

بررسی رابطه‌ی بین سکوت سازمانی و قصد جابه‌جایی با نقش میانجی اوباشگری سازمانی

(مورد مطالعه: کارکنان بیمارستان قائم مشهد)

وحیدرضا فرجی^۱ و وحید میرزایی^{۲*}؛ نوید سروآزاد^۳

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۰۳/۲۲

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۰۵/۱۰

<https://doi.org/10.71837/jhce.2024.1122436>

چکیده

هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه سکوت سازمانی و تمایل به ترک شغل با نقش میانجی اوباشگری سازمانی در بیمارستان قائم مشهد است. پژوهش حاضر کاربردی و از نظر روش و ماهیت توصیفی-پیمایشی آن از نوع همبستگی است. جامعه آماری پژوهش تمام کارکنان بیمارستان قائم مشهد هستند که با توجه به فرمول کوکران ۲۹۴ نفر به صورت تصادفی ساده برای نمونه انتخاب شدند. داده‌ها با پرسش‌نامه جمع‌آوری شد، بدین صورت که برای سنجش سکوت سازمانی از پرسش‌نامه ون دابن و همکاران، برای سنجش تمایل به ترک شغل از پرسش‌نامه موبلی و همکاران و برای سنجش اوباشگری سازمانی از پرسش‌نامه پرانجیک و همکاران استفاده شد. پایایی پرسش‌نامه مذکور با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ برای متغیرهای اوباشگری سازمانی (۰/۸)، سکوت سازمانی (۰/۷۴) و تمایل به ترک شغل (۰/۸۷) به دست آمد و روایی محتوا و صوری پرسش‌نامه نیز تأیید شد. برای تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار ایموس ۲۴ استفاده شد. یافته‌های پژوهش نشان داد بین سکوت سازمانی با تمایل به ترک شغل رابطه‌ای معنادار وجود دارد و نقش میانجی اوباشگری سازمانی تأیید شد.

کلید واژه‌ها: اوباشگری سازمانی، سکوت سازمانی، تمایل به ترک شغل، بیمارستان قائم مشهد

مقدمه

امروزه سازمان‌ها برای موفقیت بیشتر به روش‌ها و کاربردهایی مانند کار تیمی، دموکراسی سازمانی و تقویت فرهنگ سازمان توجه می‌کنند. در نتیجه در سازمان‌های امروزی کارکنان با بیان ایده‌ها و به اشتراک گذاشتن دانش خود عملکرد سازمانی بالایی دارند. ایجاد چنین فضای سازمانی برای سازمان‌ها مهم است. سکوت سازمانی نوعی پدیده جمعی در سازمان است که به رفتار کارکنان برای حفظ دیدگاه خود درباره مشکلات احتمالی در محیط کار اشاره می‌کند. به جز اینکه سکوت اجتماعی تأثیر مثبتی دارد، سکوت سازمانی در درجات مختلف بر سازمان و کارکنان تأثیر منفی می‌گذارد. سکوت سازمانی باعث می‌شود کارکنان احساس بی‌اهمیتی کنند، کنترل خود را از دست بدهند و ناهماهنگی شناختی را پدید می‌آورد و در نتیجه انگیزه، رضایت، تعهد و

^۱ دانشجوی دکتری، مدیریت دولتی، واحد بجنورد، دانشگاه آزاد اسلامی، بجنورد، ایران

^۲ استادیار، گروه مدیریت، واحد بجنورد، دانشگاه آزاد اسلامی، بجنورد، ایران

^۳ دانشجوی دکتری، مدیریت دولتی، واحد بجنورد، دانشگاه آزاد اسلامی، بجنورد، ایران

ایمیل نویسنده مسئول: dr_mirzaei@bojnourdiau.ac.ir

سطح عملکرد پایین‌تری را رقم می‌زند و احتمالاً تأثیر چشمگیری بر تصمیم سازمانی در فرایند تغییر دارد (لیانگ و وانگ؛ ۲۰۱۶). با این حال اکثر کارمندان ترجیح می‌دهند سکوت کنند. این رفتار ممکن است با عوامل زیادی مانند ترس از دست دادن شغل یا نداشتن فرصتی برای بیان ایده‌های خود به مدیران مرتبط باشد یا ممکن است علتش صرفاً ارزش‌های فرهنگی باشد (الچی، کارابای، آلپکان و سنر؛ ۲۰۱۴). در واقعیت سکوت سازمانی بسیار رایج است. بر اساس نظرسنجی فرانسوی از کارمندان تمام‌وقت در صنایع مشاوره، مالی، رسانه، داروسازی و تبلیغات در آمریکا، ۸۵ درصد از پاسخ‌دهندگان ایده‌های خود را حداقل یک بار به مافوق ارائه نداده‌اند، حتی اگر بسیار مهم باشند. در چین به علت نفوذ اجتماعی فرهنگ سنتی کنفوسیوس، سکوت سازمانی رایج‌تر است (لیانگ و وانگ؛ ۲۰۱۶). میلیکن، موریسون و هیلین^۳ در مطالعه خود علت سکوت سازمانی را نگرش‌ها و باورهای دانستند که از ترس از برچسب زدن یا نگاه منفی، ترس از آسیب رساندن به یک رابطه، احساس بیهودگی، ترس از تلافی یا تنبیه، نگرانی از تأثیر منفی بر دیگران ناشی می‌شود. از طرفی کارکنان برای انجام دادن کار در وضعیتی خوب و هم‌افزایی به محیطی مثبت، فضای همکاری و احترام متقابل نیاز دارند. همکاری کلید موفقیت سازمان است، اما نه هر نوع همکاری، زیرا همکاری ضعیف می‌تواند بر واحد تجاری تأثیر بگذارد و آن را تضعیف کند (در این حالت عدم همکاری مطلوب است). از طریق همکاری ضعیف ممکن است روابط ناکارآمد در محل کار، اوباش، قلدری یا هر نوع پرخاشگری، فضای کاری منفی یا عدم احترام را درک کنیم. همه این‌ها به کاهش بهره‌وری سازمان و بروز نگرش‌ها، رفتارها و احساسات منفی در بین کارکنان منجر می‌شود. بنابراین درک رفتار اوباش سازمانی، شناسایی دلایل آن و رعایت احتیاط لازم اهمیت اساسی دارد. لیمن^۴ (۱۹۹۶) چنین رفتارهایی را به هدف قرار دادن عزت‌نفس و وسایل ارتباطی، حمله به روابط اجتماعی شخصی، حمله به شهرت افراد، حمله به کیفیت حرفه‌ای و موقعیت زندگی و حمله به سلامت فرد طبقه‌بندی کرد. اوباشگری سازمانی مشکلات زیان‌باری مانند افزایش غیبت و تمایل به ترک شغل و کاهش بهره‌وری و عملکرد سازمانی ایجاد می‌کند. اگرچه اوباشگری سازمانی در هر نوع سازمانی اتفاق می‌افتد، برای اینکه کارکنان به نحو احسن کار کنند باید از آن جلوگیری کرد. همان‌طور که مطالعات قبلی نشان می‌دهد، پیامدهای نظری و عملی شامل این است که باید آگاهی درباره پیامدهای این نوع رفتار سازمانی افزایش یابد. بیشتر سازمان‌ها ساختارهایی دارند که برای تولید یا ارائه چیزی با کیفیت طراحی شده‌اند. برای انجام کاری با کیفیت کارکنان باید کنجکاو باشند تا چیزهای جدید یاد بگیرند، به‌ویژه آنکه از افراد باصلاحیت کسب تجربه کنند و موقعیت‌های جدید پیش رو تجزیه و تحلیل کنند، رقابتی باشند تا نواقص خود را برطرف کنند و خطا را راهی برای بهبود خود بدانند. هرچند اوباشگری سازمانی نوعی رفتار پرخاشگرانه، خصمانه و منفی توصیف شده است که سلامت جسمی و روانی کارکنان را در محیط کار به مخاطره می‌اندازد، اما با این حال، هرگونه رفتار خصمانه و منفی نمی‌تواند مصداق اوباشگری در سازمان باشد. به عبارت دیگر، رفتارهای اوباشگرانه در سازمان، ویژگی‌های مشخصی دارند و این رفتارها را از دیگر رفتارهای مشابه متمایز می‌کنند (سیمسک و دومیرون؛ ۲۰۲۱) برای مثال، اوباشگری سازمانی یک رفتار منفی تکرار شونده و هدفمند است (کمبر؛ ۲۰۲۲) و اندیشمندان بر این باورند که یک رفتار منفی در صورتی به عنوان اوباشگری سازمانی توصیف می‌شود که حداقل در یک بازه زمانی شش ماهه و یک بار در هفته تکرار شود. اوباشگری همچنین نیازمند تعادل نداشتن قدرت بین فرد اوباشگرو قربانی است و تأثیرات منفی جدی بر قربانی خواهد داشت (کورنان و اوغزان؛ ۲۰۲۱) یکی از پیامدهای مهم سکوت سازمانی و اوباشگری سازمانی تمایل به ترک شغل است. بنابراین درک رابطه بین سکوت سازمانی، اوباشگری سازمانی و تمایل به ترک شغل برای سازمان‌های امروزی مهم است. مدیران با علم به اینکه تمایل به ترک شغل تأثیر منفی بر کارایی شرکت دارد، به دنبال راه‌های مختلفی برای افزایش اقامت کارکنان خود هستند (موسی؛ ۲۰۱۳). نرخ ترک شغل بالا هزینه‌های مالی شرکت را افزایش چشمگیری می‌دهد (ردیت و همکاران؛ ۲۰۱۹). تمایل به ترک شغل کارکنان، اخیراً افزایش یافته است، به‌ویژه به علت سطوح بالای رقابت در بین شرکت‌ها و همچنین افزایش نیاز به کارکنان باتجربه و آگاه (کیم و جوگاراتنام؛ ۲۰۱۰؛ سرهان و تسانگاری؛ ۲۰۱۹؛ بناپچا؛ ۲۰۲۰). این امر اهمیت موضوع را در مطالعات رفتار سازمانی توضیح می‌دهد (پیتس و همکاران؛ ۲۰۱۱). تمایل به ترک شغل به این معنی نیست که کارکنان به یک‌باره سازمان را ترک می‌کنند، بلکه «تمایل به ترک شغل» را به صورت تدریجی در خود پرورش می‌دهند و پس از در نظر گرفتن همه شرایط و مناسب بودن فرصت‌های استخدامی در سازمان‌های دیگر، آن شغل را ترک می‌کنند (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۹۱).

به همین دلیل است که پژوهشگران توصیه می‌کنند برای افزایش شغل، مشاغل متنوع و چالش‌انگیز شوند، زیرا این نوع مشاغل از مشاغل ساده‌تر و معمولی‌تر خشنودکننده‌تر هستند و به صورت بالقوه می‌توانند کارکنان را برای عملکرد بهتر برانگیخته کنند. در مقابل مشاغل با وظایف تکراری باعث

¹ Liyang & vang

² Elçi, Karabay, Alpkan & Şener

³ Liyang & Vang

⁴ Milliken, Morrison & Hewlin

⁵ Leymann

⁶ Simsek & Demiroren

⁷ Kambur

⁸ Kurnaz & Oğuzhan

⁹ Mousa

¹ Redit et al 0

¹ Kim & Jogaratnam 1

¹ Serhan & tangari 2

¹ Benaicha 3

¹ Pits et al 4

می‌شوند کارکنان بی‌انگیزه شوند و به‌سوی غیبت‌های متوالی و تمایل به ترک شغل سوق داده شوند (لاکین و لارسن^۱، ۱۹۹۱). نیت ترک خدمت میل ارادی افراد برای پایان دادن به همکاری در سازمان است. باآنکه این نیت ممکن است هیچ‌گاه عملی نشود، ممکن است تأثیر خود را در قالب‌هایی چون غیبت، اهمال، خراب‌کاری و مانند این‌ها نشان دهد (رسولی و همکاران، ۱۳۹۱). نیت ترک خدمت به ارزیابی ذهنی فرد از احتمال ماندن یا رفتن از سازمان در آینده نزدیک اشاره می‌کند (مودای و همکاران؛ ۱۹۸۲). ترز^۳ (۲۰۰۰) به این نتیجه رسید که اگر کارکنان احساس کنند کارمند درجه‌دوم سازمان هستند، میزان ترک شغل آن‌ها بالا می‌رود (ترز، ۲۰۰۰). اما یک سؤال در اینجا مطرح است: اگر فرد نتواند شغل خود را به هر دلیلی ترک کند و به ماندن در آن شغل مجبور شود، چه اتفاقی روی خواهد داد؟ (الیس و همکاران؛ ۲۰۱۴) می‌گویند کارکنان در آن دوره زمانی که تمایل به ترک شغل درونشان ایجاد می‌شود از مشارکت در امور سازمانی می‌کاهند و تعهدشان را از دست می‌دهند. یکی از مشکلات عمده‌ای که اکنون سازمان‌ها و به‌خصوص بخش‌های منابع انسانی با آن درگیرند تمایل نداشتن کارکنان به مشارکت در بحث‌های سازمانی است. بسیاری از کارکنان گوشه‌گیر و منزوی‌اند و درعمل به صحبت و اظهار عقیده تمایلی ندارند و متأسفانه برخی مدیران این موضوع را ساده می‌پندارند و بی‌تمایلی در اظهارنظر کارکنان و مشارکت نکردن در بحث‌ها را نوعی رضایت سازمانی می‌پندارند. البته باید توجه داشت که بر اساس نظریه‌های نوین مدیریت، مشارکت در بحث‌ها یکی از رویکردهای مهم توزیع دانش است، بنابراین هرچه تعداد کارکنان ساکت در سازمان بیشتر باشد، انتظار می‌رود زمینه خلاقیت، نوآوری و بهره‌وری سازمان کاهش یابد (صلواتی و همکاران، ۱۳۹۳). این پدیده را سکوت سازمانی می‌خوانند. سکوت کارکنان در سازمان را می‌توان خودداری کارکنان از بیان اظهارنظرهای خالصانه و حقیقی خود درباره اوضاع و احوال و وقایع سازمانی به آن‌هایی تعریف کرد که در جایگاهی قرار دارند که می‌توانند روی این اوضاع تأثیرگذار باشند (نظری و همکاران، ۱۳۹۴). (پیندر و هارلوز^۵ ۲۰۰۱) سکوت سازمانی را خودداری کارکنان از بیان ارزیابی‌های رفتاری، شناختی و اثربخش درباره موقعیت‌های سازمان تعریف می‌کنند (زارعی متین و همکاران، ۱۳۹۱). ون داین و همکاران^۶ (۲۰۰۳) سکوت سازمانی را چنین رفتاری تعریف کرده‌اند: «خودداری آگاهانه از اظهار ایده‌ها، اطلاعات و عقاید مرتبط با کار.» (ون داین و همکاران، ۲۰۰۳) سکوت سازمانی پدیده‌ای اجتماعی است که کارکنان در آن از ارائه نظرات و نگرانی‌های خود درباره مشکلات سازمانی امتناع می‌ورزند (دیمیتریس و ووکالا^۷، ۲۰۰۷). مفهومی به نام صدای سازمانی (آوای سازمانی) وجود دارد؛ به این معنا که کارکنان آزادند نظرهای خود را بیان کنند و اقدامات سازمانی را تحت تأثیر قرار دهند. باینکه صدای سازمانی یکی از منابع قدرتمند برای تغییرات سازمانی محسوب می‌شود، کارکنان اغلب به بیان عقاید و دیدگاه‌های خود تمایلی ندارند و این عملی درست مقابل صدای سازمانی است که سکوت سازمانی نام دارد (دانایی فرد و همکاران، ۱۳۹۰).

