

## Industrial and Organizational Psychology Studies

Ind Organ Psychol Stud  
Spring & Summer 2024, 11(1), 185-202  
<https://doi.org/10.22055/jiops.2024.46066.1399>

Received: 22.08.2023  
Accepted: 06.02.2024

### The Effect of Perceived Organizational Support of Mental Health and Emotional Commitment on Turnover Intention: Mediating Role of Organizational Citizenship Behavior

Hossein Azimi<sup>1</sup> \* , Hamid Reza Jafari<sup>2</sup> , Alireza Zamanian<sup>3</sup> 

1. Associate Professor, Department of Management and Accounting, Faculty of Humanities, University of Zanjan, Zanjan, Iran
2. MA Student of Strategic Management, Department of Management and Accounting, Faculty of Humanities, University of Zanjan, Zanjan, Iran
3. Assistant Professor, Department of Management, Faculty of Economics, Management and Accounting, Payam Noor University, Tehran, Iran

Citation: Azimi, H., Jafari, H. R., & Zamanian, A. (2024). The effect of perceived organizational support of mental health and emotional commitment on turnover intention: Mediating role of organizational citizenship behavior. *Industrial and Organizational Psychology Studies*, 11(1), 185-202.

#### Abstract

#### Introduction

In today's competitive world, employees turnover is one of the major problems of organizations, result in many investments being easily lost. The present research was conducted to determine the effect of perceived organizational support of mental health and emotional commitment on turnover with the mediating role of organizational citizenship behavior.

#### Method

This research statistical population was the Kholesazan Roy Company employees. Using Cochran's formula, the statistical sample size was equal to 73 people. In this research, a convenient sampling method was used. SPSS and smartPLS softwares were also used for data analysis.

\* **Corresponding Author:** Hossein Azimi

**Email:** h.azimi@znu.ac.ir



© 2024 The Author(s). Published by Shahid Chamran University of Ahvaz. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

## Results

The direct effect of emotional commitment on turnover tendency is confirmed with a t-value of 4.040. The direct effect of Percieved organizational support of mental health on emotional commitment is confirmed with t-value 9.021. The direct effect of organizational citizenship behavior on the tendency to turnover is confirmed with a t-value of 2.296. The direct effect of emotional commitment on organizational citizenship behavior is confirmed with a t-value of 5.060.

## Discussion

In today's competitive world, maintaining capable and loyal employees has become an important issue for organizations; And the tendency of employees for quit the organization threatens this issue. Various factors affect the willingness to leave the organization. In this research, the effect of perceptual organizational support of mental health, emotional commitment and organizational citizenship behavior on the tendency of turnover the organization was investigated. According to the results, hypothesis 1 was confirmed, therefore emotional commitment has a positive effect on reducing the tendency of turnover. This result is consistent with the research results of Parizadeh et al., (2019), Ghorbanzadeh et al (2021), Shahtahmasbi & Mazarei (2020). Hypothesis 2 was also confirmed and the percieved organizational support of mental health has a positive effect on the emotional commitment, which is consistent with the results of the researches of Mehdibeigi (2017) and Doai & Barjalilou (2019). Organizational citizenship behavior has a negative effect on tendency of turnover, and hypothesis 3 was also confirmed, which means that organizational citizenship behavior affects reducing the tendency of turnover. This finding is consistent with the results of Shahtahmasbi & Mazarei (2020) and Qaidamini Harouni et al (2017). Hypothesis 4 was also confirmed, so emotional commitment has a positive effect on organizational citizenship behavior, which is consistent with the results of Katebi Jahromi et al. (2021), Moini Karbkandi & Azar (2020) and Malek Shaoar (2015). According to the confirmation of hypotheses 3 and 4, the mediating role of organizational citizenship behavior in the relationship of emotional commitment on tendency of turnover was also confirmed.

Keywords: Emotional commitment, turnover intention, percieved organizational support of mental health, organizational citizenship behavior

## مطالعات روان‌شناسی صنعتی و سازمانی

تاریخ دریافت مقاله: ۱۴۰۲/۰۵/۳۱

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۴۰۲/۱۱/۱۷

بهار و تابستان ۱۴۰۳، ۱۱(۱)، ۲۰۲-۱۸۵

<https://doi.org/10.22055/jiops.2024.46066.1399>

## اثر حمایت ادراک‌شده از بهداشت روانی و تعهد عاطفی بر قصد ترک شغل: نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی

حسین عظیمی<sup>۱\*</sup>، حمیدرضا جعفری<sup>۲</sup>، علیرضا زمانیان<sup>۳</sup>

۱. دانشیار گروه مدیریت و حسابداری، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه زنجان، زنجان، ایران
۲. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت استراتژیک، گروه مدیریت و حسابداری، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه زنجان، زنجان، ایران
۳. استادیار گروه مدیریت، دانشکده اقتصاد، مدیریت و حسابداری، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

### چکیده

در دنیای رقابتی امروز، ترک خدمت کارکنان یکی از مشکلات عمده سازمان‌هاست که در نتیجه بسیاری از سرمایه‌گذاری‌ها به راحتی از دست می‌رود. پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر حمایت سازمانی ادراک‌شده از سلامت روان و تعهد عاطفی بر تمایل به ترک خدمت با نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی انجام شد. این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش جمع‌آوری داده‌ها، توصیفی از نوع پیمایشی است. جامعه آماری این تحقیق را کارکنان شرکت خالص‌سازان روی تشکیل داده‌اند. با استفاده از فرمول کوکران، تعداد حجم نمونه آماری برابر با ۷۳ نفر به دست آمد. در این پژوهش از روش نمونه‌گیری در دسترس استفاده شده است. همچنین برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار SPSS و Smartpls استفاده شد. یافته‌ها نشان داد که تعهد عاطفی بر کاهش تمایل به ترک خدمت کارکنان اثر مثبت دارد. حمایت سازمانی ادراک‌شده از بهداشت روانی نیز بر تعهد عاطفی کارکنان اثر مثبت دارد. همچنین نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی در رابطه بین تعهد عاطفی با تمایل به ترک خدمت کارکنان تأیید گردید.

کلیدواژه‌گان: تعهد عاطفی، تمایل به ترک شغل، حمایت سازمانی ادراک‌شده از بهداشت روانی، رفتار شهروندی سازمانی

