

شناسایی عوامل مؤثر بر کاهش تخریب خدمات کارکنان با استفاده از روش فرا ترکیب

صدیقه باقری^۱، *محمد مهدی پرهیزگار^۲، سید محمد باقری^۳، اوژن کریمی^۴

۱. دانشجوی دکتری مدیریت بازرگانی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

۲. دانشیار گروه مدیریت، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

۳. استادیار گروه مدیریت، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

۴. استادیار گروه مدیریت، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

تاریخ دریافت: (۱۳۹۷/۲/۱۸) تاریخ پذیرش: (۱۳۹۷/۶/۱۱)

Identifying the Effective Factors on Reducing the Employee Service Sabotage Using Meta-Synthesis Method

Sedighe Bagheri¹, *Mohammad Mahdi Parhizgar², Mohammad Baqeri³, Ozhan Karimi⁴

1. Ph.D Candidate Business Management, Payame Noor University, Tehran, Iran.

2. Associate Professor Department of Management, Payame Noor University, Tehran, Iran.

3. Assistant Professor Department of Management, Payame Noor University, Tehran, Iran.

4. Assistant Professor Department of Management, Payame Noor University, Tehran, Iran.

Received: (8/May/2018) Accepted: (2/Jul/2018)

Abstract

This research aims at finding an answer to this question: what factors can lead to a reduction in the employees' tendency to commit service sabotage? To this purpose, the meta-synthesis method was used. The reason for choosing meta-synthesis approach is that it can help discover the new and fundamental themes and metaphors by providing the researchers with a systematic frame and by combining different researches and consequently making it possible to have a comprehensive perspective toward issues. The sample intended for meta-synthesis is composed of selected qualitative studies based on their relevance to the research question. In this study, a sample of 151 related studies was extracted from databases during 2002 to 2018. After screening the researches with respect to their title, abstract, content and quality, 71 studies were left, results of which were combined with each other. The implementation of this process resulted in the extraction of 47 factors effective on reducing the service sabotage, which were categorized in eight groups including individual, interpersonal, organizational, family, ethical, beliefs related, economic and environmental factors. Furthermore, the present study provides managers with a both categorized and classified list of effective factors on reducing the service sabotage and will enable them to manage these behaviors and yet reduce the costs.

Keywords

Service Sabotage, Front Line Employees, Qualitative Method, Meta-Synthesis, Beliefs Related Factors.

چکیده

این پژوهش به دنبال یافتن پاسخ این سؤال است که چه عواملی بر کاهش تخریب خدمات توسط کارکنان مؤثر است؟ برای این منظور، از روش فرا ترکیب استفاده شده است. دلیل انتخاب روش فرا ترکیب این است که این روش با فراهم کردن یک نگرش نظام مند برای پژوهشگران از طریق ترکیب پژوهش‌های مختلف، موضوعها و استعاره‌های جدید و اساسی را کشف می‌کند و دید جامعی را نسبت به مسائل به وجود می‌آورد. نمونه مورد نظر برای فرا ترکیب، از مطالعات کیفی منتخب و بر اساس ارتباط آنها با سؤال پژوهش تشکیل می‌شود. در این مطالعه نمونه اولیه شامل ۱۵۱ تحقیق مرتبط بود که از پایگاه‌های اطلاعاتی در بازه زمانی سال‌های ۲۰۰۲ تا ۲۰۱۸ میلادی استخراج شد. پس از غربالگری تحقیقات از نظر موارد مختلفی از قبیل عنوان، چکیده، محتوا و کیفیت، ۷۱ مطالعه باقی ماند که نتایج آنها با یکدیگر تلفیق گردید. نتیجه اجرای این فرایند، استخراج ۴۷ مؤلفه مؤثر بر کاهش تخریب خدمات و دسته‌بندی این مؤلفه‌ها در ۸ گروه شامل عوامل فردی، بین فردی، سازمانی، خانوادگی، اخلاقی، اعتقادی، اقتصادی و محیطی بود. بنابراین، مطالعه حاضر عوامل مؤثر بر کاهش تخریب خدمات را به صورت طبقه‌بندی شده در اختیار مدیران قرار می‌دهد تا بتوانند این رفتارها را مدیریت کنند و هزینه‌های این گونه رفتارها را کاهش دهند.

واژه‌های کلیدی

تخریب خدمات، کارکنان خط مقدم، روش کیفی، فرا ترکیب، عوامل اعتقادی.

مقدمه

انسان موجودی پیچیده است و رفتارهایش از علل متعددی ناشی می‌شود. در سازمان‌ها اغلب برای همسوسازی رفتارهای کارکنان با اهداف سازمانی نیاز به شکل‌دهی به رفتار وجود دارد (فروزنده دهکردی و همکاران، ۱۳۹۳). یکی از وظایف مدیران در سازمان‌ها، تغییر رفتار کارکنان است. برخی مواقع ضرورت می‌یابد که رفتارهای مطلوب کارکنان تشویق و رفتارهای نامطلوب تضعیف و حذف شود (قلی‌پور، ۱۳۸۸: ۳۴۶). به‌عنوان مثال سازمان‌های خدماتی نیاز به تنظیم رفتارهای کارکنان خدمات برای اهداف جذب مشتری، رضایت مشتری، وفاداری مشتری و کیفیت درک شده خدمات دارند (د وال و ون درهایدن^۱، ۲۰۱۶). چراکه تجربه مشتریان بستگی به تعاملات آنها با کارکنان دارد (به نقل از کوارتینو و مازی^۲، ۲۰۱۸). برای تاثیرگذاری بر رفتار کارکنان و تنظیم نوع خاصی از رفتار و کاهش انواع دیگر آن نیاز به کنترل علل و زمینه‌های رفتار احساس می‌شود. یکی از انواع رفتارهای آسیب‌زننده به سازمان‌های خدماتی «تخریب خدمات»^۳ است. لین^۴ (۲۰۱۷) نقل می‌کند که غالب مطالعات موجود در خصوص عملکرد مدیریت در صنعت خدمات بر تمایل کارکنان به هماهنگی با روش‌های عملیاتی استاندارد^۵ تکیه دارد که توسط ناظران تعیین شده است. طرف تاریک روش‌های عملیاتی استاندارد مبهم باقی مانده بود تا اینکه اخیراً مشخص شد درصد زیادی از کارکنان در زمان خدمت خود تخریب خدمات انجام داده‌اند. «تخریب خدمات رفتاری از اعضای سازمان است که به‌طور عمدی جهت ایجاد تأثیر منفی بر خدمات طراحی شده است». گرلر و گینر^۶ (۲۰۰۰) دریافتند که خدمات ضعیف، مانع از همکاری مشتری و کارکنان و نیز منجر به کاهش وفاداری مشتری می‌شود. آگاهان موکدا بر این باورند که جایی که تخریب خدمات عادی شود و به‌عنوان امری طبیعی به فرهنگ خدمات وارد شود (باون، اشنايدر و کیم^۷، ۲۰۰۰)، جایی که تخریب خدمات آشکار باشد، یا جایی که تخریب خدمات شامل چندین مشارکت‌کننده بشود، خدمات ضعیف‌تر ارائه می‌شود. در نتیجه، هرچه بیشتر رفتارهای تخریب خدمات به صورت عادی و طبیعی درآید و آشکار شود،

سطح کیفیت درک شده خدمات، میزان رضایت مشتری، سطح همکاری مشتری و کارکنان و سطح وفاداری مشتریان کاهش می‌یابد (به نقل از هریس و اوگبونا^۸، ۲۰۰۲). لین (۲۰۱۷) نیز بر این باور است که تخریب خدمات می‌تواند روی رضایت مشتری تأثیر بگذارد و در بلندمدت ارزش درک شده مشتری را تخریب کند. از سوی دیگر، نادیده گرفتن بلندمدت تخریب خدمات در سازمان به‌شدت اطمینان و اعتماد مشتریان را به شرکت از بین می‌برد و رشد و سودآوری سازمانی را کاهش می‌دهد. هریس و اوگبونا (۲۰۰۲: ۱۶۶) معتقدند که تخریب خدمات به‌احتمال زیاد نه فقط به برخوردهای خدمات بلکه به سود و رشد شرکت آسیب می‌رساند. گرچه محاسبه هزینه تخریب خدمات توسط کارکنان سخت است، مورفی^۹ (۱۹۹۳) نقل می‌کند که این‌گونه رفتارها برای شرکت تا ۲۰۰ میلیون دلار در سال هزینه دارد (به نقل از هریس و اوگبونا، ۲۰۰۶).

یکی از راه‌های کاهش رفتارهای تخریب خدمات، شناسایی علل این‌گونه رفتارهاست. هدف از این مطالعه نیز شناسایی استخراج عوامل مؤثر بر کاهش تخریب خدمات توسط کارکنان می‌باشد. این مطالعه برای شناسایی علل کاهش تخریب خدمات به مطالعات صورت گرفته در محدوده این متغیر اکتفا نمی‌کند تا بتواند به گستره وسیع‌تری از علل و عوامل دست یابد و با توجه به پیچیدگی انسان موارد بیشتری از رفتارها قابل ریشه‌یابی و پیش‌بینی باشند. در مورد تخریب خدمات در ایران مطالعه‌ای صورت نگرفته و اکثر مطالعات نزدیک به این موضوع، مطالعات انجام شده در مورد رفتارهای انحرافی محل کار^{۱۰} و رفتارهای ضد تولید^{۱۱} است. درعین حال عوامل مؤثر بر این دو متغیر با عوامل مؤثر بر تخریب خدمات نزدیک هستند.

در این پژوهش عوامل استخراج شده از مطالعات پیشین در گروه‌هایی دسته‌بندی می‌شوند و خلأهای مشاهده شده با موارد جدیدی که در مطالعات پیشین به آنها اشاره نشده درعین حال در تحقیقات آتی قابل‌سنجش است، پر می‌شود. عوامل دسته‌بندی شده در گروه‌ها به عوامل افزایش‌دهنده تخریب خدمات، عوامل کاهش‌دهنده تخریب خدمات و عوامل مشترک تفکیک می‌شود. عوامل کاهش‌دهنده و عوامل مشترک در مدل مفهومی اولیه تحقیق قرار می‌گیرد تا در تحقیقات آتی درزمینه سازمانی مورد مطالعه محققان قابل

1. de Waal & van der Heijden
2. Quaratino and Mazzei
3. Service Sabotage
4. Lin
5. Standard Operating Procedures (SOPs)
6. Gremler & Gwinner
7. Bowen, Schneider & Kim

8. Harris & Ogbonna

9. Murphy

10. Deviant Behaviors

11. Counterproductive work behavior

(گل‌پرور و خاکسار، ۱۳۸۷). فرهادی و همکاران^۲ (۲۰۱۵)، رفتارهای انحرافی را به‌عنوان طیف وسیعی از اعمال ارادی در محل کار که به سازمان و سهامداران، همکاران و سرپرستان آسیب می‌رساند یا قصد آسیب رساندن دارد، تعریف کرده‌اند. طبق تعاریفی که در تحقیقات انجام شده و معیارهایی که برای سنجش تخریب خدمات ذکر شده، تخریب خدمات در مقایسه با رفتارهای انحرافی از شدت کمتری برخوردار است. به‌عنوان مثال معطل کردن عمدی مشتری، فرستادن مشتری به بخشی که با کارش مرتبط نیست و قطع کردن مکالمه تلفنی با مشتری نمونه‌هایی از تخریب خدمات هستند که وانگ و همکاران^۳ (۲۰۱۱) از آنها برای سنجش تخریب خدمات کارکنان استفاده کرده‌اند. درحالی‌که رفتارهای انحرافی طبق نوع‌شناسی که توسط رایبسون و بنت^۴ (۱۹۹۵)، صورت گرفته است شامل مواردی است که در شکل یک ذکر شده است. همان‌طور که مشاهده می‌شود بین رفتارهای انحرافی و تخریب خدمات اشتراکاتی وجود دارد ولی شدت رفتارهای انحرافی از آنچه در ادبیات به‌عنوان تخریب خدمات ذکر شده قوی‌تر است. در این مطالعه برای بررسی پیشینه اولویت با پیشینه تخریب خدمات بوده ولی به دلیل اشتراکاتی که بین عوامل مؤثر بر تخریب خدمات و رفتارهای انحرافی وجود دارد، از مطالعات صورت گرفته در زمینه رفتارهای انحرافی نیز استفاده شده است.



شکل ۱. نوع شناسی رفتارهای انحرافی کار
(مأخذ: ایبسون و بنت، ۱۹۹۵)

غریبالگری و ارزیابی باشد. بنابراین هدف اصلی این پژوهش قرار دادن گستره وسیعی از عوامل کاهش تخریب خدمات به صورت طبقه‌بندی شده پیش روی مدیران است تا بتوانند با شناسایی این عوامل و ریشه‌یابی علل رفتارهای تخریب خدمات کارکنان، این رفتارها را مدیریت کنند. از مهم‌ترین نوآوری‌های این مطالعه افزودن گروه عوامل اعتقادی است که در مطالعات پیشین به آن پرداخته نشده ولی در زمینه سازمانی ایرانی با توجه به فرهنگ ملی و مذهبی موجود مؤثر به نظر می‌رسد.

