

تأثیر پایداری سازمانی بر رفتارهای انحرافی در محیط کار در پرتو تعلق خاطر کاری و سرمایه‌های روان‌شناختی

نرجس یزدانی*، علیرضا خوراکیان**، فریبرز رحیم‌نیا***

چکیده

این پژوهش در پی بررسی نقش واسط پایداری سازمانی کارکنان در رابطه بین تعلق خاطر کاری و سرمایه‌های روان‌شناختی بر رفتارهای انحرافی در محیط کار آنان و همچنین بررسی اثر تعدیل‌گر سن کارکنان در رابطه بین پایداری سازمانی و رفتارهای انحرافی در محیط کار است. پژوهش حاضر در نمونه‌ای شامل ۵۲۲ نفر از کارکنان مناطق سیزده‌گانه شهرداری مشهد، به‌وسیله پرسشنامه‌ای مبتنی بر ۶۷ سؤال انجام شد. روایی سازه‌های پرسشنامه با استفاده از تکنیک تحلیل عاملی تأییدی و نرم‌افزار AMOS مورد ارزیابی قرار گرفت. انسجام درونی ابزارهای مورد استفاده با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ارزیابی شد. نتایج نشان داد افزایش سرمایه‌های روان‌شناختی و پایداری سازمانی کارکنان باعث کاهش بروز رفتارهای انحرافی در محیط کار می‌شود؛ همچنین با افزایش سرمایه‌های روان‌شناختی در این کارکنان، سطح تعلق خاطر کاری آنان نیز افزایش می‌یابد. کارکنانی که تعلق خاطر کاری و سرمایه‌های روان‌شناختی بالاتری دارند و همچنین کارکنانی که دارای سن بیشتر از ۴۰ سال هستند، به سازمان خود بیشتر پایبند بوده و تمایل کمتری به بروز رفتارهای انحرافی در محیط کار دارند.

واژه‌های کلیدی: سن؛ پایداری سازمانی؛ سرمایه‌های روان‌شناختی؛ تعلق خاطر کاری؛ رفتارهای انحرافی در محیط کار.

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۵/۰۴/۰۷، تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۶/۰۳/۱۰.

* کارشناس ارشد، دانشگاه فردوسی مشهد.

** دانشیار، دانشگاه فردوسی مشهد (نویسنده مسئول).

*** استاد، دانشگاه فردوسی مشهد.

۱. مقدمه

کاراتپ و کاراداس (۲۰۱۲)، محیط کسب‌وکار آشفته امروزی را ناشی از منابع کمیاب، افزایش رقابت و روند سریع تغییرات فناوری دانسته‌اند که این خصوصیات محیطی موجب شده است تا پژوهشگران و متخصصان به این باور برسند که ارائه خدمات باکیفیت منجر به رضایت‌مندی ارباب‌رجوعان و مشتریان سازمان (Karatepe & Karadas, 2012) و ایجاد درآمد برای سازمان‌ها خواهد شد (Darrat, et al., 2010). به عقیده یالو و همکاران (۲۰۰۹)، کسب منافع و سودآوری دغدغه تمامی سازمان‌ها است که این مهم نیز به عملکرد افراد آن سازمان ارتباط پیدا می‌کند؛ به‌ویژه در صنایع خدماتی که بیشتر مبتنی بر کارکنان خود هستند و آنان نقش مهمی در ارائه خدمات ایفا می‌کنند؛ در واقع هسته اصلی ارائه خدمات را تشکیل می‌دهند (Yao, Wang & Wang, 2009)؛ بنابراین کارکنان چنین سازمان‌هایی می‌توانند مزایای رقابتی سازمانی را در قالب ایجاد و نگهداری روابط باکیفیت با ارباب‌رجوعان فراهم آورند و موجب وفاداری آنان به سازمان شوند (Paek, et al., 2015).

با توجه به یافته‌های کاراتپ و کاراداس (۲۰۱۲)، آن دسته از کارکنان سازمان‌ها که ارتباطی رو در رو با ارباب‌رجوعان و یا مشتریان دارند، نقش بسزایی در ارائه خدمات باکیفیت و مؤثر و در نتیجه رضایت‌مندی ارباب‌رجوعان خواهند داشت؛ چراکه به‌زعم این پژوهشگران، عملکرد یک کارمند تأثیر مستقیم و اساسی بر موفقیت سازمان می‌گذارد. دارات و همکاران (۲۰۱۰)، کارکنان را در تعامل با همکاران خود و ارباب‌رجوعان، دروازه‌بانان مرزی شرکت دانسته‌اند (Darrat et al., 2010)؛ از این رو عملکرد شغلی کارکنان مقوله‌ای است که باید مورد توجه تمامی سازمان‌ها قرار گیرد (Yao et al., 2009). مفهوم عملکرد شغلی در سال‌های اخیر گسترش یافته است و شامل سه جزء اصلی اعم از رفتارهای اصلی شغل، رفتارهای شهروندی و رفتارهای انحرافی می‌شود (Rotundo & Sackett, 2002)؛ در نتیجه، رفتارهای انحرافی کارکنان یکی از عوامل مهمی است که بر نحوه عملکرد آن‌ها در سازمان و ارائه خدمات توسط آنان تأثیر می‌گذارد. (Appelbaum, Iaconi & Matousek, 2007).

رفتارهای انحرافی به رفتارهایی اشاره دارد که عامدانه به سلامتی سازمان و اعضای آن آسیب وارد می‌کند (Bennett & Robinson, 2000)، این رفتارها مخرب است و سلامتی یک سیستم اجتماعی را تهدید می‌کند (Robinson & Bennett, 1995). برای مثال در سازمان‌ها می‌تواند هزینه‌های اقتصادی و اجتماعی، مانند خسارت‌های بیمه و کاهش اعتبار، بی‌اعتمادی مردم نسبت به دولت‌ها، هدر رفتن منابع محدود و ارزشمند اقتصادی، تحقق نیافتن اهداف تعیین‌شده دولت در بخش‌های مختلف توسعه و تأثیر منفی نیروی کار بر رشد تولید ناخالص داخلی را به همراه داشته باشد (باغبانیان و خمرنیا، ۱۳۹۱؛ Galperin & Burke, 2006).

بنابراین با توجه به شیوع فزاینده رفتارهای انحرافی در محیط کار و هزینه‌های مرتبط با آن، برای سازمان‌ها مفید است تا متغیرهایی که در بروز چنین رفتارهایی سهیم هستند را شناسایی کنند و یا حداقل، عوامل بالقوه‌ای که می‌توانند وقوع این رفتارها را در محیط‌های کاری پیش‌بینی کنند تشخیص دهند؛ زیرا تشخیص و شناسایی رفتارهای انحرافی، عملیاتی‌کردن برنامه‌ها و راهبردهای کاهش و مهار این رفتارها را در محیط کار میسر می‌سازد (Yao et al, 2009)؛ به‌ویژه در سازمان‌های خدماتی، دیدگاه ذهنی کارکنان، خلق‌وخو و رفتار آنان بسیار مهم است؛ چراکه آنان نقشی بحرانی بر عملکرد سازمان، خروجی آن (خدمات) و رضایت ارباب‌رجوعان خواهند داشت (Lanzo, Aziz & Wuensch, 2016). بنا بر آنچه گفته شد، کوشش سازمان‌ها برای بهبود عملکرد شغلی کارکنان خود و همچنین تشخیص وجود رفتارهای انحرافی در آنان و سعی در علت‌یابی این رفتارها و از همه مهم‌تر تدوین برنامه‌ها و راه‌حلی‌هایی برای ازبین‌بردن و یا کاهش دادن این رفتارها، منجر خواهد شد تا کارکنان ارتباط بهتری با ارباب‌رجوعان برقرار کنند، خدمات را باکیفیت بهتری به آنان ارائه دهند و در نتیجه این فرآیند اعتبار، سودآوری و رضایت مشتریان سازمان افزایش پیدا کند.

انحرافات رفتاری در محل کار، معضل رایجی است که تقریباً در همه سازمان‌ها، به‌ویژه در کشورهای توسعه‌نیافته و یا در حال توسعه، رخ می‌دهد (Nasir & Bashir, 2012). طبق بررسی رفیع‌پور (۱۳۸۶)، از نظر مردم ایران در میان ادارات بیشترین میزان فساد در شهرداری وجود داشته است. به گفته توکلی (۱۳۹۵)، نماینده اسبق «مجلس شورای اسلامی»، فساد در شوراهای شهر و شهرداری‌ها موضوعی حائز اهمیت است؛ زیرا این دو نهاد نقش مهمی در زندگی اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی مردم دارند؛ بنابراین با توجه به اینکه شهرداری نهادی مردم‌محور بوده و فلسفه وجودی آن ارائه خدمات شهری به عموم مردم در سطح گسترده است، کارکنان خط مقدم شهرداری‌ها که طبیعتاً بیشترین برخورد کلامی و رفتاری را با عموم شهروندان دارند، نقش مهمی در نمایش وجهه شهرداری و رضایت‌مندی شهروندان از خدمات ارائه‌شده توسط این سازمان خواهند داشت. بر این اساس بروز رفتارهای انحرافی توسط کارکنان این سازمان به هدررفت منابع مادی و انسانی که توسط خود شهروندان هزینه شده است، منجر می‌شود و موجب نارضایتی مردم و همچنین خدشه‌دار کردن اعتبار شهرداری خواهد شد؛ بنابراین پیش‌بینی عوامل تأثیرگذار بر رفتارهای کارکنان شهرداری‌ها و تلاش برای ازبین‌بردن و یا کاهش چنین رفتارهایی به بهبود عملکرد کارکنان این سازمان و همچنین استفاده بهینه از سرمایه‌های انسانی و مادی سازمان در راستای ارتقای خدمات ارائه‌شده به شهروندان و افزایش رضایت آنان و همچنین ارتقا و بهبود زندگی شهری عموم مردم منجر خواهد شد. با پیش‌بینی عوامل تأثیرگذار بر کاهش رفتارهای انحرافی کارکنان و همچنین ایجاد رفتارهای مثبت، می‌توان زمینه سلامت خدمات

ارائه‌شده در شهرداری‌ها، پیشگیری از وقوع جرم و همچنین تسریع کار ارباب‌رجوع در این سازمان را فراهم کرد.

کارکنان اثربخش، با توجه به دانش شغلی گسترده خود و توانایی تبدیل این دانش به روابط سودمند با ارباب‌رجوعان، سرمایه‌ای باارزش برای سازمان‌ها به‌شمار می‌آیند؛ بنابراین در نظر قرار دادن تعهد کارکنان به سازمان و عوامل مؤثر بر ایجاد آن، مسئله‌ای است که موردتوجه مدیران واقع شده است (DeConinck, 2011)؛ ازاین‌رو فراهم‌کردن بستری مناسب برای نگهداشت کارکنان، به‌خصوص کارکنانی که دارای عملکرد شغلی بالایی هستند، بسیار حائز اهمیت است. دارات و همکاران (۲۰۱۶)، در مطالعه خود از پدیده‌ای به نام «پایبندی سازمانی» یاد کرده‌اند که نشان‌دهنده عدم‌ترک سازمان توسط کارکنان سازمان یا به عبارت بهتر، پایبندشدن آنان به سازمان است؛ بنابراین این سؤال مطرح می‌شود که آیا قسمت ناشناخته‌ای در کارکنان وجود دارد که آنان را در سازمان خود نگه می‌دارد؟ آیا کارکنانی که به سازمان خود پایبند هستند، رفتارهای انحرافی در محیط کار را از خود بروز می‌دهند؟ (Darrat, et al., 2016). کارکنان پایبند، تمایل کمتری به ترک سازمان دارند؛ ازاین‌رو عملکرد کاری بالاتری را از خود نشان می‌دهند (Lee, et al., 2004) و کمتر از دیگران به بروز رفتارهای انحرافی تمایل دارند (هولتوم و همکاران، ۲۰۱۲)؛ زیرا آنان نسبت به سازمان خود احساس مسئولیت می‌کنند و در نتیجه کمتر تمایل دارند تا هنجارهای سازمانی را نقض کنند (Darrat et al, 2016).

