



The effect of illegitimate tasks, psychological entitlement, and job burnout on counterproductive work behavior with emphasis on the moderating role of the collective atmosphere

Peyman Akbari¹, Mohammad Ali Islami²

¹ Assistant Professor, Department of Public Management, Payame Noor University, Tehran, Iran. Email: peymanakbari3537@pnu.ac.ir

² Master of Public Management, Payame Noor University, Tehran, Iran.

Abstract

Purpose: The importance of anti-productive work behavior is evident for most organizations because it can have negative effects on employees and organizations. Therefore, according to these conditions, the purpose of this research is to survey the effect of illegitimate tasks, psychological entitlement, and job burnout on counterproductive work behavior with emphasis on the moderating role of collective atmosphere.

Design/Methodology/Approach: The current research is applied in terms of purpose and descriptive survey in terms of nature and method. The statistical population of this research includes the number of 240 employees of Qarz al-Hasna Resalat Bank in Yazd province. Using Cochran's formula, 148 people were selected as a sample for the first half of 1400. From the questionnaires made by the researcher, Semer et al.'s illegitimate tasks (2010) consisting of 8 questions, Maslach and Jackson's (1981) job burnout consisting of 23 questions, Yam et al.'s psychological entitlement (2017) consisting of 4 questions, van Hooff's collective climate et al. (2009) consisting of 8 questions, and finally Masoomzadeh's anti-productive work behavior (2013) consisting of 11 questions, were used as a data collection tool. The basis of the measuring scale was the five-choice Likert spectrum questions. To confirm the validity, three types of validity (the content "this validity was obtained by surveying professors", convergent, this validity contains the average output variances (AVE) which should be more than 0.05), and divergent, this validity is also by comparing the root of AVE with the correlation between measured variables and for each of the reflective constructs, the root of AVE must be greater than the correlation of that construct with other constructs in the model) and to confirm the reliability, three criteria (the factor load, "this loadings for each question or independent variable are between 0 and 1 and indicate the degree of influence of that question or variable on the relevant factor, A factor loading higher than 0.5 is generally acceptable", the composite reliability coefficient, this reliability should be a value greater than 0.7 obtained 0.0 to indicate the internal stability of the constructs", Cronbach's alpha coefficient, "This coefficient should have values above (0.07)" (Fornell and Larcker, 1981) were used.

Findings: The results of hypothesis testing by SMART-PLS software and using t-test statistics and path coefficients (β) showed that illegitimate tasks have a positive and significant effect on anti-productive work behavior; a positive and significant effect on job burnout; a positive and

significant effect on psychological entitlement; and a negative and significant effect on the collective atmosphere. In addition, the results indicated that psychological entitlement can play a mediating role in influencing illegitimate tasks on counterproductive work behavior and job burnout.

Discussion and Conclusion: Despite the design pattern, the bank can expect to be able to control counterproductive work behavior to advance its goals. This means that the bank should be able to fully control the level of illegitimate tasks, psychological entitlement, and job burnout. For example, by setting clear and fair tasks, reducing the use of illegitimate tasks, and providing training and career development opportunities, the bank can manage the level of illegitimate tasks. Also, the bank should develop burnout management by creating a healthy and supportive work environment. This includes measures such as work-life balance, employee empowerment, rest management strategies, and job variety. In addition, the role of managers in reducing the collective atmosphere is also very important. Managers should foster a team atmosphere by creating a positive work environment and encouraging cooperation and positive interaction among team members. By doing this, it is possible to reduce the negative impact of illegitimate tasks, psychological entitlement, and job burnout on counterproductive work behavior. Therefore, to manage anti-productive work behavior, the bank should pay attention to factors such as the level of illegitimate tasks, psychological entitlement, job burnout, and collective atmosphere. By controlling these factors and creating a positive environment, the bank can improve productivity.

Keywords: Illegitimate tasks, Psychological entitlement, Job burnout, Counterproductive work behavior, Collective atmosphere.

Citation: Akbari, P., & Islami, M.A. (2023). The effect of illegitimate tasks, psychological entitlement, and job burnout on counterproductive work behavior with emphasis on the moderating role of the collective atmosphere. *Psychological Researches In Management*, 9(2), 9-35. (In Persian)

Received: October 06, 2023
Revised: November 24, 2023
Accepted: November 26, 2023
Article Type: Research Paper

P- ISSN: 2476-4833
E- ISSN: 2588-7084
Published by Hazrat-e Masoumeh University
doi:10.22034/jom.2023.710004

© Authors



تأثیر وظایف غیرمشروع، استحقاق روان‌شناختی و فرسودگی شغلی بر رفتار کاری ضد بهره‌وری با تأکید بر نقش تعدیل‌گری جو جمعی*

پیمان اکبری^۱، محمدعلی اسلامی^۲

^۱ استادیار گروه مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران. رایانامه نویسنده مسئول: peymanakbari3537@pnu.ac.ir

^۲ کارشناس ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

چکیده

اهمیت رفتار کاری ضد بهره‌وری برای بیشتر سازمان‌ها مشهود است، زیرا ممکن است اثرات منفی بر کارکنان و سازمان‌ها داشته باشد. از این رو، با توجه به این شرایط، هدف از این پژوهش بررسی تأثیر وظایف غیرمشروع، استحقاق روان‌شناختی و فرسودگی شغلی بر رفتار کاری ضد بهره‌وری با تأکید بر نقش تعدیل‌گری جو جمعی است. پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر ماهیت و روش، توصیفی - پیمایشی است. جامعه آماری این پژوهش تعداد ۲۴۰ نفر از کارکنان بانک قرض‌الحسنه رسالت استان یزد است و با استفاده از فرمول کوکران ۱۴۸ نفر به عنوان نمونه برای نیمه اول سال ۱۴۰۰ انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها پرسش‌نامه‌هایی استاندارد است که در این زمینه وجود دارند. روایی (همگرا و واگرا) و پایایی (بار عاملی، ضریب پایایی مرکب، ضریب آلفای کرونباخ) پرسش‌نامه‌ها حاکی از آن هستند که ابزارهای اندازه‌گیری از روایی و پایایی خوبی برخوردار هستند. نتایج حاصل از آزمون فرضیات توسط نرم‌افزار SMART-PLS و با استفاده از آماره آزمون t و ضرایب مسیر (β)، نشان داد وظایف غیرمشروع بر رفتار کاری ضد بهره‌وری و فرسودگی شغلی، استحقاق روان‌شناختی و جو جمعی به ترتیب تأثیر مثبت، معنادار و ضعیف؛ تأثیر مثبت، معنادار و متوسط؛ تأثیر مثبت، معنادار و متوسط و در نهایت، تأثیر مثبت، معنادار و قوی، دارد. فرسودگی شغلی بر رفتار کاری ضد بهره‌وری تأثیر متوسط، مستقیم و معنی‌دار دارد. همچنین، استحقاق روان‌شناختی و فرسودگی شغلی ممکن است نقش میانجی‌گر را داشته باشند و جو جمعی ممکن است نقش تعدیل‌گر را ایفا کند.

کلیدواژه‌گان: وظایف غیرمشروع، استحقاق روان‌شناختی، فرسودگی شغلی، رفتار کاری ضد بهره‌وری، جو جمعی.

استناد: اکبری، پیمان و اسلامی، محمدعلی (۱۴۰۲). وظایف غیرمشروع، استحقاق روان‌شناختی و فرسودگی شغلی به عنوان پیش‌آیندهایی بر رفتار کاری ضد بهره‌وری با تأکید بر نقش تعدیل‌گری جو جمعی. *پژوهش‌های روان‌شناختی در مدیریت*، ۹ (۲)، ۳۵-۹.

مقدمه

امروزه، پژوهش درباره رفتارهای کاری ضد بهره‌وری به‌وفور گسترش پیدا کرده است. این نوع رفتارها به غالب رفتارهای تهاجمی عمدی که توسط کارکنان انجام می‌شود و به طور بالقوه برای منافع سازمان و ذینفعان آن مضر است، اشاره دارد. چنین رفتارهایی باعث صدمه زدن به سازمان و اعضای آن خواهد شد (Ciampa et al., 2021). شاید بتوان گفت وقوع چنین رفتارهایی به افزایش فرسودگی شغلی (Lubbadeh, 2021)، افزایش وظایف غیرمشروع (Zhao et al., 2022)، افزایش استحقاق روان‌شناختی (Candel & Arnăutu, 2021) و کاهش جو جمعی (Chinwuba, 2023) در سازمان بستگی دارد.

فرسودگی شغلی به عنوان عاملی مهم که بر رفتار کاری ضد بهره‌وری تأثیرگذار است، به وضعیت روان‌شناختی خاصی اطلاق می‌شود که در آن، افراد خستگی عاطفی، عدم موفقیت شخصی و تمایل به مسخ کردن شخصیت دیگران را تجربه می‌کنند. بر اساس این، از فرسودگی شغلی به عنوان یک اختلال استرس‌زای مزمن (Valsania et al., 2016) یاد می‌شود که افزایش آن ممکن است به سلامت جسمی و روانی کارکنان آسیب برساند و عملکرد آنان را کاهش دهد و به رفتارهای کاری ضد بهره‌وری منجر شود (Skaalvik & Skaalvik, 2018).

ادبیات فرسودگی شغلی به طور عمده از مدل الزامات شغلی - منابع^۱ پیروی می‌کند. این مدل به خوبی رابطه بین فرسودگی شغلی و رفتارهای کاری ضد بهره‌وری را توضیح می‌دهد. طبق این مدل، از دست دادن منابع به تجربه استرس منجر می‌شود. بر اساس این، فرض می‌شود افراد در تلاش هستند تا آنچه را که برایشان مهم است، محافظت و ایجاد کنند (Skaalvik & Skaalvik, 2018).

پیامدهای منفی فرسودگی زمانی اتفاق می‌افتد که منابع ارزشمند کارکنان در معرض تهدید یا از دست دادن باشد. در این صورت، افراد ممکن است برای محافظت از منابع خود، به رفتارهای انحرافی «همچون رفتار کاری ضد بهره‌وری» روی آورند (Liu et al., 2022). از این رو، برای کاهش یا جلوگیری از اثرات منفی فرسودگی شغلی بر روی افراد، لازم است بر روی علل آن تمرکز شود تا بتوان از بروز چنین رفتارهایی جلوگیری کرد. برخی از پژوهشگران دریافتند وظایف غیرمشروع، استحقاق روان‌شناختی و جو جمعی ممکن است بر شکل‌گیری فرسودگی شغلی مؤثر باشند (Ouyang et al., 2022).

پژوهش‌های اخیر نشان داد فرسودگی شغلی معمولاً نتیجه تقاضاهای شغلی زیادی است که به جنبه‌هایی منجر می‌شود که مستلزم تلاش فیزیکی، عاطفی یا شناختی پایدار است. از آنجا که وظایف غیرمشروع ممکن است به افزایش

¹ Job-Demands-Resources

رفتارهای کاری ضد بهره‌وری منجر شود، دقیقاً مصداق همان تقاضاهای شغلی بالا هستند (Chen et al., 2021). وظایف غیرمشروع یا وظایف غیرقانونی به فعالیت‌ها، عملیات یا پروژه‌هایی اشاره دارد که در تضاد با قوانین، مقررات و اصول اخلاقی جامعه قرار دارند. صدور وظایف غیرمشروع تهدیدی برای تخصیص منطقی منابع است؛ از این رو، نمی‌توان آن را دست کم گرفت، زیرا وجود چنین وظایفی ممکن است به عنوان یک عامل استرس‌زای شغلی عمل کند (Siegel & Worrall, 2018) و تأثیراتی منفی بر روی روان کارکنان داشته باشد که این خود نیز موجب بروز یک سری اثرات منفی دیگر از جمله فرسودگی شغلی و به تبع آن، شکل‌گیری رفتارهای کاری ضد بهره‌وری می‌شود. اگرچه پژوهش‌های قبلی نشان داد وظایف غیرمشروع خطر فرسودگی شغلی و رفتارهای کاری ضد بهره‌وری را افزایش می‌دهند (Apostel et al., 2018) بیشتر پژوهش‌ها هنوز به درستی نتوانسته‌اند درکی جامع از اثرات میانجی «استحقاق روانشناختی» و «فرسودگی شغلی» را نشان دهند (Ouyang et al., 2022).

