

تبادل اجتماعی سازمان و رفتار کاری نوآورانه: تأکید بر نقش

میانجی اشتیاق شغلی

مهدی نداف^۱، علی مهرابی^۲، جهانگیر سالاروند^۳

چکیده

زمینه و هدف: در سال‌های اخیر، سازمان‌ها به دنبال شناسایی عوامل مؤثر بر رفتار کاری نوآورانه بوده‌اند. بر اساس تئوری تبادل اجتماعی، کارکنان در زمان احساس حمایت از سوی سازمان، احساس مذکور را با اشتیاق شغلی جبران می‌کنند. بر اساس اهمیت رفتار نوآورانه، تحقیق حاضر با هدف شناخت نقش میانجی اشتیاق شغلی در رابطه تبادل اجتماعی سازمان و رفتارهای نوآورانه انجام شد.

روش‌شناسی: پژوهش حاضر از نظر نوع استفاده، کاربردی و از نظر هدف، پژوهشی توصیفی از نوع همبستگی است. نمونه آماری شامل تعداد ۳۱۰ نفر از کارکنان گروه ملی صنعتی فولاد ایران بود که با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. در این پژوهش از ابزار پرسشنامه برای گردآوری داده‌ها استفاده شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از مدل‌یابی معادلات ساختاری در محیط نرم‌افزاری SPSS و Smart-PLS انجام شد.

یافته‌ها: تبادل رهبر - عضو و حمایت سازمانی ادراک شده بر رفتار کاری نوآورانه و اشتیاق شغلی تأثیر دارند. اشتیاق شغلی بر رفتار کاری نوآورانه تأثیر دارد. همچنین، اشتیاق شغلی در رابطه بین تبادل اجتماعی سازمان و رفتار کاری نوآورانه به صورت ناقص (جزئی) میانجی‌گری می‌کند.

نتیجه‌گیری: مدیران باید از طریق سازوکارهای مدیریتی مشارکتی و حمایت‌های سازمانی به کارکنان توجه بیشتری نمایند. کارکنان در زمانی که به نظرها و راه‌حل‌های آنان اهمیت داده شود، مشتاقانه و پیوسته به تفکر و خلاقیت می‌پردازند.

کلیدواژه‌ها: رفتار کاری نوآورانه، اشتیاق شغلی، تبادل اجتماعی سازمان، تبادل رهبر-عضو، حمایت سازمانی ادراک شده

۱. استادیار گروه مدیریت، دانشکده اقتصاد و علوم اجتماعی، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران

۲. استادیار گروه مدیریت، دانشکده اقتصاد و علوم اجتماعی، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران

۳. کارشناسی ارشد مدیریت، دانشکده اقتصاد و علوم اجتماعی، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران

تاریخ دریافت مقاله: ۹۸/۰۷/۲۱

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: ۹۸/۱۰/۱۰

نویسنده مسئول مقاله: مهدی نداف

E-mail: m.nadaf@scu.ac.ir

مقدمه

تغییر یک اصل ثابت در دنیای پیچیده کسب و کار امروزی است و تجارب بشری نشان می‌دهد سازمان‌ها و کسب و کارهایی که با تغییر و تحولات محیطی سازگار نشوند، محکوم به فنا و نابودی خواهند بود. بر این اساس، تحول سازمانی برای سازگاری با تغییرات محیطی، ضرورتی انکارناپذیر بوده و این امر با جهت‌دهی به اقدامات اصلاحی، بهبود فعالیت‌ها و عملیات سازمان موجب حفظ کارایی و اثربخشی سازمان می‌شود (اسکینر^۱ و همکاران، ۲۰۰۲).

منابع انسانی با انگیزه و توانمند از عوامل مهم ایجاد تغییر و نوآوری هستند و با تکیه بر قدرت خلاقیت و تلاش خود، به منبعی پایان‌ناپذیر برای نوآوری و تطبیق‌پذیری محیطی تبدیل می‌شوند. نیروهای کاری نوآور کسانی هستند که ایده‌های جدید را می‌آفرینند و به کار می‌گیرند. این کارکنان برای بقای سازمان اهمیت دارند و منبع مهمی برای پایداری سازمان به حساب می‌آیند (سندرز^۲ و همکاران، ۲۰۱۰). به همین دلیل، در سال‌های اخیر تلاش زیادی از سوی سازمان‌ها برای شناسایی عوامل مشوق نوآوری انجام شده و الگوهای رفتاری نوآورانه در سازمان ترویج می‌شود. شواهد نشان می‌دهند که رفتارهای نوآورانه کارآفرینان منبع مهمی برای نوآوری سازمانی و موفقیت کسب و کار هستند (میلنوژوک و لاگونا^۳، ۲۰۱۸).

بر اساس اهمیت خلاقیت و نوآوری و آشنایی تیم تحقیق با مشکلات کاهش خلاقیت و نوآوری در جامعه آماری پژوهش حاضر، موضوع مذکور به عنوان محور مطالعه انتخاب شد. مشکل خلاقیت و نوآوری و رفتارهای کاری نوآورانه به عنوان پاشنه آشیل طرح‌های توسعه فنی و تعالی سازمانی هستند. بر این اساس، با بررسی ادبیات نظری و تئوری‌های خلاقیت و نوآوری سازمانی و انجام مشورت با برخی از مدیران و کارشناسان جامعه آماری رفتار کاری نوآورانه به عنوان متغیر وابسته انتخاب شد و با توجه به پیشینه تحقیق و مطالعات نظری، برخی از مهم‌ترین متغیرهای موثر شناسایی شده و روابط مستقیم و غیرمستقیم (میانجی) متغیرها با متغیر وابسته آزمون شدند. بدین ترتیب، عامل تبادل اجتماعی سازمان به عنوان متغیر مؤثر بر رفتار کار نوآورانه انتخاب شد.

1. Skinner

2. Sanders

3. Mielniczuk & Laguna

تبادل اجتماعی سازمان با کارکنان سازه‌ای است که رفتار کارکنان در سازمان را تحت تأثیر قرار می‌دهد (آگاروال^۱، ۲۰۱۳). تبادل اجتماعی سازمان با کارکنان، هنجار عمل متقابلی ایجاد می‌کند که کارکنان را در مقابل اهداف سازمان و سازمان را در قبال منافع افراد مسئول می‌سازد. بر اساس ادبیات موضوع، دو نوع مبادله اجتماعی ارائه شده است. اولی مبادله بین کارمند و سازمان است که حمایت سازمانی ادراک شده نام دارد (آیزنبرگر^۲ و همکاران، ۱۹۸۶) و دومی مبادله بین کارمند و سرپرست است که تبادل رهبر - عضو نامیده می‌شود (گراین و اسکاندورا^۳، ۱۹۸۷). تحقیقات پیشین نشان داد که تبادل رهبر - عضو و حمایت سازمانی ادراک شده رابطه مثبتی با رفتار کاری نوآورانه دارند (آگاروال، ۲۰۱۳؛ آیزنبرگر و همکاران، ۱۹۹۰). به علاوه، بررسی‌های بیشتر نشان داد که روابط میان متغیرها بسیار پیچیده و چند لایه است و با وجود تأثیر تبادل اجتماعی بر رفتار، این رابطه می‌تواند تحت تأثیر متغیرهای دیگری از جمله اشتیاق شغلی قرار گیرد. اشتیاق شغلی سازه‌ای بسیار فراگیر و گسترده بوده و بعد روانی اشتیاق کارکنان نسبت به سازمان و کارشان است. اشتیاق شغلی انگیزه‌های شناختی-عاطفی در کار تعریف می‌شود (شافلی^۴ و همکاران، ۲۰۰۲) و به انجام وظایف شغلی با شور و تلاش فراگیر منجر می‌شود. بر اساس مدل تقاضا-منبع کار (دیمروتی^۵ و همکاران، ۲۰۰۱)، منابع شغلی مثل حمایت اجتماعی سازمان و سرپرست از کارکنان باعث ایجاد نوعی فرآیند انگیزشی می‌شود و منابع شغلی را از طریق اشتیاق شغلی با نتایج سازمانی مرتبط می‌کند؛ بنابراین از طریق اشتیاق شغلی می‌توان تبادل رهبر - عضو و حمایت سازمانی ادراک شده را به عنوان منابع شغلی با رفتار کاری نوآورانه مرتبط کرد. بر اساس روابط مذکور، در این پژوهش به این سوال پاسخ داده می‌شود که تبادل اجتماعی سازمان چه تأثیری بر رفتار کاری نوآورانه دارد و نقش میانجی متغیر اشتیاق شغلی در این رابطه چگونه است؟

-
1. Agarwal
 2. Eisenberger
 3. Graen & Scandura
 4. Schaufeli
 5. Demerouti et al.

پیشینه پژوهش

تبادل اجتماعی سازمان

بر اساس نظریه تبادل اجتماعی سازمان محققان به تحلیل روابط متقابل فرد و رهبران و همچنین تحلیل روابط متقابل میان فرد و سازمان می‌پردازند. ریشه تئوری تبادل اجتماعی در مفهوم معامله متقابل قرار دارد (کوهن^۱، ۲۰۰۶). گولدنر^۲ (۱۹۶۰) معامله متقابل را نقطه شروع نظریه تبادل اجتماعی می‌داند. انسان‌ها دوست دارند همان‌طور که آن‌ها با سایرین رفتار می‌کنند، دیگران نیز در قبال آنان همان‌گونه رفتار کنند. اگر رفتار سرپرستی با کارمندش منصفانه باشد کارمند نیز برای جبران این رفتار، سعی در ارتقای عملکرد خود دارد.

