

تاریخ دریافت مقاله: ۹۵/۰۲/۱۳
تاریخ پذیرش مقاله: ۹۶/۰۳/۰۸

مجله دست آوردهای روان‌شناختی
(علوم تربیتی و روان‌شناسی)
دانشگاه شهید چمران اهواز، پاییز و زمستان ۱۳۹۶
دوره‌ی چهارم، سال ۲۴، شماره‌ی ۲
ص:ص: ۱۶۰-۱۳۷

رابطه طردشدگی در محیط کار با عملکرد شغلی، رفتار شهروندی سازمانی و قصد ترک شغل؛ نقش میانجی‌گر خشنودی شغلی

Relationship of Workplace Ostracism with Job Performance, Organizational Citizenship Behavior, Turnover Intention: Mediating Role of Job Satisfaction

Nasim Khajepour
Kioumars Beshlideh
Mostafa Baharlo

نسیم خواجه‌پور^{۱*}
کیومرث بشلیده^{۲*}
مصطفی بهارلو^{۳*}

چکیده

Abstract

The purpose of this study was to investigate the causal relationship of workplace ostracism with job performance, organizational citizenship behavior and turnover intention, with mediating role of job satisfaction. The statistical population included all of the personnel of Water and Energy Company in Gotvand City and the partner firms, that among them 182 persons were selected by simple random sampling. The instruments used in the present study consist of Workplace Ostracism Questionnaire (Ferris, Brown, Berry & Lian, 2008) Job Satisfaction Questionnaire (Judge & Bono, 2000), Job Performance Questionnaire (Paterson, 1970), Organizational Citizenship Behavior Questionnaire (Smith, Organ & Near, 1983) and Turnover Intention Questionnaire (Camman, Fichman, Jenkins & Klesh, 1979). Fitness of the proposed model was examined through structural equation modeling (SEM), using SPSS-21 and AMOS-21 software packages. The results supported the effect of workplace ostracism on job satisfaction, job performance, organizational citizenship behavior, turnover intention, and the effect of job satisfaction on organizational citizenship behavior and turnover intention. The indirect effect of workplace ostracism on organizational citizenship behavior and turnover intention, through job satisfaction, were also significant. So organizations could reduce job satisfaction, job performance and organizational citizenship behavior by strengthening social relationships in the workplace and also prevent an increase in turnover intention.

Keywords: workplace ostracism, job satisfaction, job performance, organizational citizenship behavior, turnover intention

هدف از پژوهش حاضر بررسی رابطه علی طردشدگی در محیط کار با عملکرد شغلی، رفتار شهروندی سازمانی و قصد ترک شغل با میانجی‌گری خشنودی شغلی بود. جامعه آماری پژوهش را کلیه کارکنان شرکت آب و نیروی شهر گتوند و شرکت‌های همکار تشکیل می‌دهند که با توجه به حجم گسترده جامعه‌ی آماری از روش سرشماری استفاده گردید. ابزارهای پژوهش شامل پرسشنامه‌های طردشدگی در محیط کار فریس، براون، بری و لیان، خشنودی شغلی جاج و بونو، عملکرد شغلی پاترسون، رفتار شهروندی سازمانی اسمیت، ارگان و نیر، و قصد ترک شغل کامان، فیچمن، جنکینز و کلس، بود. ارزیابی الگوی پیشنهادی از طریق الگویابی معادلات ساختاری (SEM) و با استفاده از نرم‌افزارهای SPSS و AMOS ویراست ۲۱ انجام گرفت. نتایج حاکی از اثر طردشدگی در محیط کار بر خشنودی شغلی، عملکرد شغلی، رفتار شهروندی سازمانی و قصد ترک شغل، اثر خشنودی شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی و قصد ترک شغل و اثر غیرمستقیم طردشدگی در محیط کار بر رفتار شهروندی سازمانی و قصد ترک شغل از طریق خشنودی شغلی بود. بنابراین سازمان‌ها می‌توانند با تقویت ارتباطات اجتماعی در محیط کار از کاهش خشنودی شغلی، عملکرد شغلی و رفتار شهروندی سازمانی و همچنین افزایش قصد ترک شغل جلوگیری به عمل آورند.

کلید واژگان: طردشدگی در محیط کار، خشنودی شغلی، عملکرد شغلی، رفتار شهروندی سازمانی، قصد ترک شغل.

* دانشجوی کارشناسی ارشد روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه شهید چمران اهواز (نویسنده مسئول)

nasim_khaje@yahoo.com

** دانشیار، دانشگاه شهید چمران اهواز

*** کارشناس ارشد روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه شهید چمران اهواز

مقدمه

هرچند در گذشته سرمایه و امکانات مادی عامل مهم رشد و توسعه سازمان‌ها به شمار می‌رفت، از آغاز بشریت و همچنین شروع کار کارخانه‌جات و سازمان‌ها سخن از ارتباطات بین انسان در محیط کار بوده است که در صورت شکل‌گیری در سازمان نقش تعیین‌کننده‌ای در رشد آن ایفا خواهد نمود. این مفهوم به پیوندها و ارتباطات میان اعضاء به‌عنوان منبع باارزش اشاره دارد که با خلق هنجارها و اعتماد متقابل، موجب تحقق اهداف اعضا و سازمان می‌شود (امیرخانی و پورعزت، ۱۳۸۷). ارتباطات بین کارکنان را می‌توان به‌عنوان مجموعه اعتماد، هنجار، تفاهم و شبکه روابطی تعریف کرد که وجود آن در بین کارکنان و مدیران منجر به بهبود کیفیت روابط و افزایش سطح مشارکت و مسئولیت‌پذیری شده، درنهایت رشد فردی و سازمانی را در پی می‌آورد (الوانی و شیروانی، ۱۳۸۳). تغییرات فراگیر، نیازهای روبه رشد برای اطلاعات و آموزش، نیازهای ضروری برای نوآوری و خلاقیت، پیشرفت مداوم، تغییر به‌سوی طراحی سازمانی مسطح و منعطف، ایجاب می‌کند که ارتباطات بین اعضا در آن وسیع‌تر و شاید بیشتر غیررسمی باشد. اما مسئله‌ای که وجود دارد این است که هنوز اهمیت و ضرورت ارتباطات سالم و صمیمی بین کارکنان برای مدیران سازمان‌ها آن‌طور که بایسته است مطرح نشده و توجه به آن به باور عمومی بدل نشده است. بی‌تردید هرگونه بی‌توجهی به ارتباطات صحیح بین کارکنان در سازمان‌ها به از دست رفتن کارایی آن‌ها و صرف وقت جهت اموری همچون مشاجره و بحث بین کارکنان می‌گردد. اگر فضایی صمیمی در بین کارکنان باشد، کارکنان با انگیزه بیشتری در محیط کار حاضر شده و تعلق سازمانی آن‌ها بیشتر می‌گردد. چنانچه این ارتباطات مثبت مورد توجه قرار گیرد، رشد فرد، بهبود کیفیت کارها و بهره‌وری سازمان را در پی دارد. به این ترتیب که جمعی که اعتماد میان‌شان وجود دارد، روابط صمیمانه و به دور از هرگونه تنش دارند و اعضا، اطلاعات خود را بدون چشم‌داشت در اختیار دیگران قرار می‌دهند. در این جمع، دلبستگی، تعلق و انگیزه فعالیت و خودباوری و احساس شخصیت اوج می‌گیرد و به‌طورکلی رضایت اجتماعی و شغلی افراد افزایش می‌یابد (رحمان‌پور، ۱۳۸۲). اما مسأله‌ای که می‌تواند در نقطه مقابل این پیوند قرار گیرد، طردشدگی در محیط کار^۱ است، پدیده‌ای که در سازمان‌ها شیوع پیدا کرده و متأسفانه مدیران و کارگزاران سازمان‌ها نسبت به

1- workplace ostracism

آن بی‌توجه هستند (فریس، براون، بری و لیان^۱، ۲۰۰۸).

