



Perceptions of the Supportive Role of Supervisor and Coworker in Proactive Behaviour

- Seyed Najmoudin Mousavi  Associate Professor, Department of Management, Lorestan University, Khorramabad, Iran
- Hamed Ghasempour¹  PhD student in public administration, Lorestan University, Khorramabad, Iran
- Ali Shariatnejad  Assistant Professor, Department of Management, Lorestan University, Khorramabad, Iran

Abstract

The present study investigates the effect of the role of perceived guardian support and the perception of perceived colleagues with the mediating role of the relationship atmosphere on the occurrence of pioneering behaviors. This research is descriptive-survey in terms of applied purpose and in terms of data collection method. The statistical population of permanent and corporate contract employees in different levels of Ilam Power Distribution Company is 370 people, all of whom were determined as a statistical sample according to the purpose of the research. A simple random sampling method was considered. Data analysis was performed using structural equation modeling using Smart PLS software. The results showed that perceived organizational support and the support of perceived colleagues have a positive and significant effect on the occurrence of Proactive Behaviour and Climate. Also, the relationship Climate has a positive and significant effect on the emergence of Proactive Behaviour of the company's employees. Finally, perceived organizational support and perceived peer support through the relationship variable have a positive and indirect effect on the emergence of Proactive Behavior. The results of this research will have innovations in the field of reflecting pioneering behaviors in the organization environment and will help managers and employees in understanding and introducing such behaviors and their causes for creating proactive action.


Keywords: Perceptions of Supportive Supervisor, Perceptions of Supportive Coworker, Proactive Behavior, Relational Climate.


* Corresponding Author: ghasempoor23@yahoo.com


How to Cite: Mousavi, S., Ghasempour, H., Shariatnejad, A. (2022), Perceptions of the Supportive Role of Supervisor and Coworker in Proactive Behaviour, Management Studies in Development and Evolution, 31(104), 41-65 . doi: 10.22054/jmsd.2022.64866.4060



ادراک از نقش حمایتی سرپرست و همکاران در پیدایی رفتارهای پیشگامانه

سید نجم‌الدین موسوی  دانشیار، گروه مدیریت، دانشگاه لرستان، خرم آباد، ایران

حامد قاسم‌پور  * دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، دانشگاه لرستان، خرم آباد، ایران

علی شریعت‌نژاد  استادیار، گروه مدیریت، دانشگاه لرستان، خرم آباد، ایران

چکیده

تغییر هدفمند در اندیشه و حرکت کارگزاران به سوی تعالی شرط اساسی رشد و نمو یافتن سازمان‌ها در محیط پرتلاطم کنونی است. رفتارهای پیشگامانه کنشی هدفمند با درهم آمیختگی اندیشه دگرگونی و حرکت تغییرخواهانه است که منجر به تحول در فرد، شغل و سازمان می‌شود. تحقیق حاضر به بررسی تأثیر نقش حمایت سرپرست ادراک شده و حمایت همکاران ادراک شده با نقش میانجی جو رابطه‌ای بر بروز رفتارهای پیشگامانه می‌پردازد. این تحقیق از نظر هدف کاربردی و به لحاظ شیوه گردآوری داده‌ها توصیفی - پیمایشی از نوع همبستگی است. جامعه آماری کارکنان قرارداد دائم و شرکتی در سطوح مختلف شرکت توزیع نیروی برق استان ایلام به تعداد ۳۷۰ نفر می‌باشند که با توجه به هدف تحقیق کلیه آنها به عنوان نمونه آماری تعیین شدند. روش نمونه‌گیری تصادفی ساده در نظر گرفته شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها، با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری و به کمک نرم‌افزار Smart PLS انجام شد. نتایج تحقیق نشان داد حمایت سازمانی ادراک شده و حمایت همکاران ادراک شده در بروز رفتارهای پیشگامانه و جو رابطه‌ای اثر مثبت و معنادار دارند. همچنین جو رابطه‌ای بر پیدایش رفتارهای پیشگامانه کارکنان شرکت تأثیر مثبت و معنادار می‌گذارد. سرانجام، حمایت سازمانی ادراک شده و حمایت همکاران ادراک شده از طریق متغیر میانجی جو رابطه‌ای بر ظهور رفتارهای پیشگامانه اثر مثبت و غیرمستقیم دارد. نتایج این تحقیق در حوزه بازتاب رفتارهای پیشگامانه در محیط سازمان نوآوری‌های داشته و به مدیران و کارکنان در درک و معرفی این گونه رفتارها و علل آن به عنوان محرک کنش پیشگامانه یاری خواهد داد.

واژگان کلیدی: حمایت سرپرست ادراک شده؛ حمایت همکاران ادراک شده؛ رفتار پیشگامانه؛ جو رابطه‌ای.

مقدمه

از جمله مفاهیمی که پویایی سازمان و محیط آن را تحت پوشش قرار می‌دهد، رفتارهای پیشگامانه کارکنان است که در سال‌های اخیر مورد توجه بسیاری از محققان رفتار سازمانی قرار گرفته است (Bi et al, 2020)؛ زیرا مطابق تحقیقات انجام شده رفتارهای پیشگامانه از اهمیت بالایی برای عملکرد و سازگاری سازمان در محیط پرقابته کنونی (Belschak & Den Hartog, 2010; Zhang, Law & Lin, 2016)؛ و ارتقای عملکرد شغلی یکایک کارکنان و اثربخشی سازمانی برخوردار است (Grant & Ashford, 2008).

کارکنان پیشگام افرادی هستند که برای تحقق اهداف سازمانی و ایجاد تغییرات تلاش می‌کنند و تا حصول نتیجه دست از فعالیت برنمی‌دارند. افرادی که از ابتکار عمل لازم و خودآغازگری در شغل خود برخوردارند، کوشش و انرژی خود را برای شکوفایی توانایی‌های خود به نفع سازمان به کار می‌گیرند. مسئولیت‌پذیری در راستای منافع دیگران را در اولویت قرار می‌دهند، بهره‌وری سازمان را افزایش می‌دهند، عملکرد سازمان را بهبود می‌بخشند و بانی تغییرات سازنده در سازمان به‌شمار می‌روند (کهربایی و همکاران، ۱۴۰۰). این دسته از کارکنان که از آنها به عنوان مزیت رقابتی سازمان‌های پیشرو یاد می‌کنند؛ فعالانه به دنبال ایجاد تغییر و تحول در خود و محیطی که در آن سیر می‌کنند هستند (Kim & Ishikawa, 2021)؛ از سازش منفعلانه با محیط‌گريزانند و همواره وضع موجود را به چالش می‌کشانند (Ellis et al, 2017)؛ رفتار پیشگامانه، خودآغازگری در جهت بهبود شرایط جاری و خلق شرایط شغلی جدید است (Parker et al, 2010)؛ روی خودآغازگری و آینده‌گرایی متمرکز است که در آن هدف فرد، تغییر و بهبود خود، موقعیت شغلی و سازمانی است (Meyers, 2019).

افراد پیشگام همواره به دنبال تغییرات عمیق در سازمان‌ها و مصرا نه پیگیر دستیابی به اهداف پیش‌بینی شده هستند و برای مسیر خود نقشه عملکردی را ترسیم می‌کنند (Griffin et al, 2007)؛ رفتار پیشگامانه فرایندی هدف‌محور است که از تدوین هدف پیشگامانه آغاز می‌شود و به تلاش برای دستیابی به آن ختم می‌شود (S. K. Parker, Bindl, & Strauss, 2010). در واقع، افراد پیشگام ابتدا اهداف و چشم‌انداز را پیش‌بینی می‌کنند سپس برای رسیدن به مقصود برنامه‌ریزی دقیقی انجام می‌دهند و سرانجام برای تغییر خود یا محیط، تلاش می‌کنند (Kong & Li, 2018)؛ این مطلب حکایت از آن دارد که رفتارهای

پیشگامانه آگاهانه بروز می‌یابند و افراد با قصد قبلی به دنبال تحقق اهداف پیشگامانه خود هستند (Nguyen et al, 2020). بروز رفتارهای پیشرو که عاملیت تغییر خرد و کلان را موجب می‌شود مطابق مطالعات به نوآوری فردی (Huang, 2017)؛ بهبود عملکرد شغلی (Bakker, Tims, & Derks, 2012)؛ خشنودی شغلی، کاهش ابهام نقش و موفقیت در مسیر شغلی (Yang & Chau, 2016) منتج می‌شود. از طرف دیگر براساس تحقیقات انجام شده عواملی هم‌چون طراحی شغل (Cappelli and Keller, 2014)؛ نحوه رفتار مدیر (Ellis et al, 2017)؛ جو سازمانی (McCormick et al, 2019)؛ ویژگی‌های شخصیتی (Caniëls & Baaten, 2019)؛ ادراک کارکنان از نقش حمایتی منابع سازمانی (Tariq Maan et al, 2020) زمینه مناسب را برای بروز این گونه رفتارها فراهم می‌نماید. از آنجا که پیشگامی سازه‌ای انگیزشی، رفتاری و روانشناختی است. افراد پیشگام با درک حمایتی که از منابع سازمانی دریافت می‌کنند، انگیزه آنها برای تغییر خود و محیط پیرامون آنها افزایش می‌یابد (Tariq Maan et al, 2020)؛ حمایت سرپرست ادراک شده زمانی اتفاق می‌افتد که کارکنان درک کنند، سرپرستان برای مشارکت آنان ارزش قائل می‌شوند و به رفاه، علایق و آسایش ایشان اهمیت می‌دهند (Anderson et al., 2014; Chen et al., 2016). از آنجا که سرپرستان وظیفه هدایت، ارزیابی عملکرد و حمایت از زیردستان را بر عهده دارند، به عنوان منبع اصلی توسعه شخصی تلقی می‌شوند (Yang et al, 2020)؛ و کارمندان به تاسی از آنها به تحول همه‌جانبه در زندگی شخصی و سازمانی می‌اندیشیند.