نظریه عدالت معمولاً برای توضیح تأثیر وظایف غیرمشروع استفاده می‌شود. هنگامی که کارمندان باخبر شوند تصمیمات مربوط به وظایف به شیوه‌ای ناعادلانه گرفته می‌شود، ممکن است شرایطی مانند بی‌احترامی، تهدید هویت حرفه‌ای و ... را تجربه کنند (احمد^۱ و همکاران، ۲۰۱۸). با این وصف، بیشتر مطالعات ارتباط بین وظایف غیرمشروع و رضایت شغلی را بر اساس بی‌عدالتی بررسی کردند، اما بیشتر آن‌ها از پدیده استحقاق روانی غفلت کرده‌اند. استحقاق روانشناختی به احساس فرد از اینکه مستحق رفتارها و نتایج مربوط به کار و محیط کار است، اطلاق می‌شود. گفته می‌شود کارکنانی که استحقاق روانشناختی زیادی دارند، نه فقط خودشان را قبول دارند، بلکه تمرکز بیشتری بر خود دارند. به همین دلیل، آن‌ها نسبت به نقض قرارداد روانشناختی بسیار حساس هستند و بیشتر ضرر و زیان از دست دادن منابع را درک می‌کنند و منابع روانشناختی بسیاری را برای خودتنظیمی طلب می‌کنند (Karim, 2022). طبق مدل الزامات شغلی - منابع، تقاضای شغلی بالا و از دست دادن منابع باعث فرسودگی شغلی می‌شود. بنابراین، کارکنان با استحقاق روانشناختی زیاد ممکن است بیشتر مستعد فرسودگی شغلی باشند و به تبع آن، ممکن است رفتار کاری ضد بهره‌وری افزایش یابد. با این حال، تعداد کمی از مطالعات فعلی مرتبط با وظایف غیرمشروع و فرسودگی شغلی بر استحقاق روانشناختی به عنوان یک پدیده روانشناختی مضر به منظور بهبود و پیشرفت رفاه و عملکرد روانشناختی متمرکز شده‌اند. با این حال، پر کردن این شکاف پژوهشی با معرفی استحقاق روانشناختی به عنوان راهبردی که از طریق آن، وظایف غیرمشروع بر فرسودگی شغلی و رفتار کاری ضد بهره‌وری اثر می‌گذارد، مهم به نظر می‌رسد (Khalid et al., 2022).

¹ Ahmed

بررسی وظایف غیرمشروع و استحقاق روان‌شناختی از منظر نظریه عدالت نیازمند بررسی تأثیر ارزش‌های کاری کارکنان و مفاهیم فرهنگی سنتی است. ادراک عدالت، به عنوان یک احساس ذهنی، ممکن است در سازمان‌هایی با جو فرهنگی مختلف متفاوت باشد. در حال حاضر، سازمان‌های ایرانی به دلیل درگیر شدنشان در فرایند جهانی شدن، در رابطه با مفاهیم سنتی و مدرن کمی در تضاد هستند. سنت‌گرایی ریشه در کنفوسیوس‌گرایی دارد و بر جمع‌گرایی، یعنی جایی که نیازهای تیمی بر نیازهای فردی اولویت دارند. تأکید دارد؛ در حالی که مدرنیته بر فردگرایی خودمحور تمرکز دارد (معالی و صمدی، ۱۳۹۶). ادغام سنت و عناصر مدرنیته ممکن است در سازمان‌ها به تعهد و مشارکت کارکنان منجر شود؛ به این معنا که کارکنانی که در سازمان‌هایی با جو جمعی بالا فعالیت می‌کنند، معمولاً وابستگی بیشتر به گروه کاری، تعهد به سازمان و تمایل به مشارکت را از خود نشان می‌دهند. این امر ممکن است به دلیل احساس ارتباط و انتساب به جامعه کاری، تقویت هویت سازمانی و همبستگی با همکاران و محیط کاری باشد. اما گاهی اوقات، برای افراد، نقض هویتی ممکن است به صورت عکس اتفاق بیفتد؛ یعنی هویت فردی یا تفاوت‌های فردی در محیط کار اهمیتی برای کارکنان نداشته باشد. در این صورت، کارکنان ممکن است به طور کلی به تعهدات سازمانی کمتری علاقه نشان دهند و وظایف غیرمشروع را بیشتر بپذیرند و دیگر بی‌عدالتی و استحقاق روان‌شناختی را درک نکنند و رفتارهای کاری ضد بهره‌وری را افزایش دهند (Priesemuth & Taylor, 2016)؛ بنابراین، افرادی که دچار استحقاق روان‌شناختی و فرسودگی شغلی شوند، ممکن است توسط جو جمعی تقویت یا تضعیف شوند. این مطالعه بر اساس نظریه عدالت و مدل الزامات شغلی - منابع، کاوشی عمیق بین متغیرهای فرسودگی شغلی و رفتار کاری ضد بهره‌وری ناشی از وظایف غیرمشروع را امکان‌پذیر می‌سازد و بینشی جامع‌تر برای مدیریت فرسودگی شغلی کارکنان ارائه می‌دهد.

در نهایت، این پژوهش با توجه به هدف آن که بررسی وظایف غیرمشروع، استحقاق روان‌شناختی و فرسودگی شغلی به عنوان پیش‌آیندهایی بر رفتار کاری ضد بهره‌وری با تأکید بر نقش تعدیل‌گری جو جمعی است، به دنبال پاسخ به این پرسش است که آیا وظایف غیرمشروع، استحقاق روان‌شناختی و فرسودگی شغلی به عنوان پیش‌آیندهایی بر رفتار کاری ضد بهره‌وری تأثیر می‌گذارند و آیا این تأثیر با تأکید بر نقش تعدیل‌کننده جو جمعی به چه صورت است؟

مبانی نظری

وظایف غیرمشروع و رفتار کاری ضد بهره‌وری

وظایف غیرمشروع اساساً از استفاده نامناسب اختیارات مدیران ناشی می‌شود. به عبارت دیگر، زمانی که افراد یا

سازمان‌ها از اختیارات وظایف خود به نحوی نامناسب استفاده می‌کنند، وظایف غیرقانونی و غیرمشروع شکل می‌گیرند که ممکن است به فساد اداری منجر شود (Pindek et al., 2019). از این رو، مدیران سازمان‌ها باید برنامه‌ها و سیستم‌هایی مناسب را برای شناسایی و پیشگیری از وظایف غیرمشروع اجرا کنند، زیرا این وظایف ممکن است نه فقط تأثیراتی جدی را بر افزایش رفتارهای کاری ضد بهره‌وری افراد در سازمان داشته باشد، بلکه به کاهش بهره‌وری و کیفیت کار در سازمان نیز منجر شود. این رفتارها بیشتر از افرادی سر می‌زند که احساس نارضایتی، ناامیدی و ... از محیط کار دارند (Ali et al., 2018). مطابق مطالب بالا، پژوهشگرانی همچون اوپانگ^۱ و همکاران (۲۰۲۲)، ژائو^۲ و همکاران (۲۰۲۲) و زونگ^۳ و همکاران (۲۰۲۲) این موضوع را بررسی کردند. از این رو، فرضیه زیر مطرح می‌شود:

فرضیه ۱. وظایف غیرمشروع بر رفتار کاری ضد بهره‌وری تأثیر مثبت و معنادار دارد.

وظایف غیرمشروع و فرسودگی شغلی

گفته شده است استفاده نامناسب رهبران سازمان‌ها از جایگاه قدرت‌شان اساس شکل‌گیری وظایف غیرمشروع است، زیرا زمانی که آن‌ها وظایف غیرمشروع را صادر می‌کنند، سیگنال‌های بی‌احترامی و کاهش ارزش را برای کارکنان ارسال می‌کنند که به احتمال زیاد به نگرش‌ها و رفتارهای کاری منفی منجر می‌شود که ممکن است فرسودگی شغلی را تشدید کند (Zhou et al., 2018). طبق مدل الزامات شغلی - منابع، استرس روانی زمانی رخ می‌دهد که منابع برای برآورده کردن خواسته‌ها کافی نباشد که در نهایت، ممکن است به تخلیه منابع و افزایش فرسودگی شغلی منجر شود. به عبارتی، استدلال بر این است که وظایف غیرمشروع ممکن است تقاضای کار را افزایش و منابع کار را کاهش دهد. در این حالت، تقاضاها از منابع فراتر می‌رود و خستگی رخ می‌دهد. اگر این عدم تعادل در طول زمان حفظ شود، خستگی مزمن روی خواهد داد و در نهایت، فرسودگی شغلی حادث می‌شود (Ouyang et al., 2022). از این رو، فرضیه زیر مطرح می‌شود:

فرضیه ۲. وظایف غیرمشروع بر فرسودگی شغلی تأثیر مثبت و معنادار دارد.

وظایف غیرمشروع و استحقاق روان‌شناختی

¹ Ouyang

² Zhao

³ Zong

استحقاق روان‌شناختی به طور عمده از فقدان احساس عدالت درونی ناشی می‌شود که خود مبنایی برای ارتباط احتمالی بین وظایف غیرمشروع است. گاهی اوقات، وظایف غیرمشروع به تنزل رتبه کارکنان منجر می‌شود که در این صورت کارکنان مجبور می‌شوند به انجام وظایفی خارج از حیطه وظایف شغلی خود روی آورند. اما گاهی هم به ترفیع کارکنان منجر می‌شود که در این صورت، کارمندان ممکن است به دلیل نداشتن صلاحیت‌های مربوط و تجربه نتوانند آن کار را به اتمام برسانند که بدون شک شکستی آشکار است و ممکن است به طور جدی ارزش فردی ادراک‌شده توسط کارمند را کاهش دهد. در این حالت، کارکنان باور دارند مستحق استحقاق روان‌شناختی بیشتری هستند (Bai et al., 2017). علاوه بر این، انجام وظایف غیرمشروع در وظایف اصلی ممکن است به عواملی مانند انحراف از وظیفه، نیاز به تلاش اضافی و افزایش حجم کار منجر شود. در این حالت، کارکنان ممکن است تلاش کنند تا درک روان‌شناختی عدم تعادل بین پاداش و تلاش را بهبود بخشند. بنابراین، احساس می‌کنند برای مقابله با این عدم تعادل و فشارها، مستحق نوعی جبران هستند که به عنوان استحقاق روان‌شناختی از آن یاد می‌شود (Wu et al., 2020). بنابراین، وظایف غیرمشروع را می‌توان به عنوان رویدادی ناعادلانه در نظر گرفت، زیرا ممکن است با توهین به خودپنداره مثبت کارکنان و تقاضای کار بیشتر از آنچه شغل‌شان نیاز دارد، استحقاق روان‌شناختی آنان را افزایش دهد (Ouyang et al., 2022). از این رو، فرضیه زیر مطرح می‌شود:

فرضیه ۳. وظایف غیرمشروع بر استحقاق روان‌شناختی تأثیر مثبت و معنادار دارد.

