

«مدیریت بهره وری»

سال دهم _ شماره ۳۷ _ تابستان ۱۳۹۵

ص ص ۱۲۶ - ۱۰۷

تاریخ دریافت مقاله: ۹۴/۰۵/۱۳

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: ۹۵/۰۲/۲۰

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

دکتر رحمت اله مرزوقی^۱

الهام حیدری^۲

چکیده

هدف این پژوهش بررسی نقش التزام کارکنان در روابط بین تعدی نظارتی و خودکارآمدی نوآورانه آنان است. روش پژوهش توصیفی و از نوع همبستگی با استفاده از مدل معادلات ساختاری می باشد. نمونه تحقیق شامل ۲۱۴ نفر از کارکنان شرکت برق منطقه ای استان فارس است که با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی، انتخاب شده اند. ابزارهای این پژوهش شامل مقیاس های تعدی نظارتی (تپپر، ۲۰۰۰)، التزام کارکنان (اسکافی و همکاران، ۲۰۰۶) و خودکارآمدی نوآورانه کارکنان (تایرینی و فارمر، ۲۰۰۲؛ دنر، ۲۰۱۲) بود که از روایی و پایایی خوبی برخوردار بودند. یافته ها نشان داد که تعدی نظارتی تأثیر منفی و معناداری بر میزان التزام کارکنان دارد. به علاوه التزام کارکنان تأثیر مثبت و معناداری بر احساس خودکارآمدی نوآورانه می گذارد و سهم واسطه گری نیز در روابط بین تعدی نظارتی و خودکارآمدی نوآورانه کارکنان تأثیر دارد.

واژه‌های کلیدی:

تعدی نظارتی، التزام کارکنان، خودکارآمدی نوآورانه.

^۱-دانشیار دانشگاه شیراز، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی (نویسنده مسؤول) marzoghi@rose.shirazu.ac.ir

^۲- دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی دانشگاه شیراز

مقدمه

نظارت نقش اساسی در بهبود کیفیت و تحقق اهداف هر سازمانی دارد. چرا که ناظران همچون یک راهنمای در کنار نظارت شونده‌گان با هدایت و جهت‌دهی فعالیت‌های آنان در مسیر صحیح، می‌توانند منجر به تحقق اهداف و مطلوبیت‌های سازمان شوند. با این حال، در برخی از سازمان‌ها مدیران و ناظران علی‌رغم اینکه می‌توانند به وظایف خطیر نظارت و هدایت افراد بپردازند، به سمت رفتارهای منفی و تعدی‌گرایانه‌ای رو می‌آورند که باعث ایجاد وضعیت نامناسب برای افراد و سازمان می‌شود و ممکن است بازتاب این نوع رفتارهای تعدی‌گرایانه ناظران، بروز رفتارهای منفی از سوی کارکنان نسبت به سایر همکاران باشد. به همین دلیل ناظران اهمیت حیاتی برای سازمان دارد (لیان و همکاران^۱، ۲۰۱۴).

تعدی‌نظارتی^۲ مفهومی است که در طول یک دهه اخیر مورد توجه قرار گرفته است (گلیچ و ایسلی^۳، ۲۰۱۱). تعدی‌نظارتی به معنی "ادراک نظارت شونده‌گان از میزان رفتارهای مستمر خصومت‌آمیز کلامی و غیرکلامی به استثنای رفتارهای فیزیکی است که ناظران به صورت مستمر انجام می‌دهند"، می‌باشد (تیپر، ۲۰۰۰). برخی از این رفتارهای منفی و خصومت‌آمیز شامل تخریب افراد در برابر دیگران، بدنام کردن افراد و پرخاشگری و طغیان ناگهانی و شدید نسبت به افراد می‌باشد (تیپر، ۲۰۰۷). در واقع این نوع نظارت بیانگر خودداری ناظران و مدیران از وظایف نظارتی است که ملزم به انجام آنها می‌باشند. و هنگامی رخ می‌دهد که ناظران احساس کنند که عمل کارکنان به گونه‌ای است که منجر به تحقق اهداف نشده و عمل آنها با اهداف تعیین شده در تناقض است. در این شرایط ممکن است تعارضاتی در ارتباطات بین ناظران و کارکنان ایجاد شود و رفتارهای منفی و تعدی‌نظارتی بروز کند و ناظران از عملکرد کارکنان ارزیابی مطلوبی انجام نداده، از وظایف خود تخطی کنند (تیپر، موس و دافی^۴، ۲۰۱۱، ۲۸۰). سازمان‌ها باید مراقب این نوع رفتارهای منفی و تعدی‌گرایانه در ناظران خود باشند. زیرا کارکنان سازمان‌ها را مسؤول بروز هر اتفاقی در سازمان از جمله این نوع

1. Lian et al

2. Abusive Supervision

3. Meglich & Eesley

4. Teeper, Moss & Duffy

نظارت ناظران می دانند و همین امر می تواند باعث مخدوش شدن روابط بین کارکنان و سازمان و متضرر شدن هر دو طرف یعنی افراد و سازمان گردد (شوز و رستابوگ^۱)، ۲۰۱۳، ۱۵۸).

