



به نام خدا

تاییدیه اعضای هیات داوران در جلسه دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد

اعضای هیات داوران نسخه نهایی پایان نامه کارشناسی ارشد خانم بی بی نرگس موسویان فر تحت عنوان «بررسی رابطه شخصیت کارکنان و سکوت سازمانی» را از نظر فرم و محتوا بررسی نموده و پذیرش آن را برای تکمیل درجه کارشناسی ارشد پیشنهاد می‌کند.

اعضای هیات داوران	نام و نام خانوادگی	رتبه علمی	امضا
۱- استاد راهنما	دکتر احمدعلی خائف الهی	دانشیار	
۲- استاد مشاور	دکتر علی اصغر فانی	استادیار	
۳- استاد ناظر	دکتر حسن دانایی فرد	دانشیار	
۴- استاد ناظر	دکتر غلامرضا طالقانی	دانشیار	
۵- نماینده تحصیلات تکمیلی	دکتر حسن دانایی فرد	دانشیار	

آیین نامه چاپ پایان نامه (رساله) های دانشجویان دانشگاه تربیت مدرس

نظر به اینکه چاپ و انتشار پایان نامه (رساله) های تحصیلی دانشجویان دانشگاه تربیت مدرس، مبین بخشی از فعالیتهای علمی - پژوهشی دانشگاه است بنابراین به منظور آگاهی و رعایت حقوق دانشگاه، دانش آموختگان این دانشگاه نسبت به رعایت موارد ذیل متعهد می شوند:

ماده ۱: در صورت اقدام به چاپ پایان نامه (رساله) ی خود، مراتب را قبلاً به طور کتبی به «دفتر نشر آثار علمی» دانشگاه اطلاع دهد.

ماده ۲: در صفحه سوم کتاب (پس از برگ شناسنامه) عبارت ذیل را چاپ کند:

«کتاب حاضر، حاصل پایان نامه کارشناسی ارشد/ رساله دکتری نگارنده در رشته مدیریت دولتی است که در سال ۱۳۹۱ در دانشکده مدیریت و اقتصاد دانشگاه تربیت مدرس به راهنمایی سرکار خانم/جناب آقای دکتر احمد علی خائف الهی، مشاوره سرکار خانم/جناب آقای دکتر علی اصغر فانی و مشاوره سرکار خانم/جناب آقای دکتر از آن دفاع شده است.»

ماده ۳: به منظور جبران بخشی از هزینه های انتشارات دانشگاه، تعداد یک درصد شمارگان کتاب (در هر نوبت چاپ) را به «دفتر نشر آثار علمی» دانشگاه اهدا کند. دانشگاه می تواند مازاد نیاز خود را به نفع مرکز نشر در معرض فروش قرار دهد.

ماده ۴: در صورت عدم رعایت ماده ۳، ۵۰٪ بهای شمارگان چاپ شده را به عنوان خسارت به دانشگاه تربیت مدرس، تأدیه کند.

ماده ۵: دانشجو تعهد و قبول می کند در صورت خودداری از پرداخت بهای خسارت، دانشگاه می تواند خسارت مذکور را از طریق مراجع قضایی مطالبه و وصول کند؛ به علاوه به دانشگاه حق می دهد به منظور استیفای حقوق خود، از طریق دادگاه، معادل وجه مذکور در ماده ۴ را از محل توقیف کتابهای عرضه شده نگارنده برای فروش، تامین نماید.

ماده ۶: اینجانب بی بی نرگس موسویان فر دانشجوی رشته مدیریت دولتی گرایش تشکیلات و روش ها مقطع کارشناسی ارشد تعهد فوق و ضمانت اجرایی آن را قبول کرده، به آن ملتزم می شوم.

