

رابطه کیفیت زندگی کاری و سکوت سازمانی با نقش میانجی فلات زندگی شغلی

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۰۶/۰۳ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۰۸/۰۲

پوران نادری^۱، بهرنگ اسماعیلی شاد^۲

از صفحه ۶۰ تا ۷۹

چکیده

هدف پژوهش حاضر تبیین رابطه بین کیفیت زندگی کاری و سکوت سازمانی با آزمون نقش میانجی فلات زندگی شغلی بود. پژوهش توصیفی از نوع همبستگی بود. جامعه آماری شامل ۲۱۷ نفر از کارکنان شهرداری شیروان بود و با توجه به جدول کرجسی و مورگان ۱۳۶ نفر به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. جهت سنجش متغیرهای پژوهش از پرسشنامه‌های کیفیت زندگی کاری والتون (۱۹۷۳)، فلات زندگی شغلی باردویک (۱۹۸۶) و سکوت سازمانی ون‌داین (۲۰۰۳) استفاده شد. تحلیل داده‌های پژوهش با استفاده از نرم‌افزار Spss22 و PLS صورت گرفت. برای سنجش روایی پرسشنامه از روایی همکرا و واگرا و سنجش پایایی از آلفای کرونباخ استفاده شد که مقدار آن برای کیفیت زندگی کاری، فلات زندگی شغلی و سکوت سازمانی به ترتیب برابر با ۰/۸۲، ۰/۸۶ و ۰/۸۶ بود. نتایج نشان داد بین کیفیت زندگی کاری و سکوت سازمانی ارتباط مستقیم و معکوس وجود دارد و فلات زندگی شغلی نقش میانجی را در این رابطه معناداری ایفا نمی‌کند؛ بین کیفیت زندگی کاری و فلات زندگی شغلی ارتباط معکوس و معناداری (۰/۴۰-) وجود دارد و ارتباط بین فلات زندگی شغلی و سکوت سازمانی برابر با ۰/۲۲ بود.

کلمات کلیدی

کیفیت زندگی کاری، سکوت سازمانی، سکوت مطیع، سکوت تدافعی، فلات زندگی شغلی

۱. دانش‌آموخته کارشناس ارشد، گروه علوم تربیتی، واحد بجنورد، دانشگاه آزاد اسلامی، بجنورد، ایران
۲. استادیار، گروه علوم تربیتی، واحد بجنورد، دانشگاه آزاد اسلامی، بجنورد، ایران (رایانامه نویسنده مسئول:
esmaeili@bojnourdiau.ac.ir)

مقدمه

در شرایط رقابتی امروز، سازمان‌ها نیازمند به‌کارگیری و استفاده از تمامی امکانات و منابع بالقوه خود هستند. نیروی انسانی، بخش جدایی‌ناپذیر سازمان‌ها هستند که با بیان ایده‌ها و اندیشه خود و استفاده از ابزارها مسیر سازمان را در دستیابی به اهداف راهبردی خود هموار می‌کنند. با این حال، پژوهشگران دریافته‌اند که بسیاری از کارکنان به دلایل مختلفی از بیان دیدگاه‌ها و ایده‌های خود در سازمان خودداری می‌کنند که این امر می‌تواند مانع از توسعه و تحول سازمان شود. پژوهشگران به این عدم ابراز ایده‌ها و اطلاعات «سکوت سازمانی»^۱ می‌گویند و تلاش کرده‌اند تا به بررسی و شناخت درباره آن دست پیدا کنند و راهکارهای کاربردی در جهت بهبود آن ارائه دهند. در سازمان‌هایی که در آن کارکنان از بیان ایده‌ها و نظریات خود دریغ می‌کنند، فرصتی برای تشکیل تالارهای گفتمان جهت تولید دانش که برای تحول، توسعه و همچنین بقای سازمان لازم است، صورت نمی‌گیرد (کمال‌زاده و لیاقت، ۱۳۹۶: ۹۸). مفهوم سکوت سازمانی به‌عنوان امتناع و خودداری عمدی از تسهیم دانش و عقاید در میان کارکنان جهت بهبود کار سازمان تعریف شده است (هارمانچی^۲ و همکاران، ۲۰۱۸: ۱۴۴۲). کاکیزی^۳ (۲۰۰۷) سکوت سازمانی را به‌عنوان سکوت عمدی کارکنان تعریف می‌کند که اطلاعات، نظریات و ایده‌های برتر خود را درباره مشکلات فنی و رفتاری مربوط به کار یا محل کار را به اشتراک نمی‌گذارند. از نظر پندر و هارلوس^۴ (۲۰۰۱) رفتار سکوت عبارت است از: امتناع کارکنان از بیان ارزیابی‌های رفتاری، شناختی و اثربخش در مورد موقعیت‌های سازمان. نتایج پژوهش‌ها حاکی از این است که سکوت سازمانی می‌تواند بر عملکرد کارکنان تأثیر بگذارد (عباسی و همکاران، ۱۳۹۴؛ بزرگ‌نیا حسینی و عنایتی، ۱۳۹۳؛ مهیمنی، ۱۳۹۲؛ زهیر و اردوقان^۵، ۲۰۱۱؛ شهیت اوقلو و زهیر^۶، ۲۰۱۰).

1. Organizational silence

2. Harmanci.

3. Cakici.

4. Pinder & Harols.

5. Zehir and Erdogan

6. Sehitoglu and Zehir

تمایل نداشتن افراد به بیان نگرانی‌های خود در مورد مسائل و مشکلات سازمان به سرپرستان، موضوع جالب توجهی در ادبیات رفتار سازمانی شده است (نوه‌ابراهیم و یوسفی، ۱۳۹۵: ۱۹۰). محققان تأکید دارند که ایجاد شرایط مناسب برای ترغیب کارکنان به مشارکت بیشتر و ایده‌پردازی در محیط سازمانی از جمله ضرورت‌هایی است که باید در حوزه دانش سازمان و مدیریت به آن توجه شود (پیران‌نژاد، داوری و افخمی، ۱۳۹۶: ۱۴۸). امروزه یکی از مشکلات اساسی که سازمان‌ها با آن درگیر هستند، عدم تمایل کارکنان به مشارکت در بحث‌های سازمانی است. بسیاری از کارکنان گوشه‌گیر و منزوی‌اند و در عمل تمایلی به صحبت و اظهار عقیده ندارند. متأسفانه برخی از مدیران این مسئله را ساده می‌انگارند و بی‌تمایلی در اظهار نظر کارکنان و عدم مشارکت در بحث‌ها را نوعی رضایت سازمانی می‌پندارند (صلواتی و همکاران، ۱۳۹۳: ۵۲۴).

