

تأثیر قلدری ادراک شده بر سکوت سازمانی با توجه به نقش میانجی نقض قرارداد

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۱۲/۰۶

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۸/۲۸

میرعلی سید نقوی^۱، محمد رحیمیان^۲، یاسمن مدرسی^۳

از صفحه ۸۳ تا ۱۰۸

چکیده

هدف از انجام این پژوهش تبیین میزان تأثیر قلدری در محیط کار بر سکوت سازمانی با توجه به نقش میانجی نقض قرارداد روان‌شناختی است. این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر گردآوری داده‌ها، توصیفی - پیمایشی است. جامعه آماری این پژوهش را ۳۸۵ نفر از کارکنان بیمارستان‌های فاطمیه و بهار شهرستان شاهرود تشکیل می‌دهند که از این تعداد ۱۹۳ نفر به‌عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. داده‌های این پژوهش از طریق پرسش‌نامه‌های استاندارد و به‌روش طبقه‌ای-تصادفی جمع‌آوری و پس از تأیید روایی و پایایی توسط نرم‌افزار SPSS و Smart PLS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. یافته‌های پژوهش نشان داد قلدری ادراک شده در محیط کار تأثیر معناداری بر سکوت سازمانی ($Y: ۰/۴۰۸$)؛ $T: ۶/۳۴۹$) و نقض قرارداد روان‌شناختی کارکنان ($Y: ۰/۶۹۹$ ؛ $T: ۱۴/۱۲۴$) دارد. همچنین نتایج پژوهش نشان داد، نقض قرارداد روان‌شناختی به‌عنوان متغیر میانجی، نقش نسبی و معناداری در تأثیر قلدری ادراک شده در محیط کار بر سکوت سازمانی دارد. به‌عبارت دیگر قلدری سازمانی بر سکوت سازمانی اثر مستقیم و غیر مستقیم معناداری دارد.

کلمات کلیدی

قلدری ادراک شده، سکوت کارکنان، نقض قرارداد روان‌شناختی، مدل معادلات ساختاری.

۱- دانشیار، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی (ره)، تهران، ایران (asnagavi@yahoo.com)

۲- دانشجوی دکتری، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران (رایانامه نویسنده مسئول: M.Rahimian09@Yahoo.Com)

۳- دانشجوی دکتری، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران (modaresiyasaman@gmail.com)

مقدمه

موضوع سکوت سازمانی در سازمان‌های بهداشتی درمانی به تازگی مورد توجه قرار گرفته است (سرين^۱ و همکاران، ۲۰۱۶: ۶). پرستاران به‌طور معمول شرایط کاری نامناسب و سنگین وزن دارند. آن‌ها به علت دلایل اداری یا سازمانی از ترس آسیب رساندن به روابط خود یا ترس ناشی از کار، گاهی سکوت می‌کنند. ناتوانی در بیان دیدگاه‌ها، افکار و انتقادات خود یا ابراز وجود، پرستاران را به سمت ایجاد نگرش‌ها و رفتارهای منفی نسبت به شغل، مدیران و محل کارشان سوق می‌دهد (کایلاک و آلتوناس^۲، ۲۰۱۷: ۲). شناخت عوامل مؤثر در سکوت سازمانی مسئله‌ای مهم در مدیریت سازمانی است و هنگامی که مدیران این عوامل را نادیده بگیرند می‌تواند منجر به پیامدهای منفی در سازمان شود (نادری و اسماعیلی شاد، ۱۳۹۸: ۷۸). عوامل زیادی بر سکوت سازمانی تأثیر دارند که می‌توان به قلدری در محیط کار و نقض قرارداد روان‌شناختی اشاره کرد (رای و آگروال^۳، ۲۰۱۸: ۲۲۹).

قلدری و آزار و اذیت در محیط کار، تکرار رفتارهای نامناسب، مستقیم یا غیرمستقیم، چه کلامی، چه جسمانی، اعمالی غیراخلاقی است که توسط یک یا چند نفر علیه دیگری یا دیگران در محل کار انجام می‌شود، که از منظر منطقی می‌تواند به منزله تضعیف حق شأن و منزلت کادر درمان در کار باشد. سازمان‌های بهداشتی درمانی باید به رفع مشکلات مربوط به رفتارهایی که عملکرد تیم مراقبت‌های بهداشتی را تهدید می‌کند، بپردازند. آزار و اذیت در محل کار، اصول اخلاقی که برای کادر درمان مهم است را نقض می‌کند. احترام به ارزش کرامت و حقوق همه افراد اعم از کادر درمان و اداری بسیار مهم می‌باشد (عطیه^۴، ۲۰۲۰: ۲). از طرف دیگر نقض تعهدات روان‌شناختی به‌عنوان یکی دیگر از عوامل مهم تأثیرگذار بر سکوت سازمانی شناخته می‌شود (وانگ و اچسیه^۵، ۲۰۱۴: ۵۸). مطالعه‌های تجربی نشان می‌دهند که نقض تعهدات روان‌شناختی، تأثیر منفی قابل توجهی بر رضایت شغلی، تعهد سازمانی، رفتار درون نقشی دارد که منجر به عملکرد پایین و کاهش رفتارهای فرانقشی می‌شود. (یانگ و چائو^۶، ۲۰۱۶: ۹۲۲).

1- Seren

2- Çaylak & Altuntas

3- Rai & Agarwal

4- Attia

5- Wang & Hsieh

6- Yang & Chao

پژوهش‌های بسیار زیادی در خصوص سه متغیر اصلی پژوهش انجام پذیرفته است و در برخی پژوهش‌ها نیز رابطه زوجی متغیرهای پژوهش کار شده است. اما خلاء نظری که در این زمینه وجود دارد آن است که اول آن که سه متغیر باهم، در مطالعات اندکی مورد بررسی قرار گرفته‌اند و دوم آن که هر کدام از این متغیرها در برخی مطالعات به عنوان متغیر مستقل، میانجی و وابسته به کار رفته‌اند. به عنوان مثال در برخی پژوهش‌ها تأثیر نقض قرارداد روان‌شناختی بر قلدری محیط کاری مورد بررسی قرار گرفته است و در برخی پژوهش‌ها تأثیر قلدری در محیط کار بر نقض قرارداد روان‌شناختی. با توجه به پیشینه نظری و پژوهشی متغیرهای انتخاب‌شده این پژوهش با انتخاب متغیر میانجی نقض قرارداد روان‌شناختی در پی تعیین میزان تأثیر قلدری در محیط کار بر سکوت سازمانی در بیمارستان‌های فاطمی و بهار می‌باشد. همان‌طور که اشاره شد کارکنان بخش درمان نقش اساسی در بهبود سلامت جامعه دارند. افزایش سکوت سازمانی از طریق قلدری در محیط کار و نقض قرارداد روان‌شناختی در بخش‌های درمان تبعات جبران‌ناپذیری برای اجتماع دارد. با توجه به توضیحات داده شده سؤال اصلی پژوهش بدین ترتیب می‌باشد: قلدری ادراک شده چه نقشی بر سکوت سازمانی با توجه به نقش میانجی نقض قرارداد روان‌شناختی دارد؟

پیشینه پژوهش

کوچو کوجلو^۱ (۲۰۲۰) پژوهشی با عنوان رابطه بین قلدری در محیط کار، رفتارهای آگاهانه و رفتارهای کاری انحرافی انجام دادند. نتایج و یافته‌های آن‌ها نشان داد که قلدری در محیط کار بر رفتارهای کاری انحرافی رابطه مثبت و معناداری دارد هم‌چنین رفتارهای آگاهانه با رفتارهای کاری انحرافی رابطه منفی دارد. رای و آگروال (۲۰۱۸: ۲۳۳) در پژوهشی با عنوان قلدری در محیط کار و سکوت سازمانی با توجه به نقش میانجی دوستی در محیط کار و نقض قرارداد روان‌شناختی به این نتیجه دست یافتند که نقض قرارداد روان‌شناختی تأثیر معناداری در ارتباط بین قلدری در محیط کار و سکوت سازمانی ایفا می‌کند. مالک^۲ و همکاران (۲۰۱۸) پژوهشی با عنوان نقش میانجی نقض قرارداد روان‌شناختی بین قلدری در محیط کار، تعهد سازمانی و تمایل به ترک خدمت انجام دادند. نتایج و یافته‌های پژوهش ایشان نشان داد که قلدری در محیط کار، تأثیر مثبت بر نقض قرارداد روان‌شناختی و تمایل به ترک خدمت و

1- Meltem & Kucukoglu

2- Malik

تأثیر منفی بر تعهد سازمانی دارد. عبدی و همکاران (۱۳۹۷) پژوهشی با عنوان «تأثیر قلدری سازمانی بر بدبینی سازمانی از طریق سکوت سازمانی و مدیریت برداشت» در دانشگاه آزاد اسلامی تهران جنوب انجام دادند. نتایج و یافته‌های این پژوهش نشان داد که قلدری سازمانی از طریق سکوت سازمانی و مدیریت برداشت بر بدبینی سازمانی تأثیر مثبت و معناداری دارد. همچنین قلدری سازمانی به شکل مستقیم بر روی بدبینی سازمانی تأثیر مثبت و معناداری دارد. رای و آگروال (۲۰۱۷) پژوهشی با عنوان «قلدری در محیط کار و دلبستگی شغلی با توجه به نقش میانجی نقض قرارداد روان‌شناختی» انجام دادند. نتایج و یافته‌های پژوهش ذکر شده به وسیله آزمون‌های مدل معادلات ساختاری نشان داد که قلدری در محیط کار بر دل‌بستگی تأثیر منفی دارد. همچنین نقض قرارداد روان‌شناختی نیز به عنوان متغیر میانجی تأثیر نسبی و معناداری در تأثیر قلدری در محیط کار بر دل‌بستگی شغلی دارد. دوونیش^۱ (۲۰۱۳) پژوهشی با عنوان «قلدری در محیط کار، عملکرد کارکنان و رفتارها: با توجه به نقش میانجی بهزیستی روان‌شناختی» انجام داد. نتایج و یافته‌های پژوهش وی بر اساس آزمون بوت استرپ، حاکی از آن است که قلدری در محیط کار تأثیر معنادار و منفی بر عملکرد کارکنان دارد همچنین نتایج آزمون سوپل برای سنجش متغیر میانجی نشان‌دهنده تقویت تأثیر منفی قلدری بر عملکرد کارکنان است. ملتم و ناظری و همکاران (۱۳۹۸) در پژوهشی با عنوان «فرا تحلیل پیشایندها و پسایندهای قلدری در محیط کار» انجام دادند، نتایج و یافته‌های این پژوهش بر مبنای اندازه اثر نشان داد که سکوت سازمانی به عنوان دومین پیشایندها یا عامل مؤثر در قلدری محل کار است.

