

بررسی رابطه سخت رویی با بی تفاوتی سازمانی با نقش میانجیگری تحلیل رفتگی

Investigating the relationship between hardiness and organizational indifference with the mediating role of burnout

چکیده

فرسودگی شغلی به عنوان پاسخی طولانی مدت به استرس های مزمن عاطفی و بین فردی در کار تعریف می شود. قدرت برانگیزاننده اصطلاح فرسودگی شغلی برای به تصویر کشیدن واقعیت های تجربیات افراد در محل کار، چیزی است که آن را در زمینه تحقیقاتی مهم و بحث برانگیز کرده است. تحقیق حاضر با هدف رابطه سخت رویی با بی تفاوتی سازمانی با نقش میانجیگری تحلیل رفتگی انجام گرفته است. جامعه آماری پژوهش حاضر ۵۵۰ نفر از کارکنان شرکت لاستیک سازی آرتاویل می باشد. از این میان ۲۲۵ نفر با استفاده از روش نمونه گیری مورگان به عنوان حجم نمونه انتخاب شدند. تحقیق حاضر به لحاظ هدف از نوع مطالعات کاربردی و از لحاظ روش از نوع مطالعات توصیفی - پیمایشی می باشد. جهت بررسی هدف پژوهش و تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار Spss23 استفاده شده است. نتایج تجزیه و تحلیل داده ها نشان دهنده این مطلب است که سخت رویی با بی تفاوتی سازمانی با نقش میانجیگری تحلیل رفتگی رابطه معناداری دارد. همچنین نتایج نشان داد سخت رویی بر بی تفاوتی سازمانی و تحلیل رفتگی تأثیر معناداری دارد و تحلیل رفتگی بر بی تفاوتی سازمانی تأثیر معناداری دارد.

کلمات کلیدی: سخت رویی، بی تفاوتی سازمانی، تحلیل رفتگی

نوع مقاله: پژوهشی

مسلم سلیمان پور^{۱*}، رضا نوروزی اجیرلو^۲
۱- استادیار، گروه مدیریت بازرگانی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران
۲- استادیار، گروه مدیریت بازرگانی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

1-m.soleymanpor@pnu.ac.ir

ایمیل نویسندگان و عهده دار مکاتبات:
تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۱۰/۱۳
تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۱۱/۰۸

مقدمه

زیادی بر روی زندگی‌شان دارند و عوامل استرس‌زا را به‌عنوان فرصت‌های بالقوه برای تغییر ارزیابی می‌کنند (۵).

تحلیل رفتگی شغلی یکی از عمده‌ترین مسائل شغلی است که معمولاً به شکل واکنش در برابر فشارهای شغلی و سازمانی در میان کارکنان سازمان‌های گوناگون دیده می‌شود. تحلیل رفتگی شغلی یکی از پدیده‌های قرن اخیر بوده و مسئله مهمی در ادبیات روان‌شناسی است. هر چند مسلج و پاینز^۱ (۶) در توسعه مفهوم تحلیل رفتگی شغلی نقش مؤثری داشتند؛ ولی این مفهوم برای نخستین‌بار توسط هربرت فرویدنبرگر^۲ (۷) در سال (۱۹۷۴) اصطلاح تحلیل رفتگی شغلی را زمانی که وی علائم خستگی در کارکنان خود مشاهده کرد، بیان کرد. گروهی تحلیل رفتگی شغلی را با استرس شغلی یکی می‌دانند، اما تحلیل رفتگی شغلی مفهومی متفاوت از استرس است (۸). تحلیل رفتگی شغلی با نشانه‌هایی مانند خستگی ذهنی، خستگی فیزیکی، جداسدن از کار و کاهش صلاحیت همراه می‌باشد و صرفه نظر از نوع کاری که انجام می‌شود می‌تواند همراه با ازدست‌دادن انرژی، افزایش تحریک‌پذیری و خواب و مشکلات بیشتر شود (۹). با توجه به نقش کارکنان در شرکت آرتاویل تایر و تأثیرگذاری وضعیت آنها بر عملکرد شرکت، هدف پژوهش حاضر رابطه سخت‌روی با بی‌تفاوتی سازمانی با نقش میانجیگری تحلیل رفتگی در میان کارکنان شرکت آرتاویل تایر اردبیل می‌باشد.

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

در حوزه‌های سازمانی دستیابی به بهره‌وری پایدار، خلاقیت و نوآوری در گرو برخورداری از مدیریت و نیروی انسانی کارا، اثربخش، هوشمند و متعهد است. در واقع، نیروی انسانی هر سازمان نقش حیاتی در جلب رضایت ارباب‌رجوع برعهده دارد و جایگاه انسان در سازمان و نوع نگاه به او، سهم به‌سزایی در موفقیت یا شکست سازمان خواهد داشت (۱۰). با آغاز هزاره‌ی سوم، هر روز نقش منابع انسانی پررنگ‌تر شده و اکنون

معمولاً کارکنان پس از مدتی که از ورودشان به سازمان می‌گذرد، دیگر شور و نشاط اولیه را ندارند و به‌نوعی بی‌تفاوت می‌شوند. این پدیده ویژگی افرادی است که به کارهای تکراری و کسل‌کننده اشتغال دارند و در کار خود اغلب تسلیم این واقعیت می‌شوند که در محیط کار امید چندانی به بهبود و پیشرفت وجود ندارد. بی‌تفاوتی را احساس جدایی میان فرد و نظام‌های اجتماعی تعریف کرده‌اند. براین‌اساس، منظور از بی‌تفاوتی در سازمان، شرایطی است که کارکنان نسبت به رخدادهای محیط اطراف و موفقیت‌ها و شکست‌های سازمان بی‌تفاوت‌اند (۱).

