



Testing a Model of Service-Sabotage Precedents at the Individual Level with the Moderating Role of Emotional Intelligence and Sensitivity to Misbehavior

Farajullah Rahnavard (Ph. D.)¹
Seyedeh Maryam Hosseini²
Elham Garshasbi Farsa³

Abstract

This study sought to test a model of service sabotage precedents at the individual level with the moderating role of emotional intelligence and sensitivity to misbehavior in the Hamadan Water and Sewerage Department. The method of the present study was applied in terms of purpose and descriptive-survey in terms of data collection method. The statistical sample of the study was 150 employees of Hamadan Water and Sewerage Company who were in contact with the client. The obtained data were analyzed using structural equation modeling approach and Smart-PLS software. The research findings show that workplace ostracism, abusive supervision and emotional dissonance affect the service sabotage of Water and Sewerage Department employees and perceived customer misbehavior did not have a significant effect on service sabotage. On the other hand, the analysis of sub-hypotheses showed that emotional intelligence has a moderating role in the relationship between emotional dissonance and service sabotage of Water and Sewerage Department employees and sensitivity to misbehavior has a moderating role in the relationship between abusive supervision and service sabotage and emotional intelligence does not have a moderating role in the relationship between perceived customer misbehavior and service sabotage.

Keywords: *Service Sabotage; Perceived Customer Misbehavior; Emotional Dissonance; Workplace Ostracism; Sensitivity to Misbehavior.*

-
1. Associate Profesor, public administration, Department of Management, Institute for Management and Planning studies, Tehran, Iran
 2. MSc in public administration, Department of Management, Institute for Management and Planning studies, Tehran, Iran (Corresponding Author), S.hoseini0111@gmail.com
 3. MSc in public administration, Department of Management, Institute for Management and Planning studies, Tehran, Iran



آزمون مدلی از پیشایندهای خرابکاری خدمات در سطح فردی با نقش تعدیل گر هوش عاطفی و حساسیت به بدرفتاری

فرج الله رهنورد*، سیده مریم حسینی**
الهام گرشاسبی فرسا***

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۶/۲۶

تاریخ پذیرش نهایی: ۱۴۰۱/۰۲/۲۰

چکیده

این پژوهش در پی آزمون مدلی از پیشایندهای خرابکاری خدمات در سطح فردی با نقش تعدیل گر هوش عاطفی و حساسیت به بدرفتاری در شرکت آب و فاضلاب استان همدان بوده است. روش پژوهش حاضر، از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش جمع آوری داده‌ها، توصیفی - پیمایشی بود. نمونه آماری پژوهش ۱۵۰ نفر از کارکنان شرکت آب و فاضلاب استان همدان که با ارباب رجوع در ارتباط بودند، انتخاب شدند. داده‌های حاصل با استفاده از رویکرد مدل‌سازی معادلات ساختاری و نرم‌افزار Smart-PLS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. یافته‌ها نشان داد که احساس طردشدگی در محیط کار، سرپرستی سوء استفاده گرایانه و ناهمسانی هیجانی بر خرابکاری خدمات کارکنان شرکت آب و فاضلاب تأثیرگذار است و ادراک از بدرفتاری مشتریان تأثیری معنی‌دار بر خرابکاری خدمات نداشته است و از سوی دیگر تجزیه و تحلیل حاصل از فرضیه‌های فرعی نشان داد که هوش عاطفی، رابطه بین ناهمسانی هیجانی و خرابکاری خدمات کارکنان شرکت آب و فاضلاب را تعدیل می‌کند و حساسیت به بدرفتاری، رابطه بین سرپرستی سوء استفاده گرایانه و خرابکاری خدمات کارکنان را تعدیل می‌کند و از طرف دیگر، هوش عاطفی، رابطه بین ادراک از بدرفتاری مشتری و خرابکاری خدمات را تعدیل نمی‌کند.

کلیدواژه: خرابکاری خدمات؛ ادراک از بدرفتاری مشتری؛ ناهمسانی هیجانی؛ طردشدگی در محیط کار؛ حساسیت به بدرفتاری.

*. دانشجویار، مدیریت دولتی، مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی، تهران، ایران

** . کارشناسی ارشد، مدیریت دولتی، مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی، تهران، ایران (نویسنده مسئول)

S.hoseini0111@gmail.com

***. کارشناسی ارشد، مدیریت بازرگانی، مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی، تهران، ایران

مقدمه

بیش از ۶۴٫۸ درصد از تولید ناخالص داخلی جهان و اقتصاد جهانی از خدمات نشئت می‌گیرد (بانک جهانی^۱، ۲۰۲۱) و همین امر موجب شده است که تحقیقات مختلفی بر رفتارهای کارکنان، احساسات و نگرش‌ها کارکنان خط مقدم سازمان‌های خدماتی صورت گیرد (گراندی^۲، ۲۰۰۸؛ دانگ و همکاران^۳، ۲۰۱۵). خرابکاری خدمات به‌عنوان رفتارهای انحرافی انجام‌شده توسط کارکنان سازمان‌های خدماتی تعریف شده است که عمدتاً بر عملکرد سازمان‌های خدماتی تأثیر می‌گذارند (هریس و اوگبونا^۴، ۲۰۰۲؛ ژو، ما و دانگ^۵، ۲۰۱۸). نمونه‌هایی از خرابکاری خدمات عبارتند از: تغییر سرعت خدمات، نمایش نارضایتی، ناامیدی یا خصومت نسبت به مشتریان، تمسخر مشتریان، بحث با مشتریان و افزایش عمدی هزینه‌های ارائه خدمات به مشتریان (هریس و اوگبونا، ۲۰۰۲، ۲۰۰۹). به‌طورمثال با توجه به تحقیقات هریس و اوگبونا^۶ (۲۰۰۲) در صنعت مهمان‌نوازی، بیش از ۸۵ درصد از کارمندان در تماس با مشتری از انواع رویکردهای خرابکاری بهره بردند و بیش از ۹۰ درصد از کارکنان اعتقاد دارند که خرابکاری خدمات در سازمان رخ می‌دهد و ۱۰۰ درصد از کارکنان خط مقدم در این نظرسنجی گزارش دادند که شاهد یک نوع خرابکاری خدمات در سازمان بوده‌اند. خرابکاری خدمات، تأثیرات منفی بر ارزیابی مشتریان و ارباب‌رجوع از نوع خدماتی که ارائه می‌دهند می‌گذارد و رضایت مشتری و وفاداری را تضعیف می‌کند و همچنین به سودآوری و رشد شرکت‌ها آسیب می‌رساند (اندرسون و فورنل^۷، ۲۰۰۰؛ هریس و اوگبونا، ۲۰۰۶) و حتی می‌تواند بقای آنها را تهدید کند (آنالویی و کاک آبادسه^۸، ۱۹۹۲؛ ژو، ما و دانگ، ۲۰۱۸). موضوع خرابکاری خدمات در سازمان بسیار مهم است، زیرا درک مشتریان و ارباب‌رجوع از کیفیت خدمات اغلب و عمیقاً تحت تأثیر نحوه رفتار کارکنان سازمان موردنظر می‌باشد (تانگ و تانگ^۹، ۲۰۱۲).

1. World Bank
2. Grandey
3. Dong & et al
4. Harris & Ogbonna
5. Zhou, Ma & Dong
6. Harris & Ogbonna
7. Anderson & Fornell
8. Analoui & Kakabadse
9. Tang & Tang

طردشدگی در محیط کار به کارکنان احساس طردشدگی و طرد اجتماعی می‌دهد که احتمالاً می‌تواند مانع توانایی آنها در تقویت مزایای سازمانی شود (جهانزب و فاطیما، ۲۰۱۷). با این درک از نتایج طردشدگی در محیط کار، محققان تمرکز خود را بر سازوکار اصلی مقابله با آن معطوف کرده‌اند (شیا و همکاران^۱، ۲۰۱۹). این کارمندان درک می‌کنند که تلاش‌های کاری آنها به‌طور عادلانه توسط سازمان پاداش داده نمی‌شود. آنها سعی می‌کنند با کاهش سهم خود در موفقیت سازمانی که عمدتاً به مشتریان آن بستگی دارد، عدالت را بازگردانند که به همین دلیل دست به خرابکاری در ارائه خدمات می‌زنند (سرور و همکاران، ۲۰۲۰).

کار در شرکت آب و فاضلاب می‌تواند بسیار استرس‌زا باشد؛ زیرا کارکنان ملزم به انجام وظایف خود به صورت مؤدبانه و حفظ صمیمیت برای برآوردن نیازهای شهروندان (ارباب رجوع، مشتریان) هستند؛ حتی زمانی که آنها با شهروندانی روبه‌رو می‌شوند که بی‌احترامی می‌کنند و از الفاظ ناشایست استفاده می‌کنند. حساسیت به بدرفتاری، هوش عاطفی ضعیف، ادراک بدرفتاری مشتری به‌عنوان یک مشکل روبه‌رشد برای سازمان‌های خدماتی شناخته شده است که می‌تواند خرابکاری خدمات را برای شرکت آب و فاضلاب استان همدان دربرداشته باشد. شرکت آب و فاضلاب که در واقع جزو سازمان‌هایی هستند که خدمات وسیع شهری را به انبوهی از شهروندان جامعه ارائه می‌دهند، می‌باید در حوزه انجام این خدمات توجه ویژه‌ای به مبحث منابع انسانی خود داشته باشند؛ علی‌الخصوص در حیطه خرابکاری خدمات و رفتارهای انحرافی و لذا شناخت ویژگی‌های کارکنان و عوامل مؤثر بر بروز رفتارهای خرابکارانه می‌تواند یک از عوامل بارز موفقیت هر سازمانی شده و از اهمیت ویژه‌ای برخوردار باشد. لذا با این تفاسیر ضرورت پرداختن به این موضوع جزو اولویت‌های پژوهشی سازمان‌های خدماتی در ایران هست. ارائه خدمات و محصولات منطبق با خط‌مشی نظام مدیریت یکپارچه شرکت آب و فاضلاب استان همدان امری حیاتی و ضروری است؛ چراکه در خط‌مشی‌های نظام مدیریت یکپارچه براساس استانداردهای مدیریت کیفیت^۲، مدیریت محیط‌زیست^۳ و مدیریت ایمنی و بهداشت^۴ شغلی^۴ اهدافی برای شرکت آب و فاضلاب استان همدان تعریف شده است که در بند اول آن به تأمین خواسته‌های کمی و کیفی ذی‌نفعان به‌منظور افزایش

1. Xia & et al
2. ISO 9001: 2015
3. ISO 14001: 2015
4. ISO 45001: 2018

رضایت‌مندی مشترکین به‌عنوان یکی از اهداف خط‌مشی شرکت آب و فاضلاب استان همدان ذکر شده است که برای دستیابی به این هدف نیروی انسانی شرکت باید به توانمندی‌هایی دست پیدا کند و از طرف دیگر در یکی از بندهای دیگر به توسعه و صیانت از سرمایه‌های انسانی شرکت اشاره کرده است که شناسایی عواملی که منجر به خرابکاری خدمات در کارکنان شرکت می‌شود، می‌تواند به مدیران شرکت آب و فاضلاب در دستیابی به هدف افزایش سطح بهره‌وری سرمایه‌های انسانی و افزایش سطح دانش و قابلیت‌های پرسنلی کمک کند. در نتیجه، سؤال اصلی پژوهش عبارت است از:

پیشایندهای مدل خرابکاری خدمات در سطح فردی چیست؟

ادبیات پژوهش

خرابکاری خدمات

در پیشینه پژوهش‌های روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، رفتارهایی با عناوینی نظیر رفتارهای انحرافی، ضداجتماعی، ضدتولید، تلافی‌جویانه و مخرب به‌عنوان رفتارهای منفی معرفی شده‌اند (اردلان، بهشتی‌راد و سلطان‌زاده، ۱۳۹۴). هریس و اوگبونا (۲۰۰۲) خرابکاری خدمات را به‌عنوان «رفتارهای اعضای سازمان که عمداً برای تأثیر منفی بر خدمات طراحی شده‌اند» تعریف کردند (هریس و اوگبونا، ۲۰۰۲). از دید مشتری، خرابکاری در خدمات و خرابی خدمات ممکن است یکسان به‌نظر برسد و تمایز بین آنها را برای مشتریان دشوار کند؛ به‌عبارت‌دیگر، کارکنان خط‌مقدم می‌توانند خرابکاری خدمات را به‌عنوان یک شکست، پنهان کنند و در تلاش برای جلوگیری از مجازات‌های بعدی برای خرابکاری خدمات هستند. پیامدهای خرابکاری در خدمات سه برابر است؛ چراکه بر کارمند، عملکرد خدمات و عملکرد شرکت تأثیر می‌گذارد (هریس و اوگبونا، ۲۰۰۲؛ تائو، جانگ و کوون، ۲۰۱۹). خرابکاری خدمات با خرابی خدمات تفاوت دارد به این دلیل که رفتارهای خرابکارانه خدمات عمده رخ می‌دهد و هدف آنها تأثیر منفی بر خدمات است. از طرف دیگر، خرابی خدمات به عملکردی گفته می‌شود که کمتر از انتظارات مشتری یا استانداردهای سازمانی باشد (تائو، جانگ و کوون، ۲۰۱۹)؛ به‌طور کلی، خرابکاری خدمات به عواقب منفی منجر می‌شود، زیرا خرابکاری خدمات اغلب کیفیت و عملکرد شرکت را از بین می‌برد (هریس و اوگبونا، ۲۰۰۶).

سرپرستی سوءاستفاده گرایانه

سرپرستی سوءاستفاده گرایانه^۱ به عنوان درک «زیردستان» از میزان نظارت ناظران در رفتارهای کلامی و غیرکلامی خصمانه، به استثنای تماس فیزیکی، تعریف می شود (تپر^۲، ۲۰۰۰؛ ما، ژو و مو، ۲۰۲۰). نمونه‌هایی از سرپرستی سوءاستفاده گرایانه عبارتند از: بدقولی و خلف وعده، تمسخر عمومی، یا حتی تهدید کارکنان (تپر^۳، ۲۰۰۰؛ تپر و همکاران^۴، ۲۰۰۶؛ ما، ژو و مو^۵، ۲۰۲۰). به گفته تپر (۲۰۰۷)، سرپرستی سوءاستفاده-گرایانه، تصور ذهنی زیردستان از وقایع است که می‌تواند تحت تأثیر ویژگی‌های شخصی آنها باشد. این نشان می‌دهد که زیردستان یک سرپرست می‌توانند رفتار یک سرپرست را متفاوت ببینند؛ یعنی یک زیردست ممکن است رفتار یک سرپرست را سوءرفتار بدانند، درحالی‌که دیگری ممکن است آن را مناسب بدانند. شات، فرون و کلووای^۶ (۲۰۰۶) اظهار داشتند که سرپرستی سوءاستفاده گرایانه نسبتاً فراگیر است و کارمندان مستعد از این رفتارهای سوءاستفاده گرایانه رنج می‌برند که این می‌تواند نه تنها بر سلامت روان شناختی کارکنان، بلکه همچنین بر بهره‌وری سازمان تأثیرات سوء بگذارد (ما، ژو و مو، ۲۰۲۰).

حساسیت به بدرفتاری بین فردی

از جمله سازه‌های مورد بحث در زمینه تعاملات اجتماعی، حساسیت بین فردی است. حساسیت بین فردی (عاطفی و اجتماعی) مهارت ارزیابی توانایی‌ها، حالت‌ها و صفات دیگران از طریق نشانه‌های غیر کلامی آنهاست (کارنی و هاری کن^۷، ۲۰۰۳). همچنین به عنوان شناخت، آگاهی و حساسیت بیش از حد به رفتار و احساسات دیگران تعریف شده است (طهماسبی، برادران و میرزایی، ۱۳۹۹). افرادی که این ویژگی را دارند، پریشان در روابط بین فردی، مراقب در رفتار و خلق دیگران، حساس به نقد واقعی یا عدم پذیرش و تغییر رفتارشان برای پیروی از انتظارات دیگران معرفی شده‌اند (بویس و پارکر^۸، ۱۹۸۸). حساسیت به

1. Abusive supervision
2. Tao, Jang & Kwon
3. Tepper
4. Tepper & et al
5. Ma, Zhou & Mu
6. Schat, Frone & Kelloway
7. Carney & Harrigan
8. Boyce & Parker

بدرفتاری بین فردی^۱ به عنوان «یک متغیر تفاوت فردی» طبقه‌بندی می‌شود که کارکنان را براساس میزان حساسیت آنها نسبت به انواع مختلف تعاملات بین فردی روزمره طبقه‌بندی می‌کند (بونک و مگلی^۲، ۲۰۱۱). این «قدرت پاسخ شناختی و عاطفی فرد به برخوردهای بین فردی» را منعکس می‌کند (بونک و مگلی، ۲۰۱۱؛ ما، ژو و مو، ۲۰۲۰).

ادراک از بدرفتاری مشتری

بدرفتاری مشتری به رفتار نامناسب مشتریان با کارمندان خدماتی اشاره دارد که این بدرفتاری سوءاستفاده کلامی، خواسته‌های نامعقول و رفتارهای بی‌احترامی را به خود اختصاص می‌دهد (بیس^۳، ۲۰۰۱؛ پارک و کیم^۴، ۲۰۲۰). بیشتر مطالعات بدرفتاری مشتری را بی‌عدالتی یا پرخاشگری بین فردی تلقی می‌کنند که باعث واکنش‌های عاطفی منفی به منبع بی‌عدالتی یا پرخاشگری می‌شود (روپ و اسپنسر^۵، ۲۰۰۶؛ اسکارلیکی، ون‌جارسولد و واکر^۶، ۲۰۰۸؛ پارک و کیم، ۲۰۲۰)؛ با این حال، برخورد خدماتی که در آن کارکنان خدماتی با سوءرفتار مشتری روبه‌رو می‌شوند، نه تنها یک تعامل بین فردی است، بلکه همچنین یک زمینه اجتماعی است که در آن مشتریان و ارائه‌دهندگان خدمات به دنبال برآوردن نیازهای روانی اجتماعی خود هستند (روپ و اسپنسر، ۲۰۰۶؛ اسکارلیکی، ون‌جارسولد و واکر، ۲۰۰۸)؛ به‌عنوان مثال، درحالی که مشتریان با استفاده از یک خدمت، نیازهای سودمندانه و لذت‌جویانه خود را برآورده می‌کنند، کارکنان با نشان دادن صلاحیت حرفه‌ای و رسیدن به اهداف تعیین شده از نظر سازمانی، احساس موفقیت می‌یابند (دورمان و زاپف^۷، ۲۰۰۴؛ پارک و کیم، ۲۰۲۰). به همین ترتیب، تحقیقات قبلی تعاملات خدماتی را به عنوان وضعیت دستیابی به هدف مفهوم‌بندی و پیشنهاد می‌کند که کارمندان خدماتی در اهداف مربوط به کار در نتیجه بدرفتاری با مشتری شکست می‌خورند (وانگ و همکاران^۸، ۲۰۱۳؛ پارک و کیم، ۲۰۲۰). بدرفتاری مشتری به عنوان «برخورد بین فردی با کیفیت پایین از کارکنان در ارتباط با مشتریان خود» تعریف می‌شود (تائو، جانگ و کوون، ۲۰۱۹؛ وانگ و همکاران، ۲۰۱۱).

1. Sensitivity to Interpersonal Mistreatment
2. Bunk & Magley
3. Bies
4. Park & Kim
5. Rupp and Spencer
6. Skarlicki, Van Jaarsveld & Walker
7. Dormann & Zapf
8. Wang & et al

هوش عاطفی

عنوان هوش عاطفی^۱ برای نخستین بار در سال ۱۹۲۰ توسط ثورندیک معرفی شد و ریشه آن در مفهوم هوش اجتماعی^۲ قرار دارد. از آن زمان تاکنون، پژوهشگران مختلف در حوزه‌های گوناگون به پژوهش در این رابطه پرداخته‌اند. اولین نظریه‌پردازی که تعریف علمی از هوش عاطفی ارائه کرد، پیتر سالووی^۳ (۱۹۹۰) است که آن را نوعی از پردازش اطلاعات عاطفی می‌داند که شامل ارزیابی درست هیجانات و احساس در خود و دیگران، بیان صحیح احساس و تنظیم انطباقی احساسات است؛ به شیوه‌ای که سطح زندگی بهبود یابد. در سال ۱۹۹۹ نیز جان مایر و پیتر سالووی هوش عاطفی را به صورت علمی مورد بررسی قرار دادند (مایر و سالووی^۴، ۲۰۰۰). این افراد هوش عاطفی را به عنوان توانایی نظارت بر عواطف و احساسات خود و دیگران، تفاوت قائل شدن بین آنها و استفاده از این مفروضات برای هدایت فکر و عمل فرد تعریف کرده‌اند (حجازی و نظری‌پور، ۱۳۹۹).

احساس‌پردشدگی در محیط کار

در زمینه‌های مختلف اجتماعی شاهد یک پدیده فراگیر همراه با عارضه اجتماعی به نام پردشدگی هستیم (رابینسون، رایلی و وانگ^۵، ۲۰۱۳). در مقایسه با تحقیقات بسیار در ادبیات علوم اجتماعی در مورد پردشدگی، به این پدیده در روان‌شناسی سازمانی توجه کمی شده است (وو، وی و هوی^۶، ۲۰۱۱؛ ژو^۷، ۲۰۱۲). پردشدگی به بخشی از زندگی انسان تبدیل شده است که هرکسی می‌تواند آن را تجربه کند (رایلی و همکاران^۸، ۲۰۱۴؛ زیمرمن، کارتر-سوال و ژو^۹، ۲۰۱۶). فریس و همکاران^{۱۰} (۲۰۰۸) ادراک پردشدگی در محیط کار را به عنوان درجه‌ای که شخص احساس می‌کند توسط دیگران (سرپرست یا همکار) در محیط کار نادیده گرفته شده است، تعریف می‌کنند. مبنای دیگر ایجاد ادراک آن استفاده از

1. Emotional Intelligence
2. Social Intelligence
3. Peter Salovey
4. Mayer & Salovey
5. Robinson, O'Reilly & Wang,
6. Wu, Wei & Hui
7. Xu
8. O'Reilly & et al
9. Zimmerman, Carter-Sowell & Xu
10. Ferris & et al

زبان یا اصطلاحاتی خاص و رمزگونه از سوی افراد دیگر حاضر در محیط کار است، به نحوی که فرد قادر به فهمیدن آنها نباشد (هیتلان و همکاران^۱، ۲۰۰۶). این حذف و کنار گذاشتن ممکن است از نظر انگیزه و شدت، متفاوت باشد. به طور مثال، کارکنان در محیط کار می توانند به صورت عمدی یا غیر عمدی توسط چندین حوزه همانند سرپرستان، همکاران و زیردستان کنار گذاشته شوند (فریس و همکاران ۲۰۰۸). طردشدگی عمدی زمانی رخ می دهد که فرد آگاه باشد که هنگام دخالت در فعالیت های اجتماعی مناسب، باعث کنار گذاشتن فرد دیگری می شود (رابینسون، رایلی و وانگ، ۲۰۱۳)، همانند امتناع از صحبت کردن یا نگاه نکردن به فرد مورد نظر در محیط کار (ویلیامز و نیدا^۲، ۲۰۱۱). در طردشدگی غیر عمدی که رایج تر است، فرد آگاه نیست که فعالیت اجتماعی اش باعث کنار گذاشتن فرد دیگر در محیط کار می شود. به عنوان مثال، هنگامی که ما به یک تریک از همکارانمان پاسخ نمی دهیم، این بدان معنا نیست که ما نیت های نادرست داشته باشیم (زادرو، ویلیامز و ریچاردسون^۳، ۲۰۰۵).

