

تأثیر تعهد سازمانی بر انتقال دانش با میانجی‌گری رفتار آوایی کارکنان

دانشگاه علوم انتظامی امین^۱

اکبر بهمنی چوب بستنی^۲، یوسف محمدی مقدم^۳ و رضا علوی اندارجمی^۴

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۰۴/۳۰
تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۰۹/۰۸

چکیده

زمینه و هدف: انتقال و تسهیم دانش مستلزم تعهد پایدار، ابتکار و فرایندهای یادگیری تعاملی است و شناسایی موانع اثر گذار بر میل افراد نسبت به انتقال و اشتراک دانش، بسیار مهم است و سازمان‌ها باید توجه ویژه‌ای به آن داشته باشند؛ بنابراین هدف پژوهش حاضر تحلیل تأثیر تعهد سازمانی بر انتقال دانش با نقش میانجی رفتار آوایی کارکنان در دانشگاه علوم انتظامی امین است.

روش: این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر نحوه گردآوری اطلاعات توصیفی تحلیلی است که به روش پیمایشی انجام شد. جامعه آماری پژوهش ۷۰۰ نفر از کارکنان دانشگاه علوم انتظامی امین بودند که با استفاده از رابطه کوکران و روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، نمونه‌ای به تعداد ۲۴۸ نفر انتخاب شد. ابزار پژوهش پرسشنامه استاندارد بود و روایی آن با استفاده از روش اعتبار محتوا و پایایی آن از طریق محاسبه ضریب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی تأیید شد. در این پژوهش برای تحلیل داده‌ها از رویکرد مدلسازی معادلات ساختاری استفاده شد. یافته‌ها: یافته‌های پژوهش حاضر نشان می‌دهد تعهد سازمانی بر انتقال دانش در میان کارکنان دانشگاه علوم انتظامی امین و رفتار آوایی آنان تأثیر مثبت و معناداری دارد، همچنین رفتار آوایی کارکنان نیز تأثیر مثبت و معناداری بر انتقال دانش در میان کارکنان آن دانشگاه دارد و تمام فرضیه‌ها در سطح خطای ۹۵ درصد تأیید شد. نتایج: با توجه به یافته‌های پژوهش حاضر، لازم است سازوکارهای مناسب به منظور تقویت تعهد و ایجاد جو سرشار از اعتماد در دانشگاه علوم انتظامی امین اجرا شود تا از آن برای کمک به ارتقای رفتار آوایی کارکنان و تمایل به تسهیم دانش استفاده کرد.

کلیدواژه‌ها: تعهد سازمانی، انتقال دانش، رفتار آوایی کارکنان، دانشگاه علوم انتظامی امین.

استناد: بهمنی چوب بستنی، اکبر؛ محمدی مقدم، یوسف؛ علوی اندارجمی، رضا. (۱۳۹۸). تأثیر تعهد سازمانی بر انتقال دانش با میانجی‌گری رفتار آوایی کارکنان دانشگاه علوم انتظامی امین. فصلنامه پژوهش‌های مدیریت/انتظامی، ۱۴(۴)، صص ۶۵۷-۶۷۵.

۱. این مقاله برگرفته از پایان‌نامه با عنوان «تأثیر تعهد سازمانی بر انتقال دانش با میانجی‌گری رفتار آوایی کارکنان (مورد مطالعه: کارکنان دانشگاه علوم انتظامی امین)» رشته مدیریت دولتی، دانشکده علوم اجتماعی و اقتصاد دانشگاه پیام نور است.

۲. استاد یار گروه مدیریت دولتی، دانشکده علوم اجتماعی و اقتصاد، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران. (نویسنده مسئول). رایانامه: Bahmani.akbar@gmail.com

۳. دانشیار گروه مدیریت راهبردی، دانشگاه علوم انتظامی امین و عضو انجمن علمی پژوهش‌های انتظامی ایران. رایانامه: you_mohammad@yahoo.com

۴. کارشناسی ارشد مدیریت دولتی دانشکده علوم اجتماعی و اقتصاد، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران. رایانامه: reza.alavi1653755@gmail.com

مقدمه

کلید دستیابی به سطح بالاتری از بهره‌وری کارکنان^۱ و رضایت آنان وابسته به نوع فرهنگ حاکم بر سازمان است. کارکنانی که به‌عنوان دارایی‌های سازمان‌ها در نظر گرفته می‌شوند نقش مهمی در بقای سازمان‌ها در این محیط بی‌نظیر ایفا می‌کنند. اقتصادها و سازمان‌ها به‌طور مداوم در حال تغییر هستند که این تغییر سبب می‌شود که کارکنان برای بهره‌وری حرکت کنند (مونن و ناریبو^۲، ۲۰۱۳، ص ۱۴۱). به‌عبارتی؛ محیط سازمانی نقش مهمی را برای کارکنان ایفا می‌کند. امروزه کارکنان ممکن است تعداد زیادی از گزینه‌های کاری را داشته باشند، بنابراین محیط کاری یک عامل مهم برای پذیرش و یا حفظ شغل است. استفاده مناسب از تمام ظرفیت سرمایه‌های انسانی به‌عنوان ارزشمندترین دارایی سازمانی در حالی که رقابت به‌منظور دستیابی به افراد ماهر توسط سازمان‌های مختلف به اوج خود رسیده است، از اهمیت بسیار زیادی برخوردار است (اسماعیلی، ۱۳۹۸، ص ۵۰۳). کیفیت محیط در محل کار ممکن است به‌سادگی تعیین‌کننده میزان انگیزه کارکنان، عملکرد بعدی و بهره‌وری آنها باشد. بنابراین، مدیران منابع انسانی باید راهبردهای جدیدی را برای استخدام و حفظ بهترین افراد با بهترین مهارت‌ها و استعدادها در سازمان در نظر بگیرند. حقوق و مزایای زیاد ممکن است بر جذب کارکنان تأثیر بالقوه‌ای داشته باشد. به هر حال، کیفیت محیط کار تأثیر قوی‌تری را بر توانایی‌های افراد برای نگهداشت استعدادها دارد. مهمترین عوامل محیط کاری که باید در نظر گرفته شود شامل: تعهد کارکنان، بهره‌وری و مانند این‌ها است (مسعودی و حمدی^۳، ۲۰۱۷، ص ۳۵). برخورداری از تعهد سازمانی بالا می‌تواند موجب نظم در کار شود و به کارکنان فرصت دهد که با علاقه‌مندی بیشتری به خدمات خود بپردازند. کارکنان از جمله مهم‌ترین سرمایه‌های انسانی در سازمان‌ها هستند، به‌گونه‌ای که می‌توان گفت موفقیت سازمان در رسیدن به اهداف خود تا حد زیادی به تعهد آنان بستگی دارد (خان و جان^۴، ۲۰۱۵، ص ۱۷). تعهد و پایبندی مانند رضایت، دو طرز تلقی نزدیک بهم هستند که بر رفتارهای مهمی مانند جابجایی و غیبت اثر می‌گذارند. همچنین تعهد و پایبندی می‌تواند پیامدهای مثبت و متعددی داشته باشد. کارکنانی که دارای تعهد و پایبندی هستند، نظم بیشتری در کار خود دارند، مدت بیشتری در سازمان می‌مانند و بیشتر کار می‌کنند. بنابراین مدیران

1. Employee productivity
3. Massoudi & Hamdi

2. Munene & Nyaribo
4. Khan & Jan

باید بتوانند روش‌های مختلف تعهد و پایبندی کارکنان را بیشتر کرده و از راه‌های گوناگون آن را حفظ کنند (روح‌اللهی، مفتخری تبریزی و اسدی^۱، ۲۰۱۶، ص ۲۷۳).