مبانی نظری پژوهش تخریب خدمات

«تخریب خدمات رفتاری از اعضای سازمان است که به‌طور عمدی جهت ایجاد تأثیر منفی بر خدمات طراحی شده است. این نکته مهم است که توجه شود که این دیدگاه بر نیت خرابکار تأکید دارد. بنابراین تخریب خدمات وقتی اتفاق می‌افتد که قصد تخریب وجود داشته باشد، بدون در نظر گرفتن تشخیص آن توسط مشتریان و مدیران» (هریس و اوگبونا، ۲۰۰۲: ۶). کارکنان اشتباه می‌کنند، کارها را اشتباه انجام می‌دهند و گاهی اوقات کارهای احمقانه انجام می‌دهند. این لزوماً خرابکاری نیست حتی اگر تأثیر منفی بر خدمات بگذارد. مرز بین تخریب و اشتباه ساده به‌وسیله «قصد» مشخص می‌شود. بنابراین، خرابکاری شامل اقدامات عمدی به‌وسیله کارکنان است که آگاهانه جهت ایجاد تأثیر منفی بر خدمات انجام می‌شود (هریس و اوگبونا، ۲۰۰۹: ۲). «اقدامات تلافی‌جویانه، تغییر سرعت ارائه خدمات و شوخی‌های نامناسب یا پرخاشگری با مشتریان مثال‌هایی از تخریب خدمات است» (لی و اوکی، ۲۰۱۴: ۱).

رفتارهای انحرافی

رفتارهای انحرافی و زیان‌بار، رفتاری هستند که ارادی بوده و تخطی از هنجارهای مهم سازمانی می‌باشند و در عین حال باعث تهدید سلامت سازمان و زیرمجموعه کارکنان آن می‌شوند. محققان به‌طور جدی بین رفتارهای زیان‌بار سازمانی تمایز قائل شده‌اند. البته در ادبیات مربوط به رفتارهای زیان‌بار از دو واژه بسیار مترادف نظیر رفتار انحرافی کاری و رفتارهای زیان‌بار در کنار هم استفاده شده با این تفاوت که در رفتار زیان‌بار، رفتار عمدی متعارض با اهداف سازمان به صورت جدی مطرح است

2. Farhadi et al.
3. Wang et al.
4. Robinson & Bennett

1. Lee & Ok

پیشینه پژوهش

پژوهش‌گران متعددی در مورد تخریب خدمات مطالعه کرده‌اند و این مطالعات با رویکردها و اهداف مختلفی صورت گرفته است.

در برخی از پژوهش‌ها علل و پیامدهای تخریب خدمات بررسی شده است. به‌عنوان مثال هریس و اوگبونا (۲۰۰۲)، علل تخریب خدمات را در چهار گروه ۱. عوامل فردی: (نگرش نسبت به ریسک‌پذیری، گرایش حرفه‌ای^۱، ویژگی‌های شخصیتی و عوامل جمعیت‌شناختی)، ۲. عوامل مربوط به گروه و نقش: (طبیعت کار^۲، جامعه‌پذیری و آموزش ضمن خدمت^۳، رواج و قدرت خرده فرهنگ‌ها^۴ و عوامل جمعیت‌شناختی)، ۳. عوامل مربوط به شرکت: (تکنیک‌های نظارت^۵ و طرح‌های کنترل فرهنگ^۶) و ۴. عوامل محیطی: (شرایط بازار کار^۷)، دسته‌بندی کرده‌اند و پیامدهای تخریب خدمات را در سه دسته ۱. پیامدهای مربوط به کارمند: (مقام^۸، اعتمادبه‌نفس^۹، استرس و رضایت)، ۲. پیامدهای مربوط به عملکرد خدمات: (کیفیت خدمات، رضایت مشتری، تفاهم^{۱۰} و وفاداری مشتری) و ۳. پیامدهای مربوط به عملکرد شرکت (سودآوری و رشد فروش) قرار داده‌اند. یا هریس و اوگبونا (۲۰۰۶) که علل تخریب خدمات را در مؤلفه‌هایی از قبیل تمایل به ریسک‌پذیری کارکنان، نیاز کارکنان به پذیرفته شدن در جامعه، تمایل کارکنان به ماندن و دنبال کردن مسیر پیشرفت شغلی در این شرکت، برداشت کارکنان از میزان نظارت، برداشت کارکنان از میزان کنترل فرهنگی، برداشت کارکنان از میزان تماس بین مشتریان و کارکنان و برداشت کارکنان از میزان سیالیت بازار کار می‌دانند و پیامدهای تخریب خدمات را در تأثیرات این رفتارها بر اعتمادبه‌نفس کارکنان، برداشت کارکنان از روحیه تیمی، برداشت کارکنان از ادراک آنها از تفاهم با مشتریان، برداشت کارکنان از کیفیت عملکرد و برداشت کارکنان از عملکرد شرکت، معرفی می‌کنند.

مطالعاتی نیز انجام شده که در آنها انواع تخریب‌کنندگان خدمات یا انواع رفتارهای تخریب خدمات شناسایی و

دسته‌بندی شده‌اند. از این دست پژوهش‌ها می‌توان به مطالعه هریس و اوگبونا (۲۰۰۹) که به شناسایی رایج‌ترین انواع و اشکال تخریب خدمات و طبقه‌بندی و توصیف چهار نوع اصلی تخریب‌کنندگان خدمات شامل: «جستجوگران هیجان^{۱۱}»، «بی‌تفاوت‌ها^{۱۲}»، «انتقام‌گیرندگان از مشتری^{۱۳} و غاصبان پول^{۱۴}» پرداخته‌اند، یا مطالعه چن، لای و هو (۲۰۱۵) که هجده رفتار تخریب خدمات را در میان کارکنان هتل شناسایی کرده و آنها را به پنج گروه «نگرش‌های منفی خدمات»، «ارائه اطلاعات و محتوای نادرست از خدمات»، «رفتار عمدی تخریب»، «تأخیر یا عدم ارائه خدمات» و «پنهان کردن قوانین» تقسیم کرده‌اند، اشاره کرد. مطالعه والاس و چرنیتونی^{۱۵} (۲۰۰۸) که تخریب را در سه دسته (انحراف، عملکرد ضعیف^{۱۶} و شکست در خدمات^{۱۷}) طبقه‌بندی کرده‌اند، نیز در این گروه قرار می‌گیرند. برخی از مطالعات عوامل را در چند سطح دسته‌بندی کرده‌اند. به‌عنوان مثال وانگ و همکاران (۲۰۱۱)، عوامل مؤثر بر تخریب خدمات را در سه سطح فردی، بین فردی و سطح واحد کاری طبقه‌بندی کرده‌اند و کای، سای و سنگ^{۱۸} (۲۰۱۳)، دو سطح فردی و سطح واحد کاری را برای دسته‌بندی عوامل در نظر گرفته‌اند.

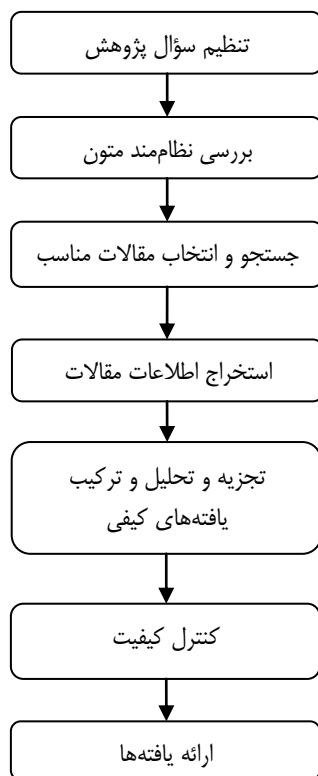
تمرکز برخی از مطالعات بر روی تأثیرات رفتار مشتری بر احساسات کارکنان و در نتیجه ایجاد عکس‌العمل‌هایی در اشکال مختلف تخریب خدمات است (به‌عنوان مثال: وانگ و همکاران، ۲۰۱۱؛ یه^{۱۹}، ۲۰۱۵؛ امارنانی و همکاران^{۲۰}، ۲۰۱۸). در برخی دیگر از مطالعات تأثیر عوامل فردی بر ایجاد احساسات کاری در کارکنان و توانایی یا عدم توانایی کنترل این احساسات و تأثیرگذاری آن بر ایجاد رفتارهای تخریب خدمات توسط کارکنان بررسی شده است (به‌عنوان مثال: لو و باو^{۲۱}، ۲۰۱۳؛ لی و اوکی، ۲۰۱۴؛ چای، چانگ و هوانگ، ۲۰۱۵، حسینی و باقری، ۲۰۱۵).

برخی از تحقیقات به عوامل بین فردی توجه کرده‌اند (راویندا و ادريس^{۲۲}، ۲۰۱۸). عوامل مدیریتی یا سازمانی نیز در برخی

11. Thrill Seekers
12. Apathetics
13. Customer Revengers
14. Money Grabbers
15. Wallace & Chernatony
16. Underperformance
17. Service Failure
18. Chi, Tsai & Tseng
19. Yeh
20. Amarnani et al.
21. Luo & Bao
22. Rawinda & Idris

1. Career Orientation
2. Nature of Work
3. Socialization & on-the-job Training
4. Sub-Cultural Prevalence & Strength
5. Surveillance Techniques
6. Culture Control Initiatives
7. Labor Market Conditions
8. Status
9. Self Esteem
10. Rapport

در این مطالعه از نتایج مطالعات کمی نیز استفاده شده تا طیف وسیع‌تری از عوامل استخراج شود. به‌منظور تحقق هدف مطالعه، یعنی شناسایی و استخراج عوامل مؤثر بر کاهش تخریب خدمات توسط کارکنان، در این پژوهش از روش فراترکیب مطرح شده توسط سندلوسکی و باروسو^۴ (۲۰۰۷) بهره‌گیری شده است. سندلوسکی و باروسو (۲۰۰۷)، روش فراترکیب را طی هفت مرحله مطرح می‌کنند که خلاصه این مراحل در شکل دو نمایش داده شده است.



شکل ۲. گام‌های فراترکیب

(مأخذ: سندلوسکی و باروسو، ۲۰۰۷)

برای گردآوری داده‌های پژوهش، از داده‌های ثانویه، شامل اسناد و مدارک گذشته، استفاده شده است. این اسناد و مدارک شامل همه پژوهش‌های صورت گرفته (اعم از پژوهشی و مروری) در زمینه تخریب خدمات بوده است. این نحوه گردآوری داده‌ها به تحلیل اسنادی نیز معروف شده است. در فراترکیب، متن پژوهش‌های گذشته (اعم از مروری و پژوهشی) به‌عنوان داده‌ها محسوب می‌شود که دقیقاً همانند متن مصاحبه مستند است (جعفری‌نژاد، مقبل باعرض و آذر،

دیگر از تحقیقات مورد توجه قرار گرفته‌اند (جکسون و همکاران، ۲۰۱۷؛ آکسوی و همکاران^۱، ۲۰۱۶؛ ژو، ما و دانگ، ۲۰۱۸).

روش شناسی پژوهش

این مطالعه از نوع پژوهش‌های کیفی است و با استفاده از روش‌شناسی فراترکیب انجام شده است. فراترکیب نوعی مطالعه کیفی است که اطلاعات و یافته‌های استخراج شده از مطالعات کیفی دیگر با موضوع مرتبط و مشابه را بررسی می‌کند. در نتیجه نمونه مورد نظر برای فراترکیب، از مطالعات کیفی منتخب و براساس ارتباط آنها با سؤال پژوهش تشکیل می‌شود. فراترکیب مرور یکپارچه ادبیات کیفی موضوع مورد نظر نیست. همچنین، تجزیه و تحلیل داده ثانویه و داده اصلی از مطالعات منتخب نیز نیست؛ بلکه تحلیل یافته‌های این مطالعه‌هاست؛ به سخن دیگر، فراترکیب، ترکیب تفسیری یا تفسیرهای داده‌های اصلی مطالعه منتخب است. فراترکیب بر مطالعه‌های کیفی تمرکز دارد که لزوماً مبانی نظری وسیعی را شامل نمی‌شود و به‌جای ارائه خلاصه جامعی از یافته‌ها، یک ترکیب تفسیری از یافته‌ها را ایجاد می‌کند. فراترکیب با فراهم کردن یک نگرش نظام‌مند برای پژوهشگران از طریق ترکیب پژوهش‌های کیفی مختلف، موضوع‌ها و استعاره‌های جدید و اساسی را کشف می‌کند و با این روش، دانش جاری را ارتقا می‌دهد و دید جامع و گسترده‌ای را نسبت به مسائل به وجود می‌آورد. همچنین، می‌تواند ابزار ارزشمندی برای تسهیل در رویه ساخت تئوری از طریق ترکیب سیستماتیک باشد (اوریلی و همکاران^۲، ۱۹۹۲، به نقل از جعفری‌نژاد، مقبل باعرض و آذر، ۱۳۹۳). فراترکیب مستلزم این است که محقق بازنگری دقیق و عمیقی انجام داده و یافته‌های تحقیق کیفی مرتبط را ترکیب کند. به‌واسطه بررسی یافته‌های مقاله‌های اصلی تحقیق، محققان واژه‌هایی را آشکار و ایجاد می‌کنند که نمایش جامع‌تری از پدیده تحت بررسی را نشان می‌دهد. مشابه نگرش نظام‌مند، استفاده از فراترکیب نتیجه‌ای را حاصل می‌کند که بزرگ‌تر از مجموع بخش‌هایش می‌باشد (چنیل و وس^۳، ۲۰۰۷، به نقل از استراس و کوربین، ۱۳۹۰).

