

ارائه الگویی ساختاری از علل و پیامدهای ایمنی روانی

مصطفی کاظمی *

سمیرا پور **

چکیده

هدف این تحقیق، بررسی علل و پیامدهای ایمنی روانی در کارکنان اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان خراسان رضوی در قالب یک مدل مفهومی است. بدین منظور ۱۰۱ نفر از کارکنان این اداره به عنوان نمونه مورد مطالعه به شیوه نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شدند و از طریق پرسشنامه‌های توزیع شده میان آنها به گردآوری اطلاعات مورد نیاز پرداخته شد. به منظور تحلیل داده‌های حاصله از مدل‌یابی معادلات ساختاری و روش حداقل مربعات جزئی توسط نرم افزار آماری پی ال اس بهره گرفته شد و نتایج حاصل از شاخص‌های برازندگی مدل مفهومی، حاکی از برازش مناسب مدل تحقیق بود. با استفاده از تحلیل مسیر به منظور آزمون فرضیات مشخص گردید که تمامی فرضیات مربوط به عوامل تأثیرگذار بر ایمنی روانی (اعتماد و هوش هیجانی) به جز حمایت اجتماعی مورد پذیرش قرار گرفتند و فرضیات مربوط به پیامدهای ایمنی روانی (رفتار شهروندی، رفتار یادگیری و تمایل به تسهیم دانش) نیز تأیید شدند. هم‌چنین، نشان داده شد که ایمنی روانی در روابط بین هوش هیجانی با رفتار شهروندی سازمانی و اعتماد با تمایل به تسهیم دانش، نقش واسطه را ایفا می‌کند.

واژگان کلیدی: ایمنی روانی، رفتار یادگیری، تسهیم دانش، هوش هیجانی، کارکنان میراث فرهنگی.

* دانشیار گروه مدیریت (مدیریت سیستم و بهره‌وری)، دانشگاه فردوسی مشهد

** دانشجوی دکتری مدیریت رفتار سازمانی، دانشگاه فردوسی مشهد، (نویسنده مسئول) sa_po372@stu-mail.um.ac.ir

تاریخ پذیرش: ۹۲/۶/۲۵

تاریخ دریافت: ۹۲/۲/۱۸

مقدمه

مبانی نظری در حوزه رفتار سازمانی، اهمیت ایمنی روانی^۱ را به عنوان نمونه در رفتار یادگیری^۲ و تسهیم دانش در محیط‌های کاری سنتی (Kahn, 1990)، تیم‌های پروژه و محیط‌های کاری صنعتی شناسایی نموده‌اند (Siemsen et al, 2008). این مطالعات نشان دادند که ایمنی روانی ممکن است بی میلی افراد در بیان و توصیف خود را از طریق کاهش ترس از حقارت یا برخورد نامعلوم کاهش دهد (Kahn, 1990). فردی که از ایمنی روانی بالایی برخوردار است توانایی احترام به خود را دارا می‌باشد و می‌تواند توانایی‌هایش را در اندازه واقعی و همان طور که هست قلمداد کند و از اعتماد به نفس خوبی برخوردار باشد (Zhanga et al, 2010). در واقع، ایمنی به عنوان دومین نیاز مهم در سلسله مراتب نیازهای انسانی مازلو برای تمام افراد شناخته شده است. هنگامی که افراد غرق درخواست‌های ارضا نشده و انواع فشارهایی باشند که منجر به گمراهی مشخصی شود، با تسلط بر خویش می‌توانند بیشترین تعادل عاطفی را به دست آورند و به عبارت دیگر، نسبت به خود احساس آرامش، امنیت و کفایت کنند (پارک جی اس، ۱۳۷۲).

زمانی که ایمنی روانی فرد بالا باشد، وی احساس اطمینان خواهد کرد که رفتار او بی‌خطر است و باعث عواقب منفی نمی‌شود. در عوض، به افراد اجازه داده می‌شود تا رفتارهایی هم‌چون ابراز وجود کردن را در خود حفظ کنند. برخی از مطالعات صورت گرفته نشان داده‌اند که ایمنی روانی به عنوان یک عامل مهم، رفتارهای متعدد کارکنان در سازمان‌ها را تحت تأثیر خود قرار می‌دهد (Kahn, 1990). همچنین، ایمنی روانی نشان‌دهنده تأثیرات مثبت در محیط کسب و کار، افزایش تعهد کارکنان در محیط کاری، رفتار یادگیری و عملکرد سازمان می‌باشد (Carmeli, 2007; Edmondson, 1999; May et al, 2004). با این وجود، اهمیت فزاینده ایمنی روانی هم‌چنان نادیده گرفته شده است. لذا هدف این مقاله، بررسی علل و پیامدهای ایمنی روانی در کارکنان اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان خراسان رضوی و تأثیر آن‌ها بر یکدیگر است. از این‌رو به منظور دستیابی به این اهداف، مدلی از علل و

1- Psychological safety
2- Learning Behavior

پیامدهای ایمنی روانی جهت بررسی ارائه شده است. از طرفی، با توجه به نقش مهم اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی در صنعت گردشگری و نیز اهمیت فزاینده کارکنان و فعالیت آنان در این مهم، توجه به ابعاد تأثیرگذار بر فعالیت آنها در این اداره از اهمیت وافری برخوردار است که از جمله مهمترین این ابعاد می‌توان به ایمنی روانی کارکنان به عنوان یکی از مهمترین نیازها در سلسله مراتب نیازهای انسانی مازلو اشاره کرد. لذا، برخورداری این اداره از کارکنانی که دارای احساس ایمنی روانی بالایی باشند پیامدهای مثبتی برای سازمان به همراه خواهد داشت که این سازمان را به سوی اهداف و ارائه خدمات هر چه بهتر و موثرتر خود هدایت می‌کند.

مبانی نظری و فرضیه‌های تحقیق

اعتماد و ایمنی روانی

ایمنی روانی یک مفهوم نسبتاً جدیدی است که در این اواخر توجه محققان را به خود جلب نموده است (May et al, 2004). در واقع، ایمنی روانی به عنوان یک حالت روانشناختی در افراد در نظر گرفته می‌شود که ناشی از ادراکات آنان از میزان تهدید محیطی می‌باشد که در آن مشارکت دارند. در یک رابطه مطمئن، افراد تلاش به منظور انجام وظیفه را بدون ترس از عواقب آن ساده‌تر درمی‌یابند، زیرا احساس می‌کنند که هر انتقادی سازنده خواهد بود و دیگران با آنها مهربان هستند و آنها را شرمسار نمی‌کنند حتی اگر آنها اشتباه کنند (Kahn, 1990). این باور نشان می‌دهد که اعتماد در میان افراد می‌تواند نگرانی‌های آنها را نسبت به عواقب منفی احتمالی رفتارشان کاهش دهد از این رو، میزان ایمنی روانی آنان بهبود خواهد یافت. در واقع، اعتماد می‌تواند به عنوان پیش‌بینی‌کننده مهمی از ایمنی روانی قلمداد شود. لذا، با توجه به مبانی نظری و تحقیقات صورت گرفته می‌توان فرضیه زیر جهت بررسی در قلمرو تحقیق حاضر مطرح نمود:

فرضیه ۱- اعتماد کارکنان به سازمان تأثیر معناداری بر ایمنی روانی آنان دارد.

اعتماد و تسهیم دانش

عصر حاضر، عصر تحولات و تغییرات شگرف در فناوری است. عصری که ساختار

فکری آن آکنده از عمق بخشیدن به اطلاعات و توجه به مشارکت نیروی انسانی خلاق و دانش‌گرا به جای نیروی انسانی عملکردی است. از این رو، مدیریت هوشیار بر آن است تا هرچه بیشتر و بهتر در جهت استفاده از ابزاری به نام دانش برای رویارویی و مقابله با عوامل عدم اطمینان، حفظ موقعیت، ایجاد خلاقیت و نوآوری به منظور گسترش عرصه رقابتی خود برآید (یوسفی و همکاران، ۱۳۸۹). در این میان، تسهیم دانش عبارت است از مجموعه رفتارهایی که شامل تبادل دانش، اطلاعات و کمک کردن به دیگران در این خصوص می‌باشد. هدف نهایی از تسهیم دانش کارکنان، تلاش برای انتقال و تبدیل تجربیات دانش همه افراد به دارایی‌ها و منابع سازمانی، به منظور افزایش و پیشبرد اثربخشی سازمانی است (Yang & Wan, 2004). از طرفی، اعتماد نیز به طور گسترده‌ای به عنوان پیش‌بینی‌کننده رفتار بشر در زمینه‌های متفاوت تحقیقاتی از قبیل تبادل سرمایه عقلانی و تسهیم دانش مورد مطالعه قرار گرفته است (Chiu et al, 2006; Ridings et al, 2002). فراوانی مطالعات صورت گرفته بر روی اعتماد، حکایت از اهمیت آن در مفاهیم اجتماعی و اقتصادی دارد. زمانی که هیچ سیستم قانونی کارآمدی برای ضمانت وجود نداشته باشد مبنی بر اینکه دیگران همان طور که انتظار می‌رود رفتار خواهند کرد، اعتماد می‌تواند به عنوان یک جانشین هدفمند برای هر سیستمی به کار گرفته شود و بدین ترتیب، کار کردن با دیگران را تسهیل می‌بخشد (Mayer et al, 1995; Ridings et al, 2002). زمانی که افراد به یکدیگر اعتماد داشته باشند در این صورت خواستار تسهیم دانش خود با دیگران هستند و بدین ترتیب مشارکت خود را توسعه خواهند داد (Staples & Webster, 2008). لذا، با توجه به موارد مطرح شده فوق می‌توان فرضیه زیر را مطرح نمود:

فرضیه ۲- اعتماد کارکنان به سازمان تأثیر معناداری بر تمایل آنان به تسهیم دانش دارد.

