

## نقش ادراک از ویژگی‌های شغل و حمایت سازمانی در رابطه بین شخصیت فوق فعال و آوای کارکنان

مهدی یزدان شناس<sup>۱</sup> - وحید حبیبی راد<sup>۲</sup>

### چکیده

به منظور بررسی جامعه‌های پیامدهای کاری شخصیت کارکنان توجه به نقش عوامل موقعیتی ضروری است. هدف مطالعه حاضر بررسی تاثیرگذاری شخصیت فوق فعال بر آوای کارکنان است که در این رابطه نقش تعدیل‌گر ویژگی‌های شغل و ادراک از حمایت سازمانی مورد توجه قرار گرفته است. روابط مذکور در این تحقیق با رویکردی توصیفی-پیمایشی در شرکت ارتباطات زیرساخت مورد بررسی قرار گرفته‌اند. داده‌های تحقیق از طریق پرسشنامه جمع‌آوری گردیده و تحلیل روی آنها بر اساس فنون آمار استنباطی و مدل‌یابی معادلات ساختاری و با استفاده از نرم‌افزارهای SPSS و AMOS صورت گرفته است. یافته‌های تحقیق ضمن تایید تاثیرگذاری شخصیت فوق فعال بر آوای کارکنان نشان داد استنباط کارکنان از ویژگی‌های شغل و نیز ادراک از حمایت سازمانی نقشی تعدیل‌کننده در رابطه مذکور ایفا می‌کنند به طوری که با افزایش استنباط مثبت کارکنان از ویژگی‌های شغل و حمایت سازمانی، تاثیرگذاری شخصیت فوق فعال بر آوای کارکنان نیز افزایش می‌یابد. ضمن اینکه نقش تعدیل‌کنندگی استنباط از ویژگی‌های شغل بیشتر از نقش تعدیل‌کنندگی ادراک از حمایت سازمانی بود.

**کلیدواژه‌ها:** شخصیت فوق فعال، آوای کارکنان، ادراک از حمایت سازمانی، ویژگی‌های شغل.

### Role of perceived job characteristics and organizational support in the relationship between proactive personality and employees' voice behavior

#### Abstract

For comprehensive analysis of employees' personality outcomes it is necessary to consider the role of situational factors. The purpose of present study is to investigate the influence of proactive personality on employees' voice behavior in which the moderating role of perceived organizational support as well as job characteristics have been considered. These relationships have been explored within the Telecommunication Infrastructure Company in Tehran with a descriptive-survey approach. Data was collected through questionnaire and was analyzed via inferential statistical techniques as well as structural equation modeling by SPSS and AMOS softwares. Findings show the effect of proactive personality on employees' voice behavior. Meanwhile, the moderating effects of perceived organizational support and job characteristics were supported so that as the positive perceptions of employees' about job characteristics and organizational support increase, the effect of proactive personality on voice behavior increases as well. Also, the moderating role of perceptions about job characteristics was greater than the moderating role of perceived organizational support.

**Keywords:** proactive personality, voice behavior, perceived organizational support, job characteristics.

<sup>۱</sup> - دانشیار گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی (نویسنده مسئول)  
yazdanshenas@atu.ac.ir

<sup>۲</sup> - کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی

امروزه سازمانها به خاطر تغییر و تحولاتی که به ویژه در عوامل محیطی اتفاق افتاده است به دنبال روشهایی برای گسترش رفتارهای پیشگامانه در میان کارکنان خود هستند تا از این طریق فعاليتها و رفتارهای فعال و سازنده کارکنان افزایش یابد (فولر و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۱۰: ۳۵). بطور کلی، شخصیت فوق فعال به معنی تمایل فرد برای انجام اقدامات مختلف و تاثیرگذاری بر محیط برای بهبود وضعیت است. افراد فعال در مقایسه با افراد منفعل می توانند پیشرفت سریع تری در سازمان داشته باشند، مشاغل بهتری پیدا کنند و مسیرهای شغلی مناسبتری را طی نمایند (فولر و مارلر<sup>۲</sup>، ۲۰۰۹: ۳۳۰). مطالعات انجام شده در زمینه شخصیت فوق فعال غالباً بر تاثیرگذاری آن روی رفتار و نگرش کارکنان متمرکز بوده اند و مطالعات زیادی درباره نحوه تاثیرگذاری عوامل وضعیتی در این رابطه انجام نشده است (یانگ و همکاران<sup>۳</sup>، ۲۰۱۱: ۷۴۰). نکته بسیار مهمی که در این خصوص مطرح می شود این است که فعال بودن و پیشگام بودن به عنوان یک ویژگی شخصیتی تا چه اندازه می تواند بر پیامدهای کاری تاثیرگذار باشد و آیا عوامل محیطی و موقعیتی می توانند اثرات این ویژگی شخصیتی را تعدیل و محدود نمایند یا خیر. عوامل وضعیتی می توانند از طریق فراهم ساختن انگیزه ها و محرک های مختلف و یا حتی تعریف و تبیین رفتارها و اقدامات مطلوب و مناسب، رابطه بین شخصیت و عملکرد را متاثر سازند (تت و برنت<sup>۴</sup>، ۲۰۰۳: ۵۰۲). علاوه بر این، در گذشته اعتقاد بر این بوده است که شخصیت فعال یک ویژگی شخصیتی خاصی محسوب می شود که کمتر تحت تاثیر منفی عوامل موقعیتی قرار می گیرد و در مقابل، بر عوامل محیطی تاثیرگذار است. افراد فعال و پیشگام به دنبال یافتن فرصتی برای نشان دادن ابتکار عمل خود هستند و مصرا نه تلاش می کنند تا وضعیت مطلوبی ایجاد گردد. به عبارت دیگر، آنها از اینکه به دنبال کشف یا حل مساله و در نتیجه تاثیرگذاری بر محیط پیرامون خود باشند، لذت می برند (بیتمن و کرنر<sup>۵</sup>، ۱۹۹۳: ۱۰۴). اما امروزه بسیاری از محققان معتقدند شخصیت فوق فعال به آن اندازه ای که قبلاً تصور می شده است یک ویژگی شخصیتی قوی نیست و عوامل موقعیتی می توانند بر آن تاثیرات زیادی داشته باشند (فولر و همکاران، ۲۰۱۰: ۳۷؛ لیگوری و همکاران<sup>۶</sup>، ۲۰۱۳: ۷۳۱).

مطالعه حاضر مروری بر مباحث اخیر درباره شخصیت فوق فعال و تاثیرات آن بر عملکرد افراد بویژه در زمینه رفتارهای فراتر از و با در نظر گرفتن عوامل وضعیتی و موقعیتی مرتبط با آن و آزمون روابط بین آنها می باشد. با توجه به مفهومی که از شخصیت فوق فعال ارائه شد، این فرض قابل طرح است که کارکنان دارای شخصیت فوق فعال، تمایل بیشتری برای بیان ایده های سازنده و نظرات خود درباره مسایل و مشکلات کاری خواهند داشت. ابراز عقاید و نظرات کارکنان در خصوص مسایل کاری و اصلاح و تغییر شرایط نامطلوب موجود که عمدتاً در قالب رفتارهای فراتر از قرار می گیرد، تحت عنوان مفهوم آوای کارکنان<sup>۷</sup> تعریف و تبیین می شود. آوای کارکنان

1- Fuller *et al.*,

2 - Fuller & Marler

3 - Yang *et al.*,

4 - Tett & Burnett

5 - Bateman & Crant

6 - Liguori *et al.*,

7 - Voice

به عنوان شکلی از رفتار فرانتش توصیف می‌شود و زمانی اتفاق می‌افتد که کارکنان به نحوی پیشگامانه، پیشنهادهای سازنده خود را برای تغییر بیان می‌کنند (لی‌پاین و ون‌داین<sup>۱</sup>، ۲۰۰۱: ۳۳۰). بنابراین، آوای کارکنان نوع خاصی از رفتارهای پیشگامانه است و در مقایسه با رفتار شهروندی سازمانی مفهومی کلی‌تر بوده و یاری رساندن به دیگر افراد سازمان را نیز شامل می‌شود. آوای کارکنان بر ارائه پیشنهادها و نظراتی برای تغییر تمرکز دارد که هدف از ارائه آنها فایده رساندن به گروه یا سازمان است. بر اساس مباحث فوق، تحقیقات اندکی در جهت تبیین نقش تعدیل‌کنندگی متغیرهای وضعیتی در تاثیرگذاری‌های شخصیت کارکنان بر عملکرد آنها به ویژه در ایران انجام شده است. ضمن اینکه موضوع آوای کارکنان نیز به عنوان یک متغیر وابسته کمتر مورد بررسی قرار گرفته است. تحقیق حاضر سعی دارد با در نظر گرفتن نقش عوامل موقعیتی موجود در شغل و در سازمان و استنباطی که کارکنان از این عوامل موقعیتی دارند، تاثیر شخصیت فعال افراد را روی آوای کارکنان مورد بررسی قرار دهد.

