

رابطه بین سکوت سازمانی و فراموشی سازمانی با عملکرد کارکنان وزارت علوم، تحقیقات و فناوری

فاطمه رشید چهره برق^۲

محبوبه عبداللهی*^۱

چکیده

هدف پژوهش حاضر تعیین رابطه بین سکوت سازمانی و فراموشی سازمانی با عملکرد کاری کارکنان وزارت علوم، تحقیقات و فناوری است. جامعه آماری پژوهش شامل ۶۷۰ نفر از کارکنان وزارت علوم، تحقیقات و فناوری می‌باشد که با استفاده از جدول مورگان، تعداد ۲۴۴ نفر به صورت نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب گردید. روش تحقیق از نوع توصیفی-همبستگی است. برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه‌های استاندارد عملکرد کاری هرسی و بلانچارد (۱۹۹۸)، سکوت سازمانی واکولا و بورادوس (۲۰۰۵) و پرسشنامه فراموشی سازمانی مشبکی و همکاران (۱۳۹۱) استفاده شد که روایی و پایایی آن‌ها مورد تأیید قرار گرفت. اطلاعات گردآوری شده با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS و آمار توصیفی و استنباطی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. با استفاده از آزمون رگرسیون نشان داده شد که بین سکوت سازمانی و فراموشی سازمانی با عملکرد کاری کارکنان، رابطه مثبت معناداری وجود دارد. همچنین سکوت سازمانی و فراموشی سازمانی تقریباً ۴۶ درصد از تغییرات در میزان عملکرد کارکنان را پوشش می‌دهند. با افزایش سکوت سازمانی خاموش، سکوت سازمانی مطیعانه و سکوت سازمانی دوستانه عملکرد کاری کارکنان کاهش و با افزایش فراموشی هدفمند و فراموشی تصادفی، عملکرد کاری کارکنان کاهش می‌یابد.

واژگان کلیدی: سکوت سازمانی خاموش، سکوت سازمانی مطیعانه، سکوت سازمانی دوستانه، فراموشی سازمانی هدفمند، فراموشی سازمانی تصادفی، عملکرد کاری

^۱ استادیار گروه مدیریت آموزشی، واحد رودهن، دانشگاه آزاد اسلامی، رودهن، ایران. (نویسنده مسئول)
mahbubehabdollahi@yahoo.com

^۲ فارغ التحصیل کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، واحد رودهن، دانشگاه آزاد اسلامی، رودهن، ایران.
Taher.garousi65@gmail.com

مقدمه

در محیط‌های کاملاً رقابتی امروزی، سازمان‌هایی می‌توانند به فعالیت خود ادامه دهند و در این محیط باقی بمانند که به نحوه بهتری از منابع خود بهره‌برداری نموده و بهره‌وری خود را افزایش دهند (شامرادی و همکاران ۱۴۰۰). نیروی انسانی مهم‌ترین و ارزشمندترین سرمایه هر سازمانی است. در واقع سازمان بدون نیروی انسانی، معنا و مفهوم و وجود خارجی ندارد و در جهان پرشتاب و جهشمند امروز، سازمان‌های موفق برای بقا و تداوم فعالیت‌ها و پیرو بودن در حوزه مورد فعالیت خود از تحول در سازمان استقبال می‌کنند (نویدی و همکاران، ۱۳۹۶). بهبود عملکرد کارکنان یک فرایند مهم راهبردی تلقی می‌شود. این مسئله در صورتی که با دیدگاه فرایندی و مستمر انجام شود، موجب ارتقا و پاسخگویی سازمان و اعتماد مردم به عملکرد سازمان می‌شود (دورست^۱ و همکاران، ۲۰۱۹). عملکرد عبارت است از کارایی و اثربخشی در وظایف محوله. عواملی همانند غیبت، کندی در کار، تأخیر و حادثه‌آفرینی می‌توانند معیارهای مناسبی برای سنجش عملکرد باشند. به طور کلی عملکرد دارای سه سطح فردی، گروهی و سازمانی است (گوگان و همکاران^۲، ۲۰۱۶). سازمان با عملکرد برتر، سازمانی است که در یک دوره زمانی بلندمدت از راه توانایی انطباق مناسب با تغییرات و واکنش سریع به این تغییرات، ایجاد ساختار مدیریت منسجم و هدفمند، بهبود مستمر قابلیت‌های کلیدی و رفتار مناسب با کارکنان به‌عنوان اصیل‌ترین دارایی به نتایجی بهتر از سازمان‌های هم‌تراز دست یابد (مالیتیکو همکاران^۳، ۲۰۱۸).

علی‌رغم اینکه نیروی انسانی متبحر موجب پیشرفت و تحول (عملکرد بالای) سازمان می‌گردد؛ اما گاهی شرایط سازمان، کارکنان را مجبور به سکوت می‌کند. سکوت سازمانی به صورت خودداری عمدی از بیان ایده‌ها، اطلاعات و عقاید مرتبط با پیشرفت سازمان به افراد دیگر تعریف می‌شود. در این رویکرد سکوت هنگامی اتفاق می‌افتد که کارکنان، به اشتراک نگذاشتن و بیان نکردن نظرات و تصورات خود را انتخاب می‌کنند. موریس و میلیکان^۴ نیز سکوت سازمانی را به‌عنوان پدیده‌ای اجتماعی در نظر می‌گیرند که در آن کارمندان از ارائه نظرات و نگرانی‌های خود در مورد مشکلات سازمانی امتناع می‌کنند. زمانی که سکوت، سازمانی را فرامی‌گیرد، رکود و فتور در وب فیزیکی و اجتماعی سازمان رسوب می‌کند و مزیت رقابتی سازمانی بی‌معنا می‌شود (صادقی، ۱۳۹۳، ص ۱۸). صاحب‌نظران معتقدند که سکوت سازمانی می‌تواند موجب استرس، بدبینی، عدم رضایت و عقب‌نشینی در کارکنان گردد. همچنان رهبری ناکارآمد و عدم مشارکت سازمانی، شرایطی را به وجود می‌آورد که در آن افراد کمی می‌دانند چه کار کنند تا تغییرات را به وجود آورند. در نتیجه این شرایط، بازده‌های نامطلوب و بدفرجامی به همراه خواهد داشت که می‌تواند شامل عملکرد سازمانی ضعیف گردد (براتی، ۱۳۸۹: ۱۷). از سوی دیگر یکی از متغیرهای مهم در سازمان، فراموشی سازمانی^۵ است. فراموشی سازمانی در واقع نوعی یادگیری معکوس می‌باشد که در آن افراد، آموخته‌های قبلی خود را سهواً یا عمداً کنار می‌گذارند و یادگیری‌های جدید را جایگزین آن‌ها می‌نمایند (کلوگی و گرانی^۶، ۲۰۱۸).

