

تبیین رابطه تعارض سازمانی با اهمال کاری با توجه به نقش میانجی سکوت سازمانی در کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان ایلام

سوسن دهقانی فر^۱، خمیس صیدی^۲

^۱ کارشناس ارشد علوم تربیتی (نویسنده مسئول)

^۲ استادیار گروه علوم تربیتی

چکیده

پژوهش حاضر باهدف تبیین رابطه تعارض سازمانی و اهمال کاری در کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان ایلام با نقش میانجی سکوت سازمانی انجام شد. پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر نوع داده ها توصیفی از نوع همبستگی با مدل یابی معادلات ساختاری می باشد. در این پژوهش، جامعه آماری شامل تمامی کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان ایلام در سال ۱۴۰۳-۱۴۰۲ هستند که براساس آماراخذ شده از ستاد اداره کل به تعداد ۱۷۶ نفر بودند. حجم نمونه با استفاده از جدول کرجسی و مورگان (۱۹۷۰)، تعداد ۱۱۸ نفر به عنوان نمونه انتخاب شد و به جهت جلوگیری از افت نمونه و ... ۱۰٪ بیشتر، ۱۳۰ نفر به روش نمونه گیری ساده انتخاب شد و نهایتاً ۱۲۴ مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. ابزار اصلی گردآوری داده ها، پرسشنامه های استاندارد شامل: پرسشنامه تعارض سازمانی رابینز (۲۰۰۸)، پرسشنامه اهمال کاری تاکمن (۲۰۰۱) و پرسشنامه سکوت سازمانی واکولا و بوراداس (۲۰۰۵) می باشد. جهت تجزیه و تحلیل داده ها در بخش استنباطی ابتدا آزمون کلموگروف اسمیرنوف برای نرمال بودن توزیع نمرات، مدل یابی معادلات ساختاری و سپس از آزمون ضریب همبستگی پیرسون به کمک نرم افزار SPSS استفاده شده است. بر اساس یافته های حاصل از پژوهش: بین تعارض سازمانی و اهمال کاری در کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان ایلام رابطه معنادار و منفی وجود دارد به طوری که هر چه تعارض سازمانی معلمان بالا باشد به تناسب آن اهمال کاری معلمان پایین خواهد بود و بالعکس. به طوری که بین تعارض سازمانی و سکوت سازمانی در کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان ایلام رابطه معنادار و مثبت وجود دارد و متغیر میانجی سکوت سازمانی می تواند در رابطه تعارض سازمانی و اهمال کاری در کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان ایلام به ترتیب به میزان اثر ۰/۱۳۹ تاثیر مثبت و غیر مستقیم و معناداری داشته باشد.

واژه های کلیدی: اهمال کاری، تعارض سازمانی، سکوت سازمانی

مقدمه و بیان مساله

در قرن حاضر، به دلیل وجود رقابت بین سازمانها و شرکتها در جهت کسب منافع بیشتر، تسلط بر منابع موجود اهمیت ویژه‌ای یافته است. سازمانها حتی اگر دارای بهترین فناوری بوده و از بهترین امکانات بهره مند باشند، ولی از نیروی انسانی متخصص و کارآمد برخوردار نباشند قادر نخواهند بود بر محیط خود اثر گذاشته و در عرصه رقابت موفق عمل کنند. هرچه این سرمایه از کیفیت مطلوب تری برخوردار گردد، احتمال موفقیت، بقاء و ارتقاء سازمان بیشتر خواهد بود. عبدالحی و همکاران، (۱۳۹۴) اهمال کاری کار بشر است، اما منظور از اهمال کاری مورد بحث، تأخیری طبیعی و معمولی که گاهی اوقات پیش می‌آید، نیست بلکه منظور نوعی ویژگی شخصیتی است که در رضایت فردی اختلال ایجاد میکند و به کیفیت روابط انسانی آسیب میرساند. داویسون و بینگ (۲۰۰۸) بنابراین شناخت خصوصیات و ویژگیهای نیروی انسانی و عوامل مؤثر بر کارایی افراد جهت به کارگیری هرچه مطلوب تر، یکی از دل مشغولیهای رهبران و مدیران تمامی سازمانها بوده است. از جمله مقوله بسیار مهمی که در کنار سایر متغیرها نقش بسیار مهمی در میزان کارایی، اثربخشی و همچنین سلامت جسمی و روانی افراد دارد مقوله های اهمال کاری سازمانی، سکوت سازمانی است، ولی در سازمانها و مؤسسات به ویژه سازمانها و مؤسسات ایرانی توجه کافی بدان مبذول نشده است اهمال کاری در معنای عام به معنای تعویق انداختن نادرست کارها و روند تکمیل کردن آنها و ارجاع عمل به آینده است ساتن (۲۰۰۹) در این راستا مؤلفه دیگری که قابل بحث است، سکوت سازمانی است. زمانی که کارکنان به صورت آزادانه نظرها و پیشنهادها، (۲۰۱۰) خود را به سازمان ارائه نکنند با پدیده های روبه رو خواهند شد که «سکوت سازمانی» نام دارد. موریسون و میلیکان سکوت کارمند را خودداری از بیان واقعی به هر شکلی در مورد ارزیابیهای شناختی، رفتاری یا عاطفی فرد از حوادث و پیشامدهایی که سازمان با آن مواجه میشود، به افرادی که فکر میکنند قادر به ایجاد تغییرات مفید یا انجام اصلاحات هستند، میداند. سکوت سازمانی ممکن است به اشکال مختلف، مانند سکوت دسته جمعی در جلسات، میزان مشارکت کم در طرحهای پیشنهادی، میزان پایین صدای جمعی و موارد دیگر باشد و اثرات مضر بر تصمیم گیری و فرایندهای تغییر داشته باشند. زمانی که موضوعی، فردی را ناراحت میکند و به شما توضیح میدهد، شما حداقل این شانس را دارید که دلایل خود را بیان کنید یا اصلاحات الزمی را انجام دهید؛ حال اگر آن فرد سکوت اختیار کند ممکن است، شما متوجه شرایط نشوید تا اینکه با عمل تلافی جویانه او مواجه شوید؛ بنابراین در چنین شرایطی کیفیت تصمیم گیری و انجام تغییر کاهش می یابد. خطاها بیشتر و شدیدتر میشود و به همین دلیل فعالیتهای اصلاحی در زمان ضرورت انجام نمی گیرند. در این راستا بورمن و روولد (۲۰۱۶) نیز معتقد است زمانی که سازمان با مسئله ای روبه رو میشود و مدیران برای حل این مشکل نیازمند اطلاعات کافی هستند، این اطلاعات در اختیار کارمندان قرار دارد، تحقیقات نشان میدهد که کارکنان علاقه ای به دادن اطلاعات به مدیران کلیدی ندارند موریسون و همکاران، (۲۰۱۴) زبردست و نادریان جهرمی (۱۳۹۴) معتقدند از تئیهای شخصیتی، شخصیتهای سازگاری، روان رنجوری و برونگرایی، پیش بینی کننده های مناسبی برای احتمال بروز رفتار سکوت در میان کارکنان خواهند بود به شش نوع سکوت منجر میگردد که عبارتند از: سکوت مطیع: هنگامی که اکثر افراد، فردی را ساکت مینامند، منظور آنها اغلب آن است که وی به طور فعال، ارتباط برقرار نمیکند. سکوت حاصل از این نوع رفتار، سکوت مطیع نام دارد و به خودداری از ارائه ایده ها، اطلاعات یا نظریات مربوطه بر اساس تسلیم و رضایت دادن به هر شرایطی اطلاق میگردد. پیندر و هارلوز، (۲۰۱۶). سکوت تدافعی: احساس ترس از ارائه اطلاعات است. درواقع، گاهی ممکن است افراد به علت محافظت از موقعیت و شرایط خود به خودداری از ارائه ایده ها، اطلاعات مربوطه بپردازند. این سکوت، رفتاری تعمدی و غیر منفعلانه است که به منظور حفظ موقعیت خود از تهدیدهای خارجی به کار میرود، بیشتر حالتی غیر انفعالی دارد. آوری (۲۰۰۲)، سکوت نوع دوستانه: مبتنی بر ادبیات رفتار شهروندی سازمانی است و عبارت است از امتناع از بیان ایده ها، اطلاعات باهدف سود بردن دیگر افراد در سازمان و بر اساس انگیزه های نوع دوستی، تشریک مساعی و همکاری است. سکوت نوع دوستانه، تعمدی و غیر منفعلانه است که اساساً بر دیگران تمرکز و تأکید دارد. (آوری ۲۰۰۲) سکوت انحرافی: از رفتارهای انحرافی مخرب در محیط کاری است. بر اساس نظر پاچکو و همکاران (۲۰۱۵) در سکوت انحرافی، کارمند به این منظور ساکت مینماید که به تصمیم اشتباه سرپرست یا همکاری منجر شود. رفتارهای