کارمندان پیشگام این باور را دارند مدیر آنها پشتیبان ایده‌ها و طرح‌های جدید است و در مقابل مشکلات و مسائل سازمانی آنها را تنها نمی‌گذارند. به همین دلیل انگیزه آنها دوچندان و توان آنها برای پیشروی در مسیر تحول همه‌جانبه بالاتر می‌رود (Farooq et al, 2020). دیگر بُعد برآمده از نظریه حمایت سازمانی، ادراک از نقش حمایتی همکاران است. به زعم لوی و همکاران (۲۰۱۴) نقش حمایت همکاران ادراک شده به باور همکاران به یاری‌رسانی دیگر همکارانشان در انجام وظایف شغلی اشاره دارد. تحقیقات اخیر نشان می‌دهند حمایت همکاران فراتر از ارائه اطلاعات برای انجام صحیح وظایف شغلی است و حمایت‌های عاطفی و اجتماعی مانند مراقبت، همدلی و عشق را نیز شامل می‌شود (Chiaburu and Harrison, 2008; Karatepe et al., 2010).

شرونی و گرین (۲۰۰۲) معتقدند تعاملات اجتماعی بین همکاران، اثر بسیار زیادی بر نگرش‌ها و عملکرد آنها دارد. از آنجا که موتور محرک افراد پیشگام، از نگرش آنها نسبت وضعیت موجود سرچشمه می‌گیرد، حمایت همکاران می‌تواند آنها را نسبت به تغییر خود و محیط پیرامون با انگیزه‌تر نماید (Ohly & Fritz, 2010). افزون بر این، افراد پیشگام، در محیط‌های سازمانی با جو رابطه‌ای قدرت مانور بیشتری دارند (Batistic, 2016).

در جو رابطه‌ای به دلیل تعاملات همدلانه بین اعضای سازمان، به مشکلات یکدیگر به مثابه درد مشترک می‌نگرند، برای همیاری یکدیگر در انجام وظایف شغلی و غیرشغلی از هیچ کوششی فروگذاری نمی‌کنند و سعی می‌کنند در مواجهه با مسائل و مشکلات جاری یکدیگر را پشتیبانی نمایند، تغییر را بازآفرینی مثبت تعریف می‌کنند و مترصدند خود را به سرعت با آن وفق دهند (Rochford & Kendal, 2016).

در سازمان‌هایی با جو رابطه‌ای کیفیت بالای روابط منجر به تحریک احساسات مثبت، سرزنده بودن و اشتیاق به عملکرد می‌شود (Owens and Hekman, 2016)؛ و این کیفیت در رابطه طرفین، نتیجه تعامل و گفتگوی دو طرفه در یک فضای ایمن است که منجر تقویت احساسات مثبت می‌شود. در چنین جوی حتی حافظان وضع موجود نیز بعد از مدتی ضرورت تغییر و تحول را در سایه روابط همدلانه و تعاملات دوستانه درک خواهند کرد (Boyatzis & Rochford, 2020). اما کار برای افراد پیشگام بسیار راحت‌تر است. زیرا در چنین جوی همکاران مشوق یکدیگر هستند و افراد را به تغییر، ارائه ایده و عملیاتی‌سازی آن تشویق می‌کنند و در چنین شرایطی پیشگامان به سرعت می‌توانند خلأها را تشخیص داده و تغییر را از خود، شغل و سازمان آغاز نمایند (Ohly & Fritz, 2010).

کنکاش محققین نشان داد متغیرهای مورد مذاقه در این تحقیق، در قالب مدلی جامع مورد بررسی قرار نگرفته‌اند، هر چند به طور پراکنده و غیرمستقیم برخی از تحقیقات مهر تأییدی بر ارتباط بین حمایت سرپرست ادراک شده و حمایت همکاران ادراک شده با رفتارهای پیشگامانه زده‌اند. ولی به طور مستقل پژوهش‌ها و یافته‌های روشنی وجود ندارد. علاوه بر این، تحقیقی که در آن جو رابطه‌ای به عنوان متغیر میانجی در رابطه بین متغیرهای پیش‌گفته مورد بررسی قرار گرفته باشد، موجود نیست. بر این اساس، تحقیق حاضر اولین اقدام در جهت آزمون مدلی مفهومی متشکل از متغیرهای چهارگانه است که حکایت از اصالت تحقیق دارد و جنبه نوآوری آن را نشان می‌دهد. به دلیل اهمیت ماهوی هر یک از چهار

مؤلفه؛ امروزه این مفاهیم نقش برجسته‌ای در مدیریت سازمان‌هایی خدماتی دارند. تأثیرگذاری انفرادی یا ترکیبی آنها بر بسیاری از متغیرها در سطح فردی، گروهی و سازمانی به انجام پژوهش‌های فراوانی در سطح جهان منجر شده است که این امر ضرورت پرداختن هدفمند و روزافزون به آنها را در زمینه و بافت سازمان‌های خدماتی دوچندان می‌کند. از طرف دیگر، در چرخه حیات تولید، انتقال و توزیع انرژی برق، بخش توزیع به سبب آنکه رابط بین صنعت و مشترکین است، نقش چندسویه در روند توسعه اقتصادی کشور بر عهده دارد. از یک سو نگهدار و توسعه‌دهنده شبکه برق است و از سوی دیگر به عرضه انرژی مطمئن و پایدار در کنار ارتباط مؤثر با مشترکین می‌پردازد. انجام این وظایف حیاتی، روزآمدی مطابق اقتضات این صنعت استراتژیک و تغییر و تحول‌خواهی کارگزاران این صنعت در بخش‌های مختلف را می‌طلبد. بنابراین، تحقیق حاضر درصدد است با ورود به میدان مطالعه به این سؤال که آیا حمایت سازمانی ادراک شده و حمایت همکاران ادراک شده بر بروز رفتارهای پیشگامانه در شرکت توزیع نیروی برق استان ایلام با وجود متغیر میانجی جو رابطه‌ای اثر معناداری دارد؟ پاسخ مناسبی ارائه دهد.

مبانی نظری و توسعه فرضیه‌ها

حمایت سرپرست ادراک شده به این موضوع اشاره دارد که تا چه سطحی کارکنان باور دارند مدیر مستقیم آنها به طور داوطلبانه منابع لازم را برای انجام صحیح وظایف شغلی فراهم می‌آورد و در حمایت از زیردستان از هیچ کوششی فروگذاری نمی‌کند (Perrot et al, 2014).

در تعریف دیگر، نشان‌دهنده درجه‌ای است که کارمند احساس می‌کند مورد حمایت و احترام سرپرست خود است و تمایل سرپرست را برای کمک همه‌جانبه به زیردستان را نشان می‌دهد (Gok et al, 2015). همچنین، به دیدگاه کارکنان نسبت اهمیت داشتن مشارکت آنها در فعالیت‌ها و رفاه آنها از نگاه مدیران، اشاره دارد (Eisenberger, 2002). برخی از مطالعات، حمایت سرپرست ادراک شده را مطابق با نظریه مبادله اجتماعی تبیین و تفسیر می‌کنند (Zappala et al, 2019). مطابق این نظریه، حمایتی که سرپرستان در قالب تأمین منابع لازم برای انجام صحیح وظایف شغلی، آموزش و یادگیری و نظارت بر عملکرد انجام می‌دهند، نشانگر نگاه خیرخواهانه آنها به کارکنان است. حمایت سرپرست علاوه بر تأمین

نیازهای عاطفی و اجتماعی، هدف‌داری و با معنی‌بودن شغل را به کارکنان القاء کرده و احساس تعهد متقابل را در آنها فزونی می‌دهند (Ozbozkurt et al, 2021).

