

رابطه بین فرهنگ سازمانی با سرمایه اجتماعی و سکوت سازمانی در کارکنان شرکت مدیران خودرو استان گلستان

قربان ایری^{۱*} و مهدی صالحی^۲

۱. باشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان، واحد گرگان، دانشگاه آزاد اسلامی، گرگان، ایران (نویسنده مسئول)

Email: eirisaipa2282@gmail.com

۲. باشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان، واحد گرگان، دانشگاه آزاد اسلامی، گرگان، ایران

چکیده

هدف از انجام تحقیق بررسی رابطه بین فرهنگ سازمانی با سرمایه اجتماعی و سکوت سازمانی در کارکنان شرکت مدیران خودرو استان گلستان بود. روش تحقیق توصیفی از نوع همبستگی بود. جامعه آماری کلیه کارکنان شرکت مدیران خودرو استان گلستان به تعداد ۱۸۰ نفر بودند که براساس جدول مورگان و به صورت تصادفی ۱۱۸ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. برای جمع آوری داده ها از پرسش نامه استفاده شد. داده ها با استفاده از همبستگی پیرسون و رگرسیون خطی تحلیل شدند. یافته ها نشان داد که بین فرهنگ سازمانی و سرمایه اجتماعی رابطه مثبت و معنی دار دارد. همچنین بین فرهنگ سازمانی با سکوت سازمانی رابطه منفی و معنی داری یافت شد.

