Research Article

Industrial & Organizational Psychology Studies

Ind Organ Psychol Stud
Spring & Summer 2025, 12(1), 35-48
https://doi.org/10.22055/jiops.2024.47562.1423

Received: 27.07.2024
Received in revised form: 26.09.2024
Accepted: 28.10.2024

Abusive Supervision & Organizational Trauma: The Mediating role of Organizational Voice

Amir Hoshang Nazarpoori[1], Mostafa Omidnezhad[2]*, Mohammad Hatamimohamad[3], Kianosh Zohrabi

1. Associate Professor, Department of Management, Lorestan University, Khorramabad, Lorestan, Iran
2. PhD Student of Public Administration, Lorestan University, Khorramabad, Lorestan, Iran
3. MA Graduate of Psychology, Lorestan University, Khorramabad, Lorestan, Iran
4. MA Graduate of Management, Lorestan University, Khorramabad, Lorestan, Iran

Citation: Nazarpouri, A. , Omidnezhad, M., Hatamimohamad, M., & Zohrabi, K. (2025). Abusive supervision and organizational trauma: The mediating role of organizational voice. *Industrial and Organizational Psychology Studies, 12*(1), 35-48. doi: 10.22055/jiops.2024.47562.1423

Abstract

Introduction

Wide challenges in the fields of behavior & ethics among today's organizations are a serious threat to their success & performance. One of the basic challenges of managers in the era of industrialization of societies is to manage mental & psychological pressures & to control this destructive phenomenon, which, while influencing the success process of organizations, also causes behavioral problems & conflicts in their affairs. Today, organizational trauma has affected many organizations that play a central role in the social & economic development of societies & provide services.

Method

The purpose of this study was to investigate the effect of abusive supervision on organizational trauma with the role of organizational voice as a mediator. This research is of the type of quantitative research & in terms of applied purpose, & in terms of the method of data collection, it is among descriptive-correlational research. The statistical population of this research is all the employees working in the government organizations of Khorram Abad city (1300 employees). The sample size based on Morgan table was 297 employees who were selected by simple random sampling method. The instrument included standard questionnaires, their reliability were confirmed using Cronbach's alpha. Also, Spss & Amos softwares were used for data analysis.

* **Corresponding Author:** Mostafa Omidnezhad
Email: omidnezhadmostafa@yahoo.com

Authors retain the copyright and full publishing rights.
Published by Shahid Chamran University of Ahvaz. This article is an open access article licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Results

The results of this research showed that abusive supervision both directly & through the reduction of organizational voice causes an increase in organizational trauma & as a result disrupts the success process of the organization.

Discussion

Reducing the organizational voice or in other words not hearing the voice of the employees causes behavioral & moral problems in doing things & ultimately increases the organizational trauma.

Keywords: Abusive supervision, organizational trauma, organizational voice

مقاله پژوهشی

مطالعات روان‌شناسی صنعتی و سازمانی

بهار و تابستان ۱٤۰٤، ۱۲(۱)، ٤۸-۳۵
https://doi.org/10.22055/jiops.2024.47562.1423

تاریخ دریافت: ۱٤۰۳/۰۵/۰٦
تاریخ بازنگری: ۱٤۰۳/۰۷/۰۵
تاریخ پذیرش: ۱٤۰۳/۰۸/۰۷

سرپرستی توهین‌آمیز و ترومای سازمانی: نقش میانجی آوای سازمانی

امیرهوشنگ نظرپوری[۱]، مصطفی امیدنژاد[۲]*، محمد حاتمی‌نژاد[۳]، کیانوش ظهرابی[۴]

۱. دانشیار گروه مدیریت، دانشگاه لرستان، شهرخرم‌آباد، لرستان، ایران
۲. دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، دانشگاه لرستان، شهرخرم‌آباد، لرستان، ایران
۳. دانش‌آموخته کارشناسی ارشد روان‌شناسی دانشگاه لرستان، خرم‌آباد، لرستان، ایران
۴. دانش‌آموخته کارشناسی ارشد مدیریت، دانشگاه لرستان، خرم‌آباد، لرستان، ایران

چکیده

چالش‌های گسترده در حوزه‌های رفتاری و اخلاقی میان سازمان‌های امروزی، تهدیدی جدی برای موفقیت و عملکرد آن‌هاست. پژوهش حاضر با هدف بررسی اثر سرپرستی توهین‌آمیز بر ترومای سازمانی با نقش میانجی آوای سازمانی انجام گرفت. این پژوهش از نوع پژوهش‌های کمی و از نظر هدف کاربردی، و از لحاظ شیوه جمع‌آوری داده‌ها در زمره پژوهش‌های توصیفی – همبستگی است. جامعه آماری پژوهش حاضر، همه کارکنان شاغل در سازمان‌های دولتی شهرستان خرم‌آباد به تعداد ۱۳۰۰ نفر است. حجم نمونه بر اساس جدول مورگان ۲۹۷ نفر بود که به روش تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه‌های استاندارد بود که پایایی آنان با استفاده از آلفای کرونباخ تأیید شد. همچنین برای تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار SPSS و Amos استفاده شد. نتایج حاصل از یافته‌های این پژوهش نشان داد سرپرستی توهین‌آمیز هم به صورت مستقیم و هم از طریق کاهش آوای سازمانی باعث افزایش ترومای سازمانی می‌شود و در نتیجه اخلال در روند موفقیت سازمان را در پی دارد. کاهش آوای سازمانی یا به عبارت دیگر نشنیدن صدای کارکنان باعث ایجاد معضلات رفتاری، اخلاقی و تعارض در انجام امور و در نهایت افزایش ترومای سازمانی را در پی دارد.

