

مدل‌سازی ساختاری از تأثیر سکوت سازمانی و قلدری در تمایل کارکنان به جابه‌جایی (مورد مطالعه: منتخبی از سازمان‌های دولتی در کلان‌شهر اهواز)

مهدی نداف* فرج‌اله رحیمی** زهرا هادی‌زاده***

چکیده

هدف پژوهش حاضر، بررسی تأثیر سکوت سازمانی و قلدری در تمایل کارکنان به جابه‌جایی است. این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و با توجه به نحوه گردآوری داده‌ها در زمره پژوهش‌های توصیفی از نوع همبستگی-علی است. جامعه آماری، کارکنان برخی سازمان‌های دولتی اهواز هستند که تعداد نمونه با استفاده از فرمول جامعه محدود ۳۲۶ نفر تعیین شد. برای گردآوری داده‌ها و اندازه‌گیری متغیرها از پرسش‌نامه و به منظور تجزیه و تحلیل آنها و آزمون فرضیه‌ها از ضریب همبستگی پیرسون با کمک نرم‌افزار SPSS و مدل‌سازی معادلات ساختاری با کمک نرم‌افزار AMOS استفاده شد. نتایج نشان می‌دهد که سکوت سازمانی در جابه‌جایی کارکنان و نیز در قلدری، اثر مثبت و معناداری دارد. تأثیر مستقیم قلدری در تمایل کارکنان به جابه‌جایی تأیید نشد اما به منزله واسطه در رابطه سکوت سازمانی و جابه‌جایی کارکنان، تأثیر معناداری داشت.

واژگان کلیدی: سکوت سازمانی، قلدری سازمانی، تمایل به جابه‌جایی، مدل‌سازی معادلات ساختاری.

تاریخ دریافت: ۲۵ خرداد ۱۳۹۵ تاریخ پذیرش: ۲۸ تیر ۱۳۹۵
* استادیار گروه مدیریت، دانشکده اقتصاد و علوم اجتماعی، دانشگاه شهید چمران، اهواز، ایران
(نویسنده مسئول): m.nadaf@scu.ac.ir
** استادیار گروه مدیریت، دانشکده اقتصاد و علوم اجتماعی، دانشگاه شهید چمران، اهواز، ایران.
*** دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی گرایش تحول، دانشکده اقتصاد و علوم اجتماعی، دانشگاه شهید چمران، اهواز، ایران.

۱. مقدمه

کارکنان شایسته، متعهد و باانگیزه، کلید اصلی عرضه خدمات باکیفیت در سازمان‌ها هستند. سازمان‌ها و مدیران باید بدانند که سرمایه انسانی، باارزش‌ترین دارایی سازمان است و موفقیت آنها بیش از آنکه ناشی از شاخص‌های مالی و فیزیکی باشد به دارایی‌های نامشهود نظیر فکر و اندیشه کارکنان بستگی دارد؛ بنابراین، توان جذب و حفظ سرمایه انسانی، مزیت رقابتی پایدار سازمان‌ها است (سوریتی و همکاران^۱، ۲۰۱۴).

تمایل به جابه‌جایی به مفهوم قصد و تمایل کارمند به ترک واحد کاری، سازمان یا حرفه‌اش است (لی و همکاران^۲، ۲۰۱۳). همچنین پژوهش‌های جابه‌جایی بیان می‌کنند که تمایل به جابه‌جایی کارکنان، شاخص پیش‌بین قوت‌مندی از ترک واقعی شغل است (هوکس و همکاران^۳، ۲۰۰۱؛ تت و مایر^۴، ۱۹۹۳؛ گریفث و همکاران^۵، ۲۰۰۰؛ سامر و هاگ^۶، ۲۰۱۰؛ لی و موودی^۷، ۱۹۸۷). وقتی که تمایل به جابه‌جایی افزایش یابد میزان ترک واقعی خدمت و غیبت زیاد می‌شود و مشکلات اقتصادی، اجتماعی و روانی را ایجاد می‌کند (السی و همکاران^۸، ۲۰۱۴). ازاین‌رو برای حفظ سرمایه‌های انسانی در سازمان‌ها و کاهش آثار منفی ناشی از جابه‌جایی، شناخت عواملی که موجب جابه‌جایی کارکنان می‌شود ضروری است.

برای علل جابه‌جایی کارکنان، عوامل متعددی بیان شده که سکوت سازمانی یکی از آنها است. موریسون و میلیکن^۹ (۲۰۰۰) بر این باورند که در بسیاری از

1 Surienty et al.

2 Lee et al.

3 Houkes et al.

4 Tett & Meyer

5 Griffeth et al.

6 Sommer & Haug

7 Lee & Mowday

8 Elçi et al.

9 Morrison & Milliken

سازمان‌های معاصر، کارکنان از بیان دیدگاه‌ها و نگرانی‌هایشان درباره مشکلات سازمانی امتناع می‌ورزند که این پدیده جمعی سازمانی را سکوت سازمانی می‌نامند. پیندر و هارلوس^۱ سکوت کارکنان را خودداری از هرگونه اظهارنظر واقعی درباره ارزیابی‌های رفتاری، شناختی و یا عاطفی از شرایط سازمانی در برابر افرادی که تصور می‌شود قادر به تغییر موقعیت هستند تعریف می‌کنند (ون داین و همکاران^۲، ۲۰۰۳).

از دیگر عواملی که باعث افزایش تمایل کارکنان به جابه‌جایی می‌شود قلدری سازمانی است. قلدری سازمانی به خشونت نظام‌مند میان‌فردی اشاره می‌کند که افراد طی آن تحت فشار قرار می‌گیرند و در تمام مدت در معرض اقدامات منفی همکاران یا سرپرستانشان هستند و فرد، توان دفاع از خود را در برابر این اقدامات ندارد (نیلسن و همکاران^۳، ۲۰۱۵). اگرچه فهرست مشخصی از رفتارهای قلدرمآبانه وجود ندارد اما در بیشتر تعاریف، قلدری را شامل رفتارهایی همچون جنگ لفظی، مسخره کردن، سربه‌سر گذاشتن و محرومیت اجتماعی می‌دانند (اینارسن^۴، ۲۰۰۰؛ سولبرگ و اولوس^۵، ۲۰۰۳).

