



تأثیر سکوت سازمانی و قلدری در محیط کار بر خستگی مزمن در پیمانکاران پروژه‌های ساختمانی

میثاق شوقیان^۱

رضا عاشقی^۲

تاریخ دریافت مقاله: ۱۴۰۳/۰۳/۱۹ تاریخ پذیرش مقاله: ۱۴۰۳/۰۶/۱۲

چکیده

امروزه خستگی مزمن به یک معضل شایع در پیمانکاران تبدیل شده که تمام شئون زندگی پیمانکاران را در بر گرفته و موجبات کاهش عملکرد و ضربه پروژه‌های ساختمانی را فراهم آورده است. پژوهش حاضر با هدف تأثیر سکوت سازمانی و قلدری در محیط کار بر خستگی مزمن در پیمانکاران پروژه‌های ساختمانی انجام گرفت. این مطالعه از نوع پژوهش‌های توصیفی - همبستگی بود. جامعه آماری این پژوهش شامل تمامی پیمانکاران پروژه‌های ساخت شهرستان رودهن در سال ۱۴۰۲ بود. از روش نمونه‌گیری تمام‌شمار استفاده شد. ۹۹ نفر از شرکت‌کنندگان در پژوهش به پرسشنامه خستگی مزمن مسلش و جکسون (۱۹۸۱)، پرسشنامه سکوت سازمانی و کوال و بوراداس (۲۰۰۵) و مقیاس قلدری در محیط کار لوکزامبورگ استفنگن و همکاران (۲۰۱۹) پاسخ دادند. داده‌های جمع‌آوری شده با استفاده از روش ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون گام‌به‌گام تحلیل شدند. یافته‌ها حاکی از آن بود که سکوت سازمانی و قلدری در محیط کار روابط معنی‌داری با خستگی مزمن داشتند. بر اساس یافته‌های این پژوهش می‌توان نتیجه گرفت که جهت کاهش خستگی مزمن، توجه به نقش قلدری در محیط کار و سکوت سازمانی ضروری است.

کلمات کلیدی

پروژه‌های ساخت، پیمانکاران، خستگی مزمن، سکوت سازمانی، قلدری در محیط کار

۱- کارشناسی ارشد، گروه عمران، واحد رودهن، دانشگاه آزاد اسلامی، رودهن، ایران. Miagh190@yahoo.com

۲- استادیار، گروه عمران، واحد رودهن، دانشگاه آزاد اسلامی، رودهن، ایران. (نویسنده مسئول) Rezaasheghi.civil@gmail.com

تأثیر سکوت سازمانی و قلدری در محیط کار بر خستگی مزمن در پیمانکاران... / شوقیان و عاشقی

مقدمه

اجرای طرح‌های عمرانی نشان‌دهنده پیشرفت و توسعه یک جامعه می‌باشد و سهم عمده‌ای از بودجه یک کشور در این راستا هزینه می‌گردد. ایران نیز یکی از کشورهای در حال توسعه می‌باشد که در سال‌های اخیر بودجه زیادی را برای اجرای پروژه‌های عمرانی تخصیص داده است. بررسی‌ها نشان می‌دهد تعداد قابل توجهی از این پروژه‌ها که با صرف هزینه و زمان زیادی انجام شده، فاقد بهره‌وری لازم است. در واقع شاهد عدم موفقیت این پروژه‌ها هستیم. از جمله عواملی که منجر به شکست این پروژه‌ها شده است می‌توان به: ملاحظه نکردن فرآیند برنامه‌ریزی پروژه و یا برنامه‌ریزی ضعیف در پروژه، بی‌تجربگی در مدیریت پروژه‌های ساختمانی (در اثر مدیریت افراد غیرمتخصص و بی‌تجربه) فقدان دانش و توانایی در مدیریت پروژه‌های ساختمانی، فقدان منابع مالی کافی، اجرای ضعیف از طرف پیمانکاران و پیمانکاران جزء، تأخیر در پرداخت کارکرد پیمانکاران (مانند اکثر پروژه‌های دولتی)، عدم ثبات در اقتصاد و بروز تورم بالا، فقدان شفافیت در فرآیند تدارکات (از نظر قیمت، مقدار و نوع جنس خریداری شده) خارج از رده شدن تکنولوژی ساختمانی و تجهیزات، بروز مشاجرات و اختلافات مابین ذینفعان، ناآگاهی حقوقی در شکل دادن کسب‌وکار مشارکتی از طرف مشارکت‌کنندگان پروژه (نبودن مهارت‌های فردی) اشاره کرد. همان‌گونه که مشخص است پیمانکار نقش پررنگ‌تری در موفقیت اجرای یک پروژه دارد و برای افزایش عملکرد بهینه پیمانکاران، باید به سلامت روانی آنان توجه ویژه داشت (علی یار، ۱۴۰۱).

امروزه خستگی مزمن به یک معضل شایع سازمانی تبدیل شده که تمام شئون زندگی مردم را دربر گرفته و موجبات کاهش نیروی کار و ضربه به اقتصاد تولید کشور را فراهم آورده است (اسچاووفی، بیکر و رنن^۱، ۲۰۰۹). وقتی خستگی مزمن رخ می‌دهد، اختلالاتی همچون خستگی بدنی، بی‌خوابی، روی آوردن به الکل و مواد مخدر، مشکلات خانوادگی و زناشویی در پیمانکاران پدیدار شده (لوکاس^۲ و همکاران، ۲۰۲۲) و افت بهره‌وری، افزایش ترک شغل و غیبت آنان را در پی دارد (کان، اشنایدر، جنکیس هنکلن و مویل^۳، ۲۰۰۶).

خستگی شغلی معمولاً به شکل واکنش در برابر فشارهای شغلی و سازمانی در میان کارکنان خدمات انسانی دیده می‌شود (جنینگز، گولد، نلاس و بوریه^۴، ۲۰۲۲). آگیاپونگ^۵ و همکاران (۲۰۲۲) خستگی را به‌عنوان خستگی مزمن تعریف کرده‌اند که وضعیت جسمی و روانی کارکنان را دچار اختلال می‌کند و به جدایی فرد از وظایف کاری و محیط اطرافش منجر می‌شود. واسینی، بلیزوسین، ماکیجاسکین و سایدباتام^۶ (۲۰۲۲) عنوان می‌دارند که خستگی مزمن بین آشکارسازی محیط کاری

فصلنامه مطالعات رفتاری در مدیریت، شماره ۳۸، دوره ۱۵، تابستان ۱۴۰۳

نامطلوب است که می‌تواند به کارکنان آسیب برساند. خستگی مزمن کاهش قدرت سازگاری فرد با عوامل فشارزا است (پالیچ، فیشر، لامارکا، گراس هولتفورس و هاشتراسر^۷، ۲۰۲۲). و سندرمی است مرکب از خستگی جسمی و عاطفی که منجر به ایجاد خودپنداره‌ی منفی در فرد (دی میلو سیلوا جونیور^۸ و همکاران، ۲۰۲۲)، نگرش منفی نسبت به شغل (آلنزی^۹ و همکاران، ۲۰۲۲) و فقدان احساس ارتباط با مراجعان به هنگام انجام وظیفه می‌شود (کواک، جی، بانک و بانک^{۱۰}، ۲۰۲۱). خستگی مزمن نوعاً در واکنش‌های ناهنجار به تعارض (مک کاد، فرون و فسناکت^{۱۱}، ۲۰۲۱)، ناکامی و استرس شغلی (جیانگ، رن، جیانگ و وانگ^{۱۲}، ۲۰۲۱) و افسردگی (ون دونزل^{۱۳} و همکاران، ۲۰۲۱) می‌شود.

عوامل سازمانی نقش مهمی در شکل‌گیری خستگی مزمن دارند که یکی از آنها قلدری در محیط کار^{۱۴} است. قلدری 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 (هارلوس و کانول^{۱۵}، ۲۰۱۸). قلدری شامل شایعه‌انزواسازی اجتماعی، خشونت کلامی، حمله به اعتبار شخصی، خشونت فیزیکی و حمله به قدرت ابراز نظر فرد است (لیمن^{۱۶}، ۱۹۹۶)، که به شکل یک رفتار کاملاً محسوس یا نامحسوس روی می‌دهد و هدف آن تبدیل یک کارمند فعال به کارمند منفعل و سپس حذف وی است (هارلوس و کانول، ۲۰۱۸). قلدری، سندرمی است که با برخی پیامدهای منفی مانند ترس‌های بی‌مورد، فقدان اعتمادبه‌نفس و مشکلات سلامتی در افراد قربانی همراه است که در نتیجه آن قربانیان نمی‌توانند عملکرد مؤثری داشته باشند و لذا شغل خود را از دست می‌دهند (کلپ و کوناکیل^{۱۷}، ۲۰۱۳). قلدری علاوه بر پیامدهای فردی، محیط اجتماعی حاکم بر سازمان و شرایط شغلی را نیز تحت تأثیر قرار می‌دهد. افزایش اقدامات قلدرانه در محیط کار می‌تواند موجب رکود ارزش‌های مثبت فرهنگی در سازمان شده و با تضعیف اعتماد و تعهد پیمانکاران نسبت به سازمان انگیزش شغلی آنان را کاهش (اینارسن^{۱۸}، ۲۰۰۰) و خستگی مزمن را بر پیمانکاران تحمیل نماید (جوزیپویک-جلیس، استوینی و سلیسبانیکیک^{۱۹}، ۲۰۰۵). افزون بر این نتایج پژوهش‌های متعددی رابطه بین قلدری در محیط کار و خستگی سازمانی را مورد تأیید قرار داده‌اند (توستن، آواسی و اکو^{۲۰}، ۲۰۱۸؛ تورکان و کیلیس^{۲۱}، ۲۰۱۵؛ یسیباس و وان^{۲۲}، ۲۰۱۷).

