

بررسی و تبیین پیامدهای بی‌اعتنایی سازمانی در ناجا

علیرضا کولیوند^۱، حمید آزادی ریکنده^۲، علی کریمی خوزانی^۳

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۶/۲۹

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۰۸/۱۰

از صفحه ۱۳ تا ۳۸

چکیده

مقاله حاضر به بررسی و تبیین پیامدهای بی‌اعتنایی سازمانی در ناجا پرداخته است. هدف این تحقیق، کاربردی، و روش آن توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری تمام کارکنان پلیس پیشگیری فاتب هستند. روش نمونه‌گیری، تصادفی ساده است. در ابتدا به منظور تبیین پیامدهای بی‌اعتنایی سازمانی از منابع کتابخانه‌ای و پس از شناسایی این عوامل در بخش میدانی از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد. روایی پرسشنامه به وسیله استادان و خبرگان مورد تأیید قرار گرفت. برای تعیین پایایی پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ عدد ۰/۹۵ به دست آمد که نشان از پایایی خوب پرسشنامه است. نتایج تحقیق نشان داد که بی‌اعتنایی سازمانی موجب بی‌اعتمادی سازمانی، فرسودگی شغلی و گرایش به ترک خدمت می‌شود و بر عملکرد سازمانی، تعهد سازمانی و کیفیت زندگی کاری کارکنان تأثیر منفی دارد. از سوی دیگر، نتایج نشان داد که عوامل جمعیت شناختی (نظیر سن، سابقه، تحصیلات و جنسیت) کارکنان بر بی‌اعتنایی سازمانی کارکنان تأثیر دارد.

واژگان کلیدی

بی‌اعتنایی سازمانی، بی‌اعتمادی سازمانی، فرسودگی شغلی، گرایش به ترک خدمت، عملکرد سازمانی،

۱. استادیار جامعه‌شناسی پژوهشگاه علوم انتظامی و مطالعات اجتماعی ناجا (نویسنده مسئول).
رایانامه: colivanda@yahoo.com

۲. دانش آموخته دکتری مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد سمنان. رایانامه: hamidazadir@gmail.com

۳. استادیار مدیریت پژوهشگاه علوم انتظامی و مطالعات اجتماعی ناجا. رایانامه: alikarimikhozani@gmail.com

۱. مقدمه

سازمانها بخش انکارناپذیر دنیای مدرن را تشکیل می‌دهند. در واقع سازمانها چرخ اقتصاد کشورها هستند که موفقیت آن در گرو استفاده کارآمد از منابع نیروی انسانی است. در واقع نیروی انسانی مهمترین مزیت رقابتی برای تمامی سازمانها و کشورها به شمار می‌رود. به گونه‌ای که نیروی انسانی در پیشرفت و توسعه هر سازمان نقش اساسی دارد و بزرگترین و اصلی‌ترین سرمایه هر سازمان، سرمایه انسانی آن است (ابراهیمی بلوطبازه، ۱۳۸۸، ص ۸۹)؛ از این رو هر چه این سرمایه، کیفیت مطلوبتری داشته باشد، احتمال موفقیت، بقا و ارتقای سازمان بیشتر خواهد شد (شفیعی، ۱۳۹۲، ص ۴۴)؛ به عبارت دیگر با کم شدن غیبت، تأخیر و ترک خدمت کارکنان، زمینه رشد و توسعه سازمان فراهم می‌شود. با توجه به تأثیر عملکرد مستقیم منابع انسانی در ارتقا و بهره‌وری سازمان (فیض و همتی، ۱۳۹۴)، امروزه شاهد توجه به مشکلات حوزه منابع سازمانی هستیم که مانع بهره‌وری کارکنان سازمان می‌شود؛ در این زمینه یکی از حوزه‌های مورد توجه، اهمیت قائل شدن به بی‌اعتنایی کارکنان نسبت به سازمان است.

بی‌اعتنایی سازمانی حالتی است که مشخصاً تحقق یا عدم تحقق اهداف سازمانی یا موفقیت و شکست سازمان برای گروهی از اعضا تفاوت نکند (سیدنقوی و کشاورز حقیقی، ۱۳۹۰، ص ۲). بی‌اعتنایی سرمایه انسانی با ترس و خیانت آمیخته شده است و نه با اطمینان و صداقت (زندکریمی و دیگران، ۱۳۹۸، ص ۱۵۱). در پسروری کارکنانی که به بی‌اعتنایی سازمانی دچار شده‌اند نمی‌توان برای رسیدن به اهداف سازمان حساب باز کرد (سیدنقوی و کشاورز حقیقی، ۱۳۹۰، ص ۲). سکوت و دلسردی کارکنان نسبت به سرنوشت و برنامه‌های سازمان و عدم درک و تفاهم مؤثر بین کارکنان و مدیریت، زنگ خطری برای کاهش عملکرد سازمانی است که در سطح کلانتر به کل جامعه آسیب می‌رساند (پورصادق و دیگران، ۱۳۹۶، ص ۴). بی‌اعتنایی می‌تواند نتیجه عوامل متعددی همچون بی‌عدالتی (عباسی و همکاران، ۱۳۹۳)، عوامل سازمانی (دانایی‌فرد و اسلامی، ۲۰۱۰)، عوامل تنش‌زای شغلی (فوکس و دیگران، ۲۰۰۱)، عوامل ساختاری (جهانشاهی، ۱۳۸۹)، فلاتزدگی شغلی (صالح اردستانی و سید نقوی، ۱۳۹۵) و سبک رهبری (عاشوری، ۱۳۹۲) باشد.

شغل پلیسی از جمله مشاغلی است که از حساسیت ویژه‌ای برخوردار است که تأثیر عملکرد آنها بر سازمان و جامعه انکارناپذیر است؛ زیرا امنیت اجتماعی یکی از ضروریترین نیازهای فرد، گروه و جامعه است و ادامه حیات و بقای جوامع بدون آن، مشکل و غیر ممکن خواهد بود (آزر و چونگ، ۱۳۷۹، ص ۷۴). در ایران تأمین نظم، امنیت و آسایش عمومی از وظایف نیروی انتظامی

است. بر این اساس نیروی انتظامی یکی از مهمترین و تأثیرگذارترین سازمانهایی است که با هدف تأمین امنیت اجتماعی و پیشگیری از بروز جرائم ایجاد شده است؛ لذا به منظور افزایش کارایی و بهره‌وری هر چه بیشتر کارکنان ضروری است که مشکلات و چالشهای کاری آنان را برطرف ساخت. همان طور که بیان شد، یکی از مشکلاتی که سازمانها با آن درگیر هستند، پدیده بی‌اعتنایی سازمانی است. این ارگان با توجه به محدودیتهای ذاتی ساختار سازمان و ماهیت شغل کارکنان مانند ساعات اشتغال در ایام تعطیلات رسمی مانند نوروز و ...، سختی و فشار کار ناشی از حفظ مرزها و یا برخورد با متخلفان و مجرمان ممکن است با مشکلات بی‌اعتنایی سازمانی مانند غیبت کارکنان از محل کار، کاهش کیفیت کار، عدم حس تعلق و نهایتاً ترک خدمت رو به رو شود. با توجه به اهمیت خاص نیروی انتظامی در اجتماع به نظر می‌رسد که توجه به پدیده بی‌اعتنایی سازمانی و علل و پیامدهای آن دارای اهمیت باشد. در نتیجه، این تحقیق به منظور بررسی و تبیین پیامدهای بی‌اعتنایی سازمانی به این سؤالات پاسخ خواهد داد:

۲. سؤالات تحقیق

۱. آیا بی‌اعتنایی سازمانی بر ایجاد بی‌اعتمادی سازمانی کارکنان ناجا تأثیرگذار است؟
۲. آیا بی‌اعتنایی سازمانی بر تعهد سازمانی کارکنان ناجا تأثیر منفی خواهد داشت؟
۳. آیا بی‌اعتنایی سازمانی بر عملکرد سازمانی کارکنان ناجا تأثیر منفی خواهد داشت؟
۴. آیا بی‌اعتنایی سازمانی می‌تواند به فرسودگی شغلی کارکنان ناجا منجر شود؟
۵. آیا بی‌اعتنایی سازمانی می‌تواند به کاهش کیفیت زندگی کاری کارکنان ناجا منجر شود؟
۶. آیا بی‌اعتنایی سازمانی می‌تواند به کاهش رفتار شهروندی کارکنان ناجا بینجامد؟
۷. آیا بی‌اعتنایی سازمانی می‌تواند به عدم حس تعلق و دل‌بستگی کارکنان ناجا بینجامد؟
۸. آیا بی‌اعتنایی سازمانی می‌تواند به گرایش به ترک خدمت کارکنان ناجا منجر شود؟
۹. آیا عوامل جمعیت‌شناختی (نظیر سن، سابقه، تحصیلات و جنسیت) کارکنان بر بی‌اعتنایی سازمانی کارکنان نقش دارد؟

۳. پیشینه تحقیق

در زمینه بی‌اعتنایی با توجه به تعاریف و نتایج مختلفی که به آن مرتبط است، تحقیقات بسیاری از دید روانشناسی، جامعه‌شناسی و مدیریتی صورت گرفته است؛ ولی آنچه در این تحقیق مد نظر است بی‌اعتنایی و نتایج آن از دیدگاه مدیریتی است. برخی از تحقیقاتی که در این دسته

