

## بررسی عوامل موثر بر تعلق خاطر شغلی در سازمان

فاطمه متاجی نیموری<sup>۱</sup>

مریم عاشق علیشاهی<sup>۲\*</sup>

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۴/۰۱ تاریخ چاپ: ۱۴۰۰/۰۴/۱۰

### چکیده

عملکرد شغلی کارکنان مقوله ای است که باید مورد توجه تمامی سازمانها قرار گیرد. مفهوم عملکرد شغلی در سالهای اخیر گسترش یافته است و شامل سه جزء اصلی اعم از رفتارهای اصلی شغل، رفتارهای شهروندی و رفتارهای انحرافی افراد می شود. در نتیجه، رفتارهای انحرافی کارکنان یکی از عوامل مهمی است که بر نحوه عملکرد آنها در سازمان و ارائه خدمات توسط آنان تأثیر میگذارد. رفتارهای انحرافی به رفتارهایی اشاره دارد که عامدانه به سلامتی سازمان و اعضای آن آسیب وارد میکند. این رفتارها مخرب است و سلامتی یک سیستم اجتماعی را تهدید میکند؛ بنابراین رفتارهای انحرافی در محیط کار و هزینه های مرتبط با آن، برای سازمانها بسیار مفید است تا بتوانند وقوع چنین رفتارهایی را در محیط های کاری پیش بینی کنند و شناسایی قرار دهند؛ زیرا تشخیص و شناسایی رفتارهای انحرافی در کارکنان سازمان و عملیاتی کردن برنامه ها و راهبردها در سازمان بستگی به کاهش و مهار این رفتارها را در محیط کار دارد. به ویژه در سازمانهای خدماتی، دیدگاه ذهنی کارکنان، خلق و خو و رفتار آنان بسیار مهم است؛ چراکه آنان نقشی بحرانی بر عملکرد سازمان، خروجی آن (خدمات) و برای ارباب رجوعان خواهند داشت. نکته مهم در تحقیق حاضر این است که تعلق خاطر کاری کارکنان می تواند پایداری سازمانی آنان را تقویت کند و از بروز ناهنجاری های کارمندان نیز جلوگیری کند؛ یعنی کارکنانی که تعلق خاطر کاری دارند، سطح بالایی از ارتباط را بین خود و سازمان احساس میکنند. در نتیجه به سازمان خود بیشتر پایبند شده و از آنجا که این کارکنان تناسب خوبی را بین خود و شغلشان احساس میکنند با درخواست های ارباب رجوعان بهتر برخورد می کنند و عملکرد شغلی بالاتری را از خود بروز می دهند.

### واژگان کلیدی

تعلق خاطر کاری، رهبری، سیستم پاداش، رضایت شغلی، پایداری سازمانی.

<sup>۱</sup> دانشجوی دکتری مدیریت، مدرس دانشگاه غیرانتفاعی علامه محدث نوری، نور، ایران. (Fmatajinemvar@yahoo.com)

<sup>۲</sup> دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت پروژه، دانشگاه غیرانتفاعی علامه محدث نوری، نور، ایران. (\*نویسنده مسئول:

## ۱. مقدمه

سازمان های امروزی بیش از هر زمان دیگری برای بقا در جریان پرتلاطم دنیای کاری با فشار رقابتی مواجهند. با توجه به آن که کیفیت کار نیروی انسانی به ویژه در شرایط عدم قطعیت، عامل مهمی برای موفقیت سازمان هاست؛ حضور کارکنان پرانرژی و پر تلاش می تواند دستاوردهای ارزشمندی برای سازمان ها داشته باشد. مدیران سازمان تلاش می کنند که در منابع انسانی خود چنان انگیزه ای ایجاد نمایند تا ضمن احساس سربلندی و خشنودی از کارکنان در سازمان، نهایت توان، مهارت و دانش تخصصی خود را برای دستیابی به هدف های سازمان به کار گیرند (فراقی، ۱۳۹۷). در دهه های اخیر مدیریت سازمانها تشخیص داده است در دستیابی به مزیت رقابتی پایدار و اثربخش، منابع انسانی بیشترین اهمیت را دارند. در دنیایی که دانش و ارتبا با مشتریان بیش از پیش اهمیت یافته است، سرمایه انسانی که نشان دهند حجم دانش، مهارتهای فنی، خلاقیت و تجربه سازمان است، اهمیت فزاینده ای می یابد و به همین شیوه نیروی کار دارایی های هزینه بردار محسوب نمی شود بلکه دارایی های مولد تلقی میشود بنابراین، سازمان ها همواره نگران از دست دادن نیروی انسانی خود هستند. از جمله فعالیتهای سازمان ها برای حفظ کارکنان خود، تقویت وفاداری سازمانی آنان است زیرا امروزه وفاداری کارکنان به سازمان، موضوعی با اهمیت در مباحث سازمانی است این چنین بحث می شود که سازمانها باید تلاش کنند که سطح تعهد و وفاداری را در نیروی کار خود حفظ نمایند. سازمانها به دنبال کارکنان وفادارند زیرا آنها با بیشترین علاقمندی در سازمان انجام وظیفه میکنند. وفاداری سازمانی کارکنان هم نگرشی مهم در سازمان و هم جزء اقدامات بنیادی است. برخی رفتارهای کارکنان که وفاداری سازمانی آنها را نشان می دهد همچون بدون خطر کار کردن، رعایت قوانین، پیروی از دستورات، حفظ کیفیت، خروجی ها و مراقبت از اموال سازمان. در شغل کارکنان تعیین شده است اما آن دسته از رفتارها که در شرح شغل ذکر نشده اند همچون تا دیروقت کار کردن برای تکمیل پروژه، شرکت در فعالیتهای فوق برنامه، مشارکت در همکاری های سازمانی، ارائه پیشنهادها و باقی ماندن در سازمان بر مبنای سیاستهای نانوشته یا هنجارهای فرهمند سازمانی اند (حاجی علی عسکری، ۱۳۹۶). امروزه روان شناسان کاربردی و پژوهشگرهای حوزه رفتار سازمانی و منابع انسانی، بیشتر از گذشته به نقش و اهمیت داشتن نگرش کاری مثبت واقف شده اند. از آنجایی که خوش بینی نسبت به مسیر پیشرفت شغلی با نگرش ها و رفتارهای کاری مثبتی همراه است، می تواند موفقیت فردی و سازمانی را تسهیل کند. مفهوم خوش بینی مسیر پیشرفت شغلی به عنوان یک نگرش کاری مثبت، به انتظار افراد از وقوع اتفاق های خوب در آینده و نیز به مدل خود تنظیمی رفتارهای هدفمند اشاره دارد. بر اساس این مدل، انتظار فرد از پیامدهای یک فعالیت، بر رفتارهای هدف گذاری تأثیر می گذارد؛ نظیر آنچه برای تحقق نتایج مسیر پیشرفت شغلی لازم است. خوش بینی بیشتر با افزایش سازگاری فردی، اجتماعی، علمی، خشنودی و رضایت شغلی، برنامه ریزی شغلی، اعتماد به نفس در مورد تصمیم گیری شغلی و هدفمندی در مسیر پیشرفت شغلی، ارتباط دارد. پژوهش های اخیر نشان میدهد که خوش بینی، مفهومی انعطاف پذیر است و می تواند توسط یک محیط حمایتی شکل گرفته و تقویت شود (فراقی، ۱۳۹۷) به همین دلیل در این تحقیق به بررسی عوامل موثر بر تعلق خاطر شغلی در سازمان می پردازیم.

