

تأثیر سرمایه اجتماعی بر روی سکوت سازمانی کارمندان ادارات ورزش و جوانان غرب کشور

سیدصلاح الدین نقشبندی^{۱*} - بهرام یوسفی^۲ - شیرین زردشتیان^۳

۱. دانشجوی دکتری مدیریت ورزشی، دانشکده تربیت بدنی، دانشگاه رازی، کرمانشاه، ایران. ۲. دانشیار مدیریت ورزشی، دانشکده تربیت بدنی، دانشگاه رازی، کرمانشاه، ایران. ۳. استادیار مدیریت ورزشی، دانشکده تربیت بدنی، دانشگاه رازی، کرمانشاه، ایران

(تاریخ دریافت: ۲۰ / ۰۶ / ۱۳۹۳، تاریخ تصویب: ۲۵ / ۰۱ / ۱۳۹۴)

چکیده

بهره‌وری و توسعه هر سازمانی تا حد زیادی به کاربرد صحیح منابع انسانی در سازمان وابسته است. هدف از این مطالعه، تعیین تأثیر سرمایه اجتماعی بر سکوت سازمانی کارمندان ادارات ورزش و جوانان غرب کشور است. روش تحقیق از نوع توصیفی همبستگی است که به شکل میدانی انجام شد. جامعه آماری تحقیق کلیه کارمندان ادارات ورزش و جوانان غرب کشور بودند. جامعه آماری به دلیل کم بودن تعداد به صورت تمام شمار به عنوان نمونه تحقیق در نظر گرفته شد. ابزار اندازه‌گیری پرسشنامه سرمایه اجتماعی سازمانی کوونن و همکاران (۲۰۰۶) و پرسشنامه نگرش سکوت سازمانی وکولا و بوراداس (۲۰۰۵) استفاده بود. روایی صوری و محتوایی پرسشنامه‌ها توسط اساتید صاحب‌نظر دانشگاهی بررسی و تأیید شد و در یک مطالعه موردی و با استفاده از ضریب همبستگی آلفایکرونباخ مقدار پایایی برای محاسبه گردید که پایایی سکوت سازمانی برابر ۰/۹۰ و سرمایه اجتماعی ۰/۸۶ می‌باشد. نتایج تحقیق نشان داد که سرمایه اجتماعی ارتباط معناداری با سکوت سازمانی دارد و تأثیر سرمایه اجتماعی بر سکوت سازمانی معکوس می‌باشد یعنی با افزایش سرمایه اجتماعی، سکوت سازمانی کمتر می‌شود. در مجموع، مدلی از رابطه سرمایه اجتماعی و سکوت سازمانی ارائه شد که مدل مناسبی است.

واژه‌های کلیدی

سرمایه اجتماعی، سکوت سازمانی، کارمند، ادارات ورزش و جوانان، غرب کشور

مقدمه

سازمان‌ها برای حفظ بقای خود نیازمند افرادی هستند که نسبت به چالش‌های محیطی پاسخگو بوده، از تسهیم اطلاعات و دانش هراس نداشته باشند، بر اعتقادات خود و تیمشان پایبند باشند (۲۰). سازمان‌ها به طور فزاینده‌ای از کارکنان خود تقاضا دارند که نوآور بوده، به اظهارنظر پرداخته و به دلیل بازار رقابتی گسترده، انتظارات زیاد مشتریان و تمرکز بیشتر بر کیفیت، که نشان دهنده ی دنیای در حال تغییر است، احساس مسئولیت بیشتری داشته باشند (۳۵). مدیران در ارتباط با مسائل گوناگون سعی در ترغیب مداوم کارکنان خود برای انجام بهتر وظایفشان دارند. تصور آنها این است که وقتی شخصی در یک محل استخدام می‌شود باید شرایط آن را بپذیرد. بعضی از مدیران بر روی این مسأله که رضایت کارکنان را می‌توان از طریق پاداش و ترغیب به انجام کار افزایش داد، پافشاری می‌کنند. شاید تصورشان فقط این است که کارکنان، زیر دستان آنها هستند و باید دستورات آنها را بپذیرند (۲۶). اگرچه امروزه به دلیل این که کارکنان در زیر فشار مالی زیادی به سر می‌برند بیشتر توجه و تمایل آن‌ها به مسائل اقتصادی کار است، ولی به تدریج کارکنان علاقمند، خواهان استقلال شغلی بیشتری در کار خود هستند تا به این طریق احساس ارزشمندی بیشتری به آن‌ها دست دهد. اگر این کارکنان در زمینه خواسته‌های شغلی خود با موانعی روبرو شوند دچار سرخوردگی شغلی و گوشه‌گیری در سازمان خود خواهند شد که این امر به نوبه خود منجر به پدیده‌هایی مانند سکوت سازمانی می‌شود (۱۲).

موریسون و میلیکن^۱ (۲۰۰۰) این مفهوم را معرفی کرده و نشان می‌دهند که سکوت سازمانی پدیده اجتماعی است که کارمندان در آن از ارائه نظرات و نگرانی

های خود در مورد مشکلات سازمانی امتناع می‌ورزند. در عین حال دو عامل اصلی که سبب سکوت کارمندان در سازمان می‌گردد عبارتند از: ترس مدیریت از بازخورهای منفی از سوی کارمندان به دلیل به خطر افتادن منافع و موقعیتشان و همچنین ادراک کارکنان از باورهای ضمنی مدیریت در مورد آن‌ها (۳۱). پیندر و هارلوز^۲ (۲۰۰۱) سکوت سازمانی را خودداری کارکنان از بیان ارزیابی‌های رفتاری، شناختی و اثربخش در مورد موقعیتهای سازمان، تعریف می‌کنند. سکوت سازمانی، با محدود کردن اظهارنظر کارکنان، سبب کاهش اثربخشی تصمیم‌گیری‌های سازمانی و فرایندهای تغییر می‌گردد و این موضوعی است که بسیاری از سازمانها از آن گله دارند (۳۴).

همچنین این پدیده رفتاری به وسیله ممانعت از بازخور منفی، مانع تحول و توسعه سازمانی موثر می‌شود، از این رو سازمان توانایی بررسی و تصحیح خطاها را از دست می‌دهد. بنابراین توجه به این مشکل رایج در سازمانها، از اهمیت زیادی برخوردار است (۳۳).