قرار می‌گیرد برای نمونه در ذیل معرفی شده است. قابل ذکر است تاکنون تحقیقی در این زمینه در نیروی انتظامی انجام نشده است. رحیمی و خیامی (۱۳۹۸) در تحقیقی با عنوان «بی‌تفاوتی سازمانی در معلمان شهر کاشان، پیشایندها و پسایندها» نشان دادند که بین پیشایندها (حمایت سازمان و کیفیت زندگی کاری) و بی‌اعتنایی سازمانی، رابطه منفی و معکوس وجود دارد؛ به عبارتی هر چه میزان حمایت سازمانی و کیفیت زندگی کاری در سازمان افزایش یابد، میزان بی‌اعتنایی سازمانی کمتر می‌شود. هم‌چنین بین بی‌اعتنایی سازمانی و پسایندها (وجدان کاری، عملکرد سازمانی و خلاقیت معلمان) رابطه منفی و معکوس وجود دارد؛ به عبارتی هر چه میزان بی‌اعتنایی سازمانی بین معلمان کاهش یابد در پی آن، وجدان کاری، عملکرد سازمانی و خلاقیت معلمان بیشتر می‌شود. شکری و صمدی (۱۳۹۸) در تحقیقی با عنوان «نقش بی‌تفاوتی کارکنان به سازمان بر بالندگی سازمانی، مورد مطالعه: صندوق بیمه اجتماعی کشاورزان، روستاییان و عشایر» نشان دادند که بی‌اعتنایی سازمانی به میزان ۶۰ درصد بر بالندگی سازمانی تأثیر منفی گذاشته است. علت این تأثیرگذاری نیز این طور برشمرده شد که بالندگی سازمانی و پیمودن بالندگی در سازمان نیازمند کارکنان مسئولیت‌پذیر و با وجدان است در حالی که کارمندی که سعی می‌کند با مدیر خود ارتباط خوبی نداشته باشد و هم‌چنین به اهداف سازمان بی‌توجه است، نمی‌تواند سازمان را به سوی بالندگی سوق دهد. برومند و همکارانش (۱۳۹۶) در تحقیقی با عنوان «تأثیر بی‌تفاوتی سازمانی بر بهره‌وری پرستاران بیمارستانهای دولتی مشهد» نشان دادند که میان بی‌اعتنایی و بهره‌وری و عملکرد مناسب در پرستاران رابطه معنادار و منفی وجود دارد. با توجه به نتایج تحقیق، یکی از عوامل کاهش بهره‌وری، بی‌اعتنایی سازمانی بین پرستاران است. ترک‌زاده و همکارانش (۱۳۹۵) در تحقیقی با عنوان «ارزیابی و تبیین پدیده بی‌تفاوتی سازمانی، رهنمودهای برای سیاستگذاری مدیریت آموزش کشاورزی» نشان دادند که در بعد بی‌اعتنایی نسبت به مدیر بین گروه‌های کارکنان جهاد کشاورزی استان فارس بیشترین میانگین متعلق به کارکنان با مدرک تحصیلی دیپلم و کمترین میانگین متعلق به کارکنان با مدرک تحصیلی دکتری است. بر این اساس با بالا رفتن مدرک تحصیلی کارکنان میزان بی‌اعتنایی آنها کاهش یافته است. در مطالعه‌ای زارعی‌رباط (۱۳۹۳) با عنوان «تأثیر استرس شغلی بر بی‌اعتنایی سازمانی بر عملکرد کارکنان» نشان می‌دهد که بی‌اعتنایی سازمانی بر عملکرد کارکنان تأثیر منفی و معناداری دارد. هم‌چنین تنش شغلی بر بی‌اعتنایی سازمانی تأثیر مثبت و معناداری دارد به گونه‌ای که تأثیر تنش شغلی بر عملکرد کارکنان را تعدیل می‌کند. عاشوری (۱۳۹۲) در پژوهشی با عنوان «تأثیر سبک رهبری خدمتگذار بر بی‌تفاوتی سازمانی، بررسی اثربخشی پیرو» مطالعه‌ای با هدف

بررسی تأثیر سبک رهبری خدمتگزار بر بی‌اعتنایی سازمانی انجام داده که نتایج تحقیق حاکی است که فرضیه اصلی تحقیق مبتنی بر وجود رابطه بین اصول رهبری خدمتگزار بر بی‌اعتنایی سازمانی از طریق اثر بخشی پیرو مورد تأیید قرار گرفت. نتایج مطالعه امیری (۱۳۹۲) با عنوان «شناسایی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر بی‌اعتنایی سازمانی از دیدگاه زنان و مردان با استفاده از فرایند تحلیل سلسله مراتبی فازی، مورد مطالعه: شهرداری شهرستان دماوند» نشان می‌دهد از دیدگاه مردان، عوامل ساختاری، عوامل مدیریتی، عوامل انگیزشی و عوامل فردی و از دیدگاه زنان عوامل مدیریتی، عوامل انگیزشی، عوامل فردی و عوامل ساختاری از اهمیت بیشتری در بی‌اعتنایی سازمانی برخوردار است. از دیدگاه مردان در مجموعه عوامل ساختاری، بوروکراسی بیش از حد در مجموعه عوامل مدیریتی، برخورد گزینشی در مجموعه عوامل انگیزشی، کم بودن حقوق در مجموعه عوامل فردی، شناختن تواناییهای فردی بیشترین اولویت و رتبه را به خود اختصاص داده است. از دیدگاه زنان در مجموعه عوامل مدیریتی، عدم شایسته سالاری در مجموعه عوامل انگیزشی، عدم جذابیت شغل در مجموعه عوامل فردی و در مجموعه عوامل ساختاری، عدم اطلاع رسانی نتایج ارزیابی عملکرد بیشترین اولویت و رتبه را به خود اختصاص داده است. نتیجه پژوهش نصر اصفهانی و همکارانش (۲۰۱۳) با عنوان «شناسایی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر بی‌تفاوتی سازمانی با استفاده از فرایند تحلیل سلسله مراتبی فازی» نشان می‌دهد که عاملهای ساختاری، مدیریتی، انگیزشی و شخصی عوامل اصلی مؤثر بر بی‌اعتنایی سازمانی است. در میان عامل ساختاری، دیوانسالاری، در عاملهای مدیریتی، تبعیض در عاملهای انگیزشی، حقوق و دستمزد کم و در عاملهای فردی، ناآگاهی در مورد تواناییهای فردی است.

۴. مبانی نظری پژوهش

۴-۱. مفهوم بی‌اعتنایی سازمانی

در مورد پدیده بی‌اعتنایی سازمانی، تعاریف گوناگونی توسط صاحبان فن ارائه شده است. اگرچه این تعاریف تا حدی به نکات مختلف اشاره می‌کند در مجموع وضعیتی معین را با مجموعه‌ای از پیامدهای خاص به عنوان بی‌اعتنایی سازمانی تعریف می‌کنند (میگوئل^۱ و دیگران، ۲۰۰۹). بی‌اعتنایی روندی تدریجی است که کم کم در افراد نمایان می‌شود. افراد با این ویژگی خاص به آینده توجهی می‌کنند؛ زیرا از نظر آنان هیچ تفاوتی بین حال، آینده و گذشته وجود ندارد. چنین افرادی اعتماد به نفس کمی دارند و معتقدند که تمکین مطلق، سپر دفاعی آنهاست. گاهی

اوقات بی‌اعتنایی، هرگونه علاقه‌ای را تخریب خواهد کرد؛ در این صورت، فرد از عوامل و یا شرایط مایوس‌کننده فاصله می‌گیرد و به جای پاسخ هیجانی، ظاهراً نسبت به موانع و یا حتی سرنوشت خود بی‌اعتنا است. در این وضعیت، شخص پس از ناکامی طولانی، امید تحقق هدف یا هدفهای خود را از دست می‌دهد و می‌خواهد از منشأ ناکامی خود کناره‌گیری کند. این پدیده ویژگی افرادی است که به کارهای تکراری و کسل‌کننده اشتغال دارند و به بهبود و پیشرفت در کار خود امیدی ندارند. هم‌چنین حالتی را که وقوع یا عدم وقوع پدیده‌های پیرامونی و مشخصاً تحقق یا عدم تحقق اهداف سازمانی یا موفقیت و شکست سازمان برای یک یا گروهی از اعضا تفاوت نکند، بی‌اعتنایی سازمانی نامیده‌اند. در سطح سازمانی، افرادی که علاقه شغلی نداشته باشند بتدریج در کار خود دچار فرسودگی شغلی و نهایتاً بی‌اعتنایی می‌شوند (جهانشاهی، ۱۳۸۹، ص ۳۹).

در برخی متون از بی‌اعتنایی سازمانی تحت عنوان بی‌حسی نام برده شده است که بیانگر وضعیتی با عدم حضور و یا کم‌رنگی شوق و هیجان یا احساسات است. هم‌چنین می‌توان به عنوان کمبود رغبت در برابر مواردی که دیگران هیجان‌انگیز می‌پندارند به آن اشاره کرد. کارمندانی که زمان زیادی را صرف فعالیتهای غیرمرتبط با کار مانند گشت و گذار در اینترنت، تماسهای تلفنی شخصی یا فرستادن ایمیل‌های شخصی، خیالپردازی و ملاقات دیگران می‌کنند، احتمالاً دچار بی‌حسی در محیط کار شده‌اند (دانایی فرد و اسلامی، ۱۳۹۰).

افرادی که دچار بی‌اعتنایی سازمانی شده‌اند دارای نمادها، مظاهر و نشانه‌های افرادی هستند که برخی از آنها عبارت است از: نسبت به وقوع یا عدم وقوع پدیده‌های پیرامونی و مشخصاً تحقق و یا عدم تحقق اهداف سازمانی، اجرا یا عدم اجرای برنامه‌ها و انجام دادن یا انجام ندادن مأموریت‌های سازمان و نهایتاً موفقیت و یا عدم موفقیت سازمان بی‌خیال و بی‌اعتنا هستند؛ مأموریتها و تکالیف را با دقت و سرعت و حساسیت لازم انجام نمی‌دهند؛ در ارائه پیشنهاد، فکر و راهکار جدید و چگونگی بهبود شرایط کار در سازمان، حرکتی و یا علاقه‌ای از خود نشان نمی‌دهند؛ از برنامه‌های آموزشی استقبال نمی‌کنند؛ از رویارویی با مدیر اکراه دارند؛ تأخیر در ورود و تعجیل در خروج و سنگینی گذشت اوقات در درون سازمان معرف بیزاری آنها از در سازمان بودن است؛ به لحاظ پاره‌ای از ملاحظات مربوط به تأمین شغلی در سازمان می‌مانند و اگر شرایط آنها هموار باشد، سازمان را ترک می‌کنند (میرحسینی زواره، ۱۳۷۴، ص ۶۸-۷۸).