## ۲. مبانی نظری و ادبیات پژوهش

### تعلق خاطر کاری

در تعلق خاطر کاری با مفاهیمی چون حالت های ذهنی مثبت، رضایت بخش و مرتبط با کار به وسیله دو شاخص فدایی شدن و مجذوب شدن مشخص می شود. پژوهش های گذشته، فدایی شدن فدایی شدن را در درجه اول با متغیرهای روانی و

اجتماعی محیط کار بررسی می کردند. از مشخصات فدایی شدن می توان به سطوح بالای درگیری و احساس غرور و چالش در کار و عجبین شدن با شغل فرد اشاره کرد. مجذوب شدن نیز تمرکز شدید و اشتغال به یک کار با رضایت خاطر و احساس شادی در حین کار است؛ به گونه ای که گذشت زمان برای فرد، سریع و جدا شدن از کار برایش دشوار است. مطالعات نشان داده است با ایجاد تعلق خاطر کاری در کارکنان، هم افزایی بین فرد و سازمان رخ می دهد که برای هر دو گروه پیامدهای مثبتی به همراه خواهد داشت. این پیامد می تواند شامل نگرش های مثبت، شناخته شدن قوی با کار (رضایت شغلی و تعهد سازمانی) سلامت ذهنی و روانی شامل احساسات مثبت و کاهش فرسودگی شغلی، عملکرد درون شغلی و برون شغلی بهتر، افزایش انگیزش درونی، ابتکار عمل فردی و رفتار پیشگام و کسب منابع شغلی و شخصی باشد (فراقی، ۱۳۹۷). تلادینیان و واندر مروه (۲۰۱۶) در تحقیقی با عنوان ارتباط بین سازگاری شغلی و تعلق خاطر کارکنان به این نتیجه رسیدند که بین سازگاری شغلی و تعلق کارکنان، ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد.

### رهبری

امروزه واکنش موفقیت آمیز و پویایی هر سازمانی در گستره رقابت ها و تحولات جهانی مستلزم تغییر در فعالیت ها، وظایف سازمانی چگونگی اداره آن و به ویژه رهبری است. رهبرانی که ژرف نگری جهت مناسب و مسیر آینده سازمان را مشخص سازند و انگیزه ایجاد تحول و افزایش رضایت شغلی در کارکنان را به وجود آورند. کارکنان به عنوان بخش جدایی ناپذیر هر سازمان دارای نگرش ها و افکار و عقاید و حتی نیازهای متفاوتی هستند رضایت این افراد از نحوه عملکرد مدیریت، شرایط فیزیکی کار و سایر موارد باعث ایجاد رضایت شغلی در کارکنان می شود، به طور حتم رضایت کارکنان موجب افزایش بهره‌وری و افزایش مشارکت آنها در روند وظایف می گردد (اسماعیل ثانی و کلوتی، ۱۳۹۹). اگر کسی به شغل خود علاقه مند باشد خلاقیت و استعداد وی در زمینه کاری اش شکوفا خواهد شد و هرگز دچار خستگی و افسردگی نخواهد شد (جمشیدی و کردآبادی، ۱۳۹۷).

### کامیابی در کار

نتایج مطالعات نشان داده است که خوش بینی باعث دیدگاه مثبت افراد در کار می شود و زمانی که افراد، دیدگاه مثبت نسبت به شغل خود داشته باشند مسلماً می توانند در کار و زندگی شغلی خود موفق عمل کنند، احساس نشاط و انگیزه درونی آنها و احساس سرزندگی و نشاط و توانایی یادگیری آنها بیشتر می شود، در نتیجه کامیاب ترند. کامیابی نشان دهنده احساس سرزندگی و یادگیری فرد است. هنگامی که افراد کامیاب هستند، احساس پیشرفت و حرکت می کنند که در برگرفته احساس یادگیری (فهم و دانش بیشتر) و احساس سرزندگی (پرانرژی بودن) است. کامیابی حالتی مطلوب و آموزنده است؛ مطلوب از این نظر که افراد، انگیزه افزایش آن را در خود دارند و آموزنده است، چون آن را مبنایی قرار میدهند که بدانند آیا در مسیر رشد مثبت، یعنی حرکت به سوی سرزندگی و یادگیری قرار دارند یا نه. این دو مؤلفه (احساس یادگیری و احساس سرزندگی) سبب ایجاد احساس روان شناختی از رشد فردی می شود. دو مؤلفه کامیابی، در صورتی کامیابی را ایجاد می کنند که همزمان با هم عمل کنند افراد کامیاب رشد می کنند، توسعه می یابند و به جای به جای این که احساس رکود یا ناتوانی کنند، سرشار از انرژی اند. مؤلفه سرزندگی، بر احساس فرد، مبنی بر انرژی و شادابی اشاره دارد. هنگامی که افراد کامیاب اند، انگیزه ای دارند که سبب ایجاد انرژی در خود و دیگران می شود. مؤلفه یادگیری، به رشد فرد از طریق کسب دانش و مهارت های جدید اشاره دارد. هنگامی که افراد کامیاب اند، باور دارند که می توانند بهتر عمل کنند. آنها به وضعیت حاضر راضی نمی شوند و یادگیرندگانی هستند که به طور فعال به دنبال کشف