## مبانی نظری

### ۱. شخصیت فوق فعال و آوای کارکنان

فعال بودن و پیشگامی یک ویژگی شخصیتی ترکیبی است که به عنوان تمایل فرد برای انجام اقداماتی جهت تاثیرگذاری بر محیط، به چالش کشاندن و تغییر شرایط موجود جهت رسیدن به وضع مطلوب تعریف می‌شود (کرن<sup>۲</sup>، ۲۰۰۰: ۴۳۷؛ جو و لیم<sup>۳</sup>، ۲۰۰۹: ۵۲). منظور از ویژگی شخصیتی ترکیبی، تلفیق شرایط موقعیتی و وضعیتی با مفاهیم و خصوصیات شخصیتی است به طوری که امروزه اندیشمندان فراتر از مفاهیمی مانند پنج ویژگی شخصیتی بزرگ<sup>۴</sup>، ویژگی‌های شخصیتی ترکیبی مانند خودارزیابی‌های محوری<sup>۵</sup> و یا شخصیت فوق فعال یا پیشگام را مورد توجه قرار داده‌اند (لیگوری و همکاران، ۲۰۱۳: ۷۳۲؛ پارکر و همکاران<sup>۶</sup>، ۲۰۱۰: ۸۳۰). منطق این نوع نگرش این است که مفاهیم ترکیبی، تاثیرات موقعیتی و وضعیتی را نیز شامل بوده و در نتیجه از اعتبار پیش‌بینی‌کننده بیشتری برخوردار خواهند بود. شخصیت فوق فعال و پیشگام به عنوان یک ویژگی شخصیتی ترکیبی شامل جنبه‌های مشخصی از ثبات عاطفی، وجدان، گشودگی برای تجربه کردن، سازگاری و برونگرایی می‌شود. نکته مهم این است که ویژگی‌های شخصیتی مذکور تنها ۲۶ درصد تغییرات در شخصیت فوق فعال و پیشگام را توضیح می‌دهند. به عبارت دیگر، شخصیت فوق فعال چیزی فراتر از ترکیب این خصوصیات شخصیتی می‌باشد (میجر و همکاران<sup>۷</sup>، ۲۰۰۶: ۹۳۱). افرادی که شخصیت فوق فعالی دارند، افراد پیشگام نامیده می‌شوند. این افراد، فرصتها را شناسایی نموده و بر اساس آنها عمل می‌کنند؛ ابتکار عمل دارند؛ اقدامات متعددی برای تغییر وضعیت انجام می‌دهند و تا زمانی که به نتیجه قابل توجهی دست پیدا نکنند مصرا نه اقدامات خود را پیگیری می‌نمایند (فولر و همکاران، ۲۰۱۵: ۸۸۰).

1 - LePine & VanDyne

2 - Crant

3 - Joo & Lim

4 - Big Five

5 - Core Self-Evaluations (CSE)

6 - Parker *et al.*,

7 - Major *et al.*,

فعال بودن و پیشگام بودن کارکنان عموماً با ابتکار عمل آنها شناخته می‌شود و رفتارهایی مانند انجام مطلوب و شایسته یک اقدام بدون اینکه از فرد خواسته شود، پشتکار داشتن و پیگیر بودن، حل کردن مسایل بالقوه و بالفعل از طریق توجه به شرایط و رویدادهای مشکل-آفرین و مسوولیت‌پذیری کلی را شامل می‌شود (بیورکلو و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۱۰: ۳۷۶). شخصیت فوق‌فعال و تاثیرات آن ریشه در دیدگاه سرمایه اجتماعی و دیدگاه تعامل‌گرایانه آلبرت باندورا<sup>۲</sup> (۱۹۷۷) دارد. در دیدگاه تعامل‌گرا چنین بحث می‌شود که رفتار از نظر درونی و بیرونی پایش می‌شود به صورتی که ممکن است افراد تا حد قابل توجهی موقعیت و وضعیت موجود را تحت تاثیر قرار دهند و در نتیجه سطوح عملکرد بالاتری را محقق نمایند (کرن، ۲۰۰۰: ۴۴۰). بر اساس دیدگاه سرمایه اجتماعی، پیشگامی می‌تواند مراددهای یک فرد را فعال نموده و ارتباطات سازمانی را پرورش دهد و این امر ممکن است رفتارها و نگرشهای کاری مثبت افراد را افزایش دهد (یانگ و همکاران، ۲۰۱۱: ۷۴۳). بنابراین، با توجه به داوطلبانه بودن اقداماتی که افراد پیشگام انجام می‌دهند و با عنایت به اینکه اقدامات آنها غالباً تغییرمحور بوده و با میزانی از عدم اطمینان همراه است، لذا استنباط آنها از مطلوب بودن شرایط محیط کاری می‌تواند تاثیرات زیادی بر اقدامات آنها داشته باشد (گریفین و همکاران<sup>۳</sup>، ۲۰۰۷: ۳۳۷).

هرچند، از دهه ۱۹۹۰ تحقیقات متعددی درباره شخصیت فوق‌فعال انجام شده است اما این تحقیقات عمدتاً مجزا و پراکنده هستند (کانتن و اولکر<sup>۴</sup>، ۲۰۱۲: ۱۰۱۸). ضمن اینکه تحقیقات بسیار اندکی در خصوص نقش شخصیت فوق‌فعال در ابراز نظرات و بطور کلی آوای کارکنان انجام شده است. از طرف دیگر توجه به این نکته ضروری است که در سازمانهای معاصر، مزیت رقابتی می‌تواند حاصل ایده‌هایی باشد که توسط کارکنان برای بهبود فرایندها، محصولات و خدمات به مدیران و سرپرستان ارائه می‌شوند. یکی از رویکردهایی که از طریق آن می‌توان به مطالعه تعاملات کارکنان با مدیران پرداخت، آوای کارکنان است. درک دیدگاه‌های کارکنان در تعامل با مدیران و سرپرستان برای سازمانها اهمیت زیادی دارد زیرا سازمانها نیازمند استفاده از ایده‌ها و نظرات کارکنان برای بهبود مستمر و کسب مزیت رقابتی هستند (بارتو و ون‌داین<sup>۵</sup>، ۲۰۰۹: ۸۷). تحقیق و مطالعه روی موضوع آوای کارکنان رویکردی برای بررسی تعاملات بین کارکنان و مدیران محسوب می‌شود چرا که آوای کارکنان به بیان شفاهی ایده‌های سازنده، ارائه اطلاعات و عقاید کارکنان درخصوص ایجاد تغییر در سازمان اشاره دارد (ون‌داین و همکاران، ۲۰۰۳: ۱۳۷۱). بنابراین، وجه متمایز آوای کارکنان این است که بر بیان شفاهی ایده‌ها، نظرات و عقاید متمرکز است و هدف آن مشخصاً فایده رساندن به گروه یا سازمان می‌باشد.

اصطلاح آوای کارکنان توسط هیرشمن<sup>۶</sup> (۱۹۷۰) و در مدل ترک سازمان، آوای کارکنان و وفاداری ارائه شد. مطابق این مدل، کارکنان در برابر نارضایتی شغلی به دو صورت پاسخ می‌دهند؛ یا سازمان را ترک می‌کنند و یا به ابراز نارضایتی و طرح نظرات خود

---

1 - Bjorkelo *et al.*,

2 - Bandura

3 - Griffin *et al.*,

4 - Kanten & Ulker

5 - Batero & VanDyne

6 - Hirschman

می‌پردازند (جنسن و همکاران<sup>۱</sup>، ۱۹۹۸: ۹۵۱). مطالعات اولیه درباره آوای کارکنان در قالب مباحثی همچون ترک خدمت و یا وفاداری کارکنان انجام شده است و متعاقباً آوای کارکنان به عنوان نوع خاصی از رفتار فرانش و یا رفتار اقتضائی و موقعیتی مورد توجه قرار گرفته است. اهمیت آوای کارکنان به این دلیل است که در محیط رقابتی و پویای امروز سازمانها، ایده‌های بهبود تنها توسط مدیران ارشد ارائه نمی‌شوند (دترت و بوریس<sup>۲</sup>، ۲۰۰۷: ۸۷۰؛ کرن و همکاران، ۲۰۱۱: ۲۹۲). آوای کارکنان، تعاملی سازنده و تغییرمحور است که هدف اصلی آن بهبود وضعیت موجود از طریق ارائه توصیه و پیشنهاد برای تغییر می‌باشد هرچند ممکن است دیگر افراد در سازمان با آنها مخالفت داشته باشند (کیم و همکاران<sup>۳</sup>، ۲۰۰۹: ۱۰۰۷). موضوع آوای کارکنان و تحقیق درباره آن از جهات مختلفی دارای اهمیت است. نخست آنکه ارائه پیشنهادها سازنده اولین گام در فرایند نوآوری محسوب می‌شود. به عبارت دیگر، آوای کارکنان می‌تواند بذریع بهبود مستمر و انطباق‌پذیری سازمانی باشد. ثانیاً، آوای کارکنان بر خلاف ترک خدمت یا سکوت سازمانی این امکان را برای سازمان فراهم می‌آورد تا نارضایتی‌های کارکنان از وضعیت موجود را در جهت اصلاح خطاها و اشتباهات، بهبود فرایندها و ارائه راهکارهایی جدید برای حل مسایل سازمانی استفاده نماید. ضمن اینکه آوای کارکنان می‌تواند باعث شناخته شدن برخی از شایستگی‌های کارکنان شود (فولر و همکاران، ۲۰۰۷: ۱۴۰).

