

## بررسی تاثیر طرد زبانی<sup>۱</sup> در میان کارمندان سازمانی بر روی رفتار کاری میان فردی

علی سنجرائی<sup>۱</sup>

فاطمه سنجرائی<sup>۲</sup>

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۱/۱۸ تاریخ چاپ: ۱۴۰۱/۰۲/۲۸

### چکیده

روندهای سازمانی و دموگرافیک با یکدیگر در ارتباط هستند و مسائل زبانی در کانون این فرایندها قرار دارد. اگرچه زبان از توانایی ذاتی ایجاد پیوندهای میان فردی برخوردار است، اما می تواند به عنوان وسیله ای برای طرد افراد مورد استفاده قرار گیرد. ساختار طرد زبانی این پدیده را توصیف می کند. در این مطالعه، پژوهشگر با استفاده از نظریه هویت قومی-زبانی، بررسی کرد که چگونه طرد زبانی بر دو رفتار کاری میان فردی تأثیر می گذارد: رفتارهای شهروندی میان فردی<sup>۲</sup> و انحراف رفتاری میان فردی<sup>۳</sup>. برای این منظور داده های سه شرکت بزرگ ایرانی استفاده کردیم. نتایج نشان داد که طرد زبانی با ایجاد رفتارهای شهروندی میان فردی پایین تر و رفتارهای انحرافی میان فردی بالاتر همراه بود. این نتایج نشان داد که عدم همگرایی هویتی به عنوان مکانیسمی برای توضیح طرد زبانی که منجر به رفتارهای شهروندی میان فردی و رفتارهای انحرافی میان فردی میشود، عمل می کند. علاوه بر این، کارکنانی که مورد طرد زبانی قرار میگیرند و خودکارآمدی اجتماعی پایین تری دارند در رفتارهای شهروندی میان فردی کمتر و رفتارهای انحرافی میان فردی بیشتری شرکت دارند. ما در مورد پیامدهای نظری مرتبط با پدیده طرد زبانی و پیامدهای آن برای مدیران شاغل در سازمان های گوناگون بحث می کنیم.

### واژگان کلیدی

طرد زبانی، رفتار کاری میان فردی، رفتارهای شهروندی میان فردی، انحراف رفتاری میان فردی

۱. دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد زاهدان، زاهدان، ایران.

۲. کارشناسی ارشد روانشناسی، دانشگاه سیستان و بلوچستان، زاهدان، ایران.

<sup>1</sup> Linguistics ostracism

<sup>2</sup> interpersonal citizenship

<sup>3</sup> Interpersonal deviance

## مقدمه و بیان مساله

از زمانی که کاتز (۱۹۶۴) پیشنهاد کرد که سازمان‌هایی که کاملاً به شرح وظایف برای برانگیختن رفتارهای کارکنان وابسته هستند، احتمالاً عملکرد ضعیفی را تجربه می‌کنند، تحقیقات زیادی در مورد رفتارهای فرانقشی در سازمان‌ها انجام شده است. بیتمن و ارگان (۱۹۸۳) ساختار رفتار شهروندی سازمانی (OCB) را عملیاتی کردند و ۲۰ سال مطالعه زیادی را در مورد این موضوع به حرکت درآوردند (نیهوف و مورمن، ۱۹۹۳، پوسکادوف و دیگران، ۲۰۰۰).

بنابر حکایت بالا، درک کارمند از احساس کنار گذاشته شدن واقعی است. با اینکه همکاران آن کارمند عمداً این شخص را طرد نمی‌کنند - بعید است که تشخیص دهند کارمند هدف در وهله اول احساس طرد شدگی دارد. برخلاف سایر اشکال طرد شدگی که یک کارمند می‌تواند کارمند دیگر را نادیده بگیرد یا از مواجهه با او اجتناب ورزد، طرد زبانی لزوماً شامل حداقل دو یا چند نفر است که یک گروه نوظهور را تشکیل می‌دهند که کارمند طرد شده محرومیت از آن گروه را درک می‌کند؛ به عبارت دیگر، دو ویژگی منحصر به فرد از انواع طرد شدگی وجود دارد مبنی بر اینکه: عموماً غیر هدفمند است و در بطن یک گروه کاری رخ می‌دهد (فریس، چن ولیم، ۲۰۱۷؛ رابینسون، اوریلی و وانگ، ۲۰۱۳). به طور رسمی، چنین طرد زبانی مواردی را منعکس می‌کند که کارمندان هدف به این درک می‌رسند که دیگران در محل کار با استفاده از زبانی که آنها نمی‌فهمند آنها را طرد کرده و یا کنار گذاشته‌اند (دوتان الیاز، سامر و روین، ۲۰۰۸؛ کولکارنی، ۲۰۱۵؛ کولکارنی و سامر، ۲۰۱۵).

پتانسیل طرد شدن ناخواسته زبانی کارمندان باعث شده است که توجه پژوهشگران به این مساله بیشتر شود. تحقیقات اولیه در مورد زبان در محل کار در درجه اول بر روی عوامل سطح کلان، مانند سیاست‌های و دستورات زبانی متمرکز بود. این موارد شامل رویدادهای خاصی هستند که باعث ایجاد تنش‌های زبانی می‌شوند، مانند ادغام شرکت‌های بین‌المللی یا اجرای سیاست‌های فقط به زبان انگلیسی (به عنوان مثال، فیلی، ۲۰۱۳). کارهای دیگر در این حوزه چگونگی مفهوم سازی سازمانها از زبان را به عنوان شایستگی استراتژیک هنگام کار در سطح جهانی بررسی کرده است (به عنوان مثال، هارزینگ و فیلی، ۲۰۰۸، هارزینگ و پودلکو، ۲۰۱۳). با این حال، اخیراً، دانشمندان شروع به کاوش در فرآیندهای زبان سطح پایین‌تری کرده‌اند که در زندگی سازمانی روزمره حاکم است (به عنوان مثال، لکونت، تنزر و ژانگ، ۲۰۱۸). یک نمونه از آن، اعضای سازمان‌های چند قومیتی هستند که در گفتگو با همکاران دارای قومیت مشابه (به عنوان مثال کردی یا ترکی) به جای صحبت کردن به زبان رسمی (در این مورد فارسی)، از زبان مادری خود برای ساده‌تر کردن ارتباطات و بیان احساسات آسان‌تر استفاده می‌کنند.

