

مقاله پژوهشی

تأثیر رفتار ترور روحی بر شکل‌گیری سکوت سازمانی کارکنان

زهره سادات دعایی^۱، مهدی سبک‌رو^{۲*}

چکیده

هدف: سکوت سازمانی پدیده‌ای رایج و متداول در سازمان‌ها و واقعیتی موجود و ملموس برای مدیران و کارکنان است. یکی از موانع مهم در موفقیت برنامه‌ها و اهداف سازمان، فقدان اطلاعات، اعتماد و فقدان آن چیزی است که پژوهشگران آن را سکوت سازمانی نام نهاده‌اند که عبارت است از خودداری از بیان ایده‌ها، نظرات و اطلاعات راجع به مشکلات سازمانی. از سویی دیگر قصد ترور روحی با ایجاد فشار روانی روی شخص مورد هدف، دورکردن هویت کارکنان با استفاده از فشارهای منظم و مستمر است. با توجه به اینکه سازمان امور مالیاتی یکی از پر درآمدترین سازمان‌های دولتی در ایران می‌باشد و همچنین میزان اهمیت و نقش بسزای این سازمان در مدیریت امور اقتصادی، مالی و تجاری ایران؛ عملکرد کارکنان و در نتیجه بهره‌وری این سازمان اهمیت به خصوصی دارد، پژوهش حاضر به تعیین تأثیر ترور روحی بر ابعاد سکوت سازمانی می‌پردازد.

طراحی / روش‌شناسی / رویکرد: این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر شیوه گردآوری داده‌ها توصیفی-پیمایشی است. آزمون مدل مفهومی نیز به روش معادلات ساختاری انجام شد و از نرم‌افزارهای Spss و Amos استفاده گردید. جامعه آماری پژوهش حاضر، کارکنان اداره امور مالیاتی شهر یزد به تعداد ۳۲۰ نفر می‌باشد که طبق جدول مورگان تعداد نمونه ۱۷۵ می‌باشد. از نمونه‌گیری طبقه‌ای استفاده و از هر طبقه نیز نمونه‌ها به صورت تصادفی ساده انتخاب شده‌اند. از نظرات ۵ نفر از اساتید و خبرگان حوزه مدیریت برای بررسی روایی محتوا استفاده گردید و همچنین آلفای متغیر ترور روحی ۰/۹۲۶ و آلفای متغیر سکوت سازمانی ۰/۷۳۳ به دست آمد. همچنین از پرسشنامه استاندارد سکوت سازمانی داین و همکاران و پرسشنامه استاندارد ترور روحی وینهارت و آندریوکاتین استفاده شده است. تعداد ۱۷۱ پرسشنامه مورد تحلیل قرار گرفت.

یافته‌های پژوهش: یافته‌های این تحقیق عبارت است از اینکه ترور روحی بر سکوت مطیع اثر مثبت و معناداری دارد و همچنین اینکه ترور روحی بر سکوت تدافعی اثر مثبت و معناداری دارد ولی ترور روحی بر سکوت نوع دوستانه اثر معناداری ندارد.

محدودیت‌ها و پیامدها: عدم امکان تممیم‌پذیری نتایج پژوهش به همه جوامع و استفاده از ابزار پرسشنامه برای سنجش نگرش افراد از جمله محدودیت‌های این پژوهش تلقی می‌شود.

پیامدهای عملی: بروز فشار روانی بر کارکنان در سازمان تحت تأثیر عوامل مختلفی قرار دارد. این عوامل برای جلوگیری از بروز رفتار سکوت می‌بایست شناسایی شوند و مورد توجه قرار گیرند.

ابتکار یا ارزش مقاله: ارائه مدلی برای نشان اثرات ترور روحی بر سکوت سازمانی کارکنان.

کلمات کلیدی: موبینگ؛ ترور روحی؛ سکوت سازمانی؛ کارکنان

مشخصات نویسندگان

۱. کارشناسی ارشد، مدیریت بازرگانی
گرایش بازرگانی داخلی، دانشکده
مدیریت، اقتصاد و حسابداری، دانشگاه
یزد، یزد، ایران.
doaei@stu.yazd.ac.ir

۲. گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده
اقتصاد، مدیریت و حسابداری، دانشگاه
یزد، یزد، ایران (*نویسنده مسئول).
msabokro@yazd.ac.ir



Research Paper

The Effect of Mobbing Behavior on the Formation of Employees Organizational Silence

Zohre Sadat Doaei¹, Mehdi Sabokroo^{2*}

Authors

1. MSc., Management, Accounting and Economics Faculty, Yazd University, Yazd, Iran.
doaei@stu.yazd.ac.ir
2. Management, Accounting and Economics Faculty, Yazd University, Yazd, Iran
(*Corresponding Author).
msabokroo@yazd.ac.ir

Abstract

Purpose: Organizational silence is a common phenomenon in organizations and an existing and tangible reality for managers and employees. One of the most important obstacles to the success of an organization's plans and goals is the lack of information, trust, and lack of what researchers call organizational silence, which is the refusal to express ideas, opinions, and information about organizational problems. On the other hand, by putting psychological pressure on the target person, mobbing intends to remove the identity of employees by using regular and continuous pressures. As a result of mobbing, employees lose their sense of belonging to the organization. The purpose of this study is to determine the effect of mobbing on the dimensions of organizational silence.

Design/ methodology/ approach: This research is applied in terms of purpose and descriptive-survey in terms of data collection method. Conceptual model testing was performed by structural equation method and Spss and Amos softwares were used. The statistical population of the present study is the employees of governmental offices in Yazd. Also, the standard questionnaire of organizational silence of Dine et al. And the standard questionnaire of Mobbing Weinhart and Andriukatin were used. 171 questionnaires were analyzed.

Research Findings The findings of this study are that mobbing has a positive and significant effect on obedient silence and also that mobbing has a positive and significant effect on defensive silence but mobbing has no significant effect on altruistic silence.

Limitations & Consequences: Lack of similar research and lack of objective indicators for comparison within the country were the most important limitations.

Practical Consequences: The occurrence of stress on employees in the organization is affected by various factors. These factors must be identified and considered to prevent the occurrence of silent behavior.

Innovation or value of the Article: Providing a model to show the effect of mobbing on employee's organizational silence.

Paper Type: Research Article

Keywords: Mobbing; Organizational Silence; Staff

مقدمه

پایداری سازمانی با توسعه ایده‌های نوین در ارائه خدمات و محصولات سازمانی شکل می‌گیرد. برای رسیدن به ایده‌های کارکنان بایستی موانع مهم بر سر راه را برداشته و زمینه بهره‌برداری از نظرات آن‌ها را فراهم آورد (Elçi et al., 2014). موریسون و میلیکان^۱ (۲۰۰۱) سکوت سازمانی را با مفهوم امتناع کارکنان از ارائه نظرات و نگرانی‌های خود در مورد مشکلات سازمانی، عاملی می‌دانند که در نگاه متخصصان سازمان و مدیریت، مانع مهمی در بیان ایده‌هاست. سازمان‌ها به‌طور فزاینده‌ای از کارکنان خود تقاضا دارند که نوآور بوده، به اظهار نظر پرداخته و به دلیل رقابت هرچه بیشتر، انتظارات بالاتر مشتریان و تمرکز بیشتر بر کیفیت که نشان‌دهنده دنیای در حال تغییر است، احساس مسئولیت داشته باشند. این پدیده برخی اوقات به دلیل بسیاری عوامل مانند ترس از دست دادن شغل و نداشتن فرصت برای بیان ایده‌های خود به مدیران ممکن است، رخ دهد. Elçi et al., (2014). به نقل از صابری و کاظمی (۲۰۱۵) سکوت سازمانی بر تصمیم‌گیری‌های سازمانی و فرآیندهای تغییر تأثیرگذار است و اثربخشی تصمیم‌گیری و فرآیندهای تغییر سازمانی را به دلیل محدود کردن داده‌های اطلاعاتی کاهش می‌دهد. همچنین بر احساسات و واکنش‌های رفتاری کارکنان اثرگذار بوده و منجر به عدم ترغیب کارکنان برای بیان افکار و ارائه بازخور می‌گردد. البته فشار یا آزار روانی نیز در برخی مواقع مانع از ظهور ایده‌های جدید، همکاری و خلاقیت سازمانی می‌شود که منشأ آن‌ها ممکن است فردی و یا سازمانی باشد (Koyluoglu et al., 2015).

چو و چانگ^۲ (۲۰۱۷) برخی از سوابق سکوت سازمانی را ارائه کردند که شامل سکوت ناخواسته از پیش تعیین شده کارکنان، سکوت ناخواسته کارکنان و درخواست سکوت کارکنان مبتنی بر هدف بود. طبق مطالعه‌ی تنظیم^۳ و همکاران (۲۰۲۱) سه عامل ترس از تهدیدهای خارجی، ترور روحی و ادراک از میزان تمایل به تجارب جدید مدیر موجب می‌شوند که کارکنان سکوت سازمانی را اتخاذ نمایند. همچنین یلدیز^۴ (۲۰۲۰) بیان می‌کند که رفتارهای ترور روحی بر قربانی تأثیر منفی می‌گذارد و او را وادار به سکوت می‌کند.

نظریه حفظ منابع به‌عنوان نظریه اساسی برای فهم فشارهای روانی شغلی به‌کار می‌رود. این نظریه نشان می‌دهد زمانی که افراد، منابع کافی برای مواجهه با عوامل فشارزا را در اختیار نداشته باشند، دچار فرسودگی شغلی می‌شوند (Dehghanan et al., 2020). شکل‌گیری جو فشار و پدید آمدن محیط سیاسی در فضای سازمانی کنونی، به تشدید فشارهای روانی کمک نموده است. کارکنان در محیط کار خود مشکلات و فشارهای زیادی را تجربه می‌کنند؛ بنابراین نمی‌توان انتظار داشت که با بیان مشکلات خود و یا حتی اعتراض به رویه‌های سازمانی، به تشدید وضع خود بپردازند. محیط کار یک چارچوب اجتماعی مهم است که نمی‌توان آن را نادیده گرفت (Alavi Matin, 2020). محیط کنونی در سازمان‌های ایرانی به واسطه پارامترهای مختلف مانند حضور همزمان چند طیف نسلی در یک محیط کار، ترکیب افراد با سابقه و جدید و مشارکت زنان و مردان در فعالیت‌های سازمانی آماده شکل‌گیری فشارهایی است که در قالب ترور روحی می‌توان آن‌ها را نام‌گذاری نمود.

