

مدیریت ورزشی _ تابستان ۱۳۹۶
دوره ۹، شماره ۲، ص: ۲۹۹ - ۲۸۷
تاریخ دریافت: ۹۴ / ۰۵ / ۰۸
تاریخ پذیرش: ۹۴ / ۱۰ / ۱۵

نقش شخصیت در سکوت کارکنان و ایجاد بی تفاوتی سازمانی

محمدعلی زبردست^{۱*} - مسعود نادریان جهرمی^۲ - سجاد حاجی‌زاده^۳
۳. دانشجوی دکتری مدیریت ورزشی، دانشکده تربیت بدنی دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران ۲. دانشیار،
دانشکده تربیت بدنی دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی نقش شخصیت در سکوت میان کارکنان و ایجاد بی تفاوتی سازمانی اجرا شد. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان کرمان بود که به روش تمام‌شماری، همگی جزو نمونه تحقیق محسوب شدند (n=۹۲). گردآوری داده‌ها با استفاده از پرسشنامه‌های شخصیت (دنوی و أسوالد، ۲۰۱۲)، سکوت کارکنان (برینزفیلد، ۲۰۰۹) و بی تفاوتی سازمانی (دانایی فرد و همکاران، ۱۳۸۹) انجام گرفت. از ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل مسیر برای تحلیل داده‌ها استفاده شد. نتایج، حاکی از وجود ارتباط معکوس و معنادار میان وظیفه‌شناسی، تجربه‌پذیری و برون‌گرایی با سکوت و بی تفاوتی سازمانی بود. یافته‌های حاصل از تحلیل مسیر نیز نشان داد شخصیت بر سکوت کارکنان و بی تفاوتی سازمانی تأثیری مستقیم دارد و از طریق سکوت کارکنان نیز بر بی تفاوتی اثر غیرمستقیم می‌گذارد. با توجه به یافته‌ها می‌توان نتیجه گرفت کارکنان وظیفه‌شناس، تجربه‌پذیر و برون‌گرا، در مقابل مشکلات سازمان سکوت نخواهند کرد و به آینده سازمان حساس خواهند بود. در نتیجه اگر سازمان‌ها به دنبال ایجاد فرهنگ اظهار نظر در سازمان هستند، باید شخصیت را به عنوان بخشی از فرایند برنامه‌ریزی منابع انسانی در نظر بگیرند.

واژه‌های کلیدی

برون‌گرایی، بی تفاوتی سازمانی، تجربه‌پذیری، سکوت کارکنان، سکوت سازمانی، شخصیت، وظیفه‌شناسی.

مقدمه

سازمان، مجموعه‌ای از نیروهای انسانی است که برای دستیابی به هدفی مشخص تلاش می‌کنند (۲۴). مدیریت این مجموعه آسان‌تر می‌بود اگر همه افراد مثل هم بودند، اما در حقیقت، هر فرد شخصیتی متمایز نسبت به دیگران دارد (۷). شخصیت، همان ویژگی‌های روانی فرد است که به‌طور همیشگی و منحصربه‌فرد بر رفتارهای او تأثیر می‌گذارد (۱۹). در سطح اجتماع، شخصیت فرد در رفتارهای اجتماعی وی مؤثر است؛ به همین شکل در سازمان نیز شخصیت کارکنان بر چگونگی رفتار فرد در سازمان تأثیرگذار است (۷). نقش شخصیت در پیش‌بینی رفتارهای آینده کارکنان، در پژوهش‌های ابتدایی، موضوعی نه‌چندان مهم تلقی می‌شد (۲۶)، حال آنکه یافته‌های پژوهش‌های اخیر از تأثیرگذاری این عامل بر رفتارهای سازمانی افراد پرده برداشته است (۱۷). براساس یافته‌های این پژوهش‌ها، شخصیت، پیش‌بینی‌کننده مناسبی برای رفتارهای سازمانی چون شیوه رهبری (۵)، خلاقیت (۹)، کارآفرینی (۱۱)، هوش فرهنگی (۲۵)، رفتار شهروندی سازمانی، رضایت شغلی (۲۲)، استرس شغلی (۱۳)، شیوه مقابله با تعارض (۳) و فرسودگی شغلی (۶) در تمام گروه‌های کاری و سطوح مدیریتی است. با مرور پژوهش‌های اجراشده درباره تیپ‌های شخصیتی، مشخص می‌شود که از مقیاس پنج صفت بزرگ شخصیتی بیش از سایرین استفاده شده است. دلیل این مسئله همان‌طور که چان^۱ و همکاران (۲۰۱۵) اظهار می‌کنند، عقیده راسخ بیشتر دانشمندان مبنی بر جامعیت این چارچوب است که مؤلفه‌های آن عبارت‌اند از: ۱. شخصیت وظیفه‌شناس که مشخصاتی چون نظم، کارامدی، پیشرفت‌گرایی، منطق، آرامش، اعتمادپذیری یا اعتمادناپذیری و بی‌خیال یا دقیق بودن را در برمی‌گیرد؛ ۲. شخصیت برون‌گرا که رفتاری چون مثبت‌اندیشی، جرأت داشتن، پراورزی بودن، صمیمیت، گوشه‌گیر یا اجتماعی بودن، ساکت یا پرحرف بودن و خوددار یا خودجوش بودن از خود بروز می‌دهد؛ ۳. شخصیت تجربه‌پذیر (گشودگی به تجربه) که به معنای علاقه‌مندی فرد به کنجکاوی، انعطاف‌پذیری، خردورزی، مقرراتی یا مبتکر بودن، محتاط یا ریسک‌پذیر بودن، و محافظه‌کار یا آزاداندیش بودن است؛ ۴. شخصیت سازش‌پذیر که خصوصیاتى همانند بخشندگی، سخاوت، همدلی، نوع‌دوستی، اعتماد کردن، نامهربان یا رئوف بودن، کج خلق یا خوش خلق بودن و خودپسندی یا فداکاری دارد؛ ۵. شخصیت روان‌رنجور که در گرایش فرد به اضطراب، تنش، ترحم‌طلبی، کینه‌ورزی، افسردگی، عزت نفس پایین، آرامش یا نگرانی،

