



## Force Field Analysis of Factors Affecting Job Engagement and Indifference of Staff with a Fuzzy Approach

(Case Study: Fars Regional Electrical Company)

Maryam Ranjbar Irani<sup>1</sup>  
Ali Reza Amini (Ph. D.)<sup>2</sup>  
Seyed-Hadi Mirghaderi (Ph. D.)<sup>3</sup>

### Abstract

Human resources are among the intangible assets of an organization, the result of their attitudes can lead or hinder the organization in achieving its goals. Among these attitudes are job engagement and organizational indifference, which are at opposite ends of the spectrum; In such a way it is necessary to reach job engagement to get away from the forces that create indifference because indifference is considered a destructive attitude. In this regard, the purpose of this research is to investigate the factors affecting job engagement and indifference of employees of Fars Regional Electrical Company. In order to collect data, firstly, 64 common factors affecting job engagement and indifference were identified by meta-synthesis method; Then, by weighting according to the best-worst fuzzy method, the results indicated that the productive attitude and psychological empowerment, job attractions, and justice-oriented are the most important factors. Then, the relationships were analysed with the Fuzzy Dematel method and the results indicated that the efficiency of the supervisor, unbalanced job demands, and justice orientation are influential factors and psychological empowerment, personality dynamics, and productive attitude are influential factors. Finally, in order to measure the current situation, 213 staff members of Fars Regional Electric Company were selected from a community of 580 people by simple random method and it was found that job attractions scored the most driving points and justice orientation with a negative score was identified as an inhibitor of job engagement.

**Keywords:** *Passion And Job Engagement; Organizational Indifference of Employees; Force Field Analysis; Fuzzy; Fars Regional Electrical Company*

- 
1. Master's student in public administration, Faculty of Economics, Management and Social Sciences, Shiraz University, Shiraz, Iran
  2. Associate Professor, School of Economic, Management & Social Sciences, Shiraz University, Shiraz, Iran (Corresponding author), AlirezaAmini@shirazu.ac.ir
  3. Assistant Professor, School of Economic, Management & Social Sciences, Shiraz University, Shiraz, Iran



## تحلیل میدان نیروی عوامل مؤثر بر اشتیاق شغلی و بی تفاوتی کارکنان ستادی با رویکرد فازی (مورد مطالعه: شرکت برق منطقه‌ای فارس)

مریم رنجبر ایرانی\*، علیرضا امینی\*\*، سیدهادی یرقادی\*\*\*

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۷/۳۰

تاریخ پذیرش نهایی: ۱۴۰۲/۰۴/۰۴

### چکیده

منابع انسانی از جمله دارایی‌های نامشهود سازمانی محسوب می‌شود که نتیجه نگرش‌های آنها می‌تواند سوق‌دهنده یا بازدارنده سازمان در جهت رسیدن به اهدافش باشد. از جمله این نگرش‌ها اشتیاق شغلی و بی تفاوتی سازمانی است که در دو سر طیف یکدیگر قرار می‌گیرند؛ به گونه‌ای که لازمه رسیدن به اشتیاق شغلی، دور شدن از نیروهای ایجادکننده بی تفاوتی است؛ زیرا بی تفاوتی، نگرشی مخرب قلمداد می‌شود. در این راستا هدف این پژوهش، بررسی عوامل مؤثر بر اشتیاق شغلی و بی تفاوتی کارکنان شرکت برق منطقه‌ای فارس است. برای گردآوری داده‌ها نخست با روش فراترکیب ۶۴ عامل مشترک مؤثر بر اشتیاق شغلی و بی تفاوتی شناسایی شد؛ سپس با وزن‌دهی به روش بهترین-بدترین فازی نتایج حاکی از آن بود که نگرش مولد و توانمندسازی روان‌شناختی، جاذبه‌های شغلی و عدالت محوری مهم‌ترین عوامل هستند. سپس با روش دیمتال فازی به رابطه‌سنجی پرداخته و نتایج حاکی از آن شد که، کارآمدی سرپرست، تقاضاهای شغلی نامتوازن و عدالت محوری عواملی تأثیرگذار و توانمندسازی روان‌شناختی، پویایی شخصیت، نگرش مولد عوامل تأثیرپذیری هستند. در نهایت، به منظور سنجش وضع موجود، ۲۱۳ نفر از کارکنان ستادی شرکت برق منطقه‌ای فارس از جامعه‌ای به اندازه ۵۸۰ نفر به روش تصادفی ساده انتخاب شدند و مشخص شد که جاذبه‌های شغلی، بیشترین امتیاز سوق‌دهندگی را کسب کرد و عدالت محوری با کسب امتیاز منفی به عنوان بازدارنده اشتیاق شغلی شناسایی شد.

**کلیدواژه:** اشتیاق و دل‌بستگی شغلی؛ بی تفاوتی سازمانی کارکنان؛ تحلیل میدان نیرو؛ فازی؛ شرکت برق منطقه‌ای فارس

## مقدمه

در محیط پویایی کنونی، نقش انسان و نوع نگاه به او سهم شایانی در کسب موفقیت و مزیت رقابتی برای سازمان‌ها دارد. در همین راستا، سازمان باید علاوه بر حفظ و نگهداشت سرمایه‌های انسانی خود، به منظور برانگیختن آنها برنامه‌هایی تبیین نماید (خوراکیان، فریاد و ناظمی، ۱۳۹۵: ۱۷). سازمان‌ها در صورت نبود منابع انسانی، مفهوم خود را ازدست می‌دهند و دیگر اداره آنها امکان‌پذیر نخواهد بود؛ به این خاطر که وجود نیروی انسانی، اهداف سازمانی را محقق می‌سازد، تصمیمات را شکل می‌دهد، مشکلات احتمالی را حل می‌نماید، بهره‌وری را عینیت می‌بخشد و در نهایت بر رشد و ماندگاری یک سازمان اثر می‌گذارد. بر همین اساس، منابع انسانی با ارزش‌ترین منبع در سازمان‌های امروزی هستند که رضایت خاطرشان از عوامل مؤثر و بسیار مهم در سازمان است و به نوعی جز دارایی‌های نامشهود سازمان‌ها به شمار می‌آیند که می‌توانند برای سازمان ارزش آفرینی کنند (امیرخانی، احمدی، عبدالمهدی و موسوی، ۱۳۹۶: ۱۷۸). در واقع، رفتار کارکنان از جهت پیامدی که بر بهره‌وری سازمان دارد، می‌تواند در محیط سازمان در یک طیف دو سوی سفید و سیاه در نظر گرفته شود (امینی و مقیمی، ۱۳۹۵: ۱۴). از جمله این رفتارها اشتیاق شغلی<sup>۱</sup> و بی‌تفاوتی<sup>۲</sup> است که در این طیف دوسویه سیاه و سفید به عنوان وجه روشن و تاریک رفتار ملاحظه می‌شوند. از این رو، توجه به عوامل ایجادکننده اشتیاق یا بی‌تفاوتی منابع انسانی در سازمان‌ها ضرورت و اهمیت دارد.

ظهور و بروز پدیده بی‌تفاوتی در کارکنان یک سازمان انگیزه، انرژی کار و تلاش را از آنها می‌گیرد و طبیعتاً خروجی آن، یک سازمان بی‌تفاوت خواهد بود. بی‌تفاوتی کارکنان، منجر به عدم تعهد آنها نسبت به سازمان و اهدافش خواهد شد که در قالب عملکرد منفی و ضعیف در سازمان نمود می‌یابد (کنعانی کاشانی و سلیمان میگونی، ۱۳۹۶: ۱۰۲). بی‌تفاوتی منابع انسانی به هر دلیلی که باشد، به علت تأثیر منفی و چشمگیری که بر فعالیت و تشریک مساعی افراد در امر فعالیت‌های سازمانی دارد؛ می‌تواند در نهایت سازمان را در رسیدن به اهدافش متضرر نماید (برزکی، ابزری و مؤیدی، ۱۳۹۶: ۱۵۲). پیدایش وضعیت بی‌تفاوتی در سازمان علاوه بر تأثیر بر سطح انگیزه منابع انسانی بر سه عنصر: تعهد، وفاداری و ایجاد هویت

1. Engagement  
2. Indifference

سازمانی نیز اثرگذار خواهد بود (برزکی و همکاران، ۱۳۹۶: ۱۵۹). بی تفاوتی، سبب وقوع موارد نامطلوبی در سازمان از قبیل: کاهش چشمگیر کیفیت، عدم حفظ و حراست منابع سازمانی، بی تفاوتی و بی‌اعتنایی به مشکلات، عدم ابتکار عمل، نوآوری و خلاقیت در انجام وظایف کاری، مسئولیت‌گریزی هنگام بروز مشکلات و استفاده از فرصتی برای گریز از کار است (ساعدی، عبدلی، نرگسیان و نصیری، ۱۳۹۶: ۱۳۶-۱۳۷). همچنین، بی تفاوتی، پیامدهای مخرب بسیاری مانند: فقدان انگیزه برای کار و مشارکت سازمانی، ضعف و کمبود کارایی، عدم مسئولیت‌پذیری و ازدست‌دادن فرصت‌های رشد، بهبود و موفقیت هم در سطح فردی و هم سازمانی دارد. از این رو، با مدیریت بی تفاوتی می‌توان، شاهد ارتقای رضایت‌مندی، تلاش‌های فرانشی، الزام و تشریک‌مساعی در کار، توسعه تعاملات و ارتباطات بین کارکنان، رفع خواسته‌های جامعه، افزایش رضایت‌ذی‌نفعان، توسعه رفتار شهروندی سازمانی، بهبود بهره‌وری، توسعه فرایندها، کاهش شرایط کاری ناعادلانه و افزایش اشتیاق، شور و هیجان در سازمان‌ها بود (خیرخواه، هاشم‌زهی، شکاری و علیایی، ۱۳۹۵: ۷۸). از آن سوی میدان، ایجاد و افزایش اشتیاق شغلی در کارکنان می‌تواند منافع مستقیم و غیرمستقیم بسیاری را برای سازمان و افراد به دنبال داشته باشد. این منافع در سطوح مختلف سازمانی نمایان می‌شود. برخی از منافع در محیط داخلی سازمانی نمود می‌یابند؛ برخی نیز بر ذی‌نفعان خارجی سازمان تأثیر خود را می‌گذارند. اشتیاق شغلی کارکنان در درون سازمان منجر به: ارتقا و توسعه مدیریت دانش، کاهش نرخ غیبت کارکنان، بهبود سلامت روحی کارکنان، رشد و ارتقا اجتماعی و افزایش هیجان، افزایش بهداشت و ایمنی، توانایی بهره‌مندی بیشتر از داوطلبان داخلی؛ استفاده کارآمد از برنامه‌های جانشین‌پروری، کاهش انتقالات منابع انسانی و افزایش و بهبود انرژی و انگیزه آنان می‌باشد. همچنین منافع خارجی اشتیاق شغلی کارکنان عبارت است از: بهبود و افزایش فزاینده بهره‌وری، افزایش درآمد و سودآوری، افزایش میزان تعهد و وفاداری ذی‌نفعان و افزایش قدرت جذب افراد مستعد از بیرون از سازمان. پیامدهای مثبت و مزایای حاصله از اشتیاق شغلی کارکنان علاوه بر اینکه برای سازمان منافی دارد، شامل حال خود کارکنان نیز می‌شود؛ از جمله: بهبود بهره‌وری و عملکرد کارکنان، افزایش دریافتی‌ها، ارتقا اعتماد به نفس و بهبود و صحت روانی و جسمی کارکنان. در کنار توافق بر مزایای حاصل شده در اثر افزایش اشتیاق شغلی، بیان شده است که اگر برنامه‌های اشتیاق شغلی کارکنان به درستی اجرا نشود، به بدبینی، شک و تردید در سازمان منجر خواهد شد و در نهایت به مثابه بیماری مسری همه سازمان را آلوده خواهد کرد (بستانی و قربان‌حسینی، ۱۳۹۹: ۱۰۹). به صورت خلاصه آمار نشان می‌دهد در

شرکت‌هایی که اشتیاق کارکنان ۲۵ درصد به بالا هست: می‌توان شاهد کاهش ۶۵ درصدی ترک خدمت نیروی انسانی، کاهش ۴۸ درصدی حوادث ناشی از کار، کاهش ۴۱ درصدی خطاهای کیفی، کاهش ۳۷ درصدی غیبت از کار، افزایش ۲۱ درصدی بهره‌وری، ارتقای ۲۲ درصدی سودآوری و افزایش ۱۰ درصدی رضایت مشتری بود. گزارش منتشر شده توسط مؤسسه گالوپ<sup>۱</sup> نشان می‌دهد که ۸۵ درصد از کارکنان در جهان، اشتیاق شغلی ندارند یا به‌طور فعال درگیر شغل خود نیستند (ساوانویچیئنه و استانکویچیئوته<sup>۲</sup>، ۲۰۲۱: ۶-۵). مطالعه پرین بین سال‌های ۲۰۰۳-۲۰۰۷ روی کارکنان ۱۶ کشور در سطح جهان خاطر نشان کرد که در کل ۲۴٪ از کارکنان فاقد اشتیاق هستند، ۶۲٪ از اشتیاق متوسط برخوردارند و تنها ۱۴٪ اشتیاق بالا و قابل توجهی دارند (قانع‌نیا، فروهر و جلیلی، ۱۳۹۴: ۶۰). از مزایای اشتیاق در کار می‌توان به جنبه‌های منطقی و نگرشی مانند نشاط ذهنی، تعهد عاطفی، درک مثبت از منابع شغلی و سازگاری تا زمان بازنشستگی اشاره کرد. از آنجاکه، بخش عمده‌ای از ارگان‌های دولتی کشور را کارمندان اشغال کرده‌اند؛ عملکرد آنها می‌تواند تأثیر شگرفی بر کیفیت خدمات ارائه‌شده به شهروندان و جامعه داشته باشد. در اسناد بالادستی کشور اعم از سیاست‌های اقتصاد مقاومتی و سند چشم‌انداز ۱۴۰۴ و تحول نظام اداری بر نقش پررنگ نیروی انسانی تأکید فراوان شده است؛ این در صورتی است که، نیروی انسانی در بخش دولتی از انگیزه و اشتیاق پایینی برخوردار است (شعرباف علیایی، همتیان و دانایی، ۱۴۰۰: ۳۲۷؛ آلبرشت، گرین و مارتی، ۲۰۲۱: ۹).

