

## ارائه مدل تبیین بی تفاوتی سازمانی کارکنان بر اساس سرمایه روانشناختی با نقش میانجی سرمایه اجتماعی (مطالعه موردی پالایشگاه‌های گاز ایران)

بهنام جوادی<sup>۱</sup>

وحید میرزایی<sup>۲</sup>

تاریخ دریافت: ۱۴۰۵/۰۲/۲۸ تاریخ چاپ: ۱۴۰۵/۰۶/۳۰

### چکیده:

بی تفاوتی سازمانی یکی از مهم‌ترین چالش‌های رفتاری در سازمان‌های امروزی است که می‌تواند موجب کاهش انگیزش، مشارکت، تعهد سازمانی و بهره‌وری کارکنان شود. از این رو، شناسایی عوامل مؤثر بر کاهش این پدیده از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. پژوهش حاضر با هدف تبیین بی تفاوتی سازمانی کارکنان بر اساس سرمایه روانشناختی با نقش میانجی سرمایه اجتماعی در پالایشگاه‌های گاز ایران انجام شده است. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر روش، توصیفی - همبستگی بوده و با استفاده از رویکرد مدل‌یابی معادلات ساختاری انجام شده است. جامعه آماری پژوهش را کارکنان پالایشگاه‌های گاز ایران تشکیل داده‌اند که از میان آنان ۲۳۴ نفر به عنوان نمونه آماری مورد مطالعه قرار گرفتند. داده‌های پژوهش از طریق پرسشنامه‌های استاندارد سرمایه روانشناختی، سرمایه اجتماعی و بی تفاوتی سازمانی گردآوری و با استفاده از نرم‌افزار SmartPLS تحلیل شدند. نتایج پژوهش نشان داد که سرمایه روانشناختی تأثیر مثبت و معناداری بر سرمایه اجتماعی دارد و سرمایه اجتماعی نیز تأثیر منفی و معناداری بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان دارد. همچنین نتایج آزمون میانجی‌گری بیانگر آن بود که سرمایه اجتماعی در رابطه میان سرمایه روانشناختی و بی تفاوتی سازمانی نقش میانجی کامل ایفا می‌کند. به بیان دیگر، سرمایه روانشناختی از طریق تقویت سرمایه اجتماعی می‌تواند زمینه کاهش بی تفاوتی سازمانی کارکنان را فراهم سازد. یافته‌های پژوهش بر اهمیت توسعه همزمان ظرفیت‌های روانشناختی و روابط اجتماعی در محیط‌های کاری تأکید داشته و می‌تواند راهنمایی مؤثر برای مدیران منابع انسانی صنعت گاز در راستای کاهش بی تفاوتی سازمانی و ارتقای اثربخشی منابع انسانی باشد.

### واژگان کلیدی

سرمایه روانشناختی، سرمایه اجتماعی، بی تفاوتی سازمانی، پالایشگاه‌های گاز ایران

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

(be.javadi@iau.ir)

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

## ۱. مقدمه

امروزه منابع انسانی به عنوان مهم ترین سرمایه سازمان ها شناخته می شوند و میزان انگیزش، تعلق و مشارکت کارکنان نقش تعیین کننده ای در موفقیت سازمان ها دارد (آرمسترانگ<sup>۱</sup>، ۲۰۲۰). در سازمان های صنعتی و راهبردی نظیر پالایشگاه های گاز، به دلیل شرایط کاری خاص، فشارهای عملیاتی، شیفته کاری و ساختارهای بوروکراتیک، مسائل رفتاری و نگرشی کارکنان از اهمیت بیشتری برخوردار است (رابینز و جاج<sup>۲</sup>، ۲۰۱۹). یکی از مهم ترین چالش های رفتاری در این سازمان ها، پدیده بی تفاوتی سازمانی است که می تواند موجب کاهش بهره وری، افت کیفیت عملکرد، کاهش مشارکت و تضعیف اثربخشی منابع انسانی شود (دانایی فرد<sup>۳</sup>، ۱۳۹۰). بی تفاوتی سازمانی وضعیتی است که در آن کارکنان نسبت به اهداف، مسائل و موفقیت های سازمان احساس تعلق و مسئولیت خود را از دست می دهند و در برابر مشکلات سازمانی واکنش مؤثر نشان نمی دهند (دانایی فرد<sup>۳</sup>، ۱۳۹۰). محمودی میمند و همکاران (۲۰۱۲) در پژوهش خود در شرکت گاز استان ایلام بیان می کنند که کارکنان در ابتدای ورود به سازمان دارای انگیزه و اشتیاق بالایی هستند، اما به مرور زمان و تحت تأثیر شرایط سازمانی، این انگیزش کاهش یافته و نوعی بی تفاوتی نسبت به سازمان در آنان شکل می گیرد (محمودی میمند و همکاران<sup>۴</sup>، ۲۰۱۲). آنان همچنین تأکید می کنند که تداوم بی تفاوتی سازمانی می تواند موجب کاهش کارایی، افزایش هزینه های سازمانی و کاهش تعهد کارکنان شود (محمودی میمند و همکاران، ۲۰۱۲).

در سال های اخیر، پژوهشگران رفتار سازمانی تلاش کرده اند عوامل مؤثر بر کاهش بی تفاوتی سازمانی را شناسایی کنند (رابینز و جاج، ۲۰۱۹). یکی از مفاهیم نوین در این حوزه، سرمایه روانشناختی است که در چارچوب رویکرد رفتار سازمانی مثبت مطرح شده است (لوتانز و همکاران<sup>۵</sup>، ۲۰۰۷). سرمایه روانشناختی شامل چهار مؤلفه خودکارآمدی، امیدواری، خوش بینی و تاب آوری است و به عنوان یک ظرفیت روانشناختی قابل توسعه شناخته می شود (لوتانز و همکاران، ۲۰۰۷). اوای و همکاران (۲۰۱۰) نشان دادند که سرمایه روانشناختی با نگرش ها و رفتارهای مثبت سازمانی رابطه مستقیم و با رفتارهای منفی نظیر بدبینی سازمانی، رفتارهای ضد بهره ور و قصد ترک خدمت رابطه معکوس دارد (اوای و همکاران<sup>۶</sup>، ۲۰۱۰). همچنین کارکنانی که دارای امید، تاب آوری و خوش بینی بیشتری هستند، در مواجهه با فشارهای شغلی و مشکلات محیط کار، انگیزه و تعلق بیشتری از خود نشان می دهند (لوتانز و همکاران<sup>۷</sup>، ۲۰۰۷). با وجود این، پژوهش های جدید نشان می دهد که تأثیر سرمایه روانشناختی بر رفتار کارکنان، همواره به صورت مستقیم نیست و عوامل اجتماعی و سازمانی می توانند این رابطه را تحت تأثیر قرار دهند (نیومن و همکاران<sup>۸</sup>، ۲۰۱۴). یکی از مهم ترین این عوامل، سرمایه اجتماعی است. سرمایه اجتماعی به مجموعه ای از روابط مبتنی بر اعتماد، همکاری، تعاملات اجتماعی و شبکه های ارتباطی میان کارکنان اشاره دارد (ناهایت و قوشال<sup>۹</sup>، ۱۹۹۸). پارزفال و کوپل ویزر (۲۰۱۲) بیان می کنند که سرمایه اجتماعی می تواند موجب افزایش اعتماد، همکاری و تعلق کارکنان به سازمان شود. آنان همچنین تأکید می کنند

