

بررسی رابطه فرسودگی شغلی با سکوت سازمانی؛ نقش میانجی ترومای سازمانی (مورد مطالعه: مدیریت منطقه دو بیمه پاسارگاد)

مرتضی حاجی‌پور^۱، وحید میرزایی^۲

^۱. دانشجوی دکتری تخصصی، گروه مدیریت، واحد بجنورد، دانشگاه آزاد اسلامی، بجنورد، ایران.

^۲. استادیار، گروه مدیریت، واحد بجنورد، دانشگاه آزاد اسلامی، بجنورد، ایران (نویسنده مسئول). dr_mirzaei@bojnourdiau.ac.ir

اطلاعات مقاله	چکیده
پرونده مقاله	پژوهش حاضر باهدف بررسی نقش میانجی ترومای سازمانی در رابطه بین فرسودگی شغلی و سکوت سازمانی صورت گرفت. پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از منظر روش و ماهیت اجرا توصیفی - پیمایشی است. جامعه آماری کلیه کارکنان مدیریت منطقه دو بیمه پاسارگاد بود که تعداد ۸۰ نفر با استفاده از فرمول کوکران به عنوان نمونه آماری انتخاب گردیدند. روش نمونه‌گیری تصادفی ساده بود. اطلاعات موردنیاز در بخش نظری از طریق مطالعات کتابخانه‌ای و داده‌های موردنیاز در جهت آزمون فرضیه‌های تحقیق از طریق توزیع پرسشنامه پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلاج و جکسون (۱۹۸۶)، سکوت سازمانی واکولا و بورادوس (۲۰۰۵) و ترومای سازمانی ویویان و هورمن (۲۰۱۵)، جمع‌آوری گردید. جهت سنجش روایی پرسشنامه‌ها از روایی صوری و روایی تأییدی و جهت پایایی پرسشنامه‌ها از ضریب آلفا کرونباخ استفاده گردید که نتایج نشان از تأیید پایایی پرسشنامه‌ها بود جدول (۱). میزان آلفا کرون باخ فرسودگی شغلی، سکوت سازمانی و ترومای سازمانی به ترتیب ۰/۷۲، ۰/۸۳ و ۰/۷۵ محاسبه گردید در پژوهش حاضر برای تجزیه و تحلیل داده‌های به دست آمده از مدل معادلات ساختاری و نرم افزار ایموس ۲۴ استفاده شد. نتایج پژوهش حاکی از تأثیر مثبت و معنادار فرسودگی شغلی بر سکوت سازمانی با ضریب مسیر ۰/۳۸ و تأثیر مثبت و معنادار فرسودگی شغلی و ترومای سازمانی با ضریب مسیر ۰/۶۸ است. همچنین یافته‌های پژوهش نشان دهنده رابطه مستقیم بین ترومای سازمانی و سکوت سازمانی با ضریب مسیر ۰/۴۵ است. با توجه به تأیید اثر فرسودگی شغلی بر سکوت سازمانی و ترومای سازمانی و همچنین تأیید اثر سکوت سازمانی و ترومای سازمانی، می‌توان گفت ترومای سازمانی، رابطه فرسودگی شغلی و سکوت سازمانی را میانجی‌گری می‌نماید.
تاریخ ارسال	
۱۴۰۳/۱۰/۱۴	
تاریخ پذیرش	
۱۴۰۳/۱۲/۲۲	
(مقاله پژوهشی)	
کلمات کلیدی: فرسودگی شغلی، سکوت سازمانی، ترومای سازمانی، مدیریت منطقه ۲ بیمه پاسارگاد	

مقدمه

مدیریت منابع انسانی به عنوان یک علم کلیدی در سازمان‌ها، به ویژه در صنایع خدماتی مانند بیمه، اهمیت زیادی یافته است. یکی از چالش‌هایی که می‌تواند عملکرد سازمانی را تحت تأثیر قرار دهد، مقوله سکوت سازمانی است. سکوت سازمانی به عنوان عدم بیان نظرات و انتقادات کارکنان مطرح می‌شود و در واقع نشان‌دهنده نارضایتی یا بی‌توجهی نیروهای انسانی به سازمان است. در محیط‌های کاری، سکوت می‌تواند منجر به کاهش نوآوری، بهره‌وری پایین و مشکلات در فرایندهای تصمیم‌گیری گردد. این پدیده به ویژه در صنایع پرتنش مانند صنعت

بیمه که کارکنان با چالش‌های متعددی مواجه هستند، می‌تواند تأثیرات عمیقی بر عملکرد سازمان داشته‌باشد. در شرکت‌های بیمه مانند مدیریت منطقه ۲ بیمه پاسارگاد، جایی که تعاملات مؤثر و ابراز نظرهای سازنده از طرف کارکنان ضروری است، سکوت سازمانی می‌تواند به یک مانع جدی برای بهبود کیفیت خدمات و رضایت مشتری تبدیل شود. در عصر حاضر، مدیریت منابع انسانی به‌عنوان یکی از ارکان کلیدی موفقیت سازمان‌ها، به‌ویژه در صنایع خدماتی نظیر بیمه، بیشتر از هر زمان دیگری مورد توجه قرار گرفته است. سکوت سازمانی، که به عدم ابراز نظرات، پیشنهادات و انتقادات کارکنان اشاره دارد، یکی از چالش‌های مهمی است که می‌تواند بر عملکرد سازمانی تأثیر مستقیم بگذارد. در شرکت‌های بیمه، جایی که ارتباطات مؤثر و ارائه بازخوردهای سازنده نقش حیاتی در بهبود کیفیت خدمات دارد، سکوت سازمانی می‌تواند موجب کاهش کارایی و کیفیت خدمات گردد. در صنعت بیمه، سکوت سازمانی نه تنها بر رفاه کارکنان بلکه بر کیفیت خدمات و رضایت مشتریان نیز تأثیرگذار است. در یک مطالعه که در سال ۲۰۲۳ در یکی از شرکت‌های بیمه انجام شد، ۶۵٪ از کارکنان اعلام کردند که به دلیل ترس از نقد و قضاوت، در بیان نظرات و ایده‌های خود سکوت می‌کنند (Karami & Sohrabi, 2023). بر اساس یک مطالعه در صنعت بیمه، ۶۵٪ کارکنان اعلام کرده‌اند که احساس می‌کنند نظراتشان نادیده گرفته می‌شود (Zahra et al., 2022). کارکنان بیمه ممکن است به دلیل ترس از پیگرد قانونی یا از دست دادن شغل، سکوت کنند. گزارشی نشان داد که ۷۰٪ کارکنان بیمه به دلیل ترس از تبعات منفی، ابراز نظر نکرده‌اند (Khan et al., 2023). تحقیقاتی که توسط وزیری و همکاران (2023) صورت پذیرفت، نشان داد نرخ سکوت سازمانی در شرکت‌های بیمه می‌تواند به‌راحتی منجر به کاهش ۲۰٪ در کیفیت خدمات و رضایت مشتریان گردد. این مسئله نشان‌دهنده‌ی نیاز به توجه به شرایط کاری و روانی کارکنان است. سکوت سازمانی به دلایل متعددی می‌تواند شکل گیرد. پژوهش‌ها نشان داده‌اند که احساس ناکارآمدی، عدم اعتماد به مدیران، و ترس از مجازات می‌تواند همگی تأثیرات معناداری بر سکوت کارکنان داشته‌باشد. مطالعه‌ای در سال ۲۰۲۴ نشان داد که ۷۰٪ از کارکنان بیمه به دلیل وجود جو فرهنگی منفی، از بیان نظرات و پیشنهادات خود اجتناب می‌کنند (Mousavi & Ganji, 2024). شیوه‌های مدیریتی و رهبری نیز به‌عنوان عامل دیگری در شکل‌گیری سکوت سازمانی در نظر گرفته می‌شود. مدیرانی که به نظرات کارکنان توجه نمی‌کنند یا به انتقادات واکنش نامناسبی نشان می‌دهند، می‌توانند موجب ایجاد احساس عدم ارزشمندی و سکوت در بین کارکنان شوند. تحقیقی که در سال ۲۰۲۳ در شرکت بیمه پاسارگاد انجام شد، نشان داد که ۷۲٪ از کارکنان احساس کردند که نظرات آن‌ها در تصمیم‌گیری‌ها نادیده گرفته می‌شود (Hosseini & Nobakht, 2023). سکوت سازمانی عواقب منفی مضاعفی برای سازمان‌ها به‌همراه دارد. این پدیده می‌تواند منجر به کاهش نوآوری، افت کیفیت خدمات، و ایجاد چالش‌هایی در ارتباطات درون‌سازمانی شود. در یک تحقیق دیگر در سال ۲۰۲۲ در صنعت بیمه، ۶۰٪ از مدیران بیان کردند که سکوت سازمانی به کاهش کیفیت خدمات و نارضایتی مشتریان منجر شده است (Motahhari & Rezaei, 2022). با توجه به پژوهش‌های اخیر، سکوت سازمانی در شرکت‌های بیمه به دلیل عوامل فرهنگی و مدیریتی به طور قابل توجهی شایع است و می‌تواند به عواقب منفی بسیاری منجر شود. لذا، توجه به مؤلفه‌های مؤثر بر سکوت سازمانی و تلاش برای ایجاد یک محیط باز و پویا، از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. در کنار سکوت سازمانی، فرسودگی شغلی نیز یکی از چالش‌های عمده در محیط‌های کاری معاصر است که

می تواند تأثیرات منفی زیادی بر سلامت روانی و جسمی کارکنان داشته باشد. این پدیده به عنوان یک وضعیت عاطفی و جسمی ناشی از فشارهای مکرر و استرسزا در محیط کار تعریف می شود. فرسودگی شغلی یکی از پدیده های مهم و نگران کننده در دنیای معاصر است که به طور خاص در میان حرفه های پر استرس و در سازمان های با کار شدید مشاهده می شود (Maslach & Leiter, 2016). فرسودگی شغلی به عنوان یک حالت روانی منفی، شامل خستگی عاطفی، عدم کاهش احساسات منفی و کاهش حس موفقیت افراد در محیط کار است (Maslach & Leiter, 2016). این حالت می تواند منجر به عدم تمایل فرد برای ابراز نظرات، پیشنهادات و انتقادات خلافاً شود. در مطالعه ای که توسط زینلی و همکاران (2022) انجام شد، رابطه معناداری بین فرسودگی شغلی و سکوت سازمانی شناسایی شد؛ به طوری که کارکنانی که دچار فرسودگی شغلی بودند، نسبت به هم تایان خود بیشتر تمایل به سکوت داشتند. فرسودگی شغلی، که به صورت احساس خستگی عاطفی و بی حالی جسمی و روانی تعریف می شود، می تواند باعث کاهش انگیزه کارکنان و در نهایت سکوت آنها شود (Bakker & Demerouti, 2020). فرسودگی شغلی به عنوان یک مسئله مهم در محیط های کاری، به ویژه در صنعت بیمه که ماهیت کار آن شامل تعاملات مداوم با مشتریان و فشارهای بالا است، می تواند به سکوت سازمانی منجر شود. نتایج پژوهشی در سال ۲۰۲۳ نشان می دهد که ۶۸٪ از کارکنان بیمه پاسارگاد، از خستگی عاطفی به دلیل فشارهای کاری بالا رنج می برند (Sharifi & Naderi, 2023). دلسردی به احساساتی از قبیل ناامیدی و یأس اشاره دارد که می تواند بر انگیزه فرد در انجام وظایفش تأثیر بگذارد. کاهش احساس توانمندی شخصی به معنای عدم اعتماد به نفس در انجام وظایف و احساس عدم تأثیرگذاری در محیط کار است. این موضوع به ویژه در شرکت های بیمه که ترکیبی از کارهای پیچیده و نیاز به تصمیم گیری های سریع دارند، بسیار حائز اهمیت است. به طوری که در یک مطالعه مشخص شد که ۶۰٪ از کارکنان بیمه احساس می کنند که نمی توانند به اهداف سازمانی دست یابند (Abbasi et al., 2022). این عدم احساس توانمندی می تواند منجر به بروز نشانه های فرسودگی شغلی شود. فرسودگی شغلی در شرکت های بیمه به دلیل فشارهای شغلی، توقعات برآورده نشده و چالش های احساسی، پدیده ای گسترده است. این شرایط می تواند نه تنها بر کیفیت زندگی کاری افراد تأثیر بگذارد، بلکه بر روی عملکرد کلی سازمان نیز اثرگذار باشد. تحقیقات در صنعت بیمه در چند سال اخیر نشان می دهد که میزان فرسودگی شغلی در کارکنان به ویژه در زمان های بحران اقتصادی و افزایش بار کاری، به طور قابل توجهی افزایش یافته است. به عنوان مثال، یک گزارش از مؤسسه ای تحقیقاتی نشان داد که ۵۲٪ از کارکنان صنعت بیمه از علائم فرسودگی شغلی رنج می برند و این موضوع تأثیر مستقیمی بر رفتارهای انحرافی آنان داشته است (Smith, 2023). در تحقیقی که در سال ۲۰۲۳ در بیمه ایران انجام شد، ۷۰ درصد از کارکنان از فشارهای شغلی به عنوان یکی از دلایل اصلی فرسودگی شغلی یاد کردند (Rahimi & Rad, 2023). در پژوهشی در بیمه پاسارگاد، نتایج نشان داد که حمایت ناکافی مدیران از کارکنان منجر به افزایش فرسودگی شغلی و احساس عدم رضایت از کار شده است (Khani & Farokh, 2022). عدم ارتباط مؤثر و شفاف در سازمان، می تواند به فرسودگی شغلی دامن بزند. در یک مطالعه در بیمه سامان، ۶۵ درصد از کارکنان به این نکته اشاره کردند که عدم ارتباط و شفافیت در برنامه ها و