¹ Durst

² Gogan, L. M., Artene, A., Sarca, I., & Draghici, A

³ Maletic, M., Maletic, D., & Gomiscek, B

⁴ Morrison & Milliken

⁵ Organizational Forgetting

⁶ Kluge & Gronau

مفهوم فراموشی سازمانی از سه مفهوم یا سه دلیل نشأت می‌گیرد: اول اینکه تحقیقات نشان می‌دهند که تنها توانایی برای ایجاد یا انتقال دانش کافی نیست؛ بلکه دانش موجود^۱ یا به‌تازگی انتقال^۲ داده‌شده، قبل از اینکه به‌طور موفقیت‌آمیزی در حافظه بلندمدت سازمانی جای بگیرد، ممکن است ناپدید و محو شود. دوم اینکه زوال و تحلیل حافظه^۳ سازمانی در طول زمان رخ دهد. اگر حافظه سازمانی به‌خوبی عمل نکند، ممکن است تکه‌های مهمی از دانش به دست فراموشی سپرده شود. سوم اینکه برخی بر این اعتقادند که فراموشی سازمانی در مواردی، لازمه سازمان است. فراموشی سوم مثبت تلقی شده و قصور در این فراموشی موجب ناتوانی در تغییر می‌شود (مشبکی و همکاران، ۱۳۹۱، ص ۸).

پژوهش‌های متعددی در داخل و خارج کشور مرتبط با پژوهش حاضر صورت گرفته که در ادامه به بررسی آن‌ها پرداخته شده است:

اورک و همکاران (۱۳۹۸) در بخشی از پژوهش خود با عنوان "بررسی رویکرد مدل‌یابی معادلات ساختاری در تبیین روابط بین سبک‌های رهبری، یادگیری سازمانی، عملکرد سازمانی و فراموشی سازمانی" به این نتیجه دست یافتند که عملکرد سازمانی بر فراموشی سازمانی تأثیر معناداری دارد. نتایج پژوهش رحیمی و امینی (۱۳۹۸) مشخص کرده که بین فراموشی سازمانی هدفمند و چابکی سازمانی با عملکرد سازمانی رابطه مثبتی وجود دارد. به بیان دیگر چابکی سازمانی به‌عنوان متغیر میانجی، نقش مؤثری بر رابطه بین فراموشی سازمانی هدفمند و عملکرد مالی سازمان دارد. یافته‌های پژوهش رجبی فرجاد و رضایی (۱۳۹۶) نشان داد که سکوت سازمانی با میانجی‌گری فرهنگ سازمانی بر عملکرد کارکنان به‌صورت منفی و معنادار تأثیرگذار است. نتایج پژوهش نجفی و خالق‌خواه (۱۳۹۶) بیانگر این است که سکوت سازمانی قادر می‌باشد در حدود ۲۹ درصد از عملکرد سازمانی را تبیین نماید. سکوت تدافعی و مطیع با عملکرد سازمانی رابطه منفی دارد. همچنین سکوت نوع‌دوستانه با عملکرد سازمانی رابطه مثبت دارد. نتایج پژوهش قنبری و بهشتی راد (۱۳۹۵) نشان داد که اثر مستقیم سکوت سازمانی بر کاهش کار تیمی، مثبت و معنادار است. همچنین اثر مستقیم این متغیر بر کاهش عملکرد سازمانی نیز مثبت و معنادار است. براتپور (۱۳۹۴) پژوهشی با عنوان "بررسی تأثیر فراموشی سازمانی بر عملکرد کارکنان دانشگاه شاهرود" انجام داده است. نتایج آزمون‌ها نشان داد که فراموشی سازمانی بر عملکرد سازمانی تأثیر دارد. پژوهش حسینی و حسن‌زاده (۱۳۹۳) نشان داد که بین فراموشی سازمانی با عملکرد کارکنان و تفکر خلاق رابطه معناداری وجود دارد. پژوهش رجب‌بیگی (۱۳۹۳) بیانگر این است که بین فراموشی آگاهانه با عملکرد مدیریت شهری در زمینه توسعه پایدار شهری، رابطه معناداری وجود دارد. نتایج پژوهش بزرگنیا حسینی و عنایتی (۱۳۹۳) نشان داد که بین دو متغیر سکوت سازمانی و عملکرد کارکنان دانشگاه علوم پزشکی مازندران، رابطه منفی و معنادار وجود دارد. نتایج به‌دست‌آمده از پژوهش صادقی (۱۳۹۳) نشان داد بین سکوت سازمانی با عملکرد کارکنان، رابطه معناداری به‌صورت معکوس و منفی وجود دارد. بین نگرش مدیران عالی و سرپرستان درباره سکوت با عملکرد کارکنان، رابطه به‌صورت منفی و معنادار می‌باشد. همچنین بین وجود فرصت‌های ارتباطی با عملکرد کارکنان، رابطه به‌صورت مثبت و معنادار می‌باشد؛ بدین معنا که هر چقدر فرصت‌های

