

## بررسی تأثیر سرمایه روان‌شناختی و تمرکز در کار بر تمایل به ترک خدمت به واسطه روابط محتاطانه: شواهدی از زنان شاغل

قاسم اسلامی<sup>۱\*</sup>

فرشاد قادری<sup>۲</sup>

(تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۱۰/۲۱؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۰۱/۲۱)

### چکیده

اساس زندگی امروزی باعث گردیده است زنان وظایف اکتسابی را بر وظایف سنتی خود اضافه کنند. این در حالی است که امروزه در فعالیتهای خدماتی به‌خصوص در بخش گردشگری نقش زنان بسیار پررنگ شده است. هدف از این پژوهش بررسی تأثیر سرمایه روان‌شناختی و تمرکز در کار بر تمایل به ترک خدمت به‌واسطه روابط محتاطانه در کارکنان شاغل در آژانس‌های گردشگری شهر مشهد است. پژوهش حاضر به لحاظ هدف کاربردی و از نظر روش انجام کار، از نوع پیمایشی-تحلیلی است. به‌منظور جمع‌آوری داده‌ها از روش نمونه‌گیری غیر تصادفی در دسترس استفاده شد. به دلیل نامعین بودن حجم جامعه، تعداد ۳۹۰ نفر به‌عنوان نمونه انتخاب شدند. یافته‌های پژوهش نشان داد، سرمایه روان‌شناختی و تمرکز در کار بر روابط محتاطانه زنان تأثیر مثبت و معنی‌داری دارند. از نتایج دیگر اینکه اثر سرمایه روان‌شناختی، تمرکز در کار و روابط محتاطانه بر قصد ترک خدمت کارکنان زن معنی‌دار است. علاوه بر این نقش واسطه روابط محتاطانه نیز تأیید شد.

واژگان کلیدی: سرمایه روان‌شناختی، تمرکز در کار، روابط محتاطانه، تمایل به ترک خدمت.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

<sup>۱</sup> استادیار گروه مدیریت، دانشکده علوم اداری و اقتصادی، دانشگاه فردوسی مشهد (نویسنده مسئول) gh.eslami@um.ac.ir

<sup>۲</sup> کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی، دانشکده علوم اداری و اقتصادی، دانشگاه فردوسی مشهد farshad.gh.kh@gmail.com

## مقدمه

امروزه نگهداشت منابع انسانی توانمند در سازمان به عنوان یک مزیت رقابتی، مدنظر می‌باشد. این در حالی است که شرکت‌های فعال در حوزه گردشگری، به‌منظور پاسخگویی بهینه و فوری به نیازهای موجود، به روش‌هایی همچون استفاده از خط‌مشی‌گذاری‌های برنامه‌ریزی‌شده و ساعات کاری زیاد و غیرمنعطف و کنترل بر رفتار کارکنان تأکید دارند (کیم و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۱۷). این رویکرد باعث شده است که این سازمان‌ها از استراتژی‌های رفتاری و توجه به عوامل روان‌شناختی کارکنان غفلت کنند. توجه به این نکته حائز اهمیت است که امروزه زنان تأثیر بسزایی در صنعت گردشگری دارند که مراکز آژانس‌های گردشگری نیز این امر مستثنا نیستند. جابه‌جایی کارکنان برای سازمان‌ها هزینه‌بر است، به‌طوری‌که میانگین هزینه‌های فردی که سازمان را ترک می‌کند، ۱/۵ برابر حقوق دریافتی وی است (زارع جعفری و حسنی، ۱۳۹۳). این در حالی است که عدم به‌کارگیری رفتار مناسب از قبیل سرمایه روان‌شناختی، تمرکز در کار و روابط محتاطانه از دلایل اصلی ترک خدمت کارکنان می‌باشد (کیم و همکاران، ۲۰۱۷).

در این رابطه یکی از مباحث نوین در رفتار سازمانی موضوع روابط محتاطانه است، که باعث ایجاد روابط محتاطانه و حفظ و نگه داشت منابع انسانی باارزش در سازمان می‌شود و تمایل به قصد خروج را به حداقل ممکن می‌رساند (عابد و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۱۶). علاوه بر موارد ذکر شده ایجاد تمرکز در کار باعث ایجاد روابط مبتنی بر یادگیری و همیاری در کارکنان شده که این امر فضای کاری را برای ماندن در سازمان فراهم می‌کند در این بین سرمایه روان‌شناختی و توجه صرف به قدرت کارکنان و ایجاد اثر پیگمالیون (انتظار داشتن از کارکنان باعث بهبود عملکرد آن‌ها می‌شود) در آن‌ها شرایط کاری مساعدی به وجود خواهد آورد که تمایل به خروج را در ذهن آن‌ها از بین خواهد برد (پترسون و همکاران<sup>۳</sup>، ۲۰۱۴؛ رینگ و وانگ<sup>۴</sup>، ۲۰۲۰). هنگامی که افراد، رفتار محتاطانه در کار می‌بینند، احساس پیشرفت و حرکت می‌کنند که دربرگیرنده احساس توجه به آن‌ها و احساس همدلی در شرایط سخت شغلی است (پورث و همکاران<sup>۵</sup>، ۲۰۱۰). با توجه به ادبیات موجود، نظریه رفتار محتاطانه در کار را می‌توان نوعی رفتار سازمانی توصیف کرد که سازمان‌ها با اجرایی کردن آن، هم می‌توانند کارکنان یادگیرنده با دیدی مبتنی بر کار تیمی داشته باشند و هم در نگه داشتن این منبع پرارزش اثربخش ظاهر شوند (اسپرینتزر و همکاران<sup>۶</sup>، ۲۰۱۰). علاوه بر این، در پژوهش‌های انجام‌شده در زمینه روابط محتاطانه، این‌گونه ادعا شده است که رفتارهای مناسب از قبیل توجه به سرمایه روان‌شناختی و تمرکز در کار از جمله عوامل تأثیرگذار بر روابط کاری مناسب بین کارکنان و از عوامل کاهش تمایل افراد به ترک شغل به شمار می‌روند (عابد و همکاران، ۲۰۱۶؛ پترسون و همکاران، ۲۰۱۴).

جمعیت مسلمان یکی از بزرگ‌ترین بازارهای گردشگری در مراکز گردشگری مذهبی است، که تعداد تخمینی ۲/۱ میلیارد مشتری بالقوه را دربر می‌گیرد (اید<sup>۷</sup>، ۲۰۱۵). در بین کشورهای مسلمان، ایران به‌عنوان یک کشور

1. Kim, et al.

2. Abid, et al.

3. Paterson, et al.

4. Ren & Wang

5. Porath, et al.

6. Spreitzer, et al.

7. Eid

در حال توسعه در صنعت جهانگردی جهانی با داشتن مراکز مذهبی و فرهنگی متعدد فرصت‌های خوبی برای رقابت در این صنعت دارد (خاکساری و همکاران، ۲۰۱۴). شهر مشهد به‌عنوان شهر مذهبی در ایران، سالیانه تعداد ۲۰ میلیون گردشگر را پذیراست. این در حالی است که بیش از ۴۰۰ آژانس گردشگری در این شهر وجود دارد و نکته مهم اینکه اکثر کارمندان در این آژانس‌های مسافرتی زن هستند. این در حالی است که زنان جامعه علاوه بر فعالیت‌های مربوط به قلمروی خانه، بخش عمده‌ای از زندگی آن‌ها مربوط به فعالیت‌های قلمروی محیط کاری و اجتماعی می‌شود (کاورمن<sup>۱</sup>، ۱۹۸۶؛ گاهلان و سینگ<sup>۲</sup>، ۲۰۱۴).

زنان شاغل در حالی که نقش‌های چندگانه‌ای ایفا می‌کنند، در زمینه انجام وظایف و مسئولیت‌های ناشی از نقش‌های خانگی و شغلی خود، تا حدی دچار عوامل ضد کارکردی می‌شوند که از این عوامل می‌توان به استرس و اضطراب اشاره کرد که به نوبه خود تأثیر مستقیم بر سلامت روانی و فیزیکی زنان شاغل داشته و موجب تمایل به ترک شغل و خسارت به سازمان‌ها می‌شوند (پترسون و اسمیت<sup>۳</sup>، ۱۹۹۵). نکته مهم اینجاست که کارکنان، با این شرایط روحی نخواهند توانست رابطه خوبی با افراد و مشتریان ایجاد کنند (گاهلان و سینگ، ۲۰۱۴).

با توجه به مطالب بیان‌شده کارکنانی که شرایط روحی خوبی ندارند نمی‌توانند روابط خوبی با گردشگران داشته باشند و کارایی سازمان، را تحت تأثیر قرار خواهند داد. چنین کارکنانی در تفکر به خروج از شغل خود خواهند بود، پس به دلیل وجود چنین تعارضاتی توجه به زنان شاغل در بخش گردشگری بیش‌ازپیش حس می‌شود. زنان شاغل در آژانس‌های مسافرتی تحت تأثیر عوامل مختلفی قرار می‌گیرند که منجر به قصد آن‌ها به ترک سازمان می‌شوند و بر اساس مطالعات، تضادهای شغلی در بین زنان شاغل بیشتر از مردان شاغل است (هاوانگ و رامادوس<sup>۴</sup>، ۲۰۱۷؛ منصور و ترمبلی<sup>۵</sup>، ۲۰۱۶). با توجه به حجم فعالیت‌های آژانس‌های گردشگری شهر مشهد زنان شاغل از این امر مستثنی نیستند و چون این کارکنان از تجربه کافی برخوردارند از دست دادن این افراد برای آژانس‌های فعال در شهر مشهد یک معضل اساسی محسوب می‌گردد.