افرادی که نتوانند ایده‌ها، نظرات و اطلاعات خود را بیان کرده و سکوت پیشه کنند اغلب خود را به مثابه چرخ‌دنده‌هایی در ساختار سازمانی تلقی می‌کنند که هیچ اختیاری در جریان‌ات به وقوع پیوسته سازمانی ندارند (نصیری ولیک‌بنی، اردلان و بهشتی راد، ۱۳۹۴: ۳۸۳). سکوت کارکنان می‌تواند به‌طور وسیعی بر ابعاد دیگر رفتار سازمانی تأثیرگذار باشد. کارکنان به خاطر ترس از موقعیت فعلی، دانش و اطلاعات تجربی خود را در اختیار دیگران قرار نمی‌دهند؛ از اینکه به‌عنوان کارمندی مسئله‌ساز شناخته شوند، می‌ترسند و یا احساس می‌کنند که نظریات و ایده‌های آن‌ها تغییری را ایجاد نخواهد کرد (صلواتی، یاراحمدی و سیدهاشمی، ۱۳۹۳: ۵۲۵). در این شرایط سطح ناراضی‌تبی، استرس، افسردگی و اختلالات روانی کارکنان افزایش پیدا می‌کند (نصیری ولیک‌بنی، اردلان و بهشتی راد، ۱۳۹۴: ۳۸۳) و می‌تواند به کاهش علاقه در کار و تعهد شغلی، افزایش قصد ترک سازمان و بدبینی در بخش‌های مختلف سازمان منجر شود. شناخت عوامل مؤثر در سکوت سازمان مسئله‌ای مهم در مدیریت سازمانی است و هنگامی که مدیران این عوامل را نادیده می‌گیرند می‌تواند منجر به پیامدهای منفی در سازمان شود (وانگ و هسیه^۱، ۲۰۱۳: ۷۸۴). سکوت و بی‌اعتنایی کارکنان نسبت به مسائل و مشکلات سازمان، مشکلی است که گریبانگیر اکثر سازمان‌های دولتی و غیردولتی شده است؛ سکوت و بی‌اعتنایی کارکنان در یک سازمان، می‌تواند عملکرد و بهره‌وری سازمان

¹Wang & Hsieh



را به شدت تحت تأثیر قرار دهد (محمدی حسینی، امین بیدختی و کهیاری حقیقت، ۱۳۹۵: ۱۰۹). سایگان^۱ (۲۰۱۱) در پژوهشی به رابطه منفی بین سکوت سازمانی و تعهد اشاره می‌کند.

با وجود این، اگر شرایط و زمینه آگاهی افراد به‌عنوان یک ابزار قدرتمند جهت بهبود و کیفیت کاری آنها فراهم شود، کارکنان تمایل بیشتری به مشارکت در فرآیندهای سازمان خواهند داشت و از سکوت سازمانی پرهیز می‌کنند. برنامه‌های کیفیت زندگی کاری می‌تواند مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌های مربوط به محیط کاری را افزایش می‌دهد (سلامی، ۱۳۹۵: ۲). پژوهش‌ها به ارتباط بین کیفیت زندگی کاری و سکوت سازمانی اشاره می‌کنند (ملوندی، ۱۳۹۵؛ ویسی‌پور، باتمانی و احمدی، ۱۳۹۴؛ توکلی و همکاران، ۲۰۱۶؛ ایمانی، ۱۳۹۳؛ نصر اصفهانی و آقاباباپور دهکردی، ۱۳۹۱). کیفیت زندگی کاری کارکنان از جمله مباحث مهم منابع انسانی است که در دنیای امروز بخش قابل توجهی از دقت و توجه صاحب‌نظران را به خود اختصاص داده است (رجبی فرجاد و شجاعیان، ۱۳۹۳: ۲۱).

یکی از سازمان‌های مهم که خدمات مهمی را به شهروندان ارائه می‌کنند، شهرداری‌ها هستند. ارائه خدماتی مفید و مؤثر، نیازمند کارکنانی با انگیزه است. مشاهدات پژوهشگر، به‌عنوان یکی از کارکنان شهرداری، مؤید این مطالب است که علیرغم وجود پدیده سکوت سازمانی اما به سادگی قابل تشخیص نیست، زیرا اصولاً فرد ساکت، توجهی را به خود جلب نمی‌کند، اما تحقیق در این زمینه، می‌تواند گام بزرگی در پیشبرد اهداف سازمانی کمک نموده و سبب‌ساز فضایی شود که کارکنان نظرها، دانش و تجربه‌های خویش را با مدیرانشان در میان گذارند. همچنین با توجه به اینکه کارکنان شهرداری، به انجام کارهای سخت خدماتی می‌پردازند، لازم است به وضعیت شغلی آنها توجه زیادی شود و در تصمیمات سازمانی مشارکت داده شوند تا به کار و وضعیت شغلی خود بی‌اعتنا نباشند. بر این اساس پژوهشگر، شهرداری را سازمانی مناسب برای انجام پژوهش در نظر گرفت و کارکنان شهرداری را به‌عنوان جامعه آماری

¹. Saygan

پژوهش انتخاب کرده است. مسئله اساسی پژوهش حاضر این است که آیا بین کیفیت زندگی کاری و سکوت سازمانی با نقش میانجی فلات‌زدگی شغلی رابطه وجود دارد.

پیشینه پژوهش

یافته‌های پژوهش لقمانی، رضانی نژاد و شرفی اسکندری (۱۳۹۶) نشان داد بین تحلیل رفتگی شغلی و سکوت سازمانی ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین میزان سکوت سازمانی بر اساس سن متفاوت بود و با افزایش سن، نگرش به سکوت سازمانی افزایش پیدا می‌کند؛ اما میزان سکوت سازمانی بر اساس مدرک تحصیلی معنادار نبود. نتایج پژوهش صالح اردستانی و سیدنقوی (۱۳۹۵) حاکی از آن بود که بین فلات‌زدگی شغلی و بی‌اعتنایی سازمانی ارتباط معناداری (۰/۳۰) وجود دارد. این پژوهش نشان داد، دو عامل فلات‌زدگی ساختاری و محتوایی می‌توانند موجب بی‌اعتنایی سازمانی در کارکنان شود که در این بین، نقش مؤلفه فلات‌زدگی ساختاری در بی‌اعتنایی سازمانی بیشتر است. ملوندی (۱۳۹۵) نشان داد که بین کیفیت زندگی کاری و سکوت سازمانی رابطه معکوس وجود دارد. یافته‌های پژوهش ویسی‌پور، باتمانی و احمدی (۱۳۹۴) بیانگر ارتباط منفی و معنادار بین کیفیت زندگی کاری و سکوت سازمانی بود. نتایج توکلی و همکاران (۲۰۱۶) نشان داد که بین تمام ابعاد کیفیت زندگی کاری و سکوت سازمانی رابطه منفی معناداری وجود دارد.

