

بررسی تاثیر بی ادبی در محل کار و سکوت کارکنان بر رفتار کاری نوآورانه با نقش میانجی پنهان سازی دانش در کارکنان (مورد مطالعه: شرکت قطعات محوری خراسان)

علیرضا مهدی خانی^۱

سولماز الهامی^{۲*}

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۱۰/۰۱ تاریخ چاپ: ۱۴۰۴/۰۱/۱۵

چکیده

امروزه سازمان‌ها در عرصه‌های مختلف با چالش‌های عظیمی مواجه‌اند که محوریت مشترک تمامی آنان توسعه دانش و نوآوری است. برای انطباق سریع با این چالش‌ها و نیازهای در حال تغییر، سازمان‌ها باید قدرت نوآوری و رفتار نوآورانه کارکنان خود را ارتقا بخشند؛ زیرا نوآوری کارکنان نقش مهمی در بهبود عملکرد نوآورانه سازمان‌ها ایفا می‌کند. لذا پژوهش حاضر با هدف بررسی تاثیر بی ادبی در محل کار و سکوت کارکنان بر رفتار کاری نوآورانه با نقش میانجی پنهان سازی دانش کارکنان در شرکت قطعات محوری خراسان در سال ۱۴۰۳ انجام شد. روش تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر روش اجرا توصیفی - همبستگی است. جامعه آماری در این پژوهش کلیه کارکنان شرکت قطعات محوری خراسان که تعداد آنها ۲۳۲ نفر می‌باشد که از این تعداد ۱۳۲ نفر با روش نمونه‌گیری به شیوه غیرتصادفی در دسترس به عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزار مورد استفاده در این پژوهش پرسشنامه‌های استاندارد در مورد متغیرهای پژوهش بود. به منظور تعیین روایی ابزار تحقیق، پرسشنامه‌ها جهت اظهارنظر در اختیار اساتید محترم راهنما و افراد خبره و مطلع در امر مسائل تحقیق قرار گرفت. پایایی پرسشنامه نیز با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ به دست آمد که می‌توان گفت ابزار از پایایی مناسب برخوردار است. در این پژوهش جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش‌های آمار توصیفی و استنباطی استفاده شد. ابتدا جهت تحلیل ویژگی‌های جمعیت شناختی نمونه مورد نظر از پارامترهای آمار توصیفی شامل جداول و نمودارهای فراوانی در قسمت آزمون فرضیات تحقیق، با استفاده از نرم افزار پی ال اس، از روش معادلات ساختاری و تحلیل عاملی تاییدی استفاده شد. نتایج نشان داد که بی ادبی در محل کار بر رفتار کاری نوآورانه و پنهان سازی دانش در کارکنان تاثیر دارد. همچنین سکوت کارکنان بر رفتار کاری نوآورانه و پنهان سازی دانش و پنهان سازی دانش بر رفتار کاری نوآورانه تاثیر داشت. در نهایت نقش میانجی پنهان سازی دانش در تاثیر بی ادبی در محل کار و سکوت کارکنان بر رفتار کاری نوآورانه نیز تایید گردید.

واژگان کلیدی

بی ادبی در محل کار، سکوت کارکنان، رفتار کاری نوآورانه، پنهان سازی دانش کارکنان.

^۱ کارشناس ارشد، مدیریت دولتی - توسعه منابع انسانی، موسسه آموزش عالی تابران مشهد، مشهد، ایران.

(Alireza.mehdikhani@yahoo.com)

^۲ استادیار گروه مدیریت، موسسه آموزش عالی تابران مشهد، مشهد، ایران. (*نویسنده مسئول: s.elhami@tabaran.ac.ir)

(solmazelhami.hrm@gmail.com)

۱. مقدمه

امروزه سازمان‌ها و شرکت‌ها برای توسعه بایستی بتوانند در برابر نوسانات و چالش‌ها پیشرو، سازگار و مقاوم باشند و در این راستا یکی ابزارهای استراتژیک استفاده از خالقیت و ایده‌های بدیع و نوآوری است. نوآوری اولویت زیادی برای سازمان‌ها دارد و سنجش پیش نیازها برای نوآوری منطقی است. تحقیقات نشان داده‌اند که نوآوری و خلاقیت یک سازمان به رفتار نوآورانه کارمندانش بستگی دارد و طراحی عملکرد منابع انسانی به رفتار نوآورانه کارمندان کمک مینماید (آلین و همکاران^۱، ۲۰۲۳). مدیریت سازمان میتواند رفتار نوآورانه را بوسیله ترغیب و به چالش کشیدن کارمندان و موثر حفظ نمودن فرایند نوآورانه افزایش دهد زیرا که بهره مندی از نظرات، پیشنهادها، ایده‌ها و رفتارهای بدیع کارکنان یکی از پیش شرط‌های توسعه و از جمله عوامل مؤثر در پیشی گرفتن سازمان‌ها از رقابت (قاسمی و همکاران، ۱۳۹۹). عبارتی امروزه مهمترین مزیت رقابتی سازمان‌ها نه در حوزه تجهیزات بلکه در حوزه انسان‌هاست، سازمان‌هایی که سرمایه‌های فکری و انسانی مناسبی داشته باشند در میدان رقابت نسبت به سایر رقبا برتری خواهند داشت، زیرا سرمایه‌های انسانی نوآور و خالق ارزشمندتر و برتر از هر سرمایه دیگری در سازمان‌ها محسوب میشوند (سیدنقوی و همکاران، ۱۴۰۰). از آنجایی که در عصر حاضر، پیشرفت‌های سریع در علم و فناوری، تحول‌ها و دگرگونی‌های زیادی در نظام‌های اجتماعی-اقتصادی به وجود آورده‌اند و موجب رویارویی سازمان‌ها با تحول‌های گسترده‌ای شده‌اند. این تحول‌ها، فرصت‌ها و تهدیدهایی را پدید آورده‌اند که مواجهه با آنها نیازمند راه حل‌های نوآورانه است و رفتارهای نوآورانه کارکنان در سازمان را می‌طلبد (عارف‌نژاد و همکاران، ۱۴۰۲). بنابراین در این راستا سازمان‌ها و مسئولان آنها باید شرایطی را در سازمان به وجود آورند که بتواند بروز رفتارهای نوآورانه را در کارکنان تقویت کند و عواملی که سبب کاهش بروز این رفتارها در کارکنان می‌شود را بکاهند. از جمله عواملی که می‌تواند سبب کاهش و افت بروز رفتارهای نوآورانه در کارکنان شود وجود رفتارهای منفی مانند بی ادبی در محل کار می‌باشد (سما^۲ و همکاران، ۲۰۲۰). بی ادبی در محل کار، نوعی بدرفتاری است که به گسستن و از بین رفتن ارتباطات و همدلی منجر می‌شود. در زمینه کاری رفتار بی ادبانه زمانی رخ می‌دهد که هنجارهای احترام دوطرفه در محیط کار نقض شود. بی ادبی در پایین ترین قسمت پیوستار سوء رفتار در محیط کار قرار دارد و این مفهوم شامل خشونت یا آزار یا حتی تعارض صریح نیست، اگرچه ممکن است هر کدام از این موارد را موجب شود. بی ادبی در محیط کار تأثیرات منفی زیادی بر سلامت کارکنان، رفتارهای کاری و نگرش‌های شغلی دارد (اسلام^۳ و همکاران، ۲۰۲۲). یکی دیگر از دلایل اهمیت توجه به بی ادبی در محیط کار، شدیدتر شدن چنین رفتارهایی است. تعاملات بی ادبانه، ناهماهنگی را افزایش می‌دهد و هزینه‌های فردی، گروهی و سازمانی زیادی را تحمیل می‌کند و ممکن است به سکوت و کاهش نوآوری و خلاقیت منجر شود و به یکی از ویژگی‌های جو سازمانی تبدیل گردد (عالی و همکاران، ۱۴۰۰). زیرا علیرغم اهمیت وافر نیروی انسانی در رشد و موفقیت سازمانی گاهی مدیران سازمان این نکته مهم را فراموش میکنند که منابع انسانی نیازمند توجه و مراقبت هستند. این امر منجر به این مسئله می‌شود که کارکنان دچار سرخوردگی شغلی و گوشه گیری سازمانی شده و به مرور سکوت سازمانی را پیشه کنند (زهیر و اردوغان^۴، ۲۰۱۹).

¹ Aliane

² Samma

³ Islam

⁴ Zehir & Erdogan

امروزه، پژوهشگران نشان داده اند که سکوت سازمانی، مانعی بر سر راه رسیدن سازمان به اهدافش خواهد بود، چون دانش و بیان ایده های کارکنان برای بقا در عرصه رقابت و توسعه خلاقیت و رفتارهای نوآورانه کارکنان اهمیت بسزایی دارد زیرا با رخداد سکوت سازمانی، کارکنان بطور آگاهانه از ارائه نظرات و افکار خود که می توانند زمینه ساز بهبود و توسعه در سازمان شوند، خودداری می نمایند و از ارائه بسیاری از اطلاعات در مواجهه با سازمانشان امتناع می نمایند که می تواند بعنوان مبنایی برای کاهش رفتارهای نوآورانه در کارکنان منجر شود. علاوه بر این، سکوت یکی از موانع کلیدی اجرای برنامه های ارتقای کیفیت، حفظ نگرش ها و رفتارهای قدیمی است که با نوآوری، خلاقیت، توانمندسازی کارکنان و مشارکت آنان در بیان ایده ها مغایرت دارد و مزیت های سازمانی، حاصل از فرصت های جمعی را در بیان دیدگاه ها و عقاید کاهش می دهد (مندعلی زاده و همکاران، ۱۴۰۱).