با اتکا بر ادبیات موجود، می‌توان به‌صراحت ادعا کرد که با شناخت و بررسی عوامل تأثیرگذار بر تمایل کارکنان به ترک خدمت در میان سازمان‌های فعال در بخش گردشگری، می‌توان در مسیر تازه‌ای از پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی گام برداشت. بنابراین، سازمان‌ها باید تدابیری اتخاذ کنند که مشکلات، قبل از اقدام به ترک شغل، در مرحله تمایل به آن شناسایی و برطرف شود. با توجه به آنچه تاکنون گفته شد و نیز با در نظر گرفتن پژوهش‌های اندک موجود در زمینه شناخت عوامل مؤثر بر روابط محتاطانه که به کاهش تمایل کارکنان برای ترک شغل منجر می‌شود (پترسون و همکاران، ۲۰۱۴)، می‌توان ضرورت انجام پژوهش را بدین گونه بیان کرد: ۱. اهمیت طرح راهکارهای عملی در راستای کاهش ترک شغل زنان شاغل بیش‌ازپیش احساس می‌شود؛ ۲. ترک خدمت کارکنان برای سازمان هزینه‌های هنگفتی در بر دارد و گذشته از آن کارکنانی با اندیشه ترک سازمان نمی‌توانند در راستای نیل به اهداف سازمان افرادی مؤثر باشند؛ ۳. با توجه به اینکه بیشتر مطالعات در زمینه عوامل مؤثر بر روابط محتاطانه و تأثیر آن بر تمایل به ترک شغل کارکنان در کشورهای پیشرفته انجام شده است و زنان از توجه محجور مانده‌اند، برای درک بهتر این

1. Coverman

2. Gahlan & Singh

3. Peterson & Smith

4. Hwang & Ramadoss

5. Mansour & Tremblay

پدیده، اجرای پژوهشی با توجه به شرایط فرهنگی جامعه ایرانی ضرورت دارد. بنابراین هدف این پژوهش آزمون روابط متغیرهای مورد مطالعه، ارائه راهکارها و رهنمودهایی در خصوص روابط بین ویژگی‌های روابط کاری سازمانی و ترک خدمت و همچنین نقش میانجی روابط محتاطانه با به‌کارگیری نظریه نگهداشت منابع در زنان شاغل در آژانس‌های مسافرتی شهر مشهد است.

## مبانی نظری پژوهش

### روابط محتاطانه

هنگامی که افراد در اقدامات خود مراقب، سازگار، هوشیار و هدفمند باشند در واقع محتاطانه عمل می‌کنند (ریل<sup>۱</sup>، ۱۹۴۹). این مفهوم بسیار آشنایی در روانشناسی است که به‌تازگی وارد علوم رفتاری در سازمان‌ها شده است (پترسون و همکاران، ۲۰۱۴). مفهوم روابط محتاطانه با توجه به تعاملات بین فردی دقیق، هدفمند، وجدانی و متعهدانه مورد بحث قرار گرفته است (ویک<sup>۲</sup>، ۲۰۰۳)، که این عوامل و اقدامات با توجه به بهبود توانایی اعضا برای همکاری، موجب افزایش کارایی تیم می‌شود (عابد و همکاران، ۲۰۱۶). تلاش، کار سخت، انرژی و تعهد این افراد یکی از عوامل اصلی است که به پایداری بلندمدت سازمان و دستیابی به مزایای رقابتی، بسیار مهم جلوه می‌کند (عابد و همکاران، ۲۰۱۵). در طول دوران کاری افراد سازمان ممکن است به موانع متنوع زندگی برخورد کنند. در این حالت به‌کارگیری رفتار محتاطانه است که بین افراد سازمان می‌تواند بسیار مؤثر واقع شود و سازمان را در راه رسیدن به اهداف اصلی خود در مسیر درست قرار دهد و از پسرفت جلوگیری کند (احمد و احمد<sup>۳</sup>، ۲۰۱۵؛ وانگ<sup>۴</sup>، ۲۰۰۶). پترسون<sup>۵</sup> و همکاران (۲۰۱۴)، در تعریفی از روابط محتاطانه چنین بیان می‌کنند که "اغلب کارکنان به یکدیگر وابسته هستند و با یکدیگر همکاری می‌کنند تا اهداف مشترک را برای سازمان‌هایشان به دست آورند. همکاری موفقیت‌آمیز بین افراد در رابطه با روابط محتاطانه مشاهده می‌شود". در تعریفی، روابط محتاطانه چنین معنی می‌شود که: زمانی که افراد به‌طور مؤثر با دیگر اعضای گروه کاری خود در جهت دستیابی به اهداف کار می‌کنند و از یاری‌رساندن به دیگران در مسیر اهداف ابایی ندارند بین این افراد نوعی رابطه مراقبت شده در کار به وجود آمده است (هشی و دوتون<sup>۶</sup>، ۲۰۰۶). مطالعات نشان می‌دهد که روابط کاری خوب که ناشی از وجود احترام تعهد، مراقبت و هوشیاری و طور کلی تحت عنوان روابط محتاطانه بین افراد است، برای افراد سازمان بسیار انرژی‌بخش است (دوتون<sup>۷</sup>، ۲۰۰۶).

### تمایل به ترک خدمت

ترک خدمت به معنای جدا شدن فرد از سازمانی است که در آن به فعالیت مشغول است. قصد و تمایل به ترک خدمت، به‌عنوان میل و اشتیاق آگاهانه برای ترک سازمان و استعفا تعریف می‌شود، که به‌طور لزوم به استعفا و ترک واقعی نمی‌انجامد، بلکه به‌احتمال ترک رابطه با سازمان در آینده نزدیک اشاره دارد (میک<sup>۸</sup>).

<sup>1</sup>. Ryle

<sup>2</sup>. Weick

<sup>3</sup>. Ahmed & Ahmed

<sup>4</sup>. Wang

<sup>5</sup>. Peterson

<sup>6</sup>. Heaphy & Dutton

<sup>7</sup>. Dutton

<sup>8</sup>. Meek

و همکاران، ۲۰۱۱). امروزه ترک خدمت به‌عنوان یکی از چالش‌های مهم در تمام سازمان‌ها، بدون در نظر گرفتن نوع سازمان، مطرح است. تمایل به ترک خدمت، برنامه‌ریزی و هدف یک فرد برای ترک خدمت کنونی خود در سازمان و جست‌وجو برای یافتن شغل دیگر در آینده نزدیک تعریف می‌شود (ریزوان<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۱۴). تمایل یک فرد برای ترک سازمان در بسیاری از مدل‌های استرس سازمانی به‌کاررفته و مطالعه شده است. به‌طور خاص تمایل به ترک خدمت در سازمان از ارزیابی و درک وجود شغلی دیگر و متناسب با توانایی‌ها و ویژگی‌های روحی روانی کارکنان نشئت می‌گیرد (آلن<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۰۰). مطالعات پیشین ادعا کرده‌اند که تمایل به ترک خدمت یکی از مهم‌ترین چالش‌های پیش روی سازمان است که می‌تواند از جابجایی‌های شغلی انجام‌گرفته در سازمان متأثر شود. هزینه‌های ترک خدمت کارکنان بنا بر کارایی هر کارمند، سالانه بین ۲۰ تا ۲۰۰ درصد به سازمان خسارت وارد می‌کند. علاوه بر این، ضایعات معنوی ناشی از ترک خدمت مانند از دست رفتن تجارب و کاهش بهره‌مندی از خرد جمعی، کاهش تعهد، انگیزه و اخلاق کاری میان کارکنان باقیمانده، از مواردی است که قابل‌اندازه‌گیری نیست (برنهام<sup>۳</sup>، ۲۰۰۰).

روابط محتاطانه باعث ایجاد همکاری موفقیت‌آمیز بین افراد می‌شود. افراد برای اینکه در اهداف و برنامه‌های محوله به یکدیگر پیشرفت داشته باشد به‌صورت متعهدانه و سازگار با یکدیگر همکاری می‌کنند و این همکاری باعث بهبود شرایط کاری افراد و همچنین پیشبرد اهداف اصلی سازمان می‌شود. لذا فرد در سازمان می‌ماند و سازمان می‌تواند از تجربیات وی استفاده کند (جنیگ<sup>۴</sup> و همکاران، ۲۰۱۹). در این بین همکاری بین افراد باعث ایجاد روحیه خوب در کارکنان شده و افراد در نتیجه همکاری از یکدیگر یاد می‌گیرند. این حالت روحی خوب در افراد به همراه یادگیری بی‌بدیلی که از یکدیگر دارند یک حالت رفتاری کارکردی به وجود خواهد آورد (پترسون و همکاران، ۲۰۱۴). ویژگی روابط محتاطانه باید با دقت، هدفمند و با توجه به روابط بین فردی باشد (ویک، ۲۰۰۳) تحقیقات کوهن<sup>۵</sup> در سال ۱۹۹۴ نشان می‌دهد وقتی افراد در سازمان برای رسیدن به اهداف فردی و سازمانی با یکدیگر همکاری می‌کنند باعث ایجاد نوعی روحیه تیمی می‌شود که این به نوبه خود در بهبود عملکرد آن‌ها تأثیرگذار خواهد بود و علاوه بر اهداف فردی و سازمانی نوعی هدف گروهی نیز شکل خواهد گرفت و افراد برای رسیدن به آن هدف گروهی تلاش خواهند کرد و در این مسیر برای کمک به یکدیگر هیچ ابایی نخواهند داشت. کارکنان یک سازمان، بخشی از یک سیستم مبتنی بر یک مدل ذهنی مشترکی هستند که با وابستگی متقابل بین خود و محیط کار مشخص می‌شوند، زمانی که به همکاری نیاز است آن‌ها خود را به‌عنوان بخشی از یک سیستم می‌دانند که برای پیشبرد سیستم همکاری می‌کنند. ارکان این سیستم به هم می‌آموزد و هم به یکدیگر کمک کرده و حس همیاری القا می‌کند (ویک و روبرتس<sup>۶</sup>، ۱۹۹۳).