واژه‌های کلیدی: فرهنگ سازمانی، سرمایه اجتماعی، سکوت سازمانی، عملکرد سازمانی

مقدمه

سازمان به عنوان یک گروه اجتماعی بر پایه شبکه ای از روابط متقابل، تعلقات و ادراکات جمعی بنا نهاده شده و بقاء و توسعه آن و همچنین دستیابی اش بله موفقیت و پیشرفت، به تداوم و غنای این روابط و تقویت عناصر تأثیرگذار بر آن، از جمله اعتماد متقابل، مشارکت جمعی و حمایت اجتماعی وابسته است (زارع، ۲۰۰۶). تحلیل وضعیت سرمایه اجتماعی در هر جامعه ای امری ضروری و حائز اهمیت است زیرا سرمایه اجتماعی برای فهم این مطلب که چگونه عناصر اجتماعی میتوانند عملکرد افراد را در زمینه دستیابی به اهداف متفاوت تقویت کنند مفید است. همچنین سرمایه اجتماعی نقش بسیار مهمتری از سرمایه فیزیکی و سرمایه انسانی در جوامع ایفا می نماید و در غیاب سرمایه اجتماعی سایر سرمایه ها اثربخشی خود را از دست می دهند و بدون سرمایه اجتماعی پیمودن راه توسعه و تکامل فرهنگی و اقتصادی دشوار است (سلام پور، ۱۳۸۷). از سوی دیگر گروهی از اندیشمندان معتقدند که ریشه بسیاری از نابسامانیها و نابهنجاریها در کمبود یا نبود سرمایه اجتماعی نهفته است. همچنین گروهی دیگر از اندیشمندان برآن هستند که سرمایه اجتماعی از یک سو سبب بهبود زندگی افراد و از سوی دیگر سبب افزایش انباشت سرمایه انسانی، توسعه مالی، افزایش نوآوری و کارایی عملکرد دولت میگردد. بنابراین سرمایه اجتماعی نقش مهمی هم در بهبود زندگی افراد وهم در رشد و توسعه جوامع ایفا میکند. سازمان هایی که دارای سطوح بالاتر سرمایه اجتماعی هستند، احتمال دارد تا نسبت به رقبایشان که دارای سرمایه اجتماعی کم تری هستند، موفق تر باشند (ناهایت و گوشال، ۱۹۹۸). سکوت به یک نیروی قدرتمند در سازمانها تبدیل شده است، اما بررسی و پژوهش جدی درباره آن انجام نگرفته است. موريسن و میلیکن این مفهوم را معرفی کرده و بیان داشتند سکوت سازمانی پدیده ای اجتماعی است که در سطح سازمانی به وجود می آید و توسط بسیاری از ویژگی های سازمانی تحت تأثیر قرار می گیرد. ویژگی های سازمانی شامل فرآیندهای تصمیم گیری، مدیریت، فرهنگ و ادراکات کارکنان، از عوامل مؤثر بر رفتار سکوت است (دمیتریس و همکاران، ۲۰۰۷). موضوع سکوت کارکنان اهمیت بسیار بیشتری پیدا میکند اگر بر افواه سازمانی مهر سکوت زده شود. وقتی کارکنان به عنوان سرمایه استراتژیک سازمان، سکوت می کنند، مدیر باید متوجه خطر بزرگی باشد که در حال اتفاق افتادن است (دانایی فر و همکاران، ۲۰۱۰). ازاینرو در دنیای متغیر امروزی سازمان ها به کارمندانی نیاز دارند که ایده هایشان را ابراز کنند. همچنین سازمانها افرادی را انتخاب می کنند که بتوانند نظراتشان را بیان کنند؛ زیرا هم مدیران و هم کارکنان در محیطی که سکوت وجود نداشته باشد انگیزه و عملکرد بالاتری از خود نشان میدهند (لیو و همکاران، ۲۰۰۹). در چند دهه ی اخیر و با رشد سازمان، فرهنگ سازمانی به عنوان یکی از عوامل مؤثر در پیشرفت شناخته شده است. فرهنگ سازمانی که پیوندی نزدیک با فرهنگ عمومی جامعه دارد، بخش گسترده ای از رفتار و بالندگی سازمانی را میپوشاند که می تواند سرچشمه ای برای حرکت و پویایی یا مانعی در راه رشد به شمار آید. تأثیر فرهنگ سازمانی بر کارکنان و اعضای سازمان به حدی زیاد است که با بررسی زوایای آن می توان به چگونگی احساسات، رفتار، و نگرش اعضای سازمان پی برد و عکس العمل احتمالی آنان را درمورد اتفاقات آتی پیش بینی کرد. فرهنگ سازمانی در واقع بخش مکمل عملکرد سازمان است. فرهنگ سازمانی با سرمایه اجتماعی و ابعاد آن تعامل جدی داشته و از یکدیگر تأثیر می پذیرند. هرچه ذخیره سرمایه اجتماعی در سازمان بالاتر باشد، نیاز به تدوین قوانین و مقررات و ایجاد نهادهای اجرایی و نظارتی کاهش می یابد. به نظر می رسد مدیران از طریق شاخص ها و عواملی مانند دستورالعملها و بخش نامه ها، نهادهای متعدد نظارتی و بازرسی، شایعه پراکنی، ترور و تخریب شخصیت ها، تخلفات اداری، بی اعتنایی کارکنان به سازمان، شکست تیمها و کمیته های کاری در سازمان، تمایل نداشتن کارکنان به یادگیری دانش روز و تسهیم دانش و اطلاعات، فقدان روحیه رقابت جویی درون سازمان یا نسبت به رقبا، افزایش غیبت و مرخصی و ... می توانند میزان سرمایه اجتماعی را در سازمان تشخیص دهند؛ بدین معنا که هر چه میزان این عوامل در سازمان بیشتر باشد، سرمایه اجتماعی کمتر خواهد بود (ترابی پردیس و همکاران، ۱۳۸۹). عامل دیگری که به تبیین رابطه آن با سرمایه اجتماعی می پردازیم کیفیت زندگی کاری است، سازمانی که به کیفیت زندگی کاری، کارکنان خود توجه دارد از مزایای داشتن نیروی کار متعهدتر برخوردار خواهند بود. چنانچه نیروی انسانی شاغل در سازمان مورد توجه قرار گیرد، نقش مهم و حساسی در تحقق اهداف سازمان ایفا خواهد کرد. استفاده از فنون و روش های مختلف بهبود کیفیت زندگی کاری می

