

رابطه سکوت سازمانی با اشتیاق کاری پرستاران بیمارستان‌های شهر تهران

فاطمه طاهری گوکه^۱، امیرحسین محمودی^۲، یلدا دلگشایی^۳

^۱ کارشناس ارشد روانشناسی صنعتی سازمانی دانشگاه آزاد اسلامی تهران مرکزی.

^۲ استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی.

^۳ استادیار دانشگاه آزاد اسلامی تهران مرکزی.

نام نویسنده مسئول:

فاطمه طاهری گوکه

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۱۱/۰۲

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۱/۱۶

چکیده

هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه سکوت سازمانی با اشتیاق کاری پرستاران بیمارستان‌های شهر تهران به روش توصیفی-همبستگی بود. جامعه مورد نظر در این پژوهش را پرستاران بیمارستان‌های شهر تهران تشکیل دادند که تعداد کل آنها معادل ۷۵۴ نفر بودند که با استفاده از فرمول کوکران ۲۵۴ نفر به صورت نمونه‌گیری دوره‌ای در دسترس انتخاب شدند. جهت گردآوری داده‌ها از پرسشنامه سکوت سازمانی ون داین، آنگ و بوترو (۲۰۰۳)، و پرسشنامه اشتیاق شغلی سالوناوا و شوفلی (۲۰۰۱) استفاده شد که پایایی آنها از طریق آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۸۵ و ۰/۸۳ بدست آمد. جهت تحلیل داده‌ها از و آزمون همبستگی استفاده شد. نتایج داده‌ها حاکی از آن بود که سکوت سازمانی با اشتیاق شغلی کارکنان همبستگی معکوس دارد و هر چه سکوت سازمانی و متغیرهای آن در پرستاران در سطح بالاتری باشد، سطح متغیرهای اشتیاق شغلی در آنها پایین‌تر خواهد بود.

واژگان کلیدی: سکوت سازمانی، اشتیاق کاری، پرستاران

مقدمه

امروزه در بسیاری از سازمان‌ها اعضای سازمان از آرایه نظرات و نگرانی‌های خود در مورد مشکلات سازمان امتناع می‌ورزند که این پدیده را جمعی از افرادی مانند موريسون و میلیکن^۱ سکوت سازمانی می‌نامند. دیدگاه‌های کنونی مربوط به سکوت سازمانی بر مدار اظهارات و پژوهش میلیکن و موريسون می‌گردد که بیان می‌کند که سکوت سازمانی پدیده‌ای جمعی است که کارکنان عقاید و نگرانی‌های خود را در رابطه با مشکلات بالقوه سازمان نگه داشته و ابراز نمی‌کنند (موريسون و میلیکن، ۲۰۰۰). سکوت در سازمان چنین تعریف شده است که کارکنان آگاهانه از ارائه نظرات و افکار خود در مورد بهبود و توسعه در کار و یا محیط کار، خودداری می‌کنند. سکوت سازمانی خودداری از هر نوع بیان واقعی در مورد رفتار افراد در سازمان است (سپی توغلو و همکاران، ۲۰۱۴). داین، آنگ و بوترو^۳ معتقدند که با توجه به انگیزه‌هایی که در کارمند برای سکوت وجود دارد، ماهیت آن متفاوت خواهد بود. برخی اوقات سکوت می‌تواند به دلیل تسلیم بودن فرد نسبت به هر شرایطی باشد و که سکوت مطیع^۴ نامیده می‌شود، گاهی به دلیل ترس و وجود رفتارهای محافظه کارانه که آن را سکوت تدافعی^۵ می‌خوانند و برخی اوقات نیز می‌تواند به منظور ایجاد فرصت برای دیگران و اظهار عقاید آنها باشد که سکوت نوع دوستانه^۶ نامیده می‌شود (داین، آنگ و بوترو، ۲۰۰۳). بارها رخ داده است که کارکنان ترجیح دهند تا درباره موضوعات مهم کاری سازمانشان سکوت اختیار کنند. یافته‌های پژوهش موريسون و میلیکن (۲۰۰۰) نشان می‌دهد محور موضوعات مسکوت مانده اغلب درباره تعارض با همکاران، مخالفت با تصمیم‌های سازمانی، دانش کارکنان درباره ضعف‌های بالقوه در فرایندهای کار، نگرانی درباره رفتارهای غیر قانونی و دادخواهی‌های فردی است. همچنین، نتیجه پژوهش میلیکن، موريسون و هولین^۷ (۲۰۰۳) نشان داد که بیش از ۸۵ درصد از مدیران و متخصصان مصاحبه شده تصدیق کردند که درباره برخی از موضوعات کاری ترجیح می‌دهند ساکت بمانند. زمانی که یک سیستم جو سکوت را تقویت می‌کند، دیدگاه‌ها، عقیده‌ها و ترجیحات متنوع و اهدافی که در سازمان وجود دارند احتمالاً مشوق اظهار نظر نخواهند بود؛ از این رو، بر اساس مطالعه دانکون و ویس (۱۹۷۹) چنین سیستمی وارد فرایندی می‌شود که نخواهد توانست اهداف خود را به طور مناسب تحقق ببخشد و به دنبال تلاش برای یادگیری از تجربیات نیست. در حقیقت چنین سیستمی در راهی گرفتار می‌شود که اثرات منفی سکوت بر تصمیم‌گیری سازمانی و فرایندهای تغییر در آن تقویت خواهد شد (به نقل از دانایی فرد و پناهی، ۱۳۸۹). از این رو سکوت سازمانی فرایندی زیان‌آور است که می‌تواند تمام تلاش‌های سازمانی را هدر دهد و ممکن است در انواع مختلفی پدیدار گردد، مثل سکوت جمعی در ملاقات‌ها، سطوح پایین مشارکت در رویه‌ها و طرح پیشنهادها، و سطوح پایین آوای جمعی و شبیه آن (نیک مرام و همکاران، ۲۰۱۲). در این جهان در حال تغییر سازمان به کارکنانی نیاز دارد که ایده‌های خود را بیان کنند و کارکنان نیز سازمانی را انتخاب کنند که در آنجا بتوانند خودشان را نشان دهند، زیرا عملکرد و انگیزه کارکنان و مدیر در سازمانی که در آن سکوت وجود ندارد بالاست (چینار و همکاران، ۲۰۱۳).

