

Occupational Psychology

ORIGINAL ARTICLE

The Effect of Empathic Concern on Anticipated Positive Behavior and Financial Performance with the Mediating Role of Psychological Well-Being of Employees of Etkā

Farshid Aslani^{1*}, Arezoo Aspanani², Marzieh Malekiha³

1 Department of Public Management, Payame Noor University, Tehran, Iran.

2 M.A., Department of Public Management, Payame Noor University, Tehran, Iran.

3 Assistant Professor, Department of Counseling, Humanistic Faculty, Hazrat-e Masoumeh University, Qom, Iran.

Correspondence

Farshid Aslani

Email: f.aslani@pnu.ac.ir

How to cite

Aslani, F. Aspanani, A. Malekiha, M. (2024). The Effect of Empathic Concern on Anticipated Positive Behavior and Financial Performance with the Mediating Role of Psychological Well-Being of Employees of Etkā. *Occupational Psychology*, 2 (4), 39-52.

ABSTRACT

Financial performance considered one of the most important criteria for success in a business organization. Empathy and positive behavior of employees, and psychological well-being are effective factors in achieving high financial performance. The present study conducted with the aim of determine the effect of empathic concern on the expected positive behavior and financial performance, with the mediating role of psychological well-being among employees of Atka stores in Isfahan city. This research was applied and descriptive survey method. The statistical population included 135 employees of Etkā stores in Isfahan city, from which 100 selected using simple random sampling. Necessary information collected using financial performance questionnaires by Lee et al. (2006), empathic concern questionnaire, anticipated positive behavior and psychological well-being by Kim et al. (2022), and analyzed using structural equation modeling and PLS3 software. The results showed that empathic concern has a significant effect on psychological well-being, with a path coefficient of 0.221, and on positive behavior, with a path coefficient of 0.664 at the 0.05 level. However, the mediating role of psychological well-being in the effect of empathic concern ($Z=1.236$) and positive behavior predicted ($Z=1.513$) on financial performance was not significant at the 0.05 level. Empathic concern is more motivated to seek meaningful ways to enhance positive self-perceptions in the workplace. Therefore, sales managers should emphasize the supporting of employees and their relationships with each other according to ethical principles.

KEYWORDS

Empathic Concern, Anticipated Positive Behavior, Financial Performance, Psychological Well-Being.

نشریه علمی

روان‌شناسی کار

«مقاله پژوهشی»

تأثیر نگرانی همدلانه بر رفتار مثبت پیش‌بینی‌شده و عملکرد مالی با نقش میانجی بهزیستی روان‌شناختی کارکنان فروشگاه‌های اتکا

فرشید اصلانی^{1*}، آرزو اسپنانی²، مرضیه ملکپها³

چکیده

عملکرد مالی به عنوان یکی از مهم‌ترین معیارهای موفقیت سازمان تجاری محسوب می‌شود. همدلی و رفتار مثبت کارکنان و بهزیستی روان‌شناختی از عوامل مؤثر در دستیابی به عملکرد مالی بالا هستند. پژوهش حاضر با هدف تعیین تأثیر نگرانی همدلانه بر رفتار مثبت پیش‌بینی‌شده و عملکرد مالی با نقش میانجی بهزیستی روان‌شناختی کارکنان فروشگاه‌های اتکا شهر اصفهان انجام شد. این پژوهش کاربردی و به روش توصیفی پیمایشی بود. جامعه آماری شامل 135 نفر از کارکنان فروشگاه‌های اتکا شهر اصفهان بود که 100 نفر به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. با استفاده از پرسش‌نامه‌های عملکرد مالی لی و همکاران (2006)، پرسش‌نامه نگرانی همدلانه، رفتار مثبت پیش‌بینی‌شده و بهزیستی روان‌شناختی کیم و همکاران (2022) اطلاعات لازم جمع‌آوری گردید و با استفاده از مدل معادلات ساختاری و نرم‌افزار PLS3 تحلیل شد. نتایج نشان داد که نگرانی همدلانه بر بهزیستی روان‌شناختی با ضریب مسیر 0/221 و رفتار مثبت با ضریب مسیر 0/664 در سطح 0/05 تأثیر معناداری دارد اما نقش میانجی‌گری بهزیستی روان‌شناختی در تأثیر نگرانی همدلانه ($Z=1/236$) و رفتار مثبت پیش‌بینی‌شده ($Z=1/513$) بر عملکرد مالی در سطح 0/05 معنادار نبود. نگرانی همدلانه، انگیزه بیشتری برای جستجوی راه‌های معنادار برای تقویت ادراکات مثبت خود در محیط کار ایجاد می‌کند. لذا مدیران فروش اتکا به حمایت از کارکنان و روابط آن‌ها با یکدیگر بر طبق اصول اخلاقی تأکید داشته باشند.

واژه‌های کلیدی

نگرانی همدلانه، رفتار مثبت پیش‌بینی‌شده، عملکرد مالی، بهزیستی روان‌شناختی.

1 گروه مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.
2 کارشناسی ارشد، گروه مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، شاهین شهر، ایران.
3 استادیار، گروه مشاوره، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه حضرت معصومه (س)، قم، ایران.

نویسنده مسئول:

فرشید اصلانی

رایانامه: f.aslani@pnu.ac.ir

استناد به این مقاله:

فرشید اصلانی، آرزو اسپنانی، مرضیه ملکپها (1402). تأثیر نگرانی همدلانه بر رفتار مثبت پیش‌بینی‌شده و عملکرد مالی با نقش میانجی بهزیستی روان‌شناختی کارکنان فروشگاه‌های اتکا. فصلنامه روان‌شناسی کار، 2 (4)، 39-52

<https://etl.journals.pnu.ac.ir/>

مقدمه

اجتماعی مانند روابط همکاران را نیز بهبود می‌دهد (ولگاست⁶ و همکاران، 2020)، مهارت‌های اجتماعی را ایجاد می‌کند و افراد را قادر می‌سازد تا ضمن کاهش تعصب، رفتار مناسبی با دیگران داشته باشند، که این امر باعث فرهنگ کاری بهتر می‌گردد. بنابراین؛ وجود کارکنان بسیار همدل ضروری است (کیم و همکاران، 2022). علاوه بر این، همدلی تعامل مشتری و کارمند را نیز ارتقا می‌دهد. به طور کلی همدلی کیفیت عملکرد تیم را در بلندمدت افزایش می‌دهد. برخی از افراد برای همدلی با احساسات یا موقعیت‌های اعضای تیم تمایل بیشتری دارند (نگرانی همدلانه). نگرانی همدلانه به انتقال مستقیم بهزیستی از یک کارمند به کارمند دیگر اشاره دارد. به عبارت دیگر، نگرانی یک کارمند و افزایش سطح نگرانی در مورد کارمند دیگر، واکنش همدلانه در کارمند دیگری ایجاد می‌کند (پیتز و همکاران، 2016). دوارته⁷ و همکاران (2016) در تحقیقی با عنوان رابطه بین همدلی، شفقت به خود و ابعاد کیفیت زندگی حرفه‌ای پرستاران، بیان کردند نگرانی‌های همدلانه در پرستاران به شکل مثبت از رابطه تنگاتنگ با رضایت از شفقت و خستگی برخوردار است و برعکس در صورت عدم وجود همدلی در پرستاران، آنان از مزایای مثبت کمک کردن به دیگران که همان رضایت از شفقت است محروم خواهند شد.

لی و همکاران (2023) در پژوهشی حس خوب کار کردن با دیگران (همکاران) و ایجاد رضایت شغلی از طریق همدلی را مورد توجه قرار دادند. نتایج بر آن بود که تعامل منجر به افزایش همدلی نسبت به اعضای تیم می‌شود و در نهایت رضایت شغلی و عملکرد شغلی را افزایش می‌دهد و به اعضا کمک می‌کند در جهت اهداف سازمان تلاش بیشتری نمایند. لی و لیم⁸ (2023) تحقیقی بر کارکنان هتل و رستوران انجام دادند. مطابق با نتایج، نگرانی همدلانه تأثیر به‌سزایی بر روابط کارکنان با یکدیگر و بهبود فضای کاری داشت و همچنین نتایج نشان داد که نگرانی همدلانه عملکرد تیم را در راستای اهداف سازمانی افزایش داد. توافق‌پذیری و وظیفه‌شناسی افراد تیم مطلوب‌ترین ویژگی شخصیتی در جهت بالا بردن عملکرد سازمان بود.

همچنین در رابطه با رفتار مثبت پیش‌بینی‌شده (عاطفه مثبت) می‌توان بیان کرد که عاطفه نمود بیرونی هیجان است و از رفتار فرد حاصل می‌شود و فعالیت فرد را به سمت هدفی مشخص سوق داده و افراد با تکیه بر عواطف خود کارهایی که برایشان سودمند است را انجام داده و از کارهای مضر دوری

عملکرد مالی به عنوان روشی برای پیوند داری‌های سازمانی به یکدیگر و گسترش آن‌ها به شیوه‌ای مؤثر و سودآور تعریف می‌شود (فریرا¹ و همکاران، 2020). شاخص‌های مالی از جمله شاخص‌های عملکرد سازمانی هستند که در نمونه‌گیری عملکرد مالی مورد استفاده هستند و بر اساس شاخص‌های حسابداری مانند جریان نقدی و سودآوری، و شاخص‌های بازار مالی مانند ارزش سرمایه گذار تعریف می‌گردد. عملکرد مالی به عنوان معیاری از سود بیان می‌شود که سود و جریان نقدی را بعنوان نسبت سرمایه بکار گرفته شده یا درآمد فروش سازمان نشان می‌دهد (فتحی و ابوطالبی، 1401). با توجه به اهمیت عملکرد مالی برای شرکت‌ها، هر عاملی که به نوعی بر آن تأثیر می‌گذارد نیز برای سازمان بااهمیت و در خور توجه است. از این منظر، بسیاری از دانشمندان مدیریت منابع انسانی را یکی از مؤلفه‌های کلیدی سازمان می‌دانند که مدیریت درست آن‌ها و ایجاد جو مناسب سازمانی در فضایی گرم و صمیمی منجر به موفقیت بارزی در عملکرد مالی سازمان می‌شود. در این میان متغیرهایی مانند نگرانی همدلانه، رفتار مثبت پیش‌بینی‌شده و بهزیستی روان‌شناختی می‌توانند در موفقیت سازمان نقش به‌سزایی داشته باشند (کیم و همکاران، 2022).