تواند گامی مهم در تحقق این مهم باشد. در واقع کیفیت زندگی کاری نمایان کننده نوعی فرهنگ سازمانی و شیوه مدیریت است که کارکنان براساس آن احساس مالکیت، خودگردانی و عزت نفس می کنند. فرهنگ سازمانی اشاره به باورهای مشترک میان افراد در یک سازمان دارد و می تواند سازمان را در جهت دستیابی به اهداف خود یاری رساند. از طرفی نیز سرمایه اجتماعی به عنوان مفهومی که حاصل کنش های متقابل بین افراد در یک سازمان معرفی می گردد. سرمایه اجتماعی زمانی شکل می گیرد که افرادی با یکدیگر به جهت دستیابی به منابع و سرمایه با یکدیگر پیوند می یابند. در چنین حالتی است که فرهنگ می تواند به عنوان محرکی برای تسهیل و ایجاد پیوندها بین اعضا سازمان باشد. از اینرو هدف از انجام تحقیق بررسی رابطه بین فرهنگ سازمانی با سرمایه اجتماعی و سکوت سازمانی در کارکنان شرکت مدیران خودرو استان گلستان بود.

روش شناسی

روش تحقیق توصیفی از نوع همبستگی بود. جامعه آماری کلیه کارکنان شرکت مدیران خودرو استان گلستان به تعداد ۱۸۰ نفر بودند که براساس جدول مورگان و به صورت تصادفی ۱۱۸ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. در مرحله اجرای پژوهش پس از ارائه توضیحات مقدماتی درباره ابزار اندازه گیری و هدف از اجرای آزمون، نحوه پاسخ گویی به آزمون ها برای شرکت کنندگان به طور مفصل شرح داده شد. در خصوص ملاحظات اخلاقی پس از کسب رضایت نامه از افراد و دادن آگاهی های لازم، به آنها اطمینان داده شد که اطلاعات دریافت شده فقط در این پژوهش استفاده خواهد شد و از هرگونه سوء استفاده محفوظ خواهد بود. برای جمع آوری اطلاعات در تحقیق از سه پرسشنامه استاندارد سکوت سازمانی واکولا و بورادس (۲۰۰۵) با ۱۵ سوال، فرهنگ سازمانی دنیسون ۱۵ سوال و سرمایه اجتماعی ناهاپیت و گوشال شامل ۵۴ سوال استفاده شده است. مقیاس پاسخ گویی به پرسش نامه ها طیف پنج نقطه ای لیکرت بود. روایی پرسش نامه ها مورد تأیید اساتید و کارشناسان قرار گرفت. برای تعیین پایایی از روش آلفای کرونباخ استفاده گردید. نتایج نشان داد که میزان آلفا برای سکوت سازمانی ۰/۷۹، سرمایه اجتماعی ۰/۷۵ و سرمایه اجتماعی ۰/۹ بود. که حاکی از پایایی مطلوب ابزار اندازه گیری است. جهت تحلیل داده ها از همبستگی پیرسون استفاده شد. در کلیه تحلیل ها سطح معنی داری $p < 0/05$ در نظر گرفته شد.

نتایج

نتایج آزمون آزمون کولموگروف-اسمیرنوف در جدول ۱ ارائه شده است (جدول ۱). نتایج این آزمون حاکی از طبیعی بودن توزیع داده ها بود ($p > 0.05$).

جدول ۱: آمار توصیفی متغیرهای پژوهش

متغیر	میانگین	انحراف استاندارد	K-S Z	p
سکوت سازمانی	۴۳/۵	۴/۵	۱/۸۴	۰/۷۴
فرهنگ سازمانی	۶۲/۵	۷/۵	۱/۶۸	۰/۶۸
سرمایه اجتماعی	۱۸۰/۵	۹/۵	۱/۱۹	۰/۵۷

مطابق جدول ۲ پراکندگی آزمودنی ها بر اساس جنسیت نشان می دهد که تعداد ۱۷۵ نفر مرد و ۵ نفر زن بودند.

