

سیاست های سازمانی درک شده، پنهان سازی دانش، سلامت روان و خلاقیت کارکنان با نقش تعدیلگر درگیری شغلی کارکنان شعب بانک کشاورزی استان گیلان

دکتر کریم کیاچوری (نویسنده مسئول)^۱، سجاد نوروزی فتاویی^۲

^۱ استادیار گروه مدیریت، واحد بندرانزلی، دانشگاه آزاد اسلامی، بندرانزلی، ایران karim_kia@ut.ac.ir

^۲ کارشناسی ارشد گروه مدیریت، واحد بندرانزلی، دانشگاه آزاد اسلامی، بندرانزلی، ایران sajad.norouzi013@gmail.com

چکیده

هدف از پژوهش حاضر سنجش تاثیر سیاست سازمانی درک شده با نقش تعدیلگر درگیری شغلی بر پنهان سازی دانش کارکنان شعب بانک کشاورزی استان گیلان می باشد. جامعه آماری تحقیق حاضر کلیه کارکنان شعب بانک کشاورزی استان گیلان با تعداد ۵۰۰ نفر است. تعداد نمونه مورد مطالعه در این تحقیق ۲۲۵ نفر است. در این پژوهش در مرحله اول تجزیه و تحلیل داده ها، با استفاده از روش-های آمار توصیفی به بیان خواص نمونه مورد مطالعه پرداخته می شود و به منظور تجزیه و تحلیل استنباطی داده ها از مدل معادلات ساختاری و تحلیل مسیر با استفاده از نرم افزار SMART-PLS استفاده شد. نتایج نشان داد ضریب معناداری Z مربوط به سیاست سازمانی* درگیری شغلی، بیشتر از ۲/۶۱۴ محاسبه شده است و با توجه به اینکه بیشتر از ۱,۹۶ می باشد نشان می دهد در سطح اطمینان ۹۵٪ می توان تاثیر متغیر درگیری شغلی شده را به عنوان یک متغیر تعدیل گر تایید ساخت.

واژه های کلیدی

سیاست های سازمانی درک شده، پنهان سازی دانش، سلامت روان، خلاقیت کارکنان، درگیری شغلی

۱. مقدمه

عصر کنونی دوره تحولات شتابند و غیر قابل پیش بینی است. سازمانها برای مقابله با تهدیدات محیطی و استفاده از فرصتهای احتمالی، ناچارند ظرفیتهای و توانمندیهای درونی خود را بشناسند، نقاط ضعف را ترمیم و به تقویت نقاط قوت پردازند. تلاش هایی که برای توسعه منابع انسانی در یک سازمان یا شرکت انجام می گیرد، بر پایه توجه به توسعه کارکنان به نتایج مثبت می رسد. اساسا فعالیت هایی که برای آماده سازی کارکنان وجود دارد، بدین منظور است تا این افراد قادر به انطباق با تغییراتی باشند که انتظار می رود به طور سازنده و مؤثر در دستیابی به اهداف سازمان بدون نادیده گرفتن منافع خود کمک کنند.

یکی از مؤلفه هایی که در ارتباط با توسعه منابع انسانی از جمله کارکنان یک سازمان است، خلاقیت آن هاست. خلاقیت کارکنان به عنوان یکی از مسائل اصلی در علوم سازمانی است. تحولات پر شتاب جهانی در علم، تکنولوژی، صنعت و اطلاعات و به طور کلی ارزش ها و معیارها، بسیاری از سازمان های موفق جهان را بر آن داشته است تا اهداف، گرایش و علایق خود را در جهت به کار گیری خلاقیت و نو آوری هدایت کنند. افزایش خلاقیت در سازمان ها می تواند به ارتقای کمیت و کیفیت خدمات، کاهش هزینه ها، جلو گیری از اتلاف منابع، کاهش بوروکراسی، افزایش رقابت، افزایش کارآیی و بهره وری، ایجاد انگیزش و رضایت شغلی در کارکنان منجر شود [1]

ورنون خلاقیت را توانایی شخص در ایجاد ایده ها، نظریه ها و بینش های نو و بازسازی دوباره در سایر زمینه ها تعریف می کند که به عنوان پدیده ای ابتکاری و با ارزش قلمداد می گردد. شاید جامع ترین تعریف خلاقیت توسط گیلفورد دانشمند آمریکایی عرضه شده است. او خلاقیت را با تفکر واگرا (دست یافتن به رهیافت های جدید برای مسائل) در مقابل تفکر همگرا (دست یافتن به پاسخ) مترادف دانسته است. افرادی که تفکر واگرا دارند، در فکر و عمل خود با دیگران تفاوت دارند و از عرف و عادت دور شده، روش های خلاق و جدید را به کار می برند. برعکس، کسانی که از این خصوصیت برخوردار نیستند، تفکر همگرا دارند و در فکر و عمل خود از عرف و عادت پیروی می کنند. پس تفکر واگرا یعنی دور شدن از یک نقطه مشترک که همان رسم و سنت و عرف اجتماع است و تفکر همگرا یعنی نزدیکی شدن به آن نقطه. سن و همکاران (۲۰۱۲) خلاقیت در محیط کار را به معنای تولید ایده های جدید و مفید و یا راه حل های بدیع در حوزه تولید، خدمات، فرآیندها و رویه ها توسط افراد و یا گروهی از افرادی داند [12]

در سطح سازمان میتوان خلاقیت را تولید ایده های نوین، ارزشمند و مفید برای محصولات خدمات، فرآیندها و روندها از سوی افراد و گروه ها تعریف کرد [9]. خلاقیت در سازمان اغلب به عنوان ایجاد و خلق ایده های کارآمد و جدید تعریف می شود. از این رو دو ویژگی اصلی ایده خلاق عبارتند از: ۱- نو و جدید بودن ایده ۲- مفید بودن ایده (کارآمدی ایده). جدید بودن ایده به ناب بودن و اصیل بودن آن اشاره دارد. منظور از کارآمدی ایده این است که ایده با سایر عناصر مرتبط با آن به طور مستقیم در ارتباط با اهداف سازمان بوده و مبنایی برای ایجاد ارزش برای سازمان می باشد

تحقیقات نشان داده است که خلاقیت کارکنان - تولید ایده های جدید و مفید یک مولفه کلیدی در نوآوری و موفقیت سازمان است. با این حال، مطالعات محدودی اثرات موانع محیط کاری مانند سیاست های سازمانی تاثیر گذار بر خلاقیت کارکنان به ویژه مکانیزم های تعدیل کننده که این رابطه را تحت تأثیر قرار می دهد را مورد بررسی قرار داده اند.

