

## بررسی ارتباط پرخاشگری سرپرست با جاسازی شغلی و بدبینی سازمانی با نقش میانجی خودکارآمدی کارکنان

وحید میرزایی<sup>۱</sup>

حامد عرفانیان<sup>۲</sup>

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۰۱/۱۸ تاریخ چاپ: ۱۴۰۲/۰۳/۲۴

### چکیده

پژوهش حاضر باهدف بررسی ارتباط پرخاشگری سرپرست با جاسازی شغلی و بدبینی سازمانی با نقش میانجی خودکارآمدی کارکنان انجام شد. تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر ماهیت و روش اجرا توصیفی - همبستگی است. جامعه آماری پژوهش شامل کارکنان هتل‌های پنج ستاره مشهد در سال ۱۴۰۰ به تعداد ۱۳۵ نفر می‌باشند که بر اساس فرمول کوکران و روش نمونه‌گیری تصادفی ساده ۱۰۳ نفر به‌عنوان حجم نمونه انتخاب شدند. به‌منظور گردآوری داده‌های پژوهشی از پرسشنامه‌های استاندارد استفاده شد. روایی پرسش‌نامه از طریق روایی صوری مورد تأیید تعدادی از اساتید مدیریت قرار گرفت و پایایی پرسش‌نامه‌ها با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ تأیید شد که برای متغیر پرخاشگری سرپرست ۰/۷۳۹، خودکارآمدی ۰/۷۳۸، جاسازی شغلی ۰/۷۹۳ و برای متغیر بدبینی سازمانی ۰/۷۷۱ به دست آمد. تجزیه و تحلیل داده‌ها از طریق معادلات ساختاری به‌وسیله نرم‌افزارهای SPSS 23 و Smart-PLS 2 انجام گرفت. نتایج پژوهش نشان داد بین پرخاشگری سرپرست با بدبینی سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. علاوه بر این نتایج بیانگر رابطه معکوس و معنادار بین پرخاشگری مدیر هتل و خودکارآمدی است از سویی نقش میانجی خودکارآمدی در رابطه بین پرخاشگری سرپرست و بدبینی سازمانی تأیید نگردید در حالی که نقش میانجی خودکارآمدی در رابطه بین پرخاشگری سرپرست و جاسازی شغلی تأیید گردید.

### واژگان کلیدی

پرخاشگری سرپرست، جاسازی شغلی، بدبینی سازمانی، خودکارآمدی

۱. استادیار، گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی بجنورد، ایران. (\*نویسنده مسئول: [dr\\_mirzaei@bojnourdiau.aci.ir](mailto:dr_mirzaei@bojnourdiau.aci.ir))

۲. دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی بجنورد، ایران. ([hamederfaniyan1361@gmail.com](mailto:hamederfaniyan1361@gmail.com))

## ۱. مقدمه

پرخاشگری در محل کار یک چالش بزرگ برای کارکنان و مدیریت در هر سطح از یک سازمان است. به گفته محققان، تلاش برای کاهش رفتار غیرمدنی و تأثیر آن بر کارکنان در حال افزایش است. بدون شک، پرخاشگری یک مسئله جهانی است و در بسیاری از کشورها، از جمله فیلیپین، استرالیا، سنگاپور، هند، نیوزیلند، نیجریه و چین شایع است (Yu et al., 2020). گردشگری و صنعت هتلداری یک کشور، به طور چشم‌گیری به رشد و توسعه اقتصادی آن کشور کمک می‌کنند (Alola & Alola, 2018; Akadiri et al., 2017). پرخاشگری یک سندرم عملی/سیاستی است که توجه فوری مدیریت را می‌طلبد. محققانی مثل پورات و پیسون<sup>۱</sup> (۲۰۱۰) خاطر نشان کرده‌اند که افزایش تقاضای کار، تلاش برای انجام کارهای دیگر، نیاز به بهبود کارایی و محدودیت‌ها در دستیابی به اهداف، منجر به رفتار غیر مدنی می‌شود. به عقیده اندرسون و پیسون<sup>۲</sup> (۱۹۹۹)، پرخاشگری یک رفتار بی‌ادبانه، غیر حساس و انحرافی است که به منظور ایجاد آسیب عمدی نسبت به شخص دیگری مورد هدف قرار می‌گیرد. با توجه به مطالعه ریو و گوش<sup>۳</sup> (۲۰۰۹)، مشخص گردید که پرخاشگری بر عملکرد سازمانی تأثیر منفی می‌گذارد. به این ترتیب، ثابت شده است که نارضایتی شغلی بر سلامت فیزیکی (Lim et al., 2008) و تعهد سازمانی کارکنان تأثیر منفی می‌گذارد (Porath & Pearson, 2010). براساس مطالعه ابوبکر و همکاران<sup>۴</sup> (۲۰۱۶)، طول عمر مسئولیت داشتن یک کارمند در سازمان منوط به لطف سرپرست وی است (Erdogan, 2002). با توجه به استدلال فاکس و اسپکتور<sup>۵</sup> (۱۹۹۹)، کارکنان ممکن است در هنگام مواجهه با رویدادهای استرس‌زا، مانند شکست در دستیابی به اهداف شخصی و سازمانی، واکنش‌های رفتاری ضد بهره‌وری از خود نشان دهند (Yu et al., 2020). رابطه فرضی بین کارمند و سرپرست در یک سازمان، موضوع بسیار حساسی است که باید با احتیاط و حساسیت بالا بررسی شود. زمانی که رابطه کارمند و سرپرست به آرامی پیش نمی‌رود، کارمند ممکن است تمایل به انجام رفتارهای بدبینانه داشته باشد (Riasat & Nisar, 2016) محفوظ و همکاران<sup>۶</sup> (۱۳۹۶)، در مطالعه خود در مورد پرخاشگری محیط کار و استرس شغلی به اتفاق آرا توافق کردند که پرخاشگری در محیط کار بر کارکنان تأثیر منفی دارد. اندرسون<sup>۷</sup> (۱۹۹۶) بیان می‌کند؛ بدبینی سازمانی می‌تواند باعث بروز بی‌اعتمادی، سرخوردگی و کاهش تعهد سازمانی کارمند نسبت به محیط کاری خود شود. از آنجا که اعتماد و امید کارمند به سازمان ارتباط تنگاتنگی با تعهد او نسبت به سازمان دارد، از دست دادن اعتماد و امید می‌تواند باعث کاهش تعهد کارمند به سازمان شود. در نتیجه، کارمند ممکن است تمایل به انجام رفتارهای انحرافی به عنوان یک ابزار دفاعی در برابر سرپرستان داشته باشد (Aslan & Eren, 2014). یکی از متغیرهایی که به کارکنان کمک می‌کند تا رفتارهای سازمانی انحرافی را که هنجارها و مأموریت سازمان را نقض می‌کند، کاهش دهد خود کارآمدی است (Robinson & Bennett, 1995). توجه به این نکته ضروری است که افراد با خود کارآمدی بالا کمتر مورد پرخاشگری مدیران قرار می

<sup>1</sup> Porath & Pearson

<sup>2</sup> Andersson, & Pearson

<sup>3</sup> Reio & Ghosh

<sup>4</sup> Abubakar et al

<sup>5</sup> Fox & Spector

<sup>6</sup> Mahfooz et al

<sup>7</sup> Anderson

گیرند. خودکارآمدی، کارکنان را قادر می‌سازد تا موقعیت‌ها را مدیریت کنند، عوامل محیطی را کنترل کرده و وظایف داده شده خود را در میان عوامل استرس‌زای سازمانی تکمیل کنند (Abubakar et al., 2017). کیم و بهر<sup>۱</sup> (۲۰۱۷) در پژوهشی، خودکارآمدی و مالکیت روانی را بر روی هر دو رفتار خوب و بد کارکنان مورد بررسی قرار دادند. همچنین، فلائح و همکاران<sup>۲</sup> (۲۰۱۷) در مورد رهبری معتبر، خودکارآمدی و قصد جابجایی پرستاران تازه وارد در کانادا تحقیقاتی انجام دادند. نتایج این تحقیقات نشان می‌دهند که سازمان‌ها سعی می‌کنند کارکنان خود را در سازمان نگه دارند، زیرا آن‌ها ماهر و آموزش‌دیده‌اند و جذب یک کارمند جدید گران‌تر از حفظ یک کارمند آموزش‌دیده و با تجربه است (Karatepe, Alola & Atsa'am, 2019; & Nkendon, 2014). جاسازی شغلی مجموعه‌ای از چندین نیرو است که کارکنان را در سازمان خود نگه می‌دارد (Mitchell et al., 2001). به گفته لی و همکاران<sup>۳</sup> (۲۰۱۶)، کارکنانی که در یک سازمان جاسازی شده‌اند، تمایل کمتری برای ترک کار دارند. سازمان‌ها مراقب کارکنانی هستند که در سازمان جاسازی شده‌اند. با توجه به نگرانی‌هایی که در مورد افزایش رفتار پرخاشگری سرپرست و تأثیر آن بر سلامت، نتیجه کار و عملکرد کارکنان در صنعت هتلداری بوجود آمده، این مطالعه یک گزارش تجربی و نظری از این تأثیر در هتل‌های پنج ستاره مشهد ارائه می‌کند. هدف از این گزارش، فراهم کردن اطلاعات حیاتی برای مدیران منابع انسانی در صنعت هتلداری و همچنین مدیران سایر بخش‌های مرتبط است لذا انجام این پژوهش ضروری به نظر می‌رسد و محقق در این پژوهش در پی بررسی این سؤال می‌باشد که بین پرخاشگری سرپرست و جاسازی شغلی و بدینی سازمانی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد؟ و اینکه آیا خودکارآمدی رابطه بین پرخاشگری سرپرست با جاسازی شغلی و بدینی سازمانی را میانجیگری می‌کند؟

## ۲. مبانی نظری

### ۲-۱. پرخاشگری سرپرست و خودکارآمدی کارکنان

با توجه به تئوری حفاظت از منابع، کارکنان تمایل دارند منابع را حفظ کنند و در صورتی که منابع به دستشان بازگردانده نشوند، باعث ایجاد استرس و اضطراب می‌شوند (Hobfoll, 1989). طبق نظر شرورز و همکاران<sup>۴</sup> (۲۰۱۰)، کارکنانی که از رفتار گستاخانه سرپرست خود دوری می‌کنند، به حفظ منابع کاری خود علاقه‌مند هستند، این رفتار احساسات منفی آن‌ها را تخلیه کرده و استرس شغلی را به فرصت‌های رشد تبدیل می‌کند (Schreurs et al., 2010). محققان ثابت کرده‌اند که پرخاشگری بیش از آنکه مفید باشد، ضرر دارد (Cortina et al., 2001). با توجه به نتایج پژوهش‌های اخیر (Alola et al., 2012; Taylor & Kluemper, 2018)، مکانیسم‌هایی که اثر منفی پرخاشگری سرپرست را در محیط کار کاهش می‌دهد، در حال افزایش است یکی از این موارد، افزایش خودکارآمدی کارکنان است؛ براین اساس از آنجایی که خودکارآمدی کارکنان یک سرمایه روان‌شناختی مثبت است احتمالاً تأثیر پرخاشگری سرپرست را بر کارکنان کاهش می‌دهد، بر اساس مطالب فوق فرضیه زیر مطرح می‌گردد.