در نهایت از آنجا که امروزه بازارها به طور فزاینده ای رقابتی شده اند و نرخ نوآوری در حال افزایش است زیرا علاوه بر این، محصولات و خدمات متنوع تر شده اند. در چنین محیطی، رقبای سازمان ها از نظر دارایی دانش آنها غیرقابل انکار است. بنابراین، دانش در سازمان ها از اهمیت بالایی برخوردار است (تاخشا^۱ و همکاران، ۲۰۲۰). علی رغم مزایای اشتراک گذاری دانش، سازمان ها اغلب با موضوع رفتارهای پنهان کننده دانش یعنی اقدام عمدی یک کارمند برای پنهان کردن دانش زمانی که توسط دیگران در محل کار درخواست می شود مواجه می شود که این رفتار می تواند بر بروز رفتارهای نوآورانه کارکنان تاثیرگذار باشد. نگه داشتن یا پنهان کردن اطلاعات یا دانش، ایده ها و دانش مربوطه که توسط یک همکار در محل کار درخواست شده است. این به سادگی بیانگر این است که کارمند برای تحقق دانش سازمانی تلاش کمی می کند یا هیچ تلاشی نمی کند (النعیمی و رجوب^۲، ۲۰۲۱). در نتیجه نبود دانش جمعی و به اشتراک گذاشتن داده ها و اطلاعات در سازمان می تواند سبب کاهش بروز رفتارهای نوآورانه در سازمان گردد (وو و لی^۳، ۲۰۲۳).

شرکت قطعات محوری خراسان چندین دهه است که در حال فعالیت و تولید محصولات است ولی تغییر و تحول بنیادین در فضای آن که نشان دهنده جو توأم با نوآوری و رفتارهای نوآورانه باشد در آن مشاهده نمی شود. لذا با توجه به مطالب بیان شده مساله اصلی تحقیق حاضر بررسی تاثیر بی ادبی در محل کار و سکوت کارکنان بر رفتار کاری نوآورانه با نقش میانجی پنهان سازی دانش در کارکنان شرکت قطعات محوری خراسان می باشد و به دنبال پاسخ به این سوال است که آیا بی ادبی در محل کار و سکوت کارکنان بر رفتار کاری نوآورانه با نقش میانجی پنهان سازی دانش در کارکنان شرکت قطعات محوری خراسان تاثیر دارد؟

۲. مبانی نظری و ادبیات پژوهش

رفتار کاری نوآورانه

رفتار کاری نوآورانه سازه ای اکتشافی برای مشارکت کارکنان در توسعه نوآوری است و از مدل های روان شناسی سازمانی استخراج می شود. این مدل ها فرایندهای دو مرحله ای را در بر می گیرند: ۱. مرحله ای خلاقانه که بر بازشناسی مسئله و تولید ایده هایی در سطح فردی اشاره دارد. ۲. مرحله اجرا و به کارگیری که بر کاربرد ایده های نوین در فعالیت های سازمانی اشاره دارد. بر اساس این مدل ها سازه رفتار نوآوری سازمانی هر دو مرحله را مجموعه ای از تکالیف

¹ Takhsha

² Alnaimi & Rjoub

³ Wu & Li

و فعالیت‌های مورد نیاز برای توسعه نوآوری به کار می‌برد. با توجه به فعالیت‌ها، این کارها می‌تواند فیزیکی یا شناختی باشد و برای تکمیل پیش نیازهای تکالیف نوآورانه کاری بر این امر تاکید دارد که افراد منبع خلاقانه‌ای از توسعه نوآوری هستند. تحقیقات انجام شده در این حیطه طبیعت پویا و وابسته به بافت رفتار نوآورانه کاری را کمتر مورد ملاحظه قرار داده‌اند. این در حالی است که رفتار کاری نوآورانه در ذات خود پویاست چرا که روابط پیچیده‌ای بین فعالیت‌های کاری گذشته و پیامدها و فعالیت‌های انجام شده در گذشته و آینده وجود دارد. علت دیگر پویایی آن به این امر بر می‌گردد که رفتار کاری نوآورانه از فعالیت‌های اجتماعی تشکیل می‌شود که به طور مشترک انجام می‌شود. چه بسا رفتار کاری نوآورانه وابسته به بافت کاری و بافت گسترده سازمانی مطابق با خصوصیات بافت تعیین می‌شود (هاشمی و همکاران، ۱۴۰۱). رفتار شغلی نوآورانه تمام رفتارهای کارمند، که در جهت ایجاد، معرفی و یا بکارگیری ایده‌ها، فرآیندها، محصولات یا دستورالعمل‌های (درون یک نقش، گروه یا سازمان) جدید واحد مربوطه که و منافع بالقوه مهمی برای آن واحد داشته باشد، تعریف می‌گردد. رفتار نوآورانه در محل کار زمانی شروع می‌شود که یکی از کارمندان متوجه وجود مشکلی در کار می‌شود؛ سپس ایده‌ها و راه حل‌های جدیدی برای این مشکل ایجاد می‌شود. مرحله آخر در فرآیند نوآوری، حمایت از ایده و راه حل‌های جدید است تا این که بتوان آن‌ها را در سازمان به کار گرفت (رودگرزاد، ۱۴۰۲).

پنهان‌سازی دانش

در دنیای متلاطم امروزی، دانش مهم‌ترین مزیت رقابتی سازمان‌ها به شمار می‌رود. این امر الزام مینماید که سازمان‌ها جهت حفظ و تداوم این مزیت رقابتی اقدام کنند. با توسعه مدیریت دانش و افزایش سازمان‌های دانش‌محور، تغییر در محیط رقابتی سازمان‌ها شدت گرفته است و محیط سازمان‌ها به سمت پویایی حرکت می‌کند. امروزه مدیران مشتاق به مدیریت دانش سازمانی هستند تا بتوانند از نتایج مفید آن بهره‌مند شوند. یکی از رفتارهای ضروری جهت مدیریت دانش، تسهیم دانش بین افراد سازمان است و این رفتار زمانی اتفاق می‌افتد که فرد تمایل به کمک به دیگران یا یادگیری از دیگران جهت توسعه توانمندی‌های جدید در سازمان داشته باشد. از آنجایی که سازمان نمی‌تواند کارمندان را مجبور به تسهیم دانش‌شان با سایر کارمندان کند و اجباری در کار نیست، اشتراک دانش تا زمانی که فرد نخواهد اتفاق نخواهد افتاد. مفهوم پنهان سازی دانش به اندازه خود مبحث مدیریت دانش قدمت دارد. اما رفتاری است که کمتر مورد تحقیق قرار گرفته است (حسینی و رستم‌خانی، ۱۴۰۲). اهمیت دانش را در محیط جهانی و پیچیده امروزی نمی‌توان نادیده گرفت. آن سازمان‌هایی که می‌دانند چگونه اطلاعات را به طور مؤثر کسب، توزیع و مدیریت کنند، رهبران صنعت خود خواهند بود. ما امروزه به سوی دوره‌ای حرکت می‌کنیم که مزیت رقابتی نه فقط از طریق دستیابی به اطلاعات، بلکه مهمتر از آن از طریق ایجاد دانش جدید حاصل می‌شود. شرکت‌ها برای خدمت بهتر به مشتریان و باقی ماندن در یک صنعت باید دوره زمانی تولید را کاهش دهند، با حداقل دارایی‌های ثابت عمل کنند، زمان توسعه محصول را کوتاه کنند، کارمندان را توانمند سازند، سازگاری و انعطاف پذیری را ارتقاء دهند، اطلاعات را تسخیر کرده و دانش را خلق و تسهیم کنند. هیچ یک از این اقدامات بدون تمرکز پیوسته بر خلق، به روزرسانی، در دسترس قرار دادن، کیفیت دانش و استفاده از آن به وسیله کلیه کارکنان و تیم‌های کاری اتفاق نخواهد افتاد. اگر شرکت‌ها بتوانند به طور مؤثر دانش سازمانی را خلق، مدیریت و کسب نمایند می‌توانند به مزیت رقابتی مورد نظرشان دست پیدا کنند. به همین جهت مدیریت دانش امروزه در سازمان‌ها دارای اهمیت ویژه‌ای می‌باشد (حسینی و رستم‌خانی، ۱۴۰۲).

بی ادبی در محیط کار

مشکلات تجربه شده در سازمان‌ها عموماً به صورت رفتارهای کاری غیرمولد در ادبیات سازمان بیان می‌شود. در زندگی کاری، رفتارهای بی ادبانه، بی نزاکتی و بی احترامی بر روانشناسی سازمان و کارکنان تأثیر منفی می‌گذارد. رفتارهای نافرجام نیز باعث می‌شود که جو سازمانی استرس‌زاتر شود و سلامت سازمانی بدتر شود. بی ادبی در محیط کار انواع نگرش‌ها و رفتارهایی است که قوانین و هنجارهای سازمانی را در محیط کار نقض می‌کند. با این حال، باید توجه داشت که بی نزاکتی، پرخاشگری یا درگیری نیست. بی ادبی در محیط کار، یکی از رفتارهای کاری ضد مولد است و نسبت به رفتار پرخاشگرانه آسیب کمتری دارد (عالی و همکاران، ۱۴۰۰). بی ادبی در محل کار به عنوان رفتار انحرافی با شدت کم با قصد مبهم برای آسیب رساندن به هدف، برخلاف هنجارهای محل کار برای احترام متقابل تعریف شده است. اصطلاح "قصد مبهم" یکی از نکات اساسی است که بی ادبی را از "حمله کلامی"، "قلدری" یا "خشونت" متمایز می‌کند. دوم، "شدت" بی ادبی کمتر از پرخاشگری است. با در نظر گرفتن این دو ویژگی بی ادبی، بی ادبی در محل کار ملایم‌تر از قلدری است زیرا هیچ گونه قصد یا سوء نیتی ندارد. به عبارت دیگر قصد آسیب رساندن به هدف در آن مشهود است. با این وجود، قصد و رفتار آسیب رساندن به طرف مقابل در بی ادبی محل کار مبهم است. این ویژگی بی ادبی در محل کار را از خشونت روانی و خشونت فیزیکی متمایز می‌کند. بی ادبی در محل کار به طور کلی از تعامل بین یک کارمند که رفتار ناخوشایند از خود نشان می‌دهد و کارمند دیگری که در معرض رفتار مربوطه قرار می‌گیرد، نشأت می‌گیرد. از سوی دیگر، بی ادبی مشتری به رفتار ناخوشایند مشتری با قصد مبهم برای آسیب رساندن به کارمند اشاره دارد. بی ادبی مشتری شامل دو بعد است: ناامیدی و توهین. ناامیدی به این اشاره دارد که مشتریان ناامیدی خود را بر سر کارمندان نشان می‌دهند، در حالی که توهین به عنوان «سر خوردگی مشتری از سوی مشتری به سمت کارمند تعریف می‌شود و از دست دادن تقویت‌های مثبت در نتیجه این تعامل اجتماعی بین کارمند و مشتری، منابع عاطفی کارکنان را تهدید می‌کند (دوگانتکین^۱ و همکاران، ۲۰۲۳).