¹ Morrison & Milliken

² Chou & Chang

³ Nazim

⁴ Yildiz

محققین با اشاره به این فشارها رفتار ترور روحی را نوعی رفتار معرفی می‌کنند که ممکن است نتایج منفی برای سازمان و کارکنان در پی داشته باشد (Tetik, 2010). در سازمان‌هایی که ترور روحی اتفاق می‌افتد مخالفت به وجود می‌آید، ناراحتی ایجاد می‌شود و کارکنان به دنبال راه فرار هستند. کارکنان کلیدی و مستعد بسیاری به دلیل مواجهه با رفتارهای ترور روحی سازمان خود را ترک می‌کنند. در اثر ترور روحی افراد احساس تعلق به سازمان را از دست داده، تمایلشان برای مقاومت در برابر سختی‌ها را از دست می‌دهند و به دنبال شغلی با شرایط کاری بهتر هستند. این رفتارها باعث می‌شوند که افراد در محیط کاری خود احساس ناراحتی نموده و انگیزه خود نسبت به سازمان را از دست بدهند. در مجموع می‌توان انتظار داشت که ترور روحی باعث سرکوب شدن طرح ایده‌های کارکنان می‌شوند و اثرات منفی و مخربی بر روی فرد، سازمان و اجتماع دارد. بنابراین درک رفتار ترور روحی و شناسایی دلایل و پیش‌بینی آن دارای اهمیت است (Elci et al., 2014). بسیاری از متغیرها از طریق تعامل درون سازمان به وجود می‌آیند و این متغیرها بر جنبه‌های فیزیکی، روانی و اجتماعی کارکنان و همچنین زندگی حرفه‌ای آنها به صورت مثبت یا منفی تأثیر می‌گذارد. به عنوان مثال، در حالی که رهبری و تحرک عملکرد کارکنان را افزایش می‌دهد، اما، حقایقی مانند ترور روحی، استرس و فرسودگی شغلی باعث کاهش بهره‌وری کارکنان (Vévodová et al., 2020) و سکوت سازمانی باعث کاهش عملکرد سازمان می‌شود (Cetin, 2020). با توجه به تمایل سازمان‌ها برای حفظ بقای خود و تأکید آن‌ها بر شکست پدیده سکوت سازمانی به عنوان مکانیزمی برای خلق ایده و نوآوری به نظر می‌رسد مطالعه و بررسی تأثیر پدیده ترور روحی بر سکوت سازمانی می‌تواند کمک شایانی به توسعه راهکارهای بقای سازمانی در پرتو شکست سکوت سازمانی و ارائه ایده‌های نو و خلاق ارائه نماید. بنابراین، این مطالعه به مسائل مربوط به ترور روحی و سکوت سازمانی که به سازمان‌ها آسیب می‌رساند پرداخته است تا بهتر درک شود. به طور دقیق‌تر، به دلیل اینکه سازمان امور مالیاتی یکی از پر درآمدترین سازمان‌های دولتی در ایران می‌باشد و همچنین با توجه میزان اهمیت و نقش بسزای این سازمان در مدیریت امور اقتصادی، مالی و تجاری ایران؛ عملکرد کارکنان این سازمان و در نتیجه بهره‌وری این سازمان اهمیت به خصوصی دارد. لذا به دلیل ماهیتی که سازمان امور مالیاتی دارد این مطالعه بر این سازمان تمرکز کرد. تحقیق حاضر بر آن است تا ضمن بررسی تأثیر پدیده ترور روحی بر سکوت سازمانی، راهکارهایی برای کاهش ترور روحی و شکست پدیده سکوت سازمانی ارائه نماید.

مبانی نظری و پیشینه تحقیق

ترور روحی^۱

کلمه لاتین، mobbing به معنای «خشونت روانی، اختلال و آزار و اذیت» است. کنراد لورنز^۲ (۱۹۹۱) اولین کسی بود که اصطلاح انگلیسی ترور روحی را برای اشاره کردن به آزار و اذیت دسته جمعی یک گروه از حیوانات کوچک که یک حیوان بزرگتر تنها را مورد فشار قرار داده بودند؛ استفاده کرد (Lorenz, 1991). سازمان بهداشت جهانی^۳ ترور روحی را به عنوان، نگرش‌ها و رفتارهایی که موجب آسیب رساندن به رشد جسمی، روحی

^۱. mobbing

^۲. Konrad Lorenz

^۳.WHO

و اخلاقی افراد یا گروه‌ها با استفاده از قدرت در برابر آن‌ها می‌شود، تعریف می‌کند (Akgeyik, 2009). ترور روحی نوعی از درگیری‌های مرتبط با حالاتی از تعامل نامناسب در محل کار دارای خشونت است که در جوامع پیچیده مشاهده می‌شود. اکثریت قریب به اتفاق متون تخصصی، ترور روحی را به عنوان آزار و اذیت اخلاقی در محل کار، بالینگ^۱ (قلدری)، آزار و اذیت نهادی، ترس روانی نیروی کار و غیره می‌دانند. ترور روحی در محل کار یک سری از اقداماتی از حملات احساسی سیستماتیک است که افراد خاص را هدف قرار می‌دهد (2010 Tetik). فعالیت‌های ترور روحی اخیراً در سازمان افزایش یافته است. در طول عمر کسب و کار، ترور روحی به همه انواع ارباب، سرکوب، افسردگی و روند خروج (محروم‌سازی/ اخراج) به سمت یک شخص یا گروهی از مردم نزدیک شده است. به طور کلی ترور روحی نامشهود است، اما گاهی اوقات شیوه فشار نامشهود است که هدف آن تغییر کارکنان فعال در طول عمر کسب و کار به کارکنان غیر فعال و یا ترساندن آن‌هاست. همچنین ترور روحی به عنوان فشار احساسی توصیف شده و با ایجاد فشار روانی روی شخص مورد هدف، قصد آن دور کردن هویت فرد کارمند با استفاده از فشارهای منظم، مستمر و ثابت است (Aldig, 2011).

در ابتدای دهه ۱۹۸۰، لیمان^۲ مشخص کرد که این‌گونه رفتارهای هیجان‌انگیز و منفی در محل کار در حال وقوع هست. گرچه لیمان این سبک رفتار را در دهه‌ی ۱۹۸۰ مشاهده کرد، مطالعات نشان می‌دهد که این رفتار فراتر از حد است (Leymann, 1996). مفهوم ترور روحی توسط لیمان (۱۹۹۶)، به عنوان برنامه‌های کاربردی غیر اخلاقی یک یا چند نفر علیه دیگران با شیوه‌ای سیستماتیک (حداقل یک بار در هفته) برای یک دوره طولانی (حداقل شش ماه) که منجر به احساس ناتوانی در افراد زحمتکش می‌شود تعریف شده است. ترور روحی می‌تواند به روش‌های مختلف در سازمان‌های مختلف، مانند بالا به پایین، افقی و از پایین به بالا تجربه شود. بر اساس گزارش کمیسیون پارلمانی در فرصت‌های برابر برای زنان و مردان^۳ در سال ۲۰۱۱؛ در ترور روحی بالا به پایین این رفتار نوعی سوء استفاده عمودی روانشناختی هست که از جانب سرپرستان به منظور سوء استفاده عاطفی از زیردستان به کار برده می‌شود. این وضعیت زمانی است که سرپرستان از قدرت موقعیت خود برای سرکوب و اعمال فشار کارکنان استفاده می‌کنند. سوء استفاده افقی روانشناختی رفتار ترور روحی همکاران به یکدیگر است که در وظایف مشابه کار می‌کنند، دارای فرصت‌های مشابه و در موقعیت‌های مشابه هستند. سوء استفاده عمودی روانشناختی، خشونت روانی است که توسط کارکنان به مدیران اعمال می‌شود که این شرایط نادر است. عدم پذیرش مدیر توسط کارکنان، وفاداری به مدیر سابق و حسادت، از نمونه‌هایی از آزار و اذیت روانشناختی عمودی پایین به بالا است.

ترور روحی از بالا به پایین به دلیل خساراتی که بر قربانیان به جا می‌گذارد شهرت خاصی دارد (Erturk, 2011)؛ Vandekercho & Commers, 2003). مطالعات قبلی نشان می‌دهد که ترور روحی از مافوق به سمت زیردستان رایج‌ترین شکل می‌باشد (Erturk, 2011). هنگامی که شخصی در کار خود مدام در یک دوره زمانی طولانی در معرض رفتار پرخاشگری از طرف یک یا تعداد بیشتری از همکاران یا سرپرستان خود است و در

¹. Bullying

². Leymann

³. TBMM

موقعیتی که افراد مورد هدف، دفاع از خود را سخت می‌دانند و از آن شرایط فرار می‌کنند، ترور روحی اتفاق می‌افتد. چنین رفتاری به قصد بدنام کردن شخص مورد هدف انجام می‌شود و ممکن است باعث ضربه روحی شدیدی شود. ترور روحی که به معنی فشار و اجبار اعمال شده روی کارکنان است ممکن است نتایج منفی هم برای سازمان و هم کارکنانش داشته باشد (Tetik, 2010). در شرایط ترور روحی، زوال و فروپاشی در روابط مشهود است (Manotas, 2015). ترور روحی فرآیندی است که با رفتار مزاحم فرد شروع می‌شود که با گذشت زمان دردناک می‌شود، وقایع در شکل مارپیچ شتاب می‌گیرند و شامل چندین مرحله می‌شوند. قربانیانی که با رفتار ترور روحی مواجه هستند، عمدتاً نسبت به خود و سپس اطرافشان بیگانه‌اند. این فرآیند با بی‌احترامی، خستگی، فرسودگی و عملکرد پایین شروع می‌شود و نتیجه‌اش استعفا از کار است (Tinaz, 2006). وینهارت و آندریوکاتین^۱ (۲۰۱۵) در مطالعه خود ۴ طبقه عوامل که منجر به شکل‌گیری ترور روحی می‌شوند را معرفی نموده‌اند که عبارتند از:

۱. عوامل مرتبط با روابط میان کارکنان که این طبقه‌بندی عوامل مرتبط با روابط میان کارکنان شامل، ارتباط کارکنان با یکدیگر، ارتباطات آن‌ها با مدیران به صورت شفاهی و غیرشفاهی می‌باشد. در چارچوب این دسته؛ تأثیر عواملی از جمله شهرت یا عدم شهرت کارکنان در سازمان، تحمل دیدگاه کارمند و راحتی کارکنان در زمینه روابط با همکاران و مدیران باید در نظر گرفته شود. این دسته همچنین آسیب‌های ناشی از روابط مخرب بین کارکنان و همچنین کارکنان و کارفرمایان را در نظر می‌گیرد. به عنوان مثال اگر محیط کاری در سازمان نامناسب بوده و سبب معذب شدن کارمند شود کارمند ممکن است قصد ترک این سازمان را داشته باشد.

۲. عوامل مرتبط با ماهیت وظایف، محتوای کار و ارزیابی عملکرد: شامل اقداماتی است که سبب از چشم افتادن کارکنان نزد همکاران و مدیریت می‌شود، همچنین مشتمل بر نیرویی که سبب تضعیف اعتماد به نفس کارکنان در محیط کار حرفه‌ای خود و عواملی که سبب، تحقیر کرامت انسانی می‌باشد؛ می‌شود. گاهی اوقات موقعیت‌هایی وجود دارد که اعتماد به نفس کاری و تخصص یک کارمند توسط افرادی که با آن‌ها تعامل دارد پایین آورده شده و قربانی «کمبود شایستگی» می‌شود که این امر سبب می‌شود مورد انتقاد قرار گرفته و دیدگاه سایرین نسبت به او تغییر یابد. در این زمینه دو قدرت بر نگرش سایرین نسبت به کسب و حرفه کاری وی تأثیر دارد:

- قدرت رهبری و ارزیابی رهبری از نحوه‌ی عملکرد وی. انتقاد سایر کارکنان از وی.
- کارکنانی که از ارزیابی نادرست مدیریت نسبت به سایر کارکنان حمایت می‌کنند یا خود سبب نگرش منفی مدیریت نسبت به شخص می‌شوند.

