

## بررسی نقش بدینی سازمانی در سایش اجتماعی:

### سکوت سازمانی به عنوان متغیر میانجی

زلفا حق‌گویان<sup>۱\*</sup>، لاله کریمی مالک‌آبادی<sup>۲</sup>، زهره کاظمی<sup>۲</sup>

۱. مدرس گروه مدیریت، دانشگاه حضرت معصومه (س)، قم، ایران

۲. دانشجوی کارشناسی ارشد، دانشکده مدیریت، دانشگاه حضرت معصومه (س)، قم، ایران

(تاریخ دریافت: ۱۳۹۷/۰۵/۰۱؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۷/۰۹/۱۸)

#### چکیده

در سال‌های اخیر پژوهشگران حوزه علوم رفتاری به یکی از عارضه‌ها و نقاط تاریک نظام ارتباطات سازمانی اشاره کرده، و از آن به‌عنوان سایش اجتماعی نام برده‌اند. عارضه یادشده در سازمان‌هایی که تراکم و حجم تعاملات بالا است، می‌تواند تبعات بیشتری داشته باشد. هدف پژوهش حاضر بررسی نقش بدینی سازمانی در سایش اجتماعی از طریق سکوت سازمانی است. پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر افق زمانی مقطعی است. قلمرو پژوهش دو سازمان اداره کل آموزش و پرورش چهارمحال و بختیاری و دانشگاه قم است. نمونه‌گیری به روش تصادفی و تعداد نمونه براساس جدول مورگان مشخص شد. تعداد نمونه در اداره کل آموزش و پرورش چهارمحال و بختیاری ۱۳۶، و در دانشگاه قم ۱۶۱ است. برای تحلیل داده‌ها روش مدل‌سازی معادلات ساختاری به کار گرفته شد. نتایج پژوهش نشان داد بدینی سازمانی از طریق سکوت سازمانی بر سایش اجتماعی تأثیر می‌گذارد. همچنین، بدینی سازمانی بر سکوت سازمانی، و سکوت سازمانی بر سایش اجتماعی تأثیر مستقیم دارد.

#### کلیدواژگان

بدینی سازمانی، سکوت سازمانی، سایش اجتماعی.

\* نویسنده مسئول، رایانامه: [zolfahaghgooyan@yahoo.com](mailto:zolfahaghgooyan@yahoo.com)

## مقدمه

امروزه کار به عنوان عاملی کلیدی در شکل‌گیری هویت و تعاملات انسانی نقش مهمی دارد، اما کار می‌تواند منشأ فشار عصبی، سایش، ارتباط‌گریزی و تحلیل‌رفتگی در افراد باشد. اخیراً محققان سازمانی در مطالعات مربوط به بهره‌وری نیروی انسانی به یکی از عارضه‌های زندگی سازمانی، یعنی ابعاد منفی تعاملات اجتماعی و روابط میان‌فردی اشاره کرده‌اند که شامل سایش اجتماعی است. سایش اجتماعی سازمانی همه رفتارهای منفی، یا تحلیل برنده‌ای است که در طول زمان کاری از سوی متعاملان با فرد بر وی وارد می‌شود و باعث تضعیف توانایی‌ها، تحلیل روندگی شخص می‌شود، تضعیف توانایی‌هایی مانند برقراری و نگهداری روابط مثبت میان‌فردی، موفقیت‌های شغلی، بهداشت روانی، اعتبار و محبوبیت در سازمان می‌باشند (نظری و همکاران، ۱۳۹۶). بنابراین، یکی از مهم‌ترین مشکلات پیش روی مدیران مشکلات روانی محیط کار هستند و این مشکلات و پیامدهایشان در محیط کار چه از نظر فردی، و چه سازمانی، بسیار پرهزینه است و به صورت کاهش کارایی و بهره‌وری و افزایش نارضایتی شغلی نمایان می‌شود (شکاری و امینی مقدم، ۱۳۹۴).

سایش اجتماعی به عنوان یکی از تبعات منفی زندگی اجتماعی، هزینه سنگینی را بر سازمان‌ها و جامعه تحمیل می‌کند. رفتارهای سایشی در محیط کار آثار و پیامدهای منفی بر روی سازمان‌ها و افراد دارد (خیر زاهد و نصر اصفهانی، ۱۳۹۴). پژوهشی با هدف بررسی مفهوم سایش اجتماعی و پیامدهای آن انجام گرفت. روش پژوهش اسنادی-تحلیلی با به‌کارگیری منابع چاپی و الکترونیکی بود. براساس یافته‌های این پژوهش، پیامدهای سایش اجتماعی عبارت‌اند از پیامدهای نگرشی که شامل مواردی چون عدم رضایتمندی، تعهد پایین، درگیری شغلی پایین و بی‌اعتمادی میان افراد است، پیامدهای سلامت و بهزیستی که شامل فشار روحی، تنیدگی و افسردگی است، پیامدهای رفتاری که شامل رفتارهای انحرافی مانند خشونت و خرابکاری، غیبت، وقفه در کار و کندکاری ارادی و رفتارهای غیرشهروندی است (سعیدی‌پور و یگانه، ۱۳۹۵). با توجه به پیامدهای منفی سایش اجتماعی، محققان به دنبال کاهش سایش اجتماعی در محیط کارند. یکی از راهکارهای

مؤثر برای کاهش سایش اجتماعی در محیط کار شناسایی عوامل مؤثر بر سایش اجتماعی و مدیریت این عوامل است. در این پژوهش یکی از عوامل اثرگذار بر سایش اجتماعی، بدبینی سازمانی در نظر گرفته شده است. در تعریف بدبینی سازمانی، محققان رویکردهای مختلفی را اتخاذ کرده‌اند. بسیاری از رویکردهای روان‌شناسی درباره بدبینی، آن را یکی از ویژگی‌های شخصیتی پایدار می‌دانند. در مقابل، بسیاری از رویکردها با اثرگذاری بر دیگران کمتر سروکار دارند و بیشتر با اعتقاداتی که یک فرد نسبت به دیگران دارد، مرتبط‌اند. مانند متغیرهای نگرشی، بدبینی می‌تواند به دو طریق توضیح داده شود: شخصیتی و موقعیتی. اولی، بدبینی را به عنوان سازه‌ای کلی، منعکس‌کننده خصیصه‌ای ذاتی ثابت در نظر می‌گیرد و دومی، با بدبینی به عنوان سازه خاص جهت‌گیری شده به سمت جامعه، حرفه، نهادها و تغییر سازمانی برخورد می‌کند. اکثر محققانی که بدبینی را به عنوان سازه‌ای خاص در نظر می‌گیرند، از تعریف بدبینی موقعیتی حمایت می‌کنند (Qian, 2008, p.35). در این پژوهش همچنین، سکوت سازمانی به عنوان عامل دیگر اثرگذار بر سایش اجتماعی فرض شده است. ددهانوو و همکاران (۲۰۱۶)، سکوت سازمانی را به عنوان «خودداری از هر نوع بیان واقعی درباره رفتار فردی و شناختی، یا ارزیابی‌های عاطفی او از شرایط سازمانی خود به افرادی که تصور می‌شود، قادر به ایجاد تغییرات یا جبران است»، تعریف کرده است. باران و گیدرلر (۲۰۱۷)، سکوت سازمانی را به عنوان وضعیتی که کارکنان قادر به ابراز آزادانه نظرات خود درباره سازمان نیستند، بیان کرده است. شناخت و درک سکوت سازمانی نیازمند آشنایی با پژوهش‌هایی است که تاکنون بر روی پدیده سکوت و صدا در سازمان‌ها انجام گرفته است. شایان ذکر است سه موج تحقیقاتی در رابطه با صدا و سکوت در سازمان‌ها صورت گرفته است: موج نخست (از دهه ۱۹۷۰ تا اواسط دهه ۱۹۸۰)، در این دهه تمرکز پژوهش‌ها بر مفهوم صدا بود؛ موج دوم (از اواسط دهه ۱۹۸۰ تا سال ۲۰۰۰)، تمرکز پژوهش‌ها بر رفتار «بیان آزادانه نظرات»<sup>۱</sup> بود. در این موج توجه کمی به رفتار سکوت انجام

گرفت، موج کنونی (از سال ۲۰۰۰ تاکنون) که در آن توجه اصلی بر مفهوم سکوت است (Greenberg & Edwards, 2009).

