



Investigating the relationship between narcissistic leadership and organizational cynicism, the mediating role of employees' silence and negative rumors in the workplace

Vahid Mirzaei¹, Ali Akbar Aghighi²

¹ Assistant Professor, Department of Management, Bojnourd Islamic Azad University, Bojnourd, Iran. Corresponding Author, Email: dr_mirzaei@bojnourdiau.ac.ir

² Ph.D. student in Public Management, Department of Management, Bojnourd Islamic Azad University, Bojnourd, Iran. Email: akbaraghighi360@gmail.com

Abstract

Purpose: Knowing the factors to prevent organizational cynicism in the workplace has always been one of the preoccupations of the organization's management. The purpose of this research is to investigate the mediating role of employees' silence and negative gossip in the workplace in the relationship between narcissistic leadership and organizational cynicism in the workplace. What is obtained through the study is carefully analyzed to address managers and employees to find better ways to deal with the state of work environments.

Design/Methodology/Approach: This research in terms of purpose, is practical, in terms of the data collection method, it is of field type, and in terms of the implementation method, it is descriptive and correlational. The statistical population consisted of all the employees of the five-star hotels in Mashhad, numbering 165 people, of which 115 people were selected as a statistical sample using Cochran's formula by simple random method. The information needed in the theoretical part was collected through library studies and the data needed to test the research hypotheses was gathered through the distribution of the 4-question questionnaire of negative rumors related to the work of Ko et al. (2015), Tangirala and Ramanujam's (2008) employee silence questionnaire with 5 questions and Hachwarter and Thomson's (2012) narcissistic leadership questionnaire with 16 questions. To measure validity, face validity and confirmatory factor analysis were used, and Cronbach's alpha coefficient was used to measure reliability. Cronbach's alpha of narcissistic leadership, behavioral cynicism, the silence of employees, and negative gossip in the workplace was calculated as 0.838, 0.836, 0.835, and 0.842 respectively. Data analysis was done by structural equation method with a partial least squares approach and Amos software.

Findings: The path coefficient between narcissistic leadership and organizational pessimism is significant. Therefore, employee silence partially mediates the direct effect of narcissistic leadership on organizational cynicism. Therefore, the first hypothesis is confirmed. The path coefficient between narcissistic leadership and organizational pessimism is significant. Therefore, negative rumors partially mediate the positive and direct effect of narcissistic leadership on organizational cynicism. Therefore, the second hypothesis is confirmed. The path coefficient between the two variables of narcissistic leadership and organizational pessimism

is significant. Therefore, there is a direct and positive relationship between narcissistic leadership and organizational pessimism, and the third hypothesis is confirmed. The path coefficient between narcissistic leadership and employee silence is significant. Therefore, there is a direct and positive relationship between narcissistic leadership and employees' silence, and the fourth hypothesis is confirmed. The path coefficient between narcissistic leadership and negative work-related gossip is significant. Therefore, there is a direct and positive relationship between narcissistic leadership and negative work-related rumors, and the fifth hypothesis is confirmed. The path coefficient between employee silence and organizational pessimism is significant. Therefore, there is a direct and positive relationship between employees' silence and organizational pessimism, and the sixth hypothesis is confirmed. The path coefficient between the variable of negative rumors related to work and organizational pessimism is significant. Therefore, there is a direct and positive relationship between negative work-related rumors and organizational pessimism, and the seventh hypothesis is confirmed.

Discussion and Conclusion: According to the first hypothesis, managers should avoid behaviors such as self-arrogance, exaggeration, lying, immorality, and prejudice that cause employee frustration and should pay attention to improving the performance of their subordinates. According to the second hypothesis, if managers do not abandon the narcissistic style, employees respond to their managers with jealous and harmful behaviors and use silence as a compromise strategy to prevent further abuse. According to the third hypothesis, by avoiding narcissistic leadership, managers can prevent negative work-related rumors and psychological disorders that arise from incompatibility between employees and the organization. According to the fourth hypothesis, to prevent organizational pessimism and increase employee participation, leaders should allow employees to express their opinions about organizational issues and avoid repressive behaviors. According to the fifth hypothesis, managers can make the employees think of each other and their interaction with the organization, prevent the occurrence of pessimism, and increase the productivity of the employees. According to the sixth hypothesis, managers should avoid arrogance, hand-holding, over-sensitivity, and thinking about their benefit, to avoid the silence of employees, which leads to undesirable consequences. According to the seventh hypothesis, managers can avoid creating tension at work with rational behavior and empathy with employees in the work environment, and by conducting positive evaluation conversations, they can avoid creating rumors in the workplace caused by a negative atmosphere and a poor work environment in the organization.

Keywords: Narcissistic leadership, Organizational cynicism, Employee silence, Negative gossip at work.

Citation: Mirzaei, V., & Aghighi, A.A. (2024). Investigating the relationship between narcissistic leadership and organizational cynicism, the mediating role of employees' silence and negative rumors in the workplace. *Psychological Researches in Management*, 10(1), 33-67. (In Persian)

Received: April 25, 2023
Revised: May 22, 2023
Accepted: June 17, 2023
Article Type: Research Paper

P- ISSN: 2476-483
E- ISSN: 2588-7084
<https://doi.org/10.22034/JOM.2024.2000908.1096>



Authors retain the copyright and full publishing rights.

Published by [Hazrat-e Masoumeh University](#). This article is an open access article licensed under the [Creative Commons Attribution 4.0 International \(CC BY 4.0\)](#)

بررسی رابطه رهبری خودشیفته و بدینی سازمانی، نقش

میانجی سکوت کارکنان و شایعات منفی در محل کار *

وحید میرزایی^۱، علی اکبر عقیقی^۲

^۱استادیار، گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی بجنورد، بجنورد، ایران. رایانامه نویسنده مسئول:

dr_mirzaei@bojnourdiau.ac.ir

^۲دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی بجنورد، بجنورد، ایران. رایانامه:

akbaraghighi360@gmail.com

چکیده

شناخت عوامل پیشگیری از بدینی سازمانی همواره از دل‌مشغولی‌های مدیریت سازمان بوده است. بر اساس این، پژوهش حاضر با هدف بررسی نقش میانجی سکوت کارکنان و شایعات منفی در محل کار در رابطه بین رهبری خودشیفته و بدینی سازمانی انجام شد. این پژوهش از نظر هدف کاربردی، از نظر شیوه گردآوری داده‌ها میدانی، و از نظر روش اجرا توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری پژوهش کلیه پرسنل هتل‌های پنج‌ستاره مشهد است که ۱۱۵ نفر به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. به منظور گردآوری داده‌های پژوهشی از پرسش‌نامه رهبری خودشیفته هاجوارتر و تامسون (۲۰۱۲)، پرسش‌نامه بدینی سازمانی دین و همکاران (۱۹۹۴)، پرسش‌نامه سکوت کارکنان تانگیرالا و رامانوجام (۲۰۰۸) و پرسش‌نامه شایعات منفی در محل کار کو و همکاران (۲۰۱۲) استفاده شد. برای سنجش روایی از روایی صوری و برای سنجش پایایی از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. تجزیه و تحلیل اطلاعات با روش معادلات ساختاری با رویکرد روش حداقل مربعات جزئی و نرم‌افزار Amos انجام شد. نتایج پژوهش حاکی از تأثیر مثبت و معنادار رهبری خودشیفته بر بدینی سازمانی است. از سویی، نتایج نشان داد بین رهبری خودشیفته با سکوت کارکنان و شایعات منفی در محل کار رابطه‌ای مثبت و معنادار وجود دارد. در نهایت، میانجی‌گری سکوت کارکنان و شایعات منفی در محل کار در رابطه رهبری خودشیفته و بدینی سازمانی تأیید شد.

کلیدواژه‌گان: رهبری خودشیفته، بدینی سازمانی، سکوت کارکنان، شایعات منفی در محل کار.

استناد: میرزایی، وحید، و عقیقی، علی اکبر (۱۴۰۳). بررسی رابطه رهبری خودشیفته و بدینی سازمانی، نقش میانجی سکوت

کارکنان و شایعات منفی در محل کار. پژوهش‌های روانشناختی در مدیریت، ۱۰(۱)، ۳۳-۶۷.

مقدمه

حیات و بقای نظام‌های اجتماعی به وجود پیوندی قوی میان اجزا و عناصر تشکیل‌دهنده آن‌ها وابسته است. یکی از عوامل تأثیرگذار بر پیوند اجزای سازمان، بررسی رفتار افراد در سازمان است که از دیرباز مورد توجه اندیشمندان علوم مدیریت بوده است. هدف رفتار سازمانی توجیه کردن، پیش‌بینی کردن و کنترل رفتار انسانی و در نهایت، اصلاح رفتارهای نامناسب است. بی‌شک، سرعت گرفتن تغییر و تحولات داخلی و بین‌المللی، چالش‌ها و مشکلات متعددی را برای سازمان از جمله افزایش وظایف و مسئولیت‌ها، فشار برای شفافیت و پاسخ‌گویی بهتر، جهانی شدن، افزایش انتظارات مشتریان، منابع مالی محدود، توسعه فناوری و غیره رقم خواهد زد؛ به طوری که بی‌توجهی به این گونه مسائل نه فقط کارایی و اثربخشی، بلکه موجودیت و حتی بقای سازمانی را تحت تأثیر قرار می‌دهد (Erengwa et al., 2017). میرزایی و همکاران در پژوهشی (۱۳۹۷)، یکی از چالش‌های پیش روی سازمان‌ها را که از مسائل درونی آن‌ها نشأت می‌گیرد، بدبینی سازمانی می‌دانند. همچنین، حاصل پژوهش‌های سپهوند و همکاران (۱۳۹۸) با موضوع بدبینی نشان داد بدبینی سازمانی با ایجاد فضای بدبینانه و مسموم در سازمان، به افزایش فرسودگی احساسی، کاهش تعهد سازمانی، رفتارهای ضد شهروندی سازمانی، کاهش عملکرد و همچنین، از بین رفتن روحیه کارکنان منجر می‌شود و می‌تواند موفقیت سازمان را در رسیدن به اهدافش به شدت تضعیف کند. در این میان، حضور رهبری با تمایلات مستبدانه و تحکمی باعث کاهش سطح اعتماد سازمانی خواهد شد. در دهه گذشته، شاهد افزایش چشمگیر در به‌کارگیری سبک‌های رهبری سمی در صنعت مهمان‌داری بوده‌ایم که نتایجی مخرب را در پی داشته است. در این صنعت، کارکنان مجبور شده‌اند به دلیل فشارهای سازمانی و اجتماعی، به سبک‌های رهبری سمی پاسخ دهند. به ویژه، زمانی که از کارکنان خواسته شد تا مدیران بد را توصیف کنند، بیشتر آن‌ها به رهبری سوءاستفاده‌کننده اشاره کردند (Hight et al., 2019). پژوهش یو^۱ و همکاران (۲۰۲۰) نشان داد رهبران در صنعت هتل‌داری از رفتارهای توهین‌آمیز برای کنترل کارکنان و تقویت قدرت خود استفاده می‌کنند. ووستیچ^۲ (۲۰۱۸) با تمرکز بر بخش‌های هتل‌داری، رفتارهای بدخواهانه رهبران را بررسی کرد. این پژوهش نشان داد رفتارهای بدخواهانه رهبران در صنعت جهانگردی و بخش هتل‌داری رایج است. همچنین، مطالعه‌ای که توسط نایبرگ^۳ و همکاران (۲۰۱۱) انجام شد، نشان داد سبک‌های مدیریتی مخرب، مانند سبک‌های رهبری خودمحور باعث بروز سطوح بالای استرس رفتاری و کاهش سلامت روانی و شادابی در میان کارکنان شاغل در هتل‌ها می‌شود (Xu et al., 2018). سبک‌های رهبری مثبت از جمله رهبری خدمتگزار (Elche et al., 2020; Nazarian et al., 2020)، رهبری توانمند (Hassi, 2019)، رهبری قابل اعتماد (Wang & Xie, 2020) و رهبری اخلاق‌مدار (Dimitriou & Schwepker, 2019) در گذشته در صنعت هتل‌داری

¹ Yu

² Vučetić

³ Nyberg

مورد توجه ویژه قرار گرفته‌اند، اما کمتر به سبک رهبری منفی در این صنعت توجه شده است در حوزه هتل‌داری ایران، شواهدی از سبک رهبری نامناسب مدیران و صاحبان هتل‌ها وجود دارد. در بررسی‌های اخیر، عوامل مختلف مانند نقص در آموزش مدیران هتل، عدم توجه به نیازهای کارکنان، عدم رعایت حقوق کاری و انسانی، تمرکز بر سود و تجارت بیشتر از ارائه خدمات به مشتریان، بی‌توجهی به فرهنگ و ارزش‌های ملی و مذهبی، به عنوان دلایل اصلی وجود سبک رهبری نامناسب در هتل‌های ایران نام برده شده‌اند. در بسیاری از هتل‌های ایران، مدیران به دلیل نقص در آموزش و اندیشه کوتاه‌مدت، به جای ایجاد روابط مثبت با کارکنان، جوی از بی‌اعتمادی را ایجاد می‌کنند (حمیدی‌زاده و همکاران، ۱۳۹۶). به تازگی، توجه پژوهشگران به رهبری سمی در این صنعت افزایش یافته است، زیرا اثرات نامطلوب فراوانی بر افراد و سازمان در صنعت هتل‌داری می‌گذارد (Zhao & Guo, 2019). از مهم‌ترین اثرات نامطلوب می‌توان به کاهش عملکرد خدمات (Lyu et al., 2016)، سطوح پایین تعامل (Wang & Xie, 2020)، سطح پایین رفتارهای کمک‌کننده (Zhao & Guo, 2019)، کاهش رضایت شغلی (Pan et al., 2018) و خراب‌کاری در خدمات (Park & Kim, 2019) اشاره کرد. اصطلاحاتی مختلف در ادبیات هتل‌داری برای بحث درباره سبک‌های رهبری منفی به کار رفته‌اند، برای مثال، رهبری سوءاستفاده‌کننده (Yu et al., 2020)، رهبری مخرب (Nyberg et al., 2011) و رهبران جهنمی (Hight et al., 2019). با این حال، رهبری خودشیفته که از زمینه‌های بروز رهبری مخرب است، موضوعی جدید است که تا کنون به اندازه کافی در پژوهش‌های هتل‌داری مطالعه نشده است. بررسی مکتوبات اخیر درباره رهبری خودشیفته (۲۰۱۶-۱۹۲۱) توسط براون^۱ (۲۰۱۷)، عدم وجود پژوهش‌های تجربی در رابطه با رهبری خودشیفته در بخش مهمان‌داری را نشان داد. اگرچه بین رفتارهای رهبری خودشیفته و سوءاستفاده از قدرت هم‌پوشانی وجود دارد (Braun et al., 2018)، رهبران خودشیفته معمولاً از تکنیک‌های مشابه رهبران بدرفتار مانند تحقیر در میان جمع، فریاد زدن، قلدری و پرخاشگری نسبت به کارکنان استفاده نمی‌کنند (Wisse & Sleebos, 2016). رهبران خودشیفته عموماً انتقاد را دوست ندارند (Campbell et al., 2011). آن‌ها معمولاً از قدرت خود به شکل مضایقه یا پنهان کردن اطلاعات و فریب‌کاری برای ترویج دیدگاه‌های خود سوءاستفاده می‌کنند (Sankowsky, 1995). به طور کلی، ادبیات موضوع نشان می‌دهد رهبری خودشیفته بر صدای کارکنان (Yao et al., 2019)، جامعیت تصمیم‌گیری (She et al., 2019) و انجام وظیفه (Sudha & Shahnawaz, 2020)، تأثیر منفی می‌گذارد. از دیدگاه دلوگا^۲ (۱۹۹۸)، نظریه تبادل اعضا - رهبر^۳ می‌تواند این اثرات نامطلوب را که رهبران خودشیفته ممکن است برای سازمان و کارمندان خود ایجاد کنند، توضیح دهد (Graen & Cashman, 1975). کیم^۴ و همکاران (۲۰۱۷) در بحث

