

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی

پایان نامه کارشناسی ارشد

ارتباط بین سرمایه اجتماعی و سکوت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی

(مطالعه موردی: کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان خراسان رضوی)

دانشجو: حسن مهدوی فر

استاد راهنما:

دکتر رضا اندام

استاد مشاور:

دکتر هادی باقری

شهریور ۹۶

شماره: ۲۱۸۴۳۱
تاریخ: ۹۶/۸/۱

باسمه تعالی



مدیریت تحصیلات تکمیلی

فرم شماره (۳) صورت جلسه نهایی دفاع از پایان نامه دوره کارشناسی ارشد

با نام و یاد خداوند متعال، ارزیابی جلسه دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد خانم / آقای حسن مهدوی فر با شماره دانشجویی ۹۳۱۶۸۷۴ رشته تربیت بدنی و علوم ورزشی گرایش مدیریت رویدادهای ورزشی تحت عنوان سرمایه اجتماعی و سکوت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه موردی: کارکنان ادارات ورزش و جوانان ادارات ورزش و جوانان استان خراسان رضوی که در تاریخ ۱۳۹۶/۶/۲۱ با حضور هیأت محترم داوران در دانشگاه صنعتی شاهرود برگزار گردید به شرح ذیل اعلام می گردد:

قبول (با امتیاز درجه) درجه مردود

نوع تحقیق: نظری عملی

امضاء	مرتبه علمی	نام و نام خانوادگی	عضو هیأت داوران
	دانشیار	دکتر رضا اندام	۱- استاد راهنمای اول
	-	-	۲- استاد راهنمای دوم
	استادیار	دکتر هادی باقری	۳- استاد مشاور
	دانشیار	دکتر علی یونسبان	۴- نماینده تحصیلات تکمیلی
	دانشیار	دکتر حسن بحر العلوم	۵- استاد ممتحن اول
	استادیار	دکتر سیدرضا حسینی نیا	۶- استاد ممتحن دوم

نام و نام خانوادگی رئیس دانشکده:
تاریخ و امضاء و مهر دانشکده:

تبصره: در صورتی که کسی مردود شود حداکثر یکبار دیگر (در مدت مجاز تحصیل) می تواند از پایان نامه خود دفاع نماید (دفاع مجدد نباید زودتر از ۴ ماه برگزار شود).

تقدیم

بہ ہمہ عزیزانم، خانواده ام، ہمسرم، پدرم

و

مادر عزیزم کہ ہرچہ دارم پس از

خدا از آن اوست

پاس‌خدای را که هر چه دارم از اوست به امید آنکه توفیق یابم جز خدمت به
خلق او نکوشم.

استاد ارجمند جناب آقای دکتر اندام بهت شکر از زحمات و راهنمایی‌هایی
که در تهیه این پایان‌نامه به اینجانب عنایت فرمودید بر خود لازم دانستم که صمیمانه
ترین قدردانی‌های خویش را تقدیم شما نمایم که دلسوزانه مجموعه علم و دانش خویش را
در اختیار من قرار دادید.

و از استاد محترم، جناب دکتر باقری که مشاوره این پایان‌نامه را بر عهده
داشتند و با یاریها و راهنمایی‌های بی‌شمار خود، بسیاری از سختی‌ها را برایم
آسانتر نمودند، شکر می‌نمایم.

تعهد نامه

اینجانب حسن مهدوی فر دانشجوی دوره کارشناسی ارشد رشته مدیریت رویدادهای ورزشی دانشکده تربیت بدنی دانشگاه شاهرود نویسنده پایان نامه ارتباط سرمایه اجتماعی و سکوت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه موردی: کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان خراسان رضوی) تحت راهنمایی رضا اندام متعهد می شوم.

- تحقیقات در این پایان نامه توسط اینجانب انجام شده است و از صحت و اصالت برخوردار است.
- در استفاده از نتایج پژوهشهای محققان دیگر به مرجع مورد استفاده استناد شده است.
- مطالب مندرج در پایان نامه تاکنون توسط خود یا فرد دیگری برای دریافت هیچ نوع مدرک یا امتیازی در هیچ جا ارائه نشده است.
- کلیه حقوق معنوی این اثر متعلق به دانشگاه شاهرود می باشد و مقالات مستخرج با نام « دانشگاه شاهرود » و یا « Shahrood University » به چاپ خواهد رسید.
- حقوق معنوی تمام افرادی که در به دست آمدن نتایج اصلی پایان نامه تأثیرگذار بوده اند در مقالات مستخرج از پایان نامه رعایت می گردد.
- در کلیه مراحل انجام این پایان نامه ، در مواردی که از موجود زنده (یا بافتهای آنها) استفاده شده است ضوابط و اصول اخلاقی رعایت شده است.
- در کلیه مراحل انجام این پایان نامه، در مواردی که به حوزه اطلاعات شخصی افراد دسترسی یافته یا استفاده شده است اصل رازداری ، ضوابط و اصول اخلاق انسانی رعایت شده است

تاریخ

امضای دانشجو

مالکیت نتایج و حق نشر

- کلیه حقوق معنوی این اثر و محصولات آن (مقالات مستخرج، کتاب، برنامه های رایانه ای، نرم افزارها و تجهیزات ساخته شده است) متعلق به دانشگاه شاهرود می باشد. این مطلب باید به نحو مقتضی در تولیدات علمی مربوطه ذکر شود.
- استفاده از اطلاعات و نتایج موجود در پایان نامه بدون ذکر مرجع مجاز نمی باشد.

چکیده

سازمان‌ها برای اینکه بتوانند در جهان پیچیده امروز حیات خود را ادامه دهند و به اهداف و رسالتشان که همان توسعه عملکرد و بهره‌وری سازمانی است دست یابند، از کارکنان خود انتظار دارند که با دانش، ایده‌ها، نظرات، بازخوردها و پیشنهادات خود در جهت توسعه سازمان مشارکت داشته باشند و این امر مستلزم این است که کارکنان با برقراری ارتباطات و تعامل و مشارکت در بحث‌ها و تسهیم اطلاعات و دانش، از مرزهای الزامات رسمی شغلی عبور کرده و در توسعه هرچه بهتر و بیشتر به سازمان کمک کنند. هدف از انجام این پژوهش تعیین ارتباط بین سرمایه اجتماعی و سکوت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی بود. این پژوهش از نوع توصیفی-همبستگی بوده و به روش میدانی انجام شده است. جامعه آماری تحقیق را کلیه کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان خراسان رضوی تشکیل دادند (N=۲۳۲). در این تحقیق از روش کل شمار استفاده شده و کل جامعه آماری به عنوان نمونه انتخاب شدند. برای گردآوری داده‌ها پس از تعیین روایی و پایایی از پرسشنامه استاندارد سرمایه اجتماعی بر اساس تحقیقات شیری و همکاران (۱۳۹۱)، پرسشنامه سکوت سازمانی واکولا و بورادوس (۲۰۰۵) و پرسشنامه رفتار شهروندی پودساکف (۱۹۹۸) استفاده شد. پایایی پرسشنامه‌ها با استفاده از روش آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۸۱، ۰/۸۵، ۰/۷۸ محاسبه شد. برای آزمون فرضیه‌ها از ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چندگانه استفاده شد. نتایج نشان داد که بین متغیرهای سرمایه اجتماعی و سکوت سازمانی و همچنین بین سکوت سازمانی و رفتار شهروندی کارکنان ارتباط منفی و معنی‌داری وجود دارد؛ اما بین سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی ارتباط مستقیم و معنی‌داری مشاهده شد. همچنین متغیرهای سرمایه اجتماعی و سکوت سازمانی پیش بین‌های معناداری برای رفتار شهروندی کارکنان بودند.

واژه‌های کلیدی: سرمایه اجتماعی، سکوت سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

فصل اول : طرح تحقیق

۲	۱-۱-مقدمه
۴	۲-۱-بیان مسئله
۹	۳-۱-ضرورت و اهمیت تحقیق
۱۳	۴-۱-اهداف تحقیق
۱۳	۱-۴-۱-هدف کلی
۱۳	۲-۴-۱-اهداف اختصاصی
۱۳	۵-۱-فرضیه های تحقیق
۱۴	۶-۱-پیش فرض ها
۱۴	۷-۱-محدودیت ها
۱۴	۱-۷-۱-محدودیت های قابل کنترل
۱۴	۲-۷-۱-محدودیت های غیرقابل کنترل
۱۵	۸-۱-تعاریف واژه ها و اصطلاحات تحقیق
۱۵	۱-۸-۱-تعاریف نظری
۱۵	۱-۱-۸-۱-سرمایه اجتماعی
۱۵	۲-۱-۸-۱-سکوت سازمانی
۱۵	۳-۱-۸-۱-رفتار شهروندی سازمانی
۱۵	۴-۱-۸-۱-کارکن
۱۶	۲-۸-۱-تعاریف عملیاتی
۱۶	۱-۲-۸-۱-سرمایه اجتماعی
۱۶	۲-۲-۸-۱-سکوت سازمانی
۱۶	۳-۲-۸-۱-رفتار شهروندی سازمانی
۱۶	۴-۲-۸-۱-کارکنان اداره

فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه تحقیق

۱۸	۱-۲-۱- مقدمه
۱۸	۲-۲-۱- مبانی نظری
۱۸	۱-۲-۲- رفتار شهروندی سازمانی
۲۳	۲-۲-۲- سکوت سازمانی
۲۴	۱-۲-۲-۲- رابطه نگرش مدیریت عالی و سکوت کارکنان
۲۶	۲-۲-۲-۲- رابطه نگرش سرپرستان و سکوت کارکنان
۲۸	۳-۲-۲-۲- رابطه ارتباطات و سکوت کارکنان
۲۸	۳-۲-۲- سرمایه اجتماعی
۲۸	۱-۳-۲-۲- مفهوم سرمایه اجتماعی
۳۰	۲-۳-۲-۲- آیا سرمایه اجتماعی واقعا سرمایه است؟
۳۱	۳-۳-۲-۲- اهمیت سرمایه اجتماعی در توسعه
۳۳	۴-۳-۲-۲- نقش سرمایه اجتماعی در سازمان
۳۴	۵-۳-۲-۲- جنبه های منفی سرمایه اجتماعی
۳۶	۶-۳-۲-۲- ابعاد سرمایه اجتماعی
۳۸	۴-۲-۲- ارتباط سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی
۴۰	۳-۲-۳- پیشینه تحقیق
۴۰	۱-۳-۲- تحقیقات داخلی
۴۳	۲-۳-۲- تحقیقات خارجی
۴۵	۴-۲-۴- جمع بندی

فصل سوم: روش شناسی تحقیق

۴۸	۱-۳-۱- مقدمه
۴۸	۲-۳-۱- روش تحقیق
۴۸	۳-۳-۱- جامعه آماری
۴۸	۱-۳-۳- نمونه و روش نمونه گیری

۴۸	۴-۳- ابزار تحقیق
۴۸	۳-۴-۱- پرسشنامه ویژگی های جمعیت شناختی
۴۹	۳-۴-۲- پرسشنامه سرمایه اجتماعی
۴۹	۳-۴-۳- پرسشنامه سکوت سازمانی
۵۰	۳-۴-۴- پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی
۵۱	۳-۵- روایی و پایایی ابزار تحقیق
۵۱	۳-۵-۱- روایی ابزار تحقیق
۵۱	۳-۵-۲- پایایی ابزار تحقیق
۵۲	۳-۶- روش اجرای تحقیق
۵۲	۳-۷- روش های آماری تحقیق
۵۲	۳-۷-۱- آمار توصیفی
۵۲	۳-۷-۲- آمار استنباطی

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها

۵۴	۴-۱- مقدمه
۵۴	۴-۲- توصیف ویژگی های جمعیت شناختی آزمودنی ها
۵۶	۴-۳- توصیف آماری متغیرهای تحقیق
۵۶	۴-۴- آمار استنباطی
۵۶	۴-۴-۱- فرض نرمال بودن داده ها
۵۷	۴-۴-۲- بررسی هم خطی چندگانه متغیرهای تحقیق
۵۸	۴-۴-۳- رگرسیون چندگانه
۵۹	۴-۵- آزمون فرضیات
۵۹	۴-۵-۱- فرضیه اول
۶۰	۴-۵-۲- فرضیه دوم
۶۱	۴-۵-۳- فرضیه سوم
۶۱	۴-۵-۴- فرضیه چهارم

فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری

۶۴	۱-۵- مقدمه
۶۴	۲-۵- خلاصه تحقیق
۶۷	۳-۵- بحث و نتیجه گیری
۷۲	۴-۵- پیشنهادات تحقیق
۷۲	۱-۴-۵- پیشنهادات کاربردی
۷۳	۲-۴-۵- پیشنهادات پژوهشی
۷۵	منابع و مراجع
۸۷	پیوست ها

فهرست جداول

۴۹	جدول (۱-۳)، ابعاد پرسشنامه سرمایه اجتماعی
۵۰	جدول (۲-۳)، ابعاد پرسشنامه سکوت سازمانی
۵۱	جدول (۳-۳)، ابعاد پرسشنامه رفتار شهروندی
۵۵	جدول (۱-۴)، ویژگی های جمعیت شناختی آزمودنی ها
۵۶	جدول (۲-۴)، آمار توصیفی متغیرهای تحقیق
۵۷	جدول (۳-۴)، نتایج آزمون حد مرکزی جهت نرمال بودن داده ها
۵۸	جدول (۴-۴)، شاخص های هم خطی چندگانه در متغیرهای پیش بین رفتار شهروندی سازمانی
۵۹	جدول (۵-۴)، نتایج آزمون تحلیل رگرسیون چندگانه به شیوه همزمان
۶۰	جدول (۶-۴)، همبستگی بین سرمایه اجتماعی و سکوت سازمانی
۶۰	جدول (۷-۴)، همبستگی بین سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی
۶۱	جدول (۸-۴)، همبستگی بین سکوت سازمانی و رفتار شهروندی

فصل اول

طرح تحقیق

سرمایه اجتماعی از مفاهیم نوین است که امروزه در بررسی های اقتصادی، اجتماعی جوامع مدرن مطرح گردیده است. هر چند این مفهوم پیشینه طولانی ندارد اما کاربرد آن به تدریج از دهه ۱۹۹۰ به این سو در تحقیقات و مقالات دانشگاهی بویژه در رشته های جامعه شناسی، اقتصاد، سیاست و آموزش با کارهای افرادی چون جیمز کلمن^۱، پیر بوردیو^۲، رابرت پاتنام^۳ و فرانسیس فوکویاما^۴ افزایش یافته است. امروز در کنار سرمایه های انسانی، مالی و اقتصادی سرمایه دیگری به نام سرمایه اجتماعی مورد بهره برداری قرار گرفته است؛ این مفهوم به پیوندها و ارتباطات میان اعضای یک سازمان، به عنوان منبع با ارزش اشاره دارد که با خلق هنجارها و اعتماد متقابل موجب تحقق اهداف اعضاء می شود. سرمایه اجتماعی که ریشه ای جامعه شناسانه دارد، اهرمی توفیق آفرین و مورد اقبال فراوان است. سرمایه اجتماعی ابعاد و مؤلفه های فراوانی دارد که متناسب با فرهنگ و وضعیت اجتماعی جامعه است و نیز بستر مناسبی برای بهره وری سرمایه انسانی و فیزیکی و راهی برای نیل به موفقیت و بهبود عملکرد سازمانی قلمداد می شود. مدیران و کسانی که بتوانند در سازمان این سرمایه را ایجاد کنند، راه کامیابی شغلی و سازمانی خود را هموار ساخته اند (صالحی و مهرعلی زاده، ۱۳۸۴). در نظام بوروکراتیک تمام تلاش مدیران در جهت کسب کارایی بیشتر با حفظ سلسله مراتب هر می سازمان بوده است به همین جهت مناسبات سطحی و غیرقابل اطمینان بین افراد وجود دارد. اما در نظام ارزشی انسانی و دمکراتیک مناسباتی درست و قابل اطمینان در میان مردم به وجود می آید. در چنین محیطی به سازمان و اعضای آن فرصت داده می شود تا حد توان به پیش روند. بر این اساس توجه به شهروندان در نظام ارزشی دمکراتیک رو به افزایش است. اکنون که اهمیت شهروندان به عنوان یکی از منابع بسیار مهم سازمان درک شده است، رفتار آنها هم می تواند بسیار با اهمیت تلقی شود و از این روست که محققان زیادی به تجزیه و تحلیل رفتار شهروندی

^۱- James Kelman

^۲- Pierre Bourdieu

^۳- Robert D. Putnam

^۴- Francis Fukuyama

پرداخته اند. رفتار شهروندی سازمانی که توسط محققین حوزه رفتار سازمانی و تقریباً از دهه هشتاد میلادی در بخش بازرگانی شکل گرفته بدون شک یکی از جذاب ترین و کاربردی ترین موضوعات جدید در حوزه مطالعاتی سازمان و مدیریت به شمار می رود. تلاش برای شناخت و تبیین اینگونه رفتارها و ارائه راهکارهایی برای اشاعه آن، هم جنبه های اخلاقی و انسانی سازمانهای امروزی را مد نظر قرار می دهد و هم به افزایش بهره وری سازمانی کمک می کند (احمدی و همکاران، ۱۳۹۰).

بهره وری و توسعه هر سازمانی تا حد زیادی به کاربرد صحیح منابع انسانی در سازمان وابسته است. از سوی دیگر در عصر اطلاعات که افراد با سرعت روز افزون از مسائل و وقایع سازمان در هر کجای دنیا آگاهی می یابند، توجه به مسائل انسانی امری ضروری است. امروزه به دلیل افزایش رقابت بین سازمان ها، انتظارات بالای مشتریان و تمرکز زیاد بر روی کیفیت، سازمان ها از کارکنانشان خواسته های بیشتری از قبیل ابتکار عمل، ابراز ایده ها و پذیرش مسئولیت دارند. سازمان ها برای بقا به کارکنانی نیاز دارند که به چالش های محیطی پاسخ گو باشند، نسبت به کسب دانش و اطلاعات بی میل نباشند و از اعتقادات سازمانی شان دفاع کنند. بسیاری از کارمندان سازمان ها را به دلیل عدم حمایت های ارتباطی و اطلاعاتی به عنوان مقصر اصلی در شکست برنامه های مدیریتی معرفی می نمایند. یکی از موانع اصلی در تغییر برنامه ها فقدان اطلاعات، فقدان اعتماد و سکوت سازمانی است (نصر اصفهانی و همکاران، ۱۳۹۳). اگر بر دهان کارکنان مهر سکوت زده شود، موتور مولد دانش سازمانی از کار خواهد افتاد و مدیریت، خطر بزرگی را در رابطه با توسعه و بهره وری سازمانی احساس خواهد کرد. از این رو این تحقیق بر آن است با مشخص نمودن ارتباط بین سرمایه اجتماعی^۱ و سکوت سازمانی^۲ با رفتار شهروندی سازمانی^۳، گام مؤثری در افزایش کارایی و توسعه و بهبود بهره وری در سازمان های ورزشی بردارد.

۱- Social capital

۲- Organizational silence

۳- Organizational citizenship behavior

۱-۲- بیان مسئله

تلاش برای بهبود عملکرد از روزهای اولیه شکل گیری رشته مدیریت، اصلی خدشه ناپذیر بوده است که هر روز وارد مباحث جدیدی می شود و حوزه های بیشتری را تسخیر می کند. در مکتب های اولیه مدیریت، افراد با رفتارهایی ارزیابی می شدند که در شرح شغل و شرایط احراز از شاغل انتظار می رفت، ولی امروزه، رفتارهایی فراتر از آن مد نظر قرار گرفته است. این رفتارها با مفاهیم رفتارهای فرانشی، عملکرد زمینه ای، رفتارهای خودجوش یا رفتارهای شهروندی سازمانی تعریف شده است (حسنی کاخکی و همکاران، ۱۳۸۶). رفتار شهروندی سازمانی الگوی نوین رفتار کارکنان در سازمان است که امروزه به عنوان رویکرد مدرن مدیریت نوین نیروی انسانی در بسیاری از سازمانها به کار گرفته می شود (ارتورک^۱، ۲۰۰۶). به طور کلی، رفتار شهروندی، نوعی رفتار ارزشمند و مفید است که افراد آن را به دلخواه و داوطلبانه بروز می دهند. به این ترتیب، مطالعه و بررسی این گونه رفتار افراد در سازمان بسیار مهم و ضروری به نظر می رسد. همچنین، این نوع رفتارها به رفتارهای فردی اشاره می کند که برخاسته از بصیرت افراد هستند و افزون بر اینکه کارایی و اثربخشی عملکرد سازمان را افزایش می دهند، مستقیم و به طور صریح، از راه سیستم رسمی پاداش تشویق نمی شوند (برنز^۲ و همکاران، ۲۰۰۸). محققان تأثیر مهم رفتار شهروندی سازمانی را در موفقیت سازمانی به این علت تشخیص داده اند که سازمان ها نمی توانند از طریق شرح شغل رسمی همه رفتارهای لازم برای تحقق اهداف را پیش بینی کنند (چن^۳ و همکاران، ۲۰۰۹). این رفتارها از طریق تشویق اقدامات سازمانی اثربخش و کارا، عملکرد سازمانی را افزایش می دهند. در این زمینه محققان بسیاری سعی کرده اند رویکردهای متفاوتی را برای سنجش رفتارهای شهروندی سازمانی مطرح کنند. ارگان معتقد است رفتارهای شهروندی سازمانی شامل نوع دوستی، وظیفه شناسی، احترام، جوانمردی و فضیلت مدنی است (جیانگ^۴ و همکاران، ۲۰۱۱). او معتقد

^۱- Erturk

^۲- Burns

^۳- Chen

^۴- Jiang

است این گونه رفتارها، اعتماد (یکی از شاخص های سرمایه اجتماعی) را در میان کارکنان افزایش می دهد و در صورت تقویت ویژگی های یادشده در سازمان ها، کارکنان به دنبال اصلاح عملکرد خود در حین انجام دادن وظایف و فعالیت های سازمانی خواهند بود و نقش خود را به خوبی ایفا خواهند کرد. مطالعات نشان می دهد سازمان هایی که کارکنان آن ها رفتارهای شهروندی از خود نشان می دهند، عملکرد بهتری نسبت به سایر سازمان ها دارند (پودساکوف^۱، ۲۰۰۰ و کارام^۲، ۲۰۱۱). در پژوهشی علی نژاد و همکاران (۱۳۹۳) در بین ۲۱۷ نفر از کارکنان دانشگاه آزاد قزوین نشان دادند که میان رفتارهای شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان رابطه معنی دار وجود دارد. بنابراین، با توجه به نقش شایان ملاحظه و مؤثر رفتارهای شهروندی سازمانی در اثربخشی و عملکرد سازمان ها، همچنین، با توجه به سرعت و شتاب بیش از پیش جهان امروز، سازمان ها برای ماندن در عرصه رقابت و تداوم حیات خود نیازمند یک منبع غنی برای رسیدن به اهداف سازمانی خود می باشند. به نظر می رسد سرمایه اجتماعی تبیین کننده مناسبی برای اثرگذاری بر رفتارهای شهروندی سازمانی است. امروزه سرمایه اجتماعی نقشی بسیار مهم تر از سرمایه های فیزیکی و انسانی در جوامع ایفا می کند که همان شبکه های روابط جمعی و گروهی انسجام بخش میان انسان ها و سازمان هاست. از این رو در غیاب سرمایه اجتماعی سایر سرمایه ها اثربخشی خود را از دست می دهند و پیمودن راه های توسعه و تکامل فرهنگی و اقتصادی همواره دشوار می شود (شمسی و همکاران، ۱۳۹۴). همچنین، فقدان سرمایه اجتماعی در کشورهای توسعه نیافته، حلقه مفقوده رشد و توسعه است (موسوی و شیانی، ۱۳۹۴). سرمایه اجتماعی خاصیت ساختار اجتماعی است که به افراد کمک می کند تا بر مشکلاتی که به طور جمعی با آن مواجه اند، فائق آیند. در جوامعی که میزان سرمایه اجتماعی آن کاهش می یابد گسیختگی و شکاف های ژرفی در میان گروه های اجتماعی آن پدیدار می شود و باعث می شود ضربه گیرهای اجتماعی آن که شامل شبکه های رسمی و غیررسمی سازمان ها و هنجارهای اجتماعی مربوط به مشارکت نیروی کار و