نتایج و یافته‌های پیشینه‌های تجربی پژوهش نشان می‌دهد که قلدری در محیط کار بر رفتارها منفی کارکنان تأثیر مثبت و معنادار و بر رفتارهای مثبت کارکنان تأثیر منفی دارد. به عبارت دیگر قلدری در محیط کار موجب ایجاد رفتارهای انحرافی و مخرب می‌شود و عدم رفتارهای قلدر مآبانه منجر به رفتارهای مثبت و عملکرد بهتر کارکنان می‌شود. اما همان‌طور که در پیشینه نیز نشان داده شد متغیرها در پژوهش‌های مختلف نقش‌های متفاوتی به خود گرفته‌اند. به عنوان مثال در پژوهش ناظری و همکاران (۱۳۹۸) سکوت سازمانی به عنوان یکی از مهم‌ترین پیشایندهای قلدری در محیط کار مدنظر قرار گرفته شده و در پژوهش رای و آگروال (۲۰۱۸)، سکوت سازمانی به عنوان متغیر وابسته و قلدری در محیط کار به عنوان متغیر مستقل

مورد تحلیل قرار گرفته است. از این رو نوعی خلاء نظری در شناخت روابط با توجه به پیشینه محدودی که روابط بین هر سه متغیر را مورد ارزیابی قرار داده است وجود دارد. وانگهی این پژوهش با اضافه کردن متغیر نقض قرارداد روان‌شناختی در پی آن است تا دریابد قلدری در محیط کار به شکل مستقیم بر سکوت سازمانی تأثیر دارد یا این‌که به واسطه نقش قرارداد روان‌شناختی بر سکوت سازمانی تأثیر دارد.

مبانی نظری

قلدری^۱: قلدری در محل کار به عنوان یک مشکل مهم اجتماعی، مورد توجه پژوهش‌گران زیادی قرار گرفته است. به عقیده برخی از پژوهش‌گران حدود ۱۴/۶ درصد از کارکنان، قلدری را تجربه کرده‌اند (پنگ^۲ و همکاران، ۲۰۱۶: ۷۵۵). قلدری در محیط کار، یکی از مشکلات شایع در بسیاری از کشورها است. این پدیده ابتدا توسط هاینز لیمن، پژوهشگر سوئدی در سال ۱۹۸۴ مطرح شد؛ وی قلدری در محل کار را به عنوان نوعی رابطه دشمن‌گونه و غیراخلاقی تعریف کرد که حداقل یک‌بار در دوره‌ای شش‌ماهه رخ می‌دهد؛ این شکل از ارتباط با هدف آزار و اذیت، سوء استفاده، گوشه‌گیری اجتماعی فرد مقابل و یا تأثیر منفی بر وظایف کاری افراد دیگر تجلی می‌یابد (مکارم^۳ و همکاران، ۲۰۱۸: ۱). قلدری در محل کار با چهار ویژگی مشخص می‌شود: شدت، تکرار، مدت زمان و اختلاف قدرت. شدت به رفتارهای منفی مختلف با اهدافی مانند تمسخر، محرومیت، و تهدیدها اشاره می‌کند، تکرار، فراوانی رفتارهایی است که رخ می‌دهد، مدت زمان، دوره زمانی است که رفتارهای منفی رخ می‌دهند و اختلاف قدرت که بارزترین ویژگی قلدری در محل کار است؛ این موضوع این واقعیت را توصیف می‌کند که فردی که مورد سوء استفاده از قلدری قرار می‌گیرد، احساس می‌کند قادر به توقف و جلوگیری از این سوء استفاده نیست، بنابراین برای تعریف اصطلاح قلدری در محل کار باید این چهار مشخصه وجود داشته باشد (آلبرتس^۴، ۲۰۱۵: ۱).

قلدری به دو نوع مستقیم و غیر مستقیم تقسیم می‌شود. قلدری مستقیم اشاره به اقدامات تهاجمی دارد که به‌طور مستقیم، افراد در محل کار هدف قرار می‌گیرد و شامل اعمالی مانند

1- bullying
2- Peng
3- Makarem
4- Alberts

توهین، تهدید و حملات / تجاوزها و پرخاش‌گری‌های خشونت‌آمیز است، در حالی که قلدری غیر مستقیم اشاره به اقداماتی هم‌چون امتناع از کار با افراد و یا ندادن و حذف اطلاعات با هدف ایجاد انزوای اجتماعی فرد صورت می‌پذیرد، دارد (دونیش، ۲۰۱۷: ۶۹). قلدری در محل کار را می‌توان به سه دسته اجتماعی، سازمانی و فردی تقسیم کرد. سوابق اجتماعی مرتبط با ایدئولوژی‌ها یا فرهنگ‌هایی است که برای مردگرایی، فردگرایی، سود و فاصله قدرت ارزش قائل است، سوابق سازمانی مربوط به محیط کاری پر دلهره است که با ویژگی‌هایی هم‌چون عدم امنیت شغلی، اختلاف نقش و فشار کاری، استقلال کاری پایین، حجم کاری زیاد و تغییر سازمانی برجسته می‌شود. سوابق فردی شامل ویژگی‌های منفی شخصیتی مانند خودشیفتگی، عصبانیت، تحریک‌پذیری، واکنش احساسی، توافق‌پذیری کم و خودآزایی می‌شود (دجورکویچ و مک کورماک^۱، ۲۰۱۸: ۲۶۵). رفتارهای قلدرمانه، تأثیر به‌سزایی بر کادر درمانی و بیماران بیمارستان‌ها دارد. پرستاران با گروه‌های سنی مختلف، سطوح سلسله‌مراتبی، صلاحیت و تجربیات مختلف، می‌توانند تحت تأثیر پدیده قلدری قرار بگیرند (ال سگارات^۲ و همکاران، ۲۰۱۸: ۳۰۴). پژوهش‌های مختلف نشان داده است که پرستارانی که تحت تأثیر پدیده قلدری قرار گرفته‌اند، رضایت شغلی پایین‌تر و سطوح بالاتر اضطراب، افسردگی و تمایل به ترک خدمت را دارا هستند. مشکلات سلامت روانی و فیزیکی، علائم استرس پس از سانحه و تحلیل رفتگی شغلی پیامدهای مورد انتظار از قلدری در محل کار هستند (اولسن^۳، ۲۰۱۷: ۲۷۱۱).

در این پژوهش بر اساس مقیاس قلدری اینرسن^۴ (۲۰۰۹) از سه بعد قلدری مرتبط با کار، قلدری فردی مرتبط با شخص و قلدری بدگمانانه استفاده شده است. قلدری در ارتباط با کار به هرگونه رفتارهای مستمر، رفتارهای ناخواسته، توهین‌آمیز و تحقیرآمیز نسبت به یک فرد یا گروهی از کارکنان اشاره دارد که باعث ناراحتی‌های روحی و روانی کارکنان می‌شود. در این نوع قلدری از دادن اطلاعات لازم به شخص خودداری می‌شود و اغلب افراد از نظارت بیش از حد شاکی هستند. قلدری مرتبط با شخص می‌تواند دلهره زیادی به فرد وارد کند که می‌تواند اثرات منفی بر سلامتی کارکنان بگذارد؛ از جمله رفتارهای مرتبط با این نوع قلدری می‌توان به شایعه پراکنی، تجاوز به حریم خصوصی افراد، مسخره کردن، نادیده گرفتن و... اشاره کرد. این نوع

1- Djurkovic & McCormack

2- AL-Sagarat

3- Olsen

4- Einarsen

قلدری هم‌چنین می‌تواند منجر به علائم روانی-جسمی، تغییر روحیه و شخصیت و اختلالات روان‌پزشکی نظیر اضطراب - افسردگی شود. در قلدری بدگمانانه کارکنان به‌وسیله تهدید و یا آزارهای جسمی مورد سوء استفاده قرار می‌گیرند. در این قلدری افراد با نشان دادن انگشت اشاره برای یکدیگر خط و نشان می‌کشند و راه یکدیگر را مسدود می‌کنند (یحیی^۱ و همکاران، ۲۰۱۲: ۱۹).

نقض قرارداد روان‌شناختی^۲: قرارداد روان‌شناختی نیز به‌عنوان مجموعه‌ای از التزامها یا پیمان‌های متقابل در روابط کاری تعریف می‌شود. مفهوم قرارداد روان‌شناختی برای بررسی روابط متقابل از جمله: حقوق، مسئولیت‌ها، تعهدها و الزامات بین سازمان و کارکنان، ظهور پیدا کرده است (میرمحمدی و همکاران، ۱۳۹۶: ۵۵). در واقع قرارداد روان‌شناختی، بیان‌گر میزان باور فرد مبنی بر تحقق وعده‌های سازمان است. از طرف دیگر، کارکنان ممکن است احساس کنند مزایایی که از سازمان خود انتظار دارند را دریافت نکرده‌اند، که این اتفاق، منجر نقض قرارداد روان‌شناختی می‌شود. درک کارکنان از قرارداد روان‌شناختی نقش حیاتی در عملکرد عمومی و رقابتی سازمان ایفا می‌کند (طباطبایان و توکلی، ۱۳۹۵: ۱۰۸). نقض قرارداد روان‌شناختی، معمولاً ناشی از درک یک قول و التزام برآورده نشده از سوی سازمان، یا تفاوت بین آنچه مورد انتظار کارمند بوده و آنچه دریافت کرده است، می‌باشد (آتکینسون^۳ و همکاران، ۲۰۱۸: ۳۹۲).

