

«مدیریت بهره وری»

سال دهم - شماره 37 - تابستان 1395

ص ص 107 - 126

تاریخ دریافت مقاله: 94/05/13

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: 95/02/20

بررسی نقش التزام کارکنان در روابط بین تعدی نظارتی و خودکارآمدی نوآورانه آنان

دکتر رحمت اله مرزوقی¹

الهام حیدری²

چکیده

هدف این پژوهش بررسی نقش التزام کارکنان در روابط بین تعدی نظارتی و خودکارآمدی نوآورانه آنان است. روش پژوهش توصیفی و از نوع همبستگی با استفاده از مدل معادلات ساختاری می باشد. نمونه تحقیق شامل 214 نفر از کارکنان شرکت برق منطقه ای استان فارس است که با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی، انتخاب شده اند. ابزارهای این پژوهش شامل مقیاس های تعدی نظارتی (تپیپر، 2000)، التزام کارکنان (اسکافی و همکاران، 2006) و خودکارآمدی نوآورانه کارکنان (تایرینی و فارمر، 2002؛ درن، 2012) بود که از روایی و پایایی خوبی برخوردار بودند. یافته ها نشان داد که تعدی نظارتی تأثیر منفی و معناداری بر میزان التزام کارکنان دارد. به علاوه التزام کارکنان تأثیر مثبت و معناداری بر احساس خودکارآمدی نوآورانه می گذارد و سهم واسطه گری نیز در روابط بین تعدی نظارتی و خودکارآمدی نوآورانه کارکنان تأثیر دارد.

واژه های کلیدی:

تعدی نظارتی، التزام کارکنان، خودکارآمدی نوآورانه.

¹ - دانشیار دانشگاه شیراز، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی (نویسنده مسؤل) marzoghi@rose.shirazu.ac.ir

² - دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی دانشگاه شیراز

مقدمه

نظارت نقش اساسی در بهبود کیفیت و تحقق اهداف هر سازمانی دارد. چرا که ناظران همچون یک راهنمای در کنار نظارت شونده‌گان با هدایت و جهت‌دهی فعالیت‌های آنان در مسیر صحیح، می‌توانند منجر به تحقق اهداف و مطلوبیت‌های سازمان شوند. با این حال، در برخی از سازمان‌ها مدیران و ناظران علی‌رغم اینکه می‌توانند به وظایف خطیر نظارت و هدایت افراد بپردازند، به سمت رفتارهای منفی و تعدی‌گرایانه‌ای رو می‌آورند که باعث ایجاد وضعیت نامناسب برای افراد و سازمان می‌شود و ممکن است بازتاب این نوع رفتارهای تعدی‌گرایانه ناظران، بروز رفتارهای منفی از سوی کارکنان نسبت به سایر همکاران باشد. به همین دلیل ناظران اهمیت حیاتی برای سازمان دارد (لیان و همکاران¹، 2014).

تعدی‌نظارتی² مفهومی است که در طول یک دهه اخیر مورد توجه قرار گرفته است (گلیچ و ایسلی³، 2011). تعدی‌نظارتی به معنی "ادراک نظارت شونده‌گان از میزان رفتارهای مستمر خصومت‌آمیز کلامی و غیرکلامی به استثنای رفتارهای فیزیکی است که ناظران به صورت مستمر انجام می‌دهند"، می‌باشد (تیپر، 2000). برخی از این رفتارهای منفی و خصومت‌آمیز شامل تخریب افراد در برابر دیگران، بدنام کردن افراد و پرخاشگری و طغیان ناگهانی و شدید نسبت به افراد می‌باشد (تیپر، 2007). در واقع این نوع نظارت بیانگر خودداری ناظران و مدیران از وظایف نظارتی است که ملزم به انجام آنها می‌باشند. و هنگامی رخ می‌دهد که ناظران احساس کنند که عمل کارکنان به گونه‌ای است که منجر به تحقق اهداف نشده و عمل آنها با اهداف تعیین شده در تناقض است. در این شرایط ممکن است تعارضاتی در ارتباطات بین ناظران و کارکنان ایجاد شود و رفتارهای منفی و تعدی‌نظارتی بروز کند و ناظران از عملکرد کارکنان ارزیابی مطلوبی انجام نداده، از وظایف خود تخطی کنند (تیپر، موس و دافی⁴، 2011، 280). سازمان‌ها باید مراقب این نوع رفتارهای منفی و تعدی‌گرایانه در ناظران خود باشند. زیرا کارکنان سازمان‌ها را مسؤول بروز هر اتفاقی در سازمان از جمله این نوع

¹ . Lian et al

² . Abusive Supervision

³ . Meglich & Eesley

⁴ . Teeper, Moss & Duffy

نظارت ناظران می دانند و همین امر می تواند باعث مخدوش شدن روابط بین کارکنان و سازمان و متضرر شدن هر دو طرف یعنی افراد و سازمان گردد (شوز و رستاوگ¹، 2013، 158).