1. Aksoy et al.
2. O'Reilly et al.
3. Chenail & Weiss

4. Sandelowski & Barros

تخریب خدمات کارکنان صورت می‌گیرد. این پارامتر از طریق جواب دادن به سؤالات چه کسی^{۱۳} یا جامعه، چه وقت^{۱۴} یا چارچوب زمانی و چگونگی تنظیم می‌شود.

۱. چه کسی: «چه کسی» جامعه مورد مطالعه را مشخص می‌کند. در این پژوهش، پایگاه‌های داده، مجلات علمی و پژوهشی، کنفرانس‌ها و موتورهای جستجوی مختلف بررسی شده است؛

۲. چه وقت: چارچوب زمانی یا «چه وقت» موجب به‌کارگیری محدودیت در مدت تحقیق می‌شود. مقالات مطالعه شده در این تحقیق، از سال‌های ۲۰۰۲ تا ۲۰۱۸ است. علت انتخاب این محدوده زمانی این است که اولین بار موضوع تخریب خدمات توسط هریس و اوگبونا (۲۰۰۲) مطرح شده است؛

۳. چگونگی: «چگونگی» روشی است که برای فراهم کردن مطالعات استفاده شده است. در این پژوهش، روش «تحلیل اسنادی» (تحلیل داده‌هایی که به صورت ثانویه است) استفاده شده است. محقق با در نظر گرفتن معیارهایی، مقالات مناسبی را که وارد فرایند فراترکیب می‌شوند و مقالاتی را که از فرایند خارج می‌شوند شناسایی و مشخص می‌کند.

سؤال پژوهش حاضر براساس این پارامترها به ترتیب زیر تنظیم شده است:

چه عواملی بر کاهش تخریب خدمات توسط کارکنان مؤثرند؟

گام دوم: بررسی نظم‌مند متون

در این مرحله، پژوهشگر جست‌وجوی نظام‌مند خود را بر مقالات منتشر شده در مجلات مختلف متمرکز می‌کند. او کلمات کلیدی مرتبط را انتخاب می‌کند. در این پژوهش، پایگاه‌های داده IEEE، ساینس دایرکت، اسپرینگر، امرالد، پروکوئست، تیلور و فرانسیس^{۱۵} برای مطالعات خارجی و پایگاه مجلات تخصصی نور، مقالات علمی کنفرانس‌های کشور، پایگاه نشریات کشور و پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران برای مطالعات داخلی، همچنین موتور جستجوی گوگل، بین سال‌های ۲۰۰۲ تا ۲۰۱۸ بررسی شده است. از بین واژه‌های کلیدی که برای جست‌وجوی مقالات مورد استفاده در پژوهش

جامعه آماری این پژوهش شامل همه پژوهش‌های انجام‌گرفته در حوزه تخریب خدمات است که از محل دانشگاه‌ها، پژوهشگاه‌ها، کنفرانس‌ها، همایش‌ها، نشریات، کتب، پایگاه‌های اینترنتی و ... تأمین شده است. با بررسی و شناسایی پژوهش‌ها از طریق سامانه جست‌وجوی کتابخانه‌ها و پژوهشکده‌ها و با استفاده از پایگاه‌ها داده‌ای آنلاین در دسترس گوگل اسکولار^۱، ساینس دایرکت^۲، امرالد^۳، اسکوپ^۴، پروکوئست^۵، اسپرینگر^۶، وایلی اینترساینس^۷ و ... برای مطالعات خارجی و پایگاه مجلات تخصصی نور^۸، مقالات علمی کنفرانس‌های کشور^۹، پایگاه نشریات کشور^{۱۰} و پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران^{۱۱} برای مطالعات داخلی و کتاب‌های مرتبط موجود و جست‌وجوی اینترنتی کتاب‌های مرتبط، با استفاده از کلید واژه‌هایی نظیر «تخریب خدمات»، «رفتارهای انحرافی»، «رفتارهای ضدتولید»، «رفتارهای زیان‌بار کاری»، در بخش عنوان، جمعاً ۱۵۱ پژوهش به دست آمد. بعد از شناسایی پژوهش‌های موردنظر، متن همه این پژوهش‌ها به‌عنوان یک داده برای پاسخگویی به سؤال پژوهش در نظر گرفته شد. بنابراین داده‌ها از نوع داده‌های کیفی هستند. پس از استخراج داده از مقاله‌ها، داده‌هایی مشابه تحت نام پیشنهادی کلی‌تری قرار داده شدند و سپس در گروه‌های کلی با حداکثر دو سطح زیرگروه دسته‌بندی شدند. در ادامه مراحل انجام پژوهش حاضر با توجه به گام‌های هفت‌گانه روش فراترکیب، شرح داده می‌شود.

یافته‌های پژوهش

مراحل انجام پژوهش (فراترکیب)

گام اول: تنظیم سؤال تحقیق

برای تنظیم سؤال پژوهش، اولین گام برای پژوهشگران تمرکز بر «چه چیزی»^{۱۲} مطالعه است. در پژوهش حاضر، شناسایی، استخراج و گروه‌بندی عوامل مؤثر بر کاهش

1. Google Scholar
2. Science direct
3. Emerald
4. Ebsco
5. Proquest
6. Springer
7. Willey Interscience
8. Noormags: noormags.com
9. Civlica: civlica.com
10. Magiran: magiran.com
11. Irandoc: irandoc.ac.ir
12. Who

13. when

14. how

15. Taylor & Francies

می‌کند تا دقت، اعتبار و اهمیت مطالعات کیفی تحقیق را مشخص کند. این سؤالات بر موارد جدول یک تمرکز دارد. در این مرحله محقق به هر کدام از این سؤالات یک امتیاز کمی می‌دهد و سپس یک فرم را ایجاد می‌کند؛ بنابراین او می‌تواند امتیازاتی را که به هر مقاله می‌دهد، جمع کند و به‌آسانی و به‌اجمال مجموعه مقالات را بررسی کرده و نتایج ارزیابی را ببیند (سندلوسکی و باروسو، ۲۰۰۷).

هنگام استفاده از این ابزار، محقق مقاله را به صورت کامل می‌خواند تا از محتوا آگاهی دوباره پیدا کند، سپس بر یک معیار CASP در یک‌زمان تمرکز می‌کند (مانند هدف تحقیق) و پس از امتیازدهی نهایی محقق تصمیم بر پذیرش یا عدم پذیرش مقاله می‌گیرد. براساس مقیاس ۵۰ امتیازی CASP سیستم امتیازبندی زیر مطرح می‌شود و هر مقاله‌ای که پایین‌تر از امتیاز خوب (پایین‌تر از ۳۰) است را حذف می‌کند:

- عالی: ۴۱-۵۰ (E)
- خیلی خوب: ۳۰-۴۱ (WG)
- خوب: ۲۱-۳۰ (G)
- متوسط: ۱۱-۲۰ (F)
- ضعیف: ۰-۱۰ (P)

در این پژوهش، فرایند امتیازبندی برای هر مقاله با استفاده از جدول یک صورت گرفت.

پس از انجام امتیازبندی در پژوهش حاضر، برای هر مقاله براساس ۱۰ معیار ذکر شده امتیازی در نظر گرفته شد و تعداد ۷۹ مقاله باقی مانده از بررسی‌های مراحل قبل، ارزیابی کیفی شدند. در نتیجه این ارزیابی هشت مقاله که امتیاز کمتر از ۲۰ و درجه متوسط به لحاظ کیفی کسب کردند، حذف شدند و ۷۱ مقاله باقی‌مانده به مرحله بعدی راه یافتند.

در نتیجه دو فرایند ارزیابی، از میان ۱۵۱ مقاله، ۸۰ مقاله حذف شد و در نهایت ۷۱ مقاله برای تجزیه و تحلیل باقی ماند که از این میان ۲۴ مقاله، داخلی و ۴۷ مقاله، خارجی بودند.

جدول ۱. ابزار CASP برای ارزیابی کیفیت مطالعات اولیه تحقیق

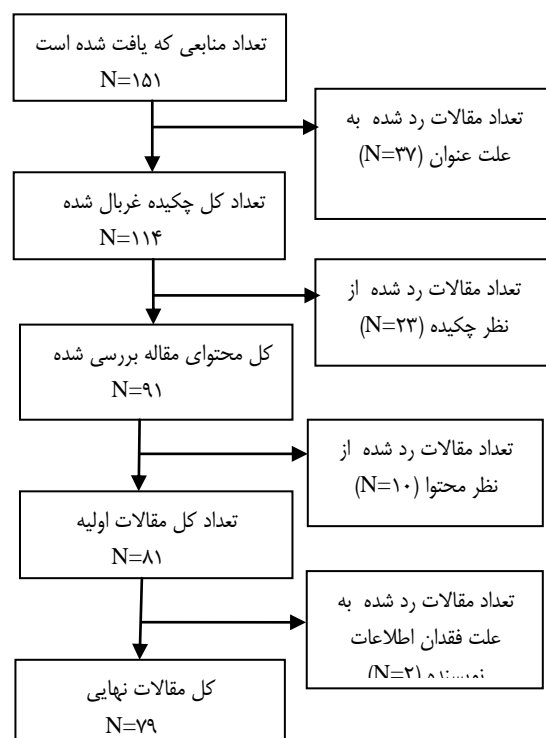
CASP	ضعیف	متوسط	خوب	خیلی خوب	عالی
کیفی	۱	۲	۳	۴	۵

اهداف تحقیق

به‌کاررفته‌اند، می‌توان به مواردی همچون «تخریب خدمات»، «رفتارهای انحرافی»، «رفتارهای ضد تولید» و «رفتارهای زیان‌بار کاری» اشاره کرد. در این جستجو ۱۵۱ مقاله یافت شد.

گام سوم: جستجو و انتخاب مقالات مناسب

در این گام، پژوهشگر در هر بازبینی تعدادی از مقالات را رد می‌کند که این مقالات در فرآیند فراترکیب بررسی نمی‌شوند. در پژوهش حاضر، فرایند بازبینی به صورت خلاصه در شکل سه نشان داده شده است.

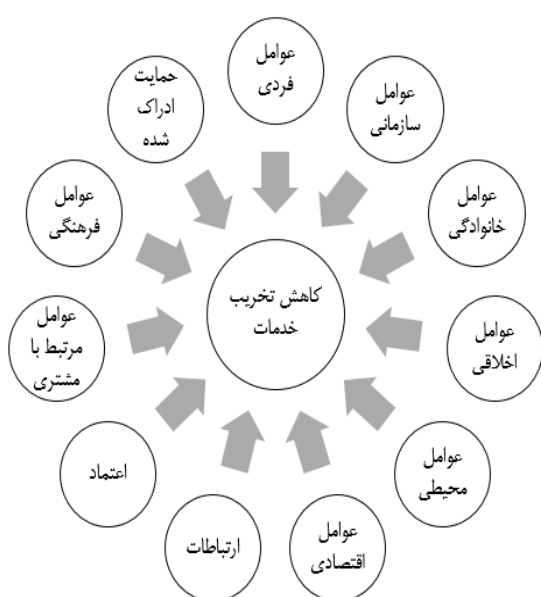


شکل ۳. خلاصه‌ای از نتایج جستجو و انتخاب مقالات مناسب

به‌محض اینکه مقالات از جهت همخوانی با پارامترهای مطالعه بررسی شدند، در قدم بعدی محقق باید کیفیت روش‌شناختی مطالعات را ارزیابی کند. هدف از این گام حذف مقالاتی است که محقق به یافته‌های ارائه شده آنها اعتمادی نداشته باشد. بنابراین، ممکن است مقاله‌ای که باید در تلفیق وجود داشته باشد را رد کند. ابزاری که معمولاً برای ارزیابی کیفیت مطالعات اولیه تحقیق کیفی استفاده می‌شود «برنامه مهارت‌های ارزیابی حیاتی» (CASP) - ده سؤالی که به محقق کمک می‌کند تا مفهوم تحقیق کیفی را دریابد - می‌باشد. این ابزار به محقق کمک

پدیدار شده‌اند. ساندلوسکی و باروسو (۲۰۰۷) به این مورد به‌عنوان «بررسی موضوعی» اشاره می‌کنند، به‌طوری که محقق مضامین یا موضوعاتی را مشخص می‌کند. به‌محض اینکه موضوعات شناسایی و مشخص شدند، بررسی‌کننده یک طبقه‌بندی را شکل می‌دهد و طبقه‌بندی‌های مشابه و مربوطه را در موضوعی قرار می‌دهد که آن را به بهترین نحو توصیف می‌کند. مضامین اساس و پایه‌ای را برای ایجاد «توضیحات و مدل‌ها، تئوری‌ها یا فرضیات کاری» ارائه می‌دهند (ساندلوسکی و باروسو، ۲۰۰۷).