در یکی از نخستین مطالعات انجام شده درباره آوای کارکنان، لیپین و ون‌داین (۱۹۹۸) تعدادی از پیش‌زمینه‌ها و عوامل موثر بر شکل-گیری آوای کارکنان را از لحاظ عوامل فردی و عوامل موقعیتی بررسی نمودند. رضایت شغلی، عزت‌نفس، اندازه گروه و خودمدیریتی رابطه مثبتی با آوای کارکنان داشتند. فریس<sup>۴</sup> و همکارانش (۱۹۹۹) نیز پیش‌بینی‌کننده‌ها و عوامل موثر بر ابراز پیشنهاد از سوی کارکنان را بررسی نمودند و عواملی همچون ابتکار عمل در کار، خودکارآمدی، بهبود مورد انتظار در کار و شدت نیازهای سطح بالای کارکنان را به عنوان مهمترین عوامل معرفی نمودند. دیترت و بوریس (۲۰۰۷) در مطالعه خود نشان دادند یکی از مهمترین عوامل موثر بر آوای کارکنان، گشودگی رهبری است. فولر و همکارانش (۲۰۱۰) نیز به این نتیجه رسیدند از دیدگاه سرپرستان، آوای کارکنان بطور مثبتی با احساس مسوولیت کارکنان برای تغییر سازنده مرتبط می‌شود. در تحقیق دیگر، چوی<sup>۵</sup> (۲۰۰۷) به رابطه بین آوای کارکنان و رفتار شهروندی تغییرمحور اشاره نمود. علاوه بر این، تحقیقاتی نیز درباره رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی و آوای کارکنان انجام شده است. برای مثال، یافته‌های تحقیق لیپین و ون‌داین (۲۰۰۱) نشان داد ویژگی‌های شخصیتی برون‌گرایی و وجدان رابطه مثبتی با آوای کارکنان دارند و در مقابل روان‌رنجوری و سازگاری بطور منفی با آوای کارکنان مرتبط می‌شوند. در مطالعه‌ای دیگر، آوری<sup>۶</sup> (۲۰۰۳) به این نتیجه رسید که ویژگی‌های شخصیتی برون‌گرایی و خودکارآمدی بطور معنی‌داری بر آوای کارکنان موثر هستند. علاوه بر این،

---

<sup>1</sup> - Janssen *et al.*,

<sup>2</sup> - Detert & Burris

<sup>3</sup> - Kim *et al.*,

<sup>4</sup> - Frese

<sup>5</sup> - Choi

<sup>6</sup> - Avery

برخی از محققان، آوای کارکنان را به عنوان بخشی از رفتار پیشگامانه افراد در نظر گرفته‌اند. برای مثال فای و فریس<sup>۱</sup> (۲۰۰۱) آوای کارکنان را رفتاری فعال می‌دانند که توسط خود کارکنان آغاز شده و ادامه می‌یابد تا اینکه اهداف مورد نظر محقق شوند. بنابراین، بر اساس مباحث فوق می‌توان انتظار داشت کارکنانی که از شخصیت پیشگام برخوردارند به احتمال بیشتری به ابراز نظرات، دیدگاهها و انتقادات خود درباره مسایل کاری پردازند. لذا، فرضیه نخست تحقیق به شکل زیر تنظیم می‌شود:

فرضیه اول: شخصیت فوق فعال کارکنان تاثیر مثبتی بر آوای کارکنان دارد.

## ۲. نقش ویژگی‌های شغل و حمایت سازمانی

تحقیقات مختلف نشان داده‌اند رابطه بین شخصیت افراد و پیامدهای ناشی از آن در محیط کار بوسیله برخی عوامل موقعیتی که عمدتاً مربوط به محیط سازمان و یا شرایط شغلی می‌باشند، تعدیل می‌شود (بریک و مونت، ۲۰۰۵: ۳۶۵؛ لیگوری و همکاران، ۲۰۱۳: ۷۲۹). در این بین، تعدادی از اندیشمندان معتقدند عوامل مربوط به طراحی شغل و ویژگی‌های شغل به عنوان عوامل موقعیتی می‌توانند نقش مهمی در این رابطه ایفا نمایند. کمپبل<sup>۲</sup> (۲۰۰۰) تاکید می‌کند اگر چه سازمانها به دنبال جذب و استخدام کارکنان فعال و پیشگام هستند اما باید توجه داشت که فواید استخدام کارکنان پیشگام تا حد قابل توجهی به زمینه سازمانی و ماهیت مشاغل کارکنان بستگی دارد. برای مثال، در مشاغلی که بر ثبات و یا انجام فعالیتهای روتین تمرکز می‌شود و یا مشاغلی که فاقد امکان انجام نوآوری هستند، احتمال تحلیل رفتگی کارکنان با شخصیت فعال و پیشگام بیشتر بوده و حتی ممکن است نسبت به افرادی که کمتر از ویژگی پیشگامی برخوردارند، عملکرد ضعیف‌تری داشته باشند (دراون<sup>۳</sup>، ۲۰۱۳: ۱۶۰). بنابراین، از آنجایی که رفتارهای فعال و پیشگام در تمامی مشاغل از مطلوبیت یکسانی برخوردار نیستند، لذا شناخت شرایطی که در آنها رفتار پیشگام می‌تواند منجر به نتایج مفید و مثبتی برای سازمان شود از اهمیت زیادی برخوردار است. تحقیقات انجام شده در زمینه رفتار و شخصیت فوق فعال که از رویکرد طراحی شغل استفاده نموده‌اند بر این امر تمرکز داشته‌اند که چگونه ویژگی‌های شغل نقش شخصیت فوق فعال و پتانسیل انگیزشی آن را تعدیل می‌کنند (چانگ-یان و باتلر<sup>۴</sup>، ۲۰۱۱: ۲۸۲؛ فولر و همکاران، ۲۰۱۰: ۴۲). برای مثال، بریک و مونت (۲۰۰۵) به این نتیجه رسیدند که استقلال عمل و معنادار بودن کار رابطه بین شخصیت و عملکرد را تعدیل می‌کنند. بت<sup>۵</sup> (۱۹۹۹) نیز چنین استدلال می‌کند در مشاغلی که فاقد استقلال عمل هستند، تصمیم‌گیری توسط کارکنان بسیار محدود است و در چنین وضعیتی امکان ایجاد تغییر در محیط چندان مهیا نبوده و بالتبع کارکنان رفتار یکنواخت و یکسانی از خود نشان خواهند داد. فولر و همکارانش (۲۰۱۰) در مطالعه خود به این نتیجه رسیدند که استقلال عمل، رابطه بین شخصیت فوق فعال و عملکرد شغلی را تعدیل می‌کند به این صورت که اگر استقلال عمل بالا باشد، رابطه بین

<sup>1</sup> - Fay & Frese

<sup>2</sup> - Campbell

<sup>3</sup> - Drown

<sup>4</sup> - Chung-Yan & Butler

<sup>5</sup> - Batt

شخصیت فوق فعال و عملکرد، قوی تر بوده و در شرایطی که استقلال عمل کم باشد، رابطه بین شخصیت فوق فعال و عملکرد، ضعیف تر خواهد بود.

علاوه بر این، در تبیین نقش تعدیل کنندگی ویژگی های شغل در رابطه بین شخصیت و عملکرد افراد، ارگان و مک فال<sup>۱</sup> (۲۰۰۴) چنین استدلال می کنند که ویژگی های شغل می توانند تاثیرات شخصیت افراد را کاهش دهند زیرا اثرات عوامل موقعیتی، انگیزه ها و محرک های مختلف افراد را از جهات گوناگون محدود می کنند. بنابراین، انتظار می رود ویژگی های شغل بر خصوصیات شخصیتی تاثیر گذار بوده و در صورتی که تناسبی بین ویژگی شخصیتی و ویژگی های موقعیتی وجود داشته باشد ممکن است باعث برانگیخته شدن بیشتر ویژگی های شخصیتی خاصی در فرد شوند. در این بین، تمرکز اصلی تحقیقات روی استقلال عمل شغلی بوده است و برخی مطالعات نیز به نقش معنی دار بودن شغل در رابطه بین شخصیت و پیامدهای کاری آن پرداخته اند. برای مثال، میشل و پناک<sup>۲</sup> (۱۹۸۲) اظهار داشتند معنی دار بودن شغل می تواند یک عامل تعیین کننده مهم برای رفتار افراد باشد. هر چقدر شغل برای افراد معنادارتر باشد، رابطه آن با عملکرد بیشتر خواهد بود و برعکس، هر چقدر معنی دار بودن یک شغل کمتر باشد، رابطه آن با عملکرد ضعیف تر خواهد بود.