شایان ذکر است که ادراک کارکنان از تعدی گرایانه بودن نظارت می تواند تحت تأثیر تجارب فردی و یا مشاهده و درس گرفتن از تجربیات دیگران قرار گیرد (هاریس و همکاران²، 2013). در واقع تعدی گرایانه دانستن رفتارهای ناظر و نحوه واکنش در برابر آن، ارتباط زیادی با ویژگی های فردی کارکنان و سلامت روحی و روانی آنها دارد (کیان و همکاران³، 2015). به گونه ای که در برخی مواقع یک فرد عمل ناظر را تعدی گرایانه دانسته و فرد دیگر نه و یا یک نفر واکنش های شدید نسبت به عمل ناظر نشان می دهد در حالی که دیگری می تواند خود را به راحتی کنترل کند و تأثیر نپذیرد. به علاوه برخی معتقدند که نحوه واکنش افراد به رفتارهای تعدی گرایانه ناظران نیز می تواند تحت تأثیر عوامل زمینه ای، وضع سازمان و ویژگی های فردی قرار داشته باشد (مکی و همکاران⁴، 2015). کارکنانی که در معرض چنین نظارتی قرار می گیرند، اگر به اصول اخلاقی پایبند نباشند و احساس عدم حمایت از سوی سازمان کنند، رفتارهای منفی و انحرافی نسبت به سازمان و حتی ناظران نشان می دهند و در نهایت سطح بهره وری سازمان را کاهش می دهند (شوز و رستاوگ، 2013، 159؛ مگلیچ و ایسلی، 2011، 12). برخی از این رفتارها شامل کاهش کیفیت تعاملات اجتماعی در سازمان، کاهش رضایت و تعهد، بروز رفتارهای انحرافی در کارکنان مانند دیر حاضر شدن بر سرکار، ترک زود هنگام سازمان، تخریب اموال سازمان و نظایر اینها می باشد (لیان، فریس و برون⁵، 2012، 43). مضافاً یکی از عواقب احتمالی این نوع نظارت، کاهش سطح قابلیت نوآوری⁶ و احساس خودکارآمدی نوآورانه⁷ در کارکنان می باشد.

امروزه سازمان ها با تهدیدهای مختلفی مربوط به رقابت جهانی، تغییرات فناوری و افزایش انتظارات ارباب رجوع روبرو شده اند. این موقعیت ضرورت توسعه محیط های

1. Shoss & Restubog

2. Harris et al

3. Qian et al

4. Mackey et al

5. Lian, Ferris & Brown

6. Innovative Capability

7. Innovative Self-Efficiency

کاری نوآور جهت حفظ بقای بلندمدت سازمان را افزایش می‌دهد (ایمران و هاگو¹، 2011، 184). برای این منظور سازمان‌ها نیاز به پرورش مهارت‌ها و قابلیت‌ها و رفتارهای کاری نوآورانه در کارکنان خود دارند (ایمران و هاگو، 2011، 184). این عقیده که قابلیت، عمل و فعالیت کارکنان عامل مهمی در ایجاد، ارائه و اجرای نوآوری است، نه تنها در متون علمی مربوط به نوآوری بلکه در مباحث دیگر مانند مدیریت کیفیت فراگیر و کارآفرینی نیز مطرح می‌باشد (جانگ و هارتور²، 2008، 3).

نوآوری ارائه یک ایده نو و جدید و به کارگیری روش‌های جدید سازمانی در زمینه تولید کالاها و خدمات، ساختارها، فرایندهای سازمانی و مدیریتی و ارتباطات درون و برون سازمانی می‌باشد (گانتر و هیکر³، 2014). پژوهشگران مختلف طبقه‌بندی‌های گوناگونی را از نوآوری ارائه داده‌اند. ساکسجاریوی⁴ (2003) مدل نوآوری رابرتسون را معرفی می‌کند که بر اساس آن نوآوری‌ها بر حسب تأثیرشان بر رفتار و ساختارهای اجتماعی به سه دسته نوآوری‌های پیوسته، پیوسته پویا و ناپیوسته تقسیم‌بندی می‌شوند. همچنین نارنجو⁵ (2009) نیز نوآوری‌ها را در طبقاتی همچون رادیکال در برابر تدریجی، محصول در برابر فرایند، و فناورانه در برابر سازمانی مورد بررسی قرارداد. در تقسیم‌بندی دیگر ماث و گیوین⁶ (2010) نوآوری‌ها را به دو دسته نوآوری‌های اداری و فناورانه تقسیم‌بندی کردند (مصلح و بوزنجانی، 1393). کاپن و همکاران⁷ (1992) نیز سه بعد نوآوری سازمانی را نوآوربودن در بازار، استراتژی‌ها، مهارت‌های تکنولوژیکی تعریف می‌کنند. اما به‌طور کلی نوآوری در سه شکل محصولات، فرایندها یا سیستم‌های کسب و کار جدید مد نظر نویسندگان بیشتری قرار گرفته است (ناول و همکاران، 2007 به نقل از شاکری و همکاران، 1390). به علاوه دی جانگ و هارتوگ⁸ (2010) معتقدند که نوآوری دارای چهار بعد است که این ابعاد شامل شناخت مشکل، تولید و خلق ایده،

1. Imran & Haque

2. Jong & Hartog

3. Ganter & Hecker

4. Saaksjarvi

5. Naranjo

6. Mothe & Nguyen

7. Capon et al

8. de Jong & Hartog

ارتقای سطح کیفیت ایده ها و تحقق و اجرایی کردن ایده ها می باشد (لینگ و راسلی¹، 2014، 593؛ جانگ و هارتور، 2008). بروز نوآوری در سازمان نیازمند تعهد به مشارکت فعال در این کار است. نوآوری برای محقق شدن نیازمند منابع شناختی (جهت تولید ایده های نو)، منابع روان شناختی (کنار آمدن با شکست ها و یا مقاومت ها) و منابع اجتماعی (جهت به اشتراک گذاری ایده ها با دیگران و ایجاد محدودیت ها و قوانینی برای اجرای ایده های جدید توسط دیگران) می باشد (پرتیز و همکاران²، 2011، 293). بر این اساس باید بیان نمود که نوآوری در سازمان هنگامی رشد می یابد که قابلیت نوآوری کارکنان پرورش یافته و آنها احساس خودکارآمدی در زمینه نوآوری داشته باشند. خودکارآمدی نوآوری اشاره به احساس افراد در زمینه داشتن قابلیت بروز نوآوری دارد که می تواند در برگیرنده ابعاد خلق و اجرای ایده جدید باشد (درنر، 2012). به علاوه باید هوشیاری نوآورانه³ کارکنان نیز رشد یابد. هوشیاری نوآورانه در فرایند تحقق نوآوری ها شکل یافته و نتیجه انباشته شدن و تجمع تجارب افراد در زمینه این نوع فعالیت ها می باشد (مدودوا، 2012، 265). البته چگونگی عمل رهبران در سازمان ها بر کیفیت نوآوری و بروز آن می تواند تأثیر به سزایی داشته باشد. زیرا رهبران با ترغیب افراد و زمینه سازی محیط کاری که به نوآوری اهمیت داده و آن را تسهیل می کند، می توانند نوآوری را در سازمان پرورش دهند (جمشیدخان و همکاران، 2012، 18). با این حال رشد این قابلیت تحت تأثیر عوامل گوناگونی فردی، سازمانی و محیطی است (رومرو و رومن⁴، 2012، 179)، که باید مورد بررسی قرار گیرد. همانگونه که بیان گردید یکی از این عوامل نیز می تواند نحوه نظارت ناظران و مدیران سازمان باشد. اما به نظر می رسد که رابطه بین این دو متغیر می تواند به واسطه عوامل دیگری همچون میزان التزام کارکنان قرار گیرد.