اثرات نیروهای موجود در ساختار پایبندی سازمانی در افراد، ممکن است به تناسب مواردی مانند سن کارمند یا اندازه سازمان متغیر باشد (Mitchell, et al., 2001). پیش‌بینی‌های اخیر نشان می‌دهد که تا سال ۲۰۲۰، در سراسر جهان افراد دارای سن ۵۵ سال و بالاتر سهم بزرگی از ساکنان بیشتر کشورها را تشکیل می‌دهند و همچنین انتظار می‌رود افزایش مشارکت افراد مسن‌تر در نیروی کار افزایش یابد (Anxo, Taylor & Urwin, 1999; Toossi, 2012; Ericson & Jolivet, 2012)؛ ازاین‌رو امروزه مسائل منابع انسانی مربوط به سن کارکنان، به‌طور فزاینده‌ای تبدیل به سؤال‌ها و مسائل پژوهشی شده‌اند (Ng & Feldman, 2013). کارکنان مسن به‌دلیل اینکه از موانع بالقوه‌ای که ممکن است در بازار کار خارجی به‌وجود آیند آگاه هستند، احتمالاً به‌طور داوطلبانه سازمان خود را تغییر نمی‌دهند، حتی اگر آنان کارکنانی با عملکرد بالا باشند و بتوانند به این واسطه انتخاب‌های شغلی بهتری داشته باشند (Werbel & Bedeian, 1989)؛ در این راستا، سن کارکنان می‌تواند پایبندی آنان به سازمان و در نتیجه میزان بروز رفتارهای انحرافی توسط آنان را دست‌خوش تغییر کند.

از عوامل دیگری که می‌تواند بر رفتارهای انحرافی کارکنان و همچنین پایداری سازمانی تأثیرگذار باشد، تعلق خاطر کاری^۱ است. کارکنانی که با انگیزه هستند و به کار خود تعلق خاطر دارند، عناصر بسیار مهمی برای موفقیت سازمان‌ها و مؤسسه‌های خدماتی قلمداد می‌شوند (Paek et al, 2015). چنین کارکنانی تمایل دارند تا رفتارهای مثبت بیشتر و رفتارهای انحرافی کمتری از خود بروز دهند (Den Hartog & Belschak, 2012) و به سازمان خود پایبند هستند؛ زیرا آنان درمی‌یابند که اهداف و برنامه‌های آینده شغلی‌شان متناسب با فرهنگ سازمان و نیازهای شغلشان است (مانند دانش شغلی و مهارت‌ها) (Karatepe & Ngeche, 2012). تعلق خاطر داشتن به کار، هم بر ارائه خدمات توسط کارکنان و دستاوردهای آنان و هم بر وفاداری ارباب‌رجوعان تأثیر زیادی می‌گذارد (Paek et al, 2015). در نتیجه تعلق خاطر کاری به‌طور مستقیم و همچنین غیرمستقیم از طریق پایداری سازمانی بر عملکرد شغلی تأثیر می‌گذارد (Karatepe & Ngeche, 2012).

در سال‌های اخیر، مدیران با معضل جدیدی در رابطه با انگیزه‌بخشی به کارکنان خود مواجه شده‌اند. در پژوهش‌ها و روش‌های مدیریت منابع انسانی، سرمایه‌های روان‌شناختی رهنمودهای جدیدی را برای مدیران به‌وجود آورده است (Luthans & Avolio, 2009). نتایج پژوهش‌های پیشین حاکی از اهمیت نقش سرمایه‌های روان‌شناختی در کاهش رفتارهای انحرافی و مخرب، ارتقای سلامت روحی و روانی، ارائه خدمات باکیفیت، ایجاد رفتار مثبت، افزایش تمایل کارکنان به ماندن در سازمان خود است (کاملی و همکاران، ۱۳۹۵؛ Sun, et al., 2011)؛ به همین دلیل یکی از زیرساخت‌هایی که می‌تواند عاملی در پیش‌بینی رفتارهای انحرافی در نظر گرفته شود، سرمایه‌های روان‌شناختی است (کاملی و همکاران، ۱۳۹۵).

این پژوهش سعی دارد پاسخی برای این پرسش اصلی بیابد که نقش پایداری سازمانی، تعلق خاطر کاری و سرمایه‌های روان‌شناختی بر رفتارهای انحرافی در محیط کار در میان کارکنان شهرداری‌های شهر مشهد چگونه است؟ و تأثیر پایداری سازمانی به‌عنوان نقش واسطه در این رابطه چگونه است؟ و آیا سن کارکنان رابطه بین پایداری آنان به سازمان خود و بروز رفتارهای انحرافی توسط آن‌ها را تعدیل می‌کند یا خیر؟

۲. مبانی نظری و پیشینه پژوهش

رفتارهای انحرافی در محیط کار. انحراف به‌طور کلی به معنی باورها، نگرش‌ها و رفتارهایی است که طبیعتاً با استانداردهای متعارف متفاوت هستند و اغلب منفی در نظر گرفته می‌شوند. همان‌طور که از نام انحرافات سازمانی پیداست، انحرافی است که در محل کار رخ می‌دهد

1. Work engagement

(Nasir & Bashir, 2012). نورمن و همکاران (۲۰۱۰)، معتقدند که رفتارهای انحرافی مانند پخش شایعات منفی، کاهش سرعت کار، تخریب فعالیت سایر کارکنان و یا انجام‌اندادن عمدی روال‌های مشخص‌شده در سازمان، می‌تواند به سازمان و ماهیت کار صدمه وارد کرده و در فرایند رسیدن سازمان به اهداف مشخص‌شده، شکاف ایجاد کند (نورمن و همکاران، ۲۰۱۰). در این پژوهش، رفتارهای انحرافی در محیط کار به معنی رفتارهایی اختیاری است که هنجارهای سازمان را نقض می‌کند و به‌طور مستقیم در ارتباط با سازمان، اعضای آن، و یا اجزای خارجی آن است. ساختار رفتارهای انحرافی در محیط کار از سه جزء تشکیل شده است: انحراف سازمانی^۱؛ انحراف بین‌فردی^۲ و انحراف در رابطه با مشتری^۳ (Darrat et al, 2010). انحراف سازمانی نشان‌دهنده رفتارهای مخرب و در تقابل با هنجارهای سازمان است که مستقیماً به خود سازمان برمی‌گردد (مانند تلاش نکردن در کار، نافرمانی و یا دیر حاضر شدن در جلسه‌های کاری بدون کسب اجازه).

انحراف بین‌فردی به معنای رفتارهای مخرب کارکنان است که با هنجارهای سازمانی در تضاد است و به‌طور مستقیم به اعضای داخلی سازمان برمی‌گردد (مانند رفتارهای گستاخانه در رابطه با همکاران و یا تمسخرکردن دیگران در محیط کار). انحرافات در ارتباط با مشتری به معنای رفتارهایی با اثر معکوس است که در تضاد با هنجارهای سازمانی است و مستقیماً رابطه با مشتری را تحت تأثیر قرار می‌دهند. مانند بدرفتاری کردن عامدانه با ارباب‌رجوع، تمسخرکردن آن‌ها و یا بدگویی کردن از آن‌ها چه در حضورشان و چه در نبود آن‌ها (Darrat et al, 2016).

پایبندی سازمانی. پایبندی سازمانی، ایده‌ای جدید در ساختار سازمان‌هایی است که تیم‌ها و گروه‌های آن برای دستیابی به اهداف سازمانی در کنار هم قرار می‌گیرند. پایبندی سازمانی متغیری جدید است که مطالعات کمی درباره آن انجام شده است؛ اما یکی از مهم‌ترین اجزای افزایش اثربخشی سازمان است (Iftikhar & Rehman, 2017). نافی (۲۰۱۵)، پایبندی سازمانی را یک پارادایم جدید برای تجزیه و تحلیل رابطه بین کارمند و کارفرما می‌داند که به‌وسیله کنش‌های رفتاری، مانند خشنودی و یا تعهد، نمود می‌یابد (Nafei, 2015). آگراوال و سینگ (۲۰۱۷)، پایبندی سازمانی را دارای سه بُعد روابط^۴، تناسب^۵ و فداکردن^۶ می‌دانند. روابط، به میزان ارتباط افراد با افراد یا فعالیت‌های دیگر اشاره دارد؛ تناسب به میزان شباهت و نزدیکی

1. Organizational deviance
2. Interpersonal deviance
3. Customer-directed deviance
4. Links
5. Fit
6. Sacrifice

مشاغل آنان با سایر جنبه‌های زندگیشان اشاره دارد و فداکردن به این معنا است که اگر آن‌ها مجبور به تغییر مکان به شهرها و یا کشورهای دیگر شوند، چه چیزی را باید از دست دهند (Agrawal & Singh, 2017). هریس و همکاران (۲۰۱۱)، در پژوهش خود بیان کردند که پایداری سازمانی سه منبع مهم را شناسایی می‌کند (روابط، تناسب و فداکردن) که این منابع به‌وسیله کارکنان تأمین می‌شوند. کارکنان تا جایی که سازمان خود پایبند می‌شوند که بتوانند روابط خوبی در سازمان داشته باشند، تناسب و سازگاری با شغل و فرهنگ آن سازمان با مهارت‌ها و باورهای خود احساس کنند و همچنین تمایلی قوی برای حفظ مزایای مادی و معنوی این سازمان را دارا باشند (Harris, Wheeler & Kacmar, 2011).

تعریفی که در پژوهش حاضر به‌منظور شناسایی پایداری سازمانی استفاده شده است بر اساس پژوهش میشل و همکاران (۲۰۰۱) است. آن‌ها پایداری سازمانی را ترکیبی از سه نیروی سازمانی می‌دانند (تناسب، روابط و فداکردن) که افراد را در سازمان خود نگه می‌دارد. روابط به‌معنای ارتباطات رسمی و غیررسمی بین فرد و مؤسسه و یا افراد دیگر است؛ درحالی‌که تناسب به‌معنای ادراک کارمند از سازگاری و یا راحتی خود با یک سازمان و محیط خود است و در آخر فداکردن به هزینه ناشی از منافع مادی و یا روانی که ممکن است با ترک شغل از دست برود، اشاره دارد (Mitchell et al, 2001).