ناهمسانی هیجانی

ناهمسانی هیجانی وقتی اتفاق می افتد که احساسات ابزار شده منطبق بر هنجارهای سازمانی است، ولی برخلاف احساسات واقعی است (رافائلی و ساتون^۴، ۱۹۸۷؛ علیپور و همکاران^۵، ۲۰۲۱). ناهمسانی هیجانی برخلاف هوش عاطفی، ناهماهنگی عاطفی معنایی منفی با پیامدهای نگران کننده در زمینه روان شناسی محیط به همراه دارد. ناهمسانی هیجانی میزان احساسات متفاوت از احساسی که باید مطابق با قوانین لازم بیان شود، تعریف شده است (جیاردینی و فرس^۶، ۲۰۰۸). زاپ^۷ و همکاران، (۱۹۹۹) استدلال کردند که ناهمسانی هیجانی عامل استرس زایی است که در انجام مؤثر وظیفه اختلال ایجاد می کند و به همین ترتیب می تواند تهدیدی برای رفاه کارمندان باشد (زاپف و همکاران^۸، ۱۹۹۹؛ علی پور و همکاران، ۲۰۲۱). لی و اوک (۲۰۱۴) توضیح دادند که کارکنانی که از ناهمسانی هیجانی رنج می برند ممکن است احساس کمبود

1. Hitlan & et al
2. Williams & Nida
3. Zadro, Williams & Richardson
4. Rafaeli & Sutton
5. Alipour & et al
6. Giardini & Frese
7. Zapf
8. Zapf & et al

عاطفی و جسمی، کمبود انرژی و خستگی مفرط، حتی احساساتی داشته باشند که بیش از حد از منابع عاطفی تخلیه شده‌اند تا بتوانند با ادامه خواسته‌ها کنار بیایند. این ممکن است به عزت‌نفس و خودکارآمدی ضعیفی منجر شود و آنها احساس کمبود مهارت و موفقیت کمتری می‌کنند، احساس موفقیت شخصی خود را کاهش می‌دهند و باعث می‌شوند خود را در بهره‌وری منفی ارزیابی کنند (لی و اوک، ۲۰۱۴).

پیشینه تجربی پژوهش

در این پژوهش با بررسی مبانی نظری موجود، چندین عامل از جمله سرپرستی سوءاستفاده‌گرایانه، حساسیت به بدرفتاری بین فردی، ادراک از بدرفتاری مشتری، هوش عاطفی، احساس طردشدگی در محیط کار و ناهمسانی هیجانی به عنوان مهم‌ترین عوامل مؤثر در خرابکاری خدمات در پژوهش‌های مختلف به اثبات رسیده است که در ادامه، به تعدادی از پژوهش‌های مرتبط با این تحقیق خواهیم پرداخت.

جدول ۱. خلاصه از پیشینه پژوهش

ردیف	مؤلف	عنوان	روش	یافته‌ها
۱	پرهیزگار و باقری (۱۳۹۶)	رابطه بین سوءاستفاده مشتری، ناهمسانی عاطفی و فرسودگی احساسی و انتقام کارکنان را با نقش تعدیل‌کننده پشتیبانی سرپرست	کمی	نتایج تحقیقات نشان می‌دهد که رفتار نادرست مشتریان بر فرسودگی عاطفی کارکنان و تفاوت‌های احساسی آنها تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد. فرسودگی احساسی تأثیر قابل توجهی بر رفتار متقابل کارکنان دارد؛ درحالی که ناهمگونی احساسی تأثیر مستقیم قابل توجهی بر رفتار تلافی‌جویانه کارکنان ندارد.
۲	علی‌پور و همکاران (۲۰۲۱)	بررسی تأثیر محرک‌های محیطی بر خرابکاری خدمات کارکنان هتل با نقش میانجی هوش عاطفی و ناهمسانی هیجانی	کمی	یافته‌ها نشان می‌دهد که محرک‌های محیطی بر هوش عاطفی و ناهمسانی هیجانی مؤثر است و از طرف دیگر، هوش عاطفی و ناهمسانی هیجانی بر خرابکاری خدمات تأثیر معنی‌داری دارند و عاملی مهم در بروز و جلوگیری از خرابکاری خدمات شناخته شده‌اند.

ردیف	مؤلف	عنوان	روش	یافته‌ها
۳	ما، ژو و مو (۲۰۲۰)	اینکه آیا سرپرستی سوءاستفاده گرایانه منجر به خرابکاری خدمات می‌شود؟	کمی	نتایج نشان داد که نظارت سرپرستی سوءاستفاده گرایانه از طریق کاهش هویت‌یابی سازمانی، بر خرابکاری خدمات تأثیر مثبت می‌گذارد؛ علاوه‌براین، مشخص شد که حساسیت به بدرفتاری بین فردی می‌تواند تأثیرات سرپرستی سوءاستفاده گرایانه بر خرابکاری خدمات را تعدیل کند، به طوری که این تأثیرات برای کسانی که حساسیت به بدرفتاری بین فردی بالاتر دارند، قوی‌تر است.
۴	سرور و همکاران (۲۰۲۰)	چگونگی تأثیر پردشدگی در محیط کار بر خرابکاری خدمات در بین پرستاران	کمی	یافته‌ها نشان می‌دهد که پردشدگی در محیط کار بر استرس پرستاران و خرابکاری خدمات آنها تأثیر معنی‌داری دارد. از طرف دیگر استرس هم تأثیری معنی‌دار بر خرابکاری خدمات دارد و یافته‌های حاصل از نقش تعدیل‌گر حمایت سازمانی ادراک‌شده نشان می‌دهد که حمایت سازمانی ادراک‌شده اثر استرس بر خرابکاری خدمات را تعدیل می‌کند.

همان‌طور که در جدول پیشینه پژوهش نشان داده شده است، این تحقیق از زوایای مختلفی بیانگر نوآوری است؛ نخست: تحقیقی کاربردی است. بدین جهت مدیران شرکت آب و فاضلاب استان همدان و نهادهای مشابه و یا گروه‌های ذی‌نفع از نتایج آن استفاده خواهند کرد؛ همچنین مشابه این تحقیق در کشور انجام نشده است. با مرور ادبیات تحقیق، این نتیجه حاصل می‌شود که اگرچه در تحقیقات گذشته روابط بین متغیرهای پژوهش به صورت دوه‌دو مورد بررسی قرار گرفته ولی پژوهش حاضر اولین پژوهشی است که به بررسی روابط هم‌زمان این هفت متغیر پرداخته است. نتایج جستجوها در پایگاه ایران‌داک، نورمگز، سیویلیکا، مگ‌ایران و ... نشان می‌دهد که هیچ پژوهش مشابهی در این حوزه انجام نشده است. به‌طور کلی، این پژوهش تلاش می‌کند تا چندین مشارکت نظری و مدیریتی ارائه دهد. اول، ادبیات خرابکاری خدمات

توسط کارکنان را با انتقال عوامل تأثیرگذار از کارمندان و مشتریان به سبک رهبری منفی ارتقا می‌دهد. همچنین با بررسی تأثیر آن بر رفتار کاری مضر کارکنان با هدف مشتریان در صنعت خدمات، به ادبیات سرپرستی سوءاستفاده‌کننده کمک می‌کند. دوم، همان‌طور که قبلاً ذکر شد، تأثیرات تعدیل‌کننده حساسیت به بدرفتاری و هوش عاطفی را روشن می‌کند. بنابراین، مطالعه ما ساخت یک چارچوب جامع برای درک تأثیرات سرپرستی سوءاستفاده‌گرایانه بر نگرش‌ها و رفتارهای زیردستان را تسهیل می‌کند. سوم، با توجه به اهمیت کارکنان خدماتی برای سازمان‌های خدماتی، مطالعه ما چندین پیشنهاد معنی‌دار برای به حداقل رساندن تأثیرات منفی سرپرستی سوءاستفاده‌کننده، خرابکاری خدمات، ... ارائه می‌کند.

چارچوب نظری و مدل مفهومی

ناهمسانی هیجانی بر خرابکاری خدمات

طبق گفته فاکس و اسپکتور^۱ (۱۹۹۹)، تجربه رویدادهای ناامیدکننده می‌تواند به واکنش‌های احساسی مانند ناامیدی و درنهایت واکنش‌های رفتاری تبدیل شود. بنابراین، وقتی ناامیدی و عصبانیت به دلیل برخورد ضعیف بین فردی رخ می‌دهد، کارمندان آن را به‌عنوان یک محدودیت موقعیتی درک می‌کنند که آنها را از دستیابی به اهداف ارزشمند یا دستیابی به عملکرد مؤثر باز می‌دارد. سپس آنها در برابر خشم و سرخوردگی با برانگیختگی و انزجار احساسی واکنش نشان می‌دهند که ممکن است واکنش‌های نامطلوب رفتاری مانند رفتارهای انحرافی یا خراب کاری را ایجاد کند (لی و اکی، ۲۰۱۴).

ناهمسانی هیجانی بر خرابکاری خدمات با تعدیل گر هوش عاطفی

تحقیقات قبلی به‌طور تجربی از ارتباط مثبت بین هوش عاطفی و کار عاطفی حمایت کرده است. به‌عنوان مثال، مطالعه وانگ و همکاران^۲ (۲۰۱۱) نشان داد که خودکارآمدی کارکنان خدماتی برای تنظیم عاطفی مستقیماً با تنظیم رفتاری آنها در مواجهه با بدرفتاری با مشتری مرتبط است، بنابراین، تأثیر بدرفتاری با مشتری را تضعیف می‌کند و خرابکاری خدمات را کاهش می‌دهد. در مواجهه با بدرفتاری با مشتری،

1. Fox & Spector's
2. Wang & et al

کارکنان خدمات با سطوح بالاتری از خودکارآمدی برای تنظیم هیجانی معمولاً خود را قادر به کنترل موفقیت‌آمیز وظیفه در دست می‌دانند. به گفته جانسون و اسپکتور^۱ (۲۰۰۷)، افراد با هوش عاطفی به‌خوبی از احساسات خود آگاه و نسبت به احساسات دیگران حساس هستند و بنابراین تمایل دارند احساسات خود را تنظیم کنند تا آنها را با احساسات دیگران هماهنگ کنند.