کلیدواژگان: سرپرستی توهین‌آمیز، ترومای سازمانی، آوای سازمانی

* **نویسنده مسئول:** مصطفی امیدنژاد
رایانامه: omidnezhadmostafa@yahoo.com

Authors retain the copyright and full publishing rights.
Published by Shahid Chamran University of Ahvaz. This article is an open access article licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

مقدمه

داشتن نیروی انسانی توانمند، بزرگترین مزیت رقابتی سازمان‌ها و صنایع است. بدون شک در نظام صنعتی متحول امروزی تنها توجه به عملکرد کاری کارکنان کافی نیست و نیازمند توجه به بعد روانشناختی و سلامت روان و بهزیستی افراد نیز می‌باشد. (Tahmasbi Roshan & Arab Kalmari, 2023). امروزه سلامت و بهداشت از سطح جسمانی و فردی فراتر رفته و حوزه‌های وسیعی‌تری همچون روان، اجتماع، گروه‌ها و محیط‌های کاری را هم در بر گرفته است (Sadeghi et al., 2013). این یک واقعیت انکارناپذیر است که امروزه ترومای سازمانی بسیاری از سازمان‌ها را که نقش محوری در توسعه اجتماعی و اقتصادی جوامع دارند و به ارائه خدمات می‌پردازند، دچار خود کرده است (Hopper, 2012; Valiangas et al., 2009; Quoted by Rahimi & Aghababai, 2018). ترومای سازمانی تغییرات مخربی است که بر الگوهای رفتاری در سطح سازمان اثرگذار است. لذا یکی از چالش‌های اساسی مدیران در عصر صنعتی شدن جوامع، مدیریت فشارهای روانی و به کنترل در آوردن این پدیده مخرب می‌باشد که ضمن تأثیرگذاری بر روند موفقیت سازمان‌ها، باعث ایجاد معضلات رفتاری و تعارض در انجام امور آن‌ها نیز می‌شوند (Venugopal, 2016). تئوری ترومای سازمانی بیان می‌دارد همان‌طور که افراد در طول زندگی روزمره خود مورد آماج ضربه‌ها و فشارهای روانی قرار می‌گیرند، سازمان‌ها نیز در معرض این فشارها و آسیب‌های گوناگون هستند (Abbasikhah & Behbodi, 2016). تروما یک راستینه رایج در واحدهای مبتلاست. به بیان ساده: تروما سبب استرس و اضطراب و تغییر شرایط طبیعی و نرمال به شرایط حاد و دشوار می‌شود و در نتیجه کاهش کارکرد فردی و سازمانی را در پی دارد (Venugopal, 2016). این واژه از ادبیات پزشکی اقتباس و بعدها در ادبیات مدیریت و سازمان رواج یافته است. تروما یک جراحت بدنی شدید یا شوک بحرانی است در واقع تجربه‌ای است که از نظر هیجانی دردناک، پریشان‌کننده و ناگهانی که باعث درگیری فرد، تهدید زندگی عادی، کاهش توانایی فرد در مقابل شرایط نامطلوب و آثار پایدار بدنی و ذهنی می‌شود، مشروط به این‌که از خارج به بدن وارد شده باشد و عامل درونی، علت ایجاد آسیب نباشد (Serlak & Kollivand, 2014).

از نشانه‌های عاطفی ـ روانی تروما می‌توان به شوک انکار یا ناباوری، خشم، احساس گناه و شرم، احساس غم یا ناامیدی، گیجی و اشکال در تمرکز، اضطراب و ترس، خروج از جمع و... اشاره کرد که در مدت زمان طولانی اعمال و رفتار فرد را تحت تأثیر قرار می‌دهد و با نشانه‌های فیزیکی از جمله بی‌خوابی یا کابوس، کرختی، بهت و حیرت، افزایش ضربان قلب، هیجان کمتر، درد و رنج، کاهش ایمنی بدن، اعصاب ضعیف و... تبدیل و نمایان می‌شود (Serlak & Kollivand, 2014 و Kelly et al, 2014).

تردیدی نیست که موفقیت هر سازمان یا گروه در درون سازمان تا حد زیادی به شایستگی رهبر یا مدیر سازمان و نحوه رفتار ایشان با کارکنان سازمان بستگی دارد (Yaqoubi et al., 2014). از نقطه نظر سازمانی، رهبری دارای اهمیت فراوانی است زیرا رهبران نفوذی تأثیرگذار بر رفتارهای فردی و گروهی دارند (Abbasi et al., 2023). سرپرستی توهین‌آمیز که به‌عنوان یکی از شکل‌های بارز ظهور رهبری مخرب شناخته شده است (Kresikova et al., 2013)، دارای اثرات زیانباری بر سازمان و زیردستان می‌باشد (Martinko et al., 2013; Taper, 2007). این رهبران آگاهانه نگرش‌های تحقیرآمیز و نامطلوب و رفتارهای خصمانه‌ای نسبت به کارکنان اتخاذ می‌کنند، این رفتارها در سراسر سازمان پخش شده و جو سازمانی را مسموم کرده و به موفقیت پایدار سازمانی آسیب جدی می‌رساند (Reyhanoğlu & Akın, 2016). Tepper (2000) سرپرستی توهین‌آمیز را به عنوان «ادراک کارکنان از میزان استفاده مداوم رهبران از رفتارهای خصمانه‌ی کلامی و غیرکلامی که البته این رفتارهای خصمانه شامل اقدام و تماس فیزیکی نمی‌باشد» تعریف کرده است (Quoted by Omidnezhad, 2021). این سبک رهبری منجر به عواقب منفی شده، یک محیط استرس‌زا ایجاد خواهد کرد که بر زندگی حرفه‌ای و شخصی کارکنان تأثیر منفی خواهد داشت (Winn & Dykes, 2019). با افزایش رفتارهای توهین‌آمیز مدیر، روحیه کارکنان تضعیف و در نتیجه انگیزه،

سطح تعهد سازمانی و هویت سازمانی کارکنان را کاهش می‌دهد و باعث می‌شود کارکنان علاوه بر رفتارهای فرانقشی، حتی وظایف خود را نیز به درستی انجام ندهند؛ همچنین رفتارهایی مانند حمله به عزت نفس کارکنان، دشنام و تحقیر آن‌ها، تمسخر آن‌ها باعث کاهش نگرش‌های مثبتی که افراد در حین انجام کار به اشتراک می‌گذارند، می‌شود (Alirezaei et al., 2021). با پایدار شدن این رفتارها در محیط کار، از جهت روانشناختی فرد دچار شکنجه و آزار می‌گردد (Kemper, 2016). یکی از مؤلفه‌های عنوان‌شده در رابطه با سازمان‌های ترومازده، گسترش یافتن استرس و اضطراب در محیط کار است: استرس و اضطراب به سرعت اعضاء سازمان را درگیر و کارکنان، روحیه و خوشبینی خود را از دست داده و در سازمان انگیزه و انرژی لازم جهت انجام کارها دیگر به چشم نمی‌خورد (Zare & Sepahvand, 2018). بررسی این سبک رهبری به دلیل تأثیر منفی آن بر روحیه کارکنان (Badi, 2011) از اهمیت زیادی برخوردار است. بنابراین به نظر می‌رسد سازمان‌هایی که مدیران آنها از سرپرستی توهین‌آمیز استفاده می‌کند مستعد دچار شدن به ترومای سازمانی هستند.