مفهوم بنیادی نظریه نگرانی دوگانه² بر تلاش‌های عاطفی و شناختی یک فرد برای درک نگرانی‌ها و احساسات فرد دیگر متمرکز است (لونگمیر و هریسون³، 2018). به عنوان مثال، یک کارمند تمایل به داشتن احساس نگرانی نسبت به کارمند دیگر در همان سازمان دارد و حالات عاطفی یک کارمند احتمالاً بر اساس اثر متقاطع⁴ تحت تأثیر سایر کارکنان قرار می‌گیرد (باکر و دمرتوی⁵، 2009). بنابراین؛ کار در سازمان باعث می‌شود دو کارمند احساسات و محیط‌های مشابهی داشته باشند که در نتیجه منجر به شکل‌گیری همدلی با یکدیگر از منظر شناختی و عاطفی می‌شود (کیم و همکاران، 2022).

به طور خاص، برای روابط و پویایی کارکنان، همدلی، یک توانایی اجتماعی قوی است که می‌تواند اعضای تیم را به هم نزدیک‌تر کند و برای سازمان‌هایی که به کار تیمی وابسته هستند، نقشی حیاتی دارد و می‌تواند روحیه کارکنان را بهبود داده و همکاری عمیق‌تری را در بین کارکنان ایجاد نماید (زاکی، 2019). همچنین به طور مثبت کیفیت تعاملات

1 Ferreira

2 Dual Concern Theory

3 Longmire and Harrison

4 Crossover Effect

5 Bakker and Demerouti

6 Wolgast

7 Duarte

8 Lee And Lim

یکدیگر حمایت می‌کنند و قادرند وظایف بیشتری را انجام دهند. آن‌ها روش‌های خلاقانه را در حل مشکلات اتخاذ کنند و به بهبود عملکرد سازمان دست می‌یابند.

کعب عمیر و همکاران (1400) در پژوهشی اثر حمایت از نیازهای روان‌شناختی و بهزیستی کارکنان را بررسی نمودند. نتایج حاکی از رابطه مثبت معنادار بین حمایت از کارکنان و افزایش بهزیستی روان‌شناختی آن‌ها بود که منجر به عملکرد بالای کارکنان شد.

افراد با بهزیستی بالا دارای هیجانات مثبت بیشتری بوده و حوادث اطراف خود را مثبت بررسی می‌کنند این در حالی است که افراد با بهزیستی پایین، هیجانات منفی مانند اضطراب، افسردگی و خشم را تجربه می‌نمایند. استدلال بر این است که در کار گروهی مؤثر، افراد همدیگر را حمایت کرده و وظایفی که تنهایی قادر به انجامش نیستند را به انجام می‌رسانند (حسینی و برزگر، 1397). براتی و همکاران (1399) تأثیر ویژگی‌های کار را بر بهزیستی روان‌شناختی آزموده‌اند. نتایج نشان داد که بین ویژگی‌های کار از قبیل حمایت مدیریت و رابطه با مدیر، همکاری کارکنان با یکدیگر و جبران خدمات با بهزیستی روان‌شناختی کارکنان، عاطفه مثبت و سرزندگی کارکنان ارتباط مستقیم و معنادار یافت شد که نشان دهنده عملکرد سازمانی بالا بود.

گالوپ⁴ (2022) روابط واقعی و احساس مراقبت و حمایت (توسط همکاران و مدیران) در محل کار را به عنوان عوامل مهمی برای مشارکت شغلی کارکنان نشان داد. در مطالعه هاولد⁵ و همکاران (2021) نیز بر عنصر عاطفی «احساس حمایت از همکاران و مدیران در محل کار» تأکید شد تا تعامل کاری را مفهوم‌سازی کند تا با «همدلی همکاران» مرتبط شود. اسکندر پور و زلالی (1396) در پژوهشی به بررسی رابطه بین بهزیستی روان‌شناختی با عملکرد شغلی کارکنان دانشگاه پیام نور استان اردبیل پرداختند. نتایج پژوهش حاکی از آن است که بین بهزیستی روان‌شناختی با عملکرد شغلی کارکنان رابطه مثبت و معناداری دارد.

محمدی (1392) در پژوهشی به بررسی رابطه بهزیستی ذهنی با عملکرد شغلی و کیفیت زندگی کارکنان بندر شهیدرجایی پرداختند. نتایج نشان داد مؤلفه عاطفه مثبت بهزیستی ذهنی تقریباً 5/9% از واریانس عملکرد شغلی را تبیین می‌نماید.

کارکنانی که سطح رفاه روان‌شناختی بالایی دارند بیشتر به سمت دستیابی به اهداف و به طور کلی مثبت‌اندیشی در محیط

می‌جویند و از این رو عواطف نقش به‌سزایی در عملکرد بهینه افراد دارد. عواطف دارای دو بعد مثبت و منفی است که بعد مثبت آن به شادکامی، لذت، اعتماد به نفس، تمایل، رضایت و شوق اشاره دارد و بعد منفی آن به ناامیدی درونی، عدم اشتغال به کار، خشم غم، تنفر، عصبانیت، حقارت، احساس گناه و ترس اشاره دارد (دلفین¹ و همکاران، 2015). عاطفه نمود بیرونی هیجان است و از رفتار فرد حاصل می‌شود و فعالیت فرد را به سمت هدفی مشخص سوق می‌دهد. عاطفه مثبت به شادکامی، لذت، اعتماد به نفس، تمایل، رضایت و شوق اشاره دارد (ابراهیمی و الماسی، 1402).

در نتیجه، نگرانی همدلانه به عنوان توانایی شناختی کارمند الف برای درک صریح حالات کارمند ب عمل می‌کند، در حالی که عاطفه مثبت پیش‌بینی‌شده به عنوان احساسات مثبت خودکار کارمند الف در هنگام مشاهده احساسات مثبت کارمند ب، از جمله حالات و حالات چهره، عمل می‌کند (بوتس و همکاران²، 2019).

با در نظر گرفتن پیامدهای همدلی و رفتار مثبت برای کارکنان و سازمان از جمله عملکرد مالی، بررسی روابط متغیرها ذکر شده حائز اهمیت است. یکی از متغیرهایی که می‌تواند منجر به بهبود عملکرد شود بهزیستی روان‌شناختی است. بهزیستی به معنی احساس مثبت و رضایت‌مندی از زندگی است و بهزیستی در محیط کار تجربه نکردن احساسات منفی مانند اضطراب، فشار روانی و فرسودگی در محیط کار است که این خود به خشنودی کارکنان در محیط کار اشاره دارد (کعب عمیر و همکاران، 1400). بهزیستی به معنی احساس مثبت و رضایت‌مندی از زندگی است و بهزیستی روان‌شناختی به فرایندی مبتنی بر خوب زیستن و یا عملی کردن تمام توانایی‌های انسان اشاره دارد، به عبارت دیگر به ارتباط مثبت با دیگران، داشتن حس خوب نسبت به خود، هدف‌دار بودن، احساس استقلال، احساس کنترل بر محیط و رشد مداوم مربوط می‌شود (کعب عمیر و همکاران، 1400). اُگابانایا³ (2019) در تحقیقی اثر شیوه کار تیمی را بر بهزیستی روان‌شناختی و عملکرد شغلی بررسی کرد. نتایج نشان داد که شیوه‌های کار تیمی منجر به افزایش تعهد عاطفی، بهزیستی روان‌شناختی کارکنان و عملکرد سازمانی شد. شیوه‌های کار تیمی مانند وابستگی متقابل وظایف، تصمیم‌گیری مشترک و مسئولیت مشترک با اثرات مرتبط با عملکرد و پیامدهای روان‌شناختی یا عاطفی مرتبط هستند. با اعمال شیوه‌های کار تیمی کارگران از

1 Dolphin

2 Butts et al

3 Ogbonnaya

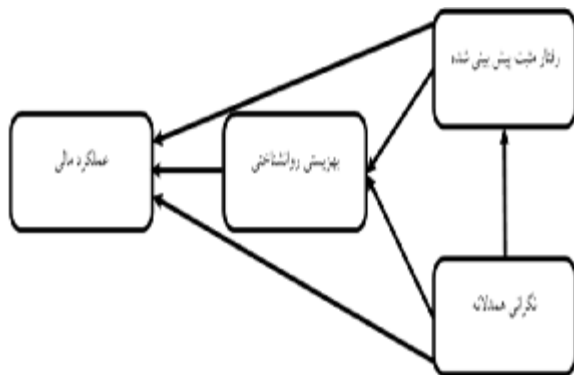
4 Gallup

5 Håvold

نگرانی همدلانه و رفتار مثبت پیش‌بینی‌شده بر عملکرد مالی با نقش میانجی بهزیستی روان‌شناختی کارکنان فروشگاه‌های اتکا شهر اصفهان تأثیر دارد.

