

بررسی عوامل اثرگذار بر رفتار آوایی کارکنان در شعب تامین اجتماعی در شهر تهران

شیوا شهبازی^۱، سعیده ترک^۲

^۱ کارشناسی ارشد، اقتصاد انرژی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم تحقیقات، تهران، ایران

^۲ کارشناسی، مدیریت بیمه، دانشگاه علمی و کاربردی بیمه ایران، تهران، ایران

چکیده

مطالعه حاضر با پیوند دادن رهبری حمایتی، شخصیت پیشگیرانه و رفتار آوایی کارکنان به ادبیات تحقیق کمک می کند و توضیح می دهد که چگونه و چرا رهبری حمایتی و شخصیت پیشگیرانه می توانند رفتار آوایی را ترغیب کنند. هدف این مطالعه، بررسی نقش امنیت روانشناختی در تاثیر رهبری حمایتی، شخصیت پیشگیرانه بر رفتار آوایی کارکنان است. روش این تحقیق جزء تحقیقات توصیفی و از حیث گردآوری داده‌ها از شاخه پیمایشی است. جامعه آماری این پژوهش شعب تامین اجتماعی در شهر تهران است. ابزار جمع‌آوری داده‌ها، پرسشنامه‌ای با ۲۴ سؤال با طیف لیکرت ۵ گزینه‌ای از «کاملاً مخالف» تا «کاملاً موافق» تنظیم شد. روایی صوری با استفاده از نظر اساتید گروه مدیریت و روایی سازه پرسشنامه با استفاده از تحلیل عاملی و نیز پایایی متغیرهای پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ مورد تأیید قرار گرفت. پس از اطمینان از روایی و پایایی، این پرسشنامه به صورت حضوری در جامعه آماری توزیع گردید و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزار SPSS28 و Smart PLS3 انجام شد. نتایج نشان داد که ایمنی روانشناختی، رهبری حمایتی و شخصیت پیشگیرانه بر رفتار آوایی تأثیر مثبت و معناداری دارند.

واژه‌های کلیدی: شخصیت پیشگیرانه، رهبری حمایتی، ایمنی روانشناختی، رفتار آوایی کارکنان.

۱- مقدمه

امروزه پیچیدگی رو به رشد و محیط به سرعت در حال تغییر، چالش های بسیاری را برای مدیران در حل مسئله و پردازش اطلاعات ایجاد می کند. بیش از هر زمان دیگری، مدیران مجبور می شوند به جای مکانیسم های ارتباطی رسمی، به مشارکت داوطلبانه کارکنان خود در ایده ها و اطلاعات وابسته باشند. سازمان ها لزوماً به ایده ها و افکار کارکنان خود برای تقویت نوآوری و ارتقای اثربخشی سازمانی نیاز دارند (هسیونگ، ۲۰۱۲)؛ بنابراین، درک شرایطی که به رفتارهای ارتباطی کارکنان، مانند رفتار آوایی کارکنان کمک می کند، برای مدیران بسیار حیاتی است. رفتار آوایی کارکنان نوعی رفتار کاری پیشگیرانه است که هدف آن بهبود شرایط کار می باشد. این موضوع از هیرشمن (۱۹۷۰) نشأت می گیرد و تأکید دارد که وقتی کارکنان با موقعیت های ناراضی در محل کار مواجه می شوند، احتمالاً یا از آن خارج می شوند یا نظرات و نگرانی های خود را بیان می کنند. رفتار آوایی کارکنان را می توان به عنوان بیان کارکنان از ایده های سازنده و نظرات در مورد تغییر در سازمان ها توصیف کرد. رفتار آوایی کارکنان به طور مثبت با نتایج سودمندی مانند عملکرد شغلی فردی و اثربخشی سازمانی مرتبط بوده است. به دلیل مزایای احتمالی رفتار آوایی، محققان توجه خود را به تقویت آن در سازمان ها معطوف کرده اند (موریسون، ۲۰۱۱). این احتمال وجود دارد که شخصیت پیشگیرانه به طور مثبت با رفتار آوایی کارکنان مرتبط و بر عملکرد آن مقدم باشد. افراد فعال تمایل دارند راه های جدیدی را برای انجام وظایف پیشنهاد دهند و ایده های جدیدی را برای بهبود ابتکارات و عملکرد خود ایجاد کنند (جفری و همکاران، ۲۰۱۶). در واقع، وقتی افرادی که فعال هستند، ایده ها و افکاری دارند، قبل از صحبت کردن، آنچه را که می توانند برنده یا از دست بدهند، ارزیابی می کنند تا از آسیب شخصی جلوگیری کنند (درت و بوریس، ۲۰۰۷). ایمنی روانشناختی نیز برای نشان دادن رفتار آوایی افراد از اهمیت بیشتری برخوردار است زیرا شامل ارزیابی موقعیت است (ساگاناک، ۲۰۱۷). کارمندان تنها زمانی رفتار آوایی انجام می دهند که معتقد باشند بی خطر بوده و نتایج موثری به همراه خواهد داشت (هو، ۲۰۱۷). ایمنی روانشناختی به کارکنان این امکان را می دهد که در محیط کار احساس امنیت کنند، رشد کنند، یاد بگیرند، مشارکت کنند و به طور موثر در دنیایی که به سرعت در حال تغییر است عمل کنند (فریزر و همکاران، ۲۰۱۷). کارمندان زمانی که از سرپرستان خود حمایت دریافت می کنند، بیشتر در مورد مسائل مهم صحبت می کنند (میسلی و همکاران، ۲۰۰۸). از طرفی مطالعات متعددی بر چگونگی کاهش نگرانی ها و نگرانی های کارکنان در مورد رفتارهای صوتی متمرکز شده اند، اما عواملی را که کارکنان را به انجام رفتارهای صوتی تشویق می کنند نادیده می گیرند. با این حال، مطالعات رهبری به عنوان یک رشته دانشگاهی پر رونق در نظر گرفته می شود که به مطالعات بسیاری تبدیل شده است (هسیونگ، ۲۰۱۲). با توجه به به موارد ذکر شده این مطالعه سعی دارد جهت گسترش تحقیقات پیرامون رفتار رهبری و رفتار آوایی کارکنان به بررسی تأثیر رهبری حمایتی بر رفتار آوایی کارکنان و بررسی تأثیر شخصیت پیشگیرانه بر رفتار آوایی کارکنان شعب تامین اجتماعی شهر تهران بپردازد.