انحرافی مخرب شامل سرقت، تجاوز و خرابکاری در محل کار است که هدف آسیب رساندن به سازمان و اعضاست. احمد عمر (۲۰۱۴) سکوت ناشی از عدم اتکای به نفس: این سکوت شامل ناامنی کارکنان، تردید به خود و اطمینان نداشتن به موقعیت و آن چیزی است که می‌خواهند بگویند. ممکن است بین این سکوت و سکوت تدافعی همپوشانی وجود داشته باشد؛ زیرا در هر دو نوع از سکوت، کارمند سعی میکند از پیامدهای منفی برای خود اجتناب کند. پاچو و همکاران (۲۰۱۵)، سکوت فرصت طلبانه: نول و دیک (۲۰۱۳) این سکوت، با این انگیزه که کارمند به منظور دستیابی به برخی امتیازات، گاهی اوقات اطلاعات را نزد خود نگه میدارد؛ یعنی خودداری راهبردی از ارائه ایده ها، اطلاعات یا نظرات کاری با هدف دستیابی به امتیازی برای خود، در صورت قبول ضرر و آسیب برای دیگران تعریف میکنند. تعداد کمی از سازمانها وجود دارند که به مسئله سکوت سازمانی پرداخته یا حتی به آن و تأثیرات آن اندیشیده باشند. مدیران فراوانی وجود دارند که واژه سکوت سازمانی برای آنان بسیار تازه و غریب است. از این رومدیران هیچ برنامه ای در جهت جلوگیری از این موضوع در سازمانها اتخاذ ننموده و راهکاری برای ایجاد چنین برنامه هایی نیز ندارند. بایستی این مسئله را مدنظر قرارداد که در دنیای متغیر امروزی سازمانها نیازمند کارکنانی هستند که در جهت توفیق سازمانها بر آن نظر کنند و تمایل سازمانها بایستی در جهت به کارگیری این چنین افرادی باشد. تحقیقات و مطالعات صورت گرفته نشان می دهد مدیران و کارکنان در محیطی که سکوت وجود ندارد و تعامل بین کارکنان و مدیران فعال است دارای انگیزه بالاتری برای فعالیت کاری هستند. سکوت سازمانی اثرات زیانباری را روی فرایند تصمیم گیری و فرایند تغییر داشته و مانعی برای ارائه بدیل‌های متنوع و بازخوردهای منفی و تبادل اطلاعات صحیح است. زمانی که یک سیستم جو سکوت را تقویت می کند، دیدگاه ها، عقیده ها و ترجیحات متنوع و اهدافی که در سازمان وجود دارند احتمالاً مشوق اظهار نظر نخواهند بود؛ از این رو چنین سیستمی وارد فرآیندی می شود که نخواهد توانست اهداف خود را به طور مناسب تحقق ببخشد و به دنبال تلاش برای یادگیری از تجربیات نیست. در حقیقت چنین سیستمی در راهی گرفتار می گردد که اثرات منفی سکوت بر تصمیم گیری سازمانی و فرآیندهای تغییر در آن تقویت خواهد شد. (دانکن^۱ و ویس، ۱۹۷۹). همچنین یکی دیگر از متغیرهایی که می‌تواند سکوت سازمانی را افزایش دهد تعارض بین فردی و گروهی در سازمان می‌باشد. تعارض پدیده‌ای است که آثار مثبت و منفی بر روی عملکرد افراد در سازمان‌ها دارد وجود افراد مختلف با ویژگی‌های شخصیتی نیازها، باورها، انتظارات و ادراکات متفاوت، بروز تعارض در سازمان‌ها را اجتناب ناپذیر نموده است. افراد دارای شیوه‌های ارتباطی، آرزوها، دیدگاه‌های سیاسی و مذهبی و نیز پیش زمینه های فرهنگی متفاوت هستند. در جوامع مختلف وجود اینگونه تفاوت‌ها، منجر به ایجاد تعارض بین افراد و گروه‌ها می‌شود (اونس، ۲۰۱۷) از این رو وجود تفاوت‌ها خطرات و انگیزه‌ها های متمایز از یکدیگر در کارکنان سازمان‌ها، از یک سو و پایداری سازمان‌ها بر اصل تشریک مساعی و هماهنگی افراد و اجزای سازمان از سوی دیگر، مدیریت تعارض سازمانی را اجتناب ناپذیر می‌نماید (کنز و کهن، ۱۹۷۸) از دیدگاه سنتی تعارض مخرب و ویرانگر است و از دیدگاه روابط انسانی تعارض در تمام گروه‌ها و سازمان‌ها یک رویداد طبیعی تلقی می‌شود در پذیرش آن را توصیه می‌کنند همچنین تعاملگرایان تعارض را نیرویی موثر در گروه می‌دانند که وجود آن برای عملکرد موثر گروه ضرورت دارد. (درگاهی و همکاران، ۱۳۹۷) بعضی از صاحب نظران معتقدند که تعارض شدید میان گروه‌ها و افراد را که هماهنگی فعالیت‌های سازمانی را دشوار می‌سازد می‌بایست مدیریت شود و به حداقل برساند تا مانع اثربخشی و کارایی سازمان نشود سبک‌های مختلف برای مدیریت تعارض وجود دارد اما ایجاد فضای صداقت، ایثار و از خود گذشتگی، خیرخواهی و مسئولیت پذیری به ایجاد احترام و اعتماد بین افراد و گروه‌ها کمک نموده و تعارض را به حداقل می‌رساند تقویت اخلاق فردی و اخلاق اداری به عنوان یک عامل تعدیل کننده به تغییر رفتار و نگرش آنها کمک نموده و تعارض را کاهش می‌دهد. با توجه به مطالب مطرح شده و مطالعات انجام شده پژوهشگر در پی پاسخ به این سوال است تا ببیند که آیا بین تعارض سازمانی با اهمال کاری با توجه به نقش میانجی سکوت سازمانی در کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان ایلام رابطه وجود دارد؟

^۱ Duncon & Weiss

-فرضیه های پژوهش

فرضیه اصلی

بین تعارض سازمانی و اهمال کاری با توجه به نقش میانجی سکوت سازمانی کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان ایلام رابطه وجود دارد

فرضیه های فرعی:

- ۱- بین تعارض سازمانی با اهمال کاری کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان ایلام رابطه وجود دارد.
- ۲- بین تعارض سازمانی با سکوت سازمانی کارکنان اداره کل آموزش و پرورش استان ایلام رابطه وجود دارد .
- ۳- بین سکوت سازمانی با اهمال کاری کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان ایلام رابطه وجود دارد .
- ۴- بین تعارض سازمانی با اهمال کاری با نقش میانجی سکوت سازمانی بین کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان ایلام رابطه غیر مستقیم وجود دارد.

پیشینه تجربی پژوهش

مطالعات انجام شده در داخل کشور

دلگشا (۱۴۰۰) در پژوهشی تحت عنوان بررسی رابطه بین مهارت های ارتباطی و سکوت سازمانی کارکنان شرکت های خدمات مسافرتی شهر تهران انجام داد نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد که بین مهارت ارتباطی و تعارض سازمانی همبستگی معنی داری در سطح ۵۷٪ مبین سکوت سازمانی و تعارض سازمانی همبستگی مثبت و معناداری در سطح ۶۶٪ وجود دارد. رستمی (۱۴۰۰) در پژوهشی با هدف مدل علی اهمال کاری سازمانی بر اساس استرس شغلی و بی تفاوتی سازمانی با نقش واسطه ای سکوت سازمانی در معلمان شهرستان لردگان انجام داد نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد که استرس شغلی و بی تفاوتی سازمانی و سکوت سازمانی نیز تاثیر مثبت و معنی داری توصیف شد از طرفی سکوت سازمانی بر اهمال کاری سازمانی اثر مثبت و معنی داری داشت اثر غیرمستقیم استرس شغلی و اهمال کاری سازمانی با نقش میانجی سکوت سازمانی و همچنین بی تفاوتی سازمانی بر اهمال کاری سازمانی با نقش میانجی سکوت سازمانی نیز مثبت و معنی دار توصیف شده در نهایت مدل مفهومی اهمال کاری سازمانی بر استرس شغلی و بی تفاوتی سازمانی با نقش میانجی سکوت سازمانی با مدل تجربی آن پردازش دارد.