1 Kim & Beehr

2 Fallatah, F et al

3 Lie et al

4 Schreurs et al

## فرضیه ۱- بین پرخاشگری سرپرست با خود کارآمدی رابطه معکوس و معناداری وجود دارد.

### ۲-۲. پرخاشگری سرپرست و جاسازی شغلی و بدبینی

در دهه‌های اخیر، محققان به یافتن راه‌های کاهش رفتارهای ناپسند سرپرست و تأثیر آن بر کارکنان علاقه‌مند شدند (Sliter et al., 2012). پرخاشگری سرپرست با رفتار غیر مدنی نسبت به یک کارمند خاص مشخص می‌شود که شامل دوری از کارمند، شایعه پراکنی و بیان نظرات منفی در مورد او می‌شود (Reio & Sanders, 2011). این عمل بد برای کارمند و سازمان مضر و زیان‌آور است. پرخاشگری سرپرست نسبت به دیگر اشکال پرخاشگری (پرخاشگری مشتری و همکار) مضرتر است. اغلب، پرخاشگری بر نتایج سازمانی تأثیر می‌گذارد (Holm et al., 2015). پرخاشگری در محل کار باعث کاهش عملکرد شغلی و افزایش قصد جابجایی کارکنان می‌شود (Wilson & Holmvall, 2013; Haider et al., 2018; 2013). همچنین باعث کاهش مشارکت کاری (Chen et al., 2013) و افزایش غیبت کارکنان می‌گردد (Sliter et al., 2012). نتایج پژوهش بونک و مگلی<sup>۱</sup> (۲۰۱۳)، نشان داد که پرخاشگری، کارمند را به سمت واکنش متقابل به روشی غیر متمدن سوق می‌دهد. مطالعه حیدر و همکاران (۱۳۹۷)، در رابطه با تأثیر رهبری بد بر قصد جابجایی در شرکت‌های دارویی، نشان داد که رهبری مخرب رابطه مثبتی با بروز رفتار انحرافی و قصد جابجایی دارد. همچنین پژوهش اسلیتر و همکاران (۲۰۱۲) و تیلور و همکاران (۲۰۱۲)، نشان داد که پرخاشگری باعث می‌شود کارکنان خلاقیت کمتری داشته باشند و رفتار شهروندی کمتری از خود بروز دهند (Bunk & Magley, 2013). جاسازی شغلی به‌طور منفی با جابجایی و رفتار کارکنان و نگرش کاری آن‌ها مرتبط است (Crossley et al., 2007). اگرچه جاسازی شغلی با رضایت شغلی همبستگی مثبت دارد (لی و همکاران، ۲۰۱۴)، کراسلی و همکاران (۲۰۰۷)، بیان کردند که کارکنان در نتیجه تجربیات مثبتی که با سازمان، جامعه و سرپرست خود دارند، به شغل خود پایبند خواهند بود؛ بنابراین، می‌توان بیان داشت که ارتباط جاسازی شغلی و پرخاشگری سرپرست، معکوس خواهد بود، جاسازی شغلی چیزی است که یک کارمند را با سازمان خود متحد می‌کند. از سوی دیگر، بدبینی سازمانی نگرش دفاعی یک کارمند نسبت به یک رفتار ناسالم است (Abraham, 2000)؛ و باعث بروز این احساس می‌گردد که سازمان قابل اعتماد نبوده و فاقد یکپارچگی است (Bernierth et al., 2007). تئوری حفاظت از منابع نشان می‌دهد که کارمند از یک مکانیسم دفاعی در پاسخ به رفتار غیر مدنی سرپرست استفاده می‌کند (Wilkerson et al., 2008). براساس مطالب ذکر شده منطقی است بیان کنیم که پرخاشگری سرپرست بر نگرش کارکنان تأثیر گذاشته و کارمند را مجبور می‌کند که رفتاری سرکش از خود نشان دهد. براساس مطالب فوق فرضیه‌های زیر پیشنهاد گردید.

## فرضیه ۲- بین پرخاشگری سرپرست با جاسازی شغلی رابطه معکوس و معناداری وجود دارد.

## فرضیه ۳- بین پرخاشگری سرپرست با بدبینی سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

<sup>1</sup> Bunk & Magley

## ۲-۳. خودکارآمدی کارکنان، جاسازی شغلی و بدینی سازمانی

بندورا<sup>۱</sup> (۲۰۱۲) و هو و گوپتا<sup>۲</sup> (۲۰۱۴) به این نتیجه رسیدند که خودکارآمدی به عنوان یک سازه انگیزشی می تواند تأثیرات مثبتی بر رفتار، نگرش و انتخاب فعالیت کارمند در زمینه‌های مختلف داشته باشد. چندین مطالعه خودکارآمدی را با پیامدهای متعدد، از جمله نتایج مثبت سازمانی (Van et al., 2011)، درگیری کاری و انگیزه درونی (Brown et al., 2014)، هویت شخصی و عملکرد آموزشی مرتبط کرده‌اند (Lie, 2016). علاوه بر این، خودکارآمدی با پیامدهای سازمانی پایدار و مثبت همراه است (Salanova et al., 2011). از طرفی تحقیقات، جاسازی شغلی را با نتایج مثبت سازمانی، مانند رضایت (Ferreira et al., 2017)، رفتار کاری نوآورانه (Haider & Akbar, 2017)، عملکرد مثبت و درگیری کاری (Karatepe, 2008) مرتبط دانسته‌اند. جاسازی شغلی با تناسب و فداکاری افراد مرتبط است (Mitchell, 2001). نتایج پژوهش نشان داده است که کارکنان کارآمد بر هدف سازمان تمرکز کرده (Bandura, 2012) و جهت رسیدن سازمان به اهداف خود تلاش می کنند (Hannah et al., 2007). برعکس، بدینی سازمانی با کاهش رفتار شهروندی سازمانی (Jung & Kim, 2012) و عملکرد کارکنان (Bommer et al., 2005) ارتباط نزدیکی دارد. اعتقاد بر این است که یک کارمند بدین می تواند بر عملکرد سایر همکاران تأثیرگذار باشد. براساس مطالب فوق فرضیه‌های زیر مطرح می گردد.

**فرضیه ۴- بین خودکارآمدی با جاسازی شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.**

**فرضیه ۵- بین خودکارآمدی با بدینی سازمانی رابطه معکوس و معناداری وجود دارد.**

## ۲-۴. خودکارآمدی کارکنان به عنوان یک میانجی

پرخاشگری در محل کار به عنوان یک چالش جهانی پذیرفته شده است. پرخاشگری منجر پرخاشگری به ایجاد یک محیط کاری سمی می شود که باعث کاهش سلامت روانی کارکنان (Ghosh et al., 2011) افزایش بروز رفتار انحرافی سازمانی و بدینی سازمانی (Pearson et al., 2001; Rhee et al., 2017) افزایش احساس خستگی و تمایل قصد ترک سازمان می گردد (Schat, 2000). به گفته ابوبکر و ارسلی<sup>۳</sup> (۲۰۱۶) پرخاشگری سرپرست به شدت توسط کارمند احساس می شود. ماهیت مخرب پرخاشگری محققان را بر آن داشت که مدیران منابع انسانی را تشویق کنند تا ابزارهای پایدار برای کاهش رفتار بی احترامی و حفظ محیط کاری مساعد برای حفظ سازمان بیابند یکی از این عوامل خودکارآمدی کارکنان است. احساس خودکارآمدی با انگیزه، انرژی و انتظارات مثبت موفقیت بر اساس باور به شایستگی و شایستگی فرد مرتبط است (Avey et al., 2010). کارکنان مجهز به خودکارآمدی مرتبط با شغل احتمالاً دارای قابلیت‌های انگیزشی و روانی کافی برای مقاومت در برابر موقعیت‌های کاری غیر دوستانه هستند چنین دیدگاه‌ها و انگیزه‌های مثبتی به کارکنان این امکان را می دهد که پرخاشگری همکاران را کمتر تهدیدکننده ببینند و احساس خستگی عاطفی کمتری در آنها ایجاد شود (Rhee et al., 2017). فیدا، لاشینگر و لیتیر<sup>۴</sup> (۲۰۱۸) اشاره کردند که یک کارمند خودکارآمد توانایی مدیریت مسائل مربوط به کار و مقابله با استرس‌های شغلی را دارد (Luthans & Youssef-Morgan, 2017). کارمندانی که سطح بالایی از کارایی دارند، انگیزه و

1 Bandura

2 Ho & Gupta

3 Abubakar & Arasli

4 Fida, Laschinger & Leiter

انرژی در کار داشته، چالش‌ها را پذیرفته و تلاش‌های بیشتری برای دستیابی به اهداف انجام می‌دهند. تحقیقات، خودکارآمدی را با نتایج مثبت سازمانی مرتبط کرده‌اند. به عنوان مثال، ون، دوچی و سگرز<sup>۱</sup> اثر خودکارآمدی را با درگیری کاری مرتبط کردند، براون، هویه و نیکلسون<sup>۲</sup> خودکارآمدی را با رضایت شغلی مرتبط کردند، از سوی دیگر، پرخاشگری سرپرست قدرت روانی کارکنان را تخلیه می‌کند و باعث تحریک رفتار انحرافی منفی، بروز بدبینی سازمانی و جاسازی شغلی نامناسب و تمایل به ترک شغل می‌گردد (Karim et al., 2015)؛ بنابراین کارمندان از نظر عاطفی خود را از سازمان دور کرده و سطح مشارکت خود را کاهش می‌دهند. پرخاشگری سرپرست می‌تواند به عنوان یکی از عوامل مؤثر در جاسازی شغلی مطرح شود؛ به عبارت دیگر، پرخاشگری سرپرست ممکن است باعث شود که فرد احساس ناتوانی در انجام وظایف خود کند و توانایی برقراری روابط خوب با همکارانش را نداشته باشد. این مسئله می‌تواند منجر به جاسازی شغلی نامناسب و کاهش رضایت شغلی فردی شود. از طرفی، خودکارآمدی به عنوان یکی از عوامل مؤثر در جاسازی شغلی مطرح شده است. با افزایش خودکارآمدی، فرد می‌تواند توانایی بیشتری در انجام وظایف خود داشته باشد و روابط خوبی با همکاران خود برقرار کند. در نتیجه، احتمال ایجاد جاسازی شغلی نامناسب کاهش می‌یابد و رضایت شغلی فردی افزایش می‌یابد؛ بنابراین، خودکارآمدی می‌تواند نقش میانجی در رابطه بین پرخاشگری سرپرست و جاسازی شغلی بازی کند؛ به عبارت دیگر، پرخاشگری سرپرست می‌تواند به صورت مستقیم بر جاسازی شغلی تأثیر بگذارد، اما این تأثیر با افزایش خودکارآمدی کاهش می‌یابد؛ بنابراین، خودکارآمدی می‌تواند به عنوان یک متغیر میانجی در این رابطه عمل کند (Miao & Kim, 2018).