سکوت کارکنان

در بسیاری مواقع باور پذیرفته شده این است که کارکنان تجربه لازم برای درک و فهم مسائل مهم را ندارند، آن‌ها فاقد قدرت و اختیار هستند، آن‌ها بازیگران تیمی خوبی نمی‌باشند، و رفتار آنها فقط می‌تواند مشکلاتی را به وجود آورده و باعث به وجود آوردن احساس منفی از مشارکت آنها شود. مدیران، به طعنه باور بر این دارند که کارکنان خود را برای واضح سخن گفتن تشویق می‌کنند، اما از طرف دیگر، آن‌ها روش‌های رسمی را برای ساکت کردن نظرات مخالف کارکنان مورد استفاده قرار می‌دهند سکوت سازمانی، با محدود کردن اثربخشی تصمیم‌گیری‌های سازمانی و فرایندهای تغییر در ارتباط است. این مشکلی است که هم اکنون گریبان‌گیر سازمان‌ها است، و باعث می‌شود که بیشتر سازمان‌ها از اظهارنظر خیلی کم کارکنان رنج ببرند. زمانی که چنین اتفاقی می‌افتد کیفیت تصمیم‌گیری و میزان انجام تغییر کاهش می‌یابد. همچنین سکوت سازمانی به وسیله ممانعت از بازخورد منفی مانع تغییرات و توسعه سازمانی مؤثر می‌شود، از این رو سازمان توانایی بررسی و تصحیح خطاها را نخواهد داشت. فورتادو^۲ (۲۰۱۱) اظهار می‌کند که یاددهی چگونه نه گفتن به درخواست‌ها و پیشنهادهای زیردستان توسط سرپرستان، به یک هنر در سازمان‌ها تبدیل شده است. و چنین

¹ Doğantekin

² Fortado

رفتارهای منفی به خاموشی و سکوت منجر می‌شوند طوری که کارکنان در ارتباط با ناظران و سازمانی که این چنین رفتارها و عکس‌العمل‌هایی را تشویق می‌کنند، از اظهار نظر خود کوتاهی کرده و نتیجه‌ای در آن نمی‌بینند (دیانی‌نیا و همکاران، ۱۴۰۱).

پیشینه تحقیق

کریمی و همکاران (۱۴۰۲) پژوهشی با عنوان بررسی تاثیر رفتارهای پنهان‌کننده دانش بر سکوت کارکنان و رفتارهای منحرف سازمانی با نقش میانجی نقض قرارداد روانشناختی (نمونه پژوهش: اداره کل امور مالیاتی مودیان بزرگ)، انجام دادند. این پژوهش از نظر نوع هدف کاربردی و از نظر نوع ماهیت توصیفی-پیمایشی است. نتایج تحقیق حاکی از تایید تاثیر پنهان‌کاری منطقی بر سکوت تدافعی، پنهان‌کاری گریزان بر سکوت رابطه‌ای، پنهان‌کاری منطقی بر سکوت رابطه‌ای، پنهان‌کاری گریزان بر سکوت بی‌اثر، پنهان‌کاری منطقی بر سکوت بی‌اثر و سکوت تدافعی بر رفتار منحرف سازمانی، سکوت رابطه‌ای بر رفتار منحرف سازمانی و سکوت بی‌اثر بر رفتار منحرف سازمانی می‌باشد و همچنین نتایج حاصل از تحلیل میانجی نشان می‌دهد که سازه "نقض قرارداد روانشناختی" برای تمامی روابط میان ابعاد پنهان‌کاری و ابعاد سکوت دارای نقش میانجی است. به طوری که فرآیند میانجی‌گری مذکور برای روابط علی میان "پنهان‌کاری خاموش" و "سکوت تدافعی/ سکوت بی‌اثر" به صورت کامل و برای مابقی روابط به صورت جزئی است.

حیدری هراتمه (۱۴۰۲) پژوهشی با عنوان تصمیمات سیاسی سازمانی و نوآوری در تعامل با پنهان‌سازی دانش انجام داد. نتایج نشان داد: تصمیمات سیاسی سازمانی می‌تواند تاثیر مستقیمی بر نوآوری افراد و همچنین تاثیر غیرمستقیم از طریق پنهان‌سازی دانش داشته باشد علاوه بر این دریافت شد که رابطه مثبت بین تصمیمات سیاسی سازمانی و پنهان‌سازی دانش با تعهد حرفه‌ای تعدیل شده است به این صورت که افراد با سطح بالایی از تعهد حرفه‌ای، بیشتر متمایلند تا برای دستیابی به اهداف شغلی خود حتی در یک محیط کاری سیاسی، کمتر درگیر تصمیمات پنهان‌سازی دانش شوند. بنابراین توصیه می‌شود مدیران سازمان‌هایی که در آنها نوآوری مهم است، محیط سیاسی کمتری را تشویق کنند و اشتراک گذاری دانش را تشویق و تعهد حرفه‌ای آنها را افزایش دهند.

دیانی‌نیا و همکاران (۱۴۰۱) پژوهشی با عنوان ارائه مدل موثر سلامت سازمانی براساس مولفه‌های مدیریت دانش با میانجی‌گری سکوت سازمانی در مقطع متوسطه انجام دادند. پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر ماهیت و شیوه توصیفی-همبستگی بود. نتایج پژوهش حاضر نشان داد میانگین وضعیت سلامت سازمانی مدارس، سکوت سازمانی بالاتر از میانگین جامعه و نوآوری سازمانی آنها در مقطع متوسطه شهر تهران پایین‌تر از میانگین است. درواقع مدیریت دانش هم به صورت مستقیم و هم از طریق سکوت سازمانی با سلامت سازمانی رابطه معنادار دارد.

ازآلین^۱ و همکاران (۲۰۲۳) پژوهشی با عنوان چگونه ناامنی شغلی بر رفتار نوآورانه کاری در صنعت هتلداری و گردشگری تأثیر می‌گذارد؟ نقش رفتار پنهان دانش و رفتار ضد شهروندی تیمی انجام دادند. داده‌ها از کارمندانی که در هتل‌های پنج ستاره مصر و آژانس‌های مسافرتی مشغول به کار بودند، جمع‌آوری شد. یافته‌ها نشان داد که بین ناامنی شغلی و رفتار کاری نوآورانه کارکنان رابطه منفی وجود دارد. بین ناامنی شغلی با رفتار پنهان‌سازی دانش و رفتار ضد شهروندی تیمی رابطه مثبت وجود داشت. یافته‌ها همچنین رابطه منفی بین رفتار پنهان دانش و رفتار ضد شهروندی تیمی با رفتار کاری نوآورانه کارکنان را نشان داد. علاوه بر این، یافته‌ها نشان داد که رفتار پنهان‌سازی دانش رابطه بین ناامنی

¹ Azalane

شغلی و رفتار نوآورانه کاری را واسطه می کند. برخلاف مدل فرضی مطالعه، رفتار ضد شهروندی تیمی رابطه بین ناامنی شغلی و رفتار نوآورانه کاری را واسطه نمی کند.

محمود^۱ و همکاران (۲۰۲۳) پژوهشی با عنوان تأثیر رهبری استبدادی و بی ادبی در محل کار بر رفتار کاری نوآورانه کارکنان: کاربرد مدل میانجی گری - اعتدال انجام دادند. مطالعه حاضر به منظور بررسی نقش رویدادهای منفی و رهبری منفی بر رفتار کاری نوآورانه کارکنان با نقش میانجی بهزیستی روانشناختی طراحی شده است. علاوه بر این، نقش تعدیل کننده حمایت سازمانی درک شده نیز آزمایش شده است. رویداد منفی مورد استفاده در پژوهش حاضر، بی حرمتی در محل کار و رهبری مستبد از سبک های رهبری منفی مورد بررسی است. نتایج مطالعه حاضر نشان داد که وجود رویدادهای منفی و رهبری استبدادی در سازمان ها به رفتار کاری نوآورانه کارکنان آسیب می رساند، زیرا به بهزیستی روانشناختی کارکنان آسیب می رساند. به همین ترتیب، حمایت سازمانی درک شده باید در سطح کافی باشد تا کارکنان از همه لحاظ احساس امنیت و سلامت کنند.

وو و لی (۲۰۲۳) تحقیقی با عنوان تأثیر رهبری فراگیر بر رفتار نوآورانه کارکنان: رویکرد سکوت رابطه ای انجام دادند. نتایج نشان داد که رهبری فراگیر تأثیر پیشبینی کننده مثبت و معناداری بر رفتار نوآورانه کارکنان دارد. در حالی که رهبری فراگیر منفی است و به طور معناداری با سکوت رابطه ای همبستگی دارد. علاوه بر این، سکوت رابطه ای با رفتار نوآورانه کارکنان همبستگی منفی معنی داری دارد و سکوت رابطه ای تا حدی رابطه بین رهبری فراگیر و رفتار نوآورانه کارکنان را واسطه می کند.