سیاست های سازمانی به معنای یک فرایند تأثیر اجتماعی است که در آن رفتار به شکلی راهبردی طراحی می شود و فرد ضمن به حداکثر رساندن بهره وری کوتاه مدت یا بلند مدت خود، هزینه هایی برای دیگران به وجود می آورد. ادراک از سیاست های سازمانی نیز ناشی از ارزیابی کارکنان نسبت به یک محیط سازمانی منفی است. این امر نشان دهنده سازمانی است که در آن آگاهی از تأثیرات محیطی به طور گسترده ای توسط افراد شناخته شده است. زمانی که افراد احساس می کنند برخی از منابع را از دست خواهند داد، دچار تنش و ناامیدی می شوند. ادراک ذهنی کارکنان نسبت به از دست دادن منابع به دلیل رفتار سیاسی سازمان است.

زمانی که ادراک از سیاست های سازمانی رخ می دهد کارکنان وضعیت را ارزیابی می کنند و در سازمان هایی با جو سیاسی قوی، منابع، عمدتا در دست رهبران متمرکز است [12] ادراک از سیاست های سازمانی بر اساس تفسیری از رویدادهای تجربه شده فردی و رفتار دیگران شکل می گیرد، حتی اگر این تفسیر تصویری غلط از حوادث واقعی باشد. در یک سازمان سیاسی، کارکنان احتمالا رفتارهای مدیران عالی را به عنوان یک عامل هدایت کننده به سوی توسعه منافع خود مدیران در نظر می گیرند. در چنین شرایطی، کارکنان احتمالا ارزش ها و اهداف مدیران برتر را درونی نمی کنند. علاوه بر این، در محیط های بسیار سیاسی، رفتارهای خودخواهانه و رقابتی در رابطه با منابع به جای اعتماد و روابط گرم بین کارمندان بسیار دیده می شود.

محققان بیان کرده اند که محیط بسیار سیاسی، اثرات نامطلوبی همچون استرس زیاد، قصد ترک خدمت بالا، رضایت کم کارکنان، تعهد کاری ضعیف، رفتار شهروندی سازمانی مضر، بهره وری پایین و بالطبع بهره وری سازمانی پایین و سوددهی کم را همراه خواهد داشت. کارکنان ممکن است دانش را به عنوان یک رفتار دفاعی پنهان کنند. تحقیقات نشان داده است که کارکنان در یک محیط سیاسی، دفاعی می شوند. کارکنان ممکن است نگران باشند که دانش که آنها با نیت های خوب به اشتراک می گذارد ممکن است مشکلات غیر منتظره ای را در یک سناریوی سیاسی برای آنها ایجاد کند. یک فرد ممکن است در یک محیط کاری سیاسی حالت دفاعی به خود بگیرد و در مخفی کردن دانش دخالت کند. و در صورتی که این کار انجام شود، فرد ممکن است احساس امنیت کند، زیرا همکاران قادر به کشف و بهره برداری از نقاط ضعف شان نخواهند بود؛ چرا که می توان تمامی اطلاعات را افشا کرد. به این ترتیب، رفتارهای دفاعی به کاهش خلاقیت منجر می شود. افرادی که موضع دفاعی را اتخاذ می کنند بیشتر بر ایمنی تمرکز دارند. افزون بر این، آرامش و تمرکز ذهنی از پیش نیازهای مهم خلاقیت نیز به شمار می روند که یکی دیگر از متغیرهای میانجی پژوهش حاضر را تشکیل می دهد. از آنجا که خلاقیت خطرناک است و بالقوه نتایج منفی دارد، از ایجاد خلاقیت اجتناب می کنند.

تمایز بین پنهان سازی دانش و تسهیم دانش مساله مهمی است. پنهان سازی دانش به معنی عدم وجود تسهیم دانش نیست. اگرچه مقایسه این دو مفهوم نشان میدهد که افراد یا دانش خود را به اشتراک میگذارند و یا پنهان میکنند، اما این دو مفهوم متضاد یکدیگر نیستند و دو مفهوم مجزا میباشند چرا که بررسی این دو مفهوم نشان میدهد که انگیزه هایی که در پس پنهان سازی دانش وجود دارد و عدم وجود تسهیم دانش کاملا متفاوت است.

پنهان سازی دانش را به عنوان تلاش عمدی فرد در خودداری و پنهان کردن دانشی که دیگران از او درخواست کرده اند، تعریف می کنند، به همین منظور تمرکز بر درخواست دانش از طرف افراد (نه از جانب یک گروه یا سازمان می باشد. از آنجا که پنهان سازی دانش در تعاملات دوفره همکاران رخ میدهد، کیفیت روابطی که بین افراد وجود دارد میتواند بر چگونگی پاسخ فرد به درخواستهای دانشی دیگران تاثیر گذار باشد. به طور مثال ممکن است افراد دانش خود را از همکاران خود که قبلا درخواستهای آنها را رد کرده اند، پنهان کنند. بنابراین ماهیت روابط بین افراد، بر پنهان سازی دانش تاثیر میگذارد. پنهان کردن همیشه فریب کاری محسوب نمیشود چراکه پنهان کردن دانش می تواند دلایل و نتایج مثبتی داشته باشد، به طور مثال جهت جلوگیری از جریحه دار شدن احساس طرف مقابل، حفظ اسرار یا منافع شخص ثالثی انجام گیرد.

