

بررسی رابطه ویژگی‌های شخصیتی کارکنان دانشی با سکوت سازمانی آنان

در شعب بانک مسکن جنوب شرق تهران

محمود اسدی^۱

چکیده:

هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه ویژگی‌های شخصیتی کارکنان دانشی با سکوت سازمانی آنان در شعب بانک مسکن در جنوب شرق تهران است. جامعه آماری را کلیه کارکنان دانشی به تعداد ۴۸۹ نفر تشکیل می‌دهد که بر اساس روش نمونه‌گیری طبقه‌ای، ۲۱۵ نفر انتخاب شدند. به منظور سنجش متغیرهای مورد استفاده در پژوهش از دو پرسشنامه استاندارد ویژگی‌های شخصیتی نتو (۱۹۷۳) و پرسشنامه استاندارد سکوت سازمانی ونداین و همکاران (۲۰۰۳) استفاده گردید. روش تحقیق توصیفی از نوع همبستگی است. روایی محتوایی پرسش‌نامه‌ها مورد تأیید متخصصان و استاد راهنما قرار گرفته است. پایایی پرسش‌نامه‌ها بر اساس ضریب آلفای کرونباخ، برای ویژگی‌های شخصیتی، ۰/۸۷، سکوت سازمانی، ۰/۸۹ برآورد گردید. برای تجزیه و تحلیل از روش‌های آماری توصیفی و آمار استنباطی (همبستگی پیرسون، رگرسیون گام به گام) استفاده شد. یافته‌ها نشان داد که بین ویژگی‌های شخصیتی (روان‌نژندی، برون‌گرایی، توافق‌پذیری، وظیفه‌شناسی و انعطاف‌پذیری) با سکوت سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. که جهت این رابطه برای رابطه بین روان‌نژندی و توافق‌پذیری با سکوت سازمانی مثبت ولی برای سایر ابعاد ویژگی‌های شخصیتی منفی است.

کلید واژه‌ها: سکوت سازمانی، ویژگی‌های شخصیتی، بانک مسکن

مقدمه

سکوت کارکنان به پدیده‌ای شایع در سازمان‌های امروزی تبدیل شده است، اما علی‌رغم این مهم، مفهومی است که چندان شناخته شده نیست. اگر کارکنان به عنوان تولید کنندگان دانش سازمانی و بزرگترین سرمایه سازمانی، سکوت اختیار کنند، مدیریت باید خطر بزرگی را احساس کند. «سکوت سازمانی» پدیده‌ای جمعی است و از نیروهای قدرتمندی که موجب امتناع کارکنان از بیان مسائل یا مشکلات‌شان می‌شود، سرچشمه می‌گیرد (کاظمیان، ۱۳۹۲، ص ۴۲). سکوت سازمانی به عنوان یک پدیده اجتماعی، و تحت تأثیر متغیرهای گوناگون در سطوح مختلف سازمان شکل می‌گیرد. از ویژگی‌های سازمانی و فردی که می‌تواند با سکوت سازمانی در ارتباط باشد، می‌توان به فرایندهای تصمیم‌گیری، مدیریت، فرهنگ و ادراکات کارکنان، ویژگی‌های شخصیتی و فردی اشاره کرد (دیمیتریس و واکولا، ۲۰۰۷، ص ۵). سکوت سازمانی را خودداری کارکنان از بیان ارزیابی‌های رفتاری، شناختی و اثربخش در مورد موقعیت‌های سازمان تعریف نموده‌اند (پیندر و هرلوز^۲، ۲۰۰۱، ص ۳۳۵).

یکی از عوامل اثر گذار بر سکوت سازمانی، وجود ویژگی‌های شخصیتی متفاوت بین افراد موجود در سازمان می‌باشد. افراد از لحاظ استعدادها، علائق و توانایی‌ها و دیگر خصوصیات شخصیتی با یکدیگر متفاوتند. بدیهی است اختلافات فردی باعث بسیاری از تفاوت‌های رفتار انسانی هستند و نخستین سرچشمه این اختلافات، شخصیت آدمی است. چرا که تحقیقات نشان می‌دهند که ممکن است بسیاری از مشکلات سازمان‌ها با عوامل شخصیتی ارتباط داشته باشند. به این معنا که این ویژگی‌های شخصیتی، افراد را مستعد انجام رفتارهای مختلف در موقعیت‌های مختلف می‌نماید (نکویی مقدم و پیرمرادی بزنجانی، ۱۳۸۷، ص ۱۰۸).

بونو و وی^۳ (۲۰۰۷، ص ۱۸۱) معتقدند که شخصیت نقش مهمی را در عملکرد عاطفی و هیجانی مؤثر و اثربخش به جای می‌گذارد. با توجه به اینکه اولین و مهمترین جزء سازمان، افراد انسانی با شخصیت‌های مختلف خود هستند، انگیزه‌ها، توانایی‌ها، تمایلات، باورها و افکار که در واقع از اجزای مهم تشکیل دهنده شخصیت انسان است، حدود انتظارات و توقعات افراد را نسبت به یکدیگر و هم چنین نسبت به سازمان تعیین می‌کند. بدون آگاهی دقیق نسبت به شخصیت افراد نخواهیم توانست بین شخصیت و شغل هماهنگی ایجاد کنیم و این مشکلی است که سازمان‌های بسیاری با آن دست به گریبانند (مشبکی، ۱۳۷۷، ص ۱۹). افراد بر اساس الگوی شخصیتی خود نیازها، انتظارات، انگیزه‌ها،

