

فصلنامه علمی - پژوهشی علوم اجتماعی دانشگاه آزاد اسلامی واحد شوشتر

دوره ۱۴، شماره ۴ - شماره پیاپی ۵۱، زمستان ۱۳۹۹

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۹/۲۱ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۱۲/۱۵

صص: ۱۳۶-۱۲۲

## روابط ساختاری عملکرد سازمانی در حوزه طرد و بریدگی اجتماعی، با میانجی گری

### راهبردهای مقابله و سکوت سازمانی در مدیران شهرداری تهران

محبوبه میرباقری<sup>۱</sup> نادر منیرپور<sup>۲\*</sup> مجید ضرغام حاجبی<sup>۳</sup>

۱- دانشجوی دکتری، گروه روان شناسی، دانشگاه آزاد واحد قم

۲- استادیار، گروه روان شناسی، دانشگاه آزاد واحد قم

۳- استادیار، گروه روان شناسی، دانشگاه آزاد واحد قم

### چکیده

هدف پژوهش حاضر روابط ساختاری عملکرد سازمانی و حوزه اول طرح‌واره ناسازگار اولیه، سکوت سازمانی و راهبرد مقابله‌ای اجتناب در مدیران شهرداری تهران بود. طرح پژوهش از نوع توصیفی همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش کلیه مدیران شهرداری تهران که در سال ۱۳۹۸ مشغول به کار در شهرداری بودند. حجم گروه نمونه ۳۰۲ نفر بود که به صورت نمونه گیری در دسترس انتخاب و پرسش‌نامه‌های طرح‌واره‌های ناسازگار اولیه یانگ فرم کوتاه (SQ-SF)، پرسش‌نامه عملکرد سازمانی هرسی و گلداسمیت (۲۰۰۳)، پرسش‌نامه سکوت سازمانی ونداین و همکاران (۲۰۰۳) و مقیاس اجتناب یانگ تکمیل گردید. سپس داده‌های جمع‌آوری شده با استفاده از آزمون‌های همبستگی و مدل‌یابی معادلات ساختاری با نرم‌افزار SPSS<sub>۲۲</sub> و نرم‌افزار Lisrel<sub>۸.۸۰</sub> مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. ارزیابی مدل فرضی پژوهش با استفاده از شاخص‌های برازندگی نشان داد که مدل فرضی با مدل اندازه گیری، برازش دارد (RMSEA= ۰/۰۶۸، GFI ۰/۹۳، CFI=۰/۹۶). نتایج نشان داد که حوزه اول طرح‌واره‌های ناسازگار اولیه به صورت غیر مستقیم از طریق سکوت سازمانی بر عملکرد سازمانی تاثیر دارد. هم چنین نتایج نشان داد که اجتناب رابطه مستقیم با طرح‌واره ناسازگار دارد. می‌توان براساس یافته‌های پژوهش، نتیجه گرفت که سکوت سازمانی در رابطه بین حوزه اول طرح‌واره‌های ناسازگار اولیه و عملکرد سازمانی نقش واسطه‌ای دارد. بنابراین می‌توان گفت که عملکرد سازمانی مفهومی پیچیده است و برای تقویت و بهبود آن باید متغیرهای واسطه‌ای بیشتری مورد توجه قرار بگیرد.

**واژگان کلیدی:** عملکرد سازمانی، سکوت سازمانی، طرح‌واره ناسازگار، اجتناب، جبران افراطی

## مقدمه و بیان مسئله

در عصر حاضر به دلیل رقابت بیشتر و فشرده، بالا رفتن سطح انتظارات مشتری، تمرکز بیشتر روی کیفیت، سازمان خواهان بیشتر و بیشتر ابتکار، بداعت، پذیرش مسئولیت، ارائه ایده‌ها و روش‌های سازنده در بهبود کار و سازمان از کارکنان خود هستند (شجاعی، ۲۰۱۱). عملکرد سازمانی یک سازه کلی به شمار می‌آید که بر چگونگی انجام عملیات سازمانی اشاره داشته (والومبا، پترسون، اولیو و هارتل، ۲۰۱۰؛ آوی، نایمجت، پایجون، ۲۰۱۰) و ترکیب گسترده‌ای از دریافتی‌های غیر ملموس همچون افزایش دانش سازمانی و دریافتی‌های عینی و ملموس مانند نتایج اقتصادی و مالی است (خراسانی زاده و همکاران، ۲۰۱۲). صرف نظر از چگونگی تعریف عملکرد سازمانی، در خصوص ارزیابی و سنجش آن نیز شیوه‌ها و مدل‌های مختلفی ارائه شده است که یکی از پرکاربردترین آنها مدل آچیو می‌باشد که توسط هرسی و گلداسمیت ارائه شده است (عباس‌پور و همکاران، ۲۰۱۰). براساس این مدل، برای سنجش عملکرد سازمانی باید هفت مولفه شامل توانایی، وضوح، کمک یا حمایت، مشوق، ارزیابی، اعتبار و محیط را مورد توجه قرار دارد (هرسی، بلانچارد، جانسون، ۲۰۰۸). توانایی، به دانش و مهارت‌های کارکنان به منظور انجام موفقیت‌آمیز وظایفشان در سازمان اشاره دارد. وضوح، به درک کارکنان از نقششان در سازمان و نگرش آنان به کار و روشن بودن چگونگی انجام آن اطلاق می‌شود. کمک یا حمایت، کمک سازمانی که کارکنان برای تکمیل و اثربخشی کار خود به آن نیاز دارند. مشوق، به اشتیاق و انگیزه درونی کارکنان برای انجام وظایفشان بدون هر گونه اکراه اشاره دارد. ارزیابی، به بازخورد روزانه عملکرد کارکنان و بررسی‌های گهگاهی گفته می‌شود. اعتبار، به تصمیم‌گیری معتبر و مناسب از سوی مدیران در خصوص مسائل مرتبط با منابع انسانی سازمان اشاره دارد. محیط شامل عوامل محیطی از قبیل وجود منابع مالی کافی بر عملکرد تاثیر دارند، می‌شود (احمدیان و همکاران، ۲۰۱۲).

باوجود اینکه سازمان‌های دولتی بازوی دولت در اجرای خط‌مشی‌های عمومی یک کشور محسوب می‌شوند سازمان‌های دولتی ایران از سطح عملکرد چندان مطلوبی برخوردار نیستند (دانایی‌فرد، ۲۰۱۱). در چنین شرایطی ضروری است برای بهبود وضعیت عملکرد سازمان‌ها به بررسی و شناخت عوامل تاثیرگذار بر بهبود آن پرداخته شود. پرایس، مفهوم تداوم طرحواره را برای بافتار شغلی به کار می‌برد و عقیده دارد که استرس شغلی باعث تشدید تعارض‌های ناهشیار در برخی از افراد می‌شود (پرایس، ۲۰۰۶). بامبر، اعتقاد دارد که ناکارآمدی شغلی در واقع بازآفرینی رفتار ناسازگار است که از طرحواره ناسازگار اولیه زیربنایی در بافتار موقعیت کاری نشات می‌گیرد (بامبر، ۲۰۰۶). هر نوع ناکارآمدی شغلی خاص را می‌توان با طرحواره ناسازگار اولیه زیربنایی منطبق کرد. همچنین شدت ناکارآمدی شغلی مستقیماً با شدت طرحواره ناسازگار اولیه زیربنایی‌ای که آن را برانگیخته، متناسب است.

