

Investigating the Effect of Perceived Organizational Support in Breaking the Organizational Silence with Mediator Role of Affective Commitment on Employees of Governmental Offices in Qom

Ebrahim Rahimi^{1*} , Vahideh Zaheri²

1. Assistant Professor and Member of the Technical and Vocational University, Qom Technical and Vocational College, Qom, Iran
2. Master of Public Administration in Human Resource Development Tendency, Delijan Payame Noor University, Delijan, Iran

Article Info

Received: 2020/01/14;

Accepted: 2020/04/29;

ePublished: 2020/07/03

 [10.30699/jergon.8.1.66](https://doi.org/10.30699/jergon.8.1.66)

Use your device to scan
and read the article online



Corresponding Author

Ebrahim Rahimi

Assistant Professor and Member
of the Technical and Vocational
University, Qom Technical and
Vocational College, Qom, Iran

Email:

Erahimi57@gmail.com

ABSTRACT

Background and Objectives: The silence of employees has become a critical issue for organizational development, referring to deliberate neglect of important ideas, suggestions and opinions about their work. The purpose of this study was to investigate the impact of variable organizational support perceived by employees on breaking the silence with the mediating role of emotional commitment.

Methods: The statistical population includes 900 governmental employees from Qom city in 2018 which 273 persons have been selected using Cochran formula and random sampling method. Information gathering tools included Eizenberger (1986) perceived organizational support questionnaires, Allen & Meyer (1990) affective commitment Questionnaire and Silence climate questionnaire of Vakola and Bouradas (2005). After gathering the requested information from the participants, the information was analyzed by Microsoft Excel 2016, SPSS 23.0 and smartpls3.

Results: The results showed that perceived organizational support was positively correlated with employee silence. The results also showed that the emotional commitment mediates the relationship between perceived organizational support and employee silence.

Conclusion: Given the relationship between perceived organizational support and emotional commitment with employee silence, it is essential for planners to consider these components.

Keywords: Affective commitment, Perceived organizational support, Organizational silence

Copyright © 2020, This is an original open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-noncommercial 4.0 International License which permits copy and redistribute of the material just in noncommercial usages with proper citation.

How to Cite This Article:

Rahimi E, Taheri V. Investigating the Effect of Perceived Organizational Support in Breaking the Organizational Silence with Mediator Role of Affective Commitment on Employees of Governmental Offices in Qom. Iran J Ergon. 2020; 8 (1) :66-73

بررسی تأثیر حمایت سازمانی ادراک‌شده در شکستن سکوت سازمانی با نقش میانجی تعهد عاطفی (مورد مطالعه: کارکنان ادارات دولتی شهرستان قم)

ابراهیم رحیمی^{۱*}، وحیده ظاهری^۲

۱. استادیار و عضو هیأت‌علمی دانشگاه فنی و حرفه‌ای، دانشکده فنی و حرفه‌ای استان قم، قم، ایران
۲. کارشناس ارشد مدیریت دولتی گرایش توسعه منابع انسانی، دانشگاه پیام‌نور مرکز دلیجان، دلیجان، ایران

اطلاعات مقاله	خلاصه
دریافت: ۱۳۹۸/۱۰/۲۴ پذیرش: ۱۳۹۹/۰۲/۱۰ انتشار آنلاین: ۱۳۹۹/۰۴/۰۲	زمینه و هدف: سکوت کارکنان با اشاره به غفلت عمدی از ایده‌های مهم، پیشنهادهای و نظرات آنها درباره کارشان، به مسئله‌ای حیاتی برای توسعه و مدیریت سازمانی تبدیل شده است. هدف این پژوهش، تأثیر متغیر حمایت سازمانی ادراک‌شده از سوی کارکنان در شکستن سکوت با نقش میانجی تعهد عاطفی است.
نویسنده مسئول: ابراهیم رحیمی استادیار و عضو هیأت‌علمی دانشگاه فنی و حرفه‌ای، دانشکده فنی و حرفه‌ای استان قم، قم، ایران پست الکترونیک: Erahimi57@gmail.com	روش کار: جامعه آماری پژوهش حاضر، ۹۰۰ نفر از کارکنان ادارات دولتی شهرستان قم در سال ۱۳۹۷ بودند که با استفاده از فرمول کوکران، ۲۷۳ نفر به روش نمونه‌گیری تصادفی به‌عنوان نمونه انتخاب شدند. پژوهش حاضر کاربردی است که به روش پیمایشی انجام شده است. ابزار گردآوری اطلاعات نیز پرسش‌نامه بوده است. گویه‌های پرسش‌نامه استاندارد بوده و از مطالعات معتبر استخراج و از نظرات استاد خبره بهره گرفته شده است؛ بنابراین روایی آن تأیید شده است. همچنین برای بررسی پایایی پرسش‌نامه، از روش محاسبه آلفای کرونباخ استفاده شد. با توجه به اینکه میزان این ضریب برای متغیرها و برای کل پرسش‌نامه بیشتر از ۰/۷ است، پایایی آن نیز تأیید شد. تجزیه و تحلیل اطلاعات نیز پس از جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز از شرکت‌کنندگان با استفاده از نرم‌افزارهای SPSS نسخه ۲۳ و Smartpls3 انجام شد.
برای دانلود این مقاله، کد زیر را با موبایل خود اسکن کنید.	یافته‌ها: حمایت سازمانی ادراک‌شده با سکوت کارکنان رابطه‌ای مثبت دارد. همچنین نتایج نشان می‌دهد تعهد عاطفی رابطه میان حمایت سازمانی درک‌شده کارکنان و سکوت کارکنان را میانجی‌گری می‌کند.
	نتیجه‌گیری: با توجه به رابطه حمایت سازمانی ادراک‌شده و تعهد عاطفی با سکوت کارکنان، ضروری است این مؤلفه‌ها مورد توجه برنامه‌ریزان قرار بگیرد.
	کلیدواژه‌ها: تعهد عاطفی، حمایت سازمانی ادراک‌شده، سکوت سازمانی

