

## تاثیر بی عدالتی رویه‌ای ادراک شده بر بهزیستی سازمانی

شهرام نوری ثمرین<sup>۱</sup>، نسرين ارشدی<sup>۲</sup>، سیداسماعیل هاشمی<sup>۳</sup>، عبدالزهر نعامی<sup>۴</sup>

تاریخ پذیرش: ۹۹/۸/۶

تاریخ دریافت: ۹۹/۴/۲۴

### چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی تاثیر اوباشگری در محیط کار و بی عدالتی رویه‌ای ادراک شده بر بهزیستی سازمانی با نقش میانجی سکوت سازمانی انجام گرفت. این مطالعه از نوع پژوهش‌های همبستگی مبتنی بر الگویابی معادلات ساختاری است. جامعه آماری این پژوهش شامل تمامی کارکنان مدیریت تعمیر، تکمیل و خدمات فنی چاه‌های نفت شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب در سال ۱۳۹۸ بود. کل جامعه آماری به عنوان نمونه پژوهش به کار گرفته شد (۳۷۶ نفر). شرکت کنندگان در پژوهش به مقیاس عدالت رویه‌ای نیهوف و مورمن (۱۹۹۳)، سکوت سازمانی و نداین و همکاران (۲۰۰۳)، اوباشگری در محیط کار استیفن و همکاران (۲۰۱۶) و فعالیت‌های بیانگر شخصی واترمن و همکاران (۲۰۱۰) پاسخ دادند. تحلیل داده‌ها با استفاده از روش الگویابی معادلات ساختاری (SEM) انجام گرفت، جهت بررسی معناداری اثرات غیرمستقیم، روش بوت استراپ به کار گرفته شد. نتایج نشان داد که الگوی پیشنهادی پژوهش از برازش خوبی با داده‌ها برخوردار است. همچنین یافته‌ها نشان داد که اوباشگری در محیط کار و بی عدالتی رویه‌ای ضرایب مسیر معناداری با بهزیستی سازمانی و سکوت سازمانی داشتند. علاوه بر این، ضرایب مسیر غیرمستقیم

۱- دانشجوی دکتری، گروه روانشناسی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران  
۲- استاد، گروه روانشناسی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران (نویسنده مسئول):  
narshadi@scu.ac.ir

۳- دانشیار، گروه روانشناسی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران  
۴- استاد، گروه روانشناسی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران

اوباشگری در محیط کار و بی‌عدالتی رویه‌ای ادراک شده با بهزیستی سازمانی از طریق سکوت سازمانی نیز معنادار بود.

**واژه‌های کلیدی:** اوباشگری در محیط کار، بی‌عدالتی رویه‌ای، سکوت سازمانی، بهزیستی سازمانی.

### مقدمه

در رویکردهای جدید مدیریت، منابع انسانی کلید موفقیت هر سازمان به شمار می‌رود و تداوم حضور سازمان در بازار رقابتی بدون داشتن منابع انسانی کارآمد غیرممکن است (اریگوک، اوزر، توراس و سونگر<sup>۱</sup>، ۲۰۱۴). لذا، سازوکارهایی برای ارتقاء سطح عملکرد و بهره‌وری کارکنان طراحی و به مرحله اجرا درآمده است که مهمترین آن، اولویت‌بخشی به سلامت سازمان است (الیس، اوو و پلوت<sup>۲</sup>، ۲۰۱۵). سلامت سازمان در سایه بهزیستی کامل جسمی، روانی و اجتماعی کارکنان امکان‌پذیر است. براین اساس، یکی از مفاهیم اصلی سلامت در سازمان‌ها، بهزیستی سازمانی می‌باشد (فرح‌بخش، ستار و پورمحمدی، ۱۳۹۶). توری و تونیولو<sup>۳</sup> (۲۰۱۰) بهزیستی سازمانی را توانایی سازمان در ترویج و حفظ سلامت جسمی، روانی و اجتماعی کارکنان در تمامی سطوح سازمان تعریف کرده‌اند. نتایج تحقیقات نشان می‌دهد که احساس خوب بودن در شغل، به بهزیستی روان‌شناختی و فیزیکی کارکنان کمک کرده و کارایی و بهره‌وری را در سازمان افزایش می‌دهد (کولی و ریسوتو<sup>۴</sup>، ۲۰۱۵). بهزیستی سازمان از لحاظ فیزیکی، روانی، امنیت، شایسته‌سالاری و ارزش‌گذاری به دانایی، تخصص و شخصیت ذی‌نفعان و رشد دادن قابلیت‌های آنها در انجام وظایف محول شده، اهمیت بسیاری دارد (منتظری و فردوسی پور، ۱۳۹۷). در سازمان‌های سالم، کارکنان متعهد، وظیفه‌شناس و دارای فعالیت‌های داوطلبانه شغلی و عملکرد بالایی هستند، با قدرت خلاقیت، نوآوری و انگیزش بالا، از فعالیت در محیط کار خود احساس لذت کرده و ارزیابی مثبتی از رویدادهای روزمره دارند (بووی و بوتل<sup>۵</sup>، ۲۰۰۴). میلر و میلر<sup>۶</sup> (۲۰۱۶) در پژوهش خود نشان دادند؛ سازمان‌هایی که برنامه‌های مناسبی برای ایجاد شادکامی در کارکنان تدارک می‌بینند، بهره‌وری و

1 Eriguc, Ozer, Turac & Songur

2 - Ilies, Aw & Pluut,

3 -Torri & Toniolo

4 -Coli & Rissotto

5 -Bowie & Buttle

6 -Miller & Miller

سود بیشتری را کسب می‌کنند. در مقابل، فقدان بهزیستی می‌تواند با برخی پیامدهای نامطلوب فردی و سازمانی همراه باشد. به‌طور مثال، اسپل و آرنولد<sup>۱</sup> (۲۰۰۷) هزینه‌های پزشکی، افت کارایی، افزایش غیبت و ترک شغل کارکنان را به‌دلیل مشکلات روانشناختی در آمریکا ۴,۴ میلیارد دلار در سال گزارش کرده‌اند. اسلوس و بولد<sup>۲</sup> (۲۰۰۵) نیز با مرور پژوهش‌های گذشته، بر رابطه مثبت بین اضطراب و افسردگی با بیماری‌های قلبی-عروقی و جسمانی کارکنان تأکید کردند. براین اساس، با توجه به این که کارکنان بیشتر اوقات خود را در محیط کار سپری می‌کنند، عوامل موجود در محیط کار به‌گونه‌ای وسیع با سلامت جسمی و روانی کارکنان مرتبط هستند (فرجبخش و همکاران، ۱۳۹۶) که از آن جمله می‌توان به اوباشگری در محیط کار، بی‌عدالتی رویه‌ای و سکوت سازمانی اشاره نمود.

اوباشگری در محیط کار، مجموعه‌ای از رفتارهای بد، تهدیدکننده، خشونت‌آمیز و تحقیرکننده است که به‌طور منظم در محیط کار توسط دیگران بر فرد قربانی اعمال می‌شود. اوباشگری اغلب به شکل نامحسوس و بعضاً به‌شکل یک رفتار محسوس روی می‌دهد که هدف آن، تبدیل یک کارمند فعال به کارمند غیرفعال و منفعل و سپس حذف وی است (تیوتار<sup>۳</sup>، ۲۰۰۴). در جوامع پیشرفته برای کم‌رنگ کردن این معطل سیاست‌هایی را در پیش گرفته‌اند، اما این پدیده هنوز پابرجاست و در ایران نیز هنوز مشکلی ناشناخته است و تا به رسمیت شناختن آن راه درازی در پیش است. براین اساس، اوباشگری به‌طور فزاینده‌ای مورد توجه مطالعات در حوزه روابط بین شخصی قرار گرفته است.

یکی دیگر از متغیرهای مرتبط با بهزیستی سازمانی، بی‌عدالتی رویه‌ای ادراک شده است. عدالت رویه‌ای، به‌عنوان یکی از مولفه‌های عدالت سازمانی، به ادراک عدالت در روش‌ها و سیاست‌های سازمان برای تصمیم‌گیری پیرامون نحوه توزیع امکانات اشاره دارد (تانیرالا و رامونام<sup>۴</sup>، ۲۰۰۸). با عنایت به این که کارکنان برای اطمینان از عادلانه بودن توزیع منابع، نیازمند آگاهی از رویه‌ها و تصمیمات مرتبط با آن هستند، مطالعه عدالت رویه‌ای نسبت به ابعاد دیگر عدالت سازمانی در پژوهش‌های مختلف مهم‌تر به نظر می‌رسد (کولکوئیت<sup>۵</sup>، ۲۰۰۱).

1 - Spell & Arnold

2 - Slus & Bunde

3 - Tutar

4 - Tangirala & Ramanujam

5 - Colquitt

یکی دیگر از عوامل موثر بر بهزیستی سازمانی، سکوت سازمانی است. سکوت سازمانی، پدیده‌ای اجتماعی تعریف شده است که در سطح سازمان بوجود می‌آید و براساس آن، کارکنان از ارائه نظرات و نگرانی‌های خود پیرامون مشکلات سازمان امتناع می‌ورزند (ماریا، ۲۰۰۶). ونداین، انگ و بوترو<sup>۲</sup> (۲۰۰۳) معتقدند؛ سکوت کارکنان اگرچه ممکن است به لحاظ کاهش تضادهای بین‌فردی و حفظ اطلاعات محرمانه سازمان مفید باشد، اما یک پدیده زیانبار برای کارکنان و سازمان به شمار می‌رود؛ سکوت سازمانی با کاهش تنوع اطلاعاتی و ممانعت از بازخورد منفی به اثربخشی تصمیمات لطمه وارد کرده و مانع تحول سازمانی می‌شود (اریگوک و همکاران، ۲۰۱۴).