ابزارهایی که فرد، گروه، نهاد یا جامعه‌ای برای رسیدن به هدف‌هایش از آن‌ها استفاده می‌کنند، سرمایه نامیده می‌شود. سرمایه، یک منبع کلی است که اجتماع افراد و گروه‌های اجتماعی و نهایتاً کل جامعه از آن استفاده می‌کنند تا هدف‌های خود را تحقق بخشند (۱۶). به نظر پی‌یر بوردیو سرمایه شکل‌های متنوعی دارد: سرمایه اقتصادی، سرمایه فرهنگی، سرمایه نمادین و سرمایه اجتماعی (۷). یکی از اصلی‌ترین مولفه‌هایی که اعتماد را در سازمان‌ها ارتقا می‌بخشد و آن را سالم، آرام و مطلوب می‌سازد سرمایه اجتماعی است (۱۱). سرمایه اجتماعی در یک معنای عام، نوعی سرمایه‌گذاری در روابط اجتماعی است که با بازده مورد انتظار تعریف می‌شود (۶). اندیشمندان برحسب دیدگاه‌های خود تعاریف مختلف از

1 . Morrison & Milliken

2 . Pinder & Harlos

گروهی، آسان تر بتوانند ایده ها را به یکدیگر منتقل و دانش خود را با دیگران تقسیم کنند که این باعث بهبود عملکرد می شود. نتایج این تحقیق نشان می دهد کارکنان از تنوع فرهنگی بین خودشان اطلاعات کاملی ندارند و شناخت فرهنگ بین کارکنان پایین است که این عوامل بر درک آنان از یکدیگر اثر منفی دارد (۱۵).

دانایی فرد و پناهی (۱۳۸۹) تحقیقی تحت عنوان تحلیل نگرش های شغلی کارکنان سازمانهای دولتی تبیین جو سکوت سازمانی و رفتار سازمانی سکوت سازمانی انجام دادند. نتایج نشان داد که بین ابعاد جو سکوت (نگرش مدیریت عالی به سکوت، نگرش سرپرستان به سکوت و فرصتهای ارتباطاتی) و نگرشهای شغلی کارکنان با رفتار سکوت کارکنان، رابطه معنی داری وجود دارد. به طوری که بین نگرش مدیریت عالی و نگرش سرپرستان با رفتار سکوت کارکنان همبستگی مثبت نسبتا شدیدی وجود دارد و بین فرصتهای ارتباطاتی و نگرشهای شغلی کارکنان با رفتار سکوت کارکنان، همبستگی منفی نسبتا شدیدی است. همچنین آنان متوجه شدند که وقتی کارکنان دانشی، به عنوان سرمایه استراتژیک سازمان، سکوت می کنند مدیریت باید متوجه خطر بزرگی باشد که در حال اتفاق افتادن است (۹).

دانایی فرد، فانی، براتی، الهام (۱۳۹۰) در تحقیقی با عنوان تبیین نقش قرهنگ سازمانی در سکوت سازمانی در بخش دولتی، به این نتیجه رسیدند که حرکت از جوی سکوت آفرین، به سوی جوی که ارتباطات باز و آزاد در آن تشویق و حمایت می شوند مشکل است ولی غیر ممکن نیست. یکی از شیوه هایی که می تواند چنین تغییری را در سازمان ایجاد کند، تغییر مدیریت عالی سازمان و آوردن مدیر عالی جدیدی است که در سوابقش نشان داده است که از جو ارتباطی باز حمایت می کند. این اقدام نه تنها سازمان را قادر می سازد که از گذشته اش فاصله

سرمایه اجتماعی به عمل آورده اند که فصل مشترک آنها را در تعریف زیر می توان گنجانند: سرمایه اجتماعی، پتانسیل نهفته در روابط بین و میان افراد (و گروه های) یک جامعه است که باعث انجام امورات آنها می شود (۱۳). اندیشه اصلی سرمایه اجتماعی این است که خانواده، دوستان و همکاران دارایی بسیار مهمی را تشکیل می دهند که یک فرد می تواند در شرایط بحرانی از آنها بهره گیرد یا برای منافع مادی استفاده نماید و البته این مساله برای گروه بیشتر صدق می کند (۵). سرمایه اجتماعی که زمینه ساز تعاون و همکاری، اعتماد و مشارکت فعال در زندگی اجتماعی است و در بستری از روابط متقابل اجتماعی شکل می گیرد، می تواند نوعی احساس آرامش و امنیت و همچنین شبکه اجتماعی حمایتی را به ارمغان بیاورد (۴).

مطالعات معمارزاده، عطایی و اکبری (۱۳۸۸) نشان می دهد که بین سرمایه اجتماعی و عملکرد سازمانی رابطه وجود دارد. زیرا سرمایه اجتماعی به پیوندها، ارتباطات میان اعضای یک شبکه به عنوان منبع با ارزش اشاره دارد که با خلق هنجارها و اعتماد متقابل موجب تحقق اهداف اعضا می شود. با استفاده از نتایج این پژوهش، مشخص شد که بین عملکرد کارکنان و سرمایه اجتماعی آنان رابطه مثبت وجود دارد، بدین معنی که هر چه کارکنان دارای سرمایه اجتماعی بالاتری باشند دارای عملکرد بهتری خواهند بود. همچنین بین بعد ساختاری و عملکرد رابطه وجود دارد. به دلیل این که روابط شبکه ای با ایجاد کانالهای ارتباطی، تصمیم گیری گروهی را تسهیل و زمان و هزینه مربوطه را کاهش می دهد و همچنین باعث انعطاف پذیری قوانین می شود که خود باعث می شود گردآوری اطلاعات و انتقال دانش سریعتر انجام شود که خود با عملکرد رابطه دارد. همچنین نتایج نشان داد که کارکنان در صورت داشتن اعتماد، همکاری و همیاری

بگیرد بلکه این احساس را در کارکنان ایجاد می‌کند که سازمان به تغییر وضع موجود متعهد شده است. نکته مهم دیگری که شایسته توجه است این است که مدیران همواره باید با روشهای مختلف به کارکنان القا نمایند که مشتاقانه آماده شنیدن نظرات، پیشنهادات و مشکلات کارکنان می‌باشند و نسبت به کارکنانی که مسائل سازمانی را با آنها در میان می‌گذارند عکس‌العمل منفی نشان نمی‌دهند. البته مدیران بایستی این پیام‌ها را با عمل پشتیبانی نمایند. همچنین مدیرانی که نقطه نظرات کارکنان‌شان را در تصمیم‌گیری‌ها مدنظر قرار می‌دهند، و یا از پیشنهادات آنها برای ایجاد تغییرات سود می‌جویند، شایسته است که با شیوه‌های انگیزشی مناسب، این رفتارها را در آنها تقویت کنند (۱۰).

