

تاثیر بیگانگی شغلی بر عملکرد سازمانی با نقش میانجی رفتار انحرافی (مورد مطالعه: شهرداری احمدآباد مستوفی)

زهرا فدائی^۱

بهار فدائی^۲

تاریخ دریافت: ۱۴۰۴/۰۲/۱۰ تاریخ چاپ: ۱۴۰۴/۰۵/۱۸

چکیده

هدف اصلی این تحقیق بررسی تاثیر بیگانگی شغلی بر عملکرد سازمانی با نقش میانجی رفتار انحرافی (مورد مطالعه: شهرداری احمدآباد مستوفی) می باشد. این پژوهش به لحاظ طبقه بندی بر مبنای هدف، کاربردی است و به لحاظ طبقه بندی بر مبنای روش یک تحقیق توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه مورد مطالعه این پژوهش شهرداری احمدآباد مستوفی به تعداد ۳۲۰ نفر است. نمونه گیری این پژوهش از روش تصادفی ساده است. حداقل حجم نمونه مورد نیاز با توجه به فرمول کوکران برابر ۱۷۵ نفر می باشد. داده های گردآوری شده از طریق نرم افزار spss و Smart-PLS مورد تحلیل قرار گرفتند و با کمک مدلسازی معادلات ساختاری فرضیه های تحقیق بررسی شدند. نتایج حاصل از تحقیق نشان داد که، بیگانگی شغلی بر عملکرد سازمانی تاثیر معنی دار دارد و رفتار انحرافی در این رابطه نقش میانجی ایفا می کند.

واژگان کلیدی

بیگانگی شغلی، عملکرد سازمانی، رفتار انحرافی

۱. کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد یادگار امام (ره)، شهر ری، تهران.

۲. کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد یادگار امام (ره)، شهر ری، تهران.

۱. مقدمه

کارایی و اثربخشی، از ارکان اساسی در مدیریت بخش عمومی به شمار می‌روند. این دو مفهوم به عنوان شاخص‌های کلیدی عملکرد، بیانگر میزان توانمندی سازمان‌ها در استفاده بهینه از منابع و تحقق اهداف تعیین شده هستند. در این میان، سازمان‌های دولتی وظیفه دارند به صورت مستمر سطح عملکرد خود را ارتقا دهند؛ چراکه عملکرد این بخش نه تنها حاصل فعالیت‌ها و اقدامات در ارائه خدمات عمومی است، بلکه دربرگیرنده فرآیندها و تعاملات درون سازمانی نیز می‌باشد. به عبارت دیگر، عملکرد نهادهای عمومی صرفاً به خروجی‌های قابل مشاهده محدود نمی‌شود، بلکه مؤلفه‌هایی مانند رضایت کارکنان، انسجام سازمانی، و پاسخ‌گویی درونی را نیز شامل می‌شود (هریانتی و رهایو^۱، ۲۰۲۴).

در چارچوب ارزیابی عملکرد سازمان‌های عمومی، سه مؤلفه اصلی مدنظر قرار می‌گیرد: (۱) اثربخشی که نمایانگر میزان تحقق اهداف راهبردی، کیفیت خدمات ارائه شده و پایداری نتایج عملکردی است؛ (۲) کارایی که به توانایی سازمان در انجام امور با حداقل منابع مالی، انسانی و زمانی اشاره دارد؛ و (۳) صرفه اقتصادی که نشان‌دهنده توان سازمان در تأمین منابع مالی به صورت پایدار و در عین حال، کنترل و کاهش هزینه‌ها می‌باشد (گارسیا-کانتراس و همکاران^۲، ۲۰۲۲). این سه عنصر به طور درهم تنیده‌ای، توان رقابتی و کارآمدی سازمان‌های دولتی را شکل می‌دهند.