در یکی از مطالعه های اخیرشان نشان دادند که پنهان سازی دانش به طور مستقیم و به صورت منفی با خلاقیت فرد مرتبط است. بنابراین منطقی است فرض کنیم فردی که سطح بالاتری از پنهان کنندگی دانش را نشان می دهد، خلاقیت کمتری دارد. یک محیط کار سیاسی شایسته منعکس کننده عدم اطمینان و ابهام است که در آن رفتارهای خودسرانه و دلخواه شایع هستند. در محیط های کاری که با چنین هنجاری مشخص می شود، کارکنان باید در مورد رفتارهای دیگران هوشیار باشند تا از شهرت و موقعیت خود در سازمان محافظت کنند. این مراقبت از اثربخشی کارکنان، یک منبع شناختی و فیزیکی و اثربخش است که در نگرشی و رفتاری منفی منعکس می شود. مطابق با این خط مشی، اری و همکاران (۲۰۰۹) دریافتند که سیاست سازمانی درک شده با عملکرد خلاقانه رابطه منفی دارد. سلامت روان یکی از مهم ترین عوامل مؤثر بر تکامل و بهبود انسان است [8]. همزمان با فزونی ارزش کارکنان در سازمانها در دهه های اخیر، امنیت روانی و سلامت روحی آنان نیز برای محققان اهمیت بیشتری پیدا کرده است ولی سلامت روانی کارکنان نظر به اینکه ملموس و قابل اندازه گیری نیست، اغلب مورد غفلت واقع میگردد، در حالی که تأثیر بسیار بیشتری نسبت به سلامت جسمی فرد بر کارایی وی دارد. در دنیای ماشینی امروزی منابع انسانی سازمانها اغلب از سلامت روانی کافی برخوردار نیستند. از مشخصات یک سازمان سالم آن است که سلامت جسمی و روانی کارکنان آن به همان اندازه مورد توجه و علاقه مدیریت سازمان قرار گیرد که تولید و بهره وری مورد تأکید قرار گرفته است. مدیریت اثربخش نیز بدون توجه و اعتقاد به سلامت روانی، کارکنان حاصل نمی شود. عدم توجه به سلامت روانی یکی از عوامل مهم در کاهش کارایی، از دست رفتن نیروی انسانی و ایجاد عوارض جسمی و روانی، به ویژه در خدمات حرفه ای است [3]

کاهن (۱۹۹۰) اولین کسی بود که مفهوم درگیری شغلی را به متون مدیریت منابع انسانی وارد کرد. به نظر وی، درگیر شدن در کار نوعی وضعیت روانشناختی است که خود وجودی افراد را تحت سلطه نقش کاری شان در می آورد. او سه بعد برای درگیری شغلی شناسایی کرد که عبارت اند از توان، وقف شدن و غرق شدن. توان به تمایل فرد جهت به کار گیری سطح بالای انرژی، و تلاش، و همچنین تحمل

سختی ها هنگام کار اشاره می کند. وقف شدن به دل بستگی عمیق با کار و احساس اهمیت، اشتیاق و چالش در کار اشاره می کند. غرق شدن یعنی تمرکز شدید فکری در کار همراه با رضایت خاطر و احساس شادی. بعد از کاهن پژوهش های متعدد جهت تعریف، شناسایی ابعاد و عملیاتی سازی درگیری شغلی انجام گرفت. یافته های اکثر این محققان وجوه اشتراک زیادی با هم دارند. برای مثال شوفلی و باکر سه بعد انرژی بالا، بعد عاطفی و بعد ادراکی را برای درگیری شغلی شناسایی کردند [11] که به ترتیب، با ابعاد توان، وقف شدن و غرق شدن در مدل کاهن مشابهند. درگیری شغلی معمولا در طول زمان ثبات نسبی دارد [11] افرادی که درگیری شغلی بالایی دارند، او عملکردی بهتر نسبت به دیگران دارند، زیرا قادرند تمرکز بیشتری بر جنبه های کاری داشته باشند. ثنیا به دلیل داشتن توان بالا و قدرت تحمل سختی ها قادرند فشارهای کاری را تحمل کنند. در نهایت، حسی مثبت از کار کردن تجربه می کنند که می تواند محدوده فکر و عمل آنها را وسعت بخشد [5]

مفهوم درگیری شغلی به عنوان یک باز خورد، متغیر مهمی است که به افزایش اثربخشی سازمان کمک می کند، هر چه سطح درگیری شغلی کارکنان یک سازمان بالا باشد، اثر بخشی آن نیز افزایش خواهد یافت. به منظور افزایش سطح درگیری شغلی باید به تعیین کننده های آن نگاهی واقع نگر و همه جانبه داشته باشیم (ژانگ و همکاران، ۲۰۱۸: ۱۶). لازم به ذکر است که درگیری شغلی کارکنان به لحاظ مفهومی شبیه انگیزه ذاتی است که برای ایجاد و پیشنهاد چیزی جدید ضروری است. کارکنان انگیزشی در توانایی خود در دستیابی به آنها، اعتماد به نفس خود را در زمان کار و تلاش خود به کار می گیرند. درگیری شغلی اشاره به این نکته دارد که فرد به لحاظ شناختی، عاطفی و جسمی برای شغل خود اهمیت قائل است و از آنجا که تمایل به ترک خدمت نیز به انگاره ها و پیش فرض های ذهنی فرد از شغل خود وابسته است.