شایان ذکر است که ادراک کارکنان از تعدی گرایانه بودن نظارت می تواند تحت تأثیر تجارب فردی و یا مشاهده و درس گرفتن از تجربیات دیگران قرار گیرد (هاریس و همکاران^۲، ۲۰۱۳). در واقع تعدی گرایانه دانستن رفتارهای ناظر و نحوه واکنش در برابر آن، ارتباط زیادی با ویژگی های فردی کارکنان و سلامت روحی و روانی آنها دارد (کیان و همکاران^۳، ۲۰۱۵). به گونه ای که در برخی مواقع یک فرد عمل ناظر را تعدی گرایانه دانسته و فرد دیگر نه و یا یک نفر واکنش های شدید نسبت به عمل ناظر نشان می دهد در حالی که دیگری می تواند خود را به راحتی کنترل کند و تأثیر نپذیرد. به علاوه برخی معتقدند که نحوه واکنش افراد به رفتارهای تعدی گرایانه ناظران نیز می تواند تحت تأثیر عوامل زمینه ای، وضع سازمان و ویژگی های فردی قرار داشته باشد (مکی و همکاران^۴، ۲۰۱۵). کارکنانی که در معرض چنین نظارتی قرار می گیرند، اگر به اصول اخلاقی پایبند نباشند و احساس عدم حمایت از سوی سازمان کنند، رفتارهای منفی و انحرافی نسبت به سازمان و حتی ناظران نشان می دهند و در نهایت سطح بهره وری سازمان را کاهش می دهند (شوز و رستابوگ، ۲۰۱۳، ۱۵۹؛ مگلیچ و ایسلی، ۲۰۱۱، ۱۲). برخی از این رفتارها شامل کاهش کیفیت تعاملات اجتماعی در سازمان، کاهش رضایت و تعهد، بروز رفتارهای انحرافی در کارکنان مانند دیر حاضر شدن بر سرکار، ترک زود هنگام سازمان، تخریب اموال سازمان و نظایر اینها می باشد (لیان، فریس و برون^۵، ۲۰۱۲، ۴۳). مضافاً یکی از عواقب احتمالی این نوع نظارت، کاهش سطح قابلیت نوآوری^۶ و احساس خودکارآمدی نوآورانه^۷ در کارکنان می باشد.

1. Shoss & Restubog

2. Harris et al

3. Qian et al

4. Mackey et al

5. Lian, Ferris & Brown

6. Innovative Capability

7. Innovative Self-Efficiency

امروزه سازمان‌ها با تهدیدهای مختلفی مربوط به رقابت جهانی، تغییرات فناوری و افزایش انتظارات ارباب رجوع روبرو شده‌اند. این موقعیت ضرورت توسعه محیط‌های کاری نوآور جهت حفظ بقای بلندمدت سازمان را افزایش می‌دهد (ایمران و هاگو^۱، ۲۰۱۱، ۱۸۴). برای این منظور سازمان‌ها نیاز به پرورش مهارت‌ها و قابلیت‌ها و رفتارهای کاری نوآورانه در کارکنان خود دارند (ایمران و هاگو، ۲۰۱۱، ۱۸۴). این عقیده که قابلیت، عمل و فعالیت کارکنان عامل مهمی در ایجاد، ارائه و اجرای نوآوری است، نه تنها در متون علمی مربوط به نوآوری بلکه در مباحث دیگر مانند مدیریت کیفیت فراگیر و کارآفرینی نیز مطرح می‌باشد (جانگ و هارتور^۲، ۲۰۰۸، ۳).

نوآوری ارائه یک ایده نو و جدید و به کارگیری روش‌های جدید سازمانی در زمینه تولید کالاها و خدمات، ساختارها، فرایندهای سازمانی و مدیریتی و ارتباطات درون و برون سازمانی می‌باشد (گانتر و هیکر^۳، ۲۰۱۴). پژوهشگران مختلف طبقه‌بندی‌های گوناگونی را از نوآوری ارائه داده‌اند. ساکسجاری^۴ (۲۰۰۳) مدل نوآوری رابرتسون را معرفی می‌کند که بر اساس آن نوآوری‌ها بر حسب تأثیرشان بر رفتار و ساختارهای اجتماعی به سه دسته نوآوری‌های پیوسته، پیوسته پویا و ناپیوسته تقسیم‌بندی می‌شوند. همچنین نارنجو^۵ (۲۰۰۹) نیز نوآوری‌ها را در طبقاتی همچون رادیکال در برابر تدریجی، محصول در برابر فرایند، و فناوریانه در برابر سازمانی مورد بررسی قرارداد. در تقسیم‌بندی دیگر ماث و گیوین^۶ (۲۰۱۰) نوآوری‌ها را به دو دسته نوآوری‌های اداری و فناوریانه تقسیم‌بندی کردند (مصلح و بوزنجانی، ۱۳۹۳). کاپن و همکاران^۷ (۱۹۹۲) نیز سه بعد نوآوری سازمانی را نوآوری‌بودن در بازار، استراتژی‌ها، مهارت‌های تکنولوژیکی تعریف می‌کنند. اما به‌طور کلی نوآوری در سه شکل محصولات، فرایندها یا سیستم‌های کسب و کار جدید مد نظر نویسندگان بیشتری قرار گرفته است (ناول و همکاران، ۲۰۰۷).