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

پیندر و هارلوز^۸ (۲۰۰۱) سکوت سازمانی را خود رای کارکنان از بیان ارزیابی‌های رفتار، شناختی و اثربخش در مورد موقعیت‌های سازمان، تعریف می‌کنند. موريسون و میلیکن^۹ (۲۰۰۱) نیز، سکوت سازمانی را به عنوان پدیده‌ای اجتماعی در نظر می‌گیرند که کارمندان در آن از ارائه نظرات و نگرانی‌های خود در مورد مشکلات سازمان امتناع می‌ورزند. پیندر و هارلوز (۲۰۰۱)

1 . Milliken & Morrison

2 . Sehitoglu

3 . Van Dyne et al

4 . Acquiescent Silence

5 . Defensive Silence

6 . Pro-Social Silence

7 . Milliken, Morrison & Hewlin

8- Pinder&Horlos

9- Morrison&Milliken

است که هزینه برو تلاش بر است. می تواند اشکال مختلفی مانند سکوت جمعی در جلسات، تا سطوح پایین عملگرایی در طرح و برنامه های پیشنهادی، سطوح پایین آوای جمعی و داشته باشد.

افراد در سازمان اغلب دارای ایده ها، نظرات و اطلاعاتی برای ارائه روشهای سازنده در بهبود کار و اطلاعاتی برای ارائه روشهای سازنده در بهبود کار و سازمان خود هستند. این کارکردها، بیان کننده مفهومی به نام آوای سازمان هستند. برخی افراد این ایده ها را ارائه و برخی دیگر تمایلی به ارائه ایده ها، نظرات و اطلاعات ندارند و سکوت می کنند که موریسون و میلیکن^{۱۰} (۲۰۰۰) آن را سکوت سازمان نام نهادند (دانایی فرد و همکاران، ۱۳۹۰). در فرهنگ ایران سکوت نشانه رضایت است و ادبیات پژوهش پدیده سکوت سازمانی را با وفاداری و تعهد توأم دانسته است در گذشته به سکوت آوای سازمانی، بیان ایده ها، اطلاعات، نظرات و نگرانی ها تعریف می شد و سکوت، عدم ابراز آنها (برنسفیلد^{۱۱}، ۲۰۰۹) این در حالی است که در مفاهیم سنتی، سکوت رفتاری منفعل بود، اما امروزه می دانیم که همه اشکال سکوت منفعلانه نیستند. هر چند ممکن است سکوت مخالفت از صحبت باشد. اما همه اشکال سکوت، نقطه مقابل آوای سازمانی نیستند. همان طور که پیندر و هارلوز^{۱۲} (۲۰۰۱) بیان می کنند سکوت می تواند فعال، آگاهانه، عمدی و هدف دار باشد و قابل اندازه گیری و مرتبط به مفاهیم سازمانی (زهیر و اردوگان^{۱۳}، ۲۰۱۱).

نخستین بار موریسن و میلیکن (۲۰۰۰) پنجره جدید بر این مفهوم گشودند و تعریف رسمی از سکوت در سازمان ارائه دادند. نوعی اقدام آگاهانه که کارکنان انتخاب می کنند اطلاعات، عقاید و دغدغه های خود را در رابطه با مسائل و مشکلات بالقوه کاری، خودداری می کنند (برنسفیلد^{۱۴}، ۲۰۰۹) با وجود تفاوت های موجود در تعاریف اندیشمندان، همه در یک چند اتفاق نظر دارند، عدم تبادل دانش، اطلاعات نظرات کارکنان که آسیب های جدی هم به سازمان و هم به خود کارمند وارد می سازد. از جمله دلایل این پدیده در مطالعات می توان به تصور از ناتوانی مدیر در انجام کار، تصور اینکه جواب مثبتی نمی گیرند، تصور اینکه ممکن است به دیگران آسیب برسد، ویژگی های شخصی مدیر عالی، نحوه تعامل کارکنان، ترس مدیریت از بازخورد منفی و تفاوت های جمعیت و سایر دلایل اشاره کرد. ابراز ایده ها (آوای سازمانی) یا مضایقه از ارائه آنها (سکوت سازمانی) ممکن است به لحاظ رفتاری، دو فعالیت متضاد به نظر برسند، زیرا سکوت مستلزم صحبت نکردن است در حالی که آوا، نیازمند بیان مسائل و مشکلات موجود در سازمان است. اما واقعیت آن است که سکوت، ضرورتاً پدیده ای در تقابل با آوای سازمانی نیست. در حقیقت، تفاوت بین سکوت و آوا، در سخن گفتن نیست بلکه در انگیزه افراد در خود داری از ارائه اطلاعات، ایده ها و نظرات آنهاست (زراعی متین و همکاران، ۱۳۹۰).

اگر چه سکوت سازمانی بطور کلی به عدم ابراز ایده ها، اطلاعات و نظرات کارکنان بطور عمدی اطلاق می گردد، اما با توجه به انگیزه هایی که در کارمند برای سکوت وجود دارد، ماهیت آن متفاوت خواهد بود برخی اوقات سکوت می تواند به دلیل تسلیم بودن فرد نسبت به هر شرایطی، گاهی به دلیل ترس و وجود رفتارهایی محافظه کارانه برخی اوقات نیز به منظور ایجاد فرصت برای دیگران و اظهار عقاید آنها باشد (تولوباس و کلپ^{۱۵}، ۲۰۱۲).