مطابق با مدل گالوپ عدم اشتیاق شغلی در نقطه مقابل اشتیاق شغلی قرار دارد. به‌لحاظ مفهومی با مبنا قراردادن مدل گالوپ، می‌توان بی‌تفاوتی سازمانی را معادل عدم اشتیاق در نظر گرفت و پژوهش را بر این چارچوب بنا نمود. ضمن اینکه، مطابق با مدل راسل و کارول (۱۹۹۹)، اشتیاق شغلی در نقطه مقابل فرسودگی شغلی قرار می‌گیرد؛ از آنجاکه بی‌تفاوتی شغلی می‌تواند مقدمه‌ای برای فرسودگی شغلی در نظر گرفته شود، بنابراین، بی‌تفاوتی شغلی در امتداد منفی اشتیاق شغلی قابل تصور است. لذا در پژوهش حاضر به موضوع اشتیاق شغلی در کنار موضوع بی‌تفاوتی پرداخته می‌شود که امکان مقایسه و بررسی دو وجه متضاد و تاریک و روشن سازمانی را در کنار هم به‌عنوان نوآوری پژوهشی فراهم می‌کند؛ درحالی‌که در پژوهش‌های صورت گرفته این دو موضوع در کنار هم واکاوی و کاوش نشده بود. توجه به میدان نیروی

1. <https://www.gallup.com/home.aspx>

2. Stankevičiūtė & Savanevičienė

حاصل از تقابل عوامل مؤثر بر اشتیاق شغلی و بی‌تفاوتی کارکنان در سازمان شرکت برق منطقه‌ای فارس و توجه به تقویت این میدان در جهت ارتقای اشتیاق شغلی و کاهش بی‌تفاوتی کارکنان می‌تواند منافع بسیاری به صورت مستقیم و غیرمستقیم برای شرکت برق منطقه‌ای در پی داشته باشد. به عبارتی، تحلیل میدان نیروی حاصل از این تقابل به سازمان کمک خواهد کرد تا نسبت به سوق‌یافتگی کارکنان در جهت اشتیاق شغلی یا بی‌تفاوتی آگاهی پیدا کند؛ چراکه آثار آن در سطوح مختلفی، از سازمان پدیدار می‌شود. برخی از منافع در محیط داخلی سازمانی نمود می‌یابند؛ برخی نیز بر ذی‌نفعان خارجی سازمان تأثیر خود را می‌گذارند. منافع داخلی اشتیاق شغلی عبارت است از: بهبود عملکرد مدیریت، کاهش نرخ غیبت از کار، بهبود سلامت روحی کارکنان، افزایش ایمنی در محیط کار، کاهش انتقالات و جابه‌جایی کارکنان و افزایش انگیزه و انرژی آنها می‌باشد؛ چراکه عملکرد کارکنان بی‌انگیزه، کل مجموعه را تحت تأثیر می‌گذارد؛ باعث افت روحیه نیروی کار در کل مجموعه شرکت برق منطقه‌ای می‌شود. منافع خارجی اشتیاق شغلی عبارت است از: افزایش میزان تعهد و وفاداری مشتریان و افزایش قدرت جذب افراد مستعد از بیرون از شرکت می‌باشد. پیامدهای مثبت حاصل شده، شرکت برق و تمامی کارکنان را منتفع خواهد نمود. این منافع شامل: بهبود بهره‌وری و عملکرد کارکنان، افزایش دریافتی‌ها، ارتقای اعتماد به نفس و بهبود و صحت روانی و جسمی کارکنان شرکت می‌باشد. در مقابل، بی‌تفاوت بودن و شوق‌نداشتن به عنوان معضلی مسری می‌تواند بر سایر کارکنان تأثیر منفی بگذارد. بی‌تفاوتی نشان‌دهنده وجود مشکل در شرکت است؛ بدین وسیله شرکت برق می‌تواند با شناسایی مشکل و حل آن، رسیدن به اهداف سازمانی و عملکردی خود را تسهیل کند و کسب مزیت رقابتی را برای خود محقق سازد. از این رو، این مقاله به دنبال پاسخ به این سؤال است که وضعیت عوامل سوق‌دهنده و بازدارنده مؤثر بر اشتیاق شغلی و بی‌تفاوتی میان کارکنان شرکت برق منطقه‌ای فارس چگونه است؟

## مبانی نظری و پیشینه پژوهش

در حوزه مدیریت، رفتار سازمانی به عنوان یک واژه عمومی به مطالعه سیستمی ادراکات و رفتارهای افراد و شاغلان در سازمان می‌پردازد، از آنجا که یک فرد ممکن است نگرش‌های مختلف و متمایزی را با خود به همراه داشته باشد، رفتار سازمانی تمرکز خود را بر دو دسته از نگرش‌ها قرار می‌دهد؛ نگرش‌های مثبت و منفی نیروی انسانی. این نگرش‌ها به ارزیابی‌ها و ادراکات ذهنی کارکنان در مورد جنبه‌های مختلف

کارشان مربوط می‌شود. رفتار سازمانی مثبت گرا چارچوب لازم برای توسعه ظرفیت‌های روان‌شناختی افراد را فراهم می‌کند. یکی از مفاهیم در حوزه رفتار سازمانی، روان‌شناسی مثبت‌گراست که نقش برجسته‌ای را برای فهم رفتارهای سازمانی مثبت ایفا می‌کند. همچنین هدایت مدیریت منابع انسانی به شکل‌گیری سیاست‌های بهداشت حرفه‌ای در سازمان‌ها منجر می‌شود. مطابق با یک پیوستار دوقطبی می‌توان اشتیاق شغلی را به‌عنوان یک مؤلفه مثبت سلامتی در نظر گرفت که در قطب مخالف آن بی‌تفاوتی قرار دارد که توصیف‌کننده، فردی با هویت ضعیف و برخوردار از پایین‌ترین سطح انرژی است. از این رو، اشتیاق شغلی به‌عنوان نگرش مثبت و بی‌تفاوتی تحت عنوان نگرش منفی و در حوزه رفتارهای انحرافی کارکنان قرار می‌گیرد که می‌تواند سلامت اداری یک سازمان را تحت تأثیر قرار دهند.

### اشتیاق شغلی

این مفهوم اولین بار توسط کان<sup>۱</sup> در سال ۱۹۹۰، در محیط‌های کاری مورد توجه قرار گرفت. او اشتیاق را یک مفهوم چندبعدی و انگیزشی می‌داند (الدور و ویگودا گادوت<sup>۲</sup>، ۲۰۱۶: ۳؛ وانگ، شو، ژانگ و لی<sup>۳</sup>، ۲۰۲۰: ۱۴؛ آذر و ویشلکی، ۱۴۰۱: ۴۰). اشتیاق شغلی چیزی فراتر از یک هیجان گذرا بلکه یک هیجان پایای سرایت‌کننده است (خلیلی پور و خنیفر، ۱۳۹۶: ۳۰). معتقد است وقتی اشتیاق شغلی در فردی معنا و نمود پیدا می‌کند که فرد از تمام موجودیت خود در انجام وظایف و نقش‌های کاری‌اش بهره گرفته باشد. در اشتیاق شغلی، افراد به‌منظور انجام وظایف و تکالیف محوله تمام ابعاد وجودی خود اعم از فیزیکی، شناختی و عاطفی را به کار گرفته یا ابراز می‌کنند. اشتیاق شغلی منجر می‌شود، کارکنان دارای روحیه، اعتماد به نفس و جسارت در کار باشند (خوراکیان و همکاران، ۱۳۹۵: ۱۷؛ آذر و ویشلکی، ۱۴۰۱: ۴۰؛ تپایاکول و رینسایسونگ<sup>۴</sup>، ۲۰۱۸: ۷۱؛ گرگ، دار و میشر<sup>۵</sup>، ۲۰۱۸: ۶۰؛ وانگ و همکاران، ۲۰۲۰: ۱۴). در رابطه با معنای اشتیاق از ابتدا اتفاق نظر وجود نداشته و اکنون منجر به اختلاف نظر و سرگردانی در بین محققان شده است (ساکس و گرومن<sup>۶</sup>، ۲۰۱۴: ۴). راتبارد<sup>۷</sup> (۲۰۰۱)، با تأکید بر یافته‌های کان که اشتیاق را

1. Kan
2. Eldor & Vigoda-Gadot
3. Wang, Xu, Zhang & Li
4. Tepayakul & Rinthaisong
5. Garg, Dar & Mishra
6. Saks & Gruman
7. Rathbard

یک حالت روان‌شناختی معرفی کرد و اشتیاق را تحت‌عنوان حضور روان‌شناسی، متمرکز بر نقش‌های سازمانی تعریف نمود و دو عامل مؤثر در درگیر شدن یعنی جذب و توجه را پیشنهاد داد. جذب به شدت غوطه‌وری و توجه به منابع شناختی از قبیل تمرکز و انرژی روانی اشاره دارد که یک کارمند را به سرمایه‌گذاری در کار خود تشویق می‌کند (الدور و ویگودا گادوت، ۲۰۱۶: ۳؛ سیتوروس<sup>۱</sup>، ۲۰۱۸: ۲۸۱؛ گرگ، دار و میشر، ۲۰۱۸: ۶۰؛ آلبرشت، گرین و مارتی<sup>۲</sup>، ۲۰۲۱: ۴). در واقع، اشتیاق سطح بالایی از انرژی است، نوعی تعهد به دستیابی به اهداف و بسیج مشتاقانه تمام انرژی خود برای یک شغل است (لیسبونا، پالاسی، سالانوا و فرس<sup>۳</sup>، ۲۰۱۸: ۸۹). در سازمان دو نوع اشتیاق وجود دارد، اشتیاق موزون و اشتیاق وسواسی که در خصوص مورد اول، کار براساس اراده کارکنان انجام می‌شود نه بر مبنای پیشایندها و موارد خاص؛ در مقابل، اشتیاق وسواسی تمایل انگیزشی قدرتمندی است که، افراد را نسبت به دستیابی به اهداف شغلی خود تحت فشار می‌گذارد در اشتیاق وسواس گونه کارکنان با کارشان شناخته می‌شوند که نوعی تعهد وسواس گونه را ایجاد می‌کند و به تضادهای بین سایر وجوه زندگی فرد منجر می‌شود (چن، چانگ و هوآ وانگ<sup>۴</sup>، ۲۰۱۸: ۲؛ ابراهیمی، ۱۳۹۹: ۷؛ تران و نگوین<sup>۵</sup>، ۲۰۲۰: ۶۴۹؛ بوکونگه، دکلرک، نصیر و سید<sup>۶</sup>، ۲۰۲۲: ۳). محققان گالوپ اشتیاق شغلی را توانایی تصرف ذهن، احساس و روح کارکنان به هدف تلقین تدریجی شور و شوق به جهت تعالی تبیین نموده‌اند (فلمنگ و اسپلوند<sup>۷</sup>، ۲۰۰۷: ۴۵). اشتیاق شغلی یک جنبه و کیفیت روان‌شناختی است نه یک خصوصیت روان‌شناختی، در فرد نمود می‌یابد نه در شغل وی. اینها همگی این مفهوم را می‌رسانند که اشتیاق شغلی یک حالت موقت، قابل تغییر و تقویت است نه یک خصلت شخصیتی ثابت به گونه‌ای که با برنامه‌های آموزشی و توسعه‌ای قابلیت بهبود می‌یابد (قانع‌نیا و همکاران، ۱۳۹۴: ۶۱).

مفهوم اشتیاق با گستره زیادی از نظریات مختلف نظیر: نظریه حفظ منابع<sup>۸</sup> (هابفول<sup>۹</sup>، ۱۹۸۹)، نظریه

1. Sitorus
2. Albrecht, Green & Marty
3. Lisbona, Palaci, Salanova & Frese
4. Chen, Chang & Hua Wang
5. Tran & Nguyen
6. Bouckennooghe, De Clercq, Naseer & Syed
7. Fleming & Asplund
8. Conservation of resources theory
9. Hobfoll



خودتعیین‌گری<sup>۱</sup> (دسی و رایان<sup>۲</sup>، ۱۹۸۵)، نظریه مبادله اجتماعی<sup>۳</sup> (بلاشو<sup>۴</sup>، ۱۹۶۴)، نظریه هویت اجتماعی<sup>۵</sup> (تاجفل<sup>۶</sup>، ۱۹۷۴)، نظریه نقش<sup>۷</sup> (کان، ۱۹۹۰)، نظریه خلق و توسعه احساس مثبت<sup>۸</sup> (فردریکسون<sup>۹</sup>، ۲۰۰۱) نظریه ویژگی‌های شغلی<sup>۱۰</sup> (هاکمن و اولدهام<sup>۱۱</sup>، ۱۹۷۶) ارتباط و پیوستگی دارد (دهقان‌پور فراشاه، پورعزت، قلی‌پور و واعظی، ۱۳۹۸: ۱۴-۱۳). کان (۱۹۹۰)، به‌عنوان پیشگام این حوزه اشتیاق را درگیری کامل اعضا با به‌کارگیری همه ابعاد وجودی تعریف کرده و آن را یک مفهوم انگیزشی چندبعدی و ظرفیت انگیزشی کلی یک شغل در نظر گرفته و در ادامه سه وجه زیر را به‌عنوان ابعاد اشتیاق شغلی معرفی می‌کند: معناداری روان‌شناختی؛ احساس ارزشمندی، مفیدبودن و میزانی که فرد احساس کند که در انجام وظایف و شغل خود بازدهی و ارزش افزوده دارد / امنیت روان‌شناختی؛ به‌اعتماد و امنیت در محل و محیط کاری اشاره دارد. به‌عبارتی، توانایی فرد در نشان‌دادن خود واقعی و توانایی‌های خود بدون ترس از عواقب و پیشامدهای احتمالی / دردسترس بودن روانی؛ فراهم‌بودن شرایط فیزیکی، عاطفی و روانی همچنین منابع و امکانات کافی برای افراد (ساکس و گرومن، ۲۰۱۴؛ ظاهری جمیل، ۱۳۹۳؛ خوزه جمیل و سزارپو، ۲۰۱۷؛ اکتار و پانگیل<sup>۱۲</sup>، ۲۰۱۸).

## بی‌تفاوتی سازمانی

پدیده بی‌تفاوتی موضوع میان‌رشته‌ای است؛ بنابراین، در تبیین آن نباید دچار کاهلی و تقلیل‌شد و آن را فقط به حوزه خاصی تعمیم داد. بی‌تفاوتی در فرهنگ لغت به‌معنای خون‌سردی، بی‌علاقگی، لاقیدی، بی‌اعتنایی و سهل‌انگاری عنوان شده است (برزکی و همکاران، ۱۳۹۵: ۱۵۵). این پدیده در سازمان به دوره و چرخه‌ای رایج تبدیل شده است؛ به این صورت که کارکنان در ابتدای مسیر شغلی مشتاقند ولی در اثر

1. Self determination theory
2. Deci & Ryan
3. Social exchange theory
4. Blau
13. Social indentity theory
6. Tajfel
7. Role theory
8. Broaden- and- buid theory of positive emotion
9. Fredrickson
10. Job characteristics theory
11. Hackman & Oldham
12. Aktar & Pangil

گذر زمان دیگر آن شور و شوق اولیه در آنها وجود ندارد و در نهایت به افرادی بی‌تفاوت و بی‌انگیزه در سازمان تبدیل می‌شوند. این رفتار، رفتاری ویرانگر است و مادامی که بر جان و روح سازمان چیره یابد، سازمان را دچار آسیبی غامض می‌کند (عبداللهی گدلولو و کاشف، ۱۳۹۸: ۱۳۸). بی‌تفاوتی با ترس و خیانت همراه است و در آن اثری از اطمینان و صداقت نیست (نقوی و کشاورز حقیقی، ۱۳۹۰: ۱۸۴). سازمان با کارکنان بی‌تفاوت ممکن است از دور و ظاهراً منظم و ساختارمند دیده شود، اما در واقعیت، سازمانی با آدم‌های بی‌روح به‌مثابه مرده متحرک باشد (زبردست، نادریان جهرمی و حاجی‌زاده، ۱۳۹۶: ۲۹۱-۲۹۰). نشانه‌های بی‌تفاوتی را می‌توان در دو گروه رفتاری و کارکردی طبقه‌بندی نمود. نشانه‌های رفتاری: گروهی از نشانه‌ها هستند که در رفتار کلی فرد در سازمان نمود می‌یابد. درمقابل نشانه‌های کارکردی، نشانه‌هایی هستند که در عملکرد فرد و انجام وظایفی که برعهده دارد و همچنین در رفتار در مقابل ارباب‌رجوع پدیدار می‌شود (امیرخانی و همکاران، ۱۳۹۶: ۱۸۲). افراد بی‌تفاوت درمورد آینده سازمان هیچ‌گونه نگرانی ندارند و زمان حال و گذشته و آینده برای آنها هیچ تفاوتی ندارد (محمودلی، آزادی ریکنده، همتیان و رضایی، ۱۴۰۰: ۳۱۸).