از آنجاکه یکی از عواقب مهم سکوت سازمانی و قلدری، جابه‌جایی کارکنان است آگاهی از رابطه بین سکوت سازمانی و قلدری و تمایل کارکنان به جابه‌جایی برای سازمان‌های امروزی، مهم و حیاتی است. پژوهش حاضر به دنبال پاسخگویی به این پرسش است که چگونه سکوت و قلدری سازمانی در تمایل کارکنان به جابه‌جایی اثر می‌گذارد.

1 Pinder & Harlos

2 Van Dyne et al.

3 Nielsen et al.

4 Einarsen

5 Solberg & Olweus

۲. مبانی نظری

سکوت سازمانی

منابع انسانی، مهم‌ترین منابع سازمان‌ها هستند و لازم است مدیران، کارکنان سازمان را در دستاوردهای سازمان، مشارکت دهند. از این‌رو، سکوت کارکنان -هم برای سازمان و هم برای افراد- پیامدهای منفی‌ای به همراه دارد که جابه‌جایی کارکنان از مهم‌ترین آنها است. در تبیین پدیده سکوت، مفهومی به نام صدای سازمانی (آوای سازمانی) وجود دارد؛ بدین معنا که کارکنان آزادند نظرهای خود را بیان کنند و در اقدامات سازمانی اثر بگذارند. باینکه صدای سازمانی، یکی از منابع قدرتمند تغییرات سازمانی است اما کارکنان اغلب تمایلی به بیان عقاید و دیدگاه‌های خود ندارند؛ که این عمل در تقابل مستقیم با صدای سازمانی است و سکوت سازمانی خوانده می‌شود (دانایی‌فرد و همکاران، ۱۳۹۰).

در تعاریف اولیه، سکوت، معادل وفاداری تلقی می‌شد و اعتقاد بر این بود که بیان نکردن نگرانی‌ها و نظرها، کار اشتباهی نیست؛ اما مطالعات جدید نشان می‌دهد جو سکوت در سازمان‌ها می‌تواند به ستاده نامطلوب سازمانی منجر شود (باقری و همکاران^۱، ۲۰۱۲). در ابتدا، سکوت، نگرشی منفعل در برابر وضعیتی ناخوشایند، پذیرش منفعلانه وضع موجود و نشانه‌ای از تعهد تعریف می‌شد (تولوباس و سلپ^۲، ۲۰۱۲). برینسفیلد و همکاران^۳ (۲۰۰۹) سکوت را خودداری افراد از بیان ایده‌ها، اطلاعات، عقاید یا نگرانی‌ها تعریف می‌کنند که از سطح فردی آغاز می‌شود و ممکن است در اعضای تیم و سازمان نیز اثر بگذارد (زهیر و اردوگان^۴، ۲۰۱۱). موریسون و میلیکن (۲۰۰۰) بر این باورند که در بسیاری از سازمان‌های معاصر، کارکنان از بیان

1 Bagheri et al

2 Tulubas & Celep

3 Brinsfield et al

4 Zehir & Erdogan

دیدگاه‌ها و نگرانی‌هایشان درباره مشکلات سازمانی امتناع می‌ورزند و این پدیده جمعی سازمانی را سکوت سازمانی می‌نامند. سکوت سازمانی، فرایندی ناکارآمد است که تلاش، هزینه و زمان را به هدر می‌دهد و در شکل‌های گوناگونی همچون صحبت نکردن در جلسه‌ها، مشارکت کم در پیشنهادها، غیبت در جمع و نظایر این‌ها دیده می‌شود. به نظر کورزون^۱ (۲۰۰۷) تمایز میان سکوت عمدی و غیرعمدی باید حفظ شود. به عقیده پیندر و هارلوس (۲۰۰۱) نیز سکوت می‌تواند فعالانه، آگاهانه، عمدی و هدفمند باشد. درمجموع به نظر می‌رسد سکوت سازمانی، نوعی خودداری آگاهانه از بیان نظرها و عقاید انتقادی و اصلاحی درباره وضعیت موجود سازمان به‌ویژه نزد مدیران سازمان است.

قلدری سازمانی

پژوهشگران در چندین مقاله به بررسی رابطه بین قلدری در محل کار و تمایل به جابه‌جایی پرداخته‌اند و قلدری را عاملی دانسته‌اند که باعث تشویق کارکنان به ترک محل کار می‌شود. لیمن^۲ (۱۹۹۶) قلدری را پیروی منظم یک یا چندین نفر (به‌ندرت بیش از چهار نفر) از یک نفر (یا در موارد نادر، چندین نفر) به شکل رفتار هیجانی مختل شده و تبعیت تعریف می‌کند. قلدری در زندگی کاری، اقدامات غیراخلاقی یا خصمانه‌ای است که یک یا چندین نفر به شیوه‌ای نظام‌مند نسبت به شخصی اعمال می‌کنند و او به جایگاه فرومانده یا بی‌پناهی هل داده و در آنجا نگاه داشته می‌شود. این اعمال، زمانی قلدرانه هستند که تکرارشونده (حداقل یک‌بار در هفته) و در طی دوره زمانی طولانی‌ای (حداقل شش‌ماه استمرار) رخ دهند (لیمن، ۱۹۹۶). قلدری مکرر و طولانی‌مدت می‌تواند برای شخص هدف، مقدار زیادی مشکلات اجتماعی، روان‌شناختی و روان‌تنی ایجاد کند. همچنین، منجر به بروز مشکلات اقتصادی سازمانی،