در تحقیقات مختلف، ابعادی برای بی‌اعتنایی سازمانی در نظر گرفته‌اند (ترک زاده و دیگران، ۱۳۹۵، ص ۱۲۲؛ شایمی‌برزکی و دیگران، ۱۳۹۵، ص ۱۵۶) که به شرح ذیل قابل برشمردن است:

● بی‌اعتنایی به ارباب رجوع: بیشتر افراد به عنوان ارباب رجوع، این بعد بی‌اعتنایی را تجربه

کرده‌اند. برای هر سازمان از بی‌اعتنایی به ارباب رجوع، چیزی بدتر وجود نخواهد داشت. در واقع بی‌اعتنایی به ارباب رجوع، قاتل کسب و کار است. با توجه به گزارش جامعه امریکا درباره وفاداری مشتریان، بی‌اعتنایی کارکنان به ارباب رجوع، مهمترین دلیل از بین رفتن حمایت و وفاداری مشتریان از هر کسب و کار است (کارربرو^۱، ۲۰۰۹). از جمله نشانه‌های بی‌اعتنایی به ارباب رجوع عبارت است از در اولویت قرار ندادن ارباب رجوع، به تعویق انداختن کار او، سردرگم کردن ارباب رجوع در سازمان، عدم پاسخگویی تلفنی به ارباب رجوع، برخورد تند و شدید با ارباب رجوع و....

● **بی‌اعتنایی به سازمان:** از جمله نشانه‌های بی‌اعتنایی به سازمان عبارت است از: کاهش مسئولیت‌پذیری فردی، تلاش برای ترک سریعتر محل کار، کمک به افزایش هزینه‌های سازمانی، استفاده شخصی از امکانات سازمانی، افزایش میزان مرخصی ساعتی، غیبت و....

● **بی‌اعتنایی به کار:** از جمله نشانه‌های بی‌اعتنایی به کار عبارت است از: اهمیت ندادن به بهره‌وری، کاهش دقت و سرعت در کار، اهمیت ندادن به کیفیت کار، بدبینی نسبت به کار، داشتن احساس بی‌ارزشی و بی‌اهمیتی نسبت به کار و....

● **بی‌اعتنایی به همکار:** از جمله نشانه‌های بی‌اعتنایی به همکار عبارت است از: کاهش همکاری با همکاران، همکاری نکردن در کارهای گروهی، برجسته کردن نقاط ضعف همکاران، داشتن رفتارهای سرد و رسمی با همکاران، ایجاد بدبینی به دیگران و محیط سازمان و....

● **بی‌اعتنایی به مدیر:** از جمله نشانه‌های بی‌اعتنایی به مدیر عبارت است از: فرار از پاسخگویی به مدیر، همراهی نکردن با تصمیمات مدیر، رفتار نامناسب با مدیر، به تعویق انداختن کار مدیر، توسل به دروغهای مصلحتی، در ابهام نگاه داشتن مدیر، خودداری از اظهار نظر کردن در جلسات و.... (دانایی فرد و دیگران، ۱۳۸۹).

۲-۴. مفهوم اعتماد به سازمان

اعتماد به سازمان به ارزیابی کلی و جهانی از امکان اعتماد و اطمینان سازمان اشاره می‌کند؛ هم‌چنانکه توسط یک کارمند درک می‌شود. اعتماد در درون سازمان در سه سطح بروز می‌کند: در سطح فردی، گروهی و سطح سامانه (آخوندی و دیگران، ۱۳۹۵، ص ۱۱). اعتماد در سطح فردی بر تعاملات بین شخصی مبتنی است. اعتماد در سطح گروهی، پدیده‌ای جمعی است که گروه‌ها، ارزشها و هویت‌های جمعی به نمایش می‌گذارند. اعتماد در سطح سامانه، نهادی است و بر نقشها، سامانه‌ها یا شهرت مبتنی است که از طریق آن استنباط درباره امکان اعتماد فرد انجام می‌شود (آتکینسون و بوکر^۲، ۲۰۰۳، ص ۲۹۲).

1. Carriero

2. Atkinson and Bucher

۳-۴. مفهوم تعهد سازمانی

تعهد سازمانی، حالتی روانشناسی است که فرد را به سازمان، متعهد می‌سازد (آلن و میر، ۱۹۹۰، ص ۴۸). در این تعریف احتمال اینکه کارکنان به صورت ارادی سازمان را ترک کنند، کم است. بر اساس این نظریه، آلن و میر سه عامل «تعهد عاطفی»، «تعهد مستمر» و «تعهد هنجاری» را برای اندازه‌گیری تعهد کارکنان بر می‌شمرند. تعهد عاطفی، وابستگی عاطفی به سازمان، ابراز هویت با سازمان و عجین بودن با سازمان است. تعهد هنجاری، احساس التزام و دین به سازمان، ادامه کار در سازمان و تعهد مستمر شامل آگاهی از هزینه‌هایی است که با ترک سازمان متوجه فرد می‌شود (شفقت و دیگران، ۱۳۹۲، ص ۷۱-۷۵).

۴-۴. مفهوم عملکرد سازمانی

عملکرد سازمانی محصول رفتارهای انسانی است که انگیزه‌ها و نیازها در عملکرد افراد و در نهایت رشد و توسعه اقتصادی تأثیر دارد (ابوالقاسمی و همکاران، ۱۳۹۰، ص ۸۷). عملکرد سازمانی به لحاظ نظری شامل دو عامل است، عامل اول عملکرد وظیفه‌ای است که نیازمندیها و الزامات شغلی را منعکس می‌کند و عامل دوم، عملکرد زمینه‌ای است که فعالیتهای تعریف نشده و نامشخص نظیر کار گروهی و حمایت را در برمی‌گیرد (زارعی متین و جندقی، ۱۳۸۵، ص ۳۳).

۵-۴. مفهوم فرسودگی شغلی

اصطلاح فرسودگی شغلی، تعبیری است که از بین معادلهای فارسی مختلف برای اصطلاح Burnout انتخاب شده است. علاوه بر این، معادلهای بی‌رمقی، از توان افتادگی، زدگی از کار، تحلیل رفتگی، خستگی زیاد، تهی شدگی و فرسایش روانی را می‌توان نام برد (ساعتچی، ۱۳۷۶، ص ۶۷). فرسودگی دارای سه بعد خستگی عاطفی، مسخ شخصیتی و عدم موفقیت شخصی است (فدایی و دمیر، ۲۰۱۰). بسیاری از افراد، فرسودگی شغلی را با تنش یکی می‌پندارند؛ اما برخی از افراد، فرسودگی شغلی را از عمده‌ترین پیامدهای اجتناب ناپذیر تنش شغلی می‌دانند که تا زمانی که آن از میان بر داشته نشود، همچنان ادامه خواهد یافت. مفهوم فرسودگی شغلی نوعی پاسخ مزمن به تأثیر درازمدت و جمع شونده تنش‌های شغلی است که میزان آن به شدت و طولانی بودن تنش بستگی دارد. در مراحل افزایش فشار، پاسخهای فرد مورد توجه است. ممکن است فرد در رویارویی با شرایط اضطراب‌آور ابتدا خود را کاملاً تطبیق دهد و مسئله مهمی برایش روی ندهد؛ اما بر اثر استمرار محرکهای پر فشار و عدم موفقیت در رویارویی با مشکل جدید،

1. Allen and Meyer

2. Feddai and Demir

آستان سرکوبی پاسخها ضعیف می‌شود و پس از گذراندن این مرحله و به نتیجه نرسیدن وسایل دفاعی روانی مناسب، فرد دچار اضطراب شدید می‌شود و با رشد مسائل و مشکلات، نشانه‌های روان-تنی ظاهر، و در آخرین مرحله فرد دچار فرسودگی شغلی می‌شود (جعفری عراقی و دیگران، ۱۳۹۵، ص ۲۶۴).

۴-۶. مفهوم کیفیت زندگی کاری

کیفیت زندگی کاری، رضایت کارکنان با نیازهای گوناگون از طریق منابع، فعالیتها و نتایج ناشی از مشارکت در محل کار قابل تعریف است. هدف کوشش‌های مربوط به کیفیت زندگی کاری، دستیابی به خشنودی و بهبود انگیزش اعضای سازمان است تا در چگونگی اجرای مشاغلشان و مشارکتشان در اثربخشی کلی سازمان تأثیرگذار باشد (اشرفی و دیگران، ۱۳۹۸، ص ۱۵۲-۱۵۴).

۴-۷. مفهوم شهروند سازمانی

رفتار شهروند سازمانی، خودجوش، آگاهانه و داوطلبانه است که فرد به دلیل اجرای آن به طور رسمی مورد تشویق قرار نمی‌گیرد؛ زیرا این گونه رفتارها در شرح شغل سازمانی پیش‌بینی نشده است؛ با وجود این رفتارها پیوسته یک سو موجب ارتقای اثربخشی و موفقیت سازمانی و از سوی دیگر باعث افزایش رضایتمندی کارکنان خواهد شد (دهقانان و دیگران، ۱۳۹۴، ص ۱۰۱-۱۰۵).

