

تأثیر رفتار سازمانی مثبت گرا بر کاهش سکوت سازمانی

الهام خسروی پور^{۱*}

۱- دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، گرایش مدیریت منابع انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد شوشتر، خوزستان، ایران

*Gmail: khosravipour1400@gmail.com

چکیده:

برقراری ارتباط موثر و به اشتراک گذاری ایده ها نقش مهمی در انجام فعالیتهای سازنده ی سازمانی دارد. عواملی همچون عوامل سازمانی، اجتماعی و مدیریتی موجب سکوت سازمانی و خودداری افراد از بیان نظرات، ارزیابی ها و عدم برقراری ارتباط می شود که این موضوع پیامدهای منفی همچون کاهش مشارکت کارکنان، کاهش بهره وری و عدم دستیابی به اهداف سازمانی را به همراه دارد. رفتار سازمانی مثبت گرا با بکارگیری روانشناسی مثبت گرا، نهضت تازه ای است که به جای توجه صرف برای رفع نقاط ضعف و آسیب پذیر افراد، به تمرکز بر توسعه ی نقاط قوت کارکنان و بر آنچه موجب شکفتن اشخاص و جوامع می - شود می پردازد. ابعادی همچون خودکارآمدی، امیدواری، خوشبینی و تاب آوری مانع از سکوت کارکنان در برابر مسائل و مشکلات می شود. مقاله حاضر که به شیوه مروری و با کمک منابع کتابخانه ای و اینترنتی تهیه شده تلاش دارد ضمن پرداختن به مفاهیم سکوت سازمانی، ابعاد و عوامل موثر در ایجاد آن، به تاثیر مولفه های رفتار سازمانی مثبت گرا بر کاهش سکوت سازمانی بپردازد.

واژگان کلیدی: رفتار سازمانی، رفتار سازمانی مثبت گرا، سکوت سازمانی، کارکنان، سازمان

The effect of positive organizational behavior on reducing organizational silence

Abstract:

Communicating effectively and sharing ideas plays an important role in constructive organizational activities. Factors such as organizational, social and managerial factors cause organizational silence and people refuse to express opinions, evaluations and lack of communication, which has negative consequences such as reduced employee participation, reduced productivity and failure to achieve organizational goals. Positive Organizational Behavior Using Positive Psychology is a new movement that focuses on developing the strengths of employees and on what makes individuals and communities flourish, rather than focusing solely on addressing the weaknesses and vulnerabilities of individuals. Dimensions such as self-efficacy, hope, optimism and resilience prevent employees from remaining silent in the face of issues and problems. The present article, which has been prepared in a review manner with the help of library and Internet resources, tries to address the concepts of organizational silence, dimensions and effective factors in creating it, and the impact of positive organizational behavior components on reducing organizational silence.

Keywords: Organizational Behavior, Positive Organizational Behavior, Organizational Silence, Employees, Organization

هشتمین همایش ملی تازه‌های روانشناسی مثبت



وزارت آموزش و پرورش
انراة كل آموزش و پرورش اسان خوركان
معاونت آموزش و پرورش خورسان مهاباد دانشگاه خوركان

اسفندماه ۱۳۰۰ - بندرعباس

۱- مقدمه:

سازمان‌ها ساختارهای اجتماعی متشکل از افرادی هستند که برای رسیدن به یک هدف خاص گرد هم می‌آیند. یک سیستم ارتباطی سالم و مؤثر بین اعضای سازمان، نقش مهمی در فعالیت‌های مؤثر و سازنده این ساختارهای اجتماعی دارد. از سویی مطالعات متعدد، اهمیت ارتباط بین اعضای سازمان را آشکار کرده است. زمانی که به دلایل مختلفی در سازمان مشکلات ارتباطی تجربه شود، اعضای سازمان قادر به برقراری ارتباط مؤثر نیستند و ممکن است تمایلی به بیان نظرات و پیشنهادهای خود نداشته باشند؛ بنابراین، جو سکوت در سازمان حاکم می‌شود. این وضعیت که سکوت سازمانی نامیده می‌شود، اولین بار در مطالعه موریسون و میلیکن در سال ۲۰۰۰ گنجانده شده و به این صورت تعریف شد که کارکنان دانش و افکار خود را در مورد سازمان به طور عمدی به اشتراک نمی‌گذارند. (چایاک، ۲۰۲۱).