مطالعات نشان می‌دهد درک نقش حمایتی سرپرست می‌تواند منجر به شکل‌گیری نگرش و رفتارهای مثبت نسبت به کار شود (Liaw et al, 2012)؛ که منجر به بروز رفتارهای مؤثر کاری، تعهد سازمانی بالاتر و بهبود عملکرد شغلی می‌شود. این در حالی است که در صورت درک نکردن حمایت سرپرست، پدیدایی تمایل به ترک خدمت، بی‌انگیزگی، عدم رضایت شغلی و رفتارهای ضد بهره‌وری محتمل‌تر است (شانوک و آیزنبرگر، ۲۰۰۶). طبق یافته‌های مطالعاتی، در صورتی که کارمند حمایت مدیر بالادستی خود را درک کند، برای پاسخ به پشتیبانی موجود، بهترین عملکرد را از خود به نمایش خواهد گذاشت. عملکردی که در قالب ارائه ایده‌های خلاقانه برای تغییر در محیط کاری بروز می‌یابد. این دسته افراد، نگرش مثبتی نسبت به تغییر دارند و آن را به سایرین نیز منتقل می‌کنند (Korulczyk & Cooper, 2020).

به اعتقاد دایسویک و کوواس (۲۰۱۲) زمانی که کارکنان این باور را داشته باشند مدیر بالادستی پشتیبان آنها در زمان بروز چالش‌های کاری است و خود به عنوان عاملی برای ترویج صمیمیت سازمانی عمل می‌کند. برای پاسخ مناسب به اقدامات مدیریت از میراث سازمان حفاظت می‌کنند. و این اقدامات مدیر منجر به بنیان‌گذاری جوی مملو از صمیمیت و همیاری شده که در چارچوب آن کارکنان به یکدیگر علاقه داشته و از هم مراقبت می‌کنند. به زعم باتیستیک و همکاران (۲۰۱۶) با حاکمیت جو رابطه‌ای بر سازمان که از تعاملات اثربخش اجتماعی بین طرفین حاصل شده است، روند بروز رفتارهای پیشگامانه تسهیل می‌شود (Batistic et al, 2016).

در سازمانی که در آن جو رابطه‌ای حاکم است همکاران مشوق یکدیگر برای بروز رفتارهای تغییر به قصد تحولی مثبت در سازمان هستند (Rochford & Kendal, 2016). بنابراین، در این مطالعه استدلال می‌شود که کارکنانی که حمایت مدیر خود را درک می‌کنند و این باور را دارند که فرادست‌ی‌اور آنها در حل چالش‌ها و مسائل مختلف سازمانی است، خود عامل تغییر می‌شوند و در ابتدا تغییر را هم از خود آغاز می‌کنند و در وهله بعدی شغل و سازمان را هدف قرار می‌دهند. همچنین، کارکنان برای پاسخ مناسب به حمایت‌های مدیر، درصددند عاملی برای ساخت سازمانی متعالی که در آن صمیمیت سازمانی موج می‌زند

باشند، بدین منظور، آنها تعاملاتی دوستانه و صمیمی با یکدیگر برقرار کرده و وظایف محوله را در چارچوب رابطه دوستی حل و فصل می‌کنند. بنابراین، فرض می‌شود:

H1: حمایت سرپرست ادراک شده بر بروز رفتارهای پیشگامانه، تأثیر معناداری دارد.

H3: حمایت سرپرست ادراک شده بر جو رابطه‌ای، اثر معناداری دارد.

امروزه در محیط‌های سازمانی، همکاران منبع مهمی برای حمایت اجتماعی به شمار می‌روند. زیرا در سایه حمایت همکاران احتمال دستیابی به اهداف کاری بخاطر بالارفتن میزان مشارکت در فعالیت‌های سازمانی افزایش می‌یابد. همچنین، مقدار زمان مورد نیاز برای انجام وظایف شغلی به دلیل حمایت همکاران کاهش می‌یابد (Choi et al, 2020).

کارکنان دو نوع حمایت، ابزاری و احساسی را از جانب همکاران خود دریافت می‌کنند. در حمایت ابزاری، همکاران، کمک‌های تخصصی را برای حل مشکلات مربوط به انجام وظایف شغلی ارائه می‌دهند. اما در حمایت عاطفی، همکاران به دلیل وجود آمدن برخی از مسائل و مشکلات در زندگی شخصی و یا سازمانی نظیر درگیری با مدیر با یکدیگر همدردی می‌کنند (Tews et al. 2013).

مطالعات نشان می‌دهد ارائه اطلاعات شخصی و مشاوره‌های کاری از طرف همکاران چتر حمایتی برای همکاران است که تحت پوشش آن نیازهای روان‌شناختی خود را ارضاء کنند (Sloan, 2011).

چمبرلین و هادسون (۲۰۱۰) درباره حمایت عاطفی می‌نویسد وقتی فشار بر روی کارمند ناشی از اختلافات خانوادگی و یا درگیری‌های محیط کار بالا می‌رود، مراجعه به همکاران منبع قابل‌اعتنایی برای کاهش استرس‌های ناشی از اتفاقات پیش آمده است.

کیم و همکاران (۲۰۲۰) معتقدند: در مقوله حمایت همکاران آن چه اهمیت دارد ادراک کارمند از حامی بودن همکاران است. یعنی کارمند تا چه اندازه همکاران خود را افرادی صادق و وفادار می‌داند که می‌تواند در شرایط سخت کاری بر آنها تکیه کند. به عبارت دیگر، ادراک حمایت همکاران یعنی همکاران تا چه اندازه مراقب یکدیگر هستند و از یکدیگر پشتیبانی می‌کنند. در سازمانی اگر کارمند حمایت همکاران خود را درک کند، نسبت به انجام وظایف شغلی متعهدتر، از شغل خود راضی‌تر و رغبت بیشتری برای مشارکت در فعالیت‌های سازمانی خواهد داشت (Ding & Chang, 2019). همچنین نقش مهمی را

نیز در بروز نگرش‌ها و رفتارهای مثبت کاری برای ایجاد تصویری عامه‌پسند از سازمان ایفا می‌کند (Loi et al, 2014).

به اعتقاد یانگ و همکاران (۲۰۲۰) در صورت درک حمایت همکاران، کارمندان به عنوان شکارچی فرصت‌ها عمل نموده و از هر روزنه‌ای برای شناسایی آسیب‌ها استفاده می‌کنند و برای حل آنها راه‌حل‌هایی مناسب را کشف می‌کنند. به دلیل اطمینانی که از حمایت همکاران دارند و برای پاسخ مناسب به این حمایت و فراتر از آن حمایت سازمان، هر اقدامی را که منجر به پیشبرد اهداف سازمان شود انجام می‌دهند. در چنین شرایطی این کارمند آینده‌نگر است و چشم‌اندازی که برای سازمان و مسیر شغلی خود ترسیم می‌کند مبتنی بر آینده است، وی در ابتدا مشکلات، نیازها یا تغییرات آینده را پیش‌بینی و برای حصول به آنها برنامه‌ریزی می‌کند. که به طور مشخص با معیار اصلی برای شناسایی رفتارهای پیشگامانه کارمند یعنی پیش‌بینی، برنامه‌ریزی و تلاش برای ایجاد تغییر در خود یا محیط همخوانی دارد (کهربایی و همکاران، ۱۴۰۰). از طرف دیگر، ادراک حمایت همکاران موجب تحکیم روابط بین فردی مبتنی اعتماد متقابل می‌شود. به گونه‌ای که در سایه حمایت عاطفی و ابزاری ارائه شده از سوی همکاران، دیگر کارمندان نیز سعی می‌کنند پاسخ حمایت صورت گرفته را به نحو مقتضی بدهند. این امر ضمن ساخت روابط مبتنی بر اعتماد منجر به ترویج صمیمیت بین آنها می‌شود که شاکله جو رابطه‌ای از آن ناشی می‌شود (Deconinck, 2010).

بر اساس مطالب مطروحه می‌توان چنین استدلال کرد که با ادراک نقش حمایتی همکاران، کارمند تغییر و تحول‌خواهی از خود، محیط و سازمان به منظور رسیدن به تعالی فردی و سازمانی را در دستور کار قرار می‌دهد. از طرف دیگر، شاکله سازه جو رابطه‌ای صمیمیت و اعتماد متقابل است و این اعتماد از زمانی شکل گرفته که کارمند یار و یاور بودن همکاران خود را مشاهده نموده و به پشتگرمی آنها ایمان دارد. از این رو، حمایت ادراک شده باعث می‌شود کارمند هدفمند برنامه‌های پیش‌برنده را خود را تدوین نماید و برای رسیدن به آنها با شجاعت اقدام عملی انجام دهد. بنابراین این گونه فرض می‌شود.

H2: حمایت همکاران ادراک شده بر بروز رفتارهای پیشگامانه، تأثیر معناداری دارد.

H4: حمایت همکاران ادراک شده بر جو رابطه‌ای، تأثیر معناداری دارد.

تحقیقات جامعی در خصوص جو رابطه‌ای انجام نشده است (Boyatzis & Rochford, 2020).

آنچه مسلم است جو رابطه‌ای به میزان اهمیت و توجه‌ای که اعضای یک گروه به یکدیگر دارند، تعریف می‌شود (بولمن و کرینگ، ۲۰۱۶). به عبارت دیگر، به درجه‌ای از علاقه اعضای گروه به یکدیگر برای رسیدن به سطح بالایی از رفاه ذهنی اشاره دارد (بولمن و کرینگ، ۲۰۱۶).