بردباری یا زودرنجی دیده می‌شود (۱۱). در سالیان اخیر، پژوهش‌های سایر دانشمندان حوزه روان‌شناسی و روان‌شناسی سازمانی، این چارچوب را مستحکم‌تر کرده است (۲۶). امروزه شواهد و مدارک معتبر زیادی مبنی بر قابلیت صفات بزرگ شخصیت در پیش‌بینی عملکرد شغلی کارکنان در آینده وجود دارد (۱۹). البته در خصوص میزان اثرگذاری هر کدام از این صفات بر عملکرد شغلی اجماع وجود ندارد. از طرفی، عده‌ای وظیفه‌شناسی و تا حدودی روان‌رنجوری را پیش‌بینی‌کننده‌ای قوی برای نحوه عملکرد در انواع مشاغل می‌دانند و معتقدند، افرادی که در این دو بعد امتیاز بیشتری بگیرند، به احتمال بسیار زیاد، عملکرد شغلی موفقیت‌آمیزتری خواهند داشت. از طرف دیگر، تعدادی نیز عقیده دارند رابطه میان سایر صفات شخصیتی (برون‌گرایی، تجربه‌پذیری و سازش‌پذیری) با عملکرد شغلی بیشتر به مقتضیات زمانی و مکانی وابسته بوده و همیشگی نیست (۲۶).

مفهوم «سکوت کارکنان» تنها چند سالی است که به یک قلمرو پژوهشی مورد توجه در سازمان تبدیل شده است (۹). از بُعد اجتماعی در ابتدا سکوت را معادل «همراهی و همدلی» می‌دانستند و بر این فرض بودند که اگر کسی دغدغه‌ها و نگرانی‌های خود در تعاملات اجتماعی را بیان نکند، هیچ مشکلی وجود ندارد (۲۰). اما یک دلیل منطقی برای رد این دیدگاه این است که اگر شما به طرف مقابل خود درباره رفتاری که سبب ناراحتی‌تان شده است توضیح دهید، به او شانس اصلاح خطا یا توجیه رفتارش را داده‌اید؛ در غیر این صورت یک مشکل کوچک ممکن است به فاجعه اجتماعی منتهی شود (۲۷). سکوت اگرچه پدیده نوظهوری نیست، بُعد سازمانی آن، به تازگی مورد توجه قرار گرفته است که با عناوینی چون «سکوت کارکنان» و «سکوت سازمانی» مورد اشاره قرار می‌گیرد که منظور از آنها، رفتاری است که در آن، افراد، ایده‌ها، نظرها، پیشنهادها و دیدگاه‌های سازمانی خود را در میان نمی‌گذارند یا به عمد رفتارهای غیراخلاقی و غیرقانونی دیگران را افشا نمی‌کنند (۱۵). نظریه پردازان در نظریه‌های ابتدایی، رفتارهای کارکنان ساکت را در سه مؤلفه دسته‌بندی کردند: سکوت مطیع که رفتاری ذاتی است و چنین فردی از ارائه ایده‌ها، اطلاعات یا نظرهایش خودداری می‌کند، زیرا در برابر هر شرایطی تسلیم است. افرادی که رفتارهایی چون کم‌مشارکتی، اهمال‌کاری، مسامحه و غفلت بروز می‌دهند، در این رده قرار می‌گیرند. سکوت تدافعی، به عنوان حذف عمدی اطلاعات کاری به دلیل ترس از اقدام‌های تلافی‌جویانه دیگران تعریف می‌شود. گاهی ممکن است افراد، این رفتارها را با هدف محافظت از جایگاه و موقعیت خود در سازمان انجام دهند. تفاوت این رفتار سکوت با سکوت مطیعانه در این است که در رفتار تدافعی، فرد پس از کسب آگاهی از شرایط، به عمد تصمیم به سکوت می‌گیرد،