التزام کاری مفهومی نوظهور در روان شناسی مثبت گرا است که تمرکز آن بر توان و انرژی نیروی انسانی، کارکردن در حد مطلوب و تجارب کاری مثبت می باشد (کاراتپ، 2009). این مفهوم در پی تغییر جهت پژوهش ها و تمرکز آنها بر نقطه مقابل مفهوم

1. Leong & Rasli

2. Peretz et al

3. Innovative consciousness

4. Romero & Román

فرسودگی ظهور یافت و به عنوان یک سازه مستقل از فرسودگی شغلی مدنظر قرار گرفت (پارک و گارسوی، 2012). به گونه‌ای که می‌توان بیان نمود که التزام کاری نقطه مقابل فرسودگی شغلی است (اینان و همکاران¹، 2014، 39). به عقیده باکر و اسکافلی² (2008) التزام کاری می‌تواند مسیر جدید و مهمی برای پژوهش‌های رفتار سازمانی مثبت‌گرا در آینده باشد. این مفهوم نخستین بار توسط کاهن³ (1990) تعریف شد. وی التزام را کنترل اعضای سازمان بر نقش‌های کاریشان می‌داند. به نظر وی در این حالت، افراد به طور جسمی، شناختی و هیجانی خودشان را در کار درگیر می‌کنند. در حالی که وقتی التزامی وجود نداشته یا سطح آن پایین باشد، فرد کمتر درگیر فعالیت‌های کاری خود شده و ارتباطاتش با همکاران کم می‌شود (یچ⁴، 2013، 219؛ منگوس و همکاران⁵، 2013). در واقع التزام کارکنان⁶ به معنی حضور فعال و همیشگی افراد در هنگام انجام فعالیت‌های مربوط به نقش‌های سازمانی خویش می‌باشد (لینجان⁷، 2012، 171؛ هی و همکاران⁸، 2014، 683) و اشاره به سطح بالایی از انرژی و فعالیت ذهنی در هنگام کار و مواجهه با مسائل کاری، احساس مهم بودن، غرور و اشتیاق داشتن برای انجام کارها، و غرق شدن عمیق در کارها و عدم احساس دارد (پارک و گارسوی، 2012). بنابراین التزام، وضعیت روانی مثبتی است که افراد با شور و انرژی جذب کار شده، با تمام توان درگیر انجام فعالیت‌های کاری خود می‌شوند (کاراتپ و همکاران⁹، 2010، 62).

از آنجا که التزام دارای ابعاد رفتاری است و منجر به رفتارهایی می‌شود که بهبود عملکرد و دست آورد سازمانی را به دنبال دارد، عامل اصلی افزایش اثربخشی و موفقیت در رقابت محسوب می‌شود (گرامان و ساکس، 2011، 129). زیرا کارکنان دارای سطح التزام بالا از نظر عاطفی، اجتماعی و شناختی با اهداف، ماموریت‌ها و چشم‌اندازهای

1. Innanen

2. Bakker & Schaufeli

3. Kahn

4. Yeh

5. Menguc et al

6. Employee Engagement

7. Linjuan

8. He et al

9. Karatepe et al

سازمان ارتباط برقرار می کنند و در تحقق آنها همه همت خود را به کار می گیرند (بدارکار و پاندیت، 2014، 108). لذا التزام با ایجاد یک موقعیت و تجربه مثبت کاری، حیات سازمان را تحت تأثیر قرار می دهد (پارک و گارسوی¹، 2012). بنابراین التزام نقش مهمی در موفقیت سازمان ها بازی می کند. درواقع هنگامی که کارکنان از سطح التزام بالایی برخوردار باشند، نه تنها وظایف شغلی خود را به نحو احسن انجام می دهند، بلکه فراتر از وظایف شغلی خود کار می کنند (کاراتپ، 2013). وجود التزام در کارکنان می تواند اخلاقیات، بهره وری و دلایل کارکنان برای ماندن در سازمان و فعالیت کردن را متأثر سازد. لذا کارکنان با سطح التزام بالا به عنوان یک منبع راهبردی در دنیای رقابتی امروز محسوب می شوند (بدارکار و پاندیت، 2014، 106) و می تواند به سازمان ها در برخورد با بحران های مختلف و کسب مزیت رقابتی کمک کنند (گرامان و ساکس²، 2011، 125). این متغیر با نتایج مختلف کاری و عملکرد سازمانی در ارتباط است (یح، 2013، 219؛ کیتینگ و هسلین³، 2015) و می تواند منجر به نتایج مثبت فردی و سازمانی شود و در نهایت به بهبود تصویر بیرونی و افزایش شهرت و اعتبار سازمان کمک نماید. البته این نتایج تنها در شریطی ایجاد می شود که زمینه برای افزایش سطح التزام کارکنان فراهم باشد (کارانگس و همکاران⁴، 2015، 129؛ گیل⁵، 2014، 3). وجود محیط هایی مشارکتی، سرشار از حمایت و بازخورد سازنده، چگونگی عمل رهبری، حمایت های ناظر، طراحی شغل، آموزش، وجود اعتماد و عدالت در سازمان در رشد التزام کارکنان اهمیت بسیار دارد (گرامان و ساکس، 2011، 129؛ بریوارت و همکاران⁶، 2014، 31؛ کاراتپ، 2009؛ ونگ و هسی⁷، 2013). به همین دلیل به نظر می رسد که رفتار و نحوه نظارت مدیران می تواند در ایجاد چنین محیطی و رشد میزان التزام کارکنان مؤثر باشد.