از این‌رو، مفهوم نقض قرارداد روان‌شناختی به معنای عدم موفقیت سازمان در انجام وعده‌های خود به کارمندان و داوطلبان تلقی می‌شود. بسیاری از پژوهش‌گران اظهار می‌دارند که ادراک ناشی از نقض قرارداد روان‌شناختی، احساس خشم و سرخوردگی را ایجاد می‌کند که در نتیجه، تأثیرات مخربی بر پیامدهای رفتاری و نگرشی مختلف افراد دارد (گریب^۴ و همکاران، ۲۰۱۸: ۲). نقض قرارداد روان‌شناختی، محصول ادراکی از ارزیابی شناختی است. بنابراین از ارزیابی عاطفی و احساسی متمایز است. دوم، نقض قرارداد روان‌شناختی از مقایسه بین سهم سازمان و کارمند مشتق شده است. یک کارمند ابتدا نسبت آن‌چه را که سازمان به او وعده داده، را در نظر می‌گیرد و سپس این نسبت را با نسبت آن‌چه را که کارمند در اختیار سازمان

1- Yahaya

2- Psychological contract breach

3- Atkinson

4- Griep

قرار داده است (نسبت به آنچه که وعده داده است) مقایسه می‌کند (چانگ^۱، ۲۰۱۸: ۳۳).

پارزفال و شاپیرو^۲ (۲۰۱۱) در پژوهش خود، رویدادهایی را که منجر به نقض قرارداد روان‌شناختی می‌شود را به چهار گروه نقض تعهد خاص، نقض زنجیره‌ای، نقض ثانویه و نقض روزمره طبقه‌بندی کردند. نقض تعهدات خاص در دوره قراردادهای استخدام و اخراج موقت رخ می‌دهد که در نتیجه منجر به احساس سرخوردگی می‌شوند؛ نقض زنجیره‌ای به شیوه‌های مدیریتی و تصمیماتی که توسط کارمندان غیرقابل قبول دانسته می‌شوند و می‌تواند روابط صنعتی را تضعیف کند، مرتبط هستند؛ موريسون و رابینسون^۳ (۱۹۹۷) نقض ثانویه را از نظر تأثیرات ضربه‌ای بررسی می‌کنند. پژوهش‌های آن‌ها نشان می‌دهد که مجموعه‌ای از پیامدهای مرتبط با شغل به‌طور مستقیم با میزان نقض قراردادی و تخلف مرتبط هستند؛ در نهایت، نقض روزمره، به‌خودی‌خود مهم نیست، بلکه زمانی با اهمیت می‌شوند که این شکاف‌ها در طول یک دوره زمانی تکرار و انباشته می‌شوند (آبالا و دبونو^۴، ۲۰۱۹: ۱).

نقض قرارداد روان‌شناختی، طیف وسیعی از شرایط اشتغال (به‌عنوان مثال، آموزش، ارتقاء و امنیت شغلی) را پوشش می‌دهد (دودن^۵، ۲۰۱۸: ۶). پیامدهای نقض قرارداد روان‌شناختی در سه سطح شغل، سازمانی و رفتاری نمود پیدا می‌کند. در سطح شغل نقض قرارداد روان‌شناختی موجب کاهش رضایت و مشارکت شغلی، در سطح سازمانی موجب کاهش تعهد سازمانی، هویت سازمانی، اعتماد سازمانی، وفاداری سازمانی، بدبینی سازمانی، احساس عذاب وجدان، حمایت سازمانی درک شده و کاهش عدالت و در سطح رفتاری می‌توان به کاهش رفتار شهروندی سازمانی اشاره کرد (چانگ^۶، ۲۰۱۸: ۳۵). در این پژوهش از مقیاس نقض قرارداد روان‌شناختی فونگ^۷ (۲۰۱۳) استفاده شده است. به نظر وی نقض قرارداد روان‌شناختی در سه سطح شغل، محیط کار و جبران خدمات ممکن است رخ دهد. در سطح شغل می‌توان به شاخص‌هایی نظیر اهمیت داشتن شغل در سازمان و جامعه، داشتن شغل چالش برانگیز، داشتن ساعت کاری انعطاف‌پذیر، فرصت‌های رشد و ... اشاره کرد. شاخص‌های در نظر گرفته‌شده برای محیط کار شامل حمایت سازمانی، برقراری عدالت، احترام و عدم آزار و اذیت است. در جبران خدمات،

1- Chang

2- Parzefall and Shapiro

3- Morrison and Robinson

4 Abela & Debono

5- Doden

6- Chang

7- phoung

کارکنان به مواردی هم چون حقوق، اضافه کاری، مزایای رفاهی و طرح‌های بیمه‌ای و بازنشستگی نگاه می‌کنند (فونگ، ۲۰۱۳: ۴۰).

سکوت سازمانی^۱: سکوت کارمندان به عنوان پدیده‌ای پرهزینه، در همه سازمان‌های نوین وجود دارد (لام و سو^۲، ۲۰۱۷: ۱). سکوت در سازمان یک پدیده دسته جمعی است که در آن افراد مشارکت بسیار کمی در واکنش به مسائل و مشکلات از خود بروز می‌دهند (بیدختی و همکاران، ۱۳۹۵: ۱۱۲). سکوت کارکنان هنگامی رخ می‌دهد که یک کارمند به طور عمدی، از ایده‌ها، اطلاعات و عقاید مربوط به شغل خود و سازمان اجتناب می‌کند (کایران^۳ و همکاران، ۲۰۱۷: ۳۵۶). تمرکز اصلی مدیریت منابع انسانی، فراهم کردن فرصت‌هایی برای ایجاد فضای مناسب برای صحبت کردن کارکنان برای بهبود فرایندهای سازمانی است (نچانسکا^۴ و همکاران، ۲۰۱۸: ۲). کارکنان به دلایل مختلفی هم چون، نبود دانش مورد نیاز، ترس، اضطراب و مشکلات مربوط به کار، تجربیات گذشته از بی عدالتی، ترس از به اشتراک گذاشتن دانش، عدم برانگیختن دیگران و... ممکن است سکوت پیشه کنند (مقبول^۵ و همکاران، ۲۰۱۸: ۳).

سکوت کارکنان می‌تواند تأثیر منفی بر اثربخشی تصمیم‌گیری مدیریت، نوآوری‌های سازمانی، یادگیری سازمانی و نیز تغییر سازمانی داشته باشد. مهم‌تر از آن، سکوت کارکنان ممکن است منجر به پیامدهای سازمانی مضر از قبیل رفتارهای غیرقانونی و رفتارهای غیراخلاقی شود. سکوت کارکنان، می‌تواند به طور گسترده در سه سطح از جمله سطوح فردی، بین فردی و سازمانی / اجتماعی رخ دهد. در سطح فردی، کارکنان ممکن است به دلیل ویژگی‌های فردی مثل برون‌گرایی، وظیفه‌شناسی و سازگاری سکوت اختیار کنند و به طور عمد اطلاعات مهم را به دلیل عوامل فردی خاصی مانند کیفیت رفتار فردی و در دسترس بودن فرصت‌های ارتباطی بین فردی، پیش خود نگه دارند. در سطح سازمانی عواملی از قبیل ساختار سازمانی، جو سازمانی و ارزش‌های فرهنگی اجتماعی می‌توانند تعیین کنند که آیا کارکنان به طور عمدی از ارائه اطلاعات مربوطه خودداری می‌کنند یا خیر؟! (چو و چانگ^۶، ۲۰۲۰: ۲). از مهم‌ترین پیشایندهای سکوت سازمانی می‌توان به فرهنگ سازمانی، نگرش مدیریت، امکان

1- Organizational silence

2- Lam & xu

3- Kirrane

4- Nechanska

5- Maqbool

6- Chou and Chang

ارتباطی سازمان، عوامل اداری و عوامل فردی اشاره کرد (ازکان^۱ و همکاران، ۲۰۱۵: ۲۵۳). در جدول شماره یک انواع سکوت سازمانی آورده شده است:

جدول شماره ۱: انواع سکوت سازمانی (پاچکو و همکاران^۲، ۲۰۱۵: ۲۵۳)

انواع سکوت	تعریف انواع سکوت	نوع رفتار
سکوت مطلق	خودداری از ارائه ایده‌ها / نظرات / پیشنهادهای به دلیل استعفاء و صلاحیت پایین تصمیم‌گیری	کناره‌گیری دلیل کناره‌گیری، احساس ناتوانی در ایجاد تفاوت
سکوت دفاعی	محرومیت از اطلاعات و مشکلات مبتنی بر ترس. محرومیت از حقایق برای حفاظت از خود، با هدف جریمه و یا توبیخ نشدن توسط رئیس.	حفاظت از خود به دلیل ترس از عواقب
سکوت اجتماعی / رابطه‌ای	محرومیت از اطلاعات محرمانه، بر اساس همکاری. حفاظت از دانش اختصاصی به نفع سازمان.	همکاری و کمک تمایل برای همکاری و کمک
سکوت انحرافی	کارمند ساکت می‌ماند تا رئیس یا همکار خود را برای تصمیم به اشتباه بیندازد.	هدف نادرست
سکوت به دلیل نبود اعتماد به نفس	از تزلزل، تردید و عدم اطمینان در رابطه با یک وضعیت و آنچه که می‌گویند، تشکیل شده است. این نوع سکوت ممکن است از ترس رنج خجالت یا از دست دادن شغل حاصل شود.	کم‌رویی

در این پژوهش براساس مقیاس برانسفیلد^۳ (۲۰۱۲) از سه بُعد سکوت دفاعی، سکوت رابطه‌ای و سکوت ناکارآمد استفاده شده است. سکوت دفاعی کانون مشترک اکثر پژوهش‌های سکوت سازمانی است. انگیزه اصلی سکوت دفاعی، ترس از پیامدهای مخرب بیرونی است. کارمندان این نوع سکوت را به‌طور آگاهانه برای «محافظت» از خود و «حفظ وضع موجود

1- Ozkan
2- Pacheco et al
3- Brinsfield

خود» انتخاب می‌کنند و بر این عقیده هستند با توجه به شواهد موجود، صحبت نکنند، بهتر است (اوفارتین^۱ و همکاران، ۲۰۲۰: ۲۱). سکوت ناکارآمد به سکوتی اطلاق می‌شود که کارکنان با هدف امنیت شغلی و جلوگیری از استعفای اجباری در مورد مشکلات سازمانی، سکوت می‌کنند. در واقع در این نوع سکوت کارکنان نگرانی و دغدغه‌ای در برابر مشکلات سازمان خود ندارند. زیرا معتقدند حرف‌های آن‌ها شنیده نمی‌شود (باری^۲ و همکاران، ۲۰۲۰: ۷). در سکوت رابطه‌ای کارکنان به دلیل حس نوع دوستی و ترس از آسیب دیدن روابط خود با همکاران، سکوت اختیار می‌کنند (خالد و احمد^۳، ۲۰۱۶: ۳).