1 Kurzon

2 Leymann

خانوادگی و نیز جامعه‌ای می‌شود (هاروات و پاگن^۱، ۲۰۱۲). در سازمان‌هایی که قلدری در آنها رخ می‌دهد اختلافات ظاهر می‌شود، ناراحتی به وجود می‌آید و کارکنان فرار را جست‌وجو می‌نمایند. در نتیجه، افراد، حس تعلقشان را به سازمان، و سازمان‌ها، کارکنان محوری‌شان را از دست می‌دهند. همچنین، آن‌ها اراده‌ای برای تحمل سختی‌ها ندارند و تلاش می‌کنند شغل بهتری پیدا کنند. درواقع این رفتار باعث می‌شود کارکنان در جایی که کار می‌کنند احساس ناراحتی کنند (السی و همکاران، ۲۰۱۴).

تمایل به جابه‌جایی

نیروی انسانی با احساس کم وفاداری و تعلق سازمانی و متمایل به جابه‌جایی، نه تنها خود در جهت نیل به اهداف سازمانی حرکت نمی‌کند بلکه می‌تواند در ایجاد فرهنگ بی‌اعتنایی به مسائل و مشکلات سازمان در میان همکاران خود مؤثر باشد. جابه‌جایی زیاد می‌تواند در توان سازمان برای تولید خروجی‌های کیفی اثر منفی بگذارد (شیلدز و وارد^۲، ۲۰۰۱). همچنین، جابه‌جایی می‌تواند پیامدهای مهلکی برای کارمندیابی، هزینه‌های آموزشی و توقف عملیات داشته باشد (میرتز و کامپین^۳، ۱۹۹۸). بر اساس مطالعه دوپره و دی^۴ (۲۰۰۷) کارکنانی که میل زیادی به جابه‌جایی دارند از لحاظ روانی از سازمان فاصله می‌گیرند، تمرکز آن‌ها بر کار و اثربخشی آن‌ها کم می‌شود و این موارد برای سازمان، هزینه‌های فراوانی دارد. طبق پژوهش دکونینک و استیول^۵ (۲۰۰۴) جابه‌جایی کارکنان برای سازمان، هزینه‌های مستقیم و غیرمستقیمی ایجاد می‌نماید. هزینه مستقیم آن را کارمندیابی، گزینش و آموزش افراد جدید و هزینه‌های غیرمستقیم را کاهش وجدان کاری و اخلاقیات، تضعیف فرهنگ سازمانی، فشار بر بقیه کارکنان، هزینه یادگیری و از دست رفتن سرمایه اجتماعی یا حافظه سازمانی می‌دانند.

1 Horvat & pagon

2 Shildes & Ward

3 Maertz & campion

4 Dupre & Day

5 Deconinck & Stiwell

برخلاف جابه‌جایی حقیقی، تمایل به جابه‌جایی، آشکار نیست. درواقع، تمایل به جابه‌جایی به‌صورت تفکر به احتمال ذهنی این مسئله است که فردی در طی دوره زمانی معینی، شغل خود را تغییر خواهد داد و یکی از پیش‌نیازهای اصلی آن، ترک حقیقی شغل است. در جمع‌بندی کلی، تمایل به جابه‌جایی، منعکس‌کننده علاقه کارکنان به جست‌وجوی مشاغل جایگزین و ترک سازمان است، در بررسی رفتار فردی، اهمیت زیادی دارد، موجب توجه به گزینه‌های شغلی مختلف و ارزیابی آنها می‌شود و نوعی ادراک نسبت به جابه‌جایی است هرچند فرد در حال حاضر در موقعیت شغلی خود باشد. میل به جابه‌جایی، مترادف با جابه‌جایی پیش‌بینی شده است که به معنای احتمال ترک موقعیت شغلی است؛ بنابراین می‌توان گفت جابه‌جایی پیش‌بینی شده، درجه‌ای است که فرد فکر می‌کند یا عقیده دارد که ممکن است موقعیت فعلی‌اش را داوطلبانه ترک خواهد کرد.

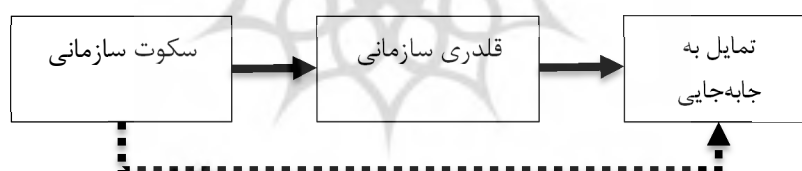
پیشینه پژوهش

در سال‌های اخیر، پژوهش‌های متعددی درباره سکوت سازمانی، قلدری و جابه‌جایی کارکنان شده است که در ادامه به بررسی آنها می‌پردازیم. السی و همکاران (۲۰۱۴) اثر سکوت سازمانی با نقش میانجیگری قلدری سازمانی را در تمایل کارکنان به جابه‌جایی در بین کارکنان ۳۹ شرکت بررسی کرده‌اند. نتایج از رابطه مثبت و معنادار سکوت و قلدری سازمانی در تمایل کارکنان به جابه‌جایی حکایت می‌کرد؛ اما در صورتی که قلدری، متغیر میانجی در نظر گرفته می‌شد رابطه بین سکوت سازمانی و جابه‌جایی کارکنان، ضعیف بود. هوگ و همکاران^۱ (۲۰۱۱) نیز اثر قلدری سازمانی در جابه‌جایی کارکنان را در بین ۲۱۵۴ نفر از کارکنان بخش بهداشتی دانمارک در سه دوره زمانی بررسی کرده‌اند که نتایج به مثبت بودن رابطه بین این دو اشاره می‌کرد. برتلسن و

همکاران^۱ (۲۰۱۱) در پژوهشی که از سال ۲۰۰۵ تا ۲۰۰۷ بر روی ۱۷۷۵ کارمند نروژی با هدف ارزیابی تمایل به جابه‌جایی و محرومیت زندگی کاری در بین افراد هدف اذیت و آزار (قلدری) کردند به این نتیجه رسیدند که بین قلدری و تمایل به جابه‌جایی، رابطه مثبتی وجود دارد.