حیطه بی‌تفاوتی در سازمان، رفتار فردی را توصیف می‌کند که همانند یک ماشین و بدون استفاده از خلاقیت و نبوغ فردی، وظایف سازمانی را بدون توجه و اهمیت انجام می‌دهد (۲).

سخت‌روی نمایانگر صفات متنوعی است، از قبیل پایداری به معنای استحکام جسمی و روانی، قدرت یا توانایی مقاومت در مقابل تنیدگی و پایداری، جسارت و شجاعت و دلیری و ماجراجویی و نهایتاً قدرت کنترل به معنای توانایی اعمال تسلط یا نفوذ بر وقایع زندگی است (۳). شخصیت سخت‌روی ترکیبی از شناخت، حس و عملکرد در جهت بقا و اغنای زندگی به‌وسیله تکامل است. سخت‌روی ویژگی شخصیتی است که ممکن است نحوه مقابله افراد با موقعیت استرس‌زا را تعدیل کند و به افراد کمک می‌کند تا شرایط استرس‌زا را از حالت بالقوه زیان‌آور به فرصت‌هایی برای ارتقای عملکرد، رهبری، تدبیر امور، سلامتی و رشد روانی تبدیل کنند (۴).

افراد سخت‌رو تمایل دارند که موقعیت‌های پر استرس و تجربیات نامطلوب را جنبه طبیعی زندگی قلمداد کرده و به‌جای آنکه این موقعیت‌ها را تهدیدآمیز تلقی کنند به‌عنوان موقعیتی برای مبارزه ارزیابی کنند. آنها احساس تعهد بیشتری به کارشان و زندگی‌شان داشته و حس می‌کنند که کنترل

1. Maslach & Pines 2. Freudenberger

و درعین حال، یک ساختار واحد است که از عمل یکپارچه و هماهنگ این سه مؤلفه‌ی مرتبط با هم سرچشمه می‌گیرد و می‌تواند به‌عنوان سپری در برابر استرس مقاومت کرده و از اثرات مخرب آن به‌سلامتی افراد جلوگیری کند (۱۳). سخت رویی یک منش شخصیتی است و به‌کارگیری راه‌های سازگاری را که موجب حل و فصل موفقیت‌آمیز موقعیت پرتنش می‌شود را تسهیل می‌کند. شخصیت سخت رو تمایل دارد که چنین موقعیتی را از دیدگاه مبارزه‌جویی ارزیابی کند تا تهدید، این افراد دارای حس بالایی از تعهد نسبت به کار خود هستند و احساس کنترل بیشتری روی زندگی‌شان دارند و به عوامل تنش‌زا به‌عنوان فرصتی برای تغییر می‌نگرند و در نهایت حس کنترل موجب پیشبرد مجموعه وسیعی از راه‌های سازگاری می‌شود. پژوهشگران دریافتند که سخت رویی موجب کاهش آسیب ناشی از وقایع پرتنش و استفاده از منابع لازم جهت سازگاری می‌شود و بدین ترتیب وقایع سخت و دشوار زندگی را به فرصت برای معنا بخشیدن به زندگی مبدل می‌سازند (۱۴). افراد سخت رو دارای حس برتری از تعهد نسبت به کار هستند و در مورد زندگی‌شان احساس کنترل بیشتری داشتند و معتقدند که می‌توانند بر حوادث و نتایج نامطلوب احتمالی آن تأثیرگذار باشند و تغییرات را چه مثبت و چه منفی به‌عنوان فرصت‌های بالقوه برای رشد و یادگیری در نظر می‌گیرند. سخت رویی شهامت و انگیزه لازم جهت به‌کارگیری حمایت اجتماعی، مقابله گشتاری و مراقبت‌های بهداشتی را برای افراد فراهم می‌آورد. مقابله شیوه برخورد فرد با مسائل می‌باشد (۱۵).

تحلیل رفتگی به مفهوم تهی‌شدن از ویژگی‌های خود و خصوصیتی جسمی یا ذهنی تعریف شده و نتیجه تلاش بسیار برای رسیدن به برخی از انتظارات غیرواقعی است که از جانب خود فرد یا جامعه به او تحمیل می‌شود. امروزه تحلیل رفتگی شغلی توجه زیادی از سوی محققان و رهبران سازمانی به خود جلب کرده که عمدتاً با پیامدهای سازمانی و فردی مهم مانند

از آن به‌عنوان یکی از عامل‌های مهم کسب موفقیت و برتری رقابتی پایدار در سازمان یاد می‌شود. در این راستا، در ادبیات توسعه‌ی منابع انسانی به این عنصر حیاتی سازمان توجه ویژه‌ای شده تا جایی که بررسی‌های تجربی نشان می‌دهند شناسایی نگرانی‌های کارکنان و ارائه سازوکارهایی برای چیرگی بر آنها از وظایف اصلی مدیران است؛ زیرا این رفتار به‌طور مستقیم به ارتقای بهره‌وری مربوط می‌شود (۱۱). یکی از دغدغه‌های اصلی مدیران سازمان، برانگیختن کارکنان به‌عنوان سرمایه‌های راهبردی سازمان است. در این میان، بی‌توجهی سازمان رفتار جان‌سوزی است که اگر بر روح و جسم سازمان چنگ بیندازد، سازمان دچار عقب ماندگی فکری و حرکت مزمن خواهد شد. یکی از پیامدهای بی‌توجهی به نیروی انسانی، ایجاد پدیده‌ای به نام بی‌تفاوتی سازمانی است. بی‌تفاوتی در سازمان، رفتار فردی را توصیف می‌کند که به‌صورت ماشینی و بدون به کار بردن نبوغ و خلاقیت خود دستاوردهای سازمانی را بدون چون و چرا انجام می‌دهد. در نتیجه چنین پذیرش دستوری‌ای که به‌دور از هر گونه علاقه باشد، ممکن است در ظاهر باعث حفظ نظم سازمانی شود، اما کارکنان را به تلاش، پذیرش مسئولیت‌ها و یا نشان دادن ابتکار بر نمی‌انگیزد. گاهی افراد واکنش خود را به دستورها به‌صورت اعتراض‌ها و اعتصاب‌ها که آشکارترین نوع بیان نارضایتی است، بروز می‌دهند و گاهی غیبت زیاد کارکنان بیانگر این امر است. بی‌تفاوتی سبب انحراف از شرایط تعادل سازمانی می‌شود که یک عامل مخرب در سازمان است و تأثیر آن بر روحیه و عملکرد کارکنان قابل مشاهده است (۱۲).

