

ارتباط طرح‌واره‌های ناسازگار اولیه با عملکرد سازمانی: نقش میانجی سکوت سازمانی و راهبردهای مقابله‌ای مدیران زن

محبوبه میرباقری*

نادر منیرپور**، مجید ضرغام حاجبی**

چکیده

هدف پژوهش حاضر ارزیابی نقش میانجی سکوت سازمانی و راهبردهای مقابله‌ای در ارتباط با طرح‌واره‌های ناسازگار اولیه با عملکرد سازمانی مدیران زن شهرداری تهران است. طرح پژوهش از نوع توصیفی - هم‌بستگی است. جامعه آماری این پژوهش کلیه مدیران زن شهرداری تهران شاغل در ۱۳۹۷ و حجم نمونه دویست نفر است که به صورت خوشه‌ای چندمرحله‌ای انتخاب شد و پرسش‌نامه‌های طرح‌واره‌های ناسازگار اولیه یانگ (فرم کوتاه / SQ-SF)، پرسش‌نامه عملکرد سازمانی هرسی و گلد اسمیت، پرسش‌نامه سکوت سازمانی ونداین و همکاران، و مقیاس اجتناب و جبران افراطی یانگ به‌همت آنان تکمیل شده است. داده‌های جمع‌آوری شده با استفاده از آزمون‌های هم‌بستگی و مدل‌سازی معادلات ساختاری با نرم‌افزارهای SPSS 22 و LISREL 8.85 تجزیه و تحلیل شده‌اند. برای آزمون روابط غیرمستقیم از روش بوت استرپ استفاده شد. ارزیابی مدل فرضی پژوهش با استفاده از شاخص‌های برازندگی نشان داد که مدل فرضی با مدل اندازه‌گیری برازش دارد

* دانشجوی دکتری رشته روان‌شناسی، گروه روان‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد قم

M.Mirbagheri60@gmail.com

** استادیار گروه روان‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد قم (نویسنده مسئول)

Monirpoor1357@gmail.com

*** استادیار گروه روان‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد قم، Zarghamhajebi@gmail.com

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۰۶/۱۱، تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۱۰/۳۰

($CFI=0/90$ ، $IFI=0/90$ ، $RMSEA=0/55$) نتایج نشان داد که طرح‌واره‌های ناسازگار اولیه غیرمستقیم از طریق سکوت سازمانی در عملکرد سازمانی تأثیر دارد. همچنین، نتایج نشان داد که جبران افراطی و اجتناب رابطه مستقیمی با طرح‌واره ناسازگار دارد. می‌توان براساس یافته‌های پژوهش نتیجه گرفت که سکوت سازمانی در رابطه بین طرح‌واره‌های ناسازگار اولیه و عملکرد سازمانی نقش واسطه‌ای دارد. توجه به این مکانیسم تأثیر در تدوین مداخلات پیش‌گیرانه و درمانی کارآمد برای تقویت عملکرد سازمانی شاید مؤثر باشد.

کلیدواژه‌ها: عملکرد سازمانی، سکوت سازمانی، طرح‌واره ناسازگار، راه‌برد مقابله‌ای.

۱. مقدمه

امروزه زنان نیمی از جمعیت جهان را تشکیل می‌دهند و دوسوم از کارها را در جهان انجام می‌دهند. رویکرد زنان به اشتغال خارج از خانه تحت تأثیر نظام‌های فرهنگی، اجتماعی، سیاسی، اقتصادی، و نظام شخصیتی آنهاست. زنان به‌واسطه نقش‌هایی که به آنها محول شده، باید انتظاراتی را پاسخ‌گو باشند که از طریق جامعه‌پذیری در خانواده و مدرسه فراگرفته‌اند. اشتغال خارج از خانه به معنی کارکردن در جایی است که ما آن را سازمان می‌نامیم (اسکات ۱۳۸۷).

در مورد چستی عملکرد سازمانی نگرش‌های متفاوتی هست. به نظر صاحب‌نظران، از نظر فردی، عملکرد سابقه موفقیت‌های هر فرد است (گل‌افشانی ۲۰۱۱). همچنین، عملکرد به اجرای وظایف محول‌شده به فرد اشاره دارد. از سوی دیگر، برای انجام‌دادن کارها، هر سازمانی در محدوده وظایف خویش، که برای آن شکل گرفته است، عمل می‌کند و بدیهی است که وظیفه فرد جزئی از وظایف سازمانی است و شخص در عمل به وظایف خود التزام اخلاقی یا قانونی دارد. کنش کارمندان در حین کار یا نحوه عمل آنها به وظایفشان را عملکرد می‌نامند. بنابراین، عملکرد (فرایند عمل) عبارت است از مجموعه رفتارهای فرد در ارتباط با شغل که از خودشان بروز می‌دهند (Khoshbavar 2009). با توجه به رقابت جهانی، ارزیابی عملکرد برای بقای سازمان ضروری است و علت اصلی برای ارزیابی و اندازه‌گیری عملکرد سازمانی افزایش اثربخشی کلی سازمان و فرایندهای کسب‌وکار است و این که به مدیران اجازه می‌دهد توجه خود را بر بخش‌هایی که نیاز به بهبود دارند متمرکز کنند (Vesna and M. Ljubica 2008). از جمله عوامل تأثیرگذار در ارتقای سطح عملکرد و اثربخشی سازمان‌ها مقوله طرح‌واره‌های ناسازگار است. یانگ بر آن است که طرح‌واره‌های ناسازگار اولیه الگوهای ثابت و دیرپایی هستند که در دوران کودکی به وجود آمده‌اند و تا

بزرگ‌سالی تداوم یافته‌اند. افراد از طریق طرح‌واره‌ها به جهان نگاه می‌کنند. طرح‌واره‌ها باورها و احساسات مهمی درباره خود و محیط‌اند که افراد آن‌ها را بی‌چون‌وچرا پذیرفته‌اند و در برابر تغییر مقاومت زیادی نشان می‌دهند (رافائل و دیگران ۲۰۱۱، به نقل از یوسفی ۱۳۹۵). یانگ و همکارانش (۱۳۹۱) هجده طرح‌واره ناسازگار اولیه را شناسایی کرده‌اند که در پنج حوزه قرار می‌گیرند: بریدگی و طرد، خودگردانی و عملکرد مختل، محدودیت‌های غیرواقع‌بینانه، دیگرجهت‌مندی، و گوش‌به‌زنگی افراطی.

