احتمال بروز بی‌تفاوتی سازمانی کاهش می‌یابد.

از سوی دیگر، یکی از متغیرهایی که می‌تواند نحوه اثرگذاری سرمایه اجتماعی بر نگرش کارکنان را تبیین کند، «ادراک عدالت رویه‌ای» است. عدالت رویه‌ای به ادراک کارکنان از میزان منصفانه بودن فرآیندها، سیاست‌ها و رویه‌های تصمیم‌گیری در سازمان اشاره دارد. (کولکیت و همکاران^۹، ۲۰۱۳) بر اساس دیدگاه (کروپانزانو و همکاران^{۱۰}، ۲۰۱۷). کارکنان زمانی نگرش مثبت‌تری نسبت به سازمان پیدا می‌کنند که احساس کنند رویه‌های سازمانی بر پایه انصاف، شفافیت و بی‌طرفی اجرا می‌شود. در مقابل، ادراک بی‌عدالتی می‌تواند موجب کاهش اعتماد، افزایش نارضایتی و شکل‌گیری

¹Khan et al

² Sharma & Dhar

³ Danaee fard & Alvani

⁴ Aboramadan et al

⁵ Nahapiet & Ghoshal

⁶ Adler & Kwon

⁷ Kim & Park

⁸ Lee et al

⁹ Colquitt et al

¹⁰ Cropanzano et al

رفتارهای منفی در محیط کار شود (دکلرک و همکاران^{۱۱}، ۲۰۲۰). همچنین (وان و همکاران^{۱۲}، ۲۰۲۳). نشان دادند که ادراک عدالت رویه‌ای نقش مهمی در کاهش رفتارهای منفعلانه و نگرش‌های منفی کارکنان دارد و می‌تواند میزان درگیری و مشارکت سازمانی آنان را افزایش دهد.

پژوهش‌های جدید بیانگر آن است که سرمایه اجتماعی می‌تواند از طریق ایجاد فضای مبتنی بر اعتماد و تعاملات مثبت، ادراک عدالت رویه‌ای را در میان کارکنان تقویت کند. زمانی که روابط سازمانی مبتنی بر احترام، همکاری و حمایت متقابل باشد، کارکنان تصمیمات و رویه‌های سازمان را عادلانه‌تر ارزیابی می‌کنند. (ژانگ و همکاران^{۱۳}، ۲۰۲۲) در همین راستا، (بارتل و راکمن^{۱۴}، ۲۰۲۳) معتقدند ضعف در روابط اجتماعی سازمان و کاهش اعتماد متقابل، به تدریج نوعی بی‌تفاوتی رابطه‌ای و کاهش درگیری روان‌شناختی کارکنان را ایجاد می‌کند که می‌تواند عملکرد سازمان را با تهدید مواجه سازد. علاوه بر این، یافته‌های (سینکلر و همکاران^{۱۵}، ۲۰۲۴) نشان می‌دهد که کاهش احساس تعلق اجتماعی و ادراک بی‌عدالتی، ارتباط مستقیمی با فرسودگی شغلی و نگرش‌های منفی کارکنان دارد.

با وجود اهمیت این متغیرها، بررسی همزمان نقش سرمایه اجتماعی و ادراک عدالت رویه‌ای در تبیین بی‌تفاوتی از پژوهش‌های پیشین، این متغیرها را به صورت جداگانه بررسی کرده‌اند و کمتر به تبیین سازوکار اثرگذاری سرمایه اجتماعی بر بی‌تفاوتی سازمانی از طریق ادراک عدالت رویه‌ای پرداخته‌اند.

سازمان‌های ارائه‌دهنده خدمات درمانی به دلیل ماهیت حساس فعالیت، فشار کاری بالا، ارتباط مستقیم با مراجعان و ساختارهای نسبتاً بوروکراتیک، از جمله محیط‌هایی هستند که کیفیت عملکرد کارکنان در آن‌ها نقش تعیین‌کننده‌ای در رضایت ذی‌نفعان و اثربخشی سازمان دارد. در چنین سازمان‌هایی، کاهش درگیری شناختی، عاطفی و رفتاری کارکنان با سازمان می‌تواند به شکل‌گیری پدیده‌ای منجر شود که در ادبیات رفتار سازمانی از آن با عنوان «بی‌تفاوتی سازمانی» یاد می‌شود.

مدیریت درمان سازمان تأمین اجتماعی به عنوان یکی از بزرگ‌ترین زیرمجموعه‌های خدمات درمانی کشور، دارای ویژگی‌هایی نظیر ساختار رسمی، تمرکز تصمیم‌گیری، تنوع مشاغل درمانی و اداری، و حجم بالای مراجعات است. این ویژگی‌ها در صورت نبود سازوکارهای تقویت‌کننده مشارکت و عدالت ادراک‌شده، می‌تواند زمینه کاهش احساس اثرگذاری، کاهش تعهد و انجام حداقلی وظایف را در کارکنان فراهم سازد.

مطالعات حوزه رفتار سازمانی نشان می‌دهد که در سازمان‌های دولتی و بوروکراتیک، در صورت ضعف سرمایه اجتماعی (مانند اعتماد، شبکه‌های ارتباطی و همکاری) و ادراک پایین عدالت رویه‌ای، احتمال بروز انفعال سازمانی، کاهش مشارکت و کاهش مسئولیت‌پذیری افزایش می‌یابد. در محیط‌های درمانی، چنین وضعیتی نه تنها بر عملکرد درون‌سازمانی بلکه بر کیفیت ارائه خدمات به بیمه‌شدگان نیز اثرگذار است.

با توجه به اهمیت راهبردی مدیریت درمان در نظام رفاه اجتماعی کشور و نقش کلیدی کارکنان در کیفیت خدمات درمانی، بررسی عوامل مؤثر بر شکل‌گیری بی‌تفاوتی سازمانی در این جامعه از اهمیت نظری و کاربردی بالایی برخوردار

¹¹ De Clercq et al

¹² Wan et al

¹³ Zhang et al

¹⁴ Rockmann & Bartel

¹⁵ Sinclair et al

است. به‌ویژه اینکه سرمایه اجتماعی می‌تواند از طریق تقویت اعتماد، تعامل و همبستگی میان کارکنان، زمینه کاهش انفعال را فراهم آورد و عدالت رویه‌ای نیز به‌عنوان سازوکار ادراکی مهم، می‌تواند این رابطه را تبیین نماید. بنابراین، پژوهش حاضر با هدف تبیین نقش سرمایه اجتماعی در شکل‌گیری بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان مدیریت درمان سازمان تأمین اجتماعی و بررسی نقش میانجی ادراک عدالت رویه‌ای، در پی پاسخ به این خلأ پژوهشی و ارائه راهکارهای مدیریتی برای ارتقای کیفیت عملکرد سازمان است.

