

مطالعه تأثیر فلات شغلی و استرس شغلی بر سکوت سازمانی کارکنان شرکت بیمه ایران

حسین نوروزی^{۱*}، داریوش طهماسبی آقبلاغی^۲

(تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۵/۱۰؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۰۶/۸)

چکیده

امروزه سازمان‌ها به کارمندانی نیاز دارند که ایده‌هایشان را ابراز کنند. همچنین افراد سازمان‌هایی را انتخاب می‌کنند که بتوانند نظراتشان را بیان کنند؛ زیرا هم مدیران و هم کارمندان در محیطی که سکوت وجود ندارد، انگیزه و عملکرد بالاتری را از خود نشان می‌دهند. هدف پژوهش حاضر بررسی تأثیر فلات شغلی و استرس شغلی بر سکوت سازمانی کارکنان شرکت بیمه ایران است. این پژوهش از نوع همبستگی است و برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه استفاده شده است. جامعه آماری پژوهش، کارکنان بیمه ایران شهر تهران که بر اساس سایت شرکت بیمه ایران در سال ۹۶-۹۷ کارکنان رسمی، پیمانی و قراردادی حدود ۴۲۶۴ نفر است که بر اساس فرمول کوکران تعداد ۳۵۲ نفر از آن‌ها به روش نمونه‌گیری غیراحتمالی از نوع در دسترس، به‌عنوان نمونه انتخاب‌شده و داده‌ها از طریق پرسشنامه استاندارد و مطالعات کتابخانه‌ای گردآوری شده است. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری نرم‌افزار اسمارت پی‌ال‌اس صورت پذیرفته است. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که فلات شغلی بر سکوت سازمانی کارکنان شرکت بیمه ایران تأثیر معناداری ندارد؛ اما تأثیر استرس شغلی بر سکوت سازمانی کارکنان شرکت بیمه ایران تأیید گردید.

واژگان کلیدی: فلات شغلی، استرس شغلی، سکوت سازمانی.

^۱ استادیار گروه مدیریت بازرگانی، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران (نویسنده مسئول). norouzi@khu.ac.ir

^۲ دانشجوی دکتری مدیریت بازرگانی دانشگاه تهران، تهران، ایران. d.tahmasebi@alumni.ut.ac.ir

مقدمه

سکوت سازمانی اصطلاحی است که عدم گفتگو در گروه‌های سازمانی را بیشتر نشان می‌دهد (وایت^۱ و همکاران، ۲۰۱۹). سکوت سازمانی بر ناتوانی کارکنان در ابراز عقاید و خودداری از صحبت در مورد مشکلات و مسائل مربوط به کار تأکید دارد (فسی آلهت^۲، ۲۰۱۹). امروزه سازمان‌ها به کارمندانی نیاز دارند که ایده‌هایشان را ابراز کنند. همچنین افراد سازمان‌هایی را انتخاب می‌کنند که بتوانند نظراتشان را بیان کنند زیرا هم مدیران و هم کارمندان در محیطی که سکوت وجود ندارد، انگیزه و عملکرد بالاتری را از خود نشان می‌دهند (لیوت و همکاران^۳، ۲۰۰۹). امروزه ساختارهای سازمانی به سرعت در حال تغییرند که از نتایج این روند می‌توان به صاف و تخت شدن سازمان‌ها اشاره نمود. اغلب سازمان‌ها به دنبال کوچک‌سازی و همچنین کاستن از سطوح زیرین خود هستند. این تحولات کمک زیادی به مقوله کارایی فزون‌تر سازمانی می‌نماید؛ اما کوتاه شدن مراحل ترقی شغلی و حرکت ساختارهای سازمانی به سمت تخت‌تر شدن، منجر به ایجاد سکون‌زدگی در بین کارکنان شده است (خنیفر، ۱۳۸۵). سکون‌زدگی در اثر عوامل مختلفی ظاهر می‌شود و هر چه سازمان‌ها به علل موجد آن واقف شوند کمک شایانی به مواجهه با آن خواهند کرد. تخت شدن سازمان‌ها سبب پدیدار شدن تهدیدهایی بر روی منابع انسانی می‌گردد که از جمله این تهدیدها می‌توان به پدیده فلات شغلی اشاره نمود که به صورت آشکار یا نهان پدیدار می‌شود (اسویمبرگ و دارات^۴، ۲۰۱۴). نگرانی در مورد بروز فلات شغلی در کارکنان بدان جهت است که توجه بسیاری از کارکنان به شغل تبدیل به یک هدف نهایی شده است و پیشرفت و ترقی افراد در شغل به مثابه موفقیت در کار است (چن و لین^۵، ۲۰۰۸). امروزه بسیاری از سازمان‌ها دارای ساختاری مسطح شده‌اند تا بتوانند به مزیت‌های رقابتی بیشتری دست یابند. این امر بدان معناست که تجربه فلات شغلی در کارمندان تبدیل به یک امر عادی شده است (شومی^۶، ۲۰۱۱). فلات^۷ و استرس شغلی بیانگر رکود، عدم پیشرفت و کاهش یادگیری فردی بوده و القاکننده نوعی احساس افسردگی و شکست است. قابل ذکر است که فلات و استرس شغلی دارای ساختاری کلی می‌باشند که با برخی از نتایج کاری ارتباط پیدا می‌کند. به وجود آمدن فلات و استرس شغلی چالشی است که کارکنان، مدیران و سازمان‌ها باید سعی در برطرف کردن آن کنند (خنیفر، ۱۳۸۵). طی بررسی‌های اولیه صورت گرفته و نیز بر اساس گزارش عملکرد شرکت بیمه ایران در سال ۹۷-۹۸ می‌توان گفت که مهم‌ترین علل کاهش بهره‌وری بین کارکنان شرکت بیمه ایران وجود فلات شغلی، استرس شغلی و سکوت سازمانی است (گزارش عملکرد شرکت بیمه ایران، ۱۳۹۸). همچنین کارکنان در مقابل تصمیمات اساسی صورت گرفته، هیچ‌گونه عکس‌العملی از خود نشان نمی‌دهند و در حقیقت نسبت به تصمیمات سازمانی بی‌تفاوت هستند. به عبارت دیگر نوعی بی‌علاقگی به شغل و کاهش استقلال شغلی در کارکنان شرکت بیمه ایران نمایان است. از طرف دیگر مدیران درک درستی از وجود سکوت سازمانی و تلاش در جهت رفع این مسئله ندارند. با این پیش‌فرض که توجه به متغیرهای فلات شغلی، استرس شغلی و سکوت سازمانی می‌تواند کارکنان شرکت بیمه ایران را دستخوش تغییر قرار دهد؛ به نظر می‌رسد در صورت توجه مدیران شرکت بیمه ایران به

¹ White

² Fathi Alheet

³ Liu, et al

⁴ Swimberghe & Darrat

⁵ Chen & Lien

⁶ Shumei

⁷ plateau

این مقوله و همت مضاعف در جهت ایجاد سیستم مشارکتی و دریافت پیشنهادها کارکنان باعث بهبود کارایی آنها خواهد شد که در صورت عدم توجه به سکوت کارکنان می‌تواند باعث کاهش عملکرد و یا امکان ترک خدمت کارکنان شود. بر اساس بررسی‌های صورت گرفته توسط محققان، تاکنون پژوهش‌های کمتری در زمینه تأثیر فلات شغلی و استرس شغلی بر سکوت سازمانی صورت گرفته و اغلب پژوهش به ارتباط هر یک از متغیرهای پژوهش با عوامل دیگر سازمانی پرداخته‌اند؛ اما به تأثیر هر دو متغیر فلات شغلی و استرس شغلی بر سکوت سازمانی به‌ویژه در صنعت بیمه توجه چندانی نشده است به نظر می‌رسد پرداختن به این موضوع برای شرکت بیمه ایران که به دنبال افزایش عملکرد و بهره‌وری هستند، حائز اهمیت است. لازم است در کشورمان پژوهش‌های بیشتری در زمینه فلات شغلی، استرس شغلی و سکوت سازمانی انجام گیرد تا شکاف پژوهشی در این زمینه پر شود. از این رو مسئله اصلی پژوهش این است که آیا فلات شغلی و استرس شغلی بر سکوت سازمانی کارکنان شرکت بیمه ایران تأثیرگذار است؟ نتایج این پژوهش می‌تواند بسته اطلاعاتی و کاربردی جامعی به مدیران شرکت بیمه ایران در جهت توجه به وجود سکوت سازمانی کارکنان ارائه نماید.