فریس و همکاران (۲۰۰۸) ادراک طردشده‌گی در محیط کار را به‌عنوان درجه‌ای که شخص احساس می‌کند توسط دیگران (سرپرست یا همکار) در محیط کار نادیده گرفته شده است، تعریف می‌کنند. مبنای دیگر ایجاد ادراک طردشده‌گی استفاده از زبان یا اصطلاحاتی خاص و رمزگونه از سوی افراد دیگر حاضر در محیط کار است، به نحوی که فرد قادر به فهمیدن آن نباشد (هیتلان، زاراته و اشنایدر^۲، ۲۰۰۳). طرد کردن افراد در محیط کار می‌تواند شامل اجتناب از تعامل چشمی و یا دوری از آنان باشد، مانند «بی‌اعتنایی کردن^۳»، «بی‌محرمانگی^۴» و «سرد برخورد کردن^۵» هم معنا با مفهوم طرد کردن به کار رفته‌اند. طردشده‌گی در محیط کار فرصت تعامل اجتماعی را کاهش می‌دهد و اینکه به طور بالقوه سلامت روانی و جسمانی کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد (هیفی و داتون^۶، ۲۰۰۸). طردشده‌گی در محیط کار یک متغیر بسیار قانع‌کننده در رهایی از حس تعلق و کاهش همکاری در محل کار است (اوریلی و رایبسون^۷، ۲۰۰۹). تحقیقات سازمانی نشان داده‌اند که طردشده‌گی در محیط کار به سطوح بالاتری از اضطراب، افسردگی، رفتار جستجوی کار، قصد ترک شغل^۸، و همچنین سطوح پایین‌تر از رضایت و سلامت روانی مربوط می‌شود (فریس و همکاران، ۲۰۰۸؛ هیتلان و همکاران، ۲۰۰۳). یکی از پیامدهای طردشده‌گی در محیط کار، کاهش خشنودی شغلی^۹ می‌باشد (گرنودی، کوردیرو و کروتز^{۱۰}، ۲۰۰۵؛ هیتلان و همکاران، ۲۰۰۳). مک‌کورمیک و ایلگن^{۱۱} (۱۹۸۵)، به نقل از سینگ و سلاک^{۱۲} (۲۰۱۶) خشنودی شغلی را مجموعه نگرش‌هایی می‌دانند که اعضای یک سازمان نسبت به شغل خود و در حالت کلی نسبت به سازمان دارند. به‌طورکلی، خشنودی شغلی به‌عنوان یک احساس کلی درباره شغل و یک مفهوم با ابعاد یا جنبه‌های مختلف تعریف

- 1- Ferris, Brown, Berry, & Lian
- 2- Hiltan, Zarate, & Schneider
- 3- inattention
- 4- ignore
- 5- cold violence
- 6- Heaphy & Dutton
- 7- O'Reilly & Robinson
- 8- turnover intention
- 9- job satisfaction
- 10- Grandey, Cordeiro, & Crouter
- 11- McCormick & Ilgen
- 12- Singh & Slack

و اندازه‌گیری شده است. مفهوم خشنودی شغلی به چیزی بیشتر از ارزیابی صرف بافت (محیط) اشاره دارد و بر ادراکات و تجارب کاری فرد تأکید می‌کند. در واقع، خشنودی شغلی انعکاسی از رفتار یک فرد است که منجر به پیامدهای جالب توجه می‌شود و معمولاً در درجاتی از ادراکات متعدد با استفاده از سازه‌ها یا مقوله‌های مختلف مورد اندازه‌گیری قرار می‌گیرد (اشمیت^۱، ۲۰۰۷).

از دیگر پیامدهای پردشدگی در محیط کار، می‌توان به کاهش عملکرد شغلی^۲ اشاره کرد (هاک^۳، ۲۰۱۴؛ کروپانزانو، راپ و بایرن^۴، ۲۰۰۳). عملکرد شغلی را می‌توان به‌عنوان کل ارزش مورد انتظار سازمان‌ها از رویدادهای رفتاری مجزا، که افراد طی یک دوره زمانی مشخص انجام می‌دهند معرفی کرد که در این تعریف ویژگی رفتاری که عملکرد به آن اشاره دارد، ارزش منتظره سازمان است (موتوویدلو^۵، ۲۰۰۹، به نقل از ارشدی، ۱۳۸۶). هنگامی که کارکنان احساس کنند از سوی سرپرست و یا همکاران خود در سازمان طرد شده‌اند، خود را عضوی از سازمان نمی‌دانند و در نتیجه همکاری‌هایشان را با سازمان کاهش می‌دهند. در صورت ادامه چنین روندی، وقوع پیشگویی‌های خودکام بخش و کاهش سطح عملکرد شغلی محتمل خواهد بود (لئونگ، چن و یونگ^۶، ۲۰۱۱).

یکی دیگر از پیامدهای پردشدگی در محیط کار، کاهش رفتار شهروندی سازمانی^۷ در کارکنان می‌باشد (هچوارتر، فریس، گاوین، پررو، هال و فرینک^۸، ۲۰۰۷؛ لی و آلن^۹، ۲۰۰۲). ارگان^{۱۰} (در ۱۹۹۰، به نقل از بهارلو، بشلیده، هاشمی شیخ‌شبابی و نعیمی، ۱۳۹۳) رفتار شهروندی سازمانی را به‌عنوان رفتارهای فردی که اختیاری می‌باشند و به‌صورت مستقیم و آشکار به‌وسیله سیستم پاداش‌دهی رسمی سازمان تعریف نشده است اما در مجموع کارآیی سازمان را افزایش می‌دهد تعریف کرده است. منظور از اختیاری این است که این رفتار جزء

-
- 1- Schmidt
 - 2- job performance
 - 3- Haq
 - 4- Cropanzano, Rupp, & Byrne
 - 5- Motowidlo
 - 6- Leung, Chen, & Young
 - 7- organizational behavior citizenship
 - 8- Hochwarter, Gavin, Perrew, Hall, & Frink
 - 9- Lee & Allen
 - 10- Organ

شرح وظایف شغلی و یا رفتارهای نقشی نمی‌باشد، در تعهد استخدامی کارکنان قرار نگرفته است، کاملاً انتخابی می‌باشد و کوتاهی در آن هیچ‌گونه تنبیهی را به دنبال ندارد. رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری است که قصد کمک به همکاران یا سازمان به وسیله فرد انجام می‌گیرد، و بر عکس رفتار درون نقش، رفتاری است که در حیطه رفتار رسمی یک شغل نمی‌گنجد (اشنیک^۱، ۱۹۹۱، به نقل از گلستانی‌پور، هاشمی، بشلیده، نعیمی و ارشدی، ۱۳۹۵). در پژوهش‌های متعدد، بیش از سی بعد از این رفتار شناسایی شده است. ابعاد مختلف رفتار شهروندی بررسی شده در مقالات مختلف شامل، رفتارهای کمکی، اجابت سازمانی، جوانمردی، وفاداری سازمانی، ابتکار فردی، آداب اجتماعی و توسعه خود می‌باشد (چن، ما، جین و فوش^۲، ۲۰۱۳، به نقل از میرزائیان و مهداد، ۱۳۹۶).

از دیگر پیامدهای منفی پردشدگی در محیط کار، افزایش قصد ترک شغل است (فریس و همکاران، ۲۰۰۸؛ ویلیامز^۳ و همکاران، ۲۰۰۲). قصد ترک شغل یک گام قبل از ترک اختیاری شغل است، هزینه‌های سنگین مستقیم و غیرمستقیمی برای سازمان‌ها به دنبال دارد (لامبرت^۴ و همکاران، ۲۰۱۰) و توسط موبلی^۵ (۱۹۷۷، به نقل از جهاتیل، مانگی و قومرو^۶، ۲۰۱۲) به صورت فرایند فکر کردن، برنامه‌ریزی و قصد ترک شغل تعریف شده است. بر اساس مدل ترک خدمت کلاسیک، قصد ترک شغل، تابعی است از مطلوبیت و سهولت درک شده از ترک سازمان. در مجموع، عوامل فردی (مانند رابطه منفی سن و استخدام رسمی) عوامل درون سازمانی (مانند شرایط شغلی) و عوامل برون سازمانی (مانند شرایط اقتصادی) تعیین کننده احتمال قصد ترک شغل کارکنان به شمار می‌روند (گناناکان^۷، ۲۰۱۰). از آنجایی که ادراک پردشدگی در محیط کار منجر به استرس بیشتر کارکنان می‌گردد و منابع روانی آن‌ها را تحلیل می‌برد، بنابراین کارکنان به دنبال شغلی با استرس کمتر می‌گردند تا کمتر منجر به کاهش منابع روانی مهم‌شان شود (مائرز و گریفث^۸، ۲۰۰۴).

-
- 1- Ashnek
 - 2- Chen, Ma, Jin, & Fosh
 - 3- Williams
 - 4- Lambert
 - 5- Mobley
 - 6- Jhatial, Mangi, & Ghumro
 - 7- Gnanakkan
 - 8- Maertz & Griffeth

با توجه به اثر خشنودی شغلی بر روی عملکرد شغلی (وریندا و جاکوب^۱، ۲۰۱۵؛ چوی^۲، ۲۰۱۵)، رفتار شهروندی سازمانی (بهارلو و همکاران، ۱۳۹۳؛ شکرکن و نعیمی^۳، ۲۰۰۹) و قصد ترک شغل (اولوسگون^۴، ۲۰۱۳؛ امباه و ایکیمفونا^۵، ۲۰۱۲)، به نظر می‌رسد که طردشدگی در محیط کار، نه تنها به صورت مستقیم بلکه از طریق خشنودی شغلی نیز می‌تواند بر عملکرد شغلی، رفتار شهروندی سازمانی و قصد ترک شغل اثرگذار باشد. از آنجایی که تاکنون در مورد احساس طردشدگی در محیط کار و پیامدهای آن پژوهش زیادی صورت نگرفته و شکاف پژوهشی بزرگی در این زمینه دیده می‌شود، پژوهش حاضر بر آن است تا به بررسی رابطه طردشدگی در محیط کار با عملکرد شغلی، رفتار شهروندی سازمانی و قصد ترک شغل، با توجه به نقش میانجی‌گر خشنودی شغلی بپردازد. بنابراین هدف از پژوهش حاضر بررسی اثر مستقیم طردشدگی در محیط کار بر عملکرد شغلی، رفتار شهروندی سازمانی و قصد ترک شغل و همچنین اثر غیرمستقیم این رابطه از طریق خشنودی شغلی بود. فرضیه‌های پژوهش حاضر عبارت‌اند از:

- ۱) طردشدگی در محیط کار بر خشنودی شغلی، عملکرد شغلی، رفتار شهروندی سازمانی و قصد ترک شغل اثر مستقیم دارد.
- ۲) خشنودی شغلی بر عملکرد شغلی، رفتار شهروندی سازمانی و قصد ترک شغل اثر مستقیم دارد.
- ۳) طردشدگی در محیط کار از طریق خشنودی شغلی بر عملکرد شغلی، رفتار شهروندی سازمانی و قصد ترک شغل اثر غیرمستقیم دارد.