تعلق خاطر کاری. روتبارد و پاتیل (۲۰۱۲)، تعلق خاطر کاری را تمرکز شدید کارکنان بر افزایش توجه به شغل خود، جذب شدن در آن و به‌کارگیری انرژی زیادی در انجام وظایف کاریشان تعریف کرده‌اند (Rothbard & Patil, 2012). به گفته آریانی (۲۰۱۳)، تعلق خاطر کاری کارکنان به‌معنای شور و اشتیاق و مشارکت در کار خویش است (Ariani, 2013). در پژوهش حاضر تعریف تعلق خاطر کاری از مطالعه شوفلی و همکاران (۲۰۰۲) گرفته شده است. آن‌ها تعلق خاطر کاری را یک وضعیت مثبت و رضایت‌بخش ذهنی در ارتباط با کار توصیف کرده‌اند و آن را دارای سه بُعد می‌دانند: ۱. شور و شوق در کار؛ سطح بالایی از انرژی و تحمل روانی فرد در هنگام کار و تمایل به صرف تلاش در آن کار و همچنین مقاومت وی به هنگام مواجهه با سختی‌های آن است؛ ۲. وقف شدن در کار؛ به درگیر شدن بسیار زیاد با کار و تجربه احساس اهمیت، اشتیاق، الهام‌گرفتن، غرور و چالش اشاره دارد؛ ۳. غرق شدن در کار؛ هنگامی که افراد به‌طور کامل بر کار خود متمرکز شده و با خوشحالی در آن غوطه‌ور می‌شوند؛ به‌این ترتیب زمان برای آن‌ها به‌سرعت سپری می‌شود و جداسدن این افراد از کاری که انجام می‌دهند، برای آنان بسیار دشوار است (Schaufeli, et al, 2002).

سرمایه‌های روان‌شناختی. طبق مطالعه شوفلی و سالانوا (۲۰۰۷)، سرمایه‌های روان‌شناختی یکی از شاخص‌های روان‌شناسی مثبت‌گرا است که به‌صورت باور فرد به توانایی‌هایش برای دستیابی به موفقیت، داشتن پشتکار در دنبال کردن اهداف، ایجاد اسنادهای مثبت درباره خود و تحمل کردن مشکلات تعریف می‌شود (Schaufeli & Salanova, 2007). لوتانز (۲۰۰۲)، سرمایه‌های روان‌شناختی را استفاده از توانمندی‌های مثبت کارکنان و ظرفیت‌های روانی آنان که قابل اندازه‌گیری و توسعه هستند و به‌منظور بهبود عملکرد در محیط کار، قابلیت مدیریت شدن به‌طور مؤثر را دارند، تعریف کرده است (Luthans, 2002).

تعریفی که در این پژوهش به‌منظور ارائه سرمایه‌های روان‌شناختی انتخاب شده بدین‌گونه است که سرمایه‌های روان‌شناختی یک وضعیت مثبت روان‌شناختی رشد فردی است که با مشخصه‌هایی شناخته می‌شود: ۱. خودکارآمدی^۱: داشتن اعتمادبه‌نفس و استفاده از آن در صورت لزوم به هنگام مواجه شدن با وظایف چالش‌برانگیز؛ ۲. خوش‌بینی^۲: داشتن احساس مثبت درباره کسب موفقیت‌هایی در زمان حال و آینده؛ ۳- امیدواری^۳: پایداری در راه هدف و در صورت لزوم تغییر راه رسیدن به اهداف؛ ۴. انعطاف‌پذیری^۴: پایداری و استواری هنگام بروز سختی‌ها و مشکلات برای دستیابی به موفقیت (Luthans, Youssef & Avolio, 2007).

۳. توسعه فرضیه‌ها و مدل مفهومی

دارات و همکاران (۲۰۱۶)، در پژوهش خود در ایالات متحده آمریکا نشان دادند هنگامی که رضایت شغلی پایین باشد، پایداری سازمانی رابطه مثبتی با رفتارهای انحرافی سازمانی، بین فردی و در ارتباط با مشتری خواهد داشت و همچنین در میان کارکنانی که از رضایت شغلی بالایی برخوردار هستند، پایداری سازمانی رابطه‌ای منفی با رفتارهای انحرافی سازمانی دارد و رابطه معناداری با رفتارهای انحرافی بین فردی و در ارتباط با مشتری ندارد (Darrat et al, 2016). نتایج پژوهش منتخب یگانه و همکاران (۱۳۹۵)، در میان کارکنان «سازمان جهاد کشاورزی خوزستان» حاکی از اثر مستقیم رهبری اخلاقی بر رفتارهای انحرافی در محیط کار و اثر غیرمستقیم رهبری اخلاقی بر رفتارهای انحرافی در محیط کار از طریق تعهد عاطفی و جوّ اخلاقی بود و مشخص شد که به‌کارگیری سبک رهبری اخلاقی با انجام دادن رفتارهای انحرافی کارکنان در محیط کار ارتباط دارد. با توجه به خلأ یافت‌شده در مطالعات داخلی مبنی بر اثر پایداری سازمانی بر رفتارهای انحرافی در محیط کار، فرضیه اول پژوهش حاضر به‌صورت زیر خواهد بود:

-
1. Self-efficiency
 2. Optimism
 3. Hope
 4. Resiliency

H1: پایداری سازمانی بر رفتارهای انحرافی در محیط کار اثر منفی و معناداری دارد.

از طرفی کارکنان مسن ممکن است وقتی بعد از یک دوره ۲۰ یا ۳۰ ساله کار خود را ترک می‌کنند، استخدام‌های جدیدی شامل حال آنها نشود (Ng & Feldman, 2013)؛ از این رو کارکنانی که سن بالاتری نسبت به دیگران دارند، کمتر به جابه‌جایی و ترک سازمان خود تمایل دارند؛ زیرا به‌زعم آنان برای ترک سازمانی که مدت زمان زیادی را در آن گذرانده‌اند باید غراماتی را بپردازند (برای مثال، در سازمان جدید، به‌عنوان یک کارمند تازه‌کار محسوب خواهند شد و باید اعتبار ناشی از کارمند قدیمی بودن در سازمان پیشین خود را فدا کنند)؛ به‌عبارت‌دیگر، این کارکنان به سازمان خود پایبند شده و تمایلی برای ترک آن ندارند. شواهد تجربی نشان می‌دهد که جوانان جهت‌گیری قوی‌تری نسبت به رشد دارند؛ درحالی‌که افراد مسن انرژی بیشتری را برای جلوگیری از هدر رفتن منابع صرف می‌کنند (Freund, 2006). در بررسی‌های فراتحلیل اخیر، انجی و فلدمن (۲۰۰۹) دریافتند که کارکنان مسن، عملکرد اصلی کاری کمتری نسبت به کارگران جوان نشان نمی‌دهند. آنان دریافتند که کارکنان مسن عملکرد بالاتری دارند و رفتارهای انحرافی^۱ کمتری نسبت به کارگران جوان‌تر دارند (Ng & Feldman, 2009). انجی و فلدمن^۲ (۲۰۱۳)، نشان دادند که اثرات منحنی‌وار سن بر خروجی‌های شغلی، نیازمند توجه بیشتری در پژوهش‌های آینده است؛ بنابراین در این راستا این پرسش مطرح می‌شود که آیا افراد مسن نسبت به کارکنان جوان‌تر، به سازمان خود بیشتر پایبند هستند؟ و به دنبال این پایداری رفتارهای انحرافی کمتری را از خود بروز خواهند داد یا خیر؟

انجی و فلدمن (۲۰۱۳) در مطالعه خود، کارگران مسن را کسانی که ۴۰ سال و بیشتر دارند، تعریف کرده‌اند. نخست، این تقسیم‌بندی با تعریف قانونی تبعیض جنسیتی که در قانون استخدام سال ۱۹۶۷ استفاده شده است، سازگار است و همچنین یافته‌های مطالعات در مورد تبعیض اشتغال علیه کارگران سالمند در استخدام و ارزیابی عملکرد می‌تواند به‌طور مستقیم به دستورالعمل‌های دولتی مرتبط شود؛ دوم، دامنه سنی غالب در نیروی کار فعال (به‌عنوان مخالف به‌عنوان یک کل جمعیت) معمولاً ۱۶-۶۵ سال است؛ در نتیجه، بسیاری از پژوهشگرانی که مسائل مربوط به سن و اشتغال را بررسی کرده‌اند در مطالعات خود از ۴۰ سالگی به‌عنوان نقطه میانی سنی کارکنان استفاده کرده‌اند (Ng & Feldman, 2009). در پژوهش کنونی نیز سن ۴۰ سال به‌عنوان مینا موردنظر قرار گرفته است.

H2: سن کارکنان، رابطه بین پایداری سازمانی و رفتارهای انحرافی در محیط کار آنان را تعدیل می‌کند.

1. Counterproductive work behaviors
2. Ng & Feldman

نورمن و همکاران^۱ (۲۰۱۰)، در مطالعه خود در میان کارمندان سازمان‌های ایالات متحده آمریکا نشان دادند که هویت سازمانی رابطه بین سرمایه‌های روان‌شناختی و رفتارهای شهروندی و انحرافی سازمانی را تعدیل می‌کند. آن‌ها نشان دادند کارکنانی که دارای سطح بالاتری از سرمایه‌های روان‌شناختی هستند و بیشتر با سازمان هویت پیدا کرده‌اند، کمتر تمایل دارند تا رفتارهای انحرافی سازمانی را از خود بروز دهند. کاملی و همکاران (۱۳۹۵)، با پژوهش روی کارکنان شهرداری شهرستان نطنز نشان دادند که رهبری اصیل بر رفتارهای انحرافی، سرمایه روان‌شناختی و رفاه کارکنان تأثیر معناداری می‌گذارد؛ از طرف دیگر سرمایه روان‌شناختی بر رفاه کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد؛ درحالی‌که بر رفتارهای انحرافی در محیط کار تأثیر منفی و معناداری ندارد. با توجه به پیشینه مطرح‌شده، می‌توان فرضیه سوم را این‌گونه مطرح کرد:

H3: سرمایه‌های روان‌شناختی اثر منفی و معناداری بر رفتارهای انحرافی در محیط کار دارد.

سان و همکاران^۲ (۲۰۱۱)، با مطالعه‌ای در میان پرستاران نشان دادند که افزایش سرمایه‌های روان‌شناختی اثر مثبتی بر تمایل به ماندن آن‌ها در سازمان خود و عملکرد شغلی آن‌ها دارد. نصر اصفهانی و همکاران (۱۳۹۱)، با پژوهش در میان مدیران، سرپرستان و کارکنان سازمان صنایع و معادن استان اصفهان، نشان دادند که سرمایه‌های روان‌شناختی بر تعهد سازمانی و رضایت شغلی تأثیر مثبت می‌گذارد؛ بنابراین در این پژوهش به بررسی رابطه بین سرمایه‌های روان‌شناختی بر رفتارهای انحرافی در محیط کار با نقش واسطه‌ای پایبندی سازمانی پرداخته می‌شود؛ از این رو فرضیه‌های H4 و H5 به صورت زیر خواهند بود:

H4: سرمایه‌های روان‌شناختی بر پایبندی سازمانی اثر مثبت و معناداری دارد.

H5: سرمایه‌های روان‌شناختی بر رفتارهای انحرافی در محیط کار با نقش واسطه‌ای پایبندی سازمانی اثری منفی و معنادار دارد.