1. Imran & Haque

2. Jong & Hartog

3. Ganter & Hecker

4. Saaksjarvi

5. Naranjo

6. Mothe & Nguyen

7. Capon et al

به نقل از شاکری و همکاران، (۱۳۹۰). به علاوه دی جانگ و هارتوگ^۱ (۲۰۱۰) معتقدند که نوآوری دارای چهار بعد است که این ابعاد شامل شناخت مشکل، تولید و خلق ایده، ارتقای سطح کیفیت ایده ها و تحقق و اجرایی کردن ایده ها می باشد (لینگ و راسلی^۲، ۲۰۱۴، ۵۹۳؛ جانگ و هارتور، ۲۰۰۸). بروز نوآوری در سازمان نیازمند تعهد به مشارکت فعال در این کار است. نوآوری برای محقق شدن نیازمند منابع شناختی (جهت تولید ایده های نو)، منابع روان شناختی (کنار آمدن با شکست ها و یا مقاومت ها) و منابع اجتماعی (جهت به اشتراک گذاری ایده ها با دیگران و ایجاد محدودیت ها و قوانینی برای اجرای ایده های جدید توسط دیگران) می باشد (پرتیز و همکاران^۳، ۲۰۱۱، ۲۹۳). بر این اساس باید بیان نمود که نوآوری در سازمان هنگامی رشد می یابد که قابلیت نوآوری کارکنان پرورش یافته و آنها احساس خودکارآمدی در زمینه نوآوری داشته باشند. خودکارآمدی نوآوری اشاره به احساس افراد در زمینه داشتن قابلیت بروز نوآوری دارد که می تواند در برگیرنده ابعاد خلق و اجرای ایده جدید باشد (درنر، ۲۰۱۲). به علاوه باید هوشیاری نوآورانه^۴ کارکنان نیز رشد یابد. هوشیاری نوآورانه در فرایند تحقق نوآوری ها شکل یافته و نتیجه انباشته شدن و تجمع تجارب افراد در زمینه این نوع فعالیت ها می باشد (مدودوا، ۲۰۱۲، ۲۶۵). البته چگونگی عمل رهبران در سازمان ها بر کیفیت نوآوری و بروز آن می تواند تأثیر به سزایی داشته باشد. زیرا رهبران با ترغیب افراد و زمینه سازی محیط کاری که به نوآوری اهمیت داده و آن را تسهیل می کند، می توانند نوآوری را در سازمان پرورش دهند (جمشیدخان و همکاران، ۲۰۱۲، ۱۸). با این حال رشد این قابلیت تحت تأثیر عوامل گوناگونی فردی، سازمانی و محیطی است (رومرو و رومن^۵، ۲۰۱۲، ۱۷۹)، که باید مورد بررسی قرار گیرد. همانگونه که بیان گردید یکی از این عوامل نیز می تواند نحوه نظارت ناظران و مدیران سازمان باشد. اما به نظر می رسد که رابطه بین این دو متغیر می تواند به واسطه عوامل دیگری همچون میزان التزام کارکنان قرار گیرد.

1. de Jong & Hartog

2. Leong & Rasli

3. Peretz et al

4. Innovative consciousness

5. Romero & Román

التزام کاری مفهومی نوظهور در روان‌شناسی مثبت‌گرا است که تمرکز آن بر توان و انرژی نیروی انسانی، کارکردن در حد مطلوب و تجارب کاری مثبت می‌باشد (کاراتپ، ۲۰۰۹). این مفهوم در پی تغییر جهت پژوهش‌ها و تمرکز آنها بر نقطه مقابل مفهوم فرسودگی ظهور یافت و به عنوان یک سازه مستقل از فرسودگی شغلی مدنظر قرار گرفت (پارک و گارسوی، ۲۰۱۲). به گونه‌ای که می‌توان بیان نمود که التزام کاری نقطه مقابل فرسودگی شغلی است (اینان و همکاران^۱، ۲۰۱۴، ۳۹). به عقیده باکر و اسکافلی^۲ (۲۰۰۸) التزام کاری می‌تواند مسیر جدید و مهمی برای پژوهش‌های رفتار سازمانی مثبت‌گرا در آینده باشد. این مفهوم نخستین بار توسط کاهن^۳ (۱۹۹۰) تعریف شد. وی التزام را کنترل اعضای سازمان بر نقش‌های کاریشان می‌داند. به نظر وی در این حالت، افراد به طور جسمی، شناختی و هیجانی خودشان را در کار درگیر می‌کنند. در حالی که وقتی التزامی وجود نداشته یا سطح آن پایین باشد، فرد کمتر درگیر فعالیت‌های کاری خود شده و ارتباطاتش با همکاران کم می‌شود (یح^۴، ۲۰۱۳، ۲۱۹؛ منگوس و همکاران^۵، ۲۰۱۳). در واقع التزام کارکنان^۶ به معنی حضور فعال و همیشگی افراد در هنگام انجام فعالیت‌های مربوط به نقش‌های سازمانی خویش می‌باشد (لینجان^۷، ۲۰۱۲، ۱۷۱؛ هی و همکاران^۸، ۲۰۱۴، ۶۸۳) و اشاره به سطح بالایی از انرژی و فعالیت ذهنی در هنگام کار و مواجهه با مسائل کاری، احساس مهم بودن، غرور و اشتیاق داشتن برای انجام کارها، و غرق شدن عمیق در کارها و عدم احساس دارد (پارک و گارسوی، ۲۰۱۲). بنابراین التزام، وضعیت روانی مثبتی است که افراد با شور و انرژی جذب کار شده، با تمام توان درگیر انجام فعالیت‌های کاری خود می‌شوند (کاراتپ و همکاران^۹، ۲۰۱۰، ۶۲).

1. Innanen

2. Bakker & Schaufeli

3. Kahn

4. Yeh

5. Menguc et al

6. Employee Engagement

7. Linjuan

8. He et al

9. Karatepe et al

از آنجا که التزام دارای ابعاد رفتاری است و منجر به رفتارهایی می شود که بهبود عملکرد و دست آورد سازمانی را به دنبال دارد، عامل اصلی افزایش اثربخشی و موفقیت در رقابت محسوب می شود (گرامان و ساکس، ۲۰۱۱، ۱۲۹). زیرا کارکنان دارای سطح التزام بالا از نظر عاطفی، اجتماعی و شناختی با اهداف، مأموریت ها و چشم اندازهای سازمان ارتباط برقرار می کنند و در تحقق آنها همه همت خود را به کار می گیرند (بدارکار و پاندیت، ۲۰۱۴، ۱۰۸). لذا التزام با ایجاد یک موقعیت و تجربه مثبت کاری، حیات سازمان را تحت تأثیر قرار می دهد (پارک و گارسوی، ۲۰۱۲). بنابراین التزام نقش مهمی در موفقیت سازمان ها بازی می کند. درواقع هنگامی که کارکنان از سطح التزام بالایی برخوردار باشند، نه تنها وظایف شغلی خود را به نحو احسن انجام می دهند، بلکه فراتر از وظایف شغلی خود کار می کنند (کاراتپ، ۲۰۱۳). وجود التزام در کارکنان می تواند اخلاقیات، بهره وری و دلایل کارکنان برای ماندن در سازمان و فعالیت کردن را متأثر سازد. لذا کارکنان با سطح التزام بالا به عنوان یک منبع راهبردی در دنیای رقابتی امروز محسوب می شوند (بدارکار و پاندیت، ۲۰۱۴، ۱۰۶) و می تواند به سازمان ها در برخورد با بحران های مختلف و کسب مزیت رقابتی کمک کنند (گرامان و ساکس، ۲۰۱۱، ۱۲۵). این متغیر با نتایج مختلف کاری و عملکرد سازمانی در ارتباط است (یح، ۲۰۱۳، ۲۱۹؛ کیتینگ و هسلین^۳، ۲۰۱۵) و می تواند منجر به نتایج مثبت فردی و سازمانی شود و در نهایت به بهبود تصویر بیرونی و افزایش شهرت و اعتبار سازمان کمک نماید. البته این نتایج تنها در شریطی ایجاد می شود که زمینه برای افزایش سطح التزام کارکنان فراهم باشد (کارانگس و همکاران^۴، ۲۰۱۵، ۱۲۹؛ گیل^۵، ۲۰۱۴، ۳). وجود محیط هایی مشارکتی، سرشار از حمایت و بازخورد سازنده، چگونگی عمل رهبری، حمایت های ناظر، طراحی شغل، آموزش، وجود اعتماد و عدالت در سازمان در رشد التزام کارکنان اهمیت بسیار دارد (گرامان و ساکس، ۲۰۱۱، ۱۲۹؛ بریوارت و همکاران^۶، ۲۰۱۴،