سکوت، توسط بسیاری از ویژگی های سازمانی تحت تأثیر قرار می گیرد. این ویژگی ها شامل فرآیندهای تصمیم گیری، فرآیندهای مدیریت فرهنگ و ادارات کارکنان از عوامل موثر بر سکوت است (دیمتریس و واکولا^{۱۶}، ۲۰۰۷). سکوت سازمانی، با محدود کردن اظهار نظر کارکنان، سبب کاهش اثربخشی تصمیم گیریهای سازمانی و فرآیندهای تغییر می گردد و این موضوعی است که بسیار از سازمان ها از آن گله دارند. همچنین این پدیده رفتاری به وسیله ممانعت از بازخورد منفی، مانع تحول و توسعه سازمانی موثر می شود، از این رو سازمان توانایی بررسی و تصحیح خطاها را از دست می دهد. بنابراین توجه به این مشکل رایج در سازمان ها، از اهمیت زیادی برخوردار است (پرلو^{۱۷}، ۲۰۰۳).

¹⁰- Morrison&Miliken

¹¹- Brinsfield

¹²- Pinder&Horlos

¹³-Zehri & Erdogan

¹⁴- bransfild

¹⁵-Tulubas, Celepc

¹⁶- Dimitris, vakola

¹⁷-Perlow

موریسون، میلیکن و هولین (۲۰۰۳) مدلی برای تشریح سکوت ارائه کردند. آنها این پدیده که فردی در سازمان سکوت را انتخاب می کند را سه بعد ویژگی های فردی، سازمانی و نیز رابطه فرد با سرپرست بررسی کردند. هنستد (۱۹۹۰) در نظریه بنیادی مطرح شده توسط جک در سال ۱۹۸۶ قبولاندن این باور به کارمندان را که آنها اختیار و یا توان دادن نظر بهتر را ندارند، ریشه سکوت می دانند. حتی ممکن است مدیران در ظاهر طرفدار دریافت نظر باشند، اما در عمل کارمند را وادار به سکوت کنند. در نتیجه این رویکرد، کارمندان در راستای قرار نگرفتن در دسته مشکل آفرینان، عقب کشیده و اظهار نظر نخواهند کرد.

سکوت همیشه دال بر رفتاری منفعلانه نیست، سکوت می تواند فعال، آگاهانه، عمدی و هدفمند باشد. این موضوع نکته مهمی است، چرا که ماهیت پیچیده و چند بعدی سکوت را نمایان می سازد. در واقع، برخی اشکال سکوت، راهبردی و غیرمنفعلانه هستند و می توانند آگاهانه، هدفمند و عمدی، همچون وقتی کارمندان از آرایه اطلاعات محرمانه در مقابل دیگران خودداری می ورزند، باشند. سکوتی که عمدی و منفعل (بر اساس تسلیم و رضایت دادن به هر شرایطی) است با سکوتی که عمدی، اما به صورت غیر منفعلانه است، تفاوت دارد. بنابراین اگر چه سکوت سازمانی به طور کلی به عدم ابراز ایده ها، اطلاعات و نظرهای کارکنان به طور عمدی اطلاق می گردد، اما با توجه به انگیزه های که در کارمند برای سکوت وجود دارد، ماهیت آن متفاوت خواهد بود (ون داین و همکاران^{۱۸}، ۲۰۰۳).

افراد در سازمان اغلب دارای ایده ها، نظرات و اطلاعاتی برای ارائه روشهای سازنده در بهبود کار و سازمان خود هستند. این کارکردها، بیان کننده مفهوم به نام آوای سازمانی هستند. برخی افراد این ایده ها را در ارائه و برخی دیگر ایده ها و نظرات و اطلاعات خود را مسکوت نگاه داشته و سکوت می کنند. ابراز ایده ها (آوای سازمانی) یا مضایقه از ارائه آنها (سکوت سازمانی) ممکن است به لحاظ رفتاری، دو فعالیت متضاد به نظر برسند، زیرا سکوت مستلزم صحبت نکردن است در حالیکه آوا، نیازمند بیان مسائل و مشکلات موجود در سازمان است. اما واقعیت آن است که سکوت، ضرورتاً پدیده ها در تقابل با آوای سازمانی نیست. در حقیقت، تفاوت بین سکوت و آوا، در سخن گفتن نیست بلکه در انگیزه افراد در خود داری از ارائه اطلاعات، ایده ها و نظرات آنهاست. در این چارچوب، سه نوع انگیزه مرتبط با سکوت آوا وجود دارد. رفتار کناره گیرانه بر اساس تسلیم بودن و رضایت دادن به هر چیز، رفتار خود حفاظتی بر اساس ترس و رفتارهای دیگر خواهانه بدلیل علاقه به دیگران و ایجاد فرصت برای تشریح مساعی با آنها (پیندر و هارلز^{۱۹}، ۲۰۰۱).

سکوت کاری بر اشتیاق سازمانی کارمندان اثرگذار می باشد، کیفیت روابط بین مدیران و کارکنان به عنوان یک پیوند حیاتی برای افزایش اشتیاق شغلی کارکنان به حساب می آید. علاوه بر رهبران، مدیران مستقیم نیز نقش اساسی در افزایش سطح اشتیاق شغلی کارکنان بازی می کنند (گیبونز، ۲۰۰۶). گیبونز عامل حیاتی دیگر در افزایش اشتیاق شغلی کارکنان را بستر سازی مناسب برای برقراری ارتباط شفاف از طرف رهبران به وسیله نشر اطلاعات صحیح از چشم انداز، اهداف و انتظارات می داند زمانی که رهبران فرصت های مداوم برای گفتگو و مباحثه را در سازمان گسترش دهند، این امر منجر به ایجاد اعتماد، بهبود درک کارکنان از کلیت سازمان و ساخت فضای حمایتی از کار تیمی می شود. ارتباطات شفاف در سازمان، جریان آزاد دریافت بازخورد و ارائه گزارش را در میان کارکنان و مدیران تشویق می کند.

پژوهش ها نشان می دهد اعتماد مدیران و نیز اعتماد افراد به میل درونی شان به شغل می تواند ابزاری برای افزایش اشتیاق شغلی کارکنان در کارشان باشد (چوکتای و باکلی^{۲۰}، ۲۰۱۱).