به طور خلاصه، کارکنانی که از نظر زبانی طرد شده‌اند، هویت زدایی از گروه کاری خود را درک می‌کنند، زیرا آنها خود را عضو یک گروه زبانی می‌دانند (کولکارنی، ۲۰۱۵، واس، البرت و فرینگ، ۲۰۱۴). این مساله بدان دلیل است که زبان به

عنوان روش اصلی انتشار اطلاعات در محل کار عمل می کند و عدم توانایی درک زبانی خاص می تواند فشار قابل توجهی بر روابط میان فردی کارکنان ایجاد می کند (کولکارنی، ۲۰۱۵؛ لورینگ، ۲۰۰۸؛ ژنگ و پلتوکری، ۲۰۱۶).

به نوبه خود، این عدم هویت یابی زبانی بر اقدامات بین فردی تأثیر می گذارد به گونه ای که کارمندی که مورد طرد زبانی قرار گرفته اند رفتارهای شهروندی بین فردی کمتر (اسلاس و اشفورت، ۲۰۰۷) و رفتارهای انحرافی بین فردی بیشتری را از خود به نمایش می گذارند (وادرا و پرت، ۲۰۱۳). رفتارهای شهروندی بین فردی، اعمالی است که به نفع اعضای گروه کاری باشد و به طور غیرمستقیم به عملکرد موثر سازمانی در ارتباط است (به عنوان مثال، انتقال اطلاعات مهم، کمک به دیگران که بار کاری زیادی دارند؛ لی و آلن، ۲۰۱۲). از طرف دیگر، رفتارهای انحرافی بین فردی شامل اقداماتی است که برای سایر اعضای گروه کاری مضر است و از این رو برای عملکرد سازمانی مضر است (به عنوان مثال، رفتارهای بی ادبانه، اظهارنظرهای آزار دهنده؛ بنت و رایبسون، ۲۰۰۰). این قسمت از مدل ما بررسی می کند که چرا طرد زبانی بر اعمال رفتارهای بین فردی تأثیر می گذارد. با این حال، واضح است که کارکنان به میزانی که فرایندهای شناسایی اجتماعی مبتنی بر زبان بر آنها تأثیر می گذارد، با یکدیگر متفاوت هستند. در این راستا، ما پیشنهاد می کنیم که خودکارآمدی اجتماعی (SSE) - توانایی شخص در جهت موفقیت در تعاملات بین فردی - تعدیل کننده مهمی در رابطه با تأثیرات طرد زبانی بر رفتارهای کاری بین فردی می باشد (اندرسون و بتز، ۲۰۰۱). پس از تجربه طرد زبانی، کارکنانی که در توسعه و حفظ روابط با دیگران - که دارای SSE پایین هستند - موفقیت محدودی داشته اند، از توانایی خود برای برقراری مجدد پیوندهای رابطه ای اطمینان کافی نخواهند داشت (دوتا الیز و دیگران، ۲۰۰۹). ما فرض می کنیم که کارمندان با SSE پایین از همکاران خود جدا شده و سعی می کنند درک از خود را از طریق اعمال رفتارهای شهروندی بین فردی و رفتارهای انحرافی بین فردی بیشتر نشان دهند (کرینر و اشفورت، ۲۰۰۴؛ وادرا و پرت، ۲۰۱۳). این قسمت از مدل ما بررسی می کند که چه زمانی استهلال زبانی بر اعمال رفتارهای بین فردی تأثیر می گذارد.

مدل تیوری این مقاله در شکل زیر نشان داده شده است:



در این مطالعه، ما تأثیر مستقیم طرد شدگی زبانی را بر رفتارهای شهروندی بین فردی و رفتارهای انحرافی بین فردی کارمندان سه سازمان مستقر در تهران (تامین اجتماعی، بیمه ایران و بیمه آسیا) آزمایش می کنیم. ما همچنین نقش تعدیل کننده ای SSE را در این دو رابطه مورد بررسی قرار می دهیم.

### چهارچوب نظری تحقیق

رفتار سازمانی بین فردی زمانی رخ می دهد که همکاران فراتر از نیازهای شغلی خود به یکدیگر کمک می کنند، به گونه ای که به طور مستقیم یا غیرمستقیم منجر به افزایش عملکرد شغلی فردی می شود و در نهایت به عملکرد گروهی و سازمانی کمک می کند (بتمن و ارگان، ۱۹۸۳؛ ستون و موشهولدر، ۲۰۰۲).

یک مفهوم مهم در دیدگاه هویت اجتماعی این است که افراد خودپنداره خویش - احساس خود در مورد اینکه چه کسی هستند - را از ارتباط خود با مقوله های اجتماعی مرتبط بدست می آورند و انگیزه دارند که از خودپنداره مثبت برخوردار شوند (تاجفل، ۱۹۷۸؛ تاجفل ترنر، ۱۹۷۹، ۱۹۸۶) نظریه هویت قومی-زبان، تباری مفهومی از دیدگاه هویت اجتماعی را برجسته می کند که بر اساس آن زبان دسته اجتماعی مرتبطی است که خودپنداره افراد را شکل می دهد (گایلز و جانسون، ۱۹۸۱، ۱۹۸۷). از آنجا که زبان مکانیسم اساسی برای برنامه ریزی، برقراری ارتباط و اجرای اهداف مشترک برای گروه های کاری است (چارلز، ۲۰۰۷)، میتوان آن را طبقه اجتماعی برجسته در محل کار در نظر گرفت (به ترنر، هاگ، اوکز، ریچر و وترل، ۱۹۸۷ مراجعه کنید)؛ به عبارت دیگر، زبان نقش اساسی در شکل گیری هویت اجتماعی فرد دارد (بورديا و بورديا، ۲۰۱۵). اول اینکه، کارکنان براساس میزان عضویت (درون گروهی / بیرون گروهی) درمورد میزان مشارکتی که مایلند در گروه کاری خود اعمال کنند، تصمیم می گیرند (تایلر و بلیدر، ۲۰۰۳). در مواردی که کارمندان به شدت با همکاران خود ارتباط برقرار می کنند، به احتمال زیاد رفتارهای شهروندی بین فردی از خود نشان می دهند زیرا موفقیت شخصی خود و همکاران خود را جدایی ناپذیر می دانند. در حالی که کارمندان با گذشت زمان مزایای عضویت در گروه را تجربه می کنند، این مساله تمایل آنها برای ماندن و کمک به گروه را تقویت می کند (کولکارنی و سامر، ۲۰۱۵). هنگامی که این رابطه متشنج شود، مانند موردی از طرد شدگی زبانی، کارمندان دیگر مزایای عضویت در گروه را تجربه نمی کنند. به همین ترتیب، آنها شروع به هویت زدایی از گروه می کنند و سود کمتری - مشارکت شهروندی بین فردی پایین تر در گروه کاری خود - بدست می آورند (لورینگ ۲۰۰۸؛ سلیبوس، المرز و دیگیلدر، ۲۰۰۶).