آریانی و همکاران (۱۳۹۷) پژوهشی با عنوان آزمون الگوی علی اهمال کاری معلمان بر اساس سکوت سازمانی با میانجیگری بی تفاوتی سازمانی انجام دادند این پژوهش از نظر راهبرد اصلی، کمی، از نظر راهکار اجرایی، میدانی و از نظر تکنیک تحلیلی، توصیفی همبستگی بوده جامعه آماری را معلمان اداره آموزش و پرورش شهرستان مهاباد در سال تحصیلی ۱۳۹۶-۱۳۹۷ با حجم ۲۲۷ نفر تشکیل می داد روش نمونه گیری از نوع اتفاقی در دسترس بود حجم نمونه با توجه به مدل کرسچی- مورگان نتایج نشان داد که مدل ارائه شده از پردازش مناسب و مطلوبی برخوردار است و معرفی سکوت سازمانی به طور مستقیم و غیر مستقیم از طریق مهندسی بی تفاوتی سازمانی و اهمال کاری سازمانی تاثیر معنی داری دارد.

آریانی قیزقاپان، عباسپور، زاهد بابلان، مرادی (۱۳۹۷) در پژوهش حاضر با عنوان آزمون الگوی علی اهمال کاری معلمان بر اساس سکوت سازمانی با میانجی گری بی تفاوتی سازمانی انجام گرفت نتایج نشان داد که مدل ارائه شده از پردازش مناسب و مطلوبی برخوردار است مولفه سکوت سازمانی به صورت مستقیم و غیرمستقیم از طریق مولفه بی تفاوتی سازمانی بر اهمال کاری سازمانی تاثیر معنی داری دارد.

جعفری نیا (۱۳۹۷) در پژوهشی با عنوان اینکه سکوت سازمانی عوامل جبران ناپذیری برای سازمان به همراه دارد زیرا نگهداری عقاید سکوت ذهن کارکنان آن را از دانش سازمانی باز خواهد داشت با هدف شناسایی عوامل موثر در سکوت سازمانی در میان مدیران میانی و همچنین ارائه راهکارهایی برای رفع این مشکل انجام پذیرفت یافته های پژوهش نشان داد که عوامل تاثیر گذار و سکوت سازمانی در میان مدیران میانی دانشگاه شامل ساختار سازمانی و فرایند ارتباط سازمانی فرهنگ سازمانی عوامل فردی شامل عوامل روانشناختی مهارت های ارتباطی و عوامل جمعیت می باشد.

موسوی نژاد (۱۳۹۴) تحقیقی را به عنوان تبیین نقش سکوت سازمانی و شادی در کار در کاهش فرسودگی شغلی کارکنان انجام دادند یافته های تحقیق حاکی از تاثیر معکوس سکوت سازمانی و شادی هر کاری و اثر مستقیم آن و فرسودگی شغلی دارد و همچنین در این تحقیق نشان داده شد سکوت سازمانی موثر بر فرسودگی شغلی کارکنان عامل شخصیتی بیشترین بار عاملی را به خود اختصاص داده است.

در تحقیق دانایی فرد وهمکاران (۱۳۹۰) درخصوص نقش فرهنگ سازمانی در پدیده سکوت سازمانی، به رابطه معناداری بین این دو مولفه دست یافتند. آنان دریافتند که تقویت هرچه بیشتر فرهنگ سازمانی می تواند در کاهش سکوت سازمانی موثر باشد.

رضازاده کرمانی (۱۳۹۰) در پایان نامه کارشناسی ارشد خود در دانشگاه پردیس قم به بررسی تاثیر عوامل مدیریتی بر سکوت سازمانی پرداخته اند. این تحقیق در نیروگاه برق کرمان صورت گرفته و نشان دهنده ارتباط معناداری بین این دو مقوله می باشد.

سازمانی صفاری نیا و امیرخانی (۱۳۹۰) سکوت سازمانی بوراداس دیمیتریس (۲۰۰۵) و بی تفاوتی سازمانی دانایی فرد وهمکاران (۱۳۸۹) استفاده شد داده های جمع آوری شده با استفاده از آمار توصیفی و استنباطی (رگرسیون چندگانه) مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت نتایج نشان داد که متغیرهای سکوت و بی تفاوتی سازمانی با هم متغیر اهمال کاری سازمان را تبیین و پیش بینی می نماید در این مورد فقط سهم متغیر بی تفاوتی سازمانی معنی دار است یعنی کاهش بی تفاوتی سازمانی معلمان باعث کاهش اهمال کاری سازمانی آنان می شود و برعکس.

زارعی متین وهمکاران (۱۳۹۰) در تحقیق خود با عنوان سکوت سازمانی پیامدها، علل و نتایج، به دلایل ایجاد سکوت و بررسی موضوع از بعد اخلاقی و اجتماعی پرداختند. همچنین پژوهشگران علوم ارتباطات بر جنبه های مثبت سکوت بعنوان عاملی اساسی در تعاملات اجتماعی معتقدند و اذعان میدارند که سکوت عاملی مهم در ارتباطات اثربخش است. در عین حال اکثر پژوهشگران و علمای مدیریت و سازمان، سکوت را با توجه به ادراکات و رویکردهای مختلف و از زاویه دید خود مورد نقد و بررسی قرار داده اند و به پیامدهای مثبت و منفی آن اشاره کرده اند. در همین راستا پژوهشگران مطرح نموده اند که آنچه موجب سکوت در سازمانها میگردد تابع فرایندی است که یکسری متغیرهای مدیریتی و سازمانی بر آن تاثیر بسزایی دارد. این متغیرها شامل باورهای تلویحی و ضمنی همچون ترس مدیران از بازخور منفی، باورهای ضمنی آنها نسبت به سکوت، پیشینه فرهنگی مدیران، وجود تفاوت های جمعیت شناسی میان مدیریت ارشد و دیگران در سازمان، ساختارهای بلند سازمانی و اتکای زیاد به کارمندان موقت میباشند. این سری باورها منجر به بروز ساختارها، سیاست ها و رفتارهای مدیریتی می شوند که در اصل باعث ایجاد محیطی می شوند که در آن کارکنان احساس راحتی برای اظهار نظر دربارهی موضوعات خاص ندارند و بطور کلی سکوت ایجاد شده بر فرآیندها و پیامدهای سازمانی تأثیر منفی بسزایی خواهد گذاشت.

پناهی و همکاران (۱۳۸۹) درخصوص نقش نگرشهای شغلی کارکنان دولت در تبیین جوسکوت و رفتار سکوت، به رابطه معناداری بین این دو مولفه دست یافتند. آنان دریافتند که تقویت هرچه بیشتر فرهنگ سکوت سازمانی می تواند در کاهش نگرشهای شغلی از قبیل رضایت شغلی و تعهد سازمانی موثر باشد. بنابراین هرچقدر جو سکوت در سازمان ها مهیا باشد، یا به عبارتی دیگر نگرش سرپرستان تقویت کننده رفتارهای منجر به سکوت کارکنان باشد و فرصت های ارتباطی در سازمان برای کارکنان کم باشد و نیز نگرش مدیریت عالی در جهت تشویق رفتارهای سکوت آمیز باشد، این امر باعث خواهد شد که کارکنان در سازمان در قبال مسائل اغلب سکوت کرده و به دنبال آن نگرش های شغلی کارکنان مثل رضایت شغلی و تعهد سازمانی پایین خواهد بود.

مطالعات انجام شده در خارج کشور

کیو و همکاران (۲۰۲۱) پژوهشی با عنوان تاثیر نظارت سو بر رفتار اهمال کاری کارکنان انجام دادند این تحقیق مدل میانجیگری دوگانه تبدیل شده را از منظر نظریه ارزیابی شناختی ایجاد می کند و رفتار اهمال کاری کارکنان تحت نظارت سوء استفاده را بررسی می کند با ۳۷۸ پرسشنامه معتبر برگشتی، داده های جمع آوری شده از ۳۲ شرکت در پکن، شانگهای، تیانجین و جونگ کینگ از فرضیه های ما پیش پشتیبانی می کند این نتیجه درک رفتار به تعویق انداختن کار را غنی کرده و مفاهیم عملی را برای اجتناب از اثرات منفی آن ارائه کرده است.