با توجه به ماهیت و گستردگی دامنه فعالیت‌های بخش مدیریت تجهیز و خدمات فنی چاه‌های نفت و نیاز به داشتن نیروی انسانی فعال و پویا، ارتقای بهزیستی کارکنان از ضروریات دستیابی به اهداف سازمانی می‌باشد؛ چرا که افزایش ظرفیت نوآوری، شکوفایی استعدادها و بهره‌وری سازمان در سایه بهزیستی روانشناختی کارکنان امکان‌پذیر است. در این پژوهش امید است تا با پرکردن خلأ موجود در زمینه عوامل تاثیرگذار بر بهزیستی سازمانی، به‌ویژه در داخل کشور از طریق متغیرهای اوباشگری در محیط کار، بی‌عدالتی رویه‌ای ادراک شده و سکوت سازمانی، بتوان گام مهمی برای برنامه‌ریزی بهتر مدیران جهت افزایش بهزیستی سازمانی برداشت. بنابراین، هدف پژوهش حاضر بررسی تاثیر اوباشگری در محیط کار و بی‌عدالتی رویه‌ای ادراک شده بر بهزیستی سازمانی با نقش میانجی سکوت سازمانی است.

### توسعه فرضیه‌ها و چارچوب نظری پژوهش

در این قسمت به بررسی پیشین و توسعه فرضیه‌ها و در نهایت ارائه الگوی مفهومی پژوهش پرداخته شده است

### بهزیستی سازمانی

روانشناسی مثبت، رویکردی جدید برای مطالعه رفتار انسان است که تمامی حیطه‌های پژوهشی را در قلمرو روانشناسی مانند رشد، اشتغال، سلامت روانی و جسمانی دربرمی‌گیرد.

1 - Maria

2 - Van Dyne, Ang & Botero

یکی از اساسی‌ترین مفاهیم برای ورود به پژوهش نظری و تجربی روانشناسی مثبت، بهزیستی بوده است (ریان و دسی<sup>۱</sup>، ۲۰۰۱). واترمن (۱۹۹۳؛ به نقل از ریان و دسی، ۲۰۰۱)، بهزیستی را فعالیتی تعریف می‌کند که به دنبال شناسایی و توسعه حالات عاطفی مثبت و حذف حالات هیجانی منفی است. با نفوذ رویکرد روانشناسی مثبت به دنیای سازمان‌ها، بهزیستی سازمانی به عنوان سازه‌ای که به‌طور مستقیم بر عملکرد و بهره‌وری شغلی تأثیر می‌گذارد، مورد توجه قرار گرفت. کولی و ریسوتو (۲۰۱۵) نیز بهزیستی سازمانی را یک مفهوم اجتماعی- فرهنگی، زیستی و چندبعدی می‌دانند که در آن سلامت اجتماعی، روانی و جسمی کارکنان، اثرات همبسته‌ای به وجود می‌آورند؛ بهزیستی روانی، ارزیابی فرد از کیفیت تجربیات، آگاهی‌ها، ارتباطات و سایر مسائل مرتبط با ارزشمندی فرد در زندگی است. بهزیستی اجتماعی، به عنوان ادراک افراد از یکپارچگی با جامعه، پذیرش دیگران، پیوستگی با اجتماع و احساس فرد از مشارکت با جامعه تعریف می‌شود و بهزیستی فیزیکی، به عوامل فیزیکی مطلوب در محیط کار اشاره دارد (صائمیان، ۱۳۹۱). دویتنک و امیج<sup>۲</sup> (۲۰۰۸؛ به نقل از روب<sup>۳</sup>، ۲۰۱۳) شش عامل موثر بر بهزیستی سازمانی را مطرح کردند که عبارتند از سبک رهبری: نقش مهمی در شکل دادن به رفتار سازمانی و نفوذ در فرهنگ سازمانی دارد و نتیجه آن افزایش کیفیت خدمات سازمانی، رضایت مشتریان، مزیت رقابتی و بهبود عملکرد سازمان خواهد بود. حمایت سازمانی ادراک شده: یعنی ادراک کارکنان از اینکه سازمان چقدر برای آنها ارزش قائل است که به تعهد و افزایش خدمات آنها منجر می‌شود؛ محیط سازمانی: به عنوان محلی که در آن کار انجام می‌شود، تعریف می‌شود. ارتباطات: فرایند انتقال اطلاعات یا پیام از یک نقطه به نقطه دیگر را نشان می‌دهد. بسیاری از محققان معتقدند که فضای ارتباطی واضح و روشن در سازمان سبب رضایت از کار و بهره‌وری بالا در کارکنان می‌شود. مدیریت استرس: محققان و سازمان‌های بسیاری در پی دستیابی به راههایی برای شناخت عوامل استرس‌زا و چگونگی مقابله با آنها هستند؛ مدیریت استرس می‌تواند به بهزیستی سازمانی، انعطاف‌پذیری کارکنان و ایجاد محیط کاری مطلوب کمک کند. مدیریت منابع: به توانایی سازمان در فعالیت‌های استخدام، حفظ و تسهیل روابط کاری میان افراد دارای زمینه‌های فرهنگی متفاوت اشاره دارد که به تعهد، رضایت

1 -Ryan &amp; Deci

2 -Dewettineck &amp; Ameijde

3 -Rob

شغلی و کیفیت بالای خدمات منجر می شود.

### اوباشگری در محیط کار

اوباشگری در محیط کار، نخستین بار توسط روانپزشک آمریکایی، کارول بروتسکی<sup>۱</sup> (۱۹۷۶؛ به نقل از یوکسل و تونسیپر<sup>۲</sup>، ۲۰۱۱)، مطرح شد. لیمن (۱۹۹۶) معتقد است؛ زمانی که یک یا چند نفر در محیط کار به طور مکرر و طولانی مدت در معرض رفتارهای هیجانی و آسیب زای دیگران قرار گرفته باشند، اوباشگری در محیط کار روی داده است. اوباشگری سه بازیگر دارد؛ قربانی، اوباشگر و شاهد. نتایج اوباشگری برای قربانی شامل عوارض فیزیکی، احساسی و روانشناختی خواهد بود. اوباشگر، فردی است که موجب بروز رفتارهای اوباشگری می شود. شاهدان نیز به دو دسته فعال (به طور مستقیم در فرایند اوباشگری مشارکت می کنند و موجب تقویت آن می شوند) و منفعل (به طور مستقیم در فرایند اوباشگری مشارکت نداشته اما کمکی نیز به قربانی نمی کنند) تقسیم می شوند (ماران و همکاران<sup>۳</sup>، ۲۰۱۸؛ به نقل از مولوی، زارعی متین و سهرابی، ۱۳۹۸). دلایل اوباشگری در سازمان را می توان در سه طبقه فردی، اجتماعی و سازمانی تقسیم بندی کرد: عوامل سازمانی شامل بی کفایتی در کار، تغییر ماهیت کار، فرهنگ و جو سازمانی، بی کفایتی مدیریت، وضعیت اجتماعی قربانی و استرس های شغلی است. عوامل اجتماعی با ماهیت فرهنگ جامعه ارتباط دارد. عوامل فردی نیز ویژگی های شخصیتی و شایستگی های حرفه ای افراد را شامل می شود (هیروسراهی<sup>۴</sup>، ۲۰۱۵). براساس اطلاعات سازمان بهداشت جهانی، قرار گرفتن در معرض اقدامات اوباشگرانه در محل کار می تواند موجب مشکلات جسمانی و روانشناختی متعددی برای افراد قربانی، خانواده ها و مشکلات اقتصادی برای سازمان شود (لانگه، بور، کانوی و روس<sup>۵</sup>، ۲۰۱۹). نتایج پژوهش ها نشان داده است که اضطراب، احساس سرخوردگی و تحقیر، خودکشی، افسردگی، اختلالات روان تنی، افزایش غیبت و ترک شغل، کاهش تعهد، رفتار شهروندی سازمانی، انگیزش، بهره وری و خلاقیت از پیامدهای اوباشگری هستند (السی،