۲. مبانی نظری و ادبیات پژوهش

بی‌تفاوتی سازمانی

بی‌تفاوتی سازمانی حالتی روان‌شناختی و رفتاری است که در آن کارکنان نسبت به مسائل، اهداف و موفقیت سازمان بی‌علاقه می‌شوند و انگیزه لازم برای مشارکت مؤثر را از دست می‌دهند. این مفهوم با کاهش تعهد سازمانی، کاهش انگیزش شغلی و ضعف در عملکرد همراه است (زارعی متین و همکاران^{۱۶}، ۱۳۹۲). بی‌تفاوتی می‌تواند ناشی از تجربه ناکامی، احساس بی‌عدالتی، نبود حمایت سازمانی و ضعف ارتباطات باشد. بی‌تفاوتی سازمانی به حالتی اطلاق می‌شود که در آن کارکنان نسبت به اهداف، ارزش‌ها و فعالیت‌های سازمان احساس بی‌تعلقی و بی‌علاقگی می‌کنند و انگیزه‌ای برای مشارکت فعال در امور سازمانی ندارند. (دانلی و توماس^{۱۷}، ۲۰۰۹) بی‌تفاوتی سازمانی را به‌عنوان یک پدیده چندبعدی تعریف می‌کنند که شامل ابعادی چون بی‌انگیزگی شغلی، کناره‌گیری عاطفی، کاهش تعهد سازمانی و فقدان احساس مسئولیت در قبال نتایج کاری است. پیشینه نظری این مفهوم به نظریه‌های بیگانگی از کار مارکس و بعدها به مطالعات (سیمان^{۱۸}، ۱۹۵۹) بازمی‌گردد که بیگانگی را در ابعادی چون احساس ناتوانی، بی‌معنایی، بی‌هنجاری و انزوای اجتماعی تبیین کرد. (رندل^{۱۹}، ۱۹۸۷) نیز در مطالعات خود نشان داد که بی‌تفاوتی سازمانی می‌تواند پیامدهای جدی برای بهره‌وری، کیفیت خدمات و سلامت سازمانی به‌دنبال داشته باشد؛ موضوعی که در سازمان‌های خدمات درمانی نظیر تأمین اجتماعی، به دلیل ارتباط مستقیم با سلامت جامعه، از اهمیت مضاعفی برخوردار است.

سرمایه اجتماعی

سرمایه اجتماعی به منابعی اشاره دارد که از طریق روابط اجتماعی، اعتماد، همکاری و شبکه‌های ارتباطی میان افراد ایجاد می‌شود (بورديو^{۲۰}، ۱۹۸۶). (پاتنام^{۲۱}، ۲۰۰۰) سرمایه اجتماعی را شامل اعتماد اجتماعی، مشارکت و هنجارهای همکاری می‌داند. در محیط سازمانی، سرمایه اجتماعی موجب تسهیل تبادل دانش، افزایش همدلی و تقویت روحیه همکاری می‌شود. پژوهش‌ها نشان داده‌اند که سرمایه اجتماعی بالا موجب افزایش رضایت شغلی، تعهد سازمانی و کاهش رفتارهای منفی کارکنان می‌گردد. سرمایه اجتماعی به‌عنوان یکی از محوری‌ترین مفاهیم در مدیریت سازمانی، به مجموعه‌ای از روابط، هنجارها، اعتماد متقابل و شبکه‌های ارتباطی اطلاق می‌شود که همکاری و تعامل مؤثر میان اعضای سازمان را تسهیل می‌کند. (پاتنام^{۲۲}، ۱۹۹۳) سرمایه اجتماعی را در قالب سه بُعد اصلی اعتماد، هنجارهای مشارکت و شبکه‌های اجتماعی تعریف کرده و معتقد است این سه بُعد در کنار هم موجب تقویت پیوندهای درون‌سازمانی و افزایش انسجام

¹⁶ Zarei Matin et al

¹⁷ Donnelly & Thomas

¹⁸ Seeman

¹⁹ Randall

²⁰ Bourdieu

²¹ Putnam

²² Putnam

اجتماعی می‌شوند. (ناهاپیت و گوشال^{۲۳}، ۱۹۹۸) نیز مدل سه‌بعدی جامع‌تری ارائه دادند که شامل بُعد ساختاری (شبکه روابط)، بُعد رابطه‌ای (اعتماد، هنجارها و تعهدات) و بُعد شناختی (زبان و روایت‌های مشترک) است. در محیط‌های درمانی، سرمایه اجتماعی پایین می‌تواند به شکل‌گیری فضایی از بی‌اعتمادی، رقابت ناسالم و انزوای حرفه‌ای منجر شود که زمینه‌ساز بی‌تفاوتی سازمانی است. (کلمن^{۲۴}، ۱۹۸۸) نیز تأکید دارد که کاهش سرمایه اجتماعی، انگیزه‌های درونی افراد برای مشارکت در اهداف جمعی را به تدریج تضعیف می‌کند و این فرسایش انگیزشی در بلندمدت به بی‌تفاوتی نهادینه‌شده تبدیل می‌گردد.

عدالت رویه‌ای

عدالت رویه‌ای یکی از ابعاد عدالت سازمانی است که به منصفانه بودن فرآیندهای تصمیم‌گیری اشاره دارد (لیونتال^{۲۵}، ۱۹۸۰). (گرینبرگ^{۲۶}، ۱۹۹۰) معتقد است کارکنان زمانی سازمان را عادلانه تلقی می‌کنند که رویه‌ها شفاف، بدون تبعیض و مبتنی بر معیارهای منطقی باشند. ادراک عدالت رویه‌ای باعث افزایش اعتماد کارکنان، تعهد سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی می‌شود و در مقابل، بی‌عدالتی ادراک‌شده زمینه نارضایتی و بی‌تفاوتی را فراهم می‌کند. دالت رویه‌ای به ارزیابی ذهنی کارکنان از منصفانه‌بودن فرایندها، روش‌ها و سازوکارهایی اشاره دارد که سازمان برای توزیع منابع، اتخاذ تصمیمات و حل و فصل اختلافات به کار می‌گیرد. (لوونتال^{۲۷}، ۱۹۸۰) معیارهای ششگانه‌ای برای سنجش عدالت رویه‌ای ارائه داد که شامل ثبات، کنترل سوگیری، صحت اطلاعات، قابلیت اصلاح، نمایندگی و اخلاق‌مداری می‌شود. (فولگر و کونووسکی^{۲۸}، ۱۹۸۹) در پژوهش‌های خود نشان دادند که ادراک مثبت از عدالت رویه‌ای پیوند مستقیمی با تعهد سازمانی، اعتماد به مدیریت و رفتارهای شهروندی سازمانی دارد. در چارچوب این تحقیق، ادراک عدالت رویه‌ای نقش میانجی ایفا می‌کند؛ به این معنا که سرمایه اجتماعی پایین از طریق کاهش احساس انصاف رویه‌ای در کارکنان، زمینه را برای شکل‌گیری بی‌تفاوتی سازمانی فراهم می‌آورد. کارکنان درمان تأمین اجتماعی که در فضایی با سرمایه اجتماعی ضعیف کار می‌کنند، فرایندهای سازمانی را ناعادلانه‌تر ادراک می‌کنند و این ادراک منفی از عدالت، به تدریج احساس تعلق و مشارکت آن‌ها را کاهش داده و بی‌تفاوتی را در آن‌ها نهادینه می‌سازد (گرینبرگ^{۲۹}، ۱۹۹۰؛ تیبات و واکر^{۳۰}، ۱۹۷۵).