روش پژوهش

این پژوهش از حیث هدف کاربردی است و از لحاظ روش، توصیفی-همبستگی است. جامعه مورد مطالعه در پژوهش حاضر مشتمل بر کارکنان فروشگاه‌های زنجیره ای اتکا شهر اصفهان به تعداد 135 نفر است و تعداد 100 نفر به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده با کمک جدول مورگان انتخاب شد. معیار ورد، تمایل به همکاری و شرکت در پژوهش و معیار خروج، مشغله کاری و پاسخ‌های ناقص بود.



شکل 1. مدل مفهومی پژوهش

داده‌های گرده آوری شده بر اساس تحلیل مسیر معادلات ساختاری در نرم افزار PLS تجزیه و تحلیل شده است. نرم‌افزار PLS، همخوانی با تعداد نمونه کم، داده‌های غیر نرمال و قدرت پیش‌بینی مناسب استفاده شد.

ابزار پژوهش

پرسش‌نامه عملکرد مالی: پرسش‌نامه استاندارد ارزیابی عملکرد مالی تهیه شده توسط لی و همکاران (2006) شامل 19 گویه است. این پرسش‌نامه بر اساس مقیاس پنج گزینه‌ای لیکرت تهیه شده است. پایایی این پرسش‌نامه 0/95 گزارش و روایی آن نیز تایید شده است. عباسی و همکاران (1399)، آلفای کرونباخ پرسش‌نامه را 0/895 گزارش نمودند. نمره‌گذاری به روش میانگین از حداقل 1 تا حداکثر 5 انجام شد. در پژوهش حاضر پایایی به روش آلفای کرونباخ، 0/864 گزارش و تایید شد.

کار حرکت می‌کنند زیرا بهزیستی روان‌شناختی به کارکنان ویژگی‌های منحصر به فردی از جمله رشد شخصی، هدف در شغل، استقلال، روابط مثبت، ارائه می‌دهد (گوزو و همکاران¹، 2022). علاوه بر رشد فردی، بهزیستی روان‌شناختی منجر به اعتماد درک شده نسبت به سایر همکاران و ارزیابی مثبت آن‌ها و همچنین احساسات مثبت برای داشتن وظایف شغلی خاص می‌شود (جنا و همکاران²، 2018). در نتیجه، سطح بالای بهزیستی روان‌شناختی کارکنان باعث ایجاد نتایج مثبت شخصی و سازمانی مانند عملکرد می‌شود. عشقی و عشقی (1399) در پژوهشی تأثیر سرمایه فکری بر عملکرد مالی شرکت خودروسازی را بررسی کردند. یکی از منابع سرمایه فکری سرمایه انسانی است که در این تحقیق نتایج نشان داد سرمایه انسانی که شامل توانایی کارکنان در تحقق اهداف سازمانی، همکاری آن‌ها با یکدیگر و داشتن رابطه مناسب بین آن‌ها است، سبب بهبود عملکرد کارکنان شد که با افزایش عملکرد مالی سازمان دارای ارتباط مثبت بود.

کیم³ و همکاران (2022) در پژوهشی تأثیر کار تیمی را بر بهزیستی روان‌شناختی کارکنان و عملکرد شغلی آن‌ها مطالعه نمودند. نتایج بیان کرد که حمایت مدیریت و حمایت کارکنان به طور معناداری بر نگرانی همدلانه و رفتار مثبت پیش‌بینی‌شده کارکنان تأثیر مثبت داشت. همچنین نگرانی همدلانه به طور معناداری بر بهزیستی روان‌شناختی و رضایت شغلی تأثیر داشت.

سازمان اتکا یا سازمان تعاونی مصرف کادر نیروهای مسلح یک هلدینگ تحت مالکیت وزارت دفاع و پشتیبانی نیروهای مسلح است که به علت دارا بودن زنجیره کامل تولید، توزیع و تأمین بسیاری از کالاهای تند مصرف توانسته است که مزیت رقابتی‌ای در قیمت تمام به نسبت سایر رقبا برای خود ایجاد کند.

از آنجائی که تاکنون در سطح کشور و در سطح فروشگاه‌های اتکا، تحقیقی با عنوان فعلی انجام نشده است و با توجه به اهمیت موضوع، هدف پژوهش حاضر بررسی تأثیر نگرانی همدلانه و رفتار مثبت پیش‌بینی‌شده بر عملکرد مالی با نقش میانجی بهزیستی روان‌شناختی کارکنان فروشگاه‌های اتکا شهر اصفهان است. بر این اساس فرضیه پژوهش به صورت شکل 1 مطرح می‌شود.

1 Guzzo et al

2 Jena et al., 2018

3 Kim

پاسخ‌دهندگان مرد و 54 نفر (0/54 درصد) زن هستند. از میان پاسخ‌دهندگان 13 نفر (13%) دیپلم، 15 نفر (15%) کاردانی، 40 نفر (40%) لیسانس، 24 نفر (24%) کارشناسی ارشد و 8 نفر (8%) دکترا بودند. همچنین افراد کمتر از 30 سال 18 نفر (18%)، 31 تا 40 سال 59 نفر (59%)، 41 تا 50 سال 19 نفر (19%) و بیشتر از 50 سال 4 نفر (4%) بودند و همین طور بر اساس سابقه کار افراد با کمتر از 5 سال 27 نفر (27%)، 6 تا 10 سال 33 نفر (33%)، 11 تا 15 سال 19 نفر (19%)، 16 تا 20 سال 12 نفر (12%) و بالای 20 سال 9 نفر (9%) بودند. در جدول 2، برخی از مفاهیم آمار توصیفی متغیرها شامل میانگین، انحراف معیار و واریانس ارائه شده است.

در میان متغیرهای این پژوهش، نگرانی همدلانه با مقدار 0/88 بیشترین پراکندگی و رفتار مثبت پیش‌بینی‌شده با مقدار 3/99 بیشترین میانگین را دارد.

برازش مدل

در روش PLS مدل‌یابی در دو گام صورت می‌پذیرد. در گام اول، مدل نمونه‌گیری (مدل بیرونی) از طریق تحلیل‌های روایی و پایایی و تحلیل عاملی تأییدی بررسی قرار می‌شود و در مرحله دوم، مدل ساختاری (مدل درونی) به وسیله برآورد مسیر بین متغیرها بررسی می‌شود. در این پژوهش جهت تعیین پایایی پرسش‌نامه از دو معیار (ضریب آلفای کرونباخ و ضریب پایایی مرکب) استفاده شده است، ضرایب آلفای کرونباخ تمامی متغیرها در این تحقیق از حداقل مقدار (0/7) بیشتر است.

شاخص آلفای کرونباخ فرض بر این دارد که متغیرهای مشاهده‌پذیر هر مدل نمونه‌گیری دارای وزن‌های یکسانی هستند و در واقع اهمیت نسبی آن‌ها را با هم برابر می‌گیرد. به منظور رفع این مشکل از شاخص پیشنهادی فورنل لارکر (1981) با عنوان پایایی مرکب کمک گرفته می‌شود. در این شاخص به علت اینکه هنگام محاسبه، از بارهای عاملی گویه‌ها استفاده می‌شود، مقادیر پایایی مرکب را نسبت به آلفای کرونباخ بیشتر و بهتر نشان می‌دهد.

جهت تأیید روایی ابزار نمونه‌گیری از دو نوع روایی صوری و همگرا استفاده شد. روایی صوری توسط نظرسنجی از خبرگان تأیید شد و جهت سنجش روایی همگرا از میانگین واریانس استخراج شده، استفاده شد. بررسی مقادیر واریانس استخراج شده متغیرهای پنهان پژوهش نشان داد که همه متغیرها مقادیری

جدول 2. آلفای کرونباخ و پایایی مرکب

Average Variance Extracted (AVE)	پایایی آلفای کرونباخ	پایایی مرکب	
0/615	0/864	0/791	بهزیستی روان‌شناختی
0/788	0/918	0/867	رفتار مثبت پیش‌بینی‌شده
0/527	0/884	0/864	عملکرد مالی

پرسش‌نامه نگرانی همدلانه: نگرانی همدلانه با 4 گویه، به وسیله پرسش‌نامه برگرفته از کیم و همکاران (2022) در طیف 5 تایی لیکرت سنجیده شد. پایایی متغیرها با ضریب آلفای کرونباخ ارزیابی و برای متغیر نگرانی همدلانه 0/92 گزارش شد. نمره‌گذاری به روش میانگین از حداقل 1 تا حداکثر 5 انجام شد. در پژوهش حاضر پایایی به روش آلفای کرونباخ، 0/837 گزارش و تأیید شد.

رفتار مثبت پیش‌بینی‌شده (عاطفه مثبت): رفتار مثبت پیش‌بینی‌شده با 3 گویه به وسیله پرسش‌نامه برگرفته از کیم و همکاران (2022) در طیف 5 تایی لیکرت سنجیده شد. پایایی متغیرها با ضریب آلفای کرونباخ ارزیابی و برای متغیر رفتار مثبت پیش‌بینی‌شده 0/94 گزارش شد. نمره‌گذاری به روش میانگین از حداقل 1 تا حداکثر 5 انجام شد. در پژوهش حاضر پایایی به روش آلفای کرونباخ، 0/867 گزارش و تأیید شد.

بهزیستی روان‌شناختی: بهزیستی روان‌شناختی، به وسیله پرسش‌نامه برگرفته از کیم و همکاران (2022) سنجیده شد. بهزیستی روان‌شناختی با 4 گویه و در طیف 5 تایی لیکرت سنجیده شد. پایایی متغیرها با ضریب آلفای کرونباخ ارزیابی و برای متغیر بهزیستی روان‌شناختی 0/93 گزارش شد. نمره‌گذاری به روش میانگین از حداقل 1 تا حداکثر 5 انجام شد. در پژوهش حاضر پایایی به روش آلفای کرونباخ، 0/791 گزارش و تأیید شد.