^۱. Dimitris & Vakola

^۲. Pinder & Harlos

^۳. Bono & Vey

بررسی رابطه ویژگیهای شخصیتی کارکنان دانشی با سکوت سازمانی آنان در شعب بانک مسکن جنوب شرق تهران □ ۱۶۵

توقعات و اهداف خاصی دارند. از طرفی سازمانها نیز بر حسب اهداف و وظایف و فعالیتهای جاری خود، نیازها، انتظارات و توقعات خاصی را ارضا می کنند. بنابراین به منظور هر یک از انواع شخصیت، محیط شغلی و مشاغل خاصی مناسب است (مقیم، ۱۳۷۷، ص ۱۷).

اگرچه امروزه به دلیل اینکه کارکنان در زیر فشار مالی زیادی به سر می برند، بیشتر توجه و تمایل آنها به مسایل اقتصادی کار است، ولی به تدریج کارکنان علاقه مند به انجام کارهای با مفهوم و خواهان استقلال شغلی بیشتری در کار خود هستند تا بدین طریق احساس ارزشمندی به آنها دست دهد. اگر این کارکنان با موانعی در زمینه خواسته های شغلی خود رو به رو شوند یا به عبارتی از طرف مدیران تحویل گرفته نشوند، دچار سرخوردگی های شغلی و گوشه گیری در سازمان خود خواهند شد که این امر به نوبه خود منجر به پدیده هایی مثل سکوت سازمانی می شود (دلوی و سفیددشتی، ۱۳۹۲، ص ۱۴۲). سازمانها برای حفظ و بقاء خود به کارکنانی نیاز دارند که نسبت به چالش های محیطی پاسخگو باشند، از تسهیم اطلاعات و دانش نهراسد و به اعتقادات خود و تیم شان پای بند باشند. در بسیاری از سازمان های معاصر، کارکنان از ارائه نظرات و نگرانی هایشان در مورد سازمان و مشکلات آن متناع می ورزند که این پدیده جمعی را «سکوت سازمانی» می نامند. پدیده سکوت سازمانی مانعی برای اظهار نظر کارکنان است و این اظهار نظر نکردن در بلند مدت، قدرت نوآوری و خلاقیت و بهبود مستمر را از سازمان می گیرد (کاظمیان، ۱۳۹۲، ص ۴۲).

پس پژوهشگر در این پژوهش با این مساله مواجه است که آیا بین ویژگی های شخصیتی با سکوت سازمانی کارکنان بانک مسکن در جنوب شرق تهران رابطه ی معناداری وجود دارد. نتایج این پژوهش اطلاعات و دانش لازم را در زمینه توجه به نوع شخصیت کارکنان به عنوان عاملی شناسایی سکوت سازمانی در اختیار مدیران و مسئولان بانک مسکن در جنوب شرق تهران قرار می دهد.

روش پژوهش

این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر روش آن توصیفی و از نوع همبستگی می باشد. از آن جهت این پژوهش توصیفی است که هدف آن توصیف عینی، واقعی و منظم حوادث، رویدادها و موضوعات مختلف است. تحقیق توصیفی روش هایی است که هدف آن ها توصیف کردن شرایط یا پدیده های مورد بررسی است (شریفی و اسلامیه، ۱۳۹۲). هم چنین روش پژوهش حاضر همبستگی است. زیرا به بررسی روابط بین متغیرهای پژوهش می پردازد. بنابراین می توان اذعان نمود در این پژوهش از آنجایی که محقق به تعیین رابطه بین ویژگی های شخصیتی با سکوت سازمانی می

پردازد، لذا پژوهش توصیفی و از نوع همبستگی می باشد. همچنین این پژوهش از نوع پژوهش کاربردی است؛ زیرا نتایج آن برای کارشناسان و مدیران بانک مسکن استفاده خواهد شد. ابزار جمع آوری داده ها در این پژوهش پرسشنامه استاندارد ونداین و همکاران (۲۰۰۳) استفاده شده است که این ابزار بر اساس ابعاد سه گانه نظریه سکوت سازمانی طراحی شده است. پرسشنامه شامل ۲۳ گویه می باشد که بر اساس طیف ۵ تایی لیکرت طراحی می باشد. پایایی پرسشنامه سکوت سازمانی در پژوهش دلوی و سفید دشتی (۱۳۹۲)، ۰/۸۰ به دست آمد. همچنین پایایی پرسشنامه سکوت سازمانی در پژوهش شریفی و اسلامیه (۱۳۹۲)، ۰/۷۳ به دست آمد که مبین مطلوب بودن پایایی پرسشنامه سکوت سازمانی می باشد.

به منظور جمع آوری داده های مربوط به سکوت سازمانی از پرسشنامه استاندارد ویژگی های شخصیتی نئو (۱۹۷۳) استفاده شده است که ۵ عامل روان نژندی، برون گرایی، اشتیاق به تجارب تازه، توافق پذیری و وظیفه شناسی را بر اساس طیف لیکرت مورد سنجش قرار می گیرد. روایی و پایایی پرسشنامه ویژگی های شخصیتی نئو در پژوهش انیسی و همکاران (۱۳۹۰) مورد بررسی قرار گرفت و میزان پایایی هر یک از ویژگی های شخصیتی نئو- با وجدان بودن، ۰/۸۳؛ روان نژندی، ۰/۸۰؛ موافق بودند، ۰/۶۰؛ برون گرایی، ۰/۵۸؛ گشودگی، ۰/۶۹- به دست آمد که مبین مطلوب بودن پایایی پرسشنامه سکوت سازمانی می باشد.