¹ Braun² Deluga³ Leader-Member Exchange Theory⁴ Kim

صنعت مهمان‌داری، نشان دادند زمانی که کیفیت تبادل اجتماعی خوب باشد، تعهد به سازمان تشویق می‌شود و احتمال خروج کارکنان کاهش می‌یابد (Cho et al., 2016). به نظر می‌رسد کارکنان در محیط کاری امروزی به دلیل رفتارهای فرصت‌طلبانه‌ای که معمولاً توسط رهبر یا سازمان اعمال می‌شوند، بسیار بدبین هستند (Jin et al., 2020) و در نتیجه، ممکن است در بین آن‌ها کلافگی، ناامیدی، خستگی و بدبینی ایجاد شود (Simbula & Guglielmi, 2010). از سوی دیگر، پیامدهای منفی بدبینی کارکنان شامل سطوح پایین‌تر رضایت شغلی، عملکرد شغلی، تعهد و تمایل به ترک کار است (Dean et al., 1998). با در نظر گرفتن این موضوع، درک اینکه چه عواملی باعث بروز بدبینی در صنعت هتل‌داری می‌شوند بسیار مهم است، زیرا موفقیت این صنعت به شدت به نگرش مثبت و تعهد پرسنل آن بستگی دارد (Nolan, 2002). سکوت کارکنان ارتباطی نزدیک با ناکامی در سازمان داشته است (Brinsfield et al., 2009). اثرات سکوت در محیط کار ممکن است فراتر از محدود کردن جریان اطلاعات باشد و تأثیر مستقیم بر کارکنان و توانایی آن‌ها در ارائه خدمات داشته باشد (Lugosi, 2019). صنعت هتل‌داری به دلیل تعامل زیاد میان کارکنان و مشتری، محیطی مساعد برای شایعه‌پراکنی خواهد بود (Babalola et al., 2019). بابالولا^۱ و همکاران (۲۰۱۹) دریافتند شایعات منفی بازدهی ارائه خدمات به مشتری را کاهش می‌دهد. با این حال، شایعات منفی مرتبط با کار در بخش هتل‌داری بسیار کم مورد توجه قرار گرفته است و مطالعات بیشتری در این زمینه لازم است. صنعت گردشگری تلفیقی از فعالیت‌ها، خدمات و زیرساخت‌های مختلف است که از مهم‌ترین آن‌ها مراکز اقامتی و هتل‌ها هستند. بیش از نیمی از نیروی شاغل در صنعت جهانگردی در بخش هتل‌داری فعالیت می‌کند و در اقتصاد کشورها دارای جایگاه و اهمیتی ویژه است، به طوری که اقتصاددانان از آن به عنوان صادرات نامرئی یاد می‌کنند. در این میان، گردشگری مذهبی یکی از رایج‌ترین اشکال گردشگری در سراسر جهان است که سابقه آن به اعصار و قرون گذشته مرتبط است و به طور کلی، شامل سفرها و بازدیدهایی می‌شود که اصلی‌ترین هدف آن تجربه مذهبی است. با توجه به افق ۱۴۰۴ و برنامه‌ریزی برای جذب ۲۰ میلیون گردشگر ورودی توسط صنعت هتل‌داری در این بخش، شهر مشهد به عنوان بزرگ‌ترین کلان‌شهر کشور پس از تهران و مهم‌ترین مقصد زیارتی در ایران، نه فقط مهم‌ترین شهر گردشگری ایران است بلکه در جهان اسلام نیز از جنبه گردشگری مذهبی - فرهنگی مورد توجه قرار گرفته است. از این رو، لازم است تا نگاه مدیران به نیروی انسانی به عنوان مهم‌ترین منبع کارآمدی سازمان مورد توجه قرار گیرد. از این منظر، هدف پژوهش حاضر پاسخ به این پرسش‌ها است که: آیا بین رهبری خودشیفته و بدبینی کارکنان رابطه‌ای معنادار وجود دارد؟ و آیا سکوت و شایعات منفی در محل کار رابطه مذکور را میانجی‌گری کنند؟

¹ Babalola

مبانی نظری رهبری خودشیفته

فرد خودشیفته معمولاً به عنوان فردی متکبر، خودخواه و پرخاشگر در نظر گرفته می‌شود (Seidman, 2013). شواهد حاکی از آن است که با توجه به شخصیت برون‌گرا و تمایلات رفتاری خودافزاینده، خودشیفته‌گان احتمالاً به عنوان رهبر ظاهر می‌شوند (Grijalva et al., 2015; Leung et al., 2021). رهبران خودشیفته ضعف‌ها و نواقص خود را به صورت حُسن می‌بینند و می‌خواهند به کمک منطق‌سازی خود را شخصیتی قوی و بی‌نقص نشان دهند (Marquez-Illescas et al., 2018). خودشیفتگی ممکن است سازوکاری انگیزشی به شمار آید، زیرا شامل باور به توانایی‌های برتر خود و نیاز به تأیید قوی و مداوم از سوی دیگران است (Xiang & Tian, 2020). بر اساس نظر اندیش‌مندان و پژوهشگران، انواعی مختلف از خودشیفتگی مطرح شده‌اند که عبارت‌اند از: ۱- خودشیفتگی آشکار و پنهان: خودشیفتگی پنهان با زودرنجی و کناره‌گیری از دیگران و خودشیفتگی آشکار با برون‌گرایی، اعتمادبه‌نفس و پرخاشگری همراه است (Grijalva et al., 2015). ۲- خودشیفتگی سازگارانه و ناسازگارانه: در خودشیفتگی سازگارانه فرد با حسی منسجم و قوی از خود زمینه‌رشد بهینه در زندگی را فراهم می‌کند و فقدان چنین حسی ممکن است زمینه‌ساز آسیب‌های روانی و اجتماعی باشد. در خودشیفتگی ناسازگارانه فرد قادر نیست خود را با محیط اجتماعی یا خانوادگی به گونه‌ای مناسب، هماهنگ یا سازگار کند. ۳- خودشیفتگی عالی و خودشیفتگی آسیب‌پذیر: خودشیفتگی آسیب‌پذیر توصیف‌کننده افرادی با رفتار خصمانه و بسیار عصبی، عزت نفس کم و دارای افسردگی و اضطراب است (Gentile et al., 2013). خودشیفتگی ویژگی فطری - شخصیتی و بنیادی انسان است که ممکن است بر اساس نوع زمینه‌های ژنتیک افراد، تربیت خانوادگی، شرایط رشد و شرایط اجتماعی و محیطی تشدید شود (سلیمانیان، ۱۳۹۲). یکی از عناصری که به بروز رفتار انحرافی منجر می‌شود، نفوذ بدبینی سازمانی است (Durrah et al., 2019) که در آن این باور وجود دارد که سازمان فاقد صداقت است (میرزایی و همکاران، ۱۳۹۷). بر اساس پژوهش‌های انجام‌شده، بدبینی سازمانی دارای سه بعد متفاوت احساسی، شناختی و رفتاری است (Erarslan et al., 2018): ۱- بعد احساسی: این بعد به واکنش‌های احساسی و عاطفی کارمند به سازمان اشاره دارد، واکنش‌هایی مانند تنش، اضطراب و ناراحتی (Rehan, 2017)؛ ۲- بعد شناختی: این بعد زمانی ایجاد می‌شود که کارمندان به این باور رسیده باشند که سازمان برای مشارکت آنان اهمیتی قائل نیست (Rehan, 2017; Mete, 2013). ۳- بعد رفتاری: در این بعد تمایل و گرایش به نشان دادن رفتارهای تحقیرآمیز و بدخواهانه نسبت به سازمان وجود دارد و منعکس‌کننده رفتارهای نامناسب است (Durrah et al., Rehan, 2017).

سکوت سازمانی

مفهوم سکوت یعنی حالت صحبت نکردن در اعتراض به یک وضعیت، مانند گوشه‌گیری و عدم ارتباط با دیگر اعضای سازمان (Akif & Fulya, 2019). دو عامل اصلی که سبب سکوت کارمندان در سازمان می‌شوند، عبارت‌اند از: ترس مدیریت از بازخوردهای منفی از سوی کارمندان به دلیل به خطر افتادن منافع و موقعیتشان و ادراک کارکنان از باورهای ضمنی مدیریت درباره آن‌ها (Cole et al., 2006). سکوت سازمانی شکل‌هایی مختلف دارد، مانند سکوت جمعی در جلسات، سطح پایین مشارکت در طرح‌های پیشنهادی (Cinar et al., 2013)، ننوشتن، حاضر نشدن، سانسور و حاشیه‌سازی (زارعی‌متین و همکاران، ۱۳۹۰). سکوت سازمانی ممکن است در سطح فردی، تیمی و گروهی یا سازمانی رخ دهد (Zehir & Erdogan, 2011). سکوت سازمانی به هر شکلی که در سازمان بروز پیدا کند، عارضه‌ای منفی و نامطلوب تلقی می‌شود و بی‌توجهی به آن در سازمان باعث کاهش نوآوری سازمانی (Chou & Chang, 2017)، کاهش رفتار شهروند سازمانی و تعهد سازمانی (صوری زهی و همکاران، ۱۳۹۲)، کاهش عملکرد سازمانی (Hasanzadeh et al., 2019)، ضعف در اصلاح مشکلات سازمانی (پناهی، ۱۳۹۸)، رکود سازمانی (Vemuri, 2019) یا موجب فساد سازمانی می‌شود (مقدم‌فر و همکاران، ۱۴۰۱). در سطح فردی نیز، سکوت سازمانی باعث بروز پیامدهایی منفی، همچون افزایش بدبینی و استرس و در نتیجه، خستگی هیجانی و کسالت می‌شود (Hasanzadeh et al., 2019). گاهی کارکنان با توجه به اینکه می‌دانند اطلاعات مربوط به خطاها یا انحراف‌های سازمانی جلوی فساد را می‌گیرد، به دلیل ترس از عواقب و پیامدها، اطلاعات را به تأخیر می‌اندازند یا آن‌ها را حذف می‌کنند (ملک‌زاده و همکاران، ۱۳۹۷).

شایعات سازمانی

زمانی که اطلاعات به حد کافی وجود نداشته باشد یا به اطلاعات موجود اطمینان نباشد، ابهام در افراد بیشتر می‌شود و در نتیجه، پدیده شایعه به وجود می‌آید (Mills, 2010). ساختار و چارچوب‌های سازمانی باعث تفاوت در موضوعات شایعه و زمینه‌های کنجکاوی افراد درباره دیگران می‌شوند (Hartung & Renner, 2013). با توجه به اینکه شایعه سازمانی یک رفتار مبادله‌ای اجتماعی است، میزان اعتماد رئیس و مرئوس در سازمان بر گسترش آن اثر دارد (Van Knippenberg et al., 2015). شایعات سازمانی به شکل‌های مختلف بر مدیریت و نیروی انسانی سازمان تأثیر می‌گذارد (Tian et al., 2019). شایعه ممکن است روشی ساده برای انجام یادگیری اجتماعی باشد، زیرا بسیاری از افراد ممکن است با استفاده از تجربه شخص دیگری شروع کنند. شایعه روش یادگیری ارزان، آسان و کارآمد است و بدیهی است، ممکن است روشی موفقیت‌آمیز باشد (Zahra, 2017). لیو^۱ و همکاران (۲۰۲۰) طی

¹ Liu

مطالعه‌ای در رابطه با تأثیر سرریز شایعات منفی در محل کار بر خانواده‌های کارگران متأهل در چین که شایعات سازمانی را ادراک کرده‌اند، دریافتند شایعات منفی در محل کار که توسط کارکنان درک می‌شود یا کارکنان از آن رنج می‌برند، بر تعارضات کاری آن‌ها با خانواده اثر دارد و ناراحتی‌های روانی و سطح روان‌رنجوری کارکنان این اثر را تشدید می‌کند.

توسعه فرضیه‌ها

خودشیفتگی معمولاً دربرگیرنده باورها و حالاتی مانند کم‌ارزش دیدن سایرین در مقایسه با خود، توقع زیاد از دیگران، توجیه اشتباهات خود و به گردن دیگران انداختن آن‌ها (Brown, 1997)، اغراق و میل به مورد تحسین واقع شدن (Rijssenbilt & Commandeur, 2013)، حس محق بودن و حسادت ورزیدن به دیگران را شامل می‌شود (McHoskey, 1995). خودشیفتگان در مجموعه‌ای از ابعاد، همچون هوش و قدرت رهبری امتیازی بالا به خود می‌دهند (Chen, 2010). افراد دچار اختلال شخصیت خودشیفته پشت ماسک اعتمادبه‌نفس بیش از حدشان عزت نفسی شکننده و آسیب‌پذیر نسبت به ملایم‌ترین انتقادات دارند (Chen, 2010). افراد خودشیفته به دنبال جلب توجه و ستایش دیگران هستند. این خصوصیت شخصیتی مدیران خودشیفته را در جهت انجام اقداماتی سوق می‌دهد که در نهایت، عملکرد سازمان را تحت تأثیر قرار خواهد داد (Rosenthal & Pittinsky, 2013). فرد خودشیفته معمولاً نمی‌تواند نقد دیگران را تحمل کند و با نشان دادن سطحی بالا از برتری روانی، به تکبر مبتلا می‌شود و از دیگران بهره می‌برد (Asad & Sadler-Smith, 2020). رهبری خودشیفته یک سبک رهبری است که به طور عمده توسط نیازها و باورهای خودمختارانه رهبران برانگیخته می‌شود (Rosenthal & Pittinsky, 2006). رهبران خودشیفته به دنبال منافع شخصی خود می‌روند که ریشه در باورهای خودمختارانه آن‌ها دارد (Ouimet, 2010; O'Reilly & Chatman, 2020). رهبری خودشیفته سبکی ترکیبی محسوب می‌شود که ممکن است تأثیری مثبت بر سازمان‌ها داشته باشد، زیرا تا حدودی دارای خصایص بصیرت و کاریزما^۱ است (Braun, 2017). در بلندمدت، رهبری خودشیفته عموماً به پیامدهای منفی منجر می‌شود، زیرا باعث از بین رفتن اعتماد و سوءاستفاده از زیردستان می‌شود (Fatfouta, 2019). نتایج پژوهش‌ها نشان داد بدبینی ممکن است بر اثر رهبری منفی بروز کند (Kuo et al., 2015). افراد بدبین باور دارند سازمان فاقد یکپارچگی است و همواره تمایل دارند رفتاری تحقیرآمیز و انتقادی نسبت به سازمان ارائه کنند (Dean et al., 1998). رهبر خودشیفته به دلیل تعصبی که در رفتارش با دیگران نشان می‌دهد، معمولاً فضایی از سرخوردگی (Hochwarter & Thompson, 2012)، عدم یکپارچگی فرهنگی (O'Reilly & Chatman, 2020)، عدم اعتماد و احساس ناامیدی را ایجاد می‌کند و باعث بروز بدبینی کارکنان می‌شود (Chiaburu et al., 2013). از سویی، رفتار رهبر خودشیفته ممکن است به محدود شدن روابط و کاهش توجه به

¹ Charisma

بهبود عملکرد زیردستان منجر شود (Hochwarter & Thompson, 2012). از آنجا که معمولاً رهبران خودشیفته دروغ‌گو و بی‌اخلاق هستند (O'Reilly & Doerr, 2020)، اعتبار موفقیت دیگران را به خود نسبت می‌دهند (Asad & Sadler-Smith, 2020)، از دیگران بهره‌کشی می‌کنند و آن‌ها را فریب می‌دهند (Braun et al., 2018)، زیردستان آن‌ها به بروز احساسات، باورها و نگرش‌های منفی تمایل دارند که نتیجه آن در قالب رفتارهای منفی، مانند بدبینی سازمانی منعکس می‌شود (Erkutlu & Chafra, 2017). بر اساس مطالب بالا، فرضیه زیر مطرح می‌شود.