با توجه به مباحث مطرح شده به نظر می رسد که نحوه عمل و نظارت ناظران می تواند در رشد احساس خودکارآمدی نوآورانه کارکنان مؤثر باشد و این رابطه تحت تأثیر

1. Park & Gursoy

2. Gruman & Saks

3. Keating & Heslin

4. Karanges et al

5. Gill

6. Breevaart et al

7. WANG & HSIEH

التزام کارکنان باشد. بررسی پیشینه‌های پژوهشی نیز نشان می‌دهد که تاکنون پژوهشی به بررسی رابطه همزمان این متغیرها و به ویژه سهم میانجی‌گری التزام کاری در رابطه بین تعدی نظارتی و خودکارآمدی نوآورانه نپرداخته است و پژوهش‌های اندک انجام شده بیشتر به بررسی ارتباط بین هریک از متغیرها آن هم اغلب به طور غیرمستقیم پرداخته‌اند (جدول شماره 1). در حالی که انجام این گونه پژوهش‌ها از اهمیت بسیاری برخوردار است و می‌تواند با بررسی عوامل مؤثر بر رشد خودکارآمدی و قابلیت نوآورانه کارکنان زمینه بروز نوآوری در سازمان و در نهایت بهبود کیفیت خدمات و کسب مزیت رقابتی فراهم سازد.

جدول شماره 1: پیشینه‌های پژوهشی متغیرهای پژوهش

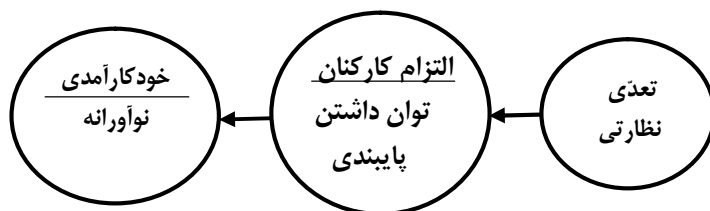
ابعاد	یافته‌های پژوهشی
تعدی نظارتی و نوآوری	تعدی نظارتی تأثیر منفی‌ای بر خلاقیت کارکنان دارد (زانگ، کوان، زانگ و وو، 2014).
تعدی نظارتی و نوآوری	تعدی نظارتی تأثیر منفی‌ای بر خلاقیت تیم‌های کاری دارد (لیو، لیائو و لویی، 2012).
تعدی نظارتی و نوآوری	بین کیفیت روابط بین ناظر و نظارت‌شونده و بروز نوآوری در کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد (فرانسیسکو و کارلو و آلیسا، 2012).
تعدی نظارتی و نوآوری	اعتماد به ناظر تأثیر مثبت و معناداری بر نوآوری کارکنان دارد (ارتزک، 2012).
تعدی نظارتی و نوآوری	اعتماد به ناظر تأثیر مثبت و معناداری بر نوآوری کارکنان دارد (تان و تان، 2000).
تعدی نظارتی و التزام	بین التزام کارکنان و تعدی نظارتی رابطه منفی و معناداری وجود دارد (پون ¹ ، 2011).
تعدی نظارتی و التزام	حمایت‌های ناظر بر میزان التزام کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد (منگوس و همکاران، 2013).
تعدی نظارتی و التزام	سوء استفاده‌های نظارتی تأثیر منفی و معناداری بر میزان التزام کارکنان دارد (اسچوئر ² ، 2013).
التزام و نوآوری	رابطه مثبت و معناداری بین التزام کارکنان و نوآوری وجود دارد (گومز، کرال و کاتانو ³ ، 2015).
التزام و نوآوری	التزام تأثیر مثبت و معناداری بر نوآوری دارد (پرتیز و همکاران، 2011).
التزام و نوآوری	التزام کارکنان رابطه مثبت و معناداری با نوآوری آنان دارد (اکاروال، 2014).

با توجه به پیشینه‌های نظری و پژوهشی مدل مفهومی پژوهش در شکل شماره (1) نشان داده شده است.

¹. Poon

². Scheuer

³. Gomes, Curral & Caetano



شکل شماره 1: مدل مفهومی پژوهش

ابزار و روش

روش تحقیق حاضر توصیفی از نوع همبستگی از نوع مدل معادلات ساختاری است که به بررسی رابطه ساختاری علی متغیرها با استفاده از یک طرح همبستگی می پردازد. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان شرکت برق منطقه ای است که از بین آنها با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی ساده تعداد 214 نفر انتخاب شدند. داده های حاصل از پرسشنامه های جمع آوری شده به وسیله نرم افزار SPSS نسخه 22 و LISREL 8/50 مورد تحلیل قرار گرفت ابزارهای مورد استفاده در این پژوهش شامل مقیاس تعدی نظارتی است که شامل 15 عبارت با هدف سنجش رفتارهای تعدی گریانه ناظران می باشد. این پرسش نامه در سال 2000 توسط تیپر تهیه شده است. روایی این ابزار مطلوب گزارش شده و ضریب پایایی آن 0/90 می باشد. در این پژوهش روایی و پایایی این مقیاس محاسبه شد و نتایج نشان داد که ضریب روایی مقیاس بین 0/37- 0/78 سطح معناداری $0/0001 <$ بوده و پایایی آن بر اساس ضریب آلفای کرونباخ 0/82 می باشد که نشان از پایایی مطلوب این مقیاس است. مقیاس دیگر که شکل کوتاه شده مقیاس التزام اسکافلی و همکاران (2002) است در سال 2006 توسط اسکافی، باکر و سالانوا¹ طراحی شد. این مقیاس دارای سه بعد توان، پایبندی و جذب است که روایی آن در هر یک از این ابعاد مطلوب و ضریب آلفای کرونباخ آنها جهت بررسی پایایی به ترتیب 0/77، 0/85 و 0/78 و برای کل پرسشنامه 0/92 گزارش شده است. در این پژوهش ضریب روایی کل پرسش نامه بین 0/19- 0/86 سطح معناداری $0/0001 <$ و پایایی آن 0/80 به دست آمد. ابزار سوم مقیاس خودکارآمدی نوآورانه بود که شامل دو