افخمی و خلیلی (۱۳۹۱) در تحقیقشان با عنوان بررسی رابطه بین عوامل شخصیتی و سکوت کارکنان دانشی نشان دادند که ابعاد شخصیتی برون‌گرایی، گشودگی و وظیفه‌شناسی رابطه منفی و معناداری با سکوت دارند؛ در حالی که بین سازگاری و سکوت، رابطه مثبت و معنادار وجود دارد؛ ضمن آنکه بین بعد شخصیتی روان‌رنجوری با سکوت رابطه معناداری مشاهده نشد (۳). مطالعه صفرزاده و همکاران (۲۰۱۰) وی نشان داد که سرمایه اجتماعی تاثیر مستقیم و معناداری بر ابعاد فعالیت کارکنان دارد (۱۴).

ابوالقاسمی و همکارانش (۱۳۹۰) نشان دادند که بین ابعاد سرمایه اجتماعی سازمانی و عملکرد شغلی رابطه معناداری وجود دارد. بدین معنی که با افزایش سرمایه اجتماعی سازمانی کارکنان، عملکرد شغلی آنان نیز افزایش می‌یابد. نتایج آن‌ها نشان می‌دهد که سرمایه اجتماعی سازمانی از زمره متغیرهایی است که با افزایش یا کاهش آن، عملکرد شغلی کارکنان نیز دستخوش تغییر می‌شود. سرمایه اجتماعی سازمانی برخاسته از روابط

اجتماعی درون سازمان است و از طریق جهت‌گیری به اهداف جمعی و اعتماد مشترک، موجب تسهیل عملکرد شغلی می‌شود (۱). باقری و همکاران (۲۰۱۲) تحقیقی تحت عنوان سکوت سازمانی (مفاهیم عمومی و عوامل توسعه آن) انجام دادند. نتایج تحقیق نشان داد که نیروهای قدرتمند در بسیاری از سازمانها وجود دارد که باعث امتناع گسترده از اطلاعات مربوط به مشکلات بالقوه و یا مسائل توسط کارکنان نامسکوت سازمانی است. آنها میدانند سکوت سازمانی تبدیل به یک پدیده دسته جمعی شده است و تحت تاثیر عوامل زیر می‌باشد: ۱. ویژگی‌ها تیم مدیریت بالا، ۲. ویژگی‌های سازمانی و محیط زیست، ۳. عوامل موثر بر تعامل کارکنان، ۴. باور مدیریتی، ۵. ساختارها و سیاست سازمانی، ۶. مدیریت بازخورد منفی و ترس، ۷. تفاوت جمعیت شناختی (۱۸).

به نظر بیر و نوریا (۲۰۰۰) رویارویی با چالش‌های محیطی و پاسخگویی به نیازهای تغییر، مستلزم توانمندسازی کارکنان و وجود کانال‌های ارتباطی باز می‌باشد، زیرا بسیاری از کارکنان، یکی از علل شکست برنامه‌های تغییر مدیریت را عدم حمایت سازمان‌هایشان از کانال‌های ارتباطی باز و تسهیم اطلاعات و دانش می‌دانند. نقطه نظرات بیر و نوریا بر درستی نتایج آزمون این پژوهش مبنی بر وجود همبستگی معنادار بین بعد انطباقی فرهنگ سازمانی و سکوت سازمانی صحه می‌گذارد (۲۰).

موریسون و همکاران (۲۰۰۰) تحقیقی تحت عنوان سکوت سازمانی: مانعی برای تغییر و توسعه در جهان کثرت‌گرا انجام دادند. نتایج این تحقیق نشان داد که نیروهای قدرتمند در بسیاری از سازمانها وجود دارد که باعث امتناع گسترده‌ای از اطلاعات در مورد مشکلات بالقوه و یا مسائل توسط کارکنان می‌گردد. آنها همچنین مدلی ارائه دادند. مدل آنها متغیرهای متنی که ایجاد شرایط مساعد برای ساکت کردن است و می‌تواند ادراک

توجه به این نکته ضروری است که موضوع سکوت سازمانی در جوامع علمی و سازمانی ایران موضوعی جدید و نا آشنا به شمار می آید و ادبیات و پژوهش کمی را در این خصوص می توان یافت، این مقاله به دنبال آن است تا با مرور تاریخچه و ادبیات سکوت سازمانی، مفهوم سکوت سازمانی را تعریف و تبیین نموده، انواع مختلف و انگیزه های متفاوت افراد در ارائه هر یک از آنها را بررسی، تا بتواند عوامل سازمانی، مدیریتی و فردی موثر در بروز سکوت سازمانی و پیامدهای ناشی از آن را در سازمان شناسایی و دسته بندی کند و در نهایت راهکارهایی برای کاهش سکوت سازمانی ارائه نماید. از آنجا که پدیده سکوت سازمانی می تواند مانعی برای ابراز ایده ها و نظرات افراد در سازمان باشد، شناسایی عوامل موثر بر آن و تلاش به منظور رفع آنها، می تواند شرایط ابراز عقاید، بیان ایده ها و ارائه نظرات کارکنان را تسهیل نموده، قدرت خلاقیت آنها را افزایش داده و بالطبع سازمان ها با بهره مندی از مشارکت فعالانه و آگاهانه کارکنان، مسیر رشد، تعالی و موفقیت خود را با سرعت بیشتری طی کنند.

