

## فصلنامه پژوهش‌های نوین روانشناختی

سال دهم شماره ۴۰ زمستان ۱۳۹۴

### رابطه بین پردشدگی در محیط کار و نتایج شغلی: نقش تعدیل‌گر سرمایه روانشناختی

کیومرث بشلیده<sup>۱</sup>

سیدحمید موسوی<sup>۲</sup>

نسیم خواجه‌پور<sup>۳</sup>

مصطفی بهارلو<sup>۴</sup>

چکیده

هدف از پژوهش حاضر بررسی رابطه بین پردشدگی در محیط کار و نتایج شغلی (فرسودگی شغلی، خشنودی شغلی، رفتار شهروندی سازمانی) با توجه به نقش تعدیل‌گر سرمایه روانشناختی بود. جامعه آماری پژوهش را کلیه کارکنان شرکت آب و نیروی شهر گتوند تشکیل می‌دهند که از بین آن‌ها تعداد ۱۸۲ نفر با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزارهای پژوهش شامل پرسشنامه‌های پردشدگی در محیط کار، سرمایه روانشناختی، فرسودگی شغلی، خشنودی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی بود. داده‌ها با استفاده از تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی تعدیلی تحلیل شدند. نتایج نشان داد که پردشدگی در محیط کار رابطه مثبت و معنی‌دار با فرسودگی شغلی و رابطه منفی و معنی‌دار با خشنودی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی دارد. به‌علاوه، نتایج حاکی از نقش تعدیل‌گر سرمایه روانشناختی در این روابط بود. نتایج حاکی از آن است که رابطه بین پردشدگی در محیط کار با فرسودگی شغلی زمانی قوی‌تر است که سرمایه روانشناختی پایین باشد. همچنین، رابطه بین پردشدگی در محیط کار با خشنودی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی زمانی قوی‌تر است که سرمایه روانشناختی بالا باشد.

**واژگان کلیدی:** پردشدگی در محیط کار؛ سرمایه روانشناختی؛ فرسودگی شغلی؛ خشنودی شغلی؛ رفتار شهروندی سازمانی

۱- دانشیار گروه روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز

۲- کارشناس روانشناسی علوم اجتماعی، دانشکده اقتصاد و علوم اجتماعی، دانشگاه شهید چمران اهواز

۳- کارشناس ارشد روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز

۴- کارشناس ارشد روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز (نویسنده مسئول)

## مقدمه

از دیرباز تا کنون توجه به انسان در دنیای سازمان و مدیریت همواره مورد توجه صاحب‌نظران مدیریت و رهبری بوده است. این توجه روز به روز افزایش یافته تا جایی که امروز در آغاز هزاره سوم نیروی انسانی را مشتریان اول سازمان‌ها نام نهاده‌اند. به دیگر سخن، در عصر جدید ضرورت پاسخگویی به نیازهای اساسی کارکنان در اولویت اول قرار می‌گیرد، زیرا نیل به اهداف، رسالت و مأموریت‌های سازمانی در گرو تأمین اهداف و خواسته‌های منطقی و مشروع منابع انسانی و خصوصاً تأمین نیازهای آنان است. همچنین هرگاه از مدیران بخواهیم مسائلی را که پیوسته با آن روبه‌رو می‌شوند، بیان کنند همواره به پاسخ‌هایی مشابه دست می‌یابیم. بیشتر مدیران به مسائل «انسانی» اشاره می‌کنند. آنان درباره ناکافی بودن مهارت‌های برقراری ارتباط در مدیران و کارکنان، نداشتن انگیزه، تضاد و تعارض بین کارکنان در سازمان، مقاومت کارکنان در تجدید سازمان و مشکلات مشابه صحبت می‌کنند. اما یکی از مسائل انسانی که در سازمان‌ها شیوع پیدا کرده و متأسفانه نسبت به آن بی‌توجهی می‌گردد، طردشدگی در محیط کار<sup>۱</sup> است (فریس، براون، بری و لیان،<sup>۲</sup> ۲۰۰۸).

فریس و همکاران (۲۰۰۸) ادراک طردشدگی 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 طردشدگی استفاده از زبان یا اصطلاحاتی خاص و رمزگونه از سوی افراد دیگر حاضر در محیط کار است، به‌نحوی که فرد قادر به فهمیدن آن نباشد (تالان، زاراته و اشنایدر،<sup>۳</sup> ۲۰۰۳). طرد کردن افراد در محیط کار می‌تواند شامل اجتناب از تعامل چشمی و یا دوری از آنان باشد. اصطلاحاتی مانند «بی‌اعتنایی کردن»، «بی‌مחلی کردن» و «سرد برخورد کردن» هم معنا با مفهوم طرد کردن به‌کار رفته‌اند. طردشدگی در محیط کار فرصت تعامل اجتماعی را کاهش می‌دهد و این که به‌طور بالقوه سلامت روانی و جسمانی کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد (فی و داتون،<sup>۴</sup> ۲۰۰۸). طردشدگی در محیط کار یک متغیر بسیار قانع‌کننده در

