

## **The Effect of Workplace Loneliness on the Alienation and Job Withdrawal: The Moderating Role of Family to Work Positive Spillover**

**Elham Ebrahimi<sup>1\*</sup>, Shaghayegh Shomali<sup>2</sup>**

*1. Assistant Professor, Institute for Humanities and Cultural Studies, Tehran, Iran*  
*2. MSc., Management Faculty, Kharazmi University, Tehran, Iran*

(Received: March 29, 2019 ; Accepted: March 14, 2020)

### **Abstract**

Workplace loneliness is defined as an unpleasant feeling that significantly impairs the quality and quantity of a person's social network. The purpose of the present study is to investigate the relationship between workplace loneliness (in the form of emotional deprivation and the lack of social companionship) and work alienation and physical or psychological job withdrawal. In addition, the moderating role of family to work positive spillover has also been tested. This research was an applied study in terms of purpose and a descriptive survey with regard to data collection method. The population of this study was the staff of one of the branches of a state bank in Tehran. Random cluster sampling was used to select participants, while standard questionnaires were used for data collection. The data was analyzed by structural equation modeling using Smart PLS3.2.6 software. The findings showed that workplace loneliness affects the physical or psychological job withdrawal only indirectly and through work alienation. Another notable result of this study was the significance of the moderating role of family to work positive spillover in the relationship between work alienation and job withdrawal. In other words, the effect of work alienation on job withdrawal at lower levels of positive family to work spillover was stronger, and the opposite was observed at high levels of family to work positive spillover.

### **Keywords**

Workplace loneliness, Work alienation, Job withdrawal, Family to work positive spillover.

---

\* Corresponding Author, Email: e.ebrahimi@ihcs.ac.ir

## بازتاب تنهایی در محیط کار بر بیگانگی و کناره‌گیری از کار: نقش تعدیلگر سرریز مثبت خانواده بر کار

الهام ابراهیمی<sup>۱\*</sup>، شقایق شمالی<sup>۲</sup>

۱. استادیار، پژوهشکده اقتصاد و مدیریت، پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی، تهران، ایران

۲. کارشناس ارشد مدیریت، دانشکده مدیریت، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران

(تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۰۱/۰۹ - تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۱۲/۲۴)

### چکیده

تنهایی در محیط کار حسی ناخوشایند تعریف شده است که شبکه روابط اجتماعی فرد را از نظر کیفیت و کمیت به طور قابل توجهی کاهش می‌دهد. هدف از پژوهش حاضر بررسی رابطه بین تنهایی در محیط کار در قالب محرومیت عاطفی و عدم همراهی اجتماعی با بیگانگی از کار و کناره‌گیری فیزیکی یا روانشناختی از کار بود. در این رابطه، نقش تعدیلگر سرریز مثبت خانواده بر کار نیز آزمون شد. این پژوهش از لحاظ هدف کاربردی و از لحاظ نحوه گردآوری داده‌ها توصیفی از نوع پیمایشی است. جامعه هدف این پژوهش کارکنان شعب یکی از بانک‌های دولتی در شهر تهران بودند. روش نمونه‌گیری خوشه‌ای تصادفی بود و برای جمع‌آوری داده از پرسشنامه‌های استاندارد استفاده شد. داده‌ها به روش مدل‌سازی معادلات ساختاری با استفاده از نرم‌افزار Smart PLS 3.2.6 تحلیل شدند. یافته‌های پژوهش نشان داد تنهایی در محیط کار صرفاً به صورت غیرمستقیم و از طریق بیگانگی از کار بر کناره‌گیری فیزیکی یا روانشناختی از کار تأثیرگذار است. نتیجه قابل ملاحظه دیگر این تحقیق معنادار بودن نقش تعدیلگر سرریز مثبت خانواده بر کار در رابطه میان بیگانگی و کناره‌گیری از کار بود. به عبارت دیگر، تأثیر بیگانگی از کار بر کناره‌گیری از کار در سطوح پایین‌تر سرریز مثبت خانواده بر کار قوی‌تر بود و عکس این رابطه در سطوح بالای سرریز مثبت خانواده بر کار مشاهده شد.

### کلیدواژه‌ها

بیگانگی از کار، تنهایی در محیط کار، سرریز مثبت خانواده بر کار، کناره‌گیری از کار.

### مقدمه

امروزه، این موضوع که مهم‌ترین منبع سازمان منابع انسانی است حقیقتی انکارناپذیر است. در این زمینه، هدف سازمان‌ها تأثیرگذاری مثبت بر نگرش کارکنان و بهبود فضای سازمانی به منظور تبدیل شدن به سازمانی با قدرت رقابتی در مقیاس جهانی است (Aytac & Basol 2018). روابط اجتماعی افراد هم در زندگی حرفه‌ای هم در زندگی شخصی آن‌ها مهم است. افراد سعی می‌کنند طیفی از نیازها را از طریق روابط اجتماعی برآورده کنند؛ مانند نیاز به دل‌بستگی، تعلق، وابستگی، و حمایت اجتماعی (Anand & Mishra 2019). در عین حال، تغییر شرایط محیطی و ساختارهای جدیدی که در نتیجه پیشرفت سریع فناوری به وجود می‌آید به تغییر نیازهای انسان انجامیده است. اما یکی از نیازهای بشر، که در این فرایند تغییر نکرده است، نیاز به جامعه‌پذیری است. انسان‌ها، با برقراری روابط سالم با دیگران، برای برآورده کردن نیازهای خود و جامعه‌پذیری تلاش می‌کنند. اگر انسان نتواند با دیگران روابط سالم برقرار کند، دچار مشکلات روحی و جسمی متعدد خواهد شد (Akcit & Barutca 2017). برای انسان تنهایی وضعیتی برخلاف ماهیت و ذات اوست. زیرا انسان‌ها همیشه به ارتباطات و همبستگی اجتماعی نیاز دارند. از سوی دیگر روابط اجتماعی در محیط کار غالباً تحت تأثیر ساختار کاری یا سازمانی قرار می‌گیرد. این موضوع باعث بروز تفاوت در کیفیت روابط اجتماعی مطلوب و عدم توسعه روابط مبتنی بر کار می‌شود. به این طریق، تنهایی در محیط کار به مثابه غم و اندوه ناشی از عدم برقراری ارتباط بین‌فردی با کیفیت بین کارمندان در محیط کار تجلی می‌یابد (Ayazlar & Güzel 2014).

تحقیقات نشان می‌دهند تنهایی در محیط کار مانع از ارتباط و تعامل مؤثر بین اعضا می‌شود و مجموعه‌ای از آثار منفی را بر اعضا و تیم‌ها و سازمان‌ها به جا می‌گذارد (Zhou 2018). مثلاً، تنهایی در کار بر سلامت روانشناختی، عاطفی، جسمانی، و ذهنی فرد تأثیر می‌گذارد (Khan et al 2019). تنهایی با انواع پیامدهای فردی از جمله افسردگی، خصومت، بدبینی، کناره‌گیری اجتماعی، بیگانگی، کم‌رویی، اثرگذاری پایین همراه است (Chan & Qiu 2011). هم‌سو با نتایج تحقیقات یادشده و پیامدهای ناشی از تنهایی در محیط کار، هدف از این تحقیق بررسی دو پیامد جدی تنهایی در محیط کار، یعنی بیگانگی و کناره‌گیری از کار، بود.

از سوی دیگر، حتی فردی که در زندگی روزمره روابط رضایت‌بخش و سالم دارد و دچار تنهایی نیست ممکن است مشکلاتی در ایجاد و حفظ روابط اجتماعی در محل کار داشته باشد. این وضعیت ممکن است فرد را به تنهایی در محیط کار سوق دهد ( Deniz 2019). به عبارت دیگر، وجود ارتباطات خارج از محیط کار، مانند منابع ناشی از سرریز مثبت خانواده بر کار، ممکن است برخی ویژگی‌های نامساعد محیط کار، مانند تنهایی، را کاهش دهد (Mauno et al 2015). این موضوع در تحقیق حاضر با بررسی نقش تعدیلگر سرریز مثبت خانواده بر کار آزمون شده است.

در نهایت اینکه به واسطه تحلیل روابط میان متغیرهای مذکور می‌توان عملکرد ضعیف و رفتارهای کاری غیرمتعارف، مانند بیگانگی از کار و کناره‌گیری از کار، را ریشه‌یابی کرد و چنانچه این موضوع در سازمان محرز شد، با فعالیت‌های مطلوب، وضعیت کاری کارکنان و سازمان را بهبود بخشید.