استراتژی اثرگذار دیگر در افزایش اشتیاق شغلی کارکنان، مسطح سازی ساختاری سازمان هاست. ساختارهای سازمانی کوتاه، استقلال داخلی و پاسخگویی کارکنان را از طریق تعامل بیشتر میان اعضای سازمان افزایش می دهد (میرزادآرانی، ۱۳۹۲). فعالیت اشخاص از طریق توسعه دادن راهکارهای کاری موفق و همچنین افزایش سطح انگیزه های درونی و بیرونی افراد می تواند باعث افزایش اشتیاق آن ها شود. در این صورت فعالیت اشخاص را باید به عنوان یک منبع برای تعهدات شغلی دانست. منابع شخصی مثل باور به سودهای شخصی باعث افزایش سطح اشتیاق شغلی فرد می شود. به دنبال تعریف و طرز کار ارائه شده

18. Van -Dyne

19- Pinder, Horlos

20- Chughtai and Buckley

از فعالیت اشخاص، این امر می‌تواند به عنوان منابع شخصی برای کاهش تقاضاهای شغلی، رسیدن به اهداف شغلی، و یا رشد اهداف فردی در نظر گرفته شود که تمام این موارد باعث افزایش اشتیاق شغلی کارمندان می‌شود (دیکرز^{۲۱}، ۲۰۰۹).

روش پژوهش: این پژوهش از نظر هدف کاربردی، از نظر داده‌ها کمی و از نظر روش و ماهیت همبستگی بوده است. هدف تحقیقات کاربردی توسعه دانش کاربردی در یک زمینه خاص است (سرمد، بازرگان و حجازی، ۱۳۸۹). این نوع تحقیقات در صدد پیدا کردن راه‌های حل مشکلات سازمان هستند. از آنجا که پژوهش حاضر به بررسی رابطه بین سکوت کاری با اشتیاق کاری پرستاران بیمارستان‌های شهر تهران پرداخته، لذا بر مبنای دسته‌بندی پژوهش‌ها بر حسب هدف، پژوهش کاربردی بوده است.

جامعه مورد نظر در این پژوهش‌ها را پرستاران بیمارستان‌های شهر تهران تشکیل دادند که بر اساس آخرین آمار و اطلاعات موجود تعداد کل آنها معادل ۷۵۴ نفر هستند که با استفاده از فرمول کوکران ۲۵۴ نفر به صورت نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند.

ابزار پژوهش

پرسشنامه سکوت سازمانی: پرسشنامه سکوت سازمانی سی سوالی توسط ون داین، آنگ و بوترو (۲۰۰۳) ساخت و ارائه شده است. این پرسشنامه توسط گل پرور (۱۳۹۱) به صورت کنونی برای اجرای در محیط‌های کاری ایران آماده اجرا شده است. مقیاس پاسخ‌گویی این پرسشنامه به شرح زیر است.

کاملاً مخالفم = ۱، مخالفم = ۲، تا اندازه‌ای مخالفم = ۳، نه موافق و نه مخالف = ۴، تا اندازه‌ای موافقم = ۵، موافقم = ۶ و کاملاً موافقم = ۷

این پرسشنامه دارای شش خرده‌مقیاس (مولفه) به شرح زیر است.

- ۱) سکوت ایجابی سازمانی = سوالات ۱ تا ۵ (۵ سوال).
- ۲) سکوت دفاعی سازمانی = سوالات ۶ تا ۱۰ (۵ سوال).
- ۳) سکوت جامعه‌یار سازمانی = سوالات ۱۱ تا ۱۵ (۵ سوال).
- ۴) سکوت ایجابی فردی = سوالات ۱۶ تا ۲۰ (۵ سوال).
- ۵) سکوت دفاعی فردی = سوالات ۲۱ تا ۲۵ (۵ سوال).
- ۶) سکوت جامعه‌یار فردی = سوالات ۲۶ تا ۳۰ (۵ سوال).

ون داین و همکاران (۲۰۰۳) روایی محتوایی این پرسشنامه را بر پایه تطابق و همخوانی سوالات با طبقه‌بندی ارائه شده توسط آنها از سکوت سازمانی و مولفه‌های آن مطلوب گزارش نموده‌اند. در مطالعه علیدوستی (۱۳۹۳) روایی سازه سی سوال این پرسشنامه با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی بررسی شده است. تحلیل عاملی اکتشافی انجام شده در پژوهش علیدوستی (۱۳۹۳)، ترکیب سوالات معرفی شده در پرسشنامه اصلی را با بارهای عاملی ۰/۴ به بالا (KMO برابر با ۰/۸۸، آزمون کرویت بارلت برابر با ۱۲۹۸/۲۶ و $p < ۰/۰۱$ و واریانس تبیین شده پرسشنامه از طریق عوامل برابر با ۶۵/۹۵ درصد) به دست داده است. آلفای کرونباخ محاسبه شده نیز برای سکوت ایجابی سازمانی، سکوت دفاعی سازمانی، سکوت جامعه‌یار سازمانی، سکوت ایجابی فردی، سکوت دفاعی فردی و سکوت جامعه‌یار فردی به ترتیب برابر با ۰/۸۸، ۰/۹۱، ۰/۸۳، ۰/۹، ۰/۹ و ۰/۹ به دست آمده است (علیدوستی، ۱۳۹۳).

پرسشنامه اشتیاق شغلی: برای جمع‌آوری داده‌های مربوط به اشتیاق شغلی از پرسشنامه اشتیاق شغلی سالوناوا و شوفلی (۲۰۰۱) استفاده خواهد شد. این پرسشنامه دارای ۱۷ سوال و در سه بعد انرژی حرفه‌ای (توانایی) (سوالات ۶-۱)، وقف خود (سوالات ۱۱-۷) و جذب (سوالات ۱۷-۱۲) می‌باشد. مقیاس نمره‌گذاری این پرسشنامه در یک طیف پنج درجه لیکرتی از کاملاً مخالفم (۱) تا کاملاً موافقم (۵) درجه‌بندی شده است. روایی ابزار در پژوهش حقی (۱۳۹۷) مورد تایید و پایایی آن نیز از طریق آلفای کرونباخ ۰/۸۱ بدست آمده است.