۳. عوامل مرتبط با سازماندهی کار و مدیریت: شامل عواملی از جمله برنامه‌ریزی کار مداوم، سازماندهی جریان اطلاعات، هدایت، محیط کاری خلاق، ارزیابی کافی از کارکنان، مهارت‌ها و کیفیت عملکرد وظیفه‌ای می‌باشد. سازماندهی و مدیریت بهینه کار نقش دوگانه‌ای دارد که شامل تعریف وظایف و مسئولیت‌های کارکنان و تنظیم وظایف دقیق مطابق با صلاحیت‌ها نیز می‌باشد. که وجود این عوامل سبب تضمین عملکرد کارکنان با کیفیت

¹. Vveinhardt & Andriukaitiene

کار بالا و تخصیص منابع انسانی به میزان درست می‌شود. همچنین وجود این عوامل امکان درگیری‌های مخرب را کاهش می‌دهد. بنابراین به طور کلی می‌توان اظهار داشت که وجود این عامل بر وقوع ترور روحی و قلدری در محیط کاری محدودیت می‌گذارد.

۴. عوامل مرتبط با محیط فیزیکی و شرایط کار: این دسته از عوامل به منظور درک نیازها برای انجام کار به طور مؤثر و همچنین به منظور بالا بردن هر چه بهتر کیفیت محیط کاری فیزیکی است. استفاده از این شاخص‌ها بر رفاه کارکنان و شرایط روانی محیط تاثیر گذاشته و نشان می‌دهد چگونه یک سازمان با فراهم کردن شرایط روانی مناسب، مسئولیت خود را در قبال کارکنان خود ایفا می‌کند (Vveinhardt & Andriukaitiene, 2015).

در چارچوب سازمانی، رابینز و جاج^۱ (۲۰۰۹) تأکید می‌کنند که از نظر سنتی، تعارض، مترادف خشونت و تخریب است و بنابراین باید از آن اجتناب شود و (تعارض) به عنوان نتیجه ارتباطات ضعیف بین کارکنان در نظر گرفته شده است. اینارسن و اسکاج استند^۲ (۱۹۹۶) و اینارسن (۲۰۰۰)، بیان می‌کنند که ترور روحی عبارت است از اقدامات دفاعی شخص در زمان مواجهه دائمی با فعالیت‌های منفی و مشکل‌زا.

کارنرو و همکاران^۳ (۲۰۱۲) و بجرکلو^۴ (۲۰۱۳) به مشکلات جسمی ناشی از ترور روحی بر روی قربانیان اشاره نموده (مانند اختلالات پوستی، بیماری‌های قلبی عروقی و غیره)؛ همچنین مونا و نیال^۵ (۲۰۱۱) به مسائل فیزیکی-روانی ناشی از آن اشاره نموده‌اند. وگا، کومر^۶ (۲۰۰۵) و گروویوس (۲۰۰۶) در مطالعات خود بیان می‌کنند که ترور روحی باعث مسائل روانی مانند افسردگی، اختلالات روان‌تنی و اختلالات عصبی می‌شود. مورتینا و همکارانش^۷ (۲۰۰۳) نشان می‌دهند که ترور روحی انگیزش و خلاقیت کارمند را کاهش می‌دهد و به نظر می‌رسد که این کاهش انگیزه بر شکل‌گیری سکوت سازمانی تأثیرگذار بوده و منجر به عدم مشارکت کارکنان در محیط کاری شده و طبیعتاً منجر به کاهش خلاقیت شده است. همچنین محققان بسیاری به این موضوع پی برده‌اند که ترور روحی باعث کاهش عملکرد شغلی می‌شود (Budd et al, 1996; Barling et al., 2001) که یکی از دلایل آنها عدم تمایل به مشارکت کارکنان در امور سازمانی و شکل‌گیری سکوت سازمانی در بستر سازمان است. افزایش مخارج پزشکی و روان‌درمانی و تضعیف روحیه و بهره‌وری کارکنان نیز از پیامدهای ترور روحی است که منجر به خروج کارکنان آموزش دیده و هدر رفت هزینه‌های آموزشی برای این طیف از کارکنان خواهد شد (Tetik, ۲۰۱۰; Sofield & Lybecker, 2000).

سکوت سازمانی^۸

در تعاریف اولیه سکوت، این واژه معادل وفاداری در نظر گرفته شده و معتقد بودند که بیان نکردن نگرانی‌ها و نظرها در واقع کار اشتباهی نیست، اما مطالعات جدید نشان می‌دهد جو سکوت در سازمان‌ها می‌تواند به

1. Robbins and Judge

2. Einarsen and Skogstad

3. Carnero et al

4. Bjørkelo

5. Mona & Niall

6. Vega and Comer

7. Mortina et al

8. Organizational silence

ستاده‌های نامطلوب سازمانی منجر شود (Bagheri et al., 2012). موريسون و ميليکن^۱ (۲۰۰۰) این اصطلاح را در ادبیات برای اولین بار استفاده کرده‌اند. سکوت سازمانی یک مسئله رفتاری است که به موجب آن فرد از بیان نظر و پیشنهادهاى خود که به آشکارشدن اختلالات، بهبود فعالیت‌های سازمانی و ایجاد فرآیندها/محصول و خدمات جدید، کمک خواهد کرد؛ خودداری می‌کند (Alparslan, 2010). پیندر و هارلوس^۲ (۲۰۰۱) سکوت سازمانی را خودداری کارکنان از بیان ارزیابی‌های رفتاری، شناختی و اثربخش در مورد موقعیت‌های سازمان، تعریف می‌کنند. موريسون و ميليکن (۲۰۰۰) نیز، سکوت سازمانی را به‌عنوان پدیده‌های اجتماعی در نظر می‌گیرند که کارکنان در آن از ارائه نظرات و نگرانی‌های خود در مورد مشکلات سازمانی امتناع می‌ورزند. سکوت در رفتارهای فعال، آگاهانه، عمدی و رفتارهای هدفمند مورد بررسی قرار می‌گیرد. در نتیجه این سکوت، تبدیل به یک جو می‌شود؛ کارکنان، رفتارهای سکوت را بر اساس استدلال‌های مختلفی نشان خواهند داد. هنگامی که افراد از بحث جلوگیری می‌کنند و ساکت باقی می‌مانند، نظرات نوآورانه اتفاق نمی‌افتد؛ نظر گروه به یک هنجار تبدیل شده و خطای تفکر گروهی رخ می‌دهد (Souba et al., 2011).

به‌نظر می‌رسد سکوت سازمانی به‌طور کلی مفهومی است که به عدم ابراز ایده‌ها، اطلاعات و نظرات کارکنان به‌طور عمدی اطلاق می‌گردد، اما با توجه به انگیزه‌های افراد؛ ماهیت آن متفاوت خواهد بود. برخی اوقات سکوت می‌تواند به‌دلیل تسلیم بودن فرد نسبت به هر شرایطی، گاهی به‌دلیل ترس و وجود رفتارهای محافظه-کارانه و برخی اوقات نیز به منظور ایجاد فرصت برای دیگران و اظهار عقاید آن‌ها باشد. (Zarei Matin et al., 2011). بر این اساس، اندیشمندان سکوت را به گونه‌های مختلفی دسته‌بندی نموده‌اند. در بهترین این دسته‌بندی‌ها سکوت سازمانی در قالب سه سکوت مطیع (به مفهوم خودداری از ارائه ایده‌ها، اطلاعات یا نظرات بر اساس تسلیم و رضایت دادن به هر شرایطی و رفتار کناره‌گیرانه منفعلانه (Pinder & Harlos, 2001)؛ تدافعی (به مفهوم خودداری از ارائه ایده‌ها، اطلاعات یا نظرات به منظور محافظت از موقعیت و شرایط خود (انگیزه خودحفاظتی) که رفتاری تعمدی و غیر منفعلانه است که به منظور حفظ خود از تهدیدهای خارجی به کار می‌رود (Avery & Quinones, 2002) و نوع‌دوستانه (سکوت نوع‌دوستانه مبتنی بر ادبیات رفتار شهروندی سازمانی (OCB³) است (Korsgaard et al., 1997) و عبارت است از امتناع از بیان ایده‌ها، اطلاعات و یا نظرات مرتبط با کار با هدف سود بردن دیگر افراد در سازمان و بر اساس انگیزه‌های نوع‌دوستی، تشریک مساعی و همکاری. سکوت نوع‌دوستانه، تعمدی و غیرمنفعلانه است که اساساً بر دیگران تمرکز و تأکید دارد. این نوع سکوت را نمی‌توان از طریق فرمان و دستورات سازمانی به اجرا درآورد (Podsakoff et al., 2000). در برخی از مطالعات مشابه این دسته‌بندی‌ها با تغییراتی به یک گونه‌شناسی چهارگانه تبدیل شده است (Alparslan, 2010؛ Dyne et al., 2003؛ Morrison, & Milliken, 2000؛ Perlow & Repenning, 2007؛ Pinder & Harlos, 2001). اولین بعد سکوت بر اساس بی‌اعتنایی و رضایت است. کارکنان هیچ اطلاعات، ایده یا فکری را با دیگران به اشتراک نمی‌گذارند. این جمله اجتناب‌آمیز یک طرز برخورد آگاهانه به نهاد است. دومین بعد سکوت بر اساس خود مراقبتی و ترس است. کارکنان این بار هم از به اشتراک گذاشتن اطلاعات،

تأثیر رفتار ترور روحی بر
شکل‌گیری

۴۶ | صفحه

¹. Morrison, & Milliken

². Pinder & Harlos

³. Organizational Citizenship Behaviour

نظرات یا افکار خود اجتناب می‌کنند. بعد سوم سکوت بر اساس گرایش فرااجتماعی، شامل تبادل ایده‌ها و افکار در مورد سنجش شغلی هدف سازمان و برای بهره‌مندی از دیگر کارگران نمی‌باشد. آخرین بعد سکوت بر پایه حفظ روابط است. در این بعد از سکوت، کارگران واقعاً می‌خواهند افکار خود را درباره راه‌حل مشکلات سازمانی بیان کنند، اما زمانی که مخالفت دیگران را می‌بینند منصرف می‌شوند. این موضعی نسبتاً سیاسی است و عمدتاً منعکس‌کننده انگیزه کارگران برای حفظ رابطه خود با تصمیم‌گیرنده است (هاسروساهی^۱، ۲۰۱۵).

پیندر و هارلوس (۲۰۰۱) در مورد دلایل مختلف سکوت از جمله فرهنگ بی‌عدالتی در سازمان (شیوه بدرفتاری و ناعادلانه علیه کارگران)، کنترل مدیریت، سرکوب اعتراض‌ها، برتری روابط تبادل‌ی بر روابط بین فردی و اولویت‌بندی تولید از طریق فضای رقابتی بحث می‌کنند. فرهنگ بی‌عدالتی شامل دو دسته روابط ساختاری و روابط رویه‌ای است. روابط ساختاری شامل عدم اطمینان از قدرت سلسله‌مراتبی، محوری، و رسمیت کم می‌باشد. در مقابل روابط رویه‌ای شامل اشکال استبدادی مدیریت، عدم ارتباطات، عدم کفایت ارزیابی عملکرد و تصمیم‌گیری به صورت تصادفی می‌باشد که به نوعی رفتارهای ترور روحی در هر دو دسته فرهنگ بی‌عدالتی مورد نظر قابل طبقه‌بندی خواهد بود.