سازمان‌هایی که گرفتار عارضه روانی می‌شوند، فضای یأس و ناامیدی بر سازمان سیطره می‌یابد و انگیزه کارکنان از بین می‌رود و در نهایت سکوت سازمانی گسترش و یا به عبارت دیگر آوای سازمانی دیده نمی‌شود (Venugopal, 2016). ابراز ایده‌ها (آوای سازمانی) یا مضایقه از ارائه آن‌ها (سکوت سازمانی) ممکن است به لحاظ رفتاری، دو فعالیت متضاد به نظر برسند، زیرا سکوت مستلزم صحبت نکردن است در حالی که آوا، نیازمند بیان مسائل و مشکلات موجود در سازمان است. اما واقعیت آن است که سکوت، ضرورتا پدیده‌ای در تقابل با آوای سازمانی نیست. در حقیقت تفاوت بین سکوت و آوا، در سخن گفتن نیست بلکه در انگیزه افراد در خودداری از ارائه اطلاعات، ایده‌ها و نظرات آن‌هاست (Pinder & Harlos, 2001). نخستین بار اصطلاح آوای سازمانی را Albert O. Hirschman (1970) مطرح نمود (Quoted by Omidnezhad, 2021). و این مفهوم را به صورت «هرگونه تلاش برای تغییر» به جای فرار از مسائل قابل اعتراض تعریف کرد؛ او اظهار کرد که کارکنان در برابر شرایط ناخوشایند با ترک سازمان یا بیان نارضایتی خود واکنش نشان می‌دهند (Hamzehlo Pak & Hosni, 2021). برخی پژوهشگران آوای سازمانی را سخن گفتن پیرامون مشکلات با سرپرستان، ارائه راهکارها، ایده‌ها و پیشنهادها به واحدهای منابع انسانی برای تغییر سیاست کاری یا رایزنی با اتحادیه‌ها یا متخصصان سازمانی تعریف نموده‌اند (Van Dyne & Lepine, 1998; Travis et al., 2011). Morrison & Milliken (2003) در پژوهش خود به بررسی علل سکوت سازمانی و ناتوانی کارکنان در ارتباطات عمودی سازمانی، نقش رهبر در بروز و عدم بروز آوای سازمانی را مهم و برجسته می‌دانند. همچنین سکوت سازمانی را به عنوان پدیده‌ای اجتماعی در نظر گرفته که کارکنان در آن از ارائه نظرات و نگرانی‌های خود در مورد مشکلات سازمانی امتناع می‌ورزند.

یکی از عوامل تأثیرگذار در سلامت سازمانی و بهره‌وری کارکنان در سازمان‌ها، فضای سکوت حاکم بر سازمان است که در نتیجه کاهش یا افزایش آوای سازمانی افراد را در پی دارد. این موضوع بر اشتیاق شغلی افراد تأثیر می‌گذارد و باعث می‌شود ذهن و روح افراد با شغلشان درگیر شود و شور و نشاط اجتماعی و در نتیجه سلامت سازمانی آن‌ها نیز تحت‌الشعاع قرار گیرد (Hamzehlo Pak & Hosni, 2021). Greenberg & Edwards (2009) در پژوهش خود نشان دادند که سکوت عاملی مخرب و زیان‌بار در راستای اثربخشی سازمان است و اهمیت آوای سازمانی کارکنان را در تصمیم‌های سازمانی و صحت کار مدیریت به خوبی نشان دادند. آوای سازمانی باعث افزایش صحت کار مدیران و سرپرستان سازمان‌ها می‌شود و در نهایت باعث عملکرد بهتر در آن سازمان می‌شود.

مطالعات پیشین نشان داده‌اند سبک رهبری زهرآگین رابطه مثبت و معنی‌داری با سکوت سازمانی و ترومای سازمانی دارد. یافته‌های این پژوهش دلالت بر وجود رابطه مثبت و معنی‌دار بین سکوت سازمانی و ترومای سازمانی دارد. رهبران زهرآگین از طریق حاکم ساختن جو سکوت سازمانی می‌توانند زمینه‌ساز ترومای سازمانی گردند (Zare & Sepahvand, 2018).

آوای سازمانی به مدیران کمک می‌کند که مسائل و مشکلات مرتبط با کار را شناسایی و تسهیل کنند (Zhao & George, 2014). یکی از مشکلات عمده‌ای که در حال حاضر سازمان‌ها و به خصوص 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 عدم تمایل در اظهار نظر کارکنان و مشارکت نکردن در بحث‌ها را نوعی رضایت سازمانی می‌پندارند (Salavati et al., 2013). نتایج تحقیق Abdollahi Godollo & Seyed Ameri (2020) نشان داد که متغیرهای رفتار ضدشهروندی سازمانی، تنبلی سازمانی و ترومای سازمانی بر متغیر بدبینی سازمانی و وجدان کاری اثر مستقیم و معنی‌دار دارند. اما رابطه ترومای سازمانی بر وجدان کاری معنی‌دار نبود. همچنین اثر غیرمستقیم متغیرهای رفتار ضدشهروندی سازمانی، تنبلی سازمانی و ترومای سازمانی از طریق بدبینی سازمانی بر وجدان کاری معنی‌دار بودند. به طور کلی می‌توان نتیجه گرفت که رفتار ضد شهروندی، ترومای سازمانی و تنبلی سازمانی می‌توانند زمینه را برای افزایش بدبینی سازمانی و کاهش وجدان کاری معلمان فراهم نمایند.

در پژوهش‌های بسیاری نشان داده شده است که پیشگیری و اصلاح رفتارهای غیرکارکردی مدیران به عنوان الگوهای رفتاری در سازمان می‌تواند از بروز رفتارهای مخربی که سلامت روان کارکنان را به خطر می‌اندازد جلوگیری کند (Dehghani et al., 2019; Hakimi, 2019; Vivan & Horman, 2015; Milner, 2015). بنابراین، انتخاب سبک رهبری درست و مناسب که به واسطه آن بتوان از نیروی انسانی در سازمان به نحو شایسته استفاده کرد، اهمیت می‌یابد (Abolshams Asghari, 2002). بر این اساس، با توجه به اهمیت و ضرورت رفتار و برخورد مدیران با کارکنان خویش و دوری از سبک رهبری مخرب که باعث ایجاد ترومای سازمانی می‌شود، محقق بر آن بود تا در این راستا، به بررسی رابطه بین سرپرستی توهین‌آمیز و ترومای سازمانی در میان کارکنان سازمان‌های دولتی شهرستان خرم‌آباد با توجه به نقش میانجی آوای سازمانی بپردازد.