حمایت اجتماعی و ایمنی روانی

حمایت اجتماعی^۱ عبارت است از ادراک فرد از اینکه مورد توجه و علاقه دیگران بوده، از دیدگاه آنان فرد ارزشمندی است، چنانکه دچار مشکل و ناراحتی شود، سایر افراد (مثل دوستان، خانواده و همکاران) به او یاری خواهند رساند. بر طبق این تعریف، حمایت اجتماعی مفهومی است که به دامنه ارتباطات متقابل بین فردی توجه دارد و هر

چه میزان مبادلات بین فردی بیشتر باشد، میزان حمایت اجتماعی که فرد دریافت می‌دارد، افزون‌تر خواهد بود (نبوی و شهریاری، ۱۳۹۱). علیرغم نقشی که عوامل اجتماعی - روانی از جمله حمایت اجتماعی ایفا می‌کنند اما در مطالعات و تحقیقات صورت گرفته تا حد زیادی نادیده گرفته شدند (Dennis & Reineclce, 2004). از طرفی مطالعات گذشته نشان داده‌اند که حمایت اجتماعی اهمیت کلیدی دارد (Wiesenfeld et al, 2001) و از آنجا که تأثیر شرایط حمایتی روی ادراکات ایمنی افراد تقریباً ناشناخته است (Rhoades & Eisenberger, 2002) لذا، در این مطالعه به بررسی تأثیر حمایت اجتماعی بر ایمنی روانی پرداخته می‌شود. از این رو، می‌توان فرضیه زیر را مطرح کرد که:

فرضیه ۳- حمایت اجتماعی تأثیر معناداری بر ایمنی روانی کارکنان سازمان دارد.

هوش هیجانی و ایمنی روانی

اصطلاح هوش هیجانی^۱ اولین بار در سال ۱۹۹۰ و به عنوان نوعی از هوش اجتماعی توسط مایر^۲ و سالووی مطرح شد اما ریشه مفهومی و نه اصطلاحی آن به هوش اجتماعی بر می‌گردد که از سوی ثرندایک^۳ مطرح شد (اسدی و همکاران، ۱۳۸۵). مشهورترین فرد در زمینه هوش هیجانی، گلمن^۴ می‌باشد. وی تعریف متفاوتی از هوش هیجانی ارائه کرده است. او هوش هیجانی را آگاهی از هیجانات خود، برانگیختن خود، تشخیص و شناسایی عواطف دیگران و کنترل ارتباط با دیگران تعریف نموده است. هوش هیجانی به عنوان یک عامل حمایتی در برابر فشارهای کاری به شمار می‌آید. امروزه هوش هیجانی به عنوان یک عامل پیش‌بینی‌کننده ایمنی روانی و اجتماعی از اهمیت شایانی برخوردار گردیده است (Liff, 2003). در واقع، هوش هیجانی یکی از عوامل موفقیت فرد در زندگی است که مستقیماً می‌تواند ایمنی روانی وی را تحت تأثیر قرار دهد. همچنین، افرادی که توانایی کنترل، تشخیص و استفاده از قابلیت‌های هیجانی را دارند از ایمنی روانی بالاتری برخوردارند. لذا، با توجه به مبانی نظری و تحقیقات انجام شده می‌توان فرضیه زیر را مطرح نمود:

فرضیه ۴- هوش هیجانی تأثیر معناداری بر ایمنی روانی کارکنان سازمان دارد.

1- Emotional Intelligence
2- Mayer & Salovy
3- Thorndike
4- Goleman

هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی

شرایط کاملاً متحول حاکم بر سازمان‌ها، افزایش رقابت و لزوم اثربخشی آنها در چنین شرایطی، نیاز آنها را به نسل ارزشمندی از کارکنان، آشکار می‌کند. نسلی که از آنها به عنوان سربازان سازمانی یاد می‌شود (Dipola & Hoy, 2005). در عصر حاضر چنین رفتارهای سودمند و فرانقشی را که به صورت اختیاری و داوطلبانه طوری که خارج از نقش رسمی و شرح وظایف کارکنان است و به طور مستقیم مورد تشویق و پاداش ناظرین سازمانی قرار نمی‌گیرد رفتار شهروندی سازمانی می‌نامند. اورگان^۱ (۱۹۸۸) رفتار شهروندی سازمانی را نوعی وضعیت مطلوب می‌پندارد؛ زیرا چنین رفتاری از یک سو، منابع موجود در دسترس سازمان را افزایش داده و از سوی دیگر، سازوکارهای کنترل پر هزینه رسمی را کاهش می‌دهد. کارکنانی که هوش هیجانی بالایی دارند، با خودآگاهی نسبت به احساسات خود و مدیریت این احساسات و همچنین، شناسایی احساسات دیگران و برقراری ارتباط مناسب و مطلوب با آنان، فضای مناسب در سازمان مبتنی بر همدلی، تفاهم، اعتماد و ارتباطات سالم ایجاد می‌کنند. بدین ترتیب داوطلب کمک به یکدیگر هستند و شکایت و ابراز ناراحتی از کار کاهش یافته و علاقه و تعهد به کار افزایش می‌یابد (کریمی و همکاران، ۱۳۹۰). لذا، با توجه به مبانی مطرح شده فوق می‌توان فرضیه زیر را مطرح نمود:

فرضیه ۵- هوش هیجانی کارکنان بر رفتار شهروندی سازمانی آنان تأثیر معناداری دارد.

رفتار شهروندی سازمانی و ایمنی روانی

سازمان‌ها، به ویژه سازمان‌های کشورهای جهان سوم که نیازمند جهشی عمده در افزایش کارآمدی می‌باشند باید زمینه را به گونه‌ای فراهم سازند که کارکنان و مدیران آنها با طیب خاطر، تمامی تجربیات، توانایی‌ها و ظرفیت‌های خود را جهت اعتلای اهداف سازمانی شناسایی و بسترهای لازم برای پیاده‌سازی این گونه رفتارها، فراهم گردد (مقیم، ۱۳۸۴). ایمنی روانی کارکنان یکی از ویژگی‌های مهم و همبسته با رفتار شهروندی سازمانی است. بنابراین، به نظر می‌رسد که سازمان‌ها برای بروز رفتار شهروندی در کارکنان خود و دست یافتن به اهداف آرمانی خود به کارکنانی نیاز دارند که از ایمنی روانی مناسبی برخوردار باشند چرا که کارمندی که از ایمنی روانی

مناسبتی برخوردار نباشد نمی‌تواند در انجام وظایف رسمی و درون نقش خود، کارآمد باشد چه برسد به انجام کارها و امور فرانش و خارج از شرح وظایف رسمی که همان رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد. لذا، با توجه به مبانی مطرح شده فوق و تحقیقات صورت گرفته می‌توان فرضیه زیر را جهت بررسی در قلمرو تحقیق حاضر مطرح نمود: فرضیه ۶- ایمنی روانی کارکنان سازمان تأثیر معناداری بر رفتار شهروندی سازمانی آنان دارد.