فرصت هایی برای یادگیرهای جدید و پیشرفت خود هستند (فراقی، ۱۳۹۷). ایمانی، قلی پور و سید جوادین (۱۳۹۵) در تحقیقی نشان دادند که کامیابی در کار با عملکرد شغلی و سلامت روانی رابطه مثبت و معناداری دارد.

### سیستم پاداش

سیستم پاداش شامل کلیه اجزای تشکیل دهنده سازمان از جمله اشخاص فرایندها قوانین و مقررات و فعالیت های تصمیم گیری که در تخصیص پرداخت های جبرانی و مزایای که در قبال همکاری کارکنان به آنان پرداخت می گردد و موثر است می باشد ساختار پاداش دهی مناسب یک سازمان تاثیر قابل ملاحظه ای بر رضایت شغلی و وفاداری کارکنان به سازمان خواهد داشت (آلبرت و همکاران، ۲۰۱۸).

### رضایت شغلی

"هپاک" رضایت شغلی را مفهومی پیچیده و چند بعدی دانسته و آن را با عوامل روانی جسمانی و اجتماعی مرتبط کرده است به نظر او صرفاً وجود یک عامل موجب رضایت شغلی نخواهد شد بلکه وجود ترکیبی از عوامل مختلف موجب خواهد شد که فرد در لحظه معینی از شغل خود احساس رضایت کند بعد با توجه به اهمیتی که عوامل مختلف نظیر درآمد، جایگاه اجتماعی، شرایط محیط کاری و... برای او دارند میزانی از رضایت شغلی دارا خواهد بود. عدم رضایت شغلی باعث کاهش روحیه کارکنان می شود که روحیه پایین در کار بسیار نامطلوب است مدیران وظیفه دارند که علائم روحی پایین به عدم رضایت شغلی را به طور مستمر زیر نظر بگیرند و در اولین فرصت اقدامات لازم را انجام دهند. (فلاح، ۱۳۹۵). رضایت شغلی مفهوم پیچیده و چند بعدی است که با عوامل روانی و جسمانی و اجتماعی ارتباط دارند. تنها یک عامل موجب رضایت شغلی نمی شود بلکه ترکیب معینی از عوامل گوناگون سبب می گردند که فرد در لحظه معینی از زمان احساس نماید و به خود بگوید که از شغلش راضی است و از آن لذت می برد (Amirkabiri, 2017).

ترک خدمت به معنای جدا شدن فرد از سازمانی است که در آن کار می کند. قصد ترک خدمت، میل و اشتیاق آگاهانه برای ترک سازمان و استعفا تعریف می شود که الزاماً به استعفا و ترک واقعی منجر نمی شود، بلکه به احتمال ترک رابطه با سازمان در آینده ای نزدیک اشاره دارد (فتحی زاده، ۱۳۹۸). اثر ترک خدمت بر بازدهی سازمان بسیار مهم است ترک خدمت مستمر می تواند روی ظرفیت سازمان برای فراهم آوردن خروجی های با کیفیت اثر منفی داشته باشد، همچنین ترک خدمت می تواند پیامدهای ناخوشایندی در زمینه کارمندیابی، هزینه های آموزشی و توقف عملیات داشته باشد (فتحی زاده، ۱۳۹۸). افرادی که نگرش های کاری مثبتی دارند، علاقه و دغدغه فراوانی نسبت به آینده شغلی خود داشته و با اشتیاق زیاد در جهت فعالیتهایی که به طور مستقیم به آینده متصورشان مربوط است، مشغول به یادگیری و تجربه اندوزی هستند و خود را در مسیر مناسبی برای رسیدن به موفقیت شغلی قرار می دهند. با توجه به نتایج تحقیقاتی که نشان داده اند عزت نفس، خوش بینی، خود اثربخشی، خصیصه رقابتی بودن، شخصیت پیش قدم، برون گرایی، سازگاری، وظیفه شناسی، روان رنجوری، تجربه پذیری، بی صبری و زودرنجی و تاب آوری به طور مثبت و برخی دیگر به طور منفی بر روی تعلق خاطر کاری تأثیر گذار هستند، می توان گفت که خوش بینی مسیر شغلی بر تعلق خاطر کاری کارکنان، تأثیر گذار است. تعلق خاطر را مفهوم استفاده کردن از تمام وجود خویشتن در جهت ایفای نقش های کاری تعریف می کنند. در تعلق خاطر کاری، افراد تمام ابعاد فیزیکی، شناختی و عاطفی خویش را در ایفای نقش به کار می گیرند. فقدان تعلق خاطر به معنای منفک کردن خویشتن از نقش های کاری است (فراقی، ۱۳۹۷). از این رو فراهم کردن بستری مناسب برای نگه داشت کارکنان، به خصوص کارکنانی که دارای عملکرد شغلی بالایی هستند، بسیار حائز اهمیت است (یزدانی،

(۱۳۹۶). همچنین از عوامل دیگری که بر رضایت شغلی و تمایل به ترک خدمت مؤثرند معنویت در سازمان می باشد (Fayyazi, 2017). به عبارتی باید بیان کرد افزایش معنویت در محیط کاری منجر به افزایش روحیه سازمانی و در نتیجه افزایش رضایت شغلی و کاهش تمایل به ترک خدمت کارکنان می شود، موضوع معنویت همیشه توجه انسان را به خود جلب کرده است. با ظهور بحران های اخلاقی و هویتی در سراسر جهان تأکید بر معنویت بیش از پیش آشکار شده است. به نظر می رسد نیاز بشر امروزی به معنویت بیش از زمان گذشته است (فتحی زاده، ۱۳۹۸). معنویت در کار نیروی الهام بخش و برانگیزاننده جهت جستجوی مداوم برای یافتن هدف و معنا در زندگی کاری، درک عمیق و ژرف از ارزش کار، زندگی، پهناوری عالم هستی، موجودات محیط طبیعی و نظام باور شخصی است (Nasr Esfahani, 2017) معنویت در کار را به عنوان جستجوی معانی عمیق توصیف می کنند علاوه بر این معنویت خودشناختی یا تعالی به سطح بالاتری است (فتحی زاده، ۱۳۹۸).