یکی دیگر از پیشایندهای مهم خستگی مزمن سکوت سازمانی^{۲۳} است. سکوت سازمانی، پدیده‌ای اجتماعی است که در سطح سازمان به وجود می‌آید و بر اساس آن کارکنان از ارائه نظرات و نگرانی‌های خود پیرامون مشکلات سازمان امتناع می‌ورزند که می‌تواند به اشکال مختلفی همچون سکوت دسته‌جمعی در جلسات و مشارکت کمتر در ارائه نظرات بروز یابد (ماریا^{۲۴}، ۲۰۰۶).

تأثیر سکوت سازمانی و قلدری در محیط کار بر خستگی مزمن در پیمانکاران... / شوقیان و عاشقی

ونداین، انگ و بوترو^{۲۵} (۲۰۰۳) معتقدند سکوت پیمانکاران اگرچه ممکن است به لحاظ کاهش تضادهای بین فردی و حفظ اطلاعات محرمانه سازمان مفید باشد اما یک پدیده زیان‌بار برای کارکنان و سازمان به شمار می‌رود. سکوت سازمانی به‌وسیله ممانعت از بازخورد منفی، مانع تحول و توسعه سازمانی می‌شود (اریگو، از، تاراک و سانگور^{۲۶}، ۲۰۱۴). نتایج مطالعات متعددی نشان داده‌اند که سکوت سازمانی با برخی پیامدهای منفی مانند کاهش تعهد سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی و افزایش خستگی مزمن همراه است (دمیرالای و لورکو^{۲۷}، ۲۰۱۵). علاوه بر این، محققان دریافتند که سکوت سازمانی می‌تواند زمینه‌ساز خستگی مزمن باشد (ال-روسان و اوموش^{۲۸}، ۲۰۱۸؛ کوبان و ساریکایا^{۲۹}، ۲۰۱۶؛ سریواستاوا، جین و سالیوان^{۳۰}، ۲۰۱۹).

در همین راستا، اکین و اولوسوی^{۳۱} (۲۰۱۶) معتقدند پیمانکارانی که در مورد مسائل سازمان سکوت اختیار می‌کنند به دلیل آنکه نمی‌توانند ضعف‌ها، شکست‌ها، مشکلات و کمبودهای سازمان را بیان کنند و یا نسبت به آن بی‌تفاوت باشند. راه‌حل‌های احتمالی را با خود مرور کرده ولی به دلیل ترس از توبیخ یا استهزاء دیگران از بیان آن خودداری می‌کنند. به این ترتیب در درازمدت از میزان شهامت، استقامت، عزت‌نفس و اعتمادبه‌نفس آنها کاسته شده و دچار یاس و نومیدی می‌گردند و درنهایت، نگرانی‌ها بر آنها غلبه کرده و با بروز مشکلات جسمی و روحی دچار خستگی مزمن می‌شوند.

همان‌طور که ملاحظه شد خستگی مزمن یکی از مشکلات رایج در محیط‌های کاری، به‌ویژه در پروژه‌های ساختمانی، محسوب می‌شود. این نوع خستگی نه‌تنها بر عملکرد فردی پیمانکاران تأثیر می‌گذارد، بلکه می‌تواند به کاهش کیفیت کار و افزایش حوادث کاری منجر شود. در این میان، دو عامل مهم و تأثیرگذار بر خستگی مزمن در محیط‌های کاری، سکوت سازمانی و قلدری محیط کار هستند. سکوت سازمانی به معنای عدم بیان نظرات، احساسات و نگرانی‌ها توسط کارکنان است. این پدیده معمولاً ناشی از فرهنگ سازمانی منفی، ترس از عواقب یا عدم اعتماد به مدیریت است. سکوت می‌تواند احساس انزوا و ناامیدی را در پیمانکاران ایجاد کند و به خستگی روانی و جسمی آن‌ها منجر شود. از سوی دیگر، قلدری محیط کار به رفتارهای آزاردهنده و تحقیرآمیز در محل کار اشاره دارد که می‌تواند شامل تهدید، توهین و تحقیر باشد. این نوع رفتارها نه‌تنها بر روحیه پیمانکاران تأثیر منفی می‌گذارد، بلکه می‌تواند به ایجاد حس ناامنی و اضطراب در آن‌ها منجر شود. قلدری محیط کار به‌طور مستقیم با افزایش خستگی مزمن مرتبط است و می‌تواند به کاهش بهره‌وری و رضایت شغلی منجر شود. با توجه به اهمیت این موضوعات در پروژه‌های ساختمانی شهرستان رودهن، بررسی تأثیر سکوت سازمانی و قلدری محیط کار بر خستگی مزمن پیمانکاران امری ضروری است. این تحقیق می‌تواند به شناسایی

فصلنامه مطالعات رفتاری در مدیریت، شماره ۳۸، دوره ۱۵، تابستان ۱۴۰۳

عوامل مؤثر بر سلامت روانی و جسمی پیمانکاران کمک کرده و راهکارهایی برای بهبود شرایط کاری ارائه دهد. از این رو، پژوهش حاضر درصدد پاسخگویی به این سؤال است که آیا سکوت سازمانی و قلدری در محیط کار بر خستگی مزمن در پیمانکاران پروژه‌های ساختمانی شهرستان رودهن تأثیر دارد؟

مبانی و چارچوب نظری پژوهش

خستگی مزمن

خستگی مزمن یک حالت عاطفی مزمن است که از سه مؤلفه خستگی، شناختی جسمانی و هیجانی تشکیل شده است (گو^{۳۲} و همکاران، ۲۰۱۶)، خستگی را می‌توان پیامد کاهش مزمن منابع توانایی‌های فرد که از رویارویی طولانی‌مدت با استرس به‌ویژه فشارهای شغلی ایجاد می‌شود، دانست (الشیر، ماستافا، آید و رامادان^{۳۳}، ۲۰۱۸). به اعتقاد گوتاس^{۳۴} (۲۰۰۸) خستگی مزمن گستره وسیعی از نشانه‌های احتمالی دارد که از آن جمله می‌توان به ضعف، ناامیدی، کناره‌گیری، زودرنجی، یأس، بی‌علاقگی، احساس تنهایی و جدایی، خستگی مزمن و مسخ شخصیت اشاره کرد (به نقل از صمدی میارکلائی و حسینی، ۱۳۹۶). نکته مهم در رابطه با خستگی مزمن هزینه‌های مستقیم و غیرمستقیم آن است. خستگی مزمن باعث غیبت کارکنان از محل کار، کاهش کیفیت کار، تعارضات بین‌فردی با همکاران، مشکلات جسمی - روانی، تغییر شغل و سرانجام ترک خدمت می‌شود (اسچوارتسکف^{۳۵} و همکاران، ۲۰۱۶). همچنین خستگی مزمن با ابعاد کاهش تمایل به کار عدم چالش شغلی و خستگی در شغل و آشفتگی و بهزیستی روان‌شناختی ارتباط دارد (لیو^{۳۶} و همکاران، ۲۰۲۱) و هنگامی ایجاد می‌شود که افراد چرخه فقدان منابع را در طول دوره‌ای از زمان در کار تجربه کنند (هالتمن و نیومسیتتر^{۳۷}، ۲۰۱۷).

