The Role of Organizational Trauma on Silence and Organizational Cynicism in a Health Service Provider Center

Seyed Abbas Ebrahimi, Hooshmand Bagheri Gara Bollagh, Mohsen Eynali*, Seyed Mohammad Mehdi Baki Hashemi

Faculty of Economic, Management and Administrative Sciences, Semnan University, Semnan, Iran

Article Info:

Received: **13 Aug 2018** ***Revised:*** **3 Oct 2018** ***Accepted:*** **15 Jan 2019**

ABSTRACT

Introduction: Organizational Trauma Theory is one of the latest theories in the field of organizational behavior and management, which aims to examine the psychological and physical side effects of organizational trauma on an individual and a group of people within an organization. The purpose of this study was to study the role of organizational trauma on silence and organizational cynicism in a health service provider Center. ***Materials and Methods:*** This is an applied and descriptive study and has been performed by survey method. A questionnaire with 25 items was distributed among 150 employee of a health service provider center to examine the impact of the organizational trauma on cynicism and organizational silence. The questionnaire was designed based on Likert spectrum. Structural equations' modeling was used to analyze research data. ***Results:*** The findings show that organizational trauma affected the staffs in dimension of existence, depression, fear and anger and the organization in dimension of stress, anxiety, and intra-organizational relationships. Furthermore, the results indicate that organizational trauma has a positive and significant effect on organizational silence and cynicism. In addition, there was a positive and significant relationship between organizational cynicism and organizational silence. ***Conclusion:*** Considering the significant and positive relation between organizational trauma and organizational cynicism, organizational trauma can be considered as an important factor in the mental health of an organization. Organizational trauma increases organizational pessimism; possibly via the creation of a sense of inequality and justice among employees.

Key words:

1. Health Services
2. Depression
3. Fear
4. Anxiety

***Corresponding Author:** Mohsen Eynali

E-mail: *m_eynali@semnan.ac.ir*

[Downloaded from shefayekhatam.ir on 2026-11-11]

[DOI: 10.29252/shefa.7.3.51]

نقش ترومای سازمانی بر سکوت و بدبینی سازمانی در یک مرکز ارائه دهندهٔ خدمات سلامت

سید عباس ابراهیمی، هوشمند باقری قره‌بلاغ، محسن عین‌علی*، سید محمد مهدی باکی هاشمی

دانشکده اقتصاد، مدیریت و علوم اداری، دانشگاه سمنان، سمنان، ایران

اطلاعات مقاله:

تاریخ دریافت: ۲۲ مرداد ۱۳۹۷ اصلاحیه: ۱۱ مهر ۱۳۹۷ تاریخ پذیرش: ۲۵ دی ۱۳۹۷

چـــــکیده

مقدمه: تئوری ترومای سازمانی یکی از جدیدترین تئوری‌ها در عرصهٔ رفتار سازمانی و مدیریت می‌باشد که با هدف بررسی اثرات روانی و جسمی ترومای سازمانی برای فرد و گروه در یک سازمان مورد بررسی قرار می‌گیرد. هدف از پژوهش حاضر مطالعهٔ نقش ترومای سازمانی بر سکوت و بدبینی سازمانی در یک مرکز ارائه دهندهٔ خدمات سلامت بود. ***مواد و روش‌ها:*** این یک مطالعهٔ کاربردی و توصیفی است و با روش پیمایشی انجام پذیرفته است. پرسشنامه‌ای با ۲۵ گویه در بین ۱۵۰ نفر از کارکنان مرکز ارائه دهندهٔ خدمات سلامت توزیع گردید تا تأثیر سازمان ترومازده را بر بدبینی و سکوت سازمانی مورد بررسی قراردهد. پرسشنامه بر اساس طیف لیکرت طراحی شده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌های مطالعه از مدلسازی معادلات ساختاری استفاده شده است. ***یافته‌ها:*** یافته‌ها نشان می‌دهد که ترومای سازمانی کارکنان در بعد وجود افسردگی، ترس و عصبانیت و سازمان در بعد استرس، اضطراب و روابط درون سازمانی تحت تأثیر قرار گرفته است. علاوه بر این نتایج نشان می‌دهد که ترومای سازمانی تأثیر مثبت و معنی‌داری بر سکوت و بدبینی سازمانی دارد. به علاوه بین بدبینی سازمانی با سکوت سازمانی رابطهٔ مثبت و معنی‌داری وجود دارد. ***نتیجه‌گیری:*** با توجه به رابطهٔ معنی‌دار و مثبت بین ترومای سازمانی و بدبینی سازمانی، می‌توان ترومای سازمانی را به‌عنوان یک عامل مهم در سلامت روان یک سازمان در نظر گرفت. ترومای سازمانی احتمالاً از طریق ایجاد حس عدم برابری و عدالت در میان کارکنان بدبینی سازمانی را افزایش می‌دهد.

کلید واژه‌ها:

۱. خدمات سلامت
۲. افسردگی
۳. ترس
۴. اضطراب

* **نویسنده مسئول:** محسن عین‌علی

آدرس الکترونیکی: *m_eynali@semnan.ac.ir*

[Downloaded from shefayekhatam.ir on 2026-11-11]

[DOI: 10.29252/shefa.7.3.51]

مقدمه

امروزه یکی از مباحث جدید مطرح در حوزهٔ سازمان و مدیریت، نظریهٔ تروماهای سازمانی یا ضربات روحی سازمانی است. این نظریه به طور ساده بیان می‌کند: همانطور که در زندگی روزمره ضربه‌ها و آسیب‌های مختلفی به روان و جسم افراد وارد می‌شود، سازمان‌ها نیز در معرض آسیب‌ها و ضربه‌های مختلفی قرار دارند (۱). سازمان‌های ارائه دهندهٔ خدمات به دلیل ماهیت خاص فعالیتشان، یکی از سازمان‌های مستعد ابتلا به تروماهای سازمانی هستند. در سازمان‌هایی که دچار تروما می‌شوند، جو یأس و ناامیدی بر سازمان حاکم می‌شود و کارکنان و مدیران انگیزه‌های کاری خود را از دست داده و تمرکز سازمان بر ارضای نیازهای مشتریان کاهش می‌یابد، در نتیجه بدبینی سازمانی رواج پیدا می‌کند (۲). اصطلاح ضربهٔ روحی سازمانی از علم پزشکی برگرفته شده است و وارد علم مدیریت و سازمان گردیده است (۳). به طور کلی به هر گونه آسیب، ضربه، جراحت، شوک و حادثهٔ وارده بر جسم تروما می‌گویند به شرط آنکه از درون بدن نبوده و منشا خارجی داشته باشد (۴). سازمان‌ها نیز مانند افراد در معرض تروما قرار می‌گیرند. ضربات روحی و تروما می‌توانند مستقیم یا غیرمستقیم و یا به صورت تدریجی یا یکباره به وجود آید (۵).