سخت رویی مفهوم روان‌شناختی است که به شیوه خاص و به اثبات فرد در واکنش به رویدادهای زندگی اشاره دارد که شخص صاحب آن به‌جای کنار کشیدن، احساس تعهد و به‌جای احساس ناتوانی، احساس کنترل می‌کند و مشکلات را چالش می‌داند نه تهدید. این ویژگی شخصیتی از سه مؤلفه به‌هم‌بسته کنترل، تعهد و چالش تشکیل شده است

ناشی از ماهیت، نوع و یا وضعیت نامناسب کار می‌تواند در کارکنان منجر به تحلیل رفتگی شغلی شود، که بروز این نیز پدیده می‌تواند عواید منفی برای فرد و حتی سازمان‌ها به همراه داشته باشد؛ بنابراین پژوهش حاضر باهدف ارائه الگوی کاهش تحلیل رفتگی شغلی منابع انسانی در سازمان‌های دولتی کشور با استفاده از روش فراترکیب انجام شده است. بدین منظور پس از جست‌وجو در پایگاه‌های اطلاعاتی داخلی و خارجی در محدوده زمانی ۲۰۰۰ تا ۲۰۲۰ میلادی و ۱۳۸۰ تا ۱۴۰۰ شمسی، درنهایت ۳۸ پژوهش که ارتباط نزدیکی با موضوع مورد مطالعه داشتند، انتخاب و با تحلیل محتوای آنها ابعاد و کدهای مربوطه استخراج و میزان اهمیت و اولویت هر یک با استفاده از روش آنتروپی شانون تعیین شد. براساس یافته‌های پژوهش، عوامل مؤثر بر کاهش تحلیل رفتگی شغلی منابع انسانی در سازمان‌های دولتی کشور در سه دسته «عوامل سازمانی»، «عوامل شغلی» و «عوامل فردی» جای داده شد. همچنین از میان کدهای شناسایی شده، وجود زمینه پرورش و فرصت‌های مستمر در سازمان، وجود جو صمیمانه در سازمان، برخورداری از استقلال و آزادی عمل در شغل، وجود فرصت‌های ارتقا و پیشرفت شغلی در کار، برخورداری از احساس آرامش در کار، باور داشتن به خودکارآمدی در به انجام رساندن وظایف شغلی، برخورداری از احساس مؤثر بودن در شغل، رضایت داشتن از حقوق و دستمزد، برخورداری از ثبات هیجانی در شرایط مختلف و مدیریت کردن خود در برابر واکنش‌های عاطفی، بیشترین ضریب اهمیت را به دست آوردند.

چو و همکاران^۱ (۲۰۲۱) (۱۹) در پژوهشی به بررسی تأثیر استرس شغلی، انعطاف پذیری مقابله‌ای و سرسختی بر تحلیل رفتگی شغلی پرستاران پرداختند. در این مطالعه از نمونه‌گیری در دسترس برای مشارکت ۱۲۲ پرستار از دو بیمارستان عمومی استفاده شد. برای سنجش استرس شغلی، انعطاف پذیری مقابله‌ای، سرسختی و تحلیل رفتگی شغلی پرستاران از پرسش‌نامه ساختاریافته استفاده شد. داده‌های جمع‌آوری شده

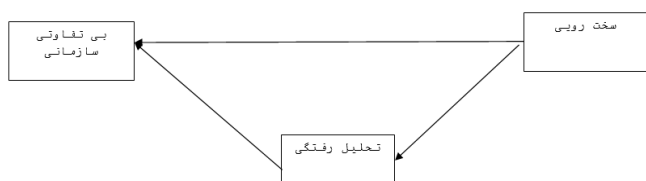
عملکرد شغلی، رفتار سازمانی، نگرش‌های شغلی و پیامدهای روان‌شناختی ارتباط منفی دارد. تحلیل رفتگی شغلی با مسائلی همچون ضعف عملکرد شغلی، سلامت روحی و جسمی و از بین رفتن روابط با خانواده و دوستان همراه است. علائم مرتبط با استرس، افزایش سوءمصرف مواد، افزایش خطر اضطراب و کاهش اعتمادبه‌نفس از جمله پیامدهای منفی فیزیکی و روانی مرتبط با تحلیل رفتگی شغلی هستند (۱۶).