ایمنی روانی و رفتار یادگیری

ادمسون (۱۹۹۹) رفتار یادگیری را فرآیندی پیوسته از فکر و عمل که از طریق پرسش، اخذ بازخورد، کسب دانش و بحث پیرامون خطاها یا پیامدهای غیرمنتظره حاصل می‌شود، در نظر گرفت (Carmeli et al, 2009). از آنجا که کارها به یکدیگر وابسته شده‌اند لذا، افراد نیاز دارند تا دیگران در ارائه اطلاعات یا حل و فصل مسائل مختلف به آنها کمک کنند و طبق گفته ادموندسون (۲۰۰۴)، ایمنی روانی یک مکانیسم کلیدی برای رفتارهای یادگیری هم چون بازخورد گرفتن است به دلیل اینکه باعث کاهش نگرانی بیش از حد فرد در مورد واکنش‌های دیگران می‌شود. در واقع، زمانی که افراد به دنبال بازخورد گرفتن از دیگران در مورد کار خود هستند خود را در معرض خطر انتقاد و حتی تحقیر قرار می‌دهند. اما ایمنی روانی داشتن این نگرانی‌ها را کاهش می‌دهد و به احتمال زیاد رفتارهای یادگیری هم چون به دنبال بازخورد گرفتن از دیگران را نیز تشویق می‌کند. به علاوه، ایمنی روانی رفتارهای یادگیری هم چون صحبت کردن در مورد اشتباهات و بررسی فرضیات مسئله کاری را تسهیل می‌بخشد چون اجازه می‌دهد تا دیگران به این باور برسند که آنها افرادی هستند که منجر به از بین بردن خطاها می‌شوند و قادرند تا مفروضاتی را برای کمک به ساخت سیستمی قوی‌تر به کار گیرند (Edmondson, 2004). لذا، با توجه به مبانی نظری و تحقیقات انجام شده می‌توان فرضیه زیر جهت بررسی در قلمرو تحقیق حاضر مطرح نمود: فرضیه ۷- ایمنی روانی تأثیر معناداری بر رفتارهای یادگیری کارکنان در سازمان دارد.

ایمنی روانی و تسهیم دانش

سالوپک (۲۰۰۰) بیان می‌کند اگر خواهان این هستیم که افراد در سازمان آن چه را که یاد می‌گیرند تسهیم کنند باید شرایطی در سازمان از جمله برگزاری برنامه‌های انگیزشی شامل پاداش‌های درونی، بیرونی و اجتماعی فراهم شود. علاوه بر برنامه‌های آموزشی، برنامه‌های استاد - شاگردی نیز باید مورد استفاده قرار گیرد. این برنامه‌ها برای انتقال یادگیری افراد، دانش و تجربه آنها را مورد استفاده قرار می‌دهد. این تبادل، منجر به غنی‌سازی، تقویت و ایجاد دانش جدید می‌شود (Yang & Wan, 2004). با توجه به این ویژگی‌ها، ممکن است ایمنی روانی یک عامل برجسته در تسهیل تسهیم دانش باشد. این بدان معناست زمانی که افراد احساس ایمنی روانی بالایی داشته باشند، تمایل بیشتری به بیان خویش، نشان دادن تخصص خود و تسهیم دانش خود با دیگران خواهند داشت. به عبارت دیگر، آنها احساس می‌کنند که رفتار تسهیم آنها منجر به عواقب منفی از قبیل مواجه شدن با شکست، حقارت و یا پیچیدگی در ارزیابی عملکرد نخواهد شد حتی اگر دانش تسهیم شده آنها به خوبی دریافت نشود (Zhang et al, 2010). لذا، با استناد به مبانی مطرح شده و تحقیقات انجام شده می‌توان فرضیه زیر را جهت بررسی در قلمرو این تحقیق مطرح نمود:

فرضیه ۸ - ایمنی روانی کارکنان در سازمان تأثیر معناداری بر تمایل کارکنان به تسهیم دانش مستمر دارد.

نقش واسط ایمنی روانی

فرضیه‌های پیشین، ارتباط بین اعتماد، ایمنی روانی و تمایل به تسهیم دانش و نیز ارتباط بین هوش هیجانی، ایمنی روانی و رفتار شهروندی سازمانی را مطرح نمودند. به طور ضمنی، اعتماد بر تمایل به تسهیم دانش و هوش هیجانی بر رفتار شهروندی سازمانی از طریق ایمنی روانی تأثیر می‌گذارند. بدین معنا که می‌توان با ایجاد اعتماد در افراد، ایمنی روانی را در آنان افزایش داد و سپس به واسطه ایمنی روانی ادراک شده در افراد تمایل آنان را نسبت به تسهیم دانش سبب شد. همچنین، می‌توان با افزایش هوش هیجانی، ایمنی روانی افراد را نیز افزایش داد و به واسطه این افزایش در ایمنی روانی، رفتار شهروندی کارکنان نیز تحت تأثیر قرار می‌گیرد. در پی این استدلال‌ها، در مطالعه حاضر فرضیه‌های ۹ و ۱۰ به شکل زیر پیشنهاد می‌شوند:

فرضیه ۹- اعتماد تأثیر معناداری بر تمایل کارکنان به تسهیم دانش از طریق ایمنی روانی آنان در سازمان دارد.

فرضیه ۱۰- هوش هیجانی تأثیر معناداری بر رفتار شهروندی کارکنان از طریق ایمنی روانی آنان دارد.

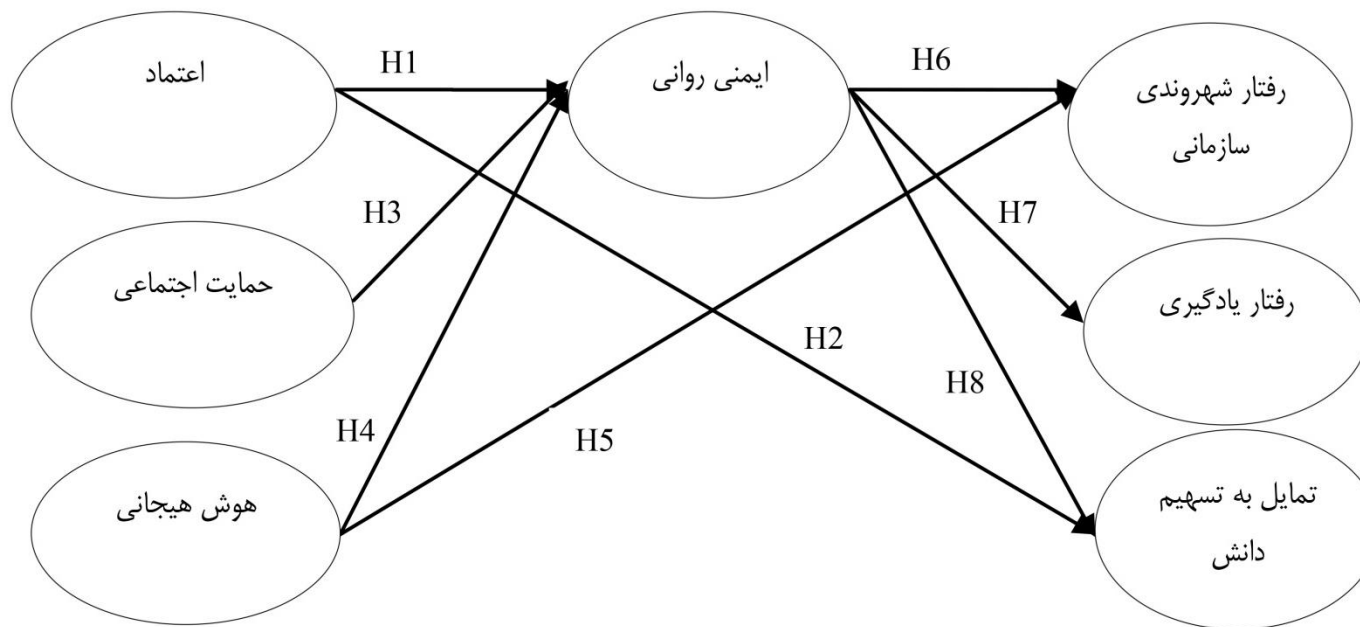
مدل مفهومی تحقیق

با مطالعه روابط سازه‌های مطرح شده که به کمک پیشینه تحقیق صورت گرفته است و با اقتباس از مدل‌های ژانگ و همکاران (۲۰۱۰)، کارملی و همکاران (۲۰۰۹)، اسپچیرز^۱ و همکاران (۲۰۰۸) و ایلگین^۲ و همکاران (۲۰۰۹) جهت بررسی عوامل موثر بر ایمنی روانی و پیامدهای حاصل از آن، مدل تلفیقی ارائه شده را به شکل ذیل می‌توان ترسیم نمود. ترسیم این مدل تلفیقی بدین صورت بود که از مطالعه ژانگ و همکاران (۲۰۱۰)، اعتماد به عنوان عاملی موثر بر ایمنی روانی اتخاذ گردید. از مطالعه صوت گرفته توسط اسپچیرز و همکاران (۲۰۰۸)، حمایت اجتماعی به عنوان عامل موثر دیگری بر ایمنی روانی استخراج شد و عامل هوش هیجانی از مطالعه سیاروچی و همکاران (۲۰۰۱) به عنوان عامل موثر دیگری بر ایمنی روانی اتخاذ شد. به ترتیب از مطالعات ژانگ و همکاران (۲۰۱۰)، کارملی و همکاران (۲۰۰۹) و یی^۳ (۲۰۰۵) نیز تمایل به تسهیم دانش، رفتار یادگیری و رفتار شهروندی سازمانی به عنوان پیامدهای ایمنی روانی استخراج شدند. فرضیه‌های تحقیق نیز با نمادهای H1 تا H8 در شکل ۱ مشخص شده‌اند. دو فرضیه جانبی مربوط به بررسی نقش واسطه ایمنی روانی نیز در نظر گرفته شدند که فرضیه‌های ۹ و ۱۰ تحقیق حاضر را تشکیل می‌دهند.