اونس و همکن (۲۰۱۶) معتقدند جو رابطه‌ای به کیفیت روابط به عنوان عنصر انرژی بخش در تحریک احساسات مثبت، سرزنده بودن و اشتیاق به عملکرد می‌پردازد و این کیفیت در رابطه طرفین، نتیجه تعامل و گفتگوی دو طرفه در یک فضای ایمن است که منجر تقویت احساسات مثبت شده است (بویاتزیس و راشفورد، ۲۰۲۰).

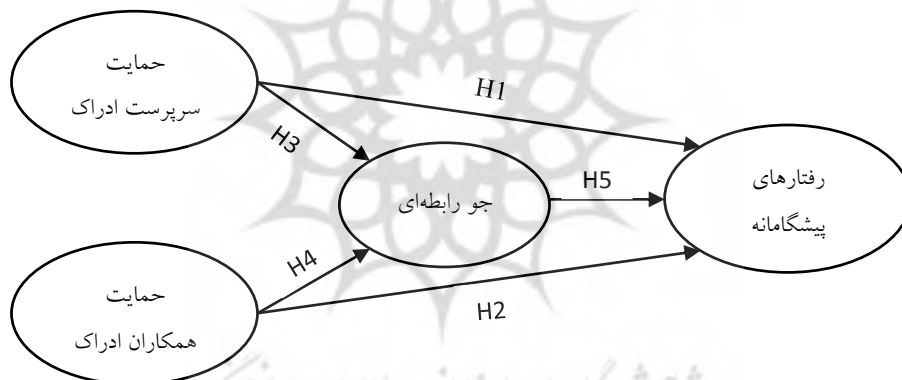
جو رابطه‌ای با ایجاد تعامل چندسویه مبتنی بر اعتماد که در آن همکاران از یک درک مشترک درباره مسائل برخوردارند، رفتارهای پیشگامانه مورد تشویق قرار می‌دهند. در حقیقت در سازمانی که جو رابطه‌ای حاکمیت دارد رفتارهای مروج خلاقیت و نوآوری که تغییر را در دل خود دارند فرصت بیشتری برای نمایان شدن پیدا می‌کنند. زیرا همکاران مشوق و همیار یکدیگر برای شناسایی فرصت‌های محیطی و تبدیل کردن نقاط ضعف احتمالی به فرصت هستند (Segarra-Ciprés & Escrig-Tena, 2019). در سازمان‌هایی با تکنولوژی سطح بالا که به‌طور فزاینده‌ای خواهان نوآوری هستند در کنار جو حمایتی مستولی شده، رفتارهای پیشگامانه به خوبی می‌تواند نیاز این گونه سازمان‌ها را تأمین نماید. کارکنان پیشگام با رفتارهای خودآغازگر و تغییرخواه در جوی که به این گونه رفتارها ارج نهاده می‌شود، به‌طور داوطلبانه به شناسایی نقاط نیازمند بهبود می‌پردازد و با ارائه ایده‌ها درصدد تغییر شرایط موجود است (Mcormic et al, 2019).

فرد پیشگام، خودخواهانه تغییر را دنبال نمی‌کند و تنها به خود نمی‌اندیشد، بلکه دیگران را نیز تهییج می‌کند تا پیشگامانه بیندیشند و پیشرو قدم بردارند (Erkutlu & Chafra, 2012). بنابراین، این چنین استدلال می‌شود سازمان‌هایی با جو رابطه‌ای مأمّن مناسبی برای رشد و نمو یافتن رفتارهای پیشگامانه خواهند بود. در این سازمان‌ها، بازار نقد و نقادی پربار است، منتقدین محترم شمرده می‌شوند، مشارکت در گفتگوهای سازنده موج می‌زند، تمایل شدیدی به روزآمدی و تغییر پیش‌برنده نزد یکایک کارکنان دیده می‌شود. در چنین فضایی،

ماندن در موضع همیشگی خطای راهبردی محسوب می‌شود، تا حدی که می‌تواند سازمان را به ورطه نابودی بکشاند. علاوه بر این، در چنین شرایطی، شخصیتی پرورش می‌یابد که تغییر در او نهادینه شده است، به طوری که به هر سو می‌نگرد با نگاهی نقادانه و با هدف بهبود آن را نظاره می‌کند. بنابراین، تغییر برای بهبود وضع موجود در سطوح فردی و سازمانی در سازمان‌هایی با جو رابطه‌ای فرصت نمود بیشتری دارند. بنابراین، این گونه فرض می‌شود: H5: جو رابطه‌ای بر بروز رفتارهای پیشگامانه، تأثیر معناداری دارد.

با توجه به مطالب مطرح شده و تعمق در پیشینه نظری و تجربی تحقیق، مدل مفهومی برابر با شکل (۱) ترسیم شد. در این مدل، متغیر حمایت سرپرست ادراک شده و حمایت همکاران ادراک شده متغیر مستقل در نظر گرفته شده است. رفتارهای پیشگامانه، متغیر وابسته است در نهایت، جو رابطه‌ای نیز متغیر میانجی است.

شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق (منبع: پیشینه نظری و تجربی تحقیق)



روش

پژوهش حاضر از لحاظ مبانی معرفت‌شناسی بر پایه پارادایم اثبات‌گرایی استوار است. جهت‌گیری این تحقیق، کاربردی و از رویکرد فرضی - قیاسی پیروی می‌کند و برای عملیاتی‌سازی تحقیق از استراتژی پیمایشی بهره می‌برد. همچنین از نظر هدف، کاربردی و از لحاظ نوع داده‌ها توصیفی از نوع همبستگی و از نظر افق زمانی تک مقطعی است. جامعه آماری کلیه کارکنان قرارداد دائم و شرکتی در سطوح تکنسین، کارشناسی، مدیران پایه، میانی و ارشد شرکت توزیع نیروی برق استان ایلام به تعداد ۳۷۰ نفر می‌باشند. در خصوص

اندازه نمونه باید گفت که با توجه به حجم جامعه، کلیه ۳۷۰ نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند.

روش نمونه‌گیری تصادفی ساده در نظر گرفته شد. تعداد ۳۷۰ پرسشنامه در طول یک هفته کاری میان نمونه آماری توزیع شد، در نهایت تعداد ۳۴۹ پرسشنامه قابل تجزیه و تحلیل به محققین برگشت داده شدند.

ابزار اصلی جمع‌آوری داده‌ها، پرسشنامه است. از این رو، برای سنجش متغیر حمایت سرپرست ادراک شده از سنجۀ جوکیساری و نورمی (۲۰۰۹) با ۳ سؤال، به منظور ارزیابی حمایت همکاران ادراک شده از پرسشنامه سلوآن (۲۰۱۲) با ۸ گویه، برای تحلیل جو رابطه‌ای از پرسشنامه بولمان و کرینگر (۲۰۲۰) دارای ۵ سؤال و سرانجام برای سنجش رفتارهای پیشگامانه از سنجۀ بیسوک و وروبل (۲۰۱۷) با ۴ سؤال استفاده شده است. مقیاس در پرسشنامه‌ها طیف پنج ارزشی لیکرت است که برای گزینۀ کاملاً مخالفم، امتیاز ۱ و گزینۀ کاملاً موافقم امتیاز ۵ در نظر گرفته شد. برای معتبرسازی ابزار سنجش، پرسشنامه‌ها در اختیار ۳ تن از خبرگان (یک دانشیار گروه مدیریت در دانشگاه لرستان، یک دانشیار گروه مدیریت در دانشگاه ایلام و یک کارشناس ارشد مدیریت اجرایی در شرکت توزیع نیروی برق) قرار گرفت تا از لحاظ روایی محتوا تأیید شوند. سپس بعد از اخذ نظریات اصلاحی و اعمال آنها، پرسشنامه نهایی در اختیار تعداد ۳۰ نفر از نمونه مقدماتی قرار گرفت و طبق نظرات اصلاحی این گروه، مرتبط بودن سؤال‌ها با توجه به جامعه آماری اطمینان حاصل شد.

برای تجزیه و تحلیل داده‌ها، از الگوی معادلات ساختاری مبتنی بر رویکرد کمترین مربعات جزئی (PLS) استفاده شده است. این روش مجموعه‌ای از روش‌های آماری برای مدل‌سازی روابط بین متغیرهای مستقل و وابسته و متغیرهای پنهان و مشاهده‌پذیر می‌باشد که از روش‌های تحلیل عاملی تأییدی، رگرسیون و تحلیل مسیر تشکیل شده است (محسنین و اسفیدانی، ۱۳۹۶). از دلایل استفاده از این رویکرد می‌توان به عدم نیاز به وجود پیش‌فرض‌هایی خاص در ارتباط با توزیع معرف و مقیاس اندازه‌گیری آنها، اهداف پیش‌بینی و نظریه‌پردازی، تناسب با مدل‌های اندازه‌گیری ترکیبی، سازگاری با حجم نمونه‌های کوچک و عدم وجود راه‌حل‌های ناسره و نامشخص بودن عوامل اشاره کرد (آذر و همکاران، ۱۳۹۱).