### سرمایه روان‌شناختی

سرمایه روان‌شناختی در نتیجه رشد سریع روانشناسی مثبت‌گرا پدید آمد که بر جنبه مثبت افراد تأکید می‌کرد و نه جنبه منفی و ناکارآمد آنان. زمانی که این موضوع به محیط کار تعمیم داده می‌شود، باید دقت شود که بر

1. Rizwan

2. Allen

3. Branham

4. Jiang

5. Cohen

6. Weick & Roberts

جنبه منفی و ناکارآمد افراد تمرکز نگردد، بلکه جنبه مثبت افراد در نظر گرفته شده و نقاط کارا و اثر بخش آنان مد نظر قرار داشته باشد (مهفود<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۱۹). این امر به عنوان رفتار سازمانی مثبت‌گرا مطرح می‌شود که مفهومی جدید است و به عنوان «مطالعه و کاربرد استراتژی‌های منابع انسانی مثبت‌گرا» مطرح است. سرمایه روان‌شناختی هسته مرکزی رفتار سازمانی مثبت‌گرا است. لوتانز<sup>۲</sup> نظریه سرمایه روان‌شناختی را به منظور آگاهی از ظرفیت‌های روان‌شناختی افراد مطرح کرد که می‌توان آن را سنجید، توسعه داد و برای ارتقای اثربخشی فردی و سازمانی از آن بهره‌برداری کرد (نیومن<sup>۳</sup> و همکاران، ۲۰۱۳).

سرمایه روان‌شناختی متشکل از ۴ عنصر اصلی است که عبارت‌اند از:

- خودکارآمدی: میزانی که فرد باور دارد در کارهای چالشی موفق می‌شود.
- خوش‌بینی: میزانی که فرد به موفقیت خود در زمان حال و آینده‌نگرشی مثبت دارد.
- امید: میزانی که فرد در رسیدن به اهداف پافشاری دارد و هنگام ضرورت مسیر را به سمت هدف جهت‌دهی می‌کند.
- تاب‌آوری: میزانی که فرد توانایی بازگشت به حالت اولیه و کسب موفقیت پس از مواجه‌شدن با چالش‌ها و شرایط دشوار را دارد (لوتانز و همکاران، ۲۰۰۷).

سرمایه روان‌شناختی به ارزیابی مثبت فرد از شرایط و احتمال موفقیتی که مبتنی بر تلاش و پشتکار انگیزشی است، اشاره دارد. این تعریف عملیاتی سرمایه روان‌شناختی را از سرمایه انسانی و سرمایه اجتماعی متمایز می‌سازد. سرمایه انسانی با آنچه می‌دانیم مرتبط است، مانند دانش، مهارت، توانایی و تجربه. سرمایه اجتماعی در حیطه چه کسی را می‌شناسیم قرار دارد، مانند شبکه ارتباطات. مشابه سرمایه اقتصادی نوین، سرمایه روان‌شناختی در زمینه سرمایه‌گذاری و توسعه برای بازگشت، بهبود عملکرد و مزیت رقابتی است (لوتانز و همکاران، ۲۰۰۶).

در رابطه با سرمایه روان‌شناختی و روابط محتاطانه محققان ادعا دارند که علت اصلی بسیاری از ترک خدمات‌ها توسط نیروهای انسانی، نبود استراتژی‌های رفتاری مناسب است (دیس و شو<sup>۴</sup>، ۲۰۰۱؛ ماسجولدر<sup>۵</sup> و همکاران، ۲۰۱۱). هنگامی که افراد حین کار به یکدیگر احترام نمی‌گذارند و اهداف یکدیگر برایشان مهم نیست و به گونه‌ای هریک اهداف خود را مقدم بر دیگری می‌دانند در این حالت یک حالت انزجار در افراد حاصل می‌شود که حاصل از عدم وجود روابط محتاطانه است این حالت در بسیاری از مواقع باعث خروج نیروهای خوب و زبده از سازمان می‌شود (هوبین<sup>۶</sup> و همکاران، ۲۰۰۰). طبق تحقیقات ماسجولدر و همکاران، (۲۰۱۱) روابط اجتماعی باکیفیت بالا بین کارکنان سازمان که مبتنی بر رفتار مبادله بین افراد، رفتار توأم با احترام با یکدیگر و کمک به یکدیگر حین انجام کار است باعث ایجاد روابط محتاطانه می‌شود که این روبرط باعث بروز توجه به جنبه‌های مثبت کارکنان است (پترسون و همکاران، ۲۰۱۴).

1. Mahfud

2. Luthans

3. Newman

4. Dess & Shaw

5. Mossholder

6. Uhl-Bien

تأثیر ترک خدمت بر اثربخشی یک سازمان بسیار مهم است. ترک خدمت بالا می‌تواند به‌طور منفی روی ظرفیت سازمان برای فراهم آوردن خروجی‌های باکیفیت اثر بگذارد. در چند سال اخیر موج استفاده از روانشناسی مثبت‌گرا در محیط کار بیشتر شده است. یکی از مهم‌ترین متغیرهایی که در این زمینه وجود دارد، سرمایه روان‌شناختی نام دارد. سرمایه‌های روان‌شناختی از متغیرهای سازمانی مهمی می‌باشد که مورد توجه بسیاری از متخصصان و پژوهشگران علم مدیریت و روانشناسی قرار گرفته است. بنابراین، بررسی نقش سرمایه‌های روان‌شناختی در ترک خدمت می‌تواند در دادن راهکارهای مناسب برای جلوگیری از ترک شغل کارکنان مفید واقع شود. لذا، یکی از ویژگی‌هایی که پاسخ‌های روان‌شناختی مثبت به موقعیت‌های استرس‌زا را ارتقاء می‌بخشد، سرمایه روان‌شناختی است (لوتانز و همکاران، ۲۰۰۷). توجه به این نکته مهم است که سازمان‌هایی که به داشته‌های مثبت کارکنان خود صحنه می‌گذارند و به توانایی‌های آن‌ها توجه دارند خواهند توانست روحیه همکاری و همیاری را در این افراد زنده کرده و از این طریق مشوقی برای انجام کارهای تیمی سازمانی باشند (پترسون و همکاران، ۲۰۱۴). توجه به توانایی کار کردن با دیگران در افراد باعث ایجاد روابط محتاطانه مبنی بر همیاری و همکاری شده و به‌نوعی کار تیمی را در سازمان ایجاد خواهد کرد. کارکنانی که از سطح بالای سرمایه روان‌شناختی در سازمان برخوردار هستند به میزان بیشتری از نگرش مطلوب و به‌تبع آن کاهش تمایل به ترک خدمت برخوردار هستند (اوی<sup>۱</sup>، ۲۰۰۹). توجه به این نکته مهم است که توجه صرف به نکات منفی کارکنان و عدم توجه به نکات مثبت آن‌ها به ایجاد نوعی سرخوردگی در آن‌ها منجر می‌شود که این عامل به‌نوبه خود باعث تمایل به ترک خدمت خواهد شد.

### تمرکز در کار

این مطلب به‌خوبی قابل‌درک است که کارکنان سازمان در درجه‌ای متفاوت از توانایی‌های شناختی، احساسی و فیزیکی هستند که این عوامل بر عملکرد آن‌ها تأثیرگذار است (خان<sup>۲</sup>، ۱۹۹۲). تمرکز در کار یک فرد با لحظاتی که فرد در طول انجام وظایف مربوط به کار، توجه کامل به کار دارد و مراقب است که تا در طی انجام‌وظیفه خطایی رخ ندهد مشخص و تعریف می‌شود (نیسن<sup>۳</sup> و همکاران، ۲۰۱۲). یک فرد متمرکز در طول انجام فعالیت سازمانی خود، به‌طور کامل و داوطلبانه با صرف انرژی مشغول به کار است تا به نحو احسن بعلاوه بر انجام فعالیت خود، داده‌های حاصل از انجام کار را برای دیگر همکاران و واحدها آماده کند (نیسن و همکاران، ۲۰۱۲). یک فرد فاقد تمرکز در کار با کم‌کاری خود، داده‌ی ناقص به دیگر همکاران و واحدها می‌رساند. لازمه وجود تمرکز در کار برای کارکنان این است که این افراد تمامی عواملی که باعث پیشبرد دقیق کار می‌شود را بدانند و با انجام آن در طول زمان و رفته‌رفته به تمرکز برسند (فیشر و فورد<sup>۴</sup>، ۲۰۰۶). این نکته حائز اهمیت است که فرد متمرکز در کار با دانستن ابعاد پنهان انجام کار با گذشت زمان در جهت انجام نوآورانه کارها بر خواهد آمد و فعالیت‌های کاری را بهتر از گذشته انجام خواهد داد. در این حالت است که نوآوری و تمرکز حاصل از دانستن شیوه دقیق عمل و انجام آن کار، در طول زمان باهم ترکیب‌شده و باعث بهبود انجام فعالیت خواهد شد که این عامل هم بر عملکرد فردی اثر خواهد گذاشت و باعث شکوفایی کاری فرد و بهبود در عملکرد سازمان از طریق

1. Avey

2. Kahn

3. Niessen

4. Fisher & Ford

ایجاد مشتریان راضی و کاهش اشتباهات در کار خواهد شد. توجه و مشارکت دو بازوی اصلی تمرکز در کار هستند که این عوامل حاصل یادگیری هستند. افرادی که توجه به عوامل شرح شغل و نوع انجام امور دارند روش‌های کارآمدتری را برای انجام امور کارها شناسایی می‌کنند، موقعیت‌هایی را می‌شناسند که نیاز به مهارت‌های اضافی برای موفقیت کامل را داشته باشند و از ذهن خود برای استفاده از مهارت‌های تازه به‌دست‌آمده در انجام کار استفاده می‌کنند. این افراد برای انجام بهتر کارها با همکاران خود مشارکت کرده و هم پیشرفت کاری خود و هم پیشرفت کاری همکاران خود را مدنظر دارند (اورویس<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۰۹).