مقدمه

برای سازمان‌ها دارند، ترجیح می‌دهند ایده‌های خود را مطرح نکنند و سکوت اختیار کنند و به‌نوعی به آینده سازمان خود بی‌تفاوت باشند [۱].

Harlos و Pinder سکوت کارکنان در سازمان را «خودداری کارکنان از انتقال اظهارنظرهای خالصانه و حقیقی خود درباره اوضاع و احوال و وقایع سازمانی به آنهایی می‌دانند که در جایگاهی قرار دارند که می‌توانند روی این شرایط تأثیرگذار باشند» [۲]. در تعریف دیگر Dayton و Henrikson نیز سکوت سازمانی را پدیده‌ای دسته‌جمعی تعریف می‌کنند که در آن افراد مشارکت بسیار کمی در واکنش به مسائل و مشکلاتی دارند که سازمان با آن روبه‌رو می‌شود [۳]. از دیدگاه

در عصر حاضر، سازمان‌ها از کارکنان خود انتظار دارند تا بیش از گذشته مسئولیت‌پذیر و نوآور باشند و درباره مسائل و مشکلات سازمانی سخن بگویند. با توجه به فراهم کردن شرایط مناسب برای ترغیب کارکنان به مشارکت بیشتر در محیط‌های سازمانی و همچنین ارائه نظرات و پیشنهادهای، که خود از جمله ضرورت‌های حوزه دانش سازمان و مدیریت در سال‌های اخیر است، بسیاری از سازمان‌ها از کارکنانشان انتظار دارند که تنها حرف‌ها و صحبت‌های معینی را به‌ویژه در راستای تأیید شرایط و وضعیت کنونی سازمان بیان کنند؛ برای این منظور از سازوکارهای پاداش و تنبیه نیز بهره می‌برند. در چنین شرایطی به مرور زمان کارکنان با وجود اینکه ایده‌های ناب

Milliken و Morrison «سکوت سازمانی پدیده ساختاریافته اجتماعی است که در یک سطح سازمانی ایجاد شده است و ویژگی‌های سازمانی بسیاری بر آن تأثیرگذار است». این ویژگی‌های سازمانی مانند فرایندهای تصمیم‌گیری، مدیریت یا فرهنگ به تعریف رفتار سکوت برای هر کارمند براساس چگونگی درک آن می‌انجامند [۴]. سکوت سازمانی با محدود کردن اظهارنظر کارکنان، سبب کاهش اثربخشی تصمیم‌گیری‌ها و فرایندهای تغییر سازمان می‌شود. این پدیده رفتاری می‌تواند با ایجاد استرس، بدبینی، رضایت‌نداشتن و عقب‌نشینی در کارکنان و به‌وسیله ممانعت از بازخورد منفی، مانع تحول و توسعه سازمانی مؤثر شود؛ از این‌رو سازمان توانایی بررسی و تصحیح خطاها را از دست می‌دهد [۵].

زمانی که در یک سیستم فضای سکوت تقویت می‌شود، دیدگاه‌ها، عقاید و ترجیحات متنوع و اهدافی که در سازمان وجود دارند احتمالاً مشوقی برای اظهارنظر نخواهند بود؛ از این‌رو چنین سیستمی وارد فرایندی می‌شود که نمی‌تواند اهداف خود را به‌طور مناسب تحقق ببخشد و به‌دنبال تلاش برای یادگیری از تجربه‌ها نیست. درحقیقت چنین سیستمی در راهی گرفتار می‌شود که تأثیرات منفی سکوت بر تصمیم‌گیری سازمانی و فرایندهای تغییر در آن تقویت خواهد شد [۶]. به همین دلیل مدیریت باید خطر بزرگ مدیریتی خود را حس کند؛ زیرا سکوت سازمانی پیامدهای جبران‌ناپذیری برای سازمان دارد.