۴-۸. مفهوم احساس تعلق

احساس تعلق، فرایندی است که به موجب آن، افراد، خود را با شخص دیگر یا گروهی از افراد، همسان و همانند می‌بینند و مانند منبعی تأثیرگذار بر انگیزش افراد برای اقدام و فعالیت مشترک عمل می‌کنند (خورشید و یزدان، ۱۳۹۱، ص ۶۳). آشفورث و مایل^۱ (۱۹۸۹) احساس تعلق سازمانی را ادراک یکی بودن یا تعلق داشتن به سازمان تعریف می‌کنند. داتون^۲ (۱۹۹۴) احساس تعلق را پیوند شناختی بین تعریف سازمان و تعریفی می‌داند که هر شخص برای خودش به کار می‌برد.

۴-۹. مفهوم تمایل به ترک خدمت

در بسیاری از تعاریف، تمایل به ترک خدمت، تمایل آگاهانه و عمدی به ترک محل کار تعریف شده است (چان و ماریسون^۳، ۲۰۰۰)؛ اما برخی از محققان معتقد هستند که ترک خدمت ممکن است ارادی و به عدم رضایت شغلی مربوط باشد و یا دلایل شخصی داشته باشد که از کنترل مدیر

1. Ashforth & Mael

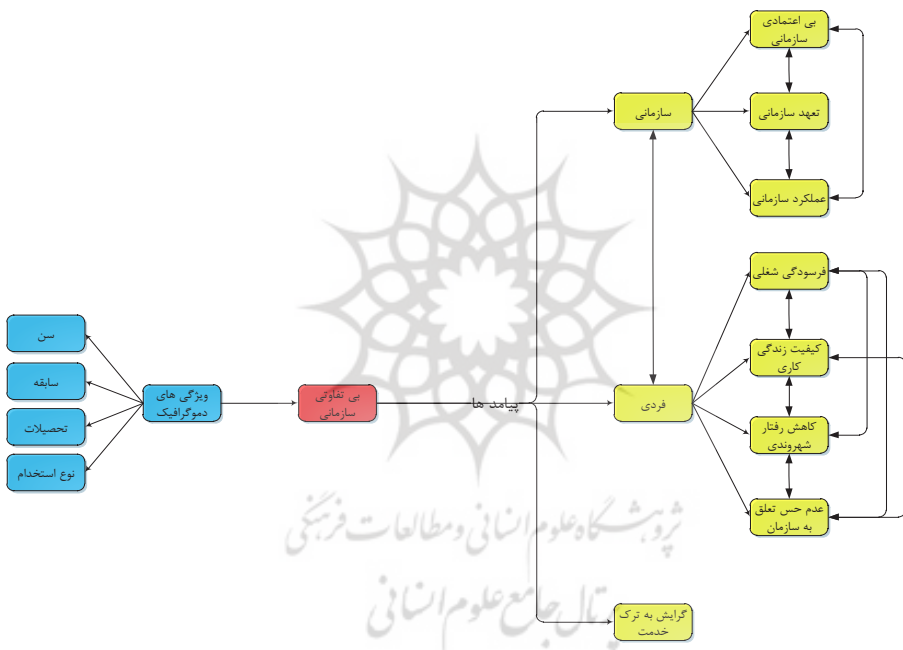
2. Dutton

3. Chan and Marrison

خارج است. از سوی دیگر، ترک خدمت می‌تواند ناشی از مدرنیزه شدن کارخانه، نبود سفارش تولید، کمبود مواد اولیه و به طور کلی ناشی از وضعیت دشوار اقتصادی باشد (شریعتی و دیگران، ۱۳۹۵، ص ۷۱).

۵. الگوی مفهومی تحقیق

با توجه به سؤالات تحقیق، که به دنبال بررسی نتایج و پیامدهای بی‌اعتنایی سازمانی بر جنبه‌های مختلف وجودی سازمان از دید توان نیروی انسانی است و نیز با ارزیابی و بررسی مطالعات داخلی و خارجی در زمینه موضوع این پژوهش، الگوی مفهومی ذیل در قالب شکل (۱) ارائه شده است.



۶. روش شناسی پژوهش

از آنجا که این تحقیق به منظور بررسی و تبیین پیامدهای بی‌اعتنایی سازمانی در نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران انجام شده، هدف آن، کاربردی، و روش آن توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری این تحقیق تمام کارکنان نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران هستند که در پلیس پیشگیری تهران به صورت تمام وقت مشغول به فعالیت هستند. برای حجم نمونه از روش نمونه‌گیری کوکران استفاده شد و ۳۶۵ نفر به صورت کاملاً تصادفی انتخاب شدند. روش جمع‌آوری اطلاعات پرسشنامه، مصاحبه حضوری و بررسی اسناد و مدارک بوده است.

در ابتدا به منظور بررسی اولیه پیامدهای بی‌اعتنایی سازمانی در نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران از منابع اطلاعاتی چاپی و الکترونیکی، و پس از شناسایی این عوامل، در بخش میدانی از پرسشنامه برای جمع‌آوری اطلاعات اولیه استفاده شد. تمام گویه‌های پرسشنامه در دامنه مقیاس پنج امتیازی از کاملاً موافقم=۵ تا کاملاً مخالفم=۱ امتیازبندی شده است. به دلیل نبودن پرسشنامه استاندارد در این پژوهش، پرسشنامه محقق ساخته طراحی شده است. روایی پرسشنامه به وسیله استادان و خبرگان مورد تأیید قرار گرفت. برای تعیین پایایی پرسشنامه، ابتدا در نمونه ۳۰ نفره اجرا شد که ضریب آلفای کرونباخ برابر با ۰/۹۵ بود که نشان از پایایی زیاد پرسشنامه است و پس از آن پرسشنامه در کل نمونه اجرا شد. پرسشنامه از دو بخش عمومی و تخصصی تشکیل شده است: بخش عمومی شامل سؤالات جمعیت شناختی (سن، میزان سابقه کار، تحصیلات و نوع استخدام) و بخش تخصصی شامل سؤالاتی درباره متغیرهای تحقیق است که در تجزیه و تحلیل اطلاعات از آنها استفاده می‌شود که با حضور میدانی در نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران در اختیار پرسش‌شوندگان قرار گرفت و داده‌ها برای تجزیه و تحلیل اطلاعات جمع‌آوری شد.

در این تحقیق از آزمون کولموگروف-اسمیروف برای بررسی عادی بودن توزیع‌ها بهره گرفته شد. هم‌چنین با استفاده از تحلیل عامل اکتشافی و نیز آزمون رگرسیون به سؤالات تحقیق پاسخ داده شد.

۷. یافته‌های پژوهش

۷-۱. آزمون کولموگروف-اسمیروف گاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
در پژوهش برای بررسی عادی بودن داده‌های متغیر وابسته از آزمون کولموگروف-اسمیروف استفاده شد که نتایج آن در جدول (۱) آمده است.

جدول (۱): نتیجه آزمون کولموگروف - اسمیرنف

| متغیرها | عوامل | مقدار آزمون | درجه آزادی | سطح معناداری |
|--------------------|-----------------------|-------------|------------|--------------|
| پیامدهای سازمانی | بی اعتمادی سازمانی | ۰/۷۲ | ۳۶۵ | ۰/۳۲ |
| | تعهد سازمانی | ۰/۵۷ | ۳۶۵ | ۰/۷۰ |
| | عملکرد سازمانی | ۰/۴۸ | ۳۶۵ | ۰/۴۶ |
| پیامدهای فردی | فرسودگی شغلی | ۰/۷۵ | ۳۶۵ | ۰/۶۹ |
| | کیفیت زندگی کاری | ۰/۴۵ | ۳۶۵ | ۰/۷۶ |
| | کاهش رفتار شهروندی | ۰/۵۲ | ۳۶۵ | ۰/۱۲ |
| | عدم حس تعلق به سازمان | ۰/۷۵ | ۳۶۵ | ۰/۳۷ |
| گرایش به ترک خدمت | | ۰/۶۶ | ۳۶۵ | ۰/۱۰ |
| بی‌اعتنایی سازمانی | | ۰/۴۷ | ۳۶۵ | ۰/۵۶ |

خروجی حاصل از نرم‌افزار آماری درباره عادی بودن توزیع متغیرهای اعتمادی سازمانی، تعهد سازمانی، عملکرد سازمانی، فرسودگی شغلی، کیفیت زندگی کاری، کاهش رفتار شهروندی، عدم حس تعلق به سازمان، گرایش به ترک خدمت و بی‌اعتنایی سازمانی نشان می‌دهد که در سطح معناداری ۵ درصد، فرض صفر رد می‌شود و داده‌ها از توزیع عادی برخوردار است.

۲-۷. تحلیل عاملی اکتشافی

در تحلیل عاملی اکتشافی به منظور تقسیم داده‌ها از حیث میزان شباهت (همبستگی مثبت و یا منفی زیاد) به عامل‌های زیربنایی از معیار مقدار ویژه (Value Eigen) استفاده می‌شود. مقادیر ویژه مربوط به عامل‌های مورد بررسی در پژوهش در جدول (۲) ارائه شده است.