الگوی مفهومی پژوهش

کارمندانی که در یک سازمان کار می‌کنند، مجموعه‌ای از انتظارات صریح و ضمنی از سرپرست و یا از سازمان به‌عنوان یک کل دارند؛ که به‌طور کلی به‌عنوان یک قرارداد روان‌شناختی شناخته می‌شوند. کارمندان از نظر روانی شرایط مهم کار را تحلیل می‌کنند و آن‌ها را با انتظارات خود مقایسه می‌کنند. هرگونه اختلاف مهم بین انتظارات و واقعیت آن‌ها، ممکن است ناعادلانه و غیرمنصفانه تلقی شود، که کارمندان ممکن است به‌عنوان نقض یا تخطی از آن تجربه‌ای داشته باشند. برداشت‌ها از نقض قرارداد روان‌شناختی، بیان‌گر عدم هماهنگی است (یعنی عدم تطابق درک شده بین آن‌چه که توسط سازمان وعده داده شده در برابر آن‌چه که توسط کارکنان دریافت شده است) از طرف دیگر، نقض قرارداد روان‌شناختی یک حالت عاطفی و احساسی است که ممکن است از این باور پیروی کند که یک سازمان، موفق به حفظ کامل قرارداد روان‌شناختی نشده است (رای و آگروال، ۲۰۱۸: ۲۳۱).

هرگونه رفتاری که در رابطه با نقض احترام و رفتار اخلاقی (مانند قلدری در محیط کار) است، به احتمال زیاد منجر به واکنش‌های احساسی شدید می‌شود و احساساتی ناشی از خیانت و پریشانی، خشم، دلخوری، ناامیدی، احساس بی‌عدالتی و آسیب جدی را در کارکنان به‌وجود می‌آورد. از دست دادن منابع درونی ارزشمند، به‌دلیل رویدادهای نامطلوب در محل کار (مانند قلدری در محل کار) ممکن است به‌عنوان نقض قرارداد روان‌شناختی توسط کارمندان درک شود و ممکن است منجر به احساسات عاطفی منفی شدید، شود. رفتارهای توأم با قلدری در

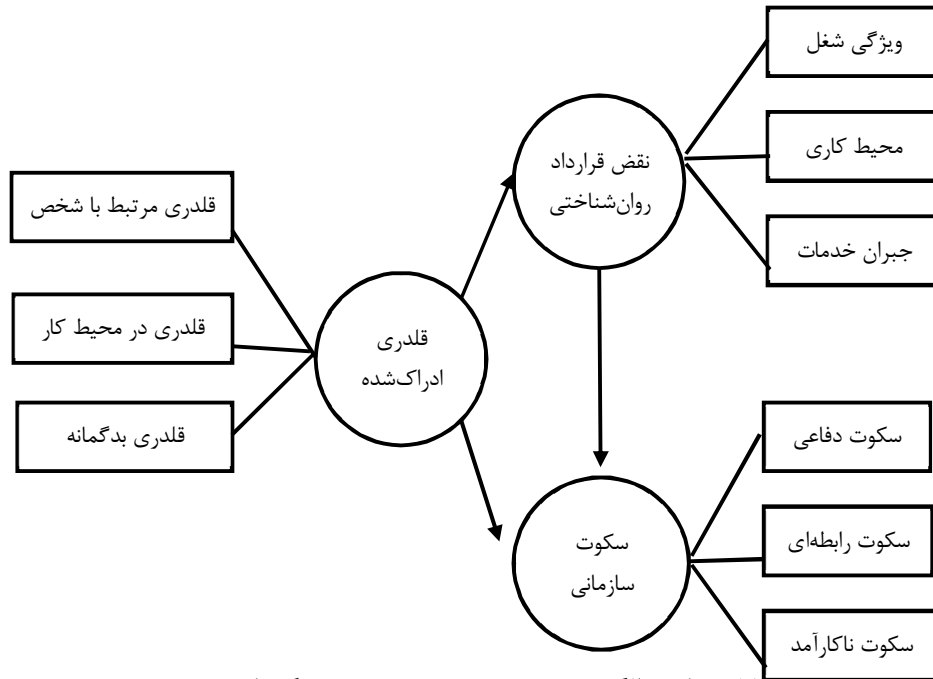
1- Ufartiené

2- Bari

3- Khalid & Ahmed

محیط کاری مانند داد و بیداد کردن، تحقیر کردن، انتقاد دائمی از کارکنان و در نهایت سخنان توهین‌آمیز می‌تواند منابع درونی کارمند را نابود کند و منجر به احساسات منفی مانند خشم، ناراحتی، ناامیدی، درماندگی و بی‌قراری شود و این می‌تواند به‌عنوان یک وضعیت از تخریب منابع روان‌شناختی شناخته شود. این عواطف منفی تجربه‌شده توسط کارکنان در نتیجه قلدری در محیط کار، ذخایر منابع روان‌شناختی آن‌ها را تضعیف می‌کند و آن‌ها را در معرض اتلاف بیش‌تر منابع ناشی از قلدری قرار می‌دهد. چنین وضعیتی نگران‌کننده است، زیرا به‌طور آگاهانه و ناآگاهانه، انرژی احساسی و دیگر منابع روان‌شناختی کارکنان را از بین می‌برد و بنابراین آن‌ها به‌دنبال اقداماتی برای حفظ منابع باقی‌مانده خود، خواهند بود. در چنین مواردی، کارمندان ترجیح می‌دهند ساکت بمانند تا ناراحتی‌های روانی مرتبط با نقض قرارداد روان‌شناختی را کاهش دهند و منابع باقی‌مانده خود را حفظ کنند.

پژوهش‌های جدید، نقش میانجی نقض قرارداد را به‌منظور تجزیه و تحلیل واکنش‌های کارکنان به قلدری در محل کار مورد بحث و بررسی قرار داده‌اند. به‌عنوان مثال، پژوهش‌ها نشان می‌دهد که بدرفتاری با سرپرست یک فرد می‌تواند به‌عنوان یک رویداد کاری برجسته در نظر گرفته شود که احتمالاً به‌عنوان شکستن قرارداد کارمند با کارفرمای خود دیده می‌شود و واکنش‌های شدید عاطفی را ایجاد می‌کند. سکوت یکی از واکنش‌های بالقوه کارکنان است که به آن‌ها کمک می‌کند تا زنده بمانند. هم‌چنین پژوهش‌های جدید ثابت کرد که تجربه قلدری در محل کار (به‌عنوان مثال سرپرستی توهین‌آمیز) معمولاً احساسات منفی را تحریک می‌کند (به‌طور مثال ترس، خشم) و به‌نوبه خود در زیردستان، منجر به رفتارهای مرتبط با اجتناب و محافظت از خود، مانند سکوت می‌شود (رای و آگروال، 2018: 232). موضوعی با عناوین مشابه نظیر بررسی رابطه سه متغیر موضوع یافت نشد. با توجه به توضیحات داده شده مدل الگوی پژوهش به ترتیب شکل شماره یک است.



شکل شماره ۱: الگوی مفهومی پژوهش (منبع: پژوهش‌گر ساخته)

فرضیه‌های پژوهش

- نقض قرارداد روان‌شناختی در تأثیر قلدری ادراک‌شده بر سکوت سازمانی تأثیر مثبت و معناداری دارد.
- قلدری ادراک‌شده بر نقض قرارداد روان‌شناختی تأثیر مثبت و معناداری دارد.
- قلدری ادراک‌شده بر سکوت سازمانی تأثیر مثبت و معناداری دارد.
- نقض قرارداد روان‌شناختی بر سکوت سازمانی تأثیر مثبت و معناداری دارد.

روش‌شناسی پژوهش

با توجه به هدف پژوهش که تعیین میزان تأثیر میان متغیرهای قلدری ادراک‌شده، نقض قرارداد روان‌شناختی و سکوت سازمانی است، پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر گردآوری اطلاعات توصیفی-پیمایشی و مبتنی بر مدل معادلات ساختاری می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش را ۳۸۵ نفر از مدیران و کارکنان بیمارستان‌های فاطمیه و بهار شهرستان

شاهرود تشکیل می‌دهند که از این تعداد ۱۹۳ نفر به‌عنوان حجم نمونه انتخاب شدند. داده‌های این پژوهش به‌وسیله پرسش‌نامه‌های استاندارد و به روش طبقه‌ای-تصادفی ساده جمع‌آوری شده است. پرسش‌نامه پژوهش حاضر متشکل از سه سازه قلدری ادراک شده (۲۲ سؤال)، نقض قرارداد روان‌شناختی (۲۷ سؤال) و سکوت سازمانی (۱۹ سؤال) می‌باشد. برای متغیر قلدری ادراک‌شده از پرسش‌نامه ۵ گزینه‌ای استاندارد اینرسن (۲۰۰۹)، برای پرسش‌نامه نقض قرارداد روان‌شناختی از پرسش‌نامه ۵ گزینه‌ای فونگ و برای سنجش متغیر سکوت سازمان از پرسش‌نامه استاندارد برانچفیلد (۲۰۱۲) استفاده شده است.