آریانی^۳ (۲۰۱۳)، در پژوهشی در میان کارکنان صنایع خدماتی در اندونزی، به این نتیجه دست یافت که رابطه منفی بین تعلق خاطر کاری و رفتارهای انحرافی در محیط کار وجود دارد. به گفته وی، کارکنانی که سطح پایینی از تعلق خاطر کاری را دارند ممکن است به منظور ایجاد محیط کاری ناخوشایند رفتارهای انحرافی را از طریق تلافی کردن در مقابل کارکنان از خود بروز دهند. کارکنانی که تعلق خاطر کاری پایینی دارند کمتر به ازدست‌دادن شغل خود اهمیت می‌دهند و تمایل دارند دست به رفتارهایی بزنند که می‌تواند به طور بالقوه شغلشان را به خطر بیندازد؛ بر این اساس، سطح بالایی از تعلق خاطر کاری به رفتار شهروندی بهتر و همچنین رفتارهای انحرافی کمتری منجر می‌شود. کارکنان با تعلق خاطر کاری بالا، تمایل دارند که رفتارهای مثبت

1. Norman et al.

2. Sun et al.

3. Ariani

بیشتر و رفتارهای انحرافی کمتری از خود بروز دهند (Den Hartog & Belschak, 2012). در این راستا فرضیه ششم پژوهش حاضر به صورت زیر بیان می‌شود:

H6: تعلق خاطر کاری بر رفتارهای انحرافی در محیط کار اثری منفی و معنادار دارد.

کاراچپ و انگج^۱ (۲۰۱۲)، در پژوهش خود مدلی ارائه داده‌اند که در نتیجه آزمون آن بین کارکنان تمام‌وقت خدماتی در هتل و سوپروایزرهای آنان در کشور جمهوری کامرون نشان داده شد که پایداری سازمانی نقش تعدیل‌گری در اثر تعلق خاطر کاری بر تمایل به جابه‌جایی و عملکرد شغلی دارد. نوری و همکاران (۱۳۸۹)، رابطه مؤلفه‌های اشتیاق شغلی با تعهد سازمانی را در میان کارکنان سازمانی صنعتی در شهر شیراز بررسی کرده و همبستگی معناداری بین مؤلفه‌های اشتیاق شغلی با ابعاد تعهد سازمانی مشاهده کردند. هاشمی شیخ شبانی و همکاران (۱۳۹۱)، در مطالعه خود در میان کارکنان شرکت صنایع چوب و کاغذ ایران به این نتیجه دست یافتند که جو روان‌شناختی هم به‌طور مستقیم و هم از طریق اشتیاق شغلی با قصد ترک شغل و فقط از طریق اشتیاق شغلی با عملکرد وظیفه‌ای رابطه دارد؛ همچنین خودارزشیابی‌های محوری هم به‌طور مستقیم و هم از طریق اشتیاق شغلی با عملکرد وظیفه‌ای و فقط از طریق اشتیاق شغلی با قصد ترک شغل، رابطه دارد. در این پژوهش اثر تعلق خاطر کاری بر رفتارهای انحرافی در محیط کار با نقش واسط پایداری سازمانی بررسی می‌شود؛ از این رو فرضیه‌های هفتم و هشتم پژوهش به صورت زیر هستند:

H7: تعلق خاطر کاری بر پایداری سازمانی اثر مثبت و معناداری دارد.

H8: تعلق خاطر کاری بر رفتارهای انحرافی در محیط کار با نقش واسط پایداری سازمانی رابطه‌ای منفی و معنادار دارد.

طبق مبانی نظری موجود، سرمایه‌های روان‌شناختی که متغیری برگرفته از رفتار سازمانی مثبت‌گرا هستند، تأثیرات مثبتی بر عملکرد کارکنان سازمان، مشارکت سازمانی و یا رضایت شغلی آنان می‌گذارند (Erbasi & Ozbek, 2017)؛ از طرفی، مفهوم تعلق خاطر کاری، یکی از پیشایندهای مفهوم فرسودگی است. این متغیر یک ساختار چندبعدی است که متشکل از تجربه‌های روانی مرتبط با کار کارگر است (González-Romá, Schaufeli, Bakker & Lloret, 2006: 166).

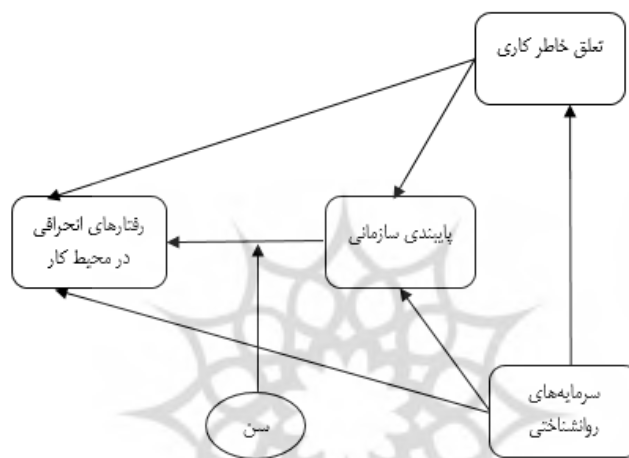
بر اساس یافته‌های پانک و همکاران^۲ (۲۰۱۵)، تعلق خاطر کاری نتیجه‌ای مثبت از وجود سرمایه‌های روان‌شناختی در میان کارکنان است. به گفته این پژوهشگران سرمایه‌های روان‌شناختی اثر مثبت بسیار قوی بر تعلق خاطر کاری دارد. به عقیده سوییتمن و لوتانز^۳ (۲۰۱۰)،

1. Karatepe & Ngeche
2. Paek et al.
3. Sweetman & Luthans

رابطه‌ای مثبت و مستقیم بین سرمایه‌های روان‌شناختی و تعلق خاطر کاری وجود دارد. این پژوهشگران نشان دادند که احساسات مثبت ایجاد شده به وسیله ارتباط بین این دو متغیر، دلیل اصلی ایجاد رابطه قوی بین آن دو است. نتایج پژوهش مطوری (۱۳۹۶)، حاکی از اهمیت سرمایه‌های روان‌شناختی در پیش‌بینی تعلق خاطر کاری بود. مطابق با یافته‌های این پژوهش، به‌کارگیری برنامه‌هایی برای افزایش سرمایه روان‌شناختی و حمایت سازمانی از کارکنان، می‌تواند موجب بهبود و ارتقای تعلق خاطر کاری آنان شود؛ در این راستا فرضیه نهم پژوهش به‌صورت زیر خواهد بود:

H9: سرمایه‌های روان‌شناختی اثر مثبت و معناداری بر تعلق خاطر کاری دارد.

بر اساس موارد بیان شده، مدل مفهومی پژوهش در شکل ۱، نشان داده شده است:



شکل ۱. مدل نظری پژوهش

۴. روش‌شناسی

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از لحاظ نحوه گردآوری داده‌ها توصیفی و از شاخه مطالعات میدانی است. روش پژوهش، پیمایشی و ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه استو پرسشنامه مشتمل بر ۲۱ گویه برگرفته شده از مطالعه میشل و همکاران (۲۰۰۱)، برای سنجش متغیر پایبندی سازمانی، ۹ گویه مربوط به تعلق خاطر کاری از پژوهش شوفلی و همکاران (۲۰۰۶)، ۱۸ گویه مربوط به رفتارهای انحرافی در محیط کار از مطالعه دارات و همکاران (۲۰۱۰)، و ۱۹ گویه برای سنجش متغیر سرمایه‌های روان‌شناختی از مطالعه لوتانز و همکاران (۲۰۰۷)، است. روایی سازه‌های پرسشنامه با استفاده از تکنیک تحلیل عاملی تأییدی به‌وسیله نرم‌افزار AMOS مورد ارزیابی قرار گرفت و معناداری بار عاملی گویه‌های مربوطه به سازه‌های مورد نظر،

تأیید شد که نتایج تحلیل عاملی تأییدی در جدول ۲، آورده شده است. انسجام درونی ابزارهای مورد استفاده نیز با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ارزیابی شد که در جدول ۱، گزارش شده است. همان طور که مشاهده می شود تمامی مقادیر بیشتر از ۰/۷ است که می توان نتیجه گرفت ابزار از پایایی لازم برخوردار است. یادآوری این نکته لازم است که تمامی سنجه ها با استفاده از مقیاس لیکرت پنج تایی و در محدوده ای از «۱= کاملاً مخالف» تا «۵= کاملاً موافق» مورد سنجش قرار گرفتند.

جدول ۱. میانگین، انحراف معیار، پایایی و همبستگی متغیرها

متغیرها	میانگین	انحراف معیار	۱	۲	۳	۴
پایداری سازمانی	۲/۹۷	۰/۵۰	(-۰/۷۴۸)	-	-	-
تعلق خاطر کاری	۳/۵۷	۰/۶۹	۰/۵۲۳**	(۰/۸۴۸)	-	-
رفتارهای انحرافی	۲/۱۹	۰/۵۹	-۰/۱۷۹**	-۰/۱۸۵*	(۰/۸۲۲)	-
سرمایه روان شناختی	۳/۷۷	۰/۵۳	۰/۳۷۵**	۰/۴۱۰**	-۰/۲۳۴**	(۰/۸۱۹)

* توضیح جدول بالا: ** همبستگی [یک دنباله] در سطح معناداری $p < ۰/۰۵$ ؛ *** همبستگی در سطح معناداری $p < ۰/۰۱$. مقادیر درون پرانتز نشانگر ضریب آلفای کرونباخ هستند.

جامعه آماری پژوهش، کارکنان ستادهای مرکزی مناطق سیزده گانه «شهرداری مشهد» به تعداد ۱۸۲۷ نفر بود. برای تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده شد که به منظور جبران ریزش احتمالی، پرسشنامه به میزان ۵۰ درصد بیشتر و به روش تصادفی طبقه ای متناسب توزیع و در نهایت، تعداد ۵۲۲ پرسشنامه سالم به کار گرفته شد.

فرمول (۱)

$$n = \frac{\frac{z^2 pq}{d^2}}{1 + \frac{1}{N} \left(\frac{z^2 pq}{d^2} - 1 \right)}$$

برای بررسی و تحلیل داده ها از تحلیل همبستگی پیرسون و مدلسازی معادلات ساختاری استفاده شد. تحلیل های مورد نظر با استفاده از نرم افزارهای ایموس^۱ و اسپس اس^۲ انجام شد.

1. AMOS v.18
2. SPSS v.19

۵. تحلیل داده‌ها

مشخصات جمعیت‌شناختی. پاسخ‌دهندگان از نظر جنسیت، ۳۳/۵ درصد زن و ۶۶/۵ درصد مرد و از نظر تحصیلات، ۸/۸ درصد دارای مدرک دیپلم و کمتر از ۹ درصد دارای فوق‌دیپلم، ۴۹ درصد دارای مدرک کارشناسی و ۳۱/۲ درصد دارای مدرک کارشناسی ارشد و ۱/۹ درصد نیز دارای مدرک دکتری بودند. از لحاظ سن، ۲۳/۲ درصد از کارکنان کمتر از ۳۰ سال، ۵۵/۰ درصد بین ۳۱ تا ۴۰ سال، ۱۷/۴ درصد بین ۴۱ تا ۵۰ سال، ۴ درصد بین ۵۱ تا ۶۰ سال و ۰/۳ درصد بیشتر از ۶۱ سال سن داشتند.