## مقدمه

یکی از شاخص‌های مهم و مؤثر منابع انسانی نرخ ترک خدمت می‌باشد که اثرات جبران‌ناپذیری به سازمان تحمیل می‌کند (Eslami & Qaderi, 2020) و سازمان‌ها با مشکلات متعددی در زمینه جذب و نگهداشت نیروهای مستعد روبرو هستند (Mansouri et al., 2021). در اثر آن بسیاری از سرمایه‌گذاری‌های سازمان برای انتخاب، گزینش، آموزش و توانمندسازی کارکنان به راحتی از بین رفته و نتایج مثبت تجربه‌اندوزی کارکنان، در سازمان دیگری متبلور می‌شود (Soltani et al., 2017). تمایل به ترک خدمت کارکنان و تبدیل آن به عمل می‌تواند تعامل اجتماعی و ارتباطات بین کارکنان را مختل یا قطع کند (Safavi & Karatepe, 2019). ترک خدمت به‌طور معمول به تصمیم یا اقدام فرد برای خروج از سازمان اطلاق می‌شود. به عبارتی، ترک خدمت تغییر در عضو شدن فرد در سازمان است که طیف وسیعی را شامل می‌شود (Nadi & Shojaee, 2019). ترک شغل هزینه‌های مستقیم و غیرمستقیمی را به سازمان تحمیل می‌کند که می‌تواند باعث ایجاد اختلال در عملکرد سازمان شود (Parizadeh et al., 2019). سال‌ها است که درباره ترک شغل کارکنان پژوهش‌های بسیاری انجام می‌شود، اما همچنان به‌عنوان مسئله‌ای مهم در سازمان‌ها مطرح است (Memon et al., 2018). پرداختن به ترک شغل کمکی به زمینه‌کاربردی و پیشگیرانه پدیده ترک شغل نمی‌کند و نوعی توجیه بعد از وقوع حادثه محسوب می‌شود. از این‌رو برخی از پژوهشگران حوزه منابع انسانی ترجیح می‌دهند از تمایل به ترک شغل به‌جای ترک شغل استفاده کنند (Oliveira et al., 2019). قصد ترک شغل به‌واسطه شکل‌گیری نگرش بدبینانه به سازمان رخ می‌دهد زیرا تمایل کارکنان برای کار کردن در شرایطی که شدیداً نسبت به وضعیت فعلی خود در آن و حتی در آینده و همچنین نسبت به رابطه خود با کارفرما به‌صورت بدبینانه وجود دارد، کاهش می‌یابد (Momeni & Hayavi, 2017). مطالعات نشان داده است عدم امنیت شغلی درک‌شده تأثیر مثبتی بر تمایل به ترک خدمت کارکنان داشته و در عین حال منجر به کاهش تعلق خاطر کارکنان به شغل می‌شود (Chen, 2017). برای سازمان‌ها ضروری است که علائم اولیه رفتارهای ترک کارمندان را تشخیص دهند تا اقدامات اصلاحی لازم را انجام دهند (Lin & Liu, 2017; Varma & Chavan, 2020). تعهد عاطفی به‌عنوان یکی از مؤلفه‌های اصلی تعهد سازمانی، می‌تواند در بهبود کارآیی سازمان نقش مؤثری داشته باشد (Heydari et al., 2021). طبق نتایج پژوهش Parizadeh et al. (2019) یکی از متغیرهای بسیار مهمی که می‌تواند به کاهش میزان قصد ترک شغل منجر شود، تعهد عاطفی است. تعهد عاطفی نشانگر هویت و وابستگی فرد به سازمان است (Azimi et al., 2017). رایج‌ترین رویکرد به تعهد عاطفی، این است که تعهد را یک حلقه عاطفی به سازمان تلقی می‌کنند؛ به گونه‌ای که فرد در سازمان مشارکت کرده و از عضویت در آن لذت می‌برد. بنابراین تعهد عاطفی بیان‌کننده نگرش مثبت فرد به سازمان است و چون شغل و سازمان را دوست دارد، عضویت خود را در سازمان حفظ می‌کند (Heydari et al., 2021). از سویی دیگر تعهد عاطفی به این اشاره دارد که آیا یک کارمند مایل به ادامه کار در یک سازمان است یا آن را ترک می‌کند (Behzadi et al., 2021). طبق نظر آلن و مایر، تعهد عاطفی یکی از سه بعد تعهد سازمانی بوده و در کنار تعهد مستمر و تعهد هنجاری قرار دارد. تعهد عاطفی قوی‌ترین و مهم‌ترین پیش‌بینی‌کننده قصد ترک شغل، غیبت، رفتارهای شهروندی سازمانی و عملکرد شغلی است. هرچه تعهد عاطفی بیشتر شود، میزان قصد ترک شغل کارکنان کاهش می‌یابد. وقتی کارکنان تعهد داشته باشند، تلاش می‌کنند تا عملکرد سازمان افزایش یابد، جابجایی، غیبت و تأخیر کمتری دارند و روحیه و نشاط بهتری برای انجام کارهایشان دارند (Parizadeh et al., 2019). نتایج پژوهش Konjkevomanfared & Ghafari (2019) نشان داد که تعهد سازمانی تأثیر منفی بر قصد ترک خدمت کارکنان دانشگاه یزد دارد. همچنین نتایج Ghorbanzadeh et al. (2021) نشان داد تعلق خاطر شغلی منجر به کاهش ترک خدمت کارکنان می‌شود (Heydari et al., 2021). حمایت سازمانی ادراک‌شده نیز یکی از عوامل تأثیرگذار بر تمایل به ترک شغل است. حمایتی که کارکنان از سوی سازمان درک می‌کنند، باوری است مبتنی بر این که سازمان تا چه حد از همکاری آن‌ها قدردانی می‌کند، به رفاه آن‌ها اهمیت می‌دهد و به چه میزان بر ارزش‌های مشترک آن‌ها توجه دارد (Maan et al., 2020).

به‌طور کلی ادراک از حمایت سازمانی عبارت است از باور کلی فرد مبنی بر اینکه سازمان، زحمات او را ارج می‌نهد و برای سعادت و رفاه او اهمیت قائل است (Nadi & Shojaee, 2019). در عصر حاضر تمام سازمان‌ها در پی آن هستند که امور مرتبط با مدیریت منابع انسانی را تسهیل کرده و کارایی چنین اقداماتی را بهبود ببخشند (Azimi et al., 2021). با بهبود ادراک کارکنان از سازمان، کارکنان احساس قانون‌گرایی، تعاملات پویاتر در سازمان، شکوفا کردن توانایی‌ها، استقلال و آزادی بیشتری را تجربه می‌کنند و کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی‌شان افزایش می‌یابد (Samavatyan et al., 2020). از دیرباز سلامت روان به‌عنوان یکی از مهم‌ترین عوامل تعیین‌کننده میزان بهره‌وری سازمانی و کیفیت زندگی کاری کارکنان شمرده شده است (Shahsavandi & Moosavi, 2021). علت اصلی بسیاری از ترک خدمت‌ها، نبود استراتژی‌های رفتاری مناسب است. هنگامی که افراد حین کار امنیت روانی نداشته و هر یک اهداف خود را مقدم بر دیگری می‌دانند، در این حالت یک حالت انزجار در آن‌ها ایجاد می‌شود که حاصل از عدم وجود امنیت روانی است. این حالت در بسیاری از مواقع باعث خروج نیروهای خوب و زبده از سازمان می‌شود (Eslami & Qaderi, 2020). ایده حمایت سازمانی ادراک‌شده برای نخستین بار توسط Aselage & Eisenberger (2003) در ادبیات سازمانی مطرح شد که ادراک کارکنان از رفاهی را که سازمان برای آن‌ها فراهم نموده است، تشریح می‌کند (Mehdibeigi, 2017). افرادی که در سازمان‌ها امنیت روان‌شناختی بالا را درک کرده‌اند، افراد مولد و کارایی می‌باشند (Eslami & Qaderi, 2020). نتایج تحقیقات (Mehdibeigi, 2017) نشان داد که حمایت سازمانی ادراک‌شده از بهداشت روانی بیشترین نقش را در تعهد عاطفی کارکنان دارد. همچنین نتایج تحقیقات (Doai & Barjalilou, 2019) نیز نشان داد، حمایت سازمانی ادراک‌شده با تعهد سازمانی کارکنان رابطه مثبت و با تمایل به ترک خدمت کارکنان رابطه منفی داشته و تعهد عاطفی بیشترین همبستگی منفی را با تمایل به ترک خدمت دارد.

تغییرات سریع، رقابت جدی و لزوم افزایش بهره‌وری، سازمان‌ها را نیازمند به کارکنانی نموده است که فراتر از وظایف شغلی خود عمل نمایند که به آن رفتار شهروندی سازمانی گفته می‌شود (Safarifard et al., 2022). رفتار شهروندی سازمانی به‌عنوان رفتارهای فرانقشی، شامل آن دسته از رفتارهایی می‌باشد که به بافت اجتماعی و روان‌شناختی که در آن عملکرد شغلی انجام می‌شود، کمک می‌کند (Yang et al., 2020). رفتار شهروندی سازمانی به‌عنوان مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری است که بخشی از وظایف رسمی فرد نمی‌باشد، اما توسط فرد انجام و باعث بهبود وظایف و نقش‌های سازمانی و رشد و توسعه عملکرد سازمانی می‌شود (Alwi et al., 2021). به‌عبارت دیگر، این رفتارها به‌صورت مستقیم توسط سازمان پاداش داده نمی‌شوند، اما نقش مؤثری بر عملکرد و اثر بخشی سازمان دارند و موجب افزایش مسئولیت‌پذیری سازمانی، مشارکت در فعالیت‌های سازمانی، تعهد شغلی، رضایت شغلی و بهره‌وری سازمانی می‌شود (Montani & Dagenais, 2018). بروز رفتارهای شهروندی سازمانی موجب افزایش سودآوری در سازمان می‌شود. وقتی که کارکنان نسبت به سازمان خود وظیفه‌شناس، وفادار و متعهد باشند، با تلاش و کوشش بیشتری فعالیت می‌کنند. این امر باعث می‌گردد تا کارایی و اثربخشی آنان و درنهایت بهره‌وری سازمان به حداکثر برسد (Barimani & Rezei Paji, 2020). رفتار شهروندی سازمانی دارای سه بخش اساسی و بهم مرتبط در مورد مسئولیت‌های شهروندی است. بخش اول احترام به ساختارها و فرآیندهای منظم، بخش دوم وفاداری و بخش سوم مشارکت و درگیری فعال و مسئولانه در اداره جامعه است (Tufan & Wendt, 2020). خودارزیابی با هدف افزایش عملکرد سازمانی به‌عنوان یکی از مهمترین تکنیک‌های بهبود مستمر قابلیت فرآیندها و رضایت مشتری در سازمان‌ها پدیدار شده است و می‌تواند برای انتخاب بهترین شیوه‌های موجود در سازمان و توسعه معیارهای داخلی مورد استفاده قرارگیرد (Sheikh & Shambayati, 2018). چراکه شرکت و سازمان‌ها با استفاده از خودارزیابی، خود را بهبود بخشیده و نقاط ضعف خود را اصلاح می‌کنند (Kalfa & Yetim, 2020). نتایج تحقیق (Savari, 2015) نیز نشان داد که بین خودارزیابی‌های محوری (عزت نفس و خودکارآمدی) با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنی‌داری دارد. رفتار شهروندی باعث داشتن یک گروه از کارکنان می‌شود که به سازمان متعهد بوده و به مدت طولانی در سازمان باقی می‌مانند و خدماتی با کیفیت بالاتر عرضه می‌کنند (Rastgar et al., 2017). بررسی مطالعات نشان می‌دهد که تمایل

