

بررسی رابطه رفتار شهروندی سازمانی و سکوت سازمانی با عملکرد شغلی کارکنان ستادی شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب (اهواز)

محمد رضا بنی تمیمی^{۱*}

۱- دانشگاه آزاد اسلامی واحد یاسوج (نویسنده مسئول)

چکیده

حیاتی‌ترین مسئله در هر سازمانی عملکرد شغلی آن است و یکی از متغیرهایی است که در بسیاری از کشورهای توسعه‌یافته مورد توجه زیادی قرار گرفته است. روان‌شناسان عملکرد شغلی را محصول رفتارهای انسانی می‌دانند و معتقدند انگیزه‌ها و نیازها، در عملکرد افراد و در نهایت رشد و توسعه اقتصادی تأثیر دارد. همچنین باور بر این است که عملکرد شغلی یک سازه‌ی ترکیبی است که بر پایه‌ی آن کارکنان موفق از کارکنان ناموفق از طریق مجموعه‌ای از ملاک‌های مشخص قابل‌شناسایی هستند. در این راستا پژوهشی با عنوان بررسی رابطه رفتار شهروندی سازمانی و سکوت سازمانی با عملکرد کارکنان ستادی شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب (اهواز) انجام شد. این پژوهش بر اساس هدف کاربردی، از نظر ماهیت و روش تحقیق، توصیفی-همبستگی، از نظر زمانی مقطعی است. جامعه آماری این تحقیق کلیه کارکنان ستادی شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب اهواز (۴۲۰ نفر) با مدرک لیسانس به بالا در سال ۱۳۹۵ می‌باشد. حجم نمونه با استفاده از جدول کرجسی و مورگان ۲۰۱ نفر انتخاب شد. ابزار مورد استفاده در این پژوهش، پرسشنامه بود که در یک مطالعه مقدماتی روایی و پایایی این پرسشنامه‌ها به اثبات رسیده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش از روش‌های آمار توصیفی و استنباطی (ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون) استفاده شد. داده‌پردازی نیز با استفاده از نرم‌افزار SPSS انجام شد. نتایج نشان داد که بین همه ابعاد رفتار شهروندی سازمانی و سکوت سازمانی با عملکرد کارکنان ستادی شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب (اهواز) رابطه معنی‌داری وجود داشته است؛ که این ارتباط با رفتار شهروندی سازمانی مثبت و با سکوت سازمانی منفی بوده است. همچنین در تجزیه و تحلیل مدل رگرسیونی پژوهش مربوط به ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد کارکنان ستادی شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب (اهواز) مشخص گردید که متغیر وجدان کاری با میزان بتای (۰/۳۰۹) بیشترین نقش را در عملکرد کارکنان ستادی شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب داشته. همچنین در تجزیه و تحلیل مدل رگرسیونی پژوهش مربوط به ارتباط بین سکوت سازمانی با عملکرد کارکنان ستادی شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب (اهواز) نیز مشخص گردید که متغیر سکوت مطیع با میزان بتای (۰/۵۰۹) بیشترین نقش را در عملکرد کارکنان ستادی شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب داشته است.

واژه‌های کلیدی: رفتار شهروندی سازمانی، سکوت سازمانی، عملکرد، جوانمردی، سکوت تدافعی

مقدمه

یکی از مشکلات عمده‌ای که در حال حاضر سازمان‌ها و به‌خصوص بخش‌های منابع انسانی با آن درگیرند، تمایل نداشتن کارکنان به مشارکت در بحث‌های سازمانی است. بسیاری از کارکنان گوشه‌گیر و منزوی‌اند و در عمل تمایلی به صحبت و اظهار عقیده ندارند و متأسفانه برخی از مدیران این موضوع را ساده می‌انگارند و بی‌تمایلی در اظهار نظر کارکنان و مشارکت نکردن در بحث‌ها را نوعی رضایت سازمانی می‌پندارند (صلواتی و همکاران، ۱۳۹۳). این پدیده تحت عنوان سکوت سازمانی تعبیر می‌شود. سکوت سازمانی به‌عنوان پدیده‌ای منفی شناخته شده است که کارکنان از ابراز عقاید و ایده‌های خود امتناع نموده و از اظهار نظر درباره کار، محیط کاری، مدیریت و سازمان از اظهار نظر اجتناب می‌کنند (کاکسی، ۲۰۰۷)؛ بنابراین وجه بارز سکوت سازمانی، آگاهانه بودن آن است که این امر باعث ایجاد دو نوع سکوت شده است، سکوت مثبت و منفی. در سکوت مثبت فرد به نفع اجتماعی که در آن است سکوت می‌کند و بحث نفع اجتماعی در میان می‌باشد؛ اما در سکوت منفی، فرد به علت نگرش منفی دست به سکوت می‌زند (زارعی متین و همکاران، ۱۳۹۰).

زمانی که سازمانی از کارکنان خود انتظار دارد که کار خود را با سکوت و هیچ‌گونه نقد و انتقادی انجام دهند، این دغدغه می‌تواند نشانه‌هایی از عقب‌نشینی و فعالیت‌های اعتراض‌آمیز سازمانی باشد. از این منظر سکوت باید چیزی فراتر از یک پذیرش تحقیقات نشان داده‌اند که رابطه قوی و منفی بین منفعلانه باشد، یعنی سکوت می‌تواند حاوی یک پیام یا صحبتی باشد سکوت سازمانی و رفتار شهروندی وجود دارد (سینارو، ۲۰۱۳).