سه نظریه برجسته در حوزه روان‌شناسی سازمانی و مدیریت رفتار سازمانی، راه‌حلی را درخصوص پدیده بی‌تفاوتی ارائه می‌کنند که شامل: ۱. قرارداد روان‌شناختی (ادگار شاین)، این نظریه اشاره به این دارد که بین فرد و سازمان انتظارات متقابلی وجود دارد که کلیه حقوق، امتیازات و تعهدات بین فرد و سازمان را شامل می‌شود این انتظارات ناملموس بوده و در قرارداد رسمی بین طرفین درج نمی‌گردد. اما می‌تواند در شکل‌گیری الگوهای رفتاری، نگرش‌ها و واکنش‌های فرد نقش داشته‌باشد. ۲. نظریه رشدیافتگی - رشد نیافتگی (کریس آرجریس)، این نظریه علت شیوع بی‌تفاوتی بین کارگران و عدم تلاش آنها را ناشی از مدیریت می‌داند نه تنبلی. آرجریس ریشه این پدیده را در اعمال کنترل‌های بیش‌ازحد و عدم استقلال کارگران تفسیر می‌کند به صورتی که آنها را منفعل، متکی و تابع بار می‌آورد و باعث عدم بلوغ آنها می‌شود. ۳. نظریه یگانگی راستین هدف‌ها، این نظریه را مگ گریگور عنوان کرده است، حالتی را توصیف می‌کند که هدف‌های فردی در راستای اهداف سازمانی تحقق یابد؛ زمانی که همه کارکنان در اهداف سازمانی شریک باشند حالتی ایجاد می‌شود که مگ گریگور آن را یگانگی راستین هدف‌ها نام‌گذاری کرده است. مطابق با این نظریه در سازمان‌ها افراد باید بین اهداف خود و سازمان همسویی ایجاد کنند یا در صورت تمایز اهداف، افراد باید سعی بر آن دارند که اهداف خود را در اثر کارکردن مستقیم

برای تحقق اهداف سازمانی محقق بدارند (میرحسینی زواره، ۱۳۷۴: ۷۱). زبردست و همکاران (۱۳۹۶: ۲۹۱)؛ نصر اصفهانی، قربانی، امیری و فرخی (۱۳۹۲: ۶۶)، در پژوهش خود عوامل مؤثر بر بی تفاوتی را در چهار دسته طبقه‌بندی کردند: عوامل مدیریتی (عدم آگاهی از نیازهای کارکنان، فقدان شایسته‌سالاری، تعصب و وجود تبعیض)؛ عوامل ساختاری (عدم تناسب و هماهنگی بین اهداف کارکنان و سازمان، سلطه بوروکراسی، فقدان نظام بازخورد و هرم تصمیم‌گیری)؛ عوامل انگیزشی (حقوق و مزایای کم، تأخیر در پرداخت‌ها و عدم پرداخت پاداش‌های جذاب)؛ عوامل فردی (عدم علاقه به کار تیمی، فقدان خلاقیت و نوآوری و عدم شناخت و آگاهی در مورد توانایی‌ها و استعدادهای فردی).

در حوزه موضوعی حاضر مدل‌های ارائه‌شده را می‌توان در سه دسته اعم از اشتیاق شغلی، بی تفاوتی سازمانی و مدل‌های دووجهی (مشترک بین آنها) تقسیم‌بندی نمود. مدل‌های ارائه‌شده در حوزه موضوعی اشتیاق شغلی را می‌توان در چهار دسته طبقه‌بندی کرد: دسته اول مطابق با مدل ارائه‌شده توسط رابینسون، پریمن و هیدی<sup>۱</sup> (۲۰۰۴)، ساهرا و میشر<sup>۲</sup> (۲۰۱۱)؛ مهتا و مهتا<sup>۳</sup> (۲۰۱۳)، رادا، آکانو و مجیدادی<sup>۴</sup> (۲۰۱۵)، آنتیا<sup>۵</sup> (۲۰۱۴)، عزیزه و گوستومو<sup>۶</sup> (۲۰۱۵)، مدل‌هایی کل‌نگر بوده و تنها عوامل سازمانی را به‌عنوان محرک اشتیاق معرفی کرده‌اند و سایر عوامل مؤثر مغفول مانده است. دسته دوم مطابق با مدل جامع باکر و دمورتی (۲۰۰۸) و مدل پنا<sup>۷</sup> (۲۰۰۷) که به هر دو عامل فردی و سازمانی مؤثر پرداخته شده است و دسته سوم مردانی و کریمی (۱۳۹۹)، تنها به عوامل فردی مؤثر اشاره شده و دسته چهارم مطابق با مدل یکپارچه اشتیاق و فرسودگی راسل و کارول (۱۹۹۹)، مدل زینگر (۲۰۰۹) و مدل ISR (۲۰۰۲) به ویژگی‌های اشتیاق شغلی پرداخته شده است.

در حوزه موضوعی بی تفاوتی مدل‌های ارائه‌شده را می‌توان در چهار گروه قرار داد: گروه نخست مدل ارائه‌شده توسط دانایی فرد و همکاران (۱۳۸۹) و ابزری و همکاران (۱۳۹۶) که ویژگی‌های بی تفاوتی کارکنان در سازمان را نشان می‌دهند؛ گروه دوم امیرخانی و همکاران (۱۳۹۶)، محمدولی و همکاران

1. Robinson, Perryman & Hayday
2. Sahoo & Mishra
3. Mehta & Mehta
4. Radda, Akanno & Majidadi
5. Anitha
6. Azizah & Gustomo
7. Penna

(۱۴۰۰)، قاضی و رحیمی (۱۳۹۸)، مدل کتبی و همکاران (۱۴۰۰)، کشاورز حقیقی (۱۳۹۰) عوامل مؤثر را شناسایی کرده‌اند، گروه سوم، خیرخواه و همکاران (۱۳۹۵)، برزکی و همکاران (۱۳۹۵)، زبردست و همکاران (۱۳۹۶)، نصرافهانی و همکاران (۱۳۹۲)، ترک‌زاده و همکاران (۱۳۹۵)؛ به عوامل مؤثر در کنار ابعاد بی‌تفاوتی پرداخته‌اند و گروه چهارم ابوالفضل و همکاران (۱۳۹۶)، کشاورز حقیقی و نقوی (۱۳۹۰) به مدیریت بی‌تفاوتی اشاره کرده‌اند.

مدل‌های دووجهی: مطابق با مدل راسل و کارول (۱۹۹۹)، اشتیاق شغلی در نقطه مقابل فرسودگی - شغلی قرار دارد؛ از آنجا که فرسودگی شغلی وضعیتی بالاتر از بی‌تفاوتی است، بنابراین می‌توان در این مدل بی‌تفاوتی را در مرکز قرار داد. از سوی دیگر، مطابق با مدل گالوپ عدم اشتیاق شغلی در نقطه مقابل اشتیاق شغلی قرار گرفته‌است. به لحاظ مفهومی می‌توان با مبنا قراردادن مدل گالوپ، بی‌تفاوتی سازمانی را معادل عدم اشتیاق (طیف منفی) گرفت؛ در این پژوهش پیش فرض مدل گالوپ می‌باشد.

### پیشینه پژوهش

بررسی نظام‌مند پژوهش‌های انجام گرفته در دو زمینه اشتیاق شغلی و بی‌تفاوتی کارکنان در سازمان نشان می‌دهد که در پژوهش‌های مختلفی این دو موضوع به صورت جداگانه بررسی و تعدادی از متغیرهای مؤثر بر هریک واکاوی شده است. آل‌طه و اکبری (۱۴۰۰)، در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که دانشگاه با فراهم‌سازی امکان برگزاری کارگاه‌ها و دوره‌های آموزشی می‌تواند جو مطلوب و سازنده برای ارائه خدمات به کارکنان در سازمان ایجاد نماید که در نهایت اشتیاق شغلی و رضایت شغلی کارکنان را نیز به همراه داشته باشد. ربیعی فرادنبه، مقتدایی و جمشیدیان (۱۴۰۰)، در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که بین مؤلفه‌های رهبری تحول‌آفرین، اشتیاق شغلی و خلاقیت هیجانی رابطه مثبتی وجود دارد. یگانه، موسوی، کاویانی و محمدی (۱۳۹۹)، در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که سایش اجتماعی بر اشتیاق شغلی اثر منفی و معنادار دارد و بر جو اخلاقی و معنویت در کار تأثیری ندارد. مهربان (۱۴۰۰)، در پژوهش خود به این نتیجه رسید که میان فلات‌زدگی شغلی و بی‌تفاوتی سازمانی با سلامت اداری کارکنان رابطه منفی و معناداری وجود دارد و بی‌تفاوتی سازمانی به‌عنوان متغیر میانجی، ایفای نقش می‌کند. کتبی، نقی‌لو و نامور (۱۴۰۰)، در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که کیفیت زندگی کاری بر بی‌تفاوتی سازمانی مؤثر است و بین آنها همبستگی وجود دارد. رضایی، زارع‌زاده، کریمیان‌پور و یوسفی (۱۳۹۹)، در پژوهش خود

به این نتیجه رسیدند که بی تفاوتی سازمانی بر تعهد سازمانی اثر مستقیم و منفی دارد. همچنین عدالت سازمانی بر بی تفاوتی سازمانی اثر مستقیم و منفی دارد. مرادی، حمیدی و اسکندری (۱۳۹۹)، در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند رابطه منفی و معنی داری بین بی تفاوتی سازمانی با تعلق سازمانی و عدالت سازمانی وجود دارد. نگوین و تران<sup>۱</sup> (۲۰۲۱)، در پژوهشی به این نتیجه رسیدند که حمایت سازمانی ادراک شده عاملی مؤثر و مثبت بر اشتیاق کارکنان است. فابیان، سودیرو، موکو و سولتون<sup>۲</sup> (۲۰۲۱)، در پژوهشی به این نتیجه رسیدند که تناسب نقش- فرد و حجم کار بر اشتیاق و استرس کاری و در نهایت بر تمایل به ترک خدمت مؤثر است. امیر و مانگوندجایا<sup>۳</sup> (۲۰۲۱)، در پژوهشی به این نتیجه رسیدند که بین ابعاد تاب آوری و اشتیاق شغلی ارتباط مثبت و معنادار وجود دارد. وانگ و همکاران (۲۰۲۰)، در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که هویت حرفه‌ای کارکنان بر اشتیاق شغلی و رضایت شغلی تأثیر مثبت دارد. همچنین تأثیر مثبت اشتیاق شغلی بر رضایت شغلی تأیید شد و نتایج نشان داد که اشتیاق شغلی و رضایت شغلی باعث کاهش تمایل به ترک خدمت کارکنان می‌شود. لی، هوانگ و چن<sup>۴</sup> (۲۰۲۰)، در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که جو ارائه خدمات سازمان بر رضایت شغلی و اشتیاق کارکنان تأثیر مثبت دارد و رضایت شغلی باعث کاهش تمایل به ترک خدمت میان کارکنان می‌شود. آدریانتو و ریانتو<sup>۵</sup> (۲۰۲۰)، در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که اشتیاق و رفتار شهروند سازمانی بر عملکرد کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد و سازمان‌ها می‌توانند با ایجاد نظام پرداخت عادلانه، برنامه‌های آموزشی مؤثر و شفاف‌سازی اطلاعات در راستای بهبود عملکرد و افزایش اشتیاق گام بردارند. زولوتاروا<sup>۶</sup> (۲۰۲۰)، در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند بین بی تفاوتی و فرسودگی شغلی همبستگی مثبت و میان بی تفاوتی و تعهد کاری و رضایت شغلی همبستگی منفی وجود دارد. همچنین سن و وضعیت تأهل، تأثیر زیادی بر بی تفاوتی شغلی دارد. ریف و شودربک<sup>۷</sup> (۱۹۲۶)، در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که برای کاهش بی تفاوتی و افزایش رضایت شغلی باید از چرخش شغلی، تصمیم‌گیری‌های دموکراتیک، مشارکت دادن بیشتر افراد استفاده کرد.

1. Nguyen & Tra n
2. Fabiyani, Sudiro, Moko & Soelton
3. Amir & Mangundjaya
4. Li, Huang & Chen
5. Adrianto & Riyano
6. Zolotareva
7. Reif & schoderbek

## روش شناسی پژوهش

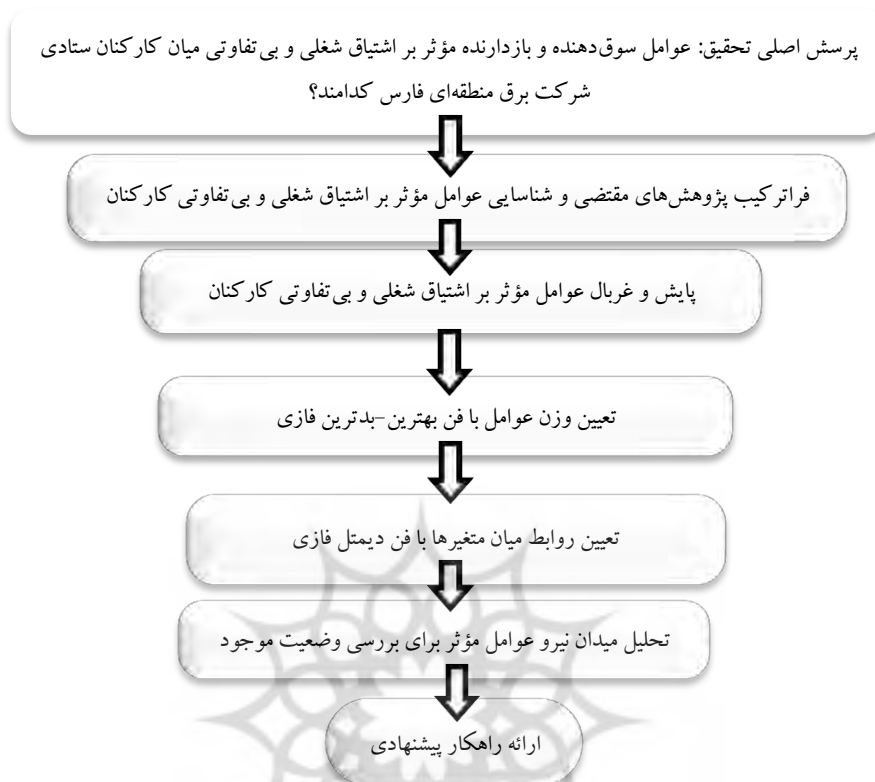
پژوهش حاضر به لحاظ هدف، کاربردی و از لحاظ کارکردی، توصیفی است. در راستای شناسایی عوامل مشترک مؤثر بر اشتیاق شغلی و بی تفاوتی کارکنان نخست به منظور بررسی ادبیات نظری و تجربی موضوع، تعداد ۶۲۲ مقاله علمی در دو دسته لاتین از سال ۲۰۱۰ تا ۲۰۲۲ و فارسی از سال ۱۳۸۹ تا ۱۴۰۰ با روش فراترکیب<sup>۱</sup> مطابق با الگوی ۷ مرحله‌ای سندلوسکی و باروسو<sup>۲</sup> (۲۰۰۷)، مورد بررسی و تحلیل قرار گرفت؛ سپس براساس معیارهایی چون عنوان، چکیده و محتوا در هر مرحله مقالات غربال شد که در نهایت ۱۰۸ مقاله باقی ماند. در ادامه با استفاده از روش تحلیل محتوا به تجزیه و تحلیل، استخراج و شناسایی مقوله‌ها و مؤلفه‌های مدل پژوهش پرداخته شد. طی گام دوم به صورت میدانی و مقطعی، با هدف تحلیل میدان نیروی حاکم بر اشتیاق شغلی و بی تفاوتی کارکنان شرکت برق منطقه‌ای فارس نخست با استفاده از پرسشنامه بهترین-بدترین وزن عوامل شناسایی و روابط میان عوامل نیز با استفاده از روش دیمتل فازی، تعیین شد. برای این کار از ۱۵ نفر از مدیران حوزه منابع انسانی شرکت با سابقه مدیریتی حداقل ۵ سال به عنوان خبره کمک گرفته شد. در نهایت به منظور آسیب شناسی وضع موجود در سازمان مورد نظر، با جامعه آماری شامل ۵۸۰ نفر از کارکنان ستادی، پرسشنامه ۵۹ گویه‌ای محقق ساخته با طیف افتراق معنایی در بازه ۲+ تا ۲- تنظیم و مبتنی بر جدول مورگان در اختیار ۲۱۳ نفر از کارکنان ستادی قرار گرفت. در نهایت امتیاز تحلیل میدان نیرو محاسبه شد؛ فرایند پژوهش طی ۷ گام به شرح زیر (شکل ۱) است:

## یافته‌های پژوهش

### فراترکیب پژوهش‌های مقتضی و شناسایی عوامل مؤثر بر اشتیاق شغلی و بی تفاوتی کارکنان شرکت برق منطقه‌ای فارس:

در راستای کشف و واکاوی عوامل مؤثر بر دو متغیر اشتیاق شغلی و بی تفاوتی سازمانی، نخست سؤال اصلی این پژوهش (مطابق جدول ۱) این است: عوامل سوق دهنده و بازدارنده مؤثر بر اشتیاق شغلی و بی تفاوتی میان کارکنان ستادی شرکت برق منطقه‌ای فارس کدامند؟ در گام دوم با شناسایی کلیدواژه‌های

1. Meta-synthesis
2. Sandelowski & Barroso



شکل ۱. فرایند انجام پژوهش

تخصصی که در جدول (۲) ذکر شده و جستجوی هدف‌مند آنها در پایگاه‌های معتبر داخلی و خارجی (پرتال جامع علوم انسانی، مرکز اطلاعات علمی جهاد دانشگاهی، ایران‌داک، سیویلیکا، گوگل اسکولار، سمانتیک اسکولار، اسکوپوس، ساینس دایرکت، امرالد، جی استور و سیج پاب) مجموعاً تعداد ۶۲۲ مقاله یافت شد. در گام سوم بین متون حاصله براساس عنوان، چکیده و محتوا غربال‌گری صورت گرفته و در نهایت ۱۹۰ مقاله مورد تأیید و بررسی نهایی قرار گرفت که شیوه‌بازبینی و غربال‌گری مقالات در شکل (۲)، شرح داده شده است. در گام چهارم، اطلاعات حاصله از متون در برگه‌های تحت عنوان فیش ثبت شد و در گام پنجم به تجزیه و تحلیل و کدگذاری پرداخته و در گام ششم به منظور ارزیابی کیفیت

مطالعات، از شاخص کاپا<sup>۱</sup> استفاده شد. به این صورت که به منظور اندازه گیری پایایی عوامل و شاخص های استخراج شده با کمک اساتید و خبرگان کیفیت کار مورد بررسی و تأیید قرار گرفت. براساس کدهای استخراج شده محقق و خبره مقدار عددی شاخص کاپا در نرم افزار اس پی اس اس ۰/۷۷۳ به دست آمده، که حاکی از پایایی معتبر مدل استخراج شده می باشد. به علت رعایت اختصار فقط نتیجه نهایی در جدول (۳) ذکر شده است:

جدول ۱. سؤالات فراترکیب

سؤال اصلی پژوهش	عوامل مؤثر بر اشتیاق شغلی و بی تفاوتی کارکنان ستادی شرکت برق منطقه ای فارس کدامند؟
سؤالات فرعی	عوامل مؤثر بر اشتیاق شغلی کارکنان ستادی شرکت برق منطقه ای فارس کدامند؟ عوامل مؤثر بر بی تفاوتی کارکنان ستادی شرکت برق منطقه ای فارس کدامند؟

جدول ۲. کلید واژه های تخصصی جستجو شده

کلیدواژه ها	
انگلیسی	فارسی
Work Engagement, Employee Engagement, Passion	اشتیاق شغلی، دلبستگی، اشتیاق کاری
Organizational Indifference Job apathy	بی تفاوتی سازمانی، بی تفاوتی شغلی



شکل ۲. فرایند بازبینی مقالات و پژوهش ها



جدول ۳. نتایج فزاترکیب

منبع	نتایج حاصله			سؤال پژوهش
	مقاله	ماهیت مؤلفه	مؤلفه	
الدور و ویگودا گادوت (۲۰۱۷)؛ قاضی و رحیمی (۱۳۹۸)؛ آلبرشت، گرین و مارتی (۲۰۲۱)؛ قلی پور و همکاران (۱۴۰۰)؛ ابوالفضلی و همکاران (۱۳۹۶)؛ ترک زاده و همکاران (۱۳۹۵)؛ امیرخانی و همکاران (۱۳۹۶)؛ شرفاف علیایی و همکاران (۱۴۰۰)؛ ابوالفضلی و همکاران (۱۳۹۶)؛ قلی پور و همکاران (۱۴۰۰)؛ رحیمی و خیامی (۱۳۹۸)	خودمختاری، عدم فرصت مشارکت، بی-اعتمادی به سازمان	سوق دهنده	توانمندسازی روانشناختی	عوامل مؤثر بر اشتیاق شغلی و بی تفاوتی کارکنان شرکت برق منطقه‌ای فارس
مردانی و کریمی (۱۳۹۹)؛ هداوند، تجلی و شهریاری احمدی (۱۳۹۹)؛ برزکی و همکاران (۱۳۹۵)؛ محمدولی و همکاران (۱۴۰۰)	امید، اعتمادبه‌نفس	سوق دهنده	سرمایه روان شناختی	
رضایی و همکاران (۱۳۹۹)؛ اندام و طاهری (۱۳۹۸)؛ خوزه چمبل و سزارو (۲۰۱۷)؛ زولوتاروا (۲۰۲۰)؛ یانو، کیو، یانگ، هان و لی (۲۰۲۲)؛ وانگ، شو، ژانگ و لی (۲۰۲۰)؛ مرینو سوتو، لوزانو هومان، لیما مندوزا کالدرون لا کروز، خوارز گارسیا و تولدانو تولدانو (۲۰۲۲)؛ زولوتاروا (۲۰۲۰)؛ تپاسکول و رینسایسونگ (۲۰۱۸)؛ گرگ، احمددار و میشر (۲۰۱۸)؛ وانگ، شو، ژانگ و لی (۲۰۲۰)؛ لی، هوانگ و چن (۲۰۲۰)؛ رحیمی و خیامی (۱۳۹۸)	تعهدسازمانی، رضایت-شغلی، هویت سازمانی، سکوت سازمانی	سوق دهنده	نگرش مولد فردی	
قاضی و رحیمی (۱۳۹۸)؛ کریمی (۱۳۹۸)؛ مرشدی، خلیلی و قاسم‌پور (۱۳۹۸)؛ انور و عبد زیاری (۲۰۱۵)؛ کریمی و محمدی (۱۳۹۳)	تنوع مهارت، عدم مسئولیت‌پذیری، سازگاری، کمال‌گرایی، برون‌گرایی، وظیفه‌شناسی، تجربه‌گرایی	سوق دهنده	پویایی شخصیت	
تیموری منفرد و اسدی (۱۳۹۹)؛ الدعباس، پیننگون و لاهرج (۲۰۲۱)؛ ربیعی فردانیه، مقتدایی و جمشیدیان (۱۴۰۰)؛ ابراهیمی (۱۳۹۹)؛ یه (۲۰۱۵)؛ عزیزه و گوستومو (۲۰۱۵)	خلاقیت، رسالت حرفه‌ای، عدم درگیری شغلی	سوق دهنده	رفتار شغلی پویا	

تحلیل میدان نیروی عوامل مؤثر بر اشتیاق شغلی و بی تفاوتی کارکنان ستادی با رویکرد فازی (رنجبر ایرانی و همکاران)

منبع	نتایج حاصله			سؤال پژوهش
	مقاله	ماهیت مؤلفه	مؤلفه	
مردانی و کریمی (۱۳۹۹)؛ کریمی (۱۳۹۸)؛ محمدولی و همکاران، (۱۴۰۰)؛ اکتر و پانگیل (۲۰۱۸)؛ کاساحون و شری (۲۰۲۱)؛ قلیپور (۱۴۰۰)؛ ابوالفضل و همکاران (۱۳۹۶)؛ سیتوروس (۲۰۱۸)؛ مرینو سوتو، لوزانو هومان، لیما مندوزا کالدرون لا کروز، خوارز گارسیا و تولدانو تولدانو (۲۰۲۲)؛ رحمی، فیتریانسا، هاردینگ و هندریاتی (۲۰۲۱)؛ شعرباف علیایی، همتیان و دانایی (۱۴۰۰)؛ اوگو، اونیشی، ایگو، آکانو، گروپسون و آگودینگو (۲۰۱۹)؛ ارجمندراد و شکرکن (۱۳۹۹)	خودآگاهی، انگیزه شغلی، صمیمیت، عدم بهبود ارتباطات، استرس شغلی، روان رنجورخویی، هوش معنوی، ثبات عاطفی، سرمایه اجتماعی	سوق دهنده	بهریستی روان شناختی	
کاردونا، ورا، لوگو، مونتابان و سنتنو (۲۰۱۹)؛ حکیمی (۱۴۰۰)؛ آلبرشت، گرین و مارتی (۲۰۲۱)؛ صبری حسن، نیک، ماه و اکا واهیو (۲۰۲۲)؛ رحمی، فیتریانسا، هاردینگ و هندریاتی (۲۰۲۱)؛ شعرباف علیایی، همتیان و دانایی (۱۴۰۰)؛ گرین و مارتی (۲۰۲۱)؛ الدور و ویگودا گادوت (۲۰۱۷)؛ آلبرشت، گرین و مارتی (۲۰۲۱)؛ ساوانویچینه و استانکویچیه (۲۰۲۱)؛ رادا، آکانو و مجیدادی (۲۰۱۵)؛ الدور و ویگودا گادوت (۲۰۱۷)؛ کاردونا، ورا، لوگو، مونتابان و سنتنو (۲۰۱۹)؛ فابیان، سودیرو، موکو و سولتون (۲۰۲۱)	هویت شغلی، عدم معناداری کار، تنوع شغلی، اهمیت شغل، بازخورد، کار چالشی، تناسب فرد-سازمان، تناسب شغل-شاغل، استقلال	سوق دهنده	جاذبه‌های شغلی	شغلی
کتبی و همکاران (۱۴۰۰)؛ مرینو سوتو، لوزانو هومان، لیما مندوزا کالدرون لا کروز، خوارز گارسیا و تولدانو تولدانو (۲۰۲۲)؛ رسول، وانگ، تانگ، سعید و اقبال (۲۰۲۱)؛ مالک و گارگ (۲۰۲۰)؛ ابراهیم، رودزی و زین (۲۰۲۱)؛ آدریاتو و ریانتو (۲۰۲۰)؛ میرخانی و همکاران (۱۳۹۶)؛ ساکس و گرومن (۲۰۱۴)؛ قلیپور و همکاران	امنیت شغلی، بی توجهی به رفاه کارکنان، یادگیری سازمانی، حمایت اجتماعی توسعه شغلی، فرصت ارزیابی و ارتقا،	سوق دهنده	کیفیت زندگی کاری	

منبع	نتایج حاصله			سؤال پژوهش
	مقاله	ماهیت مؤلفه	مؤلفه	
(۱۴۰۰)؛ نگوین و تران (۲۰۲۱)؛ سیتوروس (۲۰۱۸)؛ الدعباس، پینگتون و لاهرج (۲۰۲۱)؛ کاساحون و شری (۲۰۲۱)؛ کتبی و همکاران (۱۴۰۰)؛ سانديا و سوفلي (۲۰۲۱)	حمایت سازمانی ادراک شده، حمایت همکار، شرایط کاری، توانمندسازی کارکنان، مزایا و پاداش، حقوق			
منصوری کیا، شفیع زاده و سلیمانی (۱۳۹۹)؛ اسماعیلی، ملاعباسی و قربانی اورنجی (۱۳۹۴)؛ الدور و ویگودا گادوت (۲۰۱۷)؛ غمان (۲۰۱۶)، قلیپور (۱۴۰۰)؛ ساکس و گرومن (۲۰۱۴)؛ شاک و ریو جونیور (۲۰۱۳)؛ فایان، سودیرو، موکو و سولتون (۲۰۲۱)	فشار کاری، ابهام نقش، تعارض نقش، حجم کار	بازدارنده	تقاضاهای شغلی نامتوازن	
ابوالفضلی و همکاران (۱۳۹۶)؛ فقیه آرام و خادمی (۱۳۹۶)؛ صفرزاده، نادری، عسگری، عنایتی و حیدری (۱۳۹۳)؛ صفرزاده، نادری و عنایتی (۱۳۹۲)؛ آلفس، شانتر، تراس و سون (۲۰۱۳)؛ بیدختی، جعفری و مرادی مقدم (۱۳۹۵)؛ قنبری و همکاران (۱۳۹۶)	فرهنگ سازمانی، جو سازمانی، جو اخلاقی سازمان، جامعه پذیری سازمانی	سوق دهنده	فضای ارزشی	
قلیپور و همکاران (۱۴۰۰)؛ فتاحی و احمدی (۱۳۹۵)؛ آدریاتو و ریانتو (۲۰۲۰)؛ ساوانو پیچینه و استانکو پیچوته (۲۰۲۱)؛ شعرباف علیایی و همکاران (۱۴۰۰)؛ رضایی و همکاران (۱۳۹۸)؛ مرادی و همکاران (۱۳۹۹)	شفافیت، عدالت سازمانی	سوق دهنده	عدالت محوری	زمینه‌ای
مردانی و کریمی (۱۳۹۹)؛ زند کریمی، پرورش، فرحبخش، کاظمی و نیک پی (۱۳۹۷)؛ همایونی دمیرچی، میر کمالی و همایون آریا (۱۳۹۷)؛ نیک پی و زند کریمی (۱۳۹۷)؛ ربیعی فرادنبه، مقتدایی و جمشیدیان (۱۴۰۰)؛ ابراهیم، رودزی و زین (۲۰۲۱)	رهبری تحول آفرین، سبک رهبری، رهبری اصیل	سوق دهنده	کارآمدی نظام سرپرست	
ابوالفضلی و همکاران (۱۳۹۶)؛ شعرباف علیایی و همکاران (۱۴۰۰)؛ انور و عبد زیاری (۲۰۱۵)	مدیریت عملکرد، مسئولیت پذیری اجتماعی	سوق دهنده	کارآمدی نظام مدیریتی	

### تعیین وزن عوامل با روش بهترین - بدترین فازی

در ادامه به منظور وزن دهی ۱۳ مؤلفه پژوهش (با روش بهترین - بدترین فازی)، پرسشنامه محقق ساخته تنظیم و در اختیار ۱۵ خبره شرکت برق قرار گرفت؛ سپس نظراتشان در محیط فازی بررسی و تجزیه و تحلیل شد. (شایان ذکر است که اوزان حاصله در مرحله بهترین - بدترین در سایر مراحل نیز لحاظ و محاسبه شده است). همان طور که در جدول (۴) قابل ملاحظه است؛ مطابق نظر خبرگان عامل فردی بیشترین وزن و عامل زمینه ای کمترین وزن را دارد. همچنین بین مؤلفه های فردی، نگرش مولد بیشترین و بهزیستی روان شناختی کمترین وزن را داراست. بین مؤلفه های شغلی بیشترین وزن متعلق به جاذبه های شغلی و کمترین وزن را تقاضاهای شغلی نامتوازن داراست. بین مؤلفه های زمینه ای عدالت محوری بیشترین وزن و فضای ارزشی کمترین وزن را دارد.