1 -Carorroll Brodsky

2 -Yuksel & Tuncsiper

3 -Maran

4 -Husrevasahi

5 -Lange, Burr, Conway, & Rose

اردلیک، الپکان و سنا، ۲۰۱۴). افزون‌براین، نتایج مطالعات صورت گرفته از تاثیر منفی اوباشگری بر بهزیستی سازمانی حکایت دارد. اینارسن و میلیکسن<sup>۲</sup> (۲۰۰۳) در پژوهشی، اختلال استرس پس آسیمی را در اکثریت کارکنانی که در معرض اوباشگری قرار گرفته بودند، گزارش کردند. همچنین پومیلی و همکاران (۲۰۰۸) درخصوص میزان احتمال خودکشی در قربانیان اوباشگری در محیط کار، گزارش کردند که ۵۲ درصد از افرادی که در معرض اوباشگری قرار گرفته بودند، در خطر بالای خودکشی هستند. برنستین و تریم<sup>۳</sup> (۲۰۱۶) در مطالعه‌ای اثر قلدری در محیط کار بر بهزیستی کارکنان را بررسی کردند. نتایج بیانگر آن بود که قلدری در محیط کار بر بهزیستی روانشناختی، رضایت شغلی و عزت نفس کارکنان اثر منفی و بر تمایل ترک شغل آنان اثر مثبت داشت. پژوهش کارا، کیم و یوسال<sup>۴</sup> (۲۰۱۸) که به منظور بررسی اثر رفتار اوباشگرانه مدیران بر کیفیت زندگی کارکنان انجام شد، نشان داد که رفتار اوباشگرانه مدیران بر کیفیت زندگی کاری و کلی کارکنان اثر منفی و معنادار دارد. نتایج مطالعات متعددی (هیروسراهی، ۲۰۱۲؛ اوزتورک و سیور<sup>۵</sup>، ۲۰۱۶؛ اردیرن سلبی و سندوگدو<sup>۶</sup>، ۲۰۱۶) نشان می‌دهند که شیوع رفتارهای اوباشگرانه در محیط کار می‌تواند بر مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌های سازمان اثرات نامطلوبی داشته باشد. افزون‌براین، براساس نظریه لیمن (۱۹۹۶) یکی از مولفه‌های اوباشگری، حمله به عزت نفس و قدرت ارتباط فرد با دیگران است. در فرایند اوباشگری سعی بر آن است که با ایجاد فشار روانی بر فرد قربانی و تخریب شخصیت او، قدرت ارتباط و ابراز نظر او را در سازمان تضعیف کنند. در همین راستا، سمالوگلو و کیلینک<sup>۷</sup> (۲۰۱۲) معتقدند؛ کارکنان قربانی به دلیل ادراک جو اوباشگری در محیط کار، تلاش می‌کنند تا قبل از هرگونه اظهارنظری، پیامد آن را در نظر گرفته و برای مصون ماندن از انتقام دیگران سکوت اختیار کنند. رای و اگاروال<sup>۸</sup> (۲۰۱۸) نیز طی مطالعه‌ای، دریافتند که اوباشگری شغلی بر سکوت سازمانی تاثیر مثبت و معنادار دارد. افزون‌براین، مشخص گردید که

1 - Elci, Erdilek, Alpkan, & Sener

2 - Einarsen & Mikkelsen

3 - Bernstein & Trimm -

4 - Kara, Kim, & Uysal

5 - Ozturk & Cevher

6 - Erdirencelebi & Sendogdu

7 - Cemalogu & Kilinc

8 - Rai, & Agarwal

تاثیر اوباشگری در محیط کار بر سکوت سازمانی با نقش میانجی خشونت روان‌شناختی مثبت و معنادار بود. از این رو می‌توان فرضیه زیر را مطرح ساخت:

فرضیه ۱: اوباشگری در محیط کار بر بهزیستی سازمانی تاثیر منفی و معناداری دارد.

فرضیه ۲: اوباشگری در محیط کار بر سکوت سازمانی تاثیر مثبت و معناداری دارد.

### بی‌عدالتی رویه‌ای

بحث مفهوم عدالت و بررسی اشکال و ماهیت آن، پیشینه بسیار طولانی دارد، اما طرح آن در ادبیات مدیریت سازمانی جدید است. عدالت سازمانی به ادراک کارکنان از انصاف و رفتارهای عادلانه شغلی اشاره دارد و دارای مولفه‌های توزیعی، تعاملی و رویه‌ای می‌باشد (نیکس و ولفی<sup>۱</sup>، ۲۰۱۶). عدالت توزیعی، به منزله انصاف ادراک شده در مورد نتایج است که شخص از یک مبادله اجتماعی یا تعامل دریافت می‌کند؛ عدالت تعاملی، بر چگونگی رفتار سازمان با افراد براساس صداقت، تکریم و احترام متمرکز است (یبما و باس<sup>۲</sup>، ۲۰۱۰). عدالت رویه‌ای، بیانگر ادراک فرد یا گروه، از رفتار عادلانه‌ای است که از طرف سازمان‌ها دریافت می‌کنند. طبق نظریات عدالت رویه‌ای، در شکل‌دهی ادراکات افراد از عادلانه بودن یا نبودن رویه‌ها، دو عامل نقش مهمی دارند: نخست، این که مدیران و دست‌اندرکاران توزیع پاداش‌ها با کارکنان چگونه تعامل می‌کنند؟ و دوم، میزانی که مدیران سازمان تصمیمات خود را برای کارکنان تشریح می‌کنند (کریمر و استویتن<sup>۳</sup>، ۲۰۰۵). رویه‌ها، زمانی منصفانه ادراک می‌شوند که به‌طور ثابت و بدون در نظر گرفتن منافع شخصی و براساس اطلاعات دقیق به کار گرفته شوند و علایق تمامی بخش‌های سازمان و معیارهای اخلاقی رعایت شوند (پول، ۲۰۰۷). رب، گلدمن، کرای و کورپانزان<sup>۴</sup> (۲۰۰۶) بیان می‌کنند که کارکنان در برابر ادراک رفتار غیرعادلانه در سازمان به شیوه‌های مختلف واکنش نشان می‌دهند که بخش قابل توجهی از این واکنش‌ها برای سازمان مضر و به بروز پیامدهای منفی می‌انجامد. همچنین شواهد محکمی وجود دارد که ادراک بی‌عدالتی در رویه‌های سازمان می‌تواند بیشتر از پیامدهای غیرعادلانه سبب رنجش و خشم

1 - Nix & Wolfe

2 - Yebema, & Bos

3 Cremer & Stouten

4 -Rub, Goldman, Kray, & Corpanzan



کارکنان شود (شاپیرو<sup>۱</sup>، ۲۰۰۸). در همین راستا، نتایج برخی پژوهش‌ها بیانگر تأثیر منفی بی‌عدالتی رویه‌ای بر بهزیستی سازمانی است. به‌طور مثال، الوینیو، کیوماکی و هل کاما<sup>۲</sup> (۲۰۰۰) در پژوهش خود دریافتند که ادراک بی‌عدالتی رویه‌ای در پیش‌بینی برخی بیماری‌های روانی خفیف نظیر افسردگی و اضطراب در کارکنان قوی‌تر از سایر ابعاد عدالت سازمانی عمل می‌کند. گلپروور و محمدی (۱۳۹۵) معتقدند که براساس رویکرد عدم قطعیت، وقتی کارکنان با رفتار غیر عادلانه در محیط کار مواجه می‌شوند، به‌واسطه احساس ناامنی، سطح فشار روانی و جسمی آنها افزایش یافته و بهزیستی روانی افراد کاهش می‌یابد. مطالعه اجالا، بولاریوا<sup>۳</sup> (۲۰۱۵) که به منظور بررسی رابطه عدالت سازمانی با بهزیستی روانشناختی کارکنان در نیجریه انجام شد، نشان داد که عدالت رویه‌ای با بهزیستی روانشناختی کارکنان رابطه مثبت و معنادار دارد. براساس نظریه پیندر و هارلوس<sup>۴</sup> (۲۰۰۱)، شایع‌ترین واکنش کارکنان به بی‌عدالتی در سازمان، سکوت است؛ به‌گونه‌ای که کارکنان با ادراک بی‌عدالتی، تمایل به مشارکت در تصمیمات سازمان را از دست داده و سکوت اختیار می‌کنند و در حمایت از این نظریه، می‌توان به نتایج برخی پژوهش‌ها (تان<sup>۵</sup>، ۲۰۱۴؛ تولوباس و سلپ<sup>۶</sup>، ۲۰۱۲؛ دمیرالای و لورکو<sup>۷</sup>، ۲۰۱۵) استناد نمود. به‌طور مثال، تان (۲۰۱۴) در پژوهشی تحت عنوان «عدالت اجتماعی به‌عنوان پیش‌بینی‌کننده سکوت سازمانی» به این نتیجه رسید که عدالت تعاملی و رویه‌ای با سکوت سازمانی همبستگی منفی دارند. افزون‌براین، نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد که عدالت رویه‌ای، قوی‌ترین پیش‌بینی‌کننده سکوت بود. از این رو می‌توان فرضیه‌های زیر را اینچنین مطرح ساخت:

فرضیه ۳: بی‌عدالتی رویه‌ای ادراک شده بر بهزیستی سازمانی تأثیر منفی و معناداری دارد.

فرضیه ۴: بی‌عدالتی رویه‌ای ادراک شده بر سکوت سازمانی تأثیر مثبت و معناداری دارد.