در سال‌هایی که گذشت مدیریت دانش به یک موضوع با اهمیت در گردهمایی‌های علمی و نیز محدوده‌های کاربردی تبدیل شده است. در جوامع علمی و تجاری این اعتقاد وجود دارد که سازمان‌ها با قدرت دانش خواهند توانست مزیت‌های طولانی مدت خود را در عرصه‌های رقابتی حفظ کنند. مطالعه چشم‌انداز رقابتی سازمان‌ها مشخص‌کننده اثرات این دیدگاه در زمینه‌های راهبردی سازمان‌های تجاری خواهد بود (باک، زما، کیم و لی^۲، ۲۰۱۵، ص ۸۷). به‌علت این که تولید دانش در کشورهای در حال توسعه همانند ایران کمتر ایجاد می‌شود و این کشورها به‌طور وسیعی از دانش تولیدی کشورهای توسعه‌یافته بهره می‌برند، ضروری است سازوکارهای انتقال و تسهیم دانش در این کشورها پایدار شوند. بنابراین می‌توان گفت که یکی از با اهمیت‌ترین فرایندهای مدیریت دانش برای کشورهای در حال توسعه، فرایند انتقال و تسهیم دانش خواهد بود. انتقال و اشتراک دانش، عامل کلیدی برنامه‌های مدیریت دانش کارآمد و اثرگذار است (یون و آلن^۳، ۲۰۱۵، ص ۱۰) انتقال و اشتراک هدفمند دانش در سازمان‌ها سبب یادگیری سریع‌تر شخصی و سازمانی شده، خلاقیت را گسترش خواهد داد و در نهایت باعث ارتقای عملکرد شخص و سازمان می‌شود، بنابراین سازمان‌ها انتقال و اشتراک دانش را تحکیم و کارکنان خود را به این امر ترغیب می‌کنند (رایگر^۴، ۲۰۱۴، ص ۱۸). زیرا انسان‌ها، به‌طور معمول کاری را انجام می‌دهند که به انجام آن مایل هستند، انتظار بر این است که اشخاص زمانی علاقمند به انتقال و اشتراک دانش خواهند بود که رغبت مثبتی نسبت به آن در آن‌ها ایجاد شود. انتقال و اشتراک دانش محتاج تعهد پایدار، ابتکار و فرایندهای یادگیری تعاملی خواهد بود. بنابراین، شناسایی موانعی که بر میل افراد نسبت به انتقال و اشتراک دانش اثرگذار است بسیار مهم خواهد بود و سازمان‌ها باید توجه مخصوصی به آن داشته باشند (ژائو^۵، ۲۰۱۴، ص ۱۱). از طرفی زمانی که کارکنان به این باور برسند که می‌توانند با ابراز نظر و ایده‌های خود تغییرات مهمی در محیط‌شان ایجاد کنند با بیان آن‌ها سازمان

1. Rohollahi, Mofstakhari, Tabrizi & Asadi

2. Bock, Zmud, Kim & Lee

3. Yun & Allyn

4. Riege

5. Gao

خود را بهره‌مند خواهند کرد. سازمان‌ها با داشتن چنین کارکنانی می‌توانند از مزایای بسیاری برخوردار شوند؛ در واقع داشتن سرمایه‌های انسانی که نسبت به سازمان حساس باشد و تلاش کند با ایده‌های خود برای سازمان مفید باشد، مطلوب هر سازمانی است. اما آوای سازمانی مفهوم گسترده‌ای است که ابعاد و انواع مختلف آن بررسی شده است. این مفهوم به‌طور الزامی به معنای بیان نظرات مثبت توسط کارکنان نیست و برخی از ابعاد آن می‌تواند رفتاری مخرب و زیان‌آور تلقی شود (چنگ، چانگ و جانسون^۱، ۲۰۱۳، ص ۸۱). مرور جامع ادبیات راجع به آوا، این واژه را به‌عنوان ابراز شفاهی ایده‌ها، اطلاعات و نظرات راجع به کار با انگیزه مثبت تشریح مساعی، به‌صورت غیرانفعالی، مثبت و دیگر خواهانه در سازمان تعریف کرده‌اند. در عصر حاضر گوش سپردن به آوای کارکنان برای سازمان‌ها اهمیت ویژه‌ای یافته است زیرا از یک طرف ایده‌ها و نظرات کارکنان می‌تواند راهگشای بسیاری از مسائل و مشکلات سازمانی و از طرف دیگر منعکس‌کننده علایق و خواسته‌های آنها به مدیریت سازمان باشد (ون دین و لپین^۲، ۲۰۱۲). به عقیده تراویس، گومز و مورباراک^۳ (۲۰۱۱) آوای کارکنان شامل گفتگو در مورد مشکلات با سرپرستان، ارائه راهکارها و پیشنهادهای به واحدهای منابع انسانی، به زبان آوردن ایده‌ها برای تغییر یک سیاست کاری یا ریزنی با اتحادیه‌ها یا متخصصان سازمانی است. در خصوص نیروی انتظامی آنچه که موضوع تسهیم و انتقال دانش را ضروری کرده و بر اهمیت آن افزوده، این است که پلیس ایران به‌عنوان سازمانی که مهمترین نقش را در برقراری نظم و امنیت عمومی، پیشگیری و مقابله با جرم و مجرمان در جامعه بر عهده دارد و در زمان حاضر نیز با مشکلات جدیدی نظیر جرایم رایانه‌ای، ناامنی فضای سایبری و مانند آن مواجه است، از محدود سازمان‌هایی است که کارکنان آن به‌طور پیوسته و گسترده با اقشار گوناگون مردم سروکار دارند و این تعاملات و ارتباطات بسیار زیاد باعث کسب تجربه‌های فراوان و منحصر به فرد توسط کارکنان شده که در حال حاضر تنها جایگاه نگهداری این اندوخته‌ها در ذهن آنان بوده و تلاش مؤثری برای دستیابی، اشتراک و انتقال و توسعه آن در سازمان انجام نمی‌شود (متین، محمدیان و بنجویی، ۱۳۹۴، ص ۲۴). نتایج پژوهش عزیزی، مغازه‌ای و سلیمی (۱۳۹۵) نشان می‌دهد که فرهنگ ترویج، تبادل و انتقال دانش در نیروی انتظامی در حد متوسط قرار

1. Cheng, Chang & Johnstone

2. Van Dyne & LePine

3. Travis, Gomez & Mor Barak

دارد، از میان همه سازمان‌ها به نظر می‌رسد سازمان‌های پلیسی با توجه به جایگاه حیاتی آن که به نوعی با نظم و امنیت جامعه مرتبط است بیش از همه باید به این مسئله توجه کنند؛ همچنین نتایج پژوهش اسماعیلی (۱۳۹۸) نشان می‌دهد که آوای کارکنان نیز در دانشگاه علوم انتظامی امین با توجه به حیاتی بودن جایگاه آن در سطح پایینی قرار دارد و می‌تواند به دلیل نبود بستر و زمینه‌های مناسب در راستای ارائه نظرات باشد، این مسئله برای دانشگاهی که محصول نهایی آن پلیس است اهمیت مضاعف خواهد داشت. موضوع مهم‌تر ایجاد تمایل در افسران پلیس برای انجام رفتارهای آوایی و تسهیم دانش است که این امر نیازمند فرهنگی است که توسط همکاری و مشارکت افسران پلیس شکل گرفته شده باشد. یکی از روش‌ها و راهکارهای مؤثر در این زمینه، ارتقاء تعهد کارکنان است، از آنجا که دانشگاه علوم انتظامی امین، تنها مرکز آموزش عالی در ناجا است مدیریت و مسئولان دانشگاه باید بیش از پیش با افرادی که در این سازمان مشغول به کار هستند رفتاری درخور توجه و شایسته داشته باشند تا از این طریق بتوانند تعهد سازمانی کارکنان را افزایش دهند، با توجه به موارد بیان شده، این پژوهش با هدف بررسی نقش تعهد سازمانی بر انتقال دانش با میانجی‌گری رفتار آوایی کارکنان در دانشگاه علوم انتظامی امین انجام شد تا نتایج آن به دانشگاه علوم انتظامی امین و مؤسسه‌های مشابه برای افزایش رفتار آوایی کارکنان و گسترش انتقال دانش در سازمان کمک کند.