مبانی نظری پژوهش

سکوت سازمانی

پیندر و هارلوز (۲۰۰۱) سکوت سازمانی را خودداری کارکنان از بیان ارزیابی‌های رفتاری، شناختی و اثربخش در مورد موقعیت‌های سازمان، تعریف می‌کنند. سکوت یک فرصت پیش‌بینی‌شده برای رفتار رقابتی افراد درون سازمانی است و دارای انگیزه‌های متفاوتی است که ترس سازمانی می‌تواند از جمله آن باشد (کیش^۱، ۲۰۰۹). کوکیکی^۲ بیان می‌کند سکوت سازمانی بستگی به هنجارهای فرهنگی دارد زیرا تقریباً تغییر هنجارها در ضمیر ناخودآگاه کارمندان غیرممکن است (دنیز، ۲۰۱۳). کیلمن عقیده دارد که سکوت در دل فرهنگ شکل می‌گیرد و تحت تأثیر متغیرهای شخصیتی قرار می‌گیرد. فرهنگ پدیده‌ای پنهانی است که زمینه‌های فکری را متحد کرده و به امور معنا می‌بخشد و افراد را به عمل وامی‌دارد (اسلامیه، ۱۳۹۲). سکوت سازمانی می‌تواند از طریق ایجاد دیدگاه‌های منفی، بازخورد منفی و اطلاعات دقیق آثار زیانباری بر روی تصمیم‌گیری و پروسه‌های تغییر داشته باشد. چرخه‌ای که سبب ایجاد سکوت سازمانی می‌شود به‌سختی از بین می‌رود؛ زیرا به‌سختی قابل تشخیص هستند (لیوت، ۲۰۰۹). از سوی دیگر از نظر محققان سکوت سازمانی با وفاداری سازمانی یکسان است و مفروضاتی وجود دارد که عدم بیان عقاید را اشتباه نمی‌داند (سینا، ۲۰۱۳).

فلات شغلی

فلات شغلی نقطه‌ای در زندگی حرفه‌ای و سازمانی فرد است که در آن امکان ارتقا و انتصاب عمودی و امکان افزایش مسئولیت‌های شغلی بسیار ضعیف یا بعید به نظر می‌رسد (دراکچر و همکاران، ۲۰۱۵). واژه فلات^۳ در مباحث زمین‌شناسی به معنای مسیر مرتفع در یک زمین مسطح است. پژوهشگران از این واژه در مقوله علم مدیریت استفاده نموده و از آن برای بیان یکسری حالاتی که در منابع انسانی سازمان‌ها پدیدار می‌شوند، استفاده

1. Kish

2. Cokici

3. plateau

نموده‌اند. آنان معتقدند که فلات در مسیر حرفه‌ای و شغلی بیانگر رکود، عدم پیشرفت و کاهش یادگیری فردی بوده و القاکننده نوعی احساس افسردگی و شکست است. قابل ذکر است که فلات شغلی دارای ساختاری کلی است که با برخی از نتایج کاری ارتباط پیدا می‌کند. به وجود آمدن فلات شغلی معضلی است که کارکنان، مدیران و سازمان‌ها باید سعی در برطرف کردن آن کنند (ایکسا^۱، ۲۰۱۱). قابل ذکر است که به فلات به‌عنوان یک تجربه شغلی نامطلوب نگریده می‌شود بخصوص زمانی که همراه با طرز فکرهای منفی باشد (مک‌کلس^۲، ۲۰۰۷).

استرس شغلی

استرس شغلی موقعیتی است که از تعامل میان افراد و مشاغل حاصل می‌شود، وجه مشخصه آن تغییراتی است که در درون افراد رخ می‌دهد و آن‌ها را وامی‌دارد تا از نحوه‌ی عمل به‌نحار خود انحراف جویند (آزاد مرزآبادی و غلامی، ۱۳۸۹). استرس شغلی می‌تواند زمینه‌ساز رویدادها و حوادث شغلی و در نتیجه کاهش بهره‌وری شود. وجود استرس‌ها، نیروی انسانی را ضعیف کرده و هدف‌های جامعه را دستخوش تزلزل می‌کند. افرادی که دچار استرس می‌شوند و توان رویارویی کارآمد با آن را ندارند، از جنبه‌های جسمانی، روانی و رفتاری دچار مشکل می‌شوند؛ اما آنچه در این بین می‌تواند مایه امیدواری باشد، شناسایی راهبردهای مهم رویارویی با این استرس‌ها است که به‌عنوان یک متغیر میانجی می‌تواند پیامدهای استرس را تحت تأثیر قرار داده، آن‌ها را مهار کند و یا به آن دامن زند (فاز، ۱۳۸۳).

در جدول ۱، خلاصه‌ای از پیشینه پژوهش‌های داخلی و خارجی مرتبط با موضوع بیان شده است. سپس با بهره‌گیری از این پیشینه، فرضیه‌ها و مدل مفهومی پژوهش ارائه می‌شود.

جدول ۱. پیشینه پژوهش

نام محقق / سال	عنوان پژوهش	خلاصه پژوهش و نتایج آن	رتبه پژوهش
خنیفر / ۱۳۸۵	بررسی ابعاد روانی فلات شغلی و ارائه راهکارهای علمی برون‌رفت	در این مقاله ضمن پیشینه‌کاوی مقوله فلات شغلی به بررسی ابعاد روانی و نظریات مطرح پرداخته‌شده و انواع مشهور و مشهود فلات شغلی مورد اشاره قرار گرفته‌اند و در نهایت استراتژی‌های برون‌رفت از فلات شغلی ارائه شده‌اند که با استفاده از آن‌ها می‌توان نیروی انسانی دچار فلات‌زدگی را به حرکت مجدد واداشت.	
خانه شناس، الهیاری و خلخالی / ۱۳۹۲	بررسی ارتباط عوامل استرس‌زای روانی - اجتماعی کار با عملکرد شغلی در بین کارکنان بانک	کارکنان بانک به دلیل ماهیت انجام کارشان در معرض استرس شغلی بالایی قرار دارند. یکی از پیامدهای استرس تأثیر بر عملکرد شغلی است. از آنجاکه مطالعات داخلی در این حوزه نسبتاً نادر است، این مطالعه باهدف بررسی ارتباط بین عوامل روانی - اجتماعی کار با عملکرد شغلی در بین کارکنان بانک انجام گرفت. با توجه به نتایج به‌دست‌آمده، حیطه سازمانی - اجتماعی می‌تواند به‌عنوان عامل اصلی افت بهره‌وری مورد توجه قرار گیرد. از این‌رو، پیشنهاد می‌شود تلاش بیشتر به‌منظور کنترل عوامل روانی -	

