

تأثیر قلدری سازمانی بر بدبینی سازمانی از طریق سکوت سازمانی و مدیریت برداشت (مورد مطالعه: دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب)

حمیرا عبدی^۱، عبدالرضا سبحانی^۲، سید مرتضی موسویان^۳، حجت‌الله عباسی^۴

تاریخ دریافت: ۹۸/۰۷/۱۰ تاریخ پذیرش: ۹۸/۱۰/۰۹

چکیده

هدف این پژوهش بررسی تأثیر قلدری سازمانی بر بدبینی سازمانی از طریق سکوت سازمانی و مدیریت برداشت بود. پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر نحوه گردآوری اطلاعات توصیفی، از نوع همبستگی بود. جامعه آماری پژوهش حاضر را کلیه کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران جنوب به تعداد ۱۰۰۰ نفر تشکیل دادند که از طریق فرمول نمونه‌گیری کوکران تعداد ۲۸۷ نفر در قالب نمونه از طریق روش نمونه‌گیری طبقه‌ای متناسب با حجم انتخاب شدند. ابزار پژوهش پرسش‌نامه استاندارد بدبینی سازمانی دین و همکاران (۱۹۹۸)، پرسش‌نامه استاندارد قلدری سازمانی ایلی نویز (۲۰۰۱)، پرسش‌نامه سکوت سازمانی واکولا و برادوس (۲۰۰۵) و مدیریت برداشت بولینو و ترانلی (۱۹۹۹) بودند که روایی پرسش‌نامه‌ها بر اساس روایی محتوایی با استفاده از نظر صاحب‌نظران، صوری بر مبنای دیدگاه تعدادی از جامعه آماری و سازه با روش تحلیل عاملی بررسی و پس از اصطلاحات لازم روایی تأیید شد و از سوی دیگر، پایایی پرسش‌نامه‌ها با روش آلفای کرونباخ به ترتیب (۰/۸۸)، (۰/۸۹)، (۰/۸۸) و (۰/۸۸) برآورد شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها در سطح استنباطی مشتمل بر مدل‌سازی معادلات ساختاری انجام گرفت. نتایج پژوهش نشان داد که قلدری سازمانی از طریق سکوت سازمانی بر بدبینی سازمانی تأثیر مثبت و معناداری دارد که ضریب این تأثیر ۰/۴۴ است و از طریق مدیریت برداشت بر بدبینی سازمانی تأثیر مثبت و معناداری دارد که ضریب این تأثیر ۰/۳۳ است و همچنین قلدری سازمانی بر بدبینی سازمانی تأثیر مثبت و معناداری دارد که ضریب این تأثیر ۰/۵۰ است.

واژه‌های کلیدی: بدبینی سازمانی، سکوت سازمانی، قلدری سازمانی، مدیریت برداشت

۱. دانشجوی دکتری مدیریت فرهنگی، دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب، تهران، ایران.

۲. استادیار، دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب، تهران، ایران. abdsobhani@gmail.com

۳. استادیار، دانشگاه صداوسیما، تهران، ایران.

۴. استادیار، دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب، تهران، ایران.

مقدمه

کارکنان شایسته، متعهد و باانگیزه، کلید اصلی عرضه خدمات باکیفیت در سازمان‌ها هستند. سازمان‌ها و مدیران باید بدانند سرمایه انسانی، باارزش‌ترین دارایی سازمان است و موفقیت آن‌ها بیش از آنکه ناشی از شاخص‌های مالی و فیزیکی باشد به دارایی‌های نامشهود همانند فکر و اندیشه کارکنان بستگی دارد؛ بنابراین، توان جذب و حفظ سرمایه انسانی، مزیت رقابتی پایدار سازمان‌ها است (Surienty et al., 2014).

بدبینی دیدگاه افرادی است که منافع فردی را عامل اصلی انگیزش رفتارهای انسانی می‌دانند و به خلوص نیت، فضیلت انسانی و نوع دوستی به منزله انگیزاننده‌های انسانی اعتقاد ندارند. این نگرش منفی در بسیاری از سازمان‌ها نفوذ کرده و دلیل اصلی بسیاری از پیامدهای نامطلوب و منفی سازمانی و یکی از موضوع‌های مشکل‌ساز در سازمان است (James, 2005) با توجه به تعاریفی که از بدبینی ارائه شد، بدبینی سازمانی اشاره به نگرش منفی کارکنان به سازمان دارد. با اینکه بسیاری از پژوهشگران معتقدند بدبینی سازمانی یک مشکل برای سازمان است؛ اما توافق اندکی بر اینکه واقعاً بدبینی چیست و چه پیامدی دارد، وجود دارد (Kim & Bateman, 2009). به علت بدبینی سازمانی کارکنان، در خصوص عدالت، صداقت، درستکاری در سازمان، پیامدهای نامطلوب و منفی بسیاری در سازمان ایجاد شده، به طوری که بدبینی سازمانی کارکنان یکی از موضوع‌ها و مسائل مشکل‌ساز مدیران سازمان در محل کار تلقی می‌شود (Ward, 2014)؛ باور اصلی در بدبینی سازمانی این است، اصول صداقت، عدالت و درستکاری قربانی منافع شخصی رهبری، به اقداماتی بر پایه انگیزه‌های پنهانی و فریبکاری منجر شده است. کول و همکاران^۱ (۲۰۰۶) بدبینی سازمانی را به منزله یک قضاوت تعریف کرده‌اند که از تجربیات فرد در سازمان ناشی شده است. هنگامی که کارکنان درک کنند که با آن‌ها به طور مطلوبی رفتار نشده است و از سوی سازمان نیز حمایت نشده‌اند، به احتمال بیشتری باورها و احساسات منفی نسبت به سازمانشان پیدا می‌کنند. عوامل مختلفی در سازمان به ایجاد نگرش بدبینی سازمانی در بین کارکنان مؤثر هستند که به پیامدهای منفی مهمی از جمله کاهش تعهد، انگیزش و رضایت کارکنان، بی‌قانونی در

1. Coal et al.

سازمان و کم‌کاری شغلی در سازمان منجر می‌شود و احتمال مشارکت آن‌ها در تغییرات سازمانی کاهش می‌دهد (Dean & berendz, 1998). پژوهش‌ها نشان داده‌اند عوامل مهمی در ایجاد بدبینی سازمانی دخیل هستند، برای نمونه، چیاورا^۱ و همکاران (۲۰۱۳)، در پژوهشی نشان دادند ویژگی‌های جمعیتی (همچون: جنسیت، پایین بودن سن، سابقه کاری کم، تحصیلات پایین)، تجربه منفی، استرس شغلی، نداشتن تحمل ابهام، ادراک از نبود عدالت دانسته، قلدری سازمانی و برخی دیگر از پژوهشگران کوچک‌سازی، پرداخت بیشتر به مدیران، تغییرات مدیریت نشده و رویکردهای تیمی را در پیدایش پدیده بدبینی سازمانی مؤثر دانسته‌اند.

قلدری در محیط کار امروزه تبدیل به مسئله‌ای بسیار جدی برای بسیاری از سازمان‌ها و حتی دولت‌ها شده است. در سال ۲۰۰۷ حدود ۳۷ درصد نیروی کار ایالات متحده اعلام کرده بودند که مورد قلدری قرار گرفته‌اند. این معضل اخلاقی در محیط کار، اثرات نامطلوبی بر افراد، خانواده‌ها، سازمان‌ها، اقتصاد و در کل جامعه می‌گذارد. تحقیر، اظهارات تحقیرآمیز، شایعه‌پراکنی، غیبت و ترساندن از جمله نمونه‌های این رفتار در محیط کار است. از طرف دیگر، این رفتار نتایج مخربی همچون انزوای اجتماعی، اضطراب، تنش، یأس و ناامیدی، افسردگی، پریشانی و همچنین انواع مشکلات فیزیکی برای قربانیان خود به دنبال دارد (Tambur & Vadi, 2012). نخستین پژوهش‌های انجام گرفته برای شیوع و گستردگی پدیده قلدری سازمانی در انگلستان بود. در طول سال‌های ۱۹۹۶-۲۰۰۰، چندین پژوهش گسترده در سراسر بریتانیا انجام گرفت و گستردگی آن بین ۱۱-۵۳ درصد گزارش شد. در پژوهش‌های مختلف نشان داده شده است قلدری سازمانی پدیده‌ای شایع در محیط‌های کار ایالات متحده آمریکا است که همواره خسارات زیادی را بر قربانیان سازمان‌ها و نیز جامعه وارد می‌کند. در بزرگ‌ترین پژوهش انجام شده تا سال ۲۰۰۷ که توسط مؤسسه بین‌المللی زاگبی و برای انجمن قلدری سازمانی ایالات متحده آمریکا به انجام رسیده، نشان داد در میان ۷۷۴۰ نفر از کارکنان بخش‌های مختلف ۳۷ درصد مورد قلدری سازمانی قرار گرفته بودند. همچنین در آخرین پژوهش صورت گرفته توسط مؤسسه قربانیان کار ایالات متحده آمریکا

(۲۰۱۵) نشان داد ۲۷ درصد کارکنان آمریکایی از سوءرفتارهای قلدری رنج برده‌اند، ۲۱ درصد شاهد آن بوده‌اند و ۷۲ درصد از آن آگاهی پیدا کرده‌اند. در استرالیا، پریویترا و کمپل^۱ (۲۰۰۹) در پژوهشی در یک شرکت بزرگ تولیدی نشان داد ۳۴ درصد از افراد شرکت‌کننده مورد قلدری قرار گرفته‌اند که این میزان در پژوهش‌های پیشین که توسط کورتیس و همکاران در میان دانشجویان پرستار در سال ۲۰۰۷ انجام شده بود به میزان ۵۷ درصد بوده است. در ژاپن این معضل اجتماعی را با عنوان آجیم می‌شناسند. آن‌ها به دلیل تفاوت‌های فرهنگی به دیگر شکل‌های استرس پرداخته که بیشتر برخوردهای منفی پیش‌پاافتاده تلقی می‌شود. همچنین هیچ پژوهش گسترده‌ای در این زمینه انجام نشده است (Bransh & Murray, 2015). قلدری در محیط کار عبارت است از: اعمال و اقداماتی که به‌طور مستمر و مستقیماً بر یک یا تعدادی از کارکنان انجام می‌گیرد؛ این اقدامات از نظر فرد یا افراد قربانی، نامطلوب بوده و ممکن است از روی عمد یا غیرعمد باشد؛ اما به‌طور واضح موجب تحقیر، رنجش و اضطراب و پریشانی فرد شود. این اعمال موجب اختلال در عملکرد کاری شده و محیط کار ناخوشایندی را برای کارکنان ایجاد می‌کند؛ بنابراین قلدری در محیط کار، رفتار تهاجمی غیرقابل توجیهی است که به همکاران آسیب می‌رساند. «در معرض مداوم و مستمر رفتارهای منفی و خشونت‌آمیز و آزاردهنده ماهیتاً روانی، قرار گرفتن» دارد و در کل موقعیتی را توصیف می‌کنند که در آن رفتارهای خصومت‌آمیز که مستقیماً و به‌صورت نظام‌مند علیه یک یا چند نفر از همکاران یا زیردستان صورت می‌گیرند، به بدنام‌سازی و قربانی کردن آنان می‌انجامند (Carretero & Luciano, 2013). بسیاری از کارکنان بر این باورند که سازمان‌هایشان از کانال‌های ارتباطی باز و تسهیم اطلاعات و دانش حمایت نمی‌کنند. از جمله موانع اصلی و بارز بر سر راه برنامه‌های تغییر مدیریت، کمبود اطلاعات، ضعف اعتماد و آن چیزی است که موریسون و میلیکن^۲ (۲۰۰۰) آن را سکوت سازمانی نام نهاده‌اند (دانایی فرد و همکاران، ۱۳۹۰). سکوت سازمانی پدیده اجتماعی است که در یک سطح سازمانی به وجود می‌آید و به‌وسیله بسیاری از ویژگی‌های سازمانی تحت تأثیر قرار می‌گیرد (افخمی اردکانی و همکاران، ۱۳۹۴). این ویژگی‌های