¹ Created

² Transferred

³ Memory decays

ارتباطی در سازمان بیشتر باشند، باعث سکوت کمتر کارکنان و عملکرد مطلوب تر آنها می‌گردد. هانگ و همکاران^۱ (۲۰۱۶) در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که بین عملکرد کارکنان و فراموشی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. نتایج پژوهش بتمانی و همکاران (۲۰۱۵) نشان داد که بین ابعاد سکوت سازمانی (از جمله سکوت مطیع و سکوت نوع دوستانه) و عملکرد کارکنان رابطه معناداری وجود دارد. همچنین بین سکوت مطیع و عملکرد کارکنان رابطه معکوسی وجود دارد. این مسئله بدین معنا است که سقوط سکوت مطیع در سازمان، اثربخشی کلی و بهره‌وری فعالیت‌های سازمان را افزایش می‌دهد. البته بین سکوت دفاعی و عملکرد کارکنان رابطه معناداری دیده نمی‌شود (رجبی فرجاد، رضایی، ۱۳۹۶). در نتایج پژوهش سهیتوگلو^۲ و همکاران (۲۰۱۰)، رابطه منفی و معناداری بین سکوت دفاعی و عملکرد کارکنان یافت شد. این مسئله در حالی است که بین سکوت اجتماعی و عملکرد کارکنان رابطه مثبت و معناداری دیده می‌شود. همچنین سکوت دفاعی که بر اثر ترس در کارکنان به وجود می‌آید، بر عملکرد کارکنان اثر منفی دارد. در پژوهش مذکور ارتباط بین سکوت تسلیم و عملکرد کارکنان مثبت ارزیابی شد. ویکنز و سان^۳ (۲۰۰۹) در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که فراموشی ناشی از گردش نیروی کار بر عملکرد سازمان، اثر منفی خواهد داشت. با توجه به اینکه سکوت سازمانی و فراموشی سازمانی دو متغیر مهم در سازمان‌ها هستند و نقش مهمی در عملکرد افراد سازمان دارند؛ لذا هدف اصلی پژوهش حاضر بررسی رابطه سکوت سازمانی و فراموشی سازمانی با عملکرد کارکنان وزارت علوم، تحقیقات و فناوری می‌باشد.

فرضیه‌های پژوهش حاضر عبارت‌اند از:

فرضیه اصلی: بین سکوت سازمانی و فراموشی سازمانی با عملکرد کارکنان وزارت علوم، تحقیقات و فناوری رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه اول فرعی: بین ابعاد سکوت سازمانی (خاموش، مطیع، دوستانه) با عملکرد کارکنان وزارت علوم، تحقیقات و فناوری رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه دوم فرعی: بین ابعاد فراموشی سازمانی (هدفمند و تصادفی) با عملکرد کارکنان وزارت علوم، تحقیقات و فناوری رابطه معناداری وجود دارد.

روش‌شناسی پژوهش

روش پژوهش حاضر از نظر هدف به صورت کاربردی و از نظر روش به صورت توصیفی و همبستگی می‌باشد. جامعه آماری پژوهش شامل تمامی کارمندان وزارت علوم، تحقیقات و فناوری است که دارای مدرک تحصیلی لیسانس و بالاتر می‌باشند. براساس آمار ثبت شده در این وزارتخانه، تعداد ۶۷۰ نفر به عنوان کارمند مشغول به خدمت هستند که با مراجعه به جدول برآورد حجم نمونه مورگان، حجم نمونه تحقیق به تعداد ۲۴۴ نفر در نظر گرفته شد. برای انتخاب نمونه‌های تحقیق از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای استفاده گردید. ۲۴۴ نفر نمونه با توجه به نسبت سهم جنسیت از جامعه مورد مطالعه انتخاب شدند که ۹۱ نفر از کارکنان «زن» و ۱۵۳ نفر از کارکنان «مرد» بودند. برای جمع‌آوری

¹ Huang, Chen & Jia

² Schitoğlu

³ Vikenz & San

اطلاعات موردنیاز، پژوهشگران با رجوع به منابع کتابخانه‌ای مانند کتاب، پایان‌نامه، نشریات چاپی و الکترونیکی و اسناد موجود برخی از اطلاعات موردنیاز را گردآوری نمودند. ابزارهایی که در پژوهش مورد استفاده قرار گرفتند عبارت‌اند از (۱) پرسشنامه سکوت سازمانی واکولا و بورادوس^۱ (۲۰۰۵) که ابزار خودگزارشی ۱۳ عبارتی در یک مقیاس ۵ درجه‌ای بوده و به سنجش سکوت سازمانی خاموش، مطیع و دوستانه می‌پردازد. (۲) پرسشنامه عملکرد کاری هرسی و بلانچارد (۱۹۹۸) که حاوی ۴۸ سؤال پنج‌گزینه‌ای می‌باشد. (۳) پرسشنامه فراموشی سازمانی مشبکی و همکاران (۱۳۹۱) که ابزار خودگزارشی ۲۲ عبارتی در یک مقیاس ۵ درجه‌ای بوده و به سنجش فراموشی سازمانی هدفمند و فراموشی سازمانی تصادفی می‌پردازد. تمامی ابزارها با روش میدانی توزیع و جمع‌آوری شده‌اند. اساتید و متخصصین پرسشنامه‌ها را به لحاظ روایی صوری و محتوایی مورد بررسی و تأیید قرار داده‌اند. پایایی ابزارها برای سکوت سازمانی ۰/۸۸۲، فراموشی سازمانی ۰/۷۹۱، عملکرد کاری ۰/۸۴۱ محاسبه گردید. به‌منظور تجزیه و تحلیل اطلاعات جمع‌آوری‌شده از روش‌های آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده. همچنین از آزمون کولموگروف - اسمیرنوف جهت تشخیص نرمال بودن داده‌ها و برای آزمون فرضیه‌ها از آزمون رگرسیون خطی چندگانه و از نرم‌افزار spss استفاده گردید.

یافته‌ها

فرضیه اصلی: بین سکوت سازمانی و فراموشی سازمانی با عملکرد کارکنان وزارت علوم، تحقیقات و فناوری رابطه معناداری وجود دارد.

برای آزمون فرضیه فوق از آزمون رگرسیون چندگانه به شرح جدول ذیل استفاده شد.