چند نرم‌افزار شاخص برای مدل‌یابی معادلات ساختاری مبتنی بر واریانس وجود دارد که نرم‌افزار Smart PLS نسخه ۳ از سایرین معروف‌تر و کاربردی‌تر است به همین دلیل از آن در این تحقیق استفاده شده است. لازم به ذکر است جهت اعتمادیابی به ابزار از شاخص‌های پایایی در الگوی معادلات ساختاری یعنی بارهای عاملی، ضریب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی استفاده شد و برای اعتبارسنجی از روایی همگرا (میانگین واریانس استخراج شده AVE) و روایی واگرا یا تشخیصی استفاده می‌شود که در ادامه به تفصیل شرح داده خواهد شد.

یافته‌ها

نتایج توصیفی نمونه آماری نشان داد از نظر جنسیت، ۷۴ نفر زن و ۲۷۵ نفر مرد هستند. از بُعد سابقه خدمت (تعداد ۶۰ نفر کمتر از ۵ سال، تعداد ۱۳۹ نفر بین ۶ تا ۱۰ سال، تعداد ۹۸ نفر بین ۱۱ تا ۲۰ سال و تعداد ۵۲ نفر بین ۲۱ تا ۳۰ سال) هستند. از نظر سطح سازمانی (۱۹ نفر در سطح معاونت و مدیران دفاتر، ۲۷ نفر رؤسای ادارات و گروه‌ها، ۲۱۷ نفر کارشناس و کارشناس مسئول و ۸۶ نفر کمک کارشناس و تکنسین) بودند. از نظر تحصیلات (۴۹ نفر دیپلم و فوق دیپلم، ۱۸۹ نفر لیسانس و ۱۱۱ نفر فوق لیسانس و بالاتر) هستند و در نهایت از نظر نوع استخدامی (۱۴۹ نفر قرارداد دائم، ۲۰۰ نفر قرارداد شرکتی) بودند. در جدول (۱)، توصیف متغیرهای پژوهش مبتنی بر پارامترهای آماری ارائه می‌شود.

جدول ۱. شاخص‌های توصیفی متغیرهای تحقیق

متغیر	تعداد		کمترین		بیشترین		میانگین		انحراف		واریانس
	آماره	آماره	آماره	آماره	آماره	آماره	خطا	معیار	آماره	آماره	
حمایت سرپرست ادراک شده	۳۴۸	۱/۷۱	۴/۷۹	۳/۲۲۶۹	۰/۰۵۷۳۸	۰/۶۲۷۵۱	۰/۴۰۶				
حمایت همکاران ادراک شده	۳۴۸	۱/۷۹	۴/۸۷	۳/۳۳۸۱	۰/۰۵۰۱۴	۰/۵۵۵۹۸	۰/۳۰۹				
جو رابطه‌ای	۳۴۸	۱/۷۳	۵/۰۰	۳/۴۱۰۳	۰/۰۵۳۵۸	۰/۵۹۴۲۱	۰/۳۵۳				
رفتارهای پیشگامانه	۳۴۸	۲/۴۰	۴/۹۲	۳/۵۵۶۳	۰/۰۴۴۹۳	۰/۵۰۷۵۱۰	۰/۳۵۳				

مبتنی بر جدول (۲)، برای تمامی متغیرها، میانگین محاسبه شده بیش تر از میانگین نظری (عدد ۳) است. همچنین، بیش ترین مقدار میانگین به متغیر رفتارهای پیشگامانه و کم ترین میانگین به متغیر حمایت سرپرست ادراک شده مربوط است. در ادامه، برای پاسخ به سؤال تحقیق و آزمون فرضیه‌ها، مدل اندازه گیری، مدل ساختاری و برازش کلی در محیط نرم افزار Smart PLS نسخه ۳ محاسبه می شود. مدل اندازه گیری روابط میان یک سازه و سؤال‌ها و معرف‌های آن را تشریح می کند و از چنان اهمیتی برخوردار است که تدوین صحیح آن را ارجح تر از تحلیل مدل ساختاری می دانند (آذر و همکاران، ۱۳۹۱). به منظور بررسی برازش مدل اندازه گیری سه معیار ضرایب بارهای عاملی، آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی محاسبه می شود (داوری و رضازاده، ۱۳۹۳). بار عاملی، یک ضریب همبستگی بین متغیرهای پنهان و متغیرهای آشکار در یک مدل اندازه گیری است. در سنجش بارهای عاملی، مقدار ملاک $0/4$ را پیشنهاد نموده اند.

ضریب آلفای کرونباخ، همبستگی درونی معرف‌ها را نشان می دهد و مقدار مناسب برای آن، مساوی و بزرگ تر از $0/7$ است. پایایی ترکیبی، پایایی سازه‌ها نه به صورت مطلق، بلکه با توجه به همبستگی سازه‌هایشان با یکدیگر محاسبه می شود و میزان مساوی و بالای $0/7$ مناسب ذکر شده است (قاسم‌پور و همکاران، ۱۴۰۰). همچنین برای ارزیابی روایی همگرا از معیار میانگین واریانس استخراج شده (AVE) استفاده شد. این شاخص میزان همبستگی یک سازه با شاخص‌های نشان دهنده خود را نشان می دهد. برای این شاخص حداقل مقدار $0/5$ در نظر گرفته شده است و این بدین معناست که متغیر پنهان مورد نظر حداقل ۵۰ درصد واریانس مشاهده پذیر خود را تبیین می کند (محسنین و اسفیدانی، ۱۳۹۶).

همانطور که مشاهده می شود کلیه شاخص‌های برازش مدل به خوبی برآورده شده اند. با توجه به اینکه بارهای عاملی معنادار هستند (بارهای بالای $0/4$) و همچنین میانگین واریانس استخراج شده بزرگ تر از $0/5$ بوده و پایایی ترکیبی نیز از میانگین واریانس استخراج شده بزرگ تر است، می توان نتیجه گرفت که روایی افتراقی برقرار است و در نتیجه کیفیت مدل نیز با توجه به مقادیر بزرگ تر از صفر، تأیید می شود. در ادامه به آزمون مدل مفهومی در چارچوب مدل ساختاری می پردازیم که نشان دهنده روابط بین متغیرهای پنهان است. در واقع در این مدل روابط بین متغیرهای مستقل و وابسته براساس فرضیه‌ها و نظریه‌های تحقیق، رد یا تأیید می شوند (محسنین و اسفیدانی، ۱۳۹۵). ضرایب معناداری ابتدایی ترین معیار برای

سنجش، رابطه بین سازه‌هاست؛ اگر مقدار t-value هر یک از مسیرها در بازه‌ای بیشتر ۱/۹۶ + باشند، بیانگر معناداری روابط پیش‌بینی شده است. مطابق شکل شماره ۳، اعداد معناداری مربوط به مسیرهای تحلیل معنادار هستند.

جدول ۲. شاخص‌های برازندگی مدل‌های اندازه‌گیری

متغیر	شاخص‌ها	بار عاملی	ضریب آلفای کرونباخ	پایایی ترکیبی	روایی همگرا
حمایت سرپرست ادراک شده	سؤال ۱	۰/۸۵۲	۰/۷۹۳	۰/۹۳۰	۰/۶۲۹
	سؤال ۲	۰/۶۹۶			
	سؤال ۳	۰/۷۲۳			
حمایت همکاران ادراک شده	سؤال ۴	۰/۸۰۳	۰/۸۰۱	۰/۸۹۰	۰/۵۹۰
	سؤال ۵	۰/۸۴۲			
	سؤال ۶	۰/۸۶۰			
	سؤال ۷	۰/۸۶۹			
	سؤال ۸	۰/۸۴۲			
	سؤال ۹	۰/۷۹۸			
	سؤال ۱۰	۰/۷۰۷			
رفتارهای پیشگامانه	سؤال ۱۱	۰/۷۱۱	۰/۸۵۹	۰/۹۰۰	۰/۶۰۱
	سؤال ۱۲	۰/۸۲۰			
	سؤال ۱۳	۰/۸۸۱			
	سؤال ۱۴	۰/۸۹۶			
جو رابطه‌ای	سؤال ۱۵	۰/۸۳۸	۰/۸۸۳	۰/۹۴۶	۰/۶۶۴
	سؤال ۱۶	۰/۹۰۱			
	سؤال ۱۷	۰/۸۸۲			
	سؤال ۱۸	۰/۸۹۶			
	سؤال ۱۹	۰/۷۶۱			
	سؤال ۲۰	۰/۸۴۰			

شکل ۲. مدل ساختاری در حالت ضرایب معناداری

سپس مدل ساختاری در حالت ضرایب استاندارد گزارش می‌شود.