جدول ۲: تعداد و درصد آزمودنی ها بر اساس جنسیت

جنسیت	فراوانی	درصد فراوانی
زن	۵	۰/۰۳
مرد	۱۷۵	۰/۹۷
جمع	۱۸۰	۰/۱۰۰

جدول ۳ میزان پراکندگی آزمودنی ها بر اساس میزان تحصیلات را نشان می دهد که بر اساس آن ۵۰ نفر دیپلم، ۱۱۰ نفر لیسانس، ۲۰ نفر فوق لیسانس بودند.

جدول ۳: تعداد و درصد آزمودنی ها بر اساس سطح تحصیلات

میزان تحصیلات	فراوانی	درصد فراوانی
دیپلم	۵۰	۰/۲۸
لیسانس	۱۱۰	۰/۶۰
فوق لیسانس	۲۰	۰/۱۲
جمع کل	۱۸۰	۰/۱۰۰

طبق جدول ۴ ضریب همبستگی فرهنگ سازمانی و سرمایه اجتماعی نشان می دهد که $(r=0/51)$ همبستگی معنی دار $(P=0/000)$ بین این دو متغیر وجود دارد و همچنین مثبت بودن این ضریب نشانگر تغییرات در جهت افزایش یک متغیر با افزایش متغیر دیگر است. لذا با افزایش هر واحد از فرهنگ سازمانی ۵۱ درصد متغیر سرمایه اجتماعی افزایش خواهد یافت.

جدول ۴- ارتباط بین فرهنگ سازمانی و سرمایه اجتماعی

سرمایه اجتماعی			متغیرها
تعداد	سطح معنی داری	ضریب همبستگی پیرسون	فرهنگ سازمانی
۱۸۰	۰/۰۰۰	۰/۵۱**	

جهت بررسی قابلیت پیش بینی سرمایه اجتماعی از روی فرهنگ سازمانی از رگرسیون خطی استفاده شد.

جدول ۵- ضرایب رگرسیون

سطح معناداری	مقدار t	ضرایب استاندارد نشده		عرض از مبدا فرهنگ سازمانی
		ضریب β	خطای معیار ضریب b	
۰/۰۰۰	۲۹/۲۴	-----	۵/۶۴	۱۶۷/۵۴
۰/۰۰۰	۱۲/۲۴	۰/۵۱	۰/۰۸۲	۱/۳۴

معادله رگرسیون با ضرایب استاندارد

سرمایه اجتماعی = $0/51Y$ فرهنگ سازمانی

با توجه به معادله رگرسیون با ضرایب استاندارد فوق، فرهنگ سازمانی اثر مستقیم بر سرمایه اجتماعی کارکنان دارد. طبق جدول ۶ ضریب همبستگی بین فرهنگ سازمانی و سکوت سازمانی نشان می دهد که $(r=-0/49)$ همبستگی معنی دار $(P=0/000)$ بین این دو متغیر وجود دارد و همچنین منفی بودن این ضریب نشانگر تغییرات در جهت افزایش یک متغیر با کاهش متغیر دیگر است. لذا با افزایش هر واحد از فرهنگ سازمانی ۴۹ درصد متغیر سکوت سازمانی کاهش خواهد یافت.

جدول ۶- ارتباط بین فرهنگ سازمانی و سکوت سازمانی

سکوت سازمانی			متغیرها
تعداد	سطح معنی داری	ضریب همبستگی پیرسون	فرهنگ سازمانی
۳۶۷	۰/۰۰۰	-۰/۴۹**	

جدول ۷- ضرایب رگرسیون

معناداری	سطح	تعداد	ضرایب استاندارد نشده		عرض از مبدا فرهنگ سازمانی
			ضریب β	خطای معیار	
۰/۰۰۰		۲۴/۸۶۱	-----	۷/۶۵۱	۱۹۰/۲۲۲
۰/۰۰۰		-۱۰/۷۷۸	۰/۴۹۱-	۰/۱۲۲	۱/۳۱۵-

معادله رگرسیون با ضرایب استاندارد

سکوت سازمانی = ۰/۴۹۱۷ - فرهنگ سازمانی

با توجه به معادله رگرسیون با ضرایب استاندارد فوق، فرهنگ سازمانی اثر مستقیم بر سکوت سازمانی کارکنان دارد.