### رفتارهای انحرافی در محیط کار

انحراف به طور کلی به معنی باورها، نگرشها و رفتارهایی است که رییعتاً با استانداردهای متعارف متفاوت هستند و اغلب منفی در نظر گرفته میشوند. همانطور که از نام انحرافات سازمانی پیداست، انحرافی است که در محل کار رخ میدهد. نورمن و همکاران (۲۰۱۰)، معتقدند که رفتارهای انحرافی مانند پخش شایعات منفی، کاهش سرعت کار، تخریب فعالی سایر کارکنان و یا انجام دادن عمدی روال های مشخص شده در سازمان، میتواند به سازمان و ماهی کار صدمه وارد کرده و در فرایند رسیدن سازمان به اهداف مشخص شده، شکاف ایجاد کند. رفتارهای انحرافی در محیط کار به معنی رفتارهایی است که اختیاری است که هنجارهای سازمان را نقض میکند و بهرور مستقیم در ارتباط با سازمان، اعضای آن و یا اجزای خارجی آن است. ساختار رفتارهای انحرافی در محیط کار از سه جزء تشکی شده است: انحراف سازمانی؛ انحراف در رابطه با مشتری و انحراف بین فردی. انحراف سازمانی نشان دهنده رفتارهای مخرب و در تقاب با هنجارهای سازمان است که مستقیماً به خود سازمان برمیگردد مانند تلاش نکردن در کار، نافرمانی و یا دیر حاضر شدن در جلسه های کاری بدون کسب اجازه. انحراف بین فردی به معنای رفتارهای مخرب کارکنان است که با هنجارهای سازمانی در تضاد است و بهرور مستقیم به اعضای داخلی سازمان برمیگردد مانند رفتارهای گستاخانه در رابطه با همکاران و یا تمسخر کردن دیگران در محیط کار. انحرافات در ارتباط با مشتری به معنای رفتارهایی با اثر معکوس است که در تضاد با هنجارهای سازمانی است و مستقیماً رابطه با مشتری را تحت تأثیر قرار میدهند؛ مانند بدرفتاری کردن عامدانه با ارباب رجوع، تمسخر کردن آنها و یا بدگویی کردن از آنها چه در حضورشان و چه در نبود آنها (Darrat, 2016).

### پایبندی سازمانی

نشان دهنده عدم ترک سازمان توسط کارکنان سازمان یا به عبارت بهتر، پایبند شدن آنان به سازمان است. کارکنان پایبند، تمایل کمتری به ترک سازمان دارند؛ ازاین رو عملکرد کاری بالاتری را از خود نشان میدهند و کمتر از دیگران به بروز رفتارهای انحرافی تمایل دارند؛ زیرا آنان نسب به سازمان خود اساس مسئولیت میکنند و در نتیجه کمتر تمایل دارند تا هنجارهای سازمانی را نقض کنند (Darrat, 2016). اثرات نیروهای موجود در ساختار پایبندی سازمانی در افراد، ممکن است به تناسب مواردی مانند سن کارمند یا اندازه سازمان متغیر باشد پیش بینی های اخیر نشان میدهد که تا سال ۲۰۲۰، در سراسر جهان افراد دارای سن ۵۵ سال و یا بالاتر سهم بزرگی از ساکنان بیشتر کشورها را تشکیل میدهند و همچنین انتظار می رود افزایش مشارکت افراد مسن تر در نیروی کار افزایش یابد ازاین رو امروزه مسائل منابع انسانی مربوط به سن

کارکنان، بهرور فزایندهای تبدیل به سؤاها و مسائل پژوهشی شده اند. کارکنان مسن به دلیل اینکه از موانع بالقوهای که ممکن است در بازار کار خارجی به وجود آیند آگاه هستند، احتمالاً بهرور داورطلبانه سازمان خود را تغییر نمیدهند، اتی اگر آنان کارکنانی با عملکرد بالا باشند و بتوانند به این واسطه انتخاب های شغلی بهتری داشته باشند؛ در این راستا، سن کارکنان می تواند پابندی آنان به سازمان و در نتیجه میزان بروز رفتارهای انحرافی توسط آنان را دست خوش تغییر کند (یزدانی، ۱۳۹۶). از عوامل دیگری که میتواند بر رفتارهای انحرافی کارکنان و همچنین پابندی سازمانی، تأثیرگذار باشد، تعلق خاطر کاری است. کارکنانی که با انگیزه هستند و به کار خود تعلق خاطر دارند، عناصر بسیار مهمی برای موفقیت سازمانها و مؤسسه های خدماتی قلمداد می شوند. چنین کارکنانی تمای دارند تا رفتارهای مثبت بیشتر و رفتارهای انحرافی کمتری از خود بروز دهند؛ و به سزمان خود پایبند هستند؛ زیرا آنان درمی یابند که اهداف و برنامه های آینده شغلی شان متناسب با فرهنگ سازمان و نیازهای شغل شان است مانند دانش شغلی و مهارتها. تعلق خاطر داشتن به کار، هم بر ارائه خدمات توسط کارکنان و دستاوردهای آنان و هم بر وفاداری ارباب رجوعان تأثیر زیادی میگذارد. در نتیجه تعلق خاطر کاری به طور مستقیم و همچنین غیرمستقیم از طریق پابندی سازمانی بر عملکرد شغلی تأثیر می گذارد. در سالهای اخیر، مدیران با معض جدیدی در رابطه با انگیزه بخشی به کارکنان خود مواجه شده اند. در پژوهشها و روشهای مدیریت منابع انسانی، سرمایه های روانشناختی رهنمودهای جدیدی را برای مدیران به وجود آورده است. نتایج پژوهشهای پیشین حاکی از اهمیت نقش سرمایه های روانشناختی در کاهش رفتارهای انحرافی و مخرب، ارتقای سلامت روانی، ارائه خدمات با کیفی، ایجاد رفتار مثبت، افزایش تمایل کارکنان به ماندن در سازمان خود است. به همین دلیل یکی از زیرساخت هایی که میتواند عاملی در پیش بینی رفتارهای انحرافی در نظر گرفته شود، سرمایه های روانشناختی است (کاملی، ۱۳۹۵).