مبانی نظری: تعهد سازمانی یک متغیر مهم در درک رفتار کارکنان است که با تأثیر بر عملکرد کارکنان باعث افزایش بهره‌وری، بهبود ارائه خدمات و افزایش کیفیت آن می‌شود. پژوهشگران، تعهد سازمانی را به عنوان یک متغیر مهم در فهم رفتار کارکنان می‌دانند. براین اساس، تعهد سازمانی اثرهای بالقوه و جدی بر عملکرد سازمان دارد و به همین دلیل نادیده گرفتن آن برای سازمان زیان‌بار است و هزینه‌های زیادی را به دنبال دارد. تعهد سازمانی حالتی است که کارکنان را برای کسب اهداف سازمانی رهنمود می‌کند و شامل شناخت و درگیری و نیز وفاداری کارکنان می‌شود (ابیلی، حیات، چوپانی و اسمی، ۱۳۹۱، ص ۶۷). بر طبق مدل آلن و مایر^۱، تعهد سازمانی دارای سه بعد است: تعهد عاطفی^۲ که عبارت است از وابستگی عاطفی کارکنان به سازمان و تعیین هویت با آن و درگیر شدن در فعالیت‌های سازمان. در واقع فردی که تعهد عاطفی بالایی دارد، در سازمان باقی می‌ماند، اهداف آن را می‌پذیرد و برای رسیدن به آن اهداف،

تلاش بیش از حد یا حتی ایثار از خود نشان می‌دهد. تعهد مستمر^۱، این نوع از تعهد وابستگی کارکنان را براساس تحلیل هزینه و منفعت نشان می‌دهد (نیکوکار، اکبری، آهی و قیاسی، ۱۳۹۷، ص ۱۰۱). این نظریه ادعا می‌کند، مادامی که افراد در استخدام یک سازمان برای مدت طولانی باقی می‌مانند، آنها سرمایه‌ها را انباشته می‌کنند که با طولانی‌تر شدن این مدت از دست دادن اندوخته‌ها پرهزینه‌تر خواهد بود (مایر و پرفینووا^۲، ۲۰۱۰، ص ۲۸۳). تعهد هنجاری^۳، بر احساس الزام به ماندن در سازمان تأکید دارد و کارکنانی که تعهد هنجاری قوی دارند احساس می‌کنند که باید بمانند و در واقع احساس دین به ماندن در سازمان دارند. از آنجایی که این نوع تعهد از نظر بسیاری مقدمات و پیامدها با این دو نوع تعهد وجه اشتراک دارد، در نتیجه برخی از مؤلفان ارزش تمرکز بر تعهد هنجاری به عنوان یک جزء مجزا را مورد پرسش قرار داده‌اند (دهقانیان، صبور و حجتی، ۱۳۹۲، ص ۱۵۳).

انتقال دانش: نظریه پردازان مدیریت دانش برای فهم بیشتر اهمیت دانش به مطالعه و تعریف انتقال دانش در سازمان‌ها پرداخته‌اند. انتقال دانش فرآیندی است که در آن یک واحد تحت تاثیر تجربه دیگری است (گاراوی و داووز^۴، ۲۰۱۰). بدون انتقال دانش اثربخش، سازمان‌ها نخواهند توانست دانش، مهارت و توانایی‌های کارکنان خود را درخصوص انجام دادن کارهای نوآورانه و پیچیده یگانه سازند. بنابراین چگونگی گسترش رفتار انتقال دانش کارکنان به موضوعی اساسی و مهم در زمینه مدیریت دانش تبدیل شده است (ژانگ، پابلوس و ژو^۵، ۲۰۱۲، ص ۱). انتقال دانش را می‌توان فعالیتی نظام‌مند برای انتقال و مبادله دانش و تجربه بین اعضای یک گروه یا سازمان با یک هدف مشترک تعریف کرد. به معنای دیگر، انتقال دانش به عنوان فرایند شناسایی، توزیع و استفاده از دانش موجود برای حل مطلوب‌تر مسایل نسبت به قبل تعبیر خواهد شد. برای خلق یک فرایند انتقال دانش مؤثر اشخاص باید از تمایل و مهارت سطح بالایی برخوردار باشند. پژوهش‌های انجام گرفته نشان دهنده آن است که وجود کارکنانی که تمایل به انتقال دانش و تجربه دارند باعث خواهد شد که این فرایند به صورت خودکار شروع شده و توسعه یابد (هولت^۶، ۲۰۰۷، ص ۵۵). انتقال دانش دربرگیرنده تعاملات داوطلبانه بین کارکنان، در قالب وجوه اشتراک

1. Continue commitment

2. Meyer and parfyonova

3. Normative commitment

4. Gharawi & Dawes

5. Zhang, Pablos & Zhou

6. Holt

سازمانی و با در نظر گرفتن هنجارهای اخلاقی، عادات و رفتارهای مخصوص است (جنگس^۱، ۲۰۱۰). انتقال دانش و تجربه تأثیرپذیر از عواملی همانند فرهنگ، ترغیب‌کننده‌ها، رسانه‌ها، زمینه‌ها و مانند آن است. به این معنا که فرهنگ به عنوان مؤلفه‌های اساسی مدیریت دانش به حساب می‌آید که مدیران از طریق بهبود آن انتظار دارند به بهره‌وری بالاتر و خلق مزیت رقابتی پایدار در سازمان برسند.

رفتار آوایی کارکنان^۲: مرور جامع ادبیات راجع به آوا، این واژه را به عنوان ابراز شفاهی ایده‌ها، اطلاعات و نظرات راجع به کار با انگیزه مثبت تشریح مساعی، به صورت غیرانفعالی، مثبت و دیگرخواهانه در سازمان تعریف کرده‌اند. در عصر حاضر گوش سپردن به آوای کارکنان برای سازمان‌ها اهمیت ویژه‌ای یافته است زیرا از یک طرف ایده‌ها و نظرات کارکنان می‌تواند راهگشای بسیاری از مسائل و مشکلات سازمانی و از طرف دیگر منعکس‌کننده علایق و خواسته‌های آن‌ها برای مدیریت سازمان باشد (ون دین و لی پین^۳، ۲۰۱۲، ص ۱۰۸). پژوهشگران همواره در قالب مفاهیم مختلف بر اهمیت مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها و ابراز نظراتشان به واسطه بررسی آثار و نتایج مثبت آن تأکید کرده‌اند. آنها همچنین عوامل تسهیل‌کننده اظهارنظر توسط کارکنان را بررسی کرده‌اند (پیندر و هارلوس^۴، ۲۰۱۱، ص ۳۳۱). دو چارچوب ارزشمند برای توضیح و پیش‌بینی رفتار آوایی کارکنان مطرح شده است. چارچوب نخست، مدل دو طیفی فعال - انفعالی و سازنده - مخرب است که توسط گوردن^۵ (۲۰۰۶) ارائه شده است. طبق این مدل آوای کارکنان بر اساس دو معیار فعال یا انفعالی بودن و سازنده یا مخرب بودن در چهار بعد دسته‌بندی می‌شود. این چهار بعد عبارت‌اند از: آوای فعال سازنده، آوای انفعالی سازنده، آوای فعال مخرب و آوای انفعالی مخرب. مدل دوم توسط ون دین و همکاران (۲۰۱۲، ص ۱۰۸) ارائه شده است و انگیزه‌های کارکنان را مبنایی برای طبقه‌بندی انواع آوای کارکنان قرار داده است. آن‌ها بر سه انگیزه اصلی تمرکز کرده و سه نوع آوا را معرفی کرده‌اند:

آوای مطیع^۶: این نوع آوا با انگیزه بی‌طرفی ایجاد شده و کارکنان با این عقیده که نمی‌توانند تغییری در وضعیت موجود ایجاد کنند، تنها ایده‌ها و نظراتی در تأیید شرایط فعلی ابراز خواهند کرد. آوای مطیع با