امروزه نیروی انسانی به عنوان مهمترین سرمایه هر سازمانی به شمار می‌آید. سازمان‌ها برای بهره‌وری و توسعه‌ی بیشتر، نیازمند استفاده و کاربرد صحیح از این نیروی بسیار مهم و حیاتی بوده و جهت تقویت خلاقیت و انگیزه کارکنان چاره‌ای جز توجه به نظرات و ایده‌های آنان، یا ایجاد راه‌هایی برای رفع نگرانی‌هایشان ندارند. در واقع در دنیای پرقابلیت امروزی، بهره‌مندی از نظرات، پیشنهادهای و ایده‌های بدیع کارکنان یکی از پیش شرط‌های توسعه سازمانی و از جمله عوامل مؤثر در پیشی گرفتن سازمانها از رقبا است، بروز عواملی چند باعث شده است تا کارکنان، مشارکت چندانی در بیان نظرات خود در سازمان‌ها نداشته باشند و به عبارت دیگر ترجیح می‌دهند که سکوت پیشه کنند. (سپهوند و همکاران، ۱۳۹۹).

سکوت سازمانی شامل مفهومی می‌باشد که کارمندان در آن از ارائه نظرات و نگرانی‌های خود در مورد مشکلات سازمانی امتناع می‌ورزند. اگر رسالت، اهداف و مقاصد و چشم‌انداز سازمان برای کارکنان مشخص و قابل درک نباشد، حتی اگر سازمان از کانالهای ارتباطی باز حمایت کند، سبب می‌شود اشتیاق و انگیزه لازم در کارکنان برای ارائه نظرات و پیشنهادهای نو آورانه ایجاد نشود و عملکرد در کارکنان از میزان پایینی برخوردار باشد. (مروتی و همکاران، ۱۳۹۷). به منظور ارتقای سرمایه ارزشمند انسانی، باید به بررسی ابعاد درونی موجود در انسان پرداخت و با توجه به حالات و روحیات آنها زمینه ارتقای این سرمایه با ارزش و در نهایت عملکرد سازمان را فراهم آورد. یکی از موضوعاتی که جدیداً مورد توجه متخصصین قرار گرفته است، روانشناسی مثبت گرا^۱ است. رفتار سازمانی مثبت گرا بر جنبه‌های خرد رفتار سازمانی و بر آن دسته از حالات مثبت شخصیت انسانی که قابل توسعه و پرورش هستند تأکید می‌کند. عبارت رفتار سازمانی مثبت گرا مطالعه و کاربرد توانمندی‌های مثبت روانشناختی و نقاط قوت منابع انسانی که قابلیت توسعه و اندازه‌گیری دارند و به طور مؤثری برای مدیریت بهبود عملکرد کارکنان در محل کار کاربرد دارند، تعریف می‌شود. (رحیمی پردنجانی و همکاران، ۱۳۹۸).

رفتار سازمانی مثبت گرا برای نخستین بار توسط لوتانز ارائه شد که در زمینه کاربرد روانشناسی مثبت گرا در حوزه سازمان و مدیریت دو رویکرد را مطرح کرده است: ۱. رفتار سازمانی مثبت گرا که بیشتر بر جنبه‌های خرد رفتار سازمانی و آن دسته از حالات مثبت شخصیت انسانی که قابل توسعه و پرورش هستند، تأکید می‌کند. رفتار سازمانی مثبت گرا را می‌توان بدین صورت تعریف کرد: مطالعه و کاربرد توانمندی‌های مثبت روان شناختی و نقاط قوت منابع انسانی که قابل توسعه و اندازه‌گیری باشند و بتوان برای بهبود عملکرد کارکنان آنها را به صورت اثربخش مدیریت کرد ۲. پژوهش‌های سازمانی مثبت گرا که بیشتر بر جنبه‌های کلان رفتار سازمانی تأکید می‌کند. (شریفی و هادوی، ۱۳۹۸). سکوت سازمانی، با محدود کردن اظهارنظر کارکنان، سبب کاهش اثربخشی تصمیم‌گیریهای سازمانی و فرآیندهای تغییر می‌گردد و این موضوعی است که بسیاری از سازمانها از آن رضایت ندارند. همچنین این پدیده‌ی رفتاری به وسیله ممانعت از بازخورد منفی، مانع تحول و توسعه سازمانی مؤثر می‌شود؛ از اینرو سازمان توانایی بررسی و تصحیح خطاها را از دست می‌دهد؛ بنابراین توجه به این مشکل رایج در سازمانها، از اهمیت زیادی برخوردار است. (فلاحی و همکاران، ۱۳۹۹). در حالیکه در جهان متغیر امروزی، سازمانها نیاز به