آموزش پدیده‌ای آشکار یا نهان است که در همه ارکان و نهادهای اجتماعی جای دارد و از راه آثار متقابل در کل نظام اجتماعی نفوذ می‌کند که هدف آن پرورش نیروی انسانی مورد نیاز جامعه است که در عصر حاضر نقش تأثیرگذار آن پررنگ و کاملاً محسوس است (حیدری، ۱۳۸۷)، و در این بین، کارکنان شایسته و انعطاف‌پذیر این امکان را برای سازمان‌ها فراهم می‌کنند که با برنامه‌ریزی درست و بهینه، موجب افزایش بهره‌وری و بالندگی سازمان خویش شوند، زیرا اثربخشی هر تحولی در هر نظام اداری به نوع عملکرد نیروی انسانی آن بستگی دارد. یک نیروی مجرب با به‌کارگیری قابلیت‌های بالقوه نیروی انسانی خویش، زمینه رشد و ارتقای کارکنان خود را فراهم کند و موجب تحولات مؤثرتری در نظام اداری شود و بهره‌وری سازمان خویش را گسترش دهد، اما وجود برخی نگرش‌های منفی بین مدیران و کارکنان مانع تحقق چنین امری می‌شود (قربانی و پرتونیا، ۱۳۹۳). یکی از عارضه‌های سازمانی رایج، سایش اجتماعی است که موجب ایجاد پیامدهایی مانند از بین رفتن روابط مثبت بین فردی، موفقیت‌های شغلی، افزایش نارضایتی و کاهش عملکرد مثبت کارکنان در سراسر سازمان خواهد شد و اثربخشی سازمان را به‌طور منفی تحت تأثیر قرار می‌دهد (خیر زاهد و نصر اصفهانی، ۱۳۹۴). این مسئله در فعالیت‌های سازمان‌های دولتی ایران به‌ویژه سازمان‌های آموزشی مانند سازمان آموزش و پرورش و دانشگاه‌ها که در توسعه و بهسازی زندگی فردی و اجتماعی نقش مؤثری دارد، ملموس‌تر و مهم‌تر است. از این رو، کوچک‌ترین اشتباه در تصمیم‌گیری مدیران و سرپرستان، و عملکرد کارکنان می‌تواند پیامدهای مخربی بر فرایند آموزش به‌جای آورد که در برخی موارد، حتی جبران‌ناپذیر خواهد بود، پس باید مدیران و سرپرستان نسبت به این پدیده شایع نظارت دوچندان داشته باشند، تا به محیطی مطلوب برای یادگیری، بهبود روش‌ها و اصطلاح فرایندها دست یابند.

با توجه به مطالب یادشده، هدف اصلی پژوهش حاضر، بررسی نقش بدبینی سازمانی در سایش اجتماعی است، که متغیر سکوت سازمانی در این رابطه به‌عنوان متغیر میانجی در نظر گرفته شده است.

## مبانی نظری

### سایش اجتماعی

اصطلاح تضعیف اجتماعی اولین بار توسط وینکور و ون رین<sup>۱</sup> (۱۹۹۳)، از جمله اولین نظریه پردازان معاصر، مطرح شد که محققان را به توجه بیشتر به جنبه‌های مشکل‌زای گره‌های اجتماعی ترغیب کرد. براساس کارهای روک، تبادلات مشکل‌زا، آن دسته از رفتارهای شبکه اجتماعی‌اند که باعث ایجاد استرس، یا شک و شبهه در رابطه فرد با انجام‌دهندگان رفتار می‌شوند. او از این رفتارها با عنوان تبادلات اجتماعی منفی، گره‌های اجتماعی مشکل‌زا و تعاملات اجتماعی منفی، نیز نام برد و رفتارهایی را که حس عصبانیت و مورد آزار قرار گرفتن، یا نقض حریم خصوصی را شامل می‌شود، نمونه‌هایی از این رفتارها دانست (فیاضی و یوسفیان آرانی، ۱۳۹۴). «تضعیف اجتماعی در چارچوب فضای کاری به عنوان رفتاری که به منظور جلوگیری یا ایجاد مانع در توانمندی یکی از کارکنان در تثبیت و حفظ روابط مثبت بین فردی، موفقیت‌های مرتبط با کار و حسن شهرت در طول زمان انجام می‌گیرد، تعریف می‌شود» (فیاضی و یوسفیان آرانی، ۱۳۹۴).

رینالدز<sup>۲</sup> (۲۰۰۹) سایش اجتماعی را شامل مؤلفه‌های زیر می‌داند (نصر اصفهانی و همکاران، ۱۳۹۵):

- سایش مستقیم: شامل بدنام کردن، رد آشکار نظرات، تحقیر فرد یا ایده‌های او، دفاع نکردن از فرد در شرایط بحرانی، ندادن اطلاعات برای انجام دادن امور کاری و ایجاد مانع در ارتباط با دیگران می‌شود.
- سایش کلامی: شامل ترور تخریب شخصیت فرد، بدگویی و اظهار نظر غلط در نهمان و آشکار است.
- سایش فیزیکی: شامل تلاش برای ضربه زدن به فرد به هر شکل ممکن است، این تلاش

1. Vinokur & Van Ryn

2. Rinalds

کاملاً عمدی است که با هدف سایش و ممانعت از رسیدن به شهرت مطلوب در محیط کار صورت می‌گیرد.

- سایش غیرکلامی: شامل رفتارهایی که باعث تخریب و تحقیر فرد می‌شود.

### سکوت سازمانی

اولین تعریف در سطح سازمانی را موریسون و میلیکن<sup>۱</sup> (۲۰۰۰) بیان کرده است؛ از نظر او، سکوت سازمانی به این معنا است که کارکنان «نظرات و اطلاعات مورد نیاز برای بهبود سازمان را به طور عمدی پنهان می‌کنند و سکوت به عنوان واکنشی علیه سازمان و عقب‌نشینی از آن ارزیابی می‌شود و این مفهوم سکوت سازمانی است که به عنوان یک مانع در مقابل تغییر و توسعه سازمان تبدیل به یک موضوع برای تحقیقات شده است. سینار و همکاران (۲۰۱۳)، درباره سکوت می‌گویند: هنگامی که اکثر اعضای سازمان‌ها در مورد مسائل سازمانی سکوت می‌کنند، سکوت رفتار جمعی می‌شود که به عنوان سکوت سازمانی نامیده می‌شود. ددهانوو و همکاران (۲۰۱۶)، سکوت سازمانی را به عنوان «خودداری از هر نوع بیان واقعی درباره رفتار فردی و شناختی، یا ارزیابی‌های عاطفی او از شرایط سازمانی خود به افرادی که تصور می‌شود قادر به ایجاد تغییرات یا جبران است»، تعریف کرده است. باران و گیدرلر (۲۰۱۷)، سکوت سازمانی را وضعیتی می‌داند که کارکنان قادر به ابراز آزادانه نظرات خود درباره سازمان نیستند.

بررسی متون نظری پژوهش نشان داد سکوت ابتدا، توسط پیندر و هارلوس<sup>۲</sup> (۲۰۰۱) در دو گروه بررسی شده است و بعد از آن در سه گروه توسط دین و همکاران (۲۰۰۳) بررسی شد. پیندر و هارلوس (۲۰۰۱) مفهوم سکوت کارکنان را در دو گروه به عنوان «سکوت خاموش» و «سکوت محکم» تعریف کرد. سکوت خاموش، کارمندی است که ترجیح می‌دهند به طور عمدی برای دفاع از خود صحبت نکنند، در حالی که سکوت متواضعانه کارکنانی است که خود را به وضعیت و تسلیم می‌اندازند (Hilal Baran & Ceren Giderler, 2017).