پرستاران و کارکنان به عنوان بخش جدایی ناپذیر نیروی انسانی نظام بهداشت و درمان هستند و بزرگترین گروه ارائه دهنده مراقبت‌های بهداشتی در بیمارستانها را تشکیل می‌دهند. بنابراین، هرگونه کمبود نیروی انسانی در این حوزه، پیامدهای جدی و مخاطره آمیزی را در جهت کیفیت ارائه خدمات در پی خواهد داشت (المحرق و همکاران، ۲۰۲۲). کمبود جهانی پرستار به آستانه هشدار رسیده است و همچنان در حال گسترش است (مارچ و همکاران، ۲۰۱۹). تمایل به ترک حرفه پرستاری را می‌توان، قصد آشکار و آگاهانه پرستار برای ترک دائم و داوطلبانه حرفه خود دانست. (لی و همکاران، ۲۰۱۴). از آنجایی که جهان در سالهای اخیر با بیماری همه گیر کرونا درگیر بوده است، ضرورت مراقبت‌های بهداشتی و درمانی به حد بالایی رسیده است و لزوم استفاده از خدمات بهداشتی و درمانی پرستاران در سراسر جهان بیش از گذشته احساس می‌شود. این شرایط موجب آن شده است که نظام بهداشت و درمان در سراسر نقاط جهان با کمبود نیروی کار پرستاری مواجه شود و برای جبران این مهم، مترصد به کارگیری اقدامات پیشگیرانه و نوآورانه گردد. سازمان بهداشت جهانی تخمین می‌زند که تا سال ۲۰۳۰ تا ۹ میلیون پرستار دیگر نیاز است؛ با وجود این، کشوری که در حال حاضر با محدودیت نیروی پرستاری کافی دست و پنجه نرم می‌کنند، ممکن است با گذشت زمان کمبود حادثی را تجربه نمایند. (فلاته و همکاران، ۲۰۱۸). مرور ادبیات اخیر حاکی از آن است که نظام سلامت در کشور ما نیز از کمبود نیروی پرستاری رنج می‌برد؛ به طوری که آمار تمایل به ترک شغل در میان پرستاران در حال افزایش مستمر است. بنابراین با توجه به افزایش انواع بیماریها در سالیان اخیر، ضرورت توجه فوری و دقیق به نیروی کار پرستاری دارای اهمیت بالایی است (جوانمردی و همکاران، ۱۴۰۱).

این مهم باعث آن شده است که نظام سلامت در سراسر جهان با چالشهای جدی تری مواجه شود. مطالعات متعددی برای درک و رسیدگی به این چالشها انجام شده است. پژوهشگران به این نتیجه رسیده اند که مسائلی مانند محیط کار ناسالم، می‌تواند تمایل به ترک شغل از سوی پرستاران و کمبود نیروی انسانی در این حوزه را تشدید کند (فونتس^۸ و همکاران، ۲۰۱۹). بیمارستانها، یکی از نهادهای مهم ارائه خدمات بهداشتی و درمانی به

¹ Lakin & Larsen

² Moday et al

³ Tezer

⁴ Alice et al

⁵ Pinder & Harloz

⁶ Van dain et al

⁷ Dimitris & Vooka

⁸ Al Muharraq et al

⁹ Març et al

¹ Lee et al

¹ Falatah et al

¹ Fontes et al

شمار می‌آیند و برای حفظ، بازگشت و ارتقاء سلامت جسمانی و روانی بیماران، نقش مهمی ایفا می‌کنند. عدم بهره‌وری صحیح از عقاید و نظرات منابع بیمارستانی بخصوص نیروی انسانی دلسوز مانند پرستاران باعث محدودیت در ارائه و کیفیت خدمات سلامت خواهد شد. فقدان خدمات کارا و مؤثر در جهت ارتقاء سلامت نه تنها باعث کاهش کیفیت زندگی می‌شود بلکه از ارتقاء بهره‌وری در بخشهای دیگر اقتصادی نیز جلوگیری میکند. متغیرهای زیادی می‌توانند عملکرد سازمانی منابع انسانی را تحت تأثیر قرار دهند یکی از متغیرهای مهم که نظر محققان را در تحقیقات به خود جلب می‌کند متغیر سکوت سازمانی می‌باشد. عدم بیان عقیده از طرف کارکنان در سازمانها باعث ایجاد پدیده‌های به نام سکوت سازمانی می‌شود. به عقیده صاحب نظران، سکوت سازمانی به وسیله ممانعت از بازخورد منفی، مانع تغییرات و توسعه سازمانی مؤثر می‌شود. البته نحوه استفاده مدیریت سازمان از انواع شیوه مدیریتی و سبک رهبری، عامل مهمی جهت ایجاد و یا از بین بردن جو سکوت می‌باشد. مدیری که به کارکنان، به عنوان زیردستانی که حق تصمیم‌گیری و یا اظهار نظر نداشته و تنها وظیفه اجرای فرامین را دارند می‌نگرد، نمی‌تواند انتظاری جز سکوت از آنها داشته باشد (ونسا و همکاران، ۲۰۰۸). این حس کارکنان که ممکن است در مورد دغدغه و نگرانی هایشان قادر به صحبت نباشند در طولانی مدت می‌تواند به حسی از درماندگی، کاهش عملکرد شغلی، کاهش رضایت شغلی و سایر پیامدها منجر شود. به عقیده محققان و صاحب نظران جو سکوت توسط بسیاری از ویژگیهای سازمانی تحت تأثیر قرار می‌گیرد. این ویژگیها شامل فرآیندهای تصمیم‌گیری، فرآیندهای مدیریت، فرهنگ و ادراکات کارکنان است. محققان، سکوت سازمانی را به عنوان یکی از اشکال خطرناک بالقوه برای پیشرفت و دگرگونی سازمانی یاد می‌کنند که موجب می‌گردد تا گوناگونی و تفاوت‌های افکار و عقاید در سازمان از بین برود.

بیمارستان قائم مشهد نیز یکی از بیمارستان‌های اصلی و قدیمی شهر مشهد است که از این قواعد مستثنی نیست و از جمله فعالیت‌های آن می‌توان به خدمات‌رسانی به زائران و مجاوران امام رضا (ع) از سراسر ایران به‌خصوص مردم استان خراسان رضوی و نیز تربیت علمی دانشجویان، استادان و پرستاران دانشگاه علوم پزشکی مشهد اشاره کرد. اگر خدمات این مرکز درمانی که میزبان مردم دردمند است در سطحی مطلوب باشد می‌تواند آلامی بر دردهای بیماران باشد و بالعکس، چنانچه وضعیت، منزلت و کرامت بیماران رعایت نشود باعث رنجش خاطر ایشان می‌شود. فعالیت‌های بیمارستان می‌تواند به توسعه فرهنگ خدمت‌رسانی و همچنین شاخص‌های درمانی و در نتیجه رشد و توسعه سلامت جامعه کمک کند. بنابراین این سازمان می‌تواند خدمات چشمگیری برای ارتقای سلامت کشور و به‌خصوص استان خراسان رضوی ارائه دهد. تحقق چنین امری نیازمند منابع انسانی سرآمد است تا علاوه بر دانش پزشکی، با روحیه خوب خدمات باکیفیت به مردم ارائه دهد. این مسئله اصلی پژوهش حاضر است، زیرا کارکنان باانگیزه می‌توانند با انگیزش بالا و دور از ناهنجاری‌های سازمانی به‌خصوص سکوت و اوباشگری به وظایف خود توجه کنند و با ضعف دانش و رفتار کارکنان خسارات جبران‌ناپذیری به ایشان و خانواده‌ها وارد کنند. با توجه به اینکه تاکنون در پژوهشی سکوت سازمانی و تمایل به ترک شغل با نقش میانجی اوباشگری سازمانی در بیمارستان قائم مشهد بررسی نشده است و از طرفی تمام مدیران به اهمیت توجه به پیامدهای رفتاری کارکنان واقفاند، نتایج پژوهش حاضر می‌تواند به تصمیم‌گیرندگان سازمان و به‌خصوص مدیران آن دید مناسبی از لزوم توجه کافی به بینش کارکنان و درک آن‌ها از قوانین اخلاقی و سیاست سازمانی و تأثیر این بینش در کیفیت خدمات‌رسانی ارائه دهد. از آنجایی که این پژوهش در بیمارستان قائم مشهد انجام شده است، مدیران این سازمان می‌توانند با اطمینان بیشتری نتایج حاصل از این پژوهش را در تصمیم‌گیری‌های خود مدنظر قرار دهند و با به‌کارگیری سبک رهبری مناسب در سازمان و تلاش برای ایجاد فضایی مناسب، پیامدهای منفی رفتاری کارکنانشان را کاهش دهند و کارکنان و در نتیجه سازمان را به سطح مطلوبی از تعهد، توانمندی و اثربخشی و کارایی برسانند. بر این اساس، تحقیق حاضر در پی پاسخ به این سؤالات است که آیا بین سکوت سازمانی و تمایل به ترک شغل رابطه معناداری وجود دارد؟ و آیا اوباشگری سازمانی نقش میانجی در این رابطه ایفا می‌کند؟

چهار چوب نظری پژوهش

سکوت سازمانی و تمایل به ترک شغل

تمایل به ترک شغل به معنی امکان ترک شغل و سازمان برای کارکنان به میل خود است (کوواس؛ ۲۰۰۶). هنگامی که تمایل به ترک شغل افزایش می‌یابد، میزان غیبت نیز زیاد می‌شود. تمایل به ترک شغل کارکنان باعث ایجاد مشکلات روانی، جامعه‌شناختی و همچنین اقتصادی می‌شود. به دلیل این اثرات منفی، محققان این رفتارها را پیش‌بینی می‌کنند و سعی می‌کنند توضیحشان دهند تا مدیران بتوانند برای جلوگیری از جابه‌جایی‌های بالقوه اقداماتی کنند (هوانگ و کو، ۲۰۰۶). در تعریفی دیگر، تمایل به ترک شغل به وضعیت روانی کارکنانی اطلاق می‌شود که بیش از مدت معینی در سازمان کار کرده‌اند و پس از بررسی دقیق تصمیم می‌گیرند آن سازمان را ترک کنند (موبلی؛ ۱۹۷۷). کارکنان نسل جدید به جو سازمانی توجه بیشتری دارند و برای فعالیت‌های عملی نیروی انسانی معطف و مردم‌مدار مناسب‌ترند. ارزیابی عملکرد استاندارد، سیستم آموزشی معقول چین کار، فرایند سخت‌گیرانه استخدام و سیاست‌های رفاهی خوب مناسب بودن فضای کاری کارکنان را تضمین می‌کند. مافوق با تشویق ارتباط میان کارمندان با یکدیگر می‌تواند مطمئن شوند که کارکنان اطلاعات مربوط به کار را بموقع دریافت می‌کنند و احساس امنیت شغلی‌شان بهبود می‌یابد. پاداش دادن و برانگیختن بموقع کارکنان اثرگذار باعث می‌شود آن‌ها سخت‌تر کار کنند و احساس کنند تلاش‌هایشان بی‌پاداش نمی‌ماند. بنابراین بر اساس نظریه تبادل