فیاضی و ضیایی (۱۳۹۳) در پژوهش خود به این نتایج دست یافتند که فلات‌زدگی شغلی موجب کاهش تعهد عاطفی و دل‌بستگی به کار می‌شود. نتایج تحقیق بهزادی حموله (۱۳۹۳) نشان داد تأثیر کیفیت زندگی کاری بر بی‌اعتنایی سازمانی معکوس است، یعنی با افزایش میزان کیفیت زندگی کاری کارکنان و ابعاد آن، از بی‌اعتنایی سازمانی آنان کاسته می‌شود. ایمانی (۱۳۹۳) نشان داد که روابط بین کیفیت زندگی کاری و ابعاد آن با سکوت سازمانی از دیدگاه کارکنان شاغل در اداره کل آموزش و پرورش استان هرمزگان مستقیم است و همبستگی مثبت و معناداری بین سکوت سازمانی کارکنان و هر یک از این مؤلفه‌ها وجود دارد. نتایج به دست آمده از تحقیق مصباحی جهرمی و اخوان خرازا (۱۳۹۲) نشان داد بین مؤلفه‌های هفت‌گانه کیفیت زندگی کاری کارکنان (مشارکت، پیشرفت شغلی، حل‌وفصل مشکلات، ارتباطات، میل وانگیزش به کار، امنیت شغلی، حقوق و دستمزد) و سکوت سازمانی کارکنان رابطه



معنی‌داری وجود دارد. نتایج پژوهش نصاصف‌هانی و آقاباباپور دهکردی (۱۳۹۱) نشان داد بین کیفیت زندگی کاری و سکوت سازمانی ارتباط معناداری وجود دارد. موریسون و میلیکن^۱ (۲۰۰۰) به این نتیجه دست یافتند که سکوت سازمانی منجر به کاهش مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌های سازمان می‌شود.

مبانی نظری

بنا به تعریف، کیفیت زندگی کاری، فرآیندی است که به واسطه آن همه اعضای سازمان از راه مجاری ارتباطی باز و مناسبی که به این منظور ایجاد شده در تصمیم‌هایی که بر شغل آنها به گونه‌ای خاص و بر محیط کار آنها به گونه‌ای عام اثر می‌گذارد، به نوعی دخالت دارند (اردلان و همکاران، ۱۳۹۵: ۸۵). به‌طور کلی می‌توان گفت کیفیت زندگی کاری، مجموعه‌ای از روش‌ها و اقداماتی است که به افزایش و حفظ رضایت کارکنان کمک می‌کند و هدف آن بهبود شرایط کاری آنها و افزایش کارایی سازمان است که در نهایت به برآورده شدن نیازهای کارکنان و بهسازی و کارایی بلند مدت سازمان منجر خواهد شد (توکلی و همکاران، ۱۳۹۲: ۹۲-۹۳). در جامعه امروز، کیفیت زندگی کاری به‌عنوان یکی از عوامل بهبود سازمانی مورد توجه سازمان‌های هزاره سوم قرار گرفته است (گیثا و مانی^۲، ۲۰۱۶: ۸۹۲۹). پژوهش‌ها نشان داد که بین کیفیت زندگی کاری و تعهدسازمانی رابطه معناداری وجود دارد (بهبودی، غیوری و کریم پور، ۱۳۹۵: ۵۷). کیفیت زندگی کاری مطلوب می‌تواند فضای ارتباطی غیر شخصی خوبی را فراهم کند و سطح انگیزه کارکنان را برای تلاش جهت رشد و توسعه خود افزایش دهد. اگر شرایط کیفیت زندگی کاری به خوبی در سازمان ارائه شود کارکنان تمرکز بیشتری بر توسعه فردی و گروهی خواهند داشت که این به نوبه خود منجر به توسعه کلی می‌شود (کائور^۳، ۲۰۱۶: ۸۳۰۶).

مطالعات نشان می‌دهد که برنامه‌های بهبود کیفیت زندگی کاری موجب کاهش نرخ غیبت از کار و افزایش نگرش مثبت کارکنان و مشارکت آنها در برنامه‌ها بوده است و

1. Morrison & Milliken

2. Geetha & Mani.

3. Kaur.

همچنین عامل مهمی بر افزایش عملکرد، بهره‌وری، تعهد سازمانی و رضایت شغلی است (توکلی و همکاران، ۱۳۹۲: ۹۰). بر عکس، وضعیت نامطلوب کیفیت زندگی کاری و عدم توجه به شرایط کارکنان می‌تواند بر عملکرد آنها تأثیر منفی داشته باشد و باعث عدم انگیزه جهت تلاش و فعالیت در سازمان شود. یکی از موارد مؤثر بر کیفیت زندگی کاری، توجه به شرایط شغلی کارکنان جهت پیشرفت و همچنین ایجاد انگیزه برای ارتقاء در شغل باشد. هنگامی که کارکنان در شغل خود تغییری احساس نکنند، ممکن است در مسیر شغلی خود به فلات‌زدگی شغلی^۱ برسند و احساس کنند کارشان خسته‌کننده شده است. فلات‌زدگی شغلی پیامدهای منفی فردی و سازمانی همچون نارضایتی شغلی، فرسودگی عاطفی، استرس شغلی، کاهش تعهد سازمانی، مانعی برای توسعه شغلی و انتقال سازمانی را به همراه دارد (جیانگ، هو و وانگ، ۲۰۱۸: ۶۰).

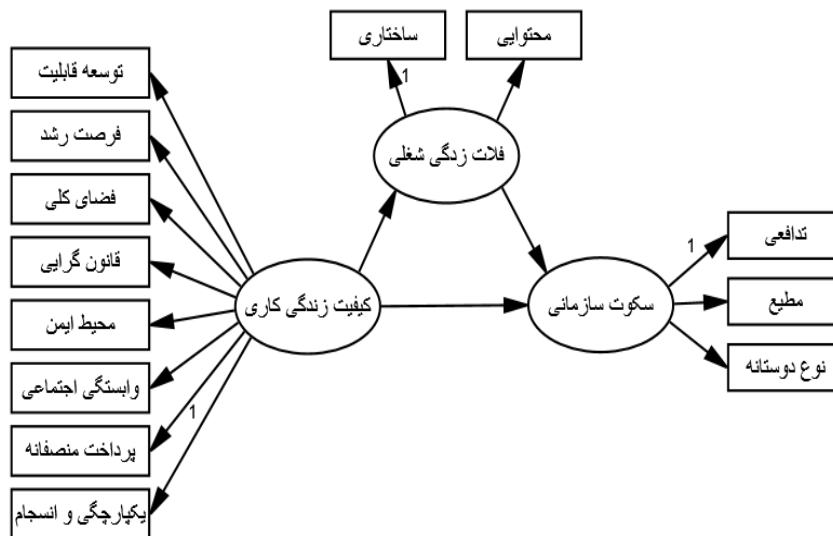
اغلب کارکنان پیشرفت و ارتقاء در مسیر شغلی را به‌عنوان شاخصی اساسی برای سنجش موفقیت در شغل در نظر می‌گیرند. این مسئله ضرورت توجه به مقوله فلات‌زدگی شغلی توسط سازمان‌ها را امری اجتناب‌ناپذیر کرده است. پژوهش‌ها نشان‌دهنده آن است کارکنانی که مسیر شغلی مناسبی در سازمان دارند و در حال پیشرفت هستند با انگیزه بالایی کار می‌کنند، عملکرد نقشی و فرآینقی بیشتر، رضایت بالایی از کار، تمایل کمتری به ترک سازمان و غیبت از کار دارند (فیاضی و ضیایی، ۱۳۹۳: ۷۴). فلات در مسیر شغلی با بی‌انگیزگی ارتباط نزدیکی دارد و چون انسان در طول فعالیت‌های خود در میان طیفی از عوامل انگیزشی و موانع سیستمی و رفتاری قرار دارد، احساس ناشایستگی و ناخشنودی زمانی رخ می‌دهد که فرد با موانع مواجه می‌شود؛ بنابراین، این مسئله زمانی مطرح می‌شود که سکون یا فلات در مسیر حرفه‌ای جزئی از روش زندگی کاری است و به وضعیت توقف در مسیر پیشرفت فرد اشاره دارد (نوروزی، زارع و شیرالی، ۱۳۹۵: ۲۰). تحقیقات نیز در این زمینه نشان داده‌اند که عواملی همچون فلات‌زدگی شغلی به‌عنوان عوامل سازمانی هستند که در سکوت سازمانی تأثیرگذار هستند (شاهزاده احمدی، ۱۳۹۱: ۴). افرادی که دچار فلات‌زدگی می‌شوند نه تنها انگیزه خود برای پیشرفت شغلی را از دست می‌دهند، بلکه حضور آنان