احساس طردشدگی بر خرابکاری خدمات

احساس طردشدن در یک فرد می‌تواند به شرایط روحی و عاطفی منفی گوناگونی مانند: دلخوری، ناامیدی، نگرانی (اندرسون و پولیچ^۲، ۲۰۰۱؛ سرور و همکاران، ۲۰۲۰)، انزوا و اندوه (هیتلان و همکاران، آزرده‌گی عاطفی، عصبانیت (وو و همکاران^۳، ۲۰۱۲) و احساسات منفی (گونسالکورال و ویلیامز^۴، ۲۰۰۷) منجر شود. پس از آن، این حالت‌های روانی منفی نتایج نامطلوب شغلی را القا می‌کنند. به‌عنوان مثال، رفتار کاری ضدتولید^۵ (CWB) (فریس و همکاران، ۲۰۰۸؛ ژائو و همکاران^۶، ۲۰۱۳)، بهره‌وری کمتر و سطح بالاتر غیبت (کولیگان و هیگینز^۷، ۲۰۰۶). طبق نظریه برابری آدامز^۸ (۱۹۶۳)، نابرابری در مبادلات اجتماعی افراد را وادار به پاسخگویی انطباقی با روش‌های مختلف، رفتاری و شناختی می‌کند؛ به‌عبارت دیگر، این نظریه نشان می‌دهد که انسان موجودی منطقی است و از تحلیل هزینه و سود برای مقایسه برابری سهم آنها و دیگران و نتایج استفاده می‌کند (چائو و همکاران، ۲۰۱۱).

ادراک از بدر رفتاری مشتری بر خرابکاری خدمات کارکنان

درحالی‌که کارمندان خدمات ملزم به تنظیم و ابراز احساسات مثبت در جریان معاملات مشتری هستند (پارک و کیم، ۲۰۲۰)، به‌ندرت سازمان‌های خدماتی رفتارهای غیرقابل قبول مشتری را تعریف می‌کنند و سیاست‌هایی را برای جلوگیری از چنین رفتارهایی اعمال می‌کنند (پارک و کیم، ۲۰۲۰). اگرچه بدر رفتاری

1. Johnson & Spector
2. Anderson & Pulich
3. Wu & et al
4. Gonsalkorale & Williams
5. Counterproductive Work Behavior (CWB)
6. Zhao & et al
7. Colligan & Higgins
8. Adams

با مشتری ناقص هنجارهای اجتماعی است، اما این شعار، «مشتری همیشه حق دارد» در بیشتر سازمان‌های خدماتی ممکن است بیانگر این باشد که رفتار نامناسب مشتری با کارمندان می‌تواند قسمت قابل قبولی از ارائه خدمات به مشتری باشد. با این وجود، تلاش علمی کمی در رابطه با ادراک از بدررفتاری مشتری بر خرابکاری خدمات صورت گرفته است (پارک و کیم، ۲۰۲۰).

سرپرستی سوءاستفاده‌گرایانه بر خرابکاری خدمات کارکنان

سرپرستان سوءاستفاده‌گر به سختی از زیردستان خود پشتیبانی می‌کنند (تپر، ۲۰۰۰ و تپر و همکاران، ۲۰۰۶)؛ بنابراین، کارکنان ممکن است از وابستگی به سازمان خود احساس شرم کنند (لیو و همکاران، ۲۰۱۶). از همه مهم‌تر، ارتباطات شکننده بین کارکنان و سازمان می‌تواند انگیزه کارکنان را برای ارائه خدمات با کیفیت بالا به مشتری تا حد زیادی ضعیف کند. سرپرستان سوءاستفاده‌گر به ندرت به فداکاری و مشارکت زیردستان احترام یا ستایش نشان می‌دهند (رافرتی و رستوبوگ^۲، ۲۰۱۱)؛ بنابراین، کارمندان ممکن است شروع به سؤال کنند که آیا تلاش آنها برای بقا و توسعه سازمان قابل توجه است. در نتیجه، احتمال اینکه موفقیت سازمان را به‌عنوان موفقیت خود درونی کنند، کمتر خواهد بود (مائل و آشفورث^۳، ۱۹۹۲)؛ در نتیجه، آنها می‌توانند بی تفاوت و سهل‌انگار شوند. آنها حتی ممکن است مشتریان را نادیده بگیرند، سرعت ارائه خدمات را کاهش دهند و یا عمداً مشتریان را معطل کنند (هریس و اوگبونا، ۲۰۰۲).

سرپرستی سوءاستفاده‌گرایانه بر خرابکاری خدمات با تعدیل گر حساسیت به بدررفتاری

نظارت نادرست ممکن است تأثیر بیشتری بر کاهش هویت سازمانی (و افزایش خرابکاری خدمات) برای کارکنان با حساسیت به بدررفتاری بالاتر داشته باشد. کسانی که حساسیت به بدررفتاری بالاتری دارند نسبت به رفتار نامطلوب سرپرستان متخلف حساسیت بیشتری نشان می‌دهند (بانک و ماگلی، ۲۰۱۱). چنین تعاملات نامطلوبی ممکن است آنها را به این باور برساند که از اعضای ارزشمند و محترم سازمان نیستند. آنها به این باور می‌رسند که سازمان نیازهای اساسی آنها را برای تعلق و وجود معنی‌دار برآورده نمی‌کند

1. Lyu et al
2. Rafferty & Restubog
3. Mael & Ashforth

(برتون و هوپلر^۱، ۲۰۰۶؛ تاجفل^۲، ۱۹۸۱). مهم‌تر از آن، آنان تمایل دارند به این بدرفتاری واکنش شدیدتری نشان دهند (بانک و ماگلی، ۲۰۱۱). برای کاهش ناراحتی روانی (انتقام گرفتن از سرپرست/ سازمان)، ممکن است عملکرد سازمان را عملکرد خود نینند (گیسنر^۳، ۲۰۱۱)؛ بنابراین، آنها تمام توجه یا تلاش خود را صرف دستیابی به اهداف و منافع جمعی نخواهند کرد. در واقع، آنها ممکن است عمداً مرتکب رفتارهای منفی برای آسیب‌رساندن به تجربیات مشتری شوند، مانند نادیده گرفتن، شرمساری، یا نشان دادن خصومت نسبت به مشتریان (هاریس و اوگبونا، ۲۰۰۲، ۲۰۰۶). با این حال، برای کسانی که حساسیت به بدرفتاری کمتری دارند، تأثیر نظارت سوءاستفاده سرپرست نسبتاً کم است. آنها نسبت به تماس‌های نامطلوب بین فردی حساسیت کمتری دارند (بانک و ماگلی، ۲۰۱۱).

ادراک از بدرفتاری مشتریان بر خراب‌کاری خدمات با تعدیل گر هوش عاطفی

مطالعات قبلی نشان داده است که هوش عاطفی، رفتارهای مثبت در محل کار را تقویت می‌کند (کارملی^۴، ۲۰۰۳)، رفتارهای شهروندی سازمانی را تسهیل می‌کند (کارملی و جوسمن^۵، ۲۰۰۶)، رفتارهای کاری غیرمولد را کاهش می‌دهد (جونگ و یون^۶، ۲۰۱۲) و اثرات ناهمسانی عاطفی و خراب‌کاری خدمات کارکنان را کاهش می‌دهد (لی و اوکی، ۲۰۱۴). اگرچه تعداد فزاینده‌ای از تحقیقات روی اثرات منفی بدرفتاری با مشتری متمرکز است (اسکارلیچی و همکاران^۷، ۲۰۰۸؛ وانگ و همکاران، ۲۰۱۱). همه کارکنانی که بدرفتاری با مشتری را تجربه می‌کنند، نتایج منفی در محل کار مانند رفتارهای خرابکارانه خدمات نشان نمی‌دهند. بنابراین، قابل قبول است که افراد زمانی که تجارب عاطفی خود را تنظیم می‌کنند و پیامدهای آن را تشخیص می‌دهند، می‌توانند تصمیم مؤثری بگیرند (تائو و همکاران، ۲۰۱۹). لازم به ذکر است مدل طراحی شده براساس بررسی پژوهش‌های مختلف در حوزه خراب‌کاری خدمات به صورت محقق ساخته طراحی شده است.

1. Burton & Hoobler
2. Tajfel
3. Giessner
4. Carmeli
5. Carmeli & Josman
6. Jung & Yoon
7. Skarlicki et al



شکل ۱. مدل مفهومی اولیه پژوهش (پژوهش‌های پارک و کیم (۲۰۱۹)، ما و همکاران (۲۰۲۰)، تائو و همکاران (۲۰۱۹)، علی‌پور و همکاران (۲۰۲۱)، لی و اکی (۲۰۱۴)، سرور و همکاران (۲۰۲۰))

فرضیه‌های پژوهش

- (H_1): ناهمسانی هیجانی بر خرابکاری خدمات کارکنان شرکت آب و فاضلاب تأثیر گذار است.
- (H_2): ادراک از بدرفتاری مشتری بر خرابکاری خدمات کارکنان شرکت آب و فاضلاب تأثیر گذار است.
- (H_3): سرپرستی سوءاستفاده گرایانه بر خرابکاری خدمات کارکنان شرکت آب و فاضلاب تأثیر گذار است.
- (H_4): احساس طردشدگی در محیط کار بر خرابکاری خدمات کارکنان شرکت آب و فاضلاب تأثیر گذار است.
- (H_5): هوش عاطفی رابطه بین ناهمسانی هیجانی و خرابکاری خدمات کارکنان شرکت آب و فاضلاب را تعدیل می‌کند.

- (H₆): هوش عاطفی رابطه بین ادراک از بدرفتاری مشتری و خرابکاری خدمات کارکنان شرکت آب و فاضلاب را تعدیل می‌کند.
- (H₇): حساسیت به بدرفتاری رابطه بین سرپرستی سوءاستفاده‌گرایانه و خرابکاری خدمات کارکنان شرکت آب و فاضلاب را تعدیل می‌کند.