¹ Vesna et al

² Kuvaas

³ Hwang & Kou

⁴ Mobli

اجتماعی، کارکنان پس از مشاهده برنامه‌های شرکت برای برخی اقدامات عملی مثبت منابع انسانی، تمام تلاش خود را برای نشان دادن نگرش و واکنش مثبت به سازمان انجام می‌دهند و میلشان برای ماندن در سازمان افزایش می‌یابد. طی پژوهشی برای تولید ثروت بیشتر رابطه بین شیوه‌های کاری با عملکرد بالا و تمایل به ترک شغل بر اساس نمونه گردش داوطلبانه سازمان‌های غیرانتفاعی در هشت ایالت آمریکا در سال ۲۰۱۵ بررسی شد. این مطالعه نشان داد برخی از شیوه‌های کاری با عملکرد بالا مانند آموزش مقدماتی، رهبری توسعه، حقوق و رابطه کارکنان با یکدیگر رابطه‌ای معکوس با قصد ترک خدمت داشتند (لیو و ژی، ۲۰۲۰). یکی از عوامل مهم در شکل‌گیری تمایل به ترک شغل سکوت سازمانی است. سکوت سازمانی موضوعی رفتاری است که در آن افراد افکار، نظرات و پیشنهادهای خود را بیان نمی‌کنند و این امر باعث بروز اختلال در فعالیت‌های سازمانی و ایجاد فرایند/محصول/خدمت جدید می‌شود (آلپارسلان، ۲۰۱۰). سکوت سازمانی واقعیتی است که اخیراً تحقیقات رفتار سازمانی را متوجه خود کرده است. این رفتار نشان می‌دهد که کارکنان نمی‌توانند افکار، ایده‌ها و نگرانی‌های خود را درباره محل کار، مشاغل که مسئولیت آن‌ها را بر عهده دارند یا دیگر فعالیت‌های سازمان بیان کنند و اغلب در سازمان‌ها تجربه می‌شود. (آلپارسلان و کیلا، ۲۰۱۰). سکوت کارکنان در ادبیات مدیریت را می‌توان بر اساس نظر هیرشمن توضیح داد. او برای اولین بار سعی کرد این اصطلاح را تعریف کند. هیرشمن^۳ (۱۹۷۰) سکوت را واکنشی منفعل اما سازنده مترادف با وفاداری توصیف کرد و بعدها دانشمندان مدیریت همچنان سکوت را با وفاداری برابر می‌دانستند. مثلاً آن دسته از کارمندی که با آن‌ها خوب رفتار نمی‌شود اما شکایت خود را گزارش نمی‌کنند در گروه کارکنان ساکت قرار می‌گیرند، اما اغلب از اوضاع راضی بودند. اینکه آیا سکوت کارمندان منعکس‌کننده مخالفت پنهانی با عناصر رفتاری، عاطفی یا شناختی است به‌طور کلی نادیده گرفته شد. به همین دلیل، اگرچه سکوت پدیده‌ای گسترده در سازمان‌ها است، به‌عنوان واکنش نادیده گرفته‌شده کارکنانی که راضی نیستند و با آن‌ها خوب رفتار نمی‌شود باقی ماند. (پیندر و هارلوس، ۲۰۰۱؛ کاکو، ۲۰۰۷). اگر این امر به‌صورت جمعی محقق شود، در سطح سازمانی درباره‌اش بحث می‌شود. درحالی‌که بسیاری از محققان موقعیت رفتار سکوت را از دیدگاه فردی بررسی کردند، بسیاری دیگر ادعا کردند این رفتاری (که افراد در ارتباط با یکدیگر متقابلاً تحت تأثیر قرار می‌گیرند) در سطح سازمانی است. از آنجایی که رفتاری دانسته می‌شود که کارکنان به‌طور جمعی از خود نشان می‌دهند، تصور می‌شود می‌تواند به اقلیم تبدیل شود (ماریا، ۲۰۰۶؛ آلپارسلان و کیلا، ۲۰۱۰). دونکان و ویس^۷ (۱۹۷۹) سکوت سازمانی را افشا نکردن عقاید و نگرانی‌های کارکنان درباره مشکلات سازمانی تعریف می‌کنند. وقتی سیستمی فضای سکوت را تقویت می‌کند، دیدگاه‌ها، عقیده‌ها و ترجیحات متنوع و اهدافی که در سازمان وجود دارند احتمالاً تشویق خواهند شد. از این رو چنین سیستمی نخواهد توانست اهداف خود را به‌خوبی تحقق بخشد و به‌دنبال تلاش برای یادگیری از تجربیات نیست. چنین سیستمی در راهی گرفتار می‌شود که اثرات منفی سکوت بر تصمیم‌گیری سازمانی و فرایندهای تغییر در آن تقویت خواهد شد (نصر اصفهانی و همکاران، ۱۳۹۳). بنابراین وجه بارز سکوت سازمانی آگاهانه بودن آن است که باعث ایجاد دو نوع سکوت می‌شود: سکوت مثبت و منفی. در سکوت مثبت فرد به نفع اجتماعی که در آن است سکوت می‌کند و بحث نفع اجتماعی در میان است. اما در سکوت منفی فرد به علت نگرش منفی اظهارنظری نمی‌کند. در پژوهش حاضر سکوت منفی مدنظر است که از تمایل به ترک شغل نشئت می‌گیرد. از ویژگی‌های رفتاری افراد با این نوع سکوت می‌توان مشارکت کم، اهمال، مسامحه، غفلت و رکود را نام برد. پیندر و هارلوز این نوع سکوت را عاملی در تقابل با آوا در نظر می‌گیرند که معمولاً شکلی از موافقت یا پذیرش منفعلانه وضعیت موجود است. افراد با این نوع سکوت تسلیم وضعیت فعلی می‌شوند و به صحبت کردن، مشارکت یا تغییر وضعیت موجود هیچ تمایلی ندارند و تلاشی نشان نمی‌دهند (زارعی و همکاران، ۱۳۹۰). مطالعات اخیر نشان می‌دهند سکوت سازمانی اثر مثبت و معناداری بر تمایل به ترک شغل دارد (سارافالو و گانسی، ۲۰۲۰). در واقع افزایش درک کارکنان از سکوت سازمانی تمایل به ترک شغل را افزایش می‌دهد. بر اساس تحقیقات انجام‌شده، مدلی بر اساس این دیدگاه تدوین شده است که سکوت سازمانی اثر میانجی معناداری در عدالت سازمانی بر تمایل به ترک شغل دارد (سانگ و همکاران، ۲۰۲۰). تمایل به ترک شغل میل ارادی افراد برای پایان دادن به همکاری در سازمان است. با آنکه این نیت ممکن است هیچ‌گاه عملی نشود، گاهی خود را در قالب‌هایی چون غیبت، اهمال و خراب‌کاری نشان دهد. یکی از راه‌های جلوگیری از تمایل به ترک شغل و پیامدهای آن شناسایی عواملی است که در تحریک نیت‌های ترک خدمت افراد نقش دارند (رسولی و همکاران، ۱۳۹۱). یافته‌های علمی نشان می‌دهند تمایل به ترک شغل از اراده آگاهانه و حساب‌شده برای ترک سازمان ناشی می‌شود، یعنی کارکنان به‌یک‌باره سازمان را ترک نمی‌کنند، بلکه تمایل به ترک شغل را تدریجی در خود پرورش می‌دهند و پس از در نظر گرفتن همه شرایط و مناسب بودن فرصت‌های استخدامی در سازمان‌های دیگر از شغل کنونی خود کناره می‌گیرند (رسولی و همکاران، ۱۳۹۱). بی‌تردید در عصر دانش و اطلاعات دیدگاه‌های باارزشی که افراد پیرامون مسائل و مشکلات سازمان ارائه می‌دهند می‌تواند تأثیر مهمی در موفقیت سازمان‌ها و نیز به دست آوردن مزیت رقابتی برای آن‌ها داشته باشد، اما وقتی کارکنان به‌عنوان سرمایه‌های استراتژیک سازمان سکوت اختیار کرده‌اند، مدیریت باید خطر مهمی را حس کند (حسن‌پور و عسگری، ۱۳۹۱). سکوت سازمانی با محدود کردن اثربخشی تصمیم‌گیری‌های سازمانی و فرایندهای تغییر ارتباط دارد. هم‌اکنون این مشکل گریبان‌گیر سازمان‌هاست که بیشتر این مجموعه‌ها از اظهارنظر خیلی کم کارکنان

¹ Lio Zhi

² Alparslan & Kilar

³ Hirshman

⁴ Pinder & Harlos

⁵ Kakao

⁶ Mariya

⁷ Donkan & Vis

⁸ Sarafagloo & Gansi

⁹ Sang et al

ناراحت‌اند (حسن‌پور و عسگری، ۱۳۹۱). در چنین وضعیتی کیفیت تصمیم‌گیری‌ها و اعمال تغییرات کاهش می‌یابد. همچنین سکوت سازمانی با ممانعت از بازخورد منفی از تغییرات و توسعه سازمانی مؤثر جلوگیری می‌کند، از این رو سازمان توانایی بررسی و تصحیح خطاها را ندارد (میلر؛ ۱۹۹۱). از آنجا که رابطه‌ای معنی‌دار بین سکوت سازمانی و تمایل به ترک شغل وجود دارد، چنانچه مدیران بخواهند تمایل به ترک شغل کارمندان را کاهش دهند گاهی باید سعی کنند سکوت را کاهش دهند. اگرچه یافته‌ها نشان می‌دهند سکوت سازمانی و تمایل به ترک شغل ارتباطی مستقیم با یکدیگر دارند، این رابطه در بسیاری از موارد غیرمستقیم است، مخصوصاً زمانی که فقط کارمندان زن یا کارمندان بخش دولتی در نظر گرفته شوند (السی و همکاران، ۲۰۱۴). همچنین در ادبیات ملی و بین‌المللی می‌توان به نتایج متفاوتی درباره رفتار سکوت سازمانی رسید. با این حال به مطالعات درباره رفتار سکوت کارکنان و تأثیر آن بر تمایل به ترک شغل توجه چندانی نشده است (ازدمیر و اوغور، ۲۰۱۳).

تأثیر میانجیگری اوباشگری سازمانی بر سکوت سازمانی و تمایل به ترک شغل

مفهوم اوباشگری

رفتار سازمانی کارکنان در راستای افزایش بهره‌وری و ایجاد مزیت رقابتی، بیش‌ازپیش از اهمیت برخوردار شده است (آبرت و همکاران، ۲۰۲۴). از طرفی، فعالیت در رقابت جهانی فزاینده امروز، تأثیرات رفتارهای منفی کارکنان در محیط‌های کاری بر موفقیت سازمان‌ها را نیز شدیدتر کرده است. این رفتارها نه تنها خود کارکنان، همکاران و کل سازمان را نیز با مخاطرات بسیار مواجه می‌کند (خوارادو و همکاران، ۲۰۲۱). یکی از رفتارهای منفی سازمانی که بهره‌وری، مزیت رقابتی و پایداری سازمان‌ها را با مشکلات بسیار مواجه می‌کند، اوباشگری است (آفانو و همکاران، ۲۰۲۱) که در سال‌های اخیر به یک مشکل گسترده در محیط‌های کاری تبدیل شده است و تمامی جنبه‌ها و ابعاد کاری را تحت تأثیر قرار می‌دهد (مینارووا و همکاران، ۲۰۲۰). معادل انگلیسی «اوباش» از *mobile vulgus* مشتق می‌شود که در لاتین به معنای «جمعیت بی‌تصمیم» است. فعل *mob* در لاتین به معنای جمع کردن، حمله کردن یا مزاحمت است (اوهین و بداک؛ ۲۰۱۱). دانشمند اتریشی کونراد لورنز از مفهوم اوباشگری برای اولین بار در دهه ۱۹۶۰ برای تعریف رفتار آزار و اذیت حیوانات در بین خود استفاده کرد (اردوگن، ۲۰۰۹). بعداً این کلمه را دکتر پیتر پل هایمن، دانشمند سوئدی، برای تجاوزهایی که گروهی دانشجوی ضعیف‌تر علیه دانشجوی قوی‌تر در سوئد مرتکب شده بود به کار گرفت. مفهوم اوباش در محل کار را برای اولین بار هاینز لیمن، روان‌شناس آلمانی، اواخر دهه ۱۹۸۰ تعریف کرد. لیمن اوباشگری در محل کار را این‌گونه تعریف می‌کند که یک یا به‌ندرت چند نفر از سوی یک یا چند نفر (به‌ندرت بیش از چهار نفر) در روز و طی چند ماه به‌طور سیستماتیک در معرض رفتارهای زیان‌آور عاطفی قرار گیرند (تنگلیمو و منصور، ۲۰۰۹). لیمن^۲ (۱۹۹۶) همچنین تأکید کرد که این نوع رفتارها در عین حال وحشت در محل کار است. این وحشت از ارتباطات غیراخلاقی و رفتارهای خصمانه شکل می‌گیرد که یک یا چند نفر علیه یک شخص انجام می‌دهند. در نتیجه لیمن با مطالعاتی در سوئد و آلمان تشخیص داد که آزار و اذیت و وقایع دلهره‌آور به‌طور گسترده در دنیای تجارت رخ می‌دهد. او یافته‌های تحقیقاتی خود را در قالب گزارش در سال ۱۹۸۴ منتشر کرد و به دنبال این گزارش، مفهوم «اوباشگری» وارد ادبیات مدیریتی شد و آزار و اذیت عاطفی و پرخاشگری در محل کار را نیز پوشش داد (اوزلر و همکاران، ۲۰۰۸). اوباشگری سازمانی همچنین یک فرایند اجتماعی مخرب است که هدف از آن تمسخر، تحقیر و حذف فرد یا گروهی از افراد از سازمان است (دافی و اسپری، ۲۰۱۴). این عبارت همچنین به منظور توصیف رفتارهایی در محیط کار به کار برده شده است که ارزشها، روابط اجتماعی، وضعیت حرفه‌ها یا سلامت یک یا گروه از کارکنان را هدف قرار می‌دهند. اوباشگری سازمانی که مجموعه‌ای از نگرشها و رفتارهای عمدی، خصمانه و منفی در محیط کار توصیف می‌شود (سیمک و دمیرورن، ۲۰۲۱) اوباشگری یک سلاح ارتباطی خطرناک شناخته می‌شود (قرشی و همکاران، ۲۰۱۵) و در صورت برخورد نکردن با مانع، صدمات بسیاری را در سطوح فردی و سازمانی به دنبال دارد (کریستین و همکاران، ۲۰۲۲).

با بررسی ادبیات موضوع متوجه می‌شویم برای مفهوم اوباشگری تعاریف مختلفی وجود دارد و هیچ تعریف توافقی شده‌ای نیست. از سوی دیگر، مشخص شد محققان در این پارامترها به‌ویژه در مدت زمان و فراوانی اوباشگری اتفاق نظر دارند. اوباشگری به عنوان انواع رفتارهای بد، تهدیدکننده، خشونت‌آمیز

¹ Miler

² Eli

³ Ezdmir & Oghor

⁴ Alberton et al

⁵ Jurado et al

⁶ Alfano et al

^۷Minárová et al

⁸ mob

⁹ Oohin & Bedak

¹ Ordogan 0

¹ Tenglimo & Mansour 1

¹ Liman 2

¹ Oozler et al 3

¹ Duffy & Sperry 4

¹ Demiroren & Simsek 5

¹ Qureshi et al 6

¹ Christian et al 7

و تحقیق‌آمیز کارکنان که به‌طور سیستماتیک در موقعیت‌های بالاتر، پایین‌تر یا برابر هستند اعمال می‌شود (توتار؛ ۲۰۰۴). رفتارهای مضر و ظلم‌هایی که با رفتارهای پیچیده مشخص می‌شوند ممکن است واقعیتی که فرد در محیط کار با آن مواجه می‌شود تعریف شود (اوزلر و همکاران، ۲۰۰۸). پرخاشگری روانی را افراد به‌صورت فردی یا گروهی به نمایش می‌گذارند. از انواع دیگر آن می‌توان این‌ها را نام برد: به رفتارهایی منفی که فرد خاصی را در محل کار هدف قرار می‌دهد، رفتارهای منفی که طولانی‌مدت هستند و به‌طور سیستماتیک ادامه می‌یابند، آزار و اذیت روانی ناشی از درگیری حل‌نشده و به دلایلی از جمله ساختار سازمانی، مشکلات شخصی مرتکب و غیره و رفتارهایی با هدف انتزاع و اخراج فرد مقابل از شرکت علیه کارمند اعمال می‌شود (تنگلیمو و منصور، ۲۰۰۹). مسائل رایجی که می‌توان از آن تعاریف استخراج کرد رفتارهای آزاردهنده روانی سیستماتیک و برنامه‌ریزی‌شده‌ای است که برای مدت طولانی ادامه می‌یابد و هدف آن آزار روانی فرد است (یولداز و همکاران؛ ۲۰۱۱). بنابراین اوباشگری سازمانی در سازمان، پدیده‌ای است که لازم است به صورتی دقیق مطالعه و عوامل مؤثر بر پیدایش آن شناسایی شود (گرزسونیک و همکاران؛ ۲۰۲۲). یکی دیگر از واکنش‌های احتمالی کارکنان در معرض اوباشگری ممکن است سکوت سازمانی باشد. در نتیجه سیکل سازمانی کارکنان به مشارکت آگاهانه در فرایندها، اقدامات و تصمیمات سازمانی تمایلی ندارند و در برابر سازمان خود بی‌تفاوت هستند و سکوت می‌کنند و در نتیجه کارکنان نمی‌توانند دانش، تجربه و مهارت‌های خود را به‌طور کامل به نمایش بگذارند (آلدیک؛ ۲۰۱۱). اوباشگری در محل کار مجموعه‌ای از حملات عاطفی سیستماتیک است که افراد خاصی را هدف قرار می‌دهد (نتیک؛ ۲۰۱۰). شیوه‌های اوباشگری اخیراً در سازمان‌ها افزایش یافته است. در زندگی تجاری همه انواع ارباب، سرکوب، افسردگی و فرایند طرد از یک فرد یا گروهی از افراد را اوباشگری سازمانی تلقی می‌کنند. این رفتار عموماً نوعی ظلم نامشهود اما گاهی محسوس است که هدفش تبدیل کردن کارکنان فعال در زندگی تجاری به افرادی منفعل یا محو کردن آن‌ها است. اوباشگری همچنین ستم عاطفی توصیف می‌شود که با ایجاد فشار روانی بر فردی که هدف قرار گرفته است قصد دارد هویت او را به‌عنوان یک کارمند با ظلم‌های منظم، مستمر از بین ببرد (آلدیک، ۲۰۱۱).