روش شناسی

روش تحقیق از نوع توصیفی همبستگی است که به شکل میدانی انجام شد. با توجه به حجم جامعه، تمام کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان های کردستان، کرمانشاه و همدان به صورت تمام شماره عنوان نمونه آماری در نظر گرفته شدند. نمونه گیری تمام شمار و جامعه با نمونه برابر است. در این تحقیق علاوه بر متغیرهای جمعیت شناختی (جنسیت، سن، وضعیت تاهل، میزان تحصیلات و سابقه) متغیرهای سرمایه اجتماعی سازمانی و سکوت سازمانی مورد بررسی قرار گرفتند.

مشترک که صحبت کردن غیرعقلانه است را تشخیص داد. آنها همچنین برخی از عواقب منفی سکوت سیستمیک، به ویژه برای توانایی سازمان برای تغییر و توسعه در زمینه پلورالیسم را نشان دادند (۳۱). کوهن و پروساک (۲۰۰۱) در پژوهشی با عنوان "در یک شرکت خوب، سرمایه اجتماعی چگونه باعث انجام بهتر کارهای سازمانی می شود؟" نشان دادند که سرمایه اجتماعی می تواند باعث کاهش نرخ جابجایی، کاهش هزینه استخدام، به اشتراک گذاشتن بهتر دانش، ایجاد روابط مبتنی بر اعتماد، ایجاد روح تعاون می شود (۲۳).

در تحقیقی با عنوان "اثرات ابعاد مختلف سرمایه اجتماعی بر روی فرصتهای پیش رو" کاسا (۲۰۰۸) نشان داد که سرمایه اجتماعی، علی الخصوص بعد ساختاری آن، به شکل شبکه های رسمی و غیررسمی و مشارکت مدنی، تأثیر مثبتی روی فعالیتهای نوآورانه می گذارند (۲۸). باندیرا، بارانکی و راسول (۲۰۰۸) در پژوهشی پی بردند که اشکال سرمایه اجتماعی سازمانی و ارتباطات اجتماعی در کارکنان و مدیران بر تولید و عملکرد شغلی آنان تأثیر مثبتی دارد (۱۹). یافته های اندرو (۲۰۱۰) نشان می دهد که ابعاد سرمایه اجتماعی سازمانی تأثیر قابل ملاحظه ای روی پیامدهای سازمانی از طریق تسهیل تبادلات انتشار دانش و عمل جمعی دارد (۱۷). طبق نظر گریو و همکاران (۲۰۱۰) یکی از آثار سرمایه اجتماعی، افزایش بهره وری نیروی انسانی در سازمانهاست. در واقع برای اینکه امور در سازمانها به خوبی انجام گیرد، لازم است افراد، حمایت دیگران را فراتر از ساختار سلسله مراتبی داشته باشند. به همین دلیل گفته می شود که سرمایه اجتماعی سازمانی ناشی از ویژگیهای اجتماعی درون سازمان است و دارایی محسوب می گردد که هم برای سازمان و هم برای کارکنان ارزش ایجاد می کند (۲۵).

سازمانی وکولا و بوراداس (۲۰۰۵) که شامل سه مولفه است: مولفه نگرش مدیریت عالی به سکوت، مولفه نگرش سرپرستان به سکوت و مولفه وجود فرصت‌های ارتباطی. امتیازبندی سوالات این پرسشنامه پنج ارزشی (کاملاً مخالفم ۱..... کاملاً موافقم ۵) می باشد (۳۶). نتایج حاصل از ضریب آلفای کرونباخ هر یک از شاخص‌های تحقیق به شرح جدول زیر است.

جدول ۱. میزان آلفای بدست آمده برای هر یک از شاخص‌های تحقیق

شاخص	ضریب آلفای کرونباخ
سرمایه شناختی	۰/۹۰۵
سرمایه ساختاری	۰/۹۰۹
سرمایه اجتماعی	۰/۸۶۸
نگرش مدیریت	۰/۹۲۴
نگرش سرپرست	۰/۹۳۳
فرصت‌های ارتباطی	۰/۹۲۱
سکوت سازمانی	۰/۹۰۰

برای جمع آوری اطلاعات از پرسشنامه‌های زیر استفاده شده است: پرسشنامه مربوط به اطلاعات شخصی (جنسیت، سن، وضعیت تاهل، میزان تحصیلات و سابقه). پرسشنامه سرمایه اجتماعی سازمانی کوونن و همکاران (۲۰۰۶) که شامل دو مولفه است: مولفه سرمایه اجتماعی شناختی، مولفه سرمایه اجتماعی ساختاری. امتیازبندی سوالات این پرسشنامه هفت ارزشی (کاملاً مخالفم=۱، ... ، کاملاً موافقم=۷) می باشد (۲۹). پرسشنامه نگرش سکوت

فراوانی (۴۰ درصد) و افرادی که در فاصله سنی زیر ۳۰ سال می‌باشند کمترین فراوانی را به خود اختصاص داده‌اند (۸ درصد). اکثریت پاسخگویان مورد مطالعه (۷۸ درصد) متأهل و مابقی ۲۲ درصد نیز مجرد بوده‌اند. پاسخ‌گویانی که دارای تحصیلات لیسانس می‌باشند بیشترین فراوانی را به خود اختصاص داده‌اند (۳۶ درصد) و پاسخگویانی که دارای تحصیلات دکتری می‌باشند کمترین فراوانی را به خود اختصاص داده‌اند (۳ درصد). بیش از نیمی از پاسخگویان (۵۸ درصد) دارای سابقه خدمت کمتر از ۱۵ سال می‌باشند و ۴۲ درصد نیز دارای سابق خدمت بیش از ۱۵ سال بوده‌اند.

به منظور سنجش سرمایه اجتماعی از دو بعد شناختی و ساختاری استفاده شده است که نتایج حاصل از آنها به شرح زیر است: در این قسمت ابتدا نتایج توصیفی وضعیت ابعاد سازنده آن (شناختی و ساختاری) آمده است و در ادامه به بررسی شاخص کلی پرداخته شده است.

نتایج نشان می‌دهد، میزان آلفای کرونباخ بدست آمده از قابلیت اعتماد و یاپایایی لازم برخوردار است. به منظور بررسی اعتبار محتوایی ابزار اندازه‌گیری از نظر کارشناسان و متخصصان مربوطه استفاده شد. آمار مورد استفاده در تحقیق شامل آمار توصیفی (میانگین، انحراف استاندارد، کمینه، بیشینه) و آمار استنباطی همبستگی پیرسون، تحلیل عاملی، تحلیل عاملی تاییدیه مدل معادلات ساختاری بود که آنالیز داده‌ها در نرم افزار SPSS و Lisrel اجرا شد.