زیادی به درک رفتار شهروندی سازمانی و عوامل تأثیرگذار بر آن مانند رضایت، تعهد سازمانی و ادراک عدالت سازمانی وجود دارد (Moradi et al., 2019؛ Ahmad et al., 2019). برای افزایش رفتارهای شهروندی سازمانی و جلوگیری از رفتارهای ضد شهروندی توصیه می‌شود به استرس شغلی، عدالت سازمانی، رهبری تحول‌آفرین، تعهد سازمانی، فرهنگ سازمانی توجه شود، چراکه این عوامل با این رفتارها رابطه معناداری در سازمان‌های موفق نشان داده‌اند (Samadi Miyarkalai et al., 2014). سازمان‌ها می‌توانند با تقویت ارتباطات اجتماعی در محیط کار از کاهش خشنودی شغلی، عملکرد شغلی و رفتار شهروندی سازمانی و همچنین افزایش قصد ترک شغل جلوگیری به عمل آورند (Khajepour et al., 2017). با توجه به نتایج بیان‌شده، ارتقای این مجموعه رفتارها در سازمان‌ها از طریق ترغیب عملکرد سازمانی مؤثر و کارآمد باعث ارتقای سطح عملکرد و اثربخشی سازمانی می‌شوند. خودپنداری مثبت (خودارزیایی هسته‌ای) رهبران، در راستای خودتأییدی موجب بروز رفتارهای هنجاری اجتماع‌پسند آن‌ها می‌شود (Hosseini & Barzegar, 2018). طبق نتایج پژوهش (Tabe Bardbar & Aghaei, 2014) میان خودارزیایی و توانمندسازی، خودارزیایی و تعهد سازمانی و توانمندسازی با تعهد سازمانی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. آنچه که اغلب به‌عنوان کمبود مطرح است، دیدگاه‌های همکاران درباره رفتار شهروندی سازمانی و ارتباط آن‌ها با تعهد عاطفی و قصد ترک است (Lau et al., 2016). بررسی مطالعات پیشین و نتایج کار رفتار شهروندی سازمانی در مالزی، نشان داد ارتباط معنی‌دار میان رفتار شهروندی سازمانی و خودارزیایی و رتبه‌بندی همکاران وجود دارد (Lau et al., 2016). نتایج پژوهش (Shahtahmasbi & Mazarei, 2020) حاکی از آن است که حمایت‌های اجتماعی و تعهد عاطفی بر رفتار شهروندی و کاهش تمایل به ترک خدمت تأثیر مثبت و قابل توجهی دارد. نتایج تحقیقات Qaidamini Harouni et al. (2017) نیز نشان داد که دو واکنش رفتاری غیبت و ترک خدمت، نتیجه نارضایتی از شغل و نداشتن تعهد سازمانی و التزام به مبانی آن است و درنهایت تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر تمایل به ترک سازمان معنادار است (Qaidamini Harouni et al., 2017).

در مجموع باید گفت منابع انسانی به‌عنوان مهمترین دارایی هر سازمان است که مدیریت صحیح آن در عملکرد سازمان بسیار مؤثر است (Azimi et al., 2022). در عصر حاضر یکی از مهم‌ترین چالش‌های اساسی مدیران منابع انسانی حفظ کارکنان توانمند به‌منظور ایجاد موفقیت سازمان و استفاده بهینه از آن‌هاست (Haji Aghanezhad & Angazi, 2022). فردی که از تعهد سازمانی بالایی برخوردار است به سازمان وفادار می‌ماند، هویت خود را با سازمان گره می‌زند، اهداف سازمانی را می‌پذیرد و برای برآورد آن حداکثر تلاش خود را به کار می‌بندد. بنابراین انتظار می‌رود از چنین فردی رفتار شهروندی بیشتری مشاهده گردد (Safarifard et al., 2022). کارمندان متعهد با داشتن التزام عملی و احساس مسئولیت، وظایف خود را به بهترین شکل انجام می‌دهند و از طریق بروز رفتار شهروندی سازمانی، موجب افزایش کارایی، اثربخشی و بهره‌وری سیستم می‌شوند (Malek Shaoar, 2015). (Rastgar et al., 2017) نشان دادند که مؤلفه‌های تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارند. نتایج پژوهش‌ها نشان داد که وجود حمایت‌های اجتماعی مناسب و ایجاد تعهد عاطفی که منجر به ایجاد رضایت در کارکنان می‌شود، در شکل‌گیری رفتارهای شهروندی آنان مؤثر است (Shahtahmasbi & Mazarei, 2020). نتایج تحقیق (Katebi Jahromi et al., 2021) نشان داد مدیران می‌توانند با ایجاد اعتماد نسبت به خود در کارکنان‌شان، منجر به افزایش اعتماد سازمانی شوند تا به دنبال آن هویت سازمانی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی افزایش یابد. (Moini Karbkandi & Azar, 2020) و (Katebi Jahromi et al., 2021) و (Montazeri & Ghasemi, 2018) نیز نشان دادند که تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مطلوب دارد. همچنین (Makarem et al., 2015) نشان دادند بین ابعاد تعهد سازمانی و تعهد عاطفی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی‌دار مثبت وجود دارد. طبق نتایج مطالعه (Malek Shaoar, 2015) التزام شغلی و تعهد عاطفی بر بروز رفتار شهروندی سازمانی مؤثر هستند. با توجه به مجموعه‌ی مطالب فوق، این پژوهش سعی دارد ضمن بررسی تأثیر حمایت سازمانی ادراک‌شده از بهداشت روانی و تعهد عاطفی بر تمایل به ترک شغل،

نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی در تأثیر تعهد عاطفی بر قصد ترک شغل را نیز مطالعه نماید و به این سؤال پاسخ دهد که آیا حمایت سازمانی ادراک‌شده بر قصد ترک شغل کارکنان تأثیر دارد؟

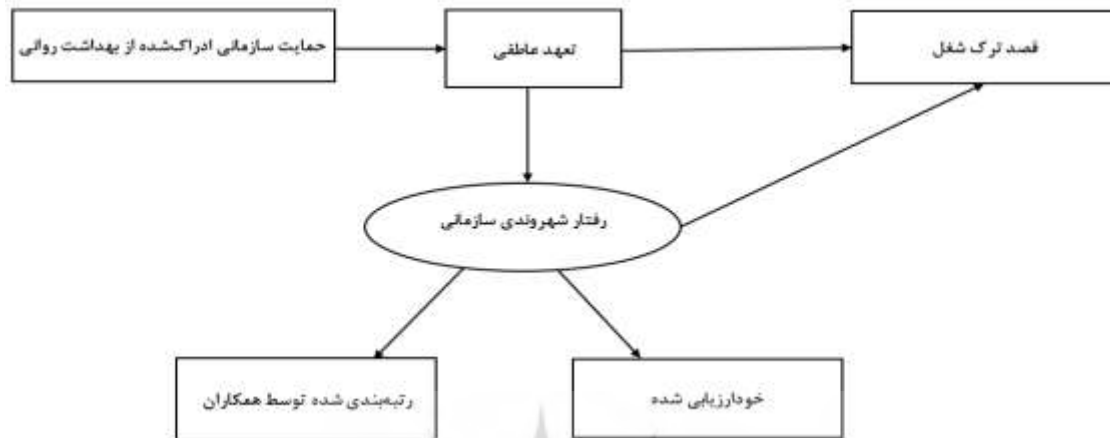


Figure 1. Conceptual model of research

## روش

### جامعه آماری، نمونه و روش نمونه‌گیری

این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش جمع‌آوری داده‌ها، توصیفی از نوع پیمایشی است. جامعه آماری این پژوهش کارکنان شرکت خالص‌سازان روی بودند. تعداد حجم نمونه آماری این پژوهش با استفاده از فرمول کوکران شامل ۷۳ نفر به دست آمد که ابزار پژوهش به صورت نمونه‌گیری در دسترس بین آن‌ها توزیع و جمع‌آوری شد.

### ابزار پژوهش

برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسش‌نامه (لیکرت پنج گزینه‌ای) و برای بررسی پایایی پرسش‌نامه‌ها از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. برای بررسی روایی (اعتبار)، روایی واگرا (افتراقی) و روایی همگرا (Convergent validity) در مدل PLS معیار میانگین واریانس استخراج‌شده (Average Variance Extracted: AVE) مورد تحلیل قرار گرفت.

**پرسشنامه حمایت سازمانی ادراک‌شده از بهداشت روانی:** این پرسشنامه شامل ۴ گویه می‌باشد. ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۵۴ می‌باشد. انحراف معیار ۰/۷ و AVE، ۰/۵۹۶ می‌باشد. این پرسشنامه از پژوهش Lau et al. (2016) استفاده و بومی‌سازی شده است. مقیاس نمره‌دهی لیکرت ۵ تایی می‌باشد (کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم) می‌باشد.

**پرسشنامه تعهد عاطفی:** این پرسشنامه شامل ۷ گویه می‌باشد. ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۳۲ می‌باشد. انحراف معیار ۰/۸۴۵ و AVE، ۰/۶۶۷ می‌باشد. این پرسشنامه از پژوهش Lau et al. (2016) استفاده و بومی‌سازی شده است. مقیاس نمره‌دهی لیکرت پنج‌تایی می‌باشد (کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم) می‌باشد.