^۱- Podsakoff

^۲- Karam

دستیابی به آموزش می باشند، به طور صحیح عمل نکند و سازمان را با بحران های گوناگون روبرو کند (مقیم و حسن زاده، ۱۳۸۹). با توجه به اهمیت سرمایه اجتماعی و نقش آن در پیشرفت سازمان ها، اگر مدیران به این سرمایه توجه لازم را نداشته باشند، با پیامدهایی همچون، گسترش بی اعتمادی، کاهش خلاقیت و نوآوری مواجه خواهند شد. بنابراین، مدیران و کسانی که بتوانند در سازمان، سرمایه اجتماعی تولید کنند، راه کامیابی شغلی و سازمانی خود را هموار می کنند و به زندگی فرد معنا و مفهوم می بخشند و زندگی را ساده تر و لذت بخش تر می کنند (الوانی و شیروانی، ۱۳۸۵). همچنین می توان گفت که سازمان هایی که سطوح بالایی از سرمایه اجتماعی دارند، موفق تر از سایر رقبایی هستند که سطوح پایین تری از سرمایه اجتماعی در آن ها جاری است (ناهاییت و گوشال^۱، ۱۹۹۸). یونی و همکاران (۲۰۱۴) تحقیقی با عنوان بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر رفتار شهروندی انجام دادند؛ نتایج حاکی از آن بود که ابعاد سرمایه اجتماعی بر رفتارهای شهروندی سازمانی تأثیر مثبت و معنادار می گذارد. همچنین هائو سوئی^۲ (۲۰۰۹) در تحقیقی به بررسی رابطه سرمایه اجتماعی با رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد در شرکت های چینی پرداخت که نتایج نشان داد بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی با رضایت و عملکرد شغلی رابطه تنگاتنگی وجود دارد اما بین سرمایه اجتماعی با عملکرد شغلی رابطه مشخصی یافت نشد. در تحقیقی دیگر فرازی و همکاران (۱۳۹۱) رابطه ابعاد سرمایه اجتماعی مدیران در پیش بینی گرایش به رفتار شهروندی در شرکت بیمه بررسی و به این نتیجه رسیدند که بین ابعاد سرمایه اجتماعی و گرایش به رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. وجود سرمایه اجتماعی، فرصت های شایان توجهی را برای سازمان ایجاد می کند که با بهره گیری از آن، کارکنان می توانند مشارکت مؤثرتری داشته باشند. بنابراین، می توان بیان کرد سرمایه اجتماعی باعث تقویت و توسعه کنش های داوطلبانه کارکنان می شود. درگیرشدن در کارهای خارج از حیطه شغلی و آمادگی برای انجام دادن رفتارهای داوطلبانه و کمک به همکاران که به نوعی رفتارهای شهروندی سازمانی محسوب

^۱- Nahapiet & Ghoshal

^۲- Hau-Siu

می شوند، خود تحت تأثیر اعتماد، مشارکت و تعامل و سایر مؤلفه های سرمایه اجتماعی قرار دارند (خوش فر و همکاران، ۱۳۹۵). مفهوم دیگری که در مبحث رفتار سازمانی، بر توسعه و بهره وری سازمان تأثیرگذار است، سکوت سازمانی می باشد. هنریکسن و دایتون^۱ سکوت سازمانی را به عنوان یک پدیده دسته جمعی تعریف می کنند که افراد مشارکت بسیار کمی را در واکنش به مسائل و مشکلاتی که سازمان با آن روبه رو می شود از خود نشان می دهند. ون داین^۲ و همکاران، سکوت سازمانی را به عنوان یک رفتار سازمانی به این صورت تعریف کرده اند: "خودداری آگاهانه از اظهار ایده ها، اطلاعات و عقاید مرتبط با کار". بر اساس نظریه های نوین مدیریت، مشارکت در بحث ها یکی از رویکردهای مهم توزیع دانش است، بنابراین هرچه تعداد کارکنان ساکت در سازمان بیشتر باشد انتظار می رود زمینه خلاقیت، نوآوری و بهره وری سازمانی کاهش یابد (صلواتی و همکاران، ۱۳۹۳). سکوت سازمانی، با محدود کردن اثربخشی تصمیم گیری های سازمانی و فرایندهای تغییر در ارتباط است. این مشکلی است که هم اکنون گریبان گیر سازمان ها است، همچنین سکوت سازمانی به وسیله ممانعت از بازخورد منفی مانع تغییرات و توسعه سازمانی مؤثر می شود، از این رو سازمان توانایی بررسی و تصحیح خطاها را نخواهد داشت؛ علاوه بر این، بدون بازخوردهای منفی، خطاها بیشتر شده و حتی شدیدتر می شوند به دلیل آنکه فعالیت های اصلاحی در زمان ضرورت انجام نمی گیرند. سکوت فقط به معنای سخن نگفتن نمی باشد بلکه می تواند به معنای ننوشتن، نشنیدن، حاضر نشدن و نادیده گرفتن هم باشد. جو سکوت می تواند بر توانایی سازمان در جهت کشف خطاها و یادگیری تاثیر بگذارد. بنابراین، اثربخشی سازمانی بطور منفی تحت تاثیر قرار می گیرد (حنیفی، ۱۳۹۴). سکوت کارکنان همچنین می تواند ایجاد کننده استرس، بدبینی، عدم رضایت و عقب نشینی در کارکنان گردد (بیر^۳، ۲۰۰۰). پس می توان گفت موضوع سکوت سازمانی و یافتن راههای رفع آن از اهمیت شایانی در مباحث سازمانی معاصر برخوردار است و توجه جدی مدیران

^۱- Henriksen & Dayton

^۲- Van Dyne

^۳- Beer

سازمان را می‌طلبد. میلیکن^۱ و همکاران (۲۰۰۳) در تحقیقات خود، ریشه‌هایی از دیدگاه سکوت را در سرمایه اجتماعی یافت کردند و نتیجه‌گیری کردند که عواملی چون اعتماد، روابط اجتماعی ضعیف، ضعف در همکاری، سختی در انجام کار و احتمال کاهش شانس پیشرفت شغلی که همگی برگرفته از ابعاد مختلف سرمایه‌های اجتماعی هستند، دلایل ریشه‌ای سکوت می‌باشند (افخمی اردکانی و همکاران، ۱۳۹۴). صلواتی و همکاران (۱۳۹۳)، در تحقیقی با عنوان ارتباطات اثربخش (یکی از شاخص‌های سرمایه اجتماعی) و سکوت سازمانی در شبکه بانکی کشور این نتیجه را گرفتند که ارتباطات اثربخش از جمله عوامل مؤثر در کاهش سکوت سازمانی می‌باشد. در خصوص ارتباط بین سکوت سازمانی و رفتار شهروندی مطالعات خوبی به عمل آمده است؛ به نحوی که در مطالعات انجام شده در این زمینه سینار^۲ و همکاران (۲۰۱۳) به این نتیجه رسیدند که ارتباط قوی و منفی بین رفتار شهروندی سازمانی و سکوت سازمانی وجود دارد. در تحقیقی دیگر صوری زهی و همکاران (۱۳۹۲)، رابطه بین سکوت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی تعهد سازمانی در سازمان جهاد کشاورزی شهرستان خاش را بررسی و به این نتایج دست یافتند که بین تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد ولی بین سکوت سازمانی و تعهد سازمانی و همچنین سکوت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معکوس و معنادار می‌باشد. آکاری^۳ و همکاران (۲۰۱۵) در تحقیقی با عنوان بررسی ارتباط بین سکوت سازمانی و رفتار شهروندی به این نتیجه دست یافتند که سکوت سازمانی و سکوت تدافعی تأثیر منفی بر رفتار شهروندی سازمانی دارند ولی سکوت جامعه‌پسند تأثیر مثبت بر رفتار شهروندی دارد. با عنایت به مطالب بیان شده و بررسی پیشینه تحقیق، می‌توان چنین بیان کرد که اگرچه در زمینه متغیرهای پژوهش حاضر به صورت جداگانه تحقیقاتی انجام شده است، ولی تحقیقی که به صورت هم‌زمان (انجام تحلیل به صورت جزئی) همه متغیرهای تحقیق حاضر را

^۱- Milliken

^۲- Cinar

^۳- Acary

مورد بررسی قرار دهد یافت نشد. همچنین، از آنجا که ادارات ورزش و جوانان نقش مهمی در توسعه ورزش کشور دارند، به همین جهت توجه به روابط کارکنان و راه های جلب فعایت های داوطلبانه و ابراز نظرات و ایده های کارکنان می تواند نقش مهمی در پیشبرد اهداف سازمانی ایفا کند؛ اهدافی که می تواند در صورت تحقیق و پیشبرد اصولی آن، زمینه ساز توسعه ورزش کشور باشد. با توجه به اهمیت موضوع و همچنین عدم مشاهده تحقیقی بر ارزیابی رفتار شهروندی کارکنان در ادارات ورزش و جوانان، محقق بر آن شد که در پژوهش حاضر ارتباط سرمایه اجتماعی و سکوت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی را بررسی نماید؛ همچنین در راستای تجزیه و تحلیل جزئی تر نتایج و پیشنهادهای کاربردی به ذینفعان مورد نظر، در این پژوهش سکوت سازمانی کارکنان نیز به عنوان نقش میانجی در نظر گرفته شد تا بتوان برداشت جزئی تر و دقیق تری از رابطه سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی داشت و در نتیجه با استفاده از تجزیه و تحلیل های آماری، پیشنهادهای کاربردی برآمده از تحقیق را به مدیران مربوطه ارائه داد.

۱-۳- ضرورت و اهمیت تحقیق

رفتارهای شهروندی سازمانی شامل رفتارهای اختیاری کارکنان اند که جزء وظایف رسمی آنان محسوب نمی شود. این رفتارها، مستقیم توسط سیستم رسمی سازمانی در نظر گرفته نمی شوند، ولی میزان اثربخشی کلی سازمانی را افزایش می دهند (کاسترو^۱، ۲۰۰۴). سازمان های امروزی بدون تمایل داوطلبانه کارکنان به همکاری، قادر به توسعه اثربخشی کارایی خود نخواهند بود. تفاوت همکاری خودجوش با اجباری، اهمیت بسیاری دارد، زیرا در حالت اجبار، فرد وظایف خود را براساس قوانین و استانداردهای تعیین شده سازمانی انجام می دهد. در حالی که در همکاری خودجوش و آگاهانه، افراد

^۱- Castro

کوشش، انرژی و بصیرت خود را برای شکوفایی توانایی های شخصی حتی به نفع سازمان به کار می گیرند (مصباحی جهرمی و همکاران، ۱۳۹۴). از آنجا که همکاری داوطلبانه عاملی اصلی در اجرای مؤثر تصمیم های راهبردی سازمان است؛ یکی از چالش های اساسی مدیران، نحوه جلب این همکاری و پیامدهای ناشی از مشارکت نکردن کارکنان در مواقع بحرانی است. رفتارهای شهروندی سازمانی از طریق اثرگذاری بر عوامل درونی سازمانی از قبیل جو سازمانی، بهبود روحیه، افزایش تعهد سازمانی و رضایت شغلی، کاهش نیت های منجر به ترک شغل، کاهش غیبت و رفتارهای مخرب شغلی و نیز با تأثیرگذاری بر بهبود عوامل برون سازمانی مانند رضایت مشتری، افزایش کیفیت خدمات و وفاداری مشتریان موجب ایجاد کیفیت عالی در عملکرد کارکنان می شود (فتاحی، ۱۳۸۶). پودساکف و همکاران (۲۰۰۰) معتقدند؛ بررسی عوامل پیش بینی کننده بروز رفتار شهروندی سازمانی از جمله زمینه های مهم تحقیقاتی در عرصه رفتار سازمانی است. صاحب نظران این عرصه معتقدند که مجموعه ای از شرایط باید در سازمان و همچنین در کارکنان سازمان مهیا شوند تا امکان بروز این نوع رفتار از سوی کارکنان فراهم آید. شناخت عوامل زمینه ساز و همبسته رفتار شهروندی سازمانی از آن جهت اهمیت دارد که با مشخص شدن آن عوامل، سازمان می تواند در جهت تقویت آنها اقداماتی به عمل آورده و از این طریق امکان بهره برداری بیشتر و بهتر از پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی فراهم می شود (ویشال^۱ و همکاران، ۲۰۱۶). به نظر می رسد سرمایه اجتماعی تبیین کننده مناسبی برای اثرگذاری بر رفتارهای شهروندی سازمانی است. دانچو^۲ معتقد است برای ایجاد سرمایه اجتماعی، فرد باید یک سری کیفیت های فردی را داشته باشد. رفتارهای شهروندی سازمانی به عنوان یکی از توانایی های فردی می تواند کمیت و کیفیت روابط اعضای سازمان (سرمایه اجتماعی) را تحت تأثیر قرار دهد. اهمیت سرمایه اجتماعی در سازمان ها تا آنجاست که سبب اجتماع افراد (گروه ها، تیم ها و سازمان ها) شده و باعث

^۱- Vishal

^۲- Dangho

می شود این افراد با یکدیگر به طور موفقیت آمیز کارها را انجام دهند (امین تجار^۱، ۲۰۱۵). در این سازمان ها، کارمندان در کارهای سازمانی درگیر می شوند و به آن هویت می دهند، به طوری که کارمندی که شاهد هنجارهای ارتباطی قوی در سازمان می باشند، بیشتر به اهداف و ارزش های سازمان پایبند بوده و از همکاری بالایی در برطرف کردن نیازهای سازمانی برخوردارند (آرچیبونگ^۲، ۲۰۰۴). بنابراین، انتظار می رود سازمان ها با دراختیار داشتن عامل اصلی و منبعی غنی نظیر سرمایه اجتماعی، بتوانند موجبات محکم شدن روابط و تعاملات انسانی و به طریق اولی مشارکت کارکنان را در تحقق اهداف سازمانی فراهم کنند (کیاءالحسینی، ۱۳۹۵). از عوامل تأثیرگذار دیگر بر رفتار شهروندی سازمانی، سکوت سازمانی می باشد. سکوت به معنی حرف نزدن و ننوشتن چیزی نیست، بلکه شامل سخن گفتن یا نوشتن کوتاه یا فاقد اعتبار است. در واقع سکوت سازمانی، فرایند سازمانی ناکارآمدی است که باعث هدر رفتن تلاش ها و هزینه ها می شود و می تواند در شکل های مختلف از جمله سکوت جمعی در جلسات، سطوح پایین مشارکت در طرح پیشنهادها، سطوح پایین صدای جمعی و غیره مشاهده شود (شجاعی و همکاران، ۲۰۱۱). سکوت سازمانی در حقیقت یک نوع نگرش به سمت شغل است که به همکاری کارمندان و تمایلات آنان به اظهار نظر در مورد سازمان مرتبط می شود و در عملکرد سازمان موثر است. مطالعات نشان می دهد همواره رابطه ای منفی بین سکوت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد. سینار و همکاران در مطالعه خود این امر را ثابت نمودند که رابطه ای قوی و منفی بین سکوت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد. یعنی کاهش سکوت سازمانی باعث افزایش رفتار شهروندی سازمانی می شود. پس می توان گفت اگر کارکنان حمایت لازم را نسبت به بیان و ارائه افکار و نظرات خود در مورد وظایف، سازمان و مدیریت داشته باشند سطح رفتار شهروندی سازمانی آنها افزایش یافته و این احساس را خواهند داشت که به عنوان عضوی از خانواده سازمانی، کمک و مشارکت فعالی داشته باشند (سینار و همکاران، ۲۰۱۳). از طرفی، مدیران منابع انسانی می توانند با آگاهی و

^۱- Amintojjar

^۲- Archibong

دانش از سکوت سازمانی اهداف سازمانی را بهبود دهند و جهت توسعه و بهره‌وری بیشتر سازمانی استراتژی‌هایی را تعیین کنند. بنابراین با توجه به اینکه تحقیقی که به صورت هم‌زمان (انجام تحلیل به صورت جزئی) همه متغیرهای تحقیق حاضر را مورد بررسی قرار دهد یافت نشد و با توجه به پیشینه تحقیقات و مطالب بیان شده و اینکه داشتن کارکنانی که با اظهار نظر به یافتن کاستی‌های سازمان کمک می‌کنند و دارا بودن کارکنانی با رفتارهای فرانقشی و خودجوش می‌تواند مزیت رقابتی سازمان برشمرده شود و باعث بهبود کارایی و بهره‌وری سازمان شود، ضرورت تحقیق شکل گرفت. همچنین با توجه به اینکه توسعه و گسترش سرمایه اجتماعی، سبب کاهش سکوت سازمانی می‌گردد و پیامد این کاهش سکوت می‌تواند زمینه‌ساز شکل‌گیری رفتار شهروندی سازمانی گردد، مطالعه این متغیر نیز به عنوان متغیر میانجی ضروری است. از طرفی با توجه به اقبال تمامی اقشار جامعه به شرکت در برنامه‌های ورزشی و امور مربوط به آن، گوناگونی و تنوع مشاغل در این زمینه و وجود سازمان‌های ورزشی به عنوان متولیان امر ورزش در جامعه، نیاز به مدیران و کارکنان مؤثر و کارآمد جهت بهبود کیفیت خدمات را بیش از پیش به وجود آورده است. عملکرد سازمان‌های ورزشی می‌تواند در کلیه ابعاد اجتماعی، فرهنگی و خانوادگی افراد جامعه تأثیرگذار باشد؛ زیرا سلامت جسمی و روانی مردم تا حدی به عملکرد این سازمان‌ها بستگی دارد؛ به همین دلیل عملکرد مطلوب این سازمان‌ها پیش‌نیاز نیل به جامعه سالم و توسعه یافته است و در مقابل، عملکرد ضعیف آن‌ها زمینه‌ساز بروز انواع نارسایی‌های اجتماعی و فرهنگی می‌شود (بروکز و مایو^۱، ۲۰۰۶). از این رو هدف تحقیق حاضر بررسی ارتباط سرمایه اجتماعی و سکوت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ادارات ورزش و جوانان می‌باشد. امید است یافته‌های حاضر، بستر مناسبی را برای مدیران و مسئولان ورزشی کشور جهت ارتقاء سطح رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان خود فراهم سازد.

^۱- Brooks & Muya

۴-۱- اهداف تحقیق

۴-۱-۱- هدف کلی

هدف از این تحقیق تعیین ارتباط بین سرمایه اجتماعی و سکوت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان خراسان رضوی است.

۴-۱-۲- اهداف اختصاصی

۱. تعیین ارتباط بین سرمایه اجتماعی و سکوت سازمانی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان خراسان رضوی.
۲. تعیین ارتباط بین سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان خراسان رضوی.
۳. تعیین ارتباط بین سکوت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان خراسان رضوی.
۴. پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی از طریق سرمایه اجتماعی و سکوت سازمانی

۴-۱-۵- فرضیه های تحقیق

۱. بین سرمایه اجتماعی و سکوت سازمانی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان خراسان رضوی ارتباط معناداری وجود دارد.
۲. بین سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان خراسان رضوی ارتباط معناداری وجود دارد.
۳. بین سکوت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان خراسان رضوی ارتباط معناداری وجود دارد.
۴. سرمایه اجتماعی و سکوت سازمانی پیش بین های رفتار شهروندی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان خراسان رضوی هستند.

۱-۶- پیش فرض ها

۱. تمام افراد نمونه صادقانه به سؤالات پاسخ داده اند.
۲. پرسشنامه ها برای پاسخ دهندگان، روشن و قابل فهم بوده است.
۳. آزمودنی ها برداشت یکنواختی از پرسشنامه ها داشته اند.

۱-۷- محدودیت ها

۱-۷-۱- محدودیت های قابل کنترل

۱. مشارکت کنندگان از بین کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان خراسان رضوی انتخاب شدند.
۲. پرسشنامه ها در محل کار کارکنان و در زمان استراحت توزیع و تکمیل گردید، به گونه ای که تداخلی در انجام کار مشارکت کنندگان ایجاد نشود.
۳. بازه زمانی پژوهش از مهر ماه ۱۳۹۵ تا شهریور ماه ۱۳۹۶ به طول انجامید.
۴. حیطه موضوعی پژوهش جزء مباحث رفتار سازمانی محسوب می شود.

۱-۷-۲- محدودیت های غیرقابل کنترل

۱. به دلیل پراکندگی شهرستان های مورد مطالعه پرسشنامه ها توسط یک نفر توزیع و جمع آوری نشد.
۲. عدم ایجاد شرایط یکسان در هنگام پاسخ گویی، برای تمامی آزمودنی ها
۳. عدم پاسخگویی کامل برخی آزمودنی ها به تمامی سؤالات پرسشنامه.
۴. شرایط متفاوت اقتصادی، فرهنگی و اجتماعی کارکنان ممکن است بر نگرش آنها از مسائل موجود سازمان تأثیرگذار بوده باشد.

۸-۱- تعاریف واژه ها و اصطلاحات تحقیق

۸-۱-۱- تعاریف نظری

۸-۱-۱-۱- سرمایه اجتماعی^۱

فوکویاما معتقد است سرمایه اجتماعی عبارت است از دانش، ادراک، هنجارها، قوانین و انتظارات مشترک درباره الگوهای تعاملات که گروهی از افراد در برخورد با مسائل پیچیده اجتماعی، موقعیت های کنش جمعی، با خود به سازمان می آورند (احمدی و همکاران، ۱۳۹۲).

۸-۱-۱-۲- سکوت سازمانی^۲

پیندر و هارلوز^۳ سکوت سازمانی را خودداری کارکنان از بیان ارزیابی های رفتاری، شناختی و اثربخش در مورد موقعیت های سازمان، تعریف می کنند (آقایی و همکاران، ۱۳۹۶).

۸-۱-۱-۳- رفتار شهروندی سازمانی^۴

رفتار شهروندی بیانگر فعالیت های کاری مرتبط، داوطلبانه و اختیاری است و به طور غیرمستقیم و ضمنی از طریق توصیف رسمی شغل و سیستم های پاداش سازماندهی شده و در نهایت کارایی و اثربخشی وظایف سازمان را ارتقاء می دهد (محمد، ۲۰۰۴).

۸-۱-۱-۴- کارکن^۵

کارکنان یا پرسنل یک سازمان یا شرکت به گروه یا افرادی می گویند که در استخدام آن مؤسسه بوده و می توانند به ازای کار خود دستمزد دریافت کرده یا نکنند.

^۱- Social capital

^۲- Organizational silence

^۳- Pinder & Harlos

^۴- Organizational citizenship behavior

^۵- Employe

۱-۸-۲- تعاریف عملیاتی

۱-۸-۲-۱- سرمایه اجتماعی

سرمایه اجتماعی در این پژوهش توسط پرسشنامه استاندارد ۳۱ گویه ای با ۶ خرده مقیاس اعتماد (گویه های ۵-۱)، شبکه ها و هنجارهای مشترک (گویه های ۱۰-۶)، تعاون و همکاری متقابل (گویه های ۱۴-۱۱)، انسجام و همبستگی جمعی (گویه های ۱۹-۱۵)، همدلی درک و احترام متقابل همیاری و مشارکت داوطلبانه (گویه های ۲۷-۲۰) و هویت جمعی (گویه های ۳۱-۲۸) مورد سنجش قرار گرفت. این ابزار بر اساس مقیاس ۵ ارزشی لیکرت (کاملاً مخالفم-۱، مخالفم-۲، نظری ندارم-۳، موافقم-۴ و کاملاً موافقم-۵) ارزش گذاری می شود.

۱-۸-۲-۲- سکوت سازمانی

سکوت سازمانی در این پژوهش توسط پرسشنامه ۱۵ گویه ای واکولا و بورادوس (۲۰۰۵) با ۳ مؤلفه نگرش مدیریت عالی به سکوت (گویه های ۵-۱)، نگرش سرپرست به سکوت (گویه های ۱۰-۶) و فرصتهای ارتباطی (گویه های ۱۵-۱۱)، سنجیده شده است.

۱-۸-۲-۳- رفتار شهروندی سازمانی

رفتار شهروندی در این پژوهش توسط پرسشنامه ۲۳ گویه ای پودساکف (۱۹۹۸) با ۵ خرده مقیاس نوع دوستی (گویه های ۵-۱)، وجدان کاری یا وظیفه شناسی (گویه های ۱۰-۶)، جوانمردی (گویه های ۱۴-۱۱)، ادب و مهربانی (گویه های ۱۸-۱۵) و فضیلت مدنی (گویه های ۲۳-۱۹) سنجیده شده است.

۱-۸-۲-۴- کارکنان اداره

کارکنان ادارات ورزش و جوانان شامل تمام افرادی که به صورت قراردادی، پیمانی و رسمی در آن اداره مشغول به کارند و تاریخ به کارگیری آنها قبل از سال ۱۳۹۶ می باشد.

فصل دوم

مبانی نظری و پیشینه تحقیق

۲-۱- مقدمه

در این فصل مطالب در قالب دو بخش مبانی نظری و پیشینه تحقیق مورد بررسی قرار گرفته شده است. در قسمت مبانی نظری اطلاعاتی در مورد متغیرهای تحقیق بیان شده است. در ادامه نیز در مبحث پیشینه به تحقیقاتی که در داخل و خارج از کشور در این زمینه انجام شده اشاره شده است.