یالکین و همکاران (۲۰۱۹) با بیان اینکه سکوت سازمانی موجود بین متخصصین مشغول به کار در بخش مراقبت های بهداشتی می تواند منجر به معضلات اخلاقی مختلف می شود و ممکن است روی مراقبت از بیمار تاثیر منفی بگذارد مطالعه را انجام دادند و هدف از این مطالعه را تدوین مقیاسی که رفتارهای سکوت سازمانی متخصصان مراقبت های بهداشتی را اندازه گیری می کرد بنا نهادن نتایج نشان داد بین سکوت سازمانی و انواع رفتار ارتباطی دلیل پژوهش رابطه معناداری مشاهده شد. متین، پترس، و تریس (۲۰۱۸) پژوهشی با عنوان ارتباط اهمال کاری و عملکرد در کار نقش داشتن تناسب و خوب انجام دادند پژوهش های شغلی اغلب بر اهمیت ویژگی های محل کار برای درک استرس شغلی و رفاه کارمندان تاکید می کند اما نقش ویژگی های شخصی و تداوم و خوب با شغل اغلب نادیده گرفته می شود آنها کشف کردند که چگونه ساخت شغل و احساس معتبر بودن در کار بی تامل کاری تعامل کاری عملکرد و اهمال کاری مربوط می شود نتایج بر اهمیت داشتن تناسب و خوب بین تنظیمات استخدام و کارمندان برای ترویج تعامل تاکید دارد با بهبود تعامل کاری کارکنان سازمان ها ممکن است احتمال اینکه پرسنل به طور مطلوب به اهداف سازمانی پاسخ دهند را بهبود بخشند و شانس درگیر شدن در اهمال کاری محل کار را کاهش دهند.

اناندی، گان و گیلیس (۲۰۱۷) هدف از این پژوهش آشکارسازی رابطه بین شغل معلمان زن میباشد موانع و سکوت سازمانی آنها و همچنین اینکه آیا موانع شغلی سکوت آنها را پیش بینی می کند. گروه مطالعه متشکل از ۵۲۲ معلم شاغل در مدارس ابتدایی و دبیرستان مرکز است مناطق مرسین در این مطالعه توصیفی، داده ها از طریق کارکنان زن مقیاس موانع شغلی و مقیاس سکوت سازمان جمع آوری شده است. با توجه به نتایج پژوهش، رابطه متوسطی بین معلمان زن وجود دارد و موانع شغلی و سکوت سازمانی آنها علاوه بر این، موانع شغلی معلمان زن هستند که یک پیش بینی کننده قابل توجه در ابعاد سکوت سازمانی است.

شیشیگو (۲۰۱۵) پژوهشی با عنوان ارتباط بین رفتارهای اهمال کاری رهبران به سکوت و کارکنان انجام داد. هدف از این پژوهش بررسی رابطه بین رفتارهای اهمال کاری مافوق و سکوت کارمندان در ۹ اداره دولتی مناطق سه گانه منطقه ملی آمهارا ایالت، آتیوپی در مجموع ۳۰۰ کارمند، ۳۵ کارمند در هر بخش برنامه ریزی شده است که به صورت تصادفی انتخاب شدند. با

این حال، ۲۳۰ پرسشنامه اجرا شده و تنها ۹۱ پرسشنامه قابل استفاده است. پرسشنامه های جمع آوری شده برای سنجش رفتارهای اهرمال کاری رهبران و سکوت کارکنان، دو ابزارهای اقتباس شده از ابزارهای مورد استفاده سایر محققان قبلی آمار توصیفی، از همبستگی و تحلیل رگرسیون استفاده شده است. یافته های حاصل این مطالعه نشان می دهد که رهبران بخش های دولتی عادت دارند کارها را به تعویق بیندازند کارمندان تمایلی به صحبت کردن ندارند نگرانی آنها در سازمان است اما بر اساس این مطالعه، تاثیر تعلل رهبران رفتار در مورد سکوت کارکنان بسیار کم است.

گامبروتو و همکاران (۲۰۱۰) در تحقیق خود با عنوان پایان سکوت کارکنان، شروع راهی است در جهت خلاقیت "به بررسی موضوع خلاقیت کارکنان در پی پایان دادن سکوت سازمانی پرداخته اند. آنان عنوان کردند که بین کاهش سکوت سازمانی و خلاقیت سازمانی رابطه معناداری وجود دارد در این تحقیق همچنین به تلاش برای شنیدن صدای اندیشمندان سازمان و بهره گیری از ایده های آنان پرداخته است.

برینسفلد^۳ و همکاران (۲۰۰۹) در تحقیق خود درباره ابعاد سکوت سازمانی نشان دادند که سکوت کارکنان پدیده ای است مسری، چند بعدی، قابل اندازه گیری و بطور معناداری با دیگر پدیده های سازمانی در ارتباط است.

ادمونسون و جرج (۲۰۰۷) در تحقیقی در رابطه اعتماد سازی فضای کار و سکوت سازمانی پی به این واقعیت بردند که افزایش فضای اعتماد در محیط کاری تواند در کاهش چشمگیر جو سکوت سازمانی موثر باشد. ادمونسون می گوید: بخش های مختلف کاری به اهمیت اظهار نظر در جمع پی برده اند. «حتی می توان گفت اگر افراد به اظهار نگرانی هایشان در مورد احتمال شکست مدل ها و محصولات بی میلی نشان نمی دادند، وسعت بحران مالی جهانی کمتر می شد.» این موضوع به مدیران بستگی دارد تا فضای امنیت روانی مناسب را برای غلبه بر این بی میلی ها ایجاد کنند. اما وادار کردن کارمندان به اظهار علنی نظراتشان کار ساده ای نیست. واقعیت سیستم های اجتماعی سلسله مراتبی این است که افراد در نقش خود ثابت شده اند و نظراتی را که فکر می کنند گفتنش خطرناک است یا اظهار مخالفت با مدیران ارشد را اصلا بیان نمی کنند. مدیریت می تواند بخشی از مشکل باشد، بدون اینکه حتی از آن اطلاع داشته باشد.

روش پژوهش

از آنجاییکه که در این تحقیق، به تبیین رابطه تعارض سازمانی با اهرمال کاری با توجه به نقش میانجی سکوت سازمانی در کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان ایلام پرداخته شده است. از این رو، پژوهش حاضر یک تحقیق توصیفی-همبستگی به کمک مدلیابی معادلات ساختاری و از لحاظ هدف، کاربردی است. مدل معادلات ساختاری روشی برای بررسی روابط میان متغیرهای پنهان است که همزمان متغیرهای مشاهده پذیر را نیز در نظر می گیرد. منظور از متغیرهای پنهان همان عوامل اصلی هستند که در یک الگو یا مدل مفهومی نمایش داده می شوند. متغیرهای مشاهده پذیر نیز همان گویه ها یا سوالات مربوط به سنجش عوامل اصلی می باشند (حبیبی، ۱۳۹۶). این رویکرد به برآورد ضرایب مسیرها، بارهای عاملی و با روش حداقل رساندن تفاوت بین ماتریس کوواریانس مبتنی بر نمونه و ماتریس کوواریانس مبتنی بر مدل می پردازد (هومن، ۱۳۹۵). برای اجرای تحقیق، محقق ابتدا، برای پرسشنامه تحقیقاتی خود اقدام به تهیه پرسشنامه آنلاین نمود. گوگل فرم ابزاری نیرومند برای ساخت و طراحی انواع فرم (برگه ای آزمون، نظرسنجی و ...) محسوب می شود در این پژوهش نیز، در محیط گوگل فرم

^۳GAMBAROTTO

^۳Brinspheld

پرسشنامه ها را تهیه و لینک الکترونیکی تهیه گردید. در ادامه، پس از تعیین اندازه نمونه لازم پژوهش، به ستاد اداره کل آموزش و پرورش استان ایلام مراجعه و با همکاری کارشناسان و مدیر آموزش و دریافت لیست شماره تماس کارکنان مورد نیاز پژوهش، لینک سؤالات پرسشنامه (به تعداد ۱۳۰ مورد) قرار داده شد و تکمیل پرسشنامه ها به صورت الکترونیکی دریافت شده است. در نهایت بعد از دریافت پرسشنامه و به دلیل مخدوش بودن تعدادی از آنها و عدم همکاری برخی از کارکنان و تلاش و یادآوری زیاد پژوهشگر در تکمیل پرسشنامه ها، تعداد ۱۲۴ پرسشنامه مورد تجزیه و تحلیل نهایی قرار گرفت. همچنین، در این تحقیق به تناوب از روش های پیش گفته استفاده شده است، اما ابزار اصلی گردآوری داده ها، پرسشنامه های استاندارد شامل؛ پرسشنامه تعارض سازمانی رابینز (۲۰۰۸)، پرسشنامه اهمال کاری تاکمن (۲۰۰۱) و پرسشنامه سکوت سازمانی واکولا و بوراداس (۲۰۰۵) می باشد. روایی صوری و محتوایی پرسشنامه ها نیز با نظر استاد راهنما بررسی و تأیید شد.