تبیین و تفسیر فرضیه‌های تحقیق

فرضیه اول:

سرمایه اجتماعی بر بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان تأثیر معنادار دارد.

افزایش اعتماد، تعاملات مثبت و همکاری میان کارکنان موجب تقویت تعلق سازمانی شده و از شکل‌گیری بی‌تفاوتی جلوگیری می‌کند. سرمایه اجتماعی به‌عنوان مجموعه‌ای از روابط، اعتماد متقابل و هنجارهای مشترک، نقش بنیادینی در شکل‌دهی به نگرش‌ها و رفتارهای کارکنان در محیط کار ایفا می‌کند. (پاتنام^{۳۱}، ۱۹۹۳) معتقد است که هرچه سطح

²³ Nahapiet & Ghoshal

²⁴ Coleman

²⁵ Leventhal

²⁶ Greenberg

²⁷ Leventhal

²⁸ Folger & Konovsky

²⁹ Greenberg

³⁰ Thibaut & Walker

³¹ Putnam

سرمایه اجتماعی در یک سازمان بالاتر باشد، احساس تعلق، همبستگی و مشارکت فعال کارکنان نیز افزایش می‌یابد و در مقابل، زمینه‌های بروز بی‌تفاوتی کاهش پیدا می‌کند.

در محیط‌های درمانی مانند تأمین اجتماعی، ضعف در سرمایه اجتماعی می‌تواند به انزوای حرفه‌ای، کاهش روحیه همکاری و در نهایت بی‌تفاوتی نسبت به اهداف سازمانی منجر شود. (ناهاپیت و گوشال^{۳۲}، ۱۹۹۸) نشان دادند که کارکنانی که در شبکه‌های اجتماعی قوی‌تری قرار دارند، انگیزه درونی بیشتری برای مشارکت سازمانی دارند و کمتر دچار بی‌تفاوتی می‌شوند. بنابراین انتظار می‌رود با کاهش سرمایه اجتماعی، بی‌تفاوتی سازمانی در کارکنان افزایش یابد.

فرضیه دوم:

سرمایه اجتماعی بر ادراک عدالت رویه‌ای تأثیر معنادار دارد.

در سازمان‌هایی که روابط مبتنی بر اعتماد و مشارکت وجود دارد، کارکنان فرآیندهای سازمانی را عادلانه‌تر ادراک می‌کنند. یکی از مهم‌ترین پیامدهای سرمایه اجتماعی در سازمان، شکل‌گیری فضایی مبتنی بر اعتماد و شفافیت است که بستر مناسبی برای ادراک مثبت از عدالت رویه‌ای فراهم می‌آورد. (کلمن^{۳۳}، ۱۹۸۸) استدلال می‌کند که وقتی اعتماد اجتماعی میان کارکنان و مدیران بالا باشد، افراد تمایل بیشتری به ارزیابی مثبت از فرایندهای تصمیم‌گیری سازمانی دارند، چرا که اعتماد پیشینی موجب تفسیر خیرخواهانه‌تر رویه‌ها می‌شود.

(فولگر و کونووسکی^{۳۴}، ۱۹۸۹) در پژوهش‌های خود نشان دادند که وجود روابط سالم و هنجارهای مشترک در سازمان، احتمال ادراک بی‌عدالتی رویه‌ای را به‌طور معناداری کاهش می‌دهد. در سازمان‌های درمانی نظیر تأمین اجتماعی که فشار کاری بالا و تعاملات پیچیده سازمانی وجود دارد، سرمایه اجتماعی قوی می‌تواند به‌عنوان سپری در برابر ادراک بی‌عدالتی عمل کند و کارکنان را نسبت به رویه‌های سازمانی مثبت‌اندیش‌تر نگه دارد.

فرضیه سوم:

ادراک عدالت رویه‌ای بر بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان تأثیر معنادار دارد.

هرچه کارکنان عدالت بیشتری در رویه‌های سازمان احساس کنند، انگیزه و مشارکت بیشتری داشته و کمتر دچار بی‌تفاوتی می‌شوند. عدالت رویه‌ای به ارزیابی ذهنی کارکنان از منصفانه‌بودن فرایندها و سازوکارهای تصمیم‌گیری سازمانی اشاره دارد. (گرینبرگ^{۳۵}، ۱۹۹۰) معتقد است که کارکنانی که فرایندهای سازمانی را منصفانه ادراک می‌کنند، احساس ارزشمندی و احترام بیشتری دارند و این احساس، انگیزه مشارکت فعال آن‌ها را تقویت می‌کند و از بروز بی‌تفاوتی جلوگیری می‌نماید.

(لوونتال^{۳۶}، ۱۹۸۰) با ارائه معیارهای ششگانه عدالت رویه‌ای نشان داد که هرگاه کارکنان احساس کنند که رویه‌های سازمانی ثابت، بی‌طرفانه و قابل اصلاح هستند، سطح تعهد و دلبستگی آن‌ها به سازمان افزایش می‌یابد. در محیط درمانی تأمین اجتماعی، جایی که کارکنان با تصمیمات مدیریتی متعددی در حوزه ارزیابی عملکرد، ارتقا و توزیع منابع مواجه‌اند، ادراک منفی از این رویه‌ها می‌تواند مستقیماً به بی‌تفاوتی سازمانی دامن بزند.

³² Nahapiet & Ghoshal

³³ Coleman

³⁴ Folger & Konovsky

³⁵ Greenberg

³⁶ Leventhal

فرضیه چهارم:

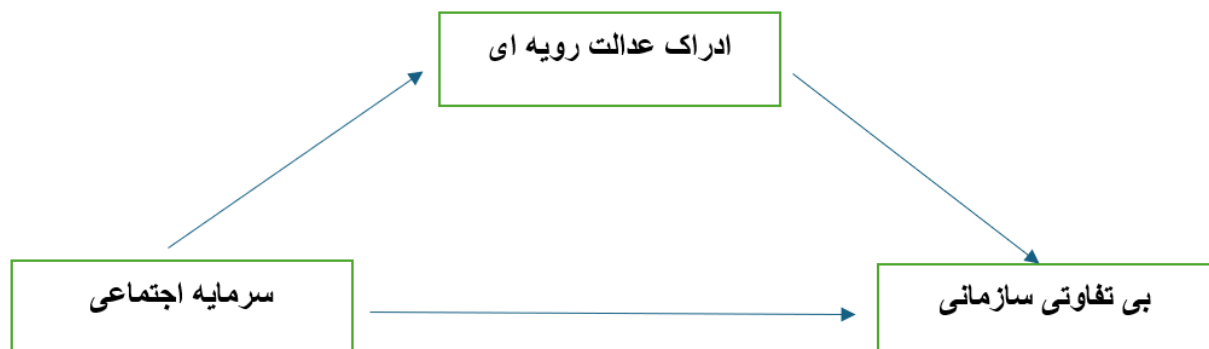
ادراک عدالت رویه‌ای در رابطه بین سرمایه اجتماعی و بی‌تفاوتی سازمانی نقش میانجی دارد. سرمایه اجتماعی از طریق افزایش ادراک عدالت رویه‌ای می‌تواند میزان بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان را کاهش دهد. ادراک عدالت رویه‌ای نقش میانجی در رابطه بین سرمایه اجتماعی و بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان درمان تأمین اجتماعی دارد.