۲-۲- مبانی نظری

۲-۲-۱- رفتار شهروندی سازمانی

در دهه ۱۹۳۰ بارنارد^۱، پدیده رفتار شهروندی سازمانی را تحت عنوان «رفتارهای فرانقش» مطرح کرد. به اعتقاد وی، تمایلات فردی جهت تلاش فعالانه در راستای دستیابی به اهداف سازمانی ضروری است. از نظر او این تلاشها نه تنها باید در جهت دستیابی به اهداف سازمانی باشند؛ بلکه ضروری است در جهت حفاظت از خود سازمان نیز مؤثر باشند. بخش‌های مختلفی از ایده بارنارد در خصوص عوامل تعیین کننده رفتار شهروندی سازمانی در قالب تمایلات برای همکاری مطرح شده است. او اهمیت و برجستگی کمک‌های خودجوش افراد را که در ماوراء تعهدات قراردادی و اختیارات قانونی قرار می‌گیرند را در تبیین مفهوم رفتار شهروندی سازمانی بیش از پیش روشن ساخته است (سبحانی نژاد و همکاران، ۱۳۸۹). باتمن و ارگان^۲ (۱۹۸۳) برای اولین بار اصطلاح رفتار شهروندی سازمانی را در تحقیقات و مطالعات میدانی بکار بردند. تحقیقات اولیه‌ای که در زمینه رفتارهای شهروندی سازمانی انجام گرفت، بیشتر برای شناسایی مسئولیت‌ها یا رفتارهای کارکنان در سازمان بود، اما اغلب نادیده گرفته می‌شد. این رفتارها با اینکه در ارزیابی‌های سنتی عملکرد شغلی به طور ناقص اندازه‌گیری می‌شدند، در بهبود اثربخشی سازمانی مؤثر بودند (بینستوک^۳ و همکاران، ۲۰۰۳).

^۱- Barnard

^۲- Battman & Organ

^۳- Bienstock

رفتار شهروندی سازمانی شامل رفتارهای اختیاری کارکنان است که از وظایف رسمی آنان نیست و مستقیم از سوی سیستم رسمی پاداش سازمان در نظر گرفته نمی شود؛ ولی میزان اثربخشی کلی سازمان را افزایش می دهد. واژه «اختیاری» نشان می دهد که این رفتارها شامل رفتارهایی نیست که فرد در راستای انجام نیازمندی های نقش یا شرح وظایف شغلی خود نشان می دهد. عناصر کلیدی تعریف رفتار شهروندی سازمانی عبارت است:

۱- گونه ای از رفتارها که فراتر از تعریف رسمی سازمان است.

۲- رفتارهایی که مشمول پاداش نمی گردد و به وسیله ساختارهای رسمی سازمان شناسایی نمی شوند.

۳- رفتارهایی که برای عملکرد، اثربخشی و موقعیت عملیات سازمان بسیار مهم است (کاسترو و همکاران، ۲۰۰۴).

رفتار شهروندی سازمانی؛ بهره وری کارکنان و گروه های کاری را افزایش می دهد، کار گروهی را تشویق می کند، ارتباطات، همکاری و کمک های بین کارکنان را افزایش می دهد، نرخ اشتباهات را کاهش می دهد، مشارکت و درگیر شدن کارکنان را در مسائل سازمان افزایش می دهد و به طور کلی جو سازمانی مناسبی فراهم می کند.

رفتار شهروندی سازمانی از طریق اثرگذاری بر عوامل درونی سازمان از قبیل جو سازمانی، بهبود روحیه، افزایش تعهد سازمانی و رضایت شغلی، کاهش نیت های منجر به ترک شغل، کاهش غیبت و رفتارهای مخرب شغلی و نیز با تأثیرگذاری بر بهبود عوامل برون سازمانی همچون رضایت مشتری، افزایش کیفیت خدمات و وفاداری مشتریان، موجب ایجاد کیفیت عالی در عملکرد کارکنان می شود (پودساکف و همکاران، به نقل از فتاحی، ۱۳۸۶). این رفتارها از طریق تشویق اقدامات سازمانی اثربخش و کارا، عملکرد سازمانی را افزایش می دهند.

رفتار شهروندی شامل رفتاری است که کل سازمان را ارتقاء می دهد و سیستم اجتماعی آن را حفظ می کند (فلدمن^۱، ۲۰۱۱). یافته های چندین مطالعه تجربی نشان می دهند رفتار شهروندی سازمانی، در اثربخشی سازمان سهیم است. محققان اشاره کرده اند که رفتار شهروندی سازمانی، عملکرد سازمانی را به وسیله ی تشکیلات اجتماعی سازمان، روال و سیال می سازد و باعث کاهش یا افزایش حساسیت ها در آن می شود. برای مثال، رفتار شهروندی عملکرد گروهی را ارتقاء می دهد؛ زیرا به افراد کمک می کند تا با یکدیگر کار کنند (پودساکف و همکاران، ۲۰۰۰).

کارکنانی که طبق رفتار شهروندی عمل می کنند، باعث می شوند کار مدیران آسان شود و در نتیجه، بهره وری شخصی و موفقیت مدیر افزایش می یابد. این افراد به هماهنگی فعالیت ها در میان اعضای گروه و در میان گروه ها کمک می کنند. رفتار شهروندی سازمانی ممکن است:

- سبب آزاد کردن منابع برای اهداف مولدتر شود.
 - سبب کاهش نیاز به اختصاص منابع کمیاب برای وظایف صرفاً نگهدارندگی شود.
 - از طریق کاهش تغییرپذیری در عملکرد واحد کاری، استحکام و پایداری عملکرد سازمانی را افزایش دهد.
 - سازمان ها را قادر سازد تا به وسیله خویشاوندتر کردن محیط کاری، کارکنانی توانا جذب و آنها را حفظ کند.
 - توانایی سازمان برای انطباق با تغییرات محیطی را افزایش دهد.
 - همکاری و بهره وری مدیریتی را افزایش دهد.
 - هماهنگی فعالیت ها را بین اعضای گروه و میان گروه های کاری تسهیل کند.
- اثربخشی رفتار شهروندی در سازمان، تحت تأثیر وسعت و دامنه ای است که اعضای سازمان اهمیت آن را درک می کنند (نوبل^۲، ۲۰۰۶).

^۱- Feldman

^۲- Nobel

درباره ابعاد رفتار شهروندی سازمانی هنوز توافق واحدی میان محققان وجود ندارد. اسمیت، ارگان و نی^۱ (۱۹۸۳) به دو حیطة نوع دوستی و پذیرش عمومی اشاره کرده اند. اندرسون و گرینگ^۲ (۱۹۸۸) رفتار شهروندی سازمانی را در بعد فردی، شامل رفتار جهت گیری شده به سوی افراد و در بعد سازمانی، شامل رفتار جهت گیری شده به سمت سازمان تقسیم بندی می کنند (محمد، ۲۰۰۴). فارح^۳ و همکاران (۱۹۹۷) مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی را با توجه به شرایط فرهنگی کشور چین در قالب موارد آداب اجتماعی، نوع دوستی، وجدان کاری، هماهنگی متقابل شخصی و محافظت از منابع سازمانی مورد بررسی قرار داده اند (مارکوزی^۴، ۲۰۰۴). بولینو، وان اسکاتر^۵، ارگان و وان داین مؤلفه های فداکاری، وظیفه شناسی، توجه، مشارکت، وفاداری و تحمل پذیری را به عنوان شاخص های رفتار شهروندی سازمانی قرار داده اند (زارعی متین و همکاران، ۱۳۸۵). نت میر^۶ و همکاران (۱۹۹۷) مدلی را توسعه داده اند که رفتار شهروندی سازمانی را در چهار مقوله طبقه بندی کرده است: جوانمردی، فضیلت مدنی، وظیفه شناسی و نوع دوستی (رویز^۷، ۲۰۰۴). پودساکف (۲۰۰۰) با جمع بندی و طبقه بندی دیدگاه های مختلف، هفت بعد اصلی این رفتارها را شامل رفتارهای کمک کننده، رادمردی، ابتکارات فردی، اطلاعات سازمانی، وفاداری سازمانی، رفتار یا فضیلت مدنی و توسعه خود دانسته است (حسینی کاخکی و همکاران، ۱۳۸۶). مدل سه بعدی رفتار شهروندی سازمانی در پژوهش های بورمن^۸ و همکارانش (۲۰۰۱) پدیدار شده است. در این مدل رفتار شهروندی سازمانی از سه بعد زیر تشکیل شده است:

الف - رفتار شهروندی میان فردی ب- رفتار شهروندی سازمانی ج - رفتار شهروندی شغلی

^۱- Smith & Organ & near

^۲- Anderson & Gerbing

^۳- Fareh

^۴- Markoczy

^۵- Van Scotter

^۶- Netemeyer

^۷- Ruiz

^۸- Borman

رفتار شهروندی میان فردی به رفتارهایی اطلاق می شود که از اعضای سازمانی حمایت و به آنها کمک می کند تا از طریق تلاشهای همکارانه و تسهیل گر فراتر از انتظار خود را توسعه دهند. رفتار شهروندی سازمانی نیز به عنوان رفتاری که نشان دهنده تعهد نسبت به سازمان از طریق تابعیت، وفاداری، پیروی از قوانین سازمانی و... می باشد، تعریف شده است. نهایتاً رفتار شهروندی شغلی نیز تلاش های اضافی فراتر از ملزومات شغلی را شامل می شود (سبحانی نژاد و همکاران، ۱۳۸۹).

کاربردی ترین دسته بندی از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی، متعلق به ارگان می باشد که این تحقیق نیز رفتار شهروندی سازمانی را متشکل از پنج بعد ارگان در نظر می گیرد. ارگان (۱۹۸۸) OCB رابه ابعاد زیر طبقه بندی کرده است:

- نوع دوستی: پیش قدمی برای کمک به اعضای سازمان برای حل مشکلاتشان. فعالیتهایی که کارمندان به طور خود جوش انجام می دهند؛ تنها بخاطر اینکه آنها میل و آرزوی کمک به دیگران و سازمان را دارند.

- وجدان کاری: علاوه بر مطابقت با قوانین سازمانی حداقل ملزومات را از طریق کار سخت فراهم می کند. رفتارهایی که فرد را در انجام وظایف در حدی بالاتر از سطوح مورد انتظار هدایت می کنند.

- جوانمردی: اطاعت از مقررات سازمانی و تحمل موقعیت های مشکل، بدون ابراز شکایت و نارضایتی. ارگان جوانمردی را به عنوان تمایل به تحمل شرایط اجتناب ناپذیر می داند.

- ادب و نزاکت: رفتارهایی که از بروز مشکل پیشگیری می کنند. رفتارهای مؤدبانه ای هستند که از ایجاد مسئله و مشکل در محل کار جلوگیری می کنند و این بعد شامل رفتار فرد با سرپرستان، همکاران و مشتریان سازمان است.

- فضیلت مدنی: فعال بودن و مشارکت در فعالیت های سازمانی. نشان دهنده فعالیت های خارج از مرز مثل مطالعه کردن و یا شرکت در کارگاه های آموزشی و کمک به برگزاری جلسات و مراسم های مختلف است (جیانگ و همکاران، ۲۰۱۱).

۲-۲-۲- سکوت سازمانی

مفهوم سکوت سازمانی اولین بار در دهه ۸۰ میلادی در قالب نظریه های عدالت اداری مطرح شد که در اثر رسوایی هایی اخلاقی و اداری آن دوره شکل گرفته بود. در سال ۲۰۰۰ میلادی موریسون و میلیکن^۱ در پژوهش های خود این مفهوم را در قالب سکوت سازمانی نوین مطرح کرده و توجه محققین سازمان را به این موضوع در قالبی نوین جلب نمودند (بوگوسین^۲، ۲۰۱۲).

مدل های ارائه شده توسط آنها توانست مفهوم سکوت را بیش از پیش در قالب سازمان های نوین مطرح کند. موریسون و میلیکن اذعان داشته اند که سکوت در سازمانها پدیده ای جمع گرایانه در جهت عدم اظهار نظر در برابر مشکلات موجود است؛ این پدیده از آن جهت جمع گرایانه دانسته شده است؛ زیرا نشان دهنده این واقعیت است که سکوت به معنای بازخورد از یک فرد در یک سازمان نیست، بلکه حرکتی جمعی است از کارکنان که سکوت می کنند؛ به طوری که جو سکوت در سازمان می تواند منجر به خروجی هایی در جهت خلاف عملکرد سازمان شود. در واقع تأثیر فزاینده سکوت برگرفته از سکوت جمعی در سازمان است. به عبارت دیگر می توان اذعان داشت که سکوت می تواند همانند یک ویروس مسری باشد، چراکه علاوه بر انتقال نفر به نفر همان گونه که بوون و بلکمون^۳ (۲۰۰۳) اذعان می کنند می تواند از یک موضوع به موضوع دیگری انتقال یابد. در نتیجه سکوت در مورد یک موضوع می تواند منجر به سکوت در موضوعی دیگر شود.

دانشمندان اظهار می کنند که بعضی از مدیران برای مدت خیلی زیادی است در محیطی که ترس، ارباب و سکوت در آن به هنجار تبدیل شده اند، زندگی می کنند و آنها نمی توانند روش جایگزینی برای این نوع کارکردن و رفتار کردن تصور کنند. این ظرفیت محدود شده درباره سکوت سازمانی، وضعیت نارضیاتی موجود را تقویت نموده و هنجارهای سکوت را تقویت خواهد نمود. مطابق با نظر

^۱- Morrison & Milliken

^۲- Bogosian

^۳- Bowen & Blackmon

کالینز^۱ سازمان‌هایی که توانایی شنیدن این حقیقت را دارند به عنوان یک سازمان خوب و موفق مشخص می‌شوند (واکولا و بورادوس^۲، ۲۰۰۷). به طور کلی محققان سکوت سازمانی را نتیجه‌ای از منشأهای زیر می‌دانند: (۱) نگرانی مدیران از بازخورد منفی؛ (۲) عقاید ضمنی که اغلب به وسیله مدیران ایجاد می‌شود. ساختارها و روش‌های مورد استفاده در سازمان به گسترش آنچه که ما «جو سکوت» می‌نامیم، کمک می‌نماید که به طور گسترده‌ای بین کارکنان این گونه ادراک شده است که گفتگو در مورد مشکلات و مسائل بی‌اثر و خطرناک می‌باشد. زمانی که چنین جوی در سازمان حاکم گردد، واکنش غالب در یک سازمان سکوت خواهد بود تا اظهارنظر. بنابراین احتمال ظهور چنین جوی و قوت و اشباع آن جو وابسته به فعالیت‌های معنی‌دار جمعی کارکنان خواهد بود (موریسون و میلیکن، ۲۰۰۰).

۲-۲-۱- رابطه نگرش مدیریت عالی و سکوت کارکنان

زمانی که مدیران ارشد یک سازمانی باور بر این دارند که کارکنان خودکامه بوده و غیرقابل اعتماد هستند، آن‌ها طوری عمل خواهند نمود که به طور ضمنی و غیرضمنی از ارتباطات رو به بالا جلوگیری نمایند و غالباً این چنین باورهایی آگاهانه نمی‌باشند. آرجریس در بحث خود درباره یادگیری سازمانی تأکید کرده است که "تئوری‌های مورد استفاده" که عمل مدیران را هدایت می‌کند اغلب از تئوری‌های مورد حمایت آن‌ها و یا آنچه که آنها فکر می‌کنند رفتار آن‌ها را شکل می‌دهند، متفاوت هستند (آرجریس^۳ و همکاران، ۱۹۷۷). زمینه فرهنگی تیم مدیریت عالی نیز می‌تواند در سازمان عقاید و باورهایی را بوجود آورد که رفتار کارکنان و اظهار نظر آنان در سازمان را تحت تأثیر قرار دهد. به طور مثال، اگر گروه مدیریت ارشد از افرادی تشکیل شود که از فرهنگ‌های با فاصله قدرت زیاد باشند، این مدیران فکر می‌کنند که آن‌ها بهترین‌ها را می‌دانند. در فرهنگ

^۱- Collins

^۲- Vakola & Bouradas

^۳- Argyris

های با فاصله زیاد قدرت، افراد بیشتر باور بر این دارند که حق همیشه با رئیس می باشد، زیرا او رئیس است (هافستد^۱ و همکاران، ۱۹۸۰). اما زمانی که اعضای تیم مدیریت عالی دارای فرهنگ های جمعی هستند مشارکت ارزشمند بوده، بنابراین این چنین فرهنگ هایی پاداش هایی را برای هماهنگی کارکنان در خود جای می دهند. از این رو ترکیب فاصله قدرت زیاد و جمع گرایی بین اعضای گروه مدیریتی ارشد با تقویت عقاید سکوت همراه می باشد. تشابه و عدم تشابه ویژگی های جمعیت شناختی (مثل جنسیت، نژاد، قومیت، سن) تیم مدیریت عالی در مقایسه با کارکنان مراتب پایین تر نیز می توانند بر شیوع عقاید سکوت تاثیر گذارند. تحقیق بر روی تنوع نشان داده است که اختلاف های برجسته میان زیردستان و بالا دستان اغلب ترس و بی اعتمادی ایجاد می کنند (کاکس^۲ و همکاران، ۱۹۹۳). از این رو عدم تشابه جمعیت شناختی زیاد بین مدیریت ارشد و سایرین باعث خواهد شد مدیریت ارشد، به اظهار نظر کارکنان با سوء ظن نگاه کنند. مک گریگور^۳ (۱۹۶۰) ذکر کرده است که عقاید مدیریتی می توانند اثر نیرومندی در چگونگی رفتار مدیران و کارکنان داشته باشند. به طور مثال، او ذکر کرده است زمانی که مدیران فرض می کنند کارکنان از کار متنفر می باشند، نمی توان برای انجام کار به خوبی به آنها اطمینان کرد، در نتیجه مدیران مکانیزم های کنترل را برای جلوگیری از طفره رفتن ایجاد خواهند کرد. کارکنان در می یابند که مدیریت بر آن ها اعتمادی ندارد در این صورت دلخور شده و دنبال راه گریزی از سیستم می باشند، این واکنش باورهای ابتدایی مدیران را تقویت می کند. زمانی که مفروضات پذیرفته شده در یک سازمان عبارتند از: (۱) کارکنان خودسر می باشند (۲) مدیریت بهترین ها را می داند و (۳) مخالفت در سازمان نامطلوب می باشد، ایدئولوژی رایج در یک سازمان عدم اظهار نظر خواهد بود و مدیریت نیز ساختارها و سیاست هایی را بر پا خواهد کرد که جریان قبلی را تسهیل نموده و این تمایل، میل مدیران برای

^۱- Hofstede

^۲- Cox

^۳- McGregor

جلوگیری از هر نوع تهدید و یا بازخورد را تقویت خواهد کرد. دو ویژگی ساختاری مشترک در سازمان ها که به وسیله این باورها رایج شده است، تمرکز در تصمیم گیری و فقدان مکانیزم های بازخورد رسمی روبه بالا هستند (موریسون و میلیکن، ۲۰۰۰). اگر باور رایج در سازمان آن است که، کارکنان فرصت طلب بوده و هیچ دانش معتبری در مورد بهبود سازمان ندارند، پس مدیران آن ها را در فرآیند تصمیم گیری شرکت نخواهند داد. بنابراین با وجود اینکه لزوم استفاده از تصمیم گیری مشارکتی ممکن است آشکار به نظر برسد (کمیته ها، نیروهای کاری) ولی همه به طور ضمنی می دانند که اختیار تصمیم گیری در مراتب بالای سازمان قرار دارد (سنت^۱، ۱۹۹۸ و فارگن^۲، ۱۹۹۹). زمانی که مدیران باور بر این دارند که کارکنان خودسر، فرصت طلب و کم کار می باشند و موافقت بر مخالفت رجحان دارد، آن ها تمایل دارند تا باورهای منفی خود را در رفتار روزمره خود با کارکنان موجه جلوه دهند. برای مثال، اگر کارکنان نگرانی خود را در مورد تغییرات پیشنهادی سازمانی بیان کنند، مدیریت فرض خواهد کرد که کارکنان در مقابل تغییر مقاومت کرده و آن را تهدیدی برای می بینند. مدیران عقاید و بازخوردهای کارکنان را رد خواهند کرد بویژه زمانی که آن عقاید با دیدگاه آن ها متفاوت می باشند. مدیریت همچنین آگاهانه یا ناآگاهانه نسبت به پیام رسانان خبرهای نامطلوب بی توجهی می کنند (موریسون و میلیکن، ۲۰۰۰).

۲-۲-۲-۲- رابطه نگرش سرپرستان و سکوت کارکنان

افراد با کسانی که مشابه خودشان درک می کنند، راحتتر کار می کنند و ترجیح می دهند با آنها تعامل کنند. افراد همچنین تعامل با افراد مشابه خود را برای تأیید عقاید و ادراکات خود ترجیح می دهند. از این رو برقراری یک شرایط سازمانی با مکانیزم های کمتر برای اظهار نظر کارکنان، زمانی که درجه بالایی از شباهت بین کارکنان وجود دارد، احتمال بزرگی برای ایجاد جو سکوت خواهد بود. شباهت بین همکاران مستقیم، سرایت اجتماعی را در سطح گروه کار و سطح واحد تسهیل می

^۱- Sennett

^۲- Forgen

کند در حالی که پایه های شباهت بین افراد شاغل در حوزه های مختلف، اشتراک اطلاعات و سرایت اجتماعی را از یک واحد به واحد دیگری گسترش خواهد داد. از آنجا که پایداری به فرصت های بیشتر کارکنان برای تعامل و ادراکات مشترک و احتمال زیادتری از ادراکات مشترک پایدار در طی زمان دلالت دارد همچنین ادراکات مشترک با احتمال بیشتری برای توسعه درون سازمان ها با عضویت نسبتاً پایدار گسترش می یابند. وابستگی کاری متقابل متغیر دیگری می باشد که در فرآیند تصمیم گیری جمعی سهیم خواهد بود، که در حضور ویژگی های ساختاری معین جو سکوت را ترفیع می دهد. زمانی که کارکنان درون یک گروه کاری باید فعالیت های خود را هماهنگ کنند، ضرورتی بزرگ برای برقراری ارتباط وجود دارد بنابراین فرصتی بزرگ برای آنها جهت اشتراک مفاهیم و تجربه های خود بوجود می آید (میلر^۱، ۱۹۷۲).

همچنین زمانی که نشانه های دریافت شده از سطوح بالای سازمان نشان می دهند که سازمان ظرفیت لازم برای اظهار نظر کارکنان را ندارد، نگرش های مدیران ارشد به سمت پایین سرازیر شده و رفتار مدیران میانی را تحت تاثیر قرار می دهد. حتی مدیران میانی که واقعاً در عقاید ضمنی مدیریت ارشد مشترک نیستند ممکن است منجر به تشویق سکوت شوند. با تشخیص اینکه مدیریت ارشد مخالفت ها و یا بازخورد منفی را دوست ندارند، مدیران میانی می توانند اطلاعات معین را قبل از طی جریان روبه بالای اطلاعات از پیروان خود بدست آورند. اگر مدیر یک بخش ارتباطات روبه بالا را تشویق نکرده و به طور خصومت آمیزی به آن واکنش نشان دهد، کارکنان در آن بخش تمایل به اظهار عقاید خود نسبت به سیاست ها و روش های سازمان نخواهند داشت، از این رو شاید سکوت گسترده ای در سطوح بخشی وجود داشته باشد (موریسون و میلیکن، ۲۰۰۰).

^۱ Miller

۲-۲-۳- رابطه ارتباطات و سکوت کارکنان

زمانی که کارکنان فعالیت های خود را در طی گروه های کاری یا بخش ها هماهنگ می کنند، فرصت بزرگتری جهت مبادله اطلاعات و ادراکات مشترک گروه های کاری ایجاد می شود. از این رو همانطور که کارکنان برای ساخت ویژگی های ساختاری همانند تصمیم گیری بالا به پایین و کانالهای بازخورد بسته تلاش می کنند، آن ها با احتمال بیشتری به هم نزدیک تر خواهند شد که این تفسیر را که سازمان مخالف ورودی آن ها است، در زمانی که ضرورت های کاری آنها ارتباطات منظم، هماهنگی و کارگروهی است، تقویت می نماید.

تصمیم گیری متمرکز، فقدان مکانیزم های بازخورد، روبه بالا، مقاومت مدیریتی در مقابل ورودی های کارکنان و فقدان بررسی بازخورد رو به پایین به جوی از سکوت منجر خواهد شد تا حدی که کارکنان مراتب میانی و پایین مستقیماً عمل کرده و بین خودشان رابطه برقرار می کنند. اندازه اثرات متقابل و روابط بین کارکنان مراتب میانی و پایین به طور مثبتی با تشابه اجتماعی، پایداری نیروی کاری، وابستگی کاری و شدت و فشردگی شبکه های اجتماعی غیر رسمی مربوط می شود (موریسون و میلیکن، ۲۰۰۰).