توجه به این نکته بسیار قابل‌تأمل است که کارکنانی که در انجام وظایف خود تمرکز دارند و برای انجام درست کارها تلاش می‌کنند، در مسیر کمک گرفتن و کمک کردن به افراد نزدیک به حوزه کاری خود فعال هستند (پترسون و همکاران، ۲۰۱۴). این افراد در تلاش‌اند با انجام بهتر کارها در توسعه و پیشبرد اهداف سازمانی که در آن فعال هستند تأثیر به‌سزایی داشته باشند. چنین افراد با همکاران خود در انجام بهتر امور هماهنگ بوده و برای انجام کارها همکاری می‌کنند. افرادی در انجام دقیق فعالیت‌های خود کوشا هستند از حمایت سازمانی برخوردار خواهند بود و بنا به نظریه مبادله اجتماعی چنین افرادی با توجه به حمایتی که از سازمان خود می‌بینند بیشتر از گذشته احساس مسئولیت کرده و با همیاری و ایجاد روابط محتاطانه با همکاران خود در مسیر درست قدم بر خواهند داشت (فیشر و فورد، ۲۰۰۶).

افراد محتاط در کار که در انجام امور خود با استراتژی‌های رفتاری مناسب از سوی همکاران و سازمان روبه‌رو هستند تمایل پایینی به ترک سازمان خواهند داشت و در مسیر توسعه و بهبود عملکرد سازمانی گام‌های مستمری بر خواهند (فیشر و فورد، ۲۰۰۶). کارکنانی که تمامی توجه‌شان معطوف به انجام وظایف محوله به آن‌ها بوده، از فعالیت‌های غیر کارکردی دوری خواهند کرد و با ایجاد ارتباطات مبتنی بر احترام به انجام دقیق فعالیت‌های خود خواهند پرداخت. وجود چنین جوی که مبنی بر تمرکز بر وظایف کاری و روابط محترمانه بین افراد سازمان است شرایط ماندن در سازمان و انجام فعالیت‌ها در راستای اهداف سازمانی را میسر خواهد کرد (اورویس و همکاران، ۲۰۰۹).

بر اساس مطالعات انجام‌گرفته توسط پترسون و همکاران، (۲۰۱۴) و عابد و همکاران، (۲۰۱۵) روابط محتاطانه میان عوامل و ویژگی‌های شغلی خاص و رفتار و نگرش کارکنان و سازمان، نقش میانجی را ایفا می‌کند. به‌طور مثال، توجه به نکات کارکردی و مثبت کارکنان باعث به وجود آمدن حس تعلق سازمانی شده و این عامل باعث بروز رفتار کارکردی مثبت در سازمان خواهند شد. این عامل یکی از عوامل مناسب در نگه داشتن نیروی انسانی کارا در سازمان است.

تمرکز در کار از جانب کارکنان، حس همیاری را در آن‌ها تقویت می‌کند که به افزایش بروز رفتار و نگرش مثبت از جانب کارکنان از قبیل رضایتمندی شغلی، کاهش تمایلات در جابه‌جایی شغلی و همچنین ترک سازمان منجر می‌شود (عابد و همکاران، ۲۰۱۵). از آنجاکه نظریهٔ روابط محتاطانه در ارتباط میان عوامل سازمانی و نگهداشت کارکنان در سازمان نقش کلیدی را ایفا می‌کند (میشل<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۰۱). علاوه بر این، ویژگی‌های شغلی و سازمانی حاکم بر سازمان از عوامل تقویت روابط محتاطانه کارکنان در سازمان است که به کاهش جابه‌جایی شغلی در افراد و درنهایت عدم ترک شغل افراد در سازمان منجر می‌شود. می‌توان ادعا

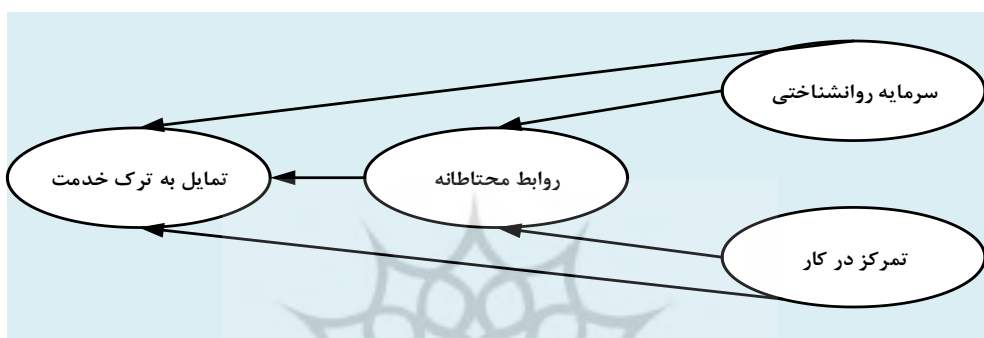
<sup>1</sup>. Orvis

<sup>2</sup>. Mitchell



کرد سرمایه روان‌شناختی و تمرکز در کار به واسطه تأثیر خود بر تقویت روابط محتاطانه کارکنان در سازمان بروز عملکرد کاری بالاتر، رضایتمندی بیشتر از شغل و کاهش تمایل به ترک خدمت کارکنان در سازمان را در پی دارد (عابد و همکاران، ۲۰۱۶؛ پترسون و همکاران، ۲۰۱۴). سرمایه روان‌شناختی و تمرکز در کار باعث ایجاد سلامتی روانی در کارکنان می‌شود. طبق مطالعه عابد و همکاران، (۲۰۱۵) افرادی که احساس روابط محتاطانه پایینی دارند، بهره‌وری کم و کیفیت تصمیم بسیار پایینی دارند و میزان غیبت و تأخیر بالایی دارند. این افراد در وظایف محوله به خوبی عمل نخواهند کرد (نیلسون و کوپر<sup>۱</sup>، ۲۰۰۷).

بر اساس آنچه تاکنون گفته شد، مدل مفهومی پژوهش را می‌توان در قالب شکل ۱ نشان داد.



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش (منبع: مبانی نظری پژوهش)

با توجه به روابط ذکر شده می‌توان فرضیه‌های پژوهش را به صورت زیر بیان نمود:

- فرضیه ۱: روابط محتاطانه بر تمایل به ترک خدمت تأثیر منفی دارد.
- فرضیه ۲: سرمایه روان‌شناختی بر روابط محتاطانه تأثیر مثبت دارد.
- فرضیه ۳: سرمایه روان‌شناختی بر تمایل به ترک خدمت تأثیر منفی دارد.
- فرضیه ۴: تمرکز در کار بر روابط محتاطانه تأثیر مثبت دارد.
- فرضیه ۵: تمرکز در کار بر تمایل به ترک خدمت تأثیر منفی دارد.
- فرضیه ۶: روابط محتاطانه در رابطه بین سرمایه روان‌شناختی و کاهش تمایل به ترک خدمت نقش میانجی ایفا می‌کند.
- فرضیه ۷: روابط محتاطانه در رابطه بین تمرکز در کار و کاهش تمایل به ترک خدمت نقش میانجی دارد.

### روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش که از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش، پیمایشی تحلیلی است. برای سنجش متغیرها از سنجش‌های استاندارد مطالعات پیشین استفاده شد. سنجش‌ها به منظور استفاده در زمینه سازمانی ایرانی با استفاده از شیوه ترجمه - بازگشت - ترجمه، بومی‌سازی شده است. روایی صوری و محتوایی پرسشنامه نهایی از طریق

<sup>1</sup>. Nelson & Cooper

بررسی نظرهای صاحب‌نظران مدیریت، تأیید شد. متغیر روابط محتاطانه<sup>۷</sup> سؤال برگرفته از مطالعه، عابد و همکاران (۲۰۱۶)، متغیر تمرکز در کار با ۴ سؤال از مطالعه رودرز و ایزنبرگر<sup>۱</sup> (۲۰۰۲)، سرمایه روان‌شناختی با ۲۴ سؤال از مطالعه لوتانز و همکاران، (۲۰۰۷) و تمایل به ترک خدمت با ۳ سؤال برگرفته از مطالعه میشل<sup>۲</sup> و همکاران، (۲۰۰۱)، سنجیده شده‌اند. روایی سازه‌های پرسشنامه و معناداری بار عاملی گویه‌های مربوط به سازه‌های مدنظر با استفاده از تکنیک تحلیل عاملی تأییدی در نرم‌افزار آموس ارزیابی و تأیید شد. نتایج تحلیل عاملی در جدول ۲ آورده شده است. همچنین انسجام درونی ابزارهای مورد استفاده نیز با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ارزیابی شد که نتایج آن در جدول (۱) گزارش شده است. شایان ذکر است که تمام سنجه‌ها با استفاده از مقیاس لیکرت پنج‌تایی و در محدوده‌ای از ۱=کاملاً مخالف تا ۵=کاملاً موافق سنجیده شدند. قلمرو موضوعی پژوهش به طور کلی به حوزه منابع انسانی و رفتار سازمانی و به طور خاص به "تأثیر سرمایه روان‌شناختی و تمرکز در کار بر تمایل به ترک خدمت به واسطه روابط محتاطانه" مربوط می‌شود. قلمرو مکانی پژوهش حاضر آژانس‌های گردشگری شهر مشهد می‌باشد و قلمرو زمانی نیز بازه تابستان و پاییز ۱۳۹۸ می‌باشد که داده‌های مربوطه در مرداد و شهریور جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل شده‌اند.