سعیدی پور و همکاران (۲۰۲۱) تحقیقی را تحت عنوان سکوت و ترور روحی بر قصد ترک شغل انجام دادند. جامعه آماری این پژوهش ۳۸۶ نفر از کارکنان دانشگاه پیام نور کرمانشاه بودند. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که سکوت سازمانی تأثیر قوی، مستقیم و معناداری بر ترور روحی دارد. ترور روحی تأثیرات قوی، مستقیم و معناداری بر قصد ترک شغل دارد و سکوت سازمانی تأثیرات ضعیف، غیرمستقیم و قابل توجهی بر قصد ترک شغل دارد. از سوی دیگر، ترور روحی می‌تواند نقش تعدیل‌کننده را در سکوت سازمانی و قصد ترک شغل ایفا کند. همینطور تیلکی^۲ و همکاران (۲۰۲۱) تحقیقی را تحت عنوان «تأثیرات میانجی‌گری سریالی بر روابط بین ترور روحی، شرارت سازمانی، رضایت شغلی و قصد ترک شغل: در مورد افراد معلول در سازمان‌ها» انجام دادند. نمونه این مطالعه شامل ۱۸۴ نفر بود که دارای معلولیت‌های مختلفی از قبیل معلولیت جسمی، شنوایی، مشکلات گفتاری و یادگیری و همچنین بیماری‌های مزمن بود که در سازمان‌های خصوصی و دولتی مختلف کار می‌کردند. یافته‌ها نشان داد که ترور روحی از طریق اثرات میانجی‌گری بدبینانه سازمانی و رضایت شغلی بر اهداف قصد ترک شغل تأثیر غیرمستقیم دارد. به عبارت دیگر، با افزایش تجاوز به کارگران معلول، سطح بدبینی سازمانی نیز افزایش می‌یابد. در نتیجه، رضایت شغلی کاهش می‌یابد و در نتیجه سطوح بالاتری از قصد ترک شغلی افراد معلول را در پی دارد. همچنین یلدیز^۳ (۲۰۲۰) تحقیقی را تحت عنوان «تأثیر ترور روحی در محل کار بر روی سکوت سازمانی: نتایج تجربی از موسسات آموزش عالی» انجام دادند که با هدف بررسی تأثیر رفتارهای ترور روحی بر سکوت سازمانی در محل کار انجام شده است. داده‌ها از دانشگاهیان شاغل در دانشگاه‌های دولتی ترکیه به دست آمد. در این تحقیق روابط بین ابعاد فرعی ترور روحی و زیر ابعاد سکوت سازمانی به طور جداگانه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. بر اساس نتایج تجزیه و تحلیل، رفتارهای ترور روحی بر سکوت تحمل‌پذیر و

¹ Hüsrevşahi

² Tilki

³ Yildiz

سکوت‌های دفاعی دانشگاهیان تأثیر مثبت و معنادار داشت. با این حال، هیچ تأثیر قابل توجهی از ترور روحی بر سکوت اجتماعی دانشگاهیان وجود نداشت. این نتایج نشان داد که رفتارهای ترور روحی در ظهور سکوت سازمانی موثر است.

جمشیدی و حیدری (۲۰۲۰) تحقیقی را تحت عنوان «چگونه ترور روحی منجر به سکوت سازمانی می‌شود» انجام دادند که جامعه آماری آن، شامل اداره آموزش و پرورش شهرستان مرودشت بود. نتایج پژوهش نشان دهنده آن است که ترور روحی هم به صورت مستقیم و هم از طریق نقض قرارداد روانشناختی موجب افزایش سکوت سازمانی کارکنان می‌گردد. ۷۸ درصد از افراد این جامعه آماری حداقل یکبار با پدیده ترور روحی دست و پنجه نرم کرده بودند و نیز انتخاب پاسخ سکوت در برابر ترور روحی در کارکنان قراردادی و پیمانی این سازمان درصد بیشتری داشت. همینطور رای و آگاروال^۱ (۲۰۱۷)، در تحقیقی تحت عنوان «قلدری در محل کار و سکوت کارکنان (یک مدل میانجی‌گری نظارت بر نقض قرارداد روانی و دوستی در محل کار)» رابطه‌ی قلدری را با سکوت کارکنان مورد بررسی قرار داد که داده‌ها از ۸۳۵ کارمند مدیریتی تمام وقت هند که در سازمان‌های مختلف هند مشغول به کار هستند، جمع‌آوری شده است. نتایج این پژوهش نشان داد که قلدری در محل کار با سکوت (دفاعی، ارتباطی و بی اثر) ارتباط مثبت دارد. همچنین اردیرنسلبی و سندوگدو^۲ (۲۰۱۶)، تحقیقی را تحت عنوان «اثرات ترور روحی و سکوت سازمانی بر عملکرد کارکنان» انجام دادند. نتیجه این تحقیق، حاکی از آن است که زمانی که افراد با هر نوع ترور روحی (با تمام اجزای آن) مواجه می‌شوند، سکوت سازمانی آکادمیک افزایش می‌یابد. همینطور هاسروساهی (۲۰۱۵)، در تحقیقی تحت عنوان «رابطه بین ترور روحی سازمانی و رفتار سکوت معلمان» رابطه‌ی بین ترور روحی و سکوت را مورد بررسی قرار داد. این مطالعه به طور عمده با هدف بررسی ارتباط بین قرار گرفتن معلمان در معرض ترور روحی در محل کار خود و انجام رفتار سکوت است. این مطالعه به بررسی داده‌هایی شامل ۳۱۲ معلم می‌پردازد که با استفاده از همبستگی و رگرسیون تجزیه و تحلیل قرار گرفته‌اند. به طور خاص، «ساختار و ابعاد مقیاس خشونت محل کار» برای اندازه‌گیری قرار گرفتن معلمان در معرض ترور روحی مورد استفاده قرار گرفت و «مقیاس رفتار سکوت کارمندان» برای تعیین سطح سکوت کارمندان استفاده شد. یافته‌های این پژوهش نشان داد که معلمان در معرض ترور روحی علیه ارتباطات هستند و به خاطر ترس که دارند رفتار سکوت را انجام می‌دهند. همبستگی معنی‌داری بین تمام ابعاد فرعی مقیاس ترور روحی و مقیاس سکوت وجود دارد. همچنین، رابطه مثبت و معناداری بین رفتار ترور روحی و سکوت وجود دارد. رفتار سکوت افراد ممکن است بسته به نوع ترور روحی تغییر کند. با توجه به نتایج این پژوهش، شایان ذکر است که ترور روحی می‌تواند رفتار سکوت را پیش‌بینی کند. همچنین السی و همکاران (۲۰۱۴) تحقیقی تحت عنوان «نقش واسطه‌ای ترور روحی بر رابطه‌ی سکوت سازمانی و قصد ترک شغل» انجام دادند و در این مقاله به بررسی اثر سکوت سازمانی و ترور روحی بر قصد ترک شغل ۱۷۹۴ کارمند، که در ۳۹ شرکت متفاوت استخدام شده‌اند پرداختند. یافته‌های این مطالعه اثر مثبت و معنادار سکوت سازمانی و ترور روحی را بر قصد ترک شغل کارکنان نشان داد. به‌علاوه بر طبق نتایج، اثر

تأثیر رفتار ترور روحی بر
شکل‌گیری
۴۸ | صفحه

¹ Rai & Agarwal

² ERDİRENÇELEBİ & ŞENDOĞDU

مثبت و معنادار سکوت سازمانی بر ترور روحی وجود داشت. علاوه بر این، یافته‌ها اثر میانجی‌گری جزئی از ترور روحی بر رابطه سکوت سازمانی و قصد ترک شغل را نشان داد.

تبیین‌های نظری مختلفی را می‌توان برای پدیده سکوت مطرح نمود. یکی از این روش‌ها اشکال نظریه سکوت است که توسط نیلی و نیمن^۱ (۱۹۷۴) ارائه شده و به بررسی ارتباط بین عموم و رسانه‌ها می‌پردازد. این نظریه پیشنهاد می‌کند زمانی که افراد دیدگاهی را اتخاذ می‌کنند آن‌ها اول تمایلات در جامعه را ارزیابی می‌کنند. آنچه یک فرد را به چنین ارزیابی وادار می‌کند ترس از تنها شدن یا محرومیت است و این ترس در تعیین گفتار یا سکوت فرد مؤثر است. زمانی که افراد عمدتاً با اتفاق آرا به توافق برسند به افشای دیدگاه‌های خود تمایل دارند، اما اگر نظر آن‌ها با اقلیت آرا مواجه شود، آن‌ها ترجیح می‌دهند ایده‌هایشان را پنهان کنند (به عنوان مثال، سکوت کنند). این نظریه بیان می‌کند که کارگران ترجیح می‌دهند زمانی که از طرف همکاران خود حمایت نمی‌شوند، سکوت اختیار کنند و انتخاب گفتار یا سکوت در سازمان در اصل بستگی به نظر غالب و حمایت درک شده از طرف دیگران در گروه کاری دارد (Bowen & Blackmon, 2003)؛ (Cakici, 2007). بدیهی است در محیط سازمانی که رفتارهای ترور روحی توسعه یافته است می‌تواند جوی را که در نظریه نیلی و نیمن (۱۹۷۴) به آن اشاره کرده‌اند به وجود آورد و زمینه توسعه رفتارهای سکوت در بین کارکنان شوند (Cakici, 2007). بر این اساس می‌توان پیشنهاد نمود که ترور روحی منجر به شکل‌گیری سکوت مطیع و سکوت تدافعی در میان کارکنان شده و افراد به جهت عدم مواجهه با شرایط نامطلوب و یا ترس از اظهار عقیده به این رفتار گرایش یابند. بنابر این فرضیات ذیل در تحقیق حاضر در نظر گرفته می‌شود:

فرضیه اول: ترور روحی بر سکوت مطیع اثر مثبت و معناداری دارد.

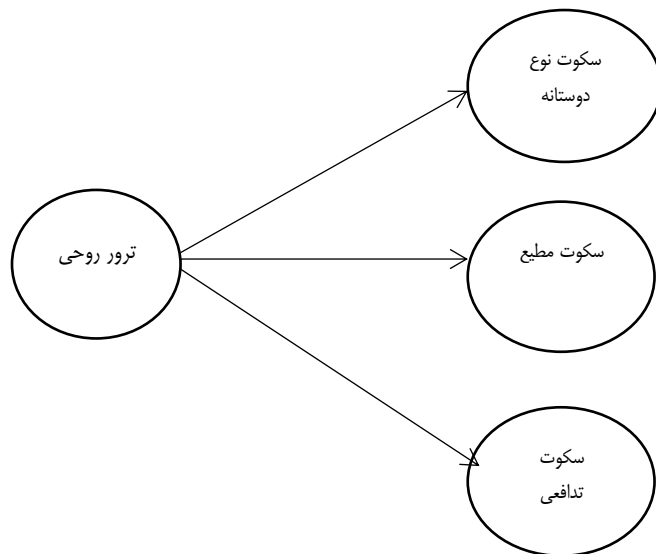
فرضیه دوم: ترور روحی بر سکوت تدافعی اثر مثبت و معناداری دارد.