1. Jennex

2. Staff phonetic behavior

3. Van Dyne & LePine

4. Pinder & Harlos

5. Gorden

6. Obedient voice

توجه به انگیزه‌های بوجود آورنده آن، بیان ایده‌ها، اطلاعات و نظرات براساس احساس تسلیم است. این نوع آوا، رفتاری غیرمشارکتی مبتنی بر این احساس در فرد است که او قادر به ایجاد تغییر در شرایط نیست. بنابراین، این نوع آوا، منجر به بروز اظهارات موافقت‌گونه و حمایت از وضع موجود با توجه به انگیزه مطرح شده می‌شود. همچون دو آوای قبلی، این آوا نیز براساس اظهارات تعمدی ایده‌ها، اطلاعات و نظرات مرتبط با کار است. اما تفاوت آن با دو آوای قبلی این است که نسبت به آن‌ها کمتر غیرانفعالی است. **آوای دفاعی^۱**: در این نوع رفتار فرد با ترس از اینکه بیان ایده‌ها و نظراتش یا ارائه اطلاعاتی خاص در مورد یک موضوع می‌تواند برای او نتایج بدی از قبیل تنبیه و مجازات و توهین به همراه داشته باشد، در مورد آن موضوع به اظهار نظر می‌پردازد. انگیزه این نوع آوا، حفاظت از خود است. آوای تدافعی مبتنی بر خودحفاظتی است. بروز این نوع رفتار مستلزم مسئولیت‌پذیری شخصی کمتر و تصمیم‌گیری بدون هرگونه خطر است. بنابراین چنانچه افراد از پیامدهای تنبیهی به دلیل بحث در مورد مشکلات سازمان بترسند، رفتارهایی دفاعی به منظور حفاظت از خود نشان می‌دهند. این رفتارها شامل تغییر مسیر توجه، سرزنش و ملامت به سوی دیگران، معذرت‌خواهی، توجیه و انکار کردن به عنوان راهبردهای خودحفاظتی است که در آن‌ها آوا به عنوان واکنشی به احساس ترس و تهدید بروز می‌کند. با توجه به این ویژگی‌ها، آوای تدافعی به عنوان اظهار ایده‌ها، اطلاعات یا نظرات مرتبط با کار براساس ترس، با هدف حفاظت از خود است.

آوای نوع دوستانه^۲: انگیزه این نوع آوا، نوع دوستی و حسن نیت است که در مقابل منفعت‌طلبی شخصی قرار دارد. در این نوع رفتار، فرد با این فرض که بیان ایده‌ها و نظراتش می‌تواند به نفع سازمان یا همکارانش باشد به اظهار نظر می‌پردازد. آوای نوع دوستانه شبیه سکوت نوع دوستانه نیازمند آگاهی و بصیرت است و ممکن است هیچ‌گاه از طرف سازمان نسبت به آن اعلام نیاز نشود. در حقیقت، با صراحت صحبت کردن و ارائه پیشنهادات برای تغییر، ممکن است یکی از انواع رفتارهای شهروند سازمانی باشد؛ زیرا این نوع رفتار مستلزم خطر کردن شخصی است. این امر به دلیل آن است که بسیاری از کارکنان در سازمان (به‌ویژه آن‌هایی که در موضع قدرت هستند) از مسیری که در آن هستند احساس رضایت می‌کنند و حفظ وضعیت موجود را ترجیح می‌دهند. بنابراین آوای نوع دوستانه همیشه توسط دریافت‌کنندگان آن، پدیده‌ای مثبت تلقی نمی‌شود. در حقیقت چارچوب سه عنصری در مورد آوای ارائه شده توسط این پژوهشگران،

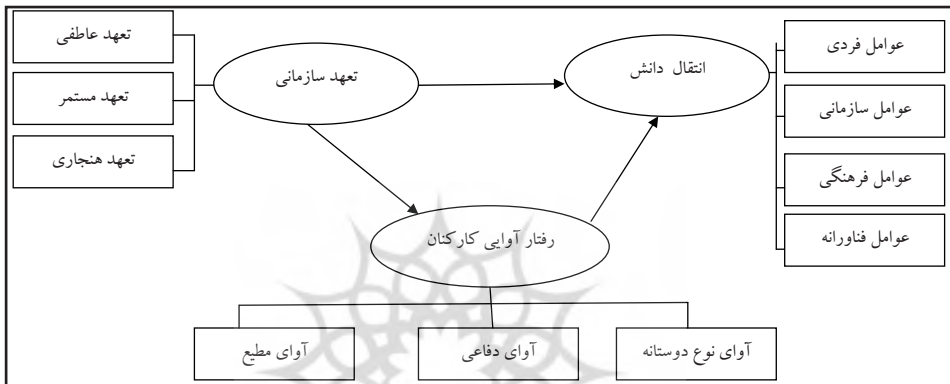
شامل آوای نوع‌دوستانه براساس انگیزه دیگرخواهی، آوای تدافعی براساس انگیزه خودحمایتی و آوای مطیع براساس تسلیم و رضایت دادن به شرایط موجود است.

پیشینه: ناستی‌زایی و نوروزی (۱۳۹۶) در پژوهشی به «بررسی رابطه آوای کارکنان با تسهیم دانش» پرداختند. جامعه آماری شامل تمام اعضای هیئت علمی دانشگاه سیستان و بلوچستان بوده که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای (برحسب جنسیت، مرتبه علمی و رشته آموزشی) تعداد ۱۸۳ نفر انتخاب و مورد مطالعه قرار گرفتند. نتایج پژوهش ایشان نشان داد مقدار ضریب همبستگی آوای مطیع، تدافعی و نوع‌دوستانه با تسهیم دانش به ترتیب $0/577$ ، $-0/409$ و $0/671$ بود. نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه نیز نشان داد که آوای کارکنان $52/3$ درصد از واریانس تسهیم دانش را تبیین می‌کند، که از بین آوای کارکنان، آوای نوع‌دوستانه با مقدار $0/516$ β = اثر مثبت و آوای مطیع با مقدار $0/329$ β = اثر منفی بر تسهیم دانش دارد. بنابراین با افزایش آوای مطیع و تدافعی از میزان تسهیم دانش کاسته می‌شود اما با افزایش آوای نوع‌دوستانه بر میزان تسهیم دانش افزوده می‌شود. دوستار و اسماعیل‌زاده (۱۳۹۵) در پژوهشی به «بررسی تأثیر عدالت سازمانی بر آوای کارکنان» پرداختند. داده‌ها به کمک ابزار پرسشنامه از بین تعداد ۷۵۲ نفر از کارکنان و اعضای هیئت علمی دانشگاه گیلان گردآوری شد. سپس با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی ابعاد عدالت و آوای سازمانی شناسایی شد. عدالت سازمانی شامل سه بعد عدالت توزیعی، رویه‌ای و مراوده‌ای بود. نتایج نشان می‌دهد که هر سه بعد عدالت بر نوع آوای دوستانه تأثیرگذار است اما تأثیر آن بر آوای مطیع و آوای تدافعی معنادار نیست. همچنین نتایج پژوهش ایشان نشان داد که هر سه نوع عدالت سازمانی بر عملکرد شغلی تأثیرگذار است. کراهی مقدم و ممبینی (۱۳۹۴) در پژوهشی به «بررسی انتقال دانش شخصی و سازمانی در تعهد زندگی کاری» پرداختند. اطلاعات حاصل از مدل‌سازی معادلات ساختاری، اهمیت انتقال دانش در ارتباط با کیفیت مهارت دوران کار نیروی پرستار، گرفتاری و صلاحیت که متضمن ایجاد تعهد است را شرح می‌دهد. توانمندی حرفه‌ای، چالشی مداوم در کار مراقبت بهداشتی است، زیرا تهیه‌کنندگان با تولیدکنندگان، دانش، فناوری و فرآیندها، روابط متقابلی دارند. روی هم رفته، این پژوهش یک شیوه تازه برای بررسی انتقال دانش در پرستاری ارائه می‌دهد و به تحقیق بر روی تعهد کاری می‌پردازد. در این مقاله ارتباط میان انتقال دانش فردی و سازمانی میان کارکنان بیمارستان‌های اهواز بررسی شد. الگویی که این دو مقیاس انتقال دانش با تعهد در محل کار را