پرخاشگری سرپرست ممکن است باعث شود که کارکنان تحت مدیریت احساس بدبینی سازمانی کنند؛ به عبارت دیگر، پرخاشگری سرپرست می‌تواند به صورت مستقیم بر بدبینی سازمانی تأثیر بگذارد. از طرفی، خودکارآمدی شغلی به عنوان متغیری که نشان دهنده اعتماد به نفس و توانایی کارکنان در انجام وظایف شغلی می‌باشد، می‌تواند تأثیر بسیار زیادی بر بدبینی سازمانی داشته باشد. در پژوهش‌های مختلف، نقش میانجی خودکارآمدی شغلی در رابطه بین پرخاشگری سرپرست و بدبینی سازمانی بررسی شده است. نتایج این پژوهش‌ها نشان داده‌اند که خودکارآمدی شغلی می‌تواند نقش میانجی در رابطه بین پرخاشگری سرپرست و بدبینی سازمانی بازی کند؛ به عبارت دیگر، پرخاشگری سرپرست ممکن است باعث شود که کارکنان احساس بدبینی سازمانی کنند، اما با افزایش خودکارآمدی شغلی، این تأثیر کاهش می‌یابد. نتایج یک پژوهش نشان داد که خودکارآمدی شغلی می‌تواند نقش مهمی در کاهش تأثیر پرخاشگری سرپرست بر بدبینی سازمانی داشته باشد؛ به عبارت دیگر، با افزایش خودکارآمدی شغلی، کارکنان می‌توانند از پرخاشگری سرپرست بهتر مقاومت کنند و احساس کنترل بیشتری بر زندگی شغلی خود داشته باشند که در نتیجه، بدبینی سازمانی کاهش می‌یابد (Stoverink & Barling, 2014). بر اساس مطالب فوق فرضیه‌های زیر مطرح می‌گردد.

**فرضیه ۶- خودکارآمدی رابطه بین پرخاشگری سرپرست و جاسازی شغلی را میانجی‌گری می‌کند.**

**فرضیه ۷- خودکارآمدی رابطه بین پرخاشگری سرپرست و بدبینی سازمانی را میانجی‌گری می‌کند.**

1 Van Dintner, Dochy & Segers

2 Brown, Hoye & Nicholson

### ۳. پیشینه پژوهش

یو و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۲۰) پژوهشی با عنوان توسعه روابط پایدار بین شرکت هتلداری و کارکنان آن: پیوند جاسازی شغلی، رضایت شغلی، خودکارآمدی، عملکرد شغلی، مشارکت کاری و گردش مالی انجام دادند. نتایج نشان داد که جاسازی شغلی رضایت شغلی را تا حدی افزایش می‌دهد، همچنین رضایت شغلی و خودکارآمدی باعث کاهش قصد ترک خدمت و افزایش عملکرد شغلی و تعهد شغلی می‌شود. علاوه بر این، رضایت شغلی و خودکارآمدی نقش میانجی مهمی در این روابط ایفا می‌کنند.

آلولا و همکاران<sup>۲</sup> (۲۰۱۹) پژوهشی با عنوان ارتباط پرخاشگری سرپرست با جاسازی شغلی و بدینی سازمانی: نقش واسطه‌ای خودکارآمدی کارکنان انجام دادند. نقش خودکارآمدی به عنوان متغیر مهمی که رابطه بین متغیر پیش‌بینی کننده و معیار را میانجی‌گری می‌کند، به‌طور معناداری ارزیابی می‌شود. ۲۴۵ نفر از کارکنان خط مقدم هتل‌های پنج و چهار ستاره در نیجریه در نظر گرفته شدند. یافته‌ها نشان داد که پرخاشگری سرپرست تأثیر منفی بر خودکارآمدی و تأثیر مثبت بر بدینی سازمانی دارد و خودکارآمدی بر بدینی سازمانی تأثیر منفی دارد. این تحقیق نشان داد که خودکارآمدی یک متغیر میانجی بین پرخاشگری سرپرست و بدینی سازمانی است.

آلولا و ازتورن<sup>۳</sup> (۲۰۱۸) پژوهشی با عنوان پایداری سازمان از طریق سرمایه منابع انسانی: تأثیرات پرخاشگری و خودکارآمدی سرپرست انجام دادند. برای انجام پژوهش ۳۲۹ نفر از کارکنان هتل‌های چهار و پنج ستاره در نیجریه انتخاب گردیدند. نتایج نشان داد که خودکارآمدی رابطه بین پرخاشگری سرپرست، قصد ترک شغل و رضایت شغلی را واسطه‌گری می‌کند. همچنین نتایج نشان داد که پرخاشگری سرپرست بر رضایت شغلی کارکنان هتل تأثیر منفی می‌گذارد.

ابوبکر<sup>۴</sup> (۲۰۱۷) پژوهشی با عنوان آیا جنسیت رابطه بین طرفداری / خویشاوندی، پرخاشگری سرپرست، بدینی سازمانی کارکنان و کناره‌گیری از محل کار را تعدیل می‌کند انجام داد. داده‌ها از کارکنان خط مقدم شاغل در هتل‌های ۳ ستاره در قبرس شمالی جمع‌آوری شد. نتایج حاصل از مدل‌سازی معادلات ساختاری و شبکه عصبی مصنوعی نشان داد که: (۱) طرفداری / خویشاوند گرایی تأثیر مثبتی بر بدینی سازمانی کارکنان و کناره‌گیری از کار دارد. (۲) بدینی سازمانی کارکنان تأثیر مثبتی بر کناره‌گیری از کار دارد.

### ۴. مدل مفهومی پژوهش

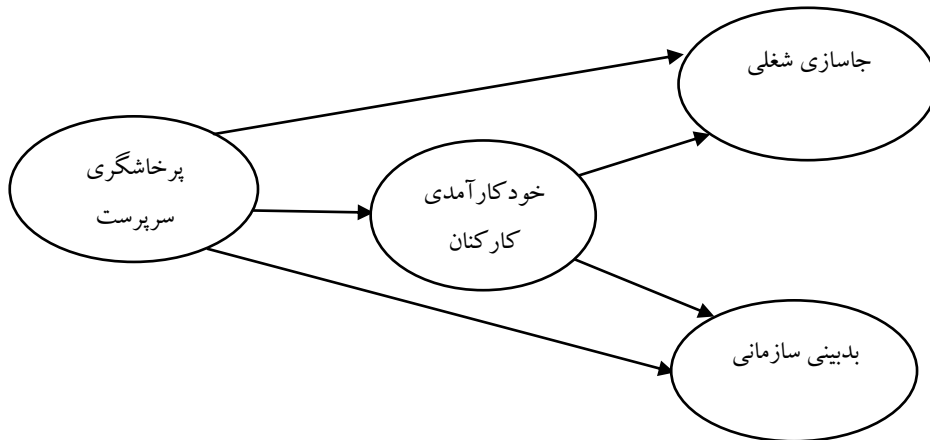
مدل مفهومی پژوهش به شرح شکل زیر ترسیم می‌گردد:

1 Yu et al

2 Alola et al

3 Alola & Ozturen

4 Abubakar et al



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش (یوجیو و همکاران، ۲۰۲۰)

## ۵- روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی، روش گردآوری داده‌ها میدانی و از نظر روش اجرا توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری پژوهش شامل کارکنان هتل‌های پنج ستاره مشهد در سال ۱۴۰۰ به تعداد ۱۳۵ نفر می‌باشند که بر اساس فرمول کوکران و روش نمونه‌گیری تصادفی ساده ۱۰۳ نفر به‌عنوان حجم نمونه انتخاب شدند. به‌منظور گردآوری داده‌های پژوهشی از پرسشنامه اقتباس‌شده از مقاله یوجیو و همکاران (۲۰۲۰) استفاده شد. این پرسشنامه شامل ۲۰ گویه است و بر اساس طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت (خیلی زیاد، زیاد، متوسط، کم، خیلی کم) نمره‌گذاری شده است که سؤالات ۱ تا ۵ مربوط به متغیر پرخاشگری سرپرست، سؤالات ۶ تا ۱۰ مربوط به متغیر خودکارآمدی و سؤالات ۱۱ تا ۱۶ مربوط به متغیر جاسازی شغلی و سؤالات ۱۷ تا ۲۰ مربوط به متغیر بدبینی سازمانی می‌باشد. روایی پرسش‌نامه از طریق روایی صوری مورد تأیید تعدادی از اساتید مدیریت قرار گرفت و پایایی پرسش‌نامه‌ها با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ تأیید شد که برای متغیر پرخاشگری سرپرست ۰/۷۳۹ و خودکارآمدی ۰/۷۳۸ و جاسازی شغلی ۰/۷۹۳ و برای متغیر بدبینی سازمانی ۰/۷۷۱ به دست آمد.

## ۶- یافته‌های تحقیق

### ۶-۱. توصیف متغیرهای جمعیت شناختی

نتایج بخش توصیفی نشان داد که از بین پاسخگویان ۷۵/۷ درصد مرد و ۲۴/۳ درصد خانم بوده‌اند. ۱۸/۴ درصد در رده سنی بین ۳۰ تا ۴۰ سال و ۳۵/۹ درصد در رده سنی ۴۰ تا ۵۰ سال و ۴۵/۶ درصد در رده سنی ۵۰ تا ۶۰ سال قرار دارند و از بین پاسخگویان ۲۲/۳ درصد دارای مدرک فوق دیپلم و ۶۲/۱ درصد لیسانس و ۱۲/۶ درصد فوق لیسانس و ۳ درصد دکتری و بالاتر می‌باشند.