1. Previtra & Campbell
2. Morrison & Milliken

سازمانی شامل فرایندهای تصمیم‌گیری، فرایندهای مدیریت، فرهنگ، ادراکات کارکنان از عوامل مؤثر بر رفتار سکوت است (Vakola & Dimitris, 2007). سکوت سازمانی، فرایند سازمانی ناکارآمدی است که تلاش‌های سازمانی را مختل می‌کند و به اشکال مختلف، مانند سکوت جمعی در جلسات، سطح پایین مشارکت در پیشنهاد طرح‌ها، غیبت در جمع و مانند آن رخ می‌دهد (Nikmaram et al., 2012). درحالی‌که در جهان متغیر امروزی، سازمان‌ها نیاز به کارکنانی دارند که ایده‌های خود را بیان کنند؛ کارکنان نیز به دنبال سازمان‌هایی هستند که بتوانند نظرات خود را آزادانه و بدون دغدغه مطرح کنند؛ زیرا هم کارکنان و هم مدیران باید با داشتن انگیزه بالا، کارایی و بهره‌وری بالا را در یک محیط که سکوت وجود ندارد، دنبال کنند. چگونگی شکستن فرهنگ سکوت و ایجاد یک محیط آزاد برای تشویق کارکنان به مشارکت و صدای سازمانی چالش بزرگ مدیران است (Beheshtifar et al., 2012). واضح است، محیط سکوت می‌تواند مانع رسیدن به نتایج سازمانی شود و صدای سازمانی و مشارکت کارکنان باعث افزایش بهره‌وری و نیل به اهداف سازمانی شود، از سوی دیگر، کاتز و کان (۱۹۸۷) اظهار داشتند سکوت سازمانی باعث ایجاد بدبینی در سازمان می‌شود و بدبینی در سازمان بسیار مهم و مخرب است، زیرا باعث کاهش رفتن عملکرد سازمانی و هزینه‌های زیاد سازمان شده و در نتیجه مزیت رقابت برای سازمان را از بین می‌برد (Cinar et al., 2013).

مدیریت برداشت^۱ فرایندی است که در آن افراد سعی دارند تا بر تصویری که دیگران از آن‌ها دارند، تأثیر گذارند (Rosenfeld et al., 2002). مدیریت برداشت زمانی استفاده می‌شود که افراد خواستار ایجاد هویت خاصی باشند یا سعی در حفظ هویت قبلی خود دارند، این هدف به واسطه نمایش رفتارهای عمدی خاصی اعم از رفتارهای کلامی یا غیر کلامی محقق می‌شود (Zaidman & Drory, 2007). ویس^۲ (۱۹۹۶) مدیریت برداشت را عبارت از تلاش عمدی برای تحت تأثیر قرار دادن و کنترل کردن برداشت‌ها، ارزیابی و واکنش‌های دیگران در قبال رفتار خود می‌داند. رابینز^۳ (۱۹۹۷) مدیریت برداشت را تلاش فرد برای شکل

1. impression management

2. Weiss

3. Robbins

دادن تصویری برجسته از خود در هنگام یک تعامل می‌داند. وی این عمل را یکی از مهم‌ترین اجزای موفقیت سیاسی یک فرد می‌داند. بر اساس دیدگاه لوتانز^۱ (۱۹۹۲)، مدیریت برداشت، فرایندی است که در آن افراد برای اداره یا کنترل ادراکات دیگران از خود تلاش می‌کنند. مدیریت برداشت اغلب در یک محدوده غیراخلاقی واقع می‌شود (Kreitner & Kinicki, 2004)، زیرا تلاش فرد برای ظاهرسازی و مطرح ساختن خود به شکل غیرواقعی است. طبقه‌بندی گسترده‌ای را با هدف گردآوری انواع مختلفی از رفتارهای مدیریت برداشت که توسط پژوهش‌های قبلی شناسایی شده بود، انجام دادند. برای این کار، آن‌ها پنج گروه‌بندی نظری از استراتژی‌های مدیریت برداشت را که افراد به‌طور معمول استفاده می‌کنند، شناسایی کردند (Bolino & Turnley, 2014). طبقه‌بندی آن‌ها شامل، خودارتقای، خودشیرینی، تظاهر کردن، ارباب، التماس و درخواست است. در واقع، در این پژوهش تاکتیک‌های مدیریت برداشت، تاکتیک‌هایی هستند که افراد بنا بر ویژگی‌های فردی خویش یا نسبت‌ها و ارزش‌های اجتماعی مانند فرهنگ‌سازمانی از آن استفاده می‌کنند. به‌ویژه تاکتیک‌های مدیریت برداشت در سازمان‌ها زمانی شدت می‌گیرد که افراد در تعامل با افراد مهم و دارای مقام و شأن اجتماعی بالا قرار می‌گیرند و از طرفی این شانس را داشته باشند که از بازده کاری و منابع به‌دست‌آمده از این افراد حداکثر منفعت را ببرند. تاکتیک‌های مثبت و منفی وجود دارد که استفاده از این تاکتیک‌ها بنا بر ساختار سازمان، ویژگی‌های فردی و فرهنگ حاکم بر سازمان متفاوت است. اشکال کار در این است که این مسئله باعث می‌شود همواره افراد چاپلوس، متملق و کم‌کار فرصتی بیابند تا از طریق خودنمایی و خودشیرینی نظر سرپرستان و مدیران را جلب کرده و موجب دلسردی افرادی شوند که جدی، متخصص و بی‌ریا هستند. مدیران هم از این بابت شکوه‌ای ندارند و چه‌بسا لذت هم می‌برند و این جو موجب دلسردی و بی‌انگیزه شدن کارکنان و تنزل کارآیی و عملکرد آن‌ها می‌شود و چون سازمان‌های ما اغلب قریب به اتفاق دارای ساختاری مکانیکی هستند این فضا بیشتر مهیا است. کشور ما با سابقه ۲۵۰۰ سال شاهنشاهی و وجود مداحان، چاپلوسان و وصله‌بگیران در دربارها موجب شده است تا این رفتار ناخوشایند نهادینه شود و افرادی برای گرفتن امتیاز بیشتر و

احیاناً آنچه شایستگی آن را ندارند دست به هر کاری بزنند تا نظر طرف مقابل را که اکثراً مدیران و سرپرستان و به‌خصوص در سازمان‌های فرهنگی به نفع خود تغییر دهند که این معضل همه کشورهای در حال توسعه است و موجب تنزل بهره‌وری و اشاعه رفتارهای ناشایست و بدبینی بین کارکنان می‌شود که عامل دلسردی افراد متخصص و مسئولیت‌پذیر نیز است (برومند و ثقفی، ۱۳۹۱).

درست است پژوهش‌های انجام‌شده در ارتباط با بدبینی سازمانی و ارتباط آن با متغیرهای موضوع در بین کشورهای غربی بیشتر بوده و در ایران کمتر توجه شده است؛ اما این موضوع همچون تهدیدی برای سازمان‌های ایرانی و دانشگاه‌ها مطرح است. همچنین ادبیاتی که بدبینی سازمانی در سازمان را تبیین می‌کند اغلب پراکنده و نامنظم بوده و به‌ندرت به‌صورت چندبعدی ساختار بدبینی سازمانی را مورد مطالعه قرار داده‌اند. با توجه به کمبود مطالعات پیشین در این زمینه و به خاطر شیوع این گونه رفتارها در سازمان و دانشگاه‌ها و هزینه‌های ناشی از این رفتارها، اهمیت مطالعه دقیق و نظام‌مند این پدیده به صورتی جامع و کلی‌نگرتری را آشکار می‌کند. در این راستا، تلاش شده است تا نقش قلدری سازمانی و دو پدیده سکوت سازمانی و مدیریت برداشت و تأثیر آن‌ها بر بدبینی سازمانی در میان کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران جنوب مورد بررسی قرار گیرد تا بدین طریق از رخداد بدبینی سازمانی در بین کارکنان تا حد امکان جلوگیری شود. ادبیات بدبینی در دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران جنوب فاقد یک مطالعه جامع در خصوص تأثیر میان بدبینی و دو پدیده سکوت سازمانی و مدیریت برداشت است. اهمیت پژوهش حاضر در این است برای نخستین بار اقدام به بررسی قلدری سازمانی بر بدبینی سازمانی با توجه به متغیرهای میانجی سکوت سازمانی و مدیریت برداشت به‌صورت یک کل و با روش مدل‌سازی معادلات ساختاری کرده است؛ بنابراین این پژوهش بر آن است تا به بررسی این موضوع پردازد که چگونه قلدری سازمانی بر بدبینی سازمانی کارکنان دانشگاه پیش‌گفته تأثیر گذاشته و اینکه دو عامل سکوت سازمانی و مدیریت برداشت چه نقشی در تأثیرگذاری قلدری سازمانی بر بدبینی سازمانی دارند؟

قلدری سازمانی عبارت است از اعمال و اقداماتی که به‌طور مستمر و مستقیماً بر روی یک یا تعدادی از کارکنان انجام می‌گیرد؛ این اقدامات از نظر فرد یا افراد قربانی نامطلوب بوده و ممکن است از روی عمد یا غیرعمد باشد؛ اما به‌طور واضح موجب تحقیر، رنجش، اضطراب و پریشانی فرد می‌شود. این اعمال موجب اختلاف در عملکرد کاری شده و محیط کار ناخوشایندی را برای کارکنان ایجاد می‌کنند (Einarsen et al., 2011). عوامل مؤثر بر قلدری در محیط کار عبارت است از:

۱) قربانی و نقش آن در فرایند قلدری: اگر قلدری در محیط کار در قالب یک فرایند در نظر گرفته شود، قربانی در مرحله نخست آن بوده و مورد هدف شکل‌های مختلف بدرفتاری قرار می‌گیرد. بیشتر پژوهش‌هایی که در زمینه قلدری انجام گرفته بر ویژگی‌های مختلف قربانیان قلدری و ادراکات آنان پرداخته‌اند و تعداد پژوهش‌هایی که بر قربانی قلدری متمرکز بوده‌اند به مراتب بیشتر از پژوهش‌هایی است که بر طرفین دیگر، مانند قلدر تمرکز کرده‌اند (Giorgi et al., 2015). ۲) جنسیت قلدران و قربانیان: رابطه بین جنسیت و قلدری هنوز نامشخص باقی مانده است. برخی از صاحب‌نظران رابطه قلدری را با جنسیت ضعیف می‌دانند (Hutchinson & Eveline, 2015). برخی دیگر این رابطه را بسیار قوی دانسته و در کنار آن عنوان می‌کنند زنان بیشتر مورد قلدری قرار می‌گیرند. از یک طرف زنان از نظر کارکرد اندامی ضعیف‌تر از مردان هستند و قدرت کمتری نسبت به آنان دارند و از طرف دیگر، آنان کمتر از مردان در پست‌ها و سمت‌های مهم و بالای سازمان قرار می‌گیرند و از این لحاظ نیز معمولاً نسبت به مردان قدرت کمتری در سازمان‌ها دارند. پژوهش‌های مختلف نیز نشان داده‌اند که زنان بیشتر از مردان هدف قلدری قرار می‌گیرند و از طرف دیگر این مردان هستند که بیشتر قلدری می‌کنند. با این حال، هنوز نمی‌توان با قاطعیت عنوان کرد رابطه محکمی بین قلدری و جنسیت وجود دارد (Einarsen et al, 2009). ۳) فاصله قدرت بین قلدر و قربانی: قلدری پدیده‌ای متفاوت از یک تعارض ساده و معمولی است چراکه در اینجا یک حالت قربانی-قلدر وجود دارد که فرد قربانی در نهایت به این احساس می‌رسد که دیگر نمی‌تواند به‌خوبی از خود محافظت کند؛ در واقع، در این حالت یک نوع نبود تعادل قدرت بین قلدر و قربانی وجود دارد، به‌طور معمول این قربانی است که مورد آزار، اذیت و توهین قرار می‌گیرد

و احساس می‌کند که قدرت کمی برای تلافی کردن دارد. این نبود تعادل قدرت را به نظام‌های مدیریتی خاص سازمان‌ها نسبت می‌دهند و عنوان می‌کنند در یک نظام مدیریتی که نظام سازمانی سلسله‌مراتبی وجود دارد، قلدری رخ خواهد داد و آن نیز به این دلیل که یک فرد از موقعیت برتری نسبت به بقیه برخوردار است و این قدرت، موقعیت آنان را نقض کرده و اهمیت و قدرت خود را بیشتر نشان می‌دهد (Renee & Fox, 2015).