1. Morrison & Milliken  
2. Pinder & Harlos

با این حال، پژوهش‌های تجربی کمی در زمینه عوامل تعدیل‌کننده، وابسته و مستقل سکوت صورت پذیرفته است. به اعتقاد موریسون و میلیکن برای این امر چند دلیل عمده وجود دارد (کرمی و همکاران، ۱۳۹۵):

- بسیاری سکوت را مترادف با نبود سخن و صحبت می‌پندارند. وقتی صحبتی رخ ندهد، وجود رفتار نیز به‌طور خاص قابل مشاهده نیست؛
  - این مورد نیز در ارتباط با مورد اول است و این مطالعه رفتاری که وجود ندارد، بسیار سخت‌تر از مطالعه رفتاری که وجود دارد و مشاهده‌شدنی است؛
  - ماهیت ذهنی سکوت، بررسی آن را از لحاظ کمی و کیفی سخت‌تر کرده است.
- عامل ایجاد سکوت در سازمان از طرف کارکنان براساس انگیزه آن‌ها در سازمان به وجود می‌آید، سه نوع انگیزه در کارمندان است: انگیزه خودحفاظتی، انگیزه‌مند، انگیزه دگرخواهانه که به سه نوع سکوت منجر می‌شود (Avery & Quinones, 2002):

۱. سکوت مطیع<sup>۱</sup>: منظور این است که فرد به‌طور فعال ارتباط برقرار نمی‌کند. افراد با داشتن این نوع سکوت تسلیم وضعیت فعلی شده و هیچ تمایلی برای تلاش برای صحبت کردن، مشارکت یا کوشش برای تغییر وضعیت موجود ندارند و از بیان ایده‌ها، اطلاعات یا نظرات خودداری می‌کنند. در نهایت، سکوت مطیع نشان‌دهنده رفتار کنارگیرنده دارد و نتیجه تن-دادن به هر شرایطی است (Dedahanov et al., 2015).
۲. سکوت تدافعی<sup>۲</sup>: در این نوع سکوت، احساس ترس در فرد از عرضه اطلاعات وجود دارد و فرد به دلیل جلوگیری از پیامدهای منفی سکوت می‌کند (Dedahanov et al., 2015).
۳. سکوت نوع‌دوستانه<sup>۳</sup>: این نوع از سکوت مبتنی بر متون نظری رفتار شهروندی سازمانی است و عبارت است از امتناع از بیان ایده‌ها، اطلاعات یا نظرات مرتبط با کار براساس

---

1. Acquiescent silence  
2. Defensive silence  
3. Prosocial silence

انگیزه‌های نوع دوستی، تشریح مساعی و همکاری در سطح جامعه است (Dedahanov et al., 2015).

وان دین و همکاران (۲۰۰۳)، بعد دیگری از سکوت را معرفی کردند: سکوت اجتماعی، و آن را به عنوان منع کننده عرضه اطلاعات مربوط به کار یا عقاید مرتبط با هدف فایده رساندن به دیگران یا سازمان بیان می کنند. کورسگاد و همکاران (۱۹۹۷)، سکوت اجتماعی را به مثابه رفتار عمدی و پیشگیرانه توصیف می کند که به طور عمده، بر دیگران متمرکز است. سکوت اجتماعی مستلزم تصمیم گیری آگاهانه توسط یک کارمند است، سکوت اجتماعی از نگرانی برای دیگران به جای ترس از عواقب شخصی منفی به وجود می آید. پودساکوف<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۰۰)، سکوت اجتماعی را به عنوان امتناع از ابراز ایده های اطلاعات یا عقاید توصیف می کند تا دیگران در سازمان بتوانند از آن بهره مند شوند. این سکوت به سبب تمایل به کمک به دیگران و به اشتراک گذاشتن وظایف انگیزه دارد. این ملاحظات و تمرکز بر دیگران است. مطالعات مفهومی، پیندر و هارلوس<sup>۲</sup> (۲۰۰۱)؛ دین و همکاران (۲۰۰۳)؛ برینسفیلد و سی تی<sup>۳</sup> (۲۰۱۳) که یک ساختار چندبعدی از سکوت را پیشنهاد کرد، مانند سکوت، تکراری، پیندر و هارلوس (۲۰۰۱)؛ دفاعی و اجتماعی، دین و همکاران (۲۰۰۳)؛ بی فایده، ارتباطی، ناسازگار، انکارناپذیر و انحراف، برینسفیلد و سی تی (۲۰۱۳)، همچنین، ساختار چندبعدی سکوت، انگیزه های فردی را به سکوت می سنجند، در حالی که ساختار واحد سکوت، فرکانس بیان عقاید و اختلافات را ارزیابی می کند (Dedahanov et al., 2016).

### بدبینی سازمانی

مفهوم اصلی بدبینی را در قرن چهارم قبل از میلاد در یونان می توان جست و جو کرد (Stanley et al., 2005, p.431; Alnuaimi, 2010, p.9). واژه انگلیسی بدبینی (cynicism) بر مبنای نام شهری در

1. Podsakoff  
2. Pinder & Harlos  
3. Brinsfield & C. T



نزدیکی آتن است که cynosarges نامیده می‌شد، جایی که فلاسفه پیشین یونان، ایده‌های بدبینانه خود را بیان می‌کردند. عیب‌جویان یونان باستان، خواهان استانداردهای بالای اخلاقی و تقوی بودند. بدینی، مکتب فکری و روش زندگی آن‌ها بود. آن فلاسفه به‌طور علنی، نفرت خودشان را نسبت به روش‌های وضع‌شده و رسوم اجتماعی با استفاده از جملات و رفتارهای بدبینانه نشان می‌دادند. آن‌ها شوخ‌طبعی را به‌عنوان اسلحه‌ای برای حمله به جست‌وجوی بی‌پایان و مداوم قدرت، ثروت و مادیات به‌کار می‌بردند (Andersson & Bateman, 1997, p.9; Alnuaimi, 2010, p.449). شناخت و درک بدینی معاصر تا حدی از معانی و مفاهیم آن در زمان باستان، متفاوت است. از دهه ۱۹۹۰، بدینی در رشته‌های مختلف مانند روان‌شناسی، جامعه‌شناسی و مدیریت بسیار مورد توجه قرار گرفته است. مفاهیم و معانی بدینی طی تحقیقات مختلف تکامل یافته است (Qian, 2008, p.35). روان‌شناسی که بیشترین تأثیر را در مفهوم روان‌شناختی بدینی داشته است، مارتین سلیگمن نام دارد. سلیگمن با آزمایش‌های خود به این نتیجه رسید که آدم‌ها بدبین به دنیا نمی‌آیند، بلکه بدینی را یاد می‌گیرند. آدم‌های بدبین معمولاً شکست‌هایشان را به عوامل درونی، کلی و همیشگی نسبت می‌دهند و آدم‌های خوش‌بین شکست‌هایشان را به عوامل بیرونی، جزئی و مقطعی نسبت می‌دهند. به‌طور کلی، در تحقیقات صورت گرفته در زمینه بدینی سازمانی چهار رویکرد مختلف وجود دارد:

۱. رویکرد شخصیت / خصیصه‌محور: بدینی را به‌عنوان یک خصیصه یا گرایش در نظر می‌گیرند. از نظر آنان، شخص بدبین، انگیزه‌های دیگران را زیر سؤال می‌برد و دیگران را خودخواه و بی‌احساس می‌بیند و در ارتباطات خود، احساس بی‌اعتمادی می‌کنند (Alnuaimi, 2010, p.11).
۲. رویکرد حرفه / شغل‌محور: نیدرهوفر بدینی را به‌عنوان یک نتیجه فرعی آشفتگی ساختار اجتماعی توصیف کرد، که این آشفتگی به علت ابهامات نقش و فشارهای متعارض مرتبط با حرفه به وجود می‌آیند (Qian, 2008, p.35).
۳. رویکرد سازمان‌محور: بدینی سازمانی یک نگرشی منفی نسبت به سازمان استخدام‌کننده و نسبت به رویه‌ها، فرایندها و مدیریت آن است، که بر مبنای این باور است که این عناصر

در کل، علیه بهترین منافع کارکنان عمل می‌کنند. این تعریف هم نگرش و هم انتظار منفی را دربردارد (Alnuaimi, 2010, p.12).