بر این اساس، سازمان‌های دولتی در دوران معاصر باید با رویکردی نوآورانه و منعطف، در راستای ارتقاء کیفیت خدمات، افزایش بهره‌وری، کاهش هزینه‌ها و تأمین رضایت ذی‌نفعان داخلی و خارجی گام بردارند. بی‌توجهی به این عناصر نه تنها منجر به کاهش سطح اعتماد عمومی به نهادهای دولتی می‌شود، بلکه پیامدهایی همچون ناکارآمدی، هدررفت منابع و نارضایتی عمومی را نیز در پی خواهد داشت. در مجموع، بهبود عملکرد نهادهای عمومی یک الزام راهبردی برای ارتقاء رفاه اقتصادی، عدالت اجتماعی و پایداری توسعه در جوامع امروزی است (مالکینا و همکاران^۳، ۲۰۲۲).

برای دستیابی به این اهداف بلندمدت، سازمان‌ها می‌بایست مجموعه‌ای از عوامل محیطی (بیرونی) و سازمانی (درونی) را به دقت تحلیل و مدیریت کنند. در این میان، عوامل درونی که به ماهیت انسانی و روانی محیط کار مربوط می‌شوند، نقش مهم‌تری ایفا می‌کنند؛ چراکه مستقیماً با منابع انسانی و کیفیت عملکرد آنان مرتبط هستند. از جمله مهم‌ترین این عوامل می‌توان به بیگانگی شغلی و رفتارهای انحرافی سازمانی اشاره کرد. رفتارهایی نظیر سرقت، خرابکاری، کم‌کاری عمدی، غیبت‌های غیرموجه و تعاملات منفی میان کارکنان، از مصادیق انحرافات رفتاری در سازمان‌ها هستند که می‌توانند انسجام و بهره‌وری سازمان را به شدت تحت تأثیر قرار دهند (تیان و جیو^۴، ۲۰۲۳).

بیگانگی شغلی به عنوان یکی از مفاهیم بنیادی در روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، نوعی گسست روان‌شناختی و احساسی میان فرد و شغل تلقی می‌شود. منشأ این پدیده را می‌توان در تضاد میان ساختارهای سازمانی و ویژگی‌های انسانی جست‌وجو کرد. در شرایطی که کارفرما با رویکردی صرفاً بهره‌بردارانه به نیروی انسانی می‌نگرد و نیروی کار را تنها وسیله‌ای برای تحقق اهداف سازمانی می‌داند، کارمندان به تدریج دچار احساس انزوا، بی‌هویتی، بی‌معنایی، و بی‌قدرتی

¹ Hariyanti & Rahayu

² García-Contreras et al.

³ Malacina et al.

⁴ Tian and Guo

می‌شوند. این احساسات، تجربه‌ای است که در مفهوم «بیگانگی شغلی» تبلور می‌یابد (گارسیا-کانتراس و همکاران، ۲۰۲۲).

در واقع، زمانی که کارکنان احساس کنند صرفاً ابزاری برای تولید و ارائه خدمات هستند و ارزش‌های انسانی آن‌ها در محیط کار نادیده گرفته می‌شود، انگیزه و تعلق سازمانی‌شان کاهش می‌یابد. در چنین شرایطی، کارکنان شغل خود را نه بستری برای رشد و شکوفایی، بلکه صرفاً وسیله‌ای برای تأمین معاش قلمداد می‌کنند. این نگرش منفی، موجب بی‌تفاوتی نسبت به اهداف سازمانی شده و مشارکت مؤثر در فرآیندهای کاری را با چالش مواجه می‌سازد (یوسیل و ترون^۵، ۲۰۲۵). از این رو، بیگانگی شغلی نه تنها رضایت شغلی را کاهش می‌دهد، بلکه می‌تواند زمینه‌ساز بروز رفتارهای انحرافی در محیط کار شود.