تروماهای سازمانی را اختلال عملکرد در الگوهای رفتاری سطوح مختلف سازمان تعریف می‌نمایند (۶). سازمان‌های تروما زا به سازمان‌هایی اطلاق می‌شوند که کارکنان و مدیران آن‌ها به دلیل ماهیت خاص فعالیت سازمان، در معرض آسیب‌های مختلف روحی و جسمی قرار دارند. سازمان‌هایی مانند بیمارستان‌ها، سازمان‌های ارائه دهندهٔ خدمات و درمانگاه‌ها از جمله سازمان‌های تروما زا محسوب می‌شوند. ضربهٔ روحی سازمانی، پدیده‌ای است که امروزه در سازمان‌ها رو به افزایش است (۷) و این در حالی است که این مفهوم تاکنون به طور شایسته مورد بررسی قرار نگرفته است (۸). کارکنان شاغل در سازمان‌هایی که از تروما رنج می‌برند نیز تحت تأثیر اثرات جانبی این شرایط قرار خواهند گرفت (۹)، به طوری که ممکن است بر روی مهارت‌های آنان و در نتیجه در انگیزه و رضایت شغلی آنان تأثیرگذار باشد (۱۰). در نتیجه این به نوبهٔ خود در صورت نارضایتی از شغل خود منجر به بدبینی کارکنان نسبت به سازمان خود می‌شود. به‌علاوه، اگر کارکنان، تصمیمات سازمانی و اقدامات مدیریت را متعصبانه و ناعادلانه درک کنند، به احتمال بیشتری احساس رنجش، تخطی و حتی عصبانیت می‌کنند که این به نوبهٔ خود باعث ایجاد تئوری تروماهای سازمانی شده که در نتیجه عواقب بدبینی و سکوت سازمانی را به بار خواهد آورد. در نهایت نیز بدبینی به سازمان، کارکنان را وادار می‌سازد تا در صورت یافتن گزینهٔ شغلی مناسب، سازمان را ترک نمایند.

مفهوم سکوت سازمانی توسط هیرشمن[1] در سال ۱۹۷۰ مطرح شد. سکوت سازمانی زمانی رخ می‌دهد که کارکنان دیدگاه‌ها و نگرانی‌های خود را در مورد سازمان بیان نمی‌کنند (۱۱). چاکیکی[2] در مطالعهٔ خود مفهوم سکوت سازمانی را یک پدیدهٔ منفی توصیف می‌کند (۱۲): زیرا کارکنان ساکت هستند و نظرات و افکار خود در خصوص مسائل فنی یا رفتاری دربارهٔ کار یا محیط کار خود را به‌منظور بهبود و توسعهٔ سازمانی حفظ می‌کنند (۱۳). کارکنانی که تبادل افکار، نظرات و انتقادات خود را به طور آگاهانه انتخاب می‌کنند، سبب نتایج منفی متعددی هم برای سازمان و هم برای خود می‌باشند. به علت عدم گفت و شنود بین کارکنان و مدیران، کارکنان احساس بی‌ارزش بودن و کم اهمیتی می‌کنند و انگیزش و رضایتمندی آن‌ها نسبت به شغل کمتر خواهد بود (۱۴). در عین حال، سکوت سازمانی موجب کاهش تعهد نیروی کار و افزایش تمایل به ترک شغل می‌شود (۱۵). دو عامل اصلی که سبب سکوت کارمندان در سازمان می‌گردد شامل: اول، ترس مدیریت از بازخورهای منفی از سوی کارمندان به دلیل به خطر افتادن منافع و موقعیتشان و دوم، ادراک کارکنان از باورهای ضمنی مدیریت در مورد آن‌ها است (۱۶).

بدبینی، نگرشی است که از ناامیدی، ناکامی و سرخوردگی شکل می‌گیرد. بدبینی نیز با تحقیر، نفرت و بی‌اعتمادی در ارتباط است (۱۷). بدبینی سازمانی به نگرش منفی کارمند به سازمانش اشاره دارد. کول[3] و همکاران بدبینی سازمانی را به‌عنوان یک قضاوت تعریف کرده‌اند که از تجربیات فرد در سازمان ناشی شده است (۱۸). هنگامی که کارکنان درک کنند که با آن‌ها به طور مطلوبی رفتار نشده و از سوی سازمان نیز حمایت نشده‌اند، به احتمال بیشتری باورها و احساسات منفی نسبت به سازمانشان پیدا می‌کنند. بسیاری از تحقیقات نشان داده‌اند که رابطهٔ منفی بین بدبینی سازمانی و رضایت شغلی و بسیاری از متغیرهای دیگر وجود دارد (۱۹). عباسی‌خواه و بهبودی گنجه در تحقیق خود با عنوان پیامدهای بدبینی سازمانی نشان دادند که بدبینی سازمان تأثیر مثبت و معنی‌داری بر سکوت سازمانی دارد (۲۰). بدبینی، نتایج رفتاری منفی فراوانی برای سازمان دارد که مهم‌ترین آن‌ها؛ تعهد سازمانی پایین‌تر که منجر به غیبت، ترک خدمت و شکایت بیشتر از این کارکنان می‌شود این کارکنان به احتمال زیاد انگیزهٔ کمتری نسبت به کار دارند و علاقمند هستند که کاری با کیفیت پایین انجام دهند (۲۱). در خصوص پیشینهٔ پژوهش موضوع در ایران با توجه به جدید بودن بحث تروماهای سازمانی،