¹ . Schaufeli, Bakker & Salanova

بعد خلق ایده و اجرای ایده می‌باشد. بعد خلق ایده توسط تایرنی و فارمر¹ (2002) و بعد اجرای ایده توسط درنر (2012) ساخته شده است. ضریب روایی این پرسش نامه بین 0/66 - 0/84 بوده و پایایی آن بر اساس ضریب آلفای کرونباخ 0/85 می‌باشد. در این پژوهش روایی و پایایی این مقیاس محاسبه شد و نتایج نشان داد که ضریب روایی مقیاس بین 0/57 - 0/74 و سطح معناداری $0/0001 <$ بوده و پایایی آن بر اساس ضریب آلفای کرونباخ 0/87 می‌باشد که نشان از پایایی مطلوب این مقیاس است.

یافته‌ها

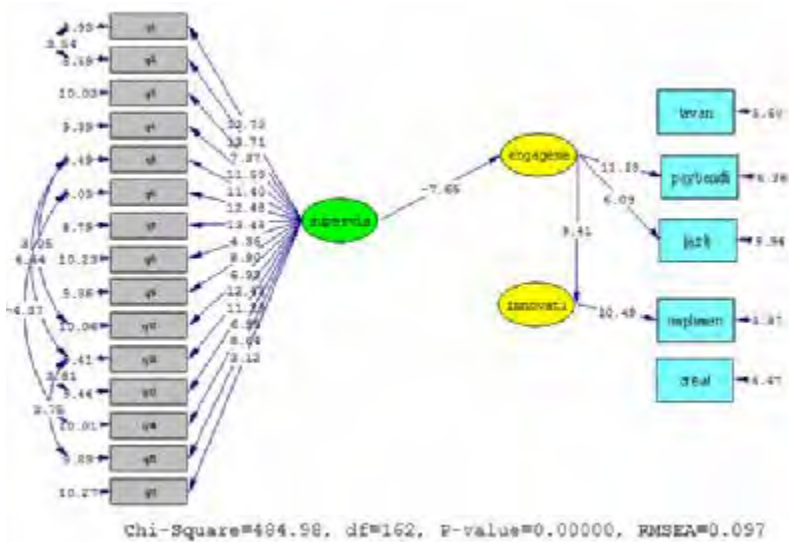
به منظور تحلیل داده‌های پژوهش در ابتدا میزان همبستگی بین متغیرهای پژوهش مورد بررسی قرار گرفت. نتایج جدول شماره (2) نشان داد که تعدی نظارتی رابطه منفی و معناداری با هر یک از ابعاد متغیرهای التزام کارکنان و خودکارآمدی آنان دارد. به علاوه ابعاد مختلف التزام کارکنان و احساس خودکارآمدی آنان رابطه مثبت و معناداری با یکدیگر دارند.

جدول شماره 2: ماتریس همبستگی بین متغیرهای پژوهش

متغیر	1	2	3	4	5	6
1 تعدی نظارتی						
2 توان	-0/37**					
3 پابندی	-0/37**	0/70**				
4 جذب	-0/27**	0/33**	0/37**			
5 خلق ایده	-0/19**	0/56**	0/48**	0/22**		
6 اجرای ایده	-0/28**	0/51**	0/70**	0/24**	0/68**	

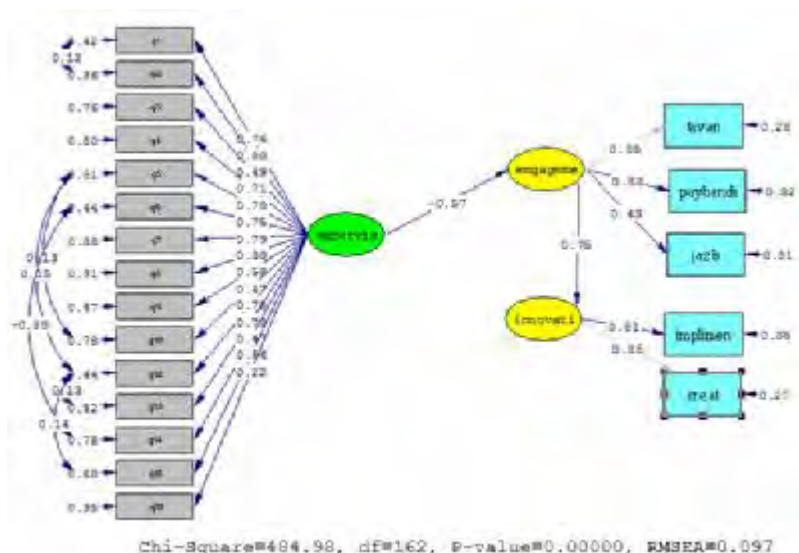
پس از بررسی روابط همبستگی بین متغیرهای پژوهش روابط علی آنها به وسیله مدل معادلات ساختاری مورد بررسی قرار گرفت. نتایج حاصل از مدل ساختاری متغیرهای پژوهش بر اساس مقادیر t-value در شکل شماره 2 نشان داده شده است.