در نهایت، در پژوهش حاضر تلاش شده است تا با تمرکز بر شهرداری احمدآباد مستوفی، به بررسی تأثیر بیگانگی شغلی بر عملکرد سازمانی پرداخته شود و نقش میانجی رفتارهای انحرافی در این رابطه مورد واکاوی قرار گیرد. شهرداری‌ها به عنوان نهادهای اجرایی سطح اول در ساختار دولت محلی، مسئولیت ارائه خدمات مستقیم و حیاتی به شهروندان را بر عهده دارند. در نتیجه، کارآمدی و سلامت عملکرد آن‌ها تأثیر مستقیمی بر کیفیت زندگی شهروندان دارد. با توجه به اهمیت سرمایه انسانی در ساختار شهرداری‌ها، شناخت و کنترل عوامل روان‌شناختی مانند بیگانگی شغلی و پیامدهای رفتاری آن، می‌تواند نقش بسزایی در بهبود بهره‌وری، افزایش رضایت عمومی و تحقق اهداف توسعه شهری ایفا کند.

۲. اهداف تحقیق

هدف اول: تعیین تأثیر بیگانگی شغلی بر عملکرد سازمانی به واسطه نقش میانجی رفتار انحرافی

هدف دوم: تعیین تأثیر بیگانگی شغلی بر عملکرد سازمانی

هدف سوم: تعیین تأثیر بیگانگی شغلی بر رفتار انحرافی

هدف چهارم: تعیین تأثیر رفتار انحرافی بر عملکرد سازمانی

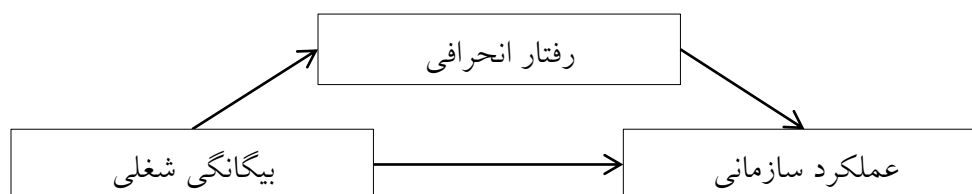
۳. فرضیه‌های تحقیق

فرضیه اول: بیگانگی شغلی بر عملکرد سازمانی به واسطه نقش میانجی رفتار انحرافی تأثیر معنی داری دارد.

فرضیه دوم: بیگانگی شغلی بر عملکرد سازمانی تأثیر معنی داری دارد.

فرضیه سوم: بیگانگی شغلی بر رفتار انحرافی تأثیر معنی داری دارد.

فرضیه چهارم: رفتار انحرافی بر عملکرد سازمانی تأثیر معنی داری دارد.