در دهه ۱۹۸۰ میلادی نظریه تبادل اجتماعی بیشتر مورد توجه صاحب‌نظران سازمانی قرار گرفت و نتیجه این موضوع طرح موضوع حمایت سازمانی ادراک شده بود (سی تون^۳ و همکاران، ۱۹۹۶). آیزنبرگر و همکاران (۱۹۸۶) نخستین بار اصطلاح حمایت سازمانی را مطرح و آن را مبادله بین کارکنان و سازمان تعریف کردند؛ یعنی میزانی که سازمان برای کارکنان ارزش و اهمیت قائل است. اورگان^۴ (۱۹۸۸) معتقد است معامله متقابل در فرآیند حمایت سازمانی نوعی ضمانت است که افراد مزایایی که شایسته آن هستند را از سازمان دریافت کنند و در مقابل این حمایت سازمانی، برای عادلانه کردن این رابطه و تبادل درست منابع، در رفتارهای فرانقشی درگیر می‌شوند و سازمان را در رسیدن به اهدافش کمک می‌کنند.

گراین و اسکاندورا (۱۹۸۷) رویکرد دیگری از نظریه تبادل اجتماعی را مطرح کردند که مبادله بین کارکنان و رهبران (سرپرست) است و تبادل رهبر - عضو نامیده شده است. تبادل رهبر - عضو به کیفیت رابطه بین کارمند و رهبر (سرپرست) اشاره دارد. بر اساس تئوری رهبر - عضو رده‌بندی اعضا بر اساس کیفیت رابطه تبادلی امکان‌پذیر است؛ کارکنانی با تبادل رهبر - عضو بالا در مقابل کارکنانی با تبادل رهبر - عضو پایین (کیم^۵ و همکاران، ۲۰۱۰). روابط سطح پایین رهبر - عضو برحسب تبادلهای اقتصادی و قراردادی

1. Cohen
2. Gouldner
3. Settoon
4. Organ
5. Kim

مشخص شده‌اند؛ اما روابط سطح بالای رهبر - عضو برحسب تبادل‌های اجتماعی مشخص می‌شود که ورای آن چیزی است که در قرارداد استخدای مشخص شده است (کروپانزانو و میتچل^۱، ۲۰۰۵). الگوی تبادل رهبر عضو بر پایه این فرض قرار دارد که رهبران، رابطه منحصر به فردی با یکایک زیردستان‌شان برقرار کرده و با هر کدام به گونه‌ای خاص رفتار می‌کنند (کریتنر و کینیکی^۲، ۲۰۱۰).

رفتار کاری نوآورانه

رفتار کاری نوآورانه، نوعی از رفتارهای شهروندی اختیاری هستند که الزاماً در نقش‌ها و شرح وظایف رسمی کارمندان از آن‌ها انتظار نمی‌رود (رامامورتی^۳ و همکاران، ۲۰۰۵؛ جانسن^۴، ۲۰۰۰). وست و فار^۵ (۱۹۸۹) رفتارهای نوآورانه را ایجاد، معرفی و کاربرد هدفمند ایده‌های درون یک نقش کاری، گروه یا سازمان می‌دانند که برای عملکرد نقش، گروه و یا سازمان مفید است. رفتار نوآورانه به معنی ایجاد، ترویج، اجرا و تحقق ایده‌های خلاقانه است. بعضی از افراد این توانایی را دارند که ایده‌های اثربخشی ایجاد کنند، اما بعد از آن، زحمت پیگیری آن ایده‌ها را تقبل نمی‌کنند تا به واقعیت تبدیل شوند. یک کارمند زمانی می‌تواند رفتار نوآورانه کاری را به نمایش بگذارد که خلق ایده با اجرای آن همراه باشد (ژوو و شالی^۶، ۲۰۰۳)؛ بنابراین، رفتار نوآورانه عملی و کاربردی ساختن افکار و اندیشه‌های نو و تازه ناشی از خلاقیت است (صفردوست و همکاران، ۱۳۹۱). با این وجود، امروزه به دلیل پیچیدگی و تلاطم روز افزون محیط‌های کسب و کار، سازمان‌ها نیازمند افزایش انعطاف‌پذیری و پاسخگویی خود نسبت به تغییرات محیطی و بازار هستند. در این راستا، گسترش رفتار کاری نوآورانه کارکنان برای بهبود عملکرد و حفظ مزیت رقابتی سازمان‌ها ضروری به نظر می‌رسد و در تحقیقات مختلفی بر رابطه رفتار کاری نوآورانه و عملکرد سازمان‌ها در محیط‌های رقابتی و پرتلاطم تأکید شده است (شانکر^۷ و همکاران، ۲۰۱۷).

1. Cropanzano & Mitchell

2. Kreitner & Kinicki

3. Ramamoorthy

4. Janssen

5. West & Farr

6. Zhou & Shalley

7. Shanker

بر اساس دیدگاه اسکات و بروس^۱ (۱۹۹۴)، رفتارهای نوآورانه در محیط کار، رفتارهای پیچیده‌ای هستند که شامل سه زمینه تولید ایده^۲، ترویج ایده^۳ و پیاده‌سازی ایده^۴ هستند. تولید ایده به ایده‌پردازی و ارائه ایده‌های نو می‌پردازد و نشان‌دهنده میزانی است که یک فرد ایده‌های جدید را تولید می‌کند. ترویج ایده به تلاش افراد برای جلب پشتیبانی و تعهد دیگران در پیاده‌سازی ایده‌های جدید اشاره دارد. پیاده‌سازی ایده به تلاش‌های عملی‌تر برای تبدیل ایده‌های نو به راه‌کارهای عملی و پیاده‌سازی آن‌ها در فعالیت کاری سازمانی‌اش اشاره دارد (دی جونگ و دن هارتوگ^۵، ۲۰۱۰).

اشتقاق شغلی

اشتقاق شغلی یک حالت مثبت و رضایت‌بخش ذهنی در ارتباط با کار توصیف شده است که در این وضعیت شخص یک احساس نیرومندی و ارتباط مؤثر با فعالیت‌های کارش دارد و خودش را به عنوان فردی توانمند برای پاسخگویی به تقاضاهای شغلی می‌داند. اشتقاق چیزی بیش از یک وضعیت هیجانی گذرا و خاص است و به یک حالت پایای سرایت‌کننده و هیجانی شناختی اشاره دارد که بر روی یک موضوع، واقعه یا رفتار خاص متمرکز می‌شود و با ویژگی‌های شوق داشتن به کار یا نیرومندی^۶، وقف کار شدن^۷ و جذب به کار^۸ توصیف می‌شود (شافلی و همکاران، ۲۰۰۲).

نیرومندی به معنی انرژی بالا و انعطاف‌پذیری روانی در حین کار و مقاومت در برابر سختی‌ها است. کارمندی که شوق زیادی به کار دارد در سطح بالایی از شغلش دارای انگیزه است و به احتمال بیشتری هنگام مواجهه با سختی‌های کار مقاومت نشان می‌دهد (سالانوا^۹ و همکاران، ۲۰۰۵؛ شافلی و همکاران، ۲۰۰۲). وقف کار شدن به عنوان حالت میل و علاقه شدید به کار، درک احساس معناداری از انجام دادن کار، داشتن احساس اشتیاق و غرور از

1. Scott & Bruce

2. Idea generation

3. Idea promotion

4. Idea realization

5. De Jong & Den Hartog

6. Vigor

7. Dedication

8. Absorption

9. Salanova

انجام دادن کار و احساس چالش‌انگیز بودن کار توصیف می‌شود (کوپر-هاکیم و ویسواوارن^۱، ۲۰۰۵؛ شافلی و همکاران، ۲۰۰۲). جذب شدن در کار نیز به معنی تمرکز کامل بر روی کار است (شافلی و همکاران، ۲۰۰۲). اکثر کارکنان مشتاق، افرادی امیدوار، آماده برای انجام کار سخت و علاقه‌مند به کمک به دیگران هستند (کاهه و سیدنقوی، ۱۳۹۳).

تبادل اجتماعی سازمان و رفتار کاری نوآورانه

ارتباط بین متغیرهای تبادل اجتماعی سازمان (تبادل رهبر-عضو و حمایت سازمانی ادراک شده) با رفتار کاری نوآورانه را می‌توان بر اساس تئوری تقاضا-منبع کار^۲ تعریف کرد. فرض اصلی تئوری این است که ویژگی‌های محیط کاری را می‌توان در دو گروه تقاضاهای شغلی و منابع شغلی طبقه‌بندی کرد (دیمورتی و همکاران، ۲۰۰۱). تقاضای شغلی به جنبه‌های فیزیکی، روانی، اجتماعی و سازمانی اشاره دارد که با صرف برخی از تلاش‌های روحی (شناختی-عاطفی) و فیزیکی نظیر فشار شغلی بالا، نقش‌های اضافی، تقاضاهای احساسی و بد بودن شرایط محیط کار همراه است. تقاضاهای شغلی بالا رابطه مثبتی با خستگی عاطفی دارد (بیکر^۳ و همکاران، ۲۰۰۷). منابع شغلی به ابعاد فیزیکی، روانی، اجتماعی و سازمانی شغل اشاره دارد که به‌صورت وظیفه‌ای برای دستیابی به اهداف کاری هستند، تقاضاهای شغلی را کاهش می‌دهند و با تلاش‌های فیزیکی و روحی مرتبط هستند و رشد و توسعه شخصی را بر می‌انگیزانند. منابع سازمانی ممکن است در سطوح سازمانی واقع شوند (مانند حقوق و دستمزد، فرصت‌های حرفه‌ای، امنیت شغلی)، یا در میان روابط اجتماعی یا فردی (مثل حمایت سرپرست، حمایت همکار، جو تیمی)، یا درون سازمان‌دهی کار (مثل وضوح نقش، مشارکت در تصمیم‌گیری) یا در سطح وظیفه (بازخورد عملکرد، انواع مهارت، اهمیت کار، هویت کاری، استقلال) واقع شوند. این منابع شغلی به‌عنوان نوعی پیشاینده، در ادبیات سازمانی مورد بررسی قرار گرفته‌اند (بیکر و گئورتس^۴، ۲۰۰۴؛ هاکانن^۵ و همکاران، ۲۰۰۶؛ سالانووا و همکاران، ۲۰۰۵؛ ژانتوپلو^۶ و همکاران، ۲۰۰۷؛ می^۷ و همکاران، ۲۰۰۴؛ ساکس^۱، ۲۰۰۶).

