

نقش میانجی عوامل سازمانی (فرهنگ، یادگیری و اعتماد سازمانی) را در رابطه بین ویژگی های شخصیت و پدیده سکوت سازمانی، در بانک مسکن شهر آمل

سعید امام قلی زاده^۱، حسین یزدانی^۲

^۱ عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد بابل (gholizadehsaeid@gmail.com)

^۲ دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی-بازرگانی داخلی دانشگاه آزاد اسلامی واحد بابل

(yazdani.maskan1395@gmail.com)

چکیده

هدف از پژوهش حاضر بررسی نقش میانجیگری عوامل سازمانی (فرهنگ، یادگیری و اعتماد سازمانی) در رابطه بین ابعاد شخصیت و سکوت سازمانی کارکنان بانک مسکن شهر آمل می باشد. این پژوهش از لحاظ هدف کاربردی و از لحاظ روش، روش همبستگی علی است. جامعه آماری پژوهش، شامل کلیه کارکنان بانک مسکن شهر آمل اعم از کارکنان رسمی، پیمانی و قراردادی است که تعداد آنها ۱۲۴ نفر می باشد که کل این جمعیت به عنوان نمونه آماری در نظر گرفته شده است، پرسشنامه ها بین آنها توزیع، جمع آوری گردید و در نهایت مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته شد. برای سنجش هر یک از متغیرهای پژوهش از پرسشنامه های اعتماد سازمانی الونن و همکاران (۲۰۰۸)، پرسشنامه شخصیت سازمانی مک کری و کوستا و پرسشنامه سکوت سازمانی که توسط واکولا و بورادوس در سال ۲۰۰۵ ابداع گردیده، پرسش نامه فرهنگ سازمانی توسط دنیسون در سال ۲۰۰۰ و پرسش نامه یادگیری سازمانی استفاده شده است. در این پژوهش از تحلیل عاملی تأییدی برای بررسی برازش پرسشنامه و ضریب همبستگی برای آزمون فرضیه پژوهش استفاده شده است و ابزار تحلیل داده ها نرم افزار SPSS و Amos می باشد. نتایج پژوهش نشان می دهد که ابعاد مثبت شخصیت رابطه مثبت با عوامل سازمانی و رابطه معکوس با سکوت سازمانی دارند و ابعاد منفی شخصیت رابطه منفی با عوامل سازمانی و رابطه مثبت با سکوت سازمانی دارند.

واژه های کلیدی

شخصیت، عوامل سازمانی (فرهنگ، یادگیری و اعتماد سازمانی)، سکوت سازمانی، بانک مسکن شهر آمل.

مقدمه

با توجه به اینکه مهم ترین منبع موجود در سازمان، منبع انسانی سازمان است، پدیده سکوت در سازمان ها، از آنجاکه هم برای سازمان و اعضای آن پیامدهای منفی همچون ناراضی، تعهد پایین به سازمان، احساس ناهماهنگی شناختی، بدبینی، فشار و افسردگی و علاقه پایین به کار را در پی دارد، پدیده ای مضر به شمار می آید به همین دلیل نیاز به پژوهش درباره آن نیازی است که در سازمان های کنونی حس می شود (موسویان فر، ۱۳۹۱: ۳). سکوت سازمانی به

پدیده ای شایع در سازمان های امروزی تبدیل شده است، اما علیرغم این مهم، مفهومی است که چندان شناخته شده نیست. اگر کارکنان به عنوان تولیدکنندگان دانش سازمانی و بزرگ ترین سرمایه سازمانی، سکوت اختیار کنند، مدیریت باید خطر بزرگی را احساس کند. سکوت سازمانی پدیده ای جمعی است و از نیروهای قدرتمندی که موجب امتناع کارکنان از بیان مسائل و مشکلاتشان می شود، سرچشمه می گیرد (همان منبع: ۴-۵).

سکوت، توسط بسیاری از ویژگی های سازمانی تحت تأثیر قرار می گیرد. این ویژگی های شامل فرایندهای تصمیم گیری، فرآیندهای مدیریت فرهنگ و ادراکات کارکنان از عوامل مؤثر بر سکوت است (دمیتریت و وکالا، ۲۰۰۷: ۱۸). اما در عین حال دو عامل اصلی که سبب سکوت کارمندان در سازمان می گردد عبارتند از:

۱- ترس مدیریت از بازخوردهای منفی از سوی کارمندان به دلیل به خطر افتادن منافع و موقعیتشان.

۲- ادراک کارکنان از باورهای ضمنی مدیریت در مورد آنها. این باورهای ضمنی شامل برخی تفکرات مدیریت است مبنی بر اینکه کارمندان فقط منافع شخصی خود را در نظر می گیرند، مدیریت سازمان بیشتر از همه می فهمد و بهترین ها را می داند و اینکه اختلاف عقیده ها ماهیتاً مسائل مضر برای سازمان است. این مسائل اگرچه باورهای مدیریت هستند و ممکن است هیچ یک در سازمان واقعیت نداشته باشند اما عواطف و احساسات مخربی را همچون ترس، فریب و خشم در کارکنان سازمان به وجود می آورد و در نهایت سبب ایجاد سکوت کارکنان می گردد (اسلاد، ۲۰۰۸: ۱۲۸). سکوت سازمانی، با محدود کردن اظهار نظر کارکنان، سبب کاهش اثربخشی تصمیم گیری های سازمانی و فرآیندهای تغییر می گردد و این موضوعی است که بسیاری از سازمان ها از آن گله دارند. همچنین این پدیده رفتاری به وسیله ممانعت از بازخور منفی، مانع تحول و توسعه سازمانی مؤثر می شود، از این رو سازمان توانایی بررسی تصحیح خطاها را از دست می دهد. بنابراین توجه به این مشکل رایج در سازمان ها، از اهمیت زیادی برخوردار است (پرلو، ۲۰۰۳: ۲۸۵).

یکی از عواملی که در سکوت سازمانی کارکنان تأثیر زیادی دارد، شخصیت و ویژگی های مربوط به شخصیت است (موسویان فر، ۱۳۹۱: ۴-۵). نیروی انسانی هر سازمانی با ارزش ترین سرمایه آن