ثانیاً، هر چه کارمندان طردشدگی زبانی را که منجر به فاصله گرفتن از گروهی خاص می شود بیشتر درک کنند، ارزش شناسایی خود به عنوان عضوی از آن گروه کمتر است (گایلز و جانسون، ۱۹۸۱، ۱۹۸۷؛ تنزر و دیگران، ۲۰۱۴). با کاهش ارزش مرتبط با عضویت در چنین گروهی، سطح تلاش برای حفظ پیوندهای رابطه ای نیز کاهش می یابد (هینز، نیلی و

کرمون، ۲۰۱۴؛ مارسچان، ولج و ولج، ۱۹۹۷). کارکنان سازمانی رفتارهای همراهی کمتری را نشان خواهند داد زیرا تحت تأثیر رفتار دیگران با خودشان قرار می گیرند (تایو، اکینو و پرتولیت، ۲۰۰۷؛ تونگ، بومیستر، دی وال، سیاروکو و بارتلز، ۲۰۰۷) و احساس می کنند دیگرارتباطی با گروه ندارند (او ریلی، رایبسون، بردال و بانکی، ۲۰۱۴)؛ بنابراین، ما پیشنهاد می کنیم:

فرضیه ۱: طرد شدگی زبانی با رفتارهای شهروندی بین فردی رابطه منفی دارد.

### نقش تعدیگری هویت اجتماعی

طرد شدن در محل کار به طور کلی یک تجربه منفی برای کارمندان است و پیوندهای روابط بین فردی را از بین می برد (رایبسون و همکاران، ۲۰۱۳). با این حال، تحقیقات نشان می دهد که اعتقاد شخصی کارمندان به اینکه آنها می توانند پیوندهای رابطه ای را بازیابی کنند، ممکن است به طور قابل توجهی در واکنش آنها به طردشدگی زبانی تأثیر بگذارد (دولتان الیزو دیگران ۲۰۰۹؛ رایبسون و دیگران، ۲۰۱۳). هنگامی که کارمندان طرد زبانی را درک می کنند، ویژگی خاص که ممکن است اعتقاداتشان را برای ورود مجدد به گروه تحت تأثیر قرار دهد، خودکارآمدی اجتماعی است. خودکارآمدی اجتماعی "توانایی خود ارزیابی در برخورد موثر با دیگران" است (شیر، مدوکس، مرکانته، پرنیس-دان، جاکوب و راجرز ۱۹۸۲: ۶۷۰) و به اعتقاد شخصی اشاره دارد که دوستی ها نتیجه مهارت بین فردی خود فرد است (واتسون و نسدال، ۲۰۱۲). کارکنان با خودکارآمدی اجتماعی پایین به دلیل موفقیت قبلی محدودشان در ایجاد و برقراری مجدد روابط با دیگران، از توانایی های اجتماعی خود برای موفقیت در موقعیت های بین فردی اطمینان ندارند (اندرسون و بتز، ۲۰۰۱؛ اسمیتز و بتز، ۲۰۰۲). هنگامی که کارمندان با خودکارآمدی اجتماعی پایین مورد طرد زبانی قرار می گیرند، به دلیل اعتقاد بدبینانه به توانایی خود در ایجاد پیوندهای اجتماعی، احساس بالاتری از هویت یابی را در گروه کاری خود را درک می کنند و به روشی غیرمولد اجتماعی عمل می کنند که برای همکاران ناکارآمد است (گایلز و جانسون ۱۹۸۱؛ واردا و پرات، ۲۰۱۳). از طرف دیگر، اگر کارمندان دارای خودکارآمدی اجتماعی بالایی هستند (به عنوان مثال، کسانی که به توانایی خود در مدیریت شرایط ظریف بین فردی اعتماد دارند) مورد طرد زبانی قرار گیرند، کمتر احتمال دارد که از گروه کاری خود جدا شوند و اقداماتی را انجام دهند که برای گروه کاری آنها ناکارآمد باشد (سینا دیسیویا و ایزن، ۲۰۰۵).

بنابراین، فرض ما این است که کارمندان مورد طرد زبانی با سطح پایین خودکارآمدی اجتماعی رفتارهای شهروندی بین فردی کمتر و رفتارهای انحرافی بین فردی بیشتری نسبت به همتایان خود با خودکارآمدی اجتماعی بالاتر نشان می دهند.

فرضیه ۳ الف: خودکارآمدی اجتماعی رابطه بین طرد زبانی و رفتارهای شهروندی بین فردی را تعدیل می کند به گونه ای که وقتی خودکارآمدی پایین است نسبت به خودکارآمدی بالا رابطه قوی تر است.

فرضیه ۳ ب: خودکارآمدی اجتماعی رابطه بین طرد زبانی و رفتارهای انحرافی بین فردی را تعدیل می کند به گونه ای که وقتی خودکارآمدی اجتماعی پایین است نسبت به زمانی که خودکارآمدی بالا است رابطه قوی تر است.

## روش تحقیق

### روش

کارمندان سه شرکت بزرگ ایرانی برای هدف این مطالعه مورد بررسی قرار گرفتند. این سه شرکت شامل شرکت های ایرانسل، شرکت فولاد مبارکه و شرکت افق کوروش بوده است. محقق اطلاعات تماس کارمندان، به طور خاص، آدرس پست الکترونیکی آنها و وابستگی سازمانی کارمندان و همکاران کار آنها را ارائه جمع آوری کرده است. این روش برای جمع آوری داده های همسان در تحقیقات قبلی مورد استفاده قرار گرفته و داده هایی با کیفیت قابل مقایسه با آنهايي که از طریق روشهای نمونه گیری دیگر بدست آمده اند، بدست داده است (به عنوان مثال، بونر و گرین بوم و قاعد، ۲۰۱۷؛ گران و میر، ۲۰۰۹؛ گریگروس و دیفندورف، ۲۰۱۰). تمامی کارمندان موارد مربوط به استرالیسم زبانی، SSE و متغیرهای کنترل را تکمیل کردند (در زیر بحث می شود).