لذا توجه به رفتار سازمانی کارکنان به‌عنوان سرمایه‌های فناپذیر سازمان از ضرورت‌های سازمانی محسوب می‌گردد. یکی از کاستی‌های واحد ستادی شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب (اهواز) به‌عنوان قلب سازمان، ارتقای نیروی کیفی است. هرچند در حوزه منابع انسانی، رفتارهای مدنی، تکریم ارباب‌رجوع، مدیریت حمایتی و مشارکتی، آزادی بیان در ایده‌ها و نظرات، نظام پیشنهادات و... اقداماتی صورت گرفته است، اما به نظر می‌رسد که این گام‌ها از انسجام و ارتباط کافی برخوردار نیستند و در مصاحبه غیررسمی با کارشناسان این شرکت، اظهارات حاکی از آن بود که اختلالات در عملکرد شغلی کارکنان یحتمل ریشه در رفتارهای شهروندی و سکوت عمدی کارکنان دارد. بر مبنای مستندات فوق و مشاهدات پژوهشگر، سؤال اساسی که در ذهن پژوهشگر ایجاد شده و وی را بر آن داشت تا تحقیق حاضر انجام دهد، چنین بود که آیا بین رفتار شهروندی سازمانی و سکوت سازمانی با عملکرد شغلی کارکنان ستادی شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب (اهواز) رابطه وجود دارد یا خیر؟ لذا این تحقیق با هدف بررسی رابطه رفتار شهروندی سازمانی و سکوت سازمانی با عملکرد شغلی کارکنان ستادی شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب (اهواز) انجام خواهد شد.

مبانی نظری پژوهش

رفتار شهروندی سازمانی

رفتار، شهروندی سازمانی برای بقای سازمان حیاتی است. بر طبق دیدگاه نظریه پردازانی همچون ارگان رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند کارایی را حداکثر ساخته و عملکرد مؤثر سازمانی را ارتقاء بخشد بولینو و تورنلی^۲ اعتقاد دارند که رفتارهای شهروندی به طور کلی دارای دو حالت عمومی هستند. آن‌ها به طور مستقیم قابل تقویت نیستند (به عنوان نمونه، نیازی نیست که آن‌ها از جنبه فنی به عنوان بخشی از شغل افراد باشند) و همچنین آن‌ها ناشی از تلاش‌های ویژه و فوق‌العاده هستند که به سازمان‌ها برای دستیابی به موفقیت، از کارکنانشان انتظار دارند (بولینو و همکاران، ۲۰۰۳).

در این تحقیق ابعاد رفتار شهروندی سازمانی مدل پنج‌گانه پودساکف و همکاران (۱۹۹۰) که در این پژوهش مورد استفاده قرار گرفته است که شامل ابعاد زیر می‌باشد:

جوانمردی^۳: جوانمردی به معنای دوری از شکایت و ابراز نارضایتی در مسائل کم‌ارزش، دوری جستن از سخن پراکنی و نیز مشکلات را به نادرستی معنی نکردن است. به بیان دیگر طبق نظر ارگان (۱۹۸۸) جوانمردی تمایلی از طرف کارمند برای تحمل شرایط غیر ایده‌آل بدون هیچ‌گونه گله و شکایتی در برابر کاستی‌های واقعی است. همچنین جوانمردی تحت عنوان توانایی کارمند در انطباق خود با سختی‌ها و ناسازگاری‌های محیط کار بدون اعتراض یا شکایت شفاهی و رسمی تعریف شده است (کرنودل، ۲۰۰۷).

آداب اجتماعی^۴: آداب اجتماعی به مسئولیت‌ها و نقش فعالی که کارکنان به عنوان شهروند سازمانی در زندگی سیاسی سازمان به عهده می‌گیرند، مربوط می‌شود. در واقع این بعد رفتار شهروندی سازمانی نشان می‌دهد یک کارمند در مورد حیات سازمان حساسیت داشته و مسئولانه مشارکت می‌کند. از نظر ماکوزی و ژان (۲۰۰۴) آداب اجتماعی به مشارکت مسئولانه در زندگی سازمان اطلاق می‌گردد و رفتارهایی از قبیل تلاش برای آگاهی کامل و روزمره از مسائل مهم سازمانی را در بر می‌گیرد. به طور کلی فعالیت‌هایی همچون مشارکت در فرایندهای سیاسی سازمان، ابراز عقاید، پرداختن به مسائل کاری در وقت‌های شخصی، حضور در جلسات و مشارکت در مسائل سازمانی را می‌توان جزء بعد آداب اجتماعی رفتار شهروندی سازمانی در نظر گرفت (کرنودل، ۲۰۰۷).

نوع دوستی^۵: نوع دوستی به رفتارهای مفید و سودبخشی از قبیل ایجاد صمیمیت، همدلی و دلسوزی میان همکاران اشاره دارد که به شکل مستقیم یا غیرمستقیم به کارکنانی که دارای مشکلات کاری هستند کمک می‌شود. کمک به کارکنان تازه وارد یا

2. Bolino and Turnley

3. Sportsmanship

4. Kernodle

5. Civic Virtue

6. Altruism

کسانی که غائب بوده‌اند همگی نشانگر رفتارهای نوع‌دوستانه کارکنان در محیط کار می‌باشد. البته در این حالت کارکنان سعی می‌کنند، مدیر متوجه نشود که آن‌ها در انجام وظائف شغلی خود چه اندازه به کمک همدیگر احتیاج دارند زیرا این امر می‌تواند ارزیابی عملکرد آن‌ها را تحت تأثیر قرار دهد (بل و منگوک، ۲۰۰۲).

وجدان کاری؛ ارگان این بعد از رفتار شهروندی سازمانی را اجابت سازمانی^۸ نامیده که شامل نهادینه کردن و پیروی شدید از قوانین و رویه‌های سازمانی است، حتی در مواردی که ناظری شاهد کارهای کارمند نباشد وی به نحو مطلوبی به وظایف خود عمل می‌کند. در واقع کارکنان اجابت سازمانی را از طریق انجام دادن ملزومات رسمی شغل خود به‌گونه‌ای بالاتر از سطح حداقل شرح داده‌شده در شرح شغل خود نشان می‌دهد (کاسترو؛ ۲۰۰۴).