فرضیه ۱. بین رهبری خودشیفته و بروز بدبینی سازمانی کارکنان رابطه‌ای مستقیم و معنادار وجود دارد. سکوت کارکنان رفتاری است که در آن کارمند اطلاعات مهم را به صورت هدفمند و آگاهانه پنهان می‌کند (Al-Hawari et al., 2020). سکوت عملی بازدارنده است که نیازمند تلاش فیزیولوژیکی مداوم برای کنترل احساسات و امید و ناامیدی است (Al-Hawari et al., 2020). انواع مختلف سکوت شامل سکوت مطیع، تدافعی و دوستانه است. در سکوت مطیع هنگامی که بیشتر افراد، فردی را به عنوان فرد ساکت نام می‌نهند، منظور آن‌ها معمولاً آن است که وی به طور فعال ارتباط برقرار نمی‌کند. سکوت مطیع به خودداری از ارائه ایده‌ها، اطلاعات یا نظرات مربوط بر اساس تسلیم و رضایت دادن به هر شرایطی اطلاق می‌شود. در سکوت تدافعی، فرد از ارائه اطلاعات احساس ترس می‌کند. در واقع، گاهی ممکن است افراد به دلیل محافظت از موقعیت و شرایط خود (انگیزه خودحفاظتی) از ارائه ایده‌ها، اطلاعات یا نظرات مربوط خودداری کنند. سکوت دوستانه ناظر بر ارائه اطلاعات یا نظرات مرتبط با کار با هدف سود بردن دیگر افراد در سازمان و بر اساس انگیزه‌های نوع‌دوستی و تشریک مساعی است (Pinder & Harlos, 2001). رفتارهای رهبران خودشیفته ممکن است باعث ایجاد جوی سمی شود که در آن کارکنان تحت تأثیر محیط سمی قرار می‌گیرند (Braun, 2017). با توجه به این موضوع، زمانی که رفتارهای خودشیفته باعث تنش (Campbell et al., 2011)، سرخوردگی و ناامیدی در محل کار می‌شود (Al-Hawari et al., 2022)، ممکن است زیردستان از سکوت به عنوان یک راهبرد سازش برای جلوگیری از مواجهه با سوءاستفاده بیشتر بهره‌گیرند (Al-Hawari et al., 2020). بوریس^۱ و همکاران (۲۰۰۸) خاطر نشان کردند رفتارهای بد رهبری با سوت‌زنی کارکنان نسبت عکس دارد. با در نظر گرفتن این نکات، فرضیه زیر مطرح شد.

فرضیه ۲. بین رهبری خودشیفته و سکوت کارکنان رابطه‌ای مستقیم و معنادار وجود دارد. شایعه‌پراکنی به بحثی غیرجدی، غیررسمی و نامحدود اطلاق می‌شود که اطلاعاتی را در بر می‌گیرد که معمولاً دارای قطعیت نیست (Kurland & Pelled, 2000). شایعه‌پراکنی در محیط کار ممکن است منعکس‌کننده احساسات، باورها و نگرش‌های کارکنان درباره کار و زندگی سازمانی باشد (Kurland & Pelled, 2000). این نوع رفتار مضر

¹ Burris

است، زیرا شایعه‌پراکنندگان ارزیابی‌ها یا نظرات بدخواهانه خود را در رابطه با سازمان، همکاران یا سرپرستان خود منتشر می‌کنند (Grosser et al., 2010). رهبری خودشیفته با تمایل به کنترل و سلطه بر زیردستان از طریق حس برتری روان‌شناختی، ممکن است باعث تحقیر شدن تصویر سازمان توسط کارکنان شود و تمایل آنان را به انجام رفتارهای اجتماعی مطلوب در محل کار کاهش دهد (O'Reilly & Doerr, 2020). با توجه به این دیدگاه، می‌توان نتیجه گرفت با حضور رهبران خودشیفته، کارکنان ممکن است نسبت به سرپرستان و همکاران خود نگرشی نامطلوب داشته باشند (Bhandarker & Rai, 2019) و احتمالاً از راهبردهایی برای مقابله با احساسات منفی خود استفاده می‌کنند. این راهبردها ممکن است شامل نمایش رفتارهای مخرب مانند شایعه‌پراکنی باشد (Bhandarker & Rai, 2019). در پرتو نظریه تبادل - رهبر - عضو، از آنجا که رهبری خودشیفته ممکن است باعث ایجاد حس ناسازگاری بین کارمندان و سازمانشان شود، فرض بر این است که رهبری خودشیفته با شایعات منفی محل کار نسبت مستقیم دارد (Deluga, 1998). با توجه به استدلال‌های بالا، فرضیه زیر مطرح می‌شود.

فرضیه ۳. بین رهبری خودشیفته با شایعات منفی مرتبط با کار رابطه‌ای مستقیم و معنادار وجود دارد.

سکوت کارکنان، به ویژه در صنعت هتل‌داری، ممکن است عواقبی وخیم داشته باشد، زیرا کارکنان این بخش به دلیل تعاملات روزانه‌شان با همکاران، مشتریان و مدیران، معمولاً فرصت کشف مشکلات و پیشنهاد راه‌حل‌های ممکن را دارند. در نتیجه، سکوت آن‌ها ممکن است باعث نادیده گرفته شدن مشکلات و رفع آن‌ها توسط مدیران شود. همچنین، اگر کارکنان پیشنهادها و راه‌حل‌های خود را بیان نکنند، سازمان ممکن است از بهبود عملکرد و افزایش رضایت مشتریان بهره‌مند نشود (Al-Hawari et al., 2020). شواهد به‌دست‌آمده از پژوهش‌های قبلی نشان داده است نتیجه سکوت کارکنان، افزایش تمایل به ترک شغل (Burris et al., 2008) و کاهش تعهد را به دنبال دارد (Vakola & Bouradas, 2005). در سطح فردی، سکوت کارکنان ممکن است باعث ایجاد حالت‌های منفی احساسی شامل فقدان انگیزه، نارضایتی و استرس در آنان شود (Al-Hawari et al., 2020). بر اساس این، می‌توان استدلال کرد کارکنان ساکت بیشتر مستعد ایجاد احساسات منفی مانند ناامیدی و استرس هستند. به منظور سازگاری با شرایط عاطفی تحت فشار، کارکنان ساکت ممکن است به عنوان اقدامات تلافی‌جویانه یا کاهش تنش، رفتار بدبینانه از خود نشان دهند. بر اساس مطالب بالا، فرضیه زیر مطرح می‌شود.

فرضیه ۴. بین سکوت کارکنان با بدبینی سازمانی کارکنان رابطه‌ای مستقیم و معنادار وجود دارد.

شایعه‌پراکنی منفی به طرق مختلف ممکن است آسیب‌های جدی از جمله تأثیرگذاری بر شهرت و اعتبار سازمان و کاهش تعاملات اجتماعی فرد با دیگران را بر سازمان وارد کند (Foster, 2004). به طور کلی، شایعه‌سازی^۱ به عنوان

¹ Rumor mongering

نوعی انحراف در محل کار تلقی می‌شود (Lawrence & Robinson, 2007). کو^۱ و همکاران (۲۰۱۵) پدیده شایعه‌سازی را به این شکل توضیح می‌دهند: «شایعه‌پراکنی منفی ممکن است در محیط کاری، فضایی خصمانه و نامساعد را ایجاد کند و باعث ضعیف شدن روابط بین افراد شود» (Grosser et al., 2010). هر چقدر شایعات منفی در سازمان پخش شود، احتمال همدلی و ارتباط نزدیک کارکنان با سازمان کاهش می‌یابد. از این رو، احتمال رویارویی با بدبینی و عدم اعتماد بیشتر است (Kuo et al., 2015). تجربه نشان داده است شایعه‌سازی منفی باعث کاهش بهره‌وری (Akande & Odewale, 1994)، اعتماد و اخلاق در سازمان می‌شود (Burke & Wise, 2003). علاوه بر این، شایعات منفی علت کاهش رفتار شهروندی سازمانی (Wu et al., 2018) و افزایش بدبینی (Kuo et al., 2015) در بین کارکنان است. بر اساس این، می‌توان گفت شایعات منفی احتمال بروز رفتارهای بدبینانه را در میان کارکنان افزایش می‌دهد. بر اساس مطالب بالا، فرضیه زیر مطرح شد.

فرضیه ۵. شایعات منفی مرتبط با کار با بدبینی سازمانی رابطه‌ای مثبت و معنادار دارد.

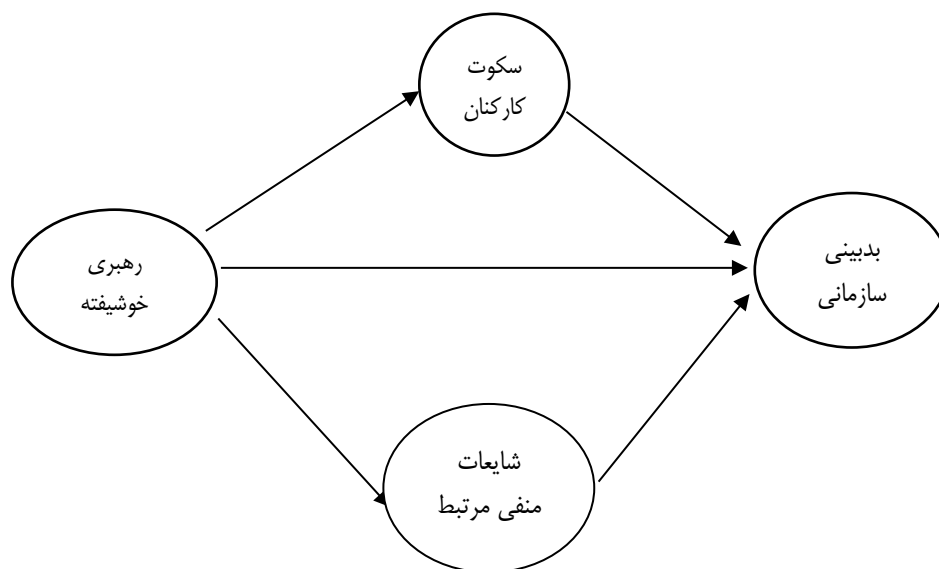
با توجه به مباحثی که بیان شد، می‌توان گفت کارمندانی که رهبر خود را خودشیفته می‌دانند، احتمالاً در محل کار سکوت می‌کنند و در نتیجه، سطحی بیشتر از بدبینی سازمانی را نشان می‌دهند. این موضوع ممکن است باعث سکوت کارکنان شود و در نتیجه، به پیامدهای نامطلوب مرتبط با کار منجر شود. بنابراین، می‌توان گفت سکوت رفتاری عمدی است و ممکن است منابع شناختی و عاطفی کارکنان را تخلیه کند و باعث ایجاد سطوحی بالا از استرس شود که ممکن است از طریق نشان دادن رفتار بدبینانه تخلیه شود. تجربه نشان داده است سکوت، میانجی مهمی بین نظارت نادرست و کسب رضایت مشتریان (Al-Hawari et al., 2020) و همچنین، بین رهبری سوءاستفاده‌کننده و مشارکت کاری کارکنان (Wang & Xie, 2020) است. با توجه به مطالب بیان‌شده، فرضیه زیر مطرح می‌شود.

فرضیه ۶. سکوت کارکنان رابطه بین رهبری خودشیفته و بدبینی سازمانی را میانجی‌گری می‌کند.

با توجه به این واقعیت که رهبری خودشیفته باعث ایجاد تنش، رفتارهای غیرمنطقی و عدم همدلی در محیط کار می‌شود (O'Reilly & Chatman, 2020)، ممکن است رفتارهایی منفی ایجاد شود که در پی آن کارکنان به طرزی فزاینده تمایل دارند از طریق گفت‌وگوهای منفی و ارزیابی‌های منفی درگیر شایعات شوند (Kuo et al., 2015). در چنین مواقعی، برخی از کارمندان ممکن است شایعات را معتبرتر بدانند و اطلاعاتی را در رابطه با جو منفی و محیط کاری ضعیف در سازمان منتشر کنند (Kuo et al., 2015). به طور کلی، ناامیدی از کار و محیط کاری ضعیف باعث بدبینی در بین کارکنان می‌شود (Simbula & Guglielmi, 2010). مطالعه کو و همکاران (۲۰۱۵) نشان داد شایعات مرتبط با شغل واسطه میان رابطه بین رهبری خودشیفته و بدبینی سازمانی است. بر اساس مطالب بالا، فرضیه زیر مطرح می‌شود.

¹ Kuo

فرضیه ۷. شایعات منفی مرتبط با کار رابطه بین رهبری خودشیفته و بدبینی سازمانی را میانجی‌گری می‌کند.