¹ ÇAYAK

² Positive organizational behavior

هشتمین همایش ملی تازه‌های روانشناسی مثبت



وزارت آموزش و پرورش
انراکل آموزش و پرورش استان خوزستان
معاونت آموزش و پرورش شهرستان مهاباد - دانشگاه خوارزمی

اسفندماه ۱۳۹۰ - بندرعباس

کارکنانی دارند که ایده‌های خود را بیان کنند؛ کارکنان نیز به دنبال سازمانهایی هستند که بتوانند نظرات خود را آزادانه و بدون دغدغه مطرح نمایند؛ زیرا هم کارکنان و هم مدیران باید با داشتن انگیزه بالا، کارایی و بهره‌وری بالا را در یک محیط که سکوت وجود ندارد، دنبال کنند. واضح است که محیط سکوت می‌تواند مانع رسیدن به نتایج سازمانی شود و صدای سازمانی و مشارکت کارکنان باعث افزایش بهره‌وری و نیل به اهداف سازمانی می‌شود. (رجب پور، ۱۳۹۷). ارائه این ایده‌ها توسط برخی افراد تحت عنوان آوای سازمانی و عدم ارائه آن به عنوان سکوت سازمانی تعبیر می‌شود. (احمدی و همکاران، ۱۳۹۸).

سرمایه‌ی روانشناختی یکی از شاخص‌های روانشناسی مثبت‌گرایی می‌باشد که با ویژگیهایی از قبیل باور فرد به تواناییهایش برای دستیابی به موفقیت، داشتن پشتکار در دنبال کردن اهداف، ایجاد اسنادهای مثبت درباره خود و تحمل کردن مشکلات تعریف می‌شود. افرادی که از سرمایه روانشناختی بالایی برخوردارند، توانایی بیشتری برای تعاملات گروهی و مشارکت اجتماعی دارند؛ چراکه آنچه افراد را به هم پیوند می‌دهد و باعث تکرار، تداوم و بیشتر شدن تعاملات می‌شود سرمایه‌ی روانشناختی است که به عنوان نیرویی در جهت ترقی فرد، افزایش درآمد و ایجاد مزیت رقابتی برای سازمان در نظر گرفته می‌شود. از جمله مولفه‌های این سازه خودکارآمدی، امیدواری، خوش بینی و تاب‌آوری است. (نیک پی و همکاران، ۱۳۹۵). در ادامه به تشریح مفهوم سکوت سازمانی، ابعاد آن و تاثیر رفتار سازمانی مثبت‌گرا بر کاهش این پدیده در سازمانها پرداخته می‌شود.

۲- سکوت سازمانی:

تعاریف مختلفی از سکوت سازمانی بیان شده از جمله پیندر و هارلوز (۲۰۰۱) که سکوت سازمانی را خودداری کارکنان از بیان ارزیابیهای رفتاری، شناختی و اثربخش درباره‌ی موقعیتهای سازمان، تعریف می‌کنند. موریسون و میلیکن (۲۰۰۰) نیز، سکوت سازمانی را به عنوان پدیده‌ای اجتماعی در نظر می‌گیرند که کارمندان در آن از ارائه‌ی نظرات و نگرانی‌های خود درباره‌ی مشکلات سازمانی امتناع می‌ورزند. در گذشته سکوت کارکنان نشانه تعهد و سازش (انطباق) تلقی می‌شد، اما امروزه مشخص شده که یک واکنش و کناره‌گیری اجتماعی است. (شاکری زنگیر و همکاران، ۱۳۹۶).

وکلا و بوراداس (۲۰۰۵) در دیدگاه‌های اولیه، سکوت سازمانی را معادل وفاداری کارکنان با سازمان می‌دانستند و بر این باور بودند که اگر مشکلی وجود نداشته باشد، کسی درباره‌ی آن صحبت نخواهد کرد و سکوت را معادل نبود مشکل در سازمان می‌دانستند. اما امروزه، پژوهشگران نشان داده‌اند که جو سکوت، برخلاف دیدگاه سنتی، مانعی بر سر راه رسیدن سازمان به اهدافش خواهد بود. سکوت کارکنان به پدیده‌ای رایج در سازمانهای امروزی تبدیل شده است، با وجود این مهم، مفهومی است که چندان شناخته نشده است. (امانی و همکاران، ۱۳۹۶).