1. Cooper-Hakim & Viswesvaran

2. Job demand–resource (JD-R)

3. Bakker

4. Geurts

5. Hakanen

6. Xanthopoulos

7. May

سعید^۲ و همکاران (۲۰۱۹) و لی^۳ (۲۰۰۸) در مطالعه خود نشان دادند نوعی رابطه قوی بین تبادل رهبر - عضو و رفتار کاری نوآورانه وجود دارد. خصوصاً زمانی که خودسنجی درونی و دانش شغلی در سطح بالایی قرار داشته باشد. همچنین یافته‌های این پژوهش نشان داد که اشتیاق شغلی رابطه بین تبادل رهبر - عضو و رفتار نوآورانه را میانجی‌گری می‌کند. همچنین مطالعه اسکات و بروس^۴ (۱۹۹۸) وجود تأثیر مثبت تبادل رهبر - عضو بر رفتار کاری نوآورانه در واحدهای تحقیق و توسعه را نشان داد. در مطالعه دیگری که در چهار سازمان صنعتی هلندی و آلمانی انجام شد، سندرز و همکاران (۲۰۱۰) نشان دادند تبادل رهبر - عضو و رضایت از اقدامات منابع انسانی به طور مثبت با رفتارهای کاری نوآورانه رابطه دارد.

کارکنانی که دارای ایده‌های جدید نوآورانه هستند، برای تنظیمات ثابت و اقدامات همیشگی سازمان نوعی چالش ایجاد می‌کنند. رفتار نوآورانه کارکنان به احتمال زیاد با مقاومت‌های همکارانی که به حفظ پارادایم‌های موجود علاقه دارند و از عدم اطمینان و ناامنی تغییرات اطراف جلوگیری می‌کنند، روبه‌رو خواهد شد (جانسن، ۲۰۰۴)؛ بنابراین، کارکنان نوآور برای جلوگیری از ارزیابی‌های منفی اجتماعی و جو اجتماعی نامناسب به محیط اجتماعی امن (حمایت اجتماعی مثل حمایت سرپرست یا حمایت همکار که جزئی از منابع شغلی است) پناه می‌برند. به عنوان نمونه، آمابایل^۵ و همکاران (۲۰۰۴) در تحقیقی کیفی نشان دادند حمایت سازمانی - ادراکی با خلاقیت کارکنان و رفتار نوآورانه رابطه دارد.

به نظر می‌رسد وجود منابع شغلی مثل حمایت اجتماعی می‌تواند رفتار کاری نوآورانه کارکنان را بهبود دهد (آگاروال، ۲۰۱۳). به همین ترتیب، سرپرستان به وسیله تدارک اطلاعات (داده، خبرگی، تخصص، هوش سیاسی)، منابع (مواد، فضا، زمان) و حمایت اجتماعی - سیاسی لازم برای توسعه، حفاظت و استفاده از ایده‌های نوآورانه می‌توانند رفتار کاری نوآورانه را در کارکنان تشویق کنند (کانتر^۶، ۱۹۸۸)؛ بنابراین، بر اساس تئوری تقاضا-منبع شغل، سازمان‌ها به عنوان منبعی دیده می‌شوند که باعث تسهیل انجام اهداف کاری، انگیزش، توسعه شخصی و افزایش رفتار کاری نوآورانه می‌شوند (آگاروال، ۲۰۱۳).

-
1. Saks
 2. Saeed
 3. Lee
 4. Scott & Bruce
 5. Amabile
 6. Kanter

یافته‌های آیزنبرگر و همکاران (۱۹۹۰) در پژوهشی با عنوان «حمایت سازمانی ادراک شده، تلاش کارکنان، تعهد و نوآوری» حاکی از رابطه مثبت حمایت سازمانی ادراک شده با نوآوری بود. همچنین سندرز و همکاران (۲۰۱۰) در پژوهشی با عنوان «چگونه رفتار نوآورانه را حمایت کنیم؟ نقش تبادل رهبر - عضو، رضایت شغلی و فعالیت‌های منابع انسانی» دریافتند که تبادل رهبر-عضو ارتباط مثبت و معناداری با رفتار نوآورانه دارد. به علاوه ونگ^۱ و همکاران (۲۰۱۵) نشان دادند تبادل رهبر - عضو بر نوآوری فردی تأثیر معنی‌داری دارد. آسیکوز و گونسل^۲ (۲۰۱۱) در بررسی ۸۶ تیم توسعه نرم‌افزار بیان کردند که میان پشتیبانی ادراکی سازمانی و رفتار کاری نوآورانه رابطه وجود دارد. با توجه به مطالب پیش گفته می‌توان فرضیه‌های مربوط را به صورت زیر تدوین کرد:

فرضیه ۱: تبادل رهبر-عضو بر رفتار کاری نوآورانه تأثیر دارد.

فرضیه ۲: حمایت سازمانی ادراک شده بر رفتار کاری نوآورانه تأثیر دارد.

تبادل اجتماعی سازمان و اشتیاق شغلی

این مطالعه به بررسی هم‌زمان دو متغیر تبادل اجتماعی یعنی تبادل رهبر-عضو و حمایت سازمانی ادراک شده بر روی رفتار کاری نوآورانه می‌پردازد. گراین^۳ (۲۰۰۳) تبادل رهبر-عضو را کیفیت روابط پدیدار شده بین رهبر و پیرو در طول فرآیند نقش‌سازی می‌داند. منظور از حمایت سازمانی ادراک شده، احساس و باورهای تعمیم‌یافته افراد در این راستا است که سازمان نسبت به همکاری و مساعدت و حمایت اعضایش ارزش قائل است و نگران خوشبختی و آینده آن‌هاست (آیزنبرگر و همکاران، ۱۹۸۶).

زیردستانی که رابطه باکیفیتی با سرپرست خود دارند و از حمایت سازمانی برخوردار هستند، امنیت روانی را تجربه می‌کنند، یعنی اعتقاد دارند که محیط برای ریسک کردن امنیت دارد (اسپریتزر^۴ و همکاران، ۲۰۱۰). امنیت روانی برای پرورش اشتیاق شغلی اهمیت دارد، زیرا ضعف را در بعد نیرومندی که هسته اصلی اشتیاق شغلی است، کاهش می‌دهد. در تبادلات باکیفیت بالا، رهبران برای زیردستان، مربی هستند (اسکندورا و شیرزهایم^۵، ۱۹۹۴). باتناگر^۵ (۲۰۱۲) استدلال

1. WANG

2. Açıkgöz & Günsel

3. Spreitzer

4. Scandura & Schriesheim

5. Bhatnagar

می‌کند که مربی‌گری رهبران اشتیاق شغلی را افزایش می‌دهد؛ رهبران و سازمان در روابط تبادلی باکیفیت بالا، منابعی را ارائه می‌کنند که اجرای اهداف، انگیزش توسعه شخصی و اشتیاق شغلی را در میان کارکنان افزایش می‌دهد (آگاروال، ۲۰۱۳)؛ بنابراین بر اساس مدل تقاضا-منبع کار، کیفیت بالای روابط تبادلی بین سازمان و کارکنان و همچنین سرپرست با زیردست یکی از حیاتی‌ترین منابع شغلی است که روی اشتیاق شغلی کارکنان مؤثر است.

رابطه مثبت بین تبادل رهبر - عضو و حمایت سازمانی ادراکی با اشتیاق شغلی را می‌توان بر اساس نظریه تبادل اجتماعی سازمان توضیح داد (آگاروال و همکاران، ۲۰۱۲). نظریه تبادل اجتماعی بیان می‌کند که تعهدات از طریق یک سری فعل‌وانفعالات بین یک گروه (به طور مثال بین رهبر و عضو یا سازمان با عضو) ایجاد می‌شود (گولدنر، ۱۹۶۰). به طور مثال زمانی که یک سازمان یا یک سرپرست فرصت‌های توسعه، نظارت عادلانه، کار معنی‌دار و استقلال به کارکنانش می‌دهد، کارکنان احساس می‌کنند که باید با سطح بالاتری از تعهد سازمانی (بال^۱، ۲۰۰۶)، نوآوری (باسو و گرین^۲، ۱۹۹۷؛ اسکات و بروس، ۱۹۹۸)، شایستگی و اعتماد (اپیتروپاکی و مارتین^۳، ۲۰۰۵؛ لی، ۲۰۰۸) آن را جبران کنند که در مجموع با اشتیاق شغلی قابل تبیین هستند. در واقع، اشتیاق یک برآیند متقابل در برابر آن چیزی است که فرد از سازمان و سرپرست خود دریافت کرده است. افراد سعی در جبران دارند چون «به عمل متقابل» اعتقاد دارند (میسی^۴ و همکاران، ۲۰۰۹).