## ۲-۶. آمار توصیفی شاخص های اندازه گیری کننده متغیرها

جدول ۱. شاخصه های آمار توصیفی متغیرها

		میانگین	میانه	کمینه	بیشینه	انحراف معیار	چولگی	کشیدگی
پر خاشگری سرپرست	bi1	۳/۰۷۸	۳	۲	۴	۰/۷۲۰	-۱/۰۶۱	-۰/۱۱۸
	bi2	۳/۳۹۸	۳	۲	۵	۰/۵۹۷	-۰/۲۵۷	۰/۱۲۵
	bi3	۳/۰۲۹	۳	۱	۴	۰/۷۹۴	-۱/۰۹۶	-۰/۱۷۱
	bi4	۳/۱۵۵	۳	۱	۴	۰/۶۹۳	-۰/۲۱۶	-۰/۳۹۸
	bi5	۳/۱۹۴	۳	۱	۴	۰/۶۲۴	۰/۵۸۳	-۰/۴۱۰
جاسازی شغلی	ja1	۳/۱۵۵	۳	۱	۵	۰/۷۰۷	۰/۳۳۳	-۰/۰۶۷
	ja2	۳/۵۴۴	۴	۳	۴	۰/۴۹۸	-۲/۰۰۸	-۰/۱۷۸
	ja3	۳/۴۸۵	۴	۲	۴	۰/۵۳۷	-۱/۱۱۹	-۰/۳۲۳
	ja4	۲/۸۲۵	۳	۲	۴	۰/۵۱۱	۰/۳۰۴	-۰/۲۵۰
	ja5	۳/۲۶۲	۳	۲	۴	۰/۶۵۳	-۰/۷۲۱	-۰/۳۳۲
	ja6	۳/۴۸۵	۳	۳	۴	۰/۵۰۰	-۲/۰۳۶	۰/۰۵۹
بدینی سازمانی	bad1	۳/۵۶۳	۴	۳	۴	۰/۴۹۶	-۱/۹۷۲	-۰/۲۵۸
	bad2	۳/۶۸۹	۴	۲	۴	۰/۴۸۳	-۰/۱۷۷	-۱/۰۹۰
	bad3	۳/۷۲۸	۴	۳	۴	۰/۴۴۵	-۰/۹۳۵	-۱/۰۴۱
	bad4	۳/۳۴۰	۳	۲	۴	۰/۷۰۴	-۰/۸۱۴	-۰/۵۹۶
خود کارآمدی	kh1	۲/۷۴۸	۳	۲	۴	۰/۶۰۳	-۰/۵۱۹	۰/۱۸۰
	kh2	۳/۲۷۲	۳	۲	۴	۰/۵۹۴	-۰/۵۲۷	-۰/۱۷۶
	kh3	۲/۷۳۸	۳	۲	۴	۰/۵۵۷	-۰/۴۰۳	-۰/۰۰۲
	kh4	۳/۰۴۹	۳	۲	۴	۰/۶۴۴	-۰/۵۶۷	-۰/۰۴۶
	kh5	۳/۲۷۲	۳	۲	۵	۰/۶۵۶	-۰/۴۳۳	-۰/۱۴۹

## ۳-۶. مدل سازی معادلات ساختاری

یکی از قوی ترین و مناسب ترین روش های تجزیه و تحلیل در تحقیقات علمی تحلیل های چندمتغیره می باشد که ویژگی اصلی آن ها، تحلیل هم زمان چندین متغیر مستقل و وابسته است. جهت تجزیه و تحلیل داده ها از روش معادلات ساختاری (SEM) با رویکرد حداقل مربعات جزئی و نرم افزار smartpls3 استفاده شده است. تحلیل به روش مدل سازی معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی دارای سه مرحله اصلی زیر می باشند:

### ۱- برازش مدل اندازه گیری (روابط بین سوالات و متغیر مکنون)

این مدل با شاخص های معناداری بار عاملی، ضریب آلفای کرونباخ، ضریب پایایی ترکیبی، میانگین واریانس استخراجی (AVE) و ماتریس فورنل و لارکر مورد ارزیابی قرار خواهد گرفت.

## ۲- برازش مدل ساختاری (روابط بین متغیرهای مکنون)

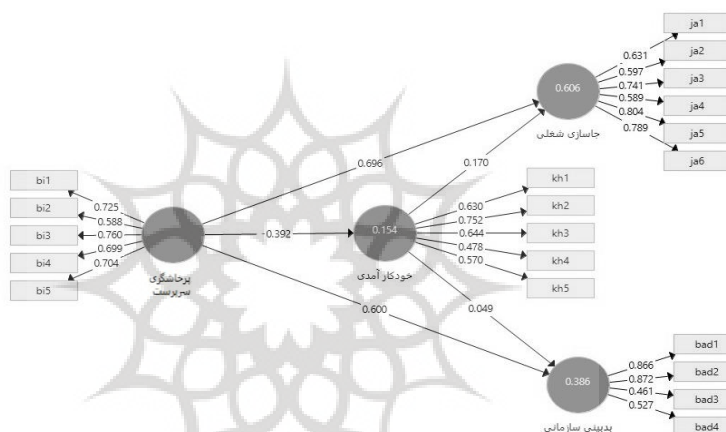
این مدل با شاخص‌های ضریب تعیین ( $R^2$ )، شاخص ارتباط پیش‌بین  $Q^2$ ، معیار اندازه اثر ( $f^2$ ) و ضرایب مسیر (بتا) و معناداری آن (مقادیر t-value) مورد ارزیابی قرار خواهد گرفت.

## ۳- برازش مدل کلی (مجموع مدل‌های اندازه‌گیری و ساختاری)

شاخص GOF تنها معیاری که در روش معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی محاسبه می‌شود.

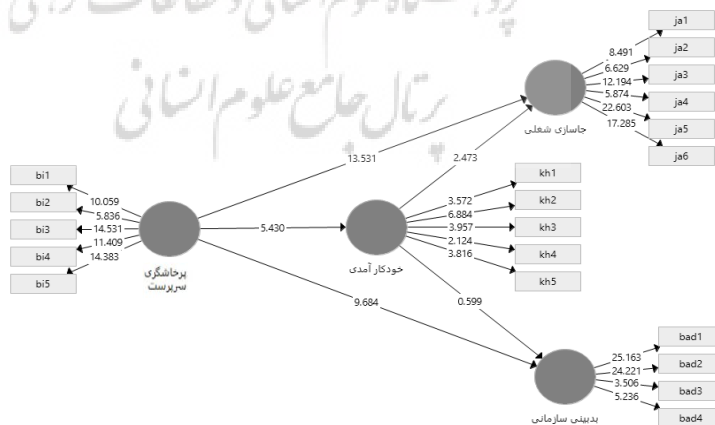
### ۱-۳-۶. بررسی مدل اندازه‌گیری (Outer Model)

مدل اندازه‌گیری مدلی است که در آن روابط بین متغیرهای مشاهده‌پذیر و مکنون مورد توجه قرار گرفته و اندازه‌گیری می‌شود. سنجش این مدل شامل پایایی مرکب برای ارزیابی سازگاری درونی، پایایی هر معرف و میانگین واریانس استخراج شده (AVE) برای ارزیابی روایی همگرا است. علاوه بر این، معیار فورنل-لارکر برای ارزیابی روایی افتراقی به کار می‌رود. نمودار زیر مدل مفهومی تحقیق با ضرایب استاندارد شده بارهای عاملی را به تصویر کشیده است.



نمودار ۱. مدل پژوهش با ضرایب استاندارد شده بار عاملی (ارزیابی مدل‌های اندازه‌گیری)

نمودار زیر مدل مفهومی تحقیق با ضرایب معناداری تی را به تصویر کشیده است.



نمودار ۲. مدل پژوهش با ضرایب t-Values (ارزیابی مدل‌های اندازه‌گیری)

### ۶-۳-۲. بار عاملی بین گویه‌ها و متغیرهای مکنون مربوط به خود

جدول شماره ۲- بار عاملی بین گویه‌ها و متغیرهای مکنون مربوط به خود

سطح معناداری	مقدار آماره t	انحراف معیار	ضریب همبستگی	
۰/۰۰۰	۲۴/۵۳۴	۰/۸۶۵	۰/۸۶۶	<-bad1 بدینی سازمانی
۰/۰۰۰	۲۶/۵۴۸	۰/۸۶۹	۰/۸۷۲	<-bad2 بدینی سازمانی
۰/۰۰۰	۳/۸۱۷	۰/۴۵۹	۰/۴۶۱	<-bad3 بدینی سازمانی
۰/۰۰۰	۴/۷۲۱	۰/۵۱۵	۰/۵۲۷	<-bad4 بدینی سازمانی
۰/۰۰۰	۹/۸۷۱	۰/۷۲۰	۰/۷۲۵	<-bi1 پرخاشگری سرپرست
۰/۰۰۰	۵/۸۵۳	۰/۵۹۰	۰/۵۸۸	<-bi2 پرخاشگری سرپرست
۰/۰۰۰	۱۵/۷۰۵	۰/۷۵۵	۰/۷۶۰	<-bi3 پرخاشگری سرپرست
۰/۰۰۰	۱۰/۹۷۲	۰/۶۹۲	۰/۶۹۹	<-bi4 پرخاشگری سرپرست
۰/۰۰۰	۱۵/۱۰۵	۰/۷۱۱	۰/۷۰۴	<-bi5 پرخاشگری سرپرست
۰/۰۰۰	۷/۹۴۱	۰/۶۲۸	۰/۶۳۱	<-ja1 جاسازی شغلی
۰/۰۰۰	۶/۳۰۸	۰/۵۸۹	۰/۵۹۷	<-ja2 جاسازی شغلی
۰/۰۰۰	۱۲/۵۴۴	۰/۷۴۱	۰/۷۴۱	<-ja3 جاسازی شغلی
۰/۰۰۰	۵/۷۰۸	۰/۵۸۹	۰/۵۸۹	<-ja4 جاسازی شغلی
۰/۰۰۰	۲۲/۲۱۹	۰/۸۰۴	۰/۸۰۴	<-ja5 جاسازی شغلی
۰/۰۰۰	۱۸/۳۶۵	۰/۷۹۰	۰/۷۸۹	<-ja6 جاسازی شغلی
۰/۰۰۰	۴/۱۱۰	۰/۵۹۶	۰/۶۳۰	<-kh1 خودکارآمدی
۰/۰۰۰	۸/۰۹۸	۰/۷۲۲	۰/۷۵۲	<-kh2 خودکارآمدی
۰/۰۰۰	۴/۳۳۷	۰/۶۱۴	۰/۶۴۴	<-kh3 خودکارآمدی
۰/۰۰۰	۲/۲۹۳	۰/۴۴۶	۰/۴۷۸	<-kh4 خودکارآمدی
۰/۰۰۰	۳/۷۲۴	۰/۵۷۶	۰/۵۷۰	<-kh5 خودکارآمدی

بار عاملی مقدار عددی است که میزان شدت رابطه بین یک متغیر پنهان و متغیر آشکار مربوطه را طی فرایند تحلیل مسیر مشخص می‌کند. مقدار بار عاملی هر یک از متغیرهای مشاهده‌پذیر با متغیر پنهان مربوطه حداقل مقدار قابل قبول ۰,۴ می‌باشد. بارهای عاملی استاندارد شده و مقدار آماره تی بین تمامی گویه‌ها و متغیرهای مکنون بیشتر از ۱,۱۹۶ و سطح معناداری کمتر از ۰,۰۵ است.

### ۶-۳-۳. پایایی (ضریب آلفای کرونباخ و ضریب پایایی ترکیبی)<sup>۱</sup>

علاوه بر ضریب آلفای کرونباخ جهت بررسی پایایی متغیرها از شاخص جدیدتری بنام ضریب پایایی ترکیبی استفاده شده است. در صورتی که مقدار پایایی ترکیبی برای هر سازه بیشتر از ۰/۷ شود، پایداری درونی مناسب برای مدل اندازه‌گیری استنباط می‌شود.