درگیری شغلی کارکنان منافع بسیاری را به صورت مستقیم و غیرمستقیم برای سازمان و افراد در پی دارد. این منافع در سطوح متفاوتی از سازمان نمودار می گردد. بعضی منافع فقط در محیط داخلی سازمانی هویدا می گردند؛ در حالی که بعضی از منافع تأثیر مستقیمی بر ذی نفعان خارجی سازمان دارند. مزایای داخلی درگیری شغلی کارکنان شامل بهبود مدیریت دانش، کاهش غیبت کارکنان، بهبود روحیه کارکنان، افزایش ایمنی، قابلیت استفاده بیشتر از داوطلبان داخلی با استفاده از برنامه های جانشین پروری، کاهش جابجایی کارکنان و افزایش انگیزه ی آنان می باشد [2]. مزایای خارجی درگیری شغلی کارکنان شامل افزایش بهره وری، افزایش حاشیه سود و درآمد، افزایش سطح وفاداری مشتریان و افزایش توانایی جذب کارکنان با استعداد از خارج از سازمان با اتکا به شدت کارفرمای برگزیده شده می باشد. اثرات مثبت درگیری شغلی کارکنان نه تنها به نفع سازمان، بلکه به نفع تک تک کارکنان می باشد. این مزایا ممکن است شامل افزایش بهره وری کارکنان، بالا رفتن نرخ دستمزد، افزایش عزت نفس و بهبود سلامتی کارکنان باشد. علاوه بر موافقت با مزایای برشمرده برای افزایش درگیری شغلی کارکنان، درباره ی تأثیر پیاده سازی اشتباه این استراتژی هشدار داده و بیان داشته است که اگر درگیری شغلی کارکنان به صورت ناصحیح و ناقص اجرا گردد، بدبینی و تردید همچون بیماری فراگیر همه سازمان را در بر خواهد گرفت [2]

بنابراین سوال اصلی پژوهش به این صورت است که آیا سیاست سازمانی درک شده با نقش تعدیلگر درگیری شغلی بر پنهان سازی دانش کارکنان شعب بانک کشاورزی استان گیلان تاثیر دارد؟

۲. پیشینه پژوهش

در پژوهشی مالیک و همکاران (۲۰۱۹) به بررسی روابط بین درک سیاست های سازمانی، پنهان سازی دانش و خلاقیت کارمندان پرداختند. نمونه مورد مطالعه از ۳۱۶ عضو دانشگاهی و ناظران هماهنگ از سه دانشگاه بخش دولتی بزرگ در اسلام آباد پاکستان تشکیل شده است. داده ها با استفاده از پرسشنامه خود اظهاری جمع آوری شد و فرضیات با رگرسیون خطی مورد سنجش قرار گرفت. پی بردیم که درک سیاست های سازمانی به طور مثبتی پنهان سازی دانش را پیش بینی می کنند که به نوبه خود به صورت منفی خلاقیت کارمند را نیز پیش بینی می کنند. علاوه بر این، تعهد حرفه ای ارتباط مثبت بین درک سیاست های سازمانی و پنهان سازی دانش را کاهش می دهد. ما با کمک بررسی منابع سعی در نشان دادن این موضوع کردیم که درک سیاست های سازمانی دارای اثرات منفی بر خلاقیت کارمند به طور مستقیم و همچنین به طور غیرمستقیم از طریق اثر آن بر رفتارهای پنهان سازی دانش می باشند. تعدادی از پیامدهای عملی این موضوع نیز در این مطالعه مورد بحث قرار گرفته است.

چو و یانگ (۲۰۱۷) در تحقیقی تحت عنوان چگونه درک سیاستهای سازمانی بر انگیزه های خود تصمیمگیری تاثیر میگذارد: نقش میانجی خلق و خوی کار، به این نتیجه دست یافتند که ادراک سیاست سازمانی انگیزه ی درونی کاهش می دهد و انگیزه ی بیرونی را کنترل می کند.

کاسنز و همکاران (۲۰۱۷) با بررسی ۱۹۲۲ کارمند نشان دادند که حمایت سازمانی درک شده بر نتایج سازمانی همچون افزایش احساس خوشبختی کارکنان تأثیر مستقیم و معنی داری دارد. همچنین نتایج این مطالعه نشان داد که از دست دادن صفات انسانی، ارتباط بین حمایت سازمانی درک شده و سه شاخص بهزیستی کارکنان (رضایت شغلی، خستگی عاطفی و سوء هاضمه روانی) را میانجی گری می کند.

هو و دیگران (۲۰۱۱) در پژوهشی به بررسی نقش واسط تعهد سازمانی در رابطه ی بین سبک تفکر و خلاقیت پرداختند. نتایج این پژوهش حاکی از آن بود که تعهد سازمانی در رابطه بین سبک تفکر و خلاقیت نقش واسط اجرا می کند.

ویگودا و کوهن (۲۰۰۲) با مطالعه ی میدانی کارکنان و سرپرستان فرمانداری دریافتند که سیاست شناسی سازمانی با تعهد سازمانی و رضایت شغلی رابط هی منفی؛ با منفی کاری کارکنان و تمایل به خروج از سازمان رابط هی مثبت و با عملکرد کارکنان رابط هی منفی دارد.