کیو و رامایا^۲ (۲۰۲۲) تحقیقی با عنوان سکوت تدافعی، صدای تدافعی، پنهان کردن دانش، و رفتار کاری معکوس از دریچه محرک - ارگانیزم - پاسخ انجام دادند. در این مطالعه از مدل سازی معادلات ساختاری حداقل مربعات جزئی برای نمونه های فعلی اعمال شد. نتیجه نشان می دهد که روابط مثبت از سکوت تدافعی و صدای تدافعی تا رفتار کاری غیرمولد با واسطه پنهان کردن دانش وجود دارد. این مطالعه ادبیات پنهان دانش و محرک - ارگانیزم - پاسخ را برای بررسی بهتر رفتار تحصیلی در یک محیط دانش پیوند می دهد.

وو^۳ و همکاران (۲۰۲۲) تحقیقی با عنوان بی ادبی و پنهان شدن دانش در دانشگاه: نقش میانجی بی اعتمادی بین فردی و نشخوار فکری انجام دادند. نتایج نشان داد که کارکنان تمایل دارند دانش خود را در هنگام تجربه بی ادبی در محل کار پنهان کنند. علاوه بر این، آنها در پاسخ به بی ادبی در محل کار، احساس بی اعتمادی ایجاد می کنند که بیشتر باعث می شود دانش را پنهان کنند. محدودیت ها و مسیرهای آینده نیز مورد بحث قرار گرفته است.

ال کاسار^۴ و همکاران (۲۰۲۲) تحقیقی با عنوان سوابق و پیامدهای پنهان کردن دانش: نقش شیوه های منابع انسانی، حمایت سازمانی از خلاقیت، خلاقیت، رفتار کاری نوآورانه و عملکرد وظیفه انجام دادند. یافته ها نشان می دهد که تأثیر شیوه های منابع انسانی پیاده سازی شده بر عملکرد وظیفه با درک کارکنان از حمایت سازمانی از خلاقیت، پنهان کردن دانش، خلاقیت و رفتار کاری نوآورانه واسطه می شود. پیامدهای این یافته ها نیز مورد بحث قرار می گیرد.

¹ Mehmood

² Qi & Ramayah

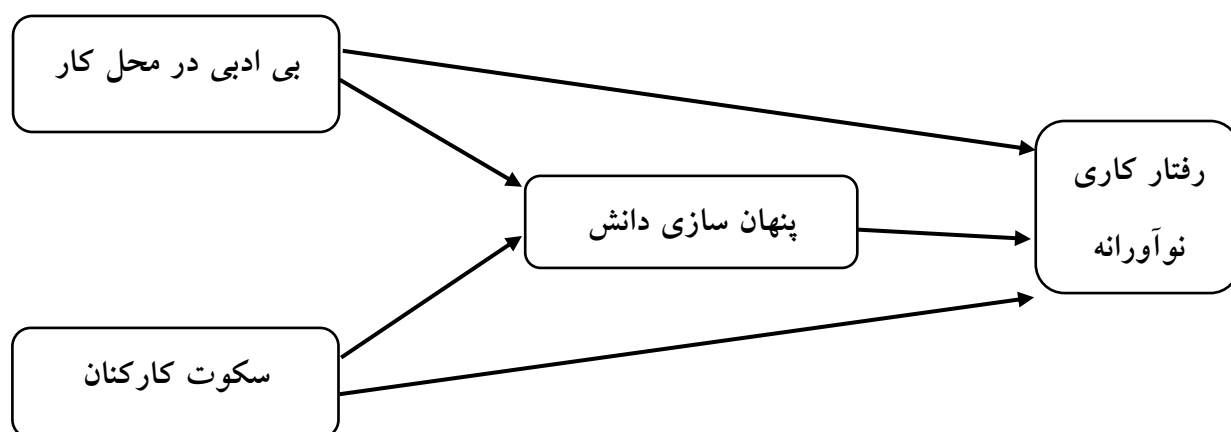
³ Wu

⁴ El-Kassar

سما و همکاران (۲۰۲۰) تحقیقی با عنوان بررسی رابطه بین رفتار کاری نوآورانه، اضطراب شغلی، طرد شدن از محل کار، و بی ادبی در محل کار: شواهد تجربی از شرکت های کوچک و متوسط انجام دادند. نتایج این مطالعه تایید کرد که طرد شدن محیط کار و بی ادبی در محل کار تأثیر منفی بر رفتار کاری نوآورانه داشت. همچنین تأیید شد که اضطراب شغلی در رابطه بین طرد شدن محل کار، بی ادبی در محل کار، واسطه است. اضطراب شغلی و رفتار کاری نوآورانه در پایان مطالعه، به طور کامل نتیجه گیری، مفاهیم عملی، محدودیت ها و جهت گیری های تحقیقاتی آتی مطالعه را مورد بحث قرار داد.

مدل مفهومی پژوهش

مدل مفهومی یک استراتژی جهت شروع و انجام تحقیق است بگونه ای که انتظار می رود در حین اجرای تحقیق، متغیرها، روابط و تعاملات بین آنها مورد بررسی و آزمون قرار گرفته، و حسب ضرورت اصلاحات در آنها انجام شده و عواملی نیز از آنها کم و یا به آنها اضافه شود. در این تحقیق با استفاده از از آلین و همکاران (۲۰۲۳)، وو و لی (۲۰۲۳)، سما و همکاران (۲۰۲۰)، کیو و رامایا (۲۰۲۲)، وو و همکاران (۲۰۲۲) مدل و روابط بین متغیرها ترسیم گردید که در شکل (۱) نمایش داده شده است.



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق

۳. روش شناسی پژوهش

تحقیق حاضر از نظر هدف، کاربردی و به لحاظ ماهیت توصیفی - همبستگی می باشد. جامعه آماری این تحقیق کلیه کارکنان شرکت قطعات محوری خراسان که تعداد آنها ۲۳۲ نفر می باشد که از این تعداد ۱۳۲ نفر با روش نمونه گیری به شیوه غیر تصادفی در دسترس به عنوان نمونه انتخاب شدند. در پژوهش جاری از روش های میدانی و کتابخانه ای برای درک بهتر مسئله و جمع آوری مفاهیم موجود در تحقیق استفاده شده است. پرسشنامه استاندارد تحقیق بومی سازی شده و شامل دو بخش است: در بخش نخست اطلاعات مربوط به جمعیت شناختی جمع آوری شده و سپس در بخش دوم نظر مخاطب درباره متغیرها و گویه های تحقیق جمع آوری گردیده است. برای تعیین پایایی پرسشنامه از آلفای کرونباخ استفاده شده و روایی محتوایی آن توسط اساتید و روایی سازه با روش تحلیل بارهای عاملی تاییدی، تایید شده است. برای بررسی فرضیه ها از مدلیابی معادلات ساختاری و نرم افزار Pls Smart و برای بررسی اطلاعات جمعیت شناختی نیز از نرم افزار Spss استفاده شده است.

۴. یافته‌های پژوهش

مشخصات پاسخ‌دهندگان که از پرسشنامه ارائه شده توسط محقق جمع آوری شد شامل سن، میزان تحصیلات بود که از مجموع ۱۳۲ پرسشنامه، بیشترین فراوانی مربوط به گروه سنی ۴۱ تا ۵۰ سال به تعداد ۵۶ نفر (۴۲٫۴ درصد) است. در باب جنسیت ۱۱۵ نفر (۸۷٫۱ درصد) از پاسخ‌دهندگان مرد و ۱۷ نفر (۱۲٫۹ درصد) زن بودند. همچنین بیشترین فراوانی مربوط به تحصیلات لیسانس به تعداد ۶۵ نفر (۴۹٫۲ درصد) بود. در ارتباط با سابقه خدمت نیز بیشترین فراوانی مربوط به گروه بیش از ۱۵ سال سابقه به تعداد ۵۶ نفر (۴۲٫۳ درصد) بود.

تحلیل عاملی تأییدی برای بررسی ارتباط بین متغیرهای پنهان (متغیرهای اصلی) و متغیرهای مشاهده شده (گویه‌های پرسشنامه) به کار برده می‌شود و بیانگر مدل اندازه‌گیری است. تحلیل عاملی بر دو نوع است: در تحلیل عاملی اکتشافی، پژوهشگر درصدد کشف ساختار زیربنایی مجموعه‌ی نسبتاً بزرگی از متغیرهاست و پیش فرض اولیه آن است که هر متغیری ممکن است با هر عاملی ارتباط داشته باشد، در تحلیل عاملی تأییدی پیش فرض اساسی آن است که هر عاملی با زیرمجموعه خاصی از متغیرها ارتباط دارد. حداقل شرط لازم برای تحلیل عاملی تأییدی این است که پژوهشگر در مورد تعداد عامل‌های مدل، قبل از انجام تحلیل، پیش فرض معینی داشته باشد، ولی در عین حال پژوهشگر می‌تواند انتظارات خود مبنی بر روابط بین متغیرها و عامل‌ها را نیز در تحلیل وارد کند. در بررسی‌های انجام شده مقادیر بار عاملی تمام گویه‌ها بیشتر از ۰٫۴ است و بنابراین مدل اندازه‌گیری، مدلی همگن است و مقادیر بار عاملی، مقادیر قابل قبولی هستند. در بررسی نتایج معناداری مقادیر آماره t نیز، این مقدار برای همه گویه‌ها بیشتر از ۲٫۵۸ گزارش شد. این بدان معناست که ارتباط بین گویه‌ها با متغیر مکنون مربوط به خود در سطح اطمینان ۹۹ درصد پذیرفته می‌شود.