جدول ۴. نتایج نهایی تعیین وزن عوامل مؤثر بر اشتیاق شغلی و بی تفاوتی کارکنان با روش بهترین - بدترین فازی

وزن کلی	وزن محلی	مؤلفه	وزن	عامل
0.06879	0.17602	توانمندسازی روان شناختی	0.39	فردی
0.062016	0.158688	سرمایه روان شناختی		
0.059631	0.152583	بهزیستی روان شناختی		
0.063637	0.162833	پویایی شخصیت		
0.065521	0.167654	رفتار شغلی پویا		
0.068929	0.176375	نگرش مولد		
0.142725	0.452479	کیفیت زندگی کاری	0.32	شغلی
0.194007	0.615057	جاذبه های شغلی		
0.078376	0.248475	تقاضاهای شغلی نامتوازن		
0.050061	0.170414	فضای ارزشی	0.29	زمینه ای
0.102785	0.349891	عدالت محوری		
0.060891	0.207278	کارآمدی نظام مدیریتی		
0.080026	0.272416	کارآمدی سرپرست		

### روایی و پایایی تعیین وزن

روایی از دو جهت صوری و محتوا بررسی شد. از آنجاکه پرسشنامه این روش با در نظر گرفتن شیوه عنوان شده در مطالعه گائو و ژائو<sup>۱</sup> (۲۰۱۷) تهیه و ارائه شد، از نظر صوری روایی آن مورد تأیید است. سپس جهت بررسی روایی محتوا در اختیار اساتید دانشگاهی و خبرگان سازمانی قرار داده شد که آنها نیز روایی را از نظر محتوا تأیید کردند.

در روش بهترین-بدترین فازی پایایی با در نظر گرفتن شاخص سازگاری مشخص می‌شود. با توجه به اینکه در تمامی موارد محاسبه شده، میزان ناسازگاری کمتر از ۰/۲ است، در نتیجه سازگاری بالا بوده و پایایی نیز مورد تأیید است.

### رابطه‌سنجی با روش دیمتل فازی

سپس به منظور مقایسه و رابطه‌سنجی (با روش دیمتل فازی)، پرسشنامه‌ای در قالب ماتریس  $13 \times 13$  تنظیم شد و مجدد در اختیار خبرگان شرکت برق قرار گرفت. در راستای فازی سازی عبارات از طیف فازی زیر استفاده شده است:

جدول ۵. طیف فازی فن دیمتل (وو و لی، ۲۰۰۴)

متغیر زبانی	معادل قطعی	معادل فازی
بدون تأثیر	۰	۰,۰,۰,۲۵
تأثیر کم	۱	۰,۰,۲۵,۰,۵
تأثیر متوسط	۲	۰,۲۵,۰,۵,۰,۷۵
تأثیر زیاد	۳	۰,۵,۰,۷۵,۱
تأثیر خیلی زیاد	۴	۰,۷۵,۱,۱

1. Guo & Zhao  
2. Wu & Lee

سپس با میانگین حسابی نظرات تمام خیره‌ها تجمیع شد. در گام بعد جهت نرمال‌سازی ماتریس ارتباط مستقیم از فرمول  $N=K*M$  استفاده شده؛ به این صورت که از بین مقادیر حاصل شده از جمع کران بالای هر سطر است، بزرگ‌ترین مقدار را به‌عنوان  $K$  در نظر گرفته و تمام عناصر ماتریس ارتباط مستقیم بر آن تقسیم می‌شود. سپس به منظور دستیابی به ماتریس ارتباط کل از فرمول زیر استفاده نموده که  $I$  در این رابطه ماتریس همانی است.

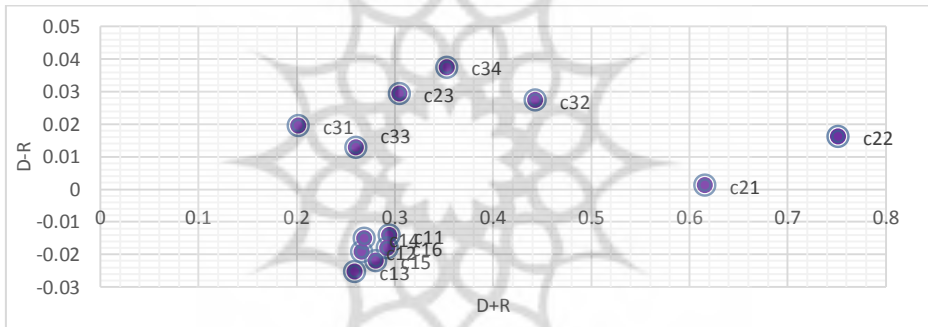
$$T = N*(I-N) - 1$$

به این صورت که، نخست معکوس ماتریس نرمالایز شده را محاسبه کرده و از ماتریس همانی کم نموده در ادامه ماتریس نرمال را در ماتریس حاصل شده ضرب کرده، خروجی شامل سه ماتریس می‌شود که به منظور رسیدن به ماتریس کل آن سه ماتریس که شامل (کران پایین، میانی و بالا) هستند در هم ادغام شده، در گام بعد پس از محاسبه ماتریس ارتباط کل به فازی‌زدایی مقادیر پرداخته به این صورت که، عدد اول (کران پایین) با عدد سوم (کران بالا) و ۲ برابر عدد دوم (کران میانی) جمع شده و بر ۴ تقسیم می‌شود. در نهایت، ماتریس بالا به صورت زیر تبدیل به ماتریس ارتباط کامل قطعی می‌شود: در گام بعدی، هدف ایجاد و تجزیه و تحلیل نمودار علی است که به همین منظور ابتدا به جمع سطر ( $D$ ) و جمع ستون ( $R$ ) ماتریس  $T$  دیفازی شده پرداخته سپس در دو ستون مجزا باهم جمع و از هم کم می‌شوند، در پایان در وزن‌های حاصله در روش قبل (بهترین-بدترین فازی) ضرب شده و نتیجه نهایی در جدول (۶) نشان داده شده است:

به علت رعایت اختصار نتایج تجزیه و تحلیل به صورت زیر است: با در نظر گرفتن بردار عمودی  $D-R$ ، عوامل تأثیرگذار به ترتیب اولویت به صورت زیر است: کارآمدی سرپرست، تقاضاهای شغلی نامتوازن، عدالت محوری، فضای ارزشی، جاذبه شغلی، کارآمدی نظام مدیریتی و کیفیت زندگی کاری و عوامل تأثیرپذیر به ترتیب اولویت به شرح زیر است: توانمندسازی روان‌شناختی، پویایی شخصیت، نگرش مولد، سرمایه روان‌شناختی، رفتار شغلی پویا و بهزیستی روان‌شناختی. همچنین با در نظر گرفتن بردار افقی  $D+R$  به ترتیب نتایج حاکی از تعامل بیشتر جاذبه‌های شغلی، کیفیت زندگی کاری و عدالت محوری و تعامل کمتر فضای ارزشی، کارآمدی نظام مدیریتی و بهزیستی روان‌شناختی است.

جدول ۶. ماتریس ارتباطات کل قطعی

دنبلازی	C11	...	C34	D	D+R	W	روابط نهایی	D-R	W	روابط نهایی
C11	-۰.۱۲۰۹۱۳۵۵	...	-۰.۱۴۶۸۷۱۸۲	۲.۰۰۲۷۳۸۲	۴.۲۸۳۳۳۱	-۰.۶۸۷۹	-۰.۲۹۲۶۵۱	-۰.۲۰۸۵۶۲۵۷۱	-۰.۶۸۷۹	-۰.۱۴۳۵
C12	-۰.۱۷۸۹۲۱۹۳	...	-۰.۱۳۹۰۵۴۴۲	۱.۹۹۱۴۳۹	۴.۲۹۶۵۱۹	-۰.۶۲۰۱۶	-۰.۲۶۶۶۵۵	-۰.۲۱۳۶۱۹۲۹	-۰.۶۲۰۱۶	-۰.۱۹۴۵
C13	-۰.۱۷۴۲۵۹۳۳	...	-۰.۱۳۷۱۴۹۸۹	۱.۹۶۴۰۶۵	۴.۲۵۲۸۹۱	-۰.۵۹۶۳۱	-۰.۲۵۹۶۲۷	-۰.۴۲۵۷۵۹۸۱۲	-۰.۵۹۶۳۱	-۰.۲۵۲۹
C14	-۰.۱۷۳۹۴۴۳۶	...	-۰.۱۴۶۵۹۹۲۶	۱.۹۹۶۳۴۲	۴.۲۳۲۵۹۵	-۰.۶۲۶۳۷	-۰.۲۹۹۴۱۲	-۰.۲۴۰۹۱۱۷۳۵	-۰.۶۲۶۳۷	-۰.۱۵۳۳
C15	-۰.۱۷۵۷۹۳۶۳	...	-۰.۱۳۹۲۷۹۶	۱.۹۷۸۱۹۶	۴.۲۹۲۸۳۳	-۰.۶۵۵۲۱	-۰.۲۸۱۳۳۴	-۰.۲۳۷۴۳۱۴۹۶	-۰.۶۵۵۲۱	-۰.۲۳۱۱
C16	-۰.۱۷۲۷۸۹۷۳	...	-۰.۱۴۲۵۲۹۳۴	۱.۹۹۰۷۰۶	۴.۲۴۳۲۷	-۰.۶۸۹۲۹	-۰.۲۹۲۵۲۹	-۰.۲۶۳۵۱۵۱۱۸	-۰.۶۸۹۲۹	-۰.۱۸۰۹
C21	-۰.۱۷۳۷۷۶۷۷	...	-۰.۱۴۳۳۸۹۰۸	۲.۱۶۲۱۷۱	۴.۲۱۷۷۵۴	-۰.۱۲۲۷۲۵	-۰.۶۱۶۱۷۹	-۰.۰۷۰۸۸۰۵۲	-۰.۱۲۲۷۲۵	-۰.۰۱۰۱۲
C22	-۰.۱۶۵۲۰۶۵۹	...	-۰.۱۴۹۲۷۵۷۳	۱.۹۷۹۳۷	۳.۸۷۶۱۰۶	-۰.۱۹۴۰۰۷	-۰.۷۵۱۹۹	-۰.۸۲۴۳۴۲۲	-۰.۱۹۴۰۰۷	-۰.۱۶۰۳۲
C23	-۰.۱۶۶۷۰۱۱۶	...	-۰.۱۶۱۰۷۳۱۲	۲.۱۳۱۱۶۵	۳.۸۹۰۲۰۸	-۰.۷۸۳۷۶	-۰.۳۰۴۸۹۹	-۰.۲۷۲۱۲۱۵۲	-۰.۷۸۳۷۶	-۰.۲۹۱۶۵
C31	-۰.۱۷۹۳۲۰۷۴	...	-۰.۱۷۳۲۷۶۱۴	۲.۲۱۵۲۵۷	۴.۰۴۳۱۱۲	-۰.۵۰۰۶۱	-۰.۲۰۲۴۰۴	-۰.۳۸۷۴۰۱۹۲۴	-۰.۵۰۰۶۱	-۰.۱۳۳۶۴
C32	-۰.۱۸۲۱۰۱۷۴	...	-۰.۱۷۲۸۵۰۸۶	۲.۲۸۸۴۳۵	۴.۳۱۳۴۷۸	-۰.۱۰۲۷۸۵	-۰.۴۴۳۲۵۷	-۰.۳۶۴۳۱۷۰۵	-۰.۱۰۲۷۸۵	-۰.۲۷۱۷۵
C33	-۰.۱۸۱۸۵۱۳۹	...	-۰.۱۷۴۵۲۵۵۷	۲.۲۴۳۷۰۱	۴.۲۷۸۹۳۳	-۰.۶۰۸۹۱	-۰.۳۰۰۵۴۶	-۰.۲۰۴۹۱۶۶۸۸	-۰.۶۰۸۹۱	-۰.۱۲۶۹۵
C34	-۰.۱۹۹۴۶۶۲۹	...	-۰.۱۲۶۶۷۲۵۳	۲.۴۴۰۴۳۹	۴.۴۱۴۱۸۷	-۰.۸۰۰۲۶	-۰.۳۵۲۴۸۸	-۰.۴۶۶۶۹۰۷۲	-۰.۸۰۰۲۶	-۰.۲۷۲۴۷



شکل ۳. روابط (تأثیرگذاری و تعاملات) عوامل مؤثر بر اشتیاق شغلی و بی تفاوتی کارکنان شرکت برق منطقه‌ای فارس

### تحلیل میدان نیرو

سپس در گام آخر به منظور سنجش وضع موجود به تحلیل میدان نیرو و اشتیاق شغلی و بی تفاوتی سازمانی حاکم بر شرکت برق منطقه‌ای فارس پرداخته که به همین منظور پرسشنامه ۵۹ گویه‌ای محقق ساخته تنظیم و با هدف سنجش غیرمستقیم نگرش و احساسات کارکنان، از پرسشنامه افتراق معنایی<sup>۱</sup>

1. Semantic differential scale

بهره گرفته شد و در اختیار ۲۱۳ نفر از کارکنان ستادی شرکت برق منطقه‌ای فارس که با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شده بودند، قرار گرفت و اطلاعات جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان به شرح زیر است: ۷۱/۸ درصد پاسخ‌دهندگان مرد و ۲۸/۲ درصد زن بوده‌اند، اکثریت پاسخ‌دهندگان پیمانی (۳۴/۷ درصد) و رسمی (۳۲/۹ درصد) بوده‌اند، (۵۲/۶ درصد) سابقه خدمتشان بین ۱۰-۲۰ سال و (۳۱/۹ درصد) در دهه سنی ۴۰-۳۶ سال بوده‌اند. در این راستا نخست، روایی محتوا (CVR) پرسشنامه توسط اساتید و خبرگان سازمانی مورد بررسی و تأیید قرار گرفت. نتایج حاکی از مقدار CVR بزرگ‌تر از ۰/۹۹ برای ۵۹ سؤال و اعتبار محتوایی آنها تأیید شد. سپس مدل پژوهش با شیوه تحلیل عاملی تأییدی مورد ارزیابی قرار گرفت تا اعتبار همگرایی، واگرایی و پایایی مرکب آن مشخص شود. در گام اول در راستای سنجش روایی، اثرگذاری عوامل بر یکدیگر با استفاده از شیوه مدل‌سازی معادلات ساختاری بررسی شد. در این شیوه عوامل مؤثر بر اشتیاق شغلی و بی‌تفاوتی کارکنان تحت عنوان متغیرهای مکنون<sup>۱</sup> (پنهان) و سؤالات پرسشنامه (سؤالات ۱ تا ۵۹) تحت عنوان متغیرهای آشکار<sup>۲</sup> (مشاهده‌پذیر) در نظر گرفته شده است. همچنین به دلیل این که در پژوهش حاضر توزیع داده‌ها نرمال نمی‌باشد از نرم‌افزار اسمارت-پی‌ال‌اس<sup>۳</sup> استفاده شده است؛ به این صورت که مدل کلی عوامل در نرم‌افزار رسم شد و در ادامه به منظور بررسی اعتبار همگرایی مدل و صحت‌سنجی گویه‌ها، بارهای عاملی<sup>۴</sup> سؤالات مورد واکاوی قرار گرفت و سؤالاتی که بار عاملی آنها بیش از ۰/۵ بود تأیید شده و سؤالاتی که بار عاملی آنها کم‌تر از ۰/۳ بود، از مدل حذف شد. سپس سؤالاتی که بار عاملی آن بین ۰/۵ تا ۰/۳ بود با استناد به پایایی مرکب<sup>۵</sup> (بالا‌تر از ۰/۷) یا میانگین واریانس استخراج شده فورنر و لارکر (AVE بالا‌تر از ۰/۵) در مدل باقی می‌مانند. در همین راستا دو سؤال (۲۵ و ۲۶) به علت بار عاملی کم‌تر از ۰/۳ حذف شد. سپس جهت بررسی پایایی ضریب آلفای کرونباخ (نرم‌افزار اس‌پی‌اس‌اس) مورد سنجش قرار گرفت که همگی ضرایب بالای ۰/۶ بوده و پایایی تأیید شد. جدول زیر نشانگر برازش مدل اندازه‌گیری شاخص‌های مؤثر بر اشتیاق شغلی و بی‌تفاوتی کارکنان می‌باشد:

1. Latent Variables
2. Observed Variables
3. Smart-PLS2
4. Outer Loadings
5. CR



جدول ۲. مدل اندازه‌گیری شاخص‌های مؤثر بر اشتیاق شغلی و بی‌تفاوتی کارکنان شرکت برق

مؤلفه	شماره سؤال	گویه	بار عاملی	CR (پایایی مرکب)	آلفای کرونباخ	تأیید/ حذف
توانمندسازی روان‌شناختی	۱	در تصمیم‌گیری‌ها و حل مشکلات سازمانی، مشارکت فعال دارم/ مشارکت داده نمی‌شوم	۰,۴۹۵۰۱۳	۰,۷۰۳۵۷۹	۰/۷۶	تأیید
	۲	من به کارآمدی سازمان و تحقق وعده‌هایش، اعتماد دارم/ اعتماد ندارم	۰,۵۹۶۱۰۱			
	۳	با کمترین نظارت، خودم شیوه انجام وظایفم را به طور مستقل، راهبری می‌کنم/ راهبری نمی‌کنم	۰,۸۳۰۴۸۰			
سرمایه روان‌شناختی	۴	نسبت به کارآمدی و توانایی‌هایم، مطمئن هستم/ مطمئن هستم.	۰,۹۱۲۴۴۱	۰,۸۶۷۹۸۶	۰/۶۳	تأیید
	۵	وجود مشکلات و مسائل مختلف، باعث نمی‌شود که برای رسیدن به اهدافم تلاش نکنم/ باعث می‌شود که برای رسیدن به اهدافم تلاش نکنم.	۰,۸۳۷۶۳۲			
بهریستی روان‌شناختی	۶	به اندازه کافی انگیزه لازم برای ارائه بهترین عملکرد کاریم را، دارم/ ندارم.	۰,۵۵۲۰۲۵	۰,۸۸۹۹۷۶	۰/۶۷	تأیید
	۷	نسبت به دلیل خلقت خود و جهان آفرینش آگاهی دارم و این آگاهی را سرلوحه رفتارم قرار دادم/ آگاهی نسبت به فلسفه خلقت نقشی در امورات زندگی و رفتار من ندارد.	۰,۷۸۶۶۷۰			
	۸	با خونسردی کامل وظایف شغلی‌ام را دنبال می‌کنم/ همواره برای انجام وظایف خود استرس می‌گیرم.	۰,۶۱۴۵۰۸			
	۹	با همکارانم، احساس صمیمیت و راحتی دارم/ اصلاً احساس نزدیکی و صمیمیت ندارم.	۰,۷۹۱۵۱۳			
	۱۰	خیلی راحت می‌توانم از کنار مسائل ناراحت‌کننده عبور کنم/ از نگرانی و پریشان‌حالی پیرامون مسایل مختلف در جمع همکاران به شدت رنج می‌برم.	۰,۵۹۱۵۵۹			

مؤلفه	شماره سؤال	گویه	بار عاملی	CR (پایایی مرکب)	آلفای کرونباخ	تأیید / حذف
	۱۱	نسبت به نقاط قوت و ضعف رفتاری و عملکرد خود، آگاهی دارم / آگاهی ندارم.	۰,۷۸۹۱۵۷			
	۱۲	من می توانم به شیوه ای کارآمد با دیگران ارتباط برقرار کنم / اغلب در برقراری ارتباط مؤثر با دیگران دچار مشکل می شوم.	۰,۷۷۸۷۷۸			
	۱۳	احساس می کنم سرمایه اجتماعی خوبی از منظر همکاری، تفاهم و همراهی همکاران در شرکت، دارم / ندارم.	۰,۷۴۲۴۸۲			
تأیید	۰,۷۷	۰,۸۶۸۵۵۶	۰,۸۱۲۴۶۳			
			۰,۸۲۸۷۸۷			
			۰,۸۶۶۶۳۹			
			۰,۷۹۶۴۹۱			
			۰,۴۱۵۹۰۳			
			۰,۸۷۸۰۲۷			
تأیید	۰,۷۵	۰,۸۹۲۹۶۰	۰,۸۳۳۴۸۹			
			۰,۸۷۸۰۲۷			

مؤلفه	شماره سؤال	گویه	بار عاملی	CR (پایایی مرکب)	آلفای کرونباخ	تأیید / حذف
نگارنده	۲۱	وقتی در وضعیت سختی قرار می‌گیرم به چندین راه حل مناسب فکر می‌کنم / خودم را درگیر کارهای نامعلوم، سخت و غیرقابل پیش‌بینی نمی‌کنم.	۰,۸۶۰۸۹۵			
	۲۲	احساس خوشایندی نسبت به شغل خود دارم / از وضعیت کاریم چندان خوشم نمی‌آید.	۰,۸۸۱۰۱۷			
	۲۳	از بازخورد دادن و ارائه نظراتم به سازمان، استقبال می‌کنم / استقبال نمی‌کنم.	۰,۷۸۸۷۷۸			
	۲۴	حتی اگر حقوق و مزایای من در سازمانی دیگری زیادتر باشد، همچنین شرایط برای انتقال هم فراهم شود، حاضر به ترک شرکت نیستم / اگر حقوق و مزایای من در سازمان دیگری زیادتر باشد و شرایط برای انتقال هم فراهم شود. حاضرم شرکت را ترک کنم.	۰,۴۶۰۸۶۲	۰,۷۶۵۶۸۴	۰,۷۲	تأیید
	۵۲	نسبت به سازمان احساس غرور، تعلق و وفاداری دارم / ندارم	۰,۸۲۹۱۴۹			
کیفیت زندگی کاری	۲۵	متناسب با تلاش، زمان کار، حجم کار و ارزش کیفی عملکردم، از مزایا و پاداش سازمانی بهره‌مند می‌شوم / از مزایا و پاداش سازمانی بهره‌مند نمی‌شوم.	۰,۲۵۶۱۴۹			حذف
	۲۶	دریافتی من از سازمان کفاف مخارج زندگی را می‌دهد / به سختی می‌توانم امورات زندگی را با این حقوق بگذرانم.	۰,۱۵۵۰۸۹	۰,۷۹۰۵۵۰	۰,۷۴	
	۲۷	شرایط کاریم از نظر فیزیکی (نور، صدا، هوا، تأسیسات) و ساعت کاری، منعطف و مناسب است / منعطف و مناسب نیست.	۰,۵۰۸۷۵۱			تأیید
	۲۸	همواره فرصت برای ارتقا و ارزیابی من در شرکت وجود دارد / وجود ندارد.	۰,۴۳۷۸۳۳			

مؤلفه	شماره سؤال	گویه	بار عاملی	CR (پایایی مرکب)	آلفای کرونباخ	تأیید / حذف
	۲۹	احساس می کنم شرکت، همواره پشتیبانی های لازم را از من کرده است/ پشتوانه خوبی برای من نبوده است	۰,۴۶۳۶۶۳			
	۳۰	احساس می کنم ظرفیت کافی برای به کار بستن تلاش لازم در انجام امور را، دارم/ ندارم.	۰,۶۴۸۱۱۳			
	۳۱	با همکارانم روابط دوستانه و حرفه ای دارم/ با همکارانم احساس همبستگی و همدلی نمی کنم.	۰,۷۲۳۰۳۵			
	۳۲	در شرکت برایم فرصت یادگیری و آموزش، فراهم است/ فراهم نیست.	۰,۶۴۹۹۵۴			
	۳۳	همواره در شغلم احساس امنیت می کنم و ترسی از اخراج و انفصال ندارم/ به آینده شغلی ام در سازمان اطمینان کافی ندارم.	۰,۶۳۷۵۱۱			
	۳۴	همواره احساس می کنم تحت حمایت کامل خانواده، دوستان و آشنایان خود، قرار دارم/ قرار ندارم.	۰,۵۶۲۸۲۰			
	۳۵	در شرکت برایم فرصت رشد و ترقی، فراهم است/ فراهم نیست.	۰,۴۲۷۱۸۷			
	۳۶	شرکت شرایط رفاهی مناسبی برایم، فراهم کرده است/ فراهم نکرده است.	۰,۳۱۷۰۸۲			
تأیید	۳۷	ماهیت چالش برانگیز شغلم مرا به تکاپو وا می دارد/ چالش قابل ملاحظه ای در شغلم وجود ندارد که برای من دغدغه ایجاد کند.	۰,۶۶۱۲۸۶	۰,۸۷۸۱۹۶	۰/۸۶	تأیید
	۳۸	در شغلم ملزم به انجام کارهای مختلف با به کارگیری مهارت های متنوعی هستم/ ماهیت شغلم به گونه ای نیست که لازم باشد کارهای مختلفی با به کارگیری مهارت های متنوعی را انجام دهم.	۰,۶۸۷۹۵۴			

مؤلفه	شماره سؤال	گویه	بار عاملی	CR (پایایی مرکب)	آلفای کرونباخ	تأیید / حذف
	۳۹	احساس می‌کنم شغل معنادار و تأثیرگذاری، دارم/ ندارم.	۰,۷۹۸۸۱۲			
	۴۰	بین ماهیت وظیفه‌ای، توانایی و مهارت‌هایم تناسب، وجود دارد/ وجود ندارد.	۰,۷۸۷۳۳۴			
	۴۱	پیوند واضحی بین مأموریت شرکت و اهداف خودم، مشاهده می‌کنم/ مشاهده نمی‌کنم.	۰,۷۶۳۴۸۰			
	۴۲	در خصوص چگونگی و برنامه‌ریزی انجام فعالیت‌ها و وظایفم، خودم تصمیم‌گیرنده هستم/ خودم تصمیم‌گیرنده نیستم.	۰,۵۴۱۹۴۱			
	۴۳	احساس می‌کنم خروجی شغلم، به گونه‌ای است که یک کار کامل محسوب می‌شود/ تنها بخش کوچکی از یک کار کامل محسوب می‌شود	۰,۷۸۲۶۲۹			
	۴۴	کارکنان از وضعیت عملکردشان در سازمان، اطلاع می‌یابند/ اطلاع پیدا نمی‌کنند.	۰,۴۴۳۶۲۰			
تقاضاهای شغلی نامتوازن	۴۵	وظایف و مسئولیت‌هایم در سازمان واضح و شفاف است/ نقش شغلی شفاف و روشنی ندارم.	۰,۷۶۵۳۲۴	۰,۸۳۲۲۴۵	۰/۸۱	تأیید
	۴۶	میزان حجم کاری که برای من تعریف شده است، منصفانه است/ منصفانه نیست.	۰,۷۵۵۷۲۹			
	۴۷	اغلب با تقاضاهای شغلی مناسبی روبه‌رو هستم که محیط کاری مملو از آرامش و عاری از هرگونه فشارهای روانی را برایم ایجاد کرده است/ اغلب با تقاضاهای شغلی متناقضی روبه‌رو هستم که محیط کاری مملو از فشار و تنش را برایم ایجاد کرده است.	۰,۶۴۹۵۱۸			
	۴۸	در نقش‌های کاریم همواره، از من انتظارات مشخصی می‌رود/ با تقاضاهای آشکار و پنهان متناقضی مواجهه هستم.	۰,۸۰۰۹۲۱			

مؤلفه	شماره سؤال	گویه	بار عاملی	CR (پایایی مرکب)	آلفای کرونباخ	تأیید / حذف
عدالت محوری	۴۹	کارکنان از هر آنچه در شرکت می گذرد، با خبر هستند و اطلاعات و منابع کافی به منظور انجام کارها در اختیارشان قرار می گیرد/ باخبر نیستند و اطلاعات و منابع کافی به منظور انجام کارها در اختیارشان قرار نمی گیرد.	۰,۸۸۵۴۵۱	۰,۸۲۱۳۱۶	۰/۷۸	تأیید
	۵۰	در شرکت، در همه عرصه ها، به عدالت رفتار می شود/ به عدالت رفتار نمی شود.	۰,۷۸۰۰۰۵			
فضای ارزشی	۵۱	هنجارها و جو سازمانی حاکم بر شرکت، مبتنی بر اصول اخلاقی، پذیرش تغییر، عمل گرایی، همکاری و پرهیز از شایعه پراکنی اشاعه پیدا کرده است/ مبتنی بر رقابت ناسالم، سیاسی کاری، شایعه پراکنی، رفتارهای مخرب و نقی اصول اخلاقی اشاعه پیدا کرده است.	۰,۶۶۳۲۸۲	۰,۸۱۹۷۳۵	۰/۸۰	تأیید
	۵۳	طی فرایند جامعه پذیری سازمانی نسبت به هنجارها، انتظارات و چشم انداز سازمان و وظایف خود درک کاملی پیدا کردم/ فرایند جامعه پذیری سازمانی به گونه ای نبود که نسبت به هنجارها، انتظارات و چشم انداز سازمان و وظایف خود درک کاملی پیدا کنم.	۰,۸۲۰۲۶۲			
کارآمدی نظام مدیریتی	۵۴	نظام مدیریت عملکرد سازمان، از کارآمدی و قابلیت اتکای لازم برخوردار است/ از کارآمدی و قابلیت اتکای لازم برخوردار نیست.	۰,۷۳۸۴۴۹	۰,۷۸۰۰۲۶	۰/۶۲	تأیید
	۵۵	شرکت نسبت به حوزه های مختلف مسئولیت های خود، در قبال اجتماع، هوشیار و پاسخگو عمل می کند/ بی توجه است.	۰,۸۵۷۹۲۰			
کارآمدی سرپرست	۵۶	سرپرست من دارای الگو رفتاری و سبکی مقتضی با شرایط و ویژگی های من، است/ نیست.	۰,۸۷۴۵۴۳	۰,۹۳۷۳۸۱	۰/۹۵	تأیید

مؤلفه	شماره سؤال	گویه	بار عاملی	CR (پایایی مرکب)	آلفای کرونباخ	تأیید / حذف
	۵۷	سرپرست من، خود دارای ایده‌های نو است و مرا را به ابتکار عمل تشویق می‌کند/ دارای ایده‌های نو نیست و مرا را به ابتکار عمل تشویق نمی‌کند.	۰,۸۹۲۰۳۲			
	۵۸	سرپرست من، با من صداقت و شفافیت دارد، به نقاط قوت و ضعف خود آگاه بوده و درمقابل پذیرش اشتباهات خود مقاومت نمی‌کند/ با من صداقت و شفافیت ندارد، به نقاط قوت و ضعف خود آگاه نبوده و در مقابل پذیرش اشتباهات خود مقاومت می‌کند.	۰,۹۰۰۵۳۳			
	۵۹	سرپرست من، به فردیت و نیازهای من توجه می‌کند و به دنبال ایجاد اهداف مشترک بین من و سازمان است/ به فردیت و نیازهای کارکنان توجه نمی‌کند و به دنبال ایجاد اهداف مشترک بین من و سازمان نیست.	۰,۸۸۶۰۶۴			

مطابق با جدول (۸) نتایج تحلیل میدان نیرو حاکی از آن شد که، به ترتیب مقولات (حقوق، عدالت سازمانی، مزایا و پاداش، رفاه، حمایت سازمانی، تعهد سازمانی، فرصت ارتقا و ارزیابی، جو سازمانی، جو اخلاقی، فرهنگ سازمانی، مدیریت عملکرد، توسعه شغلی، مشارکت، اعتماد سازمانی، بازخورد و شفافیت) با کسب امتیاز منفی تحت عنوان عوامل بازدارنده اشتیاق شغلی و سایر عوامل با کسب امتیاز مثبت به عنوان عوامل سوق‌دهنده اشتیاق شغلی در شرکت برق نمود یافته‌اند (جهت گویایی میانگین از ۱۰۰ نمره محاسبه شده است).