۱. Xia

۲. McCleese

<p>اجتماعی محیط کار و جلوگیری از افت عملکرد به‌ویژه در مقیاس‌های فرهنگ سازمانی و رهبری صورت پذیرد.</p>			
<p>نتایج نشان داد بین ابعاد جو سکوت، نگرش مدیریت عالی به سکوت، نگرش سرپرستان به سکوت و فرصت‌های ارتباطاتی و نگرش‌های شغلی کارکنان با رفتار سکوت کارکنان، رابطه معنی‌داری وجود دارد؛ به‌طوری‌که بین نگرش مدیریت عالی و نگرش سرپرستان با رفتار سکوت کارکنان یک همبستگی مثبت نسبتاً شدیدی وجود دارد و بین فرصت‌های ارتباطاتی و نگرش‌های شغلی کارکنان با رفتار سکوت کارکنان، همبستگی منفی نسبتاً شدیدی است.</p>	<p>تحلیل نگرش‌های شغلی کارکنان سازمان‌های دولتی، تبیین جو سکوت سازمانی و رفتار سکوت سازمانی</p>	<p>دانایی فرد و پناهی/۱۳۹۳</p>	<p>پژوهش‌های داخلی</p>
<p>نتایج پژوهش نشان داد که عوامل زیستی بیشترین تأثیر را بر ایجاد فلات شغلی در اعضای هیئت‌علمی دارند؛ بنابراین با توجه به‌ضرورت عوامل مؤثر بر ایجاد فلات شغلی در اعضای هیئت‌علمی دانشکده‌های تربیت‌بدنی ایران توصیه می‌شود که مباحث مربوط به عوامل زیستی موردتوجه مسئولان قرار گیرد.</p>	<p>عوامل مؤثر بر ایجاد فلات شغلی در اعضای هیئت‌علمی دانشکده‌های تربیت‌بدنی دانشگاه‌های دولتی ایران</p>	<p>نوروزی، زارع و شیرالی/۱۳۹۵</p>	
<p>در این پژوهش تأثیر منفی استرس شغلی بر کیفیت زندگی کاری کارکنان مورد تأیید قرار گرفت. همچنین نقش منفی متغیرهای فقدان کنترل، ابهام نقش، ارزیابی عملکرد، تعارض مناسبات انسانی در محیط کار، محیط کار، سنگین‌باری نقش، سبک‌باری نقش و تعارض نقش بر کیفیت زندگی کاری کارکنان تأیید شد و مشخص شد متغیرهای نامنی و بیگانگی بر کیفیت زندگی کاری کارکنان تأثیر ندارند.</p>	<p>عوامل مؤثر بر استرس شغلی کارکنان و تأثیر آن بر کیفیت زندگی کاری (مورد مطالعه: شرکت توزیع برق استان ایلام)</p>	<p>سلیمی و محمدیان/۱۳۹۹</p>	
<p>در این مقاله به بررسی فاکتورهایی که باعث کاهش استرس در محیط‌های کاری می‌شوند پرداخته شده است. نتایج این پژوهش دربردارنده نظرات مهمی برای سازمان‌ها و مدیران آن‌ها در جهت کاهش استرس‌های شغلی است. وجود تجهیزات موردنیاز برای خلاقیت دارای نقش مهمی در افزایش خلاقیت کارکنان و افزایش نوآوری در سازمان است. درنهایت عواملی که باعث کاهش استرس شغلی می‌گردند دارای تأثیر منفی کمی بر عملکرد سازمانی است.</p>	<p>آیا نیاز خلاقیت شغلی عملکرد خدمات را بهبود می‌بخشد؟ تجزیه و تحلیل چند سطحی از استرس شغلی و محیط خدمات</p>	<p>آلیس و همکاران/۲۰۱۳</p>	
<p>نتایج نشان داد که مجازات و فرصت‌های ارتباطی با سکوت ارتباط چشمگیری دارد. همچنین رابطه مثبت سکوت با استرس نشان‌دهنده وجود رابطه میانجی میان مجازات و استرس است. درعین‌حال، یافته‌ها نشان می‌دهد که متغیر سکوت نقش میانجی بین فرصت‌های ارتباطی و استرس را ایفا نمی‌کند.</p>	<p>سکوت به‌عنوان واسطه بین عوامل سازمانی و استرس</p>	<p>دداهانوو و همکاران/۲۰۱۶</p>	<p>پژوهش‌های خارجی</p>
<p>از ابتدای خلقت همواره ترس در وجود آدمی وجود داشته است. در این بخش از کتاب سعی شده تا معنی ترس روشن شده و دیدی جامع و کامل در مورد سکوت سازمانی تبیین گردد. مفهوم ترس نه تنها با سکوت متوقف نمی‌شود بلکه به دیگر رفتارهای سازمانی نیز بروز نموده است. در این بخش به بررسی نقش ترس در بروز سکوت سازمانی پرداخته شده است.</p>	<p>سکوت از ترس: ماهیت، منابع و پیامدهای ترس در محل کار</p>	<p>کیش و همکاران/۲۰۱۶</p>	
<p>نتایج این پژوهش نشان داد که نقش تعدیل‌کننده‌ی شرایط کار در کارکنان با عملکرد پایین معنادار است و همچنین هنگامی که کارکنان سازمان سطح پایین و بالای کارایی شغلی خود را ملاحظه کردند، رابطه بین سازگاری شغلی و فلات محتوای شغلی معنادار می‌شد.</p>	<p>سازگاری شغلی و فلات: تأثیرات تعدیل‌کننده تصدی و خودکارآمدی شغلی</p>	<p>جیانگ و همکاران/۲۰۱۸</p>	

نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل رگرسیون چندگانه نشان داد که رفتارهای سکوت سازمانی تأثیر مثبت و معناداری بر کارایی کارکنان داشته است.	بحث در مورد نقش رفتارهای سکوت سازمانی و کارایی کارکنان	اودویه و همکاران/۲۰۲۰
نتایج این مطالعه نشان داده است که بین سکوت سازمانی و تعهد سازمانی رابطه وجود دارد.	سکوت سازمانی و تعهد سازمانی: مطالعه مدیران ورزشی ترکیه	ستین/۲۰۲۰

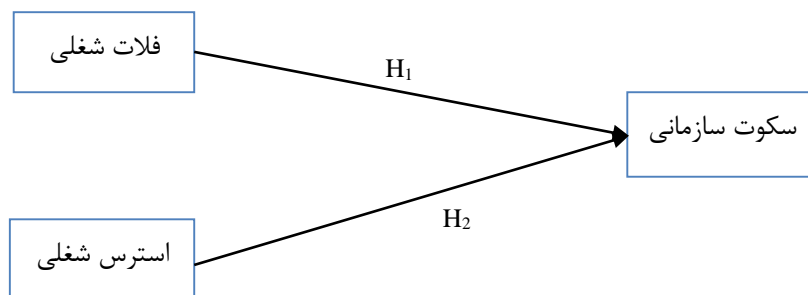
با توجه به پیشینه پژوهش عوامل تأثیرگذار بر سکوت سازمانی وجود فلات شغلی و استرس شغلی است که در این پژوهش به آن پرداخته می‌شود. سکوت سازمانی منجر به ناهنجاری شده که این عامل باانگیزه، رضایت و تعهد پایین همراه است (مویسون و میلیکن، ۲۰۰۰). شواهد نشان می‌دهند که استرس شغلی و فلات شغلی منجر به سکوت سازمانی کارکنان می‌گردد. در این ارتباط، روحانی، در سال ۱۳۹۸ در مقاله‌ای با عنوان رابطه سکوت سازمانی با استرس شغلی در بین کارکنان سازمان به این نتیجه رسیدند که رابطه بین سکوت سازمانی و استرس شغلی معنادار است. انشاسی و همکاران (۲۰۱۶) به بررسی استرس شغلی، فرسودگی شغلی و عملکرد ایمنی در صنعت ساخت‌وساز پرداختند و به این نتیجه رسیدند که استرس شغلی مهم‌ترین عامل استرس فیزیکی، استرس رفتاری و سکوت سازمانی است. علاوه بر این یافته‌ها نشان می‌دهد که متخصصان ساخت‌وساز از استرس شغلی و سکوت سازمانی رنج می‌برند. حکاک و موسوی‌نژاد (۱۳۹۴)، به تبیین نقش سکوت سازمانی و شادی در کار در کاهش فرسودگی شغلی کارکنان پرداختند و یافته‌های حاصل حاکی از این است که سکوت سازمانی بر فرسودگی شغلی تأثیر مثبت و بر شادی در کار تأثیر منفی و معنی‌داری دارد. لقمان، در سال ۱۳۹۴ به بررسی تأثیر فلات‌زدگی شغلی بر سکوت سازمانی و میل به ترک خدمت کارکنان سازمان در موسسه خیریه کهریزک پرداخته که نتایج تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان داد که: ۱- فلات‌زدگی شغلی بر سکوت سازمانی در موسسه خیریه کهریزک تأثیر دارد؛ ۲- فلات‌زدگی شغلی بر میل به ترک خدمت کارکنان در موسسه خیریه کهریزک تأثیر مثبت و معناداری دارد؛ ۳- فلات ساختاری بر سکوت سازمانی در موسسه خیریه کهریزک تأثیر مثبت و معناداری دارد؛ ۴- فلات محتوایی بر سکوت سازمانی در موسسه خیریه کهریزک تأثیر مثبت و معناداری دارد؛ ۵- فلات ساختاری بر میل به ترک خدمت کارکنان در موسسه خیریه کهریزک تأثیر مثبت و معناداری دارد؛ ۶- فلات محتوایی بر میل به ترک خدمت کارکنان در موسسه خیریه کهریزک تأثیر مثبت و معناداری دارد. کاظمی و همکاران، در سال ۱۳۹۷ در مقاله‌ای با عنوان اثر کیفیت زندگی بر فلات شغلی و بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان کمیته ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران به این نتیجه رسیدند که کیفیت زندگی بر دو متغیر فلات شغلی و بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان تأثیر منفی و معکوسی دارد. همچنین فلات شغلی بر بی‌تفاوتی (سکوت) سازمانی تأثیر مثبت و مستقیمی دارد. با توجه به پیشینه پژوهش و پژوهش‌های صورت گرفته در گذشته، مطالعات اندکی در زمینه نقش فلات شغلی و استرس شغلی بر سکوت سازمانی انجام شده است.