ادب و نزاکت؛ نزاکت، شامل فعالیت‌هایی است که به جلوگیری از ایجاد مشکلات مرتبط کاری که ممکن است با دیگران صورت بگیرد، کمک می‌نماید. در واقع این بعد دربردارنده‌ی تمام دوراندیشی‌هایی است که از طرف فرد به منظور جلوگیری از وقوع مشکلات کاری در ارتباط با دیگر کارکنان و جلوگیری از استرس و تنش صورت می‌گیرد. به طور کلی نزاکت بیان‌کننده‌ی نحوه‌ی رفتار افراد با همکاران، سرپرستان و مخاطبان سازمانی است. احترام به حقوق و امتیازهای دیگران، مشورت با کسانی که ممکن است تحت تأثیر تصمیم یا اقدام فرد قرار گیرند همگی بیانگر سطح نزاکت کارکنان یک سازمان می‌باشد (همان).

سکوت سازمانی

بسیاری از کارکنان به منظور بهبود کارایی و حل و فصل مسائل، پیشنهادات ارزشمندی را دارا می‌باشند، اما فضای حاکم و ترس و تهدید باعث شده که کارکنان رغبت پیدا نکنند که احساس مسئولیت کرده، برای حل مسائل فکر کنند و دیگران را از نقطه نظرات خلاقانه خود بهره‌مند سازند. این افراد با این شرایط، دوست ندارند تا درباره این مسائل فقط در خلوت خود و در جمع‌های دوستانه گفتگو و مباحثه کنند. سکوت سازمانی فقط به معنای سخن نگفتن نمی‌باشد، بلکه می‌تواند به معنای ننوشتن، حاضر نشدن، نشنیدن و نادیده گرفتن هم باشد. علاوه بر آن خاموش‌سازی، ساکت کردن، سانسور، سرکوب، حاشیه‌نشین‌سازی، ناچیز شماری و محرومیت نیز از دیگر شکل‌های نشان‌دهنده سکوت سازمانی است (موریسون و میلیکن، ۲۰۰۰).

سکوت سازمان وان دین و همکاران:

سکوت همیشه دال بر رفتاری منفعلانه نیست، سکوت می‌تواند فعال، آگاهانه، عمدی و هدفمند باشد. این موضوع نکته مهمی است چرا که ماهیت پیچیده و چندبعدی سکوت را نمایان می‌سازد. در واقعی برخی اشکال سکوت، استراتژیک و غیر منفعلانه هستند - آگاهانه، هدفمند و عمدی - همچون وقتی کارمندان از ارائه اطلاعات محرمانه در مقابل دیگران خودداری می‌ورزند.

7. Conscientiousness

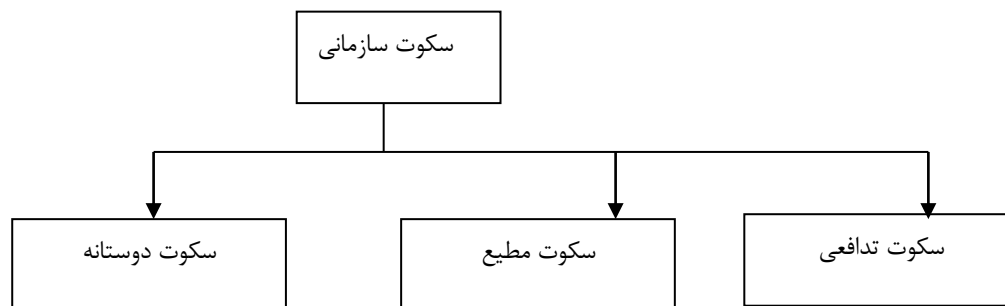
8. Organizational Compliance

9. Castro

1 . Courtesy

0

سکوتی که عمدی و منفعل (بر اساس تسلیم و رضایت دادن به هر شرایطی) است با سکوتی که عمدی اما به صورت غیر منفعلانه است تفاوت دارد (وان دین و همکاران، ۲۰۰۳: ۱۰۰).



(شکل ۱): مدل سکوت سازمانی وان داین (۲۰۰۳)

سکوت مطیع^۱ هنگامی که اکثریت افراد، فردی را به عنوان فرد ساکت نام می‌نهند، منظور آن‌ها اغلب آن است که وی به طور فعال، ارتباط برقرار نمی‌کند. سکوت حاصل از این نوع رفتار، سکوت مطیع نام دارد و به خودداری از ارائه ایده‌ها، اطلاعات یا نظرات مربوطه بر اساس تسلیم و رضایت دادن به هر شرایطی اطلاق می‌گردد؛ بنابراین سکوت مطیع، نشان از رفتار کناره گیرانه دارد که بیشتر حالتی انفعال دارد تا فعال. از ویژگی‌های رفتاری افراد دارای این نوع سکوت می‌توان مشارکت کم، اهمال، مسامحه، غفلت و رکود را نام برد. (پیندر و هارلوس، ۲۰۰۱).

سکوت تدافعی^۲ انگیزه این نوع سکوت، احساس ترس در فرد از ارائه اطلاعات است. در واقع گاهی ممکن است افراد به دلیل محافظت از موقعیت و شرایط خود (انگیزه خود حفاظتی) به خودداری از ارائه ایده‌ها، اطلاعات یا نظرات مربوطه بپردازند. سکوت تدافعی، رفتاری عمدی و غیر منفعلانه است که به منظور حفظ خود از تهدیدهای خارجی به کار می‌رود؛ اما این نوع سکوت بر عکس سکوت مطیع، بیشتر حالت غیر انفعالی دارد و در برگیرنده آگاهی بیشتر از شقوق و گزینه‌های موجود در تصمیم‌گیری و در عین حال خودداری از ارائه ایده‌ها، اطلاعات و نظرات به عنوان بهترین استراتژی در زمان مقتضی است. سکوت تدافعی شبیه حالتی است که افراد از انتشار خبرهای بد به دلیل آشفته شدن افراد یا ایجاد پیامدهای منفی برای شخص خبررسان احتراز می‌ورزند (سینارو و همکاران، ۲۰۱۳).