<sup>۱</sup> Armstrong

<sup>۲</sup> Robbins & Judge

<sup>۳</sup> Danaeefard

<sup>۴</sup> Mahmoudi meymand et al

<sup>۵</sup> Luthans et al

<sup>۶</sup> Avey et al

<sup>۷</sup> Luthans et al

<sup>۸</sup> Newman et al

<sup>۹</sup> Nahapiet & Ghoshal

که سرمایه اجتماعی نقش مهمی در تبیین نگرش‌ها و رفتارهای کارکنان ایفا می‌کند (پارزفال و کوپل‌ویزر<sup>۱</sup>، 2012). بر اساس نظریه مبادله اجتماعی، کارکنانی که روابط مبتنی بر اعتماد و حمایت را در محیط کار تجربه می‌کنند، تعلق و وابستگی بیشتری نسبت به سازمان خواهند داشت (بلاو<sup>۲</sup>، 1964). با وجود اهمیت این موضوع، بررسی مطالعات داخلی و خارجی نشان می‌دهد که تاکنون پژوهش‌های جامعی که رابطه میان سرمایه روانشناختی و بی تفاوتی سازمانی را با نقش میانجی سرمایه اجتماعی در صنعت گاز ایران بررسی کند، انجام نشده است. بیشتر مطالعات پیشین یا به سرمایه روانشناختی و پیامدهای فردی پرداخته‌اند، یا سرمایه اجتماعی را به صورت مستقل بررسی کرده‌اند و کمتر پژوهشی این سه متغیر را در قالب یک مدل تبیینی یکپارچه بررسی کرده است. از این رو، خلأ پژوهشی موجود، ضرورت انجام پژوهش حاضر را آشکار می‌سازد. بر این اساس، پژوهش حاضر درصدد پاسخ به این سؤال است که آیا سرمایه روانشناختی کارکنان با نقش میانجی سرمایه اجتماعی می‌تواند بی تفاوتی سازمانی کارکنان پالایشگاه‌های گاز ایران را تبیین کند؟

## ۲. مبانی نظری و ادبیات پژوهش

### سرمایه روانشناختی

در سال‌های اخیر، رویکرد رفتار سازمانی مثبت به عنوان یکی از مهم‌ترین رویکردهای نوین در حوزه رفتار سازمانی و مدیریت منابع انسانی مورد توجه پژوهشگران قرار گرفته است. این رویکرد به جای تمرکز بر ضعف‌ها و آسیب‌های کارکنان، بر توانمندی‌ها، ظرفیت‌ها و قابلیت‌های مثبت روانشناختی آنان تأکید دارد (لوتانز و همکاران، 2007). در همین چارچوب، مفهوم سرمایه روانشناختی مطرح شد که امروزه به عنوان یکی از سازه‌های مهم رفتار سازمانی مثبت شناخته می‌شود (اوی و همکاران، 2010). لوتانز و همکاران (2007) سرمایه روانشناختی را نوعی وضعیت روانشناختی مثبت و قابل توسعه تعریف می‌کنند که شامل چهار مؤلفه خودکارآمدی، امیدواری، خوشبینی و تاب‌آوری است (لوتانز و همکاران، 2007). آنان معتقدند سرمایه روانشناختی برخلاف ویژگی‌های شخصیتی ثابت، ماهیتی توسعه‌پذیر داشته و می‌تواند از طریق آموزش، حمایت سازمانی و برنامه‌های توسعه منابع انسانی تقویت شود (لوتانز و همکاران<sup>۳</sup>، 2007). خودکارآمدی به باور فرد نسبت به توانایی خود در انجام موفقیت‌آمیز وظایف اشاره دارد. افرادی که دارای خودکارآمدی بالایی هستند، در مواجهه با مشکلات شغلی اعتماد به نفس بیشتری داشته و تلاش بیشتری برای دستیابی به اهداف سازمانی از خود نشان می‌دهند (بندورا<sup>۴</sup>، 1997). امیدواری نیز به توانایی فرد در تعیین اهداف، طراحی مسیرهای دستیابی به اهداف و حفظ انگیزه برای حرکت در این مسیر اشاره دارد (اسنایدر<sup>۵</sup>، 1994). خوشبینی بیانگر نگرش مثبت نسبت به آینده و انتظار پیامدهای مطلوب است و تاب‌آوری به توانایی فرد در بازگشت از شرایط دشوار، شکست‌ها و فشارهای محیطی اشاره دارد (ماستن و رید<sup>۶</sup>، 2002). اوی و همکاران (2010) نشان دادند که سرمایه روانشناختی با نگرش‌ها و رفتارهای مثبت سازمانی رابطه مستقیم و با رفتارهای منفی نظیر بدبینی سازمانی، رفتارهای ضدبهره‌ور و قصد ترک خدمت رابطه معکوس دارد (اوی و همکاران<sup>۷</sup>، 2010). همچنین کارکنانی که دارای سطح بالاتری از سرمایه روانشناختی هستند، در مواجهه با فشارهای شغلی و مشکلات محیط کار، انگیزه، تعلق و مشارکت بیشتری از خود نشان

<sup>۱</sup> Parzefal & Kuppelwieser

<sup>۲</sup> Blau

<sup>۳</sup> Luthans et al

<sup>۴</sup> Bandura

<sup>۵</sup> Snyder

<sup>۶</sup> Masten & Reed

<sup>۷</sup> Avey et al

می‌دهند (لوتانز و همکاران، ۲۰۰۷). بر اساس نظریه شناخت اجتماعی، رفتار افراد حاصل تعامل میان عوامل فردی، محیطی و رفتاری است (بندورا، ۱۹۹۷). از این منظر، کارکنانی که از سرمایه روانشناختی بالاتری برخوردارند، در محیط کار نگرش مثبت‌تری داشته و توان بیشتری برای مقابله با فشارهای شغلی، حفظ انگیزش و تداوم عملکرد مطلوب خواهند داشت (لوتانز و همکاران، ۲۰۰۷). در محیط‌های صنعتی نظیر پالایشگاه‌های گاز، که کارکنان با فشارهای عملیاتی، شیفت کاری، استرس شغلی و شرایط کاری دشوار مواجه هستند، سرمایه روانشناختی می‌تواند نقش مهمی در حفظ روحیه، افزایش تعلق سازمانی و کاهش رفتارهای منفی ایفا کند. از این رو، سرمایه روانشناختی به عنوان یکی از عوامل مؤثر بر کاهش بی‌تفاوتی سازمانی مورد توجه پژوهشگران قرار گرفته است.

### سرمایه اجتماعی

سرمایه اجتماعی یکی از مفاهیم مهم در حوزه علوم اجتماعی و مدیریت است که طی سال‌های اخیر توجه بسیاری از پژوهشگران را به خود جلب کرده است. سرمایه اجتماعی به مجموعه‌ای از منابع واقعی و بالقوه اشاره دارد که از طریق روابط اجتماعی، تعاملات، اعتماد و هنجارهای مشترک میان افراد ایجاد می‌شود (ناهایپیت و قوشال<sup>۱</sup>، ۱۹۹۸). قوشال (۱۹۹۸) سرمایه اجتماعی را شامل سه بعد ساختاری، شناختی و رابطه‌ای می‌داند. بعد ساختاری به الگوی ارتباطات و شبکه‌های اجتماعی میان افراد اشاره دارد، بعد شناختی شامل زبان، ارزش‌ها و درک مشترک میان اعضای سازمان است و بعد رابطه‌ای به اعتماد، احترام، تعهد و کیفیت روابط میان افراد مربوط می‌شود (ناهایپیت و قوشال، ۱۹۹۸). پارزفال و کوپل‌ویزر (۲۰۱۲) بیان می‌کنند که سرمایه اجتماعی موجب افزایش اعتماد، تسهیل همکاری، انتقال دانش و تقویت تعاملات انسانی در سازمان می‌شود (پارزفال و کوپل‌ویزر، ۲۰۱۲). آنان معتقدند وجود سرمایه اجتماعی قوی می‌تواند موجب افزایش تعهد کارکنان، تقویت تعلق سازمانی و بهبود نگرش‌های کارکنان نسبت به سازمان شود (پارزفال و کوپل‌ویزر<sup>۲</sup>، ۲۰۱۲). بر اساس نظریه مبادله اجتماعی، هنگامی که کارکنان روابط مبتنی بر اعتماد، حمایت و احترام متقابل را در محیط کار تجربه می‌کنند، احساس تعلق بیشتری نسبت به سازمان پیدا کرده و رفتارهای مثبت‌تری از خود نشان می‌دهند (بلاو<sup>۳</sup>، ۱۹۶۴). در مقابل، ضعف روابط اجتماعی، نبود اعتماد و کاهش تعاملات انسانی می‌تواند موجب کاهش تعلق سازمانی، سکوت سازمانی و افزایش بی‌تفاوتی کارکنان شود (پارزفال و کوپل‌ویزر<sup>۴</sup>، ۲۰۱۲). پارزفال و کوپل‌ویزر (۲۰۱۲) همچنین تأکید می‌کنند که سرمایه اجتماعی می‌تواند به عنوان یک متغیر میانجی در روابط میان متغیرهای سازمانی و پیامدهای رفتاری کارکنان ایفای نقش کند. به اعتقاد آنان، کارکنانی که در محیط‌های کاری دارای روابط اجتماعی قوی هستند، مشارکت، تعامل و وابستگی بیشتری نسبت به سازمان خواهند داشت. در محیط‌های صنعتی نظیر پالایشگاه‌های گاز، سرمایه اجتماعی نقش مهمی در هماهنگی عملیاتی، کار تیمی، انتقال دانش و افزایش اعتماد میان کارکنان ایفا می‌کند. ضعف سرمایه اجتماعی در چنین محیط‌هایی می‌تواند موجب کاهش همکاری، افزایش تعارضات و شکل‌گیری بی‌تفاوتی سازمانی شود.