بروز اوباشگری سازمانی در سازمان همچنین، اعضای سازمان را با مشکلات روان‌شناختی جدی مواجه می‌کند، تمایل به ترک خدمت را در آنان افزایش می‌دهد (ماچادو و همکاران؛ ۲۰۲۱). تعهد سازمانی کارکنان را به چالش می‌کشد (گولو و همکاران؛ ۲۰۲۰) استرس کارکنان را در محیط کار افزایش می‌دهد (کمپر؛ ۲۰۲۲)، اعتماد در سازمان را از بین می‌برد (بوزکاس؛ ۲۰۲۲) و زمینه کاهش عملکرد کارکنان و سازمان‌ها را ایجاد می‌کند (کریستین و همکاران، ۲۰۲۲). در سازمان‌هایی که اوباشگری رخ می‌دهد اختلاف‌نظر ظاهر می‌شود، ناراحتی به وجود می‌آید و کارمندان به دنبال راه فرار می‌گردند. افراد احساس تعلق خود را به سازمان از دست می‌دهند و برای یافتن شغلی با شرایط کاری بهتر تلاش می‌کنند (نتیک، ۱۳۸۹: ۱۱). درحالی که کارنرو و همکاران (۲۰۱۲) و بوجوکلو (۲۰۱۳) مشکلات سلامتی را که اوباشگری برای قربانیان ایجاد می‌کند (اختلالات پوستی، بیماری‌های قلبی-عروقی و غیره) نام می‌برند، مونا و نایل (۲۰۱۱) بر مشکلات جسمی و روانی تمرکز می‌کنند. وگا و کامر (۲۰۰۵) و همچنین گارویس (۲۰۰۶) در مطالعه خود می‌گویند اوباشگری باعث مشکلات روانی مانند افسردگی، اختلالات روان‌تنی و عصبی می‌شود. مورتینا و همکاران (۲۰۰۳) نشان می‌دهند اوباشگری انگیزه و خلاقیت کارمند را کاهش می‌دهد. محققان زیادی کشف کردند که اوباشگری عملکرد شغلی را کاهش می‌دهد (بارلینگ و همکاران؛ ۲۰۰۱؛ بود و همکاران؛ ۱۹۹۶). اوباشگری سازمانی وقتی رخ می‌دهد که فردی در محل کار در معرض رفتار تهاجمی سیستماتیک یک یا چند همکار یا سرپرست در بازه‌ای زمانی قرار می‌گیرد، در حالتی که دفاع از خود برای فرار از موقعیت دشوار است. چنین رفتاری به انگ زدن تمایل دارد و ممکن است باعث آسیب روانی شدید شود. اوباشگری که به معنای ظلم و اجباری است که بر کارکنان اعمال می‌شود عواقب منفی هم برای سازمان و هم برای کارکنان به همراه دارد (نتیک، ۱۳۸۹). باین‌حال به تأثیر اوباشگری بر سکوت سازمانی و تمایل به ترک شغل توجه شده است (الینارسن و میکلس؛ ۲۰۰۳؛ نتیک، ۲۰۱۰). تحقیقات زیادی به رابطه بین اوباشگری در محل کار و قصد ترک شغل توجه کرده‌اند (لی و همکاران؛ ۲۰۱۳؛ سیمونز؛ ۲۰۰۸؛ هوگ و همکاران؛ ۲۰۱۱؛ برتلسن و همکاران؛ ۲۰۱۱؛ ویلسون و همکاران؛ ۲۰۱۱؛ هاتچینسون و همکاران؛ ۲۰۱۰). در این

¹ Toutar

² Poldaz et al

³ Grzesiuk et al

⁴ Aldik

⁵ Netik

⁶ Machado et al

⁷ Güllü et al

⁸ Kambur

⁹ Bozkus

¹ Karner et al

¹ Bojokloo

¹ Mona & Nail

¹ Vega & Kamer

¹ Garoys

¹ Mortina et al

¹ Barling et al

¹ Bood et al

¹ Elinarsen & Mikeles

¹ Li et al

² Simonez et al

² Hoog et al

0

1

2

3

4

5

6

7

8

9

0

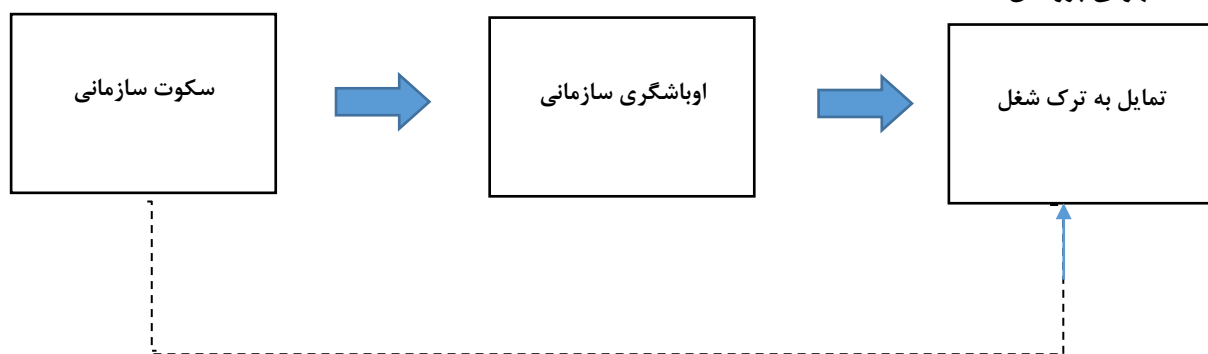
1

پژوهش‌ها رفتار اوباشگری به‌عنوان تهدیدی بسیار جدی برای انسان، ارزشمندترین منبع جامعه و سازمان‌ها، تلقی شده است. بر اوباشگری، که عملاً در همه‌گروه‌های شغلی در زندگی تجاری دیده می‌شود، کمتر از خشونت فیزیکی تأکید می‌شود، زیرا کارمندان معمولاً چنین رفتاری را به کسی اطلاع نمی‌دهند. بر اساس اطلاعات به‌دست‌آمده، اوباشگری باعث سکوت سازمانی می‌شود. اولین واکنش افرادی که در معرض اوباشگری قرار می‌گیرند انتزاع کردن خود از سازمان و پرهیز از اعلام هرگونه عقیده مثبت یا منفی است و در نتیجه به سکوت سازمانی رو می‌آورند. به‌عنوان یک ارزیابی کلی، با توجه به اثرات منفی اوباشگری بر سکوت سازمانی، سازمان‌ها باید علیه اوباشگری اقدام کنند. ایجاد رویه‌هایی از سوی سازمان‌ها برای پیشگیری از اوباشگری و مجازات افرادی که اوباشگری می‌کنند گام مهمی برای پیشگیری از آن خواهد بود (یاسلر، اوهیم و دمیرسال، ۲۰۱۳). باز بودن کانال‌های ارتباطی در شرکت، وجود ساختار شفاف، جریان اطلاعات مستمر و صحیح، رفتار بدون تعصب مدیران و پذیرای ایده‌ها، دیدگاه‌ها و انتقادات جدید بودن کمک بزرگی به دور شدن کارکنان از این رفتار خواهد کرد (یاسلر، اوهیم، دمیرسال، ۲۰۱۳). نتایج مطالعات متعددی نشان می‌دهند که شیوع رفتارهای اوباشگرانه در محیط کار می‌تواند بر سکوت کارکنان پیرامون مسائل سازمان اثرگذار باشد. بر اساس نظریه لیمن^۵ (۲۰۱۲)، یکی از زمینه‌های اوباشگری حمله به عزت‌نفس و قدرت بیان نظر و ارتباط فرد با دیگران است. در فرایند اوباشگری با اعمال فشار روانی بر فرد قربانی و تخریب شخصیت او، قدرت ارتباط و بیان عقایدش را می‌گیرد و باعث افزایش فضای سکوت در سازمان می‌شود که واکنش غالب و بارز کارکنان به آن در پیش گرفتن سکوت است. همچنین پژوهش‌های متعددی بر ارتباط میان تصمیم‌گیری متمرکز و سکوت سازمانی تأکید می‌کنند. در همین راستا، اکین^۶ (۲۰۱۱) معتقد بود کارکنانی که درباره مسائل سازمان سکوت اختیار می‌کنند، چون نمی‌توانند ضعف‌ها، شکست‌ها، مشکلات و کمبودهای سازمان را بیان کنند یا به آن بی‌تفاوت باشند، راه‌حل‌های احتمالی را با خود مرور می‌کنند اما به‌علت ترس از توبیخ یا استهزای دیگران از بیان آن خودداری می‌کنند. به‌این ترتیب، در درازمدت از شهامت، استقامت، عزت‌نفس و اعتمادبه‌نفس آن‌ها کاسته می‌شود و فرد مایوس و ناامید می‌شود و در نهایت، نگرانی‌ها بر آن‌ها غلبه می‌کند و با بروز مشکلات جسمی و روحی به فرسودگی شغلی مبتلا می‌شوند. در محیط رقابت شدید امروزی، باید بیش‌ازپیش به منابع انسانی در سازمان‌ها اهمیت داده شود. مدیریت سازمان تلاش می‌کند تمامی مشکلاتی را که می‌تواند بر کارایی و کیفیت زندگی کاری کارکنان تأثیر منفی بگذارد حذف کند. اوباشگری در رأس این مشکلات است. فردی که در معرض اوباشگری سازمانی قرار می‌گیرد، از سوی مدیران یا همکاران خود آزار و اذیت می‌شود و تحت تأثیر این رفتار، به‌سمت اقداماتی می‌رود که اثربخشی سازمانی را کاهش می‌دهد، مانند دیر آمدن به محل کار، غفلت از کار، ترک کار یا مرخصی طولانی‌مدت. چنین حالتی با سکوت سازمانی نیز رخ می‌دهد. سکوت سازمانی امتناع کارکنان از به اشتراک گذاشتن عمدی ایده‌ها، دانش و نظرات مربوط به کار است (اردیرن و سندوقدو، ۲۰۱۶).

فرضیه‌های تحقیق

۱. اوباشگری سازمانی نقش میانجی بین سکوت سازمانی و تمایل به ترک شغل دارد.
۲. بین سکوت سازمانی با تمایل به ترک شغل رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد.
۳. بین سکوت سازمانی با اوباشگری سازمانی رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد.
۴. بین اوباشگری سازمانی با تمایل به ترک شغل رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد.

مدل مفهومی پژوهش



نمودار ۱. مدل مفهومی تحقیق (الچی، کارابای، آلپکان و سنر، ۲۰۱۴)

روش شناسی پژوهش

¹ Bertlen et al

² Wilson et al

³ Hatchinson et al

⁴ Baasler·Ohim & Demisal

⁵ Liman

⁶ Akin

⁷ Ordiren & Sendogho

هدف پژوهش حاضر کاربردی و منظر روش و ماهیت اجرای آن توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری کارکنان بیمارستان قائم مشهد است که ۲۹۴ نفر با استفاده از فرمول کوکران به‌عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. روش نمونه‌گیری تصادفی ساده است. اطلاعات لازم در بخش نظری از طریق مطالعات کتابخانه‌ای و داده‌های موردنیاز برای آزمون فرضیه‌های تحقیق از طریق توزیع پرسش‌نامه سنجش سکوت سازمانی از پرسش‌نامه ون داین و همکاران (۲۰۰۳)، برای سنجش تمایل به ترک شغل از پرسش‌نامه موبلی و همکاران (۱۹۷۹) و برای اوباشگری سازمانی از پرسش‌نامه پرنجیک و همکاران (۲۰۰۶) استفاده شد. برای سنجش روایی پرسش‌نامه‌ها از روایی صوری و روایی تأییدی و برای پایایی پرسش‌نامه‌ها از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد که نتایج پایایی پرسش‌نامه‌ها را تأیید کرد (جدول شماره ۱). در پژوهش حاضر برای تجزیه و تحلیل داده‌های به‌دست آمده از مدل معادلات ساختاری و نرم‌افزار ایموس ۲۴ استفاده شد.

جدول ۱. نتایج پایایی و روایی پرسش‌نامه‌ها

متغیرها	آلفای کرونباخ	متوسط واریانس استخراج شده (AVE))	پایایی مرکب (CR)
اوباشگری سازمانی	۰/۸	۰/۵۳	۰/۸۱
سکوت سازمانی	۰/۷۴	۰/۵۷	۰/۷۹
تمایل به ترک شغل	۰/۸۷	۰/۷۱	۰/۸۸

بر اساس روایی همگرا، اگر متوسط واریانس استخراج شده (AVE) بیشتر از ۰/۵ و پایایی مرکب (CR) بیشتر از ۰/۷ باشد، میزان روایی تأیید می‌شود (فرنل، لارکر، ۱۹۸۱). همان‌طور که در جدول ۱ مشاهده می‌کنید، AVE تمامی متغیرها بالاتر از ۰/۵ و پایایی مرکب نیز بالاتر از ۰/۷ است. این نشان‌دهنده روایی همگرایی متغیرهای تحقیق است.