سکوت یا آوای دوستانه^۳ سکوت نوع دوستانه مبتنی بر ادبیات رفتار شهروندی سازمانی است و عبارت است از امتناع از بیان ایده‌ها، اطلاعات و یا نظرات مرتبط با کار با هدف سود بردن دیگر افراد در سازمان و بر اساس انگیزه‌های نوع دوستی، تشریک‌مساعی و همکاری. سکوت نوع دوستانه، عمدی و غیرمنفعلانه است که اساساً بر دیگران تمرکز و تأکید دارد. سکوت

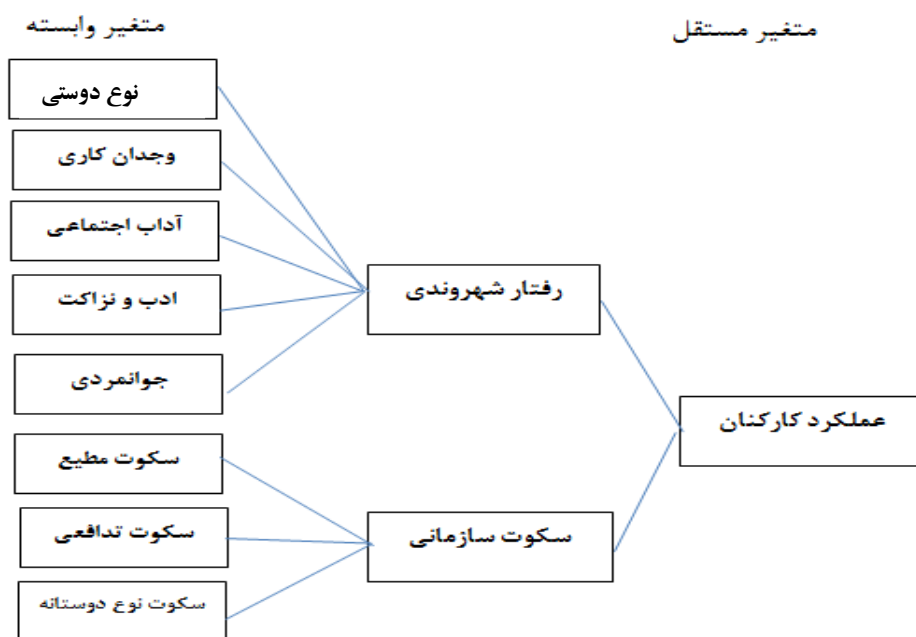
1 . Passive Silence	1
1 . Defensine Silence	2
1 . Cinaret al.	3
1 . Prosocial Silence	4

نوع دوستانه رفتار با بصیرت و عقلایی است که نمی توان آن را از طریق فرمان و دستورات سازمانی به اجرا در آورد (زارعی متین و همکاران، ۱۳۹۰).

مفهوم عملکرد

عملکرد فرد معیار میزان موفقیت فرد در انجام کارش است و معمولاً از میزان خروجی فرد (به عنوان مثال، میزان فروش یا تولید) یا ارزشیابی میزان موفقیت رفتار فرد در مقایسه با انتظارات سازمانی به دست می آید (الوانی، ۱۳۸۹). وقتی صحبت از عملکرد می شود، نتیجه کار بدست آمده، در ذهن افراد تداعی می شود. در زمینه عملکرد، عده ای عملکرد را صرفاً برای نتیجه و گروه دیگر، عملکرد را برای فرآیند انجام کار و نحوه انجام وظایف به کار می برند. آنچه در این بحث مورد تأکید است، منظور از عملکرد، نتایج به دست آمده و فرآیند کاری است. در ارزیابی، چگونگی انجام کار، فرآیند آن (و نتیجه حاصل شده از فرآیند)، توأم عملکرد به حساب می آید و در مورد آن قضاوت می شود. عملکرد هر فرد را نتیجه های از حاصل ضرب دو عامل انگیزش و توانایی دانسته اند (موسی خانی، ۱۳۹۱).

مدل مفهومی تحقیق



(شکل ۲): مدل مفهومی تحقیق

فرضیه‌های تحقیق

فرضیه اصلی اول

بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان ستادی شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب (اهواز) رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه‌های فرعی

- ۱- بین نوع دوستی و عملکرد کارکنان ستادی شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب (اهواز) رابطه معناداری وجود دارد.
- ۲- بین وجدان کاری و عملکرد کارکنان ستادی شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب (اهواز) رابطه معناداری وجود دارد.
- ۳- بین آداب اجتماعی و عملکرد کارکنان ستادی شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب (اهواز) رابطه معناداری وجود دارد.
- ۴- بین ادب و نزاکت و عملکرد کارکنان ستادی شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب (اهواز) رابطه معناداری وجود دارد.
- ۵- بین جوانمردی و عملکرد کارکنان ستادی شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب (اهواز) رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه اصلی دوم

بین سکوت سازمانی و عملکرد کارکنان ستادی شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب (اهواز) رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه‌های فرعی

- ۱- بین سکوت مطیع و عملکرد کارکنان ستادی شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب (اهواز) رابطه معناداری وجود دارد.
- ۲- بین سکوت تدافعی و عملکرد کارکنان ستادی شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب (اهواز) رابطه معناداری وجود دارد.
- ۳- بین سکوت نوع دوستانه و عملکرد کارکنان ستادی شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب (اهواز) رابطه معناداری وجود دارد.