تجزیه و تحلیل

در جدول ۱ توصیف آماری (میانگین، فراوانی، درصد و ...) پرسشنامه ویژگی های شخصیتی، مورد بررسی قرار گرفته است.

جدول ۱: میانگین و انحراف معیار نمرات ویژگی های شخصیتی و مؤلفه های آن

مقیاس	شاخص های آماری	میانگین	انحراف معیار
روان نژندی		۲/۶۲	۰/۴۵۶
برون گرایی		۳/۱۸	۰/۷۵۷
اشتیاق به تجارب تازه		۳/۲۵	۰/۴۸۴
توافق پذیری		۲/۹۰	۰/۵۱۲

بررسی رابطه ویژگیهای شخصیتی کارکنان دانشی با سکوت سازمانی آنان در شعب بانک مسکن جنوب شرق تهران □ ۱۶۷

۰/۴۵۷	۳/۲۶	وظیفه شناسی
۰/۳۶۰	۳/۰۴	ویژگی های شخصیتی (نمره کل)

نتایج جدول فوق نشان می دهد میانگین ویژگی های شخصیتی و هر یک از ابعاد آن - روان نژندی، برون گرایی، انعطاف پذیری، توافق پذیری و وظیفه شناسی - به ترتیب برابر با ۳/۰۴، ۲/۶۲، ۳/۱۸، ۳/۲۵، ۲/۹۰ و ۳/۲۶ است. که بالاترین میانگین مربوط به وظیفه شناسی (۳/۲۶) و پایین ترین میانگین مربوط به روان نژندی (۲/۶۲) می باشد.

در این قسمت توصیف آماری (میانگین، فراوانی، درصد و ...) پرسشنامه سکوت سازمانی در قالب جداول، مورد بررسی قرار گرفته است.

جدول ۲: میانگین و انحراف معیار نمرات سکوت سازمانی و مؤلفه های آن

مقیاس	شاخص های آماری	میانگین	انحراف معیار
سکوت مطیعانه		۲/۵۵	۰/۷۳۶
سکوت تدافعی		۳/۶۳	۰/۷۹۲
سکوت نودوستانه		۲/۹۶	۰/۸۹۳
سکوت سازمانی		۲/۸۱	۰/۶۴۹

نتایج جدول فوق نشان می دهد میانگین سکوت سازمانی و هر یک از ابعاد آن - سکوت مطیعانه، سکوت تدافعی و سکوت نودوستانه - به ترتیب برابر با ۲/۸۱، ۲/۵۵، ۳/۶۳، ۲/۹۶، است. که بالاترین میانگین مربوط به سکوت تدافعی (۳/۶۳) و پایین ترین میانگین مربوط به سکوت مطیعانه (۲/۵۵) می باشد.

جدول ۳: آزمون کالموگراف - اسمیرنوف مبنی بر نرمال بودن داده ها (ویژگی های شخصیتی)

۲۱۵	تعداد
۱/۱۶	آزمون کالموگراف اسمیرنوف
۰/۰۸۹	سطح معناداری
a. Test distribution is Normal.	
b. Calculated from data.	

آزمون کالموگراف اسمیرنوف با مقدار (۱/۰۹) و سطح معناداری (۰/۱۳۲) نشان داد متغیر سکوت سازمانی از توزیع نرمالی برخوردار است و با فرض قرار داشتن متغیر در مقیاس فاصله‌ای می‌توان آمار پارامتریک را جهت تحلیل به کار برد.

جدول ۴: آزمون کالموگراف- اسمیرنوف مبنی بر نرمال بودن داده‌ها (سکوت سازمانی)

۲۱۵	تعداد
۱/۰۹	آزمون کالموگراف اسمیرنوف
۰/۱۳۲	سطح معناداری
a. Test distribution is Normal.	
b. Calculated from data.	

در این قسمت بر اساس اطلاعات فراهم آمده، به بررسی و تحلیل سؤالات پژوهشی مطرح شده پرداخته می‌شود. در این بخش از آزمون‌های آماری همبستگی پیرسون استفاده شده است.

فرضیه اول: بین روان‌نژندی با سکوت سازمانی کارکنان بانک مسکن در جنوب شرق تهران رابطه‌ی معناداری وجود دارد.

برای بررسی بین روان‌نژندی با سکوت سازمانی کارکنان بانک مسکن در جنوب شرق تهران از روش همبستگی پیرسون استفاده شد که نتایج آن در جدول ذیل ارائه شده است.