۲- مبانی نظری و پیشینه تحقیق**۲-۱- رهبری حمایتی**

رهبران حامی محیطی ایجاد می کنند که احترام، اعتماد، همکاری و حمایت عاطفی را افزایش می دهد. رهبری حمایتی به میزان حمایت رهبران از پیروان خود، از طریق مشارکت فعال در حل و فصل شرایط دشوار، باز بودن، صادق بودن و منصف بودن در تعاملاتشان اشاره دارد (اشمیت و همکاران، ۲۰۱۴). اولهام و کامینگز (۱۹۹۶) نیز در یک تعریف بسط یافته، رهبری

حمایتی را به عنوان تمام رفتارهای مدیران سازمانی ترسیم می کنند که از شغل پیروان آنها حمایت می کند. حمایت رهبران ارتباط مثبتی با سطوح بالاتر رفاه، حفظ، عملکرد زیردستان و با سطوح پایین تر پیامدهای روان شناختی، مانند اضطراب، افسردگی، استرس و اختلال استرس پس از سانحه داشته است (هو، ۲۰۱۷). در این مطالعه به منظور سنجش این متغیر از مقیاس السعیدی (۲۰۱۸) شامل ۳ گویه استفاده شده است.

۲-۲- شخصیت پیشگیرانه

کارکنان فعال برای محل کار ارزش زیادی دارند. آنها تمایل دارند راه های جدیدی را برای انجام وظایف پیشنهاد کنند و ایده های جدیدی را برای بهبود ابتکارات و کارکردهای خود پیشنهاد کنند (جفری و همکاران، ۲۰۱۶). شخصیت پیشگیرانه به ویژگی های شخصی اشاره دارد که با آن کارکنان از تلاش، پشتکار و تلاش برای شکل دادن به محیط استفاده می کنند (وانگ و همکاران، ۲۰۱۷). علاوه بر این، بیتمن و کرانت (۱۹۹۳) شخصیت پیشگیرانه را به عنوان یک تمایل نسبتاً ثابت برای تأثیرگذاری بر تغییرات محیطی تعریف کردند که افراد را بر اساس میزان تأثیرگذاری بر محیط خود مشخص می کند. افراد با شخصیت کم پیشگیرانه در سازگاری با شرایط کاری با چالش هایی روبرو هستند و در تعیین فرصت ها شکست می خورند (ژانگ و همکاران، ۲۰۱۲). در این مطالعه به منظور سنجش این متغیر از مقیاس السعیدی (۲۰۱۸) شامل ۱۰ گویه استفاده شده است.

۲-۳- ایمنی روانشناختی

ایمنی روانشناختی نیم قرن پیش توسط شاین و بنیس (۱۹۶۵) به علوم سازمانی معرفی شد. محیط دارای ایمنی روانشناختی به محیطی اطلاق می شود که در آن کارکنان اعتماد بین فردی و روابط مبتنی بر احترام متقابل دارند. این باورهای مشترکی را برای کارکنان فراهم می کند که برای ریسک های بین فردی ایمن تر هستند (هرناندز و همکاران، ۲۰۱۵). لیو (۲۰۱۶) ایمنی روانشناختی را به عنوان احساس توانایی ابراز وجود بدون ترس از پیامدهای نامطلوب خودانگاره، موقعیت یا شغل تعریف کرد. این از تجربه موقعیت هایی سرچشمه می گیرد که قابل پیش بینی و به طور مداوم غیر تهدید کننده هستند. شاین و بنیس (۱۹۶۵) نیز بر اهمیت نیاز سازمانی به ایمنی روانشناختی تأکید کردند زیرا از کارکنان حمایت می کند تا احساس امنیت کنند و آنها را قادر می سازد تا به طور فعال با تغییرات سازگار شوند. افرادی که احساس امنیت روانشناختی می کنند، سطح بالایی از اعتماد و احترام را در محیط کار خود درک می کنند. ایمنی روانشناختی به کارکنان این امکان را می دهد که «در محیط کار احساس امنیت کنند، رشد کنند، یاد بگیرند، مشارکت کنند و به طور مؤثر در دنیایی که به سرعت در حال تغییر است عمل کنند» (ادموندسون، ۲۰۱۷). در این مطالعه به منظور سنجش این متغیر از مقیاس السعیدی (۲۰۱۸) شامل ۵ گویه استفاده شده است.