روش‌شناسی تحقیق

روش تحقیق مطالعه حاضر در طبقه‌بندی تحقیقات توصیفی و از نوع پیمایشی - تحلیلی قرار گرفته است. برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه استفاده شده است که دارای طیف پنج امتیازی لیکرت (۱= کاملاً مخالفم تا ۵= کاملاً موافقم) می‌باشد. به منظور محاسبه قابلیت پایایی ابزار سنجش، سازگاری درونی با محاسبه

1- Scheepers
2- Ilgin
3- Yi



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق (اقتباس از مدل‌های ژانگ و همکاران (۲۰۱۰)، کارملی و

همکاران (۲۰۰۹)، اسپچیرز و همکاران (۲۰۰۸) و ایلگین و همکاران (۲۰۰۹))

ضریب آلفای کرونباخ توسط نرم افزار spss بدست آمد. جدول ۱ متغیرهای پرسشنامه، منابع سوالات پرسشنامه و آلفای کرونباخ را نشان می‌دهد. روایی پرسشنامه نیز علاوه بر استفاده از روش صوری - محتوایی (نظر اساتید مدیریت و کارشناسان میراث فرهنگی)، از طریق تحلیل عاملی تأییدی نیز به منظور حصول اطمینان بیشتر به نتایج حاصله انجام شده است که در بررسی مدل اندازه‌گیری مقاله حاضر در بخش ۵-۲-۱ آورده شده است.

جدول ۱. متغیرهای پژوهش و آلفای کرونباخ پرسشنامه

متغیرها	تعداد گویه ها	منبع سوالات	آلفای کرونباخ
ایمنی روانی	۶	ادموندسون و وولی ^۱ (۲۰۰۰)	۰/۷۵
هوش هیجانی	۱۷	اسجات ^۲ و همکاران (۱۹۹۸)	۰/۷۷
اعتماد	۷	بروملی (۱۹۹۶)	۰/۸۲
حمایت اجتماعی	۳	ایزنبرگر ^۳ و همکاران (۱۹۸۶)	۰/۷۵
رفتار یادگیری	۴	ادموندسون (۱۹۹۹)	۰/۸۱
رفتار شهروندی سازمانی	۱۳	اورگان و کانوسکی (۱۹۹۶)	۰/۷۰
تمایل به تسهیم دانش	۴	باتاچرجی ^۴ (۲۰۰۱) و چن ^۵ (۲۰۰۷)	۰/۷۵

همان طور در جدول ۱ ملاحظه می‌شود و طبق گفته سکاران (۱۳۸۸)، مقادیر آلفای کرونباخ کمتر از ۰/۶ نشان‌دهنده پایایی ضعیف، آلفای بین ۰/۷ و ۰/۸ نشان‌دهنده پایایی نسبتاً خوب و آلفای بالای ۰/۸ نشان از پایایی بالای ابزار اندازه‌گیری دارد. لذا، می‌توان پایایی پرسشنامه مذکور را مناسب ارزیابی نمود.

فنون تجزیه و تحلیل اطلاعات

مدل‌یابی به کمک پی‌ال‌اس در حوزه‌های متنوع از جمله حوزه‌ی منابع انسانی کاربرد دارد. البته مزیت اصلی آن در این است که این نوع مدل‌یابی نسبت به لیزرل به تعداد کمتری از نمونه نیاز دارد. از طریق مدل‌یابی پی‌ال‌اس می‌توان ضرایب رگرسیون استاندارد را برای مسیرها، ضرایب تعیین را برای متغیرهای درونی و اندازه‌ی شاخص‌ها را برای مدل مفهومی بدست آورد (Wen Wu, 2010). لیکن پی‌ال‌اس جایگزینی

1- Edmondson & Wooley
2- Schutte
3- Eisenberger
4- Bhattacharjee
5- Chen

مناسب برای روش‌های تشریح کواریانس همچون لیزرل و آموس می‌باشد (Hulland, 1999). در واقع، روش پی‌ال‌اس یکی از تکنیک‌های چندمتغیره آماری است که برخلاف وجود محدودیت‌هایی مانند ناشناخته بودن نوع توزیع متغیرها، کم بودن حجم نمونه و وجود همبستگی میان متغیرهای مستقل که در روش‌های رگرسیونی و معادلات ساختاری لازم به رعایت بودند، می‌تواند مدل‌هایی را با چند متغیر مستقل و وابسته برازش کند (Jafari & Mohammadi, 2011). لذا، در این پژوهش از روش حداقل مربعات جزئی^۱ توسط نرم افزار پی‌ال‌اس و رویه هالاند^۲ (۱۹۹۹) به منظور بررسی مدل‌های اندازه‌گیری، ساختاری و آزمون فرضیات استفاده شده است.

جامعه، نمونه و روش نمونه‌گیری

جامعه آماری تحقیق حاضر را تمامی کارکنان اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان خراسان رضوی تشکیل می‌دهند که طبق آمار استخراج شده از این سازمان تعداد کارکنانش در نیمه اول سال ۱۳۹۱ برابر ۲۰۰ کارمند می‌باشد. برای جمع‌آوری اطلاعات با توجه به شرایط پژوهش و به دلیل اینکه نمونه‌های مورد نظر شانس یکسانی برای انتخاب داشتند و نیز امکان تهیه لیست تمامی کارکنان، بهترین روش نمونه‌گیری برای انتخاب کارکنان این اداره، روش نمونه‌گیری تصادفی ساده است. برای تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران بهره گرفته شد. با نمونه‌گیری اولیه به تعداد ۳۰ نفر میان کارکنان این اداره، انحراف معیار نمونه $s=0/5$ بدست آمد و براساس آلفای ۵ درصد ($z=1/96$) و نیز خطای ۷ درصد ($d=0/07$) حداقل تعداد نمونه مورد نیاز، ۹۹ نفر برآورد گردید. از این میان، ۱۲۰ پرسشنامه در میان کارکنان این اداره توزیع گردید و در نهایت، با توجه به اینکه ۱۹ پرسشنامه توزیع شده فاقد اطلاعات کامل بود، حذف شد و تنها ۱۰۱ پرسشنامه قابل تحلیل شناخته شد.

تحلیل داده‌ها و یافته‌های تحقیق

توصیف داده‌ها

۳۰/۷ درصد از نمونه را زنان و ۶۹/۳ درصد را مردان تشکیل دادند. ۵۸/۴ درصد

1- PLS (Partial Least Square)
2- Hulland

افراد نمونه در بازه سنی ۳۱ تا ۴۰ سال قرار داشتند و اکثریت آنان دارای سطح تحصیلات لیسانس بودند (۸۱/۲ درصد) که این نشان می‌دهد اکثر افراد نمونه مورد مطالعه سطح تحصیلات بالایی داشتند. از طرفی، ۴۳/۶ درصد افراد مورد مطالعه، سابقه خدمتی برابر ۵ تا ۱۰ سال در این اداره را داشتند. جدول زیر نیز یافته‌های توصیفی متغیرهای مورد مطالعه را نشان می‌دهد.