جدول شماره ۵: همبستگی بین روان‌نژندی با سکوت سازمانی کارکنان بانک مسکن در جنوب شرق تهران

متغیرها	میزان همبستگی	سطح معنی‌داری
روان‌نژندی و سکوت سازمانی	۰/۵۱۳	۰/۰۰۰

همانطور در جدول فوق ملاحظه می‌شود، بین دو متغیر ویژگی شخصیتی روان‌نژندی با سکوت سازمانی کارکنان بانک مسکن در جنوب شرق تهران رابطه مثبت و معناداری ($r = ۰/۵۱۳$) وجود دارد که این رابطه در سطح آلفای ۰/۰۱ معنی‌دار است. به عبارت دیگر کارکنان دارای ویژگی شخصیتی روان‌نژندی، بیشتر دچار سکوت سازمانی خواهند داشت. همچنین ضریب تعیین محاسبه شده نشان

بررسی رابطه ویژگیهای شخصیتی کارکنان دانشی با سکوت سازمانی آنان در شعب بانک مسکن جنوب شرق تهران □ ۱۶۹

می دهد که متغیر ویژگی شخصیتی روان‌نژندی، $0/26$ درصد از واریانس متغیر سکوت سازمانی را تبیین می کند.

فرضیه دوم: بین برون‌گرایی با سکوت سازمانی کارکنان بانک مسکن در جنوب شرق تهران رابطه‌ی معناداری وجود دارد.

برای بررسی رابطه بین برون‌گرایی با سکوت سازمانی کارکنان بانک مسکن در جنوب شرق تهران از روش همبستگی پیرسون استفاده شد که نتایج آن در جدول ۶ ارائه شده است.

جدول ۶: همبستگی بین برون‌گرایی با سکوت سازمانی کارکنان بانک مسکن در جنوب شرق تهران

متغیرها	میزان همبستگی	سطح معنی داری
برون‌گرایی و سکوت سازمانی	$-0/485$	$0/000$

همانطور در جدول فوق ملاحظه می شود، بین دو متغیر ویژگی شخصیتی برون‌گرایی با سکوت سازمانی کارکنان بانک مسکن در جنوب شرق تهران رابطه منفی و معناداری ($r = -0/485$) وجود دارد که این رابطه در سطح آلفای $0/01$ معنی دار است. به عبارت دیگر کارکنان دارای ویژگی شخصیتی برون‌گرایی، کمتر دچار سکوت سازمانی خواهند داشت. همچنین ضریب تعیین محاسبه شده نشان می دهد که متغیر ویژگی شخصیتی برون‌گرایی، $0/23$ درصد از واریانس متغیر سکوت سازمانی را تبیین می کند.

فرضیه سوم: بین اشتیاق به تجارب تازه با سکوت سازمانی کارکنان بانک مسکن در جنوب شرق تهران رابطه‌ی معناداری وجود دارد.

برای بررسی رابطه بین اشتیاق به تجارب تازه با سکوت سازمانی کارکنان بانک مسکن در جنوب شرق تهران از روش همبستگی پیرسون استفاده شد که نتایج آن در جدول ۷ ارائه شده است.

جدول ۷: همبستگی بین اشتیاق به تجارب تازه با سکوت سازمانی کارکنان بانک مسکن در جنوب شرق تهران

متغیرها	میزان همبستگی	سطح معنی داری
اشتیاق به تجارب تازه و سکوت سازمانی	$-0/413$	$0/000$

همانطور در جدول فوق ملاحظه می شود، بین دو متغیر ویژگی شخصیتی اشتیاق به تجارب تازه با سکوت سازمانی کارکنان بانک مسکن در جنوب شرق تهران رابطه منفی و معناداری ($r = -0/413$)

وجود دارد که این رابطه در سطح آلفای ۰/۰۱ معنی دار است. به عبارت دیگر کارکنان دارای ویژگی شخصیتی اشتیاق به تجارب تازه، کمتر دچار سکوت سازمانی خواهند داشت. همچنین ضریب تعیین محاسبه شده نشان می دهد که متغیر ویژگی شخصیتی اشتیاق به تجارب تازه، ۰/۱۶ درصد از واریانس متغیر سکوت سازمانی را تبیین می کند.

فرضیه چهارم: بین توافق پذیری با سکوت سازمانی کارکنان بانک مسکن در جنوب شرق تهران رابطه‌ی معناداری وجود دارد.

برای بررسی رابطه بین توافق پذیری با سکوت سازمانی کارکنان بانک مسکن در جنوب شرق تهران از روش همبستگی پیرسون استفاده شد که نتایج آن در جدول ۸ ارائه شده است.

جدول ۸: همبستگی بین توافق پذیری با سکوت سازمانی کارکنان بانک مسکن در جنوب شرق تهران

متغیرها	میزان همبستگی	سطح معنی داری
توافق پذیری و سکوت سازمانی	۰/۴۹۸	۰/۰۰۰

همانطور در جدول فوق ملاحظه می شود، بین دو متغیر ویژگی شخصیتی توافق پذیری با سکوت سازمانی کارکنان بانک مسکن در جنوب شرق تهران رابطه مثبت و معناداری ($r = 0/498$) وجود دارد که این رابطه در سطح آلفای ۰/۰۱ معنی دار است. به عبارت دیگر کارکنان دارای ویژگی شخصیتی توافق پذیری، بیشتر دچار سکوت سازمانی خواهند داشت. همچنین ضریب تعیین محاسبه شده نشان می دهد که متغیر ویژگی شخصیتی توافق پذیری، ۰/۲۴ درصد از واریانس متغیر سکوت سازمانی را تبیین می کند.

فرضیه پنجم: بین وظیفه‌شناسی با سکوت سازمانی کارکنان بانک مسکن در جنوب شرق تهران رابطه‌ی معناداری وجود دارد.