روش‌شناسی پژوهش

طرح پژوهش حاضر، طرح همبستگی از طریق الگویابی معادلات ساختاری^۶ (SEM) است که یک روش همبستگی چند متغیری می‌باشد. الگویابی معادلات ساختاری در واقع بسط الگوی خطی کلی^۷ (GLM) می‌باشد که محقق را قادر می‌سازد تا مجموعه‌ای از معادلات

-
- 1- Vrinda & Jacob
 - 2- Choi
 - 3- Shokrkon & Naami
 - 4- Olusegun
 - 5- Mbah & Ikemefuna
 - 6- Structural Equation Modeling (SEM)
 - 7- General Linear Model (GLM)

رگرسیون را هم‌زمان بیازماید. در پژوهش حاضر جامعه آماری را کلیه کارکنان شرکت آب و نیروی شهر گتوند و شرکت‌های همکار بالغ بر ۲۰۰ نفر تشکیل می‌دهند که نظر به گستره حجم جامعه آماری از روش سرشماری استفاده گردید و ابزارهای پژوهش که شامل پرسشنامه بود بین آن‌ها توزیع شد. از بین پرسشنامه‌های توزیع شده ۱۸۲ پرسشنامه (۹۱٪) برگشت داده شد و نمونه پژوهش حاضر را تشکیل داد. در پیشینه مربوط به مدل‌یابی معادلات ساختاری، برای تعیین تعداد حجم نمونه کافی پیشنهاداتی چند ارائه شده است. به طور مثال چین^۱ (۱۹۹۸) قانون سرانگشتی ۱۰ آزمودنی به ازاء یک متغیر در مدل را پیشنهاد می‌کند. دست‌کم حجم نمونه از نظر آندرسون و گرینبرگ^۲ (۱۹۸۸) ۱۵۰ آزمودنی و از نظر چو و بنتلر^۳ (۱۹۹۵) ۲۰۰ آزمودنی می‌باشد. در همین راستا، هویل و کنی^۴ (۱۹۹۹) دریافتند که در صورت بالا بودن پایایی آزمونها، حجم نمونه ۵۰ نفری هم خوب عمل می‌کند (به نقل از بشلیده، ۱۳۹۳). بنابراین، در پژوهش حاضر با توجه به تعداد مسیرهای مستقیم (۷ مسیر)، تعداد متغیرهای برون‌زاد (۱ متغیر) و تعداد واریانس‌های خطا (۴ خطا)، تعداد ۱۲ پارامتر محاسبه گردید. با در نظر گرفتن پیشنهاد کلین^۵ (۱۹۹۸)، به نقل از بشلیده، ۱۳۹۳)، به ازاء هر پارامتر محاسبه شده برای آزمودن مدل دست‌کم نیاز به ۱۰ آزمودنی وجود دارد. با توجه به حجم نمونه پژوهش حاضر (۱۸۲ نفر)، به ازاء هر پارامتر ۱۵ آزمودنی در نظر گرفته شده است که حکایت از کفایت نمونه برای آزمودن مدل دارد.

ابزار پژوهش

پرسشنامه طردشده‌گی در محیط کار

در پژوهش حاضر جهت سنجش طردشده‌گی در محیط کار از پرسشنامه فریس و همکاران (۲۰۰۸) استفاده شد. این پرسشنامه ۱۰ ماده دارد و پاسخ‌های آن بر اساس لیکرت ۷ درجه‌ای از ۱ برای (هرگز) تا ۷ برای (همیشه) نمره‌گذاری می‌شود. فریس و همکاران (۲۰۱۲) در پژوهش‌های خود ضریب پایایی این پرسشنامه را از طریق روش آلفای کرونباخ بین ۰/۸۹ تا

-
- 1- Chin
 - 2- Anderson & Gerinberg
 - 3- Chou & Bentler
 - 4- Hoyle & Kenny
 - 5- Kline

۰/۹۴، و همچنین هاک (۲۰۱۴) نیز در پژوهش خود ضریب پایایی این پرسشنامه را از طریق روش آلفای کرونباخ ۰/۹۲ گزارش نموده است. در پژوهش حاضر جهت سنجش اعتبار این پرسشنامه از روش همبسته کردن با یک سؤال محقق ساخت استفاده شد که ضریب $r=0/76$ ($p<0/001$) به دست آمد. همچنین جهت تعیین ضریب پایایی این پرسشنامه از دو روش آلفای کرونباخ و تنصیف استفاده شد و که به ترتیب ضرایب ۰/۹۲ و ۰/۹۲ به دست آمد که نشان دهنده ضریب پایایی قابل قبول این پرسشنامه می‌باشد.

پرسشنامه خشنودی شغلی

در پژوهش حاضر جهت سنجش خشنودی شغلی از پرسشنامه جاج و بونو^۱ (۲۰۰۰) استفاده شد. این پرسشنامه دارای ۵ ماده بوده و پاسخ‌های آن به صورت لیکرت پنج درجه‌ای از ۱ (برای کاملاً مخالفم) تا ۵ (برای کاملاً موافقم) نمره‌گذاری می‌شود. جاج و بونو (۲۰۰۰) ضریب پایایی این پرسشنامه را از طریق روش آلفای کرونباخ ۰/۹۲، و همچنین بهارلو و همکاران (۱۳۹۲) نیز در پژوهش خود ضریب پایایی این پرسشنامه را از طریق دو روش آلفای کرونباخ و تنصیف به ترتیب ۰/۸۲ و ۰/۷۵ و اعتبار آن را از طریق همبسته کردن با یک سؤال محقق ساخت $r=0/85$ ($p<0/001$) گزارش نموده‌اند. در پژوهش حاضر جهت سنجش اعتبار این پرسشنامه از روش همبسته کردن با یک سؤال محقق ساخت استفاده شد که ضریب $r=0/77$ ($p<0/001$) به دست آمد. جهت تعیین ضریب پایایی این پرسشنامه از دو روش آلفای کرونباخ و تنصیف استفاده شد که به ترتیب ضرایب ۰/۸۲ و ۰/۷۴ به دست آمد که نشان دهنده ضریب پایایی قابل قبول این پرسشنامه می‌باشد.

پرسشنامه عملکرد شغلی

در پژوهش حاضر جهت سنجش عملکرد شغلی از پرسشنامه پاترسون^۲ (۱۹۷۰)، به نقل از ساعتچی، کامکاری و عسکریان، (۱۳۸۹) استفاده شد. این پرسشنامه ۱۵ ماده دارد و پاسخ‌های آن بر اساس لیکرت ۴ درجه‌ای از ۱ برای (به‌ندرت) تا ۴ برای (همیشه) نمره‌گذاری می‌شود. چاوشی و هاشمی (۱۳۹۲) در پژوهش خود ضریب پایایی آن را از طریق روش آلفای کرونباخ

1- Judge & Bono

2- Paterson

۰/۸۲، و همچنین حمید و دهقانی‌زاده (۱۳۹۱) نیز در پژوهش خود ضریب پایایی این پرسشنامه را از طریق روش تنصیف ۰/۷۴ و اعتبار آن را از طریق همبسته کردن با یک سؤال محقق ساخت $r=0/68$ ($p<0/001$) گزارش نموده‌اند. در پژوهش حاضر جهت سنجش اعتبار این پرسشنامه از روش همبسته کردن با یک سؤال محقق ساخت استفاده شد که ضریب ۰/۷۴ ($r=0/74$) ($p<0/001$) به دست آمد. همچنین جهت تعیین ضریب پایایی این پرسشنامه از دو روش آلفای کرونباخ و تنصیف استفاده شد که به ترتیب ضرایب ۰/۸۷ و ۰/۸۳ به دست آمد که نشان دهنده ضریب پایایی قابل قبول این پرسشنامه می‌باشد.

پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی

در پژوهش حاضر جهت سنجش رفتار شهروندی سازمانی از پرسشنامه‌ی تعدیل شده اسمیت^۱، ارگان و نیر^۲ (۱۹۸۳) که اقتباس شده از کار ارگان و کونوفسکی^۳ (۱۹۸۹) می‌باشد، استفاده شد. این پرسشنامه ۱۶ ماده دارد و پاسخ‌های آن به صورت لیکرت پنج درجه‌ای از ۱ (برای کاملاً مخالفم) تا ۵ (برای کاملاً موافقم) نمره‌گذاری می‌شود. میسر و وایت^۴ (۲۰۰۶) در پژوهش خود ضریب پایایی این مقیاس را از طریق روش آلفای کرونباخ ۰/۷۴، و همچنین بهارلو و همکاران (۱۳۹۲) نیز در پژوهش خود ضریب پایایی این پرسشنامه را از طریق دو روش آلفای کرونباخ و تنصیف به ترتیب ۰/۷۹ و ۰/۶۶ و اعتبار آن را از طریق همبسته کردن با یک سؤال محقق ساخت $r=0/81$ ($p<0/001$) گزارش نموده‌اند. در پژوهش حاضر جهت سنجش اعتبار این پرسشنامه از روش همبسته کردن با یک سؤال محقق ساخت استفاده شد که ضریب ۰/۸۱ ($r=0/81$) ($p<0/001$) به دست آمد. همچنین جهت تعیین ضریب پایایی این پرسشنامه از دو روش آلفای کرونباخ و تنصیف استفاده شد که به ترتیب ضرایب ۰/۸۶ و ۰/۸۳ به دست آمد که نشان دهنده ضریب پایایی قابل قبول این پرسشنامه می‌باشد.

پرسشنامه قصد ترک شغل

در پژوهش حاضر جهت سنجش قصد ترک شغل از پرسشنامه کامان، فیچمن، جنکینز و

1- Smith

2- Near

3- Konovsky

4- Messer & White

کلش^۱ (۱۹۷۹) استفاده شد. این پرسشنامه ۳ ماده دارد و پاسخ‌های آن بر اساس لیکرت ۵ درجه‌ای از ۱ برای (کاملاً مخالفم) تا ۵ برای (کاملاً موافقم) نمره‌گذاری می‌شود. لیو^۲ (۲۰۰۵) در پژوهش خود ضریب پایایی این پرسشنامه را از طریق روش آلفای کرونباخ ۰/۷۷ گزارش نموده است. این پرسشنامه برای اولین بار جهت استفاده در این پژوهش به فارسی ترجمه و مورد استفاده قرار گرفت. در پژوهش حاضر جهت سنجش اعتبار این پرسشنامه از روش همبسته کردن با یک سؤال محقق ساخت استفاده شد که ضریب $r=0/67$ ($p<0/001$) به دست آمد. همچنین جهت تعیین ضریب پایایی این پرسشنامه از دو روش آلفای کرونباخ و تنصیف استفاده شد که به ترتیب ضرایب ۰/۸۴ و ۰/۷۱ به دست آمد که نشان دهنده ضریب پایایی قابل قبول این پرسشنامه می‌باشد.

یافته‌ها

پیش از انجام تحلیل اصلی، چند تحلیل اولیه جهت کسب بینش‌های مقدماتی در ارتباط با داده‌ها انجام شد. یافته‌های توصیفی مربوط به میانگین، انحراف معیار، حداقل نمره، حداکثر نمره و ماتریس همبستگی بین متغیرها در جدول ۱ نشان داده شده است.

همان‌طور که مندرجات جدول ۱ نشان می‌دهد، همه روابط همبستگی بین طردشدگی در محیط کار با خشنودی شغلی، عملکرد شغلی، رفتار شهروندی سازمانی و قصد ترک شغل در

جدول ۱.

میانگین، انحراف معیار و ضرایب همبستگی بین متغیرهای پژوهش

ردیف متغیر	میانگین	انحراف معیار	حداقل حداکثر		ضرایب همبستگی				
			نمره	نمره	۱	۲	۳	۴	۵
۱ طرد شدگی در محیط کار	۴۳/۹۷	۱۶/۳۲	۱۰	۷۰	-				
۲ خشنودی شغلی	۱۶/۶۲	۵/۲۹	۵	۲۵	۰/۳۷۰**	-			
۳ عملکرد شغلی	۳۲/۸۲	۵/۲۹	۱۷	۵۸	۰/۳۹۱**	۰/۱۴۵*	-		
۴ رفتار شهروندی سازمانی	۵۱/۸۶	۱۲/۰۲	۱۷	۷۵	۰/۳۶۶**	۰/۲۸۶**	۰/۱۹۷**	-	
۵ قصد ترک شغل	۹/۶۹	۲/۵۷	۳	۱۵	۰/۳۰۵**	۰/۰۶۶	۰/۲۲۴**	۰/۰۰۷	-

$p<0/05$ * $p<0/01$ **

1- Camman, Fichman, Jenkins, & Klesh

2- Liu

سطح ۰/۰۱ معنی دار هستند. از سوی دیگر، رابطه بین خشنودی شغلی با عملکرد شغلی و رفتار شهروندی سازمانی معنی دار ولی با قصد ترک شغل غیر معنی دار می باشد.

جهت آزمون الگوی پیشنهادی رابطه بین پردشدگی در محیط کار با عملکرد شغلی، رفتار شهروندی سازمانی و قصد ترک شغل با میانجی‌گری خشنودی شغلی از روش الگویابی معادلات ساختاری استفاده شد. الگوی پیشنهادی پژوهش حاضر در مجموع ۵ متغیر دارد که یک متغیر به‌عنوان متغیر پیش‌بین (مستقل)، سه متغیر به‌عنوان متغیر ملاک (وابسته) و یک متغیر به‌عنوان متغیر میانجی می‌باشند. برازندگی الگوی پیشنهادی بر اساس ترکیبی از سنج‌های برازندگی جهت تعیین کفایت برازش الگوی پیشنهادی با داده‌ها مورد استفاده قرار گرفتند. برازش الگوی پیشنهادی با داده‌ها بر اساس شاخص‌های برازندگی از جمله مجذور خی^۱، به‌عنوان شاخص برازندگی مطلق در جدول ۲ گزارش شده است. هر چه مقدار مجذور خی از صفر بزرگ‌تر باشد، برازندگی مدل کمتر می‌شود. مجذور خی معنی‌دار، تفاوت معنی‌دار بین کوواریانس‌های مفروض و مشاهده شده را نشان می‌دهد. با وجود این، چون فرمول مجذور خی، حجم نمونه را دربر دارد، مقدار آن در مورد نمونه‌های بزرگ متورم می‌شود و معمولاً به لحاظ آماری معنی‌دار می‌گردد. به این دلیل بسیاری از پژوهشگران مجذور خی را نسبت به درجه آزادی آن (مجذور خی نسبی^۲) مورد بررسی قرار می‌دهند (آربوکل^۳، ۱۹۹۷، به نقل از کالکوئیت^۴، ۲۰۰۱). در شاخص مجذور کای نسبی مقادیر نزدیک به ۲ و کمتر به‌عنوان ملاکی قراردادی برای برازندگی مدل به حساب می‌آیند (هاشمی شیخ شبانی، ۱۳۸۶). همچنین شاخص‌های مهم دیگر مانند ^۵GFI، ^۶AGFI، ^۷JFI، ^۸TLI، ^۹CFI و ^{۱۰}NFI نیز در جدول ۲ گزارش شده است. در این شاخص‌ها برازش ۰/۹ به بالا قابل قبول قلمداد می‌شوند. شاخص

-
- 1- Chi - square
 - 2- normed χ^2 measure
 - 3- Arbuckle
 - 4- Colquitt
 - 5- goodness – of - fit
 - 6- adjusted goodness – of - fit
 - 7- incremental fit index
 - 8- Tucker - Lewis index
 - 9- comparative fit index
 - 10- normed fit index

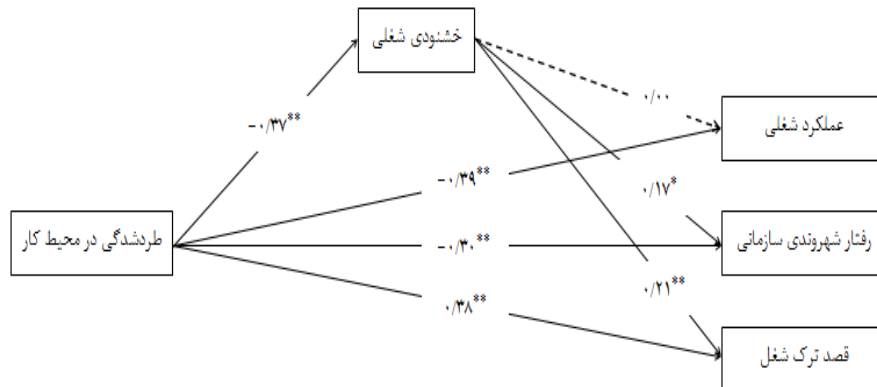
مناسب دیگر، شاخص میانگین مربعات خطای برآورد^۱ (RMSEA) است که بر اساس آن مقدار کمتر از ۰/۰۸ قابل قبول است و برای مدل‌های بسیار خوب ۰/۰۵ و کمتر در نظر گرفته می‌شود (کادک و برون^۲، ۱۹۹۳، به نقل از برسو و سالانوا و شائوفلی^۳، ۲۰۰۷).