قلدری در محیط کار (قلدری در محیط کار)

قلدری در محیط کار در اصطلاح به معنای قلدری سازمانی یا اوباشگری سازمانی است. یعنی گاهی اوقات کارکنان ناراضی در سازمان با ایجاد شبکه‌های ارتباطی و گروه‌های فشار مدیران و رهبران سازمان را تحت فشار قرار داده و بر جریان تصمیم‌گیری‌ها به نفع خود تأثیر می‌گذارند. به این موضوع پدیده قلدری در محیط کار یا ترور روحی می‌گویند. به قول تافلر در سازمان‌ها گاه‌ها دولت‌های پنهانی وجود دارد که با اتکا به شبکه ارتباطی که تشکیل داده‌اند، مدیریت و سازمان را تحت فشار می‌گذارند و اصطلاحاً قلدری سازمانی می‌کنند (عبادی بشیر، ۱۴۰۱). قلدری در محیط کار آثار مخرب فراوانی چه بر فرد چه بر سازمان می‌گذارد؛ از جمله قلدری در محیط کار می‌تواند چنان ضایعات عاطفی‌ای بر قربانیانش داشته باشد که در نهایت تأثیر فیزیکی هم بر آنها بگذارد و سبب استرس، اختلالات اضطرابی،

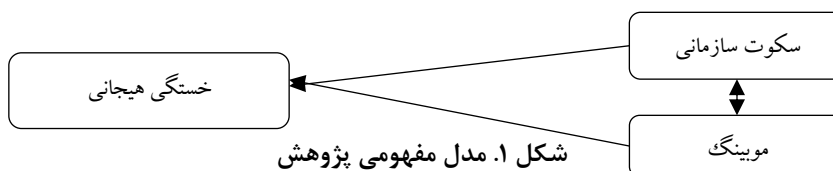
تأثیر سکوت سازمانی و قلدری در محیط کار بر خستگی مزمن در پیمانکاران... / شوقیان و عاشقی

افسردگی و عوارض جسمی مرتبط با آنها شود. سردرد، ناراحتی‌های معده و روده و فشارخون بالا از عوارض احتمالی استرس هستند. به‌علاوه، فشار فراگیری که قلدری در محیط کار بر قربانیان وارد می‌کند، سبب می‌شود آسوده بودن برای این افراد در محل کار یا خارج از آن دشوار باشد و در نهایت خستگی شغلی را نیز در پی خواهد داشت و ازهم‌گسیختگی روابط سازمانی و انسجام و نظم سازمان را نیز به دنبال خواهد داشت.

سکوت سازمانی

در بسیاری از سازمان‌های معاصر، کارکنان از ارائه نظرات و نگرانی‌هایشان در مورد مشکلات سازمانی امتناع می‌ورزند که این پدیده جمعی سازمانی را سکوت سازمانی می‌نامیم و شایسته است که مورد توجه جدی محققان قرار گیرد (کلین و اولوسوی^{۳۸}، ۲۰۱۴). زمانی که یک سیستم جو سکوت را تقویت می‌کند، دیدگاه‌ها، عقیده‌ها و ترجیحات متنوع و اهدافی که در سازمان وجود دارند احتمالاً مشوق اظهار نظر نخواهند بود؛ از این رو چنین سیستمی وارد فرآیندی می‌شود که نخواهد توانست اهداف خود را به‌طور مناسب تحقق ببخشد و به دنبال تلاش برای یادگیری از تجربیات نیست (عنایتی و همکاران، ۱۳۹۸). در حقیقت چنین سیستمی در راهی گرفتار می‌گردد که اثرات منفی سکوت بر تصمیم‌گیری سازمانی و فرآیندهای تغییر در آن تقویت خواهد شد (پیندر و مارلوس^{۳۹}، ۲۰۰۱).

موریسن و میلیکن^{۴۰} (۲۰۰۰) در مفهوم سکوت نشان می‌دهند: «سکوت سازمانی یک پدیده ساختاریافته اجتماعی می‌باشد، که در یک سطح سازمانی ایجاد شده است و ویژگی‌های سازمانی زیادی بر آن تأثیرگذار است» (اسلید^{۴۱}، ۲۰۰۸). این ویژگی‌های سازمانی همچون فرآیندهای تصمیم‌گیری، مدیریت و یا فرهنگ به تعریف رفتار سکوت برای هر کارمند بر اساس چگونگی درک آن می‌انجامد. موریسن و میلیکن (۲۰۰۰) بیان می‌کنند هنگامی که بیشتر اعضای یک سازمان درباره موضوعات و مسائل سازمانی ساکت بمانند، سکوت به یک رفتار گروهی تبدیل می‌شود که این پدیده را «سکوت سازمانی» می‌نامند. سکوت سازمانی احساس بی‌ارزش بودن، درک فقدان کنترل و ناسازگاری شناختی را به وجود می‌آورد که منجر به کاهش انگیزش، تعهد و رضایت شغلی پایین می‌گردد (ایلهان^{۴۲}، ۲۰۱۰). با توجه به مباحث مطرح‌شده، مدل مفهومی زیرارتباط متغیرهای مورد بررسی را ترسیم نموده است.



پیشینه پژوهش

پیشینه خارجی

اسلام و چادهری^{۴۳} (۲۰۲۴) در پژوهش خود نشان دادند که قلدری در محل کار باعث افزایش خستگی هیجانی می‌شود. نتیجه پژوهش ویلچک-روزیچکا^{۴۴} (۲۰۲۳) نشان داد که بین شدت موبینگ ادراک شده و فرسودگی هیجانی رابطه معنادار و ثابت آماری وجود دارد. نتیجه پژوهش ال هارایسا^{۴۵} (۲۰۲۳) نشان داد ابعاد سکوت سازمانی بر فرسودگی شغلی (خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و کاهش موفقیت شخصی) تأثیر مثبت دارد. نتیجه پژوهش ییلیدیز^{۴۶} (۲۰۲۱) حاکی از آن بود که رفتارهای قلدری در محیط کار در بروز سکوت سازمانی مؤثر بوده است. عابد و خلیل (۲۰۱۹) در پژوهش خود نشان دادند سکوت سازمانی بر خستگی هیجانی تأثیرگذار است. توستن و همکاران (۲۰۱۸) در پژوهش خود تحت عنوان «رابطه میزان مواجهه با قلدری در محیط کار و خستگی شغلی معلمان دوره متوسطه» به این نتیجه رسیدند که میزان مواجهه با قلدری در محیط کار، نقش معتبر و پررنگی در خستگی شغلی معلمان دارد. ال-روسان و اوماش (۲۰۱۸) در پژوهش خود با عنوان «تأثیر سکوت سازمانی بر خستگی شغلی: یک مطالعه میدانی بر روی کارگران هتل‌های پنج ستاره اردن» نشان دادند که سکوت سازمانی بر خستگی شغلی کارگران تأثیر بسزایی دارد. همچنین یسلباس و وان (۲۰۱۷) در پژوهش خود تحت عنوان «تأثیر قلدری در محیط کار و استرس ناشی از شغل بر خستگی شغلی و کیفیت زندگی مرتبط با سلامت: مورد نمایندگان دولت سرزمینی ترکیه» به این نتیجه رسیدند که قلدری در محیط کار به‌طور مثبت و معنی‌داری با خستگی شغلی مرتبط است. از طرفی تورکان و کیلیس (۲۰۱۵) نیز در پژوهش خود با عنوان «تأثیر قلدری در محیط کار بر سندرم خستگی شغلی: کاربرد بر کارکنان بهداشتی در ترکیه» نشان دادند که قلدری در محیط کار نقش معناداری بر سندرم خستگی شغلی داشت. از سویی نیز کوبان و ساریکایا (۲۰۱۶) در پژوهش خود نشان دادند که ابعاد سکوت سازمانی شامل سکوت رضایت‌بخش، سکوت دفاعی و سکوت اجتماعی بر خستگی شغلی تأثیر دارند.

پیشینه داخلی

شیرین بهادری و نظر زاده زارع (۱۴۰۳) در پژوهش خود نشان دادند که قلدری سازمان بر سکوت سازمانی و فرسودگی شغلی معلمان تأثیر مثبت و معنادار دارد، همچنین سکوت سازمانی بر فرسودگی شغلی معلمان تأثیر مثبت و معنادار دارد. علاوه بر این، قلدری سازمانی از طریق سکوت سازمانی بر فرسودگی شغلی معلمان تأثیر مثبت و معنادار دارد. نوری ثمرین و همکاران (۱۳۹۹) در پژوهش خود

تأثیر سکوت سازمانی و قلدری در محیط کار بر خستگی مزمن در پیمانکاران... / شوقیان و عاشقی

به این نتیجه رسیدند که تصمیم‌گیری متمرکز و اوباشگری در محیط کار روابط معنی‌داری با خستگی شغلی و سکوت سازمانی داشتند. همچنین، روابط غیرمستقیم تصمیم‌گیری متمرکز و اوباشگری در محیط کار با خستگی شغلی از طریق سکوت سازمانی معنی‌دار بود. شریف زاده و همکاران (۱۳۹۸) در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که خستگی و سکوت سازمانی باهم رابطه مستقیم دارند. همچنین خستگی شغلی و هر سه مؤلفه آن (تحلیل عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش موفقیت فردی) هم به‌صورت مستقیم و هم از طریق سکوت سازمانی بر کیفیت تصمیم‌گیری سازمانی تأثیر منفی دارد.

روش‌شناسی پژوهش

طرح پژوهش حاضر از نوع توصیفی-همبستگی است که در چارچوب آن روابط مفروض میان متغیرهای پژوهش بررسی شده است. جامعه آماری این پژوهش شامل تمامی پیمانکاران پروژه‌های ساختمانی در سال ۱۴۰۲ در شهرستان رودهن بود. طبق آمار شهرداری پیمانکاران شامل ۹۹ نفر بود که کل افراد جامعه به‌عنوان نمونه اصلی در نظر گرفته شد. در پژوهش حاضر به‌منظور سنجش متغیرهای پژوهش از ابزارهای زیر استفاده شد.