۴. رویکرد بدبینی تغییر سازمانی: دو مؤلفه دارد: ۱. یک نگرش بدبینانه به تغییر موفقیت‌آمیز؛ ۲. سرزنش کسانی که مسئول کمبود انگیزش و توانایی برای تحت تأثیر قراردادن تغییر موفقیت‌آمیز هستند. محققان دیگر، بدبینی به تغییر سازمانی را به‌عنوان باور و اعتقاد کارکنان به اینکه اصلاحات و بهبود در سازمان نخواهد گرفت، تعریف می‌کنند و مشکلات حل نخواهند شد، زیرا شکست‌های مختلف در ذات سازمان است (Qian, 2008, p.35).

### پیشینه پژوهش

بررسی پیشینه پژوهش در پژوهش حاضر به سه دسته تقسیم می‌شود، دسته اول پژوهش‌ها، پژوهش‌های مربوط به سایش اجتماعی؛ دسته دوم مربوط به سکوت سازمانی، و دسته سوم مربوط به بدبینی سازمانی است. خلاصه پژوهش‌ها در جدول ۱ بیان شده است.

جدول ۱. خلاصه پیشینه پژوهش

محققان (سال)	هدف	ابزار جمع‌آوری داده‌ها	جامعه و نمونه	نتایج
باران و گیدرلر (۲۰۱۷)	بررسی تأثیر هویت سازمانی بر عدالت سازمانی و سکوت سازمانی	پرسشنامه	۲۱۳ نفر شاغل در هتل پنج‌ستاره واقع در استان افینکره‌یسر <sup>۱</sup>	هویت سازمانی آثار مثبت و معناداری بر ابعاد عدالت سازمانی دارد.
ددهانوو و همکاران (۲۰۱۶)	سکوت به‌عنوان متغیر میانجی‌گری بین عوامل سازمانی و استرس	پرسشنامه	۱۰۱۵ کارمند در شرکت صنعتی در کره جنوبی	فرصت‌های ارتباطی با سکوت کارکنان ارتباط منفی دارد. همچنین، سکوت متغیر میانجی بین مجازات و استرس است.

ادامه جدول ۱. خلاصه پیشینه پژوهش

محققان (سال)	هدف	ابزار جمع‌آوری داده‌ها	جامعه و نمونه	نتایج
پیری <sup>۱</sup> (۲۰۱۶)	شناسایی عوامل اصلی سکوت سازمانی از دیدگاه کارگران غیرقانونی	مصاحبه نیمه‌ساختاریافته	-	کارگران غیرقانونی، عوامل انگیزشی مشابهی برای سکوت کردن؛ مانند کارگران ماهر تجربه می‌کنند.
دداهناو و رهی (۲۰۱۵)	بررسی رابطه بین اعتماد، سکوت و تعهد سازمانی	پرسشنامه	۸۲۳ نفر از کارمندان شرکت صنایع در کره جنوبی	اعتماد سازمانی تأثیر منفی بر سکوت مطیع دارد و اعتماد به سرپرست، سکوت مطیع را تحت تأثیر قرار نمی‌دهد.
آکاری و آکتوران (۲۰۱۵)	بررسی تأثیر ابعاد سکوت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی	پرسشنامه	جامعه ۹۰۰ نمونه ۴۶۲ از کارکنان تمام‌وقت	سکوت نوع‌دوستانه رفتارهای شهروندی سازمانی را قوی‌تر نشان می‌دهد.
السی و همکاران (۲۰۱۴)	بررسی تأثیر سکوت سازمانی و قلدری بر قصد ترک شغل	پرسشنامه	۱۷۹۴ کارکنانی در ۳۹ شرکت‌های خصوصی و دولتی	سکوت و انتظار ترک سازمانی با یکدیگر رابطه مثبت دارند، قلدری نقش واسطه‌ای در این رابطه ایفا می‌کنند.
سینار و همکاران (۲۰۱۳)	بررسی رابطه بین سکوت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی	پرسشنامه	۲ شرکت دارو و ۲ بیمارستان در استان ارزروم در ترکیه، ۲۵۶ کارمند	آوا راهی برای به‌دست‌آوردن افکار و ایده‌های ارزشمند فردی که به اهداف سازمانی کمک شایانی می‌کند.
دنیز و همکاران (۲۰۱۳)	بررسی رابطه بین سکوت کارمند و تعهد سازمانی	پرسشنامه	۱۷۵ کارمند از ۳ بیمارستان خصوصی در استانبول	تعهد سازمانی به‌طور مستقیم بر عملکرد کارکنان در سازمان تأثیرگذار است. تعهد عاطفی مؤثرترین و بارزترین تعهد در سازمان است.
زهیر و اردوغان (۲۰۱۱)	بررسی رابطه سکوت سازمانی و رهبری اخلاقی از طریق عملکرد کارکنان	پرسشنامه	۷۱۴ نفر از کارکنان شرکت‌هایی در منطقه مرمره ترکیه	رهبری بر تصمیم‌گیری کارکنان درباره انتخاب سکوت یا صحبت کردن، مؤثرند.

## ادامه جدول ۱. خلاصه پیشینه پژوهش

محققان (سال)	هدف	ابزار جمع‌آوری داده‌ها	جامعه و نمونه	نتایج
یکولا و همکاران (۲۰۱۱)	بررسی نقش سکوت سازمانی و اعتماد بر نگرش کارکنان در یک مرحله پس از ادغام	پرسشنامه	۸۷ کارمند در دو شرکت فناوری اطلاعات در یونان	اعتماد سازمانی با سکوت سازمانی رابطه منفی و با نگرش ادغام رابطه مثبت دارد.
نیکولا و همکاران (۲۰۱۱)	مقایسه اخلاقی کارکنان و عملکرد کارکنان نسبت به همکاران مشابه و پاسخ‌های عاطفی و رفتاری بعدی	پرسشنامه	۳۱۰ نفر از کارکنان	احساس منفی، رابطه غیرمستقیم بین اخلاقی بودن نسبت به یک همکار است، اما همچنین عملکرد پایین‌تری نسبت به همکاران خود در برهم‌زدن و سایش اجتماعی دارد.
کواد و همکاران (۲۰۱۸)	بررسی شایعات و بدگویی‌هایی (اراجیف) انجام شده توسط عوامل مظنون به زور و مباحثه در محل کار	-	-	شایعات و بدگویی‌ها می‌توانند در درک بهتر مناطق مختلف مورد علاقه به رفتارگرایان و محققان سازمانی کمک کنند.
نصر اصفهانی و همکاران (۱۳۹۵)	بسط الگوی مفهومی سایش اجتماعی در سازمان بهزیستی کشور	پرسشنامه	از ۱۸۴ نفر از مدیران و کارشناسان سازمان بهزیستی کشور	نتایج پژوهش نشان می‌دهد که رابطه مثبتی بین عوامل فردی، گروهی، سازمانی و محیطی با رفتارهای سایش اجتماعی کارکنان وجود دارد.
خانف الهی و علی‌پور درویشی (۱۳۸۹)	احصای اجزای مدل سایش اجتماعی در سازمان‌های مورد مطالعه و ایجاد هوشیاری اجتماعی در مدیران و کارکنان	پرسشنامه	وزارت نفت و وزارت دارایی	نقش متغیر میانجی ادراک عدالت و متغیر تعدیل‌گر وظایف مدیریت منابع انسانی تأیید شد، ولی نقش تعدیل‌گر ابعاد فرهنگی فردی (بعد فاصله از قدرت) تأیید نشده است.