نقش میانجی استحقاق روان‌شناختی، وظایف غیرمشروع، فرسودگی شغلی و رفتارهای کاری ضد بهره‌وری

این مطالعه استدلال می‌کند کارکنان با استحقاق روان‌شناختی زیاد ممکن است سطوح بالاتری از فرسودگی شغلی و به تبع آن، رفتار کاری ضد بهره‌وری بیشتری را نشان دهند. از منظر مدل الزامات شغلی - منابع، بیشتر انتظارات کارکنان با استحقاق روان‌شناختی زیاد در رابطه با ارزش تلاش‌هایشان ممکن است با واقعیت و میزان پاداش دریافتی مطابقت نداشته باشد. این انتظارات ممکن است به دلیل عواملی مانند ارزش‌های فردی، تجربه‌های قبلی و ... شکل گرفته باشد. در این صورت، کارکنان ممکن است احساس کنند مبادله اجتماعی بین تلاش‌ها و پاداش‌ها در محیط کار به طور متقابل نیست و تلاش‌هایشان از حد انتظارات فراتر نمی‌رود (Lin et al., 2023). درک نابرابری ناشی از این شکاف بین انتظارات و واقعیت ممکن است انگیزه کارکنان را برای سخت‌کوشی به میزان زیادی کاهش دهد و در نتیجه، آن‌ها بیشتر مستعد سطوح بالاتر فرسودگی شغلی و رفتارهای کاری ضد بهره‌وری شوند. کارمندانی که از استحقاق روان‌شناختی بالایی برخوردار

هستند، نه فقط دارای سوگیری قوی برای خدمت به خود هستند، بلکه خودمحور و مستعد نسبت دادن نتایج نامطلوب به تأثیرات بیرونی نیز هستند. در چنین شرایطی، آن‌ها ممکن است از رهبران‌شان ناراضی شوند و احساسات منفی و ناامیدی قوی را تجربه کنند (Lee et al., 2019) و در نتیجه، به منابع روان‌شناختی بیشتری برای خودتنظیمی نیاز دارند، زیرا این کاهش مداوم منابع باعث فرسودگی بیشتر کارکنان و افزایش رفتارهای کاری ضد بهره‌وری می‌شود.

تخصیص وظایف غیرمشروع نه فقط انتظارات کارکنان را برآورده نمی‌کند، بلکه ممکن است نقض هویت آن‌ها را نیز به همراه داشته باشد. این موضوع ممکن است به احساس قوی‌تری از محرومیت نسبی و بی‌عدالتی منجر شود، زیرا کارکنان انتظارات خود را با وضعیت شغلی، تلاش کاری و ... مقایسه می‌کنند. این تفاوت در تخصیص وظایف ممکن است باعث شود کارکنان احساس کنند وظایف غیرمشروع به آن‌ها اختصاص داده شده است و بهتر است به روش‌های دیگری با آن‌ها برخورد شود (Semmer et al., 2010). از این رو، انتظار دارند مستحق دریافت غرامت یا معافیت از برخی از مسئولیت‌ها باشند و استحقاق روان‌شناختی زیاده‌تری را دریافت کنند. در مقابل، وظایف غیرمشروع باعث خواهد شد تا کارکنان نه فقط تقاضاهای کاری بالاتری را تجربه کنند، بلکه منابع روان‌شناختی بیشتری را طلب کنند تا با بار کاری نامناسب مقابله کنند. چنین شرایطی باعث خستگی عاطفی، بدبینی و عدم موفقیت کارکنان خواهند شد و در نهایت، موجبات شکل‌گیری رفتارهای کاری ضد بهره‌وری فراهم می‌شود (Harvey et al., 2014). با این اوصاف، پژوهشگرانی همچون اویانگ و همکاران (۲۰۲۲)، ژائو و همکاران (۲۰۲۲)، زونگ و همکاران (۲۰۲۲) و زموجتل پیوتروسکا^۱ و همکاران (۲۰۱۸) این موضوع را بررسی کردند. از این رو، فرضیه‌های زیر مطرح می‌شود:

فرضیه ۵: استحقاق روان‌شناختی ممکن است در تأثیرگذاری وظایف غیرمشروع بر رفتار کاری ضد بهره‌وری، نقش میانجی داشته باشد.

فرضیه ۶: استحقاق روان‌شناختی ممکن است در تأثیرگذاری وظایف غیرمشروع بر فرسودگی شغلی، نقش میانجی داشته باشد.

نقش میانجی فرسودگی شغلی، وظایف غیرمشروع، استحقاق روان‌شناختی و رفتارهای کاری ضد بهره‌وری

وظایف غیرمشروع به وظایفی اشاره دارد که با نگرانی‌های قابل قبول و منطقی درباره تقسیم بار کاری ارتباط دارند و با توزیع منابع و فرصت‌ها و انصاف در سازمان مغایرت دارند. این‌گونه وظایف در ایجاد

¹ Żemojtel-Piotrowska

فرسودگی شغلی نقش دارند. از طرفی، وظایف غیرمشروع ممکن است باعث افزایش رفتارهای منفی همچون «رفتارهای کاری ضد بهره‌وری» در محیط کار نیز شوند (Ahmed et al., 2018). در این بین، فرسودگی شغلی ممکن است اثراتی مثبت را که وظایف غیرمشروع ممکن است در شکل‌گیری رفتار ضد بهره‌وری داشته باشد، افزایش دهد، زیرا طبق مدل الزامات شغلی - منابع، وظایف غیرمشروع ممکن است باعث شکل‌گیری فرسودگی شغلی شود و این شرایط نیز ممکن است به افزایش رفتارهای کاری ضد بهره‌وری منجر شود (Ouyang et al., 2022) پژوهش‌های اویانگ و همکاران (۲۰۲۲)، زونگ و همکاران (۲۰۲۲)، ژائو و همکاران (۲۰۲۲) و نعیم^۱ و همکاران (۲۰۲۲) نیز این شرایط را نشان دادند. از این رو، فرضیه زیر مطرح می‌شود:

فرضیه ۷: فرسودگی شغلی ممکن است در تأثیرگذاری وظایف غیرمشروع بر رفتار کاری ضد بهره‌وری، نقش میانجی داشته باشد.

طبق مدل الزامات شغلی - منابع، تقاضای شغلی بالا و از دست دادن منابع باعث فرسودگی شغلی می‌شود. از این رو، کارکنان با استحقاق روان‌شناختی زیاد ممکن است بیشتر مستعد فرسودگی شغلی باشند. استحقاق روان‌شناختی زیاد ممکن است باعث کاهش بهره‌وری کاری افراد نیز شود، زیرا افراد با احساس استحقاق بیش از حد ممکن است کمتر تلاش کنند و تمایل کمتری به بهبود و رشد شغلی داشته باشند. آن‌ها ممکن است به دلیل احساس استحقاق بیش از حد، تمایل کمتری به یادگیری و بهبود مهارت‌های خود داشته باشند که این موضوع ممکن است به کاهش بهره‌وری و عملکرد کاری منجر شود (Holderness et al., 2021). پژوهش‌های اویانگ و همکاران (۲۰۲۲)، نعیم و همکاران (۲۰۲۲)، زموجتل پیوتروسکا و همکاران (۲۰۱۸) در این چارچوب است. از این رو، فرضیه زیر مطرح می‌شود:

فرضیه ۸: فرسودگی شغلی ممکن است در تأثیرگذاری استحقاق روان‌شناختی بر رفتار کاری ضد بهره‌وری، نقش میانجی داشته باشد.

وظایف غیرمشروع و جو جمعی

جو جمعی به ارزش مشترک اعضای سازمان اشاره دارد که نه فقط بر منافع و اهداف جمعی تمرکز دارد، بلکه از هنجارهای جمعی نیز پیروی می‌کند. جو جمعی قوی یکی از ویژگی‌های فرهنگ سنتی ایرانی است و افراد می‌توانند با تأثیرپذیری از فرهنگ سنتی، دارای خودپنداره‌ای وابسته شوند و در نتیجه، سطح بالاتری از جهت‌گیری جمع‌گرایانه را

¹ Naeem

داشته باشند (ویس کرمی و همکاران، ۱۳۹۵). هنگامی که کارکنان بیشتری با گرایش جمع‌گرایانه در یک تیم کاری وجود داشته باشد، جو جمعی افزایش می‌یابد. فرهنگ جمع‌گرایانه بالا در یک کشور باعث می‌شود افراد از طریق فرآیندهای اجتماعی شدن به درون گروه‌ها، دلبستگی پیدا کنند. در این صورت، زمانی که افراد وارد سازمان می‌شوند، این دلبستگی‌ها را به دلبستگی به تیم کاری که به آن تعلق دارند تبدیل می‌کنند که به سطوح بالاتر تعهد سازمانی، توجه بیشتر به اهداف و علائق سازمانی و تمایل به مشارکت در سازمان منجر می‌شود (Wannewitz & Garschagen., 2023). چنین ذهنیتی از منافع سازمانی که نشان‌دهنده میزان تمایل افراد برای انطباق با محیط سازمانی و حفظ ارتباطات بین‌فردی است، ممکن است نقش حائل را در فرآیند وظایف غیرمشروع داشته باشد که باعث ایجاد نگرش‌ها و رفتارهای منفی در کارکنان می‌شود. به ویژه، مرز بین فرد و سازمان در یک جو جمعی نسبتاً مبهم است. افراد هویت گروهی خود را بیشتر می‌شناسند و خود را جزئی از تیم کاری می‌دانند که به آن تعلق دارند. کارکنان وفادارتر که از لحاظ عاطفی وابسته‌تر نیز هستند، ترجیح می‌دهند مشکلات را از منظری جامع در نظر بگیرند و تمایل دارند خود را وقف منافع تیم کنند (Zeng et al., 2021). در نتیجه، ممکن است در مواجهه با صدور وظایف غیرمشروع، طرح‌واره‌های تفسیری متفاوتی را که ناشی از تفاوت‌های فرهنگی، ارزش‌های شخصی، تجربیات گذشته و شرایط محیطی هستند، شکل دهند (Liu et al., 2022). از این رو، فرضیه زیر مطرح می‌شود:

فرضیه ۴: وظایف غیرمشروع بر جو جمعی تأثیر منفی و معنادار دارد.

نقش تعدیل‌کننده جو جمعی، وظایف غیرمشروع، استحقاق روان‌شناختی، رفتارهای کاری ضد بهره‌وری، فرسودگی شغلی

کارکنان می‌توانند با توجه به شرایط ناعادلانه، نه فقط وظایف غیرمشروع را ضعیف‌تر نشان دهند، بلکه سطح استحقاق روان‌شناختی را کاهش دهند و به تضعیف افکار و رفتارهای منفعت‌طلبانه روی آورند. همچنین، «دیدگاه هماهنگ بین‌فردی» که توسط جو جمعی ترویج می‌شود، به روابط نزدیک و هماهنگ بین اعضای تیم منجر می‌شود که مایل به حمایت از رهبران و کمک به همکاران خود هستند؛ به طوری که حتی اگر کاری را انجام دهند که دیگران باید انجام دهند، آن را از منظر «کمک به دیگران» و «روابط اجتماعی» در نظر می‌گیرند و کمتر به سود و زیان شخصی توجه می‌کنند و در نتیجه، استحقاقات روان‌شناختی را کاهش می‌دهند (Ouyang et al., 2022). از این رو، فرضیه زیر مطرح می‌شود:

فرضیه ۱۱: جو جمعی ممکن است در تأثیرگذاری وظایف غیرمشروع بر استحقاق روان‌شناختی، نقش تعدیل‌گر داشته

باشد.