**پرسشنامه تمایل به ترک شغل:** این پرسشنامه شامل ۴ گویه می‌باشد. ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۱۰ می‌باشد. انحراف معیار ۰/۷۸۴ و AVE، ۰/۷۱۶ می‌باشد. این پرسشنامه از پژوهش Lau et al. (2016) استفاده و بومی‌سازی شده است. مقیاس نمره‌دهی لیکرت ۵ تایی می‌باشد (کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم) می‌باشد.

پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی: این پرسشنامه شامل ۲۰ گویه می‌باشد. ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۱۶ می‌باشد. انحراف معیار ۰/۵۴۳ و AVE ۰/۳۶۷ می‌باشد. پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی شامل دو مولفه رفتار شهروندی خودارزیابی شده و رفتار شهروندی رتبه‌بندی شده توسط همکاران (با تعداد ۱۰ گویه برای هر کدام) می‌باشد که ضریب آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۸۸۱ و ۰/۸۹۸ می‌باشد. انحراف معیار به ترتیب ۰/۵۷۰، ۰/۶۶۷ و AVE ۰/۴۳۲ و ۰/۴۷۸ است. این پرسشنامه از پژوهش Lau et al. (2016) استفاده و بومی‌سازی شده است. مقیاس نمره‌دهی لیکرت ۵ تایی می‌باشد (کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم) می‌باشد.

همان‌طور که در جدول ۱ مشاهده می‌گردد، ضریب پایایی کرونباخ در تمام متغیرها بالاتر از ۰/۷ شده است که از حداقل مقدار استاندارد بیشتر است و سنج‌ها پایایی بالایی دارند. همچنین باگازی و یی (Bagozzi & Yi) استاندارد بالای ۰/۶ را برای پایایی ترکیبی (Composite Reliability: CR) بیان کرده‌اند. با توجه به این که تمامی مقادیر (CR) بیش از ۰/۶ می‌باشد، بنابراین مدل اندازه‌گیری از پایایی ترکیبی مناسبی نیز برخوردار است.

Table 1. Cronbach's alpha coefficients of research variables

	Scale type	Number of items	Cronbach's alpha coefficients
Perceived organizational support of mental health	Likert five options	4	0.854
Emotional commitment	Likert five options	7	0.932
Turnover intention	Likert five options	4	0.910
Organizational citizenship behavior	Likert five options	20	0.916
Self-assessed citizenship behavior	Likert five options	10	0.881
Colleague-rated ranked citizenship behavior	Likert five options	10	0.898

برای بررسی روایی (اعتبار) همگرا در مدل PLS معیار میانگین واریانس استخراج شده (AVE) مورد تحلیل قرار می‌گیرد. این شاخص نشان‌دهنده میزان واریانس است که یک سازه از نشانگرهایش بدست می‌آورد. مقدار ملاک برای سطح پذیرش AVE رقم ۰/۴ است. همان‌گونه که در جدول ۲ مشخص است، اکثر مقادیر AVE مربوط به سازه‌ها مقداری بیش از ۰/۴ را نشان می‌دهند و این مطلب گویای حد قابل قبول برای روایی همگرای پرسشنامه است.

Table 2. Convergence validity of research variables

Convergent validity	Perceived organizational support of mental health	Emotional commitment	Turnover intention	Organizational citizenship behavior	Self-assessed citizenship behavior	Colleague-rated ranked citizenship behavior
AVE	0.596	0.667	0.716	0.367	0.432	0.478
Standard Deviation	0.7	0.845	0.784	0.543	0.570	0.667

همچنین سنجش پایایی هر یک از نشانگرهای متغیر مکنون در مدل PLS توسط میزان بارهای عاملی نشانگر مشخص می‌شود. ارزش هر یک از بارهای عاملی نشانگرهای متغیر مکنون مربوطه می‌بایست بزرگتر یا مساوی ۰/۵ باشد (Falk & Miller, 1992). همان‌طور که در شکل‌های ۲ و ۳ مشاهده می‌شود، تمامی مقادیر سنج‌های مرتبط با



متغیر مکنون بالاتر از ۰/۵ است. بنابراین می‌توان گفت مدل اندازه‌گیری از پایایی کافی در زمینه نشانگرهای متغیرهای مکنون برخوردار است. در شکل‌های ۲ و ۳ مقادیر t-value نیز برای نشانگرها نشان داده شده است. این مقادیر معمولاً به‌عنوان پارامترهای روایی مرتبط با تحلیل عاملی تأییدی معرفی می‌شوند. چراکه روابط بین نشانگرها و متغیرهای مکنون از قبل مشخص شده‌اند. همان‌طور که مشاهده می‌شود تمامی مقادیر خارج از بازه (۱/۹۶، -۱/۹۶) می‌باشد و ابزار پژوهش از روایی مناسب برخوردار است.

معیار روایی افتراقی همبستگی یک متغیر را با یک متغیر غیرمرتبط با آن می‌سنجد. در روش بارهای عاملی متقابل، میزان همبستگی بین شاخص‌های یک سازه با آن سازه و میزان همبستگی بین شاخص‌های یک سازه با سازه‌های دیگر مقایسه می‌گردد.

Table 3. Discriminant validity of research variables

	Perceived organizational support of mental health	Emotional commitment	Turnover intention	Organizational citizenship behavior	Self-assessed citizenship behavior	Colleague-rated ranked citizenship behavior
Perceived organizational support of mental health	0.833					
Emotional commitment	0.216	0.838				
Turnover intention	0.365	0.388	0.842			
Organizational citizenship behavior	0.436	0.347	0.519	0.857		
Self-assessed citizenship behavior	0.269	0.547	0.339	0.462	0.825	
Colleague-rated ranked citizenship behavior	0.178	0.343	0.386	0.672	0.459	0.864

همان‌گونه که از نتایج جدول ۲ مشخص است، تمامی شاخص‌های مربوط به هر سازه، همبستگی بیشتری نسبت به خود آن سازه دارد تا با دیگر سازه‌ها، این واقعیت در مورد ضرایب همبستگی سوالات هر سازه نسبت به خود آن سازه و سایر سازه‌ها نیز قابل مشاهده است. این امر روایی افتراقی مناسب مدل را نشان می‌دهد.

## یافته‌ها

براساس نتایج پژوهش مشخص شد که به‌لحاظ مشخصات جمعیت‌شناختی، ۷۸/۱ درصد کارکنان مرد بوده و ۶۵/۸ درصد متاهل می‌باشند. ضمن این که ۶۳ درصد از کارکنان، تحصیلات دانشگاهی داشته و ۴۳/۸ درصد لیسانس و بالاتر هستند. حدود ۹۷/۲ درصد کارکنان در بازه سنی ۲۵ تا ۴۰ سال قرار دارند و ۱/۴ درصد بالای ۸ سال سابقه خدمت در پست فعلی و ۱/۴ درصد بالای ۸ سال سابقه خدمت در شرکت دارند. میزان ۱۵/۱ درصد از پاسخگویان سمت کارشناسی داشته و ۸/۲ درصد نیز از مدیران شرکت هستند. کلیه پاسخگویان به‌صورت قراردادی استخدام شده‌اند. در مجموع به نظر می‌رسد نمونه‌های آماری با توجه به جامعه هدف مورد نظر به‌خوبی انتخاب شده و نتایج حاصل از پژوهش می‌تواند قابل استناد باشد.

در این پژوهش از مدل‌یابی معادلات ساختاری (Structural Equation Modeling (SEM)) و روش حداقل مربعات جزئی (Partial least Squares (PLS)) جهت آزمون فرضیه‌ها و برازش مدل استفاده شد. نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها با استفاده از شکل‌های ۲ و ۳ و جدول ۳ آمده است. همان‌طور که در جدول ۳ قابل مشاهده است، همه فرضیه‌ها تأیید شدند. به این ترتیب که با توجه به ضریب مسیر، اگر مقدار احتمال (p-value) از سطح معنی‌داری ۰/۰۵ کمتر باشد و

عدد معنی‌داری از ۱/۹۶ بزرگتر باشد، می‌توان نتیجه گرفت این ضریب مسیر در سطح ۰/۰۵ معنی‌دار می‌باشد، در غیر این صورت فرضیه رد می‌شود.