### سکوت سازمانی

سکوت سازمانی با انتشار مقاله‌ای تحت عنوان "سکوت سازمانی: مانعی در برابر تغییر و

- 
- 1 -Shapiro
  - 2 -Elovainio, Kivimakia, & Helkama
  - 3 -Ajala & Bolarinwa
  - 4 Pinder & Harlos
  - 5 -Tan
  - 6 - Tulubas & Celep
  - 7 -Demiralay & Lorcü

توسعه در یک دنیای کثرت گرا<sup>۱</sup>، در ادبیات مربوط به رفتار سازمانی، مطرح گردید (موریسون و میلیکن، ۲۰۰۰). با مرور مطالعات در زمینه سکوت سازمانی دو الگوی مجزا را می توان مشخص کرد: نخست، موریسون و میلیکن (۲۰۰۰) سکوت سازمانی را پدیده ای اجتماعی تعریف کرده اند که در سطح سازمان بوجود می آید و براساس آن، کارکنان از ارائه نظرات و نگرانی های خود پیرامون مشکلات سازمان امتناع می ورزند که می تواند به اشکال مختلفی همچون سکوت دسته جمعی در جلسات و مشارکت کمتر در ارائه نظرات بروز یابد (ماریا، ۲۰۰۶). در الگویی دیگر، پیندر و هارلوس (۲۰۰۱) سکوت را در سطح فردی مطرح و آن را خودداری افراد از هرگونه اظهار نظر پیرامون شرایط سازمان، تعریف کردند. ونداین و همکاران (۲۰۰۳) با اقتباس از دیدگاه پیندر و هارلوس (۲۰۰۱)، الگویی چندبعدی از سکوت کارکنان ارائه دادند که براین اساس، سه نوع سکوت کارکنان شامل سکوت منفعلانه سکوت تدافعی و سکوت اجتماع یار را معرفی کردند. سکوت منفعلانه، به خودداری از ارائه اطلاعات یا نظرات خود براساس تسلیم و رضایت دادن به شرایط موجود اطلاق می گردد. در سکوت تدافعی، افراد به دلیل محافظت از موقعیت و جایگاه خود از ارائه نظرات و اطلاعات مربوطه خودداری می کنند. سکوت اجتماع یار، به معنای امتناع کارکنان از بیان ایده ها، اطلاعات و نظرات مرتبط با کار با هدف سود بردن افراد دیگر در سازمان است (زارعی متین، طاهری و سیار، ۱۳۹۰). نتایج مطالعات متعددی نشان داده اند که سکوت سازمانی با برخی پیامدهای منفی مانند کاهش تعهد سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی و افزایش فرسودگی شغلی همراه است (دمیرالای و لورکو، ۲۰۱۵). علاوه براین، محققان بیان می دارند که سکوت سازمانی می تواند زمینه ساز کاهش بهزیستی سازمانی شود. کاراکا<sup>۱</sup> (۲۰۱۳) معتقد است که وقتی کارکنان نتوانند آزادانه به طرح دیدگاه های خود پردازند، این احساس در آنها به وجود می آید که سازمان، برای آنها ارزشی قائل نیست و از این رو، کمتر احتمال خواهد داشت که با سازمان همانندسازی کنند و با کاهش انگیزه های درونی، بهزیستی کارکنان تضعیف می شود. ددانوو، لی و ری<sup>۲</sup> (۲۰۱۶) در پژوهشی دریافتند که سکوت کارکنان ارتباط مثبت و معناداری با استرس و مجازات سازمانی دارد و در ارتباط بین این دو متغیر نیز نقش میانجی را ایفا می کند. نتایج

1 - Karaca

2 - Dedahanov, Lea., &amp; Rhee

پژوهش اردگيو<sup>۱</sup> (۲۰۱۸) پیرامون تأثیر عدالت سازمانی بر سکوت سازمانی و بدبینی سازمانی بیانگر آن بود که تصورات کارکنان از عادلانه بودن رفتارهای سازمان با کاهش بدبینی آنان مرتبط بود و افزون‌براین، نقش میانجی سکوت سازمانی در ارتباط بین دو متغیر دیگر پژوهش تأیید شد. تاس، سمرسی و ارجنری<sup>۲</sup> (۲۰۱۷) در مطالعه خود نشان دادند که بین اوباشگری شغلی، سکوت سازمانی و خستگی عاطفی، رابطه مثبت معنادار وجود دارد و سکوت سازمانی در رابطه بین دو متغیر، نقش میانجی دارد. از این رو می‌توان فرضیه‌های زیر را اینچنین مطرح ساخت:

فرضیه ۵: سکوت سازمانی بر بهزیستی سازمانی تأثیر منفی و معناداری دارد.

فرضیه ۶: سکوت سازمانی در تأثیر بی‌عدالتی رویه‌ای ادراک شده بر بهزیستی سازمانی نقش میانجی دارد.

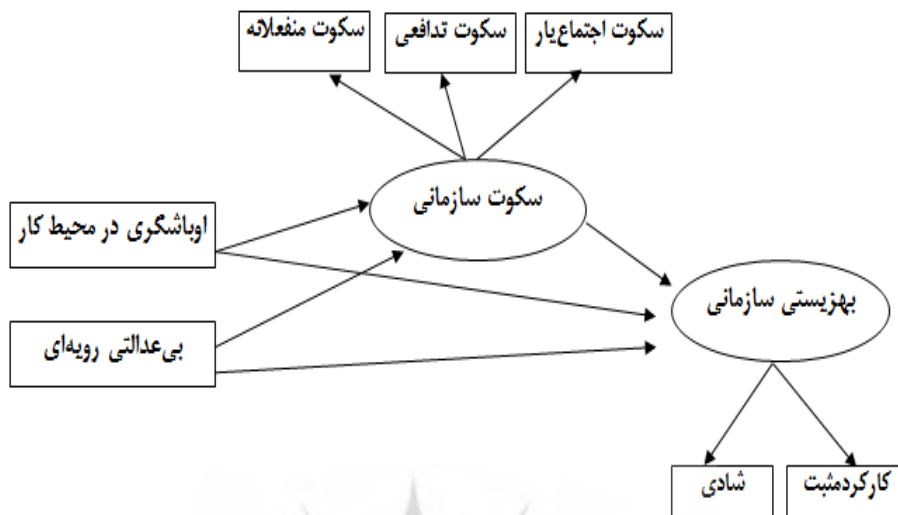
فرضیه ۷: سکوت سازمانی در تأثیر اوباشگری در محیط کار بر بهزیستی سازمانی نقش میانجی دارد.

### الگوی مفهومی پژوهش

همان‌طور که ملاحظه شد، علیرغم وجود پژوهش‌هایی در زمینه ارتباط بین متغیرهای پژوهش، تاکنون رابطه بین این چهار متغیر به‌طور همزمان در یک پژوهش واحد، مورد بررسی قرار نگرفته است و خلأ پژوهشی در این زمینه محسوس است. از این رو، پژوهش حاضر با ترکیب الگوی پیندر و هارلوس (۲۰۰۱)، الگوی اوباشگری لیمن (۱۹۹۶) و الگوی بهزیستی واترمن و همکاران (۲۰۱۰)، درصدد ارائه یک الگوی جدید و آزمون آن در پیش‌بینی بهزیستی سازمانی براساس متغیرهای اوباشگری در محیط کار، بی‌عدالتی رویه‌ای و سکوت سازمانی است تا از این طریق تأثیرات مستقیم و غیرمستقیم متغیرهای پژوهش بر بهزیستی سازمانی مورد بررسی قرار گیرد. در الگوی مفهومی این پژوهش، بی‌عدالتی رویه‌ای و اوباشگری در محیط کار به عنوان متغیرهای مستقل، بهزیستی سازمانی به عنوان متغیر وابسته و سکوت سازمانی به عنوان متغیر واسطه‌ای در نظر گرفته شده است. در شکل ۱، تصویری کلی از ارتباطات فرضیه‌های مورد بررسی و روابط بین متغیرها نشان داده است:

1 - Erdogdu

2 - Tas, Semerci, & Ergenehi



شکل ۱. الگوی مفهومی پژوهش

### روش‌شناسی

مطالعه حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر روش پژوهشی، همبستگی مبتنی بر مدل معادلات ساختاری است. جامعه آماری پژوهش شامل تمامی کارکنان مشغول به کار در بخش مدیریت تعمیر، تکمیل و خدمات فنی چاه‌های شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب در سال ۱۳۹۸ به حجم ۳۷۶ نفر بودند که کل این جامعه آماری به عنوان نمونه پژوهش به کار گرفته شد. ابزارهایی که در پژوهش حاضر مورد استفاده قرار گرفت به شرح ذیل می‌باشد:

پرسشنامه سکوت سازمانی: برای سنجش سکوت سازمانی از پرسشنامه ۱۵ سؤالی ونداین و همکاران (۲۰۰۳) استفاده شد. این پرسشنامه دارای یک مقیاس پاسخگویی پنج درجه‌ای لیکرت (۱= بسیار مخالفم تا ۵= بسیار موافقم) است که سه مولفه سکوت منفعلانه، سکوت تدافعی و سکوت اجتماعی را اندازه‌گیری می‌کند. ونداین و همکاران (۲۰۰۳) در مطالعه‌ای روایی و پایایی پرسشنامه رابه ترتیب با استفاده از روش تحلیل عامل اکتشافی و ضریب آلفای کرونباخ (۰/۸۴) تایید کردند. در ایران زاهدبابلان و کریمیان‌پور (۱۳۹۵) روایی و پایایی پرسشنامه را با استفاده از روایی محتوایی و ضریب آلفای کرونباخ (۰/۷۳) مطلوب گزارش

نمودند. افزون‌براین، نتایج حاصل از بررسی پایایی پرسشنامه در پژوهش حاضر، با استفاده از روش آلفای کرونباخ (۰/۸۶) مطلوب گزارش شد.

پرسشنامه اوباشگری در محیط کار: برای سنجش اوباشگری در محیط کار از پرسشنامه ۵ سؤالی استیفن، سیسچکا، اسمیت و هاپ<sup>۱</sup> (۲۰۱۶) با مقیاس پاسخگویی پنج درجه‌ای لیکرت (هرگز = ۱ تا همیشه = ۵) استفاده شد. این پرسشنامه، میزان تجربه آزار روان‌شناختی کارکنان از سوی سرپرست یا همکاران را می‌سنجد، سازندگان پرسشنامه روایی آن را با استفاده از تحلیل عامل تاییدی و پایایی آن را از طریق ضریب آلفای کرونباخ (۰/۷۳) مطلوب برآورد کردند. مشخصات روانسنجی این مقیاس در ایران، در یک نمونه مجزا شامل ۱۸۰ نفر از کارکنان دانشگاه با استفاده از روش تحلیل عامل تاییدی بررسی شد. نتایج نشان داد که ساختار یک عاملی این مقیاس برآزش مطلوبی با داده‌ها دارد (TLI=۰/۹۶, CFI=۰/۹۸, GFI=۰/۹۷, IFI=۰/۹۸, RMSEA=۰/۰۸). همچنین پایایی مقیاس در پژوهش حاضر، از طریق ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۹ به دست آمد.