مدل مفهومی تحقیق

مدل مفهومی پژوهش که روابط موجود میان متغیرهای تحقیق را نشان می‌دهد با توجه به پیشینه تحقیق به صورت شکل ۱ می‌باشد. همان طور که مشخص است سرپرستی توهین‌آمیز متغیر مستقل، ترومای سازمانی متغیر وابسته و آوای سازمانی متغیر میانجی در نظر گرفته شده است.

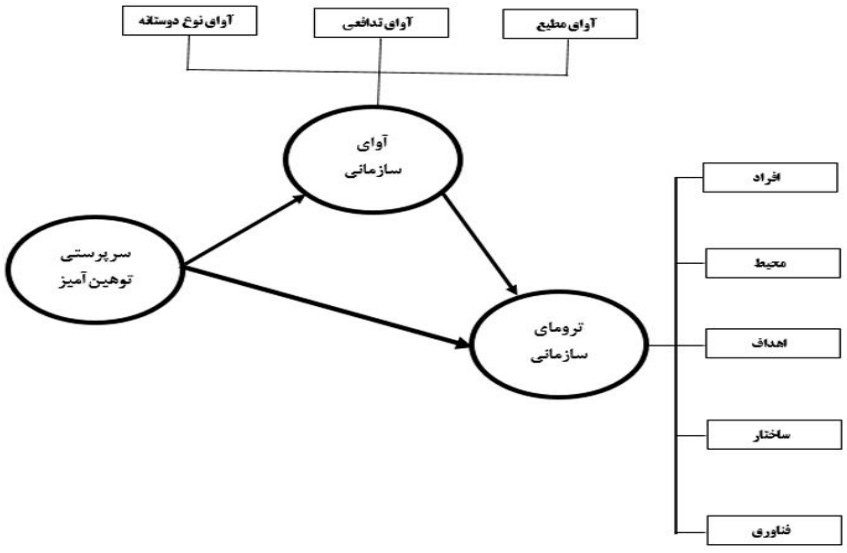


Figure 1. Conceptual research model

روش

جامعه آماری، نمونه و روش نمونه‌گیری

برای اجرای پژوهش حاضر، از رویکرد کمی و ابزار پرسشنامه استاندارد استفاده شده است. این پژوهش به صورت توصیفی و از نوع کاربردی می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش شامل کارکنان سازمان‌های دولتی شهرستان خرم‌آباد به تعداد ۱۳۰۰ نفر است که با استفاده از فرمول مورگان حجم نمونه ۲۹۷ نفر در نظر گرفته شد. نمونه‌گیری به صورت نمونه‌گیری تصادفی ساده انجام گرفت.

ابزار پژوهش

برای سنجش سبک سرپرستی توهین‌آمیز از پرسشنامه Tepper (2000) شامل ۱۵ گویه، برای سنجش ترومای سازمانی از پرسشنامه استاندارد Dulaty & Deyhimpuor (2018) شامل ۲۲ گویه و برای سنجش آوای سازمانی از پرسشنامه Zehir & Erdogan (2011) که شامل ۱۵ گویه است، استفاده شده است. برای پایایی پرسشنامه‌ها از آلفای کرونباخ بهره برده شد که نتایج آن در جدول ۱ ذکر شده است. همچنین برای سنجش روایی از روش روایی محتوا با استفاده از نظر اساتید مسلط به موضوع استفاده شد و روایی پرسشنامه‌ها تأیید گردید. برای پاسخ دهی به پرسشنامه از طیف پنج گزینه‌ای لیکرت از یک تا پنج (خیلی کم، کم، متوسط، زیاد، خیلی زیاد) استفاده شد. در پژوهش حاضر برای بررسی فرضیه‌ها و مدل مفهومی پژوهش، از روش الگویابی معادلات ساختاری و نرم افزار Amos استفاده شد. این تکنیک امکان بررسی روابط متغیرهای پنهان و سنجه‌ها را به صورت همزمان فراهم می‌کند. همچنین این تکنیک دارای قدرت پیش‌بینی مناسبی است و زمانی که تعداد زیادی سازه یا شاخص در مدل وجود داشته باشد، می‌تواند به خوبی مدل را برازش کند (Davari & Rezazadeh, 2013).

یافته‌ها

در این پژوهش برای برازش مدل اندازه گیری؛ ابتدا به بررسی برازش مدل‌های اندازه‌گیری با استفاده از سه معیار پایایی شاخص (ضرایب بارهای عاملی، ضرایب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی)، پرداخته شد. ابتدا بار عاملی سؤالات بررسی شدند. نتایج نشان داد که بار عاملی تمامی سؤالات بیش‌تر از ۰/۴ است که نشان از مناسب بودن این معیار دارد. سایر نتایج مربوط به ضرایب آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی و روایی همگرا در جدول ۱ ارائه شده است.

Table 1. Fit of measurement models

Variable	Cronbach's alpha	Composite reliability (CR)	Average Variance Extracted (AVE)
Abusive supervision	0.727	0.746	0.840
Organizational trauma	0.987	0.988	0.788
Organizational voice	0.952	0.969	0.912

شاخص‌های توصیفی متغیرهای پژوهش در جدول ۲ گزارش شده است.

Table 2. Descriptive statistics of research variables

Variables	Mean	SD	Skewness	Kurtosis
Abusive supervision	48.53	11.33	1.57	-0.64
Organizational voice	52.64	15.29	-0.86	0.59
Organizational trauma	67.33	19.37	1.21	1.14

در جدول ۲ میانگین و انحراف استاندارد نمرات متغیرهای پژوهش ارائه‌شده است. همچنین ستون‌های بعدی به کجی و کشیدگی متغیرها جهت نرمال بودن داده‌ها آمده است. همان‌طور که مشاهده می‌شود شاخص‌های کجی و کشیدگی

متغیرهای آشکار پژوهش بین ۲- الی ۲+ قرار دارند که حاکی از نرمال بودن توزیع متغیرها و مناسب بودن آن‌ها جهت انجام تحلیل مدل‌سازی معادلات ساختاری است. پیش از تحلیل داده‌ها، مفروضات مدل‌سازی معادلات ساختاری موردبررسی قرار گرفت؛ در راستای همین جهت نرمال بودن توزیع متغیرها از طریق کولموگروف_اسمیرنوف استفاده شد که نتایج نشان‌دهنده توزیع نرمال متغیرهای پژوهش بودند (p>۰/۰۵). با توجه به این‌که زیربنای مدل‌سازی معادلات ساختاری مبتنی بر ماتریس همبستگی نمونه است، در جدول ۳ گزارش‌شده است.