سیاست‌های سازمانی به احساس فرسودگی آنان افزوده است (Sa'idi & Kiani, 2024). فرسودگی شغلی می‌تواند منجر به کاهش کیفیت خدمات ارائه شده به مشتریان و به دنبال آن کاهش اعتماد به نفس در کارکنان باشد. در تحقیقی که در شرکت بیمه ایران انجام شد، ۶۸ درصد کارکنان بیان کردند که فرسودگی شغلی باعث کاهش کیفیت خدمات آنها شده است (Tahamatan & Pour'ali, 2022). پدیده فرسودگی شغلی، به‌ویژه در صنعت بیمه، به نارضایتی شغلی و میل به ترک شغل منجر می‌شود. پژوهش‌های اخیر نشان داد که ۷۲ درصد از کارکنان بیمه‌های تجاری از شرایط خود ناراضی بوده و به ترک شغل فکر می‌کنند (Alinejad & Adel, 2024). تحقیقی در سال ۲۰۲۴ در یکی از شعب شرکت‌های بیمه نشان داد که ۵۵٪ از کارکنان به دلیل دلسردی، تمایل خود برای مشارکت در عملیات کاری را از دست داده‌اند (Mousavi & Karasi, 2024). این دلسردی در پی ناکامی‌های مکرر در دستیابی به اهداف کاری می‌تواند به فرسودگی شغلی منجر شود. فرسودگی شغلی به حالتی گفته می‌شود که در آن فرد به دلایل مختلف، مانند فشارهای کاری مکرر، ساعات کاری طولانی، و عدم حمایت اجتماعی، دچار احساس خستگی، افسردگی، و بی‌علاقگی به کار خود می‌شود (Maslach & Leiter, 2016). فرسودگی شغلی نه تنها فرد را تحت تأثیر قرار می‌دهد، بلکه می‌تواند منجر به کاهش عملکرد، خستگی، و احساس عدم وجود ذهنیت مثبت در سازمان شود (Shaufeli & Baker, 2004). فرسودگی شغلی به عنوان یک پدیده روانی، به احساسات خستگی عاطفی و فکری، کمبود احترام به خود، و فقدان انگیزه‌ای اشاره دارد که در اثر فشارهای مداوم و استرس‌زا در محیط کار پدید می‌آید. گزارش‌ها نشان می‌دهد که فرسودگی شغلی به عنوان یک مشکل جهانی، نه فقط بر کیفیت زندگی فردی تأثیر می‌گذارد، بلکه بر بهره‌وری سازمان‌ها و همچنین کیفیت خدمات ارائه شده نیز تأثیر مستقیم دارد (Shaufeli & Baker, 2004). افزایش سطح فرسودگی شغلی نه تنها به کاهش سطح رضایت شغلی کارکنان منجر می‌شود، بلکه می‌تواند به کاهش تمایل آن‌ها به ابراز نظرات خود و ایجاد سکوت سازمانی نیز مرتبط باشد (Maslach & Letter, 2016). در اینجا، مدیریت منطقه دو بیمه پاسارگاد به عنوان یک نمونه موردی، زمینه‌ای مناسب را برای بررسی این روابط فراهم می‌آورد. فرسودگی شغلی، پدیده‌ای است که در محیط‌های کاری به‌ویژه در صنایع پرفشار مانند بیمه به شدت شایع است و می‌تواند تأثیرات منفی بر روحیه و عملکرد کارکنان داشته باشد. این پدیده معمولاً با احساس خستگی، ناکارآمدی، و بی‌علاقگی به کار همراه است و می‌تواند باعث کاهش تعهد سازمانی شود. از طرف دیگر، ترومای سازمانی که به آسیب‌های روانی ناشی از تجربیات منفی در محیط کار اشاره دارد، می‌تواند به عنوان یک میانجی در رابطه بین فرسودگی شغلی و سکوت سازمانی عمل کند. این موضوع به‌ویژه در صنعت بیمه که سیاست‌ها و مقررات به سرعت تغییر می‌کنند، با اهمیت است (Jacobson & Smith, 2022). تحقیقات نشان داده‌اند که عملکرد شغلی کارکنان تحت تأثیر ترومای سازمانی به طور قابل توجهی کاهش می‌یابد. بر اساس مطالعه‌ای در صنعت بیمه، ۵۱٪ از کارکنان به کاهش عملکرد خود اشاره کرده‌اند (Jacobson & Smith, 2022). ترومای سازمانی، که به تأثیرات روانی حاصل از تجربیات منفی و آسیب‌زا در محیط کار اشاره دارد، می‌تواند به عنوان یک عامل میانجی در رابطه بین فرسودگی شغلی و سکوت سازمانی عمل کند. تحقیقات نشان داده‌اند که کارکنانی که دچار ترومای سازمانی هستند، بیشتر در معرض فرسودگی شغلی و سکوت سازمانی قرار دارند. در مطالعه‌ای که توسط آمار نساجی و همکاران (۲۰۲۲) انجام شد، تقریباً ۶۵ درصد

از کارکنان در محیط‌های با تراکم استرس بالا به فرسودگی شغلی مبتلا بودند و این وضعیت باعث سکوت سازمانی قابل توجهی شد. تحقیقات نشان داده‌اند که کارکنانی که تجربه ترومای سازمانی داشته‌اند، بیشتر در معرض فرسودگی شغلی و در نتیجه سکوت سازمانی هستند (Leiter & Maslach, 2017). وقتی کارکنان دچار استرس و نارضایتی هستند، کیفیت خدماتی که به مشتریان ارائه می‌دهند نیز تحت تأثیر قرار می‌گیرد. این موضوع به‌خصوص در صنعت بیمه که خدمات به مشتریان از اهمیت بالایی برخوردار است، مهم است. این پدیده به این دلیل است که ترومای سازمانی نه تنها به فرد آسیب می‌زند، بلکه می‌تواند احساس تعلق و ارتباط فرد با سازمان را تضعیف کند. در این راستا، وقایع استرس‌زای سازمانی مانند تغییرات ناگهانی در مدیریت، فشارهای مدیریتی و از بین رفتن همکاران می‌تواند تأثیر عمیق و منفی بر سلامت روانی کارکنان و در نتیجه بر رفتارهای آنها داشته باشد. شناسایی مؤثرترین استراتژی‌ها برای مدیریت و پیشگیری از این نوع ترومای سازمانی در صنایع مختلف، به‌ویژه در صنعت بیمه، امری ضروری است. باتوجه به شدت و تعهد زیرساخت‌های گلایه و تأثیر آن بر کارکنان، توجه به ترومای سازمانی به‌عنوان یک اولویت اساسی در مدیریت منابع انسانی و پایداری سازمانی باید موردتوجه قرار گیرد. بررسی این زمینه در مدیریت منطقه دو بیمه پاسارگاد اهمیت ویژه‌ای دارد، زیرا این منطقه با تنوع بالای نیروی انسانی و چالش‌های متعدد در ایجاد ارتباط مؤثر روبه‌رو است. ضرورت این تحقیق از آنجا ناشی می‌شود که با شناسایی و تحلیل عوامل مؤثر بر سکوت سازمانی، می‌توان استراتژی‌های مؤثری برای کاهش فرسودگی شغلی و بهبود محیط کاری کارکنان ارائه داد. این امر به‌ویژه در صنعت بیمه، که با رقابت شدید و نیاز به حفظ مشتریان ارتباط مستقیم دارد، از اهمیت بالایی برخوردار است. مدیریت منطقه دو بیمه پاسارگاد با چالش‌های متعددی از جمله تنوع بالا در نیروی انسانی، تعامل مداوم با مشتریان و فشارهای رقابتی در بازار بیمه روبه‌رو است. در این زمینه، شناخت و بررسی عوامل مؤثر بر سکوت سازمانی می‌تواند بهبود کارایی و بهینه‌سازی فرآیندهای خدماتی را تسهیل کند. با توجه به اینکه کارکنان در این صنعت با شرایط سخت و استرس‌زا مواجه هستند، مطالعه اثرات فرسودگی شغلی و ترومای سازمانی بر سکوت آنها ضروری به نظر می‌رسد. با شناسایی این عوامل، مدیران می‌توانند استراتژی‌های مؤثری برای کاهش فرسودگی شغلی و بهبود ارتباطات سازمانی طراحی کنند. تحقیقات در حوزه مدیریت منابع انسانی، به‌ویژه در زمینه سکوت سازمانی، به دلیل تأثیرات عمیق آن بر عملکرد و بهره‌وری سازمان‌ها، از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. همچنین در شرکت‌های بیمه، که فشارهای رقابتی و نیاز به ارائه خدمات کیفی بالا وجود دارد، شناسایی و فهم عوامل مؤثر بر سکوت سازمانی به‌خصوص در دوره‌های بحران، اهمیت دوچندانی می‌یابد. با توجه به پیچیدگی و اهمیت موضوع سکوت سازمانی در صنعت بیمه، نیاز به تحقیقات بیشتر و منسجم در این زمینه احساس می‌شود. با توجه به اینکه بسیاری از سازمان‌ها به دنبال بهینه‌سازی عملکرد خود از طریق مدیریت منابع انسانی هستند، درک بهتر از روابط بین فرسودگی شغلی، سکوت سازمانی و ترومای سازمانی می‌تواند به طراحی استراتژی‌های مؤثر و بهبود شرایط کاری کارکنان منجر شود. در نهایت، این تحقیق ضرورت دارد تا سازمان‌ها، به‌ویژه در بخش بیمه، را در شناسایی و مقابله با عوامل مؤثر بر سکوت سازمانی یاری کند. با درک بهتر از این روابط می‌توان راهکارهایی برای بهبود محیط کار و افزایش مشارکت کارکنان ارائه داد، که در