از طرف دیگر طبق نظریه انتظار، اگر فرد امیدوار باشد که به نتایج مورد نظر دست می‌یابد تمایل دارد که این عمل را انجام دهند، اگر نه، آن عمل را انتخاب نخواهد کرد. این یعنی اگر کارگران اعتقاد دارند که می‌توانند شرایط را با گفتگو تغییر دهند، گفتمان را انتخاب می‌کنند. اما اگر به این مسئله باور نداشته باشند ترجیح می‌دهند ساکت بمانند (Cakici, 2007). بر اساس نظریه انتظار اگر کارکنان به پیامدهای مثبت کمک به همکاران اعتقاد داشته باشند احتمال بروز رفتارهای شغلی مبتنی بر این نظریه در میان آنها بیشتر است. در شرایطی که سبک مدیریت و نحوه تعاملات با کارکنان به نحوی صورت پذیرد که آنها احساس ادراک از بدرفتاری و ترور روحی نمایند؛ به نظر می‌رسد میزان احتمال بروز این رفتار برای کمک به همکاران افزایش یابد و آن‌ها را به این سمت سوق دهد که با بیان نظرات و صحبت‌های خود؛ شرایط همکاران خود را بهبود بخشند. با این انتظار که این بیان می‌تواند تأثیرات مثبتی بر رفتار و سبک مدیریتی داشته و شرایط و وضعیت همکاران بهبود یابد. بنابراین می‌توان فرضیه ذیل را مد نظر قرار داد:

فرضیه سوم: ترور روحی بر سکوت نوع دوستانه اثر منفی و معناداری دارد.

¹. Neuville and Neuman

با توجه به مفاهیم ارائه شده و مرور مبانی نظری و پیشینه پژوهش، مدل مفهومی پژوهش به شکل زیر است (متغیر ترور روحی متغیر مستقل و سه بعد سکوت نوع دوستانه، سکوت مطیع و سکوت تدافعی متغیرهای وابسته این پژوهش قلمداد شده‌اند).



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش

تأثیر رفتار ترور روحی بر
شکل‌گیری

۵۰ | صفحه

روش‌شناسی

به لحاظ روش تحقیق، این تحقیق در زمره پژوهش‌های توصیفی قرار می‌گیرد. جامعه آماری این پژوهش شامل کارکنان اداره امور مالیاتی شهر یزد می‌باشد که شامل ۳۲۰ نفر می‌شدند که با توجه به جدول مورگان تعداد ۱۷۵ نمونه مورد نیاز بود. به منظور گردآوری داده‌های پژوهش پرسشنامه بین ۱۷۵ کارمند توزیع شد که تعداد ۱۷۱ واحد از این پرسشنامه‌ها برگشت داده شد. روش نمونه‌گیری در این تحقیق، نمونه‌گیری طبقه‌ای f,ni و از هر طبقه نیز نمونه‌ها به صورت تصادفی ساده انتخاب شده‌اند. پرسشنامه این پژوهش از دو متغیر سکوت سازمانی و ترور روحی تشکیل شده است که از سوال ۱ تا ۱۳ سوالات سکوت سازمانی و سوالات ۱۵ تا ۸۲ سوالات ترور روحی را شامل می‌شود. برای هر دو متغیر از طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت استفاده شده است که به ترتیب از پرسشنامه استاندارد سکوت سازمانی داین و همکاران^۱ (۲۰۰۳) و پرسشنامه استاندارد ترور روحی وینهارت و آندریوکاتین (۲۰۱۵) استفاده شده است. برای اطمینان از روایی پرسشنامه، علاوه بر به‌کارگیری پرسشنامه‌های استاندارد، از نظرات ۵ نفر از اساتید و خبرگان حوزه مدیریت برای بررسی روایی محتوا و از تحلیلی عاملی تأییدی جهت بررسی روایی سازه نیز استفاده گردید. همچنین پایایی ابزار پژوهش توسط آزمون آلفای کرونباخ مورد تأیید قرار گرفت که آلفای متغیر ترور روحی ۰/۹۲۶ و آلفای متغیر سکوت سازمانی ۰/۷۳۳ به‌دست آمد. برای آزمون فرضیه‌ها از روش مدل معادلات ساختاری و نرم‌افزارهای آماری Amos و Spss بهره

^۱. Dyne

گرفته شد. شاخص‌های برازش مناسب مدل شامل کای اسکوئر (x^2)، GFI (شاخص نیکویی برازش)، AGFI (شاخص تعدیل شده نیکویی برازش)، CFI (شاخص برازش مقایسه‌ای)، RMSEA (ریشه دوم میانگین خطای تقریب) می‌باشد؛ به این صورت که مدلی از برازش مناسب برخوردار است که نسبت x^2 به درجه آزادی (DF) آن کمتر از ۳، مقدار CFI بیشتر از 0/9، مقدار AGFI و GFI بیشتر از 0/8 و مقدار RMSEA کمتر از 0/08 باشد. همچنین چنانچه عدد معناداری (مقدار CR) بیشتر از 1/96 یا کمتر از 1/96- باشد، رابطه موجود در مدل پژوهش معنادار است (Kalantari, ۲۰۰۹). روش تخمین مورد استفاده، حداکثر راستنمایی (پیشنهادی احتمالات) می‌باشد. این روش شاخص‌های مناسب‌تری نسبت به دیگر روش‌های تخمین گزارش می‌کند. البته در این روش باید پیش شرط‌هایی از جمله نرمال بودن چند متغیره، داده‌های پرت و نمونه مناسب بررسی شود. در این پژوهش داده پرتی مشاهده نشد و نرمال بودن چند متغیره با استفاده از چولگی و کشیدگی متغیرها تأیید شد (Mir Mohammadi et al., 2014).

تجزیه و تحلیل داده‌ها و یافته‌ها

بر اساس نتایج پژوهش مشخصات جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان در جدول زیر نشان داده شده است.

جدول ۱: آمار توصیفی ویژگی‌های جمعیت شناختی

پارامتر	فراوانی	درصد
جنسیت	مرد	59/65
	زن	40/35
وضعیت تأهل	مجرد	۲۳/۳۹
	متاهل	۷۶/۶۱
سن	کمتر از ۳۰ سال	۲۷/۴۸
	۳۰-۴۰	۴۲/۱۰
	۴۰-۵۰	۲۹/۲۳
	بیش از ۵۰ سال	۱/۶۹
تحصیلات	دیپلم	۱۰/۵۲
	فوق دیپلم	۵/۲۶
	لیسانس	۳۹/۷۶
	فوق لیسانس	۴۲/۱۰
	دکتری	۲/۳۳
سابقه خدمت	کمتر از ۵ سال	۳۳/۳۳
	۵-۱۰	۳۰/۹۹
	۱۰-۱۵	۱۴/۶۱
	بیش از ۱۵ سال	۲۱/۰۵

به منظور بررسی وضعیت توزیع داده‌ها از دو شاخص چولگی و کشیدگی استفاده شد. با توجه به نتایج به‌دست آمده، دامنه مقادیر شاخص چولگی بین ۱/۰۵۴- تا ۰/۵۰۳+ و شاخص کشیدگی بین ۱/۱۳۶- تا ۱/۴۲۴+ به‌دست آمد و بر این اساس، داده‌ها نرمال بودند.

جدول ۲: توزیع نرمالیتی

متغیر	چولگی	کشیدگی	متغیر	چولگی	کشیدگی
sd1	-۰/۴۲۵	-۰/۶۳۲	Ask	۰/۱۶۶	-۰/۰۱۸
sd2	-۰/۹۳۶	۰/۰۲۸	Kvtk	۰/۴۹۹	۰/۴۱۳
sd3	-۰/۹۴۷	۰/۰۹۶	Shk	-۰/۱۱۱	۰/۰۷۶
sd4	-۱/۰۵۴	۱/۴۲۴	Spk	۰/۱۵۶	-۰/۱۴۱
sd5	-۰/۶۷۸	-۰/۳۶۵	Mk	-۰/۰۵۱	-۰/۱۹۲
st1	۰/۱۳۱	-۱/۱۳۶	Sk	۰/۱۰۹	۰/۰۶۰
st2	۰/۲۵۳	-۰/۸۸۵	Dk	۰/۲۸۱	-۰/۳۰۲
st3	۰/۱۱۵	-۰/۸۹۷	Jsk	۰/۴۵۱	-۰/۲۱۸
st4	۰/۴۲۲	-۰/۷۱۴	Azk	۰/۵۰۲	۱/۲۱۲
st5	-۰/۲۹۷	-۰/۷۸۰	mok	-۰/۴۳۷	-۰/۰۷۲
sm1	۰/۳۴۷	-۰/۹۰۵	mw	۰/۰۸۵	-۰/۲۶۴
sm2	۰/۱۹۵	-۰/۹۷۵	EEK	۰/۵۳۰	۰/۸۷۷
sm3	۰/۵۰۱	-۰/۸۱۴	kk	۰/۳۴۴	۰/۰۹۹
sm4	۰/۰۷۶	-۱/۰۴۳	Ek	۰/۲۷۱	۰/۳۲۵
mvak	۰/۳۷۴	۰/۱۷۲			

تاثیر رفتار ترور روحی بر
شکل‌گیری

۵۲ | صفحه

همچنین برای بررسی اعتبار مدل علاوه بر بارهای عاملی هر سؤال، روایی و پایایی متغیرهای پژوهش مد نظر قرار گرفت. در مورد بارهای عاملی مقیاس‌های بزرگتر از ۰/۵ نشان می‌دهند که متغیر مشاهده شده مقیاسی قابل اطمینان برای متغیر پنهان هستند، که با توجه به نتایج جدول ۳ در نمونه حاضر بارهای عاملی کمتر از ۰/۵ حذف گردیدند (Afshani et al., ۲۰۱۶).

جدول ۳: بارهای عاملی اولیه

سازه	گوپه‌ها/سؤالات	بارعاملی	سازه	گوپه‌ها/سؤالات	بارعاملی	
ترور روحی	Mvak	۰/۷۵	سکوت مطیع	Sm1	۰/۴۷	
	Ask	۰/۷۵		Sm2	۰/۶۲	
	Kvtk	۰/۷۷		Sm3	۰/۴۵	
	Shk	-۰/۰۴		Sm4	۰/۷۳	
ترور روحی	Spk	۰/۱۶	سکوت تدافعی	St1	۰/۶۴	
	Mk	۰/۲۵		St2	۰/۷۳	
	Sk	۰/۳۹		St3	۰/۵۴	
	Dk	۰/۶۷		St4	۰/۶۷	
	Jsk	۰/۷۹		St5	۰/۳۵	
	ترور روحی	Azk	۰/۷۲	سکوت نوع دوستانه	Sd1	۰/۳۴
		Mok	۰/۲۷		Sd2	۰/۳۹
		Mw	۰/۷۰		Sd3	۰/۳۲
		Eek	۰/۸۵		Sd4	۰/۷۵
		Kk	۰/۷۷		Sd5	۰/۶۶
	Ek	۰/۷۶				

همانطور که در جدول ۴ مشاهده می‌شود، تمامی شرایط و شاخص‌های اعتبار مدل ($CR > 0.7$ ، $AVE > 0.5$ ، $AVE > MSV$ و مقادیر موجود در قطر اصلی ماتریس از کلیه‌ی مقادیر موجود در سطر و ستون مربوطه بزرگ‌تر است) مورد تأیید قرار می‌گیرد.