۲-۲-۳- سرمایه اجتماعی

سرمایه اجتماعی موضوعی جدید در مطالعات توسعه، اقتصاد و جامعه شناسی در سطح جهان است. از زمانی که اصطلاح و مفهوم سرمایه اجتماعی انتشار یافت زمان زیادی نمی گذرد. سرمایه اجتماعی نه تنها در زمینه توسعه اقتصادی کشورهای در حال توسعه بلکه در کشورهای توسعه یافته نیز به عنوان یک موضوع مهم مورد توجه قرار گرفته است.

۲-۲-۳-۱- مفهوم سرمایه اجتماعی

مفهوم سرمایه اجتماعی از جمله مفاهیم مدرن است که در گفتمان علوم اجتماعی و محافل سیاسی معاصر در سطوح مختلف استفاده شده است. هر چند این مفهوم پیشینه طولانی ندارد اما کاربرد آن

به تدریج از دهه ۱۹۹۰ به این سو در تحقیقات و مقالات دانشگاهی بویژه در رشته های جامعه شناسی، اقتصاد، سیاست و آموزش با کارهای افرادی چون جیمز کلمن، پیر بوردیو، رابرت پاتنام و فرانسیس فوکویاما افزایش یافته است. بزعم کلمن مفهوم سرمایه اجتماعی به مثابه ابزار تحلیلی برای پژوهش های اجتماعی است. کلمن بر این باور است که سرمایه اجتماعی در روشن ساختن یکی از مشکلات مهم تحلیل اجتماعی یا آنچه پیوند خرد و کلان نام گرفته است، نقش مؤثری را می تواند ایفا کند. همچنین استفاده از مفهوم سرمایه اجتماعی با توجه به روند جهانی شدن و تضعیف نقش دولت های ملی، به عنوان راه حلی اجرایی در سطح اجتماعات محلی برای مشکلات توسعه، مورد توجه سیاست گذاران، برنامه ریزان و مسئولان سیاست اجتماعی قرار گرفته است.

تعریف رایج سرمایه اجتماعی در جریان اصلی جامعه شناسی آمریکایی بویژه در روایت کارکردگرایانه آن عبارت است از روابط دو جانبه تعاملات و شبکه هایی که در میان گروههای انسانی پدیدار می گردند و سطح اعتمادی که در میان گروه و جماعت خاصی به عنوان پیامد تعهدات و هنجارهایی پیوسته با ساختار اجتماعی یافت می شود. در مقابل جامعه شناسی اروپایی این مفهوم را در بررسی این موضوع به کار می گیرند که چگونه تحرک پیوندهای مربوط به شبکه های اجتماعی، سلسله مراتب اجتماعی و قدرت تمایز یافته را تقویت می کند. با وجود این نکات مشترک این دو دیدگاه در مورد سودمندی سرمایه اجتماعی در افزایش برخی ویژگی ها مانند آموزش، تحرک اجتماعی، رشد اقتصادی، برتری سیاسی و در نهایت توسعه است. علاوه بر تعاریف فوق، از سرمایه اجتماعی تعاریف دیگری نیز ارائه گردیده است. یکی از تعاریف مطرح این است که «سرمایه اجتماعی مجموعه هنجارهای موجود در سیستم اجتماعی است که موجب ارتقای سطح همکاری اعضای آن جامعه گردیده و موجب پایین آمدن سطح هزینه های تبادلات و ارتباطات می گردد. بر اساس این تعریف، مفاهیمی نظیر جامعه مدنی و نهادهای اجتماعی نیز دارای ارتباط مفهومی نزدیکی با سرمایه اجتماعی می گردند. بانک جهانی نیز سرمایه اجتماعی را پدیده ای می داند که حاصل تأثیر نهادهای اجتماعی، روابط انسانی و هنجارها بر روی کمیت و کیفیت تعاملات اجتماعی است و تجارب این سازمان نشان

داده است که این پدیده تأثیر قابل توجهی بر اقتصاد و توسعه کشور های مختلف دارد (فوکویاما، ۱۹۹۹). سرمایه اجتماعی بر خلاف سایر سرمایه ها به صورت فیزیکی وجود ندارد بلکه حاصل تعاملات هنجارهای گروهی و اجتماعی بوده و از طرف دیگر افزایش آن می تواند موجب پایین آمدن جدی سطح هزینه های اداره جامعه و نیز هزینه های عملیاتی سازمانی گردد. عناصری که می تواند در تعریف عملیاتی سرمایه اجتماعی مورد استفاده قرار گیرند، عبارتند از:

۱- سرمایه اجتماعی به تعامل اجتماعی بین افراد بستگی دارد و کنش های جمعی افراد جزء جدایی ناپذیر آن است.

۲- جستجو برای راه حل های همکارانه و تلاش برای دستیابی به منابع دو طرفه در این مفهوم محوریت اساسی دارد.

۳- مشارکت در شبکه های اجتماعی، تمایل به همکاری و اعتماد بین افراد در اکثر تعاریف وجود دارد.

سرمایه اجتماعی را می توان حاصل پدیده های ذیل در یک سیستم اجتماعی دانست: اعتماد متقابل، تعامل اجتماعی متقابل، گروه های اجتماعی با احساس هویت جمعی و گروه، احساس وجود تصویری مشترک از آینده، کارگروهی (علوی، ۱۳۸۴).

۲-۲-۳-۲- آیا سرمایه اجتماعی واقعا سرمایه است؟

چهار استدلال در مورد اینکه سرمایه اجتماعی نوعی از سرمایه است، وجود دارد:

اول اینکه سرمایه اجتماعی، مانند دیگر انواع سرمایه، منبعی است با امکان سرمایه گذاری برای انتظارات آینده و همراهی بازدهی و نا اطمینانی. سرمایه گذاری در ساختن شبکه های روابط خارجی، کنشگران را در جهت دستیابی به اطلاعات و قدرت توانمند می سازد و توسعه شبکه های درونی به کنشگران جمعی امکانات تقویت هویت جمعی و کارهای مشارکت جمعی را فراهم می نماید. به عبارت دیگر همیشه نمی توان از سرمایه اجتماعی به عنوان یک دارائی برون زا و غیر قابل کنترل یاد کرد.

دوم اینکه سرمایه اجتماعی مانند گونه های دیگر سرمایه، چند منظوره و تبدیل پذیر است. شبکه-های دوستانه کنشگران اجتماعی مانند سرمایه های فیزیکی می توانند برای اهداف متفاوت به کار گرفته و به تولید کمک نماید. همچنین منافی که افراد از جایگاه شان در شبکه می برند قابل تبدیل به دیگر انواع سرمایه و به ویژه سرمایه اقتصادی است. به همین دلیل اعتماد و اعتبار را بعضی مواقع به عنوان جایگزین سرمایه مالی مطرح می کنند. بورديو معتقد است استراتژی تبدیل سرمایه به همدیگر متأثر از تغییر در ساختار فرصت های سودی است که هر یک ارائه می کنند.

دلیل سوم به جایگزینی یا مکمل بودن سرمایه اجتماعی برای دیگر اشکال سرمایه اشاره شده است. عوامل اقتصادی می توانند گاه کمبود سرمایه اقتصادی یا انسانی خویش را با روابط اجتماعی قوی جبران کنند.

دلیل چهارم اینکه سرمایه اجتماعی نیز مانند سرمایه فیزیکی و انسانی، نیازمند حفاظت و هزینه نگهداری است و باید به طور متناوب بازسازی و تقویت شود. هر چند این سرمایه همچون سرمایه انسانی نرخ استهلاک قابل پیش بینی ندارد. به عبارت دیگر سرمایه اجتماعی مانند دانش و مهارت یا برخی کالاهای عمومی با عدم استفاده هم ممکن است دچار استهلاک شود (عزیزیانی و قاسمی، ۱۳۸۷).

۲-۲-۳- اهمیت سرمایه اجتماعی در توسعه

از جنبه های مهم در توسعه پایدار اجتماعی استفاده از مفهوم سرمایه در وجه اجتماعی آن است. هر چند واژه سرمایه اساساً در قلمرو اقتصادی به کار گرفته می شود، اما از حدود دو دهه گذشته در قلمرو اجتماعی مورد پذیرش رو به فزاینده ای قرار گرفته است و در حال حاضر به عنوان یکی از موارد مهم در توسعه یافتگی مطرح می باشد. به سه نوع سرمایه ای که به طور متداول در تحلیل های اقتصادی تحت عناوین سرمایه فیزیکی یا تولیدی، سرمایه طبیعی و سرمایه انسانی از آنها نام برده می شود، اکنون نوع چهارمی با عنوان سرمایه اجتماعی اضافه شده است. به طور معمول، آنچه توسعه

و رشد اقتصادی بر پایه آن بنا شده، شامل سرمایه طبیعی، سرمایه فیزیکی یا تولیدی و سرمایه انسانی است که به عنوان ثروت یک ملت شناخته می شود. این مسئله به تازگی معلوم شده است که این سه نوع سرمایه، فقط بخشی از فرایند رشد اقتصادی را تعیین می کنند؛ چرا که اینها از راهی که بازیگران اقتصادی با یکدیگر تعامل می کنند و به یکدیگر نظم می بخشند تا رشد و توسعه را فراهم آورند، چشم می پوشند. پس برای بررسی اختلاف رشد میان کشورهایی که از نظر آن سه دسته سرمایه، دارای وضعیت یکسانی هستند، باید در پی حلقه ای دیگر بود؛ آن حلقه مفقوده، سرمایه اجتماعی است (عبداللهی و موسوی، ۱۳۸۵).

از جمله مسائل و دغدغه های سیاستگذاران و برنامه ریزان کشور، این موضوع است که چرا به رغم تمام برنامه ریزی ها و سرمایه گذاری های متعددی که دولت در بخش های اقتصادی انجام می دهد، نمی توان بر شرایط دشوار اقتصادی و مشکلات معیشتی مردم فائق آمد. معمولاً زمانی که از مشکلات اقتصادی کشور سخن به میان می آید، اغلب کمبود سرمایه فیزیکی (مادی) به عنوان یکی از بزرگترین معضلات نام برده می شود و از سرمایه اجتماعی هیچ سخنی به میان نمی آید. این در حالی است که نیاز به سرمایه اجتماعی در شرایط رکودی یا تورمی که نیاز به اعتماد سازی است، بیش از هر سرمایه دیگری احساس می شود و سرمایه اجتماعی در کنار سایر سرمایه ها می تواند بسیاری از معماهای لاینحل اجتماعی را از سر راه حرکات توسعه ای جامعه بردارد و رشد شتابان اقتصادی، اجتماعی را امکان پذیر نمایند. از یک سو تکیه بر درآمدهای نفتی سبب عدم توجه به مشارکت های مردمی، منابع درآمدهای منطقه ای، عدم توسعه محلی و منطقه ای کشور و فاصله زیاد مناطق نسبت به هم گردیده و باعث شده تا همه جوامع و مناطق نتوانند متناسب با قابلیت های توسعه و مزیت های نسبی خود از مواهب توسعه ملی برخوردار گردند. از دیگر سو چنین تفاوت هایی در توسعه یافتگی کشور و استان ها و نیز شکاف توسعه ناشی از توزیع نامناسب منابع با ایفای نقش متمرکز دولت در چارچوب وظایف مستمر میسر نگردیده و نیازمند به سطوح مختلف متناسب تصمیم گیری بوده تا بتواند بخش

های غیردولتی، نهادها، اصناف و ... در امور اقتصادی به حرکت وادار سازد که این مهم در سایه توجه به سرمایه اجتماعی امکان پذیر می گردد.

در صورت فقدان سرمایه اجتماعی، سایر سرمایه ها اثربخشی خود را از دست می دهند و بدون سرمایه اجتماعی، پیمودن راه های توسعه و تکامل فرهنگی و اقتصادی ناهموار و دشوار می نماید. از این رو موضوع سرمایه اجتماعی به عنوان یک اصل محوری برای دستیابی به توسعه محسوب می گردد (صیدایی و همکاران، ۱۳۸۸).

۲-۳-۴- نقش سرمایه اجتماعی در سازمان

سرمایه اجتماعی با زمینه مساعدی که از وجود مباحث اجتماعی در حوزه سازمان و مدیریت داشته، در مطالعات سازمانی وارد شده است. در سال های اخیر اهمیت سرمایه اجتماعی به مثابه یک دارایی نامشهود سازمانی، مورد توجه علاقه مندان مباحث سازمان و مدیریت قرار گرفته است. پرداختن اغلب محققان به این مقوله و نیز شواهد کمی، بیانگر نقش انکار ناپذیر سرمایه اجتماعی در موفقیت سازمان هایی است که می خواهند در محیط های متلاطم امروزی به موجودیت خود ادامه دهند. به علاوه یکی از قابلیت های مهم سازمانی که می تواند به سازمان ها در مقایسه با سازمان های دیگر، مزیت سازمانی پایدار ایجاد کند، سرمایه اجتماعی است (تیمون و استامف^۱، ۲۰۰۳). سرمایه اجتماعی از منظری پدید آمده ای مدیریتی است و برای آن ویژگی های گوناگونی تعریف شده که شامل اعتماد، ارزش ها و رفتارهای مشترک، ارتباطات، همکاری، تعهد متقابل، شناخت متقابل و شبکه ها می باشد. سازمان هایی که دارای سطح بالاتری از سرمایه اجتماعی هستند، احتمال دارد تا نسبت به رقبایشان که دارای سطح سرمایه اجتماعی کمتری هستند، موفق تر باشند. از سوی دیگر بین سرمایه اجتماعی و تعهد سازمانی، انعطاف پذیری سازمان، مدیریت مناسب کنش جمعی و ایجاد سطوح بالایی از سرمایه مفهومی، رابطه مثبت و معنی داری برقرار است. بنابراین سرمایه اجتماعی می تواند

^۱- Tymon & Stumpf

عملکرد سازمانی را ارتقا دهد. سرمایه اجتماعی سازمانی یک دارایی است که هم برای سازمان و هم برای اعضای آن مفید و سودمند است. در نهایت بر طبق تحقیقات به عمل آمده، سرمایه اجتماعی می تواند:

- بر موفقیت حرفه ای تاثیر بگذارد.
- به فرایند جست و جوی شغلی کارکنان کمک نموده و پروفایل بهتری از کارکنان برای سازمان ایجاد کند.
- مبادله منابع بین واحدها را تسهیل نماید.
- گردش شغلی کارکنان را کاهش دهد (قلی پور و همکاران، ۱۳۸۷).

۲-۲-۳-۵- جنبه های منفی سرمایه اجتماعی

وجوه منفی سرمایه اجتماعی از دو جنبه بررسی می گردد؛ یکی تأثیر سرمایه اجتماعی در تقویت نابرابری (زیرا فواید سرمایه اجتماعی به شکل نابرابر توزیع شده است، و افراد دارای اتصالات بیشتر از مزایای آن بیشتر بهره می گیرند) و دیگری نقش سرمایه اجتماعی در حمایت از رفتارهای ضد اجتماعی است (مانند همبستگی اجتماعی میان گروه های مخرب، حال چه این مخرب بودن ویژگی و هدف آگاهانه آنها باشد و چه محصول جانبی و ناخواسته آنها).

در میان متفکرین، برای مثال پاتنام می گوید که سرمایه اجتماعی بی ضرر است و تنها مقداری هزینه دارد، فوکویاما سرمایه اجتماعی را خیر عمومی هم برای اقتصاد و هم برای کل جامعه می داند و تنها بعداً از اثرات منفی آن یاد می کند. پاتنام نه تنها از اثرات منفی سرمایه اجتماعی بلکه از اثرات منفی سرمایه فیزیکی و همچنین سرمایه انسانی یاد می کند و به ترتیب اسلحه و شکنجه را مثال می زند که البته احتمال اثرات منفی تولید شده توسط سرمایه اجتماعی را بیش از سرمایه فیزیکی و انسانی برآورد می کند. اعتماد نقش مهمی را در مفهوم فوکویاما از سرمایه اجتماعی بازی می کند و او نتایج منفی سرمایه اجتماعی را با استفاده از ایده «شعاع محور اعتماد» تشریح می نماید. هر چه شعاع

اعتماد محدود به اعضای خود گروه باشد، احتمال بروز اثرات منفی بیشتر می شود. بوردیو و کلمن نیز درباره وجوه منفی سرمایه اجتماعی مطلع بوده اند اما در کل همه آنها به اندازه کافی به این وجوه منفی پرداخته اند (پیران و همکاران، ۱۳۸۵).

علیرغم اقبال روزافزون به مفهوم سرمایه اجتماعی در ایران و به رغم اثبات کاربرد سرمایه اجتماعی و مفید بودن چنین کاربردهایی در حیطه هایی چون توسعه اجتماعی، توسعه اقتصادی، توسعه منطقه ای، مطالعات اجتماع محلی، حکمرانی و جرم و خشونت و ... روز به روز محدودیت های سرمایه اجتماعی روشن تر شده و از هیاهوی بسیار که ناگهان در باب آن به عنوان کلید حل تمامی مسایل و مشکلات یا مفهومی جادویی به راه افتاده بود، به شدت کاسته شده است. معلوم گردیده است که به علت بی توجهی در استفاده از آن که منجر به پیدایش بی دلیل ده ها نظرگاه و کارپایه مفهومی و نظری گردیده است، از یک سو و پیچیدگی ذاتی مفهوم از سوی دیگر، در مواردی کارآیی سرمایه اجتماعی محل تردید بوده و کنترل آن در فرایند پژوهش غیرممکن می گردد. به طور کلی و مختصر جنبه های منفی سرمایه اجتماعی شامل موارد ذیل است:

- ۱- تثبیت نابرابری های اجتماعی؛
- ۲- از دست دادن خلاقیت و آزادی افراد در پی حمایت گروهی و تقویت همبستگی؛
- ۳- تشویق و ترغیب نژادپرستی در پی تأکید بیش از حد بر گروه و شبکه اجتماعی خاص؛
- ۴- اثر سوء قدرت شبکه های اجتماعی به جهت ارضاء نیازهای احساسی و کم شدن وابستگی زوج ها در خانواده؛
- ۵- سرمایه اجتماعی به عنوان ابزاری در اختیار نخبگان جامعه است تا به وسیله آن بر دامنه امتیازات خود بیافزایند (صیدایی و همکاران، ۱۳۸۸).

اعتماد: حسن ظن افراد نسبت به افراد جامعه است؛ عناصر و جنبه های یک رابطه مبتنی بر اعتماد عبارتند از: صراحت، سهیم کردن دیگران در اطلاعات و عقاید و افکار و احساسات، احترام و ارزش قائل شدن برای طرف مقابل، حمایت از توانایی ها و شایستگی های طرف مقابل، تمایلات همیارانه و یاریگرانه و رفتار اعتماد آمیز.

تحقیقات نشان می دهد در جایی که روابط مبتنی بر اعتماد در سطح بالایی وجود دارند، افراد تمایل زیادی برای تبادل اجتماعی و تعامل همکارانه دارند. میسزتال^۱ اظهار می دارد «اعتماد، تامین کننده ارتباطات و گفتمان است». بنتیس^۲ هم چنین مطرح می کند اعتماد می تواند ایجاد سرمایه فکری را تسهیل کند. بويسوت^۳ نیز بر اهمیت اعتماد بین افراد برای ایجاد دانش در شرایط ابهام و عدم اطمینان زیاد تأکید دارد (قلیچ لی و مشبکی، ۱۳۸۵).

شبکه ها و هنجارهای مشترک: یکی از مولدترین اجزای سرمایه اجتماعی، هنجارهای مشترک است (وزیری راد، ۱۳۸۷). هنجارهای مشترک بر اساس عضویت در گروه های کاری مشترک، اعتماد، همبستگی و تعامل در جوامع ارزیابی می شود که در آنها گرایش افراد از منافع عضویت در گروه ها و مشارکت در تصمیم گیری ها، تصمیم سازی ها، اجرا و نظرها اهمیت می یابد (تاجبخش، ۱۳۸۵). هنجارهای همکاری می توانند پایه ای قوی برای ایجاد سرمایه فکری بوجود آورند. برای مثال استراباک^۴ اهمیت هنجارهای اجتماعی، صداقت و کار تیمی را به عنوان ویژگی های کلیدی شرکت های دانش محور یادآور می شود. هنجارهای تعاملی که اهمیت آنها در ایجاد سرمایه فکری نشان داده شده اند عبارتند از: تمایل به ارزش گذاری و پاسخ به تنوع، روحیه انتقادی و تحمل شکست.

^۱- Misztal

^۲- Bontis

^۳- Boisot

^۴- Sturbuck

تعاون و همکاری متقابل: این عبارت در مقابل واژه رقابت به کار گرفته می شود و بیانگر عمل جمعی است که اعضای سازمان با دیگران در جامعه یا گروه خود در موارد مشترک عمل می کنند (محمدی، ۱۳۸۴). به عقیده برخی محققان، تعاون به معنای همکاری متقابل افراد با یکدیگر است. تعاون چیزی فراتر از همکاری است و علاوه بر نیاز مشترک، انگیزه ای است که قادر است شخصی را تشویق کند تا در فعالیت های روزمره اش، خود را وقف خدمت به دیگران در جهت نیل به اهداف عالی انسانی کند (فصیحی، ۱۳۸۶).

انسجام و همبستگی جمعی: همبستگی، انسجام، اتحاد و تعاون از عناصر و بسترهای مشترکند که از آنها با عنوان شالوده حیات اجتماعی یاد می شود. در انسجام اجتماعی گروه وحدت خود را حفظ می کند و با عناصر وحدت بخش خود تطابق و هم نوایی دارد. انسجام به معنی توافق جمعی میان افراد هست که حاصل پذیرش ارزش ها و بایدها و نبایدهای مشترک آن جامعه است (شهبازی و همکاران، ۱۳۸۹).

همدلی، درک و احترام متقابل، همیاری و مشارکت داوطلبانه: همدلی یعنی همان گونه که دیگران می فهمند ما هم بفهمیم و همان گونه که دیگران حس می کنند ما هم حس کنیم. همدلی یعنی فرد بتواند زندگی دیگران را حتی در زمانی که در آن شرایط قرار ندارد، درک کند. بورديو جامعه شناس متأخر فرانسوی در مورد مشارکت بیان می کند: سرمایه اجتماعی، ارتباطات و مشارکت اعضای جامعه برای نیل به اهداف آنهاست (ناظم زاده، ۱۳۸۷).

مشارکت اجتماعی به آن دسته از فعالیت های ارادی اشاره دارد که از طریق آن، اعضای جامعه در امور محله، شهر و روستا به طور مستقیم یا غیر مستقیم، در شکل دادن حیات اجتماعی مشارکت دارند (افشار، ۱۳۸۸). با توجه به مزایای مشورت، به نظر می رسد مشارکت پاسخی منطقی به شرایط و چالش های امروز است. یکی از شیوه های مؤثر برای مشارکت افراد در سازمان ها به کارگیری مدیریت مشارکتی است. مدیریت مشارکتی یکی از شیوه های نوین انگیزشی در اداره مؤثر سازمان

های تولیدی و خدماتی در بخش های خصوصی و عمومی است. مدیریت مشارکتی بر این منطق استوار است که افراد در تصمیم سازی ها و تصمیم گیری هایی که بر سرنوشت آنها اثر می گذارد مشارکت کنند، در کارهای خود آزادی عمل بیشتری داشته باشند و زندگانی کاری خود را کنترل کنند (مک لگان و همکاران، ۱۳۷۷).

هویت جمعی: هویت جمعی مانع فردی شدن روابط اجتماعی می شود. مفهوم خانواده، دولت، ملی، قومیت و شغل را شامل می شود (محمدی، ۱۳۸۴). هویت جمعی نیازمند مشارکت افراد در شبکه هاست. هویت فرایندی است که در آن افراد احساس می کنند با فرد یا گروهی از افراد دیگر، عضو یک گروه واحد هستند. کرامر و همکارانش دریافته اند که احساس همانندی کردن با یک گروه یا جمع، نگرانی درباره فرایندها و نتایج جمعی را افزایش می دهد و بدین ترتیب احتمال فرصت تبادل اطلاعات افزایش می یابد. لویسکی و بیونک^۱ در تحقیق شان نشان می دهند که هویت گروهی چشمگیر نه تنها ممکن است فرصت های تبادل اطلاعات را افزایش دهد، بلکه همچنین ممکن است فراوانی واقعی همکاری را بین اعضاء افزایش دهد. در مقابل، جایی که گروه ها دارای هویت های متمایز و مغایر هم هستند، ممکن است موانع عمده ای را در برابر تسهیم اطلاعات، یادگیری و ایجاد دانش به وجود آورند (کرامر^۲، ۱۹۹۶).

۲-۲-۴- ارتباط سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی

در دنیای امروز که ساختارهای خشک و دیوان سالارانه، جای خود را به مدیریت منعطف داده اند، سازمان ها نیز به کارکنانی نیازمندند که فراتر از تکالیف شغلی خود فعالیت کنند تا با بهره گیری از منابع و سرمایه های درون سازمان، به مزیت رقابتی پایدار دست یابند (سرمایه اجتماعی) و به بهبود عملکرد سازمانی کمک کنند (وینتر^۳، ۲۰۰۰).