نام و نام خانوادگی: بی بی نرگس موسویان فر

۱۳۹۱/۶/۲۹

تاریخ و امضا:

آیین‌نامه حق مالکیت مادی و معنوی در مورد نتایج پژوهش‌های علمی دانشگاه تربیت مدرس

مقدمه: با عنایت به سیاست‌های پژوهشی و فناوری دانشگاه در راستای تحقق عدالت و کرامت انسانها که لازمه شکوفایی علمی و فنی است و رعایت حقوق مادی و معنوی دانشگاه و پژوهشگران، لازم است اعضای هیأت علمی، دانشجویان، دانش‌آموختگان و دیگر همکاران طرح، در مورد نتایج پژوهش‌های علمی که تحت عناوین پایان‌نامه، رساله و طرح‌های تحقیقاتی با هماهنگی دانشگاه انجام شده است، موارد زیر را رعایت نمایند:

ماده ۱- حق نشر و تکثیر پایان‌نامه/ رساله و درآمدهای حاصل از آنها متعلق به دانشگاه می باشد ولی حقوق معنوی پدید آورندگان محفوظ خواهد بود.

ماده ۲- انتشار مقاله یا مقالات مستخرج از پایان‌نامه/ رساله به صورت چاپ در نشریات علمی و یا ارائه در مجامع علمی باید به نام دانشگاه بوده و با تایید استاد راهنمای اصلی، یکی از اساتید راهنما، مشاور و یا دانشجو مسئول مکاتبات مقاله باشد. ولی مسئولیت علمی مقاله مستخرج از پایان‌نامه و رساله به عهده اساتید راهنما و دانشجو می باشد.

تبصره: در مقالاتی که پس از دانش‌آموختگی بصورت ترکیبی از اطلاعات جدید و نتایج حاصل از پایان‌نامه/ رساله نیز منتشر می‌شود نیز باید نام دانشگاه درج شود.

ماده ۳- انتشار کتاب، نرم افزار و یا آثار ویژه (اثری هنری مانند فیلم، عکس، نقاشی و نمایشنامه) حاصل از نتایج پایان‌نامه/ رساله و تمامی طرح‌های تحقیقاتی کلیه واحدهای دانشگاه اعم از دانشکده ها، مراکز تحقیقاتی، پژوهشکده ها، پارک علم و فناوری و دیگر واحدها باید با مجوز کتبی صادره از معاونت پژوهشی دانشگاه و براساس آئین‌نامه های مصوب انجام شود.

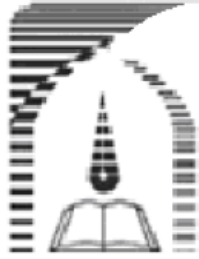
ماده ۴- ثبت اختراع و تدوین دانش فنی و یا ارائه یافته ها در جشنواره‌های ملی، منطقه‌ای و بین‌المللی که حاصل نتایج مستخرج از پایان‌نامه/ رساله و تمامی طرح‌های تحقیقاتی دانشگاه باید با هماهنگی استاد راهنما یا مجری طرح از طریق معاونت پژوهشی دانشگاه انجام گیرد.

ماده ۵- این آیین‌نامه در ۵ ماده و یک تبصره در تاریخ ۸۷/۴/۱ در شورای پژوهشی و در تاریخ ۸۷/۴/۲۳ در هیأت رئیسه دانشگاه به تایید رسید و در جلسه مورخ ۸۷/۷/۱۵ شورای دانشگاه به تصویب رسیده و از تاریخ تصویب در شورای دانشگاه لازم‌الاجرا است.

«اینجانب بی بی نرگس موسویان فر دانشجوی رشته مدیریت دولتی گرایش تشکیلات و روشها ورودی سال تحصیلی ۱۳۸۸ مقطع کارشناسی ارشد دانشکده مدیریت و اقتصاد متعهد می شوم کلیه نکات مندرج در آئین‌نامه حق مالکیت مادی و معنوی در مورد نتایج پژوهش‌های علمی دانشگاه تربیت مدرس را در انتشار یافته های علمی مستخرج از پایان‌نامه / رساله تحصیلی خود رعایت نمایم. در صورت تخلف از مفاد آئین‌نامه فوق‌الاشعار به دانشگاه وکالت و نمایندگی می‌دهم که از طرف اینجانب نسبت به لغو امتیاز اختراع بنام بنده و یا هر گونه امتیاز دیگر و تغییر آن به نام دانشگاه اقدام نماید. ضمناً نسبت به جبران فوری ضرر و زیان حاصله بر اساس برآورد دانشگاه اقدام خواهم نمود و بدینوسیله حق هر گونه اعتراض را از خود سلب نمودم»

امضا:.....