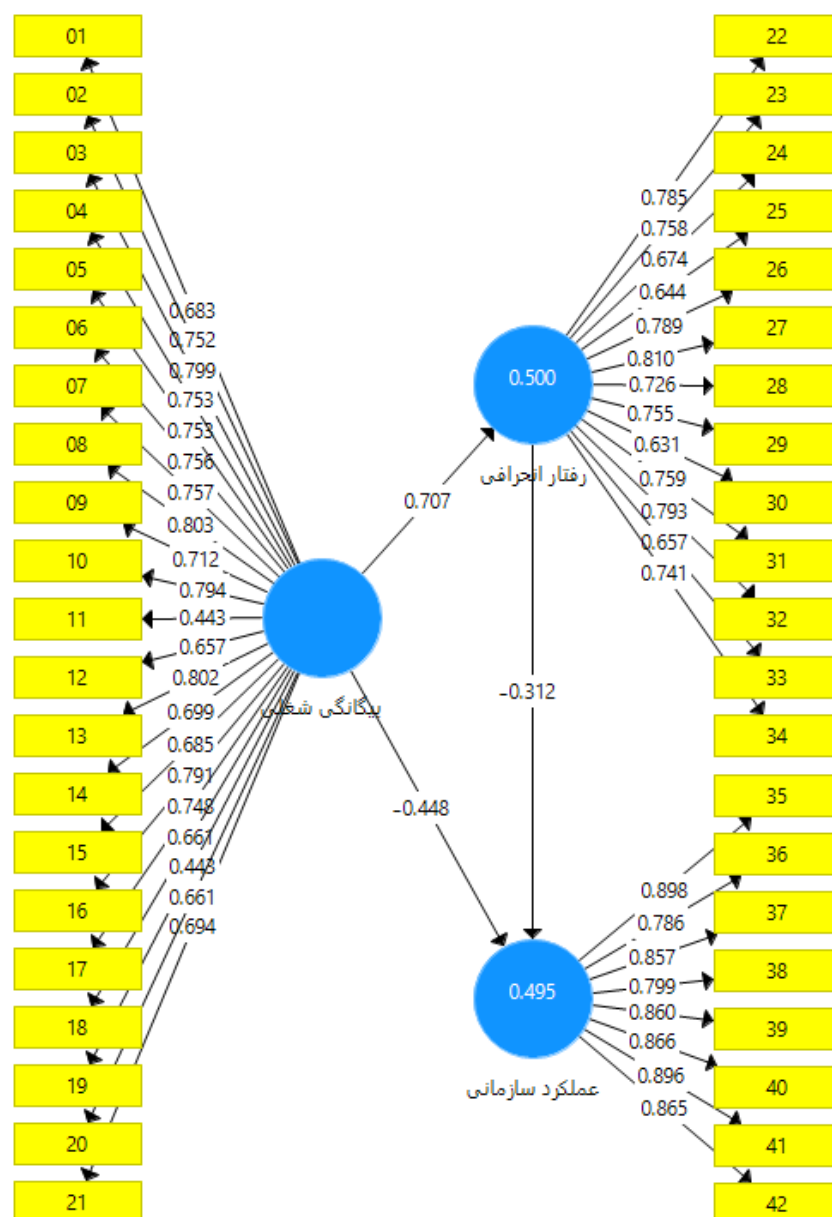
شکل (۱): مدل مفهومی پژوهش

۴. روش تحقیق

این تحقیق از لحاظ روش توصیفی - همبستگی و از لحاظ هدف کاربردی می باشد. جامعه آماری این پژوهش کارکنان شهرداری احمدآباد مستوفی به تعداد ۱۷۵ نفر می باشد. روش نمونه گیری تصادفی ساده است. بر اساس فرمول کوکران حداقل حجم نمونه ۱۳۲ نفر به عنوان نمونه پژوهش انتخاب گردید. ابزار جمع آوری داده ها پرسشنامه می باشد. روش آماری مورد استفاده در این پژوهش جهت آزمون فرضیه ها، مدل معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار SmartPls می باشد.