روش‌شناسی پژوهش

از آنجا که هدف پژوهش، آزمون مدلی از پیش‌بینی‌های خرابکاری خدمات در سطح فردی است، پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر روش، توصیفی و از نوع پیمایشی است و واحد تحلیل در این پژوهش سطح فردی می‌باشد. جامعه آماری در این پژوهش کارکنان اداره آب و فاضلاب استان همدان که با ارباب‌رجوع در ارتباط هستند (کسانی که موضوع خرابکاری خدمات به‌طورمثال تعویق‌انداختن کار ارباب‌رجوع و ... موضوعیت دارد) به‌صورت احتمالی انتخاب شدند. در این پژوهش، برای نمونه‌گیری به‌صورت احتمالی از نوع طبقه‌ای برای تکمیل پرسشنامه استفاده شده است؛ به این صورت که پرسشنامه در معاونت‌های مختلف (معاونت مدیریت قراردادهای، معاونت طرح و توسعه، معاونت برنامه‌ریزی، مدیریت حراست، مدیریت حقوقی، مدیریت روابط عمومی، معاونت منابع انسانی، مالی و پشتیبانی، معاونت حفاظت و بهره‌برداری) شرکت آب و فاضلاب به‌صورت تصادفی به کارکنان حاضر پرسشنامه داده شده است. نسبت نمونه‌گیری در تمام طبقات یکسان بوده است و در تمام طبقات به یک نسبت پرسشنامه توزیع شده است (در هر طبقه ۲۲ پرسشنامه توزیع شده است) جامعه آماری ۲۵۰ نفر بوده است که از طریق جدول مورگان حداقل حجم نمونه ۱۴۸ نفر تعیین شده است که برای اطمینان از رسیدن به حدنصاب نمونه آماری تعداد ۲۰۰ پرسشنامه توزیع شد که از این تعداد ۱۶۷ پرسشنامه عودت داده شده است که تعدادی از پرسشنامه‌ها مخدوش بوده است و در نهایت ۱۷ پرسشنامه از روند پژوهش حذف شد و تحلیل براساس نمونه آماری ۱۵۰ نفره صورت گرفته است. در این پژوهش در بخش استنباطی برای آزمون فرضیه‌ها و مدل از معادلات ساختاری مبتنی بر واریانس با استفاده از روش حداقل مربعات جزئی با استفاده از نرم‌افزارهای اس‌پی‌اس‌اس و حداقل مربعات جزئی استفاده شد. ابزار اصلی گردآوری اطلاعات پرسشنامه است که در جدول (۲) به تفکیک هر یک از سازه‌ها و تعداد سؤالاتی را که به خود اختصاص داده‌اند و منبع پرسشنامه مشخص شده است.

جدول ۲. الگوی تحلیلی پژوهش

نماگر	منبع	مؤلفه	سازه
BM1 – BM5	شاو و اکرایسکی (۲۰۱۴)	-	سنجش ادراک از بدرفتاری ارباب رجوع
KK1 – KK7	تانو، جانگ و اون (۲۰۱۹) ^۱	-	سنجش خرابکاری خدمات
AK1 TO AK4	وانگ و لو ^۲ (۲۰۰۲)	ارزیابی احساسات خود	سنجش هوش عاطفی
OE1 TO OE4		ارزیابی احساسات دیگران	
KA1 TO KA4		به کارگیری احساسات	
CP1 TO CP4		تنظیم احساسات	
NH1 TO NH11	علیپور و همکاران (۲۰۲۱)	-	سنجش ناهمسانی هیجانی
SH1 TO SH7	هیتلان و نول ^۳ (۲۰۰۹)	طرد از سوی همکاران	سنجش طردشدگی در محیط کار
SM1 TO SM5		طرد از سوی مدیر	
ZT1 TO ZT3		طرد زبانی	
SS1 TO SS5	آل - هاواری، بانی - ملهم و کوراتولین ^۴ (۲۰۲۰)	-	سنجش سرپرستی سوءاستفاده‌گرایانه
BR1 TO BR8	بانک و ماگلی ^۵ (۲۰۱۱)	-	سنجش حساسیت به بدرفتاری

یافته‌های پژوهش

یافته‌های حاصل از جمعیت‌شناختی

نتایج داده‌های مربوط به ویژگی‌های جمعیت‌شناختی (جنسیت، وضعیت تأهل سن، میزان تحصیلات و تجربه کاری پاسخ‌دهندگان) در قالب جدول (۳) ارائه شده است.

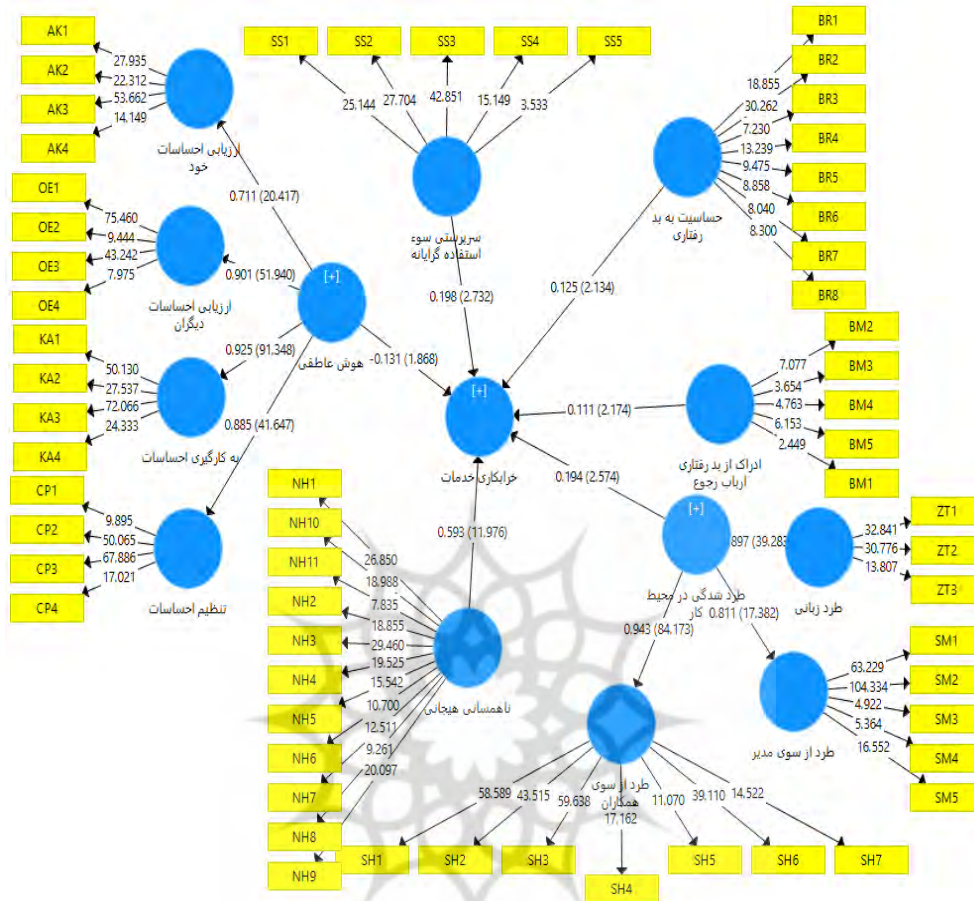
1. Tao, Jang & Kwon
2. Wong & Law
3. Hitlan & Noel,
4. Al-Hawari, Bani-Melhem & Quratulain
5. Bunk & Magley

جدول ۳. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان

ویژگی	ابعاد	فراوانی	درصد فراوانی	جمع
جنسیت	مذکر	۱۱۶	۷۷,۳	۱۵۰
	مونث	۳۴	۲۲,۷	
وضعیت تأهل	مجرد	۱۸	۱۲,۰	
	متأهل	۱۳۲	۸۸,۰	
سن	۲۰ تا ۳۰ سال	۲۰	۱۳,۳	
	۳۰ تا ۴۰ سال	۵۳	۳۵,۳	
	۴۰ تا ۵۰ سال	۵۲	۳۴,۷	
	بیشتر از ۵۰ سال	۲۵	۱۶,۷	
میزان تحصیلات	کاردانی	۳	۲,۰	
	کارشناسی	۸۱	۵۴,۰	
	کارشناسی ارشد	۶۶	۴۴,۰	
تجربه کاری	کمتر از ۵ سال	۸	۵,۳	
	۵ تا ۱۰ سال	۳۵	۲۳,۳	
	۱۰ تا ۱۵ سال	۳۷	۲۴,۷	
	۱۵ تا ۲۰ سال	۳۳	۲۲,۰	
	بیشتر از ۲۰ سال	۳۷	۲۴,۷	

یافته‌های استنباطی پژوهش

۱. سنجش بارهای عاملی و معنی‌داری ضرایب بار عاملی: بارهای عاملی^۱ از طریق محاسبه مقدار همبستگی شاخص‌های یک سازه با آن سازه محاسبه می‌شود که این مقدار باید برابر و یا بیشتر از مقدار ۰/۴ شود (هالند، ۱۹۹۹)؛ و معنی‌داری بار عاملی شاخص‌ها باید خارج از دامنه $\pm ۱,۹۶$ قرار داشته باشد تا معنی‌داری شاخص‌ها تأیید شود. شکل (۲) یافته‌های حاصل از ضرایب معنی‌داری بارهای عاملی را نشان داده است.



شکل ۲. ضریب بارهای عاملی پژوهش

همانطور که در شکل (۲) مشخص است، کلیه ضرایب بارهای عاملی و معنی داری آنها بیشتر از حد استاندارد بوده است و در نتیجه تأیید شده است. در ادامه به سایر شاخص‌های پایایی و روایی در جدول (۴) اشاره شده است.

۲. آلفای کرونباخ: مقدار آلفای کرونباخ بالاتر از ۰/۷. بیانگر پایایی قابل قبول است.

۳. پایایی ترکیبی: در محاسبه پایایی ترکیبی، شاخص‌های با بار عاملی بیشتر اهمیت زیادتری دارند و

حد مجاز برای قبولی آن بیش از ۰.۷ می باشد (وینزی و همکاران، ۲۰۱۰). ۴. روایی همگرا: معیار میانگین واریانس استخراج شده نشان دهنده میانگین واریانس به اشتراک گذاشته شده بین هر سازه با شاخص های خود است.