جدول ۲.

برازش مدل پیشنهادی با داده‌ها بر اساس شاخص‌های برازندگی

مدل	χ^2	df	χ^2/df	GFI	AGFI	IFI	TLI	CFI	NFI	RMSEA
مدل پیشنهادی	۵/۰۵۲	۳	۱/۶۸۴	۰/۹۹۰	۰/۹۴۸	۰/۹۸۲	۰/۹۳۲	۰/۹۸۱	۰/۹۵۷	۰/۰۶۱
مدل نهایی	۵/۰۵۲	۴	۱/۲۶۳	۰/۹۹۰	۰/۹۶۱	۰/۹۹۱	۰/۹۷۶	۰/۹۹۰	۰/۹۵۷	۰/۰۳۸

همان‌گونه که مندرجات جدول ۲ نشان می‌دهد، نتایج اولیه نشان دادند که همه‌ی شاخص‌های برازندگی نشان دهنده برازش قابل قبول الگوی پیشنهادی با داده‌ها بودند اما ضریب مسیر خشنودی شغلی به عملکرد شغلی غیر معنی‌دار بود. بنابراین به منظور ارتقاء الگوی پیشنهادی گام بعدی حذف مسیر مذکور از مدل بود. همان‌گونه که جدول ۲ نشان می‌دهد، الگوی نهایی از برازش خوبی برخوردار است. شکل ۲ الگوی پیشنهادی پژوهش حاضر را به همراه ضرایب استاندارد مسیرها نشان می‌دهد.



شکل ۲. الگوی پیشنهادی پژوهش حاضر به همراه ضرایب استاندارد مسیرها

- 1- root – mean – square error of approximation
- 2- Cudeck & Browne
- 3- Breso, Salanova, & Schoufeli

یک فرض زیربنایی الگوی پیشنهادی پژوهش حاضر وجود چند مسیر غیرمستقیم یا واسطه‌ای است. برای تعیین معنی‌داری هر یک از روابط واسطه‌ای و اثر غیرمستقیم متغیر مستقل بر متغیر وابسته از طریق متغیر میانجی از روش بوت استراپ^۱ در برنامه ماکرو آزمون پریچر و هیز^۲ (۲۰۰۸) بر روی نرم‌افزار SPSS-21 استفاده گردید. نتایج بوت استراپ برای مسیرهای واسطه‌ای الگوی پیشنهادی پژوهش حاضر را می‌توان در جدول ۳ مشاهده نمود.

جدول ۳.

نتایج بوت استراپ برای مسیرهای واسطه‌ای

متغیر	داده‌ها	بوت	خطای استاندارد	حد پایین	حد بالا	سطح معنی‌داری
پردشدگی در محیط کار ← خشنودی شغلی ← عملکرد شغلی	۰/۰۰۰۲	-۰/۰۰۰۳	۰/۰۱۴۵	-۰/۰۳۱۰	۰/۰۳۰۸	۰/۹۹۰۹
پردشدگی در محیط کار ← خشنودی شغلی ← رفتار شهروندی سازمانی	۰/۰۴۷۶	-۰/۰۴۶۵	۰/۰۲۲۰	-۰/۰۹۸۷	-۰/۰۰۹۵	۰/۰۲۹۷
پردشدگی در محیط کار ← خشنودی شغلی ← قصد ترک شغل	-۰/۰۱۲۱	-۰/۰۱۲۴	۰/۰۰۴۸	-۰/۰۲۲۸	-۰/۰۰۳۵	۰/۰۱۳۶

مطابق با نتایج مندرج در جدول ۳، حد پایین فاصله اطمینان برای خشنودی شغلی به‌عنوان متغیر میانجی بین پردشدگی در محیط کار و عملکرد شغلی (۰/۰۳۱۰-) و حد بالای آن (۰/۰۳۰۸) است. سطح اطمینان برای این فاصله اطمینان ۹۵ و تعداد نمونه‌گیری مجدد بوت استراپ ۵۰۰۰ است. با توجه به اینکه صفر درون این فاصله اطمینان قرار می‌گیرد و سطح اطمینان در سطح $p > ۰/۹۹۰۹$ قرار دارد که از لحاظ آماری معنی‌دار نمی‌باشد، بنابراین خشنودی شغلی در رابطه بین پردشدگی در محیط کار و عملکرد شغلی نقش میانجی‌گر ندارد. همچنین، حد پایین فاصله اطمینان برای خشنودی شغلی به‌عنوان متغیر میانجی بین پردشدگی در محیط کار و رفتار شهروندی سازمانی (۰/۰۹۸۷-) و حد بالای آن (۰/۰۰۹۵-) است. سطح اطمینان برای این فاصله اطمینان ۹۵ و تعداد نمونه‌گیری مجدد بوت استراپ ۵۰۰۰ است. با توجه به اینکه صفر بیرون از این فاصله اطمینان قرار می‌گیرد و سطح اطمینان در سطح $p < ۰/۰۲۹۷$ قرار

1- bootstrap

2- Preachers & Hayes

دارد که از لحاظ آماری معنی‌دار می‌باشد، بنابراین خشنودی شغلی در رابطه بین طردشدگی در محیط کار و رفتار شهروندی سازمانی نقش میانجی‌گر دارد. علاوه بر این، حد پایین فاصله اطمینان برای خشنودی شغلی به‌عنوان متغیر میانجی بین طردشدگی در محیط کار و قصد ترک شغل (۰/۰۲۲۸-) و حد بالای آن (۰/۰۰۳۵-) است. سطح اطمینان برای این فاصله اطمینان ۹۵ و تعداد نمونه‌گیری مجدد بوت استراپ ۵۰۰۰ است. با توجه به اینکه صفر بیرون از این فاصله اطمینان قرار می‌گیرد و سطح اطمینان در سطح $p < ۰/۰۱۳۶$ قرار دارد که از لحاظ آماری معنی‌دار می‌باشد، بنابراین خشنودی شغلی در رابطه بین طردشدگی در محیط کار و قصد ترک شغل نقش میانجی‌گر دارد.

بحث و نتیجه‌گیری

هدف از پژوهش حاضر بررسی رابطه طردشدگی در محیط کار با عملکرد شغلی، رفتار شهروندی سازمانی و قصد ترک شغل با میانجی‌گری خشنودی شغلی بود. نتایج مندرج در جدول ۱ حاکی از وجود رابطه‌ی معنی‌دار بین طردشدگی در محیط کار با عملکرد شغلی، رفتار شهروندی سازمانی و قصد ترک شغل، رابطه معنی‌دار بین خشنودی شغلی با عملکرد شغلی و رفتار شهروندی سازمانی و رابطه غیر معنی‌دار آن با قصد ترک شغل بود. همچنین نتایج حاصل از آزمون برازش الگوی پیشنهادی با داده‌ها نیز نشان داد که الگوی پیشنهادی با توجه به داده‌های به دست آمده از پژوهش برازندگی خوبی دارد و برازش بهتر بعد از حذف ۱ مسیر غیر معنی‌دار حاصل شد.

یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد که طردشدگی در محیط کار بر خشنودی شغلی اثر منفی معنی‌دار دارد که این یافته با نتایج سایر پژوهش‌ها (هیتلان و همکاران، ۲۰۰۶؛ گرندی و همکاران، ۲۰۰۵) همسو و هماهنگ می‌باشد. در تبیین این یافته می‌توان گفت که یکی از نیازهای اساسی افراد داشتن پیوند اجتماعی مطلوب با دیگر افراد است و کارکنان در محیط کار نیز از این قاعده مستثنا نیستند و داشتن روابط اجتماعی با همکاران یکی از نیازهای اساسی کارکنان می‌باشد. در واقع یکی از عوامل مهم خشنودی شغلی کارکنان روابط و مناسبت‌های بین همکاران و تحسین از سوی همکاران است که می‌تواند یک پاداش برای کارکنان باشد و به بهبود عملکرد سازمانی، موفقیت شغلی و درنهایت خشنودی شغلی منجر شود (ارشادی،

(۱۳۸۸). از سوی دیگر، طردشده‌گی به‌عنوان یک عامل استرس‌زای بین فردی، منابع اجتماعی فرد را تهدید می‌کند، سرمایه‌هایی را که در صورت نیاز برای حل مسأله‌ای یا کنار آمدن با چالشی می‌توانند جذب شوند (گرینهاوس و پاول^۱، ۲۰۰۶). نیاز انسان‌ها به تعامل اجتماعی به‌عنوان ابزاری برای به اشتراک‌گذاری احساسات عاطفی‌شان جهت افزایش منابع عاطفی‌شان و حفظ سلامت روانی و جسمانی‌شان در نظر گرفته می‌شود (هیفی و داتون، ۲۰۰۸). هنگامی که نیازهای عاطفی به اشتراک گذاشته شده از طرف فرد نمی‌توانند برآورده شوند، منابع عاطفی از بین می‌روند و در نتیجه منجر به خستگی عاطفی می‌شوند (گروتر و مسترز^۲، ۱۹۸۶؛ به نقل از رمزی و جونز^۳، ۲۰۱۵). زمانی که کارکنان از طرف همکاران خود طرد شوند، در نتیجه باعث می‌گردد که فرد در محیط کار احساس تنهایی و انزوا نماید که این خود نتیجه‌ای جز ناخشنودی را در پی نخواهد داشت.

یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد که طردشده‌گی در محیط کار بر عملکرد شغلی اثر منفی معنی‌دار دارد که این یافته با نتایج سایر پژوهش‌ها (هاک، ۲۰۱۴؛ کروپانزانو و همکاران، ۲۰۰۳) همسو و هماهنگ می‌باشد. در تبیین این یافته می‌توان گفت که زمانی که کارکنان از طرف همکاران خود طرد شوند، در نتیجه باعث می‌گردد که فرد در محیط کار احساس تنهایی و انزوا نماید که این خود نتیجه‌ای جز ناخشنودی را در پی نخواهد داشت. عوامل استرس‌زای اجتماعی انگیزه‌ی لازم جهت انجام وظایف شغلی را کاهش می‌دهد، که در نهایت اهداف شخصی، عملکرد فردی و رشد حرفه‌ای را بی‌نتیجه می‌سازد (لی‌پاین، پودساکوف و لیپاین^۴، ۲۰۰۵).

یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد که طردشده‌گی در محیط کار بر رفتار شهروندی سازمانی اثر منفی معنی‌دار دارد که این یافته با نتایج سایر پژوهش‌ها (هچوارتر و همکاران، ۲۰۰۷؛ لی و آلن، ۲۰۰۲) همسو و هماهنگ می‌باشد. با توجه به تعریف رفتار شهروندی سازمانی، زمانی که کارکنان ارتباطی با همکاران خود نداشته باشند و از سوی همکاران و سرپرست خود مورد طرد قرار گرفته باشند، از انجام رفتارهای فراتر از یکی از ملزومات آن داشتن ارتباطی مثبت و سازنده با همکاران، سرپرست و سازمان می‌باشد، خودداری به عمل می‌آورند (هچوارتر و

-
- 1- Greenhaus & Powell
 - 2- Gruter & Masters
 - 3- Ramsey & Jones
 - 4- Lepine, Podsakoff, & Lepine

همکاران، ۲۰۰۷).

یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد که طردشدگی در محیط کار بر قصد ترک شغل اثر مثبت معنی‌دار دارد که این یافته با نتایج سایر پژوهش‌ها (فریس و همکاران، ۲۰۰۸؛ ویلیامز و همکاران، ۲۰۰۲) همسو و هماهنگ می‌باشد. در تبیین این یافته می‌توان گفت که طردشدگی به‌عنوان یک عامل استرس‌زای بین فردی، منابع اجتماعی فرد را تهدید می‌کند، سرمایه‌هایی را که در صورت نیاز برای حل مسأله‌ای یا کنار آمدن با چالشی می‌توانند جذب شوند (گرینهاوس و پاول، ۲۰۰۶). نیاز انسان‌ها به تعامل اجتماعی به‌عنوان ابزاری برای به اشتراک‌گذاری احساسات عاطفی‌شان جهت افزایش منابع عاطفی‌شان و حفظ سلامت روانی و جسمانی‌شان در نظر گرفته می‌شود (هیفی و داتون، ۲۰۰۸). هنگامی که نیازهای عاطفی به اشتراک گذاشته شده از طرف فرد نمی‌توانند برآورده شوند، منابع عاطفی از بین می‌روند و در نتیجه منجر به خستگی عاطفی می‌شوند (گروتر و مسترز، ۱۹۸۶، به نقل از رمزی و جونز، ۲۰۱۵). بنابراین قابل پیش‌بین است که کارکنان برای رهایی از استرس تحمیل شده از سوی طردشدگی در محیط کار به سمت کارهای جایگزین با سطح استرس کمتر سوق پیدا می‌کنند، مشاغلی که در آن‌ها منابع روانی‌شان به‌عنوان پیامد مواجه با استرس‌های اجتماعی در محیط کار، تحلیل‌نرود (ماترتز و گریفث، ۲۰۰۴).

یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد که خشنودی شغلی بر عملکرد شغلی اثر ندارد که این یافته با نتایج سایر پژوهش‌ها (وریندا و جاکوب، ۲۰۱۵؛ چوی، ۲۰۱۵) مغایر اما با نتایج برخی پژوهش‌ها (شاکری‌نیا، ۱۳۷۶، به نقل از کاظمیان، نوریان و پروین، ۱۳۸۴) همسو و هماهنگ می‌باشد. به نظر می‌رسد که کارکنان زمانی که احساس کنند که نظام پاداش‌دهی در سازمان آن‌ها منصفانه است، وقتی از جانب رؤسای خود احترام دریافت کنند، وقتی در تصمیم‌گیری‌ها مشارکت داشته باشند، زمانی که کاری که انجام می‌دهند کسل‌کننده نباشد و ... جهت جبران این خدمات برمی‌آیند و با عملکرد شغلی بهینه خدمات سازمان را جبران می‌کنند (بارون، ۲۰۰۶، ترجمه کریمی، ۱۳۸۸). اما در خصوص یافته‌ی پژوهش حاضر می‌توان چند دلیل عمده را یادآور شد. نخست آنکه در بسیاری از مشاغل امکان تغییر عملکرد محدود است. یعنی فرد شاغل نمی‌تواند عملکرد بیشتری از آنچه تعریف شده است از خود نشان دهد. دوم، عملکرد

شغلی متأثر از عوامل متعدد دیگری (نظیر انگیزش، مهارت‌ها، شرایط کاری و ...) است و خشنودی شغلی تنها نسبت محدودی از آن عوامل را به خود اختصاص می‌دهد؛ و سوم اینکه، در بعضی موارد خشنودی شغلی ناشی از عملکرد خوب است و نه بالعکس آن (مقامی، ۱۳۹۲).

یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد که خشنودی شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی اثر مثبت دارد که این یافته با نتایج سایر پژوهش‌ها (بهارلو و همکاران، ۱۳۹۳، شکرکن و نعمی، ۲۰۰۹) همسو و هماهنگ است. در تبیین این یافته می‌توان عنوان نمود که اگر کارکنان از سوی سازمان و سرپرستان خود حمایت شوند و از منافع سازمانی برخوردار گردند، بر اساس اصل هنجار عمل متقابل درصدد جبران این خدمات برمی‌آیند و این خدمات را با انجام رفتارهای فرا نقش جبران می‌کنند. از سوی دیگر، اگر کارکنان در مشاغل خود حالات مثبت و مرتبط با شغل خود را تجربه نمایند، تمایل بیشتری به شرکت در اقدامات نوع‌دوستانه خواهند داشت (بتمن و ارگان^۱، ۱۹۸۳، به نقل از شکرکن و نعمی، ۲۰۰۹).

یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد که خشنودی شغلی بر قصد ترک شغل اثر مثبت دارد که این یافته با نتایج سایر پژوهش‌ها (اولوسگون، ۲۰۱۳؛ امباه و ایکیمفونا، ۲۰۱۲) مغایر می‌باشد. ارتباط بین خشنودی شغلی و قصد ترک شغل یکی از مفاهیمی است که به صورت گسترده مورد پژوهش قرار گرفته است. برای مثال (اولوسگون، ۲۰۱۳؛ امباه و ایکیمفونا، ۲۰۱۲) به این نتیجه رسیدند که بین خشنودی شغلی و قصد ترک شغلی رابطه منفی وجود دارد و احتمال بیشتری وجود دارد شاغلینی که خشنودی شغلی پایینی دارند، شغل خود را ترک می‌کنند؛ زیرا عدم خشنودی شغلی می‌تواند منجر به فرسودگی شغلی شده و کارکنان را وادار به ترک شغل نماید (رازا^۲، ۱۹۹۳). اما در خصوص یافته‌ی پژوهش حاضر می‌توان گفت که به نظر می‌رسد که خشنودی شغلی تنها درصد بسیار کمی از واریانس (کمتر از ۱۵٪) قصد به ترک شغل را تبیین می‌کند (بلو و بال^۳، ۱۹۸۹، به نقل از علیزاده، ۱۳۸۶). در حقیقت نقش خشنودی شغلی در قصد به ترک شغل به اندازه کافی قوی نیست و برای تبیین بهتر علل و عوامل قصد به ترک شغل باید با دیگر متغیرها ترکیب شود. بررسی دقیق‌تر، پیرامون تحقیقات انجام شده در خصوص خشنودی شغلی نشان می‌دهد که خشنودی کلی از شغل به‌عنوان یک مفهوم عام در

1- Bateman & Organ

2- Razza

3- Blau & Boal

قصد به ترک شغل، تأثیر دارد. با وجود این، برخی از تحقیقات جنبه‌های اختصاصی‌تر خشنودی شغلی را (برای مثال خشنودی از حقوق، سرپرستی و ماهیت کار) در قصد ترک شغل مؤثر می‌دانند. در این راستا هاتون و امرسون^۱ (۱۹۹۸) بر این باورند که سرپرستان، نقش بسیار مهمی را در قصد ترک شغل ایفا می‌کنند و در حقیقت نوع رفتار آن‌ها تعیین می‌کند که کارکنان در سازمان بمانند و یا آن را ترک کنند؛ این بدان معنی است که بقیه عوامل مرتبط با خشنودی شغلی نقش ضعیف‌تری را ایفا می‌نمایند (گاه و گاه^۲، ۱۹۹۵). بنابراین حتی زمانی که کارکنان از شغل خود خشنود باشند اما از نحوه‌ی سرپرستی، ماهیت کار و ... ناراضی باشند، احتمال اینکه رفتارهای جستجوگرانه برای مشاغل دیگر را در پیش گیرند زیاد است.

یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد که طردشدگی در محیط کار از طریق خشنودی شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی و قصد ترک شغل اثر معنی‌دار اما بر عملکرد شغلی اثری ندارد. طردشدگی به‌عنوان یک عامل استرس‌زای بین فردی، منابع اجتماعی فرد را تهدید می‌کند، سرمایه‌هایی را که در صورت نیاز برای حل مسأله‌ای یا کنار آمدن با چالشی می‌توانند جذب شوند (گرینهاوس و پاول، ۲۰۰۶). نیاز انسان‌ها به تعامل اجتماعی به‌عنوان ابزاری برای به اشتراک‌گذاری احساسات عاطفی‌شان جهت افزایش منابع عاطفی‌شان و حفظ سلامت روانی و جسمانی‌شان در نظر گرفته می‌شود (هیفی و داتون، ۲۰۰۸). هنگامی که نیازهای عاطفی به اشتراک گذاشته شده از طرف فرد نمی‌توانند برآورده شوند، منابع عاطفی از بین می‌روند و در نتیجه منجر به خستگی عاطفی می‌شوند (گروتز و مسترز، ۱۹۸۶، به نقل از رمزی و جونز، ۲۰۱۵). زمانی که کارکنان از طرف همکاران خود طرد شوند، در نتیجه باعث می‌گردد که فرد در محیط کار احساس تنهایی و انزوا نماید که این خود نتیجه‌ای جز ناخشنودی را در پی نخواهد داشت (لیپاین و همکاران، ۲۰۰۵). زمانی که کارکنان به خاطر عدم وجود ارتباطات مثبت از سوی سرپرستان و همکاران خود احساس ناخشنودی نمایند، باعث می‌گردد که از انجام رفتارهای فراتر از نقش در قبال همکاران خود خودداری نمایند. از سوی دیگر کارکنان به دلیل استرس تحمیل شده که مسبب آن طرد شدگی در محیط کار است و همچنین ناخشنودی از برآورده نشدن نیازهای عاطفی و تحلیل رفتن منابع عاطفی‌شان و جهت رهایی از این استرس

1- Hatton & Emerson

2- Koh & Goh

به سمت مشاغل جایگزین در محیطی دیگر سوق پیدا می‌کنند. در خصوص رابطه غیر معنی‌دار بین پردشدگی در محیط کار با عملکرد شغلی از طریق خشنودی شغلی نیز می‌توان عنوان کرد که احساس پردشدگی در محیط کار چنان اثر نیرومندی بر روحیه کارکنان می‌گذارد که ورای اثرگذاری بر سایر متغیرها می‌تواند خود به تنهایی باعث کاهش عملکرد شغلی کارکنان گردد. روشن است که انجام هر پژوهش، به‌ویژه در حوزه علوم انسانی با محدودیت‌ها و موانعی همراه است. پژوهش حاضر نیز از این قاعده مستثنا نیست و با محدودیت‌ها و موانعی همراه است: طرح مطالعه حاضر و استفاده از الگویابی معادلات ساختاری علیت را به اثبات نمی‌رساند. از آنجاکه طراحی مطالعات طولی، فرصت بیشتری را برای بررسی علیت فراهم می‌آورد، انجام این کار به پژوهشگران توصیه می‌شود. ابزارهای مورد استفاده در این پژوهش جهت جمع‌آوری اطلاعات پرسشنامه‌های خودگزارش‌دهی بوده‌اند، که محدودیت‌های خاص مربوط به این نوع ابزارها را باید مدنظر قرار داد. به همین جهت، پیشنهاد می‌شود علاوه بر استفاده از پرسشنامه‌های خود گزارشی، از روش‌های دیگری مانند مشاهده و بررسی‌های میدانی نیز برای سنجش متغیرهای پژوهش استفاده شود. با توجه به نتایج پژوهش حاضر در خصوص اهمیت مطرح پردشدگی در محیط کار در خشنودی شغلی، عملکرد شغلی، رفتار شهروندی سازمانی و قصد ترک شغل، لازم است مدیران سازمان‌ها توجه ویژه‌ای را برای شناخت، سنجش و حفظ سطح مطلوب پیوند اجتماعی کارکنان در سازمان مبذول دارند. پیشنهاد می‌گردد مدیران سازمان با برگزاری کارگاه‌های آموزشی، ضمن آشنا نمودن کارکنان با مفهوم پردشدگی و پیامدهای آن و آموزش مهارت‌های ارتباطی، قدم مثبتی در راستای کاهش پردشدگی کارکنان بردارند.

منابع

فارسی

- ارشادی، فاطمه (۱۳۸۸). بررسی رابطه بین میزان برخورداری از سرمایه اجتماعی و رضایت شغلی دبیران زن دبیرستان‌های شهرستان شبستر. پایان‌نامه کارشناسی ارشد آموزش بزرگ‌سالان، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه تهران.
- ارشادی، نسرين (۱۳۸۶)، طراحی و آزمودن الگویی از پیشایندها و پیامدهای مهم انگیزش شغلی در کارکنان شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب _ منطقه اهواز. پایان‌نامه دکترای روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه شهید چمران اهواز.
- الوانی، مهدی و شیروانی، علیرضا (۱۳۸۳). سرمایه اجتماعی، اصل محوری توسعه. ماهنامه تدبیر، سال پانزدهم، شماره ۱۴۷.
- امیرخانی، طیبه و پورعزت، علی‌اصغر (۱۳۸۷). تأملی بر امکان توسعه سرمایه‌ی اجتماعی در سازمان‌های دولتی. نشریه مدیریت دولتی، دوره اول، شماره یک، صص ۳۲-۱۹.
- بارون، رابرت (۲۰۰۶). روان‌شناسی اجتماعی. ترجمه یوسف کریمی، ۱۳۸۸. تهران: نشر روان.
- بشلیده، کیومرث (۱۳۹۳). روش‌های پژوهش و تحلیل آماری مثال‌های پژوهشی با SPSS و AMOS اهواز: انتشارات دانشگاه شهید چمران اهواز.
- بهارلو، مصطفی، بشلیده، کیومرث، هاشمی شیخ‌شبان، سید اسماعیل و نعیمی، عبدالزهرا (۱۳۹۳). طراحی و آزمودن الگویی از پیشایندها و پیامدهای توانمندسازی روان‌شناختی. مجله علوم رفتاری، دوره ۸، شماره ۴، صص ۳۹۶-۳۸۳.
- چاوشی، اشکان و هاشمی، سیدرضا (۱۳۹۲)، رابطه رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد شغلی کارکنان بیمارستان دکتر محمد کرمانشاهی کرمانشاه. ماهنامه علمی - پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه، سال هفدهم، شماره یازدهم، صص ۷۴۲-۷۳۴.
- حمید، نجمه و دهقانی‌زاده، زهرا (۱۳۹۱). رابطه بین معنویت، تعهد سازمانی و سلامت عمومی با عملکرد شغلی در پرستاران بالینی. فصلنامه مدیریت پرستاری، سال اول، شماره دوم، صص ۲۸-۲۰.
- رحمان‌پور، لقمان (۱۳۸۲). مدیریت سرمایه اجتماعی، رویکردی اثربخش در مدیریت منابع انسانی. مجله مدیریت و توسعه، دوره ۱۹، شماره ۱۹، صص ۹۳-۷۹.

ساعتچی، محمود؛ کامکاری، کامبیز و عسکریان، مهناز (۱۳۸۹). آزمون‌های روان‌شناختی. تهران: نشر ویرایش.

علیزاده، ابراهیم (۱۳۸۶). عوامل مؤثر بر تمایل ترک شغل کارکنان. *دوماهنامه توسعه انسانی*، پلیمس، سال چهارم، شماره یازدهم، صص ۷۳-۸۹.

کاظمیان، افسانه، نوریان، کبری و پروین، ندا (۱۳۸۴). بررسی ارتباط بین رضایت شغلی و عملکرد کادر پرستاری بیمارستان‌های استان چهارمحال بختیاری. *دو فصلنامه دانشکده‌های پرستاری و مامایی استان گیلان*، سال پانزدهم، شماره پنجاه و چهار، صص ۳۹-۴۴.