برای اطمینان از روایی پرسش‌نامه، علاوه بر به‌کارگیری پرسش‌نامه‌های استاندارد از نظر خبرگان بیمارستان‌ها مورد مطالعه برای بررسی روایی محتوا و از مدل‌های اندازه‌گیری جهت بررسی تحلیل عاملی تأییدی و برای بررسی پایایی از آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی بهره گرفته شده است که در بخش‌های بعد به‌طور کامل توضیح داده می‌شود. در بررسی آلفای کرونباخ و ترکیبی اگر ضریب به‌دست آمده بیش از ۰/۷۰ باشد، پرسش‌نامه از پایایی مناسب برخوردار است که در این پژوهش تمامی ابعاد و کل پرسش‌نامه از پایایی مناسب برخوردار خواهد بود. همچنین برای بررسی روایی از روایی هم‌گرا و واگرا استفاده شد به عقیده مگنر^۱ و همکاران (۱۹۹۹) اگر ضریب روایی هم‌گرا بیش از ۰/۴۰ به‌دست آمد شاخص‌های پرسش‌نامه از روایی هم‌گرای مناسب برخوردار است. برای انجام آزمون هم‌گرایی واگرا از ماتریس فورنل ولارکر^۲ (۱۹۸۱) استفاده شده است.

برای انجام تحلیل‌های بیان‌شده و آزمون فرضیه‌های پژوهش از نرم‌افزارهای SPSS و Smart PLS استفاده شده است. بدین صورت که داده‌های پژوهش پس از جمع‌آوری وارد نرم‌افزار SPSS شد و سپس به‌وسیله آزمون مدل معادلات ساختاری و روش بوت استرپ در نرم‌افزار Smart PLS مورد تحلیل قرار گرفت. روش تخمین مورد استفاده در این پژوهش، حداکثر راست‌نمایی (بیشینه احتمالات) است. این روش شاخص‌های مناسب‌تری را نسبت به دیگر روش‌های تخمین گزارش می‌کند. البته در این روش باید پیش‌شرط‌هایی از جمله نرمال بودن چندمتغیره، داده‌های پرت و نمونه مناسب بررسی شود. در این پژوهش هیچ داده‌ی پرتی مشاهده نشد و نرمال بودن چند متغیره با استفاده از چولگی و کشیدگی متغیرها تأیید شد. در ارتباط با نمونه مناسب، نظرات متفاوتی ارائه شده است ولی در مجموع، برخی از پژوهش‌گران

1- Magner

2- Fornell-Larcker

بر مبنای یک نظر سرانگشتی، حداقل نمونه ۱۰۰ نفره را اعلام کرده‌اند که در این پژوهش رعایت شده است (میرمحمدی و رحیمیان، ۱۳۹۳: ۱۹۱).

یافته‌ها

جدول شماره ۲: یافته‌های جمعیت‌شناختی

	جنسیت		سابقه کار					تحصیلات	
	مرد	زن	کم‌تر از ۵	۱-۵	بیش‌تر از ۵	دیپلم	کاردانی	کارشناسی	ارشد و دکترا
فراوانی	۹۲	۱۰۱	۲۱	۳۹	۱۳۳	۱۶	۲۹	۱۰۱	۴۷
درصد	۴۸	۵۲	۱۱	۲۰	۶۹	۸	۱۵	۵۲	۲۴
	وضعیت تأهل		نوع قرارداد					سن	
	مجرد	متأهل	رسمی	پیمانی	قراردادی	۲۰-۳۰	۳۱-۴۰	۴۱-۵۰	۵۱-۶۰
فراوانی	۵۱	۱۴۲	۴۹	۱۱۸	۲۶	۲۶	۸۱	۶۳	۲۳
درصد	۲۶	۷۴	۲۵	۶۱	۱۳	۱۳	۴۲	۳۳	۱۲

یافته‌های جمعیت‌شناختی در جدول شماره دو نشان می‌دهد جنسیت اکثر پاسخ‌دهندگان زن با (۱۰۱ نفر)، وضعیت تأهل اکثر پاسخ‌دهندگان متأهل با (۱۴۲ نفر)، تحصیلات اکثر افراد با مدرک کارشناسی (۱۰۱ نفر)، بیش‌ترین سابقه کار پاسخ‌دهندگان در بازه بیش‌تر از ۵ سال (۵۵ نفر)، سن اکثریت افراد در بازه ۳۱-۴۰ (۸۱ نفر) و نوع استخدام اکثر افراد پیمانی با (۱۱۸ نفر) قرار دارد.

مدل‌های اندازه‌گیری

برای بررسی برازش مدل‌های اندازه‌گیری از سه مورد پایایی، روایی هم‌گرا و روایی واگرا استفاده می‌شود (داوری و رضازاده، ۱۳۹۳)، که در بخش بعد هر کدام از این موارد شرح داده می‌شود.

پایایی و روایی هم‌گرا: در این پژوهش علاوه بر آلفای کرونباخ از پایایی ترکیبی استفاده شده است. تفاوت پایایی ترکیبی نسبت به آلفای کرونباخ در این است که پایایی سازه‌ها نه به صورت مطلق بلکه با توجه به هم‌بستگی سازه‌هایشان با یکدیگر محاسبه می‌شود. در صورتی که مقدار برای هر سازه بالای ۰/۷ شود، نشان از پایداری درونی مناسب برای مدل‌های اندازه‌گیری دارد و مقدار کم‌تر از ۰/۶ نبود وجود پایایی را نشان می‌دهد. در آلفای کرونباخ در مورد هر سازه، تمامی شاخص‌ها، با اهمیت مساوی در محاسبات وارد می‌شوند در حالی که در محاسبه پایایی ترکیبی، شاخص‌ها با بار عاملی بیش‌تر، اهمیت زیادتری دارند. هم‌چنین ضرایب روایی هم‌گرا AVE نشان می‌دهند که چه درصدی از واریانس ساختار یا متغیر مدل، به وسیله یک گویه مجزا

تشریح شده است. به عقیده مگنر و همکاران (۱۹۹۶) ضرایب AVE می‌بایست بالاتر از ۰/۴ باشد (داوری و رضازاده، ۱۳۹۳). همان‌طور که جدول شماره دو نشان می‌دهد تمامی مدل‌های اندازه‌گیری متغیرها دارای پایایی و روایی هم‌گرای مناسبی هستند.

جدول شماره ۳: ضریب پایایی ترکیبی و آلفای کرونباخ و روایی همگرا

روایی همگرا	پایایی ترکیبی	آلفای کرونباخ	
۰/۵۹۶	۰/۸۱۵	۰/۷۵۹	قلدری بدگمانه
۰/۴۵۲	۰/۸۶۵	۰/۸۲۱	نقض قرارداد در مورد جبران خدمات
۰/۴۳۲	۰/۷۴۸	۰/۷۴۵	سکوت دفاعی
۰/۴۰۹	۰/۷۷۴	۰/۷۳۹	سکوت رابطهای
۰/۴۰۴	۰/۷۸۳	۰/۷۴۱	سکوت سازمانی
۰/۴۴۳	۰/۹۱۰	۰/۸۹۱	نقض قرارداد در خصوص محیط کار
۰/۴۴۹	۰/۹۱۴	۰/۸۹۶	قلدری
۰/۴۱۵	۰/۸۶۲	۰/۸۲۰	قلدری در محیط کار
۰/۴۴۵	۰/۸۶۴	۰/۸۲۱	سکوت ناکارآمد
۰/۴۰۵	۰/۸۸۲	۰/۸۶۰	نقض قرارداد روان‌شناختی
۰/۵۶۵	۰/۸۴۶	۰/۷۹۵	نقص قرار داد در مورد ویژگی‌های شغل
۰/۵۳۲	۰/۸۱۸	۰/۷۳۴	قلدری مرتبط با کار و شغل

روایی واگرا: روایی واگرا هم‌بستگی یک متغیر را با یک متغیر غیرمرتبط با آن را می‌سنجد. روایی واگرا از دو طریق سنجیده می‌شود. یکی روش بارهای عاملی متقابل است که میزان هم‌بستگی بین شاخص‌های یک سازه را با هم‌بستگی آن‌ها با سازه‌های دیگر مقایسه می‌کند و روش دیگر معیار پیشنهادی فورنل و لارکر است که در این پژوهش مورد استفاده قرار گرفته است. در این روش میزان رابطه یک سازه با شاخص‌هایش در مقایسه رابطه آن سازه با سایر سازه‌ها است. به طوری که روایی واگرایی قابل قبول یک مدل حاکی از آن است که یک سازه در مدل تعامل بیش‌تری با شاخص‌های خود دارد تا با سازه‌های دیگر. روایی واگرا در سطحی قابل قبول است که میزان (AVE) برای هر سازه بیش‌تر از واریانس اشتراکی بین آن سازه و سازه‌های دیگر (یعنی مربع مقدار ضرایب هم‌بستگی بین سازه‌ها) در مدل باشد. در جدول شماره چهار ماتریس مربوط به سیزده‌ساز روایی واگرای پژوهش آورده شده است. در این ماتریس اگر اعداد مندرج در قطر اصلی از مقادیر زیرین خود بیش‌تر باشد مدل اندازه‌گیری دارای روایی واگرای قابل قبولی است. جدول شماره چهار روایی واگرای مدل‌های اندازه‌گیری را تأیید می‌کند.