¹ · Tierny & Farmer



شکل شماره 2: مدل ساختاری با مولفه های اصلی بر اساس مقادیر t-value

بر اساس شکل شماره 2 نظارت سوء استفاده گرایانه تأثیر منفی و معناداری بر التزام کارکنان دارد (t-value=-7/65) دارد. اما التزام کارکنان بر احساس خودکارآمدی آنان تأثیر مثبت معنادار (t-value = 2/96) می گذارد. در شکل شماره 3 نیز روابط ساختاری بر اساس ضرایب معناداری نشان داده شده است که حاکی از روابط معنادار بین متغیرهای پژوهش می باشد.



شکل شماره 3: مدل ساختاری با مولفه‌های اصلی بر اساس ضرایب معناداری

در جدول شماره 3 شاخص‌های برازش مدل علی پژوهش نشان داده شده است. قابل ذکر است که بررسی شاخص‌های برازش مدل نشان دهنده برازش مناسب این مدل می‌باشد.

جدول 3: شاخص‌های برازش مدل نهایی

مقادیر	آماره‌های آزمون‌های تناسب
484/98	X ²
0/097	RMSEA
0/92	IFI
0/90	NFI
0/91	NNFI
0/92	CFI
162	DF

بحث و نتیجه گیری

به نظر می رسد که امروزه تعدی نظارتی مقوله‌ای است که گریبان گیر اکثر سازمان ها گشته و مشکلات متعدد و حتی هزینه های گزافی را برای آنها ایجاد نموده است، به همین دلیل بایستی مورد توجه قرار گیرد. یافته ها نشان داد که تعدی نظارتی می تواند بر التزام کارکنان تاثیر منفی و معناداری داشته باشد. به عبارت دیگر کاهش رفتارهای منفی و انحرافی در حین انجام وظایف نظارتی که می تواند ناشی از رشد اخلاقیات در ناظران و مدیران باشد (مگلیچ و ایسلی، 2011) و یا بلعکس آن، افزایش این نوع نظارت می تواند منجر به افزایش و یا کاهش انرژی و فعالیت ذهنی کارکنان در هنگام کار و مواجهه با مسائل کاری، احساس مهم بودن، غرور و اشتیاق داشتن برای انجام کارها، و غرق شدن عمیق در کارهای محوله گردد (پارک و گارسوی، 2012). دلیل احتمالی این یافته آن است که وقتی ناظران و مدیران در هنگام انجام وظایف نظارتی خود رفتارهای منفی و خصومت آمیز نسبت به کارکنان نشان می دهند، کارکنان نیز یا رفتارهای تلافی جویانه بروز می دهند، یا اگر به اصول اخلاقی پایبند باشند به جای رفتارهای خصومت آمیز ممکن است در آنها احساس بی عدالتی و یاس ایجاد شود (لیان، فریس و برون، 2012، شوز و رستاوگ، 2013) و ممکن است شور و انرژی آنها را برای جذب کار شدن و انگیزه به کارگیری تمام توان جهت انجام فعالیت های کاری کاهش یابد (کاراتپ و همکاران¹، 2010، 62). بنابراین سطح التزام آنان تقلیل می یابد. در این راستا شایسته یادآوری است که گرامان و ساکس (2011) معتقدند که چگونگی عمل رهبر و مدیران تسهیل کننده التزام کارکنان می باشد. این یافته با نتایج پژوهش های پون (2011)، منگوس و همکاران (2013)، اسپیوئر (2013) همسو می باشد.

یافته دیگر پژوهش آن است که التزام کارکنان تأثیر مثبت و معناداری بر رشد احساس خودکارآمدی نوآورانه کارکنان دارد. در تفسیر این یافته می توان بیان نمود که وقتی افراد تلاش می کنند که به طور جسمی، شناختی و هیجانی خودشان را درگیر کار کنند (یح، 2013؛ منگوس و همکاران، 2013) آنچنان تلاش ها و فعالیت های خود را مدیریت می کنند که منجر به افزایش منافع سازمان و موفقیت آن گردد (کندی و دایم، 2010). مسلماً یکی از راه های کمک به افزایش منافع سازمان و موفقیت آن، ارائه

¹ . Karatepe et al

نوآوری است که باعث ایجاد محصولات و خدمات جدید برای سازمان و کسب مزیت رقابتی می‌گردد (جانگ و هارتور، 2008). البته تحقق بروز نوآوری مستلزم وجود قابلیت نوآورانه و رشد آن در کارکنان سازمان و ایجاد احساس خودکارآمدی نوآورانه می‌باشد. زیرا ارائه و اجرای ایده‌های نو به وسیله کارکنان محقق می‌شود و نیازمند تعهد به مشارکت فعال در این زمینه است. البته نوآوری برای محقق شدن نیازمند منابع شناختی، روان شناختی و اجتماعی است (پرتیز و همکاران¹، 2011، 293) که وجود آنها باعث رشد احساس خودکارآمدی نوآورانه در کارکنان می‌شود. بنابراین می‌توان دریافت که هنگامی که کارکنان از شرایط کاری خود راضی باشند و با شور و اشتیاق درگیر فعالیت‌های کاری خود شوند، تلاش می‌کنند که قابلیت‌های مختلف خود از جمله نوآوری که مهمترین عامل در تحقق مطلوبیت‌ها و اثربخشی سازمان است، رشد دهند و همین امر باعث ایجاد خودکارآمدی نوآورانه و نهایتاً رشد نوآوری در سازمان گردد و بالعکس. این یافته با پژوهش‌های گومز، کرال و کاتانو (2015)، پرتیز و همکاران (2011)، آگاروال (2014) هم راستا می‌باشد.