با توجه به پژوهش‌های پیشین درباره سکوت سازمانی، قلدری و تمایل به جابه‌جایی کارکنان، مدل مفهومی پژوهش در نمودار ۱ آمده است که فرضیه‌ها بر اساس آن عبارت‌اند از:

- فرضیه اول: سکوت سازمانی در تمایل کارکنان به جابه‌جایی، اثر معنادار و مثبتی دارد.
- فرضیه دوم: سکوت سازمانی در قلدری سازمانی، اثر معنادار و مثبتی دارد.
- فرضیه سوم: قلدری سازمانی در تمایل کارکنان به جابه‌جایی، اثر معنادار و مثبتی دارد.
- فرضیه چهارم: سکوت سازمانی با واسطه قلدری سازمانی در تمایل کارکنان به جابه‌جایی، اثر معناداری دارد.



نمودار ۱. مدل مفهومی پژوهش

۳. روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف، از نوع پژوهش‌های کاربردی و با توجه به نحوه گردآوری داده‌ها، در زمره پژوهش‌های توصیفی از نوع همبستگی-علی است. جامعه آماری آن، کارکنان منتحبی از سازمان‌های دولتی کلان‌شهر اهواز (شرکت

1 Berthelsen et al

مهندسی آب و فاضلاب اهواز، اداره کل امور اقتصادی و دارایی خوزستان، اداره کل سازمان تأمین اجتماعی استان خوزستان، شرکت مخابرات استان خوزستان) بوده‌اند که نمونه آماری به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای تعیین شده است. با توجه به محدود بودن جامعه آماری ($N=2150$ ، $\varepsilon=0/05$ و $\alpha=0/05$) تعداد نمونه بر اساس فرمول ذیل ۳۲۶ نفر شد. از آنجا که واریانس متغیر مطالعه در جامعه در دسترس نیست از نسبت موفقیت استفاده شد و برای بیشینه کردن تعداد نمونه، مقدار آن ۰/۵ در نظر گرفته شد.

$$n = \frac{NZ^2 \frac{a}{2} p(1-p)}{\varepsilon^2(N-1) + Z^2 \frac{a}{2} p(1-p)}$$

ابزار سنجش باید روا و پایا باشد تا پژوهنده بتواند داده‌های متناسب را گردآوری نماید و از طریق تجزیه و تحلیل آن‌ها، فرضیه‌ها را بیازماید و به پرسش پژوهش پاسخ دهد (حافظ‌نیا، ۱۳۸۹، ص ۱۵۴). برای سنجش روایی پرسش‌نامه از روایی محتوا استفاده شد؛ بدین ترتیب که پس از تهیه پرسش‌نامه از منابع معتبر، پرسش‌نامه در اختیار استادان دانشگاه و خبرگان سازمان‌های مورد مطالعه قرار گرفت و ایشان پس از حذف و اصلاح بعضی گویه‌ها، روایی پرسش‌نامه را تأیید نمودند. برای بررسی پایایی پرسش‌نامه نیز از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد که برای ده گویه سکوت سازمانی ۰/۹۲۳، برای هجده گویه قلدری ۰/۹۲۸، برای شش گویه تمایل به جابه‌جایی ۰/۷۹۹ و برای کل پرسش‌نامه ۰/۹۴۲ بود که نشان‌دهنده پایایی مناسب پرسش‌نامه است.

۴. یافته‌ها

به منظور تشخیص روش تحلیل داده‌ها، با استفاده از شاخص‌های خطای استاندارد ضریب چولگی و ضریب کشیدگی، نرم‌افزار SPSS

بررسی شد (جدول ۱).

جدول ۱. خطای استاندارد ضریب چولگی و کشیدگی

متغیر	ضریب کشیدگی	خطای استاندارد ضریب کشیدگی	ضریب چولگی	خطای استاندارد ضریب چولگی
سکوت سازمانی	-۰/۵۲۸	۰/۲۶۹	-۰/۱۹۴	۰/۱۳۵
قلدری سازمانی	-۰/۱۷۰	۰/۲۶۹	۰/۲۱۸	۰/۱۳۵
تمایل به جابه‌جایی	۰/۱۰۴	۰/۲۶۹	۰/۴۹۲	۰/۱۳۵

نتایج جدول ۱ نشان می‌دهد مقادیر ضرایب کشیدگی و چولگی در بازه $[-۲, +۲]$ قرار دارد؛ بنابراین توزیع داده‌های پژوهش، نرمال است.

برای بررسی مطلوب بودن وضعیت متغیرها از آزمون میانگین جامعه^۱ و نرم‌افزار SPSS مطابق جدول ۲ کمک گرفته شد. فرض‌های آزمون به شرح زیر هستند:

H_0 = میانگین متغیر، برابر ۳ است.

H_1 = میانگین متغیر، برابر ۳ نیست.