هم چنین بامبر بیان می‌دارد که ریشه‌های تحولی ناکارآمدیهای شغلی حاصل پویایی‌های محیطی و خانوادگی ناگوار زندگی اولیه فرد است (بامبر، ۲۰۱۲). اگر تجارب ابتدایی زندگی افراد تلخ و زهرآگین باشد، ممکن است شغلی را انتخاب کنند یا در مسیر شغلی خاص قرار بگیرند که یادآور همان تجارب اولیه باشد. شاید بی‌دلیل نباشد که گفته‌اند تجارب تلخ زندگی، افراد را به دام تصمیم‌های نافرجام و بدعاقبت می‌کشاند. معمولاً انتخاب شغل در تعیین خوشبختی و شوربختی افراد نقش بسزایی دارد (. به عنوان مثال، اعتیاد به کار در سازمان‌ها، تلاشی در جهت بی‌اثرسازی شکست‌های پیشین است که خود حاصل طرح‌واره اولیه بی‌کفایتی محسوب می‌گردد (ماچلوویتز، ۱۹۸۰). به‌عنوان نمونه تحقیقات ماچلوویتز نشان داد که اعتیاد به کار که عامل اساسی در فرسودگی شغلی محسوب می‌گردد تلاشی در جهت بی‌اثرسازی شکست‌های پیشین است که خود حاصل طرح‌واره اولیه بی‌کفایتی محسوب می‌گردد. یا افرادی که در محیط شغلی خود دست به کنترل بیش از حد همکاران خود می‌زنند درگیر طرح‌واره ناسازگار بی‌اعتمادی/ بدرفتاری هستند؛ و یا حتی افرادی که کنترل شدن از سوی یک فرد کنترل‌گر را می‌پذیرند. احتمالاً درگیر فعال شدن طرح‌واره اولیه اطاعت/ شکست هستند. همچنین یک شاغل اهمال‌کار درگیر طرح‌واره ناسازگار نقص/ شرم، یک شاغل کمرو درگیر در طرح‌واره بی‌کفایتی، یک شاغل پرتوقع درگیر طرح‌واره استحقاق و یک شاغل وسواسی درگیر طرح‌واره عیب‌جویی افراطی می‌باشد.

این الگوهای درونی از طریق به وجود آوردن سبک‌های مقابله رفتارهای بیرونی را تحت تاثیر قرار می‌دهند. برانگیختگی طرح‌واره (ناکامی یک نیاز هیجانی اساسی و هیجان‌های همراه با آن) تهدیدی برای فرد که باید با سبک مقابله‌ای خاصی به آن پاسخ دهد. تمام موجودات زنده در مقابل تهدید سه واکنش اساسی نشان می‌دهند: جنگ، گریز، و فرار. این سه واکنش با سه سبک مقابله‌ای جبران افراطی، اجتناب و تسلیم که یانگ معرفی می‌کند، هم‌خوانی دارند. این سه سبک مقابله‌ای معمولاً خارج از حوزه هوشیاری عمل می‌کنند. سبک‌های معمولاً این مقابله‌ای در دوران کودکی انطباقی اند و بخشی از ساز و کارهای بقایی سالم به شمار می‌روند. اما وقتی فرد پا به دوران بزرگسالی می‌گذارد، سبک‌های مقابله‌ای حالت ناسازگارانه پیدا می‌کنند؛ زیرا بکارگیری آنها منجر به تداوم طرح‌واره می‌شود (یانگ و همکاران، ۲۰۰۳). وقتی انسانها تسلیم طرح‌واره می‌شوند به درست بودن آن گردن می‌نهند و هیچ وقت سعی نمی‌کنند با طرح‌واره بجنگند یا از آن اجتناب کنند، بلکه می‌پذیرند که طرح‌واره درست است.

سکوت سازمانی، با محدود کردن اظهار نظر کارکنان، سبب کاهش اثربخشی تصمیم‌گیری‌های سازمانی و فرآیندها تغییر می‌شود و این موضوعی است که بسیاری از سازمان‌ها از آن شکایت دارند. همچنین، این پدیده رفتاری به وسیله ممانعت از بازخورد منفی، مانع تحول و توسعه سازمانی مؤثر می‌شود، از این رو سازمان توانایی

بررسی و تصحیح خطاها را از دست می‌دهد. از لحاظ اهمیت، 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 (هرکوئل، ۱۹۹۳). افرادی که ایده‌ها نظرات و اطلاعات خود را نتوانند بیان کنند و سکوت پیشه کنند اغلب خود را به مثابه چرخ دنده‌هایی در ساختار سازمانی تلقی می‌کنند که هیچ اختیاری در جریان‌ات به وقع پیوسته سازمانی ندارند. چنین انگاره‌ای از خود به سطح از خود به سطح بالایی از نارضایتی، استرس، افسردگی و اختلالات روانی منجر می‌شود و سبب می‌شود که افراد علاقه به کار و تعهد شغلی را از دست بدهند (برنسفیلد، ادواردز و گرینبرگ، ۲۰۱۰؛ تانجیرال و همکاران، ۲۰۰۹).

وقتی افراد سبک مقابله‌ای اجتناب را بکار می‌گیرند، سعی می‌کنند زندگی خود را طوری تنظیم کنند که طححواره هیچ‌وقت فعال نشود. آنها می‌کوشند با ناآگاهی زندگی کنند. از فکر کردن به طححواره اجتناب می‌کنند، افکار برانگیزاننده طححواره را بلوکه می‌کنند، و در صورت بروز چنین افکار یا تصاویر ذهنی، سعی می‌کنند حواس خود را پرت کنند. در سبک مقابله‌ای جبران افراطی، افراد از طریق فکر، احساس، رفتار و روابط بین فردی به گونه‌ای با طححواره می‌جنگند که انگار طححواره متضادی دارند. آنها در ظاهر اعتماد به نفس زیادی دارند ولی در باطن هر لحظه نسبت به فعال شدن طححواره‌ها احساس تهدید میکنند. جبران افراطی حمله متقابل علیه طححواره است که متاسفانه به هدف خود دست نمی‌یابد و به جای بهبودی باعث تداوم آن می‌گردد (یانگ و همکاران، ۲۰۰۳).

## روش پژوهش

**طرح پژوهش:** پژوهش حاضر به لحاظ هدف، از نوع بنیادی و به لحاظ نحوه گردآوری داده‌ها، از نوع توصیفی-همبستگی و مبتنی بر روش مدل‌یابی معادلات ساختاری است. جامعه آماری پژوهش، کلیه مدیران مرتبه ۳، ۴ شهرداری تهران که در سال ۹۷ مشغول به کار در شهرداری بودند. ۳۰۲ نفر مدیر به روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چند مرحله‌ای انتخاب شد. در ابتدا لیست مدیران از طریق اداره کل انتظامات شهرداری تهران تهیه و در مرحله دوم با مراجعه به مناطق ۲۲ گانه شهرداری تهران نسبت به تکمیل پرسش‌نامه‌ها اقدام گردید. ابزارهای پژوهش به شرح زیر بودند:

**پرسشنامه عملکرد سازمانی:** این پرسش‌نامه توسط هرسی و گلداسمیت (۲۰۰۳) ساخته شده است و شامل ۴۲ سوال براساس طیف پنج گزینه‌ای لیکرت می‌باشد که هفت مولفه توانایی، وضوح، کمک، مشوق، ارزیابی، اعتبار و محیط عملکرد را می‌سنجد. پایایی این پرسش‌نامه را چناری و همکاران (۱۳۹۳) از طریق آلفای کرونباخ محاسبه و گزارش کردند. در این تحقیق نیز پایایی کل آزمون توسط محقق از طریق روش آلفای کرونباخ با ۲۰۰ آزمودنی محاسبه و ۰/۹۳ گزارش گردید که نشان از پایایی خیلی خوب پرسش‌نامه فوق بود.