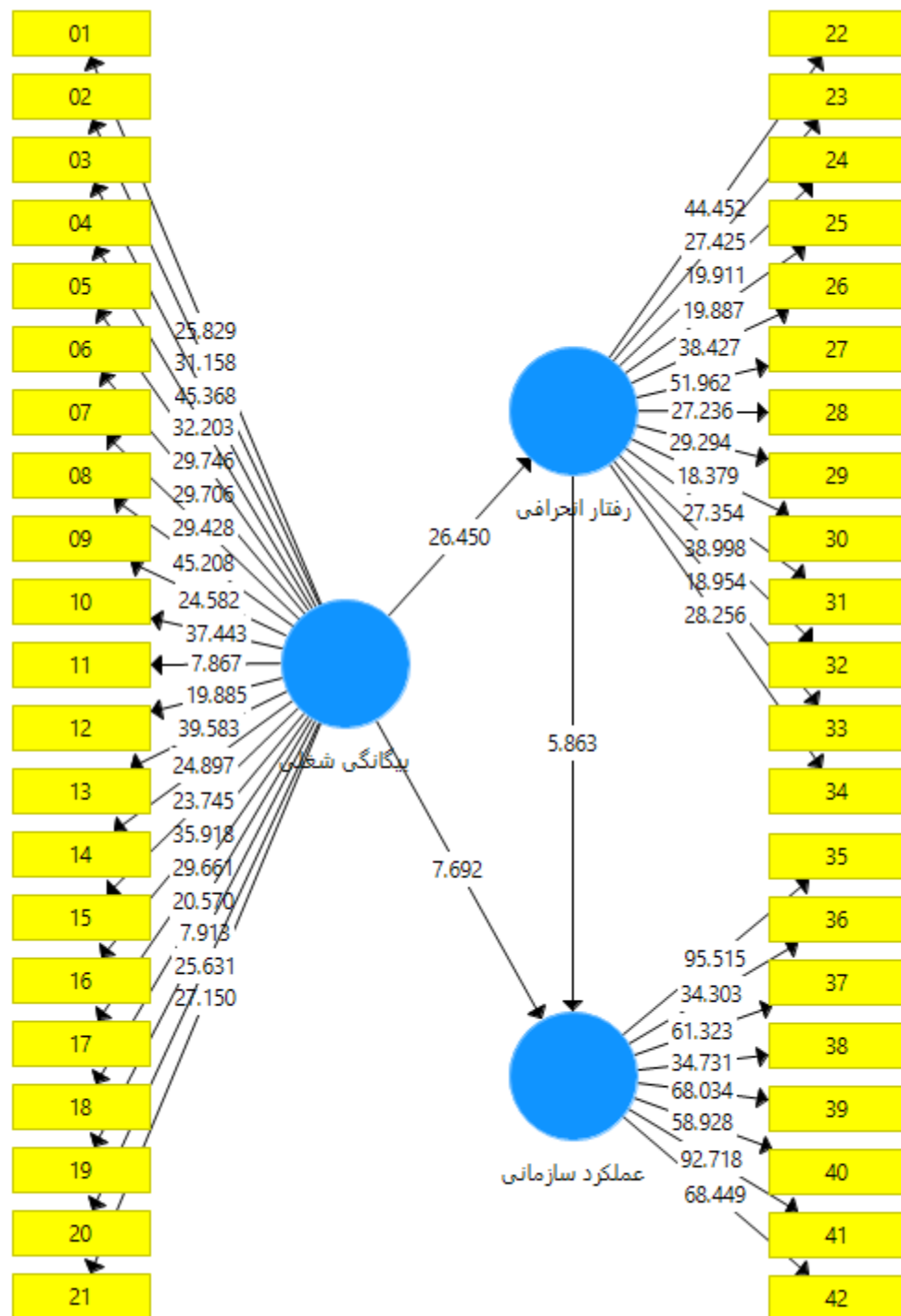
۵. یافته های تحقیق

شکل (۲) نشان دهنده ضرایب تاثیر مدل تحقیق است. ضرایب بین متغیرهای آشکار و پنهان بار عاملی و ضرایب بین هر دو متغیر پنهان ضریب مسیر نام دارد.



شکل (۲): ضرایب تاثیر

شکل (۳) معنی‌داری ضرایب تأثیر مدل تحقیق را نشان می‌دهد. به اصطلاح علمی اعداد نمایان شده آماره تی نام دارد.



شکل (۳): معنی‌داری ضرایب تأثیر

فرضیه‌های این تحقیق با استفاده از خروجی‌های نرم افزار SmartPls مورد آزمون قرار می‌گیرند. آزمون فرض این قسمت به صورت دوطرفه می‌باشد که به صورت زیر نشان داده می‌شود:

$$H_0: \beta = 0$$

$$H_1: \beta \neq 0$$

بدین صورت که آماره تی را با عدد بحرانی مقایسه می‌کنیم. عدد بحرانی در این جا عدد ۱,۹۶ است. هرگاه قدر مطلق آماره تی بزرگتر از ۱,۹۶ باشد آنگاه نتیجه می‌گیریم که آماره آزمون در ناحیه بحرانی قرار دارد و بنابراین فرضیه صفر رد می‌شود و فرضیه مقابل در سطح معنی داری ۰,۰۵ پذیرفته می‌شود. بالعکس، اگر قدر مطلق آماره تی کوچکتر از ۱,۹۶ باشد، بدین معنی است که آماره آزمون در ناحیه قبول فرض صفر قرار دارد در نتیجه می‌توان با اطمینان ۹۵ درصد فرض صفر را تایید کرد.