جدول ۴. بخش اندازه گیری و ساختاری مدل پژوهش

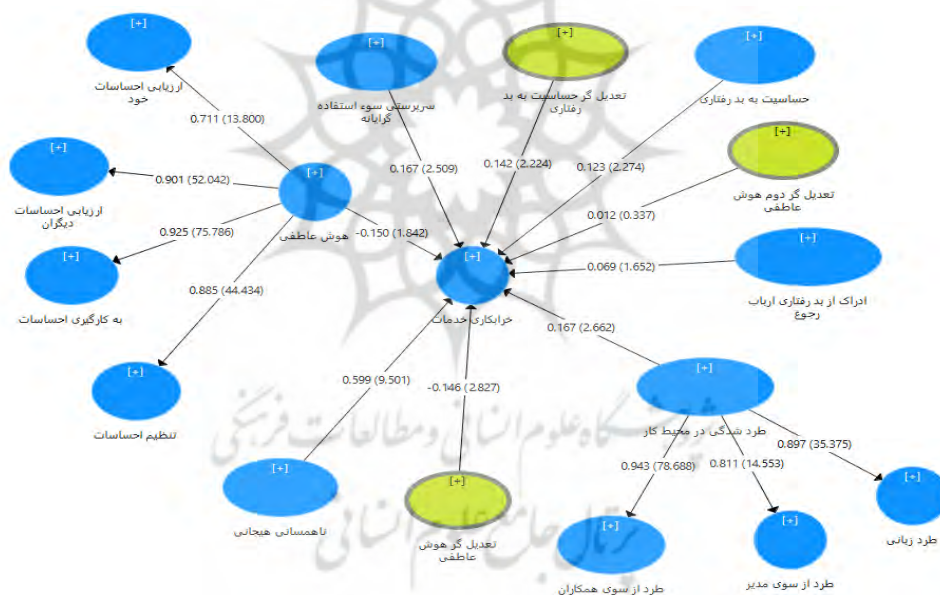
R Squares	مقادیر اشتراکی	میانگین واریانس استخراج شده	آلفا کرونباخ	پایایی ترکیبی	متغیر	ردیف
	-	بزرگ تو از /۰.۵	بزرگ تو از /۰.۷	بزرگ تو از /۰.۷		
.۷۴۴	.۷۲۹۳۲۶	.۷۲۹۳۲۶	.۸۷۵۰۸۷	.۹۱۴۸۳۱	به کارگیری احساسات	۱
	.۶۱۰۵۱۵	.۶۱۰۵۱۵	.۸۶۰۳۴۳	.۸۸۴۳۵۲	ادراک از بدرفتاری مشتری	۲
	.۵۸۲۷۹۹	.۵۸۲۷۹۹	.۷۵۴۳۹۷	.۸۴۳۷۶	ارزیابی احساسات دیگران	۳
	.۶۸۸۵۶۹	.۶۸۸۵۶۹	.۸۴۵۳۳۶	.۸۹۷۶۰۶	ارزیابی احساسات خود	۴
	.۶۸۲۷۲۳	.۶۸۲۷۲۳	.۸۴۶۴۷۳	.۸۸۰۷۲۱	حساسیت به بدرفتاری	۵
	.۷۸۶۸۷۲	.۷۸۶۸۷۲	.۹۲۵۱۱۷	.۹۳۵۹۰۹	هوش عاطفی	۶
	.۵۸۱۱۵۳	.۵۸۱۱۵۳	.۸۷۶۹۴۹	.۹۰۵۶۶۴	خرابکاری خدمات	۷
	.۵۱۶۱۰۱	.۵۱۶۱۰۱	.۹۰۵۴۸۹	.۹۲۱۰۲۳	ناهمسانی هیجانی	۸
	.۵۹۴۲۰۶	.۵۹۴۲۰۶	.۸۱۶۶۶۲	.۸۷۴۱۲۸	سرپرستی سوء استفاده گرایانه	۹
	.۶۵۷۶۱۳	.۶۵۷۶۱۳	.۸۲۵۱۴۴	.۸۸۳۸۴	تنظیم احساسات	۱۰
	.۷۰۵۴۵۱	.۷۰۵۴۵۱	.۹۲۹۲۷۷	.۹۴۳۴۳۳	طرد از سوی همکاران	۱۱
	.۵۶۶۹۲۳	.۵۶۶۹۲۳	.۷۹۰۱۵	.۸۶۰۰۳۷	طرد از سوی مدیر	۱۲
	.۶۶۷۷۰۵	.۶۶۷۷۰۵	.۷۴۱۷۳۹	.۸۵۰۱۵	طرد شدگی در محیط کار	۱۳
	.۷۱۶۶۱۱	.۷۱۶۶۱۱	.۸۰۲۳۶۲	.۸۸۳۴۴۳	طرد زبانی	۱۴
.۷۴۴	.۶۱۹۰	-			میانگین	

باتوجه به جدول (۴) مقدار پایایی تمامی سازه‌ها مورد تأیید هستند و روایی همگرا سازه‌های پژوهش تأیید شده است. ۵. برازش کلی مدل: برای بررسی برازش مدل کلی تنها از یک معیار به نام برازش کلی مدل استفاده می‌شود. این معیار از طریق فرمول زیر به دست می‌آید:

$$.678 = \sqrt{.619} \times \sqrt{.744} = \sqrt{\text{communality}} \times \sqrt{R^2}$$

وتزلز و دیگران (۲۰۰۹) سه مقدار ۰.۱، ۰.۲۵، ۰.۳۶ را به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای برازش کلی مدل معرفی نموده‌اند (وتزلز^۱ و همکاران، ۲۰۰۹)؛ بنابراین حاصل شدن ۰.۶۷۸ برای برازش کلی مدل، نشان از برازش کلی قوی مدل دارد.

برای آزمودن فرضیه‌های از آزمون معنی‌داری تی (t-statistic) استفاده می‌شود. در صورتی که مقدار این اعداد از قدر مطلق ± 1.96 بیشتر شود، نشان از صحت رابطه بین سازه‌ها و در نتیجه، تأیید فرضیه‌های پژوهش در سطح اطمینان ۹۵ درصد است. همان‌طور که در شکل (۳) مشخص است.



شکل ۳. ضرایب مسیر و معنی‌داری تی (t-statistic)

یافته‌های استنباطی حاصل از تجزیه و تحلیل فرضیه‌های پژوهش در جدول (۵) به نمایش درآمده است.

جدول ۵. خلاصه یافته‌های پژوهشی

نتیجه آزمون	t-value	ضریب مسیر	فرضیه
تأیید فرضیه	۹,۵۰۱	.۵۹۹	(H ₁): اهمسانی هیجانی بر خرابکاری خدمات کارکنان شرکت آب و فاضلاب تأثیرگذار است.
رد فرضیه	۱,۶۵۲	.۰۶۹	(H ₂): ادراک از بدرفتاری مشتری بر خرابکاری خدمات کارکنان شرکت آب و فاضلاب تأثیرگذار است.
تأیید فرضیه	۲,۵۰۹	.۱۶۷	(H ₃): سرپرستی سوءاستفاده‌گرایانه بر خرابکاری خدمات کارکنان شرکت آب و فاضلاب تأثیرگذار است.
تأیید فرضیه	۲,۶۶۲	.۱۶۷	(H ₄): احساس طردشدگی در محیط کار بر خرابکاری خدمات کارکنان شرکت آب و فاضلاب تأثیرگذار است.
تأیید فرضیه	۲,۸۲۷	-.۱۴۶	(H ₅): هوش عاطفی رابطه بین ناهمسانی هیجانی و خرابکاری خدمات کارکنان شرکت آب و فاضلاب را تعدیل می‌کند.
رد فرضیه	.۳۳۷	.۰۱۲	(H ₆): هوش عاطفی رابطه بین ادراک از بدرفتاری مشتری و خرابکاری خدمات کارکنان شرکت آب و فاضلاب را تعدیل می‌کند.
تأیید فرضیه	۲,۲۲۴	.۱۴۲	(H ₇): حساسیت به بدرفتاری رابطه بین سرپرستی سوءاستفاده‌گرایانه و خرابکاری خدمات کارکنان شرکت آب و فاضلاب را تعدیل می‌کند.

بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر، با هدف بررسی و آزمون مدلی از پیشانی‌دهای خرابکاری خدمات در سطح فردی میان کارکنان شرکت آب و فاضلاب در استان همدان صورت گرفته است. نتایج این پژوهش نیز نشان داد که ناهمسانی هیجانی بر خرابکاری خدمات کارکنان شرکت آب و فاضلاب تأثیرگذار است و با یافته‌های پژوهشگرانی همچون لی و اکی (۲۰۱۴) و علی‌پور و همکاران (۲۰۲۱) مطابقت دارد. می‌توان تصور کرد که کارمندان به تنظیم نیازهای عاطفی نیاز دارند و ممکن است ناهمسانی هیجانی را تجربه کنند و این

ناهمسانی هیجانی باعث از دست دادن احساسات می‌شود و انگیزه خرابکاری خدمات به‌عنوان یک راهبرد مقابله‌ای برای تخلیه منابع عاطفی ایجاد می‌کند. آزمون فرضیه دوم این تحقیق نیز بیان می‌دارد که ادراک از بد رفتاری مشتری بر خرابکاری خدمات کارکنان شرکت آب و فاضلاب تأثیرگذار نیست که با یافته‌های پژوهشگرانی همچون تائو و همکاران (۲۰۱۹) که در پژوهش خود به نقش مثبت بد رفتاری مشتریان بر خرابکاری خدمات اشاره کرده بودند و نیز با یافته‌های پژوهش حاضر، مطابقت ندارد. هرچند که کار در حوزه آب و فاضلاب حوزه‌ای استرس‌زا می‌باشد؛ اما از آنجا که این فرضیه رد شده است، نشان می‌دهد که کارکنان آبفای همدان درازای بد رفتاری مشتریان در پی پاسخگویی به رفتار مشتریان نیستند تا بد رفتاری را تلافی کنند. به‌ویژه، زمانی که مشتریان با کارکنان بد رفتاری می‌کنند، کارکنان احتمالاً به دنبال پر کردن منابع ذهنی از دست رفته خود با درگیر شدن در رفتارهای خرابکارانه خدمات نیستند.

آزمون فرضیه سوم این تحقیق نیز بیان می‌دارد که سرپرستی سوء استفاده‌گرایانه بر خرابکاری خدمات کارکنان شرکت آب و فاضلاب تأثیرگذار است که با یافته‌های پژوهشگرانی همچون پارک و کیم (۲۰۱۹) و ما، ژو و مو (۲۰۲۰) مطابقت دارد. یافته این مطالعه به ما می‌گوید که رفتار نادرست سرپرست با زیردستان ممکن است باعث رفتارهای خرابکارانه زیردستان شود که متوجه ذی‌نفعان کلیدی یک شرکت، یعنی مشتریان است. شرکت آبفا که در آن مدیران کنترل کامل عملیات را در دست دارند، اغلب نقش‌های مهمی در عملیات ایفا می‌کنند، از جمله استخدام، هدایت و ارزیابی زیردستان. با توجه به اینکه شرکت آبفا اوج کسب و کارهای خدماتی مردم‌محور هستند و به‌طور گسترده به مراجعات متعدد مشتریان تکیه می‌کنند، در درجه اول، سازمان آبفا باید با ایجاد سیاست‌ها و نظام‌هایی که رفتار متقابل توهین‌آمیز را در تمام سطوح نظارت تحریم می‌کنند، بهره‌بردار. رفتار ناعادلانه‌ای که ناظران سطوح پایین یا متوسط از مدیران سطوح بالا دریافت می‌کنند، نه تنها می‌تواند به بد رفتاری توهین‌آمیز با زیردستان آنها منجر شود، بلکه به رفتار نامناسب با مشتریان نیز منجر می‌شود. آزمون فرضیه چهارم این تحقیق نیز بیان می‌دارد که احساس طردشدگی در محیط کار بر خرابکاری خدمات کارکنان شرکت آب و فاضلاب تأثیرگذار است که با یافته‌های پژوهشگرانی همچون ساروار و همکاران (۲۰۲۰) مطابقت دارد. سازمان‌ها باید به‌طور مستمر به دنبال راه‌های نوآورانه برای شناسایی شیوع طردشدگی در محیط کار باشند و اصول آن، از جمله حجم کاری، الگوهای نامطلوب یا شیوه‌های ارتباطی را مطالعه کنند. آموزش سفارشی می‌تواند ترتیب داده شود که اهمیت همکاری را چه در داخل و چه در خارج از مرزهای دپارتمان برجسته کند. اگر کارمندان فرصتی برای