[1] Herishman
[2] Çakıcı
[3] Cole

[Downloaded from shefayekhatam.ir on 2026-11-11]
[DOI: 10.29252/shefa.7.3.51]

عمدۀ پژوهش‌ها مربوط به تعداد محدودی از پژوهشگران می‌باشد. کولیوند و سرلک به بررسی عوامل ایجاد کنندۀ ترومای سازمانی در بیمارستان‌های خصوصی و راهکارهای کاهش آن پرداخته‌اند (۲۲). اسکندر شیرازی به بررسی نقش تعدیل‌گر فضای سالم اداری در سازمان اداره کنندۀ ضربات روحی در سازمان‌های دولتی و رتبه‌بندی آن پرداخته است (۲۳). سرلک و کولیوند مطالعه‌ای تحت عنوان تأثیر ترومای سازمانی بر مهارت‌های کارکنان در یک بیمارستان خصوصی را انجام داده‌اند. همچنین شیرازی و احمدی پژوهشی را با عنوان طراحی و تبیین ابعاد محیطی سازمان اداره کنندۀ ضربات روحی در بخش دولتی به اتمام رسانده‌اند. ونوگوبال[4] به مطالعۀ مفهوم ترومای سازمانی و انواع آن و همچنین دلایل به وجود آورندۀ آن پرداخته است (۲). ویوان[5] و هورمان در تحقیقی به بررسی ترومای سازمانی و انعطاف‌پذیری سازمانی همت گمارده‌اند. فیشر[6] به بررسی آشفتگی در سازمان و تأثیر آن بر روابط سازمانی پرداخته است (۲۴، ۲۳). کارن داگان[7] به مطالعۀ درمانگران قربانیان تروما از جمله مشارکت‌های فردی، محیطی، منابع حرفه‌ای سازمانی پرداخته است (۲۶، ۲۵). محققان دیگر همچون، وگان[8] تأثیر حمایت‌های سازمانی را در طول دورۀ تروما در پاسخ‌های اضطراری، تافویا[9] در کتاب مدیریت بحران سازمانی و ترومای برند، هورمان و ویوان در کتاب ترومای سازمانی و درمان، همچنین تداوم تروما در سازمان‌های غیرانتفاعی مداخله در ترومای سازمانی؛ در سه سازمان به مطالعۀ ترومای سازمانی پرداخته‌اند (۲۸، ۲۷). بین ترومای سازمانی و بدبینی و سکوت سازمان رابطۀ مستقیم و افزاینده وجود دارد که می‌تواند به دلیل ایجاد حس عدم برابری و عدالت بین کارکنان به وجود آمده باشد. وقتی کارکنان داشته‌های خود را با سایر همکاران مقایسه نموده و احساس عدم برابری و عدالت در زمینه‌های نظیر حقوق و مزایای مالی، انجام کارهای فیزیکی و جسمی در مقایسه با هم رده‌های پشت میز نشین، انجام دستورات اجباری مافوق به دلیل نوع قرارداد استخدامی، تفاوت در تعداد ارائۀ خدمت با همکاران مشغول در واحدهای خارج از حوزۀ مرکزی مشاهده می‌نمایند باعث تقویت حس بدبینی سازمانی در افراد می‌گردد. از آنجایی که بی‌توجهی به ترومای سازمانی موجب ورود صدمات جدی به سازمان شده و می‌تواند برای سازمان زیان‌آور باشد، در این راستا؛ هدف تحقیق حاضر، بررسی ترومای سازمانی بر روی متغیرهای سکوت و بدبینی سازمانی در یک سازمان ارائه دهندۀ خدمات عمومی سلامت در استان گیلان می‌باشد.

از این رو؛ فرضیه‌های تحقیق به صورت زیر تدوین شده‌اند:

فرضیۀ ۱: ترومای سازمانی بر سکوت سازمانی تأثیر مثبت و معنی‌دار دارد.

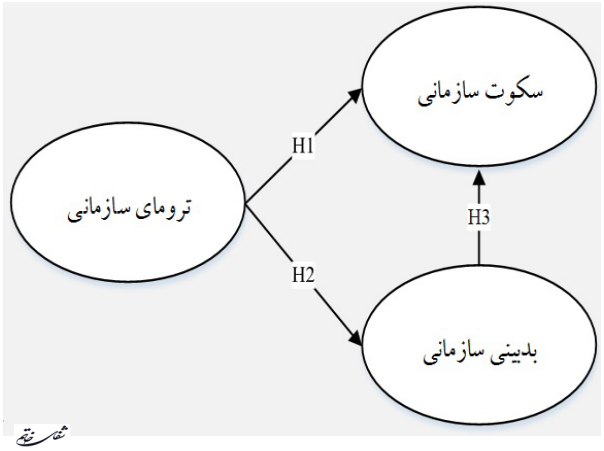
فرضیۀ ۲: ترومای سازمانی بر بدبینی سازمانی تأثیر مثبت و معنی‌دار دارد.

فرضیۀ ۳: بدبینی سازمانی بر سکوت سازمانی تأثیر مثبت و معنی‌دار دارد.

در مدل مفهومی تأثیر سازمان تروما زده بر روی بدبینی و سکوت سازمانی کارکنان سنجیده می‌شود. بدین منظور ابتدا بر اساس مشخصه‌های سازمان تروما زده، تعیین گردید که این سازمان تروما زده می‌باشد یا خیر و سپس بر اساس نتیجۀ به دست آمده، تأثیر سازمان تروما زده بر متغیرهای فوق الذکر سنجیده شد. در وجه تمایز و دانش‌افزایی این پژوهش نسبت به پژوهش‌های پیشین می‌توان به این نکته اشاره کرد که هر چند درخصوص متغیرهای بالا در سال‌های اخیر پژوهش‌های زیادی انجام شده است؛ ولی دربارۀ ترومای سازمانی و تأثیر آن بر متغیرهای مذکور تحقیقی تاکنون انجام نشده است و در پژوهش حاضر، به‌منظور تعیین رتبۀ این ویژگی‌ها از روش معادلات ساختاری استفاده شده است. برای انجام پژوهش‌های علمی و نظام‌مند، چارچوبی علمی و نظری نیازمند است که به اصطلاح مدل مفهومی نامیده می‌شود. در این پژوهش با در نظر گرفتن پژوهش‌ها، مطالعات پیشین و مدل‌های موجود، مدل مفهومی موردنظر در انجام این پژوهش در تصویر ۱ آمده است.