مقیاس عدالت رویه‌ای: برای سنجش بی‌عدالتی رویه‌ای در پژوهش حاضر از خرده‌مقیاس عدالت رویه‌ای (سؤالات ۶-۱۱) در پرسشنامه عدالت سازمانی نیهوف و مورمن<sup>۲</sup> (۱۹۹۳) استفاده شد. مقیاس عدالت رویه‌ای دارای ۶ سؤال است که نمره‌گذاری آن براساس یک طیف لیکرت از ۱ (بسیار مخالفم) تا ۵ (بسیار موافقم) مشخص شده است. نتایج مطالعه جریبوز و سانی‌مرت<sup>۳</sup> (۲۰۰۹) پیرامون روایی و پایایی این مقیاس نشان داد که مولفه عدالت رویه‌ای ۰/۶۲ از واریانس نمره پرسشنامه عدالت سازمانی را تبیین می‌کند و ضریب آلفای کرونباخ برای مولفه عدالت رویه‌ای ۰/۸۵ به دست آمد. در ایران، نعمی و شکرکن (۱۳۸۳)؛ به نقل از نوری، صباحی و صلاحیان، (۱۳۹۱) ضرایب روایی همگرا و پایایی (آلفای کرونباخ) مقیاس عدالت رویه‌ای را به ترتیب ۰/۵۷ و ۰/۸۲ گزارش کردند. نتایج حاصل از بررسی پایایی پرسشنامه در پژوهش حاضر، با استفاده از روش آلفای کرونباخ (۰/۹۲) مطلوب گزارش شد.

پرسشنامه بهزیستی سازمانی: برای سنجش بهزیستی سازمانی از پرسشنامه فعالیت‌های بیانگر شخصی<sup>۴</sup> استفاده شد. این پرسشنامه توسط واترمن و همکاران (۲۰۱۰) طراحی شده و دارای دو

1 - Steffgen, Sischuka, Schmidt., & Happ

2 - Niehoff & Moorman' Organizational Justice Questionnaire

3 -Gurbuz & Sani Mert

4 -Personally Expressive Activities Questionnaire\PEAQ

خرده مقیاس کارکرد مثبت (۶ سؤال) و شادی (۶ سؤال) می باشد. پاسخ‌ها به ماده‌های پرسشنامه براساس یک مقیاس لیکرت ۶ درجه‌ای از ۱ (بسیار مخالفم) تا ۶ (بسیار موافقم) مشخص می‌شوند. واترمن و همکاران (۲۰۱۰) پایایی پرسشنامه را با استفاده از روش‌های آلفای کرونباخ و تنصیف بالاتر از ۰/۷۰ گزارش نمود. همچنین آنها با استفاده از روش تحلیل عاملی، وجود خرده مقیاس‌های کارکرد مثبت و شادی را در این پرسشنامه مورد تایید قرار داد. در پژوهش عربان، ارشدی، نیسی و بشلیده (۱۳۹۴) پایایی و روایی پرسشنامه به ترتیب با استفاده از روش آلفای کرونباخ (۰/۹۴) و تحلیل عامل تاییدی مطلوب گزارش شد. در پژوهش حاضر پایایی پرسشنامه از طریق آلفای کرونباخ ۰/۸۸ به دست آمد.

### روش اجرا و تجزیه و تحلیل داده‌ها

در پژوهش حاضر، اعضای گروه نمونه، پرسشنامه‌ها را در محل کار خود در فاصله زمانی ۳۰ تا ۳۵ دقیقه به صورت خود گزارش دهی تکمیل کردند. پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها، تحلیل داده‌ها با استفاده از آزمون ضریب همبستگی پیرسون و الگویابی معادلات ساختاری با کمک نرم افزار Amos انجام گرفت.

### یافته‌ها

در نمونه پژوهش حاضر، ۱۵۷ نفر (۴۲٪) دارای تحصیلات دیپلم، ۶۴ نفر (۱۷٪) فوق دیپلم، ۱۱۰ نفر (۲۹٪) کارشناسی و ۴۵ نفر (۱۲٪) کارشناسی ارشد بودند. همچنین از بین افراد نمونه، ۲۸۷ نفر (۷۶٪) کارکنان رسمی و ۹۰ نفر (۲۴٪) کارکنان قراردادی بودند. برای بررسی و آزمون الگوی نظری پژوهش و برازش آن از الگویابی معادلات ساختاری استفاده شد. در الگویابی علی، توزیع متغیرها باید نرمال باشد. لذا، برای بررسی نرمال بودن متغیرهای پژوهش، از آزمون کلموگروف اسمیرنوف استفاده گردید. یافته‌های حاصل از آزمون کلموگروف اسمیرنوف تک نمونه‌ای نشان داد که در تمامی متغیرها سطح معناداری بیش از ۰/۰۵ است که فرض عدم طبیعی بودن توزیع داده‌ها رد می‌شود. بنابراین داده‌ها توزیع نرمال دارند و می‌توان از آزمونهای پارامتریک جهت آزمون این متغیرها استفاده کرد. همچنین قبل از طراحی الگوی معادلات

ساختاری، فرض ارتباط بین متغیرهای پژوهش از طریق آزمون ضریب همبستگی پیرسون بررسی شد. میانگین، انحراف معیار و ضرایب همبستگی پیرسون بین متغیرهای الگوی پژوهش حاضر در جدول ۱ ارائه شده است:

جدول ۱. میانگین، انحراف معیار و ضرایب همبستگی پیرسون بین متغیرهای پژوهش

متغیرهای پژوهش	میانگین	انحراف معیار	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	
سکوت سازمانی	۲۹/۵	۸/۸	۱									
سکوت تدافعی	۱۰/۷	۴/۷	۰/۷۰*	۱								
سکوت اجتماع‌یار	۱۰/۴	۴	۰/۷۶***	۰/۴۰***	۱							
سکوت منفعلانه	۸/۳۸	۳/۳	۰/۶۹***	۰/۳۱***	۰/۳۱***	۱						
بهزیستی سازمانی	۴۱/۱	۹/۲	۰/۲۵***	۰/۲۹***	۰/۱۱*	۰/۱۵***	۱					
شادی	۲۰/۲۸	۵/۲	۰/۳۳***	۰/۳۴***	۰/۱۶***	۰/۲۳***	۰/۵۷***	۱				
کارکرد مثبت	۲۱	۵/۱	۰/۲۳***	۰/۲۵***	۰/۱۱***	۰/۱۴***	۰/۲۵***	۰/۵۹***	۱			
اوباشگری در محیط کار	۱۰/۶	۳/۴	۰/۶۷***	۰/۴۱***	۰/۳۵***	۰/۳۰***	۰/۳۱***	۰/۳۴***	۰/۲۶***	۱		
بی‌عدالتی رویه‌ای ادراک شده	۱۷/۲۷	۵/۴۸	۰/۴۷***	۰/۴۱***	۰/۲۶***	۰/۲۵***	۰/۳۵***	۰/۳۱***	۰/۲۸***	۰/۲۶***	۱	

(\*\*\*)  $P < 0.01$ (\*\*)  $P < 0.05$

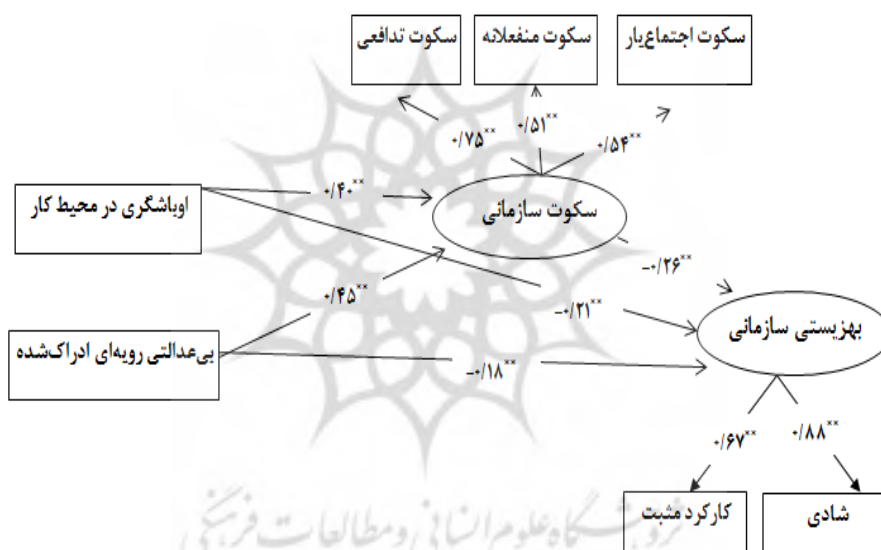
همان طور که جدول ۱ نشان می دهد؛ به ترتیب میانگین نمرات بهزیستی سازمانی (۴۱/۱)، سکوت سازمانی (۲۹/۵)، بی عدالتی رویه ای ادراک شده (۱۷/۲۷) و اوباشگری در محیط کار (۱۰/۶) بالاتر از میانگین قرار دارند. همچنین نتایج همبستگی بین متغیرها در جدول ۲ بیانگر آن است که بین بی عدالتی رویه ای ادراک شده ( $P < 0/01$ ) و اوباشگری در محیط کار ( $P < 0/01$ ) با سکوت سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین بین بی عدالتی رویه ای ادراک شده ( $P < 0/01$ ) و اوباشگری در محیط کار ( $P < 0/01$ ) با بهزیستی سازمانی رابطه منفی و معنادار وجود دارد. افزون بر این، رابطه بین سکوت سازمانی و بهزیستی سازمانی ( $P < 0/01$ ) نیز منفی و معنادار است. با توجه به برقراری رابطه معنادار بین متغیرهای پژوهش، به طراحی الگوی معادلات ساختاری پرداخته شد. پیش از بررسی ضرایب ساختاری، برازش کلی الگوی پیشنهادی با داده ها بررسی شد. مقادیر شاخص های برازش نشان دهنده برازش بسیار مطلوب الگوی پیشنهادی با داده ها بود. نتایج بررسی شاخص های برازش الگوی پیشنهادی در جدول ۲ آمده است.