یافته‌ها

ابتدا به ارائه ویژگی‌های جمعیت شناختی پژوهش پرداخته شده است که در ادامه به بیان آنها پرداختیم:

جدول ۱. توزیع فراوانی افراد مورد بررسی از نظر جنسیت

جنسیت	فراوانی	درصد فراوانی
مرد	۱۴۶	۵۷/۴۸
زن	۱۰۸	۴۲/۵۲
جمع کل	۲۵۴	۱۰۰

همانطور که از داده‌های جدول ۱ مشخص است، ۵۷/۴۸٪ افراد مورد بررسی مرد و ۴۲/۵۲٪ آنها زن هستند.



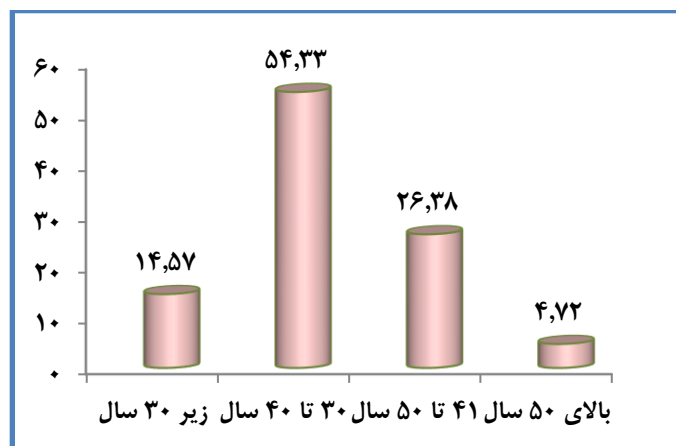
نمودار ۱. فراوانی افراد مورد بررسی از نظر جنسیت

در جدول ۲ به ارائه توزیع فراوانی از نظر سن شرکت کننده‌ها پرداخته شده است.

جدول ۲. توزیع فراوانی افراد مورد بررسی از نظر سن

سن	فراوانی	درصد فراوانی	درصد تجمعی
زیر ۳۰ سال	۳۷	۱۴/۵۷	۱۴/۵۷
۳۰ تا ۴۰ سال	۱۳۸	۵۴/۳۳	۶۸/۹۰
۴۱ تا ۵۰ سال	۶۷	۲۶/۳۸	۹۵/۲۸
بالای ۵۰ سال	۱۲	۴/۷۲	۱۰۰
جمع کل	۲۵۴	۱۰۰	

همانطور که از داده‌های جدول ۲ مشخص است، سن اکثر افراد مورد بررسی (۵۴/۳۳٪) بین ۳۰ تا ۴۰ سال و کمترین آنها (۴/۷۲٪) بالای ۵۰ سال است.



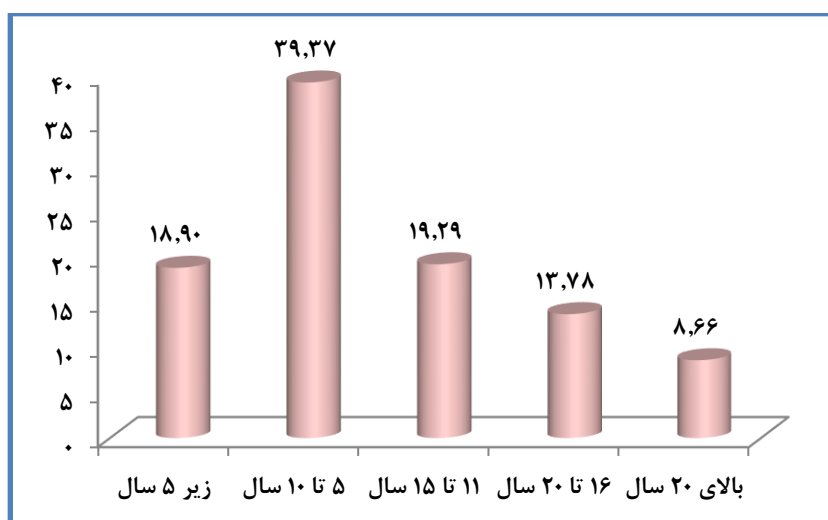
نمودار ۴-۲. فراوانی افراد مورد بررسی از نظر سن

در جدول ۳ به ارائه توزیع فراوانی از نظر سابقه خدمت شرکت کننده ها پرداخته شده است.

جدول ۳. توزیع فراوانی افراد مورد بررسی از نظر سابقه خدمت

سابقه خدمت	فراوانی	درصد فراوانی	درصد تجمعی
زیر ۵ سال	۴۸	۱۸/۹۰	۱۸/۹۰
۵ تا ۱۰ سال	۱۰۰	۳۹/۳۷	۵۸/۲۷
۱۱ تا ۱۵ سال	۴۹	۱۹/۲۹	۷۷/۵۶
۱۶ تا ۲۰ سال	۳۵	۱۳/۷۸	۹۱/۳۴
بالای ۲۰ سال	۲۲	۸/۶۶	۱۰۰
جمع کل	۲۵۴	۱۰۰	

همانطور که از داده‌های جدول ۳ مشخص است، سابقه خدمت اکثر افراد مورد بررسی (۳۹/۳۷٪) بین ۵ تا ۱۰ سال و کمترین آنها (۸/۶۶٪) بالای ۲۰ سال است.