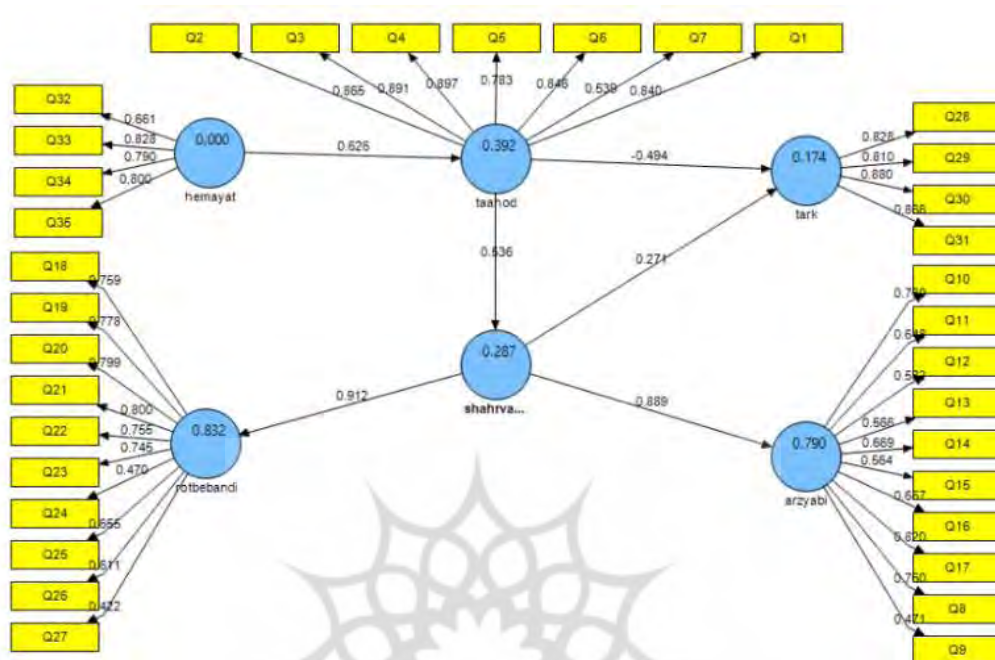


Figure 2. Research model in standard estimation mode

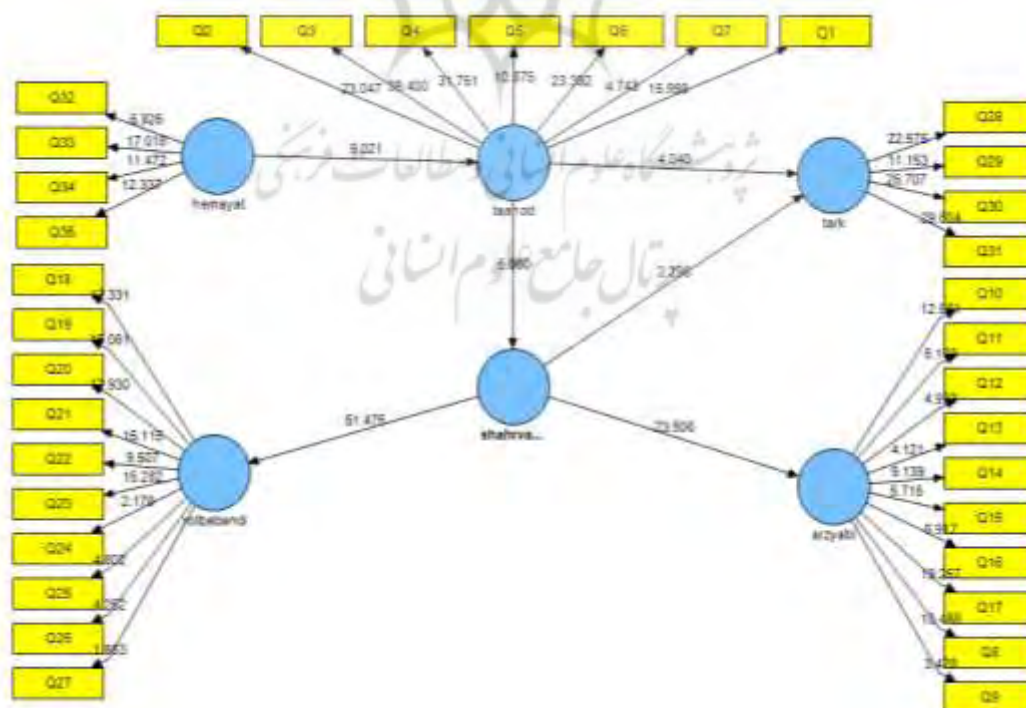


Figure 3. Research model in significance mode of parameters

Table 4. Summary of the results of direct relationships between variables

No	Variable effect	On the variable	Path coefficient	t-value	The result of the hypothesis
1	Emotional commitment	Turnover intention	-0.494	4.040	Confirmed
2	Perceived organizational support of mental health	Emotional commitment	0.626	9.021	Confirmed
3	Organizational citizenship behavior	Turnover intention	0.271	2.296	Confirmed
4	Emotional commitment	Organizational citizenship behavior	0.536	5.060	Confirmed

معیار بررسی فرضیه‌ها، عددی بالاتر از  $\pm 1/96$  برای آماره تی و عددی کمتر از  $0/05$  جهت معنی‌داری رابطه می‌باشد.

طبق نتایج جدول ۴، در بررسی تأثیر مستقیم تعهد عاطفی بر تمایل به ترک شغل با توجه به مقدار t-value  $4/040$ ، تأیید می‌شود. تأثیر مستقیم حمایت سازمانی ادراک‌شده از بهداشت روانی بر تعهد عاطفی با توجه به مقدار t-value  $9/021$ ، تأیید می‌شود. تأثیر مستقیم رفتار شهروندی سازمانی بر تمایل به ترک شغل با توجه به مقدار t-value  $2/296$ ، تأیید می‌شود. تأثیر مستقیم تعهد عاطفی بر رفتار شهروندی سازمانی با توجه به مقدار t-value  $5/060$  تأیید می‌شود.

میزان اثر میانجی با استفاده از آزمون سوبل محاسبه شد. با توجه به تأیید هر دو رابطه (مستقل-میانجی و میانجی وابسته) می‌توان میزان اثر میانجی رفتار شهروندی سازمانی در رابطه بین تعهد عاطفی-تمایل به ترک شغل و اثر میانجی تعهد عاطفی در رابطه بین حمایت سازمانی ادراک‌شده از بهداشت روانی-تمایل به ترک شغل و همچنین معنی‌داری آن را محاسبه نمود. اثر غیرمستقیم با فرمول زیر محاسبه می‌شود که در این فرمول a اثر متغیر مستقل بر میانجی و b اثر متغیر میانجی بر وابسته است.

$$B_{\text{indirect}} = a \times b$$

اثر میانجی رفتار شهروندی سازمانی در رابطه بین تعهد عاطفی-تمایل به ترک شغل

$$B_{\text{indirect}} = a_1 \times b_1 = 0.536 \times 0.271 = 0.145$$

اثر میانجی تعهد عاطفی در رابطه بین حمایت سازمانی ادراک‌شده از بهداشت روانی-تمایل به ترک شغل

$$B_{\text{indirect}} = a_2 \times b_2 = 0.626 \times 0.494 = 0.309$$

حال با توجه به نتایج به‌دست آمده در ادامه معنی‌داری اثر غیرمستقیم مورد بررسی قرار گرفته است (جدول ۵).

Table 5. Results of indirect relationships (Sobel test)

No	Independent variable	Mediator	The dependent variable	Path coefficient	The result of the hypothesis
1	Emotional commitment	Organizational citizenship behavior	Turnover intention	0.145	Confirmed
2	Perceived organizational support of mental health	Emotional commitment	Turnover intention	0.309	Confirmed

### تعیین شدت تأثیر میانجی

برای تعیین شدت اثر غیرمستقیم متغیر میانجی از آماره‌ای به نام VAF استفاده می‌شود که مقداری بین صفر و یک را اختیار می‌کند و هرچه این مقدار به ۱ نزدیکتر باشد، نشان از قوی‌تر بودن تأثیر متغیر میانجی دارد. در واقع این مقدار نسبت اثر غیرمستقیم بر اثر کل را می‌سنجد. مقدار VAF از فرمول زیر محاسبه می‌شود:

$$VAF = \frac{a \times b}{(a \times b) + c}$$

a: مقدار ضریب مسیر بین متغیر مستقل و میانجی

b: مقدار ضریب مسیر بین متغیر میانجی و وابسته

c: مقدار ضریب مسیر بین متغیر مستقل و وابسته

اثر میانجی رفتار شهروندی سازمانی در رابطه بین تعهد عاطفی-تمایل به ترک شغل

$$VAF: (0.536 \times 0.271) \div ((0.536 \times 0.271) + 0.145) = 0.5$$

اثر میانجی تعهد عاطفی در رابطه بین حمایت سازمانی ادراک‌شده از بهداشت روانی-تمایل به ترک شغل

$$VAF: (0.626 \times 0.494) \div ((0.626 \times 0.494) + 0.309) = 0.5$$

بنابراین تقریباً ۵۰ درصد از اثر کل رابطه بین تعهد عاطفی بر تمایل به ترک شغل از طریق غیرمستقیم توسط متغیر میانجی رفتار شهروندی سازمانی تبیین می‌شود. تقریباً ۵۰ درصد از اثر کل حمایت سازمانی ادراک‌شده از بهداشت روانی بر تمایل به ترک شغل از طریق غیرمستقیم توسط متغیر میانجی تعهد عاطفی تبیین می‌شود. طبق نتایج مشخص‌شده در جدول ۵ می‌توان اذعان داشت که تعهد عاطفی از طریق رفتار شهروندی سازمانی بر تمایل به ترک شغل تأثیر می‌گذارد. همچنین حمایت سازمانی ادراک‌شده از بهداشت روانی از طریق تعهد عاطفی بر تمایل به ترک شغل تأثیر می‌گذارد.