پس از بررسی پژوهش‌های پیشین فرضیات زیر مطرح شده است.

۱- فلات شغلی بر سکوت سازمانی کارکنان شرکت بیمه ایران تأثیر معنادار و مثبت دارد.

۲- استرس شغلی بر سکوت سازمانی کارکنان شرکت بیمه ایران تأثیر معنادار و مثبت دارد.

پس از مطالعه پیشینه و با توجه به نوع متغیرهای مورد بررسی در این پژوهش و شاخص‌های انتخاب شده برای اندازه‌گیری متغیرها و تحلیل داده‌ها، مدل مورد استفاده در این پژوهش به شکل ۱، ارائه می‌گردد. از فلات شغلی و استرس شغلی به‌عنوان متغیرهای مستقل و سکوت سازمانی به‌عنوان متغیر وابسته در این پژوهش استفاده خواهد شد.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از حیث هدف، کاربردی است، از حیث نحوه گردآوری داده‌ها از نوع پژوهش‌های توصیفی از شاخه مطالعات میدانی به شمار می‌رود و از حیث ارتباط بین متغیرهای پژوهش از نوع همبستگی قلمداد می‌شود. همچنین روش انجام پژوهش به صورت پیمایشی است. مهم‌ترین مزیتی که پژوهش‌های پیمایشی دارند قابلیت تعمیم نتایج آن‌ها است (نرگسیان، طهماسبی آقبلاغی و دیندار، ۲۰۱۴). برای گردآوری داده‌ها از روش میدانی با ابزار پرسشنامه استفاده شده است. جامعه آماری در پژوهش حاضر، کارکنان شرکت بیمه ایران شهر تهران می‌باشند. بر اساس اطلاعاتی که از سایت شرکت بیمه ایران گرفته شده است، تعداد کارکنان شاغل به‌صورت رسمی، پیمانی و قراردادی در سال ۹۶-۹۷ حدوداً ۴۲۶۴ نفر برآورد شده است. با عنایت به فرمول کوکران حجم نمونه ۳۵۲ نفر به‌عنوان نمونه به‌صورت نمونه‌گیری غیر احتمالی و از نوع در دسترس^۱ انتخاب شدند. برای سنجش تأثیر فلات شغلی از پرسشنامه ۶ سؤالی، برگرفته از پژوهش نوروزی و همکاران (۱۳۹۵) استفاده شد. این پرسشنامه فلات شغلی را در قالب دو بعد استفاده از سلسله مراتبی (سؤال‌های ۱-۳) و محتوایی (۴-۶) با طیف پنج گزینه‌ای لیکرت می‌سنجد. برای سنجش متغیر استرس شغلی به کمک پرسشنامه برگرفته از پژوهش شریفیان و همکارانش (۲۰۰۵) بهره جویی شده است. این پرسشنامه استرس شغلی را در قالب شش بعد تغییرات (سؤال‌های ۷-۹)، نقش (۱۰-۱۲)، ارتباطات (۱۳-۱۵)، حمایت (۱۶-۱۷)، کنترل (۱۸-۲۰) و تقاضا (۲۱-۲۲) با طیف پنج گزینه‌ای لیکرت می‌سنجد. همچنین برای سنجش مقیاس

^۱. Convenience Sampling

سکوت سازمانی نیز از پرسشنامه برگرفته از پژوهش حکاک و موسوی‌نژاد (۱۳۹۴) استفاده شده است که دارای سه بعد عوامل فردی (سؤال‌های ۲۴-۲۳)، عوامل مدیریتی (۲۶-۲۵) و عوامل سازمانی (۲۸-۲۷) می‌باشد و با طیف پنج گزینه‌ای لیکرت مورد سنجش واقع شده است. در این پژوهش برای بررسی پایایی ابزار مورد استفاده از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده و محاسبه آن با استفاده از نسخه ۲۲ نرم‌افزار SPSS صورت گرفته است. آمار توصیفی متغیرهای جمعیت‌شناختی نشان داد که ۶۵٫۷ درصد از پاسخ‌دهندگان مرد و ۳۴٫۳ درصد باقیمانده زن بوده‌اند. حدود ۱۰٫۵ درصد از پاسخ‌دهندگان دارای تحصیلات دیپلم و پایین‌تر، ۱۲٫۹ درصد دارای تحصیلات فوق‌دیپلم، ۳۳٫۳ درصد دارای تحصیلات کارشناسی و ۴۳٫۳ درصد دارای تحصیلات کارشناسی ارشد و بالاتر را دارا بوده‌اند. از لحاظ سن، زیر ۳۰ سال ۵۴ نفر (۳۶٫۲ درصد)، ۳۰ تا ۳۹ سال ۵۱ نفر (۳۳٫۸ درصد)، ۴۰ تا ۴۹ سال ۲۶ نفر (۱۷٫۶ درصد) و بالای ۵۰ سال ۱۹ نفر (۱۲٫۴ درصد) بوده‌اند. از طرفی سابقه کاری افراد پاسخ‌دهنده شامل ۵۱/۹۴ درصد دارای سابقه کاری ۵ تا ۱۰ ساله، ۳۵/۰۶ درصد دارای سابقه کاری ۱۰ تا ۲۰ سال و ۱۱/۶۸ درصد دارای سابقه کاری ۲۰ تا ۳۰ ساله می‌باشند. حداقل مقدار آلفای کرونباخ برای تضمین پایایی ابزار اندازه‌گیری ۰/۷ است. در جدول ۲، مقدار شاخص پایایی ترکیبی و مقدار آلفای کرونباخ بر اساس نرم‌افزار پی‌ال‌اس مربوط به مدل‌های اندازه‌گیری چهارگانه پژوهش نشان داده شده است.

جدول ۲. معیار آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی

متغیرها	AVE	Composite Reliability	Cronbachs Alpha
فلات شغلی	۰/۵۴۸	۰/۹۲۸	۰/۹۱۷
استرس شغلی	۰/۶۶۷	۰/۹۲۳	۰/۸۹۹
سکوت سازمانی	۰/۵۰۱	۰/۸۵۷	۰/۷۹۹

همان‌گونه که در جدول ۲، قابل‌ملاحظه است؛ مقادیر مربوط به دو معیار آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی برای سه سازه‌ی فلات شغلی، استرس شغلی و سکوت سازمانی، بالاتر از ۰/۷ است که حکایت از پایایی مناسب مدل دارد. علاوه‌براین، برای اندازه‌گیری روایی از روایی سازه استفاده می‌شود. روایی سازه از طریق روایی همگرا و روایی واگرا اندازه‌گیری می‌شود. برای اینکه روایی همگرا قابل‌ملاحظه باشد، میانگین واریانس استخراج‌شده (AVE) باید بیشتر از ۰/۵ باشد. در جدول ۳، روایی واگرا برای متغیرهای مدل آمده است. برای سنجش روایی واگرا در PLS 3 یک روش وجود دارد: روش فورنل و لارکر^۱. در روش فورنل و لارکر، میزان همبستگی یک سازه با شاخص‌هایش در مقابل همبستگی آن سازه با سایر سازه‌ها مقایسه می‌شود. فورنل و لارکر (۱۹۸۱) برای بررسی روایی واگرا ماتریسی را پیشنهاد می‌دهند که قطر اصلی این ماتریس حاوی جذر مقادیر AVE سه سازه‌ی فلات شغلی (۰/۵۴۸)، استرس شغلی (۰/۶۶۷) و سکوت سازمانی (۰/۵۰۱) است.