در پژوهش حاضر روایی همه پرسش‌نامه‌ها به شیوه صوری توسط خبرگان بررسی و تأیید شد.

جدول 1. شاخص‌های مرکزی و پراکندگی

متغیر	میانگین	انحراف معیار	واریانس	چولگی	کشدگی
نگرانی همدلانه	3/88	0/88	0/785	-0/50	-0/704
رفتار مثبت	3/99	0/85	0/731	0/12	0/206
بهزیستی روان‌شناختی	3/65	0/81	0/67	-0/56	-0/470
عملکرد مالی	3/70	0/50	0/251	-0/17	-0/602

یافته‌ها

به منظور ارائه دیدگاهی مناسب در مورد ویژگی‌های افراد مطالعه‌شده، در این بخش توزیع فراوانی افراد نمونه بر حسب متغیرهای جمعیت‌شناختی ارائه گردیده است. نتایج بر اساس نوع جنسیت افراد نشان داد که 46 نفر (0/46 درصد) از

جدول 3. آزمون فورنل - لارکر

نگرانی همدلانه	عملکرد مالی	رفتار مثبت پیش‌بینی شده	بهبودی روان‌شناختی	روان‌شناختی پیش‌بینی شده	عملکرد مالی	رفتار مثبت پیش‌بینی شده	بهبودی روان‌شناختی
0/668	0/006	0/368	0/186	0/784			
0/857	0/171	0/484	0/390		0/888	0/482	
0/903	0/146	0/563	0/369				
0/822	0/093	0/666	0/429		0/723	0/199	0/443
0/687	0/179	0/913	0/424		0/817	0/143	0/444

بیش از 0/5 به خود اختصاص دادند. بر این اساس می‌توان

گفت

روایی همگرایی ابزارهای نمونه‌گیری با استفاده از شاخص میانگین واریانس استخراج شده، تأیید شد.

روایی واگرا: اندازه‌ای است که یک سازه به درستی از دیگر سازه‌ها با معیار تجربی متمایز می‌شود. روایی واگرا به دو روش قابل محاسبه است. 1. آزمون فورنل لارکر (ریشه دوم میانگین واریانس استخراج شده) که طبق آن پراکندگی متغیر پنهان در بین متغیرهای مشاهده‌پذیر آن باید بیشتر از همبستگی آن متغیر پنهان با سایر متغیرهای پنهان باشد (جدول 5). 2. آزمون بار مقطعی که در آن از بارهای عاملی استفاده می‌گردد به این معنی که بارعاملی یک متغیر مشاهده‌پذیر بر متغیر مکنون خود بیشتر از بارعاملی همان متغیر مشاهده‌پذیر بر سایر متغیرهای مکنون است (جدول 4). طبق نتایج جدول (4)، روایی واگرا تأیید شد.

آزمون مدل ساختاری

در این قسمت، ساختار کلی مدل مفهومی پژوهش آزموده می‌شود، تا مشخص شود که آیا روابط تئوریک که بین متغیرها در مرحله تدوین چارچوب مفهومی مدنظر محقق بوده است، به وسیله داده‌ها تأیید گردیده یا نه.

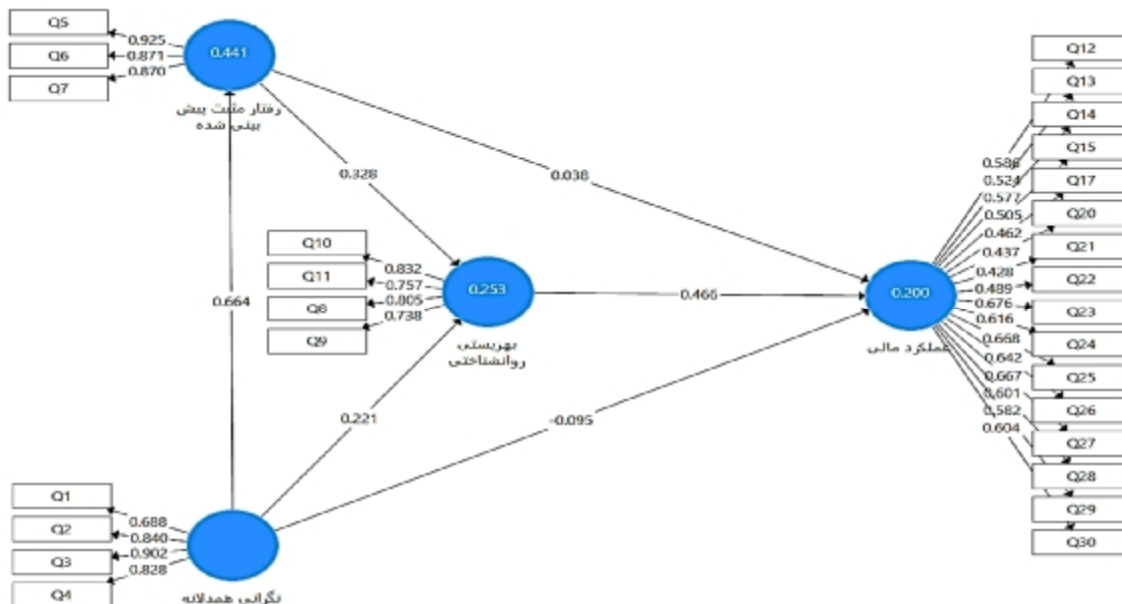
نمودار 2 با عنوان نمودار ضرایب مسیر، به بررسی ضرایب مسیر متغیرها و میزان تأثیر هریک از متغیرهای مستقل بر

جدول 4. روایی واگرا بارهای عاملی متقابل

نگرانی همدلانه	عملکرد مالی	رفتار مثبت پیش‌بینی شده	بهبودی روان‌شناختی	1Q
0/668	0/006	0/368	0/186	1Q
0/857	0/171	0/484	0/390	2Q
0/903	0/146	0/563	0/369	3Q
0/822	0/093	0/666	0/429	4Q
0/687	0/179	0/913	0/424	5Q
0/546	0/147	0/857	0/345	6Q
0/517	0/196	0/893	0/493	7Q
0/357	0/357	0/439	0/805	8Q
0/380	0/205	0/388	0/739	9Q
0/381	0/431	0/293	0/833	10Q
0/279	0/373	0/395	0/757	11Q
0/177	0/587	0/264	0/400	12Q
0/286	0/526	0/307	0/397	13Q
0/092	0/577	0/071	0/184	14Q
0/051	0/505	0/042	0/185	15Q
0/192	0/465	0/137	0/272	17Q
0/099	0/437	0/116	0/169	20Q
-0/164	0/425	-0/003	0/066	21Q
-0/044	0/488	0/015	0/278	22Q
-0/020	0/674	-0/042	0/213	23Q
0/018	0/616	-0/055	0/233	24Q
-0/068	0/666	0/011	0/257	25Q
-0/035	0/641	-0/021	0/099	26Q
0/053	0/665	0/210	0/244	27Q
0/206	0/601	0/141	0/158	28Q
0/164	0/583	0/142	0/192	29Q
-0/004	0/604	0/143	0/152	30Q

متغیر وابسته می‌پردازد. مقدار ضریب مسیر در بازه 1- و 1 قرار دارد. هر چه این مقدار به‌صورت مثبت بیشتر باشد، نشان دهنده تأثیرگذاری بیشتر متغیر مستقل بر متغیر وابسته است.

یکی از عوامل تأثیرگذار بر مدل درونی، معناداری ضرایب مسیر است. معناداری ضرایب مسیر مکمل بزرگی و جهت



نمودار 2. نمودار ضرایب مسیر استاندارد

علامت ضریب بتای مدل است. چنانچه مقدار به‌دست آمده

جدول 5. ضریب تعیین

ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده
0/253	0/238
0/441	0/435
0/200	0/175

بالای حداقل آماره در سطح مورد اطمینان در نظر گرفته شده باشد، آن رابطه یا فرضیه تایید می‌شود. در سطح معناداری 90 درصد، 95 درصد و 99 درصد این مقدار به ترتیب با حداقل آماره t 1/64، 1/96 و 2/58 مقایسه می‌شود.

نمودار 3 معناداری ضرایب مسیر را نشان می‌دهد. با توجه به آماره t تأثیر نگرانی همدلانه و رفتار مثبت پیش‌بینی‌شده بر عملکرد مالی از سطح بحرانی کمتر است که نشان می‌دهد ارتباط این دو فاکتور بر عملکرد مالی بی‌معنی بود.

از عوامل دیگری که برای ارزیابی مدل ساختاری استفاده می‌شوند ضریب تعیین، قدرت پیش‌بینی مدل و اندازه اثر است. ضریب تعیین میزان تبیین واریانس متغیر وابسته توسط متغیرهای مستقل را نشان می‌دهد.

ضریب تعیین تعدیل شده عملکرد مالی 0/175 است که این عدد بیان می‌کند که 18 درصد از تغییرات عملکرد مالی تحت تأثیر متغیرهای پژوهش است و مابقی عواملی هستند که در مدل در نظر گرفته نشده است.