این فرضیه محوری‌ترین فرضیه تحقیق است و بیان می‌کند که سرمایه اجتماعی به‌طور مستقیم و صرف نمی‌تواند بی‌تفاوتی سازمانی را تبیین کند، بلکه این تأثیر از مسیر ادراک عدالت رویه‌ای عبور می‌کند. (تیبات و واکر^{۳۷}، ۱۹۷۵) که بنیان‌گذاران نظری عدالت رویه‌ای محسوب می‌شوند، نشان دادند که فرایندهای منصفانه، پیوند مستقیمی با احساس ارزشمندی و مشارکت اجتماعی افراد دارند.

(کونووسکی^{۳۸}، ۲۰۰۰) در تحلیل‌های خود تأکید کرد که سرمایه اجتماعی از طریق ایجاد اعتماد و انتظارات مثبت، زمینه را برای ادراک بهتر از رویه‌های سازمانی فراهم می‌کند و این ادراک مثبت به‌نوبه خود موجب کاهش بی‌تفاوتی می‌شود. در واقع، کارکنان درمان تأمین اجتماعی که در فضایی با سرمایه اجتماعی بالا قرار دارند، فرایندهای سازمانی را عادلانه‌تر می‌بینند و همین ادراک مثبت، سپری در برابر بی‌تفاوتی سازمانی ایجاد می‌کند.

مدل مفهومی پژوهش

در مدل مفهومی این پژوهش، «سرمایه اجتماعی» به‌عنوان متغیر مستقل، «بی‌تفاوتی سازمانی» به‌عنوان متغیر وابسته و «ادراک عدالت رویه‌ای» به‌عنوان متغیر میانجی در نظر گرفته می‌شود. این مدل بیان می‌کند که سرمایه اجتماعی علاوه بر تأثیر مستقیم بر بی‌تفاوتی سازمانی، به‌صورت غیرمستقیم و از طریق ادراک عدالت رویه‌ای نیز بر آن اثرگذار است.



شکل ۱- مدل مفهومی پژوهش

۳. روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش اجرا، توصیفی - همبستگی است که با رویکرد مدل‌یابی معادلات ساختاری انجام شده است. جامعه آماری پژوهش را کارکنان سازمان مورد مطالعه تشکیل می‌دهند که بر اساس اطلاعات به‌دست آمده، تعداد ۳۲۲ پرسشنامه قابل تحلیل جمع‌آوری شد. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نمونه نشان می‌دهد که ۷۲

³⁷ Thibaut & Walker

³⁸ Konovsky

درصد پاسخگویان زن و ۲۸ درصد مرد بوده‌اند و اغلب آنان دارای مدرک کارشناسی و سابقه کاری بیش از ۲۰ سال بوده‌اند.

برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه‌های استاندارد استفاده شد. متغیر سرمایه اجتماعی بر اساس ابعاد مطرح‌شده توسط (ناهایپت و گوشال^{۳۹}، ۱۹۹۸) متغیر ادراک عدالت رویه‌ای با استفاده از مقیاس عدالت سازمانی (نیهوف و مورمن^{۴۰}، ۱۹۹۳) و متغیر بی‌تفاوتی سازمانی بر اساس پرسشنامه استاندارد بی‌تفاوتی سازمانی سنجیده شد. جهت بررسی روایی سازه‌ها از شاخص میانگین واریانس استخراج‌شده (AVE) و برای سنجش پایایی از آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی (CR) استفاده گردید.

نتایج آزمون پایایی نشان داد که مقدار آلفای کرونباخ تمامی متغیرها بالاتر از ۰/۷ و مقدار پایایی ترکیبی نیز بیش از حد قابل قبول ۰/۷ است؛ بنابراین ابزار پژوهش از پایایی مطلوب برخوردار بوده است. همچنین مقادیر میانگین واریانس استخراج‌شده برای تمامی سازه‌ها بیش از ۰/۵ به‌دست آمد که بیانگر روایی همگرای مناسب پرسشنامه‌ها است.

به‌منظور تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه‌های پژوهش، از نرم‌افزارهای SPSS و AMOS استفاده شد. برای بررسی برازش مدل اندازه‌گیری و مدل ساختاری از شاخص‌هایی نظیر NFI، IFI، CFI، RMSEA و نسبت کای‌دو به درجه آزادی استفاده گردید. نتایج شاخص‌های برازش نشان داد که مدل پژوهش از برازش مطلوبی برخوردار است؛ به‌گونه‌ای که مقدار RMSEA برابر با ۰/۰۶ و نسبت کای‌دو به درجه آزادی برابر با ۱/۶۹ به‌دست آمد که در دامنه قابل قبول قرار دارد.

در نهایت، برای آزمون نقش میانجی ادراک عدالت رویه‌ای در رابطه بین سرمایه اجتماعی و بی‌تفاوتی سازمانی، از روش بوت‌استرپینگ استفاده شد. نتایج نشان داد که ادراک عدالت رویه‌ای در رابطه بین سرمایه اجتماعی و بی‌تفاوتی سازمانی نقش میانجی جزئی و معناداری ایفا می‌کند.

۴. یافته‌های پژوهش

جدول ۱. شاخص‌های توصیفی گروه نمونه

ویژگی	شرح ویژگی	فراوانی	درصد فراوانی
جنسیت	مرد	۹۰	۲۸
	زن	۲۳۲	۷۲
وضعیت تأهل	مجرد	۸۷	۲۷
	متأهل	۲۳۵	۷۳
سن	بین ۳۰ تا ۴۰ سال	۶۱	۱۸/۹
	بین ۴۱ تا ۵۰ سال	۲۶۱	۸۱/۱
تحصیلات	دیپلم	۶	۱/۹
	کارشناسی	۳۰۴	۹۴/۴
	کارشناسی ارشد	۱۲	۳/۷
سابقه کار	بین ۱۱ تا ۲۰ سال	۱۵۷	۴۸/۸

³⁹ Nahapiet & Ghoshal

⁴⁰ Niehoff & Moorman

جدول ۱. شاخص‌های توصیفی گروه نمونه

ویژگی	شرح ویژگی	فراوانی	درصد فراوانی
نوع واحد	بیشتر از ۲۰ سال	۱۶۵	۵۱/۲
	درمانی	۲۹۸	۹۲/۵
	اداری	۱۸	۵/۶
	پشتیبانی	۶	۱/۹