حال آنکه سکوت مطیع، رفتاری ذاتی و انفعالی است. منظور از سکوت نوع دوستانه نیز حفظ اطلاعات کاری با هدف منفعت‌رسانی به سایرین است. این نوع سکوت از لحاظ تعمدی و غیرانفعالی بودن با سکوت تدافعی شباهت دارد، اما از این منظر که بیشتر در پی منفعت جمعی به جای منفعت شخصی است، با سکوت تدافعی متفاوت است (۲۳). برینزفیلد^۱ (۲۰۰۹) نیز دو بعد دیگر به سکوت کارکنان افزود و آنها را سکوت ناشی از عدم اعتماد به نفس و سکوت منحرف‌کننده (سکوت عمدی برای ایجاد ضرر به سازمان) نام نهاد (۸). رفتار سکوت، پیامدهای خود را در کاهش رضایت و تعهد شغلی (۹)، افزایش میزان غیبت و ترک شغل (۱۵)، عملکرد ضعیف سازمان و ضررهای مالی (۲۳) نشان می‌دهد. پژوهش‌ها نشان داده‌اند بیش از ۸۵ درصد از مدیران و متخصصان ترجیح می‌دهند درباره حدافل یکی از دغدغه‌های کاری خود، ساکت بمانند (۲۰). در بررسی چرایی گرایش کارکنان به سکوت - به جای اظهار نظر درباره نگرانی‌های سازمانی - پژوهشگران به عوامل فردی (مانند سن، جنسیت، رده سازمانی و سابقه کاری)، مدیریتی (مانند طرز فکر مدیران و شیوه‌های مدیریت)، سازمانی (مانند ساختار سازمانی و عقاید تغییرناپذیر) و اجتماعی (مانند همنوایی، پراکندگی مسئولیت و جو بی‌اعتمادی) اشاره کرده‌اند (۱۵، ۹). علاوه بر پیامدهای منفی سکوت سازمانی، یکی دیگر از دلایل توجه روزافزون پژوهشگران به این مفهوم جدید در سازمان، آن‌طور که برینزفیلد (۲۰۰۹) بیان می‌کند، این است که شیوع رفتار سکوت میان کارکنان ممکن است به شکل‌گیری کارکنان بی‌تفاوت در سازمان بینجامد (۸). کارکنان در آغاز زندگی شغلی خود فکر می‌کنند موقعیتی به آنها داده شده تا نقشی مهم و کلیدی ایفا کنند. مشکلات از جایی شروع می‌شود که این طرز فکر آنها در طول زمان دچار تغییر و تحول می‌شود. در ابتدا، آنها ترجیح می‌دهند به فردی ساکت تبدیل شوند و با شیوع سکوت در میان کارکنان به تدریج بی‌تفاوتی در سازمان استقرار می‌یابد (۱۸).

ویلنسن و کِرِن^۲ (۲۰۰۹) بی‌تفاوتی را احساس جدایی میان فرد و نظام‌های اجتماعی تعریف کرده‌اند (۲۸). بر این اساس، منظور از بی‌تفاوتی در سازمان، شرایطی است که کارکنان نسبت به رخدادهای محیط اطراف و موفقیت‌ها و شکست‌های سازمان بی‌تفاوت‌اند (۱۴). حیطة بی‌تفاوتی در سازمان، رفتار فردی را توصیف می‌کند که همانند یک ماشین و بدون استفاده از خلاقیت و نبوغ فردی، وظایف سازمانی را بدون توجه و اهمیت انجام می‌دهد (۲۸). اگرچه در ظاهر، چنین سازمانی منظم به نظر

1. Brinsfield

2. Willemsen & Keren

می‌رسد، زیرا کارکنان، وظایف خود را به صورت دقیق و هماهنگ انجام می‌دهند، اما در حقیقت می‌توان این سازمان را مجموعه‌ای از انسان‌های بی‌روح یا همان مرده‌های متحرک دانست (۱۲). در سازمان‌های بی‌تفاوت، جملات «این وظیفه من نیست»، «در این مورد نمی‌توانم کمکی کنم»، «در اینجا ما به این شکل کار می‌کنیم» یا «این اشتباه من نیست و کس دیگری این کار را انجام داده است»، به‌وفور شنیده می‌شود (۱۴). زمانی که بی‌تفاوتی به فرهنگ تبدیل شود، کارکنان دیگر از خود جدیت و تلاش نشان نمی‌دهند و در پی یافتن فرصت‌ها نیستند (۲۸). متأسفانه این معضل در تمام سازمان‌ها و شرکت‌ها با هر اندازه و در هر صنعتی یافت می‌شود (۱۸). بایرد^۱ (۲۰۰۸) نشانه‌های فرهنگ بی‌تفاوتی سازمانی را در دو دسته تقسیم کرد: ۱. تأثیرات رفتاری که در رفتار کارکنان قابل مشاهده‌اند، مانند بی‌احترامی به قوانین سازمانی، اتلاف منابع سازمان و کاهش احساس تعهد به سازمان؛ و ۲. تأثیرات کارکردی که در عملکرد آنها به‌وضوح مشهودند، مانند عدم تلاش به‌منظور دستیابی به مأموریت و اهداف سازمان و هماهنگی با آن (۱۰). علاوه بر بی‌تفاوتی نسبت به سازمان، به عقیده دانایی‌فرد و همکاران (۲۰۱۱)، بی‌تفاوتی نسبت به همکاران (رفتار نامناسب و کاهش همکاری)، ارباب رجوع (رفتار نامناسب و سردرگم کردن عمدی)، مدیر (کاهش همکاری و طفره رفتن از پاسخگویی) و کار (بی‌اهمیتی نسبت به بهره‌وری و بدبینی به کار) نیز از مؤلفه‌های بی‌تفاوتی سازمانی‌اند (۱۲). از دلایل ایجاد بی‌تفاوتی سازمانی تاکنون در پژوهش‌های گوناگون به عوامل مدیریتی (مانند ناآگاهی از نیازهای کارکنان، فقدان شایسته‌سالاری و تبعیض)، ساختاری (مانند ناهماهنگی میان اهداف فردی و سازمانی، لجام‌گسیختگی بوروکراسی، هرم تصمیم‌گیری و نبود سیستم بازخورد)، انگیزشی (مانند حقوق پایین، تأخیر در پرداخت‌ها و پاداش‌های غیرجذاب) و فردی (مانند بی‌علاقگی به کار گروهی، نبود روحیه خلاقیت و نوآوری و ناآگاهی درباره توانایی‌های فردی) اشاره شده است (۱۰، ۱۶، ۲۱).