### بیان مسئله

تنهایی در محیط کار، به معنای عدم برقراری روابط مناسب بین فردی در محیط کار/ سازمان، نگرانی فزاینده‌ای را در زمینه آثار منفی آن بر رفاه کارکنان و عملکرد کاری آنها ایجاد کرده است (Chen et al 2019). تنهایی در محیط کار احساسی ناخوشایند است که یک کارمند، به دلیل روابط اجتماعی ناخوشایند در محیط کار، بدان دچار می‌شود (Lam & Lau 2012). این وضعیت «ارزیابی عاطفی ذهنی کارکنان و احساسات آنها درباره اینکه آیا نیازهای وابستگی آنها از سوی افرادی که با آنها کار می‌کنند و سازمان‌هایی که برای آنها کار می‌کنند تأمین می‌شود یا خیر» تعریف شده است (Ozcelik & Barsade 2018). تنهایی در محل کار موضوعی مهم و حیاتی شناخته شده که مشکلات بیشماری در سازمان به وجود می‌آورد. سازمان‌های امروزی در حال حاضر با همه‌گیر شدن تنهایی در محیط کار مواجه‌اند که به سطح پایین‌تر عملکرد و رضایت فردی منجر می‌شود (Promsri 2018b).

در عین حال، در دنیای معاصر روابط سازمانی به گونه‌ای است که کم‌رنگ شدن برخی جنبه‌های اخلاقی و انسانی در محیط کار باعث بیگانگی از کار<sup>۱</sup> می‌شود. احساس بیگانگی از کار مانعی اساسی برای پویایی افراد و به تبع آن سازمان و کل جامعه است که در بلندمدت خسارت‌های جبران‌ناپذیری بر پیکره جامعه وارد می‌کند (تاجوران و سیف، ۱۳۹۶). انسان، در حالت بیگانگی، انعکاس وجود خود را در فعالیت‌ها و آثارش نمی‌بیند و نمی‌تواند همه استعدادهای خود را شکوفا سازد. چنین انسانی، به جای احساس خوشبختی، احساس شوربختی و ناکامی می‌کند و قادر نیست جسم و ذهن خود را آزادانه پرورش دهد. زیرا کار برای او جنبه تحصیلی و اجباری دارد و برای ارضای نیازهایش نیست؛ بلکه ابزاری برای برآوردن نیازهای دیگران است (Naderi Beni et al 2015).

کناره‌گیری کارکنان از یک سازمان می‌تواند آشکال رفتاری فراوان داشته باشد؛ از جمله جابه‌جایی، غیبت، تأخیر. همچنین ممکن است به صورت کناره‌گیری روانشناختی بروز و ظهور یابد؛ مانند عدم درگیری شغلی<sup>۲</sup> (Beehr & Gupta 1978). رفتار کناره‌گیری می‌تواند در پی تنهایی در محیط کار یا بیگانگی از کارکنان مشاهده شود. بنابراین، در این مطالعه محققان قصد داشتند رابطه بیگانگی از کار را، که می‌تواند ناشی از تنهایی در محیط کار نیز باشد، بر کناره‌گیری از کار بررسی کنند. متغیر دیگری که در این تحقیق بدان پرداخته شد بُعد مثبت مناسبات کار و زندگی<sup>۳</sup>، یعنی سرریز مثبت خانواده بر کار<sup>۴</sup>، بود. علت تمرکز بر این متغیر، به منزله یک متغیر تعدیلگر در پژوهش حاضر، این بود که تحقیقات نشان می‌دهند سرریز مثبت خانواده بر کار می‌تواند برخی ویژگی‌های نامساعد محیط کار را کاهش دهد (Mauno et al 2015). ازین‌رو، در این تحقیق رابطه میان متغیرهای مذکور در یکی از صنایع خدماتی بسیار مهم، یعنی صنعت بانکداری، بررسی شد. از آنجا که در حال حاضر صنعت بانکداری را نیروهای مختلف خارجی به چالش کشیده‌اند، که نیازمند تغییر

- 
1. Work Alienation
  2. Job Involvement
  3. Work life interface
  4. Family to work positive spillover

و سازگاری گسترده است، تشخیص اینکه چه عواملی بر سیستم اثرگذارند برای بانک‌ها بسیار مهم و باارزش است (Promsri 2018a). علت انتخاب کارکنان شعب بانک به عنوان جامعه آماری ماهیت کاری پرمشغله و در عین حال عمدتاً یکنواخت این شغل، محیط کاری ایزوله، وجود شیفت‌های کاری، و دیگر عواملی بود که می‌تواند به تنهایی یا بیگانگی از کار کارکنان منجر شود. بدین ترتیب، با توجه به اهمیت موضوع تنهایی در محل کار، فراگیر شدن روبه‌رشد این وضعیت، و عواقب ناشی از آن که بر کارمند و سازمان اثر می‌گذارد با انجام دادن این تحقیق سعی شد این موضوع در صنعت بانکداری بررسی شود و با شناخت زوایای مختلف تنهایی کارکنان در محیط کار و پیامدهای آن، مانند بیگانگی و کناره‌گیری از کار، به مدیریت هر چه بهتر کارکنان و اصلاح شرایط کاری آن‌ها کمک شود.

### مبانی نظری و پیشینه پژوهش

#### تنهایی در محیط کار

تنهایی احساسی ناخوشایند است که وقتی شبکه روابط اجتماعی فرد از نظر کیفیت و کمیت به طور قابل توجهی کاهش می‌یابد احساس می‌شود. ویس<sup>۱</sup> (۱۹۷۳) ادعا می‌کند تنهایی در شرایطی رخ می‌دهد که فرد به اندازه کافی تعامل اجتماعی نداشته باشد یا از روابط نزدیک رضایت‌بخش برخوردار نباشد. او بر آن است که تنهایی صرفاً ناشی از تنها بودن فیزیکی فرد نیست، بلکه با فقدان روابط مورد نیاز یا مجموعه‌ای از روابط با افراد مرتبط است. به همین ترتیب، تنهایی را یک وضعیت ذهنی غمناک ناشی از تجربیات اجتماعی شخص توصیف می‌کند (Erdil & Erston 2011). اصطلاح تنهایی در محیط کار بر وضعیت روحی و روانی ناخواسته کارکنان دلالت می‌کند که ناشی از عدم همراهی کیفی در سطح بین‌فردی است. طبق نظر هاگلی<sup>۲</sup> و کاسیپو (۲۰۱۰)، ظهور این وضعیت نامطلوب در کار به طیف وسیعی از مشکلات ناخواسته روانشناختی و شخصی و سازمانی، مانند عدم توسعه روابط اجتماعی و تضعیف رفتار شهروندی سازمانی و فرهنگ و تعهد سازمانی، مربوط می‌شود (Ghadi 2017).

1. Weiss

2. Cacioppo

تنهایی مجموعه‌ای پیچیده از احساسات تعریف شده است؛ شامل واکنش‌هایی در زمینه فقدان نیازهای صمیمیت و نیازهای اجتماعی. وقتی یک کارمند در برقراری ارتباط و حمایت اجتماعی در محیط کار با مشکل روبه‌رو می‌شود تنهایی در محیط کار ظهور می‌کند.

تنهایی عاطفی و تنهایی اجتماعی دو نوع مشخص تنهایی در محیط کارند؛ درحالی‌که تنهایی عاطفی بر روابط یک به یک با افراد متمرکز است، تنهایی اجتماعی در روابط با بیش از یک نفر اتفاق می‌افتد (Santas et al 2016). تنهایی اجتماعی به این معناست که فرد با دیگر اعضای سازمان رابطه‌ای ضعیف دارد یا هیچ ارتباطی با آن‌ها ندارد. تنهایی عاطفی شامل کیفیت روابط کارمند با همکارانش است. تنهایی عاطفی در محل کار زمانی بروز می‌کند که کارمند از انتقال دیدگاه خود به سایر کارکنان خودداری می‌کند و فکر می‌کند سایر کارکنان نمی‌توانند دیدگاه‌های او را درک کنند (Tabanali 2016).