<sup>۱</sup> Nahapiet & Ghoshal

<sup>۲</sup> Parzefal & Kuppelwieser

<sup>۳</sup> Blau

<sup>۴</sup> Parzefal & Kuppelwieser

## بی تفاوتی سازمانی

بی تفاوتی سازمانی یکی از پدیده‌های منفی رفتار سازمانی است که در سال‌های اخیر مورد توجه پژوهشگران حوزه مدیریت منابع انسانی قرار گرفته است. بی تفاوتی سازمانی وضعیتی است که در آن کارکنان نسبت به اهداف، مسائل، موفقیت‌ها و شکست‌های سازمان احساس تعلق و مسئولیت خود را از دست می‌دهند و در برابر مسائل سازمانی واکنش مؤثر نشان نمی‌دهند (دانایی فرد<sup>۱</sup>، ۱۳۹۰). بی تفاوتی سازمانی معمولاً با نشانه‌هایی نظیر کاهش انگیزش، افت مشارکت، کاهش تعلق سازمانی، سکوت سازمانی، بی‌انگیزگی و کاهش مسئولیت‌پذیری همراه است (رابینز و جاج<sup>۲</sup>، ۲۰۱۹). این پدیده به تدریج می‌تواند موجب کاهش بهره‌وری، افت عملکرد و کاهش اثربخشی سازمان شود (دانایی فرد، ۱۳۹۰). محمودی میمند و همکاران (۲۰۱۲) در پژوهش خود در شرکت گاز استان ایلام بیان می‌کنند که کارکنان در ابتدای ورود به سازمان دارای انگیزه و اشتیاق بالایی هستند، اما به مرور زمان و تحت تأثیر شرایط سازمانی، انگیزه اولیه آنان کاهش یافته و نوعی بی تفاوتی نسبت به سازمان در آنان شکل می‌گیرد (محمودی میمند و همکاران، ۲۰۱۲). آنان همچنین تأکید می‌کنند که گسترش بی تفاوتی سازمانی می‌تواند موجب کاهش کارایی، افزایش هزینه‌های سازمانی و کاهش تعهد کارکنان شود (محمودی میمند و همکاران<sup>۳</sup>، ۲۰۱۲). بر اساس نظریه برابری آدامز، زمانی که کارکنان احساس کنند میان تلاش‌های آنان و پاداش‌های دریافتی تناسب وجود ندارد، احساس بی‌عدالتی شکل گرفته و رفتارهای منفی نظیر کاهش انگیزش و بی تفاوتی سازمانی بروز می‌یابد (آدامز<sup>۴</sup>، ۱۹۶۵). همچنین نظریه فرسودگی شغلی بیان می‌کند که فشارهای کاری مستمر، استرس شغلی و نبود حمایت سازمانی می‌تواند منجر به تخلیه هیجانی و بی تفاوتی کارکنان شود (ماسلاچ و جکسون<sup>۵</sup>، ۱۹۸۱). در محیط‌های صنعتی نظیر پالایشگاه‌های گاز، شرایط کاری دشوار، شیفت کاری، فشارهای عملیاتی و ساختارهای بوروکراتیک می‌تواند احتمال شکل‌گیری بی تفاوتی سازمانی را افزایش دهد. از این رو، شناسایی عوامل مؤثر بر کاهش این پدیده از اهمیت بالایی برای مدیران منابع انسانی برخوردار است.

## ارتباط میان سرمایه روانشناختی، سرمایه اجتماعی و بی تفاوتی سازمانی

مطالعات نظری و تجربی نشان می‌دهد که سرمایه روانشناختی می‌تواند از طریق تقویت سرمایه اجتماعی، بر نگرش‌ها و رفتارهای کارکنان اثرگذار باشد. کارکنانی که دارای امید، خوش‌بینی، تاب‌آوری و خودکارآمدی بیشتری هستند، تعاملات اجتماعی مؤثرتری برقرار کرده و روابط مثبت‌تری با همکاران و مدیران ایجاد می‌کنند (لوتانز و همکاران<sup>۶</sup>، ۲۰۰۷). از سوی دیگر، وجود سرمایه اجتماعی قوی در سازمان موجب افزایش اعتماد، همکاری، تعلق سازمانی و مشارکت کارکنان شده و احتمال بروز بی تفاوتی سازمانی را کاهش می‌دهد (پارزفال و کوپل‌ویزر<sup>۷</sup>، ۲۰۱۲). بنابراین، سرمایه اجتماعی می‌تواند به عنوان سازوکاری تبیین‌کننده، رابطه میان سرمایه روانشناختی و بی تفاوتی سازمانی را توضیح دهد. بررسی مطالعات داخلی و خارجی نشان می‌دهد که تاکنون پژوهش‌های جامعی که این سه متغیر را به صورت همزمان و در قالب یک مدل تبیینی در صنعت گاز ایران بررسی کند، انجام نشده است. این خلأ پژوهشی، ضرورت انجام پژوهش حاضر را آشکار می‌سازد.

<sup>۱</sup> Danaeefard

<sup>۲</sup> Robbins & Judge

<sup>۳</sup> Mahmoudi meymand et al

<sup>۴</sup> Adams

<sup>۵</sup> Maslach & Jackson

<sup>۶</sup> Luthans et al

<sup>۷</sup> Parzefal & Kuppelwieser

## تبیین و تفسیر فرضیه‌های پژوهش

### تأثیر سرمایه روانشناختی بر بی‌تفاوتی سازمانی

سرمایه روانشناختی به عنوان یکی از مهم‌ترین ظرفیت‌های مثبت روانی کارکنان، نقش مهمی در شکل‌دهی نگرش‌ها و رفتارهای شغلی آنان ایفا می‌کند (لوتانز و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۰۷). کارکنانی که از سطح بالاتری از امیدواری، خودکارآمدی، خوش‌بینی و تاب‌آوری برخوردارند، معمولاً توان بیشتری برای مقابله با چالش‌های محیط کار داشته و در مواجهه با مشکلات سازمانی رویکردی فعالانه اتخاذ می‌کنند (اوی و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۱۰). بر اساس نظریه شناخت اجتماعی بندورا، افراد دارای خودکارآمدی بالا، خود را در قبال نتایج و پیامدهای محیط کاری مسئول می‌دانند و برای دستیابی به اهداف سازمانی تلاش بیشتری می‌کنند (بندورا<sup>۳</sup>، ۱۹۹۷). همچنین افراد امیدوار و خوش‌بین، موفقیت‌های آینده را دست‌یافتنی دانسته و انگیزه بیشتری برای مشارکت در امور سازمانی دارند (اسنایدر<sup>۴</sup>، ۱۹۹۴). در مقابل، بی‌تفاوتی سازمانی زمانی شکل می‌گیرد که کارکنان احساس کنند نقش و تلاش آنان تأثیری در نتایج سازمان ندارد و انگیزه لازم برای مشارکت فعال را از دست بدهند (دانایی‌فرد<sup>۵</sup>، ۱۳۹۰). از این رو انتظار می‌رود کارکنانی که از سرمایه روانشناختی بالاتری برخوردارند، احساس مسئولیت، تعلق و مشارکت بیشتری در محیط کار داشته باشند و در نتیجه سطح کمتری از بی‌تفاوتی سازمانی را تجربه کنند. این استدلال با یافته‌های لوتانز و همکاران (۲۰۰۷) و اوی و همکاران (۲۰۱۰) مبنی بر تأثیر سرمایه روانشناختی بر نگرش‌ها و رفتارهای مثبت سازمانی همسو است.