واحد تحلیل این تحقیق فرد است، بنابراین، جامعه آماری پژوهش کارکنان زن شاغل در آژانس‌های گردشگری شهر مشهد می‌باشد. به دلیل مشخص نبودن تعداد کارکنان زن روش نمونه‌گیری به صورت غیر تصادفی در دسترس و تعداد نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۳۸۴ نفر محاسبه گردید. از این رو ۵۰۰ پرسشنامه در این آژانس‌ها توزیع شد که از این بین ۳۹۰ پرسشنامه تکمیل جمع‌آوری گردید. ترکیب جمعیت‌شناختی پژوهش بدین‌گونه بود که از لحاظ سنی ۲۲ درصد کارکنان بین ۲۰ تا ۲۵ سال، ۳۲ درصد بین ۲۶ تا ۳۰ سال، ۱۶ درصد بین ۳۱ تا ۳۵ سال، ۱۴ درصد بین ۳۶ تا ۴۰ سال، ۱۲ درصد بین ۴۱ تا ۴۵ و ۴ درصد بیش از ۴۵ سال بودند. از لحاظ تحصیلی ۲۰ درصد دیپلم، ۲۳ درصد فوق دیپلم، ۴۲ درصد لیسانس و ۱۵ درصد فوق لیسانس و بالاتر بودند و در نهایت از لحاظ سابقه کار ۲۲ درصد بین ۱ تا ۵ سال، ۳۸ درصد بین ۵ تا ۱۰ سال، ۲۸ درصد بین ۱۱ تا ۱۵ سال، ۹ درصد بین ۱۶ تا ۲۰ سال و ۳ درصد بیش از ۲۰ سال بودند. به منظور تحلیل داده‌ها، تحلیل همبستگی پیرسون برای محاسبه ضرایب همبستگی مرتبه صفر، انجام شد و از روش معادله ساختاری برای بررسی برازش الگوی معادله ساختاری با داده‌های جمع‌آوری شده، استفاده شد. تحلیل‌ها با استفاده از نرم‌افزارهای (AMOS 18) و (SPSS 19) انجام گرفت.

### یافته‌های پژوهش

از آنجاکه یکی از پیش‌شرط‌های به‌کارگیری رویکرد متغیرهای مکنون در الگوی مدل یابی معادله ساختاری، وجود همبستگی میان متغیرهای پژوهش است، تحلیل همبستگی پیرسون انجام شد. در جدول (۱) میزان همبستگی هر متغیر با سایر متغیرها، جذر AVE<sup>۳</sup> آلفای کرونباخ هر متغیر و نیز آماره‌های توصیفی آن‌ها شامل میانگین و انحراف معیار، ارائه شده است.

<sup>۱</sup>. Rhoades & Eisenberger

<sup>۲</sup>. Mitchell

<sup>۳</sup>. Average Variance Extraction

جدول ۱: میانگین، انحراف معیار، جذر AVE، پایایی و همبستگی متغیرها

متغیرها	Mean	SD	۱	۲	۳	۴	آلفای کرونباخ
۱. سرمایه روان‌شناختی	۳/۶۲	۰/۶۷	۰/۷۲۱				۰/۹۵۴
۲. تمرکز در کار	۳/۵۲	۰/۷۶	۰/۵۸۶**	۰/۷۴۸			۰/۸۲۶
۳. روابط محتاطانه	۴/۰۱	۰/۶۰	۰/۵۲۸**	۰/۶۲۶**	۰/۷۰۹		۰/۸۶۹
۴. تمایل به ترک خدمت	۲/۳۰	۰/۸۶	-۰/۵۵۴**	-۰/۵۸۵**	-۰/۶۹۶**	۰/۷۴۱	۰/۸۲۸

توضیح: همبستگی دوطرفه؛ مقادیر ارائه شده در قطر اصلی ماتریس، جذر AVE می‌باشند. \*\*  $p < ۰/۰۱$

همان‌گونه که در جدول ۱ مشاهده می‌گردد رابطه بین سرمایه روان‌شناختی و تمرکز در کار به‌مثابه متغیر مستقل با روابط محتاطانه و تمایل به ترک خدمت به‌مثابه متغیر واسطه به ترتیب برابر با ۰/۵۲۸، ۰/۶۲۶، ۰/۵۵۴- و ۰/۵۸۵ می‌باشد که هر چهار رابطه در سطح اطمینان ۰/۹۹ درصد معنادار هستند. رابطه بین روابط محتاطانه با تمایل به ترک خدمت نیز برابر با ۰/۶۹۶ می‌باشد که این ضریب نیز در سطح اطمینان ۰/۹۹ معنادار است که البته منفی است. میانگین به‌دست‌آمده از متغیرهای مختلف نیز نشان می‌دهد که بیشترین مقدار مربوط به روابط محتاطانه و کمترین مقدار مربوط به تمایل به ترک خدمت است.

روایی سازه‌ای، از طریق بررسی روایی هم‌گرایی و افتراقی مورد ارزیابی قرار گرفت. بر اساس نظر ویکسوم و واتسون (۲۰۰۱) جهت تأیید روایی هم‌گرا باید مقادیر بارهای عاملی بیشتر از ۰/۵ باشد و یا بر اساس نظر فارنل و لاکر (۱۹۸۱) مقدار شاخص AVE بیشتر از ۰/۵ باشد چرا که این مقدار تضمین می‌کند حداقل ۵۰ درصد واریانس یک سازه توسط نشانگرهایش تعریف می‌شود. همانگونه که در جدول ۲ نشان داده شده است همه سوالات دارای بارهای عاملی بیشتر از ۰/۵ می‌باشند و مقدار AVE متغیرها نیز بالاتر از ۰/۵۰ می‌باشند. برای محاسبه روایی افتراقی باید ریشه دوم AVE محاسبه می‌شود. این مقدار می‌بایست از مقدار همبستگی بین دو متغیر بیشتر باشد. در جدول ۱ مقادیر محاسبه شده نشان داده شده است. مقادیر قطر اصلی در جدول نشان‌دهنده ریشه دوم AVE و سایر مقادیر نیز نشان‌دهنده همبستگی بین سازه‌ها است. ملاحظه می‌شود که تمامی سازه‌ها با شرایط مورد نظر مطابقت دارند و بنابراین می‌توان بیان کرد که سازه‌ها از اعتبار افتراقی برخوردارند. جهت بررسی پایایی نیز از آلفای کرونباخ استفاده شد که برای تمامی متغیرها این شاخص بیشتر از ۰/۷ محاسبه شد (جدول ۲).

پیش‌نیاز مدل‌یابی معادله‌ی ساختاری، تعیین مدل‌های اندازه‌گیری است که به‌منظور تعریف روابط بین متغیرهای مکنون و مشاهده‌شده صورت می‌گیرد. این مهم، با استفاده از تکنیک تحلیل عاملی تأییدی (CFA)<sup>۱</sup> و نرم‌افزار AMOS به انجام رسید. نتایج تحلیل عاملی تأییدی به همراه دو شاخص AVE و CR در جدول شماره ۲، ارائه شده است. همچنین به منظور بررسی نرمال بودن داده‌ها، از آزمون کولوموگراف اسمیرنوف استفاده گردید که نتایج آن در جدول ستون آخر جدول ۲ ارائه گردیده است. همان‌گونه که مشاهده می‌گردد با توجه به سطح معناداری آزمون که بالاتر از ۰/۰۵ است فرض نرمال بودن داده‌ها مورد تأیید است.

<sup>۱</sup> - Confirmatory Factor Analysis- CFA

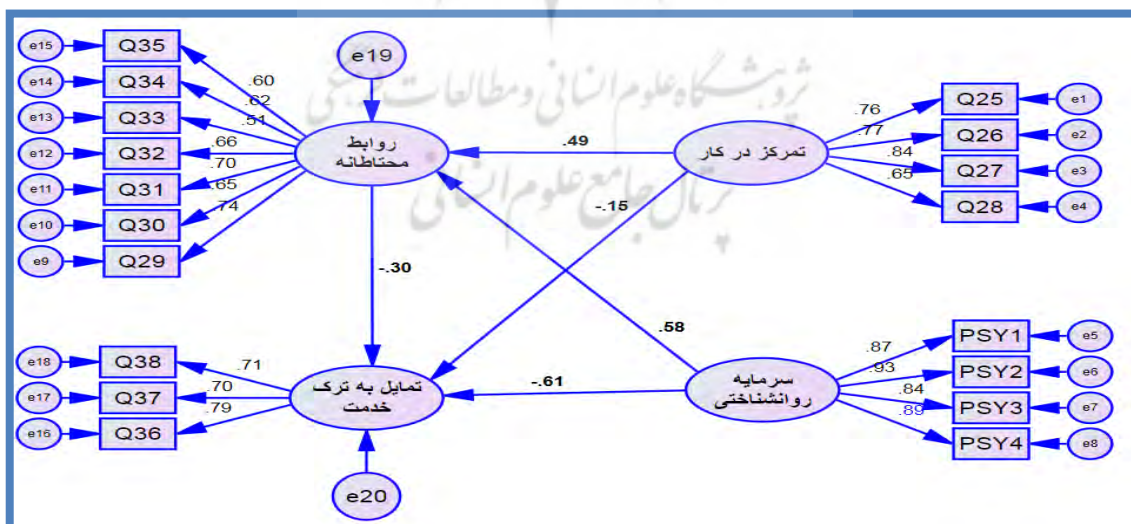
جدول ۲. نتایج تحلیل عاملی تأییدی برای گویه‌های پرسشنامه