جدول (۱): نتایج آزمون فرضیه‌ها

فرضیه	ضریب تاثیر	آماره تی	نتیجه
بیگانگی شغلی -> رفتار انحرافی -> عملکرد سازمانی	-۰,۲۲۰	۶,۰۰۸	تایید
بیگانگی شغلی -> عملکرد سازمانی	-۰,۶۶۸	۲۱,۰۰۴	تایید
بیگانگی شغلی -> رفتار انحرافی	۰,۷۰۷	۲۳,۷۴۶	تایید
رفتار انحرافی -> عملکرد سازمانی	-۰,۳۱۲	۶,۴۳۸	تایید

۵. نتیجه گیری

یافته‌های به‌دست‌آمده از آزمون فرضیه اول نشان می‌دهد که مقدار آماره t معادل ۶,۰۰۸ است که به‌طور معناداری از مقدار بحرانی ۱,۹۶ در سطح اطمینان ۹۵ درصد فراتر رفته است. این نتیجه نشان‌دهنده آن است که فرضیه مورد نظر مورد تأیید قرار می‌گیرد و تأثیر بیگانگی شغلی بر عملکرد سازمانی از طریق رفتارهای انحرافی کارکنان تأیید شده است. ضریب تأثیر به‌دست‌آمده برابر با ۰,۲۲۰- است که نشان می‌دهد با افزایش یک واحد در سطح بیگانگی شغلی، میزان عملکرد سازمانی به‌واسطه افزایش رفتارهای انحرافی به میزان ۰,۲۲۰ واحد کاهش می‌یابد. این یافته حاکی از آن است که بیگانگی شغلی به‌عنوان یک عامل روان‌شناختی منفی، با ایجاد زمینه‌های بروز رفتارهای مخرب در محیط کار، به‌طور غیرمستقیم عملکرد سازمانی را تضعیف می‌کند. بدین معنا که کارکنانی که دچار احساس انزوای بی‌معنایی یا بی‌قدرتی در شغل خود هستند، بیش از سایرین مستعد انجام رفتارهای انحرافی مانند کم‌کاری، غیبت، یا تعارض با همکاران بوده و در نتیجه این رفتارها منجر به کاهش بهره‌وری سازمان می‌شود. بررسی فرضیه دوم نشان داد که آماره t به‌دست‌آمده برابر ۲۱,۰۰۴ بوده که به‌وضوح بسیار بالاتر از مقدار بحرانی ۱,۹۶ است؛ بنابراین، در سطح اطمینان ۹۵ درصد فرضیه به‌طور معناداری تأیید می‌شود. همچنین ضریب تأثیر این رابطه برابر ۰,۶۶۸- گزارش شده است. این مقدار حاکی از یک رابطه منفی قوی بین بیگانگی شغلی و عملکرد سازمانی است؛ به این معنا که افزایش بیگانگی شغلی، به‌صورت مستقیم موجب افت چشمگیر عملکرد در سطح سازمانی می‌شود. این یافته تأکیدی است بر ادبیات نظری که نشان می‌دهد بیگانگی شغلی به دلیل کاهش انگیزه، احساس تعلق سازمانی و خودکارآمدی، عاملی مهم در تضعیف کیفیت عملکرد کارکنان است. کارکنانی که کار خود را بی‌معنا یا تحمیلی تلقی می‌کنند، کمتر در تحقق اهداف سازمانی مشارکت مؤثر دارند و از سطح اثربخشی و کارایی پایین‌تری برخوردار خواهند بود. براساس نتایج حاصل از آزمون فرضیه سوم، آماره t معادل ۲۳,۷۴۶ به‌دست آمد که به‌وضوح از سطح معناداری فراتر رفته و فرضیه را تأیید می‌کند. ضریب تأثیر نیز برابر ۰,۷۰۷ گزارش شده که نشان‌دهنده یک رابطه مثبت و قوی بین بیگانگی شغلی و بروز رفتارهای انحرافی در محیط کار است. این بدان معناست که افزایش سطح بیگانگی در میان کارکنان با افزایش احتمال وقوع رفتارهای ناهنجار، نظیر تخریب اموال سازمانی، عدم همکاری، غیبت‌های مکرر یا بی‌احترامی به مافوق‌ها و همکاران همراه است. به‌طور کلی، این یافته