^۱- Lewisky & bunek

^۲- Kramer

^۳- Winter

سرمایه اجتماعی به وسیله روابط نزدیک میان فردی شکل می گیرد. این روابط به همان رفتارهای شهروندی سازمانی اشاره دارند. پوتنام معتقد است که رفتارهایی از قبیل همکاری و مشارکت که افراد نشان می دهند، به ایجاد اعتماد، محبت و درک مشترک میان آنها کمک می کند؛ در نتیجه در ایجاد و ارتقای سرمایه اجتماعی مؤثر است.

بنابر آنچه گفته شد، رفتارهای اجتماعی، محور کاملاً مشابه با رفتار شهروندی در سازمان هاست که به منزله رفتارهای کارکنان است؛ رفتارهایی که ورای الزامات نقش آنها قرار می گیرد و کارکرد سازمان را تسهیل می کند. سرمایه اجتماعی از طریق بهبود روابط نزدیک میان فردی، رفتارهای شهروندی سازمانی را در بر می گیرد (سبحانی نژاد و همکاران، ۱۳۸۹).

با ورود به عصر اطلاعات و دانش، مفاهیم جدیدی در محیط مدیریت و کسب و کار ظهور کرده است، به طوری که مزیت رقابتی آینده سازمان ها، در گرو استفاده مؤثر و مناسب از این نوع متغیرهای جدید است. رفتار شهروندی سازمانی از همین دست مفاهیم است که سابقه تحقیقات جدی درباره آن، به دهه اخیر مربوط است. از طرف دیگر، سازمانی که دارای سرمایه اجتماعی باشد، از مزیت رقابتی بهره مند خواهند شد که می تواند سبب پیشی گرفتن از رقیبان شود. به همین دلیل، در این تحقیق سعی شده است تأثیر سرمایه اجتماعی بر رفتار شهروندی سازمانی سنجیده شود.

بروز رفتار شهروندی سازمانی باعث شده است که سازمان ها نوآور، منعطف، بهره ور و در برابر بقا و موفقیتشان مسئول باشند. اهمیت یافتن رفتار شهروندی سازمانی، به دلیل تأثیر آن در اثربخشی سازمانی است که این اثر را از طریق سرمایه اجتماعی اعمال می کند. به هر روی، سرمایه اجتماعی، شکل دهنده رفتار شهروندی سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی، دارایی باارزش به شمار می آید که عملکرد سازمان را ارتقاء می دهد.

۲-۳- پیشینه تحقیق

۲-۳-۱ تحقیقات داخلی

یاری خیاوی و همکاران (۱۳۹۵)، در تحقیقی با عنوان بررسی رابطه بین فرهنگ سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در وزارت ورزش و جوانان به این نتیجه دست یافتند که با ایجاد تأثیرات مطلوب در فرهنگ سازمانی موجب افزایش بروز رفتار شهروندی سازمانی از سوی کارکنان این سازمان می‌شوند.

خوش فر و همکاران (۱۳۹۵)، در پژوهشی با عنوان بررسی رابطه سرمایه اجتماعی با رفتار شهروندی سازمانی به این نتایج دست یافتند که بین سرمایه اجتماعی و ابعاد آن (به جز اعتماد) با رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.

عباسی و همکاران (۱۳۹۵)، در پژوهشی با عنوان تبیین رابطه رهبری اصیل و رفتار شهروندی سازمانی با ملاحظه نقش میانجی اعتماد سازمانی در وزارت ورزش و جوانان به این نتایج دست یافتند که رهبری اصیل ارتباط مثبت و بالایی بر رفتار شهروندی سازمانی دارد و اعتماد سازمانی نیز ارتباط مثبت و نسبتاً بالایی بر رفتار شهروندی دارد.

شمسی و همکاران (۱۳۹۴)، در پژوهشی با عنوان بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان شهرداری همدان به این نتیجه رسیدند که سرمایه اجتماعی اثر مثبت و معنی داری بر رفتار شهروندی سازمانی دارد. برای جمع آوری اطلاعات از پرسشنامه سرمایه اجتماعی (ناهاییت و گوشال، ۱۹۹۸) و پرسشنامه رفتار شهروندی (پودساکف، ۲۰۰۰) استفاده کردند.

علی نژاد و همکاران (۱۳۹۳)، در پژوهش خود تحت عنوان بررسی ارتباط میان رفتار شهروندی سازمانی (OCB) و عملکرد کارکنان در بین ۲۱۷ نفر از کارکنان دانشگاه آزاد قزوین به این نتیجه دست یافتند که میان رفتارهای شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان رابطه معنی دار وجود دارد.

همچنین وجود این رابطه معنی دار در خصوص تک تک مؤلفه های تعریف شده رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان نیز بررسی و تصدیق شد.

سلاجقه و همکاران (۱۳۹۳)، در تحقیقی با عنوان بررسی رابطه سرمایه اجتماعی با اثربخشی سازمانی در بین ۲۱۶ نفر از پرسنل بیمارستان شفا کرمان به این نتیجه رسیدند که سرمایه اجتماعی ارتباط مثبت و معنی داری با اثربخشی سازمانی دارد.

نصر اصفهانی و همکاران (۱۳۹۳)، در پژوهشی با عنوان عوامل مؤثر بر سکوت سازمانی کارکنان بیمارستان حضرت زهرا (س) اصفهان به این نتیجه دست یافتند که سکوت سازمانی تحت تأثیر هویت سازمانی، خودپنداره و ارزش های سازمانی قرار دارد و هر کدام از آنها دارای همبستگی منفی با سکوت سازمانی می باشند.

صلواتی و همکاران (۱۳۹۳)، در تحقیقی با عنوان ارتباطات اثربخش و سکوت سازمانی در شبکه بانکی کشور این نتیجه را گرفتند که ارتباطات اثربخش از جمله عوامل مؤثر در کاهش سکوت سازمانی می باشد و نیز سکوت سازمانی تأثیر انکارناپذیری در بر کاهش مشارکت کارکنان می گذارد. نتایج نشان داد که ارتباط معکوس و معنی داری بین ارتباط اثربخش سازمانی و سکوت سازمانی وجود دارد.

صوری زهی و همکاران (۱۳۹۲)، در تحقیقی با عنوان رابطه بین سکوت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی تعهد سازمانی در سازمان جهاد کشاورزی شهرستان خاش به این نتایج دست یافتند که بین تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد ولی بین سکوت سازمانی و تعهد سازمانی و همچنین سکوت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معکوس و معنادار می باشد.

افخمی اردکانی و همکاران (۱۳۹۱)، در تحقیقی با عنوان بررسی رابطه بین عوامل شخصیتی و سکوت کارکنان دانشی به این نتیجه دست یافتند که ابعاد شخصیتی برون گرایی، گشودگی و وظیفه شناسی رابطه ی منفی و معنی داری با سکوت سازمانی دارند؛ در حالی که بین سازگاری و سکوت رابطه ی

مثبت و معنی دار وجود دارد؛ ضمن آن که بین بعد روان رنجوری با سکوت رابطه معنی داری مشاهده نشد.

فرازی و همکاران (۱۳۹۱) در تحقیقی رابطه ابعاد سرمایه اجتماعی مدیران و کارشناسان ستادی دفتر مرکزی یک شرکت بیمه و سهم هر یک از آن ابعاد در پیش بینی گرایش به رفتار شهروندی آنان، بررسی کردند و به این نتیجه رسیدند که بین ابعاد سرمایه اجتماعی و گرایش به رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد.

دانایی فرد و همکاران (۱۳۸۹)، در پژوهشی با عنوان تحلیل نگرش های شغلی کارکنان سازمان های دولتی، تبیین جو سکوت و رفتار سکوت سازمانی به این نتیجه دست یافتند که بین فرصت های ارتباطی و نگرش های شغلی کارکنان با رفتار سکوت کارکنان، همبستگی منفی نسبتاً شدیدی وجود دارد.

حسن زاده ثمرین و همکاران (۱۳۸۹)، در تحقیقی با عنوان اثر سرمایه اجتماعی بر تعالی سازمانی در بین مناطق ۲۲ گانه شهرداری تهران به این نتیجه دست یافتند که در شهرداری تهران بین سرمایه اجتماعی و تعالی سازمانی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. به عبارتی واضح تر، با افزایش سرمایه اجتماعی تعالی و سرآمدی سازمان ارتقاء و بهبود می یابد.

امینی (۱۳۸۷) تحقیقی با عنوان «تاثیر سرمایه اجتماعی بر چرخه مدیریت دانش» انجام داده است. در این پژوهش چرخه مدیریت دانش شامل تسهیم، خلق، بکارگیری و ذخیره دانش می باشد. همسو با فرضیات تحقیق، ضرایب همبستگی نشان می دهند که برای ارتقاء مدیریت دانش در سازمان می بایست سرمایه اجتماعی را افزایش داد. همچنین در سازمان بازرگانی و شرکت های تابعه مورد پژوهش، سرمایه اجتماعی و چرخه مدیریت دانش در سطح مطلوبی قرار ندارد. در پایان محقق راه کارهایی به منظور ارتقای این دو متغیر ارائه داده است.

۲-۳-۲- تحقیقات خارجی

آکاری^۱ و همکاران (۲۰۱۵) در تحقیقی با عنوان بررسی ارتباط بین سکوت سازمانی و رفتار شهروندی در بین ۴۶۲ نفر از کارکنان یک شرکت خصوصی و چند ملیتی در استانبول به این نتیجه دست یافتند که سکوت سازمانی و سکوت تدافعی تأثیر منفی بر رفتار شهروندی سازمانی دارند ولی سکوت جامعه پسند تأثیر مثبت بر رفتار شهروندی دارد.

انگن^۲ و همکاران (۲۰۱۵) در تحقیقی ارتباط بین سرمایه اجتماعی و گرایش به کارآفرینی و عملکرد سازمان را بررسی کردند و به این نتیجه دست یافتند که سرمایه اجتماعی بر گرایش به کارآفرینی و عملکرد سازمان اثر معنادار دارد.

یونی^۳ و همکاران (۲۰۱۴) در تحقیقی با عنوان بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر رفتار شهروندی به این نتایج دست یافتند که ابعاد سرمایه اجتماعی بر رفتارهای شهروندی سازمانی تأثیر مثبت و معنادار می گذارد.

سینار^۴ و همکاران (۲۰۱۳) در تحقیقی با عنوان ارتباط بین سکوت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در بین ۲۵۶ نفر از کارکنان کارخانه داروسازی و دو بیمارستان استان ارزروم ترکیه به نتیجه دست یافتند که ارتباط منفی و شدیدی بین سکوت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد.

اکینسی^۵ (۲۰۱۲) در تحقیقی با عنوان تأثیر سطوح سرمایه اجتماعی در مدارس ابتدایی در اشتراک گذاری اطلاعات سازمانی انجام داد به این نتیجه دست یافت که سرمایه اجتماعی باعث بهبود در اشتراک گذاری اطلاعات سازمانی در مدارس ابتدایی می شود.

۱- Acary

۲- Engelen

۳- Unni

۴- Cinar

۵- Ekinci

زهیر و اردوگان^۱ (۲۰۱۱)، پژوهشی با عنوان ارتباط بین سکوت سازمانی و اخلاق رهبری از طریق عملکرد کارکنان انجام دادند؛ نتایج نشان دادند رفتار رهبری مناسب و باز به کاهش سکوت و افزایش عملکرد کارکنان منجر می شود. آنها معتقدند رفتار رهبران می تواند در تصمیم گیری کارکنان برای صحبت کردن یا انتخاب سکوت مؤثر باشد و نیز، صحبت کارکنان به بهبود ایده ها و در نهایت افزایش سطح عملکرد کارکنان منجر می شود.

هائو سوئی^۲ (۲۰۰۹) در تحقیقی با عنوان «بررسی رابطه سرمایه اجتماعی با رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد» به بررسی این متغیرها در شرکت های چینی پرداخته است. نتایج تحقیق نشان داد که بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی با رضایت و عملکرد شغلی رابطه تنگاتنگی وجود دارد. اما بین ابعاد سرمایه اجتماعی با عملکرد شغلی رابطه مشخصی یافت نشد.

واکولا و بورادوس (۲۰۰۵)، در پژوهشی با عنوان سوابق و عواقب سکوت سازمانی به بررسی ابعاد جو سکوت و درک آن توسط افراد پرداختند و اثر این ابعاد را بر نگرش کار ارزیابی کردند. نتایج آنها نشان داد بین نگرش مدیران به سکوت و نگرش سرپرستان به سکوت، رابطه ی مثبت و معنی داری وجود دارد. نتایج حاصل از این مطالعه نشان می دهد که فرصت های ارتباطی، مهم ترین عامل پیش بینی کننده تعهد سازمانی است که از طریق رضایت از مجراهای ارتباطی باز، اعتماد و به اشتراک گذاری اطلاعات و دانش به دست می آید.

در تحقیقی دیگر تحت عنوان « رفتار شهروندی سازمانی و سرمایه اجتماعی در سازمان ها » که توسط نهاپیت و گوشال (۱۹۹۸) انجام شده است، محققان بحث می کنند رفتار شهروندی و سرمایه اجتماعی دو مقوله مهم و بین رشته ای هستند که امروزه در حوزه مدیریت از جایگاه ویژه ای برخوردارند و به نظر می رسد بر هم تاثیر گذار باشند. یافته های تحقیق حاکی از وجود رابطه معناداری بین متغیرها می باشد.

^۱- Zehir & Erdogan

^۲- Hau-Siu

۲-۴- جمع بندی

در این فصل ابتدا به بررسی مبانی نظری تحقیق پرداخته شد و در ادامه تعاریفی از هر یک از متغیرهای تحقیق توسط صاحب نظران گوناگون ارائه شد. سپس مطالبی را که در تحقیقات دیگران بیان شده بود به عنوان پیشینه تحقیق حاضر ذکر شد. با مطالعه پیشینه تحقیق، تحقیقاتی یافت شد که به بررسی این مؤلفه ها بصورت دو به دو پرداخته بودند. سینار و همکاران (۲۰۱۳) و آکاری و همکاران (۲۰۱۵) ارتباط سکوت سازمانی و رفتار شهروندی را بررسی کردند و به این نتیجه رسیدند که سکوت سازمانی تأثیر منفی بر رفتار شهروندی دارد. همچنین، شمسی و همکاران (۱۳۹۴) و یونی و همکاران (۲۰۱۴) ارتباط سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی را بررسی و به این نتیجه رسیدند که سرمایه اجتماعی تأثیر مثبتی بر رفتار شهروندی دارد. دانایی فرد و همکاران (۱۳۸۹) به این نتیجه رسیدند که بین فرصت های ارتباطی و نگرش های شغلی کارکنان با رفتار سکوت کارکنان، همبستگی منفی نسبتاً شدیدی وجود دارد. همچنین صلواتی و همکاران (۱۳۹۳) به این نتیجه رسیدند که ارتباطات اثربخش (از مؤلفه های سرمایه اجتماعی) از جمله عوامل مؤثر در کاهش سکوت سازمانی می باشد. با در نظر گرفتن نتایج تحقیقات قبلی و با توجه به اینکه در سالهای اخیر، سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی و تأثیری که بر توسعه، بهره وری و بهبود عملکرد سازمان ها دارند، جزء مباحث و دغدغه های اصلی مدیران بوده است و عدم توجه به این موارد نه تنها مشکلاتی را برای مدیران به وجود می آورد بلکه باعث بروز کاستی هایی بر سر راه توسعه و موفقیت سازمان خواهد شد و با در نظر گرفتن این نکته که مدیران سازمان ها با بهبود این موارد می توانند موفقیت سازمان خود را تضمین نمایند و با توجه به اهمیت این مباحث و اینکه تحقیقی که به بررسی این سه مؤلفه در کنار هم و در حوزه ورزش پرداخته باشد، یافت نشد؛ در این تحقیق سعی شده است رابطه سرمایه اجتماعی و سکوت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ادارات ورزش و جوانان بررسی شود.

فصل سوم

روش‌شناسی تحقیق

۳-۱- مقدمه

در این فصل که به بررسی مبانی روش شناختی پژوهش اختصاص دارد به بیان روش تحقیق بکار رفته در این پژوهش اعم از جامعه و نمونه آماری، روش نمونه گیری، ابزارهای جمع آوری داده ها، روایی و پایایی ابزار و روش تحلیل داده ها پرداخته شده است.

۳-۲- روش تحقیق

این تحقیق از نظر هدف کاربردی و به لحاظ نوع تحقیق، جزء تحقیقات توصیفی- همبستگی محسوب می شود که به شکل میدانی انجام شده است.

۳-۳- جامعه آماری

جامعه آماری مورد استفاده در این تحقیق را کلیه کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان خراسان رضوی تشکیل می دهند که طبق آمار ارائه شده از سوی اداره کل ورزش و جوانان استان، ۲۳۲ نفر هستند.

۳-۳-۱- نمونه و روش نمونه گیری

به منظور انتخاب نمونه پژوهش، از روش نمونه گیری کل شمار استفاده شد و کل جامعه آماری به عنوان نمونه انتخاب شدند. از این ۲۳۲ پرسشنامه به ۱۸۱ پرسشنامه پاسخ داده شد و مورد تحلیل قرار گرفت.

۳-۴- ابزار تحقیق

برای جمع آوری داده ها در این پژوهش از پرسشنامه استفاده شده که شامل چهار بخش زیر است

۳-۴-۱- پرسشنامه ویژگی های جمعیت شناختی

دارای ۵ سؤال شامل (سن، جنسیت، وضعیت تأهل، میزان تحصیلات، سابقه خدمت) می باشد.

۳-۴-۲- پرسشنامه سرمایه اجتماعی

برای این منظور از پرسشنامه استاندارد سرمایه اجتماعی بر اساس تحقیقات شیری و همکاران (۱۳۹۱)، استفاده شد. این پرسشنامه شامل ۳۱ گویه و ۶ بعد می باشد. اطلاعات مربوط به پرسشنامه در جدول (۱-۳) آورده شده است.

جدول (۱-۳)، ابعاد پرسشنامه سرمایه اجتماعی

شماره گویه	ابعاد سرمایه اجتماعی
۱-۵	اعتماد
۶-۱۰	شبکه و هنجارهای مشترک
۱۱-۱۴	تعاون و همکاری متقابل
۱۵-۱۹	انسجام و همبستگی جمعی
۲۰-۲۷	همدلی درک و احترام متقابل همیاری و مشارکت داوطلبانه
۲۸-۳۱	هویت جمعی

سؤالات این پرسشنامه در یک طیف ۵ درجه ای لیکرت (۵=کاملاً موافقم، ۴= موافقم، ۳= نظری ندارم، ۲= مخالفم =۱= کاملاً مخالفم) تنظیم شده اند.

۳-۴-۳- پرسشنامه سکوت سازمانی

برای سنجش سکوت سازمانی از پرسشنامه سکوت سازمانی واکولا و بورادوس (۲۰۰۵)، استفاده شد.

این پرسشنامه شامل ۱۵ گویه با ۳ بعد می باشد. اطلاعات مربوط به پرسشنامه در جدول (۲-۳) ارائه شده است.

جدول (۲-۳)، ابعاد پرسشنامه سکوت سازمانی

شماره گویه	ابعاد سکوت سازمانی
۱-۵	نگرش مدیریت عالی به سکوت
۶-۱۰	نگرش سرپرست به سکوت
۱۱-۱۵	فرصت های ارتباطی

سؤالات این پرسشنامه در یک طیف ۵ درجه ای لیکرت (۵= کاملاً مخالفم، ۴= مخالفم، ۳= نظری ندارم، ۲= موافقم، ۱= کاملاً موافقم) تنظیم شده اند. در این پرسشنامه گویه های (۳، ۴، ۵) مربوط به بعد نگرش مدیریت عالی به سکوت، به صورت معکوس امتیاز داده می شوند (۵= کاملاً موافقم، ۱= کاملاً مخالفم).

۳-۴-۴- پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی

برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی از پرسشنامه رفتار شهروندی پودساکف (۱۹۹۸)، استفاده شد. این پرسشنامه شامل ۲۳ گویه با ۵ بعد می باشد. اطلاعات مربوط به این پرسشنامه در جدول (۳-۳) ارائه شده است. سؤالات این پرسشنامه در یک طیف ۵ درجه ای لیکرت (۱= کاملاً مخالفم، ۲= مخالفم، ۳= نظری ندارم، ۴= موافقم، ۵= کاملاً موافقم) تنظیم شده اند.

جدول (۳-۳)، ابعاد پرسشنامه رفتار شهروندی

شماره گویه	ابعاد رفتار شهروندی
۱-۵	نوع دوستی
۶-۱۰	وجدان کاری
۱۱-۱۴	جوانمردی
۱۵-۱۸	ادب مهربانی
۱۹-۲۳	فضیلت مدنی

۳-۵-۲- روایی و پایایی ابزار تحقیق

۳-۵-۱- روایی ابزار تحقیق

روایی صوری و محتوایی پرسشنامه ها توسط ۱۰ تن از اساتید و کارشناسان صاحب نظر مورد بررسی قرار گرفت و پرسشنامه نهایی تهیه و توزیع شد.

۳-۵-۲- پایایی ابزار تحقیق

جهت سنجش پایایی ابزار تحقیق از روش آلفای کرونباخ استفاده شد. بدین منظور با نرم افزار spss ۱۶ برای هر سه متغیر تحقیق آلفای کرونباخ محاسبه گردید. پس از بررسی های انجام شده، ضریب آلفای کرونباخ برای پرسشنامه سرمایه اجتماعی ۰/۸۱ و برای پرسشنامه سکوت سازمانی ۰/۸۵ و برای پرسشنامه رفتار شهروندی ۰/۷۸ به دست آمد. در این تحقیق آلفای کرونباخ به دست آمده برای هر یک از پرسشنامه ها نشان دهنده پایایی نسبتاً خوب پرسشنامه ها می باشد.

۳-۶- روش اجرای تحقیق

توزیع و جمع آوری پرسشنامه ها به دلیل پراکندگی جامعه آماری به چند شیوه انجام شد. برخی از پرسشنامه ها از طریق سامانه الکترونیکی اداره ورزش و جوانان شهرستان خوشاب به ادارات ورزش و جوانان شهرستان ها ارسال و برگشت داده شد و برخی دیگر از طریق نمایندگانی که در شهرستان ها در نظر گرفته شده بود، به ادارات ورزش و جوانان شهرستان ها ارجاع و با اطمینان دادن به محرمانه بودن پرسشنامه ها و شرح نحوه تکمیل آنها، پس از تکمیل نمودن پرسشنامه برگشت داده شد. برای انجام این پژوهش ۲۳۲ پرسشنامه بین جامعه آماری توزیع شد که به علت عدم برگشت برخی پرسشنامه ها و ناقص بودن برخی دیگر، ۱۸۱ پرسشنامه مورد تحلیل قرار گرفت.

۳-۷- روش های آماری تحقیق

۳-۷-۱- آمار توصیفی

به منظور سازمان دادن، خلاصه کردن، طبقه بندی نمرات خام و توصیف آنها از آمار توصیفی (فراوانی، میانگین، درصدها، انحراف استاندارد و رسم جدول) استفاده شده است. همچنین برای تعیین چگونگی توزیع داده ها از آزمون چولگی^۱ و کشیدگی^۲ استفاده شد.

۳-۷-۲- آمار استنباطی

با توجه به قضیه حد مرکزی و قرار گرفتن چولگی و کشیدگی به ترتیب در محدوده $|۳|$ و $|۱۰|$ ، داده ها نرمال فرض شد. بنابراین در ادامه تحلیل ها برای تعیین همبستگی بین متغیرها از ضریب همبستگی پیرسون و برای پیش بینی سهم و نقش متغیرهای پیش بین و ملاک از رگرسیون چندگانه استفاده شد. در این راستا از نرم افزار Spss ۱۶ کمک گرفته شد.

^۱- Skewness

^۲- Kurtosis

فصل ہمارم

بخزیه و تحلییل داده ها

۴-۱- مقدمه

در این فصل ابتدا به توصیفی از نمونه مورد بررسی، بر اساس متغیرهای زمینه ای (سن، جنسیت، وضعیت تأهل، میزان تحصیلات، سابقه خدمت)، می پردازیم. بدین ترتیب با استفاده از جداول، به ارائه برخی از نتایج توصیفی همراه با آماره های لازم خواهیم پرداخت. سپس از آمار توصیفی به منظور توصیف سرمایه اجتماعی، سکوت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی استفاده خواهد شد. بعد از آن روابط متغیرهای مستقل و وابسته مورد بررسی و آزمون قرار می گیرند.