با وجود تأکید پژوهش‌ها بر تأثیرگذاری شخصیت افراد بر نحوه رفتار و عملکرد آینده آنها در سازمان و همچنین آسیب‌های فردی و سازمانی زیاد سکوت کارکنان و بی‌تفاوتی سازمانی، محققان در جست‌وجوهای خود به پژوهشی که به ارزیابی تأثیر شخصیت در شیوع رفتار سکوت در کارکنان و بی‌تفاوتی سازمانی پرداخته باشد، دسترسی پیدا نکردند. بنابراین، پژوهش حاضر با هدف بررسی نقش شخصیت در بروز رفتار سکوت و شکل‌گیری بی‌تفاوتی در سازمان، اجرا شد.

روش‌شناسی تحقیق

روش پژوهش، توصیفی از نوع همبستگی، به لحاظ هدف، کاربردی و از نظر جمع‌آوری داده‌ها، میدانی بود. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان کرمان است که به شیوه نمونه‌گیری سرشماری در پژوهش مشارکت کردند ($n=N=92$). از میان پرسشنامه‌های توزیع شده، ۸۶ پرسشنامه کامل، وارد فرایند تجزیه و تحلیل شد. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه‌های شخصیت (دنوی و أسوالد، ۲۰۱۲)، سکوت کارکنان (برینزفیلد، ۲۰۰۹) و بی‌تفاوتی سازمانی (دانایی‌فرد و همکاران، ۱۳۸۹) بود. روایی و پایایی پرسشنامه‌ها در پژوهش‌های پیشین بررسی و تأیید شده بود. در پژوهش حاضر نیز روایی محتوایی پرسشنامه‌ها با استناد به نظر ۸ نفر از استادان متخصص تأیید شد و همسانی درونی آنها نیز از طریق روش آلفای کرونباخ و در یک مطالعه مقدماتی با ۳۵ نفر، به ترتیب ۰/۸۱، ۰/۸۴ و ۰/۹۳ محاسبه شد. برای تحلیل داده‌ها از روش‌های آمار توصیفی و استنباطی (ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل مسیر) و نرم‌افزارهای آماری اس.پی.اس. اس. نسخه ۲۰ و لیزرل نسخه ۸/۸ استفاده شد.

یافته‌ها

میانگین سنی و سابقه کاری کارکنان به ترتیب $42/6 \pm 3/3$ و $21/2 \pm 1/8$ سال بود. اغلب آنان در رده سنی بیش از ۴۱ سال قرار داشتند (۴۷/۷ درصد)، دارای مدرک تحصیلی کارشناسی بودند (۴۳ درصد) و ۷۳/۲ درصد آنان، مرد بودند.

جدول ۱. تحلیل توصیفی ابعاد شخصیت و سکوت سازمانی

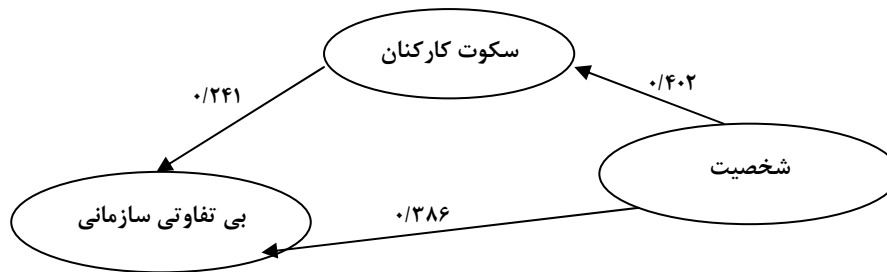
ابعاد شخصیت	رفتارهای سکوت کارکنان	مؤلفه‌های بی‌تفاوتی سازمانی
وظیفه‌شناسی	سکوت تدافعی	بی‌تفاوتی به سازمان
روان‌رنجوری	سکوت نوع دوستانه	بی‌تفاوتی به کار
سازش‌پذیری	سکوت ناشی از عدم اعتماد به نفس	بی‌تفاوتی به مدیر
تجربه‌پذیری	سکوت مطیع	بی‌تفاوتی به همکار
برون‌گرایی	سکوت منحرف‌کننده	بی‌تفاوتی به ارباب رجوع

همان طور که جدول ۱ نشان می‌دهد، کارکنان بیشتر دارای شخصیت وظیفه‌شناس بودند؛ اغلب رفتار سکوت مطیعانه بروز می‌دادند و بیش از همه نسبت به مدیر بی تفاوت بودند.