جدول ۳. یافته‌های توصیفی متغیرهای مورد مطالعه

متغیرها	میانگین	انحراف معیار	آماره آزمون (t)	معناداری
اعتماد	۳/۲۱	۰/۵۸	۳/۷۲۰	۰/۰۰۰
هوش هیجانی	۳/۹۶	۰/۳۱	۳۰/۹۶۹	۰/۰۰۰
حمایت اجتماعی	۲/۳۸	۰/۶۰	-۱۰/۴۵۶	۰/۰۰۰
ایمنی روانی	۳/۲۶	۰/۵۷	۴/۵۶۰	۰/۰۰۰
رفتار شهروندی سازمانی	۳/۴۱	۰/۳۲	۱۲/۹۰۱	۰/۰۰۰
رفتار یادگیری	۲/۹۹	۰/۶۶	-۳/۱۵۰	۰/۰۰۰
تمایل به تسهیم دانش	۳/۸۱	۰/۴۵	۱۷/۹۷۲	۰/۰۰۰

همان‌طور که در جدول ۳ ملاحظه می‌شود، با توجه به مقیاس سنجش که بین ۱ تا ۵ قرار دارد و نقطه برش پرسشنامه مذکور که عدد ۳ می‌باشد و نیز با توجه به اینکه سطح معنی‌داری همه متغیرهای مورد مطالعه در جدول فوق کوچکتر از سطح خطای ۵ درصد است لذا، می‌توان گفت که مقدار حاصل مربوط به این متغیرها تفاوت معناداری با مقدار متوسط (عدد ۳) دارد اما مشاهده علامت آماره t متغیرهای اعتماد، هوش هیجانی، ایمنی روانی، رفتار شهروندی سازمانی و تمایل به تسهیم دانش نشان می‌دهد که علامت آماره t این متغیرها مثبت است. این بیانگر آن است که میانگین حاصل آنها بیشتر از عدد متوسط (عدد ۳) است. به‌طور کلی از نظر پاسخ دهندگان، وضعیت این متغیرها بیشتر از متوسط ارزیابی شده‌اند. این در حالی است که مشاهده علامت منفی آماره t متغیرهای حمایت اجتماعی و رفتار یادگیری بیانگر آن است که میانگین حاصل آنها کمتر از عدد متوسط (عدد ۳) است. به عبارت دیگر پاسخ دهندگان این متغیرها را در حد کمتر از متوسط ارزیابی نموده‌اند.

برآورد مدل تحقیق

طبق پیشنهاد هالاند (۱۹۹۹)، مدل‌یابی پی‌ال‌اس در دو مرحله انجام می‌شود. اولین مرحله، مدل اندازه‌گیری از طریق تحلیل‌های روایی و پایایی و تحلیل عاملی تأییدی بررسی می‌شود و در دومین مرحله، مدل ساختاری به وسیله برآورد مسیر بین متغیرها و تعیین شاخص‌های برازش مدل^۱ بررسی می‌شود (Hulland, 1999). در ادامه، برخی از شاخص‌های برازندگی موجود در نرم‌افزار پی‌ال‌اس برای مدل مفهومی فوق ارائه گردیده است.

ارزیابی مدل اندازه‌گیری^۲

به منظور دست‌یابی به اعتبار همگرا و میزان همبستگی، آزمون‌های پایایی مرکب^۳ و میانگین واریانس اقتباس شده^۴ ارزیابی شد. پایایی مرکب بالاتر از ۰/۸ همراه با میانگین واریانس حداقل ۰/۵ دو شرط لازم برای اعتبار همگرا و همبستگی یک سازه می‌باشند (Cheng, 2009). همان‌طور که در جدول ۴ نشان داده شده است، پایایی مرکب و میانگین واریانس در بازه مورد قبول قرار داشتند که اعتبار همگرایی بالایی را نشان می‌دهند. حال برای مشخص شدن اینکه آیا گویه‌ها بیان‌کننده سازه‌های مورد نظر هستند از تحلیل عاملی تأییدی استفاده شده است. اما قبل از انجام تحلیل عاملی تأییدی لازمست تا با استفاده از آزمون بارتلت^۵ و معیار کایزر^۶ به ارزیابی مناسب بودن یا نبودن داده‌های حاصله از جامعه آماری تحقیق پرداخته شود که نتایج آن در جدول زیر (جدول ۴) آمده است. اگر نمونه مناسب باشد مقدار معیار کایزر باید بزرگتر از ۰/۵ و آزمون بارتلت نیز باید معنادار باشد (مومنی، ۱۳۸۷).

جدول ۴. آزمون بارتلت و KMO

۰/۶۷۳	ملاک کیزر	
۲۳۷/۴۴۷	آماره آزمون چرخش	آزمون بارتلت
۰/۰۰۰	معناداری	

- 1- Fit Index
- 2- Measurement Model
- 3- Composit Reliability
- 4- Average Variance Extracted (AVE)
- 5- Bartlett
- 6- KMO (Kaiser-Meyer-Olkin)

با توجه به مقدار KMO (بزرگتر از ۰/۵) و معناداری آزمون بارتلت ($\text{sig.} < ۰/۰۵$) می توان نتیجه گرفت که داده ها برای انجام تحلیل عاملی، مناسب هستند و بدین ترتیب جواز استفاده از تحلیل عاملی تأییدی کسب شد. حال با توجه به امکان استفاده از تحلیل عاملی برای تعیین روایی ابزار، از تحلیل عاملی تأییدی استفاده شد که نتایج آن در جدول ۵ آمده است.

جدول ۵. پایایی مرکب، میانگین واریانس و میانگین بارهای عاملی

گویه ها	میانگین بار عاملی	پایایی مرکب	میانگین واریانس اقتباس شده
ایمنی روانی	۰/۶۹۶	۰/۸۰۹	۰/۵۵۳
هوش هیجانی	۰/۵۶۹	۰/۹۰۱	۰/۵۹۳
تمایل به تسهیم دانش	۰/۶۳۱	۰/۸۴۴	۰/۵۱۴
اعتماد	۰/۷۶۷	۰/۸۹۲	۰/۵۵۵
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۵۹۵	۰/۸۸۶	۰/۵۰۳
حمایت اجتماعی	۰/۶۹۲	۰/۸۵۸	۰/۵۲۳
رفتار یادگیری	۰/۷۹۳	۰/۸۷۹	۰/۶۲۹

با توجه به معیار فورنل و لاکر، بارهای عاملی بزرگتر از ۰/۵ از اعتبار مناسبی برخوردار هستند (Fornell, Larcker, 1981). همان گونه که در جدول ۵ مشاهده می شود، تمامی سازه ها دارای بار عاملی بین ۰/۵۰۲ و ۰/۹۸۹ می باشند که همبستگی بالایی را نشان می دهد و بدین ترتیب چنین مقادیری مورد تأیید واقع شده اند.

ارزیابی مدل ساختاری

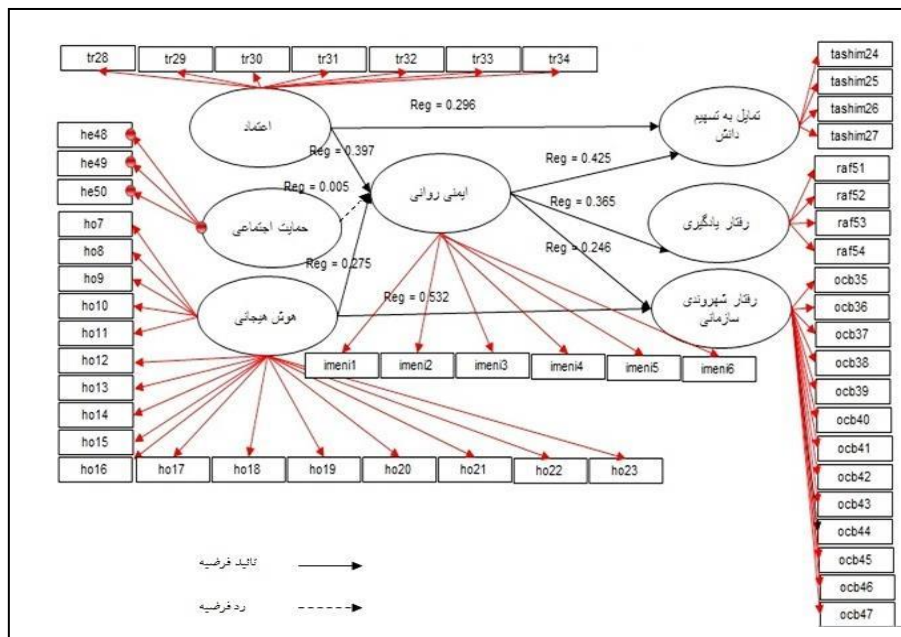
روش برآورد در پی ال اس، ناپارامتری است. از این رو، شاخص های به دست آمده در پی ال اس همگی کیفیت برازش را نشان می دهند. به این معنی که این شاخص ها، عددی بین صفر تا یک می باشند و هرچه مقدار آنها به یک نزدیکتر باشد، نشان دهنده برازش بهتر مدل می باشد. این شاخص ها به ترتیب مطلق^۱ و نسبی^۲ و همچنین، مدل بیرونی و مدل درونی نامیده می شوند. همان طور که در جدول ۶ ملاحظه می شود تمامی شاخص ها نمایان گر برازندگی کیفیت مدل می باشند و تمامی شاخص ها در دامنه مورد قبول قرار دارند.