بدبینی سازمانی را در قالب یک نگرش کلی و خاص تعریف می‌کند که از ناامیدی، سرخوردگی و احساسات منفی و بی‌اعتمادی نسبت به سازمان شکل می‌گیرد. بدبینی سازمانی بر پایه تئوری‌هایی مانند انتظار، تئوری اسناد، تئوری تبادل اجتماعی و تئوری انگیزش اجتماعی می‌تواند به صورت زیر تعریف شود: بدبینی سازمانی عبارت است از نگرشی منفی نسبت به سازمان: باور اینکه سازمان بدون صداقت است؛ احساس منفی نسبت به سازمان؛ گرایش به رفتارهای تحقیرآمیز و بدخواهانه نسبت به سازمان (Polatcan & Titrek, 2014). بدبینی سازمانی به منزله نگرش منفی به سازمان تعریف شده است و شامل سه بُعد است: ۱) باور اینکه سازمان صداقت ندارد؛ ۲) احساس منفی نسبت به سازمان؛ ۳) گرایش به نشان دادن رفتارهای تحقیرآمیز و بدخواهانه نسبت به سازمان که مطابق و در راستای این باورها و احساسات منفی هستند (Breevaart, 2015). در ادامه، به بررسی هر یک از این ابعاد پرداخته می‌شود. باورها: نخستین بُعد بدبینی سازمانی این است، سازمان صداقت ندارد. با توجه به این تعریف که «بدبینی عبارت است از حالت نبود اعتقاد و باور به درستی و صداقت انگیزه‌ها و اعمال انسانی»، باورهای بدبینانه به بیان دقیق عبارت است از اینکه افراد بدون صداقت هستند؛ بنابراین افراد بدبین نسبت به سازمان معتقدند اقدامات سازمانشان نشان‌دهنده نبود اصولی مانند عدالت، صداقت و صمیمیت است. این افراد بدبین ممکن است اعتقاد داشته باشند که در سازمانشان، چنین اصولی قربانی فرصت‌طلبی شده و رفتار غیراخلاقی در سازمان معمول و رایج است. آن‌ها همچنین ممکن است اعتقاد پیدا کنند انتخاب دستورالعمل‌ها و مسیر سازمان بر مبنای منافع شخصی است و افراد سازمان در رفتارشان بی‌ثبات و غیرقابل اعتماد هستند افراد بدبین معمولاً معتقدند که انگیزه‌های پنهانی برای رفتار و اعمال وجود دارد؛ بنابراین آن‌ها انتظار دارند فریب و دروغ ببینند تا صداقت و راستی و به احتمال

خیلی کم توجه و استدلال‌های تصمیمات سازمانی را می‌پذیرند (Chiaburu et al., 2013). احساس: نگرش گاهی متشکل از احساس (واکنش‌های عاطفی به موضوع مورد نگرش) و باورها می‌باشند. این دلالت بر این موضوع دارد بدینی، قضاوت بی طرفانه درباره سازمان نیست، بلکه می‌تواند شامل واکنش‌های عاطفی قوی باشد. در مفهومی سازی عنصر عاطفی نگرش‌های بدینانه، بیشتر بر ۹ احساس اصلی که ایزارد (۱۹۷۷) تعیین کرده، تأکید می‌شود. هر یک از این احساس‌ها در دو شکل ملایم و قوی شرح شده است: (۱) علاقه-اشتیاق، (۲) خوشحالی-شادی، (۳) غافلگیری-شوکه شدن، (۴) ناراحتی - اضطراب و دلهره، (۵) عصبانیت-خشم، (۶) تنفر-بیزاری (انزجار)، (۷) خواری-تحقیر، (۸) ترس-وحشت، (۹) شرمندگی-حقارت. بُعد عاطفی و احساسی بدینی سازمانی متشکل از چندین احساس گفته شده توسط ایزارد (۱۹۷۷) است. برای نمونه، افراد بدین ممکن است نسبت به سازمان احساس خواری و عصبانیت کنند. آن‌ها همچنین ممکن است هنگامی که درباره سازمانشان فکر می‌کنند احساس ناراحتی، تنفر و حتی شرمندگی را تجربه کنند؛ بنابراین افراد بدین سازمانی نه تنها باورهای خاصی درباره سازمانشان دارند بلکه همچنین مجموعه‌ای از احساسات مرتبطی را نیز تجربه می‌کنند (Polatcan & Titrek, 2014). رفتار: بُعد سوم بدینی سازمانی، گرایش به رفتار منفی و اغلب، بدخواهانه است. متون مرتبط نشان داده‌اند که نگرش‌های بدینانه متشکل از گرایش‌هایی به انواع خاصی از رفتارها است. آشکارترین گرایش رفتاری برای آن‌ها که بدینی سازمانی دارند، انتقاد از سازمان است. این انتقاد می‌تواند انواع مختلفی داشته باشد که واضح‌ترین آن صحبت کردن درباره نبود صداقت و درستی سازمان و مواردی از این دست است. کارکنان همچنین ممکن است از شوخی و کنایه‌ها به ویژه شوخی‌های طعنه‌آمیز برای بیان نگرش‌های بدینانه‌شان استفاده کنند. در نهایت، ممکن است انواع رفتار غیر کلامی برای انتقال نگرش‌های بدینانه مورد استفاده قرار گیرد. برای نمونه، این رفتارها می‌توانند شامل لبخندزدن و مسخره کردن سازمان باشد. به طور خلاصه، بدینی سازمانی، نگرشی است که متشکل از باور، احساس و گرایش‌های رفتاری است؛ بنابراین بدینی سازمانی یک مفهوم چندبعدی است. افراد نسبت به سازمانشان به اندازه‌ای بدین می‌شوند که باورهای خاصی درباره نبود صداقت در سازمان داشته باشند،

انواع خاصی از احساسات را نسبت به سازمان تجربه کنند و گرایش‌های رفتاری خاصی را نسبت به سازمان نشان دهند. قدرت و شدت نگرش بدبینی، تابعی از قدرت و شدت هر یک از ابعاد است. همچنین پژوهش‌ها نشان داده‌اند که این سه بُعد یا عنصر نگرش بدبینی به شدت با هم ارتباط متقابل نیز دارند (Breevaart, 2015).

درحالی که مفهوم صدای کارکنان در سال‌های اخیر توجه چشمگیری به خود جلب کرده است، در طول چندین سال و در رشته‌های گوناگونی به آن اشاره شده است (Wilkinson et al., 2014). از لحاظ عملی، یک کارمند می‌تواند صدای خود را با صحبت کردن با همکاران، با طرح یک مسئله با کار مدیر خط خود با بیان یک پیشنهاد در نظرسنجی سالانه کارکنان بیان کنند. به همین ترتیب، کارکنان می‌توانند سکوت را با مطرح‌نکردن ایده در جلسه پروژه؛ با متوقف کردن درخواست در ملاقات با مدیرعامل یا با اشاره به انتقادات در یک بررسی تعاملی، بروز دهند (Ruck et al., 2017). در تعریف این موضوع، موریسون و میلیکن (۲۰۰۰) عنوان می‌کنند زمانی که اعضای سازمان، سکوت در برابر مسائل سازمانی را انتخاب می‌کنند، سکوت به یک رفتار جمعی تبدیل می‌شود که به پدیده سکوت سازمانی اشاره دارد. بوئن و بلکمون، سکوت سازمانی را نبود مشارکت آزادانه در مجادلات سازمانی تعریف کرده‌اند. از نظر آن‌ها سکوت سازمانی یک رفتار فردی نیست بلکه گرایش جمعی کارکنان است (Bowen & Blackmon, 2003). به عقیده پیندر و هارلوس^۱ (۲۰۰۱) سکوت می‌تواند فعال، آگاهانه، عمدی و هدفمند باشد (Zehir & Erdogan, 2011). ونداین و همکاران^۲ (۲۰۰۳) سکوت سازمانی را به سه نوع سکوت مطیع، سکوت تدافعی و سکوت نوع دوستانه تعریف کرده‌اند. سکوت مطیع: هنگامی که اکثریت افراد، فردی را به منزله فرد ساکت می‌نامند، منظور آن‌ها اغلب این است که وی به‌طور فعال، ارتباط برقرار نمی‌کند (Crant, 2000). این نوع سکوت بیشتر حالت انفعالی دارد و از ویژگی‌های رفتاری افراد دارای این نوع سکوت می‌توان به مشارکت کم، اهمال، مسامحه، غفلت و رکود اشاره کرد (Pinder & Harlos, 2001). همچنین، ونداین و همکاران (۲۰۰۳) بیان می‌کنند که سکوت مطیع نشان‌دهنده یک رفتار بی‌اعتنایی از جانب کارکنان است که امید به بهبودی در

1. Pinder & Harlos

2. Van Dyne et al

آن‌ها از بین رفته است. سکوت تدافعی: انگیزه این نوع سکوت، احساس ترس در فرد از ارائه اطلاعات است. در واقع، گاهی ممکن است افراد به دلیل محافظت از موقعیت و شرایط خود (انگیزه خودحفاظتی) به خودداری از ارائه ایده‌ها یا نظرات خود بپردازند (Pinder & Harlos, 2001). ونداین و همکاران بر اساس اظهارات موریس و میلیکن (۲۰۰۰) و پیندر و هارلوس (۲۰۰۱) نوعی از سکوت را شناسایی کردند که به صورت دفاعی رفتاری ارادی و منفعلانه بوده و با هدف حفاظت از خود در برابر تهدیدهای خارجی صورت می‌گیرد. آن‌ها این نوع سکوت را به صورت امتناع از بیان ایده‌ها، اطلاعات یا نظرات برای حفاظت از خود به دلیل ترس تعریف کردند و آن را سکوت تدافعی نامیدند (Diner et al., 2013). سکوت نوع دوستانه: سکوت نوع دوستانه مبتنی بر ادبیات رفتار شهروندی سازمانی است (شریفی و اسلامی، ۱۳۹۲) و عبارت است از امتناع از بیان ایده‌ها اطلاعات و یا نظرات مرتبط با کار با هدف سودبردن دیگر افراد در سازمان و بر اساس انگیزه‌های نوع دوستی، تشریک‌مساعی و همکاری. ونداین و همکاران (۲۰۰۳) با استناد بر مباحث اخلاقی و ارتباطی به تأکید بر شرایطی می‌پردازند که تحت آن، سکوت، ارزشمند و شایسته است (Ruck et al., 2017). مدیریت برداشت را می‌توان هر تلاشی توسط یک فرد یا یک بازیگر در صحنه روابط اجتماعی دانست که هدف آن ایجاد، حفظ، مراقبت یا به شکلی تغییر تصویری از خود نزد فردی ناظر یا تماشاگر است (Cox, 2010) برای رسیدن به این هدف که در تعریف مدیریت برداشت، بیان شد، افراد تاکتیک‌ها و راهبردهای مختلفی را استفاده می‌کنند (Bolino, 1999). پژوهش‌ها نشان می‌دهند احتمالاً افراد زمانی درگیر مدیریت برداشت می‌شوند که بتوانند به واسطه استفاده از آن، مزیتی را به دست آورند. برای نمونه، افراد زمانی تمایل به درگیر شدن در مدیریت برداشت را دارند که با مقامات بالاتر یا افرادی قدرتمندتر از خودشان تعامل داشته و شانس گرفتن نتایج و منابع ارزشمند از چنین افرادی را داشته باشند. افراد زمانی که قدرت بیشتری برای توزیع نتایج ارزشمند دارند یا زمانی که منابع مطلوب کمیاب باشد به خودشیرینی پرداخته تا بتوانند اختیارات و قدرت خود را نزد دیگران به نمایش گذارند (Drory & Zaidman, 2007). جونز و پیتمن^۱ در سال ۱۹۸۲