بامبر (Bamber 2006) عقیده دارد که طرح‌واره‌های ناسازگار اولیه در محیط‌های کاری بازآفرینی می‌شوند. به عبارتی او براساس مدل طرح‌واره درمانی یانگ به این نتیجه رسیده است که افراد به دنبال مشاغلی می‌گردند که بتوانند تجارب تلخ و ناگوار زندگی گذشته‌شان را دوباره پدید آورند. اگرچه در کشورمان در انتخاب شغل همان فرایندی طی نمی‌شود که در کشورهای توسعه‌یافته جریان دارد، چه‌بسا طرح‌واره‌ها در تصمیم‌گیری شغلی نقش مهمی ایفا می‌کنند. اگر تجارب ابتدایی زندگی افراد تلخ و زهرآگین باشد، ممکن است شغلی را انتخاب کنند یا در مسیر شغلی خاص قرار بگیرند که یادآور همان تجارب اولیه باشد. شاید بی‌دلیل نباشد که گفته‌اند تجارب تلخ زندگی افراد را به دام تصمیم‌های نافرجام و بدعاقبت می‌کشاند. معمولاً انتخاب شغل در تعیین خوش‌بختی و شوربختی افراد سهم مهمی دارد. مثلاً، اعتیاد به کار در سازمان‌ها تلاشی است در جهت بی‌اثرسازی شکست‌های پیشین که خود حاصل طرح‌واره اولیه بی‌کفایتی محسوب می‌شود یا افرادی که در محیط شغلی خود دست به کنترل بیش از حد همکاران خود می‌زنند، درگیر طرح‌واره ناسازگار بی‌اعتمادی/ بدرفتاری‌اند یا حتی افرادی که کنترل شدن به دست فردی کنترل‌گر را می‌پذیرند، احتمالاً درگیر فعال شدن طرح‌واره اولیه اطاعت/ شکست‌اند. هم‌چنین، فرد شاغل اهمال‌کار درگیر طرح‌واره ناسازگار نقص/ شرم، فرد شاغل کم‌روی درگیر در طرح‌واره بی‌کفایتی، فرد شاغل پرتوقع درگیر طرح‌واره استحقاق، و فرد شاغل وسواسی درگیر طرح‌واره عیب‌جویی افراطی است. طرح‌واره‌های ناسازگار به شیوه‌های گوناگونی خودشان را بروز می‌دهند، از جمله سکوت.

پیندر و هارلوس (Pender and Harlos 2001) سکوت سازمانی را خودداری کارکنان از بیان ارزیابی‌های رفتاری، شناختی، و اثربخش در مورد موقعیت‌های سازمان تعریف می‌کنند. سکوت سازمانی پدیده‌ای شایع در اغلب سازمان‌هاست و به نیروی قدرت‌مندی در سازمان‌ها تبدیل شده است و به‌واسطه بسیاری از ویژگی‌های سازمانی تحت‌تأثیر قرار می‌گیرد. این ویژگی‌ها عبارت‌اند از فرایندهای تصمیم‌گیری، مدیریت، فرهنگ، و ادراک کارکنان از عوامل مؤثر در رفتار سکوت (Dimitri's and Vokala 2007).

ونداین و همکارانش (Van Dyne et al. 2003) معتقدند که، باتوجه به انگیزه‌هایی که کارمند برای سکوت دارد، ماهیت سکوت او متفاوت خواهد بود. برخی اوقات سکوت ممکن است به دلیل تسلیم‌بودن فرد در برابر هر شرایطی باشد که «سکوت مطیع» نامیده می‌شود، گاهی به دلیل ترس و وجود رفتارهای محافظه‌کارانه است که آن را «سکوت تدافعی» می‌خوانند، و برخی اوقات نیز ممکن است به منظور ایجاد فرصت برای دیگران و اظهار عقاید آن‌ها باشد که «سکوت نوع دوستانه» نامیده می‌شود. موفقیت هر سازمان در گرو عملکرد کارکنان است، اما سکوت سازمانی ممکن است از طریق آثار منفی هم‌چون استرس، افسردگی، نارضایتی، کاهش تعهد و خلاقیت و نوآوری باعث کاهش کارایی و عملکرد کارکنان در سازمان شود. از طرفی دیگر، ممکن است باعث کاهش کیفیت تصمیم‌گیری سازمانی شود. سهیتگلو و زهیر (Sehitoğlu and Zehir 2010) در تحقیقی با عنوان «تحلیل عملکرد کارمندان براساس سکوت و رفتار شهروند سازمانی در مؤسسات عمومی ترکیه» به این نتیجه رسیدند که رابطه معنادار منفی بین سکوت تدافعی و عملکرد کارکنان و رابطه مثبت معناداری بین سکوت نوع دوستانه و عملکرد کارکنان وجود دارد؛ از طرفی هیچ رابطه معناداری بین سکوت مطیع و عملکرد کارکنان برقرار نیست. باتوجه به موارد ذکر شده، در این پژوهش به دنبال این هستیم که آیا سکوت سازمانی و راهبردهای مقابله‌ای در ارتباط بین طرح‌واره‌های ناسازگار و عملکرد سازمانی نقش واسطه‌ای دارند یا خیر.