1. Park & Gursoy

2. Gruman & Saks

3. Keating & Heslin

4. Karanges et al

5. Gill

6. Breevaart et al

۳۱؛ کاراتپ، ۲۰۰۹؛ ونگ و هسی^۱، ۲۰۱۳). به همین دلیل به نظر می‌رسد که رفتار و نحوه نظارت مدیران می‌تواند در ایجاد چنین محیطی و رشد میزان التزام کارکنان مؤثر باشد.

با توجه به مباحث مطرح شده به نظر می‌رسد که نحوه عمل و نظارت ناظران می‌تواند در رشد احساس خودکارآمدی نوآورانه کارکنان مؤثر باشد و این رابطه تحت تأثیر التزام کارکنان باشد. بررسی پیشینه‌های پژوهشی نیز نشان می‌دهد که تاکنون پژوهشی به بررسی رابطه همزمان این متغیرها و به ویژه سهم میانجی‌گری التزام کاری در رابطه بین تعدی نظارتی و خودکارآمدی نوآورانه نپرداخته است و پژوهش‌های اندک انجام شده بیشتر به بررسی ارتباط بین هریک از متغیرها آن هم اغلب به طور غیرمستقیم پرداخته‌اند (جدول شماره ۱). در حالی که انجام این گونه پژوهش‌ها از اهمیت بسیاری برخوردار است و می‌تواند با بررسی عوامل مؤثر بر رشد خودکارآمدی و قابلیت نوآورانه کارکنان زمینه بروز نوآوری در سازمان و در نهایت بهبود کیفیت خدمات و کسب مزیت رقابتی فراهم سازد.

جدول شماره ۱: پیشینه‌های پژوهشی متغیرهای پژوهش

ابعاد	یافته‌های پژوهشی
تعدی نظارتی و نوآوری	تعدی نظارتی تأثیر منفی‌ای بر خلاقیت کارکنان دارد (زانگ، کوان، زانگ و وو، ۲۰۱۴).
تعدی نظارتی و نوآوری	تعدی نظارتی تأثیر منفی‌ای بر خلاقیت تیم‌های کاری دارد (لیو، لیائو و لویی، ۲۰۱۲).
تعدی نظارتی و نوآوری	بین کیفیت روابط بین ناظر و نظارت‌شونده و بروز نوآوری در کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد (فرانسیسکو و کارلو و آگبسا، ۲۰۱۲).
تعدی نظارتی و نوآوری	اعتماد به ناظر تأثیر مثبت و معناداری بر نوآوری کارکنان دارد (ارترک، ۲۰۱۲).
تعدی نظارتی و نوآوری	اعتماد به ناظر تأثیر مثبت و معناداری بر نوآوری کارکنان دارد (تان و تان، ۲۰۰۰).
تعدی نظارتی و التزام	بین التزام کارکنان و تعدی نظارتی رابطه منفی و معناداری وجود دارد (پون ^۲ ، ۲۰۱۱).
تعدی نظارتی و التزام	حمایت‌های ناظر بر میزان التزام کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد (منگوس و همکاران، ۲۰۱۳).
تعدی نظارتی و التزام	سوء استفاده‌های نظارتی تأثیر منفی و معناداری بر میزان التزام کارکنان دارد (اسچپوئر ^۳ ، ۲۰۱۳).
التزام و نوآوری	رابطه مثبت و معناداری بین التزام کارکنان و نوآوری وجود دارد (گومز، کرال و کاتانو ^۱ ،

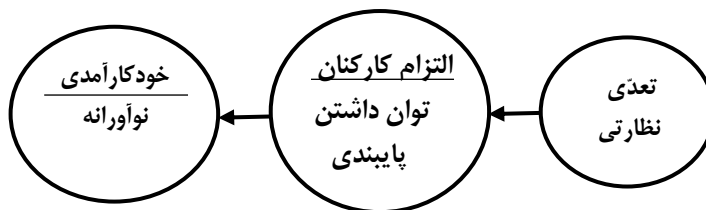
1. WANG & HSIEH

2. Poon

3. Scheuer

	(۲۰۱۵).
التزام و نوآوری	التزام تاثیر مثبت و معناداری بر نوآوری دارد (پرتیز و همکاران، ۲۰۱۱).
التزام و نوآوری	التزام کارکنان رابطه مثبت و معناداری با نوآوری آنان دارد (آگاروال، ۲۰۱۴).

با توجه به پیشینه های نظری و پژوهشی مدل مفهومی پژوهش در شکل شماره (۱) نشان داده شده است.