یکی از عوامل مؤثر بر سکوت سازمانی، حمایت سازمانی ادراک‌شده است که منظور از آن، احساس و باورهای تصمیم‌یافته افراد در این راستاست که سازمان برای همکاری، مساعدت و حمایت اعضایش ارزش قائل است و نگران و دلواپس خوشبختی و آینده آنهاست. کارکنانی که با حمایت سازمانی بسیاری روبه‌رو می‌شوند، احساس می‌کنند که باید با توجه به رفتارها و نگرش‌های مناسب در سازمان ایفای نقش کنند تا عمل آنها در راستای منافع سازمان متبوعشان باشد و از این راه حمایت سازمان را جبران کنند. ادراک از حمایت سازمانی، یعنی باور کلی فرد مبنی بر اینکه آیا سازمان زحمات او را ارج می‌نهد و برای سعادت و رفاه او اهمیت قائل است یا خیر [۷].

براساس نظریه حمایت سازمانی Eisenberg و همکاران، کارکنان به‌منظور تعیین آمادگی سازمان برای پاداش دادن به کار بیشتر و برآورده کردن نیازهای اجتماعی-احساسی، اعتماد کلی خود را به میزانی افزایش می‌دهند که سازمان به مشارکت آنها ارزش می‌گذارد و به رفاه آنها اهمیت می‌دهد [۸]. در این

میان، تعهد عاطفی نیز بر سکوت سازمانی تأثیرگذار است. Allen و Meyer با عرضه الگوی سه‌بعدی از مفهوم تعهد سازمانی، آن را توسعه داده‌اند. آن‌ها معتقدند هر چند مفهوم‌سازی‌های متعددی از تعهد سازمانی ظهور کرده است، هر یک از آنها یکی از این سه موضوع تعلق عاطفی، الزام و هزینه‌های ادراک‌شده را منعکس می‌کند. رایج‌ترین رویکرد به تعهد سازمانی این است که تعهد، علقه‌ای عاطفی به سازمان تلقی می‌شود؛ به‌گونه‌ای که فرد متعهد هویت خود را از سازمان می‌گیرد، در سازمان مشارکت می‌کند و از عضویت در آن لذت می‌برد. آن‌ها تعهد عاطفی را به‌صورت «تعلق احساسی به سازمان، یکی شدن با آن و مشارکت فعال در آن» تعریف کرده‌اند [۹]. آلن و مایر سه رویکرد فوق را تعهد عاطفی، تعهد هنجاری و تعهد مستمر نامیده‌اند. اگرچه این رویکردها، حاکی از رابطه بین فرد و سازمان است (که احتمال ترک سازمان را کاهش می‌دهد)، اما ماهیت این رابطه‌ها متفاوت است. کارکنان دارای تعهد عاطفی قوی در سازمان می‌مانند؛ زیرا هدف آن‌ها ماندن است. کارکنانی که تعهد مستمر قوی‌ای دارند، می‌مانند زیرا نیاز دارند که بمانند و کارکنان دارای تعهد هنجاری نیز قوی می‌مانند، چون احساس می‌کنند که باید بمانند [۱۰].

Mayer و همکاران معتقدند که تعهد عاطفی می‌تواند تجربه‌های مثبت و برخورد‌های درون سازمان را توسعه دهد. Moller معتقد است تعهد عاطفی با احساس تعلق، دل‌بستگی و وفاداری کارمندان به سازمان مرتبط است. تعهد مستمر با تمایل به باقی‌ماندن در سازمان به‌دلیل هزینه‌های ترک سازمان یا پاداش‌های ناشی از ماندن در سازمان ارتباط دارد. درنهایت اینکه بعد سوم تعهد سازمانی بعد هنجاری است که نوعی احساس وظیفه برای ادامه کار در سازمان را منعکس می‌کند و کارکنان با سطح بالای تعهد هنجاری احساس می‌کنند که باید در سازمان باقی بمانند [۱۱].

پژوهش‌های مختلفی درباره موضوع پژوهش حاضر انجام شده است. Poursoltani و همکاران در پژوهش خود نتیجه گرفتند که حمایت سازمانی ادراک‌شده، رابطه مثبت و معنی‌داری با تعهد سازمانی دارد [۱۲]. براساس پژوهش Soori Zehi و همکاران میان سکوت سازمانی و تعهد سازمانی رابطه عکس و معنی‌داری وجود دارد. همچنین بین تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی، رابطه مثبت و معنی‌داری مشاهده می‌شود. درنهایت اینکه بین سکوت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه عکس و معنی‌دار وجود دارد [۱۳].

نوآوری پژوهش حاضر را نشان می‌دهد. با توجه به هدف پژوهش که بررسی تأثیر متغیر حمایت سازمانی ادراک شده از سوی کارکنان در شکستن سکوت با نقش میانجی تعهد عاطفی است، فرضیه‌های پژوهش به شرح زیر است:

۱. حمایت سازمانی ادراک شده در شکستن سکوت سازمانی تأثیر معنی‌داری دارد.
۲. حمایت سازمانی ادراک شده بر تعهد عاطفی کارکنان تأثیر معنی‌داری دارد.
۳. حمایت سازمانی ادراک شده از طریق تعهد عاطفی در شکستن سکوت سازمانی تأثیر معنی‌داری دارد.