جدول ۱: خلاصه‌ای از شاخص‌های آماری

شاخص‌های آماری				مدل
انحراف معیار ضریب تبیین چندگانه	ضریب تبیین چندگانه تعدیل‌شده	ضریب تبیین چندگانه (R^2)	ضریب همبستگی چندگانه (R)	
۰/۱۸۷	۰/۴۶۱	۰/۴۶۳	۰/۶۸۱	عملکرد

با توجه به داده‌های جدول شماره (۱) و مقدار R محاسبه‌شده، می‌توان بیان نمود که سکوت سازمانی و فراموشی سازمانی به میزان ۰/۶۸۱ با عملکرد کارکنان وزارت علوم، تحقیقات و فناوری رابطه دارند. همچنین با مشاهده مقدار R^2 محاسبه‌شده برای متغیرها چنین استدلال می‌شود که سکوت سازمانی و فراموشی سازمانی تقریباً ۴۶ درصد از تغییرات میزان عملکرد کارکنان را پوشش می‌دهند.

¹ Vakola, M., Bouradas

جدول ۲: ضرایب مربوط به فرضیه اصلی

سطح معناداری	T	ضرایب غیراستاندارد			مدل
		ضرایب استاندارد	خطا انحراف معیار	B	
۰/۰۰۰	۴/۸۳۳	—	۰/۱۷۹	۰/۸۶۶	مقدار ثابت
۰/۰۰۰	-۶/۳۶۴	-۰/۲۵۹	۰/۰۳۷	-۰/۲۳۶	سکوت سازمانی
۰/۰۰۰	-۱۶/۰۱۸	-۰/۵۹۳	۰/۰۳۲	-۰/۵۴۷	فراموشی سازمانی

با توجه به داده‌های جدول شماره (۲) و میزان ضریب بتا برای متغیرهای وارد شده به رگرسیون، مشاهده می‌شود که سکوت سازمانی و فراموشی سازمانی به ترتیب به میزان ۰/۲۵۹ و -۰/۵۹۳ با عملکرد کارکنان وزارت علوم، تحقیقات و فناوری رابطه دارند. از طرفی با توجه به کوچک‌تر بودن سطح معناداری آزمون از ($p < ۰/۰۵$) در هر دو متغیر می‌توان بیان نمود که روابط فوق معنادار هستند؛ لذا فرض تحقیق، تأیید و فرض صفر رد می‌شود. همچنین با توجه به منفی بودن میزان روابط ($\beta = -۰/۲۵۵$) و ($\beta = -۰/۵۹۳$) می‌توان نتیجه گرفت از نظر کارکنان وزارت علوم، تحقیقات و فناوری با افزایش سکوت سازمانی و فراموشی سازمانی، عملکرد کاری کارکنان کاهش می‌یابد.

فرضیه اول فرعی: بین ابعاد سکوت سازمانی (خاموش، مطیع، دوستانه) با عملکرد کارکنان وزارت علوم، تحقیقات و فناوری رابطه معناداری وجود دارد.

برای آزمون سؤال فوق از آزمون رگرسیون چندگانه به شرح جدول ذیل استفاده شد.

جدول ۳: خلاصه‌ای از شاخص‌های آماری

شاخص‌های آماری				مدل
انحراف معیار ضریب	ضریب تبیین چندگانه	ضریب تبیین چندگانه	ضریب همبستگی	
تبیین چندگانه	تعدیل شده	(R^2)	چندگانه (R)	عملکرد
۰/۲۸۲	۰/۱۱۹	۰/۱۳۰	۰/۳۶۱	

با توجه به داده‌های جدول شماره (۳) و مقدار R محاسبه شده، می‌توان بیان نمود که ابعاد سکوت سازمانی به میزان ۰/۳۶۱ با عملکرد کارکنان وزارت علوم، تحقیقات و فناوری رابطه دارند. همچنین با مشاهده مقدار R^2 محاسبه شده برای متغیرها چنین استدلال می‌شود که ابعاد سکوت سازمانی تقریباً ۱۳ درصد از تغییرات میزان عملکرد کارکنان را پوشش می‌دهند.

جدول ۴: ضرایب مربوط به فرضیه اول فرعی

سطح معناداری	T	ضرایب غیراستاندارد			مدل
		ضرایب استاندارد	خطا انحراف معیار	B	
۰/۰۰۰	۱۰/۶۲۴	—	۰/۰۴۱	۲/۰۴۹	مقدار ثابت
۰/۰۰۰	-۴/۷۶۶	-۰/۳۵۹	۰/۰۳۹	-۰/۱۸۷	خاموش
۰/۳۷۸	-۰/۸۸۴	-۰/۰۶۶	۰/۰۴۷	-۰/۲۴۱	مطیع
۰/۰۴۳	-۱/۹۸۶	-۰/۱۳۶	۰/۰۴۸	-۰/۰۹۱	دوستانه

با توجه به داده‌های جدول شماره (۴) و میزان ضریب بتا برای متغیرهای وارد شده به رگرسیون، مشاهده می‌شود که ابعاد سکوت سازمانی (سکوت خاموش و مطیع و دوستانه) به ترتیب به میزان $-۰/۳۵۹$ ، $-۰/۰۶۶$ و $-۰/۱۳۶$ با عملکرد کارکنان وزارت علوم، تحقیقات و فناوری رابطه دارند. از طرفی با توجه به کوچک‌تر بودن سطح معناداری آزمون از $(p < ۰/۰۵)$ در دو متغیر سکوت خاموش و سکوت دوستانه، می‌توان بیان نمود که روابط در این دو متغیر معنادار هستند؛ لذا فرض تحقیق، تأیید و فرض صفر رد می‌شود. همچنین با توجه به منفی بودن میزان روابط $(\beta = -۰/۳۵۹)$ ، $(\beta = -۰/۰۶۶)$ و $(\beta = -۰/۱۳۶)$ می‌توان نتیجه گرفت که از نظر کارکنان وزارت علوم، تحقیقات و فناوری با افزایش سکوت سازمانی خاموش، سکوت سازمانی مطیعانه و سکوت سازمانی دوستانه، عملکرد کاری کارکنان کاهش می‌یابد.