۳- عوامل موثر بر سکوت سازمانی:

عوامل مختلفی از جمله عوامل سازمانی شامل سیاستها و ساختارها، سکون شغلی، عدم وجود فرصتهای ارتباطی، عوامل مدیریتی شامل اقدامات مدیریتی، باورها و نگرش مدیران، ترس از بازخورد منفی، عوامل اجتماعی شامل همنوایی با جمع و عوامل فردی شامل کمبود اعتماد به نفس و حفظ موقعیت کنونی سازمان بر سکوت سازمانی تأثیر دارد. امروزه اگر چه توجه کارکنان بیشتر به مسائل اقتصادی است؛ با این وجود علاقه مند به احساس ارزشمندی در شغل خود هستند؛ و اگر با موانعی در زمینه‌ی خواسته‌های شغلی خود روبرو شوند دچار سرخوردگیهای شغلی و عدم برقراری ارتباط در سازمان خواهند شد که این موضوع می‌تواند منجر به پیامدهایی از جمله پدیده‌ای چون سکوت شود. عدم بیان عقیده و اظهارنظر از طرف کارکنان در سازمانها باعث ایجاد پدیده‌ای اجتماعی به نام "سکوت سازمانی" می‌شود. (فلاحی و همکاران، ۱۳۹۹).

¹ Pinder & Harlos

² Vakola & Bouradas

هشتمین همایش ملی تازه‌های روانشناسی مثبت



وزارت آموزش و پرورش
اداره کل آموزش و پرورش استان هرمزگان
معاونت آموزش و پرورش شهرستان میناب، دانشگاه هرمزگان

اسفندماه ۱۳۹۰ - بندرعباس

به علت عدم گفت و شنود بین کارکنان و مدیران، کارکنان احساس بی ارزش بودن و کم اهمیتی می‌کنند و انگیزش و رضایتمندی آنها نسبت به شغل کمتر خواهد بود. در عین حال، سکوت سازمانی موجب کاهش تعهد منابع انسانی و افزایش تمایل به ترک شغل می‌شود. در مورد سازمانها، سکوت سازمانی موجب ممانعت در برابر تغییر و توسعه سازمانی، لطمه دیدن تطبیق سازمان یادگیرنده و محیط و تبادل اطلاعات بسته سازمانی می‌شود. (فیض و همکاران، ۱۳۹۸). اگر کارکنان به عنوان تولیدکنندگان دانش سازمانی و بزرگترین سرمایه ی سازمانی، سکوت اختیار کنند، مدیریت خطر بزرگی را احساس می‌کند. پدیده ی سکوت سازمانی مانعی برای اظهار نظر کارکنان است که در بلندمدت، قدرت نوآوری و خلاقیت و بهبود مستمر را از سازمان می‌گیرد. (امانی و همکاران، ۱۳۹۶).

۴- ابعاد سکوت سازمانی:

اصطلاح سکوت سازمانی پدیده ای جمعی است که دارای سه بعد سکوت مطیع، سکوت تدافعی و سکوت

نوعدوستانه است:

در سکوت مطیع، بیشتر افراد، شخص را فردی ساکت می‌شناسند. از نظر آنها او معمولاً به طور فعال ارتباط برقرار نمی‌کند. در سکوت تدافعی، فرد از ارائه ی اطلاعات ترس دارد. گاهی اوقات ممکن است، افراد به دلیل محافظت از موقعیت و شرایط خود از ارائه ی ایده ها، اطلاعات یا نظرات خودداری کنند. در سکوت نوعدوستانه، کارکنان از بیان ایده ها، افکار و نظرات مرتبط با کار با هدف سود بردن دیگر کارکنان سازمان و بر اساس انگیزه های نوعدوستانه، تشریک مساعی و همکاری خودداری می‌کنند. دو عامل اصلی که موجب ایجاد سکوت می‌شود، ترس مدیریت از بازخوردهای منفی کارکنان به دلیل به خطر افتادن منافع و موقعیت آنها و ادراک کارکنان از باورهای ضمنی مدیریت درباره ی آنها است. باورهای ضمنی و پنهان شامل برخی تفکرات مدیریتند که کارکنان فقط منافع شخصی خود را در نظر می‌گیرند. مدیریت سازمان بیشتر از همه می‌فهمد و بهترینها را می‌داند و اختلاف عقاید ماهیتاً برای سازمان مضر و خطرناک است. یکی دیگر از عواملی که ایجاد فضای سکوت را در سازمان تسهیل می‌کند، ترس مدیریت ارشد از دریافت بازخورد منفی به ویژه از زیردستان است. بسیاری از مدیران از شرمندگی، تهدید و احساس آسیب پذیری یا عدم صلاحیت، ترسان و گریزان هستند، از این رو از شنیدن اطلاعاتی که ممکن است نشانگر ضعف آنها باشد و اقدامات فعلی آنها را زیر سؤال ببرد یا تهدیدی علیه قدرت و اعتبار آنها باشد دوری می‌کنند. (قدم پور و همکاران، ۱۳۹۶).