رایت<sup>۱</sup> و همکارانش (۲۰۰۶) توضیح می‌دهند که تنهایی در محیط کار بر دو بعد تأکید می‌کند؛ محرومیت عاطفی<sup>۲</sup> و همراهی اجتماعی<sup>۳</sup>. محرومیت عاطفی به کیفیت روابط بین فردی در محیط کار مربوط است و شامل مفاهیم کلیدی احساس، جدا شدن، بیگانگی، و قطع رابطه می‌شود. نیز، ساختاری مشابه با تنهایی عاطفی دارد. همراهی اجتماعی به دامنه کفایت تعامل اجتماعی در محل کار مربوط است و شامل مفاهیم کلیدی اشتراک و گذران وقت با گروه می‌شود. نیز ساختاری مشابه با تنهایی اجتماعی دارد (Wright et al 2006). محرومیت عاطفی وضعیتی تعریف می‌شود که در آن کارکنان احساس بیگانگی، عقب‌نشینی، رها شدن، خالی بودن (پوچی)، دور شدن، قطع ارتباط، و ناراضی بودن از روابط شخصی خود در محیط کار می‌کنند. در مقابل، فقدان همراهی اجتماعی با عدم احساس بخشی از یک گروه دوستی بودن یا احساس عدم حضور در گروه‌های جمعی همراه است (Öge et al 2018). در این پژوهش، دو بُعد محرومیت عاطفی و همراهی اجتماعی ابعاد اصلی متغیر تنهایی در محیط کار در نظر گرفته شد.

- 
1. Wright
  2. Emotional Deprivation
  3. Social Companionship

### کناره‌گیری از کار

قصد کناره‌گیری از کار<sup>۱</sup> مشغول بودن ذهن کارکنان به اینکه در آینده نزدیک شغل خود را ترک خواهد کرد تعریف شده است. در حوزه تحقیقات سازمانی، رفتار کناره‌گیری اقداماتی تعریف شده است برای ایجاد فاصله یا شکاف جسمی یا روانشناختی بین کارکنان و محیط کارشان (Pelled & Xin 1999). به عبارت دیگر، کناره‌گیری عبارت است از هر گونه رفتار هدفمند که توسط آن کارمند تلاش می‌کند از کار یا نشان دادن تمایل و علاقه به کار یا سازمان خودداری کند. کناره‌گیری از شغل نوع خاصی از انصراف و مستلزم ۱. خروج فیزیکی از محل کار (مانند عدم حضور، تأخیر، ترک سازمان) و ۲. قصد اجتناب (عدم ارتباط یا پیوند روانشناختی) است (Sliter et al 2012). کناره‌گیری از شغل در بُعد روانشناختی آن مجموعه‌ای از رفتارها تعریف شده است که افراد ناراضی برای دوری از شرایط کار نمایش می‌دهند؛ رفتارهایی که برای اجتناب از مشارکت در موقعیت‌های کاری ناراضی‌کننده طراحی شده است (Hanisch & Hulin 1990) یا برای اجتناب از انجام دادن وظیفه کاری خاص یا کاهش زمان صرف‌شده در یک شغل به منظور حفظ نقش سازمانی فعلی خود (Abubakar et al 2017).

با وجود اهمیت هر دو بُعد فیزیکی و روانشناختی کناره‌گیری از کار، اکثر مطالعات بر بُعد خروج فیزیکی، از قبیل ترک سازمان یا ترک شغل، متمرکز شده‌اند (Carmeli & Gefen 2005) و میان تنهایی در محیط کار و کناره‌گیری فیزیکی از کار رابطه معنادار یافته‌اند (Aytac 2014; Ghadi 2017; Kaymaz et al 2014; Aytac & Basol 2018; Aytac 2015). در پژوهش حاضر، بر هر دو بُعد فیزیکی و روانشناختی کناره‌گیری از کار تأکید شده است. بنابراین، اولین فرضیه پژوهش عبارت است از:

H<sub>1</sub>: تنهایی در محیط کار با کناره‌گیری از کار رابطه مثبت و معنادار دارد.

### بیگانگی از کار

بیگانگی از کار به معنای تفکیک روانشناختی تصویر شخص و روابط اجتماعی در داخل و



خارج از محیط کار است. کارل مارکس<sup>۱</sup> (۱۹۶۱) به آثار اقتصادی بیگانگی از کار و سیمن<sup>۲</sup> (۱۹۵۹) از منظر اجتماعی و سیاسی به این موضوع پرداخته است. از دیدگاه دوم، بیگانگی با احساس بی‌قدرتی<sup>۳</sup>، بی‌معنایی<sup>۴</sup>، و خودباختگی<sup>۵</sup> همراه است (Amarat et al 2019). احساس بی‌قدرتی ناشی از آن است که انتظارات فرد و امکاناتی که تصور تحقق آن‌ها را دارد توسط دیگران تعیین شوند و شخص برای تغییر آن احساس ناتوانی کند (Kartal 2018). بی‌معنایی نشان‌دهنده این است که فرد در یافتن و به کار بردن معیارهای مناسب برای محک زدن اهمیت کارها و ارزش‌ها دچار مشکل است (مصطفوی راد و همکاران، ۱۳۸۹). بنابراین، ممکن است در تحقق آینده‌ای که رؤیای آن را دارد ناامید شود (Seeman 1983). خودباختگی وضعیتی است که در آن فرد نمی‌تواند ارزش‌ها و نیازها و خواسته‌های خود را بازتاب دهد (Özer et al 2019). به عبارت دیگر، هنگامی که کار به مسیری برای ارضای نیازهای صرفاً بیرونی تبدیل شود، نه وسیله‌ای برای نشان دادن و بروز قابلیت بالقوه فرد، خودباختگی ایجاد می‌شود (دامغانیان و حاج کاظمی، ۱۳۹۳).

بیگانگی از کار نتایج منفی فردی و سازمانی متعددی دارد. نخست، یک کارمند بیگانه با کار وضعیت روانشناختی غیرطبیعی نشان می‌دهد. به طور کلی، او به دلیل شرایط سازمانی و محیطی، تحولات مربوط به شغل خود را بی‌معنی می‌داند. بنابراین، احساس عدم کفایت و ضعف می‌کند. علاوه بر آن، خود را از محیط کار و همکاران دور می‌کند، منزوی می‌شود، و به شغل خود نگرش منفی خواهد داشت (Erdem 2014).

### نقش میانجی بیگانگی از کار

بیگانگی از کار می‌تواند تحت تأثیر روحیه عاطفی و شناختی فرد یا ناشی از عوامل فردی و اجتماعی و فرهنگی باشد. این مفهوم را می‌توان بی‌معنی پنداشتن شغل فعلی، عدم توانایی در رضایتمندی از روابط مرتبط با کار، احساس تنهایی، بی‌کفایتی، ضعف، از دست

1. Karl Marx
2. Melvin Seaman
3. Powerlessness
4. Meaninglessness
5. Self-Estrangement

دادن امید به آینده، و درک خود به مثابه یک چرخ‌دنده ساده در سیستم قلمداد کرد (Canan & Kösterelioğlu 2016). از سویی، از آنجا که تنهایی در محیط کار به صورت اندوه ناشی از عدم ارتباط بین فردی با کیفیت با سایر کارکنان در محیط کار آشکار می‌شود، می‌تواند پیش‌آیندی برای بیگانگی از کار باشد (Ayazlar & Güzel 2014). در عین حال، کارکنان بیگانه از کار ممکن است علائم کناره‌گیری از خود نشان دهند. مثلاً، غیبت به عقب‌نشینی رفتاری اشاره می‌کند که در آن کارکنان کار خود را برای مدتی از دست می‌دهند. بیگانگی، از آنجا که شکلی روانشناختی از جدایی محسوب می‌شود، با کناره‌گیری از کار رابطه خواهد داشت. به همین ترتیب، رابطه‌ای مثبت میان قصد ترک شغل و بیگانگی از کار قابل تصور است. چون در این شرایط نیاز کارکنان بیگانه به تعلق کمتر برآورده می‌شود و دلیل کمتری برای ماندن در سازمان دارند (Chiaburu et al 2014). بنابراین، در این مطالعه متغیر بیگانگی از کار به عنوان متغیر میانجی در رابطه میان تنهایی در محیط کار و کناره‌گیری از کار در قالب فرضیه دوم در نظر گرفته شد:

H<sub>2</sub>: بیگانگی از کار در رابطه میان تنهایی در محیط کار و کناره‌گیری از کار نقش

میانجی معنادار دارد.