فرضیه دوم فرعی: بین ابعاد فراموشی سازمانی (هدفمند و تصادفی) با عملکرد کارکنان وزارت علوم، تحقیقات و فناوری رابطه معناداری وجود دارد.

برای آزمون سؤال فوق از آزمون رگرسیون چندگانه به شرح جدول ذیل استفاده شد.

جدول ۵: خلاصه‌ای از شاخص‌های آماری

شاخص‌های آماری				مدل
انحراف معیار ضریب	ضریب تبیین چندگانه	ضریب تبیین چندگانه	ضریب همبستگی	عملکرد
تبیین چندگانه	تعدیل شده	(R^2)	چندگانه (R)	
۰/۱۹۱	۰/۴۴۹	۰/۴۵۲	۰/۶۷۳	

با توجه به داده‌های جدول شماره (۵) و مقدار R محاسبه شده، می‌توان بیان نمود که ابعاد فراموشی سازمانی به میزان $۰/۶۷۳$ با عملکرد کارکنان وزارت علوم، تحقیقات و فناوری رابطه دارند. همچنین با مشاهده مقدار R^2 محاسبه شده برای متغیرها چنین استدلال می‌شود که ابعاد فراموشی سازمانی تقریباً ۴۵ درصد از تغییرات میزان عملکرد کارکنان را پوشش می‌دهند.

جدول ۶: ضرایب مربوط به فرضیه دوم فرعی

سطح معناداری	T	ضرایب غیراستاندارد			مدل
		ضرایب استاندارد	خطا انحراف معیار	B	
۰/۰۰۰	۱۳/۹۴۷	—	۰/۱۲۳	۱/۷۱۷	مقدار ثابت
۰/۰۰۰	-۵/۷۶۳	-۰/۳۱۸	۰/۰۳۷	-۰/۲۱۶	فراموشی هدفمند
۰/۰۰۰	-۸/۴۷۰	-۰/۴۲۲	۰/۰۳۸	-۰/۳۶۲	فراموشی تصادفی

با توجه به داده‌های جدول شماره (۶) و میزان ضریب بتا برای متغیرهای وارد شده به رگرسیون، مشاهده می‌شود که ابعاد فراموشی سازمانی (فراموشی هدفمند و فراموشی تصادفی) به ترتیب به میزان $-۰/۳۱۸$ و $-۰/۴۲۲$ با عملکرد کارکنان وزارت علوم، تحقیقات و فناوری رابطه دارند. از طرفی با توجه به کوچک‌تر بودن سطح معناداری آزمون از $(p < ۰/۰۵)$ در هر دو متغیر می‌توان بیان نمود که روابط معنادار هستند؛ لذا فرض تحقیق، تأیید و فرض صفر رد می‌شود. همچنین با توجه به منفی بودن میزان روابط $(\beta = -۰/۳۱۸)$ و $(\beta = -۰/۴۲۲)$ می‌توان نتیجه گرفت که از نظر کارکنان وزارت علوم، تحقیقات و فناوری با افزایش فراموشی هدفمند و فراموشی تصادفی، عملکرد کاری کارکنان کاهش می‌یابد.

بحث و نتیجه‌گیری

✓ در مورد فرضیه اصلی تحقیق مبنی بر اینکه "بین سکوت سازمانی و فراموشی سازمانی با عملکرد کارکنان وزارت علوم، تحقیقات و فناوری رابطه معناداری وجود دارد"، نتایج تحلیل آزمون رگرسیون خطی چندگانه حاکی از این است که آزمون معنادار می‌باشد. همچنین از نظر کارکنان وزارت علوم، تحقیقات و فناوری با افزایش سکوت سازمانی و فراموشی سازمانی، عملکرد کاری کارکنان کاهش می‌یابد. بخشی از این یافته با قسمتی از نتایج پژوهش‌های اورک و همکاران (۱۳۹۸)، رجبی فرجاد و رضایی (۱۳۹۶)، نجفی و خالق‌خواه (۱۳۹۶)، قنبری و بهشتی‌راد (۱۳۹۵)، براتیور (۱۳۹۴)، حسینی و حسن‌زاده (۱۳۹۳)، رجب‌بیگی (۱۳۹۳)، بزرگنیا-حسینی و عنایتی (۱۳۹۳)، صادقی (۱۳۹۳)، هانگ و همکاران (۲۰۱۶)، بتمانی و همکاران (۲۰۱۵)، سهیتوگلو و همکاران (۲۰۱۰) و ویکنز و سان (۲۰۰۹) همخوانی و با نتایج پژوهش رحیمی و امینی (۱۳۹۸) ناهمخوانی دارد.

در تبیین این یافته‌ها می‌توان اظهار نمود که یکی از چالش‌های اساسی غالب سازمان‌های معاصر در عصر اطلاعات و ارتباطات با افزایش شتابان دانش جهانی، سرمایه‌انسانی توانمند و پویا با عملکرد کاری بالا است. سرمایه‌انسانی که به‌زعم اکثریت دانشمندان علم مدیریت و سازمان، از گران‌بهارترین سرمایه‌ها محسوب می‌شود و به‌عنوان مهم‌ترین هماهنگ‌کننده سازمان، اثر اهرمی را ایفا می‌کند؛ می‌تواند در رشد، پویایی و بالندگی یا شکست و اضمحلال سازمان مؤثر باشد. علی‌رغم اینکه ادبیات رایج سازمان و مدیریت بر توانمندسازی کارکنان و تقویت عملکرد آنان و استفاده از ظرفیت بالقوه و بالفعل آن‌ها تأکید دارد؛ اما شواهد و نتایج تحقیقات، حاکی از شکوه و نارضایتی کارکنان به دلیل عدم حمایت سازمان از آن‌ها است. پیشرفت و بقای جامعه تابع عملکرد مؤثر سازمان‌ها می‌باشد. سازمان‌ها از افرادی به‌منظور تحقق بخشیدن به هدف تشکیل شده‌اند. رفتارهایی که کارکنان در سازمان

نشان می‌دهند برای عملکرد و فعالیتشان بسیار مهم است. امکان دارد این رفتارها دارای اثرات مثبت یا منفی در سازمان باشند. به عبارت دیگر ممکن است آن‌ها به فرد کمک کنند و یا مانع از رشد او شوند. انتظارات از آموزش عالی و وزارت علوم به‌عنوان مهم‌ترین نهاد اجتماعی تغییر کرده‌است. با توجه به امر مذکور و اینکه بخش قابل توجهی از نظام آموزش عالی و دانشگاه‌ها را کارکنان و اساتید تشکیل می‌دهند، ضرورت دارد به تغییراتی که در جامعه صورت می‌گیرد و بر آموزش عالی و کارکنان این نظام تأثیر می‌گذارد و فعالیت‌های آنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد، توجه جدی صورت گیرد. وزارت علوم بدون تمایل کارکنان به همکاری، قادر به توسعه اثربخشی و کارایی خود نیست.