## پرسش‌نامه سکوت سازمانی

پرسش‌نامه سکوت سازمانی دارای ۱۳ گویه است که توسط واکولا و بورادوس (۲۰۰۵) طراحی شده است. این پرسش‌نامه دارای ۳ زیرمقیاس سکوت تدافعی (سوال‌های ۱-۴)، سکوت مطیع (سوال‌های ۵-۸) و سکوت نوع دوستانه (سوال‌های ۹-۱۳) است. نمره گذاری پرسش‌نامه بر مبنای لیکرت ۵ درجه‌ای (کاملاً مخالفم: ۱؛ تا حدودی مخالفم: ۲؛ نظری ندارم: ۳؛ تا حدودی موافقم: ۴؛ کاملاً موافقم: ۵) می‌باشد. دامنه امتیاز این پرسش‌نامه بین ۱۳ تا ۶۵ خواهد بود که هر چه امتیاز حاصل شده این پرسش‌نامه بیشتر باشد، نشان دهنده میزان بیشتر سکوت سازمانی بوده و برعکس. پایایی ابزار در پژوهش شریفی و اسلامیه (۱۳۹۲)، با روش آلفای کرونباخ ۰/۷۳ گزارش شده است. همچنین در پژوهش شریفی، روایی این ابزار برای سکوت سازمانی، ۰/۸۱ گزارش شده است. در این مطالعه، آلفای کرونباخ این پرسش‌نامه برابر ۰/۸۶ محاسبه شده است.

## پرسش‌نامه اجتناب یانگ-رای:

پرسش‌نامه اجتناب یانگ-رای (۱۹۹۴)، به نقل از یانگ، کلوسکو و ویشار، (۲۰۰۳)، ۴۱ سؤالی است که برای بررسی راهبردهای مقابله‌ای اجتنابی طراحی شده است. به هر سؤال نمره‌ای بین ۱ تا ۶ داده می‌شود. راهبردهای اجتنابی بر اساس این پرسش‌نامه عبارتند از: فکر نکردن به طور عمد در مورد مسائل ناخوشایند، سوء مصرف مواد، انکار ناخوشی، کنترل و منطقی بودن افراطی، سرکوب خشم، علائم روانی - جسمی، گوشه‌گیری و دوری‌گزینی از مردم، انکار خاطرات، اجتناب از طریق خوابیدن/فقدان انرژی، حواس‌پرتی از طریق درگیر شدن در فعالیت‌های مختلف، آرام کردن خود (خوردن، خرید کردن و ...)، بازداری منفعلانه هیجان‌های ناخوشایند، حواس‌پرتی منفعل، رؤیاپردازی و اجتناب از موقعیت‌های ناخوشایند. نمرات بالا نشان‌دهنده غالب بودن راهبرد اجتناب است. در مطالعه‌ای بر روی دانشجویان ایرانی، ضریب پایایی این پرسش‌نامه از طریق دونیمه سازی برابر ۰/۷۹ به دست آمده (صلواتی، ۱۳۸۶) و در پژوهش حاضر آلفای کرونباخ این پرسش‌نامه ۰/۷۸ برآورد شده است.

## فرم کوتاه پرسش‌نامه طرح‌واره‌های ناسازگار اولیه یانگ: زیرمجموعه‌ای با ۷۵ ماده از ۲۰۵ ماده نسخه‌ی

اصلی است که در سال ۱۹۹۸ به وسیله یانگ برای اندازه‌گیری طرح‌واره‌های ناسازگار اولیه ساخته شد. این پرسش‌نامه بر اساس مقیاس لیکرتی و به صورت ۱ تا ۶ پاسخ داده می‌شود. در اولین پژوهش جامع، یانگ، کلوسکو و ویشار (۱۹۸۶)، در مورد ویژگی‌های روان‌سنجی آن برای هر طرح‌واره ناسازگار اولیه، ضریب آلفایی از ۰/۸۳ تا ۰/۹۶ و ضریب بازآزمایی آن را در جمعیت غیربالینی بین ۰/۵۳ تا ۰/۸۲ بدست آوردند. هنجاریابی این پرسش‌نامه در ایران توسط آهی، محمدی‌فر و بشارت در دانشگاه‌های تهران انجام شد؛ که همسانی درونی آن با استفاده از

آلفای کرونباخ در زنان و در مردان ۰/۹۸ بدست آمد (آهی، محمدی‌فر و بشارت، ۱۳۸۶). در پژوهش مورد نظر از حوزه اول طرح‌واره استفاده شده است.

### یافته‌ها

نمونه پژوهش حاضر، شامل ۳۰۲ نفر بودند که از این تعداد ۱۵۶ نفر مرد و ۱۴۶ نفر زن بود. میانگین سنی و انحراف معیار سن به ترتیب ۳۸/۶۵ و ۲۵/۴۹ که ۷۲ نفر از این تعداد (۰/۲۳/۸) مجرد و ۲۲۹ (۰/۷۵/۸) متاهل هستند. هم‌چنین ۱۷۷ نفر از نمونه دارای شغل رسمی و ۱۲۲ نفر دارای شغل غیررسمی بودند.