در پژوهش حاضر، ابتدا محقق تمام عوامل استخراج شده از مطالعات را به‌عنوان کد در نظر می‌گیرد و سپس با در نظر گرفتن مفهوم هریک از این کدها، آنها را در یک مفهوم مشابه دسته‌بندی می‌کند. به این ترتیب مفاهیم (مضامین) تحقیق شکل می‌گیرد. بنابراین، پس از بررسی منابع موجود داخلی و خارجی مرتبط با موضوع تحقیق، ۲۰۵ عامل استخراج شد که برای حذف موارد تکراری، عوامل در قالب فایل اکسل قرار داده شدند. پس از حذف موارد تکراری و تلفیق موارد مشابه، ۱۰۴ عامل باقی ماند. برخی از عوامل استخراج شده تغییر نام مختصری برای امکان تلفیق بیشتر داده شد و کدها تشکیل شدند. سپس کدها در مفاهیم مشابه دسته‌بندی شدند و مضامین در غالب ۱۱ گروه اصلی و حداکثر دو سطح زیرگروه شکل گرفتند. گروه‌های اصلی اولیه در شکل چهار نمایش داده شده‌اند.



شکل ۴. دسته‌بندی اولیه متغیرهای استخراج شده از مطالعات

پیشین

منطق روش
طرح تحقیق
نمونه‌برداری
جمع‌آوری داده‌ها
انعکاس‌پذیری
ملاحظات اخلاقی
دقت
تجزیه و تحلیل
بیان روشن یافته‌ها
ارزش تحقیق

مرحله چهارم: استخراج اطلاعات مقاله

در سرتاسر فرا ترکیب به روش مطرح شده توسط ساندلوسکی و باروسو (۲۰۰۷)، پژوهشگر به‌طور پیوسته مقالات منتخب و نهایی شده را، به‌منظور دستیابی به یافته‌های درون محتوای مجزایی که در آنها مطالعات اصلی و اولیه انجام می‌شوند، چندبار می‌خواند.

در تحقیق حاضر، اطلاعات مقالات به این صورت دسته‌بندی شده است: در ستون اول، مرجع مربوط به هر مقاله (شامل نام و نام خانوادگی نویسنده) و سال انتشار مقاله آمده است و در ستون بعد، مؤلفه‌های تخریب خدمات که هر مقاله به آن اشاره کرده و هدف اصلی این پژوهش است، بیان شده است. اطلاعات روش‌شناختی کلیدی مانند هدف پژوهش، روش، رویه‌ها و وسایل سنجش نیز ثبت می‌شود.

مرحله پنجم: تجزیه و تحلیل و تلفیق یافته‌های کیفی

هدف فراترکیب ایجاد تفسیر یکپارچه و جدیدی از یافته‌ها است. این متدولوژی جهت شفاف‌سازی مفاهیم و الگوها و نتایج در پالایش حالت‌های موجود دانش و ظهور مدل‌های عملیاتی و تئوری‌ها، پذیرفته شده است (فینفگلد، ۲۰۰۳). در طول تجزیه و تحلیل، محقق موضوعات یا مضامین را جستجو می‌کند که در میان مطالعات موجود در فراترکیب

خدااباوری و آخرت‌گرایی که به نظر می‌رسد احتمال تأثیر آنها بر کاهش تخریب خدمات وجود دارد، به مدل اضافه شد. این عوامل در زیرگروه خدااباوری شامل «کنترل درونی را مقدم بر کنترل بیرونی دانستن»، «انجام درست کار را تکلیف شرعی دانستن» و «خود را خدمتگزار مردم دانستن» و در زیرگروه آخرت‌گرایی شامل «کاهش مشکلات روحی و روانی»، «سعه‌صدر» و «اخلاص» می‌شود. در نتیجه تعداد نهایی گروه‌ها (مضامین) به هشت گروه رسید.

مرحله ششم: حفظ کنترل کیفیت

سندلوسکی و باروسو (۲۰۰۷)، در روش فراترکیب، رویه‌های مختلفی را برای حفظ کیفیت در مطالعه پیشنهاد کرده‌اند که در این مطالعه، همان‌طور که در گام‌های قبل شرح داده شد در سرتاسر فرایند تحقیق، محقق تلاش کرده است تا با فراهم کردن توضیحات و توصیف روشن و واضح برای گزینه‌های موجود در تحقیق، گام‌های اتخاذ شده را بردارد و در زمان مناسب از ابزارهای لازم جهت ارزیابی مقالات استفاده شده است.

مرحله هفتم: ارائه یافته‌ها

از دیدگاه سندلوسکی و باروسو (۲۰۰۷)، در این مرحله از روش فراترکیب، یافته‌های حاصل از مراحل قبل ارائه می‌شوند. در مرحله پنجم عوامل مؤثر بر تخریب خدمات به عوامل افزایش‌دهنده، کاهش‌دهنده و مشترک تقسیم شدند. در این بخش عوامل کاهش‌دهنده و عوامل مشترک در دسته‌های نهایی به صورت مدل مفهومی تحقیق در شکل پنج نمایش داده شده است و جدول دو نمایانگر منابع داخلی و خارجی استفاده شده در تشکیل کدها است. از آنجا که هدف اصلی تحقیق شناسایی و استخراج عوامل مؤثر بر کاهش تخریب خدمات توسط کارکنان می‌باشد، عواملی که منجر به افزایش تخریب خدمات می‌شود، در مدل مفهومی گنجانده نشده است. این مدل حاصل بررسی ادبیات موجود و نظرات محققان است و برای تعدیل و اصلاح آن، دریافت نظر خبرگان از طریق روش دلفی یا استفاده از سایر روش‌های کیفی مناسب، در سازمان مورد مطالعه پیشنهاد می‌شود.

در ادامه فرایند تجزیه و تحلیل و تلفیق یافته‌ها، پس از تشکیل گروه‌ها یا به عبارتی مضامین اولیه، برای هر یک از آنها جدولی براساس دسته‌بندی اولیه عوامل استخراج شده از پیشینه آورده شد. سپس تعریف و مفهوم عوامل آن گروه، بررسی شد. با توجه به این تعاریف و مفاهیم چنانچه قابلیت تلفیق بیشتری وجود داشت، تلفیق صورت گرفت و نمودار درختی مربوط به آن گروه که شامل عنوان گروه و تا دو سطح زیرگروه و عوامل قرارگرفته در زیرگروه‌ها بود ترسیم شد. درمیان عوامل استخراج شده، عوامل افزایش‌دهنده تخریب خدمات و عوامل کاهش‌دهنده وجود داشتند. همچنین عواملی که می‌توانستند هم کاهش‌دهنده باشند و هم افزایش‌دهنده که با نام عوامل مشترک آورده شد. برخی عوامل هم وجود داشتند که در پیشینه به عنوان عامل مؤثر بر تخریب خدمات یافت نشدند ولی به نظر می‌رسد که از عوامل کاهش تخریب خدمات باشند که این عوامل به عنوان نوآوری اضافه شدند.

بنابراین ذیل هر یک از نمودارهای درختی، عوامل موجود در آن نمودار به ۴ دسته تفکیک شدند. دسته اول عوامل افزایش‌دهنده تخریب خدمات، دسته دوم عوامل کاهش‌دهنده، دسته سوم عوامل مشترک و دسته چهارم در صورت وجود، نوآوری محقق بود. در نتیجه انجام این فرایند تعداد گروه‌ها، به ۷ گروه کاهش یافت.

در نهایت با توجه به فرهنگ ایرانی و اسلامی در سازمان‌های ایرانی به نظر می‌رسد که علاوه بر تمامی موارد ذکر شده فوق، بتوان اعتقادات دینی کارکنان را بر تصمیم آنها در مورد کاهش تخریب خدمات مؤثر دانست. به این معنی که ممکن است شرایطی به وجود بیاید که بسیاری از عوامل مؤثر بر تخریب خدمات جمع شده باشند، ولی فرد تصمیم به تخریب خدمات نگیرد یا دست به رفتارهای تخریب خدمات نزند. در این شرایط رفتار فرد توسط مدل‌های موجود قابل پیش‌بینی نخواهد بود چراکه عامل مهم‌تری در ورای عوامل ذکر شده وجود دارد و آن عامل اعتقادات دینی و مذهبی فرد است. در اعتقادات دینی و مذهبی دودسته عوامل مرتبط با «خدااباوری» و «آخرت‌گرایی» بر تصمیمات و اقدامات افراد تأثیر دارند. بنابراین گروه عوامل اعتقادی به دو زیرگروه خدااباوری و آخرت‌گرایی تقسیم می‌شود. آثاری از

جدول ۲. منابع استفاده شده برای تشکیل کدها

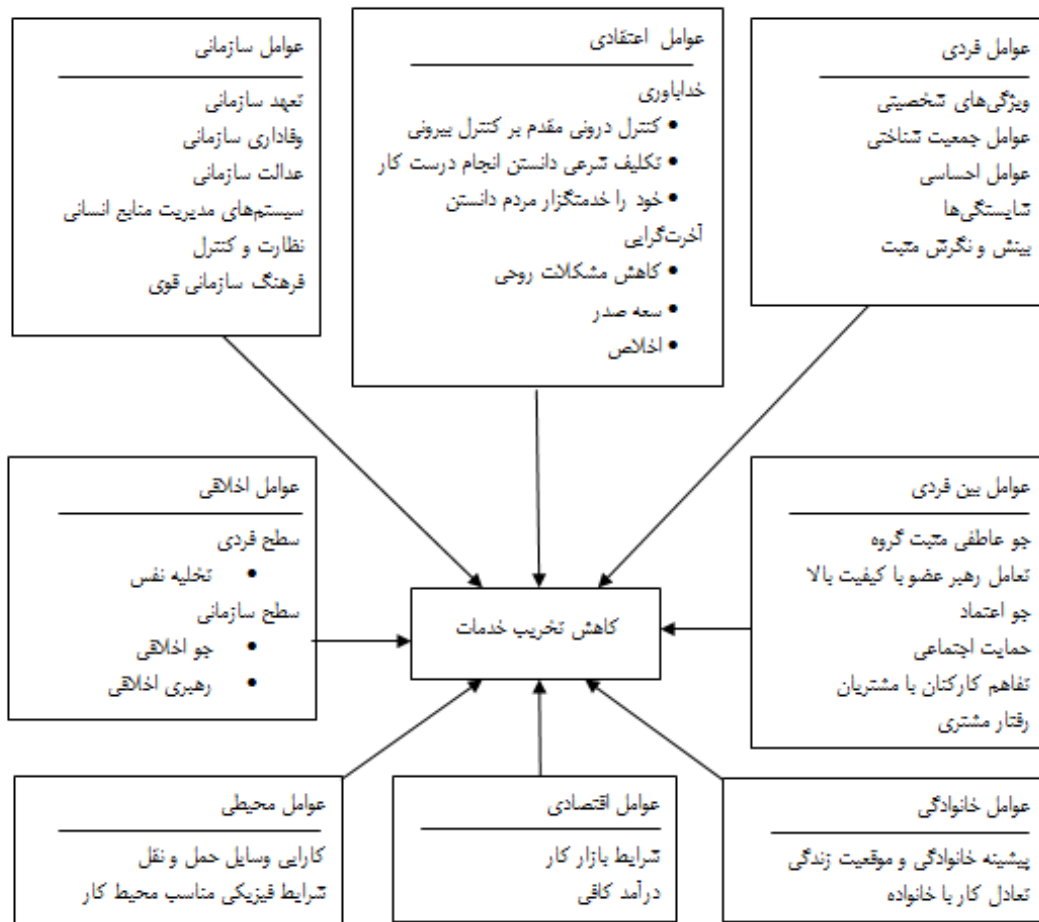
منبع	کدها	زیرگروه	گروه اصلی
چای، چانگ و هوانگ (۲۰۱۵)، میلر (۲۰۱۵)، دیلینگر ^۱ (۲۰۱۸)، ارشدی، پیریایی و زارع (۱۳۹۱)، قاسمزاده علیشاهی، ربیعی و کاظمزاده (۱۳۹۳)، تابلی و محمدباقری (۱۳۹۴)	وجدان	ویژگی‌های شخصیتی	عوامل فردی
باتزی و وهر ^۲ (۲۰۱۷)	صداقت		
وانگ و همکاران (۲۰۱۱)، لو و باو (۲۰۱۳)، دای و همکاران ^۳ (۲۰۱۴)، رامن، سامباسیوان و کومار ^۴ (۲۰۱۶)	عواطف مثبت		
ون، لای و هو ^۵ (۲۰۱۶)	کانون کنترل درونی		
وانگ و همکاران (۲۰۱۱)، فرهادی و همکاران (۲۰۱۵)، برینزا و بوبوکل ^۶ (۲۰۱۷)	سن سابقه کار جنسیت سطح تحصیلات	عوامل جمعیت‌شناختی	
چای، چانگ و هوانگ (۲۰۱۵)	خلق و خوی مثبت روزانه	عوامل احساسی	
وینسنت ^۷ (۲۰۰۷)، چالن و همکاران ^۸ (۲۰۱۰)، وانگ و همکاران (۲۰۱۱)، لی و اوکی (۲۰۱۴)، هو و گوپتا ^۹ (۲۰۱۴)، چای، چانگ و هوانگ (۲۰۱۵)، رامن، سامباسیوان و کومار (۲۰۱۶)، گوسنسکی و لیونی ^{۱۰} (۲۰۱۶)، توزون، ستین و بسیم ^{۱۱} (۲۰۱۷)، باتزی و وهر (۲۰۱۷)، گالیچ و روژوچیچ ^{۱۲} (۲۰۱۷)، چن ^{۱۳} (۲۰۱۷)	مهارت‌ها، توانمندی‌ها و استعدادها دانش شغلی انگیزش درونی	شایستگی‌ها	
والش ^{۱۴} (۲۰۱۴)، فیاضی و اصلانی (۱۳۹۴)، هاشمی و همکاران (۱۳۹۵)	رضایت شغلی اشتیاق شغلی نوع دوستی	بینش و نگرش مثبت	
کای، سای و سنگ (۲۰۱۳)		جو عاطفی مثبت گروه	عوامل بین فردی
چالن و همکاران (۲۰۱۰)، عباس‌پور، زندیان و قادر مرزی (۱۳۹۴)		تعامل رهبر عضو با	