دهقان منشادی (۱۳۹۷) در پژوهشی به رابطه بین درگیری شغلی با یادگیری سازمانی و نوآوری سازمانی مدیران مدارس پرداختند پژوهش حاضر با روش توصیفی و از نوع همبستگی انجام گردید. جامعه ی آماری شامل کلیه مدیران مدارس دوره های تحصیلی شهرستان میبد در سال تحصیلی ۹۶-۹۵ به تعداد ۱۵۱ نفر بوده که با استفاده از جدول نمونه گیری کرجسی و مورگان (۱۹۷۱) حجم نمونه معادل ۱۰۸ نفر تعیین گردید که با روش تصادفی طبقه ای متناسب با حجم، نمونه گیری شدند. روایی صوری و محتوایی پرسش نامه ها در یک اجرای مقدماتی توسط تعدادی از مدیران مورد تأیید قرار گرفت. پایایی پرسش نامه ها بر حسب ضریب آلفای کرونباخ برای پرسش نامه درگیری شغلی ۰/۸۹، یادگیری سازمانی ۰/۸۷ و نوآوری سازمانی ۰/۸۶ برآورد گردید. تحلیل داده ها در دو سطح آمار توصیفی و استنباطی شامل آزمون ضریب همبستگی پیرسون، رگرسیون خطی ساده و تحلیل واریانس چند راهه صورت گرفت. یافته ها نشان داد که رابطه هر یک از متغیرهای یادگیری سازمانی و نوآوری سازمانی با درگیری شغلی رابطه ای معنادار است. متغیر اصلی پژوهش (درگیری شغلی) توان پیش بینی یادگیری سازمانی و نوآوری سازمانی را دارد.

مرتضوی و همکاران (۱۳۹۵) به بررسی نقش واسط خلاقیت در رابطه ی بین توانمندی روانشناختی و تعهد کارکنان پرداختند که جامعه ی آماری این تحقیق را کارکنان شرکت گاز مرکزی خراسان رضوی تشکیل داد. تعداد نمونه ی آماری ۱۷۰ نفر از کارکنان بود که به شیوه ی نمونه گیری طبقه ای انتخاب شد. داده ها ی پژوهش از طریق پرسش نامه جمع آوری گردید و روایی محتوایی پرسش نامه با استفاده از نظر خبرگان و روایی سازه نیز از طریق تحلیل عاملی تأییدی مورد بررسی قرار گرفت. ضریب آلفای کرونباخ بزرگ تر از ۰/۷ نیز برای همه ی متغیرها، پایایی آن را مورد تأیید قرار داد. تجزیه و تحلیل داده ها در قالب مدل یابی معادلات ساختاری و با استفاده از نرم افزار A.M.O.S انجام پذیرفت. نتایج نشان داد که توانمندی روانشناختی بر متغیرهای خلاقیت و تعهد سازمانی تأثیر معنادار دارد و خلاقیت در رابطه ی بین توانمندی روانشناختی و تعهد سازمانی نقش واسط ایفا می کند.

عسکری و همکاران (۱۳۹۵) در پایان نامه خود با عنوان نقش میانجی خلاقیت، نوآوری و سلامت روانی در تاثیر هوش معنوی بر عملکرد فردی کارکنان نشان دادند که ارتقای عملکرد فردی از پیش نیازهای اساسی بهره وری پایدار و قدرت رقابت پذیری سازمان به شمار می رود. روش پژوهش از نوع کمی، کاربردی و توصیفی پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش را پژوهشگران یک مرکز تحقیقات راهبردی تشکیل می دهند که از میان آنها ۱۵۰ نفر به روش تصادفی ساده، به عنوان نمونه انتخاب شدند. یافته های پژوهش نشان داد هوش معنوی بر نوآوری، خلاقیت و عملکرد تاثیر معناداری می گذارد و از میان متغیرهای میانجی بررسی شده نیز، تنها تاثیر خلاقیت معنادار است. بر این اساس، تقویت هوش معنوی می تواند زمینه مناسبی برای بهسازی پیشایندهای بررسی شده در عملکرد فردی داشته باشد.

رنگریز و رضایی (۱۳۹۴) در پژوهشی که با هدف طراحی شاخصی بومی برای صدای کارمند و بررسی تاثیر صدای کارمند بر خلاقیت و عملکرد فردی کارکنان از طریق نقش میانجی درگیری شغلی انجام گرفت. پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر نحوه گردآوری داده ها توصیفی- همبستگی بود. کارکنان شرکت کاله جامعه آماری این تحقیق را تشکیل داده اند. نمونه گیری بر روش سرشماری انجام گرفت و ۲۳۴ پرسشنامه برای جمع آوری داده ها توزیع شد. برای تحلیل داده ها تحلیل عاملی اکتشافی، تحلیل عاملی تأییدی و مدل ساختاری به

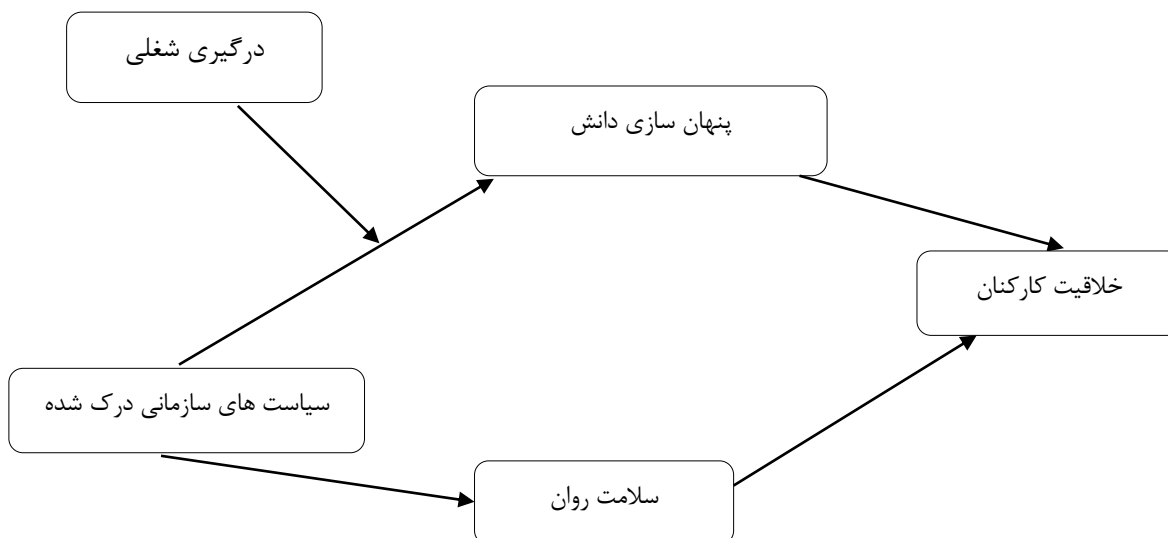
کار گرفته شد. طبق نتایج این پژوهش، صدای کارمند بر درگیری شغلی تاثیر مثبت و معنادار دارد. همچنین، نتایج، نشان داد درگیری شغلی هم به طور مستقیم و هم غیرمستقیم، از طریق خلاقیت بر عملکرد کارکنان تاثیر مثبت و معنادار دارد.