هرچه جو جمعی بیشتر باشد، رابطه مثبت بین وظایف غیرمشروع و استحقاق روان‌شناختی کارکنان ضعیف‌تر است. علاوه بر این، سازمان‌ها و تیم‌ها در زمینه‌های فرهنگ ایرانی معمولاً به عنوان خانواده‌ها به معنای گسترده در نظر گرفته می‌شوند و در این صورت، نگرش‌ها و رفتارهای کارکنان به شدت تحت تأثیر جو جمعی است (Jeung & Chang, 2021). کارکنانی که وظایف غیرمشروع را انجام می‌دهند، چه غیرمنطقی و چه غیرضروری، رسماً به هزینه منابع شخصی و منافع فردی به تیم کمک می‌کنند. برای مثال، انجام وظایف غیرمشروع ممکن است باعث ایجاد مشکلات اخلاقی و حقوقی شود و با اصول و مقررات سازمانی و اداری در تضاد باشد. بنابراین، انجام وظایف غیرمشروع غیرمنطقی و غیرضروری است و با مفهوم کارآمدی و اخلاقی در محیط کار کاملاً مغایرت دارد. در جو جمعی بالا، کارکنانی که به تیم کمک می‌کنند، معمولاً احترام، اعتماد و شناخت اعضای تیم را به دست می‌آورند (Piazza, 2021). ایجاد روابط با کیفیت زیاد با اعضای تیم را تسهیل می‌کنند و نیاز ذاتی افراد را برای روابط برآورده می‌کنند. بنابراین، جو جمعی استحقاقات روانی کارکنان را کاهش می‌دهد و به آن‌ها کمک می‌کند تا انرژی اضافی بیشتری را برای غلبه بر کاهش منابع بسیج کنند و در نتیجه، علائم خستگی عاطفی، بدبینی و موفقیت کم ناشی از وظایف غیرمشروع را کاهش می‌دهد. در جو جمعی بالا، کارکنان دیگر بر روی توسعه خود و دستیابی به اهداف شخصی متمرکز نیستند، بلکه بیشتر به نیازها و علایق گروه توجه دارند. در این صورت، با وجود دریافت وظایف غیرمشروع، استحقاق روان‌شناختی برانگیخته شده کارکنان کاهش می‌یابد و در نتیجه، میزان فرسودگی شغلی و به تبع آن، رفتار کاری ضد بهره‌وری بهبود می‌یابد (Ouyang et al., 2022; Zong et al., 2022; Zhao et al., 2022). از این رو، فرضیه‌های زیر مطرح می‌شود:

فرضیه ۹: جو جمعی می‌تواند در تأثیرگذاری وظایف غیرمشروع بر رفتار کاری ضد بهره‌وری، نقش تعدیل‌گر داشته باشد.

فرضیه ۱۰: جو جمعی می‌تواند در تأثیرگذاری وظایف غیرمشروع بر فرسودگی شغلی، نقش تعدیل‌گر داشته باشد.

پیشینه پژوهش

زونگ و همکاران (۲۰۲۲) تأثیر وظایف غیر مشروع بر انصراف از کار را به عنوان یکی از رفتارهای ضد بهره‌وری بررسی کردند. یافته‌ها نشان داد وظایف غیرمشروع تأثیر مثبت جالب توجهی بر انصراف از کار دارد. حمایت عاطفی همکار و ساخت اوقات فراغت نه فقط تأثیر وظایف غیر مشروع را بر کاهش نفس کاهش می‌دهند، بلکه تأثیر غیرمستقیم وظایف غیر مشروع را از طریق تخلیه نفس نیز به طور منفی تعدیل می‌کنند.

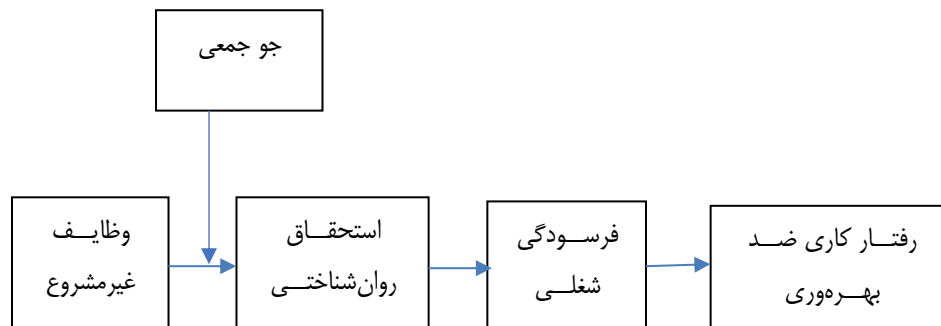
ژائو و همکاران (۲۰۲۲) نقش میانجی‌گری انفصال اخلاقی را در رابطه بین وظایف غیرمشروع و رفتار کاری غیرمولد بررسی کردند. نتایج نشان داد وظایف غیرمشروع به طور مثبت با دزدی صدای مخرب و زمان از طریق جداسازی اخلاقی مرتبط است. علاوه بر این، استحقاق روانی رابطه مثبت بین وظایف غیرمشروع و جدایی اخلاقی و تأثیر غیرمستقیم وظایف غیرمشروع بر دزدی صدای مخرب و زمان را تقویت می‌کند.

نعیم و همکاران (۲۰۲۲) نقش به‌زیستی روان‌شناختی، فرسودگی شغلی و رفتار کاری ضد مولد: نقش تعدیل‌کننده ویژگی‌های شخصیتی کاپیتان‌ها را بررسی کردند. نتایج به تأثیر مثبت و معنادار فرسودگی شغلی بر رفتار کاری غیرمولد کاپیتان اشاره دارد. همچنین، رابطه منفی معناداری بین به‌زیستی روان‌شناختی با فرسودگی شغلی و رفتار کاری غیرمولد وجود دارد. همچنین، برون‌گرایی، روان‌رنجوری و وظیفه‌شناسی به عنوان تعدیل‌کننده‌های قوی بین رفتار کاری غیرمولد و فرسودگی شغلی عمل می‌کنند.

زموچنل پیوتروسکا و همکاران (۲۰۱۸) نقش خودشیفتگی و رابطه آن با رفتار کاری غیرمولد: اثرات واسطه‌ای استحقاق روانی و به‌زیستی ذهنی را بررسی کردند. نتایج نشان داد خودشیفتگی فردی و جمعی به طور موازی با رفتارهای کاری غیرمولد مرتبط بودند؛ در حالی که به طور هم‌زمان و غیرمستقیم کاهش سطوح رفتارهای کاری غیرمولد از طریق ذهنیت لذت‌گرا و به‌زیستی بالاتر تأیید شد.

چارچوب نظری پژوهش

با توجه به مبانی نظری و فرضیه‌های پژوهش، رابطه بین تمامی مفاهیم به صورت زیر تدوین شد (شکل ۱).



شکل ۱) چارچوب نظری پژوهش

روش پژوهش

این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها، توصیفی - پیمایشی از نوع همبستگی است. جامعه آماری پژوهش ۲۴۰ نفر از کارکنان بانک قرض‌الحسنه رسالت استان یزد بودند که از بین آن‌ها ۱۴۸ نفر با استفاده

از جدول مورگان به روش تصادفی ساده انتخاب شدند. از پرسش‌نامه‌های وظایف غیرمشروع سمرا^۱ و همکاران (۲۰۱۰) مشتمل بر ۸ پرسش، فرسودگی شغلی ماسلاش و جکسون^۲ (۱۹۸۱) مشتمل بر ۲۳ پرسش، استحقاق روان‌شناختی یام^۳ و همکاران (۲۰۱۷) مشتمل بر ۴ پرسش، جو جمعی وان هوفت و دلانگ^۴ (۲۰۰۹) مشتمل بر ۸ پرسش و در نهایت، رفتار کاری ضد بهره‌وری معصوم‌زاده (۱۳۹۳) مشتمل بر ۱۱ پرسش بودند که به عنوان ابزار گردآوری داده‌ها استفاده شدند. مبنای مقیاس اندازه‌گیری پرسش‌ها طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت بود که نتایج حاصل از آن از طریق نرم افزار SMART-PLS تحلیل شد. برای تأیید روایی از سه نوع روایی (محتوا «این روایی توسط نظرسنجی از اساتید حاصل شد»، همگرا «این روایی حاوی میانگین واریانس‌های خروجی (AVE)^۵ است که باید بیشتر از ۰/۰۵ باشد»، واگرا «این روایی نیز از طریق مقایسه جذر AVE با همبستگی بین متغیرهای مکنون (جدول ۲) سنجیده شد و برای هر کدام از سازه‌های انعکاسی، جذر AVE باید بیشتر از همبستگی آن سازه با سایر سازه‌ها در مدل باشد») و برای تأیید پایایی از سه معیار (بار عاملی «این بار برای هر پرسش یا متغیر مستقل بین ۰ و ۱ است و نشان‌دهنده میزان تأثیر آن پرسش یا متغیر بر فاکتور مربوط است، به طوری که بار عاملی بیشتر از ۰/۵ به طور کلی قابل قبول است»، ضریب پایایی مرکب «این پایایی باید مقداری بیش از ۰/۰۷ را به دست آورد تا بیانگر ثبات درونی سازه‌ها باشد»، ضریب آلفای کرونباخ «این ضریب باید مقادیری بیشتر از مقدار ۰/۰۷ داشته باشد») (Fornell & Larcker, 1981) استفاده شد. در جدول ۱ و ۲، نتایج پایایی و روایی ابزار سنجش به طور کامل آورده شده است.

جدول ۱) روایی همگرا و پایایی ابزار اندازه‌گیری

متغیرهای پژوهش	ضریب میانگین واریانس استخراج شده (AVE)	بارهای عاملی		ضریب پایایی مرکب	ضریب پایایی آلفای کرونباخ
		ضریب مسیر	آزمون t		
وظایف غیرمشروع	۰/۶۴	-	-	۰/۷۳	۰/۷۲
وظایف غیرمعقول	-	۰/۸۲۹	۵/۶۵۹	-	-
وظایف غیرضروری	-	۰/۹۱۸	۳۲/۹۹۸	-	-
فرسودگی شغلی	۰/۷۱	-	-	۰/۸۷	۰/۷۸
خستگی عاطفی	-	۰/۸۱۱	۱۴/۸۷۴	-	-
مسخ شخصیت	-	۰/۸۰۴	۱۶/۰۶۸	-	-

¹ Semmer

² Maslach & Jackson

³ Yam

⁴ Van Hooft & De Jong

⁵ Average Variance Extracted

-	-	۳۰/۳۵۶	۰/۸۷۹	-	فقدان موفقیت شخصی
۰/۷۲	۰/۸۱	-	-	۰/۵۳	جو جمعی
۰/۸۷	۰/۹۰	-	-	۰/۶۳	استحقاق روان‌شناختی
۰/۸۷	۰/۹۱	-	-	۰/۷۴	رفتار کاری ضد بهره‌وری
-	-	۱۶/۷۹۲	۰/۷۷۵	-	انحراف از خدمات
-	-	۵۲/۰۳۱	۰/۹۲۷	-	انحراف سیاسی
-	-	۱۹/۰۵۴	۰/۸۴۱	-	انحراف شخصیتی
-	-	۱۶/۵۰۲	۰/۸۳۴	-	پرخاشگری فردی
۰/۱۰۰۰	۰/۱۰۰۰	۲/۱۳۳	-۰/۱۱۴	۰/۱۰۰۰	تعدیل‌گر ۱. وظایف غیرمشروع* جو جمعی
۰/۱۰۰۰	۰/۱۰۰۰	۲/۲۷۵	-۰/۰۲۲	۰/۱۰۰۰	تعدیل‌گر ۲. وظایف غیرمشروع* جو جمعی
۰/۱۰۰۰	۰/۱۰۰۰	۲/۱۸۴	-۰/۱۳۸	۰/۱۰۰۰	تعدیل‌گر ۳. وظایف غیرمشروع* جو جمعی