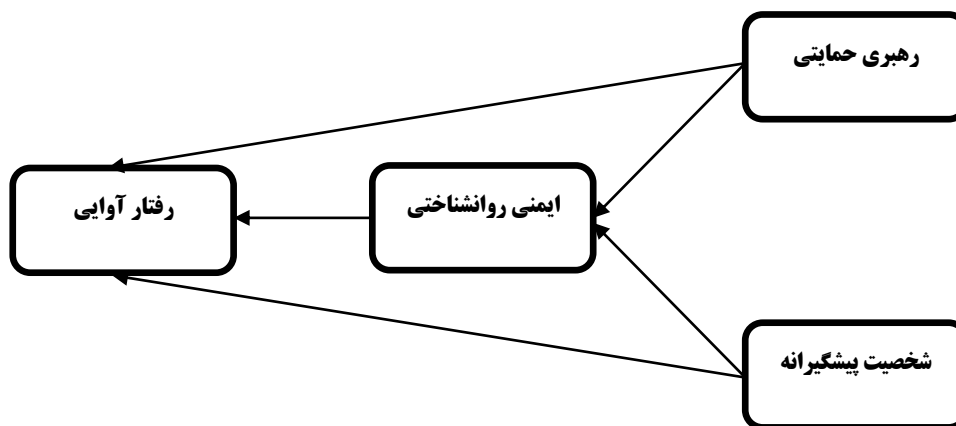
۲-۴- رفتار آوایی کارکنان

سازمان ها به کارکنان خود نیاز دارند تا بدون ترس از اشتراک گذاری اطلاعات و دانش، با چالش های محیطی تعامل داشته باشند و بتوانند باورهای خود و تیم خود را اعلام کنند. تحقیقات قبلی به این نتیجه رسیده اند که رفتار آوایی در سازمان ها ضروری است (لیانگ و تانگ، ۲۰۱۰). تشویق کارکنان به بیان مشتاقانه ایده های خود و ارائه پیشنهادات در مورد یک موضوع

فوری در سازمان‌شان. می‌تواند نقش اساسی در تلاش برای بهبود در محیط کار، کیفیت و بهره‌وری ایفا کند؛ بنابراین، مستقیماً به بقا و توسعه سازمانی مرتبط است (لی و تیان، ۲۰۱۶). دو نوع رفتار آوایی وجود دارد. نوع اول شامل مسیرهایی برای پیشنهاد ایده‌ها/نظرات جدید برای ارتقای عملکرد کلی سازمان است. نوع دوم مربوط به صحبت در مورد جنبه‌های ناکارآمد شیوه‌های کاری (مانند رفتار مضر، رویه‌های سهل‌انگانه، قوانین یا سیاست‌ها) است. بنابراین، هر دو نوع رفتار آوایی برای یک سازمان سازنده و مفید هستند (لیانگ و تانگ، ۲۰۱۰). کارکنانی که رفتار آوایی مشترکی از خود نشان می‌دهند از اهداف سازمانی خود حمایت می‌کنند، تلاش می‌کنند تا بهبود یابند و راه‌های مقابله با چالش‌ها را برای تحقق آن اهداف بیان کنند. علاوه بر این، ارائه پیشنهادها/ایده‌های سازنده به طور فعال گامی حیاتی برای نوآوری و فرآیندهای پذیرش سازمانی است، تعهد بالاتر کارکنان، حفظ کارکنان و یادگیری جمعی (دترت و بوریس، ۲۰۰۷). در این مطالعه به منظور سنجش این متغیر از مقیاس السعیدی (۲۰۱۸) شامل ۶ گویه استفاده شده است.

۲-۵- مدل مفهومی تحقیق

با توجه به بررسی تحقیقات گذشته، هر یک از متغیرهای این مدل، تشریح و تعریف گردیدند. در ادامه این بخش نقش هر یک از متغیرهای موجود در مدل فوق تعیین می‌گردد. متغیرهای اصلی موجود در این مدل، چهار متغیر به نام‌های رهبری حمایتی، شخصیت پیشگیرانه، ایمنی روانشناختی و رفتار آوایی کارکنان می‌باشد. متغیرهای رهبری حمایتی، شخصیت پیشگیرانه و ایمنی روانشناختی که در سمت راست مدل قرار دارد متغیرهای مستقل تحقیق هستند. متغیر وابسته تحقیق رفتار آوایی می‌باشد. لذا مدل مفهومی تحقیق با توجه به ادبیات و پیشینه تحقیق و با توجه به مطالعه السعیدی (۲۰۱۸)، به صورت ذیل مورد آزمون قرار گرفته است.



شکل شماره ۱: مدل مفهومی تحقیق برگرفته شده از السعیدی (۲۰۱۸)

فرضیه‌های تحقیق

- ۱- رهبری حمایتی بر ایمنی روانشناختی تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد.
- ۲- شخصیت پیشگیرانه بر ایمنی روانشناختی تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد.
- ۳- رهبری حمایتی بر رفتار آوایی تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد.
- ۴- شخصیت پیشگیرانه بر رفتار آوایی تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد.

۵- ایمنی روانشناختی بر رفتار آوایی تأثیر مثبت و معنی داری دارد.