تاریخ: ۱۳۹۱/۶/۲۹



دانشگاه تربیت مدرس
دانشکده مدیریت و اقتصاد

پایان نامه دوره کارشناسی ارشد مدیریت دولتی
گرایش تشکیلات و روشها

بررسی رابطه شخصیت کارکنان و سکوت سازمانی

بی بی نرگس موسویان فر

استاد راهنما

دکتر احمد علی خائف الهی

استاد مشاور:

دکتر علی اصغر فانی

شهریور ماه ۱۳۹۱

تقدیم به:

مادرم که عشق آموختن را به من آموخت

پدرم که عمر گرانمایه اش را هزینه

آموختم کرد

تا من درآمدی به نام علم را بدست بیاورم

و همسرم که در تمام مراحل تحصیل

پشتیبان من بوده

تشکر و قدردانی:

سپاس و ستایش پروردگاری که بشر را به زیر عقل آراست و نعمت تفکر و اندیشه را بر او ارزانی داشت. بدون تردید گام نهادن در حیطه دانش و پژوهش مستلزم یاری و مساعدت اساتید ارجمند می‌باشد. در اینجا شایسته است که از راهنمایی‌ها و مساعدت‌های اساتید ارجمند جناب آقای دکتر خائف الهی، جناب آقای دکتر دانایی فرد و جناب آقای دکتر فانی که در مدت انجام این پژوهش همواره مرا مورد لطف و یاری قرار داده اند صمیمانه تشکر و قدردانی نمایم و از درگاه خداوند متعال موفقیت روزافزون ایشان را در تمام مراحل زندگی مسئلت می‌نمایم.

از همسر و خواهر و برادرانم و نیز کلیه دوستان مهربانم که همواره مرا در طول زندگی یاری رسانده‌اند، و سهم عمده‌ای در موفقیت من داشته‌اند، ممنونم.

در انتها از همه معاونین و ریاست محترم دانشگاه تربیت مدرس و تمام اساتیدی که در طول دوره تحصیل در این دانشگاه مرا مورد لطف قرار دادند، رئیس پژوهشی دانشکده جناب آقای ملکی و همکار گرامیشان جناب آقای نساج کمال تشکر را دارم.

چکیده

علازغم اینکه سکوت در سازمانها امری شایع است، تاکنون پژوهش‌های علمی نسبتاً کمی در این زمینه وجود داشته است. با در نظر گرفتن این موضوع که پدیده سکوت در سازمان‌ها پیامدهای منفی مانند نارضایی، تعهد پایین به سازمان، احساس ناهماهنگی شناختی، بدبینی، فشار و افسردگی و علاقه پایین به کار را به دنبال خواهد داشت، نیاز به پژوهش‌های بیشتر در ارتباط با آن احساس می‌شود.

در پژوهش پیش رو که در سازمان مخابرات مرکزی اهواز انجام شده است، از طریق توزیع پرسشنامه و نیز جمع‌آوری اطلاعات کتابخانه‌ای، به بررسی تأثیر پنج عامل بزرگ شخصیت (روان‌رنجورخویی، برون‌گرایی، باز بودن به تجربه، توافق، وظیفه‌شناسی) بر سکوت سازمانی و تعهد سازمانی و، تأثیر تعهد سازمانی بر سکوت سازمانی پرداخته شده است. روش پژوهش توصیفی-کمی و نوع تحقیق میدانی بود. جامعه آماری تحقیق شامل کارمندان سازمان مخابرات مرکزی اهواز بود و نمونه‌گیری با استفاده از روش تصادفی ساده انجام گرفت.