جدول شماره ۴: روایی واگرا

۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱	۱۲
											۱. قلدری بدگمانی ۰/۷۷۲
											۲. نقض قرارداد جبران خدمات ۰/۴۴۱ ۰/۶۷۲
											۳. سکوت دفاعی ۰/۳۸۹ ۰/۳۳۱ ۰/۵۷۶
											۴. سکوت رابطه‌ای ۰/۵۹۳ ۰/۵۲۸ ۰/۳۸۹ ۰/۶۴۰
											۵. سکوت سازمانی ۰/۶۳۰ ۰/۶۳۷ ۰/۵۸۶ ۰/۵۵۹ ۰/۸۵۱
											۶. نقض در قرارداد در محیط کاری ۰/۶۳۸ ۰/۴۶۱ ۰/۳۶۷ ۰/۵۹۰ ۰/۵۶۹ ۰/۶۶۶
											۷. قلدری ۰/۷۵۱ ۰/۵۵۳ ۰/۳۹۷ ۰/۶۴۷ ۰/۴۶۳ ۰/۶۶۰ ۰/۷۴۴
											۸. قلدری مرتبط با شخص ۰/۴۹۹ ۰/۶۳۱ ۰/۳۴۸ ۰/۷۱۹ ۰/۷۴۲ ۰/۵۲۵ ۰/۶۰۶ ۰/۷۴۴
											۹. سکوت ناکارآمد ۰/۵۶۵ ۰/۶۰۰ ۰/۳۸۶ ۰/۶۵۴ ۰/۸۲۵ ۰/۶۵۹ ۰/۷۹۳ ۰/۶۶۷ ۰/۸۶۷
											۱۰. نقض قرارداد روان‌شناختی ۰/۵۱۶ ۰/۵۵۸ ۰/۴۱۳ ۰/۷۴۲ ۰/۷۰۴ ۰/۵۸۶ ۰/۶۶۹ ۰/۶۱۴ ۰/۷۱۶ ۰/۷۹۵
											۱۱. ویژگی‌های شغل ۰/۵۲۱ ۰/۵۵۲ ۰/۳۶۵ ۰/۵۹۹ ۰/۷۲۱ ۰/۶۹۹ ۰/۷۱۵ ۰/۶۶۴ ۰/۷۲۲ ۰/۷۴۰ ۰/۸۰۴
											۱۲. نقض قرارداد در محیط کاری ۰/۵۹۹ ۰/۵۹۶ ۰/۳۰۹ ۰/۵۹۲ ۰/۵۸۳ ۰/۵۰۸ ۰/۷۴۴ ۰/۶۴۷ ۰/۵۵۰ ۰/۷۰۰ ۰/۶۴۹ ۰/۷۵۸

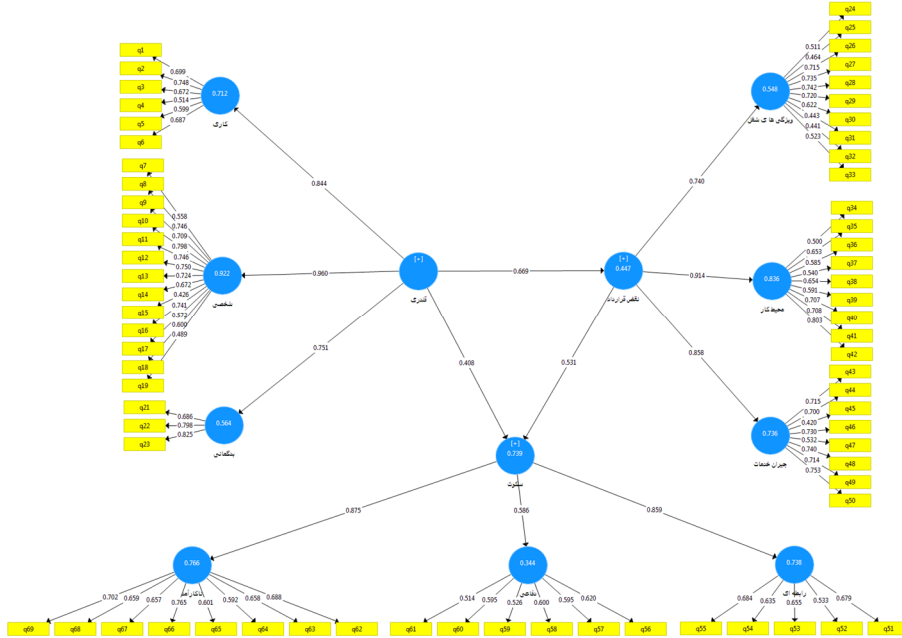
مدل معادلات ساختاری

در بخش ساختاری مدل، روابط بین متغیرهای نهفته درونی و بیرونی مورد توجه قرار می‌گیرد. ابتدا به بررسی اثرات مستقیم آزمون فرضیه‌های فرعی پژوهش به وسیله شکل‌های شماره دو و سه مدل معادلات ساختاری پرداخته می‌شود. خروجی نرم‌افزار مطابق جدول شماره پنج است. فرضیه‌های فرعی در جدول به شکل پررنگ مشخص شده است. بر اساس فرضیه فرعی اول،

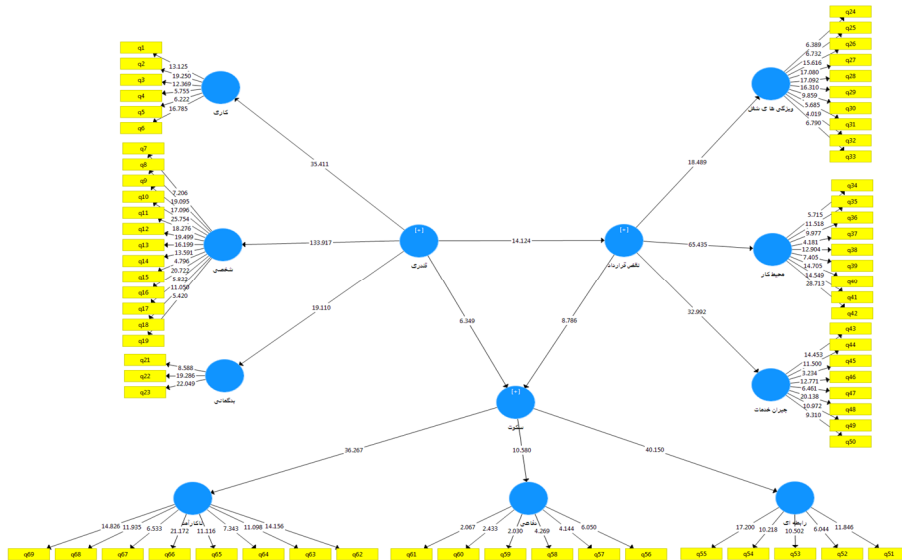
قلدری ادراک شده بر سکوت سازمانی به میزان (0/408) تأثیر دارد، هم‌چنین عدد معناداری به‌دست‌آمده (6/349) بزرگ‌تر از قدر مطلق 1/96 است که نشان از معناداری ضرایب و تأیید فرضیه به‌دست‌آمده دارد. بر اساس فرضیه فرعی دوم، قلدری ادراک‌شده بر نقض قرارداد روان‌شناختی به میزان (0/669) تأثیر دارد، هم‌چنین عدد معناداری به‌دست‌آمده (14/124) بزرگ‌تر از قدر مطلق 1/96 است که نشان از معناداری ضرایب دارد بنابراین فرضیه دوم تأیید می‌شود. بر اساس فرضیه فرعی سوم، نقض قرارداد روان‌شناختی بر سکوت سازمانی به میزان (0/531) تأثیر دارد، هم‌چنین عدد معناداری به‌دست‌آمده (8/786) بزرگ‌تر از قدر مطلق 1/96 است که نشان از معناداری ضرایب و تأیید فرضیه به‌دست‌آمده دارد. نتایج سطح معناداری به‌دست‌آمده نشان داد که سطح معناداری تمامی روابط کوچک‌تر از سطح خطا (0/05) است.

جدول شماره 5: ضرایب مسیر و معناداری فرضیه‌ها و متغیرهای اصلی پژوهش

سطح معناداری	آماره تی	انحراف معیار	میانگین	ضریب تأثیر	
0/000	10/580	0/055	0/609	0/586	سکوت سازمانی -> سکوت دفاعی
0/000	40/150	0/021	0/861	0/859	سکوت سازمانی -> سکوت رابطه‌ای
0/000	36/267	0/024	0/879	0/875	سکوت سازمانی -> سکوت ناکارآمد
0/000	19/110	0/039	0/761	0/751	قلدری -> قلدری بدگمانانه
0/000	6/349	0/064	0/409	0/408	ادراک از قلدری -> سکوت سازمانی
0/000	133/917	0/007	0/961	0/960	قلدری -> نقض قرارداد در محل کار
0/000	14/124	0/047	0/679	0/699	قلدری -> نقض قرارداد روان‌شناختی
0/000	35/411	0/024	0/850	0/844	قلدری -> قلدری مرتبط با کار
0/000	32/992	0/026	0/861	0/858	نقض قرارداد روان‌شناختی -> جبران خدمات
0/000	8/786	0/060	0/531	0/531	نقض قرارداد روان‌شناختی -> سکوت سازمانی
0/000	65/435	0/014	0/918	0/914	نقض قرارداد روان‌شناختی -> محیط کار
0/000	18/489	0/040	0/754	0/740	نقض قرارداد -> ویژگی‌های شغل



شکل شماره ۲: مدل معادلات ساختاری پژوهش (تخمین استاندارد)



شکل شماره ۳: مدل معادلات ساختاری پژوهش (معناداری ضرایب)

سنجش متغیر میانجی: یافته‌های فرضیه اصلی پژوهش شامل اثر کل و اثر غیر مستقیم می‌شود. در خروجی اثر کل تأثیر متغیر مستقل بر وابسته گزارش می‌شود و در خروجی اثر غیر مستقیم، اثرهای غیر مستقیم تمامی سازه‌ها نمایش داده می‌شود. ضریب تأثیر کل تأثیر متغیر مستقل بر وابسته با توجه به حضور میانجی (0/763) و عدد معناداری (19/989) می‌باشد. در جدول شماره شش خروجی اثر غیر مستقیم برای تمامی سازه‌های پژوهش آورده شده است. سطر مربوط به آزمون فرضیه اصلی پر رنگ شده است. نقض قرارداد روان‌شناختی به‌عنوان متغیر میانجی تأثیر معناداری بین متغیرهای قلدری ادراک شده و سکوت سازمانی ایفا می‌کند. میزان تأثیر متغیر میانجی نقض قرارداد روان‌شناختی (0/355) و عدد معناداری یا همان آماره T (7/070) است. نقض قرارداد روان‌شناختی به‌عنوان متغیر میانجی، نقش نسبی در تأثیر قلدری ادراک شده بر سکوت سازمانی دارد. زیرا با توجه به مدل‌های ساختاری و خروجی PLS بدون متغیر میانجی نیز قلدری ادراک شده بر سکوت سازمان نیز تأثیر معناداری دارد.