جدول ۲. نتایج آزمون T

متغیر	تعداد	میانگین	آماره آزمون	مقدار معناداری	اختلاف میانگین‌ها	حد بالا	حد پایین
سکوت سازمانی	۳۲۶	۳/۴۵۲۸	۳۱/۵۹۸	۰/۰۰۰	۰/۴۵۲۸	۰/۴۸۰۹	۰/۴۲۴۶
قلدری سازمانی	۳۲۶	۳/۶۵۹۲	۵۳/۰۶۹	۰/۰۰۰	۰/۶۵۹۲	۰/۶۸۳۶	۰/۶۳۴۷
تمایل به جابه‌جایی	۳۲۶	۳/۵۸۳۸	۳۴/۵۱۳	۰/۰۰۰	۰/۵۸۳۸	۰/۶۱۷۱	۰/۵۵۰۶

نتایج جدول ۲ نشان می‌دهد مقدار معناداری آزمون T در تمام متغیرهای پژوهش کمتر از ۰/۰۵ است؛ بنابراین فرض صفر آزمون، مبنی بر اینکه میانگین متغیر، برابر ۳ است در تمام متغیرها رد می‌شود. بدین ترتیب، اختلاف معناداری میان میانگین متغیرها و عدد ۳

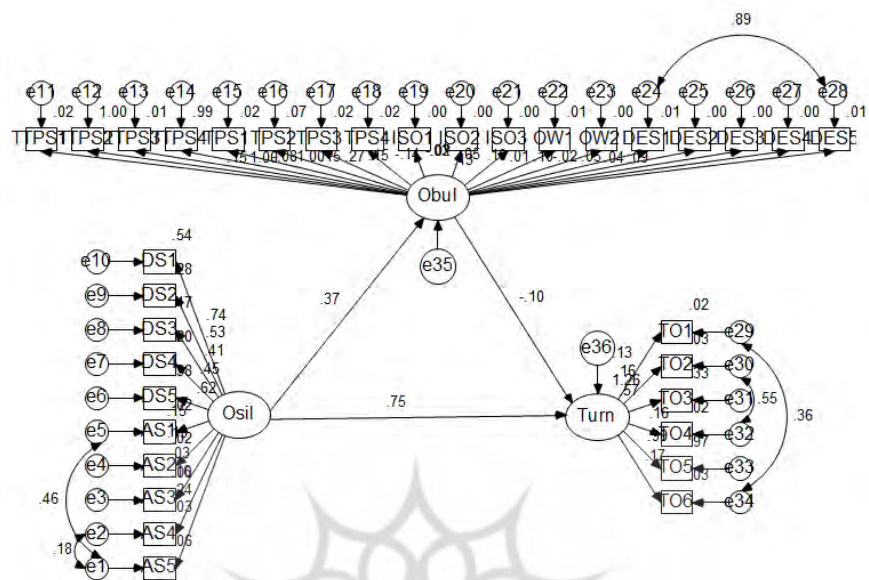
1 T-test

وجود دارد. از آنجاکه میزان این اختلاف و همچنین حدهای بالا و پایین، مثبت هستند نتیجه می‌گیریم متغیرها در تراز مطلوبی قرار دارند. با توجه به نرمال بودن داده‌ها و همچنین مقیاس اندازه‌گیری آنها، ابتدا، همبستگی میان متغیرها با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون و به کمک نرم‌افزار SPSS مطابق جدول ۳ بررسی شد و سپس رابطه علی میان متغیرها به روش مدل‌سازی معادلات ساختاری با کمک نرم‌افزار AMOS آزموده شد.

جدول ۳. روابط همبستگی میان متغیرهای پژوهش

متغیر	سکوت سازمانی	قلدری سازمانی	تمایل به جابه‌جایی
سکوت سازمانی	۱		
قلدری سازمانی	$R = ۰/۸۱۷$ $Sig = ۰/۰۰۰$	۱	
تمایل به جابه‌جایی	$R = ۰/۶۶۲$ $Sig = ۰/۰۰۰$	$R = ۰/۶۶۸$ $Sig = ۰/۰۰۰$	۱

در جدول ۳ از آنجاکه سطح معناداری در تمام روابط، کمتر از ۰/۰۱ است و مقادیر همبستگی پیرسون نیز در بازه $[۰, +۱]$ قرار گرفته است نتیجه می‌گیریم میان متغیرهای مدل پژوهش، همبستگی وجود دارد. همچنین با توجه به علامت مقادیر، این همبستگی، مثبت است. مدل ساختاری پژوهش در حالت استاندارد در نمودار ۲ و جدول ۴ آمده است.



نمودار ۲. مدل اصلاح شده پژوهش در حالت استاندارد

جدول ۴. شاخص های برازش مدل

شاخص برازش	برازش خوب مدل	برازش نسبتاً مناسب	مقدار شاخص	نتیجه
مطلوبه	RMSEA	کمتر از ۰/۱۰	۰/۰۸۱	مناسب
	CMIN/df	کمتر از ۵	۳/۱۲۷	مناسب
	GFI	بیش از ۰/۹۵	۰/۷۸۱	نسبتاً مناسب
تطبیقی	CFI	بیش از ۰/۹۵	۰/۷۶۹	نسبتاً مناسب
	NFI	بیش از ۰/۹۵	۰/۶۹۶	مناسب
	RFI	بیش از ۰/۹۰	۰/۶۷۲	نامناسب

شاخص برازش	برازش خوب مدل	برازش نسبتاً مناسب	مقدار شاخص	نتیجه
IFI	بیش از ۰/۹۵	-	۰/۷۷۱	نامناسب
TLI	بیش از ۰/۹۵	۰/۷-۰/۹	۰/۷۵۱	نسبتاً مناسب
AGFI	بیش از ۰/۹۵	-	۰/۷۴۹	نامناسب
PGFI	بیش از ۰/۵۵	-	۰/۶۸۱	مناسب
PCFI	بیش از ۰/۶	-	۰/۷۱۲	مناسب

نتایج نمودار ۲ و جدول ۴ نشان می دهد مقادیر هر یک از شاخص ها در بازه مطلوب قرار گرفته است؛ بنابراین می توان گفت برازش مدل به طور کلی تأیید می شود. اکنون به منظور بررسی فرضیه ها، مقدار معناداری و نسبت بحرانی را بررسی می کنیم به طوری که اگر در مقدار معناداری ۰/۰۵، قدر مطلق مقدار نسبت بحرانی، بیش از ۱/۹۶ باشد فرضیه تأیید می شود.