اندازه اثر نیز شاخصی برای سنجش میزان اثرگذاری یک متغیر مستقل بر متغیر وابسته است. کوهن (1988) مقادیر

طبق نتایج، اندازه اثر نگرانی همدلانه و رفتار مثبت پیش‌بینی‌شده برای عملکرد مالی ضعیف تعریف شد. هدف قدرت پیش‌بینی مدل یا روایی متقاطع افزونگی بررسی توانایی مدل ساختاری در پیش‌بینی کردن به روش چشم پوشی¹ است. معروف‌ترین و شناخته شده‌ترین معیار اندازه‌گیری این توانایی، شاخص Q^2 است. سه مقدار 0/02، 0/15 و 0/35 به ترتیب به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای این شاخص معرفی شده‌اند (هنسرلر و همکاران²، 2009).

جدول 6. اندازه اثر

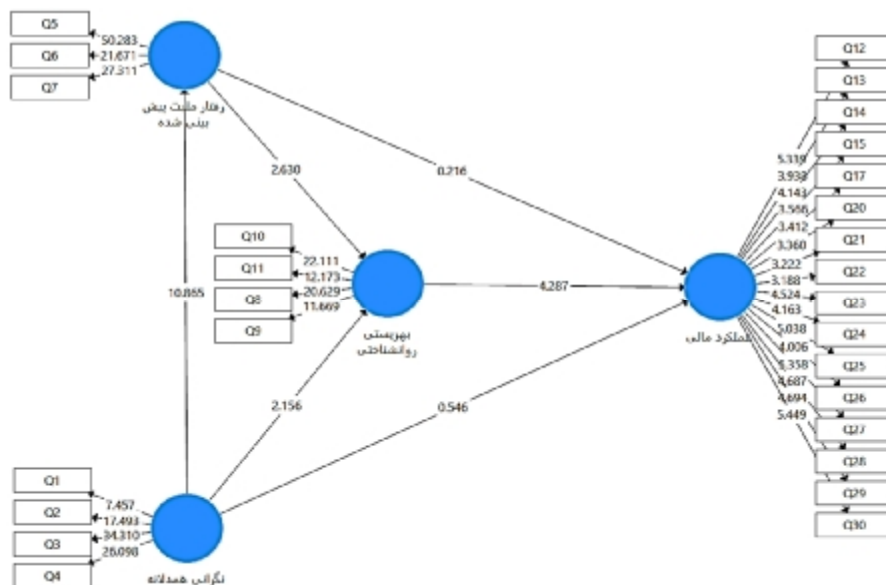
بهریستی روان‌شناختی	رفتار مثبت پیش‌بینی‌شده	عملکرد مالی
0/080	0/203	0/001
0/037	0/789	0/006

نتایج نشان داد که توان پیش‌بینی مدل برای عملکرد مالی ضعیف گزارش شد.

معیار دیگر برای ارزیابی کلی مدل، محاسبه شاخص

جدول 7. توان پیش‌بینی مدل

$-1Q^2 (= SSE/SSO)$	SSE	SSO
0/138	344/698	400/000
0/325	202/419	300/000
0/036	1543/113	1600/000
	400/000	400/000



نمودار 3. معناداری ضرایب مسیر

0/02، 0/15 و بیشتر 0/35 را به ترتیب مقادیر ضعیف، متوسط و قوی ارزیابی کرده‌اند.

1 Blindfolding
2 Henseler et al

$$Z\text{-value} = \frac{a \times b}{\sqrt{(b^2 \times s_a^2) + (a^2 \times s_b^2) + (s_a^2 \times s_b^2)}}$$

در این رابطه:

a: ضریب مسیر میان متغیر مستقل و میانجی

B: ضریب مسیر میان متغیر میانجی و وابسته

Sa: خطای استاندارد مسیر متغیر مستقل و میانجی

Sb: خطای استاندارد مسیر متغیر میانجی و وابسته

نتایج آزمون سوئل نشان می‌دهد که تأثیر نگرانی همدلانه با نقش میانجی بهزیستی روان‌شناختی و تأثیر رفتار مثبت پیش‌بینی‌شده با نقش میانجی بهزیستی روان‌شناختی بر عملکرد مالی با میزان بحرانی به ترتیب 1/236 و 1/513 از سطح اطمینان 1/96 کمتر هستند که نشان می‌دهد تأثیر معناداری بر عملکرد مالی ندارند. همچنین نگرانی همدلانه با ضریب مسیر 0/221 بر بهزیستی روان‌شناختی کارکنان و بر رفتار مثبت آن‌ها با ضریب مسیر 0/664 تأثیر مثبت معناداری دارد علاوه بر این رفتار مثبت پیش‌بینی‌شده نیز بر بهزیستی روان‌شناختی با ضریب مسیر 0/328 تأثیر مثبت معنادار و بهزیستی روان‌شناختی نیز بر عملکرد مالی با ضریب مسیر 0/466 اثر معنادار مثبتی دارد.

نیکویی برازش مدل در حداقل مجذورات جزئی است. مدل‌هایی که با رویکرد واریانس محور از طریق نرم‌افزارهای واریانس محور مانند Smart PLS بررسی می‌شوند فاقد شاخصی کلی برای نگاه به مدل به صورت یک جا هستند. یعنی شاخصی برای سنجش کل مدل شبیه به رویکرد کواریانس محور وجود ندارد. اما در تحقیقات مختلف در این حوزه پیشنهاد شد که از شاخصی به نام GOF توسط تننهاوس¹ و همکاران (2005) می‌توان به جای شاخص‌های برازشی که در رویکردهای کواریانس محور وجود دارد، استفاده نمود. این شاخص هر دو مدل ساختاری و اندازه‌گیری را به صورت یک جا در نظر گرفته و کیفیت آن‌ها را می‌آزماید. این شاخص به صورت میانگین R^2 و میانگین مقادیر اشتراکی به صورت دستی محاسبه می‌شود.

$$GOF = \sqrt{\text{communalities} \times R^2}$$

جدول 8. نتایج برازش مدل کلی

GOF	ضریب ضریب مقادیر		تعیین تعین اشتراکی
	مقادیر اشتراکی	مقادیر اشتراکی	
	0/615	0/253	بهزیستی روان‌شناختی
	0/788	0/441	رفتار مثبت پیش‌بینی‌شده
0/181	0/643	0/282	عملکرد مالی
	0/527	0/2	نگرانی همدلانه
	0/668		

جدول 9. نتایج اثرات مستقیم، غیر مستقیم

نتیجه	کل	غیر مستقیم	مستقیم	فرضیه‌ها
تایید	0/032	2/156	0/221	نگرانی همدلانه -> بهزیستی روان‌شناختی
رد	0/585	0/546	-0/095	نگرانی همدلانه -> عملکرد مالی
تایید	0	4/287	0/466	بهزیستی روان‌شناختی -> عملکرد مالی
تایید	0	10/865	0/664	نگرانی همدلانه -> رفتار مثبت پیش‌بینی‌شده
تایید	0/009	2/630	0/328	رفتار مثبت پیش‌بینی‌شده -> بهزیستی روان‌شناختی
رد	0/829	0/216	0/038	رفتار مثبت پیش‌بینی‌شده -> عملکرد مالی
رد	1/236			نگرانی همدلانه -> بهزیستی روان‌شناختی -> عملکرد مالی
رد	1/513			رفتار مثبت پیش‌بینی‌شده -> بهزیستی روان‌شناختی -> عملکرد مالی

با توجه به مقدار به‌دست آمده برای GOF به میزان 0/181 بوده که کمتر از مقدار پیشنهادی وتزلس و همکاران (2009) یعنی 0/25 که نشان می‌دهد مدل پژوهش پایین‌تر از حد متوسط برازش دارد. برای بررسی اثر متغیر میانجی بر متغیر وابسته از آزمون سوئل استفاده شد.

بحث و نتیجه‌گیری

بررسی نتایج فرضیه تأثیر نگرانی همدلانه بر بهزیستی روان‌شناختی کارکنان فروشگاه اتکا نشان داد که با افزایش در نگرانی همدلانه، بهزیستی روان‌شناختی کارکنان فروشگاه‌های اتکا شهر اصفهان افزایش می‌یابد. همسو با نتایج، لی و همکاران (2023) نشان دادند که درگیر شدن در کار منجر به افزایش همدلی نسبت به اعضای تیم می‌شود و در نهایت

از طرف نتایج نشان داد که نگرانی همدلانه بر عملکرد مالی کارکنان فروشگاه‌های اتکا شهر اصفهان تاثیر معناداری ندارد. ناهمسو با نتایج، لی و لیم (2023) نشان دادند که نگرانی همدلانه تأثیر به‌سزایی بر روابط کارکنان با یکدیگر و بهبود فضای کاری داشت و همچنین نتایج نشان داد که نگرانی همدلانه عملکرد تیم را در راستای اهداف سازمانی افزایش داد. در پژوهش حاضر هر چند نگرانی همدلانه محیط حمایتی را سبب شده اما به‌عنوان فاکتور مهم و مؤثر در بهبود عملکرد مالی سازمان تعریف نشده است. در محیط کاری حمایتی، کارکنان تشویق می‌شوند تا از سایر همکاران مراقبت کنند و همچنین از آن‌ها بخواهند که از وظایف خود حمایت کنند. کارمندی که برای یک شرکت کار می‌کند، تمایل دارند که شرکت را حمایت‌گر و منصف بدانند، یک محیط کاری حمایتی ایجاد کنند و تفاوت معناداری برای سایر همکاران ایجاد نمایند. با وجودی که محیط کاری حمایتی منجر به نتایج مطلوب کارمند-محور، می‌شود اما در فروشگاه اتکا در شهر اصفهان تأثیری بر عملکرد مالی نداشته است چرا که تأثیر بر مسئولیت‌پذیری و انگیزه کارکنان به عنوان ویژگی‌های روان‌شناختی کارکنان داشته ولی بر شاخص‌های مالی فروشگاه تأثیرگذار نبوده است.