همان‌طور که در جدول ۱ مشاهده می‌شود از ۳۲۲ پرسشنامه تکمیل شده، ۲۸ درصد پاسخگویان مرد و ۷۲ درصد زن است. در این بین ۲۷ درصد مجرد و ۷۳ درصد متأهل بوده‌اند. افزون بر این، ۸۱/۱ درصد افراد در بازه سنی ۴۱ تا ۵۰ سال قرار دارند. افراد با تحصیلات کارشناسی با حدود ۹۴/۴ درصد، بیشترین فراوانی را در میان پاسخگویان داشته‌اند. سرانجام، بیشترین سابقه کار در این نمونه مربوط به افراد با سابقه کاری بیشتر از ۲۰ سال می‌باشد. اکثر افرادی که در این تحقیق شرکت کرده‌اند در بخش درمانی مشغول به کار بوده‌اند.

جدول ۲. نتایج پایایی و روایی پرسشنامه‌ها

متغیرها	آلفای کرونباخ	متوسط واریانس استخراج شده	پایایی مرکب ۴۲
سرمایه اجتماعی	۰/۸۳	۰/۶۵	۰/۸۵
بی‌تفاوتی سازمانی	۰/۷	۰/۵	۰/۷۴
ادراک عدالت رویه‌ای	۰/۹	۰/۷۳	۰/۹۱

مدل اندازه‌گیری انعکاسی برای تأیید روایی و پایایی مدل ارزیابی می‌شود. همان‌طور که نتایج جدول ۲ نشان می‌دهد، مدل اندازه‌گیری، تمام معیارهای کیفیت و پایایی را برآورده می‌کند؛ زیرا همه مقادیر آلفا کرونباخ بالاتر از ۰/۷، پایایی ترکیبی بالاتر از ۰/۷ و مقادیر میانگین واریانس استخراج شده بالاتر از ۰/۵ هستند. به‌طور کلی دو نوع شاخص برای آزمودن برازش مدل وجود دارد. ۱. شاخص‌های خوب بودن و ۲. شاخص‌های بد بودن. شاخص‌های خوب بودن مانند CFI، IFI، NFI و ... می‌باشد که هرچه مقدار آنها بیشتر باشد بهتر است. مقدار پیشنهادی برای چنین شاخص‌هایی ۰/۹ است. همچنین شاخص‌های بد بودن نیز شامل χ^2/df و RMSEA می‌باشد که هرچه مقدار میزان آنها کمتر باشد مدل دارای برازش بهتری است. برای پاسخ به پرسش برازش مدل بایستی هم شاخص‌های خوب بودن و هم شاخص‌های بد بودن با هم مورد بررسی قرار

^{۴۱} AVE: Average Variance Extracted^{۴۲} CR: Composite Reliability

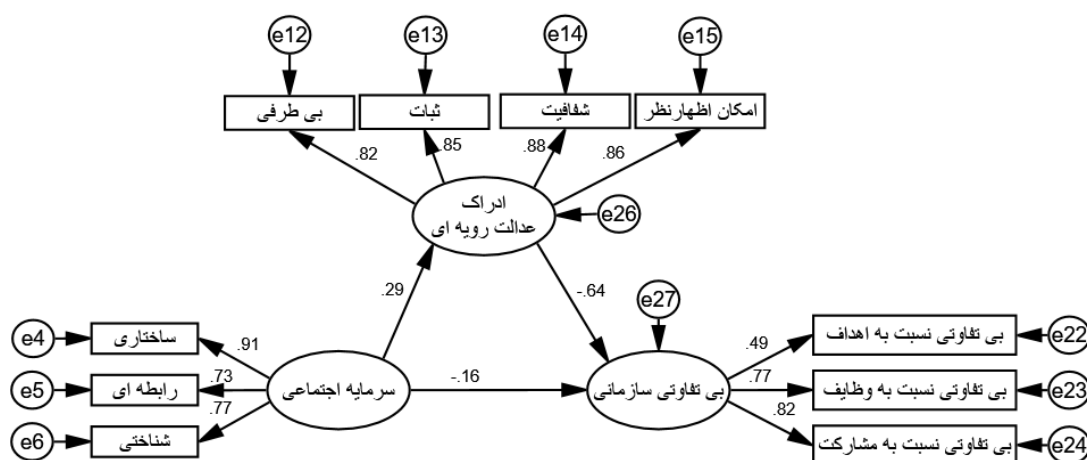
گیرند. شاخص‌هایی که به منظور سنجش نیکویی برازش مدل در نرم‌افزار AMOS تدوین شده، در ادامه ارائه می‌شوند و مورد بررسی قرار می‌گیرند.

جدول ۳. شاخص‌های برازش

نام آزمون	توضیحات	مقادیر قابل قبول	مقدار به دست آمده
χ^2/df	کای اسکورنسبی	۳ < خوب ۵ < قابل قبول	۱/۶۹
RMSEA	ریشه میانگین توان دوم خطای تقریب	۰/۰۸ < خوب ۰/۱ > ضعیف	۰/۰۶
RMR	ریشه میانگین مجذور باقیمانده‌ها	۰/۱ <	۰/۰۳
NFI	شاخص برازندگی تعدیل یافته	۰/۸ >	۰/۹۵
IFI	شاخص برازش نرم	۰/۸ >	۰/۹۸
CFI	شاخص برازش مقایسه‌ای	۰/۸ >	۰/۹۸

با توجه به جدول ۳ مقدار ریشه میانگین توان دوم خطای تقریب برابر با ۰/۰۶ می‌باشد، این مقدار کمتر از ۰/۱ است که نشان دهنده این است که ریشه میانگین توان دوم خطای تقریب مدل مناسب است و مدل قابل قبول می‌باشد. همچنین مقدار کای دو به درجه آزادی (۱/۶۹) بین ۱ و ۳ می‌باشد و میزان شاخص برازش مقایسه‌ای نیز از ۰/۸ بیشتر می‌باشد. به طور کلی زمانی که حداقل سه شاخص مقادیری در بازه‌ی قابل قبول داشته باشند می‌توانیم ادعا کنیم که برازش مدل خوب و قابل قبول است.

شکل ۱ مدل معادلات ساختاری را نشان می‌دهد.



شکل ۱. مدل معادلات ساختاری تحقیق

برای آزمون فرضیه‌های مدل پژوهش در سطح اطمینان ۹۵ درصد، مقادیر بزرگتر و مساوی قدرمطلق $1/96$ به معنای وجود ارتباط مستقیم بین دو متغیر است. در جدول ۴ نتایج آزمون فرضیه‌های ۱ تا ۳ و در جدول ۵ خلاصه نتایج مربوط به آزمون متغیر میانجی گزارش شده است.