زونگ^۵ و همکاران (۲۰۱۵) در پژوهشی اثر مستقیم و معنادار حمایت سازمانی ادراک شده را بر اشتیاق شغلی نشان دادند. یافته‌های ساکس (۲۰۰۶) نیز نشان داد که تبادل اجتماعی سازمان عامل مؤثری بر اشتیاق شغلی و یکی از پیشایندهای آن است. زاگر و وینتر^۶ (۲۰۱۱) نیز در مطالعه خود بر روی ۱۴۷ نفر از کارکنان یک آسایشگاه سالمندان، وجود رابطه میان حمایت سازمانی ادراکی و اشتیاق شغلی افراد را تأیید کردند. بر این اساس می‌توان گفت:

فرضیه ۳: تبادل رهبر-عضو بر اشتیاق شغلی تأثیر دارد.

فرضیه ۴: حمایت سازمانی ادراک شده بر اشتیاق شغلی تأثیر دارد.

-
1. Bhal
 2. Basu & Green
 3. Epitropaki & Martin
 4. Macey
 5. Zhong
 6. Zacher & Winter

اشتیاق شغلی و رفتار کاری نوآورانه

از آنجایی که رفتار کاری نوآورانه شامل ایجاد چیزهای جدید و متفاوت است، کارکنان باید دارای انعطاف‌پذیری ذهنی برای مقاومت در برابر وسوسه‌های منحرف‌کننده از کار باشند. برای چنین سرمایه‌گذاری عاطفی و احساسی مداومی، افراد باید غرور و اهمیت کاری که انجام می‌دهند را درک کنند (نیرومندی) و تلاش مضاعف و متمرکز روی کار داشته باشند (وقف) و این زمانی محقق می‌شود که کارمند مجذوب کارش شود و تمرکز کاملی روی آن داشته باشد (جذب). اشتیاق شغلی یک حالت اثربخش شناختی‌ای است که با سه مؤلفه مذکور تعریف می‌شود (وفولد و دونی،^۱ ۲۰۰۹) و موجب توسعه رفتار کاری نوآورانه می‌شود.

بیکر و همکاران (۲۰۰۷)، آگاروال و همکاران (۲۰۱۲) و آگاروال (۲۰۱۳) یک رابطه مثبت را بین اشتیاق شغلی و رفتار کاری نوآورانه نشان دادند. غفوریان شاگردی و همکاران (۱۳۹۷) در پژوهش خود تأثیر مثبت انعطاف‌پذیری منابع انسانی و سرمایه روانشناختی کارکنان را بر بهبود رفتارهای کاری نوآورانه نشان دادند. پورک و لاگونا^۲ (۲۰۱۹) نیز در تحقیق خود به بررسی رابطه ارزش‌های شخصی و رفتار نوآورانه کارکنان پرداختند و ضمن نشان دادن رابطه مثبت ارزش‌های شخصی شامل گشودگی نسبت به تغییر و خودارتقای، نقش میانجی استقلال شغلی را بر رابطه بین ارزش‌های شخصی و رفتار نوآورانه کارکنان تأیید کردند.

مونتانی^۳ و همکاران (۲۰۱۹) نیز نشان دادند با افزایش اشتیاق شغلی، رفتار نوآورانه کارکنان بهبود یافته و تأثیر عوامل منفی نظیر فشار و بار کاری کمتر می‌شود. کی یونگ پارک^۴ و همکاران (۲۰۱۳) در پژوهشی ارتباط مثبت میان اشتیاق شغلی و رفتار نوآورانه را نشان دادند. همچنین باتناگر (۲۰۱۲) در مطالعه‌ای نشان داد هر چه اشتیاق شغلی کارکنان بیشتر باشد، ظرفیت نوآوری شرکت و فرآیندهای نوآورانه شرکت افزایش می‌یابد؛ بنابراین فرضیه مربوط را می‌توان به صورت زیر مطرح کرد؛

فرضیه ۵: اشتیاق شغلی تأثیر مثبت و معناداری بر رفتار کاری نوآورانه دارد.

1. Wefald and Downey

2. Purc and Laguna

3. Montani

4. Kyoung Park

نقش میانجی اشتیاق شغلی

در سال‌های اخیر در مطالعات بسیاری اشتیاق شغلی به عنوان یک متغیر میانجی مهم در نظر گرفته شده است (ریچ^۱ و همکاران، ۲۰۱۰). تئوری تقاضا-منبع کار نظریه مهمی است که منابع شغلی را از طریق اشتیاق شغلی به نتایج سازمانی پیوند می‌زند (آگاروال، ۲۰۱۳). وجود منابع شغلی کافی (تبادل رهبر - عضو و حمایت سازمانی ادراک شده) به کاهش تقاضاهای شغلی، اجرای اهداف و انگیزش عملکرد مثبت (هوبفال و شیروم^۲، ۲۰۰۱) منجر می‌شود. هنگامی که کارکنان کار خود را جالب و معنی‌دار ببینند، مشتاقانه در کار خود غرق می‌شوند و با استقامت کار خود را به پایان می‌رسانند، حتی اگر وظیفه و کار آن‌ها دشوار باشد. بر همین اساس احساس خوب در مورد کار، تمایل به کار و آزمایش چیزهای جدید در کار را افزایش می‌دهد که این خود به ایجاد ایده‌های جدید و راه‌حل‌های بدیع منجر می‌شود و به عنوان رفتار کاری نوآورانه در نظر گرفته می‌شود (فردریکسون^۳ و همکاران، ۲۰۰۰). به عبارت دیگر، رفتار کاری نوآورانه عمل متقابل کارکنان در مقابل حمایت‌های اجتماعی‌ای است که آن‌ها از سازمان و سرپرست درک کرده‌اند.

آگاروال (۲۰۱۳) در پژوهشی با عنوان «ارتباط بین تبادل اجتماعی و رفتار کاری نوآورانه با نقش واسطه‌ای اشتیاق شغلی» نقش میانجی اشتیاق شغلی را در رابطه بین تبادل اجتماعی سازمان با رفتار کاری نوآورانه نشان داد. در تحقیقی دیگری توسط آگاروال و همکاران (۲۰۱۲) با عنوان «بررسی نقش واسطه‌ای اشتیاق شغلی در رابطه بین مبادله رهبر-عضو و رفتار کاری نوآورانه و ترک خدمت»، نقش میانجی اشتیاق شغلی در رابطه بین تبادل رهبر-عضو با رفتار کاری نوآورانه و ترک خدمت کارکنان تأیید شد. بر این اساس، فرضیه‌هایی ششم و هفتم به صورت زیر تدوین شد:

فرضیه ۶: اشتیاق شغلی نقش میانجی در رابطه بین تبادل رهبر-عضو و رفتار کاری نوآورانه دارد.

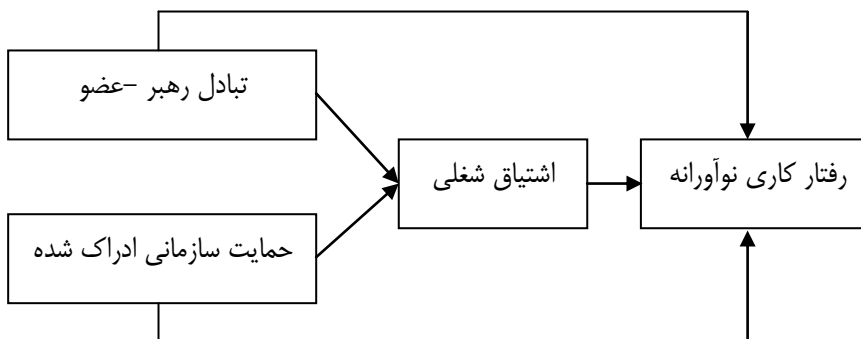
فرضیه ۷: اشتیاق شغلی نقش میانجی در رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار کاری نوآورانه دارد.

1. Rich

2. Hobfoll & Shirom

3. Fredrickson

بر اساس مرور مبانی نظری و پیشینه پژوهش، مدل مفهومی به صورت شکل ۱ است.



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق

روش‌شناسی پژوهش

این مطالعه بر اساس نوع استفاده، کاربردی و بر اساس هدف، توصیفی - پیمایشی از نوع همبستگی است. جامعه آماری پژوهش شامل تعداد ۴۰۰۰ نفر از کارکنان شرکت صنعتی گروه ملی فولاد ایران در شهر اهواز بود و تعداد ۳۱۰ نفر به عنوان افراد نمونه از طریق فرمول نمونه‌گیری کوکران و به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها تلفیقی از پرسشنامه حمایت سازمانی ادراک شده آیزنبرگر و همکاران (۱۹۸۶) با ۷ گویه، پرسشنامه تبادل رهبر - عضو گراین و اسکاندورا (۱۹۸۴) با ۱۰ گویه، پرسشنامه رفتار کاری نوآورانه جانسن (۲۰۰۰) با ۹ گویه و پرسشنامه اشتیاق شغلی شافلی و همکاران (۲۰۰۲) با ۱۴ گویه است. امتیاز کمی هر کدام از گویه‌های این پرسشنامه بر اساس طیف پنج گزینه‌ای لیکرت (از عدد ۱ برای کاملاً مخالفم تا عدد ۵ کاملاً موافقم) است.

روایی پرسشنامه توسط خبرگان و اساتید و همچنین منابع معتبر علمی تأیید شد. برای بررسی پایایی پرسشنامه، تعداد ۳۴ پرسشنامه در قالب پیش‌آزمون میان اعضای جامعه آماری توزیع شد. سپس با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ میزان پایایی پرسشنامه بررسی شد. مقدار پایایی برای هر متغیر و همچنین مقدار پایایی برای مجموع متغیرها طبق جدول ۱ بالاتر از ۰/۷ بود که نشان‌دهنده پایایی قابل قبول پرسشنامه است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه‌ها از همبستگی دو متغیره و مدل معادلات ساختاری در محیط نرم‌افزارهای SPSS و Smart-PLS استفاده شد.