(۱) پرسشنامه خستگی مزمن^{۴۷}: این پرسشنامه توسط مسلش و جکسون^{۴۸} در سال ۱۹۸۱ ساخته شده است و شامل ۲۲ گویه است و طبق طیف لیکرت ۵ گزینه‌ای نمره‌گذاری می‌شود. این پرسشنامه جنبه‌های سه‌گانه فرسودگی شغلی (خستگی مزمن، موفقیت فردی و شخصیت‌زدایی) را می‌سنجد. سؤالات (۲۰، ۱۶، ۱۴، ۱۳، ۸، ۶، ۳، ۲، ۱) مربوط به خرده‌مقیاس فرسودگی هیجانی می‌باشند. سؤالات (۲۲، ۱۵، ۱۱، ۱۰، ۵) نیز مربوط به خرده‌مقیاس شخصیت‌زدایی می‌باشند و همچنین سؤالات (۲۱، ۱۹، ۱۸، ۱۷، ۱۲، ۹، ۷، ۴) مربوط به خرده‌مقیاس فقدان موفقیت فردی می‌باشند. امتیازبندی گزینه‌های این آزمون بدین صورت می‌باشد که به کاملاً موافقم امتیاز ۱، موافقم امتیاز ۲، نظری ندارم امتیاز ۳، مخالفم امتیاز ۴، کاملاً مخالفم امتیاز ۵ داده می‌شود. البته سؤالات (۲۲، ۲۰، ۱۶، ۱۵، ۱۴، ۱۳، ۱۱، ۱۰، ۸، ۶، ۵، ۳، ۲، ۱) این پرسشنامه جهت امتیازبندی به صورت معکوس و سؤالات (۲۱، ۱۹، ۱۸، ۱۷، ۱۲، ۹، ۷، ۴) به صورت مستقیم محاسبه می‌شوند. حداقل نمره در این آزمون ۲۲ و حداکثر نمره ۱۱۰ می‌باشد. سؤال شماره ۲۳ فرسودگی شغلی را به صورت کلی می‌سنجد. مسلش و جکسون (۱۹۸۱) شاخص عددی پایایی این پرسشنامه را با استفاده از آلفای کرونباخ همسانی درونی را برای فراوانی ۰/۸۳ و برای زیرمؤلفه‌های شدت ۰/۸۴ محاسبه کرده‌اند (به نقل از مسلش و همکاران، ۲۰۰۱). همچنین ضریب پایایی کل پرسشنامه با استفاده از آلفای کرونباخ برای فراوانی ۰/۸۲ و برای ۰/۵۳ محاسبه شده بود. جهت بررسی روایی مقیاس از روش تحلیل عاملی اکتشافی و تأییدی

فصلنامه مطالعات رفتاری در مدیریت، شماره ۳۸، دوره ۱۵، تابستان ۱۴۰۳

استفاده شد. نتایج پژوهش نشان داد که این آزمون از سه بعد تشکیل شده و بار عاملی هر سؤال بر روی عامل مربوطه بالاتر از ۰/۴۰ است (مسلش، اسچافلی و لیتر^{۴۹}، ۲۰۰۱). این ابزار توسط تعدادی از پژوهشگران ایرانی به کار رفته است که بر اساس گزارش‌های موجود اعتبار و پایایی علمی آن‌ها مورد تأیید است. بر اساس گزارش‌های فیلیان (۱۳۷۱) میزان همسانی درونی مقیاس فرسودگی شغلی مسلش مبین همبستگی قوی ($r=0/69$) میان پاسخ‌های داده‌شده در دو مرحله بازآزمایی در فاصله‌ی زمانی دوهفته‌ای بوده است. در یک مطالعه مقدماتی که توسط بدری گرگری (۱۳۸۶) صورت گرفت، ویژگی‌های روان‌سنجی زیر به دست آمد، خستگی مزمن ($r=0/84$) و شخصیت‌زدایی ($r=0/74$). در مورد روایی این پرسشنامه نیز روایی هم‌زمان بین پرسشنامه فرسودگی شغلی و رضایتمندی شغلی پری فیلدورت توسط بدری گرگری محاسبه شده است که رابطه معکوس به دست آمده است (به نقل از عرسین و همکاران، ۱۳۹۴). همچنین پایایی به‌دست‌آمده در پژوهش حاضر نیز با استفاده از آلفای کرونباخ ۰/۷۹ گزارش شد.

۲) پرسشنامه سکوت سازمانی^{۵۰}: این پرسشنامه توسط وکوال و بوراداس^{۵۱} (۲۰۰۵) ساخته شد. در این پرسشنامه سه مؤلفه نگرش مدیران ارشد به سکوت (سوالات ۱ تا ۵)، نگرش سرپرست نسبت به سکوت (۶ تا ۱۰) و فرصت‌های برقراری ارتباط (۱۱ تا ۱۵) در نظر گرفته شده است. امتیازبندی سؤال‌های این پرسشنامه در یک طیف پنج‌درجه‌ای لیکرت از کاملاً مخالفم = ۵ تا کاملاً موافقم = ۱ انجام می‌شود. نمره بین ۱۵ تا ۲۵: میزان سکوت سازمانی در حد پایینی می‌باشد؛ نمره بین ۲۵ تا ۵۰: میزان سکوت سازمانی در حد متوسطی می‌باشد؛ نمره بالاتر از ۵۰: میزان سکوت سازمانی در حد بالایی می‌باشد. در پژوهش نقشبندی (۱۳۹۶) برای تعیین روایی پرسشنامه از روایی صوری و محتوایی استفاده شد که روایی صوری و محتوایی پرسشنامه توسط اساتید صاحب‌نظر دانشگاهی بررسی و تأیید شد. همچنین با استفاده از ضریب همبستگی آلفای کرونباخ مقدار پایایی پرسشنامه سکوت سازمانی برابر با ۰/۹۰ گزارش شد. در پژوهش حاضر پایایی این پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۶ به دست آمد.

۳) مقیاس قلدری در محیط کار لوکزامبورگ^{۵۲}: این پرسشنامه که برای سنجش قلدری در محیط کار مورد استفاده قرار می‌گیرد، توسط استفنگن، سیسچاکا، اشمیت، کول و هاپ^{۵۳} (۲۰۱۹) ساخته شده و شامل ۵ ماده است که بر اساس طیف لیکرت از هرگز (۱) تا همیشه (۵) نمره‌گذاری می‌شود. سازندگان پرسشنامه با استفاده از تحلیل عامل تأییدی روایی پرسشنامه را مطلوب گزارش کردند. همچنین پایایی پرسشنامه در پژوهش حاضر با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۷۳ به دست آمد.

تأثیر سکوت سازمانی و قلدری در محیط کار بر خستگی مزمن در پیمانکاران... / شوقیان و عاشقی

برای بررسی آمار توصیفی (میانگین و انحراف معیار) و همبستگی بین متغیرهای پژوهش از نرم افزار SPSS (نسخه ۲۶) و آزمون‌های ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون استفاده شد.

یافته‌های پژوهش

بررسی یافته‌های توصیفی شامل ویژگی‌های جمعیت‌شناختی گروه نمونه نشان داد که ۱۸ درصد دیپلم، ۲۷ درصد فوق‌دیپلم، ۱۹ درصد کارشناسی و ۳۶ درصد کارشناسی ارشد بودند همچنین از بین افراد نمونه، ۵۸ نفر (۶۰ درصد) پیمانکاران رسمی و ۴۱ نفر (۴۰ درصد) پیمانکاران قراردادی بودند. جدول ۱ میانگین انحراف معیار و ماتریس همبستگی بین متغیرهای پژوهش را نشان می‌دهد.