تلفیق می‌کرد نیز مورد آزمایش قرار گرفت. اطلاعات حاصله از مدل‌سازی معادلات ساختاری، اهمیت انتقال دانش در ارتباط با کیفیت مهارت دوران کار پرستاران، گرفتاری و صلاحیت که متضمن ایجاد تعهد است را شرح می‌داد. یوسفی، مرادی و تیشه‌ورز دائم (۱۳۹۰) در پژوهشی به «بررسی نقش تعهد سازمانی کارکنان در تسهیم دانش» پرداختند. نتیجه این پژوهش نشان داد که سطوح بالای تعهد سازمانی با نگرش‌های مثبت کارکنان به تسهیم دانش مرتبط است. کارکنانی که تعهد بیشتری به سازمان خود دارند مشارکت بیشتر و فعال‌تری در فعالیت‌های تسهیم دانش انجام می‌دهند. چان (۲۰۱۳) پژوهشی با عنوان «رهبری پدرسالارانه و آوای کارکنان: آیا تسهیم دانش دارای اهمیت است؟» انجام داد. او دریافت که بین رهبری خیرخواهانه و آوای کارکنان رابطه‌ای وجود ندارد. ولی بین رهبری مستبدانه و آوای کارکنان رابطه منفی و بین رهبری اخلاقی و آوای کارکنان رابطه مثبت وجود دارد. همچنین تسهیم دانش، رابطه بین رهبری مستبدانه با آوای کارکنان و رهبری خیرخواهانه با آوای کارکنان را تعدیل نمی‌کند. ولی تسهیم دانش در رابطه بین رهبری اخلاقی و آوای کارکنان نقش تعدیل‌کننده دارد. چانگ، لیائو، لی و لو (۲۰۱۳) در پژوهشی با عنوان «بررسی روابط بین تعهد سازمانی، اشتراک دانش و رفتار شهروندی سازمانی که در صنعت نیمه هادی تایوان» انجام شد دریافتند که در یک محیط متغیر به اشتراک گذاری دانش رقابت سازمانی را حفظ کرده و انسجام کارمندان را بهبود می‌بخشد، نتایج پژوهش آنها که در بین ۴۲۸ نفر از کارکنان صنعت نیمه هادی کشور تایوان انجام شد نشان داد که انتقال دانش دارای اثر واسطه‌ای جزئی در روابط بین تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی است. با توجه به ادبیات و پیشینه پژوهش، مشخص شد که پژوهشگران بسیاری به رابطه تعهد سازمانی و انتقال دانش و رفتار آوایی کارکنان پرداخته‌اند. اما نکته قابل تأمل در اینجا است که به صورت سه متغیره به این رابطه نپرداخته‌اند و به صورت دو متغیره این رابطه مطالعه شده است. از طرفی؛ وجود متغیر رفتار آوایی کارکنان، سبب نوآوری در حوزه پژوهش‌های مدیریت شده است، بنابراین پژوهش حاضر به دنبال بررسی رابطه تعهد سازمانی با انتقال دانش با وجود رفتار آوایی کارکنان انجام شد.

مدل مفهومی: با توجه به مباحث نظری، در مدل مفهومی پژوهش حاضر، شاخص‌های تعهد سازمانی که از مبانی نظری پژوهش آلن و مایر (۱۹۹۰)، استخراج شدند به‌عنوان متغیر مستقل در سه بعد اصلی تعهد

عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری در نظر گرفته شد؛ متغیر وابسته انتقال دانش براساس پژوهش علامه، موسوی‌زاده و تیموری (۱۳۹۱)، در چهار بعد عوامل فردی، عوامل سازمانی، عوامل فرهنگی و عوامل فناورانه است. همچنین شاخص‌های رفتار آوایی کارکنان که از مبانی نظری پژوهش ون دین و همکاران (۲۰۱۲)، استخراج شدند به‌عنوان متغیر میانجی در سه بعد اصلی آوای مطیع، آوای دفاعی و آوای نوع‌دوستانه در نظر گرفته شد (نمودار ۱).



نمودار ۱. مدل مفهومی پژوهش

بنابراین فرضیه اصلی پژوهش به این صورت تدوین شد که «تعهد سازمانی بر انتقال دانش و رفتار آوایی کارکنان دانشگاه علوم نظامی امین تأثیر معناداری دارد.» همچنین فرضیه‌های فرعی پژوهش به صورت زیر تدوین شد:

- تعهد سازمانی بر انتقال دانش کارکنان دانشگاه علوم نظامی امین تأثیر معناداری دارد.
- تعهد سازمانی بر رفتار آوایی کارکنان دانشگاه علوم نظامی امین تأثیر معناداری دارد.
- رفتار آوایی کارکنان بر انتقال دانش کارکنان دانشگاه علوم نظامی امین تأثیر معناداری دارد.

روش

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر جمع‌آوری داده‌ها از نوع پژوهش‌های توصیفی و از شاخه پژوهش‌های میدانی به‌شمار می‌آید و از نظر ارتباط بین متغیرهای پژوهش، از نوع علی است. روش انجام پژوهش نیز پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش حاضر شامل ۷۰۰ نفر از کارکنان دانشگاه علوم نظامی

امین هستند که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده تعداد ۲۴۸ نفر با استفاده از رابطه کوکران به‌عنوان نمونه انتخاب شدند. متغیرهایی که در این تحقیق مورد بررسی قرار گرفتند شامل متغیر مستقل تعهد سازمانی، متغیر وابسته انتقال دانش و متغیر میانجی رفتار آوایی کارکنان هستند که براساس مرور ادبیات، مقیاس‌های مورد اندازه‌گیری آنها شناسایی شدند. برای جمع‌آوری داده‌ها، از پرسشنامه استاندارد استفاده شد. پرسشنامه آلن و مایر (۱۹۹۰)، دارای ۱۵ پرسش و ۳ مؤلفه (تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری) است. پرسشنامه انتقال دانش علامه و همکاران (۱۳۹۱) در چهار بعد عوامل فردی، سازمانی، فرهنگی و فناورانه و دارای ۱۲ پرسش است. پرسشنامه ون دین و همکاران (۲۰۱۲)، دارای ۹ پرسش و ۳ مؤلفه (آوای مطیع، آوای دفاعی و آوای نوع دوستانه) است. ضرایب به‌دست آمده از محاسبه آلفای کرونباخ، ضریب پایایی ترکیبی و روایی همگرا در جدول ۱، قابل مشاهده است.

جدول ۱. خلاصه برازش مدل‌های اندازه‌گیری

AVE	CR	ضریب آلفای کرونباخ	سازه
۰/۶۵۱	۰/۸۰۶	۰/۸۹	تعهد سازمانی
۰/۵۱۲	۰/۸۵۴	۰/۷۵	انتقال دانش
۰/۵۶۳	۰/۸۳۶	۰/۷۶	رفتار آوایی

یافته‌ها

آمار توصیفی: یافته‌های مرتبط با وضعیت تأهل پاسخ‌دهندگان در جدول معین می‌کند که ۸ درصد آنان مجرد و ۹۲ درصد آنان متأهل هستند. ۱۰ درصد پاسخ‌دهندگان کمتر از ۲۵ سال، ۱۵ درصد پاسخ‌دهندگان بین ۲۶ تا ۳۵ سال، ۴۵ درصد پاسخ‌دهندگان بین ۳۶ تا ۴۵ سال و ۳۰ درصد بیش از ۴۵ سال هستند. ۳۵ درصد پاسخ‌دهندگان دارای مدرک کارشناسی، ۵۰ درصد دارای مدرک کارشناسی ارشد و ۱۵ درصد دارای مدرک دکتری بودند. با توجه به نوع جامعه مورد مطالعه، از نظر جنسیت، تمام پاسخ‌دهندگان مرد بودند. آمار استنباطی: پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها، با استفاده از نرم‌افزار «اس. پی. اس. اس.» ویرایش ۲۲ و «ایموس» ویرایش ۲۲، داده‌ها تجزیه و تحلیل شد. برای آزمون نرمال بودن از نمره عامل‌های به‌دست آمده از آزمون کولموگروف - اسمیرنوف استفاده شد تا از نرمال بودن داده‌ها اطمینان حاصل شود. هنگام بررسی نرمال بودن داده‌ها فرض صفر مبتنی بر اینکه توزیع داده‌ها نرمال است، در سطح خطای ۵ درصد آزمون

شد. بنابراین اگر آماره آزمون بزرگتر مساوی $0/05$ به دست آید، در این صورت دلیلی برای رد فرض صفر مبتنی بر اینکه داده نرمال است، وجود نخواهد داشت. به عبارت دیگر توزیع داده‌ها نرمال خواهد بود. نتایج این آزمون در جدول ۲، نشان داده شده است.