نشان می‌دهد که بیگانگی شغلی نه تنها یک تجربه ذهنی منفی است، بلکه دارای تبعات عملی و رفتاری گسترده‌ای در سازمان بوده و به عنوان یک تهدید جدی برای سلامت روانی و اجتماعی محیط‌های کاری محسوب می‌شود. نتایج تحلیل فرضیه چهارم نیز حاکی از آن است که رفتارهای انحرافی تأثیر منفی و معناداری بر عملکرد سازمانی دارند. آماره t حاصل برابر ۶,۴۳۸ است که از آستانه بحرانی عبور کرده و فرضیه را تأیید می‌کند. همچنین، ضریب تأثیر این رابطه ۰,۳۱۲- گزارش شده است. این رقم بیانگر آن است که افزایش یک واحد در میزان رفتارهای انحرافی، منجر به کاهش ۰,۳۱۲ واحدی در عملکرد سازمان می‌شود. چنین رابطه‌ای قابل انتظار است؛ زیرا رفتارهای انحرافی موجب اختلال در نظم سازمانی، کاهش همکاری میان کارکنان، افزایش تعارضات بین فردی و اتلاف منابع می‌شوند که همگی عملکرد کلی سازمان را تحت تأثیر قرار می‌دهند. این نتیجه اهمیت توجه به راهبردهای پیشگیرانه، نظیر ارتقای فرهنگ سازمانی، ارتباط مؤثر و بهبود شرایط کاری را برای کنترل اینگونه رفتارها دوجندان می‌کند.

بر اساس نتایج بدست آمده پیشنهادات کاربردی زیر ارائه می‌گردد:

۱. با توجه به تأثیر منفی بیگانگی شغلی بر عملکرد و رفتار کارکنان، پیشنهاد می‌شود که سازمان‌ها به بازطراحی مشاغل با تأکید بر افزایش معناداری شغلی، اعطای استقلال بیشتر به کارکنان در انجام وظایف و فراهم‌سازی فرصت‌هایی برای بروز خلاقیت و نوآوری اقدام کنند. این امر می‌تواند از احساس بی‌هویتی و عدم کنترل کارکنان بر محیط کاری خود بکاهد و در نتیجه به افزایش انگیزش درونی، تعهد شغلی و بهره‌وری سازمانی منجر شود.
۲. از آنجا که بیگانگی شغلی می‌تواند ریشه در احساس بی‌اعتمادی به مدیریت و ساختارهای سازمانی داشته باشد، توصیه می‌شود که سازمان‌ها با ایجاد سازوکارهای ارتباطی شفاف، افزایش پاسخگویی مدیران و تقویت تعاملات انسانی در محیط کار، فرهنگ سازمانی مثبت و حمایتگری را نهادینه کنند. چنین فرهنگی باعث افزایش تعلق سازمانی، کاهش رفتارهای انحرافی و بهبود عملکرد جمعی خواهد شد.
۳. یکی از راهکارهای مؤثر در مقابله با بیگانگی شغلی، سرمایه‌گذاری بر توسعه فردی کارکنان از طریق برگزاری دوره‌های آموزشی در زمینه مهارت‌های ارتباطی، مدیریت استرس، خودشناسی، و کار تیمی است. این آموزش‌ها نه تنها در ارتقاء سطح خودکارآمدی و رضایت کارکنان مؤثرند، بلکه موجب می‌شوند آنان جایگاه خود در سازمان را ارزشمندتر و معنادارتر درک کنند.
۴. پیشنهاد می‌شود سازمان‌ها از نظام‌های پاداش‌دهی صرفاً فردمحور فاصله گرفته و سیاست‌های تشویقی مبتنی بر عملکرد گروهی، نوآوری، همکاری بین‌بخشی و حل مسئله جمعی را جایگزین کنند. این رویکرد باعث کاهش رقابت منفی، افزایش همکاری و کاهش بروز رفتارهای انحرافی ناشی از نارضایتی شغلی می‌شود. برقراری یک سازوکار بازخورد منظم و متقابل میان کارکنان و مدیران می‌تواند به شناسایی زود هنگام نشانه‌های بیگانگی شغلی و نارضایتی منجر شود. کارکنان باید احساس کنند که صدای آنان شنیده می‌شود و نظراتشان در تصمیم‌گیری‌های سازمانی مؤثر است. این امر به تقویت حس مالکیت نسبت به شغل و در نتیجه بهبود رفتارهای سازمانی می‌انجامد.
۵. سازمان‌ها باید به طور جدی به طراحی و پیاده‌سازی برنامه‌های سلامت روان، مشاوره شغلی، تعادل کار-زندگی و ایجاد محیط‌های کاری منعطف بپردازند. بی‌توجهی به این حوزه می‌تواند زمینه‌ساز تشدید بیگانگی شغلی و بروز رفتارهای انحرافی باشد. توجه به رفاه روانی کارکنان، به‌ویژه در مشاغل پرتنش، ضرورتی حیاتی برای حفظ پایداری عملکرد سازمانی محسوب می‌شود.