۵- رفتار سازمانی مثبت گرا:

همانطور که سازمانها به دنبال یافتن راههایی برای کمک به تحرک کارکنان در شرایط چالش انگیز کاری هستند، به طور فزاینده در حال به رسمیت شناختن اهمیت مثبت گرایی و تمرکز بر توسعه ی نقاط قوت کارکنان، به جای ساکن شدن بر نقاط منفی و تلاش صرف برای رفع نقاط ضعف و آسیب پذیر آنها می‌باشند. روانشناسی و رفتار سازمانی مثبت گرا، نهضت جدیدی است که با احیای نگرش مثبت به انسان و رفتارهای وی در حال شکل گیری و توسعه است. رفتار سازمانی مثبت گرا که به مطالعه ی حالت‌های روانشناختی مثبت اشخاص و نقاط قوت منابع انسانی که مرتبط با بهبود عملکرد یا رفاه کارکنان است، می‌پردازد، خود از جنبش روانشناسی مثبت گرا که اخیراً مطرح شده، نشأت گرفته است. جنبش روانشناسی مثبت گرا که تحت رهبری مارتین سلیگمن، در واکنش به اشتغال تقریباً انحصاری که روانشناسی به جنبه های آسیب شناسانه و منفی رفتار و عملکرد انسان داشت، پدیدار گشت، به جای تأکید بر بیماریها و ناکارآمدیهای ذهن انسان، بر چگونگی شکوفاسازی

بیشتر ذهن‌های سالم تمرکز می‌کند. در واقع روانشناسی مثبت گرا بر آنچه موجب شکفتن اشخاص و جوامع در مقابل آنچه موجب پژمرده شدن آنها می‌شود، تمرکز نموده است. (الوانی و همکاران، ۱۳۹۴).

ظرفیتهای اصلی رفتار سازمانی مثبت گرا:

این ظرفیتهای عبارتند از:

۱. اطمینان داشتن به غلبه یا انجام تلاش لازم برای مواجهه با تکالیف و وظایف چالش انگیز (خودکارآمدی)
۲. اسناد مثبت نسبت به حوادث، رخدادها و وقایع در حال و آینده (خوش بینی)
۳. داشتن پایمردی و پایداری نسبت به اهداف و در صورت ضرورت، بازبینی و بازجهت دهی مسیرهای معطوف به اهداف (امیدواری)
- و ۴. حفظ ظرفیتهای و انگیزه‌ها و در صورت ضرورت، نشان دادن انعطاف پذیری لازم برای دستیابی به اهداف و موفقیت در زمان مواجهه با مشکلات و سختی‌ها (تاب آوری)

۶- بررسی ارتباط رفتار سازمانی مثبت گرا و سکوت سازمانی:

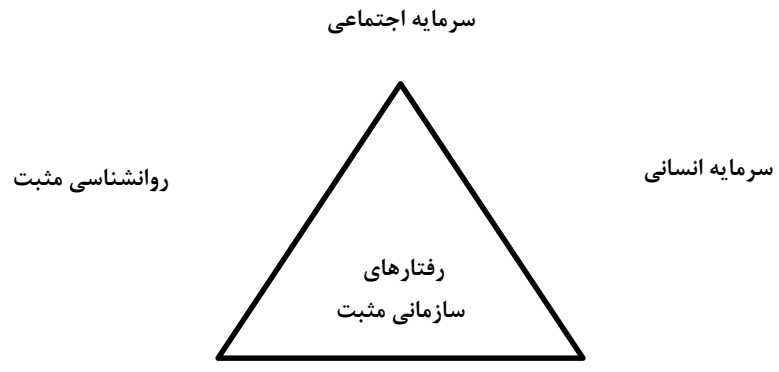
در گذشته رویکرد بسیاری از روانشناسان و پژوهشگران رفتار سازمانی بر بررسی نقاط ضعف کارکنان و آسیب شناسی رفتارهای آنان به منظور ارائه راهکارهای مناسب برای کاهش نقاط ضعف آنان متمرکز بود و به توانمندیها و جنبه‌های مثبت رفتار کارکنان توجهی نمی‌شد، ولی با ظهور نهضت روانشناسی مثبت گرا در دهه ۱۹۹۰، این رویکرد به سوی مثبت گرایی و تأکید بر جنبه‌های مثبت رفتاری تغییر جهت داد و رویکردهای رفتار سازمانی مثبت گرا و سرمایه روانشناختی مطرح گردید. سرمایه روانشناختی مانند سرمایه انسانی و سرمایه اجتماعی از سرمایه‌های ناملموس سازمانی است که برخلاف سرمایه‌های ملموس با هزینه‌های کمتر قابل مدیریت و رهبری می‌باشد و می‌تواند نتایج و دستاوردهای درخور توجهی را در پی داشته باشد. از نگاه لوتانز و همکاران (۲۰۰۸)، سرمایه روانشناختی می‌تواند به عنوان مزیت رقابتی از طریق سرمایه گذاری بر افراد مطرح شود. (رحیمی و مظاهری راد، ۱۳۹۶).