در نهایت، نتایج تحقیق نشان داد که ابعادی از شخصیت که بر سکوت سازمانی تأثیرگذار بودند، بعد شخصیتی روان‌آزرده‌خویی، بعد شخصیتی برون‌گرایی و بعد وظیفه‌شناسی بودند. روان‌آزرده‌خویی با سکوت سازمانی رابطه‌ای مثبت، و برون‌گرایی و وظیفه‌شناسی، رابطه‌ای منفی با سکوت سازمانی داشت. بین سکوت سازمانی و تعهد سازمانی نیز رابطه‌ای منفی بدست آمد. بین ویژگی‌های شخصیتی روان‌آزرده‌خویی، برون‌گرایی، و وظیفه‌شناسی کارمندان و تعهد سازمانی رابطه معنی‌داری به دست آمد. به این صورت که بین ویژگی روان‌آزرده‌خویی و تعهد سازمانی، رابطه منفی و بین ویژگی‌های شخصیتی برون‌گرایی و وظیفه‌شناسی با تعهد سازمانی نیز رابطه‌ای مثبت به دست آمد.

کلمات کلیدی: سکوت سازمانی، شخصیت، الگوی پنج‌عاملی شخصیت، تعهد سازمانی

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۲	۱-۱- مقدمه
۲	۲-۱- بیان مسئله
۳	۳-۱- اهمیت مسئله پژوهش
۵	۴-۱- اهداف پژوهش
۶	۵-۱- پرسش‌های پژوهش
۶	۱-۵-۱- سؤال اصلی پژوهش
۶	۲-۵-۱- سوال های فرعی پژوهش
۷	۶-۱- فرضیه های پژوهش
۷	۱-۶-۱- فرضیه اصلی
۷	۲-۶-۱- فرضیه های فرعی
۷	۷-۱- چارچوب مفهومی پژوهش
۸	۸-۱- روش گردآوری اطلاعات و داده ها
۸	۹-۱- نوآوری پژوهش
۸	۱۰-۱- نوآوری پژوهش
۸	۱۱-۱- تعاریف نظری و عملیاتی
۸	۱-۱۱-۱- سکوت سازمانی
۹	۲-۱۱-۱- شخصیت

فصل دوم: مروری بر ادبیات پژوهش

- ۱-۲-۱- مقدمه ۱۳
- ۲-۲-۲- بخش اول: سکوت سازمانی ۱۳
- ۱-۲-۲-۱- مقدمه ۱۳
- ۲-۲-۲-۲- مروری بر پژوهش‌های پیش سکوت و صدای سازمانی ۱۴
- ۱-۲-۲-۲-۱- موج ابتدایی ۱۴
- ۲-۲-۲-۲-۲- موج دوم ۱۷
- ۳-۲-۲-۲-۲- موج کنونی ۲۲
- ۳-۲-۲-۲- پیامدهای سکوت در سازمان‌ها ۲۸
- ۱-۳-۲-۲-۱- اثر سکوت سازمانی بر تصمیم‌گیری سازمانی و فرایندهای تغییر ۲۸
- ۲-۳-۲-۲-۲- اثر سکوت سازمانی بر ادراکات، نگرش‌ها، و رفتار ۳۰
- ۴-۲-۲-۲- عوامل مؤثر در پیدایش سکوت سازمانی: متغیرهای سازمانی و مدیریتی ۳۲
- ۱-۴-۲-۲-۲- ترس مدیران از بازخورد منفی ۳۳
- ۲-۴-۲-۲-۲- باورهای ضمنی مدیر ۳۴
- ۵-۲-۲-۲- الگوی شناخت و بررسی سکوت سازمانی ۳۶
- ۱-۵-۲-۲-۲- عوامل تأثیر گذار بر رفتار سکوت کارمند ۳۷
- ۶-۲-۲-۲- نتیجه‌گیری ۳۹
- ۳-۲-۲-۳- بخش دوم: شخصیت ۴۰
- ۱-۳-۲-۲-۱- مقدمه ۴۰
- ۲-۳-۲-۲- تعریف شخصیت ۴۰
- ۳-۳-۲-۲- نظریه‌های شخصیت ۴۲
- ۱-۳-۳-۲- دیدگاه روان‌پویشی ۴۲