شکل ۳. مدل ساختاری در حالت ضرایب استاندارد

دومین معیار ضریب تعیین (R^2) متغیرهای مکنون درون‌زا است. داوری و رضازاده (۱۳۹۴) مقادیر ضریب تعیین؛ ۰/۶۷، ۰/۳۳ و ۰/۱۹ را به عنوان مقدار ملاک در مدل مسیر PLS را به ترتیب قابل توجه، متوسط و ضعیف توصیف می‌کنند. همانطور که از اعداد درون متغیرهای درون‌زا مشاهده می‌شود؛ ضریب تعیین، متغیرهای جو رابطه‌ای و رفتارهای پیشگامانه به ترتیب ۰/۵۲۷ و ۰/۷۹۶ می‌باشد که نشان از مناسب بودن برازش مدل ساختاری به وسیله معیار مذکور دارد. ملاک دیگر ارزشیابی مدل ساختاری توانایی مدل برای پیش‌بینی است که از طریق شاخص ارتباط پیش‌بین (Q^2) محاسبه می‌شود. در صورتی که مقدار Q^2 در مورد یک سازه درون‌زا سه مقدار ۰/۰۲، ۰/۱۵ و ۰/۳۵ را کسب نماید، به ترتیب نشان از قدرت پیش‌بینی ضعیف، متوسط و قوی سازه یا سازه‌های برون‌زای مربوط به آن را دارد. مطابق دستور Blindfolding نرم‌افزار قدرت پیش‌بینی متغیرهای درون‌زا به ترتیب ۰/۳۱، ۰/۴۶ به دست آمده است. در ذیل جدول (۴) خلاصه نتایج آزمون فرضیه‌های تحقیق را نشان می‌دهند.

جدول ۴. نتایج آزمون فرضیه‌های تحقیق

فرضیه	مسیر	مقدار استاندارد	عدد معنی‌داری	نتیجه فرضیه
H1	حمایت سرپرست ادراک شده ← رفتارهای پیشگامانه	۰/۳۳۹	۵/۸۱۳	معنادار و مثبت
H3	حمایت همکاران ادراک شده ← رفتارهای پیشگامانه	۰/۱۲۶	۲/۲۵۶	معنادار و مثبت
H2	حمایت سرپرست ادراک شده ← جو رابطه‌ای	۰/۱۹۵	۲/۹۹۹	معنادار و مثبت
H4	حمایت همکاران ادراک شده ← جو رابطه‌ای	۰/۶۰۰	۹/۱۵۲	معنادار و مثبت
H5	جو رابطه‌ای ← رفتارهای پیشگامانه	۰/۵۶۳	۹/۵۷۰	معنادار و مثبت

در ادامه برای فهم نقش و اثر متغیر میانجی جو رابطه‌ای در رابطه بین متغیرهای برون‌زا و درون‌زا به بررسی اثرات غیرمستقیم پرداخته می‌شود.

جدول ۵. اثرات مستقیم و غیرمستقیم

اثرات			متغیر		
اثر کل	اثر غیرمستقیم	اثر مستقیم	متغیرهای وابسته	متغیرهای میانجی	متغیرهای مستقل
۰/۴۴۸	۰/۱۰۹	۰/۳۳۹	رفتارهای پیشگامانه	جو رابطه‌ای	حمایت سرپرست ادراک شده
۰/۴۶۳	۰/۳۳۷	۰/۱۲۶	رفتارهای پیشگامانه	جو رابطه‌ای	حمایت همکاران ادراک شده

اثر غیرمستقیم میان حمایت سرپرست ادراک شده و حمایت همکاران ادراک شده بر ظهور رفتارهای پیشگامانه از طریق متغیر میانجی جو رابطه‌ای برابر با ۰/۴۴۸ و ۰/۴۶۳ می باشد. بنابراین حمایت سرپرست ادراک شده و حمایت همکاران ادراک شده از طریق جو رابطه‌ای تأثیر غیرمستقیم و مثبتی بر روی رفتارهای پیشگامانه دارند. پس از ارزیابی مدل اندازه‌گیری و مدل ساختاری باید مدل کلی نیز مورد بررسی قرار گیرد. بدین منظور، تنهاوس و همکاران (۲۰۰۵) شاخص نیکویی برازش را معرفی نموده‌اند. این شاخص، مجذور ضرب دو مقدار متوسط مقادیر اشتراکی و متوسط ضریب تعیین است (قاسم‌پور و ویسه، ۱۳۹۹). سه مقدار ۰/۰۱، ۰/۲۵ و ۰/۳۶ به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای GOF معرفی شده است (محسنین و اسفیدانی، ۱۳۹۶). GOF از طریق این فرمول به دست می‌آید: $GOF = \sqrt{\text{Communalities} \times R^2}$ در نتیجه خواهیم داشت:

$$GOF = \sqrt{0.621 \times 0.661} = 0.640$$

حاصل آزمون برای شاخص برازش برابر با ۰/۶۴۰ است. از آنجا که حداقل مقدار قابل قبول برای این شاخص ۰/۳۶ می‌باشد می‌توان ادعا کرد مدل پژوهش از مطلوبیت کلی برخوردار است.

بحث و نتیجه‌گیری

سرآغاز تا فرجام سخن این تحقیق پی‌کاوی پاسخی درخور برای سؤالی تحت عنوان آیا حمایت سرپرست ادراک شده و حمایت همکاران ادراک شده بر بروز رفتارهای پیشگامانه با نقش میانجی جو رابطه‌ای در شرکت توزیع نیروی برق استان ایلام تأثیر معناداری دارد؟

بود. بدین منظور ۷ فرضیه تدوین و مورد آزمون واقع شد. نخستین یافته ما نشانگر آن است که حمایت سرپرست ادراک شده بر بروز رفتارهای پیشگامانه تأثیر معنادار و مثبت دارد. بررسی‌های مقایسه‌ای نشان می‌دهد هر چند به طور مستقیم تحقیقی رابطه مذکور را تأیید ننموده است، ولی طارق‌مان و همکاران (۲۰۲۰) کورلچک و توماس (۲۰۲۰) در تحقیقی خود به طور غیرمستقیم این ارتباط را تأیید کرده‌اند.

در تبیین نتیجه به دست آمده می‌توان گفت مطابق نظریه مبادله اجتماعی هر اندازه نتیجه عمل شخص برای شخص دیگر با ارزش تر تلقی شود، به همان اندازه علاقه فرد برای پاسخ مثبت به آن عمل بیشتر می‌شود. از این رو، وقتی کارمند مشاهده می‌کند که در سازمان مدیر حامی برنامه‌ها و حرکت در پیش گرفته اوست، به نوعی برای قدردانی کردن، تمام هم‌وغم خود را صرف رفع مشکلی از سازمان می‌کند، چنین کارمندی ماندگاری در یک مسیر تکراری را آفتی برای سازمان می‌داند که راه برون رفت از آن را تحول در نگاه و تغییر در روندها می‌داند. بدین منظور به طور آگاهانه و با هدف بهبود و تعالی، مسیر پیش آمده را در ذهن خود مرور می‌کند و مسیر آینده را ترسیم می‌نماید و در این رهگذر نقاط بازدارنده را شناسایی و سعی در اصلاح آنها دارد. این امر به تحول در شغل کنونی و فراتر از آن سازمان نیز می‌انجامد.

نتیجه دیگر به دست آمده تأثیر مثبت و معنادار حمایت سرپرست ادراک شده بر جو رابطه‌ای است. مطالعه کروز (۲۰۲۰) نشان می‌دهد مدیران بالادستی در توسعه و تحکیم روابط مبتنی بر تعاملات دوستانه که منجر به ساخت جوی مملو از صمیمیت می‌شود، نقش انکارناپذیر دارند. در این باره می‌توان این چنین نوشت مدیران نقش بی‌بدیلی در حرکت سازمان‌ها بر لبه تاریخ و یا روشن رفتارهای سازمانی ایفا می‌کنند، سبک تشویقی و یا تفویضی برخی از مدیران که توانمندسازی نیروی انسانی را حول محور مشارکت در تصمیم‌گیری، تفویض اختیار و استقلال کاری تعریف می‌کنند؛ با ترویج و تشویق به گفتگو و کار تیمی و بهادادن به گروه‌های غیررسمی جوی مملو از دوستی و صمیمیت را بر سازمان مسلط می‌کنند. درک حمایت همکاران در سایه اعتماد متقابل، احساس امنی در روابط مابین مدیر و همکاران شکل می‌دهد. کارمندان حمایت حقیقی مدیر را با صداقت و راستگویی وی می‌سنجند و با این معیار به او اعتماد می‌کنند. این اعتماد واقعی و متقابل منجر به توسعه جو رابطه‌ای میان مدیر-کارمند-کارمند می‌شود.