روش تحقیق:

این پژوهش بر اساس هدف کاربردی، از نظر ماهیت و روش تحقیق، توصیفی-همبستگی، از نظر زمانی مقطعی است. جامعه آماری این تحقیق کلیه کارکنان ستادی شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب اهواز (۴۲۰ نفر) با مدرک لیسانس به بالا در سال ۱۳۹۵ می‌باشد. حجم نمونه با استفاده از جدول کرجسی و مورگان ۲۰۱ نفر انتخاب شد. ابزار مورد استفاده در این پژوهش، پرسشنامه بود که در یک مطالعه مقدماتی روایی و پایایی این پرسشنامه‌ها به اثبات رسیده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش از روش‌های آمار توصیفی و استنباطی (ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون) استفاده شد. داده‌پردازی نیز با استفاده انجام شد. SPSS از نرم‌افزار انجام شد

یافته ها

آزمون فرضیات

فرضیه اصلی اول:

یافته آزمون همبستگی پیرسون جدول (۱) نشان می دهد ضریب همبستگی $0/977$ شده که این ضریب در سطح $0/001$ معنادار می باشد؛ بنابراین می توان اذعان کرد که رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان ستادی شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب در سطح معناداری ۹۹ درصد رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۱- نتایج آزمون همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان

عملکرد		متغیر
فراوانی	پیرسون	رفتار شهروندی سازمانی
۲۱۰	سطح معناداری	ضریب همبستگی
	$0/001$	$0/984^{***}$

: معنی داری در سطح 95% : معنی داری در سطح 99% **

فرضیه اول:

یافته آزمون همبستگی پیرسون جدول (۲) نشان می دهد ضریب همبستگی $0/804$ شده که این ضریب در سطح $0/008$ معنادار می باشد؛ بنابراین می توان اذعان کرد که بین نوع دوستی و عملکرد کارکنان ستادی شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب در سطح معناداری ۹۹ درصد رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۲- نتایج آزمون همبستگی بین نوع دوستی و عملکرد کارکنان

عملکرد		متغیر
فراوانی	پیرسون	نوع دوستی
۲۱۰	سطح معناداری	ضریب همبستگی
	$0/008$	$0/804^{***}$

: معنی داری در سطح 95% : معنی داری در سطح 99% **

فرضیه دوم:

یافته آزمون همبستگی پیرسون جدول (۳) نشان می‌دهد ضریب همبستگی ۰/۹۲۳ شده که این ضریب در سطح ۰/۰۰۳ معنادار می‌باشد؛ بنابراین می‌توان اذعان کرد که بین وجدان کاری و عملکرد کارکنان ستادی شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب در سطح معناداری ۹۹ درصد رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۳- نتایج آزمون همبستگی بین وجدان کاری و عملکرد کارکنان

متغیر		عملکرد	
وجدان کاری	پیرسون	فراوانی	
		ضریب همبستگی	سطح معناداری
	۰/۹۲۳**	۰/۰۰۳	

: معنی‌داری در سطح ۰/۹۵*؛ معنی‌داری در سطح ۰/۹۹**

فرضیه سوم:

یافته آزمون همبستگی پیرسون جدول (۴) نشان می‌دهد ضریب همبستگی ۰/۷۸۷ شده که این ضریب در سطح ۰/۰۰۶ معنادار می‌باشد؛ بنابراین می‌توان اذعان کرد که بین آداب اجتماعی و عملکرد کارکنان ستادی شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب در سطح معناداری ۹۹ درصد رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۴- نتایج آزمون همبستگی بین آداب اجتماعی و عملکرد کارکنان

متغیر		عملکرد	
آداب اجتماعی	پیرسون	فراوانی	
		ضریب همبستگی	سطح معناداری
	۰/۷۸۷**	۰/۰۰۶	

فرضیه چهارم:

یافته آزمون همبستگی پیرسون جدول (۵) نشان می‌دهد ضریب همبستگی ۰/۷۸۱ شده که این ضریب در سطح ۰/۰۰۵ معنادار می‌باشد؛ بنابراین می‌توان اذعان کرد که بین ادب و نزاکت و عملکرد کارکنان ستادی شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب در سطح معناداری ۹۹ درصد رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۵- نتایج آزمون همبستگی بین ادب و نزاکت و عملکرد کارکنان

عملکرد		متغیر
فراوانی	پیرسون	
۲۱۰	ضریب همبستگی	ادب و نزاکت
	سطح معناداری	
	۰/۷۸۱**	
	۰/۰۰۵	

فرضیه پنجم:

یافته آزمون همبستگی پیرسون جدول (۶) نشان می‌دهد ضریب همبستگی ۰/۶۴۱ شده که این ضریب در سطح ۰/۰۲۶ معنادار می‌باشد؛ بنابراین می‌توان اذعان کرد که بین جوانمردی و عملکرد کارکنان ستادی شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب در سطح معناداری ۹۹ درصد رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۶- نتایج آزمون همبستگی بین جوانمردی و عملکرد کارکنان

عملکرد		متغیر
فراوانی	پیرسون	
۲۱۰	ضریب همبستگی	جوانمردی
	سطح معناداری	
	۰/۶۴۱**	
	۰/۰۰۹	

: معنی‌داری در سطح ۹۵٪*؛ معنی‌داری در سطح ۹۹٪**

فرضیه اصلی دوم:

یافته آزمون همبستگی پیرسون جدول (۷) نشان می‌دهد ضریب همبستگی ۰/۸۸۷- شده که این ضریب در سطح ۰/۰۰۱ معنادار می‌باشد؛ بنابراین می‌توان اذعان کرد که بین سکوت سازمانی و عملکرد کارکنان ستادی شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب در سطح معناداری ۹۹ درصد رابطه منفی معناداری وجود دارد.