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

متغیرهای پژوهش	میانگین	انحراف معیار	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸
۱. سکوت سازمانی	۲۹/۵	۸/۸	۱							
۲. سکوت تدافعی	۱۰/۷	۴/۷	۰/۸۰**	۱						
۳. سکوت اجتماع‌یار	۱۰/۴	۴	۰/۷۶**	۰/۳۷**	۱					
۴. سکوت منفعلانه	۸/۷	۳/۳	۰/۷۲**	۰/۳۴**	۰/۳۴**	۱				
۵. خستگی مزمن	۳۱/۷	۵/۱	۰/۲۳**	۰/۲۴**	۰/۱۲*	۰/۱۵**	۱			
۶. ناکارآمدی فردی	۱۰/۶	۲/۲	۰/۰۳	۰/۰۲	۰/۰۲	۰/۰۴	۰/۵۶**	۱		
۷. مسخ شخصیت	۷/۷	۲/۴	۰/۱۹**	۰/۱۲*	۰/۱۲*	۰/۱۵**	۰/۶۳**	۰/۱۲*	۱	
۸. خستگی عاطفی	۱۳/۴	۳/۹	۰/۲۰**	۰/۱۱*	۰/۱۰*	۰/۱۳*	۰/۷۴**	۰/۱۱*	۰/۱۶**	۱
۹. قلدری در محیط کار	۱۰/۹	۳/۴	۰/۳۵**	۰/۲۹**	۰/۲۵**	۰/۲۲**	۰/۲۳**	۰/۰۶	۰/۱۷**	۰/۲۰**

(**P<0/01, *P<0/05)

همان‌طور که جدول ۱ نشان می‌دهد خستگی مزمن (۳۱/۷)، سکوت سازمانی (۲۹/۵)، تصمیم‌گیری متمرکز (۱۷/۲۷) و قلدری در محیط کار (۱۰/۶) به ترتیب دارای بالاترین میانگین‌ها هستند. همچنین نتایج همبستگی بین متغیرها در جدول ۱ بیانگر آن است که بین قلدری در محیط کار با سکوت سازمانی رابطه مثبت و معنی‌دار وجود دارد. همچنین رابطه بین قلدری در محیط کار و سکوت سازمانی با خستگی مزمن مثبت و معنی‌دار است.

علاوه بر این، مقدار کجی و کشیدگی مربوط به همه متغیرها چون بین ۲ و ۲- قرار دارند پس می‌توان گفت که توزیع متغیرها متقارن و نرمال می‌باشد. نتایج آزمون کالموگراف - اسمیرنف نشان داد توزیع نمرات متغیرهای پژوهش نرمال است. لذا استفاده از تحلیل رگرسیون چندگانه جهت بررسی رابطه بین متغیرهای پژوهش بلامانع است. همچنین بررسی پیش‌فرض استقلال مشاهدات توسط آماره

فصلنامه مطالعات رفتاری در مدیریت، شماره ۳۸، دوره ۱۵، تابستان ۱۴۰۳

دوربین واتسون نیز ۲/۲۷ گزارش شد که چون مقدار آن بین ۱/۵ تا ۲/۵ است، تأیید می‌شود. به این معنا که بین مشاهدات خودهمبستگی وجود نداشت.

جدول ۲. خلاصه مدل رگرسیون چندگانه تأثیر سکوت سازمانی و قلدری در محیط کار بر خستگی مزمن در پیمانکاران پروژه‌های ساختمانی

متغیر پیش‌بین	R	R2 Adjusted
قلدری در محیط کار	۰/۳۱۷	۰/۱۴۴
سکوت سازمانی		

جدول ۲ نشان می‌دهد در تحلیل رگرسیون، قلدری در محیط کار و سکوت سازمانی با خستگی مزمن دارای همبستگی چندگانه هستند که با توجه به مقدار مجذور ضریب همبستگی در خستگی مزمن (۰/۱۴۴) حدود ۱۴/۴ درصد از واریانس خستگی مزمن توسط قلدری در محیط کار و سکوت سازمانی پیش‌بینی می‌شود.

جدول ۳. نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون چندگانه با روش هم‌زمان

متغیر ملاک	متغیر پیش‌بین	B	Beta	t	P
خستگی مزمن	قلدری در محیط کار	۰/۳۲۲	۰/۱۱۷	۲/۲۵	۰/۰۱۳
	سکوت سازمانی	۰/۳۷۶	۰/۲۲۸	۴/۶۹	۰/۰۰۱

طبق جدول ۳ نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون چندگانه با روش هم‌زمان نشان داده است که قلدری در محیط کار ($p < 0/05, \beta = 0/117$) و سکوت سازمانی ($p < 0/05, \beta = 0/228$) توان پیش‌بینی خستگی مزمن را دارند.

بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف تأثیر سکوت سازمانی و قلدری در محیط کار بر خستگی مزمن بر در پیمانکاران پروژه‌های ساختمانی صورت گرفت. نتایج پژوهش حاضر نشان داد که قلدری در محیط کار اثر مثبت و معنی‌دار بر خستگی مزمن دارد. این یافته با نتایج برخی پژوهش‌های پیشین مانند اسلام و چادهری (۲۰۲۴)، شیرین بهادری و نظرزاده زارع (۱۴۰۳)، ویلچک-روزیچکا (۲۰۲۳)، توسن و همکاران (۲۰۱۸)، یسلباس و وان (۲۰۱۷)، تورکان و کیلیس (۲۰۱۵) همسو و همخوان است. در تبیین این یافته می‌توان گفت در تبیین این یافته می‌توان گفت قلدری محیط کار معمولاً به ایجاد یک فضای استرس‌زا منجر می‌شود. پیمانکارانی که تحت فشار قلدری قرار دارند، ممکن است دائماً در حالت اضطراب و نگرانی باشند که این موضوع می‌تواند به خستگی روانی و جسمی آن‌ها منجر شود. قلدری

تأثیر سکوت سازمانی و قلدری در محیط کار بر خستگی مزمن در پیمانکاران... / شوقیان و عاشقی

می‌تواند باعث کاهش انگیزه پیمانکاران برای انجام کارهایشان شود. احساس تحقیر و نادیده گرفته شدن می‌تواند به عدم رضایت شغلی منجر شود و در نهایت به خستگی مزمن کمک کند. استرس ناشی از قلدری ممکن است به اختلالات خواب منجر شود. خواب ناکافی یا بی‌کیفیت می‌تواند به خستگی جسمی و روانی مزمن دامن بزند. پیمانکارانی که تحت تأثیر قلدری قرار دارند، ممکن است تمرکز خود را از دست بدهند و در نتیجه کیفیت کارشان کاهش یابد. این کاهش کارایی می‌تواند به احساس ناکامی و خستگی بیشتر منجر شود. افرادی که تحت قلدری قرار دارند، ممکن است به دلیل فشارهای روحی و جسمی، بیشتر از کار غیبت کنند. این غیبت‌ها می‌توانند بر روند پروژه تأثیر منفی بگذارند و بار بیشتری بر دوش سایر همکاران بگذارند. قلدری می‌تواند روابط بین پیمانکاران را تضعیف کند. احساس انزوا و عدم حمایت اجتماعی می‌تواند به تشدید خستگی مزمن کمک کند. استرس ناشی از قلدری می‌تواند به مشکلات جسمی مانند سردرد، دردهای عضلانی و مشکلات گوارشی منجر شود که همه این‌ها می‌توانند به خستگی مزمن دامن بزنند. به‌طور کلی، قلدری در محیط کار نه تنها بر روحیه پیمانکاران تأثیر منفی می‌گذارد، بلکه می‌تواند به خستگی مزمن آن‌ها دامن بزند و در نهایت به کاهش کیفیت پروژه‌های ساختمانی منجر شود. توجه به ایجاد یک محیط کاری سالم و حمایتگر، برای کاهش تأثیرات منفی قلدری ضروری است.

نتایج دیگر پژوهش بیانگر آن بود که قلدری در محیط کار دارای اثر مثبت و معنی‌دار بر سکوت سازمانی است. این یافته نتایج پژوهش ییلدیز (۲۰۲۱) و شیرین بهادری و نظرزاده زارع (۱۴۰۳)، همسو و همخوان است. در تبیین این یافته می‌توان گفت؛ کارکنانی که تحت قلدری قرار دارند، ممکن است احساس کنند که نظرات و ایده‌هایشان ارزشمند نیستند. این احساس می‌تواند منجر به کاهش اعتماد به نفس آن‌ها شود و از بیان نظرات خود جلوگیری کند. کارکنان ممکن است از ابراز نظرات و انتقادات خود بترسند، به‌ویژه اگر قلدری به شکل تهدید یا تحقیر باشد. این ترس می‌تواند باعث سکوت آن‌ها شود و از مشارکت فعال در محیط کار جلوگیری کند. قلدری می‌تواند به ایجاد یک فضای کاری انزوازا منجر شود. کارکنانی که احساس می‌کنند تحت فشار هستند، ممکن است تمایل کمتری به ارتباط با دیگران داشته باشند و در نتیجه، سکوت بیشتری را تجربه کنند. فضای قلدری می‌تواند تعاملات مثبت بین کارکنان را کاهش دهد. وقتی افراد از ابراز نظر یا مشاوره با یکدیگر خودداری می‌کنند، این موضوع می‌تواند به عدم همکاری و سکوت در سازمان منجر شود. در یک محیط کاری که قلدری وجود دارد، فرهنگ بازخورد ممکن است تضعیف شود. کارکنان ممکن است از ارائه بازخورد به یکدیگر یا به مدیریت خودداری کنند، که این امر به سکوت سازمانی دامن می‌زند. نارضایتی شغلی

فصلنامه مطالعات رفتاری در مدیریت، شماره ۳۸، دوره ۱۵، تابستان ۱۴۰۳

ناشی از قلدری می‌تواند به سکوت سازمانی منجر شود. کارکنانی که از شرایط کاری خود ناراضی هستند، ممکن است دیگر تمایلی به بیان نظرات یا پیشنهادات خود نداشته باشند. به‌طور کلی، قلدری در محیط کار می‌تواند تأثیرات منفی قابل توجهی بر سکوت سازمانی داشته باشد. برای مقابله با این چالش‌ها، ایجاد یک فرهنگ سازمانی سالم و حمایتگر ضروری است تا کارکنان بتوانند آزادانه نظرات و ایده‌های خود را بیان کنند و در نتیجه، بهره‌وری و رضایت شغلی افزایش یابد.