^۱ The Fornell – Larcker Criterion

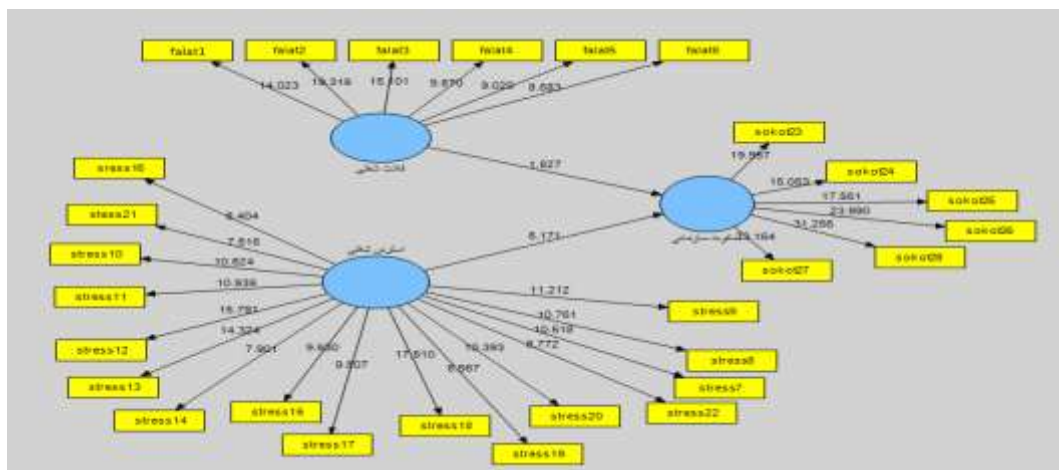
جدول ۳. نتایج حاصل از بررسی روایی واگرا با استفاده از روش فورنل و لارکر

متغیرها	فلات شغلی	استرس شغلی	سکوت سازمانی
فلات شغلی	۰/۳۰۰		
استرس شغلی	۰/۲۲۵	۰/۴۴۴	
سکوت سازمانی	۰/۱۲۸	۰/۲۳۳	۰/۲۵۱

همان‌گونه که از جدول ۳ که برگرفته از روش فورنل و لارکر (۱۹۸۱) است، مشخص است مقدار جذر میانگین واریانس استخراج‌شده (AVE) متغیرهای مکنون در پژوهش حاضر که در خانه‌های موجود در قطر اصلی ماتریس قرار گرفته‌اند، از مقدار همبستگی میان آن‌ها با دیگر متغیرهای پژوهش که در خانه‌های زیرین و چپ قطر اصلی ترتیب داده شده‌اند، بیشتر است. از این رو می‌توان اظهار داشت که در پژوهش حاضر، سازه‌های مدل (متغیرهای مکنون) تعامل بیشتری با شاخص‌های خود دارند تا با سازه‌های دیگر، به بیان دیگر، روایی واگرای مدل در حد مناسبی است.

یافته‌های پژوهش

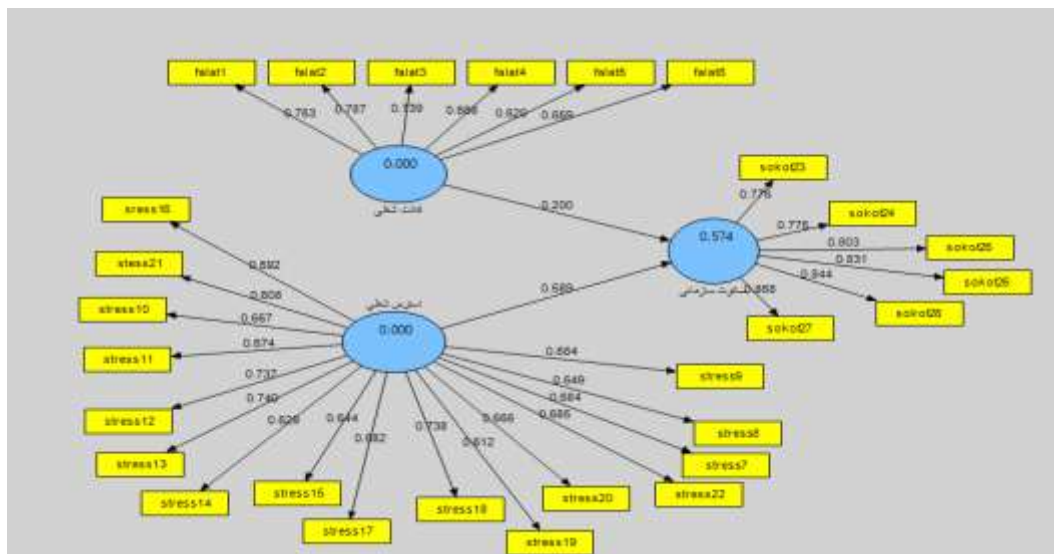
ضرایب معناداری مسیرهای مدل نشان می‌دهند که آیا فرضیه‌های پژوهش معنادار هستند یا خیر؟ در صورتی که ضریب معناداری مسیرهای میان متغیرهای مدل پژوهش از ۱/۹۶ بیشتر باشد، این مطلب حکایت از معنی‌دار بودن تأثیر متغیرها در سطح اطمینان ۹۵٪ داشته و باعث تأیید فرضیات پژوهش می‌شود. در شکل ۲، نتایج حاصل از بررسی ضرایب معناداری Z (مقادیر t-values) مربوط به هر یک از فرضیه‌ها آمده است.



شکل ۲. مدل ترسیم‌شده همراه با مقادیر t-values

همان‌گونه که در شکل ۲، قابل‌ملاحظه است؛ اثر معنادار و مثبت فلات شغلی بر سکوت سازمانی رد می‌شود چون مقادیر t آن کوچک‌تر از ۱/۹۶ است. اثر معنادار و مثبت استرس شغلی بر سکوت سازمانی تأیید می‌شود؛ زیرا ضرایب معناداری مسیرهای میان این متغیرهای مدل پژوهش از مقدار ۱/۹۶ بیشتر است که این مطلب حکایت از معنادار بودن روابط متغیرها در سطح اطمینان ۹۵٪ داشته و باعث تأیید صحت رابطه‌ی بین این

سازه‌ها می‌شود. پس از آنکه با استفاده از ضریب معناداری Z ، معنادار بودن کلیه روابط پژوهش مورد تأیید قرار گرفت، بایستی سوی رابطه یعنی منفی یا مثبت بودن آن مشخص گردد. بدین منظور در این پژوهش جهت تعیین شدت تأثیر متغیرها بر یکدیگر، ضرایب استاندارد شده بار عاملی میان متغیرهای پژوهش، مورد بررسی قرار گرفته است. در شکل ۳، مدل ترسیم شده همراه با مقادیر ضرایب استاندارد شده بار عاملی به تصویر کشیده شده است. مطابق با شکل زیر، به طور نمونه ضریب استاندارد شده‌ی مسیر میان متغیر استرس شغلی و سکوت سازمانی (۰/۵۸).



شکل ۳. مدل ترسیم شده همراه با مقادیر ضرایب استاندارد شده بارهای عاملی

برازش مدل: تعیین کننده درجه‌ای است که داده‌های واریانس- کوواریانس نمونه‌ای، مدل معادلات ساختاری را حمایت می‌کند. در واقع برازش مدل به دنبال پاسخ به این سؤال است که مدل تدوین شده محقق بر مبنای چارچوب نظری و پیشینه تئوریک آن تا چه اندازه با واقعیت انطباق دارد؟ لازم به ذکر است که معیار استون-جیسر قدرت پیش‌بینی مدل را مشخص می‌سازد. این معیار با نماد Q^2 نشان داده می‌شود. در صورتی که مقدار Q^2 در مورد یک سازه درون‌زا سه مقدار، ۰/۰۲، ۰/۱۵ و ۰/۳۵ را کسب نماید، به ترتیب نشان از قدرت پیش‌بینی ضعیف، متوسط و قوی سازه یا سازه‌های برون‌زای مربوط به آن دارد. همچنین هرچه مقدار میانگین افزونگی‌ها بیشتر باشد، نشان از برازش مناسب‌تر بخش ساختاری مدل در یک پژوهش دارد. برای ارزیابی بخش کلی مدل پژوهش از معیار GOF استفاده می‌شود. مقادیر ۰/۰۱، ۰/۲۵ و ۰/۳۶ را به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای GOF معرفی شده‌اند. مقدار GOF در جدول شماره ۴، آمده است که نشان از برازش مناسب مدل پژوهش دارد.

جدول ۴. برازش مدل

مقدار	معیار
۰/۴۵۶	Redundancy
۰/۳۵۳	Q^2

۰/۳۷۵	GOF
-------	-----

در جدول ۵، به طور خلاصه نشان می‌دهد که نتایج حاصل از بررسی فرضیات پژوهش پس از محاسبه‌ی ضرایب معناداری Z و ضرایب استاندارد شده بارهای عاملی آمده است.