1. Career plateau.

2. Jiang, Hu and Wang.



در محیط کار کاهش یافته و میزان خروجی کاری آنان به سطح پایینی تنزل می‌یابد (طبرسا، رضاییان، هادی زاده و جمالی، ۱۳۹۳: ۹۲). الگوی مفهومی رابطه متغیرهای پژوهش به صورت زیر است:



شکل ۱: الگوی مفهومی پژوهش

روش شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر روش توصیفی و از نوع همبستگی است. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان شهرداری شیروان در سال ۱۳۹۷ است که تعداد آن برابر با ۲۱۷ نفر است. حجم نمونه بر اساس جدول کرجسی و مورگان و با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده برابر با ۱۳۸ نفر بود که ۱۳۶ پرسشنامه جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل شد. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه استفاده شد:

الف) پرسشنامه کیفیت زندگی کاری: جهت سنجش کیفیت زندگی کاری از پرسشنامه والتون (۱۹۷۳) استفاده شد. با توجه به طیف پنج درجه‌ای لیکرت، جهت محاسبه نمرات و میانگین‌ها، حد متوسط میانگین فرضی برابر با (۳) لحاظ شده است. هر چه مقدار میانگین بالاتر از حد متوسط فرضی (۳) و نزدیک به عدد ۵ باشد به معنی داشتن کیفیت زندگی کاری مطلوب است.

جدول ۱: مؤلفه‌ها و سؤالات مربوط به متغیر کیفیت زندگی کاری

متغیر	مؤلفه‌ها	سؤالات مربوطه
کیفیت زندگی کاری	پرداخت منصفانه و کافی	۳-۱
	محیط کاری ایمن	۶-۴
	تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم	۹-۷
	قانون‌گرایی در سازمان کار	۱۳-۱۰
	وابستگی اجتماعی زندگی کاری	۱۶-۱۴
	فضای کلی زندگی سازمان	۱۹-۱۷
	یکپارچگی و انسجام کارکنان	۲۳-۲۰
توسعه قابلیت‌انسانی	۲۷-۲۴	

ب) پرسشنامه فلات‌زدگی شغلی: برای سنجش فلات‌زدگی شغلی از پرسشنامه باردویک (۱۹۸۶) در مقیاس پنج درجه‌ای استفاده شده است و شامل دو نوع فلات‌زدگی «ساختاری» (گویه های ۱ الی ۶) و «محتوایی» (۷ الی ۱۲) می‌باشد.

ج) پرسشنامه سکوت سازمانی: از پرسشنامه ۱۳ گویه ای ون‌داین (۲۰۰۳) استفاده شد که شامل سه مؤلفه سکوت مطیع (گویه های ۵ الی ۸)، تدافعی (گویه های ۱ الی ۴) و نوع‌دوستانه است.

جهت مشخص کردن اینکه مؤلفه‌های انتخاب شده تا چه اندازه برای الگوهای اندازه‌گیری قابل قبول است و مؤلفه‌های طراحی شده برای متغیر مورد نظر از اعتبار لازم برخوردار هستند، مدل اندازه‌گیری مورد تحلیل قرار گرفته است. برای تأیید روایی سازه از تحلیل عاملی تأییدی با استفاده از نرم‌افزار (Smart-PLS) استفاده شد. با توجه به اینکه کلیه مؤلفه‌ها و سؤالات مربوط به کیفیت زندگی کاری، فلات‌زدگی شغلی و سکوت سازمانی دارای بار عاملی قابل قبول (۰/۴) و در سطح ۰.۰۵ معنادار بودند، روایی سازه مورد تأیید قرار گرفت.

۱- روایی همگرا: این شاخص، میزان تبیین متغیرهای پژوهش توسط مؤلفه‌های آن را اندازه‌گیری می‌کند که بوسیله شاخص AVE (متوسط واریانس استخراج شده) مورد سنجش قرار می‌گیرد. با توجه به اینکه میزان این شاخص (AVE) برای کلیه متغیرها در حد قابل قبول (بالتر از ۰.۵۰) بود؛ بنابراین روایی همگرا مورد تأیید قرار گرفت: کیفیت زندگی کاری ۰/۵۲، فلات‌زدگی شغلی ۰/۷۱ و سکوت سازمانی ۰/۷۳.



۲- **روایی واگرا:** این شاخص، توانایی میزان افتراق مؤلفه‌های یک متغیر را در مقابل با مؤلفه‌های سایر متغیرها مورد سنجش قرار می‌دهد. برای سنجش روایی واگرا از آزمون فورنل- لارکر^۱ استفاده شد. نتایج روایی واگرا در پژوهش نشان داد که جذر واریانس متغیرهای پژوهش بیشتر از میزان همبستگی آن متغیر با سایر متغیرها است؛ بنابراین روایی واگرا برای متغیرهای پژوهش مورد تأیید قرار گرفت.

جدول ۲: روایی واگرا بر حسب آزمون فورنل- لارکر

کیفیت زندگی کاری	فلات زدگی شغلی	سکوت سازمانی	
		سکوت سازمانی	۰/۸۵۹
	۰/۸۴۳	فلات زدگی شغلی	۰/۲۰۳
۰/۷۲۶	-۰/۳۵۸	کیفیت زندگی کاری	-۰/۷۱۲

به منظور تعیین پایایی آزمون، از آلفای کرونباخ استفاده شد. ضریب آلفای کرونباخ با استفاده از نرم افزار **Spss22** محاسبه گردید که مقدار آن برای پرسشنامه کیفیت زندگی کاری برابر با ۰/۹۳؛ فلات زدگی شغلی ۰/۸۵؛ و سکوت سازمانی ۰/۹۲ به دست آمد.

یافته‌ها

نتایج توزیع فراوانی حاکی از آن است که ۴۷ نفر (۳۴/۶ درصد) دارای تحصیلات دیپلم؛ ۴۴ نفر (۳۲/۴ درصد) تحصیلات کارشناسی؛ ۲۵ نفر (۱۸/۴ درصد) تحصیلات کاردانی و ۲۰ نفر (۱۴/۷ درصد) تحصیلات کارشناسی ارشد هستند.