### تأثیر سرمایه روانشناختی بر سرمایه اجتماعی

سرمایه اجتماعی بر کیفیت روابط، اعتماد متقابل، همکاری و تعاملات میان افراد در سازمان تأکید دارد (ناهایت و قوشال<sup>۶</sup>، ۱۹۹۸). شکل‌گیری این روابط تا حد زیادی تحت تأثیر ویژگی‌های فردی و روانشناختی کارکنان قرار دارد. افرادی که از امیدواری، خوش‌بینی، تاب‌آوری و خودکارآمدی بیشتری برخوردارند، معمولاً روابط اجتماعی مؤثرتری برقرار می‌کنند و تمایل بیشتری به همکاری و مشارکت در فعالیت‌های جمعی دارند. بر اساس رویکرد رفتار سازمانی مثبت، سرمایه روانشناختی موجب تقویت نگرش‌های مثبت نسبت به خود، دیگران و محیط کار می‌شود (لوتانز و همکاران<sup>۷</sup>، ۲۰۰۷). چنین نگرش‌هایی بستر مناسبی برای شکل‌گیری اعتماد، تعامل و همکاری میان کارکنان فراهم می‌آورد. همچنین افراد خوش‌بین و تاب‌آور در مواجهه با تعارضات و مشکلات بین‌فردی، انعطاف‌پذیری بیشتری داشته و راحت‌تر می‌توانند روابط کاری خود را حفظ کنند (اوی و همکاران<sup>۸</sup>، ۲۰۱۰). از منظر نظریه مبادله اجتماعی نیز کارکنانی که نگرش

<sup>۱</sup> Luthans et al

<sup>۲</sup> Avey et al

<sup>۳</sup> Bandura

<sup>۴</sup> Snyder

<sup>۵</sup> Danaeefard

<sup>۶</sup> Nahapiet & Ghoshal

<sup>۷</sup> Luthans et al

<sup>۸</sup> Avey et al

مثبت‌تری نسبت به محیط کار دارند، تمایل بیشتری برای مشارکت در شبکه‌های اجتماعی و تعاملات سازمانی نشان می‌دهند (بلاو، ۱۹۶۴). بنابراین انتظار می‌رود افزایش سرمایه روانشناختی کارکنان به تقویت سرمایه اجتماعی در سازمان منجر شود.

### تأثیر سرمایه اجتماعی بر بی تفاوتی سازمانی

سرمایه اجتماعی یکی از مهم‌ترین منابع نامشهود سازمانی است که از طریق اعتماد، همکاری، تعاملات اجتماعی و شبکه‌های ارتباطی میان کارکنان شکل می‌گیرد (ناهایت و قوشال، ۱۹۹۸). هرچه سطح سرمایه اجتماعی در سازمان بیشتر باشد، کارکنان احساس تعلق، هویت مشترک و مسئولیت بیشتری نسبت به سازمان خواهند داشت (پارزفال و کوپل‌ویزر، ۲۰۱۲). بر اساس نظریه مبادله اجتماعی، هنگامی که کارکنان در محیط کار روابط مبتنی بر اعتماد، حمایت و احترام متقابل را تجربه می‌کنند، احساس تعهد بیشتری نسبت به سازمان پیدا کرده و در فعالیت‌های سازمانی مشارکت فعال‌تری خواهند داشت (بلاو<sup>۱</sup>، ۱۹۶۴). در مقابل، ضعف روابط اجتماعی، نبود اعتماد و کاهش تعاملات سازمانی می‌تواند زمینه‌ساز انزوا، کاهش تعلق سازمانی و در نهایت بی تفاوتی کارکنان شود (پارزفال و کوپل‌ویزر<sup>۲</sup>، ۲۰۱۲). مطالعات مختلف نشان داده‌اند که سرمایه اجتماعی با پیامدهای مثبتی نظیر تعهد سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی، رضایت شغلی و عملکرد کارکنان رابطه مثبت دارد (ناهایت و قوشال، ۱۹۹۸؛ پارزفال و کوپل‌ویزر، ۲۰۱۲). از این رو انتظار می‌رود کارکنانی که در محیطی با سطح بالای سرمایه اجتماعی فعالیت می‌کنند، کمتر دچار بی تفاوتی سازمانی شوند.

### تبیین نقش میانجی سرمایه اجتماعی در رابطه میان سرمایه روانشناختی و بی تفاوتی سازمانی

اگرچه سرمایه روانشناختی می‌تواند نگرش‌ها و رفتارهای کارکنان را تحت تأثیر قرار دهد، اما بسیاری از آثار آن از طریق فرآیندهای اجتماعی و سازمانی منتقل می‌شود (نیومن و همکاران<sup>۳</sup>، ۲۰۱۴). کارکنانی که دارای سرمایه روانشناختی بالایی هستند، روابط مثبت‌تری با همکاران برقرار کرده، اعتماد بیشتری ایجاد می‌کنند و در فعالیت‌های گروهی مشارکت فعال‌تری دارند (لوتانز و همکاران، ۲۰۰۷). این ویژگی‌ها به شکل‌گیری و تقویت سرمایه اجتماعی در سازمان منجر می‌شود. در ادامه، سرمایه اجتماعی از طریق افزایش اعتماد، همکاری، تعاملات اجتماعی و احساس تعلق سازمانی، زمینه کاهش بی تفاوتی سازمانی را فراهم می‌کند (پارزفال و کوپل‌ویزر<sup>۴</sup>، ۲۰۱۲). بنابراین می‌توان انتظار داشت که سرمایه روانشناختی از طریق تقویت سرمایه اجتماعی، بر کاهش بی تفاوتی سازمانی کارکنان اثرگذار باشد. به بیان دیگر، سرمایه اجتماعی سازوکاری است که از طریق آن ظرفیت‌های روانشناختی کارکنان به رفتارها و نگرش‌های مثبت سازمانی تبدیل می‌شود. بر همین اساس، انتظار می‌رود سرمایه اجتماعی در رابطه میان سرمایه روانشناختی و بی تفاوتی سازمانی نقش میانجی ایفا کند.