نتیجه بهبود کیفیت خدمات و افزایش رضایت مشتریان را به دنبال خواهد داشت. هدف اصلی این پژوهش، بررسی پاسخ به این سوالات است که آیا بین فرسودگی شغلی و سکوت سازمانی کارکنان مدیریت منطقه ۲ بیمه پاسارگاد رابطه معناداری وجود دارد؟ و اینکه آیا ترومای سازمانی رابطه مذکور را میانجی‌گری می‌نماید؟

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

۱. ۱. فرسودگی شغلی^۱

فرسودگی شغلی یکی از پدیده‌های روان‌شناختی است که به وضعیت عاطفی و رفتار کارکنان در محیط کار مربوط می‌شود و تأثیرات به سزایی بر سلامت جسمی و روانی آن‌ها دارد. فرسودگی شغلی به عنوان یک حالت عاطفی منفی در نظر گرفته می‌شود که شامل سه بعد اصلی خستگی عاطفی، خود دورشدگی و کاهش کارایی است. **خستگی عاطفی به معنی احساس خستگی و فرسودگی عاطفی ناشی از فشارهای شغلی، خود دورشدگی به معنی احساس عدم ارتباط با کار و دیگران و کاهش کارایی به معنی احساس ناکافی بودن در انجام وظایف و عملکرد است.** این ابعاد در مجموع می‌توانند منجر به ایجاد رفتارهای منفی در محیط کار شوند (Sharifi et al., 2022). این پدیده به عنوان یک واکنش به فشارهای مداوم شغلی تعریف می‌شود و معمولاً سه عنصر اصلی شامل خستگی عاطفی، عدم احساس موفقیت شخصی، و مسخ شخصیت را شامل می‌شود (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). علل فرسودگی شغلی متنوع و پیچیده هستند و معمولاً به ترکیبی از عوامل فردی، شغلی و سازمانی بستگی دارند. ویژگی‌های شخصیتی مانند احساسات منفی، کمال‌گرایی و کمبود مهارت‌های مدیریت استرس می‌تواند باعث افزایش آسیب‌پذیری فرد در برابر فرسودگی شغلی شود (Schaufeli et al, 2009). ساعت‌های کاری طولانی، بار کاری زیاد، و فقدان منابع و حمایت‌های اجتماعی نقش مهمی در ایجاد فرسودگی شغلی دارند. مشاغلی که افراد در آن‌ها انتظارات غیرواقعی دارند، و فرصت‌های کمی برای استراحت یا تجدید قوا فراهم می‌شود، بیشتر در معرض این پدیده هستند (Maslach et al., 2001). فرهنگ سازمانی منفی، عدم ارتباط و شفافیت در سازمان، و تضادهای بین فردی نیز می‌توانند به تشدید فرسودگی شغلی دامن بزنند (Schaufeli & Baker, 2004). سازمان‌هایی که برای رفاه کارکنان اهمیت قائل نیستند، یا فرصتی برای پیشرفت و یادگیری فراهم نمی‌کنند، بیشتر احتمال دارد که کارکنان آن‌ها دچار فرسودگی شغلی شوند. فرسودگی شغلی تأثیرات گسترده‌ای بر روی افراد و سازمان‌ها دارد. فرسودگی می‌تواند منجر به مشکلات جسمی و روانی، از جمله اضطراب، افسردگی، اختلال خواب، و افزایش بیماری‌های جسمی شود (Halbesleben & Bokely, 2004). همچنین، افراد دچار فرسودگی شغلی معمولاً توانایی‌های شناختی و اجتماعی خود را از

¹ Burnout

دست می‌دهند و در نتیجه توانایی حل مسئله و ارتباط مؤثر با دیگران کاهش می‌یابد. فرسودگی شغلی هزینه‌های زیادی را برای سازمان‌ها در پی دارد، از جمله افزایش نرخ غیبت، جابه‌جایی کارکنان و کاهش بهره‌وری (Maslach & Letter, 2016).

ii. ۲. سکوت سازمانی^۱

سکوت سازمانی به عدم ابراز نظرات، نگرانی‌ها و پیشنهادها کارکنان در محیط کار اشاره دارد. این وضعیت می‌تواند منجر به مشکلات عاطفی و جسمی جدی برای کارکنان شود و همچنین بر روی کیفیت کار و بهره‌وری سازمان تأثیر بگذارد (Shaufeli & Baker, 2004). سکوت سازمانی به دو شکل اصلی تقسیم می‌شود: سکوت اختیاری که کارکنان به طور داوطلبانه تصمیم می‌گیرند که نظرات یا مشکلات خود را بیان نکنند و سکوت اجباری که کارکنان به دلیل ترس از عواقب منفی یا عدم حمایت مدیریت، از بیان نظرات خود خودداری می‌کنند (Ahmadi & Yasari, 2022). محیط کاری و فرهنگ سازمانی قوی می‌تواند به کاهش سکوت سازمانی کمک کند. پژوهش‌ها نشان می‌دهند که فرهنگ‌های سازمانی که ارزش ابراز نظر و مشارکت کارکنان را ترغیب می‌کنند، میزان سکوت را کاهش می‌دهند. سازمان‌هایی که فضایی باز برای ابراز نظرات ایجاد می‌کنند، کمتر با سکوت سازمانی مواجه هستند (Uddin et al., 2021). دوری یا بی‌توجهی مدیران به نظرات کارکنان، منجر به سکوت سازمانی می‌شود. این پدیده غالباً ناشی از احساس ناامنی، عدم اعتماد به مدیریت، یا عدم احساس ارزشمندی در میان کارکنان است (Morrison & Milliken, 2000). سکوت سازمانی می‌تواند به کاهش نوآوری و خلاقیت در سازمان منجر شود و محیطی ساکت و بی‌تحرك ایجاد کند که در آن ایده‌های جدید و انتقادات سازنده به‌ویژه در مواجهه با چالش‌ها و مشکلات اجتماعی به حاشیه می‌روند. این پدیده می‌تواند ناشی از عوامل مختلفی باشد و اثرات قابل توجهی بر روی عملکرد سازمان‌ها داشته‌باشد. بعضی از علل عمده سکوت سازمانی عبارت‌اند از: ترس از عواقب منفی به این معنی که کارکنان ممکن است نگران آسیب‌های بالقوه به شغل خود یا تبعات منفی برای خود و دیگران باشند. ترس از برخورد منفی از سوی مدیران یا همکاران می‌تواند منجر به خاموشی افراد شود (Morrison & Milliken, 2000). عدم اعتماد به مدیریت به این معنی که زمانی که کارکنان احساس کنند که مدیریت به نظرات و انتقادات آن‌ها اهمیت نمی‌دهد، به‌احتمال زیاد از ابراز نظر خودداری می‌کنند. فقدان شفافیت و ارتباطات مثبت میان مدیریت و کارکنان نیز می‌تواند به سکوت سازمانی منجر شود (Detert & Burris, 2007). فرهنگ سازمانی می‌تواند بر رفتار کارکنان تأثیر

¹ Organizational Silence

بگذارد. در سازمان‌هایی که رفتارهای انتقادی متفاوت با فرهنگ غالب هستند، کارکنان ممکن است احساس کنند که نظرات آن‌ها بی‌استفاده و بی‌معنا است، بنابراین از بیان آن‌ها صرف‌نظر می‌کنند (Burris, 2008). سکوت سازمانی تبعات منفی بسیاری برای سازمان‌ها دارد. کاهش نوآوری و خلاقیت یکی از آنهاست. زمانی که کارکنان از بیان ایده‌های جدید خودداری می‌کنند، فرصت‌های برای پیشرفت و بهبود فرایندها از دست می‌رود. این پدیده می‌تواند منجر به ایستایی^۱ در سازمان شود (Morrison & Millienken, 2000). از دیگر تبعات آن می‌توان از کاهش کیفیت نام برد. عدم بیان مشکلات و نظرات منجر به عدم شفافیت می‌شود و در صورت بروز مشکلات هنگامی که کارکنان سکوت می‌کنند، ممکن است بحران‌های جدی‌تری به وجود بیاید. کاهش رضایت شغلی یکی دیگر از تبعات سکوت سازمانی است. کارکنانی که در یک محیط سکوت‌آمیز کار می‌کنند، احتمالاً احساس ناامنی و نارضایتی بیشتری دارند. این امور به طور مستقیم بر روی وفاداری کارکنان تأثیر منفی می‌گذارد (Morrison, 2014).

iii. ۳. ترومای سازمانی^۲

ترومای سازمانی به وقایع و تجربیات آسیب‌رسان اشاره دارد که به دلیل رویدادهای استرس‌زا مانند بحران‌های مالی، تغییرات مدیریتی ناگهانی، بلایای طبیعی یا مشکلات اجتماعی به وجود می‌آید. این موارد می‌توانند به طور مستقیم بر عواطف و عملکرد کارکنان تأثیر بگذارند. ترومای سازمانی معمولاً با احساسات اضطراب، ناتوانی در تمرکز، و فرسودگی شغلی ارتباط دارد و می‌تواند محیط کار را به‌طور کلی تحت تأثیر قرار دهد (Cummings et al., 2023). چندین عامل می‌توانند موجب ایجاد ترومای سازمانی شوند؛ رویدادهای بحرانی همچون بحران‌های مالی یا بلایای طبیعی می‌توانند به‌شدت بر روحیه و کارایی کارکنان تأثیر بگذارند. مانند بحران کرونا که بسیاری از سازمان‌ها را در شرایط خطرناک قرار داده و ترس و ناامیدی را افزایش داده‌اند (García et al., 2020). تغییرات ناگهانی مثل تغییرات در مدیریت، ادغام‌ها و تغییرات در سیاست‌های سازمان می‌توانند باعث عدم اطمینان و آشفتگی در کارکنان شوند. محیط کار نیز می‌تواند به‌عنوان یک عامل مؤثر در ایجاد ترومای سازمانی عمل کند. وجود تنش‌های بین‌فردی، فرهنگ سازمانی منفی و فشار کاری بالا می‌تواند زمینه‌ساز ترومای سازمانی باشد. ترومای سازمانی می‌تواند پیامدهای متعددی برای کارکنان و سازمان‌ها داشته باشد، همچنین می‌تواند به افزایش علائم اضطراب، افسردگی و احساس نارضایتی منجر شود. نادیده‌گرفتن ترومای سازمانی می‌تواند به افزایش هزینه‌ها در زمینه خدمات بهداشتی، فرسودگی شغلی و غیبت از کار منجر شود. این موضوع می‌تواند بر سودآوری و موقعیت رقابتی سازمان تأثیر منفی بگذارد. مدیریت مؤثر ترومای سازمانی نیازمند چندین

¹ Stagnation

² Organizational Trauma

اقدام است، سازمان‌ها باید محیطی فراهم کنند که در آن کارکنان احساس امنیت کنند و بتوانند تجربیات خود را با یکدیگر به اشتراک بگذارند. ارتقای آگاهی کارکنان در مورد ترومای سازمانی و پیامدهای آن می‌تواند به آنها کمک کند تا با این تجربیات برخورد بهتری داشته باشند. سازمان‌ها باید برنامه‌های حمایتی و منابع لازم را برای کمک به کارکنانی که تحت تأثیر ترومای سازمانی قرار گرفته‌اند، ارائه دهند. (García & Smith, 2020).