جدول ۴. نتایج فرضیه‌های مستقیم

فرضیه‌ها	ضریب مسیر	نسبت بحرانی	سطح معناداری
فرضیه ۱: سرمایه اجتماعی بر بی‌تفاوتی سازمانی تأثیر معناداری می‌گذارد.	-۰/۱۶	-۲/۱۳	۰/۰۳
فرضیه ۲: سرمایه اجتماعی بر ادراک عدالت رویه‌ای تأثیر معناداری می‌گذارد.	۰/۲۹	۳/۶۳	***
فرضیه ۳: ادراک عدالت رویه‌ای بر بی‌تفاوتی سازمانی تأثیر معناداری می‌گذارد.	-۰/۶۴	-۵/۴۵	***

با توجه به شکل ۱ و جدول ۴ می‌توان نتیجه گرفت که تمامی ضرایب مسیر در سطح خطای $0/05$ معنی دار می‌باشد. همانطور که در شکل ۱ و جدول ۴ مشاهده می‌شود ضریب مسیر بین سرمایه اجتماعی و بی‌تفاوتی سازمانی $-0/16$ و مقدار آماره نسبت بحرانی برابر $-2/13$ و در سطح $0/05$ معنادار می‌باشد. بنابراین بین سرمایه اجتماعی و بی‌تفاوتی سازمانی رابطه معکوس و معناداری برقرار می‌باشد. و با افزایش سرمایه اجتماعی، بی‌تفاوتی سازمانی کاهش می‌یابد. بدین ترتیب فرضیه اول تأیید می‌گردد.

همچنین ضریب مسیر بین سرمایه اجتماعی و ادراک عدالت رویه‌ای $0/29$ و مقدار آماره نسبت بحرانی برابر $3/63$ و در سطح $0/05$ معنادار می‌باشد. بنابراین بین سرمایه اجتماعی و ادراک عدالت رویه‌ای رابطه مثبت و معناداری برقرار می‌باشد. بدین معنا که با افزایش سرمایه اجتماعی، ادراک عدالت رویه‌ای افزایش می‌یابد. بدین ترتیب فرضیه دوم تأیید می‌گردد.

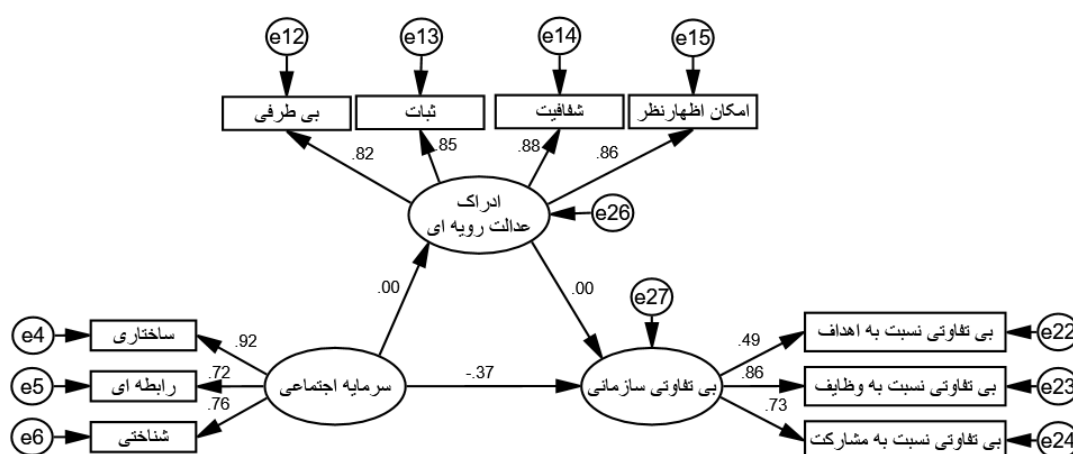
ضریب مسیر بین ادراک عدالت رویه‌ای و بی‌تفاوتی سازمانی $-0/64$ و مقدار آماره نسبت بحرانی برابر $-5/45$ و در سطح $0/05$ معنادار می‌باشد. بنابراین بین ادراک عدالت رویه‌ای و بی‌تفاوتی سازمانی رابطه منفی و معناداری برقرار می‌باشد. بدین معنا که با افزایش ادراک عدالت رویه‌ای، بی‌تفاوتی سازمانی کاهش می‌یابد. بدین ترتیب فرضیه سوم تأیید می‌گردد.

به منظور بررسی اثر میانجی متغیر ادراک عدالت رویه‌ای از روش بوت استرپینگ استفاده گردید. در این روش به ترتیب مراحل زیر انجام می‌گردد.

۱. بررسی اثر کل در رابطه بین متغیرهای سرمایه اجتماعی و بی‌تفاوتی سازمانی
۲. بررسی مسیر غیرمستقیم بین متغیرهای سرمایه اجتماعی و بی‌تفاوتی سازمانی در حضور متغیر سوم ادراک عدالت رویه‌ای

۳. در صورت تأیید مرحله دوم، بررسی رابطه مستقیم بین متغیرهای سرمایه اجتماعی و بی تفاوتی سازمانی در حضور متغیر میانجی

بررسی مرحله سوم به منظور روشن شدن میانجی‌گری کامل یا جزئی می‌باشد. اگر ضریب رگرسیونی این مسیر معنادار باشد، یعنی متغیر مستقل به طور همزمان از هر دو طریق مستقیم و غیر مستقیم بر وابسته اثر می‌گذارد. اصطلاحاً متغیر میانجی، تأثیر مستقل بر وابسته را به صورت جزئی میانجی‌گری می‌کند. اما اگر با حضور متغیر میانجی، تأثیر متغیر مستقل بر متغیر وابسته دیگر معنادار نبود، به این معنی است که مسیر غیر مستقیم تمام تأثیر مستقل بر وابسته را جذب کرده و اصطلاحاً متغیر میانجی رابطه مستقل بر وابسته را به طور کامل میانجی‌گری می‌کند. ضریب مسیر اثر کل بین دو متغیر سرمایه اجتماعی و بی تفاوتی سازمانی در مدل $0/37-$ و معنادار می‌باشد و این رابطه مستقیم با 95% اطمینان معنادار است.



شکل ۲. مدل معادلات ساختاری تحقیق در حالت اثر کل

جدول ۵. نتایج فرضیه میانجی

نتیجه	مسیر میانجی				اثر کل		فرضیه
	مسیر غیر مستقیم		مسیر مستقیم		سطح معناداری	ضریب مسیر	
	سطح معناداری	ضریب مسیر غیر مستقیم	سطح معناداری	ضریب مسیر مستقیم			
تأیید	۰/۰۱	-۰/۱۹	۰/۰۳	-۰/۱۶	۰/۰۰	-۰/۳۷	فرضیه ۴

نتایج بدست آمده از مدل مفهومی پژوهش در جدول ۵ نشان دهنده آن است که اثر غیر مستقیم سرمایه اجتماعی بر بی تفاوتی سازمانی با نقش میانجی ادراک عدالت رویه ای برابر با $-0/19$ می‌باشد و با توجه به سطح معناداری $0/01$ در سطح خطای $0/05$ معنادار می‌باشد؛ بنابراین می‌توان گفت متغیر ادراک عدالت رویه ای نقش میانجی را در ارتباط بین سرمایه

اجتماعی و بی‌تفاوتی سازمانی دارد. همچنین با توجه به اینکه ضریب مسیر مستقیم معنادار می‌باشد نتیجه گرفته می‌شود که متغیر ادراک عدالت رویه‌ای در این مسیر میانجی جزئی می‌باشد. بدین ترتیب فرضیه چهارم تحقیق تأیید می‌گردد.