شکل شماره ۱: مدل مفهومی پژوهش

ابزار و روش

روش تحقیق حاضر توصیفی از نوع همبستگی از نوع مدل معادلات ساختاری است که به بررسی رابطه ساختاری علی متغیرها با استفاده از یک طرح همبستگی می پردازد. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان شرکت برق منطقه ای است که از بین آنها با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی ساده تعداد ۲۱۴ نفر انتخاب شدند. داده های حاصل از پرسشنامه های جمع آوری شده به وسیله نرم افزار SPSS نسخه ۲۲ و LISREL، ۸/۵۰ مورد تحلیل قرار گرفت ابزارهای مورد استفاده در این پژوهش شامل مقیاس تعدی نظارتی است که شامل ۱۵ عبارت با هدف سنجش رفتارهای تعدی گرایانه ناظران می باشد. این پرسش نامه در سال ۲۰۰۰ توسط تیبر تهیه شده است. روایی این ابزار مطلوب گزارش شده و ضریب پایایی آن ۰/۹۰ می باشد. در این پژوهش روایی و پایایی این مقیاس محاسبه شد و نتایج نشان داد که ضریب روایی مقیاس بین ۰/۳۷-۰/۷۸ سطح معناداری $< 0/001$ بوده و پایایی آن بر اساس ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۲ می باشد که نشان از پایایی مطلوب این مقیاس است. مقیاس دیگر که شکل کوتاه شده

¹.Gomes, Curral & Caetano

مقیاس التزام اسکافی و همکاران (۲۰۰۲) است در سال ۲۰۰۶ توسط اسکافی، باکر و سالانوا^۱ طراحی شد. این مقیاس دارای سه بعد توان، پایداری و جذب است که روایی آن در هر یک از این ابعاد مطلوب و ضریب آلفای کرونباخ آنها جهت بررسی پایایی به ترتیب ۰/۷۷، ۰/۸۵ و ۰/۷۸ و برای کل پرسشنامه ۰/۹۲ گزارش شده است. در این پژوهش ضریب روایی کل پرسش نامه بین ۰/۱۹ - ۰/۸۶ سطح معناداری $> 0/0001$ و پایایی آن ۰/۸۰ به دست آمد. ابزار سوم مقیاس خودکارآمدی نوآورانه بود که شامل دو بعد خلق ایده و اجرای ایده می باشد. بعد خلق ایده توسط تایرنی و فارمر^۲ (۲۰۰۲) و بعد اجرای ایده توسط درنر (۲۰۱۲) ساخته شده است. ضریب روایی این پرسش نامه بین ۰/۶۶ - ۰/۸۴ بوده و پایایی آن بر اساس ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۵ می باشد. در این پژوهش روایی و پایایی این مقیاس محاسبه شد و نتایج نشان داد که ضریب روایی مقیاس بین ۰/۵۷ - ۰/۷۴ و سطح معناداری $> 0/0001$ بوده و پایایی آن بر اساس ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۷ می باشد که نشان از پایایی مطلوب این مقیاس است.

یافته‌ها

به منظور تحلیل داده‌های پژوهش در ابتدا میزان همبستگی بین متغیرهای پژوهش مورد بررسی قرار گرفت. نتایج جدول شماره (۲) نشان داد که تعدی نظارتی رابطه منفی و معناداری با هر یک از ابعاد متغیرهای التزام کارکنان و خودکارآمدی آنان دارد. به علاوه ابعاد مختلف التزام کارکنان و احساس خودکارآمدی آنان رابطه مثبت و معناداری با یکدیگر دارند.

جدول شماره ۲: ماتریس همبستگی بین متغیرهای پژوهش

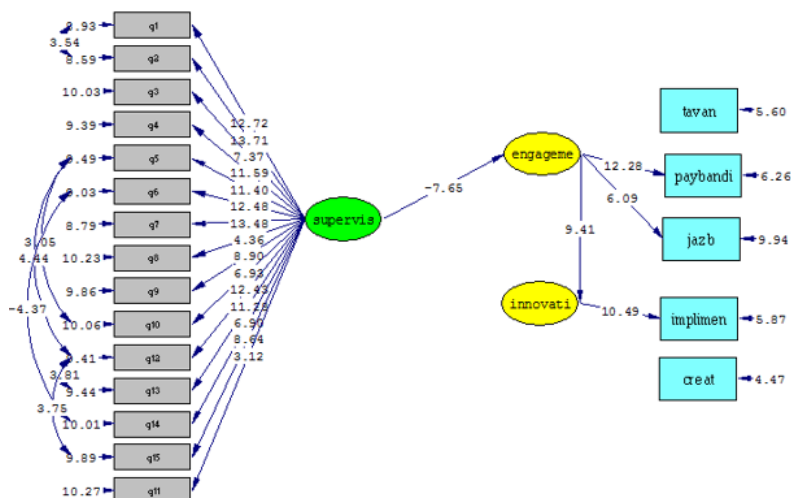
متغیر	۱	۲	۳	۴	۵	۶
تعدی نظارتی						
توان	-۰/۳۷**					
پایداری	-۰/۳۷**	۰/۷۰**				
جذب	-۰/۲۷**	۰/۳۳**	۰/۳۷**			
خلق ایده	-۰/۱۹**	۰/۵۶**	۰/۴۸**	۰/۲۳**		

۱. Schaufeli, Bakker & Salanova

۲. Tierny & Farmer

۶	اجرای ایده	-۰/۲۸**	۰/۵۱**	۰/۷۰**	۰/۳۴**	۰/۶۸**
---	------------	---------	--------	--------	--------	--------