۴. توسعه و تبیین فرضیه‌های تحقیق

۷. فرسودگی شغلی و سکوت سازمانی

فرسودگی شغلی و سکوت سازمانی از مفاهیم مهم در حوزه مدیریت منابع انسانی و رفتار سازمانی هستند، به‌ویژه در زمینه صنعت بیمه که ویژگی‌های خاص خود را دارد. در این صنعت، فشارهای اجتماعی و اقتصادی، انتظارات بالای مشتریان و تغییرات سریع در صنعت، می‌تواند فرسودگی شغلی را افزایش دهد و در نهایت منجر به سکوت سازمانی گردد. فرسودگی شغلی، یک وضعیت عاطفی و فیزیکی ناشی از فشارهای شغلی مزمن و طولانی‌مدت است که با نشانه‌هایی چون خستگی، بی‌علاقگی و حس ناتوانی شغلی همراه است (Maslach & Letter, 2020). سکوت سازمانی به عدم ابراز نظرات، ایده‌ها و انتقادات توسط کارکنان به‌خاطر ترس از عواقب منفی اشاره دارد (Morrison, 2014). کارکنان فرسوده ممکن است به دلیل احساس عدم قدرت و ناتوانی، از ابراز نظرات و انتقادات خودداری کنند. مطالعات نشان می‌دهند که کارمندان دچار فرسودگی شغلی به طور غیرمستقیم ممکن است به سکوت روی آورند (Zhang et al, 2021). سکوت می‌تواند به بروز احساسات منفی و نارضایتی از محل کار منجر شود که این امر می‌تواند فرسودگی شغلی را تشدید کند. بررسی‌های انجام‌شده نشان داده‌اند که سکوت سازمانی می‌تواند باعث افزایش استرس و فرسودگی شود (Chen et al, 2021). یک مطالعه که در سال ۲۰۲۲ در صنعت بیمه انجام شد، نشان داد که ۷۰٪ کارکنان فرسوده از ابراز نظرات خودداری کرده و در نتیجه سکوت سازمانی را تجربه کرده‌اند (Saeed et al., 2022). در یک تحقیق دیگر، ۶۵٪ از کارکنان بیمه اعلام کردند که احساس مستمر یا مکرر فرسودگی شغلی به کاهش توانایی آنها برای بیان نظرات کمک می‌کند (Khan et al., 2023). در یک مطالعه که در سال ۲۰۲۳ در صنعت بیمه انجام شد، نتایج نشان دادند که ۶۸ درصد کارکنان احساس کردند که فرسودگی شغلی آنها به سکوت سازمانی منجر شده است (Soltani & vafaei, 2023). این ارتباط می‌تواند به دلیل کاهش انگیزه و تمایل کارکنان به ابراز نظرات و پیشنهادها باشد. خستگی عاطفی به‌عنوان یکی از ابعاد فرسودگی شغلی می‌تواند تمایل کارکنان به شرکت در گفت‌وگوهای سازمانی را تحت تأثیر قرار دهد. پژوهشی که در بیمه ایران صورت گرفته نشان داد که ۷۵٪

کارکنان با خستگی عاطفی بالا، تمایل به سکوت بیشتری دارند (Karimi & Habibi, 2024). در صنایع بیمه، غیبت حمایت‌های مدیریتی از کارکنان می‌تواند احساس فرسودگی و انزوا را افزایش دهد. طبق تحقیقاتی که در سال ۲۰۲۴ انجام شده، ۷۰ درصد از کارکنان بیمه تأکید داشتند که عدم حمایت مدیریت در تشدید فرسودگی شغلی و سکوت سازمانی نقش اساسی دارد (Mousavi & Ganji, 2024). وقتی کارکنان در بیان نظرات و مشکلات خود سکوت کنند، این می‌تواند به عدم شناسایی و حل مشکلات موجود در کیفیت خدمات منجر شود. تحقیقی که در سال ۲۰۲۲ در بیمه پاسارگاد انجام شد، نشان داد که ۶۵٪ از مدیران به این نکته اشاره کردند که سکوت سازمانی تأثیر مستقیمی بر کیفیت خدمات دارد (Hassanzadeh & Sohrabi, 2022). این پدیده می‌تواند به طور معناداری به کاهش نوآوری و بهبود مستمر در سازمان منجر شود. بر اساس مطالب فوق فرضیه زیر مطرح می‌گردد:

۱. بین فرسودگی شغلی و سکوت سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

فرسودگی شغلی و ترومای سازمانی

رابطه بین فرسودگی شغلی و ترومای سازمانی یک موضوع گسترده و پیچیده است که در حال حاضر توجه ویژه محققان و متخصصان منابع انسانی را به خود جلب کرده است. در اینجا، به تأثیرات متقابل این دو پدیده و جنبه‌های مختلف آن می‌پردازیم. فرسودگی شغلی به کارکنان احساس ناتوانی و ناکامی می‌دهد و آن‌ها را در مواجهه با شرایط استرس‌زا آسیب‌پذیرتر می‌کند. این وضعیت ممکن است زمانی که کارکنان تجربیات تروماتیک را شاهد هستند یا در آن درگیر می‌شوند، به مشکلات عمیق‌تری منجر شود (Garcia & Esmitt, 2020). کارکنان دچار فرسودگی شغلی معمولاً از لحاظ عاطفی و جسمی خسته هستند و توانایی کمتری برای سازگاری با تغییرات و چالش‌های جدید دارند. این امر به احساس ترومای سازمانی دامن زده و می‌تواند چرخه‌ای از فشار را تقویت کند. وقوع حوادث تروماتیک در محیط کار می‌تواند به افزایش استرس و اضطراب در میان کارکنان منجر شود. این استرس‌ها می‌توانند به سرعت به فرسودگی شغلی منتهی شوند، به گونه‌ای که کارکنان احساس خستگی و ناتوانی کنند. ترومای سازمانی معمولاً با احساس ناپایداری و عدم کنترل همراه است. این وضعیت می‌تواند به ایجاد فشار و استرس کمک کند و به شکل‌گیری فرسودگی شغلی دامن بزند. یکی از راه‌های کاهش اثرات منفی این دو پدیده، ایجاد برنامه‌های حمایتی است. سازمان‌ها می‌توانند با ایجاد محیط‌های حمایتی، منابع مشاوره‌ای و تسهیلات لازم، به کارکنان کمک کنند تا از تجربیات تروماتیک عبور کنند و از وقوع فرسودگی شغلی جلوگیری کنند (Jacobsen & smith, 2022). فرسودگی شغلی و ترومای سازمانی دو پدیده پیچیده هستند که می‌توانند تأثیرات متقابل قابل توجهی بر روی یکدیگر داشته باشند. فهم بهتر این رابطه می‌تواند به تخفیف اثرات منفی آن‌ها کمک کند و به بهبود محیط کار و حمایت از سلامت روان کارکنان منجر شود. بر اساس مطالب فوق فرضیه زیر مطرح می‌گردد:

۲. بین فرسودگی شغلی و ترومای سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

۷. ترومای سازمانی و سکوت سازمانی

رابطه بین ترومای سازمانی و سکوت سازمانی یکی از موضوعات مهم در مدیریت منابع انسانی و روان‌شناسی سازمانی است. این دو مفهوم، فرایندهای عاطفی و رفتاری کارکنان را در محیط کار تحت تأثیر قرار می‌دهند و درک عمیق آن‌ها می‌تواند به بهبود سلامت سازمانی و چارچوب‌های مدیریتی کمک کند. ترومای سازمانی به تجربه‌های جمعی آسیب‌زای کارکنان در یک سازمان اشاره دارد. این آسیب‌ها ممکن است ناشی از حوادث ناگوار مانند بلایای طبیعی، بحران‌های مالی، صدور تغییرات شدید مدیریتی، یا محیط کار پرتنش باشد. ترومای سازمانی می‌تواند احساساتی مانند ترس، اضطراب، و عدم امنیت را در کارکنان ایجاد کند و تأثیرات عمیقی بر روی سلامت روانی و عملکرد آن‌ها داشته باشد (Cummings et al., 2023). سکوت سازمانی به عدم ابراز نظرات، احساسات و نگرش‌های کارکنان در محیط کار اشاره دارد. این سکوت ممکن است به دلیل ترس از عواقب منفی، احساس ناتوانی، یا عدم اعتماد به مدیریت باشد. سکوت سازمانی می‌تواند به شکل‌گیری فضای منفی و کاهش نوآوری و بهره‌وری در سازمان منجر شود (Morrison & Miliken, 2000). هنگامی که کارکنان اظهارنظر نکنند، می‌تواند به عدم حل مسائل و عدم پیشرفت در بهبود وضعیت منجر شود و در نتیجه احساس ترومای سازمانی افزایش یابد (Morrison & Miliken, 2000). سکوت و عدم بیان نگرانی‌ها و مشکلات می‌تواند به انباشت تنش و فشار در میان کارکنان منجر شود. این انباشت احساسات منفی ممکن است به شرایط تروماتیک در سازمان دامن بزند و منجر به بروز رفتارهای مخرب در کارکنان شود. سازمان‌ها می‌توانند با ایجاد فضایی که در آن کارکنان احساس امنیت می‌کنند و مشتاقانه می‌توانند نظر خود را ابراز کنند، مانع از سکوت سازمانی شوند. این فضا باید شامل ارائه بازخوردهای مثبت و تبادل نظر بدون ترس از عواقب منفی باشد. برگزاری کارگاه‌های آموزشی برای کارکنان و مدیران درباره اهمیت ابراز نظر و تأثیرات منفی سکوت سازمانی می‌تواند به تغییر نگرش‌ها و فرهنگ سازمان کمک کند. در شرایطی که ترومای سازمانی وجود دارد، برنامه‌های مشاوره‌ای و حمایت عاطفی می‌تواند به کارکنان کمک کند تا حس امنیت و اعتمادبه‌نفس بیشتری برای ابراز نظرات خود پیدا کنند. بر اساس مطالب فوق فرضیه زیر مطرح می‌گردد.

۳. بین ترومای سازمانی و سکوت سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

vii. نقش میانجی ترومای سازمانی در رابطه بین فرسودگی شغلی و سکوت سازمانی

ترومای سازمانی می‌تواند باعث افزایش فرسودگی شغلی شود. وقتی کارکنان تحت فشارهای ناشی از بحران‌های سازمانی یا تجربه‌های منفی قرار می‌گیرند، احتمال نشان‌دادن علائم فرسودگی شغلی در آنها افزایش می‌یابد. طیب^۱ و همکاران (۲۰۲۳) در پژوهش خود به این نکته اشاره کرده‌اند که ترومای سازمانی می‌تواند جو ترس و بی‌اعتمادی ایجاد کند که در نهایت به سکوت سازمانی منجر می‌شود. از راهکارهای مدیریتی برای این حل مسئله می‌توان به برگزاری کارگاه‌ها و دوره‌های آموزشی که به کارکنان کمک کند تا با استرس‌های ناشی از ترومای سازمانی بهتر کنار بیایند و ارائه برنامه‌های مشاوره و حمایت روانشناختی به کارکنان برای مقابله با آثار ترومای سازمانی و فرسودگی شغلی همچنین ایجاد فضایی که در آن کارکنان احساس راحتی کنند و نظرات و احساسات خود را بیان کنند تا از طریق بازخوردهای مثبت، اعتماد به نفس آن‌ها افزایش یابد، اشاره کرد. تحقیقات نشان می‌دهد که ترومای سازمانی می‌تواند به فرسودگی شغلی دامن بزند. در شرایطی که کارکنان محیط کار را ناامن احساس کنند، فشارهای روانی افزایش یافته و فرسودگی شغلی به طور قابل توجهی افزایش می‌یابد. تجربه ترومای سازمانی می‌تواند برای کارکنان بسیار فرساینده باشد و آن‌ها را در معرض خطر فرسودگی شغلی قرار دهد. ترومای سازمانی می‌تواند احساس ناامنی را در کارکنان تقویت کند و آن‌ها را مجبور به سکوت کند. وجود ترومای سازمانی در یک سازمان باعث ایجاد جوی می‌شود که در آن کارکنان از ابراز نظرات خود خودداری می‌کنند. بر اساس مطالب فوق فرضیه زیر مطرح می‌گردد.