خودکارآمدی، امیدواری، خوشبینی و تاب آوری از مؤلفه‌های سرمایه‌های روانشناختی به شمار می‌روند. (قدم پور و همکاران، ۱۳۹۶). همچنین لوتانز (۲۰۰۸) در مطالعات خود شاخصهای توسعه رفتار سازمانی مثبت گرا را به سه دسته شاخصهای فردی (شامل کیفیت زندگی، تاب آوری، نشاط و شادابی، خودکارآمدی، امیدواری، خوش بینی، اعتماد به نفس و بخشش)، شاخصهای گروهی (شامل روحیه کار تیمی، نشاط جمعی، بهداشت روانی، تعهد پذیری گروهی، روابط میان فردی، سرمایه اجتماعی، سرمایه انسانی و سلامت اجتماعی) و شاخصهای سازمانی (شامل یادگیری و نوآوری، عدالت سازمانی، اعتماد سازمانی، سلامت اداری، معنویت سازمانی و بهبود سازمانی دسته بندی نمود. (حلم زاده و همکاران، ۱۳۹۹).

کسانی که از نظر رفتار سازمانی مثبت گرا در سطح بالا هستند انتظار دارند که اتفاقات خوبی در کار برای آنها اتفاق بیافتد (خوش بینی)، باور دارند آنها مسیر موفقیت خود را ایجاد می‌کنند (خودکارآمدی و امیدواری) و در برابر موانع مقاومت بیشتری دارند (تاب آوری). با توجه به انتظارات عمومی موفقیت حاصل از خوش بینی و باور به تواناییهای فردی حاصل از خودکارآمدی، کسانی که در رفتار سازمانی مثبت گرا بالا هستند بیشتر از شغلشان راضی هستند و تعهد بیشتری به سازمان دارند. (رحیمی پردنجانی و همکاران، ۱۳۹۸). لوتانز و همکارانش ترکیب بهینه روانشناسی مثبت، سرمایه انسانی و سرمایه اجتماعی را ضرورت اجتناب ناپذیر برای شکل دهی رفتارهای سازمانی مثبت می‌دانند؛ در واقع بر این باورند که رفتار سازمانی

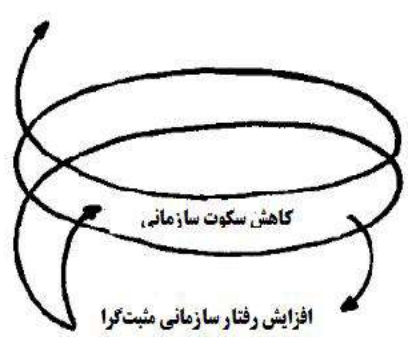
¹ Self -efficiency
² Resilience
³ Optimism
⁴ Hope

مثبت گرا، با تکیه بر متغیرهای روانشناختی مثبت، همچون امیدواری، خودکارآمدی، تاب آوری، خوش بینی و ... منجر به ارتقای سرمایه انسانی (دانش و مهارت‌های افراد) و سرمایه اجتماعی (شبکه روابط میان آن‌ها) در سازمان می‌شود. (الوانی و همکاران، ۱۳۹۴).



شکل ۱- عوامل شکل دهنده ی رفتارهای سازمانی مثبت، منبع: الوانی و همکاران(۱۳۹۴)