یافته‌های پژوهش

نتایج حاصل از آمار توصیفی داده‌ها برای وضعیت جمعیت‌شناختی نمونه‌ها به این شرح است: از ۲۹۴ پرسش‌نامه استفاده شده برای تحلیل داده‌های مربوط به کارکنان، ۱۶۶ نفر (معادل ۵۶/۵ درصد) را زنان و ۱۰۴ نفر (معادل ۳۵/۴ درصد) را مردان تشکیل داده‌اند. ۲۴ نفر جنسیت خود را تعیین نکردند. در این بین ۳۶ نفر (معادل ۱۲/۲ درصد) مجرد و ۲۳۸ نفر (معادل ۸۱ درصد) متأهل بوده‌اند. ۲۰ نفر وضعیت تأهل خود را تعیین نکردند. ۱۳ نفر (معادل ۴/۴ درصد) کمتر از ۲۰ سال، ۱۲۹ نفر (معادل ۴۳/۹ درصد) بین ۲۱ تا ۳۰ سال، ۷۱ نفر (معادل ۲۴/۱ درصد) بین ۳۱ تا ۴۰ سال، ۵۷ نفر (معادل ۱۹/۴ درصد) بین ۴۱ تا ۵۰ سال و ۲۴ نفر (معادل ۸/۲ درصد) بیشتر از ۵۰ سال سن داشتند. ۵۴ نفر (معادل ۱۸/۴ درصد) مدرک فوق‌دیپلم، ۱۶۶ نفر (معادل ۵۶/۵ درصد) مدرک لیسانس و ۷۴ نفر (معادل ۲۵/۲ درصد) مدرک کارشناسی‌ارشد و داشته‌اند. در بین این افراد سابقه فعالیت ۲۱ نفر (معادل ۷/۱ درصد) کمتر از ۵ سال، ۱۰۶ نفر (معادل ۳۶/۱ درصد) بین ۵ تا ۱۰ سال، ۶۶ نفر (معادل ۲۲/۴ درصد) بین ۱۰ تا ۱۵ سال، ۷۵ نفر (معادل ۲۵/۵ درصد) بین ۱۵ تا ۲۰ سال، ۱۳ نفر (معادل ۴/۴ درصد) بین ۲۰ تا ۲۵ سال و ۹ نفر (معادل ۳/۱ درصد) بیش از ۲۵ سال سابقه فعالیت داشتند. سابقه ۴ نفر نیز مشخص نشد.

بررسی نرمال بودن داده‌ها

پیش‌نیاز انجام تمامی آزمون‌های پارامتری نرمال بودن توزیع آماری متغیرهاست. به‌طورکلی می‌توان گفت آزمون‌های پارامتری عموماً بر میانگین و انحراف معیار استوارند. حال اگر توزیع جامعه نرمال نباشد، نمی‌توان استنباط درستی از نتایج داشت. برای آزمون نرمال بودن متغیرها از آزمون چولگی و کشیدگی استفاده گردید که نتایج آن در جدول ۲ آمده است. چنان‌که مشاهده می‌کنید، با توجه به اینکه بازه اعداد چولگی بین ۱ و -۱ و کشیدگی بین ۳ و -۳ است، فرض نرمال بودن داده‌ها تأیید می‌شود.

جدول ۲. نتایج آزمون نرمال بودن

متغیر	گویه	چولگی	کشیدگی
اوباشگری سازمانی	آیا در کار تأثیری بر روی مسائل دارید، که به شما مربوط می‌شود؟ q1	-۰/۹۶	۰/۲۶
	آیا فرد دیگری وجود دارد که بتوانید آشکارا در مورد مسائل شخصی و مشکلی با او صحبت کنید؟ q2	-۰/۳۸	-۱/۰۱
	آیا شما در مواقعی که لازم است	-۰/۷۸	۰/۳۹

جدول ۲. نتایج آزمون نرمال بودن

متغیر	گویه	چولگی	کشیدگی
سکوت سازمانی	کمک و پشتیبانی ارائه می‌کنید؟ q3		
	آیا همکارانتان با مسائل موجود در کار کنار می‌آیند؟ q4	-۰/۲۷	-۰/۷۴
	آیا می‌توانید از دانش و مهارت‌ها در کارتان استفاده کنید؟ q5	-۰/۵۷	-۰/۳۲
	آیا برای انجام دادن کار خود باید عجله کنید؟ q6	-۰/۵۵	-۰/۱۲
	آیا کار شما مراحل بسیار دشواری دارد؟ q7	-۰/۵۸	-۰/۴۴
	آیا کار شما از نظر ذهنی سخت است؟ q8	۰/۱۴	-۰/۷۷
	آیا این روزها استرس دارید؟ q9	-۰/۲۸	-۰/۹۶
	سکوت رضایت‌بخش e1	-۰/۶۱	۰/۹۲
	سکوت دفاعی e2	-۰/۳۵	۱/۵۳
تمایل به ترک شغل	سکوت طرفدار اجتماعی e3	-۰/۴۵	۰/۱۸
	من غالباً به ترک شغل فعلی ام فکر می‌کنم. T1	-۰/۵	-۱/۰۵
	احتمالاً من در سال آتی یک شغل جدید را جستجو می‌کنم. T2	-۰/۸	-۰/۱۳
	من می‌خواهم به زودی از این سازمان خارج شوم و در سازمان دیگری مشغول به کار شوم. T3	-۰/۱۶	۰/۵۴

تحلیل عاملی تأییدی

در این مرحله بار عاملی مؤلفه‌ها و نیکویی برازش مدل ارزیابی می‌شود.

ارزیابی بار عاملی مؤلفه‌ها

پایایی هریک از مؤلفه‌های متغیر پنهان در مدل Amos میزان بار عاملی هریک از مؤلفه‌ها مشخص می‌شود. ارزش هریک از بارهای عاملی مؤلفه‌های متغیر پنهان مربوطه باید بزرگ‌تر یا مساوی ۰/۴ باشد. در جدول ۳ میزان بارهای عاملی برای مؤلفه‌های متغیرهای پنهان تحقیق را مشاهده می‌کنید.

جدول ۳. ضرایب بارهای عاملی

متغیر	گویه	ضریب مسیر	نسبت بحرانی (C.R)
اوباشگری سازمانی	آیا در کار تأثیری بر روی مسائل دارید، که به شما مربوط می‌شود؟ q1	۰/۴۹	_____
	آیا فرد دیگری وجود دارد که بتوانید آشکارا در مورد مسائل	۰/۴۵	۴/۰۳

جدول ۳. ضرایب بارهای عاملی

متغیر	گویه	ضریب مسیر	نسبت بحرانی (C.R)
سکوت سازمانی	شخصی و مشکلی با او صحبت کنید؟ q2		
	آیا شما در مواقعی که لازم است کمک و پشتیبانی ارائه می کنید؟ q3	۰/۶۴	۵/۰۴
	آیا همکارانتان با مسائل موجود در کار کنار می آیند؟ q4	۰/۵۷	۴/۷۳
	آیا می‌توانید از دانش و مهارت‌ها در کارتان استفاده کنید؟ q5	۰/۵۴	۴/۵۸
	آیا برای انجام دادن کار خود باید عجله کنید؟ q6	۰/۷۴	۵/۳۸
	آیا کار شما مراحل بسیار دشواری دارد؟ q7	۰/۷	۵/۲۶
	آیا کار شما از نظر ذهنی سخت است؟ q8	۰/۴۷	۴/۱۸
	آیا این روزها استرس دارید؟ q9	۰/۴۷	۴/۱۹
	سکوت رضایت‌بخش e1	۰/۵۴	_____
سکوت دفاعی e2	۰/۹۶	۶/۶	
سکوت طرفدار اجتماعی e3	۰/۶۹	۶/۰۸	
تمایل به ترک شغل	من غالباً به ترک شغل فعلی ام فکر می‌کنم. T1	۰/۸۲	_____
	احتمالاً من در سال آتی یک شغل جدید را جستجو می‌کنم. T2	۰/۹۲	۱۲/۳۸
	من می‌خواهم به زودی از این سازمان خارج شوم و در سازمان دیگری مشغول به کار شوم. T3	۰/۷۹	۱۰/۵

مقدار ملاک برای مناسب بودن ضرایب بارهای عاملی ۰/۴ است. در جدول ۳ تمامی اعداد ضرایب بارهای عاملی سوالات از ۰/۴ بیشتر است که نشان می‌دهد این معیاری مناسب است.

ارزیابی برازش مدل (model Fit)

بعد از بررسی نشانگرهای سازه و اطمینان از شناسایی‌پذیر بودن مدل، نوبت به ارزیابی برازش مدل می‌رسد.

جدول ۴. شاخص‌های برازش

نام آزمون	توضیحات	مقادیر قابل قبول	مقدار به دست آمده
χ^2/df	کای اسکورنسبی	< 3 خوب < 5 قابل قبول	۱/۹۸

جدول ۴. شاخص‌های برازش

نام آزمون	توضیحات	مقادیر قابل قبول	مقدار به دست آمده
RMSEA	ریشه میانگین توان دوم خطای تقریب	$< 0/08$ خوب $> 0/1$ ضعیف	0/072
RMR	ریشه میانگین مجذور باقیمانده‌ها	$< 0/1$	0/06
NFI	شاخص برازندگی تعدیل یافته	$> 0/8$	0/7
IFI	شاخص برازش نرم	$> 0/8$	0/82
CFI	شاخص برازش مقایسه‌ای	$> 0/8$	0/81

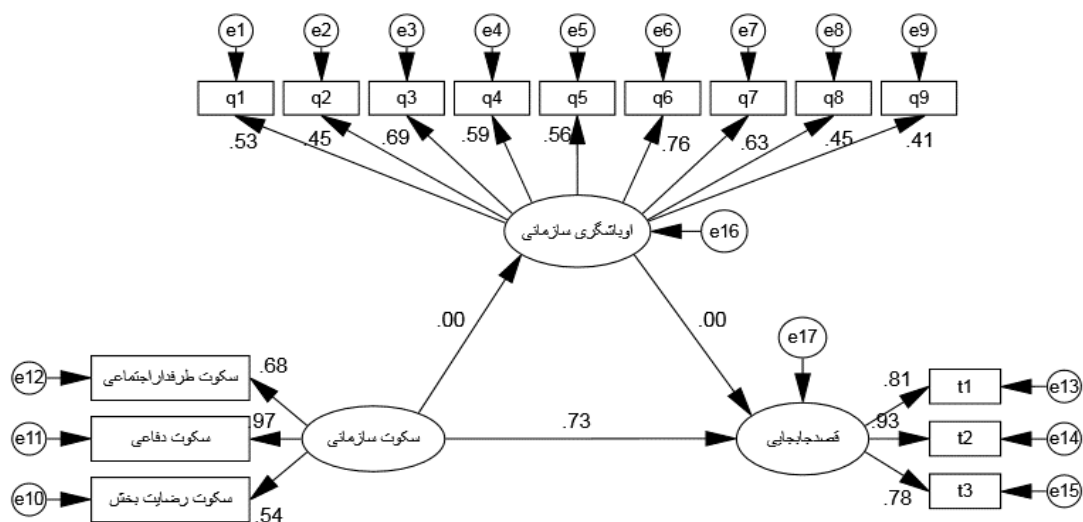
با توجه به جدول ۴ مقدار RMSEA برابر با 0/072 است. این مقدار کمتر از 0/1 است که یعنی میانگین توان دوم خطاهای مدل نسبتاً خوب است و مدل پذیرفتنی است. همچنین مقدار کای دو به درجه آزادی (1/98) بین 1 و 3 است و میزان شاخص CFI نیز از 0/8 بیشتر است. به طور کلی زمانی که حداقل سه شاخص مقادیری در بازه مقبول قرار داشته باشند می‌توانیم ادعا کنیم برازش مدل خوب و پذیرفتنی است.

آزمون فرضیات تحقیق

در این قسمت فرضیات تحقیق را با استفاده از نرم‌افزار Amos آزمون می‌کنیم.

فرضیه اول: اوباشگری سازمانی نقش میانجی بین سکوت سازمانی و تمایل به ترک شغل دارد.

برای بررسی میانجیگری متغیر اوباشگری سازمانی به روش بوت استرپینگ ابتدا رابطه مستقیم بین متغیرهای سکوت سازمانی و تمایل به ترک شغل (total effect) بررسی می‌شود و شرط بررسی ادامه فرایند معناداری مسیر در مرحله اول است. در مرحله دوم مسیر غیرمستقیم بین متغیرهای سکوت سازمانی و تمایل به ترک شغل در حضور متغیر سوم، یعنی اوباشگری سازمانی، آزمون می‌شود. در صورت تأیید ضریب مسیر غیرمستقیم، میانجیگری متغیر اوباشگری سازمانی تأیید می‌شود. مرحله آخر در صورت تأیید مرحله دوم انجام می‌شود. در این قسمت رابطه مستقیم بین متغیرهای سکوت سازمانی و تمایل به ترک شغل در حضور متغیر میانجی به منظور روشن شدن میانجیگری کامل یا جزئی بررسی می‌شود. اگر ضریب رگرسیونی این مسیر معنادار باشد، یعنی متغیر مستقل هم‌زمان از هر دو طریق مستقیم و غیرمستقیم بر وابسته اثر می‌گذارد. اصطلاحاً متغیر میانجی تأثیر مستقل بر وابسته را به صورت جزئی میانجیگری می‌کند. اما اگر با حضور متغیر میانجی تأثیر متغیر مستقل بر متغیر وابسته دیگر معنادار نبود، به این معنی است که مسیر غیرمستقیم تمام تأثیر مستقل بر وابسته را جذب می‌کند و اصطلاحاً متغیر میانجی رابطه مستقل بر وابسته را کاملاً میانجیگری می‌کند. با این توضیحات، ابتدا باید اثر کلی و معناداری این مسیر بررسی شود.