روش کار

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر ماهیت و روش توصیفی از نوع هم‌بستگی است. جامعه آماری شامل ۹۰۰ نفر از کارکنان ادارت دولتی شهرستان قم است. با استفاده از فرمول کوکران، ۲۷۰ نفر برای نمونه انتخاب شدند که برای اطمینان بیشتر ۳۰۰ پرسش‌نامه توزیع شد. نرخ بازگشت پرسش‌نامه‌ها ۹۱ درصد بود و از ۳۰۰ پرسش‌نامه، ۲۷۳ پرسش‌نامه قابل تحلیل بازگشت داده شد. به منظور جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز از پرسش‌نامه استاندارد استفاده شد. همچنین به منظور سنجش حمایت سازمانی ادراک شده از پرسش‌نامه Eisenberg و همکاران (۱۹۸۶)، برای سنجش تعهد عاطفی از پرسش‌نامه Allen و Meyer (۱۹۹۰) و برای سنجش سکوت سازمانی از پرسش‌نامه Buradus و Vakolau (۲۰۰۵) استفاده شد. در این پژوهش برای تعیین روایی پرسش‌نامه از روایی صوری و اعمال نظر کارشناسان و برای تعیین اعتبار و پایایی از روش آلفای کرونباخ استفاده شد. ضریب آلفای کرونباخ برای متغیر حمایت سازمانی ادراک شده ۰/۸۱، برای متغیر تعهد عاطفی ۰/۷۹ و برای متغیر سکوت سازمانی ۰/۷۸ به دست آمد. با توجه به اینکه میزان ضریب آلفای به دست آمده برای متغیرها بیشتر از ۰/۷ است، می‌توان گفت پرسش‌نامه پایایی کافی برای اعتماد به نتایج را دارد. تجزیه و تحلیل اطلاعات نیز پس از جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز از شرکت‌کنندگان با استفاده از نرم‌افزارهای SPSS نسخه ۲۳ (SPSS Inc., Chicago, Ill., USA) و Smartpls3 انجام شد. داده‌ها نیز به کمک نرم‌افزار SmartPLS و مدل‌سازی معادلات ساختاری (SEM) تحلیل شدند.

Alleyne، Hudaib و Haniffa در پژوهش خود نتیجه گرفتند که اطلاع‌رسانی داخلی اهداف به‌طور فراوانی متأثر از پنج پیش‌بینی فردی است (نگرش‌ها، کنترل رفتاری درک شده، تعهد به استقلال، مسئولیت شخصی برای گزارش و هزینه شخصی گزارش). همچنین تأثیرات پیشین زمانی افزایش می‌یابد که سطح حمایت سازمانی ادراک شده بیشتر است [۱۴].

Alvani و همکاران در پژوهش خود نتیجه گرفتند که با وجود هم‌بستگی میان فضای سکوت درک شده، رفتار همراه با سکوت کارکنان، تعهد سازمانی و در نتیجه حمایت از فرضیه‌های تحقیق برای هر دو گروه استادان و کارکنان دانشکده‌های علوم انسانی و مدیریت، استحکام روابط متفاوت است و ارتباط میان تعهد و سایر متغیرهای این تحقیق برای استادان قوی‌تر است [۳].

Zehir و Erdogan با بررسی رابطه عملکرد سازمانی و سکوت سازمانی نتیجه گرفتند که سکوت نوع دوستانه رابطه‌ای مثبت با عملکرد سازمانی دارد؛ یعنی در صورت افزایش این سکوت عملکرد نیز افزایش می‌یابد. سکوت مطیع با عملکرد سازمانی رابطه‌ای منفی یا معکوس دارد؛ در صورت افزایش سکوت مطیع، عملکرد سازمانی کاهش می‌یابد و هیچ ارتباطی میان سکوت تدافعی و عملکرد کارکنان وجود ندارد [۱۵].

Ozgan در پژوهش خود نتیجه گرفته است که بین سکوت تدافعی و عملکرد کارکنان رابطه معنادار منفی و بین سکوت نوع دوستانه و عملکرد کارکنان رابطه مثبت معناداری وجود دارد. از سوی دیگر هیچ رابطه معناداری بین سکوت مطیع و عملکرد کارکنان وجود ندارد [۱۶]. Pinder و Harlos با بررسی دلایل سکوت کارکنان در سازمان، انگیزه افراد را مهم‌ترین عامل خودداری از ارائه اطلاعات، ایده‌ها و نظرات آن‌ها قلمداد می‌کنند. از دیدگاه آنان تفاوت بین سکوت و آوا در سخن گفتن نیست، بلکه در انگیزه افراد در خودداری از ارائه اطلاعات، ایده‌ها و نظرات آنهاست. در این چارچوب، سه انگیزه مرتبط با سکوت و آوا وجود دارد: ۱. رفتار کناره‌گیرانه بر اساس تسلیم‌بودن و رضایت‌دادن به هر چیز، ۲. رفتار خودحفاظتی بر اساس ترس، ۳. رفتارهای دیگرخواهانه به دلیل علاقه به دیگران و ایجاد فرصت برای تشریک مساعی با آنها [۲].