۴-۲- توصیف ویژگی های جمعیت شناختی آزمودنی ها

همانطور که در جدول (۴-۱)، مشاهده می شود، اکثر نمونه ها در دامنه ۴۰-۳۱ سال قرار دارند و کمترین فراوانی در دامنه بالای ۵۱ سال قرار دارد. همچنین با توجه به اینکه ۳۲ درصد از نمونه ها در دامنه ۵-۱ سال خدمت کرده اند؛ بنابراین اکثریت نمونه ها سابقه ۵-۱ سال خدمت را دارند. تعداد ۵۰/۸ درصد نمونه ها در مقطع کارشناسی و ۱/۱ درصد در مقطع دکتری، به ترتیب بیشترین و کمترین تعداد آزمودنی از نظر تحصیلات بودند. ۷۸/۵ درصد نمونه های تحقیق را آقایان و ۲۱/۵ درصد را خانم ها تشکیل می دهند. همچنین ۸۷/۳ درصد از نمونه ها متأهل و ۱۲/۷ درصد از آنها مجرد می باشند.

جدول (۴-۱)، ویژگی های جمعیت شناختی آزمودنی ها

نام متغیر	وضعیت	فراوانی	درصد
سن	۲۰-۳۰	۳۴	۱۸/۸
	۳۱-۴۰	۹۱	۵۰/۳
	۴۱-۵۰	۵۰	۲۷/۶
	۵۱ سال و بالاتر	۶	۳/۳
جنسیت	مرد	۱۴۲	۷۸/۵
	زن	۳۹	۲۱/۵
وضعیت تأهل	متأهل	۱۵۸	۸۷/۳
	مجرد	۲۳	۱۲/۷
	کاردانی	۳۵	۱۹/۴
	کارشناسی	۹۲	۵۰/۸
میزان تحصیلات	کارشناسی ارشد	۵۲	۲۸/۷
	دکتری	۲	۱/۱
	۱-۵ سال	۵۸	۳۲
سابقه خدمت	۶-۱۰ سال	۴۷	۲۶
	۱۱-۲۰ سال	۵۱	۲۸/۲
	۲۱-۳۰ سال	۲۵	۱۳/۸

۴-۳- توصیف آماری متغیرهای تحقیق

جدول (۲-۴)، آمار توصیفی متغیرهای تحقیق

متغیر	میانگین	انحراف استاندارد
سرمایه اجتماعی	۳/۷۲	۰/۵۶
سکوت سازمانی	۲/۵۷	۰/۶۸
رفتار شهروندی	۳/۵۹	۰/۴۳

همانطور که در جدول (۲-۴)، مشاهده می شود، می توان بیان کرد متغیر سرمایه اجتماعی با میانگین (۳/۷۲ ± ۰/۵۶) دارای بیشترین میانگین و متغیر سکوت سازمانی با میانگین (۲/۵۷ ± ۰/۶۸) دارای کمترین میانگین و متغیر رفتار شهروندی سازمانی با میانگین (۳/۵۹ ± ۰/۴۳) در سطح متوسطی بین این متغیرها قرار دارد.

۴-۴- آمار استنباطی

۴-۴-۱- فرض نرمال بودن داده ها

یکی از مواردی که پیش از به کارگیری داده های پژوهش برای رگرسیون چند گانه باید در نظر داشت فرض نرمال بودن داده های پژوهش است؛ زیرا چنانچه داده های پژوهش تفاوت زیاد و معناداری با توزیع نرمال داشته باشد نتایج تحلیل های آماری بی اعتبار خواهد بود. به همین دلیل پژوهشگر باید از نرمال بودن توزیع های تک متغیره اطمینان یابد. نرمال بودن تک متغیره چنین فرض می کند که هر یک از متغیرها به صورت نرمال توزیع شده است. روش مورد استفاده برای بررسی نرمال بودن در این تحقیق، آماره های چولگی و کشیدگی می باشند. اگر مقدار چولگی و

کشیدگی به ترتیب خارج از محدوده | ۳ | و | ۱۰ | باشد در آن صورت فرض نرمال بودن توزیع داده ها رد می شود (کلاین، ۲۰۰۵).

جدول (۳-۴)، نتایج آزمون حد مرکزی جهت نرمال بودن داده ها

متغیر	چولگی	کشیدگی	نتیجه آزمون
سرمایه اجتماعی	-۰/۳۸	۰/۴۸	توزیع نرمال است
سکوت سازمانی	۰/۴	۰/۲۹	توزیع نرمال است
رفتار شهروندی	-۰/۷۶	۱/۸۶	توزیع نرمال است

جدول فوق شاخص چولگی و کشیدگی متغیرهای پژوهش حاضر را نشان می دهد. مقادیر به دست آمده برقراری پیش فرض نرمال بودن در داده های پژوهش را نیز تأیید می کند.

۴-۲- بررسی هم خطی چندگانه^۱ متغیرهای تحقیق

علاوه بر نرمال بودن داده های تحقیق، از دیگر مفروضات رگرسیون چندگانه عدم وجود هم خطی چندگانه متغیرهای تحقیق است. منظور از همپوشی متغیرهای مستقل این تحقیق این است که آیا بین متغیرهای مستقل همبستگی بالایی وجود دارد یا خیر؟ رابطه هم خطی وضعیتی است که نشان می دهد یک متغیر مستقل تابعی خطی از سایر متغیرهای مستقل است. برای تشخیص وجود همپوشی باید به بررسی دو شاخص عامل تورم واریانس^۲ و پارامتر تحمل^۳ پرداخت. ضریب تحمل که بین (۰) تا (۱) نوسان دارد، نشان می دهد که متغیرهای مستقل تا چه اندازه رابطه خطی با

^۱- Multicollinearity

^۲- Variance inflation factor

^۳- Tolerance

یکدیگر دارند؛ بنابراین، هرچه مقدار آن بیشتر (نزدیک به یک) باشد میزان هم خطی کمتر است. همچنین اگر مقدار عامل تورم واریانس بالاتر از (۱۰) باشد بین متغیرها همپوشی وجود دارد. در غیر این صورت متغیرهای مستقل نسبت به هم دارای همپوشی نیستند (قاسمی، به نقل از محمدی، ۱۳۹۴).

جدول (۴-۴)، شاخص های هم خطی چندگانه

متغیر	عامل تورم واریانس	پارامتر تحمل
سرمایه اجتماعی	۱/۴۹	۰/۶۷
سکوت سازمانی	۱/۴۹	۰/۶۷

همانطور که در جدول (۴-۴)، مشاهده می گردد عامل تورم واریانس متغیرهای مستقل کمتر از (۱۰) و پارامتر تحمل آنها نیز بیش از صفر و نزدیک به (۱) است که نشان از میزان پایین هم خطی بین متغیرهای مستقل دارد.

۴-۴-۳- رگرسیون چندگانه

به منظور تعیین سهم متغیرهای مستقل در تبیین متغیر وابسته و همچنین پیش بینی تغییرات متغیر وابسته از طریق متغیرهای مستقل در این پژوهش از روش رگرسیون چندگانه استفاده شده است. نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه و نحوه ارتباط بین متغیرهای تحقیق در جدول (۴-۵)، ارائه شده است.

جدول (۴-۵)، نتایج آزمون تحلیل رگرسیون چندگانه به شیوه همزمان

متغیرها	بتا (Beta)	T	P<	ضریب تعیین (R^2)	F	DF	P
سرمایه اجتماعی	۰/۵۴	۷/۲	۰/۰۱	۰/۳۲	۴۱/۷	۲	۰/۰۱
سکوت سازمانی	-۰/۰۴	-۰/۴۹	۰/۶۲				

نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه به شیوه همزمان حاکی از آن هست که متغیر سرمایه اجتماعی (۰/۵۴) بر متغیر رفتار شهروندی تأثیرگذار بوده است که در سطح (۰/۰۱) معنادار می باشد. همچنین متغیر سکوت سازمانی، تأثیر (-۰/۰۴) بر متغیر رفتار شهروندی داشته که با توجه به مقدار ($P > ۰/۶۲$)، این مقدار معنادار نمی باشد.

این تحلیل نشان می دهد که متغیرهای سرمایه اجتماعی و سکوت سازمانی در مجموع ۳۲ درصد از واریانس متغیر رفتار شهروندی را پیش بینی می کنند که در سطح (۰/۰۱)، معنادار می باشد. همچنین مقدار $F=۴۱/۷$ بدست آمده در سطح (۰/۰۱) معنادار می باشد.

۴-۵- فرضیات

با توجه به نتایج فوق می توان به بررسی فرضیه های مربوط به تحقیق پرداخت.

۴-۵-۱- فرضیه اول

فرضیه صفر (H_0)

بین سرمایه اجتماعی و سکوت سازمانی کارکنان ادارات ورزش و جوانان خراسان رضوی ارتباط معناداری وجود ندارد.

جدول (۴-۶)، همبستگی بین سرمایه اجتماعی و سکوت سازمانی

متغیر	میزان همبستگی	سطح معناداری
سرمایه اجتماعی ← سکوت سازمانی	-.۰/۵۷**	۰/۰۰

$P < ۰/۰۱$

با توجه به جدول (۴-۶)، میزان همبستگی سرمایه اجتماعی با سکوت سازمانی برابر با (۰/۵۷-) است که در سطح ۰/۰۱ معنادار است؛ بنابراین فرضیه تحقیق (H۱) تأیید و فرضیه صفر (H۰) رد می شود.

۴-۵-۲- فرضیه دوم

فرضیه صفر (H۰)

بین سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ادارات ورزش و جوانان خراسان رضوی ارتباط معناداری وجود ندارد.

جدول (۴-۷)، همبستگی بین سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی

متغیر	میزان همبستگی	سطح معناداری
سرمایه اجتماعی ← رفتار شهروندی	۰/۵۶**	۰/۰۰

$P < ۰/۰۱$

با توجه به جدول (۴-۷)، میزان همبستگی بین متغیر سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی (۰/۵۶) است که در سطح ۰/۰۱ معنادار می باشد؛ بنابراین فرضیه تحقیق (H۱) تأیید و فرضیه صفر (H۰) رد می شود.

۴-۵-۳- فرضیه سوم

فرضیه صفر (H_0)

بین سکوت سازمانی و رفتار شهروندی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان خراسان رضوی ارتباط معناداری وجود ندارد.

جدول (۴-۸)، همبستگی بین سکوت سازمانی و رفتار شهروندی

متغیر	میزان همبستگی	سطح معناداری
سکوت سازمانی ← رفتار شهروندی	$-.0/35^{**}$	$0/00$

$$P < 0/01$$

بر اساس جدول (۴-۸)، میزان همبستگی بین متغیر سکوت سازمانی و رفتار شهروندی ($-0/35$) می باشد که در سطح $0/01$ معنادار می باشد؛ بنابراین فرضیه تحقیق (H_1)، تأیید و فرضیه صفر (H_0) رد می شود.

۴-۵-۴- فرضیه چهارم

فرضیه صفر (H_0)

سرمایه اجتماعی و سکوت سازمانی پیش بین های رفتار شهروندی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان خراسان رضوی نیستند.

بر اساس جدول (۴-۵) متغیر سرمایه اجتماعی به میزان $0/54$ بر متغیر رفتار شهروندی تأثیرگذار بوده است که در سطح ($0/01$) معنادار می باشد؛ همچنین متغیر سکوت سازمانی، تأثیر ($-0/04$) بر متغیر رفتار شهروندی داشته که با توجه به مقدار ($P > 0/62$)، این مقدار معنادار نمی باشد. ولی با توجه به اینکه مقدار ($F=41/7$) در سطح ($0/01$) معنادار می باشد می توان گفت که توان پیش

بینی رفتار شهروندی از طریق سرمایه اجتماعی و سکوت سازمانی وجود دارد. همچنین ضریب تعیین (R^2) بدست آمده برای رابطه ۰/۳۲ و در سطح (۰/۰۱) معنادار می باشد؛ یعنی متغیرهای مستقل، ۳۲ درصد از تغییرات متغیر رفتار شهروندی را پیش بینی می کنند. بنابراین، فرضیه تحقیق (H_1) تأیید و فرضیه صفر (H_0) رد می شود.

فصل پنجم

بحث و نتیجه گیری

۵-۱- مقدمه

در این فصل ابتدا یافته‌های تحقیق، به صورت خلاصه مطرح شده و با توجه به اهداف ویژه و نتایج تحقیقات دیگران، مورد بحث و بررسی قرار خواهد گرفت. در نهایت با توجه به نتایج تحقیق پیشنهاداتی ارائه می‌گردد.

۵-۲- خلاصه تحقیق

سرمایه اجتماعی از مفاهیم کلیدی در موفقیت کارکنان و سازمان‌ها در هزاره سوم است و ذخیره منابعی است مبتنی بر روابط که از طریق آن می‌توان اهداف سازمان را تحقق بخشید (لاندمن، ۲۰۰۴). در دیدگاه‌های سنتی مدیریت، توسعه سرمایه اقتصادی، فیزیکی و نیروی انسانی مهم‌ترین نقش را ایفا می‌کردند اما در عصر حاضر برای توسعه بیشتر از آنچه به سرمایه اقتصادی، فیزیکی و انسانی نیازمند باشیم به سرمایه اجتماعی نیازمندیم و سرمایه اجتماعی به عنوان یک اصل محوری برای دستیابی به توسعه محسوب می‌شود. سرمایه اجتماعی، بستر مناسبی برای بهره‌وری سرمایه انسانی و فیزیکی و راهی برای نیل به موفقیت و بهبود عملکرد سازمانی قلمداد می‌شود. مدیران و کسانی که بتوانند در سازمان این سرمایه را ایجاد کنند، راه کامیابی شغلی و سازمانی خود را هموار می‌سازند (صالحی و مهرعلی زاده، ۱۳۸۴). از دیگر متغیرهایی که در این تحقیق بررسی شدند؛ رفتار شهروندی و سکوت سازمانی بود. سکوت سازمانی، با محدود کردن اثربخشی تصمیم‌گیری‌های سازمانی و فرایندهای تغییر در ارتباط است. این مشکلی است که هم‌اکنون گریبان‌گیر سازمان‌ها است و باعث شده سازمان توانایی بررسی و تصحیح خطاها را نداشته باشند. همچنین سکوت سازمانی به وسیله ممانعت از بازخورد منفی مانع تغییرات و توسعه سازمانی مؤثر می‌شود، بهره‌وری و توسعه هر سازمانی تا حد زیادی به کاربرد صحیح منابع انسانی در سازمان وابسته است. از سوی دیگر در عصر اطلاعات که افراد با سرعت روز افزون از مسائل و وقایع سازمان در هر کجای دنیا آگاهی می‌یابند، توجه به مسائل انسانی امری ضروری است. در واقع شرایط کاملاً متحول و حاکم بر سازمان‌ها، افزایش رقابت و لزوم اثربخشی آنها در چنین شرایطی،

نیاز آنها به نسل ارزشمندی از کارکنان آشکار می کند. نسلی که از آنها با عنوان سربازان سازمانی یاد می کنند. بی تردید این کارکنان وجه تمایز سازمانهای اثربخش از غیر اثربخش هستند، زیرا سازمان را موطن خود می دانند و برای تحقق اهداف آن، بی هیچ چشمداشتی فراتر از وظایف رسمی و معین خود عمل کرده، از هیچ کوششی فروگذار نیستند. امروزه این تلاشهای فراتر از انتظار و سودمند را در ادبیات علم سازمان و مدیریت، رفتارهای شهروندی سازمانی می خوانند.

رفتار شهروندی سازمانی برای هر سازمانی مطلوب است؛ زیرا با متغیرهای سازمانی مهمی همچون رضایت شغلی، نگهداری سیستم و بهره وری سازمانی و عملکرد سازمان ارتباط دارد (شمسی و همکاران، ۱۳۹۴). **علی نژاد و همکاران (۱۳۹۳)**، در بررسی ارتباط میان رفتار شهروندی سازمانی (OCB) و عملکرد کارکنان به این نتیجه دست یافتند که میان رفتارهای شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان رابطه معنی دار وجود دارد. همچنین **زهیر و اردوگان (۲۰۱۱)**، پژوهشی با عنوان ارتباط بین سکوت سازمانی و اخلاق رهبری از طریق عملکرد کارکنان انجام دادند؛ نتایج نشان دادند رفتار رهبری مناسب و باز به کاهش سکوت و افزایش عملکرد کارکنان منجر می شود. **حسن زاده ثمرین و همکاران (۱۳۸۹)**، در تحقیقی با عنوان اثر سرمایه اجتماعی بر تعالی سازمانی به این نتیجه دست یافتند که در شهرداری تهران بین سرمایه اجتماعی و تعالی سازمانی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد.

به عبارتی واضح تر، با افزایش سرمایه اجتماعی تعالی و سرآمدی سازمان ارتقاء و بهبود می یابد. لذا محقق در این پژوهش بر آن بود تا ارتباط بین سرمایه اجتماعی و سکوت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی را مورد بررسی قرار دهد، تا با بررسی ارتباط این متغیرها، بتوان گامی مؤثر در جهت شناسایی عوامل اثرگذار بر رفتار شهروندی برداشت و در نتیجه به بهبود عملکرد و بهره وری سازمانی کمک کرد و نیز رهنمودهای علمی و کاربردی را برای سازمان های ورزشی کشور فراهم آورد. این پژوهش از نوع توصیفی - همبستگی بوده که به روش میدانی انجام شده است. جامعه آماری تحقیق را کارکنان ادارات ورزش و جوانان خراسان رضوی تشکیل دادند و با توجه به روش نمونه گیری کل شمار، تعداد ۲۳۲ نفر از کارکنان رسمی، پیمانی و قراردادی ادارات ورزش و جوانان استان به عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزار

جمع آوری داده ها شامل پرسشنامه ویژگی های جمعیت شناختی با سؤالات (سن، جنسیت، وضعیت تأهل، میزان تحصیلات، سابقه خدمت) و پرسشنامه استاندارد سرمایه اجتماعی بر اساس تحقیقات شیری و همکاران (۱۳۹۱) و پرسشنامه سکوت سازمانی (واکولا و بورادوس ۲۰۰۵) و پرسشنامه رفتار شهروندی (پودساکف ۱۹۹۸) بود.

پایایی پرسشنامه ها با استفاده از آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۸۱ و ۰/۸۵ و ۰/۷۸ محاسبه شد. پس از گردآوری داده ها به منظور سازمان دادن، خلاصه کردن، طبقه بندی نمرات خام و توصیف اندازه های نمونه از آمار توصیفی (فراوانی، میانگین، درصدها، انحراف استاندارد و رسم جدول)، استفاده شد و نیز برای بررسی چگونگی توزیع داده ها از آزمون چولگی و کشیدگی، برای تعیین ارتباط بین متغیرهای تحقیق از ضریب همبستگی پیرسون و برای تعیین سهم متغیرهای مستقل در تبیین متغیر وابسته و همچنین پیش بینی تغییرات متغیر وابسته، از رگرسیون چند گانه بهره گرفته شد. نتایج حاصل از تحقیق نشان داد که اکثر نمونه ها در دامنه ۴۰-۳۱ سال قرار دارند و کمترین فراوانی نمونه های تحقیق مربوط به دامنه سنی بالای ۵۰ سال است. اکثر نمونه های تحقیق یعنی ۳۲ درصد، دارای سابقه کار ۵-۱ سال هستند. ۵۰/۸ درصد نمونه ها دارای مدرک کارشناسی هستند. ۸۷/۳ درصد نمونه ها متأهل و ۱۲/۷ درصد مجردند. همچنین ۷۸/۵ درصد از نمونه ها را آقایان و ۲۱/۵ درصد را خانم ها تشکیل می دهند. نتایج همچنین نشان داد از بین سه متغیر تحقیق، متغیر سرمایه اجتماعی بیشترین میانگین $(۳/۷۲ \pm ۰/۵۶)$ و متغیر سکوت سازمانی کمترین میانگین $(۲/۵۷ \pm ۰/۶۸)$ را دارند. آزمون فرضیات تحقیق نشان داد که متغیر سرمایه اجتماعی با رفتار شهروندی ارتباط مستقیم و معناداری دارد و با سکوت سازمانی ارتباط منفی و معناداری دارد. همچنین بین سکوت سازمانی و رفتار شهروندی ارتباط معکوس و معناداری برقرار است و متغیر سرمایه اجتماعی پیش بین مطلوبی برای رفتار شهروندی است ولی سکوت سازمانی توان پیش بینی رفتار شهروندی را ندارد.

۵-۳- بحث و نتیجه گیری

سرمایه اجتماعی برای برنامه های توسعه، توفیق آفرین است. وجود سرمایه اجتماعی، بستر مناسبی برای بهره وری سرمایه انسانی و اقتصادی و فیزیکی است و برعکس نبود آن، اثربخشی سایر سرمایه ها را در دستیابی به توسعه منتفی می کند و بدون سرمایه اجتماعی، طی کردن راههای توسعه و تکامل فرهنگی و اقتصادی، ناهموار و مشکل می شود. با توجه به اهمیت سرمایه اجتماعی و نقش آن در پیشرفت سازمان ها، اگر مدیران به این سرمایه توجه لازم را نداشته باشند، با پیامدهایی همچون گسترش بی اعتمادی، کاهش خلاقیت، نوآوری و نیز سکوت سازمانی مواجه خواهند شد. جو سکوت می تواند بر توانایی سازمان در جهت کشف خطاها و یادگیری تأثیر بگذارد. بنابراین، اثربخشی و بهره وری سازمان به طور منفی تحت تأثیر قرار می گیرد. در مقابل مدیریت رفتار شهروندی می کوشد تا با ارائه راهکارهای بدیع، در جهت رفع مشکلات و هم چنین بهبود، توسعه و اثربخشی هرچه بیشتر سازمان ها گام بردارد و حرکت سازمان ها را به منظور تحقق تعالی سازمانی و دست یابی به اهداف عالی آنها شتاب بخشد. از این رو هدف از انجام تحقیق حاضر، تعیین ارتباط بین سرمایه اجتماعی و سکوت سکوت سازمانی با رفتار شهروندی بود تا از این طریق بتوان گامی مؤثر در جهت شناسایی عوامل اثرگذار بر رفتار شهروندی برداشت و در نتیجه به بهبود عملکرد و اثربخشی و بهره وری سازمان های ورزشی کمک کرد.

تحلیل یافته های تحقیق نشان داد که بین سرمایه اجتماعی و سکوت سازمانی ارتباط منفی و معناداری وجود دارد

امروزه برای همه روشن شده است که سکوت سازمانی پیامدهای جبران ناپذیری برای سازمان ها از قبیل محدود شدن کیفیت تصمیم گیریهای سازمانی، کند شدن سرعت تحول در سازمان ناشی از بروز مقاومت کارکنان در برابر تغییر، عدم وجود بازخوردهای منفی در سازمان از سوی کارکنان و در

نتیجه آن عدم توانایی سازمان در اصلاح خطاهای خود، کاهش رضایت شغلی کارکنان و موارد متعدد دیگر (زارعی متین و همکاران، ۱۳۹۱).

در سازمان های امروزی بسیاری از کارکنان بر این باورند که سازمانهایشان از راههای ارتباطی باز و اشتراک گذاری اطلاعات و دانش، حمایت نمی کنند که در نهایت منجر به سکوت می شود از جمله موارد اصلی بروز چنین رفتارهایی کمبود اطلاعات و ضعف اعتماد می باشد. منظور از سرمایه اجتماعی؛ پیوندها و ارتباطات میان اعضاء یک شبکه اجتماعی که با خلق هنجارها و اعتماد متقابل در سازمان موجب تحقق اهداف اعضاء و سازمان می شود. سرمایه اجتماعی با ورود خود یک طیف گسترده ای از ارتباطات، اعتماد، شبکه ها و مشارکت به وجود می آورد که از این طریق باعث کاهش هزینه های تبادلات، کاهش نرخ جابه جایی افراد، تسهیم دانش و نوآوری، ریسک پذیری، بهبود کیفیت محصولات و کاهش سکوت کارکنان می شود. یافته های این پژوهش با یافته های پژوهش (اکینسی، ۲۰۱۲)، (صلواتی و همکاران، ۱۳۹۳)، (دانایی فرد و همکاران، ۱۳۸۹) و (امینی، ۱۳۸۷)، همخوانی دارد. یکی از اثرات سرمایه اجتماعی، افزایش بهره وری نیروی انسانی سازمانهاست. در سازمان ها، سرمایه اجتماعی منبع مهمی از بهره وری به شمار می رود. سرمایه اجتماعی، همچنین مشاوره های فنی را در دوران اشاعه نوآوری ها و انتقال دانش فراهم می سازد. در وضعیت پیچیده امروز، سازمان هایی موفق خواهند بود که بتوانند در جهت نیل به اهداف سازمان، فرصت هایی برای بروز افکار نو و ابتکاری و کاربرد آنها در محیط پدید بیاورند. مدیران سازمان ها برای همگام بودن با سیر تغییرات و تحولات محیط امروزی، باید به فکر ارائه راهکارهایی برای افزایش سرمایه اجتماعی باشند (حمیدی زاده و همکاران، ۱۳۹۳).