گذراندن اوقات خوش و خوشایند با یکدیگر داشته باشند، موارد کمتری از طردشدگی در محیط کار وجود خواهد داشت. برای سرپرستان، برنامه‌های آموزشی که به مهارت‌های حمایتی آنها کمک می‌کند (مانند راهبردهای درهای باز، سرکوب عاطفی، راهنمایی، و شیوه‌های کاری با مشارکت بالا) باید سازماندهی شود. آزمون فرضیه پنجم این تحقیق نیز بیان می‌دارد که هوش عاطفی رابطه بین ناهمسانی هیجانی و خرابکاری خدمات کارکنان شرکت آب و فاضلاب را تعدیل می‌کند که با یافته‌های پژوهشگرانی همچون لی و اکی (۲۰۱۴) مطابقت دارد. چون کارکنان باهوش عاطفی بالا می‌توانند احساسات خود را تنظیم کنند، می‌توانند خلق و خوی خود را بهتر کنترل کنند. بنابراین، با توجه به اینکه کار عاطفی نشان‌دهنده فرایند تنظیم فعالانه احساسات است، هوش عاطفی ارتباط قابل توجهی با کار عاطفی داشته است. براین اساس، هوش عاطفی کارکنان، اثر ناهمسانی هیجانی بر فرسودگی شغلی و خرابکاری خدمات را کاهش می‌دهد. به این معنا که کارمندانی که هوش عاطفی بالاتری دارند کمتر دچار فرسودگی ناشی از کار عاطفی می‌شوند و در نتیجه کمتر دست به اقدامات خرابکارانه می‌زنند. آزمون فرضیه ششم این تحقیق نیز بیان می‌دارد که هوش عاطفی رابطه بین ادراک از بدرفتاری مشتری و خرابکاری خدمات کارکنان شرکت آب و فاضلاب را تعدیل می‌کند که یافته‌های حاصل از این فرضیه با یافته‌های پژوهشگرانی همچون تائو و همکاران (۲۰۱۹) مطابقت ندارد. در مجموع، رابطه ضعیف‌تری بین ادراک از بدرفتاری مشتری و خرابکاری خدمات برای کسانی که سطوح بالاتر هوش عاطفی دارند، وجود داشته است، زیرا هوش عاطفی در مراحل مختلف پردازش اطلاعات عاطفی نقش مهمی ایفا می‌کند. بنابراین، کارمندانی که سطوح هوش عاطفی بالایی دارند، با وجود تجربه بدرفتاری با مشتری، نسبت به کارکنانی که سطوح هوش عاطفی پایینی دارند، باید کمتر در رفتارهای خرابکارانه خدمات شرکت کنند. آزمون فرضیه هفتم این تحقیق نیز بیان می‌دارد که حساسیت به بدرفتاری رابطه بین سرپرستی سوءاستفاده‌گرایانه و خرابکاری خدمات کارکنان شرکت آب و فاضلاب را تعدیل می‌کند که یافته‌های حاصل از این فرضیه با یافته‌های پژوهشگرانی همچون پارک و کیم (۲۰۱۹) و ما، ژو و مو (۲۰۲۰) مطابقت دارد. کارکنان با حساسیت بالاتر باید به درستی مدیریت شوند. کارکنانی که حساسیت بالاتری دارند، باید آموزش ببینند تا رفتارهای غیرمدنی سرپرستان را به‌طور عینی درک کنند و احساس کنند که همه رفتارهای غیرمؤدبانه عمدی نیست. در این میان، سازمان‌های خدمات‌رسان نیز باید به کسانی که تحت نظارت سوءاستفاده قرار گرفته‌اند، مشاوره روان‌شناختی به‌موقع ارائه دهند. به‌طور هم‌زمان، کارمندان با حساسیت پایین (یا کسانی

که آموزش دیده‌اند تا حساسیت پایینی داشته باشند) می‌توانند تأثیر نامطلوب سرپرستی سوءاستفاده‌گرایانه را متعادل کنند.

هدف پژوهش حاضر، آزمون مدلی از پیشندهای خرابکاری خدمات در سطح فردی بوده است تا بینشی نسبت به تأثیر این متغیر حاصل شود و این یافته‌ها به دانش محدودی که در مورد خرابکاری خدمات وجود دارد، افزوده است. پیشنهادهایی که در این زمینه می‌توان ارائه داد، به شرح زیر است:

◀ مدیران باید دریابند که سرپرستی سوءاستفاده‌گرایانه نه تنها باعث تضعیف روحیه در زیردستان می‌شود، بلکه تأثیرات مخربی را برای مشتریان تداوم می‌بخشد. اول و مهم‌ترین نکته این است که شرکت‌های خدماتی باید اقدامات مؤثری را برای کاهش وقوع سرپرستی سوءاستفاده-گرایانه صورت دهند. از یک طرف در روند جذب، آموزش و ارتقا، سبک رهبری ناظران باید مورد توجه قرار گیرد؛ به‌عنوان مثال، مدیران استخدام می‌توانند به مصاحبه‌شوندگان از طریق انجام آزمایش شخصیت و تأیید ماهیت سوابق کار قبلی خود، کاملاً توجه داشته باشند. بنابراین، مدیران می‌توانند افرادی را که احتمالاً از سرپرستی سوءاستفاده‌گرایانه استفاده می‌کنند، غربال و از استخدام آنها خودداری کنند.

◀ ارائه آموزش مداوم مانند بهبود مهارت‌های ارتباطی و مدیریت احساسات خود می‌تواند نظارت هیجان‌ها را برای ناظران تسهیل کند. از طرف دیگر، به دلیل اینکه نمی‌توان به‌طور کامل از سرپرستی سوءاستفاده‌گرایانه جلوگیری کرد، ایجاد یک کانال پاسخ محرمانه برای گزارش وقوع آن ضروری است؛ بنابراین سازمان‌های خدماتی می‌توانند برای مجازات سرپرستان که مرتکب سرپرستی سوءاستفاده‌گرایانه می‌شوند، اقدام فوری کرده و از وقوع آن در آینده جلوگیری کنند.

◀ مدیران شرکت آب و فاضلاب ممکن است با کنترل بدرفتاری مشتری با کارمندان خود از خرابکاری خدمات جلوگیری کنند. برای مدیران، ایجاد روش‌هایی برای شناسایی مشتریان بدرفتار، طراحی محیط‌های فیزیکی مناسب (به‌عنوان مثال، جریان خدمات بهتر) برای به‌حداقل رساندن احتمال بروز اختلال در عملکرد مشتری ممکن است ابتکارات مفیدی باشد.

◀ برای کارمندان خط مقدم، راهبردهای یادگیری برای کنار آمدن با مشتریان ناکارآمد در جلسات کارمندان یا از همکاران باتجربه و همچنین تعیین زمان مناسب برای درخواست کمک هنگام مواجهه با چالش بدرفتاری با مشتری امری محوری است.

این مطالعه دارای محدودیت‌های خاصی است که هنگام تفسیر نتایج باید در نظر گرفته شود. اولین محدودیت مربوط به استفاده از معیارهای خوداظهاری است که ممکن است روابط اغراق آمیزی بین متغیرها ایجاد کند. از آنجا که داده‌های این مطالعه با استفاده از یک پرسشنامه خوداظهاری جمع‌آوری شد، پاسخ‌دهندگان نظرسنجی ممکن است تحت تأثیر خطاهای ادراکی قرار داشته باشند، به عنوان مثال، خرابکاری خدمات ممکن است موضوع بسیار حساسی باشد. بنابراین پاسخ‌دهندگان ممکن است از دادن پاسخ‌های صادقانه احساس ناراحتی کنند. منابع ثانویه از داده‌های سازمانی در صحت اطلاعات حوزه انحرافات سازمانی مشکوک هستند و به دست آوردن منابع ثانویه برای بدرفتاری به دلیل مسائل اخلاقی دشوار است. محدودیت مربوط به طراحی مقطعی مطالعه است. از آنجا که داده‌های این مطالعه از پاسخ‌دهندگان منفرد در یک مقطع زمانی جمع‌آوری شد، استنباط‌ها در مورد ماهیت علی رابطه مورد بررسی مستعد سوگیری هستند. بنابراین، در تحقیقات آینده، استفاده از طرح‌های طولی و روش‌های دیگر را برای کاهش این گونه سوگیری‌ها برای اعتباربخشی بیشتر روابط یافت شده در این مطالعه توصیه می‌شود. محدودیت دیگر در این مطالعه اعتبار بیرونی یافته‌هاست. داده‌های این مطالعه از کارکنان و مدیران شاغل در شرکت آب و فاضلاب استان همدان جمع‌آوری شده است؛ بنابراین، یافته‌های این مطالعه ممکن است به سایر زمینه‌ها و فرهنگ‌های دیگر، یا زمان‌های دیگر تعمیم پیدا نکند. تحقیقات در سایر حوزه‌ها و مناطق جغرافیایی یا زمانی ممکن است نتایج متفاوتی به همراه داشته باشد. همچنین، از آنجا که نتوانستیم مستقیماً با پاسخ‌دهندگان برای جمع‌آوری داده‌ها تماس بگیریم، برای توزیع پرسشنامه‌ها بین طیف وسیعی از کارکنان به مدیران در چارچوب‌های نمونه‌گیری تکیه کردیم. اگر مدیران و مدیران اجرایی پرسشنامه‌ها را طبق دستورالعمل‌های ما توزیع نمی‌کردند، چنین شیوه‌های جمع‌آوری داده‌ها ممکن بود باعث سوگیری‌های بالقوه مانند سوگیری انتخاب یا سوگیری بدون پاسخ شود.

پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های آتی، نقش ابعاد پیشایندهای پژوهش حاضر بر خرابکاری خدمات، بررسی شود. این پژوهش در شرکت آب و فاضلاب استان همدان اجرا شده است، پیشنهاد می‌شود پژوهشگران آتی همین موضوع را در شرکت‌ها یا صنعت دیگر بررسی کنند و به صورت تطبیقی به مقایسه یافته‌ها بپردازند. طراحی الگویی به منظور شناسایی اثرات خرابکاری خدمات کارکنان به صورت کیفی و به بررسی دلایل فرضیه‌های رد شده تحقیق حاضر به صورت کیفی پرداخته شود.

منابع

- اردلان، محمدرضا؛ بهشتی‌راد، رقیه و سلطان‌زاده، وحید (۱۳۹۴)، اثر رهبری امنیت‌مدار بر کاهش رفتارهای تلافی‌جویانه با نقش میانجی وجدان کاری، پژوهش‌های رهبری و مدیریت آموزشی، دوره یک، شماره سوم: ۵۱-۷۲.
- حجازی، اسد و نظریوری، امیر هوشنگ (۱۳۹۹)، بررسی تأثیر ابعاد هوش عاطفی بر رهبری هوشمند در سازمان‌های عصر دانش (مورد مطالعه دانشگاه فرهنگیان)، دو ماهنامه علمی - پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، دوره یازدهم، شماره چهل و پنجم: ۲۴۹-۲۶۸.
- طهماسبی، مریم؛ برادران، مجید و میرزائی، مائده (۱۳۹۹)، نقش تعدیل‌گری حمایت اجتماعی در رابطه بین حساسیت بین فردی و وابستگی به فضای مجازی، پژوهش‌های روان‌شناسی اجتماعی، دوره دهم، شماره چهلیم: ۱۱۹-۱۳۴.
- یوسف‌وند، امین و یاراحمدی، مهدی (۱۳۹۸)، بررسی رابطه خلاقیت با هوش عاطفی دانشجو معلمان دانشگاه فرهنگیان لرستان، نشریه پیشرفت‌های نوین در روان‌شناسی، علوم تربیتی و آموزش‌وپرورش، دوره یک، شماره نه: ۱-۱۵.
- Adams, J. S. (1963). Towards an understanding of inequity. *J. Abnorm. Soc. Psychol.* 67:422.
- Al-Hawari, M. A., Bani-Melhem, S., & Quratulain, S. (2020). Abusive supervision and frontline employees' attitudinal outcomes: the multilevel effects of customer orientation. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.
- Alipour, H., Amelshahbaz, S., Safaeimanesh, F., Peyravi, B., & Salavati, A. (2021). The Impact of Environmental Stimuli on Hotel Service Employees' Service Sabotage—Mediation Role of Emotional Intelligence and Emotional Dissonance. *Sustainability*, 13(2), 876.
- Analoui, F., & Kakabadse, A. (1992). Unconventional practices at work: Insight and analysis through participant observation. *Journal of Managerial Psychology*, 7(5), 2e31.
- Anderson, E. W., & Fornell, C. (2000). Foundations of the American customer satisfaction index. *Total Quality Management*, 11(7), 869e882.
- Anderson, P., and Pulich, M. (2001). Managing workplace stress in a dynamic environment. *Health Care Manag.* 19, 1-10. doi: 10.1097/00126450- 200119030-00002
- Bies, R. J. (2001). Interactional (in) justice: The sacred and the profane. *Advances in organizational justice*, 89118.
- Bunk, J. A., & Magley, V. J. (2011). Sensitivity to interpersonal treatment in the workplace: Scale development and initial validation. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 84(2), 395-402.