طبقه‌بندی گسترده‌ای را با هدف گردآوری انواع مختلفی از رفتارهای مدیریت برداشت که توسط پژوهشگران پیشین شناسایی شده بود، انجام دادند. برای این کار، آن‌ها پنج گروه‌بندی نظری از استراتژی‌های مدیریت برداشت را که افراد به‌طور معمول استفاده می‌کنند، شناسایی کردند (Bolino & Tourneli, 1999). آن‌ها در طبقه‌بندی خود پنج مؤلفه را برای مدیریت برداشت به نام‌های ارتقای خود^۱، خودشیرینی^۲، تظاهر به نمونه‌بودن^۳، تهدید و ارباب^۴ و تظاهر به ناتوانی^۵ (دو دسته اخیر در صورت‌بندی‌های جدید در قالب دو مؤلفه دفاعی مدیریت برداشت معرفی شده) معرفی کرده‌اند (Grant & Mayer, 2009). در ارتقای خود، فرد تلاش می‌کند تا با نشان دادن و سخن‌گفتن دربارهٔ تحصیلات، توانایی‌ها و نقاط قوت خود تصویری که دیگران از وی دارند را ارتقا بخشد و نشان دهد فردی ارزشمند است. خودشیرینی دومین مؤلفه از مؤلفه‌های مدیریت برداشت تمرکز اصلی در تلاش‌های فرد به ارائه تصویری از خود در جایگاه فردی مهربان، دوستدار دیگران و دوست‌داشتنی بودن متمرکز است (Proost et al., 2010). در مقابل در تظاهر به نمونه‌بودن فرد تلاش می‌کند تا نشان دهد که فردی متمایز و متفاوت از دیگران است. در تهدید و ارباب در جایگاه چهارمین مؤلفه، فرد به رفتارهایی همانند تهدید و زورگویی روی می‌آورد تا به‌اجبار به دیگران نشان دهد هر کاری اراده کند و بخواهد می‌تواند از دیگران بخواهد تا انجام دهند. در نهایت، آخرین مؤلفه یعنی در تظاهر به ناتوانی فرد با ارائه این تصویر از خود که وی فردی است که نیاز به کمک و مساعدت دیگران دارد و در صورت کمک نکردن به وی با مشکلات متعددی مواجه خواهد شد سعی می‌کند تا دیگران را با خود همراه کرده و در معرض توجه و حمایت آن‌ها قرار گیرد (Bolino et al., 2014). توجه به محتوای هر یک از این مؤلفه‌ها نشان می‌دهد که به‌ظاهر انگیزه‌های زیربنایی متفاوتی برای هر یک از تاکتیک‌های پنج‌گانه مدیریت برداشت وجود دارد؛ اما از نگاه نظریه‌پردازان مطرح در حوزه مدیریت برداشت، تمامی این راهبردها دارای زیربنای

-
1. self promotion
 2. ingratiation
 3. exemplification
 4. intimidation
 5. supplication

انگیزشی موسوم به تمایل به کنترل برداشت و تصویری که دیگران از انسان دارند یا کسب خواهند کرد، هستند؛ بنابراین در حالتی جامع از نظر محتوایی، تاکتیک‌های مدیریت برداشت را می‌توان مبتنی بر نیاز به کنترل محیط پیرامون نگریست. از نظر عوامل مرتبط با مدیریت برداشت و تاکتیک‌های تحت پوشش این پدیده مطالعات نشان می‌دهند که مجموعه عوامل فردی، موقعیتی و سازمانی تعیین می‌کنند که افراد در موقعیت‌های مختلف از چه تاکتیک و با چه شدتی استفاده خواهند کرد. مهم‌ترین عوامل همبسته فردی شناسایی شده برای تاکتیک‌های مدیریت برداشت نظارت بر خود، تمایلات ماکیاولیستی، جلب اعتماد دیگران، برون‌گرایی، خوش‌بینی و مهم‌ترین عوامل زمینه‌ای و سازمانی مرتبط با تاکتیک‌های مدیریت برداشت در محیط‌های کار، فرهنگ سازمانی (مانند فرهنگ‌های سازمانی مبتنی بر چالش قدرت)، فرصت‌های محدود اقتصادی و سیاسی برای برخی گروه‌های جمعی شناختی (مانند اقلیت‌های خاص در سازمان‌ها)، موقعیت شغلی پایین در سازمان، روابط مبتنی بر قدرت رسمی در افرادی محدود در سازمان معرفی شده‌اند (Nayyar & Raja, 2012).

در ارتباط با تأثیر قلدری سازمانی بر بدبینی سازمانی از طریق سکوت سازمانی و مدیریت برداشت، پژوهش‌های متعدد و متنوعی صورت گرفته است. در زیر به تعدادی از این پژوهش‌ها اشاره می‌شود. یسلایانی آخوره و همکاران (۱۳۹۴) در پژوهشی با عنوان بررسی تأثیر قلدری سازمانی بر بدبینی سازمانی در سازمان‌های دولتی ایران که با روش توصیفی از نوع همبستگی و نمونه آماری ۳۸۴ نفر انجام دادند به این نتیجه رسیدند که رابطه بین قلدری سازمانی و بدبینی سازمانی مستقیم و معنادار بود و همچنین قلدری سازمانی با هر سه بُعد بدبینی سازمانی (بدبینی رفتاری، احساسی و شناختی) رابطه مستقیم و معناداری داشت. نداف و همکاران (۱۳۹۵) در پژوهشی با عنوان مدل‌سازی ساختاری از تأثیر سکوت سازمانی و قلدری در تمایل کارکنان به جابه‌جایی (مورد مطالعه: منتخبی از سازمان‌های دولتی در کلان‌شهر اهواز) که با روش توصیفی از نوع همبستگی-علی انجام دادند به این نتیجه رسیدند که سکوت سازمانی در جابه‌جایی کارکنان و نیز در قلدری، اثر مثبت و معناداری دارد. تأثیر مستقیم قلدری در تمایل کارکنان به جابه‌جایی تأیید نشد؛ اما به‌منزله واسطه در رابطه

سکوت سازمانی و جابه‌جایی کارکنان، تأثیر معناداری داشت. اسماعیلی و همکاران (۱۳۹۵) در پژوهشی با عنوان بدبینی سازمانی به‌سوی رفتار انحرافی در محیط کار: تأکید بر نقش رفتار شهروندی و ادراک سیاست سازمانی (مورد مطالعه: دانشگاه لرستان) که با روش توصیفی از نوع همبستگی انجام دادند به این نتیجه رسیدند، بدبینی سازمانی بر رفتار انحرافی تأثیر مثبت و معنادار داشت، رفتار شهروندی نمی‌تواند نقش میانجی منفی و معناداری در تأثیرگذاری بدبینی بر رفتار انحرافی کارمندان بازی کند، ادراک سیاست سازمانی نقش میانجی مثبت و معناداری در تأثیرگذاری بدبینی سازمانی بر رفتار انحرافی دارد، رفتار شهروندی نقش میانجی منفی و معناداری در تأثیرگذاری ادراک سیاست سازمانی بر رفتار انحرافی داشت. صادقی و همکاران (۱۳۹۶) در پژوهشی با عنوان ارائه الگوی ارزیابی مدیریت برداشت در سازمان‌های فرهنگی با رویکرد آمیخته اکتشافی، مورد مطالعه: اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی استان اصفهان که با روش آمیخته و نمونه آماری ۲۳۸ نفر انجام دادند به این نتیجه رسیدند، در بخش کیفی عوامل فردی مرتبط با نیازهای کارکنان، عوامل فردی مرتبط با مدیر، عوامل سازمانی، عوامل فرهنگی، عوامل تعدیل‌گر، روش‌ها، تاکتیک‌ها و پیامدها را شناسایی کردند و نتایج بخش کمی که اثرات تعدیل‌گر و عوامل سازمانی بر پیامدهای مدیریت برداشت معنادار نبوده و بقیه عوامل بر تاکتیک‌ها و روش‌ها معنادار بوده‌اند. مقدم و محمودی میمند (۱۳۹۷) در پژوهشی با عنوان اثر بدبینی سازمانی بر گرایش به رفتارهای انحرافی که با روش توصیفی از نوع همبستگی انجام دادند به این نتیجه رسیدند بدبینی سازمانی تأثیر مثبت و معناداری بر گرایش به رفتارهای انحرافی کارکنان داشت و سبک رهبری تبادلی این اثر را تعدیل می‌کرد. حق‌گویان و همکاران (۱۳۹۷) در پژوهشی با عنوان بررسی نقش بدبینی سازمانی در سایش اجتماعی: سکوت سازمانی به‌عنوان متغیر میانجی که با روش توصیفی از نوع همبستگی انجام دادند به این نتیجه رسیدند، بدبینی سازمانی از طریق سکوت سازمانی بر سایش اجتماعی تأثیر می‌گذاشت و همچنین، بدبینی سازمانی بر سکوت سازمانی و سکوت سازمانی بر سایش اجتماعی تأثیر مستقیم داشت. ناظری و همکاران (۱۳۹۸) در پژوهشی با عنوان فراتحلیل پیشایندها و پسایندهای قلدری محل کار که با روش فراتحلیل انجام دادند؛ به این نتیجه رسیدند که بیشترین اندازه اثر میان

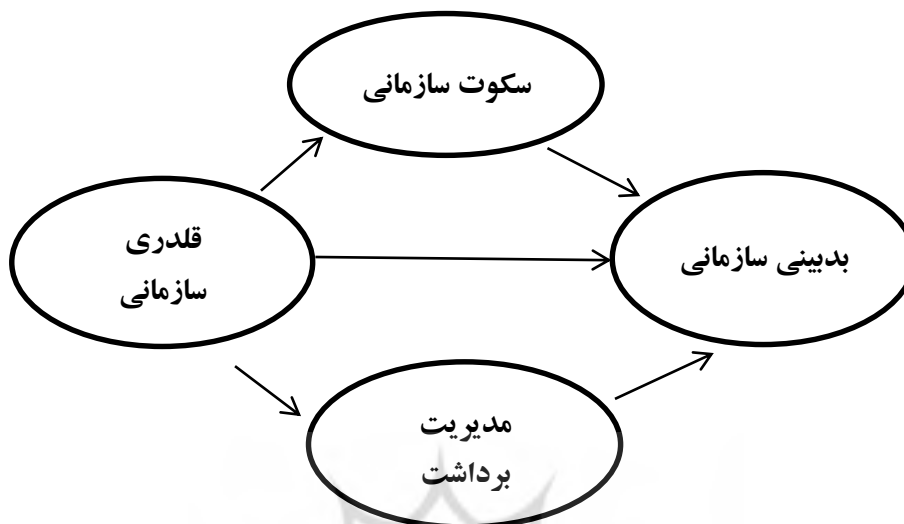
پیشایندهای قلدری مربوط به استرس (۰/۵۶)، سکوت سازمانی (۰/۳۶)، مدیریت منابع انسانی (۰/۳۳)، ماکیاولیسم (۰/۳۱) و الزامات شغلی (۰/۳۰) و بیشترین اندازه اثر پیامدهای قلدری مربوط به استرس (۰/۷۷)، تمایل به ترک خدمت (۰/۶۱)، عاطفه منفی (۰/۴۱) و فرسودگی شغلی (۰/۳۸) بود. مسلمی و همکاران (۱۳۹۸) شناسایی و ارزیابی عوامل مؤثر بر قلدری در محیط کار (مورد مطالعه: دستگاه‌های اجرایی شهر بندرعباس) که با روش آمیخته از نوع اکتشافی انجام دادند به این نتیجه رسیدند، پنج عامل اصلی بر قلدری در محیط کار تأثیر می‌گذاشت که عبارت است از: عوامل زمینه‌ای، عوامل فردی-روان‌شناختی، عوامل شغلی-حرفه‌ای، عوامل سازمانی و عوامل رفتاری-نگرشی که بین عوامل شناخته‌شده؛ عوامل زمینه‌ای بیشترین تأثیر و عوامل شغلی کمترین تأثیر در بروز قلدری داشتند. رئیسی و ناستی زایی (۱۳۹۸) در پژوهشی با عنوان بررسی رابطه بین بدبینی سازمانی و رفتار ضد شهروندی سازمانی با نقش میانجی حسادت سازمانی که با روش توصیفی از نوع همبستگی انجام دادند به این نتیجه رسیدند، بین بدبینی سازمانی، رفتار ضد شهروندی سازمانی و حسادت سازمانی رابطه‌ای مثبت و معنی‌دار وجود داشت. رجالاکشی و نارش^۱ (۲۰۱۸) در پژوهشی با عنوان تأثیر نفوذ روان‌شناختی در مورد قلدری سازمانی که در آمریکا و با روش توصیفی از نوع پیمایشی با نمونه آماری ۳۳۳ نفر انجام دادند به این نتیجه رسیدند، قلدری سازمانی در محیط کار با رضایت کارکنان، بهره‌وری کارکنان، روحیه کارکنان، عملکرد کارکنان، رفتار کارکنان و نگرش در محیط کاری، به رابطه افزایش منفی می‌دهد و همچنین قلدری سازمانی در زمینه‌های مختلف مانند عدالت سازمان، رضایت حرفه‌ای، کار کارکنان، ارتباط کارمند و کارفرما در محل کار، پیامدهای نفوذ روان‌شناختی و اثرات نفوذ روانی بر شغل، تأثیرگذار بود. بانگ و ریو^۲ (۲۰۱۷) در پژوهشی با عنوان بررسی نقش بدبینی سازمانی در روابط بین کارکنان به بررسی رابطه بین بدبینی سازمانی با عملکرد و روابط بین کارکنان پرداخت. به یک مدل مفهومی پژوهش پرداخت که در آن متغیرهای خستگی روحی و روانی و نبود توانایی کارکنان جز متغیرهای اصلی بود. نتایج پژوهش نشان داد که خستگی روحی ناشی