شکل ۱. مدل معادلات ساختاری مربوط به فرضیه اول در حالت اثر کل

جدول ۵. ضرایب رگرسیونی (اثر کل) مربوط به مدل تحقیق

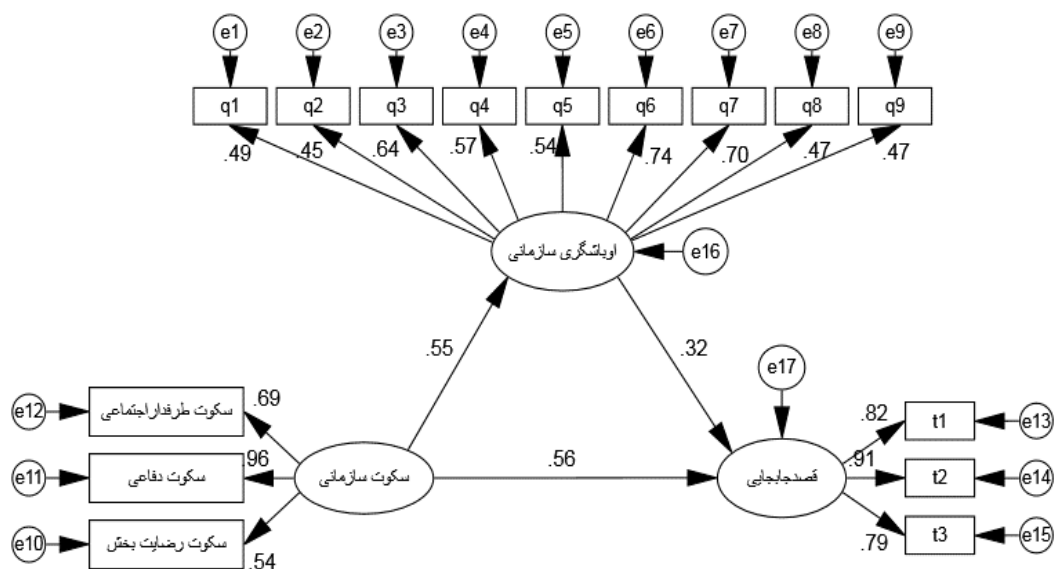
نام مسیر	برآورد مسیر	نسبت بحرانی (C.R)	سطح معناداری
سکوت سازمانی ← اوباشگری سازمانی	۰/۰۰۰		
اوباشگری سازمانی ← تمایل به ترک شغل	۰/۰۰۰		
سکوت سازمانی ← تمایل به ترک شغل	۰/۷۲۵	۸/۰۷	***

همان‌طور که در شکل ۱ و جدول ۵ مشاهده می‌شود، ضریب مسیر بین دو متغیر سکوت سازمانی و تمایل به ترک شغل در مدل اثر کامل ۰/۷۳ و نسبت بحرانی ۵/۶۹ است (برای معنادار بودن یک ضریب، عدد معنی‌داری آن باید خارج از بازه (۱/۹۶ و -۱/۹۶) باشد که در این صورت از سطح معنی‌داری ۰/۰۵ کوچک‌تر است) و این رابطه مستقیم با ۹۵ درصد اطمینان معنادار است. بنابراین طبق نمودار تصمیم‌گیری روش بوت استرپینگ، امکان تحلیل میانجی‌گری برای متغیر اوباشگری سازمانی وجود دارد. در ادامه برای بررسی اثرات غیرمستقیم نتایج برای مدل با اثر میانجی نمایش داده می‌شود.

جدول ۶. اثر غیرمستقیم و سطح معناداری (با حضور متغیر میانجی: اوباشگری سازمانی)

سکوت سازمانی	اوباشگری سازمانی
۰/۰۰	
ضریب مسیر: ۰/۱۷۳ سطح معناداری: ۰/۰۰۳	تمایل به ترک شغل

در جدول ۶ ضریب مسیر غیرمستقیم و سطح معناداری این مسیر نمایش داده شده است. با توجه به نتایج گزارش شده در جدول ۶، مسیر غیرمستقیم سکوت سازمانی ← اوباشگری سازمانی ← تمایل به ترک شغل با توجه به سطح معناداری ۰/۰۰۳ (که کوچک‌تر از ۰/۰۵ است) معنادار است، یعنی متغیر اوباشگری سازمانی متغیر میانجی است. حال برای تعیین نوع میانجی، مرحله بعد را آزمون می‌کنیم. طبق نمودار تصمیم‌گیری بوت استرپ در مرحله آخر، مسیر مستقیم بین سکوت سازمانی و تمایل به ترک شغل در مدل با تأثیر متغیر میانجی اوباشگری سازمانی بررسی می‌شود. برای این منظور از شکل ۲ و جدول ۷ استفاده می‌شود.



شکل ۲. مدل معادلات ساختاری مربوط به فرضیه اول در حضور متغیر میانجی

جدول ۷. برآورد ضرایب رگرسیونی مربوط به مدل تحقیق در حضور میانجی

نام مسیر	برآورد مسیر	نسبت بحرانی (C.R)	سطح معناداری
سکوت سازمانی ← اوباشگری سازمانی	۰/۵۵	۵/۴۸	***

جدول ۷. برآورد ضرایب رگرسیونی مربوط به مدل تحقیق در حضور میانجی

نام مسیر	برآورد مسیر	نسبت بحرانی (C.R)	سطح معناداری
اوباشگری سازمانی ← تمایل به ترک شغل	۰/۳۲	۴/۲۸	***
سکوت سازمانی ← تمایل به ترک شغل	۰/۵۶	۶/۸۲	***

همان‌طور که در جدول ۷ مشاهده می‌کنید، ضریب مسیر بین متغیرهای سکوت سازمانی و تمایل به ترک شغل معنی‌دار است. بنابراین طبق نمودار تصمیم‌گیری بوت استرپینگ، اوباشگری سازمانی تأثیر مثبت سکوت سازمانی تمایل به ترک شغل را به صورت جزئی میانجی‌گری می‌کند، لذا فرضیه اول تأیید می‌شود.

فرضیه دوم: سکوت سازمانی با تمایل به ترک شغل رابطه معناداری دارد.

در بررسی این فرضیه از شکل‌های ۱ و ۲ و جدول ۷ استفاده می‌شود. همان‌طور که مشاهده می‌شود، ضریب مسیر بین سکوت سازمانی و تمایل به ترک شغل ۰/۵۶ و مقدار آماری نسبت بحرانی برابر ۶/۸۲ است. این ضریب مسیر در سطح ۰/۰۵ معنادار است. (برای معنادار بودن یک ضریب، عدد معنی‌داری آن باید خارج از بازه (۱/۹۶ و -۱/۹۶) باشد که در این صورت از سطح معنی‌داری ۰/۰۵ کوچک‌تر است). بنابراین بین سکوت سازمانی و تمایل به ترک شغل رابطه مستقیمی برقرار است؛ یعنی با افزایش سطح سکوت سازمانی تمایل به ترک شغل در بین کارکنان افزایش می‌یابد. بدین ترتیب فرضیه دوم تأیید می‌شود.

فرضیه سوم: سکوت سازمانی با اوباشگری سازمانی رابطه معناداری دارد.

در بررسی این فرضیه از شکل‌های ۱ و ۲ و جدول ۷ استفاده می‌شود. همان‌طور که مشاهده می‌شود، ضریب مسیر بین سکوت سازمانی و اوباشگری سازمانی ۰/۵۵ و مقدار آماری نسبت بحرانی ۵/۴۸ است. این ضریب مسیر در سطح ۰/۰۵ معنادار است. بنابراین بین سکوت سازمانی و اوباشگری سازمانی رابطه مستقیم برقرار است؛ یعنی با افزایش سطح سکوت سازمانی اوباشگری سازمانی میان کارکنان افزایش می‌یابد و فرضیه سوم تأیید می‌شود.

فرضیه چهارم: اوباشگری سازمانی با تمایل به ترک شغل رابطه معناداری دارد.

در بررسی این فرضیه از شکل‌های ۱ و ۲ و جدول ۷ استفاده می‌شود. همان‌طور که مشاهده می‌شود، ضریب مسیر بین اوباشگری سازمانی و تمایل به ترک شغل ۰/۳۲ و مقدار آماری نسبت بحرانی ۴/۲۸ است. این ضریب مسیر در سطح ۰/۰۵ معنادار است. بنابراین بین اوباشگری سازمانی و تمایل به ترک شغل رابطه مستقیم برقرار است و با افزایش سطح اوباشگری سازمانی تمایل به ترک شغل در بین کارکنان افزایش می‌یابد. بدین ترتیب فرضیه چهارم تأیید می‌شود.

بحث و نتیجه گیری

پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه بین سکوت سازمانی و تمایل به ترک شغل با نقش میانجی اوباشگری سازمانی در کارکنان بیمارستان قائم مشهد انجام شد. با توجه به تأیید تمامی فرضیه‌های موجود، مدل مفهومی پژوهش حاضر مدل مناسبی برای پیش‌بینی بررسی رابطه متغیرهای سکوت سازمانی و تمایل به ترک شغل با نقش میانجی اوباشگری سازمانی است. بر اساس فرضیه اول پژوهش، نتیجه گرفتیم که اوباشگری سازمانی نقش میانجی بین سکوت سازمانی و تمایل به ترک شغل دارد. این رویکرد با دیگر تحقیقات تجربی پیشین که نشان دادند اوباشگری سازمانی رابطه سکوت سازمانی با تمایل به ترک شغل را میانجی‌گری می‌نماید همسو است (الچی، کارابای، آلپکان و ستر، ۲۰۱۴). درباره رابطه بین سکوت سازمانی و تمایل به ترک شغل با نقش میانجی اوباشگری سازمانی پژوهش‌های اندکی وجود دارد. به‌علاوه، در سال‌های اخیر نگرانی‌ها برای اوباشگری در میان نهادهای دولتی، سازمان‌های مردم‌نهاد و پژوهشگران دانشگاهی افزایش یافته است. سکوت سازمانی و رفتارهای خاموش کارکنان اغلب به‌عنوان موضوع تحقیق در پژوهش‌های خارجی دیده می‌شود (هوگان، ۲۰۰۸). چنان‌که ما تأثیر هم‌زمان و تعامل بین قرار گرفتن در معرض مستقیم اوباشگری و کار در محیطی را بررسی می‌کنیم که مشخصه آن حمله به تمایل به ترک شغل کارکنان و سکوت سازمانی است، این مطالعه شواهد ثابتی با ادبیات بحث ارائه می‌کند که این رفتار باعث می‌شود کارکنان احساس ناراحتی کنند و حس تعلق خود را به سازمان از دست دهند. اوباشگری سازمانی کارکنان و به تبع آن سکوت سازمانی، تمایل به ترک شغل کارکنان باهم مرتبط است که به پیامدهای مدیریتی سازمان بستگی دارد. بنابراین احتمال وقوع آن در محیط کاری با رهبری ضعیف و اهداف نامشخص بیشتر است. به‌علاوه، قرار گرفتن در معرض رفتار اوباش نیز با خشونت در محل کار مرتبط است. از آنجایی که سکوت سازمانی شامل بیان نکردن افکار، نظرات و پیشنهادهای افراد می‌شود که اختلال در سازمان را در پی دارد، مدیران باید به‌دنبال راه‌هایی برای مقابله با این رفتار باشند. برای این منظور باید ارتباط صعودی برقرار و کارکنان را درون سازمان تشویق کنند. در غیر این صورت، کارکنان اراده خود را برای مقاومت از دست خواهند داد. سختی‌ها و قصد ترک فرهنگ ایجاد شده توسط مدیریت ارشد باید به بهره‌وری کارکنان کمک کند. از آنجایی که اوباشگری سازمانی در محل کار پیامدهای زیان‌باری بر تمایل به ترک شغل کارکنان دارد، باید به این پدیده توجه کرد (الچی، کارابای، آلپکان و ستر، ۲۰۱۴). همچنین باید گفت اوباشگری سازمانی موضوع جدیدی است که اخیراً وارد علم روان‌شناسی و مدیریت و رفتار سازمانی شده است. از آنجایی که نیروی

انسانی سرمایه‌های اصلی و بی‌بدیل سازمان هستند، موفقیت و بقای سازمان در گرو آن‌هاست. بنابراین باید به کارکنان سازمان درباره‌ی اوباشگری هشدار داد تا از تمایل به ترک شغل کاسته شود.

بیمارستان موضوع پژوهش باید به اهمیت نقش اوباشگری سازمانی توجه کافی داشته باشد تا بتواند اثراتی را که سکوت سازمانی می‌تواند بر تمایل به ترک شغل داشته باشد افزایش دهد (سیدپور، اکبری و علیزاده، ۱۳۹۹). در مطالعه‌ی دیگر که با یافته‌های تحقیقی جامع از ترکیب مرتبط است به ادبیات این متغیرها کمک کرد. هدف اصلی پژوهش سنجش تأثیر میانجی ادراک اوباشگری در رابطه‌ی بین رفتار سکوت کارکنان و قصد ترک آن‌ها است. به‌علاوه، این مطالعه تلاش می‌کند روندهای اساسی رفتار سکوت را شناسایی کند. اوباشگری نقش میانجی را در این رابطه ایفا می‌کند. وقتی کارمندان مرد را در نظر می‌گیریم، این میانجیگری فقط جزئی است و وقتی کارمندان بخش خصوصی را در نظر می‌گیریم اصلاً میانجیگری وجود ندارد. مانند دیگر بخش‌ها، اوباشگری در بخش دولتی و خصوصی از نزدیک بر شرایط کاری کارکنان تأثیر می‌گذارد. این رفتارها به‌طور کلی بر کارکنان و سازمان تأثیر می‌گذارد و پیامدهای منفی بسیاری را به‌دنبال دارد. درنهایت، وقتی همه‌ی شرکت‌کنندگان با هم در نظر گرفته می‌شوند، اوباشگری تنها نقش میانجیگری جزئی را ایفا می‌کند. این مطالعه به‌طور کلی شواهد اساسی اوباشگری در محیط کار را ارائه می‌کند و همچنین دامنه‌ی آن را با توجه به تأثیر واسطه‌ای آن در رابطه‌ی رفتار سکوت و تمایل به ترک شغل توسط کارکنان سازمان را نشان می‌دهد (الچی، کارابای، آلپکان و سنر، ۲۰۱۴).

نتایج بررسی فرضیه‌ی دوم حاکی از این است که سکوت سازمانی با تمایل به ترک شغل رابطه‌ی معناداری دارد. این نتایج با یافته‌های الچی، کارابای، آلپکان و سنر (۲۰۱۴) هم‌خوانی دارد. نتایج این مطالعه موضوع اصلی سکوت سازمانی را توضیح می‌دهد و از آن حمایت می‌کند. اگرچه سکوت سازمانی گسترده‌ای در بسیاری از سازمان‌ها وجود دارد و اثرات مخربی بر آن سازمان‌ها دارد، تحقیقات کافی در این زمینه وجود ندارد (بوون و بلکمون، ۲۰۰۳؛ مورسون و میلیکن، ۲۰۰۰). به‌عبارت دیگر و در تأیید این فرضیه باید گفت در سازمان‌های امروزی سکوت سازمانی می‌تواند خمیرمایه‌ی توسعه‌ی نیروی انسانی باشد، زیرا گاهی این عامل می‌تواند تمایل به ترک شغل را کاهش دهد و از آنجایی که انسان‌ها به‌عنوان مرکز بهره‌وری در سازمان‌ها هستند، مدیران سازمان‌های امروزی به کاهش این تغییر و ترک سازمان نیاز دارند. می‌توان گفت منابع انسانی خوب می‌توانند مزیت رقابتی سازمانی را که در آن فعالیت می‌کند افزایش دهند. به‌این ترتیب سکوت سازمانی به منابع انسانی کمک کند تا یاد بگیرند چگونه در آن سازمان مدتی زیاد بمانند تا هم به مزیت رقابتی دست یابند و هم بهره‌وری سیستم خود را افزایش دهند. بنابراین بیمارستان موضوع پژوهش باید از اهمیت نقشی که سکوت سازمانی در این زمینه دارد استفاده کند (سیدپور، اکبری و علیزاده، ۱۳۹۹). در پژوهشی دیگر تحلیل یافته‌ها نشان داد که سکوت سازمانی در هر نوع و قالبی می‌تواند تأثیر مستقیم یا غیرمستقیم بر تمایل به ترک شغل کارکنان داشته باشد. با توجه به یافته‌های به‌دست‌آمده مشخص شد هرچه محیط سازمان به‌گونه‌ای باشد که فضای ارائه اطلاعات آزاد را تحت تأثیر قرار دهد و جو سازمانی را تابع محیط محافظه‌کار کند، افراد به ترک خدمت بیشتر متمایل می‌شوند. ارتباط بین سکوت سازمانی و تمایل تمایل به ترک شغل نیز در پژوهش‌های گل‌پرور و همکاران (۱۳۹۳) و دانایی‌فرد و پناهی (۱۳۸۹) به اثبات رسیده بود.