جدول ۲. شاخص های برازش الگوی پیشنهادی

شاخص	مقادیر الگوی پیشنهادی	مقادیر مطلوب
مجذور کای ( $\chi^2$ )	۹/۰۶	بین ۳ تا ۱
نسبت مجذور خی دو به درجات آزادی $\chi^2/df$	۰/۹۰۶	بین ۳ تا ۱
شاخص نیکویی برازش (GFI)	۰/۹۹	بیشتر از ۰/۹
شاخص نیکویی برازش تعدیل شده (AGFI)	۰/۹۸	بیشتر از ۰/۹
شاخص برازندگی افزایشی (IFI)	۱	بیشتر از ۰/۹
شاخص برازندگی تطبیقی (CFI)	۱	بیشتر از ۰/۹
جذر میانگین مجذورات خطای تقریب (RMSEA)	۰/۰۰	کمتر از ۰/۰۸



همان‌طور که در جدول شماره ۲ مشاهده می‌شود؛ با توجه به مقدار گزارش شده، نسبت‌های دو به درجه آزادی در الگوی پیشنهادی ۰/۹۰۶ می‌باشد. مقادیر گزارش شده برای شاخص‌های AGFI, GFI به ترتیب ۰/۹۹ و ۰/۹۸ بود که بیانگر تایید برازش الگوی پیشنهادی است. همچنین شاخص‌های CFI, IFI و RMSEA به ترتیب ۱، ۱ و ۰/۰۰ به دست آمد. در مجموع، می‌توان گفت که همه شاخص‌ها، برازش مطلوب الگوی معادلات ساختاری را تایید می‌کنند. براساس یافته‌های پژوهش حاضر، الگوی نهایی بهزیستی سازمانی براساس اوباشگری در محیط کار و بی‌عدالتی رویه‌ای ادراک شده با نقش میانجی سکوت سازمانی مطابق شکل شماره ۲ به دست آمده است.



شکل ۲. الگوی نهایی پژوهش حاضر

بعد از بررسی چگونگی برازش الگوی کلی با داده‌های پژوهش حاضر و اطمینان از برازش مناسب الگو، در مرحله دوم ضرایب مسیر در الگوی ساختاری بررسی شد که نتایج آن در جدول ۴ نشان داده شده است

همان‌طور که نتایج جدول ۳ نشان می‌دهد، وزن‌های استاندارد رگرسیون ( $\beta$ ) و معنی‌داری هر یک از آن‌ها آورده شده است. براین اساس، همه مسیرها حداقل در سطح ۰/۰۵ معنی‌دار هستند.

جدول ۳. ضرایب استاندارد و غیر استاندارد و سطح معناداری در مسیرهای مستقیم

مسیر	برآورد استاندارد ( $\beta$ )	برآورد غیر استاندارد (B)	خطای خطای معیار	نسبت بحرانی	سطح معنی داری	آزمون فرضیه
اوباشگری در محیط کار ← سکوت سازمانی	۰/۴۰	۰/۴۷	۰/۰۵۹	۷/۹	۰/۰۰۱	تائید
بی عدالتی رویه‌ای ادراک شده سکوت سازمانی ←	۰/۴۵	۰/۲۶	۰/۰۳۶	۷/۱	۰/۰۰۱	تائید
اوباشگری در محیط کار ← بهزیستی سازمانی	-۰/۲۱	-۰/۱۸	۰/۰۷۵	-۲/۴	۰/۰۱۵	تائید
بی عدالتی رویه‌ای ادراک شده ← بهزیستی سازمانی	-۰/۱۸	-۰/۱۳	۰/۰۴۵	-۲/۹	۰/۰۳	تائید
سکوت سازمانی ← بهزیستی سازمانی	-۰/۲۶	-۰/۲۵	۰/۱۱	-۲/۴	۰/۰۱۶	تائید

در این جدول، بیشترین ضریب بتا ( $\beta$ ) مربوط به مسیر بی عدالتی رویه‌ای ادراک شده در محیط کار به سکوت سازمانی (۰/۴۵) می‌باشد. همچنین جدول ۵ مسیرهای غیر مستقیم مربوط به متغیرهای پژوهش را با استفاده از بوت استراپ پریچرز نشان می‌دهد. همان‌طور که در جدول ۴ مشاهده می‌شود، اثر غیر مستقیم اوباشگری در محیط کار بر بهزیستی سازمانی با میانجی سکوت سازمانی و همچنین اثر غیر مستقیم بی عدالتی رویه‌ای ادراک شده بر بهزیستی سازمانی با میانجی سکوت سازمانی معنادار است، چون حد بالا و پایین در این دو مورد صفر را دربر نمی‌گیرد. براساس نتایج ارائه شده در جدول ۳ و ۴ و شکل ۲، می‌توان گفت که تمامی فرضیه‌های پژوهش مورد تأیید قرار گرفته است.

### بحث و نتیجه‌گیری

این مطالعه با هدف بررسی تاثیر اوباشگری در محیط کار و بی عدالتی رویه‌ای ادراک شده بر بهزیستی سازمانی با نقش واسطه‌ای سکوت سازمانی صورت گرفت. براساس نتایج مندرج در جدول ۱ و ۲، الگوی پیشنهادی برازش بسیار مطلوبی با داده‌های پژوهش حاضر دارد. نتیجه

فرضیه اول پژوهش نشان داد که اوباشگری در محیط کار اثر منفی و معناداری بر بهزیستی سازمانی دارد. این یافته همسو با یافته‌های برنستین و تریم (۲۰۱۶)؛ کارا و همکاران (۲۰۱۸) بود. در تبیین این یافته می‌توان گفت که اوباشگری، سندرومی است که با عدم کنترل خود و حملات وحشتزدگی شدید همراه است و فقدان اعتماد به نفس، تضعیف سلامت و سیستم ایمنی در افراد قربانی از عواقب آن است. قربانیان معمولاً آنقدر پریشان و مضطرب می‌شوند که نمی‌توانند عملکرد موثری داشته باشند و در نهایت، شغل خود را از دست داده و در بلندمدت به خودکشی آنها منتهی می‌شود (سلپ و کوناکلی<sup>۱</sup>، ۲۰۱۳). یافته مربوط به فرضیه دوم پژوهش، بیانگر اثر مثبت و معنادار اوباشگری در محیط کار بر سکوت سازمانی بود. این یافته، نتایج برخی مطالعات قبلی (هیوسرساهی، ۲۰۱۵؛ تاس و همکاران، ۲۰۱۷) را تأیید کرد. در تبیین این یافته یوسلر، ساهین و دمیرسل<sup>۲</sup> (۲۰۱۳) معتقدند که یکی از شرایط لازم برای اظهار نظر کارکنان پیرامون مسائل سازمان، احساس امنیت روانشناختی است. در سازمان‌هایی که فاقد یک ساختار مطلوب برای تعاملات درون سازمانی هستند، بروز برخی رفتارهای آسیب‌زا از جمله توهین و تحقیر کارکنان امری شایع است که در نهایت، موجب تضعیف امنیت روانشناختی و توان ابراز خود در آنان می‌شود. یافته مربوط به فرضیه سوم پژوهش نشان داد که اثر بی‌عدالتی رویه‌ای ادراک شده بر بهزیستی سازمانی منفی و معنادار است. این یافته، با نتایج برخی پژوهش‌ها (گلپور و محمدی، ۱۳۹۵؛ اجالا و بولارینوا، ۲۰۱۵) همخوانی دارد. به لحاظ نظری رابطه بین ابعاد عدالت با بهزیستی روانشناختی را می‌توان از طریق مفهوم "باورهای هنجاری فرد" تبیین نمود؛ هریک از کارکنان با مجموعه‌ای از باورهای هنجاری معطوف به ارزش‌ها (باور به عدالت) به محیط کار وارد می‌شوند. زمانی که تصمیمات سازمان از نظر کارکنان ناعادلانه ارزیابی شوند، به دلیل تهدید هنجارها و ارزش‌های شخصی، هیجانات منفی در آنان پدید می‌آید. این هیجانات منفی، نظام روانی و جسمی افراد را به خطر انداخته و بهزیستی آنها را کاهش می‌دهد (الوینیو و همکاران، ۲۰۰۰). نتایج پژوهش در خصوص فرضیه چهارم پژوهش نشان داد که اثر بی‌عدالتی رویه‌ای ادراک شده بر سکوت سازمانی مثبت و معنادار است. این یافته، با نتایج برخی مطالعات (اردگیو، ۲۰۱۸؛ دمیرالای و لورکو، ۲۰۱۵) همخوان است.