تجزیه و تحلیل داده ها

برای تجزیه و تحلیل داده های گردآوری شده ابتدا با تکنیک های موجود در آمار توصیفی مانند جداول توزیع فراوانی و محاسبه شاخص های مرکزی و پراکندگی به توصیف وضعیت موجود با توجه به نمونه مورد بررسی پرداخته شده است. برای آزمون فرضیه ها ابتدا نرمال بودن متغیرهای تحقیق به کمک آزمون کلموگروف - اسمیرنوف بررسی و سپس از آزمون ضریب همبستگی پیرسون، تحلیل عاملی تاییدی، تحلیل مسیر و مدل معادلات ساختاری به کمک نرم افزارهای SPSS و AMOS استفاده خواهد شد.

فرضیه فرعی ۱. بین تعارض سازمانی با اهمال کاری در کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان ایلام رابطه وجود دارد.

برای تحلیل فرضیه فرعی اول از آزمون ضریب همبستگی پیرسون و نتایج مدل پژوهش (فرضیه اصلی) استفاده شد که نتایج آن در جدول (۴-۱۸) و (۴-۱۹) ارائه شده است.

جدول (۴-۱۸): نتایج آزمون همبستگی پیرسون بین تعارض سازمانی و اهمال کاری در کارکنان ستادی اداره کل آموزش و

پرورش استان ایلام

اهمال کاری				متغیر
نتیجه	سطح معنی داری	خطای آزمون (Sig.)	همبستگی	
تایید	۰/۰۵	<۰/۰۱	-۰/۳۴۴**	تعارض سازمانی

نتایج جدول (۴-۱۸) نشان می دهد میزان همبستگی بین تعارض سازمانی و اهمال کاری در کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان ایلام با مقدار -۰/۳۴۴، دارای میزان خطای آزمون کمتر از سطح معنی داری ۰/۰۵ می باشد، در نتیجه بین تعارض سازمانی و اهمال کاری در کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان ایلام رابطه معنادار و منفی وجود دارد. حال با توجه به وجود رابطه بین تعارض سازمانی و اهمال کاری در کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان ایلام، با استفاده از نتایج مدل معادلات ساختاری پژوهش و نمودارهای (۴-۶) و (۴-۷) در فرضیه اصلی، ضریب مسیر غیراستاندارد (B) و استاندارد (β) و آزمون آنها (C.R.) در بررسی رابطه بین تعارض سازمانی و اهمال کاری در جدول (۴-۱۹) گزارش شده است.

جدول (۴-۱۹): نتایج ضریب مسیر و آزمون آن در بررسی رابطه بین تعارض سازمانی و اهمال کاری در کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان ایلام

مسیر	B	β	C.R.	P
تعارض سازمانی ← اهمال کاری	-۰/۳۹۰	-۰/۲۸۳	-۴/۴۱۶	***

همانگونه که جدول (۴-۱۹) نشان می دهد آزمون ضریب مسیر تعارض سازمانی بر اهمال کاری در کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان ایلام معنادار می باشد، زیرا مقدار **C.R.** خارج فاصله (۲+ و ۲-) می باشند. همچنین، مقدار **P** مدل کمتر از سطح معنی داری ۰/۰۵ است. بنابراین، با توجه به میزان همبستگی (۰/۳۴۴-) و ضریب مسیر در حالت تخمین استاندارد (۰/۲۸۳-) نتیجه می شود که در سطح معنی داری ۰/۰۵، تعارض سازمانی به صورت مستقیم با اهمال کاری در کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان ایلام رابطه معناداری دارد.

فرضیه فرعی ۲: بین تعارض سازمانی با سکوت سازمانی در کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان ایلام رابطه وجود دارد.

برای تحلیل فرضیه فرعی دوم از آزمون ضریب همبستگی پیرسون و نتایج مدل پژوهش (فرضیه اصلی) استفاده شد که نتایج آن در جدول (۴-۲۰) و (۴-۲۱) ارائه شده است.

جدول (۴-۲۰): نتایج آزمون همبستگی پیرسون بین تعارض سازمانی و سکوت سازمانی در کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان ایلام

سکوت سازمانی				متغیر
همبستگی	خطای آزمون (Sig.)	سطح معنی داری	نتیجه	
۰/۴۲۱**	<۰/۰۱	۰/۰۵	تایید	تعارض سازمانی

نتایج جدول (۴-۲۰) نشان می دهد میزان همبستگی بین تعارض سازمانی و سکوت سازمانی در کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان ایلام با مقدار ۰/۴۲۱، دارای میزان خطای آزمون کمتر از سطح معنی داری ۰/۰۵ می باشد، در نتیجه بین تعارض سازمانی و سکوت سازمانی در کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان ایلام رابطه معنادار و مثبت وجود دارد.

حال با توجه به وجود رابطه ی بین تعارض سازمانی و سکوت سازمانی در کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان ایلام، با استفاده از نتایج مدل معادلات ساختاری پژوهش و نمودارهای (۴-۶) و (۴-۷) در فرضیه اصلی، ضریب مسیر غیراستاندارد (B) و استاندارد (β) و آزمون آنها (C.R.) در بررسی رابطه بین تعارض سازمانی و سکوت سازمانی در جدول (۴-۲۱) گزارش شده است.

جدول (۴-۲۱): نتایج ضریب مسیر و آزمون آن در بررسی رابطه بین تعارض سازمانی و سکوت سازمانی در کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان ایلام

مسیر	B	β	C.R.	P
تعارض سازمانی ← سکوت سازمانی	۰/۷۳۰	۰/۳۲۲	۶/۳۴۲	***

همانگونه که جدول (۴-۲۱) نشان می دهد آزمون ضریب مسیر تعارض سازمانی بر سکوت سازمانی در کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان ایلام معنادار می باشد، زیرا مقدار **C.R.** خارج فاصله (۲+ و ۲-) می باشند. همچنین، مقدار **P** مدل کمتر از سطح معنی داری ۰/۰۵ است. بنابراین، با توجه به میزان همبستگی (۰/۴۲۱) و ضریب مسیر در حالت تخمین استاندارد (۰/۳۲۲) نتیجه می شود که در سطح معنی داری ۰/۰۵، تعارض سازمانی به صورت مستقیم با سکوت سازمانی در کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان ایلام رابطه معناداری دارد.

فرضیه فرعی ۳. بین سکوت سازمانی با اهمال کاری در کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان ایلام همبستگی مثبت وجود دارد.

برای تحلیل فرضیه فرعی سوم از آزمون ضریب همبستگی پیرسون و نتایج مدل پژوهش (فرضیه اصلی) استفاده شد که نتایج آن در جدول (۴-۲۲) و (۴-۲۳) ارائه شده است.

جدول (۴-۲۲): نتایج آزمون همبستگی پیرسون بین سکوت سازمانی و اهمال کاری در کارکنان ستادی اداره کل آموزش و

پرورش استان ایلام

اهمال کاری				متغیر
همبستگی	خطای آزمون (Sig.)	سطح معنی داری	نتیجه	
سکوت سازمانی	۰/۲۳۴**	<۰/۰۱	۰/۰۵	تایید

نتایج جدول (۴-۲۲) نشان می دهد میزان همبستگی بین سکوت سازمانی و اهمال کاری در کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان ایلام با مقدار ۰/۲۳۴-، دارای میزان خطای آزمون کمتر از سطح معنی داری ۰/۰۵ می باشد، در نتیجه بین سکوت سازمانی و اهمال کاری در کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان ایلام رابطه معنادار و منفی وجود دارد.

حال با توجه به وجود رابطه ی بین سکوت سازمانی و اهمال کاری در کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان ایلام، با استفاده از نتایج مدل معادلات ساختاری پژوهش و نمودارهای (۴-۶) و (۴-۷) در فرضیه اصلی، ضریب مسیر غیراستاندارد (**B**) و استاندارد (β) و آزمون آنها (**C.R.**) در بررسی رابطه بین سکوت سازمانی و اهمال کاری در جدول (۴-۲۳) گزارش شده است.

جدول (۴-۲۳): نتایج ضریب مسیر و آزمون آن در بررسی رابطه بین سکوت سازمانی و اهمال کاری در کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان ایلام

مسیر	B	β	C.R.	P
سکوت سازمانی ← اهمال کاری	-۰/۱۲۰	-۰/۱۹۶	-۳/۲۰۱	۰/۰۰۱

همانگونه که جدول (۴-۲۳) نشان می دهد آزمون ضریب مسیر سکوت سازمانی بر اهمال کاری در کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان ایلام معنادار می باشد، زیرا مقدار **C.R.** خارج فاصله (۲+ و ۲-) می باشند. همچنین، مقدار **P** مدل کمتر از سطح معنی داری ۰/۰۵ است. بنابراین، با توجه به میزان همبستگی (۲۳۴/۰-) و ضریب مسیر در حالت تخمین استاندارد (۱۹۶/۰-) نتیجه می شود که در سطح معنی داری ۰/۰۵، سکوت سازمانی به صورت مستقیم با اهمال کاری در کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان ایلام رابطه معناداری دارد.