### آزمون معیار نیکویی برازش (GOF)

مهم‌ترین شاخص برازش مدل در تکنیک حداقل مجزورات جزئی شاخص GOF است. این شاخص با استفاده از میانگین هندسی شاخص  $R^2$  و میانگین شاخص‌های اشتراکی قابل محاسبه است. معیار GOF توسط (2004) Tenenhaus et al. ابداع گردید و طبق رابطه زیر محاسبه می‌شود.

$$GOF = \sqrt{\text{average (Commonality)} \times \text{average (R}^2\text{)}}$$

از آنجا که در حداقل مربعات جزئی مقدار Commonality با AVE برابر است (Wetzels et al. (2009) فرمول زیر را ارائه کرده‌اند:

$$GOF = \sqrt{\text{average (AVE)} \times \text{average (R}^2\text{)}}$$

(Wetzels et al. (2009) سه مقدار برای ارزیابی شاخص GOF در نظر گرفته‌اند:

- ضعیف: اگر بین ۰/۱ تا ۰/۲۵ باشد.
- متوسط اگر بین ۰/۲۵ تا ۰/۳۶ باشد.
- قوی: اگر از ۰/۳۶ بیشتر باشد.

تنه‌هاوس و همکاران معتقدند شاخص GOF در مدل PLS راه‌حلی عملی برای این مشکل بررسی برازش کلی مدل است. این شاخص همانند شاخص‌های برازش در روش‌های مبتنی بر کوواریانس عمل می‌کند. همچنین می‌توان از آن

برای بررسی اعتبار یا کیفیت مدل PLS به صورت کلی استفاده کرد. این شاخص نیز همانند شاخص‌های برازش مدل لیزرل عمل می‌کند و بین صفر تا یک قرار دارد و مقادیر نزدیک به یک نشانگر کیفیت مناسب مدل هستند.

average (AVE): 0.542

average (R<sup>2</sup>): 0.495

GOF =  $\sqrt{0.542 \times 0.495} = 0.518$

مقدار GOF برای مدل پژوهش برابر با ۰/۵۱۸ به دست آمد که حاکی از برازش کلی قوی مدل است. برای بررسی کیفیت یا اعتبار مدل (Cross-validation) از اعتبار اشتراک (CV-Communality) و شاخص بررسی اعتبار حشو با افزونگی (CV-Redundancy) استفاده شده است. شاخص اشتراک، کیفیت مدل اندازه‌گیری هر بلوک را می‌سنجد. شاخص حشو با در نظر گرفتن مدل اندازه‌گیری، کیفیت مدل ساختاری را برای هر بلوک درون‌زا اندازه‌گیری می‌کند. مقادیر مثبت این شاخص‌ها نشانگر کیفیت مناسب و قابل قبول مدل اندازه‌گیری و ساختاری می‌باشد. در جدول ۶ مقادیر هریک از شاخص‌های مربوطه به متغیرهای مستقل و وابسته آورده شده است. همانطور که مشاهده می‌شود شاخص‌ها مثبت و بزرگتر از صفر می‌باشد و مدل دارای اعتبار مناسبی می‌باشد.

Table 6. CV Com and CV Red

Variable	CV Com	CV Red
Perceived organizational support of mental health	0.339	0.339
Emotional commitment	0.482	0.244
Turnover intention	0.504	0.097
Organizational citizenship behavior	0.298	0.093
Self-assessed citizenship behavior	0.313	0.338
Colleague-rated ranked citizenship behavior	0.358	0.395

## بحث و نتیجه‌گیری

در دنیای رقابتی امروز، حفظ کارکنان توانمند و وفادار به سازمان برای سازمان‌ها به مسئله‌ای مهم و حیاتی تبدیل شده است و تمایل به ترک سازمانی کارکنان این مسئله را تهدید می‌کند. عوامل مختلفی بر تمایل به ترک شغل تأثیر می‌گذارند. در این پژوهش تعیین تأثیر حمایت سازمانی ادراک‌شده از بهداشت روانی، تعهد عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی بر تمایل به ترک شغل بررسی شد. نتایج به شرح ذیل به دست آمد:

طبق نتایج، فرضیه ۱ تأیید گردید. بنابراین تعهد عاطفی بر کاهش تمایل به ترک شغل تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد. هرچه تعهد عاطفی کارکنان بیشتر شود، تلاش می‌کنند تا عملکردشان در سازمان افزایش یابد، جابجایی، غیبت و تأخیر کمتری دارند و روحیه و نشاط بهتری برای انجام کارهایشان دارند و در نهایت میزان تمایل به ترک شغل توسط آنان کاهش می‌یابد. نتایج فرضیه با نتایج تحقیقات (Konjkavomanfared & Ghafar (2019)؛ Shahtahmasbi & Mazarei (2020)؛ Ghorbanzadeh et al. (2021)؛ Parizadeh et al. (2019) همخوانی دارد.

طبق یافته‌ها فرضیه ۲ نیز تأیید گردید و حمایت سازمانی ادراک‌شده از بهداشت روانی بر تعهد عاطفی کارکنان تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد که با نتیجه پژوهش‌های (Mehdibeigi (2017) و Doai & Barjalilou (2019) همخوانی دارد. بنابراین هرچه حمایت سازمانی ادراک‌شده که به معنی درک کارکنان از رفاهی است که سازمان برای آن‌ها فراهم آورده، افزایش یابد، افراد در سازمان‌ها امنیت روان‌شناختی بالاتری را درک کرده، سطح بالاتری از تعهد عاطفی را تجربه کرده و افراد مولد و کاراتری خواهند بود.

طبق یافته‌ها تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر کاهش تمایل به ترک شغل تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد و فرضیه ۳ نیز تأیید گردید و این بدان معنا می‌باشد که رفتار شهروندی سازمانی بر کاهش تمایل به ترک شغل تأثیر معنی‌داری دارد. این موضوع که با نتایج پژوهش (Shahtahmasbi & Mazarei (2020) و نیز نتایج تحقیقات (Qaidamini Harouni et al. (2017) و (Rastgar et al. (2017) همخوانی دارد. رفتار شهروندی سازمانی رفتارهای داوطلبانه‌ای است که افراد فراتر از وظایف خود در سازمان به فعالیت می‌پردازند. هرچه میزان رفتار شهروندی سازمانی افراد بیشتر باشد، افراد خود را بیش تر متعلق به سازمان می‌دانند و خود را شهروند سازمان می‌دانند و تمایل به ترک سازمانی در آن‌ها کمتر می‌شود. با توجه به یافته‌ها فرضیه ۴ نیز تأیید گردید. بنابراین تعهد عاطفی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد. تعهد عاطفی کارکنان موجب احساس تعلق و وابستگی عاطفی آنان نسبت به سازمان می‌شود و از این طریق تعهد عاطفی منجر به رفتار شهروندی سازمانی کارکنان می‌شود. نتیجه این فرضیه با نتایج پژوهش (Katebi Jahromi et al. (2021؛ (Moini Karbkandi & Azar (2020)؛ (Makarem et al. (2015) و (Malek Shaoar (2015) مطابقت دارد. با توجه به تأیید فرضیه ۳ و ۴، و تأیید تاثیر تعهد عاطفی بر رفتار شهروندی سازمانی و تأیید تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر کاهش تمایل به ترک شغل، نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی در تاثیر تعهد عاطفی بر کاهش تمایل به ترک شغل تأیید شد. بنابراین هرچه تعهد عاطفی کارکنان بالاتر و احساس تعلق و وابستگی عاطفی آنان نسبت به سازمان بیشتر باشد، افراد بیشتر خود را به‌عنوان شهروند سازمان می‌دانند و رفتارهای شهروندی سازمانی بیشتری از خود بروز می‌دهند و بنابراین تمایل به ترک شغل در آنان کمتر می‌شود.

### پیشنهادهای کاربردی

- ۱- با توجه به تأیید فرضیه اول به مدیران سازمان‌ها توصیه می‌شود برای کاهش قصد ترک شغل کارکنان به متغیرهای مهمی همچون تعهد عاطفی کارکنان توجه ویژه‌ای نمایند تا از این طریق میزان ترک شغل کارکنان، هزینه‌های گزاف استخدام و آموزش کارکنان جدید، کاهش بهره‌وری و ازدست‌دادن کارکنان باتجربه و بامهارت کاهش پیدا کنند.
- ۲- با توجه به تأیید فرضیه ۲ پیشنهاد می‌شود با اهمیت دادن و توجه به بهداشت روانی کارکنان و حمایت آنان از طریق ایجاد رفاه، آسایش و امنیت کارکنان و به‌طور کلی تقویت عوامل تأثیرگذار بر حمایت ادراک‌شده کارکنان بر افزایش تعهد عاطفی کارکنان تأثیر گذاشته و موجبات توانمندسازی هرچه بیشتر نیروی انسانی، افزایش انگیزه شغلی و کاهش تمایلات به ترک سازمان شد.
- ۳- با توجه به تأیید فرضیه ۳ و ۴ پیشنهاد می‌گردد با اقداماتی مانند ایجاد اعتماد مدیران نسبت به خود در کارکنان، تشویق و قدردانی از عملکرد کارکنان و به‌طور کلی اقداماتی که منجر به افزایش تعهد عاطفی کارکنان می‌شود، حس خشنودی شغلی، علاقه و تعلق و وابستگی به سازمان را در کارکنان زنده نگه‌داشته و از این طریق رفتار شهروندی سازمانی آنان را تقویت نمایند که به این طریق موجب کاهش تمایل به ترک شغل افراد می‌شوند.