شکل ۱) مدل مفهومی پژوهش

روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از منظر روش و ماهیت اجرا توصیفی - پیمایشی است. جامعه آماری را کلیه کارکنان هتل‌های پنج‌ستاره مشهد به تعداد ۱۶۵ نفر تشکیل دادند که تعداد ۱۱۵ نفر با استفاده از فرمول کوکران به روش تصادفی ساده به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. اطلاعات مورد نیاز در بخش نظری از طریق مطالعات کتابخانه‌ای و داده‌های مورد نیاز برای آزمون فرضیه‌های پژوهش از طریق توزیع پرسش‌نامه چهار پرسشی شایعات منفی مرتبط با کار کو و همکاران (۲۰۱۵)، پرسش‌نامه چهار پرسشی بدبینی سازمانی دین^۱ و همکاران (۱۹۹۸)، پرسش‌نامه پنج پرسشی سکوت کارکنان تانگیرالا و رامانوجام^۲ (۲۰۰۸) و پرسش‌نامه ۱۶ پرسشی رهبری خودشیفته هاچوارتر و تامسون^۳ (۲۰۱۲) جمع‌آوری شد. به منظور سنجش روایی پرسش‌نامه‌ها از روایی صوری و برای سنجش پایایی پرسش‌نامه‌ها از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. نتایج نشان از تأیید پایایی پرسش‌نامه‌ها داشت. نتایج ناشی از آمار توصیفی داده‌ها برای وضعیت جمعیت‌شناختی نمونه‌ها به این شرح است: از میان پاسخ‌دهندگان ۱۱۵ پرسش‌نامه استفاده‌شده برای تحلیل داده‌های مربوط به کارکنان هتل‌های پنج‌ستاره مشهد، ۴۷ نفر (معادل ۴۰/۹٪) را زنان و ۶۸ نفر (معادل ۵۹/۱٪) را مردان، ۳۶ نفر (معادل ۳۱/۳٪) را افراد مجرد و ۷۹ نفر (معادل ۶۸/۷٪) را افراد متأهل تشکیل داده‌اند. ۱۴ نفر (معادل ۱۲/۲٪) بین ۲۰ تا ۲۵ سال، ۱۴ نفر (معادل ۱۲/۲٪) بین ۲۶ تا ۳۰ سال، ۲۱ نفر (معادل ۱۸/۳٪)

^۱ Dean

^۲ Tangirala & Ramanujam

^۳ Hochwarter & Thompson

بین ۳۱ تا ۳۵ سال، ۴۵ نفر (معادل ۱/۳۹٪) ۳۵ سال به بالا، ۳۵ نفر (معادل ۴/۳۰٪) سن داشتند. همچنین، ۹ نفر (معادل ۷/۸٪) زیر دیپلم بودند و ۱۳ نفر (معادل ۳/۱۱٪) دارای مدرک دیپلم، ۱۹ نفر (معادل ۵/۱۶٪) دارای مدرک فوق دیپلم، ۴۹ نفر (معادل ۶/۴۲٪) دارای مدرک کارشناسی و ۲۵ نفر (معادل ۷/۲۱٪) دارای مدرک کارشناسی ارشد بوده‌اند. در بین این افراد، ۲۱ نفر (معادل ۳/۱۸٪) دارای سابقه فعالیت کمتر از ۵ سال بودند، ۳۰ نفر (معادل ۳/۲۶٪) بین ۵ تا ۱۰ سال، ۲۹ نفر (معادل ۲/۲۵٪) بین ۱۰ تا ۱۵ سال و ۳۵ نفر (معادل ۴/۳۰٪) بیشتر از ۱۵ سال سابقه فعالیت داشتند.

جدول ۱) ضرایب آلفای کرونباخ متغیرهای پژوهش

متغیر	ضریب آلفای کرونباخ
رهبری خودشیفته	۰/۸۳۸
سکوت کارکنان	۰/۸۳۵
شایعات منفی مرتبط با کار	۰/۸۴۲
بدبینی سازمانی	۰/۸۳۶

در پژوهش حاضر، برای تجزیه و تحلیل داده‌های به دست آمده از مدل معادلات ساختاری و نرم افزار ایموس ۲۴ استفاده شد.

یافته‌ها

بررسی نرمال بودن داده‌ها

پیش‌نیاز انجام تمامی آزمون‌های پارامتری، نرمال بودن توزیع آماری متغیرها است. به طور کلی، می‌توان گفت آزمون‌های پارامتری عموماً بر میانگین و انحراف معیار استوار هستند. حال اگر توزیع جامعه نرمال نباشد، نمی‌توان استنباطی درست از نتایج داشت. برای بررسی توزیع متغیر تصادفی در نمونه از آزمون کشیدگی چولگی یا کولموگروف - اسمیرنوف استفاده می‌شود که هر دو آزمون‌های آماری هستند، اما در روش و کاربرد تفاوت دارند. در آزمون چولگی کشیدگی، تفاوت بین توزیع نمونه و توزیع احتمالی مشخص شده توسط فرض صفر بررسی می‌شود. از طرفی، در آزمون کولموگروف - اسمیرنوف، فرض صفر این است که توزیع نمونه با توزیع احتمالی مشخص شده کاملاً برابر است. این آزمون برای نمونه‌های کوچک و بزرگ مناسب است و برای بررسی توزیع‌های پیچیده، مانند توزیع‌های چندجمله‌ای بهترین گزینه است. با توجه به موارد بالا، هر دو آزمون ممکن است برای بررسی توزیع متغیر تصادفی کاربرد داشته باشند. با این حال، استفاده از هر کدام از این آزمون‌ها به وابستگی به موضوع پژوهش و نوع داده‌های مورد بررسی بستگی دارد و هر کدام در شرایط و موارد خاص خود قابل استفاده است. در پژوهش حاضر، با توجه به اینکه داده‌ها به توزیع نرمال نزدیک‌تر هستند، از آزمون چولگی و کشیدگی برای آزمون نرمال بودن متغیرها استفاده

شد که نتایج آن در **جدول ۴** ارائه شده است. همان‌گونه که مشاهده می‌شود، با توجه به اینکه بازه اعداد چولگی بین ۱ و ۱- و کشیدگی بین ۳ و ۳- است، فرض نرمال بودن داده‌ها تأیید شد.

جدول ۴) نتایج آزمون نرمال

متغیر	چولگی	کشیدگی
رهبری خودشیفته	-۰/۷۳۸	۱/۵۰۹
سکوت کارکنان	-۰/۷۵۲	۱/۹۶
شایعات منفی مرتبط با کار	-۰/۶۱۲	۱/۰۸۱
بدبینی سازمانی	-۰/۲۵۹	۱/۰۴۳

تحلیل عاملی تأییدی

در این مرحله، ابتدا نشان‌گرها و نیکویی برازش مدل ارزیابی می‌شوند. سپس، پایایی و روایی سازه‌ها (متغیرهای پنهان) را بررسی خواهیم کرد.

ارزیابی بار عاملی نشان‌گرها

پایایی هر یک از نشان‌گرهای متغیر پنهان در مدل Amos توسط مقدار بارهای عاملی هر نشان‌گر مشخص می‌شود. ارزش هر یک از بارهای عاملی نشان‌گرهای متغیر پنهان مربوط باید بزرگ‌تر یا مساوی ۰/۴ باشد. در **جدول ۵** میزان بارهای عاملی برای نشان‌گرهای متغیرهای پنهان پژوهش قابل مشاهده است.

جدول ۵) ضرایب بارهای عاملی

متغیر	گویه	ضریب مسیر	نسبت بحرانی (C.R.)
رهبری خودشیفته	پرسش ۷	۰/۶۲۶	—
	پرسش ۸	۰/۶۴۱	۷/۸۲۸
	پرسش ۹	۰/۴۸۲	۴/۴۹۵
	پرسش ۱۰	۰/۵۴۴	۴/۹۸۰
	پرسش ۱۱	۰/۴۹۵	۴/۵۹۷
	پرسش ۱۲	۰/۵۴۱	۴/۹۵۷
	پرسش ۱۳	۰/۶۰۲	۵/۴۱۴
	پرسش ۱۴	۰/۶۳۷	۵/۶۶۸
	پرسش ۱۵	۰/۶۱۴	۵/۵۰۰
	پرسش ۱۶	۰/۵۶۵	۵/۱۴۵

متغیر	گویه	ضریب مسیر	نسبت بحرانی (C.R.)
سکوت کارکنان	پرسش ۱۷	۰/۸۰۵	_____
	پرسش ۱۸	۰/۷۶۱	۸/۶۵۶
	پرسش ۱۹	۰/۶۴۵	۷/۰۸۷
	پرسش ۲۰	۰/۷۰۸	۷/۹۱۷
	پرسش ۲۱	۰/۶۴۶	۷/۰۶۷
تأییدات منفی مرتبط با کار	پرسش ۲۲	۰/۷۵۸	_____
	پرسش ۲۳	۰/۶۷۶	۷/۱۳۶
	پرسش ۲۴	۰/۸۴۲	۹/۰۲۸
	پرسش ۲۵	۰/۷۶۰	۸/۱۰۶
بدینیت سازمانی	پرسش ۲۶	۰/۷۳۹	_____
	پرسش ۲۷	۰/۷۶۲	۸/۰۱۵
	پرسش ۲۸	۰/۷۵۶	۷/۹۴۵
	پرسش ۲۹	۰/۷۳۹	۷/۷۶۲

مقدار ملاک برای مناسب بودن ضرایب بارهای عاملی ۰/۴ است. در جدول ۵ تمامی اعداد ضرایب بارهای عاملی پرسش‌ها از ۰/۴ بیشتر است که نشان از مناسب بودن این معیار دارد.

ارزیابی برازش مدل (Model Fit)

بعد از بررسی نشان‌گرهای سازه و اطمینان از شناسایی‌پذیری بودن مدل، نوبت به ارزیابی برازش مدل می‌رسد.

جدول ۶ شاخص‌های برازش

نام آزمون	توضیحات	مقادیر قابل قبول	مقدار به دست آمده
χ^2/df	کای اسکوئر نسبی	۳ < خوب ۵ < قابل قبول	۱/۴۷۴
RMSEA	ریشه میانگین توان دوم خطای تقریب	۰/۰۸ < خوب ۰/۱ > ضعیف	۰/۰۶۴
RMR	ریشه میانگین مجذور باقیمانده‌ها	۰/۱ <	۰/۰۳۹
NFI	شاخص برازندگی تعدیل یافته	۰/۹ >	۰/۷۷۶

نام آزمون	توضیحات	مقادیر قابل قبول	مقدار به دست آمده
IFI	شاخص برازش نرم	$> 0/9$	$0/913$
CFI	شاخص برازش مقایسه‌ای	$> 0/9$	$0/913$

با توجه به جدول ۶، مقدار RMSEA برابر $0/064$ است. این مقدار کمتر از $0/08$ است که نشان می‌دهد میانگین توان دوم خطاهای مدل خوب است و مدل قابل قبول است. همچنین، مقدار کای دو به درجه آزادی ($1/474$) بین ۱ و ۳ است و میزان شاخص CFI نیز از $0/9$ بیشتر است. به طور کلی، زمانی که حداقل سه شاخص مقادیری در بازه قابل قبول داشته باشند، می‌توانیم ادعا کنیم برازش مدل خوب و قابل قبول است.

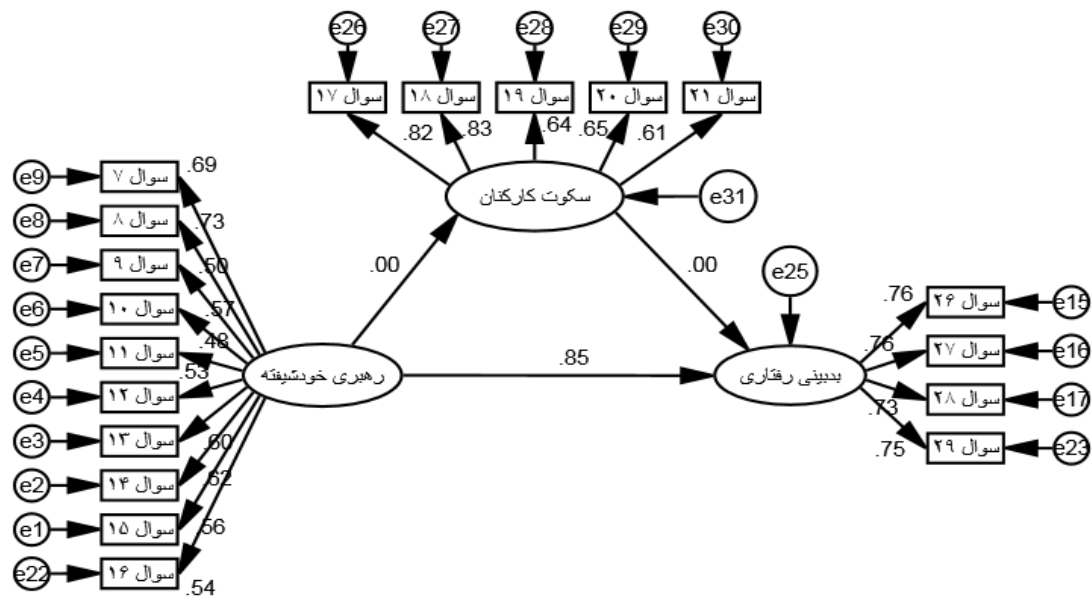
آزمون فرضیات پژوهش

فرضیه اول:

«سکوت کارکنان رابطه بین رهبری خودشیفته و بروز بدبینی سازمانی را میانجی‌گری می‌کند».

برای بررسی میانجی‌گری متغیر، ابتدا اثر کلی^۱ مسیر مستقیم بین متغیرهای رهبری خودشیفته و بدبینی سازمانی بررسی می‌شود و شرط بررسی ادامه فرایند، معناداری مسیر در مرحله اول است. در مرحله دوم، مسیر غیرمستقیم بین متغیرهای رهبری خودشیفته و بدبینی سازمانی در حضور متغیر سوم، یعنی سکوت کارکنان بررسی می‌شود. در صورت تأیید مسیر، میانجی‌گری تأیید می‌شود. بررسی مرحله سوم به منظور روشن شدن نوع میانجی (کامل یا جزئی) است. اگر ضریب رگرسیونی مسیر مستقیم بین متغیرهای رهبری خودشیفته و بدبینی سازمانی در حضور متغیر میانجی معنادار باشد، به این معنی است که متغیر مستقل به طور هم‌زمان از هر دو طریق مستقیم و غیرمستقیم بر متغیر وابسته اثر می‌گذارد. اصطلاحاً، متغیر میانجی تأثیر مستقل بر وابسته را به صورت جزئی میانجی‌گری می‌کند. اما اگر با حضور متغیر میانجی تأثیر متغیر مستقل بر متغیر وابسته دیگر معنادار نبود، به این معنی است که مسیر غیرمستقیم تمام تأثیر متغیر مستقل بر متغیر وابسته را جذب می‌کند و اصطلاحاً متغیر میانجی رابطه متغیر مستقل بر متغیر وابسته را به طور کامل میانجی‌گری می‌کند. بنا بر توضیحات بیان‌شده، ابتدا باید بررسی اثر کلی و معناداری این مسیر انجام شود.

¹ Total Effect



شکل ۲) مدل معادلات ساختاری مربوط به فرضیه اول در حالت اثر کلی

جدول ۷) ضرایب رگرسیونی (اثر کلی) مربوط به فرضیه اول

نام مسیر	برآورد مسیر	نسبت بحرانی (CR)	سطح معناداری
رهبری خودشیفته	۰/۰۰۰		
سکوت کارکنان	۰/۰۰۰		
بدبینی رفتاری	۰/۸۵۲	۵/۳۵۸	***

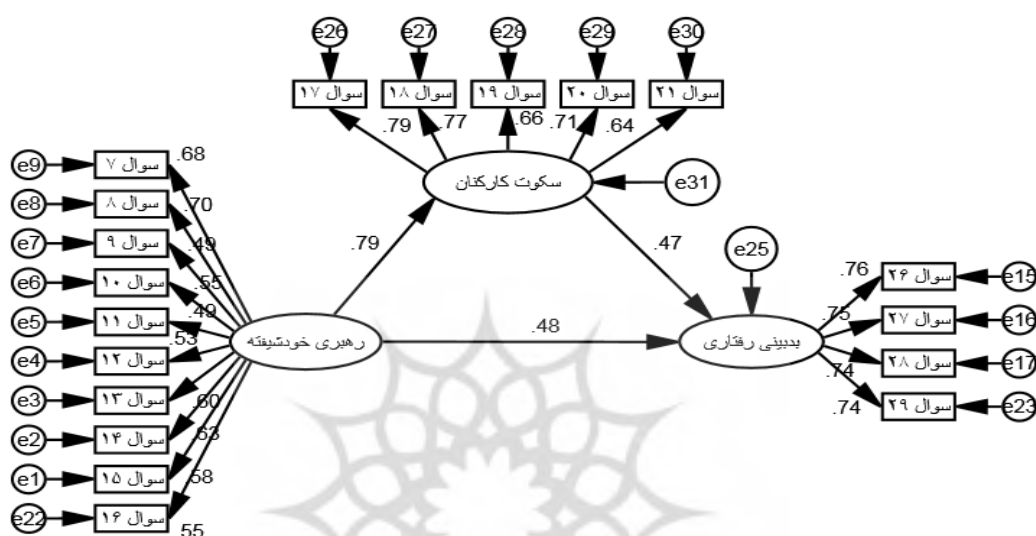
همان‌طور که در شکل ۲ و جدول ۷ مشاهده می‌شود، ضریب مسیر بین دو متغیر رهبری خودشیفته و بدبینی سازمانی در مدل اثر کلی ۰/۸۵۲ و نسبت بحرانی ۵/۳۵۸ و با ۹۵٪ اطمینان معنادار است. بنابراین، طبق نمودار تصمیم‌گیری روش بوت‌استرپینگ^۱، امکان تحلیل میانجی‌گری برای متغیر سکوت کارکنان وجود دارد. در ادامه، برای بررسی اثرات غیرمستقیم نتایج برای مدل با اثر میانجی نمایش داده می‌شود.