سکوت سازمانی به‌منظور افزایش یا کاهش عملکرد فردی و سازمانی ارتباط مستقیمی با رفتار کارکنان دارد (کمال‌پور و نظری، ۱۳۹۸). بنابراین سازمان‌ها می‌توانند با کاهش بار سکوت سازمانی، گامی مؤثر برای غلبه بر ترس کارکنان در محیط کار بردارند. با این کار، کارمندان کمتر به ترک شغل خود در محل کار فکر می‌کنند (سیدپور، اکبری و علیزاده، ۱۳۹۹). در تحقیقی دیگر مشاهده شد چنانچه کارکنان تصمیم به سکوت در سازمان بگیرند، فرصت بروز و ظهور جو فریب‌کاری و تقلب، اسراف و اتلاف و سوءاستفاده از منابع مختلف سازمانی فراهم می‌شود و محصولات و خدماتی نامطمئن و تبعیض‌هایی عمدی رواج می‌یابد که درنهایت حیات کارکنان و مشتریان سازمان را به خطر می‌اندازد و به اشکال مختلف پویایی نیروی کار درون سازمان و سرنوشت نهایی سازمان را تحت تأثیر قرار می‌دهد و بر رضایت شغلی و حفظ کارکنان ماهر و ذی‌قیمت سازمان اثر می‌گذارد و سلامت (جسمی و ذهنی) آنان را ناپایدار می‌کند. در چنین شرایطی، احتمال اینکه کارکنان به فکر ترک شغل و برنامه‌ریزی پیش از اقدام به ترک عملی شغل باشند بالا می‌رود. نتایج این تحقیق تا حدودی تأییدکننده‌ی تحقیقات قبلی است که در این حوزه انجام شده است (سلطانی، مسرتی، ۱۳۹۶). مثلاً اوزدمیر و یوگور (۲۰۱۳) بر این امر تأکید کردند که بین سکوت سازمانی و تمایل به ترک شغل رابطه‌ی معناداری وجود دارد. السی و همکاران (۲۰۱۴) نیز نشان دادند رابطه‌ی معناداری بین سکوت سازمانی و تمایل به ترک شغل وجود دارد. اگرچه یافته‌ها حاکی از آن است که سکوت سازمانی و تمایل به ترک شغل رابطه‌ی مثبتی با یکدیگر دارند، این رابطه در بسیاری از موارد غیرمستقیم است؛ به‌ویژه هنگامی که فقط کارمندان زن یا کارمندان شاغل در بخش دولتی در نظر گرفته شوند.

نتایج بررسی فرضیه‌ی سوم پژوهش بیانگر آن است که بین سکوت سازمانی با اوباشگری سازمانی رابطه‌ی معناداری وجود دارد. درباره‌ی رابطه‌ی بین سکوت سازمانی با اوباشگری سازمانی پژوهش‌های اندکی وجود دارد. در این پژوهش نشان دادیم در سال‌های اخیر نگرانی‌ها برای اوباشگری میان نهادهای دولتی، سازمان‌های مردم‌نهاد و پژوهشگران دانشگاهی افزایش یافته است. سکوت سازمانی و رفتارهای خاموش کارکنان اغلب موضوع تحقیق در مطالعات خارجی بوده است (هوگان، ۲۰۰۸). همان‌طور که تأثیر هم‌زمان و تعامل بین قرار گرفتن در معرض مستقیم اوباشگری و کار در محیط را بررسی می‌کنیم، که مشخصه‌ی آن حمله به ترک شغل توسط کارکنان و سکوت سازمانی است، این مطالعه شواهد ثابتی ارائه می‌کند که این رفتار باعث می‌شود کارکنان احساس ناراحتی کنند و همچنین باعث از دست دادن حس تعلق به سازمان شوند. اوباشگری سازمانی موضوعی مرتبط با هم است که

به پیامدهای مدیریتی سازمان ارتباط دارد. بنابراین احتمال وقوع آن در محیط کاری با رهبری ضعیف و اهداف نامشخص بیشتر است. به علاوه، قرار گرفتن در معرض رفتار اوباش نیز با خشونت در محل کار مرتبط است. از آنجایی که سکوت سازمانی شامل بیان نکردن افکار، نظرات و پیشنهادهای افراد می‌شود و در سازمان اختلال ایجاد می‌کند، مدیران باید به دنبال راه‌هایی برای مقابله با این رفتار باشند. در این راستا مدیران به برقراری ارتباط صعودی و تشویق آن درون سازمان نیاز دارند، در غیر این صورت کارکنان اراده خود را برای مقاومت از دست خواهند داد (الچی، کارابای، آلپکان و سنر، ۲۰۱۴). سکوت سازمانی یکی از عوامل بسیار مهم در ترویج یا بازدارندگی فعالیت‌های تبادل دانش است. بنابراین با توجه به اهمیت سکوت سازمانی، با جلوگیری از اوباشگری سازمانی می‌توان ابزارهای لازم را برای تسهیل تبادل دانش فراهم کرد تا سازمان‌ها بتوانند ضمن حفظ حجم بالای اطلاعاتی که در سازمان ردوبدل می‌شود، آن‌ها را به اشتراک بگذارند. بنابراین بیمارستان باید به نقش «سکوت سازمانی» توجه کافی داشته باشد تا بتواند بر اوباشگری سازمانی برای مدیریت دانش در سازمان تأثیر بگذارد (سیدپور، اکبری و علیزاده، ۱۳۹۹).

نتایج بررسی فرضیه چهارم پژوهش نشان می‌دهد بین اوباشگری سازمانی با تمایل به ترک شغل رابطه معناداری وجود دارد. تحقیقات تجربی زیادی درباره تأثیر اوباشگری وجود دارد، تحقیقاتی که روی آثار اوباشگری بر تمایل به ترک شغل و سکوت سازمانی تمرکز دارند و شکاف چشمگیری را در ادبیات نشان می‌دهند. از آنجایی که اوباشگری در محل کار پیامدهای زیان‌باری بر تمایل به ترک شغل کارکنان دارد، باید به این پدیده پرداخت. همان‌طور که یافته‌ها نشان می‌دهد، بین سکوت سازمانی و تمایل به ترک شغل، سکوت سازمانی و اوباشگری و همچنین اوباشگری و تمایل به ترک شغل رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد. یافته‌ها نشان داد در مقایسه با سکوت سازمانی، اوباشگری تأثیر بیشتری بر تمایل به ترک شغل کارکنان دارد. وقتی فقط کارمندان زن یا مرد یا کارمندان شاغل در بخش‌های دولتی یا خصوصی در نظر گرفته شوند، نتایج یکسان است. اگر مدیران یا کارفرمایان به کاهش تمایل به ترک شغل کارکنان خود تمایل دارند، باید سعی کنند سکوت سازمانی و رفتارهای اوباشگری سازمانی را کاهش دهند (الچی، کارابای، آلپکان و سنر، ۲۰۱۴). همچنین این نتیجه با نتایج به دست آمده محققان (سینار، ۲۰۱۵؛ سلطانی، مسرتی، ۱۳۹۵؛ هوشیار، رحیمی قرا، ۱۳۹۳) تطابق دارد. در تأیید این فرضیه باید گفت امروزه جهان را دنیای سازمان‌ها می‌نامند و متولیان آن‌ها را انسان می‌دانند، زیرا منابع انسانی با ارزش‌ترین منبع برای سازمان‌هاست. بنابراین به این منبع باید توجه بسیاری کرد، زیرا هر کارمندی در سازمان برای دستیابی به اهداف سازمانی باید بانگیزه باشد و به‌درستی برانگیخته شود. یعنی کارشناسان علم رفتار سازمانی معتقدند ریشه ناکامی‌ها و موفقیت‌ها به کاهش تحرک آن سازمان بستگی دارد، زیرا بر تمایل کارکنان به ترک شغل در جهت منفی تأثیر می‌گذارد. این بیانیه ثابت می‌کند کاهش اوباشگری سازمانی می‌تواند تمایل به ترک شغل و ترک سازمان را کاهش دهد. بنابراین بیمارستان مربوطه باید به این امر توجه کافی داشته باشد تا از تمایل به ترک شغل کارکنان و ترک سازمان بکاهد و بهره‌وری نیروی انسانی را افزایش دهد. از آنجایی که نتایج این پژوهش نشان داد اوباشگری سازمانی رابطه مستقیم و معناداری با تمایل به ترک شغل و سکوت سازمانی دارد، می‌توان در قالب کارگاه‌ها و برنامه‌های آموزشی توجه به این مهارت‌های توسعه‌دهنده را به مدیران و کارکنان آموزش داد تا به اثربخشی و بهره‌وری آن‌ها کمک چشمگیری کند.

پیشنهاد‌های پژوهش:

با توجه به ارتباط بین سکوت سازمانی با تمایل به ترک شغل و نقش میانجی اوباشگری سازمانی، پیشنهاد می‌گردد مسئولین و مدیران بیمارستان می‌توانند اقداماتی به شرح ذیل را در دستور کار خود قرار دهند:

الف) کاهش میزان سکوت سازمانی:

- ۱- دیده شدن کارکنان و پرستاران (به طور مثال عضویت ایشان در کارگروه‌ها و کمیته‌ها و ...)
- ۲- دادن آزادی عمل و استقلال بیشتر به مجموعه کارکنان و پرستاران
- ۳- توسعه مهارت‌های ارتباطی پرستاران و کارکنان و راهکارهایی جهت کاهش استرس آنها
- ۴- فراهم نمودن زمینه‌ای به منظور بیان بدون ترس ایده‌ها و نظرات (نظام پیشنهادات و تریبون آزاد و ...)
- ۵- برگزاری جلسات گفتگو با کارکنان و ارائه بازخورد مناسب به ایشان
- ۶- تقویت روحیه پرسشگری و خلاقیت و نوآوری
- ۷- تغییر فضای تصمیم‌گیری با ایجاد صدای کارمند
- ۸- بهبود سبک‌های مدیران در تعامل با کارکنان
- ۹- ایجاد مکانیزم‌های ارتباطی بین پرستاران و کارکنان با پزشکان و مدیران

ب) کاهش میزان تمایل به ترک شغل:

- ۱- صریح و روشن بودن حیطه وظایف و اختیارات آنها جهت کاهش عوامل موثر بر فشار کاری
- ۲- عدم فشار و اجبار به انجام وظایفی فراتر از وظایف سازمانی
- ۳- تعیین مسیرهای عادلانه پیشرفت شغلی
- ۴- تلاش جهت برنامه‌ریزی به منظور کاهش بار شغلی کارکنان
- ۵- تدوین نظام ارزشیابی عملکرد
- ۶- استقرار نظام پاداش دهی مناسب برای نظرات و پیشنهادات خلاقانه

- ۷- فراهم نمودن فرصت‌های توسعه برابر (عدالت محوری) به منظور رشد و پیشرفت کارکنان و پرستاران
- ۸- ایجاد فرآیندهای کاری مشخص
- ۹- تربیت کارکنانی است که به سازمان متعهد هستند
- ۱۰- توانمندسازی مدیران و سرپرستان
- ۱۱- استفاده از مدیریت استعداد و جانشین پروری
- ۱۲- تعبیه استقلال و آزادی عمل
- ۱۳- افزایش دستمزد
- ۱۴- غنی و توسعه شغلی ایشان

ج) کاهش اوباشگری سازمانی:

- ۱- نحوه برخورد و کنترل استرس در محیط بیمارستانها مهم و حیاتی هستند.
- ۲- حمایت‌های روانی از سوی مدیران و همکاران
- ۳- تدوین منشور اخلاقی
- ۴- کاهش ناهنجاری‌های شناختی در کارکنان
- ۵- ایجاد خط‌مشی‌ها و رویه‌های روشن ضد اوباشگری شغلی
- ۶- کانال‌های گزارش‌دهی در دسترس
- ۷- آرایه آگاهی‌های لازم و آموزش‌های مناسب و کاربردی
- ۸- ترویج فرهنگ احترام، فراگیری، و ارتباطات باز
- ۹- اصلاح رویه‌ها و فرآیندهای کاری ناکارآمد
- ۱۰- تدوین سیاست‌های سازمانی شفاف حامی کارکنان
- ۱۱- تلاش برای کاهش عوامل استرس‌زای شغلی
- ۱۲- مدیریت صحیح تعارضات سازمانی
- ۱۳- شبکه‌سازی غیررسمی مؤثر در میان کارکنان و پرستاران
- ۱۴- تشکیل گروه‌های حامی اوباشگری در سازمان

و دیگر فعالیت‌ها و برنامه‌ها را در دستور کار خود قرار دهند که در نتیجه، در کاهش تمایل به ترک شغل پرستاران و کارکنان نیز مؤثر است. در پایان خاطر نشان می‌نماید پژوهش حاضر، همانند هر پژوهش دیگر محدودیتهایی داشته است که استفاده از ابزارهای خودگزارشی از جمله آنهاست. به پژوهشگران آتی پیشنهاد می‌شود تا پژوهش خود را هم در سطح جامعه آماری وسیع‌تری و هم در شرکت‌ها و سازمان‌های دیگر و مقایسه آن با نتایج تحقیق حاضر نیز انجام دهند تا نتایج قابل تعمیم باشد. همچنین پیشنهاد می‌شود که در پژوهش‌های خود از ابزارهای دیگری غیر از پرسشنامه مانند مصاحبه و مشاهده نیز بهره بگیرند تا نتایج دقیق‌تری حاصل گردد. ضمناً محدودیت‌های علمی این تحقیق در ایران، نبود پیشینه علمی کافی در این زمینه است و می‌توان پژوهش حاضر را از معدود پژوهش‌های انجام‌شده دانست. علاوه بر تکرار این پژوهش، عوامل دیگر سازمانی مؤثر بر تمایل به ترک شغل و سکوت سازمانی مانند نقش سایر متغیرها از جمله بدبینی سازمانی، ترومای سازمانی و... نیز می‌تواند در رابطه بین این متغیرها را مطالعه کنند.