از سوی دیگر وقتی زبان‌ها به حرکت درنیایند، دانشی برای سازمان تولید نمی‌شود. زبان سازوکار تعامل انسان‌ها در سازمان‌ها به‌خصوص سازمان‌های آموزشی است. کارکنان وزارت علوم، تحقیقات و فناوری به دانشگاه روح می‌دهند و سرمایه استراتژیک محسوب می‌شوند. وقتی سکوت، سازمان را فرامی‌گیرد؛ رکود در ساختار فیزیکی و اجتماعی سازمان رسوب کرده و مزیت رقابتی سازمان بی‌معنا می‌شود. سکوت سازمانی پلیده‌ای است که در آن کارکنان سازمان به دلایل متفاوت از اظهارنظر در رابطه با مشکلات سازمان خودداری ورزیده و سکوت می‌کنند. هنگامی که کارکنان بنا به دلایلی سکوت و از اظهارنظر اجتناب می‌کنند، علامتی برای بیماری سازمان محسوب می‌شود. این مسئله می‌تواند برای سازمان هزینه‌بر باشد و کارایی سازمان را تا حد زیادی کاهش و سرمایه نظام را هدر دهد؛ لذا مسئولان باید عامل اصلی آن را ردیابی و برطرف کنند. بی‌توجهی به این موضوع می‌تواند سبب سکون و یا حتی مرگ وزارت علوم، تحقیقات و فناوری شود. همچنین این حقیقت را که «سازمان نباید تنها به دنبال یادگیری باشد؛ بلکه باید در عین حال برخی از موارد را نیز فراموش کند» نباید نادیده گرفت. با توجه به تغییرات سریع و افزایش اطلاعات جدید، کارکنان باید به این نکته توجه کنند که دانش قدیمی و کهنه را فراموش و به‌جای آن اطلاعات جدید را جایگزین کنند. درواقع کارکنان انتقال‌دهنده اطلاعات به افراد هستند؛ لذا ضرورت دارد که اطلاعات خود را جدید و به‌روز کنند. با توجه به آنچه بیان شد، اگر وزارت علوم، تحقیقات و فناوری خواهان افزایش و بهبود عملکرد است؛ باید نظارت و مدیریت درستی در زمینه فراموشی و سکوت سازمانی داشته باشد.

✓ در خصوص فرضیه اول فرعی تحقیق مبنی بر اینکه " بین ابعاد سکوت سازمانی (خاموش، مطیع، دوستانه) با عملکرد کارکنان وزارت علوم، تحقیقات و فناوری رابطه وجود دارد"، نتایج تحلیل آزمون رگرسیون خطی چندگانه حاکی از این است که آزمون معنادار می‌باشد. همچنین از نظر کارکنان وزارت علوم، تحقیقات و فناوری با افزایش سکوت سازمانی خاموش، سکوت سازمانی مطیعانه و سکوت سازمانی دوستانه، عملکرد کاری کارکنان کاهش می‌یابد. این یافته با نتایج پژوهش‌های رجبی فرجاد و رضایی (۱۳۹۶)، نجفی و خالق‌خواه (۱۳۹۶)، قنبری و بهشتی‌راد (۱۳۹۵)، بزرگنیا حسینی و عنایتی (۱۳۹۳)، صادقی (۱۳۹۳)، بتمانی و همکاران (۲۰۱۵) و با بخشی از نتایج پژوهش سهیتوگلو و همکاران (۲۰۱۰) همخوانی دارد.

در تبیین این یافته می‌توان اظهار نمود که در دنیای پیچیده و متغیر امروزی که رقابت بسیار زیادی بین جوامع مختلف در راستای دستیابی به جدیدترین فناوری‌ها، باصرفه‌ترین منابع و معجزه‌ترین نیروهای انسانی وجود دارد؛ منابع انسانی و بالخصوص افراد صاحب اندیشه‌های نو به‌مثابه باارزش‌ترین سرمایه‌های سازمانی می‌باشند.