جدول ۱: شاخص‌های توصیفی متغیرهای پژوهش

توانایی	کمینه	بیشینه	میانگین	انحراف استاندارد	چولگی	کشیدگی
توانایی	۶	۲۳	۱۵/۱۳	۳/۱۹	-۰/۳۲۲	-۰/۳۳۴
وضوح	۷	۶۸	۲۶/۴۶	۵/۱۶	۱/۳۸۱	۱/۳۷۲
کمک	۸	۲۸	۱۷/۷۶	۳/۳۰	-۰/۱۵۴	۰/۱۶۴
تقویت	۶	۳۰	۱۹/۰۶	۴/۴۶	-۰/۲۹۷	۰/۱۶۷
ارزیابی	۱۱	۷۸	۳۱/۴۲	۶/۸۱	۱/۲۰۳	۱/۳۸۱
اعتبار	۶	۲۷	۱۸/۹۵	۴/۰۳	-۰/۳۳۷	۰/۳۶۷
محیط	۵	۲۵	۱۴/۸۳	۲/۸۸	۰/۰۸۸	۱/۰۹
نوع دوستانه	۵	۲۸	۱۶/۰۳	۴/۸۴	-۰/۲۴۱	-۰/۲۲۶
مطیع	۴	۲۴	۱۳/۳۳	۳/۷۵	-۰/۳۹۵	۰/۰۲۳
تدافعی	۴	۲۱	۱۳/۷۹	۳/۹۸	-۰/۴۲۲	-۰/۳۰۸
سوءمصرف	۹	۱۸	۱۷/۴۳	۱/۵۲	-۲/۵۲	۱/۷۳
سرکوب	۷	۱۸	۱۴/۶۹	۲/۷۳	-۰/۵۷۲	-۰/۵۸۶
حواس پرتی	۶	۲۴	۱۹/۰۶	۳/۷۲	-۰/۷۵۵	۰/۱۶۳
جبران نقص	۵	۳۰	۱۶/۱۶	۴/۹۵	۰/۰۱۶	-۰/۰۳۰
جبران محرومیت	۵	۳۰	۱۴/۴۱	۶/۳۴	۰/۳۰۷	-۰/۷۳۳
جبران بی‌اعتمادی	۴	۱۸	۷/۷۷	۳/۱۳	۰/۹۰۸	۰/۵۶۵
محرومیت هیجانی	۵	۲۹	۱۱/۴۶	۶	۰/۷۹۷	-۰/۲۳۸
رهاشدگی	۵	۲۸	۱۰/۲۸	۵/۱۱	۱/۱۰	۰/۶۴۴
بی‌اعتمادی	۵	۲۸	۱۰/۷۱	۵/۰۲	۰/۷۹۷	۰/۰۸۵
انزوا	۵	۲۵	۷/۶۵	۳/۳۴	۱/۸۲	۲/۲۶
نقص و شرم	۵	۲۲	۶/۳۷	۲/۷۶	۲/۱۲	۱/۱۶

در جدول ۱، ماتریس همبستگی بین متغیرهای مکنون، میانگین و انحراف استاندارد متغیرهای پژوهش نشان داده شده است. همان‌گونه که مندرجات این جدول نشان می‌دهند تمامی همبستگی‌های مقدار قابل توجهی را شامل می‌

شوند ( $0/398 \leq r \leq 0/016$ ). در این میان عملکرد سازمانی با سکوت سازمانی بیشترین همبستگی ( $r=0/398$ ) و راهبرد جبران با سکوت سازمانی کمترین همبستگی ( $r=0/016$ ) را نشان دادند.

جدول ۱ - ماتریس همبستگی متغیرهای پژوهش

۲۱	۲۰	۱۹	۱۸	۱۷	۱۶	۱۵	۱۴	۱۳	۱۲	۱۱	۱۰	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱								
																				۱	۱							
																			۱	۰/۴۶	۲							
																		۱	۰/۵۲	۰/۴۵	۳							
																	۱	۰/۶۳	۰/۵۳	۰/۵۸	۴							
																۱	۰/۶۲	۰/۵۷	۰/۵۴	۰/۴۱	۵							
															۱	۰/۵۷	۰/۶۹	۰/۶۰	۰/۴۳	۰/۳۷	۶							
															۱	۰/۳۷	۰/۳۵	۰/۴۲	۰/۴۵	۰/۳۳	۷							
													۱	-۰/۲۳	-۰/۴۴	-۰/۴۰	-۰/۳۶	-۰/۳۶	-۰/۲۶	-۰/۱۰	۸							
												۱	-۰/۵۵	۰/۲۵	۰/۵۰	۰/۴۷	۰/۴۱	۰/۵۰	۰/۳۱	۰/۱۰	۹							
											۱	۰/۶۵	-۰/۴۴	۰/۲۷	۰/۵۰	۰/۵۱	۰/۴۶	۰/۴۸	۰/۳۷	۰/۱۹	۱۰							
										۱	۰/۱۹	۰/۱۹	-۰/۰۷	۰/۰۷	۰/۱۷	۰/۱۱	۰/۱۳	-۰/۲۶	۰/۱۹	۰/۲۴	۱۱							
										۱	۰/۳۸	۰/۱۷	۰/۱۰	-۰/۱۳	۰/۰۴	۰/۱۱	۰/۱۳	-۰/۱۲	۰/۱۲	۰/۱۸	۱۲							
										۱	۰/۴۸	۰/۴۰	۰/۱۰	۰/۰۷	-۰/۰۷	۰/۰۲	۰/۰۵	۰/۱۱	۰/۱۴	۰/۱۰	۰/۲۴	۱۳						
										۱	-۰/۲۶	-۰/۱۰	-۰/۰۶	۰/۰۲	۰/۰۱	-۰/۰۰	۰/۰۱	۰/۰۶	-۰/۰۲	۰/۰۶	۰/۰۰	۱۴						
										۱	۰/۴۲	-۰/۴۴	-۰/۲۷	-۰/۲۴	-۰/۱۵	-۰/۱۰	۰/۱۴	-۰/۰۴	-۰/۰۴	-۰/۰۹	۰/۰۲	-۰/۱۳	-۰/۱۱	۱۵				
										۱	۰/۳۴	۰/۵۲	-۰/۱۷	-۰/۰۵	-۰/۰۱	۰/۰۷	۰/۰۵	۰/۰۵	-۰/۰۶	۰/۰۱	۰/۰۶	۰/۰۵	-۰/۰۲	۰/۰۰	۰/۰۴	۱۶		
										۱	۰/۰۲	-۰/۰۳	۰/۰۵	-۰/۰۰	-۰/۰۷	-۰/۰۴	-۰/۰۶	-۰/۰۲	-۰/۰۷	-۰/۱۲	-۰/۱۲	-۰/۰۷	-۰/۰۵	-۰/۱۶	-۰/۰۸	۱۷		
										۱	۰/۴۰	-۰/۰۰	-۰/۰۷	-۰/۰۲	-۰/۰۲	-۰/۰۷	۰/۰۵	-۰/۰۳	-۰/۰۰	۰/۰۴	-۰/۰۲	-۰/۰۴	۰/۰۲	-۰/۰۷	-۰/۰۵	-۰/۰۸	۱۸	
										۱	۰/۴۴	۰/۵۸	۰/۰۹	-۰/۱۶	-۰/۰۲	۰/۰۱	-۰/۰۵	-۰/۰۳	۰/۰۶	-۰/۰۰	۰/۰۱	۰/۰۱	-۰/۰۹	۰/۰۵	۰/۰۰	-۰/۰۸	-۰/۰۵	۱۹
										۱	۰/۴۷	۰/۲۹	۰/۲۶	۰/۰۳	-۰/۰۳	۰/۰۳	-۰/۰۲	-۰/۰۱	-۰/۰۱	-۰/۰۵	-۰/۰۲	-۰/۰۱	-۰/۰۲	-۰/۰۴	-۰/۰۲	-۰/۰۴	-۰/۱۳	۲۰
										۱	۰/۶۴	۰/۳۸	۰/۳۷	۰/۲۹	۰/۰۰	-۰/۰۱	-۰/۰۰	۰/۰۴	۰/۰۷	-۰/۰۱	۰/۰۱	۰/۰۱	-۰/۰۲	۰/۱۶	-۰/۰۱	-۰/۰۲	-۰/۰۴	۲۱

۱= توانایی؛ ۲= واضح؛ ۳= کمک؛ ۴= تقویت؛ ۵= ارزیابی؛ ۶= اعتبار؛ ۷= محیط؛ ۸= تدافعی؛ ۹= مطیع؛ ۱۰= نوع دوستانه؛ ۱۱= مصرف مواد؛ ۱۲= سرکوب؛ ۱۳= حواس پرتی؛ ۱۴= جبران محرومیت؛ ۱۵= جبران بی اعتمادی؛ ۱۶= جبران نقص و شرم؛ ۲۳= محرومیت هیجانی؛ ۲۴= رهشادگی؛ ۲۵= بدرفتاری؛ ۲۶= انزوای اجتماعی؛ ۲۷= نقص و شرم؛  
ضرایب همبستگی پایین تر از ۰/۱۰ معنی دار نبودند. ضرایب همبستگی بین ۰/۱۰ تا ۰/۱۴ در سطح ( $p < 0/05$ ) معنی دار بودند و ضرایب همبستگی بالای ۰/۱۵ در سطح ( $p < 0/01$ ) معنی دار بودند.