همانطور که ذکر شد، عمده تحقیقاتی که به بررسی نقش تعدیل کنندگی ویژگی های شغل در رابطه بین ویژگی های شخصیتی و عملکرد شغلی و سایر پیامدهای مرتبط با آن پرداخته اند، بر ابعاد استقلال عمل کار تمرکز داشته اند و سایر ابعاد از جمله تنوع مهارتها، هویت کار، اهمیت وظیفه و بازخور از شغل چندان مورد مطالعه قرار نگرفته اند. در تحقیق حاضر سعی می شود تمامی ابعاد و طرح در ویژگی های شغل مورد بررسی قرار گیرند. ابعاد فوق الذکر مبتنی بر نظریه ویژگی های شغل است که توسط هاگمن و اولدهام<sup>۳</sup> در سال ۱۹۷۵ ارائه گردید. هر چند در سالهای اخیر محققان بر اساس مدل تقاضا-منابع شغل<sup>۴</sup>، التزام کاری<sup>۵</sup> را نیز به عنوان یک حالت روانی دیگر معرفی نموده اند (کراوورد و همکاران<sup>۶</sup>، ۲۰۱۰؛ نهرگنگ و همکاران<sup>۷</sup>، ۲۰۱۰: ۷۷). ضمن اینکه در ادبیات طراحی شغل به این نکته توجه شده است که تفاوت های فردی می توانند عامل موثری در پیامدهای عنوان شده در مدل ویژگی های شغل باشند. هاگمن و اولدهام (۱۹۸۰) در بررسی مجدد نظریه ویژگی های شغل بیان داشتند محققان بایستی سایر تفاوت های فردی را مورد مطالعه قرار دهند. همانطور که ذکر شد تحقیقات انجام شده در این زمینه تمامی ابعاد شغل را مورد مطالعه قرار نداده اند لذا پاسخ به این سوال اهمیت پیدا می کند که آیا ابعاد و ویژگی های شغل رابطه بین شخصیت پیشگام و رفتارهای فرانش بویژه آوای کارکنان را تعدیل می کنند یا خیر. بنابراین، فرضیه دوم تحقیق به این صورت مطرح می شود:

فرضیه دوم: ابعاد و ویژگی های شغل رابطه بین شخصیت پیشگام و آوای کارکنان را تعدیل می کنند.

<sup>1</sup> - Organ & McFall

<sup>2</sup> - Mischel & Peak

<sup>3</sup> - Hackman and Oldham

<sup>4</sup> - Job Demands-Resources Model (JD-R)

<sup>5</sup> - Job Engagement

<sup>6</sup> - Crawford *et al.*,

<sup>7</sup> - Nahrgang *et al.*,

### ۳. نقش حمایت سازمان و مدیریت

موضوع بسیار مهمی که درخصوص آوای کارکنان وجود دارد و مورد توجه برخی از محققان قرار گرفته این است که آوای کارکنان همواره مورد استقبال سرپرستان و یا همکاران قرار نمی‌گیرد (فی و فریزا<sup>۱</sup>، ۲۰۰۱: ۱۰۲). ممکن است سرپرستان و مدیران این کارکنان پیشگام و فوق‌فعال را به عنوان افرادی سرکش و متمرد تلقی نمایند و به همین خاطر است که همیشه آوای کارکنان به عنوان یک رفتار تغییرمحور از سوی مدیران سازمان مورد استقبال قرار نمی‌گیرد. افرادی که درباره مشکلات محیط کار صحبت می‌کنند و یا پیشنهادهایی برای بهبود مسایل ارائه می‌نمایند اغلب به عنوان افراد مشکل‌ساز در نظر گرفته می‌شوند و حتی ممکن است از سوی مدیران و یا همکاران کنار زده شده و منزوی گردند (نیکولائو و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۰۸: ۶۷۰). بنابراین، آوای کارکنان به این امر بستگی دارد که آنها چه ادراک و استنباطی درباره انگیزه‌های ارائه شده از سوی سازمان و مدیران برای ابراز نظرات و ایده‌ها و اعتراضات داشته باشند. اگر کارکنان به این نتیجه برسند که آوای آنها ریسک کمی داشته و فواید زیادی به همراه خواهد داشت انگیزه بزرگی ایجاد شده و آوای کارکنان بیشتر خواهد شد. در غیر این صورت، به دنبال روشهای ایمن‌تر بوده و سکوت اختیار خواهند کرد. علاوه بر این، وجود اعتماد متقابل بین کارکنان و مدیران موجب تقویت تعاملات و ارتباطات شده و احتیاط‌های روانی و ذهنی را کاهش می‌دهد. در نتیجه، کارکنان به طور فعال و داوطلبانه مشارکت خود را افزایش داده و در فرایند یادگیری جمعی نقش بیشتری ایفا خواهند کرد (تنگ<sup>۳</sup>، ۲۰۱۵: ۴۰۰). بنابراین، سازمانها باید محیطی موثر و تسهیل‌کننده برای بروز آوای کارکنان ایجاد نمایند زیرا استنباطی که کارکنان از میزان حمایت سازمان و مدیریت دارند می‌تواند نقشی مهم در شکل‌گیری رفتارهای فرانقش و از جمله آوای کارکنان داشته باشد. استنباط کارکنان از حمایت سازمان و یا حمایت سازمانی درک شده<sup>۴</sup> مکانیسم روانشناختی بسیار مهمی است که برای تبیین آوای کارکنان می‌تواند مفید باشد لیکن کمتر مورد توجه قرار گرفته است. ادراک از حمایت سازمانی یک سازه روانشناختی است که به معنی باور عمومی کارکنان نسبت به ارزشمند تلقی شدن نقش آنها از سوی کارفرمایان و میزان توجه کارفرمایان به رفاه آنها می‌باشد (وانگ و هسیه<sup>۵</sup>، ۲۰۱۳: ۷۹۰). علاوه بر این، ادراک از حمایت سازمانی به عنوان یک عامل روانشناختی مهمی تلقی می‌شود که از طریق تحریک انگیزه‌های نفع اجتماعی کارکنان و جلوگیری از احساس بیهودگی و احساس تهدید شدن، مانع از پیدایش سکوت سازمانی می‌گردد (موریسون<sup>۶</sup>، ۲۰۱۱: ۳۸۲). بالا بودن ادراک از حمایت سازمانی باعث می‌شود ترس و هراس کارکنان از بیان عقایدشان درباره مسایل کاری کاهش یافته و نگرانی آنها درخصوص عدم توجه سازمان به سخنان آنها کمتر شود. بر این اساس بررسی این موضوع اهمیت پیدا می‌کند که ادراک کارکنان از حمایت سازمانی چگونه در رابطه ویژگی شخصیتی فوق‌فعال و آوای کارکنان می‌تواند نقش آفرین باشد. بنابراین، فرضیه سوم تحقیق به شکل زیر ارائه می‌شود:

1 - Fay & Frese

2 - Nikolaou *et al.*,

3 - Tang

4 - Perceived Organizational Support

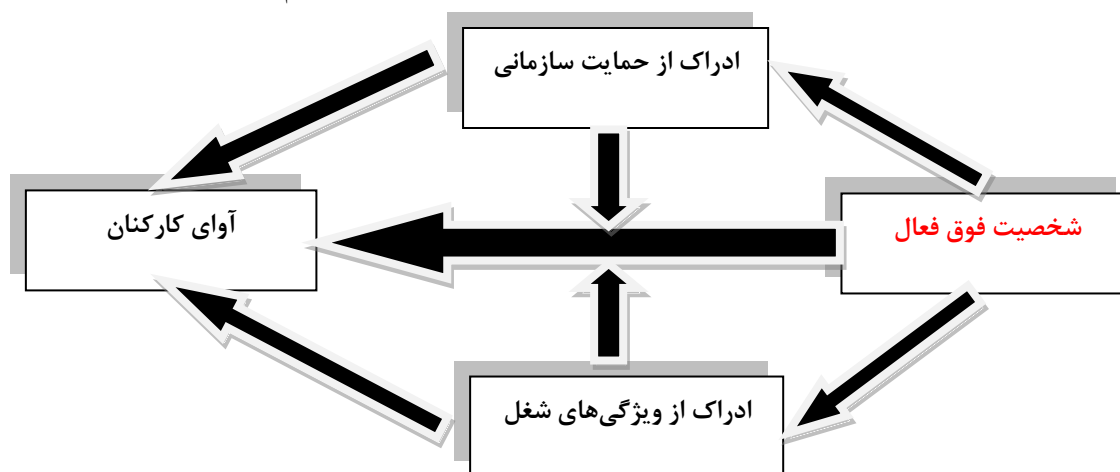
5 - Wang & Hsieh

6 - Morrison



فرضیه سوم: حمایت سازمانی درک شده رابطه بین شخصیت فوق فعال و آوای کارکنان را تعدیل می کند.

از طرف دیگر و براساس مباحث فوق، به نظر می رسد ادراک کارکنان از حمایت سازمانی و همچنین از ویژگی های شغل تحت تاثیر ویژگی شخصیتی فوق فعال آنها قرار داشته باشد. ضمن اینکه احتمالاً این ادراکات کارکنان بر آوای کارکنان نیز موثر هستند. بنابر مباحث فوق و همچنین با توجه به فرضیه های تحقیق، چارچوب مفهومی تحقیق در قالب بررسی نقش تعدیل کنندگی ویژگی های شغل و ادراک از حمایت سازمانی در رابطه بین شخصیت فوق فعال و آوای کارکنان به شکل زیر تنظیم می شود.