ادامه جدول ۱. خلاصه پیشینه پژوهش

محققان (سال)	هدف	ابزار جمع‌آوری داده‌ها	جامعه و نمونه	نتایج
نظری و همکاران (۱۳۹۶)	بررسی تأثیر سایش اجتماعی بر عملکرد سازمانی اداره کل ورزش و جوانان استان تهران با نقش میانجی‌گری درگیری شغلی	پرسشنامه	جامعه آماری تحقیق شامل همه کارکنان رسمی اداره کل ورزش و جوانان استان تهران بود که تعداد آن‌ها ۱۵۵ نفر غیرمستقیمی بر عملکرد سازمانی دارد.	سایش اجتماعی با ضریب اثر ۰/۳۷- به صورت منفی و معکوس بر عملکرد سازمانی مؤثر است، همچنین، سایش اجتماعی با میانجی‌گری درگیری شغلی با ضریب اثر ۰/۴۲- تأثیر غیرمستقیمی بر عملکرد سازمانی دارد.
احمدی (۱۳۹۶)	هدف طراحی الگویی برای بسط مفهومی سایش اجتماعی برای پرستاران و شناسایی ابعاد و مؤلفه‌های و شاخص‌های این مفهوم	مصاحبه	جامعه آماری این پژوهش خبرگان امر پرستاری بودند	برای مفهوم سایش اجتماعی پرستاران هشت بعد و ۶۱ مؤلفه و ۹۴ شاخص شناسایی شد با استفاده از مدل به دست آمده می‌توان به بسط مفهومی سایش اجتماعی در حرفه پرستاری پرداخت و همچنین، یک نظام ارزیابی برای میزان سایش اجتماعی برای هر پرستار و در هر بخش را سنجش و محاسبه کرد.
صالح‌نژاد و کریمی (۱۳۹۵)	هدف بررسی رابطه بین سایش اجتماعی کارکنان و تعارضات فردی با توجه به نقش میانجی‌گری باورهای فرهنگی	پرسشنامه	نمونه این مطالعه ۱۹۶ نفر از افسران پایور قرارگاه منطقه‌ای شمال شرق نازجا بوده است.	نقش میانجی‌گری باورهای فرهنگی در رابطه بین سایش اجتماعی کارکنان و تعارضات فردی تأیید شد و همچنین، نتایج به‌طور خاصی نشان داد همه ابعاد باورهای فرهنگی، به‌جز بعد یکپارچگی سازمان، یعنی حمایت‌مدیر از کارکنان و پاداش نقش میانجی‌گری بین سایش اجتماعی کارکنان و تعارضات فردی ایفا می‌کنند.
سعیدی پور و یگانه	بررسی مفهوم سایش اجتماعی و پیامدهای آن	اسنادی-تحلیلی		پیامدهای سایش اجتماعی عبارت‌اند از پیامدهای، پیامدهای سلامت و بهزیستی و پیامدهای

## ادامه جدول ۱. خلاصه پیشینه پژوهش

محققان (سال)	هدف	ابزار جمع‌آوری داده‌ها	جامعه و نمونه	نتایج
اقبال (۲۰۱۷)	بررسی رابطه بین تعادل شغلی کار، مشارکت کارکنان و بدبینی کارکنان	پرسشنامه	پژوهش، تعداد ۱۲۵ نمونه از ۳۰۰ کارکنان و انگیزه کارکنان بسیار جمعیت جمع‌آوری همبستگی زیادی دارد. شد.	برای انجام دادن این
ابوبکر و همکاران (۲۰۱۸)	بررسی دامنه تحمل عدم انسجام محل کار، بدبینی کارکنان و رفتار جست‌وجوی شغلی	پرسشنامه	۳۳۱ نفر از کارمندان هتل در اردن	تحمل برای عدم انسجام محل کار تأثیر مثبتی بر رفتار جست‌وجوی شغلی دارد؛ و این بدبینی تأثیر مثبتی بر رفتار جست‌وجوی شغلی دارد. همچنین، این بدبینی، رابطه بین تحمل‌پذیری نابرابری محل کار و رفتار جست‌وجوی شغلی را کاهش نمی‌دهد. مفاهیم نظری و عملی بحث شده است.
زارع و همکاران	سنجش میزان بدبینی سازمانی کارکنان دانشگاه‌های دولتی استان قم	پرسشنامه	جامعه آماری کارکنان دانشگاه‌های دولتی استان قم است.	عوامل سازمانی وضعیت متوسط دارند؛ میزان عوامل فردی و محیطی برای بدبینی سازمانی کم؛ و میزان عوامل شغلی بالا است. همچنین، میزان متغیر بدبینی سازمانی بین کارکنان دانشگاه‌های دولتی استان قم کم است.
زارع و همکاران	شناسایی و اولویت‌بندی معیارها و شاخص‌های بدبینی سازمانی	بررسی مقالات و پرسش‌نامه	خبرگان و نمونه‌گیری هدفمند	مؤلفه‌ها شناسایی شده عبارت‌اند از عوامل محیطی (فراسازمانی)، عوامل سازمانی، عوامل شغلی و عوامل فردی.

### فرضیه‌های پژوهش

- بر مبنای مبانی نظری و پیشینه پژوهش، فرضیه‌های زیر بیان می‌شود.
۱. بدبینی سازمانی از طریق سکوت سازمانی با سایش اجتماعی تأثیر مثبت دارد.
  ۲. بین بدبینی سازمانی و سکوت سازمانی تأثیر مثبت وجود دارد.
  ۳. بین سکوت سازمانی و سایش اجتماعی تأثیر مثبت وجود دارد.
  ۴. بین بدبینی سازمانی و سایش اجتماعی تأثیر مثبت وجود دارد.

### روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر روش توصیفی-همبستگی و از نظر هدف، کاربردی است. از نظر افقی زمانی، تحقیق مقطعی است. قلمرو پژوهش دو سازمان اداره کل آموزش و پرورش چهارمحال و بختیاری با ۲۲۰ نفر، و دانشگاه قم با ۲۷۰ نفر بوده است. نمونه‌گیری به روش تصادفی و تعداد نمونه براساس جدول مورگان مشخص شد. تعداد نمونه در اداره کل آموزش و پرورش چهارمحال و بختیاری ۱۳۶، و در دانشگاه قم ۱۶۱ است.

### یافته‌های پژوهش

در پژوهش حاضر، تحلیل عاملی تأییدی برای تک تک متغیرها اجرا شد. شاخص‌های برازش مدل‌های اندازه‌گیری به‌طور خلاصه در جدول ۲ نشان داده شده است.

جدول ۲. شاخص‌های برازش برای هر یک از مدل‌های اندازه‌گیری

شاخص	حد مطلوب	بدبینی سازمانی	سکوت سازمانی	سایش اجتماعی
$X^2/df$	۳ و کمتر	۱,۸۶	۱,۵۸	۱,۶۰
RMR	نزدیک به صفر	۰,۰۴۳	۰,۰۹۵	۰,۰۳۷
GFI	۰,۹ و بالاتر	۰,۹۱۴	۰,۹۱۱	۰,۹۰۴
AGFI	۰,۹ و بالاتر	۰,۹۰۳	۰,۹۱۱	۰,۹۲۷
NFI	۰,۹ و بالاتر	۰,۹۱۶	۰,۹۱۹	۰,۹۰۹
RFI	۰,۹ و بالاتر	۰,۹۰۰	۰,۹۱۱	۰,۹۲۷

ادامه جدول ۲. شاخص‌های برازش برای هر یک از مدل‌های اندازه‌گیری

شاخص	حد مطلوب	بدبینی سازمانی	سکوت سازمانی	سایش اجتماعی
IFI	۰٫۹ و بالاتر	۰٫۹۰۴	۰٫۹۱۶	۰٫۹۰۰
TLI	۰٫۹ و بالاتر	۰٫۹۱۷	۰٫۹۱۶	۰٫۹۲۴
CFI	۰٫۹ و بالاتر	۰٫۹۱۴	۰٫۹۱۱	۰٫۹۰۴
PRATIO	۰٫۵ و بالاتر	۰٫۶۴۹	۰٫۷۴۴	۰٫۸۰۷
PNFI	۰٫۵ و بالاتر	۰٫۶۸۹	۰٫۵۰۰	۰٫۸۰۸
PCFI	۰٫۵ و بالاتر	۰٫۷۰۹	۰٫۷۸۳	۰٫۶۹۷
RMSEA	کوچکتر از ۰٫۰۸	۰٫۰۳۹	۰٫۰۷۰	۰٫۰۶۴