پابندی سازمانی، ایده های جدید در ساختار سازمانهایی اس که تیم ها و گروههای آن برای دستیابی به اهداف سازمانی در کنار هم قرار میگیرند. پابندی سازمانی متغیری جدید اس که مطالعات کمی درباره آن انجام شده اس؛ اما یکی از مهمترین اجزای افزایش اثربخشی سازمان است (Iftikhar, 2017). پابندی سازمانی را یک پارادایم جدید برای تجزیه و تجلی رابطه بین کارمند و کارفرما میداند که به وسیله کنش های رفتاری، مانند خشنودی و یا تعهد، نمود می یابد (Nafi, 2015). پابندی سازمانی را دارای سه بُعد روابط و فداکردن میداند. روابط، به میزان ارتباط افراد با افراد یا فعالی های دیگر اشاره دارد؛ تناسب به میزان شباه و نزدیکی مشاغل آنان با سایر جنبه های زندگیشان اشاره دارد و فداکردن به این معنا است که اگر آنها مجبور به تغییر مکان به شهرها و یا کشورهای دیگر شوند، چه چیزی را باید از دست دهند (Agrawal, 2017). پابندی سازمانی سه منبع مهم را شناسایی میکند (روابط، تناسب و فداکردن) که این منابع به وسیله کارکنان تأمین میشوند. کارکنان تا جایی به سازمان خود پایبند می شوند که بتوانند روابط خوبی در سازمان داشته باشند، تناسب و سازگاری با شغل و فرهنگ آن سازمان با مهارتها و باورهای خود احساس کنند و همچنین تمایلی قوی برای حفظ مزایای مادی و معنوی این سازمان را دارا باشند (یزدانی، ۱۳۹۶).

## ۲-۱. پیشینه تحقیق

فتحی زاده و همکاران (۱۳۹۸) بررسی تاثیر تحول گرا و معنویت بر تمایل به ترک خدمت و رضایت شغلی با میانجیگری تاب آوری، سازگاری شغلی و درگیری شغلی پرداختند. بر اساس نتایج این مطالعه می توان نتیجه گرفت که تاب آوری و

درگیری شغلی نقش میانجی در رابطه رهبری تحول گرا و معنویت با تمایل به ترک خدمت و رضایت شغلی در پرستاران امام رضا علیه السلام ارومیه ایفا می کند.

قنبری و همکاران (۱۳۹۸) به بررسی نقش رهبری اخلاقی در وفاداری سازمانی با میانجی گری تعلق خاطر کاری در کارشناسان و کارشناس - مدیران دانشگاه بوعلی سینا به تعداد ۷۲۲ نفر بود پرداختند. برای برآورد حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده و حجم نمونه ۷۰۰ نفر تعیین شد. نمونه با روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای انتخاب شدند. روش پژوهش توصیفی و از نوع مطالعات همبستگی است. از پرسشنامه رهبری اخلاقی براون و همکاران، تعلق خاطر کاری شافلی و همکاران و پرسشنامه وفاداری سازمانی محقق ساخته ۵ سؤالی استفاده شد. پایایی و روایی پرسشنامه با آلفای کرونباخ و تحلیل عاملی تأییدی بررسی شدند و نتایج بیان کننده پایایی و روایی مطلوب آنهاست. برای تحلیل داده ها از روش های توصیفی شاخصهای مرکزی و پراکندگی و استنباطی تحلیل مسیر تأییدی از طریق نرم افزار lisrel استفاده شد. حسینی و همکاران (۱۳۹۷) تأثیر تعلق خاطر کاری بر عملکرد شغلی کارکنان با میانجی گری متغیر دلبستگی شغلی را بررسی کردند. نتایج نشان دهند ارتباط مثبت و معنادار دلبستگی شغلی با تعلق خاطر کاری و ارتباط مثبت و معنادار دلبستگی شغلی با عملکرد شغلی بود.

فراقی و همکاران (۱۳۹۷) به بررسی تاثیر خوش بینی پیشرفت شغلی بر تعلق خاطر و کامیابی در کار دبیران تربیت بدنی شهر ارومیه پرداختند. روش تحقیق توصیفی و طرح پژوهش همبستگی از نوع معادلات ساختاری می باشد. جامعه آماری تحقیق، شامل کلیه دبیران تربیت بدنی شهر ارومیه ۲۳۲ نفر بود. نتایج نشان داد که خوش بینی پیشرفت شغلی بر تعلق خاطر و ابعاد آن و بر کامیابی در کار و ابعاد آن تاثیر مثبت دارد. همچنین باعث افزایش تعلق خاطر و کامیابی در کار می شود. یزدانی و همکاران (۱۳۹۶) به بررسی نقش واسطه پابندی سازمانی کارکنان در رابطه بین تعلق خاطر کاری و سرمایه های روانشناختی پرداختند. بررسی رفتارهای انحرافی در محیط کار آنان و همچنین اثر تعدی گر سن کارکنان در رابطه بین پابندی سازمانی و رفتارهای انحرافی در محیط کار است. پژوهش در نمونه ای شامل ۵۲۲ نفر از کارکنان منارک سیزده گانه شهرداری مشهد، به وسیله پرسشنامه ای مبتنی بر 67 سؤال انجام شد. روایی سازه های پرسشنامه با استفاده از تکنیک تحلیل عاملی تأییدی و نرم افزار AMOS مورد ارزیابی قرار گرفت. انسجام درونی ابزارهای مورد استفاده با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ارزیابی شد. نتایج نشان داد افزایش سرمایه های روانشناختی و پابندی سازمانی کارکنان با کاهش بروز رفتارهای انحرافی در محیط کار میشود؛ همچنین با افزایش سرمایه های روانشناختی در این کارکنان، سطح تعلق خاطر کاری آنان نیز افزایش میابد. کارکنانی که تعلق خاطر کاری و سرمایه های روانشناختی بالاتری دارند و همچنین کارکنانی که دارای سن بیشتر از ۴۰ سال هستند، به سازمان خود بیشتر پایبند بوده و تمای کمتری به بروز رفتارهای انحرافی در محیط کار دارند.