جدول ۸) اثر غیرمستقیم و سطح معناداری (با حضور متغیر میانجی: سکوت کارکنان)

رهبری خودشیفته	
۰/۰۰	سکوت کارکنان
ضریب مسیر: ۰/۳۷۲	بدبینی سازمانی
سطح معناداری: ۰/۰۱۴	

¹ Bootstrapping

در **جدول ۸**، ضریب مسیر غیرمستقیم و سطح معناداری این مسیر نمایش داده شده است. با توجه به نتایج گزارش شده در **جدول ۸**، مسیر غیرمستقیم رهبری خودشیفته $\leftarrow$ سکوت کارکنان $\leftarrow$ بدبینی سازمانی با توجه به سطح معناداری ۰/۰۱۴ (که کوچکتر از ۰/۰۵ است) معنادار است؛ به این معنی که متغیر سکوت کارکنان متغیر میانجی است. حال به منظور تعیین نوع میانجی، مرحله بعد را آزمون می‌کنیم. مطابق نمودار تصمیم‌گیری روش بوت‌استرپ مرحله آخر، آزمودن مسیر مستقیم بین رهبری خودشیفته و بدبینی سازمانی در مدل با تأثیر متغیر میانجی سکوت کارکنان است. برای این منظور، از **شکل ۳** و **جدول ۹** استفاده می‌شود.



شکل (۳) مدل معادلات ساختاری مربوط به فرضیه اول در حضور متغیر میانجی

جدول (۹) برآورد ضرایب رگرسیونی مربوط به فرضیه اول در حضور میانجی

نام مسیر	برآورد مسیر	نسبت بحرانی (CR)	سطح معناداری
رهبری خودشیفته $\leftarrow$ سکوت کارکنان	۰/۷۹۵	۵/۴۶۵	***
سکوت کارکنان $\leftarrow$ بدبینی سازمانی	۰/۴۶۸	۳/۱۲۶	۰/۰۰۲
رهبری خودشیفته $\leftarrow$ بدبینی سازمانی	۰/۴۸۳	۳/۰۱۷	۰/۰۰۳

همان‌طور که در **جدول ۹** ملاحظه می‌شود، ضریب مسیر بین رهبری خودشیفته و بدبینی سازمانی معنادار است. بنابراین، مطابق نمودار تصمیم‌گیری روش بوت‌استرپینگ، سکوت کارکنان تأثیر مستقیم رهبری خودشیفته بر بدبینی سازمانی را به صورت جزئی میانجی‌گری می‌کند. از این رو، فرضیه اول تأیید می‌شود.

فرضیه دوم:

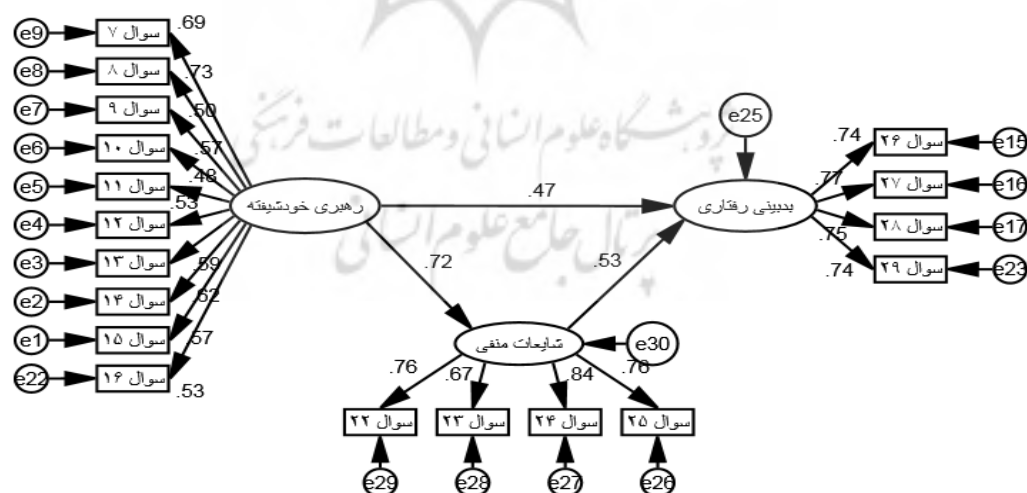
«شایعات منفی مرتبط با کار رابطه بین رهبری خودشیفته و بروز بدبینی سازمانی کارکنان را میانجی‌گری کند».

بنا بر توضیحات بیان‌شده در فرضیه اول، ابتدا باید بررسی اثر کلی و معنی‌داری این مسیر انجام شود. با توجه به شکل ۱ و جدول ۷، ضریب مسیر ۰/۸۵ و نسبت بحرانی برابر ۵/۳۵۸ و با ۹۵٪ اطمینان معنادار است. بنابراین، طبق نمودار تصمیم‌گیری روش بوت‌استرپینگ، امکان تحلیل میانجی‌گری برای متغیر شایعات منفی مرتبط با کار در این مسیر وجود دارد. در ادامه، برای بررسی اثرات غیرمستقیم نتایج برای مدل با اثر میانجی نمایش داده می‌شود.

جدول ۱۰) اثر غیرمستقیم و سطح معناداری (با حضور متغیر میانجی: شایعات منفی)

رهبری خودشیفته	
۰/۰۰۰	شایعات منفی
ضریب مسیر: ۰/۳۸۴ سطح معناداری: ۰/۰۰۱	بدبینی سازمانی

با توجه به نتایج گزارش‌شده در جدول ۱۰، مسیر غیرمستقیم رهبری خودشیفته $\leftarrow$ شایعات منفی مرتبط با کار $\leftarrow$ بدبینی سازمانی با توجه به سطح معناداری ۰/۰۰۱ (که کوچک‌تر از ۰/۰۵ است) معنادار است؛ به این معنی که متغیر شایعات منفی مرتبط با کار متغیر میانجی است. حال به منظور تعیین نوع میانجی، مرحله بعد را آزمون می‌کنیم. مطابق نمودار تصمیم‌گیری روش بوت‌استرپ مرحله آخر، آزمون مسیر مستقیم بین رهبری خودشیفته و بدبینی سازمانی در مدل با تأثیر متغیر میانجی شایعات منفی مرتبط با کار است. برای این منظور، از شکل ۴ و جدول ۱۱ استفاده می‌شود.



شکل ۴) مدل معادلات ساختاری مربوط به فرضیه دوم در حضور متغیر میانجی

جدول ۱۱) برآورد ضرایب رگرسیونی مربوط به فرضیه دوم در حضور میانجی

نام مسیر	برآورد مسیر	نسبت بحرانی (CR)	سطح معناداری
رهبری خودشیفته	<---	شایعات منفی	۰/۷۲۰
شایعات منفی	<---	بدبینی سازمانی	۵/۸۹۲
رهبری خودشیفته	<---	بدبینی سازمانی	۴/۲۷۶
			۳/۵۳۴

همان‌طور که در **جدول ۱۱** ملاحظه می‌شود، ضریب مسیر بین رهبری خودشیفته و بدبینی سازمانی معنادار است. بنابراین، مطابق نمودار تصمیم‌گیری روش بوت‌استرپینگ، شایعات منفی تأثیر مثبت و مستقیم رهبری خودشیفته بر بدبینی سازمانی را به صورت جزئی میانجی‌گری می‌کند. از این رو، فرضیه دوم تأیید می‌شود.

فرضیه سوم:

«بین رهبری خودشیفته با بروز بدبینی سازمانی کارکنان رابطه‌ای مستقیم و معنادار وجود دارد.»

در بررسی این فرضیه از **شکل ۲** و **جدول ۷** استفاده می‌شود. همان‌طور که مشاهده می‌شود، ضریب مسیر بین دو متغیر رهبری خودشیفته و بدبینی سازمانی ۰/۸۵۲ و نسبت بحرانی ۵/۳۵۸ است. بنابراین، بین رهبری خودشیفته و بدبینی سازمانی رابطه مستقیم و مثبت برقرار است و فرضیه سوم تأیید می‌شود.

فرضیه چهارم:

«بین رهبری خودشیفته با سکوت کارکنان رابطه‌ای مستقیم و معنادار وجود دارد.»

در بررسی این فرضیه از **شکل ۳** و **جدول ۹** استفاده می‌شود. همان‌طور که مشاهده می‌شود، ضریب مسیر بین رهبری خودشیفته و سکوت کارکنان ۰/۷۹۵ و نسبت بحرانی ۵/۶۶۵ است. بنابراین، بین رهبری خودشیفته و سکوت کارکنان رابطه مستقیم و مثبت برقرار است و فرضیه چهارم تأیید می‌شود.

فرضیه پنجم:

«بین رهبری خودشیفته با شایعات منفی مرتبط با کار رابطه‌ای مستقیم و معنادار وجود دارد.»

در بررسی این فرضیه از **شکل ۴** و **جدول ۱۱** استفاده می‌شود. همان‌طور که مشاهده می‌شود، ضریب مسیر بین رهبری خودشیفته و شایعات منفی مرتبط با کار ۰/۷۲۰ و نسبت بحرانی ۴/۹۷۹ است. بنابراین، بین رهبری خودشیفته و شایعات منفی مرتبط با کار رابطه مستقیم و مثبت برقرار است و فرضیه پنجم تأیید می‌شود.

فرضیه ششم:

«بین سکوت کارکنان با بروز بدبینی سازمانی کارکنان رابطه‌ای مستقیم و معنادار وجود دارد.»

در بررسی این فرضیه از شکل ۳ و جدول ۹ استفاده می‌شود. همان‌طور که مشاهده می‌شود، ضریب مسیر بین سکوت کارکنان و بدبینی سازمانی ۰/۴۶۸ و نسبت بحرانی ۳/۱۲۶ است. بنابراین، بین سکوت کارکنان و بدبینی سازمانی رابطه مستقیم و مثبت برقرار است و فرضیه ششم تأیید می‌شود.

فرضیه هفتم:

«بین شایعات منفی مرتبط با کار با بروز بدبینی سازمانی کارکنان رابطه‌ای مستقیم و معنادار وجود دارد.»

در بررسی این فرضیه از شکل ۴ و جدول ۱۱ استفاده می‌شود. همان‌طور که مشاهده می‌شود، ضریب مسیر بین متغیر شایعات منفی مرتبط با کار و بدبینی سازمانی ۰/۵۳ و نسبت بحرانی ۴/۲۷۶ است. بنابراین، بین شایعات منفی مرتبط با کار و بدبینی سازمانی رابطه مستقیم و مثبت برقرار است و فرضیه هفتم تأیید می‌شود.

بحث و نتیجه‌گیری

از عوامل تأثیرگذار بر پیوند اجزای سازمان در جهان مملو از چالش‌ها و تحولات، عوامل رفتاری هستند که نه فقط کارایی و اثربخشی سازمان بلکه حیات و بقای سازمان در گرو توجه به این چالش‌های رفتاری از جمله بدبینی سازمانی است. حضور رهبری با تمایلات مستبدانه و تحکمی و رواج و شیوع چنین سبک رهبری موجب کاهش اعتماد سازمانی خواهد شد. هدف از پژوهش حاضر بررسی نقش میانجی سکوت کارکنان و شایعات منفی در محل کار در رابطه بین رهبری خودشیفته و بدبینی سازمانی کارکنان بود. بررسی‌ها نشان داد رهبری خودشیفته بر بروز بدبینی سازمانی کارکنان در هتل‌های پنج‌ستاره مشهد مؤثر است و نقش میانجی‌گری سکوت کارکنان و شایعات منفی در محل کار در رابطه بین رهبری خودشیفته و بروز بدبینی سازمانی تأیید شد. در ادامه، هر یک از فرضیه‌های پژوهش بررسی می‌شود. یافته‌های مربوط به فرضیه اول رابطه رهبری خودشیفته با بدبینی سازمانی کارکنان را با ضریب مسیر استلندارد ۰/۸۵۲ تأیید می‌کند. مطابق یافته‌های این پژوهش، مدیران باید از رفتارهایی همچون خودبزرگ‌بینی، بزرگ‌نمایی، دروغ‌گویی، بی‌اخلاقی و تعصب در رفتار که موجب سرخوردگی کارکنان می‌شود، اجتناب کنند و به بهبود عملکرد زیردستانشان اهمیت دهند. نتایج پژوهش با پژوهش‌های هاجوارتر و تامسون (۲۰۱۲)، ارکوتلا و چفرا^۱ (۲۰۱۷) و براون (۲۰۱۷) هم‌خوانی دارد. همچنین، نتیجه پژوهش با پژوهش سبیر^۲ و همکاران (۲۰۲۰) هم‌خوانی دارد که بر مبنای آن، با حضور رهبران خودشیفته، سازمان نمی‌تواند به اهداف خود دست یابد. پژوهش‌های موسی^۳ و همکاران (۲۰۲۰) نیز بر یافته‌های این پژوهش صحنه می‌گذارد. نتایج پژوهش