### شرکت کنندگان

ما پرسشنامه ها را برای ۵۲۳ نفر از کارمندان که شرایط کارمند تمام وقت بودن را داشتند، ارسال کردیم. از این تعداد، ۴۸۶ کارمند (۲۵۱ زن و ۲۳۵ مرد) پرسشنامه ها را کامل کردند. کارکنان دارای میانگین سنی ۴۲,۳۶ سال ( $SD = ۱۷,۵۶$ )، به طور متوسط ۳۹,۲۵ ساعت ( $SD = ۳۳,۱۱$ ) ساعت در هفته کار می کردند و به طور متوسط ۵,۶۵ سال ( $SD = ۷,۳۶$ ) سابقه کاری در سازمان خود بودند. اکثر شرکت کنندگان در گروه های بیش از ۲ تا ۱۰ کارمند (۶۶٪) کار می کردند.

### ابزار تحقیق

#### پرسشنامه طرد زبانی

با استفاده از متخصصان حوزه محتوا و استفاده از داده های سه نمونه از کارگران آمریکایی، فیست (۲۰۱۹) پرسشنامه ای برای اندازه گیری طرد زبانی توسعه داده است. ما در این پژوهش، برای بررسی طرد زبانی بین کارمندان ایرانی از این پرسشنامه استفاده کردیم. برای این منظور، ابتدا پرسشنامه توسط سه متخصص زبانشناسی ایرانی به فارسی برگردان شد. سپس، برای بررسی تطبیق پرسشنامه با نسخه انگلیسی، نسخه ترجمه شده فارسی دوباره به انگلیسی توسط متخصص ترجمه، برگردان گردد. نتایج نشان دهنده ۹۵٪ همپوشانی دو نسخه انگلیسی بود. به منظور بررسی طرد زبانی، کارمندان پرسشنامه را به عنوان عضوی از گروه کاری خود در مقیاس ۵ نمره ای (۱ = هرگز به ۵ = تمام وقت) پر کردند. این پرسشنامه دارای ۲۰ گزینه در رابطه با رابطه زبانی بین کارمندان می باشد. ضریب آلفای طرد زبانی ۰,۹۵ بود.

پرسشنامه رفتارهای شهروندی بین فردی. به منظور ارزیابی رفتارهای شهروندی بین فردی از پرسشنامه لی و آلن (۲۰۰۲)؛  $\alpha = 0.87$  که دارای هشت ماده ای می باشد در این مطالعه استفاده کردیم. برای این منظور، کارمندان میزان درگیری رفتارهای شهروندی بین فردی (به عنوان مثال، "همکار من به دیگران که غیبت کرده اند کمک می کند") در مقیاس ۵ درجه ای نمره دادند (۱ = کاملاً مخالف تا ۵ = کاملاً موافق).

پرسشنامه رفتارهای انحرافی بین فردی. همچنین، برای ارزیابی رفتارهای انحرافی بین فردی، از پرسشنامه هفت ماده ای بنت و رایبسون (۲۰۰۰؛ آلفا = ۰,۹۱) استفاده کردیم. همکاران با استفاده از مقیاس ۷ درجه ای (۱ = هرگز به ۷ = روزانه) میزان رفتارهای انحرافی بین فردی (به عنوان مثال، "همکار من به شخصی در محل کار خود توهین کرد") را مورد بررسی قرار دادند.

پرسشنامه خودکارآمدی اجتماعی. برای بررسی خودکارآمدی اجتماعی، از مقیاس شش ماده ای مقیاس شش ماده ای شرر و همکاران استفاده کردیم (شرر و همکاران، ۱۹۸۲)؛  $\alpha = 0.75$  در این پرسشنامه، کارمندان میزان توافق با اظهارات مربوط به زندگی اجتماعی خود را نمره دهی کردند (به عنوان مثال، "من دوستان جدیدم را از طریق تواناییهای شخصی خود در دوستیابی پیدا کردم"). این پرسشنامه دارای مقیاس ۴ درجه ای بود (۱ = کاملاً مخالفم به ۴ = کاملاً موافقم).

## نتایج

جدول ۱ آمار توصیفی، برآورد قابلیت اطمینان و همبستگی های دو متغیره را ارائه می دهد. ابتدا یک سری تحلیل عاملی تأییدی (CFA) را با استفاده از Mplus 8.0 برای ارزیابی متمایز بودن ابزارها در نظرسنجی کارمندان انجام دادیم. مدل پیش فرض چهار عاملی شامل طرد زبانی، طرد در محل کار، تفاوت های جمعیتی و خودکارآمدی اجتماعی بود که هر سازه بر روی عوامل جداگانه بارگذاری شده بود. این مدل تناسب خوبی با داده ها نشان داد:  $\chi^2(318) = 559.54, p < .01$ . شاخص تناسب مقایسه ای (CFI = 0.95)، شاخص تاکر-لوییس (TLI = 0.95)، ریشه میانگین مربع خطای تقریب (RMSEA = 0.06) و میانگین ریشه باقیمانده مربع استاندارد (SRMR = 0.04)، نیز اعداد مناسبی را نشان داد. ما این مدل را از طریق آزمون اختلاف مربع کای با مدلهای جایگزین مقایسه کردیم. یک مدل سه عاملی که در آن تفاوت های جمعیتی و خودکارآمدی اجتماعی بر روی یک عامل بارگذاری شده بود و به طور قابل ملاحظه ای تناسب داده پایین تری را نشان داد:  $\Delta \chi^2(3) = 270.59, p < .01, \chi^2(321) = 830.13, p < .01, CFI = .84, TLI = .83, RMSEA = .09, SRMR = .10$

مدل دو عاملی که در آن طرد زبانی و طرد محیط کار بر روی یک عامل بارگذاری شد و تفاوت های جمعیتی و خودکارآمدی بر روی عامل دوم بارگذاری شد، تناسب بدتری با داده ها داشت:

$\Delta \chi^2(2) = 882.87, p < .01, \chi^2(323) = 1,713.00, p < .01, CFI = .57, TLI = .54, RMSEA = .14, SRMR = .14$

سرانجام، مدلی که در آن همه سازه‌ها بر روی یک عامل بارگذاری شده‌اند نیز تطابق ضعیفی با داده‌ها دارد:

$$\Delta \chi^2(1) = 286.57, p < .01, \chi^2(324) = 1,999.57, p < .01, CFI = .50, TLI = .46, RMSEA = .15, SRMR = .14.2$$

این نتایج شواهدی از متمایز بودن سازه‌ها را ارائه می‌دهد.