ساختارهای سازمانی جدید رو به تغییر نهاده و سازمان‌ها و منابع انسانی آن‌ها تحت تأثیر تهدیدهای مختلفی قرار گرفته‌اند که از آن جمله می‌توان به پدیده سکوت سازمانی اشاره نمود. اگر بر دهان کارکنان مهر سکوت زده شود، موتور مولد دانش سازمانی از کار خواهد ایستاد. زمانی که نیروی انسانی به‌عنوان مهم‌ترین سرمایه سازمانی سکوت نماید، مدیریت خطر بزرگی را باید احساس کند. از سوی دیگر کلید اصلی موفقیت و اثربخشی سازمان‌ها در گرو عملکرد سازمانی است. اگر قصد بر این باشد که عملکرد سازمانی افراد در سازمان توسعه پیدا کند؛ ضروری است که مدیریت، فضای سکوت را در سازمان ریشه‌کن کند. بدین ترتیب هیچ‌گونه تهدیدی از جانب مدیریت برای کارکنان هنگام ابراز ایده‌ها وجود نخواهد داشت. در صورتی که در یک سازمان جو سکوت تقویت نگردد؛ دیدگاه‌ها، عقاید و ترجیحات متنوع و اهدافی که در سازمان وجود دارند، مشوق اظهار نظر می‌شوند. سکوت سازمانی منجر به عدم مشارکت شده و شرایطی را در سازمان به وجود می‌آورد که در آن افراد کمی می‌دانند چه کار کنند. در صورتی که موانع سکوت سازمانی برداشته شوند؛ کارکنان می‌توانند از توانایی خود برای مشارکت در سازمان استفاده کنند. این شرایط بازده مطلوبی به‌همراه دارد که شامل عملکرد مناسب و ایجاد فرصت‌های منتهی به موفقیت می‌باشد. هنگام وجود سکوت در سازمان، عملکرد کاهش می‌یابد. هنگامی که جو سکوت در سازمان حاکم باشد؛ دیدگاه‌ها و عقاید فرصت بیان نخواهند یافت. سازمان‌های هزاره سوم در محیطی پویا و مملو از چالش‌های متنوع فرهنگی، سیاسی، اقتصادی و اجتماعی برای بقای خود تلاش می‌کنند. بدین ترتیب آن‌ها نیازمند افرادی هستند که دلسوزانه برای حفظ حیات سازمان تلاش کرده. نه اینکه از روی بی‌تفاوتی و یا ترس از به خطر افتادن منافع خود سکوت پیش بگیرند؛ لذا می‌توان نتیجه گرفت که یکی از کارهای بسیار مهم مدیران و رهبران سازمان، شناسایی و در هم شکستن جو سکوت سازمانی در بین کارکنان سازمان است تا از این طریق بتوانند ادامه حیات سازمان را تضمین نمایند. جهت ارتقاء عملکرد کارکنان، مدیران باید به ابعاد سکوت سازمانی توجه ویژه داشته باشند تا هم سازمان از بهره‌وری و کارایی لازم برخوردار باشد و هم با آگاه کردن مدیران و کارکنان با این مؤلفه مهم و به‌کارگیری صحیح و هدفمند آن‌ها در سازمان، از اتلاف منابع جلوگیری گردد.

✓ فرضیه دوم فرعی تحقیق مبنی بر اینکه " بین ابعاد فراموشی سازمانی (هدفمند و تصادفی) با عملکرد کارکنان وزارت علوم، تحقیقات و فناوری رابطه وجود دارد"، نتایج تحلیل آزمون رگرسیون خطی چندگانه حاکی از این است که آزمون معنادار می‌باشد. همچنین از نظر کارکنان وزارت علوم، تحقیقات و فناوری با افزایش فراموشی هدفمند و فراموشی تصادفی، عملکرد کاری کارکنان کاهش می‌یابد. این یافته با نتایج پژوهش‌های اورک و همکاران (۱۳۹۸)، براتپور (۱۳۹۴)، حسینی و حسن‌زاده (۱۳۹۳)، رجب‌بیگی (۱۳۹۳)، هانگ و همکاران (۲۰۱۶)، ویکنز و سان (۲۰۰۹) همخوانی و با نتایج پژوهش رحیمی و امینی (۱۳۹۸) ناهمخوانی دارد. در مورد این یافته پژوهش می‌توان بیان نمود که در هزاره سوم، سازمان‌ها در ابعاد مختلف با تغییرات سریع روبرو هستند؛ لذا کارکنان باید به این نکته توجه داشته‌باشند که دانش قدیمی و کهنه را فراموش کنند تا به‌جای آن بتوانند دانش جدید را جایگزین کنند. در واقع کارکنان انتقال‌دهنده دانش به افراد هستند. با توجه به این مسئله ضرورت دارد که کارکنان دانش خود را جدید و به‌روز کنند؛ اما بعضی از کارکنان علاقه‌ای به فراموشی دانش کهنه ندارند و در برابر این تغییرات مقاومت می‌کنند. به دو دلیل پرداختن به این پدیده مهم و حیاتی است. اول اینکه از دست دادن غیرآگاهانه دانش هزینه‌های زیادی را به سازمان‌ها تحمیل می‌کند. دوم اینکه عملکرد سازمانی، بستگی به فرایند

فراموشی سازمانی دارد و سازمان‌هایی که می‌خواهند متحول شوند، باید دانش قدیمی که آن‌ها را در گذشته محصور می‌کرد را فراموش کنند. از آنجا که فراموشی سازمانی می‌تواند بر رقابت‌پذیری کارکنان وزارت علوم تأثیر بگذارد؛ سازمان نیاز به فرآیندهایی دارد تا اطمینان یابد دانشی که باید دور ریخته شود، فراموش می‌شود و دانشی که مفید بوده، فراموش نمی‌شود. توجه بر فرایند فراموشی سازمانی هدفمند جهت افزایش عملکرد کاری سازمان‌ها، همواره باید مورد توجه و تأکید باشد تا بدین ترتیب زمینه مناسبی برای افزایش عملکرد کارکنان فراهم شود.

با توجه به یافته‌های پژوهش پیشنهاد می‌گردد که مدیران جهت افزایش عملکرد کاری کارکنان، همواره در راستای ایجاد امکانات سازمانی (تدوین مقررات و دستورالعمل‌های مناسب، نظارت درست و به دور از استرس در بین کارکنان و...)، در جهت مدیریت سکوت سازمانی و فراموشی سازمانی، تلاش بیشتری نمایند. همچنین پیشنهاد می‌شود که مدیران با رعایت موارد ذیل باعث افزایش کیفیت و عملکرد کاری در راستای تحقق هر چه بهتر اهداف و نهایتاً رشد، ترقی، پیشرفت و تعالی جامعه شوند:

- ۱) افزایش عملکرد کاری با مکانیزه کردن، بهبود و تسهیل روندها و فرآیندها.
- ۲) فراموش کردن و حذف دانش و مهارت‌هایی که دیگر کارایی لازم را برای سازمان نداشته و منسوخ و کهنه شده‌اند.
- ۳) جایگزینی دانش، مهارت، تخصص و رویکردهای نوین، به‌روزرسانی و همگام‌سازی خود با تغییرات شتابنده امروزی.