۵. بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف تبیین شکل‌گیری بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان بر اساس سرمایه اجتماعی با نقش میانجی ادراک عدالت رویه‌ای انجام شد. نتایج پژوهش نشان داد که سرمایه اجتماعی تأثیر منفی و معناداری بر بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان دارد. این یافته بیانگر آن است که هرچه سطح اعتماد متقابل، تعاملات اجتماعی، همکاری و انسجام میان کارکنان و مدیران افزایش یابد، میزان بی‌تفاوتی سازمانی کاهش پیدا می‌کند. در واقع، وجود روابط اجتماعی مثبت در سازمان می‌تواند احساس تعلق، مسئولیت‌پذیری و مشارکت کارکنان را تقویت کرده و از شکل‌گیری نگرش‌های منفعلانه جلوگیری نماید. این یافته با دیدگاه (ناهایت و گوشال^{۴۳}، ۱۹۹۸) مبنی بر نقش سرمایه اجتماعی در تسهیل همکاری و ارتقای کنش جمعی همسو است. همچنین نتایج این پژوهش با یافته‌های (کیم و پارک^{۴۴}، ۲۰۲۱)؛ (لی و همکاران^{۴۵}، ۲۰۲۳) مطابقت دارد که نشان دادند سرمایه اجتماعی با افزایش تعهد سازمانی و کاهش نگرش‌های منفی کارکنان رابطه معناداری دارد.

نتایج پژوهش همچنین نشان داد که سرمایه اجتماعی تأثیر مثبت و معناداری بر ادراک عدالت رویه‌ای دارد. این یافته نشان می‌دهد در سازمان‌هایی که روابط مبتنی بر اعتماد، احترام متقابل و تعاملات سازنده وجود دارد، کارکنان فرآیندها و تصمیمات سازمانی را عادلانه‌تر ادراک می‌کنند. زمانی که فضای سازمان مبتنی بر همکاری و حمایت متقابل باشد، کارکنان احساس می‌کنند در فرآیندهای سازمانی مورد توجه قرار گرفته و تصمیمات بر اساس معیارهای منصفانه اتخاذ می‌شود. این نتیجه با پژوهش (ژانک و همکاران^{۴۶}، ۲۰۲۲) همسو است که بیان کردند روابط اجتماعی مثبت در سازمان می‌تواند ادراک عدالت رویه‌ای کارکنان را تقویت کند.

از دیگر یافته‌های مهم پژوهش، تأثیر منفی و معنادار ادراک عدالت رویه‌ای بر بی‌تفاوتی سازمانی بود. این یافته بیانگر آن است که هرچه کارکنان رویه‌ها، تصمیمات و فرآیندهای سازمان را عادلانه‌تر ادراک کنند، احساس اعتماد و تعلق بیشتری نسبت به سازمان داشته و میزان بی‌تفاوتی آنان کاهش می‌یابد. در مقابل، ادراک بی‌عدالتی می‌تواند موجب کاهش انگیزش، افزایش نارضایتی و شکل‌گیری رفتارهای منفعلانه در محیط کار شود. این یافته با نظریه عدالت سازمانی (کراپانزانو و همکاران^{۴۷}، ۲۰۱۷) و نتایج پژوهش (دکرالک و همکاران^{۴۸}، ۲۰۲۰) همخوانی دارد که نشان دادند ادراک بی‌عدالتی زمینه‌ساز نگرش‌ها و رفتارهای منفی کارکنان است.

⁴³ Nahapiet & Ghoshal

⁴⁴ Kim & Park

⁴⁵ Lee et al

⁴⁶ Zhang et al

⁴⁷ Cropanzano et al

⁴⁸ De Clercq et al

نتایج آزمون میانجی نیز نشان داد که ادراک عدالت رویه‌ای در رابطه بین سرمایه اجتماعی و بی تفاوتی سازمانی نقش میانجی جزئی و معناداری ایفا می‌کند. به بیان دیگر، سرمایه اجتماعی علاوه بر تأثیر مستقیم بر کاهش بی تفاوتی سازمانی، از طریق تقویت ادراک عدالت رویه‌ای نیز می‌تواند این پدیده را کاهش دهد. این یافته نشان می‌دهد که سرمایه اجتماعی به عنوان یک ظرفیت اجتماعی، زمانی می‌تواند به طور مؤثر نگرش کارکنان را بهبود بخشد که زمینه ادراک عدالت را نیز در سازمان تقویت کند. این نتیجه با دیدگاه (بارتل و راکمن^{۴۹}، ۲۰۲۳) همسو است که کاهش کیفیت روابط اجتماعی را عامل تضعیف درگیری روان‌شناختی کارکنان می‌داند.

از منظر کاربردی، یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد مدیران سازمان‌ها برای کاهش بی تفاوتی سازمانی باید بر تقویت سرمایه اجتماعی و ایجاد فضای عادلانه در سازمان تمرکز کنند. توسعه فرهنگ مبتنی بر اعتماد، افزایش مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها، تقویت ارتباطات سازمانی، شفاف‌سازی رویه‌ها و ایجاد نظام ارزیابی منصفانه می‌تواند ادراک عدالت رویه‌ای کارکنان را افزایش داده و از شکل‌گیری نگرش‌های منفی جلوگیری کند. همچنین برگزاری جلسات هم‌اندیشی، توجه به نظرات کارکنان و تقویت تعاملات مثبت میان مدیران و کارکنان می‌تواند نقش مؤثری در ارتقای سرمایه اجتماعی سازمان داشته باشد.

با وجود این، پژوهش حاضر نیز با محدودیت‌هایی همراه بود. استفاده از داده‌های خودگزارشی و اجرای پژوهش به صورت مقطعی ممکن است بر دقت تعمیم نتایج تأثیرگذار باشد. از این رو، پیشنهاد می‌شود پژوهش‌های آینده با استفاده از روش‌های طولی و در سازمان‌های مختلف، روابط میان متغیرهای پژوهش را بررسی کنند. همچنین مطالعه نقش سایر متغیرهای میانجی و تعدیل‌گر مانند فرهنگ سازمانی، رهبری تحول‌آفرین و سرمایه روان‌شناختی می‌تواند به توسعه مدل نظری پژوهش کمک کند.