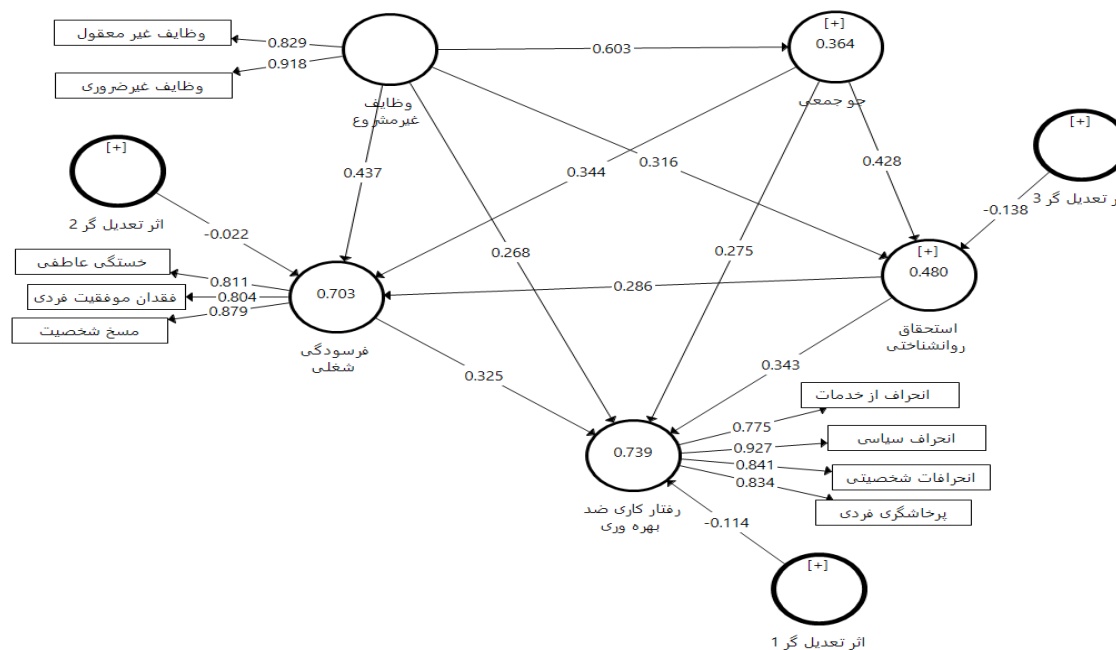
جدول ۲) ماتریس همبستگی و بررسی روایی واگرا

متغیر	تعدیل‌گر ۱	تعدیل‌گر ۲	تعدیل‌گر ۳	استحقاق روان‌شناختی	جو جمعی	رفتار کاری ضد بهره‌وری	فرسودگی شغلی	وظایف غیرمشروع	جذر (AVE)
تعدیل‌گر ۱	۰/۱۰۰								۱
تعدیل‌گر ۲	۰/۱۰۰	۰/۱۰۰							۱
تعدیل‌گر ۳	۰/۱۰۰	۰/۱۰۰	۰/۱۰۰						۱
استحقاق روان‌شناختی	-۰/۱۸	-۰/۱۸	-۰/۱۸	۰/۷۸					۰/۷۹
جو جمعی	۰/۰۴	۰/۰۴	۰/۰۴	۰/۶۱	۰/۶۶				۰/۷۳
رفتار کاری ضد بهره‌وری	-۰/۲۶	-۰/۲۶	-۰/۲۶	۰/۷۴	۰/۶۱	۰/۸۵			۰/۸۶
فرسودگی شغلی	-۰/۰۹	-۰/۰۹	-۰/۰۹	۰/۶۶	۰/۷۲	۰/۷۷	۰/۸۳		۰/۸۴
وظایف غیرمشروع	-۰/۱۰	-۰/۱۰	-۰/۱۰	۰/۵۹	۰/۶۰	۰/۷۳	۰/۷۶	۰/۷۹	۰/۸۰

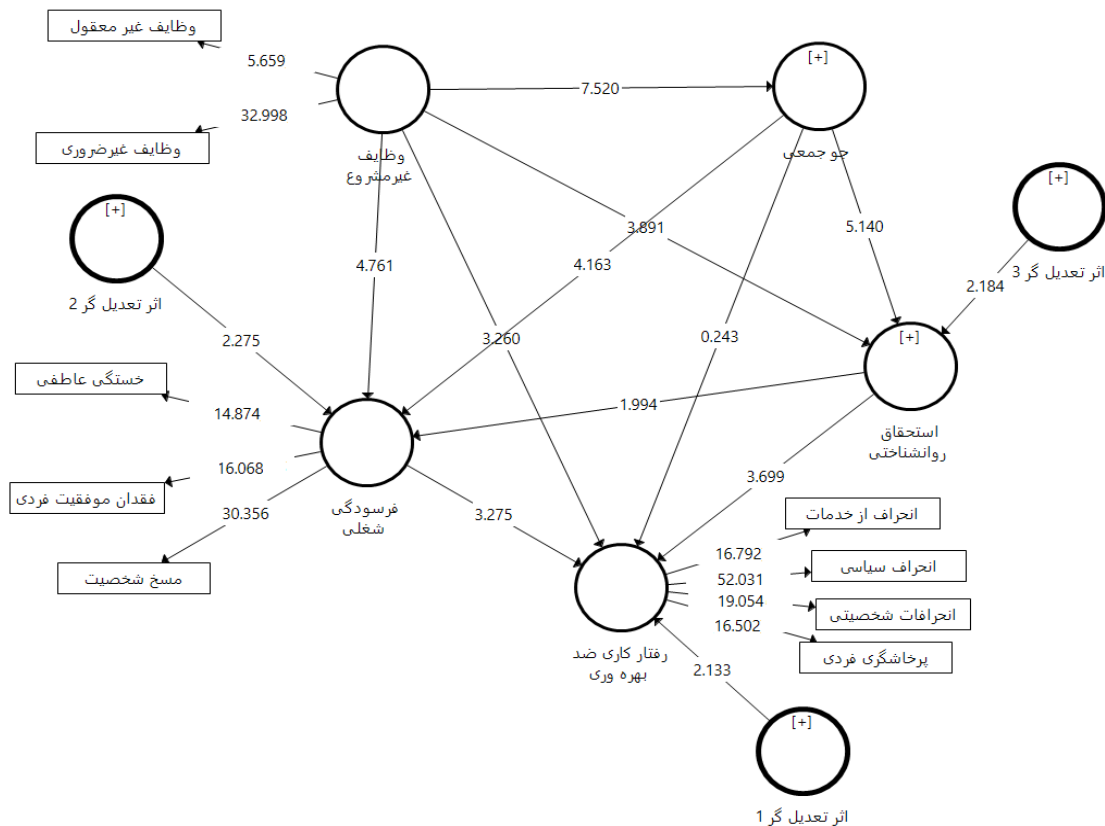
جداول ۱ و ۲ نشان می‌دهند مدل اندازه‌گیری از پایایی مناسب برخوردار است.

یافته‌ها

در این پژوهش، از روش حداقل مربعات جزئی از طریق SMART-PLS استفاده شده است. مطابق نمودارهای ۲ و ۳، نتایج به دست آمد. تحلیل هر یک از روابط که در واقع نشان‌دهنده فرضیه‌های پژوهش است، به صورت مفید و مختصر در جدول ۳ نشان داده شده است. گفتنی است، ارزش t معنادار بودن اثر متغیرها را بر هم نشان خواهد داد. اگر ارزش t بیشتر از $1/96$ باشد، حاکی از اثر معنادار و مثبت بین متغیر مستقل بر متغیر وابسته است، اما اگر ارزش t بین $1/96$ تا $-1/96$ باشد، نشان از آن دارد که هیچ اثر معناداری بین متغیرها وجود ندارد. همچنین، اگر ارزش t از $1/96$ کوچک‌تر باشد، به معنای آن است که اثری منفی و معنادار بین متغیرها وجود دارد. اگر ضرایب مسیر بیشتر از $0/6$ شوند، نشان از آن دارد که ارتباطی قوی بین متغیرها وجود دارد، اما اگر ضرایب مسیر بین $0/3$ تا $0/6$ باشند، حکایت از آن دارد که بین متغیرها ارتباطی متوسط برقرار است و در نهایت، اگر ضرایب مسیر کمتر از $0/3$ شود، به معنای این است که ارتباطی ضعیف بین متغیرها برقرار است (Chin, 2003).



نمودار ۲) ضرایب مسیر مدل



نمودار (۳) نتایج آزمون t

جدول (۳) خلاصه نتایج حاصل از آزمون فرضیات

میزان تأثیر	سطح معناداری	ارزش آزمون t	ضریب مسیر	مسیر	
				مسیر	میزان تأثیر
ضعیف	معنادار	۳/۲۶۰	۰/۲۶۸	رفتار کاری ضد بهره‌وری	وظایف غیرمشروع
متوسط	معنادار	۴/۷۶۱	۰/۴۳۷	فرسودگی شغلی	وظایف غیرمشروع
متوسط	معنادار	۳/۸۹۱	۰/۳۱۶	استحقاق روانشناختی	وظایف غیرمشروع
قوی	معنادار	۷/۵۲۰	۰/۶۰۳	جو جمعی	وظایف غیرمشروع
ضعیف	معنادار	۲/۱۳۳	-۰/۱۱۴	رفتار کاری ضد بهره‌وری	وظایف غیرمشروع

ضعیف	معنادار	۲/۲۷۵	-۰/۰۲۲	وظایف غیرمشروع بر فرسودگی شغلی تعدیل‌گر جو جمعی
ضعیف	معنادار	۲/۱۸۴	-۰/۱۳۸	وظایف غیرمشروع بر استحقاق روان‌شناختی تعدیل‌گر جو جمعی

طبق جدول بالا و نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌ها، متغیرها بر هم تأثیر دارند. در ادامه، برای بررسی تأثیرات متغیر میانجی، لازم است اثرات کل، مستقیم و غیرمستقیم بررسی شوند (جدول ۴).

جدول ۴) تفکیک اثرات کل، مستقیم و غیرمستقیم

اثرات کل	اثرات غیرمستقیم	اثرات مستقیم	روابط
۰/۷۰۸	۰/۴۴	۰/۲۶۸	وظایف غیرمشروع ← رفتار کاری ضد بهره‌وری
۰/۷۴۷	۰/۳۱	۰/۴۳۷	وظایف غیرمشروع ← فرسودگی شغلی
۰/۵۷۶	۰/۲۶	۰/۳۱۶	وظایف غیرمشروع ← استحقاق روان‌شناختی
۰/۶۰۳	-----	۰/۶۰۳	وظایف غیرمشروع ← جو جمعی
-۰/۱۱۴	-----	-۰/۱۱۴	وظایف غیرمشروع بر رفتار کاری ضد بهره‌وری تعدیل‌گر جو جمعی
-۰/۰۲۲	-----	-۰/۰۲۲	وظایف غیرمشروع بر فرسودگی شغلی تعدیل‌گر جو جمعی
-۰/۱۳۸	-----	-۰/۱۳۸	وظایف غیرمشروع بر استحقاق روان‌شناختی تعدیل‌گر جو جمعی

همان‌طور که در جدول بالا آورده شده است، نتایج نشان‌دهنده پیش‌بینی متغیرهای وابسته توسط متغیرهای مستقل است. در ادامه، آزمون سوبل برای متغیرهای میانجی (جدول ۵) آورده شده است.