1. Dilchert
2. Bazy & Woehr
3. Dai et al.
4. Raman, Sambasivan & Kumar
5. Wen, Li & Hou
6. Brienza & Bobocel
7. Vincent
8. Chullen et al.
9. Ho & Gupta
10. Goussinsky & Livne
11. Tuzun, Çetin & Basim
12. Galić & Ružojčić
13. Chen
14. Walsh

کیفیت بالا		
مولینز، سان ساو و آدامویک ^۱ (۲۰۱۷)، تابلی و محمدباقری (۱۳۹۴)	جو اعتماد	
والاس و چرنیتونی (۲۰۰۸)، وانگ و همکاران (۲۰۱۱)، هو و گوپتا (۲۰۱۴)، نورسیلان و امر ^۲ (۲۰۱۵)، خان و همکاران ^۳ (۲۰۱۵)، چیو، یه و هوانگ ^۴ (۲۰۱۵)، بو، الوی و چن ^۵ (۲۰۱۵)، ریچارد، باپ و الزیدالشریف ^۶ (۲۰۱۶)، فو ^۷ (۲۰۱۶)، توزون، ستین و بسیم (۲۰۱۷)، گوسنسکی و لیونی (۲۰۱۶)، ارشدی، پیریایی و زارع (۱۳۹۱)	حمایت اجتماعی	
هریس (۲۰۱۳)	تفاهم کارکنان با مشتریان	
وانگ و همکاران (۲۰۱۱)، کای، سای و سنگ (۲۰۱۳)، شاو و اسکارلیسکی ^۸ (۲۰۱۴)، کومار مادوپالی و پودار ^۹ (۲۰۱۴)، هو و گوپتا (۲۰۱۴)، یه (۲۰۱۵)، گوسنسکی و لیونی (۲۰۱۶)، ون، لای و هو (۲۰۱۶)، ریچارد، باپ و الزیدالشریف (۲۰۱۶)، فو (۲۰۱۶)	رفتار مشتری	
هریس و اوگبونا (۲۰۰۶)، والاس و چرنیتونی (۲۰۰۸)، هریس (۲۰۱۳)، گل پرور و همکاران (۱۳۹۳)، فیاضی و اصلانی (۱۳۹۴)، منتخب یگانه و همکاران (۱۳۹۵)، هاشمی و همکاران (۱۳۹۵)	تعهد سازمانی	عوامل سازمانی
گل پرور و نادى (۱۳۹۰)، موغلی و هاشمی (۱۳۹۴)	وفاداری سازمانی	
آکسوی و همکاران (۲۰۱۶)، جکسون و همکاران (۲۰۱۷)، برینزا و بوبوکل (۲۰۱۷)، پیکولی، د وایت و ریسل ^{۱۰} (۲۰۱۷)، سلمانی و رادمند (۱۳۸۸)، مهداد، ذاکرین و مهدیزادگان (۱۳۹۲)، موغلی و هاشمی (۱۳۹۴)، تابلی و محمدباقری (۱۳۹۴)	عدالت سازمانی	
چالن و همکاران (۲۰۱۰)، خان و همکاران (۲۰۱۵)، توزون، ستین و بسیم (۲۰۱۷)، ون، لای و هو (۲۰۱۶)، پالمرو و همکاران ^{۱۱} (۲۰۱۷)، وطن خواه جاوید و رئوفی ^{۱۲} (۲۰۱۷)، موغلی و هاشمی (۱۳۹۴)، تابلی و محمدباقری (۱۳۹۴)	حمایت سازمانی	
هریس و اوگبونا (۲۰۰۲)، هریس و اوگبونا (۲۰۰۹)، وطن خواه، جاوید و رئوفی (۲۰۱۷)	آموزش و یادگیری	سیستم‌های مدیریت منابع انسانی
هریس و اوگبونا (۲۰۰۹)	انتخاب و استخدام	
هریس و اوگبونا (۲۰۰۹)، وطن خواه، جاوید و رئوفی (۲۰۱۷)، سلمانی و رادمند (۱۳۸۸)، هادی زاده مقدم و همکاران (۱۳۹۳)، تابلی و محمدباقری (۱۳۹۴)	جبران خدمات و پاداش	

1. Molines, Sanséau & Adamovic
2. Norsilan & Omar
3. Khan et al.
4. Chiu, Yeh & Huang
5. Bu, Lv & Chen
6. Richard, Bupp & Alzaidalsharief
7. Fu
8. Shao & Skarlicki
9. Kumar Madupalli & Poddar
10. Piccoli, De Witte & Reisel
11. Palmer et al.
12. Vatankhah, Javid & Raoofi

طراحی شغل	هریس و اوگبونا (۲۰۰۹)، والاس و چرنیتونی (۲۰۰۹)، والش (۲۰۱۴)، ون، لای و هو (۲۰۱۶)، قاسمزاده علیشاهی، ربیعی و کاظم زاده (۱۳۹۳)، تابلی و محمدباقری (۱۳۹۴)
مسیر پیشرفت شغلی	وطن‌خواه، جاوید و رتوفی (۲۰۱۷)
نظارت و کنترل	هریس و اوگبونا (۲۰۰۲)، هریس و اوگبونا (۲۰۰۶)، هریس و اوگبونا (۲۰۰۹)، هادی‌زاده مقدم و همکاران (۱۳۹۳)، تابلی و محمدباقری (۱۳۹۴)
فرهنگ سازمانی قوی	هریس و اوگبونا (۲۰۰۹)، والش (۲۰۱۴)، سلمانی و رادمند (۱۳۸۸)، گل‌پرور، نیری و مهداد (۱۳۸۸)، هادی‌زاده مقدم و همکاران (۱۳۹۳)، تابلی و محمدباقری (۱۳۹۴)
عوامل اعتقادی	فروزنده دهکردی (۱۳۹۳)
خداباوری	کنترل درونی مقدم بر کنترل بیرونی تکلیف شرعی دانستن انجام درست کار خود را خدمتگزار مردم دانستن
آخرت‌گرایی	کاهش مشکلات روحی سعه صدر اخلاص
عوامل اخلاقی	سطح فردی سطح سازمانی
	تخلیه نفس جو اخلاقی رهبری اخلاقی
	باتزی و وهر (۲۰۱۷) هاشمی و همکاران (۱۳۹۵)، منتخب یگانه و همکاران (۱۳۹۵) گاتلینگ و همکاران ^۱ (۲۰۱۷)، افضلی و مستقیم (۱۳۹۴)، عباس‌پور، زندیان و قادر مرزی (۱۳۹۴)، منتخب یگانه و همکاران (۱۳۹۵)، پورمختاری و کریمی (۱۳۹۵)
عوامل خانوادگی	پیشینه خانوادگی و موقعیت زندگی
	تعادل کار با خانواده
عوامل اقتصادی	شرایط بازار کار
	درآمد کافی
عوامل محیطی	کارایی وسایل حمل و نقل
	شرایط فیزیکی مناسب محیط کار
	نور صدا دما تهویه
	الوانی (۱۳۸۵)



شکل ۵. مدل مفهومی تحقیق

بحث و نتیجه‌گیری

این مطالعه به دنبال یافتن پاسخ این سؤال بود که «چه عواملی بر کاهش تخریب خدمات توسط کارکنان مؤثرند؟» در این راستا، با بررسی نظام‌مند پژوهش‌های صورت گرفته در زمینه تخریب خدمات به روش کیفی فراترکیب، ۴۷ عامل مؤثر بر کاهش تخریب خدمات توسط کارکنان شناسایی شد. این عوامل در ۷ گروه و تا دو سطح، زیرگروه دسته‌بندی شدند و گروه عوامل اعتقادی که در مطالعات پیشین دیده نشده بود برای بررسی در مطالعات آتی اضافه گردید.

بنابراین، عوامل مؤثر بر کاهش تخریب خدمات در هشت گروه شامل: عوامل فردی، بین فردی، سازمانی، اخلاقی، خانوادگی، اقتصادی، محیطی و اعتقادی، طبقه‌بندی شدند. گروه عوامل فردی شامل «ویژگی‌های شخصیتی»، عوامل جمعیت‌شناختی»، «عوامل احساسی»، «شایستگی‌ها» و «بینش و نگرش مثبت» است.

زیرگروه ویژگی‌های شخصیتی از گروه عوامل فردی، شامل «وجدان»، «صداقت»، «عواطف مثبت» و «کانون کنترل

درونی» است. وجدان به تمایل فرد برای منظم بودن، کارآبودن، قابلیت اعتماد و آنگا، خودنظم‌بخشی و آرام بودن اشاره دارد (کاکابرابی و افشارنیا، ۱۳۹۱: ۳). افرادی که از لحاظ وجدان در سطح پایینی هستند، احتمال کمی دارد که وظایف شغلی‌شان را به‌خوبی انجام دهند و بیشتر احتمال دارد که در ناسازگاری و رفتارهایی مثل رفتارهای انحرافی سازمانی درگیر شوند. زیرا آنها تلاش و پشتکار کمی دارند و حتی ممکن است از سخت‌کوشی متنفر باشند (میلر^۱، ۲۰۱۵: ۲). در مورد ارتباط صداقت با کاهش تخریب خدمات و رفتارهای انحرافی توسط کارکنان، تحقیقاتی صورت گرفته و محققان بر این باورند که سنجش صداقت کارکنان در مرحله انتخاب و استخدام می‌تواند به پیش‌بینی میزان احتمال بروز رفتارهای انحرافی و ضد تولید و تخریب خدمات توسط فرد در آینده کمک کند. به‌عنوان مثال ویسنست (۲۰۰۷)، بر این باور است

1. Miller

خوی مثبت کارکنان (به‌عنوان مثال: هیجان، اشتیاق، افتخار و علاقه‌مندی) سطوح بالای عملکرد شغلی و رفتار شهروندی سازمانی را پیش‌گویی می‌کند (لیز و همکاران، ۲۰۰۶؛ مینر و گلوب، ۲۰۱۰؛ روتبارد و ویلک، ۲۰۱۱؛ کای و همکاران، ۲۰۰۷). در مقابل، مطالعات اخیر دریافته‌اند که خلق و خوی منفی (به‌عنوان مثال، پریشانی، خصومت، عصبانیت یا ناراحتی) به نتایج عملکرد نامطلوب، مانند کاهش عملکرد کاری یا افزایش رفتارهای ضدتولید کاری منجر می‌شود (جاج، اسکات و لی، ۲۰۰۶؛ مینر و گلوب، ۲۰۱۰؛ روتبارد و ویلک، ۲۰۱۱؛ یانگ و دیفندروف، ۲۰۰۹؛ به نقل از چای، چانگ و هوانگ، ۲۰۱۵: ۱).