<sup>۱</sup> Composite Reliability

### ۴-۳-۶. روایی همگرا<sup>۱</sup> (AVE)

اعتبار همگرا با معیار میانگین واریانس استخراج شده (AVE<sup>۲</sup>) سنجیده می‌شود. به عبارتی دیگر این شاخص میزان همبستگی یک سازه را با شاخص‌های نشان‌دهنده خود نشان می‌دهد. برای این شاخص حداقل مقدار ۰٫۵ در نظر گرفته می‌شود (Haland, 1999). جدول زیر شاخص‌های برازش مدل‌های اندازه‌گیری را نشان می‌دهد.

جدول شماره ۳. نتایج روایی واگرا به روش فورنل و لارکر

	ضریب آلفای کرونباخ <b>a&gt;0.7</b>	پایایی مرکب <b>CR&gt;0.7</b>	میانگین واریانس استخراج شده <b>AVE&gt;0.5</b>
بدینی سازمانی	۰/۷۷۱	۰/۷۸۸	۰/۵۰۰
پرخاشگری سرپرست	۰/۷۳۹	۰/۸۲۵	۰/۴۸۷
جاسازی شغلی	۰/۷۹۳	۰/۸۴۸	۰/۴۸۷
خودکار آمدی	۰/۷۳۸	۰/۷۵۵	۰/۳۸۶

مقادیر ضریب پایایی ترکیبی و ضریب آلفای کرونباخ در حد بسیار مطلوبی قرار دارند و همچنین AVE سازه‌ها مطلوب است.

### ۵-۳-۶. روایی واگرا<sup>۳</sup> (روش فورنل و لارکر)

معیار مهم دیگری که با روایی واگرا مشخص می‌گردد، میزان رابطه یک سازه با شاخص‌هایش در مقایسه رابطه آن سازه با سایر سازه‌ها است؛ بطوری که روایی واگرای قابل قبول یک مدل حاکی از آن است که یک سازه در مدل تعامل بیشتری با شاخص‌های خود دارد تا با سازه‌های دیگر. در واقع روایی واگرا مکمل روایی همگرا است که از طریق آزمون فورنل-لارکر سنجیده می‌شود.

جدول ۴. نتایج روایی واگرا به روش فورنل و لارکر

	بدینی سازمانی	پرخاشگری سرپرست	جاسازی شغلی	خودکار آمدی
بدینی سازمانی	۰/۷۰۷			
پرخاشگری سرپرست	۰/۶۲۰	۰/۶۹۸		
جاسازی شغلی	۰/۸۱۶	۰/۷۶۳	۰/۶۹۸	
خودکار آمدی	۰/۲۸۵	۰/۳۹۲	۰/۴۴۳	۰/۶۲۲

جدول ۴ نتایج بررسی روایی واگرا را به روش فورنل و لارکر (۱۹۸۱) نشان می‌دهد. ریشه دوم مقدار AVE هر سازه باید بیشتر از بالاترین همبستگی سازه با سایر سازه‌ها در مدل باشد. جذر AVE متغیرها در قطر اصلی قرار دارد. یافته‌های تحقیق حاکی از آن است که مقدار جذر AVE متغیرهای مکنون از مقدار همبستگی میان آن‌ها که در خانه‌های زیرین و چپ قطر اصلی، بیشتر است. لذا این گونه استنباط می‌شود که متغیرهای مکنون تعاملی بیشتری با سؤالات خود دارند تا با سازه‌های دیگر. به عبارتی دیگری روایی واگرای متغیرهای مدل در حد قابل قبولی می‌باشد.

<sup>1</sup> Convergent Validity

<sup>2</sup> Average Variance Extracted

<sup>3</sup> Divergent Validity

### ۶-۳-۶. شاخص ضریب تعیین ( $R^2$ ) متغیرهای مکنون درون‌زا

ضریب  $R^2$  نشان‌دهنده تأثیر یک متغیر برون‌زا بر یک متغیر درون‌زا است که سه مقدار ۰/۱۹، ۰/۳۳ و ۰/۶۷ به‌عنوان مقدار ملاک برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی  $R^2$  در نظر گرفته می‌شوند. هر چه  $R^2$  مربوط به سازه‌های درون‌زای یک مدل بیشتر باشد، نشان از برازش بهتر مدل است. وجود متغیرهای مستقل بیشتر موجب افزایش  $R^2$  می‌شود. بنابراین هرچه تعداد متغیرهای مستقل در تبیین یک متغیر وابسته بیشتر باشد، مقدار  $R^2$  بالا برای برازش مدل نیاز است.

جدول ۵. ضریب تعیین ( $R^2$ ) متغیرهای درون‌زای

متغیرها	ضریب تبیین	ضریب تبیین اصلاح‌شده
بدبینی سازمانی	۰/۳۸۶	۰/۳۷۴
جاسازی شغلی	۰/۶۰۶	۰/۵۹۸
خودکارآمدی	۰/۱۵۴	۰/۱۴۵

ضریب تعیین‌ها نشان می‌دهد که بیش از ۳۷ درصد تغییرات متغیر بدبینی سازمانی و ۶۰ درصد جاسازی شغلی می‌تواند وابسته و متأثر از پرخاشگری سرپرست و خودکارآمدی باشد و متغیر خودکارآمدی کارکنان به مقدار بسیار کم متأثر از پرخاشگری سرپرست است و آن را تبیین نمی‌کند.

### ۶-۳-۷. شاخص ارتباط پیش‌بین $Q^2$

معیار  $Q^2$  (استون - گیسر) قدرت پیش‌بینی مدل در متغیرهای وابسته را مشخص می‌کند. به اعتقاد آن‌ها مدل‌هایی که دارای برازش بخش ساختاری قابل قبول هستند، باید قابلیت پیش‌بینی شاخص‌های مربوط به سازه‌های درون‌زای مدل را داشته باشند. مقدار  $Q^2$  بزرگ‌تر از صفر نشان می‌دهد که مدل برای یک سازه درون‌زای معین دارای تناسب پیش‌بین است. در مقابل مقادیر صفر و پایین‌تر فقدان تناسب پیش‌بینی را نشان می‌دهد. سه مقدار ۰/۰۲، ۰/۱۵ و ۰/۳۵ را به‌عنوان قدرت پیش‌بینی کم، متوسط و قوی تعیین می‌کند.

جدول ۶. ضرایب  $Q^2$  متغیرهای درون‌زای مدل

	$Q^2 (=1-SSE/SSO)$
بدبینی سازمانی	۰/۱۶۹
جاسازی شغلی	۰/۲۵۲
خودکارآمدی	۰/۰۳۹

همان‌طور که نتایج جدول فوق نشان می‌دهد، مقدار  $Q^2$  پیش‌بینی مدل در خصوص متغیرهای مذکور دارای قدرت متوسط و مناسبی می‌باشد.

## ۸-۳-۶. بررسی مدل کلی

پس از ارزیابی مدل‌های اندازه‌گیری و ساختاری باید مدل کلی (مجموع مدل‌های اندازه‌گیری و ساختاری) نیز مورد بررسی قرار گیرد. برای این منظور تننهاوس و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۰۴) شاخص  $GOF^2$  را معرفی نموده‌اند. این شاخص توسط فرمول زیر محاسبه می‌شود و سه مقدار ۰/۰۱، ۰/۲۵ و ۰/۳۶ به‌عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی در نظر گرفته شده است. در واقع هرچه مقدار این شاخص به یک نزدیک‌تر شود مدل کلی با قدرت بیشتری تائید می‌شود.

(۱)

جدول ۷. نتایج برازش کلی مدل با معیار GOF

$GOF = \sqrt{\text{Communalities} \times R^2}$	$R^2$	Communality	GOF
بدینی سازمانی	۰/۵۲۳	۰/۱۶۹	۰/۲۹۲
جاسازی شغلی	۰/۵۹۸	۰/۲۵۲	
خودکار آمدی	۰/۵۵۶	۰/۰۳۹	
میانگین	۰/۵۲۳	۰/۱۶۹	

همان‌طور که در جدول فوق مشاهده می‌شود مقدار شاخص GOF مدل برابر با ۰,۲۹۲ آمده است که مدل از مطلوبیت متوسطی برخوردار است.

## ۹-۳-۶. بررسی فرضیه‌های تحقیق:

نتایج مربوط به فرضیه‌ها تحقیق در جدول شماره ۸ آمده است:

جدول ۸. نتایج برآورد ضرایب معناداری تی و ضریب مسیر استاندارد شده

فرضیه‌ها	ضریب مسیر (B)	مقدار تی (t-value)	سطح معناداری	نتیجه
پرخاشگری سرپرست -> بدینی سازمانی	۰/۶۰۰	۹/۶۰۴	۰/۰۰۰	پذیرش
پرخاشگری سرپرست -> جاسازی شغلی	-۰/۶۹۶	۱۳/۵۳۱	۰/۰۰۰	پذیرش
پرخاشگری سرپرست -> خودکار آمدی	-۰/۳۹۲	۵/۴۳۰	۰/۰۰۰	پذیرش
خودکار آمدی -> بدینی سازمانی	-۰/۰۴۹	۰/۵۹۹	۰/۵۶۸	رد
خودکار آمدی -> جاسازی شغلی	۰/۱۷۰	۲/۴۷۳	۰/۰۱۶	پذیرش
پرخاشگری سرپرست -> خودکار آمدی -> جاسازی شغلی	۰/۰۶۷	۲/۰۳۴	۰/۰۴۳	پذیرش
پرخاشگری سرپرست -> خودکار آمدی -> بدینی سازمانی	۰/۰۱۹	۰/۴۸۷	۰/۶۲۷	رد

ملاحظه می‌شود، بین پرخاشگری سرپرست با بدینی سازمانی رابطه مثبت و با و جاسازی شغلی و خودکار آمدی کارمندان رابطه معکوس و معناداری وجود دارد. علاوه بر این با توجه به سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ و عدد معناداری یا t-value

<sup>1</sup>Tenenhaus et al.<sup>2</sup> Goodness Of Fit

کمتر از ۱/۹۶ فرضیه رابطه خودکارآمدی و بدینی سازمانی مورد تأیید قرار نمی‌گیرد. از طرفی نتایج تحقیق بیانگر تأیید رابطه مثبت و معنادار بین خودکارآمدی و جاسازی شغلی است. همچنین نقش میانجی خودکارآمدی کارکنان در رابطه بین پرخاشگری سرپرست با بدینی سازمانی با سطح معناداری بیشتر از ۰/۰۵ و عدد معناداری کمتر از ۱/۹۶ مورد تأیید قرار نگرفت ولی نقش میانجی خودکارآمدی در رابطه پرخاشگری سرپرست با جاسازی شغلی با سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ و عدد معناداری ۲/۰۳۴ بیشتر از مقدار بحرانی ۱/۹۶ پذیرفته شد.