### سرریز مثبت خانواده بر کار

تعریف اولیه از مفهوم سرریز مثبت<sup>۱</sup> بر این مبنا بود که فعالیت‌های افراد در یک نقش چگونه نقش‌های دیگر را حمایت می‌کنند، تسهیل می‌بخشند، یا بهبود می‌دهند (Crouter 1984). بعدها این تعریف گسترده بدین صورت محدود شد: «زمانی که تجربیات و افکار و احساسات فرد در یک نقش بر تجربیات و افکار و احساسات وی در نقش‌های دیگر تأثیر مثبت می‌گذارد» (Stephens & Sommer 1996). در تعریف جدیدتر، این مفهوم بدین صورت معرفی شده است: «انتقال ظرفیت‌های مثبت احساسی، مهارتی، رفتاری، و ارزشی از یک حوزه به حوزه دیگر به صورتی که تأثیری سودمند بر آن حوزه بگذارد». مثلاً، هیجان و اشتیاق و شادی از جمله احساساتی هستند که می‌توانند از یک نقش به نقش دیگر منتقل

شوند. ارزش‌هایی مانند استقلال، کنجکاوی، ملاحظه، و ارزش قائل شدن برای تفاوت‌های فردی نیز می‌توانند از حوزه‌های کار و زندگی به یک‌دیگر انتقال یابند (Hanson et al 2006). مفهوم سرریز مثبت کار- خانواده<sup>۱</sup> از مقیاس‌هایی مجزا برای «سرریز مثبت کار به خانواده» و «سرریز مثبت خانواده به کار» استفاده می‌کند. مفهوم سرریز مثبت به دو بُعد احساسی<sup>۲</sup> و ابزاری (ابزار رفتاری<sup>۳</sup> و ابزار ارزشی<sup>۴</sup>) تقسیم می‌شود. در مسیر ابزاری<sup>۵</sup> منابع یک نقش به طور مستقیم باعث ارتقای عملکرد در نقش دیگر می‌شود و در مسیر احساسی<sup>۶</sup> مزایای ناشی از یک نقش به طور غیرمستقیم از طریق ایجاد احساس مثبت در فرد به ارتقای عملکرد او در سایر نقش‌ها منتهی می‌شود (McMillan et al 2011).

### نقش تعدیلگر سرریز مثبت خانواده بر کار

تحقیقات نشان می‌دهند سرریز مثبت کار- خانواده بر ادراک کارکنان از ویژگی‌های شغل و سازمان تأثیر می‌گذارند. مثلاً، عوامل استرس‌زای شغلی یا آن دسته از مطالبات و الزامات شغلی که ممکن است با نقش‌های خانوادگی فرد ناسازگار باشند مناسبات کار و زندگی را تحت تأثیر قرار می‌دهند (Greenhaus & Beutell 1985). از سوی دیگر، منابع ناشی از سرریز مثبت خانواده بر کار می‌توانند برخی از ویژگی‌های نامساعد محیط کار، نظیر احساس عدم امنیت، را کاهش دهند (Mauno et al 2015). به علاوه، در تحقیقات مختلف رابطه بسیاری از نگرش‌های شغلی، نظیر رضایت شغلی و تعهد سازمانی، با مناسبات کار و زندگی بررسی شده است. بنابراین، این احتمال وجود دارد که برخی نگرش‌ها به صورت بالقوه هم تأثیرپذیر هم متأثر از مفهوم مناسبات کار و زندگی به صورت عام و سرریز کار- خانواده به صورت خاص باشند. در این تحقیق، به بُعد مثبت مفهوم مناسبات کار و زندگی، یعنی سرریز مثبت کار- زندگی، توجه شده و به صورت خاص بر سرریز مثبت منابع تحصیل شده در خانواده و تأثیر آن بر کار

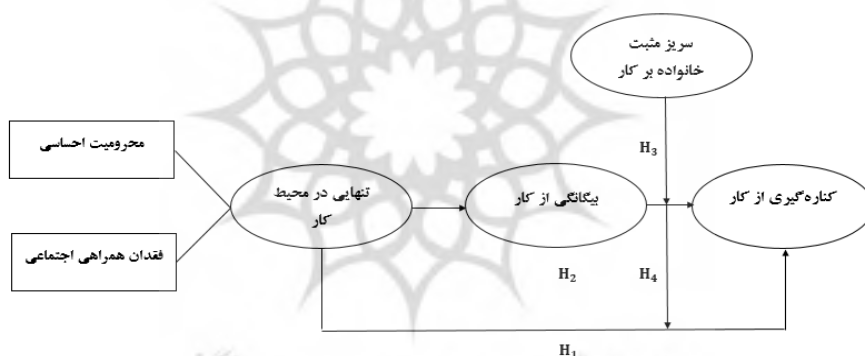
1. Work-Family Positive Spillover
2. Affective
3. Behavior-based instrumental
4. Value-based instrumental
5. Instrumental path
6. Affect path

تمرکز شده است تا رابطه احتمالی این مفهوم بر تخفیف تأثیرگذاری متغیرهای تنهایی در محیط کار و بیگانگی از کار و کناره‌گیری از کار آزمون شود. بنابراین، متغیر سرریز مثبت خانواده بر کار به منزله متغیر تعدیلگر در رابطه میان بیگانگی از کار و کناره‌گیری از کار و نیز در رابطه میان تنهایی در محیط کار و کناره‌گیری از کار در قالب دو فرضیه در نظر گرفته شده است:

H<sub>3</sub>: سرریز مثبت خانواده بر کار در رابطه میان بیگانگی از کار و کناره‌گیری از کار نقش تعدیلگر معنادار دارد.

H<sub>4</sub>: سرریز مثبت خانواده بر کار در رابطه میان تنهایی در محیط کار و کناره‌گیری از کار نقش تعدیلگر معنادار دارد.

بر اساس مطالعه مبانی نظری و پیشینه تجربی و فرضیات تحقیق، مدل مفهومی پژوهش به صورت شکل ۱ قابل نمایش است.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

### روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها توصیفی از نوع پیمایشی است. جامعه هدف این پژوهش کارکنان شعب یکی از بانک‌های دولتی در شهر تهران و روش نمونه‌گیری خوشه‌ای تصادفی بود. در مرحله نخست، شهر تهران به پنج منطقه جغرافیایی (شمال، جنوب، شرق، غرب، مرکز) تقسیم و سپس دو شعبه بانک از هر خوشه انتخاب شد. در نهایت، نمونه‌گیری به طور تصادفی از بین کارکنان شعب صورت گرفت.

حجم جامعه مذکور در مردادماه سال ۱۳۹۸ حدود ۲۰۰۰ نفر و حداقل حجم نمونه بر اساس فرمول کوکران ۳۲۲ نفر بود. ازین رو، تعداد ۳۵۰ پرسشنامه توزیع و تعداد ۳۲۹ پرسشنامه قابل استفاده جمع آوری شد. برای گردآوری اطلاعات در این پژوهش از سنجش‌های پرسشنامه‌های استاندارد به شرح جدول ۱ استفاده شد و مقیاس همه گویه‌های پرسشنامه لیکرت پنج‌گزینه‌ای بود؛ از ۱. کاملاً مخالفم تا ۵. کاملاً موافقم. برای بررسی روایی محتوایی و صوری ابزار جمع‌آوری اطلاعات، پرسشنامه در اختیار ده نفر از متخصصان حوزه منابع انسانی و رفتار سازمانی قرار گرفت و پس از برخی اصلاحات به تأیید آنان رسید.