نتایج دیگر پژوهش نشان داد که سکوت سازمانی اثر مثبت و معنی‌دار بر خستگی مزمن پیمانکاران این یافته با یافته‌های ال هارایسا (۲۰۲۳)، عابد و خلیل (۲۰۱۹)، ال-روسان و اوماش (۲۰۱۸)، کوبان و ساریکایا (۲۰۱۶)، نوری ثمرین و همکاران (۱۳۹۹) و شریف زاده و همکاران (۱۳۹۸) همسو و همخوان است. سکوت سازمانی می‌تواند به افزایش استرس و فشار کاری منجر شود. زمانی که پیمانکاران احساس کنند نمی‌توانند نظرات یا نگرانی‌های خود را بیان کنند، این موضوع می‌تواند به احساس ناامیدی و فشار روانی بیشتر منجر شود. در محیط‌های کاری که سکوت حاکم است، حمایت اجتماعی بین همکاران کاهش می‌یابد. پیمانکاران ممکن است احساس تنهایی کنند و نتوانند از تجربیات و مشاوره‌های یکدیگر بهره‌مند شوند، که این موضوع می‌تواند به خستگی مزمن منجر شود. سکوت سازمانی می‌تواند باعث عدم شفافیت در ارتباطات شود. وقتی کارکنان نتوانند نظرات خود را بیان کنند، ممکن است درک نادرستی از انتظارات و اهداف پروژه‌ها داشته باشند، که این امر می‌تواند به سردرگمی و خستگی منجر شود. کارکنانی که در یک محیط سکوت‌آمیز کار می‌کنند، ممکن است انگیزه و تعهد کمتری نسبت به پروژه‌ها داشته باشند. این کاهش انگیزه می‌تواند به کاهش کارایی و افزایش خستگی منجر شود. سکوت سازمانی می‌تواند باعث افزایش بار کاری شود، زیرا کارکنان ممکن است مجبور شوند مشکلات را به تنهایی حل کنند. این بار اضافی می‌تواند به خستگی جسمی و روحی منجر شود. سکوت سازمانی می‌تواند تأثیرات منفی بر سلامت روان کارکنان داشته باشد. احساس ناامیدی و عدم توانایی در ابراز نظرات می‌تواند منجر به اختلالات روانی و خستگی مزمن شود. به‌طور کلی، سکوت سازمانی می‌تواند به طرق مختلف بر خستگی مزمن پیمانکاران پروژه‌های ساختمانی تأثیر بگذارد. ایجاد یک فرهنگ باز و حمایتگر در محیط کار می‌تواند به کاهش این تأثیرات منفی کمک کند و بهبود کیفیت کار و سلامت روان کارکنان را تسهیل نماید.

در تعمیم یافته‌های این پژوهش باید متذکر شد که داده‌های این پژوهش در یک مقطع زمانی خاص به دست آمده است و جامعه مورد پژوهش و نیز حجم نمونه یکی از محدودیت‌های این پژوهش بود. همچنین، برای سنجش متغیرها روش خودسنجی به کار گرفته شد و از پرسشنامه برای جمع‌آوری

تأثیر سکوت سازمانی و قلدری در محیط کار بر خستگی مزمن در پیمانکاران... / شوقیان و عاشقی

داده‌های موردنظر استفاده گردید. علاوه بر این، متغیرهای مورد بررسی در این پژوهش ممکن است تحت تأثیر متغیرهای شناختی، راهبردهای مقابله‌ای، باورهای مذهبی، وضعیت اقتصادی - اجتماعی و نوع ساختار خانواده و مواردی از این دست را شامل گردد که از محدودیت‌های این پژوهش به حساب می‌آید.

با عنایت به اثر معنی‌دار قلدری در محیط کار و سکوت سازمانی بر خستگی مزمن پیشنهاد می‌شود که خط‌مشی‌ها و دستورالعمل‌های مشخصی بر ضد اقدامات اوباشگرانه در محیط کار تعیین شود و با فراهم‌سازی زمینه مشارکت پیمانکاران در تصمیم‌گیری‌های سازمان حمایت‌های اجتماعی شناختی و عاطفی از پیمانکاران به عمل آید تا به کاهش خستگی مزمن پیمانکاران کمک کند. همچنین به‌منظور غنا بخشیدن به پیشینه نظری و آشنایی هر چه بیشتر با مفهوم خستگی مزمن پیشنهاد می‌شود که پژوهش‌های دیگری با هدف شناسایی و بررسی جامع‌تر عوامل زمینه‌ساز خستگی مزمن از جمله سبک‌های مدیریتی و ویژگی‌های شخصیتی انجام شود. پیشنهاد می‌شود سازمان با اصلاح ساختار و رویه‌های مدیریتی و اتخاذ رویکرد تصمیم‌گیری غیرمتمرکز و مشارکتی، فراهم‌سازی کانال‌های ارتباطی مناسب به کاهش جو سکوت و در نتیجه افزایش تعامل و تبادل نظر بین پیمانکاران و مدیران کمک کند. پیشنهاد می‌شود واگذاری مسئولیت‌ها و اختیارات از طریق معاونت‌ها به بخش‌های کوچک‌تر با توان انعطاف‌پذیری بیشتر و در اختیار گذاشتن منابع لازم برای آنها و تنظیم برخی قوانین برای حمایت از نظرات و نگرش‌های پیمانکاران و اتخاذ سیستم پاداش‌دهی مناسب برای ایده‌های خلاقانه می‌تواند از راهکارهای مهم جذب ایده‌ها و پیشنهادهای راهگشای پیمانکاران باشد. پیشنهاد می‌شود تدارک کارگاه‌های آموزشی به‌منظور آموزش مهارت‌های ارتباطی به مدیران و سرپرستان، تغییر و اصلاح باورهای تقویت‌کننده جو سکوت در مدیران و پیمانکاران برای اجتناب از شکل‌گیری رفتار سکوت در سازمان اهمیت بسزایی دارد.

منابع

- ۱) شریف زاده، فتاح، اصلی پور، حسین و شکیبا، آتنا. (۱۳۹۸). نقش میانجی سکوت سازمانی در تأثیر تحلیل رفتگی شغلی بر تصمیم‌گیری سازمانی (مورد مطالعه: بانک مسکن استان تهران). مطالعات منابع انسانی، ۹(۳)، ۲۶-۱.
- ۲) شیرین بهادری، حبیبه و نظرزاده زارع، محسن. (۱۴۰۳). کاوشی در رابطه بین قلدری سازمانی و فرسودگی شغلی معلمان از طریق سکوت سازمانی. رهبری آموزشی کاربردی، ۵(۱)، ۸۱-۹۷.
- ۳) صمدی میارکلائی، حسین، حسینی، سیده زهرا و صمدی میارکلائی، حمزه. (۱۳۹۶). تحلیل اثرات امنیت شغلی بر سندرم خستگی مزمن پرستاران. مدیریت پرستاری، ۵(۳)، ۷۹-۷۱.
- ۴) عبادی بشیر، مقصود. (۱۴۰۱). رویکرد حقوقی در پیشگیری و مبارزه با قلدری در محیط کار (آزار روانی) در روابط کار. مطالعات حقوق عمومی دانشگاه تهران، ۵۲(۲)، ۱۰۲۵-۱۰۰۷.
- ۵) عرسین، ن.، درویش، ح.، اسماعیل زالی، م.، و نعمانی، ف. (۱۳۹۴). بررسی ابعاد فرسودگی شغلی در زنان شاغل (مورد مطالعه: زنان شاغل در جهاد دانشگاهی واحد علوم پزشکی تهران). علوم پیراپزشکی و بهداشت نظامی، ۱۱(۴)، ۱۶-۹. <https://jps.ajaums.ac.ir/article-1-84-fa.html>
- ۶) علی یار، علیرضا. (۱۴۰۱). بررسی تأثیر عملکرد پیمانکاران جزء بر عوامل کلیدی موفقیت پروژه‌های ساخت. کنفرانس بین‌المللی پیشرفت‌های اخیر در مهندسی، نوآوری و تکنولوژی، بروکسل، بلژیک. <https://civilica.com/doc/1465565>
- ۷) عنایتی، ترانه، عالی پور، علیرضا و یعقوبی، اکرمه السادات. (۱۳۹۸). رابطه اعتماد و سکوت در بهبود فضای اخلاقی کار: نقش میانجی حمایت سازمانی. اخلاق در علوم و فناوری، ۱۴(۱)، ۱۱۶-۱۰۸.
- ۸) فیلیان، علی. (۱۳۷۱). بررسی میزان فرسودگی شغلی و ارتباط آن با روش‌های مقابله‌ای به کار گرفته شده توسط پرستاران بیمارستان‌های آموزشی تهران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران.
- ۹) گل محمدیان، محسن و سجادی، سیده نسیم. (۱۳۹۵). نقش سرمایه روانشناختی و رفتار شهروندی سازمانی در پیش‌بینی فرسودگی شغلی معلمان مقطع ابتدایی مدارس استثنایی. روانشناسی افراد استثنایی، ۶(۲۴)، ۱۳۳-۱۰۹.
- ۱۰) نقشبندی، سید صلاح الدین. (۱۳۹۶). اعتباریابی نسخه فارسی پرسش‌نامه سکوت سازمانی در کارکنان وزارت ورزش و جوانان کشور. مطالعات مدیریت ورزشی، ۹(۴۴)، ۲۰۸-۱۹۵.
- ۱۱) نوری ثمرین، شهرام، ارشدی، نسرین، هاشمی، سید اسماعیل و نعمانی، عبدالزهرا. (۱۳۹۹). رابطه علی تصمیم‌گیری متمرکز و اوباشگری در محیط کار با خستگی شغلی: نقش واسطه‌ای سکوت