جدول ۲. نتایج حاصل از آزمون کولموگروف - اسمیرنوف

شاخص‌ها	کولموگروف - اسمیرنوف	سطح معناداری (sig)
تعهد سازمانی	۱/۰۰۶	۰/۲۶۴
انتقال دانش	۱/۱۷۱	۰/۱۲۹
رفتار آوایی	۱/۰۲۹	۰/۲۴۰

با توجه به اینکه سطح معناداری شاخص‌های پژوهش بیشتر از $0/05$ است و همچنین از آنجایی که نتایج آزمون کولموگروف - اسمیرنوف، نرمال بودن داده‌ها را تأیید کرد، بدین ترتیب برای آزمون فرضیه‌ها و سایر آزمون‌های آماری از آمار پارامتریک استفاده شد. یافته‌های توصیفی مربوط به میانگین، انحراف معیار و ضرایب همبستگی بین متغیرهای پژوهش در جدول ۳ درج شده است.

جدول ۳. میانگین، انحراف معیار و ضرایب همبستگی متغیرهای پژوهش

ردیف	متغیرها	میانگین	انحراف معیار	۱	۲	۳
۱	تعهد سازمانی	۱۰/۲۱۲	۲/۹۷			
۲	انتقال دانش	۱۰/۸۹۵	۳/۱۹	۰/۷۷۶		
۳	رفتار آوایی	۱۸/۳۸۰	۶/۱۲	۰/۵۸۳	۰/۵۷۶	

به منظور ارزیابی الگوی پیشنهادی از الگویایی معادلات ساختاری استفاده شد. برای تعیین کفایت برازش الگوی پیشنهادی با داده‌ها، ترکیبی از شاخص‌های برازندگی شامل مقدار مجذور کای دو (،) شاخص هنجار شده مجذور کای دو (df/،) شاخص نیکویی برازش^۱، شاخص نیکویی برازش تعدیل شده^۲، شاخص برازندگی هنجار شده^۳، شاخص برازش تطبیقی^۴، شاخص برازندگی افزایشی^۵، و جذر

1. Goodness-of-Fit index (GFI)

2. Adjusted Goodness-of-Fit index (AGFI)

3. Normed Fit Index (NFI)

4. Comparative Fit Index (CFI)

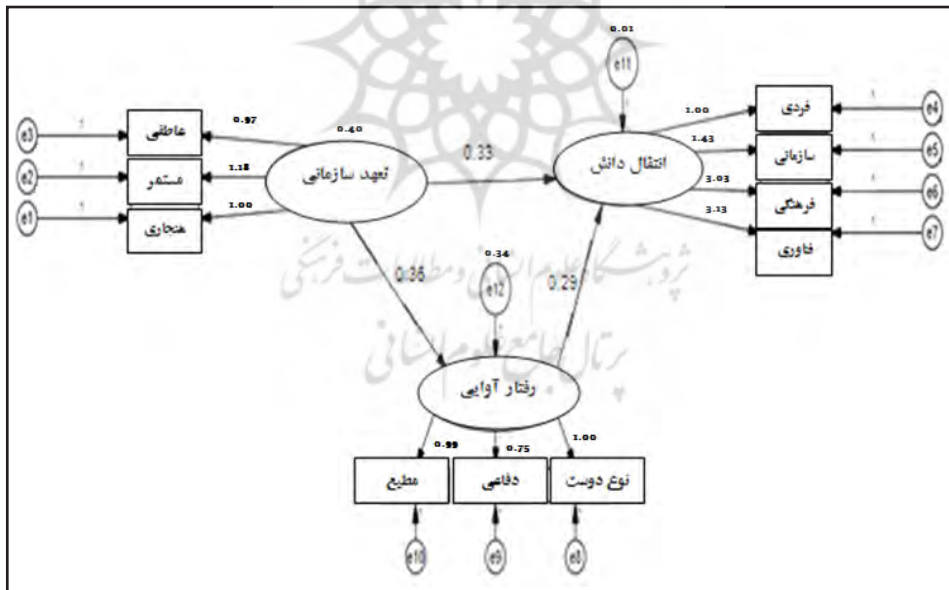
5. Incremental Fit Index (IFI)

میانگین مجذورات خطای تقریب^۱، استفاده شد. برازش مدل پیشنهادی با استفاده از داده‌ها، تحلیل شد. شاخص‌های کلی برازندگی الگوی پیشنهادی در جدول ۴، درج شده است.

جدول ۴. برازش مدل مفهومی

CIMN	CIMN/DF	P	GFI	NFI	CFI	RFI	IFI	RMSE
۳۲۰/۲۰۱	۲/۲۱۵	۰/۰۰۰	۰/۹۰۶	۰/۹۰۷	۰/۹۳۳	۰/۹۱۴	۰/۹۳۳	۰/۰۶۸

در پژوهش حاضر به منظور آزمون معناداری فرضیه‌ها از دو شاخص جزئی مقدار بحرانی CR و P استفاده شد. براساس سطح معناداری ۰/۰۵، مقدار بحرانی باید بیشتر از ۱/۹۶ باشد، مقدار عوامل کمتر از آن در الگو مهم شمرده نمی‌شود، همچنین مقادیر کوچکتر از ۰/۰۵ برای مقدار P حاکی از تفاوت معنادار مقدار محاسبه شده برای وزن‌های رگرسیونی با مقدار صفر در سطح ۰/۹۵ است. خروجی معادلات ساختاری در خصوص آزمون فرضیه‌های پژوهش در دو حالت در نمودار ۲، نشان داده شده است.



نمودار ۲. خروجی معادلات ساختاری فرضیه‌های پژوهش در نرم‌افزار ایموس

با در نظر گرفتن نتایج تجزیه و تحلیل مدل به بررسی فرضیه‌های پژوهش پرداخته شد که نتایج آن در جدول ۵، ارائه شده است.

جدول ۵. ضریب رگرسیونی و مقادیر شاخص‌های جزئی مربوط به فرضیه‌ها

نتیجه	P	مقدار بحرانی	ضریب رگرسیونی	فرضیه‌ها
تأیید	۰/۰۰۰	۵/۸۲	۰/۳۳	H1: در دانشگاه علوم انتظامی امین تعهد سازمانی تأثیر مثبت و معناداری بر انتقال دانش کارکنان دارد.
تأیید	۰/۰۰۰	۵/۹۰	۰/۳۶	H2: در دانشگاه علوم انتظامی امین تعهد سازمانی تأثیر مثبت و معناداری بر رفتار آوایی کارکنان دارد.
تأیید	۰/۰۰۰	۴/۶۲	۰/۲۹	H3: در دانشگاه علوم انتظامی امین رفتار آوایی کارکنان تأثیر مثبت و معناداری بر انتقال دانش کارکنان دارد.