### تشکر و قدردانی

نویسندگان بر خود لازم می‌دانند از تمامی کارکنان شرکت خالص‌سازان روی بابت همکاری‌شان در این مطالعه قدردانی نمایند.

### تضاد منافع

هیچ‌گونه تعارض منافع توسط نویسندگان گزارش نشده است.

## References

- Ahmad, I., Donia, M. B. L., Khan, A., & Waris, M. (2019). Do as I say and do as I do? The mediating role of psychological contract fulfillment in the relationship between ethical leadership and employee extra-role performance. *Personnel Review*, 48(1), 98-117. <https://doi.org/10.1108/PR-12-2016-0325>
- Alwi, M., Wiyono, B. B., Bafadal, I., & Imron, A. (2021). The relationship between personality, attitude, and organizational citizenship behavior of senior high school teachers in Indonesia. *International Journal of Instruction*, 14(2), 345-368. <https://doi.org/10.29333/iji.2021.14220a>
- Aselage, J., & Eisenberger, R. (2003). Perceived organizational support and psychological contracts: A theoretical integration. *Journal of Organizational Behavior*, 24(5), 491-509. <https://doi.org/10.1002/job.211>
- Azimi, H., Abbasi, D., & Nazari, A. (2021). Examining the requirements for the implementation and implementation of electronic human resources management in government organizations. *Naja Human Resources*, 15(66), 89-108. (Persian) <https://doi.org/10.22034/phr.2022.98409>
- Azimi, H., Kerami, Z., & Zamani, F. (2022). The effect of strategic human resources management on the organizational performance of Zanzan university faculty members with the mediating role of knowledge management. *Marine Science Education*, 9(4), 1-17. (Persian) <https://doi.org/10.22034/rmt.2022.543494.1948>
- Azimi, H., Shakarami, N., & Ownagh, F. (2017). An appraisal of effect of islamic lifestyle on job attitudes of the employees. *Scientific Journal of Islamic Management*, 25(4), 151-174. (Persian) [https://jms.ihu.ac.ir/article\\_201923.html](https://jms.ihu.ac.ir/article_201923.html)
- Barimani, A., & Rezei Paji, M. (2020). The relationship between organizational spirituality and organizational citizenship behavior with organizational performance. *Journal of Development & Evolution Mngement*, 41, 87-95. (Persian) <https://sanad.iau.ir/journal/jdem/Article/675148?jid=675148>
- Behzadi, F., Balkhdari, M., & Mohammadpour, M. (2021). Examining the relationship between organizational culture, job satisfaction and organizational commitment. *Scientific Quarterly of New Research Approaches in Management and Accounting*, 5(83), 1848-1857. (Persian) <https://majournal.ir/index.php/ma/article/view/1228>
- Chen, B. T. (2017). Service innovation performance in the hospitality industry: The role of organizational training, personal-job fit and work schedule flexibility. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 26(5), 474-488. <https://doi.org/10.1080/19368623.2017.1264344>
- Doai, H., & Barjalilou, S. (2019). Investigating the relationship between perceived organizational support and organizational commitment and intention to quit. *Public Administration Perspective*, 1(3), 63-77. (Persian) [https://jpap.sbu.ac.ir/article\\_94286\\_72cb8fa24f7ae8e7c9e655df283cf10e.pdf](https://jpap.sbu.ac.ir/article_94286_72cb8fa24f7ae8e7c9e655df283cf10e.pdf)
- Eslami, Q., & Qaderi, F. (2020). *Investigating the effect of psychological security and perceived job autonomy on the willingness to leave the service due to success at work*. 17th International Management Conference, Tehran. (Persian) <https://profdoc.um.ac.ir/paper-abstract-1084310.html>
- Falk, R. F., & Miller, N. B. (1992). *A primer for soft modeling*. University of Akron Press. <https://psycnet.apa.org/record/1992-98610-000>
- Ghanbari, S., & Azizi, A. (2020). Mediating role of emotional commitment in the relationship between work ethics & happiness. *Ethics in Science and Technology*, 15(3), 91-97. (Persian) <http://ethicsjournal.ir/article-1-1975-fa.html>
- Ghorbanzadeh, D., Vahabzadeh, S., & Kazemi, E. (2021). Investigating the effect of perceived job insecurity on turnover intention. *Management Studies in Development and Evolution*, 30(100), 163-191. (Persian) <https://doi.org/10.22054/jmsd.2021.58096.3858>

- Haji Aghanezhad, Y., & Angazi Quds, A. (2022). The relationship between participative climate and its dimensions on employees' organizational commitment. *Industrial and Organizational Psychology Studies*, 9(1), 169-186. (Persian) <https://doi.org/10.22055/jiops.2022.41824.1300>
- Heydari, Z., Rahimiaghdam, S., & Hosseini, S. S. (2021). The effect of top managers support on organizational entrepreneurship with the mediating role of affective commitment of faculty members in university of Tabriz. *Journal of Entrepreneurship Development*, 14(1), 41-60. (Persian) <https://doi.org/10.22059/jed.2021.312423.653494>
- Hosseini, M., & Barzegar, E. (2018). Investigating the relationship between core self-evaluation and ethical leadership with the financial performance of the organization and the job performance of financial employees. *Health Accounting*, 7(2), 15-41. (Persian) <https://doi.org/10.30476/JHA.2019.67603.1078>
- Kalfa, M., & Yetim, A. A. (2020). Organizational self-assessment based on common assessment framework to improve the organizational quality in public administration. *Total Quality Management & Business Excellence*, 31(11-12), 1307-1324. <https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1475223>
- Katebi Jahromi, F., Hammatinezhad, M., & Shafiee, S. (2021). The relationship between trust in managers and the organizational citizenship behavior with the mediation of organizational identity and commitment in the general administration of sports and youth of Gilan province. *Journal of Sport Management and Motor Behavior*, 17(33), 192-179. (Persian) <https://doi.org/10.22080/jsmb.2020.13029.2717>
- Khajepour, N., Beshlideh, K., & Baharlo, M. (2017). Relationship of workplace ostracism with job performance, organizational citizenship behavior, turnover intention: Mediating role of job satisfaction. *Psychological Achievements*, 24(2), 137-160. (Persian) <https://doi.org/10.22055/psy.2018.17802.1529>
- Konjkavomanfared, A., & Ghafari, M. (2019). Examining the impact of social responsibility, organizational justice and internal marketing on the employees' turnover intentions in Yazd university. *Iranian Journal of Culture In The Islamic University*, 9(30), 45-60. (Persian) <https://civilica.com/I/89488/>
- Lau, P. Y. Y., McLean, G. N., Lien, B. Y. H., & Hsu, Y. C. (2016). Self-rated and peer-rated organizational citizenship behavior, affective commitment, and intention to leave in a Malaysian context. *Personnel Review*, 45(3), 569-592. <https://doi.org/10.1108/PR-04-2014-0083>
- Lin, C. P., & Liu, M. L. (2017). Examining the effects of corporate social responsibility and ethical leadership on turnover intention. *Personnel Review*, 46(3), 526-550. <https://doi.org/10.1108/PR-11-2015-0293>
- Maan, A. T., Abid, G., Butt, T. H., Ashfagh, F., & Ahmed, S. (2020). Perceived organizational support and job satisfaction: A moderated mediation model of proactive personality and psychological empowerment. *Future Business Journal*, 6(21), 1-12. <https://doi.org/10.1186/s43093-020-00027-8>
- Makarem, A., Jorbonyan, A., Hosseini, M. A., & Bakhshi, E. (2015). The relationship between organizational citizenship behavior and organizational commitment in welfare staff (Tehran 2013). *Jrehab*, 16(1), 18-25. (Persian) <http://rehabilitationj.uswr.ac.ir/article-1-1516-fa.html>
- Malek Shaoar, F. (2015). *Investigating the effect of job commitment and emotional commitment on the emergence of citizenship behavior in the head office of Tejarat Bank of Iran*. Master's thesis, Islamic Azad University, Central Tehran branch. (Persian) <https://ganj.irandoc.ac.ir/#/articles/2534fc3074aa0d1e62f06c0eee570302>
- Mansouri, A., Azimi, H., & Mohammadi, M. (2021). The role of monetary and non-monetary rewards on employee motivation with the mediation of organizational commitment. *Career and Organizational Counseling*, 13(4), 29-52. (Persian) <https://doi.org/10.29252/jcoc.2022.222993.1051>
- Mehdibeigi, N. (2017). The role of perceived organizational support in organizational commitment with the mediation role of mental health. *Public Management Researches*, 10(35), 131-158. (Persian) <https://doi.org/10.22111/jmr.2017.3299>