برای بررسی رابطه بین وظیفه‌شناسی با سکوت سازمانی کارکنان بانک مسکن در جنوب شرق تهران از روش همبستگی پیرسون استفاده شد که نتایج آن در جدول ۹ ارائه شده است.

جدول ۹: همبستگی بین وظیفه‌شناسی با سکوت سازمانی کارکنان بانک مسکن در جنوب شرق تهران

بررسی رابطه ویژگیهای شخصیتی کارکنان دانشی با سکوت سازمانی آنان در شعب بانک مسکن جنوب شرق تهران □ ۱۷۱

متغیرها	میزان همبستگی	سطح معنی داری
وظیفه‌شناسی و سکوت سازمانی	-۰/۴۷۵	۰/۰۰۰

همانطور در جدول فوق ملاحظه می شود، بین دو متغیر ویژگی شخصیتی وظیفه‌شناسی با سکوت سازمانی کارکنان بانک مسکن در جنوب شرق تهران رابطه مثبت و معناداری ($t = -۰/۴۷۵$) وجود دارد که این رابطه در سطح آلفای ۰/۰۱ معنی دار است. به عبارت دیگر کارکنان دارای ویژگی شخصیتی وظیفه‌شناسی، کمتر دچار سکوت سازمانی خواهند داشت. همچنین ضریب تعیین محاسبه شده نشان می دهد که متغیر ویژگی شخصیتی وظیفه‌شناسی، ۰/۲۲ درصد از واریانس متغیر سکوت سازمانی را تبیین می کند.

فرضیه فرعی نهم: هر یک از ابعاد ویژگی‌های شخصیتی - روان‌نژندی، برون‌گرایی، اشتیاق به تجارب تازه، توافق‌پذیری و وظیفه‌شناسی - توانایی پیش‌بینی سکوت سازمانی کارکنان بانک مسکن در جنوب شرق تهران را دارند.

به منظور بررسی تأثیری که هر یک از مؤلفه‌های ویژگی‌های شخصیتی بر سکوت سازمانی کارکنان بانک مسکن در جنوب شرق تهران دارد، از تحلیل رگرسیون گام به گام استفاده شده است. جدول ۱۰: نتایج حاصل از روش رگرسیون گام به گام برای بررسی رابطه پیش‌بین مؤلفه‌های ویژگی‌های شخصیتی با سکوت سازمانی

گامها	متغیرهای پیش‌بین	R	R ²	B	Beta	T	P
گام اول	روان‌نژندی	۰/۵۱	۰/۲۶	۰/۷۳	۰/۵۱	۸/۷۱	۰/۰۰۰
گام دوم	روان‌نژندی	۰/۶۵	۰/۴۳	۰/۶۲	۰/۴۳	۸/۳۳	۰/۰۰۰
	توافق‌پذیری			۰/۵۳	۰/۴۲	۷/۹۹	۰/۰۰۰
گام سوم	روان‌نژندی	۰/۶۷	۰/۴۵	۰/۶۱	۰/۴۳	۸/۳۳	۰/۰۰۰
	توافق‌پذیری			۰/۳۳	۰/۲۶	۳/۷۴	۰/۰۰۰
	وظیفه‌شناسی			-۰/۳۱	-۰/۲۱	-۳/۰۶	۰/۰۰۲
گام چهارم	روان‌نژندی	۰/۶۸	۰/۴۶	۰/۶۰	۰/۴۲	۸/۲۷	۰/۰۰۰
	توافق‌پذیری			۰/۲۸	۰/۲۲	۳/۰۲	۰/۰۰۳
	وظیفه‌شناسی			-۰/۲۵	-۰/۱۸	-۲/۴۹	۰/۰۱۳
	اشتیاق به تجارب تازه			-۰/۱۷	-۰/۱۳	-۲/۱۰	۰/۰۳۷

در پاسخ به فرضیه ششم پژوهش در رابطه با این که آیا هر یک از ابعاد ویژگی های شخصیتی توانایی پیش‌بینی سکوت سازمانی کارکنان بانک مسکن در جنوب شرق تهران را دارند، و همچنین تعیین سهم هریک از متغیرهای پیش بین در پیش بینی سکوت سازمانی از رگرسیون گام به گام استفاده شد. براساس تحلیل رگرسیون در (جدول شماره ۴-۱۴) می توان نتیجه گرفت که از بین مؤلفه های ویژگی های شخصیتی، چهار بعد آن به عنوان متغیرهای پیش بین، معیار ورود به معادله نهایی رگرسیون برای توضیح تغییرات سکوت سازمانی (متغیر ملاک)، را دارا هستند. همانطور که در جدول فوق مشاهده می کنید در گام اول که بعد روان نژندی وارد معادله شده است، مقدار ضریب همبستگی برابر ۰/۵۱ است. بدین معنی که بعد روان نژندی توانسته ۰/۲۶ از واریانس سکوت سازمانی را تبیین کند. در گام دوم با اضافه شدن بعد دوم یعنی توافق پذیری به معادله، مقدار ضریب همبستگی برابر ۰/۶۵ است. بدین معنی که بعد توافق پذیری توانسته ۰/۴۳ از واریانس سکوت سازمانی را تبیین کند. در گام سوم با اضافه شدن بعد سوم یعنی وظیفه شناسی به معادله میزان ضریب همبستگی به ۰/۶۷ افزایش یافته است، یعنی که سه بعد فوق روی هم رفته ۰/۴۵ از واریانس سکوت سازمانی را تبیین نموده‌اند. در نهایت در گام ششم با اضافه شدن اشتیاق به تجارب تازه به معادله میزان ضریب همبستگی به ۰/۶۸ افزایش یافته است، یعنی که چهار بعد فوق روی هم رفته ۰/۴۶ از واریانس سکوت سازمانی را تبیین نموده‌اند. علاوه براین، برای تعیین سهم هریک از ابعاد ویژگی های شخصیتی در پیش بینی سکوت سازمانی بر اساس ضرایب رگرسیون (Beta) در گام چهارم می توان عنوان کرد که سهم هر یک از ابعاد ویژگی های شخصیتی (روان نژندی، توافق پذیری، وظیفه شناسی و اشتیاق به تجارب تازه) در پیش بینی سکوت سازمانی به ترتیب برابر با ۰/۴۲، ۰/۲۲، -۰/۱۸، -۰/۱۳ می باشد.