- ۴۳ دیدگاه نوروانکاری ۲-۳-۳-۲
- ۴۳ نظریه یادگیری ۳-۳-۳-۲
- ۴۴ رویکرد انسان گرایی ۴-۳-۳-۲
- ۴۵ دیدگاه پدیدارشناسی ۵-۳-۳-۲
- ۴۶ نظریه یادگیری اجتماعی ۶-۳-۳-۲
- ۴۶ دیدگاه پردازش اطلاعات ۷-۳-۳-۲
- ۴۷ نظریه شناختی ۸-۳-۳-۲
- ۴۷ رویکرد صفات و تحلیل عاملی ۹-۳-۳-۲
- ۴۹ مدل پنج‌عاملی شخصیت ۴-۳-۲
- ۵۰ روان‌رنجورخویی یا ثبات عاطفی (N) ۱-۴-۳-۲
- ۵۱ برونگرایی (E) ۲-۴-۳-۲
- ۵۲ باز بودن نسبت به تجربه، تجربه اندوز یا گشادگی (O) ۳-۴-۳-۲
- ۵۳ تطابق‌پذیری، توافق‌جویی (دلپذیری) (A) ۴-۴-۳-۲
- ۵۴ وظیفه‌شناسی، وجدان یا دلسوزی (C) ۵-۴-۳-۲
- ۵۵ بخش سوم: تعهد سازمانی ۴-۲
- ۵۵ مقدمه ۱-۴-۲
- ۵۶ تعریف تعهد ۲-۴-۲
- ۵۸ فرایند ایجاد تعهد سازمانی ۳-۴-۲
- ۵۸ الگوهای یک بعدی و چند بعدی تعهد سازمانی ۴-۴-۲
- ۵۸ الگوی تک بعدی پورتر ۱-۴-۴-۲
- ۵۹ الگوهای چندبعدی ۲-۴-۴-۲
- ۵۹ مدل اریلی و چتمن ۱-۲-۴-۴-۲

- ۵۹ مدل آنجل و پری ۲-۲-۴-۴-۲
- ۶۰ مدل سه‌بخشی تعهد سازمانی می‌یر و آلن ۳-۲-۴-۴-۲
- ۶۲ مدل مایر و شورمن ۴-۲-۴-۴-۲
- ۶۳ مدل پنلی و گولد ۵-۲-۴-۴-۲
- ۶۳ بررسی رابطه میان تعهد سازمانی و الگوی پنج‌عاملی شخصیت ۵-۲
- ۶۵ بررسی رابطه میان شخصیت و سکوت سازمانی ۶-۲
- ۶۷ بررسی رابطه میان سکوت سازمانی و تعهد سازمانی ۷-۲

فصل سوم: روش‌شناسی تحقیق

- ۷۰ ۱-۳ مقدمه
- ۷۰ ۲-۳ روش تحقیق
- ۷۱ ۳-۳ جامعه و نمونه آماری
- ۷۲ ۴-۳ - تعیین حجم نمونه
- ۷۲ ۵-۳ ابزار جمع‌آوری داده‌ها
- ۷۳ ۱-۵-۳ پرسشنامه سکوت سازمانی
- ۷۳ ۲-۵-۳ سؤال‌های مربوط به اندازه‌گیری جو سکوت
- ۷۵ ۲-۵-۳ فرم کوتاه پرسشنامه شخصیتی نئو
- ۷۵ ۱-۲-۵-۳ پنج‌عامل اصلی شخصیت و مقیاس‌های آن
- ۷۶ ۳-۵-۳ پرسشنامه تعهد سازمانی
- ۷۶ ۶-۳ سنجش روایی و پایایی ابزار تحقیق
- ۷۷ ۷-۳ روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده های آماری

۸۰	۱-۴- مقدمه
۸۰	۲-۴- یافته های توصیفی
۹۸	۳-۴- آزمون فرضیه ها
۹۹	۱-۳-۴- آزمون آماری فرضیه اول تا پنجم
۱۰۶	۲-۳-۴- آزمون آماری فرضیه ششم
۱۰۸	۳-۳-۴- آزمون آماری فرضیه هفتم
۱۱۰	۴-۳-۴- آزمون آماری فرضیه اصلی
۱۱۳	۶-۳-۴- آزمون آماری فرضیه هفتم