قبل از ارزیابی مدل اندازه گیری و مدل ساختاری، پیش فرض های مهم مدل یابی معادلات ساختاری شامل نرمال بودن تک متغیری<sup>۱</sup> و چندمتغیری<sup>۲</sup> و عدم وجود هم خطی چندگانه مورد بررسی قرار گرفت. محاسبه چولگی و کشیدگی هر یک از متغیرهای مشهود، روشی معمول برای ارزیابی نرمال بودن تک متغیری است. در این مطالعه

۱. univariate normality  
۲. multivariate normality

چولگی متغیرهای مشاهده‌پذیر در دامنه  $-0/002$  تا  $1/233$  و کشیدگی آن‌ها در دامنه  $-1/370$  تا  $0/902$  قرار داشت. چو و بنتلر (۱۹۹۵) نقطه برش  $\pm 3$  را برای مقدار چولگی مناسب می‌دانند. اگرچه توافق اندکی درباره نقطه برش کشیدگی وجود دارد، با این حال به طور کلی مقادیر بیش از  $\pm 10$  برای این شاخص مسئله آفرین بوده و مقادیر بیش از  $\pm 20$  نتایج به دست آمده را نامعتبر می‌سازد (کلاین، ۲۰۰۱).

در این مطالعه فرض نرمال بودن چندمتغیری با محاسبه شاخص کشیدگی چندمتغیری نسبی<sup>۱</sup> بررسی شد که مقدار آن برابر  $1/761$  بدست آمد. بنتلر (۱۹۹۵)، معتقد است در صورتی که ارزش این شاخص بیشتر از ۳ نباشد، نرمال بودن چندمتغیری محقق شده است. بنابراین توزیع تمامی ترکیب‌های متغیرها نرمال است. بررسی پیش فرض عدم وجود هم‌خطی چندگانه<sup>۲</sup> به وسیله واریانس ماتریس همبستگی بین متغیرهای مشهود انجام شد. بررسی این ماتریس حاکی از عدم وجود هم‌خطی چندگانه بین آنها است. ضرایب همبستگی در دامنه  $0/398 \leq r \leq 0/16$  قرار دارند. ضرایب همبستگی که بالای  $0/85$  باشند در تخمین صحیح مدل مشکل ایجاد می‌کنند (کلاین، ۲۰۰۱). در چنین شرایطی باید یکی از دو متغیر از تحلیل کنار گذاشته شود.

مدل‌یابی معادلات ساختاری با کاربرد روش تخمین حداکثر درست‌نمایی<sup>۳</sup> برای ارزیابی مدل اندازه‌گیری و مدل ساختاری به کار برده شد. مدل اندازه‌گیری ارتباط متغیرهای مشهود را با متغیرهای مکنون مشخص می‌کند. ارزیابی این مدل با استفاده از روش تحلیل عاملی تأییدی انجام می‌شود. شاخص‌های برازش مدل اندازه‌گیری که در جدول ۲ ارائه شده است، برازش مطلوب این مدل را نشان می‌دهد. بنابراین متغیرهای مشهود توانایی لازم برای عملیاتی کردن متغیرهای مکنون را دارند.

جدول ۲- شاخص‌های برازش مدل اندازه‌گیری و مدل ساختاری پژوهش

AGFI	CFI	GFI	SRMR	RMSEA	$\chi^2/df$	df	Chi - Square	
0/90	0/90	0/88	0/069	0/082	2/675	179	478/87	مدل اندازه‌گیری
0/90	0/96	0/93	0/068	0/088	1/765	176	350/56	مدل ساختاری