جدول ۱. یک نمونه جدول

عنوان ستون	ستون الف	ستون ب
ورودی	۸	۱۲
ورودی دیگر	۵	۶

۳. روش پژوهش

تحقیق حاضر بر مبنای هدف کاربردی و بر حسب نحوه ی گردآوری داده ها توصیفی و از نوع پیمایشی است. جامعه آماری تحقیق حاضر کلیه کارکنان شعب بانک کشاورزی استان گیلان با تعداد ۵۰۰ نفر است. با توجه به اینکه در این تحقیق کارکنان مسئول پاسخگویی به سوالات پرسشنامه هستند، از این رو سطح تجزیه و تحلیل فردی است. تعداد نمونه مورد مطالعه در این تحقیق ۲۱۷ نفر است. تعداد ۲۳۰ پرسشنامه در بین کارکنان توزیع شده است که از بین آنها ۲۲۵ پرسشنامه به محقق برگشت داده شده است. ابزار مورد استفاده در این پژوهش به منظور دستیابی به داده های دست اول، پرسش نامه است. مقیاس اندازه گیری مورد استفاده در این پرسش نامه، طیف لیکرت پنج گزینه ای، می باشد. درگیری شغلی به وسیله پرسشنامه کانگو (۱۹۸۲)، سیاست سازمانی درک شده به وسیله پرسشنامه ککمار و کارلسون (۱۹۹۷)، پنهان سازی دانش به وسیله پرسشنامه گل محمدی (۱۳۹۶)، سلامت روان به وسیله پرسشنامه گلدبرگ (۱۹۷۲) و خلاقیت به وسیله پرسشنامه دیک و متکالفه (۲۰۰۱) اندازه گیری شد. در این پژوهش برای آزمودن مدل از مدل معادلات ساختاری مبتنی بر واریانس و نرم افزار *Smart-PLS* استفاده می شود. در واقع، با توجه به مطالب ذکر شده، به دلیل کوچک بودن حجم جامعه مورد مطالعه از روش کمترین مربعات جزئی *PLS* برای تجزیه و تحلیل داده ها و آزمون فرضیات و مدل استفاده می گردد.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

۴. یافته ها

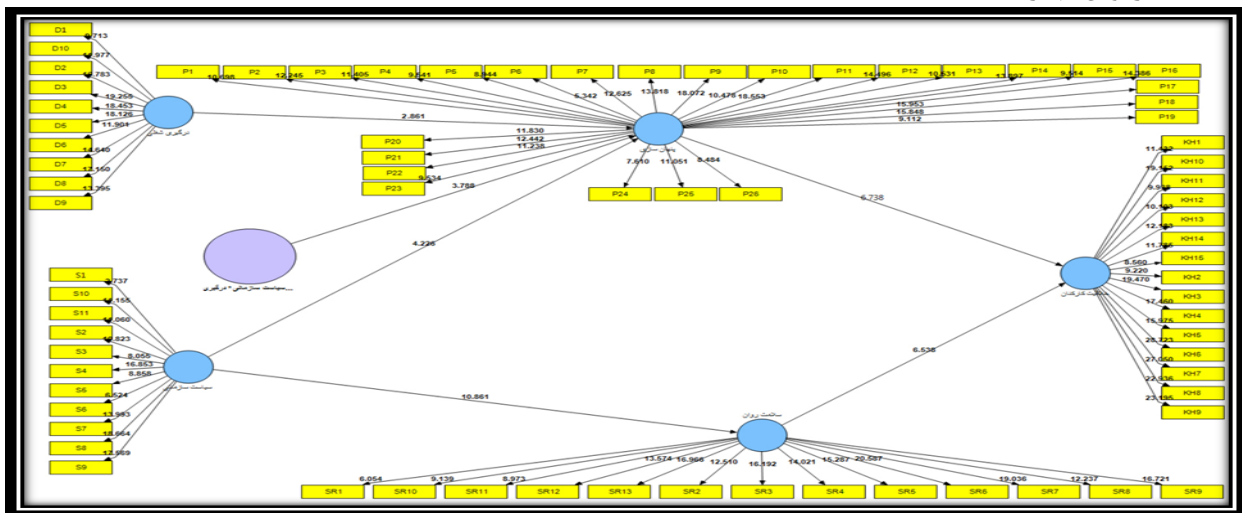
قبل از اینکه فرضیه های این پژوهش آزمون شوند ، باید ابتدا از نرمال بودن متغیرها اطمینان حاصل شود. برای بررسی فرض نرمال بودن متغیرهای مورد مطالعه از آزمون کولموگوروف-اسمیرنوف یک نمونه ای استفاده شده است .

جدول ۱. آزمون کولموگوروف – اسمیرنوف

درگیری شغلی	سیاست سازمانی	پنهان سازی	سلامت روان	خلاقیت کارکنان
تعداد	۲۲۵	۲۲۵	۲۲۵	۲۲۵
آماره آزمون	۰۰۶۸	۰۰۶۳	۰۰۵۴	۰۰۶۸
سطح معنی داری	۰۰۰	۰۰۰	۰۰۰	۰۰۰
نتیجه	نرمال	غیرنرمال	نرمال	غیرنرمال

با استفاده از آزمون کولموگوروف-اسمیرنوف مشخص شد که اکثر متغیرها غیرنرمال هستند .