شکل (۱) چارچوب مفهومی تحقیق (منبع: یافته های تحقیق)

## روش تحقیق

تحقیق حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر شیوه گردآوری داده ها از نوع تحقیقات توصیفی - پیمایشی می باشد. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه کارکنان شرکت ارتباطات زیرساخت است که تعداد کل آنها ۱۵۲۰ نفر می باشد. پرسشنامه تحقیق بین نمونه ای تصادفی از این جامعه آماری توزیع و اطلاعات مورد نیاز از طریق آن جمع آوری گردید. روش انتخاب نمونه تصادفی بر اساس شماره پرسنلی کارکنان انجام گرفت. ضمن اینکه حجم نمونه با توجه به محدود بودن جامعه آماری تحقیق، بر اساس رابطه (۱) تعیین شد و به منظور محاسبه واریانس جامعه نیز از رابطه (۲) استفاده گردید که در آن بر اساس طیف پنج گزینه ای پرسشنامه تحقیق مقادیر ماکزیمم و مینیمم به ترتیب برابر با پنج و یک در نظر گرفته شدند.

$$\text{رابطه (۱)} \quad = 219/39n = \frac{N \times Z_{\alpha/2}^2 \times \sigma^2}{\varepsilon^2(N-1) + Z_{\alpha/2}^2 \times \sigma^2} = \frac{1520 \times 3.8416 \times 0.667}{0.01 \times 1519 + 3.8416 \times 0.667}$$

$$\text{رابطه (۲)} \quad \sigma^2 = \frac{\max(xi) - \min(xi)}{6} = \frac{5 - 1}{6} = 0.667$$

به منظور اطمینان بیشتر در تکمیل و دریافت پرسشنامه‌ها، تعداد ۲۵۰ پرسشنامه توزیع گردید و در نهایت ۲۲۵ پرسشنامه تکمیل شده برای تجزیه و تحلیل داده‌ها مورد استفاده قرار گرفت که نرخ برگشت بیش از ۹۰ درصد را نشان می‌دهد و برای انجام تحلیل‌ها کاملاً مناسب و مورد قبول می‌باشد.

در مطالعه حاضر شخصیت فوق فعال با استفاده از مقیاس ارائه شده توسط سبیرت و همکاران<sup>۱</sup> (۱۹۹۹) سنجیده شد. برای سنجش آوای کارکنان از مقیاس ارائه شده توسط ون‌داین و لپاین (۱۹۹۸) استفاده شده است. استنباط از ویژگی‌های شغل با استفاده از پرسشنامه مورگسن و هامفری<sup>۲</sup> (۲۰۰۶) که در آن استقلال عمل، تنوع وظیفه، اهمیت وظیفه، هویت وظیفه و بازخور به عنوان ویژگی‌های شغل مشخص گردیده سنجیده شده است. ادراک از حمایت سازمانی نیز با استفاده از پرسشنامه پازی و گانزاک<sup>۳</sup> (۲۰۰۸) سنجیده شده که شامل ادراک از حمایت سازمانی و همچنین ادراک از حمایت سرپرست می‌باشد. با توجه به اینکه تمامی پرسشنامه‌های مورد استفاده در تحقیق حاضر در تحقیقات قبلی مورد تایید و استفاده قرار گرفته‌اند لذا ابزار گردآوری داده‌ها تا حد زیادی از روایی لازم برخوردار می‌باشد. برای اطمینان بیشتر از نظرات استادان صاحب‌نظر استفاده شد و روایی پرسشنامه تحقیق مورد تایید قرار گرفت. ضمن اینکه با استفاده از نرم‌افزار SPSS، تحلیل عاملی تاییدی نیز صورت گرفت و ضرایب به دست آمده برای تمامی سوالات بالاتر از ۰.۵ بوده که نشان‌دهنده روایی سازه ابزار تحقیق می‌باشد. پایایی ابزار تحقیق نیز با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ مورد آزمون قرار گرفت. جدول ۱) ضرایب پایایی را برای متغیرهای مختلف و همچنین برای کل ابزار تحقیق نشان می‌دهد. ضرایب به دست آمده پایایی مناسب و بالای ابزار تحقیق را تایید می‌کنند. علاوه بر این، برای بررسی تاثیرگذاری متغیرهای تحقیق و همچنین آزمون برازش کلی مدل، از نرم‌افزار AMOS 22 استفاده گردیده است و برای بررسی نقش تعدیل کنندگی متغیرهای ادراک از حمایت سازمانی و ادراک از ویژگی‌های شغل، روش تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی مورد استفاده قرار گرفته است.

جدول ۱. ضرایب پایایی ابزار تحقیق

متغیر	ضریب پایایی	متغیر	ضریب پایایی
شخصیت پیشگام	۰/۷۳۸	حمایت سازمانی ادراک شده	۰/۹۳۲
استنباط از ویژگی‌های شغل	۰/۹۰۶	آوای کارکنان	۰/۸۵۰
کل پرسشنامه	۰/۹۳۹		

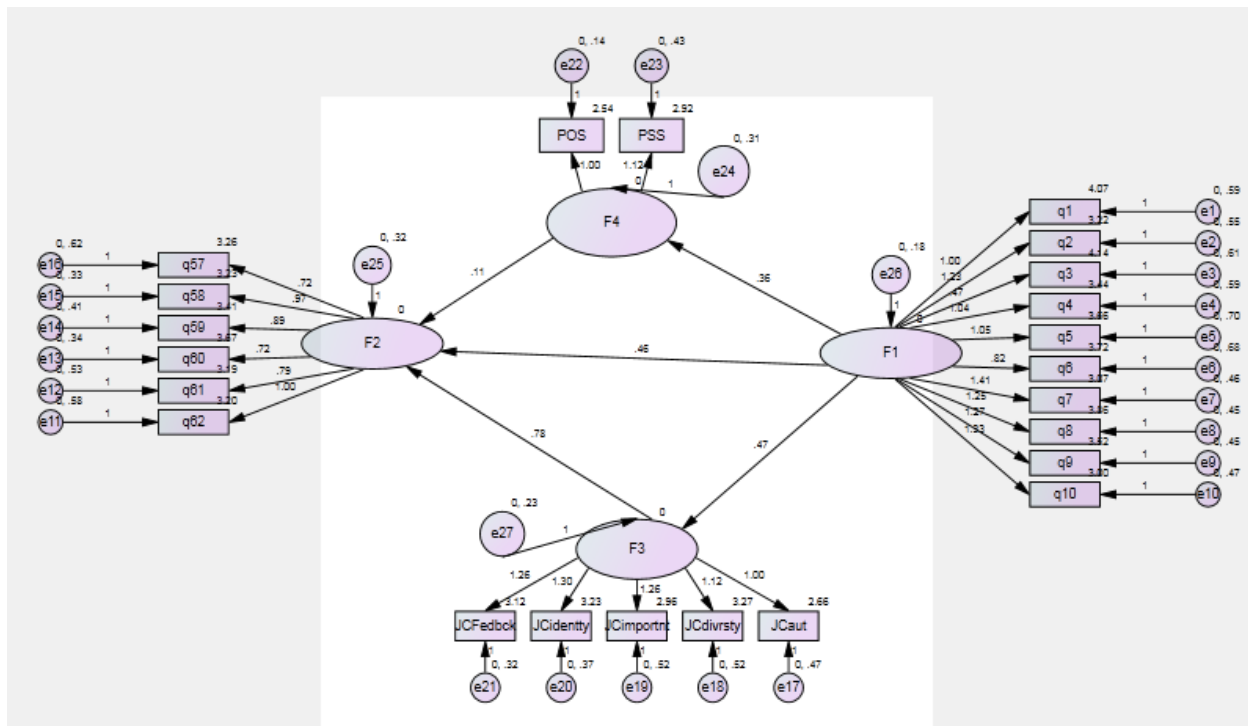
<sup>1</sup> - Seibert et al.,

<sup>2</sup> - Morgeson & Humphrey

<sup>3</sup> - Pazy & Ganzach

## تجزیه و تحلیل داده‌ها

همانطور که ذکر شد برای بررسی فرضیات تحقیق حاضر و همچنین آزمون الگوی مفهومی از معالات ساختاری و نرم افزار AMOS 22 استفاده شده است. خروجی نرم افزار در شکل (۲) نشان داده شده است.



شکل (۲) آزمون الگوی مفهومی تحقیق

شاخص‌های محاسبه شده برای برازش مدل بر اساس خروجی‌های نرم افزار حاکی از این است که برخی از شاخص‌ها در وضعیت مناسبی قرار ندارند. این شاخص‌ها در جدول (۲) نشان داده شده‌اند.