شمس و همکاران (۱۳۹۶) نقش تعدیلگری وفاداری سازمانی بر رابطه بیش معنویت در محیط کار و دلبستگی شغلی در کارکنان را بررسی کردند. نتایج بیان کننده رابطه مثبت و معنادار معنویت در محیط کار با دلبستگی شغلی و نقش تعدیلگری معنادار وفاداری سازمانی در رابطه معنویت در محیط کار با دلبستگی شغلی است.

منتخب و همکاران (۱۳۹۵) در میان کارکنان سازمان جهاد کشاورزی خوزستان حاکی از اثر مستقیم رهبری اخلاقی بر رفتارهای انحرافی در محیط کار و اثر غیرمستقیم رهبری اخلاقی بر رفتارهای انحرافی در محیط کار از طریق تعهد عاطفی

و جوّ اخلاقی بود و مشخص شد که به کارگیری سبک رهبری اخلاقی با انجام دادن رفتارهای انحرافی کارکنان در محیط کار ارتباط دارد.

سید مصطفی (۲۰۱۸) رهبری تحول گرا و رفتارهای مشتری محور کارکنان رستوران نقش میانجی سرمایه اجتماعی سازمانی و تعامل کاری پرداختند. علیرغم این محدودیت ها این مطالعه نشان داده است که OSC و تعامل کاری نقش حیاتی را در روابط بین رهبری تحول گرا و رفتارهای مشتری محور ایفا می کنند.

شیلاو همکاران (۲۰۱۸) تاثیر رهبری تحول گرا بر رضایت شغلی و نتایج بهبود در بیماران پرداختند. مدل مناسب ارائه شده متناسب با فرضیه درست می باشد و نشان از تاثیر مثبت رهبری تحول گرا بر توانمندسازی در محل کار دارد که به نوبه خود باعث افزایش رضایت شغلی پرستاران و کاهش فراوانی پیامدهای نامطلوب بیمار می شود نتایج و یافته ها برای استفاده مدیران از رفتارهای رهبری تحول آمیز را به عنوان یک استراتژی مفید در ایجاد شرایط محیط کار که موجب ارتقاء نتایج ایمنی بهتر برای بیماران و پرستاران می شود فراهم می آورد.

آلبرت و همکاران (۲۰۱۸) رهبری تحول گرا بر رضایت شغلی اثر تعدیل کننده پاداش پرداختند. نتایج تحقیق نشان می دهد بین متغیرهای تحقیق رهبری تحول گرا بر رضایت شغلی با تاکید بر پاداش رابطه مثبتی وجود دارد به این معنی که با توجه به مطالعه موردی بانک بررسی شده و پاداش مشروط می توان رضایت کارمندان را افزایش داد.

جینسبرگ و همکاران (۲۰۱۶) رابطه توانمندسازی روانشناختی و رفتار شهروند سازمانی با تعلق خاطر کاری در کارکنان را بررسی کردند. نتایج بیان کنند رابطه ی مثبت و معنادار توانمندسازی روانشناختی و رفتار شهروند سازمانی با تعلق خاطر کاری بود.

دارات و همکاران (۲۰۱۶) در پژوهش خود در ایالات متحده آمریکا نشان دادند هنگامی که برای شغلی پایین باشد، پایبندی سازمانی رابطه مثبتی با رفتارهای انحرافی سازمانی، بین فردی و در ارتباط با مشتری خواهد داشت و همچنین در میان کارکنانی که از برای شغلی بالایی برخوردار هستند، پایبندی سازمانی رابطه ای منفی با رفتارهای انحرافی سازمانی دارد و رابطه معناداری با رفتارهای انحرافی بین فردی و در ارتباط با مشتری ندارد.

چانگ و کتوی (۲۰۱۴) تاثیر معیارهای مالی و غیرمالی بر انگیزش کارکنان جهت مشارکت هدف گذاری پرداختند. در پژوهش خود به این نتیجه رسیده که هم معیارهای مالی و رهبران هم معیارهای غیر مالی با انگیزه درونی و انگیزه بیرونی برای مشارکت در ارتباط هستند و در نهایت این انگیزه درونی و بیرونی جهت مشارکت بر عملکرد شغلی کارکنان تاثیر می گذارد.

### ۳. روش شناسی پژوهش

تحقیق حاضر به لحاظ هدف از نوع بنیادی- نظری است و روش گردآوری اطلاعات این تحقیق کتابخانه ای می باشد. تحقیق بنیادی و نظری؛ از روش های استدلال و تحلیل عقلانی استفاده می کند و برپایه مطالعات کتابخانه ای انجام می شود. در این تحقیقات اطلاعات و مواد اولیه تحلیل به روش کتابخانه ای گردآوری می شود و سپس با روش های مختلف استدلال مورد تجزیه و تحلیل عقلانی قرار گرفته، نتیجه گیری می شود. روش کتابخانه ای؛ شامل پایان نامه ها، کتب مرتبط و مقالات علمی داخلی و خارجی.