محققین پیشنهاد کردند که طردشدگی زبانی با رفتارهای ضعیف شهروندی بین فردی (فرضیه ۱) و رفتارهای قوی انحرافی بین فردی در ارتباط می‌باشد (فرضیه ۲). همبستگی‌های دوسویه بین طردشدگی زبانی و رفتارهای شهروندی بین فردی ( $r = .25$ ،  $p < .01$ ) و رفتارهای انحرافی بین فردی ( $r = .38$ ،  $p < .01$ ) پشتیبانی اولیه را برای فرضیه‌های ۱ و ۲ فراهم می‌کند (جدول ۱ را ببینید).

محققین این فرضیه‌ها را با استفاده از تحلیل رگرسیون سلسله‌مراتبی به طور رسمی بررسی کردند (جدول ۲ را ببینید). نتایج نشان داد که پس از کنترل سال اشتغال، توانایی زبانی، تفاوت‌های جمعیتی و طردشدگی در محیط کار، طردشدگی زبانی با رفتارهای شهروندی بین فردی رابطه منفی داشت ( $b = -0.13$ ،  $SE = 0.06$ ،  $p < .05$ ؛ مدل ۲، جدول ۲) و به طور مثبت با رفتارهای انحرافی بین فردی ارتباط داشت ( $b = 0.44$ ،  $SE = 0.09$ ،  $p < .01$ ؛ مدل ۵، جدول ۲)؛ نتایج بدون در نظر گرفتن متغیرهای کنترلی مشابه بودند، برنس و آگونیس، ۲۰۱۶؛ بنابراین فرضیه‌های ۱ و ۲ مورد تایید قرار گرفتند.

جدول ۱ همبستگی متغیر، آمار توصیفی و برآورد قابلیت اطمینان

متغیر	1	2	3	4	5	6	7	8	M	SD
1. مدت اشتغال	—								4.87	7.64
2. توانایی زبانی	-.06	—							3.56	0.84
3. تفاوت‌های جمعیتی	.01	-.02	<b>.66</b>						2.85	0.56
4. طردشدگی محل کار	-.12	.08	-.23	<b>.92</b>					1.98	0.60
5. طردشدگی زبانی	-.15*	.04	-.13**	.41**	<b>.95</b>				2.10	0.76
6. خودکارآمدی اجتماعی	.08	.08	-.08	-.21**	-.15*	<b>.75</b>			2.11	0.46
7. رفتارهای شهروندی بین فردی	.06	.07	.16**	-.22**	-.25**	.22**	<b>.87</b>		3.56	0.61
8. رفتارهای انحرافی بین فردی	-.23**	.02	-.01	.25**	.38**	-.42**	-.28**	<b>.85</b>	1.76	1.02

Note:  $N = 222$ . Coefficient alpha values are shown on the diagonal in boldface.

\* $p < .05$ .

\*\* $p < .01$ .



## جدول ۲ رگرسیون سلسله مراتبی: رفتارهای شهروندی بین فردی و رفتارهای انحرافی بین فردی

متغیر پیش بین	رفتارهای شهروندی بین فردی			رفتارهای انحرافی بین فردی		
	Model 1	Model 2	Model 3	Model 4	Model 5	Model 6
مدت اشتغال	0.01 (0.01)	0.01 (0.01)	0.01 (0.01)	-0.02** (0.01)	-0.02** (0.01)	-0.02* (0.01)
توانایی زبانی	0.05 (0.04)	0.05 (0.05)	0.05 (0.05)	0.01 (0.08)	0.01 (0.08)	0.04 (0.07)
تفاوت های جمعیتی	0.15* (0.07)	0.11 (0.07)	0.13 (0.07)	0.04 (0.12)	0.15 (0.12)	0.09 (0.11)
طردشدگی محل کار	-0.21** (0.07)	-0.15* (0.07)	-0.11 (0.07)	0.40** (0.11)	0.18 (0.12)	0.09 (0.11)
طردشدگی زبانی		-0.13* (0.06)	-0.11 (0.06)		0.44** (0.09)	0.38** (0.09)
کارآمدی اجتماعی			0.21* (0.10)			-0.75** (0.13)
× طردشدگی زبانی خودکارآمدی اجتماعی			0.07* (0.03)			-0.11* (0.05)
$R^2$	.07	.10	.15	.10	.18	.31
$\Delta R^2$		.03*	.05**		.08**	.13**

Note:  $N = 222$ . Coefficients are unstandardized. Standard errors are shown in parenthesis.

\* $p < .05$ .

\*\* $p < .01$ .

محققین پیشنهاد کردند که خودکارآمدی اجتماعی تأثیر طرد زبانی را بر رفتارهای شهروندی بین فردی و رفتارهای انحرافی بین فردی تعدیل می کند به گونه ای که در مقایسه با کارمندانی که دارای سطح بالایی از خودکارآمدی اجتماعی هستند، افرادی که SSE پایین دارند رفتارهای شهروندی بین فردی کمتری و رفتارهای انحرافی بین فردی بیشتری را از خود نشان می دهند. ضریب تعامل طردشدگی زبانی و خودکارآمدی اجتماعی از نظر آماری برای رفتارهای شهروندی بین فردی ( $b =$

0.07، SE = 0.03،  $p < .05$ ، Model 3، Table 2) و برای رفتارهای انحرافی بین فردی ( $b = -0.11$ ، SE = 0.05،  $p < .05$ ؛ مدل ۶، جدول ۲) معنی دار بود.