۳- روش تحقیق

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از بعد روش، پیمایشی-تحلیلی و مبتنی بر تحلیل ماتریس کوواریانس با استفاده از الگوی مدل یابی معادله ساختاری (SEM) است. جامعه آماری این پژوهش شعب تامین اجتماعی در شهر تهران است. برای جامعه آماری مورد مطالعه در این پژوهش، از آنجا که روش شناسی مدلیابی معادلات ساختاری تا حدود زیادی با برخی از جنبه‌های رگرسیون چند متغیری شباهت دارد، می‌توان از اصول تعیین حجم نمونه در تحلیل رگرسیون چند متغیری برای تعیین حجم نمونه در مدل‌یابی معادلات ساختاری استفاده نمود. در تحلیل رگرسیون چند متغیری نسبت تعداد نمونه (مشاهدات) به متغیرهای مستقل نباید از ۵ کمتر باشد. در غیر این صورت نتایج حاصل از معادله رگرسیون چندان تعمیم پذیر نخواهد بود. نسبت محافظه کارانه‌تر ۱۰ مشاهده به ازای هر متغیر مستقل را هالینسکی و فلورت (۱۹۷۰) و میلر و کانس (۱۹۷۳) پیشنهاد نموده‌اند. از دیدگاه جیمز استیونس حتی در نظر گرفتن ۱۵ مشاهده به ازای هر متغیر پیش بین در تحلیل رگرسیون چندگانه با روش معمولی کمترین مجذورات استاندارد، یک قاعده سر انگشتی خوب به حساب می‌آید. پس به طور کلی در روش شناسی مدلیابی معادلات ساختاری تعیین حجم نمونه می‌تواند بین ۵ تا ۱۵ مشاهده به ازای هر متغیر اندازه گیری شده تعیین شود (هومن، ۱۳۹۱). لذا با در نظر گرفتن این موضوع و با توجه به اینکه تعداد سؤالات پرسشنامه، ۲۴ سؤال (متغیر ایمنی روانشناختی شامل ۵ گویه، متغیر رهبری حمایتی شامل ۳ گویه، متغیر شخصیت پیشگیرانه شامل ۱۰ گویه و متغیر رفتار آوایی کارکنان شامل ۶ گویه برگرفته شده از السعید (۲۰۱۸)) می‌باشد؛ حجم نمونه ۱۲۰ نفر تعیین شد؛ بنابراین، ۱۵۰ پرسشنامه توزیع و ۱۳۱ پرسشنامه برگشت داده شد. روایی صوری و محتوایی پرسشنامه نهایی با بهره‌مندی از متخصصان مدیریت به تأیید رسید. روایی سازه‌های پرسشنامه با استفاده از تکنیک تحلیل عاملی تأییدی در نرم افزار Smart PLS ارزیابی شد و معناداری گویه‌ها به سازه‌های مد نظر به تأیید رسید. ابتدا برای اطمینان از مناسب بودن داده‌ها برای تحلیل عاملی از شاخص KMO و آزمون بارتلت استفاده شد. با توجه به اینکه مقدار شاخص KMO برای تمام متغیرهای پژوهش بالاتر از ۰/۵ و سطح معنی داری در آزمون بارتلت کوچکتر از ۰/۰۵ می‌باشد، می‌توان نتیجه گرفت که داده‌ها برای تحلیل عاملی مناسب هستند. همچنین با توجه به اینکه مقدار بارهای عاملی برای تمام متغیرهای آشکار بالای ۰/۳ بود هیچ کدام از گویه‌ها کنار گذاشته نشدند. همچنین انسجام درونی ابزارهای استفاده شده نیز از طریق ضریب آلفای کرونباخ ارزیابی شد که نتایج آن نیز در جدول ۱ گزارش شده است. با توجه به جدول ۲، همه مقادیر محاسبه شده از ۰/۷ بیشترند که می‌توان نتیجه گرفت ابزار پایایی لازم را دارد.