از بدبینی سازمانی بر عملکرد و توانایی کارکنان تأثیر منفی داشت. کارام و همکاران^۱ (۲۰۱۶) در پژوهشی با عنوان اعتبارسازی مقیاس اندازه‌گیری مدیریت برداشت بولینو و ترونلی که در بین ۲۹۶ دانشجوی دانشگاه آفریقای جنوبی با روش توصیفی از نوع پیمایشی انجام گرفت به پنج بُعد دست یافت که این پنج بُعد عبارت بودند از: خودشیرینی، رفتارهای التماس آمیز، خودارتقای، تمثیل، ترس و ارعاب. اکری و اکتوران^۲ (۲۰۱۵) در پژوهشی با عنوان رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی با سکوت سازمانی که در یک شرکت خصوصی در استانبول با روش توصیفی از نوع همبستگی و نمونه آماری ۴۶۲ انجام دادند به این نتیجه رسیدند، سکوت مطیع و سکوت تدافعی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه منفی و سکوت نوع دوستانه با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت داشته است. جیمز^۳ (۲۰۱۴) در پژوهشی با عنوان بررسی پیامدهای بدبینی سازمانی، نتایج نشان داد ادراک منفی سیاست‌های سازمان و نقض قراردادهای روان‌شناختی با سطوح بالای بدبینی سازمانی، ارتباط مثبت و درک مثبت از عدالت سازمانی و حمایت سازمانی با بدبینی سازمانی ارتباط منفی داشت. بارنز^۴ (۲۰۱۰) در پژوهشی با عنوان تأثیر بدبینی سازمانی در دانشگاه‌ها: ارائه مفاهیمی از روان‌شناسی مثبت به بررسی رابطه منفی بین بدبینی سازمانی و قصد ترک خدمت در محیط آموزش عالی (دانشگاه) پرداخت. نتایج پژوهش وی نشان داد: کارکنانی که نگرش‌های بدبینانه داشتند، تعهد کمتری به سازمان دارند، رفتارهای شهروندی سازمانی کمتری نشان می‌دهند و تمایل و احتمال بیشتری دارد که شغلشان را ترک کردند.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

-
1. Karam et al.
 2. Acaray & Akturan
 3. James
 4. Barnes

مدل مفهومی تحقیق



فرضیه‌های پژوهش در ادامه بیان شده است:

فرضیه اصلی: قلدری سازمانی از طریق سکوت سازمانی و مدیریت برداشت بر بدینی سازمانی تأثیر دارد.

فرضیه‌های فرعی از قرار زیر است:

- قلدری سازمانی بر بدینی سازمانی تأثیر دارد.
- قلدری سازمانی از طریق سکوت سازمانی بر بدینی سازمانی تأثیر دارد.
- قلدری سازمانی بر سکوت سازمانی تأثیر دارد.
- قلدری سازمانی بر مدیریت برداشت تأثیر دارد.
- قلدری سازمانی از طریق مدیریت برداشت بر بدینی سازمانی تأثیر دارد.
- سکوت سازمانی بر بدینی سازمانی تأثیر دارد.
- مدیریت برداشت بر بدینی سازمانی تأثیر دارد.
- سکوت سازمانی بر مدیریت برداشت تأثیر دارد.

روش

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی است، زیرا به کاربرد متغیرهای مطرح شده برای کمک به بدبینی سازمانی می‌پردازد. از سوی دیگر، پژوهش گفته شده از نظر نحوه گردآوری اطلاعات توصیفی از نوع همبستگی است؛ زیرا به بررسی قلدری سازمانی از طریق سکوت سازمانی و مدیریت برداشت بر بدبینی سازمانی می‌پردازد و روابط میان متغیرهای پیش گفته را در قالب مدل‌سازی معادلات ساختاری مورد بررسی قرار می‌دهد. جامعه آماری این پژوهش کلیه کارکنان در دانشگاه آزاد واحد تهران جنوب به تعداد ۱۰۰۰ نفر است. حجم جامعه آماری محدود است و زمانی که حجم جامعه آماری محدود است تعداد نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۲۸۷ نفر است. در این پژوهش از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای متناسب با حجم استفاده شده است. در این پژوهش برای گردآوری داده‌های مورد نیاز پژوهش از ابزار پرسش‌نامه استفاده شده است. پرسش‌های تخصصی در طیف لیکرت بوده که نحوه امتیازدهی و ترکیب پرسش‌ها به ترتیب زیر است:

جدول ۱. ترکیب پرسش‌های پرسشنامه‌ها

متغیرهای مورد بررسی	شماره پرسش‌های در پرسشنامه	جمع پرسش‌ها	نگارنده پرسشنامه
بدبینی سازمانی	۱-۱۳	۱۳	دین و همکاران (۱۹۹۸)
قلدری سازمانی	۱۴-۲۸	۱۵	ایلی نوبیز (۲۰۰۱)
سکوت سازمانی	۲۹-۴۱	۱۳	واکولا و بورادوس (۲۰۰۵)
مدیریت برداشت	۴۲-۶۶	۲۵	بولینو و ترنلی (۱۹۹۹)

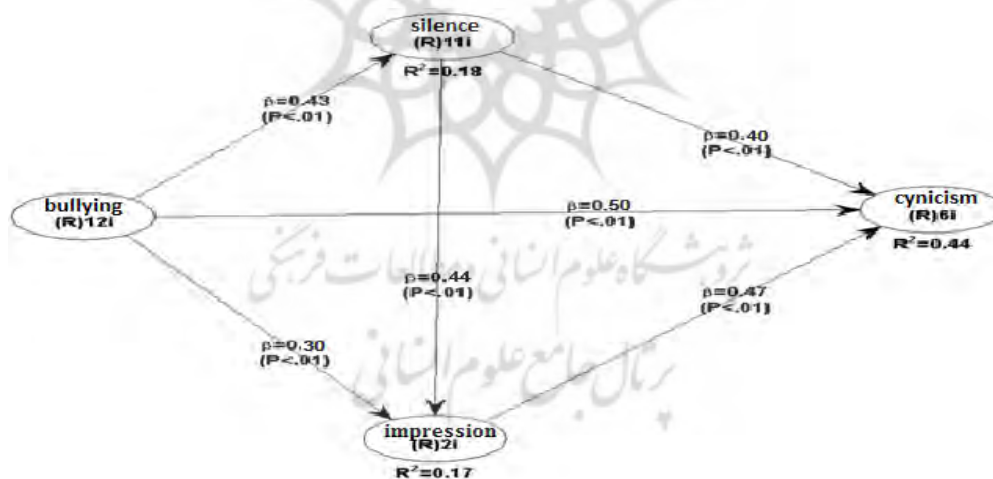
روایی پرسش‌نامه‌ها: الف) روایی محتوا: بدین منظور پژوهشگر پس از ساخت پرسش‌نامه آن را در اختیار ۱۰ نفر از صاحب‌نظران و استادان حوزه مدیریت و سازمان قرار داد و تأیید شد. ب) روایی صوری: روایی در اصل به صحت و درستی اندازه‌گیری پژوهشگر برمی‌گردد. برای افزایش روایی پرسش‌نامه، ابتدا ۳۰ پرسش‌نامه بین تعدادی از مخاطبان در جامعه آماری توزیع و کلیه ابهامات افراد جامعه آماری در رابطه با پرسش‌ها مشخص شد. بدین ترتیب تعدادی از پرسش‌ها، حذف و تعداد دیگری جایگزین آن شد و در نهایت پس از شفاف‌شدن نقاط ضعف و قوت پرسش‌ها، پرسش‌نامه نهایی و توزیع شد. ج) روایی سازه

اعتبار عاملی پرسش‌نامه برای بررسی اعتبار عاملی پرسش‌نامه‌های به کار رفته از دو روش تحلیل عاملی تأییدی و اکتشافی در پژوهش حاضر استفاده شد. پایایی پرسش‌نامه‌ها: بدین منظور یک نمونه اولیه شامل ۳۰ پرسش‌نامه پیش‌آزمون شد و سپس با استفاده از داده‌های به‌دست آمده از این پرسش‌نامه‌ها و به کمک نرم‌افزار SPSS 22 میزان ضریب اعتماد با روش آلفای کرونباخ محاسبه شد که عدد به‌دست آمده برای هر ابزار بدین شرح است.

جدول ۲. ضرایب آلفای کرونباخ برای پرسشنامه پژوهش

مؤلفه‌ها	شماره پرسش‌ها در پرسشنامه	ضریب آلفای کرونباخ
بدینی سازمانی	۱۳-۱	۰/۸۸
قلدری سازمانی	۲۸-۱۴	۰/۸۹
سکوت سازمانی	۴۱-۲۹	۰/۸۹
مدیریت برداشت	۶۶-۴۲	۰/۸۸
کل	۶۶-۱	۰/۹۲

یافته‌ها



شکل ۱. مدل اصلی پژوهش

جدول ۳. برازش مدل

شاخص‌های مورد بررسی	مقدار استاندارد	مقدار مدل	نتیجه گیری
AVIF	کمتر از ۳/۳ در حالت ایده آل	۲/۹۹	برازش مدل مناسب است
GOF	مقدار مناسب بیشتر از ۰/۲۵	۰/۴۹	برازش مدل مناسب است
SPR	حالت ایده آل ۱	۱	برازش مدل مناسب است
RSCR	حالت ایده آل ۱	۱	برازش مدل مناسب است
SSR	بیش از ۰/۷	۱	برازش مدل مناسب است
NLBCDR	بیش از ۰/۷	۱	برازش مدل مناسب است

با توجه به جدول ۵ مدل وضعیت مناسب و ایده آلی دارد؛ از این رو، برازش مدل معنادار است. با توجه به جدول و مدل ارائه شده در بالا، ضرایب تأثیر قلدری سازمانی از طریق سکوت سازمانی و مدیریت برداشت بر بدبینی سازمانی به طور کلی به شرح زیر است:

جدول ۴. ضرایب تأثیر قلدری سازمانی از طریق سکوت سازمانی و مدیریت برداشت بر بدبینی سازمانی

قلدری سازمانی	سکوت سازمانی	مدیریت برداشت	بدبینی سازمانی
قلدری سازمانی			
سکوت سازمانی	۰/۴۳		
مدیریت برداشت	۰/۳۰		
بدبینی سازمانی	۰/۵۰	۰/۴۷	۰/۴۰

$P < 0/001$

جدول ۵. بررسی معنی داری روابط مدل

مغاداری	میزان اثر	رابطه
$< 0/001$	۰/۵۰	قلدری سازمانی - بدبینی سازمانی
$< 0/001$	۰/۴۴	قلدری سازمانی - سکوت سازمانی - بدبینی سازمانی
$< 0/001$	۰/۳۳	قلدری سازمانی - مدیریت برداشت - بدبینی سازمانی

با توجه به جدول ۵ قلدری سازمانی از طریق سکوت سازمانی بر بدبینی سازمانی تأثیر مثبت و معناداری دارد که ضریب این تأثیر ۰/۴۴ است و از طریق مدیریت برداشت بر بدبینی سازمانی تأثیر مثبت و معناداری دارد که ضریب این تأثیر ۰/۳۳ است و همچنین تأثیر مستقیم بر بدبینی سازمانی نیز معنادار و مثبت است که ضریب این تأثیر ۰/۵۰ است.