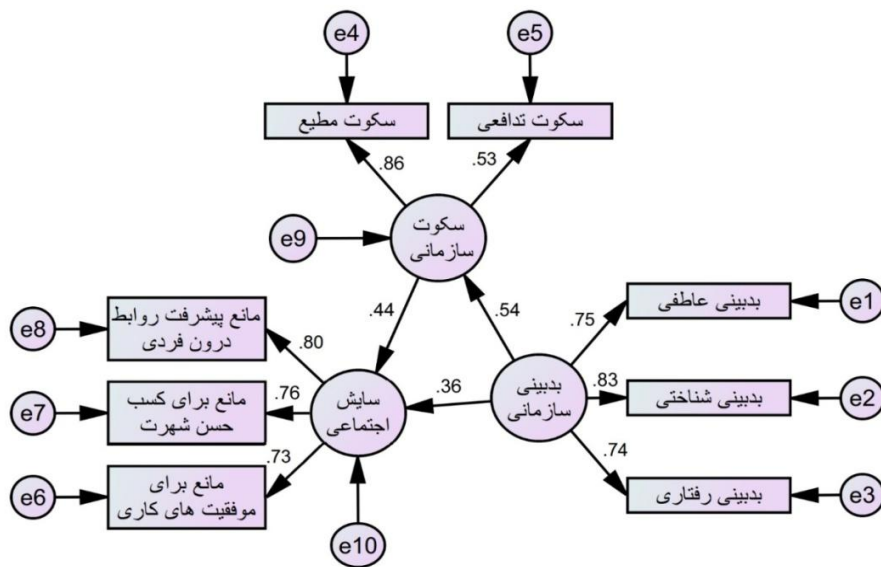
در مرحله آزمون مدل، پایایی ترکیبی (CR)، میانگین واریانس استخراج‌شده (AVE) و آلفای کرونباخ بررسی شد (جدول ۳).

جدول ۳. بارهای عاملی و شاخص‌های روایی و پایایی سازه

متغیرهای پژوهش	بارهای عاملی	سطح معناداری	آلفای کرونباخ	cr	ave
بدبینی سازمانی			۰٫۷۹۷	۰٫۸۱۸	۰٫۶۰۰
بدبینی عاطفی	۰٫۷۵	$P < ۰٫۰۱$			
بدبینی شناختی	۰٫۸۳	$P < ۰٫۰۱$			
بدبینی رفتاری	۰٫۷۴	$P < ۰٫۰۱$			
سکوت سازمانی			۰٫۸۸۰	۰٫۷۶۴	۰٫۵۱۰
سکوت تدافعی	۰٫۵۳	$P < ۰٫۰۱$			
سکوت مطیع	۰٫۸۶	$P < ۰٫۰۱$			
سایش اجتماعی			۰٫۸۵۰	۰٫۸۰۸	۰٫۵۸۴
مانع پیشرفت روابط درون‌فردی	۰٫۸۰	$P < ۰٫۰۱$			
مانع برای کسب حس شهرت	۰٫۷۶	$P < ۰٫۰۱$			
مانع برای موفقیت‌های کاری	۰٫۷۳	$P < ۰٫۰۱$			



نتایج جدول ۳ نشان می‌دهد مؤلفه‌های انتخابی برای اندازه‌گیری سازه‌های مدل از دقت لازم برخوردار بوده‌اند. پس از تأیید مدل‌های اندازه‌گیری، مدل نهایی با نرم‌افزار Amos بررسی شد. شکل ۱ نمای کلی مدل ساختاری پژوهش را به همراه ضرایب استاندارد شده نشان می‌دهد. نتایج آزمون فرضیه‌ها در جدول ۴ بیان شده است.



شکل ۱. مدل نهایی پژوهش در حالت ضرایب استاندارد

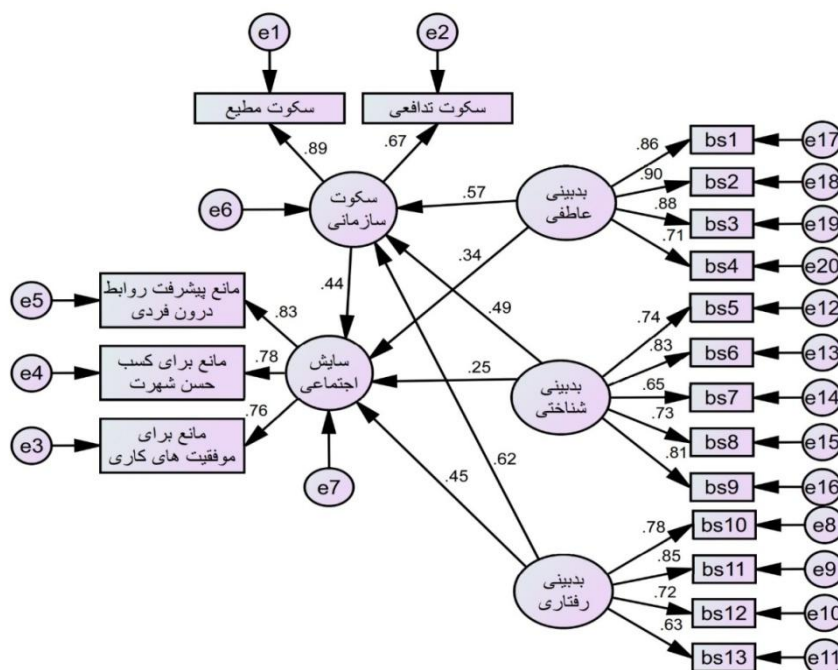
جدول ۴. نتایج بررسی فرضیه‌های اصلی

فرضیه	تأثیر	نوع تأثیر	سطح معناداری	نتیجه
اول	بدبینی سازمانی ← سکوت سازمانی ← سایش اجتماعی	غیرمستقیم	۰/۰۰۱	تأثیرگذاری غیرمستقیم در سطح ۹۹ درصد اطمینان، مثبت و معنادار است. فرضیه اول تأیید می‌شود.
دوم	بدبینی سازمانی ← سکوت سازمانی	مستقیم	۰/۰۰۱	تأثیرگذاری مستقیم در سطح ۹۹ درصد مثبت و معنادار است. فرضیه دوم تأیید می‌شود.

ادامه جدول ۴. نتایج بررسی فرضیه‌های اصلی

فرضیه	تأثیر	نوع تأثیر	سطح معناداری	نتیجه
سوم	سکوت سازمانی ← سایش اجتماعی	مستقیم	۰/۰۰۱	تأثیرگذاری مستقیم در سطح ۹۹ درصد مثبت و معنادار است. فرضیه سوم تأیید می‌شود.
چهارم	بدبینی سازمانی ← سایش اجتماعی	مستقیم	۰/۰۰۱	تأثیرگذاری مستقیم در سطح ۹۹ درصد اطمینان، مثبت و معنادار است. فرضیه چهارم تأیید می‌شود.

در فرضیه‌های فرعی تأثیر ابعاد بدبینی سازمانی (بدبینی عاطفی، بدبینی شناختی و بدبینی رفتاری) را بر سکوت سازمان و سایش اجتماعی بررسی می‌شود. در شکل ۲ مدل ساختاری برای بررسی فرضیه‌های فرعی برازش شده است.



شکل ۲. مدل نهایی پژوهش در حالت ضرایب استاندارد شده

با توجه به مدل ساختاری تأییدشده در شکل ۲، به کمک ضرایب رگرسیونی و سطح معناداری، فرضیه‌های فرعی پژوهش بررسی شد و نتایج در جدول ۵ بیان شده است.