نتیجه گیری

فرضیه اول پژوهش: بین روان نژندی با سکوت سازمانی کارکنان بانک مسکن در جنوب شرق تهران رابطه‌ی معناداری وجود دارد.

اولین یافته پژوهش حاضر این است که بین روان نژندی با سکوت سازمانی کارکنان بانک مسکن در جنوب شرق تهران رابطه‌ی معناداری وجود دارد. این نتیجه با بعضی از یافته‌های پیشین همخوانی و مطابقت دارد اما با بعضی دیگر همخوانی ندارد. در همین زمینه یافته های پژوهش با نتایج موسویان فر (۱۳۹۱) همخوانی و مطابقت دارد که در پژوهشی به این نتایج دست یافت که روان آزردده خوبی با رفتار سکوت کارمندان رابطه ای مثبت داشت. اما نتایج پژوهش با یافته های افخمی اردکانی و خلیلی

بررسی رابطه ویژگیهای شخصیتی کارکنان دانشی با سکوت سازمانی آنان در شعب بانک مسکن جنوب شرق تهران □ ۱۳۳

صدر آباد (۱۳۹۱) همخوانی ندارد که در پژوهشی نشان دادند بین بعد شخصیتی روان رنجوری با سکوت رابطه معناداری مشاهده نشد. در همین زمینه می توان گفت که افراد روان نژند دارای احساسات منفی همچون ترس، غم، برانگیختگی، خشم، احساس گناه، احساس کلافگی دایمی و فراگیر هستند. این افراد دارای ثبات عاطفی پایین، نگران، عصبی، مایوس، نا امید، دارای استرس، خجالتی، آسیب پذیر و شتاب زده هستند. آنها عموماً نگرش منفی به کار و محیط زندگی خود دارند که این احساسات منفی باعث توسل به استراتژیهای انطباقی غیر موثر نظیر سازگاری احساس محور، انزوا و خلوت گزینی بین فردی، سرزنش شخصی، انفعال و عدم قاطعیت می شود.

فرضیه دوم پژوهش: بین برون گرایی با سکوت سازمانی کارکنان بانک مسکن در جنوب شرق تهران رابطه معناداری وجود دارد.

دومین یافته پژوهش حاضر این است که بین برون گرایی با سکوت سازمانی کارکنان بانک مسکن در جنوب شرق تهران رابطه معناداری وجود دارد. این نتیجه با بعضی از یافته های پیشین همخوانی و مطابقت دارد.

در همین زمینه یافته های پژوهش با نتایج موسویان فر (۱۳۹۱) همخوانی و مطابقت دارد که در پژوهشی به این نتایج دست یافت که برون گرایی با رفتار سکوت کارمندان رابطه ای منفی داشت. اما نتایج پژوهش با یافته های افخمی اردکانی و خلیلی صدر آباد (۱۳۹۱) همخوانی دارد که در پژوهشی نشان دادند بین بعد شخصیتی برون گرایی با سکوت رابطه منفی وجود دارد. افرادی که دارای ویژگی شخصیتی برونگرا هستند کسانی هستند که به وقایع پیرامون خود علاقه مند هستند و همیشه دوست دارند عقیده خود را با عقاید دیگران مقایسه کنند و به افراد جدید و دستان جدید علاقه مند هستند و سعی می کنند که افکار خود را در حضور دیگران بیان کنند. اعتماد به نفس دارند و به کارهای گروهی و مشارکتی علاقه مند هستند. در نتیجه این افراد اطلاعات، عقاید یا دغدغه های خود را در رابطه با مسائل و مشکلات بالقوه کاری با دیگران به اشتراک می گذارند. چرا که این افراد چون افراد اجتماعی هستند و اهل مراوده و دوستی با دیگران هستند، در نتیجه سعی می کنند در فعالیت های سازمان مشارکت کنند و اظهار نظر کنند و نیز این ویژگی ها را رعایت کنند، بیشتر در فعالیت های سازمان مشارکت می کنند.

فرضیه سوم پژوهش: بین اشتیاق به تجارب تازه با سکوت سازمانی کارکنان بانک مسکن در جنوب شرق تهران رابطه معناداری وجود دارد.