جدول شماره 6: اثرات غیر مستقیم سازه‌های پژوهش

سطح معناداری	انحراف معیار	ضریب تأثیر	میانگین	آماره تی	سطح معناداری
0/000	0/048	0/574	0/584	11/998	قلدری - نقض قرارداد - جبران خدمات
0/000	0/045	0/239	0/249	5/353	قلدری - سکوت سازمانی - سکوت دفاعی
0/000	0/046	0/312	0/323	6/880	نقض قرارداد - سکوت سازمانی - سکوت دفاعی
0/000	0/038	0/208	0/220	5/519	قلدری - نقض قرارداد - سکوت سازمانی - سکوت دفاعی
0/000	0/056	0/350	0/352	6/271	قلدری - سکوت - سکوت رابطه‌ای
0/000	0/054	0/457	0/457	8/390	نقض قرارداد - سکوت - سکوت رابطه‌ای
0/000	0/046	0/305	0/311	6/611	قلدری - نقض قرارداد - سکوت سازمانی - سکوت رابطه‌ای
0/000	0/050	0/355	0/361	7/070	قلدری - نقض قرارداد روان‌شناختی - سکوت سازمانی
0/000	0/048	0/611	0/623	12/238	قلدری - نقض قرارداد - محیط کار
0/000	0/060	0/357	0/360	5/911	قلدری - سکوت سازمانی - سکوت ناکارآمد
0/000	0/052	0/465	0/467	8/918	نقض قرارداد - سکوت - سکوت ناکارآمد
0/000	0/045	0/311	0/317	6/912	قلدری - نقض قرارداد - سکوت سازمانی - سکوت ناکارآمد
0/000	0/053	0/495	0/512	9/368	قلدری - نقض قرارداد روان‌شناختی - ویژگی‌های شغل

نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر به بررسی نقش قلدری ادراک‌شده بر سکوت سازمانی با توجه به نقش میانجی نقض قرارداد روان‌شناختی می‌پردازد. داده‌های این پژوهش از کارکنان درمانی و اداری بیمارستان‌های فاطمیه و بهار شهرستان شاهرود گردآوری و با استفاده از مدل معادلات ساختاری به‌وسیله نرم‌افزار SPSS و Smart PLS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. فرضیه اول پژوهش نشان داد که نقض قرارداد روان‌شناختی به‌عنوان متغیر میانجی نقش معنادار و جزئی بین متغیرهای قلدری ادراک‌شده و سکوت سازمانی ایفا می‌کند. از دست دادن منابع درونی ارزشمند، به‌دلیل رویدادهای نامطلوب در سازمان‌ها به‌خصوص سازمان‌های درمانی (مانند قلدری در محل کار) ممکن است به‌عنوان نقض قرارداد روان‌شناختی توسط کارمندان درک شود و هم‌چنین ممکن است منجر به احساسات عاطفی منفی شدید، شود. قلدری در محیط کاری با استفاده از روش‌هایی هم‌چون داد و بیداد کردن، تحقیر کردن، انتقاد دائمی از کارهای کارکنان و در نهایت سخنان توهین‌آمیز می‌تواند منابع درونی کارمند را نابود کند و منجر به احساسات منفی مانند خشم، ناراحتی، ناامیدی، درماندگی و بی‌قراری شود و این می‌تواند به‌عنوان یک وضعیت از تخریب منابع روان‌شناختی شناخته شود. در چنین مواردی، کادر درمان ترجیح می‌دهند سکوت اختیار کنند تا ناراحتی‌های روانی مرتبط با نقض قرارداد روان‌شناختی را کاهش دهند.

بر اساس فرضیه فرعی اول، قلدری ادراک‌شده بر سکوت سازمانی به میزان (۰/۴۰۸) تأثیر دارد، هم‌چنین عدد معناداری به‌دست‌آمده (۶/۳۴۹) بزرگ‌تر از قدر مطلق ۱/۹۶ است که نشان از معناداری ضرایب و تأیید فرضیه به‌دست آمده دارد. نتایج و یافته‌های این فرضیه منطبق با یافته‌های رای و آگروال (۲۰۱۸) است. بر اساس فرضیه فرعی دوم، قلدری ادراک‌شده بر نقض قرارداد روان‌شناختی به میزان (۰/۶۶۹) تأثیر دارد، هم‌چنین عدد معناداری به‌دست‌آمده (۱۴/۱۲۴) بزرگ‌تر از قدر مطلق ۱/۹۶ است که نشان از معناداری ضرایب دارد بنابراین فرضیه دوم تأیید می‌شود. نتایج و یافته‌های این فرضیه منطبق با یافته‌های رای و آگروال (۲۰۱۸)، رای و آگروال (۲۰۱۷) و شوکت و همکاران (۲۰۱۸) است. بر اساس فرضیه فرعی سوم، نقض قرارداد روان‌شناختی بر سکوت سازمانی به میزان (۰/۵۳۱) تأثیر دارد، هم‌چنین عدد معناداری به‌دست آمده (۸/۷۸۶) بزرگ‌تر از قدر مطلق ۱/۹۶ است که نشان از معناداری ضرایب و تأیید

فرضیه به دست آمده دارد. نتایج و یافته‌های این فرضیه منطبق با یافته‌های رای و آگروال (۲۰۱۸) است.

همان‌طور که در رابطه بین متغیرهای پژوهش ذکر شد تنها پژوهش مشاهده‌شده که در آن هر سه متغیر پژوهش را با هم به کار برده است، پژوهش رای و آگروال (۲۰۱۸) است که با عنوان قلدری در محیط کار و سکوت سازمانی با توجه به نقش میانجی دوستی در محیط کار و نقض قرارداد روان‌شناختی، به این نتیجه دست یافتند که نقض قرارداد روان‌شناختی تأثیر معناداری در ارتباط بین قلدری در محیط کار و سکوت سازمانی ایفا می‌کند. همان‌طور که اشاره شد نتایج تمامی فرضیه‌ها منطبق بر یافته‌های این پژوهش‌گران بود از جمله تفاوت‌های جزئی مربوط به انتخاب جامعه آماری متفاوت، فرهنگ و استفاده از مدل‌های متفاوت اشاره کرد.

پیشنهادها

با توجه به تأثیر مثبت و معنادار قلدری ادراک‌شده در محیط کار بر نقض قرارداد روان‌شناختی و سکوت سازمانی و با توجه به مبانی نظری و پیشینه پژوهش پیشنهادهای زیر ارائه می‌شود:

- پیشنهاد می‌شود سازمان‌ها پیشایندها و پیامدهای رفتارهای قلدرمآبانه در محیط کار را شناسایی و کنترل کنند تا باعث کاهش سکوت کارکنان شوند؛
- سازمان‌ها باید به تعهدات روان‌شناختی خود عمل کنند، براساس نظریه مبادله اجتماعی عمل به تعهدات، اعتماد سازمانی بین مدیران و کارکنان و سازمان را افزایش داده و می‌تواند زمینه پیش‌گیری از سکوت سازمانی و افزایش آوای سازمان را فراهم کند؛
- سازمان‌ها می‌بایست جو سازمانی که در آن کارکنان بدون هیچ تهدید و آزار و اذیتی بتوانند در فرآیند خط‌مشی‌گذاری سازمان مشارکت کنند، را فراهم کنند. جو سازمانی مثبت باعث کاهش سکوت و افزایش آوای سازمانی و نوآوری سازمان شود؛
- پیشنهاد می‌شود بیمارستان‌های مورد مطالعه با برگزاری دوره‌های آموزشی دوره‌ای یا از طریق بروشورهای لازم کارکنان را با اهداف و چشم‌انداز و ارزش‌های محوری خدمات درمانی آشنا کنند، تا رفتارهایی قلدرمآبانه در بیمارستان‌ها کاهش یابد؛ هر قدر رفتارهای قلدرمآبانه در بیمارستان کاهش یابد کارکنان با انگیزه بیشتری مشارکت می‌کنند؛

- بسیاری از کارکنان بیمارستان از خدمات رفاهی هم‌چون کارانه و ... گلایه دارند. عدم پرداخت مناسب جبران خدمات قرارداد روان‌شناختی آن‌ها را نقض می‌کند و تأثیر چمش‌گیری در سکوت سازمانی کارکنان آنان دارد. پیشنهاد می‌شود در شرایط کنونی لااقل جهت تأمین جبران خدمات کارکنان اقدامات مؤثری از سوی بیمارستان‌ها و دانشکده‌های علوم پزشکی صورت گیرد؛
- عدم ارج نهادن به کارکنان به‌خصوص کارکنان درمان و عدم طراحی شغل مناسب برای آنان با توجه به فشارهای کاری می‌تواند زمینه نقض قرارداد روان‌شناختی و افزایش سکوت سازمانی را فراهم کند. پیشنهاد می‌شود دانشکده‌های علوم پزشکی به‌عنوان متولیان بیمارستان‌ها زحمات این بزرگواران را ارج و از خدمات و پیشنهادهای آنان تقدیر و تشکر کند؛
- با توجه به تأثیر مثبت قلدری در محیط کار با سکوت سازمانی، پیشنهاد می‌شود بیمارستان‌ها به شکل دوره‌ای از کارکنان خود نظرسنجی کنند تا انواع رفتارهای مخرب محیط کاری شناسایی شود و زمینه بیش‌تر مشارکت کارکنان و کاهش سکوت سازمانی فراهم شود؛
- پیشنهاد می‌شود بیمارستان‌ها با تقویت ارتباطات مؤثر میان فردی و ترویج اخلاقیات در محیط کاری، زمینه کاهش رفتارهای قلدری‌محور را فراهم کرده و اعتماد بین کارکنان و سازمان را فراهم کنند در این صورت با محقق شدن قرارداد روان‌شناختی، کاهش سکوت اتفاق می‌افتد؛
- این پژوهش در یک بخش خدماتی انجام شده است پیشنهاد می‌شود پژوهش‌گران آتی موضوع پژوهش حاضر را دیگر سازمان‌ها جهت تعمیم‌پذیری بیش‌تر نتایج انجام دهند. این پژوهش به بررسی نقض قرارداد روان‌شناختی و قلدری ادراک‌شده به‌عنوان دو پیشایندهای سکوت سازمانی پرداخته است. پژوهش‌گران آتی می‌توانند دیگر پیشایندهای سکوت سازمانی را مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار دهند.

تشکر و قدردانی

در پایان، از زحمات مدیران و کارکنان اداری و درمانی بیمارستان‌های فاطمیه و بهار شاهرود که ما را در فرآیند پژوهش یاری کردند، کمال تشکر و امتنان را داریم.