زیرگروه شایستگی‌ها از گروه عوامل فردی، شامل: مهارت‌ها، توانمندی‌ها و استعدادها، دانش شغلی و انگیزش درونی است. مهارت‌ها شامل مهارت‌های فنی و رفتاری هستند. مهارت‌های فنی مهارت‌هایی هستند که برای انجام کار موردنیاز می‌باشند. مهارت‌های رفتاری شامل مواردی از قبیل مهارت‌های حل مسئله، حل تعارض، کار تیمی و ... است. توانمندی‌ها و استعدادها در اینجا به دودسته کلی توانایی‌های روحی، روانی و ذهنی و توانایی‌های جسمی تقسیم‌بندی شده است. منظور از توانایی‌های جسمی، برخورداری از توانایی جسمی کافی برای انجام وظایف شغلی است. توانایی‌های روحی، روانی و ذهنی شامل: هوش هیجانی^۹، خودکارآمدی^{۱۰}، ثبات عاطفی^{۱۱} و خودکنترلی^{۱۲} است. دانش شغلی شامل دانش آکادمیک و دانش کسب‌وکار است. انگیزش درونی به لذت بردن و رضایت از انجام یک فعالیت نه از نتایج بیرونی آن فعالیت اشاره دارد (دسی و ریان^{۱۳}، ۱۹۸۵؛ دسی و ریان، ۲۰۰۰). کارکنان دارای انگیزش درونی، کار می‌کنند زیرا از آن لذت می‌برند (کهر^{۱۴}، ۲۰۰۴). انگیزش درونی مدت‌هاست که به‌عنوان پیشگویی‌کننده اصلی رفتارهای مرتبط با کار شناخته شده است، مانند سطوح بالای پشتکار، عملکرد و بهره‌وری (گای، والراند و بلانچارد^{۱۵}، ۲۰۰۰؛ به نقل از چالن و همکاران، ۲۰۱۰: ۵).

زیرگروه بینش و نگرش مثبت از گروه عوامل فردی نیز شامل اشتیاق شغلی، رضایت شغلی و نوع‌دوستی است.

که سازمان‌ها تمایل دارند که به‌وسیله غربال کردن متقاضیان شغل و انتخاب و استخدام افرادی که با صداقت رفتار می‌کنند، از رفتارهای ضد تولید جلوگیری کنند. عواطف مثبت با توجه به تعریف و مفهومی که برای آن در ادبیات موضوع آمده است - منش فرد به احساس شادی و مثبت بودن در سراسر زمان‌ها و موقعیت‌ها (واتسون و کلارک^۱، ۱۹۸۴، به نقل از لو و باو، ۲۰۱۳) - به‌عنوان یک ویژگی شخصیتی شناسایی می‌شود. در ارتباط با کانون کنترل، افرادی که کانون کنترل آنها درونی است، اعتقاد دارند که اکثر امور بستگی به توانایی‌های شخصی دارد زیرا فرد می‌تواند بر امور کنترل داشته باشد. افرادی که کانون کنترل آنها بیرونی است نتایج را به عوامل بیرونی نسبت می‌دهند و معتقدند که تلاش فرد به‌تنهایی نمی‌تواند موجب اتفاق افتادن امری شود و یا تغییراتی ایجاد کند (روتز^۲، ۱۹۶۶) و آنها نگرش‌ها و اقدامات متفاوتی نسبت به شرایط اتخاذ می‌کنند (روتز، ۱۹۹۶). هر نوع کانون کنترل عکس‌العمل‌های فیزیکی متفاوتی ارائه می‌دهد که ویژگی‌ها و ارزش‌های متعددی را منعکس می‌کند (به نقل از ون، لای و هو، ۲۰۱۶: ۷).

زیرگروه عوامل جمعیت‌شناختی از گروه عوامل فردی، شامل: سن، سابقه کار، جنسیت و سطح تحصیلات است. نتایج مطالعات پیشین در مورد این گروه از عوامل هم‌سو نیست و این گروه جهت آزمون مجدد به مدل اضافه شده است.

در میان مؤلفه‌های موجود در زیرگروه عوامل احساسی از گروه عوامل فردی، طبق بررسی‌های به عمل آمده و عوامل استخراج شده از پیشینه، تنها عامل مؤثر بر کاهش تخریب خدمات، «خلق و خوی مثبت روزانه» است و سایر عوامل احساسی (به‌عنوان مثال: کار احساسی^۳، ناهمسانی هیجانی^۴، فرسودگی شغلی^۵، فرسودگی عاطفی^۶، خشم، نشخوار فکری^۷، نشخوار خشم^۸، استرس شغلی و خلق و خوی منفی روزانه) برافزایش تخریب خدمات تأثیر دارند. «خلق و خو در محل کار» به‌عنوان چگونگی احساس کارکنان یا وضعیت‌های عاطفی که کارکنان هنگام درگیری در فعالیت‌های واقعی محل کار تجربه می‌کنند، تعریف می‌شود که به دودسته مثبت و منفی تقسیم می‌شود. محققان عموماً دریافته‌اند که خلق و

9. Emotional Intelligence

10. self-efficacy

11. Emotional stability

12. Self-control

13. Deci & Ryan

14. Kehr

15. Guay, Vallerand & Blanchard

1. Watson & Clark

2. Rotter

3. Emotional labor

4. Emotional Dissonance

5. Burnout

6. Emotional Exhaustion

7. rumination

8. Anger Rumination

رفتارهای کمک‌رسانی اعضای گروه و رضایت را پیش‌بینی می‌کنند. درحالی‌که (جواردن، لاورنس و تروت، ۲۰۰۶) بر این باورند که جو عاطفی منفی گروه کاری با تعارضات درون‌گروهی مرتبط است (به‌نقل از کای، سای و زنگ، ۲۰۱۳: ۶). تعامل رهبر عضو با کیفیت بالا به‌عنوان اعتماد دوطرفه، احترام متقابل، تعهد و مذاکره نقش برای زیردستان تعریف شده است (وانگ و همکاران، ۲۰۰۵، به نقل از عباس‌پور، زندیان و قادر مرزی، ۱۳۹۴). جو اعتماد، به مفهوم اعتماد به همکاران و مدیران و احساس اعتماد جمعی در داخل سازمان است (مولینز، سان ساو و آدامویک، ۲۰۱۶). حمایت اجتماعی شامل حمایت خانواده، همکاران و سرپرستان می‌شود. تفاهم کارکنان با مشتریان به دو بعد لذت بردن از کار کردن با مشتریان و توانایی برقراری ارتباط مؤثر با آنها تقسیم می‌شود (هریس، ۲۰۱۳). در خصوص عامل رفتار مشتری، می‌توان گفت اکثر مطالعاتی که در خصوص تأثیر رفتار مشتری بر تخریب خدمات صورت گرفته بر تأثیر رفتارهای منفی مشتریان برافزایش تخریب خدمات تأکید دارند (به‌عنوان مثال: والش، ۲۰۱۴؛ ریچارد، باپ و الزیدالشریف، ۲۰۱۶). رفتارهای منفی مشتریان در مطالعه حاضر در سه دسته بدرفتاری، بی‌عدالتی و رفتارهای غیردوستانه دسته‌بندی شده‌اند. در عین حال منظور از رفتار مشتری که در مدل مفهومی این مطالعه به‌عنوان عامل مؤثر بر کاهش تخریب خدمات توسط کارکنان آورده شده، رفتارهای مثبت مشتری است. در گروه عوامل بین فردی حمایت اجتماعی و رفتار مشتری بیشترین پشتیبانی را از پیشینه پژوهش دریافت می‌کنند. منابع مربوط به تأیید تأثیر هریک از عوامل بین فردی نیز در جدول دو ذکر شده است. گروه عوامل سازمانی شامل: «تعهد سازمانی»، «وفاداری سازمانی»، «عدالت سازمانی»، سیستم‌های مدیریت منابع انسانی، نظارت و کنترل، فرهنگ سازمانی قوی می‌شود. سیستم‌های مدیریت منابع انسانی شامل زیرسیستم‌های آموزش و یادگیری، انتخاب و استخدام، جبران خدمات و پاداش، طراحی شغل و مدیریت مسیر پیشرفت شغلی است. در مطالعات گذشته تمامی این زیرسیستم‌ها (در صورت طراحی و اجرای نامناسب)، به‌عنوان عوامل مؤثر بر تخریب خدمات یا رفتارهای انحرافی مطرح شده‌اند. بر این اساس به نظر می‌رسد که طراحی و اجرای مناسب سیستم‌های مدیریت منابع انسانی، بتواند در کاهش تخریب خدمات نقش داشته باشد. طبق اطلاعات ارائه شده در جدول دو، اکثر عوامل دسته‌بندی شده

اسپکتور^۱ (۱۹۸۵: ۶۹۵)، رضایت شغلی را به‌عنوان یک پاسخ عاطفی احساسی به یک شغل یا جنبه خاصی از یک شغل، مثل احساس لذت، تعریف می‌کند (به نقل از والش، ۲۰۱۴: ۴). فیاضی و اصلانی (۱۳۹۴) دریافتند که رضایت شغلی با میانجی‌گری کامل تعهد عاطفی می‌تواند بر کاهش رفتارهای انحرافی تأثیرگذار باشد. والش (۲۰۱۴) رضایت شغلی را از عوامل مؤثر بر کاهش رفتارهای انحرافی در محل کار می‌داند. اشتیاق شغلی، میزانی از اشتیاق و دل‌بستگی و درگیری مطلوب با شغل است. به تعبیری دیگر، حالتی از سلامت شغلی است که مثبت، خشنودکننده و برانگیزاننده است و بر این اساس کارکنان مشتاق انرژی زیادی داشته، بیشتر درگیر شغل می‌شوند و به‌شدت با حرفه خود هم‌ذات‌پنداری می‌کنند (به نقل از هاشمی و همکاران، ۱۳۹۵: ۲). نوع‌دوستی در لغت‌نامه دهخدا به بشردوستی، محبت و دلسوزی در حق افراد نوع و نوع‌پرستی تعریف شده است. باتسون^۲ در قالب نظریه همدلی^۳ که عمدتاً معطوف به تبیین ویژگی‌های مردمان نوع‌دوست است، نوع‌دوستی را برحسب توانایی و میزان همدلی تبیین می‌کند و معتقد است افرادی که در مواجهه با وضعیت‌های اضطراری قادر باشند خود را به‌جای فرد قربانی یا نیازمند بگذارند، محتمل‌تر است که اقدام به رفتار نوع‌دوستانه نمایند (دو و دیگران، ۱۹۹۰: ۲۸۸، به نقل از احمدی، ۱۳۸۷: ۴). به‌طور کلی از تأثیر عوامل فردی بر تخریب خدمات در ادبیات موضوع و پیشینه تحقیق حمایت قوی صورت گرفته است. منابع مربوط به تأیید تأثیر هریک از عوامل این گروه در جدول دو آمده است.

گروه عوامل بین فردی شامل: «جو عاطفی مثبت گروه»، «تعامل رهبر عضو با کیفیت بالا»، «جو اعتماد»، «حمایت اجتماعی»، «تفاهم کارکنان با مشتریان» و «رفتار مشتری» است. جورج^۴ (۱۹۹۰)، جو عاطفی گروه را یک سازه سطح واحد کاری که حالت خلق و خوی همگن اعضا را درون واحد یا گروه نشان می‌دهد و از دو بعد مثبت و منفی تشکیل شده است، تعریف می‌کند. جو عاطفی مثبت و منفی گروه با هم مرتبط هستند اما ابعادشان مجزا است و بر خروجی‌های سطح گروه به طرق جداگانه‌ای مؤثرند (جورج، ۱۹۹۶، جورج و کینگ^۵، ۲۰۰۷، به نقل از کای، سای و زنگ، ۲۰۱۳). کای، سای و زنگ، (۲۰۱۱)، دریافتند که جو عاطفی مثبت گروه کاری

1. Spector
2. Batson
3. Empathy Theory
4. George
5. George & King

در گروه عوامل سازمانی، از حمایت قوی در ادبیات موضوع و پیشینه برخوردارند.

عوامل اخلاقی در دو سطح فردی و سازمانی طبقه‌بندی شده‌اند. در سطح فردی «تخلیه نفس» قرار دارد که به پاک‌کردن و خالی‌کردن نفس انسان از صفات رذیله اخلاقی اشاره دارد. سطح سازمانی نیز شامل: «جو اخلاقی» و «رهبری اخلاقی» است. جو اخلاقی الگوهایی برای هدایت رفتار کارکنان و نشان دادن خصوصیات اخلاقی سازمان است (به نقل از هاشمی و همکاران، ۱۳۹۵) و رهبری اخلاقی نمایش رفتار مناسب هنجاری از طریق اعمال فردی و ارتباطات بین فردی و ترویج چنین رفتاری به پیروان از طریق ارتباطات دوسویه، تقویت معیارهای اخلاقی، پاداش دادن به رفتار اخلاقی و تصمیم‌گیری عادلانه و هنجاری است که شامل سه عنصر: انصاف، شفاف‌سازی نقش و تسهیم قدرت می‌شود (افضلی و مستقیمی، ۱۳۹۴).