جدول ۴: شاخص‌های اعتبار مدل

	CR	AVE	MSV	MaxR(H)	Mobbing	SM	ST	SD
Mobbing	۰/۹۲۸	۰/۵۶۴	۰/۲۵۱	۰/۹۳۴	۰/۷۵۱			
SM	۰/۷۰۷	۰/۵۴۸	۰/۴۳۰	۰/۷۱۹	۰/۳۷۷	۰/۷۴۰		
ST	۰/۷۰۷	۰/۵۴۷	۰/۴۳۰	۰/۷۱۲	۰/۵۰۱	۰/۶۵۶	۰/۷۴۰	
SD	۰/۷۱۱	۰/۵۶۶	۰/۱۱۰	۰/۸۴۰	-۰/۳۱۶	-۰/۰۵۱	-۰/۳۳۲	۰/۷۵۳

پس از بررسی و تأیید مدل اندازه‌گیری، مدل ساختاری پژوهش ترسیم و روابط بین متغیرهای پنهان (که در واقع همان فرضیات پژوهش می‌باشند) مورد بررسی قرار گرفت. با توجه به جدول شماره ۵ تعداد ۱۱ شاخص در ناحیه پذیرش قرار دارند (مبنای معیار قابل قبول در هر پارامتر افشانی و همکاران (۲۰۱۶) می‌باشد)، بنابراین مدل پژوهش از برازش بسیار مناسبی برخوردار است.

جدول ۵: شاخص‌های نیکویی برازش

وضعیت	مقدار کسب شده	معیار قابل قبول	توضیحات	شاخص برازش	
رد	۰/۰۰۰	> 0.5	Chi-square p-value	$X^2 p\text{-value}$	شاخص‌های برازش مطلق
قبول	۰/۸۵۸	≥ 0.8	شاخص نیکویی برازش	AGFI	
قبول	۰/۹۰۴	≥ 0.9	شاخص میزان انطباق	GFI	
قبول	۰/۰۴۹	< 0.8	میانگین مجذور پس مانده‌ها	RMR	
قبول	۰/۹۵۷	≥ 0.9	شاخص برازندگی تطبیقی	CFI	شاخص‌های برازش تطبیقی
قبول	۰/۹۴۴	≥ 0.9	شاخص توکر-لوویس	TLI	
قبول	۰/۹۵۸	≥ 0.9	شاخص برازندگی فزاینده	IFI	
رد	۰/۸۶۷	≥ 0.9	شاخص برازش نسبی	RFI	
رد	۰/۸۹۸	≥ 0.9	شاخص نرم شده برازندگی	NFI	شاخص‌های برازش مقتصد
قبول	۱/۶۲۶	≤ 3	مجذور کای دو به درجه آزادی	(CMIN/Df)	
قبول	۰/۷۳۴	≥ 0.5	شاخص برازش تطبیقی مقتصد	PCFI	
قبول	۰/۶۸۸	≥ 0.5	شاخص برازش مقتصد هنجار شده	PNFI	
قبول	۰/۷۶۷	≥ 0.5	نسبت اقتصاد	PRATIO	
قبول	۰/۰۶۱	≤ 0.8	ریشه دوم میانگین خطای تقریب	RMSEA	

آزمون فرضیه‌های پژوهش

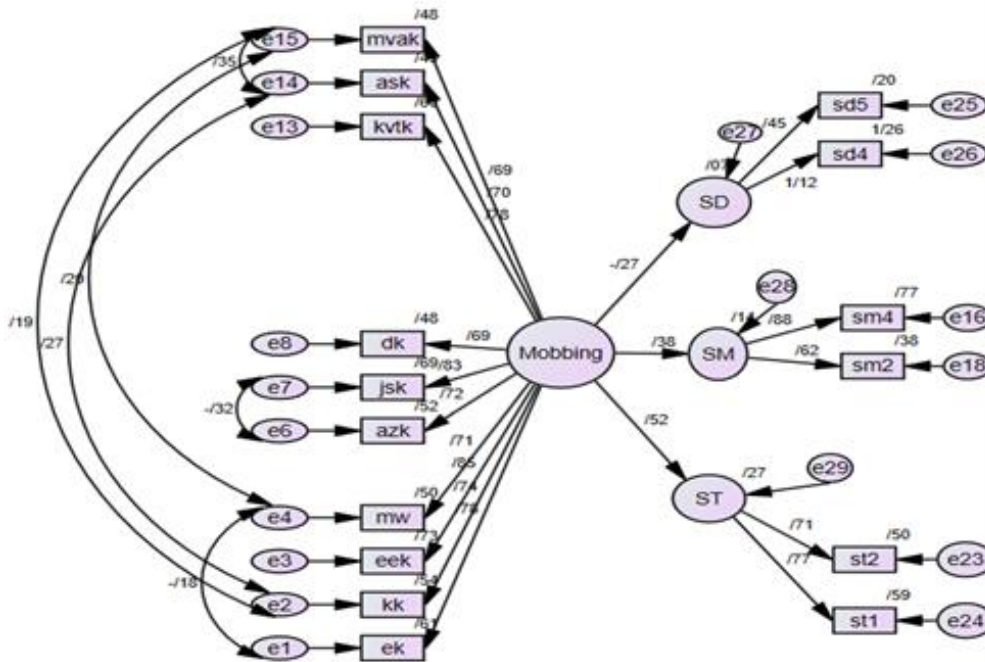
پس از بررسی و تأیید الگوها، برای آزمون معناداری فرضیه‌ها از دو شاخص جزئی مقدار بحرانی و P استفاده شده است. بر اساس سطح معناداری ۰/۰۵، مقدار بحرانی باید بیش‌تر از ۱/۹۶ باشد. کم‌تر از این مقدار، پارامتر مربوط در الگو، مهم شمرده نمی‌شود و همچنین مقادیر کوچک‌تر از ۰/۰۵ برای P حاکی از تفاوت معنادار مقدار

محاسبه شده برای وزن‌های رگرسیونی با مقدار صفر در سطح اطمینان ۹۵ درصد است. نتایج حاکی از آن است، از میان سه فرضیه‌ی تدوین شده فرضیه‌ی تأثیر ترور روحی بر سکوت نوع دوستانه مورد تأیید قرار نگرفت.

جدول ۶: فرضیه‌های پژوهش

ردیف	فرضیه	ضریب رگرسیونی	مقدار بحرانی	P-value	نتیجه
۱	ترور روحی ← سکوت نوع دوستانه	-۰/۲۴۹	-۱/۵۱۰	۰/۱۳۱	رد
۲	ترور روحی ← سکوت مطیع	۰/۷۲۰	۴/۲۳۲	***	قبول
۳	ترور روحی ← سکوت تدافعی	۰/۸۰۷	۴/۷۷۷	***	قبول

تأثیر رفتار ترور روحی بر شکل‌گیری



شکل ۲: مدل نهایی پژوهش

نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر به بررسی اثر ترور روحی بر ابعاد سکوت سازمانی پرداخت. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که سکوت مطیع و سکوت تدافعی اثر مثبت و معناداری بر ترور روحی دارند ولی سکوت نوع دوستانه اثر معناداری بر ترور روحی ندارد.

در بررسی فرضیه اول تحقیق ضریب رگرسیونی برابر $-0/249$ به دست آمده است و با توجه به مقدار بحرانی ($-1/510$) در سطح ۹۵ درصد، اثر ترور روحی بر سکوت نوع دوستانه معنادار نبوده است و این فرضیه مورد پذیرش واقع نمی‌گردد. نتیجه این فرضیه، با نتیجه پژوهش یلدیز (۲۰۲۰) همسو می‌باشد. همچنین در بررسی فرضیه دوم تحقیق ضریب رگرسیونی برابر $0/720$ به دست آمده است و با توجه به مقدار بحرانی ($4/232$) در سطح ۹۹ درصد، اثر ترور روحی بر سکوت مطیع مثبت و معنادار بوده است و این فرضیه مورد پذیرش واقع می‌گردد. بر همین اساس، نتیجه فرضیه دوم با نتایج پژوهش‌های تنظیم و همکاران (۲۰۲۱)، یلدیز (۲۰۲۰)، رای

و آگاروال (۲۰۱۷)، اردیرنسلی و سندوگدو (۲۰۱۶)، هاسروساهی (۲۰۱۵) همسو است. بر اساس استدلال ییلدیز (۲۰۲۰)، ترور روحی سکوت توافقی و سکوت دفاعی را که زیر ابعاد سکوت سازمانی هستند، به طور مثبت و معناداری تحت تاثیر قرار می‌دهد. کارکنانی که به دلیل ترور روحی سکوت تسلیم‌کننده‌ای دارند، علاقه چندانی به این موضوع ندارند و نمی‌خواهند صحبت کنند و هیچ تلاشی برای توسعه سازمانی نمی‌کنند. همینطور کارکنانی که به دلیل ترور روحی در دفاع سکوت می‌کنند، بر این باورند که بیان نظرات خود در مورد هر چیزی که مربوط به کارشان است، تلاشی بی‌بهره یا حتی خطرناک است و در نتیجه، ممکن است اطلاعاتی را که مافوق آنها نمی‌خواهند بشنوند در اختیار داشته باشند. این کارکنان موقعیت‌های منفی را نادیده می‌گیرند و ایده‌هایی را که به توسعه کمک می‌کنند بیان نمی‌کنند.

همینطور در بررسی فرضیه سوم تحقیق ضریب رگرسیونی برابر $0/807$ به دست آمده است و با توجه به مقدار بحرانی ($4/777$) در سطح ۹۹ درصد، اثر ترور روحی بر سکوت تدافعی مثبت و معنادار بوده است و این فرضیه مورد پذیرش واقع می‌گردد. بر همین اساس، نتیجه فرضیه سوم با نتیجه پژوهش پژوهش‌های نظیم و همکاران (۲۰۲۱)، یلدیز (۲۰۲۰)، همینطور رای و آگاروال (۲۰۱۷)، اردیرنسلی و سندوگدو (۲۰۱۶)، هاسروساهی (۲۰۱۵) همسو می‌باشد. با توجه به نتایج مطالعه‌ی یلدیز (۲۰۲۰) می‌توان گفت که ترور روحی بر سکوت دوستانه تأثیر نمی‌گذارد. کارکنانی که به دلیل ترور روحی سکوت دوستانه ندارند، با نادیده گرفتن مهربانی دیگران سکوت نمی‌کنند، زیاد به هدف و منفعت سایر کارکنان فکر نمی‌کنند و هیچ‌گونه همکاری و فداکاری برای سازمان خود ندارند. حتی این کارکنان تمایل ندارند اطلاعات سازمان خود را که باید محرمانه نگه داشته شود، حفظ کنند.

در تبیین نتایج می‌توان استدلال نمود که واکنش سکوت می‌تواند با استفاده تحلیل هزینه/ سود مورد بحث قرار گیرد. افراد تحلیل هزینه/ سود را از طریق مقایسه منافع گفتمان در برابر هزینه‌ها یا نتایج آن هدایت می‌کنند. هزینه‌های پرداخت شده به عنوان نتایج گفتمان نوع مستقیم آن می‌تواند از دست دادن انرژی و زمان، و نوع غیر مستقیم آن می‌تواند از دست دادن عزت، ارتقا، اخراج شدن یا احتمال اقدامات تلافی‌جویانه از طرف مخالفان باشد (Premeaux, 2001 به نقل از Çakıcı, 2007). بر همین اساس می‌توان استدلال نمود که عملکرد کارمندی که در محل کار به واسطه ترور روحی کاهش می‌یابد دارای دو نوع هزینه است: اول هزینه سازمانی؛ قربانی ترور روحی ممکن است در طول زمان به بیمار ذهنی یا جسمی دچار شده و مجبور به مراجعه به پزشک و استراحت شده که این مساله برای سازمان دارای هزینه‌های مختلفی همانند پیدا کردن جایگزین برای فرد، پرداخت غرامت‌های پزشکی و می‌باشد. از سوی دیگر، عملکرد او در روزهای دیگر، زیر سطح متوسط قرار گرفته، نمی‌تواند بر کار خود متمرکز شود و همچنین ممکن است برخی از حوادث کاری را ایجاد کند که این هزینه برای هر دو کارمند و محل کار است (Tınaz, 2006). ییلدیز (۲۰۲۰) بیان می‌کند که سکوت سازمانی تحت تأثیر رفتارهای ترور روحی قرار می‌گیرد. با توجه به اینکه سکوت سازمانی عملکرد کارکنان را کاهش می‌دهد و این وضعیت بر عملکرد سازمان تأثیر منفی می‌گذارد، می‌توان گفت که مدیریت باید اقدامات لازم را برای جلوگیری از رفتارهای ترور روحی اتخاذ کند.