Table 3. Correlation coefficient of research variables

Variable	Abusive supervision	Organizational voice	Organizational trauma
Abusive supervision	1		
Organizational voice	0.56**	1	
Organizational trauma	0.67**	0.69**	1

**P<0.01

نتایج جدول ۴ نشان می‌دهد که مدل از برازش مطلوبی برخوردار است. ضرایب استاندارد مسیرهای مدل مفهومی در شکل ۲ نشان داده‌شده است.

Table 4. The fit indices of the research model

Fit indices	Recommended value	Calculated values
X^2		34.905
the ratio of X2 to degrees of freedom (X^2/df)	1-3	1.396
comparative fit index (CFI)	≥0.90	0.995
normed fit index (NFI)	≥0.90	0.984
Tuckere Lewis index (TLI)	≥ 0.90	0.993
Root mean of square error approximation (RMSEA)	< 0.08	0.032

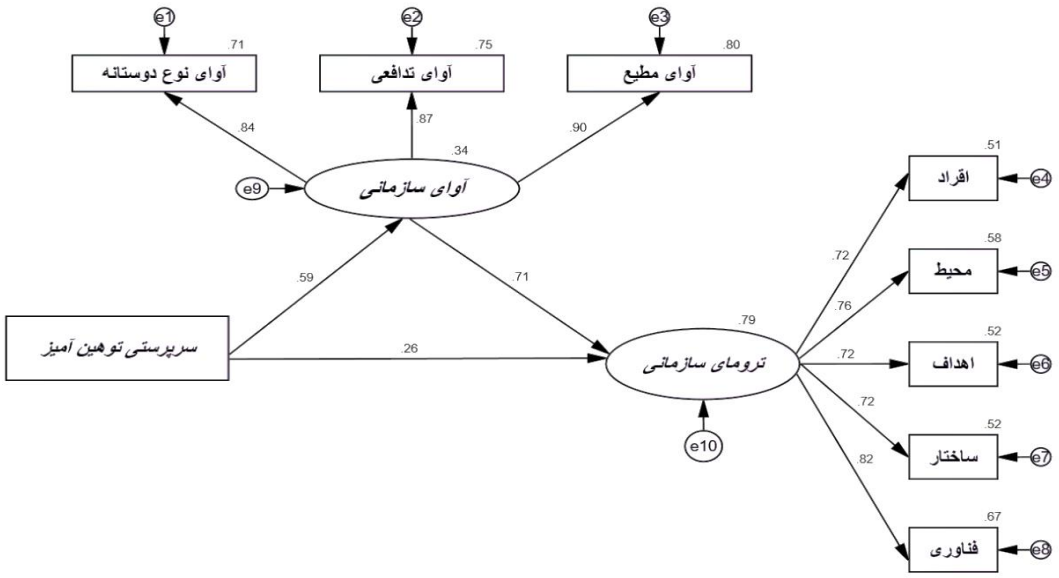


Figure 1. The final research model

جدول ۵ اثرات مستقیم میان متغیرهای پژوهش را نشان می‌دهد.

Table 5. Standard & unstandardized coefficients of the research variables

Predictor Variable	Dependent Variable	β	T	SE	C.R	P	Result
Abusive supervision	Organizational voice	0.59	0.55	0.45	12.20	0.001**	approved
Abusive supervision	Organizational trauma	0.26	0.19	0.31	6.02	0.001**	approved
Organizational voice	Organizational trauma	0.71	0.52	0.45	11.76	0.001**	approved

**P<0.01

همان‌گونه که در جدول ۶ ملاحظه می‌شود ضرایب مسیر مربوط به اثر متغیرهای پژوهش در سطح ۰/۰۵ معنی‌دار است؛ در ادامه به‌منظور آزمون معنی‌داری نقش واسطه‌ای آوای سازمانی در رابطه‌ی میان سرپرستی توهین‌آمیز با ترومای سازمانی از آزمون بوت استراپ با ۲۰۰۰ نمونه استفاده شد.

Table 6. Results of the bootstrap test indirect effect of the research model

Path	Indirect effect	Upper boundaries	Lower boundaries	Sig
Abusive supervision → Organizational voice →Organizational trauma	0.41	0.706	0.513	0.001*

**P<0.01

طبق نتایج جدول ۶، مسیر غیرمستقیم تائید شد. درنتیجه آوای سازمانی به‌صورت کلی قادر به میانجی‌گری معنی‌دار میان متغیرهای پیش‌بین و ملاک بوده است. همچنین سرپرستی توهین‌آمیز ۳۴ درصد از آوای سازمانی را تبیین و سرپرستی توهین‌آمیز و آوای سازمانی مقدار ۷۹ درصد از ترومای سازمانی را تبیین می‌نمایند.

بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر به بررسی رابطه سرپرستی توهین‌آمیز بر ترومای سازمانی با نقش میانجی آوای سازمانی در میان کارکنان دولتی شهر خرم‌آباد پرداخته است. در این تحقیق با مطالعه پیشینه نظری و تجربی، اثرات احتمالی سه متغیر سرپرستی توهین‌آمیز، آوای سازمانی و ترومای سازمانی مورد بررسی قرار داده شد. در تحلیل فرضیه اول می‌توان گفت که رابطه بین سبک رهبری توهین‌آمیز و آوای سازمانی امری اجتناب‌ناپذیر به نظر می‌رسد و سازمان‌هایی که مدیران آن‌ها با بی‌احترامی و توهین کردن با کارکنان خود برخورد می‌کنند شاهد کاهش آوای سازمانی در سازمان خود هستند. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش نیز فرضیه حاضر را تأیید کرد. هرچقدر که مدیران از رفتارهایی همچون مسخره کردن ، تعرض به حریم خصوصی کارکنان، مقصر جلوه دادن کارکنان، استفاده از خشم و عصبانیت برای پیشروی اهداف، شوخی‌های غیرمتعارف، سرزنش کردن بیش از حد کارکنان و ... استفاده کنند باعث افزایش سکوت کارکنان یا به عبارت دیگر کاهش آوای سازمانی می‌شود. فرضیه دوم پژوهش بدین صورت تدوین شد که رهبری توهین‌آمیز اثر مثبتی بر ترومای سازمانی دارد که نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش تأییدکننده این فرضیه بود. در تبیین این فرضیه می‌توان گفت هنگامی که در یک سازمان، از سبک رهبری توهین‌آمیز که یک سبک ناکارآمد مدیریتی به شمار می‌رود، استفاده گردد به مرور تغییرات ناکارآمد رفتاری در سطح سازمان افزایش می‌یابد و شاهد اثرات منفی بر توسعه سازمان، تأثیرات نامطلوب بر تصویر و هویت سیستم، تهدید روابط افراد با یکدیگر و یا حتی روابط بین انسان و جهان طبیعی، سکوت اجباری کارکنان و ... خواهیم بود. لذا برای کاهش ترومای سازمانی پیشنهاد می‌گردد که با دوری از این سبک ناکارآمد مدیریتی به ظرفیت‌ها و مهارت‌های شناختی و انگیزشی کارکنان پی ببرند و از سبک‌های رهبری دیگر همچون رهبری مشارکتی به عنوان یک نظام همکاری فکری بهره گیرند بدین صورت که کارکنان خود را