پیشینه پژوهش‌های انجام شده نشان می‌دهد که تاکنون در هیچ پژوهشی به بررسی تأثیر متغیر حمایت سازمانی ادراک شده از سوی کارکنان در شکستن سکوت با نقش میانجی تعهد عاطفی توجه نشده است و این مسئله جنبه

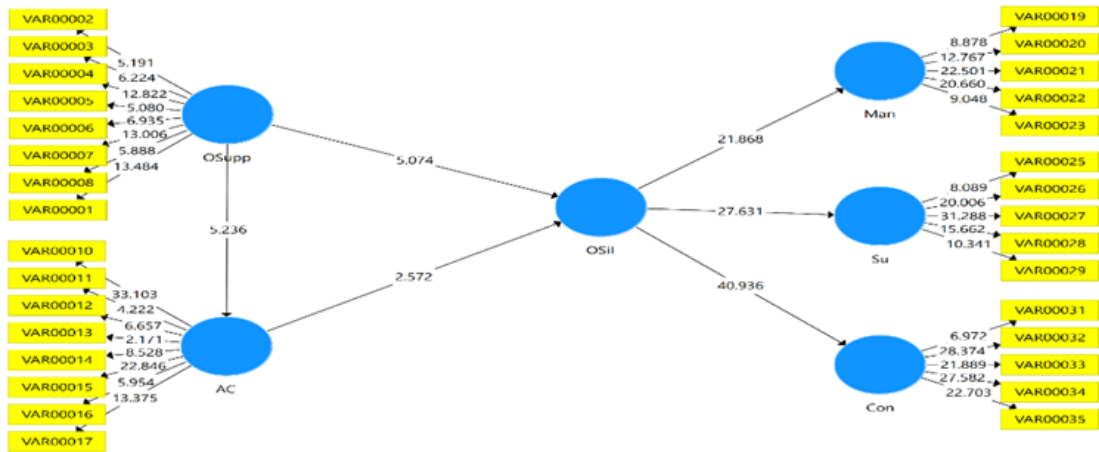
یافته‌ها

شاخص‌های نیکویی برازش در جدول ۲ قابل‌مشاهده است. براساس این شاخص‌ها، مدل برازش داده‌شده از مناسبت برخوردار است. در شکل ۱ معناداری روابط و همچنین ضرایب رگرسیونی نشان داده شده است. با توجه به نمادهای مشخص‌شده، مدل معناداری روابط یک‌طرفه و سپس میزان ضرایب ارائه شده است.

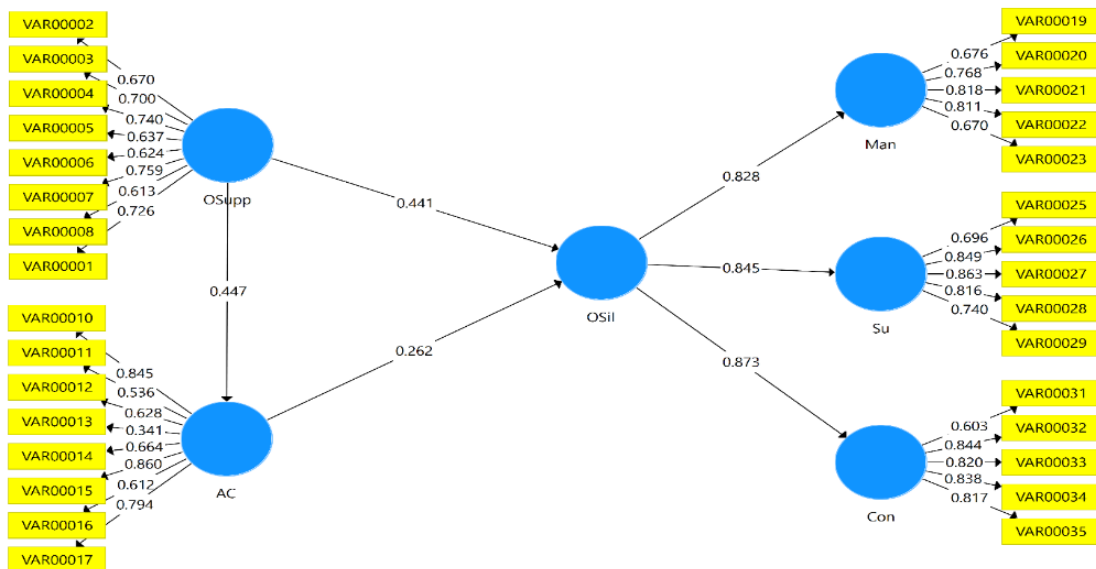
به‌منظور بررسی روابط میان متغیرها و برازش مدل از مدل‌سازی معادلات ساختاری (SEM) و تکنیک حداقل مربعات جزئی (PLS) استفاده شد. نتایج برازش مدل در شکل زیر نشان داده شده است. تأثیرات مستقیم و غیرمستقیم مسیرها نیز در جدول ۱ آمده است. همچنین