جدول ۱. اطلاعات مربوط به پرسشنامه پژوهش

متغیر	ابعاد	نمایه	تعداد گویه‌ها	نمونه گویه	بار عملی
تنهایی در محیط کار (زیارت و همکاران) (۲۰۰۶)	محرومیت احساسی	ED	۹	من اغلب از نظر احساسی از افرادی که با آنها کار می‌کنم فاصله دارم.	۰/۷۶۴
	فقدان همراهی اجتماعی	SC	۷	از رابطهای که در محل کار دارم احساس رضایت می‌کنم (R).	۰/۷۴۱
				هیچ‌کس در محل کارم نیست که اگر بخواهم بتوانم افکار شخصی‌ام را با او در میان بگذارم.	۰/۷۰۶
بیگانگی از کار (مناز ۱۹۸۱)	بی‌قدرتی	PO	۷	احساس می‌کنم بخشی از گروه‌های دوستی در محل کار هستم (R).	۰/۸۲۶
	بی‌معنایی	ME	۷	من قادر به ایجاد تغییر در فعالیت‌های شغلی خود نیستم.	۰/۸۸۲
	خودباختگی	SE	۷	من این فرصت را دارم که قضاوت خود را درباره کار اعمال کنم (R).	۰/۸۵۴
				اغلب احساس می‌کنم کار من بسیار ناچیز به حساب می‌آید.	۰/۷۶۵
کناره‌گیری از کار (لهمان و سیپسون ۱۹۹۲)	کناره‌گیری فیزیکی	PHW	۴	کار من در عملکرد موفقیت‌آمیز سازمان نقش قابل توجهی دارد (R).	۰/۷۵۸
	کناره‌گیری روانشناختی	PSW	۸	من در کاری که انجام می‌دهم حس توفیق ندارم.	۰/۷۲۳
				کار من یک تجربه بالذات ارزشمند است (R).	۰/۷۱۹
بعد احساسی				زمانی بیشتر از حد مجاز برای ناهار و استراحت صرف می‌کنم.	۰/۷۴۳
				در محل کار خوابم می‌برد.	۰/۷۱۲
بعد ابزار رفتاری				در محل کار به رویاهایم فکر می‌کنم.	۰/۷۱۱
				به استعفا از کار فعلی‌ام فکر می‌کنم.	۰/۷۲۹
بعد ابزار ارزشی				وقتی در خانواده همه چیز خوب پیش می‌رود، دیدگاهم درباره کارم بهبود می‌یابد.	۰/۷۴۱
				داشتن یک روز خوب با خانواده باعث می‌شود به کارم هم خوشبین باشم.	۰/۷۰۲
بعد ابزار رفتاری				رفتارهای ضروری در زندگی خانوادگی‌ام به رفتارهایی منجر می‌شوند که در کارم به من کمک می‌کنند.	۰/۸۳۲
				مهارت‌های توسعه‌یافته در زندگی خانوادگی‌ام در کارم هم به من کمک می‌کند.	۰/۸۱۲
بعد ابزار ارزشی				ارزش‌های خانوادگی‌ام را در موقعیت‌های کاری هم به کار می‌گیرم.	۰/۸۳۴
				ارزش‌هایی که از طریق تجربیات خانوادگی فرامی‌گیرم در انجام دادن مسئولیت‌های کاری به من کمک می‌کنند.	۰/۷۵۹

برای تعیین پایایی سازه‌ها از شاخص آلفای کرونباخ و معیار پایایی مرکب و برای تعیین روایی آن‌ها از روایی همگرا استفاده شد. همان‌طور که در جدول ۲ دیده می‌شود، ضریب آلفای کرونباخ (C alpha) و پایایی مرکب (CR) برای همه سازه‌ها بیشتر از ۰/۷ است که نشان‌دهنده سازگاری درونی مدل است. مقادیر روایی همگرا (AVE) نیز برای همه سازه‌ها بالای ۰/۵ است که نشان‌دهنده اعتبار درونی مدل است.

جدول ۲. مقادیر پایایی (آلفای کرونباخ و پایایی مرکب) و روایی همگرا

متغیر	آلفای کرونباخ (C alpha)	پایایی مرکب (CR)	روایی همگرا (AVE)
تنهایی در محیط کار	۰/۷۲	۰/۸۶	۰/۵۶
بیگانگی از کار	۰/۸۶	۰/۷۱	۰/۶۷
کناره‌گیری از کار	۰/۸۱	۰/۷۸	۰/۵۳
سرریز مثبت خانواده به کار	۰/۷۹	۰/۷۷	۰/۵۱

### تحلیل داده‌ها و یافته‌ها

برای آزمون مدل مفهومی پژوهش از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری با رویکرد کمترین مربعات جزئی و نرم‌افزار SmartPLS2.0.M3 استفاده شد. نمونه آماری این پژوهش متشکل از ۳۲۹ نفر از کارکنان شعب یکی از بانک‌های دولتی در شهر تهران بودند. ۵۸ درصد از کارکنان زن و ۴۲ درصد مرد بودند. ۳۲ درصد مجرد و ۶۸ درصد متأهل بودند. بیشترین بازه سنی نیز مربوط به ۳۰ تا ۴۰ سال (۴۸ درصد) و بیشترین سطح تحصیلات فوق‌لیسانس (۵۶ درصد) بود.

### آزمون برازش مدل

برای بررسی کیفیت یا اعتبار مدل از شاخص بررسی اعتبار اشتراک و شاخص بررسی اعتبار حشو یا افزونگی استفاده شد. شاخص اشتراک کیفیت مدل اندازه‌گیری هر بلوک را می‌سنجد. شاخص حشو، که  $Q^2$  استون-گیسر نام دارد، با در نظر گرفتن مدل اندازه‌گیری، کیفیت مدل ساختاری را برای هر بلوک درون‌زا اندازه می‌گیرد. مقادیر مثبت این شاخص‌ها بیانگر کیفیت مناسب و قابل قبول مدل اندازه‌گیری و ساختاری هستند. در جدول ۳ مقادیر

شاخص‌های هر متغیر گزارش شده است. شاخص‌ها مثبت و بزرگ‌تر از صفر و نشان‌دهنده اعتبار مدل‌اند.

جدول ۳. شاخص‌های اشتراک (CV-Com) و شاخص حسو (CV-Red)

متغیر	CV-Com	CV-Red
تنهایی در محیط کار	۰/۲۵۳	۰/۲۵۳
بیگانگی از کار	۰/۲۵۳	۰/۲۷۲
کناره‌گیری از کار	۰/۴۳۲	۰/۴۴۸
سرریز مثبت خانواده بر کار	۰/۲۶۵	۰/۲۴۴

برازش مدل کلی پژوهش شامل هر دو بخش مدل اندازه‌گیری و ساختاری است. سه مقدار ۰/۰۱، ۰/۲۵، ۰/۳۶ به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط، قوی برای این معیار معرفی شده است. این شاخص توانایی پیش‌بینی کلی مدل را بررسی می‌کند. شاخص  $^1\text{GoF}$  معیاری برای سنجش عملکرد کلی مدل به شمار می‌رود و به شرح رابطه ۱ محاسبه می‌شود.

$$\sqrt{0.62 \times 0.634} = \text{GOF} = \sqrt{\text{Communality} \times R^2} = 0.627 \quad (1)$$

مقدار این ضریب (۰/۶۲۷) برازش مطلوب مدل کلی پژوهش را نشان می‌دهد.

### آزمون مدل اندازه‌گیری و مدل ساختاری

در یک مدل اندازه‌گیری همگن باید مقدار آماره  $t$  از قدر مطلق عدد ۱/۹۶ در سطح معناداری مورد نظر (۹۵ درصد در این پژوهش) بیشتر و بارهای عاملی هر یک از متغیرهای مشاهده‌پذیر متناظر با متغیر پنهان مربوطه دارای حداقل مقدار ۰/۶ باشند. بر این اساس، گویه‌های دارای بار عاملی کمتر از ۰/۶ از مدل حذف شدند.

مدل درونی ارتباط بین متغیرهای مکنون پژوهش را نشان می‌دهد و با تحلیل آن نتایج فرضیه‌های پژوهش مشخص می‌شود. برای معناداری ضرایب مسیر لازم است در سطح

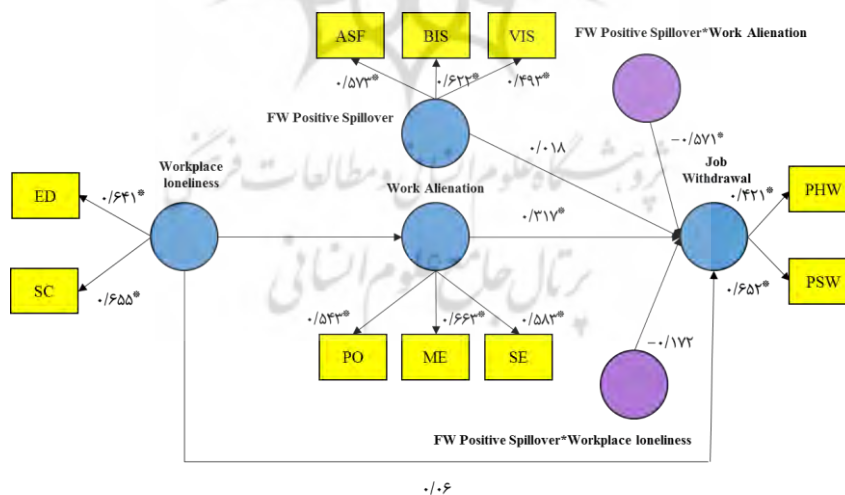
بازتاب تنهایی در محیط کار بر بیگانگی و کناره‌گیری از کار: نقش تعدیلگر سرریز مثبت خانواده بر کار ۵۷۵

معناداری مورد نظر (در پژوهش حاضر ۹۵ درصد) مقدار  $t$  هر مسیر از عدد  $1/96$  بیشتر باشد. نتایج فرضیات پژوهش مطابق با ضرایب مسیر مدل ساختاری در جدول ۴ قابل مشاهده است. به علاوه، در جدول ۵، میزان معناداری هر مسیر و میزان ضریب تعیین متغیر وابسته گزارش شده است. خروجی نرم‌افزار در قالب معناداری و تخمین استاندارد نیز در شکل ۲ نشان داده شده است.