گروه عوامل خانوادگی شامل «پیشینه خانوادگی و موقعیت زندگی» و «تعادل کار با خانواده» است. منظور از پیشینه خانوادگی و موقعیت زندگی در تحقیق حاضر، وضعیت خانوادگی فرد در گذشته و حال، از لحاظ فرهنگ خانواده، وضعیت اقتصادی خانواده، سطح تحصیلات اعضای خانواده، ثبات خانواده و وضعیت سلامتی اعضای خانواده است. منظور از وضعیت سلامتی اعضای خانواده این است که افراد خانواده درگیر بیماری‌های لاعلاج یا سخت نباشند و فرد معلول یا مسن که نیاز به پرستاری دارد در خانواده وجود نداشته باشد. با این استدلال که وجود هریک از این مشکلات می‌تواند به‌عنوان عاملی که انرژی زیادی از فرد می‌گیرد و آستانه تحریک‌پذیری فرد را پایین می‌آورد، در نظر گرفته شود. منظور از ثبات خانوادگی این است که موقعیت فعلی زندگی فرد از ثبات کافی برخوردار باشد. یعنی خانواده فرد از هم پاشیده یا در حال فروپاشی نباشد و تجربه فوت همسر یا ازدواج‌های متعدد وجود نداشته باشد.

عوامل اقتصادی شامل «شرایط بازار کار» و «درآمد کافی» است. منظور از شرایط بازار کار، ادراک کارمند مبنی بر عدم وجود فرصت‌های شغلی بهتر در خارج از سازمان است. درآمد کافی به‌عنوان کفایت درآمد حاصل از شغل فعلی برای گذران زندگی و عدم نیاز به شغل دوم تعریف شده است.

عوامل محیطی شامل «کارایی وسایل حمل و نقل» و «شرایط فیزیکی مناسب محیط کار» می‌شود. کارایی وسایل حمل و نقل که کارمند برای رسیدن به محل کار از آنها استفاده می‌کند که می‌تواند بر کنترل استرس و خلق و خوی

روزانه کارمند مؤثر باشد (ژو و همکاران، ۲۰۱۷). شرایط فیزیکی مناسب محیط کار عواملی از قبیل نور، صدا، دما و تهویه است که به نظر می‌رسد به صورت ناخودآگاه بر سطح آستانه تحریک‌پذیری افراد تأثیرگذار باشد. الوانی (۱۳۸۵): ۳۰۳، ذیل عوامل ایجادکننده استرس سازمانی شرایط فیزیکی سازمان را مطرح کرده است و این عوامل را به پنج بخش سروصدای زیاد در محیط کار، وجود گازهای سمی در محیط کار، خطرات شغلی و امکان آسیب‌دیدگی از کار و نور کم و ناکافی برای کار تقسیم کرده است.

عوامل اعتقادی در دودسته خداآوری و آخرت‌گرایی قرار داده شده‌اند. آثاری از خداآوری که احتمال تأثیر بر کاهش تخریب خدمات را دارند شامل: خود را خدمت‌گزار مردم دانستن، انجام درست کار را تکلیف شرعی دانستن و کنترل درونی مقدم بر کنترل بیرونی است. افراد خداآور خود را خدمت‌گزار مردم می‌دانند و برای انجام درست کار و خدمت‌رسانی صادقانه و خالصانه و با هدف قرب الهی به مردم، اجر معنوی و پاداش اخروی قائل هستند. افراد خداآور انجام درست کار را تکلیف شرعی خود می‌دانند و به انجام درست تکالیف شرعی خود مقید هستند و طبق تعالیم دینی عالم را محضر حق می‌دانند. افراد خداآور کنترل درونی را مقدم بر کنترل بیرونی می‌دانند و با هدف قرب الهی و برای رضای خالق خودکار می‌کنند. آخرت‌گرایی نیز آثاری دارد که برخی از آنها احتمالاً بر کاهش تخریب خدمات مؤثرند. از جمله این آثار کاهش مشکلات روحی، سعه‌صدر و اخلاص است. اخلاص، خالص ساختن قصد از غیر خدا و پرداختن نیت از ما سوی‌الله است. کسی که به مقام اخلاص رسیده باشد کارها را برای تشویق و ترفیع و پاداش انجام نمی‌دهد و تحت هر شرایطی در خدمت به خلق خدا با نیت خالص می‌کوشد. سعه‌صدر به مفهوم درک مطالب و تحمل سختی‌ها و مشکلات می‌باشد و برخی از ثمرات شرح صدر، گشادگی چهره، عطوفت و لطف، عیب‌پوشی، بردباری، شکیبایی و فروخوردن خشم ذکر شده است. فردی که به این فضیلت اخلاقی آراسته شده است به‌احتمال کمتری درگیر رفتارهای تخریب خدمات خواهد شد. اعتقاد به‌روزی که در آن همه انسان‌ها در پیشگاه حق حاضر می‌شوند و جزا و پاداش تک‌تک اعمال آنها داده می‌شود و اینکه در پیشگاه عدل الهی ذره‌ای به هیچ‌کس ستم نخواهد شد، موجب آرامش فرد و کاهش مشکلات روحی و روانی می‌شود و کاهش مشکلات روحی و روانی احتمالاً می‌تواند یکی از عوامل کاهش تخریب خدمات در کارکنان باشد.

نظام‌مند بخش زیادی از پیشینه پژوهش در این حوزه در مقایسه با سایر مدل‌ها و چارچوب‌ها جامعیت بیشتری دارد. ۲. وابستگی به صنعت خدماتی خاصی ندارد و در سازمان‌های خدماتی به‌طور عام قابل‌سنجش است. ۳. علاوه بر موارد مطرح شده در پیشینه پژوهش مؤلفه‌های جدیدی را طرح می‌کند تا در مطالعات آتی در سازمان‌های خدماتی آزمون شود. ۴. نقش احتمالی مؤلفه‌های اعتقادی را جهت آزمون و سنجش محققان به خصوص در زمینه سازمان‌های ایرانی برجسته می‌کند.

در مطالعه حاضر عوامل مؤثر بر کاهش تخریب خدمات دسته‌بندی و به صورت یک مدل مفهومی اولیه ارائه شد تا پژوهشگران بتوانند آن را پس از استفاده از یک روش کیفی دیگر برای غربالگری و متناسب‌سازی برای سازمان مورد مطالعه خود به‌کارگیرند و هزینه‌هایی که در اثر بروز این‌گونه رفتارها بر سازمان تحمیل می‌شود را کاهش دهند. مدل توسعه یافته در پژوهش حاضر در مقایسه با مدل‌های پیشین چند ویژگی خاص دارد: ۱. به دلیل بررسی

منابع

- احمدی، سیروس (۱۳۸۷). «بررسی نوع‌دوستی در روابط روزمره اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن». *مجله جامعه‌شناسی ایران*، ۱۰(۳)، ۸۷-۱۰۸.
- استراس، آنسلم و کوربین، جولیت (۱۳۹۰). *اصول روش تحقیق کیفی نظریه‌مبنایی، رویه‌ها و شیوه‌ها*. ترجمه بیوک محمدی. تهران: انتشارات پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی.
- ارشدی، نسرين؛ پیریایی، صالحه و زارع، راضیه (۱۳۹۱). «نقش تعدیل‌کننده صفات شخصیتی در رابطه بین ادراک طردشدگی در محیط کار و رفتارهای انحرافی محیط کار». *مجله علوم رفتاری*، ۶(۳)، ۲۲۱-۲۳۰.
- ارشدی، نسرين؛ پیریایی، صالحه و زارع، راضیه (۱۳۹۱). «رابطه صفات شخصیتی با رفتارهای انحرافی در محیط کار در کارکنان یک شرکت صنعتی». *مجموعه مقالات چهارمین کنگره انجمن روانشناسی ایران، روانشناسی معاصر*، ۷ (ویژه‌نامه)، ۱۴۹-۱۵۳.
- افضلی، رضا و مستقیم، محمدرضا (۱۳۹۴). «بررسی رابطه میان رهبری اخلاقی و رفتارهای انحرافی کارکنان ادارات دولتی شهر کرمان». *دومین کنفرانس بین‌المللی آینده‌پژوهی، مدیریت و توسعه اقتصادی*. ۱۵ بهمن ۱۳۹۴، تربت‌حیدریه.
- الوانی، سیدمهدی (۱۳۸۵). *مدیریت عمومی*. تهران: نشر نی. ویراست سوم. چاپ پنجاهم (۱۳۹۳).
- پورمختاری، الهام و کریمی، فریبا (۱۳۹۵). «رابطه ادراک از رهبری موثق با رفتارهای انحرافی کارکنان ستادی آموزش و پرورش شهر اصفهان». *نوآوری‌های مدیریت آموزشی*، ۱(۴۵)، ۴۸-۵۵.
- تابلی، حمید و محمدباقری رفسنجانی، پروانه (۱۳۹۴). «رفتارهای انحرافی و بی‌نزاکتی در محیط کار و تبعات
- سازمانی آن». *اولین کنفرانس بین‌المللی مدیریت، اقتصاد، حسابداری و علوم تربیتی*. ۳۰ خرداد ۱۳۹۴، ساری.
- جعفری‌نژاد، نوید؛ مقبل باعرض، عباس و آذر، عادل (۱۳۹۳). «شناسایی و استخراج مؤلفه‌های اصلی مدیریت ریسک سازمان با استفاده از روش فراترکیب». *چشم‌انداز مدیریت صنعتی*، ۴(۳)، ۵۷-۷۹.
- سلمانی، داود و رادمند، محبوبه (۱۳۸۸). «بررسی نقش سازمان و مدیریت در بروز رفتارهای کاری انحرافی». *نشریه مدیریت دولتی*، ۱(۳)، ۵۱-۶۸.
- عباس‌پور، عباس؛ زندیان، هادی و قادرمرزی، حبیب‌الله (۱۳۹۴). «بررسی تأثیر رهبری اخلاقی بر رفتار کارکنان: نقش واسطه‌ای تعامل رهبر عضو». *فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی (ویژه‌نامه)*، ۵(۱۶)، ۵۱-۷۱.
- قاسم‌زاده علیشاهی، ابوالفضل؛ ربیعی، محسن و کاظم زاده بیطالی، مهدی (۱۳۹۴). «بررسی رابطه پاسخگویی فردی با استرس شغلی و رفتار انحرافی کار در پرستاران شاغل». *مجله بالینی پرستاری و مامایی*، ۴(۱)، ۲۷-۳۸.
- فروزنده دهکردی، لطف‌الله (۱۳۹۳). *مدیریت اسلامی*. تهران: انتشارات باور عدالت. چاپ اول.
- فروزنده دهکردی، لطف‌الله؛ علی‌احمدی، علی‌رضا؛ سرلک، محمدعلی و مولودیان، هادی (۱۳۹۳). «طراحی مدل مفهومی همسویی اهداف فردی و سازمانی با تأکید بر رویکرد ارزشی». *مدیریت فردا*، ۱۳(۴۱)، ۵-۱۸.
- فیاضی، مرجان و اصلانی، فرشاد (۱۳۹۴). «بررسی رابطه نگرش‌های شغلی کارکنان و رفتارهای انحرافی محیط کار». *کنفرانس بین‌المللی مدیریت، فرهنگ و توسعه اقتصادی*. ۳۱ اردیبهشت ۱۳۹۴، مشهد مقدس.
- قلی‌پور، آریین (۱۳۸۸). *مدیریت رفتار سازمانی (رفتار فردی)*. تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی

- منتخب یگانه، محمد؛ بشلیده، کیومرث؛ شمسی، مرجان و هزاریان، سولماز (۱۳۹۴). «بررسی رابطه رهبری اخلاقی با رفتارهای انحرافی در محیط کار: نقش میانجی تعهد عاطفی و جو اخلاقی». *مدیریت فرهنگ سازمانی*. ۱۴(۱)، ۱۳۷-۱۵۳.
- موغلی، علیرضا و هاشمی، سیده زهرا (۱۳۹۴). «بررسی رابطه بین بی‌عدالتی سازمانی ادراک شده، حمایت سازمانی و وفاداری سازمانی ادراک شده در بروز رفتارهای انحرافی در محیط کار (مطالعه موردی: پرستاران بیمارستان شهید فقیهی شیراز)». *همایش ملی پژوهش‌های مدیریت*. ۱۵ مرداد ۱۳۹۴، تهران.
- مهرداد، علی؛ ذاکرین، سمیه و مهدیزادگان، ایران (۱۳۹۲). «اثر تعدیلی ویژگی‌های شخصیتی بر رابطه بین عدالت سازمانی ادراک شده و میل به بروز خشونت در محیط کار». *دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی*. ۲(۵۲)، ۶۹-۷۸.
- هادیزاده مقدم، اکرم؛ رضاییان، علی؛ طبرسا، غلامعلی و رامین مهر، حمید (۱۳۹۳). «ارائه مدل مدیریت رفتارهای کاری ناپه‌نجان براساس نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده». *فصلنامه مدیریت سازمان‌های دولتی*. ۲(۷)، ۶۵-۸۸.
- هاشمی، سید اسماعیل؛ رضایی، زینب؛ بشلیده، کیومرث و نعیمی، عبدالزهرا (۱۳۹۵). «تحلیل مدل پیامدهای جو اخلاقی سازمانی». *فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری*. ۱۱(۳)، ۴۹-۵۸.
- Aksoy, Y. O., Gozukara, E. & Aksoy, Y. (2016). "The Invisible Face in Service Quality: Relationships Amongst Relative Deprivation, Anger Rumination and Service Sabotage on Marketing Employee". *Organisational Studies and Innovation Review*, 2(4), 96-105.
- Amarnani, R. K., Bordia, P. & Restubog, S. L. D. (2018). "Beyond Tit-for-Tat: Theorizing Divergent Employee Reactions to Customer Mistreatment". *Group & Organization Management*, 1059601118755239.
- Brienza, J. P. & Bobocel, D. R. (2017). "Employee age alters the effects of justice on emotional exhaustion and organizational deviance". *Frontiers in Psychology*, 8, 479.
- Bazzy, J. D. & Woehr, D. J. (2017). "Integrity, ego depletion, and the interactive impact on counterproductive behavior". *Personality and Individual Differences*, 105, 124-128.
- دانشگاه‌ها (سمت)، مرکز تحقیق و توسعه علوم انسانی. چاپ دوم.
- کاکابرای، کیوان و افشارنیا، کریم (۱۳۹۱). «نسخه کوتاه نسخه پنج عامل بزرگ: آزمون تغییرناپذیری عاملی در والدین کودکان عادی و استثنایی». *فصلنامه مشاوره و روان‌درمانی خانواده*. ۱(ویژه‌نامه خانواده و طلاق)، ۲۷-۴۲.
- گل‌پرور، محسن؛ حسین‌زاده، خیراله؛ عابدینی، مایده و اشجع، آرزو (۱۳۹۳). «الگوی ساختاری نقض قرارداد روان‌شناختی، تعهد سازمانی، ترک خدمت، رضایت شغلی و رفتارهای انحرافی». *پژوهش‌های علوم شناختی و رفتاری*. ۴(۶)، ۵۵-۷۰.
- گل‌پرور، محسن و خاکسار، سروره (۱۳۸۷). «رفتارهای ضد تولید از دیدگاه مدیران صنایع و سازمان‌ها». *فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری*. ۳(۳ و ۴)، ۱۸-۲۶.
- گل‌پرور، محسن و نادى، محمدعلی (۱۳۹۰). «نقش میانجی وفاداری سازمانی در رابطه بین اخلاق کاری با رفتارهای انحرافی در محیط کار». *فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری*. ۶(۱)، ۴۳-۵۳.
- گل‌پرور، محسن؛ نیری، شیرین و مهرداد، علی (۱۳۸۸). «رابطه ارزش‌های سازمانی با استرس شغلی، فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی سازمانی در کارکنان شرکت سهامی ذوب‌آهن». *دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی*. ۰(۴۲)، ۴۶-۵۸.
- Bu, L., Lv, A. & Chen, X. (2015). "Effects of Policy Strength and Social Sharing of Emotions on Emotional Labor and Customer-directed Sabotage Behavior in Chinese Service Industry". *Anthropologist*, 21(3), 573-579.
- Chen, S.-h. (2017). "An Evolutionary Game Model of Knowledge Workers' Counterproductive Work Behaviors Based on Preferences". *Complexity*, 2017.
- Chen, C., Lei, J. & Hao, J. (2015). "Hotel Staff Service Sabotage Behavior: Classification and Impact on Consumer Willingness to Pay". *International Journal of Marketing Studies*, 7(4), 136-144.
- Chi, N.-W., Chang, H.-T. & Huang, H.-L. (2015). "Can personality traits and daily positive mood buffer the harmful effects of daily negative mood on task performance and service sabotage? A self-control perspective". *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 131, 1-15.

- Chi, N.-W., Tsai, W.-C. & Tseng, S.-M. (2013). Customer negative events and employee service sabotage: The roles of employee hostility, personality and group affective tone. *Work & Stress*, 27(3), 298-319.
- Chiu, S.-F., Yeh, S.-P. & Huang, T. C. (2015). Role stressors and employee deviance: the moderating effect of social support. *Personnel Review*, 44(2), 308-324.
- Chullen, C. L., Dunford, B. B., Angermeier, I., Boss, R. W. & Boss, A. D. (2010). Minimizing Deviant Behavior in Healthcare Organizations: The Effects of Supportive Leadership and Job Design. *Journal of Healthcare Management*, 55(6), 381-398.
- Dai, W., Chen, X., Arnulf, J. K. & Dai, M. (2014). Consequences of family interference with work: The roles of emotional exhaustion, service sabotage, and negative affectivity. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 42(10), 1613-1627.
- de Waal, A. & van der Heijden, B. (2016). Increasing customer loyalty and customer intimacy by improving the behavior of employees. *Journal of Strategy and Management*, 9(4), 492-510.
- Dilchert, S. (2018). Counterproductive sustainability behaviors and their relationship to personality traits. *International Journal of Selection and Assessment*, 26(1), 49-56.
- Farhadi, H., Omar, F., Nasir, R., Zarnaghash, M. & Salehi, M. (2015). The role of demographic factors on workplace deviant behavior. *Journal of Social Sciences and Humanities*, 2(1), 32-39.
- Finfgeld, D. L. (2003). Meta synthesis: the state of the art—so far. *qualitative Health Research*, 13(7), 893-904.
- Fu, Y. (2016). *Exploring the Influence of Customer Behaviour on Frontline Employee Engagement*. Thesis requirement for the degree of Master of Arts. University of Waterloo.
- Galić, Z. & Ružojić, M. (2017). "Interaction between implicit aggression and dispositional self-control in explaining counterproductive work behaviors". *Personality and Individual Differences*, 104, 111-117.
- Gatling, A., Shum, C., Book, L. & Bai, B. (2017). "The influence of hospitality leaders' relational transparency on followers' trust and deviance behaviors: Mediating role of behavioral integrity". *International Journal of Hospitality Management*, 62, 11-20.
- Goussinsky, R. & Livne, Y. (2016). "Coping with interpersonal mistreatment: the role of emotion regulation strategies and supervisor support". *Journal of Nursing Management*, 24(8), 1109-1118.
- Gremler, D. D. & Gwinner, K. P. (2000). "Customer-employee rapport in service relationships". *Journal of Service Research*, 3(1), 82-104.
- Harris, L. C. (2013). "Service employees and customer phone rage: an empirical analysis". *European Journal of Marketing*, 47(4/3), 463-484.
- Harris, L. C. & Ogbonna, E. (2002). "Exploring service sabotage: The antecedents, types and consequences of frontline, deviant, antiservice behaviors". *Journal of Service Research*, 4(3), 163-183.
- Harris, L. C. & Ogbonna, E. (2006). "Service sabotage: A study of antecedents and consequences". *Journal of the Academy of Marketing Science*, 34(4), 543-558.
- Harris, L. C. & Ogbonna, E. (2009). "Service sabotage: The dark side of service dynamics". *Business Horizons*, 52(4), 325-335.
- Ho, V. T. & Gupta, N. (2014). "Retaliating against Customer Interpersonal Injustice in a Singaporean Context: Moderating Roles of Self-Efficacy and Social Support". *Applied Psychology*, 63(3), 383-410.
- Hosseini, M. H. & Bagheri, S. (2015). "Front line employee's service sabotage in bank branches". *International journal of economic research*. 12(4), 1575-1590.
- Jaakson, K., Vadi, M., Baumane-Vitolina, I. & Sumilo, E. (2017). "Virtue in small business in small places: Organisational factors associated with employee dishonest behaviour in the retail sector". *Journal of retailing and Consumer Services*, 34, 168-176.
- Khan, S. I., Mahmood, A., Kanwal, S. & Latif, Y. (2015). "How Perceived Supervisor Support Effects Workplace Deviance? Mediating Role of Perceived

- Organizational Support". *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*, 9(3), 940-967.
- Kumar Madupalli, R. & Poddar, A. (2014). "Problematic customers and customer service employee retaliation". *Journal of Services Marketing*, 28(3), 244-255.
- Lee, J. J. & Ok, C. M. (2014). "Understanding hotel employees' service sabotage: Emotional labor perspective based on conservation of resources theory". *International Journal of Hospitality Management*, 36, 176-187.
- Lin, Y. (2017). "Constructing service sabotage management grid: An effective tool to reduce service sabotage behavior in service industry". *Journal of Service Science Research*, 9(1), 73-90.
- Luo, P. & Bao, Z. (2013). "Affectivity, emotional exhaustion, and service sabotage behavior: The mediation role of rumination". *Social Behavior and Personality: an international journal*, 41(4), 651-661.
- Miller, B. K. (2015). "Entitlement and conscientiousness in the prediction of organizational deviance". *Personality and Individual Differences*, 82, 114-119.
- Molines, M., Sanséau, P.-Y. & Adamovic, M. (2017). "How organizational stressors affect collective organizational citizenship behaviors in the French Police: The moderating role of trust climate?". *International Journal of Public Sector Management*, 30(1), 48-66.
- Norsilan, I. N. & Omar, Z. (2015). "Workplace deviant behavior: Does employee psychological job demand and social job demand influences employee workplace deviant behavior?". *Jurnal Psikologi Malaysia*, 28(2), 39-62.
- Palmer, J. C., Komarraju, M., Carter, M. Z. & Karau, S. J. (2017). "Angel on one shoulder: Can perceived organizational support moderate the relationship between the Dark Triad traits and counterproductive work behavior?". *Personality and Individual Differences*, 110, 31-37.
- Piccoli, B., De Witte, H. & Reisel, W. D. (2017). "Job insecurity and discretionary behaviors: Social exchange perspective versus group value model". *Scandinavian Journal of Psychology*, 58(1), 69-79.
- Quarantino, L. & Mazzei, A. (2018). "Managerial strategies to promote employee brand consistent behavior: The new frontier for brand building strategies". *EuroMed Journal of Business*.
- Raman, P., Sambasivan, M. & Kumar, N. (2016). "Counterproductive work behavior among frontline government employees: Role of personality, emotional intelligence, affectivity, emotional labor, and emotional exhaustion". *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 32(1), 25-37.
- Rawinda, V. & Idris, S. (2018). "Pengaruh Leader-Member Exchange Terhadap Effort Behavior Dan Service Sabotage Dengan Deprivasi Relatif Sebagai Pemediasi Pada Karyawan Frontliner Hotel Di Banda Aceh". *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 3(1), 1-12.
- Richard, E. M., Bupp, C. P. & Alzaidalsharief, R. G. (2016). "Supervisor empathy moderates the negative effects of customer injustice". *Emotions and Organizational Governance (Research on Emotion in Organizations, Volume 12) Emerald Group Publishing Limited*, 12, 117-140.
- Robinson Sandra L., Bennett Rebecca J. (1995). "A Typology of Deviant Workplace Behaviors: a Multidimensional Scaling Study". *Academy of Management Journal*. 38(2), 555-572.
- Sandelowski, M. and Barros, J. (2007). *Handbook for Synthesizing Qualitative Research*. Springer publishing company Inc.
- Shao, R. & Skarlicki, D. P. (2014). "Service employees' reactions to mistreatment by customers: A comparison between North America and East Asia". *Personnel psychology*, 67(1), 23-59.
- Tuzun, I. K., Çetin, F. & Basım, H. N. (2017). "Deviant employee behavior in the eyes of colleagues: the role of organizational support and self-efficacy". *Eurasian Business Review*, 7(3), 389-405.
- Vatankhah, S., Javid, E. & Raoofi, A. (2017). "Perceived organizational support as the mediator of the relationships between high-performance work practices and counter-productive work behavior: Evidence from airline industry". *Journal of Air Transport Management*, 59, 107-115.

- Vincent, R. C. (2007). *Workplace Integrity: an Examination of the Relationship among Personality, Moral Reasoning, Academic Integrity and Counterproductive Work Behavior*. MSU Graduate Theses. 2785.
- Wallace, E. & De Chernatony, L. (2008). "Classifying, identifying and managing the service brand saboteur". *The Service Industries Journal*, 28(2), 151-165.
- Wallace, E. & de Chernatony, L. (2009). "Exploring brand sabotage in retail banking". *Journal of Product & Brand Management*, 18(3), 198-211.
- Walsh, G. (2014). "Extra-and intra-organizational drivers of workplace deviance". *The Service Industries Journal*, 34(14), 1134-1153.
- Wang, M., Liao, H., Zhan, Y. & Shi, J. (2011). "Daily customer mistreatment and employee sabotage against customers: Examining emotion and resource perspectives". *Academy of Management Journal*, 54(2), 312-334.
- Wen, J., Li, Y. & Hou, P. (2016). "Customer mistreatment behavior and hotel employee organizational citizenship behavior: The mediating role of perceived organizational support". *Nankai Business Review International*, 7(3), 322-344.
- Yeh, C.-W. (2015). "Linking customer verbal aggression and service sabotage". *Journal of Service Theory and Practice*, 25(6), 877-896.
- Zhou, L., Wang, M., Chang, C. H., Liu, S., Zhan, Y. & Shi, J. (2017). "Commuting stress process and self-regulation at work: Moderating roles of daily task significance, family interference with work, and commuting means efficacy". *Personnel Psychology*, 70(4), 891-922.
- Zhou, X., Ma, J. & Dong, X. (2018). "Empowering supervision and service sabotage: A moderated mediation model based on conservation of resources theory". *Tourism Management*, 64, 170-187.