جدول ۵. نتایج مربوط به روابط مستقیم

مسیر	وزن رگرسیون	نسبت بحرانی	مقدار معناداری	نتیجه
سکوت سازمانی در تمایل کارکنان به جابه جایی	۰/۷۵۴	۲/۱۸۵	۰/۰۲۹	تأیید فرضیه
سکوت سازمانی در قلدری سازمانی	۰/۳۶۵	۲/۲۷۰	۰/۰۲۳	تأیید فرضیه
قلدری سازمانی در تمایل کارکنان به جابه جایی	-۰/۰۹۹	-۱/۴۹۳	۰/۱۳۵	رد فرضیه

فرضیه اول: سکوت سازمانی در تمایل کارکنان به جابه‌جایی، اثر معنادار و مثبتی دارد. یافته‌های جدول ۳، وجود همبستگی میان دو متغیر سکوت سازمانی و تمایل کارکنان به جابه‌جایی را تأیید کرد و نشان داد مقدار این همبستگی $0/662$ است. با توجه به یافته‌های جدول ۵، مقدار نسبت بحرانی در رابطه سکوت سازمانی و تمایل به جابه‌جایی $2/185$ است. این مقدار از نسبت بحرانی در مقدار معناداری $0/05$ ($1/96$) بیشتر است. همچنین از آنجاکه مقدار معناداری این رابطه $0/029$ است و از $0/05$ کوچک‌تر است می‌توان گفت رابطه معنادار و مثبتی میان سکوت سازمانی و تمایل کارکنان به جابه‌جایی وجود دارد؛ بنابراین در مقدار معناداری 95% ، اولین فرضیه پژوهش تأیید می‌شود. بدین ترتیب، سکوت سازمانی در تمایل کارکنان به جابه‌جایی، اثر معنادار و مثبتی دارد.

فرضیه دوم: سکوت سازمانی در قلدری سازمانی، اثر معنادار و مثبتی دارد. یافته‌های جدول ۳، وجود همبستگی میان دو متغیر سکوت سازمانی و قلدری سازمانی را تأیید کرد و نشان داد مقدار این همبستگی $0/817$ است. با توجه به یافته‌های جدول ۵، مقدار نسبت بحرانی در رابطه سکوت سازمانی و تمایل به جابه‌جایی $2/270$ است که از نسبت بحرانی در مقدار معناداری $0/05$ ($1/96$) بیشتر است. همچنین، از آنجاکه میزان معناداری این رابطه $0/023$ است و از $0/05$ کوچک‌تر است می‌توان گفت رابطه معنادار و مثبتی میان سکوت سازمانی و قلدری سازمانی وجود دارد؛ بنابراین در مقدار معناداری 95% ، دومین فرضیه پژوهش تأیید می‌شود. بدین ترتیب، سکوت سازمانی در قلدری سازمانی، اثر معنادار و مثبتی دارد.

فرضیه سوم: قلدری سازمانی در تمایل کارکنان به جابه‌جایی، اثر معنادار و مثبتی دارد. یافته‌های جدول ۳، وجود همبستگی میان دو متغیر قلدری سازمانی و تمایل کارکنان به جابه‌جایی را تأیید کرد و نشان داد مقدار این همبستگی $0/668$ است. با توجه به یافته‌های جدول ۵، مقدار نسبت بحرانی در رابطه قلدری سازمانی و تمایل به جابه‌جایی $1/493$ - است که این مقدار در بازه $[+1/96, -1/96]$ قرار گرفته است.

همچنین از آنجاکه میزان معناداری این رابطه ۰/۱۳۵ است و از ۰/۰۵ بیشتر است می‌توان گفت رابطه معناداری میان قلدری سازمانی و تمایل کارکنان به جابه‌جایی سازمانی وجود ندارد و این فرضیه، رد می‌شود.

همچنین برای بررسی رابطه غیرمستقیم از روش بوت‌استرپ^۱ استفاده شده که نتایج آن در جدول ۶ آمده است.

فرضیه چهارم: سکوت سازمانی با واسطه قلدری سازمانی در تمایل کارکنان به جابه‌جایی، اثر معناداری دارد.

جدول ۶. نتایج مربوط به روابط غیرمستقیم

جهت رابطه	ضریب غیرمستقیم	مقدار معناداری	حد پایین	حد بالا
اثر سکوت سازمانی در تمایل کارکنان به جابه‌جایی از طریق نقش میانجی قلدری سازمانی	-۰/۰۳۶	۰/۰۲۴	-۰/۰۷۸	-۰/۰۰۸

نتایج جدول ۶ نشان می‌دهد اثر غیرمستقیم سکوت سازمانی در تمایل کارکنان به جابه‌جایی ۰/۰۳۶- است. گفتنی است فرض صفر آزمون بوت‌استرپ، نبود رابطه غیرمستقیم است و این فرض بر اساس حدهای بالا و پایین اثر غیرمستقیم مشخص می‌شود به گونه‌ای که اگر صفر در این بازه قرار نگیرد فرض صفر - مبنی بر نبود تأثیر غیرمستقیم - رد می‌شود. در اینجا حدهای بالا و پایین، تأثیر غیرمستقیم دو متغیر سکوت سازمانی و تمایل کارکنان به جابه‌جایی در بازه $[-۰/۰۷۸, -۰/۰۰۸]$ قرار گرفته است و عدد صفر در این فاصله قرار ندارد. با توجه به سطح معناداری این رابطه (۰/۰۲۴) و کمتر بودن این مقدار از مقدار معناداری ۰/۰۵ می‌توان گفت سکوت سازمانی در تمایل کارکنان به جابه‌جایی از طریق متغیر میانجی قلدری سازمانی تأثیر غیرمستقیم دارد؛ بنابراین فرضیه چهارم پژوهش تأیید می‌شود.