با توجه به نتایج جدول ۵، فرضیه‌های پژوهش در سطح اطمینان ۹۵ درصد تأیید می‌شوند. در توضیح آزمون فرضیه‌های پژوهش باید گفت که با توجه به مقدار بحرانی^۱ که برای تمام فرضیه‌های پژوهش دارای مقدار بیش از ۱/۹۶ است و مقدار (P) که کمتر از سطح خطای ۰/۰۵ است، در سطح اطمینان ۹۵ درصد فرضیه‌های پژوهش تأیید می‌شوند. بنابراین با توجه به جدول ۵ می‌توان گفت که در سطح اطمینان ۹۵ درصد در دانشگاه علوم انتظامی امین تعهد سازمانی با نقش میانجی‌گری رفتار آوایی کارکنان تأثیر مثبت و معناداری بر انتقال دانش دارد.

بحث و نتیجه‌گیری

باتوجه به اینکه سرمایه‌های انسانی ثروت یک سازمان هستند و ستون فقرات هر سازمانی به‌وسیله سرمایه‌های انسانی آن شکل داده می‌شود، در اهمیت آن شکی وجود ندارد. اندیشمندان مدیریت معتقدند که تفاوت کشورهای فقیر و غنی نه در منابع مادی و مالی آنها بلکه در سرمایه‌های انسانی و نحوه اداره و مدیریت آنها است. این پژوهش با هدف بررسی اثر تعهد سازمانی بر انتقال دانش با نقش میانجی رفتار آوایی کارکنان در دانشگاه علوم انتظامی امین انجام شد. نتایج به‌دست آمده از پژوهش نشان می‌دهد که

هر سه فرضیه پژوهش در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار است و هر سه فرضیه پژوهش تأیید می‌شود. در فرضیه اول پژوهش؛ تعهد سازمانی با مقدار بحرانی $5/82$ در سطح ۹۵ درصد تأثیر مثبت و معناداری بر انتقال دانش در دانشگاه علوم انتظامی امین دارد. در فرضیه دوم پژوهش؛ تعهد سازمانی با مقدار بحرانی $5/90$ در سطح ۹۵ درصد تأثیر مثبت و معناداری بر رفتار آوایی کارکنان در دانشگاه علوم انتظامی امین دارد. در فرضیه سوم پژوهش؛ رفتار آوایی کارکنان با مقدار بحرانی $4/62$ در سطح ۹۵ درصد تأثیر مثبت و معناداری بر انتقال دانش در دانشگاه علوم انتظامی امین دارد. نتایج این پژوهش با پژوهش‌های ناستی‌زایی و نوروزی (۱۳۹۶)، کراهی مقدم و ممبینی (۱۳۹۴)، یوسفی و همکاران (۱۳۹۰) همسو است. زیرا در این پژوهش‌ها بررسی رابطه میان تعهد سازمانی، انتقال دانش و رفتار آوایی کارکنان تأیید شد. ناستی‌زایی و نوروزی (۱۳۹۶) در پژوهش خود بیان کردند که آواهای مطیع، تدافعی و نوع‌دوستانه با تسهیم دانش، رابطه معناداری دارند. از طرفی؛ آوای کارکنان $52/3$ درصد از واریانس تسهیم دانش را تبیین می‌کند. کراهی مقدم و ممبینی (۱۳۹۴) در پژوهش خود بیان کردند که میان انتقال دانش فردی و سازمانی کارکنان بیمارستان‌های اهواز، رابطه وجود دارد. یوسفی و همکاران (۱۳۹۰) در پژوهش خود بیان کردند که سطوح بالای تعهد سازمانی با نگرش‌های مثبت کارکنان به تسهیم دانش مرتبط است. کارکنانی که تعهد بیشتری به سازمان خود دارند مشارکت بیشتر و فعال‌تری در فعالیت‌های تسهیم دانش انجام می‌دهند. اهمیت دادن به سرمایه‌های انسانی برای سازمان تأثیرات مثبت و مفیدی دربر خواهد داشت. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت احساس تعهد در انتقال و تسهیم دانش و در نتیجه رفتار آوایی کارکنان تأثیر بسزایی دارد. چنانچه کارکنان احساس امنیت کنند، منافع سازمانی و فردی متعددی از قبیل خلاقیت، انعطاف‌پذیری، حل مسئله، عملکرد شغلی، رضایت شغلی را دربر خواهد داشت. همچنین کارکنان متعهد، خودکنترل و خودتنظیم می‌شوند. آنها به آسانی قبول مسئولیت می‌کنند و دیدگاه مثبتی درباره خود، دیگران و محیط دارند و به زندگی شغلی خوش‌بین هستند و دیگران را همکار و شریک می‌بینند نه رقیب.

پیشنهادها

با توجه به فرضیه اول، نتایج نشان داد که تعهد سازمانی بر آوای کارکنان تأثیر دارد. بنابراین براساس این یافته پیشنهاد می‌شود سازوکارهای مناسب به منظور تقویت تعهد و ایجاد جوی سرشار از اعتماد و امنیت در سازمان اجرا شود. جو سالم و سازنده می‌تواند به افزایش آوای کارکنان منجر شود. با توجه به اینکه نتایج

نشان داد تعهد سازمانی بر آوای کارکنان مؤثر است، می‌توان گفت افرادی که اهمیت زیادی به رویه‌های موجود در سازمان می‌دهند، می‌توانند نقش بسیار مهمی بر بروز ایده‌ها و نظرات در سازمان داشته باشند همچنین به همکاران خود کمک می‌کنند که نظرات را بیان کنند.

با توجه به فرضیه دوم، پیشنهاد می‌شود که سازمان‌ها به نظرات خلاقانه کارکنان در سازمان توجه کنند، همچنین از معیارهای مناسبی برای ارتقاء و تشویق این افراد در سازمان استفاده کنند. باید به کارکنان استقلال شغلی داده شود تا کارکنان بتوانند با افزایش مهارت‌ها و توانمندی‌های خود سطح عملکرد خود را افزایش دهند و از انجام کارشان راضی باشند.

با توجه به فرضیه سوم، سازمان باید کمبودها و نیازهای آموزشی کارکنان را تشخیص دهد و برای رفع آنها برنامه‌ریزی کند. سازمان همواره از برنامه‌های آموزشی مناسبی برای تقویت مهارت کارکنان خود استفاده کند و همواره ایده‌گرایی را تشویق کند.

سپاسگزاری

پژوهشگران بر خود لازم می‌دانند از همه اساتید و کارکنان دانشگاه علوم انتظامی امین که در انجام هرچه بهتر پژوهش مؤثر بودند، صمیمانه تشکر و قدردانی کنند.

فهرست منابع

- ایلی، خدیجه؛ حیات، علی اصغر؛ چوپانی، حیدر و اسمی، کرامت. (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی کارشناسان دانشگاه تهران. دو ماهنامه علمی دانشگاه شاهد، ۱۷(۴۲)، صص ۸۳-۶۷. قابل بازیابی از: http://tlr.shahed.ac.ir/browse.php?a_id=746&slc_lang=fa&sid=
- اسماعیلی، احمد رضا. (۱۳۹۸). ارائه الگوی سکوت سازمانی کارکنان دانشگاه علوم انتظامی امین. فصلنامه علمی پژوهش‌های مدیریت انتظامی، ۱۴(۳)، صص ۵۰۳-۵۲۸. قابل بازیابی از: http://pmsqj.jrl.police.ir/article_91866.html
- زارعی متین، حسن؛ محمدیان، بهزاد و پنجویی، حسین (۱۳۹۴) بررسی ابعاد سرمایه اجتماعی در رفتار به اشتراک گذاری دانش کارکنان (مورد مطالعه: نیروی انتظامی قم)، فصلنامه دانش انتظامی قم، شماره ۷، زمستان ۱۳۹۴، صفحه ۲۲-۳۷. قابل بازیابی از: http://www.journals.police.ir/article_17104.html
- دوستار، محمد و اسماعیل زاده، محمد. (۱۳۹۲). عدالت سازمانی و تأثیر آن بر آوا و عملکرد کارکنان، فصلنامه مطالعات مدیریت بهبود و تحول، (۷۲)، صص ۱۴۳-۱۶۳. قابل بازیابی از: http://jmsd.atu.ac.ir/article_213.html
- دهقانیان، حامد؛ صبور، الهام و حجتی، علیرضا. (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین مؤلفه‌های عدالت سازمانی و تعهد سازمانی در یک شرکت بیمه. پژوهشنامه بیمه، ۲۸(۲)، صص ۱۸۰-۱۵۳. قابل بازیابی از: http://jir.irc.ac.ir/article_3795.html
- عزیزی، کیومرث؛ مغازه‌ای محمد امین و سلیمی، مهرداد (۱۳۹۵) ارزیابی میزان به کارگیری مؤلفه‌های نظام مدیریت دانش در نیروی انتظامی استان مرکزی، فصلنامه دانش انتظامی پلیس استان مرکزی، سال ششم، شماره سوم، صص ۱۵ قابل بازیابی از:

http://www.journals.police.ir/article_14330.html

علامه، سیدمحسن؛ موسوی زاده، الهام و تیموری، شیرین. (۱۳۹۱). بررسی تأثیر تسهیم دانش بر نوآوری در بین مدیران سازمان‌های بازرگانی، اولین همایش ملی مدیریت و کارآفرینی.