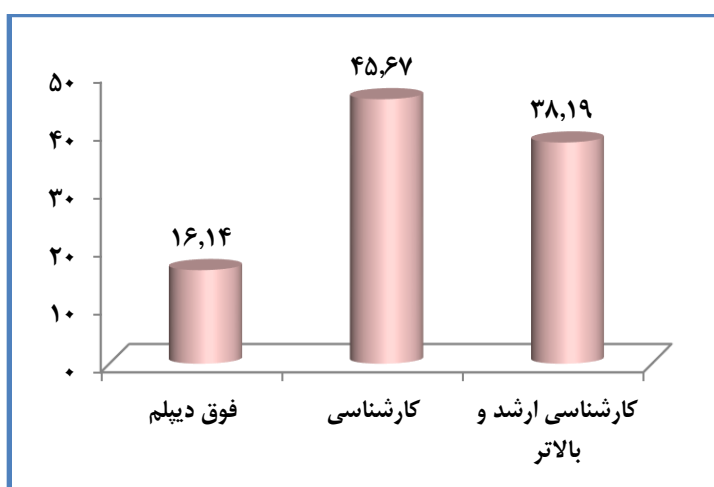
نمودار ۳. فراوانی افراد مورد بررسی از نظر سابقه خدمت

در جدول ۴ به ارائه توزیع فراوانی از نظر میزان تحصیلات شرکت کننده ها پرداخته شده است.

جدول ۴. توزیع فراوانی افراد مورد بررسی از نظر میزان تحصیلات

میزان تحصیلات	فراوانی	درصد فراوانی	درصد تجمعی
فوق دیپلم	۴۱	۱۶/۱۴	۱۶/۱۴
کارشناسی	۱۱۶	۴۵/۶۷	۶۱/۸۱
کارشناسی ارشد و بالاتر	۹۷	۳۸/۱۹	۱۰۰
جمع کل	۲۵۴	۱۰۰	

همانطور که از داده‌های جدول ۴ مشخص است، میزان تحصیلات اکثر افراد مورد بررسی (۴۵/۶۷٪) کارشناسی و کمترین آنها (۱۶/۱۴٪) فوق دیپلم است.



نمودار ۴. فراوانی افراد مورد بررسی از نظر میزان تحصیلات

در این پژوهش از ۲ پرسشنامه (سکوت سازمانی و اشتیاق شغلی) استفاده شده است. در ادامه آمار توصیفی متغیرهای پژوهش به تفکیک پرسشنامه‌ها مورد بررسی قرار می‌گیرند.

جدول ۵ آمار توصیفی متغیرهای پرسشنامه سکوت سازمانی

متغیر	میانگین	انحراف معیار	چولگی	کشدگی	کمترین	بیشترین
سکوت ایجابی سازمانی	۳/۲۱	۱/۰۲۷	۰/۱۳۷	-۰/۶۴۴	۱	۶
سکوت دفاعی سازمانی	۳/۱۴	۱/۰۷۳	۰/۲۷۰	-۰/۴۵۵	۱/۲۰	۶/۲۰
سکوت جامعه یار سازمانی	۳/۱۹	۰/۸۳۶	۰/۰۸۱	-۰/۱۰۸	۱/۴۰	۵/۶۰
سکوت ایجابی فردی	۳/۲۵	۰/۸۸۶	۰/۱۹۲	-۰/۵۴۸	۱/۲۰	۵/۸۰
سکوت دفاعی فردی	۳/۳۹	۰/۹۷۹	-۰/۳۳۴	-۰/۶۵۷	۱/۲۰	۵/۴۰
سکوت جامعه یار فردی	۳/۹۰	۱/۱۰۴	-۰/۲۴۵	-۰/۲۶۷	۱/۲۰	۶/۴۰
سکوت سازمانی	۳/۳۵	۰/۷۴۵	-۰/۲۰۹	-۰/۶۳۷	۱/۷۳	۵/۲۰

با توجه به جدول ۵، از بین متغیرهای پرسشنامه سکوت سازمانی بیشترین امتیاز را متغیر سکوت جامعه یار فردی با میانگین ۳/۹۰ و انحراف معیار ۱/۱۰۴ و کمترین امتیاز را متغیر سکوت دفاعی سازمانی با میانگین ۳/۱۴ و انحراف معیار ۱/۰۷۳ کسب کرده است. و شاخص سکوت سازمانی میانگینی برابر با ۳/۳۵ و انحراف معیار ۰/۷۴۵ کسب کرده است.

جدول ۶. آمار توصیفی متغیرهای پرسشنامه اشتیاق شغلی

متغیر	میانگین	انحراف معیار	چولگی	کشیدگی	کمترین	بیشترین
انرژی حرفه‌ای	۳/۱۱	۰/۶۰۵	-۰/۱۸۵	-۰/۱۶۶	۱/۱۷	۴/۵۰
وقف خود	۲/۸۷	۰/۸۹۷	۰/۲۳۳	-۰/۸۲۶	۱/۲۰	۵
جذب	۳/۳۶	۰/۷۲۵	-۰/۲۸۰	۰/۰۵۷	۱	۵
اشتیاق شغلی	۳/۱۳	۰/۵۹۷	۰/۰۵۱	-۰/۹۰۸	۱/۷۱	۴/۳۵

با توجه به جدول ۶، از بین متغیرهای پرسشنامه اشتیاق شغلی بیشترین امتیاز را متغیر جذب با میانگین ۳/۳۶ و انحراف معیار ۰/۷۲۵ و کمترین امتیاز را متغیر وقف خود با میانگین ۲/۸۷ و انحراف معیار ۰/۸۹۷ کسب کرده است. و شاخص اشتیاق شغلی میانگینی برابر با ۳/۱۳ و انحراف معیار ۰/۵۹۷ کسب کرده است.

ابتدا باید نرمال بودن شاخص‌های پژوهش توسط آزمون کولموگروف-اسمیرنوف یک نمونه‌ای بررسی شود.