همچنین نتایج نشان داد، بهزیستی روان‌شناختی تأثیر مثبتی بر عملکرد مالی کارکنان فروشگاه اتکا دارد. همسو با نتایج کیم و همکاران (2022) نشان دادند که بهزیستی روان‌شناختی و رضایت شغلی تأثیر معناداری بر عملکرد شغلی داشتند که منجر به بهبود عملکرد سازمان شد. در تبیین این یافته می‌توان بیان نمود که بهزیستی روان‌شناختی به حالات عاطفی کارکنان ناشی از کیفیت بالای زندگی کاری اشاره دارد که توسط فعالیت‌ها، منابع و نتایج حاصل از کار برای سازمان حاصل می‌شود (چن و چن، 2021). نقش بهزیستی روان‌شناختی بسیار مهم است، زیرا کارکنان خط مقدم از ناامنی شغلی، دستمزد پایین، فرصت‌های ارتقا و کار عاطفی رنج می‌برند، که در نتیجه چندین مشکل مرتبط با تعادل بین کار و زندگی از جمله رفتار افسردگی، ترک شغل، فرسودگی شغلی و استرس ایجاد می‌شود (یانگ و لائو، 2019). بهزیستی روان‌شناختی کارکنان به سازمان‌ها کمک می‌کند تا مشکلات مربوط به تعادل بین کار و زندگی را با کارکنان خود حل کنند. کارکنانی که سطح بهزیستی روان‌شناختی بالایی دارند بیشتر به سمت دستیابی به اهداف و به طور کلی مثبت‌اندیشی در محیط کار حرکت می‌کنند زیرا بهزیستی روان‌شناختی به کارکنان ویژگی‌های منحصر به فردی از جمله

رضایت شغلی و بهزیستی شغلی را افزایش می‌دهد و به اعضا کمک می‌کند در جهت اهداف سازمان تلاش بیشتری نمایند. کیم و همکاران (2022) نشان دادند که نگرانی همدلانه به طور معناداری بر بهزیستی روان‌شناختی و رضایت شغلی تأثیر داشت. اُگبانایا (2019) نشان داد که شیوه‌های کار تیمی منجر به افزایش تعهد عاطفی و بهزیستی روان‌شناختی کارکنان شد. کانگ و همکاران (2010) نشان دادند که مسئولیت اجتماعی شرکت نشان دهنده حمایت از کارکنان است که به بهزیستی روان‌شناختی افراد کمک می‌کند.

در تبیین این یافته می‌توان بیان نمود که نگرانی همدلانه به انتقال مستقیم بهزیستی از یک کارمند به کارمند دیگر اشاره دارد. به عبارت دیگر، نگرانی یک کارمند با افزایش سطح نگرانی در مورد کارمند، واکنش همدلانه در دیگری را ایجاد می‌کند (پیترز و همکاران، 2016). نگرانی همدلانه در میان کارکنان زمانی ظاهر می‌شود که یک کارمند و کارمند دیگر موقعیت‌های استرس‌زا را با هم تجربه می‌کنند (چن و همکاران، 2020). اگر یک کارمند و یک کارمند دیگر با هم در یک محل کار می‌کنند، احتمالاً در حین انجام وظایف خود، احساسات مشابه مرتبط با کار را به اشتراک می‌گذارند. در این مورد، اثر متقاطع به عنوان نگرانی همدلانه بین دو کارمند به دلیل تجربه کاری مشترک رخ می‌دهد. نگرانی همدلانه کارکنان همچنین ناشی از تعامل غیرمستقیم بین دو کارمند است. فعالیت‌های کاری شرکت‌ها بر اساس این تصور که تجارب مثبت یک کارمند منجر به تداخل نگرانی یک کارمند به نگرانی کارمند دیگر می‌شود، منجر به تلاقی بهزیستی کارمند دیگر می‌شود. کارکنانی که برای یک شرکت کار می‌کنند احتمالاً انتظار رویه‌ها و شیوه‌های اخلاقی و منصفانه برای آن‌ها و سایر ذینفعان از شرکت دارند (تیان و رابرتسون، 2019) محیط کاری حمایتی منجر به نتایج مطلوب کارمند-محور، مانند رضایت شغلی و بهزیستی روان‌شناختی می‌شود (لو و همکاران، 2020). بنابراین؛ در فروشگاه اتکا در شهر اصفهان همکاران به دلیل نگرانی همدلانه، انگیزه بیشتری برای جستجوی راه‌های معنادار برای تقویت ادراکات مثبت خود در محیط کار، از جمله بهزیستی روان‌شناختی دارند. نگرانی همدلانه برای همکار، کارکنان را به مراقبت و حمایت از سایر همکاران سوق می‌دهد، و به کارکنان دستاوردهای روان‌شناختی مثبتی در محل کار، مانند رضایت و غرور می‌دهد و احساس رضایت و غرور، کارکنان را قادر می‌سازد تا احساس بهزیستی روان‌شناختی و عزت نفس را در محل کار ایجاد کنند.

مثبت معنادار بین حمایت از کارکنان و افزایش بهزیستی روان‌شناختی آن‌ها را نشان دادند. برای و همکاران (1399) نشان دادند که بین ویژگی‌های کار از قبیل حمایت مدیریت و رابطه با مدیر، همکاری کارکنان با یکدیگر و جبران خدمات با بهزیستی روان‌شناختی کارکنان، عاطفه مثبت و سرزندگی کارکنان ارتباط مستقیم و معنادار یافت شد که نشان دهنده عملکرد سازمانی بالا بود. کیم و همکاران (2022) نشان دادند که عاطفه مثبت پیش‌بینی‌شده به‌طور معناداری بر رضایت شغلی و بهزیستی شغلی تأثیر داشت. در تبیین این یافته می‌توان بیان نمود که به‌طور کلی، حالات عاطفی یک کارمند مستلزم این است که تحت تأثیر وضعیت عاطفی کارمند دیگری در همان وابستگی و همچنین محیط کار قرار بگیرد. یک کارمند تلاش خواهد کرد تا احساسات مثبت خود را با حمایت از کارمند دیگر در محل کار و هدایت کارمند دیگر به اشتراک آن حالت عاطفی مثبت افزایش دهد (باکر و دمروتی، 2009). یکی از کارکنان ممکن است تصور کند که چگونه چنین حمایتی منجر به احساسات مثبت کارمند دیگر برای شاد کردن کارمند دیگر در محل کار می‌شود (لو و همکاران، 2020). نظریه نگرانی دوگانه فرض می‌کند که افراد تمایل دارند به دیگران کمک کنند نه تنها به دلیل مزایای اجتماعی برای دیگران، بلکه به دلیل مزایای شخصی برای خود از کمک به دیگران (کیم و کو، 2020). بر اساس نظریه نگرانی دوگانه، به عنوان یک واکنش عاطفی خودمحور، احساس قدردانی در هنگام حمایت از دیگران می‌تواند محرکی برای اقدام برای به دست آوردن بهزیستی روان‌شناختی از آن اعمال باشد (کیم و کو، 2020). بنابراین، در فروشگاه اتکا در شهر اصفهان، رفتار و عاطفه مثبت پیش‌بینی‌شده می‌تواند باعث شکل‌گیری اقدامات کاری مثبت و حمایت از سایر کارکنان شود تا پس از مشاهده شادی و بهزیستی سایر افراد، خود را نیز خوشحال کنند و به بهزیستی دست یابند.

نتایج نشان داد که رفتار مثبت پیش‌بینی‌شده بر عملکرد مالی کارکنان فروشگاه‌های اتکا بی‌معنی بود. ناهمسو با نتایج، ابراهیمی و الماسی (1402) نشان دادند به میزانی که عاطفه مثبت در فرد افزایش یابد بر رابطه کارمند با همکارانش تأثیر مثبت می‌گذارد، ترک شغلی را کاهش می‌دهد و به عملکرد شغلی او و در نتیجه بازدهی بالای عملکرد سازمانی نیز کمک به‌سزایی می‌کند. خلفی و دربندی (1401) نشان دادند تعهد سازمانی که حاصل روابط صمیمی بین کارکنان است و در خصوص مسئولیت‌پذیری و تمایل به انجام کار طولانی مدت در سازمان است، با عملکرد مالی سازمان رابطه مثبت معناداری

رشد شخصی، هدف در شغل، استقلال، روابط مثبت، پذیرش خود و تسلط بر محیط را ارائه می‌دهد (گوزو و همکاران، 2022). علاوه بر این، بهزیستی روان‌شناختی کارکنان را به سمت ایجاد احساسات و انرژی مثبت سوق می‌دهد و آن‌ها را به طور فعال درگیر وظایف خود می‌کند (جنا و همکاران، 2018). علاوه بر رشد فردی، بهزیستی روان‌شناختی منجر به اعتماد درک شده نسبت به سایر همکاران و ارزیابی مثبت آن‌ها و همچنین احساسات مثبت برای داشتن وظایف شغلی خاص می‌شود (گوزو و همکاران، 2022؛ پارک و همکاران، 2017). در این پژوهش، سطح بالای بهزیستی روان‌شناختی در بین کارکنان اتکا در شهر اصفهان توانست از طریق نتایج مثبت شخصی و سازمانی، باعث بهبود عملکرد مالی شود.