1 - Celep & Konakli  
2 - Yuceler, Sahin, & Demirsel

همچنین براساس نظریه مبادله اجتماعی، ادراک عدالت براساس مقایسه داده‌ها و ستانده‌های بین فرد و سازمان قابل تفسیر است (گلپروور و محمدی، ۱۳۹۵). هنگامی که افراد نتایج کار خود را در سازمان عادلانه ادراک کنند، سعی می‌کنند که با مشارکت در تصمیمات سازمان و ارائه نظرات و پیشنهادات سازنده خود مزایای سازمان را جبران کنند (نایتس و کندی<sup>۱</sup>، ۲۰۰۵). در مقابل، براساس نظریه پیندر و هارلوس (۲۰۰۱)؛ کارکنان زمانی بر دهان خود مَهْر سکوت می‌زنند که تصور کنند بی‌عدالتی در سازمان حاکم است. یافته مربوط به فرضیه پنجم پژوهش نشان داد که سکوت سازمانی اثر منفی و معنادار بر بهزیستی سازمانی دارد. این یافته با نتایج تحقیقات قبلی (ددانوو و همکاران، ۲۰۱۶؛ الروسان و اموش<sup>۲</sup>، ۲۰۱۸) هماهنگ است. همچنین در تبیین این یافته دو، اودریسکول و کوپر<sup>۳</sup> (۲۰۱۲) بیان می‌کنند که مطابق با نظریه تناسب فرد-محیط، افراد زمانی دچار استرس می‌شوند که نیازهای شخصی خود را با واقعیت‌های محیطی ناهماهنگ ببینند. یکی از نیازهای روانی انسان، نیاز به ابراز خود است. از این رو، در صورتی که افراد نتوانند نظرات خود را به مدیران و سرپرستان انتقال دهند، نیاز به ابراز خود در آنان به صورت ارضا نشده باقی مانده و به مرور زمان دچار استرس شغلی و کاهش بهزیستی سازمانی می‌شوند. افزون‌براین، دویتنک و امیج (۲۰۰۸)؛ به نقل از روب، (۲۰۱۳) شش عامل موثر بر بهزیستی سازمانی را مطرح کردند که ارتباطات درون سازمانی یکی از آنهاست. محققان نتیجه گرفتند که ارتباط مطلوب بین کارکنان و مدیران در سازمان سبب به اشتراک گذاشتن دیدگاه‌ها، افزایش رضایت شغلی، بهره‌وری و بهزیستی کارکنان می‌شود. در خصوص روابط غیرمستقیم بین متغیرها، نتایج نشان داد که نقش میانجی سکوت سازمانی در رابطه بین متغیرهای پژوهش معنادار بود. موریسون و میلیکن (۲۰۰۰) معتقدند؛ کارکنان در صورت ادراک بی‌عدالتی رویه‌ای، تمایل کمتری برای بیان ایده‌ها، نظرات و مشارکت اجتماعی دارند. از سوی دیگر، در فضای اوباشگرانه در محیط کار، افرادی که به دلیل ارائه نظرات خود مورد تهدید، تحقیر و سرکوب قرار گیرند، ترجیح می‌دهند که سکوت پیشه کنند؛ به تدریج با شیوع جو سکوت در سازمان، کارکنان کنترل بر کار خود را از دست داده و احساس بی‌ارزشی می‌کنند و به این ترتیب، در درازمدت از میزان شهامت، استقامت و عزت نفس آنها کاسته شده و دچار

1 - Nights &amp; Kennedy

2 - Al-Rousan, &amp; Omoush

3 - Dewe, O'Driscoll, &amp; Cooper

یأس و نومیدی می‌گردند و در نهایت، نگرانی‌ها بر آنها غلبه کرده و با بروز مشکلات جسمی و روحی دچار فرسودگی شغلی می‌شوند (نیکولا، واکولا و بوراداس<sup>۱</sup>، ۲۰۱۱). بنابراین، ادراک بی‌عدالتی رویه‌ای و اوباشگری در محیط کار با تأثیر مثبتی که بر روی سکوت سازمانی دارند، سبب کاهش بهزیستی سازمانی می‌شود.

با توجه به نتایج پژوهش حاضر، پیشنهاد می‌شود، افرادی که از بهزیستی روانشناختی بالاتری برخوردار باشند در اولویت استخدام قرار گیرند. علاوه بر این، براساس اثر معنادار اوباشگری در محیط کار و سکوت سازمانی بر بهزیستی سازمانی، پیشنهاد می‌شود که خط‌مشی‌ها و دستورالعمل‌های مشخصی بر ضد اقدامات اوباشگرانه در محیط کار، تعیین و با فراهم‌سازی زمینه مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌های سازمان، حمایت‌های اجتماعی، شناختی و عاطفی از کارکنان به عمل آید تا به ارتقاء بهزیستی و کارآمدی کارکنان منجر شود. همچنین پیشنهاد می‌شود که پژوهش‌های دیگری با هدف شناسایی و بررسی جامع‌تر عوامل زمینه‌ساز بهزیستی سازمانی از جمله اقدامات مدیریتی و ویژگی‌های فردی انجام شود.

از محدودیت‌های پژوهش حاضر، می‌توان به استفاده از پرسشنامه‌های خودسنجی و خودگزارشی اشاره نمود. لذا پیشنهاد می‌شود که در پژوهش‌های آتی از روش پژوهش کیفی و کمی به‌طور همزمان استفاده شود. همچنین با توجه به این که پژوهش حاضر روی کارکنان شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب انجام گرفته است. لذا، در تعمیم نتایج حاصل از این پژوهش به سایر جوامع آماری که از نظر ابعاد مختلف با جامعه این پژوهش متفاوت هستند، باید جانب احتیاط رعایت گردد.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

## منابع

- زارعی متین، حسن. طاهری، فاطمه. سیار، ابولقاسم (۱۳۹۰). «بررسی و تبیین عوامل ایجادکننده سکوت سازمانی از دیدگاه مدیران و کارکنان بر مبنای مدل سه شاخگی». فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی. ۱، ۱، ۹۹-۱۱۳.
- زاهدبابلان، عادل و کریمیان پور، غفار (۱۳۹۵). «نقش اعتماد سازمانی و عدالت سازمانی در سکوت سازمانی». فصلنامه علمی- پژوهشی مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، ۲۵، ۸۰، ۸۵-۹۹.
- صائمیان، آرزو (۱۳۹۱). «بررسی ویژگی های روانسنجی پرسشنامه بهزیستی روانسنجی و رابطه آن با فرسودگی شغلی در بین کارکنان آتش نشانی». دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز. دانشکده روان شناسی و علوم اجتماعی.
- عربان، شجاع؛ ارشدی، نسرين. نیسی، عبدالکاسم. بشلیده، کیومرث (۱۳۹۴). «طراحی و آزمودن الگویی از برخی متغیرهای فردی، شغلی و سازمانی به عنوان پیشایندهای بهزیستی سازمانی در کارکنان شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب». دست آوردهای روانشناختی، ۲۲(۲)، ۱۱۷-۱۳۶.
- فرحبخش، سعید. ستار، آریتا. پورمحمدی، سیده مریم (۱۳۹۶). «ارائه مدل ساختاری ارتباطی، بین رهبری معنوی و بهزیستی سازمانی با میانجی گری مثبت اندیشی مدیران مدارس ابتدایی شهر خرم آباد». مجله علوم تربیتی. ۱۰۴، ۴۵، ۹۷-۱۲۰.
- گل پرور، محسن. محمدی، اکرم (۱۳۹۵). «تبیین بهزیستی روانشناختی و بهزیستی معنوی از طریق عدالت سازمانی ادراک شده». دوفصلنامه پژوهشنامه عدالت. ۱۰۶، ۲، ۸۹-۱۰۶.
- منتظری، محمد. فردوسی پور، لی لی (۱۳۹۷). «تاثیر سلامت سازمانی بر عملکرد شغلی کارکنان». مطالعات مدیریت (بهبود و تحول). ۶۴، ۹۰، ۲۷-۴۵.
- مولوی، زینب. زارعی متین، حسن. سهرابی، آرزو (۱۳۹۸). «اوباشگری سازمانی و عوامل سازمانی موجد آن». فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی، ۸، ۴، ۳۲، ۲۸-۱.
- نوری، ابوالقاسم. صباحی، پرویز. صلاحیان، افشین. صمیم، رضا (۱۳۹۱). «رابطه رضایت شغلی و عدالت سازمانی ادراک شده با رفتارهای مدنی سازمانی: متغیرهای جمعیت شناختی». فصلنامه روانشناسی معاصر. ۷، ۱، ۴۹-۶۰.
- Al-Rousan, M.A.M., & Omoush, M. M. (2018). "The effect of organizational