منابع

- ابطحی، حسین (۱۳۸۰). *مدیریت منابع انسانی*، چاپ دوم، تهران: انتشارات پیام‌نور.
- احمدی بنی، علی (۱۴۰۲). «بررسی نقش میانجی سکوت سازمانی در رابطه عدالت سازمان و قصد ترک خدمت کارکنان بنیاد شهید استان چهارمحال و بختیاری». *فصلنامه رویکردهای پژوهشی نوین در مدیریت و حسابداری*. سال هفتم، شماره ۸۸، بهار ۱۴۰۲، صص ۲۰۴۱-۲۱۳۱.
- جزنی، نسرین؛ رستمی، علی (۱۳۹۰). «طراحی و توسعه مدل استراتژیک توانمندسازی منابع انسانی در سازمان‌های دانش‌محور». *پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی*، دوره ۱، شماره ۳، ۳۲-۴۵.
- درگاهی، حسین؛ موسوی جم، فاطمه (۱۳۹۷). «رابطه بین سبک رهبری تحول‌آفرین و کارآفرینی سازمانی در بین کارکنان بیمارستان‌های منتخب دانشگاه علوم پزشکی تهران در سال ۱۳۹۷». *فصلنامه آزمایش و تشخیص*، پاییز ۹۷، شماره ۴۱، صص ۴۲-۴۰.
- رضاییان، علی (۱۳۹۰). *مبانی سازمان و مدیریت*. چاپ پانزدهم، تهران، سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت)، مرکز تحقیق و توسعه علوم انسانی.
- رمزگویان، غلامعلی؛ حسن‌پور، کاووس (۱۳۹۳). «بررسی رابطه بین تعهد و عملکرد کارکنان در وزارت امور اقتصادی و دارایی». *مجله اقتصادی*. شماره ۳، ۳۳-۵۸.

- بررسی رابطه‌ی بین سکوت سازمانی و تمایل به ترک شغل با نقش میانجی اوباشگری سازمانی (مورد مطالعه: کارکنان بیمارستان قائم مشهد) فرجی و همکاران. علامه، سید محسن؛ چیت‌ساز، علی؛ یونس‌فر، سید محمد (۱۳۹۷). «ارتباط سبک‌های رهبری و تعهد سازمانی با رضایت شغلی پرستاران (مطالعه موردی: بیمارستان شهید صدوقی یزد)». نشریه آموزش جندی‌شاپور، دوره ۹، شماره ۲، صص ۳۹-۴۸.
- رسولی، رضا؛ شهانی، بهنام؛ صفائی، مهناز (۱۳۹۱). «عوامل مؤثر بر نیت ترک خدمت کارکنان در سازمان مرکزی دانشگاه پیام نور». دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، دوره ۴ شماره ۹، صص ۲۷-۴۹.
- سلطانی، تهمینه؛ مسرتی، عبدالله (۱۳۹۷). «بررسی رابطه سکوت سازمانی با قصد ترک شغل کارکنان و نقش میانجی فشار روانی در شرکت گاز استان خوزستان». فصلنامه پژوهش‌های نوین روان‌شناختی، سال سیزدهم، شماره ۲، تابستان، ۹۹-۱۲۱.
- کمال‌پور خوب، ناصر؛ نظری، خسرو (۱۳۹۸). «نقش سکوت سازمانی در تعهد سازمانی و تمایل به ترک خدمت». جامعه‌شناسی آموزش و پرورش. شماره ۱۲، پاییز و زمستان ۹۸، ۱۳۳-۱۴۵.
- کوشازاده، سیدعلی؛ کوشازاده، فاطمه (۱۳۹۳). «رابطه عدالت سازمانی با تمایل به ترک خدمت کارکنان: نقش واسطه جو سکوت سازمانی، عجزین شدن با شغل و تحلیل رفتگی». مجله مدیریت توسعه و تحول، ۱۶، ۶۹-۶۱.
- میرزایی، وحید؛ پورعباس، سهیل (۱۴۰۱). «بررسی رابطه رهبری زهرآگین با قصد ترک شغل: نقش میانجی قلدری در محل کار و عدم امنیت شغلی». پژوهش‌های روان‌شناختی در مدیریت. س ۹، ش ۱، صص ۱۴۴-۱۷۱.
- میرکمالی، سید محمد؛ پورکریمی، جواد؛ کرمی، محمدرضا (۱۳۹۶). «نقش میانجی عدالت سازمانی در تبیین ارتباط بین سبک رهبری اخلاقی مدیران دانشگاهی و سکوت سازمانی کارکنان». فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، دوره ۲۳، شماره ۱، صص ۱-۲۵.
- نوری، شهرام؛ ارشدی، نسربین؛ هاشمی، اسماعیل؛ نعیمی، عبدالزهرا (۱۳۹۹). «رابطه علی تصمیم‌گیری متمرکز و اوباشگری در محیط کار با فرسودگی شغلی: نقش واسطه‌ای سکوت سازمان». پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی، دوره ۸، شماره ۳، ۳۲-۴۵.
- هوشیار، وجیهه؛ رحیمی، مجید (۱۳۹۳). «تأثیر سکوت سازمانی بر تمایل به ترک خدمت کارکنان به واسطه حمله عاطفی در میان کارکنان مؤسسات آموزش عالی غیرانتفاعی و غیردولتی شهر مشهد». نشریه علمی پژوهشی مدیریت فردا، سال سیزدهم، شماره ۵۴.
- Aldıg, E. (2011). İş yerinde yıldırma (mobbing) ve örnek bir çalışma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Doğu Üniversitesi
- Al Muharraq EH, Baker OG, Alallah SM. The prevalence and the relationship of workplace bullying and nurses turnover intentions: a cross sectional study. SAGE open nursing. 2022 Jan;8:23779608221074655.
- Alparslan, A.M. (2010). Örgütsel Sessizlik İklimi ve İşgören Sessizlik Davranışları Arasındaki Etkileşim: Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Öğretim Elemanları Üzerinde Bir Araştırma, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi.
- Aydan Yüceler, Esen uahin, obrahim Erem uahin and Mustafa Tahir Demirsel (2013). THE RELATIONSHIP BETWEEN MOBBING AND ORGANIZATIONAL SILENCE IN ESTABLISHMENTS. 2165-6258 :: 2 (1):153-161
- Barling, J., Rogers, A. G., ve Kelloway, E. K. (2001). Behind closed doors: In-home workers' experience of sexual harassment and workplace violence. Journal of Occupational Health Psychology, 6 (3), 225-269.
- Berthelsen, M., Skogstad, A., Lau, B. and Einarsen, S. (2011). Do they stay or do they go?: A longitudinal study of intentions to leave and exclusion from working life among targets of workplace bullying, International Journal of Manpower, 32 (2), 178-193.
- Bjørkelo, B. (2013). Workplace bullying after whistle blowing: future research and implications. Journal of Management Psychology, 28 (3), 306-323.
- Bowen, F. and Blackmon, K. (2003). Spirals of silence: The dynamic effects of diversity on organizational voice.
- Çakıcı, A., (2010), Örgütlerde İş Gören Sessizliği, Neden Sessiz Kalmayı Tercih Ediyoruz?, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Çetin, C., Karabay, M.E., Özcan, D.E. ve Taşkıran, E. (2013). The Effect Of Personality Traits On Organizational Silence: A Research On Service Industry, 6th International Conference on Service Management, Oxford Brookes University, Cyprus.

- Djurkovic, N., McCormack, D. and Casimir, G. (2004). The Physical and Psychological Effects of Workplace Bullying and Their Relationship to Intention to Leave: A Test of the Psychosomatic and Disability Hypotheses, *International Journal of Organization Theory and Behavior*, 7 (4), 469-497.
- Dundon, T., Wilkinson, A., Marchington, M. and Ackers, P. (2004) The Meanings and Purpose of Employee Voice. *International Journal of Human Resource Management*, 15, 1149-1170.
<http://dx.doi.org/10.1080/095851904100016773359>
- Einarsen, S., and Mikkelsen, E.G. (2003). Individual effects of exposure to bullying at work. Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice, 127-144.
- Hogh, A., Hoel, H., & Carneiro, I. G. (2011). Bullying and employee turnover among healthcare workers: a three wave prospective study. *Journal of nursing management*, 19 (6), 742-751
- Hwang, I. S. and Kou, J. H. (2006). Effects of Job Satisfaction and Perceived Alternative Employment Opportunities on Turnover Intention: An Examination of Public Sector Organizations, *Journal of American Academy of Business*, Cambridge, Vol:8, No:2, pp.254-255.
- Johannesen R. L., (1974). The functions of silence: A plea for communication research, *Western Speech Journal*, 2 (29), 25-35.
- Kılıç, G., Tunç, T., Saraçlı, S., Kılıç, İ. (2013). Örgütsel Stresin Örgütsel Sessizlik Üzerine Etkisi: Beş Yıldızlı Termal Otel İşletmelerinde Bir Uygulama, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 17-32.
- Kuvaas, B. (2006). Performance Appraisal Satisfaction and Employee Outcomes: Mediating and Moderating Roles of Work Motivation, *International Journal of Human Resource Management*, 17 (3), 504-522.
- Lee, Y., Lee, M., & Bernstein, K. (2013). Effect of Workplace Bullying and Job Stress on Turnover Intention in Hospital Nurses. *Journal of Korean Academy of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 22 (2), 77-87.
- Lee YW, Dai YT, Chang MY, Chang YC, Yao KG, Liu MC. Quality of work life, nurses' intention to leave the profession, and nurses leaving the profession: A one year prospective survey. *Journal of Nursing Scholarship*. 2017 Jul;49 (4):438-44.
- Liu Mingjie, Xie, Zhouliang (2020). The Impact of High-Performance Work System on New Generation Employees' Turnover Intention: Psychological Capital as Mediator and Perceived Organizational Support as Moderator. *American Journal of Industrial and Business Management*, 2020, 10, 360-373
- Leymann. H. (1996). The content and development of bullying at work. *European Journal of Work and Organisational Psychology*, 5, 165-184.
- Lybecker, C. ve Sofield, L. (2000). Verbal abuse: Surgical Service, *Management*, 6 (6), 32-33.
- McCormack, D., Casimir, G., Djurkovic, N., & Yang, L. (2009). Workplace Bullying and Intention to Leave Among Schoolteachers in China: The Mediating Effect of Affective Commitment. *Journal of Applied Social Psychology*, 39 (9), 2106-2127.
- Milliken. F.J., Morrison, E.W. and Hewlin, P.F. (2003). An Exploratory Study of Employee Silence: Issues that Employees Don't Communicate Upward and Why. *Journal of Management Studies*, 40 (6), 1453-
- Mobley, W. H., Griffeth, R. W., Hand, H. H., and Meglino, B. M. (1979). Review and conceptual analysis of the employee turnover process, *Psychological Bulletin*, 86: 493-522.
- Mona O'Moore, Niall Crowley, (2011) The clinical effects of workplace bullying: a critical look at personality using SEM, *International Journal of Workplace Health Management*, Vol. 4 Iss: 1, 67 – 83.
- Morrison, E. W. & Milliken, F.J. (2000). Organizational Silence: A Barrier to Change and Development in a Pluralistic World, *The Academy Of Management Review*, 25 (4): 706-725.
- Morrison, E.W. and Milliken. F.J. (2003). Speaking Up, Remaining Silent: The Dynamics of Voice and Silence in Organizations, *Journal of Management Studies*, 40 (6), 1353-1358.

- Morrison, E.W. and Milliken, F.J. (2000) Organizational Silence: A Barrier to Change and Development in a Pluralistic World. *Academy of Management Review*, 25, 706-725.
- Özdemir, L., ve Uğur, S.S. (2013). Çalışanların Örgütsel Ses ve Sessizlik Algılamalarının Demografik Nitelikler Açısından Değerlendirilmesi: Kamu ve Özel Sektörde Bir Araştırma, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt: 27, Sayı: 1,257-280.
- Pranjić, N., Maleš-Bilić, L., Beganlić, A., ve Mustajbegović, J. (2006). "Mobbing, stress, and work ability index among physicians in Bosnia and Herzegovina: Survey Study". *Croatian Medical Journal*, 47 (5), 750
- Scarlet H. Tso, Wayne Wei Kuo Lin, Yuk Tai Siu, Zhaoxun Song, Chih-Yu Chang (۲۰۲۲). Exploring the "Inoculated Spiral of Silence" Effect on the Formation of Public Opinion about Controversial Issues in Hong Kong.
- Simons, S. (2008). Workplace bullying experienced by Massachusetts registered nurses and the relationship to intention to leave the organization. *Advances in Nursing Science* 31.2, E48-E59.
- Souba, W., Way, D., Lucey, C., Sedmak, D., Notestine, M., (2011). Elephants in academic medicine, *Academic Medicine*, Vol.86, 1492-1499.
- Tetik, S. (2010). *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 12 (18), 81-89
- Ting Liang, Ying Wang (2016). Organizational Silence in State-Owned Enterprises: Intermediary Role of the Perceptions of Organizational Politics.6, 640-648 (2)
- Van Dyne, L., Ang, S. ve Isabel C. Botero, (2003). "Conceptualizing Employee Silence and Employee Voice As Multidimensional Constructs", *Journal of Management Studies*, 40 (6), 1359-1392.
- Vakola, M. and Bouradas, D. (2005). Antecedents and Consequences of Organisational Silence: An Empirical Investigation. *Employee Relations*, 27 (5), 441-458.
- Wilson, B. L., Diedrich, A., Phelps, C. L., & Choi, M. (2011). Bullies at work: the impact of horizontal hostility in the hospital setting and intent to leave. *Journal of Nursing Administration*, 41 (11), 453-458.
- Yali Chen (2018). Can Supervisor Support Mitigate the Impact of Colleague Exclusion on Silence Behavior?—A Moderated Mediating Model. 6, 132-145 (6)
- Yamada, D. C. (2000). The phenomenon of "workplace bullying" and the need for statusblind hostile work environment protection. *Georgetown Law Journal*, 88, 475- 537.
- Yirik, Ş. Yılmaz, Y., Demirel, O.N, Yılmaz, Y., Akgün, A, ve Hasan Kinay. (2012). Analysis of The Hotel Personnel's Conceptions of Organizational Justice, Organizational Silence, Mobbing, Organizational Commitment In Terms of Demographic Variables, 3rd International Symposium on Sustainable Development, Sarajevo.
- Zhongnan University of Economics and Law, Wuhan, China (2022). Silence for "Silence"?—Reflections on the Interpretation of GATT III:8 (a) in DS583

نحوه استناد به مقاله:

فرجی، وحیدرضا؛ میرزایی، وحید؛ سروآزاد، نوید. (۱۴۰۳). بررسی رابطه‌ی بین سکوت سازمانی و تمایل به ترک شغل با نقش میانجی اوباشگری سازمانی (مورد مطالعه: کارکنان بیمارستان قائم مشهد). *توانمندسازی سرمایه انسانی*. ۷ (۳). ۲۵۸-۲۲۹.

<https://sanad.iau.ir/Journal/jhce/Article/1122436>