جدول ۷- نتایج آزمون همبستگی بین سکوت سازمانی و عملکرد کارکنان

عملکرد		متغیر
فراوانی	پیرسون	
۲۱۰	سطح معناداری	ضریب همبستگی
	۰/۰۰۱	۰/۸۹۲***

فرضیه اول:

یافته آزمون همبستگی پیرسون جدول (۸) نشان می‌دهد ضریب همبستگی ۰/۷۶۱ - شده که این ضریب در سطح ۰/۰۰۵ معنادار می‌باشد؛ بنابراین می‌توان اذعان کرد که بین سکوت مطیع و عملکرد کارکنان ستادی شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب در سطح معناداری ۹۹ درصد رابطه منفی معناداری وجود دارد.

جدول ۸- نتایج آزمون همبستگی بین سکوت مطیع و عملکرد کارکنان

عملکرد		متغیر
فراوانی	پیرسون	
۲۱۰	سطح معناداری	ضریب همبستگی
	۰/۰۰۵	۰/۷۶۱***

فرضیه دوم:

یافته آزمون همبستگی پیرسون جدول (۹) نشان می‌دهد ضریب همبستگی ۰/۷۱۱ - شده که این ضریب در سطح ۰/۰۰۹ معنادار می‌باشد؛ بنابراین می‌توان اذعان کرد که بین سکوت تدافعی و عملکرد کارکنان ستادی شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب در سطح معناداری ۹۹ درصد رابطه منفی معناداری وجود دارد.

جدول ۹- نتایج آزمون همبستگی بین سکوت تدافعی و عملکرد کارکنان

عملکرد		متغیر
فراوانی	پیرسون	
۲۱۰	سطح معناداری	ضریب همبستگی

فصلنامه مطالعات مدیریت و حسابداری

دوره ۴، شماره ۴ (۱)، زمستان ۱۳۹۷، صفحات ۱۹۸-۲۱۴

	-۰/۷۱۱**	/۰۰۹
--	----------	------

فرضیه سوم:

یافته آزمون همبستگی پیرسون جدول (۱۰) نشان می‌دهد ضریب همبستگی $-۰/۶۲۰$ شده که این ضریب در سطح $۰/۰۰۳$ معنادار می‌باشد؛ بنابراین می‌توان اذعان کرد که بین سکوت نوع دوستانه و عملکرد کارکنان ستادی شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب در سطح معناداری ۹۹ درصد رابطه منفی معناداری وجود دارد.

جدول ۱۰- نتایج آزمون همبستگی بین سکوت نوع دوستانه و عملکرد کارکنان

عملکرد		متغیر
فراوانی	پیرسون	
۲۱۰	سطح معناداری	ضریب همبستگی
	۰/۰۰۳	-۰/۶۲۰**

* مدل رگرسیونی پژوهش مربوط به ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان ستادی شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب:

جدول ۱۱- خلاصه مدل

سطح معنی داری	f	مجدور میانگین	درجه آزادی	مجموع مجذورات	
۰/۰۰۱	۱۲۵۵/۶۰۴	۲۴۶۳۵/۸۵۹	۵	۱۲۳۱۷۹/۲۹۶	رگرسیون
		۱۹/۶۲۱	۲۰۴	۴۰۰۲/۶۲۸	باقیمانده
			۲۰۹	۱۲۷۱۸۱/۹۲۴	جمع

محاسبه شده (۱۲۵۵/۶۰۴) در سطح اطمینان ۹۵٪ درصد معنادار می‌باشد؛ بنابراین، می‌توان نتیجه گرفت F با توجه به جدول که بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان ستادی شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب رابطه معناداری وجود دارد. سطح معنی داری به دلیل اینکه زیر ۰/۰۵ است.

جدول ۱۲- ضرایب رگرسیون

سطح معنی داری	t	ضرایب استاندارد شده	ضرایب استاندارد نشده		متغیر
		BETA	خطای معیار	B	
.۰۰۴	۲,۹۱۷	**	۱,۷۹۵	۵,۲۳۸	مقدار ثابت
.۰۰۱	۱۱,۷۳۵	.۲۵۱	.۱۵۳	۱,۷۹۲	نوع دوستی
.۰۰۱	۱۰,۹۰۲	.۳۰۹	.۲۰۸	۲,۲۶۸	وجدان کاری
.۰۰۱	۱۵,۷۹۳	.۲۹۲	.۱۳۴	۲,۱۱۸	ادب اجتماعی
.۰۰۱	۱۰,۹۷۶	.۲۲۵	.۱۲۴	۱,۳۵۷	ادب و نزاکت
.۰۰۱	۶,۴۲۸	.۱۱۷	.۱۵۵	.۹۹۷	جوانمردی

با توجه به جدول F محاسبه شده (۱۲۵۵/۶۰۴) در سطح اطمینان ۰/۹۵ درصد معنادار می باشد؛ بنابراین، می توان نتیجه گرفت که بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان ستادی شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب رابطه معناداری وجود دارد... همچنین با توجه به جدول بر اساس میزان بتای محاسبه شده در که تأثیر متغیرهای مورد نظر را بدون در نظر گرفتن شاخص، اولویت بندی می کند، متغیر وجدان کاری با میزان بتای (۰/۳۰۹) بیشترین نقش را در عملکرد کارکنان ستادی شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب داشته، و بعد از آن به ترتیب متغیر ادب اجتماعی با بتای (۰/۲۹۲)، متغیر نوع دوستی با بتای (۰/۲۵۱)، متغیر ادب و نزاکت با بتای (۰/۲۲۵) و متغیر جوانمردی با بتای (۰/۱۱۷) قرار گرفته اند.