جدول (۲): مقدار ویژه و واریانس تجمعی عامل ها به دست آمده از تحلیل عاملی اکتشافی

| شماره | ابعاد | مقدار ویژه | واریانس تجمعی |
|-------|-----------------------|------------|---------------|
| ۱ | بی‌اعتمادی سازمانی | ۴/۳۶ | ۲۶/۵۶ |
| ۲ | تعهد سازمانی | ۵/۷۱ | ۳۷/۴۱ |
| ۳ | عملکرد سازمانی | ۶/۳۱ | ۴۵/۳۱ |
| ۴ | فرسودگی شغلی | ۲/۵۷ | ۴۹/۴۱ |
| ۵ | کیفیت زندگی کاری | ۵/۴۲ | ۵۲/۲۹ |
| ۶ | کاهش رفتار شهروندی | ۷/۴۲ | ۶۶/۷۳ |
| ۷ | عدم حس تعلق به سازمان | ۵/۳۶ | ۷۱/۶۸ |
| ۸ | گرایش به ترک خدمت | ۳/۶۷ | ۷۸/۷۶ |

همان طور که در جدول (۲) مشاهده می‌شود، هشت عامل اصلی بی‌اعتمادی سازمانی، تعهد سازمانی، عملکرد سازمانی، فرسودگی شغلی، کیفیت زندگی کاری، کاهش رفتار شهروندی، عدم حس تعلق به سازمان و گرایش به ترک خدمت دارای مقادیر ویژه بیش از یک است که به صورت تجمعی ۷۶/۷۸ درصد از واریانس کل گویه‌ها را به خود اختصاص داده است.

۳-۷. تأثیر بی‌اعتنایی سازمانی بر ایجاد بی‌اعتمادی سازمانی کارکنان

این فرضیه برای این تأثیر مطرح بود که بی‌اعتنایی سازمانی بر ایجاد بی‌اعتمادی سازمانی کارکنان ناجا تأثیر گذار است. به منظور آزمون این فرضیه از آزمون رگرسیون تک متغیره استفاده شد که نتایج آن در جدول (۳) ارائه شده است. با توجه به مقدار R حاصل از آزمون رگرسیون تک متغیره می‌توان بیان کرد که میزان رابطه بی‌اعتنایی سازمانی و بی‌اعتمادی سازمانی کارکنان ناجا برابر ۰/۵۴ است که نشان می‌دهد الگوی پیشنهادی معنی‌دار، و رابطه خطی بین بی‌اعتنایی سازمانی و بی‌اعتمادی سازمانی کارکنان ناجا برقرار است.

جدول (۳): آزمون رگرسیون تک متغیره برای آزمون تأثیر بی‌اعتنایی سازمانی بر ایجاد بی‌اعتمادی سازمانی کارکنان

| وابسته: بی‌اعتمادی سازمانی کارکنان ناجا | | | | | | | متغیر |
|---|-------------------|-------|---------------------------|---------------------|-----------------------|--------------|---------------------------|
| آماره دوربین واتسون | سطح معنی‌داری بتا | بتا | سطح معنی‌داری آزمون ANOVA | مربع R (ضریب تعیین) | مقدار R (میزان رابطه) | ضریب رگرسیون | |
| ۱/۹۹۱ | ۰/۰۰۹ | ۰/۱۰۷ | ۰/۰۳۹ | ۰/۱۵۳ | ۰/۳۹۱ | ۰/۵۴ | مستقل: بی‌اعتنایی سازمانی |

۴-۷. تأثیر بی‌اعتنایی سازمانی بر عملکرد سازمانی کارکنان

این فرضیه برای این تأثیر مطرح بود که بی‌اعتنایی سازمانی بر عملکرد سازمانی کارکنان ناجا تأثیر منفی خواهد داشت. به منظور آزمون این فرضیه از آزمون رگرسیون تک متغیره استفاده شد که نتایج آن در جدول (۴) ارائه شده است. با توجه به مقدار R حاصل از آزمون رگرسیون تک متغیره می‌توان بیان کرد که میزان رابطه بین بی‌اعتنایی سازمانی و عملکرد سازمانی کارکنان ناجا برابر ۰/۶۱ است که نشان می‌دهد الگوی پیشنهادی معنی‌دار، و رابطه خطی بین بی‌اعتنایی سازمانی و عملکرد سازمانی کارکنان ناجا برقرار است.

جدول (۴): آزمون رگرسیون تک متغیره برای آزمون تأثیر بی‌اعتنایی سازمانی بر عملکرد سازمانی کارکنان

| وابسته: بی‌اعتمادی سازمانی کارکنان ناجا | | | | | | | متغیر |
|---|-------------------|--------|---------------------------|---------------------|-----------------------|--------------|---------------------------|
| آماره دوربین واتسون | سطح معنی‌داری بتا | بتا | سطح معنی‌داری آزمون ANOVA | مربع R (ضریب تعیین) | مقدار R (میزان رابطه) | ضریب رگرسیون | |
| ۲/۳۳۱ | ۰/۰۱۲ | -۰/۱۴۸ | ۰/۰۳ | ۰/۱۵۲۱ | ۰/۳۹ | ۰/۶۱ | مستقل: بی‌اعتنایی سازمانی |

۵-۷. تأثیر بی‌اعتنایی سازمانی بر تعهد سازمانی کارکنان

این فرضیه برای این تأثیر مطرح بود که بی‌اعتنایی سازمانی بر تعهد سازمانی کارکنان ناجا تأثیر منفی خواهد داشت. به منظور آزمون این فرضیه از آزمون رگرسیون تک متغیره استفاده شد که نتایج آن در جدول (۵) ارائه شده است. با توجه به مقدار R حاصل از آزمون رگرسیون

تک متغیره می‌توان بیان کرد که میزان رابطه بین بی‌اعتنایی سازمانی و تعهد سازمانی کارکنان ناجا برابر ۰/۴۸ است که نشان می‌دهد الگوی پیشنهادی معنی‌دار، و رابطه خطی بین بی‌اعتنایی سازمانی و تعهد سازمانی کارکنان ناجا برقرار است.

جدول (۵): آزمون رگرسیون تک متغیره برای آزمون تأثیر بی‌اعتنایی سازمانی بر تعهد سازمانی کارکنان

| وابسته: بی‌اعتمادی سازمانی کارکنان ناجا | | | | | | | متغیر |
|---|-------------------|-------|---------------------------|--------------------|-----------------------|-------------|---------------------------|
| آماره دوربین واتسون | سطح معنی‌داری بتا | بتا | سطح معنی‌داری آزمون ANOVA | مربع R (ضرب تعیین) | مقدار R (میزان رابطه) | ضرب رگرسیون | |
| ۲/۳۳۹ | ۰/۰۲۸ | -۰/۱۹ | ۰/۰۱۲ | ۰/۰۵۷۶ | ۰/۲۴ | ۰/۴۸ | مستقل: بی‌اعتنایی سازمانی |

۶-۷. تأثیر بی‌اعتنایی سازمانی بر فرسودگی شغلی کارکنان

این فرضیه برای این تأثیر مطرح بود که بی‌اعتنایی سازمانی می‌تواند به فرسودگی شغلی کارکنان ناجا بینجامد. به منظور آزمون این فرضیه از آزمون رگرسیون تک متغیره استفاده شد که نتایج آن در جدول (۶) ارائه شده است. با توجه به مقدار R حاصل از آزمون رگرسیون تک متغیره می‌توان بیان کرد که میزان رابطه بین بی‌اعتنایی سازمانی و فرسودگی شغلی کارکنان ناجا برابر ۰/۷۸ است که نشان می‌دهد الگوی پیشنهادی معنی‌دار، و رابطه خطی بین بی‌اعتنایی سازمانی و فرسودگی شغلی کارکنان ناجا برقرار است.

جدول (۶): آزمون رگرسیون تک متغیره برای آزمون تأثیر بی‌اعتنایی سازمانی بر فرسودگی شغلی کارکنان

| وابسته: بی‌اعتمادی سازمانی کارکنان ناجا | | | | | | | متغیر |
|---|-------------------|-------|---------------------------|--------------------|-----------------------|-------------|---------------------------|
| آماره دوربین واتسون | سطح معنی‌داری بتا | بتا | سطح معنی‌داری آزمون ANOVA | مربع R (ضرب تعیین) | مقدار R (میزان رابطه) | ضرب رگرسیون | |
| ۲/۳۷۹ | ۰/۰۲۷ | ۰/۱۳۷ | ۰/۰۱ | ۰/۱۶۰۰ | ۰/۴۰ | ۰/۷۸ | مستقل: بی‌اعتنایی سازمانی |

۷-۷. تأثیر بی‌اعتنایی سازمانی بر کاهش کیفیت زندگی کاری کارکنان

این فرضیه برای این تأثیر مطرح بود که بی‌اعتنایی سازمانی می‌تواند به کاهش کیفیت زندگی کاری کارکنان ناجا بینجامد. به منظور آزمون این فرضیه از آزمون رگرسیون تک متغیره استفاده شد که نتایج آن در جدول (۷) ارائه شده است. با توجه به مقدار R حاصل از آزمون رگرسیون تک متغیره می‌توان بیان کرد که میزان رابطه بین بی‌اعتمادی سازمانی و کاهش کیفیت زندگی کاری کارکنان ناجا برابر ۰/۷۸ است که نشان می‌دهد الگوی پیشنهادی معنی دار، و رابطه خطی بین بی‌اعتنایی سازمانی و کاهش کیفیت زندگی کاری کارکنان ناجا برقرار است.

جدول (۷): آزمون رگرسیون تک متغیره برای آزمون تأثیر بی‌اعتنایی سازمانی بر کاهش کیفیت زندگی کارکنان

| وابسته: بی‌اعتمادی سازمانی کارکنان ناجا | | | | | | | متغیر |
|---|-------------------|-------|---------------------------|---------------------|-----------------------|--------------|---------------------------|
| آماره دوربین واتسون | سطح معنی‌داری بتا | بتا | سطح معنی‌داری آزمون ANOVA | مربع R (ضریب تعیین) | مقدار R (میزان رابطه) | ضریب رگرسیون | |
| ۲/۰۵۲ | ۰/۰۳۱ | ۰/۱۷۷ | ۰/۰۳ | ۰/۲۰۲۵ | ۰/۴۵ | ۰/۶۷ | مستقل: بی‌اعتنایی سازمانی |

۷-۸. تأثیر بی‌اعتنایی سازمانی بر رفتار شهروندی کارکنان

این فرضیه برای این تأثیر مطرح بود که بی‌اعتنایی سازمانی می‌تواند به کاهش رفتار شهروندی کارکنان ناجا منجر شود. به منظور آزمون این فرضیه از آزمون رگرسیون تک متغیره استفاده شد که نتایج آن در جدول (۸) شده است. با توجه به مقدار R حاصل از آزمون رگرسیون تک متغیره می‌توان بیان کرد که میزان رابطه بین بی‌اعتنایی سازمانی و کاهش رفتار شهروندی کارکنان ناجا برابر ۰/۶۵ است که نشان می‌دهد الگوی پیشنهادی معنی دار، و رابطه خطی بین بی‌اعتنایی سازمانی و کاهش رفتار شهروندی کارکنان ناجا برقرار است.