جدول ۴. بررسی فرضیات پژوهش

فرضیه	رابطه	ضرایب مسیر $\beta$	آماره $t$	نتیجه
۱	تنهایی در محیط کار $\leftarrow$ کناره‌گیری از کار	۰/۰۶	۰/۱۷۶	رد فرضیه
۲	تنهایی در محیط کار $\leftarrow$ بیگانگی از کار $\leftarrow$ کناره‌گیری از کار	۰/۳۱۷	۲/۴۷۱	پذیرش فرضیه
۳	سرریز مثبت خانواده بر کار $\downarrow$ بیگانگی از کار $\leftarrow$ کناره‌گیری از کار	۰/۱۷۲	۰/۴۱۵	رد فرضیه
۴	سرریز مثبت خانواده بر کار $\downarrow$ تنهایی در محیط کار $\leftarrow$ کناره‌گیری از کار	۰/۵۷۱	۳/۴۵۸	پذیرش فرضیه

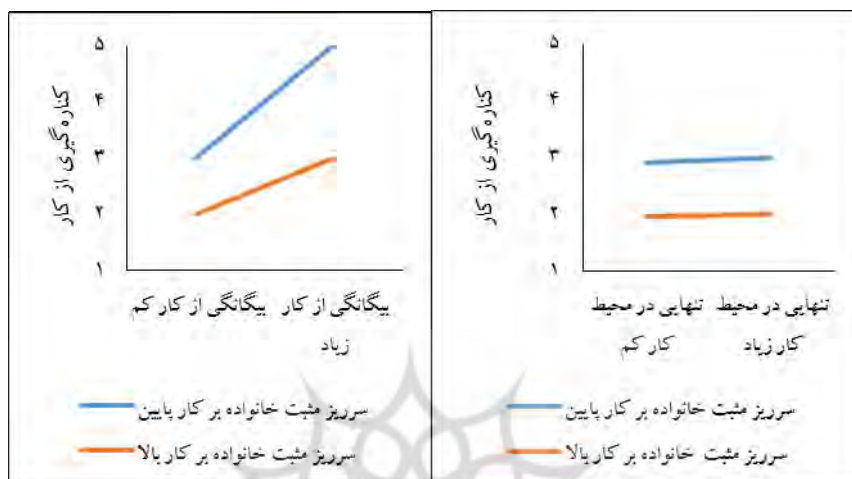
\* معناداری ضرایب مسیر در سطح اطمینان ۹۵٪



شکل ۲. ضرایب مسیر و بارهای عاملی مدل در حالت معناداری



نتایج تعدیلگری متغیر سرریز مثبت خانواده بر کار بر روابط میان تنهایی در محیط کار، بیگانگی از کار، و کناره‌گیری از کار در شکل ۳ نشان داده شده است.



شکل ۳. رابطه تعدیلگری متغیر سرریز مثبت خانواده بر کار بر روابط میان تنهایی در محیط کار، بیگانگی از کار، و کناره‌گیری از کار

همان‌گونه که در شکل ۳ قابل مشاهده است، نقش تعدیلگر سرریز مثبت خانواده بر کار فقط در رابطه میان بیگانگی از کار و کناره‌گیری از کار معنا دار است. بدین معنا که بیگانگی از کار به کناره‌گیری از کار منجر می‌شود و این رابطه در افرادی که سرریز مثبت خانواده بر کار پایین‌تری دارند قوی‌تر است.

### نتیجه و پیشنهاد

در این پژوهش تأثیر تنهایی در محیط کار بر بیگانگی و کناره‌گیری از کار و همچنین تأثیر تعدیلگر سرریز مثبت خانواده بر کار در روابط مذکور بررسی شد. جامعه آماری تحقیق کارکنان شعب یکی از بانک‌های دولتی در شهر تهران بودند و با بهره‌گیری از نظر ۳۲۹ نفر از اعضای جامعه آماری، به عنوان نمونه تحقیق، مدل پژوهش معنا دار بود. بر اساس نتایج این پژوهش، تنهایی در محیط کار به صورت غیرمستقیم از طریق بیگانگی از کار بر کناره‌گیری از کار تأثیرگذار است. این بدان معناست که کارکنانی که به تنهایی عاطفی و

اجتماعی در قالب محرومیت عاطفی و همراهی اجتماعی دچارند بی‌معنایی شغل و خودباختگی و بی‌قدرتی در سازمان را احساس می‌کنند و این موضوع در نهایت به کناره‌گیری از کار منجر می‌شود. البته نتایج تحقیق نشان می‌دهد این کناره‌گیری بیش از آنکه فیزیکی باشد روانشناختی است. این نتیجه با نتیجه تحقیق آمارات<sup>۱</sup> و همکارانش (۲۰۱۹)، که میان پرستاران بیمارستان‌های ترکیه انجام شد، هم‌سوست. البته نتایج تحقیق حاضر نشان می‌دهد این رابطه فقط از طریق متغیر میانجی بیگانگی از کار معنادار است. به عبارت دیگر، تنهایی در محیط کار به خودی خود به کناره‌گیری از کار منجر نمی‌شود و سازوکارهای شناختی دیگری در قالب احساس بی‌معنایی و خودباختگی و بی‌قدرتی این رابطه را معنادار می‌کنند.

نتیجه قابل ملاحظه دیگر این تحقیق معنادار بودن نقش تعدیلگر سرریز مثبت خانواده بر کار در رابطه میان بیگانگی و کناره‌گیری از کار بود. به عبارت دیگر، تأثیر بیگانگی از کار بر کناره‌گیری از کار در سطوح پایین‌تر سرریز مثبت خانواده بر کار قوی‌تر است و بالعکس. بنابراین، سرریز مثبت خانواده بر کار باعث می‌شود بخشی از تأثیر منفی بیگانگی از کار بر کناره‌گیری جبران شود و فرد از طریق کسب مهارت‌های احساسی و رفتاری و ارزشی از طریق خانواده و انتقال آن به محیط کار، به لحاظ روانشناختی، موقعیت مناسب‌تری به دست آورد. هرچند تحقیقات گذشته به تأثیر نقش‌های غیرکاری (و به‌خصوص بُعد منفی آن در قالب تضاد کار و خانواده) بر ابعاد شناختی کناره‌گیری از کار اشاره کرده‌اند (Wang et al 2004)، بر اساس جست‌وجوهای صورت‌گرفته، تحقیقی که به صورت خاص تأثیر نقش‌های غیرکاری مثبت را در قالب مفاهیمی نظیر غنی‌سازی یا سرریز مثبت کار و خانواده بر کناره‌گیری از شغل سنجیده باشد یافت نشد. ازین‌رو، نقش دانش‌افزایی تحقیق حاضر توجه به بُعد مثبت مناسبات کار و زندگی در مفهوم کناره‌گیری از شغل است.

مطابق نتایج تحقیقات، امروزه تنهایی در محیط کار پدیده‌ای فراگیر است که تأثیر زیان‌باری بر عملکرد کارکنان و سازمان‌ها دارد. ازین‌رو، سازمان‌ها برای رفع این مشکل به

راه‌حل‌هایی نیاز دارند. ماهیت کار بانکی در شعب بدین‌گونه است که کارکنان در باجه‌های معینی که برای آن‌ها تعبیه شده کار می‌کنند و میز کار مدیر شعبه و معاون شعبه و دیگر کارکنان در قسمتی از بانک، جدا از باجه‌ها، قرار دارد. با توجه به اینکه اکثر کارکنان شعب بانکی در ارتباط مستقیم با مشتریان بانک‌اند، طبیعتاً، برای معاشرت و گفت‌وگو با همکاران خود فرصت کمی دارند و بخش عمده‌ی زمان کاری خود را تنها، در حال انجام دادن درخواست مشتریان، سپری می‌کنند. با توجه به نتایج تحقیق، می‌توان استدلال کرد، با در نظر گرفتن تنهایی در محیط کار به منزله‌ی ماهیت محیط کار بانکی و همچنین آگاهی فرد از این ماهیت، تنهایی در محیط کار نمی‌تواند به طور مستقیم به تصمیم‌گیری کارکنان در زمینه‌ی کناره‌گیری از شغل منجر شود؛ بلکه ورود متغیرهای شناختی، مانند بیگانگی از کار، این رابطه را معنادار می‌کند.