* مدل رگرسیونی پژوهش مربوط به ارتباط بین سکوت سازمانی و عملکرد کارکنان ستادی شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب:

جدول ۱۳- خلاصه مدل

سطح معنی داری	f	مجذور میانگین	درجه آزادی	مجموع مجذورات	
۰/۰۰۱	۲۶۸/۱۴۸	۳۳۷۵۱/۰۸۲	۳	۱۰۱۲۵۳/۲۴۷	رگرسیون
		۱۲۵/۸۶۷	۲۰۶	۲۵۹۲۸/۶۷۷	باقیمانده
			۲۰۹	۱۲۷۱۸۱/۹۲۴	جمع

محاسبه شده (۲۶۸/۱۴۸) در سطح اطمینان ۰/۹۵ درصد معنادار می باشد؛ بنابراین، می توان نتیجه گرفت F با توجه به جدول که بین سکوت سازمانی و عملکرد کارکنان ستادی شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب رابطه معناداری وجود دارد. سطح معنی داری به دلیل اینکه زیر ۰/۰۵ است.

جدول ۱۴- ضرایب رگرسیون

سطح معنی داری	t	ضرایب استاندارد شده	ضرایب استاندارد نشده		متغیر
			B	خطای معیار	
۰/۰۰۱	۴,۹۹۱	**	۲۰/۱۸۲	۴/۰۴۴	مقدار ثابت
۰/۰۰۱	۱۳,۳۴۲	۰/۵۰۹	۳/۴۰۳	۰/۲۵۵	سکوت مطیع
۰/۰۰۱	۶,۵۱۵	۰/۲۶۶	۲/۰۴۷	۰/۳۱۴	سکوت تدافعی
۰/۰۰۱	۱۰,۰۶۶	۰/۳۵۴	۲/۵۷۶	۰/۲۵۶	سکوت نوع دوستانه

محاسبه شده (۲۶۸/۱۴۸) در سطح اطمینان ۰/۹۵ درصد معنادار می باشد؛ بنابراین، می توان نتیجه گرفت F با توجه به جدول که بین سکوت سازمانی و عملکرد کارکنان ستادی شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب رابطه معناداری وجود دارد. همچنین با توجه به جدول بر اساس میزان بتای محاسبه شده در که تأثیر متغیرهای مورد نظر را بدون در نظر گرفتن شاخص، اولویت بندی می کند، متغیر سکوت مطیع با میزان بتای (۰/۵۰۹) بیشترین نقش را در عملکرد کارکنان ستادی شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب داشته، و بعد از آن به ترتیب متغیر سکوت نوع دوستانه با بتای (۰/۳۵۴) و متغیر سکوت تدافعی با میزان بتای (۰/۲۶۶) قرار گرفته اند.

نتیجه گیری و پیشنهادات

در این پژوهش نتایجی در خصوص بررسی رابطه رفتار شهروندی سازمانی و سکوت سازمانی با عملکرد کارکنان ستادی شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب (اهواز)، با توجه به نتایج هر کدام از فرضیات چندین پیشنهاد کاربردی می دهیم. با توجه به اینکه بین نوع دوستی و عملکرد کارکنان ستادی شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب رابطه وجود داشت، پیشنهاد می شود که: مدیریت سازمان سعی کند که با برنامه ریزی کارکنان را ترغیب نماید تا به کارکنانی که حجم کاری سنگین دارند، یا دارای مشکلات کاری هستند و یا تازه وارد سیستم شدند کمک نمایند. مدیریت سازمان سعی کند با برگزاری اردوهای فرهنگی، ورزشی و تفریحی سعی کند که مشوق کارکنان در برقراری ارتباطات قوی و دوستانه در محیطی به دور از فشارهای کاری و

تعارضات سازمانی باشد. با توجه به اینکه بین وجدان کاری و عملکرد کارکنان ستادی شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب رابطه وجود داشت، پیشنهاد می‌شود که:

مدیریت سازمان باید سعی کند که قوانین و مقررات را جوری برنامه‌ریزی و پیاده نماید که پرسنل با وجود عدم حضور مسئول مافوق وظیفه خود را عملی نماید. مدیریت باید با متناسب‌سازی حقوق و مزایا با وظیفه به تحقق عبارت دستمزد منصفانه در قبال کار صادقانه بپردازد. با توجه به اینکه بین آداب اجتماعی و عملکرد کارکنان ستادی شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب وجود داشت، پیشنهاد می‌شود که:

سازمان سعی کند با برگزاری دوره‌های آموزشی به ترویج و نهادینه کردن فرهنگ مشارکتی و اصول عدالت و سلامت سازمانی کمک کند و به آموزش مواردی که به ارتقا وجه سازمان و مواردی که از نظر سایرین مقبول و سازنده است کمک کند تا همه کارکنان در اجرایی این اصول که به ارتقا مدنی سازمان کمک می‌کند سهیم شوند. با توجه به اینکه بین ادب و نزاکت و عملکرد کارکنان ستادی شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب رابطه وجود داشت، پیشنهاد می‌شود که: مدیریت سازمان باید سعی کند مکانیزمی طراحی کرده که به شکایات مشتریان رسیدگی و نتایج آن به شاکی اعلام شود. مسئولان و دست‌اندرکاران سازمان، فضایی همراه با احساس اطمینان، اعتماد، همدردی و دوستی و همچنین احساس شایستگی در میان کارکنان به وجود آورند زیرا در چنین محیطی همکاران یکدیگر را دوست می‌دارند و این دوستی و محبت را به یکدیگر ابراز می‌کنند و با میل و رغبت به انجام دادن وظایف خود می‌پردازند و به تبع آن موجبات بهبود عملکرد کارکنان خواهد بود.