گلستانی‌پور، مرتضی، هاشمی، سیداسماعیل، بشلیده، کیومرث، نعیمی، عبدالزهرا و ارشدی، نسرین (۱۳۹۵). طراحی و آزمون الگویی از پیشایندها و پیامدهای معنویت سازمانی در کارکنان شرکت گروه ملی صنعتی فولاد ایران. *مجله دستاوردهای روان‌شناختی (علوم تربیتی و روان‌شناسی دانشگاه شهید چمران اهواز)*، دوره چهارم، سال ۲۳، شماره ۲، صص ۲۱-۵۰.

مقامی، مسعود (۱۳۹۲). تأثیر متقابل رضایت شغلی، عملکرد سازمانی و سلامت روانی کارکنان فاتب. *فصلنامه پلیس پایتخت*، دوره ششم، شماره ۱۷، صص ۵۳-۶۸.

میرزائیان، افسانه و مهداد، علی (۱۳۹۶). پیش‌بینی تلاش شغلی و رفتارهای شهروندی سازمانی از طریق ابعاد انگیزش شغلی. *مجله دستاوردهای روان‌شناختی (علوم تربیتی و روان‌شناسی دانشگاه شهید چمران اهواز)*، دوره چهارم، سال ۲۴، شماره ۱، صص ۱۱۱-۱۲۶.

هاشمی شیخ‌شبان، سید اسماعیل (۱۳۸۶). بررسی روابط ساده، چندگانه و تعاملی متغیرهای مهم محیطی، نگرشی، شخصیتی و عاطفی با رفتارهای نابارور در محیط کار در کارکنان یک شرکت صنعتی. پایان‌نامه دکتری روان‌شناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز.

لاتین

Bresó, E., Salanova, M., & Schaufeli, W. B. (2007). In search of the 'third dimension' of burnout: Efficacy or inefficacy. *Applied Psychology*, 56 (3), 460-478.

Camman, C., Fichman, M., Jenkins, D., & Klesh, J. (1979). *The Michigan organizational assessment questionnaire*. Ann Arbor, MI: University of Michigan.

Choi, S. (2015). *Mediating effects of job satisfaction and organizational commitment on the relationship between public service motivation and*

- performance: A meta-analysis*. Available at SSRN: <http://ssrn.com/abstract=2605709> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2605709>.
- Colquitt, J. A. (2001). On the dimensionality of organizational justice: A construct validation of a measure. *Journal of Applied Psychology*, 86 (3), 386-400.
- Cropanzano, R., Rupp, D. E., & Byrne, Z. S. (2003). The relationship of emotional exhaustion to work attitudes, job performance, and organizational citizenship behaviors. *Journal of Applied Psychology*, 88 (1), 160-169.
- Ferris, D. L., Brown, D. J., Berry, J. W., & Lian, H. (2008). The development and validation of the workplace ostracism scale. *Journal of Applied Psychology*, 93 (6), 1348-1366.
- Gnanakkan, S. S. (2010). Mediating role of organizational commitment on HR practices and turnover intention among ICT professionals. *Journal of Management Research*, 10 (1), 39-61.
- Grandey, A., Cordeiro, B., & Crouter, A. (2005). A longitudinal and multi-source test of the work-family conflict and job satisfaction relationship. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78 (3), 305-323.
- Greenhaus, J. H., & Powell, G. N. (2006). When work and family are allies: A theory of work-family enrichment. *Academy of Management Review*, 31 (1), 72-92.
- Haq, I. U. (2014). Workplace ostracism and job outcomes: Moderating effects of psychological capital. *Human Capital without Borders: Management, Knowledge and Learning for Quality of Life, International Conference*, 1309-1323.
- Hatton, C., & Emerson, E. (1998). Organizational predictors of staff stress, satisfaction, and intended turnover in a services for people with multiple disabilities. *Mental Retardation*, 31 (6), 388-395.
- Heaphy, E. D., & Dutton, J. E. (2008). Positive social interactions and the human body at work: linking organizations and physiology. *Academy of Management Review*, 33 (1), 137-162.
- Hitlan, R. T., Zarate, M. A., & Schneider, K. T. (2003). *Language exclusion: its effects psychological need-threat, workplace attitudes, and intergroup relations*. In Bergman, M. (Chair), Multiple Identities and Discrimination: Examining Intersections of Characteristics. Symposium Presented at the Society for Industrial and Organizational Psychology (SIOP).
- Hochwarter, W. A., Ferris, G. R., Gavin, M. B., Perrewe, P. L., Hall, A. T., & Frink, D. D. (2007). Political skill as neutralizer of felt accountability-job tension effects on job performance ratings: a longitudinal investigation. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 102 (2), 226-239.

- Jhatal, A. A., Mangi, R. A., & Ghumro, I. A. (2012). Antecedents and consequences of employee turnover: Empirical evidence from Pakistan. *British Journal of Economics, Management & Trade*, 2 (4), 279-295.
- Judge, T. A., & Bono, J. E. (2000). Five factor model of personality and transformation leadership. *Journal of Applied Psychology*, 85 (5), 751-756.
- Koh, H. C., & Goh, C. T. (1995). An analysis of the factors affecting the turnover intention of non-managerial clerical staff: A Singapore study. *The International Journal of Human Resource Management*, 6 (1), 103-125.
- Lambert, E., Hogan, N., Jiang, S., Elechi, O., Benjamin, B., Morris, A., Laux, J., & Dupuy, P. (2010). The relationship among distributive and procedural justice and correctional life satisfaction, burnout, and turnover intent: An exploratory study. *Journal of Criminal Justice*, 38 (1), 7-16.
- Lee, K., & Allen, N. J. (2002). Organizational citizenship behavior and workplace deviance: The role of affect and cognitions. *Journal of Applied Psychology*, 87 (1), 131-142.
- LePine, J. A., Podsakoff, N. P., & LePine, M. A. (2005). A meta-analytic test of the challenge stressor hindrance-stressor framework: An explanation for inconsistent relationships among stressors and performance. *Academy of Management Journal*, 48 (5), 764-775.
- Leung, A. S. M., Chen, Y. Y., & Young, M. N. (2011). The impact of workplace ostracism in service organizations. *International Journal Hospitality Management*, 30 (4), 836-844.
- Liu, Y. (2005). *Investigating turnover intention among emergency communication specialists*. A dissertation submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy Department of Psychology College of Arts and Sciences University of South Florida.
- Maertz, C. P. Jr., & Griffeth, R. W. (2004). Eight motivational forces and voluntary turnover: A theoretical synthesis with implications for research. *Journal of Management*, 30 (5), 667-683.
- Mbah, S. E., & Ikemefuna, C. O. (2012). Job satisfaction and employees' turnover intentions in total Nigeria plc. in Lagos State. *International Journal of Humanities and Social Science*, 2 (14), 275-287.
- Messer, B. A., & White, F. A. (2006). Employee's mood, perception of fairness, and organizational citizenship behavior. *Journal of Business and Psychology*, 21 (1), 97-105.
- O'Reilly, J., & Robinson, S. L. (2009). *The negative impact of ostracism on thwarted belongingness and workplace contributions*. Chicago, IL: Academy of Management Meeting.
- Olusegun, S. O. (2013). Influence of job satisfaction on turnover intentions of library personnel in selected universities' in south west Nigeria. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*, Libraries at University of Nebraska-Lincoln.

- Organ, D. W., & Konovsky, M. A. (1989). Cognitive versus affective determinants of organizational citizenship behavior. *Journal of Applied Psychology, 74* (1), 157-164.
- Preacher, K. J., & Hayes, A. F. (2008). *Contemporary approaches to assessing mediation in communication research*. In A. F. Hayes, M. D. Slater, & L. B. Snyder (Eds.), *The Sage sourcebook of advanced data analysis methods for communication research* (13-54). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Ramsey, A. T., & Jones, E. E. (2015). Minding the interpersonal gap: Mindfulness-based interventions in the prevention of ostracism. *Consciousness and Cognition, 31*, 24-34.
- Razza, N. (1993). Determinants of direct-care staff turnover in group homes for individual with mental retardation. *Mental Retardation, 3* (5), 284-291.
- Schmidt, S. W. (2007). The relationship between satisfaction with workplace training and overall job satisfaction. *Human Resource Development Quarterly, 18* (4), 481-498.
- Shokrkon, H., & Naami, A. (2009). The relationship of job satisfaction with organizational citizenship behavior and job performance in Ahvaz factory workers. *Journal of Education & Psychology, 3* (2), 39-52.
- Singh, G., & Slack, N. J. (2016). Job satisfaction of employees undergoing public sector reform in Fiji. *Journal of Business & Economics, 6* (2), 313-323.
- Smith, C. A., Organ, D. W., & Near, G. P. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology, 68* (4), 653-663.
- Vrinda, N. N., & Jacob, N. A. (2015). The impact of job satisfaction on job performance. *International Journal in Commerce, IT & Social Sciences, 2* (2), 27-37.
- Williams, K. D., Govan, C. L., Croker, V., Tynan, D., Cruickshank, M., & Lam, A. (2002). Investigations into differences between social- and cyber ostracism. *Group Dynamics: Theory, Research, and Practice, 6* (1), 65-77.