ماهیت کار بانکی ایجاب می‌کند افراد در انجام دادن وظایف شغلی خود با یک مجموعه وظایف تکراری، برای عمل کردن به درخواست مشتریان و همچنین سایر فعالیت‌های بانکی، سروکار داشته باشند. به‌علاوه، فرد هنگام کار، علاوه بر انجام دادن وظایف خود، با چالش‌های دیگری دست و پنجه نرم می‌کند. مثلاً، هنگام رسیدگی به درخواست مشتریان، آزادی عمل برای وقفه در خدمت‌رسانی به مشتری یا موکول کردن کار (مگر در شرایط خاص) به زمانی دیگر ندارد. نیز، با توجه به اینکه سیستم بانکی کاملاً الکترونیکی است و با داده‌های معین، مانند ارقام و اطلاعات فردی مشتریان، پردازش می‌شود، کارمند بانک نمی‌تواند در صورت ناقص بودن داده‌ها درباره‌ی موضوع مورد نظر به راحتی تصمیم بگیرد یا نظر خود را اعمال کند و اغلب در صورت مواجهه با شرایط این‌چنینی، با کسب تکلیف از مافوق خود، در زمینه‌ی ادامه‌ی پرداختن به درخواست مشتری اقدام می‌کند. به‌علاوه، با توجه به ماهیت شغل کارکنان شعب بانک، میزان مراجعه‌ی مشتریان و فعالیت‌های کاری کارکنان در طول یک روز کاری قابل پیش‌بینی نیست و همچنین، به دلیل روند نظام‌مند فعالیت‌های بانکی و پردازش‌های الکترونیکی، فرد تقریباً قادر به تغییر

فعالیت‌های خود نیست. فرایندی که از آن با عنوان بازآفرینی شغل<sup>۱</sup> یاد می‌شود فرایند ایجاد تغییرات فعال در مرزهای شغل است که افراد با استفاده از آن محدودیت‌های فیزیکی یا احساسی یا شناختی شغل خود را کاهش می‌دهند. اما، حتی این فرایند به دلایل مذکور در این طیف خاص از مشاغل قابل اجرا نیست. کارکنانی که در باجه‌های بانک مشغول خدمت به مشتریان‌اند، اغلب، با این چالش روبه‌رو می‌شوند که آیا وظایف آن‌ها برای سازمان بااهمیت و ارزشمند محسوب می‌شود یا خیر. نیز عملکرد آن‌ها در مقابل سایر فعالیت‌های بانکی ممکن است ناچیز و بی‌اهمیت به نظر برسد و حتی ممکن است تصور کنند وظایف آن‌ها را سایر همکارانشان به راحتی می‌توانند انجام دهند. در مجموع، کارکنان بانک با انجام دادن کارهای یکنواخت فرصت اندکی برای استفاده از توانایی‌ها و مهارت‌های خود و به‌کارگیری خلاقیت در فعالیت‌های کاری خود دارند و این موضوع ممکن است باعث شود شغل خود را کسل‌کننده و غیرجذاب و غیرچالشی بدانند و از انجام دادن وظایف خود حس دلچسپی نداشته باشند. با توجه به چالش‌های یادشده و ماهیت کاری مشاغل بانکی، شاغلان شعب با احتمال بالایی به تنهایی عاطفی و اجتماعی در محیط کار دچار می‌شوند. این تنهایی می‌تواند به احساس بی‌قدرتی و بی‌معنایی و خودباختگی فرد منجر شود و در این صورت در واقع فرد بیگانگی از کار را تجربه می‌کند. این بیگانگی می‌تواند به کناره‌گیری فرد از شغل، هم به صورت فیزیکی (مانند تعجیل یا تأخیر حضور در محیط کار، صرف زمان بیشتر برای استراحت، استفاده از تجهیزات و امکانات محل کار برای منافع شخصی) هم به صورت روانشناختی (مانند فکر کردن به غیبت از کار و استعفا، غوطه‌ور شدن در مسائل شخصی هنگام پرداختن به فعالیت یا صحبت کردن با همکاران درباره مسائل غیرکاری)، منجر شود.

برخی راهبردها و راهکارهای کاهش میزان تنهایی در محیط کار با توجه به حساسیت‌های محیط کار بانکی می‌تواند برگزاری جلسات رسمی با عناوین و قالب‌های

مختلف، نظیر اصطلاحاً *brown bag meeting* ها<sup>۱</sup>، باشد. جلسات دوستانه و غیرکاری برای کارکنان بهتر است با فاصله‌های زمانی معین و به طور مداوم برگزار شود و کارکنان در این جلسات به فعالیت‌هایی بپردازند که روابط دوستانه بین آن‌ها برقرار یا تقویت شود. برگزاری جلسات کوتاه روزانه کاری یا اصطلاحاً *stand up meeting* نیز نمونه‌ای از این راهکارهاست؛ که می‌تواند حاوی گفت‌وگو درباره تجربیات ارائه خدمت به مشتری، نحوه برخورد با مشتری، مرور رویه‌های کاری، بررسی مشکلات شخص در انجام دادن وظایفش، روشن کردن ابهامات کاری، و توصیه‌های سایر همکاران به فرد برای بهبود و حل مشکلات کاری باشد. در صورت امکان، فعالیت به صورت تیمی و گروهی، سپردن برخی وظایف کاری به افراد به صورت گروه‌های کوچک دو یا سه نفره، و تجربه اشتراک دیدگاه‌ها و انعطاف کاری در انجام دادن وظایف در گروه از راهکارهای دیگر رفع تنهایی یا بیگانگی از کار است. در نهایت، برگزاری جلسات خارج از محل کار، تجربه فعالیت‌های متفاوت با ماهیت کار، که می‌تواند با همراهی خانواده کارکنان باشد، وقت گذراندن با خانواده، مرخصی برای سفر، و تسهیم تجربیات خانوادگی در جهت تأثیر مثبت سرریز خانواده بر کار نقش مؤثری در کاهش کناره‌گیری فیزیکی یا روانشناختی از کار خواهد داشت.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
 رتال جامع علوم انسانی

۱. جلسات *brown bag meeting* جلسات غیررسمی هستند که عموماً زمان صرف ناهار در محل کار برگزار می‌شوند. وجه تسمیه این جلسات این است که افراد ناهارهای خود را که در کیسه‌هایی که با کاغذ قهوه‌ای بسته‌بندی می‌شوند می‌آورند.

۲. جلسات *stand up meeting* یا ایستاده جلسات هستند که شرکت‌کنندگان در آن می‌ایستند. ناراحتی ناشی از ایستادن به مدت طولانی که راهکاری برای کوتاه نگه داشتن جلسات است وجه تسمیه این نامگذاری است.

## منابع

- تاجوران، مرضیه؛ محمدحسن صیف (۱۳۹۶). «مدل علی بیگانگی از کار بر اساس کیفیت زندگی کاری و عدالت سازمانی با تأکید بر نقش واسطه‌ای تعارض، تعهد سازمانی، و دلبستگی شغلی معلمان تربیت‌بدنی شهر شیراز»، *مطالعات مدیریت ورزشی*، ۹(۴۳): صص ۶۱-۸۰.
- دامغانیان، حسین؛ محبوبه حاج‌کاظمی (۱۳۹۳). «اثر رهبری تحول‌آفرین بر بیگانگی از کار»، *پژوهشنامه بیمه*، ۲(۲): صص ۸۹-۱۱۲.
- مصطفوی‌راد، فرشته؛ محمدرضا بهرنگی؛ مصطفی عسکریان؛ فرزاد ولی‌الله (۱۳۸۹). «بررسی رابطه فرهنگ سازمانی، کیفیت زندگی کاری، تعهد سازمانی با بیگانگی از کار مدیران مدرسه‌های متوسطه نظری شهر شیراز»، *مجله علوم تربیتی دانشگاه شهید چمران اهواز*، ۱۷(۱): صص ۴۵-۷۸.
- نادری‌بنی، محمود؛ غلامرضا بردبار؛ فرشته پزشکی نجف‌آبادی (۱۳۹۴). «تبیین بیگانگی کاری با ویژگی‌های شغلی و حمایت سازمانی»، *کاوش‌های مدیریت بازرگانی*، ۷(۱۴): صص ۱۶۹-۱۹۰.