اگر چه مواجهه با ترور روحی در هر سطح و سازمانی با شرایط متفاوتی روبرو است اما بایستی توجه داشت که ساختار و چارچوب سازمانی بر شکل‌گیری آن تأثیرات بسزایی دارند. با این وجود یکی از مسائل مهم در زمینه مواجهه با ترور روحی شناسایی انواع شکل‌گیری آن است که با آگاهی از رویه‌های شکل‌گیری می‌توان بر خورد‌های مناسبی با آن را پیش‌بینی نمود. در ادامه مهمترین مکانیزم‌های شکل‌گیری ترور روحی معرفی شده است: روش اول «جلوگیری از ابراز وجود و ایجاد ارتباطات» (به عنوان مثال، جلوگیری از اینکه قربانی خود را ابراز کند، همانند اینکه او را سرزنش کنند). دوم «جلوگیری از تماس‌های اجتماعی» که شامل اعمالی مانند ایجاد مانع برای برقراری ارتباط با دیگران، جدا کردن کارکنان از یکدیگر، و یا بی‌احترامی به حقوق و شخصیت فرد است. سوم «حمله به جایگاه و مقام فرد است» که این مورد از طریق حمله به عزت نفس افراد، تمسخر اعتقادات سیاسی یا مذهبی فرد، ایجاد شایعه غلط علیه قربانی، یا بی‌احترامی به قربانی با القاب توهین‌آمیز انجام می‌شود. چهارم «حمله به زندگی و حرفه است» که این مورد شامل جلوگیری از موفقیت فرد، واگذاری وظایف بی‌معنی، تغییر شغل به طور مکرر یا محدود کردن وظایف فرد است. آخرین روش «حمله مستقیم به سلامتی فرد است». این روش به آسیب رساندن به سلامتی جسمی یا ذهنی فرد اشاره دارد. این نوع ترور روحی شامل خشونت علیه فرد یا تهدید با خشونت و آزار و اذیت جسمی علیه فرد است.

اگرچه ترور روحی در هر نوع سازمانی رخ می‌دهد و جلوگیری از آن برای تمامی سطوح سازمانی باید انجام پذیرد اما این مسأله برای کارکنانی که به مراتب به نسبت بقیه کارکرد مؤثرتری دارند بسیار مهم‌تر و اساسی‌تر خواهد بود. ترور روحی مسأله‌ای است که به مفاهیم یا مشکلات مدیریتی یک سازمان وابسته است و لذا مدیریت در مواجهه با آن نقش کاملاً موثری خواهد داشت. به عنوان نمونه رهبری ضعیف و اهداف غیرروشن به هیچ وجه نمی‌تواند از مشکلات ترور روحی در سازمان بکاهد. بنابراین لازم است سازمان‌های دولتی برای بهره‌مندی از خدمات ارزنده کارکنان خود، ضمن جلوگیری از بروز رفتارهای ترور روحی در مجموعه‌های خود؛ حداکثر حمایت را از افرادی که قربانی این نوع رفتار در سازمان شده‌اند، بنماید. بدیهی است برخورد قاطع و اصولی با متشاکیان نیز کاملاً ضروری خواهد بود.

فهرت منابع

1. Afshani, Seyed Alireza; Nourian, Morteza; Pahlavan Sharif, Saeed. (۲۰۱۶). Analysis of statistical equations with spss & amos, first edition, Fazel Thought Publishing. (in persain)
2. Akgeyik, T., DELEN, M. G., Şelale, U. Ş. E. N., & Umut, O. M. A. Y. (2009). İşyerinde Psikolojik Taciz Olgusu: Niteliği, Yaygınlığı ve Mücadele Stratejisi. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, (56).
3. Aldıĝ, E. (2011). İş yerinde yıldırma (mobbing) ve örnek bir çalışma (Master's thesis, Doĝuş Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü).
4. Alparıslan, A.M. (2010). Örgütsel Sessizlik İklimi ve İşgören Sessizlik Davranışları Arasındaki Etkileşim: Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Öğretim Elemanları Üzerinde Bir Araştırma, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi.
5. Avery, D. R., & Quiñones, M. A. (2002). Disentangling the effects of voice: the incremental roles of opportunity, behavior, and instrumentality in predicting procedural fairness. *Journal of Applied Psychology*, 87(1), 81.

6. Bagheri, G., Zarei, R., Aeen, M. N. (2012). Organizational silence, Ideal Type of Management, Vol.1, No.1, 47-58.
7. Barling, J., Rogers, A. G., ve Kelloway, E. K. (2001). Behind closed doors: In-home workers' experience of sexual harassment and workplace violence. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6(3), 225-269.
8. Bowen, F., & Blackmon, K. (2003). Spirals of silence: The dynamic effects of diversity on organizational voice. *Journal of management Studies*, 40(6), 1393-1417.
9. Budd, J. W., Arvey, R. D., & Lawless, P. (1996). Correlates and consequences of workplace violence. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(2), 197.
10. Çakıcı, A. (2008). Örgütlerde sessiz kalınan konular sessizliğin nedenleri ve algılanan sonuçları üzerine bir araştırma. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17(1), 117-134.
11. Çakıcı, A., (2010), Örgütlerde İş Gören Sessizliği, Neden Sessiz Kalmayı Tercih Ediyoruz?, Detay Yayıncılık, Ankara.
12. Cetin, A. (2020). Organizational silence and organizational commitment: a study of Turkish sport managers. *Annals of Applied Sport Science*, 8(2), 0-0.
13. Chou, S. Y., & Chang, T. (2017). Employee Silence and Silence Antecedents: A Theoretical Classification. *International Journal of Business Communication*, 57(3), 401-426.
14. Dehghanan, Hamed, Shakeri, Elmira, & Azari Rad. (2020). Investigating the relationship between poor volunteer fitness and the organization and the intention to leave the organization with emphasis on the role of burnout, spirituality and narcissism (Case study: volunteers of the Red Crescent Society of Qazvin province). *Public Management Perspectives*, 11 (2), 149-176. (in persain)
15. Dyne, L. V., Ang, S., & Botero, I. C. (2003). Conceptualizing employee silence and employee voice as multidimensional constructs. *Journal of management studies*, 40(6), 1359-1392.
16. Elçi, M., Erdilek, M. K., Alpan, L., & Şener, İ. (2014). The mediating role of mobbing on the relationship between organizational silence and turnover intention. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 150, 455-464.
17. Ertürk, A. (2011). İlköğretim okullarında görevli Öğretmen ve yöneticilere yönelik duygusal yıldırma davranışlarının incelenmesi. *Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı, Ankara.*
18. Fatemeh Alavi Matin, Hossein Damghanian, & Abbas Ali Rastegar. (2020). The effect of comparative sadness on social wear mediated by silent jealousy. *Public Management Perspectives*. (in persain)
19. Hüsrevsahi, S. P. (2015). Relationship between Organizational Mobbing and Silence Behavior among Teachers. *Educational Sciences: Theory and Practice*, 15(5), 1179-1188.
20. Jamshidi, Z., & Heidari, P. (۲۰۲۰), How Mobbing Leads to Organizational Silence, Fifth International Conference on Innovation and Research in Educational Sciences, Management and Psychology, Tehran. (in persain)
21. Kalantari, Kh. (۲۰۰۹). Modeling Cultural Equations in Social and Economic Studies (by LISREL and SIMPLIS) Tehran: Farhang Saba, 1-240. (in persain)
22. Konrad, Lorenz (1971). *Sobre la agresión: el pretendido mal*. Siglo XXI Editores.
23. Korsgaard, M. A., Meglino, B. M., & Lester, S. W. (1997). Beyond helping: Do

- other-oriented values have broader implications in organizations? *Journal of Applied Psychology*, 82(1), 160.
24. Köylüoğlu, A. S., Bedük, A., Duman, L., & Büyükbayraktar, H. H. (2015). Analyzing the relation between teachers' organizational silence perception and whistle blowing perception. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 207, 536-545.
 25. Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European journal of work and organizational psychology*, 5(2), 165-184.
 26. Lybecker, C., & Sofield, L. (2000). Verbal abuse. *SSM*, 6(6), 32.
 27. Mirmohammadi, S.M., & Rahimian, M., (2014), The effect of authentic leadership on employees creativity with regard to the mediator role of psychological capital. *Journal of Management Resarches In Iran*, 18(3). 2014. 181-203. (in persain)
 28. Morrison, E. W. & Milliken, F.J. (2000). Organizational Silence: A Barrier to Change and Development in a Pluralistic World, *The Academy Of Management Review*, 25(4): 706-725.
 29. Nazim, M., Zeb, N., Maqbool, A., Nadeem, A. H., Ghazanfar, S., Sharif, M. S., & Javed, M. A. (2021). Predicting Organizational Silence and Employee Turnover Intentions. *Psychology and Education Journal*, 58(1), 6602-6617.
 30. Perlow, L. A., & Repenning, N. P. (2009). The dynamics of silencing conflict. *Research in organizational behavior*, 29, 195-223.
 31. Pinder, C. C., & Harlos, K. P. (2001). Employee silence: Quiescence and acquiescence as responses to perceived injustice. *Research in Personnel and Human Research Management*, 20(1), 331-369.
 32. Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B. and Bachrach, D. G. (2000). Organizational citizenship behaviours: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research'. *Journal of Management*, 26, 513-63.
 33. Premeaux, S. F. (2001). Breaking the Silence: Toward an Understanding of Speaking Up in the Workplace.
 34. Saberi, F; Kazemi, S A (2015), The Impact of Managers' Power Sources on Organizational Silence of Study Employees: Kashan University, International Conference on Management and Humanities, Emirates-Dubai, Vira Capital of Ideas. (in persain)
 35. Saberi, Fatemeh; Kazemi, Seyed Abbas (2015), The Impact of Managers' Power Sources on Organizational Silence of Study Employees: Kashan University, International Conference on Management and Humanities, UAE-Dubai, Vira Capital of Ideas. (in persain)
 36. Saeidipour, B., Akbari, P., & Alizadeh, Z. (2021). The Role of Organizational Silence & Organizational Mobbing on the Turnover Intention. *International Journal of Ethics and Society*, 3(1), 59-69.
 37. Souba, W., Way, D., Lucey, C., Sedmak, D., Notestine, M., (2011). Elephants in academic medicine, *Academic Medicine*, Vol.86, 1492-1499.
 38. Tetik, S. (2010). Mobbing kavramı: Birey ve örgütler açısından önemi. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 12 (18), 81-89.
 39. Tilki, T., GÜNEY, S., & METİN CAMGÖZ, S. E. L. İ. N. (2021). Serial Mediation Effects on Relationships among Mobbing, Organizational Cynicism, Job Satisfaction and Turnover Intention: Research on Disabled Individuals in Organizations.
 40. Tinaz P. (2006). "İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing)", *Çalışma ve Toplum*,

No: 4, s.13-28.