نتیجه دیگر به دست آمده تأثیر مثبت و معنادار حمایت همکاران ادراک شده بر بروز رفتارهای پیشگامانه است. هر چند به طور مستقیم پژوهشی در این خصوص انجام نشده است اما به طور غیرمستقیم نتیجه یافته‌های یانگ و همکاران (۲۰۲۰) با نتیجه به دست آمده همراستایی دارد. زمانی که کارمند پی ببرد که در انجام صحیح وظایف شغلی، همکاران او دانش و تجربه خود را بدون هیچ چشم‌داشتی در اختیارش قرار می‌دهند و در برابر فشارهای کاری و حتی مشکلات خانوادگی می‌تواند به همکاران خود تکیه کنند. این موضوع حکایت از درک حمایت همکاران دارد. حمایت همکاران باعث می‌شود کارمند احساس امنیتی را تجربه نماید که نتیجه آن تعهد و تعلق به سازمان است. چنین فردی با فراغ بال پذیرای برنامه‌های پیش‌برنده سازمان بوده و برای نتیجه رساندن آنها از هیچ تلاشی فروگذاری نمی‌کند. حمایت همکاران ادراک شده باعث می‌شود نوعی محرک برای شناسایی نقاط آسیب‌زا هویدا شود و کارکنان به واسطه آن ایده‌هایی جدیدی را مطرح سازند و از یکجانشینی و تکرار مکررات اجتناب ورزند و راهی نو و رویکردی جدید برای تحول و بهبود شخصی و سازمانی پیدا کنند. نتیجه دیگری که حاصل شد تأثیر معنادار و مثبت حمایت همکاران ادراک شده بر جو رابطه‌ای است.

در تبیین نتیجه به دست آمده می‌توان گفت ارتباط صمیمانه مبتنی اعتماد دوجانبه میان همکاران، شکل‌دهنده جو رابطه‌ای است. در سازمانی که کارمند حمایت همکاران پیرامون را درک می‌کند و آنها را پشتیبان خود برای حل چالش‌های کاری و پیشبرد برنامه‌ها می‌داند. به مرور زمان، رابطه بین فردی سرشار از علاقه و محبت به یکدیگر با همبستگی سطح بالا شکل می‌گیرد. با وجود اختلاف دیدگاه در انتخاب راه رسیدن به اهداف، به دلیل صمیمیت حاکم بر روابط به یک نگاه مشترک دست می‌یابند. این موضوع به تحکیم جو رابطه‌ای که حاصل تعاملات مؤثر چندجانبه است می‌انجامد. بررسی مقایسه‌ای نشان می‌دهد نتیجه به دست آمده هر چند به طور مستقیم در قالب مطالعه‌ای انجام نشده است، ولی دی کونیک (۲۰۱۰) به طور غیرمستقیم اثر فوق را تأیید می‌کند. دیگر نتیجه به دست آمده اثر مثبت و معنادار جو رابطه‌ای بر بروز رفتارهای پیشگامانه است. نتیجه‌ای که بطور مستقیم با یافته‌های سیگارا و تینا (۲۰۱۹) و به طور غیرمستقیم با مطالعه ارکتلو و چافرا (۲۰۱۲) سازگاری دارد.

در تبیین نتیجه به دست آمده می‌توان این چنین استدلال کرد زمانی که در سازمان جو رابطه‌ای حاکمیت دارد، اندیشه‌های متحورانه و رفتارهای تغییرخواهانه فرصت بیشتری برای نمایان شدن پیدا می‌کنند. زیرا در چنین سازمانی کیفیت روابط در سطحی قرار دارد که کارکنان حامی یکدیگر هستند. این حمایت دو جنبه سازمانی و اجتماعی را پوشش می‌دهد؛ در بُعد سازمانی مشاوره شغلی و در بُعد اجتماعی همدردی و اشتراک تجربه را شامل می‌شود. شرایط پیش آمده منجر به تربیت شخصیت‌های پیشگام در بدنه سازمان می‌گردد افرادی که برای صیانت از روابط مستحکم فی‌مابین و همچنین همیاری به منظور تعالی سازمانی، موشکافانه به دنبال اصلاح روندها می‌روند و هموار به دنبال تغییر هدفمند برای توسعه سازمان هستند. در نهایت مشخص شد حمایت سرپرست ادراک شده و حمایت همکاران ادراک شده از طریق متغیر میانجی جو رابطه‌ای اثر غیرمستقیم و معنادار بر پیدایی رفتارهای پیشگامانه دارد. با تأیید این فرضیه می‌توان ادعا کرد که با افزایش سطح حمایت سرپرست ادراک شده و حمایت همکاران ادراک شده، رفتارهای پیشگامانه در سازمان افزایش یافته و متعاقباً جو رابطه‌ای منجر به پیامدهای مثبتی در محیط کار می‌شود که مهم‌ترین آن افزایش رفتارهای پیشگامانه است.

پیشنهادات

- با توجه به اینکه حمایت سرپرست ادراک شده بر رفتارهای پیشگامانه تأثیر مثبت معناداری دارد. پیشنهاد می‌شود مدیران فهمی عمیق از نقش حمایت‌گری به دست آورند تا در سایه آن مؤلفه‌های حمایت‌گری را بشناسند و آنها را در عمل به منصه ظهور درآورند. در این رهگذر کارکنان کنش‌های حمایت‌گونه مدیران را از نزدیک لمس می‌کنند و با آن ارتباط برقرار کرده که این خود می‌تواند موتور محرک کارکنان برای پیشگامانه اندیشیدن و قدم برداشتن شود.

- با عنایت به اینکه حمایت همکاران ادراک شده بر رفتارهای پیشگامانه اثر مثبت و معناداری دارد. پیشنهاد می‌شود به طور مستمر گردهمایی‌ها و هم‌اندیشی‌های هفتگی برگزار شود. این امر ضمن تحکیم روابط بین فردی و تقویت صمیمیت سازمانی منجر به تسهیم دانش شغلی و در موارد زیادی انتقال تجربیات مفید زندگی شخصی می‌شود که در قیل آن حمایت عاطفی و ابزاری به خوبی نشان داده می‌شود.

- از آنجا که حمایت سرپرست ادراک شده بر جو رابطه‌ای اثر مثبت و معناداری دارد. پیشنهاد می‌شود مدیران ارتباطات اثربخش همدلانه مابین همکاران را مورد توجه قرار دهند و این امر را از طریق تعریف وظایف شغلی به صورت تیمی، مدیریت مشارکتی با دخیل نمودن کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها، اهتمام در ایجاد داشبوردهای دانشی عملیاتی سازند.

- با توجه به اینکه حمایت همکاران ادراک شده بر جو رابطه‌ای تأثیر مثبت و معناداری دارد. پیشنهاد می‌شود همکاران نیز از مؤلفه‌های حمایتی اطلاع کافی داشته باشند، مطلع بودن از شاخص‌های حمایتی از سؤبرداشتی که احتمالاً از حمایت‌گری ممکن است برای دیگران بوجود آید جلوگیری به عمل آورد و باعث شود که کارکنان حدود و ثغور خود را در حمایت همکاران در چارچوب حمایت عاطفی و ابزاری بشناسند. این موضوع باعث ترویج صمیمیت و همدلی به عنوان ارکان اصلی جو رابطه‌ای در ارتباطات بین فردی می‌شود.

محدودیت‌ها

- شیوع بیماری کرونا، توزیع و جمع‌آوری پرسشنامه‌ها به صورت حضوری را با مشکل مواجه ساخته بود. هر چند تعداد زیادی از پرسشنامه‌ها از طریق سیستم اتوماسیون اداری به همکاران به ویژه در شهرستان‌ها ارجاع داده شد.

- بخش اعظمی از شاغلین شرکت توزیع، فارغ‌التحصیلان رشته‌های فنی مهندسی هستند که چندان آگاهی از مسائل مرتبط با منابع انسانی ندارد. به همین دلیل در زمان توزیع پرسشنامه‌ها، محققین به یکایک آنها توضیحات مفصلی در باب متغیرها و هدف تحقیق ارائه دادند که زمان زیادی صرف این امر شد.

- تعدادی از همکاران بعد از دریافت پرسشنامه و با مراجعه محقق برای جمع‌آوری آن از پاسخ به پرسشنامه به دلیل آنچه بی‌حوصلگی نامیدند، اجتناب کرده بودند.

تعارض منافع

تعارض منافع در این پژوهش مصداق ندارد.