H_0 : شاخص مورد بررسی توزیع نرمال دارد

H_1 : شاخص مورد بررسی توزیع نرمال ندارد

جدول ۷. آزمون کولموگروف-اسمیرنوف یک نمونه‌ای برای شاخص‌های پژوهش

شاخص	آماره آزمون	سطح معناداری	نتیجه آزمون
سکوت سازمانی	۰/۰۷۲	۰/۱۲۶	نرمال است
اشتیاق شغلی	۰/۰۸۶	۰/۱۱۰	نرمال است

همانطور که از داده‌های جدول ۷ مشخص است، سطح معناداری آزمون کولموگروف-اسمیرنوف برای تمامی شاخص‌های پژوهش بزرگتر از مقدار ۰/۰۵ است. در نتیجه تمامی شاخص‌های پژوهش دارای توزیع نرمال می‌باشند.

بین سکوت سازمانی با اشتیاق کاری پرستاران بیمارستان‌های شهر تهران رابطه وجود دارد.

برای بررسی رابطه بین سکوت سازمانی با اشتیاق کاری پرستاران بیمارستان‌های شهر تهران، با توجه به نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنوف و نرمال بودن داده‌ها از ضریب همبستگی پیرسون استفاده خواهد شد. نتایج مربوط به این آزمون در جدول ۸ داده شده است.

جدول ۸. ضریب همبستگی بین سکوت سازمانی با اشتیاق کاری پرستاران

متغیر	انرژی حرفه‌ای	وقف خود	جذب	اشتیاق شغلی
سکوت ایجابی سازمانی	۰/۱۵۱*	۰/۲۴۳**	۰/۴۰۰**	۰/۳۳۳**
سکوت دفاعی سازمانی	۰/۳۳۴**	۰/۴۲۶**	۰/۵۱۸**	۰/۵۳۰**
سکوت جامعه یار سازمانی	۰/۳۳۴**	۰/۴۴۳**	۰/۴۴۲**	۰/۵۰۵**
سکوت ایجابی فردی	۰/۳۶۹**	۰/۴۶۴**	۰/۴۵۹**	۰/۵۳۴**
سکوت دفاعی فردی	۰/۳۵۷**	۰/۵۲۹**	۰/۴۸۹**	۰/۵۷۱**
سکوت جامعه یار فردی	۰/۴۲۸**	۰/۵۲۳**	۰/۴۷۷**	۰/۵۸۷**

-۰/۶۷۴**

-۰/۶۱۵**

-۰/۵۷۸**

-۰/۴۳۳**

سکوت سازمانی

* در سطح ۰/۰۵ معنادار است. ** در سطح ۰/۰۱ معنادار است.

همانطور که از داده‌های جدول ۸ مشخص است، سطح معناداری آزمون همبستگی بین سکوت سازمانی و متغیرهای آن با متغیرهای اشتیاق شغلی پرستاران کوچکتر از مقدار ۰/۰۵ است. در نتیجه رابطه بین سکوت سازمانی و متغیرهای آن با متغیرهای اشتیاق شغلی پرستاران در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار است. با توجه به منفی بودن مقادیر همبستگی می‌توان بیان کرد که این همبستگی معکوس است و هر چه سکوت سازمانی و متغیرهای آن در پرستاران در سطح بالاتری باشد، سطح متغیرهای اشتیاق شغلی در آنها پایین‌تر خواهد بود. همچنین سطح معناداری آزمون همبستگی بین سکوت سازمانی و متغیرهای آن با اشتیاق شغلی پرستاران کوچکتر از مقدار ۰/۰۵ است. در نتیجه رابطه بین سکوت سازمانی و متغیرهای آن با اشتیاق شغلی پرستاران در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار است. با توجه به مثبت بودن مقادیر همبستگی می‌توان بیان کرد که این همبستگی مستقیم است و هر چه سکوت سازمانی و متغیرهای آن در پرستاران در سطح بالاتری باشد، اشتیاق شغلی در آنها پایین‌تر خواهد بود.

نتیجه‌گیری

برای بررسی رابطه بین سکوت سازمانی با اشتیاق کاری پرستاران بیمارستان‌های شهر تهران، با توجه به نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنوف و نرمال بودن داده‌ها از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. نتایج حاکی از آن بود که سطح معناداری آزمون همبستگی بین سکوت سازمانی و متغیرهای آن با متغیرهای اشتیاق شغلی پرستاران کوچکتر از مقدار ۰/۰۵ است. در نتیجه رابطه بین سکوت سازمانی و متغیرهای آن با متغیرهای اشتیاق شغلی پرستاران در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار است. با توجه به منفی بودن مقادیر همبستگی می‌توان بیان کرد که این همبستگی معکوس است و هر چه سکوت سازمانی و متغیرهای آن در پرستاران در سطح بالاتری باشد، سطح متغیرهای اشتیاق شغلی در آنها پایین‌تر خواهد بود. یافته‌های پژوهش حاضر با یافته‌های بنیسی (۱۳۹۷)، خداپنده، پورصادق و عسگری (۱۳۹۷)، رجبی فرجاد، میرسپاسی و سمیعی (۱۳۹۶)، هادی‌زاده (۱۳۹۵)، هارلوس (۲۰۱۶) همخوانی دارد. در تبیین یافته پژوهش حاضر می‌توان گفت که سکوت سازمانی نقش مهمی در موفقیت و شکست سازمان دارد و جو منفی را بر علیه ابراز ایده‌های جدید و تسهیم اطلاعات فراهم می‌کند که می‌تواند خطرات زیادی برای سازمان به همراه داشته باشد. و به فرد و سازمان آسیب می‌رساند و باعث استرس، عدم رضایت و عدم برقراری ارتباط بین کارکنان سازمان می‌شود. سکوت سازمانی پدیده‌ای رایج و شایع در اغلب سازمانها است که به دلایل مختلف اتفاق می‌افتد و باعث می‌شود کارکنان با مدیران و همکاران خود در بیان ایده‌ها و چاره‌جویی برای حل مشکلات سازمان مشارکت نکنند و بی‌تفاوت از کنار مشکلات عبور کنند. بسیاری از سازمانها به این حقیقت پی برده‌اند که بیشتر کارکنان حقایق را در ارتباط با مسائل و مشکلات سازمانی می‌دانند اما جرات بیان این حقایق را به رهبران خود ندارند سازمانها باید بدانند که اگر بر دهانهای سازمانی مهر سکوت زده شود اذهان سازمانی فسیل خواهند شد و منجر به کاهش بهره‌وری عملکرد، رضایت شغلی و تعهد در سرمایه انسانی خواهد شد. از محدودیت‌های در اختیار پژوهشگر می‌توان به استفاده منحصر از پرسشنامه که بهتر بود از ابزارهای دیگر سنجش همچون مصاحبه، مشاهده و... نیز استفاده می‌شد، عدم وجود پرسشنامه‌ای که فقط برای جامعه پرستاری، متناسب با متغیرهای پژوهش طراحی شده باشد، اجرای پژوهش در جامعه‌ی پرستاری در یک مقطعی از زمان و شرایط خاص (اپیدمی کرونا) لذا نمیتوان نتایج را به جوامع دیگر و پرستارهای شهرهای دیگر تعمیم دهیم، اشاره کرد همچنین از محدودیت‌های خارج از اختیار پژوهشگر، حجم کاری بالای پرستاران میتواند در اجرای پرسشنامه‌ها و دقت در پاسخ‌گویی به پرسشنامه‌ها اثر گذار باشد چرا که با توجه به شرایط حال حاضر بیمارستان‌ها (وجود بیماری کرونا و آمار بالای مبتلایان) احتمال دارد که پرستاران با دقت کمتری پاسخ داده باشند، به علت شرایط خاص حال حاضر (کرونا) ممکن است اشتیاق کاری پرستاران علاوه بر متغیرهای مورد مطالعه‌ی پژوهش تحت تاثیر متغیرهای دیگری مانند خستگی و استرس قرار گرفته باشند، عدم انگیزه و همکاری لازم برخی