41. Vandekerckhove, W., & Commers, M. R. (2003). Downward workplace mobbing: a sign of the times? *Journal of business Ethics*, 45(1-2), 41-50.
42. Vévodová, Š., Vévoda, J., & Grygová, B. (2020). Mobbing, subjective perception, demographic factors, and prevalence of burnout syndrome in nurses. *Central European Journal of Public Health*, 28(Supplement), S57-S64.
43. Vveinhardt, J., & Andriukaitienė, R. (2015). Questionnaire verification of prevention of mobbing/bullying as a psychosocial stressor when implementing CSR. *Problems and Perspectives in Management*, 13(2), 57-70.
44. Yildiz, S. M. (2021). The effect of workplace mobbing on organizational silence: empirical results from higher education institutions. *Sistemas & Gestão*, 16(1), 101-108.
45. Zarei Matin, H; Taheri, F; Sayyar, A al-Q (۲۰۱۱). Organizational silence: Concepts, Causes and Consequences, *Iranian Journal of Management Sciences*, Volume ۶, Issue21, Pp. 104-77. (in persain)

پیوست: پرسشنامه

با سلام و احترام

پرسشنامه زیر در راستای پژوهشی جهت بررسی ارتباط ترور روحی و سکوت سازمانی تهیه شده است. لذا با تخصیص زمان ارزشمندتان به طور دقیق آن را تکمیل و به پژوهشگر عودت دهید. شایان ذکر است این اطلاعات کاملاً محرمانه تلقی شده و صرفاً جهت دستیابی به اهداف پژوهش به صورت کلی مورد استفاده قرار خواهد گرفت. پیشاپیش از همکاری صمیمانه شما سپاسگزاری می‌شود.

سوالات عمومی

۱. جنسیت: مرد زن
۲. وضعیت تاهل: مجرد متاهل مطلقه
۳. سن: کمتر از ۳۰ سال ۳۰ تا ۴۰ سال ۴۰ تا ۵۰ سال بیش از ۵۰ سال
۴. سابقه خدمت: کمتر از ۵ سال ۵ تا ۱۰ سال ۱۰ تا ۱۵ سال بیش از ۱۵ سال
۵. میزان تحصیلات: دیپلم فوق دیپلم لیسانس فوق لیسانس دکتری

سوالات	ردیف
من تمایلی به ارائه پیشنهاد برای ایجاد تغییر در محل کارم ندارم. زیرا به دنبال ایجاد کار اضافی برای خود نیستم.	۱.
من با توجه به اینکه از وضعیت موجود راضی‌ام، نظراتم را نزد خود نگه می‌دارم.	۲.
تابع شرایط محیط کار هستم و از بیان هر ایده‌ای خودداری می‌کنم.	۳.
من به دلیل اینکه ممکن است در سازمان برایم مشکلاتی پیش بیاید، راه حلی برای مسائل و مشکلات سازمان ارائه نمی‌دهم.	۴.
من به خاطر اینکه به دنبال دردرس نمی‌گردم، در خصوص بهتر شدن کارها، راه حل خود را بازگو نمی‌کنم و آن را نزد خودم نگه می‌دارم.	۵.
من به خاطر بیم و نگرانی‌ام نسبت به فضای سازمان، اطلاعات مربوط به کارم را نزد خودم نگه می‌دارم.	۶.
من به خاطر بیم و نگرانی‌ام نسبت به فضای سازمان، پیشنهادی برای ایجاد تغییر و بهبود کارها ارائه نمی‌دهم.	۷.
من برخی حقایق مربوط به کارهایم را به خاطر حفظ و مراقبت از خودم و منافع ام، حذف می‌نمایم.	۸.
من به خاطر تشریک مساعی با دیگر همکاران، اطلاعات محرمانه به کار را نزد خودم نگه می‌دارم.	۹.
من در جهت حفظ منافع سازمان، از اطلاعات اختصاصی سازمان حفاظت می‌کنم.	۱۰.

۱۱.	من در مقابل فشار و اصرار دیگران، اصرار سازمانی را فاش نمی‌سازم.
۱۲.	من اطلاعاتی را که ممکن است به ضرر سازمان باشد به آن ضربه بزند فاش نمی‌سازم.
۱۳.	من به خاطر دغدغه‌هایی که نسبت به مسائل سازمان دارم، از اطلاعات محرمانه سازمانی محافظت می‌نمایم.
۱۴.	همکارانم از برقراری ارتباط با من با نشان دادن نگاه‌ها یا حرکات تحقیر آمیز خودداری می‌کنند.
۱۵.	همکارانم با کنایه یا من صحبت می‌کنند.
۱۶.	گاهی با صدای بلند مورد سرزنش قرار می‌گیرم.
۱۷.	وقتی که من صحبت می‌کنم، همکارانم به طور مداوم صحبت مرا قطع می‌کنند.
۱۸.	حرکات و نحوه گفتارم تقلید می‌شود یا مورد تمسخر دیگران قرار می‌گیرد.
۱۹.	من احساس می‌کنم که همکارانم از من فاصله می‌گیرند.
۲۰.	در محل کار احساس غربت می‌کنم.
۲۱.	احساس تنهایی در محل کار دارم.
۲۲.	من درک می‌کنم که به من تمام اطلاعات لازم برای کار داده نمی‌شود.
۲۳.	همکارانم دائماً من را دست می‌اندازند و با من بدرفتاری می‌کنند.
۲۴.	همکارانم در مورد من غیبت می‌کنند.
۲۵.	شایعات نادرست در مورد من پخش می‌شود.
۲۶.	زندگی شخصی من به طور مداوم مورد آزار قرار می‌گیرد.
۲۷.	تصمیمات من به طور مداوم زیر سوال قرار می‌گیرند.
۲۸.	عمدتاً پیشنهادات کاری من، نادیده گرفته می‌شوند.
۲۹.	من به طور مداوم باید به انجام وظایف جدید بپردازم.
۳۰.	وظایفی که من ارجاع می‌شود که فراتر از صلاحیت من است این کار به دلیل بی اعتبار کردنم صورت می‌گیرد.
۳۱.	من اغلب به انجام وظایف کاملاً بی معنی مجبور می‌شوم.
۳۲.	عمداً وظایف یکنواخت و کارهای روتین به من محول می‌شود.
۳۳.	کار من نیاز به تلاش ذهنی بیش از حد دارد.
۳۴.	کار من نیاز به توجه بیش از حد به جزئیات دارد.
۳۵.	کار من به هیچ خلایقی نیاز ندارد.
۳۶.	کار من نیاز به برنامه‌ریزی دقیق دارد.
۳۷.	کار من به اشتباه ارزیابی می‌شود.
۳۸.	تلاشی که من در اینجا به کار گرفته ام هرگز به درستی مورد ارزیابی قرار نگرفته است.
۳۹.	تنها به اشتباهات من توجه می‌شود.
۴۰.	نتایج مثبتی که من دریافت کرده‌ام معمولاً نادیده گرفته می‌شوند.
۴۱.	نتایج کار من به شخص دیگری نسبت داده می‌شود.
۴۲.	به دلیل سنم مورد بدرفتاری قرار می‌گیرم.
۴۳.	وضعیت تأهل من مورد تمسخر همکاران قرار می‌گیرد. (ازدواج، طلاق، مجرد، و غیره)
۴۴.	همکاران من دائماً به خاطر سوابق شغلی ام من را دست می‌اندازند. (به عنوان مثال سابقه گذشته)
۴۵.	من با توجه به زن بودنم (مرد بودنم) مورد بدرفتاری دیگران قرار می‌گیرم.
۴۶.	همکارانم ظاهر من (ویژگی‌های شکل بدن، لباس) را مورد تمسخر قرار می‌دهند.
۴۷.	همکارانم به دلیل اعتقادات مذهبی‌ام، من را مورد تمسخر قرار می‌دهند.
۴۸.	با وجدان کار کردنم توسط دیگران مورد سرزنش قرار می‌گیرد.
۴۹.	سازمان، ابزار کار، انجام کار سریع و با کیفیت را فراهم می‌کند.
۵۰.	کار براساس ارزیابی ویژگی‌های فردی کارکنان سازمان دهی شده است.
۵۱.	مدیران نظرات کارکنان را در سازماندهی امور مورد توجه قرار می‌دهند.
۵۲.	دستورات و وظایف با شایستگی کارکنان مطابقت دارد.
۵۳.	مدیران عادل و منصفانه رفتار می‌کنند.
۵۴.	مدیران، محیط خلاق و محرک تلاش را برای کارکنان فراهم می‌آورند.
۵۵.	مدیران ارائه به موقع و کامل اطلاعات لازم برای انجام وظایف را تضمین می‌کنند.
۵۶.	محیط کار تمیز و مرتب است.
۵۷.	ابزار کار با وضعیت فیزیکی و جسمی افراد تناسب دارد و افراد احساس راحتی می‌کنند.
۵۸.	تهویه هوا خوب است، هیچ بوی ناخوشایند خارجی وجود ندارد.
۵۹.	روشنایی محیط کار، منجر به ناراحتی من نمی‌شود.

تاثیر رفتار ترور روحی بر
شکل‌گیری

۶۰ | صفحه

۶۰.	شرایط کار و استراحت براساس توافق جمعی مورد بحث قرار می‌گیرد.
۶۱.	سازمان همه چیز را، حتی، لباس خوب کار را برای کارکنان فراهم می‌کند.
۶۲.	محل برای استراحت کارکنان در سازمان در نظر گرفته شده است.
۶۳.	سازمان هم به ایمنی و هم راحتی کار توجه می‌کند.
۶۴.	سازمان من شرایط کار بهینه را تضمین می‌کند.
۶۵.	من از شرایط محل کارم راضی هستم.
۶۶.	از آسیب‌های فیزیکی در محیط کار رنج می‌برم.
۶۷.	به نحوی محیط کار من را فراهم کرده‌اند که دچار صدمات کاری بشوم.
۶۸.	خسارت رساندن مستقیم از ویژگی‌های شخصیتی من بود.
۶۹.	به جهت جلب توجه، به خودم در حین کاری صدمه می‌زنم.
۷۰.	من به طور منظم از آسیب اخلاقی در محل کار رنج می‌برم.
۷۱.	فکر می‌کنم که من در یک موقعیت کاملا از جان گذشته در این کار هستم.
۷۲.	من همیشه احساس استرس و فشار در محل کار دارم.
۷۳.	حتی پس از ساعات کاری استراحت نمی‌کنم واز کار خسته‌ام.
۷۴.	به شایستگی حرفه‌ای خود شک کرده‌ام.
۷۵.	شرایط بد محیط کاری، منجر به بحث و مشاجره من در منزل شده است.
۷۶.	در انتهای کار روزانه، احساس خستگی مفرطی دارم.
۷۷.	من حتی در صبح، قبل از ترک خانه احساس خستگی دارم.
۷۸.	در چنین شرایطی، من دیگر براحتی نمی‌توانم در اینجا کار کنم.
۷۹.	من اغلب فکر می‌کنم که باید این کار را ترک کنم.
۸۰.	به احتمال زیاد، من به زودی به دنبال کار جدید می‌روم.
۸۱.	من همیشه دنبال کار جدیدی هستم تا وقتی حوصلم سررفت نرم تو خیابون پرسه بزنم.
۸۲.	من اینجا کارخواهم کرد، چرا که هیچ انتخاب دیگری ندارم.