جدول ۱. نمادهای مورد استفاده در مدل

متغیر	نماد	متغیر	نماد
حمایت سازمانی ادراک‌شده	OSupp	نگرش مدیر	Man
تعهد عاطفی	AC	نگرش سرپرست	Su
سکوت سازمانی	Osil	فرصت ارتباط	Con



شکل ۱. معناداری t برای بررسی مدل مفهومی (مقادیر بزرگ‌تر از ۱/۹۶ معنی‌دار در سطح ۰/۰۵)



شکل ۲. مقادیر ضرایب استانداردشده حاصل از مدل‌سازی معادلات ساختاری برای بررسی مدل مفهومی

براساس نتایج بررسی فرضیه‌های پژوهش مشخص شد که حمایت سازمانی ادراک‌شده در کارکنان سازمان‌های دولتی استان قم با در نظر گرفتن نقش میانجی تعهد عاطفی، تأثیر مثبت و معنی‌داری بر شکستن سکوت سازمانی دارد؛ یعنی با افزایش یک واحد حمایت سازمانی ادراک‌شده، به صورت کلی ضریب $0/558$ موجب افزایش شکستن سکوت سازمانی می‌شود. همچنین شکستن سکوت سازمانی بر فرصت‌های برقراری ارتباط به میزان $0/873$ ، نگرش سرپرست کارکنان به سکوت سازمانی به میزان $0/845$ و نگرش مدیر سازمان به سکوت سازمانی به میزان $0/828$ مؤثر است.

نتایج به دست آمده در این شکل نشان‌دهنده ضرایب رگرسیونی متغیرها بر یکدیگر است. براساس نتایج، حمایت سازمانی ادراک‌شده ۴۴ درصد بر شکستن سکوت سازمانی اثرگذار است. همچنین حمایت ادراک‌شده موجب افزایش تعهد عاطفی کارکنان به میزان ۴۴ درصد می‌شود. تعهد عاطفی نیز بر شکستن سکوت سازمانی به میزان ۲۶ درصد مؤثر است. پس از بررسی مدل، شاخص‌های برازش بررسی شدند که نشان می‌دهند که آیا نتایج به دست آمده قابل اعتماد است یا خیر؟ با توجه به نتایج به دست آمده مشخص می‌شود که رابطه بین متغیرهای اصلی مسئله، یعنی حمایت ادراک‌شده، با تعهد عاطفی و شکستن سکوت سازمانی معنی‌دار و مستقیم است. در جدول ۳ فرضیه‌های تحقیق آمده است.

جدول ۲. شاخص‌های برازش برای مدل

شاخص	درجه آزادی / کای دو	RMSEA	GFI	AGFI	CFI	NFI	NNFI	IFI
مقدار محاسبه شده	۲/۱۳	۰/۰۶۲	۰/۹۱	۰/۸۳	۰/۹۲	۰/۹۱	۰/۹۲	۰/۹۱
سطح قابل قبول	< ۵	< ۰/۱	> ۰/۹۰	> ۰/۸۰	> ۰/۹۰	> ۰/۹۰	> ۰/۹۰	> ۰/۹۰
نتیجه	مناسب	مناسب	مناسب	مناسب	مناسب	مناسب	مناسب	مناسب

جدول ۳. بررسی فرضیه‌های تحقیق

فرضیه	متغیر مستقل	متغیر میانجی	متغیر وابسته	مقدار t	ضریب
اصلی	حمایت سازمانی ادراک‌شده	تعهد عاطفی	شکستن سکوت سازمانی	----	$0/558 = 0/441 + 0/117$
فرعی ۱	حمایت سازمانی ادراک‌شده	تعهد عاطفی	----	۵/۲۲۶	۰/۴۴۷
فرعی ۲	حمایت سازمانی ادراک‌شده	----	شکستن سکوت سازمانی	۵/۰۷۴	۰/۴۴۱

بحث

می‌دهد که رابطه مستقیمی بین حمایت سازمانی ادراک‌شده و تعهد عاطفی کارکنان وجود دارد. حمایت ادراک‌شده موجب افزایش تعهد عاطفی کارکنان به میزان ۴۴ درصد می‌شود؛ یعنی بیش از ۴۴ درصد تغییرات در تعهد عاطفی را می‌توان با استفاده از حمایت سازمانی ادراک‌شده پیش‌بینی کرد. فرضیه سوم در این پژوهش مربوط به مطالعه اثرگذاری و میزان تأثیر حمایت ادراک‌شده بر شکست سکوت سازمانی از طریق تعهد عاطفی است. نتایج آزمون ضرایب رگرسیونی محاسبه شده نشان می‌دهد که در سطح معنی‌داری با خطای کمتر از $0/001$ که میزان قابل قبولی است، ضریب رگرسیون

پژوهش حاضر با هدف تأثیر متغیر حمایت سازمانی ادراک‌شده از سوی کارکنان در شکستن سکوت با نقش میانجی تعهد عاطفی انجام شد. نتایج آزمون ضریب رگرسیونی محاسبه شده نشان می‌دهد که رابطه مستقیمی در سطح معنی‌دار قابل قبول بین حمایت سازمانی ادراک‌شده و شکستن سکوت سازمانی وجود دارد. براساس نتایج، حمایت سازمانی ادراک‌شده به میزان ۴۴ درصد بر شکستن سکوت سازمانی اثرگذار است؛ یعنی حدود ۴۴ درصد از تغییرات شکستن سکوت سازمانی را می‌توان با استفاده از حمایت سازمانی ادراک‌شده پیش‌بینی کرد. همچنین نتایج نشان