## ۷. نتیجه‌گیری

با توجه به پیچیدگی بیشتر ساختار سازمانی و اثرات منفی آن بر زیرساخت‌ها، حمایت از کارکنان، به ویژه کارمندانی که با مشتریان در تعامل هستند، توسط سرپرستان و سازمان‌ها بسیار ضروری است. هوم و همکاران (۲۰۰۹)، معتقدند کارمندانی زمانی که احساس نمایند در سازمان عدالت و انصاف وجود داشته و به آنها توجه بیشتری شده است رابطه قویتری با سازمان خود برقرار می‌نمایند (Eisenberger et al., 2010). با توجه به اینکه مدیران همواره جهت انجام برنامه‌های سازمان به زیرمجموعه خود دستوراتی را ابلاغ می‌نمایند لذا جهت بروز رفتارهای مثبت در سازمان، تقویت روابط با کارکنان بسیار حائز اهمیت است (Collins, 2017; Collins et al., 2014). همان‌طور که در مطالعه حاضر مشهود است، بین پرخاشگری سرپرست و خودکارآمدی کارکنان رابطه معکوس و معناداری وجود دارد، نتایج این فرضیه با پژوهش تیلور و کلومپر (۲۰۱۲) و شرورز و همکاران (۲۰۱۰) کورتینا و همکاران (۲۰۰۱) آلولا، آوچی و اوزچرن (۲۰۱۸) همسوست. به گفته تیلور و کلومپر (۲۰۱۲) خودکارآمدی یکی از مکانیسم‌های اصلی است که پرخاشگری سرپرست را کاهش می‌دهد به عبارت دیگر، با افزایش خودکارآمدی، توانایی کارکنان در مواجهه با پرخاشگری سرپرست افزایش می‌یابد. در نتیجه، مدیران منابع انسانی باید برای افزایش خودکارآمدی کارکنان، مکانیسم‌هایی را ایجاد کنند. در فرضیه دوم بیان شد که بین پرخاشگری سرپرست و جاسازی شغلی رابطه معکوس و معناداری وجود دارد با توجه به نتایج به دست آمده فرضیه مورد نظر مورد تأیید قرار گرفت. به عبارتی افرادی که پرخاشگری سرپرست را تجربه می‌کنند به درستی در سازمان جاسازی نشده‌اند نتایج این فرضیه با پژوهش حیدر و همکاران (۲۰۱۸) اسلیتر و همکاران (۲۰۱۲)، تیلور و همکاران (۲۰۱۲) و کراسلی و همکاران (۲۰۰۷) همسوست. در فرضیه سوم بیان شد که پرخاشگری سرپرست رابطه مثبت و معناداری با بدینی سازمانی دارد. با توجه به نتایج بدست آمده فرضیه مورد تأیید قرار گرفت. یافته‌های این فرضیه با پژوهش اسمیت و همکاران (۲۰۱۶) همسوست، در تبیین این فرضیه می‌توان اظهار داشت زمانی که در یک سازمان پرخاشگری در محل کار توسط سرپرستان افزایش یابد، کارکنان بدینی بیشتری نسبت به سازمان خود داشته و تمایل به بروز رفتارهای انحرافی در آنان افزایش خواهد یافت. همچنین، یافته‌های این فرضیه با پژوهش اردوغان (۲۰۰۲)، لاشینگر و همکاران (۲۰۰۸) و کولکوئیت و همکاران (۲۰۰۱) همخوانی دارد که نشان دادند کارکنانی که اعمال غیر مدنی سرپرستان را تجربه می‌کنند. در فرضیه چهارم بیان شد که خودکارآمدی به طور مثبت بر جاسازی شغلی تأثیر دارد. در جستجوی پژوهش‌های همسو با این فرضیه می‌توان به پژوهش ون و همکاران (۲۰۱۱)، براون و همکاران (۲۰۱۴) و لای (۲۰۱۴) اشاره کرد. خودکارآمدی به عنوان احساس فرد از توانایی خود در انجام وظایف مختلف، می‌تواند تأثیر بسزایی بر جاسازی شغلی داشته باشد. جاسازی شغلی به معنای تطبیق بین

نیازهای شغلی و خصوصیات فردی است. با این حال، میزان خودکارآمدی فرد می‌تواند بر انتخاب و جایگزینی شغل تأثیر بگذارد. به عنوان مثال، فردی با خودکارآمدی بالا، ممکن است به شغلی با پیچیدگی و چالش بیشتر علاقه‌مند باشد، در حالی که فردی با خودکارآمدی پایین‌تر، ممکن است به شغلی با پیچیدگی کمتر و وظایف مشخص‌تر تمایل داشته باشد. از طرفی، خودکارآمدی می‌تواند بر تحمل و استقامت فرد در انجام وظایف شغلی تأثیر داشته باشد و این می‌تواند بهبود جاسازی شغلی منجر شود. به طور خاص، فردی با خودکارآمدی بالا، ممکن است توانایی بیشتری در مواجهه با فشارها و موانع شغلی داشته باشد و در نتیجه، توانایی بیشتری در انجام وظایف شغلی خود داشته باشد. در مقابل، فردی با خودکارآمدی پایین‌تر، ممکن است به دلیل ناامیدی و عدم اعتماد به نفس، در مواجهه با فشارها و موانع شغلی، به سرعت از دست دادن انگیزه و علاقه به انجام وظایف شغلی، روبرو شود. در نتیجه، جاسازی شغلی نامناسب و عدم تطبیق مناسب بین نیازهای شغلی و خصوصیات فردی، ممکن است به وجود آید؛ بنابراین، می‌توان گفت که خودکارآمدی می‌تواند به عنوان یکی از عوامل مؤثر در جاسازی شغلی مطرح شود. با افزایش خودکارآمدی، فرد ممکن است به شغلی با پیچیدگی و چالش بیشتر علاقه‌مند شود، در حالی که با کاهش خودکارآمدی، فرد ممکن است به شغلی با پیچیدگی کمتر و وظایف مشخص‌تر تمایل داشته باشد. همچنین، خودکارآمدی می‌تواند بر تحمل و استقامت فرد در انجام وظایف شغلی تأثیر داشته باشد و در نتیجه، می‌تواند بهبود جاسازی شغلی منجر شود. در فرضیه پنجم بیان شد که بین خودکارآمدی و بدینی سازمانی رابطه معکوس و معناداری وجود دارد با توجه به نتایج به دست آمده فرضیه فوق رد گردید. در تبیین این یافته می‌توان گفت کارکنانی که به سازمانشان بدین هستند احساسات منفی متنوعی شامل اضطراب، نفرت و حتی احساس شرمندگی هنگام فکر کردن به سازمان را تجربه می‌کنند. این عواطف و باورهای منفی منجر به فرسودگی عاطفی کارکنان و افسردگی آنان می‌شود. نظر به اینکه خودکارآمدی سازه‌ای انگیزشی است که تأثیرات مثبتی بر نگرش و انتخاب نوع فعالیت دارد و نتایج مثبت را در سازمان رقم می‌زند و از سویی، درگیری کاری و انگیزه‌های درونی را افزایش می‌دهد و هویت شغلی نیروی کاری را در مسیر پایداری سازمان قرار می‌دهد بایستی بدینی سازمانی را کاهش دهد ولی رد فرضیه شاید به دلیل بالارفتن سطح توقع کارکنان و کارآمدی بیشتر است که سبب عدم اعتماد به سازمان می‌شود این عدم اعتماد انتظارات مثبت کارکنان نسبت به سیاست‌ها و اعمال سازمان را متأثر می‌سازد لذا بدینی سازمانی کاهش نیافته است. بر اساس تحقیقات انجام شده، برخی پژوهش‌ها نشان داده‌اند که خودکارآمدی می‌تواند باعث افزایش بدینی سازمانی شود؛ به عبارت دیگر، افرادی که احساس خودکارآمدی بیشتری دارند، ممکن است به دلیل انتظارات بالاتری که از خود دارند، در مقابل شرایط بدینی سازمانی حساس‌تر باشند (Stajkovic & Luthans, 1998) به علاوه، برخی از پژوهش‌ها نشان داده‌اند که این رابطه بین خودکارآمدی و بدینی سازمانی در افرادی با نیازهای روانشناختی بالاتر بیشتر بروز می‌نماید (Saks, 1995). در فرضیه ششم بیان شد که خودکارآمدی رابطه بین پرخاشگری سرپرست و جاسازی شغلی را میانجی‌گری می‌کند. نتایج این فرضیه با پژوهش هارتنل و اوکی (۲۰۱۰)، پیزام (۲۰۰۸)، شائو و اسکارلیکی (۲۰۱۴)، تیلور و همکاران (۱۹۸۴) و استامسف و همکاران (۱۹۸۷) همسوست. پرخاشگری سرپرست می‌تواند به عنوان یکی از عوامل مؤثر در جاسازی شغلی و همچنین رضایت شغلی فردی مطرح شود. پژوهش‌های اخیر نشان داده‌اند که خودکارآمدی می‌تواند به عنوان یکی از عوامل مؤثر در



کاهش تأثیر پرخاشگری سرپرست بر رضایت شغلی فردی و جاسازی شغلی عمل کند. بر اساس این نتایج، می‌توان گفت که خودکارآمدی می‌تواند به عنوان یکی از عوامل میانجی در رابطه بین پرخاشگری سرپرست و جاسازی شغلی عمل کند. به طور خاص، خودکارآمدی می‌تواند به عنوان یکی از راه‌حل‌های ممکن برای کاهش تأثیر پرخاشگری سرپرست بر جاسازی شغلی فردی مطرح شود. با افزایش خودکارآمدی، فرد می‌تواند بیشتر به تحمل و مقابله با پرخاشگری سرپرست خود علاقه‌مند شود و در نتیجه، توانایی بیشتری در جاسازی شغلی خود داشته باشد. از طرفی، با افزایش خودکارآمدی، فرد ممکن است بهبودی در رضایت شغلی خود تجربه کند و این ممکن است بهبود جاسازی شغلی و رضایت فردی را به همراه داشته باشد؛ به عبارت دیگر، در صورتی که فرد احساس خودکارآمدی بیشتری داشته باشد، ممکن است کمتر تحت تأثیر پرخاشگری سرپرست قرار گیرد و در نتیجه، توانایی بیشتری در جاسازی شغلی خود داشته باشد؛ بنابراین، می‌توان نتیجه گرفت که خودکارآمدی می‌تواند به عنوان یکی از عوامل میانجی در رابطه بین پرخاشگری سرپرست و جاسازی شغلی عمل کند. با افزایش خودکارآمدی، فرد ممکن است کمتر تحت تأثیر پرخاشگری سرپرست قرار گیرد و در نتیجه، توانایی بیشتری در جاسازی شغلی و رضایت فردی داشته باشد. در فرضیه هفتم بیان شد که خودکارآمدی رابطه بین پرخاشگری سرپرست و بدینی را میانجی‌گری می‌کند با توجه به نتایج به دست آمده فرضیه مورد تأیید قرار نگرفت. در تبیین این فرضیه می‌توان بیان کرد که خودکارآمدی و بدینی سازمانی دو مفهوم مستقل هستند و نمی‌توانند به صورت مستقیم توسط یک متغیر میانجی کنترل شوند؛ به عبارت دیگر، پرخاشگری سرپرست ممکن است به نحوی ایجاد شود که حتی اگر فرد احساس خودکارآمدی بیشتری داشته باشد، باز هم بدینی سازمانی نسبتاً بالایی را تجربه کند.