## References

- Abubakar, A., Namin, B., Harazneh, I., Arasli, H., & Tunc, T. (2017). Does gender moderates the relationship between favoritism/nepotism, supervisor incivility, cynicism and workplace withdrawal: A neural network and SEM approach. *Tourism Management Perspectives*, 23, 129–139.
- Akcit, V., & Barutca, E. (2017). The Relationship Between Performance and Loneliness at Workplace: A Study on Academicians. *European Scientific Journal, Special Issue*, 235–243.
- Amarat, M., Akbolat, M., Ünal, Ö., & Güneş Karakaya, B. (2019). The mediating role of work alienation in the effect of workplace loneliness on nurses' performance. *Journal of Nursing Management*, 27(3), 553–559.
- Anand, P., & Mishra, S. K. (2019). Linking core self-evaluation and emotional exhaustion with workplace loneliness: does high LMX make the consequence worse? *International Journal of Human Resource Management*, 1–26.
- Ayazlar, G., & Güzel, B. (2014). The effect of loneliness in the workplace on organizational commitment. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 131, 319–325.
- Ayazlar, Gökhan, & Güzel, B. (2014). The Effect of Loneliness in the Workplace on

- Organizational Commitment. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 131, 319–325. <https://doi.org/10.1016/J.SBSPRO.2014.04.124>
- Aykan, E. (2014). Effects of perceived psychological contract breach on turnover intention: Intermediary role of loneliness perception of employees. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 150, 413–419.
- Aytaç, S. (2015). Loneliness as Mediator between Job Satisfaction and Intention to Leave: A Study on Prison Staff in Turkey. *Arabian Journal of Business Management Review*, 5(6), 1–4.
- Aytac, S., & Basol, O. (2018). Mediating role of loneliness and organizational conflict between work overload and turnover intention. In *In Congress of the international Ergonomics Association* (Vol. 827, pp. 291–301). Springer Verlag.
- Beehr, T. A., & Gupta, N. (1978). A note on the structure of employee withdrawal. *Organizational Behavior and Human Performance*, 21(1), 73–79.
- Canan Çetinkanat, A., & Kösterelioğlu, M. A. (2016). Relationship between Quality of Work Life and Work Alienation: Research on Teachers i. *Universal Journal of Educational Research*, 4(8), 1778–1786.
- Carmeli, A., & Gefen, D. (2005). The relationship between work commitment models and employee withdrawal intentions. *Journal of Managerial Psychology*, 20(2), 63–86.
- Chan, S. H., & Qiu, H. H. (2011). Loneliness, job satisfaction, and organizational commitment of migrant workers: Empirical evidence from China. *International Journal of Human Resource Management*, 22(5), 1109–1127.
- Chen, X., Peng, J., Lei, X., & Zou, Y. (2019). Leave or stay with a lonely leader? An investigation into whether, why, and when leader workplace loneliness increases team turnover intentions. *Asian Business and Management*, 1–24.
- Chiaburu, D. S., Thundiyil, T. G., & Wang, J. (2014). Alienation and its correlates: A meta-analysis. *European Management Journal*, 32(1), 24–36.
- Crouter, A. C. (1984). Spillover from family to work: The neglected side of the work-family interface. *Human Relations*, 37(6), 425–441. <https://doi.org/10.1177/001872678403700601>
- Deniz, S. (2019). Effect of loneliness in the workplace on employees' job Performance: A Study for hospital employees. *International Journal of Health Services Research and Policy*, 4(3), 214–224.
- Erdem, M. (2014). The Level of Quality of Work Life to Predict Work Alienation. *Educational Sciences*, 14(2), 534–544.
- Erdil, O., & Erston, Ö. (2011). The relationship between social climate and loneliness in the workplace and effects on employee well-being. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 24, 505–525.
- Ghadi, M. Y. (2017). The impact of workplace spirituality on voluntary turnover intentions through loneliness in work. *Journal of Economic and Administrative Sciences*, 33(1), 81–110.
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *The Academy of Management Review*, 10(1), 76–88.

- <https://doi.org/10.2307/258214>
- Hanisch, K. A., & Hulin, C. (1990). Job attitudes and organizational withdrawal: An examination of retirement and other voluntary withdrawal behaviors. *Journal of Vocational Behavior, 37*(1), 60–78.
- Hanson, G. C., Hammer, L. B., & Colton, C. L. (2006). Development and validation of a multidimensional scale of perceived work-family positive spillover. *Journal of Occupational Health Psychology, 11*(3), 249–265. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.11.3.249>
- Kartal, N. (2018). Evaluating the relationship between work engagement, work alienation and work performance of healthcare professionals. *International Journal of Healthcare Management, 11*(3), 251–259.
- Kaymaz, A., Eroğlu, A., & Sayilar, A. (2014). Effect of Loneliness at Work on the Employees' Intention to Leave, *16*(1), 35–53.
- Khan, H. G. A., Chughtai, M. S., Bashir, A., & Paracha, U. K. (2019). Rejection Sensitivity and Job Performance: Workplace Loneliness as Mediator and Emotional Culture of Companionate Love as Moderator. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences, 13*(4), 997–1016.
- Lam, L. W., & Lau, D. C. (2012). Feeling lonely at work: investigating the consequences of unsatisfactory workplace relationships. *International Journal of Human Resource Management, 23*(20), 4265–4282.
- Mauno, S., De Cuyper, N., Kinnunen, U., Ruokolainen, M., Rantanen, J., & Mäkikangas, A. (2015). The prospective effects of work-family conflict and enrichment on job exhaustion and turnover intentions: comparing long-term temporary vs. permanent workers across three waves. *Work & Stress, 29*(1), 75–94. <https://doi.org/10.1080/02678373.2014.1003997>
- McMillan, H. S., Morris, M. L., & Atchley, E. K. (2011). Constructs of the work/life interface: A synthesis of the literature and introduction of the concept of work/life harmony. *Human Resource Development Review, 10*(1), 6–25. <https://doi.org/10.1177/1534484310384958>
- Öge, E., Cetin, M., & Top, S. (2018). The effects of paternalistic leadership on workplace loneliness, work family conflict and work engagement among air traffic controllers in Turkey. *Journal of Air Transport Management, 66*, 25–35.
- Ozcelik, H., & Barsade, S. G. (2018). No employee an island: Workplace loneliness and job performance. *Academy of Management Journal, 61*(6), 2343–2366.
- Özer, Ö., Uğurluoğlu, Ö., Saygılı, M., & Songur, C. (2019). The impact of work alienation on organizational health: A field study in health sector. *International Journal of Healthcare Management, 12*(1), 18–24.
- Pelled, L. H., & Xin, K. R. (1999). Down and out: An investigation of the relationship between mood and employee withdrawal behavior. *Journal of Management, 25*(6), 875–895.
- Promsri, C. (2018a). Relationship between Loneliness in the Workplace and Deviant Work Behaviors: Evidence from a Thai Government Bank. *Social Science and Humanities Journal, 352–357*.
- Promsri, C. (2018b). The Influence of Employees' Organizational Commitment on



- Workplace Loneliness. *Social Science and Humanities Journal*, 432–437.
- Santas, G., Isik, O., & Demir, A. (2016). The effect of loneliness at work; work stress on work alienation and work alienation on employees' performance in Turkish health care institution. *South Asian Journal of Management*, 10(2), 30–38.
- Seeman, M. (1983). Alienation motifs in contemporary theorizing: The hidden continuity of the classic themes. *Social Psychology Quarterly*.
- Sliter, M., Sliter, K., & Jex, S. (2012). The employee as a punching bag: The effect of multiple sources of incivility on employee withdrawal behavior and sales performance. *Journal of Organizational Behavior*, 33(1), 121–139.
- Stephens, G. K., & Sommer, S. M. (1996). The measurement of work to family conflict. *Educational and Psychological Measurement*, 56(3), 475–486. <https://doi.org/10.1177/0013164496056003009>
- Tabancali, E. (2016). The Relationship between Teachers' Job Satisfaction and Loneliness at the Workplace. *Eurasian Journal of Educational Research*, 16(66), 263–280.
- Wang, P., Lawler, J., Walumbwa, F. O., & Shi, K. (2004). Work-family conflict and job withdrawal intentions: The moderating effect of cultural differences. *International Journal of Stress Management*, 11(4), 392.
- Wright, S. L., Burt, C. D. B., & Strongman, K. T. (2006). Loneliness in the Workplace: Construct definition and scale development.
- Zhou, X. (2018). A review of researches workplace loneliness. *Psychology*, 9(5), 1005–1022.