1 Bootstrap

۵. بحث و نتیجه‌گیری

امروزه، جابه‌جایی کارکنان، یکی از مسائل مهم تمامی سازمان‌ها - فارغ از نوع سازمان - است. صاحب‌نظران علم اقتصاد و مدیریت منابع انسانی بر این باور هستند که هزینه‌های جابه‌جایی کارکنان زبده و متخصص برای سازمان‌ها، زیاد و حتی در مواردی جبران‌ناپذیر است. علاوه بر این، ضایعات معنوی ناشی از جابه‌جایی - مانند از دست رفتن تجارب و کاهش بهره‌مندی از خرد جمعی، کاهش تعهد، انگیزه و اخلاق کاری در میان بقیه کارکنان - سنجیدنی نیست. هزینه‌های جابه‌جایی شامل موارد دیگری نیز چون هزینه‌های جذب و به‌کارگیری مجدد افراد، انتخاب و آموزش آن‌ها، کاهش بازده تا هنگامی که فرد جایگزین، وارد و خبره و ماهر شود، صرف زمان و اعتبار برای جبران کاستی‌ها و غیره می‌شود (ممی‌زاده، ۱۳۸۱).

در این پژوهش به بررسی تأثیر سکوت سازمانی و قلدری در تمایل کارکنان به جابه‌جایی پرداخته شد. از چهار فرضیه پژوهش، سه فرضیه (اول، دوم و چهارم) تأیید شد که هر سه، نشان از رابطه مثبت و معنادار سکوت سازمانی و تمایل به جابه‌جایی دارد. نقش سکوت سازمانی بسیار حائز اهمیت است زیرا در شرایط فعلی و به دلیل رکود شدید بازار کار و افزایش میزان بیکاری، بسیاری از کارکنان برای حفظ مشاغل خود، محافظه‌کاری و تأیید شرایط موجود را در پیش می‌گیرند تا خطر از دست دادن مشاغل کاهش یابد. این امر به سهم خود، زمینه مستعدی برای شیوع رفتارهای نابهنجار از جمله قلدری سازمانی را فراهم می‌نماید. بدین‌سان می‌توان گفت اگرچه قلدری سازمانی، پیشایندهای زیادی دارد اما نقش سکوت سازمانی در آن می‌تواند بسیار مهم باشد. این عامل همچنین می‌تواند وضعیت فرد را در سازمان به دلیل شرایط اختناق، دشوار نماید؛ چراکه از طرفی فرد، درگیر مسائل ناخوشایندی است و از طرف دیگر، فرصت و مجالی برای بروز و طرح مشکلات نمی‌یابد؛ بنابراین این احتمال هست که تحمل چنین وضعیت بغرنجی غیرممکن گردد و فرد به فکر جابه‌جایی بیفتد تا بلکه از شرایط پیش‌آمده رها شود.

در نهایت با توجه به فرضیه‌های تأییدشده به مدیران سازمان‌ها پیشنهاد می‌شود که نخست، پدیده پیچیده سکوت سازمانی و مقومات آن را به‌خوبی در سازمان بشناسند و مقدار آن را اندازه‌گیری نمایند. سپس به دنبال راه‌هایی جهت کاهش سکوت سازمانی باشند؛ مثلاً مدیران ادارات با اقداماتی مانند قرار دادن صندوق انتقادات و پیشنهادات، ایجاد روش‌های ارتباطی مؤثر و نو با کارکنان، تشکیل گروه‌ها و شبکه‌های مجازی متداول و تشویق کارکنان به عضویت در این گروه‌ها و بیان نظرها و انتقادات، ترغیب کارکنان نسبت به مشارکت در بیان راه‌حل‌ها و ایده‌ها درباره مسائل کاری، تعریف خطوط ارتباطی ایمن و شخصی مانند رایانامه و پیامک تلاش نمایند سکوت سازمانی را بشکنند و با افزایش هزینه‌های رفتارهای نابهنجار مانند قلدری سازمانی، آنها را بکاهند و بدین‌سان با کاهش تمایل به جابه‌جایی، احتمال جابه‌جایی واقعی کارکنان را کاهش دهند.

منابع

۱. حافظ‌نیا، محمدرضا (۱۳۸۹). *مقدمه‌ای بر روش تحقیق در علوم انسانی*، تهران: سمت، چاپ هفدهم.
۲. دانایی‌فرد، حسن، فانی، علی‌اصغر و براتی، الهام (۱۳۹۰). «تبیین نقش فرهنگ سازمانی در سکوت سازمانی در بخش دولتی»، *چشم‌انداز مدیریت دولتی*، دوره ۲، شماره ۸، صص ۶۱-۸۲.
۳. ممی‌زاده، جعفر (۱۳۸۱). «ترک خدمت در سازمان، بررسی علل و عوارض و عواقب آن»، *توسعه مدیریت*، شماره ۴۴، صص ۲۳-۳۷.
4. Bagheri, G., Zarei, R., & Nik Aeen, M. (2012). "Organizational Silence (Basic Concepts and Its Development Factors)". *Ideal Type of Management*, Vol. 1, No. 1, pp. 47-58.
5. Berthelsen, M., Skogstad, A., Lau, B., & Einarsen, S. (2011). "Do They Stay or do They Go? A Longitudinal Study of Intentions to Leave and Exclusion from Working Life among Targets of Workplace Bullying". *International Journal of Manpower*, Vol. 32, No. 2, pp. 178-193.
6. Brinsfield, C. T., Edwards, M., & Greenberg, J. (2009). "Voice and Silence in Organizations: Historical Review and Current Conceptualizations". In J. Greenberg & M. Edwards, (Eds.). *Voice and Silence in Organizations*, (pp. 3-33). Bingley, UK: Emerald Group Publishing.