جدول ۵. آزمون فرضیه

فرضیه	ضریب مسیر	عدد معناداری	نتیجه آزمون
فرضیه اول: فلات شغلی بر سکوت سازمانی کارکنان شرکت بیمه ایران تأثیر معنادار و مثبت دارد.	.۲۰۰	۱/۸۲۷	رد
فرضیه دوم: استرس شغلی بر سکوت سازمانی کارکنان شرکت بیمه ایران تأثیر معنادار و مثبت دارد.	.۵۸۹	۶/۱۷۱	تأیید

بحث و نتیجه‌گیری

امروزه از جمله مسائل مهمی که در سطح محیط‌های شغلی مورد بررسی قرار می‌گیرد و از اهمیت خاصی برخوردار است، مسئله وجود نیروی انسانی کارآمد و خودانگیزخته است. با توجه به اینکه هر نظام و مجموعه‌ای سعی می‌کند برای رشد و توسعه خود و دستیابی به اهداف برنامه‌ریزی شده بیشترین کارایی را داشته باشد لذا بایستی تلاش‌های بی‌وقفه‌ای در راستای توجه به نیروی انسانی و نیازهای آن‌ها داشته باشند تا از پیامدهای نامطلوب ناشی از بی‌توجهی به نیروی انسانی دوری گزینند. جوامعی به پیشرفت، ترقی و تعالی دست یازیده‌اند که توانسته‌اند این نیروها و استعدادهای نهفته در آن‌ها را شکوفا سازند. به‌ویژه آن دسته از سازمان‌هایی که به اهمیت نقش منابع انسانی در بهبود بهره‌وری پی برده‌اند به ارزش قدرت نیروی کار متعهد و قوف یافته و منابع مهم و انرژی فراوانی از مدیریت را صرف ایجاد محیطی می‌نمایند که کارکنان بتوانند با حداکثر توان خود، در بهبود عملکرد سهیم باشند. کارکنان امروزی بیشتر از گذشته درباره زندگی کاری خود فکر می‌کنند و نگران هستند، آن‌ها شغل مطمئن، درازمدت و ارضاء کننده می‌خواهند و مایل‌اند در شغل خود رشد و توسعه پیدا کنند. از سوی دیگر کارمندان اغلب حرفه خود را با امید و انتظاراتی ویژه برای رسیدن به بالاترین سطح در سازمان شروع می‌کنند و اکثر آن‌ها به پیشرفت خود، رسیدن به قدرت، کسب بالاترین مسئولیت‌ها و پاداش‌ها اهمیت می‌دهند؛ اما متأسفانه کارمندان قبل از رسیدن به اهدافشان دچار سکون زدگی می‌شوند. فرضیه اول عبارت بود از اینکه فلات شغلی بر سکوت سازمانی کارکنان شرکت بیمه ایران تأثیر معنی‌دار و مثبت دارد. آزمون مدل‌سازی معادلات ساختاری نشان داد مقدار معناداری بین این دو متغیر کوچک‌تر از ۱/۹۶ است بر این اساس فرضیه اول پژوهش حاضر رد می‌گردد. مدیران در ارتباط با مسائل گوناگون سعی در کنترل مداوم کارکنان خود دارند. تصور آن‌ها این است که وقتی شخصی در یک محل استخدام می‌شود باید تمام شرایط آن سازمان را بپذیرد. بعضی از مدیران بر روی این مسئله که رضایت کارکنان را می‌توان از طریق پاداش و ترغیب به انجام کار افزایش داد، پافشاری می‌کنند. شاید تصورشان فقط این است که کارکنان، زیردستان آن‌ها هستند و باید دستورات آن‌ها را بپذیرند. اگرچه امروزه به دلیل اینکه کارکنان زیر فشار مالی زیادی هستند بیشتر

توجه و تمایل آن‌ها به مسائل اقتصادی کار است، ولی به تدریج کارکنان علاقه‌مند به انجام کارهای با مفهوم و خواهان استقلال شغلی بیشتری در کار خود هستند تا بدین طریق احساس ارزشمندی به آن‌ها دست دهد و اگر با موانعی در زمینه خواسته‌های شغلی خود روبرو شوند یا به عبارتی از طرف مدیران مورد توجه قرار نگیرند، دچار سرخوردگی‌های شغلی و گوشه‌گیری در سازمان خود خواهند شد که این امر به نوبه خود منجر به پدیده‌هایی مثل سکوت سازمانی و رکود سازمانی می‌شود. در پژوهش‌های گذشته تأیید شده بود که تعامل با همکاران حرفه شغلی از جمله نموده‌های تعاملات اجتماعی است که نقش محوری و مهمی را در سازمان‌ها ایفا می‌کند و افراد برای مقابله با چالش‌های موجود در دنیای سازمانی خود باید مهارت‌های اساسی شناختی-اجتماعی نظیر همکاری، مشارکت و حل مشکلات، به‌ویژه مشکلات میان فردی را بیاموزند. به همین جهت روابط بین همکاران و سازمان مشوق‌های مهمی را برای افراد فراهم آورده و می‌تواند یکی از عوامل مهم انگیزش باشد؛ بنابراین فلات در مسیر شغلی بیانگر رکود، عدم پیشرفت و کاهش یادگیری فردی بوده و القاکننده‌ی نوعی احساس افسردگی و شکست است. سکون در مسیر شغلی ارتباط نزدیکی با بی‌انگیزگی کارکنان دارد. چراکه در چنین وضعیتی آن‌ها مجبور به انجام اموری می‌شوند که به آن‌ها علاقه نداشته و کم‌کم دچار رکود می‌شوند؛ بنابراین بر اساس پژوهش‌های گذشته فلات شغلی منجر به رکود و توقف فرد شده و سکون فرد و به تبع آن سکوت سازمانی به وجود می‌آورد. هرچند که ارتباط این دو متغیر در بیمه مورد تأیید واقع نشد یعنی اینکه زمانی که کارکنان شرکت بیمه ایران با فلات شغلی مواجه باشند این عامل منجر به سکوت سازمانی آن‌ها نمی‌گردد؛ دلیل آن می‌تواند عواملی مانند داشتن نظام ارتقای شغلی مناسب و شایسته‌سالاری در شرکت بیمه ایران، ایجاد تناسب مناسب بین شغل و شاغل، ایجاد رضایت در بین کارکنان با ارائه پرداختی‌های مستمر و غیرمستمر و تقویت آن‌ها، عدم وجود رسمیت‌های سازمانی و تغییرات ساختاری و داشتن پست‌های سازمانی زیاد، باشد؛ بنابراین نتایج پژوهش حاضر با پژوهش‌های دانایی فرد و پناهی (۱۳۹۳)، کیش و همکاران (۲۰۰۹) و روحانی (۱۳۹۸)، همخوانی ندارد.

فرضیه دوم عبارت بود از اینکه استرس شغلی بر سکوت سازمانی کارکنان شرکت بیمه ایران تأثیر معنی‌دار و مثبت دارد. ضریب همبستگی به دست آمده برابر با $0/589$ بوده که حاکی از وجود رابطه معنادار بین این دو متغیر است. هم‌چنین آزمون مدل‌سازی معادلات ساختاری نشان داد که استرس شغلی در سطح اطمینان ۹۵ درصد بر روی سکوت سازمانی تأثیر معناداری دارد. این بدان معناست که با افزایش استرس شغلی، سکوت سازمانی نیز افزایش می‌یابد. استرس شغلی در شش بعد مورد بررسی قرار گرفت این ابعاد شامل عوامل به وجود آورنده استرس شغلی می‌باشند. عواملی همچون تغییرات، نقش، حمایت‌های صورت گرفته، تقاضا و انتظارات شغلی، سطح کنترل فرد بروی کار و ارتباطات می‌باشند. نتایج بررسی‌های بیشتر نشان می‌دهد که استرس شغلی بیشترین رابطه را با ارتباطات و سپس با کنترل و تقاضا دارد. سکوت می‌تواند به دلیل تسلیم بودن فرد نسبت به هر شرایطی و یا به دلیل ترس و وجود رفتارهای محافظه‌کارانه و برخی اوقات نیز به منظور ایجاد فرصت برای دیگران و اظهار عقاید آنان باشد. هنگامی که اکثر افراد سازمان دارای تمایل به سکوت در برابر مسائل سازمانی هستند، سکوت تبدیل به یک رفتار اجتماعی شده که از آن به عنوان سکوت سازمانی یاد کرده‌اند. سکوت سازمانی یک پروسه سازمانی بی‌فایده است که سبب هدر رفتن سرمایه‌گذاری‌های صورت گرفته می‌شود. سکوت سازمانی می‌تواند شامل انواع متفاوتی از سکوت باشد نظیر سکوت اختیار کردن در ملاقات، اجتماعات و جلسات،