جدول ۵. نتایج بررسی فرضیه‌های فرعی پژوهش

فرضیه فرعی	تأثیر	نوع تأثیر	سطح معناداری	نتیجه
اول	بدبینی عاطفی ← سایش اجتماعی	مستقیم	۰/۰۰۱	تأثیرگذاری در سطح ۹۹ درصد اطمینان، مثبت و معنادار است. فرضیه فرعی اول تأیید می‌شود.
دوم	بدبینی شناختی ← سایش اجتماعی	مستقیم	۰/۰۰۱	تأثیرگذاری در سطح ۹۹ درصد اطمینان، مثبت و معنادار است. فرضیه فرعی دوم تأیید می‌شود.
سوم	بدبینی رفتاری ← سایش اجتماعی	مستقیم	۰/۰۰۱	تأثیرگذاری در سطح ۹۹ درصد اطمینان، مثبت و معنادار است. فرضیه فرعی سوم تأیید می‌شود.
چهارم	بدبینی عاطفی ← سکوت سازمانی	مستقیم	۰/۰۰۱	تأثیرگذاری در سطح ۹۹ درصد اطمینان، مثبت و معنادار است. فرضیه فرعی چهارم تأیید می‌شود.
پنجم	بدبینی شناختی ← سکوت سازمانی	مستقیم	۰/۰۰۱	تأثیرگذاری در سطح ۹۹ درصد اطمینان، مثبت و معنادار است. فرضیه فرعی پنجم تأیید می‌شود.
ششم	بدبینی رفتاری ← سکوت سازمانی	مستقیم	۰/۰۰۱	تأثیرگذاری در سطح ۹۹ درصد اطمینان، مثبت و معنادار است. فرضیه فرعی ششم تأیید می‌شود.
هفتم	بدبینی عاطفی ← سکوت سازمانی ← سایش اجتماعی	غیرمستقیم	۰/۰۰۱	تأثیرگذاری در سطح ۹۹ درصد اطمینان، مثبت و معنادار است. فرضیه فرعی هفتم تأیید می‌شود.
هشتم	بدبینی شناختی ← سکوت سازمانی ← سایش اجتماعی	غیرمستقیم	۰/۰۰۱	تأثیرگذاری در سطح ۹۹ درصد اطمینان، مثبت و معنادار است. فرضیه فرعی هشتم تأیید می‌شود.
نهم	بدبینی رفتاری ← سکوت سازمانی ← سایش اجتماعی	غیرمستقیم	۰/۰۰۱	تأثیرگذاری در سطح ۹۹ درصد اطمینان، مثبت و معنادار است. فرضیه فرعی نهم تأیید می‌شود.

## نتیجه‌گیری

امروزه کار به‌عنوان عاملی کلیدی در شکل‌گیری هویت و تعاملات انسانی نقشی مهم دارد، اما کار می‌تواند منشأ فشار عصبی، سایش، ارتباط‌گریزی و تحلیل‌رفتگی در افراد شود. اخیراً محققان سازمانی در مطالعات مربوط به بهره‌وری نیروی انسانی به یکی از عارضه‌های زندگی سازمانی، یعنی ابعاد منفی تعاملات اجتماعی و روابط میان‌فردی اشاره کرده‌اند که شامل سایش اجتماعی است (نظری و همکاران، ۱۳۹۶). دافی و همکاران (۲۰۰۲) سایش اجتماعی را همه فعالیت‌هایی می‌دانند که موجب نابودی روابط مثبت بین‌فردی، موفقیت‌های شغلی و شهرت عالی فرد می‌شود (خیر زاهد، نصر اصفهانی، ۱۳۹۴). با توجه به پیامدهای منفی سایش اجتماعی، محققان به دنبال کاهش سایش اجتماعی در محیط کار می‌باشند. یکی از راهکارهای مؤثر برای کاهش سایش اجتماعی در محیط کار، شناسایی عوامل مؤثر بر سایش اجتماعی و مدیریت این عوامل می‌باشد. بنابراین، هدف اصلی پژوهش حاضر بررسی تأثیر بدبینی سازمانی و سایش اجتماعی با در نظر گرفتن نقش میانجی سکوت سازمانی است.

یکی از عارضه‌های سازمانی رایج، سایش اجتماعی است که موجب ایجاد پیامدهایی مانند از بین رفتن روابط مثبت بین‌فردی، موفقیت‌های شغلی، افزایش نارضایتی و کاهش عملکرد مثبت کارکنان در سراسر سازمان خواهد شد و اثربخشی سازمان را به‌طور منفی تحت تأثیر قرار می‌دهد (خیر زاهد، نصر اصفهانی، ۱۳۹۴). این مسئله در فعالیت‌های سازمان‌های دولتی ایران به‌ویژه سازمان‌های آموزشی مانند سازمان آموزش و پرورش و دانشگاه‌ها که در توسعه و بهسازی زندگی فردی و اجتماعی نقش مؤثری دارند، ملموس‌تر و مهم‌تر است. نتایج پژوهش نشان داد متغیر بدبینی سازمانی بر سکوت سازمانی در سطح اطمینان ۹۹ درصد تأثیر مستقیم و معناداری دارد. میزان ضریب رگرسیونی استاندارد این رابطه ۰/۵۴ است. همچنین، متغیر سکوت سازمانی بر سایش اجتماعی در سطح اطمینان ۹۹ درصد تأثیر مستقیم و معناداری دارد. میزان ضریب رگرسیونی استاندارد این رابطه ۰/۴۴ است. نتایج پژوهش همچنین، نشان داد متغیر بدبینی سازمانی بر سایش اجتماعی در سطح اطمینان ۹۹ درصد تأثیر مستقیم و معناداری دارد. در نهایت، یافته‌ها

نشان داد ضریب تأثیر متغیر بدبینی سازمانی بر متغیر میانجی (سکوت سازمانی) برابر با ۰/۵۴ است و تأثیر متغیر میانجی بر سایش اجتماعی برابر با ۰/۴۴ است هر دو تأثیرگذاری در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنادار است. تأثیر غیرمستقیم متغیر بدبینی سازمانی بر سایش اجتماعی از حاصل ضرب ۰/۵۴ در ۰/۴۴ به دست آمد که حاصل برابر با ۰/۲۳ می شود. از آنجا که نسبت بحرانی تأثیر غیرمستقیم بیشتر از ۲/۵۷ است و سطح معناداری کمتر از ۰/۰۱ است می توان نتیجه گرفت که بدبینی سازمانی به طور غیرمستقیم بر سایش اجتماعی از طریق سکوت سازمانی تأثیر معناداری می گذارد. همچنین، تأثیر ابعاد بدبینی سازمانی (بدبینی عاطفی، بدبینی شناختی و بدبینی رفتاری) بر سکوت سازمان و سایش اجتماعی بررسی تأیید شد. در نهایت، نتایج نشان داد سکوت سازمانی در رابطه بدبینی عاطفی، بدبینی شناختی و بدبینی رفتاری با سایش اجتماعی نقش میانجی را ایفا می کند.

## منابع و مأخذ

۱. احمدی، کیومرث (۱۳۹۶). ارائه الگویی جهت بسط مفهومی سایش اجتماعی پرستاران و ارزیابی آن. *مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی کردستان*، دوره ۲۳، شماره ۱، صفحات ۱۰۹-۹۹.
۲. حیدری، علی (۱۳۸۷). آموزش و پرورش و ضرورت بهسازی نظام آموزشی. در دسترس در <http://www.aftabir.com/articles/view> (تاریخ ۹۶/۱۰/۲).
۳. خائف الهی، احمدعلی، و علی پور رویشی، زهرا (۱۳۸۹). طراحی مدل سایش اجتماعی نیروی انسانی و پیامدهای ارتباطات میان فردی. *پژوهش‌های مدیریت در ایران*، دوره ۱۴، شماره ۲ (پیاپی ۶۶)، صفحات ۴۵-۶۵.
۴. خیر زاهد، رویا، و نصر اصفهانی، علی (۱۳۹۴). اثر میانجی سایش اجتماعی بر رابطه میان عدالت سازمانی و سکوت سازمانی (مطالعه موردی: سازمان امور مالیاتی استان فارس). *اولین همایش بین‌المللی علوم مدیریت پیشرفت‌ها، نوآوری‌ها و چالش‌ها، نوآوری‌ها و چالش‌ها، شیراز، مؤسسه عالی علوم و فناوری خوارزمی*.
۵. زارع، حمید، حق‌گویان، زلفا، و کریمی اصل، زهرا (۱۳۹۲). شناسایی عوامل مؤثر بر بدبینی سازمانی و سنجش آن در دانشگاه‌های دولتی استان قم. *مجله مدیریت فرهنگ سازمانی*، شماره ۳۰، صفحات ۱۵۹-۱۸۰.
۶. سعیدی پور، بهمن، و اسد یگانه (۱۳۹۵). سایش اجتماعی کارکنان: مفهوم، پیامدها. پنجمین کنفرانس ملی توسعه پایدار در علوم تربیتی و روان‌شناسی. *مطالعات اجتماعی و فرهنگی*، تهران، مرکز راهکارهای دستیابی به توسعه پایدار - مؤسسه آموزش عالی مهر اروند.
۷. شکاری، غلامعباس، و امینی مقدم، زینب (۱۳۹۴). بررسی رابطه بین سایش اجتماعی در سطح همکار با تاب‌آوری کارکنان در شرایط اقتصاد مقاومتی (مطالعه‌ای بر کارکنان بانک مهر اقتصاد