#### ۴. بحث و نتیجه گیری

با توجه به تاثیر مستقیم تعلق خاطر کاری بر رفتارهای انحرافی در محیط کار و همچنین عامل پایداری سازمانی، میتوان گفت نقش پایداری سازمانی کامل است؛ به این معنا که با توجه به مطالعه در این تحقیق، به این نتیجه می توان دست یافت که تعلق خاطر کاری تنها از طریق پایداری سازمانی می تواند بر رفتارهای انحرافی در محیط کار کارکنان تاثیر مثبت از خود بجای بگذارد. بدین معنا که تعلق خاطر داشتن کارکنان به کارشان، به تنهایی نمی تواند رفتارهای انحرافی کارکنان را کاهش دهد و زمانی این خصوصیت میتواند به بهبود رفتارهای کارکنان در محیط کار منجر شود که آنان به سازمان خود پایبند شده باشند. کارکنانی که به سازمان خود پایبند هستند، کمتر تمایل دارند که در محیط کاری خود اقدام به رفتارهای رد تولید و یا سوء رفتار در ارائه خدمات دست بزنند؛ بنابراین پایداری سازمانی نقش بسزایی در کاهش انحرافات در رفتار کارکنان سازمان ها خواهد داشت. نتیجه دیگری که در این تحقیق می توان در ارتباط با پایداری سازمانی کارکنان و رفتارهای آنان به دست آورد این است که در راستای افزایش پایداری سازمانی کارکنان به سازمان خود که یکی از عوامل آن تناسب بین انتظارات و ویژگی های فردی با سازمان است، به مدیران منابع انسانی و مدیران اداری سازمان ها پیشنهاد می شود با نظارت دقیق تر و سختگیرانه تر بر استخدام افرادی که دارای توانایی های مورد نیاز سازمان هستند، موجبات شایسته سالاری و به کارگیری افراد دارای تحصیلات و تجربه را در سازمان فراهم آورند. در این راستا پیشنهاد میشود تا سازمان ها برای شناسایی افراد مناسب، زمینه ارتباط با مراکز علمی را فراهم کرده و افراد با کفایت و متمایل به همکاری را شناسایی، ارزیابی و استخدام کنند. بنا بر نظریه برابری، هنگامی که کارکنان اساس بی عدالتی در سازمان خود داشته باشند، ممکن است اقدام به غیب های کاری مکرر و سرانجام ترک سازمان خود کنند؛ بنابراین در سازمان ها علاوه بر موارد نام برده شده باید سیستم پاداش مهیا گردد. پاداشهایی که کارکنان از سازمان دریافت میکنند، همان انتظارات و نیازهای شغلی آنهاست و باید قابل مقایسه با سازمان های دیگر باشد؛ به عبارت دیگر پاداش باید متعارف در اجتماع و صنعت باشد. اگر کارکنان یک سازمان، خود را با کارکنان دیگری که به همان مشاغل در سایر سازمانهای مشابه فعالیت دارند مقایسه کنند، درمی یابند که با آنها با عدل و انصاف رفتار شده است. در نتیجه توزیع پاداش در داخل ها سازمان ها نیز باید عادلانه صورت گیرد. در این صورت است که کارکنان سازمان، تناسب مورد قبولی را بین انتظارات مادی و معنوی خود از شغلشان با آنچه که سازمان به آنها عرضه میگردد احساس میکنند و در نتیجه به سازمان خویش پایبند می شوند و کمتر تمایل به ترک سازمان و اشتغال در سازمانهای مشابه را خواهند داشت.

#### ۶. منابع و مآخذ

۱. اسماعیل ثانی، محسن؛ کلوتی، محدثه، ۱۳۹۹. مطالعه اثر رهبری تحول گرا بر رضایت شغلی با توجه به نقش میانجی سرمایه روانشناختی کارکنان ادارات و ورزش و جوانان استان خراسان رضوی، فصلنامه رویکردهای پژوهشی نوین در مدیریت و حسابداری، سال چهارم، شماره ۴۲، جلد سوم، ص ۴۳-۲۷.
۲. ایمانی، حسین قلی پور، آراین؛ و سید جوادین، سیدرضا، ۱۳۹۵. بررسی تأثیر کامیابی در کار بر عملکرد شغلی و سلامت روانی کارکنان (مورد مطالعه: بانک رفاه)، مدیریت فرهنگ سازمانی، شماره ۱۴، پیاپی ۳، ص ۸۲۹-۸۴۷.
۳. جمشیدی، مینا؛ کردآبادی، مریم؛ ۱۳۹۷. طراحی مدل رهبری تحول آفرین با نقش میانجی اعتماد در سازمان های دولتی، فصلنامه علمی پژوهش تحقیقات مدیریت آموزشی، سال دهم، شماره دوم، پیاپی ۳۸.