تأثیر سکوت سازمانی و قلدری در محیط کار بر خستگی مزمن در بیماران... / شوقیان و عاشقی

سازمانی. روش‌ها و مدل‌های روانشناختی، ۱۱(۴۲)، ۸۷-۷۳.

- 12) Abied, E. L. A., & Khalil, H. M. A. (2019). The impact of Organizational silence on Job Burnout: Applied study on doctors and nursing staff at Ain Shams University Hospitals. *Journal of Business and Environmental Studies*. 10(1), 69-104.
- 13) Agyapong, B., Obuobi -Donkor, G., Burbach, L., & Wei, Y. (2022). Stress, burnout, anxiety and depression among teachers: a scoping review. *International journal of environmental research and public health*, 19(17), 10706. <https://www.mdpi.com/1660-4601/19/17/10706>
- 14) Akin, U., & Ulusoy, T. (2016). The relationship between organizational silence and burnout among academicians: A research on universities in Turkey. *International Journal of Higher Education*, 5(2), 46-58. <https://doi.org/10.5430/ijhe.v5n2p46>
- 15) Al Haraisa. (2023). The Influence of Organizational Silence on Job Burnout: A Practical Study on Shipping Companies in Jordan. *International Journal of Business and Management, Canadian Center of Science and Education*, 16(10). 1-29.
- 16) Alenezi, S., Almadani, A., Al Tuwariqi, M., Alzahrani, F., Alshabri, M., Khoja, M., ... & Alzahrani, R. (2022). Burnout, Depression, and Anxiety Levels among Healthcare Workers Serving Children with Autism Spectrum Disorder. *Behavioral Sciences*, 12(1), 15-32. <https://doi.org/10.3390/bs12010015>
- 17) 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. <https://doi.org/10.5430/jms.v9n3p114>
- 18) Celep, C., & Konakli, T. (2013). Mobbing experiences of instructor Causes, results, and solution suggestions. *Educational Sciences: Theory & Practic*, 13(1), 193-199. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1016648.pdf>
- 19) Coban, H., & Sarikaya, M. (2016). A Research On The Relationship Between Organizational Silence And Burnout. *European Scientific Journal, ESJ*, 12(10). Retrieved from <https://eujournal.org/index.php/esj/article/view/8117>
- 20) De Mélo Silva Júnior, M. L., Valença, M. M., & Rocha -Filho, P. A. S. (2022). Individual and residency program factors related to depression, anxiety and burnout in physician residents –a Brazilian survey. *BMC psychiatry*, 22(1), 1-10. <https://doi.org/10.1186/s12888-022-03916-0>
- 21) 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. http://ijbssnet.com/journals/Vol_6_No_9_1_September_2015/5.pdf

- 22) Einarsen, S. (2000). Harrasment and bullying at work: A review of the scandinavian approach. *Aggression and Violent Behavior*, 5(4), 379-401. [https://doi.org/10.1016/S1359-1789\(98\)00043-3](https://doi.org/10.1016/S1359-1789(98)00043-3)
- 23) Elshaer, N. S. M., Moustafa, M. S. A., Aiad, M. W., & Ramadan, M. I. E. (2018). Job Stress and Burnout Syndrome among Critical Care Healthcare Workers. *Alexandria Journal of Medicine*, 54(3), 273-277. <https://doi.org/10.1016/j.ajme.2017.06.004>
- 24) 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?. *Int Journal of Management Economics and Business*, 10(22), 131-153. <https://www.researchgate.net/publication/269762389>
- 25) Guo, J., Chen, J., Fu, J., Ge, X., Chen, M., & Liu, Y. (2016). Structural empowerment, job stress and burnout of nurses in China. *Applied nursing research*, 31, 41-45. <https://doi.org/10.1016/j.apnr.2015.12.007>
- 26) Harlos, K., & Knoll, M. (2018). Employee silence and workplace bullying. In P. D'Cruz, E. Noronha A., E. Baillien, B. Catley, K. HARLOS, A. Hogh, & E. Gemzoe Mikkelsen (Eds.), *Pathways of Jobrelated Negative Behaviour. Handbooks of workplace bullying, Emotional Abuse and Harassment*. Singapore: Springer.
- 27) Hultman, C. S., & Neumeister, M. W. (2017). Wellness and burnout in burn care providers: professionalism, the social covenant, and the 7 habits of highly effective teams. *Clinics in plastic surgery*, 44(4), 943-948. <https://doi.org/10.1016/j.cps.2017.06.003>
- 28) İlhan, U. (2010). The Historical Background Of Psychological Harassment At Work (Mobbing) And Its Place In Turkish Judicial System. *Ege Academic Review*, 10(4), 1175-1186. <https://dergipark.org.tr/pub/eab/issue/39882/473305>
- 29) 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. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2015.1071422>
- 30) Islam, T., & Chaudhary, A. (2024). Impact of workplace bullying on knowledge hiding: The mediating role of emotional exhaustion and moderating role of workplace friendship. *Kybernetes*, 53(1), 238-255. <https://doi.org/10.1108/K-06-2022-0842>
- 31) Jennings, J. M., Gold, P. A., Nellans, K., & Boraiah, S. (2022). Orthopaedic surgeons have a high prevalence of burnout, depression, and suicide: review of factors which contribute or reduce further harm. *Journal of the American Academy of Orthopaedic Surgeons*, 30(5), e528-e535. <https://journals.lww.com/jaaos/Abstract/2022/03010>

- 32) Jiang, S., Ren, Q., Jiang, C., & Wang, L. (2021). Academic stress and depression of Chinese adolescents in junior high schools: Moderated mediation model of school burnout and self-esteem. *Journal of Affective Disorders*, 295, 384-389. <https://doi.org/10.1016/j.jad.2021.08.085>
- 33) Josipovic-Jelic, Z., Stoini, E., & CelicBunikic, S. (2005). The effect of mobbing on medical staff performance. *Acta clinica Croatica*, 44(4), 347-352. <https://hrcak.srce.hr/14296>
- 34) Kahn, J. H., Schneider, K. T., JenkinsHenkelman, T. M. & Moyle, L. L. (2006). Emotional social support and job burnout among high-school teachers: is it all due to dispositional affectivity?. *Journal of Organizational Behavior*, 27(6), 793-807. <https://doi.org/10.1002/job.397>
- 35) Kilinc, E., & Ulusoy, H. (2014). Investigation of organizational citizenship behavior, organizational silence and employee performance at physicians and nurses, and the relationship among them. *Business Management Dynamics*, 3(11), 25-34. <https://www.academia.edu/76737446/>
- 36) Kwak, E. J., Ji, Y. A., Baek, S. H., & Baek, Y. S. (2021). High levels of burnout and depression in a population of senior dental students in a school of dentistry in Korea. *Journal of Dental Sciences*, 16(1), 65-70. <https://doi.org/10.1016/j.jds.2020.07.009>
- 37) Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of work and organizational Psychology*, 5(2), 165-184. <https://doi.org/10.1080/13594329608414853>
- 38) Liu, J., Wang, W., Hu, Q., Wang, P., Lei, L., & Jiang, S. (2021). The relationship between phubbing and the depression of primary and secondary school teachers: A moderated mediation model of rumination and job burnout. *Journal of Affective Disorders*, 295, 498-504. <https://doi.org/10.1016/j.jad.2021.08.070>
- 39) Lucas, G., Colson, S., Boyer, L., Inthavong, K., Haller, P. H., Lancon, C., ... & Fond, G. (2022). Risk factors for burnout and depression in healthcare workers: The national AMADEUS study protocol. *L'encephale*, 48(3), 247-253. <https://doi.org/10.1016/j.encep.2021.06.001>
- 40) Maria, W. D. (2006). Bother secret, sister silence: sibling conspiracies against managerial integrity. *Journal of Business Ethics*, 65(3), 219- 234. <https://doi.org/10.1007/s10551-005-4710-3>
- 41) Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2(2), 99-113. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/job.4030020205>