<sup>۱</sup> Blau

<sup>۲</sup> Parzefal & Kuppelwieser

<sup>۳</sup> Newman et al

<sup>۴</sup> Parzefal & Kuppelwieser

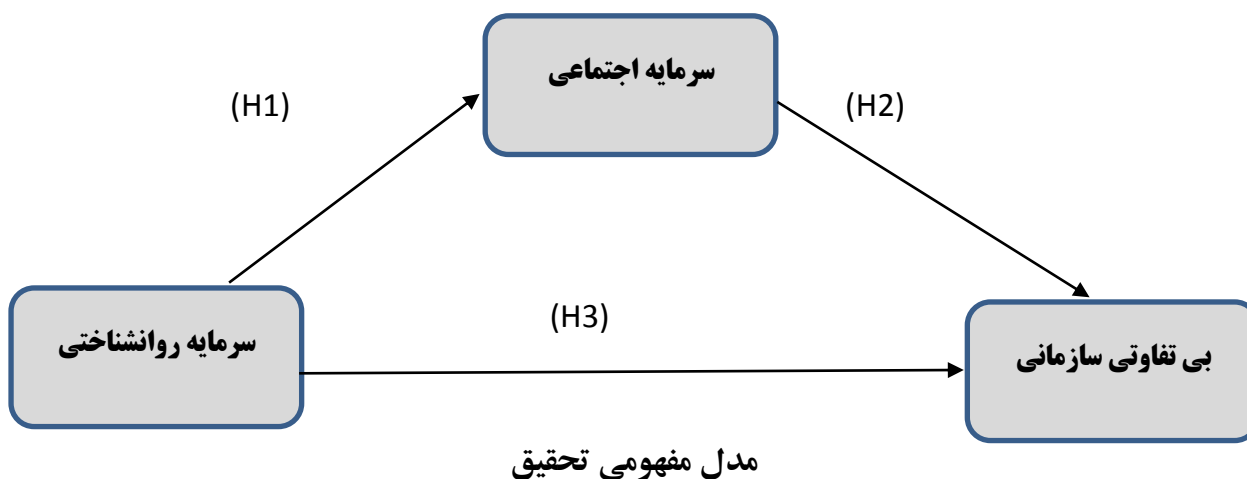
### ۳. روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر ماهیت و روش، توصیفی - همبستگی است. از آنجا که هدف پژوهش، تبیین بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان بر اساس سرمایه روانشناختی با نقش میانجی سرمایه اجتماعی در پالایشگاه‌های گاز ایران است، پژوهش در زمره مطالعات پیمایشی قرار می‌گیرد (حافظنیا<sup>۱</sup>، ۱۳۹۹). همچنین از نظر شیوه تحلیل داده‌ها، پژوهش حاضر از نوع مدل‌یابی معادلات ساختاری مبتنی بر حداقل مربعات جزئی است که برای بررسی همزمان روابط میان متغیرهای پژوهش مورد استفاده قرار گرفته است (هیر و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۲۲).

جامعه آماری پژوهش را کارکنان پالایشگاه‌های گاز ایران تشکیل می‌دهند. داده‌های مورد نیاز از طریق توزیع پرسشنامه در میان کارکنان گردآوری شد. در مجموع ۲۳۴ پرسشنامه قابل استفاده جمع‌آوری و وارد فرایند تحلیل آماری شد.<sup>۳</sup> بررسی ویژگی‌های جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان نشان داد که تمامی افراد شرکت‌کننده در پژوهش مرد بوده‌اند. از نظر سابقه خدمت نیز بیشترین فراوانی مربوط به کارکنان دارای بیش از ۱۵ سال سابقه کار بوده است. برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه‌های استاندارد استفاده شد. سرمایه روانشناختی بر اساس الگوی لوتانز و همکاران (۲۰۰۷)، سرمایه اجتماعی بر اساس مدل ناهاپیت و قوشال (۱۹۹۸) و بی‌تفاوتی سازمانی بر اساس مبانی نظری دانایی‌فرد (۱۳۹۰) و پژوهش محمودی میمند و همکاران (۲۰۱۲) سنجیده شد. این ابزارها پیش از این در پژوهش‌های متعدد داخلی و خارجی مورد استفاده قرار گرفته و از اعتبار علمی مناسبی برخوردار بوده‌اند.

### ۴. یافته‌های پژوهش

بر اساس مبانی نظری و مطالعات پیشین، مدل مفهومی پژوهش حاضر به صورت زیر ارائه می‌شود. همچنین سرمایه روانشناختی دارای اثر مستقیم بر بی‌تفاوتی سازمانی نیز می‌باشد.



<sup>۱</sup> Hafeznia

<sup>۲</sup> Hair et al

<sup>۳</sup>

جدول ۱. شاخص های توصیفی گروه نمونه

| ویژگی      | شرح ویژگی        | فراوانی | درصد فراوانی |
|------------|------------------|---------|--------------|
| سن         | بین ۲۰ تا ۴۰ سال | ۱۴۰     | ۵۹/۸         |
|            | بین ۴۰ تا ۵۰ سال | ۸۷      | ۳۷/۲         |
|            | بیشتر از ۵۱ سال  | ۷       | ۳            |
| وضعیت تأهل | مجرد             | ۳۶      | ۱۵/۴         |
|            | متأهل            | ۱۹۸     | ۸۴/۶         |
| جنسیت      | مرد              | ۲۰۵     | ۱۰۰          |
| تحصیلات    | فوق دیپلم        | ۱۵      | ۶/۴          |
|            | لیسانس           | ۱۲۲     | ۵۲/۱         |
|            | فوق لیسانس       | ۹۳      | ۳۹/۷         |
|            | دکتری            | ۴       | ۱/۷          |
| سابقه کار  | کمتر از ۵ سال    | ۴۷      | ۲۰/۱         |
|            | بین ۵ تا ۱۰ سال  | ۲۲      | ۹/۴          |
|            | بین ۱۰ تا ۱۵ سال | ۷۹      | ۳۳/۸         |
|            | بیشتر از ۱۵ سال  | ۸۶      | ۳۶/۸         |

همان طور که در جدول ۱ مشاهده میشود از ۲۳۴ پرسشنامه تکمیل شده، تمام افراد حاضر در نمونه مرد می باشند. ۵۹/۸ درصد با بیشترین فراوانی در بازه سنی ۲۰ تا ۴۰ سال قرار دارند. همچنین افراد متأهل بیشترین درصد فراوانی را در این نمونه دارند. تحصیلات لیسانس با حدود ۵۲/۱ درصد، بیشتر فراوانی را در میان پاسخگویان داشته است. بیشترین سابقه کار در این نمونه مربوط به افراد با سابقه کاری بیشتر از ۱۵ سال می باشد.

جدول ۲. نتایج پایایی و روایی پرسشنامه ها

| متغیرها           | آلفای کرونباخ | متوسط واریانس استخراج شده <sup>۱</sup> | پایایی مرکب <sup>۲</sup> |
|-------------------|---------------|----------------------------------------|--------------------------|
| سرمایه روانشناختی | ۰/۸۵          | ۰/۶۸                                   | ۰/۸۹                     |
| بی تفاوتی سازمانی | ۰/۹           | ۰/۸۴                                   | ۰/۹۴                     |
| سرمایه اجتماعی    | ۰/۸۹          | ۰/۸۲                                   | ۰/۹۳                     |

مدل اندازه گیری انعکاسی برای تأیید روایی و پایایی مدل ارزیابی میشود. همان طور که نتایج جدول ۲ نشان میدهد، مدل اندازه گیری، 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.

روایی واگرا نشان میدهد که سازه، منحصر به فرد است و پدیده احاطه شده، به وسیله سایر سازه های مدل نشان داده نمی شود. یکی از سنجها برای روایی واگرا، معیار فورنل - لارکر است. این معیار، ریشه دوم (جذر) AVE را با همبستگی میان متغیرهای مکنون مقایسه میکند. به طور مشخص، ریشه دوم AVE سازه باید بیشتر از بالاترین همبستگی آن سازه با سایر سازه های مدل باشد.

<sup>۱</sup> AVE: Average Variance Extracted<sup>۲</sup> CR: Composite Reliability

جدول ۳. نتایج روایی و اگرآ به روش فورنل و لارکر

| بی تفاوتی سازمانی | سرمایه اجتماعی | سکوت سازمانی |                   |
|-------------------|----------------|--------------|-------------------|
| ۰/۸۲              | ۰/۶            | -۰/۳۸        | سرمایه روانشناختی |
|                   | ۰/۹۱           | -۰/۶۹        | سرمایه اجتماعی    |
|                   |                | ۰/۹۱         | بی تفاوتی سازمانی |