¹ Erkutlu & Chafra

² Sabir

³ Mousa

حاضر با پژوهش حسن‌زاده^۱ و همکاران (۲۰۱۹) و حبیبی^۲ (۲۰۱۹) نیز همسو است. نتایج مربوط به فرضیه دوم رابطه رهبری خودشیفته با سکوت کارکنان را با ضریب مسیر استاندارد ۰/۷۹۵ تأیید می‌کند. در صورتی که مدیران سبک خودشیفته را کنار نگذارند، کارکنان با رفتارهای حسادت‌آمیز و مضر به مدیران خود پاسخ می‌دهند (Braun, 2017) و از سکوت به عنوان راهبرد سازش برای جلوگیری از سوءاستفاده بیشتر بهره می‌برند (Al-Hawari et al., 2020). یافته‌های این پژوهش با پژوهش‌های ثاقب و عارف^۳ (۲۰۱۷)، لیائو^۴ و همکاران (۲۰۱۹)، همستر^۵ و همکاران (۲۰۲۱) هم‌راستا است که بر مبنای آن، مدیران خودشیفته به طور غیرمستقیم کارمندان خود را با ایجاد شهرت غیرقابل اعتماد ساکت می‌کنند. همچنین، نتایج این پژوهش با پژوهش قنبری و معجونی^۶ (۱۴۰۱) نیز همخوانی دارد که بر اساس آن، رهبرانی که رفتارهای سرکوب‌گرانه را تقویت می‌کنند و اجازه نمی‌دهند کارکنان درباره مسائل سازمانی اظهار نظر کنند، فرصت‌های ارتباطی کارکنان را محدود می‌کنند و باعث می‌شوند کارکنان در برابر مسائل مختلف به طور مکرر سکوت کنند. یافته‌های مربوط به فرضیه سوم رابطه رهبری خودشیفته با شایعات منفی مرتبط با کار را با ضریب مسیر استاندارد ۰/۷۲۰ تأیید می‌کند. برای تبیین این فرضیه چنین می‌توان اظهار داشت که هرگاه کارکنان احساس کنند رهبر سازمان سبکی خودشیفته دارد، ممکن است شروع به انتشار شایعات منفی درباره سازمان کنند. به همین دلیل، مدیران می‌توانند با اجتناب از رهبری خودشیفته، از بروز شایعات منفی مرتبط با کار و نابه‌سامانی‌های روانی که از ناسازگاری بین کارمندان و سازمان ناشی می‌شوند، جلوگیری کنند. یافته‌های حاصل از این پژوهش با پژوهش‌های دی کلرک^۷ و همکاران (۲۰۲۰) و نعیم^۸ و همکاران (۲۰۱۸) مطابقت دارد که بر مبنای آن، شایعه‌پراکنی به قربانیان رهبری متکبر کمک می‌کند تا با سرزنش رهبران خود به دلیل ناسازگاری در اعمال و گفتارشان به مقابله با آن‌ها بپردازند. همچنین، پژوهش‌های یادشده به پژوهشگران تغییر سازمانی بینشی کلیدی را در رابطه با اینکه چرا قرار گرفتن کارکنان در معرض رهبران متکبر ممکن است تغییری اساسی در پویایی بین‌فردی روابط رهبر - کارمند ایجاد کند، ارائه می‌دهد. یافته‌های مربوط به فرضیه چهارم رابطه سکوت کارکنان با بدبینی سازمانی کارکنان را با ضریب مسیر استاندارد ۰/۴۶۸ تأیید می‌کند. سکوت کارکنان معمولاً نشانه‌ای از بدبینی سازمانی کارکنان است. زمانی که کارکنان احساس می‌کنند رهبران سازمان‌شان اجازه اظهار نظر درباره مسائل سازمانی را به آن‌ها نمی‌دهند و به جای آن، رفتارهای سرکوب‌گرانه را تقویت می‌کنند، ممکن است

¹ Hasanzadeh

² Habibi

³ Saqib & Arif

⁴ Liao

⁵ Hamstra

⁶ Ghanbari & Majooni

⁷ De Clercq

⁸ Naeem

بدبینی سازمانی را تجربه کنند. این بدبینی ممکن است به شکل انتقادی بیان شود، طوری که کارکنان در انجام وظایفشان ناراحت، ناخوشایند و بی‌انگیزه به نظر می‌آیند. این امر ممکن است به کاهش کیفیت کار، کاهش تولیدی و کاهش مشارکت در تصمیمات سازمانی منجر شود. در نتیجه، به منظور جلوگیری از بدبینی سازمانی و افزایش مشارکت کارکنان، رهبران باید به کارکنان اجازه اظهار نظر درباره مسائل سازمانی را بدهند و از رفتارهای سرکوبگرانه خودداری کنند. همچنین، باید با کارکنان در رابطه با مسائل مختلف صحبت کرد و به نظرات و ایده‌های آن‌ها گوش داد. این کار ممکن است به افزایش اعتماد کارکنان به رهبران و افزایش مشارکت آن‌ها در تصمیم‌گیری سازمانی منجر شود. نتایج حاصل از این پژوهش با پژوهش چایلاک و التونتاس^۱ (۲۰۱۷) و تیان^۲ و همکاران (۲۰۱۹) مطابقت دارد. پژوهش حاضر همچنین با پژوهش ابراهیم‌زاده دستجردی و همکاران (۱۳۹۹) هم‌راستا است. یافته‌های مربوط به فرضیه پنجم رابطه شایعات منفی مرتبط با کار و بدبینی سازمانی را با ضریب مسیر استاندارد ۰/۵۳ تأیید می‌کند. در تبیین این فرضیه می‌توان گفت شایعات منفی مرتبط با کار ممکن است منشأ بدبینی سازمانی کارکنان شود. زمانی که شایعه‌ای منفی درباره سازمان، مدیران یا هر کارمندی در آن سازمان پخش می‌شود، ممکن است باعث شود کارکنان به دلایل مختلف، بدبینانه یا شکاکانه به سازمان، مدیران یا همکاران خود بنگرند و در نتیجه، رفتارهایی بدبینانه نسبت به آنان از خود نشان دهند. مدیران با از بین بردن زمینه‌های ایجاد شایعات که نشان‌دهنده نوعی انحراف در سازمان است، می‌توانند باعث همزادپنداری کارکنان و تعامل آنان با سازمان شوند و از بروز بدبینی جلوگیری کنند و باعث افزایش بهره‌وری کارکنان شوند. نتایج حاصل از این پژوهش با پژوهش کو و همکاران (۲۰۱۵) هم‌راستا است که بر مبنای آن، شایعات منفی در محل کار تعدادی از پیامدهای ناکارآمد را سبب می‌شود، از جمله آسیب احتمالی مرتبط با رابطه شغلی منفی که باید به عنوان هشدار برای سازمان قلمداد شود. یافته‌های مربوط به فرضیه ششم نقش میانجی‌گری سکوت کارکنان را در محل کار در رابطه بین رهبری خودشیفته و بدبینی سازمانی کارکنان آزمون کرد. طبق یافته‌های این پژوهش، سکوت کارکنان با ضریب مسیر ۰/۸۵۲ رابطه بین رهبری خودشیفته و بدبینی سازمانی را میانجی‌گری می‌کند. محیط کار یکی از محیط‌هایی است که افراد بیشترین زمان خود را در آن می‌گذرانند و به همین دلیل، برقراری روابط سالم و پویا بین کارمندان و رهبران از اهمیت بسزای برخوردار است. رهبران با سبک رهبری خود، روابط بین‌فردی و فرهنگ سازمانی را تحت تأثیر قرار می‌دهند. رهبری خودشیفته ممکن است عامل سکوت کارکنان باشد و این سکوت خود زمینه بروز بدبینی سازمانی در کارمندان را فراهم خواهد کرد. بنابراین، مدیران باید از تکبر، دست انداختن، حساسیت مفرط و اندیشیدن به منفعت شخصی خود بپرهیزند تا از این منظر، از سکوت کارکنان که به پیامدهای نامطلوب منجر می‌شود، جلوگیری کنند.

^۱ Çaylak, & Altuntas

^۲ Tian

نتایج این پژوهش با پژوهش زارع و سپهوند (۱۳۹۸) هم‌راستا است. با توجه به پژوهش‌های انجام‌شده، مشخص است در وضعیت سکوت سازمانی، کارکنان حقایق را در رابطه با مسائل سازمانی می‌دانند، اما به دلیل عدم شهادت صحبت کردن درباره آن‌ها، این مسائل را بیان نمی‌کنند و با بی‌تفاوتی از آن‌ها گذر می‌کنند. علاوه بر این، کارکنان بی‌تفاوت که به طور عمده «نتیجه نادیده گرفتن سکوت افراد هستند، باعث توسعه این نگرش می‌شوند که بی‌تفاوتی از دیدگاه سازمانی پذیرفته شده است و تشویق می‌شود. بدون شک، سکوت سازمانی ناشی از عدم میدان‌دهی مدیران به کارکنان است و معمولاً از تکبر، جاه‌طلبی، خودبزرگی و خودشیفتگی مدیران حاصل می‌شود و باعث به وجود آمدن بدبینی کارکنان می‌شود. با ایجاد میانجی‌گری مناسب در محیط کار، می‌توان سکوت کارکنان را به طور مؤثر کنترل کرد. مدیران می‌توانند با ایجاد فضایی باز برای کارکنان خود، اعتماد را بین اعضای تیم تقویت کنند و با ایجاد فرهنگی سازنده، سکوت سازمانی را به طور کلی کاهش دهند. یافته‌های مربوط به فرضیه هفتم نقش میانجی‌گری شایعات منفی مرتبط با کار را در رابطه بین رهبری خودشیفته و بدبینی سازمانی کارکنان آزمون کرد. طبق یافته‌های پژوهش، شایعات منفی مرتبط با کار با ضریب مسیر استاندارد ۰/۸۵ رابطه بین رهبری خودشیفته و بدبینی سازمانی را میانجی‌گری می‌کند. در تبیین این فرضیه می‌توان گفت در وضعیتی که رهبری خودشیفته در سازمان وجود دارد، رهبران ممکن است به نقص در عملکرد خود پوشش بگذارند و سعی کنند از مسئولیت‌پذیری فرار کنند. این عمل ممکن است به انتشار شایعات منفی درباره سازمان و مسئولان آن منجر شود. همچنین، در وضعیتی که رهبری بدبینانه در سازمان حاکم است، کارکنان به عنوان عضوی از سازمان به احتمال زیاد از شایعات منفی استفاده کنند. بنابراین، شایعات منفی مرتبط با کار ممکن است در تضعیف اعتماد و رضایت کارکنان از سازمان و مدیران آن نقش داشته باشند و به این ترتیب، باعث شدیدتر شدن بدبینی کارکنان شوند. مدیران می‌توانند با رفتارهای منطقی و همدلی با کارکنان در محیط کار از ایجاد تنش در کار جلوگیری کنند و با انجام گفت‌وگوهای ارزیابی‌کننده مثبت، از ایجاد شایعات در محل کار ناشی از جو منفی و محیط کاری ضعیف در سازمان که از طریق ایجاد سطوح بالاتر بدبینی به نگرش منفی نسبت به سازمان منجر می‌شود، ممانعت کنند. این یافته‌ها با پژوهش‌های کو و همکاران (۲۰۱۵) تطابق دارد.

مانند بسیاری از مطالعات، پژوهش حاضر نیز دارای محدودیت‌های ذاتی ویژه‌ای است که باید برجسته شوند. اول، به دلیل ماهیت همبستگی مطالعه، نتیجه‌گیری علت و معلولی امکان‌پذیر نشد. از این رو، پژوهش‌های آینده می‌توانند گام بعدی انجام مطالعات طولی را برای بررسی متغیرها در طول زمان بردارد. دوم، داده‌های پژوهش از هتل‌های پنج‌ستاره شهر مشهد جمع‌آوری شد. بنابراین، پژوهش‌های آینده می‌تواند شامل داده‌های طبقه‌بندی‌های مختلف (چهارستاره، سه‌ستاره و دوستاره) باشد تا تفاوت‌ها در ادراک کارکنان از رهبری خودشیفته را بررسی کند. سوم، داده‌ها نشان‌دهنده اقدامات خودگزارش‌شده بود.

بر اساس نتایج پژوهش، این پیشنهادها مطرح می‌شود. یافته‌های مربوط به فرضیه اول رابطه رهبری خودشیفته با بدبینی سازمانی کارکنان را تأیید می‌کند. از این رو، پیشنهاد می‌شود مدیران سازمان نهایت تلاش خود را در قانون‌مداری و پایبندی به قوانین به کار گیرند و از رفتارهای فراقانونی بپرهیزند، زیرا مشاهده این رفتارها بدبینی در سازمان را افزایش می‌دهد و از اعتماد کارکنان به مدیران می‌کاهد. ضمن اینکه با در نظر گرفتن شرایط سایر همکاران، توجه سازمان به کسب منفعت برای همه افراد ممکن است در تقویت جو اخلاقی و به تبع آن کاهش بدبینی در سازمان مؤثر باشد. نتایج مربوط به فرضیه دوم رابطه رهبری خودشیفته با سکوت کارکنان را تأیید می‌کند. از آنجا که سکوت کارکنان ممکن است باعث استرس، بدبینی، نارضایتی و رهایی از قید و تعهد در میان کارکنان شود، مدیران باید نسبت به سکوت کارکنان حساس باشند و دلایل و عوامل ایجادکننده آن را بررسی کنند؛ چه بسا تغییر در سبک‌های مدیریتی و استفاده از سبک‌های غیرمقتدرانه و انسان‌گرا بتواند بر این مشکل غلبه کند. مدیران باید با الگوبرداری از رهبری اخلاقی، از طریق الگوسازی رفتار مناسب برای کارکنان، وضوح و امنیت را به صورتی سازگار، منصفانه و قابل اعتماد ایجاد کنند و سکوت کارکنان را به آوای سازمانی تبدیل کنند. یافته‌های مربوط به فرضیه سوم رابطه رهبری خودشیفته با شایعات منفی مرتبط با کار را تأیید می‌کند. رهبران می‌توانند با ایجاد روابط مبتنی بر اصول پذیرفته‌شده و حتی فراتر از آن، بهره‌گیری از روابط صمیمی و عاطفی با زیردستان، زمینه‌های بروز رهبری خودشیفته را از بین ببرند که این کار ممکن است زمینه بروز بدبینی در سازمان را متفی کند. یافته‌های مربوط به فرضیه چهارم رابطه سکوت کارکنان با بدبینی سازمانی کارکنان را تأیید می‌کند. با توجه به اینکه اجازه اظهار نظر دادن به کارکنان زمینه بروز بدبینی را کاهش می‌دهد، باید برای ایجاد چنین امکانی زمینه‌سازی کرد. برای مثال، بهره‌گیری از سبک‌های رهبری مشارکتی، تشکیل گروه‌ها و تیم‌های کاری، استفاده از بهترین نظرات ارائه‌شده در جلسات و کارگروه‌های تشکیل‌شده در سازمان در حل مسائل سازمانی ممکن است زمینه تبدیل سکوت سازمانی به آوای سازمانی را فراهم کنند و از بروز بدبینی سازمانی بکاهند. یافته‌های مربوط به فرضیه پنجم رابطه شایعات منفی مرتبط با کار و بدبینی سازمانی را تأیید می‌کند. پیشنهاد می‌شود مدیران با کانالیزه کردن درست مسیرهای ارتباطی زمینه‌های بروز شایعات را در سازمان از بین ببرند و به کارکنان این اطمینان را بدهند که اطلاعات و اخبار را فقط از مسیر درست و تعریف‌شده در سازمان دریافت کنند که این کار ممکن است زمینه‌های بروز بدبینی را در سازمان از بین ببرد. یافته‌های مربوط به فرضیه ششم نقش میانجی‌گری سکوت کارکنان را در محل کار در رابطه بین رهبری خودشیفته و بدبینی سازمانی کارکنان آزمون کرد. طبق یافته‌های این پژوهش، سکوت کارکنان رابطه بین رهبری خودشیفته و بدبینی سازمانی را میانجی‌گری می‌کند. رهبران سازمان باید از هر طریق ممکن، از جمله بها دادن به نظرات کارکنان، تشویق و ترغیب جلسات گروهی و مباحثات سازمانی، این ایده را در سازمان دنبال کنند که کارکنان نباید نسبت به آینده خود و سازمان بی‌تفاوت باشند بلکه باید مبدل سکوت سازمانی به آوای سازمانی شوند.