مواد و روش‌ها

این مطالعه از لحاظ هدف کاربردی، از نظر روش گردآوری داده‌ها، توصیفی و با روش پیمایشی و به صورت تک مقطعی انجام شده است. جامعۀ آماری پژوهش شامل کارکنان سازمان ارائه دهندۀ خدمات عمومی سلامت در استان گیلان به تعداد ۲۶۰ نفر می‌باشد. برای این منظور با توجه به جدول کرجسی -مورگان نمونه‌ای به تعداد ۱۵۰ نفر به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. انتقال و جابجایی بیماران و مصدومانی که



تصویر ۱- چارچوب مفهومی پژوهش (H: این علامت نماد فرضیه است).

[4] Venugopal
[5] Vivan
[6] Fischer
[7] Dagan
[8] Vaughan
[9] Tafoya

[Downloaded from shefayekhatam.ir on 2026-11-11]
[DOI: 10.29252/shefa.7.3.51]

با این مرکز تماس گرفته می‌شود، همچنین مدیریت حوادث و فوریت‌های پزشکی که در سطح استان اتفاق می‌افتد بر عهدهٔ این سازمان قرار دارد. برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه‌ای با ۲۵ گویهٔ مبتنی بر طیف ۵ گانهٔ لیکرت استفاده شد (کاملاً مخالفم، مخالفم، نظری ندارم، موافقم و کاملاً موافقم). پرسشنامهٔ این تحقیق، از دو قسمت تشکیل شده است. قسمت اول، شامل سؤالات جمعیت‌شناختی می‌باشد و قسمت دوم، شامل سؤالات اصلی پرسشنامه است که بر اساس فرضیات تحقیق مطرح شده‌اند که روایی و پایایی آن تأیید گردید. پرسشنامه شامل ۳ متغیر (ترومای سازمانی، بدبینی سازمانی و سکوت سازمانی) می‌باشد. سؤالات مربوط به بعد ترومای سازمانی از پرسشنامهٔ ۹ گویه‌ای ویوان و همکاران؛ بعد سکوت سازمانی از پرسشنامهٔ ۹ گویه‌ای آکارای و آک توران[10] و سؤالات بعد بدبینی سازمانی از پرسشنامهٔ ۶ گویه‌ای کالاگان[11] و همکاران گردآوری شد. سؤالات توسط برخی از اساتید و خبرگان در زمینهٔ مدیریت منابع انسانی و رفتار سازمانی کنترل شد؛ همچنین برای اطمینان از پایایی مقیاس‌های سنجش مقدار آلفای کرونباخ محاسبه شد که در جدول ۱ ارائه شده است. به‌منظور بررسی پایایی و روایی مدل اندازه‌گیری، از نرم‌افزارهای SPSS و Smart-Pls (برای بررسی نرمال بودن داده‌ها از آزمون کولموگروف -اسمیرنف استفاده شد و تمامی متغیرهای تحقیق غیرنرمال بودند) استفاده شد. همانطور که مشاهده می‌شود ضریب آلفای کرونباخ برای تمام مقیاس‌های تحقیق در سطح مطلوب ۰/۷ است که نشان از اعتبار سؤالات پژوهش دارد. همچنین مقدار P جهت معنی‌دار بودن ۰/۰۵ بود.

یافته‌ها

از بین ۱۵۰ نفر پاسخ‌دهنده، ۲۵ نفر زن و ۱۲۵ نفر مرد می‌باشند (به علت ماهیت خدمت‌رسانی این سازمان قریب به اتفاق کارکنان به‌عنوان راننده و فوریت‌های پزشکی می‌باشند و تعداد ۲۵ نفر از زنانی که در پژوهش شرکت داشتند به‌عنوان اپراتور در سازمان حضور دارند). در تجزیه و تحلیل پرسشنامه از مباحث استنباطی و توصیفی آماری استفاده شده است. آمارهای توصیفی شامل جدول فراوانی و درصد می‌باشد. ۲۳ نفر دارای مدرک دیپلم، ۳۰ نفر فوق دیپلم، ۸۵ نفر مدرک لیسانس، ۸ نفر فوق لیسانس و ۴ نفر مدرک دکترا هستند. ۹۲ نفر دارای پست سازمانی تکنسین، ۲۵ نفر امدادگر و ۱۲ نفر اپراتور و مابقی که ۲۱ نفر می‌باشند دارای پست اداری هستند. تحصیلات کارشناسی بیشترین فراوانی (۵۶ درصد) را در بین پاسخگویان به دست آورده است. در جدول ۲ ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نمایش داده شده است.

بارهای عاملی برابر یا بیشتر از ۰/۴۵ مؤید این مطلب است که واریانس بین سازه و شاخص‌های آن از واریانس خطای اندازه‌گیری آن سازه بیشتر بوده و پایایی در مورد آن مدل اندازه‌گیری قابل قبول است. در مدل تحقیق حاضر، همان‌گونه که در جدول ۳ مشخص است، تمامی اعداد ضرایب بارهای عاملی سؤالات از ۰/۴۵ بیشتر است که بدان معنی است که واریانس شاخص‌ها با سازهٔ مربوطه‌اش در حد قابل قبول بوده و نشان از مناسب بودن این معیار دارد. مقدار مناسب برای بار عاملی، ۰/۴، آلفای کرونباخ ۰/۷، برای پایایی ترکیبی (CR)[12] (این شاخص نیز پایایی را نشان می‌دهد. در صورتی که عدد این شاخص نیز برای هر متغیر پنهان بالای ۰/۷ باشد می‌توان پایایی آن متغیر پنهان را بالا دانست) ۰/۷ و برای میانگین واریانس استخراجی (AVE)[13] (میزان همبستگی یک سازه با شاخص‌های خود را نشان می‌دهد که هرچه این همبستگی بیشتر باشد، برازش نیز بیشتر است) ۰/۵ است و مطابق با یافته‌ها تمامی این معیارها در مورد متغیرهای مکنون مقدار مناسب اتخاذ نموده‌اند که می‌توان مناسب بودن وضعیت پایایی و روایی همگرای پژوهش حاضر را تأیید ساخت. مدل درونی نشانگر ارتباط بین متغیرهای مکنون پژوهش است. با استفاده از مدل درونی می‌توان به بررسی فرضیه‌های پژوهش پرداخت. در جدول ۴ نتایج برازش مدل درونی مشاهده می‌شود.