جدول (۲) شاخص‌های نیکویی برازش برای الگوی مفهومی تحقیق

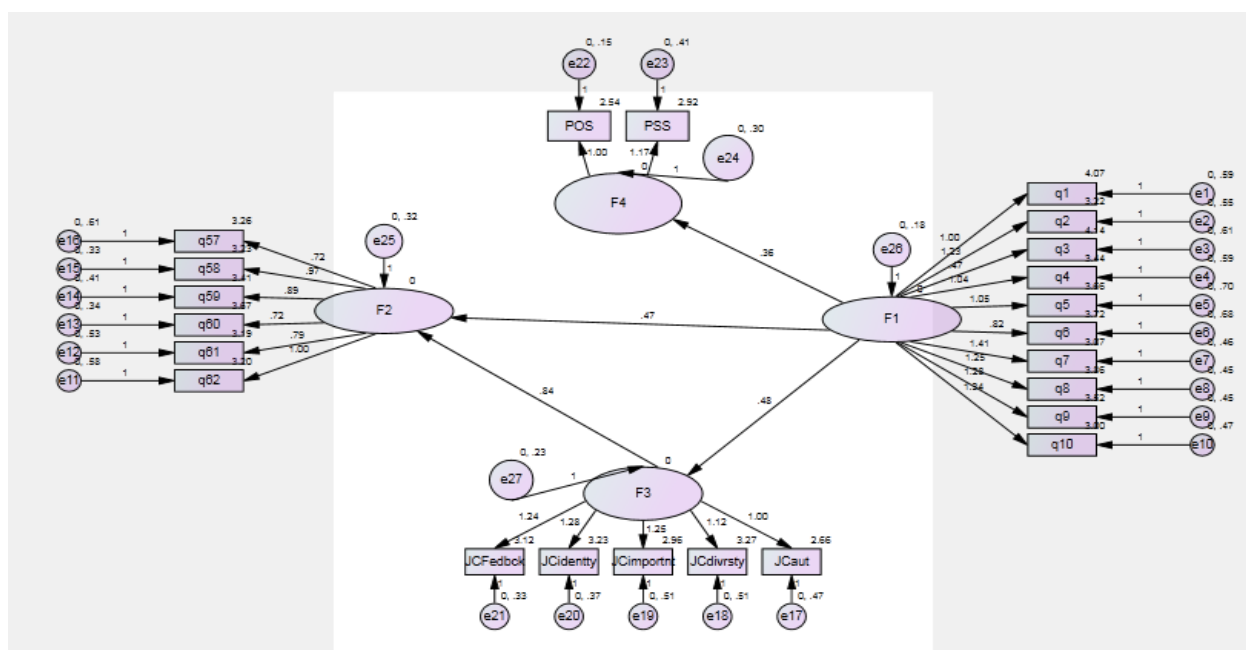
نام شاخص	مقدار استاندارد شاخص	مقدار محاسبه شده برای مدل	نتیجه
TLI	بیشتر از ۰/۹	۰/۷۲۶	نامناسب
CFI	بیشتر از ۰/۹	۰/۷۵۶	نامناسب
RMSEA	کمتر از ۰/۰۵	۰/۰۹۶	نامناسب
CMIN/DF	کمتر از ۵	۳/۰۵۵	قابل قبول
PCFI	بیشتر از ۰/۵	۰/۶۷۳	قابل قبول
PNFI	بیشتر از ۰/۵	۰/۶۰۵	قابل قبول

ضرایب رگرسیونی و مقادیر بحرانی به دست آمده از نرم افزار AMOS فرضیه های اول و دوم تحقیق را تایید می کنند اما تاثیر گذاری ادراک از حمایت سازمانی را بر آوای کارکنان تایید نمی کنند. بر اساس سطح معنی داری ۵ درصد، مقادیر بحرانی (CR) باید بیشتر از ۱/۹۶ باشد همچنین ضرایب معنی داری (P) کمتر از ۰/۰۵ می تواند نشانگر تایید فرضیه مربوط باشد. جدول ۲) ضرایب معنی داری، ضرایب رگرسیونی و نتیجه آزمون را نشان می دهد.

جدول ۲. ضرایب برآورد و معنی داری معادلات ساختاری

از	به	ضریب رگرسیونی	مقادیر بحرانی (CR)	اعداد معناداری	نتیجه
شخصیت فوق فعال	ادراک از حمایت سازمانی	۰/۳۶	۲/۸۷۲	۰/۰۰۴	تایید
ادراک از حمایت سازمانی	آوای کارکنان	۰/۱۱	۱/۱۳۰	۰/۲۵۸	رد
شخصیت فوق فعال	ادراک از ویژگی های شغل	۰/۴۷	۳/۸۸۱	۰/۰۰۰	تایید
ادراک از ویژگی های شغل	آوای کارکنان	۰/۷۲	۵/۵۴۳	۰/۰۰۰	تایید
شخصیت فوق فعال	آوای کارکنان	۰/۴۶	۲/۹۸۵	۰/۰۰۳	تایید

با توجه به اینکه برخی از شاخص های برازش مدل در وضعیت خیلی مطلوب قرار ندارند و اینکه تاثیر گذاری حمایت سازمانی ادراک شده بر آوای کارکنان مورد تایید قرار نگرفته است به منظور اصلاح مدل، رابطه مذکور حذف و مدل مجدد آزمون شد. خروجی نرم-افزار AMOS برای مدل اصلاح شده مطابق شکل ۳ می باشد.



### شکل ۳) مدل اصلاح شده

شاخص‌های محاسبه شده برای برآزش مدل اصلاح شده بر اساس خروجی‌های نرم افزار حاکی از این است که همه شاخص‌ها در وضعیت مناسبی قرار دارند. این شاخص‌ها در جدول ۳ نشان داده شده‌اند.

جدول ۳) شاخص‌های برآزش برای مدل اصلاح شده

نام شاخص	مقدار استاندارد شاخص	مقدار محاسبه شده برای مدل	نتیجه
TLI	بیشتر از ۰/۹	۰/۹۰۱	قابل قبول
CFI	بیشتر از ۰/۹	۰/۹۱۱	قابل قبول
RMSEA	کمتر از ۰/۰۵	۰/۰۴	قابل قبول
CMIN/DF	کمتر از ۵	۳/۰۴۵	قابل قبول
PCFI	بیشتر از ۰/۵	۰/۶۷۶	قابل قبول
PNFI	بیشتر از ۰/۵	۰/۶۰۷	قابل قبول

به منظر انجام تحلیل‌های دقیق‌تر، وضعیت هر یک از متغیرهای تحقیق در سازمان مورد مطالعه نیز از طریق آزمون میانگین محاسبه گردید. نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنوف نشان داد داده‌ها از توزیع نرمال پیروی می‌کنند لذا برای تحلیل آنها می‌توان از آزمونهای پارامتریک استفاده نمود. نتایج آزمون میانگین در جدول ۴ آمده است.

جدول ۴) نتایج آزمون میانگین

متغیر	مقدار میانگین	ضریب t	معنی داری	کران پایین	کران بالا
شخصیت فوق فعال	۳/۵۷۰۴	۱۶/۲۶۴	۰/۰۰۰	۰/۵۰۱۲	۰/۶۳۹۵
حمایت سازمانی ادراک شده	۲/۷۳۰۰	-۵/۶۰۲	۰/۰۰۰	-۰/۳۶۵۰	-۰/۱۷۵۰
ادراک از ویژگی‌های شغل	۳/۰۴۶۳	۱/۰۱۴	۰/۳۱۲	۰/۰۴۳۷	۰/۱۳۶۲
آوای کارکنان	۳/۳۲۵۹	۶/۷۳۶	۰/۰۰۰	۰/۲۳۰۶	۰/۴۲۱۳

نتایج آزمون میانگین نشان می‌دهد متغیرهای شخصیت فوق فعال و آوای کارکنان بالاتر از حد میانگین قرار دارند به این معنی که می‌توان گفت کارکنان سازمان مورد مطالعه از نظر برخورداری از شخصیت فوق فعال در حد قابل قبولی هستند ضمن اینکه نظرات خود را نیز به میزان قابل توجهی درباره مسایل مختلف سازمان ابراز می‌دارند. نتایج این آزمون نشان می‌دهد ادراک کارکنان از ویژگی‌های شغل در حد متوسط قرار داشته و تفاوت معنی داری با میانگین ندارد اما ادراک از حمایت سازمانی کمتر از حد میانگین است.

به منظور بررسی نقش تعدیل‌کنندگی ادراک از حمایت سازمانی و ادراک از ویژگی‌های شغل از تحلیل رگرسیون سلسله‌مراتبی استفاده شده است. نتایج این آزمون در جدول ۵) نشان داده شده است. ضرایب معنی‌داری نقش تعدیل‌کنندگی ادراک از حمایت سازمانی و همچنین نقش تعدیل‌کنندگی ادراک از ویژگی‌های شغل را در رابطه بین شخصیت فوق‌فعال و آوای کارکنان تایید می‌کند. ضمن اینکه تغییرات در ضریب تعیین مشخص می‌کند با ورود متغیر ادراک از حمایت سازمانی، مقدار ضریب تعیین ۸ درصد و با ورود متغیر ادراک از ویژگی‌های شغل، مقدار ضریب تعیین ۱۳/۱ درصد افزایش می‌یابد.