بحث و نتیجه گیری

هدف از انجام تحقیق بررسی رابطه بین فرهنگ سازمانی با سرمایه اجتماعی و سکوت سازمانی در کارکنان شرکت مدیران خودرو استان گلستان بود. یافته ها نشان داد که بین فرهنگ سازمانی و سرمایه اجتماعی رابطه مثبت و معنی دار دارد. این یافته با نتایج ژانگ و زیاودی (۲۰۰۹) هم خوانی دارد. آنها به این نتیجه رسیدند که فرهنگ سازمانی تاثیر مثبتی روی سرمایه اجتماعی دارد (به نقل از جین، ۲۰۱۵). همچنین سایر نتایج نشان داد که رابطه به نظر می رسد سازمانهایی که دارای ثبات و یکپارچگی هستند و رفتار کارکنان از ارزشهای بنیادین نشأت گرفته باشد، اغلب اثربخشی بیشتری نسبت به سازمانهای دیگر دارند. در این زمینه مهمترین عامل مربوط به متغیر فرهنگ تداوم و فرهنگ رسالت میباشد. سازمانی که مأموریت خود را نداند معمولا راه خود را درست طی نمی کند و به دلیل نداشتن چشمانداز بلندمدت در مسیر خود دارای انحرافات زیادی میشود. همچنین به نظر میرسد اگر رفتار کارکنان دارای ارزش های پایه ای و بنیادین نباشد، اعتماد و همکاری دوجانبه و ارزشهای مشترک بین کارکنان سازمان از دست میرود که در نتیجه میتواند سرمایه اجتماعی را در کارکنان سازمان کاهش دهد. فرهنگ سازمانی توسط عوامل مختلفی از قبیل جامعه، فناوری، بازار و رقابت شکل میگردد؛ بنابراین، هر جامعه، سازمان و حتی واحد سازمانی فرهنگ سازمانی خاص خود را دارد (دمرست، ۲۰۰۸). بسیاری از محققان و صاحب نظران در پی شناخت دلایل موفقیت ها و شکست های سازمان به این نتیجه رسیده اند که تنها علل توفیق سازمان ها عواملی چون ساختار، فن آوری و تجهیزات نیست، بلکه عوامل غیرمادی و معنوی در کامیابی سازمانها مؤثر بوده اند. لذا لازمه موفقیت در هر سازمان داشتن فرهنگ سازمانی مناسب است. فرهنگ سازمانی مجموعه ای از معانی مشترک یا مجموعه ای از ویژگی های بسیار مهم است که ارزش های یک سازمان را تشکیل می دهند و برای کارکنان یک مجموعه شیوه ی انجام امور و رفتار آنها را در سازمان مشخص می کند (غلامی، ۱۳۹۰). شخصیت سازمانی در چارچوب جامعه، محیط، قوانین و هنجارها شکل گرفته است که به عنوان فرهنگ سازمانی تعریف می شود. هر سازمانی هدف، منابع و فعالیت های خاص خود را دارد؛ بنابراین این امر مسلم است که همه ی سازمانها دارای فرهنگ سازمانی هستند، تفاوت بین فرهنگ سازمانی سازمانها برگرفته از تفاوت بین اهداف، منابع و فعالیت های آن سازمانها است. همچنین بین فرهنگ سازمانهای یک جامعه شباهت هایی وجود دارد که دلیل آن این است که همه این فرهنگ ها خرده فرهنگ یک جامعه هستند (هنسلر و همکاران، ۲۰۱۵). فرهنگ الگویی از مفروضات مشترک است که گروه فرامی گیرد، به طوریکه مشکلات انطباق پذیری خارجی و هماهنگی داخلی گروه را حل می کند. با توسعه ی فرهنگ سازمانی قوی و مؤثر سازمانها میتوانند عملکرد مؤثری به دست آورند (جاکوبس و همکاران، ۲۰۱۳). فرهنگ سازمانی اثربخشی سازمان را تحت تأثیر قرار میدهد (گریگوری و همکاران، ۲۰۰۹). و معمولا تحت عنوان ارزشها، باورها و مفروضات اساسی شناخته می شود که به هماهنگی رفتار اعضا کمک می کند. فرهنگ سازمانی به سازمان هویت می دهد (چئونگ و همکاران، ۲۰۰۷). و به عنوان یکی از عواملی که بر شایستگی سازمانی تأثیر می گذارد مورد بررسی قرار می گیرد (بینگول و همکاران، ۲۰۱۳) فرهنگ سازمانی مناسب فرهنگی است که در جهت مأموریت، آرمان مشترک، هدفها و استراتژیهای سازمان حرکت کند، فرهنگی انعطاف پذیر که در آن هنجارها و باورهای تقویت یا تائید می شوند که بتوان به وسیله ی آنها علائم موجود در محیط را شناسایی و تفسیر کرد و واکنش مناسب از خود نشان داد.