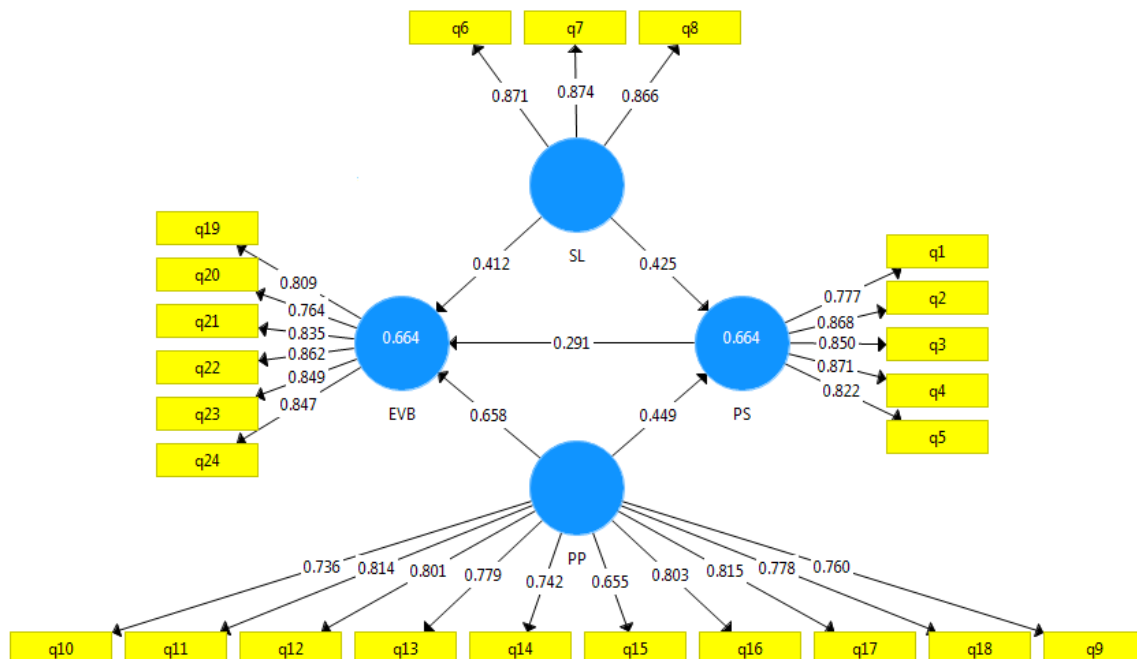
جدول ۱: پایایی متغیرهای تحقیق

متغیر/بعد	نام متغیر آشکار در مدل	ضریب آلفای کرونباخ
رهبری حمایتی	SL	۰/۸۳۹
شخصیت پیشگیرانه	PP	۰/۹۲۳
ایمنی روانشناختی	PS	۰/۸۹۳
رفتار آوایی کارکنان	EVB	۰/۹۰۸

شایان ذکر است که همه سنجه‌ها با استفاده از مقیاس لیکرت پنج‌تایی و در محدوده‌ای از ۱ = کاملاً مخالف تا ۵ = کاملاً موافق سنجیده شدند. به‌منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها، از روش‌های مختلف تحلیل آماری، نظیر تحلیل همبستگی پیرسون (برای محاسبه ضرایب همبستگی مرتبه صفر)، مدل‌یابی معادلات ساختاری (برای بررسی برازش الگوی معادله ساختاری با داده‌های جمع‌آوری‌شده) بهره‌برده شده است. تحلیل‌های مد نظر به کمک نرم‌افزارهای Smart PLS3 و SPSS صورت گرفت.

۴- یافته‌های پژوهش

آمار توصیفی: نتایج ویژگی‌های جمعیت شناختی نشان داد که ۷۷/۹ درصد پاسخ‌دهندگان مرد و ۲۲/۱ درصد پاسخ‌گویان زن هستند. ۶/۱ درصد افراد حداقل ۳۰ سال، ۲۹/۰ درصد بین ۳۱ تا ۴۰ سال، ۳۲/۱ درصد بین ۴۱ تا ۵۰ سال و ۳۲/۸ درصد نیز بالای ۵۰ سال سن دارند. همچنین نشان داده شد که ۶/۹ درصد افراد زیر دیپلم، ۱۵/۳ درصد دیپلم و فوق دیپلم، ۱۴/۵ درصد لیسانس، ۳۵/۱ درصد فوق لیسانس و ۲۸/۲ درصد دکتری هستند.

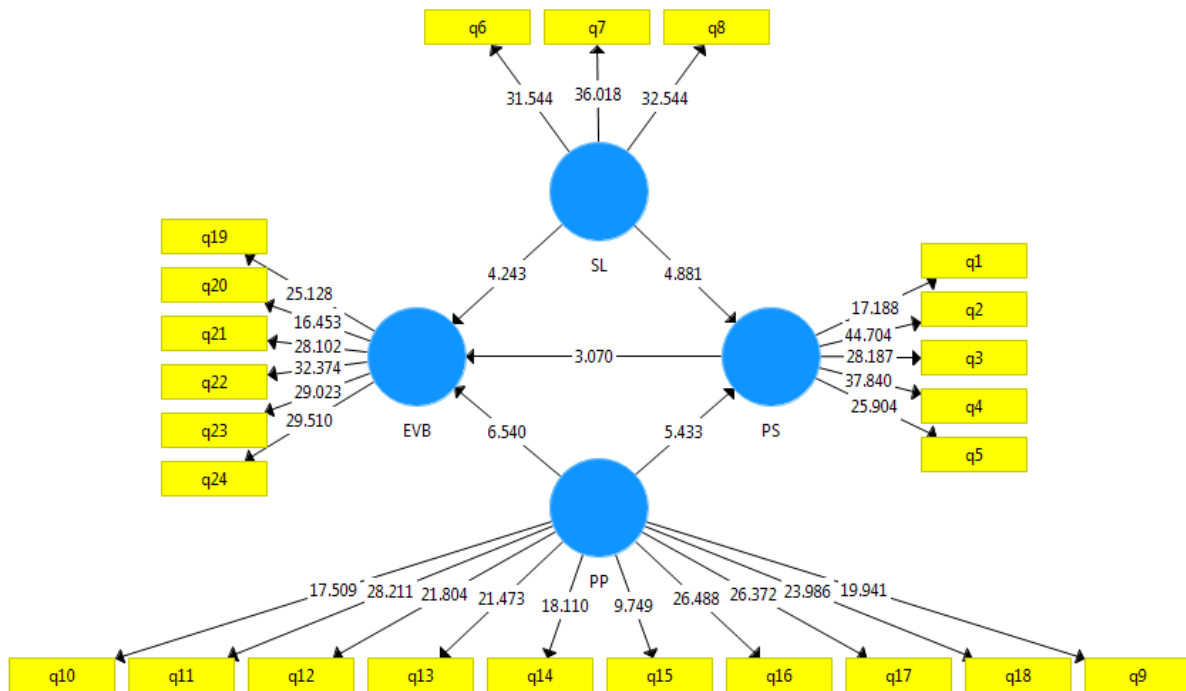


شکل ۲: مدل پژوهش در حالت ضرایب استاندارد

آمار استنباطی: در این پژوهش از مدل‌یابی معادلات ساختاری^۱ و روش حداقل مربعات جزئی^۲ جهت آزمون فرضیات و برازندگی مدل استفاده شده است. در شکل ۲ مدل پژوهش در حالت تخمین استاندارد و در شکل ۳ مدل پژوهش در حالت معنی‌داری پارامترها آورده شده است.