جدول ۵) نتایج آزمون رگرسیون سلسله‌مراتبی

مدل	متغیر ملاک	متغیر پیش‌بین	ضریب تعیین	تغییر در ضریب تعیین	تغییر در آماره F	معنی‌داری تغییر در F	ضریب دوربین- واتسون
۱	آوای کارکنان	شخصیت فوق‌فعال	۰/۱۵۰	۰/۱۵۰	۳۹/۳۷۶	۰/۰۰۰	
۲	آوای کارکنان	شخصیت فوق‌فعال، ادراک از حمایت سازمانی	۰/۲۳۳	۰/۰۸۳	۲۴/۱۴۸	۰/۰۰۰	
۳	آوای کارکنان	شخصیت فوق‌فعال، ادراک از ویژگی‌های شغل	۰/۳۶۵	۰/۱۳۱	۴۵/۶۲۰	۰/۰۰۰	۱/۹۶۴

خروجی‌های آزمون رگرسیون سلسله‌مراتبی نشان می‌دهد که احتمال وجود نقش تعدیل‌کنندگی برای متغیرهای ادراک از حمایت سازمانی و ادراک از ویژگی‌های شغل در رابطه بین شخصیت فوق‌فعال و آوای کارکنان وجود دارد. برای اطمینان از وجود این نقش تعدیل‌کنندگی از برنامه PROCESS در نرم‌افزار SPSS استفاده شد که توسط هیز<sup>۱</sup> (۲۰۱۳) ارائه شده است. در این برنامه می‌توان نقش تعدیل‌کنندگی متغیرها را مورد آزمون قرار داد. خروجی‌های آزمون مذکور در جداول ۶ و ۷ آمده است. خروجی‌های آزمون، اثرات تعدیل‌کنندگی را برای ادراک از حمایت سازمانی و ادراک از ویژگی‌های شغل به میزان ۱۸/۶۶ درصد نشان می‌دهد.

جدول ۶) اثرات مستقیم شخصیت فوق‌فعال بر آوای کارکنان

اثر	خطای استاندارد	مقدار t	معنی‌داری	کران پایین	کران بالا
۰/۳۴۷۹	۰/۱۱۵۹	۳/۰۰۱۸	۰/۰۰۳۰	۰/۱۱۹۵	۰/۵۷۶۳

<sup>۱</sup> - Hayes

بوت استراپ				
کران بالا	کران پایین	خطای استاندارد	اثر	
۰/۲۹۷۹	۰/۰۹۲۹	۰/۰۵۲۰	۰/۱۸۶۶	کل
۰/۰۵۶۸	-۰/۰۰۵۹	۰/۰۱۳۶	۰/۰۱۱۶	ادراک از حمایت سازمانی
۰/۲۸۱۶	۰/۰۸۵۲	۰/۰۵۱۳	۰/۱۷۵۰	ادراک از ویژگی‌های شغل

### بحث و نتیجه گیری

در مطالعه حاضر سعی شد ضمن بررسی تاثیرگذاری شخصیت فوق فعال بر آوای کارکنان، نقش تعدیل کننده استنباط کارکنان از ویژگی‌های شغلی و نیز ادراک از حمایت سازمانی در رابطه مذکور مشخص گردد. بطور منطقی می‌توان انتظار داشت کارکنانی که از شخصیت فوق فعال برخوردار هستند تمایل بیشتری به ابراز نظرات خود درباره کار و محیط کاری خود داشته باشند. علاوه بر این، چنین بحث شد که ادراک کارکنان از حمایت سازمانی و نیز استنباط آنها از ویژگی‌های شغلی خود، نقشی تعدیل کننده در رابطه مذکور خواهد داشت. یافته‌های حاصل از تحقیق حاضر این بحث را تایید نمود. وقتی کارکنان از شخصیت فوق فعال و پیشگام برخوردار باشند، با هدف بهبود وضعیت موجود نظرات بیشتری را در خصوص کار خود و سازمانی که در آن مشغول به کار هستند ابراز خواهد کرد. این وضعیت می‌تواند منجر به پویایی و نوآوری و تعالی بیشتری در سازمان شود.

همانطور که ذکر شد، شرایط موقعیتی نیز در بروز پیامدهای حاصل از شخصیت فوق فعال افراد تعیین کننده هستند. نتایج مطالعه حاضر نشان داد استنباط کارکنان از میزان حمایت دریافت شده از سوی سازمان می‌تواند تاثیرگذاری شخصیت فوق فعال کارکنان را بر آوای کارکنان و یا میزان ابراز نظر از سوی آنها را درباره کار و سازمان تعدیل کند. هر چقدر کارکنان بیشتر استنباط نمایند که سازمان و مدیران حمایت بیشتری از آنها به عمل می‌آورند، رابطه مثبت شخصیت فوق فعال و آوای کارکنان نیز بیشتر تقویت خواهد شد. هر چند یافته‌های تحقیق معنی داری تاثیرگذاری ادراک از حمایت سازمانی بر آوای کارکنان را تایید نکرد اما نقش تعدیل کنندگی ادراک از حمایت سازمانی در رابطه بین شخصیت فوق فعال و آوای کارکنان تایید شد. علت عدم تایید تاثیرگذاری ادراک از حمایت سازمانی بر آوای کارکنان می‌تواند تا حد زیادی به خاطر این باشد که میزان ادراک از حمایت سازمانی در بین کارکنان سازمان مورد مطالعه پایین - تر از حد میانگین است. به این معنی که ادراک کارکنان در سازمان مورد مطالعه درباره میزان حمایتی که سازمان و مدیران از آنها به عمل می‌آورند در سطح مطلوبی قرار ندارد. یکی از یافته‌های جالب تحقیق حاضر این است که شخصیت فوق فعال به نوبه خود تاثیر مثبتی بر ادراک از حمایت سازمانی دارد به این معنی که اگر کارکنان از شخصیت فوق فعال برخوردار باشند، حمایت‌های صورت گرفته از طرف سازمان و مدیران را بیشتر درک خواهد کرد.

متغیر دیگری که نقش تعدیل کنندگی آن در رابطه بین شخصیت فوق فعال و آوای کارکنان مورد بررسی قرار گرفت استنباط کارکنان از ویژگی‌های شغل بود. استقلال کاری (شامل استقلال در برنامه‌ریزی کار، استقلال در تصمیم‌گیری، استقلال در روش انجام کار)،

تنوع وظیفه، اهمیت وظیفه، هویت وظیفه و بازخور از کار به عنوان ویژگی‌های شغل در نظر گرفته شدند. یافته‌های تحقیق حاضر نشان داد استنباط کارکنان از این ویژگی‌های شغلی، تاثیرگذاری شخصیت فوق فعال را بر آوای کارکنان تعدیل می‌کند به این صورت که اگر کارکنان ویژگی‌های شغلی خود را در سطح بالاتری استنباط نمایند، تاثیرگذاری شخصیت فوق فعال بر آوای کارکنان هم بیشتر خواهد بود. این یافته، با یافته‌های تحقیق فولر و همکاران (۲۰۱۰) نیز همراستا است. علاوه بر این، نتایج تحقیق حاضر نشان داد شخصیت فوق فعال به نوبه خود می‌تواند بر استنباطی که کارکنان از ویژگی‌های شغلی خود دارند، تاثیر مثبتی داشته باشد.

همانطور که محققان قبلی مانند ت و برنت (۲۰۰۳) و فولر و همکاران (۲۰۱۰) بیان کرده‌اند، بررسی نقش عوامل موقعیتی در شناخت دقیق‌تر و کامل‌تر تاثیرگذاری شخصیت افراد بر عملکرد آنها ضروری است. مطالعه حاضر نیز در همین راستا نشان داد در سازمان مورد مطالعه، ویژگی‌های شغل و ادراک از حمایت سازمانی، تاثیرگذاری شخصیت فوق فعال بر آوای کارکنان را تعدیل می‌کنند. ضمن اینکه یافته‌های تحقیق نشان داد این نقش تعدیل‌کنندگی برای ویژگی‌های شغل بیشتر از ادراک از حمایت سازمانی می‌باشد. شخصیت فوق فعال به خودی‌خود می‌تواند تاثیرات مثبتی بر میزان ابراز نظر کارکنان و ادراک آنها از حمایت سازمانی و ویژگی‌های شغلی داشته باشد. بنابراین، تقویت و پرورش شخصیت فوق فعال و پیشگام می‌تواند پیامدهای مثبتی برای بالندگی و بهبود عملکرد سازمانها داشته باشد. در صورتی که سازمانها بخواهند رفتارهای پیشگامانه افراد را پرورش دهند بایستی حمایت‌های لازم را از کارکنان پیشگام به عمل آورند و ادراک آنها را از حمایت سازمانی و حمایت سرپرستان و مدیران افزایش دهند. ضمن اینکه بایستی طراحی مشاغل کارکنان را بر اساس ابعاد و ویژگی‌های شغلی مطرح بهبود بخشند. شخصیت فوق فعال به تنهایی نمی‌تواند بروز رفتارهای پیشگامانه مانند آوای کارکنان را در سازمان تضمین نماید به این معنا که سایر عوامل موقعیتی نیز در شکل‌گیری و بروز این نوع رفتارها موثر هستند. بنابراین، سازمانها به منظور پرورش رفتارهای پیشگامانه علاوه بر استخدام و ارتقاء افرادی که از نظر شخصیتی ویژگی‌های شخصیت فوق فعال را دارا هستند بایستی حمایت‌ها و منابع لازم را برای آنها فراهم آورده و مشاغل را به گونه‌ای طراحی نمایند که امکان بروز رفتارهای پیشگامانه را تسهیل و تقویت نمایند. متغیر موقعیتی دیگری که می‌تواند بر بروز رفتارهای پیشگام در سازمان موثر باشد، رابطه افراد با مدیران و به ویژه سرپرستان است به این معنی که به نظر می‌رسد اگر روابط افراد با سرپرستان روابط مطلوب و مناسبی باشد احتمال بروز رفتارهای پیشگام نیز افزایش خواهد یافت. بنابراین، پیشنهاد می‌شود در تحقیقات آتی رابطه کارکنان با مدیران و سرپرستان به عنوان یک متغیر تعدیل‌گر موقعیتی مورد بررسی قرار گیرد.