1- Absolute Index
2- Relative Index

جدول ۶. شاخص‌های نیکویی برازش

نوع شاخص	مقدار شاخص	نوع شاخص	مقدار شاخص
مطلق	۰/۶۰۹	مدل بیرونی	۰/۹۰۶
نسبی	۰/۶۶۴	مدل درونی	۰/۷۳۳

در شکل ۲ مدل ساختاری همراه با ضرایب مسیر برای هر یک از فرضیه‌های تحقیق آورده شده است که مقدار ضریب با نام (Reg) می‌باشد.



شکل ۲. مدل ساختاری تحقیق با توجه به ضرایب مسیر

آزمون فرضیه‌ها

جدول ۷ نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌ها را در قالب ضرایب مسیر همراه با سطح معنی‌داری و در ارتباط با فرضیه‌های تحقیق نشان می‌دهد. از آن جایی که در این تحقیق سطح اطمینان ۰/۹۵ در نظر گرفته شده است لذا، برای آزمون فرضیات اگر معناداری از ۰/۰۵ کمتر باشد، مسیر و ضریب مسیر مورد نظر معنی‌دار بوده و فرضیه مورد نظر تایید می‌گردد، در غیر این صورت فرضیه مربوط نیز رد می‌شود.

جدول ۷. نتایج آزمون فرضیه‌ها

نتیجه	معناداری (p-value)	آماره آزمون (t)	ضریب مسیر	مسیر	فرضیه
تأیید	۰/۰۰۰	۳/۶۳۸	۰/۳۹۷	اعتماد بر ایمنی روانی تأثیر معناداری دارد	H1
تأیید	۰/۰۱۶	۲/۴۵۹	۰/۲۹۶	اعتماد بر تمایل به تسهیم دانش تأثیر معناداری دارد	H2
رد	۰/۱۷۲	۰/۰۵۲	۰/۰۰۵	حمایت اجتماعی بر ایمنی روانی تأثیر معناداری دارد	H3
تأیید	۰/۰۰۵	۲/۸۴۵	۰/۲۷۵	هوش هیجانی بر ایمنی روانی تأثیر معناداری دارد	H4
تأیید	۰/۰۰۰	۶/۳۸۱	۰/۵۳۲	هوش هیجانی بر رفتار شهروندی کارکنان تأثیر معناداری دارد	H5
تأیید	۰/۰۰۴	۲/۹۲۳	۰/۲۴۶	ایمنی روانی بر رفتار شهروندی کارکنان تأثیر معناداری دارد	H6
تأیید	۰/۰۰۰	۳/۹۰۱	۰/۳۶۵	ایمنی روانی بر رفتارهای یادگیری تأثیر معناداری دارد	H7
تأیید	۰/۰۰۰	۴/۰۴۴	۰/۴۲۵	ایمنی روانی تأثیر معناداری بر تمایل به تسهیم دانش دارد	H8
تأیید	$۰/۱۶۹ = ۰/۴۲۵ \times ۰/۳۹۷$			اعتماد تأثیر معناداری بر تمایل کارکنان به تسهیم دانش از طریق ایمنی روانی آنان در سازمان دارد.	H9
تأیید	$۰/۰۶۸ = ۰/۲۴۶ \times ۰/۲۷۵$			هوش هیجانی تأثیر معناداری بر رفتار شهروندی کارکنان از طریق ایمنی روانی آنان دارد.	H10

با توجه به جدول نتایج آزمون فرضیات (جدول ۷) ملاحظه گردید که تنها فرضیه تأثیر معنادار حمایت اجتماعی بر ایمنی روانی کارکنان رد شد و بقیه فرضیات مورد تأیید قرار گرفتند. از طرفی، با توجه به اینکه دو مسیر مستقیم اعتماد بر ایمنی روانی و ایمنی روانی بر تمایل به تسهیم دانش هر دو معنادار شده‌اند لذا، مسیر غیرمستقیم اعتماد بر تمایل به تسهیم دانش نیز معنادار خواهد بود و با توجه به نتایج آزمون این فرضیه، ضریب این مسیر غیرمستقیم برابر ۰/۱۶۹ است که از حاصلضرب دو مسیر مستقیم ذکر شده حاصل گردیده است. لذا، فرضیه نقش واسط ایمنی روانی در رابطه بین اعتماد و تمایل به تسهیم دانش تأیید می‌شود. همچنین، با توجه به اینکه دو مسیر مستقیم هوش هیجانی بر ایمنی روانی و ایمنی روانی بر رفتار شهروندی کارکنان هر دو معنادار شده‌اند لذا، مسیر غیرمستقیم هوش هیجانی بر رفتار شهروندی کارکنان نیز معنادار خواهد بود و با توجه به نتایج آزمون این فرضیه ضریب این مسیر غیرمستقیم برابر ۰/۰۶۸ است که از حاصل ضرب دو مسیر مستقیم ذکر شده حاصل گردیده است. لذا، فرضیه نقش واسط ایمنی روانی در رابطه بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی کارکنان نیز تأیید می‌شود. سایر مسیرهای غیرمستقیم مربوط به بررسی نقش واسط ایمنی روانی

نیز به دلیل اینکه از حاصل ضرب مسیرهای مستقیم مربوطه به دست می‌آیند مورد بررسی قرار نگرفتند و به اشاره‌ای از آنها بسنده شده است.

بحث و نتیجه‌گیری

هدف این تحقیق، بررسی علل (هوش هیجانی، حمایت اجتماعی و اعتماد) و پیامدهای (رفتار شهروندی سازمانی، رفتار یادگیری و تمایل به تسهیم دانش) ایمنی روانی بود که به طور خاص در میان کارکنان اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان خراسان رضوی مورد بررسی قرار گرفت. آزمون معادلات ساختاری و تحلیل مسیر نشان داد که مدل طراحی شده از برازش مناسبی برخوردار است همچنین، مشخص شد تمامی فرضیات مورد بررسی به جز حمایت اجتماعی بر ایمنی روانی مورد تأیید قرار گرفتند.

نتایج حاصل از تحلیل آماری نشان دادند که ایمنی روانی تأثیر مثبت و معناداری بر تمایل کارکنان به تسهیم دانش دارند. در واقع، احساس ایمنی روانی در کارکنان سازمان می‌تواند سهیم‌سازی دانش را از طریق توانایی و تمایل فردی برای انتقال دانش افزایش دهد زیرا انتقال دانش تنها وابسته به توانایی فرد نیست بلکه بیشتر به خواسته فرد وابسته است و احساس ایمنی روانی میان کارکنان می‌تواند تأثیر مثبتی بر این خواسته داشته باشد. در واقع، نشان داده شد که ایمنی روانی به عنوان یک عامل مهم و موثر بر تسهیم دانش شناخته شده است که این نتیجه با یافته‌های محققانی همچون ژانگ و همکارانش (۲۰۱۰) و سیمنسن^۱ و همکارانش (۲۰۰۸) همسو می‌باشد سیمنسن و همکارانش (۲۰۰۸) در مطالعه خود نشان دادند که ایمنی روانی به منظور تسهیم دانش در میان همکاران در حوزه تولید و خدمات، حائز اهمیت می‌باشد. از طرفی، مشخص گردید که ایمنی روانی به طور مثبت و معناداری به وسیله اعتماد تحت تأثیر قرار می‌گیرد. بر اساس این یافته‌ها، زمانی که کارکنان به سازمان خود اعتماد داشته باشند، از ایمنی روانی بالاتری نیز برخوردار خواهند بود و زمانی که ایمنی روانی بالاتری داشته باشند، بیشتر خواهان مشارکت در سازمان هستند که با یافته‌های مطالعات ژانگ و همکارانش (۲۰۱۰)، مای و همکارانش (۲۰۰۴) و ادمنسون (۱۹۹۹) هم سو می‌باشد.