دومین یافته پژوهش حاضر این است که بین اشتیاق به تجارب تازه با سکوت سازمانی کارکنان بانک مسکن در جنوب شرق تهران رابطه‌ی معناداری وجود دارد. این نتیجه با بعضی از یافته‌های پیشین همخوانی و مطابقت دارد. در همین زمینه یافته‌های پژوهش با نتایج موسویان فر (۱۳۹۱) همخوانی و مطابقت دارد که در پژوهشی به این نتایج دست یافت که اشتیاق به تجارب تازه با رفتار سکوت کارمندان رابطه‌ی منفی داشت. اما نتایج پژوهش با یافته‌های افخمی اردکانی و خلیلی صدر آباد (۱۳۹۱) همخوانی دارد که در پژوهشی نشان دادند بین بعد شخصیتی اشتیاق به تجارب تازه با سکوت رابطه‌ی منفی وجود دارد. افرادی که دارای ویژگی شخصیتی اشتیاق به تجارب تازه دارند، دارای روحیه کنجکاو هستند و همیشه به دنبال یادگیری مطالب جدید و نو هستند. این افراد منعطف هستند که در باروری تجربه‌های درونی و دنیای پیرامون کنجکاو بوده و زندگی آنها سرشار از تجربه است. این افراد طالب لذت بردن از نظریه‌های جدید هستند. آنها در مقایسه با مردم دیگر بسیار خلاق و آگاه به احساسات خود و دارای افکار متفاوت و خارج از عرف می‌باشند. در نتیجه در سازمان بیشتر مشارکت می‌کنند. اظهار نظر می‌کنند. اعتراض می‌کنند. مخالفت‌های خود را آزادانه بیان می‌کنند. اعتراض‌های خود را با مدیریت سازمان در میان می‌گذارند. به مسائل سازمان حساس است و مشکلات سازمان برایش مهم هستند و در نتیجه بی تفاوت نمی‌نشینند و سعی می‌کنند که آن را حل کنند.

فرضیه چهارم پژوهش: بین توافق‌پذیری با سکوت سازمانی کارکنان بانک مسکن در جنوب شرق تهران رابطه‌ی معناداری وجود دارد.

دومین یافته پژوهش حاضر این است که بین توافق‌پذیری با سکوت سازمانی کارکنان بانک مسکن در جنوب شرق تهران رابطه‌ی معناداری وجود دارد. این نتیجه با بعضی از یافته‌های پیشین همخوانی و مطابقت دارد.

در همین زمینه یافته‌های پژوهش با نتایج موسویان فر (۱۳۹۱) همخوانی و مطابقت دارد که در پژوهشی به این نتایج دست یافت که توافق‌پذیری با رفتار سکوت کارمندان رابطه مثبت و معناداری داشت. به نظر می‌رسد که افراد با ویژگی سازگاری کم تر، اغلب نسبت به دیگران شکاک هستند که این موضوع موجب می‌شود آنان از رویکرد انتقادی برای ارزیابی کسب و کار استفاده کنند و همین وضعیت زمینه ساز آوای سازمانی (عدم سکوت) شود. نتایج تحقیقات قبلی نشان می‌دهد که افراد سازگار با ماهیت عمومی رفتار منفعلانه، انگیزه اساسی که برای رفتار سکوت خود دارند بیشتر کناره گیرانه و تسلیم است. بطوری که براساس تسلیم بودن و رضایت دادن به هر چیز عمل می‌کنند؛ از طرفی افراد با سازگاری بالا به دلیل خودکارآمدی کم در ایجاد تغییر یا به دلیل تسلیم بودن در مقابل

بررسی رابطه ویژگیهای شخصیتی کارکنان دانشی با سکوت سازمانی آنان در شعب بانک مسکن جنوب شرق تهران □ ۱۷۵

شرایط، از بیان ایده‌ها خودداری کرده و آنها را نزد خود نگه می‌دارند در نتیجه به نوعی، سکوت مطیع از خود نشان می‌دهند. افراد با داشتن این نوع سکوت، تسلیم وضعیت فعلی شده و هیچ تمایلی برای تلاش در جهت صحبت کردن، مشارکت یا کوشش در جهت تغییر وضعیت موجود ندارند.

فرضیه پنجم پژوهش: بین وظیفه‌شناسی با سکوت سازمانی کارکنان بانک مسکن در جنوب شرق تهران رابطه‌ی معناداری وجود دارد.

دومین یافته پژوهش حاضر این است که بین وظیفه‌شناسی با سکوت سازمانی کارکنان بانک مسکن در جنوب شرق تهران رابطه‌ی معناداری وجود دارد. این نتیجه با بعضی از یافته‌های پیشین همخوانی و مطابقت دارد. در همین زمینه یافته‌های پژوهش با نتایج موسویان فر (۱۳۹۱) همخوانی و مطابقت دارد که در پژوهشی به این نتایج دست یافت که وظیفه‌شناسی با رفتار سکوت کارمندان رابطه‌ی منفی داشت. اما نتایج پژوهش با یافته‌های افخمی اردکانی و خلیلی صدر آباد (۱۳۹۱) همخوانی دارد که در پژوهشی نشان دادند بین بعد شخصیتی وظیفه‌شناسی با سکوت رابطه منفی وجود دارد. افرادی که حس وظیفه‌شناسی و درجه بالایی از وجدانی بودن همراه با ماهیت رفتار فعالانه دارند، انگیزه اساسی آنها برای رفتار خود، ممکن است که بیشتر دیگر خواهانه باشد. یعنی آنها برای حل مشکلات براساس همدستی و تعاون به ارائه راهکارها و پیشنهادات می‌پردازند یا برای ایجاد تغییر به منظور سود رساندن به سازمان از هیچ گونه آوایی دریغ نمی‌ورزند (افخمی اردکانی و خلیلی صدر آباد، ۱۳۹۱).