نتایج

در ابتدای بحث، توضیحاتی در مورد مشخصات عمومی پاسخگویان گزارش می‌شود. بر طبق نتایج توصیفی، بیش از نیمی از پاسخگویان مورد مطالعه (۷۱ درصد) مرد و مابقی ۳۰ درصد زن می‌باشند. پاسخگویانی که در رده سنی بین ۴۱ تا ۵۰ سال هستند بیشترین

جدول ۲. آماره های توصیفی ابعاد سازنده سرمایه اجتماعی

شرح	میانگین	انحراف معیار	کمترین نمره	بیشترین نمره
شناختی	۸/۵۰	۵/۶۰	۳	۲۱
ساختاری	۱۴/۲۲	۸/۷۱	۵	۳۵

جدول ۳. توزیع فراوانی شاخص سرمایه اجتماعی

شرح	فراوانی	درصد
کم	۱۵۸	۶۵/۸
متوسط	۲۳	۹/۶
زیاد	۵۹	۲۴/۶
جمع	۲۴۰	۱۰۰
شاخص آماری	میانگین = ۲۲/۷۳ انحراف معیار = ۱۱/۷۴	۸ = کمترین ۵۶ = بیشترین

در این قسمت، ابتدا نتایج توصیفی شاخص ابعاد سکوت سازمانی (مولفه نگرش مدیریت عالی به سکوت، مولفه نگرش سرپرستان به سکوت و مولفه وجود فرصتهای ارتباطی) آمده است و در ادامه به بررسی وضعیت کلی شاخص پرداخته شده است.

جدول ۴. آماره های توصیفی ابعاد سازنده سکوت سازمانی

شرح	میانگین	انحراف معیار	کمترین نمره	بیشترین نمره
نگرش مدیریت	۱۵/۶۲	۶/۶۶	۵	۲۵
نگرش سرپرست	۱۵/۸۷	۶/۸۲	۵	۲۵
فرصتهای ارتباطی	۱۶/۰۰	۶/۷۳	۵	۲۵

جدول ۵. توزیع فراوانی شاخص سکوت سازمانی

شرح	فراوانی	درصد
کم	۹۷	۴۰/۴
متوسط	۳۵	۱۴/۶
زیاد	۱۰۸	۴۵
جمع	۲۴۰	۱۰۰
شاخص آماری	میانگین = ۴۵/۵۰ انحراف معیار = ۱۴/۰۹	۱۵ = کمترین ۷۵ = بیشترین

برای بررسی ارتباط بین متغیرها از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شده است که نتایج آن به قرار زیر است:

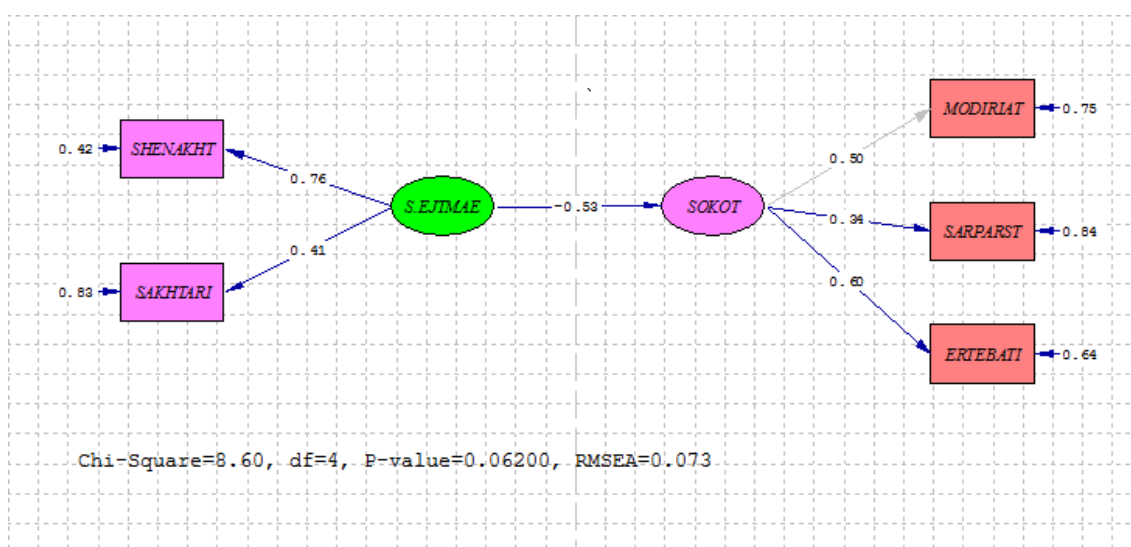
جدول ۶. ماتریس همبستگی بین متغیرهای تحقیق

متغیر	سرمایه اجتماعی
سکوت سازمانی	-0.515^{**}

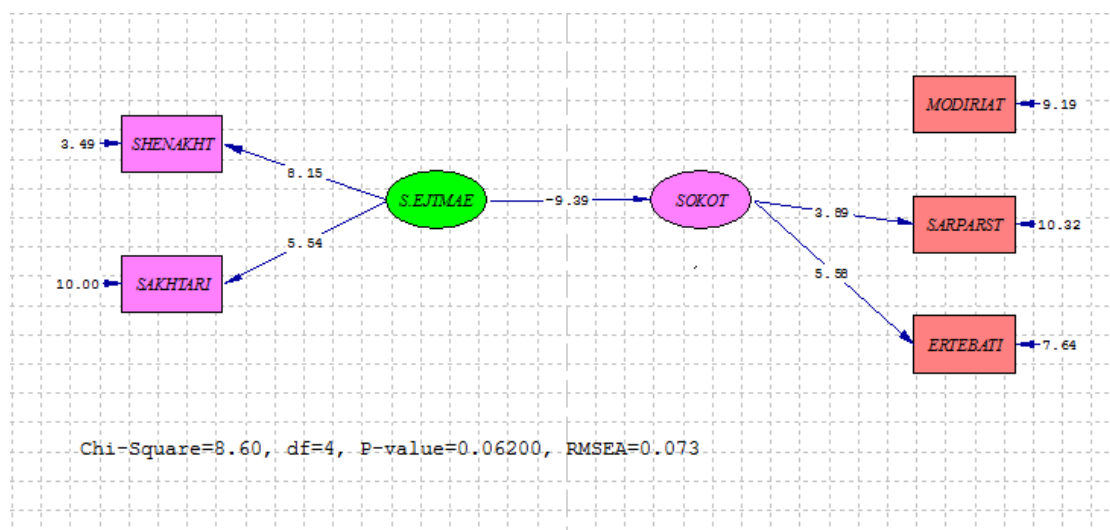
** معنادار در سطح ۰/۰۱ (آزمون دو دامنه)

سازمانی با شدتی نسبتاً قوی کاهش می‌یابد. نهایتاً در پایان به ارزیابی مدل مفهومی از ارتباط بین متغیرهای تحقیق پرداختیم.