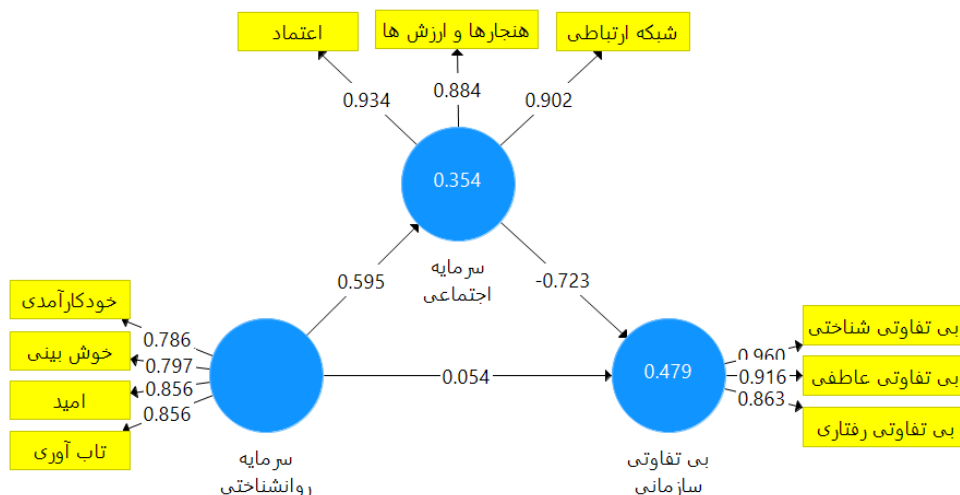
همان طور که در جدول ۳ مشاهده میشود، مقدار جذر AVE متغیرهای مکنون که در خانه های موجود در قطر اصلی ماتریس قرار گرفته اند، از مقدار همبستگی میان آنها که در خانه های بالا و سمت راست قطر اصلی قرار گرفته اند، بیشتر است. از اینرو، می توان گفت که در پژوهش حاضر، سازه ها (متغیرهای مکنون) در مدل، تعامل بیشتری با سازه های خود نسبت به سازه های دیگر دارند. به بیان دیگر، روایی و اگرآی مدل در حد مناسبی است. مدل ساختاری این مطالعه از طریق ضریب تعیین ( $R^2$ )، ارتباط پیش بینی کننده ( $Q^2$ )، آزمون نیکویی برازش (GOF) و آزمون فرضیه ها ارزیابی می شود. با توجه به جدول ۴ می توان بیان کرد که تمامی مقادیر ضریب تعیین در سطح قوی برای برازش بخش ساختاری مدل قرار گرفته اند. مقادیر  $Q^2$  به دست آمده نشان می دهد که مدل دارای ارتباط پیش بینی کافی است؛ زیرا مقادیر بالاتر از آستانه ۰/۰۰ گرفته اند. با توجه به اینکه مدل تمام معیارها را دارد، می توان پیشنهاد داد که مدل ساختاری خوب است. شاخص نیکویی برازش در مدل پی ال اس، راه حلی برای بررسی برازش کلی مدل است. مقدار مناسب برای این شاخص، بین صفر تا یک در نظر گرفته شده است. برای بررسی برازش مدل کلی، از معیار نیکویی برازش استفاده میشود که ۰/۱ به عنوان مقادیر ضعیف، ۰/۲۵ مقادیر متوسط و ۰/۳۶ مقادیر قوی برای سنجش اعتبار مدل های پی ال اس در نظر گرفته شده است.

با توجه به مقدار به دست آمده برای آزمون نیکویی برازش به میزان ۰/۶۲ برازش قوی مدل کلی تأیید میشود (جدول ۴).

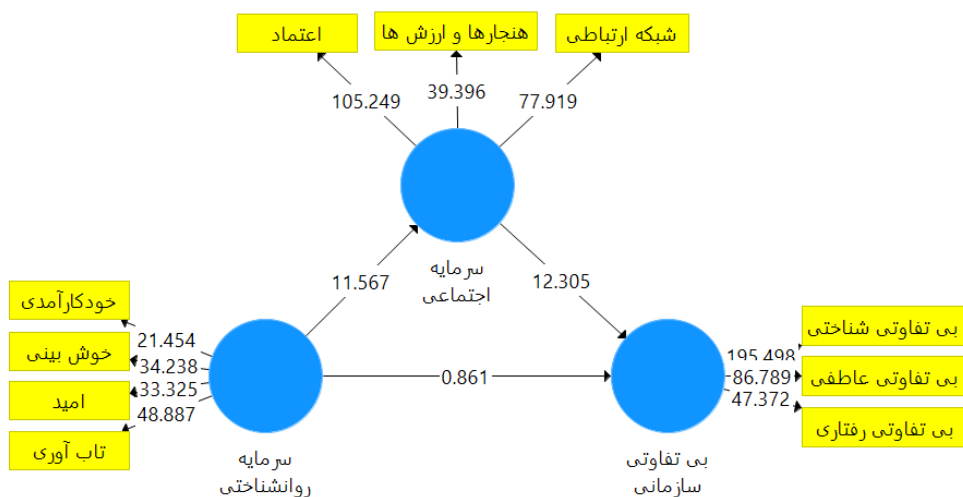
جدول ۴. نتایج برازش کلی مدل با معیار GOF

| متغیرها                                                                          | $R^2$ | $Q^2$ | مقادیر اشتراکی |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|----------------|
| سرمایه روانشناختی                                                                | —     | —     | ۰/۸۹           |
| سرمایه اجتماعی                                                                   | ۰/۴۸  | ۰/۲۷  | ۰/۹۳           |
| بی تفاوتی سازمانی                                                                | ۰/۳۵  | ۰/۳۷  | ۰/۹۴           |
| میانگین                                                                          | ۰/۴۲  |       | ۰/۹۲           |
| $GOF = \sqrt{\text{communalities}} * \overline{R^2} = \sqrt{0.92 * 0.42} = 0.62$ |       |       |                |
| سه مقدار ۰/۱، ۰/۲۵ و ۰/۳۶ به ترتیب برازش ضعیف، متوسط و قوی                       |       |       |                |

شکل های ۱ و ۲ خروجی نرم افزار را در حالت تخمین ضرایب مسیر، مقادیر آزمون t و ضرایب تعیین نشان می دهد. اعداد روی مسیرها نشان دهنده ضریب مسیر، اعداد داخل دایره ها برای متغیرهای درونزا؛ مقدار ضریب تعیین را نشان می دهد و اعداد روی فلشهای متغیرهای پنهان، بیانگر بارهای عاملی است.



شکل ۱. نمودار تخمین ضرایب مسیر



شکل ۲. نمودار در حالت آماره آزمون t

برای آزمون فرضیه های مدل پژوهش در سطح اطمینان ۹۵ درصد، مقادیر بزرگتر و مساوی قدرمطلق ۱/۹۶ به معنای وجود ارتباط مستقیم بین دو متغیر است. در جدول ۵ نتایج آزمون فرضیه های ۱ تا ۳ و در جدول ۶ خلاصه نتایج مربوط به آزمون متغیر میانجی گزارش شده است.

جدول ۵. نتایج فرضیه های مستقیم

| فرضیه ها                                                                            | ضریب مسیر | آماره آزمون t | سطح معناداری |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------|--------------|
| فرضیه ۱: سرمایه روانشناختی تأثیر منفی و معناداری بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان دارد. | ۰/۰۵      | ۰/۸۶          | ۰/۳۹         |
| فرضیه ۲: سرمایه روانشناختی تأثیر مثبت و معناداری بر سرمایه اجتماعی کارکنان دارد.    | ۰/۰۶      | ۱۱/۵۷         | ۰/۰۰         |
| فرضیه ۳: سرمایه اجتماعی تأثیر منفی و معناداری بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان دارد.    | -۰/۷۲     | ۱۲/۳۱         | ۰/۰۰         |

با توجه به شکل ۱ و جدول ۵ می توان نتیجه گرفت که تمامی ضرایب مسیر در سطح خطای ۰/۰۵ معنی دار می باشد. همانطور که در شکل ۱ و جدول ۵ مشاهده می شود ضریب مسیر بین سرمایه روانشناختی و بی تفاوتی سازمانی ۰/۰۵ و مقدار آماره  $t$  برابر ۰/۸۶ و در سطح ۰/۰۵ معنادار نمی باشد. البته بدین معنا نیست که رابطه ای بین سرمایه روانشناختی و بی تفاوتی سازمانی وجود ندارد؛ زیرا با ورود متغیر سوم (سرمایه اجتماعی) رابطه بین این دو متغیر تحت تأثیر قرار میگیرد. به منظور محاسبه رابطه کل بین سرمایه روانشناختی و بی تفاوتی سازمانی می بایست ضریب مسیر مستقیم و غیر مستقیم جمع گردد. طبق محاسبات  $(-۰/۳۸) = (-۰/۴۳) + (۰/۰۵)$  ضریب اثر کل  $-۰/۳۸$  و معنادار می باشد. و با افزایش سطح سرمایه روانشناختی، بی تفاوتی سازمانی کاهش می یابد. بدین ترتیب فرضیه اول تأیید می گردد.