## منابع

- Avery, D. R. (2003). Personality as a predictor of the value of voice. *The Journal of Psychology*, 137(5): 435-446.
- Bandura, A. (1977). *Social Learning Theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Barrick, M. R., & Mount, M. K. (2005). Yes, personality matters: Moving on to more important matters. *Human Performance*, 18(4): 359-372.
- Bateman, T., & Crant, M. (1993). The proactive component of organizational behavior: A measure and correlates. *Journal of Organizational Behavior*, 14: 103-118.



- Batt, R. (1999). Work organization, technology, and performance in customer service and sales. **Industrial & Labor Relations Review**, 52(4): 539-564.
- Bjorkelo, B., Einarsen, S., & Matthiesen, S. B. (2010). Predicting proactive behavior at work: Exploring the role of personality as an antecedent of whistleblowing behavior. **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, 83(2): 371-394.
- Botero, I. C., & Van Dyne, L. (2009). Employee voice behavior interactive effects of LMX and power distance in the United States and Colombia. **Management Communication Quarterly**, 23(1): 84-104.
- Campbell, D. J. (2000). The proactive employee: Managing workplace initiative. **The Academy of Management Executive**, 14(3): 52-66.
- Choi, J. N. (2007). Change-oriented organizational citizenship behavior: Effects of work environment characteristics and intervening psychological processes. **Journal of Organizational Behavior**, 28(4): 467.
- Chung-Yan, G. A., & Butler, A. M. (2011). Proactive personality in the context of job complexity. **Canadian Journal of Behavioral Science**, 43(4): 27-286.
- Crant, J. M. (2000). Proactive behavior in organizations. **Journal of Management**, 26(3): 435-462.
- Crant, J. M., Kim, T. Y., & Wang, J. (2011). Dispositional antecedents of demonstration and usefulness of voice behavior. **Journal of Business and Psychology**, 26(3): 285-297.
- Crawford, E. R., LePine, J. A., & Rich, B. L. (2010). Linking job demands and resources to employee engagement and burnout: a theoretical extension and meta-analytic test. **Journal of Applied Psychology**, 95(5): 834-848.
- Detert, J. R., & Burris, E. R. (2007). Leadership behavior and employee voice: Is the door really open?. **Academy of Management Journal**, 50(4): 869-884.
- Drown, D. T. (2013). **Work Design Characteristics as Moderators of the Relationship between Proactive Personality and Engagement**. Ph.D. Dissertation, Portland State University.
- Fay, D., & Frese, M. (2001). The concept of personal initiative: An overview of validity studies. **Human Performance**, 14(1): 97-124.
- Frese, M., Teng, E., & Wijnen, C. J. (1999). Helping to improve suggestion systems: Predictors of making suggestions in companies. **Journal of Organizational Behavior**, 20(7): 1139-1155.
- Fuller, B., & Marler, L. E. (2009). Change driven by nature: A meta-analytic review of the proactive personality literature. **Journal of Vocational Behavior**, 75(3): 329-345.
- Fuller, B., Hester, K., Cox, S. (2010). Proactive personality and job performance: Exploring job autonomy as a moderator. **Journal of Managerial Issues**, 22(1): 35-51.
- Fuller, B., Marler, L. E., Hester, K., & Otondo, R. F. (2015). Leader reactions to follower proactive behavior: Giving credit when credit is due. **Human Relations**, 68(6): 879-898.
- Fuller, J. B., Barnett, T., Hester, K., Relyea, C., & Frey, L. (2007). An Exploratory Examination of Voice Behavior from an Impression Management Perspective. **Journal of Managerial Issues**, 19: 134-151.
- Griffin, M. A., Neal, A., & Parker, S. K. (2007). A new model of work role performance: Positive behavior in uncertain and interdependent contexts. **Academy of Management Journal**, 50(2): 327-347.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). Development of the job diagnostic survey. **Journal of Applied Psychology**, 60(2): 159-170.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1980). **Work Redesign**, Reading, MA: Addison-Wesley.
- Hayes, A. F. (2013). **Introduction to Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis: A Regression-Based Approach**, 1<sup>st</sup> Edition, US: Guilford Press.
- Hirschman, A. O. (1970). **Exit, voice, and loyalty: Responses to decline in firms, organizations, and states**. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Janssen, O., De Vries, T., & Cozijnsen, A. J. (1998). Voicing by adapting and innovating employees: An empirical study on how personality and environment interact to affect voice Behavior. **Human Relations**, 51(7), 945-967.

- Joo, B., & Lim, T. (2009). The Effects of Organizational Learning Culture, Perceived Job Complexity, and Proactive Personality on Organizational Commitment and Intrinsic Motivation. **Journal of Leadership & Organizational Studies**, 16(1): 48-60.
- Kanten, P., & Ulker, F. E. (2012). A relational approach among perceived organizational support, proactive personality and voice behaviour. **Procedia-Social and Behavioral Sciences**, 62: 1016-1022.
- Kim, T., Rosen, B., & Lee, D. (2009). South Korean managerial reactions to voicing discontent: The effects of employee attitude and employee communication styles. **Journal of Organizational Behavior**, 30 (7): 1001-1018.
- LePine, J. A., & Van Dyne L. (1998). Predicting voice behavior in work groups. **Journal of Applied Psychology**, 83(6): 853.
- LePine, J. A., & Van Dyne, L. (2001). Voice and cooperative behavior as contrasting forms of contextual performance: evidence of differential relationships with big five personality characteristics and cognitive ability. **Journal of Applied Psychology**, 86(2): 326.
- Liguori, E. W., McLarty, B. D., & Muldoon, J. (2013). The moderating effect of perceived job characteristics on the proactive personality-organizational citizenship behavior relationship. **Leadership & Organization Development Journal**, 34(8): 724-740.
- Major, D. A., Turner, J. E., & Fletcher, T. D. (2006). Linking proactive personality and the Big Five to motivation to learn and development activity. **Journal of Applied Psychology**, 91(4): 927- 935.
- Mischel, W., & Peake, P. K. (1982). Beyond déjà vu in the search for cross-situational consistency. **Psychological Review**, 89(6): 730-755.
- Morgeson, F. P., & Humphrey, S. E. (2006). The Work Design Questionnaire (WDQ): Developing and Validating a Comprehensive Measure for Assessing Job Design and the Nature of Work. **Journal of Applied Psychology**, 91(6): 1321–1339.
- Morrison, E. W. (2011). Employee voice behavior: Integration and directions for future research. **The Academy of Management Annals**, 5(1): 373-412.
- Nahrgang, J., Morgeson, P. F., & Hofmann, D. A. (2010). Safety at Work: A Meta-Analytic Investigation of the Link Between Job Demands, Job Resources, Burnout, Engagement, and Safety Outcomes. **Journal of Applied Psychology**, 96: 71-94.
- Nikolaou, I., Vakola, M., & Bourantas, D. (2008). Who speaks up at work? Dispositional influences on employees' voice behavior. **Personnel Review**, 37(6): 666-679.
- Organ, D., & McFall, J. (2004). Personality and Citizenship Behavior in Organizations. In B. Schneider and D.B. Smith (Eds.), **Personality and organizations** (pp. 291-314). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Parker, S. K., Bindl, U. K., & Strauss, K. (2010) Making things happen: a model of proactive motivation. **Journal of Management**, 36 (4): 827-856.
- Pazy, A., & Ganzach, Y. (2009). Pay contingency and the effects of perceived organizational and supervisor support on performance and commitment. **Journal of Management**, 35(4), 1007-1025.
- Rich, B. L., Lepine, J. A., Crawford, E. R. (2010). Job engagement: Antecedents and effects on job performance. **Academy of Management Journal**, 53(3): 617-635.
- Seibert, S. E., Crant, M. J., & Kraimer, M. L. (1999). Proactive personality and career success. **Journal of Applied Psychology**, 84 (3): 416–427.
- Tang, M. (2015). How to Enhance Employee Voice Behavior Based on Game Theory. **Modern Economy**, 6(03): 398-403.
- Tett, R. P., & Burnett, D. D. (2003). A personality trait-based interactionist model of job performance. **Journal of Applied Psychology**, 88(3): 500.
- Van Dyne, L., & LePine, J. A. (1998). Helping and voice extra-role behaviors: Evidence of construct and predictive validity. **Academy of Management Journal**, 41(1): 108-119.
- VanDyne, L., Ang, S., & Botero I. C. (2003). Conceptualizing Employee Silence and Employee Voice as Multidimensional Constructs. **Journal of Management Studies**, 40(6): 1359-1392.

- Wang, Y. D., & Hsieh, H. H. (2013). Organizational ethical climate, perceived organizational support, and employee silence: A cross-level investigation. **Human Relations**, 66(6): 783-802.
- Yang, J., Gong, Y., & Huo, Y. (2011). Proactive personality, social capital, helping, and turnover Intentions. **Journal of Managerial Psychology**, 26 (8): 739-760.