۴. ترومای سازمانی رابطه بین فرسودگی شغلی با سکوت سازمانی را میانجی‌گری می‌نماید.

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از منظر روش و ماهیت اجرا توصیفی - پیمایشی است. جامعه آماری کل کارکنان مدیریت منطقه ۲ بیمه پاسارگاد به تعداد ۱۵۰ نفر بودند که تعداد ۸۰ نفر با استفاده از فرمول کوکران به عنوان نمونه آماری انتخاب گردیدند. روش نمونه‌گیری تصادفی ساده بود. اطلاعات موردنیاز در بخش نظری از طریق مطالعات کتابخانه‌ای و داده‌های موردنیاز در جهت آزمون فرضیه‌های تحقیق از طریق توزیع پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلاچ و جکسون (۱۹۸۶)، سکوت سازمانی واکولا و بورادوس (۲۰۰۵) و ترومای سازمانی ویویان و هورمن (۲۰۱۵)، جمع‌آوری گردید. جهت سنجش روایی پرسش‌نامه‌ها از روایی صوری و روایی تأییدی و جهت پایایی پرسش‌نامه‌ها از ضریب آلفا کرونباخ استفاده گردید که نتایج نشان از تأیید پایایی پرسش‌نامه‌ها

¹ Tayeb

بود جدول (۱). در پژوهش حاضر برای تجزیه و تحلیل داده‌های به دست آمده از مدل معادلات ساختاری و نرم افزار ایموس ۲۴ استفاده شد.

جدول ۱. نتایج پایایی و روایی پرسش نامه‌ها

متغیرها	آلفای کرونباخ	متوسط واریانس استخراج شده ^۱	پایایی مرکب ^۲
سکوت سازمانی	۰/۸۳	۰/۶۴	۰/۸۴
فرسودگی شغلی	۰/۷۲	۰/۵	۰/۷۳
ترومای سازمانی	۰/۷۵	۰/۵۳	۰/۷۸

بر اساس روایی همگرا، اگر متوسط واریانس استخراج شده بیشتر از ۰/۵ و پایایی مرکب بیشتر از ۰/۷ باشد، میزان روایی مورد تأیید گردید. (فورنل و لارکر، ۱۹۸۱). همان طور که در جدول ۱ مشاهده می گردد، تمامی مقادیر متوسط واریانس های استخراج شده متغیرها بالاتر از ۰/۵ و پایایی مرکب نیز بالاتر از ۰/۷ است. این مطلب نشان دهنده روایی هم گرای متغیرهای تحقیق است.

مدل مفهومی پژوهش



شکل ۱- مدل مفهومی پژوهش (محقق ساخته)

تجزیه و تحلیل داده‌ها

نتایج ناشی از آمار توصیفی داده‌ها جهت وضعیت جمعیت شناختی نمونه‌ها بدین شرح است: از ۸۰ پرسش نامه استفاده شده برای تحلیل، ۵۴ نفر (معادل ۶۷/۵٪) را مردان و ۲۶ نفر (معادل ۳۲/۵٪) را زنان تشکیل داده‌اند. ۱۳ نفر (معادل ۱۶/۳٪) بین ۲۰ تا

^۱ AVE: Average Variance Extracted

^۲ CR: Composite Reliability

۳۰ سال، ۳۵ نفر (معادل ۴۳/۸٪) بین ۳۱ تا ۴۰ سال، ۳۱ نفر (۳۸/۸٪) بین ۴۱ تا ۵۰ سال و ۱ نفر (۱/۳٪) بین ۵۱ تا ۵۰ سال سن داشتند. همچنین ۱ نفر (معادل ۱/۳٪) دارای مدرک دیپلم، ۴ نفر (معادل ۵٪) دارای مدرک کاردانی، ۴۰ نفر (معادل ۵۰٪) دارای مدرک کارشناسی، ۳۴ نفر (معادل ۴۲/۵٪) دارای مدرک کارشناسی ارشد و ۱ نفر (معادل ۱/۳٪) دارای مدرک دکتری بوده‌اند. در بین این افراد ۲۰ نفر (معادل ۲۵٪) دارای سابقه فعالیت بین ۱ تا ۵ سال، ۳۰ نفر (معادل ۳۷/۵٪) بین ۱۱ تا ۱۵ سال، ۱۳ نفر (معادل ۲۶/۶٪) بین ۱۵ تا ۲۰ سال و ۱۷ نفر (معادل ۲۱/۳٪) بیشتر از ۱۵ سابقه فعالیت داشتند.

بررسی نرمال بودن داده‌ها

پیش‌نیاز انجام تمامی آزمون‌های پارامتری، نرمال بودن توزیع آماری متغیرهاست. به‌طور کلی می‌توان گفت که آزمون‌های پارامتری، عموماً بر میانگین و انحراف معیار استوارند. حال اگر توزیع جامعه نرمال نباشد، نمی‌توان استنباط درست از نتایج داشت. برای آزمون نرمال بودن متغیرها، از آزمون چولگی و کشیدگی استفاده گردید که نتایج آن در جدول ۲ ارائه گردیده است. همان‌گونه که مشاهده می‌گردد باتوجه به اینکه بازه اعداد چولگی بین ۱ و ۱- و کشیدگی بین ۳ و ۳- است در نتیجه فرض نرمال بودن داده‌ها مورد تأیید است.

جدول ۲. نتایج آزمون نرمال بودن

متغیر	گویه	چولگی	کشیدگی
سکوت سازمانی	سکوت تدافعی	-۰/۲۴	-۰/۱
	سکوت مطیع	۰/۲۹	-۰/۲۳
	سکوت نوع‌دوستانه	۰/۴۳	۰/۳۶
فرسودگی شغلی	خستگی عاطفی	۰/۶۱	-۰/۸۳
	مسخ شخصیت	۰/۶۸	۱/۴
	عدم موفقیت فردی	-۰/۰۷	-۰/۴۷
ترومای سازمانی	اهداف	-۰/۰۱	-۰/۶۹
	ساختار	-۰/۰۰۴	-۰/۵۶
	فناوری	۰/۰۳	-۰/۱۴
	افراد	۰/۳۲	-۰/۱۷

جدول ۲. نتایج آزمون نرمال بودن

متغیر	گویه	چولگی	کشیدگی
	محیط	۰/۳۹	-۰/۱۹

تحلیل عاملی تأییدی

در این مرحله، بارعاملی مؤلفه‌ها و نیکویی برازش مدل ارزیابی می‌شود.

ارزیابی بار عاملی مؤلفه‌ها

a. پایایی هر یک از مؤلفه‌های متغیر پنهان، در مدل ایموس توسط میزان بار عاملی

هر یک از مؤلفه‌ها مشخص می‌شود. ارزش هر یک از بارهای عاملی مؤلفه‌های

متغیر پنهان مربوطه می‌بایست بزرگ‌تر یا مساوی ۰/۴ باشد. در جدول ۳ میزان

بارهای عاملی برای مؤلفه‌های متغیرهای پنهان تحقیق قابل مشاهده است.

جدول ۳. ضرایب بارهای عاملی

متغیر	گویه	ضریب سیر	نسبت بحرانی ^۱
سکوت سازمانی	سکوت تدافعی	۰/۸۱	
	سکوت مطیع	۰/۷۴	۵/۶۹
	سکوت نوع‌دوستانه	۰/۸۵	۶/۵
فرسودگی شغلی	خستگی عاطفی	۰/۹۳	
	مسخ شخصیت	۰/۶۷	۴/۹۸
	عدم موفقیت فردی	۰/۴۴	۳/۱۶
ترومای سازمانی	اهداف	۰/۴۳	
	ساختار	۰/۵۲	۲/۶

^۱ C.R. : critical ratio

جدول ۳. ضرایب بارهای عاملی

متغیر	گویه	ضریب سیر	نسبت بحرانی ^۱
	فناوری	۰/۶۳	۲/۸۶
	افراد	۰/۷۳	۳/۰۱
	محیط	۰/۸۸	۳/۱۵

مقدار ملاک برای مناسب بودن ضرایب بارهای عاملی، ۰/۴ است. در جدول ۳ تمامی اعداد ضرایب بارهای عاملی سؤالات از ۰/۴ بیشتر است که نشان از مناسب بودن این معیار دارد.

ارزیابی برازش مدل^۲

بعد از بررسی نشانگرهای سازه و اطمینان از شناسایی پذیر بودن مدل نوبت به ارزیابی برازش مدل می‌رسد.

جدول ۴. شاخص‌های برازش

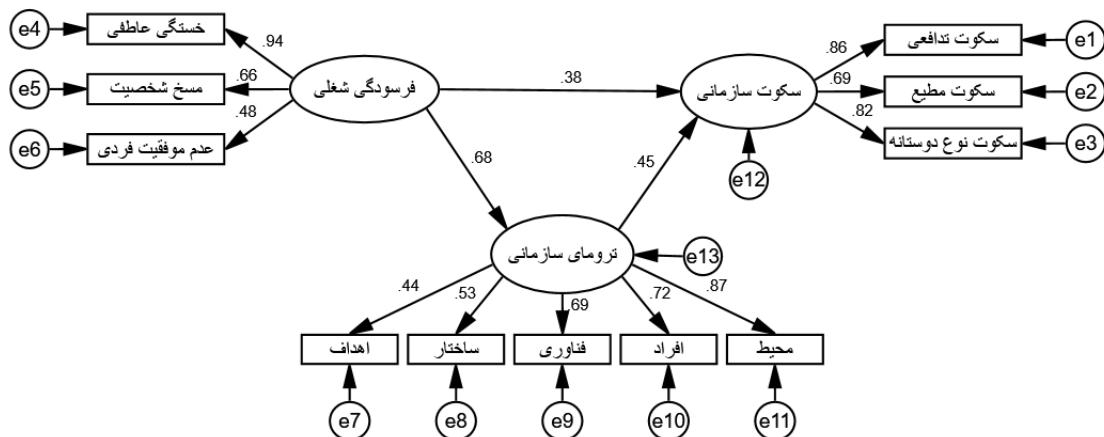
نام آزمون	توضیحات	مقادیر قابل قبول	مقدار به دست آمده
χ^2/df	کای اسکوئر نسبی	۳ < خوب ۳ < قابل قبول	۱/۱۸
RMSEA	ریشه میانگین توان دوم خطای تقریب	۰/۰۸ < خوب ۰ / ۱ > ضعیف	۰/۰۶
RMR	ریشه میانگین مجذور باقیمانده‌ها	< ۰/۱	۰/۰۵
NFI	شاخص برازندگی تعدیل یافته	> ۰/۸	۰/۸۳
IFI	شاخص برازش نرم	> ۰/۸	۰/۹۷
CFI	شاخص برازش مقایسه‌ای	> ۰/۸	۰/۹۷

^۲ Model Fit

باتوجه به جدول ۴ مقدار ریشه میانگین توان دوم خطای تقریب برابر با ۰/۰۶ است، این مقدار کمتر از ۰/۰۸ است که نشان‌دهنده این است که میانگین توان دوم خطاهای مدل مناسب است و مدل قابل قبول است. همچنین مقدار کای دو به درجه آزادی (۱/۱۸) بین ۱ و ۳ است و میزان شاخص برازش مقایسه‌ای نیز از ۰/۸ بیشتر است. به‌طور کلی زمانی که حداقل سه شاخص مقادیری در بازه قابل قبول داشته باشند می‌توانیم ادعا کنیم که برازش مدل خوب و قابل قبول است.

بررسی مدل تحقیق

در هر مطالعه‌ای پژوهشگر با گردآوری داده‌ها و اطلاعات به روش صحیح و علمی و نیز تجزیه و تحلیل آن‌ها تلاش می‌نماید پاسخ سؤال‌های پژوهش را یافته و فرضیه‌های برآمده از مبانی نظری را مورد ارزیابی قرار دهد؛ بنابراین پژوهشگر با استناد بر نتایج تحلیل آماری در مورد فرضیه‌ها اظهار نظر کرده و باتوجه به نتایج به دست آمده آن‌ها را تأیید یا رد می‌کند. با تحلیل داده‌ها، مدل معادلات ساختاری زیر حاصل شده است. نتایج حاصل در جدول ۵ مشاهده می‌شود.