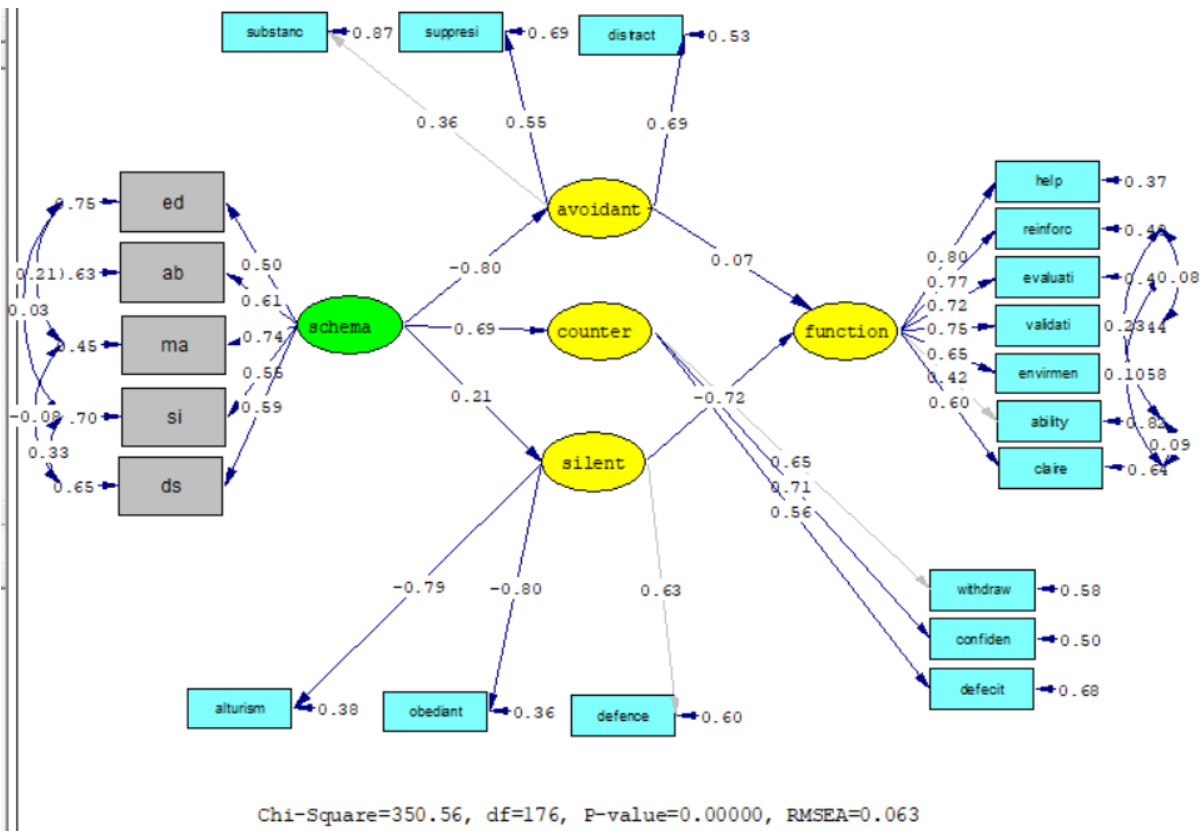
۱. relative multivariate kurtosis

۲ multicollinearity

۳. Maximum likelihood



هم‌چنین ارزیابی مدل ساختاری با استفاده از روش مدل‌یابی معادلات ساختاری نشان داد که تمامی شاخص‌های برازش این مدل فرضی در محدوده برازش مطلوب قرار دارد. شاخص‌های برازش مربوط به این مدل در جدول ۲ دیده می‌شود. شکل ۱ مدل ساختاری مفهومی را به همراه ضرایب استاندارد به تصویر می‌کشد. همان‌گونه که مشاهده می‌شود طرح‌واره ناسازگار به عنوان متغیر برون‌زا، به ترتیب با ضریب استاندارد ۰/۲۱ ( $t\text{-values} = ۲/۶۴$ )، ۰/۶۹ ( $t\text{-values} = ۷/۱۰$ ) و ۰/۸۰ ( $t\text{-values} = -۴/۵۴$ ) بر سکوت سازمانی، جبران افراطی و اجتناب تاثیر دارد. سکوت سازمانی، اجتناب نیز به ترتیب با ضریب استاندارد ۰/۷۲ ( $t\text{-values} = -۵/۲۹$ ) و ۰/۰۷ ( $t\text{-values} = -۰/۹۸$ ) بر عملکرد سازمانی تاثیر می‌گذارد. با توجه به اینکه در مدل ساختاری، معناداری ضریب مسیر با استفاده از مقدار T ( $T\text{-value}$ ) مشخص می‌شود. چنانچه مقدار  $t$  بیش از ۱/۹۶ باشد ارتباط دو سازه معنادار است، بنابراین تمامی مسیرها به غیر از مسیر اجتناب به عملکرد سازمانی ( $t = ۰/۹۸$ ) معنادار است.



در مطالعه حاضر برای ارزیابی روابط واسطه‌ای از آزمون بوت‌استرپ استفاده شد. زمانی که تعداد نمونه چندان زیاد نباشد، بوت‌استرپ قدرتمندترین و منطقی‌ترین روش برای دستیابی به اثرات غیر مستقیم را فراهم می‌آورد (پریچر، هیس، ۲۰۰۸). در این روش چنانچه حد بالا و پایین این آزمون هر دو مثبت یا هر دو منفی باشند و مقدار صفر مابین این دو حد قرار نگیرد در آن صورت مسیر علی غیرمستقیم معنی‌دار خواهد بود. مندرجات جدول ۳

نتایج این آزمون را ارائه نموده است. در مدل فرضی برای طرح‌واره ناسازگار، اثرات غیرمستقیم و برای سکوت سازمانی، اجتناب اثرات مستقیم در نظر گرفته شده بود. همان‌گونه که مندرجات جدول ۳ نشان می‌دهد مسیر طرح‌واره ناسازگار به عملکرد سازمانی با واسطه‌گری سکوت سازمانی با ضریب استاندارد ۰/۱۵ در سطح ۰/۰۵  $p <$  معنی‌دار است. به عبارت دیگر، یک واحد تغییر در انحراف معیار آن باعث می‌شود تا انحراف معیار عملکرد سازمانی به اندازه ۰/۱۵ واحد تغییر کند. مسیر طرح‌واره ناسازگار به عملکرد سازمانی با واسطه‌گری اجتناب با ضریب استاندارد ۰/۰۵۶ در سطح ۰/۰۵  $p <$  معنی‌دار نیست.

جدول ۳- نتایج آزمون بوت استرپ برای روابط واسطه‌ای

متغیر مستقل	متغیر واسطه	متغیر وابسته	حدود بوت استرپ		خطای برآورد	اندازه اثر	سطح معنی‌داری
			حد بالا	حد پایین			
طرح-واره	سکوت سازمانی	عملکرد سازمانی	۰/۴۶۹	۰/۲۰۵	۰/۰۶۹	۰/۱۵	۰/۰۳
طرح-واره	اجتناب	عملکرد سازمانی	۰/۳۲۹	-۰/۱۰۲	۰/۰۵۸	۰/۰۵۶	۰/۴۳۰

### بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف ارزیابی روابط ساختاری عملکرد سازمانی، طرح‌واره‌های ناسازگار اولیه و سکوت و راهبردهای مقابله‌ای انجام گرفت. نتایج پژوهش نشان داد که سکوت سازمانی و راهبرد مقابله‌ای اجتناب در ارتباط بین طرح‌واره‌های ناسازگار اولیه و عملکرد سازمانی نقش واسطه‌ای دارد. نتایج یافته‌های این بخش با نتیجه تحقیقات کلینس و اولسوی (۲۰۱۴) و زهیر و اردوقان (۲۰۱۱)، بزرگ‌نیا حسینی و عنایتی (۱۳۹۳)، مهیمنی (۱۳۹۳) هم‌سو بود.

در نگاهی کلی، طرح‌واره‌های ناسازگار اولیه در اوایل زندگی ایجاد می‌شوند و خودشان را به تجارب بعدی زندگی تحمیل می‌کنند. این مساله همان چیزی است که گاهی اوقات از آن به عنوان نیاز به هماهنگی شناختی یاد می‌شود؛ یعنی حفظ دیدگاهی باثبات درباره خود یا دیگران، اگرچه نادرست یا تحریف شده باشد (یانگ و همکاران، ۲۰۰۳). فردی که طرح‌واره نقص / شرم دارد، خود را در مهم‌ترین جنبه‌های شخصیتش انسانی ناقص، نامطلوب، بد و بی‌ارزش می‌داند که انتظار دارد دیگران او را طرد و سرزنش کنند (خوشبینی پایین)، احساس ناامنی

در حضور دیگران می‌کند و به علت ترس از افشا شدن (در معرض دیگران بودن) و تحقیر شدن به افراد اجازه نمی‌دهد به او نزدیک شوند. به عبارت دیگر، آن‌ها قادر به درک عواطف خود و دیگران نیستند، مهارت‌های اجتماعی پایینی دارند و هنگام فعال شدن طرحواره سطح بالایی از عواطف منفی را تجربه می‌کنند (یانگ و همکاران، ۲۰۰۳) که قادر به تنظیم آن‌ها نیستند. بدین ترتیب وجود طرحواره‌های ناسازگار که دارای تم‌های هیجانی اساسی است، در فرآیند شناسایی، فهم و تنظیم هیجان‌ها اثر منفی می‌گذارد و به هوش هیجانی پایین‌تر منجر می‌شود. به دنبال عدم آگاهی و تنظیم هیجان‌ها (هوش هیجانی کمتر)، افراد ناراحتی‌های روان‌شناختی بیشتری را تجربه می‌کنند، شایستگی اجتماعی، شبکه اجتماعی و عزت نفس پایین‌تری دارند و مجموعه این عوامل باعث بهزیستی و کیفیت زندگی روانی پایین‌تری می‌شود (سالوی و همکاران، ۱۹۹۹؛ سالوی و همکاران، ۲۰۰۰). طبق نظریه طرحواره‌درمانی اکثر افرادی که از جبران افراطی استفاده می‌کنند سالم به نظر می‌رسند و بسیاری از این افراد مورد تحسین جامعه هستند. آن‌ها طرحواره‌های خود را به طور افراطی جبران می‌کنند. اما جنگیدن علیه یک طرحواره تا زمانی سالم محسوب می‌شود که رفتار با موقعیت تناسب داشته باشد، به احساسات دیگران خدشه وارد نکند و پیامد منطقی داشته باشد. ولی معمولاً جبران افراطی در چرخه حمله متقابل گرفتار می‌شود. به عنوان مثال، بیماران مطیع بهتر است کنترل بیشتری بر زندگی خود اعمال کنند، اما وقتی از جبران افراطی استفاده می‌کنند تبدیل به افرادی کنترل‌کننده و سلطه‌گر می‌شوند که باعث انزجار دیگران می‌شوند. جبران افراطی به عنوان جایگزینی برای درد ناشی از طرحواره به وجود می‌آید.