همچنین ضریب مسیر بین سرمایه روانشناختی و سرمایه اجتماعی ۰/۶ و مقدار مقدار آماره  $t$  برابر ۱۱/۵۷ و در سطح ۰/۰۵ معنادار می باشد. بنابراین بین سرمایه روانشناختی و سرمایه اجتماعی رابطه مثبت و معناداری برقرار می باشد. بدین معنا که با افزایش سطح سرمایه روانشناختی، سرمایه اجتماعی افزایش می یابد. بدین ترتیب فرضیه دوم تأیید می گردد. ضریب مسیر بین سرمایه اجتماعی و بی تفاوتی سازمانی  $-۰/۷۲$  و مقدار آماره نسبت بحرانی برابر ۱۲/۳۱ و در سطح ۰/۰۵ معنادار می باشد. بنابراین بین سرمایه اجتماعی و بی تفاوتی سازمانی رابطه منفی و معناداری برقرار می باشد. بدین معنا که با افزایش سطح سرمایه اجتماعی، بی تفاوتی سازمانی کاهش می یابد. بدین ترتیب فرضیه سوم تأیید می گردد. به منظور بررسی اثر میانجی متغیر سرمایه اجتماعی از روش بوت استرپینگ استفاده گردید. در این روش به ترتیب مراحل زیر انجام میگردد.

۱. بررسی اثر کل در رابطه بین متغیرهای سرمایه روانشناختی و بی تفاوتی سازمانی

۲. بررسی مسیر غیر مستقیم بین متغیرهای سرمایه روانشناختی و بی تفاوتی سازمانی در حضور متغیر سوم سرمایه اجتماعی

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

بررسی مرحله سوم به منظور روشن شدن میانجی گری کامل یا جزئی می باشد. اگر ضریب رگرسیونی این مسیر معنادار باشد، یعنی متغیر مستقل به طور همزمان از هر دو طریق مستقیم و غیر مستقیم بر وابسته اثر می گذارد. اصطلاحاً متغیر میانجی، تأثیر مستقل بر وابسته را به صورت جزئی میانجی گری می کند. 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 میانجی گری می کند. همانطور که در جدول ۶ مشاهده می شود، اثر کل در رابطه بین دو متغیر سرمایه روانشناختی و بی تفاوتی سازمانی  $-۰/۳۸$  و معنادار می باشد و این رابطه مستقیم با ۹۵٪ اطمینان معنادار است.

جدول ۶. نتایج فرضیه میانجی

| فرضیه   | اثر کل      |                 | مسیر میانجی |                 | نتیجه |
|---------|-------------|-----------------|-------------|-----------------|-------|
|         |             |                 | مسیر مستقیم |                 |       |
|         | ضرب<br>مسیر | سطح<br>معناداری | ضرب<br>مسیر | سطح<br>معناداری |       |
| فرضیه ۴ | -۰/۳۸       | ۰/۰۰            | ۰/۰۵        | ۰/۳۹            | -۰/۴۳ |
|         |             |                 |             |                 | ۰/۰۰  |
| تأیید   |             |                 |             |                 |       |

نتایج بدست آمده از مدل مفهومی پژوهش در جدول ۶ نشان دهنده آن است که اثر غیرمستقیم سرمایه روانشناختی بر بی تفاوتی سازمانی با نقش میانجی سرمایه اجتماعی برابر با ۰/۴۳- می باشد و با توجه به سطح معناداری ۰/۰۰ در سطح خطای ۰/۰۵ معنادار می باشد؛ بنابراین می توان گفت متغیر سرمایه اجتماعی نقش میانجی را در ارتباط بین سرمایه روانشناختی و بی تفاوتی سازمانی دارد. همچنین با توجه به اینکه ضریب مسیر مستقیم معنادار نمی باشد نتیجه گرفته می شود که متغیر سرمایه اجتماعی در این مسیر میانجی کامل می باشد. بدین ترتیب فرضیه چهارم تحقیق مبنی بر اینکه سرمایه اجتماعی نقش میانجی در رابطه بین سرمایه روانشناختی و بی تفاوتی سازمانی کارکنان ایفا می کند. تأیید می گردد.

## ۵. بحث و نتیجه گیری

هدف اصلی پژوهش حاضر، تبیین بی تفاوتی سازمانی کارکنان بر اساس سرمایه روانشناختی با نقش میانجی سرمایه اجتماعی در پالایشگاه های گاز ایران بود. نتایج پژوهش نشان داد که سرمایه روانشناختی از طریق سرمایه اجتماعی بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان اثر گذار است و سرمایه اجتماعی نقش میانجی کامل در این رابطه ایفا می کند. این یافته بیانگر آن است که اگرچه ویژگی های مثبت روانشناختی کارکنان اهمیت زیادی دارند، اما اثرگذاری این ویژگی ها زمانی آشکار می شود که در قالب روابط اجتماعی، اعتماد متقابل و تعاملات سازمانی تجلی یابند.

نتایج آزمون فرضیه نخست نشان داد که سرمایه روانشناختی به تنهایی تأثیر معناداری بر بی تفاوتی سازمانی ندارد. این نتیجه در نگاه نخست ممکن است غیرمنتظره به نظر برسد، زیرا بر اساس نظریه رفتار سازمانی مثبت انتظار می رود کارکنان دارای امیدواری، خودکارآمدی، خوش بینی و تاب آوری بیشتر، سطح پایین تری از بی تفاوتی را تجربه کنند (لوتانز و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۰۷). با این حال، به نظر می رسد در محیط های صنعتی و عملیاتی نظیر پالایشگاه های گاز، صرف برخورداری از ویژگی های مثبت روانشناختی برای کاهش بی تفاوتی کافی نباشد. در چنین محیط هایی ساختار روابط کاری، اعتماد میان کارکنان و کیفیت تعاملات اجتماعی نقش تعیین کننده ای در شکل گیری نگرش های سازمانی دارد. از این رو می توان گفت سرمایه روانشناختی زمانی قادر به کاهش بی تفاوتی سازمانی است که به روابط اجتماعی سازنده و سرمایه اجتماعی تبدیل شود.

یافته دوم پژوهش نشان داد که سرمایه روانشناختی تأثیر مثبت و معناداری بر سرمایه اجتماعی دارد. این نتیجه با دیدگاه لوتانز و همکاران (۲۰۰۷) و اوی و همکاران<sup>۲</sup> (۲۰۱۰) همسو است. کارکنانی که از امیدواری، خوش بینی و خودکارآمدی بیشتری برخوردارند، معمولاً تمایل بیشتری به همکاری، تعامل و مشارکت در فعالیتهای گروهی دارند. این افراد در مواجهه با مشکلات و تعارضات سازمانی نیز رویکرد سازنده تری اتخاذ می کنند و همین امر زمینه شکل گیری اعتماد و روابط اجتماعی مؤثر را فراهم می سازد. در واقع سرمایه روانشناختی را می توان یکی از پیش نیازهای مهم توسعه سرمایه اجتماعی در سازمان دانست.

نتایج فرضیه سوم نیز نشان داد که سرمایه اجتماعی تأثیر منفی و معناداری بر بی تفاوتی سازمانی دارد. این یافته با نظریه سرمایه اجتماعی ناهاپیت و قوشال<sup>۳</sup> (۱۹۹۸) و همچنین نتایج پژوهش پارزفال و کوپل ویزر<sup>۴</sup> (۲۰۱۲) همخوانی دارد. هنگامی که کارکنان در محیطی مبتنی بر اعتماد، همکاری، مشارکت و حمایت متقابل فعالیت می کنند، احساس تعلق

<sup>۱</sup> Luthans et al

<sup>۲</sup> Avey et al

<sup>۳</sup> Nahapiet & Ghoshal

<sup>۴</sup> Parzefal & Kuppelwieser

بیشتری نسبت به سازمان پیدا می کنند و خود را در موفقیت ها و شکست های سازمان سهیم می دانند. در چنین شرایطی احتمال شکل گیری رفتارهای منفعلانه، بی انگیزگی و بی تفاوتی سازمانی کاهش می یابد. در مقابل، ضعف روابط اجتماعی، کاهش اعتماد و گسترش فردگرایی می تواند زمینه ساز افزایش بی تفاوتی در میان کارکنان شود.