از طرفی نتایج نشان داد که نگرانی همدلانه تأثیر مثبتی بر رفتار مثبت پیش‌بینی‌شده دارد. همسو با نتایج، اُگبانایا (2019) نشان داد که شیوه‌های کار تیمی منجر به افزایش تعهد عاطفی و رفتار مثبت می‌شود. سانپال و حسام (2018) نشان دادند که بین همکاری اعضا و کار تیمی، ساختار مدیریت و جو اعتماد و عملکرد کارکنان رابطه قوی و مثبت دیده شد. در تبیین این یافته می‌توان بیان نمود که مفهوم اساسی نظریه نگرانی دوگانه بر تلاش‌های عاطفی و شناختی یک فرد برای درک نگرانی‌ها و احساسات شخص دیگر متمرکز است (لانگمیر و هریسون، 2018). نظریه نگرانی دوگانه در مدیریت منابع انسانی بر تلاش برای دیدن طرف همکار دیگر و تلاش برای داشتن احساسات مثبت نسبت به احساس همکار دیگر تأکید دارد که روابط و تعاملات اجتماعی مثبت را در محیط کار را تسهیل می‌کند (لانگمیر و هریسون، 2018). به این دلیل است که جنبه‌های شناختی و عاطفی همدلی به ارتقای مزایای روان‌شناختی بین اعضای تیم در داخل بخش و/یا سازمان با هدایت هر یک از اعضا به سمت نگرانی در مورد نگرانی‌ها و احساسات سایر اعضای تیم در محل کار اشاره دارد (بولینو و گرانت، 2016). نگرانی همدلانه و عاطفه مثبت پیش‌بینی‌شده بر اساس روابط اجتماعی و تعاملات بین اعضای تیم اتفاق می‌افتد، که تشخیص شناختی و عاطفی آن‌ها را از یکدیگر سخت می‌کند (بولینو و گرانت، 2016). بنابراین، در فروشگاه اتکا در شهر اصفهان نیز نگرانی همدلانه و عاطفه مثبت پیش‌بینی‌شده می‌تواند کارکنان را به رفتاری اجتماعی مانند حمایت از سایر اعضای تیم در انجام وظایفشان ترغیب کند.

بررسی نتایج نشان داد که رفتار مثبت پیش‌بینی‌شده بر بهزیستی روان‌شناختی کارکنان فروشگاه‌های اتکا اثر مثبتی داشت همسو با نتایج، کعب عمیر و همکاران (1400) رابطه

نگرانی همدلانه به واسطه بهزیستی روان‌شناختی نتوانسته کارکنان را در جهت بهبود عملکرد مالی در سازمان هدایت کند. از آنجایی که نگرانی همدلانه فاکتور مناسب و مفید و مرتبط در جهت بالا بردن عملکرد مالی نبود بهزیستی روان‌شناختی نیز به عنوان میانجی نتوانست تأثیر مثبت معنادار بین نگرانی همدلانه و عملکرد مالی را ارتقا دهد.

در نهایت نتایج نشان داد رفتار مثبت پیش‌بینی‌شده به واسطه بهزیستی روان‌شناختی نتوانست منجر به بهبود عملکرد مالی شود. ناهمسو با نتایج، مهداد و همکاران (1398) اثر جو اخلاقی و عاطفه مثبت را بر رفتار شهروندی را بررسی کردند و نشان دادند که این امر باعث عملکرد بهتر افراد در سطح سازمان شد و عملکرد سازمان را افزایش داد. سانپال و حسام (2018) نشان دادند که بین همکاری اعضا و کار تیمی، ساختار مدیریت و جو اعتماد و عملکرد کارکنان رابطه قوی و مثبت دیده شد به گونه‌ای که افزایش همکاری در یک جو مناسب سازمانی نتوانست عملکرد کارکنان را نیز افزایش دهد. زمانی که شرکت‌ها ابتکارات کاری را توسعه و اجرا می‌کنند، کارکنان آن‌ها می‌توانند با فرصت‌هایی برای اجرای طرح‌های بهزیستی روان‌شناختی در محیط کار برای ذی‌نفعان، از جمله مشتریان، همکاران و جامعه مواجه شوند، که باعث می‌شود کارکنان تصور کنند که با انجام اقدامات بهزیستی برای همکاران چه احساسی خواهند داشت. بهزیستی روان‌شناختی می‌تواند قدردانی کارکنان را برانگیزد، و کارمندان را وادار می‌کند که عملکرد مالی شرکت خود را به عنوان حمایت از سهامداران مختلف درک کنند و از طریق حمایت خود از سهامداران (یعنی همکاران در این مطالعه) احساسات مثبت «اخلاقی» خود را نسبت به دیگران پیاده کنند (زی و همکاران، 2019). در فروشگاه اتکا در شهر اصفهان رفتار مثبت پیش‌بینی‌شده به واسطه بهزیستی روان‌شناختی نتوانسته کارکنان را در جهت بهبود عملکرد مالی در سازمان هدایت کند و متغیر مربوط به بهبود عملکرد نبوده است.

نتایج نشان داد که نگرانی همدلانه بر بهزیستی روان‌شناختی کارکنان تأثیر معناداری دارد. در این راستا پیشنهاد می‌شود که مدیریت فروش اتکا به حمایت از کارکنان و روابط آن‌ها با یکدیگر بر طبق اصول اخلاقی تأکید داشته باشد و از روابط گروهی و مبتنی بر همدلی پشتیبانی داشته باشد تا از این طریق زمینه را برای بهزیستی و رضایت کارکنان فراهم کند. پیشنهاد می‌شود دوره‌های آموزش همدلی برای تمام کارکنان به منظور افزایش دانش و مهارت‌های همدلی در محل کار برگزار شود.

داشت. عشقی و عشقی (1399) نشان دادند سرمایه انسانی که شامل توانایی کارکنان در تحقق اهداف سازمانی، همکاری آن‌ها با یکدیگر و داشتن رابطه مناسب بین آن‌ها است، سبب بهبود عملکرد کارکنان شد که با افزایش عملکرد مالی سازمان دارای ارتباط مثبت بود. در تبیین این یافته می‌توان بیان نمود که رفتار مثبت پیش‌بینی‌شده (عاطفه مثبت) از تلاقی مستقیم بین دو کارمند ناشی می‌شود (باکر و دمروتی، 2009). به طور خاص، نگرانی یک کارمند در مورد کارمند دیگر به عنوان ریشه‌ای برای احساسات برای کارمند دیگر عمل می‌کند. به عبارت دیگر، احتمالاً کارمند با برانگیختن یک واکنش عاطفی در هر دوی آن‌ها (مثلاً خوشحال شدن با حمایت از کارمند دیگر و خوشحال کردن کارمند دیگر از طریق حمایت در محل کار) سعی در حمایت از کارمند دیگر دارد (لو و همکاران، 2020). اما رفتار مثبت در بین کارکنان فروشگاه اتکای شهر اصفهان هرچند سبب حس مثبت در آن‌ها شد اما نتوانست به فروشگاه در جهت بهبود عملکرد مالی کمک کند که این می‌تواند به این دلیل باشد که متغیر رفتار مثبت پیش‌بینی‌شده هر چند متغیر مفیدی در جهت ایجاد بهزیستی است اما برای بهبود عملکرد مالی مناسب نبوده یعنی بهبود عملکرد مالی به این فاکتور وابسته نیست.

طبق نتایج، بهزیستی روان‌شناختی به عنوان متغیر میانجی بین نگرانی همدلانه و عملکرد مالی نتوانست نقش مؤثری داشته باشد. ناهمسو با نتایج، اُگبانایا (2019) نشان داد که شیوه‌های کار تیمی منجر به افزایش تعهد عاطفی، بهزیستی روان‌شناختی کارکنان و عملکرد سازمانی شد. در تبیین این یافته می‌توان بیان نمود که بهزیستی روان‌شناختی کارکنان به سازمان‌ها کمک می‌کند تا مشکلات مربوط به تعادل بین کار و زندگی را با کارکنان خود حل کنند. بهزیستی روان‌شناختی با مفاهیم ارضای نیاز و سرریز مفهوم شده است. به طور خاص، رویکرد ارضای نیاز مبتنی بر این تصور است که کارکنان با انجام وظایف محوله سعی در ارضای نیازهای خود مانند نیازهای زیبایی‌شناختی، نیازهای دانشی، نیازهای فعلیت‌بخشی، نیازهای احترام، نیازهای اجتماعی، نیازهای اقتصادی و خانوادگی و سلامتی و نیازهای ایمنی دارند (کیم و همکاران، 2020). با این حال، رویکرد سرریز بر تأثیر رضایت کارکنان در یک حوزه خاص یا رضایت در حوزه دیگری متمرکز است. به عبارت دیگر، رضایت شغلی کارکنان موجب رضایت در سایر حوزه‌های کاری و سازمانی، از جمله حوزه‌های اجتماعی، بهداشتی و مالی از کار و سازمان آن‌ها می‌شود (کارا و همکاران، 2013). در حالی که در فروشگاه اتکا در شهر اصفهان

با توجه به نتایج به دست آمده، رفتار مثبت پیش‌بینی شده (عاطفه مثبت) بر بهزیستی روان‌شناختی کارکنان تاثیر معناداری دارد. در این راستا پیشنهاد می‌شود که مدیریت فروشگاه‌های اتکا از طریق ایجاد حس مثبت نسبت به کار با حقوق به موقع، پاداش‌های مرتبط با شغل، اضافه کاری‌های تشویقی، توجه به سلامت روان کارکنان و نظرات آن‌ها باعث اثرگذاری کارکنان بر هم شده و در نتیجه بهزیستی روان‌شناختی و رضایت آنان از شغلشان افزایش یابد. پیشنهاد می‌شود به نقطه نظرات کارکنان اهمیت داده شود و فضای کار مناسب و حامی باشد تا کارکنان به رفاه و بهزیستی دست یابند.