بر اساس یافته‌های جدول ۴ برآورد شده ضریب مسیر

جدول ۱- نتایج پایایی تحقیق.

متغیرهای پژوهش		منبع مقیاس‌های سنجش	تعداد گویه	آلفای کرونباخ
ترومای سازمانی		ویوان و همکاران، (۲۰۱۵)	۹	۰/۸۸
سکوت سازمانی	سکوت تدافعی	آکارای و آک توران، (۲۰۱۵)	۳	۰/۸۷
	سکوت مطیع	آکارای و آک توران، (۲۰۱۵)	۳	۰/۷۲
	سکوت دوستانه	وکولا و بوراداس، (۲۰۰۵)	۳	۰/۸۱
بدبینی سازمانی		کالاگان و همکاران، (۲۰۰۹)	۶	۰/۸۶

[10] Acaray and Akturan
[11] kalagan
[12] Composite reliability
[13] Average variance extracted

[Downloaded from shefayekhatam.ir on 2026-11-11]
[DOI: 10.29252/shefa.7.3.51]

جدول ۲- ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نمونهٔ مورد بررسی.

ویژگی‌های جمعیت‌شناختی		فراوانی	درصد فراوانی	ویژگی‌های جمعیت‌شناختی		فراوانی	درصد فراوانی
جنسیت	زن	۲۵	۱۷٪	تحصیلات	دیپلم	۲۳	۱۵٪
	مرد	۱۲۵	٪ ۸۳		فوق دیپلم	۳۰	۲۰٪
سابقه	۱-۱۰	۸۲	۵۴٪		لیسانس	۸۵	۵۶٪
	۱۱-۲۰	۵۵	۳۶٪		فوق لیسانس	۸	۶٪
	۲۱-۳۰	۱۳	٪۱۰		دکترا	۴	۳٪
سن (سال)	۲۱-۳۰	۵۰	۳۳٪	پست	تکنسین	۹۲	۶۱٪
	۳۱-۴۰	۷۵	۵۰٪		امدادگر	۱۲	۸٪
	۴۱-۵۰	۱۷	٪۱۲		اپراتوری	۲۵	۱۶٪
	۵۱-۶۰	۸	٪۵		اداری	۲۱	۱۵٪

جدول ۳- شاخص‌های پایایی و روایی.

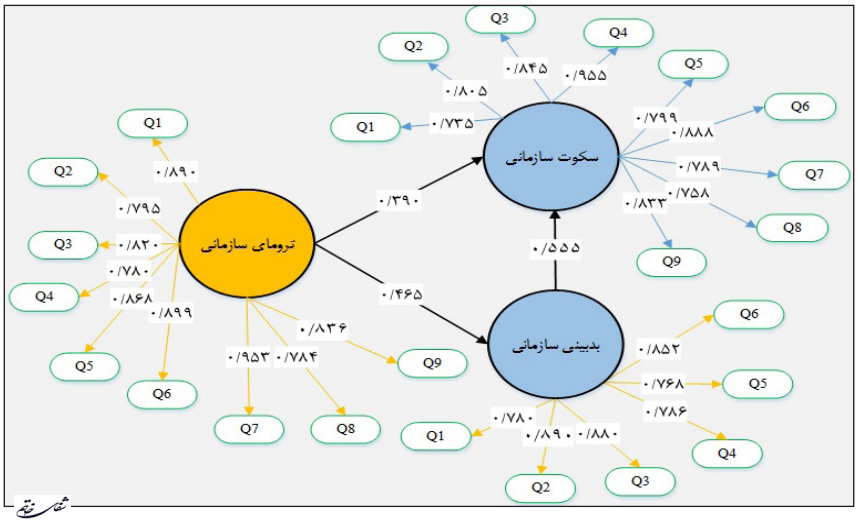
سازه	گویه	AVE	CR	آلفای کرونباخ	بار عاملی
بدبینی سازمانی	احساس اضطراب در هنگام اندیشیدن به سازمان	۰/۵۴	۰/۸۰	۰/۸۲	۰/۷۸۰
	احساس عصبانیت در هنگام اندیشیدن به سازمان				۰/۸۹۰
	وجود فاصله بین حرف تا عمل در سازمان				۰/۸۸۰
	عدم اتفاق نظردر مورد سیاست‌ها و اهداف در سازمان				۰/۷۸۶
	تعجب از انجام اتفاقی که سازمان قصد انجام آن را دارد				۰/۷۶۸
	شکایت اتفاقات درون سازمان نزد دوستان خارج از سازمان				۰/۸۵۲
ترومای سازمانی	احساس افسردگی به دلیل فشار روانی زیاد و استرس	۰/۵۹	۰/۷۸	۰/۸۸	۰/۸۹۰
	احساس پرخاشگری و ترس به دلیل تنش‌های روحی				۰/۷۹۵
	عدم وجود انگیزه و انرژی برای انجام کارها در سازمان				۰/۸۲۰
	کم رنگ شدن تصویرو ذهنیت بیرونی نسبت به سازمان				۰/۷۸۰
	وجود احساس استرس و اضطراب در همکاران				۰/۸۶۸
	شک و تردید در سازمان در نگاه به سازمان‌های دیگر				۰/۸۹۹
	تقویت روابط درون سازمانی				۰/۹۵۳
	عدم استقبال دریافت اطلاعات بازخور نتایج خارج سازمان				۰/۷۸۴
	عدم وجود نگاه دوستانه و همکاری به سایر سازمان‌ها				۰/۸۳۶
سکوت سازمانی	سرپرستم از افراد می‌خواهد که انتقاداتشان را مطرح کنند	۰/۶۲	۰/۷۵	۰/۷۸	۰/۷۳۵
	افراد را به بیان مخالفت‌ها و عقاید متفاوت تشویق می‌کند				۰/۸۰۵
	مخالفت‌ها و نقطه نظرات گوناگون را مفید تصور می‌کند				۰/۸۴۵
	سرپرستم تضادها و دعواهای موجود در سازمان را به خوبی مدیریت می‌کند				۰/۹۵۵
	احساس می‌کنند آزادانه می‌توانند در رابطه با مسائل سازمان اظهار نظر کنند				۰/۷۹۹
	کارکنان را به بیان نظراتشان که در رابطه با مسائل سازمان می‌باشد، تشویق می‌کنند				۰/۸۸۸
	اظهارنظرهای منفی در خصوص سازمان با پیامدهای منفی از جانب مدیریت				۰/۷۸۹
	مخالفت‌های خود را در رابطه با مسائل سازمان بیان کردن				۰/۷۵۸
	در رابطه با مخالفت‌ها و اعتراضات خود به سازمان وفادار و متعهد نبودن				۰/۸۳۳