شکل ۱. مدل معادلات ساختاری تحقیق

جدول ۵. ضرایب رگرسیون مربوط به مدل تحقیق

نام مسیر	برآورد مسیر	نسبت بحرانی	سطح معناداری
فرسودگی شغلی ← ترومای سازمانی	۰/۶۸	۳/۲۴	۰/۰۰۱
ترومای سازمانی ← سکوت سازمانی	۰/۴۵	۲/۳۷	۰/۰۲
فرسودگی شغلی ← سکوت سازمانی	۰/۳۸	۲/۳۷	۰/۰۲

آزمون فرضیات تحقیق

فرضیه اول: بین فرسودگی شغلی و سکوت سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

همان‌طور که در شکل ۱ و جدول ۵ مشاهده می‌شود ضریب مسیر بین فرسودگی شغلی و سکوت سازمانی $0/38$ و مقدار آماره نسبت بحرانی برابر $2/37$ و در سطح $0/05$ معنادار است؛ بنابراین بین فرسودگی شغلی و سکوت سازمانی رابطه مثبت و معناداری برقرار است. بدین معنا که با افزایش فرسودگی شغلی، سکوت سازمانی در بین کارکنان افزایش می‌یابد. بدین ترتیب فرضیه اول تأیید می‌گردد.

فرضیه دوم: بین فرسودگی شغلی و ترومای سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

همان‌طور که در شکل ۱ و جدول ۵ مشاهده می‌شود ضریب مسیر بین فرسودگی شغلی و ترومای سازمانی $0/68$ و مقدار آماره نسبت بحرانی برابر $3/24$ و در سطح $0/05$ معنادار است؛ بنابراین بین فرسودگی شغلی و ترومای سازمانی رابطه مثبت و معناداری برقرار است. بدین معنا که با افزایش فرسودگی شغلی، ترومای سازمانی در بین کارکنان افزایش می‌یابد. بدین ترتیب فرضیه دوم تأیید می‌گردد.

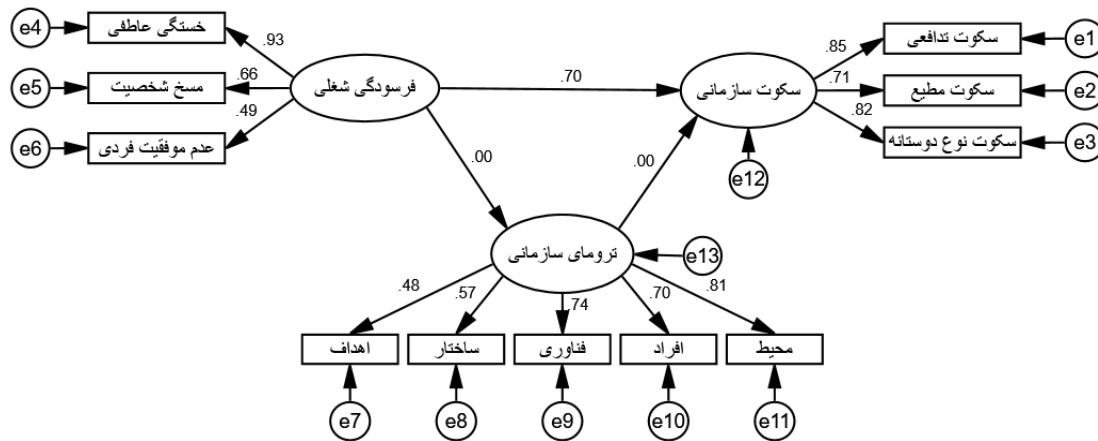
فرضیه سوم: بین ترومای سازمانی و سکوت سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

همان‌طور که در شکل ۱ و جدول ۵ مشاهده می‌شود ضریب مسیر بین ترومای سازمانی و سکوت سازمانی $0/45$ و مقدار آماره نسبت بحرانی برابر $2/37$ و در سطح $0/05$ معنادار است؛ بنابراین بین ترومای سازمانی و سکوت سازمانی رابطه مثبت و معناداری برقرار است. بدین معنا که با افزایش ترومای سازمانی، سکوت سازمانی در بین کارکنان افزایش می‌یابد. بدین ترتیب فرضیه سوم تأیید می‌گردد.

فرضیه چهارم: ترومای سازمانی رابطه بین فرسودگی شغلی با سکوت سازمانی را میانجی‌گری می‌نماید.

برای بررسی میانجی‌گری متغیر ترومای سازمانی به روش بوت‌استرپینگ ابتدا رابطه مستقیم^۱ (اثر کل) بین متغیرهای فرسودگی شغلی و سکوت سازمانی بررسی می‌شود و شرط بررسی ادامه فرایند، معناداری مسیر در مرحله اول است. در مرحله دوم مسیر غیرمستقیم بین متغیرهای فرسودگی شغلی و سکوت سازمانی در حضور متغیر سوم یعنی ترومای سازمانی مورد آزمون قرار می‌گیرد. در صورت تأیید ضریب مسیر غیرمستقیم، میانجی‌گری متغیر ترومای سازمانی تأیید می‌گردد. مرحله آخر در صورت تأیید مرحله دوم

انجام می‌شود. در این قسمت رابطه مستقیم بین متغیرهای فرسودگی شغلی و سکوت سازمانی در حضور متغیر میانجی به‌منظور روشن شدن میانجیگری کامل یا جزئی بررسی می‌شود. اگر ضریب رگرسیون این مسیر معنادار باشد، یعنی متغیر مستقل به طور هم‌زمان از هر دو طریق مستقیم و غیرمستقیم بر وابسته اثر می‌گذارد. اصطلاحاً متغیر میانجی، تأثیر مستقل بر وابسته را به‌صورت 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 کرده و اصطلاحاً متغیر میانجی رابطه مستقل بر وابسته را به طور کامل میانجیگری می‌کند. بنا بر توضیحات ذکر شده، ابتدا باید بررسی اثر کل و معنی‌داری این مسیر انجام شود. شکل ۲ مدل معادلات ساختاری در حالت اثر کل نشان می‌دهد.



شکل ۲. مدل معادلات ساختاری تحقیق در حالت اثر کل مربوط به فرضیه چهارم

جدول ۶. ضرایب رگرسیون (اثر کل) مربوط به فرضیه چهارم

نام مسیر	برآورد مسیر	نسبت بحرانی	سطح معناداری
فرسودگی شغلی ← ترومای سازمانی			
ترومای سازمانی ← سکوت سازمانی			
فرسودگی شغلی ← سکوت سازمانی	۰/۷	۵/۰۴	***

همان‌طور که در شکل ۲ و جدول ۶، مشاهده می‌شود ضریب مسیر بین دو متغیر فرسودگی شغلی و سکوت سازمانی کارکنان در مدل اثر کامل ۰/۷ و نسبت بحرانی ۵/۰۴ است و این رابطه مستقیم با ۹۵٪ اطمینان معنادار است؛ بنابراین طبق نمودار تصمیم‌گیری روش بوت‌استرپینگ امکان تحلیل میانجی‌گری برای متغیر ترومای سازمانی وجود دارد. در ادامه برای بررسی اثرات غیرمستقیم

نتایج برای مدل با اثر میانجی نمایش داده می‌شود.

جدول ۷. اثر غیرمستقیم و سطح معناداری

(با حضور متغیر میانجی: ترومای سازمانی)

فرسودگی شغلی	
۰/۰۰	ترومای سازمانی
ضریب مسیر: ۰/۳۱ سطح معناداری: ۰/۰۰۳	سکوت سازمانی

در جدول ۷ ضریب مسیر غیرمستقیم و سطح معناداری این مسیر نمایش داده شده است. باتوجه به نتایج گزارش شده در جدول ۷ مسیر غیرمستقیم فرسودگی شغلی ← ترومای سازمانی ← سکوت سازمانی باتوجه به سطح معناداری ۰/۰۰۳ (که کوچک‌تر از ۰/۰۵ است) معنادار است، بدین معنا که متغیر ترومای سازمانی متغیر میانجی است. حال به منظور تعیین نوع میانجی، مرحله بعد را مورد آزمون قرار می‌دهیم. مطابق نمودار تصمیم‌گیری بوت‌استرپ در مرحله آخر، مسیر مستقیم بین فرسودگی شغلی و سکوت سازمانی در مدل با تأثیر متغیر میانجی ترومای سازمانی مورد بررسی قرار می‌گیرد. بدین منظور از شکل ۱ و جدول ۵ استفاده می‌شود. همان‌طور که در جدول ۵ ملاحظه می‌شود، ضریب مسیر بین متغیرهای فرسودگی شغلی و سکوت سازمانی (۰/۳۸) و معنی‌دار است؛ بنابراین مطابق نمودار تصمیم‌گیری بوت‌استرپینگ، ترومای سازمانی تأثیر مثبت فرسودگی شغلی بر سکوت سازمانی را به صورت جزئی میانجی‌گری می‌کند؛ لذا فرضیه چهارم تأیید می‌گردد.

بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر باهدف بررسی رابطه فرسودگی شغلی بر سکوت سازمانی با نقش میانجی ترومای سازمانی در میان کارکنان منطقه دو بیمه پاسارگاد انجام گرفت. باتوجه به تأیید تمامی فرضیه‌های موجود در خصوص مدل مفهومی پژوهش حاضر، می‌توان اظهار داشت که مدل پیشنهادی مدلی مناسب برای پیش‌بینی متغیرهای فرسودگی شغلی، سکوت سازمانی و ترومای سازمانی است. یافته‌های پژوهش نشان داد که فرسودگی شغلی تأثیر مستقیمی بر سکوت سازمانی دارد و این رابطه از طریق ترومای سازمانی نیز میانجی‌گری می‌شود. این نتایج با مطالعات پیشین همخوانی دارد و نشان می‌دهد که کارکنانی که دچار فرسودگی شغلی می‌شوند، به دلیل تجربه احساساتی مانند خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش حس موفقیت فردی، از مشارکت فعال در فرایندهای