نام متغیرها	گویه	بار عاملی	سطح معناداری	AVE	CR	آزمون نرمال بودن داده‌ها
سرمایه روان‌شناختی	Q1	۰/۸۱۸	۰/۰۰۰	۰/۵۲	۰/۹۳۱	۰/۰۵۸
	Q2	۰/۷۴۶	۰/۰۰۰			
	Q3	۰/۶۴۵	۰/۰۰۰			
	Q4	۰/۶۵۳	۰/۰۰۰			
	Q5	۰/۶۸۱	۰/۰۰۰			
	Q6	۰/۷۴۱	۰/۰۰۰			
	Q7	۰/۷۲۶	۰/۰۰۰			
	Q8	۰/۸۲۰	۰/۰۰۰			
	Q9	۰/۷۱۶	۰/۰۰۰			
	Q10	۰/۸۴۵	۰/۰۰۰			
	Q11	۰/۷۴۸	۰/۰۰۰			
	Q12	۰/۶۸۲	۰/۰۰۰			
	Q13	۰/۶۷۲	۰/۰۰۰			
	Q14	۰/۵۴۵	۰/۰۰۰			
	Q15	۰/۵۷۷	۰/۰۰۰			
	Q16	۰/۷۶۰	۰/۰۰۰			
	Q17	۰/۸۲۵	۰/۰۰۰			
	Q18	۰/۶۳۲	۰/۰۰۰			
	Q19	۰/۷۶۵	۰/۰۰۰			
	Q20	۰/۶۷۵	۰/۰۰۰			
	Q21	۰/۷۸۸	۰/۰۰۰			
	Q22	۰/۷۷۴	۰/۰۰۰			
	Q23	۰/۷۱۸	۰/۰۰۰			
	Q24	۰/۶۶۱	۰/۰۰۰			
تمرکز در کار	Q25	۰/۷۳۵	۰/۰۰۰	۰/۵۶۸	۰/۸۴۰	۰/۰۸۹
	Q26	۰/۷۶۹	۰/۰۰۰			
	Q27	۰/۸۰۳	۰/۰۰۰			
	Q28	۰/۷۰۶	۰/۰۰۰			
روابط محتاطانه	Q29	۰/۷۹۰	۰/۰۰۰	۰/۵۰۴	۰/۸۵۸	۰/۰۷۴
	Q30	۰/۷۰۴	۰/۰۰۰			
	Q31	۰/۷۶۶	۰/۰۰۰			
	Q32	۰/۷۱۹	۰/۰۰۰			
	Q33	۰/۵۸۲	۰/۰۰۰			
	Q34	۰/۶۸۰	۰/۰۰۰			
	Q35	۰/۶۶۲	۰/۰۰۰			
تمایل به ترک خدمت	Q36	۰/۸۴۲	۰/۰۰۰	۰/۵۵۰	۰/۸۲۸	۰/۰۶۵
	Q37	۰/۷۴۰	۰/۰۰۰			
	Q38	۰/۷۴۷	۰/۰۰۰			

با توجه به اینکه در مدل تحلیل عاملی تأییدی برازش یافته، بار عاملی تمامی گویه‌ها معنادار بودند، هیچ یک از گویه‌ها از فرآیند تجزیه و تحلیل کنار گذاشته نشدند. مبنای معناداری گویه‌ها این است که سطح معناداری برای آن‌ها زیر ۰/۰۵ باشد. از این‌رو در نهایت، ۳۸ گویه از پرسشنامه، تجزیه و تحلیل شد. پس از ارزیابی مدل‌های اندازه‌گیری، مدل ساختاری پژوهش، مورد بررسی قرار گرفت و نسبت به تأیید یا رد فرضیات اقدام شد. شاخص‌های برازش مدل، حاکی از برازش مطلوب آن به داده‌های پژوهش است که در جدول شماره ۳ نشان داده شده است. کلیه شاخص‌های برازش الگوی نهایی، از نقاط برش پیش‌گفته مطلوب‌ترند که از برازش کاملاً رضایت‌بخش مدل حکایت دارد.

جدول ۳- شاخص‌های برازش مدل اندازه‌گیری و مدل ساختاری

نام شاخص	نماد	مقدار قابل قبول	مقدار ایده‌آل	مدل اندازه‌گیری	مدل ساختاری
درجه آزادی	(df)	-	-	۶۴۴	۱۳۰
کای اسکور	( $\chi^2$ )	$2df \leq \chi^2 \leq 3df$	$0 \leq \chi^2 \leq 2df$	۱۶۵۰/۳۵۲	۳۴۴/۹۴۸
کای اسکور بهینه شده	( $\chi^2/df$ )	$2 < \chi^2/df \leq 3$	$0 \leq \chi^2/df \leq 2$	۲/۵۶۲	۲/۶۵۳
نیکویی برازش	(GFI)	$.80 \leq GFI < .95$	$.95 \leq GFI \leq 1.00$	۰/۸۲۲	۰/۸۰۶
ریشه میانگین مربعات باقی مانده	(RMR)	$0 < RMR \leq 10$	$0 \leq RMR \leq 05$	۰/۰۴۹	۰/۰۷۹
شاخص برازش تطبیقی	(CFI)	$.90 \leq CFI < .97$	$.97 \leq CFI \leq 1.00$	۰/۹۱۹	۰/۹۱۲
ریشه‌ی میانگین مربعات خطای برآورد	(RMSEA)	$.05 < RMSEA \leq .08$	$0 \leq RMSEA \leq .05$	۰/۰۷۸	۰/۰۵۴
شاخص نیکویی برازش ایجازی	(PGFI)	$.50 \leq PGFI < .60$	$.60 \leq PGFI \leq 1.00$	۰/۶۲۸	۰/۶۰۵
شاخص برازش ایجازی هنجار شده	(PNFI)	$.50 \leq PNFI < .60$	$.60 \leq PNFI \leq 1.00$	۰/۷۱۰	۰/۶۷۵



شکل ۲. الگوی معادله ساختاری

در مدل برازش یافته تمام اثرهای مستقیم بین متغیرها در سطح اطمینان ۰/۹۵ مثبت و معنادارند (  $p < 0/05$  ) . برای آزمون فرضیه از دو شاخص  $t$ -value و  $p$ -value استفاده شده و شرط معنادار بودن یک رابطه  $t > 1/96$  .

این است که مقدار شاخص اول برای رابطه مد نظر کمتر از ۰/۰۵ و مقدار شاخص دوم خارج از بازه  $\pm 1/96$  باشد. همان گونه که در جدول ۴ و همچنین شکل ۲ مشاهده می شود ضریب اثر تمرکز در کار و سرمایه روان شناختی بر روابط محتاطانه به ترتیب برابر با ۰/۴۹ و ۰/۵۸ می باشد که با توجه به دو شاخص p-value و t-value که برای هر دو رابطه به ترتیب از ۰/۰۵ کمتر و خارج از بازه  $\pm 1/96$  می باشد می توان گفت این دو فرضیه تأیید می شود. همچنین اثر این دو متغیر بر تمایل به ترک شغل نیز به ترتیب برابر با ۰/۱۵ و ۰/۶۱- می باشد که مقدار دو شاخص مذکور برای این دو ضریب نیز در بازه مناسب و مطلوب قرار دارند بر این اساس می توان گفت که این دو فرضیه نیز تأیید می شوند. در نهایت اثر روابط محتاطانه بر تمایل به ترک خدمت نیز برابر با ۰/۳۰ می باشد که مقدار دو شاخص p-value و t-value برای این رابطه به ترتیب برابر با ۰/۰۰۰ و ۳/۹۴۲ می باشد که اولی از ۰/۰۵ کمتر و دومی از ۱/۹۶ بیشتر می باشد بنابراین می توان گفت این فرضیه تأیید می شود.

همچنین، فرضیه های ششم و هفتم این پژوهش به بررسی اثر غیرمستقیم تمرکز در کار و سرمایه روان شناختی بر تمایل به ترک شغل پرداخته است، میزان اثر غیرمستقیم متغیرهای مستقل بر وابسته با فرمول زیر محاسبه می شود که در این فرمول a اثر متغیر مستقل بر میانجی و b اثر متغیر میانجی بر وابسته است.

$$B_{indirect} = a \times b \quad \text{رابطه (۱)}$$

علاوه بر محاسبه میزان اثر غیرمستقیم می توان با استفاده از آزمون بوت استرپ نرم افزار آموس، معناداری اثر غیرمستقیم را نیز محاسبه کرد. در خصوص ارزیابی اثر غیرمستقیم تمرکز در کار بر تمایل به ترک خدمت، همان گونه که در شکل ۲ مشاهده می شود، مقدار ضریب مسیر برای رابطه بین دو متغیر تمرکز در کار و روابط محتاطانه برابر با ۰/۴۹ و برای رابطه بین دو متغیر روابط محتاطانه و تمایل به ترک شغل برابر ۰/۳۰- به دست آمد. بنابراین، میزان اثر غیرمستقیم گفته شده برابر با ۰/۱۴۷ است. با محاسبات انجام شده در نرم افزار آموس مقدار t-value برای اثر غیرمستقیم ۲/۶۴۵ محاسبه شد که خارج از بازه  $\pm 1/96$  است، از این رو اثر غیرمستقیم تمرکز در کار بر تمایل به ترک شغل از طریق روابط محتاطانه معنادار است. به بیان دیگر، تمرکز در می تواند از طریق بهبود روابط محتاطانه، تمایل به ترک شغل را کاهش دهد. همچنین در خصوص ارزیابی اثر غیرمستقیم سرمایه روان شناختی بر تمایل به ترک خدمت از طریق روابط محتاطانه، همان گونه که در شکل ۲ مشاهده می شود، مقدار ضریب مسیر برای رابطه بین دو متغیر سرمایه روان شناختی و روابط محتاطانه برابر با ۰/۵۸ و برای رابطه بین دو متغیر روابط محتاطانه و تمایل به ترک شغل ۰/۳۰ محاسبه شد. بنابراین، میزان اثر غیرمستقیم سرمایه روان شناختی بر تمایل به ترک شغل از طریق روابط محتاطانه برابر است با ۰/۱۷۴ است. نتایج آزمون بوت استرپ در نرم افزار آموس نشان داد، مقدار p-value و t-value برای اثر غیرمستقیم برابر با ۲/۸۱۵ به دست آمد که به ترتیب از ۰/۰۵ کمتر و خارج از بازه  $\pm 1/96$  است، از این رو اثر غیرمستقیم سرمایه روان شناختی بر تمایل به ترک شغل از طریق روابط محتاطانه نیز معنادار است. نتیجه آزمون فرضیه های ۱ تا ۷ پژوهش، به طور خلاصه در جدول ۴ نشان داده شده است.