اثر ترومای سازمانی و بدبینی سازمانی ۰/۴۶۵ تخمین زده شده است. سطح معنی‌داری مقدار t برای این پارامتر معنی‌دار است زیرا که بزرگتر از ۱/۹۶ است و با توجه به معنی‌داری این ضریب می‌توان بیان نمود که ترومای سازمانی به طور مستقیم بر بدبینی سازمانی از نظر آماری اثر معنی‌داری دارد با توجه به ضریب معنی‌دار و مثبت این رابطه می‌توان گفت ترومای سازمانی نقش افزاینده داشته و با افزایش ترومای سازمانی، بدبینی سازمانی افزایش می‌یابد. به‌علاوه، می‌تواند به دلیل ایجاد حس عدم برابری و عدالت بین کارکنان به وجود آمده باشد.

[Downloaded from shefayekhatam.ir on 2026-11-11]
[DOI: 10.29252/shefa.7.3.51]

جدول ۴- بررسی فرضیات پژوهش.

مسیر	ضریب مسیر	آمارهٔ t > ۱/۹۶	نتیجهٔ آزمون
ترومای سازمانی← سکوت سازمانی (H1)	۰/۳۹۰	۱۱/۴۵۶	تأیید ✓
ترومای سازمانی← بدبینی سازمانی (H2)	۰/۴۶۵	۱۵/۶۸۹	تأیید ✓
بدبینی سازمانی ← سکوت سازمانی (H3)	۰/۵۵۵	۲۱/۸۸۰	تأیید ✓



تصویر ۲- ضرایب مسیر و بارهای عاملی مدل تحقیق (Q: نماد گویه‌های تحقیق است، برای مثال منظور از Q1، سؤال یک تحقیق است).

در تصویر ۲ ضرایب مسیر که بیانگر شدت رابطه است مشخص شده است. اعداد روی مسیرها نشان‌دهندهٔ ضریب مسیر و اعداد روی فلش‌های متغیرهای پنهان بیانگر بارهای عاملی است. در مدل آزمون شده ابتدا معنی‌دار بودن ضرایب مسیر و بارهای عاملی در سطح ۰/۹۵ بررسی شد که مطابق تصویر ۲ مشاهده می‌شود که تمام بارهای عاملی در این سطح اطمینان معنی‌دار هستند (بار عاملی کلیهٔ متغیرها در حد قابل قبول بالاتر از ۰/۴ می‌باشند). این بدان معناست که ضریب همبستگی متغیرهای آشکار در برآورد متغیر پنهان مربوط به خود از توانایی لازم برخوردارند و در نتیجه نشان‌دهندهٔ این است که روایی سازهٔ مدل مورد قبول واقع شده است.

بحث و نتیجه‌گیری

امروزه سازمان‌ها در محیط‌های بسیار متلاطم، مشغول فعالیت برای دست‌یابی به اهداف خود هستند و این نکته که آنان از نظر مالکیت تحت کنترل سیستم دولتی یا خصوصی باشند، بر شرایط وارده از محیط بر آنان فرق چندانی ندارد. تنش‌ها و شوک‌های روانی محیطی می‌توانند بر کل سازمان اثر کرده و به دنبال آن بر عملکردهای فردی، گروهی و سازمانی تأثیرگذار باشد. یکی از پدیده‌های تأثیرگذار بر سازمان‌های هزارهٔ سوم، ترومای سازمانی یا ضربهٔ روحی است که امروزه به طور فزاینده‌ای گریبان‌گیر آن‌ها شده است. در این راستا، هدف از مطالعهٔ حاضر واکاوی نقش ترومای سازمانی بر سکوت و بدبینی سازمانی در یک سازمان ارائه دهندهٔ خدمات سلامت می‌باشد. به نظر می‌رسد ادامه یافتن شرایط نامطلوب موجود و عدم ارائهٔ راهکارهای اثربخش و رابطهٔ زنجیروار و سلسله مراتبی متغیرهای مورد بررسی، سبب شروع یک سیکل معیوب خواهد شد که سرانجام باعث از بین رفتن برند و حسن شهرت سازمان، کاهش هویت سازمانی، هدر رفت منابع ملی و سرخوردگی کارکنان می‌گردد.