فرضیه فرعی ۴. بین تعارض سازمانی با اهمال کاری با نقش میانجی سکوت سازمانی بین کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان ایلام رابطه غیر مستقیم وجود دارد.

برای تعیین نوع نقش میانجی و میزان اثر سکوت سازمانی در رابطه بین تعارض سازمانی و اهمال کاری در کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان ایلام، با استفاده از نتایج مدل پژوهش و نمودارهای (۴-۶) و (۴-۷) در فرضیه اصلی، نتایج اثرات مستقیم، غیر مستقیم و کل در حالت های غیراستاندارد (B) و استاندارد (β) و آزمون آنها (C.R.) در جدول (۴-۲۴) گزارش شده است.

جدول (۴-۲۴). نتایج اثرات میانجی سکوت سازمانی در رابطه بین تعارض سازمانی و اهمال کاری در کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان ایلام

اثر کل	اثر غیرمستقیم	اثر مستقیم	برآورد	مسیر
				مستقل وابسته میانجی
-۰/۲۱۹	۰/۱۷۱	-۰/۳۹۰	غیراستاندارد	تعارض سازمانی ← سکوت سازمانی ← اهمال کاری
-۰/۱۴۴	۰/۱۳۹	-۰/۲۸۳	استاندارد	
-۲/۲۱۹	۲/۱۱۴	-۴/۴۱۶	C.R.	
۰/۰۰۱	۰/۰۰۲	***	Sig.	
Partial Mediation		نتیجه (نقش): میانجی		

جدول (۴-۲۴) نشان می دهد که اثرات مستقیم، غیرمستقیم و کل میانجی سکوت سازمانی در رابطه بین تعارض سازمانی و اهمال کاری در کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان ایلام در سطح خطای ۰/۰۵ معنادار می باشد، زیرا دارای خطای آزمون کمتر از ۰/۰۵ می باشند. همچنین، در جدول (۴-۲۴) مشاهده می شود که نقش میانجی سکوت سازمانی در حالت استاندارد به ترتیب به میزان ۰/۱۳۹ واحد از اثرات کل رابطه تعارض سازمانی و اهمال کاری در کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان ایلام می کاهد (کاسته می شود). در نتیجه، میزان اثرات کل رابطه بین تعارض سازمانی و اهمال کاری در کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان ایلام با حضور میانجی سکوت سازمانی برابر با -۰/۱۴۴ می باشد که این مقدار با مقایسه با میزان اثر مستقیم با مقدار -۰/۲۸۳ مقدار کاهش یافته و قابل توجه ای می باشد. به عبارتی، متغیر میانجی سکوت سازمانی می تواند در رابطه تعارض سازمانی و اهمال کاری در کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان ایلام به ترتیب به میزان اثر ۰/۱۳۹ تاثیر مثبت و غیر مستقیم معناداری داشته باشد. به همین ترتیب، از جدول (۴-۲۴) با توجه به معناداری اثرات مستقیم، غیرمستقیم و کل نتیجه می شود که متغیر میانجی سکوت سازمانی در رابطه بین تعارض سازمانی و اهمال کاری در کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان ایلام تاثیرگذار و دارای اثر جزئی (Partial Mediation)

می باشد. بنابراین نقش میانجی سکوت سازمانی در رابطه بین تعارض سازمانی و اهمال کاری در کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان ایلام به طور مستقیم و غیرمستقیم موثر و مورد تایید می باشد.

بحث و نتیجه گیری

نتایج حاصل از فصل چهار شاخصهای ارزندگی نشان می دهد میزان شاخص χ^2/df در ارزندگی رابطه بین تعارض سازمانی و اهمال کاری در کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان ایلام با نقش میانجی سکوت سازمانی کمتر از سطح مطلوب و مقدار قابل قبول عدد ۴ می باشد. همچنین، میزان شاخص $RMSEA$ در مدل کمتر از سطح معنی داری و قابل قبول ۰/۰۸ بوده که نشان دهنده برازش مناسب و خوب مدل است. به همین ترتیب اندازه های برازندگی GFI ، CFI و NFI ارزندگی رابطه بین تعارض سازمانی و اهمال کاری در کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان ایلام با نقش میانجی سکوت سازمانی بزرگتر از ۰/۹۰ می باشند، که مقادیری مناسب و مطلوب محسوب می شوند. از این رو ارزندگی رابطه بین تعارض سازمانی و اهمال کاری در کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان ایلام با نقش میانجی سکوت سازمانی توسط داده های پژوهش در سطح مناسبی از نظریه های استفاده شده حمایت کرده و برای تبیین مدل، مناسب محسوب می شود. کلیه ی بارهای عاملی بین گویه ها، ابعاد و متغیر مرتبط با آنها برای کلیه ی مؤلفه های رابطه بین تعارض سازمانی و اهمال کاری در کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان ایلام با نقش میانجی سکوت سازمانی بزرگتر از ۰/۴۰ می باشد. در نتیجه، قدرت رابطه و قدرت تبیین کنندگی برای هر متغیر با بعد و گویه های آن در رابطه بین تعارض سازمانی و اهمال کاری در کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان ایلام با نقش میانجی سکوت سازمانی مطلوب و مناسب بوده است. همانگونه که جدول (۴-۱۷) نشان می دهد کلیه ضریب مسیر در رابطه بین تعارض سازمانی و اهمال کاری در کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان ایلام با نقش میانجی سکوت سازمانی، معنادار می باشد، زیرا مقادیر $C.R.$ خارج فاصله (۲+ و ۲-) می باشند. همچنین، معناداری مقادیر P کمتر از سطح معنی داری ۰/۰۵ است. نتایج این فرضیه در برخی متغیرها با پژوهش دلگشا (۱۴۰۰) و رستمی (۱۴۰۰) کیو و همکاران (۲۰۲۱) و شیشیگو (۲۰۱۵) همسو می باشد.

در تبیین این فرضیه می توان عنوان کرد که کلیه گویه ها (سوالات) به کار گرفته در تحقیق، قدرت تبیین کنندگی مورد نظر را برای رابطه بین تعارض سازمانی و اهمال کاری در کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان ایلام با نقش میانجی سکوت سازمانی مورد نظر داشته اند و با توجه به نتایج مشخصه های برازندگی، ضرایب آلفای کرونباخ گزارش شده و بار عاملی، ضریب مسیر و $C.R.$ ، ابزار گردآوری داده ها رابطه بین تعارض سازمانی و اهمال کاری در کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان ایلام با نقش میانجی سکوت سازمانی دارای ویژگی های فنی (قابلیت اعتماد و اعتبار) در سطح بسیار خوب و مطلوبی می باشد.

فرضیه فرعی ۱. بین تعارض سازمانی با اهمال کاری در کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان ایلام رابطه وجود دارد.

نتایج جدول (۴-۱۸) نشان می‌دهد میزان همبستگی بین تعارض سازمانی و اهمال کاری در کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان ایلام با مقدار $0/344-$ ، دارای میزان خطای آزمون کمتر از سطح معنی داری $0/05$ می‌باشد، در نتیجه بین تعارض سازمانی و اهمال کاری در کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان ایلام رابطه معنادار و منفی وجود دارد. نتایج این فرضیه با پژوهش دلگشا (۱۴۰۰) و رستمی (۱۴۰۰) دانایی فرد و همکاران (۱۳۹۰) و همسو می‌باشد.

در تبیین این فرضیه می‌توان گفت با توجه به اینکه در سطح معنی داری $0/05$ ، بین تعارض سازمانی و اهمال کاری در کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان ایلام رابطه معنادار و منفی وجود دارد به طوری که هر چه تعارض سازمانی معلمان بالا باشد به تناسب آن اهمال کاری معلمان پایین خواهد بود و بالعکس. بنابراین باید توجه ویژه نسبت به این متغیر در زمینه کاری کارکنان ستادی در دستور کار آموزش و پرورش قرار گیرد.

فرضیه فرعی ۲. بین تعارض سازمانی با سکوت سازمانی در کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان ایلام رابطه وجود دارد.