سازمانی اجتناب کرده و در مواجهه با مشکلات، انتقادات و پیشنهادهای سکوت اختیار می کنند (Schaufeli & Taris, 2021; Ganbari & Majouni, 2022). نتایج بررسی فرضیه اول بیانگر آن است که فرسودگی شغلی یکی از مهم ترین عوامل افزایش سکوت سازمانی در محیط های کاری است. در پژوهشی که توسط فیضی و همکاران (۲۰۲۴) انجام شد، مشخص گردید که میان فرسودگی شغلی و سکوت سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین، پژوهش پیندر و هارلوس^۱ (۲۰۲۲) تأیید کرد که کارکنانی که به دلیل استرس های شغلی دچار خستگی عاطفی و مسخ شخصیت شده اند، تمایل کمتری به بیان مشکلات و ارائه راهکارها دارند. در واقع، زمانی که کارکنان احساس کنند که سازمان از آنها حمایت نمی کند و فشارهای کاری بیش از حدی را متحمل می شوند، انگیزه خود را برای بیان ایده ها و انتقادات از دست داده و سکوت سازمانی افزایش می یابد. تحقیقات نشان داده اند که کارکنانی که دچار فرسودگی شغلی هستند، به دلیل خستگی و نارضایتی، تمایل کمتری به ابراز نگرانی ها و نظرات خود دارند (Morrison & Miliken, 2000). در همین راستا، مسلاچ و لیتز، (۲۰۱۶) به این نتیجه رسیدند که محیط های کاری با فشار زیاد و احساس ناکافی بودن، می توانند منجر به سکوت کارکنان شوند و این سکوت به عنوان یک نوع واکنش در برابر فرسودگی شغلی نمایان می شود. نتایج بررسی فرضیه دوم بیانگر آن است که فرسودگی شغلی تأثیر مستقیمی بر ترومای سازمانی دارد. این نتیجه با یافته های پژوهش کنول و وندیک^۲ (۲۰۲۰) همسو است که نشان دادند تجارب کاری استرس زا و فقدان حمایت سازمانی می تواند به بروز آسیب های عمیق روانی و سازمانی منجر شود. همچنین، پژوهش شیرین بهادری و نظرزاده زارع (۲۰۲۴) تأیید کرد که فرسودگی شغلی، به ویژه در سازمان هایی که دارای تنش های مدیریتی و تغییرات ناگهانی هستند، موجب افزایش ترومای سازمانی می شود. کارکنانی که احساس می کنند سازمان آنها را تحت فشار قرار داده و محیط کاری نامساعدی ایجاد کرده است، ممکن است این تجربه را به عنوان یک تروما در نظر بگیرند که تأثیرات بلندمدتی بر روی تعاملات کاری آنها دارد. در واقع، افزایش فرسودگی می تواند به بروز رفتارهای ناپسند و انحرافی، مانند غیبت، کم کاری و نادیده گرفتن وظایف منجر شود (Huang et al., 2023). نتایج بررسی فرضیه سوم بیانگر آن است که ترومای سازمانی می تواند تأثیر مستقیمی بر سکوت سازمانی داشته باشد. پژوهش ون دن بروک و همکاران^۳ (۲۰۲۱) نشان داد که تجربیات منفی در محیط کار، مانند ترومای سازمانی، منجر به افزایش احساس ناامنی روانی در کارکنان شده و احتمال بروز سکوت سازمانی را افزایش می دهد. همچنین، یافته های مندعلی زاده و نقش جواهری (۲۰۲۲) بیانگر این است که

¹ Pinder & Harlos³ Van den Broeck et al² Knoll & van Dick

سازمان‌هایی که سابقه تغییرات ناگهانی و سیاست‌های غیرشفاف دارند، فضای ناایمنی را برای کارکنان ایجاد می‌کنند که موجب می‌شود آن‌ها از بیان مشکلات و ایده‌های خود خودداری کنند. بنابراین، ترومای سازمانی می‌تواند عاملی کلیدی در کاهش تعاملات کارکنان با سازمان باشد. نتایج بررسی فرضیه چهارم بیانگر آن است که ترومای سازمانی به‌عنوان یک متغیر میانجی، رابطه بین فرسودگی شغلی و سکوت سازمانی را تقویت می‌کند. این یافته با پژوهش خان^۱ (۲۰۲۳) مطابقت دارد که تأکید دارد سازمان‌هایی که دارای فرهنگ کاری ناسالم و محیط پرتنش هستند، احتمال بیشتری برای تجربه هم‌زمان فرسودگی شغلی و افزایش سکوت سازمانی دارند. همچنین، یافته‌های قنبری و معجونی (۲۰۲۲) تأیید کرد که زمانی که کارکنان علاوه بر فرسودگی شغلی، تجارب آسیب‌زایی از محیط کار داشته‌باشند، احتمال بروز سکوت سازمانی به میزان قابل توجهی افزایش می‌یابد. بنابراین، ترومای سازمانی می‌تواند به‌عنوان یک عامل تشدیدکننده، اثرات منفی فرسودگی شغلی را بر سکوت سازمانی افزایش دهد. به این عنوان، شواهد پژوهش‌ها حاکی از این است که در شرایط فرسودگی شغلی، احتمال دارد که کارکنان به رفتارهای انحرافی روی آورند و این رفتارها، حس عدم ابراز نظر و سکوت را تشدید کند (Huang et al., 2023).

نتیجه‌گیری کلی

نتایج پژوهش حاکی از تأثیر مثبت و معنادار فرسودگی شغلی بر سکوت سازمانی با ضریب مسیر ۰/۳۸ و تأثیر مثبت و معنادار فرسودگی شغلی و ترومای سازمانی با ضریب مسیر ۰/۶۸ است. همچنین یافته‌های پژوهش نشان دهنده رابطه مستقیم بین ترومای سازمانی و سکوت سازمانی با ضریب مسیر ۰/۴۵ است. با توجه به تأیید اثر فرسودگی شغلی بر سکوت سازمانی و ترومای سازمانی و همچنین تأیید اثر سکوت سازمانی و ترومای سازمانی، می‌توان گفت ترومای سازمانی، رابطه فرسودگی شغلی و سکوت سازمانی را میانجی‌گری می‌نماید.

پیشنهادهای پژوهشی

viii. یافته‌های این پژوهش پیامدهای مهمی برای مدیران سازمان‌ها دارد. یکی از مهم‌ترین راهکارها برای کاهش سکوت سازمانی، ایجاد محیط کاری امن و حمایت‌کننده است که در آن کارکنان احساس کنند که سازمان به سلامت روانی آن‌ها اهمیت می‌دهد. علاوه بر این، مدیران باید با کاهش ترومای سازمانی از طریق مدیریت تغییر مناسب و بهبود سیستم‌های ارتباطی، محیط کاری را برای کارکنان پایدارتر و کمتر استرس‌زا کنند. اجرای برنامه‌های حمایتی، برگزاری جلسات بازخورد مستمر و ایجاد فرهنگ سازمانی

مبتنی بر اعتماد و شفافیت، از جمله اقداماتی است که می‌تواند به کاهش سکوت سازمانی و بهبود عملکرد سازمان کمک کنند. باتوجه به یافته‌های پژوهش، ارائه راهکارهای عملی برای کاهش اثرات منفی فرسودگی شغلی، ترومای سازمانی و سکوت سازمانی ضروری است. در ادامه، بر اساس هر فرضیه، پیشنهادهایی ارائه شده است.

۱- بر اساس فرضیه اول، یافته‌ها نشان داد که افزایش فرسودگی شغلی، احتمال بروز سکوت سازمانی را افزایش می‌دهد. بنابراین، لازم است اقداماتی در جهت کاهش فرسودگی شغلی انجام شود: بهبود شرایط کاری از طریق کاهش حجم کار، افزایش انعطاف‌پذیری ساعات کاری و طراحی برنامه‌های کاری مناسب می‌تواند از فرسودگی شغلی جلوگیری کند. افزایش حمایت‌های روانی و عاطفی و فراهم نمودن خدمات مشاوره‌ای و برنامه‌های ارتقای سلامت روانی برای کارکنان و ایجاد فضای امن روانی، نقش مهمی در کاهش فرسودگی شغلی دارد. ایجاد فرصت‌های توسعه شغلی هم بسیار مؤثر است؛ زیرا کارکنانی که احساس پیشرفت و یادگیری مداوم دارند، کمتر دچار فرسودگی شغلی می‌شوند. همچنین آموزش‌های حرفه‌ای و مسیرهای ارتقای شغلی باید برای کارکنان فراهم شود.

۲- بر اساس فرضیه دوم، با توجه به اینکه فرسودگی شغلی می‌تواند منجر به ترومای سازمانی شود، پیشنهاد می‌شود: فرهنگ بازخورد و گفت‌وگو ایجاد شده و مدیران فضایی را فراهم کنند که کارکنان بدون ترس از پیامدهای منفی، بتوانند مشکلات و نگرانی‌های خود را مطرح کنند. تغییرات سازمانی به صورت صحیح مدیریت گردد، زیرا تغییرات سازمانی، اگر به درستی مدیریت نشوند، می‌تواند فشار روانی زیادی به کارکنان وارد کنند. بنابراین، ارتباطات شفاف در زمان تغییرات ضروری است. کاهش تنش‌های سازمانی از طریق تغییر برخی سیاست‌های سازمانی که می‌تواند موجب افزایش استرس شوند مانند ارزیابی‌های ناعادلانه عملکرد، رقابت ناسالم بین کارکنان و نبود شفافیت در تصمیم‌گیری‌ها. شفافیت در سیاست‌های سازمانی، به ویژه در فرآیندهای ارزیابی و ارتقا شغلی، اهمیت زیادی دارد.

۳- بر اساس فرضیه سوم: ترومای سازمانی تأثیر مثبت و معناداری بر سکوت سازمانی دارد لذا با توجه به تأثیر ترومای سازمانی بر سکوت سازمانی، پیشنهادهای زیر ارائه می‌شود: بهبود سبک‌های رهبری توسط مدیرانی که از سبک‌های رهبری حمایتی و تحول‌آفرین استفاده می‌کنند. این مدیران می‌توانند میزان ترومای سازمانی و در نتیجه سکوت سازمانی را کاهش دهند. باید از سبک‌های رهبری اقتدارگرایانه که موجب افزایش تنش‌های سازمانی می‌شود، اجتناب شود. امنیت شغلی کارکنان افزایش یابد زیرا

یکی از عوامل کلیدی ترومای سازمانی، نگرانی درباره از دست دادن شغل است. ارائه قراردادهای شفاف، کاهش بی‌ثباتی شغلی و حمایت از کارکنان در شرایط بحرانی، می‌تواند تأثیر مثبتی بر کاهش سکوت سازمانی داشته‌باشد. همچنین ایجاد سازوکارهای گزارش‌دهی ناشناس بسیار مفید است؛ زیرا برخی کارکنان به دلیل ترس از عواقب منفی، از بیان مشکلات و تخلفات سازمانی خودداری می‌کنند. ایجاد بسترهای ناشناس برای ارائه بازخورد و گزارش مشکلات، می‌تواند موجب کاهش سکوت سازمانی شود.

۴- بر اساس فرضیه چهارم: ترومای سازمانی رابطه بین فرسودگی شغلی و سکوت سازمانی را میانجی‌گری می‌کند. نتایج پژوهش نشان داد که ترومای سازمانی اثرات منفی فرسودگی شغلی بر سکوت سازمانی را تقویت می‌کند. برای کاهش این تأثیر، پیشنهاد می‌شود: برنامه‌های توانمندسازی کارکنان اجرا گردد زیرا توانمندسازی کارکنان از طریق افزایش استقلال شغلی، مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها و ارائه آموزش‌های مهارتی، می‌تواند به کاهش فرسودگی شغلی و سکوت سازمانی کمک کند. توسعه برنامه‌های حمایت اجتماعی در محیط کار به وسیله ایجاد گروه‌های پشتیبان و جلسات گروهی برای تبادل تجربه، می‌تواند موجب کاهش احساس انزوای کارکنان و کاهش اثرات ترومای سازمانی شود. انجام بررسی مستمر میزان استرس و سلامت روانی کارکنان بسیار مؤثر است. سازمان‌ها می‌توانند با استفاده از نظرسنجی‌های منظم و جلسات مشاوره، میزان استرس شغلی و ترومای سازمانی را ارزیابی کنند و اقدامات اصلاحی را در زمان مناسب انجام دهند.

۵- نتایج این پژوهش نشان داد که فرسودگی شغلی نه تنها به طور مستقیم بر سکوت سازمانی تأثیر دارد، بلکه از طریق ترومای سازمانی نیز این اثر تشدید می‌شود. براین اساس، پیشنهاد می‌شود که سازمان‌ها با بهبود شرایط کاری، مدیریت صحیح تغییرات، ایجاد فرهنگ بازخورد و حمایت از کارکنان، میزان فرسودگی شغلی، ترومای سازمانی و سکوت سازمانی را کاهش دهند.