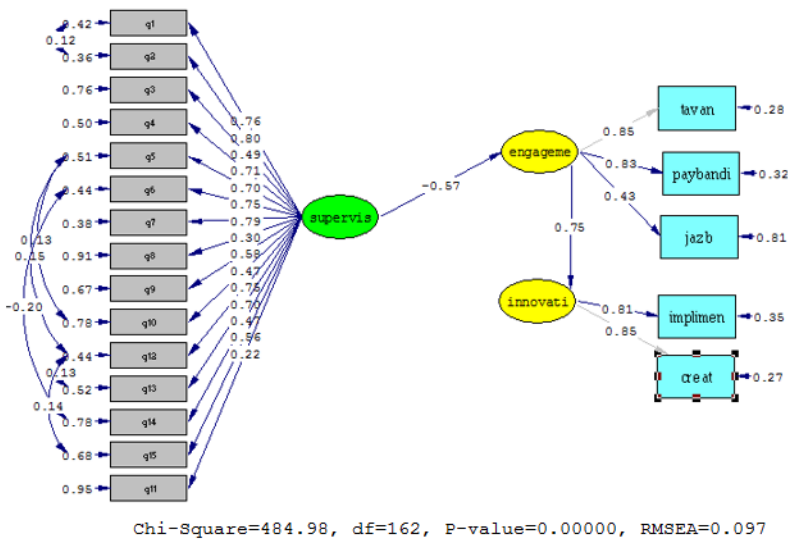
پس از بررسی روابط همبستگی بین متغیرهای پژوهش روابط علی آنها به وسیله مدل معادلات ساختاری مورد بررسی قرار گرفت. نتایج حاصل از مدل ساختاری متغیرهای پژوهش بر اساس مقادیر t-value در شکل شماره ۲ نشان داده شده است.



Chi-Square=484.98, df=162, P-value=0.00000, RMSEA=0.097

شکل شماره ۲: مدل ساختاری با مولفه های اصلی بر اساس مقادیر t-value

بر اساس شکل شماره ۲ نظارت سوء استفاده گرایانه تأثیر منفی و معناداری بر التزام کارکنان دارد (t-value=-۷/۶۵). اما التزام کارکنان بر احساس خودکارآمدی آنان تأثیر مثبت معنادار (t-value = ۲/۹۶) می گذارد. در شکل شماره ۳ نیز روابط ساختاری بر اساس ضرایب معناداری نشان داده شده است که حاکی از روابط معنادار بین متغیرهای پژوهش می باشد.



شکل شماره ۳: مدل ساختاری با مولفه‌های اصلی بر اساس ضرایب معناداری

در جدول شماره ۳ شاخص‌های برازش مدل علی پژوهش نشان داده شده است. قابل ذکر است که بررسی شاخص‌های برازش مدل نشان دهنده برازش مناسب این مدل می‌باشد.

جدول ۳: شاخص‌های برازش مدل نهایی

مقادیر	آماره‌های آزمون‌های تناسب
۴۸۴/۹۸	X ²
۰/۰۹۷	RMSEA
۰/۹۲	IFI
۰/۹۰	NFI
۰/۹۱	NNFI
۰/۹۲	CFI
۱۶۲	DF

بحث و نتیجه گیری

به نظر می رسد که امروزه تعدی نظارتی مقوله‌ای است که گریبان گیر اکثر سازمان ها گشته و مشکلات متعدد و حتی هزینه های گزافی را برای آنها ایجاد نموده است، به همین دلیل بایستی مورد توجه قرار گیرد. یافته ها نشان داد که تعدی نظارتی می تواند بر التزام کارکنان تاثیر منفی و معناداری داشته باشد. به عبارت دیگر کاهش رفتارهای منفی و انحرافی در حین انجام وظایف نظارتی که می تواند ناشی از رشد اخلاقیات در ناظران و مدیران باشد (مگلیچ و ایسلی، ۲۰۱۱) و یا بلعکس آن، افزایش این نوع نظارت می تواند منجر به افزایش و یا کاهش انرژی و فعالیت ذهنی کارکنان در هنگام کار و مواجهه با مسائل کاری، احساس مهم بودن، غرور و اشتیاق داشتن برای انجام کارها، و غرق شدن عمیق در کارهای محوله گردد (پارک و گارسوی، ۲۰۱۲). دلیل احتمالی این یافته آن است که وقتی ناظران و مدیران در هنگام انجام وظایف نظارتی خود رفتارهای منفی و خصومت آمیز نسبت به کارکنان نشان می دهند، کارکنان نیز یا رفتارهای تلافی جویانه بروز می دهند، یا اگر به اصول اخلاقی پایبند باشند به جای رفتارهای خصومت آمیز ممکن است در آنها احساس بی عدالتی و یاس ایجاد شود (لیان، فریس و برون، ۲۰۱۲، شوز و رستاوگ، ۲۰۱۳) و ممکن است شور و انرژی آنها را برای جذب کار شدن و انگیزه به کارگیری تمام توان جهت انجام فعالیت های کاری کاهش یابد (کاراتپ و همکاران^۱، ۲۰۱۰، ۶۲). بنابراین سطح التزام آنان تقلیل می یابد. در این راستا شایسته یادآوری است که گرامان و ساکس (۲۰۱۱) معتقدند که چگونگی عمل رهبر و مدیران تسهیل کننده التزام کارکنان می باشد. این یافته با نتایج پژوهش های پون (۲۰۱۱)، منگوس و همکاران (۲۰۱۳)، اسپیوئر (۲۰۱۳) همسو می باشد.

یافته دیگر پژوهش آن است که التزام کارکنان تأثیر مثبت و معناداری بر رشد احساس خودکارآمدی نوآورانه کارکنان دارد. در تفسیر این یافته می توان بیان نمود که وقتی افراد تلاش می کنند که به طور جسمی، شناختی و هیجانی خودشان را درگیر کار کنند (یح، ۲۰۱۳؛ منگوس و همکاران، ۲۰۱۳) آنچنان تلاش ها و فعالیت های خود را مدیریت می کنند که منجر به افزایش منافع سازمان و موفقیت آن گردد (کندی و دایم، ۲۰۱۰). مسلماً یکی از راه های کمک به افزایش منافع سازمان و موفقیت آن، ارائه