فهرست منابع فارسی

- اورک، ناهید، ایمانی، محمدنقی، ناظم، فتاح. (۱۳۹۸). بررسی رویکرد مدل‌یابی معادلات ساختاری در تبیین روابط بین سبک‌های رهبری، یادگیری سازمانی، عملکرد سازمانی و فراموشی سازمانی. فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار، سال سیزدهم، شماره ۳، پاییز ۱۳۹۸، صص ۲۷-۹.
- براتپور، عاطفه. (۱۳۹۴). بررسی تأثیر فراموشی سازمانی بر عملکرد کارکنان دانشگاه شاهرود. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه تهران.
- براتی، الهام (۱۳۸۹). سکوت سازمانی در سازمان‌های دولتی (دانشگاه‌های علوم پزشکی ایران، تهران و شهید بهشتی) و بررسی نقش فرهنگ سازمانی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت مدرس.
- بزرگنیا حسینی، فاطمه، عنایتی، ترانه. (۱۳۹۳). رابطه سکوت سازمانی با عملکرد کارکنان دانشگاه، فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، سال نهم، شماره ۲.

- حسینی، سیدعلی؛ حسن‌زاده، علی. (۱۳۹۳). بررسی رابطه فراموشی سازمانی هدفمند با تفکر خلاق و عملکرد کارکنان مورد مطالعه: شهرداری شهرستان گرمی. مدیریت فناوری اطلاعات، دوره ۷، شماره ۳.
- رجب‌بیگی، احمد. (۱۳۹۳). بررسی رابطه فراموشی سازمانی با عملکرد شهرداری در زمینه توسعه پایدار شهر؛ دانشگاه تربیت.
- رجبی فرجاد، حاجیه، رضایی، سمیه. (۱۳۹۶). بررسی تأثیر سکوت سازمانی بر عملکرد کارکنان با توجه به نقش میانجی فرهنگ سازمانی. مجله مدیریت فرهنگی. سال یازدهم، شماره ۳۷، پاییز ۱۳۹۶.
- رحیمی، غلامرضا، امینی، سالار. (۱۳۹۸). رابطه فراموشی سازمانی هدفمند و عملکرد مالی با تأکید بر نقش میانجی چابکی سازمانی (مورد مطالعه: اداره کل امور مالیاتی استان آذربایجان غربی). فصلنامه علوم مدیریت ایران، سال سیزدهم، شماره ۵۱، پاییز ۱۳۹۷. صص ۱۶۳-۱۴۱.
- شامرادی، سیده نیلوفر، فرجامند، لیلا، حسن‌مرادی، نرگس. (۱۴۰۰). ارائه مدل بومی مدیریت عملکرد با رویکرد توسعه منابع انسانی در آموزش و پرورش استان تهران. فصلنامه نوآوری‌های مدیریت آموزشی، دوره ۱۶، شماره ۳ (مسلسل ۶۳)، تابستان ۱۴۰۰، صص ۱۲-۱.
- صادقی، فاطمه (۱۳۹۳). بررسی رابطه سکوت سازمانی با عملکرد کارکنان از دیدگاه مدیران و کارکنان پردیس هنرهای زیبا. تهران: پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید بهشتی.
- قنبری، سیروس و بهشتی راد، رقیه. (۱۳۹۵). بررسی تأثیر سکوت سازمانی بر کاهش کار تیمی و عملکرد سازمانی بر اساس کارت امتیازی متوازن (BSC) (مطالعه موردی: کارکنان دانشگاه رازی کرمانشاه). فصلنامه جامعه‌شناسی کاربردی، سال بیست و هفتم، شماره پیاپی ۶۴، شماره چهارم، زمستان ۱۳۹۵.
- مشبکی، اصغر، بستام، هادی، ده یادگاری، سعید. (۱۳۹۱). ارتقای عملکرد سازمانی از طریق فراموشی سازمانی هدفمند: مورد مطالعه. نشریه مدیریت سلامت. (۱۵)، (۴۸)، ۱۳۹۱.
- نجفی، حبیبه، خالقی‌خواه، علی. (۱۳۹۶). تأثیر سکوت سازمانی بر عملکرد شغلی (مورد مطالعه: پرستاران بیمارستان بوعلی سینا مازندران). نشریه پژوهش پرستاری ایران. آذر و دی ۱۳۹۶، دوره ۱۲، شماره ۵.
- نویدی، امیر؛ شوقی، بهزاد؛ عسگرانی، مرتضی و رنجبری، محمد. (۱۳۹۶). رابطه سبک‌های رهبری با خرد سازمانی کارکنان آموزش و پرورش استان مرکزی. فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی. (۱)۱۱، (۱)۱۱، ۱۶۲-۱۴۹.

فهرست منابع انگلیسی

- Durst, S., Hinteregger, C., & Zieba, M. (2019). The linkage between knowledge risk management and organizational performance. *Journal of Business Research*, 105, 1-10.
- Gogan, L.M., Artene, A., Sarca, I., & Draghici, A. (2016). The impact of intellectual capital on organizational performance. *Procedia- Social and Behavioral Sciences*, 221, 194-202.

- Huang, D., Chen, S., & Jia, R. (2016). Effects of intentional organizational forgetting on new product performance of each stage: The moderating effect of absorptive capacity. *Technology Management for Social Innovation*, 25, 1968-1975.
- Kluge, A., & Gronau, N. (2018). Intentional forgetting in organizations: The importance of eliminating retrieval cues for implementing new routines. *Frontiers in Psychology*, 9, 51-58.
- Maletic, M. Maletic, D., & Gomiscek, B. (2018). The role of contingency factors on the relationship between sustainability practices and organizational performance. *Journal of Cleaner Production*, 171, 423-433.
- Sehitoglu, Y., Zehir, C. (2010). The Analysis of Employee Performance in the Context of Employee Silence and Organizational Citizenship Behavior in Turkish Public Institutions, *TODADE.s Review of Public Administration*, 4(7), p. 95-120.
- Vakola, M., Bouradas, D. (2005). Antecedents and consequences of organizational silence: an empirical investigation. *Employee Relations*, 27 (5): 441-458.
- Vikenz, Martin, San, Robert (2009). *Organizational forgetting and its causes*. Dell publishing Group, Network, NY.