مشارکت خیلی پائین در برنامه‌های پیشنهادی و سطح پائین ابراز عقاید و تلاش‌ها. سکوت در درون سازمان‌ها بستگی به آرامش، سانسور عقاید، جلوگیری (سرکوب)، در حاشیه قرار گرفتن، ناچیز شماری، محروم‌سازی و دیگر موارد کوچک شمردن می‌شود. یکی از پیامدهای واضح فشار عصبی شدید، کاهش عملکرد مناسب و درست است. این کاهش در مورد کارگران اجرایی، به صورت کیفیت ضعیف کار و افت بهره‌وری متجلی می‌گردد و در مورد مدیران ممکن است به معنی تصمیم‌گیری غلط و یا برهم خوردن روابط کاری با دیگران به دلیل عصبانیت و ناسازگاری باشد. کناره‌گیری نیز می‌تواند نتیجه فشار عصبی باشد. مهم‌ترین انواع کناره‌گیری عبارت‌اند از غیبت و استعفا. اشخاصی که برای مقابله با فشار عصبی، دوران سختی را در محیط کار می‌گذرانند احتمالاً بیشتر بیمار می‌شوند و یا به منظور پیدا کردن سازمان بهتری، به ترک سازمان خود می‌اندیشند. فشار عصبی می‌تواند پیامدهای دیگری هم داشته باشد. به عنوان مثال، ممکن است فرد مبادرت به کناره‌گیری روانی کرده و نسبت به شغل و سازمان مربوطه بی‌توجه شود. بی‌تفاوتی نسبت به سازمان موجب عدم مشارکت در فعالیت‌های سازمانی می‌شود؛ بنابراین نتیجه این پژوهش با نتایج پژوهش خانه‌شناس و همکاران (۱۳۹۲)، آلیس و همکاران (۲۰۱۳) و انشاسی و همکاران (۲۰۱۶)، همخوانی کامل دارد. محدودیت‌های این پژوهش این بود که به تمام عوامل اثرگذار بر سکوت سازمانی پرداخته نشده است مثلاً اثر ساختار، فرهنگ سازمانی، بلوغ کارکنان و ... در این پژوهش مشاهده گردید که این عوامل نیز می‌توانند بر سکوت سازمانی مؤثر باشد اما به علت محدودیت زمانی و مالی امکان بررسی آن‌ها توسط پژوهشگر میسر نگردید. محدودیتی که در این پژوهش، پژوهشگر با آن روبرو بوده است، کمبود کار مشابه و منابع علمی قابل‌دسترس در این زمینه بوده است.

پیشنهادهای برگرفته از یافته‌های پژوهش به شرح ذیل است:

- ۱- به مدیران شرکت بیمه ایران توصیه می‌شود که مشارکت و دخالت دادن کارکنان در انجام تصمیمات اساسی سازمان همت گمارند.
- ۲- در صورتی که کارکنان نسبت به شغل خود علاقه‌مند نباشند باعث بروز استرس شغلی می‌شود و متعاقباً نسبت به سازمان بی‌تفاوت خواهد شد؛ بنابراین به مدیران شرکت بیمه ایران توصیه می‌شود با استفاده از استقلال شغلی و غنی‌سازی شغل کارمندان را به شغل خود علاقه‌مند نمایند. به عنوان مثال موفق می‌توان گفت که در طی فرآیند انجام این پژوهش یکی از محققان به یکی از شعبه‌های بانک تجارت مراجعه نموده بود که به صورت کاملاً اتفاقی ملاحظه گردید که رؤسا و معاونین آن شعبه از کارکنان در جهت پیشبرد اهداف سازمانی نظرات آن‌ها را جویا می‌شوند که با پرسش از کارکنان معلوم شد که کارکنان آن شعبه نسبت به شغلشان علاقه‌مند بوده و همیشه تمایل دارند نظرشان را اعلام نمایند.
- ۳- به مدیران شرکت بیمه ایران توصیه می‌شود با استفاده از سیستم مدیریت مشارکتی، نظام پذیرش و بررسی پیشنهادها و غیره در جهت شنیدن اظهارنظرهای کارکنان تلاش مضاعفی داشته باشند.
- ۴- از طریق ایجاد امنیت شغلی برای کارکنان و کاهش جو ترس و هراس از انتقاد و تدوین آیین‌نامه‌هایی برای حمایت از نظریات کارکنان و تشویق کارکنان به ارائه نظرات، مدیران شرکت بیمه ایران می‌توانند بر سکوت سازمانی کارکنان خود غلبه نمایند.

۵- به مدیران شرکت بیمه ایران پیشنهاد می‌شود نسبت به استقرار نظام پاداش‌دهی مناسب برای نظریات و پیشنهادهای خلاق و نیز ایجاد کارگروه‌های ارائه نظرات و پیشنهادهای همت مضاعف نمایند. به‌عنوان مثال بانک تجارت نمونه موفق در این زمینه است که توانسته است یک سامانه‌ای تحت عنوان دریافت پیشنهادهای خلاقانه از سوی کارکنان ایجاد نمایند و بر اساس گزارش عملکردشان در سال ۱۳۹۸ مشخص است که کارکنان آن سازمان خیلی مشتاق هستند که نظراتشان را اعلام کنند و حتی جایزه‌ای هم سالانه در هفته پژوهش برای پیشنهادهای خلاقانه تعیین می‌شود؛ بنابراین مدیران شرکت بیمه ایران باید به این مقوله توجه شایانی داشته باشند.

در نهایت می‌توان نتیجه گرفت که در بین کارکنان شرکت بیمه ایران وجود فلات شغلی منجر به سکوت سازمانی در بین آن‌ها نمی‌گردد. دلیل این امر احتمالاً می‌تواند عواملی مانند داشتن نظام ارتقای شغلی و شایسته‌سالاری در شرکت بیمه ایران، ایجاد تناسب مناسب بین شغل و شاغل، وجود پاداش‌های مستمر و غیرمستمر، عدم وجود رسمیت‌های سازمانی و تغییرات ساختاری و داشتن پست‌های سازمانی زیاد، باشد. از طرف دیگر در بین کارکنان شرکت بیمه ایران عوامل استرس‌زایی وجود دارد که باعث گردیده کارکنان نسبت به تصمیمات اتخاذ شده از خود واکنشی نشان ندهند.

در انجام این پژوهش یکسری از متغیرهای میانجی در ارتباط بین فلات شغلی، استرس شغلی و سکوت سازمانی مؤثر بود. به‌طوری‌که میزان بالغ و نابالغ بودن کارکنان شرکت بیمه ایران بر ایجاد استرس شغلی‌شان تأثیر به‌سزایی داشت. علاوه بر این وجود ساختار سازمانی غیرمتمرکز می‌توانست در زمینه مشارکت هرچه بیشتر کارکنان در تصمیمات اساسی سازمان اثرات شایانی داشته باشد. همچنین وجود فرهنگ سازمانی مشارکتی در شرکت بیمه ایران می‌توانست بر شدت اثرات فلات شغلی و استرس شغلی بر سکوت سازمانی کارکنان تأثیرگذار باشد. بر این اساس به پژوهشگران آتی توصیه می‌شود اثرات متغیرهای میانجی مانند میزان بالغ یا نابالغ بودن کارکنان، ساختار سازمانی و فرهنگ سازمانی و ... را در ارتباط بین فلات شغلی، استرس شغلی و سکوت سازمانی مورد بحث و بررسی قرار دهند.