همچنین پیشنهاداتی از قبیل بررسی نقش متغیرهای تعدیلگر مانند حمایت سازمانی ادراک‌شده یا فرهنگ سازمانی در رابطه بین فرسودگی شغلی، ترومای سازمانی و سکوت سازمانی، باهدف درک بهتر اثر زمینه‌ای عوامل محیطی، مقایسه رابطه بین فرسودگی شغلی و سکوت سازمانی در سازمان‌های دولتی و خصوصی به منظور بررسی تفاوت‌های ساختاری و فرهنگی بین بخش‌ها، مطالعه کیفی یا ترکیبی برای کشف ابعاد پنهان ترومای سازمانی و تجربه‌های زیسته کارکنان در مواجهه با فشارهای شغلی و روانی، بررسی طولی (طی زمان) اثر فرسودگی شغلی بر سکوت سازمانی با در نظر گرفتن ترومای سازمانی، به منظور تحلیل پویایی‌های رفتاری در بلندمدت، تحلیل نقش منابع مقابله‌ای روان‌شناختی (مانند تاب‌آوری، هوش هیجانی یا مهارت‌های مقابله‌ای) به عنوان متغیرهای میانجی یا تعدیلگر در این مدل مفهومی، بررسی اثرات ترومای سازمانی بر سایر پیامدهای رفتاری کارکنان مانند بی‌تفاوتی سازمانی، نیت ترک خدمت، یا کاهش تعهد سازمانی می‌توانند به ایجاد محیط کاری سالم‌تر و افزایش بهره‌وری سازمانی منجر شوند.

تشکر و قدردانی

بدین وسیله مراتب سپاس و قدردانی خود را از مدیریت محترم منطقه دو بیمه پاسارگاد به واسطه همکاری ارزشمند و صمیمانه در انجام این پژوهش علمی اعلام می‌داریم. بی‌تردید، همراهی و حمایت شما نقش به‌سزایی در تسهیل روند جمع‌آوری داده‌ها و پیشبرد اهداف تحقیق داشته است. امید است این تعامل سازنده، سرآغازی برای همکاری‌های علمی و حرفه‌ای بیشتری در آینده باشد.

همچنین از داوران محترم که با ارائه نظرات سازنده، به هرچه بهتر شده این پژوهش کمک می‌کنند، سپاسگزاریم.

منابع

- Sharifi, M.; Naderi, A. (2023). Investigating the factors influencing burnout among employees of Pasargad Insurance. *Quarterly Journal of Human Resource Management*, 15(1), 98-110. [In Persian]
- Mousavi, N.; Karasi, Sh. (2024). Analyzing demoralization and emotional exhaustion in the insurance industry. *Scientific Journal of Management and Organizational Behavior*, 13(2), 55-70. [In Persian]
- Abbasi, M. and colleagues (2022). Investigating the decrease in perceived competence among insurance industry employees and its relationship with burnout. *Quarterly Journal of Organizational Management Research*, 9(1), 129-144. [In Persian]
- Karami, F.; Sohrabi, A. (2023). Analyzing organizational silence and its influencing factors in the insurance industry. *Scientific Journal of Organizational Management*, 10(3), 89-105. [In Persian]
- Mousavi, N.; Ganji, S. (2024). Organizational culture and organizational silence: A study in the insurance industry. *Quarterly Journal of Human Resource Management*, 11(4), 45-56. [In Persian]
- Hosseini, M.; Nobakht, T. (2023). The role of management in organizational silence: A case study in Pasargad Insurance. *Quarterly Journal of Management and Organizational Behavior Research*, 12(2), 75-90. [In Persian]
- Soltani, R.; Vafaei, N. (2023). The impact of burnout on organizational behaviors: A study in the insurance industry. *Scientific Journal of Organizational Behavior*, 8(3), 140-155. [In Persian]
- Karimi, S.; Habibi, J. (2024). Investigating the role of emotional exhaustion in organizational silence: A study in insurance companies. *Quarterly Journal of Management Analyses*, 12(1), 55-70. [In Persian]
- Mousavi, F.; Ganji, S. (2024). Investigating the impact of management support on burnout and organizational silence. *Quarterly Journal of Crisis Management*, 9(2), 37-54. [In Persian]
- Sharifi, M. and colleagues (2022). Burnout in insurance organizations: A field study. *Quarterly Journal of Human Resource Management*, 10(2), 85-102. [In Persian]
- Rahimi, S.; Rad, M. (2023). The impact of job pressures on burnout in the insurance industry. *Scientific Journal of Humanities*, 12(3), 65-88. [In Persian]
- Khani, J.; Farakh, R. (2022). Quality of management and burnout in insurance companies: A field study. *Quarterly Journal of Organizational Behavior*, 8(4), 40-55. [In Persian]
- Saeidi, S.; Kiani, N. (2024). Organizational communication and burnout: A study in the insurance industry. *Quarterly Journal of Management Analyses*, 9(2), 95-110. [In Persian]
- Tahamatan, F.; Pourali, K. (2022). Burnout and service quality in the insurance industry. *Quarterly Journal of Executive Management*, 14(1), 25-35. [In Persian]
- Alinejad, M.; Adel, S. (2024). Job dissatisfaction and burnout in commercial insurance. *Quarterly Journal of Management Research*, 15(2), 120-130. [In Persian]
- Ahmadi, Z.; Yasari, M. (2022). Organizational silence and its influencing factors: A study in the insurance industry. *Quarterly Journal of Human Resource Management*, 11(1), 25-60. [In Persian]
- García, R. & Smith, J. (2020).** "The Effects of Organizational Trauma on Employee Wellbeing and Productivity". *International Journal of Organizational Analysis*, 28(3), 789-802. doi:10.1108/IJOA-07-2020-2337.
- López, J. A., & Cora, M. (2021).** "Organizational Trauma and Employee Wellbeing: The Role of Organizational Support". *International Journal of Stress Management*, 28(4), 483-496. doi:10.1037/str0000218.

- Jacobson, L., & Smith, R. (2022).** "The Impact of Organizational Trauma on Employee Performance in the Insurance Industry". *Journal of Business and Psychology*, 37(1), 155-173. doi:10.1007/s10869-022-09859-5.
- Cummings, T. G., & Worley, C. G. (2023).** "Organization Development and Change". *Cengage Learning*.
- Maslach, Christina, & Leiter, Michael P. (2016). *Burnout and Engagement in the Workplace: A Psychosocial Approach*. In Handbook of Industrial, Work & Organizational Psychology (pp. 250-273). Sage.
- Leiter, Michael P., & Maslach, Christina. (2017). *Burnout: A Guide to Identifying Burnout and Pathways to Recovery*. American Psychological Association.
- Bakker, A.B., & Demerouti, E. (2021). *Job demands-resources theory: Taking stock and looking forward*. *Journal of Occupational Health Psychology*, 26(3), 265–275. [DOI:10.1037/ocp0000226]
- Tayeb, M., Arora, R., & Mittal, S. (2023). *Organizational Trauma and Silence: Unpacking the Dynamics of Workplace Relationships*. *International Journal of Human Resource Management*, 34(1), 115-134. [DOI:10.1080/09585192.2022.2060267]
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293-315.
- Halbesleben, J. R. B., & Buckley, M. R. (2004). Burnout in organizational life. *Journal of Management*, 30(6), 855-878.
- Morrison, E. W., & Milliken, F. J. (2000). Organizational Silence: A Barrier to Change and Development in a Work Environment. *The Academy of Management Review*, 25(4), 706-725.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). *Burnout: A Guide to Identifying Burnout and Pathways to Recovery*. Harvard Business Review.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & van Rhenen, W. (2009). Workaholism, Burnout, and Engagement: Three of a Kind or Three Different Kinds of Liking? *Applied Psychology: An International Review*, 58(1), 62-86.
- Halbesleben, J. R. B., & Buckley, M. R. (2004). Burnout in Organizational Life. *Journal of Management*, 30(6), 855-878.
- Morrison, E. W., & Milliken, F. J. (2000). Organizational Silence: A Barrier to Change and Development in a Work Environment. *The Academy of Management Review*, 25(4), 706-725.
- Burris, V. (2008). The Informal Economy and the Politics of Organizational Silence. *American Journal of Sociology*, 113(2), 436-473.
- Detert, J. R., & Burris, V. (2007). Leadership Behavior and Employee Voice: Is the Social Exchange Relationship the Key? *Organizational Dynamics*, 36(4), 426-439.
- Smith, J. (2023). *Burnout rates in the insurance industry: A recent analysis*. *Insurance Research Journal*
- Ali, M., Khan, A., & Waqas, M. (2022). The impact of organizational silence on employee creativity in the insurance sector: A case study. *International Journal of Human Resource Studies*.
- Khan, M. N., Iqbal, W., & Khan, S. (2023). Fear of Negative Consequences and Silence: A Study in the Insurance Sector. *Academy of Management Journal*.
- Morrison, E. W. (2014). Silence: A source of influence in organizations. In *The Oxford Handbook of Social Influence* (pp. 781-803). Oxford University Press.
- Uddin, M. N., Rahman, S., & Anita, R. (2021). Creating a culture of voice: How organizations can support employee input. *Journal of Management*.
- Zahra, S., Khamseh, F., & Mohammadi, S. (2022). Organizational culture and employee silence: Evidence from insurance companies. *Journal of Insurance and Financial Management*.
- Chen, Q., Zhang, J., & Liu, W. (2022). The interaction between burnout and organizational silence: A study of the insurance industry. *International Journal of Environmental Research and Public Health*.
- Huang, Y., Wang, L., & Zhao, W. (2023). The role of organizational culture in employee silence and burnout: Evidence from the insurance sector. *Journal of Business Research*.
- Khan, M. N., Iqbal, W., & Khan, S. (2023). Burnout and employee silence: Examining the mediating effects of workplace support in insurance companies. *Academy of Management Journal*.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2020). *Burnout: A Guide to Identifying Burnout and Pathways to Recovery*. Harvard Business Review Press.
- Morrison, E. W. (2014). Silence: A source of influence in organizations. In *The Oxford Handbook of Social Influence* (pp. 781-803). Oxford University Press.
- Zhang, Y., Wang, Y., & Wang, H. (2021). Burnout and silence: A study on the moderating effects of job characteristics in insurance firms. *International Journal of Human Resource Studies*.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2020). *Burnout: A Guide to Identifying Burnout and Pathways to Recovery*. Harvard Business Review Press.

The Relationship between Job Burnout and Organizational Silence: The Mediating Role of Organizational Trauma (Case Study: Pasargad Insurance Area 2 Management).

Morteza Hajipour¹, Vahid Mirzaei²

1- Doctoral Student in Management, Department of Management, Bojnord Branch, Islamic Azad University, Bojnord, Iran

2- Assistant Professor, Department of Management, Bojnord Branch, Islamic Azad University, Bojnord, Iran. dr_mirzaei@bojnourdiau.ac.ir

Abstract

This study investigates the mediating role of organizational trauma in the relationship between job burnout and organizational silence. Employing an applied, descriptive-survey approach, the research sampled 80 employees from Pasargad Insurance Area 2 Management using Cochran's formula and simple random sampling. Data was gathered through library research and questionnaires, including the Maslach Burnout Inventory (1986), Vakola and Bouradas' Organizational Silence Scale (2005), and Vivian and Hormann's Organizational Trauma Scale (2015). Questionnaire validity was assessed via face and construct validity, while reliability was confirmed using Cronbach's alpha, yielding coefficients of 0.72, 0.83, and 0.75 for job burnout, organizational silence, and organizational trauma, respectively. Data analysis, conducted using structural equation modeling in AMOS 24, revealed a significant positive impact of job burnout on organizational silence ($\beta = 0.38$) and organizational trauma ($\beta = 0.68$). Furthermore, a direct relationship was found between organizational trauma and organizational silence ($\beta = 0.45$). These findings suggest that organizational trauma mediates the relationship between job burnout and organizational silence.

Keywords: Job Burnout, Organizational Silence, Organizational Trauma, Pasargad Insurance Area 2 Management