نعمتی و مرزبان (۱۴۰۱) (۱۷) در پژوهشی به مروری بر بی‌تفاوتی سازمانی، علل، ابعاد، نشانه‌ها و روش‌های مقابله با آن پرداختند. امروزه سازمان‌ها به‌طور قابل توجهی در زندگی مردم نفوذ کرده‌اند. در توسعه و پیشرفت هر سازمان نیروی انسانی نقش اساسی دارد بزرگترین و اصلی‌ترین سرمایه هر سازمان، سرمایه انسانی آن است. بنابراین منابع انسانی، مزیت رقابتی واقعی به‌شمار می‌روند. برای گذر از مدیریت سنتی و حفظ بقاء سازمان‌ها، مدیران در روش‌های مدیریتی خود باید تغییرات عمیق و اساسی ایجاد نمایند. از مهم‌ترین مسائل و مشکلات منابع انسانی در عصر حاضر، بی‌تفاوتی سازمانی منابع انسانی آن است. بی‌تفاوتی نوعی انحراف از وضعیت متعادل در سازمان است. بدیهی است که بی‌تفاوتی کارکنان به سازمان، در واقع بی‌تفاوتی نسبت به اهداف، منابع و آینده سازمان است و بروز این پدیده، در یک سازمان، اثر مستقیمی بر روی بهره‌وری سازمان بر جای خواهد گذارد. بنابراین در این پژوهش به بررسی پدیده بی‌تفاوتی، علل، ابعاد و نشانه‌های آن خواهیم پرداخت و درنهایت راهکارهای مقابله با آن را مورد بررسی قرار خواهیم داد.

واحداسرمی و همکاران (۱۴۰۱) (۱۸) در پژوهشی به ارائه الگوی کاهش تحلیل رفتگی شغلی منابع انسانی در سازمان‌های دولتی با استفاده از رویکرد فراترکیب پرداختند. یکی از اساسی‌ترین نیازهای کارکنان در هر سازمانی، تأمین سلامت جسمی و روانی آنان در محیط کار است؛ به‌گونه‌ای که فشار جسمی و روانی شدید

1. Cho & et al

نفر از کارکنان شرکت لاستیک‌سازی آرتاویل تایلر اردبیل به‌عنوان جامعه آماری پژوهش در نظر گرفته شده است. از این میان ۲۲۵ نفر با استفاده از روش تعیین حجم نمونه جدول مورگان و با استفاده از روش تصادفی ساده به‌عنوان حجم نمونه انتخاب شدند. به‌منظور بررسی هدف اصلی پژوهش از نرم‌افزار Spss23 و آزمون سوبل جهت بررسی نقش میانجی تحلیل رفتگی مورد استفاده قرار گرفته شده است. با توجه به اینکه ابزار گردآوری اطلاعات در این تحقیق، ابزار پرسش‌نامه است، لذا از پرسش‌نامه‌های سخت رویی کوباسا (HS) (۵۰ سؤالی)، پرسش‌نامه بی‌تفاوتی سازمانی دانایی فرد و همکاران (۳۲ سؤالی) و پرسش‌نامه تحلیل رفتگی شغلی ماسلاچ و جکسون (۱۹۸۵) استفاده شده است؛ لذا مدل پژوهش حاضر به‌صورت زیر می‌باشد.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

پژوهش حاضر باهدف بررسی رابطه سخت رویی با بی‌تفاوتی سازمانی با نقش میانجیگری تحلیل رفتگی دارای فرضیات زیر می‌باشد:

فرضیه اصلی

رابطه سخت رویی با بی‌تفاوتی سازمانی با نقش میانجیگری تحلیل رفتگی معنا دار می‌باشد.

فرضیه‌های فرعی

سخت رویی بر بی‌تفاوتی سازمانی تأثیر معنا داری دارد.

سخت رویی بر تحلیل رفتگی تأثیر معنا داری دارد.

تحلیل رفتگی بر بی‌تفاوتی سازمانی تأثیر معنا داری دارد.

با استفاده از نرم‌افزار SPSS و با استفاده از نرم‌افزار SPSS و با استفاده از آزمون‌های آماری ANOVA، t، ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چندگانه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. میزان تحلیل رفتگی شغلی پرستاران بسته به سن، وضعیت تأهل، سطح تحصیلات و مذهب تفاوت‌هایی داشت. تحلیل رفتگی شغلی و استرس شغلی همبستگی مثبت داشتند، در حالی که بین تحلیل رفتگی شغلی و سرسختی همبستگی منفی وجود داشت. برای عوامل مؤثر بر تحلیل رفتگی شغلی پرستاران، استرس شغلی بیشترین تأثیر را دارد و پس از آن سرسختی، کل حرفه بالینی، مذهب و واحد کاری قرار دارند. آیلا و همکاران^۱ (۲۰۱۸) (۲۰) در پژوهشی به بررسی سرسختی به‌عنوان تعدیل‌کننده رابطه بین توانمندسازی ساختاری و روانی بر تحلیل رفتگی شغلی در مدیران میانی پرداختند. با استفاده از نمونه‌ای از ۲۱۰ مدیر میانی، یک طرح تأخیر زمانی با چهار نقطه جمع‌آوری داده برای آزمایش اینکه آیا سرسختی رابطه بین توانمندسازی ساختاری (SE)، توانمندسازی روان‌شناختی (PE) و فرسودگی شغلی را تعدیل می‌کند، استفاده شد. مدل معادلات ساختاری تجزیه و تحلیل شده اثر غیرمستقیم SE بر فرسودگی شغلی از طریق PE را نشان داد. این اثر غیرمستقیم با سرسختی تعدیل می‌شود. نتایج همچنین نشان می‌دهد که این اثر غیرمستقیم تنها زمانی معنی دار است که آزمودنی سطوح سختی متوسط یا بالا را نشان دهد. یافته‌های ما نشان می‌دهد که شرایط محیط کار برای توضیح سطوح تحلیل رفتگی کافی نیست.

روش‌شناسی

طرح این پژوهش از نوع طرح توصیفی - پیمایشی است، زیرا با استفاده پرسش‌نامه سعی بر آن است که به بررسی رابطه سخت رویی با بی‌تفاوتی سازمانی با نقش میانجیگری تحلیل رفتگی پرداخته شود. به‌منظور بررسی پژوهش ۵۵۰

1. Ayala Calvo & et al

یافته‌های پژوهش

فرضیه اول: سخت رویی بر بی‌تفاوتی سازمانی تأثیر معناداری دارد.