نتایج آزمون نشان داد بین ترومای سازمانی و بدبینی به سازمان رابطهٔ مستقیم و فزاینده‌ای وجود دارد که می‌تواند به دلیل ایجاد حس عدم برابری و عدالت بین کارکنان به وجود آمده باشد. وقتی کارکنان آورده‌ها و داشته‌های خود را با سایر همکاران مقایسه نموده و احساس عدم برابری و عدالت در زمینه‌های نظیر حقوق و مزایای مالی، انجام کارهای فیزیکی و جسمی در مقایسه با هم رده‌های پشت میزنشین، انجام دستورات اجباری مافوق به دلیل نوع قرارداد استخدامی، تفاوت در تعداد ارائهٔ خدمت با همکاران مشغول در واحدهای خارج از حوزهٔ مرکزی، مشاهده می‌نمایند، این امر باعث تقویت حس بدبینی سازمانی در افراد می‌گردد. در مقابل، سپهوند و زارع در پژوهشی تحت عنوان نقش هشیاری سازمانی بر ترومای سازمانی با توجه به نقش میانجی هوش سیاسی مدیران دریافتند که هشیاری سازمانی و هوش سیاسی تأثیر منفی (معکوس) و معنی‌داری بر ترومای سازمانی دارد (۲۹). همچنین؛ سرلک و کولیوند در مطالعهٔ خود نشان دادند یک همبستگی

[Downloaded from shefayekhatam.ir on 2026-11-11]
[DOI: 10.29252/shefa.7.3.51]

معنی‌داری بین ترومای سازمانی و مهارت‌های کارکنان در درجه‌های مختلف وجود دارد. علاوه بر این، ترومای سازمانی می‌تواند مهارت‌های کارکنان را در محل کار کاهش دهد (۲۱). نتایج تحقیق دیهیم‌پور و دولتی نشان داد که بین ابعاد ایجادکنندهٔ ترومای سازمانی و ترک خدمت کارکنان، رابطهٔ مثبت و معنی‌داری وجود دارد و سهم تأثیرگذاری هریک از این عوامل متفاوت است. در تفسیر این ارتباط می‌توان گفت با افزایش ترومای سازمانی که همان ضربات، جراحات، شوک‌ها و آسیب‌های وارده به سازمان و ارکان آن است، میزان ترک خدمت کارکنان افزایش می‌یابد (۳۰).

همچنین، یافته‌های تحقیق نشان داد که بدبینی سازمانی بر سکوت سازمانی تأثیرگذار است که این با یافته‌های تحقیق عباسی‌خواه و بهبودی گنجه؛ همخوانی دارد. نتایج و یافته‌های تحقیق آنان نشان داد که بدبینی در ستاد بانک انصار بر پیامدهای دانشی با زیر مؤلفه‌های فراموشی تصادفی و هدفمند، نگرشی با زیر مؤلفه‌های سکوت سازمانی و ناعدالتی سازمانی و رفتاری با زیر مؤلفه‌های رفتار انحرافی مخرب و تمایل به ترک خدمت تأثیری مستقیم و مثبت دارد. با توجه به مثبت بودن ضریب مسیر فرضیهٔ حاضر می‌توان گفت بدبینی سازمانی بر سکوت سازمانی تأثیر مثبت و معنی‌دار دارد. کارکنانی که به سازمان خود بدبین هستند، احساسات منفی متنوعی شامل اضطراب، نفرت و حتی احساس شرمندگی هنگام فکر کردن به سازمان را تجربه می‌کنند. این عواطف و باورهای منفی منجر به فرسودگی عاطفی کارکنان و افسردگی آنان می‌شود که در نتیجه ترومای سازمانی را در پی خواهد داشت.

برخی محققان بیان کرده‌اند که این احساسات منفی، منجر به خستگی عاطفی و ترک خدمت کارکنان می‌شود. در واقع کارکنانی که دارای سطح بدبینی بالایی می‌باشند، ارتباطات کمتری با سازمان خود برقرار می‌کنند و از لحاظ روانی، کمتر نگران و مراقب سرنوشت سازمان هستند. بدبینی سازمانی همچنین بر عوامل مختلفی که با سلامت و روحیهٔ کارکنان مرتبط هستند تأثیر می‌گذارد. با توجه به اینکه وجود افسردگی، عصبانیت و شیوع استرس و اضطراب مرحلهٔ پیش از یأس و ناامیدی سازمانی می‌باشد می‌بایست مدیریت ارشد سازمان نسبت به اقداماتی که شرایط روحی و روانی کارکنان را تعدیل نماید اهتمام ورزد، چرا که در غیر این صورت، شرایط روحی و روانی حاکم بر سازمان به سمت شرایط نامطلوب سوق پیدا خواهد کرد. بنابراین توصیه می‌گردد که مدیران سازمان، با طراحی پرسشنامه و توزیع آن در سطح کارکنان سازمان، نسبت به احصا مشکلات موجود و اقدام در جهت رفع آن‌ها و در نهایت رضایت‌سنجی کارکنان تلاش نماید. در تحقیق عباسی‌خواه و بهبودی گنجه سکوت سازمانی و بدبینی مورد سنجش قرار گرفته شده ولی در پژوهش حاضر علاوه بر این، نقش متغیر ترومای سازمانی هم بررسی شده است. از این رو پژوهش آن‌ها بیشترین قرابت را با پژوهش حاضر دارد. از سویی دیگر، پژوهش حاضر برای اولین بار رابطهٔ بین ترومای سازمانی با دو پارامتر سکوت و بدبینی سازمانی را مورد سنجش قرار داده است. در حالی که تحقیقات سرلک و کولیوند؛ دیهیم‌پور و دولتی و سپهوند و زارع تأثیر ترومای سازمانی بر ترک خدمت مهارت‌های ارتباطی کارکنان -هشیاری سازمانی و رضایت شغلی را به کار برده‌اند.

هر پژوهشی با توجه به ماهیت خاص خود با محدودیت‌هایی مواجه می‌شود و پژوهش حاضر هم از این قاعده مستثنی نبوده است، در اینجا به چند مورد از آن‌ها اشاره می‌شود. نخستین محدودیت؛ عدم توانایی در بیان نام واحد مورد مطالعه به علت آشکارسازی در انظار عمومی به دلیل حفظ شئون اخلاقی پژوهش است. همچنین کارکنان شرکت‌کننده در پژوهش به دلیل اینکه در پرسشنامه از آنان در مورد سازمان محل اشتغالشان نظرخواهی شده بود احساس دلهره و نگرانی به دلیل پیگیری اظهار نظرهایشان توسط سازمان مربوطه را داشتند که به آنان اطمینان داده شد که کلیهٔ پرسشنامه‌ها به صورت محرمانه می‌باشند. لازم به ذکر است که ابزار جمع‌آوری داده‌ها در این پژوهش پرسشنامه بوده است، لذا با استفاده از سایر شیوه‌های جمع‌آوری داده‌ها نظیر مصاحبه، می‌توان به غنای یافته‌های پژوهش افزود.