۴. حسینی، فاطمه، هادی زاده، اکرم، قجاوند، سمیه و محمدی، الهه، ۱۳۹۷. تأثیر اشتیاق کاری بر عملکرد: نقش واسطه‌های دلبستگی شغلی؛ مطالعه موردی: شرکت هواپیمایی ایران ایر تور، دومین همایش بین‌المللی مدیریت، حسابداری، اقتصاد و علوم اجتماعی، دبیرخانه دائمی کنفرانس، همدان.
۵. فلاح، محمدرضا، ۱۳۹۵. بررسی عوامل موثر بر رضایت شغلی کارکنان شعب بانک، چهارمین کنفرانس بین‌المللی پژوهش در علوم و تکنولوژی.
۶. فراقی، مریم، جنانی، حمید، ۱۳۹۷. تأثیر خوش بینی پیشرفت شغلی بر تعلق خاطر و کامیابی در کار دبیران تربیت بدنی شهر ارومیه، دانشگاه فرهنگیان، سال سوم، شماره ۳، ص ۷۱-۹۰.
۷. فتحی زاده شبنم، حسنی، محمد، قلاوندی، حسن، ۱۳۹۸. بررسی تأثیر رهبری تحول‌گرا و معنویت بر تمایل به ترک خدمت و رضایت شغلی با میانجیگری تاب‌آوری، سازگاری شغلی و درگیری شغلی، نشریه روان‌پرستاری، شماره ۵، دوره ۷.
۸. قنبری، سیروس، عبدالملکی، جمال، ۱۳۹۸. نقش رهبری اخلاقی در وفاداری سازمانی با میانجیگری تعلق خاطر کاری، پژوهش‌های راهبردی مسائل اجتماعی ایران، سال هشتم، شماره ۴، پیاپی ۲۷، ص ۱۷-۳۶.
۹. کاملی، علیرضا یزدانی، حمیدرضا، نیکخواه کیارمش، روح‌الله، هژرافکن، حسن، ۱۳۹۵. تأثیر رهبری اصیل بر رفاه کارکنان و رفتارهای انحرافی با میانجی‌گری سرمایه روان‌شناختی. مطالعات رفتار سازمانی، شماره ۵، پیاپی ۲، ص ۱۷۷-۲۰۱.
۱۰. یزدانی، نرجس، خوراکیان، علیرضا و فربرز رحیم‌نیا، ۱۳۹۶. تأثیر پایداری سازمانی بر رفتارهای انحرافی در محیط کار در پرتو تعلق خاطر کاری و سرمایه‌های روان‌شناختی، فصلنامه چشم‌انداز مدیریت دولتی، دوره ۸، شماره ۳، پیاپی ۳، ص ۱۵-۳۹.
۱۱. منتخب یگانه، محمد، بشلیده، کیومرث، شمسی، مرجان، هزاریان، سلماز، ۱۳۹۵. بررسی رابطه رهبری اخلاقی با رفتارهای انحرافی در محیط کار: نقش میانجی تعهد عاطفی و جو اخلاقی، مدیریت فرهنگ سازمانی، شماره ۱۴، پیاپی ۱، ص ۱۳۷-۱۵۳.
12. Albert, P., Ibrahim, M., Emmanuel, A., 2018. Transformational leadership and job satisfaction: the moderating effect of contingent reward, *Leadership & Organization, Development Journal*, DOI 10.1108/LODJ-11-2017-0358.
13. Agrawal, H., & Singh, A., 2017. Understanding employee retention through the lens of job embeddedness: A study of Indian hospitality industry. *International Journal of Engineering Technology, Management and Applied Sciences*, 5(7), 518-528.
14. Amirkabiri A, Taghvainejad K, Khademi A., ۲۰۱۷. The effect of empowerment on the willingness to leave staff with the mediating variable of job satisfaction. *Tax Revenue Res.* 35:88-106.
15. Darrat, M., Amyx, D., & Bennett, R. 2010. An investigation into the effects of work-family conflict and job satisfaction on salesperson deviance. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 30(3), 239-251.
16. Fayyazi M, Salehi Z, Parishan F., 2017. The Effect of Organizational Spirituality on Job Burnout and the Desire to Quit Employees. *Q J Hum Resour Stud.*, 6(23):65-86.
17. Ginsburg, L. Berta, W. Baumbusch, J. Rohit Dass, A. Laporte, A. Reid, R. C. & Taylor, D. 2016. Measuring Work Engagement, Psychological Empowerment and Organizational Citizenship Behavior among Health Care Aides. *The Gerontologist*, 56 (2): e1-e11.
18. Iftikhar, U., & Rehman, Z. U. 2017. The dynamics of organizational justice: Analyzing the role of job embeddedness in achieving organizational effectiveness. *NUML International Journal of Business & Management*, 12(1), 45-58.

19. Nafei, W. 2015. The effects of job embeddedness on organizational cynicism and employee performance. *International Journal of Business Administration*, 6(1), 8-25.
20. Nasr Esfahani A, Amiri Z, Farrokhi M, Seyfi M. 2017. The Impact of Spirituality in the Workplace on Social elfare with Mediating Role: Organizational Ethnic Climate (Case Study: Social Security Organization of Isfahan). *J Appl Sociol.* 28 (66): 17-34.
21. Tladinyane, R., & Van der Merwe, M. 2016. Career adaptability and employee engagement of adults employed in an insurance company: An exploratory study. *SA Journal of Human Resource Management*, 14(1), 1-9.

## Investigating the factors affecting job affiliation in the organization

Fatemeh Mataji Nimouri<sup>1</sup>

Maryam Ashegh Alishahi<sup>\*2</sup>

Date of Receipt: 2021/06/22 Date of Issue: 2021/07/02

### Abstract

Employee job performance is a category that should be considered by all organizations. The concept of job performance has expanded in recent years and includes three main components including the main job behaviors, citizenship behaviors and deviant behaviors of individuals. As a result, employees' deviant behaviors are one of the most important factors that affect the way they perform in the organization and provide services by them. Deviant behaviors refer to behaviors that intentionally harm the health of the organization and its members. These behaviors are destructive and threaten the health of a social system. Therefore, deviant behaviors in the workplace and related costs are very useful for organizations to be able to predict and detect the occurrence of such behaviors in the workplace. Because detecting deviant behaviors in the employees of the organization and implementing programs and strategies in the organization depends on reducing and controlling these behaviors in the workplace. Especially in service organizations, the mental attitude of employees, their mood and behavior is very important; Because they will have a critical role in the performance of the organization, its output (services) and for the client. The important point in the present study is that employees' work attachment can strengthen their organizational commitment and prevent employee anomalies; That is, employees who belong to the workplace feel a high level of communication between themselves and the organization. As a result, they become more committed to their organization, and because these employees feel a good fit between themselves and their job, they respond better to customer requests and display higher job performance.

### Keyword

Belonging, leadership, reward system, job satisfaction, organizational commitment.

1. PhD Student in Management, Lecturer at Allameh Mohaddes Nouri Non-Profit University, Noor, Iran (Fmatajinemvar@yahoo.com).

2. Student Master of Project Management, Allameh Mohaddes Nouri Non-Profit University, Noor, Iran (\* Corresponding Author: Maryam.asheghalishahi@gmail.com).