جدول ۴. آزمون F جهت معنادار بودن رگرسیون

متغیر	مجموع مربعات	میانگین مربعات	درجه آزادی	F	سطح معناداری
رگرسیون	۳۸/۸۶۳	۳۸/۸۶۳	۱	۳۷۳/۵۶۴	۰/۰۰۰
باقی‌مانده	۱۵/۱۸۵	۰/۱۰۴	۱۴۶		
کل	۵۴/۰۴		۱۴۷		
تعیین خطای استاندارد					
ضریب تعیین شده	ضریب تعیین	ضریب همبستگی			
۰/۷۱۷	۰/۷۱۹	۰/۸۲۴			

جدول ۴ میزان تأثیر سخت رویی بر متغیر وابسته یعنی بی‌تفاوتی سازمانی را نشان می‌دهد. همان طور که مشاهده می‌کنید مقدار معنی داری کوچک‌تر از ۰/۰۵ است؛ بنابراین سخت رویی بر بی‌تفاوتی سازمانی تأثیر معناداری دارد. مقدار ضریب همبستگی برابر است با ۰/۸۲۴ که اشاره دارد به همبستگی ساده بین دو متغیر و به عبارتی شدت همبستگی بین سخت رویی و بی‌تفاوتی سازمانی نشان می‌دهد. مقدار ضریب تعیین نشان می‌دهد که چه مقدار از متغیر بی‌تفاوتی سازمانی می‌تواند توسط متغیر سخت رویی تبیین شود.

جدول ۵. ضرایب تأثیر رگرسیون

متغیر	خطای استاندارد	بتا	T	سطح معناداری
مقدار ثابت	۰/۲۰۷	-	۶/۶۷۹	۰/۰۰۰
سخت رویی	۰/۰۶۱	۰/۴۵۰	۴/۴۴۸	۰/۰۰۰

باتوجه به مقدار این آماره و سطح خطای کمتر از ۰,۰۵ می‌توان گفت سخت رویی تأثیر آماری معنی داری در تبیین تغییرات بی‌تفاوتی سازمانی داشته است. باتوجه به ضریب سخت رویی، فرضیه پژوهش مورد تایید قرار می‌گیرد. در نتیجه می‌توان گفت سخت رویی بر بی‌تفاوتی سازمانی تأثیر معناداری دارد.

در این قسمت به بررسی دست آوردهای توصیفی در مطالعه حاضر پرداخته شده است. یافته‌های توصیفی شامل آماره‌های توصیفی می‌باشند. در ادامه به بررسی هر یک از این شاخص‌ها برای تک‌تک متغیرهای موجود در این مطالعه پرداخته شده است.

جدول ۱. آماره‌های توصیفی متغیرهای پژوهش

متغیر	میانگین	انحراف معیار	چولگی	کشیدگی
سخت رویی	۳/۵۶۸	۰/۴۶۵	-۰/۵۰۰	-۰/۶۹۷
تحلیل رفتگی	۳/۴۲۱	۰/۵۸۳	-۰/۲۲۷	۰/۷۱۹
بی‌تفاوتی سازمانی	۳/۸۷۸	۰/۶۳۲	-۰/۱۲۳	-۰/۸۱۹

باتوجه به داده‌های موجود در جدول شماره ۱ درباره هر یک از متغیرهای پژوهش می‌توان به بررسی هر یک از این شاخص‌ها پرداخت. همان گونه که مشاهده می‌شود بیشترین میانگین متعلق به متغیر بی‌تفاوتی سازمانی و کمترین میانگین مربوط به تحلیل رفتگی می‌باشد. مشاهده می‌شود که انحراف معیار نشان دهنده پراکنش اکثریت داده‌ها می‌باشد و برای متغیر بی‌تفاوتی سازمانی دارای بیشترین مقدار می‌باشد.

بررسی طبیعی بودن توزیع داده‌ها

این پژوهش از آزمون معتبر کلموگروف - اسمیرنوف جهت بررسی نرمال بودن توزیع متغیرهای اصلی استفاده می‌شود.

جدول ۲. تست نرمالیت متغیرها

متغیر	سطح معناداری	وضعیت
سخت رویی	۰/۱۴۶	نرمال
تحلیل رفتگی	۰/۰۷۲	نرمال
بی‌تفاوتی سازمانی	۰/۸۵	نرمال

باتوجه به مقادیر حاصل از آماره اسمیرنوف - کلموگروف جدول ۲، می‌توان استنباط نمود که توزیع مورد انتظار با توزیع مشاهده شده برای تمام متغیرها تفاوت معنی داری ندارد و بنابراین توزیع این متغیرها نرمال است.

جدول ۸. آزمون F جهت معنادار بودن رگرسیون

متغیر	مجموع مربعات	میانگین مربعات	درجه آزادی	F	سطح معناداری
رگرسیون	۹/۴۰۹	۹/۴۰۹	۱	۳۰/۴۷۲	۰/۰۰۰
باقی مانده	۴۴/۶۴۰	۰/۳۰۶	۱۴۶		
کل	۵۴/۰۴۸		۱۴۷		
تعیین خطای استاندارد		ضریب تعیین تعدیل شده		ضریب تعیین	ضریب همبستگی
۰/۵۵۲		۰/۱۶۸		۰/۱۷۴	۰/۴۷۷

جدول ۸ میزان تأثیر تحلیل رفتگی بر متغیر وابسته یعنی بی تفاوتی سازمانی را نشان می دهد. همان طور که مشاهده می کنید مقدار معنی داری کوچک تر از ۰/۰۵ است؛ بنابراین تحلیل رفتگی بر بی تفاوتی سازمانی تأثیر معناداری دارد. مقدار ضریب همبستگی برابر است با ۰/۴۷۷ که اشاره دارد به همبستگی ساده بین دو متغیر و به عبارتی شدت همبستگی بین تحلیل رفتگی و بی تفاوتی سازمانی نشان می دهد. مقدار ضریب تعیین نشان می دهد که چه مقدار از متغیر بی تفاوتی سازمانی می تواند توسط متغیر تحلیل رفتگی تبیین شود.