وجود طرحواره‌های ناسازگار هر فرد باعث ایجاد نگرش منفی نسبت به خود و دیگران شده که افراد سعی دارند با بی‌نقص نشان دادن خود و ایجاد حس برتری این نگرش منفی را جبران کنند و سبک‌های مقابله‌ای متناسب با شرایط حاضر را برگزینند. راهبردهای شناختی، تجربی، رفتاری در این رویکرد باعث شده تا افراد به آگاهی و بینش از شرایط خود رسیده و با شناخت باورهای غیرمنطقی خود و شناخت سبک‌های مقابله بکار برده مقابله کنند و به این ترتیب بر میزان از کمال‌گرایی خود و همچنین از میزان ناخشنودی ناشی از خستگی در شغل خود بکاهند. همچنین اصولاً افرادی که خستگی شغلی بالاتری را گزارش کردند محیط کاری را ناکام کننده تلقی کرده که این ناکامی را به شرایط و محیط شغلی نسبت می‌دهند غافل از اینکه این احساسات منفی می‌تواند ناشی از طرحواره‌های ناسازگار باشد. با آموزش این رویکرد و تکنیک‌های بکار برده سعی در جایگزین کردن رفتارهای سالم کرده و کیفیت زندگی شغلی خود بهبود ببخشند (هویت و فلت، ۲۰۱۸).

آزمودنی‌های دارای خستگی شغلی بالا علاقه چندانی به شغل خود نداشته و قادر نیستند با اشتیاق بالا تکالیف مربوط به شغل خود را انجام دهند لذا احساس شکست و وجود نقص و شرم ناشی از طرحواره شکست و

نقص/شرم را به آنان مستولی شده و کیفیت زندگی آنان را کاهش داده است. همچنین طرحواره های طرد/بریدگی به دلیل ناکامی در روابط بین فردی در محیط کار این آزمودنی ها مانع از حس خشنودی در آنان شده است. همچنین افرادی که خستگی شغلی بالاتری را گزارش کردند محیط کاری را ناکام کننده تلقی کرده که این ناکامی را به شرایط و محیط شغلی نسبت میدهند غافل از اینکه این احساسات منفی می تواند ناشی از طرحواره بی کفایتی و شکست باشد که در توجیه آن میتوان گفت افراد احساس کنند که از عهده تکالیفی که بر آنان سپرده شده بر نمی آیند و احساس شکست می کنند لذا در این دوره سعی شد تا با شناخت باورهای غیر منطقی میزان خستگی شغلی را بهبود بخشید (ودانوویچ، ۱۹۹۸).

در تبیین نقش واسطه‌ای سکوت سازمانی در ارتباط بین طرح‌واره ناسازگار اولیه و عملکرد سازمانی به دست آمده میتوان چنین گفت که با توجه به این که سکوت سازمانی یک امر روانی و درونی در داخل یک سازمان می‌باشد، چندان با توانایی کارکنان ارتباطی ندارد. بررسی آماری نشان داد که بین سکوت سازمانی و وضوح نقش کارکنان رابطه معکوس وجود دارد، به این معنی که هر چه نقش فرد روشنتر و انتظارات از وی مشخص تر باشد، سکوت سازمانی کمتر ایجاد می‌شود. تحلیل داده‌ها نشان داد بین سکوت سازمانی و حمایت سازمانی رابطه وجود دارد، این یافت با یافته‌های دیگر پژوهش‌ها همخوانی دارد (محمدی‌زاده، ۱۹۹۸).

در تبیین این بخش از یافته‌های پژوهش می‌توان عنوان کرد که در سکوت تدافعی نیز افراد به دلیل محافظت از موقعیت و شرایط خود به خودداری از ایده‌ها، اطلاعات یا نظرات مربوطه می‌پردازند؛ این نوع از سکوت با عملکرد سازمانی کارکنان ارتباط منفی دارند و منجر به کاهش عملکرد سازمانی می‌شوند. گردین و سایرین نیز معتقدند بروز این پدیده در بین کارکنان باعث به وجود آمدن یک جو منفی می‌گردد که با نگرشهای منفی نظیر کاهش اعتماد بین افراد و کاهش تعهد به سازمان همراه است. به وجود آمدن این جو منفی میتواند با عواملی نظیر تعارضهای میان گروهی همراه بوده و در نهایت به نزول سطح عملکرد و رضایت کارکنان منجر شود؛ اما یافته دیگر پژوهش نشان دهنده رابطه مثبت معنادار بین سکوت نوع دوستانه و عملکرد سازمانی بود که با نتایج پژوهش‌های کلینس و السوی (۲۰۱۴)، زهیر و اردوقان (۲۰۱۱)، همخوان می‌باشد.

سکوت نوع دوستانه از طریق بیان نکردن ایده‌ها، اطلاعات و نظرات مرتبط با کار با هدف نفع رسانی به سازمان بر مبنای انگیزه‌های نوع دوستی و مشارکت منجر به افزایش عملکرد سازمانی می‌شود. این نوع سکوت تعمدی، غیر منفعلانه است که اساسا بر دیگران تمرکز و تاکید دارد در واقع این نوع سکوت ارتباط نزدیکی با روحیه جوانمردی دارد و طبق نظر آمفرس و ویننقام (۲۰۱۱)، کارکنانی که احساس تعلق شدید به سازمان یا اعضای آن می‌کنند ممکن است با هدف نفع رساندن به سازمانشان سکوت اختیار کنند (به نقل از دوستار و

همکاران، ۱۳۹۳). که براساس نتایج این پژوهش و پژوهش‌های پیشین صورت گرفته این نوع سکوت منجر به افزایش عملکرد سازمانی می‌شود. هم‌چنین دمیتیس و واکولا (۲۰۰۷)، معتقدند که پدیده سکوت در سازمان موجب بی‌ارزشی، فقدان کنترل و ناهماهنگی شناختی می‌شود و کاهش آن باعث افزایش تعهد و کارایی کارکنان می‌شود بنابراین سکوت سازمانی یک پدیده اجتناب‌ناپذیر برای سازمانها است و مدیران بایستی با عوامل شکلگیری و عوامل تاثیرگذار بر شکلگیری آن آشنا باشند. از آن جایی که هرگونه سکوت در سازمان تاثیر منفی بر عملکرد سازمان ندارد پس باید بین سکوت سازمانی اثربخش و غیر اثربخش تفاوت قائل شد.