جدول ۵) مقادیر Z-value حاصل از آزمون سوبل

ردیف	نام متغیر میانجی	Z-value	VAF	اثر میانجی
۱	استحقاق روان‌شناختی در تأثیرگذاری وظایف غیرمشروع بر رفتار کاری ضد بهره‌وری	۲/۷۴	۰/۲۹	جزئی
۲	استحقاق روان‌شناختی در تأثیرگذاری وظایف غیرمشروع بر فرسودگی شغلی	۲/۴۷	۰/۲۸	جزئی
۳	فرسودگی شغلی در تأثیرگذاری وظایف غیرمشروع بر رفتار کاری ضد بهره‌وری	۲/۷۰	۰/۳۵	جزئی
۴	فرسودگی شغلی در تأثیرگذاری استحقاق روان‌شناختی بر رفتار کاری ضد بهره‌وری	۲/۲۷	۰/۲۱	جزئی

آزمون سوبل متغیرهای میانجی نیز تأیید شد، زیرا طبق گفته داوری و رضازاده (۱۳۹۶)، اگر آزمون سوبل از ۱/۹۶ بیشتر باشد، به احتمال ۰/۹۵ نقش میانجی تأیید خواهد شد. مرادی و میرالماسی (۱۳۹۶) طبق ارزیابی شمول

واریانس^۱، متغیر میانجی دارای اثر جزئی $0.20 \geq VAF \geq 0.80$ است. در ادامه، آزمون نقش متغیر تعدیل‌گر (جدول ۶) آورده شده است.

جدول ۶) مقادیر f^2 حاصل از آزمون تعدیل‌گر

ردیف	نام متغیر تعدیل‌گر	f^2
۱	جو جمعی (تعدیل‌گر) در تأثیرگذاری وظایف غیرمشروع بر رفتار کاری ضد بهره‌وری	۰/۰۷
۲	جو جمعی (تعدیل‌گر) در تأثیرگذاری وظایف غیرمشروع بر فرسودگی شغلی	۰/۰۲
۳	جو جمعی (تعدیل‌گر) در تأثیرگذاری وظایف غیرمشروع بر استحقاق روان‌شناختی	۰/۰۵

آزمون تعدیل‌گر تأیید شد، زیرا طبق گفته کوهن^۲ (۱۹۸۸)، اگر مقادیر به‌دست‌آمده ۰/۰۲، ۰/۱۵ و ۰/۲۵ باشند، تأثیر کم، متوسط و زیاد متغیر تعدیل‌گر را نشان می‌دهند که طبق این شرایط تأثیر متغیر تعدیل‌گر کم است. در ادامه، برازش کلی مدل از طریق معیار GOF (جدول ۷) آورده شده است.

جدول ۷) نتایج برازش کلی مدل با معیار GOF

متغیرهای درون‌زا	R^2	شاخص اشتراک	GOF
وظایف غیرمشروع	-	۰/۰۳	GOF = $\sqrt{0.57 * 0.24} = 0.37$
رفتار کاری ضد بهره‌وری	۰/۷۴	۰/۵۲	
فرسودگی شغلی	۰/۷۰	۰/۳۷	
استحقاق روان‌شناختی	۰/۴۸	۰/۴۶	
جو جمعی	۰/۳۶	۰/۲۶	
وظایف غیرمشروع بر رفتار کاری ضد بهره‌وری تعدیل‌گر جو جمعی	-	۰/۱۰۰	
وظایف غیرمشروع بر فرسودگی شغلی تعدیل‌گر جو جمعی	-	۰/۱۰۰	
وظایف غیرمشروع بر استحقاق روان‌شناختی تعدیل‌گر جو جمعی	-	۰/۱۰۰	

طبق گفته تنهاوس^۳ و همکاران (۲۰۰۴)، برازش کلی مدل از طریق معیار GOF^۴ نشانگر برازش قوی مدل پژوهش است، زیرا وتزل^۵ و همکاران (۲۰۰۹) سه مقدار ۰/۰۱، ۰/۲۵ و ۰/۳۶ را به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای GOF معرفی کرده‌اند.

^۱ فرمول واریانس در حقیقت نسبت اثر غیرمستقیم بر اثر کل است، یعنی

^۱ $VAF = (a \times b) / (a \times b) + c$

^۲ Cohen

^۳ Tenenhaus

^۴ Goodness of fit

^۵ Wetzels

بحث و نتیجه‌گیری

این پژوهش به دنبال بررسی تأثیر وظایف غیرمشروع، استحقاق روان‌شناختی و فرسودگی شغلی بر رفتار کاری ضد بهره‌وری با تأکید بر نقش تعدیل‌گری جو جمعی بود. فرضیه اول پژوهش نشان داد «وظایف غیرمشروع بر رفتار کاری ضد بهره‌وری تأثیر مثبت و معنادار دارد». در تبیین این یافته باید گفت وظایف غیرمشروع باعث ایجاد تعارض اخلاقی و عدم تعهد در کارکنان می‌شود، زیرا افراد احساس می‌کنند نسبت به آنچه دریافت می‌کنند بیش از اندازه کار کرده‌اند و این باعث کاهش انگیزه و رضایت شغلی آن‌ها می‌شود. در نتیجه، کارکنان برای جبران این عدم تعادل سعی می‌کنند کمتر تلاش کنند، غیبت و تأخیر داشته باشند، کارها را با سستی انجام دهند یا بی‌تفاوت باشند. این رفتارهای ضد بهره‌وری که ناشی از وظایف غیرمشروع هستند، باعث کاهش عملکرد فرد و سازمان می‌شوند. بنابراین، می‌توان گفت انجام وظایف غیرمشروع توسط مدیران، احتمال بروز رفتارهای ضد بهره‌وری را در کارکنان افزایش می‌دهد. تأیید این یافته در راستای پژوهش‌های اویانگ و همکاران (۲۰۲۲)، ژائو و همکاران (۲۰۲۲) و زونگ و همکاران (۲۰۲۲) است. بر اساس این، پیشنهادهای کاربردی به شرح زیر به بانک مربوط ارائه می‌شود: بانک باید بتواند با برگزاری دوره‌های آموزش اخلاق حرفه‌ای برای کارکنان به ویژه مدیران، شفافیت مشروع کاری را به آنان گوشزد کند. بانک به تدوین کدهای اخلاقی روی آورد تا از این طریق بتواند رفتاری شفاف برای کارکنان ایجاد کند. بانک باید به تقویت نظام پیشنهادها برای اصلاح فرایندهای آسیب‌پذیر همچون رفتارهای غیرمشروع روی آورد.

فرضیه دوم پژوهش نشان داد «وظایف غیرمشروع بر فرسودگی شغلی تأثیر مثبت و معنادار دارد». در تبیین این یافته باید گفت وظایف غیرمشروع با ایجاد ابهام در نقش‌ها، تعارضات اخلاقی و عدم حمایت سازمانی، زمینه‌ساز بروز فرسودگی شغلی را فراهم می‌کند. از این رو، تأیید این یافته در راستای پژوهش‌های اویانگ و همکاران (۲۰۲۲) و فاطیما^۱ (۲۰۲۱) است. بر اساس این، پیشنهادهای کاربردی به شرح زیر به بانک مربوط ارائه می‌شود: بانک حتماً به حذف یا کاهش وظایف و فعالیت‌های غیرضروری و زائد در شغل روی آورد و این کار را می‌تواند با شرح شغل عملیاتی کند. بانک باید امکانات لازم (مادی و معنوی) برای انجام وظایف در شغل را فراهم آورد. بانک باید به ایجاد و تقویت سیستم‌های حمایت اجتماعی در محیط کار توجه کند.

فرضیه سوم پژوهش نشان داد «وظایف غیرمشروع بر استحقاق روان‌شناختی تأثیر مثبت و معنادار دارد». در تبیین این یافته باید گفت استحقاق روان‌شناختی به ادراک فرد از تناسب بین تلاشی که انجام می‌دهد و پاداشی که دریافت می‌کند، اشاره دارد. وظایف غیرمشروع موجب می‌شود افراد احساس کنند نسبت به آنچه دریافت می‌کنند، بیش از حد تلاش

¹ Fatimah

می‌کند. این بی‌تناسبی بین تلاش و پاداش باعث کاهش ادراک استحقاق روان‌شناختی در کارکنان می‌شود. تأیید این یافته در راستای پژوهش‌های اوپانگ و همکاران (۲۰۲۲) است. بر اساس این، پیشنهادهای کاربردی به شرح زیر به بانک مربوط ارائه می‌شود: بانک باید به منظور حل تعارضات نقش به برقراری ارتباطات صریح و دوسویه بین مدیر و کارمند توجه کند. بانک باید به ترویج فرهنگ کار تیمی، مشارکت و همکاری در سازمان توجه کند. بانک باید برای اجرای بهتر هر پست سازمانی، به شرح شغل روی آورد.

فرضیه چهارم پژوهش نشان داد «وظایف غیرمشروع بر جو جمعی تأثیر منفی و معنادار دارد». در تبیین این یافته باید گفت جو جمعی به محیط روانی و اجتماعی حاکم بر سازمان اشاره دارد که شامل هنجارها، ارزش‌ها و روابط بین افراد است. وظایف غیرمشروع موجب تضعیف اعتماد، صداقت و انسجام در سازمان می‌شود. این‌گونه وظایف باعث ایجاد تعارضات اخلاقی، شکاف بین گروه‌ها و تنش در روابط بین‌فردی نیز می‌شود. تأیید این یافته در راستای پژوهش‌های اوپانگ و همکاران (۲۰۲۲) است. بر اساس این، پیشنهادهای کاربردی به شرح زیر به بانک مربوط ارائه می‌شود: بانک باید به تدوین و اجرای سیاست‌ها و رویه‌های اخلاقی شفاف در سازمان روی آورد. بانک باید با ایجاد سازوکارهای نظارتی قوی، بتواند وظایف غیرمشروع را زودتر تشخیص دهد. بانک باید پیامدهای انضباطی وظایف غیرمشروع را برای کارکنان حتماً در جلسه‌ای به آنان گوشزد کند.

فرضیه پنجم پژوهش نشان داد «استحقاق روان‌شناختی می‌تواند در تأثیرگذاری وظایف غیرمشروع بر رفتار کاری ضد بهره‌وری، نقش میانجی داشته باشد». در تبیین این یافته باید گفت وظایف غیرمشروع باعث کاهش استحقاق روان‌شناختی در افراد می‌شود. از سویی، استحقاق روان‌شناختی کم به نوبه خود به بروز رفتارهایی مانند غیبت، تأخیر، بی‌انگیزگی، بی‌تفاوتی و کاهش تلاش منجر می‌شود و از سویی دیگر، این رفتارها با هدف جبران احساس عدم تعادل و بازیابی استحقاق روان‌شناختی انجام می‌شوند اما به کاهش بهره‌وری منجر می‌شوند. به عبارتی، استحقاق روان‌شناختی کم ناشی از وظایف غیرمشروع به عنوان متغیر میانجی عمل می‌کند و رابطه بین وظایف غیرمشروع و رفتارهای ضد بهره‌وری را تبیین می‌کند. تأیید این یافته در راستای پژوهش‌های اوپانگ و همکاران (۲۰۲۲)، ژائو و همکاران (۲۰۲۲)، زونگ و همکاران (۲۰۲۲) و موجتل پیوتروسکا و همکاران (۲۰۱۸) است. بر اساس این، پیشنهادهای کاربردی به شرح زیر به بانک مربوط ارائه می‌شود: بانک باید با ایجاد مکانیسم‌هایی به شناسایی و رفع عوامل کاهش استحقاق روان‌شناختی روی آورد. بانک باید به ارتقای فرهنگ سازمانی توجه کند تا از این طریق شفافیت و مسئولیت‌پذیری را در سازمان بیشتر شکل دهد. بانک به غنی‌سازی شغلی و ارتقای مهارت‌های کارکنان حتماً توجه کند.