1 Structural Equation Modeling (SEM)

2 Partial least Squares (PLS)



شکل ۳: مدل پژوهش در حالت معنی داری پارامترها

با توجه به مقدار احتمال (p-value) که از سطح معنی داری ۰/۰۵ بیشتر می‌باشد، در واقع عدد معنی داری بزرگتر از ۱/۹۶ می‌باشد (شکل ۳). لذا می‌توان نتیجه گرفت که این ضریب مسیر در سطح خطای ۰/۰۵ معنی دار است، یعنی فرضیه های تحقیق مورد تأیید قرار می‌گیرد؛ بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که حدود ۶۶ درصد از تغییرات مربوط به ایمنی روانشناختی و رفتار آوایی کارکنان توسط متغیرهای تحقیق تبیین می‌گردد (شکل ۲).

برای بررسی کیفیت یا اعتبار مدل از شاخص ارزیابی برای ارتباط پیش بینی اعتبار متقابل مدل مسیر یعنی Q2 استفاده شده است. مقادیر مثبت این شاخص، نشانگر کیفیت مناسب و قابل قبول مدل اندازه گیری و ساختاری می‌باشد. در جدول ۲، مقادیر هر یک از شاخص‌های مربوط به متغیرهای مستقل و وابسته آورده شده است. همان طور که مشاهده می‌شود شاخص‌ها مثبت و بزرگتر از صفر می‌باشد؛ بنابراین، اعتبار مدل و نتایج مستخرج شده از آن مورد تأیید می‌باشد.

جدول ۲: شاخص Q2

متغیر	Q2
ایمنی روانشناختی	۰/۴۵۹
رفتار آوایی کارکنان	۰/۴۴۷

همان طور که مشاهده می‌گردد تمامی فرضیه‌های مورد آزمون مورد تأیید قرار گرفتند. در جدول شماره ۴، خلاصه نتایج حاصل از فرضیه‌های تحقیق آورده شده است.

جدول ۳. خلاصه‌ی نتایج آزمون فرضیه‌های مستقیم پژوهش

نتیجه	p-value	عدد معنی داری	ضرایب استاندارد	ارتباط متغیرهای مکنون
تائید فرضیه	۰/۰۰۰	۴/۸۸۱	۰/۴۲۵	رهبری حمایتی بر ایمنی روانشناختی تأثیر مثبت و معنی داری دارد.
تائید فرضیه	۰/۰۰۰	۶/۵۴۰	۰/۴۴۹	شخصیت پیشگیرانه بر ایمنی روانشناختی تأثیر مثبت و معنی داری دارد.
تائید فرضیه	۰/۰۰۰	۴/۲۴۳	۰/۴۱۲	رهبری حمایتی بر رفتار آوایی تأثیر مثبت و معنی داری دارد.
تائید فرضیه	۰/۰۰۰	۶/۵۴۰	۰/۶۵۸	شخصیت پیشگیرانه بر رفتار آوایی تأثیر مثبت و معنی داری دارد.
تائید فرضیه	۰/۰۰۰	۳/۰۷۰	۰/۲۹۱	ایمنی روانشناختی بر رفتار آوایی تأثیر مثبت و معنی داری دارد.

۵- نتیجه گیری و پیشنهادها:

در این تحقیق با توجه به ادبیات پژوهش و مدل‌های موجود در این زمینه، مدل مفهومی مورد آزمون قرار گرفت و فرضیات پژوهش بر اساس روابط فرض شده، در مدل مورد آزمون قرار گرفتند که نتایج تجزیه و تحلیل‌ها به شرح زیر می‌باشد:

در راستای فرضیه اول تحقیق، مطالعات گذشته نشان می‌دهد که رفتار یک رهبر به احساس امنیت روانشناختی کمک می‌کند. برخی از رفتارهای رهبر مانند رهبری فراگیر در یک محیط تأثیر مثبتی بر ایمنی روانشناختی دارند. در محیط دارای ایمنی روانشناختی، کارکنان احساس می‌کنند که همکارانشان افکار آنها را رد نمی‌کنند و از آن قدردانی نمی‌کنند. این یافته با مطالعاتی مانند نمبارد و ادمونسون (۲۰۰۶)، کارملی و همکاران (۲۰۱۰)، نمبارد و ادمونسون (۲۰۰۶) و ادمونسون (۱۹۹۹) در یک راستا می‌باشد. در واقع می‌توان بیان نمود که در این شرایط سرپرستان و کارکنان رابطه خود را بر اساس اصل دوجانبه برقرار می‌کنند و هنگامی که سرپرستان با کارکنان با نگرش و رفتار مثبت برخورد می‌کنند، کارکنان تمایل دارند با رویکرد مثبت مانند رفتار آوایی کارکنان به آنها لطف کنند. وقتی کارکنان اعتماد بیشتری به کارکنان و مدیران داشته باشند، موضوعات و مشکلات را بیشتر مطرح می‌کنند چراکه این اعتماد به رهبری وجود دارد که باعث می‌شود مشکلی به وجود نیاید.