همچنین، این تحقیق نشان داد که اعتماد می‌تواند درک ایمنی روانی در یک سازمان را ترویج ببخشد. ادمنسون (۱۹۹۹) ادعا کرد که ریشه ایمنی روانی ناشی از وجود اعتماد میان اعضای سازمان است (Zhang et al, 2010). فرضیه تأثیر معنادار هوش هیجانی بر ایمنی روانی نیز تأیید شد و این حاکی از آن است که برخورداری از هوش هیجانی در شناخت موقعیت‌های بیرونی و حالات درونی نقش تعیین‌کننده‌ای دارد به گونه‌ای که افراد با هوش هیجانی پائین‌تر (به دلیل برخورداری از ظرفیت‌های عاطفی کمتر) هنگام مواجهه با مشکلات با کاستی‌ها و شکست همراه خواهند شد و در نتیجه، ایمنی روانی آنها نیز تحت تأثیر قرار خواهد گرفت (خسروی کبیر و همکاران، ۱۳۸۸) که این یافته با نتایج مطالعات محققانی همچون سارنی و همکاران (۲۰۰۰)، سیاروچی و همکاران (۲۰۰۰) و لیف^۱ (۲۰۰۳) همسویی دارد. فرضیه تأثیر معنادار ایمنی روانی بر رفتار شهروندی سازمانی نیز مورد تأیید قرار گرفت که با یافته‌های مطالعات سلیمانی و سیری (۱۳۸۹) و یی (۲۰۰۵) مطابقت دارد. مشخص شد که اگر کارکنان سازمان احساس ایمنی روانی بالایی داشته باشند آنگاه رفتاری فراتر از آنچه که در شرح وظایف کارکنان آمده است تحت عنوان رفتار شهروندی سازمانی از خود بروز می‌دهند. در واقع، کارمندی که از ایمنی روانی برخوردار نباشد نمی‌تواند در انجام وظایف رسمی و درون نقش خود، کارآمد باشد چه برسد به انجام کارها و امور فرانش و خارج از شرح وظایف رسمی که همان رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد. فرضیه تأثیر معنادار ایمنی روانی بر رفتار یادگیری کارکنان نیز تأیید شد. این یافته هم راستا با یافته‌های مطالعات ادمنسون و همکاران (۲۰۰۷)، ادمنسون (۲۰۰۴) و کارملی و همکاران (۲۰۰۹) می‌باشد. از آنجا که کارها به یکدیگر وابسته شده‌اند لذا، افراد نیاز دارند تا دیگران در ارائه اطلاعات یا حل و فصل مسائل مختلف به آنها کمک کنند. در واقع، ایمنی روانی یک سازوکار کلیدی برای رفتارهای یادگیری هم چون بازخورد گرفتن است به دلیل اینکه باعث کاهش نگرانی بیش از حد فرد در مورد واکنش‌های دیگران می‌شود (Edmondson, 2004). فرضیه بررسی تأثیر معنادار حمایت اجتماعی بر ایمنی روانی کارکنان رد شد. این یافته، مخالف نتایج حاصل از مطالعه اسپچیرز و همکاران (۲۰۰۸) می‌باشد که نشان دادند حمایت اجتماعی بر ایمنی

روانی افراد تأثیرگذار است. در واقع، رد شدن این فرضیه حاصل نتایج تحقیق حاضر می‌باشد و مطالعه‌ای هم راستا با این نتیجه یافت نشد. نتایج آزمون‌های آماری نشان داد که وجود حمایت اجتماعی از کارکنان سازمان مورد مطالعه بر ایمنی روانی آنان تأثیر معناداری ندارد و این می‌تواند به دلیل این باشد که به جز عوامل سازمانی موثر در افزایش حمایت اجتماعی کارکنان، عوامل محیطی خارجی نیز می‌تواند در فقدان این حمایت اجتماعی نقش داشته باشد که دلایل آن ریشه‌ای است و به تغییرات مدیریتی، سیاسی کاری و مسائلی از این قبیل بر می‌گردد که خارج از اراده محققان هستند و یک کار فرهنگی می‌طلبد که در حوزه تحقیق حاضر نبوده و می‌تواند به عنوان پیشنهادی برای تحقیقات آتی مطرح شود. به نظر می‌رسد که با توجه به بی تأثیر بودن حمایت اجتماعی بر ایمنی روانی کارکنان باید به حمایت‌های دیگری نظیر حمایت سازمانی و حمایت خانوادگی توجه شود که ممکن است بر ایمنی روانی کارکنان تأثیرگذار باشند. فرضیه بررسی تأثیر معنادار اعتماد بر تمایل کارکنان به تسهیم دانش مورد تأیید قرار گرفت. این یافته همسو با یافته‌های ژانگ و همکاران (۲۰۱۰) و سو و همکارانش (۲۰۰۷) می‌باشد و مشخص می‌کند که حضور اعتماد در سازمان‌ها می‌تواند تمایل کارکنان به تسهیم دانش را ارتقا ببخشد. در واقع، زمانی که کارکنان به سازمان و همکاران خود اعتماد داشته باشند، مسلماً همکاری و کار کردن با یکدیگر برایشان به طور مؤثرتری امکان‌پذیر می‌شود (Mayer et al, 1995). فرضیه بررسی تأثیر معنادار هوش هیجانی بر رفتار شهروندی کارکنان نیز تأیید شد که هم راستا با یافته‌های مطالعات صورت گرفته توسط هادیزاده مقدم و فرجیان (۱۳۸۷)، اسپکتور و فوکس^۱ (۲۰۰۲)، نورلیلا^۲ و همکاران (۲۰۰۹) و ایلگین و همکاران (۲۰۰۹) می‌باشد. در واقع، می‌توان گفت افرادی که هوش هیجانی بالایی دارند گوش شنوا برای شنیدن صحبت‌های دیگران دارند و با آنها احساس همدردی می‌کنند، در برابر مشکلات قادرند خونسردی خود را حفظ کنند و مقاومت کنند. چنین افرادی با این ویژگی‌ها قادر خواهند بود تا راه حل‌های مناسب و منطقی برای حل مشکلات بیابند و جهت رسیدن به اهدافشان تلاش می‌کنند و بدین صورت زمینه بروز رفتارهای شهروندی سازمانی در آنها نسبت به سایرین بیشتر خواهد بود. در نهایت، دو هدف انتهایی و

1- Spector & Fox
2-Noorlaïla

جانبی تحقیق حاضر، بررسی نقش واسط ایمنی روانی در روابط بین هوش هیجانی با رفتار شهروندی و اعتماد با تمایل به تسهیم دانش بود که فرضیه‌های ۹ و ۱۰ تحقیق را تشکیل می‌دادند. یافته‌ها نشان داد که ایمنی روانی نقش واسط در تأثیرگذاری اعتماد بر تمایل کارکنان به تسهیم دانش دارد. این یافته هم راستا با نتایج مطالعه ژانگ و همکاران (۲۰۱۰) می‌باشد. طبق گفته آنها، زمانی که افراد به یکدیگر اعتماد داشته باشند به احتمال بیشتری از ایمنی روانی برخوردار خواهند بود و زمانی که هم به یکدیگر اعتماد داشته باشند و هم احساس ایمنی روانی کنند، بیشتر تمایل به تسهیم دانش خود با دیگران خواهند داشت. تا قبل از مطالعه ژانگ و همکارانش، تحقیقات گذشته‌ی محققانی همچون چو و همکاران (۲۰۰۶) و ریدینگز و همکاران (۲۰۰۲) نشان داده بودند که تنها رابطه‌ای مستقیم بین اعتماد و تمایل به تسهیم دانش افراد وجود دارد. همچنین، نتایج بررسی فرضیه جانبی دهم مطالعه حاضر نشان داد که ایمنی روانی، نقش واسط در تأثیرگذاری هوش هیجانی بر رفتار شهروندی سازمانی دارد. به عبارت دیگر، مشخص شد که عدم توجه سازمان به تأثیر هوش هیجانی بر رفتار شهروندی سازمانی منجر به از بین رفتن ایمنی روانی کارکنان می‌شود و از میزان رفتار شهروندی سازمانی کارکنان نیز کاسته می‌شود. این یافته، حاصل نتایج تحقیق حاضر می‌باشد و مطالعه‌ای هم راستا با آن یافت نشد.

به عنوان جمع‌بندی از این مقاله می‌توان بیان داشت که با آزمون‌های صورت گرفته مشخص شد سازه‌های رفتار شهروندی، رفتار یادگیری و تمایل به تسهیم دانش جزو پیامدها و عوامل تأثیرپذیر از ایمنی روانی هستند و سازه‌های اعتماد و هوش هیجانی جزو علل و عوامل تأثیرگذار بر ایمنی روانی می‌باشند. همچنین، شایان ذکر است از آنجا که داده‌های جمع آوری شده تنها از اداره کل میراث فرهنگی خراسان رضوی استخراج شده است لذا، نتایج تحقیق حاضر به تمام ادارات کل میراث فرهنگی قابل تعمیم نمی‌باشد و در استفاده از نتایج این تحقیق در دیگر سازمان‌ها باید احتیاط نمود.