۲. روش پژوهش

پژوهش حاضر به لحاظ هدف از نوع بنیادی و به لحاظ نحوه گردآوری داده‌ها از نوع توصیفی - هم‌بستگی است. جامعه آماری پژوهش کلیه مدیران زن شهرداری تهران (مدیر ۳ و مدیر ۴ در مراتب شغلی ۱۳ و ۱۴) هستند که در سال ۱۳۹۷ مشغول به کار بوده‌اند (۲۰۰ نفر) و به روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چندمرحله‌ای انتخاب شده‌اند. در ابتدا فهرست مدیران از طریق اداره کل کارگزینی و ارزش‌یابی مدیران شهرداری تهران تهیه شد و در مرحله دوم با مراجعه به مناطق ۲۲گانه شهرداری تهران به تکمیل پرسش‌نامه‌ها اقدام گردید. ابزارهای پژوهش به شرح ذیل‌اند.

۱.۲ پرسش‌نامه عملکرد سازمانی

این پرسش‌نامه را هرسی و گلد اسمیت (2003) ساخته‌اند که شامل ۴۲ سؤال براساس طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت است و هفت مؤلفه توانایی، وضوح، کمک، مشوق، ارزیابی، اعتبار، و

محیط عملکرد را می‌سنجد. پایایی این پرسش‌نامه را چناری و همکارانش (۱۳۹۳) از طریق آلفای کرونباخ محاسبه و گزارش کردند. در این تحقیق نیز محقق پایایی کل آزمون را از طریق روش آلفای کرونباخ با دویست آزمودنی محاسبه و ۰/۹۳ گزارش کرد که نشان از پایایی خیلی خوب این پرسش‌نامه داشت.

۲.۲ پرسش‌نامه سکوت سازمانی

پرسش‌نامه سکوت سازمانی سیزده گویه است که واکولا و بورادوس (۲۰۰۵) طراحی کرده‌اند. این پرسش‌نامه سه زیرمقیاس سکوت تدافعی، سکوت مطیع، و سکوت نوع‌دوستانه دارد. نمره‌گذاری پرسش‌نامه بر مبنای طیف لیکرت پنج‌درجه‌ای است (کاملاً مخالفم: ۱، تا حدودی مخالفم: ۲، نظری ندارم: ۳، تا حدودی موافقم: ۴، و کاملاً موافقم: ۵). دامنه امتیاز این پرسش‌نامه بین سیزده تا ۶۵ خواهد بود که هرچه امتیاز حاصل شده بیشتر باشد، نشان‌دهنده میزان بیشتر سکوت سازمانی است و برعکس. پایایی ابزار در پژوهش شریفی و اسلامی (۱۳۹۲) با روش آلفای کرونباخ ۰/۷۳ گزارش شده است. هم‌چنین، در پژوهش شریفی، روایی این ابزار برای سکوت سازمانی ۰/۸۱ گزارش شده است.

۳.۲ پرسش‌نامه جبران افراطی یانگ - رای

پرسش‌نامه جبران افراطی یانگ - رای (۱۹۹۴، به نقل از یانگ و دیگران، ۲۰۰۳) ۴۸ سؤال دارد و به بررسی راه‌بردهای مقابله‌ای جبران افراطی می‌پردازد. سؤالات این مقیاس در یک طیف لیکرت یک تا شش درجه‌ای نمره‌گذاری می‌شوند. هر سؤال زیربنایی از چند طرح‌واره گوناگون است که راه‌بردهای افراطی چون رفتار انتقادگرایانه، خوداتکایی افراطی، ذهن وسواسی، خوش‌بینی بیش از حد، رفتارهای تکانش‌گرانه، و نازنده‌سازی در پاسخ به آن‌ها شکل می‌گیرند. نمرات بالا نشان‌دهنده وجود راه‌برد جبران افراطی غالب در فرد است. در مطالعه‌ای ضریب پایایی این پرسش‌نامه در نمونه ایرانی از طریق دونیمه‌سازی برابر ۰/۷۹ برآورد شده است (بایرامی و دیگران ۲۰۱۲). در این مطالعه، آلفای کرونباخ این پرسش‌نامه برابر ۰/۸۲ محاسبه شده است.

۴.۲ پرسش‌نامه اجتناب یانگ - رای

پرسش‌نامه اجتناب یانگ - رای (۱۹۹۴، به نقل از یانگ و دیگران ۲۰۰۳) شامل ۴۱ سؤال است که برای بررسی راه‌بردهای مقابله‌ای اجتنابی طراحی شده‌اند. به هر سؤال نمره‌ای بین

۱ تا ۶ داده می‌شود. راه‌بردهای اجتنابی براساس این پرسش‌نامه عبارت‌اند از فکر نکردن تعمدی درباره مسائل ناخوش‌آیند، سوءمصرف مواد، انکار ناخوشی، منطقی بودن افراطی، سرکوب خشم، علائم روانی - جسمی، گوشه‌گیری و دوری‌گزینی از مردم، انکار خاطرات، اجتناب از طریق خوابیدن/ فقدان انرژی، حواس‌پرتی از طریق درگیر شدن در فعالیت‌های مختلف، آرام کردن خود (خوردن، خرید کردن، و...)، بازدارنده منفعلانه هیجان‌های ناخوش‌آیند، حواس‌پرتی منفعل، رویارویی، و اجتناب از موقعیت‌های ناخوش‌آیند. نمرات بالا نشان‌دهنده غالب بودن راه‌برد اجتناب است. در مطالعه‌ای روی دانشجویان ایرانی، ضریب پایایی این پرسش‌نامه از طریق دونیمه‌سازی برابر $0/79$ به دست آمده (صلواتی ۱۳۸۶) و در پژوهش حاضر آلفای کرونباخ این پرسش‌نامه $0/78$ برآورد شده است.