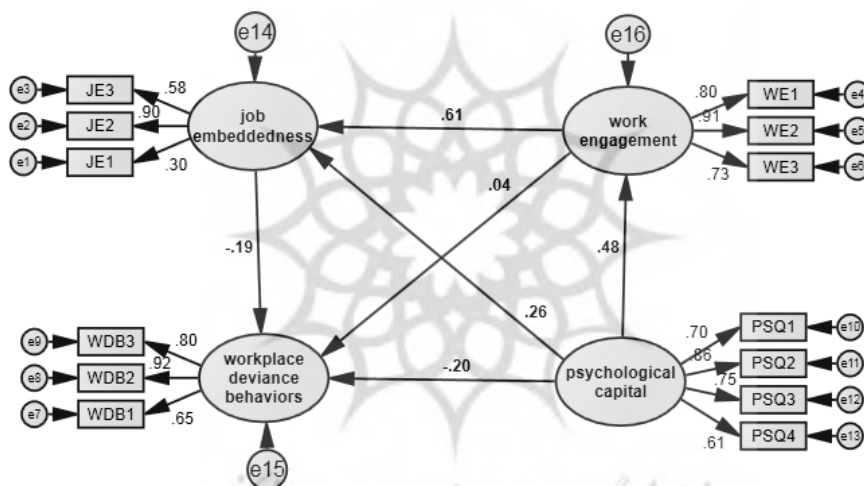
نتایج تحلیل‌های آماری. از آنجاکه یکی از پیش‌شرط‌های به‌کارگیری رویکرد متغیرهای مکون در الگوی مدل‌یابی معادلات ساختاری، وجود همبستگی میان متغیرهای پژوهش است، بدین منظور تحلیل همبستگی پیرسون انجام شد. در جدول ۱، میزان همبستگی هر متغیر با سایر متغیرها، آلفای کرونباخ هر متغیر و نیز آماره‌های توصیفی آن‌ها شامل میانگین و انحراف معیار، ارائه شده است.

ضرایب این جدول نشان می‌دهد که همبستگی بین تعلق خاطر کاری و سرمایه روان‌شناختی به‌عنوان دو متغیر مستقل با پایداری سازمانی به‌عنوان متغیر واسطه به‌ترتیب برابر با ۰/۵۳۲ و ۰/۳۷۵ است که هر دو ضریب مثبت و معنادار هستند. رابطه بین این دو متغیر با رفتارهای انحرافی در محیط کار نیز به‌ترتیب برابر با ۰/۱۸۵- و ۰/۲۳۴- است که این دو ضریب نیز معنادار هستند. البته رابطه دوجه‌دوی آن‌ها منفی است. رابطه بین پایداری سازمانی و رفتار انحرافی نیز ۰/۱۷۹- و در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنادار است. میانگین متغیرها نشان می‌دهد که میانگین دو متغیر پایداری سازمانی و رفتارهای انحرافی در محیط کار کمتر از حد متوسط پرسشنامه، یعنی عدد ۳ و میانگین دو متغیر تعلق خاطر کاری و سرمایه روان‌شناختی بیشتر از ۳ است.

پیش از ارزیابی مدل ساختاری ارائه‌شده، لازم است معناداری وزن رگرسیونی [بار عاملی] سازه‌های مختلف پرسشنامه در پیش‌بینی گویه‌های مربوطه بررسی شود تا از برازندگی مدل‌های اندازه‌گیری و قابل قبول بودن نشانگرهای آن‌ها در اندازه‌گیری سازه‌ها اطمینان حاصل شود. این مهم با استفاده از تکنیک تحلیل عاملی تأییدی (CFA) و نرم‌افزار AMOS صورت گرفت. با توجه به اینکه در مدل CFA برازش یافته، وزن رگرسیونی تمامی متغیرها در پیش‌بینی گویه‌های پرسش‌نامه در سطح اطمینان ۰/۹۹، دارای تفاوت معنادار با صفر بود هیچ یک از گویه‌ها از فرآیند تجزیه و تحلیل کنار گذاشته نشدند. مبنای معناداری گویه‌ها این است که سطح معناداری برای آن‌ها کمتر از ۰/۰۵ باشد؛ بنابراین درنهایت، ۳۰ گویه از پرسشنامه، بررسی و تحلیل شد. شاخص‌های برازش مدل CFA و نتایج تحلیل عاملی تأییدی برای گویه‌های معنادار نشان از

برازش مطلوب مدل‌های اندازه‌گیری داشت و معناداری بار عاملی هر متغیر مشاهده‌شده به متغیر مکنون مربوطه مورد تأیید قرار گرفت.

شکل ۲، نشان‌دهنده مدل SEM برازش‌یافته است و شدت روابط بین متغیرها را روشن می‌سازد. بر اساس منابع موجود (قاسمی، ۱۳۹۲)، در یک الگوی معادله ساختاری مطلوب، لازم است کای اسکوئر غیرمعنادار، نسبت کای اسکوئر به درجه‌ی آزادی کمتر از ۳، نسبت کای اسکوئر به درجه‌ی آزادی کمتر از ۳، شاخص‌های برازش هنجارشده و نیکویی برازش^۱ بزرگ‌تر از ۰/۸۰، شاخص برازش تطبیقی^۲ ریشه میانگین مربعات باقی‌مانده^۳ کوچک‌تر از ۰/۰۹ و ریشه میانگین مربعات خطای برآورد^۴ کوچک‌تر از ۰/۰۸ باشد. برای الگوی معادله ساختاری برازش‌یافته، کای اسکوئر برابر با ۱۷۰/۲۴۱، نسبت کای اسکوئر به درجه آزادی برابر با ۲/۸۸۵، شاخص‌های برازش هنجارشده، تطبیقی و نیکویی برازش به‌ترتیب ۰/۹۳، ۰/۹۴ و ۰/۹۱، ریشه میانگین مربعات باقی‌مانده ۰/۰۲۷ و ریشه میانگین مربعات خطای برآورد ۰/۰۶۹ به‌دست آمده است. کلیه شاخص‌های برازش الگوی نهایی از نقاط برش پیش‌گفته مطلوب‌تر هستند که حاکی از برازش کاملاً رضایت‌بخش مدل است.



شکل ۲. الگوی معادله‌ی ساختاری

در مدل برازش‌یافته تمامی اثرات مستقیم بین متغیرها، به‌جز اثر تعلق خاطر کاری بر انحراف رفتاری در محیط کار در سطح اطمینان ۰/۹۵ معنادار هستند ($p < 0.05$ و $t > 1.96$). برای آزمون

1. Normed Fit Index-NFI, Comparative Fit Index-CFI, Goodness-of-Fit Index-GFI
2. Comparative Fit Index-CFI
3. Root Mean Squared Residual-RMR
4. Root Mean Squared Error of Approximation-RMSEA

فرضیه از دو شاخص P-Value و T-Value استفاده شده است و شرط معنادار بودن یک رابطه این است که مقدار شاخص اول برای رابطه موردنظر کمتر از ۰/۰۵ و یا مقدار شاخص دوم خارج از بازه $\pm 1/96$ باشد. با توجه به جدول ۲، ضریب اثر سرمایه روان‌شناختی بر تعلق خاطر کاری، پایداری سازمانی و رفتار انحرافی در محیط کار به ترتیب برابر با ۰/۴۸، ۰/۲۶ و ۰/۲۰- است که در سطح اطمینان ۰/۹۵ درصد معنادار است؛ همچنین اثر تعلق خاطر کاری بر پایداری شغلی و رفتار انحرافی در محیط کار برابر با ۰/۶۱ و ۰/۰۴- است که اولی معنادار و دومی غیرمعنادار است. اثر پایداری سازمانی نیز بر رفتار انحرافی ۰/۱۹- است که در سطح اطمینان ۰/۹۵ معنادار است. میزان اثر غیرمستقیم متغیرهای مستقل بر وابسته با فرمول زیر محاسبه می‌شود که در این فرمول a اثر متغیر مستقل بر میانجی و b اثر متغیر میانجی بر وابسته است.

$$B_{\text{indirect}} = a \times b \quad \text{فرمول (۲)}$$

علاوه بر محاسبه میزان اثر غیرمستقیم می‌توان با استفاده از آزمون سوئل معناداری اثر غیرمستقیم را نیز محاسبه کرد که این فرمول به شرح زیر است:

$$t - \text{value} = \frac{a \cdot b}{\sqrt{b^2 \cdot s_a^2 + a^2 \cdot s_b^2}} \quad \text{فرمول (۳)}$$

در این فرمول a: میزان اثر متغیر مستقل بر میانجی، s_a : میزان خطای استاندارد اثر مستقل بر میانجی، b: میزان اثر میانجی بر وابسته، s_b : میزان خطای استاندارد اثر میانجی بر وابسته است. با توجه به توضیحات ارائه شده در ادامه فرضیه میانجی بررسی می‌شود. میزان اثر غیرمستقیم تعلق خاطر کاری بر رفتارهای انحرافی در محیط کار از طریق پایداری سازمانی با استفاده از روش سوئل برابر با ۰/۱۱۵- به دست آمد و با توجه به اینکه مقدار T-Value خارج از بازه $\pm 1/96$ قرار دارد، اثر غیرمستقیم تعلق خاطر کاری بر رفتارهای انحرافی در محیط کار از طریق پایداری سازمانی معنادار است؛ همچنین میزان اثر غیرمستقیم سرمایه‌های روان‌شناختی از طریق پایداری سازمانی بر رفتارهای انحرافی در محیط کار برابر با ۰/۰۴۹- به دست آمد و با توجه به اینکه مقدار T-Value خارج از بازه $\pm 1/96$ است می‌توان گفت اثر غیرمستقیم سرمایه‌های روان‌شناختی بر رفتارهای انحرافی در محیط کار از طریق پایداری سازمانی نیز معنادار است.

جدول ۲. خلاصه نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش

نتیجه آزمون	سطح معناداری	عدد معناداری	خطای استاندارد	ضریب استاندارد	نتایج فرضیه
تأیید	۰/۰۰۰۰	-۲/۰۲۸	۰/۰۷۸	-۰/۱۹	۱. پایداری سازمانی رفتار انحرافی در محیط کار
تأیید	۰/۰۰۰	-۳/۱۹۶	۰/۰۶۲	-۰/۲۰	۲. سرمایه روان‌شناختی رفتار انحرافی در محیط کار
تأیید	۰/۰۰۰	۴/۱۶۷	۰/۰۳۲	۰/۲۶	۳. سرمایه روان‌شناختی پایداری سازمانی
تأیید	۰/۰۱۹	۲/۳۳۳	۰/۰۲۱	-۰/۰۴۹	۴. سرمایه روان‌شناختی پایداری سازمانی رفتار انحرافی
رد	۰/۶۰۷	۰/۵۱۵	۰/۰۵۹	۰/۰۴	۵. تعلق خاطر کاری رفتار انحرافی در محیط کار
تأیید	۰/۰۰۰	۵/۷۵۲	۰/۰۴۱	۰/۶۱	۶. تعلق خاطر کاری پایداری سازمانی
تأیید	۰/۰۱۶	۲/۴۰۳	۰/۰۴۸	-۰/۱۱۵	۷. تعلق خاطر کاری پایداری سازمانی رفتار انحرافی
تأیید	۰/۰۰۰	۸/۹۶۳	۰/۰۷۳	۰/۴۸	۸. سرمایه روان‌شناختی تعلق خاطر کاری

آزمون فرضیه‌های تعدیل‌گری. برای بررسی فرضیه دوم پژوهش مبنی بر تأثیر متغیر تعدیل‌گر سن در رابطه بین پایداری سازمانی و رفتارهای انحرافی در محیط کار ابتدا داده‌ها به دو دسته افراد با سن بالای ۴۰ سال و کمتر از ۴۰ سال تفکیک شدند؛ سپس مدل ساختاری برای دو گروه اجرا شد. حال با استفاده از فرمول زیر تفاوت ضرایب مسیر محاسبه می‌شود:

فرمول (۳)

$$t = \frac{Path_{sample_1} - Path_{sample_2}}{\sqrt{\left[\frac{(m-1)^2}{(m+n-2)} * S.E.^2_{sample1} + \frac{(n-1)^2}{(m+n-2)} * S.E.^2_{sample2} \right]} * \left[\sqrt{\frac{1}{m} + \frac{1}{n}} \right]}$$

جدول ۳، نتایج تأثیر متغیر تعدیل‌گر سن را نشان می‌دهد.