ORCID

Seyed Najmoudin Mousavi		https://orcid.org/0000-0002-6969-7729
Hamed Ghasempour		https://orcid.org/0000-0002-4062-6003
Ali Shariatnejad		https://orcid.org/0000-0001-8609-6960

منابع

- آذر، عادل؛ غلامزاده، رسول؛ فنواتی، مهدی. (۱۳۹۱). مدل‌سازی مسیری-ساختاری در مدیریت کاربرد نرم‌افزار SmartPLS، تهران: نگاه دانش.
- داوری، علی، رضازاده، آرش. (۱۳۹۶). مدل‌سازی معادلات ساختاری با نرم‌افزار PLS. تهران: جهاد دانشگاهی.
- قاسم‌پور، حامد، ویسه، صیدمهدی. (۱۳۹۹). تأثیر فرهنگ جهادی و اخلاق کار اسلامی بر بهره‌وری نیروی انسانی (مورد مطالعه: کارکنان دانشگاه ایلام). فرهنگ ایلام، ۲۱ (۶۶ و ۶۷)، ۳۳-۷.
- قاسم‌پور، حامد؛ شیری، اردشیر، یاسینی، علی. (۱۴۰۰). فهم پدیده ناتوانی آموخته‌شده و شناسایی عوامل شکل‌دهنده آن در سازمان‌های دولتی. چشم‌انداز مدیریت دولتی، ۱۲ (۲)، ۵۲-۷۶.
- کهریایی، سارا؛ مرتضوی، سعید؛ شیرازی، علی؛ خوراکیان؛ علیرضا. (۱۴۰۰). رفتار پیشگامانه، مفهومی نوین در بعد رفتار سازمانی در سازمان‌ها (شناسایی پیشایندهای رفتار پیشگامانه با استفاده از روش مرور نظام‌مند). مطالعات رفتار سازمانی، ۱۰ (۲)، ۴۶-۱.
- محسنین، شهریار، اسفیدانی، محمدرحیم (۱۳۹۶). معادلات ساختاری مبتنی بر رویکرد حداقل مربعات جزئی به کمک نرم‌افزار Smart-PLS. تهران: مهربان نشر.

References

- Azar, A., Ghollamzadeh, R., Ghanavati, M. (2012). *Path-Structural Modeling in Management SmartPLS Application*. Tehran: Negahdanesh. (in Persian)
- Batistic, S., Černe, M., Kaše, R., Zupic, I. (2016). The role of organizational context in fostering employee proactive behavior: The interplay between HR system configurations and relational climates, *European Management Journal*, 34(5) DOI:10.1016/j.emj.2016.01.008
- Bi, Yanzhao; Zhang, Jie; Nie, Qi; Wang, Miaomiao. (2021). Do adaptable employees always display high performance? Dual roles of proactive behavior and self-construal. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 49 (8): 1-16.
- Caniëls, M. C. J., Baaten, S M. J. (2019). How a Learning-Oriented Organizational Climate is Linked to Different Proactive Behaviors: The Role of Employee Resilience. *Social Indicators Research*, 143, 561-577. <https://doi.org/10.1007/s11205-018-1996-y>
- Chamberlain, L. J., & Hodson, R. (2010). Toxic work environments: What helps and what hurts. *Sociological Perspectives*, 53, 455-477
- Crouse, Sarah. (2020). Supervisor and Coworker Support: Their Moderating Roles on the Relationship Between Diversity Climate Perceptions and

- Retention-Related Outcomes. *Master's Theses*. 5142. DOI: <https://doi.org/10.31979/etd.vjed-8b4f>
- Davari, A., Rezazadeh, A. (2014). *Structural equation modeling with PLS software*. Tehran: Jahad. (in Persian)
- DeConinck, J. (2010). The effect of organizational justice, perceived organizational support, and perceived supervisor support on marketing employees' level of trust, *Journal of Business Research*, 63 (12), 1349-1355.
- Dysvik., Kuvaas, B . (2012). Perceived supervisor support climate, perceived investment in employee development climate, and business-unit performance. *The Journal of Human Resource Management*, 51(5), 651-664.
- Ghasempour, H., Vieseh, S. M. (2020). Impact of the Model of Jihadist Culture and Islamic Labor Ethics on Human Resource Efficiency (the case of University of Ilam Employees). *Ilam Culture*, 21 (66): 7-33. (in persian)
- Eisenberger, R., Stinglhamber, F., Vandenberghe, C., Sucharski, I, L. (2002). Perceived Supervisor Support: Contributions to Perceived Organizational Support and Employee Retention, *Applied Psychology*, 87 (3): 73-565.
- Erkutlu, H. and Chafra, J. (2012). The impact of team empowerment on proactivity: the moderating roles of leader's emotional intelligence and proactive personality. *Journal of Health Organization and Management*, 26(5), 560-577.
- Gok, S., Karatuna, I., & Karaca, P. O. (2015). The role of perceived supervisor support and organizational identification in job satisfaction. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 177, 38–42. doi:10.1016/j.sbspro.2015.02.328
- Henseler, J., & Sarstedt, M. (2013). Goodness-of-Fit Indices for Partial Least Squares Path Modeling. *Computational Statistics*, 28(2), 565-580. <https://doi.org/10.1007/s00180-012-0317-1>.
- Kim, Jinhee., Lee, Soojin., Gukdo Byun (2020). Building a Thriving Organization: The Antecedents of Job Engagement and Their Impact on Voice Behavior. *Sustainability*, 12, 7536; doi:10.3390/su12187536
- Kahrobaei, S., Mortazavi, s., Shirazi, a., Khorakian, a. r. (2021). Proactive Behavior, A New Concept in Organization's Behavior Dimension in Iran's Organizations. *Organizational Behavior Studies Quarterly*, 2 (38): 1-46. (in Persian)
- Kim, Seonjo & Ishikawa, Jun (2021)f Contrasting Effects of “External” Worker's Proactive Behavior on Their Turnover Intention: A Moderated

Mediation Model. *Behav. Sci*, 11(5), 70;
<https://doi.org/10.3390/bs11050070>

- Kong, Yangtao; Li, Mingjun. (2018). Proactive personality and innovative behavior: The mediating roles of job-related affect and work engagement, *Social Behavior and Personality: an international journal*, 46 (3), 431-446.
- Korulczyk, T., Cooper-Thomas, Helena D. (2020). Person–Supervisor Fit and Proactive Behavior and Unethical Behaviors, *Organizational Research Methods*, 16(2), 270–301. <https://doi.org/10.1177/1094428112470848>
- Loi, R, Ao, O., Xu, A. (2014). Perceived organizational support and coworker support as antecedents of foreign workers' voice and psychological stress, *International Journal of Hospitality Management*, 36, 23-30.
- Mcormic, B. W., Guay, R, P., Colbert, A, E., Stewart, G, L. (2019). Proactive personality and proactive behaviour: Perspectives on person–situation interactions, *Occupational and Organization Psychology*, 92 (1), 30-51.
- Mohsenin, S., Esfedani, M, R. (2017). *Structural equations based on the partial least squares approach using Smart-PLS software: educational and practical*. Tehran: Mehrban. (in Persian)
- Ohly, S., Fritz, C. (2010). Challenging the status quo: What motivates proactive behaviour?, *Occupational and Organization Psychology*, 80 (4), 623-629.
- Ozbozkurt, O B., Yesilkus, F, Korkmazurek, H. (2021). Analyzing the relationship between structural empowerment and perceived supervisor support, *Journal of Transnational Management*, 26:1, 4-17, DOI: 10.1080/15475778.2021.1885900
- Rochford, K., Kendall, L, D. (2016). Relational climate, product innovation, and the mediating role of OCB-Voice, *Academy of Management Annual Meeting Proceedings*, (1):16090. DOI:10.5465/AMBPP.2016.16090abstract
- Sloan, M., M. (2012). Unfair Treatment in the Workplace and Worker Well-Being: The Role of Coworker Support in a Service Work Environment. *Work and Occupations*, 39(1) 3–34
- Sloan, M. (2012). Unfair Treatment in the Workplace and Worker Well-Being: The Role of Coworker Support in a Service Work Environment. *Work and Occupations*, 39(1) 3–34.
- Tariq Maan., A, Abid, G., Butt., H, Ashfaq., F, Ahmed., S. (2020). Perceived organizational support and job satisfaction: a moderated mediation model of proactive personality and psychological empowerment. *Future Business Journal*, 6, 21. <https://doi.org/10.1186/s43093-020-00027-8>

- Trang Nguyen, Thi Nhu, Thi Hong Thai Bui, Thi Hong Hanh Nguyen(2020). Improving employees' proactive behaviors at workplace: The role of organizational socialization tactics and work engagement, *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, 31 (6), 673-688.
- Turner, N.; Chmiel, N.; Hershcovis, M.S.; Walls, M. (2010). Life on the line: Job demands, perceived co-worker support for safety, and hazardous work events. *J Occup Health Psychol*, 15, 482-493.
- Yang, W., Hao, Q., Song, H. (2020). Linking supervisor support to innovation implementation behavior via commitment: The moderating role of coworker support. *Journal of Managerial Psychology*, 35(3), 129-141. <https://doi.org/10.1108/JMP-04-2018-0171>.
- Zhao, B., Menglian, S., Yunpeng, H, Ping, L. (2021). Proactive personality and employee outcomes: The moderating role of team autonomy. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 49 (8), 1-11.



استناد به این مقاله: موسوی، سید نجم الدین، قاسم پور، حامد، شریعت نژاد، علی. (۱۴۰۱). ادراک نقش حمایتی سرپرست و همکاران در پیدایی رفتارهای پیشگامانه، مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، (۱۰۴)، ۳۱-۴۱-۶۵. Doi: 10.22054/jmsd.2022.64866.4060



Management Studies in Development and Evolution is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International.