با توجه به یافته‌های به دست آمده التزام کارکنان نقش میانجی‌گری در روابط بین تعدی نظارتی و خودکارآمدی نوآورانه کارکنان دارد. دلیل احتمالی این یافته تبیین‌هایی است که در بالا ارائه شد. به علاوه همانگونه که جمشیدخان و همکاران (2012) بیان می‌کنند چگونگی عمل رهبران و ناظران در سازمان‌ها بر کیفیت نوآوری و بروز آن می‌تواند تأثیر به‌سزایی داشته باشد. زیرا رهبران با ترغیب افراد و زمینه‌سازی محیط کاری می‌توانند نوآوری را در سازمان پرورش دهند البته بر اساس یافته‌های این پژوهش این رابطه به واسطه التزام کارکنان می‌تواند تحت تأثیر قرار گیرد. درواقع نوع رفتارهای نظارتی مدیران و ناظران و تعدی‌های احتمالی آنها از وظایف خود، می‌تواند شرایط روانی و اجتماعی حاکم بر سازمان را تحت تأثیر قرار داده، بر میزان انگیزه و تلاش کارکنان برای انجام فعالانه و مشتاقانه فعالیت‌ها مؤثر باشد. نتیجه چنین چیزی کاهش سطح التزام و عدم تلاش برای رشد قابلیت‌ها و توانایی‌های مختلف از جمله قابلیت نوآوری و کاهش سطح احساس خودکارآمدی نوآورانه کارکنان خواهد بود. به‌طور کلی می‌توان نتیجه گرفت که یکی از راه‌های افزایش نوآوری سازمانی ایجاد

¹ . Peretz et al

احساس خودکارآمدی نوآورانه کارکنان از طریق رشد قابلیت های نوآورانه است. که این امر تحت تأثیر فضای حاکم بر سازمان می باشد که در نتیجه نحوه عمل ناظران و مدیران ایجاد می شود و تأثیری که این فضاها بر میزان اشتیاق و درگیری های شغلی کارکنان می گذارد. بنابراین در همه سازمانها از جمله شرکت برق منطقه ای، مسؤولان سازمان بایستی مراقب بروز تعدی نظارتی و جلوگیری از عواقب منفی آن باشند تا بتوانند زمینه ساز رشد التزام کاری و نوآوری در سازمان گردند. از نتایج این پژوهش، نه تنها شرکت برق منطقه ای، بلکه سایر سازمان ها نیز می توانند استفاده نمایند.



منابع:

- شاکری، فاطمه؛ مهرجردی، محمد حسین؛ دهنوی، حسن؛ کاوندی، رضا (1390)، بررسی ارتباط جو سازمانی و نوآور بودن در فرآیند مدیریت تولید و عملیات. 2 (1): 29-46.
- مصلح، عبدالمجید؛ یاری بوزنجانی، احمداله (1393)، تأثیر هوش سازمانی بر نوآوری فناورانه در شرکت‌های دانش بنیان. مطالعات مدیریت (بهبود و تحول). 22 (73): 63-94.
- Azoury. A., Daoub. L., Sleiaty. F. (2013), Employee engagement in family and non-family firms. *International Strategic Management Review*, 1: 11- 29.
- Bakker, A.B., Schaufeli, W.B., Leiter, M.P., Taris, T.W. (2008), Work engagement: an emerging concept in occupational health psychology. *Work and Stress*, 22 (3): 187-200.
- Bedarkar. M., Pandita. D. (2014), A study on the drivers of employee engagement impacting employee performance. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 133: 106 – 115.
- Breevaart K., Bakker. A., Demerouti. E.(2014), Daily self-management and employee work engagement. *Journal of Vocational Behavior*, 84: 31-38.
- Dörner. N. (2012), *Innovative Work Behavior: The Roles of Employee Expectations and Effects on Job Performance*. University of St.Gallen.
- Ganter. A., Hecker. A.(2014), Configurational paths to organizational innovation: qualitative comparative analyses of antecedents and contingencies. *Journal of Business Research*, 67 (6): 1285-1292.
- Gill. R. (2014), Why the PR strategy of storytelling improves employee engagement and adds value to CSR: An integrated literature review. *Public Relations Review*, <http://dx.doi.org/10.1016/j.pubrev.2014.02.012>.
- Gomes. C., Curreal. L., Caetano. A. (2015), THE MEDIATING EFFECT OF WORK ENGAGEMENT ON THE RELATIONSHIP

- BETWEEN SELF-LEADERSHIP AND INDIVIDUAL INNOVATION. *International Journal of Innovation Management*(ijim).19(1):1- 18
- Gruman . J. A., Saks. A. M. (2011), Performance management and employee engagement. *Human Resource Management Review*, 21: 123–136.
 - Harris. K. J., Marett. K., Harris. R. B. (2013), An investigation of the impact of abusive supervision on technology end-users. *Computers in Human Behavior*, 29 (6): 2480- 2489.
 - He. H., Zhu. W., Zheng. X. (2014), Procedural Justice and Employee Engagement: Roles of Organizational Identification and Moral Identity Centrality. *J Bus Ethics*, 122:681–695.
 - Imran. R., Haque. M. A. U. (2011), Mediating Effect of Organizational Climate between Transformational Leadership and Innovative Work Behaviour. *Pakistan Journal of Psychological Research*, 26 (2): 183-199.
 - Innanen. H., Tolvanen. A., Salmela-Aro. K. (2014), Burnout, work engagement and workaholism among highly educated employees: Profiles, antecedents and outcomes. *Burnout Research*, 1: 38–49.
 - Jamshed Khan. M., Aslam. N., Riaz. M. N. (2012), Leadership Styles as Predictors of Innovative Work Behavior. *Pakistan Journal of Social and Clinical Psychology*, 9 (2): 17- 22.
 - Jong. J. P. J. D., Hartog. D. N. D. (2008), Innovative Work Behavior: Measurement and Val idation. University of Amsterdam
 - Karanges. E., Johnston. K., Beatson. A., Lings. I.(2015), The influence of internal communication on employee engagement: A pilot study. *Public Relations Review*, 41: 129–131.
 - Karatepe, O.M. (2013), High-performance work practices and hotel employee performance:The mediation of work engagement. *International Journal of Hospitality Management*, 32:132–140.
 - Karatepe, O.M., Keshavarz, S., & Nejati, S. (2010), Do core self-evaluations mediate the effect of coworker support on work