سپاسگزاری

نویسندگان این مقاله مراتب تشکر خود را از مسئولان هتل‌های پنج‌ستاره مشهد برای فراهم آوردن امکانات مورد نیاز برای این پژوهش ابراز می‌دارند.

تعارض منافع

هیچ‌گونه تعارض منافع در این پژوهش وجود ندارد.



منابع

۱. ابراهیم‌زاده دستجردی، رضا، قائدامینی هارونی، عباس، و ابراهیم‌پور، علیرضا (۱۳۹۸). تأثیر بدبینی سازمانی بر رفتارهای انحرافی در محیط کار از طریق سکوت سازمانی و رهبری مخرب (مورد مطالعه: دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان). پژوهش‌های رهبری آموزشی، ۵(۲۰)، ۱-۳۸. doi.org/10.22054/jrlat.2021.47222.1490
۲. پناهی، بلال (۱۳۹۸). فراتحلیل پیشایندها و پیامدهای پدیده سکوت سازمانی در ایران. مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، ۲۸(۹۴)، ۸۵-۱۰۷. doi.org/10.22054/jmsd.2020.44489.3373
۳. حمیدی‌زاده، علی، زارعی‌متین، حسن، و ظفری، هادی (۱۳۹۶). بررسی تأثیر سبک رهبری زهرآگین و رفتارهای کژکارکردی بر پیامدها و نگرش‌های شغلی کارکنان. مطالعات رفتار سازمانی، ۳(۲۳)، ۱-۳۱. doi.org/20.1001.1.23221518.1396.6.3.1.2
۴. زارع فرجام، و سپهوند، رضا (۱۳۹۸). بررسی نقش سبک رهبری زهرآگین بر ترومای سازمانی با توجه به نقش میانجی سکوت سازمانی (مطالعه موردی: کارکنان دانشگاه آزاد و پیام نور شیراز). رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، ۱۱(۱ پیایی ۳۷)، ۱۸۹-۲۱۵. doi.org/20.1001.1.20086369.1398.10.37.9.3
۵. زارعی‌متین، حسن، طاهری، فاطمه، و سیار، ابوالقاسم (۱۳۹۰). سکوت سازمانی: مفاهیم، علل و پیامدها، فصلنامه علوم مدیریت ایران، ۶(۲۱)، ۷۷-۱۰۴. sid.ir/paper/130349/fa
۶. سپهوند، رضا، ساعدی، عبدالله، و شریعت‌نژاد، علی (۱۳۹۸). تحلیل اثر فرهنگ بوروکراتیک بر تنبلی سازمانی با نقش میانجی بدبینی سازمانی. مدیریت فرهنگ سازمانی، ۱۷(۴)، ۵۴۹-۵۶۷. doi.org/10.22059/JOMC.2019.253338.1007480
۷. سلیمانیان، بهنام (۱۳۹۲). اثر خودشیفتگی مدیران بر تضاد و تعارض سازمانی (مورد مطالعه: مدیران ادارات شهر بجنورد). پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه پیام نور، تهران.
۸. صوری زهی، ذکریا، جباری، غلام، و تربتی، امیر (۱۳۹۲). رابطه بین سکوت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی تعهد سازمانی در سازمان جهاد کشاورزی شهرستان خاش. خط‌مشی‌گذاری عمومی در مدیریت، ۴(۲ پیایی ۱۱ و ۱۲ پاییز و زمستان)، ۷۱-۸۳. sid.ir/paper/199022/fa
۹. مقدم‌فر، سعیدرضا، مقیمی، سیدمحمد، رهبر، فرهاد، و یزدانی، حمیدرضا (۱۴۰۱). چهارچوب مفهومی تبیین تاب‌آوری سازمانی در برابر فساد در سازمان‌های اقتصادی دولتی ایران با الهام از هستی‌شناسی رئالیسم انتقادی. مدیریت دولتی، ۱۴(۱)، ۴-۲۸. doi.org/10.22059/JIPA.2021.329514.3014
۱۰. ملک‌زاده، غلامرضا، ادیب‌زاده، مرضیه، و غلامی، محمد (۱۳۹۷). نقش میانجی سکوت گرابی اجتنابی در رابطه میان جو مدیریت خطا و رفتار یادگیری با عملکرد فردی. مدیریت دولتی، ۱۰(۴)، ۶۵۱-۶۷۷. doi.org/10.22059/JIPA.2018.259733.2293
۱۱. میرزایی، وحید، رحیم‌نیا، فریبرز، مرتضوی، سعید، و شیرازی، علی (۱۳۹۷). بدبینی سازمانی پرستاران: یک مطالعه پدیدارشناسی. تحقیقات کیفی در علوم سلامت، ۷(۱)، ۱۰۲-۸۸. sid.ir/paper/215511/fa

References

1. Akande, A., & Odewale, F. (1994). One more time: how to stop company rumours. *Leadership & Organization Development Journal*, 15(4), 27-30. doi.org/10.1108/01437739410059881
2. Akif, K., & Fulya, K. (2019). An analysis of teachers' perception of organizational silence in terms of various demographic variables. *Universal Journal of Educational Research*, 7(2), 307-317. doi.org/10.13189/ujer.2019.070201
3. Al-Hawari, M.A., Bani-Melhem, S., & Quratulain, S. (2020). Abusive supervision and frontline employees' attitudinal outcomes: the multilevel effects of customer orientation. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(3), 1109-1129. doi.org/10.1108/ijchm-06-2019-0510
4. Asad, S., & Sadler-Smith, E. (2020). Differentiating leader hubris and narcissism on the basis of power. *Leadership*, 16(1), 39-61. doi.org/10.1177/1742715019885763
5. Babalola, M.T., Ren, S., Kobinah, T., Qu, Y.E., Garba, O.A., & Guo, L. (2019). Negative workplace gossip: Its impact on customer service performance and moderating roles of trait mindfulness and forgiveness. *International Journal of Hospitality Management*, 80, 136-143. doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.02.007
6. Bhandarker, A., & Rai, S. (2019). Toxic leadership: emotional distress and coping strategy. *International Journal of Organization Theory & Behavior*, 22(1), 65-78. doi.org/10.1108/ijotb-03-2018-0027
7. Braun, S. (2017). Leader narcissism and outcomes in organizations: a review at multiple levels of analysis and implications for future research. *Frontiers in Psychology*, 8, 773. doi.org/10.3389/fpsyg.2017.00773
8. Braun, S., Aydin, N., Frey, D., & Peus, C. (2018). Leader narcissism predicts malicious envy and supervisor-targeted counterproductive work behavior: evidence from field and experimental research. *Journal of business ethics*, 151(3), 725-741. doi.org/10.1007/s10551-016-3224-5
9. Brinsfield, C.T., Edwards, M.S., & Greenberg, J. (2009). *Voice and silence in organizations, Voice and silence in organizations: historical review and current conceptualizations*. Emerald Group Publishing. 3-33.
10. Brown, A.D. (1997). Narcissism, identity, and legitimacy. *Academy of management Review*, 22(3), 643-686. doi.org/10.2307/259409
11. Burke, L.A., & Wise, J.M. (2003). The effective care, handling and pruning of the office grapevine. *Business Horizons*, 46(3), 71-76. doi.org/10.1016/s0007-6813(03)00031-4
12. Burris, E.R., Detert, J.R., & Chiaburu, D.S. (2008). Quitting before leaving: the mediating effects of psychological attachment and detachment on voice. *Journal of applied psychology*, 93(4), 912. doi.org/10.1037/0021-9010.93.4.912
13. Campbell, W.K., Hoffman, B.J., Campbell, S.M., & Marchisio, G. (2011). Narcissism in organizational contexts. *Human Resource Management Review*, 21(4), 268-284. doi.org/10.1016/j.hrmr.2010.10.007

14. Chen, S. (2010). The role of ethical leadership versus institutional constraints: a simulation study of financial misreporting by CEOs. *Journal of Business Ethics*, 93(Suppl 1), 33-52. doi.org/10.1007/s10551-010-0625-8
15. Chiaburu, D.S., Peng, A.C., Oh, I.S., Banks, G.C., & Lomeli, L.C. (2013). Antecedents and consequences of employee organizational cynicism: a meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 83(2), 181-197. doi.org/10.1016/j.jvb.2013.03.007
16. Cho, M., Bonn, M.A., Han, S.J., & Lee, K.H. (2016). Workplace incivility and its effect upon restaurant frontline service employee emotions and service performance. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(12), 2888–2912. doi.org/10.1108/ijchm-04-2015-0205
17. Chou, S.Y., & Chang, T. (2020). Employee silence and silence antecedents: a theoretical classification. *International Journal of Business Communication*, 57(3), 401-426. doi.org/10.1177/2329488417703301
18. Cinar, C., Karcioglu, F., & Aliogullar, Z. (2013). The relationship between organizational silence and organizational citizenship behavior: A survey study in the province of Erzurum, Turkey. *Social and Behavioral Sciences*, 99(6), 314 – 321. doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.10.499
19. Cole, M.S., Bruch, H., & Vogel, B. (2006). Emotion as mediators of the relations between perceived supervisor support and psychological hardiness on employee cynicism. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 27(4), 463-484. doi.org/10.1002/job.381
20. Çaylak, E., & Altuntas, S. (2017). Organizational silence among nurses: the impact on organizational cynicism and intention to leave work. *Journal of Nursing Research*, 25(2), 90-98. doi.org/10.1097/JNR.0000000000000139
21. Dean Jr, J.W., Brandes, P., & Dharwadkar, R. (1998). Organizational cynicism. *Academy of Management review*, 23(2), 341-352. doi.org/10.5465/amr.1998
22. De Clercq, D., Fatima, T., & Jahanzeb, S. (2021). Gossiping about an arrogant leader: sparked by inconsistent leadership, mitigated by employee resilience. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 57(3), 269-289. doi.org/10.1177/0021886320917520
23. Deluga, R.J. (1998). Leader-member exchange quality and effectiveness ratings: the role of subordinate-supervisor conscientiousness similarity. *Group & Organization Management*, 23(2), 189-216. doi.org/10.1177/1059601198232006
24. Dimitriou, C.K., & Schwepker, C.H. (2019). Enhancing the lodging experience through ethical leadership. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(2), 669–690. doi.org/10.1108/ijchm-10-2017-0636
25. Durrah, O., Chaudhary, M., & Gharib, M. (2019). Organizational cynicism and its impact on organizational pride in industrial organizations. *International journal of environmental research and public health*, 16(7), 1203-1226. doi.org/10.3390/ijerph16071203
26. Ebrahimzadeh Dastjardi, R., Quaidamini Harouni, A., & Ebrahimpour, A.R. (2019). The effect of organizational pessimism on deviant behaviors in the workplace through organizational

- silence and destructive leadership (case study: Isfahan Islamic Azad University). *Educational Leadership Research*, 5(20), 1-38. doi.org/10.22054/jrlat.2021.47222.1490 (In Persian)
27. Elche, D., Ruiz-Palomino, P., & Linuesa-Langreo, J. (2020). Servant leadership and organizational citizenship behavior: the mediating effect of empathy and service climate. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(6), 2035-2053. doi.org/10.1108/IJCHM-05-2019-0501
 28. Erarslan, S., Çiğdem, K., & Altındağ, E. (2018). Effect of organizational cynicism and job satisfaction on organizational commitment: An empirical study on banking sector. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23(Geybullu Ramazanoğlu Özel Sayısı), 905-922.
 29. Erengwa, K.N., Nwuche, C.A., & Anyanwu, S.C. (2017). Employee participation and organizational survival in selected manufacturing firms in Port Harcourt, Nigeria. *International Journal of Advanced Academic Research | Social & Management Sciences*, 3(3).
 30. Erkutlu, H.V., & Chafra, J. (2017). Leader narcissism and subordinate embeddedness: the moderating roles of moral attentiveness and behavioral integrity. *EuroMed Journal of Business*, 12(2), 146-162. doi.org/10.1108/emjb-04-2016-0012
 31. Fatfouta, R. (2019). Facets of narcissism and leadership: A tale of Dr. Jekyll and Mr. Hyde?. *Human Resource Management Review*, 29(4), 100669. doi.org/10.1016/j.hrmr.2018.10.002
 32. Foster, E.K. (2004). Research on gossip: Taxonomy, methods, and future directions. *Review of general psychology*, 8(2), 78-99. doi.org/10.1037/1089-2680.8.2.78
 33. Gentile, B., Miller, J.D., Hoffman, B.J., Reidy, D.E., Zeichner, A., & Campbell, W.K. (2013). A test of two brief measures of grandiose narcissism: the narcissistic personality inventory-13 and the narcissistic personality inventory-16. *Psychological Assessment*, 25(4), 1120. doi.org/10.1037/a0033192
 34. Ghanbari, S., & Majooni, H. (2022). Investigating the relationship between toxic leadership and teacher burnout due to the mediating role of organizational Obstruction and silence. *Strategic Research on Social Problems in Iran*, 11(1), 55-80. doi.org/10.22108/SRSPI.2022.132953.1790
 35. Graen, G., Cashman, J.F. (1975). A role-making model of leadership in formal organizations: a developmental approach. *Leadership Frontiers*, 143, 165.
 36. Grijalva, E., Harms, P.D., Newman, D.A., Gaddis, B.H., & Fraley, R.C. (2015). Narcissism and leadership: a meta-analytic review of linear and nonlinear relationships. *Personnel Psychology*, 68(1), 1-47. doi.org/10.1111/peps.12072
 37. Grosser, T.J., Lopez-Kidwell, V., & Labianca, G. (2010). A social network analysis of positive and negative gossip in organizational life. *Group & Organization Management*, 35(2), 177-212. doi.org/10.1177/1059601109360391
 38. Habibi, R. (2019). The impact of perceived moral leadership behavior on citizenship rights and organizational cynicism. *Bioethics*, 9(31), 9-20. magiran.com/p2052672
 39. Hamidizadeh, A., Zarei Metin, H., & Zafari, H. (2017). Investigating the effect of toxic leadership style and dysfunctional behaviors on the results and job attitude of employees.