#### ۸. پیشنهادات

از نظر عملی، مدیران منابع انسانی نیاز دارند که به‌طور مداوم سرپرستان را در مورد مزایای تعامل مؤدبانه با سایر کارکنان آموزش دهند و آموزش دهند؛ زیرا کارکنانی که آموزش دیده‌اند بهتر از همتایان آموزش ندیده خود رفتار می‌کنند. از سرپرستان انتظار می‌رود که با زیردستان خود رابطه‌ای صمیمانه ایجاد کنند تا بر رفتار سازنده و مثبت آن‌ها تأثیر بگذارند. آموزش سرپرستان از طریق درس گروهی‌ها و کارگاه‌های آموزشی انجام می‌شود. آموزش کارکنان برای هر سازمانی بسیار حیاتی است و مزایای آن بیشتر از هزینه‌ها است لذا پیشنهاد می‌گردد که سرپرستان در پایان هر ماه مورد ارزیابی عملکرد قرار گیرند و این ارزیابی به صورت محرمانه و توسط کارکنان صورت پذیرد تا از این طریق جلوی بروز رفتارهای پرخاشگری مدیران گرفته شده و و بدینی کارکنان کاهش یابد. به مدیران هتل‌های پیشنهاد می‌گردد علل بروز رفتارهای پرخاشگری توسط یک سرپرست بررسی شود تا از تبدیل شدن آن به بدینی پرسنل جلوگیری شود. از آنجایی که صنعت هتلداری دائماً با رقابت بسیار سختی روبرو است، کارکنان برای هر سازمان خدماتی از اهمیت بالایی برخوردار هستند. از این رو، باید سیاست‌های منصفانه‌ای مانند پرداخت عادلانه حقوق و دستمزد برای کارکنان اجرا شود تا از جابه‌جایی مکرر کارکنان جلوگیری شود چرا که جذب یک نیروی جدید و آموزش آن کمتر از حفظ کارمندان فعلی است.

## فهرست منابع

۱. ابراهیم‌زاده دستجردی، رضا؛ قائد امینی هارونی، عباس؛ ابراهیم پور، علی‌رضا (۱۳۹۸). تأثیر بدبینی سازمانی بر رفتارهای انحرافی در محیط کار از طریق سکوت سازمانی و رهبری مخرب (مورد مطالعه: دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان). فصلنامه پژوهش‌های رهبری و مدیریت آموزشی، ۵(۲۰)، ۱-۳۸.
2. Abraham, R. (2000). Organizational cynicism: Bases and consequences. *Genetic, social, and general psychology monographs*, 126(3), 269-292.
3. Abubakar, A. M., Abubakar, A. M., Arasli, H., and Arasli, H. (2016). Dear top management, please don't make me a cynic: intention to sabotage. *Journal of Management Development*, 35(10), 1266-1286.
4. Abubakar, A. M., Namin, B. H., Harazneh, I., Arasli, H., and Tunç, T. (2017). Does gender moderates the relationship between favoritism/nepotism, supervisor incivility, cynicism and workplace withdrawal: A neural network and SEM approach. *Tourism Management Perspectives*, 23(July), 129-139.
5. Abubakar, A.M.; Arasli, H. Dear top management, please don't make me a cynic: Intention to sabotage. *J.Manag. Dev.* 2016, 35, 1266–1286. [CrossRef]
6. Akadiri, S. S., Akadiri, A. C., and Alola, U. V. (2017). Is there growth impact of tourism? Evidence from selected small island states. *Current Issues in Tourism*, 22(2), 1-19.
7. Alola, A. A., and Alola, U. V. (2018). Agricultural land usage and tourism impact on renewable energy consumption among Coastline Mediterranean Countries. *Energy and Environment*, 29(8), 1438-1454.
8. Alola, U. V., & Atsa'am, D. D. (2019). Measuring employees' psychological capital using data mining approach. *Journal of Public Affairs*. <https://doi.org/10.1002/pa.2050>.
9. Alola, U. V., and Alola, A. A. (2018). Can Resilience Help? Coping with Job Stressor. *Academic Journal of Economic Studies*, 4(1), 141-152.
10. Alola, U. V., Asongu, S., & Alola, A. A. (2019). Linking supervisor incivility with job embeddedness and cynicism: The mediating role of employee self- efficacy. *Gadjah Mada International Journal of Business*, 21(3), 330-352.
11. Alola, U. V., Olugbade, O. A., Avci, T., & Öztüren, A. (2019). Customer incivility and employees' outcomes in the hotel: Testing the mediating role of emotional exhaustion. *Tourism Management Perspectives*, 29(January), 9-17.
12. Anderson, L. (1996). Employee cynicism: An examination using a contract violation framework. *Human Relations*, 49, 1395-1418.
13. Andersson, L. M., and Pearson, C. M. (1999). Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of management review*, 24(3), 452-471.
14. Aslan, Ş., and Eren, Ş. (2014). The effect of cynicism and the organizational cynicism on alienation. *In The Clute Institute International Academic Conference* (pp. 617-625)
15. Avey, J., Luthans, F., & Youssef, C. (2010). The additive value of positive psychological capital in predicting work attitudes and behavior. *Journal of Management*, 36, 430–452.
16. Bandura, A. (2012). On the functional properties of perceived self-efficacy revisited
17. Bernerth, J. B., Armenakis, A. A., Feild, H. S., Giles, W. F., and Walker, H. J. (2007). Leader-member social exchange (LMSX): Development and validation of a scale. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 28(8), 979-1003.
18. Bommer, W. H., Rich, G. A., and Rubin, R. S. (2005). Changing attitudes about change: Longitudinal effects of transformational leader behavior on employee cynicism about organizational change. *Journal of Organizational Behavior*, 26(7), 733-753.
19. Brown, G., Crossley, C., and Robinson, S. L. (2014). Psychological ownership, territorial behavior, and being perceived as a team contributor: The critical role of trust in the work environment. *Personnel Psychology*, 67(2), 463-485.

20. Brown, K.M.; Hoyer, R.; Nicholson, M. Self-esteem, self-efficacy, and social connectedness as mediators of the relationship between volunteering and well-being. *J. Soc. Serv. Res.* 2012, 38, 468–483. [CrossRef]
21. Bunk, J. A., and Magley, V. J. 2013. The role of appraisals and emotions in understanding experiences of workplace incivility. *Journal of Occupational Health Psychology*, 18(1), 87-105.
22. Chen, Y., Ferris, D. L., Kwan, H. K., Yan, M., Zhou, M., and Hong, Y. (2013). Self-love's lost labor: A self-enhancement model of workplace incivility. *Academy of Management Journal*, 56(4), 1199-1219.
23. Collins, B. J. 2017. Fair? I Don't Care: Examining the Moderating Effect of Workplace Cynicism on the Relationship Between Interactional Fairness and Perceptions of Organizational Support From a Social Exchange Perspective. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 24(3), 401-413.
24. Collins, B. J., Burrus, C. J., and Meyer, R. D. 2014. Gender differences in the impact of leadership styles on subordinate embeddedness and job satisfaction. *The leadership quarterly*, 25(4), 660-671.
25. Colquitt, J. A., Conlon, D. E., Wesson, M. J., Porter, C. O., and Ng, K. Y. 2001. Justice at the millennium: a meta-analytic review of 25 years of organizational justice research, 86(3), 425–445
26. Cortina, L. M., Magley, V. J., Williams, J. H., and Langhout, R. D. (2001). Incivility in the workplace: incidence and impact. *Journal of occupational health psychology*, 6(1), 64- 80.
27. Crossley, C. D., Bennett, R. J., Jex, S. M., and Burnfield, J. L. (2007). Development of a global measure of job embeddedness and integration into a traditional model of voluntary turnover. *Journal of Applied Psychology*, 92(4), 1031–1042.
28. Eisenberger, R., Karagonlar, G., Stinglhamber, F., Neves, P., Becker, T. E., Gonzalez-Morales, M. G., and Steiger-Mueller, M. 2010. Leader–member exchange and affective organizational commitment: The contribution of supervisor's organizational embodiment. *Journal of Applied Psychology*, 95(6), 1085-1103.
29. Erdogan, B. (2002). Antecedents and consequences of justice perceptions in performance appraisals. *Human resource management review*, 12(4), 555-578.
30. Fallatah, F., Laschinger, H. K., and Read, E. A. (2017). The effects of authentic leadership, organizational identification, and occupational coping self-efficacy on new graduate nurses' job turnover intentions in Canada. *Nursing Outlook*, 65(2), 172-183.
31. Ferreira, A. I., Ferreira, A. I., Martinez, L. F., Martinez, L. F., Lamelas, J. P., Lamelas, J. P., and Rodrigues, R. I. (2017). Mediation of job embeddedness and satisfaction in the relationship between task characteristics and turnover: A multilevel study in Portuguese hotels. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(1), 248-267.
32. Fida, R.; Laschinger, H.K.S.; Leiter, M.P. The protective role of self-efficacy against workplace incivility and burnout in nursing: A time-lagged study. *Health Care Manag. Rev.* 2018, 43, 21–29. [CrossRef] [PubMed]
33. Fox, S., and Spector, P. E. (1999). A model of work frustration-aggression. *Journal of organizational behavior*, 20(6), 915-931.
34. Ghosh, R.; Dierkes, S.; Falletta, S. Incivility spiral in mentoring relationships: Reconceptualizing negative mentoring as deviant workplace behaviour. *Adv. Dev. Hum. Resour.* 2011, 13, 22–39. [CrossRef]
35. Haider, M. H., and Akbar, A. (2017). Internal Marketing and Employee's Innovative Work Behavior: The Mediating Role of Job Embeddedness and Social capital. *NICE Research Journal of Social Science*. ISSN: 2219-4282, 10(1), 29-48.
36. Haider, S., Nisar, Q. A., Baig, F., & Azeem, M. (2018). Dark Side of Leadership: Employees' Job Stress & Deviant Behaviors in Pharmaceutical Industry. *International Journal of Pharmaceutical Research & Allied Sciences*, 7(2). 125-138.
37. Håland, W. (1999). On needs—a central concept in the Brundtland report. Towards Sustainable Development: *On the Goals of Development—and the Conditions of Sustainability*, 48-69.