7. Deconinck, J. B., & Stiwell, C. D. (2004). "Incorporating Organizational Justice Role, States, Pay Satisfaction and Supervisor Satisfaction in a Model of Turnover Intentions". *Journal of Business Research*, Vol. 57, No. 3, pp. 225-231.
8. Dupre, K. E., & Day, A. (2007). "The Effects of Supportive Management and Job Quality on the Turnover Intentions and Health of Military Personal". *Human Resource Management*, Vol. 46, No. 2, pp. 185-201.
9. Einarsen, S. (2000). "Harassment and Bullying at Work: A Review of the Scandinavian Approach". *Aggression and Violent Behavior*, Vol. 5, No. 4, pp. 379-401.
10. Elçi, M., Karabay, M. E., Alpkın, L., & Şener, I. (2014). "The Mediating Role of Mobbing on the Relationship between Organizational Silence and Turnover Intention". *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, Vol. 150, pp. 455-464.
11. Griffeth, R. W., Hom, P. W., & Gaertner, S. (2000). "A Meta-analysis of Antecedents and Correlates of Employee Turnover: Update, Moderator Tests, and Research Implications for the Next Millennium". *Journal of Management*, Vol. 26, No. 3, pp. 463-488.
12. Hogg, A., Hoel, H., & Carneiro, I. G. (2011). "Bullying and Employee Turnover among Healthcare Workers: A Three-wave Prospective Study". *Journal of Nursing Management*, Vol. 19, No. 6, pp. 742-751.

13. Horvat, B. K., & Pagon, M. (2012). "Attitudes Toward Workplace Mobbing in Slovenian Research Organizations". *Organizacija*, Vol. 45, No. 4, pp. 159-173.
14. Houkes, I., Janssen, P. P. M., De Jonge, J., & Nijhuis, F. J. N. (2001). "Specific Relationships between Work Characteristics and Intrinsic Work Motivation, Burnout and Turnover Intention: A Multi-sample Analysis". *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Vol. 10, No. 1, pp. 1-23.
15. Kurzon, D. (2007). "Towards a Typology of Silence". *Journal of Pragmatics*, Vol. 39, No. 10, pp. 1673-1688.
16. Lee, Y. W., Dai, Y. T., Park, C. G., & McCreary, L. L. (2013). "Predicting Quality of Work Life on Nurses' Intention to Leave". *Journal of Nursing Scholarship*, Vol. 45, No. 2, pp. 160-168.
17. Lee, T. W., & Mowday, R. T. (1987). "Voluntarily Leaving an Organization: An Empirical Investigation of Steers and Mowday's Model of Turnover". *Academy of Management Journal*, Vol. 30, No. 4, pp. 721-743.
18. Leymann, H. (1996). "The Content and Development of Bullying at Work". *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Vol. 5, No. 2, pp. 165-184.
19. Maertz, C. P., & Campion, M. A. (1998). "25 Years of Voluntary Turnover Research: A Review and Critique". *International Review of Industrial Organizational Psychology*,

Vol. 13, No. 1, pp. 49-81.

20. Morrison, E. W., & Milliken, F. J. (2000). "Organizational Silence: A Barrier to Change and Development in a Pluralistic World". *Academy of Management Review*, Vol. 25, No. 4, pp. 706-725.
21. Nielsen, M. B., Tangenc, T., Idsoe, T., Matthiesen, S. B., & Magerøy, N. (2015). "Post-traumatic Stress Disorder as a Consequence of Bullying at Work and at School; A Literature Review and Meta-analysis". *Aggression and Violent Behavior*, Vol. 21, pp. 17-24.
22. Pinder, C. C., & Harlos, K. P. (2001). "Employee Silence: Quiescence and Acquiescence as Responses to Perceived Injustice". *Research in Personnel and Human Resources Management*, Vol. 20, No. 1, pp. 331-369.
23. Shields, M. A. & Ward, M. (2001). "Improving Nurse Retention in the National Health Service in England: The Impact of Job Satisfaction on Intentions to Quit". *Journal of Health Economics*, Vol. 20, No. 5, pp. 677-701.
24. Solberg, M. E. & Olweus, D. (2003). "Prevalence Estimation of School Bullying with the Olweus Bully/Victim Questionnaire". *Aggressive Behavior*, Vol. 29, No. 3, pp. 239-268.
25. Sommer, L., & Haug, M. (2010). "Intention as Cognitive Antecedent to International Entrepreneurship- Understanding the Moderating Role of Knowledge and Experience". *The*

International Entrepreneurship and Management Journal, Vol. 7, No. 1, pp. 111-142.

26. Surienty, L., Ramayah, T., Lo, M.-C., & Tarmizi, A. N. (2014). "Quality of Work Life and Turnover Intention: A Partial Least Square (PLS) Approach". *Social Indicators Research*, Vol. 119, No. 1, pp. 405-420.
27. Tett, R. P., & Meyer, J. P. (1993). "Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention, and Turnover: Path Analyses Based on Met-analytic Findings". *Personnel Psychology*, Vol. 46, No. 2, pp. 259-293.
28. Tulubas, T., & Celep, C. (2012). "Effect of Perceived Procedural Justice on Faculty Members' Silence: The Mediating Role of Trust in Supervisor". *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, Vol. 47, pp. 1221-1231.
29. Van Dyne, L., Ang, S., & Botero, Isabel C. (2003). "Conceptualizing Employee Silence and Employee Voice as Multidimensional Constructs". *Journal of Management Studies*, Vol. 40, No. 6, pp. 1359-1392.
30. Zehir, C., & Erdogan, E. (2011). "The Association between Organizational Silence and Ethical Leadership through Employee Performance". *Procedia Social and Behavioral Sciences*, Vol. 24, pp. 1389-1404.