جدول ۸. خروجی تحلیل میدان نیرو

میانگین (حد آستانه بین ۱۰۰+ تا ۱۰۰-)	مقوله	نوع مؤلفه		مؤلفه
		بی تفاوتی	اشتیاق	
-9.859	مشارکت	بازدارنده	سوق دهنده	توانمندسازی روان شناختی
-9.3895	اعتماد سازمانی			
51.1737	خود مختاری			
67.8404	اعتماد به نفس	بازدارنده	سوق دهنده	سرمایه روان شناختی
44.13145	امید			
27.93425	انگیزه شغلی	بازدارنده	سوق دهنده	بهزیستی روان - شناختی
60.5634	هوش معنوی			
35.68075	استرس شغلی			
52.1127	صمیمیت			
17.13615	روان رنجور خویی			
61.2676	خود آگاهی			
58.4507	ارتباطات			
51.40845	سرمایه اجتماعی			
57.9812	تنوع مهارت / تجربه گرایی	بازدارنده	سوق دهنده	پویایی شخصیت
50.93895	سازگاری			
69.48355	مسئولیت پذیری / وظیفه شناسی			
46.94835	برون گرایی			
3.2864	کمال گرایی	بازدارنده	سوق دهنده	رفتار شغلی پویا
55.6338	رسالت حرفه ای			
31.69015	درگیری شغلی			
49.29575	خلافت	بازدارنده	سوق دهنده	نگرش مولد
30.51645	رضایت شغلی			
38.96715	سکوت سازمانی			
-26.9955	تعهد سازمانی			
26.5258	هویت سازمانی			



میانگین (حد آستانه بین ۱۰۰+ تا ۱۰۰-)	مقوله	نوع مؤلفه		مؤلفه
		بی تفاوتی	اشتیاق	
-34.9765	مزایا و پاداش	بازدارنده	سوق دهنده	کیفیت زندگی کاری
-46.479	حقوق			
15.49295	شرایط کاری			
-23.709	فرصت ارزیابی و ارتقا			
-29.108	حمایت سازمانی			
52.1127	توانمندسازی کارکنان			
54.69485	حمایت همکار			
23.7089	یادگیری سازمانی			
42.2535	امنیت شغلی			
54.69485	حمایت اجتماعی			
-13.85	توسعه شغلی			
-33.803	رفاه			
26.9953	کار چالشی	بازدارنده	سوق دهنده	جاذبه‌های شغلی
24.41315	تنوع شغلی / هویت شغلی			
47.41785	معناداری کار			
26.5258	تناسب شغل شاغل			
30.75115	تناسب فرد سازمان			
10.7981	استقلال			
37.79345	اهمیت شغل			
-5.8685	بازخورد			
-39.67135	ابهام نقش	سوق دهنده	بازدارنده	تقاضاهای شغلی نامتوازن
-18.0751	حجم کار			
-3.52115	فشار کاری			
-15.49295	تعارض نقش			
-4.2255	شفافیت	سوق دهنده	بازدارنده	عدالت محوری
-36.15	عدالت سازمانی			

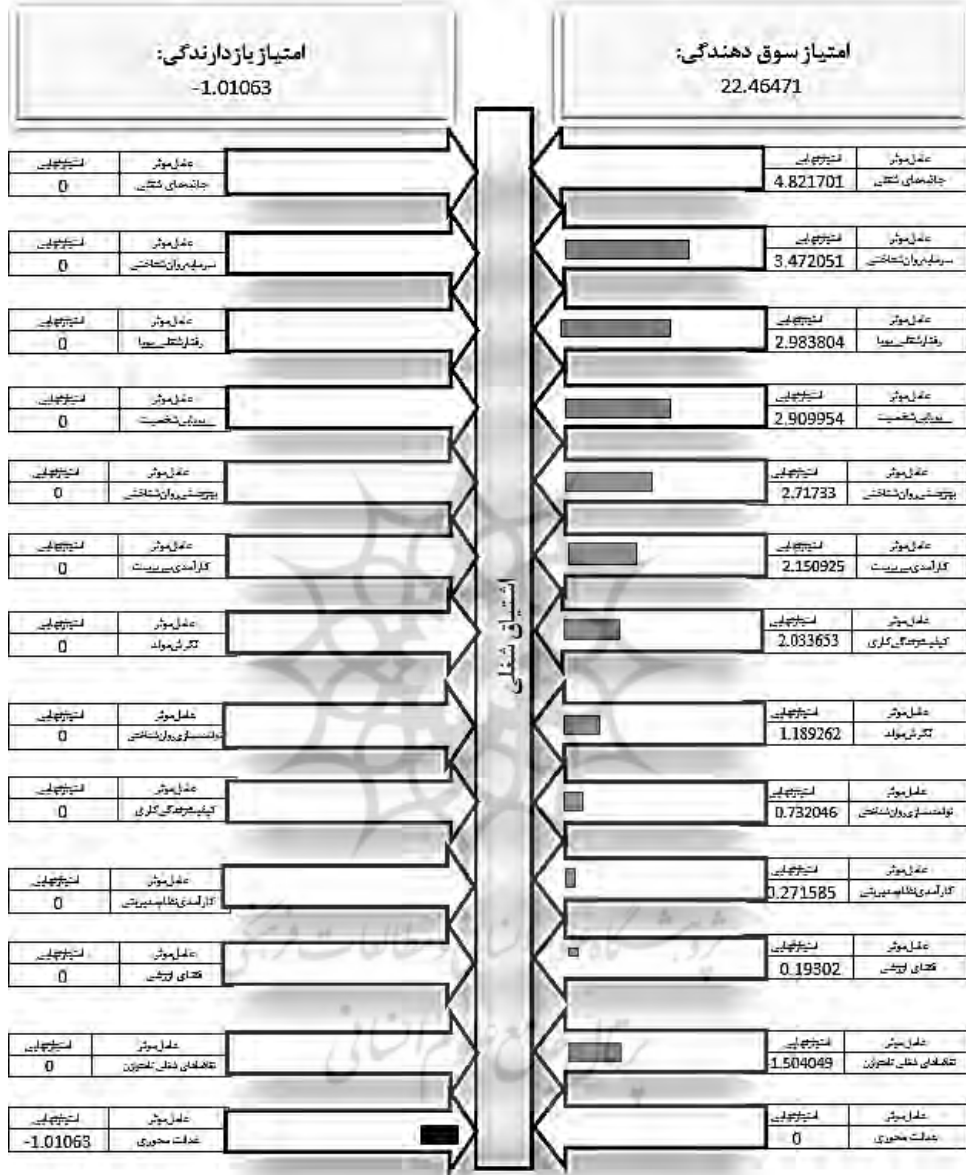
میانگین (حد آستانه بین ۱۰۰+ تا ۱۰۰-)	مقوله	نوع مؤلفه		مؤلفه
		بی تفاوتی	اشتیاق	
-23.2395	جو سازمانی / جو اخلاقی	سوق دهنده	بازدارنده	فضای ارزشی
26.9953	سازمانی / فرهنگ سازمانی			
-22.535	جامعه پذیری سازمانی	بازدارنده	سوق دهنده	کارآمدی نظام مدیریتی
31.4554	مدیریت عملکرد			
30.04695	مسئولیت پذیری اجتماعی	بازدارنده	سوق دهنده	کارآمدی سرپرست
24.88265	سبک رهبری			
22.5352	رهبری تحول آفرین			
30.04695	رهبری اصیل			
30.04695	رهبری تحول آفرین			

در نهایت بر اساس تحلیل های صورت گرفته وضعیت مؤلفه ها در قالب میدان نیرو در شکل به نمایش گذاشته شده است. در مجموع ۱۳ مؤلفه وجود دارد که بین هر دو متغیر پژوهش مشترک بوده است. ۱۲ مؤلفه با ماهیت مثبت و تک مؤلفه تقاضاهای شغلی نامتوازن با ماهیت منفی، این امر منجر به این شد که به جهت درک بهتر، نمره نهایی تقاضاهای شغلی نامتوازن منفی در نظر گرفته شود؛ این شکل گویا و نشان دهنده عوامل سوق دهنده و بازدارنده اشتیاق شغلی بوده که میزان شدت و جهت تأثیر گذاری شان قابل مشاهده است؛ به این صورت که، جاذبه های شغلی، سرمایه روان شناختی و رفتار شغلی پویا به ترتیب با بالاترین امتیاز نهایی (حاصل نمره هر مؤلفه ضرب در وزن آن) به عنوان سوق دهنده اشتیاق شغلی شناسایی شدند و عدالت محوری با امتیاز نهایی منفی به عنوان بازدارنده اشتیاق شغلی و مؤلفه های فضای ارزشی، کارآمدی نظام مدیریتی و توانمندسازی روان شناختی با کسب پایین ترین امتیاز نهایی به عنوان کم اثرترین عوامل سوق دهنده شناسایی شدند؛ عکس همین وضعیت نیز برای بی تفاوتی صادق می باشد.

## بحث و نتیجه گیری

پژوهش حاضر با هدف شناسایی عوامل سوق دهنده و بازدارنده مؤثر بر اشتیاق شغلی و بی تفاوتی در میان کارکنان ستادی شرکت برق منطقه ای فارس شکل گرفت. نخست با روش فراترکیب پژوهش های مرتبط در دو حوزه موضوعی اشتیاق شغلی و بی تفاوتی تجزیه و تحلیل شد. سپس با روش تحلیل محتوا به

مدل نهایی پژوهش



شکل ۴. میدان نیرو اشتیاق شغلی و بی تفاوتی سازمانی کارکنان شرکت برق منطقه‌ای فارس

۶۴ مقوله مؤثر رسیده که در قالب ۱۳ مؤلفه و در نهایت ۳ عامل کلی آنها را دسته‌بندی کرده (مطابق جدول ۲)؛ در ادامه ۱۳ مؤلفه و ۳ عامل پژوهش (با روش بهترین-بدترین فازی)، در پرسشنامه خبره‌سنجی وزن‌دهی شده و نتایج حاکی از اهمیت عامل فردی و بین عوامل فردی مؤلفه نگرش مولد و توانمندسازی روان‌شناختی و بین مؤلفه‌های شغلی، جاذبه‌های شغلی و بین مؤلفه‌های زمینه‌ای عدالت‌محوری بود. سپس به‌منظور رابطه‌سنجی (با روش دیمتل فازی) پرسشنامه خبره‌سنجی تنظیم در اختیار ۱۵ خبره سازمانی قرار گرفت، خروجی حاصل از دیمتل فازی نشان داد که عوامل تأثیرگذار به ترتیب اولویت به صورت زیر است: کارآمدی سرپرست، تقاضاهای شغلی نامتوازن، عدالت‌محوری، فضای ارزشی، جاذبه شغلی، کارآمدی - نظام مدیریتی و کیفیت زندگی کاری و عوامل تأثیرپذیر به ترتیب اولویت به شرح زیر است: توانمندسازی روان‌شناختی، پویایی شخصیت، نگرش مولد، سرمایه روان‌شناختی، رفتار شغلی پویا و بهزیستی روان-شناختی؛ سپس در گام آخر به‌منظور مدیریت تغییر برای سنجش وضع موجود به تحلیل میدان نیرو و اشتیاق شغلی و بی‌تفاوتی سازمانی حاکم بر شرکت برق منطقه‌ای فارس پرداخته شده که نتایج حاکی از امتیاز سوق‌دهندگی اشتیاق شغلی (۲۲/۴۶۴۷۱) و امتیاز بازدارندگی اشتیاق شغلی (۱/۰۱۰۶۳-) است. به این صورت که جاذبه‌های شغلی، سرمایه روان‌شناختی، رفتار شغلی پویا بیشترین امتیاز سوق‌دهندگی را کسب کرده، در مقابل، عدالت‌محوری بازدارنده‌ترین مؤلفه اشتیاق شغلی شد. از آنجا که در پژوهش حاضر عدالت‌محوری به‌عنوان مهم‌ترین عامل زمینه‌ای، سومین عامل مؤثر و به‌عنوان بازدارنده اشتیاق شغلی در شرکت برق شناسایی شد با پژوهش‌هایی چون قلی‌پور و همکاران (۱۴۰۰)؛ آدریان‌تو و ریانتو (۲۰۲۰)؛ ساوانویچینه و استانکویچیه‌تو (۲۰۲۱)؛ شعرباف علیایی و همکاران (۱۴۰۰) مطابقت دارد، همچنین جاذبه‌های شغلی به‌عنوان مهم‌ترین عامل شغلی و سوق‌دهنده‌ترین عامل اشتیاق شغلی در شرکت برق با پژوهش‌هایی چون، آلبرشت، گرین و مارتی (۲۰۲۱)؛ ساوانویچینه و استانکویچیه‌تو (۲۰۲۱)؛ کاردونا، ورا، لوگو، مونتالبان و سنتنو (۲۰۱۹)؛ صبری‌حسن، نیک‌ماه و اکا واهو (۲۰۲۲)؛ رحمی، فیتریاننا، هاردینگ و هندریاتی (۲۰۲۱) مطابقت دارد؛ در ادامه نگرش مولد و توانمندسازی روان‌شناختی به‌عنوان مهم‌ترین عوامل فردی شناسایی شدند که با پژوهش‌های تپایاکول و رینسایسونگ (۲۰۱۸)؛ گرگ، احمددار و میشرا (۲۰۱۸)؛ وانگ، شو، ژانگ و لی (۲۰۲۰)؛ لی، هوانگ و چن (۲۰۲۰)؛ آله‌طه و اکبری (۱۴۰۰)؛ زولوتاروا (۲۰۲۰)؛ دجانی (۲۰۱۵)؛ زولوتاروا (۲۰۲۰)؛ یائو، کیو، یانگ، هان و لی (۲۰۲۲)؛ شعرباف علیایی و همکاران (۱۴۰۰) مطابقت و همسویی دارد؛ همچنین کارآمدی سرپرست به‌عنوان مؤثرترین عامل در این

پژوهش با پژوهش‌های ریعی فرادنبه، مقتدایی و جمشیدیان (۱۴۰۰)؛ ابراهیم، رودزی و زین (۲۰۲۱)؛ قلی‌پور و همکاران (۱۴۰۰) بیشترین همسویی را دارد.