جدول ۳. بررسی معنی‌داری تفاوت ضرایب مسیر در دو گروه سنی کمتر از ۴۰ سال و بیشتر از ۴۰

P-Value	T-Value	S.E	T-Value	β	n	گروه	پایداری سازمانی ← رفتار انحرافی در محیط کار
۰/۰۴۹	۱/۹۷۴	۰/۰۳۷	-۲/۱۱۵	-۰/۱۲۱	۳۹۸	کمتر از ۴۰	
		۰/۰۲۵	-۳/۴۴۱	-۰/۲۲۱	۱۱۴	بیشتر از ۴۰	

طبق جدول بالا تفاوت ضرایب مسیر برای فرضیه مربوط به تفاوت اثر پابندی سازمانی بر رفتار انحرافی در محیط کار معنادار است ($t\text{-statistic}=1.974$) بنابراین اثر کاهنده پابندی سازمانی بر رفتار انحرافی در محیط کار در گروه سنی بیشتر از ۴۰ سال قوی‌تر از گروه سنی کمتر از ۴۰ سال است و فرضیه دوم پژوهش نیز تأیید می‌شود.

۶. بحث و نتیجه‌گیری

همان‌طور که پیش‌تر بحث شد، عملکرد کارکنان در سازمان‌های خدماتی، عنصری کلیدی در رسیدن آن‌ها به اهداف خود است؛ همچنین علاوه بر اهداف مادی، اهداف معنوی سازمان، مانند اعتبار، اعتماد و وفاداری ارباب‌رجوعان نیز تحت تأثیر رفتارهای کارکنان با ارباب‌رجوعان است؛ چراکه عملکرد کارکنان یک سازمان و به‌ویژه رفتارهای آنان، نمودی عینی از عملکرد سازمان است؛ در نتیجه اگر کارکنان یک سازمان رفتارهایی خلاف هنجارها و اهداف سازمانی از خود بروز دهند، پیامد این رفتارها به هدررفت سرمایه‌های مادی و معنوی سازمان منجر خواهد شد؛ به‌خصوص در سازمان‌های خدماتی که سرمایه‌های معنوی از جمله اعتماد و رضایت ارباب‌رجوعان از اهمیت خاصی برخوردار است. این مسئله در شهرداری‌ها که سازمان‌هایی خدماتی و ارائه‌دهنده خدمات به عموم شهروندان هستند، دارای اهمیت ویژه‌ای است؛ زیرا بروز رفتارهایی انحرافی در کارکنان این سازمان، نه‌تنها سرمایه‌های مادی که به‌وسیله خود شهروندان تأمین شده است را از بین می‌برد، بلکه اعتماد آنان را نیز نسبت به این سازمان خدشه‌دار خواهد کرد؛ از این‌رو با پیش‌بینی عوامل تأثیرگذار بر کاهش و بهبود رفتارهای انحرافی و همچنین ایجاد رفتارهای مثبت، می‌توان زمینه سلامت خدمات ارائه‌شده در شهرداری‌ها، پیشگیری از وقوع جرم و همچنین تسریع کار ارباب‌رجوع در این سازمان را فراهم کرد که این امر در نهایت به ارائه خدمات شهری باکیفیت و در پی آن رضایت عموم شهروندان و اعتماد آنان به سازمان‌های خدمات عمومی منجر خواهد شد.

در این پژوهش با بررسی مطالعات پیشین، نتایجی به‌دست آمد که نشان می‌دهد از میان عوامل مختلفی که بر بهبود رفتارهای انحرافی تأثیرگذارند، پابندی سازمانی، تعلق خاطر کاری و سرمایه‌های روان‌شناختی، تأثیر پررنگ‌تری بر رفتارهای کارکنان این سازمان خواهند داشت؛ چراکه رسیدن به اهداف سازمانی در گروه عملکرد رفتاری کارکنان و بهبود عملکرد کاری کارکنان در گروه برآورده کردن و توجه به نیازهای احساسی، روانی و شغلی کارکنان است؛ بنابراین پیش از هر چیز توجه به احساسات کارکنان حین انجام وظایفشان، به‌خصوص هنگام ارتباط با ارباب‌رجوعان دارای اهمیت ویژه‌ای است.

بنا بر گفته آریانی (۲۰۱۳)، کارکنانی که تعلق خاطر کاری دارند، ارتباط بالایی با وظایف شغلی خود برقرار می‌کنند و برای تحقق اهداف شغلی که در تعاریف شغل آنان مطرح شده است

تلاش می‌کنند (Ariani, 2013)؛ بنابراین در این پژوهش فرض شده است که تعلق خاطر کاری کارکنان می‌تواند به کاهش رفتارهای انحرافی و همچنین رعایت قوانین و هنجارهای سازمانی توسط آنان منجر شود. بر اساس نتایج، فرضیه مبنی بر رابطه منفی بین تعلق خاطر کاری و رفتارهای انحرافی در محیط کار رد شد؛ بدین معنا که در جامعه آماری این پژوهش، تعلق خاطر داشتن کارکنان به شغل خود نتوانسته است به‌طور مستقیم موجب کاهش رفتارهای انحرافی آنان شود. در تبیین چرایی این امر می‌توان به این نکته اشاره کرد که به گفته بانیهانی و همکاران (۲۰۱۳)، تعلق خاطر کاری ساختاری است که جنسیت در آن نقش دارد؛ اما مانند بسیاری از مفاهیم مدیریتی دیگر، نقش جنسیت در آن مدنظر قرار نگرفته است (Banihani, et al., 2013)؛ همچنین پژوهشگران دیگری در مطالعات خود تفاوت سطح تعلق خاطر کاری را در زنان و مردان اثبات کرده‌اند (Schaufeli et al, 2006; Banihani et al, 2013)؛ بنابراین احتمال دارد که جنسیت کارکنان بررسی شده در این پژوهش، در عدم تأیید نقش تعلق خاطر کاری بر کاهش رفتارهای انحرافی تأثیر گذاشته باشد؛ از این رو بررسی نقش جنسیت در سطح تعلق خاطر کاری کارکنان و مقایسه اثرات آن بر بروز رفتارهای انحرافی جای بحث و بررسی بیشتری دارد و پیشنهاد می‌شود تا نقش جنسیت کارکنان در تعلق خاطر کاری آنان و بروز رفتارهای انحرافی توسط آنان مورد توجه پژوهشگران آتی قرار گیرد.

نکته مهم در پژوهش حاضر این است که تعلق خاطر کاری کارکنان می‌تواند پایداری سازمانی آنان را تقویت کند؛ یعنی کارکنانی که تعلق خاطر کاری دارند، سطح بالایی از ارتباط را بین خود و سازمان احساس می‌کنند (Ariani, 2013)؛ در نتیجه به سازمان خود بیشتر پایبند شده و از آنجاکه این کارکنان تناسب خوبی را بین خود و شغلشان احساس می‌کنند با درخواست‌های ارباب‌رجوعان بهتر برخورد می‌کنند و عملکرد شغلی بالاتری را از خود بروز می‌دهند (Karatepe & Ngeche, 2012) و در این صورت رفتارهای انحرافی در محیط کار توسط آنان کاهش خواهد یافت؛ از این رو با توجه به رد شدن اثر مستقیم تعلق خاطر کاری بر رفتارهای انحرافی در محیط کار و تأیید نقش میانجی‌گری پایداری سازمانی در رابطه بین این دو متغیر، می‌توان گفت نقش متغیر پایداری سازمانی میانجی‌گری کامل است؛ به این معنا که در جامعه آماری این پژوهش، تعلق خاطر کاری تنها از طریق پایداری سازمانی بر رفتارهای انحرافی در محیط کار اثرگذار است؛ بدین معنا که تعلق خاطر داشتن کارکنان به کارشان، به تنهایی رفتارهای انحرافی کارکنان را کاهش نمی‌دهد و زمانی این خصوصیت می‌تواند به بهبود رفتارهای انحرافی کارکنان منجر شود که آنان به سازمان خود پایبند شده باشند. کارکنانی که به سازمان خود پایبند هستند، کمتر تمایل دارند که در محیط کاری خود اقدام به رفتارهای ضدتولید و یا سوءرفتار کنند (Darrat et al, 2016)؛ بنابراین پایداری سازمانی نقش بسزایی در کاهش انحرافات در رفتار

کارکنان خواهد داشت. نتیجه دیگری که در این پژوهش در ارتباط با پایداری سازمانی کارکنان و رفتارهای انحرافی آنان به دست آمد، نقش تعدیل‌گری سن کارکنان است.

طبق نتایج، کارکنانی که بیشتر از ۴۰ سال سن دارند، کمتر تمایل به ترک سازمان خود دارند؛ در نتیجه رفتارهای انحرافی کمتری از خود بروز می‌دهند؛ زیرا این کارکنان با توجه به تجربه خود از عدم اطمینان‌های بازار کار آگاه هستند و همچنین بر این مسئله اشراف دارند که با تغییر سازمان خود ممکن است ریسک بالایی را برای یافتن سازمان مناسب دیگری و با جایگاه شغلی کنونی خود متحمل شوند؛ بنابراین این کارکنان سعی در رعایت هنجارها و قوانین سازمانی دارند و در نتیجه عملکرد بهتر و رفتارهای انحرافی کمتری از خود بروز می‌دهند؛ زیرا می‌خواهند در سازمان خود باقی بمانند. انجی و فلدمن (۲۰۰۹)، به این نتیجه رسیدند، کارکنانی که دارای سن بیشتری نسبت به دیگران هستند، به سازمان خود بیشتر پایبند شده و رفتارهای انحرافی کمتری از خود بروز می‌دهند (Ng & Feldman, 2009)؛ از این رو ایجاد زمینه برای نگهداشت کارکنان در سازمان یا به عبارت بهتر، پایبند کردن آنان به سازمان خود اهمیت ویژه‌ای می‌یابد.