جدول (۸): آزمون رگرسیون تک متغیره برای آزمون تأثیر بی‌اعتنایی سازمانی بر رفتار شهروندی کارکنان

| وابسته: بی‌اعتمادی سازمانی کارکنان ناجا | | | | | | | متغیر |
|---|-------------------------|-------|------------------------------|---------------------------|-----------------------------|-----------------|---------------------------------|
| آماره | سطح معنی‌داری بتا | بتا | سطح‌معنی‌داری آزمون ANOVA | مربع R (ضریب تعیین) | مقدار R (میزان رابطه) | ضریب رگرسیون | |
| ۲/۱۹۱ | ۰/۰۲۵ | ۰/۱۱۸ | ۰/۰۲۹ | ۰/۱۰۸۹ | ۰/۳۳ | ۰/۶۵ | مستقل: بی‌اعتنایی سازمانی |

۹-۷. تأثیر بی‌اعتنایی سازمانی بر عدم حس تعلق و دلبستگی کارکنان

این فرضیه برای این تأثیر مطرح بود که بی‌اعتنایی سازمانی می‌تواند به عدم حس تعلق و دلبستگی کارکنان ناجا بینجامد. به منظور آزمون این فرضیه از آزمون رگرسیون تک متغیره استفاده شد که نتایج آن در جدول (۹) ارائه شده است. با توجه به مقدار R حاصل از آزمون رگرسیون تک متغیره می‌توان بیان کرد که میزان رابطه بین بی‌اعتنایی سازمانی و عدم حس تعلق و دلبستگی کارکنان برابر ۰/۵۳ است که نشان می‌دهد الگوی پیشنهادی معنی‌دار، و رابطه خطی بین بی‌اعتنایی سازمانی و عدم حس تعلق و دلبستگی کارکنان ناجا برقرار است.

جدول (۹): آزمون رگرسیون تک متغیره برای آزمون تأثیر بی‌اعتنایی سازمانی بر عدم حس تعلق و دلبستگی کارکنان

| وابسته: بی‌اعتمادی سازمانی کارکنان ناجا | | | | | | | متغیر |
|---|-------------------------|------|------------------------------|---------------------------|-----------------------------|-----------------|---------------------------------|
| آماره | سطح معنی‌داری بتا | بتا | سطح‌معنی‌داری آزمون ANOVA | مربع R (ضریب تعیین) | مقدار R (میزان رابطه) | ضریب رگرسیون | |
| ۱/۹۳۹ | ۰/۰۳۱ | ۰/۲۳ | ۰/۰۳۴ | ۰/۱۹۳۶ | ۰/۴۴ | ۰/۵۳ | مستقل: بی‌اعتنایی سازمانی |

۷-۱۰. تأثیر بی‌اعتنایی سازمانی بر گرایش به ترک خدمت

این فرضیه برای این تأثیر مطرح بود که بی‌اعتنایی سازمانی می‌تواند به گرایش به ترک خدمت کارکنان ناجا بینجامد. به منظور آزمون این فرضیه از آزمون رگرسیون تک متغیره استفاده شد که نتایج آن در جدول (۱۰) ارائه شده است. با توجه به مقدار R حاصل از آزمون رگرسیون تک متغیره می‌توان بیان کرد که میزان رابطه بین بی‌اعتنایی سازمانی و گرایش به ترک خدمت کارکنان ناجا برابر ۰/۳۴ است که نشان می‌دهد الگوی پیشنهادی معنی‌دار، و رابطه خطی بین بی‌اعتنایی سازمانی و گرایش به ترک خدمت کارکنان ناجا برقرار است.

جدول (۱۰): آزمون رگرسیون تک متغیره برای آزمون تأثیر بی‌اعتنایی سازمانی بر گرایش به ترک خدمت

| وابسته: بی‌اعتمادی سازمانی کارکنان ناجا | | | | | | | متغیر |
|---|-------------------|------|---------------------------|---------------------|-----------------------|--------------|---------------------------|
| آماره دوربین واتسون | سطح معنی‌داری بتا | بتا | سطح معنی‌داری آزمون ANOVA | مربع R (ضریب تعیین) | مقدار R (میزان رابطه) | ضریب رگرسیون | |
| ۲/۳۵۷ | ۰/۰۳۷ | ۰/۲۲ | ۰/۰۱۲ | ۰/۱۰۸۹ | ۰/۳۳ | ۰/۳۴ | مستقل: بی‌اعتنایی سازمانی |

۷-۱۱. تأثیر عوامل جمعیت‌شناختی (سن، سابقه، تحصیلات و جنسیت) بر بی‌اعتنایی سازمانی

این فرضیه برای این تأثیر مطرح بود که عوامل جمعیت‌شناختی (نظیر سن، سابقه، تحصیلات و جنسیت) کارکنان بر بی‌اعتنایی سازمانی کارکنان تأثیر دارد. به منظور آزمون این فرضیه از رگرسیون تک متغیره استفاده شد که نتایج آن در جدول (۱۱) ارائه شده است. با توجه به مقدار R حاصل از آزمون رگرسیون تک متغیره می‌توان بیان کرد که میزان رابطه بین عوامل جمعیت‌شناختی (نظیر سن، سابقه، تحصیلات و جنسیت) کارکنان بر بی‌اعتنایی سازمانی کارکنان ناجا برابر ۰/۶۵ است. از طرفی ضریب تعیین نیز برابر با ۰/۱۶ است که بیانگر این است که متغیر عوامل جمعیت‌شناختی (نظیر سن، سابقه، تحصیلات و جنسیت) کارکنان در حدود ۱۶ درصد متغیر بی‌اعتنایی سازمانی کارکنان ناجا را تبیین می‌کند. این امر نشان می‌دهد الگوی پیشنهادی معنی‌دار، و رابطه خطی بین عوامل جمعیت‌شناختی (نظیر سن، سابقه، تحصیلات و جنسیت) کارکنان و بی‌اعتنایی سازمانی کارکنان ناجا برقرار است.

جدول (۱۱): آزمون رگرسیون تک متغیره برای آزمون تأثیر عوامل جمعیت‌شناختی (سن، سابقه، تحصیلات و جنسیت) بر بی‌اعتنایی سازمانی

| وابسته: بی‌اعتمادی سازمانی کارکنان ناما | | | | | | | متغیر |
|---|-------------------|-------|---------------------------|---------------------|-----------------------|--------------|---|
| آماره دوربین واتسون | سطح معنی‌داری بتا | بتا | سطح معنی‌داری آزمون ANOVA | مربع R (ضریب تعیین) | مقدار R (میزان رابطه) | ضریب رگرسیون | |
| ۱/۷۱۵ | ۰/۰۳ | ۰/۱۹۳ | ۰/۰۴۲ | ۰/۱۶۰۰ | ۰/۴۰ | ۰/۶۵ | مستقل: عوامل جمعیت‌شناختی نظیر (سن، سابقه، تحصیلات و جنسیت کارکنان) |

۸. نتیجه‌گیری

همان‌طور که بیان شد، بی‌اعتنایی سازمانی یکی از مشکلاتی است که سازمانها با آن درگیر هستند و این پدیده در مشاغل خاصی مانند نیروی انتظامی به دلیل محدودیتهای ذاتی ساختار سازمانی و ماهیت شغلی کارکنان مانند نوبتهای کاری و کار در ایام تعطیلات و یا فشار ناشی از برخورد با متخلفان و مجرمان ممکن است به صورت پنهان در سازمان وجود داشته باشد و باعث چالشها و مشکلاتی همچون غیبت از محل کار، کاهش کیفیت کار، عدم حس تعلق و نهایتاً ترک خدمت از نیروی انتظامی شود. با توجه به اهمیت خاص نیروی انتظامی در اجتماع به نظر می‌رسد که توجه به پدیده بی‌اعتنایی سازمانی و علل و پیامدهای آن دارای اهمیت باشد. بنابراین محققان در این مقاله در نظر داشتند که پیامدهای بی‌اعتنایی سازمانی را تبیین و بررسی کنند. به همین دلیل متغیرهایی همچون بی‌اعتمادی سازمانی، عدم تعهد سازمانی، عملکرد نامطلوب سازمانی، فرسودگی شغلی، کیفیت زندگی کاری ضعیف، کاهش رفتار شهروندی سازمانی، عدم حس تعلق به سازمان، گرایش به ترک خدمت به عنوان متغیرهای وابسته انتخاب شد تا به عنوان پیامد بی‌اعتنایی سازمانی مورد آزمون قرار گیرد که آیا می‌تواند به عنوان پیامد بی‌اعتنایی به شمار رود و یا خیر. دیگر اینکه سن، سابقه خدمت، تحصیلات و جنسیت هم می‌تواند در بی‌اعتنایی سازمانی نقش داشته باشد و یا خیر.