با این‌که یافته‌ها از مدل فرضی پژوهش حمایت کردند، نتایج این پژوهش باید با در نظر گرفتن محدودیت‌های آن تفسیر شود. ابتدا اینکه مطالعه حاضر فقط در شهر تهران و بر مدیران مرتبه‌های ۳ و ۴ شهرداری انجام پذیرفت؛ بنابراین در تعمیم‌دهی نتایج پژوهش به جمعیت‌های دیگر احتیاط صورت پذیرد. محدودیت دیگر اینکه ماهیت مقطعی مطالعه حاضر، مانع استنتاج‌های علی و شناخت دقیق ماهیت واقعی روابط بین متغیرهای پژوهش می‌شود. احتمال زیادی وجود دارد که ترتیب زمانی شکل‌گیری متغیرها براساس مدل فرضی ارائه شده باشد؛ با وجود این، قطعاً نمی‌توان بر پایه این مطالعه حالت‌های جایگزین دیگر را رد کرد. سرانجام اینکه در این مطالعه برای ارزیابی هر کدام از متغیرها تنها از یک ابزار اندازه‌گیری خودسنجی استفاده شد. استفاده از روش‌های اندازه‌گیری متنوع می‌تواند به مفهوم‌سازی بهتر متغیر کمک کند.

با توجه به محدودیت‌های پژوهش، پیشنهاد می‌شود مطالعه حاضر روی تمامی مدیران در رتبه‌های مختلف مدیریت شهرداری و سازمان‌های دیگر نیز انجام شود تا توان تعمیم‌دهی یافته‌های آن افزایش یابد. هم‌چنین به منظور استنتاج روابط علی و شفاف کردن توالی زمانی بین متغیرهای پژوهش، انجام مطالعات طولی پیشنهاد می‌شود.

## منابع

- بزرگ‌نیا حسینی، سیده فاطمه؛ عنایتی، ترانه (۱۳۹۳). رابطه سکوت با عملکرد کارکنان دانشگاه. فصل‌نامه اخلاق در علوم و فناوری، ۴:۸۲-۷۳
- صلواتی، مژگان (۱۳۹۶). طرح‌واره‌های غالب و اثربخشی طرح‌واره درمانی در بیماران زن مبتلا به اختلال شخصیت مرزی. پایان‌نامه دکتری روان‌شناسی بالینی. انستیتو روانپزشکی تهران.
- مهمی، مژگان؛ مرجانی، امیربابک؛ تیمورنژاد، کاوه (۱۳۹۲). بررسی اثر سکوت و آوای سازمانی بر عملکرد کارکنان بانک اقتصاد نوین. پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی

- یانگک، جی؛ کلو سکو، جی و ویشار، ام (۱۳۹۱). طرح واره درمانی، راهنمای کاربردی برای متخصصان بالینی. ترجمه حسن حمیدپور و زهرا اندوز. تهران، انتشارات ارجمند .
- Avey, J. B., Nimnicht, J. L., & Pigeon, N. G. (۲۰۱۰). Two field studies examining the association between positive psychological capital and employee performance. *Leadership & Organization Development Journal*.
  - Bamber, M. R. (۲۰۱۲). *Schema Therapy for Occupational Stress*, translation Hasan HamidPour, Hasan Zirak. Tehran: Arjmand.
  - Bentler, P. M. *EQS Structural Equations Program Manual*. Encino, CA: Multivariate Software. ۱۹۹۵.
  - Brinsfield, C.T. Edwards, M. S. and Greenberg, J. (۲۰۱۰) *Voice and Silence in Organisations: Historical Review and Current conceptualizations*. Greenberg, J. and Edwards, M.S. (Ed.). In: *Voice and silence in organizations*, (pp. ۳-۳۶), UK: Emerald Group Publishing Ltd
  - Chou, C.P., Bentler, P. M. Estimates and tests in structural equation modeling. In R. H. Hoyle, *Structural equation modeling: Concepts, issues and applications*. California: Sage. ۱۹۹۵.
  - Dimitri's, B., Vokala, M., (۲۰۰۷). "Organizational Silence: A New Challenge for Human Resource Management", Athens University of economics and business, p. ۱-۱۹.
  - Harquail CV, Cox T. (۱۹۹۳). *Organizational culture and acculturation*. In T. Cox, Jr. (Ed.), *Cultural diversity in organizations: Theory, research and practice*. San Francisco, CA: Berrett-Koehler Publishers.
  - Hewitt, P. L., Mikail, S. F., Flett, G. L., & Dang, S. S. (۲۰۱۸). Specific formulation feedback in dynamic-relational group psychotherapy of perfectionism. *Psychotherapy*, ۵۵(۲), ۱۷۹.
  - Khorbanizadeh o, Habibadrabbadi H, Ebrahimzadeh H. The role of moderator learning organization on relationship between intellectual capital and organizational performance. *J public management*. ۲۰۱۲; ۵(۱۶): ۱۳۵-۱۶۱. (Persian)
  - Kılınç, E., Ulusoy, H., (۲۰۱۴). "Investigation of organizational citizenship behavior, organizational
  - Kline RB. *Principles and practice of structural equation modeling* .3rd Ed. New York: Guilford. ۲۰۰۱.
  - Preacher, K. J., & Hayes, A. F. Asymptotic and resampling strategies for assessing and comparing indirect effects in multiple mediator models. *Behav Rese Metho*. ۲۰۰۸; ۴۰, ۸۷۹-۸۹۱.
  - Shojaie, S., Matin, H. Z., & Barani, G. (۲۰۱۱). Analyzing the infrastructures of organizational silence and ways to get rid of it. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, ۳۰, ۱۷۳۱-۱۷۳۵.
  - silence and employee performance at physicians and nurses, and the relationship among them", *Business Management Dynamics*, ۳(۱۱), p. ۲۵-۳۴.

- Tangirala, S. and Ramanujam, R. (۲۰۰۹) "Employee Silence on Critical Work Issues: The Cross Level Effects of Procedural Justice Climate", *Personnel Psychology*, ۶۱:۳۷-۶۸.
- Vodanovich, S. J., Kass, S. J., Andrasik, F., Gerber, W. D., Niederberger, U., & Breaux, C. (۲۰۱۱). Culture and Gender Differences in Boredom Proneness. *North American Journal of Psychology*, ۱۳(۲).
- Walumbwa, F. O., Peterson, S. J., Avolio, B. J., & Hartnell, C. A. (۲۰۱۰). An investigation of the relationships among leader and follower psychological capital, service climate, and job performance. *Personnel psychology*, ۶۳(۴), ۹۳۷-۹۶۳.
- Zehir, C., Erdogan, E., (۲۰۱۱). "The Association between Organizational Silence and Ethical Leadership through Employee Performance", *Procedia Social and Behavioral Sciences*, ۲۴, p. ۱۳۸۹-۱۴۰۴.
- Young, J. E. Klosko, J. Weishaar, M. E. (۲۰۰۳). *Schema therapy: A practitioner's guide*. New York: Guilford Press.
- Young, J. E., & Brown, G. (۲۰۰۳). *Young schema questionnaire—L۳a*. New York, NY: Cognitive Therapy Centre of New York.