درگیر مسائل سازمان نمایند و برای ارائه ایده‌ها و روش‌های حل مسائل و افزایش بهره‌وری از نظرات ایشان استفاده گردد و از سبک رهبری توهین‌آمیز دوری جویند که مستقیما آوای سازمانی را کاهش می‌دهد. بدین ترتیب تمامی کارکنان فعالانه اندیشه کرده و حاصل آن را بصورت طرح‌ها و پیشنهادات سودمند به سازمان ارائه می‌دهند. فرضیه سوم این پژوهش بدین صورت تدوین شد که آوای سازمانی تأثیر منفی بر ترومای سازمانی دارد. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش تأییدکننده این فرضیه بود. در تحلیل این فرضیه می‌توان گفت که اهمیت تأثیر آوای سازمانی کارکنان را در پیش برد اهداف سازمانی و تصمیم‌های مدیریتی به صراحت قابل مشاهده است. آوای سازمانی باعث افزایش صحت کار مدیران و سرپرستان سازمان‌ها می‌شود و در نهایت باعث عملکرد بهتر در آن سازمان می‌شود. و در نهایت فرضیه چهارم بدین صورت تدوین شد که سرپرستی توهین‌آمیز از طریق آوای سازمانی اثر غیرمستقیم بر ترومای سازمانی دارد که نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش تأییدکننده این فرضیه بود. در تحلیل این فرضیه می‌توان ادعا کرد سبک رهبری توهین‌آمیز می‌تواند از طریق کاهش آوای سازمانی، سلامت روانی کارکنان را تحت تأثیر منفی قرار می‌دهد و ضربات جبران‌ناپذیری را بر عملکرد سازمان وارد نماید. در واقع این نوع سبک رهبری از طریق کاهش آوای سازمانی، باعث ایجاد استرس و اضطراب و تغییر شرایط نرمال به شرایط غیرنرمال که نتیجه آن چیزی جز کاهش کارکرد فردی و سازمانی نیست می‌شود و این همان افزایش ترومای سازمانی می‌باشد.

پیشنهاد برای پژوهش‌های آینده

با توجه به این‌که این پژوهش به صورت کمی انجام گرفته است، به پژوهشگران آتی پیشنهاد می‌گردد برای مشخص تر شدن ابعاد و مؤلفه‌های دیگر از روش‌های کیفی و آمیخته بهره‌گیری نمایند.

به پژوهشگران آتی پیشنهاد می‌شود که سبک‌های دیگر رهبری همچون سبک رهبری تحول‌گرا و مشورتی را با مؤلفه ترومای سازمانی بسنجند.

جامعه آماری پژوهش حاضر مدیران دولتی شهرستان خرم‌آباد می‌باشد لذا پیشنهاد می‌گردد که پژوهش‌گران آتی جوامع دیگری را نیز در نظر بگیرند.

و در پایان، در نظر گرفتن متغیرهای دیگر به غیر از آوای سازمانی به عنوان متغیر میانجی یا تعدیل‌گر، پیشنهاد می‌شود.

تشکر و قدردانی

از تمامی مدیران و کارمندان ادارات دولتی شهرستان خرم‌آباد که با روی گشاده در تهیه داده‌های این پژوهش همکاری داشتند، سپاسگزاریم.

تضاد منافع

هیچ گونه تعارض منافعی توسط نویسندگان بیان نشده است.

References

Abbasi Khah, H., & Behboodi Ganja, M. (2016). The consequences of organizational pessimism (Case study: Ansar Bank employees). *Journal of Research in Management & Accounting, 2*, 3.

Abbasi, F., Zareie Matin, H., & Abbasi, H. (2023). Identification of leadership components based on neuroscience. *Industrial & Organizational Psychology Studies, 10*(1), 75-90.

Abdollahi Godollo, R., & Seyed Ameri, M. H. (2020). The Relationship between Organizational Anti-Citizenship Behavior, Organizational Laziness, & Organizational Trauma on the Work Conscientiousness of Physical Education Teachers with the Mediating Role of Organizational Cynicism. *Organizational Behavior Management in Sport Studies, 7*(3), 59-76. https://doi.org/10.30473/fmss.2020.52170.2102

Abolshams Asghari, B. (2002). *Study of the management style of managers in teaching hospitals of Shiraz & its relationship with demographic variables in 2002* (Master's thesis). School of Management & Medical Informatics, Shiraz University of Medical Sciences. (In Persian)

Ahmed, A., Khuwaja, F., Brohi, N., & Othman, B. (2018). Organizational factors & organizational performance: A resource-based view & social exchange theory viewpoint. *International Journal of Academic Research in Business & Social Sciences, 8*(3), 579–599. https://doi.org/10.6007/IJARBSS/v8-i3/3951

Alirezaei, A., Emami, M., Abbasgholizadeh, A., & Yazdani Kachoei, Z. (2022). Structural modeling of the effect of offensive supervision on organizational citizenship behavior (Case study: Technical & vocational training centers in Kerman province). *Management & Educational Perspective, 3*(4), 59-80.

Aref Nezhad, M., Fathi Chegeni, F., Ghobadi Alvar, A., & Hatami Neghad, M. (2023). Exploitative leadership & employees' creativity: An analysis of the mediating role of organizational cynicism. *Journal of Innovation & Creativity in Human Science, 1*(13), 71-92.

Beiginia, A. R., & Kalantari, F. (2008). A study on the relationship between leadership styles of managers & job stress of employees, with emphasis on personality changes as an intervening variable. *Daneshvar Fartar, 15*(29), 1-16.

Biat, H. (1998). *Analysis of organizational culture impacts on creativity & innovation in public organizations of Zanjan Province* (Master's thesis). School of Accounting & Management, Allameh Tabatabaei University. (In Persian).

Bollinger, L. (2013). Trauma, influenza, & revelation in Katherine Anne Porter's 'Pale Horse, Pale Rider.' *Papers on Language & Literature, 49*(4), 364–389.