- Memon, M. A., Salleh, A., Nordin, S. M., Cheah, J. H., Ting, H., & Chuah, F. (2018). Person-organisation fit and turnover intention: The mediating role of work engagement. *Journal of Management Development, 37*(3), 285-298. <https://doi.org/10.1108/JMD-07-2017-0232>
- Moini Karbkandi, M., & Azar, A. (2020). *The effect of organizational pride on organizational citizenship behavior with the mediating role of organizational commitment*. The First National Conference of New Management Approaches in Interdisciplinary Studies, Kavus Ghonbad. (Persion) <https://civilica.com/doc/1149738/>
- Momeni, K., & Hayavi, G. (2017). The effect of perceived organizational politics on job stress and turnover intention with mediating role of organizational cynicism. *Industrial and Organizational Psychology Studies, 3*(2), 1-20. (Persion) <https://doi.org/10.22055/jiops.2018.24893.1074>
- Montani, F., & Dagenais-Desmarais, V. (2018). Unravelling the relationship between role overload and organizational citizenship behaviour: A test of mediating and moderating effects. *European Management Journal, 36*(6), 757-768. <https://doi.org/10.1016/j.emj.2018.03.001>
- Montazeri, M., & Ghasemi, M. (2018). Explanation of role of public service motivation in organizational citizenship behavior with the mediating role of organizational commitment (Case study: Agricultural Jihad of Hormozgan province). *Public Management Researches, 11*(41), 241-264. (Persion) <https://doi.org/10.22111/jmr.2018.4458>
- Moradi, E., Safania, A. M., & Poorsoltani Zarandi, H. (2019). The causal relationship between organizational silence with organizational citizenship behavior: Mediating role of organizational identity. *Psychological Achievements, 26*(1), 131-150. (Persion) <https://doi.org/10.22055/psy.2019.25281.2038>
- Nadi, M., & Shojaee, M. (2019). Relationship between perception of bullying in the workplace, job self-alienation, organizational support with the intention to leave work and the role of mediator of forced citizenship behavior. *Journal of Applied Sociology, 30*(1), 167-188. (Persion) <https://doi.org/10.22108/jas.2018.75252.0>
- Oliveira, L. B., Cavazotte, F., & Alan Dunzer, R. (2019). The interactive effects of organizational and leadership career management support on job satisfaction and turnover intention. *The International Journal of Human Resource Management, 30*(10), 1583-1603. <https://doi.org/10.1080/09585192.2017.1298650>
- Parizadeh, S., Pahlevani, F., & Beshlideh, K. (2019). Designing & testing model of the relationship between entrepreneurial leadership & turnover intention of employees with mediating role of affective commitment & moderating role of person-organization fit. *Research in Cognitive and Behavioral Sciences, 9*(1), 39-56. (Persion) <https://doi.org/10.22108/cbs.2020.123557.1418>
- Qaidamini Harouni, A., Sadeghi De Cheshme, M., Babaei Farsani, M., & Maleki Farsani, G. (2017). The effect of job characteristics on job alienation and the desire to leave the service through mediating variables of organizational citizenship behavior and employee enthusiasm. *Behavioral Studies in Management, 15*(8), 15-33. (Persion) <https://sanad.iau.ir/journal/bsm/Article/684559?jid=684559>
- Rastgar, A., Jafari, K., & Ali Nia, F. (2017). Examining the relationship between organizational commitment and organizational citizenship behavior. *Journal of Human Resource Management, 7*(2), 71-88. (Persion) [https://www.jhrs.ir/article\\_61509\\_1d9f4a59b29a2b81b8290cb8f8dd6f3d.pdf](https://www.jhrs.ir/article_61509_1d9f4a59b29a2b81b8290cb8f8dd6f3d.pdf)
- Safarifard, A., Amiri, H., Parsa Moein, K., & Alishiri, B. (2022). Identify and present a model of individual factors affecting the development of organizational citizenship behavior (Case study: Central headquarters of the blood transfusion organization of Iran). *Sci J Iran Blood Transfus Organ, 19*(1), 30-43. (Persion) <http://bloodjournal.ir/article-1-1438-fa.html>
- Safavi, H. P., & Karatepe, O. M. (2019). The effect of job insecurity on employees' job outcomes: The mediating role of job embeddedness. *Journal of Management Development, 38*(4), 288-297. <https://doi.org/10.1108/JMD-01-2018-0004>

- Samadi Miyarkalai, H., Aghajani, H., & Samadi Miyarkalai, H. (2014). Identification and evaluation of staffs' organizational citizenship behavior process. *The Journal of Productivity Management*, 8(1(28)), 95-118. (Persion) <https://sanad.iau.ir/journal/jpm/Article/519486?jid=519486&lang=en>
- Samavatyan, H., Mousavi, S. M., & Nouri, A. (2020). Effectiveness of work life quality improvement training and enrichment of marital life training on increasing the quality of work life and job satisfaction among of Dual-Career Couples. *Biannual Journal of Applied Counseling*, 9(2), 109-131. (Persion) <https://doi.org/10.22055/jac.2020.29626.1676>
- Savari, K. (2015). The relationship between core self-assessment and organizational citizenship behavior motivations with organizational citizenship behavior of schools. *Research on Educational Leadership and Management*, 2(5), 31-50. (Persion) <https://doi.org/10.22054/jrlat.2017.2956.1073>
- Shahsavandi, P., & Moosavi, Z. (2021). Predicting the mental health of the staff of an industrial complex based on perceived organizational support, workaholism, and organizational citizenship behavior. *Ohhp*, 5(3), 234-242. (Persion) <https://doi.org/10.18502/ohhp.v5i3.7785>
- Shahtahmasbi, E., & Mazarei, S. (2020). The effect of social support and affective commitment on customer's citizenship behavior and customer turnover intention. *Journal of Business Administration Researches*, 11(22), 129-148. (Persion) <https://doi.org/10.22034/jbar.2020.1576>
- Sheikh, R., & Shambayati, H. (2018). Self-assessment of the Company's Excellence Trend in the time series by analyzing the quality cost based on the ARAS method using definitive, interval-fuzzy information (Case study: Ceramic Industry). *Journal of Services Operation Management*, 1(1), 29-53. (Persion) <https://somjournal.ir/article-1-22-en.html>
- Soltani, M., Nejat, S., Khamoie, F., & Pasandideh, P. (2017). Turnover intention antecedents (A study in a Public Hospital). *Organ Cult Manage*, 15(3), 551-573. <https://doi.org/10.22059/jomc.2017.128093.1006469>
- Tabe Bardbar, F., & Aghaei, M. (2014). Relationship between organizational intelligence and principals' performance in Yazd High Schools. *Journal of New Approaches in Educational Administration*, 5(18), 59-72. (Persion) [https://jedu.marvdasht.iau.ir/article\\_552.html?lang=en](https://jedu.marvdasht.iau.ir/article_552.html?lang=en)
- Tenenhaus, M., Amato, S., & Esposito Vinzi, V. (2004). A global goodness-of-fit index for PLS structural equation modelling. *In Proceedings of the XLII SIS Scientific Meeting*, 1(2), 739-742. <https://www.sis-statistica.org/old/htdocs/files/pdf/atti/RSBa2004p739-742.pdf>
- Tufan, P., & Wendt, H. (2020). Organizational identification as a mediator for the effects of psychological contract breaches on organizational citizenship behavior: Insights from the perspective of ethnic minority employees. *European Management Journal*, 38(1), 179-190. <https://doi.org/10.1016/j.emj.2019.07.001>
- Varma, C., & Chavan, C. R. (2020). The effect of perceived organizational support and psychological contract on employee job satisfaction & turnover intention. *Journal of the Social Sciences*, 48(2), 1-15. <https://ssrn.com/abstract=3619644>
- Wetzels, R., Raaijmakers, J. G., Jakab, E., & Wagenmakers, E. J. (2009). How to quantify support for and against the null hypothesis: A flexible WinBUGS implementation of a default Bayesian t test. *Psychonomic Bulletin & Review*, 16, 752-760. <https://doi.org/10.3758/PBR.16.4.752>
- Yang, D., He, Q., Cui, Q., & Hsu, S. C. (2020). Non-economic motivations for organizational citizenship behavior in construction megaprojects. *International Journal of Project Management*, 38(1), 64-74. <https://doi.org/10.1016/j.ijproman.2019.09.006>
- Yarmohammadinejad, E., Seyedoshohadaee, M., Saberian, P., Haghani, H., & Khayeri, F. (2021). The correlation between perceived organizational support and quality of work life in the operational staff of Tehran medical emergency center. *Iran Journal of Nursing*, 34(130), 48-58. (Persion) <https://doi.org/10.52547/ijn.34.130.48>