همچنین روش آلفای کرونباخ برای محاسبه هم‌آهنگی درونی ابزار اندازه‌گیری از جمله پرسش‌نامه‌ها یا آزمون‌هایی که خصیصه‌های مختلف را اندازه‌گیری می‌کنند، بکار می‌رود. در اینگونه ابزار، پاسخ هر سؤال می‌تواند مقادیر عددی مختلفی اختیار کند. برای محاسبه آلفای کرونباخ، ابتدا می‌بایست واریانس نمرات هر زیر مجموعه سوالات پرسش‌نامه و واریانس کل را محاسبه نمود. شاخص آلفای کرونباخ فرض بر این دارد که متغیرهای مشاهده‌پذیر هر مدل اندازه‌گیری دارای وزن‌های یکسانی هستند و در واقع اهمیت نسبی آنها را باهم برابر می‌گیرد. به منظور رفع این مشکل از شاخص پیشنهادی ورتس و همکاران (۱۹۷۴) با عنوان پایایی مرکب کمک گرفته می‌شود. در این شاخص به علت اینکه هنگام محاسبه، از بارهای عاملی گویه‌ها استفاده می‌شود، مقادیر پایایی مرکب را نسبت به آلفای کرونباخ بیشتر و بهتر نشان می‌دهد. نتایج بررسی ضرایب آلفای کرونباخ و پایایی مرکب در جدول (۱) نشان داد که مقادیر این شاخص‌ها برای همه متغیرهای پنهان، بیشتر از ۰٫۷ است و بنابراین پایایی ابزارهای اندازه‌گیری با استفاده از این دو شاخص هم تأیید شد.

جدول ۱. آلفای کرونباخ و پایایی مرکب

متغیر	آلفای کرونباخ	پایایی همگون	پایایی مرکب
پنهان سازی دانش	۰٫۸۲۳	۰٫۸۲۶	۰٫۸۷۱
بی ادبی در محل کار	۰٫۸۵۸	۰٫۸۵۷	۰٫۹۰۵
رفتار کاری نوآورانه	۰٫۸۸۴	۰٫۸۸۵	۰٫۹۰۶
سکوت کارکنان	۰٫۹۱۵	۰٫۹۲۰	۰٫۹۳۰

همچنین روایی همگرا، سنجش میزان تبیین متغیر پنهان توسط متغیرهای مشاهده‌پذیر آن است. معیار متوسط واریانس استخراج شده (AVE) توسط فورنل و لارکر (۱۹۸۱) به عنوان شاخصی برای سنجش اعتبار درونی مدل اندازه‌گیری پیشنهاد شد. به بیان ساده‌تر این شاخص میزان همبستگی یک سازه را با شاخص‌های نشان‌دهنده خود نشان می‌دهد. برای این شاخص حداقل مقدار ۰/۵ در نظر گرفته می‌شود و این بدان معنا است که متغیر پنهان مورد نظر حداقل ۵۰ درصد واریانس مشاهده‌پذیرهای خود را تبیین می‌کند. نتایج مربوط به بررسی روایی همگرا در جدول (۲) آورده شده است. همانطور که مشاهده می‌شود، این معیار برای تمامی متغیرهای تحقیق بیشتر از مقدار بحرانی ۰/۵ بدست آمده و مطلوبیت مدل‌های اندازه‌گیری را تأیید می‌کند.

جدول ۲. میانگین واریانس استخراج شده

متغیر	Average Variance Extracted (AVE)
پنهان سازی دانش	۰.۵۳۱
بی ادبی در محل کار	۰.۷۰۴
رفتار کاری نوآورانه	۰.۵۹۷
سکوت کارکنان	۰.۵۷۴

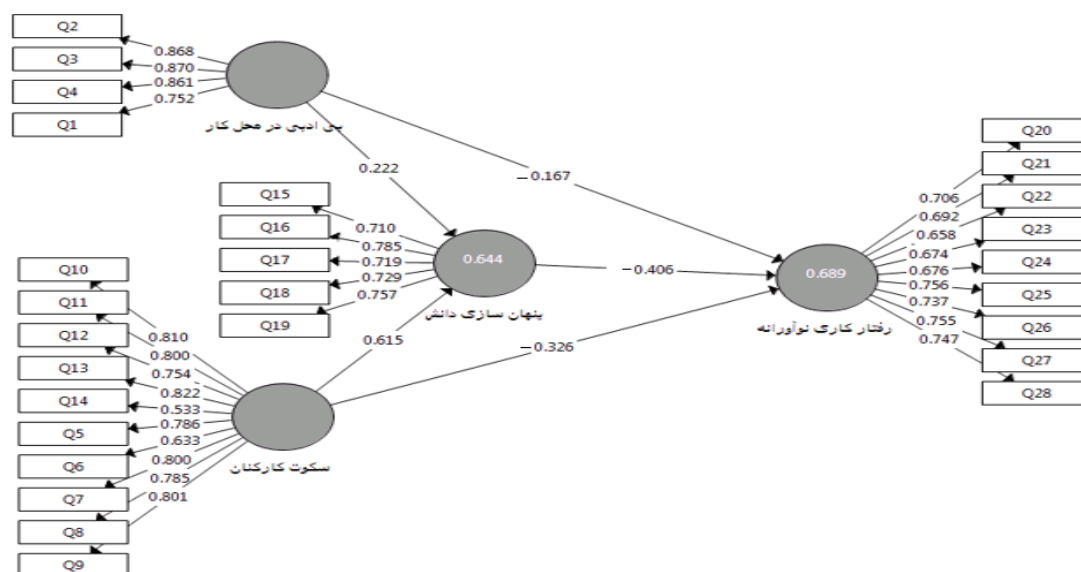
روایی واگرا نیز توانایی یک مدل اندازه‌گیری را در میزان افتراق مشاهده‌پذیرهای متغیر پنهان آن مدل با سایر مشاهده‌پذیرهای موجود در مدل می‌سنجد و در واقع مکمل روایی همگرا است که از طریق آزمون فورنل-لارکر سنجیده می‌شود. جدول (۳) نتایج بررسی روایی واگرا را به روش روش فورنل و لارکر (۱۹۸۱) نشان می‌دهد. همانطور که مشاهده می‌شود، مقدار جذر (AVE) متغیرها که در قطر اصلی ماتریس قرار گرفته‌اند، از مقدار همبستگی میان آنها که در خانه‌های زیرین و چپ قطر اصلی ترتیب داده شده‌اند، بیشتر است. از اینرو می‌توان اظهار داشت که در مدل فوق، سازه‌ها (متغیرهای مکنون) در مدل تعامل بیشتری با سؤالات خود دارند تا با سازه‌های دیگر. به بیان دیگر روایی واگرای مدل در حد مناسبی است. بر این اساس نتایج بدست آمده از جدول (۳)، جذر میانگین استخراج شده هر متغیر پنهان، بیشتر از حداکثر همبستگی آن متغیر پنهان با متغیرهای پنهان دیگر است. بر این اساس روایی واگرا مدل اندازه‌گیری با استفاده از آزمون فورنل-لارکر تأیید شد.

جدول ۳. آزمون فورنل - لارکر

متغیر	پنهان سازی دانش	بی ادبی در محل کار	رفتار کاری نوآورانه	سکوت کارکنان
پنهان سازی دانش	۰.۷۲۹			
بی ادبی در محل کار	۰.۷۰۸	۰.۸۳۹		
رفتار کاری نوآورانه	۰.۷۱۱	۰.۷۱۱	۰.۷۷۳	
سکوت کارکنان	۰.۷۱۲	۰.۷۲۰	۰.۷۱۸	۰.۷۵۸

بعد از بررسی‌های انجام شده باتوجه به اینکه؛ نتایج تحلیل عاملی مرتبه اول بخش اندازه‌گیری متغیرهای درونزا و برونزا نشان داد که تمام سازه‌ها از روایی و پایایی لازم برخوردارند، لذا در این قسمت، ساختار کلی مدل مفهومی پژوهش مورد آزمون قرار می‌گیرد، تا مشخص شود که آیا روابط تئوریکی که بین متغیرها در مرحله تدوین

چارچوب مفهومی مدنظر محقق بوده است، به وسیله داده ها تأیید گردیده یا نه. همچنین شکل (۲) به بررسی ضریب مسیر متغیرها و میزان تأثیر هریک از متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته می پردازد. مقدار ضریب مسیر در بازه ۱- و ۱ قرار دارد. هر چه این مقدار بصورت مثبت بیشتر باشد، نشان دهنده تأثیر گذاری بیشتر متغیر مستقل بر متغیر وابسته است.