فصل پنجم : نتیجه گیری و پیشنهادها

۱۱۹	۱-۵- مقدمه
۱۱۹	۲-۵- خلاصه تحقیق
۱۱۹	۳-۵- تحلیل یافته ها و نتیجه گیری
۱۱۹	۱-۳-۵- بررسی آمار توصیفی
۱۲۰	۲-۳-۵- بررسی آمار استنباطی
۱۲۴	۴-۵- مدل ارائه شده پژوهش
۱۲۶	۴-۵- نتیجه گیری
۱۳۱	منابع و مأخذ

فهرست جداول

عنوان	صفحه
جدول ۱-۳: عوامل اندازه‌گیری سکوت سازمانی	۷۳
جدول ۲-۳: عوامل سنجش جو سکوت	۷۴
جدول ۳-۳: شاخص‌های Neo-FFI	۷۵
جدول ۴-۳: ضرایب پایایی پرسشنامه	۷۷
جدول ۱-۴: توزیع فراوانی و درصد جنسیت آزمودنی‌ها	۸۱
جدول ۲-۴: توزیع فراوانی و درصد میزان تحصیلات آزمودنی‌ها	۸۲
جدول ۳-۴: توزیع فراوانی و درصد سابقه خدمت آزمودنی‌ها	۸۳
جدول ۴-۴: توزیع فراوانی و درصد میزان حقوق آزمودنی‌ها	۸۴
جدول ۵-۴: توزیع فراوانی و درصد سکوت سازمانی آزمودنی‌ها	۸۵
جدول ۶-۴: توزیع فراوانی و درصد ویژگی شخصیتی روان‌آزده خوی آزمودنی‌ها	۸۶
جدول ۷-۴: توزیع فراوانی و درصد ویژگی شخصیتی برون‌گرایی آزمودنی‌ها	۸۷
جدول ۸-۴: توزیع فراوانی و درصد ویژگی شخصیتی تجربه‌پذیر آزمودنی‌ها	۸۸
جدول ۹-۴: توزیع فراوانی و درصد ویژگی شخصیتی توافق‌جوی آزمودنی‌ها	۸۹
جدول ۱۰-۴: توزیع فراوانی و درصد ویژگی شخصیتی وظیفه‌شناس آزمودنی‌ها	۹۰
جدول ۱۱-۴: توزیع فراوانی و درصد تعهد عاطفی آزمودنی‌ها	۹۱
جدول ۱۲-۴: توزیع فراوانی و درصد تعهد تکلیفی آزمودنی‌ها	۹۲
جدول ۱۳-۴: توزیع فراوانی و درصد تعهد مستمر آزمودنی‌ها	۹۳
جدول ۱۴-۴: توزیع فراوانی و درصد تعهد سازمانی آزمودنی‌ها	۹۴

- جدول ۴-۱۵ : شاخص‌های مرکزی و پراکندگی نمرات سکوت سازمانی و ویژگی‌های شخصیتی کارکنان ۹۵
- جدول ۴-۱۶ : شاخص‌های مرکزی و پراکندگی نمرات تعهد سازمانی کارکنان ۹۷
- جدول ۴-۱۷ : آزمون کولموگروف - اسمیرنوف برای بررسی مفروضه نرمال بودن متغیرها تحقیق ۹۸
- جدول ۴-۱۸ : همبستگی پیرسون بین ویژگی‌های شخصیتی کارمندان ۱۰۰
- جدول ۴-۱۹ : همبستگی پیرسون بین تعهد سازمانی کارکنان (عاطفی ، تکلیفی، مستمر) و سکوت سازمانی ۱۰۶
- جدول ۴-۲۰ : همبستگی پیرسون بین ویژگی‌های شخصیتی کارمندان (روان رنجور، برون‌گرایی ، تجربه پذیر، توافق جوی، وظیفه شناس) و تعهد سازمانی ۱۰۸
- جدول ۴-۲۱ : ضرایب همبستگی چندگانه ویژگی‌های شخصیتی کارکنان (روان رنجور، برون‌گرایی ، تجربه پذیر، توافق جوی، وظیفه شناس) و سکوت سازمانی با روش (Enter) ۱۱۱
- جدول ۴-۲۲ : ضرایب همبستگی چندگانه تعهد سازمانی کارکنان (عاطفی ، تکلیفی، مستمر) و سکوت سازمانی با روش (Enter) ۱۱۳
- جدول ۴-۲۳ : ضرایب همبستگی چندگانه ویژگی‌های شخصیتی کارکنان (روان رنجور، برون‌گرایی، تجربه پذیر، توافق جوی، وظیفه شناس) و تعهد سازمانی با روش (Enter) ۱۱۶