- silence on burnout: A field study on workers at Jordanian five star hotels". *Journal of Management and Strategy*, 9, 3, 114-122.
- Ajala, E.M., & Bolarinwa, K. (2015). "Organizational justice and psychological well-being of employees in the local government service of Osun state Nigeria". *African Journals online(AJOL)*. 9, 4,23-34.
- Bernstein, C., & Trimm, L. (2016). "The impact of workplace bullying on individual wellbeing: The moderating role of coping. *SA" Journal of Human Resource Management/SA Tydskrif vir Menslikehulpbronbestuur*, 14(1), a792.
- Bowie, D., & Buttle, F. (2004). "Hospitality marketing, an introduction". Oxford: Elsevier Butterworth-Heinemann
- Celep, C., & Konakli, T. (2013). "Mobbing experiences of instructor Causes, results, and solution suggestions", *Educational Sciences: Theory & Practic*, 13, 1, 193-199.
- Cemalogu, N. Kilinc, A. C. (2012). "The relationship between school principals ethical leadership behaviors and teachers, perceived organizational trust and mobbing". *Education and Science*, 37, 165, 1-16.
- Coli, E., & Rissotto, A. (2015). "Organizational well-being in a public research agency: The point of view of administrative staff and researcher". *Journal of Social Sciences*, 11, 4, 381-394.
- Colquitt, J. A. (2001). "On the dimensionality of organizational justice. A construct validation of a measure". *Journal of Applied Psychology*, 86, 386-400.
- Cremer, D. D., & Stoten, J. (2005). "When does giving voice or not matter? . Procedural fairness effects as a function of closeness of reference points". *Current Psychology: developmental Learning, Personality, Social Fall*, 24, 3, 203-213.
- Dedahanov, A.T.Lea, D. H.,& Rhee,J.(2016). "Silence as a mediator between organizational factors and stress". *Journal of Managerial Psychology*, 31, 1251-1261.
- Demiralay,T., & Lorcu, F.(2015)." Examining organizational silence on doctors with Structural equation modeling?". *International Journal of Business and Social Sciences*, 6, 90, 37-49.
- Dewe, P, O'Driscoll, M & Cooper, C . (2012). Theories of psychological stress at work. in RJ Gatchel & IZ Schultz (eds), *Handbook of occupational health and wellness. Handbooks in Health, Work, and Disability*, New York. 23-38.
- Einarsen, S., & Mikkelsen, E. G. (2003). Individual effects of exposure to bullying at work.In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf & C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice* (pp. 127-144). London: Taylor & Francis
- Elci, M. Erdilek, M. K. Alpkan, L. & Sener.I.(2014)." The mediating role mobbing on the relationship between organizational silenceand turnover intention". *Procedia- Social and Behavioral Sciences*,150,455-464.
- Elovainio, M. Kivimaki, M, & Helkama, K. (2000). "Organizational justice evaluations, job control and occupational strain". *Journal of Applied Psychology*,

86, 418-424.

-Eriguc, G. Ozer, O. Turac, I.S., & Songur, C.(2014). "The causes and effects of the organizational silence: On which is issues the nurses remain silent?". *IntJournal of Management Economics and Business*, 10(22), 131-153.

-iiii reeelbbi & ŞgggggggggA A (6666) "fff ett of mobbing and organizational silence on employee's performance". *The Macrothema Review*, 5, 101-116.

-Erdogdu, M. (2018). "Effect of organizational justice behaviors on organizational silence and cynicism: A research on academics from schools of physical education and sports". *Universal Journal of Educational Research*, 6, 4,733 – 741.

-Gurbuz, S., & Sani-Mert, I. (2009). "Validity and reliability tests of organizational justice scale: An empirical study in a public organization". *TODAİE's Review of Public Administration*, 3, 3. 137-162.

-Ilies, R.S.Y., & Pluut, h. (2015). "Intradevidual models of employee well-being: What have we leaned and where do we of from here?". *European Journal of work and organizational Psychology*, 1-11.

-Husrevsahi, S.P. (2015). "Relationship between organizational mobbing and silence behavior among teacher". *Educational Sciences. Theory & practice*, 1(5), 1179-1188.

-Kara, D. Kim, H., & Uysal, M. (2018). "The effect of manager mobbing behavior on female employees, quality of life". *Journal Current Issues in Tourism*, 21, 13, 1453-1467.

-Karaca, H. (2013). "An exploratory study on the important organizational silence in hierarchical organizations: Turkish National Polices Case". *European Scientific Journal*, 9,(23),38-50.

-Knights, J.A., & Kennedy, B. J. (2005). "Psychological contract violation: Impacts on job satisfaction and organizational commitment among Australian senior Public servant". *Applied human Resource Management Research*, 10(2): 57-72.

-Lange, S., Burr, H., Conway, P. M. & Rose, U. (2019). "Workplace bullying among employees in Germany: prevalence estimates and the role of the perpetrator". *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 92(2), 237-247.

-Leymann, H.(1996). "The content and development of mobbing at work". *European Journal of work and organizational Psychology*, 5(2), 165-184.

-aa ri D (6666) oootrrr eerret sitrrr silcce: bbbigg ssss pirciss ggii sst managerial integrity. *Journal of Business Ethics*, 219-234.

-Morrison, E. W. ,& Milliken, F.J.(2000). " Organizational silence: A barrier to change and development in a pluralistic world". *Academy of Management Review*, 25(4)706-725.

-Niehoff, B. P. Moorman, R.H. (1993). " Justice as a mediator of the relationship between methods of monitoring and organizational citizenship behavior".



- Academic of Management Journal*, 36 (3), 527-556.
- Nikolaou, I. Vakola, M., & Bouradas, D.(2011)." The role of silence on employees attitudes the day after" a merger. *Emerald Group publishing limited*, 4(6), 723-741.
- Nix,J.,& Wolfe, S.E. (2016). Sensitivity to the Ferguson effect: The role managerial organizational justice. *Journal of Criminal Justice*, 7, 12-20.
- Pinder, C.C, & Harlos, K.P. (2001). "Employee silence: Quiescence and acquiescence as response to perceived injustice". *Research in Personel and Human Resources Management*, 20, 331-369.
- eeeeeeW (7777) ggggaii ztt iaaaJJuttiee ss Frmnnkkkkkkfr Urrrr ttiiii Union-aa gggmmtt Rll atinn i uuuaatinn ,Caaaii rrrr nll ff Education,.30, 3,725-748.
- Pompili, M. Lester, D. Innamorati, M., & Ilicet, P. (2008). "Suicide risk and exposure to mobbing", *Work Los Press*, 31,237-243.
- Rai, A., & Agarwal, U.A. (2018). "A review of literature on mediators and moderators of workplace bullying: Agenda for future research". *Management Research Review*, 437-475.
- Reb, J. Goldman, B. M. Kray, L., & Corpanzan, R.(2006)."Wrong, different remedies? Practions to organizational remedies after procedural and interactional injustice". *Personal Psychology*, 59, 31-61
- Rob N. (2013)., Promoting organizational well-being, aa strr' teei INEAD The Business School For The World.
- Ryan, R. M., Deci, E. I. (2001). On happiness and human potentials; a review of research on hedonic and eudaimonic well-being. *Annu. Rev. Psychol.* 52,141-166.
- Shapiro, C. J., & Hoque, K. Kessler, I. Richardson, R. (2008). "Human Resource Management", University of London Press.
- Speil, S., & Arnold, T. J. (2007). A multi-level analysis of organizational justice, *Journal of Management*, 33, 724-751.
- Steffgen, G. Sischuka, P. Schmidt, A. F., & Happ.C. (2016)." The Luxembourg workplace mobbing scale: Psychometric properties of a short instrument in three different languages". *European Journal of Psychological Assessment*,1-23.
- Suls, S., & Bunde, J. ( 2005). "Anger, Anxiety and depression as risk factor cardiovascular diseases. The problems and implications of overlapping affective dispositions". *Psychological Bulletin*, 131, 260-300.
- Tan, C. (2014). "Organizational justice as a predictor of organizational silence". *Educational Research and Reviews*, 9, 119-1220.
- Tangirala, S., & ramanujam, R. (2008). Employee silence on critical work issue. The cross level effects of procedural justice climate. *Personnel psychology*, 61 (1), 37-68.
- Torri, P., & Toniolo, E. (2010). "Organizational wellbeing: challenge and future foundation". *Giornale italiano di medicina del lavoro edergonomia*, 32 (3), 363-

367.

Tas, A. Semerci, A.B., & Ergenehi, A. (2017). "The mediating effect of silence within the organization in relationship between perceived mobbing and emotional burnout". *Journal of Business Research Turkey*, 9, 249-270.

Tulubas, T.; Celep, C. (2012). "Effect of perceived procedural justice on faculty members' organizational commitment". *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 47, 1221 – 1231

-Tutar, H. (2004). "Psychological abuse in the workplace", . *Ankara BRC Press*, 67, 9-16.

-Van Dyne. L.V. Ang, S. , & Botero, I. C. (2003). Conceptualizing employee silence and employee voice as multidimensional constructs. *Journal of Management Studies*, 40(6)1359-1392.

-Ozturk, U.C., & Cevher, E. (2016). Mobbing in silence: Relationship between the mobbing and organizational silence. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 18 (30): 71-80.

-Waterman, A.S., Schwartz, S.J., Zamboanga, B.L., Ravert, R.D., Williams, M.K. Agocha, B. Donnellan, M.B. (2010). The questionnaire for eudaimonic well-being: Psychometric properties, Demographic comparisons, and evidence of validity. *Journal of Positive Psychology*, 6, 41-61.

-Yebema, J., & Bos, K.V. (2010). "Effects of organizational justice on depressive symptoms and sickness absence: A longitudinal perspective". *Social Science & Medicine*, 10/ 10, 1609-1617.

-Yuceler, A.Sahin, E. , & Demirsel, M. T. (2013). "The relationship between mobbing and organizational silence in Establishments". *Humanities and Social Sciences Review*, 2, 1, 153-161.

-Yuksel, M. Tuncsiper, B. (2011). "The relationship between mobbing and organizational commitment in workplace". *International Review of Management and Marketing*, 1,3, 54-64.