جدول ۱. آلفای کرونباخ متغیرهای تحقیق

ردیف	نام متغیر	تعداد گویه‌ها	آلفای کرونباخ
۱	تبادل رهبر - عضو	۱۰	۰/۹۱۲
۲	حمایت سازمانی ادراک شده	۷	۰/۹۲۹
۳	رفتار کاری نوآورانه	۹	۰/۹۱۹
۴	اشتياق شغلی	۱۴	۰/۹۲۷

یافته‌های پژوهش

ابتدا نرمال بودن داده‌ها از طریق خطای استاندارد چولگی و کشیدگی بررسی شد. خطای استاندارد چولگی ۰/۱۳۸ و خطای استاندارد کشیدگی ۰/۲۷۶ محاسبه شد. چون هر دو ضریب بین ۲ و -۲ هستند توزیع داده‌ها طبق جدول ۲ نرمال هستند.

جدول ۲. خطای استاندارد ضریب چولگی و کشیدگی

متغیر	تبادل رهبر - عضو	حمایت سازمانی ادراک شده	اشتياق شغلی	رفتار کاری نوآورانه
تعداد نمونه	۳۱۰	۳۱۰	۳۱۰	۳۱۰
میانگین	۳/۸۴۱	۴/۱۰۲	۳/۷۵۱	۳/۹۵۴
انحراف معیار	۰/۸۵۴۲	۰/۶۵۲	۰/۷۸۶	۰/۵۹۱
ضریب چولگی	۰/۷۷۷	۰/۳۳۴	۱/۰۴۰	۰/۳۶۳
خطای استاندارد چولگی	۰/۱۳۸	۰/۱۳۸	۰/۱۳۸	۰/۱۳۸
ضریب کشیدگی	۰/۷۴۲	۰/۰۱۷	۰/۳۵۱	۰/۶۷۷
خطای استاندارد کشیدگی	۰/۲۷۶	۰/۲۷۶	۰/۲۷۶	۰/۲۷۶

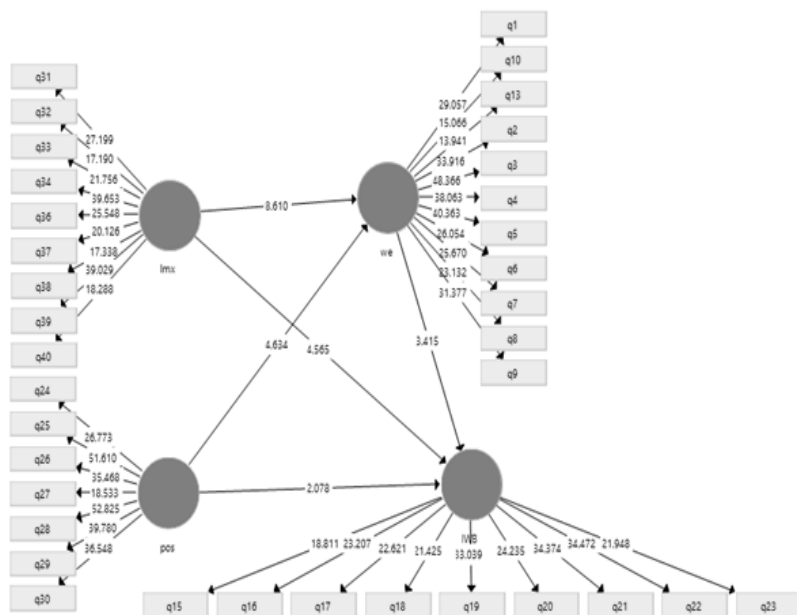
برای آزمون فرضیه‌ها و ارزیابی مدل از معیارهای آماره تی، ضریب تعیین و ضریب مسیر به کمک مدل‌یابی معادلات ساختاری استفاده شد. آزمون مدل مفهومی در حالت استاندارد یا الگوریتم PLS و ضریب مسیرها در شکل ۲ ارائه شده است. اعدادی که بر روی مسیر سازه‌ها با یکدیگر وجود دارد، ضریب مسیر نامیده می‌شود. این اعداد بیانگر بتای استاندارد شده در رگرسیون یا ضریب همبستگی دو سازه است و برای بررسی میزان تأثیر مستقیم یک متغیر بر متغیر دیگر ارائه می‌شود. در مدل‌های انعکاسی اعدادی که بر روی مسیر بین سازه‌ها و معرف‌ها نمایش داده می‌شود بیانگر بار عاملی است و اعداد داخل هر دایره نشان‌دهنده ضریب تعیین (R^2) سازه اصلی است و مقدار آن همیشه بین صفر و یک تغییر می‌کند. هرچه ضریب تعیین بزرگ‌تر باشد بدان معنی است که خط رگرسیون تغییرات متغیر وابسته را بهتر به متغیر مستقل نسبت داده است. مقادیر R^2 برابر ۰/۱۸، ۰/۲۳ و ۰/۶۷ در مدل‌های مسیری PLS به ترتیب ضعیف، متوسط و قابل توجه توصیف می‌شوند.

برای آزمون معناداری فرضیه‌ها از آزمون بوت استراپ (BS) و شاخص جزئی مقدار آماره t (T-Value) استفاده شد. مقادیر t برای مدل تحقیق در شکل ۳ ارائه شده است. با توجه به شکل و میزان ضرایب معناداری، برای رد یا تأیید فرضیه‌ها، مقدار t باید از ۱/۹۶ یا کمتر از ۱/۹۶- بیشتر باشد.

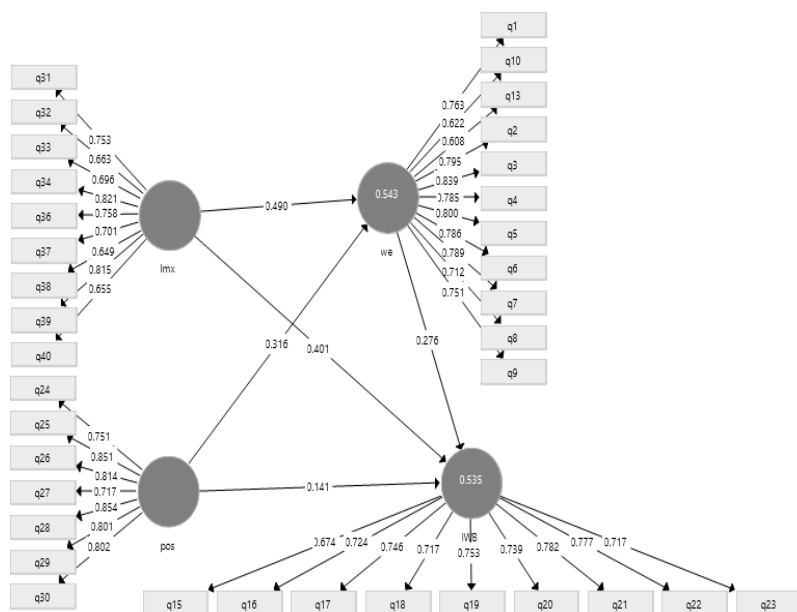
بررسی تأثیر نقش متغیر میانجی

برای آزمودن معناداری تأثیر میانجی یک متغیر در رابطه میان دو متغیر دیگر از آزمون سوبل به شرح فرمول زیر استفاده شد؛

$$Z_value = \frac{a \times b}{\sqrt{(b^2 \times s_a^2) + (a^2 \times s_b^2) + (s_a^2 \times s_b^2)}}$$



شکل ۲. مدل معادلات ساختاری در حالت استاندارد



شکل ۳. مدل معادلات ساختاری در حالت معنادار

که در آن a مقدار ضریب مسیر میان متغیر مستقل و میانجی؛ (مقادیر ۰/۴۹ و ۰/۳۱۶ به ترتیب برای فرضیه‌های ۶ و ۷ تحقیق) و b مقدار ضریب مسیر میان متغیر میانجی و وابسته؛ (مقدار ۰/۲۶۷ برای هر دو فرضیه ۶ و ۷ تحقیق) و Sa خطای استاندارد مربوط به مسیر میان متغیر مستقل و میانجی؛ (مقادیر ۰/۰۵۷ و ۰/۰۶۸ به ترتیب برای فرضیه‌های ۶ و ۷ تحقیق) و Sb خطای استاندارد مربوط به مسیر میان متغیر میانجی و وابسته است. (مقدار ۰/۰۸۱ برای هر دو فرضیه ۶ و ۷ تحقیق)

$$Z_{Value(H6)} = \frac{0.49 * 0.276}{\sqrt{(0.276^2 * 0.057^2) + (0.49^2 * 0.081^2) + (0.057^2 * 0.081^2)}} = 3.16$$

$$Z_{Value(H7)} = \frac{0.316 * 0.276}{\sqrt{(0.276^2 * 0.068^2) + (0.316^2 * 0.081^2) + (0.068^2 * 0.081^2)}} = 2.71$$

علاوه بر آزمون سوبل، برای تعیین شدت اثر غیرمستقیم از طریق متغیر میانجی از آماره‌ای به نام VAF استفاده می‌شود که مقداری بین ۰ و ۱ را اختیار می‌کند. هرچه این مقدار به ۱ نزدیک‌تر باشد، نشان از قوی بودن تأثیر متغیر میانجی دارد.