فهرست نمودارها

صفحه	عنوان
۸۱	نمودار ۴-۱ : توزیع فراوانی جنسیت آزمودنی ها
۸۲	نمودار ۴-۲ : توزیع فراوانی میزان تحصیلات آزمودنی ها
۸۳	نمودار ۴-۳ : توزیع فراوانی سابقه خدمت آزمودنی ها
۸۴	نمودار ۴-۴ : توزیع فراوانی میزان حقوق آزمودنی ها
۸۵	نمودار ۴-۵ : توزیع فراوانی سکوت سازمانی آزمودنی ها
۸۶	نمودار ۴-۶ : توزیع فراوانی ویژگی شخصیتی روان آزده خوی آزمودنیها
۸۷	نمودار ۴-۷ : توزیع فراوانی ویژگی شخصیتی برونگرایی آزمودنیها
۸۸	نمودار ۴-۸ : توزیع فراوانی ویژگی شخصیتی تجربه پذیر آزمودنیها
۸۹	نمودار ۴-۹ : توزیع فراوانی ویژگی شخصیتی توافق جوی آزمودنیها
۹۰	نمودار ۴-۱۰ : توزیع فراوانی ویژگی شخصیتی وظیفه شناس آزمودنیها
۹۱	نمودار ۴-۱۱ : توزیع فراوانی تعهد عاطفی آزمودنیها
۹۲	نمودار ۴-۱۲ : توزیع فراوانی تعهد تکلیفی آزمودنیها
۹۳	نمودار ۴-۱۳ : توزیع فراوانی تعهد مستمر آزمودنیها
۹۴	نمودار ۴-۱۴ : توزیع فراوانی تعهد سازمانی آزمودنیها

فهرست شکل ها

صفحه	عنوان
۳۷	شکل ۱-۲ (عوامل تأثیر گذار بر رفتار سکوت کارمندان
۵۵	شکل ۲-۲ (سلسله مراتب سازمان شخصیت
۶۲	شکل ۳-۲ (ابعاد تعهد سازمانی آلن و می یر
۱۲۵	شکل ۵-۱. مدل ارائه پژوهش

فصل اول:

مقدمات و کلیات طرح تحقیق

۱-۱- مقدمه

در هر سازمانی، افراد سازمان عامل بالقوه ای برای مذاکره در مورد مسائل مهم تلقی می‌شوند. اما پژوهش‌ها نشان می‌دهند که آنها در بسیاری از مواقع به جای صحبت کردن در مورد مسائل مهم سازمانی، سکوت اختیار می‌کنند. این سکوت می‌تواند به دلیل ترس از پیامدهای منفی، حرفه ای و شخصی باشد. فهم تصمیم به سکوت اختیار کردن در مورد مسائل بسیار اهمیت دارد. نه تنها به دلیل اینکه سکوت، عاملی بالقوه برای گزارش ندادن اعمال غیر اخلاقی و غیر قانونی است و احتمالاً بر یادگیری سازمانی اثر خواهد گذاشت، بلکه به دلیل اینکه این سکوت بر زندگی اشخاصی که تصمیم به سکوت اختیار کردن می‌گیرند تأثیر می‌گذارد.