منابع

- ۱) آزاد مرزآبادی، اسفندیار و غلامی فشارکی (۱۳۸۹). بررسی اعتبار و روایی پرسشنامه استرس شغلی HSE. نشریه علوم رفتاری، دوره چهارم، شماره ۴، ۲۹۱-۲۹۸.
- ۲) حکاک، محمد و موسوی‌نژاد، سیدهدای (۱۳۹۴). تبیین نقش سکوت سازمانی و شادی در کار در کاهش فرسودگی شغلی کارکنان. نشریه مطالعات رفتار سازمانی، دوره ۴، شماره ۱، ۹۷-۱۲۱.
- ۳) خانه‌شناس، فرزین؛ الهیاری، تیمور و خلخالی، حمیدرضا (۱۳۹۲). بررسی ارتباط عوامل استرس‌زای روانی-اجتماعی کار با عملکرد شغلی در بین کارکنان بانک. مجله/ارگونومی. دوره ۱، شماره ۳، ۱-۱۰.
- ۴) خنیفر، حسین (۱۳۸۵). بررسی ابعاد روانی فلات شغلی و ارائه راهکارهای علمی برون‌رفت. مجله فرهنگ مدیریت، سال چهارم، شماره ۱۲، ۸۳-۱۱۱.
- ۵) دانایی‌فرد، حسن و پناهی، بلال (۱۳۸۹). تحلیل نگرش‌های شغلی کارکنان سازمان‌های دولتی تبیین جو سکوت سازمانی و رفتار سکوت سازمانی. پژوهشنامه مدیریت تحول، شماره ۳، ۱-۱۹.

- ۶) روحانی، عباس (۱۳۹۸). رابطه سکوت سازمانی با استرس شغلی در بین کارکنان سازمان، پنجمین کنفرانس ملی نوآوری‌های اخیر در روانشناسی، کاربردها و توانمندسازی با محوریت روان‌درمانی، تهران.
- ۷) سلیمی، مهدی و محمدیان، مسلم. (۱۳۹۹). عوامل مؤثر بر استرس شغلی کارکنان و تأثیر آن بر کیفیت زندگی- کاری (مورد مطالعه: شرکت توزیع برق استان ایلام)، مجله پژوهش‌های معاصر در علوم مدیریت و حسابداری، شماره ۵، ۱۰۰-۸۶.
- ۸) کاظمی، سارا؛ یوسفی، بهرام و صادقی بروجردی، سعید (۱۳۹۷). اثر کیفیت زندگی بر فلات شغلی و بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان کمیته ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران، فصلنامه مطالعات مدیریت رفتار سازمانی در ورزش، دوره ۵، شماره ۴، ۹۲-۷۹.
- ۹) لقمان، سیده‌فاطمه (۱۳۹۴). بررسی تأثیر فلات زندگی شغلی بر سکوت سازمانی و میل به ترک خدمت کارکنان سازمان در موسسه خیریه کهریزک. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد شاهرود.
- ۱۰) نوروزی، علی مدد؛ زارع، علیرضا و شیرالی، رضوان (۱۳۹۵). عوامل مؤثر بر ایجاد فلات شغلی در اعضای هیات علمی دانشکده‌های تربیت‌بدنی دانشگاه‌های دولتی ایران، فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی آموزش، سال بیست و دوم، شماره ۳، ۳۵-۱۹.

- 1) Alice, H. Y., Hon, W. W. H. C. & Lin, L. (2013). Overcoming work-related stress and promoting employee creativity in hotel industry: The role of task feedback from supervisor. *International Journal of Hospitality Management*, 33(2), 416-424.
- 2) Cinai, f. k. (2013). The relationship between organizational silence and organizational citizenship behavior: a survey study in the province of Erzurum Turkey. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 99(3), 314-321.
- 3) Cetin, A. (2020). Organizational Silence and Organizational Commitment: A Study of Turkish Sport Managers. *Crossmark*, 8(2), 1-10.
- 4) Drucker-Godard, C., Fouque, T., Gollety, M., & Le Flanchec, A. (2015). Career plateauing, job satisfaction and commitment of scholars in French universities. *Public Organization Review*, 15(3), 335-351.
- 5) Dedahanov, A.T., Hyung Lee, D., & Rhee, J. (2017). Silence as a mediator between organizational factors and stress. *Journal of Managerial Psychology*, 31(8), 1251-1264.
- 6) Deniz, A. N. (2013). The Relationship between Employee Silence and Organizational Commitment in a Private Healthcare Company. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 99(3), 691-700.
- 7) Enshassi, A., El-Rayyes, Y., & Alkilani, S. (2016). Job stress, job burnout and safety performance in the Palestinian construction industry. *Journal of Financial Management of Property and Construction*, 20(2), 170-187.
- 8) Fathi Alheet, A. (2019). The Impact of Organizational Silence Causal Factors on Self-Efficacy of Health Center Employees in the Jordanian Capital City (Amman). *Academy of Strategic Management Journal*, 18(3), 1-13.
- 9) McCleese, C. S., Eby, L., Scharlau, E., & Hoffman, B. (2007). Hierarchical, job content, and double plateaus: A mixed-method study of stress, depression and coping responses. *Journal of Vocational Behavior*, 71(4), 282-299.
- 10) Oduyoye, O., Francis Odii, M., & Asikhia, O. (2020). Debate on the Role of Organizational Silence Behaviors and Employee Efficiency. *Global Journals*, 2(1), 1-11.

- 11) Pinder, C. C., & Harlos, K. P. (2001). Employee silence: quiescence and acquiescence as responses to perceived injustice, *Research in Personnel and Human Resources Management*, 20(2), 331-69.
- 12) Jiang, Z., Hu, X., & Wang, Z. (2018). Career adaptability and plateaus: The moderating effects of tenure and job self-efficacy, *Journal of Vocational Behavior*, 104(3), 59-71.
- 13) Kish, J., Detert, J., Trevino, L.K., & Edmondson, A. (2009). Silenced by fear: The nature, sources, and consequences of fear at work. *Research in Organizational Behavior*, 29(1), 163-193.
- 14) Morrison, E., & Milliken, F. (2000). Organizational silence: a barrier to change and development in pluralistic world, *Academy of Management Review*, 25(4), 706-25.
- 15) Nargesian, A., Tahmasebi Aghbolaghi, D., & Dindar, Y. (2014). The impact of political marketing tools in public participation (Case study: The citizens of region five in Tehran, Iran). *Journal of Public Administration*, 6(3), 603-624.
- 16) Swimberghe, K., Jones, R. P., & Darrat, M. (2014). Deviant behavior in retail, when sales associates "Go Bad"! Examining the relationship between the work-family interface, job stress, and salesperson deviance. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 21(4), 424-431.
- 17) Liu, D., Wu, J., & Ma, J. C. (2009). Organizational silence: A survey on employees working in a telecommunication company. In *2009 International Conference on Computers & Industrial Engineering*, 1647-1651.
- 18) Chen, M. F., & Lien, G. Y. (2008). The mediating role of job stress in predicting retail banking employees' turnover intentions in Taiwan. In *2008 IEEE International Conference on Service Operations and Logistics, and Informatics*, 1(1), 393-398.
- 19) Sharifian, S.A., Aminian, O., Kiyani, M., Barouni, SH., & Amiri, F. (2005). The evaluation of the degree of occupational stress and factors influencing in forensic physicians working in legal medicine organization. *Scientific Journal of Forensic Medicine*, 12(3), 144-751.
- 20) White, B., Walker, J., & Arroliga, A. (2019). Avoiding organizational silence and creating team dialogue. In *Baylor University Medical Center Proceedings*, 32(3), 446-448.

The Effect of Job Plateau and Job Stress on Organizational Silence of Iran Insurance Personnel

Hossein Norouzi^{1*}, Dariush Tahmasebi Aghbelaghi²

1. Assistant Professor of Business Management, Kharazmi University, Tehran, Iran (Corresponding Author). norouzi@khu.ac.ir

2. PhD student in Business Management, University of Tehran, Tehran, Iran. d.tahmasebi@alumni.ut.ac.ir

(Received: *July 31, 2020*; Accepted: *August 29, 2020*)

Abstract

In today's changing world, organizations need employees to express their ideas. Individuals also choose organizations that can express their views because both managers and employees are more motivated and perform in an environment where there is no silence. The purpose of this study was to investigate the effect of job plateau and job stress on organizational silence of Iranian insurance employees. This is a correlational study and a questionnaire was used for data collection. The statistical population of the study was Iranian insurance staff in Tehran which according to Iran Insurance website in 96-97 were about 4264 formal, contractual and contractual employees. The Convenience non-probability sampling was selected as sampling method. Data were collected through standard questionnaires and library studies. Data analysis was performed using the structural equation modeling software of Smart PLS software. Findings show that job stress has no significant effect on organizational silence of Iranian insurance staff but the effect of job stress on organizational silence of Iranian insurance staff was confirmed.

Keywords: Job platelet, Job stress, Organizational silence.