فرم کوتاه پرسش‌نامه طرح‌واره‌های ناسازگار اولیه یانگ

زیرمجموعه‌ای با ۷۵ ماده از ۲۰۵ ماده نسخه اصلی است که در سال ۱۹۹۸ آن را یانگ برای اندازه‌گیری طرح‌واره‌های ناسازگار اولیه ساخت. این پرسش‌نامه براساس مقیاس لیکرت و به صورت ۱ تا ۶ پاسخ داده می‌شود. در اولین پژوهش جامع، یانگ و همکارانش (۱۹۸۶)، در مورد ویژگی‌های روان‌سنجی آن برای هر طرح‌واره ناسازگار اولیه ضریب آلفایی از $0/83$ تا $0/96$ و ضریب بازآزمایی آن را در جمعیت غیربالینی بین $0/53$ تا $0/82$ به دست آوردند. هنجاریابی این پرسش‌نامه در ایران را آهی و همکارانش (۱۳۸۶) در دانشگاه تهران انجام دادند که هم‌سانی درونی آن با استفاده از آلفای کرونباخ در زنان و در مردان $0/98$ به دست آمد.

۳. یافته‌ها

نمونه پژوهش حاضر شامل دویست زن است. میانگین سنی و انحراف معیار سن به ترتیب $38/65$ و $25/49$ است که ۴۷ نفر از این تعداد ($23/5$ درصد) مجرد و ۱۵۳ ($76/5$ درصد) متأهل‌اند.

در جدول ۱، ماتریس هم‌بستگی بین متغیرهای مکنون، میانگین، و انحراف استاندارد متغیرهای پژوهش نشان داده شده است. همان‌گونه که مندرجات این جدول نشان می‌دهد، همه هم‌بستگی‌ها مقدار قابل توجهی را شامل می‌شوند ($0/398 \leq r \leq 0/16$). در این میان، عملکرد سازمانی با سکوت سازمانی بیش‌ترین هم‌بستگی ($r=0/398$) و راه‌برد جبران با سکوت سازمانی کم‌ترین هم‌بستگی ($r=0/16$) را نشان می‌دهد.

جدول ۱. ماتریس هم‌بستگی متغیرهای پژوهش، میانگین، و انحراف استاندارد

میانگین (انحراف استاندارد)	۵	۴	۳	۲	۱	
۴۶/۴۹(۱۶/۳۷)						۱ طرح‌واره
۴۳/۱۶(۶/۵۸)				۱	-۰/۰۴۵	۲ سکوت سازمانی
۵۱/۱۹(۵/۹۸)			۱	۰/۱۲۷*	-۰/۴۷۷**	۳ راهبرد اجتناب
۳۸/۳۵(۱۱/۵۶)		۱	-۰/۳۷۰**	-۰/۰۱۶	۰/۳۶۰**	۴ راهبرد جبران
۱۴۳/۶۲(۲۲/۶۰)	۱	-۰/۰۴۶	۰/۲۰۷**	۰/۳۹۸**	-۰/۱۴۸*	۵ عملکرد سازمانی

قبل از ارزیابی مدل اندازه‌گیری و مدل ساختاری، پیش‌فرض‌های مهم مدل‌یابی معادلات ساختاری شامل نرمال بودن تک‌متغیری (univariate normality)، چندمتغیری (multivariate normality)، و فقدان هم‌خطی چندگانه بررسی شد. محاسبه چولگی و کشیدگی هر یک از متغیرهای مشهود روشی معمول برای ارزیابی نرمال بودن تک‌متغیری است. در این مطالعه، چولگی متغیرهای مشاهده‌پذیر در دامنه $-۰/۰۰۲$ تا $۱/۲۳۳$ و کشیدگی آن‌ها در دامنه $-۱/۳۷۰$ تا $۰/۹۰۲$ قرار داشت. چو و بنتلر (Chou and Bentler 1995) نقطه برش ± ۳ را برای مقدار چولگی مناسب می‌دانند. اگرچه درباره نقطه برش کشیدگی کم‌تر توافق هست، به‌طور کلی مقادیر بیش از ± ۱۰ برای این شاخص مسئله‌آفرین است و مقادیر بیش از ± ۲۰ نتایج به‌دست‌آمده را نامعتبر می‌سازد (Kline 2001).

در این مطالعه فرض نرمال بودن چندمتغیری با محاسبه شاخص کشیدگی چندمتغیری نسبی (relative multivariate kurtosis) بررسی شد که مقدار آن برابر $۱/۰۹۶$ به‌دست آمد. بنتلر (Bentler 1995) بر آن است که در صورتی که ارزش این شاخص بیشتر از ۳ نباشد، نرمال بودن چندمتغیری محقق شده است. بنابراین، توزیع همه ترکیب‌های متغیرها نرمال است. بررسی پیش‌فرض فقدان هم‌خطی چندگانه (multi collinearity) با واریس ماتریس هم‌بستگی بین متغیرهای مشهود انجام شد. بررسی این ماتریس حاکی از فقدان هم‌خطی چندگانه بین آن‌هاست. ضرایب هم‌بستگی در دامنه $۰/۳۹۸ \leq r \leq ۰/۰۱۶$ قرار دارند. ضرایب هم‌بستگی که بالای $۰/۸۵$ باشند در تخمین صحیح مدل مشکل ایجاد می‌کنند (Kline 2001). در چنین شرایطی، باید یکی از دو متغیر از تحلیل کنار گذاشته شود.