در واقع این مقدار نسبت اثر غیرمستقیم بر اثر کل را سنجیده و از فرمول زیر محاسبه می‌شود:

$$VAF = \frac{a \times b}{(a \times b) + c}$$

a مقدار ضریب مسیر میان متغیر مستقل و میانجی؛ (مقادیر ۰/۴۹ و ۰/۳۱۶ به ترتیب برای فرضیه‌های ۶ و ۷ تحقیق) و b مقدار ضریب مسیر میان متغیر میانجی و وابسته؛ (مقدار ۰/۲۷۶ برای هر دو فرضیه ۶ و ۷ تحقیق) و C مقدار ضریب مسیر میان متغیر مستقل و وابسته است (مقادیر ۰/۴۰۱ و ۰/۱۴۱ به ترتیب برای فرضیه‌های ۶ و ۷ تحقیق).

$$VAF(H6) = \frac{0.49 * 0.276}{(0.49 * 0.276) + 0.401} = 0.25$$

$$VAF(H7) = \frac{0.316 * 0.276}{(0.316 * 0.276) + 0.141} = 0.38$$

با توجه به مفروضات آزمون سوبل، مقدار Z -Value برای فرضیه ششم و هفتم به ترتیب ۳/۱۶ و ۲/۷۱ محاسبه شد و چون از ۱/۹۶ بیشتر است هر دو فرضیه تأیید شدند. از طرفی میزان VAF برای فرضیه ششم و هفتم به ترتیب ۰/۲۵ و ۰/۳۸ محاسبه شد که نشان از جزئی بودن تأثیر میانجی در هر دو فرضیه دارد. با توجه به مدل‌سازی معادلات ساختاری (شکل ۲ و ۳) و آزمون سوبل خلاصه نتایج فرضیه‌ها به شرح جدول ۳ است.

جدول ۳. خلاصه نتایج فرضیه‌های پژوهش

فرضیه	sig	آماره t	ضریب مستقیم	فرضیه‌های پژوهش
تأیید	۰/۰۰	۴/۵۶۵	۰/۴۰۱	تبادل رهبر - عضو <--- رفتار کاری نوآورانه
تأیید	۰/۰۰	۸/۶۱۰	۰/۴۹۰	حمایت سازمانی <--- رفتار کاری نوآورانه
تأیید	۰/۰۰	۲/۰۷۸	۰/۱۴۱	تبادل رهبر - عضو <--- اشتیاق شغلی
تأیید	۰/۰۰	۴/۶۳۴	۰/۳۱۶	حمایت سازمانی <--- اشتیاق شغلی
تأیید	۰/۰۰	۳/۴۱۵	۰/۲۷۶	اشتیاق شغلی <--- رفتار کاری نوآورانه
نتیجه فرضیه	sig	آماره Z	اثر غیرمستقیم	روابط میانجی (غیرمستقیم)
تأیید	۰/۰۰	۳/۱۶	۰/۲۵	تبادل رهبر - عضو <--- اشتیاق شغلی <--- رفتار کاری نوآورانه
تأیید	۰/۰۰	۲/۷۱	۰/۳۸	حمایت سازمانی <--- اشتیاق شغلی <--- رفتار کاری نوآورانه

برای بررسی برازش مدل از شاخص اشتراک و شاخص افزونگی و همچنین برای برازش کلی مدل از برازش GOF استفاده شد. همان‌طور که در جدول ۴ نشان داده شد با توجه به مثبت بودن شاخص اشتراک و شاخص افزونگی و حصول مقدار ۰/۵۷ برای GOF و با توجه به اینکه سه مقدار ۰/۰۱، ۰/۲۵، ۰/۳۶ به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای GOF معرفی شده‌اند (به نقل از داوری و رضازاده، ۱۳۹۲)، برازش مدل در حد مناسب ارزیابی می‌شود. ملاک کلی برازش (GOF) را می‌توان با محاسبه میانگین هندسی میانگین اشتراک و R^2 به دست آورد.

$$GOF = \sqrt{\text{average}(\text{Comunalitie}) \times R^2}$$

جدول ۴. شاخص‌های برازش مدل

GOF	R^2	شاخص اعتبار اشتراک CV- Com	شاخص اعتبار افزونگی CV- Red	
۰/۵۷	-	۰/۳۹	-	تبادل رهبر - عضو
	-	۰/۵۱	-	حمایت سازمانی ادراک شده
	۰/۵۴	۰/۴۷	۰/۲۹	اشتیاق شغلی
	۰/۵۳	۰/۴۲	۰/۲۷	رفتار کاری نوآورانه

بحث و نتیجه گیری

در این پژوهش به نقش میانجی اشتیاق شغلی در رابطه بین تبادل اجتماعی سازمان و رفتار کاری نوآورانه پرداخته شد. بر اساس ادبیات موضوع تبادل رهبر-عضو و حمایت سازمانی ادراک شده دو متغیر اصلی هستند که به عنوان تبادل اجتماعی سازمان در نظر گرفته شدند و بر اساس آن، هفت فرضیه توسعه داده شدند. فرضیه اول و دوم پژوهش تأثیر مستقیم تبادل اجتماعی سازمان را بر رفتار کاری نوآورانه بررسی می کند. نتایج آزمون فرضیه های پژوهش نشان داد که تبادل رهبر-عضو تأثیر مثبت و معناداری بر رفتار کاری نوآورانه دارد (فرضیه اول). این نتیجه با یافته های آگاروال (۲۰۱۳)، آگاروال و همکاران (۲۰۱۲)، لی (۲۰۰۸)، اسکات و بروس (۱۹۹۸)، سندرز و همکاران (۲۰۰۹) و آمابیل و همکاران (۲۰۰۴) همخوانی دارد. همچنین یافته های پژوهش نشان داد که حمایت سازمانی ادراک شده تأثیر مثبت و معناداری بر رفتار کاری نوآورانه دارد (فرضیه دوم) که با آگاروال (۲۰۱۳)، آیزنبرگر و همکاران (۱۹۹۰) و آسیکوز و گونسال (۲۰۱۱) مطابقت دارد.

بر اساس بحث معامله متقابل که ایده اصلی مفهوم تبادل اجتماعی سازمان است، افراد هنگامی که از فعالیت ها و اقدامات هر موجودیتی سود و منفعتی کسب می کنند، خود را به ادای دین متعهد می دانند و سعی در جبران و واکنشی متقابل دارند (هوآنگ^۱ و همکاران، ۲۰۰۴). اگر یک سرپرست به طور منصفانه با زیردست خود رفتار کند، کارمند نیز برای جبران آن سعی در ارتقای عملکرد خود دارد. به همین ترتیب اگر سازمان نگران رفاه کارکنان خود باشد کارمندان نیز نگران اهداف سازمان خواهند بود و سازمان را در رسیدن به اهدافش ولو با انجام رفتارهای فرانقش یاری خواهند کرد؛ بنابراین منطقی است که تبادل رهبر-عضو و حمایت سازمانی ادراک شده تأثیر مثبت و معناداری بر رفتار کاری نوآورانه داشته باشند.

با توجه به دو فرضیه اول، ترویج فرهنگ مدیریت خطا به مدیران شرکت گروه ملی صنعتی فولاد ایران پیشنهاد می شود. فرهنگ مدیریت خطا دربرگیرنده شیوه های سازمانی مرتبط با برقراری ارتباط در مورد خطاها، به اشتراک گذاری دانش خطا، کمک خواستن از سازمان در شرایط خطا، شناسایی سریع و رسیدگی به اشتباهات است. چنین شرایطی موجب

ایجاد امنیت روانی کارکنان می‌شود. کارکنان می‌توانند بدون ترس از خطا ریسک کنند و روش‌های متنوع و گوناگونی را برای انجام کار امتحان کنند؛ زیرا سازمان در کشف راه‌حل‌های کاری از طریق به اشتراک‌گذاری دانش از آن‌ها حمایت می‌کند و همچنین در صورت وقوع اشتباه در انجام کار سازمان آن‌ها را سرزنش و تنبیه نمی‌کند و این امر به افزایش بروز راه‌حل‌های خلاقانه منجر می‌شود.

پیشنهاد دیگر، تمرکز بیشتر مدیران بر نتایج عملکرد به جای تأکید بر روش‌های انجام کار است (اعطای استقلال کاری به زیردستان). زمانی که کارکنان احساس کنند از آزادی و اختیار لازم برای برنامه‌ریزی کارها و امور خود برخوردارند، رویه‌های انجام کارها را خودشان انتخاب می‌کنند و در صورت لزوم برای انجام بهتر شغل، تنوع در امور و روش‌های انجام کار را به وجود می‌آورند.

فرضیه سوم و چهارم پژوهش به تأثیر مستقیم تبادل اجتماعی سازمان بر اشتیاق شغلی مربوط است. نتایج آزمون فرضیه‌ها نشان داد که تبادل رهبر-عضو تأثیر مثبت و معناداری بر اشتیاق شغلی دارد (فرضیه سوم) که با مطالعه آگاروال (۲۰۱۳) و ساکس (۲۰۰۶) مطابقت دارد. همچنین نتایج نشان داد که حمایت سازمانی ادراک شده تأثیر مثبت و معناداری بر اشتیاق شغلی دارد (فرضیه چهارم) که در مطالعات آگاروال (۲۰۱۳) و آگاروال و همکاران (۲۰۱۲)، زاکر و وینتر (۲۰۱۱) و زونگ و همکاران (۲۰۱۵) نیز نتیجه مشابهی مشاهده شد.