جدول ۲. ارتباط ابعاد شخصیتی با رفتارهای سکوت کارکنان و مؤلفه‌های بی تفاوتی سازمانی

ابعاد شخصیت		وظیفه‌شناسی		روان رنجوری		سازش‌پذیری		تجربه‌پذیری		برون‌گرایی	
sig	r	sig	r	sig	r	sig	r	sig	r	sig	r
سکوت تدافعی	۰/۴۱۴	۰/۰۰۱	۰/۴۳۷	۰/۰۰۱	۰/۲۹۳	۰/۰۰۱	۰/۲۷۳	۰/۰۰۱	۰/۲۳۲	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱
سکوت نوع‌دوستانه	۰/۲۸۵	۰/۰۰۱	۰/۲۸۶	۰/۰۴۱	۰/۱۷۱	۰/۰۰۱	۰/۲۵۸	۰/۰۰۱	۰/۴۷۴	۰/۰۰۳	۰/۰۰۱
سکوت ناشی از ...	۰/۵۵۹	۰/۰۰۶	۰/۸۵۷	۰/۰۰۱	۰/۲۸۳	۰/۰۰۱	۰/۶۴۸	۰/۰۰۱	۰/۲۳۶	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱
سکوت مطیع	۰/۳۸۴	۰/۰۰۱	۰/۳۰۴	۰/۰۰۱	۰/۵۶۲	۰/۰۰۱	۰/۵۹۳	۰/۰۰۱	۰/۴۱۲	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱
سکوت منحرف‌کننده	۰/۱۹۲	۰/۰۲۷	۰/۱۵۷	۰/۰۰۱	۰/۱۵۳	۰/۰۰۱	۰/۱۲۵	۰/۰۰۱	۰/۲۰۷	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱
شاخص کلی سکوت کارکنان	۰/۴۷۶	۰/۰۰۱	۰/۳۴۸	۰/۰۰۱	۰/۳۶۹	۰/۰۰۱	۰/۴۶۱	۰/۰۰۱	۰/۴۲۵	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱
بی تفاوتی به سازمان	۰/۲۴۷	۰/۰۰۱	۰/۷۱۹	۰/۰۰۱	۰/۶۶۷	۰/۰۰۱	۰/۱۸۳	۰/۰۰۱	۰/۳۶۵	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱
بی تفاوتی به کار	۰/۱۱۰	۰/۰۰۱	۰/۵۷۳	۰/۰۰۱	۰/۵۳۲	۰/۰۰۱	۰/۲۴۷	۰/۰۰۱	۰/۲۹۳	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱
بی تفاوتی به مدیر	۰/۴۰۷	۰/۰۰۱	۰/۳۱۸	۰/۰۰۱	۰/۵۷۳	۰/۰۰۱	۰/۲۸۳	۰/۰۰۱	۰/۴۷۳	۰/۰۰۱	۰/۵۵۱
بی تفاوتی به همکار	۰/۳۸۵	۰/۰۰۱	۰/۲۸۵	۰/۰۰۱	۰/۳۷۱	۰/۰۰۱	۰/۳۲۶	۰/۰۰۱	۰/۶۳۸	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱
بی تفاوتی به ارباب‌رجوع	۰/۲۵۶	۰/۰۰۱	۰/۲۳۰	۰/۰۰۱	۰/۳۰۹	۰/۰۰۱	۰/۵۸۲	۰/۰۰۱	۰/۴۶۷	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱
شاخص کلی بی تفاوتی سازمانی	۰/۳۷۹	۰/۰۰۱	۰/۴۸۱	۰/۰۰۱	۰/۴۵۷	۰/۰۰۱	۰/۳۵۸	۰/۰۰۱	۰/۴۱۵	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱

جدول ۲ ضرایب همبستگی میان ابعاد شخصیتی کارکنان با رفتارهای سکوت و مؤلفه‌های بی تفاوتی سازمانی را نشان می‌دهد. با توجه به سطوح معناداری که کوچک‌تر از پنج‌صدم بود، می‌توان نتیجه گرفت که ارتباط معناداری بین ابعاد شخصیت با سکوت کارکنان و بی تفاوتی سازمانی وجود دارد.