شرکت کنندگان در دریافت پرسشنامه، به علت عدم اعتقاد به ارزش واقعی پژوهش های علمی و نتیجه بخش بودن آن در جامعه؛ اگرچه پژوهشگر سعی در رفع این موارد تا حد امکان داشته ولی واقعیت آن است که این موارد در جامعه ما وجود داشته و هر پژوهشی را تا اندازه ای متأثر می سازد، بوده است، همچنین پیشنهاد می شود، مدیران با استفاده از نظرات پرستاران موجبات خشنودی آنها را از طریق مشارکت دادن آنها در مسائل سازمانی فراهم نمایند، طبق تدابیر مناسبی رضایت شغلی پرستاران را در سازمان افزایش دهند، نگرانی های پرستاران در مورد مشکلات شیفت های شب و تعطیلات و بخش های ویژه تا حد امکان از طریق چرخشی کردن شیفت ها و بخش ها و تقسیم فشار بار کاری بین پرستاران با سابقه کار بالا و پرستاران با سابقه کاری کم تر توسط مسئولان حل شود، با برانگیختن انگیزه و شوق افراد از طریق پاسخ گویی به نیازهای مادی و معنوی افراد می توان سکوت پرستاران را نسبت به مسائل سازمانی شکست و از نظرات آنها در بهبود امورات سازمان بهره مند شد، در نهایت با فراهم کردن زمینه های کاری مناسب برای پرستاران از قبیل تامین نیازهای اولیه می توان از سکوت جامعه یار سازمانی، سکوت ایجابی فردی، سکوت دفاعی فردی، سکوت جامعه یار فردی جلوگیری کرد و با فراهم کردن منابع شخصی و شغلی در سازمان می توان از قلدری و زد و خورد زد و قربانی شدن پرستاران جلوگیری کرد.

منابع و مراجع

- [۱] دانایی‌فرد، حسن و همکاران (۱۳۹۰). تبیین نقش فرهنگ سازمانی در سکوت سازمانی در بخش دولتی، فصلنامه چشم‌انداز مدیریت دولتی. شماره ۸: ۶۱-۸۲.
- [۲] زارعی‌متین، حسن، طاهری، فاطمه، سیار، ابوالقاسم (۱۳۹۱). سکوت سازمانی، مفاهیم، علل و پیامدها. فصلنامه علوم مدیریت ایران. ۶(۲۱): ۱-۲۴.
- [۳] میرزادآرانی، حمیده (۱۳۹۲). اشتیاق شغلی دریچه‌ای به سوی نشاط اجتماعی. کتاب ماه علوم اجتماعی ۶۲، ۶۲-۷۰.
- [4] Brinsfield, C.T. (2009). Employee silence: investigation of dimensionality, development of measures, and examination of related factors. Ph.D. Thesis, The Ohio State University, Retrieved from ProQuest Dissertations and Theses database. (UMI Number :3376084).
- [5] Cheng, Jen-Wei, Lu, Kuo-Ming, Chang, Yi-Ying, Johnstone, Steward. (2012).
- [6] Chughtai, A. & Buckley F., (2011), Work engagement antecedent, the mediating role of learning goal Orientation and job performance. *Career development International*. Vol. 16, No. 7, pp. 684-705.
- [7] Devonish, D. (2017). Dangers of workplace bullying: evidence from the Caribbean. *Journal of aggression, conflict and peace research*.
- [8] Morrison E. Miliken, FJ. (2000). Organization silence: A barrier to change and development in a pluralistic world. *Acad. Manage. Rev*, 25(4); 706-725
- [9] Pinder, C. C., & Harlos, K. P. (2001). Employee silence: Quiescence and acquiescence as responses to perceived injustice. *Research in personnel and human resources management*, 20, 331-370.
- [10] -Salanova, M; Agut, S & Peiro, J. M., (2005), "Linking organizational resources and work engagement to employee performance and customer loyalty: the mediation of service climate". *Journal of Applied Psychology*. Vol. 90, No. 6, pp. 1217-1227
- [11] 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*, 47, 1221-1231.
- [12] Van -Dyne, L., Ang, S., & Botero, C. (2003). Conceptualizing employee silence and employee voice as multi-dimensional constructs. *Journal of Management Studies*, 40(6), 1360-1391.
- [13] 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.