با توجه به اینکه بین جوانمردی و عملکرد کارکنان ستادی شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب رابطه وجود داشت، پیشنهاد می‌شود که: کارکنان سعی کنند جهت تقویت بیشتر شاخص جوانمردی در سازمان از کارهایی مثل پرداختن به اعتراض در مورد کارهای کم‌اهمیت و جزئی، نیمه‌خالی لیوان را دیدن و بزرگ کردن کارها و مشکلات کوچک و جزئی و ایرادگرفتن الکی به کارهای روزمره سازمان جلوگیری نمایند و سازمان نیز با به کارگیری مکانیزمی از این کارها جلوگیری نماید؛ و کارکنان را به جای منفی‌اندیشی و کج‌اندیشی به مثبت و نکواندیشی تشویق نمایند. با توجه به اینکه بین سکوت مطیع و عملکرد کارکنان ستادی شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب رابطه وجود داشت، پیشنهاد می‌شود که: دائمی کردن تصمیم‌گیری‌های گروهی و اهمیت دادن به گروه‌ها و کمیته‌های کاری در سازمان‌ها؛ استقرار نظام پاداش‌دهی مناسب برای نظریات و پیشنهادهای خلاق؛ تدوین آیین‌نامه‌هایی برای حمایت از نظریات کارکنان و تشویق کارکنان به ارائه نظریات؛

با توجه به اینکه بین سکوت تدافعی و عملکرد کارکنان ستادی شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب رابطه وجود داشت، پیشنهاد می‌شود که: دائمی کردن تصمیم‌گیری‌های گروهی و اهمیت دادن به گروه‌ها و کمیته‌های کاری در سازمان‌ها؛ تفویض اختیار در بین مدیران و مسئولین کارکنان افزایش یابد چراکه مدیران سازمان‌های پیشرو با تفویض اختیار بیشتر به کارکنان زمینه توانمندی آنان در اتخاذ تصمیم در مورد مسائل کاری خودشان را فراهم می‌آورند تا بدین ترتیب راهکارها و طرق بیشتری در سطوح متعدد مدیریت مورد رسیدگی و بررسی قرار گیرند و تصمیمات بهتری اخذ شوند و کارکنان نیز به جای سکوت ایده‌ها و اطلاعات خود را با سازمان به اشتراک بگذارند. با توجه به اینکه بین سکوت نوع‌دوستانه و عملکرد کارکنان ستادی شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب رابطه وجود داشت، پیشنهاد می‌شود که:

در جریان قرار دادن کارکنان نسبت به تصمیمات اتخاذ شده و مشارکت دادن کارکنان در روند اجرای فرایندهای سازمان. برقراری برنامه‌های بهبود مدیریت منابع انسانی برای آموزش مهارت‌های تصمیم‌گیری و درگیری در مشکلات. شناسایی توانمندی‌ها و قابلیت‌های افراد و استفاده از آن‌ها در امور اجرایی و تصمیم‌گیری.

منابع و مآخذ

الوانی، م. (۱۳۹۰). مدیریت عمومی، چاپ غزل.

زارعی متین، ح. طاهری، ف. سیار، ا. (۱۳۹۰). سکوت سازمانی: مفاهیم، علل و پیامدها. فصلنامه علوم مدیریت ایران. شماره ۲۱. صص ۱۰۴-۷۷.

صلواتی، عادل. یاراحمدی، یحیی. سیدهاشمی، سیده نادیا. (۱۳۹۳). ارتباطات اثربخش و سکوت سازمانی در شبکه بانکی کشور (مورد مطالعه شهرستان سنندج) مقاله ۶، دوره ۶، شماره ۳، صص ۵۲۳-۵۴۲

موسی خانی، مرتضی. الوانی، سید مهدی. میرزایی، مهدی. محمدی، سمیه. (۱۳۹۱). بررسی ارتباط میان رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان، (پژوهشگر) فصلنامه مدیریت، سال نهم، شماره ۲۵.

Bell, S. J. & B. Menguc. (2002). The employee- organization relationship, organizational citizenship behaviors, and superior service quality. *Journal of Retailing*. Vol. 78 (2): pp131-146.

Bolino, M. C. Tumley, W. H. & Bloodgood. J. M. (2008) Citizenship behavior and the creation of social capital in organizations. *Academy of Management Review*, vol. 27(4), pp. 505- 522.

ÇAKICI, Ayşehan (2007). "Örgütlerde Sessizlik: Sessizliğin Teorik Temelleri ve Dinamikleri." *Ç.Ü. SB Dergisi*, Cilt 16(1), 145-162.

Castro. & Armario and Ruiz. (2000). "The Influence of Employee Organizational Citizenship Behaviour Customer Loyalty", *International journal of Service Industry Management*, vol.15,N.1.

Cinar, Orhan; karcioğlu, Fatih; Aliogullari, Zisan Duygu. (2013). Relationship between organizational silence and organizational citizenship behavior: a survey study in the province of Erzurum, Turkey. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 99, pp 314 – 321. Available online at www.sciencedirect.com

Kernodle, T A. (2007). Antecedents and Consequences of Organizational Citizenship Behavior: A Hierarchical Linear Modeling Study, Ph.D. Dissertation Tours University.

Morrison E. Milliken F. (2000). Organizational Silence: A Barrier To Change and Development in a Pluralistic World . *The Academy of Management Review*. Vol. 24. No.4. pp.706-725.

Pin der, C. C., & Harlos, K. P. (2001). Employee silence: Quiescence and acquiescence as responses to perceived injustice. In K. M., Rowland, & J. G