نتایج درباره تأثیر بی‌اعتنایی سازمانی بر بی‌اعتمادی سازمانی نشان داد رابطه خطی بین

بی‌اعتنایی سازمانی و بی‌اعتمادی سازمانی کارکنان ناجا برقرار است. ضریب بتا در الگوی رگرسیون نشان داد که تأثیر متغیر بی‌اعتنایی سازمانی بر بی‌اعتمادی سازمانی کارکنان ناجا معنی دار، و شدت این تأثیر برابر با $0/54$ ، و با توجه به علامت بتا جهت این تأثیر مثبت است.

نتایج درباره تأثیر بی‌اعتنایی سازمانی بر عملکرد سازمانی کارکنان ناجا نشان داد رابطه خطی بین بی‌اعتنایی سازمانی و عملکرد سازمانی کارکنان ناجا برقرار است. ضریب بتا در الگوی رگرسیون نشان می‌دهد که تأثیر متغیر بی‌اعتنایی سازمانی بر عملکرد سازمانی کارکنان ناجا معنی دار، و شدت این تأثیر برابر با $0/61$ ، و با توجه به علامت بتا جهت این تأثیر منفی است.

نتایج در زمینه تأثیر بی‌اعتنایی سازمانی بر تعهد سازمانی کارکنان نشان داد رابطه خطی بین بی‌اعتنایی سازمانی و تعهد سازمانی کارکنان ناجا برقرار است. ضریب بتا در الگوی رگرسیون نشان می‌دهد که تأثیر متغیر بی‌اعتنایی سازمانی بر تعهد سازمانی کارکنان ناجا معنی دار، و شدت این تأثیر برابر با $0/48$ ، و با توجه به علامت بتا جهت این تأثیر منفی است.

نتایج در زمینه تأثیر بی‌اعتنایی سازمانی بر فرسودگی شغلی کارکنان نشان داد که رابطه خطی بین بی‌اعتنایی سازمانی و فرسودگی شغلی کارکنان ناجا برقرار است. ضریب بتا در الگوی رگرسیون نشان می‌دهد که تأثیر متغیر بی‌اعتنایی سازمانی بر فرسودگی شغلی کارکنان ناجا معنی دار، و شدت این تأثیر برابر با $0/78$ ، و با توجه به علامت بتا جهت این تأثیر مثبت است.

نتایج در زمینه تأثیر بی‌اعتنایی سازمانی بر کاهش کیفیت زندگی کاری کارکنان ناجا نشان داد که رابطه خطی بین بی‌اعتنایی سازمانی و کاهش کیفیت زندگی کاری کارکنان ناجا برقرار است. ضریب بتا در الگوی رگرسیون نشان می‌دهد که تأثیر متغیر بی‌اعتنایی سازمانی بر کاهش کیفیت زندگی کاری کارکنان ناجا معنی دار، و شدت این تأثیر برابر با $0/78$ ، و با توجه به علامت بتا جهت این تأثیر مثبت است.

نتایج درباره تأثیر بی‌اعتنایی سازمانی بر کاهش رفتار شهروندی کارکنان ناجا نشان داد که رابطه خطی بین بی‌اعتنایی سازمانی و کاهش رفتار شهروندی کارکنان ناجا برقرار است. ضریب بتا در الگوی رگرسیون نشان می‌دهد که تأثیر متغیر بی‌اعتنایی سازمانی بر کاهش رفتار شهروندی کارکنان ناجا معنی دار، و شدت این تأثیر برابر با $0/65$ ، و با توجه به علامت بتا جهت این تأثیر مثبت است.

نتایج در زمینه تأثیر بی‌اعتنایی سازمانی بر عدم حس تعلق و دلبستگی کارکنان نشان داد که رابطه خطی بین بی‌اعتنایی سازمانی و عدم حس تعلق و دلبستگی کارکنان ناجا برقرار است. ضریب بتا در الگوی رگرسیون نشان می‌دهد که تأثیر متغیر بی‌اعتنایی سازمانی بر عدم حس

تعلق و دل‌بستگی کارکنان معنی‌دار، و شدت این تأثیر برابر با $0/53$ ، و با توجه به علامت بتا جهت این تأثیر مثبت است.

نتایج درباره تأثیر بی‌اعتنایی سازمانی بر گرایش به ترک خدمت کارکنان ناجا نشان داد که رابطه خطی بین بی‌اعتنایی سازمانی و گرایش به ترک خدمت کارکنان ناجا برقرار است. ضریب بتا در الگوی رگرسیون نشان می‌دهد که تأثیر متغیر بی‌اعتنایی سازمانی بر گرایش به ترک خدمت کارکنان ناجا معنی‌دار، و شدت این تأثیر برابر با $0/34$ ، و با توجه به علامت بتا جهت این تأثیر مثبت است.

نتایج در زمینه نقش سن، سابقه، تحصیلات و جنسیت بر بی‌اعتنایی سازمانی نشان داد که رابطه خطی بین عوامل جمعیت شناختی (نظیر سن، سابقه، تحصیلات و جنسیت) کارکنان و بی‌اعتنایی سازمانی کارکنان ناجا برقرار است. ضریب بتا در الگوی رگرسیون نشان می‌دهد که تأثیر متغیر عوامل جمعیت‌شناختی (نظیر سن، سابقه، تحصیلات و جنسیت) کارکنان بر بی‌اعتنایی سازمانی کارکنان ناجا معنی‌دار، و شدت این تأثیر برابر با $0/65$ ، و با توجه به علامت بتا جهت این تأثیر مثبت است.

۹. پیشنهادهای کاربردی

- بی‌اعتنایی سازمانی بر ایجاد بی‌اعتمادی سازمانی کارکنان ناجا تأثیرگذار است. بنابراین فرماندهان نیروی انتظامی باید حس اعتماد و صداقت را در کارکنان ایجاد کنند تا از این طریق از بی‌اعتنایی سازمانی جلوگیری شود.

- بی‌اعتنایی سازمانی بر عملکرد سازمانی کارکنان ناجا تأثیر منفی خواهد داشت. بنابراین فرماندهان نیروی انتظامی باید تمام تلاش خود را به کار گیرند تا بتوانند بی‌اعتنایی سازمانی را کاهش دهند تا کیفیت عملکرد کارکنان کاهش نیابد.

- بی‌اعتنایی سازمانی بر تعهد سازمانی کارکنان ناجا تأثیر منفی خواهد داشت. بنابراین فرماندهان نیروی انتظامی در صورتی که کارکنانی متعهد و کارآمد می‌خواهند، باید بی‌اعتنایی سازمانی را کاهش دهند.

- بی‌اعتمادی سازمانی می‌تواند به فرسودگی شغلی کارکنان ناجا منجر شود. بنابراین پیشنهاد می‌شود که با ایجاد انگیزه و تنوع در کار کارکنان، فرسودگی شغلی کاهش داده شود تا بی‌اعتنایی بین کارکنان رایج نشود.

- بی‌اعتنایی سازمانی می‌تواند به کاهش کیفیت زندگی کاری کارکنان ناجا بینجامد. بنابراین

پیشنهاد می‌شود که با ایجاد حقوق و مزایای مناسب، بی‌اعتنایی سازمانی کاهش داده شود تا کیفیت زندگی کاری کارکنان دچار افول نشود.

- بی‌اعتنایی سازمانی می‌تواند به گرایش به ترک خدمت کارکنان ناجا بینجامد. پیشنهاد می‌شود با ایجاد حس رقابت سالم و هدفمند بین کارکنان بی‌اعتنایی و بی‌انگیزه بودن از آنها گرفته شود تا بتوانند بخوبی در پست خود خدمت کنند و گرایش به ترک خدمت کارکنان در آنها از بین برود.

- عوامل جمعیت شناختی (نظیر سن، سابقه، تحصیلات و جنسیت) کارکنان بر بی‌اعتنایی سازمانی کارکنان تأثیر دارد. بنابراین پیشنهاد می‌شود که افراد در سن و با سابقه زیاد در شرایط کاری آسانتری قرار داده شوند و تنها از تجربه آنها استفاده شود و افراد با سن کمتر و تحصیلات مرتبط‌تر استخدام شوند تا بتوان از آنها بهره کافی برد.

۱۰. سپاسگزاری

از پژوهشگاه علوم انتظامی و مطالعات اجتماعی به دلیل فراهم ساختن زمینه این تحقیق؛ از استادان و تمام شرکت کنندگان در پرسشنامه، که با پاسخ خود امکان نگارش تحقیق را فراهم ساختند و نیز از فصلنامه نظارت و بازرسی به دلیل فراهم ساختن زمینه انتشار نتایج تحقیق کمال تشکر و امتنان را داریم.