- Burton, J. P., & Hoobler, J. M. (2006). Subordinate self-esteem and abusive supervision. **Journal of Managerial Issues**, 18(3), 340–355
- Carmeli, A. (2003). The relationship between emotional intelligence and work attitudes, behavior and outcomes: An examination among senior managers. **Journal of Managerial Psychology**, 18(8), 788–813.
- Carmeli, A., & Josman, Z. E. (2006). The relationship among emotional intelligence, task performance, and organizational citizenship behaviors. **Human Performance**, 19, 403–419.
- Chao, J. M., Cheung, F. Y., and Wu, A. M. (2011). Psychological contract breach and counterproductive workplace behaviors: testing moderating effect of attribution style and power distance. **Int. J. Hum. Resour. Manag.** 22, 763–777.
- Colligan, T. W., and Higgins, E. M. (2006). Workplace stress: etiology and consequences. **J. Workplace Behav. Health** 21, 89–97.
- Dong, Y., Liao, H., Chuang, A., Zhou, J., and Campbell, E. M. (2015). Fostering employee service creativity: Joint effects of customer empowering behaviors and supervisory empowering leadership. **J. Appl. Psychol.** 100, 1364–1380.
- Dormann, C., & Zapf, D. (2004). Customer-related social stressors and burnout. **Journal of occupational health psychology**, 9(1), 61.
- Ferris, D. L., Brown, D. J., Berry, J. W., & Lian, H. (2008). The development and validation of the Workplace Ostracism Scale. **Journal of Applied Psychology**, 93(6), 1348.
- Fox, S., & Spector, P. E. (1999). A model of work frustration–aggression. **Journal of organizational behavior**, 20(6), 915–931.
- Giardini, A., & Frese, M. (2008). Linking service employees' emotional competence to customer satisfaction: A multilevel approach. **Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior**, 29(2), 155–170.
- Giessner, S. R. (2011). Is the merger necessary? The Interactive Effect of Perceived Necessity and Sense of Continuity on Post-Merger Identification. **Human Relations**, 64(8), 1079–1098.
- Gonsalkorale, K., and Williams, K. D. (2007). The KKK won't let me play: ostracism even by a despised outgroup hurts. **Eur. J. Soc. Psychol.** 37, 1176–1186.
- Grandey, A. A. (2008). “Emotions at work: a review and research agenda,” in Handbook of Organizational Behavior, eds C. Cooper and J. Barling (London: Sage), 235–261.
- Harris, L. C., & Ogbonna, E. (2006). Service sabotage: A study of antecedents and consequences. **Journal of the Academy of Marketing Science**, 34(4), 543e558.
- Harris, L. C., & Ogbonna, E. (2009). Service sabotage: The dark side of service dynamics. **Business Horizons**, 52(4), 325e335.
- Harris, L. C., & Ogbonna, E. (2009). Service sabotage: The dark side of service dynamics. **Business Horizons**, 52(4), 325–335.
- Harris, L. C., and Ogbonna, E. (2002). Exploring service sabotage: the antecedents, types and consequences of frontline, deviant, antiservice behaviors. **J. Serv. Res.** 4, 163–183.

- Hitlan, R. T., Kelly, K. M., Schepman, S., Schneider, K. T., & Zárate, M. A. (2006). Language exclusion and the consequences of perceived ostracism in the workplace. **Group Dynamics: Theory, Research, and Practice**, 10(1), 56–70.
- Hitlan, R. T., Kelly, K. M., Schepman, S., Schneider, K. T., & Zárate, M. A. (2006). Language exclusion and the consequences of perceived ostracism in the workplace. **Group Dynamics: Theory, Research, and Practice**, 10(1), 56.
- <https://data.worldbank.org/indicator/NV.SRV.TOTL.ZS?end=2020&start=2020&view=bar>
- Johnson, H. A. M., & Spector, P. E. (2007). Service with a smile: do emotional intelligence, gender, and autonomy moderate the emotional labor process?, **Journal of occupational health psychology**, 12(4), 319.
- Jung, H. S., & Yoon, H. H. (2012). The effects of emotional intelligence on counterproductive work behaviors and organizational citizen behaviors among food and beverage employees in a deluxe hotel. **International Journal of Hospitality Management**, 31, 369–378.
- Lee, J. J., & Ok, C. M. (2014). Understanding hotel employees' service sabotage: Emotional labor perspective based on conservation of resources theory. **International Journal of Hospitality Management**, 36, 176–187.
- Lyu, Y., Lyu, Y., Zhou, X., Zhou, X., Li, W., Li, W., & Qiu, C. (2016). The impact of abusive supervision on service employees' proactive customer service performance in the hotel industry. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, 28(9), 1992-2012.
- Ma, J., Zhou, X., & Mu, Z. (2020). Can abusive supervision motivate customer-oriented service sabotage? A multilevel research. **The Service Industries Journal**, 1-22.
- Mael, F., & Ashforth, B. E. (1992). Alumni and their alma mater: A partial test of the reformulated model of organizational identification. **Journal of organizational Behavior**, 13(2), 103-123.
- Mayer, J. D., Salovey, P., Caruso, D. R., & Sternberg, R. J. (2000). **Models of emotional intelligence**. JD Mayer.
- O'Reilly, J., Robinson, S. L., Berdahl, J. L., & Banki, S. (2014). Is negative attention better than no attention? The comparative effects of ostracism and harassment at work. **Organization Science**, 26(3), 774-793.
- Park, J., & Kim, H. J. (2020). Customer mistreatment and service performance: A self-consistency perspective. **International Journal of Hospitality Management**, 86, 102367.
- Rafaeli, A. & Sutton, R. I. (1987). "Expression of emotion as part of the work role". **Academy of Management Review**, 12 (1), 23 – 37.
- Rafferty, A. E., & Restubog, S. L. D. (2011). The influence of abusive supervisors on followers' organizational citizenship behaviours: The hidden costs of abusive supervision. **British Journal of Management**, 22(2), 270-285.
- Robinson, S. L., O'Reilly, J., & Wang, W. (2013). Invisible at work: An integrated model of workplace ostracism. **Journal of management**, 39(1), 203-231.

- Rupp, D. E., & Spencer, S. (2006). When customers lash out: The effects of customer interactional injustice on emotional labor and the mediating role of discrete emotions. **Journal of Applied Psychology**, 91(4), 971.
- Sarwar, A., Abdullah, M. I., Hafeez, H., & Chughtai, M. A. (2020). How Does Workplace Ostracism Lead to Service Sabotage Behavior in Nurses: A Conservation of Resources Perspective. **Frontiers in Psychology**, 11.
- Skarlicki, D. P., Van Jaarsveld, D. D., & Walker, D. D. (2008). Getting even for customer mistreatment: the role of moral identity in the relationship between customer interpersonal injustice and employee sabotage. **Journal of applied psychology**, 93(6), 1335.
- Skarlicki, D. P., van Jaarsveld, D. D., & Walker, D. D. (2008). Getting even for customer mistreatment: The role of moral identity in the relationship between customer interpersonal injustice and employee sabotage. **Journal of Applied Psychology**, 93, 1335-1347.
- Tajfel, H. (1981). **Human groups and social categories**. Cambridge: Cambridge University Press.
- Tang, T. W., & Tang, Y. Y. (2012). Promoting service-oriented organizational citizenship behaviors in hotels: The role of high-performance human resource practices and organizational social climates. **International Journal of Hospitality Management**, 31(3), 885e895885-895.
- Tao, C. W. W., Jang, J., & Kwon, J. (2019). Understanding the role of emotional intelligence and work status in service sabotage: Developing and testing a three-way interaction model. **Journal of Hospitality and Tourism Management**, 41, 51-59.
- Tepper, B. J. (2000). Consequences of abusive supervision. **Academy of management journal**, 43(2), 178-190.
- Tepper, B. J., Carr, J. C., Breaux, D. M., Geider, S., Hu, C., & Hua, W. (2009). Abusive supervision, intentions to quit, and employees' workplace deviance: A power/dependence analysis. **Organizational Behavior and Human Decision Processes**, 109(2), 156-167.
- Tepper, B. J., Duffy, M. K., Henle, C. A., & Lambert, L. S. (2006). Procedural injustice, victim precipitation, and abusive supervision. **Personnel Psychology**, 59(1), 101-123.
- Wang, M., Liao, H., Zhan, Y., & Shi, J. (2011). Daily customer mistreatment and employee sabotage against customers: Examining emotion and resource perspectives. **Academy of Management Journal**, 54, 312-334.
- Wang, M., Liu, S., Liao, H., Gong, Y., Kammeyer-Mueller, J., & Shi, J. (2013). Can't get it out of my mind: Employee rumination after customer mistreatment and negative mood in the next morning. **Journal of Applied Psychology**, 98(6), 989.
- Williams, K. D., & Nida, S. A. (2011). Ostracism: Consequences and coping. **Current Directions in Psychological Science**, 20(2), 71-75.
- Wu, L., Wei, L., & Hui, C. (2011). Dispositional antecedents and consequences of workplace ostracism: An empirical examination. **Frontiers of Business Research in China**, 5(1), 23-44.

- Wu, L., Yim, F. H., Kwan, H. K., and Zhang, X. (2012). Coping with workplace ostracism: the roles of ingratiation and political skill in employee psychological distress. **J. Manag. Stud.** 49, 178–199.
- Xia, A., Wang, B., Song, B., Zhang, W., and Qian, J. (2019). How and when workplace ostracism influences task performance: through the lens of conservation of resource theory. **Hum. Resour. Manag. J.** 29, 353–370.
- Xu, H. (2012). **How am I supposed to live without you: an investigation of antecedents and consequences of workplace ostracism.** The Hong Kong Polytechnic University.
- Zadro, L., Williams, K. D., & Richardson, R. (2005). Riding the 'O'train: Comparing the effects of ostracism and verbal dispute on targets and sources. **Group Processes & Intergroup Relations**, 8(2), 125-143.
- Zapf, D., Vogt, C., Seifert, C., Mertini, H., & Isic, A. (1999). Emotion work as a source of stress: The concept and development of an instrument. **European Journal of work and organizational psychology**, 8(3), 371-400.
- Zhang, H., Zhou, Z. E., Zhan, Y., Liu, C., & Zhang, L. (2018). Surface acting, emotional exhaustion, and employee sabotage to customers: moderating roles of quality of social exchanges. **Frontiers in psychology**, 9, 2197.
- Zimmerman CA, Carter-Sowell AR and Xu X (2016) Examining Workplace Ostracism Experiences in Academia: Understanding How Differences in the Faculty Ranks Influence Inclusive Climates on Campus. **Front. Psychol.** doi: 10.3389/fpsyg.2016.00753.