مدل‌یابی معادلات ساختاری با کاربرد روش تخمین حداکثر درست‌نمایی (maximum likelihood) برای ارزیابی مدل اندازه‌گیری و مدل ساختاری به کار برده شد. مدل اندازه‌گیری ارتباط متغیرهای مشهود با متغیرهای مکنون را مشخص می‌کند. ارزیابی این مدل با استفاده از روش تحلیل عاملی تأییدی انجام می‌شود. شاخص‌های برازش مدل اندازه‌گیری که در جدول ۲ ارائه شده است برازش مطلوب این مدل را نشان می‌دهد. بنابراین، متغیرهای مشهود توانایی لازم برای عملیاتی کردن متغیرهای مکنون را دارند.

جدول ۲. شاخص‌های برازش مدل اندازه‌گیری و مدل ساختاری پژوهش

<i>NFI</i>	<i>CFI</i>	<i>GFI</i>	<i>SRMR</i>	<i>RMSEA</i>	χ^2/df	<i>df</i>	<i>Chi-Square</i>	
۰/۹۰	۰/۹۰	۰/۸۸	۰/۰۶۹	۰/۰۸۲	۲/۶۷۵	۱۷۹	۴۷۸/۸۷	مدل اندازه‌گیری
۰/۹۲	۰/۹۶	۰/۹۰	۰/۰۶۱	۰/۰۵۵	۱/۷۶۵	۱۷۵	۳۰۸/۹۱	مدل ساختاری

هم‌چنین، ارزیابی مدل ساختاری با استفاده از روش مدل‌یابی معادلات ساختاری نشان داد که همه شاخص‌های برازش این مدل فرضی در محدوده برازش مطلوب قرار دارد. شاخص‌های برازش مربوط به این مدل در جدول ۲ دیده می‌شود. هم‌چنین شکل ۱ مدل ساختاری مفهومی را به هم‌راه ضرایب استاندارد به تصویر می‌کشد. همان‌گونه که مشاهده می‌شود، طرح‌واره ناسازگار به‌عنوان متغیر برون‌زا به ترتیب با ضریب استاندارد ۰/۲۴ ($t\text{-values}=5/42$)، ۰/۴۰ ($t\text{-values}=0/85$)، و ۰/۶۶ ($t\text{-values}=3/02$) در سکوت سازمانی، اجتناب، و جبران افراطی تأثیر دارد. سکوت سازمانی و اجتناب نیز به ترتیب با ضریب استاندارد ۰/۷۲ ($t\text{-values}=5/48$) و ۰/۴۹ ($t\text{-values}=4/41$) در عملکرد سازمانی تأثیر می‌گذارد. باتوجه به این که در مدل ساختاری، معناداری ضریب مسیر با استفاده از مقدار T ($T\text{-value}$) مشخص می‌شود، چنانچه مقدار t بیش از ۱/۹۶ باشد، ارتباط دو سازه معنادار است؛ بنابراین همه مسیرها به‌غیر از مسیر اجتناب به عملکرد سازمانی ($t=0/۸۵$) معنادار است.

در مطالعه حاضر برای ارزیابی روابط واسطه‌ای از آزمون بوت استرپ استفاده شد. زمانی که تعداد نمونه چندان زیاد نباشد، بوت استرپ قدرت‌مندترین و منطقی‌ترین روش برای دستیابی به اثرات غیرمستقیم را فراهم می‌آورد (Preacher and Hayes 2008). در این روش، چنانچه حد بالا و پایین این آزمون هر دو مثبت یا هر دو منفی باشند و مقدار صفر بین این دو حد قرار نگیرد، در آن صورت مسیر علی غیرمستقیم معنی‌دار خواهد بود. در جدول ۳ نتایج این آزمون ارائه شده است.

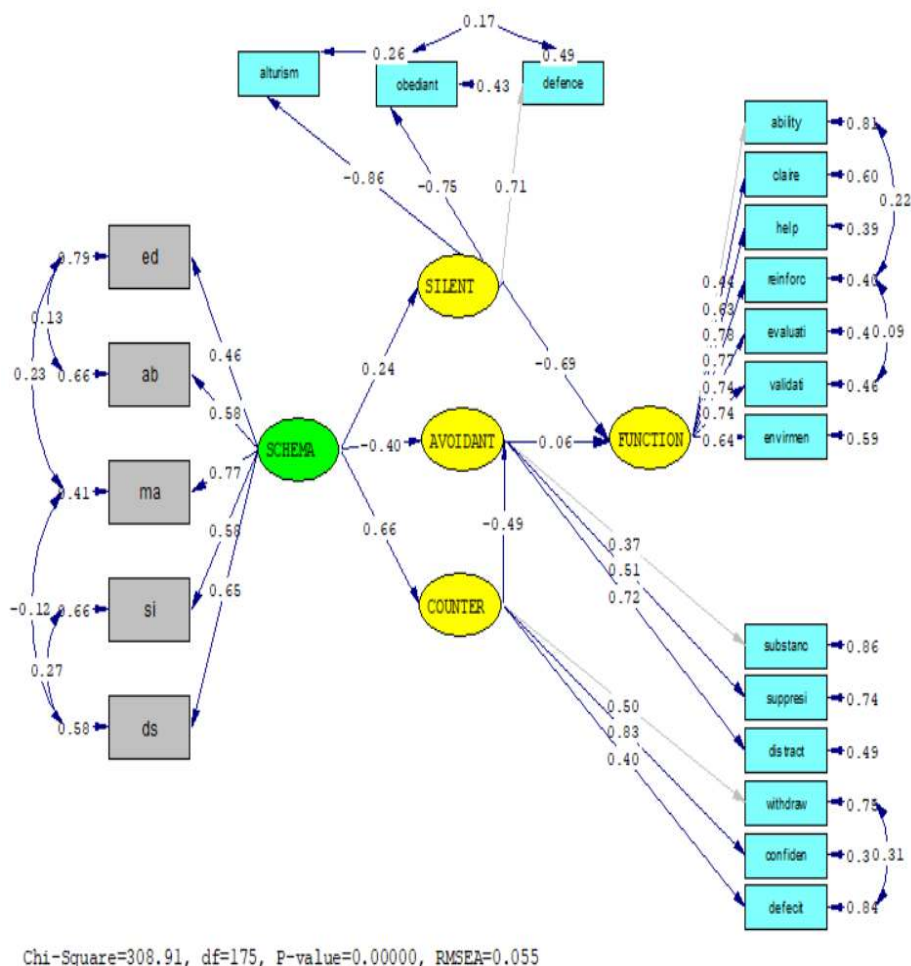
جدول ۳. نتایج آزمون بوت استرپ برای روابط واسطه‌ای