Botero, I. C., & Van Dyne, L. V. (2009). Employee voice behavior: Interactive effects of LMX & power distance in the United States & Colombia. *Management Communication Quarterly, 23*(1), 84-104. https://doi.org/10.1177/0893318909335415

Boxall, P., & Purcell, J. (2003). *Strategy & human resource management.* Palgrave. https://doi.org/10.1111/j.1748-8583.2003.tb00095.x

Bryson, A. (2004). Managerial responsiveness to union & nonunion worker voice in Britain. *Industrial Relations, 43*, 213–241. https://doi.org/10.1111/j.0019-8676.2004.00324.x

Dauri, A., & Rezazadeh, A. (2015). *Structural equation modeling with PLS software* (3rd ed.). Jihad Academic Publications. (In Persian).

Davari, A., & Rezazadeh, A. (2013). *Structural equation modeling with PLS software.* Tehran: Jahad-e University Press. (In Persian).

De Klerk, J. J. (2007). Healing emotional trauma in organizations. *Organization Development Journal, 25*(2), 35–41.

Dehimpour, M., & Dolati, H. (2017). Influence of the causative agents of organizational trauma on the amount of military personnel leaving. *Human Resource Management Research, 9*(4), 81-106. (In Persian).

Detert, J. R., & Burris, E. R. (2007). Leadership behavior & employee voice: Is the door really open? *Academy of Management Journal, 50*(4), 869–884. https://doi.org/10.5465/amj.2007.26279183

Donaghey, J., Cullinane, N., Dundon, T., & Wilkinson, A. (2011). Reconceptualizing employee silence: Problems & prognosis. *Work, Employment & Society, 25*(1), 51–67. https://doi.org/10.1177/0950017010389239

Dulaty, H., & Deyhimpuor, M. (2018). An assessment of factors affecting organizational trauma on leaving service by military personnel. *Journal of Research in Human Resources Management, 9*(4), 81-106.

Dundon, T., Wilkinson, A., Marchington, M., & Ackers, P. (2004). The meanings & purpose of employee voice. *International Journal of Human Resource Management, 15*, 1149–1170. https://doi.org/10.1080/0958519041000167733 59

Ghazaei Alamdari, A. (2022). The relationship between insult & freedom of expression in the light of the Islamic Penal Code & the Press Law. *Fares Law Research, 4*(9), 169-198.

Ghorbani Shiroudi, M. (2011). *Examining organizational health & its relationship with the management style of managers: A case study of Tehran Electricity Distribution Company* (Master's thesis). Islamic Azad University of Sanandaj. (In Persian).

Greenberg, J., & Edwards, M. S. (Eds.). (2009). *Voice & silence in organizations.* Emerald group publishing.

Hamzehlou Pak, H., & Hasani, R. (2021). The effect of organizational voice on organizational health with the mediating role of NAJA social responsibility. *Supervision & Inspection, 15*(57), 13-46.

Harvey, P., Stoner, J., Hochwarter, W., & Kacmar, C. (2007). Coping with abusive supervision: The neutralizing effects of ingratiation & positive affect on negative employee outcomes. *Leadership Quarterly, 18*(3), 264–280. https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2007.03.008

Hirschman, A. O. (1970). *Exit, voice, & loyalty: Responses to decline in firms, organizations, & states.* Harvard University Press.

Hopper, E. (2012). The theory of in cohesion: Aggregation/massification as the fourth basic assumption in the unconscious life of groups & group-like social systems. In E. Hopper (Ed.), *Trauma in organizations* (pp. xxxi-li). Karnac Books.

Keashly, L., & Harvey, S. (2005). Emotional abuse in the workplace. In S. Fox & P. E. Spector (Eds.), *Counterproductive work behavior: Investigations of actors & targets* (pp. 201-236). American Psychological Association. https://doi.org/10.1037/10893-009

Kelly, U., Boyd, M. A., Valente, S. M., & Czekanski, E. (2014). Trauma-informed care: Keeping mental health settings safe for veterans. *Issues in Mental Health Nursing, 35*, 413-419. https://doi.org/10.3109/01612840.2014.881941

Kim, J., MacDuffie, J. P. & Pil, F. K. (2010). Employee Voice & Organizational Performance: Team versus Representative Influence. *Human Relations, 63*(3), 371–394. https://doi.org/10.1177/0018726709348936

Krasikova, D. V., Green, S. G. & LeBreton, J. M. (2013). Destructive leadership: A theoretical review,integration, & future research agenda. *Journal of Management, 39*(5), 1308–1338. https://doi.org/10.1177/0149206312471388

Lian, H. W., Ferris, D. L. & Brown, D. J. (2012). Does taking the good with the bad make things worse? How abusive supervision & leader-member exchange interact to impact need satisfaction & organizational deviance. *Organizational Behavior & Human Decision Processes, 117*(1), 41–52. https://doi.org/10.1016/j.obhdp.2011.10.003

Liu, D., Liao, H. & Loi, R. (2012). The dark side of leadership: A three-level investigation of the cascading effect of abusive supervision on employee creativity. *Academy of Management Journal, 55*(5), 1187– 1212. https://doi.org/10.5465/amj.2010.0400

Martinko, M. J., Harvey, P., Brees, J. R. & Mackey, J. (2013). A review of abusive supervision research. Journal of Organizational Behavior, 34(S1), 120–137. https://doi.org/10.1002/job.1888

Michel, J. S., Kotrba, L. M., Mitchelson, J. K., Clark, M. A. & Baltes, B. B. (2011). Antecedents of workfamily conflict: A meta-analytic review. Journal of Organizational Behavior, 32(5), 689–725. https://doi.org/10.1002/job.695

Mitchell, M. S. & Ambrose, M. L. (2007). Abusive supervision & workplace deviance & the moderating effects of negative reciprocity beliefs. *Journal of Applied Psychology, 92*(4), 1159–1168. https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.4.1159

Moasa, H. (2011). Voice & silence in organizations: Bulletin of the transylvania university of brasov. *Social Sciences Law, 4* (53), 33–40.

Moin, Mohammad, 1992, Farhang Farsi, volume 1, 8th edition, Tehran, Amirkabir Publications.

Morrison, E. W., & Milliken, F. J. (2003). Speaking up, remaining silent: The dynamics of voice & silence in organizations-Guest editors' introduction. *Journal of management studies, 40*(6), 1353-1358.

Omidenjad, M. (2021). *The effect of authoritarian leadership on employees' creativity with the mediating role of organizational voice (case study of Lorestan University employees).* Master's thesis in business management, Malayer University.