با توجه به مطالب بیان شده، در این فصل سعی بر آن است تا ضمن بیان مسأله، ضرورت پژوهش در زمینه بررسی رابطه میان سکوت، شخصیت، و تعهد سازمانی بیان شده و پس از آن نیز اهداف، پرسش‌های پژوهش، فرضیه‌ها و روش تحقیق مورد بررسی قرار خواهد گرفت.

۱-۲- بیان مسئله

بدون تردید نخستین گام در طرح مراحل مختلف شروع به کار پژوهشی پیرامون موضوع یاد شده، بررسی انگیزه و هدف از این کار است. با توجه به اینکه در بسیاری از سازمان‌ها، افراد به دلایل مختلف از سخن گفتن و بیان عقایدشان اجتناب میکنند و این امکان وجود دارد که احساس عجز در سخن گفتن در مورد مسائل مربوطه ناشی از ناامیدی باشد و موجب کاهش رضایت شغلی و پیامدهای دیگر سازمانی شود، تصمیم به سکوت اختیار کردن در مورد مسائل مهم سازمانی تصمیمی است مهم که سلامت سازمان را به خطر خواهد انداخت.

در بسیاری از سازمان‌ها، ارتباط بین مدیر و کارمند مسئله‌ای اساسی به شمار می‌آید. کارمندان رهنمودهایی را از سرپرستانشان درخواست می‌کنند و مدیران خواهان داده‌هایی هستند که از تیم‌های

سازمانی‌شان کسب می‌شوند. با توجه به اینکه اطلاعات رو به بالا برای سلامت سازمان لازم و ضروری است، کارمندانی که صحبت نمی‌کنند، اغلب این احساس را دارند که خطوط فکری آن‌ها هیچ اهمیتی برای سازمان ندارد و این مسئله علاقه آن‌ها را به کار کاهش می‌دهد و موجب عدم تعهد آن‌ها به سازمان و در نتیجه کم شدن اعتماد آنها به سازمان می‌شود. کارمندانی که باید نقش یک پیرو بی‌چون و چرا را بازی کنند که هیچ‌گونه اعتراضی به باورهای مدیریتی ندارند کم‌کم احساس نارضایتی می‌کنند و این نارضایتی بر زندگی شخصی و سازمانی آن‌ها تأثیری منفی خواهد گذاشت. مدیر همواره باید نگران این مسئله باشد که باورهای غلط وی مبنی بر از زیر کار در رفتن کارمندان و اینکه مدیر تنها کسی است که از مسائل مهم سازمانی اطلاع دارد و باید بر کارمندانش کنترلی یک‌جانبه داشته باشد، بر عملکرد افراد سازمانی و همچنین بهره‌وری آن‌ها تأثیری منفی بر جای بگذارد.

سکوت همچنین مانع ایجاد بحث‌های روشن در سازمان که برای بهبود و پیشرفت سازمان ضروری هستند، می‌شود و در نتیجه مانعی در نوآوری سازمان‌هاست زیرا مانع از ابراز عقیده آزادانه افراد سازمان می‌شود و در نتیجه سازمان را از پیشرفت بازمی‌دارد. سکوت در سازمان‌ها می‌تواند مانع از کیفیت تصمیم‌گیری شود و جلوگیری از بازخور دادن، توانایی سازمان را در آشکار ساختن و اصلاح اشتباهات کاهش دهد.

۱-۳- اهمیت و ضرورت پژوهش

با توجه به اینکه مهمترین منبع موجود در سازمان، منبع انسانی سازمان است، پدیده سکوت در سازمان‌ها، از آن‌جا که هم برای سازمان و اعضای آن پیامدهای منفی همچون نارضایتی، تعهد پایین به سازمان، احساس ناهماهنگی شناختی، بدبینی، فشار و افسردگی و علاقه پایین به کار را در پی دارد، پدیده‌ای مضر به شمار می‌آید به همین دلیل نیاز به پژوهش درباره آن نیازی است که در سازمان‌های کنونی حس می‌شود. آرجریس (۱۹۹۷) این اندیشه را مطرح می‌کند که بازی‌های قدرتمند و هنجارهایی