نتایج جدول (۴-۲۰) نشان می‌دهد میزان همبستگی بین تعارض سازمانی و سکوت سازمانی در کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان ایلام با مقدار $0/421$ ، دارای میزان خطای آزمون کمتر از سطح معنی داری $0/05$ می‌باشد، در نتیجه بین تعارض سازمانی و سکوت سازمانی در کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان ایلام رابطه معنادار و مثبت وجود دارد.

نتایج این فرضیه با پژوهش جعفری نیا (۱۳۹۷) و گامبروتو و همکاران (۲۰۱۰) یالکین و همکاران (۲۰۱۹) همسو می‌باشد. در تبیین این فرضیه می‌توان گفت همانگونه که آزمون ضریب مسیر تعارض سازمانی بر سکوت سازمانی در کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان ایلام معنادار می‌باشد، زیرا مقدار **C.R.** خارج فاصله $(2+2-)$ می‌باشند. همچنین، مقدار **P** مدل کمتر از سطح معنی داری $0/05$ است. بنابراین، با توجه به میزان همبستگی ($0/421$) و ضریب مسیر در حالت تخمین استاندارد ($0/322$) نتیجه می‌شود که در سطح معنی داری $0/05$ ، تعارض سازمانی به صورت مستقیم با سکوت سازمانی در کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان ایلام رابطه معناداری دارد یعنی هر گونه افزایش و کاهش تعارضات بین کارکنان در سازمانها در همون جهت باعث افزایش و کاهش سکوت سازمانی کارکنان می‌گردد. بنابراین آموزش و پرورش بایستی توجه لازم به متغیرها و اثرات آنها بر کارکنان ستادی را داشته باشد.

فرضیه فرعی ۳. بین سکوت سازمانی با اهمال کاری در کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان ایلام همبستگی مثبت وجود دارد.

نتایج جدول (۴-۲۲) نشان می‌دهد میزان همبستگی بین سکوت سازمانی و اهمال کاری در کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان ایلام با مقدار $0/234-$ ، دارای میزان خطای آزمون کمتر از سطح معنی داری $0/05$ می‌باشد، در نتیجه بین سکوت سازمانی و اهمال کاری در کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان ایلام رابطه معنادار و منفی وجود دارد.

نتایج این فرضیه با پژوهش رستمی (۱۴۰۰) و گامبروتو و همکاران (۲۰۱۰) یالکین و همکاران (۲۰۱۹) همسو می‌باشد. در تبیین این فرضیه می‌توان گفت همانگونه که آزمون ضریب مسیر سکوت سازمانی بر اهمال کاری در کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان ایلام معنادار می‌باشد، زیرا مقدار **C.R.** خارج فاصله $(2+2-)$ می‌باشند. همچنین، مقدار **P** مدل کمتر از سطح معنی داری $0/05$ است. بنابراین، با توجه به میزان همبستگی ($0/234-$) و ضریب مسیر در حالت تخمین استاندارد ($0/196-$) نتیجه می‌شود که در سطح معنی داری $0/05$ ، سکوت سازمانی به صورت مستقیم با اهمال کاری در

کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان ایلام رابطه معناداری دارد و با توجه به اینکه رابطه از نوع منفی می باشد افزایش یا کاهش هر کدام از متغیرها در جهت عکس متغیر دیگری می باشد. بنابراین آموزش و پرورش بایستی توجه لازم به متغیرها و اثرات آنها بر کارکنان ستادی را داشته باشد.

فرضیه فرعی ۴. بین تعارض سازمانی با اهمال کاری با نقش میانجی سکوت سازمانی بین کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان ایلام رابطه غیر مستقیم وجود دارد.

جدول (۴-۲۴) نشان می دهد که اثرات مستقیم، غیرمستقیم و کل میانجی سکوت سازمانی در رابطه بین تعارض سازمانی و اهمال کاری در کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان ایلام در سطح خطای ۰/۰۵ معنادار می باشد، زیرا دارای خطای آزمون کمتر از ۰/۰۵ می باشند. همچنین، در جدول (۴-۲۴) مشاهده می شود که نقش میانجی سکوت سازمانی در حالت استاندارد به ترتیب به میزان ۰/۱۳۹ واحد از اثرات کل رابطه تعارض سازمانی و اهمال کاری در کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان ایلام می کاهد (کاسته می شود). در نتیجه، میزان اثرات کل رابطه بین تعارض سازمانی و اهمال کاری در کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان ایلام با حضور میانجی سکوت سازمانی برابر با ۰/۱۴۴- می باشد که این مقدار با مقایسه با میزان اثر مستقیم با مقدار ۰/۲۸۳- مقدار کاهش یافته و قابل توجه ای می باشد. به عبارتی، متغیر میانجی سکوت سازمانی می تواند در رابطه تعارض سازمانی و اهمال کاری در کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان ایلام به ترتیب به میزان اثر ۰/۱۳۹ تاثیر مثبت و غیر مستقیم معناداری داشته باشد. به همین ترتیب، از جدول (۴-۲۴) با توجه به معناداری اثرات مستقیم، غیرمستقیم و کل نتیجه می شود که متغیر میانجی سکوت سازمانی در رابطه بین تعارض سازمانی و اهمال کاری در کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان ایلام تاثیرگذار و دارای اثر جزئی (Partial Mediation) می باشد. بنابراین نقش میانجی سکوت سازمانی در رابطه بین تعارض سازمانی و اهمال کاری در کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان ایلام به طور مستقیم و غیرمستقیم موثر و مورد تایید می باشد.

پیشنهادهای کاربردی

- برگزاری کارگاه های آموزشی در حوزه تعارضات و اهمال کاری و سکوت سازمانی به صورت سالانه برای کارکنان ستادی و با نظارت آموزش و پرورش.
- مدیران آموزش و پرورش سعی کنند با استفاده از راهکار حل تعارضات سازمانی، زمینه را برای چابکی سازمانی آماده کنند.
- بخاطر جلوگیری از سکوت و اهمال کاری در سازمان میزان تصمیم گیری های فردی، ارتباطات یک طرفه و نظارت مستقیم توسط مدیران آموزش و پرورش به حداقل ممکن کاهش یابد.
- تشکیل گروه های کاری در آموزش و پرورش نیز تشویق شود که ماهیت کار کارکنان از اهمال و سکوت به سمت ماهیت جمعی و گروهی حرکت داده شود.

منابع

- احتشام زاده، پروین؛ مکوندی، بهنام و باقری، اشرف (۱۳۸۹). رابطه میان بخشودگی و کمال گرایی با رضایت زناشویی در همسران جانبازان شهر اهواز. فصلنامه یافته های نو در روان شناسی، ۴ (۱۲)، ۱۳۶-۱۲۳.
- ارمندئی، مریم؛ وزیری، مژده؛ و عدلی، فریبا(۱۳۹۵). بررسی عوامل مؤثر بر سکوت سازمانی از دیدگاه کارکنان. فصلنامه اندیشه های نوین تربیتی، ۱۲(۲)۱۱۵-۱۴۴.
- آرمسترانگ، مایکل (۱۳۸۳). راهبردهای مدیریت منابع انسانی، ترجمه خدایار ابیلی و حسن موفقی، انتشارات فرا، تهران.
- رابینز، اس. پ. (۱۳۷۴). مبانی رفتار سازمانی، ترجمه پارسائیان. ع و اعرابی، م. تهران: انتشارات صفار.
- میلر، کترین (۱۳۸۶). ارتباطات سازمانی (فرایندها و رویکردها). ترجمه ی زهره خوش نشین، محمدرضا جمشیدی و ناصر گودرزی. تهران: انتشارات دانشگاه علامه طباطبایی
- یلدا دلگشا یی، فردقان بهزاد (۱۴۰۰) بررسی رابطه بین مهارتهای ارتباطی و سکوت سازمانی کارکنان شرکت های خدمات مسافرتی شهر تهران- فصلنامه مطالعات مدیریت و کار افرینی دوره ۷ شماره ۱
- افشین رستمی و همکاران (۱۴۰۰) بررسی مدل علی اهمال کاری سازمانی بر اساس استرس شغلی و بی تفاوتی سازمانی با نقش واسطه ای سکوت سازمانی در معلمان شهرستان لردگان-مجله مدیریت و رفتار سازمانی در ورزش سال ۱۱-شماره ۷
- رضا عبدلهی گد للوو- سید محمدکاشف (۱۳۹۸) بررسی رابطه بین سکوت و بی تفاوتی سازمانی با اهمال کاری سازمانی معلمان تربیت بدنی نشریه مدیریت منابع انسانی در ورزش سال ۱۳۹۸ دوره ۷ شماره ۱
- ابراهیم آریانی قیزقاپانی و همکاران (۱۳۹۷) بررسی آزمون الگوی علی اهمال کاری معلمان بر اساس سکوت سازمانی با میانجیگری بی تفاوتی سازمانی مقاله پژوهشی دوره ۳ شماره ۱۲
- سعید جعفری نیا (۱۳۹۷) در پژوهشی با عنوان اینکه سکوت سازمانی عوامل جبران ناپذیری برای سازمان دارد نشریه مطالعات راهبردی ورزش و جوانان دوره ۱۷ شماره ۴۱
- محمد حکاک وسید سید هادی موسوی نژاد (۱۳۹۴) بررسی تبیین نقش سکوت سازمانی و شادی در کار در کاهش فرسودگی شغلی کارکنان مقاله پژوهشی دوره ۴ پیاپی ۱
- روزنهان و سیگلن، آسیب شناسی، جلد ۱ و ۲، ترجمه سید محمدی سید یحیی، انتشارات ارسباران، ۱۳۸۷.
- هیلگارد و همکاران، زمینه ی روان شناسی، ترجمه براهنی نقی و همکاران، تهران، انتشارات، ۱۳۸۴
- محمدی، فاطمه (۱۳۹۱) بررسی رابطه نگرانی و سرسختی روانشناختی با پیشرفت تحصیلی در دانشجویان دختر دانشگاه آزاد اسلامی واحد اردبیل، پایان نامه کارشناسی.
- مهاجران، بهناز؛ دیوبند، افشین (۱۳۹۶). تحلیل رابطه سبک رهبری اخلاقی و سکوت سازمانی با خلاقیت کارکنان. فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری. ۱۲(۲)۱۳۷-۱۴۸.
- علیجانی، رسول؛ طالع پسند، سیاوش (۱۳۹۳). اثر ساختاری رهبری اخلاقی بر رفتار سکوت سازمانی با نقش واسطه ای جو سکوت. فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی. ۷(۲)۴۱-۵۸.