متغیر مستقل	متغیر واسطه‌ای	متغیر وابسته	حدود بوت استرپ		خطای برآورد	اندازه اثر	سطح معنی‌داری
			حد بالا	حد پایین			
طرح‌واره	سکوت سازمانی	عملکرد سازمانی	۰/۴۶۹	۰/۲۰۵	۰/۰۶۹	۰/۱۶	۰/۰۳
طرح‌واره	اجتناب	عملکرد سازمانی	۰/۳۲۹	-۰/۱۰۲	۰/۰۵۸	۰/۰۲۴	۰/۴۳۰

در مدل فرضی، برای طرح‌واره ناسازگار اثرات غیرمستقیم و برای سکوت سازمانی و اجتناب اثرات مستقیم در نظر گرفته شده بود. همان‌گونه که مندرجات جدول ۳ نشان می‌دهد، مسیر طرح‌واره ناسازگار به عملکرد سازمانی با واسطه‌گری سکوت سازمانی با ضریب استاندارد ۰/۱۶ در سطح $P < ۰/۰۵$ معنی‌دار است. به عبارت دیگر، یک واحد تغییر در انحراف معیار آن باعث می‌شود تا انحراف معیار عملکرد سازمانی به اندازه ۰/۱۶ واحد تغییر کند. مسیر طرح‌واره ناسازگار به عملکرد سازمانی با واسطه‌گری اجتناب با ضریب استاندارد ۰/۰۲۴ در سطح $P < ۰/۰۵$ معنی‌دار نیست.

۴. بحث و نتیجه‌گیری

هدف از این مطالعه آزمون نقش میانجی سکوت سازمانی و راه‌بردهای مقابله‌ای در ارتباط طرح‌واره‌های ناسازگار اولیه و عملکرد سازمانی بود. در مدل فرضی، طرح‌واره‌های ناسازگار متغیر نهفته بیرونی، سکوت سازمانی راه‌برد مقابله‌ای، و عملکرد سازمانی متغیر نهفته درونی در نظر گرفته شدند. روابط ساختاری بین متغیرهای مطالعه نشان از برازندگی خوب مدل فرضی داشت. نتایج یافته‌های این بخش با نتیجه تحقیقات کلیسنس و اولسوی (Kılınç and Ulusoy 2014)، زهیر و اردوقان (Zehir and Erdogan 2011)، بزرگ‌نیا حسینی و عنایتی (۱۳۹۳)، و مهیمنی (۱۳۹۳) هم‌سو بود. سکوت سازمانی ممکن است به کاهش انگیزش، رضایت، و تعهد شغلی در میان کارکنان منجر شود، زیرا حاکم شدن جو سکوت در سازمان‌ها باعث می‌شود کارکنان، که اعضای ارزش‌مند سازمان تلقی می‌شوند، نتوانند آزادانه دیدگاه‌های خود را بیان کنند و احساس بی‌ارزشی کنند. در نتیجه این احساسات، تعهد و اعتماد آن‌ها به سازمان کاهش می‌یابد و به کاهش عملکرد سازمانی منجر می‌شود (Dimitri's and Vokala 2007).



شکل ۱. مدل ساختاری مفهومی به همراه ضرایب استاندارد

طبق نظر ونداین و همکارانش (Van Dyne et al. 2003)، در سکوت مطیع، کارکنان از ارائه ایده‌ها، اطلاعات، یا نظریات مربوط بر اساس تسلیم و رضایت‌دادن به هر شرایطی خودداری می‌کنند و افراد با داشتن این نوع سکوت، تسلیم وضعیت فعلی می‌شوند و به تلاش برای صحبت کردن، مشارکت، یا کوشش در جهت تغییر وضعیت موجود هیچ تمایلی ندارند. این نوع سکوت در سازمان پدیده‌ای نامطلوب است و در صورت حاکم بودن بر سازمان ممکن است در انگیزه کارکنان و نگرش‌های آنها تأثیرات منفی بگذارد و در صورتی که انگیزه کارکنان کاهش یابد، نگرش آنها به این صورت تغییر می‌کند که آنها