همانطور که در ماتریس همبستگی پیرسون فوق ملاحظه می‌شود، سرمایه اجتماعی رابطه معکوس و معناداری با شدتی نسبتاً قوی با سکوت سازمانی دارد ($r = -0.515$). یعنی با افزایش سرمایه اجتماعی، سکوت



مدل ۱. مدل معادلات ساختاری تأثیر سرمایه اجتماعی بر سکوت سازمانی (در حالت استاندارد)



مدل ۲. مدل معادلات ساختاری تأثیر سرمایه اجتماعی بر سکوت سازمانی (در حالت معنی‌داری)

جدول ۷. نتایج اجرای مدل ساختاری تأثیر سرمایه اجتماعی بر سکوت سازمانی

نتیجه	ضریب معنی داری	ضریب استاندارد	فرضیه
معنی دار	-۹/۳۹	-۰/۵۳	سرمایه اجتماعی ← سکوت سازمانی
Chi-Square = ۸/۶۰ ، df = ۴ ، RMSEA = ۰/۰۷۳ ، GFI = ۰/۹۹ ، AGFI = ۰/۹۶ ، CFI = ۰/۹۷ ، NFI = ۰/۹۵ و RMR = ۰/۰۳۳			

آنجا که تحقیقی در این زمینه موجود نمی‌باشد بنابراین نمی‌توان مقایسه دقیقی با تحقیقات گذشته انجام داد، لذا در بحث، بررسی و مقایسه نتایج سعی شده است که به صورت کلی قیاس کنیم.

نتایج تحقیق نشان داد که بین سرمایه اجتماعی و سکوت سازمانی ارتباط معکوس و معنی داری وجود دارد. به طور کلی نتایج تحقیق حاضر به لحاظ اثرگذاری سرمایه اجتماعی بر عوامل مختلف رفتار سازمانی با نتایج تحقیقات ابیلی و زارع خلیلی (۱۳۹۲)، ابوالقاسمی و همکارانش (۲۰۱۱)، گویالوآخیلیش (۲۰۰۷)، کاسا (۲۰۰۸)، باندیرا و همکاران (۲۰۰۸)، اندرو (۲۰۱۰)، گریو و همکاران (۲۰۱۰) و هی یوپ (۲۰۰۳) همسویی دارد (۲، ۱، ۲۴، ۲۸، ۱۹، ۱۷ و ۲۵، ۲۷). سازمانی که دارای سرمایه اجتماعی خوب باشد می‌تواند تأثیر شگرفی در کیفیت ارائه خدمات داشته باشد و در مقایسه با دیگر سازمانها به تعالی و سرآمدی بیشتری دست یابد. برعکس سازمانی که در آن سرمایه اجتماعی در سطح مطلوبی وجود نداشته باشد مشارکت و اعتماد بیشتر نخواهد بود و پایین بودن این مؤلفه‌ها سبب خواهد شد که اعضای سازمان و بخشهای سازمانی به دنبال تحقق اهداف فردی و بخشی واحد مربوطه خواهند بود و از کلی‌نگری در قالب اهداف کلان، مأموریتها و رسالت سازمان غافل خواهند ماند. سرمایه اجتماعی نسبت به سرمایه فیزیکی و انسانی نقش بسیار مهمتری در سازمانها و جوامع ایفا می‌کند. در غیاب سرمایه اجتماعی، سایر سرمایه‌ها اثربخشی خود را از دست می‌دهند (۸). بر اساس پژوهش‌های متعدد، پذیرفته شده است که سازمانهای برخوردار از

با توجه به مقدار معنی‌داری جدول فوق به خاطر این که در بازه (۱/۹۶- تا ۱/۹۶) قرار نگرفته‌اند، لذا می‌توان گفت سرمایه اجتماعی بر کاهش سکوت سازمانی می‌شود. لازم به ذکر است تأثیر سرمایه اجتماعی بر سکوت سازمانی معکوس می‌باشد یعنی با افزایش سرمایه اجتماعی، سکوت سازمانی کمتر می‌شود. با توجه به میزان تأثیر ($\beta = -0/53$) می‌توان گفت به ازای یک واحد تغییر در سرمایه اجتماعی، ۰/۵۳ واحد در سکوت سازمانی تغییر به وجود می‌آید. با توجه به خروجی لیزرل که در جدول فوق ارائه شده، مقدار χ^2/df محاسبه شده ۲/۱۵ است، وجود χ^2/df کوچکتر از ۳ نشان دهنده برازش مناسب مدل است. همچنین ریشه خطای میانگین مجذورات تقریب می‌بایستی کمتر از ۰/۰۸ باشد که در مدل ارائه شده این مقدار برابر ۰/۰۷۳ است. میزان مولفه‌های GFI و AGFI و NFI و CFI نیز باید بیشتر از ۰/۹ باشد که در مدل تحت بررسی به ترتیب برابر ۰/۹۹ و ۰/۹۶ و ۰/۹۷ و ۰/۹۵ است. همچنین مقدار RMR نیز بایستی باید کوچکتر از ۰/۰۵ باشد که در مدل تحت بررسی برابر ۰/۰۳۳ است. با توجه به شاخص‌ها و خروجی‌های نرم افزار لیزرلمی توان گفت که داده‌ها نسبتاً با مدل منطبق هستند و شاخص‌های ارائه شده نشان دهنده این موضوع هستند که در مجموع مدل ارائه شده مدل مناسبی است و داده‌های تجربی اصطلاحاً به خوبی با آن منطبق می‌باشند.