در راستای افزایش پایداری سازمانی کارکنان به سازمان خود که یکی از عوامل آن تناسب بین انتظارات و ویژگی‌های فردی با سازمان است، به مدیران منابع انسانی و مدیران اداری شهرداری‌ها پیشنهاد می‌شود با نظارت دقیق‌تر و سخت‌گیرانه‌تر بر استخدام افرادی که دارای توانایی‌های مورد نیاز سازمان هستند، موجبات شایسته‌سالاری و به‌کارگیری افراد دارای تحصیلات و تجربه را در سازمان فراهم آورند که در این راستا پیشنهاد می‌شود شهرداری‌ها برای شناسایی افراد مناسب، زمینه ارتباط با مراکز علمی را فراهم کرده و افراد با کفایت و متمایل به همکاری را شناسایی، ارزیابی و استخدام کنند. بنا بر نظریه برابری، هنگامی که کارکنان احساس بی‌عدالتی در سازمان خود داشته باشند، ممکن است اقدام به غیبت‌های کاری مکرر و سرانجام ترک سازمان خود کنند (رضائیان، ۱۳۹۰)؛ بنابراین پاداش‌هایی که کارکنان از سازمان دریافت می‌کنند (همان انتظارات و نیازهای شغلی آن‌ها)، باید قابل مقایسه با سازمان‌های دیگر باشد؛ به عبارت دیگر پاداش باید در حد متعارف در اجتماع و صنعت باشد، طوری که اگر کارکنان یک سازمان، خود را با کارکنانی که همان مشاغل را در سایر سازمان‌های مشابه دارند مقایسه کنند، اطمینان یابند که با آن‌ها با عدل و انصاف رفتار شده است. توزیع پاداش در داخل سازمان نیز باید عادلانه باشد. کارکنان هنگامی سیستم پاداش را درست می‌دانند که احساس کنند تبعیضی در توزیع پاداش میان آن‌ها و سایر کارکنان وجود ندارد و اشخاص برای کار و عملکرد مشابه، دریافت مشابه دارند یا کسانی که دارای بازده برابر هستند، دریافت‌شان یکسان است (سعادت، ۱۳۹۲). در این صورت است که کارکنان سازمان تناسب موردقبولی را بین انتظارات مادی و معنوی خود از شغل، با آنچه که سازمان به آن‌ها عرضه می‌کند احساس می‌کنند و در نتیجه به آن

پابندی می‌شوند و کمتر تمایل به ترک آن و اشتغال در سازمان‌های مشابه را خواهند داشت. از طرفی با توجه به اینکه سهم بزرگی از جمعیت کارکنان «شهرداری مشهد» دارای مدرک کارشناسی (۴۹ درصد) و کارشناسی ارشد (۳۱/۲ درصد) هستند، به مدیران منابع انسانی این سازمان، پیشنهاد می‌شود تا در تعاریف شغلی کارکنان از تنوع مهارت استفاده کنند؛ بدین معنی که شرح شغل مشمول مهارت‌های گوناگونی باشد که به این واسطه کارکنان بتوانند از استعداد و مهارت‌های چندگانه خود در شغل‌شان استفاده کنند؛ بدین‌وسیله کارکنان احساس تناسب با سازمان خود خواهند داشت.

نتایج پژوهش نشان می‌دهد که افزایش سرمایه‌های روان‌شناختی کارکنان، موجب کاهش رفتارهای انحرافی آنان در محیط کار می‌شود. به عقیده نورمن و همکاران (۲۰۱۰)، تنش‌های فردی ناشی از فشارهای رفتاری به‌وجودآمده در محل کار، ممکن است زمینه‌ساز رفتارهای انحرافی کارکنان باشد؛ زیرا از طریق این رفتارها فرد در برابر فشارهای ایجادشده واکنش نشان می‌دهد و یا طغیان می‌کند. از آنجاکه سرمایه‌های روان‌شناختی از اجزای ذاتاً مثبت تشکیل شده‌اند و رفتارهای منفی، ذاتاً اثری تخریب‌گر در رسیدن به اهداف سازمان دارند، بنابراین افرادی که دارای سرمایه‌های روان‌شناختی بالایی هستند بیشتر به انجام رفتارهایی که باعث موفق شدن آنان می‌شود تمایل دارند تا رفتارهایی که آن‌ها را از موفقیت بازدارد (Norman et al., 2010)؛ همچنین با افزایش سرمایه‌های روان‌شناختی در کارکنان، پابندی سازمانی و عملکرد آنان افزایش می‌یابد و تعهد سازمانی بالاتری را از خود نشان می‌دهند و کمتر تمایل به ترک سازمان خود خواهند داشت (Sun et al., 2011). پائک و همکاران (۲۰۱۵)، دریافته‌اند که وجود سرمایه‌های روان‌شناختی در کارکنان سازمان‌های خدماتی، اثر مثبتی بر تعلق خاطر کاری آنان دارد (Paek et al, 2015). به گفته این پژوهشگران، سرمایه‌های روان‌شناختی هم به عوامل رفتاری و روانی و هم به خروجی‌های کارآفرینی، مدیریتی و اقتصادی ارتباط پیدا می‌کند؛ از این رو می‌توان چنین برداشت کرد که در مدل نظری بررسی‌شده در پژوهش کنونی، سرمایه‌های روان‌شناختی در افزایش پابندی کارکنان به سازمان خود و تعلق خاطر داشتن به کارشان و از همه مهم‌تر، کاهش رفتارهای انحرافی آنان، عامل بسیار مهمی محسوب می‌شود؛ بنابراین مدیران شهرداری‌ها باید بیشتر به جنبه‌های روان‌شناختی کارکنان توجه کنند تا بدین‌وسیله زمینه بروز رفتارهای انحرافی آنان را کاهش دهند.

بررسی پژوهش‌های مربوطه نشان می‌دهد که آموزش کارکنان، توانمندسازی آنان و پاداش دادن به آن‌ها در محل کار، تعهد مدیریت ارشد به ارائه خدمات باکیفیت را نشان می‌دهد و به عملکرد با کیفیت بالا منجر می‌شود؛ بدین ترتیب کارکنان نیز به سازمان خود پابندی می‌شوند و به‌طور مؤثرتری عمل می‌کنند. هنگامی که به کارکنان آموزش داده شود، آنان

می‌توانند بهتر کار کنند؛ زیرا از این طریق قادر خواهند بود دانش و توانایی‌های خود را افزایش دهند و انگیزه و فرصتی برای مشارکت پیدا کنند؛ به این معنا که کارکنان دانش و توانایی‌های خود را از طریق برنامه‌های آموزشی افزایش می‌دهند، از طریق پاداش‌ها انگیزه می‌گیرند و فرصتی برای مقابله با درخواست‌ها و شکایات مشتریان از طریق توانمندسازی به‌دست می‌آورند (Karatepe & Karadas, 2012).

در این راستا پیشنهاد می‌شود مدیران شهرداری‌ها، شرایط روان‌شناختی کارکنان سازمان خود و همچنین تناسب توانایی و نگرش آنان با نیازهای شغلی‌یشان را ارزیابی کنند و تدابیری را در راستای بهبود این عوامل به‌عمل درآورند. مدیران می‌توانند با برگزاری دوره‌های آموزش مهارت‌های زندگی در جهت مثبت‌اندیشی کارکنان، مانند فهرست کردن مهارت‌های خویش و یا کشف قسمت‌های تاریک شغلی‌یشان که مطابق با علاقه و استعداد و تخصص آنان است، موجبات افزایش خوش‌بینی، امیدواری به شرایط بهتر در آینده، یادگیری چگونگی انعطاف‌پذیری در مواجهه با شرایط سخت و نامطمئن و داشتن اعتمادبه‌نفس برای انجام وظایف شغلی را برای کارکنان فراهم آورند تا از این طریق موجبات پایبند شدن بیشتر آنان به سازمان، افزایش تعلق خاطر به کار و همچنین بروز کمتر انحرافات رفتاری توسط آنان را فراهم آورند. اصولاً افراد هنگام ارتباط با هم، تحت تأثیر ادراکات، خصوصیات روانی و عاطفی و شخصیت و خلق‌وخوی خویش قرار می‌گیرند و این عوامل بر نحوه ارتباط آنان با هم تأثیر بسیار می‌گذارد (الوانی، ۱۳۹۱).

در شیوه تجزیه و تحلیل تعاملی^۱ یا مراوده‌ای، هدف آن است که ارتباط بین افراد با توجه به ویژگی‌های آن‌ها مطالعه شده و از این طریق مشکلات ارتباطی شناخته شود تا در راه ایجاد ارتباطات مؤثر بین اعضای سازمان و ارباب‌رجوع آن اقدامات لازم صورت پذیرد؛ از این رو کسانی که با شیوه تجزیه و تحلیل تعاملی آشنا می‌شوند قادر به خودشناسی هستند و رفتار خود و دیگران را از طریق تجزیه و تحلیل واکنش‌ها به‌خوبی درک می‌کنند؛ بنابراین آشنایی با شیوه تجزیه و تحلیل تعاملی به افراد سازمان کمک می‌کند که با رفتاری حاکی از بلوغ فکری، مسائل را بررسی کنند و قادر به حل عقلانی و منطقی آن‌ها شوند.

اهمیت تجزیه و تحلیل مراوده‌ای در این است که افراد سازمان پس از آموزش با این روش، آگاهی کلی نسبت به رفتارهای سه‌گانه (پدرانه، بالغ و کودکانه) پیدا می‌کنند و با این آگاهی، ارتباط آنان با سایرین تسهیل می‌شود و ثمربخشی فعالیت‌ها افزایش می‌یابد. این روش برای افراد سازمان وسیله ساده‌ای است تا یکدیگر را بهتر بشناسند و در پرتو این شناخت، رفتاری عقلایی‌تر با یکدیگر داشته باشند. با استفاده از این روش ارتباط بین اعضای سازمان و

1. Transactional analysis

ارباب رجوعان نیز بهبودی قابل ملاحظه‌ای خواهد یافت. در سازمان‌های خدماتی اگر افراد سازمان بتوانند حالات مراجعان خود را به‌درستی دریابند، می‌توانند به‌گونه‌ای مؤثر با آن‌ها ارتباط برقرار کرده و رضایت آنان را بیشتر جلب کنند (الوانی، ۱۳۹۱). شناسایی سایر عوامل تأثیرگذار بر کاهش رفتارهای انحرافی کارکنان نیز دارای اهمیت است. طبق نتایج مطالعه یاو و همکاران (۲۰۰۹)، کارکنان دارای هوش هیجانی بالا می‌توانند به‌طور واضح احساسات همکاران و مدیران خود و رفتارهای دیگران را درک کنند؛ به‌طوری‌که قضاوت‌های دقیقی درباره انتظارات نقش‌های کاری خود توسط دیگران انجام دهند؛ همچنین این کارکنان می‌توانند به نیازهای ارباب رجوعان احترام بگذارند و مشکلات را از منظر آنان حل کنند و بدین ترتیب راحتی، اعتماد و رضایت آنان را فراهم آورند (Yao et al, 2009). بر اساس این نتایج، توجه به سایر مشخصه‌های روان‌شناختی، نظیر هوش هیجانی و تأثیر آن بر رفتارهای انحرافی در محیط کار حائز اهمیت است و پیشنهاد می‌شود تا در پژوهش‌های آتی (خصوصاً در سازمان‌های خدماتی نظیر شهرداری‌ها) مورد پژوهش و بررسی‌های بیشتری قرار گیرد.