جدول ۶. همبستگی بین متغیرهای مکنون و خطا

بدبینی سازمانی	مدیریت برداشت	سکوت سازمانی	قلدری سازمانی	
۰/۳۶	۰/۸۸	۰/۶۱	(۰/۷۰)	قلدری سازمانی
۰/۲۸	۰/۶۶	(۰/۶۹)	۰/۶۹	سکوت سازمانی
۰/۴۷	(۰/۷۷)	۰/۶۶	۰/۸۷	مدیریت برداشت
(۰/۷۰)	۰/۴۵	۰/۳۳	۰/۳۸	بدبینی سازمانی

بررسی فرضیه‌های فرعی در ادامه بیان شده است:

جدول ۷. آزمون فرضیه‌های فرعی مدل پژوهش

نتیجه فرضیه	خطای معیار	میزان اثر	فرضیه‌ها	
تأیید	۰/۰۳۶	۰/۵۰	قلدری سازمانی بر بدبینی سازمانی تأثیر دارد	فرضیه اول
تأیید	۰/۰۳۵	۰/۴۴	قلدری سازمانی از طریق سکوت سازمانی بر بدبینی سازمانی تأثیر دارد	فرضیه دوم
تأیید	۰/۰۳۸	۰/۴۳	قلدری سازمانی بر سکوت سازمانی تأثیر دارد	فرضیه سوم
تأیید	۰/۰۳۸	۰/۳۰	قلدری سازمانی بر مدیریت برداشت تأثیر دارد	فرضیه چهارم
تأیید	۰/۰۳۵	۰/۴۴	قلدری سازمانی از طریق مدیریت برداشت بر بدبینی سازمانی تأثیر دارد	فرضیه پنجم
تأیید	۰/۰۳۴	۰/۴۰	سکوت سازمانی بر بدبینی سازمانی تأثیر دارد	فرضیه ششم
تأیید	۰/۰۳۴	۰/۴۷	مدیریت برداشت بر بدبینی سازمانی تأثیر دارد.	فرضیه هفتم
تأیید	۰/۰۳۴	۰/۴۴	سکوت سازمانی بر مدیریت برداشت تأثیر دارد	فرضیه هشتم

$P < 0/001$

با توجه به جدول ۷، سطح معناداری به دست آمده کمتر از ۰/۰۵ بوده و کلیه روابط معنادار است و نتایج بالا نشان داد که قلدری سازمانی بر بدبینی سازمانی تأثیر معناداری مثبت دارد ضریب این تأثیر ۰/۵۰ است، می‌توان گفت با افزایش قلدری سازمانی میزان بدبینی سازمانی افزایش می‌یابد و قلدری سازمانی از طریق سکوت سازمانی بر بدبینی سازمانی تأثیر دارد و ضریب این تأثیر ۰/۴۴ است. با توجه به مثبت بودن ضریب تأثیر می‌توان گفت با افزایش قلدری سازمانی و با میانجی‌گری سکوت سازمانی میزان بدبینی سازمانی افزایش می‌یابد و قلدری سازمانی بر سکوت سازمانی تأثیر دارد و ضریب این تأثیر ۰/۴۳ است. با توجه به مثبت بودن ضریب تأثیر می‌توان گفت با افزایش قلدری سازمانی میزان سکوت سازمانی افزایش می‌یابد و

قلدری سازمانی بر مدیریت برداشت تأثیر دارد و ضریب این تأثیر ۰/۳۰ است. با توجه به مثبت بودن ضریب تأثیر می‌توان گفت با افزایش قلدری سازمانی میزان استراتژی‌های مدیریت برداشت افزایش می‌یابد و قلدری سازمانی از طریق مدیریت برداشت بر بدبینی سازمانی تأثیر دارد و ضریب این تأثیر ۰/۴۴ است. با توجه به مثبت بودن ضریب تأثیر می‌توان گفت با افزایش قلدری سازمانی و با میانجی‌گری مدیریت برداشت میزان بدبینی سازمانی افزایش می‌یابد و سکوت سازمانی بر بدبینی سازمانی تأثیر دارد و ضریب این تأثیر ۰/۴۰ است. با توجه به مثبت بودن ضریب تأثیر می‌توان گفت با افزایش سکوت سازمانی میزان بدبینی سازمانی افزایش می‌یابد و مدیریت برداشت بر بدبینی سازمانی تأثیر دارد و ضریب این تأثیر ۰/۶۶ است. با توجه به مثبت بودن ضریب تأثیر می‌توان گفت با افزایش استراتژی‌های مدیریت برداشت میزان بدبینی سازمانی افزایش می‌یابد و سکوت سازمانی بر مدیریت برداشت تأثیر دارد و ضریب این تأثیر ۰/۴۴ است. با توجه به مثبت بودن ضریب تأثیر می‌توان گفت با افزایش سکوت سازمانی میزان استراتژی‌های مدیریت برداشت افزایش می‌یابد.

بحث و نتیجه‌گیری

مطابق با نتایج ارائه‌شده می‌توان نتیجه‌گیری کرد که تمامی روابط پژوهش تأیید می‌شود. نتایج این پژوهش با پژوهش‌های یسلینانی آخوره و همکاران (۱۳۹۴) مبنی بر اینکه رابطه بین قلدری سازمانی و بدبینی سازمانی مستقیم و معنادار بود و همچنین قلدری سازمانی با هر سه بُعد بدبینی سازمانی (بدبینی رفتاری، احساسی و شناختی) رابطه مستقیم و معناداری داشت و نداف و همکاران (۱۳۹۵) مبنی بر این تأثیر مستقیم قلدری در تمایل کارکنان به جابه‌جایی تأیید نشد؛ اما به‌منزله واسطه در رابطه سکوت سازمانی و جابه‌جایی کارکنان، تأثیر معناداری داشت؛ صادقی و همکاران (۱۳۹۶) مبنی بر اینکه عوامل فردی مرتبط با نیازهای کارکنان، عوامل فردی مرتبط با مدیر، عوامل سازمانی، عوامل فرهنگی، عوامل تعدیل‌گر، روش‌ها، تاکتیک‌ها و پیامدها را شناسایی کردند و اثرات تعدیل‌گر و عوامل سازمانی بر پیامدهای مدیریت برداشت معنادار نبوده و بقیه عوامل بر تاکتیک‌ها و روش‌ها معنادار بوده‌اند؛ حق‌گویان و همکاران (۱۳۹۷) مبنی بر اینکه بدبینی سازمانی بر سکوت سازمانی و سکوت سازمانی بر سایش اجتماعی تأثیر مستقیم داشت؛ ناظری و همکاران

(۱۳۹۸) مبنی بر اینکه بیشترین اندازه اثر میان پیشایندهای قلدری مربوط به استرس (۰/۵۶)، سکوت سازمانی (۰/۳۶)، مدیریت منابع انسانی (۰/۳۳)، ماکیاولیسم (۰/۳۱) و الزامات شغلی (۰/۳۰) و بیشترین اندازه اثر پیامدهای قلدری مربوط به استرس (۰/۷۷)، تمایل به ترک خدمت (۰/۶۱)، عاطفه منفی (۰/۴۱) و فرسودگی شغلی (۰/۳۸) بود و مسلمی و همکاران (۱۳۹۸) مبنی بر اینکه پنج عامل اصلی بر قلدری در محیط کار تأثیر می‌گذاشت که عبارت است از: عوامل زمینه‌ای، عوامل فردی - روان‌شناختی، عوامل شغلی - حرفه‌ای، عوامل سازمانی و عوامل رفتاری - نگرشی که بین عوامل شناخته‌شده؛ عوامل زمینه‌ای بیشترین تأثیر و عوامل شغلی کمترین تأثیر را در بروز قلدری داشتند و رجال‌اخشى و نارش (۲۰۱۸) مبنی بر اینکه قلدری سازمانی در محیط کار با رضایت کارکنان، بهره‌وری کارکنان، روحیه کارکنان، عملکرد کارکنان، رفتار کارکنان و نگرش در محیط کاری، رابطه منفی داشت و همچنین قلدری سازمانی زمینه‌های مختلف مانند عدالت سازمان، رضایت حرفه‌ای، کار کارکنان، ارتباط کارمند و کارفرما در محل کار، پیامدهای نفوذ روان‌شناختی و اثرات نفوذ روانی بر شغل بود و بانگ و ریو (۲۰۱۷) مبنی بر اینکه خستگی روحی ناشی از بدبینی سازمانی بر عملکرد و توانایی کارکنان تأثیر منفی داشت هم‌سویی مستقیم دارد.

در تفسیر این مسئله باید گفت که مدیران دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب می‌توانند با توجه به اهمیت قلدری سازمانی، عواملی که بیشترین تأثیر را از قلدری سازمانی دارند، مورد اصلاح قرار دهد و با توجه به این که قلدری سازمانی بر روی بدبینی احساسی بیشترین تأثیر را دارد، مدیران دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب باید بدانند که اگر فرد احساس خوبی نسبت به شغل خود ندارد یا به شاغل بودن در سازمان مورد نظر احساس افتخار نمی‌کند یا شغل فرد او را سر حال نمی‌آورد، مهم‌ترین عامل قلدری سازمانی است و برای کاهش میزان بدبینی سازمانی و ابعاد آن در سازمان، مدیران دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب باید شاخص‌های قلدری سازمانی را در سازمان مورد بررسی قرار دهند و برای کاهش یا از بین بردن آن شاخص‌ها تلاش مضاعفی داشته باشد برای نمونه، اطلاعات در سازمان طبقه‌بندی شوند تا افراد اگر به اطلاعاتی اجازه دسترسی ندارند، این را طبق قوانین و مقررات بدانند نه اینکه این تفکر را با خود داشته باشند که مدیران، کارمندان را

شایسته دانستن آن اطلاعات نمی‌دانند. تحقیر، بی‌اعتنایی، توهین و شاخص‌های همانند آن باید در سازمان کاهش پیدا کند و به مرز صفر برسد، زیرا در پژوهش حاضر این شاخص‌ها جزئی از شاخص‌های مورد اهمیت برای افزایش قلدری سازمانی است و با توجه به اینکه رابطه بین قلدری سازمانی و بدبینی سازمانی مورد تأیید قرار گرفته است، با کاهش این شاخص‌ها، مدیران می‌توانند، میزان بدبینی سازمانی را کاهش دهند (سیلیانی آخوره و همکاران، ۱۳۹۴).