جدول ۴. خلاصه نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش

نتیجه آزمون	سطح معناداری	عدد معناداری	خطای استاندارد	ضریب استاندارد	نتایج فرضیه
تأیید	۰/۰۰۰	۹/۲۹۷	۰/۰۳۷	۰/۴۹۴	تمرکز در کار ← روابط محتاطانه
تأیید	۰/۰۰۰	۱۱/۳۷۰	۰/۰۴۵	۰/۵۷۷	سرمایه روان‌شناختی ← روابط محتاطانه
تأیید	۰/۰۰۸	-۲/۶۵۹	۰/۰۵۴	-۰/۱۵۳	تمرکز در کار ← تمایل به ترک خدمت
تأیید	۰/۰۰۰	-۹/۵۳۹	۰/۰۷۶	-۰/۶۱۰	سرمایه روان‌شناختی ← تمایل به ترک خدمت
تأیید	۰/۰۰۰	-۳/۹۴۲	۰/۱۰۲	-۰/۲۹۶	روابط محتاطانه ← تمایل به ترک خدمت
تأیید	۰/۰۰۰	-۲/۶۴۵	۰/۰۸۶	-۰/۱۴۷	تمرکز در کار ← روابط محتاطانه ← تمایل به ترک خدمت
تأیید	۰/۰۰۰	-۲/۸۱۵	۰/۰۹۸	-۰/۱۷۴	سرمایه روان‌شناختی ← روابط محتاطانه ← تمایل به ترک خدمت

### نتیجه‌گیری و پیشنهادات

هدف اصلی این پژوهش بررسی تأثیر سرمایه روان‌شناختی و تمرکز در کار بر ترک خدمت به‌واسطه روابط محتاطانه بود. به‌طور کلی، در این پژوهش هفت فرضیه تدوین شد و از داده‌های جمع‌آوری شده از کارکنان زن آژانس‌های شهر مشهد برای آزمون استفاده شد. این پژوهش از چند طریق به بسط ادبیات حوزه رفتار سازمانی و منابع انسانی کمک می‌کند. نخست اینکه نشان می‌دهد ویژگی‌های رفتاری و حمایتی در سازمان‌ها موجب بهبود جو کاری در کارکنان خانم در صنعت گردشگری می‌شوند و دوم اینکه روابط مبنی بر احترام، توجه به همکاران و جو کارکردی باعث کاهش تمایل به ترک خدمت افراد در سازمان منجر می‌شود. درنهایت با توجه به نتایج برآمده از تأثیرات سه متغیر روابط محتاطانه، تمرکز در کار و حمایت روان‌شناختی بر تمایل به ترک خدمت ابعاد جدیدی در مدیریت منابع انسانی معرفی کند. همان‌طور که پیش‌بینی می‌شد، آزمون فرضیه نخست پژوهش نشان داد روابط محتاطانه تأثیر منفی بر تمایل به ترک خدمت کارکنان زن شاغل در صنعت گردشگری دارد، که این فرضیه بر اساس جدول ۴ تأیید شد. این نتیجه با یافته‌های مطالعه پترسون و همکاران (۲۰۱۴) و ماسجولدر و همکاران، (۲۰۱۱) مطابقت دارد که در آن ادعا شده است کارکنانی در محیط کاری روابط اجتماعی مبتنی بر احترام دارند، تمایل به ترک خدمت کمتری از خود نشان می‌دهند. بنابراین، با توجه به نتایج به‌دست‌آمده از تحقیق می‌توان چنین پیشنهاد کرد، اقدامات انجام‌گرفته از جانب مدیران صنعت گردشگری در زمینه ایجاد محیطی مبتنی بر روابط روشن محترمانه و همیاری در کارکنان باید به‌طور فعالانه صورت بگیرد تا تمایل به ترک شغل کارکنان را کاهش داده و از این طریق کارکنان توانمند را در راستای اثربخشی هر چه بیشتر سازمان و کسب مزیت رقابتی بین رقبای، در سازمان حفظ کند. به مدیران پیشنهاد می‌گردد با ایجاد جوی مبتنی بر ایجاد آرامش در سازمان در صدد ایجاد روابط محتاطانه در سازمان برآیند تا کارکنان بتوانند در این جو با هوشیاری و خلاقیت کار کرده و اسباب فعالیت‌های تیمی را در سازمان راه اندازی کنند تا از این طریق تمایل به ترک خدمت در این کارکنان کاهش یابد.

همچنین، بر اساس نتایج آزمون فرضیه‌های دوم و سوم، اثر حمایت روان‌شناختی بر روابط محتاطانه و تمایل به ترک خدمت در کارکنان خانم تأیید شده است. بنابراین، می‌توان ادعا کرد حمایت روان‌شناختی بر ایجاد روابط

محتاطانه و کاهش تمایل کارکنان به ترک شغل در سازمان تأثیرگذار است که یافته‌های به‌دست‌آمده در این پژوهش را می‌توان هم‌راستا با پژوهش‌های (لوتانز و همکاران، ۲۰۰۷؛ پترسون و همکاران، ۲۰۱۴)، دانست. در نتیجه می‌توان گفت حمایت از ویژگی‌ها و توانایی‌های کارکنان باعث ایجاد حس همکاری و همیاری در کارکنان خانم برای پیشبرد اهداف یکدیگر و اهداف سازمان و با ایجاد روحیه تیمی در آن‌ها در مسیر انجام فعالیت‌ها باعث ایجاد حس سرزندگی و ایجاد حس یادگیری در آن‌ها شده و باعث به وجود آمدن سطح بالایی از توانایی می‌شود و همچنین این حالت باعث کاهش تمایلات آن‌ها نسبت به ترک شغل می‌شود. ترک شغل کارکنان برای یک سازمان بسیار پرهزینه است، بنابراین پیشنهاد می‌گردد مدیران در تشخیص عواملی که بتواند با ایجاد حس مهم بودن افراد در سازمان باعث نگه داشت آنها شود قدم بردارند. به مدیران پیشنهاد می‌گردد با به‌کارگیری سرمایه روانشناختی در کارکنان سازمان، جنبه مثبت فعالیت‌های کارکنان را پررنگ‌تر جلوه دهند و با قرار دادن سیستم پاداش مبتنی بر پاداش بر کارایی و اثربخشی در ایجاد حس کارآمدی در کارکنان قدم بردارند. همچنین با داشتن نظر پیگمالیون به کارکنان خود، با ایجاد انتظارات بیشتر در کارکنان آنها کارآمد و تاب‌آور جلوه دهند تا این کارکنان با توجه به کارایی بهتر در سازمان ماندگار گردد و تمایل به ترک خدمت در آنها کم‌رنگ شود.

در آزمون فرضیه‌های چهارم و پنجم اثر تمرکز در کار بر روابط محتاطانه و تمایل به ترک خدمت تأیید شدند. این یافته با ادعای فیشر و فورد (۲۰۰۶) و اورویس و همکاران (۲۰۰۹) مبنی بر اینکه ویژگی‌های رفتاری مثبت کارکنان در سازمان‌ها از جمله تمرکز در کار، باعث روابط محتاطانه در کارکنان و از بین بردن تمایل کارکنان به خروج از سازمان می‌شود، مطابقت دارد. بر اساس نتایج به‌دست‌آمده می‌توان چنین پیشنهاد کرد که مدیران باید استراتژی تمرکز در کار را به کارکنان خود آموزش دهند و از آزمون‌های استخدامی برای انتخاب افرادی که تمرکز بالا در انجام امور دارند استفاده کنند و از این طریق باعث کاهش تمایل به ترک شغل در کارکنان شود. علاوه بر این، عوامل سازمانی مثل سیستم پاداش‌دهی و جبران خدمات در کارکنان برای افرادی که در انجام وظایف متمرکز عمل می‌کنند مدنظر مدیران فعال در صنعت گردشگری باشد. علاوه بر این مدیران باید با ایجاد جو مبتنی بر اینکه کارکنان بتوانند در این محیط با تمرکز عمل کنند، اسباب ایجاد ارتباطات مثبت کاری را بین کارکنان سازمان به وجود آورده تا از این طریق به بهبود عملکرد کارکنان و سازمان نائل آیند.

در نهایت با آزمون میانجی‌گری روابط محتاطانه بین سرمایه روان‌شناختی و تمرکز در کار بر تمایل به ترک خدمت با سطح معنادار قابل‌توجهی تأیید شد که نشان می‌دهد، جو مبتنی بر روابط محتاطانه در کار بین رفتارهای سازمانی یادشده با تمایل به ترک خدمت افراد، پیوند خوبی به وجود می‌آورد. در کل نتایج این پژوهش نشان می‌دهد رفتارهای محتاطانه در کار و سرمایه روان‌شناختی میان کارکنان خانم به‌طور چشمگیری می‌تواند حفظ کارکنان را افزایش دهد. علاوه بر این با دستیابی به سطح قابل‌قبولی از تمرکز در کار در سازمان می‌توان از هزینه‌های به وجود آمده ناشی از جابه‌جایی و ترک شغل کارکنان بااستعداد در سازمان، جلوگیری کرد. پس با توجه به نتایج به‌دست‌آمده می‌توان به مدیران فعال در بخش منابع انسانی چنین پیشنهاد نمود که بر ویژگی‌های کاری از قبیل ایجاد حس دوستانه و تیمی در سازمان‌ها و ایجاد فضای امن و حمایتی با شاخصه‌های تمرکز بر ویژگی‌های کاری مثبت و تفویضی به‌منظور ایجاد توانمندی در کارکنان زن، درصدد پاسخگویی به



نیازهای کاری و غیر کاری بانوان برآیند. تمامی این مراحل و اقدامات را می‌توان به‌عنوان رویکردی انگیزشی دانست که سازمان به وسیله آن می‌تواند به سمت اهداف خود پیش برود، آن‌هم درحالی‌که تمامی عناصر و قسمت‌های مختلف از جمله نیروی انسانی که یک مزیت برای سازمان محاسبه می‌شود به‌صورت کاملاً کارآمد و اثربخش عمل می‌کنند.

مطالعات آتی باید تأثیر حمایت‌های اجتماعی از قبیل مبادله رهبر عضو، مبادله گروه عضو و رفتار رهبری و حمایت سرپرست را بر ایجاد روابط محتاطانه افراد در نظرگیرند. از آنجاکه فرهنگ نقش بسزایی در اتخاذ استراتژی‌های رفتاری دارد لذا در تحقیقات آتی در نظر گرفتن فرهنگ و تأثیر آن بر استراتژی‌های رفتاری می‌تواند مشکل‌گشا باشد. جامعه آماری به دلیل اینکه بانوان را در آژانس‌ها شهر مشهد مدنظر داشت با محدودیت‌هایی از قبیل عدم دسترسی، پراکنده بودن و نداشتن اطلاعات دقیق از تعداد بانوان شاغل مواجه بود.