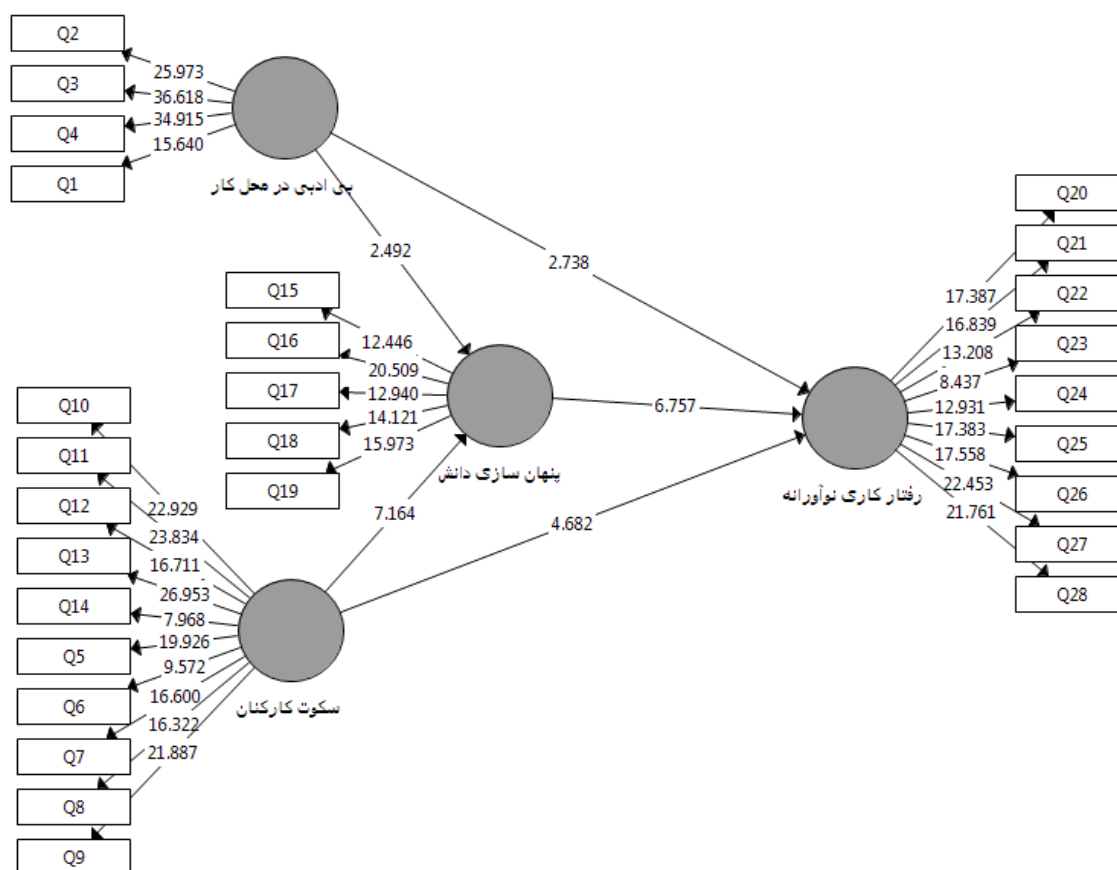
شکل ۲. نمودار ضرایب مسیر استاندارد

ضریب تعیین نیز میزان تبیین واریانس متغیر وابسته توسط متغیرهای مستقل را نشان می دهد. از مشکلات تعیین این است که میزان موفقیت مدل را بیش از اندازه برآورد می کند و کمتر تعداد متغیرهای مستقل و حجم نمونه را در نظر می گیرد، از این رو بعضی از محققان ترجیح می دهند از شاخص دیگری تحت عنوان ضریب تعیین تعدیل شده استفاده کنند (ساروخانی، ۱۳۸۲). نتایج ضرایب تعیین در جدول (۴) آورده شده است. ضریب تعیین تعدیل شده رفتار کاری نوآورانه ۰٫۶۸۷ است که این عدد بیان می کند که ۶۸ درصد از تغییرات رفتار کاری نوآورانه تحت تأثیر متغیرهای پژوهش است و مابقی عواملی هستند که در مدل در نظر گرفته نشده است. معیار دیگر بررسی مدل ساختاری اندازه اثر می باشد. کوهن (۱۹۸۸) مقادیر ۰٫۰۲، ۰٫۱۵ و ۰٫۳۵ را به ترتیب مقادیر ضعیف، متوسط و قوی ارزیابی کرده اند.

جدول ۴. ضریب تعیین

متغیر	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده
پنهان سازی دانش	۰٫۶۴۴	۰٫۶۴۲
رفتار کاری نوآورانه	۰٫۶۸۹	۰٫۶۸۷

یکی از شاخص های تایید روابط در مدل ساختاری معنادار بودن ضرایب مسیر می باشد. معناداری ضرایب مسیر مکمل بزرگی و جهت علامت ضریب بتای مدل می باشد. چنانچه مقدار بدست آمده بالای حداقل آماره در سطح مورد اطمینان در نظر گرفته شده باشد، آن رابطه یا فرضیه تایید می شود. در سطح معناداری ۹۰ درصد، ۹۵ درصد و ۹۹ درصد این مقدار به ترتیب با حداقل آماره ۱٫۶۴، ۱٫۹۶ و ۲٫۵۸ مقایسه می شود. شکل (۳) معناداری ضرایب مسیر را نشان می دهد. نتایج بدست آمده از این نمودار در نتایج فرضیات تشریح شده است.



شکل ۳. معناداری ضرایب مسیر

مدلهایی که با رویکرد واریانس محور از طریق نرم افزارهای واریانس محور مانند Smart PLS مورد بررسی قرار می گیرند فاقد شاخصی کلی برای نگاه به مدل به صورت یکجا هستند. یعنی شاخصی برای سنجش کل مدل شبیه به رویکرد کواریانس محور وجود ندارد. اما در تحقیقات مختلف در این حوزه پیشنهاد شد که از شاخصی به نام GOF توسط تننهاوس^۱ و همکاران (۲۰۰۵) پیشنهاد شد که می توان به جای شاخص های برازشی که در رویکردهای کواریانس محور وجود دارد، استفاده نمود. این شاخص هر دو مدل ساختاری و اندازه گیری را به صورت یکجا در نظر گرفته و کیفیت آنها را مورد آزمون قرار می دهد. این شاخص بصورت میانگین R^2 و میانگین مقادیر اشتراکی بصورت دستی محاسبه می شود.

$$GOF = \sqrt{\text{communalities} \times R^2} \quad (۱)$$

این شاخص مجذور ضرب دو مقدار متوسط مقادیر اشتراکی و ضریب تعیین است. از آنجا که این مقدار به دو شاخص مذکور وابسته است، حدود این شاخص بین صفر و یک بوده و وتزلس و همکاران (۲۰۰۹) سه مقدار ۰٫۰۱؛ ۰٫۲۵ و ۰٫۳۶ را به ترتیب به عنوان مقادیر ضعیف؛ متوسط و قوی برای GOF معرفی نمودند. با توجه به مقدار بدست آمده برای GOF به میزان ۰٫۳۹۹ بوده که نزدیک به مقدار پیشنهادی وتزلس و همکاران (۲۰۰۹) یعنی ۰٫۳۶ که قوی بودن مدل را نشان می دهد، می باشد و بنابراین همانطور که در جدول (۵) مشاهده می شود، برازش مناسب مدل کلی تأیید می شود.

² Tenenhaus

جدول ۵. نتایج برازش مدل کلی

GOF	مقادیر χ^2 اشتراکی	مقادیر اشتراکی	ضریب χ^2 تعیین	ضریب تعیین	
۰.۳۹۹	۰.۵۹۸	۰.۵۳۱	۰.۶۶۶	۰.۶۴۴	پنهان سازی دانش
		۰.۷۰۴			بی ادبی در محل کار
		۰.۵۹۷		۰.۶۸۹	رفتار کاری نوآورانه
		۰.۵۷۴			سکوت کارکنان
۰.۰۷۳	ریشه دوم میانگین مربعات باقیمانده استاندارد شده (SRMR)				

با توجه به نتایج فوق می توان گفت که مدل برازش مناسب دارد. همچنین خلاصه نتایج بررسی فرضیه ها نیز در جدول (۶) آورده شده است:

جدول ۶. خلاصه نتایج فرضیات

نتیجه	معناداری	آماره t	ضریب تاثیر	فرضیات
تأیید	۰.۰۰۶	۲.۷۳۸	-۰.۱۶۷	بی ادبی در محل کار -> رفتار کاری نوآورانه
تأیید	۰.۰۱۳	۲.۴۹۲	۰.۲۲۲	بی ادبی در محل کار -> پنهان سازی دانش
تأیید	۰.۰۰۰	۴.۶۸۲	-۰.۳۲۶	سکوت کارکنان -> رفتار کاری نوآورانه
تأیید	۰.۰۰۰	۷.۱۶۴	۰.۶۱۵	سکوت کارکنان -> پنهان سازی دانش
تأیید	۰.۰۰۰	۶.۷۵۷	-۰.۴۰۶	پنهان سازی دانش -> رفتار کاری نوآورانه
تأیید	۰.۰۰۰	۴.۳۵۲	۰.۳۵۷	بی ادبی در محل کار -> پنهان سازی دانش -> رفتار کاری نوآورانه
تأیید	۰.۰۰۰	۶.۲۴۵	۰.۵۷۶	سکوت کارکنان -> پنهان سازی دانش -> رفتار کاری نوآورانه

۵. بحث و نتیجه گیری

پیرامون نتایج به دست آمده بی ادبی در محل کار بر رفتار کاری نوآورانه تأثیر معنی داری دارد. نتایج حاصل، با نتایج تحقیقات معارفی و رحمانی (۱۴۰۱)، محمود و همکاران (۲۰۲۳)، کاواکالی و ییلدریم (۲۰۲۲) و سما و همکاران (۲۰۲۰) هم راستا است. در تبیین نتایج حاصله می توان چنین بیان نمود که بی ادبی در محیط کار رفتارهای انحرافی با شدت کم و قصد مبهم به منظور آسیب به شخص مورد هدف است. چنین رفتارهایی، هنجارهای موجود در مورد احترام دوطرفه در محیط کار را نقض می کنند و به طور مشخص رفتارهای بی ادبانه و گستاخانه ای هستند که با نادیده گرفتن دیگران آشکار می گردد. در نتیجه بروز این رفتارها کارکنان دچار آسیب روحی شده و مانع بروز رفتارهای خلاقانه و نوآوری در کارکنان می شود. وقتی که کارکنان در محیط کار خود در برخورد رفتارهای ناشایست و بی ادبانه دریافت می کنند سبب می شود که انگیزه آنها برای انجام کارهای نوآورانه کاهش پیدا کند در نتیجه رفتار کاری نوآورانه کاهش می یابد.