در مجموع، نتایج این پژوهش نشان داد که سرمایه اجتماعی از طریق تقویت ادراک عدالت رویه‌ای می‌تواند نقش مؤثری در کاهش بی تفاوتی سازمانی کارکنان ایفا کند. بنابراین، توجه مدیران به کیفیت روابط اجتماعی و عدالت در فرآیندهای سازمانی می‌تواند زمینه ارتقای تعهد، مشارکت و اثربخشی کارکنان را فراهم سازد.

۶. منابع و مآخذ

۱. الوانی، سید مهدی. (۱۳۹۸). رفتار سازمانی پیشرفته. تهران: نی
۲. دانایی‌فرد، حسن و الوانی، سیدمهدی (۱۳۹۶). مدیریت رفتار سازمانی. تهران: انتشارات صفار.
۳. زارعی متین، حسن، نوری، رضا، و محمدی، سمیه. (۱۳۹۲). بررسی عوامل مؤثر بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان. فصلنامه مدیریت دولتی، ۵(۲)، ۸۵-۱۰۴.

4. Aboramadan, M., Albashiti, B., Alharazin, H., & Zaidoune, S. (2021). Organizational culture, innovation and performance: A study from a non-western context. Journal of Management Development, 40(5), 436-451.

⁴⁹ Bartel & Rockmann

5. Adler, P. S., & Kwon, S. W. (2002). Social capital: Prospects for a new concept. *Academy of Management Review*, 27(1), 17–40.
6. Bartel, C. A., & Rockmann, K. W. (2023). Relational dynamics and employee disengagement in organizations. *Journal of Management Inquiry*, 32(4), 455–469.
7. Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life*. Wiley.
8. Bourdieu, P. (1986). The forms of capital. In J. Richardson (Ed.), *Handbook of theory and research for the sociology of education* (pp. 241–258). Greenwood Press.
9. Coleman, J. S. (1988). Social capital in the creation of human capital. *American Journal of Sociology*, 94, S95–S120.
10. Colquitt, J. A., LePine, J. A., Piccolo, R. F., Zapata, C. P., & Rich, B. L. (2012). Explaining the justice–performance relationship: Trust as exchange deepener or trust as uncertainty reducer? *Journal of Applied Psychology*, 97(1), 1–15.
11. Cropanzano, R., Ambrose, M. L., & Greenberg, J. (2017). Organizational justice: Where we have been and where we are going. In R. Cropanzano & M. L. Ambrose (Eds.), *The Oxford handbook of justice in the workplace* (pp. 1–42). Oxford University Press.
12. De Clercq, D., Fatima, T., & Jahanzeb, S. (2020). Injustice and destructive work behaviors: The mediating role of emotional exhaustion. *Personnel Review*, 49(3), 765–783.
13. Folger, R., & Konovsky, M. A. (1989). Effects of procedural and distributive justice on reactions to pay raise decisions. *Academy of Management Journal*, 32(1), 115–130.
14. Greenberg, J. (1990). Organizational justice: Yesterday, today, and tomorrow. *Journal of Management*, 16(2), 399–432.
15. Homans, G. C. (1961). *Social behavior: Its elementary forms*. Harcourt Brace.
16. Khan, N. A., Khan, A. N., & Gul, S. (2021). Relationship between organizational climate and employee disengagement: Mediating role of job stress. *International Journal of Organizational Analysis*, 29(4), 987–1004.
17. Kim, M., & Park, S. M. (2021). Social capital and organizational performance: The mediating role of employee engagement. *Public Performance & Management Review*, 44(3), 620–645.
18. Lee, Y., Lee, J., & Kim, T. (2023). Workplace social capital and organizational commitment: A moderated mediation model. *Current Psychology*, 42(18), 15422–15435.
19. Leventhal, G. S. (1980). What should be done with equity theory? In K. 17. Gergen, M. Greenberg, & R. Willis (Eds.), *Social exchange: Advances in theory and research* (pp. 27–55). Plenum Press.
20. Nahapiet, J., & Ghoshal, S. (1998). Social capital, intellectual capital, and the organizational advantage. *Academy of Management Review*, 23(2), 242–266.
21. Niehoff, B. P., & Moorman, R. H. (1993). Justice as a mediator of the relationship between methods of monitoring and organizational citizenship behavior. *Academy of Management Journal*, 36(3), 527–556.
22. Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington Books.
23. Putnam, R. D. (1993). *Making democracy work: Civic traditions in modern Italy*. Princeton University Press.
24. Putnam, R. D. (2000). *Bowling alone: The collapse and revival of American community*. Simon & Schuster.
25. Rawls, J. (1971). *A theory of justice*. Harvard University Press.
26. Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson.
27. Sharma, P., & Dhar, R. L. (2022). Employee cynicism, disengagement and organizational outcomes: A conceptual review. *Management Research Review*, 45(7), 912–928.

28. Sinclair, R. R., Allen, T., Barber, L., Bergman, M., & Britt, T. (2024). Social connectedness, burnout, and employee well-being in organizations. *Current Psychology*, 43(5), 4021–4036.
29. Thibaut, J., & Walker, L. (1975). *Procedural justice: A psychological analysis*. Lawrence Erlbaum Associates.
30. Wan, Q., Li, Z., & Zhou, Y. (2023). Procedural justice and employee behavioral outcomes: The mediating role of organizational trust. *Frontiers in Psychology*, 14, 994020.
31. Zhang, X., Zhao, H., & Chen, G. (2022). Social relationships and procedural justice perceptions in organizations. *Employee Relations*, 44(6), 1335–1351.

The Effect of Job Satisfaction on Employee Productivity by Mediating Organizational Culture

Hoda Baradaran Rouhani¹
Vahid Mirzaee^{*2}

Abstract

The present study aimed to explain the formation of employees' organizational indifference based on social capital with the mediating role of perceived procedural justice. This research was applied in terms of purpose and descriptive-correlational in terms of method, conducted using the structural equation modeling approach. The statistical population consisted of employees of the studied organization, among whom 322 participants were selected as the statistical sample. Data were collected using standard questionnaires of social capital, perceived procedural justice, and organizational indifference. Data analysis was performed using SPSS and AMOS software. The findings indicated that social capital had a significant negative effect on organizational indifference. In addition, social capital had a significant positive effect on perceived procedural justice, and perceived procedural justice had a significant negative effect on employees' organizational indifference. Furthermore, the bootstrap test results revealed that perceived procedural justice played a significant partial mediating role in the relationship between social capital and organizational indifference. Therefore, it can be concluded that strengthening social capital through enhancing trust, positive interactions, and perceived procedural justice can reduce employees' organizational indifference.

Keywords

Social Capital, Perceived Procedural Justice, Organizational Indifference, Employees

1. PhD Student of Public Administration (Human Resources), Islamic Azad University, Bojnourd Branch (h.baradaranrouhani@iau.ac.ir).

2. Associate Professor, Department of Management, Bojnourd Branch, Islamic Azad University, Bojnourd, Iran. (*Corresponding Author: Dr_mirzaei@iau.ac.ir).