افزایش رفتار سازمانی مثبت گرا منجر به کاهش سکوت سازمانی می‌شود. از آنجا که رفتار سازمانی مثبت گرا مشتمل بر ابعادی نظیر خودکارآمدی، امیدواری، تاب آوری و خوشبینی است، نگرش مثبت به سرمایه های انسانی، منجر به توسعه و تقویت اینگونه تواناییهای مثبت در کارکنان می‌شود. کارکنانی که دارای این قابلیت‌ها هستند، در خصوص مسائل و مشکلات سازمان خود سکوت نمی‌کنند. این کارکنان ارزیابیهای خود از شرایط سازمانی را به افرادی که تصور می‌نمایند قادر به ایجاد تغییرات و یا جبران خسارات هستند، ابراز می‌نمایند و در راستای بهبود شرایط، نظرات و ایده های خود را بیان می‌نمایند. مطابق با پدیده کامیابی فراخود (اثر پیگمالیون) در رفتار سازمانی، هنگامیکه نگرش مدیریت سازمان به کارکنان مثبت باشد و قابلیت‌های روانشناختی آنها ارج گزارده شود، کارکنان تمایل بیشتری به ابراز نظرات و پیشنهادهای خود نشان خواهند داد که در نتیجه مدیران هنگام برخورداری از پیشنهادهای سازنده ی کارکنان، بازخوردهای مثبت بیشتری به کارکنان خواهند داد که این امر به نوبه ی خود منجر به افزایش ارائه‌ی آراء خواهد شد. این رابطه ی معکوس رفتار سازمانی مثبت گرا و سکوت سازمانی به صورت چرخه ی مؤثر و روبه بالایی عمل خواهد کرد. (الوانی و همکاران، ۱۳۹۴). (شکل ۲).



شکل ۲- چرخه مؤثر رابطه رفتار سازمانی مثبت گرا با سکوت سازمانی، منبع: الوانی و همکاران(۱۳۹۴)

هشتمین همایش ملی تازه‌های روانشناسی مثبت



وزارت آموزش و پرورش
انراة کل آموزش و پرورش استان خوزستان
معاونت آموزش و پرورش شهرستان مهاباد دانشگاه خوزستان

اسفندماه ۱۳۰۰ - بندرعباس

۷- نتیجه گیری و پیشنهادها:

کاربرد روانشناسی مثبت گرا در حوزه ی سازمان و مدیریت تحت عنوان رفتار سازمانی مثبت گرا اولین بار توسط لوتانز ارائه شد که به مطالعه و کاربرد توانمندیهای مثبت روانشناختی و نقاط قوت منابع انسانی که قابل توسعه و اندازه گیری باشند و به پژوهشهای سازمانی مثبت گرا در خصوص جنبه های کلان رفتار سازمانی می پردازد. سرمایه روانشناختی به عنوان یکی از شاخصهای روانشناسی مثبت گرا به مانند نیرویی در جهت پیوند اشخاص، تداوم تعاملات و مشارکت فعالانه عمل کرده و دارای مولفه هایی مانند خودکارآمدی، امیدواری، خوشبینی و تاب آوری است. نتایج تحقیق پژوهشگران نشان می دهد که جو سکوت سازمانی که در آن کارکنان به دلایل متعددی ترجیح می دهند نظرات و دغدغه های خود را اظهار نکنند و امروزه به پدیده ای رایج در سازمانها تبدیل شده، مانع از رسیدن به اهداف سازمانی شده و بهره وری را کاهش می دهد، کاهش تعهد شغلی، افزایش تمایل به ترک شغل را به همراه داشته و از تغییر و توسعه ی سازمانی جلوگیری می کند. رفتار سازمانی مثبت گرا و سرمایه روانشناختی افراد با داشتن ظرفیتهایی همچون خودکارآمدی، امیدواری، خوشبینی و امیدواری با در نظر گرفتن جنبه های مثبت رفتار افراد و کارکنان، می تواند نتایج و دستاوردهای قابل توجهی داشته باشد. وقتی افراد از نظر مولفه های رفتار سازمانی مثبت گرا تقویت می شوند، این موضوع، امیدواری و خودکارآمدی (خودباوری در انجام امور)، خوشبینی (انتظار به رخ دادن اتفاقات مثبت) و مقاومت بالاتر در برابر مشکلات و موانع را برای آنان در پی دارد و باعث ارتقای سرمایه ی انسانی (دانش و مهارتها) و سرمایه ی اجتماعی (شبکه روابط میان افراد در سازمانها) خواهد شد. کارکنان با داشتن این قابلیتها در برابر مشکلات و مسائل سکوت نخواهند کرد، ایده های خود را بیان کرده و ارزیابی خود از شرایط سازمانی را به افراد مربوط ابراز می کنند.