با توجه به نتایج به دست آمده بی ادبی در محل کار بر پنهان سازی دانش تاثیر معنی داری دارد. نتایج حاصل، با نتایج تحقیقات کریمی و همکاران (۱۴۰۲)، ماهرانی برزانی و همکاران (۱۴۰۱) و پژوهش های وو و همکاران (۲۰۲۲)، آیرام و همکاران (۲۰۲۰) هم راستا است. در تبیین نتایج حاصله می توان چنین بیان نمود که بی ادبی بخشی از رفتارهای انحرافی کارکنان سازمانی است که به گونه ای عمدی توسط اعضای سازمان انجام شده و با اهداف و علائق سازمان در تضادند و هنگامی بروز می نمایند که اصول اخلاقی در سازمان رو به افول بوده یا رهبری سازمان به صورت اخلاقی عمل نمی کند که در این صورت بروز این رفتارها زمینه را برای افزایش رفتارهای منفی مانند پنهان سازی دانش باز می کند. در نتیجه هر چه رفتارهای بی ادبانه در سازمان افزایش پیدا کند کارکنان تمایل کمتری به اشتراک گذاری دانش با یکدیگر داشته و در نتیجه پنهان سازی دانش در میان کارکنان افزایش پیدا خواهد کرد. عبارتی وقتی کارکنان رفتارهای بی ادبانه در محیط کار را می بینند سبب می شود که فشار روانی زیادی بر کارکنان وارد شود که در طول زمان منجر به کاهش اشتراک گذاری دانش در آنها می شود.

پیرامون نتایج به دست آمده سکوت کارکنان بر رفتار کاری نوآورانه تاثیر معنی داری دارد. نتایج حاصل، با نتایج تحقیقات ماهرانی برزانی و همکاران (۱۴۰۱)، وو و لی (۲۰۲۳)، آرین و همکاران (۲۰۲۰) هم راستا است. در تبیین نتایج حاصله می توان چنین بیان نمود که در سازمان پذیرفته شده باشد که کارکنان تجربه لازم برای درک و فهم مسائل مهم را ندارند، آن ها فاقد قدرت و اختیار هستند و بازیگران تیمی خوبی نمی باشند و رفتار آن ها فقط می تواند مشکلاتی را به وجود آورده و باعث به وجود آوردن احساس منفی از مشارکت آنها شده و در نتیجه کارکنان سکوت می کنند و از ارائه ایده های نوآورانه و رفتارهای خلاقانه در سازمان پرهیز می کنند. در نتیجه در هنگام افزایش سکوت کارکنان رفتارهای کاری نوآورانه نیز کاهش می یابد.

همچنین با توجه به نتایج به دست آمده سکوت کارکنان بر پنهان سازی تاثیر معنی داری دارد. نتایج حاصل، با نتایج تحقیقات کریمی و همکاران (۱۴۰۲)، دیانی نیا و همکاران (۱۴۰۱) و پژوهش کیو و رامایا (۲۰۲۲) هم راستا است. در تبیین نتایج حاصله می توان چنین بیان نمود که افراد در سازمان اغلب دارای ایده ها، نظرات و اطلاعاتی برای ارائه روش های سازنده در بهبود کار و سازمان خود هستند و هنگامی نظرات خود را در سازمان ارائه نمی دهند و سکوت می کنند موجب می شود که دانش خود را به دیگران نیز انتقال نداده و در نتیجه موجب پنهان سازی دانش در کارکنان و سازمان می گردد. عبارتی هر چه کارکنان بیشتر سکوت نمایند پنهان سازی دانش نیز افزایش می یابد.

پیرامون نتایج به دست آمده پنهان سازی دانش بر رفتار کاری نوآورانه تاثیر معنی داری دارد. نتایج حاصل، با نتایج تحقیقات حیدری هراتمه (۱۴۰۲)، قنبری و همکاران (۱۴۰۱) و پژوهش های آلین و همکاران (۲۰۲۳)، ال کاسار و همکاران (۲۰۲۲)، آرین و همکاران (۲۰۲۰) هم راستا است. در تبیین نتایج حاصله می توان چنین بیان نمود که پنهان کردن دانش اثرات مخربی را در پی دارد و باعث از بین رفتن خلاقیت و نوآوری خواهد شد. زیرا بدون به اشتراک گذاری دانش بین همکاران، بهره مندی از دانش و تخصص و تجربه کارکنان در انجام کارها ممکن نیست و فعالیت نوآورانه انجام نخواهد شد و در نهایت بروز رفتارهای نوآورانه در کارکنان کاهش می یابد.

با توجه به نتایج به دست آمده نقش میانجی پنهان سازی دانش در تاثیر بی ادبی در محل کار بر رفتار کاری نوآورانه معنادار است. نتایج حاصل، با نتایج تحقیقات کریمی و همکاران (۱۴۰۲)، حیدری هراتمه (۱۴۰۲)، قنبری و همکاران (۱۴۰۱)، ماهرانی برزانی و همکاران (۱۴۰۱)، معارفی و رحمانی (۱۴۰۱)، و پژوهش های آلین و همکاران (۲۰۲۳)،

محمود و همکاران (۲۰۲۳)، وو و همکاران (۲۰۲۲)، ال کاسار و همکاران (۲۰۲۲) هم راستا است. در تبیین نتایج حاصله می توان چنین بیان نمود که بی ادبی در محل کار به طور کلی از تعامل بین یک کارمند که رفتار ناخوشایند از خود نشان می دهد و کارمند دیگری که در معرض رفتار مربوطه قرار می گیرد، نشأت می گیرد و در نتیجه بروز این رفتارها نوآوری و خلاقیت در کارکنان کاهش یافته زیرا پنهان کردن دانش همراه با رفتارهای منفی دیگر در سازمان مانند بی ادبی اتفاق می افتد. با توجه به اینکه رفتارهای بی ادبانه باعث افزایش پنهان کردن دانش می شود و این امر امکان دارد که پیامدهای منفی مانند کاهش و افت خلاقیت و رفتارهای نوآورانه در کارکنان سازمان را نیز به دنبال داشته باشد.

پیرامون نتایج به دست آمده نقش میانجی پنهان سازی دانش در تاثیر سکوت کارکنان بر رفتار کاری نوآورانه معنادار است. نتایج حاصل، با نتایج تحقیقات کریمی و همکاران (۱۴۰۲)، حیدری هراتمه (۱۴۰۲)، دیانی نیا و همکاران (۱۴۰۱)، قبری و همکاران (۱۴۰۱)، ماهری برازانی و همکاران (۱۴۰۱)، معارفی و رحمانی (۱۴۰۱) و پژوهش های آلین و همکاران (۲۰۲۳)، محمود و همکاران (۲۰۲۳)، وو و لی (۲۰۲۳)، کیو و رامایا (۲۰۲۲)، ال کاسار و همکاران (۲۰۲۲) هم راستا است. در تبیین نتایج حاصله می توان چنین بیان نمود که اگر کارکنان در سازمان به مدیران و سرپرستان خود بی اعتماد و بدگمان باشند، بیشتر ترجیح می دهند تا سکوت پیشه کنند و از بروز خلاقیت و نوآوری و دانش خود در سازمان خودداری می نمایند. در این حالت کارکنان ترجیح می دهند از سازمان دوری نمایند و وضعیتی منفعلانه را برای خود در سازمان برگزینند و در نتیجه رفتارهای کاری نوآورانه کاهش یافته و پنهان سازی دانش در سازمان افزایش می یابد. در صورتی فرد در سازمان احساس کند که سازمان از او و دانش او حمایت نمی کند علاقه ای به اشتراک گذاری دانش خود با دیگران نخواهد داشت و زمانی که اشتراک گذاری دانش اتفاق نیفتد خلاقیت و نوآوری نیز در سازمان نیز بوجود نمی آید.

با توجه به پژوهش حاضر به مدیران و مسئولان سازمان توصیه می شود تا از رفتارهای منفی مانند شایعه، غیبت و بدگویی پرهیز نموده و در منشور اخلاقی سازمان مجازات این رفتارها تعیین گردیده و در صورت بروز چنین رفتارهایی حتما عکس العمل منفی نشان داده و فرد مورد نظر مورد بازخواست قرار بگیرد تا زمینه بروز این رفتارها در سازمان کاهش پیدا نماید. پیشنهاد می شود جهت حمایت از حقوق کارکنان و کاهش یا جلوگیری از بروز رفتارهای بی ادبانه در سازمان، فرایندهای گزارش دهی (ایجاد فرایندهای گزارش دهی، رسیدگی و وساطت برای رسیدگی به شکایات کارکنان در مورد رفتارهای نامطلوب) و تشویق گزارش دهی، ایجاد گردد. همچنین به مدیران و مسئولان سازمان توصیه می شود برای کاهش و بروز رفتارهای بی ادبانه در سازمان از رفتارهای غیردوستانه مانند با تندی صحبت کردن در ملاء عام و در میان همکاران، بلند کردن صدا و استفاده از لحن نامناسب خودداری نمایند. جهت کاهش رفتارهای بی ادبانه مشتریان پیشنهاد می شود منشور اخلاقی و بروشور کاری و روال انجام کار در سازمان در ملاء عام قرار بگیرد تا کارکنان و مشتریان هنگام ورود به سازمان آن را مطالعه و از روال انجام کار آگاه گردند. همچنین بسیار مهم است که کارکنان چگونگی بیان نظرات در محیط های کاری را یاد بگیرند و بدانند که چه چیزی را، کجا و چگونه بیان کنند. ایجاد فضای دوستانه و ایجاد اطمینان خاطر در کارمند که با بیان مسائل، عواقبی در انتظار وی نخواهد بود؛ بعنوان راهکاری مهم در کاهش سکوت کارکنان و در نتیجه سکوت سازمانی عنوان می گردد. پیشنهاد می شود که مدیریت سازمان تدابیری را برای آگاهی از خواسته ها، پیشنهادات و نظرات کارکنان خود بیندیشد و آنها را در تصمیم گیری ها در نظر بگیرند. همچنین به سازمان ها و در راس آن به مدیریت توصیه می شود اهداف، ماموریت ها، مقاصد، استراتژی ها و چشم

اندازه‌های آینده سازمان را به شیوه‌ای ارزشمند برای کارکنان خود تعریف کنند. روشن نبودن اهداف و مقاصد و چشم انداز سازمان باعث می‌شود که اشتیاق و انگیزه لازم در کارکنان برای ارایه نظرات و پیشنهادهای نوآورانه ایجاد نشود و در نهایت تمایل به سکوت پیدا کنند. برای ابراز عقاید و کاهش سکوت در سازمان، غیر از تسهیلات مادی، امکانات رفاهی و تفریحی-زیارتی نیز درایام تعطیل برای کارکنان فراهم شود تا بتوان در آینده با کارکنان علاقه‌مندتر به حرفه خود مواجه شد. در بخش پیشنهادات آتی به سایر محققین توصیه می‌شود که این پژوهش را با دوره پیگیری در میان کارکنان در سازمان‌ها و رده‌های مختلف به تفکیک متغیرهایی مانند جنسیت، سن و میزان تحصیلات انجام دهند تا از طریق طرح‌های پژوهشی درازمدت میزان ثبات و بقای تاثیرات ایجاد شده مشخص شود. یکی از توصیه‌های دیگر برای انجام تحقیقات بعدی اینست که محققان به بررسی این موضوع از دیدگاه‌های مختلف و با بررسی عوامل مدل در سازمان‌های مختلف اقدام نمایند تا اعتبار و قدرت تعمیم‌دهی مدل افزایش یابد.