منابع

۱. الوانی، مهدی (۱۳۹۱). مدیریت عمومی (چاپ چهل و ششم). تهران: نشر نی.
۲. باغبانیان، عبدالوهاب؛ خمرنیا، محمد (۲۰۱۳). بررسی رفتارهای انحرافی شغلی کارکنان بیمارستان امام علی (ع) زاهدان در سال ۱۳۹۰: یک گزارش کوتاه. *مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان*، ۱۲(۵) ۳۹۹-۴۰۸.
۳. توکلی، احمد (۱۳۹۵). واکنش توکلی به فساد در شهرداری. پایگاه خبری تحلیلی صراط. قابل دسترسی در آدرس: <https://www.seratnews.com/fa/news/320502>
۴. رضاییان، علی (۱۳۹۰). *مبانی سازمان و مدیریت* (چاپ پانزدهم). تهران: انتشارات سمت.
۵. رفیع‌پور، فرامرز (۱۳۸۶). سرطان اجتماعی فساد. شرکت سهامی انتشار. ۱۹۶-۳.
۶. سعادت، اسفندیار (۱۳۹۲). *مدیریت منابع انسانی* (چاپ هجدهم). تهران: انتشارات سمت.
۷. قاسمی، وحید (۱۳۸۹). *مدل‌سازی معادله ساختاری در پژوهش‌های اجتماعی با کاربرد Amos Graphics*. (چاپ اول). تهران: انتشارات جامعه‌شناسان.
۸. کاملی، علیرضا، یزدانی، حمیدرضا، نیکخواه کیارمش، روح‌الله، هژیرافکن، حسن (۱۳۹۵). تأثیر رهبری اصیل بر رفاه کارکنان و رفتارهای انحرافی با میانجی‌گری سرمایه روان‌شناختی. *مطالعات رفتار سازمانی*، ۲۰(۲) ۱۷۷-۲۰۱.
۹. منتخب یگانه، محمد، بشلیده، کیومرث، شمسی، مرجان، هزاریان، سلماز. (۱۳۹۵). بررسی رابطه رهبری اخلاقی با رفتارهای انحرافی در محیط کار: نقش میانجی تعهد عاطفی و جو اخلاقی. *مدیریت فرهنگ سازمانی*، ۱۴(۱) ۱۵۳-۱۳۷.
۱۰. نصر اصفهانی، علی؛ عارف‌نژاد، محسن؛ محمدی، سمیه؛ خلیلی، اعظم (۱۳۹۱). بررسی اثر سرمایه‌های روان‌شناختی بر تعهد سازمانی رضایت شغلی مورد مطالعه سازمان صنایع و معادن استان اصفهان. *فصلنامه علمی - پژوهشی تازه‌های روانشناسی صنعتی/ سازمانی*، ۳(۱۲) ۵۳-۶۳.
۱۱. نوری، ابوالقاسم؛ عریضی، حمیدرضا؛ زارع، راضیه؛ بابامیری، محمد (۱۳۸۹). ارتباط مؤلفه‌های اشتیاق شغلی با ابعاد تعهد سازمانی. *فصلنامه علمی - پژوهشی تازه‌های روانشناسی صنعتی/ سازمانی*، ۱(۵) ۹-۱۵.
۱۲. هاشم مطوری، حمید (۱۳۹۶). بررسی رابطه سرمایه روان‌شناختی و حمایت سازمانی ادراک‌شده با اشتیاق شغلی پرستاران. *روان پرستاری*، ۵(۲) ۴۵-۵۱.
۱۳. هاشمی شیخ‌شبان، سید اسماعیل؛ اصلانپور جوکندان، محمد؛ نعیمی، عبدالزهرا (۱۳۹۱). نقش میانجی اشتیاق شغلی در رابطه جو روان‌شناختی و خود ارزشیابی‌های محوری با عملکرد وظیفه‌ای و قصد ترک شغل. *فصلنامه علمی - پژوهشی مشاوره شغلی و سازمانی*، ۴(۱) ۱۳-۳۲.
14. Agrawal, H., & Singh, A. (2017). Understanding employee retention through the lens of job embeddedness: A study of indian hospitality industry. *International Journal of Engineering Technology, Management and Applied Sciences*, 5(7), 518-528.

15. Anxo, D., Ericson, T., & Jolivet, A. (2012). Working longer in european countries: Underestimated and unexpected effects. *International Journal of Manpower*, 33(6), 612-628.
16. Appelbaum, S. H., Iaconi, G. D., & Matousek, A. (2007). Positive and negative deviant workplace behaviors: causes, impacts, and solutions. *Corporate Governance: The international journal of business in society*, 7(5), 586-598.
17. Ariani, D. W. (2013). The relationship between employee engagement, organizational citizenship behavior, and counterproductive work behavior. *International Journal of Business Administration*, 4(2), 46.
18. Banihani, M., Lewis, P., & Syed, J. (2013). Is work engagement gendered?. *Gender in Management: An International Journal*, 28(7), 400-423.
19. Bennett, R. J., & Robinson, S. L. (2000). Development of a measure of workplace deviance. *Journal of applied psychology*, 85(3), 349.
20. Darrat, M., Amyx, D., & Bennett, R. (2010). An investigation into the effects of work family conflict and job satisfaction on salesperson deviance. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 30(3), 239-251.
21. Darrat, M., Amyx, D., & Bennett, R. (2016). Examining the impact of job embeddedness on salesperson deviance: The moderating role of job satisfaction. *Industrial Marketing Management*, 63, 158-166.
22. DeConinck, J. B. (2011). The effects of leader member exchange and organizational identification on performance and turnover among salespeople. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 31(1), 21-34.
23. Den Hartog, D. N., & Belschak, F. D. (2012). Work engagement and Machiavellianism in the ethical leadership process. *Journal of Business Ethics*, 107(1), 35-47.
24. Erbas, A., & Ozbek, M. C. (2017). The effect of psychological capital on work engagement. *Australian Academy of Business and Economics Review*, 2(4), 276-284.
25. Freund, A. M. (2006). Age-differential motivational consequences of optimization versus compensation focus in younger and older adults. *Psychology and aging*, 21(2), 240.
26. Galperin, B. L., & Burke, R. J. (2006). Uncovering the relationship between workaholism and workplace destructive and constructive deviance: An exploratory study. *The International Journal of Human Resource Management*, 17(2), 331-347.
27. González-Romá, V., Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Lloret, S. (2006). Burnout and work engagement: Independent factors or opposite poles?. *Journal of vocational behavior*, 68(1), 165-174.
28. Harris, K. J., Wheeler, A. R., & Kacmar, K. M. (2011). The mediating role of organizational job embeddedness in the LMX outcomes relationships. *The Leadership Quarterly*, 22(2), 271-281.
29. Holtom, B. C., Burton, J. P., & Crossley, C. D. (2012). How negative affectivity moderates the relationship between shocks, embeddedness and worker behaviors. *Journal of Vocational Behavior*, 80(2), 434-443.
30. Iftikhar, U., & Rehman, Z. U. (2017). The dynamics of organizational justice: Analyzing the role of job embeddedness in achieving organizational effectiveness. *NUML International Journal of Business & Management*, 12(1), 45-58.

31. Karatepe, O. M., & Karadas, G. (2012). The effect of management commitment to service quality on job embeddedness and performance outcomes. *Journal of Business Economics and Management*, 13(4), 614-636.
32. Karatepe, O. M., & Ngeche, R. N. (2012). Does job embeddedness mediate the effect of work engagement on job outcomes? A study of hotel employees in Cameroon. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 21(4), 440-461.
33. Lanzo, L., Aziz, S., & Wuensch, K. (2016). Workaholism and incivility: stress and psychological capital's role. *International Journal of Workplace Health Management*, 9(2), 165-183.
34. Lee, T. W., Mitchell, T. R., Sablinski, C. J., Burton, J. P., & Holtom, B. C. (2004). The effects of job embeddedness on organizational citizenship, job performance, volitional absences, and voluntary turnover. *Academy of management journal*, 47(5), 711-722.
35. Luthans, F. (2002). Positive organizational behavior: Developing and managing psychological strengths. *The Academy of Management Executive*, 16(1), 57-72.
- Luthans, F., & Avolio, B. J. (2009). The point of positive organizational behavior. *Journal of Organizational Behavior* 30(2), 291° 307.
36. Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J. (2007). Psychological capital: Developing the human competitive edge. *New York, NY: Oxford University Press*.
- Mitchell, T. R., Holtom, B. C., Lee, T. W., Sablinski, C. J., & Erez, M. (2001). Why people stay: Using job embeddedness to predict voluntary turnover. *Academy of management journal*, 44(6), 1102-1121.
37. Nafei, W. (2015). The effects of job embeddedness on organizational cynicism and employee performance. *International Journal of Business Administration*, 6(1), 8-25.
38. Nasir, M., & Bashir, A. (2012). Examining workplace deviance in public sector organizations of Pakistan. *International Journal of Social Economics*, 39(4), 240-253.
39. Ng, T. W., & Feldman, D. C. (2009). The relationship of age to ten dimensions of job performance. *Journal of Applied Psychology*, 93, 392-423
40. Ng, T. W., & Feldman, D. C. (2013). A meta-analysis of the relationships of age and tenure with innovation-related behaviour. *Journal of occupational and organizational psychology*, 86(4), 585-616.
41. Norman, S. M., Avey, J. B., Nimmicht, J. L., & Graber Pigeon, N. (2010). The interactive effects of psychological capital and organizational identity on employee organizational citizenship and deviance behaviors. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 17(4), 380-391.
42. Paek, S., Schuckert, M., Kim, T. T., & Lee, G. (2015). Why is hospitality employees psychological capital important? The effects of psychological capital on work engagement and employee morale. *International journal of hospitality management*, 50, 9-26.
43. Robinson, S. L., & Bennett, R. J. (1995). A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study. *Academy of management journal*, 38(2), 555-572.
44. Rothbard, N. P., & Patil, S. V. (Eds.). (2012). Being there: Work engagement and positive organizational scholarship. *New York, NY: Oxford University Press*.
45. Rotundo, M., & Sackett, P. R. (2002). The relative importance of task, citizenship, and counterproductive performance to global ratings of job

- performance: A policy-capturing approach. *Journal of applied psychology*, 87(1), 66.
46. Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Salanova, M. (2006). The measurement of work engagement with a short questionnaire a cross-national study. *Educational and psychological measurement*, 66(4), 701-716.
47. Schaufeli, W., & Salanova, M. (2007). Work engagement. *Managing social and ethical issues in organizations*, 135, 177.
48. Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness studies*, 3(1), 71-92.
49. Sturman, M. C. (2003). Searching for the inverted U-shaped relationship between time and performance: Meta-analyses of the experience/performance, tenure/performance, and age/ performance relationships. *Journal of Management*, 29, 609-640.
50. Sun, T., Zhao, X. W., Yang, L. B., & Fan, L. H. (2011). The impact of psychological capital on job embeddedness and job performance among nurses: A structural equation approach. *Journal of advanced nursing*, 68(1), 69-79.
51. Sweetman, D., & Luthans, F. (2010). The power of positive psychology: Psychological capital and work engagement. *Work engagement: A handbook of essential theory and research*, 54-68.
52. Taylor, P., & Urwin, P. (1999). Recent trends in the labour force participation of older people in the UK. *The Geneva Papers on Risk and Insurance. Issues and Practice*, 24(4), 551-579.
53. Toossi, M. (2012). Labor force projections to 2020: A more slowly growing workforce. *Monthly Lab. Rev.*, 135, 43.
54. Werbel, J. D., & Bedeian, A. G. (1989). Intended turnover as a function of age and job performance. *Journal of Organizational Behavior*, 10, 275-281.
55. Yao, Y. H., Wang, R. T., & Wang, K. Y. (2009). The influence of emotional intelligence on job performance: Moderating effects of leadership. In *Management Science and Engineering, 2009. ICMSE 2009. International Conference on*, 1155-1160.