38. Hannah, S. T., Sweeney, P. J., and Lester, P. B. (2007). Toward a courageous mindset: The subjective act and experience of courage. *The Journal of Positive Psychology*, 2(2), 129- 135.
39. Hartnell, C. A., & Oke, A. (2010). Servant leadership, procedural justice climate, service climate, employee attitudes, and organizational citizenship behavior: a cross-level investigation. *Journal of Applied Psychology*, 95(3), 517-29
40. Ho, V. T., and Gupta, N. (2014). Retaliating against Customer Interpersonal Injustice in a Singaporean Context: Moderating Roles of Self- Efficacy and Social Support. *Applied Psychology*, 63(3), 383-410.
41. Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American psychologist*, 44(3), 513-524.
42. Holm-Hadulla, R. M., and Koutsoukou-Argyaki, A. 2015. Mental health of students in a globalized world: Prevalence of complaints and disorders, methods and effectivity of counseling, structure of mental health services for students. *Mental Health and Prevention*, 3(1-2), 1-4.
43. Hom, P. W., Tsui, A. S., Wu, J. B., Lee, T. W., Zhang, A. Y., Fu, P. P., and Li, L. 2009. Explaining employment relationships with social exchange and job embeddedness. *Journal of Applied Psychology*, 94(2), 277-297.
44. Jung, J., and Kim, Y. 2012. Causes of newspaper firm employee burnout in Korea and its impact on organizational commitment and turnover intention. *The International Journal of Human Resource Management*, 23(17), 3636-3651.
45. Karatepe, O. M., and Nkendon, R. A. 2014. The relationship between customer-related social stressors and job outcomes: the mediating role of emotional exhaustion. *Ekonomika istraživanja*, 27(1), 414-426.
46. Karatepe, O.M.; Uludag, O. Role stress, burnout and their effects on frontline hotel employees' job performance: *Evidence from Northern Cyprus. Int. J. Tour. Res.* 2008, 10, 111–126. [CrossRef]
47. Karim, J.; Bibi, Z.; Rehman, S.U.; Khan, M.S. Emotional intelligence and perceived work-related outcomes: The Mediating role of workplace incivility victimization. *Pak. J. Psychol. Res.* 2015, 30, 21.
48. Kim, M., and Beehr, T. A. 2017. Self-efficacy and psychological ownership mediate the effects of empowering leadership on both good and bad employee behaviors. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 24(4), 466-478.
49. Laschinger, H. K. S. 2008. Effect of empowerment on professional practice environments, work satisfaction, and patient care quality: Further testing the nursing worklife model. *Journal of nursing care quality*, 23(4), 322-330
50. Lie, A., Skogstad, M., Johannessen, H. A., Tynes, T., Mehlum, I. S., Nordby, K. C., and Tambs, K. 2016. Occupational noise exposure and hearing: a systematic review. *International archives of occupational and environmental health*, 89(3), 351-372.
51. Lim, S., Cortina, L. M., and Magley, V. J. 2008. Personal and workgroup incivility: impact on work and health outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 93(1), 95-107.
52. Luthans, F., & Youssef, C. (2007). Emerging positive organizational behavior. *Journal of Management*, 33, 321–349
53. Mahfooz, Z., Arshad, A., Nisar, Q. A., Ikram, M., & Azeem, M. 2017. Does Workplace Incivility & Workplace Ostracism influence the Employees' Turnover Intentions? Mediating Role of Burnout and Job Stress & Moderating Role of psychological Capital. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(8), 398-413.
54. Miao, R., & Kim, T. Y. (2018). Abusive supervision and job insecurity: The moderating roles of self-esteem and core self-evaluations. *Journal of Business Research*, 86, 53-64.
55. Mitchell, T. R., Holtom, B. C., Lee, T. W., Sablinski, C. J., and Erez, M. 2001. Why people stay: Using job embeddedness to predict voluntary turnover. *Academy of management journal*, 44(6), 1102-1121.
56. Pearson, C.M.; Andersson, L.M.; Wegner, J.W. When workers flout convention: A study of workplace incivility. *Hum. Relat.* 2001, 54, 1387–1419. [CrossRef]
57. Pizam, A. 2008. Depression among foodservice employees.

58. Porath, C. L., and Pearson, C. M. 2010. The cost of bad behavior. *Organizational Dynamics*, 39(1), 64-71.
59. Porath, C. L., and Pearson, C. M. 2012. Emotional and behavioral responses to workplace incivility and the impact of hierarchical status. *Journal of Applied Social Psychology*, 42(S1), E326-E357.
60. Reio Jr, T. G., and Sanders-Reio, J. 2011. Thinking about workplace engagement: does supervisor and coworker incivility really matter?. *Advances in Developing Human Resources*, 13(4), 462-478.
61. Reio Jr, T. G., & Ghosh, R. (2009). Antecedents and outcomes of workplace incivility: Implications for human resource development research and practice. *Human resource development quarterly*, 20(3), 237-264.
62. Rhee, S.Y.; Hur, W.M.; Kim, M. The relationship of coworker incivility to job performance and the moderating role of self-efficacy and compassion at work: The Job Demands-Resources (JD-R) Approach. *J. Bus. Psychol.* 2017, 32, 711–726. [CrossRef]
63. Riasat, F., Aslam, S., & Nisar, Q. A. (2016). Do intrinsic and extrinsic rewards influence the job satisfaction and job performance? *Mediating role of reward system. Journal of Management Info*, 11(1), 16-34.
64. Robinson, S. L., and Bennett, R. J. 1995. A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study. *Academy of management journal*, 38(2), 555-572.
65. Salanova, M., Lorente, L., Chambel, M. J., and Martínez, I. M. 2011. Linking transformational leadership to nurses' extra- role performance: the mediating role of self- efficacy and work engagement. *Journal of Advanced Nursing*, 67(10), 2256-2266.
66. Saks, A. M. (1995). *Longitudinal field investigation of the moderating and mediating effects of self-efficacy on the relationship between training and newcomer adjustment. Journal of Applied Psychology*, 80(2), 211–225.
67. Schat, A.C.; Kelloway, E.K. Effects of perceived control on the outcomes of workplace aggression and violence. *J. Occup. Health Psychol.* 2000, 5, 386. [CrossRef] [PubMed]
68. Schreurs, B., Van Emmerik, H., Notelaers, G., and De Witte, H. 2010. Job insecurity and employee health: The buffering potential of job control and job self-efficacy. *Work and Stress*, 24(1), 56-72.
69. Shao, R., and Skarlicki, D. P. 2014. Service employees' reactions to mistreatment by customers: A comparison between North America and East Asia. *Personnel Psychology*, 67(1), 23- 59.
70. Smidt, O., De Beer, L. T., Brink, L., and Leiter, M. P. 2016. The validation of a workplace incivility scale within the South African banking industry. *SA Journal of Industrial Psychology*, 42(1), 1-12.
71. Sliter, M., Sliter, K., and Jex, S. 2012. The employee as a punching bag: The effect of multiple sources of incivility on employee withdrawal behavior and sales performance. *Journal of Organizational Behavior*, 33(1), 121-139.
72. Stajkovic, A. D., & Luthans, F. (1998). Self-efficacy and work-related performance: A meta-analysis. *Psychological bulletin*, 124(2), 240.
73. Stoverink, A. C., Barling, J., & Dupré, K. E. (2014). The role of psychological empowerment in the relationship between abusive supervision and followers' turnover intentions. *Journal of Business Ethics*, 120(3), 481-490.
74. Stumpf, S. A., Brief, A. P., & Hartman, K. 1987. Self-efficacy expectations and coping with career-related events. *Journal of Vocational Behavior*, 31(1), 91-108
75. Taylor, M. S., Locke, E. A., Lee, C., & Gist, M. E. 1984. Type A behavior and faculty research productivity: What are the mechanisms?. *Organizational Behavior and Human Performance*, 34(3), 402-418.
76. Taylor, S. G., and Kluemper, D. H. 2012. Linking perceptions of role stress and incivility to workplace aggression: the moderating role of personality. *Journal of occupational health psychology*, 17(3), 316.

77. Tenenhaus, M., Amato, S., & Esposito Vinzi, V. (2004, June). A global goodness-of-fit index for PLS structural equation modelling. In Proceedings of the XLII SIS scientific meeting (Vol. 1, No. 2, pp. 739-742).
78. van Dinther, M., Dochy, F., and Segers, M. 2011. Factors affecting students' self-efficacy in higher education. *Educational research review*, 6(2), 95-108.
79. Van Dinther, M.; Dochy, F.; Segers, M. Factors affecting students' self-efficacy in higher education. *Educ. Res. Rev.* 2011, 6, 95-108. [CrossRef]
80. Wilkerson, J. M., Evans, W. R., and Davis, W. D. 2008. A test of coworkers' influence on organizational cynicism, badmouthing, and organizational citizenship behavior. *Journal of Applied Social Psychology*, 38(9), 2273-2292.
81. Wilson, N. L., and Holmvall, C. M. 2013. The development and validation of the Incivility from Customers Scale. *Journal of occupational health psychology*, 18(3), 310-326.
82. Yu, J., Ariza-Montes, A., Giorgi, G., Lee, A., & Han, H. (2020). Sustainable relationship development between hotel company and its employees: Linking job embeddedness, job satisfaction, self-efficacy, job performance, work engagement, and turnover. *Sustainability*, 12(17), 7168.



## Investigating the relationship between supervisor incivility and job embeddedness and organizational pessimism with a mediating role Employee self-efficacy

Vahid Mirzaei \*<sup>1</sup>  
Hamed Erfaniyan <sup>2</sup>

### Abstract

The present study was conducted with the aim of investigating the relationship between supervisor incivility and job embeddedness and organizational pessimism with the mediating role of employees' self-efficacy. The research is applied in terms of its purpose and descriptive-correlation in terms of its nature and implementation method. The statistical population of the research includes 135 employees of five-star hotels in Mashhad in 1400, and 103 people were selected as the sample size based on Cochran's formula and simple random sampling method. In order to collect research data, a questionnaire adapted from the article of Yojio et al. (2020) was used. The validity of the questionnaire was confirmed by a number of management professors through face validity, and the reliability of the questionnaires was confirmed using Cronbach's alpha coefficient, which was 0.739 for supervisor incivility, 0.738 for self-efficacy, 0.793 for job embeddedness, and 0.771 for organizational pessimism. 0 was obtained. Data analysis was done through structural equations using SPSS 23 and PLS 2 software. The results of the research showed that there is a positive and significant relationship between supervisor incivility and organizational pessimism and job embeddedness. In addition, the results indicate an inverse and significant relationship between supervisor incivility and self-efficacy. did not find, while the mediating role of self-efficacy in the relationship between supervisor incivility and job embeddedness was confirmed.

### Keywords

supervisor incivility; job embeddedness; organizational pessimism; efficacy

1. Assistant Professor, Department of Management, Islamic Azad University, Bojnourd, Iran. (\*Corresponding Author: dr\_mirzaei@bojnourdiau.ac.ir).

2. Ph.d. of management, human resources major, Islamic Azad University, Bojnourd, Iran. (hamederfaniyan1361@gmail.com).

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
رتال جامع علوم انسانی