^۱ . Karatepe et al

نوآوری است که باعث ایجاد محصولات و خدمات جدید برای سازمان و کسب مزیت رقابتی می‌گردد (جانگ و هارتور، ۲۰۰۸). البته تحقق بروز نوآوری مستلزم وجود قابلیت نوآورانه و رشد آن در کارکنان سازمان و ایجاد احساس خودکارآمدی نوآورانه می‌باشد. زیرا ارائه و اجرای ایده‌های نو به وسیله کارکنان محقق می‌شود و نیازمند تعهد به مشارکت فعال در این زمینه است. البته نوآوری برای محقق شدن نیازمند منابع شناختی، روان‌شناختی و اجتماعی است (پرتیز و همکاران^۱، ۲۰۱۱، ۲۹۳) که وجود آنها باعث رشد احساس خودکارآمدی نوآورانه در کارکنان می‌شود. بنابراین می‌توان دریافت که هنگامی که کارکنان از شرایط کاری خود راضی باشند و با شور و اشتیاق درگیر فعالیت‌های کاری خود شوند، تلاش می‌کنند که قابلیت‌های مختلف خود از جمله نوآوری که مهمترین عامل در تحقق مطلوبیت‌ها و اثربخشی سازمان است، رشد دهند و همین امر باعث ایجاد خودکارآمدی نوآورانه و نهایتاً رشد نوآوری در سازمان گردد و بالعکس. این یافته با پژوهش‌های گومز، کرال و کاتانو (۲۰۱۵)، پرتیز و همکاران (۲۰۱۱)، آگاروال (۲۰۱۴) هم راستا می‌باشد.

با توجه به یافته‌های به دست آمده التزام کارکنان نقش میانجی‌گری در روابط بین تعدی نظارتی و خودکارآمدی نوآورانه کارکنان دارد. دلیل احتمالی این یافته تبیین‌هایی است که در بالا ارائه شد. به علاوه همانگونه که جمشیدخان و همکاران (۲۰۱۲) بیان می‌کنند چگونگی عمل رهبران و ناظران در سازمان‌ها بر کیفیت نوآوری و بروز آن می‌تواند تأثیر به‌سزایی داشته باشد. زیرا رهبران با ترغیب افراد و زمینه‌سازی محیط کاری می‌توانند نوآوری را در سازمان پرورش دهند البته بر اساس یافته‌های این پژوهش این رابطه به واسطه التزام کارکنان می‌تواند تحت تأثیر قرار گیرد. درواقع نوع رفتارهای نظارتی مدیران و ناظران و تعدی‌های احتمالی آنها از وظایف خود، می‌تواند شرایط روانی و اجتماعی حاکم بر سازمان را تحت تأثیر قرار داده، بر میزان انگیزه و تلاش کارکنان برای انجام فعالانه و مشتاقانه فعالیت‌ها مؤثر باشد. نتیجه چنین چیزی کاهش سطح التزام و عدم تلاش برای رشد قابلیت‌ها و توانایی‌های مختلف از جمله قابلیت نوآوری و کاهش سطح احساس خودکارآمدی نوآورانه کارکنان خواهد بود. به طور کلی می‌توان نتیجه گرفت که یکی از راه‌های افزایش نوآوری سازمانی ایجاد

^۱ . Peretz et al

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

منابع:

- Shakeri, F., Mehrjardi, M., Dehnavi, H., Kavandi, R. (2011), "Investigating the relationship between organizational climate and innovation in the process", *Manage production and operations*, V 2, N 1, 29-46.
- Mosleh, A., Yari, A. (2014), "The Effect of Organizational Intelligence on Technological Innovation in Knowledge Based Enterprises", *Management Studies (Improvement and Evolution)*, V 22, N 73, 63-94.
- Azoury. A., Daoub. L., Sleiaty. F. (2013), Employee engagement in family and non-family firms. *International Strategic Management Review*, 1: 11- 29.
- Bakker, A.B., Schaufeli, W.B., Leiter, M.P., Taris, T.W. (2008), Work engagement: an emerging concept in occupational health psychology. *Work and Stress*, 22 (3): 187-200.
- Bedarkar. M., Pandita. D. (2014), A study on the drivers of employee engagement impacting employee performance. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 133: 106 – 115.
- Breevaart K., Bakker. A., Demerouti. E.(2014), Daily self-management and employee work engagement. *Journal of Vocational Behavior*, 84: 31-38.
- Dörner. N. (2012), *Innovative Work Behavior: The Roles of Employee Expectations and Effects on Job Performance*. University of St.Gallen.
- Ganter. A., Hecker. A.(2014), Configurational paths to organizational innovation: qualitative comparative analyses of antecedents and contingencies. *Journal of Business Research*, 67 (6): 1285-1292.
- Gill. R. (2014), Why the PR strategy of storytelling improves employee engagement and adds value to CSR: An integrated

- literature review. *Public Relations Review*, <http://dx.doi.org/10.1016/j.pubrev.2014.02.012>.
- Gomes. C., Curral. L., Caetano. A. (2015), THE MEDIATING EFFECT OF WORK ENGAGEMENT ON THE RELATIONSHIP BETWEEN SELF-LEADERSHIP AND INDIVIDUAL INNOVATION. *International Journal of Innovation Management(ijim)*.19(1):1- 18
 - Gruman . J. A., Saks. A. M. (2011), Performance management and employee engagement. *Human Resource Management Review*, 21: 123–136.
 - Harris. K. J., Marett. K., Harris. R. B. (2013), An investigation of the impact of abusive supervision on technology end-users. *Computers in Human Behavior*, 29 (6): 2480- 2489.
 - He. H., Zhu. W., Zheng. X. (2014), Procedural Justice and Employee Engagement: Roles of Organizational Identification and Moral Identity Centrality. *J Bus Ethics*, 122:681–695.
 - Imran. R., Haque. M. A. U. (2011), Mediating Effect of Organizational Climate between Transformational Leadership and Innovative Work Behaviour. *Pakistan Journal of Psychological Research*, 26 (2): 183-199.
 - Innanen. H., Tolvanen. A., Salmela-Aro. K. (2014), Burnout, work engagement and workaholism among highly educated employees: Profiles, antecedents and outcomes. *Burnout Research*, 1: 38–49.
 - Jamshed Khan. M., Aslam. N., Riaz. M. N. (2012), Leadership Styles as Predictors of Innovative Work Behavior. *Pakistan Journal of Social and Clinical Psychology*, 9 (2): 17- 22.
 - Jong. J. P. J. D., Hartog. D. N. D. (2008), Innovative Work Behavior: Measurement and Validation. University of Amsterdam
 - Karanges. E., Johnston. K., Beatson. A., Lings. I.(2015), The influence of internal communication on employee engagement: A pilot study. *Public Relations Review*, 41: 129–131.