جدول ۹. ضرایب تأثیر رگرسیون

متغیر	خطای استاندارد	بتا	T	سطح معناداری
مقدار ثابت	۰/۲۶۴	-	۸/۴۴۲	۰/۰۰۰
تحلیل رفتگی	۰/۰۷۹	۰/۴۱۷	۵/۵۴۷	۰/۰۰۰

باتوجه به مقدار این آماره و سطح خطای کمتر از ۰,۰۵ می توان گفت سخت رویی تأثیر آماری معنی داری در تبیین تغییرات تحلیل رفتگی داشته است. باتوجه به ضریب تحلیل رفتگی، فرضیه پژوهش مورد تایید قرار می گیرد. در نتیجه می توان گفت تحلیل رفتگی بر بی تفاوتی سازمانی تأثیر معناداری دارد. فرضیه اصلی: رابطه سخت رویی با بی تفاوتی سازمانی با نقش میانجیگری تحلیل رفتگی معنادار می باشد.

فرضیه دوم: سخت رویی بر تحلیل رفتگی تأثیر معناداری دارد.

جدول ۶. آزمون F جهت معنادار بودن رگرسیون

متغیر	مجموع مربعات	میانگین مربعات	درجه آزادی	F	سطح معناداری
رگرسیون	۱۱/۲۱۵	۱۱/۲۱۵	۱	۴۲/۶۷۱	۰/۰۰۰
باقی مانده	۳۸/۱۸۶	۰/۲۶۲	۱۴۶		
کل	۴۹/۴۰۱		۱۴۷		
تعیین خطای استاندارد		ضریب تعیین تعدیل شده		ضریب تعیین	ضریب همبستگی
۰/۵۱۱		۰/۲۲۲		۰/۲۲۷	۰/۴۸۶

جدول ۶ میزان تأثیر سخت رویی بر متغیر وابسته یعنی تحلیل رفتگی را نشان می دهد. همان طور که مشاهده می کنید مقدار معنی داری کوچک تر از ۰/۰۵ است؛ بنابراین سخت رویی بر تحلیل رفتگی تأثیر معناداری دارد. مقدار ضریب همبستگی برابر است با ۰/۴۸۶ که اشاره دارد به همبستگی ساده بین دو متغیر و به عبارتی شدت همبستگی بین سخت رویی و تحلیل رفتگی نشان می دهد. مقدار ضریب تعیین نشان می دهد که چه مقدار از متغیر تحلیل رفتگی می تواند توسط متغیر سخت رویی تبیین شود.

جدول ۷. ضرایب تأثیر رگرسیون

متغیر	خطای استاندارد	بتا	T	سطح معناداری
مقدار ثابت	۰/۳۲۸	-	۳/۵۹۶	۰/۰۰۰
سخت رویی	۰/۰۹۷	۰/۴۷۶	۶/۵۴۸	۰/۰۰۰

باتوجه به مقدار این آماره و سطح خطای کمتر از ۰,۰۵ می توان گفت سخت رویی تأثیر آماری معنی داری در تبیین تغییرات تحلیل رفتگی داشته است. باتوجه به ضریب سخت رویی، فرضیه پژوهش مورد تایید قرار می گیرد. در نتیجه می توان گفت سخت رویی بر تحلیل رفتگی تأثیر معناداری دارد. فرضیه سوم: تحلیل رفتگی بر بی تفاوتی سازمانی تأثیر معناداری دارد.

لذا می‌توان گفت که فرضیه اصلی مورد تأیید می‌باشد؛ لذا می‌توان گفت که رابطه سخت رویی با بی‌تفاوتی سازمانی با نقش میانجیگری تحلیل رفتگی معنا دار می‌باشد.

نتیجه‌گیری

در پژوهش حاضر رابطه سخت رویی با بی‌تفاوتی سازمانی با نقش میانجیگری تحلیل رفتگی در میان کارکنان شرکت آرتاویل تأثیر اردبیل مورد بررسی قرار گرفت. یافته‌های حاصل از پژوهش نشان داد که فرضیه اصلی مبنی بر رابطه سخت رویی با بی‌تفاوتی سازمانی با نقش میانجیگری تحلیل رفتگی معنا دار می‌باشد، به علت داشتن آماره z در خارج از بازه $1/96$ و $-1/96$ - مورد تایید است؛ بنابراین می‌توان گفت که رابطه سخت رویی با بی‌تفاوتی سازمانی با نقش میانجیگری تحلیل رفتگی معنا دار می‌باشد. همچنین یافته‌های حاصل از پژوهش نشان داد که فرضیه اول مبنی بر سخت رویی بر بی‌تفاوتی سازمانی تأثیر معنا داری دارد، به علت داشتن مقدار p کوچک‌تر از $0/05$ مورد تایید است؛ بنابراین می‌توان گفت که سخت رویی بر بی‌تفاوتی سازمانی تأثیر معنا داری دارد. یافته‌های حاصل از پژوهش نشان داد که فرضیه دوم مبنی بر سخت رویی بر تحلیل رفتگی تأثیر معنا داری دارد، به علت داشتن مقدار p کوچک‌تر از $0/05$ مورد تایید است؛ بنابراین می‌توان گفت که سخت رویی بر تحلیل رفتگی تأثیر معنا داری دارد. یافته‌های حاصل از پژوهش نشان داد که فرضیه سوم مبنی بر تحلیل رفتگی بر بی‌تفاوتی سازمانی تأثیر معنا داری دارد، به علت داشتن مقدار p کوچک‌تر از $0/05$ مورد تایید است؛ بنابراین می‌توان گفت که تحلیل رفتگی بر بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان شرکت آرتاویل تأثیر معنا داری دارد.