[Downloaded from shefayekhatam.ir on 2026-11-11]

[DOI: 10.29252/shefa.7.3.51]

منابع

1. Abbasi Khah H, Behboodi Ganja M. The consequences of organizational pessimism (case study: ansar bank employees). Journal of Research in Management and Accounting. 2016; 2: 3.

2. Venugopal V. Understanding organizational trauma: a background review of types and causes. Journal of Business and Management. 2016; 18(10): 65-9.

3. Kolivand P, Ali Sarlak, M. Factors of organizational trauma creation in private hospitals and solutions to decrease it case study. Shefaye Khatam. 2016; 4(1): 109-20.

4. Sarlak M-A, Kolivand P. Effects of organizational trauma on staff skills in a private hospital in Iran. Shefaye Khatam. 2016; 4(1): 45-54.

5. Hopper E. The theory of incohesion: aggregation/ massification as the fourth basic assumption in the unconscious life of groups and group-like social systems. Auestad L. Nationalism and the Body Politic. 1st ed. Trauma and Organizations. London: Karnac Books. 2013; p. 304.

6. Hormann S, Vivian P. Intervening in organizational trauma: a tale of three organizations. Leading and Managing in the Social Sector. 2015; 175-89.

7. Hormann S, Vivian P. Toward an understanding of traumatized organizations and how to intervene in them. Traumatology. 2005; 11(3): 159. doi. org/10.1177/153476560501100302.

8. Huddleston L, Stephens C, Paton D. An evaluation of traumatic and organizational experiences on the psychological health of New Zealand police recruits. Work. 2007; 28(3): 199-207.

9. Switzer, T. Recruiting after an organizational traumatic event. Organization Development Journal. 2001; 19(2), 71.

10. Muhammad AH. Procedural justice as mediator between participation in decision-making and organization citizenship behavior. International Journal of Commerce and Management. 2004; 14(3/4): 58-68.

11. Acaray A, Akturan A. The relationship between organizational citizenship behaviour and organizational silence. Procedia Soc Behav Sci. 2015; 207: 472-82.

12. Çakici A. "Örgütlerde sessizlik: sessizliğin teorik temelleri ve dinamikleri." Ç.Ü. Sosyal Bilimler Ens titüsü Dergisi. 2007; 16(1): 145-62.

13. Shojaie S, Zaree Matin H, Barani Gh. Analyzing the infrastructures of organizational silence and ways to get rid of it. Procedia Soc Behav Sci. 2011; 30: 1731-5.

14. Li X, Kan D, Liu L, Shi M, Wang Y, Yang X, et al. The mediating role of psychological capital on the association between occupational stress and job burnout among bank employees in China. International Journal of Environmental Research and Public Health. 2015; 12(3): 2984-3001.

15. Hosseini M, Sedghi Goyaghaj N, Alamadarloo A, Farzadmehr M, Mousavi A. The relationshipbetween job burnout and job performance of clinical. Journal of Clinical Nursing and Midwifery. 2017; 6(2): 59-68.

16. Cole MS, Bruch H, Vogel B. Emotion as mediators of the relations between perceived supervisor support and psychological hardiness on employee cynicism. Journal of Organnzational Behavior. 2006; 27(4): 463-84.

17. Bowen F, Blackmon K. Spirals of silence: the dynamic effects of diversity on organizational voice. Journal of Management Studies. 2003; 40(6): 1393-417.

18. Chiaburu DS, Peng AC, Oh IS, Banks GC, Lomeli LC. Antecedents and consequences of employee organizational cynicism: a meta-analysis. J Vocat Behav. 2013; 83(2): 181-97.

19. Ward KD. Cultivating public service motivation through AmeriCorps service: a longitudinal study. Journal of Administration Review. 2014; 74(1): 114-25.

20. Sepahvand R, Zare F. investigating the effect of organizational mindfulness role on organizational trauma: mediator role of managers' political intelligence. ORMR. 2018; 7(4): 95-113.

21. James MS. Antecedents and consequences of cynicism in organizations: an examination of the potential positive and negative effects on school systems. PhD Thesis. Florida State University. 2005.

22. Sarlak MA, Kolivand P. Effects of organizational trauma on staff skills in a private hospital in Iran. Shefaye Khatam. 2016; 4(1): 45-54.

23. Sarlak MA. The newfound in the twenty-first century. 1st ed. Tehran: Marjae Danesh Publisher. 2012; p. 224.

24. Vakola M, Bouradas D. Antecedents and consequences of organizational silence: an empirical investigation. Employee Relations. 2005; 27(5): 441-58.

[Downloaded from shefayekhatam.ir on 2026-11-11]

[DOI: 10.29252/shefa.7.3.51]

25. Ahmadi F, Shirazi E. Design and explain environmental dimensions of trauma director organization in public sector. Quarterly Journal of Public Organzations Management. 2015; 3(2): 91-106.

26. Bommer WH, Rich GA, Rubin RS. Changing attitudes about change: longitudinal effects of transformational leader behavior on employee cynicism about organizational change. Journal of Organizational Behavior. 2005; 26(7): 733-53.

27. Abolghasemi S, Mahmoudi G. The effectiveness of stress immunization teaching on reducing stressful psychological feelings and blood glucose control in patients with type 2 diabetes. World Applied Sciences Journal. 2012; 17(3): 284-91.

28. Tafoya DW. Managing organizational crisis and brand trauma. Cham, Switzerland: Springer International Publishing AG. 2018; 1-15.

29. Dagan K, Itzhaky H, Ben-Porat A. Therapists working with trauma victims: the contribution of personal, environmental, and professional-organizational resources to secondary traumatization. J Trauma Dissociation. 2015; 16(5): 592-606.

30. Lambert E, Hogan NL. Jiang S. A preliminary examination of the relationship between organizational s tructure and emotional burnout among correctional staff. The Howard Journal of Crime and Justice. 2009; 49(2): 125-46.

[Downloaded from shefayekhatam.ir on 2026-11-11]

[DOI: 10.29252/shefa.7.3.51]