آمار توصیفی کیفیت زندگی کاری از دیدگاه کارکنان شهرداری شیروان نشان می‌دهد ۴۲/۵۷ درصد از پاسخگویان کیفیت زندگی کاری را در حد «متوسط»؛ ۲۴/۱۶ درصد در حد «کم»؛ ۱۹/۸۰ درصد در حد «زیاد»؛ ۶/۸۴ درصد در حد «خیلی کم»؛ و ۶/۶۴ درصد در حد «خیلی زیاد» ارزیابی کرده‌اند. آمار توصیفی فلات زدگی شغلی نشان می‌دهد ۳۷/۶۸ درصد از پاسخگویان فلات زدگی شغلی را «مخالفم»؛ ۳۵/۶۰ درصد در حد «متوسط»؛ ۱۷/۰۳ درصد در حد «موافقم»؛ ۹/۰۱ درصد در حد «کاملاً مخالفم»؛ و ۰/۶۷ درصد در حد «کاملاً موافقم» ارزیابی کرده‌اند. همچنین میانگین مؤلفه‌های فلات زدگی شغلی نشان می‌دهد که سطح فلات زدگی محتوایی (۲/۵۸) کمی

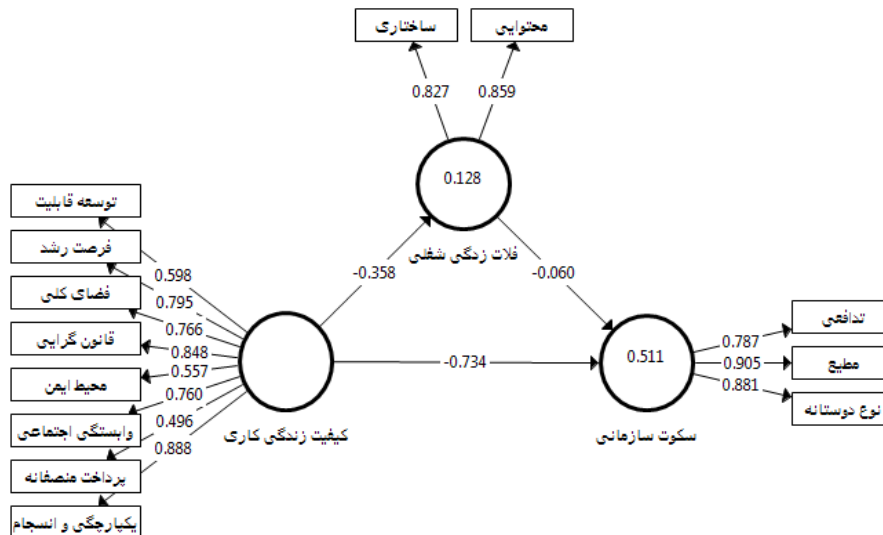
¹ Fornell-Larcker

بالاتر از سطح فلات ساختاری (۲/۶۷) است. آماره توصیفی سکوت سازمانی نشان می‌دهد حدود ۳۳/۴۸ درصد از پاسخگویان سکوت سازمانی را در حد «متوسط»؛ ۲۳/۴۷ درصد در حد «زیاد»؛ ۱۸/۷۸ درصد در حد «خیلی زیاد»؛ ۱۷/۴۸ درصد در حد «کم»؛ و ۶/۷۹ درصد در حد «خیلی کم» ارزیابی کرده‌اند. میانگین مؤلفه‌های سکوت سازمانی نیز بیانگر آن است که «سکوت تدافعی» با میانگین ۳/۴۳ در بهترین وضعیت، و مؤلفه «سکوت مطیع» با میانگین ۳/۱۴ در پایین‌ترین وضعیت قرار دارد. از آزمون کولموگوروف-اسمیرنوف جهت بررسی نرمال بودن توزیع داده‌ها استفاده شده است تا نوع آزمون (پارامتریک یا ناپارامتریک) جهت تحلیل فرضیه‌های پژوهش مشخص شود.

جدول ۳: آزمون کولموگوروف-اسمیرنوف

متغیر	N	انحراف معیار	سطح معناداری (sig)	نتیجه آزمون
کیفیت زندگی کاری	۱۳۶	۰/۵۵۳	۰/۰۶۲	نرمال
فلات زندگی شغلی	۱۳۶	۰/۵۲۴	۰/۲	نرمال
سکوت سازمانی	۱۳۶	۰/۸۱۶	۰/۰۵۱	نرمال

با توجه به اینکه سطح معناداری آزمون کولموگوروف-اسمیرنوف برای متغیرهای پژوهش بالاتر از ۰/۰۵ است؛ می‌توان گفت توزیع داده‌ها نرمال است و می‌توان از آزمون‌های پارامتریک استفاده کرد. فرضیه پژوهش: بین کیفیت زندگی کاری و سکوت سازمانی با نقش میانجی فلات زندگی شغلی رابطه وجود دارد. الگوی مفهومی پژوهش در شکل ۲ نشان‌دهنده نقش میانجی فلات زندگی شغلی در ارتباط بین کیفیت زندگی کاری و سکوت سازمانی است.



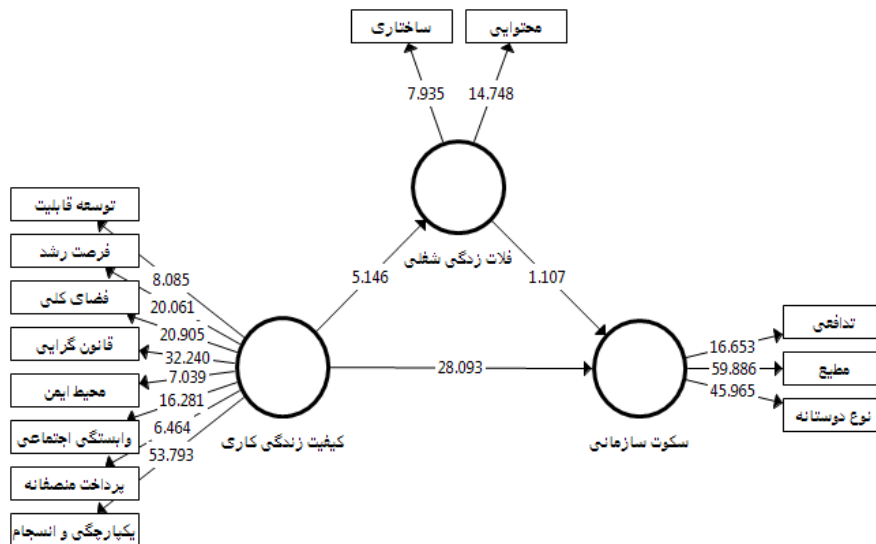
شکل ۲: نقش میانجی فلات زندگی شغلی در ارتباط بین کیفیت زندگی کاری و سکوت سازمانی
میزان ضرایب مستقیم و غیر مستقیم مدل مفهومی پژوهش و مقادیر معناداری (t-Value) مرتبط با آن در جدول ۴ قابل مشاهده است.