در بخش محدودیت‌های تحقیق نیز می‌توان به این موارد اشاره کرد که: پژوهش حاضر با استفاده از پرسشنامه انجام گرفته است و مشکل تمامی پژوهش‌های پرسشنامه‌ای را از جمله درجه اعتماد به پاسخ‌های آزمودنی را دارد. همچنین استفاده از فقط پرسشنامه نیز از موانع دیگر این مطالعه است. از این رو ابزار تکمیلی دیگری همراه پرسشنامه نظیر مصاحبه می‌تواند بر غنای اطلاعات بیفزاید. به دلیل عدم کاربرد پژوهش‌های قبلی که شاید ناشی از عدم توجه به آرای قبلی کارکنان باشد، آنها چندان رغبتی به تکمیل پرسشنامه نداشتند؛ با این حال تلاش شد با جلب نظر آنها و خاطر نشان کردن اهمیت موضوع، همکاری آنها جلب شود.

۶. منابع و مآخذ

۱. حسینی، سید سجاد، رستم خانی، حسین. (۱۴۰۲). ارتباط مدیریت دانش با نوآوری سازمانی در اداره ورزش و جوانان. مطالعات کمی در مدیریت، ۱۴(۵۲)، ۸۹-۱۰۴.
۲. دیانی نیا، عاطفه، چناری، علیرضا، افکانه، صغری (۱۴۰۱). ارائه مدل موثر سلامت سازمانی براساس مولفه‌های مدیریت دانش با میانجیگری سکوت سازمانی در مقطع متوسطه. سبک زندگی اسلامی با محوریت سلامت. ۶(۲)، ۴۰۳-۴۱۵.
۳. رودگر نژاد، فروغ. (۱۴۰۲). رابطه جو سازمانی نوآورانه و عملکرد شغلی دبیران با توجه به نقش میانجی رفتار کار نوآورانه در هنرستانهای فنی و حرفه‌ای استان گیلان. فصلنامه علمی - پژوهشی تعلیم و تربیت، ۳۹(۱)، ۷۳-۹۰.
۴. سیدنقوی، میرعلی، دین محمدی، طیب، خاقانی‌زاده، عین‌الله. (۱۴۰۰). طراحی الگوی خودسانسوری در سازمان‌های دولتی براساس نظریه داده بنیاد. مطالعات رفتاری در مدیریت، ۱۲(۲۵)، ۳۵-۵۱.
۵. عارف نژاد، محسن، فتحی چگنی، فربرز، قبادی الوار، احمد، حاتمی نژاد، محمد. (۱۴۰۲). رهبری استثماری و خلاقیت کارکنان: تحلیل نقش میانجی بدینی سازمانی. ابتکار و خلاقیت در علوم انسانی، ۱۳(۱)، ۷۱-۹۲.
۶. عالی، احمد، هادیزاده مقدم، اکرم، امیرخانی طیب. (۱۴۰۰). مطالعه پیشایندها و پیامدهای بی‌ادبی در محل کار. مشاوره شغلی و سازمانی، ۱۳(۱)، ۷۱-۸۸.
۷. قاسمی، مژگان، فرج پهلوی، عبدالحسین، عصاره، فریده، ارشدی، نسرین. (۱۳۹۹). رابطه حمایت سازمانی و جو خلاقانه با توسعه کارآفرینی با واسطه‌گری توانمندسازی و خلاقیت در کارکنان کتابخانه. فصلنامه علمی روشها و مدل‌های روانشناختی، ۱۰(۳۵)، ۱۰۱-۱۱۷.

۸. مندعلی زاده، زینب، نقش جواهری، صدف (۱۴۰۱). بررسی ارتباط بدبینی سازمانی و فرسودگی شغلی با نقش میانجی سکوت سازمانی در بین ناجیان غریق استخرهای شهرداری شهر تهران. بهداشت کار و ارتقاء سلامت، ۶ (۱)، ۵۴-۶۵.
۹. هاشمی، امین، جاسبی، عبدالله، بنیادی نائینی، علی، دلیری، محمدرضا. (۱۴۰۱). شناسایی ارتباط میان سبک شناختی تصمیم گیری و رفتار کاری نوآورانه. پژوهش نامه مدیریت تحول، ۱۴ (۲)، ۱-۴۱.
10. Aliane, N., Al-Romeedy, B. S., Agina, M. F., Salah, P. A. M., Abdallah, R. M., Fatah, M. A. H. A., ... & Khairy, H. A. (2023). *How Job Insecurity Affects Innovative Work Behavior in the Hospitality and Tourism Industry? The Roles of Knowledge Hiding Behavior and Team Anti-Citizenship Behavior*. *Sustainability*, 15(18), 13956
11. Alnaimi, A. M. M., & Rjoub, H. (2021). *Perceived organizational support, psychological entitlement, and extra-role behavior: The mediating role of knowledge hiding behavior*. *Journal of Management & Organization*, 27(3), 507-522.
12. Doğantekin, A., Boğan, E., & Dedeoğlu, B. B. (2023). *The effect of customer incivility on employees' work effort and intention to quit: Mediating role of job satisfaction*. *Tourism Management Perspectives*, 45, 101071.
13. Islam, T., Asif, A., Jamil, S., & Ali, H. F. (2022). *How abusive supervision affect knowledge hiding? The mediating role of employee silence and moderating role of psychological ownership*. *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems*, (ahead-of-print)
14. Samma, M., Zhao, Y., Rasool, S. F., Han, X., & Ali, S. (2020). *Exploring the relationship between innovative work behavior, job anxiety, workplace ostracism, and workplace incivility: empirical evidence from small and medium sized enterprises (SMEs)*. In *Healthcare*, 8(4), 508
15. Takhsha, M., Barahimi, N., Adelpanah, A. Salehzadeh, R. (2020). *The effect of workplace ostracism on knowledge sharing: the mediating role of organization based self-esteem and organizational silence*. *Journal of Workplace Learning*, 32(6), 417-435.
16. Wu, G. F., & Li, M. (2023). *Impact of inclusive leadership on employees' innovative behavior: A relational silence approach*. *Frontiers in Psychology*, 14, 1144791.
17. Zehir C., & Erdogan E., (2019). *The Association between Organizational Silence and Ethical Leadership through Employee Performance*, *Procedia Social and Behavioral Sciences*; 24(76):13891404.

Investigating the effect of Incivility in the workplace and employees' silence on innovative work behavior with the mediating role of Knowledge Hiding in the employees (case study: Khorasan Axial Parts Company)

Alireza Mahdikhani¹
Solmaz Elhami^{*2}

Abstract

Today, organizations in various fields are facing huge challenges, the common focus of which is the development of knowledge and innovation. To quickly adapt to these challenges and changing needs, organizations must improve the innovation power and innovative behavior of their employees; Because the innovation of employees plays an important role in improving the innovative performance of organizations. Therefore, the present study aims on the effect of rudeness in the workplace and silence of employees on innovative work behavior with the mediating role of hiding the knowledge of employees in Khorasan Axial Parts Company in 1403. Done. The research method is applied in terms of purpose and descriptive-correlation in terms of implementation method. The statistical population in this research is all the employees of Khorasan Axial Parts Company, which are 232 people, of which 132 people were selected as a sample using a non-random sampling method. The tools used in this research were standard questionnaires about research variables. In order to determine the validity of the questionnaires, the questionnaires will be given to the respected professors and advisors and experts and knowledgeable people in the matter of research. The reliability of the questionnaire was also obtained using Cronbach's alpha coefficient above 0.70, which means that the tool has adequate reliability. In this research, descriptive and inferential statistical methods were used to analyze the data. First, in order to analyze the demographic characteristics of the target sample, the parameters of descriptive statistics, including frequency tables and graphs, were used in the testing of research hypotheses, using PLS software, using structural equations and confirmatory factor analysis. The results showed that rudeness in the workplace has an effect on innovative work behavior and hiding knowledge in employees. Also, employees' silence had an effect on innovative work behavior and knowledge concealment and knowledge concealment had an effect on innovative work behavior. Finally, the mediating role of knowledge concealment in the impact of workplace rudeness and employees' silence on innovative work behavior was also confirmed. Finally, suggestions were made based on the research findings.

Keywords

Incivility in the workplace -Employees' Silence - Innovative Work Behavior – Knowledge Hiding

1. Master's Degree, Public Administration - Human Resources Development, Tabran Non-Profit Institute, Mashhad, Iran (Alireza.mehdikhani@yahoo.com)

2. Assistant Professor, Management Department, Tabaran Non-Profit Institute, Mashhad, Iran (*Corresponding Author: s.elhami@tabaran.ac.ir, solmazelhami.hrm@gmail.com)