در راستای فرضیه دوم تحقیق، شخصیت کنشگر نسبت به شخصیت‌های غیرفعال احتمال بیشتری دارد که محیطی از امنیت روانشناختی را درک کند. ایمنی روانشناختی به عنوان یک عامل مهم در کاهش خطر رفتار پیشگیرانه شناخته شده است. این یافته با مطالعاتی مانند کارملی و گیتل (۲۰۰۹) در یک راستا می‌باشد. شخصیت پیشگیرانه به طور مثبت با رفتار آوایی کارکنان مرتبط بوده و اهمیت شخصیت در پیش‌بینی رفتار آوایی مشخص شده است و در این شرایط آوای آنها مورد قدردانی قرار می‌گیرد و آنها با صحبت کردن و بیان خود راحت هستند.

در مورد فرضیه سوم نتایج نشان می‌دهد که رهبری حمایتی رابطه مثبت و معناداری با رفتار آوایی کارکنان دارد و از آنجایی که کارکنان رهبران خود را حمایتگر می‌دانند، احتمالاً در رفتار آوایی تأثیرگذار باشد. رهبری یک عامل زمینه‌ای مهم است و نقش مهمی در ترغیب کارکنان به بیان نگرانی‌های خود ایفا می‌کند. از لحاظ نظری، رفتار رهبری به دو دلیل بر رفتار آوایی تأثیر می‌گذارد. اولاً، صحبت کردن طبق تعریف مستلزم آن است که کسی ایده‌های خود را با یکدیگر به اشتراک بگذارد. بنابراین، رهبری به طور طبیعی با رفتار آوایی مرتبط است و دوم اینکه رهبران صلاحیت توزیع پاداش و تنبیه را دارند و این قدرت برای درگیر شدن در رفتار آوایی بسیار مهم است. از آنجایی که سرپرستان نهاد اصلی دریافت‌کننده نگرانی‌های ابراز شده کارکنان و دارای اختیار برای ارزیابی عملکرد کارکنان هستند، سرپرستان اغلب دلیل اصلی ترس افراد از درگیر شدن در

رفتار آوایی هستند. آوای کارکنان همچنین ممکن است منجر به بهبود تصویر شود، زیرا باعث افزایش انتساب قابلیت رهبری می شود. یک کارکرد بالقوه حیاتی یک رهبر، تقویت تغییر است، و مطالعاتی که در مورد نمونه های اولیه رهبری تحقیق می کنند، به این نتیجه رسیده اند که افراد عموماً در رفتار آوایی با رهبری مؤثر شرکت می کنند. این یافته با هو (۲۰۱۷)، موریسون (۲۰۱۱)، درت و بوریس (۲۰۰۷)، درت و بوریس (۲۰۰۷)، فولر و همکاران (۲۰۰۷) که دریافته بود رابطه مثبت و معناداری بین سرپرست پشتیبانی و رفتار آوایی کارکنان وجود دارد، مطابقت دارد. لذا وقتی کارکنان متوجه می شوند که رهبرانشان از پیشنهادات آنها الهام گرفته و از آنها استقبال کرده اند، احساس امنیت روانشناختی ایجاد می کنند و می توانند صحبت کنند.

در راستای فرضیه چهارم تحقیق، رفتار آوایی شکلی از رفتار پیشگیرانه است که بیشترین توجه تجربی را به خود جلب کرده است. فعال بودن شامل تلاشهای خودآغازی برای ایجاد تغییر در محیط کار، تمرکز بر آینده، خود شروعی و تغییر گرا در تاکید آن است. کنشگری به عنوان راهی برای رفتار و در نتیجه تصدیق نقش متغیرهای تفاوت فردی (مانند شخصیت) و نیروهای موقعیتی (مثلاً طراحی شغل) در شکل دادن به این زمان از عمل است. این یافته با مطالعاتی مانند فولر و همکاران (۲۰۰۷)، وو و پارکر (۲۰۱۱) و (بیندل و پارکر ۲۰۱۰) در یک راستا می باشد. لذا می توان بیان نمود که شخصیت پیشگیرانه باعث می شود تا افراد سازمان، رفتار آوایی را جزئی از وظیفه خود بدانند و نهایتاً در اثر شخصیت پیشگیرانه، رفتار آوایی تقویت می شود.

در راستای فرضیه پنجم تحقیق، این امکان وجود دارد که کارکنان فعال پیشنهادات خود را برای آغاز تغییرات سازنده به نفع سازمان خود بیان کنند. سازمان هایی که دارای فضای ایمنی روانشناختی هستند، یادگیری و همچنین استفاده از پتانسیل خلاقانه کارکنان را افزایش می دهند. رفتار پیشگیرانه به عنوان اقدام خود محور و متمرکز بر آینده در یک مؤسسه، که در آن کارمند به دنبال ایجاد موقعیت (مانند معرفی روش های کاری جدید و تأثیرگذاری بر استراتژی سازمانی) و/یا تغییر در درون خود (مانند یادگیری مهارت های جدید برای مقابله با آن است. «خواستهای آینده) هستند. این یافته با مطالعاتی مانند زی و همکاران (۲۰۱۴)، بیندل و پارکر (۲۰۱۰) در یک راستا می باشد. وقتی افراد احساس می کنند که رهبران آنها از نظرات آنها دعوت و قدردانی می کنند، احساس امنیت روانشناختی ایجاد می کنند. در ارتباط با تأثیر امنیت روانشناختی نیز اگر افراد امنیت روانشناختی داشته باشند، راحت تر می توانند نظرات خود را بیان کنند. چراکه دیگر ترس و نگرانی از بیان مشکلات و حرفهایی که دارند، وجود ندارد و این نگرانی کمتر باعث می شود تا افراد رفتار آوایی بیشتری داشته باشند.