منابع

- پهلوان شریف، سعید و مهدویان، وحید. (۱۳۹۵). مدل‌سازی معادلات ساختاری با Amos (چاپ اول). تهران: انتشارات پیشه.
- داوری، علی و رضازاده، آرش. (۱۳۹۳). مدل‌سازی معادلات ساختاری با نرم‌افزار Smart PLS (چاپ اول). تهران: انتشارات جهاددانشگاهی.
- میرمحمدی، سید محمد و رحیمیان محمد. (۱۳۹۳). بررسی تأثیر رهبری اصیل بر خلاقیت فردی کارکنان با توجه به نقش میانجی سرمایه روان‌شناختی. فصلنامه پژوهش‌های مدیریت در ایران، ۱۸(۳)، ۱۸۱-۲۰۴.
- میرمحمدی، سید محمد؛ رحیمیان محمد و جلالی‌خان‌آبادی، طاهره. (۱۳۹۶). بررسی تأثیر کارمحوری بر نگرش‌های شغلی کارکنان با توجه به نقش میانجی قرارداد روان‌شناختی. فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی، ۴(۴)، ۵۳-۸۰.
- نادری، پوران و اسماعیلی شاد، بهرنگ. (۱۳۹۸). رابطه کیفیت زندگی کاری و سکوت سازمانی با نقش میانجی فلات‌زدگی شغلی. فصلنامه توسعه مدیریت منابع انسانی و پشتیبانی، ۱۴(۵۳)، ۶۰-۷۹.
- بیدختی، علی اکبر؛ کهیاری حقیقت، امین و محمدی حسینی، سید احمد. (۱۳۹۵). بررسی نقش واسطه‌ای سکوت و بی‌تفاوتی کارکنان در تأثیر فرهنگ سازمانی بر عملکرد شغلی. فصلنامه توسعه مدیریت منابع انسانی و پشتیبانی، ۱۱(۴۰)، ۱۰۹-۱۳۰.
- طبائیان، ریحانه‌السادات و توکلی، هدی. (۱۳۹۵). تأثیر عدالت سازمانی بر نقض قرارداد روان‌شناختی و تعهد سازمانی. فصلنامه توسعه مدیریت منابع انسانی و پشتیبانی، ۱۱(۳۹)، ۱۰۵-۱۲۲.
- عبدی، حمیرا؛ سبحانی، عبدالرض؛ موسویان، سید مرتضی و عباسی، حجت اله. (۱۳۹۷). تأثیر قلدری سازمانی بر بدبینی سازمانی از طریق سکوت سازمانی و مدیریت برداشت (مورد مطالعه: دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب). فصلنامه پژوهش‌های رهبری و مدیریت آموزشی، ۴(۱۶)، ۳۷-۷۰.
- Abela, F., & Debono, M. (2019). The Relationship between Psychological Contract Breach and Job-Related Attitudes within a Manufacturing Plant. SAGE Open Journal, 9(1), 1-100
- Alberts, J. k., & Brooks, M. M. (2015). Workplace Bullying. The International Encyclopedia of Interpersonal Communication, First Edition, John Wiley & Sons.
- Alberts, J. k., & Brooks, M. M. (2015). Workplace Bullying. The International Encyclopedia of Interpersonal Communication, First Edition, John Wiley & Sons.
- AL-Sagarat, A., Qan'ir, Y., AL-Azzam, M., Obeidat, H., & Khalifeh, A. (2018). Assessing the impact of workplace bullying on nursing competences among registered nurses in Jordanian public hospitals, Nursing Forum Journal, 53(3), 304-313.
- Atkinson, T. P., Matthews, R. A., Henderson, A. A., & Spitzmueller, C. (2018). Reactions to psychological contract breaches and organizational citizenship behaviors: An experimental manipulation of severity. Stress and Health Journal, 34(3), 391-402.
- Attia, A. A. M., Abo Gad, R. A. E. F., & Shokir, M. E. (2020). Workplace Bullying and its effect on Staff Nurses' Work Engagement. Tanta Scientific Nursing Journal, 18(1), 83-109.

- Bari, M. W., Ghaffar, M., & Ahmad, B. (2020). Knowledge-hiding behaviors and employees' silence: mediating role of psychological contract breach. *Journal of Knowledge Management*, 24(9), 2171-2194.
- Brinsfield, C. T. (2012). Employee silence motives: Investigation of dimensionality and development of measures. *Journal of Organizational Behavior*, 34(5), 671-697.
- Çaylak, E., & Altuntas, S. (2017). Organizational silence among nurses: The impact on organizational cynicism and intention to leave work. *Journal of Nursing Research*, 25(2), 90-98.
- Chang, C. (2018). Multi-study investigation of the role of psychological needs in understanding behavioral reactions to psychological contract breach. Doctoral thesis, London School of Economics.
- Chou, S. Y., & Chang, T. (2020). Employee silence and silence antecedents: A theoretical classification. *International Journal of Business Communication*, 57(3), 401-426.
- Devonish, D. (2017). Dangers of workplace bullying: evidence from the Caribbean", *Journal of Aggression, Conflict and Peace Research*, 9 (1), 69-80, Doden, M., Grote, G., & Rigotti, T. (2018). Does leader-member exchange buffer or intensify detrimental reactions to psychological contract breach? The role of employees' career orientation. *Journal of Vocational Behavior*, 106, 1-54.
- Einarsen, S., Hoel, H., & Notelaers, G. (2009). Measuring exposure to bullying and harassment at work: Validity, factor structure and psychometric properties of the Negative Acts Questionnaire-Revised. *Work & Stress: An International Journal of Work, Health & Organisations*, 23, 24-44.
- Griep, Y., & Vantilborgh, T. (2018). Reciprocal effects of psychological contract breach on counterproductive and organizational citizenship behaviors: The role of time. *Journal of Vocational Behavior*, 104, 141-153.
- Khalid, J., & Ahmed, J. (2016). Perceived organizational politics and employee silence: supervisor trust as a moderator. *Journal of the Asia Pacific Economy*, 21(2), 174-195.
- Kirrane, M., O'Shea, D., Buckley, F. Grazi, A & Prout, J. (2017). Investigating the role of discrete emotions in silence versus speaking up. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 90 (3), 354-378.
- Lam, L. W., & Xu, A. J. (2017). Power imbalance and employee silence: The role of abusive leadership, power distance orientation, and perceived organizational politics. *Journal Applied Psychology*, 68(3), 513-546.
- Makarem, N. N., Tavitian-Elmadjian, L. R., Brome, D., Hamadeh, G. N., & Einarsen, S. (2018). Assessment of workplace bullying: reliability and validity of an Arabic version of the Negative Acts Questionnaire-Revised (NAQ-R). *BMJ open*, 8(12), 1-10.
- Malik, M. S., Sattar, S., & Yaqub, R. M. S. (2018). Mediating role of psychological contract breach between workplace bullying, organizational commitment & employee turnover intentions. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences (PJCSS)*, 12(3), 935-952.
- Maqbool, S., Černe, M., Bortoluzzi, G. (2018). Micro-foundations of innovation Employee silence, perceived time pressure, flow and innovative work behavior. *European Journal of Innovation Management*, 22(1), 125-145.

- McCormack, D., Djurkovic, N., Nsubuga-Kyobe, A., & Casimir, G. (2018). Workplace bullying: The interactive effects of the perpetrator's gender and the target's gender. *Employee Relations Journal*, 40(2), 264-280.
- Meltem, A. K. C. A., & Kucukoglu, M. T. (2020). Relationship Between Workplace Bulling, Conscientiousness & Counterproductive Work Behaviours: A Study at Logistics Company. *Beykoz Akademi Dergisi*, 8(1), 117-136.
- Nechanska, A., Hughes, E., & Dundon, T. (2018). Towards an integration of employee voice and silence. *Human Resource Management Review Journal*, 30(1), 1-13.
- Olsen, E., Bjaalid, G., & Mikkelsen, A. (2017). Work climate and the mediating role of workplace bullying related to job performance, job satisfaction, and work ability: A study among hospital nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 73(11), 2709-2719.
- Ozkan, E., Tengilimoğlu, D., & Yilik, P. (2015). The interaction between organizational silence climate and employee's behaviors in the field of health. *Journal of International Conference on Marketing and Business Development Journal*, 1(1), 1-9.
- Pacheco, D. C., Moniz, A. I. A., & Caldeira, S. N. (2015). Silence in organizations and psychological safety: a literature review. *European Scientific Journal*, Special Issue, 293-308.
- Peng, Y., Chen, L., Chang, C., & Zhuang, W. (2016). Workplace bullying and workplace deviance: The mediating effect of emotional exhaustion and the moderating effect of core self-evaluations. *Journal of Employee Relations*, 38(5), 755-769.
- Phuong, T. Y. (2013). How to measure psychological contract breach as a predictor of workplace outcomes: evidence from Vietnam. *The Macro theme Review Journal*, 2(2), 32-42.
- Rai, A., & Agarwal, U. A. (2017). Linking workplace bullying and work engagement: The mediating role of psychological contract violation. *South Asian Journal of Human Resources Management*, 4(1), 42-71.
- Rai, A., & Agarwal, U. (2018). Workplace bullying and employee silence: A moderated mediation model of psychological contract violation and workplace friendship. *Journal of Personnel Review*, 47(1), 226-256.
- 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.
- Ufartienė, L., Brusokaitė, G., & Widelska, U. (2020). Relationship between organisational silence and employee demographic characteristics: the case of Lithuanian teachers. *Engineering Management in Production and Services*, 12(3), 18-27.
- Wang, Y. D., & Hsieh, H. H. (2014). Employees' reactions to psychological contract breach: A moderated mediation analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 85(1), 57-66.
- Yahaya, A., Ing, T. C., Lee, G. M., Yahaya, N., Boon, Y., Hashim, S & Jesus, S. K. C. I. (2012). The impact of workplace bullying on work performance. *Journal of Archives Des Sciences*, 65(4), 18-28.
- Yang, W., & Chao, L. (2016). How Psychological Contract Breach Influences Organizational Identification & Organizational Citizenship Behavior: The Mediating Role of Psychological Capital. *American Journal of Industrial and Business Management*, 6, 922-930.