- شهر مشهد). اولین کنفرانس ملی مدیریت، نوآوری و کارآفرینی در شرایط اقتصاد مقاومتی، مشهد، انجمن مدیریت ایران واحد خراسان.
۸. صالح‌نژاد، جواد، و کریمی، محمد (۱۳۹۵). بررسی رابطه بین سایش اجتماعی کارکنان و تعارضات فردی با توجه به نقش میانجی‌گری باورهای فرهنگی افسران پایور قرارگاه منطقه‌ای شمال شرق نازجا. دومین کنفرانس بین‌المللی مهندسی و علوم کاربردی، دبی، مؤسسه مدیران ایده‌پرداز پایتخت ویرا.
۹. فیاضی، مرجان، و یوسفیان آرانی، وحید (۱۳۹۴). تأثیر تضعیف اجتماعی بر تعهد سازمانی و درگیری شغلی. فصل‌نامه مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، سال ۲۳، شماره ۷۲، صفحات ۴۷-۷۹.
۱۰. قربانی، محمود، و پرتونیا، سهیلا (۱۳۹۳). رابطه بین سکوت سازمانی و اعتماد کارکنان در سازمان آموزش و پرورش خراسان شمالی. فصل‌نامه نوع‌آوری‌های مدیریت آموزشی، سال ۹، شماره ۲ (پیاپی ۳۴)، صفحات ۵۹-۷۱.
۱۱. کرمی، محمدرضا، میرکمالی، سید محمد، و پورکریمی، جواد (۱۳۹۵). واکاوی سکوت سازمانی و ابعاد آن (مورد مطالعه: کارکنان دانشگاه تهران). فصل‌نامه تحقیقاتی مدیریت آموزشی، سال ۷، شماره ۴ (پیاپی ۲۸)، صفحات ۶۸-۹۴.
۱۲. نصر اصفهانی، مهدی، علامه، سید محسن، شائمی، علی، و تیموری، هادی (۱۳۹۵). بسط الگوی مفهوم سایش اجتماعی کارکنان در سازمان (مورد مطالعه: سازمان بهزیستی کشور). فصل‌نامه علوم مدیریت ایران، دوره ۱۱، شماره ۴۱، صفحات ۹۱-۱۱۵.
۱۳. نظری، شهرام، بخیت، معصومه، و عیدی‌پور، کامران (۱۳۹۶). تأثیر سایش اجتماعی بر عملکرد سازمانی اداره کل ورزش و جوانان استان تهران با نقش میانجی‌گری درگیری شغلی. مطالعات مدیریت رفتار سازمانی در ورزش، دوره ۴، شماره ۱۴، صفحات ۶۹-۷۶.

15. Acaray, A., & Akturan, A. (2015). The Relationship between organizational citizenship behaviour and organizational silence. *11th International Strategic Management Conference, Social and Behavioral Sciences* (pp.472 – 482).
16. Alnuaimi, O. A. (2010). *Employee's reactions to enterprise systems implementations: the role of cynicism toward enterprise systems*. Doctoral Dissertation, Business Administration.
17. Andersson, L, M., & Bateman, T. S. (1997). Cynicism in the workplace: some causes and effects. *Journal of Organizational Behavior*, 18(5), 449-469.
18. Avery, D. R., & Quinones, 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, 81-6.
19. Baran, H., & Giderler, C. (2017). A Study On determining the influence of organizational identification on organizational justice and organizational silence. *International Journal of Asian Social Science, Asian Economic and Social Society*, 7(3), 242-258.
20. Cinar, O., Karcioğlu, F., & Aligullari, Z. D. (2013). The relationship between organizational silence and organizational citizenship behavior: a survey study in the province of Erzurum, Turkey. *9th International Strategic Management Conference, Social and Behavioral Sciences* (pp.314 – 321).
21. Dedahanov, A. T., Lee, D. H., & Rhee, J. (2016). Silence as a mediator between organizational factors and stress. *Journal of Managerial Psychology*, 31(8), 1251-1264.
22. Dedahanov, A., T., & Rhee, J. (2015). Examining the relationships among trust, silence and organizational commitment. *Management Decision*, 53(8), 1843-1857.
23. Deniz, N., Noyan, A., & Ertosun, O. G. (2013). The relationship between employee silence and organizational commitment in a private healthcare company. *9th International Strategic Management Conference, Social and Behavioral Sciences* (pp.691 – 700).
24. Elçi, M., Karabay, M. E., Alpkan, L., & Şener, I. (2014). The Mediating Role of Mobbing on the Relationship between organizational silence and turnover intention. *Procedia, Social and Behavioral Sciences*, 150, 455 – 464.
25. FitzGerald, M. R. (2002). *Organizational cynicism: its relationship to perceived organizational injustice and explanatory style*. Doctoral Dissertation, Business Administration.
26. Greenberg, J., & Edwards, M. S. (2009). Voice and silence in organizations. *Leadership & Organization Development Journal*, 30(8), 779-781.
27. Iqbal, I., Zia-ud-Din, M., Arif, A., Raza, M., & ishtiaq, Z. (2017). Impact of employee engagement on work life balance with the moderating role of employee cynicism. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(6), 1088-1101.
28. Morrison, E. W., & Milliken, F. J. (2000). Organizational silence: A barrier to change and development in a pluralistic world. *Academy of Management Review*, 25(4), 706–725.



29. Nikolaou, I., Vakola, M., & Bourantas, D. (2011). The role of silence on employees' attitudes "The day after" a merger. *Personnel Review*, 40(6), Emerald Group Publishing Limited.
30. Pheko, M. M. (2018). Rumors and gossip as tools of social undermining and social dominance in workplace bullying and mobbing practices: a closer look at perceived perpetrator motives. *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, 28(4), 449-465.
31. Pirie, W. J. (2016). Key determinants of organisational silence for non-standard workers. *Management Decision*, 54(6), 1522 – 1538.
32. Qian, Y., & Daniels, T. D. (2008). A communication model of employee cynicism toward organizational change. *Corporate Communications: An International Journal*, 13(3), 319-332.
33. Quade, M. J., Greenbaum, R. L., & Mawritz, M. B. (2018). "If only my coworker was more ethical" When ethical and performance comparisons lead to negative emotions, Social Undermining, and Ostracism. *Journal of Business Ethics*, 1–20.
34. Rubin, R. S., Dierdorff, E. C., Bommer, W. H., & Baldwin, T. T. (2009). Do leaders reap what they sow? Leader and employee outcomes of leader organizational cynicism about change. *The Leadership Quarterly*, 20(5), 680-688.
35. Stanley, D. J., Meyer, J. P., & Topolnytsky, L. (2005). Employee cynicism and resistance to organizational change. *Journal of Business and Psychology*, 19(4), 429–459.
36. Zehir, C., & Erdogan, E. (2011). The association between organizational silence and ethical leadership through employee performance. *7th International Strategic Management Conference, Social and Behavioral Sciences* (pp.1389–1404).