از جمله محدودیت‌های پژوهش حاضر، می‌توان به محدود بودن جامعه آماری، مشغله کارکنان جهت تکمیل پرسش‌نامه‌ها و تعمیم نتایج پژوهش اشاره کرد.

سپاسگزاری

از تمامی کارکنان و مدیران فروشگاه‌های اتکا که در این پژوهش ما را یاری نمودند تشکر و قدردانی می‌نماییم.

تعارض منافع

نویسندگان این پژوهش هیچگونه تعارض منافی ندارند.

کارکنان شرکت انتقال گاز استان اصفهان. مدیریت ارتقای سلامت، 2(9)، 67-80.

عشقی، محمد، عشقی، حسن (1399). بررسی تاثیر مولفه‌های سرمایه فکری بر عملکرد مالی سازمان. رویکردهای پژوهشی نوین در مدیریت و حسابداری، 50(4)، 33-47.

کعب عمیر، نوری، ارشدی، نسرين، کرمی، مرتضی. (1400). اثربخشی آموزش گروهی-مجازی برنامه مداخله‌ای حمایت از نیازها بر کامروایی نیازهای اساسی روان‌شناختی و بهزیستی کارکنان. فصلنامه پژوهش‌های کاربردی روان‌شناختی، 12(3)، 213-233.

Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2009). The crossover of work engagement between working couples: A closer look at the role of empathy. *Journal of Managerial Psychology*, 24(3), 220-236.

Bolino, M. C., & Grant, A. M. (2016). The bright side of being prosocial at work, and the dark side, too: A review and agenda for research on other-oriented motives, behavior, and impact in organizations. *Academy of Management Annals*, 10(1), 599-670.

Butts, M.M., Lunt, D.C., Freling, T.L. and Gabriel, A.S. (2019), "Helping one or helping many? Atheoretical integration and mega-analytic review of the compassion fade literature", *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, Vol. 151, pp. 16-33.

Chen, Z., Allen, T. D., & Hou, L. (2020). Mindfulness, empathetic concern, and work-family outcomes: A dyadic analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 119, 103402.

نتایج نشان داد که بهزیستی روان‌شناختی بر عملکرد مالی کارکنان تاثیر معناداری دارد. در این راستا به مدیریت فروشگاه اتکا پیشنهاد می‌شود که از طریق تخصیص کمک هزینه خرید لوازم و وسایل خوراکی و غیر خوراکی، خریدهای اقساطی، وام‌های بدون بهره، هزینه‌های پزشکی و درمانی، مرخصی‌های عادلانه و با حقوق، عدم تحمیل اضافه کاری و... زمینه را برای بهبود بهزیستی روان‌شناختی کارکنان فراهم کند و از این طریق به دستیابی به اهداف سازمانی و عملکرد مالی کمک نمایند. پیشنهاد می‌شود فروشگاه اتکا دوره‌های آموزشی و آگاه سازی در خصوص بهبود روان‌شناسی و تعادل کار-زندگی برای کارکنان خود برگزار کند که می‌تواند شامل دوره‌های مدیریت استرس، تقویت روابط بین فردی و تقویت خودآگاهی باشد.

نتایج نشان داد که نگرانی همدلانه بر رفتار مثبت پیش‌بینی شده کارکنان تاثیر معناداری دارد. در این راستا پیشنهاد می‌شود که کارکنان فروشگاه اتکا از طریق تقویت مهارت‌های بین فردی و تعامل مطلوب با همکاران باعث کاهش فشار روانی و افزایش رفتار مثبت و مطلوب نسبت به همکاران خود شوند. پیشنهاد می‌شود کارکنان به کار گروهی از طریق برگزاری جلسات گروهی و رقابت سالم در محل کار تشویق شوند. پیشنهاد می‌شود فروشگاه اتکا به کارکنان خود بازخورد مثبت ارائه دهند و آن‌ها را تشویق کنند و پاداش‌های مادی و معنوی برای آن‌ها در نظر بگیرند.

منابع

ابراهیمی، لقمان، الماسی، مجید (1402). نقش ویژگی‌های شخصیتی، ناگویی هیجانی و اجتناب‌شناختی در پیش‌بینی عاطفه مثبت و منفی. *روان‌شناسی بالینی و شخصیت*، 21(1)، 43-56.

براتی، هاجر، عریضی، حمیدرضا، شهیر، ابراهیم (1399). همبستگی ویژگی‌های کار با مولفه‌های مثبت (خوش بینی، سرزندگی و عاطفه مثبت) و منفی (تنش و تکانش) بهزیستی روان‌شناختی در بین

Chen, C. C., & Chen, M. H. (2021). Well-being and career change intention: COVID-19's impact on unemployed and furloughed hospitality workers. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 33(8), 2500-2520.

Cohen, S.G. and Bailey, D.E. (2004). *What Make Team Work*, Stanford Uni. Press.

Dolphin, K. E., Steinhardt, M. A., & Cance, J. D. (2015). The role of positive emotions in reducing depressive symptoms among Army wives. *Military Psychology*, 27(1), 22-35.

Ferreira, J., Coelho, A., & Moutinho, L. (2020). Dynamic capabilities, creativity and innovation capability and their impact on competitive advantage and firm performance: The moderating role of entrepreneurial orientation. *Technovation*, 92, 102061.

Fornell, C. & Larcker, D.F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and

- measurement erro. *Journal of marketing research*, 18, 39-50.
- Gallup. (2022). What is employee engagement and how do you improve it? Retrieved from [https://www.gallup.com/workplace/285674/improve-employee-engagemen t-workplace.aspx](https://www.gallup.com/workplace/285674/improve-employee-engagemen-t-workplace.aspx)
- Guzzo, R. F., Abbott, J., & Lee, M. (2022). How CSR and well-being affect work-related outcomes: a hospitality industry perspective. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 34(4), 1470-1490.
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sinkovics, R. R. (2009). The use of partial least squares path modeling in international marketing. In *New challenges to international marketing* (Vol. 20, pp. 277-319). Emerald Group Publishing Limited.
- Håvold, O. K. S., Håvold, J. I., & Glavee-Geo, R. (2021). Trust in leaders, work satisfaction and work engagement in public hospitals. *International Journal of Public Leadership*, 17(2), 145-159.
- Jena, L. K., Pradhan, S., & Panigrahy, N. P. (2018). Pursuit of organisational trust: Role of employee engagement, psychological well-being and transformational leadership. *Asia Pacific Management Review*, 23(3), 227-234.
- Kang, K. H., Lee, S., & Huh, C. (2010). Impacts of positive and negative corporate social responsibility activities on company performance in the hospitality industry. *International journal of hospitality management*, 29(1), 72-82.
- Kara, D., Uysal, M., Sirgy, M. J., & Lee, G. (2013). The effects of leadership style on employee well-being in hospitality. *International Journal of Hospitality Management*, 34, 9-18.
- Kim, M., & Koo, D. W. (2020). Visitors' pro-environmental behavior and the underlying motivations for natural environment: Merging dual concern theory and attachment theory. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 56, 102147.
- Kim, H. S., Kim, M., & Koo, D. (2022). From teamwork to psychological well-being and job performance: the role of CSR in the workplace. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 34(10), 3764-3789.
- Longmire, N. H., & Harrison, D. A. (2018). Seeing their side versus feeling their pain: Differential consequences of perspective-taking and empathy at work. *Journal of Applied Psychology*, 103(8), 894.
- Lee, S. H., & Lim, S. E. (2023). Enhancing teamwork in the hospitality industry: The importance of empathy. *International Journal of Hospitality Management*, 114, 103557.
- Lu, H., Zou, J., Chen, H., & Long, R. (2020). Promotion or inhibition? Moral norms, anticipated emotion and employee's pro-environmental behavior. *Journal of Cleaner Production*, 258, 120858.
- Ogbonnaya, C., Tillman, C. J., & Gonzalez, K. (2018). Perceived organizational support in health care: The importance of teamwork and training for employee well-being and patient satisfaction. *Group & Organization Management*, 43(3), 475-503.
- Park, J., Sik Kim, J., Yoon, S. W., & Joo, B. K. (2017). The effects of empowering leadership on psychological well-being and job engagement: The mediating role of psychological capital. *Leadership & Organization Development Journal*, 38(3), 350-367.
- Peeters, M. C., Arts, R., & Demerouti, E. (2016). The crossover of job crafting between coworkers and its relationship with adaptivity. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 25(6), 819-832.
- Sanyal, S., & Hisam, M. W. (2018). The impact of teamwork on work performance of employees: A study of faculty members in Dhofar University. *IOSR Journal of Business and Management*, 20(3), 15-22.
- Tenenhaus, M., Vinzi, V. E., Chatelin, Y. M., & Lauro, C. (2005). PLS path modeling. *Computational statistics & data analysis*, 48(1), 159-205.
- Tian, Q., & Robertson, J. L. (2019). How and when does perceived CSR affect employees' engagement in voluntary pro-environmental behavior?. *Journal of Business Ethics*, 155, 399-412.
- Wolgast, A., Tandler, N., Harrison, L., & Umlauf, S. (2020). Adults' dispositional and situational perspective-taking: A systematic review. *Educational Psychology Review*, 32, 353-389.
- Xie, C., Bagozzi, R. P., & Grønhaug, K. (2019). The impact of corporate social responsibility on consumer brand advocacy: The role of moral emotions, attitudes, and individual differences. *Journal of Business Research*, 95, 514-530.
- Yang, F. X., & Lau, V. M. C. (2019). Evil customers, an angel boss and cooperative coworkers: Burnout of frontline employees. *International Journal of Hospitality Management*, 83, 1-10.
- Zaki, J. (2019). Making empathy central to your company culture. *Harvard Business Review*, 30.