۱. استقبال مدیریت از انتقادات و نظرات کارکنان و تشویق آنان به بیان اختلاف نظرشان درباره مسائل و موضوعات سازمان.
۲. توجه به کارکنان و رضایت عمومی آنان و اینکه باور داشته باشند که می‌توانند آزادانه نقطه نظرات خود را بیان کنند؛ بدون اینکه از بابت بیان نقطه نظرات خود متضرر شوند.
۳. رفتار مثبت با کارکنان سازمان صرف بیان مخالفتشان در مورد مسائل سازمان از سوی مدیریت.
۴. داشتن سعه صدر و تحمل بالا در شنیدن نظرات، پیشنهادها و اختلاف نظرات کارکنان، مدیریت چالش‌ها و رفتار مناسب با کارکنان مؤثر و توانمندی که می‌توانند با ارائه نظرات و پیشنهادها برای سازمان سازنده و مفید باشند، به جای پاک کردن صورت مسئله یعنی تلقی کردن چنین کارکنانی به عنوان کارکنان معترض و حاشیه‌دار.
۵. نداشتن ترس و نگرانی مدیریت از برقراری ارتباط همکاران بخش‌های مختلف سازمان با یکدیگر مبنی بر آشکار شدن اطلاعات عادی، ایجاد شرایط کنترل‌نشده و ناتوانی در پاسخگویی.
۶. ایجاد کانال‌های ارتباطی مناسب میان کارکنان و مدیران ارشد سازمان به منظور مبادله دانش و تجربه به صورت سازمان‌یافته و منظم میان کارکنان.
۷. شفاف‌سازی و اطلاع‌رسانی مناسب تغییرات سازمانی به کارکنان و آگاه‌سازی آنان از مأموریت، برنامه‌ها و روند پیشرفت آنها به منظور افزایش تعهد و اعتماد کارکنان و کاهش زمینه سوءاستفاده و مقابله با رانت اطلاعاتی.
۸. تسهیل رویه‌های نظام پیشنهادها.

تقدیر و تشکر

نویسندگان از همه کسانی که آنها را در انجام این پژوهش یاری کرده‌اند، کمال تشکر و قدردانی را دارند.

تعارض منافع

بین نویسندگان هیچ‌گونه تعارضی در منافع وجود ندارد.

منابع مالی

منابع مالی این مطالعه توسط نویسندگان تامین شده است.

۰/۵۵۸ است. براساس نتایج به‌دست‌آمده از بررسی فرضیه‌های پژوهش مشخص شد که حمایت سازمانی ادراک‌شده در کارکنان سازمان‌های دولتی استان قم با در نظر گرفتن نقش میانجی تعهد عاطفی بر شکستن سکوت سازمانی تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد؛ یعنی با افزایش یک واحد حمایت سازمانی ادراک‌شده، به صورت کلی ضریب ۰/۵۵۸ موجب افزایش شکستن سکوت سازمانی می‌شود. نتایج تأیید ادعای محقق در این تحقیق با نتایج به‌دست‌آمده از مطالعات Shanok و Erdogan و Zehir و Eisenberg هم‌خوانی دارد. در این مطالعات رابطه حمایت سازمانی و شکست سکوت سازمانی تأیید شده است.

نتایج به‌دست‌آمده مبنی بر اثرگذار بودن حمایت سازمانی بر تعهد عاطفی با نتایج مطالعات Kordoni, Haji Karimi و همکاران و Poursoltani و همکاران مطابقت دارد. نتایج به‌دست‌آمده مبنی بر اثرگذار بودن حمایت سازمانی ادراک‌شده بر شکست سکوت سازمانی از طریق تعهد عاطفی با نتایج مطالعات بیران‌نژاد و همکاران [۱۷] و Allen و Meyer [۹] مطابقت دارد.

نتیجه‌گیری

نتایج به‌دست‌آمده نشان می‌دهد که هر سه فرضیه محقق تأیید شده است؛ بدین ترتیب که بر مبنای فرضیه اول، حمایت سازمانی سبب شکست سکوت سازمانی می‌شود. به بیان دیگر، باور کلی فرد مبنی بر اینکه سازمان زحمات او را ارج می‌نهد و برای سعادت و رفاه او اهمیت قائل است، بر خودداری کارکنان از انتقال اظهارنظرهای خالصانه و حقیقی خود درباره اوضاع و احوال و وقایع سازمانی تأثیرگذار است. از سوی دیگر، حمایت سازمانی ادراک‌شده تعهد عاطفی را نیز بهبود می‌دهد؛ یعنی چنانچه درک کارکنان سازمان این باشد که فرد هدف برنامه‌های منابع انسانی سازمانی است، احساس تعلق، دل‌بستگی و وفاداری وی به سازمان افزایش می‌یابد. درنهایت فرضیه سوم مبنی بر اینکه حمایت سازمانی به کمک متغیر میانجی تعهد عاطفی بر شکست سکوت سازمانی اثر می‌گذارد، تأیید شده است.