فرضیه ششم پژوهش: هر یک از ابعاد ویژگی‌های شخصیتی - روان‌نژندی، برون‌گرایی، اشتیاق به تجارب تازه، توافق‌پذیری و وظیفه‌شناسی - توانایی پیش‌بینی سکوت سازمانی کارکنان بانک مسکن در جنوب شرق تهران را دارند.

در پاسخ به فرضیه ششم پژوهش در رابطه با این که آیا هر یک از ابعاد ویژگی‌های شخصیتی توانایی پیش‌بینی سکوت سازمانی کارکنان بانک مسکن در جنوب شرق تهران را دارند، و همچنین تعیین سهم هریک از متغیرهای پیش‌بین در پیش‌بینی سکوت سازمانی از رگرسیون گام به گام استفاده شد. براساس تحلیل رگرسیون در (جدول شماره ۴-۱۴) می‌توان نتیجه گرفت که از بین مؤلفه‌های ویژگی‌های شخصیتی، چهار بعد آن (روان‌نژندی، توافق‌پذیری، وظیفه‌شناسی و اشتیاق به تجارب تازه) به عنوان متغیرهای پیش‌بین، معیار ورود به معادله نهایی رگرسیون برای توضیح تغییرات سکوت سازمانی (متغیر ملاک)، را دارا هستند. در همین زمینه می‌توان گفت که افراد روان

رنجور تجربه زیادی در هیجان‌هایی مثل اضطراب، خشم یا افسردگی دارند. روان رنجورها دارای ثبات عاطفی پایین، نگران، عصبی، مایوس، نا امید، دارای استرس، خجالتی، آسیب پذیر و شتابزده هستند. آنها عموماً نگرش منفی به کار و محیط زندگی خود دارند (عظیم زاده و همکاران، ۱۳۹۱). در نتیجه طبیعتاً از سکوت سازمانی بیشتری برخوردارند. اما افراد که دارای ویژگی انعطاف پذیری و ظرفیت شناس هستند، کسانی هستند که با دیگران تعامل و رابطه خوبی دارند، این افراد هیجان و تحرک را دوست داشته و برآند که به موفقیت در آینده امیدوار باشند و به توسعه فعالیت و کار علاقه دارند. با دیگران احساس همدردی می کنند، نوع دوست هستند و مشتاق کمک به افراد هستند، در نتیجه همه این عوامل باعث می شود که فرد از سکوت سازمانی کمتری برخوردار باشند.

منابع

۱. افخمی اردکانی، مهدی، خلیلی صدر آباد، افسر (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین عوامل شخصیتی و سکوت کارکنان دانشی، **فصلنامه پژوهش های مدیریت عمومی**، ۵(۱۸): ۶۵-۸۳.
۲. دلوی، محمدرضا و سفیددشتی، فرزانه (۱۳۹۲). تاثیر بازاریابی داخلی بر سکوت سازمانی: مطالعه موردی اداره امور مالیاتی شهر اصفهان، **فصلنامه فرایند مدیریت و توسعه**، شماره ۸۳، صص ۱۳۹-۱۶۰.
۳. شریفی، اصغر، اسلامیه، فاطمه (۱۳۹۲). تحلیل روابط بین ویژگی های شخصیتی کارکنان با فرهنگ و سکوت سازمانی، **فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی**، ۷(۲): ۷۱-۸۵.
۴. کاظمیان، صادق (۱۳۹۲). سکوت سازمانی، **ماهنامه صنعت و کارآفرینی**، شماره ۷۴، صص ۴۲-۴۸.
۵. مشبکی، اصغر (۱۳۷۷). **مدیریت رفتار سازمانی (تحلیل کاربردی، ارزشی از رفتار سازمانی)**، تهران: نشر ترمه.
۶. مقیمی، سید محمد (۱۳۷۷). **سازمان و مدیریت، رویکردی پژوهشی**، تهران: نشر ترمه.
۷. موسویان فر، بی بی نرگس (۱۳۹۱). **بررسی رابطه شخصیت کارکنان و سکوت سازمانی**، پایان نامه ی کارشناسی ارشد، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس.
۸. نکویی مقدم، محمود و پیرمرادی بزنجانی، نرگس (۱۳۸۷). بررسی رابطه بین ویژگی های شخصیتی کارکنان و تعارض سازمانی (بین فردی) در سازمان های دولتی، **فصلنامه مدیریت دولتی**، ۱(۱): ۱۰۵-۱۲۲.

9. Bono JE & Vey MA (2007). Personality and emotional performance: Extra version, Neuroticism, and self-monitoring. **Journal of Occupational Health Psychology**. 12(2): 177-92.

بررسی رابطه ویژگیهای شخصیتی کارکنان دانشی با سکوت سازمانی آنان در شعب بانک مسکن جنوب شرق تهران □ ۱۷۷

10. Dimitris, B., Vakola, M (2007). **Organizational Silence: A New Challenge for Human Resource Management**. Athens. University of Economics and Business.
11. Pinder, C. C., Harlos, K. P. (2001). Employee Silence: Quiescence and Acquiescence as Responses to Perceived Injustice. In Rowland, K. M. And