برای روشن شدن بهتر الگوی این فعل و انفعالات، محققین از توصیه های آیکن و وست (۱۹۹۱) پیروی کردند و تست های شیب ساده را انجام دادیم. در مورد رفتارهای شهروندی بین فردی، نتایج نشان داد که بین طردشدگی زبانی و رفتارهای شهروندی بین فردی وقتی که SSE پایین بود (منفی)  $= ۰/۰۷$ ، SE = ۰/۰۷،  $p < .05$  (رابطه منفی قوی تر از زمانی است که SSE بالا بود)  $(b = .020.02$ ، SE = 0.08، ns). برای رفتارهای شهروندی بین فردی، نتایج نشان داد که یک رابطه مثبت قوی تر بین طردشدگی زبانی و رفتارهای انحرافی بین فردی وجود دارد هنگامی که SSE پایین است ( $b = ۰/۵۳$ ، SE = ۱۱/۰،  $p < .05$ ) در مقایسه با زمانی که SSE بالا است ( $b = 23/0$ ، SE = 0.14، ns). با تایید فرضیه ها، نتایج نشان می دهد که کارکنان طرد شده زبانی کمتر درگیر رفتارهای شهروندی بین فردی می شوند و هنگامی که SSE آنها پایین است در مقایسه با زمانی که SSE بالا است، درگیر رفتارهای انحرافی بین فردی بیشتری می شوند.

### بحث و نتیجه گیری

مدیریت تنوع در محل کار برای اطمینان از اثربخشی سازمانی ضروری است (Welch & Welch، ۲۰۱۸). تحقیقات گسترده اثرات ویژگی های سطحی مانند جنسیت و قومیت و تأثیرات مربوط به آنها را بر نتایج کار مشخص کرده است (به عنوان مثال، باهو، کرامر و گلوب، ۲۰۱۰؛ جوشی و رو، ۲۰۰۹). به طور فزاینده ای، محققان از اهمیت در نظر گرفتن ویژگی های دیگری که در محل های کار معاصر غالب هستند و همچنین می توانند بر نتایج کار تأثیر بگذارند، حمایت کرده اند (نگاه کنید به رابرسون، رایان و رگین، ۲۰۱۷).

مطابق با ادبیات مربوط به شکل گیری هویت اجتماعی، نتایج حاصل از مطالعه ۱ نشان می دهد که زبان در محل کار یک مقوله اجتماعی مرتبط است که می تواند باعث ایجاد گروه ها شود (بورديا و بورديا، ۲۰۱۵؛ هارزینگ و فیلی، ۲۰۰۸؛ تاجفل و ترنر، ۱۹۸۶). اگر اعضای گروه کاری با زبانی که متقابلاً قابل درک است گفتگو نکنند، برخی کارمندان خود را به عنوان اعضای یک گروه زبانی خاص نمی بینند. به نوبه خود، این مساله این بر خودپنداره کارکنان تأثیر منفی خواهد گذاشت و آنها سعی می کنند از گروه کاری خود جدا شوند تا خودپنداره ای مثبت ایجاد کنند. این استدلال که از نظریه هویت قومی-زبانی استفاده می کند (گایلز و جانسون، ۱۹۸۱، ۱۹۸۷)، تاکید می کند که عدم هویت یابی به عنوان مکانیزمی اساسی عمل می کند که توضیح می دهد چرا طردشدگی زبانی بر رفتارهای کاری بین فردی تأثیر می گذارد.

محققین سازمانی استفاده از چندین زبان در محل کار را به عنوان یک ویژگی تنوعی در نظر گرفته اند (پکاری و دیگران، ۲۰۱۴؛ تنزر، ترچسن و هارزینگ، ۲۰۱۷). اگرچه زبان قابلیت ذاتی برای اتصال افراد است، اما می تواند راهی برای کنار

گذاشتن دیگران نیز باشد. ما برای روشن ساختن ساختار طرد زبانی، از نظریه هویت قومی-زبانی (گایلز و جانسون، ۱۹۸۱، ۱۹۸۷) و مجموعه ای از تحقیقات در حال انجام در مورد فرآیندهای زبان سطح پایین (لکتوم و همکاران، ۲۰۱۸) استفاده می کنیم.

در این مطالعه، یک مدل یکپارچه را بررسی کردیم تا ارتباط طرد زبانی را با نتایج بین فردی مرتبط برای کارمندان و سازمان ها را شناسایی کنیم. در راستای اصول نظریه هویت قومی-زبانی، مشاهده می کنیم که طرد زبانی باعث تشکیل گروه ما و گروه آنها می شود و منجر به دو پیامد رفتاری بین فردی می شود: اعمال کمتر رفتارهای شهروندی بین فردی و اعمال بیشتر رفتارهای انحرافی بین فردی. یک دلیل اساسی برای این رفتارهای بین فردی این است که کارمندان همکاران کاری را که به زبانی که آنها نمی فهمند صحبت می کنند به عنوان اعضای گروه آنها در نظر میگیرند و ارتباط خود را با آنها کاهش می دهند. در نتیجه، آنها احتمالاً رفتارهای شهروندی بین فردی را انجام نمی دهند و ترجیح به رفتارهای انحرافی بین فردی می دهند. مشاهده می کنیم که متغیر تفاوت های فردی - یعنی خودکارآمدی اجتماعی - SSE این الگوی اساسی را شکل می دهد به گونه ای که کارمندان با خودکارآمدی اجتماعی پایین تر، طرد شدگی زبانی بالاتری از گروه کاری را تجربه می کند و متعاقباً بر رفتارهای بین فردی آنها تأثیر می گذارد.

تحقیق ما همچنین به ادبیات وسیع تری در مورد استفاده از زبان در محیط کار کمک می کند (برنن، پیکاری و تیزت، ۲۰۱۴؛ پیکاری و دیگران، ۲۰۱۴؛ تنزر و دیگران، ۲۰۱۷). به عنوان مثال، محققین تجارت بین الملل تأثیر دستورات زبان شرکتی را بررسی کرده اند (برنن و دیگران، al. ۲۰۱۴؛ فردریکسن، برنن -راسمون و پیکاری، ۲۰۰۶؛ نیلی و دوماس، ۲۰۱۶)، جایی که سازمان ها زبان مشترکی مانند انگلیسی را مورد استفاده قرار می دهند، صرف نظر از مکان یا کشور میزبان (نیلی، ۲۰۱۳) و در زمینه های خاص (به عنوان مثال، انتخاب زبان رسمی شرکت در فرایندهای بین المللی؛ وارا، تناری و پیکاری، ۲۰۰۵). کارهای دیگر چالش های اجتماعی سازی را که اعضای تیم در تیم های مدیریت بین المللی چند زبانه با آن روبرو شده اند (هندرسون، ۲۰۰۵) و نقش مهارت زبان در خارج از کشور و تنظیم کار و عدم کار آنها را در نظر گرفته اند (ژانگ و پالتوکورپی، ۲۰۱۶).