بحث و نتیجه گیری

در تحقیقات گذشته بحث ارتباط سرمایه اجتماعی و سکوت سازمانی مورد بررسی جدی قرار نگرفته است. از

سطوح بالای سرمایه اجتماعی احتمالاً از رقبای خود موفقتر خواهند بود (۳۲).

برداشته‌ها و نگرشهای مشترک، زمانی بیشتر توسعه می‌یابند و تقویت می‌شوند که اعضای یک واحد اجتماعی، فرصت تعامل و ارتباط با یکدیگر را پیدا کنند. هر چه این ارتباطات و تماسها با فاصله زمانی کمتر و با انسجام بیشتری صورت گیرند، احتمال بیشتری وجود دارد که نگرشها و دیدگاههای یک فرد به فرد دیگر منتقل شوند (۲۱). عوامل ساختاری و مدیریتی منجر به سکوت سازمانی می‌شوند (مانند تصمیم‌گیری متمرکز، فقدان ساز و کارهای رسمی بازخور). شباهت، ثبات، به هم پیوستگی جریان کاری و انسجام تعاملات اجتماعی در میان کارکنان، باعث افزایش احتمال وجود یک فضای قوی سکوت می‌شوند (۳۰). افراد ترجیح می‌دهند با افرادی در تعامل باشند که آنها را مشابه خودشان می‌دانند و باورها و دیدگاههای آنان را تأیید می‌نمایند. لذا چنانچه در سازمان، اظهار نظرها، ایده‌ها و یا مخالفت کارکنان با ممانعت مواجه باشد، هر چه کارکنان به یکدیگر شباهت بیشتری داشته باشند احتمال ایجاد فضای سکوت در سازمان بیشتر خواهد بود. گذشته از مورد شباهت، برداشتهای مشترک، بیشتر در سازمانهایی رشد می‌کنند که در آنها اعضا دارای عضویت نسبتاً ثابت هستند؛ زیرا ثبات به معنای فرصتهای بیشتر برای

کارکنان است تا با یکدیگر در تعامل باشند و برداشتهای خود را به اشتراک بگذارند. به هم پیوستگی جریان کاری یک متغیر دیگر است که به فرآیند مفهوم سازی جمعی کمک می‌کند که در صورت وجود ویژگی‌های خاص ساختاری، می‌تواند منجر به فضای سکوت شود. وقتی کارکنان در یک گروه کاری باید فعالیت‌هایشان را هماهنگ سازند، لزوم بیشتری برای ارتباطات و در نتیجه فرصت بیشتری برای آنها جهت تبادل برداشتهای و تجربیاتشان وجود خواهد داشت. به علاوه، وقتی کارکنان باید فعالیت‌هایشان را در گروههای کاری یا حوزه‌های کاری (مانند تیمهای چند تخصصی) هماهنگ سازند، فرصت بیشتری برای تبادل اطلاعات و برداشتهای میان گروههای کاری به وجود خواهد آمد.

در نهایت می‌توان گفت که انگیزه‌های مختلف کارکنان، نوع خاصی از سکوت یا آوای سازمانی را بدنبال دارد و در نتیجه آن، کارکنان بصورت عمدی از ارائه اطلاعات، نظرات، ایده‌ها و عقاید خود امتناع می‌ورزند و شکلی از سکوت یا آوارا پدید می‌آورند (۲۲). ادارات مورد مطالعه در این تحقیق، با تقویت شاخص‌ها و ویژگی‌های سرمایه اجتماعی می‌توانند امیدوار باشند که در آینده شرایطی را در سازمان‌شان بوجود آورند که کارکنان برای مطرح کردن عقاید، نظرات و نگرانی‌های خود، ترس و مشکلی نداشته باشند.

منابع

۱. ابوالقاسمی، عباس، مرادی سروش، محمد، نریمانی، محمد، زاهد، عادل. (۱۳۹۰). رابطه ابتکار شخصی، جهت‌گیری مذهبی و سرمایه اجتماعی سازمانی با عملکرد شغلی کارکنان مراکز تولیدی. دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی. سال دوازدهم، شماره، ص: ۴۳.
۲. ابیلی، خدایار، زارع خلیلی، مجتبی. (۱۳۹۲). رابطه بین سرمایه اجتماعی سازمانی با مدیریت دانش در یک شرکت بیمه دولتی. پژوهشنامه بیمه، سال بیست و هشتم، شماره ۲ (۱۱۰)، صص: ۱۵۲-۱۲۹.