در مجموع براساس نتایج حاصل از این پژوهش، شرکت‌هایی همچون شرکت برق منطقه‌ای فارس می‌توانند روی ۵ شاخص (کارآمدی سرپرست، تقاضاهای شغلی نامتوازن، فضای ارزشی، عدالت‌محوری و کارآمدی نظام مدیریتی) که دارای بیشترین میزان قدرت و تأثیرگذاری بودند، سرمایه‌گذاری کرده و اقدامات مدیریتی خود را در این جهت تنظیم نماید؛ تا بدین وسیله سایر عوامل هم رشد کرده و تقویت شوند؛ در همین راستا: می‌توان با پرورش خلاقیت، استقبال مالی و پیاده‌سازی ایده‌های نو، تقویت گشودگی و خودآگاهی در سرپرستان و به کارگیری سبک رهبری مقتضی با شرایط و افراد بر مؤلفه کارآمدی سرپرست سرمایه‌گذاری نمود. در خصوص تقاضاهای شغلی نامتوازن می‌توان با تعیین حجم کاری منصفانه، شرح شغل شفاف و تعیین انتظارات واضح برای کارکنان؛ در خصوص فضای ارزشی ارائه طرح‌هایی جهت توسعه فرهنگ سازمانی متعالی با نمود مؤلفه‌های اخلاقی چون عدالت، تلاش و...؛ همچنین در جهت تقویت عدالت، ایجاد تناسب و همخوانی بین داده و ستاده‌های کارکنان مطابق با نظریه برابری، توجه هم‌زمان به همه ابعاد عدالت سازمانی عدالت توزیعی (ایجاد حس عدالت در فرد) رویه‌ای (ایجاد فرایندهای تخصیص پاداش عادلانه) مرادده‌ای (عدالت در ارتباطات و تعاملات رسمی و غیررسمی سازمانی و بهبود آن) در برخورد با کارکنان امری ضروری است. همچنین کارآمدی نظام مدیریتی را می‌توان با تعریف و معنا بخشی نظام مدیریت عملکرد، استقرار آن براساس عملکرد واقعی در سازمان و توزیع و تخصیص امکانات، پاداش‌ها و فرصت‌ها تقویت نمود.

### محدودیت‌ها و پیشنهادها برای پژوهش‌های آتی

از آنجا که در پژوهش حاضر امکان اندازه‌گیری میزان اشتیاق شغلی و بی‌تفاوتی کارکنان فراهم نشد، لذا پیشنهاد می‌شود میزان اشتیاق شغلی (مبتنی بر سه مؤلفه توانمندی، وقف خود و جذب) و ۵ بعد بی-تفاوتی در کارکنان سنجیده و اندازه‌گیری شود. همچنین با توجه به خروجی فراترکیب مشخص شد که عوامل جمعیت‌شناختی (سن، میزان تحصیلات، وضعیت تأهل، جنسیت و نوع استخدام) از جمله عوامل مؤثر بر اشتیاق شغلی و بی‌تفاوتی کارکنان می‌باشند که امکان تحلیل تأثیر آنها در میدان نیرو فراهم نشد، بنابراین، پیشنهاد می‌شود برای توسعه و بهبود نتایج حاصله از این پژوهش این محدودیت‌ها در دستور کار پژوهشگران آتی قرار بگیرد.

## منابع

- آذر، عادل و ویشلقلی، مهدیه (۱۴۰۱)، تأثیر قراردادهای نامتعارف بر عملکرد نوآوران: تحلیل نقش میانجی دلبستگی شغلی و توانمندی روان‌شناختی، **فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی**، دوره یازدهم، شماره دوم (شماره پیاپی ۴۲): ۶۲-۳۳.
- ابراهیمی، الهام (۱۳۹۹)، رسالت حرفه‌ای و بازآفرینی شغل: نقش تعدیل‌گر اشتیاق شغلی، **پژوهشنامه مدیریت تحول**، دوره دوازدهم، شماره دوم: ۲۰-۱.
- امیرخانی، امیرحسین؛ احمدی، علی‌اکبر؛ عبدالهی، محمد و موسوی، محمد (۱۳۹۶)، طراحی و تبیین مدل بی‌تفاوتی منابع انسانی سازمان‌های دولتی در مسیر تحقق الگوی اقتصاد مقاومتی، **فصلنامه مطالعات راهبردی بسیج**، دوره بیستم، شماره هفتاد و هفتم: ۲۰۵-۱۷۷.
- امینی، علی‌رضا و مقیمی، محمد (۱۳۹۵)، استعاره‌پردازی رفتاری کارکنان در سازمان‌های دولتی ایران، **فصلنامه علمی-پژوهشی مدیریت سازمان‌های دولتی**، دوره پنجم، شماره یکم: ۳۲-۱۳.
- برزکی، علی؛ ابزری، مهدی و مؤیدی، زهرا (۱۳۹۶)، تحلیل تأثیر تناسب فرد-سازمان بر بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان، **فرایند مدیریت و توسعه**، دوره بیست‌ونهم، شماره سوم: ۱۷۲-۱۵۱.
- بستانی، طاهره و قربان‌حسینی، مسعود (۱۳۹۹)، تأثیر گردش شغلی بر اشتیاق شغلی با نقش میانجی توانمندی کارکنان در شهرداری ساوه، **فصلنامه چشم‌انداز حسابداری و مدیریت**، دوره سوم، شماره بیست و چهارم: ۱۱۹-۱۰۸.
- خلیلی‌پور، حاتم و خنیفر، حسین (۱۳۹۶)، بررسی ساختاری تأثیر عدالت رویه‌ای و اشتیاق شغلی بر اشتراک‌گذاری دانش و رفتار کاری نوآوران، **مطالعات رفتار سازمانی**، دوره ششم، شماره چهارم: ۵۲-۲۷.
- خیرخواه، ملیحه؛ هاشم‌زهی، ریحانه؛ شکاری، غلام‌عباس و علیایی، لیلا (۱۳۹۵)، عوامل مؤثر بر بی‌تفاوتی سازمانی. **فصلنامه رسالت مدیریت دولتی**، دوره هفتم، شماره بیست و دوم: ۸۱-۷۱.
- دهقان‌پور فراشاه، افسانه؛ پورعزت، علی‌اصغر؛ قلی‌پور، آرین و واعظی، رضا (۱۳۹۸)، رصد عوامل مؤثر بر کاهش اشتیاق کاری اعضای هیئت علمی دانشگاه‌های دولتی ایران، **پژوهش‌های مدیریت عمومی**، دوره دوازدهم، شماره چهل و ششم: ۵-۳۵.

ربیعی فرادنبه، نیلوفر؛ مقتدایی، لیلا و جمشیدیان، عبدالرسول (۱۴۰۰)، بررسی رابطه رهبری تحول‌آفرین و اشتیاق شغلی با نقش میانجی خلاقیت هیجانی در بین معلمان مدارس ابتدایی، **ابتکار و خلاقیت در علوم انسانی**، دوره یازدهم، شماره سوم (شماره پیاپی ۴۳): ۱۶۶-۱۳۹.

رضایی، زاهد؛ زارع‌زاده، یداله؛ کریمیان‌پور، غفار و یوسفی، فایق (۱۳۹۹)، مدل‌سازی روابط علی بین عدالت سازمانی و تعهد سازمانی با نقش میانجی بی‌تفاوتی سازمانی در بین اساتید دانشگاه علوم پزشکی کردستان، **مجله توسعه آموزش در علوم پزشکی**، دوره سیزدهم، شماره سی و هشتم: ۸۶-۹۶.

زبردست، محمدعلی؛ نادریان جهرمی، مسعود و حاجی‌زاده، سجاد (۱۳۹۶)، نقش شخصیت در سکوت کارکنان و ایجاد بی‌تفاوتی سازمانی، **مدیریت ورزشی**، دوره نهم، شماره دوم: ۲۸۷-۲۹۹.

ساعدی، عاطفه؛ عبدلی، محمدرضا؛ نرگسیان، جواد و نصیری، محمد (۱۳۹۶)، بررسی میزان تعهد سازمانی کارکنان و رابطه آن با بی‌تفاوتی سازمانی، **چشم‌انداز مدیریت دولتی**، دوره هشتم، شماره سی ام: ۱۳۵-۱۵۴.

شعرباف علیایی، لیلا؛ همتیان، هادی و دانایی، ابوالفضل (۱۴۰۰)، انگیزش کارکنان به‌عنوان راهبردی برای ارتقای تاب‌آوری سازمانی (مورد مطالعه: شرکت برق منطقه‌ای خراسان)، **علوم اجتماعی دانشگاه فردوسی مشهد**، دوره هفدهم، شماره دوم (شماره پیاپی ۳۶): ۳۶۲-۳۲۵.

ظاهری جمیل، محسن (۱۳۹۳)، **تأثیر تناسب شخص با شغل و سازمان بر اشتیاق شغلی؛ بررسی نقش مالکیت روان‌شناختی**، به راهنمایی میرعلی سیدنقوی، دانشگاه علامه طباطبائی دانشکده مدیریت و حسابداری، کارشناسی ارشد.

عبداللهی‌گدلولو، رضا و کاشف، سیدمحمد (۱۳۹۸)، بررسی رابطه بین مؤلفه‌های سکوت و بی‌تفاوتی سازمانی با اهمال‌کاری سازمانی معلمان تربیت‌بدنی، **مدیریت منابع انسانی در ورزش**، دوره هفتم، شماره یکم: ۱۵۰-۱۳۷.

قانع‌نیا، مریم؛ فروهر، محمد و جلیلی، صدیقه (۱۳۹۴)، **تأثیر آموزش سرمایه روان‌شناختی مدیران بر افزایش اشتیاق شغلی کارکنان، پژوهش روان‌شناسی مثبت**، دوره یکم، شماره سوم (شماره پیاپی ۳): ۷۲-۵۹.

کتبی، فرشته؛ نقی‌لو، زینب و نامور، مجید (۱۴۰۰)، کیفیت زندگی کاری و نقش آن در بی‌تفاوتی سازمانی معلمان ورزش، **مطالعات آموزشی و آموزشگاهی**، دوره دهم، شماره دوم: ۲۴۵-۲۶۰.

کنعانی کاشانی، علی و سلیمان میگونی، علی رضا (۱۳۹۶)، تأثیر بی تفاوتی شغلی کارکنان بر هویت سازمانی با نقش متغیر میانجی جمعیت شناختی، *نشریه علمی-ترویجی*، دوره دوازدهم، شماره چهل و هفتم: ۹۹-۱۲۰.

محمودولی، مجید؛ آزادی ریکنده، حمید؛ همتیان، هادی و رضایی، محمود (۱۴۰۰)، پیامدهای فردی بی تفاوتی سازمانی در نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران، *فصلنامه مدیریت منابع در نیروی انتظامی*، دوره نهم، شماره سوم: ۳۱۷-۳۵۴.

مرادی، محسن؛ حمیدی، حمید و اسکندری، آتنا (۱۳۹۹)، واکاوی رابطه بی تفاوتی سازمانی، عدالت سازمانی و تعلق سازمانی در بین کتابداران و کارکنان سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی، *کتابداری و اطلاع‌رسانی*، دوره بیست و سه، شماره یکم (شماره پیاپی ۸۹): ۲۷-۵.

مهربان، جواد (۱۴۰۰)، نقش میانجی بی تفاوتی سازمانی در رابطه میان فلات‌زدگی شغلی با سلامت اداری کارکنان ادارات آموزش و پرورش شهر تبریز، *مدیریت و چشم‌انداز آموزش*، دوره سوم، شماره یکم (شماره پیاپی ۷): ۵۵-۸۲.

میرحسینی زواره، سیدمهدی (۱۳۷۴)، بی تفاوتی سازمانی، *مرکز اطلاعات علمی*، سال یکم، دوره یکم، شماره یکم: ۶۸-۷۱.

نقوی، سیدمیرعلی و کشاورز حقیقی، مهدی (۱۳۹۰)، مدیریت بی تفاوتی سازمانی کارکنان، *فصلنامه منابع انسانی ناجا*، دوره ششم، شماره بیست و ششم: ۱۵-۱.

یگانه، اسد؛ موسوی، فرانک؛ کاویانی، الهام و محمدی، سحر (۱۳۹۹)، رابطه سایش اجتماعی و دل‌بستگی شغلی کارکنان با نقش معنویت در کار، چابکی سازمانی و جو اخلاقی، *پژوهش‌های رهبری و مدیریت آموزشی*، دوره پنجم، شماره نوزدهم (شماره پیاپی ۱۹): ۶۵-۹۰.

Adrianto & Riyanto, S. (2020). The effect of organizational commitment, employee engagement, and organizational citizenship behavior on employee performance at pttitan infra energy - head office. *IOSR Journal of Humanities and Social Science*, 25(1), 22 – 31.

Aktar, A., & Pangil, F. (2018). Mediating role of organizational commitment in the relationship between human resource management practices and employee engagement: does black box stage exist?. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 38(7), 606-636.

Albrecht, S. L., Green, C. R., & Marty, A. (2021). Meaningful work, job resources, and employee engagement. *Sustainability*, 13(7), 1-45.



- Amir, M. T., & Mangundjaya, W. L. (2021). How resilience affects employee engagement? A case study in Indonesia. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(2), 1147-1156.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2008). Towards a model of work engagement. *Career development international*, 13(3), 209–223.
- Bouckennooghe, D., De Clercq, D., Naseer, S., & Syed, F. (2022). A curvilinear relationship between work engagement and job performance: the roles of feedback-seeking behavior and personal resources. *Journal of Business and Psychology*, 37(2), 353-368.
- Chen, K. Y., Chang, C. W., & Wang, C. H. (2019). Frontline employees' passion and emotional exhaustion: The mediating role of emotional labor strategies. *International Journal of Hospitality Management*, 76, 163-172.
- Eldor, L., & Vigoda-Gadot, E. (2017). The nature of employee engagement: Rethinking the employee–organization relationship. *The International Journal of Human Resource Management*, 28(3), 526-552.
- FABIYANI, N. N., SUDIRO, A., MOKO, W., & SOELTON, M. (2021). Conceptualizing the role of work engagement: A case study of the hotel Sector in Surabaya during the COVID-19. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(5), 485-494.
- Fleming, J. H., & Asplund, J. (2007). *Human Sigma; Managing the Employee-Customer Encounter*.
- Garg, K., Dar, I. A., & Mishra, M. (2018). Job satisfaction and work engagement: A study using private sector bank managers. *Advances in Developing Human Resources*, 20(1), 58-71.
- Li, Y., Huang, H., & Chen, Y. Y. (2020). Organizational climate, job satisfaction, and turnover in voluntary child welfare workers. *Children and Youth Services Review*, 19(1), 1-10.
- Lin, C. L., & Wu, W. W. (2004). A fuzzy extension of the DEMATEL method for group decision making. *European Journal of Operational Research*, 156(1), 445-455.
- Lisbona A, Palaci F, Salanova M, Frese M. The effects of work engagement and self-efficacy on personal initiative and performance. *Psicothema*. 2018 Feb;30(1):89-96. doi: 10.7334/psicothema2016.245. PMID: 29363476.
- Nasr 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 Sciences*. 3(6), 64-77.
- Nguyen, H. N., Tran, M. D. (2021). The Mediating Role of Inclusive Leadership in The Effect of Work Engagement on Innovative Work Behavior. *Journal of Asian Finance Economics and Business*, 8(6), 415-426.
- Reif, W. E., & Schoderbek, P. P. (1966). Job enlargement: Antidote to apathy. *Human Resource Management*, 5(1), 16-23.
- Saks, A. M., & Gruman, J. A. (2014). What do we really know about employee engagement?. *Human resource development quarterly*, 25(2), 155-182.

- Sitorus, F. (2017, December). The Influence of Perceived Organizational Support and Internal Communication toward Work Engagement. **In 2nd International Conference on Social and Political Development**, (136). 280-287.
- Stankevičiūtė, Ž., & Savanevičienė, A. (2021). Linkage between leaders' behaviour in performance management, organisational justice and work engagement in public sector. **Economies**, 9(1),1-24.
- Tepayakul, R., & Rinthaisong, I. (2018). Job Satisfaction and Employee Engagement among Human Resources Staff of Thai Private Higher Education Institutions. **International Journal of Behavioral Science**, 13(2). 68-81.
- Wang, C., Xu, J., Zhang, T. C., & Li, Q. M. (2020). Effects of professional identity on turnover intention in China's hotel employees: The mediating role of employee engagement and job satisfaction. **Journal of Hospitality and Tourism Management**, 45, 10-22.
- Zolotareva, A. A. (2020). A Pilot Study to Assess the Psychometric Properties of the Job Apathy Scale with Russian Employees. **Psychology in Russia. State of the Art**, 13(3), 51-65. <https://fiidar.ir/?p=3902>