مطالعه ما با نشان دادن زبان می تواند به عنوان "هماهنگ کننده فرهنگی" عمل کند و بدین وسیله به گروه کاری کمک کند (پاژل، ۲۰۰۹: ۴۰۵).

## منابع

1. Aichhorn, N., & Puck, J. (2017). Bridging the language gap in multinational companies: Language strategies and the notion of company-speak. *Journal of World Business*, 52: 386-403.
2. Aiken, L. S., & West, S. G. (1991). *Multiple regression: Testing and interpreting interactions*. Thousand Oaks, CA: Sage.

3. Allport, G. W. (1954). *The nature of prejudice*. Reading, MA: Addison-Wesley.
4. Anderson, S. L., & Betz, N. E. 2001. Sources of social self-efficacy expectations: Their measurement and relation to career development. *Journal of Vocational Behavior*, 58: 98-117.
5. Antonakis, J., Bendahan, S., Jacquart, P., & Lalive, R. (2014). Causality and endogeneity: Problems and solutions. In D. V. Day (Ed.), *The Oxford handbook of leadership and organizations*: 93-117. New York: Oxford University Press.
6. Bartel, C. A. (2001). Social comparisons in boundary-spanning work: Effects of community outreach on members' organizational identity and identification. *Administrative Science Quarterly*, 46: 379-413.
7. Bennett, R. J., & Robinson, S. L. (2000). Development of a measure of workplace deviance. *Journal of Applied Psychology*, 85: 349-360.
8. Bernerth, J. B., & Aguinis, H. (2016). A critical review and best-practice recommendations for control variable usage. *Personnel Psychology*, 69: 229-283.
9. Berry, C. M., Carpenter, N. C., & Barratt, C. L. (2012). Do other reports of counterproductive work behavior provide an incremental contribution over self-reports? A meta-analytic comparison. *Journal of Applied Psychology*, 97: 613-636.
10. Bhave, D. P., Kramer, A., & Glomb, T. M. (2010). Work-family conflict in work groups: Social information processing, support, and demographic dissimilarity. *Journal of Applied Psychology*, 95: 145-158.
11. Bonaccio, S., O'Reilly, J., O'Sullivan, S. L., & Chiochio, F. (2016). Nonverbal behavior and communication in the workplace: A review and an agenda for research. *Journal of Management*, 42: 1044-1074.
12. Bonner, J. M., Greenbaum, R. L., & Quade, M. J. (2017). Employee unethical behavior to shame as an indicator of self-image threat and exemplification as a form of self-image protection: The exacerbating role of supervisor bottom-line mentality. *Journal of Applied Psychology*, 102: 1203-1221.
13. Bordia, S., & Bordia, P. (2015). Employees' willingness to adopt a foreign functional language in multilingual organizations: The role of linguistic identity. *Journal of International Business Studies*, 46: 415-428.
14. Brannen, M. Y., Piekkari, R., & Tietze, S. (2014). The multifaceted role of language in international business: Unpacking the forms, functions and features of a critical challenge to MNC theory and performance. *Journal of International Business Studies*, 45: 495-507.
15. Brannick, M. T., Chan, D., Conway, J. M., Lance, C. E., & Spector, P. E. (2010). What is method variance and how can we cope with it? A panel discussion. *Organizational Research Methods*, 13: 407-420.
16. Brebels, L., De Cremer, D., & van Dijke, M. (2014). Using self-definition to predict the influence of procedural justice on organizational-, interpersonal-, and job/task-oriented citizenship behavior. *Journal of Management*, 40: 731-763.

17. Carpenter, N. C., Berry, C. M., & Houston, L. (2014). A meta-analytic comparison of self-reported and other-reported organizational citizenship behavior. *Journal of Organizational Behavior, 35*: 547-574.
18. Chan, D. (2009). So why ask me? Are self-report data really that bad? In C. E. Lance & R. J. Vandenberg (Eds.), *Statistical and methodological myths and urban legends: Doctrine, verity and fable in the organizational and social sciences*: 309-336. New York: Routledge.
19. Charles, M. L. (2007). Language matters in global communication. *Journal of Business Communication, 44*: 260-282.
20. Gaibrois, C. (2018). "It crosses all the boundaries": Hybrid language use as empowering resource. *European Journal of International Management, 12*: 82-110.
21. Giacalone, R. A., & Rosenfeld, P. (1987). Reasons for employee sabotage in the workplace. *Journal of Business and Psychology, 1*: 367-378.
22. Giles, H., & Johnson, P. (1981). The role of language in ethnic group relations. In J. C. Turner & H. Giles (Eds.), *Intergroup behavior*: 99-243. Oxford, England: Blackwell.
23. Giles, H., & Johnson, P. (1987). Ethnolinguistic identity theory: A social psychological approach to language maintenance. *International Journal of the Sociology of Language, 68*: 69-99.
24. Grant, A. M., & Mayer, D. M. (2009). Good soldiers and good actors: Prosocial and impression management motives as interactive predictors of affiliative citizenship behaviors. *Journal of Applied Psychology, 94*: 900-912.
25. Greguras, G. J., & Diefendorff, J. M. (2010). Why does proactive personality predict employee life satisfaction and behaviors? A field investigation of the mediating role of the self-concordance model. *Personnel Psychology, 63*: 539-560.
26. Gunesch, K. (2003). Multilingualism and cosmopolitanism. In T. Tokuhama-Espinosa (Ed.), *The multilingual mind: Issues discussed by, for, and about people living with many languages*: 213-232. Westport, CT: Praeger.
27. Harzing, A. W., & Feely, A. J. (2008). The language barrier and its implications for HQ-subsidiary relationships. *Cross Cultural Management: An International Journal, 15*: 49-61.
28. Lee, K., & Allen, N. J. (2002). Organizational citizenship behavior and workplace deviance: The role of affect and cognitions. *Journal of Applied Psychology, 87*: 131-142.
29. Lee, K. Y., Kim, E., Bhawe, D. P., & Duffy, M. K. (2016). Why victims of undermining at work become perpetrators of undermining: An integrative model. *Journal of Applied Psychology, 101*: 915-924.
30. Liao, H., Joshi, A., & Chuang, A. (2004). Sticking out like a sore thumb: Employee dissimilarity and deviance at work. *Personnel Psychology, 57*: 969-1000.
31. Lykken, D. T. (1968). *Statistical significance in psychological research*. Psychological Bulletin, 70: 151-159.
32. Marschan, R., Welch, D. E., & Welch, L. S. (1997). Language: The forgotten factor in multinational management. *European Management Journal, 15*: 591-598.