۶. مدیران ارشد و میانی نقش کلیدی در شکل‌گیری ادراک کارکنان از محیط کاری دارند. لذا پیشنهاد می‌شود در فرایند انتخاب و تربیت مدیران، بر مهارت‌های رهبری تحول‌گرا، مشارکت‌جو و انسان‌مدار تأکید شود. مدیرانی که قادر به برقراری ارتباط مؤثر، ایجاد انگیزه در کارکنان و القای چشم‌انداز مشترک هستند، می‌توانند نقش بسزایی در کاهش بیگانگی شغلی و ارتقاء بهره‌وری ایفا کنند.

۷. با توجه به نقش رفتارهای انحرافی در کاهش عملکرد سازمانی، ضرورت دارد که سازمان‌ها سازوکارهایی برای پایش مستمر رفتار کارکنان، تحلیل شاخص‌های رفتاری، و مداخله سریع در موارد انحراف احتمالی ایجاد کنند. استفاده از ابزارهای سنجش روان‌شناختی، مصاحبه‌های دوره‌ای و نظرسنجی‌های ناشناس، می‌تواند به مدیران در شناسایی ریشه‌های رفتاری و مداخله بهنگام کمک نماید.

منابع و مأخذ

1. García-Contreras, R., Muñoz-Chávez, J. P., Muñoz-Chávez, R. L., Lezama-León, E., & Barrios-Quiroz, H. (2022). Work alienation, deviant workplace behavior and performance in public sector. *Sustainability*, 14(17), 10490.
2. Hariyanti, A., & Rahayu, T. P. (2024). Implementation of good governance in improving public service performance at BNNP Central Borneo. *Journal of Public Administration Science: Policy Dynamics Public Services and Bureaucracy Transformation*, 1(1), 1-6.
3. Malacina, I.; Karttunen, E.; Jääskeläinen, A.; Lintukangas, K.; Heikkilä, J.; Kähkönen, A.K. (2022). Capturing the value creation in public procurement: A practice-based view. *J. Purch. Supply Manag.* 2022, 28, 100745.
4. Tian, X., & Guo, Y. (2023). The Effect of Deviant Workplace Behavior on Job Performance: The Mediating Role of Organizational Shame and Moderating Role of Perceived Organizational Support. *Behavioral Sciences*, 13(7), 561.
5. Yücel, İ., & Torun, N. B. (2025). The Key to Stability is Love? The Mediating Role of Work-Family Conflict in the Impact of Job Stress on Work Alienation and the Moderating Effect of Affective Commitment. *Psychological Reports*, 00332941251329866.