- Organizational Behavior Studies*, 6(3), 1-32. doi.org/20.1001.1.23221518.1396.6.3.1.2 (In Persian)
40. Hamstra, M.R., Schreurs, B., Jawahar, I.M., Laurijssen, L.M., & Hünernmund, P. (2021). Manager narcissism and employee silence: a socio-analytic theory perspective. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 94(1), 29-54. doi.org/10.1111/joop.12337
 41. Hartung, F.M., & Renner, B. (2013). Social curiosity and gossip: related but different drives of social functioning. *PLoS One*, 8(7). doi.org/10.1371/journal.pone.0069996
 42. Hasanzadeh, M.S., Moazen, Jamshidi, M.H., & Mashregi, M. (2019). Measuring the impact of suthentic perceived leadership on organizational cynicism of staffs's Pars Hayan Company. *Journal of Strategic Management Studies*, 10(39), 209-230. doi.org/20.1001.1.22286853.1398.10.39.9.7
 43. Hassi, A. (2019). Empowering leadership and management innovation in the hospitality industry context: the mediating role of climate for creativity. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(4), 1785–1800. doi.org/10.1108/ijchm-01-2018-0003
 44. Hight, S.K., Gajjar, T., & Okumus, F. (2019). Managers from “Hell” in the hospitality industry: how do hospitality employees profile bad managers?. *International Journal of Hospitality Management*, 77, 97-107. doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.06.018
 45. Hochwarter, W.A., & Thompson, K.W. (2012). Mirror, mirror on my boss’s wall: Engaged enactment’s moderating role on the relationship between perceived narcissistic supervision and work outcomes. *Human Relations*, 65(3), 335-366. doi.org/10.1177/0018726711430003
 46. Jin, D., Kim, K., & DiPietro, R.B. (2020). Workplace incivility in restaurants: Who’s the real victim? Employee deviance and customer reciprocity. *International Journal of Hospitality Management*, 86. doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102459
 47. Kim, P.B., Poulston, J., & Sankaran, A.C. (2017). An examination of leader–member exchange (LMX) agreement between employees and their supervisors and its influence on work outcomes. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 26(3), 238-258. doi.org/10.1080/19368623.2017.1228094
 48. Kuo, C.C., Chang, K., Quinton, S., Lu, C.Y., & Lee, I. (2015). Gossip in the workplace and the implications for HR management: a study of gossip and its relationship to employee cynicism. *The International Journal of Human Resource Management*, 26(18), 2288-2307. doi.org/10.1080/09585192.2014.985329
 49. Kurland, N.B., & Pelled, L.H. (2000). Passing the word: toward a model of gossip and power in the workplace. *Academy of Management Review*, 25(2), 428-438. doi.org/10.5465/amr.2000.3312928
 50. Lawrence, T.B., & Robinson, S.L. (2007). Ain't misbehavin: workplace deviance as organizational resistance. *Journal of Management*, 33(3), 378-394. doi.org/10.1177/0149206307300816

51. Leung, Y.K., Franken, I., Thurik, R., Driessen, M., Kamei, K., Torrès, O., & Verheul, I. (2021). Narcissism and entrepreneurship: evidence from six datasets. *Journal of Business Venturing Insights*, 15. doi.org/10.1016/j.jbvi.2020.e00216
52. Liao, S., Zhou, X., Guo, Z., & Li, Z. (2019). How does leader narcissism influence employee voice: the attribution of leader impression management and leader-member exchange. *International journal of environmental research and public health*, 16(10), 1819. doi.org/10.3390/ijerph16101819
53. Liu, T., Wu, L., Yang, Y., & Jia, Y. (2020). Work-to-family spillover effects of workplace negative gossip: a mediated moderation model. *Frontiers in Psychology*, 11. doi.org/10.3389/fpsyg.2020.01612
54. Lugosi, P. (2019). Deviance, deviant behaviour and hospitality management: sources, forms and drivers. *Tourism Management*, 74, 81-98. doi.org/10.1016/j.tourman.2019.02.014
55. Lyu, Y., Zhou, X., Li, W., Wan, J., Zhang, J., & Qiu, C. (2016). The impact of abusive supervision on service employees' proactive customer service performance in the hotel industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(9), 1992-2012. doi.org/10.1108/IJCHM-03-2015-0128
56. Malekzadeh, Gh., Adibzadeh, M., & Gholami, M. (2017). The mediating role of avoidant silence in the relationship between error management climate and learning behavior with individual performance. *Government Management*, 10(4), 677-651. doi.org/10.22059/JIPA.2018.259733.2293 (In Persian)
57. Marquez-Illescas, G., Zebedee, A.A., & Zhou, L. (2018). Hear me write: does CEO narcissism affect disclosure?. *Journal of Business Ethics*, 1-17. doi.org/10.2466/pr0.1995.77.3.755
58. McHoskey, J. (1995). Narcissism and machiavellianism. *Psychological Reports*, 77(3), 755-759. doi.org/10.2466/pr0.1995.77.3.755
59. Mete, Y.A. (2013). Relationship between organizational cynicism and ethical leadership behaviour: a study at higher education. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 89, 476-483. doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.08.880
60. Mills, C. (2010). Experiencing gossip: the foundations for a theory of embedded organizational gossip. *Group & Organization Management*, 35(2), 213-240. doi.org/10.1177/1059601109360392
61. Mirzaei, V., Rahimnia, F., Mortazavi, S., & Shirazi, A. (2017). Nurses' organizational cynicism: a phenomenological study. *Qualitative Research in Health Sciences*. 7(1), 102-88. sid.ir/paper/215511/fa (In Persian)
62. Moghadamfar, S.R., Moghimi, S.M., Rahbar, F., & Yazdani, H.R. (2022). Providing a conceptual framework to explain organizational resilience against corruption in Iran's state economic organizations inspired by the ontology of critical realism. *Public Administration*, 14(1), 4-28. doi.org/10.22059/JIPA.2021.329514.3014 (In Persian)
63. Mousa, M., Abdelgaffar, H.A., Aboramadan, M., & Chaouali, W. (2021). Narcissistic leadership, employee silence, and organizational cynicism: a study of physicians in Egyptian

- public hospitals. *International Journal of Public Administration*, 44(15), 1309-1318. doi.org/10.1080/01900692.2020.1758719
64. Naeem, M., Weng, Q., Ali, A., & Hameed, Z. (2020). An eye for an eye: does subordinates' negative workplace gossip lead to supervisor abuse?. *Personnel Review*, 49(1), 284-302. doi.org/10.1108/PR-05-2018-0174
 65. Nazarian, A., Atkinson, P., Foroudi, P., & Edirisinghe, D. (2020). Leaders or organisations? A comparison study of factors affecting organisational citizenship behaviour in independent hotels. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(6), 2055-2074. doi.org/10.1108/IJCHM-05-2019-0463
 66. Nolan, C. (2002). Human resource development in the Irish hotel industry: the case of the small firm. *Journal of European Industrial Training*, 26(2/3/4), 88-99. doi.org/10.1108/03090590210421969
 67. Nyberg, A., Holmberg, I., Bernin, P., & Alderling, M. (2011). Destructive managerial leadership and psychological well-being among employees in Swedish, Polish, and Italian hotels. *Work*, 39(3), 267-281. doi.org/10.3233/wor-2011-1175
 68. O'Reilly, C.A., & Chatman, J.A. (2020). Transformational leader or narcissist? How grandiose narcissists can create and destroy organizations and institutions. *California Management Review*, 62(3), 5-27. doi.org/10.1177/0008125620914989
 69. O'Reilly III, C.A., & Doerr, B. (2020). Conceit and deceit: lying, cheating, and stealing among grandiose narcissists. *Personality and Individual Differences*, 154. doi.org/10.1016/j.paid.2019.109627
 70. Ouimet, G. (2010). Dynamics of narcissistic leadership in organizations: towards an integrated research model. *Journal of Managerial Psychology*, 25(7), 713-726. doi.org/10.1108/02683941011075265
 71. Pan, W., Sun, L., Sun, L.Y., Li, C., & Leung, A.S. (2018). Abusive supervision and job-oriented constructive deviance in the hotel industry: test of a nonlinear mediation and moderated curvilinear model. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(5), 2249-2267. doi.org/10.1108/ijchm-04-2017-0212
 72. Panahi, B. (2019). Meta-analysis of antecedents and consequences of the phenomenon of organizational silence in Iran. *Management Studies, Improvement and Transformation*, 94(28), 85-107. doi.org/10.22054/jmsd.2020.44489.3373 (In Persian)
 73. Park, J., & Kim, H.J. (2019). How and when does abusive supervision affect hospitality employees' service sabotage?. *International Journal of Hospitality Management*, 83, 190-197. doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.10.014
 74. Pinder, C.C., & Harlos, K.P. (2001). Employee silence: Quiescence and acquiescence as responses to perceived injustice. Emerald Group Publishing Limited. *In Research in personnel and human resources management*, 20, 331-369. doi.org/10.1016/s0742-7301(01)20007-3

75. Rehan, M. (2017). Organizational cynicism and its relationship with employee's performance in teaching hospitals of Pakistan. *International Journal of Management and Economics - Sciendo*, 6, 1-6. doi.org/10.4172/2162-6359.1000413
76. Rijsenbilt, A., & Commandeur, H. (2013). Narcissus enters the courtroom: CEO narcissism and fraud. *Journal of Business Ethics*, 117, 413-429. doi.org/10.1007/s10551-012-1528-7
77. Rosenthal, S.A., & Pittinsky, T.L. (2006). Narcissistic leadership. *The leadership quarterly*, 17(6), 617-633. doi.org/10.1016/j.leaqua.2006.10.005
78. Sabir, I., Hussain, S., Majid, M.B., Rehman, A.U., Sarwar, A., & Nawaz, F. (2020). Impact of narcissistic personality disorder on cognitive organizational cynicism with mediating role of psychological capital in selected hospitals of Punjab Pakistan. *Future Business Journal*, 6(1), 1-16. doi.org/10.1186/s43093-020-00035-8
79. Sankowsky, D. (1995). The charismatic leader as narcissist: understanding the abuse of power. *Organizational Dynamics*, 23(4), 57-71. doi.org/10.1016/j.leaqua.2006.10.005
80. Saqib, A., & Arif, M. (2017). Employee silence as mediator in the relationship between toxic leadership behavior and organizational learning. *Abasyn Journal of Social Sciences*, 10(2), 294-310.
81. Sepahvand, R., Saedi, A., & Shariatnejad, A. (2019). An analysis of the effect of bureaucratic culture on organizational laziness with the mediating role of organizational paranoia. *Organizational Culture Management*, 17(4), 549-567. doi.org/10.22059/JOMC.2019.253338.1007480 (In Persian)
82. Seidman, G. (2013). Self-presentation and belonging on Facebook: how personality influences social media use and motivations. *Personality and individual differences*, 54(3), 402-407. doi.org/10.1016/j.paid.2012.10.009
83. She, Z., Li, Q., London, M., Yang, B., & Yang, B. (2019). Effects of CEO narcissism on decision-making comprehensiveness and speed. *Journal of Managerial Psychology*, 35(1), 42-55. doi.org/10.1108/jmp-01-2019-0042
84. Simbula, S., & Guglielmi, D. (2010). Depersonalization or cynicism, efficacy or inefficacy: what are the dimensions of teacher burnout?. *European journal of psychology of education*, 25(3), 301-314. doi.org/10.1007/s10212-010-0017-6
85. Soleimanian, B. (2012). *The effect of managers' narcissism on organizational conflict (case study: Bojnord department managers)*. Master's Thesis, Payam Noor University, Tehran. (In Persian)
86. Sovari Zahi, Z., Jabari, Gh., & Torbati, A. (2014). The relationship between organizational silence and organizational citizenship behavior with the mediating role of organizational commitment in the agricultural jihad organization of Khash City. *Public Policy Making in Management*, 4(2 consecutive 11 and 12 autumn and winter), 71-83. sid.ir/paper/199022/fa (In Persian)
87. Sudha, K.S., & Shahnawaz, M.G. (2020). Narcissism personality trait and performance: task-oriented leadership and authoritarian styles as mediators. *Leadership & Organization Development Journal*. 41(2), 280-293. doi.org/10.1108/lodj-09-2019-0399

88. Tangirala, S., & Ramanujam, R. (2008). Employee silence on critical work issues: the cross level effects of procedural justice climate. *Personnel Psychology*, 61(1), 37-68. doi.org/10.1111/j.1744-6570.2008.00105.x
89. Tian, Q.T., Song, Y., Kwan, H.K., & Li, X. (2019). Workplace gossip and frontline employees' proactive service performance. *The Service Industries Journal*, 39(1), 25- 42. doi.org/10.1080/02642069.2018.1435642
90. Vakola, M., & Bouradas, D. (2005). Antecedents and consequences of organisational silence: an empirical investigation. *Employee Relations*, 27(5), 441-458. doi.org/10.1108/01425450510611997
91. Van Knippenberg, D., Van Prooijen, J. W., & Sleebos, E. (2015). Beyond social exchange: Collectivism's moderating role in the relationship between perceived organizational support and organizational citizenship behaviour. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 24(1), 152-160. doi.org/10.1080/1359432x.2013.858699
92. Vemuri, S. (2019). *Managing Silence in Workplaces*. Emerald Group Pub Ltd.
93. Vučetić, A.Š. (2018). Influence of specialized hotels on employees' perception of abuse in the selective tourism destination. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(2), 740-756. doi.org/10.1108/IJCHM-08-2016-0434
94. Wang, Z., & Xie, Y. (2020). Authentic leadership and employees' emotional labour in the hospitality industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(2), 797-814. doi.org/10.1108/ijchm-12-2018-0952
95. Wisse, B., & Sleebos, E. (2016). When the dark ones gain power: Perceived position power strengthens the effect of supervisor Machiavellianism on abusive supervision in work teams. *Personality and Individual Differences*, 99, 122-126. doi.org/10.1016/j.paid.2016.05.019
96. Wu, X., Kwan, H.K., Wu, L.Z., & Ma, J. (2018). The effect of workplace negative gossip on employee proactive behavior in China: the moderating role of traditionality. *Journal of Business Ethics*, 148(4), 801-815. doi.org/10.1007/s10551-015-3006-5
97. Xiang, R., & Tian, Q. (2020). CFO Narcissism and Financial Restatement—Empirical Evidence from Chinese Listed Companies [J]. *Finance Research*, 4, 80-92.
98. Xu, S., Martinez, L.R., Van Hoof, H., Tews, M., Torres, L., & Farfan, K. (2018). The impact of abusive supervision and co-worker support on hospitality and tourism student employees' turnover intentions in Ecuador. *Current Issues in Tourism*, 21(7), 775-790. doi.org/10.1080/13683500.2015.1076771
99. Yao, Z., Zhang, X., Liu, Z., Zhang, L., & Luo, J. (2019). Narcissistic leadership and voice behavior: the role of job stress, traditionality, and trust in leaders. *Chinese Management Studies*, 14(3), 543-563. doi.org/10.1108/cms-11-2018-0747
100. Yu, Y., Xu, S., Li, G., & Kong, H. (2020). A systematic review of research on abusive supervision in hospitality and tourism. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(7), 2473-2496. doi.org/10.1108/ijchm-12-2019-1004

101. Zahra, K. (2017). *Impact of Work Place Gossips on Interpersonal Conflicts, Mediating Role of Interpersonal Trust and moderating role of Neuroticism*. Department Of Management Sciences Capital University of Science & Technology Islamabad, Master of Sciences in Management Sciences (HRM).
102. Zare, F., & Sepahvand, R. (2018). Investigating the role of Zahragin's leadership style on organizational trauma with regard to the mediating role of organizational silence (case study: employees of Azad University and Payam Noor Shiraz). *New Approach in Educational Management*, 10(1 series 37), 189-215. doi.org/20.1001.1.20086369.1398.10.37.9.3 (In Persian)
103. Zarei Mateen, H., Taheri, F., & Sayar, A.H. (2018). Organizational silence: concepts, causes and consequences. *Journal of Iranian Management Sciences*, 6(21), 77-104. sid.ir/paper/130349/fa (In Persian)
104. Zehir, C., & Erdogan, E. (2011). The association between organizational silence and ethical leadership through employee performance. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, (24), 1389-1404. doi.org/10.1016/j.sbspro.2011.09.054
105. Zhao, H., & Guo, L. (2019). Abusive supervision and hospitality employees' helping behaviors: the joint moderating effects of proactive personality and ability to manage resources. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(4), 1977-1994. doi.org/10.1108/ijchm-01-2018-0100