شکل ۱. مدل حاصل از آزمون تحلیل مسیر

جدول ۳. شاخص‌های برازش مدل

شاخص	CFI	GFI	AGFI	RMSEA
میزان	۰/۹۷	۰/۹۴	۰/۹۲	۰/۰۲۱
ملاک	بیش از ۰/۹۰	بیش از ۰/۹۰	بیش از ۰/۹۰	کمتر از ۰/۰۵
تفسیر	برازش مطلوب	برازش مطلوب	برازش مطلوب	برازش مطلوب

به منظور بررسی نقش شخصیت در سکوت کارکنان و بی تفاوتی سازمانی از شیوه تحلیل مسیر استفاده شد. در این روش، شاخص‌های متعددی برای ارزیابی برازش مدل وجود دارد که میزان مطلوبیت و تفسیر آنها در جدول ۳ آورده شده است. براساس مدل به دست آمده در شکل ۱، ابعاد شخصیت تأثیر مستقیمی بر سکوت کارکنان و بی تفاوتی سازمانی دارد. از سوی دیگر، از طریق سکوت کارکنان نیز بر بی تفاوتی سازمانی تأثیرگذار است.

بحث و نتیجه‌گیری

در پژوهش حاضر نقش شخصیت در بروز رفتار سکوت میان کارکنان و ایجاد بی تفاوتی سازمانی بررسی شد. تحلیل توصیفی داده‌ها حاکی از این بود که کارکنان، بیشتر شخصیتی وظیفه‌شناس و کمتر شخصیتی روان‌رنجور داشتند. به عبارتی کارکنان مورد بررسی، افرادی دارای وجدان کاری و متعهدند و کمتر می‌توان آنها را افرادی با بی‌ثباتی هیجانی، اعتماد به نفس پایین و مضطرب دانست. این رتبه‌بندی تا حدودی با شرایط مشابه در پژوهش‌های دهقانی و همکاران (۱۳۸۹) و محرم‌زاده و همکاران (۱۳۹۳) نیز وجود داشت (۳، ۶). در بخش سکوت نیز، کارکنان اغلب رفتار سکوت مطیعانه انجام می‌دادند؛ به بیان

بهرتر، شرایط حاکم بر محیط کار را می‌پذیرفتند و مشکلات موجود را با مسامحه‌کاری نادیده می‌گرفتند. در زمینه مؤلفه‌های بی‌تفاوتی نیز، بی‌تفاوتی کارکنان نسبت به مدیر و سپس سازمان بیش از سایر موارد بود که متفاوت از یافته‌های پژوهش حریری و همکاران (۱۳۹۳) است. در پژوهش حریری و همکاران (۱۳۹۳)، کتابداران، بیشتر نسبت به سازمان و سپس مدیر بی‌تفاوت بودند (۲) که تفاوت‌های ساختاری و مدیریتی سازمان‌های تحت بررسی در این پژوهش‌ها، وجود این اختلاف در رتبه‌بندی را توجیه می‌کند.

یافته‌های حاصل از تحلیل مسیر نشان داد به‌طور کلی ابعاد شخصیتی بر سکوت کارکنان تأثیر مستقیم می‌گذارند. این یافته با نتایج پژوهش‌هایی که پیشتر بر تأثیر ابعاد شخصیتی بر رفتار کارکنان در محیط کار و عملکرد شغلی آنان تأکید کرده بودند، مطابقت دارد. به‌طور خاص نیز در پژوهش‌های شریفی و اسلامی (۱۳۹۲) و افخمی و خلیلی (۱۳۹۱)، ارتباط میان عوامل شخصیتی با سکوت کارکنان نشان داده شده بود (۱،۴). در یافته‌های آزمون همبستگی نیز می‌توان به وجود ارتباط معکوس و معنادار میان وظیفه‌شناسی، تجربه‌پذیری و برون‌گرایی با سکوت اشاره کرد که با یافته‌های پژوهش افخمی و خلیلی (۱۳۹۱) مشابهت دارد (۱). به‌عبارتی هرچه امتیازی که کارکنان در این سه بُعد شخصیتی می‌گیرند افزایش یابد، میزان بروز رفتار سکوت در آنها کاهش می‌یابد. همان‌گونه‌که مایر^۱ (۲۰۱۵) بیان کرده است، وظیفه‌شناسی، میزان مسئولیت‌پذیری، سختکوشی و هدف‌گرایی افراد را نشان می‌دهد؛ تجربه‌پذیری، قابلیت تخیل را توصیف می‌کند و برون‌گرایی شامل شدت تمایل فرد به تعامل با دیگران است (۱۹). بنابراین می‌توان گفت افراد باوجدان، مسئولیت‌پذیر، ایده‌پرداز، نوآور، فعال و اهل گفت‌وگو، اگر مشکل یا رفتاری غیرقانونی در سازمان مشاهده کنند، نسبت به آن واکنش نشان خواهند داد و به‌دلیل ترس از اقدام‌های تلافی‌جویانه دیگران یا تمایل به تداوم دوستی با آنها، ساکت باقی نخواهند ماند. همچنین بین ابعاد شخصیتی سازش‌پذیری و روان‌رنجوری با سکوت کارکنان رابطه مثبت معنادار به‌دست آمد. به بیان دیگر، هرچه ویژگی‌های شخصیتی سازش‌پذیری و روان‌رنجوری در کارکنان بیشتر باشد، امکان مشاهده رفتار سکوت در آنها افزایش می‌یابد. افراد سازش‌پذیر به گفته چان و همکاران (۲۰۱۵) نسبت به دیگران دلسوزند و تلاش می‌کنند خود را با هر شرایطی وفق دهند و افراد روان‌رنجور نیز از لحاظ عاطفی بی‌ثبات‌اند و اعتمادبه‌نفس زیادی ندارند (۱۱). در نتیجه می‌توان چنین استنباط

1. Mayer

کرد آنهایی که نوع دوست، منفعل و تسلیم مطلقاند یا اعتماد به نفس پایینی دارند، در شرایط نیاز به اظهار نظر، سکوت را ترجیح می‌دهند.