جدول ۴: ضرایب مسیر مستقیم و غیر مستقیم بر اساس خروجی PLS

مسیرها	اثر مستقیم	اثر غیرمستقیم (میانجی)	P Value	T-Value	اثر کل
کیفیت زندگی کاری ← فلات زندگی شغلی ← سکوت سازمانی (نقش میانجی)	---	-۰/۰۲۱	۰/۳۱۷	۱/۰۰۱	-۰/۷۱
کیفیت زندگی کاری ← سکوت سازمانی	-۰/۷۳	---	۰/۰۰۱	۵/۸۸۲	۰/۴۱

نتایج به دست آمده از مدل مفهومی پژوهش در جدول ۴ نشان دهنده آن است که اثر غیرمستقیم کیفیت زندگی کاری بر سکوت سازمانی با نقش میانجی فلات زندگی شغلی برابر با ۰/۰۲- است. با توجه به اینکه مقدار **T-Value** (۱/۰۱) در سطح خطای ۰/۰۵ معنادار نیست؛ بنابراین می توان گفت فلات زندگی شغلی نقش میانجی را در ارتباط بین کیفیت زندگی کاری و سکوت سازمانی ندارد، اما کیفیت زندگی کاری اثر مستقیم و منفی بر سکوت سازمانی دارد که مقدار آن برابر با ۰/۷۳- است و ۵۳/۲ درصد از واریانس سکوت سازمانی را تبیین می کند.

در ادامه، مدل مفهومی پژوهش بر اساس مقادیر معناداری (T-Value) ارائه شده است که مقادیر بالاتر از ۱/۹۶ بیانگر معناداری ضرایب مسیر و همچنین معناداری بارهای عاملی است.



شکل ۳: مقادیر معناداری T-value جهت معناداری ضرایب مسیر

با توجه به اینکه مقدار **T-Value** در شکل ۲ برای ارتباط مستقیم بین کیفیت زندگی کاری و سکوت سازمانی (۲۸/۰۹) و همچنین ارتباط بین کیفیت زندگی کاری با فلات‌زدگی شغلی (۵/۱۴) و بالاتر از ۱/۹۶ است، در سطح ۰/۰۵ معنادار هستند (**T-Value > 1.96**). اما مقدار **T-Value** برای ارتباط مستقیم بین فلات‌زدگی شغلی و سکوت سازمانی کمتر از ۱/۹۶ است؛ بنابراین فلات‌زدگی شغلی نقش میانجی را ایفا نمی‌کند و کیفیت زندگی کاری به صورت مستقیم بر سکوت سازمانی تأثیر دارد.

برای اینکه بتوان نتایج حاصل از تخمین روابط مدل را تفسیر نمود، ابتدا باید میزان تناسب مدل یا برازش آن را مشخص کرد. یعنی آیا مدلی که اساس آن مبانی نظری پیشین بوده است با داده‌های گردآوری شده از نمونه آماری تحقیق متناسب بوده است یا خیر؟ ارزیابی مدل ساختاری **PLS** شامل دو مرحله است: در مرحله اول، ارزیابی مدل اندازه‌گیری مطرح می‌شود که در این مرحله پایایی و روایی مدل اندازه‌گیری تعیین می‌شود که در قسمت روش پژوهش ذکر شد. در مرحله دوم، آزمون مدل ساختاری مورد بررسی قرار می‌گیرد.



در پژوهش حاضر برای بررسی آزمون مدل ساختاری از معیار ضریب تعیین (R^2)، معیار اندازه اثر (f^2) و معیار Q^2 استفاده شده است.

۱) معیار ضریب تعیین (R^2): این معیار برای متصل کردن بخش اندازه‌گیری و بخش ساختاری مدل‌سازی معادلات ساختاری به کار می‌رود و نشان از تأثیری دارد که یک متغیر برون‌زا بر یک متغیر درون‌زا می‌گذارد. مقادیر ۰/۱۹، ۰/۳۳ و ۰/۶۷ برای متغیرهای مکنون درون‌زا (وابسته) به ترتیب ضعیف، متوسط و قابل توجه توصیف شده است. ولی چنانچه متغیر مکنون درون‌زا تحت تأثیر تعداد معدودی (یک یا دو) متغیر برون‌زا قرار داشته باشد مقادیر متوسط ضریب تعیین نیز قابل پذیرش است.

جدول ۵: میزان ضریب تعیین متغیر سکوت سازمانی

وضعیت متغیر	ضریب تعیین	متغیر
قابل قبول	۰/۵۱۱	سکوت سازمانی

میزان ضریب تعیین مدل ساختاری برای سکوت سازمانی برابر با ۰/۵۱ و در حد قابل توجه است بنابراین مدل ساختاری بر حسب ضریب تعیین مورد تأیید است.

۲) معیار اندازه اثر (f^2): این معیار که توسط کوهن (۱۹۸۸) معرفی شد، شدت رابطه میان سازه‌های مدل را تعیین می‌کند. کوهن مقادیر ۰/۰۲، ۰/۱۵ و ۰/۳۵ را به ترتیب نشان از اندازه اثر کوچک، متوسط و بزرگ یک سازه بر سازه دیگر می‌داند.

جدول ۶: معیار f^2 متغیرهای درون‌زا

وضعیت متغیر	معیار اندازه اثر f^2	متغیر
قابل قبول	۰/۹۶	کیفیت زندگی کاری بر سکوت سازمانی

معیار اندازه اثر کیفیت زندگی کاری بر سکوت سازمانی برابر با ۰/۹۶ و حاکی از اندازه اثر بالا است؛ بنابراین می‌توان گفت مدل ساختاری بر حسب اندازه اثر قابل قبول است.

۳) معیار Q^2 : این معیار را استون گیزر (۱۹۷۵) معرفی کرد. این معیار قدرت پیش‌بینی مدل را مشخص می‌سازد؛ یعنی مدلهایی که دارای برازش بخش ساختاری قابل قبول هستند باید قابلیت پیش‌بینی شاخص‌های مربوط به سازه‌های درون‌زای مدل

را داشته باشند. مقادیر ۰/۰۲، ۰/۱۵ و ۰/۲۵ به ترتیب نشان از قابلیت پیش‌بینی ضعیف، متوسط و قوی دارند.

جدول ۷: معیار Q^2 متغیرهای درونزا

وضعیت متغیر	معیار Q^2	متغیر
قابل قبول	۰/۳۵	سکوت سازمانی

با توجه به اینکه مقدار Q^2 برای متغیر سکوت سازمانی (۰/۳۵) بالاتر از ۰/۰۲ است؛ بنابراین می‌توان گفت مدل ساختاری از قدرت پیش‌بینی قوی برخوردار است و در حد قابل قبول است.

بر اساس نتایج به‌دست آمده در مورد ارزیابی مدل مفهومی پژوهش، مشخص شد که مدل از لحاظ معیارهای آزمون مدل اندازه‌گیری (پایایی و روایی) و معیارهای آزمون مدل دارای برازش لازم است.

بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر به دنبال بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و سکوت سازمانی با نقش میانجی فلات‌زدگی شغلی است. یافته‌های پژوهش نشان داد کیفیت زندگی کاری به‌طور مستقیم با سکوت سازمانی ارتباط معکوسی دارد و می‌تواند سطح سکوت سازمانی را کاهش دهد؛ اما فلات‌زدگی شغلی، نقش میانجی را ایفا نمی‌کند و رابطه بین دو متغیر را تحت تأثیر قرار نمی‌دهد. بر اساس این نتایج می‌توان گفت که توجه به عوامل کیفیت زندگی کاری موجب می‌شود تا کارکنان احساس راحتی در سازمان داشته باشند، سکوت خود را بشکنند، مسائل و مشکلات سازمان را بیان کنند و ایده‌ها و نظریات خود را به سازمان انتقال دهند. در چنین شرایطی، میزان بازخوردی که سازمان از کارکنان دریافت می‌کند، افزایش می‌یابد و منجر به کاهش خطاهای سازمانی می‌شود. از سوی دیگر کیفیت زندگی کاری می‌تواند موجب شود تا فلات‌زدگی شغلی در سازمان کاهش یابد و اثرات منفی آن به حداقل برسد. وقتی شرایط محیطی سازمان در حد مطلوبی باشد کارکنان انگیزه بالاتری پیدا می‌کنند و وظایف شغلی آنها کمتر حالت تکراری بودن پیدا می‌کند، با رضایت بیشتری به کار و تلاش خود در سازمان ادامه می‌دهند. بر حسب نتایج یافته‌ها، کاهش فلات‌زدگی شغلی موجب کاهش سکوت سازمانی می‌شود؛ بر این اساس می‌توان گفت وقتی سطح کیفیت زندگی کاری در



سازمان مطلوب باشد، می‌زات فلات‌زدگی کاهش پیدا می‌کند. این کاهش در میزان فلات‌زدگی می‌تواند در سطح -نسبتاً پایینی- میزان سکوت در سازمان را کاهش دهد. یافته‌های پژوهش حاضر همسو با پژوهش لقمانی و همکاران (۱۳۹۶) است که نشان داد بین تحلیل رفتگی شغلی و سکوت سازمانی ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین نتایج پژوهش صالح اردستانی و سیدنقوی (۱۳۹۵) حاکی از آن بود که بین فلات‌زدگی شغلی و بی‌اعتنای سازمانی ارتباط معناداری وجود دارد که می‌توان استنباط کرد با پژوهش حاضر هم‌راستا است. فیاضی و ضیایی (۱۳۹۳) به این نتایج دست یافتند که فلات‌زدگی شغلی موجب کاهش تعهد عاطفی و دلبستگی به کار می‌شود که با نتایج پژوهش حاضر هم‌راستا است. یافته‌های پژوهش ویسی‌پور و همکاران (۱۳۹۴)، ایمانی (۱۳۹۳) و نصر اصفهانی و آقاباباپور دهکردی (۱۳۹۱) بیانگر ارتباط منفی و معنادار بین کیفیت زندگی کاری و سکوت سازمانی بود که مطابق یافته‌های پژوهش حاضر است.

پیشنهادها

- (۱) به مدیران سازمان پیشنهاد می‌شود شرایط محیط کاری مناسبی را فراهم کنند تا کارکنان بتوانند ایده‌ها و نظر خود را آزادانه بیان کنند. برای ایجاد شرایط مطلوب کیفیت زندگی کاری به این مسائل توجه شود: توسعه قابلیت‌های کارکنان؛ ایجاد شرایط کاری ایمن از نظر فیزیکی؛ فراهم کردن زمینه بهبود توانایی‌های فردی و ایجاد فرصت‌هایی برای به کار گرفتن مهارت‌های کسب شده؛ ایجاد سازکارهایی برای تشویق کارکنانی که فعال و اثربخش هستند.
- (۲) پیشنهاد می‌شود جهت افزایش کیفیت زندگی کاری به کارکنان اعتماد شود، به دید افرادی مسئولیت‌پذیر به آنها نگاه کنند که دارای قابلیت‌های فراوان هستند، کارکنان را در تصمیم‌گیری‌های سازمانی مشارکت دهند و محیط کار چالش‌برانگیز و رضایت‌بخشی را برای آنان فراهم کنند.
- (۳) پیشنهاد می‌شود محیط کاری چالش‌برانگیزی را برای کارکنان ایجاد کنند، آنها در کارهای جانبی و مأموریت‌های سازمانی درگیر کنند، کارکنان را توانمند سازند و برای آنها شرایط یادگیری را فراهم کنند.

سیاس و قدردانی

از کلیه کارکنان شهرداری شیروان که در انجام این تحقیق به پژوهشگران یاری رساندند، صمیمانه تشکر و قدردانی می‌شود.

منابع

- ایمانی، جواد. (۱۳۹۳). بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری با سکوت سازمانی از دیدگاه کارکنان شاغل در اداره کل آموزش و پرورش استان هرمزگان. گرگان: سومین همایش ملی سالیانه علوم مدیریت نوین.
- بزرگ نیا حسینی، سیده فاطمه و عنایتی، ترانه. (۱۳۹۳). رابطه سکوت با عملکرد کارکنان دانشگاه، فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، ۹(۴)، ۷۳-۸۲.
- بهبودی، امید؛ غیور باغبانی، سیدمرتضی و کریم پور، احمد. (۱۳۹۵). رابطه بین کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی: نقش میانجی‌گری توانمندسازی کارکنان دفاتر پلیس +۱۰ خراسان جنوبی، توسعه مدیریت منابع انسانی و پشتیبانی، ۱۱(۴۲)، ۵۷-۸۲.
- بهزادی حموله، سعید. (۱۳۹۳). بررسی تأثیر کیفیت زندگی کاری بر بی تفاوتی سازمانی (مطالعه موردی: کارکنان شرکت ذوب آهن اصفهان). پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت، دانشگاه پیام نور استان البرز.
- پیران‌نژاد، علی؛ داوری، الهه و افخمی، مهدی. (۱۳۹۶). سکوت سازمانی، چالش معاصر مدیریت منابع انسانی؛ شناسایی عوامل و پیامدهای آن. مطالعات رفتار سازمانی، ۶(۱)، ۱۴۷-۱۷۶.
- توکلی، احمد؛ لگزیان، محمد؛ داوودنیا، علی و علیزاده زورام، علی. (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری از دیدگاه والتون و رضایت شغلی (مورد مطالعه: شرکت گاز استان خراسان رضوی). پژوهش‌نامه مدیریت تحول، ۵(۹)، ۸۹-۱۰۳.
- رجبی فرجاد، حاجیه و شجاعیان، مهدی. (۱۳۹۳). بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی. توسعه مدیریت منابع انسانی و پشتیبانی، ۹(۳۳)، ۳۸-۲۱.
- سلامی، مهدی. (۱۳۹۵). بررسی ارتباط میان سلامت اجتماعی و سکوت سازمانی در بین کارکنان منطقه ویژه اقتصادی پتروشیمی ماهشهر. تهران: دومین کنفرانس بین المللی رویکردهای نوین در علوم انسانی، مدیریت، اقتصاد و حسابداری.
- شاهزاده احمدی، روح‌الله (۱۳۹۱). سکوت سازمانی. نشریه بینش، ۱(۱)، ۱-۱۳.
- صالح اردستانی، عباس و سیدنقوی، میرعلی. (۱۳۹۵). تبیین رابطه فلات‌زدگی شغلی با بی تفاوتی سازمانی و تمایل خروج از خدمت کارکنان. پژوهش‌های مدیریت عمومی، ۹(۳۱)، ۱۴۵-۱۶۰.