هیچ ارزشی ندارند، به نظرهای آنها اهمیت داده نمی‌شود و ابراز نظر یا امتناع از آن تفاوتی ندارد؛ بنابراین، مطمئناً آنها در مسئولیت‌پذیری و تعهد به شغل خود تجدیدنظر می‌کنند. بنابراین نمی‌توان از فردی که چنین دیدگاهی در مورد شغل یا مافوق خود دارد انتظار داشت که تلاش کند و در صورت بروز مشکل آن را گزارش کند و یا در صورتی که پیش‌نهادی برای رفع مسائل سازمان دارد، آن را بیان کند. در واقع، سکوت سازمانی به این صورت ممکن است در عملکرد کارکنان و سازمان تأثیر بگذارد. این تحلیل با تعریف یانگ از مفهوم طرح‌واره منطبق است. وی طرح‌واره‌ها را عملکردهای سازگار یا ناسازگاری می‌داند که در سیستم پردازش اطلاعات فرد فعال شده است. اگر این عملکردها ناسازگارانه باشند، به پاسخ‌های مقابله‌ای ناسازگارانه خاصی مثل برانگیختگی هیجان‌های آشفته‌ساز، پاسخ‌های اجتنابی، یا رفتارهای خودآسیب‌رسان منجر می‌شوند، به گونه‌ای که عملکرد فرد را به دست می‌گیرند و او را زیر سلطه خود درمی‌آورند. فرد ممکن است از یک ذهنیت طرح‌واره‌ای ناکارآمد به ذهنیتی دیگر درآید که یانگ از آن تحت مفهوم برگرداندن یا جای‌گشت ذهنیت یاد می‌کند. اگر این اتفاق بیفتد، طرح‌واره‌ها و پاسخ‌های متفاوتی که قبلاً نافع بودند فعال می‌شوند. آموزش موجب فعال‌سازی پاسخ‌های سازگارانه و تغییر جای‌گشت از نمونه‌های تسلیم، اجتناب، و جبران افراطی به نمونه‌های مقابله‌ای مؤثر خواهد شد. مثلاً فرد شاغل سخت‌کنترل‌گر که درگیر طرح‌واره‌های ناسازگار بی‌اعتمادی/ بدرفتاری و نقص/ شرم است، ممکن است اگر درگیر جبران افراطی گردد، رفتارهایی رئیس‌مآبانه یا مستبدانه پیشه کند (Bamber 2012).

بدیهی است که نتیجه استفاده از این ذهنیت طرح‌واره‌ای زورگویی و درگیری بیش از حد با سایرین خواهد بود که موجب استرس و فشار کار و کاهش بهره‌وری سازمانی می‌شود (اینارسن ۲۰۰۰). حال اگر بر اثر آموزش فرد یاد بگیرد پاسخ سازگارانه‌تری را جای‌گزین ذهنیت قبلی کند، احتمالاً از میزان استرس و تنیدگی شغلی وی کاسته می‌شود. هم‌چنین فرد شاغل سلطه‌پذیر، که دارای طرح‌واره‌های زیربنایی اطاعت، ایثار، محرومیت هیجانی، پذیرش‌جویی/ جلب‌توجه، نقص/ شرم، و بی‌اعتمادی/ بدرفتاری است، اگر تسلیم طرح‌واره‌ها شود، رفتارهایی مطیعانه در قبال همکاران و مدیران بروز می‌دهد. از سوی دیگر، اگر همکاران و مدیران وی راه‌برد جبران افراطی در پیش گیرند، این فرد قربانی بدرفتاری آنان می‌شود (Bamber et al. 2008).

طبق نظریه طرح‌واره درمانی، اکثر افرادی که از جبران افراطی استفاده می‌کنند سالم به‌نظر می‌رسند و بسیاری از این افراد مورد‌تحسین جامعه‌اند. آنها طرح‌واره‌های خود را

به‌طور افراطی جبران می‌کنند، اما جنگیدن علیه طرح‌واره تا زمانی سالم محسوب می‌شود که رفتار با موقعیت تناسب داشته باشد، به احساسات دیگران خدشه وارد نکند و پی‌آمد منطقی داشته باشد. ولی معمولاً جبران افراطی در چرخه حمله متقابل گرفتار می‌شود. مثلاً بیماران مطیع بهتر است کنترل بیشتری بر زندگی خود اعمال کنند، اما وقتی از جبران افراطی استفاده می‌کنند به افرادی کنترل‌کننده و سلطه‌گر تبدیل می‌شوند که باعث انزجار دیگران می‌شوند. جبران افراطی درحکم جای‌گزینی برای درد ناشی از طرح‌واره به‌وجود می‌آید، بدین‌ترتیب بیمار راه‌گزینی از احساس درماندگی و آسیب‌پذیری روزافزون خود پیدا می‌کند. مثلاً خودشیفتگی درحکم جبران افراطی به بیمار کمک می‌کند تا با احساس محرومیت هیجانی و نقص خود مقابله کند. این بیمار با تحقیرکردن دیگران می‌تواند احساس برتری کند (یانگ ۲۰۰۳).

با این‌که یافته‌ها از مدل فرضی پژوهش حمایت کردند، نتایج این پژوهش باید با در نظر گرفتن محدودیت‌های آن تفسیر شود. در ابتدا این‌که مطالعه حاضر روی زنان که جمعیت نسبتاً همگنی هستند انجام شده است. بنابراین، در تعمیم نتایج به جنسیت مردان محدودیت وجود دارد. محدودیت دیگر این‌که ماهیت مقطعی مطالعه حاضر مانع استنتاج‌های علی و شناخت دقیق ماهیت واقعی روابط بین متغیرهای پژوهش می‌شود. به احتمال قوی، ترتیب زمانی شکل‌گیری متغیرها براساس مدل فرضی ارائه شده باشد؛ با وجود این، قطعاً نمی‌توان برپایه این مطالعه حالت‌های جای‌گزین دیگر را رد کرد. سرانجام این‌که در این مطالعه، برای ارزیابی هرکدام از متغیرها، فقط از یک ابزار اندازه‌گیری خودسنجی استفاده شد. استفاده از روش‌های اندازه‌گیری متنوع ممکن است به مفهوم‌سازی بهتر متغیر کمک کند.

