

بررسی ویژگی‌های فردی مؤثر در سکوت سازمانی و تاثیرگذاری آن بر رفتار شهروندی سازمانی

مهشاد شمس^۱، منا علیمحمدی سلمانی^{۲*}

۱- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت تحول، دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد، ایران m.e.a.s1391@gmail.com
۲- کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد، ایران mona.alimohammadi@gmail.com

چکیده

منابع انسانی به عنوان گرانبهاترین سرمایه‌های سازمان و منبع اصلی تغییر، خلاقیت، دانش و نوآوری بوده و از فاکتورهای حیاتی برای موفقیت سازمان‌ها تلقی می‌شوند، اما در صورتی که آن‌ها در سازمان سکوت را برگزینند؛ سکوت آن‌ها، آوای شکست سازمان است. بنابراین ضروری است تا عوامل مؤثر بر این سکوت، شناسایی و مهار شود. هدف از این مطالعه، شناسایی ویژگی‌های فردی مؤثر در سکوت سازمانی و تأثیرگذاری سکوت سازمانی بر رفتار شهروندی است. با توجه به اهداف عنوان شده، این تحقیق از نوع کاربردی است که با استفاده از نتایج تحقیقات علمی صورت گرفته از روش مطالعه کتابخانه‌ای و با رویکرد گذشته‌نگر استفاده نموده است. سکوت سازمانی دارای ۳ بعد سکوت رضایت، سکوت تدافعی و سکوت اجتماعی است و ویژگی‌های فردی دارای سه بعد ترس از خراب شدن تصویر فردی، ترس از خراب شدن روابط و ترس از تنبیه یا تلافی می‌باشد. طبق مطالعه پیشینه پژوهش‌ها، نتایج این مطالعه نشان می‌دهد که سکوت سازمانی تأثیر منفی بر رفتار شهروندی دارد و همچنین ویژگی‌های فردی بر سکوت سازمانی و رفتار شهروندی تأثیر معناداری دارد.

واژه‌های کلیدی: رفتار شهروندی، سکوت رضایت، سکوت تدافعی، سکوت اجتماعی، ویژگی‌های فرد

۱- مقدمه

سازمان‌ها برای رسیدن به اهداف خود باید مشکلات و موانع رسیدن به آن را شناسایی کرده و از میان بردارند. بنابراین افراد باید پیش از وقوع اتفاق، مشکلات را گزارش کنند که در این بین نیاز است سه گام اصلی برداشته شود: اول، فرد باید یک اتفاق را بعنوان خطر احساس کند و آن را بعنوان یک مشکل تلقی کند. دوم، فرد باید تصمیم بگیرد که آیا این مشکل را بیان کند یا بنا به دلایلی آن را درون خود نگاه دارد. همچنین اگر گزینه بازگو کردن را برگزید، باید اقدام کند. تحقیقاتی که در زمینه سکوت سازمانی انجام می‌شود نیز بیشتر بر گام دوم تمرکز دارد. اما اساساً باید بدنبال عوامل مؤثر که زمینه‌ساز این سکوت می‌شوند شناسایی شود، این مقاله بر گام اول تمرکز دارد [۱]

موفقیت‌های سازمان‌های امروزی در سایه منابع انسانی آن قرار دارد و جریان شفاف اطلاعات و ایده‌ها، گامی به سوی خلاقیت و نوآوری است که سازمان‌های امروزی نیازمند آن هستند. در این میان سکوت سازمانی بعنوان یکی از موانع پیشرفت سازمان می‌تواند با سیرت نیکوی مدیران و ایجاد تعهد در کارکنان کاهش یابد [۲] بنابراین سکوت سازمانی یک انتخاب رفتاری است که می‌تواند عملکرد سازمان را رو به زوال ببرد یا موجب پیشرفت آن شود و جدا از بیان سخت احساسی آن، سکوت می‌تواند شامل موافقت، اشتراک، مغضوبیت و مخالفت باشد. بدین گونه تبدیل به یک مکانیسم فشار برای اشخاص و سازمان‌ها می‌شود [۳].