براساس یافته‌ها و اثبات وجود تأثیر معنادار اعتماد و ایمنی روانی بر تمایل به تسهیم دانش، پیشنهاد می‌شود که مدیران سازمان‌ها به منظور مشارکت و ارتقای کارکنان در سازمان‌شان برای بهبود ایمنی روانی آنها تلاش کنند که برای تحقق این امر، مدیران و مسئولان سازمان می‌توانند با فراهم آوردن مشوق‌های لازم در جهت تقویت خلاقیت و

نوآوری‌های کارکنان، پذیرش ایده‌های جدید از سوی کارکنان، ایجاد فرصت‌های بیشتر جهت اشتراک اطلاعات، عادلانه و منصفانه نمودن فرایندهای تصمیم‌گیری موجود گام بردارند. به دلیل اثبات تأثیر معنادار اعتماد بر ایمنی روانی کارکنان، پیشنهاد می‌شود که از طریق افزایش تعاملات و برگزاری جلسات گروهی پیوسته در سازمان در جهت تقویت هر چه بیشتر فضای اعتماد میان کارکنان اقدام نمود. همچنین، با تدوین و اجرای برنامه‌های آموزشی موثر بر تقویت هوش هیجانی کارکنان کمک کرد چرا که داشتن کارکنانی با هوش هیجانی بالا منجر به رشد و بالندگی آنها و سازمان‌شان خواهد شد که بر ایمنی روانی آنان تأثیر می‌گذارد. براساس یافته‌ها و وجود تأثیر معنادار هوش هیجانی بر رفتار شهروندی کارکنان و با توجه به اینکه هوش هیجانی با آموزش و تمرین افزایش می‌یابد، پیشنهاد می‌شود جهت افزایش رفتار شهروندی سازمانی در دوره‌های آموزش بدو خدمت و ضمن خدمت کارکنان به این امر مهم توجه لازم صورت گیرد. به دلیل معنادار شدن تأثیرگذاری ایمنی روانی بر رفتار یادگیری کارکنان، پیشنهاد می‌شود که در تحقیقات آتی بررسی شود که چگونه سرزندگی ادراکی روی ایمنی روانی و رفتارهای یادگیری افراد در سازمان تأثیرگذار است. همچنین، ضروری است که روابط همکاران، مدیران و مشتریان در تأثیرگذاری ایمنی روانی و رفتارهای یادگیری در سازمان نیز مورد بررسی قرار گیرند. به عنوان مثال فرد می‌تواند از روابط عالی که با همکاران خود دارد کمال رضایت و لذت را داشته باشد ولی از روابط خود با مدیرش رضایتی نداشته باشد و این می‌تواند برای هر دو مفهوم ایمنی روانی و رفتار یادگیری، کاربردی و قابل اعمال باشد.

منابع

- اسدی، جوانشیر، برجعلی، احمد و جمهری، فرهاد (۱۳۸۵)، «رابطه بین هوش هیجانی، فرسودگی شغلی و سلامت روان کارکنان شرکت ایران خودرو»، مجله تازه‌ها و پژوهشهای مشاوره، جلد ۶، شماره ۲۲، صص ۴۱-۵۶.
- پارک جی اس، پارک (۱۳۷۲)، «درسنامه پزشکی پیشگیری اجتماعی، کلیات خدمات بهداشتی»، ترجمه حسین شجاع تهرانی، ناشر سماط، چاپ دوم، صص ۳۸۶-۷.
- خسروی کبیر، زهرا؛ موسوی، سید ولی اله؛ اقا یوسفی، علیرضا (۱۳۸۸)، «مقایسه هوش هیجانی و سلامت روان در معتادان به مواد مخدر و افراد عادی»، مجله دانشگاه علوم پزشکی گیلان، دوره ۱۸، شماره ۷۰، صص ۹-۱۶.
- کریمی، فریبا؛ حسومی، فهیمه و لیث صفار، زهرا (۱۳۹۰)، «رابطه بین مولفه های هوش هیجانی و ابعاد رفتار شهروندی سازمانی دبیران مدارس متوسطه شهر اصفهان»، فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، سال سوم، شماره ۱، صص ۱۵۱-۱۶۶.
- مقیمی، سید محمد (۱۳۸۴)، «رفتار شهروندی سازمانی از تئوری تا عمل»، فرهنگ مدیریت، سال سوم، شماره یازدهم.
- مومنی، منصور (۱۳۸۷). تحلیل داده های آماری با استفاده از SPSS، چاپ دوم، تهران، انتشارات کتاب نو.
- نبوی، سید عبدالحسین و شهریار، مرضیه (۱۳۹۱)، «بررسی تأثیر محرک های تنش زا و حمایت اجتماعی در خانواده بر تعارض خانواده با کار (مورد مطالعه: زنان شاغل ادارات دولتی شهر اهواز)»، مجله جامعه شناسی ایران، دوره سیزدهم، شماره ۲۰۱، صص ۳۱-۵۷.
- یوسفی، سجاد؛ مرادی، مرتضی و تیشه ورز دائم، محمد کاظم (۱۳۸۹)، «نقش تعهد سازمانی کارکنان در تسهیم دانش»، دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس، سال هفتم، شماره ۳۰.
- Carmeli, A. (2007). «Social capital, psychological safety and learning behaviors from failure in organizations», *Long Range Planning*, 40, pp. 30-44.
- Carmeli, A., Brueller D. & Dutton, J. E. (2009). «Learning Behaviors in the Workplace: The Role of High-quality Interpersonal Relationships and Psychological Safety», *Systems Research and Behavioral Science Syst. Res.*, 26, pp. 81-98.
- Cheng H. Chi. (2009). «Knowledge sharing and group cohesiveness on performance: An empirical study of technology R&D teams in Taiwan», *Tec novation*, 29, pp. 786-797.
- Chiu, C. M., Hsu, M. H., & Wang, E. T. G. (2006). «Understanding knowledge sharing in virtual communities: An integration of social capital and social cognitive theories». *Decision Support Systems*, 42(3), pp. 1872-1888.

Dennis, A. R., & Reinecke, J. (2004). «Beta versus VHS and the acceptance of electronic brainstorming technology», *MIS Quarterly*, 28(1), pp. 1–20.

Dipaola, M. F. & Hoy W. K. (2005). «Organizational Citizenship of Faculty and Achievement of High School Student», *The High School Journal*, 88, pp. 35-44.

Edmondson, A. C. (1999). «Psychological safety and learning behavior in work teams», *Administrative Science Quarterly*, 44, pp. 350–383.

Edmondson, A. C. (2004). «Psychological safety, trust, and learning in organizations: a group-level lens. In *Trust and Distrust in Organizations: Dilemmas and Approaches*», Kramer RM, Cook KS (eds). Russell Sage Foundation: New York; pp. 239–272.

Fornell, C., & Larcker, D. (1981). «Structural equation models with unobservable variables and measurement error», *Journal of Marketing Research*, 18(1), pp. 39-50.

Hulland, J. (1999). «Use of partial least square (PLS) in strategic management research: a review of four recent studies», *Strateg Manage*, 20, pp. 195–204.

Jafari S. A., Mohammadi R. (2011). «Measuring Customer Satisfaction Index (CSI) in Iranian Tile Industry Using Pls Path Modeling Technique», *Middle-East Journal of Scientific Research*; 8(1), pp. 141-149.

Kahn, W. A. (1990). «Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work», *Academy of Management Journal*, 33(4), pp. 692–724.

Liff, S. B (2003). «Social and Emotional Intelligence: Applications for Developmental Education», *Journal of Developmental Education*, 26, pp. 28-34.

May, D. R., Gilson, R. L., & Harter, L. M. (2004). «The psychological conditions of meaningfulness, safety and availability and the engagement of the human spirit at work», *Journal of Occupational & Organizational Psychology*, 77(1), pp. 11–37.

Mayer, R. C.; Davis, J. H., & Schoorman, D. F. (1995). «An integrative model of organisational trust», *Academy of Management Review*, 20(3), pp. 709-734.

Ridings, C. M., Gefen, D., & Arinze, B. (2002). «Some antecedents and effects of trust in virtual communities», *The Journal of Strategic Information Systems*, 11(3–4), pp. 271–295.

Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). «Perceived organizational support: A review of the literature», *Journal of Applied Psychology*, 87(4), pp. 698–714.

Siemsen, E., Roth, A. V., Balasubramanian, S., & Anand, G. (2008). «The influence of psychological safety and confidence in knowledge on employee knowledge sharing», *Manufacturing & Service Operations Management: MSOM*, 1080, 0233.

Staples, D. S., & Webster, J. (2008). «Exploring the effects of trust, task interdependence and verticalness on knowledge sharing in teams», *Information Systems Journal*, 18(6), pp. 617–640.

Wiesenfeld, B. M., Raghuram, S., & Garud, R. (2001). «Organizational identification among virtual workers: The role of need for affiliation and perceived work-based social support», *Journal of Management*, 27(2), pp. 213–229.

Wen Wu, S. (2010). «Linking Bayesian networks and PLS path modeling for causal analysis», *Expert Systems with Applications*, 37, pp. 134–139.

Yang, J. T. & Wan, C. S. (2004). «Advancing Organizational Effectiveness and Knowledge Management Implementation». *Tourism Management*, 25, pp. 593-601.

Zhanga, Y., Fang, Y., Weib, Kwok-Kee. & Chenc, H. (2010). «Exploring the role of psychological safety in promoting the intention to continue sharing knowledge in virtual communities». *International Journal of Information Management*.