همچنین با توجه به جدول (۴-۷)، نتایج نشان داد بین سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی ارتباط مستقیم و معناداری وجود دارد.

سازمان‌ها بدون تمایل داوطلبانه افراد به همکاری، قادر به توسعه اثربخشی خرد جمعی خود نیستند. در همکاری داوطلبانه، افراد می‌کوشند تا از انرژی و بصیرت خود برای شکوفایی توانایی‌هایشان به نفع سازمان استفاده کنند. در این حالت، معمولاً افراد از منافع شخصی خود می‌گذرند و مسئولیت‌پذیری در راستای منافع دیگران را در اولویت قرار می‌دهند.

سرمایه اجتماعی مجموعه‌ای از هنجارها، ارزش‌های غیر رسمی، قواعد عرفی و تعهدات اخلاقی است که رفتارهای متقابل در چارچوب آن شکل می‌گیرد و سبب تسهیل روابط اجتماعی افراد می‌شود. این سرمایه معمولاً به افزایش همکاری و مشارکت اجتماعی کارکنان می‌انجامد و به آنها کمک می‌کند تا از طریق سرمایه انسانی و اقتصادی بتوانند در تعامل با هم، به رشدی پویا برسند. بنابراین، سرمایه اجتماعی به مثابه چسبی است که میان انواع سرمایه‌ها چسبندگی لازم ایجاد می‌کند و در صورتی که این چسبندگی خاصیت خود را از دست بدهد، قطعاً سایر سرمایه‌ها دچار نقصان می‌شوند. این رویه نیز در نهایت سبب عقب ماندگی و پیشگیری از رشد و توسعه مناسب در سازمان‌ها، گروه‌ها و جوامع خواهد شد (چاوشی، ۱۳۸۷).

با تأیید فرضیه پژوهش مبنی بر ارتباط بین سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی مطابق تحقیقات سایر محققان مانند (یاری خیای و همکاران، ۱۳۹۵)، (خوش فر و همکاران، ۱۳۹۵)، (یونی و همکاران، ۲۰۱۴)، (ناهایت و گوشال، ۱۹۹۸) و (شمسی و همکاران، ۱۳۹۴)، محرز گردید سرمایه اجتماعی بر رفتار شهروندی تأثیر مثبت و معناداری دارد؛ بنابراین سازمان‌ها برای اینکه بتوانند جایگاه خود را حفظ کنند و آن را ارتقاء دهند، باید با تعیین راهکارهایی، زمینه بروز سرمایه اجتماعی و در پی آن رفتار شهروندی را فراهم کنند.

از دیگر یافته‌های این پژوهش می‌توان به وجود رابطه منفی و معنادار بین سکوت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی اشاره کرد.

امروزه سکوت سازمانی و یافتن راه های رفع آن دارای اهمیت شایانی در مباحث سازمانی است. هنگامی که جو سکوت در سازمان حاکم باشد، دیدگاه ها و عقاید فرصت بیان نخواهند یافت. اما باید دانست که افزون بر این، سکوت عواقب دیگری نیز ممکن است به همراه داشته باشد و علاوه بر کاهش رضایت و تعهد شغلی، با تأثیر منفی بر دیگر متغیرهای شغلی و سازمانی که آینده یک سازمان را رقم می زنند، همراه باشد. شاید یکی از عمده ترین صدمات ناشی از آن را بتوان عدم همراهی کارکنان با تغییرات سازمانی دانست. در زمانی که سازمان های هزاره سوم در محیطی پویا و مملو از چالش های متنوع فرهنگی، سیاسی، اقتصادی و اجتماعی برای بقای خود تلاش می کنند، نیازمند افرادی هستند که؛ دلسوزانه برای حفظ حیات سازمان تلاش کرده، نه این که از روی بی تفاوتی و یا ترس از به خطر افتادن منافع خود سکوت پیش بگیرند، زیرا در چنین شرایطی کیفیت تصمیم گیری ها، کاهش می یابد. بدون ارئه بازخوردها، فعالیت های اصلاحی در زمان لازم انجام نمی گیرند و خطاها افزایش می یابد. پس می توان نتیجه گرفت که یکی از کارهای بسیار مهم مدیران و رهبران سازمان شناسایی و در هم شکستن جو سکوت سازمانی است تا از این طریق بتوانند ادامه حیات سازمان را تضمین نمایند. همان گونه که یافته های پژوهش حاضر نشان داد، هنگام وجود سکوت در سازمان، رفتار شهروندی و در پی آن عملکرد نیروی انسانی کاهش می یابد. این یافته ها با یافته های پژوهش (آکاری و همکاران، ۲۰۱۵)، (سینار و همکاران، ۲۰۱۳) و (صوری زهی و همکاران، ۱۳۹۲) همخوانی دارد. نیروی انسانی با ارزش ترین منابع و مهم ترین عامل دستیابی به اهداف سازمانی می باشد، اما اغلب مدیران نقش و اهمیت آنها را فراموش می کنند، زیرا تصور می کنند نیروی انسانی مورد نیاز همیشه در دسترس می باشد، درحالی که امروزه سازمان ها با تغییرات و تحولات شدیدی در محیط روبرو هستند و تنها نیروی انسانی متخصص و خلاق می تواند در محیط متلاطم کنونی، موجبات حفظ حیات و پیشرفت سازمانها را فراهم کند. درواقع شرایط کاملاً متحول و حاکم بر سازمان ها، افزایش رقابت و لزوم اثربخشی آنها در چنین شرایطی، نیاز آن ها را به نسل ارزشمندی از کارکنان آشکار می کند. نسلی که از آنها با عنوان سربازان سازمانی یاد می کنند بی

تردید این کارکنان وجه تمایز سازمان های اثربخش از غیر اثربخش هستند، زیرا سازمان را موطن خود می دانند و برای تحقق اهداف آن، بی هیچ چشمداشتی فراتر از وظایف رسمی و معین خود عمل کرده، از هیچ کوششی فروگذار نیستند (دی پائولا و همکاران، ۲۰۰۵).

نتایج بدست آمده در جدول (۴-۵)، نشان داد که سرمایه اجتماعی و سکوت سازمانی پیش بین های رفتار شهروندی می باشند و می توانند به میزان ۳۲ درصد از تغییرات رفتار شهروندی را تبیین نمایند.

سرمایه اجتماعی شبکه ها و روابط بین گروه های کاری در درون سازمان را شامل می شود که از طریق مشارکت و همکاری به پیشبرد امور سازمان ها کمک می کنند؛ زیرا آن ها منبع تغییر، نوآوری و ابتکار محسوب می شوند. مطابق با یافته های این پژوهش با افزایش سرمایه اجتماعی سکوت سازمانی کاهش می یابد و این یک فرصت برای ابراز ایده ها و دیدگاه ها و بیان خواسته ها فراهم می آورد که زمینه های تغییر و نوآوری و ابتکار و به اشتراک گذاری دانش را در سازمان فراهم می کند؛ بر اساس تحقیقات صورت گرفته، ریشه های سکوت در هر سازمان در روابط ناپیدای میان کارکنان و سازمان نهفته است اگر کارمندی سکوت می کند، در واقع از برقراری ارتباطات نامناسب رنج می برد، در نتیجه عملکرد کلی سازمان آسیب می بیند (باقری و همکاران، ۲۰۱۲). لذا از طریق بهبود سرمایه اجتماعی، به افزایش بهره وری و بهبود عملکرد نیروی انسانی که منبع اصلی قدرت در سازمان محسوب می شوند، کمک می شود. همچنین تبعات این کاهش سکوت سبب افزایش مشارکت کارکنان در تصمیم گیری ها و تصمیم سازی های سازمان، افزایش فعالیت های کاری داوطلبانه و انجام تکالیف شغلی فراتر از الزامات و تعهدات رسمی به سازمان می شود که در نهایت به بهبود عملکرد کاری کارکنان و افزایش کارایی و بهره وری سازمان و تحقق تعالی سازمانی و دست یابی به اهداف عالی آن سازمان می گردد. این یافته ها با یافته های پژوهش (زهیر و اردوگان، ۲۰۱۱)، همخوانی دارد.

۵-۴- پیشنهادات تحقیق

با توجه به نتایج فرضیه دوم مبنی بر اینکه بین سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان خراسان رضوی ارتباط معناداری وجود دارد و با افزایش سرمایه اجتماعی، رفتار شهروندی افزایش می یابد؛ پیشنهادات زیر ارائه می شود:

۵-۴-۱- پیشنهادات کاربردی

- ✓ با برقراری مشارکت حمایتی، مدیران باید کارکنان را به بیان آزادانه عقاید و ایده هایشان تشویق کنند. این کار سبب ایجاد زبان مشترک در سازمان می شود که برای این منظور باید اتاق فکر تشکیل داد. در صورت مشارکت و همکاری کارکنان می توان انتظار داشت که رفتار شهروندی در سازمان تقویت شود و عملکرد سازمانی افزایش یابد
- ✓ مدیران و کارکنان سازمان های ورزشی بایستی تلاش کنند در محیط های کاری از طریق تعاملات همکاری جویانه، اعتماد بین شخصی را تقویت کنند؛ چرا که پیامد این کار می تواند در بهبود رفتار شهروندی سازمانی متبلور گردد.
- ✓ استقرار نظام پیشنهادات برای کارکنان جهت پیشنهاد راه های بهبود برقراری روابط و افزایش مشارکت که به بهبود مشارکت داوطلبانه و عملکرد کاری سازمان و افزایش اثربخشی آن می انجامد
- ✓ با توجه به اینکه در بیشتر سازمان ها جهت گیری بیشتر پاداش ها به طرف کارها و وظایف رسمی در سازمان است و رفتارهای فرانقشی که در چارچوب وظایف رسمی سازمان تعریف نشده پاداش چندانی ندارند، بنابراین برای جبران این نقصان در چارچوب سازمان با ایجاد سیستم های منظم برای ارائه پاداش به کارکنانی که چنین رفتارهایی را از خود نشان می دهند، می توان تا حد زیادی بروز رفتار شهروندی سازمانی را تسهیل کرد.

- ✓ پایبندی مدیر به اخلاقیات و برقراری محیطی که کارکنان در آن احساس کنند که وجود آنها نیاز هست و به عنوان ابزار به آنها نگریسته نمی شود؛
- ✓ تشویق و تقویت روابط اجتماعی میان واحدها و افراد و همکاری های گروهی در سازمان؛
- ✓ برقراری روابط ناشی از عدالت و صداقت میان مدیران و کارکنان سازمان و همچنین برقراری جوی از همکاری و کار گروهی در میان آنها؛
- ✓ تلاش در جهت شبکه سازی و تسهیل ارتباطات از طریق به کارگیری فناوری اطلاعات و ایجاد شبکه های اجتماعی؛
- ✓ تعریف ارتباطات سودآور و ارزش ها و منافع مشترک در پرتو مشارکت داوطلبانه به منظور بهبود رفتار شهروندی و در نتیجه عملکرد سازمان

۵-۴-۲- پیشنهادات پژوهشی

- ✓ انجام پژوهش هایی با رویکرد کیفی در جهت دستیابی به عوامل تأثیرگذار بر این متغیرها به خاطر جامعه کمتر و در نتیجه آگاهتر و داناتر و با احتمال پاسخویی صادقانه تر
- ✓ ارتباط سرمایه اجتماعی و سکوت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در ادارات و سازمان های دیگر
- ✓ انجام این پژوهش در ادارات ورزش و جوانان استان های دیگر کشور و مقایسه نتایج با این تحقیق جهت دستیابی به عوامل کلی تر
- ✓ بررسی ارتباط بین رفتار شهروندی با دیگر عوامل تأثیرگذار موجود در سازمان جهت شناسایی فاکتورهای بیشتر که بر عملکرد بهتر سازمان تأثیرگذارند.

منابع و مراجع

- احمدی، سید علی اکبر و خدامی، عبدالصمد، (۱۳۹۰) "مدلی برای مطالعه رفتار شهروندی عمومی، معنویت و رفتار شهروندی سازمانی در بخش دولتی ایران" **پژوهش های مدیریت عمومی**، شماره چهاردهم، سال چهارم، ص ۱۰۷-۱۲۸.
- احمدی، یعقوب و محمدی بلبان آبادی، اسعد، (۱۳۹۲) "بررسی ارتباط ابعاد سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه موردی: کارکنان گمرک استان کردستان)" **فصلنامه تخصصی علوم اجتماعی**، دانشگاه آزاد اسلامی واحد شوشتر، شماره پیاپی (۲۱)، ص ۱۷۸-۱۵۳.
- افخمی اردکانی، مهدی و خلیلی صدرآباد، افسر، (۱۳۹۱) "بررسی رابطه بین عوامل شخصیتی و سکوت کارکنان دانشی" **پژوهش های مدیریت عمومی**، شماره ۵ (۱۸)، ص ۸۳-۶۵.
- افخمی اردکانی، مهدی؛ رجب پور، ابراهیم و هاشمی، مهدی، (۱۳۹۴) "ارائه مدلی به منظور تبیین سکوت سازمانی با استفاده از مدل سازی ساختاری تفسیری" **فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی**، سال چهارم، شماره ۳ (۱۴)، ص ۱۴۳-۱۲۱.
- افشار، سمیه، (۱۳۸۸) "بررسی روند رو به کاهش سرمایه اجتماعی" برگرفته از: <http://sociologyofiran.com>
- آقایی، نجف و مرادی، عرفان، (۱۳۹۶) "تعیین روابط علی فرهنگ و سکوت سازمانی: نقش میانجی هویت سازمانی در اداره کل ورزش و جوانان استان البرز" **مطالعات مدیریت رفتار سازمانی در ورزش**، دوره چهارم، شماره ۱۳، بهار ۱۳۹۶، ص ۴۰-۳۱.
- الوانی، سید مهدی و شیروانی، علیرضا، (۱۳۸۵) "سرمایه اجتماعی مفاهیم نظریه ها و کاربردها" انتشارات مانی، اصفهان.
- امینی، آزاده، (۱۳۸۷)، پایان نامه کارشناسی ارشد: "تأثیر سرمایه اجتماعی بر چرخه مدیریت دانش"، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران.
- پیران، پرویز؛ موسوی، میرطاهر و شیانی، ملیحه، (۱۳۸۵) "کارپایه مفهومی و مفهوم سازی سرمایه اجتماعی (با تأکید بر شرایط ایران)" **فصلنامه رفاه اجتماعی**، سال ششم، شماره ۲۳.
- تاج بخش، کیان، (۱۳۸۵) "سرمایه اجتماعی، اعتماد، توسعه و دموکراسی" ترجمه: افشین خاکباز، نشر شیرازه، تهران، ص ۶۳.

- چاوشی، فرزانه، (۱۳۸۷) "سرمایه اجتماعی در مقایسه با سایر سرمایه ها" مدیریت و سرمایه اجتماعی، مجمع تشخیص مصلحت نظام، پژوهشکده تحقیقات استراتژیک، گروه پژوهش‌های فرهنگی و اجتماعی، تهران، ص ۱۲۲.

- حسنی کاخکی، احمد و قلی پور، آرین، (۱۳۸۶) "رفتارهای شهروندی سازمانی: گامی دیگر در جهت بهبود عملکرد سازمان در قبال مشتری" پژوهش نامه بازرگانی، شماره ۱۱، صفحات ۶۶۱-۶۱۱.

- حسن زاده ثمرین، تورج و مقیمی، سید محمد، (۱۳۸۹) "اثر سرمایه اجتماعی بر تعالی سازمانی" مطالعات مدیریت راهبردی، شماره سوم، ص ۱۴۳-۱۲۳.

- حمیدی زاده، علی؛ شهید زاده، فریبا و موحدی فر، عرفانه، (۱۳۹۳) "بررسی تأثیر مؤلفه های سرمایه اجتماعی بر نوآوری سازمانی (مورد مطالعه: اداره کل مخابرات شهرستان قم)" نشریه مدیریت سرمایه اجتماعی، دوره ۱، شماره ۲، صفحات ۲۰۳-۲۲۳.

- حنیفی، هیوا، (۱۳۹۴) "بررسی اثرات ارتباط سازمانی بر سکوت سازمانی (مطالعه موردی سازمان تأمین اجتماعی استان کردستان)" اولین کنفرانس مدیریت و کارآفرینی در شرایط اقتصاد مقاومتی.

- خوش فر، غلامرضا و جندقی میرمحله، فاطمه، (۱۳۹۵) "بررسی رابطه سرمایه اجتماعی با رفتار شهروندی کارکنان کمیته امداد امام خمینی (ره) استان گلستان" مدیریت سرمایه اجتماعی، دوره سوم، شماره ۴، صفحات ۵۶۱-۵۴۳.

- دانایی فرد، حسن و پناهی، بلال، (۱۳۸۹) "تحلیل نگرش های شغلی کارکنان سازمان های دولتی تبیین جو سکوت سازمانی و رفتار سکوت سازمانی" پژوهش نامه مدیریت تحول، دوره دوم، شماره سوم، ص ۱۹-۱.

- زارعی متین، حسن؛ جندقی، غلامرضا و توره، ناصر، (۱۳۸۵) "شناخت عوامل رفتار شهروندی سازمانی و بررسی ارتباط آن با عملکرد سازمانی" فرهنگ مدیریت، سال چهارم، شماره ۱۲، ص ۶۳-۳۱.

- سبحانی نژاد، مهدی؛ شاطری، کریم؛ فرجی ده سرخی، حاتم و اکبری، معصومه، (۱۳۸۹) "تبیین رابطه رفتار شهروندی سازمانی و سرمایه اجتماعی بین کارشناسان دانشگاه تهران" دانشور رفتار، تربیت و اجتماع، دانشگاه شاهد، سال هفدهم، شماره ۴۵، ص ۱۱۴-۱۰۱.

- سبحانی نژاد، مهدی؛ یوز باشی، علیرضا و شاطری، کریم، (۱۳۸۹)، "رفتار شهروندی سازمانی (مبانی نظری، همبسته ها و ابزار سنجش)" انتشارات یسپرون، تهران.

- سلاجقه، سنجر و اشرف زاده، الهام، (۱۳۹۳) " بررسی رابطه سرمایه اجتماعی با اثربخشی سازمانی در مرکز آموزشی درمانی بیمارستان شفا شهر کرمان " **مدیریت سرمایه اجتماعی**، دوره یک، شماره یک، ص ۴۳-۶۴.
- شمسی، زهرا؛ محبعلی پور، منیره و الوداری، حسن، (۱۳۹۴) " بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر رفتار شهروندی سازمانی " **مدیریت سرمایه اجتماعی**، دوره دوم، شماره یکم، ص ۱۱۷-۱۳۶.
- شهبازی، مظفرالدین و قربانی، فاطمه، (۱۳۸۹) " عوامل مؤثر بر گرایش دانشجویان دانشگاه تبریز به عضویت در تعاونی های اشتغال زا " سال بیست و یکم، شماره چهارم، صفحات ۲۸-۱.
- شیرینی، نعمت الله؛ میرک زاده، علی اصغر؛ اله ویسی، محمد ادريس و کرمی دارابخانی، رویا، (۱۳۹۱) " نقش سرمایه اجتماعی در یادگیری کارکنان سازمان جهاد کشاورزی استان کردستان " **مجله اقتصاد و توسعه کشاورزی**، مقاله ۱۲، دوره ۴۳، شماره ۳، ص ۴۴۷-۴۵۹.
- صالحی، ابراهیم و مهرعلی زاده، یدالله، (۱۳۹۴) " تغییرات بازار کار، توسعه آموزش عالی و سرمایه اجتماعی " مجموعه مقالات همایش آموزش عالی و توسعه پایدار.
- صلواتی، عادل؛ یاراحمدی، یحیی و سیدهاشمی، سیده نادیا، (۱۳۹۳) " ارتباطات اثربخش و سکوت سازمانی در شبکه بانکی کشور " **مدیریت دولتی**، دوره ششم، شماره سوم، ص ۵۲۳-۵۴۲.
- صوری زهی، ذکریا؛ جباری، غلام و تربتی، امیر، (۱۳۹۲) " رابطه بین سکوت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی تعهد سازمانی در سازمان جهاد کشاورزی شهرستان خاش " **فصلنامه رسالت مدیریت دولتی**، سال چهارم، شماره ۱۱ و ۱۲، پاییز و زمستان ۱۳۹۲.
- صیدایی، سید اسکندر؛ احمدی، محمد علی و معین آبادی، معین، (۱۳۸۸) " دیباچه ای بر سرمایه اجتماعی و رابطه آن با مؤلفه های توسعه اجتماعی در ایران " **فصلنامه راهبرد یاس**، شماره ۱۹، ص ۱۸۹-۲۲۵.
- عباسی، همایون؛ حسینی، مریم؛ کریمی، جواد و حسین آبادی، بهاره، (۱۳۹۵) " تبیین رابطه رهبری اصیل و رفتار شهروندی سازمانی با ملاحظه نقش میانجی اعتماد سازمانی در وزارت ورزش و جوانان " **مطالعات مدیریت رفتار سازمانی در ورزش**، دوره سوم، شماره ۱۱، پاییز ۱۳۹۵، صفحه ۱۹-۲۵.
- عبداللهی، محمد و موسوی، میرطاهر، (۱۳۸۵) " سرمایه اجتماعی در ایران وضعیت موجود، دورنمای آینده و امکان شناسی تبار گذار " **فصلنامه رفاه اجتماعی**، دوره ششم، شماره ۲۵، ص ۱۹۵-۲۳۴.

- عزیزبانی فر، جمال و قاسمی، زینب، (۱۳۸۷) " بررسی تئوریک سرمایه اجتماعی و تبیین مؤلفه های کارکردی آن " فصلنامه زیرببار، شماره ۶۵، ص ۲۲-۱.
- علوی، بابک، (۱۳۸۴) " نقش سرمایه اجتماعی در توسعه " ماهنامه تدبیر، سال دوازدهم، شماره ۱۶، ص ۱۸۵-۱۶۱
- علی نژاد، علیرضا؛ کاظمی، ابوالفضل و پیشاهنگ بناب، مهسا، (۱۳۹۳) " بررسی ارتباط میان رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان " فصلنامه علمی-پژوهشی مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، سال بیست و سوم، شماره ۷۴، ص ۹۸-۷۳
- فتاحی، مهدی، (۱۳۸۶)، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی: " بررسی معنویت کاری بر رفتارهای شهروندی سازمانی و ارتباط آن با وفاداری مشتری و کیفیت خدمات در سازمان تأمین اجتماعی "، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران.
- فرازی، کمال؛ واعظی، مظفرالدین و جبلی سینکی، عبدالله، (۱۳۹۱) " رابطه سرمایه اجتماعی با گرایش به رفتار شهروندی سازمانی در دفتر مرکزی یک شرکت بیمه در شهر تهران " پژوهشنامه بیمه (صنعت بیمه سابق)، سال ۲۷، شماره دوم، پیاپی اول و ششم، صفحات ۱۷۱-۱۵۹
- فصیحی، امان الله، (۱۳۸۶) " دین و سرمایه اجتماعی " مجله معرفت، شماره ۱۲۳، ص ۷۹-۱۰۰
- قاسمی، وحید، (۱۳۸۹) " مدل سازی معادله ساختاری در پژوهش های اجتماعی با کاربرد Amos Graphics " چاپ اول، انتشارات جامعه شناسان، تهران.
- قلی پور، رحمت اله؛ مدهوشی، مهرداد و جعفریان، وحید، (۱۳۸۷) " تحلیل رابطه و تاثیر سرمایه اجتماعی بر کارافرینی سازمانی " فصلنامه فرهنگ مدیریت، سال ششم، شماره ۱۷، ص ۱۲۹-۱۱۱.
- قلیچ لی، بهروز و مشبکی، اصغر، (۱۳۸۵) " نقش سرمایه اجتماعی در ایجاد سرمایه فکری سازمان " فصلنامه دانش مدیریت، سال ۱۹، شماره ۷۵، ص ۱۴۷-۱۲۵.
- کیاءالحسینی، سید مصطفی، (۱۳۹۵)، پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی: " بررسی رابطه بین ابعاد سرمایه اجتماعی با رفتار شهروندی سازمانی با توجه به نقش میانجی رضایت شغلی کارکنان کمیته امداد امام خمینی (ره) استان گلستان "، دانشگاه آزاد علی آباد کتول.
- محمدی، محمدعلی، (۱۳۸۴) " سرمایه اجتماعی و سنجش آن " انتشارات دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی، تهران، ص ۱۵۸.

- محمدی، معصومه، (۱۳۹۴)، پایان نامه ارشد: "ارتباط مسئولیت اجتماعی و جو اخلاقی با عملکرد ادراک شده (مطالعه موردی: بازیکنان والیبال استان خراسان شمالی)"، گروه مدیریت ورزشی، دانشکده تربیت بدنی، دانشگاه صنعتی شاهرود.