۳. افخمی اردکانی، مهدی، خلیلی صدر آباد، افسر. (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین عوامل شخصیتی و سکوت کارکنان دانشی. پژوهش های مدیریت عمومی، سال ۵، ماره ۱۸، سس: ۶۵-۸۳.
۴. بی زبان. (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و احساس امنیت اجتماعی خانواده. فصلنامه مطالعات اجتماعی. شماره سوم. ص ۲۳.
۵. توسلی، غلامعباس و موسوی، مرضیه. (۱۳۸۴). مفهوم سرمایه در نظریات کلاسیک و جدید با تاکید بر نظریه های سرمایه اجتماعی. فصلنامه علوم اجتماعی. شماره ۲۶ صص ۱-۳۲.
۶. توسلی، غلامعباس و موسوی، مرضیه. (۱۳۸۲). سرمایه در نظریات کلاسیک و جدید با تاکید بر نظریه های سرمایه اجتماعی، نامه علوم اجتماعی، شماره ۲۶، ص ۶.
۷. جلیلی، هادی. (۱۳۸۸). کشاکش آراء در جامعه شناسی، تهران، نی، ۱۳۸۸، ص ۱۹۸.
۸. حسن زاده ثمرین. تورج، مقیمی. سید محمد. (۱۳۸۹). اثر سرمایه اجتماعی بر تعالی سازمانی. مطالعات مدیریت راهبردی، شماره ۳، صص: ۱۴۳-۱۲۳.
۹. دانایی فرد، حسن، پناهی، بلال، (۱۳۸۹). تحلیل نگرشهای شغلی کارکنان سازمان های دولتی، تبیین جو سکوت سازمانی و رفتار سازمانی سکوت سازمانی. پژوهشنامه مدیریت تحول، سال دوم، شماره ۳، صص: ۱۹-۱.
۱۰. دانایی فرد، حسن، فانی، علی اصغر، براتی، الهام. (۱۳۹۰). تبیین نقش قرهنگ سازمانی در سکوت سازمانی در بخش دولتی. چشم انداز مدیریت دولتی، شماره ۸، صص: ۶۱-۸۲.
۱۱. راموز. (۱۳۸۳). تربیت دینی و امنیت اجتماعی. فصلنامه مطالعات امنیت اجتماعی. شماره سوم، صص: ۸۷-۹۸.
۱۲. زارعی متین. حسن، طاهری. فاطمه، سیار. ابولقاسم. (۱۳۹۰). سکوت سازمانی، مفاهیم، علل و پیامدها. فصلنامه علوم مدیریت ایران. سال ششم. شماره ۲۱، صص ۷۷-۱۰۴.
۱۳. سعادت، رحمان. (۱۳۸۶). تخمین سطح و توزیع سرمایه اجتماعی استانها، فصلنامه علمی-پژوهشی رفاه اجتماعی، سال ششم، شماره ۲۳، ص ۱۷۷.
۱۴. صفرزاده، حسین، احمدی شریف، محمود، ذاکری، علیرضا. (۱۳۸۹). آموزش مولفه های سرمایه اجتماعی بر فعالیت شغلی اعضای هیات علمی، نشریه علمی پژوهشی فناوری آموزش، سال پنجم، جلد ۲ (۵)، صص: ۱۴۵-۱۵۲.
۱۵. معمارزاده، غلامرضا، عطایی، محمد، اکبری، احمد. (۱۳۸۸). بررسی نقش سرمایه اجتماعی بر بهبود عملکرد کارکنان. مجله مدیریت توسعه و تحول، شماره ۳، صص ۹-۱۵.
۱۶. موسوی، میرطاهر. (۱۳۸۶). مشارکت اجتماعی یکی از مولفه های سرمایه اجتماعی، فصلنامه علمی-پژوهشی رفاه اجتماعی. سال ششم، شماره ۲۳، ص ۷۲.

17. Andrews, R. (2010). **Organizational social capital, structure and performance**, Human Relations, Vol 63(5), pp: 583-608.

18. Bagheri. Ghodrattollah., Zarei. Reihaneh, NikAeen. Mojtaba. (2012). **Organizational Silence(Basic Concepts and Its Development Factors)**. Ideal Type of Management. Vol 1 (1). Pp: 47-58.

19. Bandiera, O., Barankay, I., & Rasul, I. (2008). **Social capital in the workplace: Evidence on its formation and consequences**. *Labor Economics*, Vol 15(4), pp: 725–749.
20. Beer, M. and Noria, N. (2000). **Cracking the code of change**. *Harvard Business Review*. May-June. pp. 33-41.
21. Bolino, Mark C., William H. Turnley & James M. Blood good. (2002). **citizenship behavior and the creation of social capital in organizations**, *Academy of management reviews*. Vol 27(4): pp: 505-522.
22. Brooks, K. & Nafukho, F. M. (2006). **Human resource development, social capital, emotional intelligence: any link to productivity?**. *Journal of European Industrial Training*, 30(2), pp: 117-128.
23. Cohen D, Prusak L. (2001). **In Good Company: How Social Capital Makes Organizations Work**. Boston. Harvard Business Press. p:134.
24. Goyal, A. & Ahkilesh, K. B. (2007). **Interplay among innovativeness, cognitive intelligence, emotional intelligence and social capital of work teams**”, *Team Performance Management*. Vol 13(7/8), pp: 206-226.
25. Greve, A., & Benassi, M & Dag Sti, A. (2010). **Exploring the contributions of human and social capital to productivity**. *International Review of Sociology*, vol 20(1), pp: 35-58.
26. Guiso, L., Sapienza, P., & Zingales, L. (2004). **The Role of Social Capital in Financial Development**. *The American Economic Review*, 94(3), pp: 526-556.
27. Hjerpe, R. (2003). **Social capital and economic growth**. International Conference on social capital arranged by Economic and Social Research Institute of the Cabinet Office of the Japanese Government, Tokyo, pp: 24-25.
28. Kaasa, A. (2008). **Effects of different dimensions of social capital on innovative activity: Evidence from Europe at the regional level**, Ph.D, dissertation, university of Tartu. Pp: 349-359.
29. Kouvonen, Anne ., Kivimäki, Mika., Vahtera, Jussi., Oksanen, Tuula ., Elovainio, Marko ., Cox, Tom ., Virtanen, Marianna ., Pentti, Jaana ., Cox, Sara J. and Wilkinson, Richard G. (2006). **Psychometric evaluation of a short measure of social capital at work**. *BMC Public Health*, pp: 6:251.
30. Leana, C. R. & Pil, F. K. (2006). **Social capital and organizational performance: evidence from urban public schools**, *Organization Science*, Vol 17(3), pp: 353-366.
31. Morrison, E, W. & Milliken, F. J. 2000. **Organizational silence: a barrier to change and development in a pluralistic world**. *Academy of management Review*, 25, pp: 706-25.
32. Nahapiet, j & s. Ghoshal. (1998). **social capital intellectual capital and the organizational advantage**. *Academy of management Review*. p: 232.
33. Perlow, L, A. 2003. **When you say yes but mean no**. New York: Crown Publishing Group.

34. Pfeffer, J. (1997). **New directions for organization theory**. New York: Oxford University Press, 52: pp:268-279.
35. Pinder, C, C. &Harlos, K, P. (2001). **Employee silence: Quiescence and acquiescence as responses to perceived injustice**. In Rowland, K. M. & Ferris, G. R. (Eds), *Research in personnel and Human Resources Management*, Vol. 20. New York: JAI Press, 331-69.
36. Quinn, R. and Spreitzer, G.(1997), “**The road to empowerment: seven questions every leader should answer**”, *Organizational Dynamics*, Vol.26 No.2, pp.37-50.
37. Vakola, M., Bouradas, D. (2005). "**Antecedents and consequences of organisational silence: an empirical investigation**", *Employee Relations*, Vol. 27(5), pp.441 – 458.