در تحلیل و تبیین نتایج پژوهش می‌توان گفت که منظور از بی‌تفاوتی سازمانی بروز بی‌خیالی و وقت‌کشی کاری، رکود فکری، بی‌رمقی کاری و کندکاری، پرهیز از پذیرش مسئولیت

جهت بررسی نقش میانجی از آزمون سوبل استفاده می‌شود. سوبل رویکرد حاصل‌ضرب ضرایب، روش دل‌تا یا رویکرد نظریه نرمال هم نامیده شده است. آزمون سوبل برای انجام استنباط در مورد ضریب اثر غیرمستقیم ab ، بر همان نظریه استنباط مورد استفاده برای اثر مستقیم مبتنی است. اثر غیرمستقیم ab یک برآورد خاص نمونه از اثر غیرمستقیم در جامعه $(TaTb)$ است که در معرض واریانس نمونه‌گیری قرار دارد. با داشتن برآوردی از خطای استاندارد ab و با فرض نرمال بودن داده‌ها و توزیع نمونه‌گیری ab می‌توان یک p -value برای ab به دست آورد.

به‌طور کلی در آزمون سوبل می‌توان از تخمین نرمال برای بررسی معنی‌داری رابطه استفاده کرد. با داشتن برآورد خطای استاندارد اثر غیرمستقیم می‌توان فرضیه صفر را در مقابل فرض مخالف آزمون کرد. آماره Z برابر است با نسبت ab به خطای استاندارد آن. به عبارت دیگر مقدار Z -Value را از رابطه زیر به دست می‌آوریم:

$$Z - Value = \frac{a * b}{\sqrt{(b^2 * s_a^2) + (a^2 * s_b^2)}} \quad \text{در این رابطه:}$$

a: ضریب مسیر میان متغیر مستقل و میانجی

b: ضریب مسیر میان متغیر میانجی و وابسته

Sa: خطای استاندارد مسیر متغیر مستقل و میانجی

Sb: خطای استاندارد مسیر متغیر میانجی و وابسته

$$Z - Value = \frac{0.486 * 0.477}{\sqrt{(0.486^2 * 0.079^2) + (0.477^2 * 0.097^2)}} = 3.85$$

به‌منظور محاسبه نقش میانجی تحلیل رفتگی در فرضیه اصلی از آزمون سوبل تست استفاده شده است، باتوجه به اینکه مقدار سوبل تست بر اساس مقادیر آماره تی روابط $3,85$ شده است، و مقدار آن خارج از بازه $1,96$ و $-1,96$ می‌باشد،

نامناسب با مدیر مانند تعامل‌های کمتر و نیز تعامل‌های سرد و رسمی با مدیر و پرهیز از رویارویی با وی، احساس بی‌تفاوتی خود را نسبت به مدیر نشان داده و از وی کناره‌گیری می‌کنند و این موضوع می‌تواند بر عملکرد سازمان تأثیرگذار باشد. باتوجه‌به نتایج حاصل می‌توان گفت که نتایج پژوهش حاضر با مطالعه چو و همکاران (۲۰۲۱) و آیلا و همکاران (۲۰۱۸) همسو می‌باشد. باتوجه‌به نتایج حاصل از پژوهش پیشنهاد می‌شود به‌منظور جلوگیری از تحلیل رفتگی شغلی کارکنان شرکت آرتاویل تایلر با برگزاری دوره‌های آموزشی و توانمندسازی کارکنان از فرسودگی شغلی و تحلیل رفتگی آنان جلوگیری شود. همچنین پیشنهاد می‌شود به‌منظور بی‌تفاوتی سازمان با دادن مسئولیت‌های سازمان به کارکنان و تشویق آنان برای انجام فعالیت‌ها به‌صورت تیمی نسبت به کاهش بی‌تفاوتی سازمانی در شرکت آرتاویل تایلر اقدام شود.

و بیزاری از سازمان در میان کارکنان است و در نهایت آمادگی برای ترک سازمان را برای کارکنان فراهم می‌سازد. در تحلیل می‌توان گفت سخت رویی، تحلیل رفتگی، انجام ندادن امور شخصی در ساعت‌های کاری، هدر ندادن زمان، استفاده نکردن از امکانات سازمانی برای منافع شخصی و توجه به حفظ دارایی‌های عمومی سازمان، کاهش غیبت، پاسخ‌گویی به ارباب رجوع به‌صورت تلفنی، انجام کارهای مشتریان در اسرع وقت، مشارکت در کارهای گروهی و تعامل گرم و غیررسمی مدیر با کارکنان، افزایش دقت، تمرکز و سرعت در کار، حضور در نشست‌ها و شفاف سازی مدیر در زمینه نتایج کارها و صداقت در کار از عامل‌هایی است که منجر به کاهش احساس بی‌تفاوتی سازمانی در میان کارکنان می‌شود. باتوجه‌به وجود معنادار بودن تأثیر سخت رویی و تحلیل رفتگی بر بی‌تفاوتی سازمانی می‌توان گفت، کارکنان با فرار از پاسخ‌گویی و مواجه شدن با سخت رویی مدیران، همکاری نکردن با مدیر، رفتار