- ابراهیمی بلوطبازه، عباس (۱۳۸۸). بررسی تأثیر درک سیاستهای سازمانی و حمایتی سازمانی در بروز رفتارهای انحرافی در بین کارکنان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه تربیت مدرس، دانشکده مدیریت و اقتصاد.
- ابوالقاسمی، عباس؛ مرادی، سروش و محمد زاهد، عادل (۱۳۹۰)، بررسی رابطه ابتکار شخصی، جهتگیری مذهبی و سرمایه اجتماعی سازمانی با عملکرد شغلی کارکنان مراکز تولیدی. دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی، ۱۱۲(۱)، ۸۶-۹۴.
- آخوندی، محمد؛ پورشافعی، هادی و عسگری، علی (۱۳۹۵)، بررسی وضعیت اعتماد سازمانی در بین دبیران مقطع اول متوسط آموزش و پرورش شهر بیرجند. مطالعات فرهنگی- اجتماعی خراسان، ۱۱(۱)، ۷-۲۲.
- آزر، ادوارد و چونگ، این مون (۱۳۷۹)، امنیت ملی در جهان سوم، ترجمه: پژوهشکده مطالعات راهبردی، تهران: پژوهشکده مطالعات راهبردی.
- اشرفی، آزاده؛ جزینی، نسرين؛ معمارزاده طهران، غلامرضا و افشارکاظمی، محمدعلی (۱۳۹۸)، راهبردهای ارتقای کیفیت زندگی کاری کارکنان مشاغل دولتی. مطالعات مدیریت راهبردی، ۳۸، ۱۵۱-۱۷۳.
- امیری، یدالله (۱۳۹۲)، شناسایی و رتبه بندی عوامل مؤثر بر بی‌تفاوتی سازمانی از دیدگاه زنان و مردان با استفاده از فرایند تحلیل سلسله مراتبی فازی (مورد مطالعه: شهرداری شهرستان دماوند). دومین همایش ملی علوم مدیریت نوین، گرگان <https://civilica.com/doc/231466>
- برومند، نویدرضا؛ ریحانی یساونی، عبدالله و احمدزاده خادمی، علی (۱۳۹۶)، تأثیر بی‌تفاوتی سازمانی بر بهره‌وری پرستاران بیمارستانهای دولتی مشهد. نشریه پژوهشی پرستاری ایران، ۱۲(۶)، ۱۹-۲۳.
- پورصادق، ناصر؛ عسگری، ناصر و خدابنده، سعید (۱۳۹۶)، مدل‌یابی مدیریت سکوت سازمانی در سازمان تأمین اجتماعی. مدیریت منابع انسانی در صنعت نفت، ۳۴، ۳-۳۰.
- ترک‌زاده، جعفر؛ سلیمی، قاسم و سنگی، فروغ (۱۳۹۵)، ارزیابی و تبیین پدیده بی‌تفاوتی سازمانی: رهنمودهای برای سیاست‌ذاری مدیریت آموزش کشاورزی. پژوهش مدیریت آموزش کشاورزی، ۳۶، ۱۱۹-۱۲۹.

- جعفری عراقی، ایمان؛ محمودی، حسین؛ سیرتی‌نیر، مسعود و عبادی، عباس (۱۳۹۴)، فرسودگی شغلی در پرستاران یک بیمارستان نظامی در سال ۱۳۹۴، مطالعه تطبیقی. طب نظامی، ۱۸ (۳)، ۲۶۲-۲۷۰.
- جهانشاهی، میثم (۱۳۸۹)، بی تفاوتی سازمانی: بررسی نشانه‌ها، علل و پیامدها به روش گراند تئوری، هشتمین کنفرانس بین‌المللی مدیریت، اصفهان، دانشگاه آزاد اسلامی، ۱-۹.
- دانایی‌فرد، حسن و اسلامی، آذر (۱۳۹۰)، ساخت نظریه بی تفاوتی سازمانی- کاربرد استراتژی پژوهشی نظریه داده بنیاد در عمل، تهران: دانشگاه امام صادق (ع).
- دانایی‌فرد، حسن؛ حسن‌زاده، علیرضا و سالاریه، نورا (۱۳۸۹)، اندازه‌گیری بی تفاوتی سازمانی: پژوهش ترکیبی. اندیشه مدیریت راهبردی، ۴(۲)، ۷۹-۹۹.
- دهقانان، حامد؛ صوفی، بامداد؛ محمدی‌مقدم، یوسف و جوادیان، رضا (۱۳۹۴)، ابعاد و مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی پلیس (مورد مطالعه پلیس راهور ناجا). مدیریت منابع در نیروی انتظامی، ۳(۲)، ۹۹-۱۲۰.
- رحیمی، حمید و خیامی، فائزه (۱۳۹۸)، بی تفاوتی سازمانی در معلمان شهر کاشان: پیشایندها و پسایندها. مدیریت مدرسه، ۷(۲)، ۱۹-۴۰.
- زارعی متین، حسن و جندقی، غلامرضا (۱۳۸۵)، شناخت عوامل شهروندی سازمانی و بررسی ارتباط آن با عملکرد، مجله فرهنگ مدیریت، ش ۳۱، ۱۲-۳۶.
- زارعی‌رباط، فاطمه (۱۳۹۳)، تأثیر استرس شغلی بر بی تفاوتی سازمانی بر عملکرد کارکنان. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی- دانشکده حسابداری و مدیریت.
- زندکریمی، مریم؛ پرورش، بهیه؛ فرحبخش، سعید؛ کاظمی، مریم و نیک پی، ایرج (۱۳۹۸)، بررسی رابطه میان رهبری موقت و بی تفاوتی سازمانی با نقش میانجی توانمندسازی روانشناختی در میان معلمان، ۳۵ (۳)، ۱۴۷-۱۶۸.
- ساعتچی، محمود (۱۳۷۶)، روانشناسی بهره‌وری، تهران: نشر ویرایش.
- سید نقوی، میرعلی و کشاورز حقیقی، مهدی (۱۳۹۰)، مدیریت بی تفاوتی سازمانی کارکنان. منابع انسانی ناجا، ۶ (۲۶)، ۱-۱۵.
- شایمی‌برزکی، علی؛ ابرزی، مهدی و مؤیدی، زهرا (۱۳۹۵). تحلیل تأثیر تناسب فرد-سازمان بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان، ۲۹ (۳)، ۱۵۱-۱۷۱.

- شریفی، مسعود؛ مجیدی، عبدالله و خجسته، محمد (۱۳۹۵)، بررسی تأثیر ساختار شاغل بر رضایت شغلی کارکنان در یکی از یگانهای انتظامی. مدیریت منابع در نیروی انتظامی، ۴ (۴)، ۶۱-۸۶.

- شفقت، الوطالب؛ زاهدی، محمدجواد و نازک‌تبار، حسین (۱۳۹۲)، تأثیر تعهد سازمانی بر عملکرد شرکتهای صنعتی بر اساس الگوی می‌یر و همکاران. بهبود مدیریت، ۱۹، ۷۰-۸۵.

- شفیع، مهرداد (۱۳۹۲)، تعهد سازمانی در شرکتهای نوپای دانش بنیان، عامل انسجام تیم و بقای کسب و کار در محیط رقابتی. پارکها و مراکز رشد، ۹ (۲۴)، ۴۴-۵۲.

- شکری، حاتم و صمدی، عباس (۱۳۸۹)، نقش بی‌تفاوتی کارکنان به سازمان بر بالندگی سازمانی (مورد مطالعه: صندوق بیمه اجتماعی کشاورزان، روستاییان و عشایر). رویکردهای نوین در مدیریت و حسابداری، ۳ (۱۸)، ۷۵-۸۶.

- صالح‌اردستانی، عباس و سید نقوی، میرعلی (۱۳۹۵). تبیین رابطه فلاتزدگی شغلی با بی‌تفاوتی سازمانی و تمایل به خروج از خدمت کارکنان. پژوهشهای مدیریت عمومی، ۹ (۳۱)، ۱۴۵-۱۶۰.

- عاشوری، هانیه (۱۳۹۲)، تأثیر سبک رهبری خدمتگزار بر بی‌تفاوتی سازمانی: بررسی اثربخشی پیرو. پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی دانشگاه تربیت مدرس.

- عباسی، همایون؛ عبدی، حسین؛ بخیت، معصومه و رضایی، گل‌ناز (۱۳۹۴)، رابطه بین عدالت سازمانی با بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان کرمانشاه. مطالعات مدیریت رفتار سازمانی در ورزش، ۲ (۶)، ۵۷-۶۴.

- فیض، داود و همتی، مریم (۱۳۹۴). پیاده‌سازی بازاریابی داخلی به عنوان یک استراتژی جهت بهبود عملکرد شرکتهای بیمه. تحقیقات بازاریابی نوین، ویژه نامه نخستین کنفرانس ملی بازاریابی خدمات، ۱۵-۲۸.

- میرحسین زواره، سید مهدی (۱۳۷۴). بی‌تفاوتی. ماهنامه تعاون، ۵۳، ۶۸-۷۸.

- Allen, N.J., Meyer, J.P. (1990). The measurement and antecedents effective continuance and normative commitment to the organization. **Journal of occupational psychology**, 63, 1-18.

- Ashforth, B.E., Mael, F. (1989). Social identity and the organization. **Academy of Management Review**, 14, 20-39.

- Atkinson, S., & Butcher, D. (2003). Trust in managerial relationships, **Journal of Managerial Psychology**, 18(4), 282-304.
- Carriero, J. (2009). Consistent customer service is the key to business survival. **Rochester Business Journal**, 23(1), 34-57.
- Chan, E.Y., & Morrison, P. A. (2000). Factors influencing the retention and turnover intentions of registered nurses in a Singapore hospital. **Nursing & Health Sciences**, 2(2), 113-121.
- Danaeefard, H; Eslami, A.; (2010). Discovering Theory of Organizational Indifference: A Grounded Theory strategy, **European Journal of Scientific**, 40 (3), 450-460.
- Dutton, J., Dukerich, J., Harquail, C.V. (1994). Organizational images and membership commitment. **Administrative Science Quarterly**, 34, 239-263.
- Feddai, M., Demir, Y. (2010). The impact of Structural and psychological empowerment on burnout: A research on staff nurses in Turkish state hospitals. **Canadian Social Science**, 6 (4), 63-72.
- Fox, S., Spector, P.E., Miles, D. (2001). Counterproductive work behaviors (WB) in responses to job stress and organizational justice: some mediator and moderator tests for autonomy and emotions. **Journal of vocational behavior**, 59: 291-309.
- Miguel, P.C., Rita, C.C., Armenio, R. (2009). Exploring the role of leader-subordinate interactions in the construction of organizational positivity. **Leadership**, 5(1), 81-110.
- Nasar Esfahani, A., Ghorbani, O., Amiri, Z., Farokhi, M. (2013). Identifying and ranking the effective factors on the organizational indifference through fuzzy analytical hierarchy process (FAHP) Damavand municipality as a case study. **International Journal of Academic Research in Business and Social Science**, 3(6), 64-77.