وجود داشتن کارهای سخت و طاقت‌فرسا، نبود دسترسی افراد به منابع و اطلاعات، تغییرات مکرر در شغل و فاصله گرفتن از شغل به خاطر مسائل عاطفی منتج از بدبینی، از مقوله ویژگی‌های شغلی است که بر بدبینی سازمانی تأثیرگذار است. بر اساس نظریه تبادلات اجتماعی آیزن برگر و همکاران، کارکنان درباره اینکه آیا سازمان برای همکاری آن‌ها ارزش قائل است و به خوب بودن آن‌ها توجه دارد یا خیر، اعتقاداتی دارند و آن را عمومیت می‌دهند. از نظر منطقی، اگر کارمندی احساس کند سازمان به کارکنانش توجه نمی‌کند، وقوع بدبینی سازمانی محتمل است (Rajalakshmi & Naresh, 2018) مؤلفه‌های استراتژی‌های مدیریت برداشت که شامل (۱) خودارتنمایی: به موجب این تکنیک فرد به توانایی‌ها یا دستاوردهای خود اشاره وافر داشته و سعی بر ارائه خود همچون یک فرد صالح و شایسته دارد. مهم نشان دادن خود و بهبود تصویر خود در نظر دیگران، مدیریت ظاهر و به شیوه مطلوب خود را آراستن و تعریف از خصوصیات خود؛ در این حوزه قرار می‌گیرند. (۲) خودشیرینی: در این حالت افراد از چاپلوسی و تملق به منظور دستیابی به یک موقعیت یا ویژگی مطلوب استفاده می‌کنند. طرفداری کردن به منظور جلب موافقت دیگران و تواضع و فروتنی از دیگر تکنیک‌هایی است که در این حوزه مورد استفاده قرار می‌گیرد. (۳) تظاهر کردن: به موجب این تکنیک افراد از فداکاری و اغراق در شرح وظایف خود استفاده کرده و بیشتر سعی دارند از خودگذشتگی خود را به دیگران نشان دهند. (۴) ارعاب: بر اساس آن افراد قدرت خود را برای مجازات کردن نشان می‌دهند تا همچون فردی قدرتمند توسط دیگران شناخته شوند. (۵) تظاهر به ناتوانی: در این تکنیک فرد ضعف و کاستی‌های خود را تبلیغ می‌کند تا ویژگی محتاج بودن را القا کند تا بتواند افراد را تحت تأثیر قرار دهد. فرد خودشیفته و جاه‌طلب در

سازمان شخصیت گنده‌دماغ، طلبکار، پُرمدها، جاه‌طلب و پُرفیس و افاده‌ای است و پرخاش‌جویی و تجاوز به حقوق دیگران را حق خود می‌داند. چنین فردی نسبت به احساسات، نظرات و نیازهای دیگران بی‌تفاوت بوده؛ اما همیشه توقع دارد که در اولویت اول توجه از سوی دیگر کارکنان باشد. این افراد دیگران را به چشم ابزاری برای رسیدن به اهداف خود می‌بیند و همیشه توقع دارد که دیگران از او اطاعت کنند. شخصیت برتری طلب توقع زیادی از خود دارد و زمانی که این توقعات بیش از توانش باشد و به شکست منجر شود، وی به شدت آشفته و دل‌زده می‌شود. کمال‌طلبی در این تیپ شخصیت به‌طور عمده یا از آن‌ها انسان‌هایی حریص و طماع می‌سازد یا به‌طور کل فرد را در زندگی اش فلج می‌کند تا جایی که فرد از ترس ناتوان‌بودن در کسب موفقیت در کارها ترجیح می‌دهد، اصلاً کاری انجام ندهد. شخصیت برتری طلب درون خود دچار جنگ و کشمکش، ترس و اضطراب فراوانی است تا زمانی که با آن‌ها صادقانه مواجه نشود و آن‌ها را نپذیرد از قدرتشان کاسته نمی‌شود؛ طبق آنچه گفته شد، تمامی این حالات مواردی هستند که فرد را دچار بدبینی سازمانی می‌کنند. شخصیت‌های برتری طلب بیشتر عناد و درگیری درون خود را به دیگران منتقل می‌کنند و این قضیه موجب بروز حالات خشم از دیگران، تحقیر دیگران، انتقادهای تند از دیگران، توقع‌های عصبی و افراطی از آن‌ها و ... می‌شود و این امر سبب می‌شود که استراتژی‌های نامناسب از سوی کارکنان دانشگاه آزاد واحد تهران جنوب از جمله: ارتقای خود، خودشیرینی، تظاهر به نمونه‌بودن، تهدید و ارباب و تظاهر به ناتوانی، شود.

نقش سکوت سازمانی بسیار حائز اهمیت است، زیرا در شرایط فعلی و به دلیل رکود شدید بازار کار و افزایش میزان بیکاری، بسیاری از کارکنان برای حفظ مشاغل خود، محافظه‌کاری و تأیید شرایط موجود را پیش می‌گیرند تا خطر از دست دادن مشاغل کاهش یابد. این امر به سهم خود، زمینه مستعدی برای شیوع رفتارهای نابهنجار از جمله قلدری سازمانی را فراهم می‌کند. بدین سان می‌توان گفت با اینکه قلدری سازمانی، پیشایندهای زیادی دارد؛ اما نقش سکوت سازمانی در آن می‌تواند بسیار مهم باشد. این عامل همچنین می‌تواند وضعیت فرد را در سازمان به دلیل شرایط اختناق، دشوار کند؛ چراکه از طرفی فرد، درگیر مسائل ناخوشایندی است (حق‌گویان و همکاران، ۱۳۹۷) و از طرف دیگر،

فرصت و مجالی برای بروز و طرح مشکلات نمی‌یابد؛ بنابراین این احتمال هست که تحمل چنین وضعیت بغرنجی غیرممکن شود و فرد را دچار بدبینی سازمانی کند. سکوت مطیع، همان نبود بیان ایده‌ها، نظرات و اطلاعات را می‌گویند که به دلیل تسلیم و راضی شدن در هر شرایطی ایجاد می‌شود. از این رو، این نوع سکوت نشانه‌ای از رفتار کنارگیرانه است و بیشتر حالت انفعالی دارد و در نهایت به دلیل نبود تمایل کارکنان در درگیر شدن کارها و از نتایج آن، یادگیری کاهش می‌یابد که تمامی این عوامل بدبینی سازمانی افزایش می‌دهد و همچنین سکوت تدافعی زمانی که افراد در ابراز اطلاعات خود ترس داشته باشند، به وجود می‌آید، ممکن است کارکنان به خاطر حفظ موقعیت خویش از بیان اطلاعات و ایده‌های خود سر باز زنند. کارکنانی که در این جو تمایل به مشارکت دارند، دچار تعارض می‌شوند و ترک سازمان توسط کارکنان و مانند آن‌ها از جمله پیامدهای آن است که این عوامل همگی بدبینی سازمانی افزایش می‌دهد و همچنین سکوت نوع دوستانه زمانی که افراد به خاطر منافع دیگران و با انگیزه نوع دوستی و تعاون با دیگران، از ارائه اطلاعات و بیان نظرات خود سر باز می‌زنند. این نوع سکوت معمولاً عمدی و غیرمنفعلانه است. سکوت از روی نوع دوستی، سکوتی عقلایی است که بر دیگران متمرکز است و درست است در خودداری از بیان ایده‌ها مانند سکوت تدافعی است؛ اما سکوت تنها به دلیل ترس نیست، بلکه رفتار دگرخواهانه در آن دخیل است و این امر سبب می‌شود کارکنان مشارکت کمتری داشته باشند و این امر سبب می‌شود بدبینی سازمانی افزایش یابد.

منابع

- اسماعیلی، محمود رضا، حکاک، محمد و شاه سیاه، ندا. (۱۳۹۵) بدبینی سازمانی به سوی رفتار انحرافی در محیط کار: تأکید بر نقش رفتار شهروندی و ادراک سیاست سازمانی (مورد مطالعه: دانشگاه لرستان). فصلنامه پژوهش‌های رهبری و مدیریت آموزشی، ۲(۷) ۱-۳۵.
- حق‌گویان، زلفا، کریمی مالک آبادی، لاله و کاظمی، زهره. (۱۳۹۷). بررسی نقش بدبینی سازمانی در سایش اجتماعی: سکوت سازمانی به‌عنوان متغیر میانجی. فصل‌نامه مدیریت سرمایه اجتماعی، ۵(۴)، ۵۵۳-۵۷۷.

- رئیس، آسیه و ناستی زایی، ناصر. (۱۳۹۸). بررسی رابطه بین بدبینی سازمانی و رفتار ضد شهروندی سازمانی با نقش میانجی حسادت سازمانی. *فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی*، ۱۱(۳۸)، ۱۰۹-۱۲۶.
- شریفی، اصغر و اسلامیه، فاطمه. (۱۳۹۲). تحلیل روابط بین ویژگی‌های شخصیتی کارکنان با فرهنگ و سکوت سازمانی. *فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی*. دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار، ۷(۲) ۵۲-۷۱.
- صادقی، مهرداد، اعتباریان، اکبر و ابراهیم‌زاده، رضا. (۱۳۹۶). ارائه الگوی ارزیابی مدیریت برداشت در سازمان‌های فرهنگی با رویکرد آمیخته اکتشافی مورد مطالعه: اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی استان اصفهان. *فصلنامه علمی-پژوهشی مدیریت سازمان‌های دولتی*، ۶(۱) ۳۵-۵۰.
- مسلمی، مریم، بانسی، عبدالله و کوشکی جهرمی، علی‌رضا. (۱۳۹۸). شناسایی و ارزیابی عوامل مؤثر بر قلدری در محیط کار (مورد مطالعه: دستگاه‌های اجرایی شهر بندرعباس). *فصلنامه مدیریت فرهنگ سازمانی*، ۱۷(۳) ۴۹۱-۵۱۰.
- ناظری، ناظری، حسن‌پور، اکبر، جعفری‌نیا، سعید و کیلی، یوسف. (۱۳۹۸). در پژوهشی با عنوان فراتحلیل پیشایندها و پسایندهای قلدری محل کار. *فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی*، ۸(۲) ۱-۳۶.
- یسلیانی آخوره، شهرام، دلخواه، جلیل و خائف الهی، احمدعلی. (۱۳۹۴). بررسی تأثیر قلدری سازمانی بر بدبینی سازمانی در سازمان‌های دولتی ایران. *پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی*. دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس تهران.
- نداف، مهدی، رحیمی، فرج‌الله و هادی‌زاده، زهرا. (۱۳۹۵). مدل‌سازی ساختاری از تأثیر سکوت سازمانی و قلدری در تمایل کارکنان به جابه‌جایی (مورد مطالعه: منتخبی از سازمان‌های دولتی در کلان‌شهر اهواز). *دو فصلنامه پژوهش‌های روان‌شناختی در مدیریت*، ۲(۱) ۱۲۳-۱۴۴.

References

- Aasland, M. S., Skogstad, A., Notelaers, G., Nielsen, M. B., & Einarsen, S. (2010). The prevalence of destructive leadership behaviour. *British Journal of management*, 21(2), 438-452.