برآزش مدل ساختاری با استفاده از ضرایب به این صورت است که این ضرایب باید از مقدار $1/96$ بیشتر باشد تا بتوان در سطح اطمینان 95% معنادار بودن آنها را تایید ساخت .



شکل ۲. ضرایب مسیر

همانگونه که از شکل (۲) نمایان است ، تمامی ضرایب مربوط به مسیرهای بین متغیرهای این تحقیق از مقدار $1/96$ بیشتر است که معنادار بودن تمامی مسیرها و مناسب بودن مدل ساختاری را نشان می دهد.

۵. نتایج فرضیه ها

جدول ۲. نتایج فرضیه ها

نتیجه	آماره t	ضریب مسیر	فرضیات
تایید ✓	۲۱/۷۰۷	۰/۸۰۹	سیاست سازمانی <--- پنهان سازی
تایید ✓	۱۵/۰۴۶	۰/۶۹۴	سیاست سازمانی <--- سلامت روان
تایید ✓	۳۵/۵۴۴	۰/۸۵۸	پنهان سازی <--- خلاقیت کارکنان
تایید ✓	۲۸/۶۴۲	۰/۸۵۳	سلامت روان <--- خلاقیت کارکنان

جدول ۳. آزمون سوبل

نتیجه	VAF	سوبل Z- Value	S _b	S _a	c	b	a	فرضیات
تایید ✓	۰/۶۵۵۵	۱۱/۸۶۳۱۹۷۹۴	۰/۰۳۲۵۸۸	۰/۰۵۴۲۱۴۷	۰/۳۱۱	۰/۸۵۳	۰/۶۹۴	سیاست سازمانی <--- سلامت روان <--- خلاقیت کارکنان
تایید ✓	۰/۶۶۶۷	۶/۲۲۷۷۰۲۵۳	۰/۱۱۲۸۵۴	۰/۰۷۴۵۱۲	۰/۳۴۷	۰/۸۵۸	۰/۸۰۹	سیاست سازمانی <--- پنهان سازی <--- خلاقیت کارکنان

جهت تعیین شدت اثر تعدیلی ابتدا یکبار مقدار R^2 مربوط به متغیر درون زای مدل را بدون متغیر در نظر گرفتن متغیر تعدیل گر محاسبه می کنیم و بار دیگر با در نظر گرفتن متغیر تعدیل گر مقدار R^2 متغیر درون زای را محاسبه می کنیم سپس با توجه به فرمول زیر شدت اثر تعدیلی را بدست می آوریم.

$$f^2 = (R^2_{\text{model with moderator}} - R^2_{\text{model without moderator}}) / (1 - R^2_{\text{model with moderator}})$$

جدول ۴. اثر تعدیل

f^2	$R^2_{\text{without moderator}}$	$R^2_{\text{with moderator}}$
۰/۲۶۲۷	۰/۶۵۴	۰/۷۲۶

با داشتن دو مقدار یاد شده و جای گذاری آنها در فرمول ذکر شده مقدار اندازه تاثیر متغیر تعدیل گر مشخص می شود که برابر با ۰/۲۶۲۷ می باشد. مطابق با کوهن (۱۹۸۸) مقادیر ۰،۰۲، ۰،۱۵ و ۰،۳۵ برای f^2 به ترتیب نشان از شدت اثر تعدیلی ضعیف، متوسط و قوی است. از طرف دیگر ضریب معناداری Z مربوط به سیاست سازمانی* درگیری شغلی، بیشتر از ۲/۶۱۴ محاسبه شده است و با توجه به اینکه بیشتر از ۱،۹۶ می باشد نشان می دهد در سطح اطمینان ۹۵٪ می توان تاثیر متغیر درگیری شغلی شده را به عنوان یک متغیر تعدیل گر تایید ساخت.