33. Matschke, C., & Sassenberg, K. (2010). Does rejection lead to disidentification? The role of internal motivation and avoidance strategies. *European Journal of Social Psychology, 40*: 891-900.
34. Morgeson, F. P., & Humphrey, S. E. (2006). The Work Design Questionnaire (WDQ): Developing and validating a comprehensive measure for assessing job design and the nature of work. *Journal of Applied Psychology, 91*: 1321-1339.
35. Neeley, T. B. 2013. Language matters: Status loss and achieved status distinctions in global organizations. *Organization Science, 24*: 476-497.
36. Neeley, T. B., & Dumas, T. L. (2016). Unearned status gain: Evidence from a global language mandate. *Academy of Management Journal, 59*: 14-43.
37. Neeley, T. B., Hinds, P. J., & Cramton, C. D. (2009). Walking through jelly: Language proficiency, emotions, and disrupted collaboration in global work. Working paper No. 09-138, Harvard Business School Organizational Behavior Unit, Harvard University, Cambridge, MA.
38. Neeley, T. B., Hinds, P. J., & Cramton, C. D. (2012). The (un)hidden turmoil of language in global collaboration. *Organizational Dynamics, 41*: 236-244.
39. Neeley, T. B., & Kaplan, R. S. (2014). What's your language strategy? *Harvard Business Review, 92*(9): 70-76.
40. Neuman, J. H., & Baron, R. A. (2005). Aggression in the workplace: A social psychological perspective. In S. Fox & P. E. Spector (Eds.), *Counterproductive work behavior: Investigations of actors and targets*: 13-40. Washington, DC: American Psychological Association.
41. Vadera, A. K., & Pratt, M. G. (2013). Love, hate, ambivalence, or indifference? A conceptual examination of workplace crimes and organizational identification. *Organization Science, 24*: 172-188.
42. Vadera, A. K., Pratt, M. G., & Mishra, P. (2013). Constructive deviance in organizations: Integrating and moving forward. *Journal of Management, 39*: 1221-1276.
43. Voss, J., Albert, I., & Ferring, D. (2014). Language use and value orientations in multinational work teams in Luxembourg: Conflict or harmony? *International Journal of Intercultural Relations, 41*: 192-196.
44. Wasserman, S., & Faust, K. (1994). *Social network analysis: Methods and applications*. Cambridge, England: Cambridge University Press.
45. Watson, J., & Nesdale, D. (2012). Rejection sensitivity, social withdrawal, and loneliness in young adults. *Journal of Applied Social Psychology, 42*: 1984-2005.
46. Wei, R., & Su, J. (2012). The statistics of English in China: An analysis of the best available data from government sources. *English Today, 28*: 10-14.
47. Welch, D. E., & Welch, L. S. (2018). Developing multilingual capacity: A challenge for the multinational enterprise. *Journal of Management, 44*: 854-869.
48. Wells, A. (2018). Slang, jargon, and more. In A. Wells (Ed.), *The tech professional's guide to communicating in a global workplace*: 89-105. Berkeley, CA: Apress.

## Investigating the effect of language exclusion among organizational employees on interpersonal work behavior

Ali Sanjarani<sup>1</sup>

Fatemeh Sanjarani<sup>2</sup>

Date of Receipt: 2022/04/07 Date of Issue: 2022/05/18

### Abstract

Organizational and demographic trends are interrelated, and language issues are at the heart of these processes. Although language has the inherent ability to create interpersonal connections, it can be used as a means of excluding individuals. The structure of linguistic rejection describes this phenomenon. In this study, the researcher used ethnic-linguistic identity theory to examine how language exclusion affects two interpersonal work behaviors: interpersonal citizenship behaviors and interpersonal behavioral deviance. For this purpose, we used data from three large Iranian companies. The results showed that language exclusion was associated with lower interpersonal citizenship behaviors and higher interpersonal deviant behaviors. These results showed that identity group non-identity acts as a mechanism to explain language exclusion that leads to interpersonal citizenship behaviors and interpersonal deviant behaviors. In addition, employees who are linguistically excluded and have lower social self-efficacy participate in fewer interpersonal citizenship behaviors and more interpersonal deviant behaviors. We discuss the theoretical implications of the phenomenon of language exclusion and its implications for managers working in various organizations. Organizational and demographic trends are interrelated, and language issues are at the heart of these processes. Although language has the inherent ability to create interpersonal connections, it can be used as a means of excluding individuals. The structure of linguistic rejection describes this phenomenon. In this study, the researcher used ethnic-linguistic identity theory to examine how language exclusion affects two interpersonal work behaviors: interpersonal citizenship behaviors and interpersonal behavioral deviance. For this purpose, we used data from three large Iranian companies. The results showed that language exclusion was associated with lower interpersonal citizenship behaviors and higher interpersonal deviant behaviors. These results showed that identity group non-identity acts as a mechanism to explain language exclusion that leads to interpersonal citizenship behaviors and interpersonal deviant behaviors. In addition, employees who are linguistically excluded and have lower social self-efficacy participate in fewer interpersonal citizenship behaviors and more interpersonal deviant behaviors. We discuss the theoretical implications of the phenomenon of language exclusion and its implications for managers working in various organizations.

### Keywords

Linguistic exclusion, interpersonal work behavior, interpersonal citizenship behaviors, interpersonal behavioral deviation

1. PhD student in Public Administration, Islamic Azad University, Zahedan Branch, Zahedan, Iran.

2. Master of Psychology, Sistan and Baluchestan University, Zahedan, Iran.