- طباطبایی، سید محمود؛ کاظمی، حمیدرضا (۱۳۹۹). رابطه هوش معنوی مدیران با سکوت سازمانی و کیفیت زندگی کاری بافندگان فرش دستباف (مورد مطالعه: شرکت قالی بافی زرین بافت زنجان). دو فصلنامه علمی رجشمار. ۸۰-۶۸(۲).

- زارعی متین، حسن؛ طاهری، فاطمه و سیار، ابوالقاسم (۱۳۹۰). سکوت سازمانی، مفاهیم، علل و پیامدها. فصلنامه علوم مدیریت ایران. ۶(۲۱) ۷۷-۱۰۴.

-Anderson, C., Spataro, E., Flynn, F., (2008), 'Personality and Organizational Culturas Determinants of Influence', Journal of Applied Psychology 93, p 702-710.

-Ardelt, M. (2000). Antecedents and effects of wisdom in old age: A longitudinal perspective on aging well. Research on Aging, 22(4), 360-394.

-Ardelt, M. (2003). Empirical assessment of a three-dimensional wisdom scale. Research on Aging, 25(3), 275-324.

-Ardelt, M. (2004). Wisdom as expert knowledge system: A critical review of a contemporary operationalization of an ancient concept. Human Development, 47(5), 257-285.

-Ardelt, M. (2005). How wise people cope with crises and obstacles in life. A Journal of Consciousness and Transformation, 28(1), 7-19.

-Ardelt, M. (2008). Being wise at any age. Positive Psychology, 1, 81-108.

-Ardelt, M., & Jeste, D. V. (2016). Wisdom and Hard Times: The Ameliorating

-Ahadi, B., Narimani, M. (2000). Relationships between type D personality and forgiveness. Trakia Journal of Sciences, 8(3), 50-52.

-Allemand, M., Job, V., Christen, S., Keller, M. (2008). Forgiveness and action Orientation. Personality and Individual Differences, 45, 762-766.

-Allemand, M., Amberg, I., Zimprich, D., & Fincham, F.D. (2007). The role of trait forgiveness and relationship satisfaction in episodic forgiveness. Journal of Social and Clinical Psychology, 26, 199-217.

- Anandi, Gan and Gillis (2017) The purpose of this research is to reveal the relationship between the occupation of female teachers

-Ahadi, B., Narimani, M. (2000). Relationships between type D personality and forgiveness. Trakia Journal of Sciences, 8(3), 50-52.

-Allemand, M., Job, V., Christen, S., Keller, M. (2008). Forgiveness and action Orientation. Personality and Individual Differences, 45, 762-766.

-Baltes, P. B., & Smith, J. (1990). Toward a psychology of wisdom and its ontogenesis. Wisdom: Its nature, origins, and development, 1, 87-120.

-Baltes, P. B., & Smith, J. (2008). The fascination of wisdom: Its nature, ontogeny, and function. Perspectives on psychological science, 3(1), 56-64.

-Barber, L., Macaskill, A., and Maltby, J. (2005). Angry memories and thoughts: The relationship between forgiveness and anger rumination. Personality and Individual Differences, 39, 253-262.

-Burnette, J.L., Davis, D.E., Green, J.D., Worthington, E.L., Bradfield, E. (2009). Insecure attachment and depressive symptoms: The mediating role of rumination, empathy, and forgiveness. Personality and Individual Differences, 46, 276-280.

-Berry, J.W., Worthington, E.L., Parrott, L., O'Connor, L.E., & Wade, N.E. (2001). Dispositional forgivingness: Development and construct validity of the Transgression Narrative Test of Forgivingness (TNFT). Personality and Social Psychology Bulletin, 27, 1277-1290.

-Brown, R.P. (2003). Measuring individual differences in the tendency to forgive: Construct validity and links with depression. Personality and Social Psychology Bulletin, 29, 759-771.

- Brown, R.P., & Phillips, A. (2005). Letting bygones be bygones: Further evidence for the validity of the Tendency to Forgive Scale. *Personality and Individual Differences*, 38, 627–638.
- Dan, I., Jun, W., and Jiu-cheng, M., 2009, Organizational silence; a survey on employees working in a Telecommunication Company.
- Davis, J(2016). *The Greats on Leadership: Classic Wisdom for Modern Managers*. Nicholas Brealey Publishing.
- Dan, I., Jun, W. and Jiu-cheng, M. (1979), "organizational silence; a survey on employees working in a Telecommunication Company".
- Emmons, R.A. (2000). Personality and forgiveness. In McCullough, M.E., Pargament, K.I., & Thoresen, C.E. (Eds.), *Forgiveness: Theory, research, and practice* (pp. 156–175). New York: Guilford.
- Ferrari, M., & Weststrate, N. M. (2013). *The Scientific Study of Personal Wisdom* (pp. 325-341). Springer Netherlands.
- Fluker, W., (2008), *Spirituality, Ethics, and Leadership*. Volume 4, issue 3. *Spirituality in Higher Education Newsletter*.
- Hyde, B. (2004). The plausibility of spiritual Intelligence, spiritual experience, problem solving and neural sites. *International Journal of Children's Spirituality*, vol 1, No 1
- Qiu et al. (2021) research titled the effect of bad supervision on the procrastination behavior of employees
- rating scale designed to assess spiritual care. *International Journal of Nursing Studies*, 39(7), 723-734.
- Staudinger, U. M., Smith, J., & Baltes, P. B. (2011). Wisdom-related knowledge in a life review task: age differences and the role of professional specialization. *Psychology and aging*, 7(2), 271.
- Sternberg, R. J. (1985). Implicit theories of intelligence, creativity, and wisdom. *Journal of Personal and Social Psychology*, 49, 607– 27.
- Sternberg, R. J. (1990). Wisdom and its relation to intelligence and creativity. In R. J. Sternberg (Ed.), *Wisdom: Its nature, origins, and development* (52-86). Melbourne, Australia: Cambridge Press.
- Yang, S. Y. (2003). Wisdom and learning from important and meaningful life experiences. *Journal of Adult Development*, 21(3), 129-146.
- Yilmaz, E. (2010). The analysis of organizational creativity in schools regarding principals ethical leadership characteristics. *Journal of social and behavioral sciences*, 2(2), 3949-3953
- Metin, Petres, and Tris (2018) research titled the relationship between procrastination and performance
- Morrison, E.W. and Milliken, F. J. (2000). "Organizational Silence: A Barrier to Change and Development in a Pluralistic World", *Academy of Management Review* 25(4):706-725.
- Yalkin et al. (2019) stating that the existing organizational silence among professionals working in the health care sector
- Shishigo (2015) research titled the relationship between leaders' procrastination behaviors and silence