تحلیل مسیر، همچنین نشان داد ابعاد شخصیتی تأثیری مستقیم بر بی‌تفاوتی سازمانی دارد. به علاوه از طریق سکوت کارکنان به طور غیرمستقیم بر بی‌تفاوتی مؤثر است که با نتایج پژوهش برینزفیلد (۲۰۰۹) که عنوان کرده بود، رفتار سکوت کارکنان به بی‌تفاوتی در سازمان منجر می‌شود (۸) و پژوهش‌های قبلی درباره تأثیرگذاری شخصیت بر رفتارهای کارکنان و فرهنگ‌های سازمانی (۴)، مطابقت دارد. بخشی از نتایج آزمون همبستگی نیز حاکی از وجود ارتباط معکوس و معنادار میان وظیفه‌شناسی، تجربه‌پذیری و برون‌گرایی با بی‌تفاوتی سازمانی بود؛ یعنی هرچه افراد وظیفه‌شناس‌تر، تجربه‌پذیرتر و برون‌گراتر باشند، نسبت به سازمان بی‌انگیزه و بی‌تفاوت نخواهند بود. همان‌طور که عنوان شد، در جست‌وجوهای محققان، پژوهشی که مشابهت موضوعی داشته باشد، یافت نشد؛ بنابراین نمی‌توان به مقایسه مستقیم پرداخت. اما با توجه به اینکه افراد وظیفه‌شناس بر اساس دیدگاه محرم‌زاده و همکاران (۱۳۹۳) مشخصاتی چون هدف‌مداری در کارها دارند و افراد تجربه‌پذیر، افرادی فعال، نوگرا و مستقل‌اند و برون‌گراها نیز به دنبال دوستی با دیگران و سخنوری هستند (۶)، می‌توان انتظار داشت نسبت به پیشرفت فردی و سازمانی بی‌انگیزه نباشند. در بخش دیگر یافته‌های آزمون همبستگی، ارتباط مثبت و معناداری میان سازش‌پذیری و روان‌رنجوری با بی‌تفاوتی مشاهده شد. بر این مبنا، افراد سازش‌پذیر و افراد روان‌رنجور، احتمال کمتری وجود دارد که دچار بی‌تفاوتی سازمانی شوند. در اینجا نیز ویژگی‌های شخصیتی افراد سازگار همانند همسازی با دیگران، پذیرش شرایط محیطی حاکم و افراد روان‌رنجور مانند بدبینی و ترس درونی (۳)، آنها را به سمت بی‌تفاوتی سوق می‌دهد.

اگر پیامدهای منفی سکوت کارکنان و بی‌تفاوتی سازمانی، در امتداد یافته‌های پژوهش حاضر مبنی بر اثرگذاری ابعاد شخصیتی بر سکوت کارکنان و ایجاد بی‌تفاوتی در سازمان قرار داده شوند، می‌توان نتیجه‌گیری کرد که اگر مدیران تمایل دارند کارکنانی در اختیار داشته باشند که در برابر امور جاری سازمان خود را مسئول بدانند و به علت ترس از دیگران، به عمد اطلاعات اساسی را نزد خود نگه ندارند یا نسبت به آینده سازمان حساسیت داشته باشند و برای آن با جدیت تلاش کنند، باید عامل شخصیت را به‌عنوان یکی از مؤلفه‌های فرایند استخدامی در سازمان‌های خود در نظر بگیرند.