Priesemuth, M., Schminke, M., Ambrose, M. & Folger, R. (2014). Abusive supervision climate: A multiplemediation model of its impact on group outcomes. *Academy of Management Journal, 57*(5), 1513–1534. https://doi.org/10.5465/amj.2011.0237

Pulsifer, R. (2013). Reading kitty's trauma in rebecca west's the return of the soldier. *Studies in the Novel Studies in the Novel, 45*(1), 37–55. https://doi.org/10.1353/sdn.2013.0005

Rahimi, H., & Aghababaei, R. (2020). The Effect of Organizational Trauma on Moral Behavior & Work Conscience of Employees: Moderating Role of Organizational Culture. *Journal of Human Resource Management, 9*(4), 77-102.

Rasregar, A., & Fotovat, B. (2020). A Qualitative Study of Gamification Based Recruitment Process in Start-Ups. *Management Studies in Development & Evolution, 29*(96), 149-168.

Reyhanoglu, M., & Akın, O. (2016). Toksik liderlik orgutsel saglıgı olumsuz yonde tetikler mi? *İnsan ve Toplum Bilimleri Arastırmaları Dergisi, 5*(3), 442- 459. https://doi.org/10.15869/itobiad.41373

Sadeghi, A., Daee Jafari, M. R., Rashidi, M., & Ali Ghasemi, M. (2014). The relationship of ethical leadership, happiness at work & sense of energy with organizational citizenship behaviors. Industrial & Organizational Psychology Studies, 1(2), 39-54. (Persian) https://doi.org/10.22055/jiops.2015.11291

Sarlak, M. A., & Cullivand, P. (2016). Investigating the impact of employees spirituality on management of organizational blood deaths in a hospital. *Tomorrow Management,* 143-160. (In Persian).

Sepahvand, R., & Zare, F (7102). The role of organizational awareness on organizational trauma considering the role of mediator of political intelligence for managers. *Human Resource Management Research,* 2(4), 95-003. (In Persian).

Sepahvand, R., Momenimofrad, M., & Saedi, A. (2020). Identifying & prioritizing the factors affecting organizational trauma using delphi fuzzi approach. *Transformation Management Journal, 12*(1), 251-272.

Tepper, B. J. (2000). Consequences of abusive supervision. *Academy of Management Journal, 43*(2), 178–190. https://doi.org/10.2307/1556375

Tepper, B. J. (2007). Abusive supervision in work organizations: Review, synthesis, & research agenda. *Journal of Management, 33*(3), 261-289. https://doi.org/10.1177/0149206307300812

Tepper, B. J., Duffy, M. K., Hoobler, J.,& Ensley, M. D. (2004). Moderators of the relationships between coworkers' organizational citizenship behavior & fellow employees' attitudes. *Journal of Applied Psychology, 89*(3), 455-465. https://doi.org/10.1037/0021-9010.89.3.455

Thau, S., Bennett, R. J., Mitchell, M. S., & Marrs, M. B. (2009). How management style moderates the relationship between abusive supervision & workplace deviance: An uncertainty management theory perspective. *Organizational Behavior & Human Decision Processes, 108*(1), 79–92. https://doi.org/10.1016/j.obhdp.2008.06.003

Travis, D. J., Gomez, J. R., & Mor B. (2011). Speaking up & stepping back: Examining the link between employee voice & job neglect. *Children & Youth Services Review, 33*(10), 1831-1841. https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2011.05.008

Tucker, S., & Turner, N (2014). Safety voice among young workers facing dangerous work: A policy-capturing approach. *Safety Science, 62,* 530- 537. https://doi.org/10.1016/j.ssci.2013.10.011

Valiangas, L. Hoegl, M., & Gibbert, M. (2009). Why learning from failure is not easy (and what to do about it) innovation trauma at sun micro system. *European Management Journal, 27*(4), 225-233. https://doi.org/10.1016/j.emj.2008.12.001

Van Dyne, L. V., Ang, S., & Botero, I. C. (2003). Conceptualizing employee silence & employee voice as multidimensional constructs. *Journal of Management Studies, 40*(6), 1359-139. https://doi.org/10.1111/1467-6486.00384

Van Dyne, L., & LePine, J. A. (1998). Helping & voice extra-role behaviors: Evidence of construct & predictive validity. *Academy of Management journal, 41*(1), 108-119. https://doi.org/10.2307/256902

Venugopal, V. (2016). Understanding organizational trauma: a background review of types & causes. *Journal of Business & Management, 18*(10), 65-69.

Vivian, P., & Hormann, S. (2013). Organizational trauma & healing, create space. North Charleston. *SC.*

Winn, G. L., & Dykes, A. C. (2019). Identifying toxic leadership & building worker resilience. *Professional Safety, 64*(03), 38-45.

Wood, S. J. & Fenton-O'Creevy, M. P. (2005). Direct Involvement, Representation & Employee Voice in UK Multinationals in Europe. *European Journal of Industrial Relations, 11*(1), 27–50. https://doi.org/10.1177/0959680105050399

Wu, L. Z., Liu, J. & Liu, G. (2009). Abusive supervision & employee performance: Mechanisms of traditionality & trust. *Acta Psychologica Sinica, 41*(6), 510-518. https://doi.org/10.3724/SP.J.1041.2009.00510

Xu, E., Huang, X., Lam, C. K. & Miao, Q. (2012). Abusive supervision & work behaviors: The mediating role of lmx. *Journal of Organizational Behavior, 33*(4), 531–543. https://doi.org/10.1002/job.768

Yaghobi, N. M., Shukuhy, J., Raiisi, H., & Sayydi, F. (2016). Influences of ladership styles on organizational performance with mediating role of organizational learning & innovation. *Transformation management journal, 14*, 32-56.

Yousefinezhadi, T., Tabibi, S. J., & Riahi, L. (2013). Evaluation of managers based on 360-degree feedback in teaching hospitals of Tehran University of Medical Sciences. *Journal of Rafsanjan University of Medical Sciences, 12*(9), 709-718.

Zare, F., & Sepahvand, R. (2019). Examination of the role of toxic leadership style on organizational trauma by considering the role of mediator of organizational silence. *Journal of New Approaches in Educational Administration, 10*(37), 189-216.

Zehir, C., & Erdogan, E. (2011). The association between organizational silence & ethical leadership through employee performance. *Procedia-Social & Behavioral Sciences, 24,* 1389-1404. https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2011.09.054

Zhou, J., & George, J. M. (2014). When job dissatisfaction leads to creativity: encouraging the expression of voice. *Journal of Applied Psychology, 44*, 682–96. https://doi.org/10.2307/3069410