- Acaray, A., & Akturan, A. (2015). The relationship between organizational citizenship behaviour and organizational silence. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 207, 472-482.
- Aksu, A. (2016). Organizational Deviance and Multi-Factor Leadership. *Educational Research and Reviews*, 11(8), 589-597.
- Andersson, L. M., & Bateman, T. S. (1997). Cynicism in the workplace: Some causes and effects. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 18(5), 449-469.
- Appelbaum, S. H., Iaconi, G. D., & Matousek, A. (2007). Positive and negative deviant workplace behaviors: causes, impacts, and solutions. *Corporate Governance: The international journal of business in society*.
- Bang, H., & Reio Jr, T. G. (2017). Examining the role of cynicism in the relationships between burnout and employee behavior. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 33(3), 217-227.
- Beheshtifar, M., Borhani, H., & Moghadam, M. N. (2012). Destructive role of employee silence in organizational success. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 2(11), 275.
- Bibi, Z., Karim, J., & Din, S. (2013). Workplace incivility and counterproductive work behavior: Moderating role of emotional intelligence. *Pakistan Journal of Psychological Research*, 28(2), 317-334.
- Bolino, M. C. (1999). Citizenship and impression management: good soldiers or good actors? *Academy of Management Review*, 24(1), 82-98.
- Bolino, M. C., Klotz, A. C., & Daniels, D. (2014). The impact of impression management over time. *Journal of Managerial Psychology*, 29, 266-284. Doi: 10.1108/JMP-10-2012-0290
- Bordia, P., Restubog, S., & Tang, R. (2008). When employees strike back: investigating mediating mechanisms between psychological contract breach and workplace deviance. *Journal of Applied Psychology*, 93(5), 1104-1117.
- Bowen, F. & Blackmon, K. (2003). Spirals of silence: The dynamic effects of diversity on organizational voice. *Journal of Management Studies*, 40, 1393-1417.
- Bransh, S., Murray, J. (2015). Workplace bullying: Is lack of understanding the reason for inaction?. *Organizational Dynamics*, 44(4), 287-295.
- Breevaart, K., Bakker, A. B., Demerouti, E., & Machteld, V. D. (2015). Leader-Member Exchange, Work Engagement, and Job Performance. *Journal of Managerial Psychology*, 30(7), 424-457.
- Carretero, N., & Luciano, J. V. (2013). Prevalence and incidence of workplace bullying among Spanish employees working with people with intellectual disability. *Disability and health Journal*, 6(4), 405-409.

- Chen, C. T., & King, B. (2018). Shaping the organizational citizenship behavior or workplace deviance: Key determining factors in the hospitality workforce. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 35, 1-8.
- Chiaburu, D. S., Peng, A. C., Oh, I. S., Banks, G. C., & Lomeli, L. C. (2013). Antecedents and consequences of employee organizational cynicism: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 83(2), 181-197.
- Çınar, O., Karcioglu, F., & Aliogullari, Z. D. (2013). The relationship between organizational silence and organizational citizenship behavior: a survey study in the province of Erzurum, Turkey. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 99, 314-321.
- Colbert, A. E., Mount, M. K., Harter, J. K., Witt, L. A., & Barrick, M. R. (2004). Interactive effects of personality and perceptions of the work situation on workplace deviance. *Journal of applied psychology*, 89(4), 599.
- O'Connor, P. J., Stone, S., Walker, B. R., & Jackson, C. J. (2017). Deviant behavior in constrained environments: Sensation-seeking predicts workplace deviance in shallow learners. *Personality and Individual Differences*, 108, 20-25.
- Cox, B. D. (2010). *Differential functioning by high and low impression management groups on a big five applicant screening tool*. Unpublished Doctoral Dissertation, the Graduate Faculty of Auburn University.
- Dean, J. W., Brandes, P. & Dharwadkar, R. (1998). Organizational cynicism. *Academy of Management Review*, 23, 341-353.
- Deniz, N., Noyan, A., & Ertosun, Ö. G. (2013). The relationship between employee silence and organizational commitment in a private healthcare company. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 99, 691-700.
- Dimitris, B., & Vakola, M. (2007). Organizational silence: A new challenge for human resource management. *Athens university of economics and business*, 1-19.
- Drory, A., & Zaidman, N. (2007). Impression management behavior: effects of the organizational system. *Journal of Managerial Psychology*.
- Dzurec, L. C., Kennison, M., & Gillen, P. (2017). The incongruity of workplace bullying victimization and inclusive excellence. *Nursing outlook*, 65(5), 588-596.
- Einarsen, S., Aasland, M. S., & Skogstad, A. (2007). Destructive leadership behaviour: A definition and conceptual model. *The Leadership Quarterly*, 18(3), 207-216.
- Einarsen, S., Hoel, H., & Notelaers, G. (2009). Measuring exposure to bullying and harassment at work: Validity, factor structure and

- psychometric properties of the Negative Acts Questionnaire-Revised. *Work & stress*, 23(1), 24-44.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., & Cooper, C. L. (2011). The concept of bullying and harassment at work: The European tradition. In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, & C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and harassment in the workplace* (pp. 3-40). London: Taylor & Francis.
- Fox, S., & Cowan, R. L. (2015). Revision of the workplace bullying checklist: the importance of human resource management's role in defining and addressing workplace bullying. *Human Resource Management Journal*, 25(1), 116-130.
- Gatling, A., Shum, C., Book, L., & Bai, B. (2017). The influence of hospitality leaders' relational transparency on followers' trust and deviance behaviors: mediating role of behavioral integrity. *International Journal of Hospitality Management*, 62, 11-20.
- Gholipour, A., Saeidinejad, M., & Zehtabi, M. (2009). The explanation of anti-citizenship behaviors in the workplaces. *International Business Research*, 2(4), 76-86.
- Giorgi, G., Mancuso, S., Fiz Perez, F., Castiello D'Antonio, A., Mucci, N., Cupelli, V., & Arcangeli, G. (2016). Bullying among nurses and its relationship with burnout and organizational climate. *International journal of nursing practice*, 22(2), 160-168.
- Grant, A. M., & Mayer, D. M. (2009). Good soldiers and good actors: prosocial and impression management motives as interactive predictors of affiliative citizenship behaviors. *Journal of applied psychology*, 94(4), 900.
- Eriguc, G., Ozer, O., Turac, İ. S., & Songur, C. (2014). Organizational silence among nurses: a study of structural equation modeling. *International Journal of Business, Humanities and Technology*, 4(1), 150-162.
- Henriksen, K., & Dayton, E. (2006). Organizational silence and hidden threats to patient safety. *Health services research*, 41(4p2), 1539-1554.
- Hubert, A. B., & Van Veldhoven, M. (2001). Risk sectors for undesirable behaviour and mobbing. *European journal of work and organizational psychology*, 10(4), 415-424.
- Hutchinson, M., & Jackson, D. (2015). The construction and legitimation of workplace bullying in the public sector: insight into power dynamics and organisational failures in health and social care. *Nursing inquiry*, 22(1), 13-26.
- James, M. S. L. (2005). *Antecedents and Consequences of Cynicism in organizations: An examination of the potential positive and negative effects on school systems*. Dissertation submitted to the Department of Management in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy, The Florida State University, and College of Business.

- Jelinek, R., & Ahearne, M. (2006). The ABC's of ACB: Unveiling a clear and present danger in the sales force. *Industrial Marketing Management*, 35(4), 457-467.
- Kim, T. Y., Bateman, T. S., Gilbreath, B., & Andersson, L. M. (2009). Top management credibility and employee cynicism: A comprehensive model. *Human Relations*, 62(10), 1435-1458.
- Li, Y., & Sun, J. M. (2015). Traditional Chinese leadership and employee voice behavior: A cross-level examination. *The Leadership Quarterly*, 26(2), 172-189.
- Lim, V. K. (2002). The IT way of loafing on the job: Cyberloafing, neutralizing and organizational justice. *Journal of organizational behavior: the international journal of industrial, occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 23(5), 675-694.
- Liu, W., Zhu, R., & Yang, Y. (2010). I warn you because I like you: Voice behavior, employee identifications, and transformational leadership. *The leadership quarterly*, 21(1), 189-202.
- Lord, R. G., & Brown, D. J. (2001). Leadership, values, and subordinate self-concepts. *The Leadership Quarterly*, 12(2), 133-152.
- Lu, H., Ling, W., Wu, Y., & Liu, Y. (2012). A Chinese perspective on the content and structure of destructive leadership. *Chinese Management Studies*.
- Nair, P., & Kamalanabhan, T. J. (2010). The Impact of Cynicism on Ethical Intentions of Indian Managers: the moderating role of their level of management. *International Journal of Trade, Economics and Finance*, 1(2), 155-159.
- Nayyar, S., & Raja, N. (2012). The impact of impression management behavior on organizational politics among male and female employees in organic and mechanistic organizational systems of Pakistan telecommunication sector'. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 3(9), 914-924.
- Neuman, J. H., & Baron, R. A. (1998). Workplace violence and workplace aggression: evidence concerning specific forms, potential causes, and preferred targets. *Journal of Management*, 24, 391-419.
- Neves, P.; Story, J. (2013). Ethical leadership and reputation: Combined indirect effects on organizational deviance. *Journal of Business Ethics*, 115(1), 1-12
- Nikmaram, S., Yamchi, H. G., Shojaii, S., Zahrani, M. A., & Alvani, S. M. (2012). Study on relationship between organizational silence and commitment in Iran. *World Applied Sciences Journal*, 17(10), 1271-1277.
- Polatcan, M., & Titrek, O. (2014). The Relationship between Leadership Behaviors of School Principals and Their Organizational Cynicism Attitudes. *Social and Behavioral Sciences*, 141(25), 1291 – 1303.

- Proost, K., Germeys, F., & Schreurs, B. H. (2011). When does Impression Management Work: The Influence of Temporal Distance On Interviewer Evaluations.
- Rajalakshmi, M., & Naresh, B. (2018). Influence of psychological contract on workplace bullying. *Aggression and violent behavior, 41*, 90-97.
- Rishipal, N. J. (2012). Counterproductive work behavior and locus of control among managers. *2(12)*, 94-120.
- Rosenfeld, P., Giacalone, R.A. & Riordan, C. A. (2002). *Impression Management: Building and Enhancing Reputations at Work*, Thomson Learning, London.
- Ruck, K., Welch, M., & Menara, B. (2017). Employee voice: An antecedent to organisational engagement? *Public Relations Review, 43(5)*, 904-914.
- Schaubroeck, J., Walumbwa, F. O., Ganster, D. C., & Kepes, S. (2007). Destructive leader traits and the neutralizing influence of an “enriched” job. *The Leadership Quarterly, 18(3)*, 236-251.
- Schyns, B., & Schilling, J. (2013). How bad are the effects of bad leaders? A meta-analysis of destructive leadership and its outcomes. *The Leadership Quarterly, 24(1)*, 138-158.
- Schyns, B., & Hansbrough, T. (Eds.). (2010). *When leadership goes wrong: Destructive leadership, mistakes, and ethical failures*. IAP.
- Shahzad, A., & Mahmood, Z. (2012). The mediating-moderating model of organizational cynicism and workplace deviant behavior: Evidence from banking sector in Pakistan. *Middle-East Journal of Scientific Research, 12(5)*, 580-588.
- Shaw, J. B., Erickson, A., & Nassirzadeh, F. (2014). Destructive leader behaviour: A study of Iranian leaders using the Destructive Leadership Questionnaire. *Leadership, 10(2)*, 218–239.
- Tambur, M., & Vadi, M. (2012). Workplace bullying and organizational culture in a posttransitional country. *International Journal of Manpower, 33*, 754-768.
- Tepper, B. J., Duffy, M. K., Henle, C. A., & Lambert, L. S. (2006). Procedural injustice, victim precipitation, and abusive supervision. *Personnel Psychology, 59*, 101–123.
- Van De Vliert, E., Euwema, M. C., & Huismans, S. E. (1995). Managing conflict with a subordinate or a superior: Effectiveness of conglomerated behavior. *Journal of Applied Psychology, 80(2)*, 271.
- Wanous, J. P., Reichers, A. E., & Austin, J. T. (2000). Cynicism about organizational change: Measurement, antecedents, and correlates. *Group & Organization Management, 25(2)*, 132-153.
- Westphal, J. D. (2010). An impression management perspective on job design: The case of corporate directors. *Journal of Organizational Behaviors, 31(2-3)*, 319-327.

- Wilkinson, A., Donaghey, J., Dundon, T., & Freeman, R. B. (Eds.). (2014). *Handbook of Research on Employee Voice: Elgar original reference*. Edward Elgar Publishing.
- Xu, A. J., Loi, R. & Lam, L. W. (2015). The bad boss takes it all: How abusive supervision and leader-member exchange interact to influence employee silence. *The Leadership Quarterly*, 26 (5), 763-774.
- Tran, Q., Tian, Y., & Sankoh, F. P. (2013). The impact of prevalent destructive leadership behaviour on subordinate employees in a firm. *American Journal of Industrial and Business Management*, 3(07), 595.
- Zehir, C., & Erdogan, E. (2011). The association between organizational silence and ethical leadership through employee performance. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 24, 1389-1404.