منابع و مأخذ

۱. افخمی، مهدی؛ خلیلی، افسر (۱۳۹۱). «بررسی رابطه بین عوامل شخصیتی و سکوت کارکنان دانشی»، پژوهش‌های مدیریت عمومی، ۵(۱۸)، ص ۸۳-۶۵.
۲. حریری، نجلا؛ روتن، زهرا؛ جان محمدی، مریم (۱۳۹۳). «سنجش رابطه حمایت سازمانی ادراک‌شده و بی تفاوتی سازمانی در کتابداران»، تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی، ۴۷(۴)، ص ۴۱۴-۳۹۷.
۳. دهقانی، حمیده؛ حمیدی، مهرزاد؛ سیف‌پناهی، جبار (۱۳۸۹). «ارتباط پنج بعد شخصیتی و شیوه‌های مقابله با تعارض»، مدیریت ورزشی، ۷، ص ۹۲-۷۳.
۴. شریفی، اصغر؛ اسلامیه، فاطمه (۱۳۹۲). «تحلیل روابط بین ویژگی‌های شخصیتی کارکنان با فرهنگ و سکوت سازمانی»، فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی، ۷(۲)، ص ۸۵-۷۱.
۵. قنادی، اعظم؛ تندنویس، فریدون؛ کلانی، امین (۱۳۹۳). «رابطه سبک‌های رهبری تحول‌گرا و عمل‌گرا یا شخصیت مدیران دانشکده‌های تربیت بدنی دانشگاه‌های ایران»، دوفصلنامه پژوهش در مدیریت ورزشی و رفتار حرکتی، ۸(۲۴)، ص ۶۲-۴۹.
۶. محرم‌زاده، مهرداد؛ وحدانی، محسن؛ قهرمانی، جعفر؛ سیدعامری، میرحسن (۱۳۹۳). «رابطه ویژگی‌های شخصیتی کارکنان و فرسودگی شغلی در وزارت ورزش و جوانان»، مدیریت ورزشی، ۶(۴)، ص ۷۱۱-۶۹۷.
7. Armstrong, M., & Taylor, S. (2014). "Armstrong's handbook of human resource management practice". 13th Edition, Kogan Page, P 99.
8. Brinsfield, C.T. (2009). "Employee silence: investigation of dimensionality, development of measures, and examinations of related factors". (Unpublished dissertation: The Ohio State University).
9. Brinsfield, C.T. (2013). "Employee silence motives: Investigation of dimensionality and development of measures". Journal of organizational behavior, 34: pp. 671-697.
10. Byrd, D. (2008). "The tripping point in leadership: overcoming organizational apathy". Texas, slight Edge Publishing. pp. 15-17.
11. Chan, K.Y., Uy M.A., Chernyshenko, O.S., Ringo Ho, M.H., & Sam, Y.L. (2015). "Personality and entrepreneurial, professional and leadership motivations". Personality and individual differences, 77: pp. 161-166.

12. Danaee Fard, H., Salarieh, N., Noruzi, M.R. (2011). "Exploring organizational indifference: Creating and validating a measure". *African Journal of Business Management*. 5(31), pp. 12381-12391.
13. Desa, A., Yusoooff, F., Ibrahim, N., Abd Kadir, N.B., & Ab Rahman, R.M. (2014). "A study of the relationship and influence of personality on job stress among academic administrators at a university". *Social and behavioral sciences*, 114: Pp. 355 – 359.
14. Keefe, L. (2006). "Overcome organizational indifference". *Nonprofit world*, 24(14): pp. 14-15.
15. Knoll, M., & van Dick, R. (2013). "Do I hear the whistle ...? A first attempt to measure four forms of employee silence and their correlates". *Journal of business ethics*, 113: Pp. 349–362.
16. Leander, P.N. (2009). "Losing the will: Automatic Reactions to the Indifference Perceived in Others". Unpublished master's thesis, Duke University.
17. Leutner, F., Ahmetoglu, G., Akhtar, R., Chamorro-Premuzic, T. (2014). "The relationship between the entrepreneurial personality and the Big Five personality traits". *Personality and Individual Differences*, 63: pp. 58-63.
18. Mahmoodi, M., Aidi, M., Shiri, A., Darabifar, H. (2012). "Effect of organization indifference dimensions on the organizational commitment of gas company employees in Ilam province". *Social and Behavioral Sciences* 62: pp. 666 – 667.
19. Mayer, J.D. (2015). "The personality systems framework: Current theory and development". *Journal of research in personality*, 56: Pp. 4–14.
20. Morrison, E.W., See, K.E., & Pan C. (2014). "An approach-inhibition model of employee silence: the joint effects of personal sense of power and target openness". *Personnel Psychology*, 70: pp. 1–34.
21. Nasr Esfahani, A., Ghorbani, O., Amiri, Z., Farokhi, M. (2013). "Identifying and Ranking the Effective Factors on the Organizational Indifference through Fuzzy Analytical Hierarchy Process". *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*. 3(6): pp. 64-77.
22. Pavalache-Ilie, M. (2014). "Organizational citizenship behavior, work satisfaction and employees' personality". *Social and behavioral sciences*, 127: pp. 489 – 493.
23. Perkins, D. (2014). "Conceptualizing defensive silence in project-manager-to-project-sponsor communication". *Leadership & organization development journal*, 35(1): pp. 2 – 19.
24. Robbins, S.P., & Judge, T.A. (2013). "Organizational behavior". 15th Edition, Prentice Hall, P. 103.
25. Sahin, F., Gurbuz, S., & Köksal, O. (2014). "Cultural intelligence (CQ) in action: The effects of personality and international assignment on the development of CQ". *International journal of intercultural relations*, 39: Pp. 152–163.
26. Schneider, B. (2007). "Evolution of the study and practice of personality at work". *Human resource management*, 46 (4): Pp. 583–610.

-
27. Timming, R.A., & Johnstone, S. (2015). "Employee silence and the authoritarian personality: A political psychology of workplace democracy". *International Journal of Organizational Analysis*, 23(1), 154-171.
 28. Willemsen, M.C., & Keren, G. (2009). "The meaning of indifference in choice behavior: asymmetries in adjustments embodied in matching". *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 10(4): pp. 42-59.