فرضیه ششم پژوهش نشان داد «استحقاق روان‌شناختی می‌تواند در تأثیرگذاری وظایف غیرمشروع بر فرسودگی

شغلی نقش میانجی داشته باشد». در تبیین این یافته باید گفت انجام وظایف غیرمشروع باعث کاهش احساس استحقاق روان‌شناختی در افراد می‌شود. از طرفی، استحقاق روان‌شناختی کم به مرور موجب ایجاد احساس خستگی مفرط، بی‌علاقگی و بی‌ارزشی در کار می‌شود که همان علائم فرسودگی شغلی هستند. به عبارتی، استحقاق روان‌شناختی کم ناشی از وظایف غیرمشروع به عنوان متغیر میانجی عمل می‌کند و رابطه بین وظایف غیرمشروع و فرسودگی شغلی را تبیین می‌کند. تأیید این یافته در راستای پژوهش‌های اوپانگ و همکاران (۲۰۲۲) است. بر اساس این، پیشنهادهای کاربردی به شرح زیر به بانک مربوط ارائه می‌شود: بانک باید به طراحی نظام جبران خدمات، متناسب با شرح شغل کارکنان روی آورد. بانک به ارتباطات خوب، منطقی و صادقانه مدیر و کارمند توجه کند. بانک باید به منظور ارزیابی عملکرد کارکنان، به شکل‌گیری سیستم ارزیابی شفافی که بر اساس شایستگی‌ها و عینیت باشد، روی آورد.

فرضیه هفتم پژوهش نشان داد «فرسودگی شغلی می‌تواند در تأثیرگذاری وظایف غیرمشروع بر رفتار کاری ضد بهره‌وری نقش میانجی داشته باشد». در تبیین این یافته باید گفت انجام وظایف غیرمشروع به فرسودگی شغلی منجر می‌شود. در این حالت، افراد انگیزه و انرژی لازم برای انجام وظایف خود را از دست می‌دهند و کاهش انگیزه و انرژی ناشی از فرسودگی شغلی باعث بروز رفتارهایی مانند غیبت، تأخیر، بی‌دقتی و کاهش تلاش می‌شود. به عبارتی، فرسودگی شغلی ناشی از وظایف غیرمشروع، به عنوان متغیر میانجی عمل می‌کند و رابطه آن‌ها را با رفتارهای ضد بهره‌وری تبیین می‌کند. تأیید این یافته در راستای پژوهش‌های اوپانگ و همکاران (۲۰۲۲)، زونگ و همکاران (۲۰۲۲)، ژائو و همکاران (۲۰۲۲) و نعیم و همکاران (۲۰۲۲) است. بر اساس این، پیشنهادهای کاربردی به شرح زیر به بانک مربوط ارائه می‌شود: بانک باید تمامی امکانات لازم را برای انجام وظایف محوله در اختیار کارکنان قرار دهد. بانک حتماً باید فرایندهای کاری و موانع غیرضروری که باعث فرسودگی کارکنان در کار خواهد شد را کاهش دهد یا حذف کند. بانک باید با برگزاری دوره‌های ضمن خدمت، بتواند فرصت‌های یادگیری به منظور توسعه مهارت‌های شغلی را در کارکنان شکل دهد.

فرضیه هشتم پژوهش نشان داد «فرسودگی شغلی می‌تواند در تأثیرگذاری استحقاق روان‌شناختی بر رفتار کاری ضد بهره‌وری نقش میانجی داشته باشد. در تبیین این یافته باید گفت فرسودگی شغلی می‌تواند نقش میانجی در تأثیرگذاری استحقاق روان‌شناختی کم بر رفتارهای کاری ضد بهره‌وری داشته باشد استحقاق روان‌شناختی کم به فرسودگی شغلی منجر می‌شود در این حالت، کمبود انگیزه و انرژی ناشی از فرسودگی شغلی به رفتارهایی مانند غیبت، تأخیر، اشتباه و بی‌دقتی منجر می‌شود. به عبارتی، فرسودگی شغلی ناشی از استحقاق روان‌شناختی کم به عنوان متغیر میانجی عمل می‌کند. تأیید این یافته در راستای پژوهش‌های اوپانگ و همکاران (۲۰۲۲)، نعیم و همکاران (۲۰۲۲) و زموجتل

پیوتروسکا و همکاران (۲۰۱۸) است. بر اساس این، پیشنهادهای کاربردی به شرح زیر به بانک مربوط ارائه می‌شود: بانک باید بتواند به طراحی سیستم پاداش‌دهی روی آورد تا بتواند هر از چند گاهی از کارکنان موفق خود قدردانی کند. بانک باید حتماً هر چند سال یکبار به بازنگری شرح شغل‌ها روی آورد تا وظایف غیرضروری یا مبهمی را که در شغل وجود دارد و باعث نارضایتی کارکنان می‌شود، کاهش دهد یا حذف کند. سیستم بانکی حتماً شرایط کاری را در بانک طوری شکل دهد که تعادل میان کار و زندگی شخصی کارکنان را متعادل کند.

فرضیه نهم پژوهش نشان داد «جو جمعی می‌تواند در تأثیرگذاری وظایف غیرمشروع بر رفتار کاری ضد بهره‌وری نقش تعدیل‌گر داشته باشد» در تبیین این یافته باید گفت جو جمعی مثبت و حمایتی در سازمان می‌تواند تأثیرات منفی وظایف غیرمشروع بر رفتار کاری را بکاهد. زمانی که روابط مبتنی بر اعتماد و همکاری بین کارکنان وجود داشته باشد، تأثیر وظایف غیرمشروع بر بروز رفتارهای ضد بهره‌وری کمتر می‌شود. جو حمایتی و دوستانه، انگیزه و روحیه لازم را برای انجام وظایف در کارکنان ایجاد می‌کند. با این شرایط، جو جمعی سالم و مثبت می‌تواند به عنوان عاملی تعدیل‌کننده در تأثیر منفی وظایف غیرمشروع بر رفتار کاری عمل کند. تأیید این یافته نیز در راستای پژوهش‌های اوینگ و همکاران (۲۰۲۲)، زونگ و همکاران (۲۰۲۲) و ژائو و همکاران (۲۰۲۲) است. بر اساس این، پیشنهادهای کاربردی به شرح زیر به بانک مربوط ارائه می‌شود: بانک باید به الگوسازی کارکنان موفق روی آورد؛ به این صورت که با برگزاری جلساتی از رفتارهای مثبت کارکنان تقدیر کند. هرگاه بانک با مسائل و مشکلاتی روبه‌رو شد، برای حل آن حتماً به مشارکت دادن کارکنان در این زمینه توجه کند.

فرضیه دهم پژوهش نشان داد «جو جمعی می‌تواند در تأثیرگذاری وظایف غیرمشروع بر فرسودگی شغلی نقش تعدیل‌گر داشته باشد». در تبیین این یافته باید گفت با جو جمعی در سازمان می‌توان از بروز فرسودگی شغلی ناشی از وظایف غیرمشروع کاست. همکاری، تعامل و حمایت اجتماعی در محیط کار باعث می‌شود استرس‌های ناشی از وظایف غیرمشروع بهتر مدیریت شود. جو سالم و صمیمی میان همکاران موجب می‌شود کارکنان احساس تعلق و ارزشمندی بیشتری داشته باشند که با فرسودگی شغلی مقابله می‌کند. با این شرایط، جو جمعی می‌تواند به عنوان عاملی تعدیل‌کننده در تأثیر وظایف غیرمشروع بر فرسودگی شغلی نقش ایفا کند. تأیید این یافته نیز در راستای پژوهش‌های اوینگ و همکاران (۲۰۲۲) است. بر اساس این، پیشنهادهای کاربردی به شرح زیر به بانک مربوط ارائه می‌شود: بانک باید بتواند با برگزاری جلسات منظم به مشکلات کاری کارکنان رسیدگی کند تا از این طریق عملکرد کاری آنان را واریسی کند. بانک باید قادر باشد با برگزاری دوره‌های آموزش مدیریت استرس و مهارت‌های مقابله‌ای، کارکنان را مورد حمایت روانی قرار دهد. با این کار آنان تصور خواهند کرد سازمان به فکر سلامت روانی آنان است و در پایان، بانک مربوط

حتماً به تسهیلات رفاهی کارکنان توجه کنند، زیرا با این کار حس ماندن در بانک برای کارکنان پررنگ‌تر می‌شود. در نهایت، فرضیه یازدهم پژوهش نشان داد «جو جمعی می‌تواند در تأثیرگذاری وظایف غیرمشروع بر استحقاق روان‌شناختی نقش تعدیل‌گر داشته باشد». در تبیین این یافته باید گفت با جو جمعی در سازمان می‌توان از تأثیر منفی وظایف غیرمشروع بر استحقاق روان‌شناختی کاست. هنگامی که روابط بین همکاران مبتنی بر اعتماد و تعامل سازنده باشد، استحقاق روان‌شناختی کمتری دچار آسیب می‌شود. مشارکت در تصمیم‌گیری، شفافیت و عدالت سازمانی می‌تواند از کاهش استحقاق روان‌شناختی جلوگیری کند. بنابراین، جو جمعی سالم و مثبت می‌تواند به عنوان عامل تعدیل‌کننده در تأثیر منفی وظایف غیرمشروع بر استحقاق روان‌شناختی عمل کند. تأیید این یافته در راستای پژوهش‌های اوپانگ و همکاران (۲۰۲۲) است. بر اساس این، پیشنهادهای کاربردی به شرح زیر به بانک مربوط ارائه می‌شود: بانک باید بتواند به تقویت فرهنگ سازمانی خود روی آورد؛ به طوری که بتواند اعتماد را در جهت همکاری کارکنان در کار بگستراند و از این طریق، آنان را برای برگزاری جلسات مشترک و برنامه‌های تیم‌سازی همسو کند. بانک می‌تواند سیستمی برای رسیدگی به شکایات کارکنان ایجاد کند و بازخورد آن را نیز به آنان ارائه دهد، با این کار این پیام را به آنان می‌رساند که سازمان به فکر حمایت همه‌جانبه از کارکنان است، و این خود رضایت شغلی آنان را افزایش می‌دهد. در پایان، بانک می‌تواند فضای گفت‌وگو را در سازمان برقرار کند تا از این طریق کارکنان ترغیب شوند ایده‌های خود را برای بهبود فضای کسب‌وکار ارائه دهند.

در پایان و با عنایت به نتایج حاصل از مدل معادلات ساختاری، مدل مفهومی پژوهش را می‌توان به عنوان مدل تجربی که می‌تواند راهنما و مبنایی برای پژوهش‌های علمی و عملی آینده قرار گیرد، در نظر گرفت. البته با توجه به نتایج گفته‌شده در بالا، محدودیتی که پژوهشگران در این پژوهش با آن روبه‌رو بودند آن است که متغیرهای زیاد دیگری هستند که ممکن است بر رفتار کاری ضد بهره‌وری تأثیرگذار باشند، اما مجالی برای بررسی آن‌ها در این پژوهش به وجود نیامد. از این رو، می‌توان به پژوهشگران آتی پیشنهاد کرد در این زمینه پژوهش انجام دهند.

سپاسگزاری

این مقاله برگرفته از پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی نوشته آقای محمدعلی اسلامی در دانشگاه پیام نور است. از این رو، جای دارد از سرپرستی محترم بانک قرض‌الحسنه رسالت استان یزد که همکاری لازم را با دانشجوی محترم داشتند، کمال تشکر و قدردانی را داشته باشیم.

تعارض منافع

هیچ گونه تعارض منافی در نویسندگان مقاله وجود ندارد.