منابع

- ترابی پردیس، حیدری علیقلی، قلی نیا جواد (۱۳۸۹)، «بررسی میزان تاثیر مولفه های سرمای اجتماعی در عملکرد شرکتهای تعاونی»، مجله تعاون، سال بیست و یکم، دوره جدید، شماره ۲
- سلام پورا، ا. (۱۳۸۷) «بررسی ارتباط بین کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی پرسنل اداره کل تربیت بدنی استان اصفهان». پایان نامه کارشناسی ارشد
- غلامی حیدرآبادی زهرا (۱۳۹۰). بررسی رابطه مؤلفه های فرهنگ سازمانی با انگیزش و فرسودگی شغلی مشاوران شهر تهران. فرهنگ مشاوره و روان درمانی، (۲)، ۱۲۲-۱۰۳
- Nahapiet, J., ; Ghoshal, S. (1998) "Social capital, intellectual capital and the organizational advantage", *Academy of Management Review*, vol23 No(2), Pp242-266.
- Danaei far H, Panahi B. An analysis of employee's attitudes in public organizations: explanation of organizational silence climate and silence behavior. 2010; 3, 1-19. [Persian]
- Dimitris B, Vakola M. Organizational silence: A new challenge for human resource management. Athens University of economics and business. 2007:1-9.
- Liu D, Wu J, Ma JC. Organizational silence: A survey on employees working in a telecommunication company. In *Computers & Industrial Engineering*, 2009. CIE 2009. International Conference on 2009 Jul 6 (pp. 1647-1651). IEEE.
- Zare, M. (2006). Relationship between organizational culture and human resources maintenance in the view of staff in Hamadan university of medical sciences educational general hospitals. Unpublished thesis, Iran University of Medical Sciences, Tehran
- Jain AK. An interpersonal perspective to study silence in Indian organizations: Investigation of dimensionality and development of measures. *Personnel Review*. 2015 Sep 7; 44(6):1010-36.
- Henseler J, Ringle CM, Sarstedt M. A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*. 2015 Jan 1; 43(1):115-35.
- Gregory B T, Harris A A, Armenakis C, Shook L. (2009). "Organizational culture and effectiveness: A study of values, attitudes, and organizational outcomes", *Journal of Business Research*, . 62(7):673- 679
- Jacobs R, Mannion H T O, Davies S, Harrison F, Konteh K W. (2013). "The relationship between organizational culture and performance in acute hospitals", *Social Science & Medicine*. 76: 115-12
- Bingol D, Sener I, Cevik E. (2013). "The Effect of Organizational Culture on Organizational Image and Identity: Evidence from a Pharmaceutical Company. 9th International Strategic Management Conference", *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. 99(6): 222 – 229