## منابع

۱. زارع خفری، شهاب‌الدین و حسینی، محمد. (۱۳۹۳). بررسی تأثیر هویت بخشی سازمانی بر رضایت شغلی و تمایل به ترک شغل با در نظر گرفتن نقش میانجی رفتار شهروند سازمانی (مطالعه موردی: کارکنان شهرداری منطقه ۲ تهران). فصلنامه مدیریت دولتی، ۱، (۴)، ۱۳۰-۱۰۹.

1. Abid, G., Zahra, I., & Ahmed, A. (2015). Mediated mechanism of thriving at work between perceived organization support, innovative work behavior and turnover intention, *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*, 9(3): 982-998.
2. Abid, G., Zahra, I., & Ahmed, A. (2016). Promoting thriving at work and waning turnover intention: A relational perspective, *Future Business Journal*, 2(2): 127-137.
3. Ahmed, S., & Ahmed, A. (2015). Employee innovation: management practices affecting the innovative behavior at workplace. In *3rd Islamic Countries Conference on Statistical Sciences (ICCS-13): Statistics for Better Life*.
4. Allen, D. G., Shore, L. M., & Griffeth, R. W. (2003). The role of perceived organizational support and supportive human resource practices in the turnover process, *Journal of management*, 29(1): 99-118.
5. Avey, J. B., Luthans, F. & Jensen, S. (2009). Psychological capital: A positive resource for combating stress and turnover. *Human Resource Management*, 48, 677-693
6. Branham, F. L. (2000). *Six truths about employee turnover*. NY: American Management Association, <http://www.nichebenefits.com/Library/sixtruths.pdf> (Accessed 5-19-08).
7. Cohen, Susan G. (1993). *Designing effective self-managing work teams*, Center for Effective Organizations, School of Business Administration, University of Southern California.
8. Coverman, S. (1989). Role overload, role conflict, and stress: Addressing consequences of multiple role demands, *Social forces*, 67(4): 965-982.
9. Dess, G. G., & Shaw, J. D. (2001). Voluntary turnover, social capital, and organizational performance, *Academy of Management Review*, 26(3): 446-456.
10. Dutton, J. E. (2005). Embodying Social Interactions: Integrating Physiology into the Study of Connections and Relationships at Work. Linking organizations and physiology. *Academy of Management Review*, 33(1), 137-162.
11. Dutton, J. E. (2006). *Energize your workplace: How to create and sustain high-quality connections at work*. John Wiley & Sons.

12. Dutton, J. E., & Heaphy, E. D. (2003). The power of high-quality connections, In *Positive organizational scholarship: Foundations of a new discipline*, Publisher: Berrett-Koehler Publishers, Editors: Kim Cameron, Jane E Dutton, Robert Quinn, pp.263-278.
13. Eid, R. (2015). Integrating Muslim customer perceived value, satisfaction, loyalty and retention in the tourism industry: An empirical study. *International Journal of Tourism Research*, 17(3), 249-260.
14. Fisher, S. L., & Ford, J. K. (2006). Differential effects of learner effort and goal orientation on two learning outcomes. *Personnel Psychology*, 51(2), 397-420.
15. Gahlan, V. S., & Singh, K. (2014). The Effect of Role Overload and Role Ambiguity on Job Performance of IT Professionals in India, *IUP Journal of Management Research*, 13(3), 59 -81.
16. Hwang, W., & Ramadoss, K. (2017). The job demands–control–support model and job satisfaction across gender: The mediating role of work–family conflict. *Journal of Family Issues*, 38(1), 52-72.
17. Jiang, W., Wang, L., Chu, Z., & Zheng, C. (2019). Does leader turnover intention hinder team innovation performance? The roles of leader self-sacrificial behavior and empathic concern. *Journal of Business Research*, 104, 261-270.
18. Kahn, W. A. (1992). To be fully there: Psychological presence at work. *Human Relations*, 45(4), 321-349.
19. Khaksari, A., Lee, T. J., & Lee, C. K. (2014). Religious perceptions and hegemony on tourism development: The case of the Islamic Republic of Iran. *International Journal of Tourism Research*, 16(1), 97-103.
20. Kim, P. B., Kim, S., Kim, S. S., & Kim, J. (2017). Organizational drivers and outcomes of casino employees' work adaptability, *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 26(3), 276-296.
21. Luthans, F., Vogelgesang, G. R., & Lester, P. B. (2006). Developing the psychological capital of resiliency. *Human Resource Development Review*, 5(1), 25-44.
22. Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J. (2007). *Psychological capital: Developing the human competitive edge*.
23. Mahfud, T., Triyono, M. B., Sudira, P., & Mulyani, Y. (2019). The influence of social capital and entrepreneurial attitude orientation on entrepreneurial intentions: the mediating role of psychological capital. *European Research on Management and Business Economics*. 21(2): 175-182.
24. Mansour, S., & Tremblay, D. G. (2016). How the need for “leisure benefit systems” as a “resource passageways” moderates the effect of work-leisure conflict on job burnout and intention to leave: A study in the hotel industry in Quebec. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 27, 4-11.
25. Meek, W. R., Davis-Sramek, B., Baucus, M. S. & Germain, R. N. (2011). Commitment in franchising: The role of collaborative communication and franchisee's propensity to leave, *Entrepreneurship Theory and Practice*, 35(3): 559 -581.
26. Mitchell, T. R., Holtom, B. C., Lee, T. W., Sablynski, C. J., & Erez, M. (2001). Why people stay: Using job embeddedness to predict voluntary turnover. *Academy of Management Journal*, 44(6), 1102-1101.
27. Mohamadi, A., Safaei, B. (2016). Entrepreneurship, Learning Orientation, Market Orientation and Human Resource Efforts in Iran 4-Star and 5-Star Hotels. *Tourism Management Studies*, 11(33), 41-61.
28. Mossholder, K. W., Richardson, H. A., & Settoon, R. P. (2011). Human resource systems and helping in organizations: A relational perspective. *Academy of Management Review*, 36(1), 33-52.
29. Nelson, D. & Cooper, C.L. (Eds.) (2007). *Positive Organizational Behavior*. SAGE Publications Inc.

30. Newman, A., Schwarz, S., & Borgia, D. (2014). How does microfinance enhance entrepreneurial outcomes in emerging economies? The mediating mechanisms of psychological and social capital. *International Small Business Journal*, 32(2), 158-179.
31. Niessen, C., Sonnentag, S., & Sach, F. (2012). Thriving at work—A diary study. *Journal of Organizational Behavior*, 33(4), 468-487.
32. Orvis, K. A., Fisher, S. L., & Wasserman, M. E. (2009). Power to the people: Using learner control to improve trainee reactions and learning in web-based instructional environments. *Journal of Applied Psychology*, 94(4), 960-972.
33. Paterson, T. A., Luthans, F., & Jeung, W. (2014). Thriving at work: Impact of psychological capital and supervisor support, *Journal of Organizational Behavior*, 35(3): 434-446.
34. Peterson, M. F., Smith, P. B., Akande, A., Ayestaran, S., Bochner, S., Callan, V., ... & Hofmann, K. (1995). Role conflict, ambiguity, and overload: A 21-nation study, *Academy of Management Journal*, 38(2): 429-452.
35. Porath, C., Spreitzer, G., Gibson, C., & Garnett, F. G. (2010). Thriving at work: Toward its measurement, construct validation, and theoretical refinement, *Journal of Organizational Behavior*, 33(2): 250-275.
36. Reisel, W. D., Probst, T. M., Chia, S. L., Maloles, C. M., & König, C. J. (2010). The effects of job insecurity on job satisfaction, organizational citizenship behavior, deviant behavior, and negative emotions of employees, *International Studies of Management Organization*, 40(1): 74-91.
37. Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: a review of the literature, *Journal of Applied Psychology*, 87(4): 698-714.
38. Rizwan, M., Arshad, M. Q., Munir, H. M. A., Iqbal, F., & Hussain, A. (2014). Determinants of Employees intention to leave: A Study from Pakistan. *International Journal of Human Resource Studies*, 4(3), 1- 18.
39. Ryle, G. (1949). The concept of mind, Hutchinson & Co. Ltd., London, 15.
40. Spreitzer, G., Porath, C. L., & Gibson, C. B. (2010). Toward human sustainability: How to enable more thriving at work, *Organizational Dynamics*, 41(2): 155-162.
41. Uhl-Bien, M., Graen, G. B., & Scandura, T. A. (2000). Implications of leader-member exchange (LMX) for strategic human resource management systems: Relationships as social capital for competitive advantage, *Research in Personnel and Human Resources Management*, 18(2000): 137-186.
42. Wang, J. L. (2006). Perceived work stress, imbalance between work and family/personal lives, and mental disorders. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, 41(7): 541-548.
43. Weick, K. E., & Roberts, K. H. (1993). Collective mind in organizations: Heedful interrelating on flight decks. *Administrative science quarterly*, 357-381.
44. Weick, K. E. (2003). Positive organizing and organizational tragedy. *Positive organizational scholarship: Foundations of a new discipline*, Publisher: Berrett-Koehler Publishers, Editors: Kim Cameron, Jane E Dutton, Robert Quinn, pp. 66-80.
45. Ye, X., Ren, S., Li, X., & Wang, Z. (2020). The mediating role of psychological capital between perceived management commitment and safety behavior. *Journal of Safety Research*, 24(2): 255-273.
46. Zare Khafri, S., Hassani, M. (2014). Investigating the Impact of Organizational Identification on Job Satisfaction and Turnover, Given the Mediation Role of Organizational Citizenship Behavior (Case Study: Region 2 of Tehran Municipality). *Journal of Public Administration*, 6(1), 109-130.