۵. بحث و نتیجه گیری

هدف از پژوهش حاضر سنجش تاثیر سیاست سازمانی درک شده با نقش تعدیلگر درگیری شغلی بر پنهان سازی دانش کارکنان شعب بانک کشاورزی استان گیلان می باشد. از میان پاسخ دهندگان به پرسشنامه از لحاظ جنسیت ۸۱/۳ درصد مرد و ۱۸/۷ درصد زن بوده اند. از میان پاسخ دهندگان به پرسشنامه از لحاظ سن ۱۶/۹ درصد از پاسخ دهندگان کمتر از ۳۰ سال، ۳۲/۰ درصد از پاسخ دهندگان بین ۳۰ تا ۴۰ سال، ۴۲/۷ درصد از پاسخ دهندگان بین ۴۰ تا ۵۰ سال و در نهایت ۸/۴ درصد از پاسخ دهندگان بالاتر از ۵۰ سال بودند. از میان پاسخ دهندگان به پرسشنامه از لحاظ تحصیلات ۱۴/۲ درصد از پاسخ دهندگان دیپلم، ۲۸/۴ درصد از پاسخ دهندگان فوق دیپلم، ۴۰/۹ درصد از پاسخ دهندگان لیسانس، ۱۲/۰ درصد از پاسخ دهندگان فوق لیسانس و ۴/۴ درصد از پاسخ دهندگان دارای مدرک دکتری بودند. بنابراین فرضیه اول پیشنهاد می شود از آن جایی که پنهان سازی دانش در شعب بانک رابطه عکس با روابط دوستانه دارد، از این رو تقویت روابط دوستانه باعث می شود ارتباطات قوی تری بین کارمندان شکل بگیرد. بنابر فرضیه دوم پیشنهاد می شود مدیران قوانین و رویه های بانک را به گونه ای تدوین کنند که به صورت واضح و روشن نحوه تصمیم گیری ها، نحوه اجرای سیاست های و خط مشی های مربوط به افزایش حقوق و دستمزد و همچنین ترفیع و افزایش درجه را برای همه کارکنان نشان دهد. بنابر فرضیه سوم پیشنهاد می شود شعب بانک ها فرصت گفتگو درباره روش کار را برای کارکنان فراهم سازد. علاوه بر این می تواند تا حد امکان شغل ها را چالشی و با ارزش و غنی کند تا کارکنان احساس مهم و موثر بودن داشته باشند. بنا بر فرضیه چهارم پیشنهاد می شود مسئولان بانک می توانند با تشریح وظایف پرسنل در راستای تحقق اهداف سازمانی و به کار گماردن آنها در پست های تخصصی مورد علاقه و مرتبط با تحصیلات، سابقه کار اعضا را در افزایش سلامت روانی یاری دهند. بنابر فرضیه پنجم پیشنهاد می شود مدیران بانک می توانند با به کارگیری فنون افزایش خلاقیت و نوآوری مانند تحرک مغزی، پرسش های ایده برانگیز و نیز با به کارگیری و استخدام افراد خلاق در سازمان کارآفرینی سازمانی را افزایش دهند. بنابر فرضیه ششم پیشنهاد می شود با اعتماد به کارکنان که باعث ایجاد تعاملات مشارکتی شده و احتمال فریب همدیگر را به حداقل می رساند و در نهایت منجر به ارتقاء تسهیم دانش می گردد. مدیران می بایست محیطی را بوجود آورند که با اعتماد بالا به تمامیت و خیرخواهی یکدیگر، بتواند منجر به افزایش رفتار به تسهیم دانش و از بین رفتن پنهان سازی دانش گردد. مدیران کارکنان را به تعامل آزادانه با یکدیگر بدون شک و تردید تشویق نمایند. مدیران در محیط سازمانی به قابلیت ها و شایستگی های کارکنان اعتماد کرده و این اعتماد منجر به تسهیم دانش و اطلاعات به صورت آزادانه خواهند شد. بنا به فرضیه اصلی پیشنهاد می شود شعب بانک ها فرصت گفتگو درباره روش کار را برای کارکنان فراهم سازد. علاوه بر این می تواند تا حد امکان شغل ها را چالشی و با ارزش و غنی کند تا کارکنان احساس مهم و موثر بودن داشته باشند. در راستای انجام تحقیق، محقق با محدودیتهای روبرو بوده است که به شرح ذیل می باشد. در این تحقیق متغیرها بدون توجه به آنالیز و تجزیه و تحلیل اطلاعات و دسته بندی در خصوص متغیرهای جمعیت شناختی انجام شده است. یکی از محدودیت های این پژوهش، تنها بررسی شعب بانک کشاورزی استان گیلان می باشد. بنابراین جهت تعمیم پذیر شدن نتایج، توصیه می شود یافته های این پژوهش در بانک دیگر نیز آزمون شود.

منابع

- [1] شاه محمدی، انور، اردلان، محمدرضا، زندی، خلیل، سیف پناهی، حامد، فیضی، کاوه. (۱۳۹۴). رابطه رهبری معنوی و درگیری شغلی: مطالعه موردی کارکنان دانشگاه کردستان، مطالعات منبع انسانی، ۵(۱۷): ۱۳۵ - ۱۵۶
- [2] عسگری باجگرانی، محبوبه. (۱۳۹۰)، تعیین تاثیر استراتژی مدیریت استعداد بر درگیری عاطفی ذهنی کارکنان شهرداری شهر اصفهان، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه اصفهان.
- [3] کریمی، سیدبهاالدین، سلطانی، اکبر، نوظهوری، رامین، محمودی، فیروز. (۱۳۹۴). بررسی رابطه بین ادراک سیاست های سازمانی با خودکارآمدی شغلی و دلبستگی شغلی، فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، دوره هفتم، شماره ۲۲، ۹۳ - ۸۲
- [4] Baas, M., De Dreu, C. K. W., & Nijstad, B. A. (2008). A meta-analysis of 25 years of moodcreativity research: Hedonic tone, activation, or regulatory focus? *Psychological Bulletin*, 134, 779-806.
- [5] Bakker AA, Albrecht SL, Leiter MP. (2011). Key question regarding work engagement. *European journal of work and organizational psychology*. 20(1): 4-28.
- [6] Cho Hsiu-Tsu, Yang Jen-Shou. (2017). How perceptions of organizational politics influence self determined motivation The mediating role of work mood. *Asia Pacific Management Review*. 1-10
- [7] Kacmar, K. M., & Ferris, G. R. (1991). Perceptions of organizational politics scale (POPS): Development and construct validation. *Educational and Psychological Measurement*, 51, 193-205
- [8] Khaledian, M., Hasanvand, B., & Nosrati, N. (2013). The Sanandaj city adolescents mental health and Emotional Intelligence (EQ) in the academic year of 2012- 13. *International Research Journal of Applied and Basic Sciences*, 4 (9): 2828-2836.
- [9] Martins, E. CY & Terbalanche. (2003). Building organizational culture that stimulates creativity and innovation. *Urpean journal of management*, 6(1), pp 64-67.
- [10] Schaufeli WB, Baker AB, & Salanova M. (2006). The measurement of work engagement with a brief questionnaire: A cross-national study, *Educational and Psychological Measurement*, 66(4):701-16.
- [11] Schaufeli, W. B.; Bakker, A. B. (2004). "Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement". *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293-315
- [12] Sun, L. Y.; Zhang, Z., Qi, J. & Chen, Z. X. (2012). Empowerment and creativity: Across-level investigation. *Leadership Quarterly*, 23, 55-65