منابع فارسی

۱. داوری، علی، و رضازاده، آرش (۱۳۹۶). مدل‌سازی معادلات ساختاری با نرم‌افزار PLS. تهران: سازمان انتشارات جهاد دانشگاهی.
۲. مرادی، محسن، و میرالماسی، آیدا (۱۳۹۶). روش پژوهش عملگرا. (مدرسه پژوهش کمی و کیفی). چاپ (اول). تهران.
۳. معالی، جلال، و صمدی، مهران (۱۳۹۶). مطالعه رابطه بین میزان ادراک عدالت سازمانی با سطح وجدان کاری کارکنان صدا و سیما مرکز آذربایجان شرقی، تبریز. *مطالعات جامعه‌شناسی*، ۱۰(۳۶)، ۸۳-۹۸.
۴. معصوم‌زاده، میرداود (۱۳۹۳). بررسی رابطه بین مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری با رفتار ضد بهره‌ور کارکنان بانک ملت استان اردبیل. پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمی.
۵. ویس کرمی، حسنعلی، قدم‌پور، عزت‌اله، و متقی‌نیا، محمدرضا (۱۳۹۵). الگوی ساختاری رابطه جو مدرسه و خودکارآمدی جمعی با خودکارآمدی شخصی معلمان مدارس ابتدایی. *دست‌آوردهای روان‌شناختی*، ۱(۲۳)، ۹۵-۱۱۴.
doi.org/10.22055/psy.2016.12359

References

1. Ahmed S.F., Eatough E.M., & Ford M. T. (2018). Relationships between illegitimate tasks and change in work-family outcomes via interactional justice and negative emotions. *Journal of Vocational Behavior*, 104, 14–30. doi.org/10.1016/j.jvb.2017.10.002
2. Ali, G., Naveed, N., Hameed, W.U., & Rizvi, T. (2018). The effect of task illegitimacy on the wellness of employees. *UCP Management Review*, 2(2), 1-17.
3. Apostel E., Syrek C.J., & Antoni C.H. (2018). Turnover intention as a response to illegitimate tasks: The moderating role of appreciative leadership. *International Journal of Stress Management*, 25(3), 234. doi.org/10.1037/str0000061
4. Bai, B.Y., Sun, Y.S., Hu, Q., & Zhang, Y.J. (2017). Psychological entitlement: concept, measurements and related research. *Advances in Psychological Science*, 25, 1025–1035. doi.org/10.3724/SP.J.1042.2017.01025
5. Candel, O.S. & Arnăutu, M. (2021). Psychological entitlement and work-related outcomes during the Covid-19 pandemic. The role of telecommuting as a moderator. *Romanian Journal of Applied Psychology*, 23(2), 46–52. doi.org/10.24913/rjap.23.2.04
6. Ciampa, V., Sirowatka, M., Schuh, S. C., Fraccaroli, F., & Van Dick, R. (2021). Ambivalent identification as a moderator of the link between organizational identification and counterproductive work behaviors. *Journal of Business Ethics*, 169, 119–134.

7. Chen, S., Che, Y., & Ao, S. (2021). How does mitigate the effects of illegitimate task on unethical behavior? The role of ethical HRM. *Academy of Management Proceedings*, 1, 10537. doi.org/10.5465/AMBPP.2021.10537abstract
8. Chin, W.W. (2003). Issues and opinions on structural equation modeling. *MIS*, 22(1), 7-16.
9. Chinwuba, U.C. (2023). Counterproductive workplace behaviors (CWBs): antecedents and outcomes. doi.org/10.5772/intechopen.1001827
10. Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences (2nd ed.)*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.
11. Davari, A., & Rezazadeh, A. (2016). Structural equation modeling with PLS software. Tehran: Academic Jihad Publishing Organization. (In Persian)
12. Fatimah, N.F. (2021). The impact of resentment and offensive feeling as the moderator over illegitimate tasks and burnout of employee's quality performances. *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen*, 6, 113-145. doi.org/10.30736%2Fjpm.v1i2.28.
13. Fornell, C., & Larcker, D.F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50. doi.org/10.1177/002224378101800104
14. Harvey, P., Harris, K.J., Gillis, W.E., & Martinko, M.J. (2014). Abusive supervision and the entitled employee. *Leadersh.* 25, 204-217. doi.org/10.1016/j.leaqua.2013.08.001
15. Holderness, D.K., Olsen, K.J., Thornock, T.A., & Tomlinson, E.C. (2021). Will someone be checking my work? The effect of psychological entitlement and the expectation of being monitored on task my performance and misreporting. *Accounting Horizons*, 36 (4), 47-65. doi.org/10.2308/HORIZONS-2020-032
16. Jeung, D.Y., & Chang, S.J. (2021). Moderating effects of organizational climate on the relationship between emotional labor and burnout among Korean firefighters. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18, 914. doi.org/10.3390/ijerph18030914
17. Karim, D.N. (2022). Linking dark triad traits, psychological entitlement, and knowledge hiding behavior. *Heliyon*, 8(7). doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e09815
18. Khalid, M., Gulzar, A., Khan, A.K., & Abbas, N. (2022). Psychological entitlement and knowledge-hiding behaviours: role of job stress and living a job calling. *Knowledge Management Research & Practice*, 20(3), 474-485. doi.org/10.1080/14778238.2021.2007810

19. Lee, A., Schwarz, G., Newman, A., & Legood, A. (2019). Investigating when and why psychological entitlement predicts unethical pro-organizational behavior. *Journal of Business Ethics*, 154, 109–126. doi.org/10.1007/s10551-017-3456-z
20. Lin, S.-Y., Chen, H.-C., & Chen, I.-H. (2023). The bright side of entitlement: exploring the positive effects of psychological entitlement on job involvement. *Evidence-based HRM*, 11(1), 19-34. doi.org/10.1108/EBHRM-05-2021-0097
21. Liu, H., Du, Y., & Zhou, H. (2022). The impact of job burnout on employees' safety behavior against the COVID-19 pandemic: the mediating role of psychological contract. *Frontiers in Psychology*, 13. doi.org/10.3389/fpsyg.2022.618877
22. Lubbadah, T. (2021). Job burnout and counterproductive work behaviour of the Jordanian bank employees. *Organizacija*, 54(1), 49–62. doi.org/org/10.2478/orga-2021-0004
23. Maali, J., & Samadi, M. (2017). The study of the relationship between organizational justice perception and conscientiousness of Tabriz Radio and TV staff. *Sociological Studies*, 10(36), 83-98. sid.ir/paper/222582/fa (In Persian)
24. Maslach, C., & Jackson, S.E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113. doi.org/10.1002/job.4030020205
25. Masoomzadeh, M. (2013). *Investigating the relationship between the components of the quality of work life and the anti-productive behavior of Bank Mellat employees in Ardabil province*, Master's Thesis in Executive Management, Islamic Azad University, Garami branch. (In Persian)
26. Moradi, M., & Miralmasi, A. (2016). Pragmatic research method. (School of quantitative and qualitative research.) Edition (first). Tehran. (In Persian)
27. Naeem, K., Jawad, A., Rehman, S., & Javaid, M.U. (2022). Psychological wellbeing, job burnout and counter productive work behavior among drivers of car hailing services in Pakistan: moderating role of captains personality traits. *European Online Journal of Natural and Social Sciences*, 10(1), 19-33.
28. Ouyang, C., Zhu, Y., Ma, Z., & Qian, X. (2022). Why employees experience burnout: an explanation of illegitimate tasks. *J Environ. Research Public Health*, 19. doi.org/10.3390/ijerph19158923
29. Pindek, S., Demircioğlu, E., Howard, D., Eatough, E., & Spector, P. (2019). Illegitimate tasks are not created equal: examining the effects of attributions on unreasonable and unnecessary tasks. *Work & Stress*, 33(3), 231–246. doi.org/10.1080/02678373.2018.1496160
30. Piazza, A. (2021). Collective responsibility in the cooperative Governance of climate change.

- Sustainability*, 13(8). doi.org/10.3390/su13084363
31. Priesemuth, M., & Taylor, R.M. (2016). The more I want, the less I have left to give: the moderating role of psychological entitlement on the relationship between psychological contract violation, depressive mood states, and citizenship behavior. *Journal of Organizational Behavior*. 37,967–982. doi.org/10.1002/job.2080
 32. Siegel, L.J., & Worrall, J.L. (2018). *Essentials of Criminal Justice* (11th ed.). Boston, MA: Cengage Learning.
 33. Semmer, N.K., Tschan, F., Meier, L.L., Facchin, S., & Jacobshagen, N. (2010). Illegitimate tasks and counterproductive work behavior. *Appl. Psychol. Applied Psychology: An International Review*. 59, 70–96. doi.org/10.5465/ambpp.2015.18367abstract
 34. Skaalvik, E. M., & Skaalvik, S. (2018). Job demands and job resources as predictors of teacher motivation and well-being. *Social Psychology of Education: An International Journal*, 21(5), 1251–1275. doi.org/10.1007/s11218-018-9464-8
 35. Tenenhaus, M., Amato, S., & Vinzi, V.E. (2004). A global goodness-of-fit index for PLS structural equation modelling. *Proceedings of the XLII SIS Scientific Meeting*, 1, 739-742.
 36. Van Hooft, E.A.J., & De Jong, M. (2009). Predicting job seeking for temporary employment using the theory of planned behaviour: *The moderating role of individualism and collectivism*. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. 82, 295–316. doi.org/10.1348/096317908X325322
 37. Valsania, S.E, Moriano, J.A., & Molero, F., (2016). Authentic leadership and intrapreneurial behavior: cross-level analysis of the mediator effect of organizational identification and empowerment. *International Entrepreneurship and Management Journal, Springer*, 12(1), 131-152. doi:10.1007/s11365-014-0333-4
 38. Veiskarami, H.A., Ghadampour, E., & Motaghinia, M.R. (2016). Structural model of the relationship between school climate, collective self-efficacy, and personal self-efficacy of elementary school teachers. *Psychological Achievements*, 1(23), 95-114. doi.org/10.22055/PSY.2016.12359. (In Persian)
 39. Wannewitz, M., & Garschagen, M. (2023). Collective adaptation to climate change. *Current Opinion in Environmental Sustainability*, 61. doi.org/10.1016/j.cosust.2022.101248
 40. Wetzels, M, Odekerken-Schröder, G., & Oppen, C.V., (2009). Using PLS path modeling for assessing hierarchical construct models: guidelines and empirical illustration. *MIS*. 33(1), 177-195.
 41. Wu, Y.M., Pan, C., & Zhou, Y.Z. (2020). The effect of humble leadership on creative deviance-chain

- mediating effect of supervisor subordinate Guanxi and psychological entitlement. *Soft Science*. 34, 01-12. doi.org/10.3389/fpsyg.2022.996331
42. Yam, K.C., Klotz, A.C., He, W., & Reynolds, S.J. (2017). From good soldiers to psychologically entitled: examining when and why citizenship behavior leads to deviance. *Academy of Management Journal*, 60, 373–396. doi.org/10.5465/amj.2014.0234
43. Zeng, X., Huang, Y., Zhao, S., & Zeng, L. (2021). Illegitimate tasks and employees' turnover intention: a serial mediation model. *Frontiers in Psychology*, 12, 1-10. doi.org/10.3389/fpsyg.2021.739593
44. Żemojtel-Piotrowska, M., Piotrowski, J., Pers, P., & Tomiałowicz, E. (2018). Narcissism and its relationship with counterproductive work behavior: mediational effects of psychological entitlement and subjective well-being. *Polish Psychological Bulletin*. 49(4), 442–448. doi:10.24425/119513
45. Zhou, Z.E., Eatough, E.M., & Xin Xuan Che, X.X. (2020). Effect of illegitimate tasks on work-to-family conflict through psychological detachment: passive leadership as a moderator. *Journal of Vocational Behavior*. 121. doi.org/10.1016/j.jvb.2020.103463
46. Zhao, L., Lam, L.W., Zhu, J.N.Y., & Zhao, S. (2022). Doing it purposely? Mediation of moral disengagement in the relationship between illegitimate tasks and counterproductive work behavior. *Journal of Business Ethics*, 179(3), 733-747. doi:10.1007/s10551-021-04848-7
47. Zong, S., Han, Y., & Li, M. (2022). Not my job, I do not want to do it: the effect of illegitimate tasks on work disengagement. *Frontiers in Psychology*., 13 (2022), 1-15. doi.org/10.3389/fpsyg.2022.719856