رهبران و سازمان منابعی را در روابط تبادلی باکیفیت بالا ارائه می‌کنند که اجرای اهداف، انگیزش توسعه شخصی و اشتیاق شغلی را در میان کارکنان افزایش می‌دهد (آگاروال، ۲۰۱۳). به طور مسلم زمانی که کارکنان از منابع بیشتری برخوردارند و اختیار و استقلال بیشتری در انجام کار دارند، شور و شوق و انگیزه بیشتری برای انجام خواهند داشت. در واقع کارکنان حمایت و توجه سرپرست و سازمان را با اشتیاق بیشتر نسبت به کار پاسخ می‌دهند. در این زمینه داشتن روابطی مبتنی بر راهنمایی زیردستان و دوری از روابط مبتنی بر بی‌توجهی پیشنهاد می‌شود. چنین رفتاری موجب ایجاد گروه‌های غیررسمی و خودمانی می‌شود و ادراک طردشدگی کارکنان توسط سرپرست را کاهش می‌دهد. سرپرستان از طریق عدم بی‌اعتنایی به کارکنان و در نظر گرفتن نظرات و پیشنهادها، آن‌ها زمینه احساس ارزشمندی و بهداشت روانی را در کارکنان ایجاد می‌کنند. اعطای پاداش‌های مناسب مادی و غیرمادی و اعطای فرصت‌های رشد شغلی نیز در این زمینه کارساز است.

پیشنهاد دیگر آن است که به مسئله عدالت سازمانی به عنوان بخشی از انصاف در رابطه رهبر-عضو و پشتیبانی سازمانی ادراکی بیش از پیش اهمیت دهند. زمانی که مدیران با زیردستان خود رفتار منصفانه‌ای داشته باشند، زیردستان در می‌یابند که در صورت انجام تلاش بیشتر پاداش بیشتری دریافت خواهند کرد و به اهداف شغلی خود نزدیک‌تر شوند. دستیابی به اهداف شغلی به‌خودی‌خود می‌تواند بر میزان امید، خوش‌بینی و نیز اشتیاق شغلی زیردستان تأثیر مثبت داشته باشد. یافته‌های پژوهش نشان داد که اشتیاق شغلی تأثیر مثبت و معناداری بر رفتار کاری نوآورانه دارد (فرضیه پنجم) که با مطالعات آگاروال (۲۰۱۳)، آگاروال و همکاران (۲۰۱۲)، کی یونگ پارک و همکاران (۲۰۱۳) و باتناگر (۲۰۱۲) همخوانی دارد. منطقی است که برای ایجاد نوآوری در کار و برای تثبیت این رفتار، فرد باید در مقابل مشکلات و ناهمواری‌ها انعطاف ذهنی بیشتری داشته باشد و شرایط سخت‌کاری او را مایوس نکند، باید آن‌چنان جذب کار شود و آن‌چنان مشتاق انجام کار باشد که خود را وقف کار کند و تمرکز کامل روی کار داشته باشد. پس می‌توان انتظار داشت که اشتیاق شغلی به افزایش احتمال رفتار کاری نوآورانه در کارکنان منجر شود.

بر اساس فرضیه پنجم، برگزاری کارگاه‌های تعاملی در خصوص اشتیاق شغلی می‌تواند موردتوجه قرار گیرد. این نوع کارگاه‌ها به‌منظور برقراری و ایجاد اشتیاق و تغییر و کاهش استرس و نشانگان فرسودگی به سمت بهینه‌سازی کیفیت کار و سطح کارکرد مورد توجه قرار می‌گیرند. کارگاه‌هایی که با اهداف ایجاد اشتیاق برگزار می‌شوند مشابه حلقه‌های کیفیت هستند با این تفاوت که آن‌ها برای ارتقای منابع فردی همچون مهارت‌های شناختی، رفتاری و اجتماعی (تفکر مثبت، هدف‌گذاری، مدیریت زمان و بهبود دهی سبک زندگی) تمرکز می‌کنند. مجموعه این مهارت‌های آموزشی، منجر به اشتیاق و در نتیجه تمرکز بیشتر کارکنان بر کار، اشتیاق و علاقه بیشتر به فعالیت گروهی و تلاش گروهی برای انجام کار و در نهایت خلاقیت و نوآوری بیشتر کارکنان در کار است.

فرضیه‌های ششم و هفتم یعنی نقش میانجی اشتیاق شغلی در رابطه بین تبادل رهبر — عضو و حمایت سازمانی ادراک شده با رفتار کاری نوآورانه نیز تأیید شدند. این یافته‌ها با مطالعات پیشین مانند آگاروال (۲۰۱۳) و آگاروال و همکاران (۲۰۱۲) همخوانی دارند. تئوری تقاضا-منبع کار به خوبی ارتباط غیرمستقیم بین تبادل اجتماعی سازمان و رفتار کاری نوآورانه را به‌واسطه اشتیاق شغلی نشان می‌دهد. تئوری تقاضا-منبع کار، منابع شغلی (حمایت‌های اجتماعی سازمان مانند حمایت سازمان یا حمایت سرپرست) را از طریق اشتیاق شغلی به تقاضاهای شغلی (مانند عملکرد) پیوند می‌زند. وجود منابع شغلی کافی تقاضاهای شغلی را ارضا می‌کند و به اجرای اهداف و انگیزش عملکرد منجر می‌شود (هوبفالد و شیروم، ۲۰۰۱).

همان‌گونه که قبلاً بیان شد بر اساس تئوری تبادل اجتماعی، کارکنان زمانی که احساس کنند سازمان از آن‌ها حمایت می‌کند متقابلاً این حمایت‌ها را با اشتیاق نسبت به کار جبران می‌کنند. پس حمایت اجتماعی به ایجاد یا بهبود اشتیاق شغلی در کارکنان منجر می‌شود. بر همین اساس، احساس خوب در مورد کار (اشتیاق شغلی)، تمایل به کار و آزمایش چیزهای جدید در مورد کار را افزایش می‌دهد و این امر به ایجاد ایده‌های جدید و راه‌حل‌های بدیع منجر می‌شود که به‌عنوان رفتار کاری نوآورانه در نظر گرفته می‌شود (فردریکسون و همکاران، ۲۰۰۰). بر این اساس می‌توان به مدیران سازوکار مدیریت مشارکتی را پیشنهاد کرد. این روش موجب می‌شود کارکنان احساس کنند که سازمان به آن‌ها و نظراتشان اهمیت می‌دهد. زمانی که کارکنان احساس کنند نظرات و راه‌حل‌های جدید آن‌ها برای سازمان اهمیت دارد و به کار گرفته می‌شود، مشتاقانه و پیوسته به تفکر و خلاقیت می‌پردازند و در نتیجه به وسیله مشارکت، از توانمندی‌های ذهنی و فکری کارکنان برای بهبود امور و ارائه روش‌های جدید برای حل مسائل کاری و سازمانی بهره گرفته می‌شود.

با توجه به تمرکز پژوهش در حوزه ساخت و تولید پیشنهاد می‌شود محققان آتی مدل تحقیق را در سایر سازمان‌ها و شرکت‌های خدماتی آزمون کنند. همچنین با توجه به تأیید رابطه اشتیاق شغلی و حمایت سازمانی پیشنهاد می‌شود سایر نگرش‌ها نظیر وابستگی شغلی، توانمندی روانشناختی و تعهد سازمانی در مدل‌های دیگری مورد پژوهش قرار گیرند.

سپاسگزاری

بدین‌وسیله از حمایت مالی معاونت پژوهش و فناوری دانشگاه شهید چمران اهواز در قالب پژوهانه (GN: ۹۶/۳/۰۲/۱۶۶۷۰) در انجام این تحقیق تشکر و قدردانی می‌شود.

منابع

- داوری، علی. رضازاده، آرشد. (۱۳۹۲). *مدل‌سازی معادلات ساختاری با نرم‌افزار PLS*. انتشارات جهاد دانشگاهی، چاپ اول.
- صفردوست، عطیه. عبداللہیان، فرزانه. مرادی، محمود. (۱۳۹۱). بررسی نقش ظرفیت جذب دانش بر رابطه بین یادگیری از خطاهای سازمانی و نوآوری سازمانی. *فصلنامه مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)*، ۲۲(۲۶)، ۱۴۹-۱۲۱.
- غفوریان شاگردی، امیر. آبیایی اصفهانی، سعید. فتاحی، محمد. (۱۳۹۷). بهبود رفتارهای کاری نوآورانه کارکنان با بهره‌گیری از انعطاف‌پذیری منابع انسانی و سرمایه روانشناختی سازمان. *فصلنامه مدیریت نوآوری در سازمان‌های دفاعی*، ۱(۲)، ۵۱-۷۸.
- کاهه، مریم. سیدنقوی، میرعلی. (۱۳۹۳). نقش رهبری اصیل در بهبود سطح خلاقیت و اشتیاق به کار کارکنان. *فصلنامه مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)*، ۲۳(۷۶)، ۲۷-۱.