مهم ترین یافته پژوهش حاضر، تأیید نقش میانجی کامل سرمایه اجتماعی در رابطه میان سرمایه روانشناختی و بی تفاوتی سازمانی بود. این نتیجه از منظر نظری دارای اهمیت ویژه ای است؛ زیرا نشان می دهد تأثیر سرمایه روانشناختی بر کاهش بی تفاوتی سازمانی مستقیماً اعمال نمی شود، بلکه از طریق تقویت سرمایه اجتماعی تحقق می یابد. به بیان دیگر، کارکنان امیدوار، خوش بین و تاب آور ابتدا روابط اجتماعی قوی تر، اعتماد بیشتر و تعاملات مؤثرتری در محیط کار ایجاد می کنند و این روابط اجتماعی مثبت است که در نهایت موجب کاهش بی تفاوتی سازمانی می شود. این یافته با دیدگاه نیومن و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۱۴) مبنی بر نقش سازوکارهای اجتماعی در انتقال آثار سرمایه روانشناختی همسو است.

یافته های این پژوهش دارای پیامدهای کاربردی مهمی برای مدیران پالایشگاه های گاز و مدیران منابع انسانی صنعت گاز کشور است. نتایج نشان می دهد تمرکز صرف بر توسعه مهارت ها و توانمندی های فردی کارکنان برای مقابله با بی تفاوتی سازمانی کافی نیست. سازمان ها باید همزمان بر تقویت روابط اجتماعی، اعتماد سازمانی، کار تیمی، مشارکت کارکنان و توسعه فرهنگ همکاری نیز تمرکز کنند. برگزاری برنامه های توسعه سرمایه روانشناختی، تشکیل تیم های کاری اثربخش، توسعه شبکه های دانشی، تقویت ارتباطات درون سازمانی و افزایش مشارکت کارکنان در تصمیم گیری ها از جمله اقداماتی است که می تواند به تقویت سرمایه اجتماعی و کاهش بی تفاوتی سازمانی منجر شود.

در مجموع، نتایج پژوهش حاضر نشان داد که سرمایه اجتماعی حلقه اتصال میان سرمایه روانشناختی و بی تفاوتی سازمانی است. هرچند سرمایه روانشناختی ظرفیت مهمی برای ارتقای نگرش های مثبت کارکنان محسوب می شود، اما تأثیر واقعی آن زمانی آشکار می شود که در قالب تعاملات اجتماعی و روابط مبتنی بر اعتماد در سازمان متجلی گردد. از این رو می توان نتیجه گرفت که کاهش بی تفاوتی سازمانی در پالایشگاه های گاز ایران مستلزم توجه همزمان به ابعاد روانشناختی و اجتماعی سرمایه انسانی است؛ رویکردی که می تواند زمینه افزایش مشارکت، تعهد و اثربخشی کارکنان را در سازمان فراهم سازد.

## ۶. منابع و مآخذ

- دانایی فرد، حسن. (۱۳۹۰). بی تفاوتی سازمانی؛ مفاهیم، ابعاد و پیامدها. تهران: انتشارات صفار.
- خاکی، غلامرضا. (۱۳۹۸). روش تحقیق با رویکرد پایان نامه نویسی. تهران: انتشارات بازتاب.
- حافظ نیا، محمدرضا. (۱۳۹۹). مقدمه ای بر روش تحقیق در علوم انسانی. تهران: انتشارات سمت.
- محمودی میمند، محمدرضا، قربانی، محمد و محمدی، علی. (۱۳۹۱). بررسی تأثیر ابعاد بی تفاوتی سازمانی بر تعهد سازمانی کارکنان شرکت گاز استان ایلام. فصلنامه مدیریت منابع انسانی در صنعت نفت، ۴(۱۳)، ۴۵-۶۸.
- محمدی، سعید، احمدی، حسن و کریمی، رضا. (۱۴۰۰). بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و رفتارهای سازمانی کارکنان. فصلنامه مدیریت توسعه سازمانی، ۱۲(۲)، ۷۷-۹۸.
- قاسمی، محمد، رضایی، حمید و نوری، علی. (۱۳۹۸). تأثیر سرمایه روانشناختی بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان. فصلنامه پژوهش های مدیریت منابع انسانی، ۱۰(۱)، ۱۱۳-۱۳۲.

<sup>۱</sup> Newman et al

زارعی، مهدی، حسینی، رضا و عباسی، مجید. (۱۴۰۱). نقش سرمایه اجتماعی در بهبود عملکرد کارکنان صنعت نفت و گاز. فصلنامه مطالعات مدیریت صنعتی، ۱۵(۳)، ۹۱-۱۱۰.

- Avey, J. B., Luthans, F., Smith, R. M., & Palmer, N. F. (2010). Impact of positive psychological capital on employee well-being over time. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15(1).
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: W. H. Freeman.
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life*. New York: Wiley
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J. (2007). *Psychological capital: Developing the human competitive edge*. New York: Oxford University Press.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(2), 99-113.
- Masten, A. S., & Reed, M. G. J. (2002). Resilience in development. In C. R. Snyder & S. J. Lopez (Eds.), *Handbook of positive psychology* (pp. 74-88). Oxford University Press.
- Nahapiet, J., & Ghoshal, S. (1998). Social capital, intellectual capital, and the organizational advantage. *Academy of Management Review*, 23(2), 242-266.
- Newman, A., Ucbasaran, D., Zhu, F., & Hirst, G. (2014). Psychological capital: A review and synthesis. *Journal of Organizational Behavior*, 35(S1), S120-S138.
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric theory* (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Parzefall, M. R., & Kuppelwieser, V. G. (2012). Understanding the antecedents, the mediating role and the consequences of social capital. *Management Revue*, 23(1), 6-29.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson Education.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2020). *Research methods for business: A skill-building approach* (8th ed.). Wiley.
- Snyder, C. R. (1994). *The psychology of hope: You can get there from here*. New York: Free Press.

## Explaining Organizational Indifference Based on Psychological Capital with the Mediating Role of Social Capital among Employees of Iranian Gas Refineries

Behnam javadi<sup>1</sup>

Vahid mirzaei<sup>\*2</sup>

### Abstract

Explaining Organizational Indifference Based on Psychological Capital with the Mediating Role of Social Capital in Iranian Gas Refineries

Organizational indifference is one of the most significant behavioral challenges in modern organizations, which can lead to reduced motivation, participation, organizational commitment, and employee productivity. Therefore, identifying the factors affecting the reduction of this phenomenon is of considerable importance. The present study aimed to explain organizational indifference based on psychological capital with the mediating role of social capital among employees of Iranian gas refineries. This research is applied in terms of purpose and descriptive-correlational in terms of methodology and was conducted using structural equation modeling. The statistical population consisted of employees working in Iranian gas refineries, from which 234 respondents were selected as the study sample. Data were collected using standard questionnaires of psychological capital, social capital, and organizational indifference and analyzed through SmartPLS software. The findings indicated that psychological capital has a positive and significant effect on social capital, while social capital has a negative and significant effect on organizational indifference. Furthermore, the results of mediation analysis revealed that social capital plays a full mediating role in the relationship between psychological capital and organizational indifference. In other words, psychological capital can reduce organizational indifference through strengthening social capital. The findings highlight the importance of simultaneously developing employees' psychological capacities and social relationships in the workplace and provide practical implications for human resource managers in the gas industry to reduce organizational indifference and improve workforce effectiveness.

### Keywords

Psychological Capital, Social Capital, Organizational Indifference, Iranian Gas Refineries

1. Ph.d candidate in public Administration(Human Resource Management),Department of management,Bojnord Branch,Islamic Azad University,Bojnord,Iran(be.javadi@iau.ir)
2. Corresponding Author, Department of management,Bojnord Branch,Islamic Azad University,Bojnord, (Dr\_mirzaei@iau.ac.ir)