منابع:

۱. احمدی، غ و همکاران. (۱۳۹۸). اثربخشی آموزش سرمایه روان شناختی بر سکوت و آوای سازمانی در دانشگاه آزاد استان مازندران. مجله ی توسعه ی آموزش جندی شاپور، فصلنامه ی مرکز مطالعات و توسعه ی آموزش علوم پزشکی، سال ۱۰.
۲. الوانی، م و همکاران. (۱۳۹۴). نقش رفتار سازمانی مثبت گرا در کاهش سکوت سازمانی. فصلنامه علمی - پژوهشی مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، سال ۲۴، شماره ۷۹، صص ۲۶-۱.
۳. امانی، م و همکاران. (۱۳۹۶). بررسی رابطه ی بین سکوت سازمانی و چابکی سازمان از دیدگاه کارکنان آموزش عالی (مورد مطالعه: دانشگاه یزد). مدیریت فرهنگ سازمانی، دوره ۱۵، شماره ۲، صص ۴۸۲-۴۶۵.
۴. حلم زاده، م.ب و همکاران. (۱۳۹۹). ارتباط علی شاخص های توسعه رفتار سازمانی مثبت گرا و ارتقای عملکرد فوتبالیستهای نخبه کشور. مطالعات مدیریت رفتار سازمانی در ورزش، دوره ۷، شماره ۲۶، صص ۱۳۱-۱۱۷.
۵. رجب پور، ا. (۱۳۹۷). بررسی روابط بین فرهنگ سازمانی، سکوت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی (مورد مطالعه: پژوهشگاه صنعت نفت). فصلنامه علمی پژوهشی مدیریت منابع انسانی در صنعت نفت، سال ۹، شماره ۳۶.
۶. رحیمی پردنجانی، ط و همکاران. (۱۳۹۸). مدل ساختاری رفتار سازمانی مثبت گرا و رضایت شغلی با نقش واسطه ای فشارهای شغلی. بهداشت کار و ارتقاء سلامت، سال ۳، شماره ۳.
۷. رحیمی، غ و مظاهری راد، ح. (۱۳۹۶). مطالعه توصیفی تأثیر توانمندسازی روانشناختی بر سکوت در بین کارکنان سازمانها. رویکردهای پژوهشی نوین در مدیریت و حسابداری، شماره ۱، صص ۵۴-۳۵.
۸. سپهوند، ر و همکاران. (۱۳۹۹). رابطه ی قلدری سازمانی و سکوت سازمانی با نقش میانجی نقض قرارداد روان شناختی. دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی، سال ۲۱، شماره ۲، صص ۹۲-۸۴.

۹. شاکری زنگیر، ا و همکاران. (۱۳۹۶). بررسی رابطه رفتار شهروندی سازمانی با سکوت سازمانی از دیدگاه دبیران متوسطه. مجله اندیشه های نوین تربیتی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه الزهراء، دوره ۱۳، شماره ۱.
۱۰. شریفی، ل و هادوی، پ. (۱۳۹۸). رفتار سازمانی مثبت گرا و عملکرد سازمانی. مجله دستاوردهای نوین در مطالعات علوم انسانی، سال ۲، شماره ۲۲، صص ۱۲۷-۱۲۱.
۱۱. فلاحی، ح و همکاران. (۱۳۹۹). ادراک از ساختار سازمانی و نقش آن در پیش بینی سکوت سازمانی و فرسودگی شغلی کارکنان دانشگاه بیرجند. مدیریت و برنامه ریزی در نظامهای آموزشی، دوره ۱۲، شماره ۱، پیاپی ۲۴، صص ۱۶۹-۱۹۴.
۱۲. فیض، د و همکاران. (۱۳۹۸). رفتار شهروندی سازمانی؛ واکاوی نقش برندسازی منابع انسانی در سکوت سازمانی کارکنان پلیس راهور ناجا. فصلنامه منابع انسانی ناجا، سال ۱۳، شماره ۵۷.
۱۳. قدم پور، ع و همکاران. (۱۳۹۶). بررسی رابطه میان رهبری اخلاقی و سکوت سازمانی با نقش میانجی سرمایه روانشناختی در میان مدیران مدارس. فصلنامه خانواده و پژوهش، شماره ۳۵.
۱۴. مروتی، ذ و همکاران. (۱۳۹۷). رابطه علی بین فرهنگ سازمانی و سکوت سازمانی با بهره وری نیروی انسانی با میانجیگری رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان شهرداری. مدیریت بهره وری، سال ۱۲، شماره ۴۶، صص ۶۹-۹۶.
۱۵. نیک پی، ا و همکاران. (۱۳۹۵). نقش سرمایه روانشناختی در کاهش سکوت سازمانی دبیران مدارس شهر خرم آباد. مجله روانشناسی مدرسه، دوره ۶، شماره ۱، صص ۱۶۰-۱۳۲.

16. ÇAYAK, S.(2021). The Mediating Role of Organizational Hypocrisy in the Relationship Between Organizational Silence and Organizational Rumor: A Study on Educational Organizations. *International Journal of Psychology and Educational Studies*, 8(2), 1-13
<https://dx.doi.org/10.52380/ijpes.2021.8.2.177>