با توجه به محدودیت‌های پژوهش، پیش‌نهاد می‌شود مطالعه حاضر روی جمعیت‌ها و در ارگان‌های دیگر نیز انجام شود تا توان تعمیم‌دهی یافته‌های آن افزایش یابد. هم‌چنین، برای استنتاج روابط علی و شفاف‌کردن توالی زمانی بین متغیرهای پژوهش، انجام مطالعات طولی پیش‌نهاد می‌شود.

سیاس‌گذاری

پژوهش‌گران از همه شرکت‌کنندگان در این پژوهش، که نهایت همکاری را در اجرای این پژوهش داشته‌اند، تشکر و قدردانی می‌کنند.

کتاب‌نامه

- اسکات، ریچارد (۱۳۸۷)، *سازمان‌ها: سیستم عقلایی، طبیعی، و باز*، ترجمه حسن میرزایی اهرنجانی، تهران: سمت.
- بزرگ‌نیا حسینی، سیده‌فاطمه و ترانه عنایتی (۱۳۹۳)، «رابطه سکوت با عملکرد کارکنان دانشگاه»، فصل‌نامه اخلاق در علوم و فناوری، ش ۴.
- شریفی، اصغر و فاطمه اسلامی (۱۳۹۲)، «تحلیل روابط بین ویژگی‌های شخصیتی کارکنان با فرهنگ و سکوت سازمانی»، فصل‌نامه رهبری و مدیریت آموزشی گرمسار، ش ۲.
- صلواتی، مژگان (۱۳۹۶)، *طرح‌واره‌های غالب و اثربخشی طرح‌واره درمانی در بیماران زن مبتلا به اختلال شخصیت مرزی*، رساله دکتری، تهران: انستیتوی روان‌پزشکی تهران.
- مهمی‌منی، مژگان، امیربابک مرجانی، و کاوه تیمورنژاد (۱۳۹۲)، *بررسی اثر سکوت و آوای سازمانی بر عملکرد کارکنان بانک اقتصاد نوین*، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، تهران: دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی.
- یانگ، جی، جی. کلوسکو، و ام. ویشار (۱۳۹۱)، *طرح‌واره درمانی، راهنمای کاربردی برای متخصصان بالینی*، ترجمه حسن حمیدپور و زهرا اندوز، تهران: ارجمند.
- یوسفی، رحیم، الهام ادهمیان، و کریم عبدالمحمیدی (۱۳۹۵)، «نقش طرح‌واره‌های ناسازگار اولیه، صفت شخصیت و سبک‌های دل‌بستگی در پیش‌بینی علائم نشانگان ضربه عشق دانشجویان دختر»، *مجله مطالعات اجتماعی روان‌شناختی زنان*، س ۱۴، ش ۳.
- Ahi GH, MohammadiFar, M. A. and M. A. Besharat (2007), "Reliability and Validity of Young's Schema Questionnaire-Short Form", *Journal of Psychology and Education*, vol. 37, no. 3.
- Bamber, M. R. (2012), *Schema Therapy for Occupational Stress*, Hasan Hamid Pour and Hasan Zirak (trans.), Tehran: Arjmand.
- Bamber, R. M. and R. McMahon (2008), "Danger Early Maladaptive Schemas at Work!: The Role of Early Maladaptive Schemas in Career Choice and the Development of Occupational Stress in Health Workers", *Clin Psychol Psychoth*, no. 15.
- Bentler, P. M. (1995), *EQS Structural Equations Program Manual*, Encino, CA: Multivariate Software.
- Chou, C. P. and P. M. Bentler (1995), "Estimates and Tests in Structural Equation Modeling", R. H. Hoyle (ed.), *Structural Equation Modeling: Concepts*, California: Sage.
- Dimitris, B. and M. Vokala (2007), "Organizational Silence: A New Challenge for Human Resource Management", *Athens University of Economics and Business*.
- Golafshani, A. (2011), *The Relationship between Type of Employment and Productivity of Employees in Oil Products Distribution Company in Sari*, MA thesis, Sari: Islamic Azad University.

- Khoshbavar Rostami, R. (2009), *The Relationship of between Staff Work Life Quality and Performance of Productivity in Educational Organization*, MA thesis, Sari: Islamic Azad University.
- Kılınç, E. and H. Ulusoy (2014), "Investigation of Organizational Citizenship Behavior, Organizational Silence and Employee Performance at Physicians and Nurses, and the Relationship among Them", *Business Management Dynamics*, vol. 3, no. 11.
- Kline, R. B. (2001), *Principles and Practice of Structural Equation Modeling*, 3rd ed., New York: Guilford.
- Pender, C. C. and K. P. Harlos (2001), "Employee Silence: Quiescence and Acquiescence as Responses to Perceived Injustice", K. M. Rowland and G. R. Ferris (ed.), *Research in Personnel and Human Resources Management*, vol. 20, no. 4.
- Preacher, K. J. and A. F. Hayes (2008), "Asymptotic and Resampling Strategies for Assessing and Comparing Indirect Effects in Multiple Mediator Models", *Behavior Method*, no. 40.
- Sehitoğlu, Y. and C. Zehir (2010), "The Analysis of Employee Performance in the Context of Employee Silence and Organizational Citizenship Behavior in Turkish Public Institutions", *TODADE's Review of Public Administration*, vol. 4, no. 7.
- Van Dyne, L., S. Ang, and C. Botero (2003), "Conceptualizing Employee Silence and Employee Voice as Multi-Dimensional Constructs", *Journal of Management Studies*, vol. 40, no. 6.
- Vesna, B. and M. Ljubica (2008), "Organizational Performance Measures for Business Process Management: A Performance Measurement Guideline", *Kardeljjeva*.
- Zehir, C. and E. Erdogan (2011), "The Association between Organizational Silence and Ethical Leadership through Employee Performance", *Procedia Social and Behavioral Sciences*, no. 24.