با توجه به یافته های تحقیق پیشنهاد می شود از آنجایی که آوای کارکنان با اشتراک نظرات کارکنان و مدیران در یک راستا می باشد، مطالعاتی مانند ارتباط رفتار اشتراک دانش و رفتارهای فرانش مانند رفتار آوایی کارکنان با میانجی گری رفتار اخلاقی صورت گیرد. همچنین تحقیقات بیشتری به منظور بررسی ارتباط بین فرهنگ اخلاقی و رفتار آوایی نیز مورد نیاز است؛ لذا در مطالعات دیگر جنبه های دیگر فرهنگ اخلاقی مانند پیروی از قدرت و اجرای استانداردها می تواند به کار گرفته شود. همچنین هر پژوهشی با محدودیتهایی مواجه است که باید آنرا از محدودیتهای پژوهشگر جدا کرد. از مهم ترین محدودیتهای این پژوهش اینست که برخی متغیرهای مزاحم یا تأثیرگذار، ممکن است در نحوه پاسخگویی به سؤالات تغییراتی ایجاد کرده باشد که از محدودیتهای معمول تحقیقات علوم انسانی و اجتماعی است. از طرفی مقطعی بودن این پژوهش نیز از محدودیتهای مهم آن است.

منابع

۱. هومن، حیدرعلی. (۱۳۹۱). مدل یابی معادلات ساختاری با رویکرد نرم افزار لیزرل، انتشارات سمت، چاپ دوم.
2. 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.
3. 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.
4. Edmondson, A. C. , & Lei, Z. (2014). Psychological safety: The history, renaissance, and future of an interpersonal construct. *Annual review of organizational psychology and organizational behavior*, 1(1), 23-43.
5. Elsaied, M. M. (2018). Supportive leadership, proactive personality and employee voice behavior: The mediating role of psychological safety. *American Journal of Business*.
6. Frazier, M. L. , Fainshmidt, S. , Klinger, R. L. , Pezeshkan, A. , & Vracheva, V. (2017). Psychological safety: A meta-analytic review and extension. *Personnel Psychology*, 70(1), 113-165.
7. Hernandez, W. , Luthanen, A. , Ramsel, D. , & Osatuke, K. (2015). The mediating relationship of self-awareness on supervisor burnout and workgroup Civility & Psychological Safety: A multilevel path analysis. *Burnout Research*, 2(1), 36-49.
8. Ho, J. C. (2017). The effect of supervisor support on employee voice behavior based on the self-determination theory: the moderating effect of impression management motive. *Journal of Entrepreneurship and Organization Management*, 6(21), 1-8.
9. Hsiung, H. H. (2012). Authentic leadership and employee voice behavior: A multi-level psychological process. *Journal of business ethics*, 107(3), 349-361.
10. Jafri, M. H. , Dem, C. , & Choden, S. (2016). Emotional intelligence and employee creativity: Moderating role of proactive personality and organizational climate. *Business Perspectives and Research*, 4(1), 54-66.
11. Li, C. F. , & Tian, Y. Z. (2016). Influence of workplace ostracism on employee voice behavior. *American Journal of Mathematical and Management Sciences*, 35(4), 281-296.
12. Liang, J. , & Tang, J. (2010). A multi-level study on employee voice: Evidence from a chain of retail stores. *Frontiers of Business Research in China*, 4(4), 541-561.
13. Lyu, X. (2016). Effect of organizational justice on work engagement with psychological safety as a mediator: Evidence from China. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 44(8), 1359-1370.
14. Miceli, M. P. , Near, J. P. , & Dworkin, T. M. (2008). *Whistle-blowing in organizations*. Psychology Press.
15. Morrison, E. W. (2011). Voice and silence within organizations: Literature review and directions for future research. *Academy of Management annals*, 5(1), 373-412.
16. Saĝnak, M. (2017). Ethical leadership and teachers' voice behavior: The mediating roles of ethical culture and psychological safety. *Educational Sciences: Theory & Practice*, 17(4).
17. Schmidt, B. , Loerbroks, A. , Herr, R. M. , Wilson, M. G. , Jarczok, M. N. , Litaker, D. , . . & Fischer, J. E. (2014). Associations between supportive leadership and employees self-rated health in an occupational sample. *International journal of behavioral medicine*, 21(5), 750-756.

18. Wang, Z. , Zhang, J. , Thomas, C. L. , Yu, J. , & Spitzmueller, C. (2017). Explaining benefits of employee proactive personality: The role of engagement, team proactivity composition and perceived organizational support. *Journal of Vocational Behavior, 101*, 90-103.
19. Zhang, Z. , Wang, M. O. , & Shi, J. (2012). Leader-follower congruence in proactive personality and work outcomes: The mediating role of leader-member exchange. *Academy of management journal, 55*(1), 111-130.