- - صلواتی، عادل؛ یاراحمدی، یحیی و سیدهاشمی، سیده نادیا. (۱۳۹۳). ارتباطات اثربخش و سکوت سازمانی در شبکه بانکی کشور (مورد مطالعه: شهرستان سنندج). مدیریت دولتی، ۶(۳)، ۵۲۳-۵۴۲.
- - طبرسا، غلامعلی؛ رضائیان، علی؛ هادیزاده، اکرم و جمالی، آرزو. (۱۳۹۵). طراحی و تبیین الگوی مدیریت فلات‌زدگی شغلی در سازمان‌های ایرانی (مورد مطالعه: وزارت صنعت، معدن و تجارت). فصلنامه مدیریت سازمانهای دولتی، ۳(۹)، ۹۰-۱۰۴.
- - عباسی، همایون؛ صیادی، فاطمه؛ عیدی، حسین و صیادی، مهید. (۱۳۹۴). پیش بینی عملکرد سازمانی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان کرمانشاه براساس سکوت سازمانی. مطالعات مدیریت رفتار سازمانی در ورزش، ۲(۷)، ۱۱-۱۸.
- - فیاضی، مرجان و ضیایی، ثریا. (۱۳۹۳). تأثیر فلات‌زدگی شغلی بر فرسودگی شغلی و تمایل به ترک خدمت کتابداران. مدیریت تحول، ۶(۱۱)، ۷۳-۹۱.
- - کمال‌زاده، حسام‌الدین و لیاقت، فهیمه. (۱۳۹۶). رابطه هویت سازمانی با سکوت سازمانی. مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، ۲۶(۸۴)، ۹۷-۱۲۴.
- - لقمانی، محسن؛ رضانی نژاد، رحیم و شرفی اسکندری، اعظم. (۱۳۹۶). رابطه بین ویژگی‌های شغل و نگرش به سکوت سازمانی در ادارات ورزش و جوانان استان همدان: نقش میانجی تحلیل رفتگی شغلی. پژوهش‌های کاربردی در مدیریت ورزشی، ۶(۲)، ۳۵-۴۶.
- - محمدی حسینی، سید احمد؛ امین بیدختی، علی اکبر و کهیاری حقیقت، امین. (۱۳۹۵). بررسی نقش واسطه‌ای سکوت و بی‌تفاوتی کارکنان در تأثیر فرهنگ سازمانی بر عملکرد شغلی. توسعه مدیریت منابع انسانی و پشتیبانی، ۱۱(۴۰)، ۱۳۰-۱۰۹.
- - مصباحی جهرمی، نگارالسادات و اخوان خرازیا، مریم. (۱۳۹۲). بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری بر کاهش سکوت سازمانی کارکنان (مطالعه موردی کارکنان شرکت هواپیمایی ایران ایر تور). روده‌ن: اولین کنفرانس بین‌المللی حماسه سیاسی (با رویکردی بر تحولات خاورمیانه) و حماسه اقتصادی (با رویکردی بر مدیریت و حسابداری).
- - ملوندی، حسین. (۱۳۹۵). ارزیابی روابط انسانی در محیط کار و بررسی رابطه آن با کیفیت زندگی کاری و سکوت سازمانی پرسنل ادارات تعاون، کار و رفاه اجتماعی خراسان رضوی، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد شاهرود.
- - مهیمنی، مژگان. (۱۳۹۲). بررسی اثر سکوت و آوای سازمانی بر عملکرد کارکنان بانک اقتصاد نوین. پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی.
- - نصرافهانی، علی و آقاباباپور دهکردی، طاهره. (۱۳۹۱). بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری بر کاهش سکوت سازمانی کارکنان (مورد مطالعه کارکنان دانشگاه اصفهان). گچساران: اولین

- همایش ملی بررسی راهکارهای ارتقاء مباحث مدیریت، حسابداری و مهندسی صنایع در سازمان‌ها.
- نصیری ولیک‌بنی، فخرالسادات؛ اردلان، محمدرضا و بهشتی‌راد، رقیه. (۱۳۹۴). بررسی تأثیر صخره شیشه‌ای بر اشتیاق شغلی با نقش میانجی سکوت سازمانی (مطالعه موردی: کارکنان زن دانشگاه بوعلی سینای همدان). زن در توسعه و سیاست، ۱۳(۳)، ۳۷۷-۳۹۸.
 - نوروژی، علی؛ زارع، علیرضا و شیرالی، رضوان. (۱۳۹۵). عوامل مؤثر بر ایجاد فلات شغلی در اعضای هیئت علمی تربیت بدنی دانشگاه‌های دولتی ایران. پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، ۲۲(۳)، ۱۹-۳۵.
 - نوه ابراهیم، عبدالرحیم و یوسفی، فرزانه. (۱۳۹۵). عوامل مؤثر بر سکوت سازمانی، مانع ایجاد کارآفرینی سازمانی. رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، ۲(۲۶)، ۱۳۳-۱۵۶.
 - ویسی‌پور، الهام؛ باتمانی، فردین و احمدی، کیومرث. (۱۳۹۴). کیفیت زندگی کاری و سکوت سازمانی حسابرسان (حسابرسان دیوان محاسبات منطقه غرب کشور). سنجندج: دومین همایش ملی فرهنگ سازمانی و منابع انسانی.
- Cakici, A. (2007). Silence at Organizations: Theoretical Backgrounds of Silence and Its Dynamics. *Journal of Cukurova University Institute of Social Sciences*, 16(1):145-162.
 - Geetha, R., & Mani, R. S. (2016). Quality of Work Life: A Literature Review. *International Journal of Applied Engineering Research*, 11(16), 8928-8931.
 - Harmanci Seren, A. K., Topcu, İ., Eskin Bacaksiz, F., Unaldi Baydin, N., Tokgoz Ekici, E., & Yildirim, A. (2018). Organizational silence among nurses and physicians in public hospitals. *Journal of clinical nursing*, 27(7-8), 1440-1451.
 - 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, 59-71.
 - Kaur, A. (2016). Quality of work life. *International Journal of Engineering Science*, 6(7), 8305-8311.
 - Morrison, E.W., & Milliken F.J. (2000). Organizational silence: A barrier to change and development in a pluralistic world. *Academy Manage Rev*; 25(4): 706-25.
 - 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(4): 331-369.
 - Saygan, F.N. (2011). Relationship between affective commitment and organizational silence: A conceptual discussion. *International Journal of Social Sciences and Humanity Studies*, 3(2), 219-227.
 - Sehitoglu, y., Zehir, C. (2010). The analysis of employee performance in the context of employee silence and organizational citizenship behavior in Turkish public institutions. *TODAŞE's Review of Public Administration*, 4(7), 95-120.

- Tavakoli, F., Seyedin, M., Parsaee, F., Yaghoubi, N. M. (2016). The survey of the relationship between quality of work life and organizational silence (Case Study: employees of central office of Fars province education organization), *International journal of humanities and cultural studies*, 3(1): 1375-1392
- Zehir, C., & Erdogan, E. (2011). The Association between Organizational Silence and Ethical Leadership through Employee Performance, *Procedia social and behavioral sciences*, 24, 1389–1404.
- Walton, R. E. (1973). Quality of work life: what is it?. *Sloan Management Review Journal*, 6(2), 11-21.
- Wang, Y. D., & Hsieh, H. H. (2013). Organizational ethical climate, perceived organizational support, and employee silence: A cross-level investigation. *Human Relations*, 66(6), 783-802.