- engagement? A study of hotel employees in Iran. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 17, 62-71.
- Karatepe, O.M., Olugbade. O. A. (2009), The effects of job and personal resources on hotel employees' work engagement. *International Journal of Hospitality Management*, 28: 504-512.
 - Keating. L. A., Heslin. P. A. (2015), The potential role of mindsets in unleashing employee engagement. *Human Resource Management Review*, <http://dx.doi.org/10.1016/j.hrmr.2015.01.008>
 - Kennedy. E., Daim. T. U. (2010), A strategy to assist management in workforce engagement and employee retention in the high tech engineering environment. *Evaluation and Program Planning*, 33: 468-476.
 - Latib. L. A., Bolong. J., Ghazali. A. H. A. (2014), Facebook Usage and Functionality as the Predictive Factors in Contributing Towards Employee Engagement. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 155: 289- 294.
 - Leong. C. T., Rasli. A. (2014), The Relationship between innovative work behavior on work role performances: An empirical study. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 129: 592-600
 - Lian. H., Brown. D., Ferris. D. L., Liang. L. H., Keeping. L. M., Morrison. R. (2014), Abusive Supervision and Retaliation: A Self-control Framework. *Academy of Management Journal*, 57 (1): 116- 139.
 - Lian. H., L. F., B. D. J. (2012), does taking the good with the bad make things worse? How abusive supervision and leader-member exchange interact to impact need satisfaction and organizational deviance. *Organizational Behavior and Decision Process*, 117: 41-52.
 - Linjuan. R. M. (2012), CEO credibility, perceived organizational reputation, and employee Engagement. *Public Relations Review*, 38: 171-173.

- Mackey. J. D., Frieder. R. E., Perrewe. P. L., Gallagher. V. C., Brymer. R. A.(2015), Empowered Employees as Social Deviants: The Role of Abusive Supervision, *J Bus Psychol*, 30:149-162.
- Medvedeva. T. A.(2012), Developing an Innovative Style of Thinking and Innovative Behavior. *Syst Pract Action Res*, 25: 261-272.
- Meglich. P. A., Eesley. D. T. (2011), A “Bully” in its Own China Shop: Risk Factors for Abusive Supervision in Small Firms. *International Journal of Business and Social Science*,2(19):11- 22
- Menguc. B., Auh. S., Fisher. M., Haddad. A.(2013), To be engaged or not to be engaged: The antecedents and consequences of service employee engagement. *Journal of Business Research*, 63: 2163- 2170.
- Park. J., Gursoy. D. (2012), Generation effects on work engagement among U.S. hotel employees. *International Journal of Hospitality Management*, 31: 1195– 1202.
- Peretz. H. V., Binyamin. G., Carmeli. A.(2011), Subjective relational experiences and employee innovative behaviors in the workpla. *Journal of Vocational Behavior*, 78: 290–304.
- Poon. J. M. L. (2011), Effects of Abusive Supervision and Coworker Support on Work Engagement. *International Conference on Economics, Business and Management IPEDR*, 22: 65-70.
- Qian. J., Wang. H., Han. Z. R., Wang. H.(2015), Mental health risks among nurses under abusive supervision: the moderating roles of job role ambiguity and patients’ lack of reciprocity. *Int J Ment Health Syst*, 9: 22- 27.
- Romero. I., Román. J. A. M. (2012), Self-employment and innovation. Exploring the determinants of innovative behavior in small businesses. *Research Policy*, 41: 178– 189.

- Scheuer. M. (2013), linking abusive supervision to engagement and burnout: An application of the differentiated job demands-resource model. NORTHERN ILLINOIS UNIVERSITY.
- Shoss. M. K., Restubog. S. L. D. (2013), Blaming the Organization for Abusive Supervision: The Roles of Perceived Organizational Support and Supervisor's Organizational Embodiment. *Journal of Applied Psychology*, 98 (1): 158- 168.
- Schaufeli. W. B., Bakker. A. B. Salanova. M.(2006), The measurement of work engagement with a short questionnaire: a cross-national study. *Educational and psychological measurement*, 66 (4): 701- 716.
- Teeper. B. J, Moss. S. E., Duffy. M. K. (2011), PREDICTORS OF ABUSIVE SUPERVISION: SUPERVISOR PERCEPTIONS OF DEEP-LEVEL DISSIMILARITY, RELATIONSHIP CONFLICT, AND SUBORDINATE PERFORMANCE, 54 (2): 270- 294.
- Tepper, B.(2000), Consequences of abusive supervision. *Academy of Management Journal*, 43: 178-190.
- Tepper, B. J. (2007), Abusive supervision in work organizations: Review, synthesis, and directions for future research. *Journal of Management*, 33: 261-289.
- Tierney, P. and Farmer, S.M. (2002), Creative Self-Efficacy: Its Potential Antecedents and Relationship to Creative Performance, *Academy of Management Journal*, 45 (6), 1137-1148.
- WANG. D. S., HSIEH. C. C. (2013), THE EFFECT OF AUTHENTIC LEADERSHIP ON EMPLOYEE TRUST AND EMPLOYEE ENGAGEMENT. *SOCIAL BEHAVIOR AND PERSONALITY*, 41(4), 613-624.
- Yeh. C. M. (2013), TOURISM INVOLVEMENT, WORK ENGAGEMENT AND JOB SATISFACTION AMONG FRONTLINE HOTEL EMPLOYEES. *Annals of Tourism Research*, 42: 214- 239.