کراهی مقدم، سیروس و ممینی، ناهید. (۱۳۹۴). مطالعه انتقال دانش شخصی و سازمانی در تعهد زندگی کاری، اولین کنفرانس بین المللی مدیریت، اقتصاد، حسابداری و علوم تربیتی، ساری، شرکت علمی پژوهشی و مشاوره‌ای آینده‌ساز، دانشگاه پیام نور نکا. ناستی‌زایی، ناصر و نوروزی، رضا. (۱۳۹۶). بررسی رابطه آوای کارکنان با تسهیم دانش. پژوهش‌های مدیریت عمومی، ۱۰(۳۵)،

صص ۸۵-۱۰۴. قابل بازیابی از: http://jmr.usb.ac.ir/article_3254.html

نیکوکار، هانی؛ اکبری، محسن؛ آهی، پرویز و قیاسی، رضا. (۱۳۹۷). تبیین نقش رهبری آینده‌نگر در بهبود بهره‌وری سازمانی با میانجیگری تعهد سازمانی. فصلنامه پژوهش‌های مدیریت انتظامی، ۱۴(۱)، صص ۱۰۱-۱۲۲. قابل بازیابی از:

http://pmsq.jrl.police.ir/article_20358.html

یوسفی، سجاده؛ مرادی، مرتضی و تیشه‌ورز دائم، محمد کاظم. (۱۳۸۹). نقش تعهد سازمانی کارکنان در تسهیم دانش. فصلنامه توسعه

سازمانی پلیس، ۳۰(۳)، صص ۲۳-۳۶. قابل بازیابی از: http://journals.police.ir/article_9365.html

Allen, N. J & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization, *Journal of Occupational Psychology*, (63), pp 1-18.

Retrieved from: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.2044-8325.1990.tb00506.x>

Bock, G., Zmud, R., Kim, Y. & Lee, J. (2015). Behavioral Intention Formation in knowledge sharing: examining the roles of extrinsic motivators, social-psychological forces, and organizational climate. *MIS Quarterly*, 29(1), pp 87-111. Retrieved from: <https://www.researchgate.net/publication/260323200>

Chan, S. (2013). Paternalistic leadership and employee voice: does knowledge sharing matter?. *Human relations*, 1(1), pp 1-27. Retrieved from: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0018726713503022?journalCode=huma>

Cheng, J. W., Chang, Y. Y., & Johnstone, S. (2013). Voice behavior and work engagement: the moderating role of supervisor-attributed motives. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 51(1), pp 81-102. Retrieved from: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1744-7941.2012.00030.x>

Gao, Sh. (2014). Understanding Knowledge Sharing Behaviour. Master's Thesis. The Hong Kong University of Science & Technology.

Gharawi, M. A., Dawes, S. S., & Dawes, G. (2010). Conceptualizing Knowledge and Information Sharing in Transnational Governmental Networks.

Holt, D. T., Armenakis, A. A., Field, H. S. & Harris, S. G. (2007). Readiness for Organizational Change: The Systematic Development of a Scale. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 43(2), pp 232-55. Retrieved from: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0021886306295295>

Jennex, M. E. (2010). Knowledge Management Organizational Memory, and Transfer Behavior: Global Approaches and Advancements. New York: Information Science Reference.

Khan A. S, Jan F. (2015). The Study of Organization Commitment and Job Satisfaction among Hospital Nurses. A Survey of District Hospitals of Dera Ismail Khan. *Global Journal*, 15(1), pp 17-28. Retrieved from: <https://journalofbusiness.org/index.php/GJMBR/article/view/1601>

Massoudi, A. H. & Hamdi, S. S. A. (2017). The Consequence of work environment on Employees

- Productivity, *Journal of Business and Management*, 1(3), pp 35-42. Retrieved from: <http://www.iosrjournals.org/iosr-jbm/papers/Vol19-issue1/Version-3/E1901033542.pdf>
- Meyer, J. P. and Parfyonova, N. M. (2010). Normative commitment in the workplace: A theoretical analysis and reconceptualization. *Human Resource Management Review*, 20(4), p 283, Retrieved from: <https://www.deepdyve.com/lp/elsevier/normative-commitment-in-the-workplace-a-theoretical-analysis-and-re-ra3QVWjObV>
- Munene, A. G. & Nyaribo, Y. M. (2013). Effect of Social Media Pertication in the Workplace on Employee Productivity, *International Journal of Advances in Management and Economics*, 2(2), pp 141-150. Retrieved from: <https://www.managementjournal.info/index.php/IJAME/article/view/266>
- Pinder, C. C., & Harlos, K. P. (2011). Employee silence: quiescence and acquiescence as responses to perceived injustice. *Research in Personnel and Human Resources Management*, (20), pp 331-369. Retrieved from: <http://karenharlos.com/downloads/2017/06/pinder-harlos-2001-employee-silence.pdf/>
- Riege, A. (2014). Three-Dozen Knowledge Sharing Barriers Managers Must Consider. *Journal of Knowledge Management*, 9(3), pp 18-35. Retrieved from: https://pdfs.semanticscholar.org/4dec/d81eae289446756a0b5b54b9bcf74541d3ac.pdf?_ga=2.33757665.1173058655.1570994645-985139965.1568668613
- Rohollahi A. A., Moftakhari Tabrizi A. & Asadi E. (2016). Investigating the Relationships between Organizational Justice, Organizational Commitment and Job Burnout, *Journal of Military Medicine*, 17(4), pp 273-281. Retrieved from: http://militarymedj.ir/browse.php?a_id=1539&sid=1&slc_lang=en
- Travis, D.J., Gomez, R.J. & Mor Barak, M.E. (2011). Speaking up and stepping back: Examining the link between employee voice and job neglect. *Children and Youth Services Review*, 33, 46-68.
- Van Dyne, L., & LePine, J. A. (2012). Helping and voice extra-role behavior: Evidence of construct and predictive validity. *Academy of Management Journal*, 41(1), pp 108-119. Retrieved from: <https://journals.aom.org/doi/abs/10.5465/256902>
- Yun, S., & Alen. R. (2015). Causes of Knowledge Sharing Behaviors: Motivational, *International Review of Administrative Sciences*, 81(4): 812-832. Retrieved from: <https://journals.sagepub.com/toc/rasb/81/4>
- Zhang, X., Pablos, P.O.D., & Zhou, Z. (2012). Effect of knowledge sharing visibility on incentive-based relationship in electronic knowledge management systems: An empirical investigation. *Computers in Human Behavior*, pp 1-7. Retrieved from: <https://www.semanticscholar.org/paper/Effect-of-knowledge-sharing-visibility-on-in-An-Zhang-Pablos/f7cf345f6c160d91656beb490f064a4bd0d699a7>



پروشکاه علوم انسانی و مطالعات فرہنگی
پرتال جامع علوم انسانی