- مصباحی جهرمی، نگارالسادات؛ ادیب زاده، مرضیه؛ نخعی، سکینه و حسینی، سکینه، (۱۳۹۴) "تأثیر سرمایه اجتماعی بر کارآفرینی و رفتارهای شهروندی سازمانی (بررسی نقش تعدیل گری هوش هیجانی کارکنان)" **مدیریت سرمایه اجتماعی**، دوره ۲، شماره ۸، صفحات ۳۹۲-۳۶۷.

- مقیمی، سید محمد و حسن زاده، تورج، (۱۳۸۹) "اثر سرمایه اجتماعی بر تعالی سازمانی" **مطالعات مدیریت راهبردی**، شماره ۳، ص ۱۴۳-۱۲۳.

- مک لگان، پاتریشیا و نل، کریستینو، (۱۳۷۷) "عصر مشارکت" چاپ اول، ترجمه مصطفی اسلامی، دفتر پژوهش های فرهنگی، تهران.

- موسوی، میرطاهر و شیانی، ملیحه، (۱۳۹۴) "سرمایه اجتماعی و سلامت اجتماعی مفاهیم و رویکردها" چاپ اول، نشر آگاه، تهران.

- ناظم زاده، سیدعلی، (۱۳۸۷) "سرمایه اجتماعی بررسی نمونه قم" برگرفته از: <http://www.sharemation.com>.

- نصراصفهانی، علی؛ رادمهر، رضا؛ حاتم پور، فاطمه و حاتم پور، الهام، (۱۳۹۳) "عوامل مؤثر بر سکوت سازمانی کارکنان (مورد مطالعه: بیمارستان حضرت زهرا(س) اصفهان)" **تحقیقات نظام سلامت**، شماره چهارم، سال دهم، ص ۸۳۸-۸۳۰.

- وزیری راد، وحید، (۱۳۸۷)، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی: "بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و توسعه ظرفیت یادگیری سازمانی (بررسی موردی در سازمان جهاد کشاورزی قم)"، پردیس فارابی، دانشگاه تهران.

- یاری خیای، سعید؛ علیدوست قهفرخی، ابراهیم و جلالی فراهانی، مجید، (۱۳۹۵) "بررسی رابطه بین فرهنگ سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در وزارت ورزش و جوانان" **مدیریت ورزشی**، دوره ۸، شماره ۲، ص ۳۱۳-۲۹۹.

-Acaray, A. & Akturan, A. (۲۰۱۵) "the relationship between organizational citizenship behavior and organizational silence", **Procedia - Social and Behavioral Sciences**, ۲۰۷, ۴۷۲ – ۴۸۲

- Amintojjar, H., Shekari, Gh- A. & Zabihi, M. R. (۲۰۱۰) "The effect of social capital on organizational citizenship behavior: A case study of employees in Mashhad Municipality" **International Journal of Organizational Leadership**, ۴(۲۰۱۰), pp ۱۴۴-۱۵۳.

- Archibong, C. (۲۰۰۴) "Technology, infrastructure and entrepreneurship: role of the government in building a sustainable economy" **School of Business and Economics North Carolian A & T State University**.

- Argyris, C. & Shon, D. (۱۹۷۷) "**Organisational learning Reading**", MA: Addison-Wesley.

- Argyris, C. (۱۹۷۷) "Double Loop Learning in Organizations" **Harvard Business Review**, Vol. ۵۵, No. ۵, Pp. ۱۱۵-۱۲۹.

- Beer, M. & Noria, N. (۲۰۰۰) "Cracking the code of change", Harvard Business Review, Constructs, **Journal of Management Studies**, ۴۰:۶, May-June, pp.۳۳-۴۱

-Bienstock, C., Demoranville, W. & Smith, K. R. (۲۰۰۳) "organizational citizenship behavior and service quality" **journal of services marketing**, Vol .۱۷ No.۴, pp. ۳۷۸-۳۵۷

-Bogosian, R. (۲۰۱۲) "Engaging Organizational Voice: A Phenomenological Study of Employee's Lived Experiences of Silence in Work Group Settings", The Faculty of Graduate School of Education and Human Development of the George Washington University.

-Boisot, M. (۱۹۹۵) "information space: a framework for learning in Organizations , institutions and culture", London: Routledge.

-Bontis, N., (۱۹۹۹) "Managing organizational Knowledge by Disagosing Intellectual Capital: framing and advancing the state of the field" **International journal of technilgy management**, Vol. ۱۸ No.۵/۶.

-Bowen, F. & Blackmon, K. (۲۰۰۳) "Spirals of Silence: The Dynamic Effects of Diversity on Organizational Voice" **Journal of Management Studies**, ۴۰(۶), ۱۳۹۳-۱۴۱۷.

-Brinsfield, C. T., Edwards, M. S. & Greenberg, J. (۲۰۰۹) "Voice and silence in organizations: Historical review and current conceptualizations" **Voice and silence in organizations**, ۱, ۳-۳۳.

-Brooks, K. & Muya N. F. (2006) "Human resource development, social capital, emotional intelligence any link productivity" **Journal of European Industrial Training**, 30(4):117-128.

-Burns, T. & Carpenter, J. (2008) "Organizational citizenship and student achievement" **Journal of Cross-disciplinary Perspectives in Education**, 1(1), 51-58.

-Castro, C. B., Armario, E. M. & Ruiz, D. M. (2004) "The influence of employee organizational citizenship behavior on customer loyalty" **International Journal of Service Industry Management**, 10(1), 27-50.

-Chen, S. X. & Carey, T. P. (2009) "Assessing citizenship behavior in education contexts the role of personality, motivation, and culture" **Journal of Psycho educational Assessment**, 27(2), 120-137.

-Cinar, O., Karcioğlu, F. & Aliogullari, Z.D (2013) "The relationship between organizational silence and organizational citizenship behavior: a survey study in the province of Erzurum, Turkey" **Procedia - Social and Behavioral Sciences**, (99), pp 314 – 321.

-Cox, T. (1993) "**Cultural diversity in organizations: Theory, research, and practice**" San Francisco, Berrett-Koehler.

-Dimitris, B. & Vakola, M. (2007) "Organizational Silence: A new challenge for human resource management" Athens university of economics and business, pp1-19.

-DiPaola, M.F. & Hoy, W. K. (2000) "School characteristics that foster organizational citizenship behavior" **Journal of School Leadership**, 10, 308-326.

-Ekinci, A. (2012) "The Effects of Social Capital Levels in Elementary Schools on Organizational Information Sharing" **Journal of Educational Sciences: Theory & Practice**, 12(4), 2013-2020.

-Engelen, A., Kaulfersch, A. & Schmidt, S. (2010) "The contingent role of top management's social capital on the relationship between entrepreneurial orientation and performance" **Journal of small business management**, Available at <http://onlinelibrary.wiley.com>.

-Erturk, A. (2006) "Increasing organizational citizenship behaviors of Turkish academicians" **Journal of Managerial Psychology**, 22(3), 207-210.

-Feldman. T.W.H. Ng, D.C (2011) "Affective organizational commitment and citizenship behavior: Linear and non-linear moderating effects of organizational tenure" **Journal of Vocational Behavior**, 79, pp. 528-537.

-Forgen, J. H. (1999) "Why not empowerment?" **Business and Economic Review**, 40(3): 31-33.

-Fukuyama, F. (1999) "Social Capital and Civil Society" IMF conference on second generation reforms, the Institute of Public Policy, George Mason University.

-Hau-Siu, & Chow. (2009) "The relationship between social capital, organizational citizenship behavior, and performance outcomes: an empirical study from China" **SAM Advanced Management Journal**, vol. 9, no. 6.

-Henriksen, K. Dayton, E. (2006) "Organizational Silence and Hidden Threats to Patient Safety", National Council of chief clinical consultants, **Health Research and Educational Trust**, 41 (4), 1039-1004.

-Hofstede, G. (1980) "**Culture's consequences: International differences in work-related values**" Beverly Hills, CA: Sage Publications, London.

- Jiang, J., Yun sun, I. & Law, S. (2011) "Job satisfaction and organization structure as moderators of the effects of empowerment on the organizational citizenship behavior: A self-consistence and social exchange perspective" **International Journal of Management**, 28(3), part 1, 77-81.

-Karam C. (2011) "Good organizational soldiers: Conflict-related stress predicts citizenship behavior" **International Journal of Conflict Management**, 22(3), 300-319.

-Kramer, R.M., Brewer, M.B. & Hanna, B. A. (1996) "Collective trust and collective Action: The decision to trust as a social decision", **Frontiers of theory and research Thousand Oaks**, CA: Sage, pp. 307-389.

-Markoczy L. & xin K. (2004) "the virtues of omission in organizational citizenship behaviour", university of californial, pp 1-29.

-Miller, J. G. (1972) "Living systems: The organization" **Behavioral Science**, 17:1-82.

-Milliken, F. J., Morrison, E. W. & Hewlin, P. F. (۲۰۰۳) “An Exploratory Study of Employee Silence: Issues that Employees Don’t Communicate Upward and Why” **Journal of management studies**, ۴۰(۶), ۱۴۵۳-۱۴۷۶.

-Milliken, F. J. & Morrison, E. W. (۲۰۰۳) “Shades of silence: Emerging themes and future directions for research on silence in organizations” **Journal of Management Studies**, ۴۰(۶), ۱۵۶۳-۱۵۶۸.

-Miztal, B. (۱۹۹۶) “**Trust in modern societies**” Cambridge: Polity Press.

-Morrison, E.W. & Milliken, F.J. (۲۰۰۰) “Organizational Silence: A Barrier to Change and Development in a pluralistic World” **Academy of Management Review**, ۲۵ (۴): ۷۰۶-۷۲۵.

-Muhammad, Ali. (۲۰۰۴) “procedural justice as mediator between participation in decision making and organizational citizenship behaviour” **international journal of commerce & management**, vol. ۱۴, no ۳&۴

- Nahapiet, J. & Ghoshal, S. (۱۹۹۸) “Social capital, intellectual capital and the organizational advantage” **Academy of Management Review**, ۲۳(۲), ۲۴۲-۲۶۶.

- Nobel, A. D. (۲۰۰۶) “The Relationship of formal Education and Gender To organizational citizen ship behaviour” dissertation. Argosy University/Sarasota, Florida.

-Organ, D.W. (۱۹۸۸) “**Organizational Citizenship Behavior: the good soldier syndrome**”, Lexington book, Lexington, MA.

- Pinder, C. C. & Harlos K. P. (۲۰۰۱) “Employee silence: quiescence and acquiescence as responses to perceived injustice” **Research in personnel and human resources management**, ۱۵, ۲۰:۳۳۱-۳۷۰.

-Podsakoff, P.M., Mackenzie, S.B., Paine, J.B. & Bachrach, D.G. (۲۰۰۰) “Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research” **Journal of Management**, ۲۶ (۳): ۵۱۳-۵۶۳.

- Podsakoff, P.M., Mackenzie, S. B. & Paine, J.E. (۱۹۹۸) “Effects of OCB and Productivity on Evaluations of Performance at Different Hierarchical Levels in Sales Organizations.” **Journal of the Academy of Marketing Science**, ۲۷, ۳۹۶-۴۱۰.

-Ruiz, D. M. (۲۰۰۴) “the influence of employee organizational citizenship behavior on customer loyalty” **International Journal of Service Industry Management**, Vol. ۱۰, No. ۱, pp. ۲۷- ۰۳.

-Sennett, R. (۱۹۹۸) “The corrosion of character: the personal learning and interpretation in strategic persistence and reorientation: An empirical exploration” **Strategic management Journal**, ۱۳: ۰۸۰-۶۰۸.

-Shojaie, S., Zaree Matin, H. & Barani, G. (۲۰۱۱) “Analyzing the Infrastructures of Organizational Silence and Ways to Get Rid of it”, **Procedia – Social and Behavioral Sciences**, ۱۷۳۱ – ۱۷۳۰.

-Smith, C.A., Organ, D.W. & Near, J.P. (۱۹۸۳) “Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents” **Journal of Applied Psychology**, ۶۸(۴): ۶۰۳-۶۳.

-Sturbuck, W.H. (۱۹۹۰) “learning by knowledge intensive firms” **Journal of Management Studies**, Vol ۲۹.

-Tymon, W.G. & Stumpf, S.A. (۲۰۰۳) “Social Capital in the Success of Knowledge Workers” **Career Development International**, ۸(۱), p. ۱۲-۲۰.

-Unni, A.S.V. (۲۰۱۴) “A study of relationship between social capital and organizational citizenship behaviors” **International Journal of Managerial Studies and Research**, ۲(۴), ۷۶-۸۱.

-Vakola, M. & Bouradas, D. (۲۰۰۰) “Antecedents and consequences of organizational silence: an empirical investigation” **Employee Relations**, ۲۷ (۰): ۴۴۱-۴۰۸.

-Van Dyne. Ang, L. S. & Botero, C. (۲۰۰۳) “Conceptualizing Employee Silence and Employee Voice as Multi Dimensional Constructs” **Journal of Management Studies** , ۴۰(۶): ۱۳۶۰-۱۳۹۱

-Vishal, G. Agrwal, U. (۲۰۱۶) “The relationships between perceived organizational support, affective commitment, psychological contract breach organizational citizenship behaviour and work engagement First Original Research”, **Empirical Research – Quantitative published first published**: ۰ July ۲۰۱۶.

-Winter, I. (۲۰۰۰) “Toward a Theorized Understand of Family Life and Social Capital” Melbourne, Australian Institute of family Studies, Working Paper ‘No ۲۱ Sited in: **WWW.aifs.org.au**.

-Zehir, C. & Erdogan, E. (۲۰۱۱) “The Association between Organizational Silence and Ethical Leadership through Employee Performance” **Procedia Social and Behavioral Sciences**, ۲۴: ۱۳۸۹-۱۴۰۴.

سوستا



بسمه تعالی

با سلام و ادب

ضمن سپاس از همکاری شما در این پژوهش، پرسشنامه‌هایی که تقدیم می‌کردد به منظور جمع‌آوری اطلاعات برای کار یک تحقیق دانشگاهی تنظیم شده است. بدیهی است پاسخ دقیق شما، ما را در ارزیابی علمی مسائل و ارائه راهکارهای مناسب یاری خواهد کرد.

پرسشنامه پیش رو شامل سه بخش برای انجام پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت ورزشی می‌باشد، خواهشمند است برداشت شخصیتان را راجع به اداره و کارکنان آن بر اساس گزینه‌های تعیین شده در هر بخش علامت بزنید.

پرسشنامه ویژگی‌های فردی

۱. سن:سال

۲. جنسیت:

زن (الف) مرد (ب)

۳. وضعیت تاهل:

متاهل (الف) مجرد (ب)

۴. میزان تحصیلات: الف) کاردانی ب) کارشناسی ج) کارشناسی ارشد د) دکتری

۵. سابقه خدمت: الف) ۱-۵ سال ب) ۶-۱۰ سال ج) ۱۱-۲۰ سال د) ۲۱-۳۰ سال

پرسشنامه سرمایه اجتماعی

ردیف	سوالات				
	کامل مخالفم	مکانفم	نی نظر	مواقفم	کامل موافقم
	۱	۲	۳	۴	۵
۱					به نظر من بیشتر همکارانم قابل اعتمادند.
۲					آدم تا از همکاریش بدی ندیده باید به او اعتماد کند.
۳					اطمینان دارم همکارانم با من صادق هستند.
۴					اطمینان دارم همکارانم به کامیابی و موفقیت من توجه دارند.
۵					اطمینان دارم که همکارانم اطلاعات مهم را با من در میان می گذارند.
۶					نظر و ارزیابی همکارانم مهم است که چگونه در باره من فکر می کنند.
۷					با همکارانم به تفریح می روم.
۸					به قول و وعده همکارانم امیدوارم.
۹					سازمان فرصت زیادی برای عضویت من در گروه های اجتماعی فراهم می کند.
۱۰					اگر مشکلی پیش آید همکارانم برای رفع آن به من کمک می کنند.
۱۱					علاقه مندم برای رسیدن به یک هدف مشترک با همکارانم کار کنم.
۱۲					معتقدم که با کمک به همکارانم ، در دراز مدت به خودم کمک کرده ام.
۱۳					معتقدم موفقیت جمعی بهتر از موفقیت فردی است.
۱۴					در سازمان ما تمایل به راه حل های همکارانه زیاد است.
۱۵					همکارانم به راحتی با همدیگر کنار می آیند.
۱۶					همکارانم بسیار با هم صمیمی هستند.
۱۷					همکارانم احساسات یکدیگر را درک می کنند.
۱۸					با همکارانم توافق جمعی روی امور داریم.
۱۹					در مسایل اخلاقی و ارزشی با همکارانم مشارکت دارم.
۲۰					می توانم از همکارانم وقتی به آنها نیاز دارم کمک بگیرم.
۲۱					اگر مریض شوم احتمال دارد همکارانم به عیادت من بیایند.
۲۲					پذیرش تفاوت های همکارانم (از نظر اعتقادی و ارزش) برای من آسان است.
۲۳					به صحبت های همکارانم فعالانه گوش می دهم.
۲۴					درباره مشکلات سازمان با همکارانم و مسئولینم صحبت یا مکاتبه می کنم.
۲۵					در تصمیم گیری های سازمان داوطلبانه شرکت می کنم.
۲۶					داوطلبانه تجربه خود را در اختیار همکارانم قرار می دهم.
۲۷					علاقه دارم همکارانم از اطلاعات من بهره مند گردند.
۲۸					احساس می کنم با همکارانم رابطه خوبی دارم.
۲۹					معمولاً با همکارانم هماهنگ عمل می کنم.
۳۰					با تیم های کاری سازمان همکاری کامل دارم و با همکارانم هماهنگ هستیم.
۳۱					من و همکارانم به آینده ای مشترک (منافع مشترک) تعلق داریم.

پرسشنامه سکوت سازمانی

ردیف	سوالات				
	کاملاً مخالفم	مخالفم	نظری ندارم	موافقم	کاملاً موافقم
	۵	۴	۳	۲	۱
۱					مدیران عالی این اداره ، کارکنان را به بیان مخالفت‌هایشان که در رابطه با مسائل اداره می‌باشد، تشویق می‌کنند.
۲					در این اداره ، افراد احساس می‌کنند که آزادانه می‌توانند در رابطه با مسائل اداره اظهار نظر کنند.
۳					اگر شما مخالفت‌های خود را در رابطه با مسائل اداره بیان کنید، ممکن است مدیران عالی اداره شما را " خرابکار یا درد سرساز " بخوانند.
۴					اگر شما مخالفت‌های خود را در مورد مسائل اداره بیان کنید، می‌بایستی به پیامدهای منفی آن که از جانب مدیران عالی اداره متوجه شما می‌شود، تن در دهید.
۵					اگر شما مخالفت‌ها و اعتراضات خود را در رابطه با مسائل اداره بیان کنید، ممکن است مدیران عالی اداره بپندارند که شما به اداره وفادار و متعهد نیستید.
۶					من معتقدم که سرپرستم تضادها و دعوای موجود در اداره را به خوبی مدیریت می‌کند.
۷					من معتقدم که سرپرستم به آنچه که افراد (کارکنان، ارباب رجوعان، و ...) می‌گویند توجه می‌کند.
۸					من معتقدم که سرپرستم از افراد می‌خواهد که انتقاداتشان را مطرح کنند.
۹					سرپرستم افراد را به بیان مخالفت‌ها و عقاید متفاوت تشویق می‌کند.
۱۰					من معتقدم که سرپرستم " مخالفت‌ها و نقطه نظرات گوناگون " را مفید تصور می‌کند
۱۱					رابطه کاری بین کارکنان در بخش‌های مختلف اداره رضایت‌بخش است.
۱۲					در این اداره کارکنان دانش و تجربه خود را با یکدیگر در میان می‌گذارند.
۱۳					در این اداره ارتباطات و تبادل اطلاعات کاری بین کارکنان و مدیران عالی اداره به نحو مناسبی وجود دارد.
۱۴					در این اداره در رابطه با تغییرات اداری اطلاع‌رسانی کافی صورت می‌گیرد.
۱۵					این اداره کارکنانش را از مأموریت، اهداف، برنامه‌ها و پیشرفت‌هایش مطلع می‌سازد.

پرسشنامه رفتار شهروندی

ردیف	سوالات				
	کاملاً مخالفم	مخالفم	نظری ندارم	موافقم	کاملاً موافقم
	۱	۲	۳	۴	۵
۱					تمایل دارم وقت خود را برای کمک به سایر کارکنان ، در اختیار آنان قرار دهم.
۲					اغلب به سایر کارکنانی که حجم کارشان زیاد می باشد کمک می کنم.
۳					به کارکنان تازه وارد ، در جهت آشنایی با کارشان ، بدون هیچ گونه توقعی ، کمک می نمایم.
۴					مشتاخانه به افراد در جهت برطرف نمودن مشکلات مرتبط با شغلشان ، کمک می کنم.
۵					همیشه آماده کمک به همکاران خود می باشم .
۶					میزان حضورم در محیط کاری ، بیش از استانداردهای تعیین شده می باشد .
۷					کمتر از زمان تعیین شده جهت استراحت در خلال کاری که بر عهده دارم ، صرف استراحت می نمایم.
۸					از قوانین ومقررات اداره ، حتی در صورت عدم نظارت پیروی می کنم.
۹					یکی از وظیفه شناسترین کارکنان می باشم.
۱۰					به اینکه یک دستمزد روزانه منصفانه باید یک عملکرد کاری روزانه شرافتمندانه را به دنبال داشته باشد ، باور دارم.
۱۱					زمان زیادی را برای شکایت و گله مندی ، در ارتباط با مسائل بسیار جزئی ، تلف می نمایم.
۱۲					به نیمه خالی لیوان بیش از نیمه پر آن توجه دارم.(تا چه حد بیشتر به جنبه های منفی موقعیت کار تان نسبت به جنبه های مثبت آن تمرکز می کنید)
۱۳					تمایل دارم مسائل کوچک را بزرگ جلوه دهم . (به بیان دیگر از کاه کوه ساختن)
۱۴					همیشه به دنبال ایراد گیری از عملکرد اداره هستم .
۱۵					برای جلوگیری از بروز مشکلات احتمالی با سایر کارکنان ، اقداماتی را به عمل می آورم.
۱۶					بر چگونگی تاثیر رفتار خود بر کار دیگر افراد ، توجه لازم را دارم.
۱۷					به حقوق دیگر افراد تجاوز نمی کنم.
۱۸					سعی می کنم از ایجاد مشکل برای سایر همکاران جلوگیری کنم.
۱۹					تاثیر اعمال و فعالیت های خود بر همکارانم را مورد توجه قرار می دهم.
۲۰					در جلساتی که هیچ گونه اجباری برای حضور افراد در آن وجود نداشته ، اما مهم تلقی گردیده است ، شرکت می نمایم.
۲۱					در فعالیتهایی که افراد ملزم به انجام آن نبوده ، اما برای ایجاد دیدگاهی مثبت از اداره کمک می نماید شرکت می کنم.
۲۲					از آخرین تغییر و تحولات اداره آگاه هستم.
۲۳					اطلاعه ها ، اخبار وسایر اطلاعات منتشره از سوی اداره را پیگیری ومطالعه می کنم.

The Relationship between Social capital and Organizational Silence with Organizational Citizenship Behavior

(A case study: Youth and Sport Offices Employees of Khorasan

Razavi)

Abstract

The organizations in order to survive in today's complex world and achieve their goals and missions, which are the same as development and efficiency, expect their employees to participate in the development of the organization with their knowledge, ideas, feedbacks and suggestions. This requires that employees through communication, interaction, participation in discussions and sharing information and knowledge, pass of job requirements and help the better and more in develop to the organization. The aim of study is determination of relationship between social capital and organizational silence with organizational citizenship behavior. This study is a descriptive-correlational and it was done with field method. Youth and sport offices employees of khorasan razavi were population of this research. All of population was selected in as sample. After determination of validity and reliability, to collect data, was used social capital standard questionnaire based an the reseaech of (Shiri et al, ۱۳۹۱), organizational silence questionnaire (Vakola & Bouradas, ۲۰۰۵) and organizational citizenship behavior questionnaire (Podsakoff, ۱۹۹۸). The validity of questionnaires were calculated by Cronbach' s alpha ۰/۸۱, ۰/۸۵ and ۰/۷۸ respectively. To test the hypothesis were used Pearson's Correlation Coefficient and Multiple Regression. The results showed there are negative and significant correlation between social capital and organizational silence and also between organizational silence and organizational citizenship behavior. But there are positive and significant correlation between social capital and organizational citizenship behavior. As well as social capital and organizational predicted changes in organizational citizenship behavior.

Keywords: Social capital, Organizational silence, Organizational citizenship behavior



University of Shahrood

Faculty of physical education

Thesis of masters

The relationship between social capital and organizational
silence with organizational citizenship behavior

(A case study: youth and sport office, employees of khorasan razavi)

Hassan Mahdavi far

Supervisor:

Reza Andam

Advisor:

Hadi Bagheri

September ۲۰۱۷