- 42) Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52(1), 397-422. <https://www.annualreviews.org/doi/abs/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- 43) McCade, D., Frewen, A., & Fassnacht, D. B. (2021). Burnout and depression in Australian psychologists: The moderating role of self-compassion. *Australian Psychologist*, 56(2), 111-122. <https://doi.org/10.1080/00050067.2021.1890979>
- 44) Milliken, F. J., Morrison, E. W., & Hewlin, P. F. (2003). An exploratory study of employee silence: Issues that employee don't communicate upward and why. *Journal of Management Studies*, 40, 1453-1476. <https://doi.org/10.1111/1467-6486.00387>
- 45) 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. <https://doi.org/10.2307/259200>
- 46) Pallich, G., Fischer, S., La Marca, R., Grosse Holtforth, M., & Hochstrasser, B. (2022). Post -awakening salivary alpha -amylase as modulator of treatment response in patients with burnout and major depression. *Journal of psychiatric research*, 154, 175-180. <https://doi.org/10.1016/j.jpsychires.2022.07.045>
- 47) Pinder, C. C., Harlos, K. P. (2001). Employee Silence: Quiescence and Acquiescence as Responses to Perceived Injustice. *Research in Personnel and Human Resources Management*, 20(4), 331-36. [http://dx.doi.org/10.1016/S0742-7301\(01\)20007-3](http://dx.doi.org/10.1016/S0742-7301(01)20007-3)
- 48) Schaufeli, W., Bakker, A., & Rhenen, W.V. (2009). How changes in job demands and resources predict burnout, work engagement and sickness absenteeism. *Journal of Organizational Behavior*, 30, 893-917. <https://doi.org/10.1002/job.595>
- 49) Schwarzkopf, K., Straus, D., Porschke, H., Znoj, H., Conrad, N., Schmidt-Trucksäss, A., & von Känel, R. (2016). Empirical evidence for a relationship between narcissistic personality traits and job burnout. *Burnout Research*, 3(2), 25-33. <https://doi.org/10.1016/j.burn.2015.12.001>
- 50) Slade, M. R. (2008). *The Adaptive Nature of Organizational Silence: A Cybernetic Exploration of the Hidden Factory*. The Faculty of the Graduate School of Education and Human Development of The George Washington University partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Education.
- 51) Srivastava, S., Jain, A. K. & Sullivan, S. (2019). Employee silence and burnout in India: the mediating role of emotional intelligence. *Personnel Review*, 48(4), 1045-1060. <https://doi.org/10.1108/PR-03-2018-0104>
- 52) Steffgen, G., Sischka, P., Schmidt, A. F., Kohl, D., & Happ, C. (2019). The Luxembourg Workplace Mobbing Scale: Psychometric properties of a short

- instrument in three different languages. *European Journal of Psychological Assessment*, 35(2), 164-171. <https://doi.org/10.1027/1015-5759/a000381>
- 53) Tosten, R. Avci, Y. E., & Okcu, V. (2018). The relation between the exposure to mobbing and burnout levels of secondary school teachers. *International Journal of Learning and teaching*, 10(4), 355-366. <https://doi.org/10.18844/ijlt.v10i4.3459>
- 54) Turkan, A., & Kilic, I. (2015). The effect of mobbing on burnout syndrome at workplace: An application on health staff in Turkey. *Journal of Business Reasearch Turk*, 7(3), 7-21. <https://doi.org/10.20491/isader.2015315710>
- 55) Vaičienė, V., Blaževičienė, A., Macijauskiene, J., & Sidebotham, M. (2022). The prevalence of burnout, depression, anxiety and stress in the Lithuanian midwifery workforce and correlation with sociodemographic factors. *Nursing Open*, 9(4), 2209-2216. <https://doi.org/10.1002/nop2>
- 56) Vakola, A., & Bouradas, D. (2005). Antecedents and consequences of organizational silence. An empirical investigation. *Employee Relations*, 27(5), 441-458. <https://doi.org/10.1108/01425450510611997>
- 57) Van Donzel, L., Ouwens, M. A., Van Alphen, S. P. J., Bouwmeester, S., & Videler, A. C. (2021). The effectiveness of adapted schema therapy for cluster C personality disorders in older adults –integrating positive schemas. *Contemporary Clinical Trials Communications*, 21, 100715. <https://doi.org/10.1016/j.conctc.2021.100715>
- 58) 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. <https://doi.org/10.1111/1467-6486.00384>
- 59) Wilczek-Rużyczka, E. (2023). Job burnout among polish nurses – influence of mobbing and coping with stress. *Acta Neuropsychologica*, 21(4), 457-466. <https://doi.org/10.5604/01.3001.0054.2659>
- 60) Yesilbas, M., & Wan, T.T. (2017). The impact of mobbing and job-related stress on burnout and health-related quality of life: The case of Turkish territorial state representatives. *International Journal of Public Administration*, 40(12), 1- 12. <https://doi.org/10.1080/01900692.2016.1204553>
- 61) Yildiz, S. M. (2021). O efeito de mobbing no local de trabalho no silêncio organizacional: resultados empíricos de instituições de ensino superior. *Sistemas & Gestão*, 16(1), 101–108. <https://doi.org/10.20985/1980-5160.2021.v16n1.1704>

1. Schaufei, Bakker & Rhenen
2. Lucas
3. Kahn, Schneider, JenkinsHenkelman & Moyle
4. Jennings, Gold, Nellans & Boraiah
5. Agyapong
6. Vaičienė, Blaževičienė, Macijauskiene & Sidebotham
7. Pallich, Fischer, La Marca, Grosse Holtforth & Hochstrasser
8. De Mélo Silva Júnior
9. Alenezi
10. Kwak, Ji, Baek & Baek
11. McCade, Frewen & Fassnacht
12. Jiang, Ren, Jiang & Wang
13. Van Donzel
14. Mobbing
15. Harlos & Knoll
16. Leymann
17. Celep & Konakli
18. Einarsen
19. Josipovic-Jelic, Stoini & CelicBunikic
20. Tosten, Avci & Okcu
21. Turkan & Kilic
22. Yesilbas & Wan
23. Organizational silence
24. Maria
25. Van Dyne, Ang & Botero
26. Eriguc, Ozer, Turac & Songur
27. Demiralay & Lorcu
28. Al-Rousan & Omoush
29. Coban & Sarikaya
30. Srivastava, Jain & Sullivan
31. Akin & Ulusoy
32. Guo
33. Elshaer, Moustafa, Aiad & Ramadan
34. Gothas
35. Schwarzkopf
36. Liu
37. Hultman & Neumeister
38. Kilinc & Ulusoy
39. Pinder & Harlos

40. Morrison & Milliken
41. Slade
42. İlhan
43. slam, & Chaudhary
44. Wilczek-Rużyczka
45. Al Haraisa
46. Yildiz
47. Emotional Fatigue Inventory
48. Maslach & Jackson
49. Maslach, Schaufeli & Leiter
50. Organizational Silence Questionnaire
51. Vakola & Bouradas
52. Luxembourg Workplace Mobbing Scale
53. Steffgen, Sischuka, Schmidt, Kohl & Happ



The effect of organizational silence and mobbing on emotional fatigue in construction project contractors

Misagh Shoghian¹

Receipt: 08/06/2024

Acceptance: 02/09/2024

Reza Asheghi²

Abstract

Nowadays, emotional fatigue has become a common problem in contractors, which covers all aspects of the contractors' lives and has caused a decrease in performance and the impact of construction projects. The current research was conducted with the aim of the effect of organizational silence and mobbing on emotional fatigue in construction project contractors. This study was a descriptive-correlation type of research. The statistical population of this research included all the contractors of construction projects in Rodhan city in 2023. This entire population was used as a research sample. 99 participants in the research responded to Maslach & Jackson's Emotional Fatigue Inventory (1981), Vakola & Bouradas (2005), Steffgen et al's Luxembourg Workplace Mobbing Scale (2019). The collected data were analyzed using Pearson's correlation coefficient and stepwise regression. The findings indicated that organizational silence and mobbing had significant relationships with emotional exhaustion. Based on the findings of this research, it can be concluded that in order to reduce emotional fatigue, it is necessary to pay attention to the role of mobbing and organizational silence.

Keywords

Construction Projects, Contractors, Emotional Fatigue, Mobbing, Organizational Silence

1- Master's degree, Department of Civil Engineering, Roudehen Branch, Islamic Azad University, Roudehen, Iran. Miagh190@yahoo.com

2-Assistant Professor, Department of Civil Engineering, Roudehen Branch, Islamic Azad University, Roudehen, Iran. (Corresponding Author) Rezaasheghi.civil@gmail.com