- Açıkgöz, A. & Günsel, A. (2011). The effects of organizational climate on team innovativeness. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 24, 920-927.
- Agarwal, U. (2013). Examining the impact of social exchange relationships on innovative work behaviour: Role of work engagement. *Team Performance Management*, 20(3/4), 102-120.
- Agarwal, U. A. Datta, S. Blake-Beard, S. & Bhargava, S. (2012). Linking LMX, innovative work behaviour and turnover intentions: The mediating role of work engagement. *Career Development International*, 17(3), 208-230
- Amabile, T. M. Schatzel, E. A. Moneta, G. B. & Kramer, S. J. (2004). Leader behaviors and the work environment for creativity: Perceived leader support. *The Leadership Quarterly*, 15(1), 5-32.
- Bakker, A. B. & Geurts, S. A. (2004). Toward a dual-process model of work-home interference. *Work and occupations*, 31(3), 345-366.
- Bakker, A.B. Hakanen, J.J. Demerouti, E. & Xanthopoulou, D. (2007). Job resources boost work engagement particularly when job demands are high. *Journal of Educational Psychology*, 99(2), 274-284.
- Basu, R. and Green, S.G. (1997). Leader-member exchange and transformational leadership: an empirical examination of innovative behaviors in leader-member dyads. *Journal of Applied Social Psychology*, 27 (6), 477-99.
- Bhal, K. (2006). LMX-citizenship behavior relationship: justice as a mediator. *Leadership & Organization Development Journal*, 27(2), 107-17.
- Bhatnagar, J. (2012). Management of innovation: Role of psychological empowerment, work engagement and turnover intention in the Indian context. *The International Journal of Human Resource Management*, 23(5), 928-951.
- Cohen, A. (2006). The relationship between multiple commitments and organizational citizenship behavior in Arab and Jewish culture. *Journal of Vocational Behavior*, 69(1), 105-118.
- Cooper-Hakim, A. & Viswesvaran, C. (2005). The construct of work commitment: testing an integrative framework. *Psychological Bulletin*, 131(2), 241-259.
- Cropanzano, R. & Mitchell, M. S. (2005). Social exchange theory: An interdisciplinary review. *Journal of management*, 31(6), 874-900.
- De Jong, J. & Den Hartog, D. (2010). Measuring innovative work behavior. *Creativity and Innovation Management*, 19(1), 23-36.
- Demerouti, E. Bakker, A.B. De Jonge, J. Janssen, P. and Schaufeli, W.B. (2001). Burnout and engagement at work as a function of demands and control. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 27 No. 4, 567-589.
- Eisenberger, R. Fasolo, P. & Davis-Lamastro, V. (1990). Perceived organizational support and employee diligence, commitment, and innovation. *Journal of Applied Psychology*, 75(1), 51-59.
- Eisenberger, R. Huntington, R. Hutchison, S. and Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(5), 500-507.

- Epitropaki, O. and Martin, R. (2005). From ideal to real: a longitudinal study of the role of implicit leadership theories on leader-member exchanges and employee outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 90(4), 659-76
- Fredrickson, B.L. Mancuso, R.A. Branigan, C. and Tugade, M.M. (2000). The undergoing effects of positive emotions, *Motivation and Emotion*, 24(4), 237-258.
- Gouldner, A. (1960). The norm of reciprocity: a preliminary statement. *American Sociological Review*, 25 (2), 161-178.
- Graen, G. B. (2003). Role making onto the starting work team using LMX leadership: Diversity as an asset. Dealing with diversity: *LMX leadership: the series*, 1, 1-28. Greenwich, CT: Information Age Publishing.
- Graen, G. B. & Scandura, T. A. (1987). Toward a Psychology of Dyadic Organizing. *Research in Organizational Behavior*, 9, 175-208.
- Hakanen, J. Bakker, A.B. and Schaufeli, W.B. (2006). Burnout and work engagement among teachers. *Journal of School Psychology*, 43(2), 495-513.
- Hobfoll, S & Shirom, A. (2001). *Stress and burnout in the workplace*. In R. Golembiewski (Ed.), *Handbook of organizational behavior* (pp. 41–60). New York: Dekker.
- Huang, J. H. Jin, B. H. & Yang, C. (2004). Satisfaction with business-to-employee benefit systems and organizational citizenship behavior: An examination of gender differences. *International Journal of Manpower*, 25(2), 195-210.
- Janssen, O. (2000). Job demands, perceptions of effort-reward fairness and innovative work behavior. *Journal of Occupational and organizational psychology*, 73(3), 287-302.
- Janssen, O. (2004). How fairness perceptions make innovative behavior more or less stressful. *Journal of Organizational Behavior*, 25(2), 201-215.
- Kanter, R.M. (1988). When a thousand flowers bloom: structural, collective, and social conditions for innovation in organizations. *Research in Organizational Behavior*, 10, 169-211.
- Kim, B. C. Lee, G. & Carlson, K. D. (2010). An examination of the nature of the relationship between Leader –Member Exchange (LMX) and turnover intended differend organizational levels. *International Journal of Hospitality Management*, 29(4), 591– 597.
- Kreitner, R. & Kinicki, A. (2010). *Organizational behavior* (9th ed.)(pp. 484-485). New York: McGraw-Hill.
- Kyoung Park, Y. Hoon Song, J. Won Yoon, S. & Kim, J. (2013). Learning organization and innovative behavior: The mediating effect of work engagement. *European Journal of Training and Development*, 38(1/2), 75-94.
- Lee, J. (2008). Effects of leadership and leader-member exchange on innovativeness. *Journal of managerial psychology*, 23(6), 670-687

- Macey, W.H. Schneider, B. Barbera, K.M. and Young, S.A. (2009), *Employee Engagement: Tools for Analysis, Practice and Competitive Advantage*, Wiley-Blackwell, New York, NY
- May, D. R. Gilson, R. L. & Harter, L. M. (2004). The psychological conditions of meaningfulness, safety and availability and the engagement of the human spirit at work. *Journal of occupational and organizational psychology*, 77(1), 11-37.
- Mielniczuk, E. Laguna, M. (2018). Positive affect mediates the relationship between self-efficacy and innovative behavior in entrepreneurs. *The Journal of Creative Behavior*. (Online Version of Record before inclusion in an issue)
- Montani, F. Vandenberghe, C. Khedhaouria, A. & Courcy, F. (2019). Examining the inverted U-shaped relationship between workload and innovative work behavior: The role of work engagement and mindfulness. *Human Relations*, 73(1), 59-93.
- Organ, D.W. (1988), *Organizational Citizenship Behavior*, Lexington Books, Lexington, MA.
- Purc, E. & Laguna, M. (2019). Personal Values and Innovative Behavior of Employees. *Frontiers in psychology*. 10, 865.
- Ramamoorthy, N. Flood, P. C. Slattery, T. & Sardesai, R. (2005). Determinants of innovative work behavior: Development and test of an integrated model. *Creativity and Innovation Management*, 14(2), 142-151.
- Rich, B.L. Lepine, J.A. and Crawford, E.R. (2010). Job engagement: antecedents and effects on job performance. *Academy of Management Journal*, 53(3), 617-35.
- Saeed, B. B. Afsar, B. Cheema, S. & Javed, F. (2019). Leader-member exchange and innovative work behavior: The role of creative process engagement, core self-evaluation, and domain knowledge. *European Journal of Innovation Management*, 22(1), 105-124.
- Saks, A. M. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of managerial psychology*, 21(7), 600-619
- Salanova, M. Agut, S. and Peiro, J.M. (2005). Linking organizational resources and work engagement to employee performance and customer loyalty: the mediation of service climate. *Journal of Applied Psychology*, 90 (6). 1217-27.
- Sanders, K. Moorkamp, M. Torka, N. Groeneveld, S. & Groeneveld, C. (2010). How to support innovative behavior? The role of LMX and satisfaction with HR practices. *Technology & Investment*, 1(01), 57-66.
- Scandura, T.A. and Schriesheim, C.A. (1994). Leader-member exchange and supervisor career mentoring as complementary constructs in leadership research. *Academy of Management Journal*, 37(6), 1588-602.
- Schaufeli, W. B. Martinez, I. Marques-Pinto, A. Salanova, M. & Bakker, A. B. (2002). Burnout and engagement in university students: A cross national study. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 33(5), 464-481

- Scott, S. G. & Bruce, R. A. (1994). Determinants of innovative behavior: A path model of individual innovation in the workplace. *Academy of management journal*, 37(3), 580-607.
- Scott, S. G. & Bruce, R. A. (1998). Following the leader in R&D: The joint effect of subordinate problem-solving style and leader-member relations on innovative behavior. *IEEE Transactions on Engineering Management*, 45(1), 3-10.
- Settoon, R. P. Bennett, N. & Liden, R. C. (1996). Social exchange in organizations: Perceived organizational support, leader-member exchange, and employee reciprocity. *Journal of applied psychology*, 81(3), 219-227.
- Shanker, R. Bhanugopan, R. Van der Heijden, B. I. & Farrell, M. (2017). Organizational climate for innovation and organizational performance: The mediating effect of innovative work behavior. *Journal of Vocational Behavior*, 100, 67-77.
- Skinner, D; Saunders, MNK and Thorn hill, A. (2002). Human resource management in a changing world. *Strategic Change*, 11(7): 341-345.
- Spreitzer, G.M. Lam, C.F. and Fritz, C. (2010). *A meta-analysis of work engagement: relationship with burnout, demands, resources, and consequences*, in Bakker, A.B. and Leiter, M.P. (Eds), *Work Engagement: A Handbook of Essential Theory and Research*, Psychology Press, New York, NY, 132-46.
- Wang, X. H. Fang, Y. Qureshi, I. & Janssen, O. (2015). Understanding employee innovative behavior: Integrating the social network and leader-member exchange perspectives. *Journal of Organizational Behavior*, 36, 403-420.
- Wefald, A.J. and Downey, R.G. (2009). Job engagement in organizations: fad, fashion, or folderol? *Journal of Organizational Behavior*, 30(1), 141-5.
- West, M.A. and Farr, J.L. (1989). *Innovation at work: psychological perspectives*. *Social Behavior*, 4, 15-30
- Xanthopoulou, D. Bakker, A.B. Demerouti, E. and Schaufeli, W.B. (2007). Work engagement and financial returns: a diary study on the role of job and personal resources. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 82(1), 183-200.
- Zacher, H. & Winter, G. (2011). Eldercare demands, strain, and work engagement: The moderating role of perceived organizational support. *Journal of Vocational Behavior*, 79(3), 667-680.
- Zhong, L. Wayne, S. J. & Liden, R. C. (2015). Job engagement, perceived organizational support, high-performance human resource practices, and cultural value orientations: A cross-level investigation. *Journal of Organizational Behavior*. 37(6), 823-844.
- Zhou, J. & Shalley, C. E. (2003). Research on employee creativity: A critical review and directions for future research. *Research in Personnel and Human Resources Management*, 22, 165-217.