- Karatepe, O.M. (2013), High-performance work practices and hotel employee performance: The mediation of work engagement. *International Journal of Hospitality Management*, 32: 132-140.
- Karatepe, O.M., Keshavarz, S., & Nejati, S. (2010), Do core self-evaluations mediate the effect of coworker support on work engagement? A study of hotel employees in Iran. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 17, 62-71.
- Karatepe, O.M., Olugbade. O. A. (2009), The effects of job and personal resources on hotel employees' work engagement. *International Journal of Hospitality Management*, 28: 504-512.
- Keating. L. A., Heslin. P. A. (2015), The potential role of mindsets in unleashing employee engagement. *Human Resource Management Review*, <http://dx.doi.org/10.1016/j.hrmr.2015.01.008>
- Kennedy. E., Daim. T. U. (2010), A strategy to assist management in workforce engagement and employee retention in the high tech engineering environment. *Evaluation and Program Planning*, 33: 468-476.
- Latib. L. A., Bolong. J., Ghazali. A. H. A. (2014), Facebook Usage and Functionality as the Predictive Factors in Contributing Towards Employee Engagement. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 155: 289- 294.
- Leong. C. T., Rasli. A. (2014), The Relationship between innovative work behavior on work role performances: An empirical study. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 129: 592-600
- Lian. H., Brown. D., Ferris. D. L., Liang. L. H., Keeping. L. M., Morrison. R. (2014), Abusive Supervision and Retaliation: A Self-control Framework. *Academy of Management Journal*, 57 (1): 116- 139.
- Lian. H., L. F., B. D. J. (2012), does taking the good with the bad make things worse? How abusive supervision and leader-member exchange interact to impact need satisfaction and

- organizational deviance. *Organizational Behavior and Decision Process*, 117: 41-52.
- Linjuan. R. M. (2012), CEO credibility, perceived organizational reputation, and employee Engagement. *Public Relations Review*, 38: 171-173.
 - Mackey. J. D., Frieder. R. E., Perrewe. P. L., Gallagher. V. C., Brymer. R. A.(2015), Empowered Employees as Social Deviants: The Role of Abusive Supervision, *J Bus Psychol*, 30:149-162.
 - Medvedeva. T. A.(2012), Developing an Innovative Style of Thinking and Innovative Behavior. *Syst Pract Action Res*, 25: 261-272.
 - Meglich. P. A., Eesley. D. T. (2011), A “Bully” in its Own China Shop: Risk Factors for Abusive Supervision in Small Firms. *International Journal of Business and Social Science*,2(19):11- 22
 - Menguc. B., Auh. S., Fisher. M., Haddad. A.(2013), To be engaged or not to be engaged: The antecedents and consequences of service employee engagement. *Journal of Business Research*, 63: 2163- 2170.
 - Park. J., Gursoy. D. (2012), Generation effects on work engagement among U.S. hotel employees. *International Journal of Hospitality Management*, 31: 1195– 1202.
 - Peretz. H. V., Binyamin. G., Carmeli. A.(2011), Subjective relational experiences and employee innovative behaviors in the workpla. *Journal of Vocational Behavior*, 78: 290–304.
 - Poon. J. M. L. (2011), Effects of Abusive Supervision and Coworker Support on Work Engagement. *International Conference on Economics, Business and Management IPEDR*, 22: 65-70.
 - Qian. J., Wang. H., Han. Z. R., Wang. H.(2015), Mental health risks among nurses under abusive supervision: the moderating roles of job role ambiguity and patients’ lack of reciprocity. *Int J Ment Health Syst*, 9: 22- 27.

- Romero. I., Román. J. A. M. (2012), Self-employment and innovation. Exploring the determinants of innovative behavior in small businesses. *Research Policy*, 41: 178– 189.
- Scheuer. M. (2013), linking abusive supervision to engagement and burnout: An application of the differentiated job demands-resource model. NORTHERN ILLINOIS UNIVERSITY.
- Shoss. M. K., Restubog. S. L. D. (2013), Blaming the Organization for Abusive Supervision: The Roles of Perceived Organizational Support and Supervisor’s Organizational Embodiment. *Journal of Applied Psychology*, 98 (1): 158- 168.
- Schaufeli. W. B., Bakker. A. B. Salanova. M.(2006), The measurement of work engagement with a short questionnaire: a cross-national study. *Educational and psychological measurement*, 66 (4): 701- 716.
- Teeper. B. J, Moss. S. E., Duffy. M. K. (2011), PREDICTORS OF ABUSIVE SUPERVISION: SUPERVISOR PERCEPTIONS OF DEEP-LEVEL DISSIMILARITY, RELATIONSHIP CONFLICT, AND SUBORDINATE PERFORMANCE, 54 (2): 270- 294.
- Tepper, B.(2000), Consequences of abusive supervision. *Academy of Management Journal*, 43: 178–190.
- Tepper, B. J. (2007), Abusive supervision in work organizations: Review, synthesis, and directions for future research. *Journal of Management*, 33: 261–289.
- Tierney, P. and Farmer, S.M. (2002), Creative Self-Efficacy: Its Potential Antecedents and Relationship to Creative Performance, *Academy of Management Journal*, 45 (6), 1137-1148.
- WANG. D. S., HSIEH. C. C. (2013), THE EFFECT OF AUTHENTIC LEADERSHIP ON EMPLOYEE TRUST AND EMPLOYEE ENGAGEMENT. SOCIAL BEHAVIOR AND PERSONALITY, 41(4), 613-624.
- Yeh. C. M. (2013), TOURISM INVOLVEMENT, WORK ENGAGEMENT AND JOB SATISFACTION AMONG FRONTLINE HOTEL EMPLOYEES. *Annals of Tourism Research*, 42: 214- 239.