سپاسگزاری IRM

منابع

- 1) Hemans, E. (2020). *The mediating effects of employee apathy, fear of change and organizational tenure on organizational change initiatives in an information technology organization operating in the Caribbean: an Action Research Mixed Methods study* (Doctoral dissertation, University of Liverpool).
- 2) Zhang, J., Wang, Y. H., Qu, Y. S., Wei, Q. Y., & Li, H. Q. (2018). Effect of the organizational difference of corn stalk on hemicellulose extraction and enzymatic hydrolysis. *Industrial Crops and Products*, 112, 698-704.
- 3) Bühler, J. L., Wrzus, C., Weidmann, R., Wünsche, J., Burriss, R. P., & Grob, A. (2021). Hard-working in general but lazy at home? Generalized Big Five traits and relationship-specific traits in romantic couples over time. *Journal of Research in Personality*, 92, 104087.
- 4) Jain, A., Gupta, B., & Bindal, M. (2019). A study of employee motivation in organization. *International Journal of Engineering and Management Research (IJEMR)*, 9(6), 65-68.
- 5) Hussain, S., & Wade, S. (2019). Role of performance appraisal on employee development in the SMEs. *International Journal of Business, Management and Social Research*, 7(01), 383-394.
- 6) Maslach, C., & Pines, A. (1978). Characteristics of staff burnout in mental health settings. *Psychiatric services*, 29(4), 233-237.
- 7) Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of social issues*, 30(1), 159-165.
- 8) Hakanen, J. J., & Bakker, A. B. (2017). Born and bred to burn out: a lifecourse view and reflections on job burnout. *Journal of occupational health psychology*, 22(3), 354.
- 9) Guan, S., Xiaerfuding, X., Ning, L., Lian, Y., Jiang, Y., Liu, J., & Ng, T. B. (2017). Effect of job strain on job burnout, mental fatigue and chronic diseases among civil servants in the Xinjiang Uygur Autonomous Region of China. *International journal of environmental research and public health*, 14(8), 872.
- 10) Liefbroer, A. I., & Berghuijs, J. (2019). Spiritual care for everyone? An analysis of personal and organizational differences in perceptions of religious diversity among spiritual caregivers. *Journal of Health Care Chaplaincy*, 25(3), 110-129.
- 11) Arnold, R., Fletcher, D., & Daniels, K. (2016). Demographic differences in sport performers' experiences of organizational stressors. *Scandinavian Journal of Medicine & Science in Sports*, 26(3), 348-358.
- 12) Zebardast, M. A., Naderian Jahromi, M., & Hajizadeh, S. (2017). The Role of Personality in Employees' Silence and Organizational Indifference. *Sport Management Journal*, 9(2), 287-299.
- 13) Downing, P. A., Griffin, A. S., & Cornwallis, C. K. (2021). Hard-working helpers contribute to long breeder lifespans in cooperative birds. *Philosophical Transactions of the Royal Society B*, 376(1823), 20190742.

- 14) Shrivastava, R. (2016). Employees Job Satisfaction in Bank: A Comparative study of private and public sector Banks of Jabalpur City. *International Journal in Management & Social Science*, 4(5), 169-178.
- 15) Zarim, Z. A., & Zaki, H. O. (2016). Ethics and integrity in building employee's perceptions'. *Management Studies*, 4(3), 131-137.
- 16) Taherkhani, Ali (2017). Investigating the relationship between job burnout and employee loyalty in Bank Melli branches, The 2nd National Conference on Modern Research in Management and Law, July 2018
- 17) Nemati, V, Marzban, M (2022). A review of organizational indifference, its causes, dimensions, signs and methods of dealing with it, the 14th International Conference on Management, Economy and Development, July 2022.
- 18) Vahad Asrami, M, Tabari, M, Mehrara, A (2022). Presenting a model for reducing job attrition of human resources in government organizations using a meta-combination approach, *Public Management Research*, Volume: 15, Number: 56.
- 19) Cho, O. H., Yoon, J. E., & Bae, S. H. (2021). Effects of Occupational Stress, Coping Flexibility, and Hardiness on Burnout in Nurses. *Journal of Korean Academic Society of Home Health Care Nursing*, 28(3), 223-232.
- 20) Ayala Calvo, J. C., & García, G. M. (2018). Hardiness as moderator of the relationship between structural and psychological empowerment on burnout in middle managers. *Journal of occupational and organizational psychology*, 91(2), 362-384.

IRM

I Investigating the relationship between hardiness and organizational indifference with the mediating role of burnout

M Suleimanpour¹, R. Nowrozi Ajirlu²

1-Assistant Professor, Department of Business Administration, Payam Noor University, Tehran, Iran

2-Assistant Professor, Business Management Department, Payam Noor University, Tehran, Iran

Corresponding author Email: m.soleymanpor@pnu.ac.ir

Abstract

Burnout is defined as a long-term response to chronic emotional and interpersonal stress at work. The evocative power of the term burnout to capture the realities of people's experiences at work is what makes it important and controversial in research. The present research has been conducted with the aim of the relationship between hardiness and organizational indifference with the mediating role of burnout. The statistical population of the current research is 250 employees and managers of Yazd University. Among these, 148 people were selected as the sample size using Morgan's sampling method. The present research is of the type of applied studies in terms of its purpose and of the type of descriptive-survey studies in terms of the method. Spss23 software was used to investigate the purpose of the research and analyze the data. The results of the data analysis show that there is a significant relationship between hardiness and organizational indifference with the mediating role of burnout. Also, the results showed that harshness has a significant effect on organizational indifference and burnout, and burnout has a significant effect on organizational indifference.

Key words: harshness, organizational indifference, burnout