در ادامه پیشنهادها و مدیریتی مرتبط با یافته‌های پژوهش ارائه می‌شود:

References

1. Poursoltani, H., Aghaei, N., & Asgari, B., (2016), Relationship perceived organizational support with Organizational commitment among staff, *Sports Management Studies*, Volume 8, Issue 35. Pp. 198-183, https://smrj.ssrc.ac.ir/issue_151_152_.html.
2. Pinder CC, Harlos KP. Employee silence: Quiescence and acquiescence as responses to perceived injustice. *Research in personnel and human resources management*. 2001 Mar;20:331-70. [[DOI:10.1016/S0742-7301\(01\)20007-3](https://doi.org/10.1016/S0742-7301(01)20007-3)]
3. Nikmaram S, Yamchi HG, Shojaii S, Zahrani MA, Alvani SM. Study on relationship between organizational silence and commitment in Iran. *World Applied Sciences Journal*. 2012;17(10):1271-7.
4. Morrison EW, Milliken FJ. Organizational silence: A barrier to change and development in a pluralistic world. *Academy of Management review*. 2000 Oct 1;25(4):706-25. [[DOI:10.5465/amr.2000.3707697](https://doi.org/10.5465/amr.2000.3707697)]
5. Zarei Matin, Hassan, Taheri, Fatemeh and Sayar, Abolghasem. (2012). Organizational silence: concepts, antecedents, and consequences, *Iranian journal of management sciences (IAMS)*. Volume & Issue: Volume 6, Number 21, Pages 77-104.. http://journal.iams.ir/issue_25_28.html
6. Duncan R. Organizational learning: Implications for organizational design. *Research in organizational behavior*. 1979;1:75-123.
7. Haji Karimi, A., Rezaian, A., Hadizade Moghaddam, A., Bonyadi Na'ini, A. (2011). A Study of Emotional, Social and Cognitive Intelligence Competencies Effect on Iranian Public Sector Human Resource Manager., *Strategic Management Thought*, Volume 5, Issue 1 Pages 223-254 http://smt.journals.isu.ac.ir/issue_30_37.html
8. Rhoades L, Eisenberger R, Armeli S. Affective commitment to the organization: The contribution of perceived organizational support. *Journal of applied psychology*. 2001 Oct;86(5):825. [[DOI:10.1037/0021-9010.86.5.825](https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.5.825)] [[PMID](https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/11811811/)]
9. Allen NJ, Meyer JP. The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of occupational psychology*. 1990 Mar;63(1):1-8. [[DOI:10.1111/j.2044-8325.1990.tb00506.x](https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1990.tb00506.x)]
10. Hamid SF, Nordin N, Adnan AA, Sirun N. A study on primary school teachers' organizational commitment and psychological empowerment in the district of Klang. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*. 2013 Oct 10;90:782-7. [[DOI:10.1016/j.sbspro.2013.07.152](https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.07.152)]
11. Michael O, Petal P. Job stress and organizational commitment among mentoring coordinators. *International Journal of Educational Management*. 2009 Mar 27. [[DOI:10.1108/09513540910941766](https://doi.org/10.1108/09513540910941766)]
12. Lew T. The relationships between perceived organizational support, felt obligation, affective organizational commitment and turnover intention of academics working with private higher educational institutions in Malaysia. *European Journal of Social Sciences*. 2009;9(1):72-87.
13. Çınar O, Karcioğlu F, Alioğulları ZD. The relationship between organizational silence and organizational citizenship behavior: a survey study in the province of Erzurum, Turkey. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*. 2013 Nov 6;99:314-21. [[DOI:10.1016/j.sbspro.2013.10.499](https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.10.499)]
14. Alleyne P, Hudaib M, Haniffa R. The moderating role of perceived organisational support in breaking the silence of public accountants. *Journal of Business Ethics*. 2018 Feb 1;147(3):509-27. [[DOI:10.1007/s10551-015-2946-0](https://doi.org/10.1007/s10551-015-2946-0)]
15. Zehir C, Erdogan E. The association between organizational silence and ethical leadership through employee performance. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*. 2011 Jan 1;24:1389-404. [[DOI:10.1016/j.sbspro.2011.09.054](https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2011.09.054)]
16. Ozgan H. The Relationships between Organizational Justice, Confidence, Commitment, and Evaluating the Manager and the Perceptions of Conflict Management at the Context of Organizational Behavior. *Educational Sciences: Theory and Practice*. 2011;11(1):241-7.
17. beyran nejadm A., & davari, E., & afkhami, M. (2017). Organizational silence as a Current Challenge in Human Resource Management: Exploring the Factors and Consequences, *Organizational Behavior Studies*, Volume 6, Issue 1, Pages 147-176. http://obs.sinaweb.net/issue_4265_4266.html.