1- workplace ostracism  
3- Hiltan, Zarate & Schneider

2- Ferris, Brown, Berry & Lian  
4- Heaphy & Dutton

رهایی از حس تعلق و کاهش همکاری در محل کار است (اوریلی و رابینسون<sup>۱</sup>، ۲۰۰۹). تحقیقات سازمانی نشان داده‌اند که طردشدگی در محیط کار به سطوح بالاتری از اضطراب، افسردگی، رفتار جستجوی کار، قصد ترک شغل، و همچنین سطوح پایین‌تر از رضایت و سلامت روانی مربوط می‌شود (فریس و همکاران، ۲۰۰۸؛ تلان و همکاران، ۲۰۰۶).

یکی از پیامدهای طردشدگی در محیط کار، افزایش فرسودگی شغلی<sup>۲</sup> است (فریس و همکاران، ۲۰۰۸؛ هالبسلبین و بوولر<sup>۳</sup>، ۲۰۰۵). فرسودگی شغلی از جمله خطرات شغلی است که در سال‌های اخیر مورد توجه قرار گرفته است و برای توصیف پاسخ‌های انسان در برابر فشارهای روانی تجربه شده استفاده می‌شود. فرسودگی شغلی نشانگان‌های روانشناختی شامل خستگی جانی، مسخ شخصیت و کاهش کفایت شخصی می‌باشد. خستگی جانی کاملاً همانند متغیر فشار روانی است و احساس زیر فشار قرار گرفتن و از میان رفتن منابع جانی در فرد می‌باشد. مسخ شخصیت، پاسخ منفی و سنگدلانه به اشخاصی است که معمولاً دریافت‌کنندگان خدمت از سوی فرد هستند. کاهش احساس کفایت شخصی، کم شدن احساس شایستگی در انجام وظیف شخصی است و یک ارزیابی منفی از خود در رابطه با انجام کار به شمار می‌رود (مسلش و جکسون<sup>۴</sup>، ۱۹۹۳؛ به نقل از عبدی ماسوله، کاویانی، خاقانی‌زاده و مؤمنی عراقی، ۱۳۸۶).

یکی دیگر از پیامدهای طردشدگی در محیط کار، کاهش خشنودی شغلی<sup>۵</sup> است (تلان و همکاران، ۲۰۰۶؛ گرندی، کوردیرو و کروتر<sup>۶</sup>، ۲۰۰۵). مک‌کورمیک و ایلگن<sup>۷</sup> (۱۹۸۵) خشنودی شغلی را مجموعه نگرش‌هایی می‌دانند که اعضای یک سازمان نسبت به شغل خود و در حالت کلی نسبت به سازمان دارند. به‌طور کلی، خشنودی شغلی به عنوان یک احساس کلی درباره شغل و یک مفهوم با ابعاد یا جنبه‌های مختلف تعریف 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

1- O'Reilly & Robinson  
3- Halbesleben & Bowler  
5- job satisfaction  
7- McCormick & Ilgen

2- job burnout  
4- Maslach & Jackson  
6- Grandey, Cordeiro & Crouter

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<sup>۱</sup>، ۲۰۰۷).

از دیگر پیامدهای طردشدگی در محیط کار، می‌توان به کاهش رفتار شهروندی سازمانی<sup>۲</sup> در کارکنان اشاره کرد (هچوارتر<sup>۳</sup>، فریس، گاوین، پررو، هال و فرینک<sup>۴</sup>، ۲۰۰۷؛ لی و آلن<sup>۵</sup>، ۲۰۰۲). ارگان<sup>۶</sup> (۱۹۹۰) رفتار شهروندی سازمانی را به‌عنوان رفتارهای فردی که اختیاری هستند و به‌صورت مستقیم و آشکار به‌وسیله سیستم پاداش رسمی سازمان تعریف نشده است اما در مجموع کارایی سازمان را افزایش می‌دهد تعریف کرده است. منظور از اختیاری این است که این رفتار جزو شرح وظایف شغلی و یا رفتارهای نقشی نیست، در تعهد استخدامی کارکنان قرار نگرفته است، کاملاً انتخابی می‌باشد و کوتاه در آن چ‌گونه تنبی را به‌دنبال ندارد. در واقع رفتار شهروندی سازمانی مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری است که بخشی از وظایف رسمی فرد نیستند اما با این وجود توسط فرد انجام می‌شود و باعث بهبود مؤثر وظایف و نقش‌های سازمانی می‌شوند (اپل‌بام، بارتومولوچی، بائومیر، بولانگر، کوریگان، دوره، گیرارد و سرونی<sup>۷</sup>، ۲۰۰۴).

اخیراً باب جدیدی در زمین رفتار سازمانی به نام رفتار سازمانی مثبت‌گرا و پژوهش سازمانی مثبت‌گرا گشوده و آن ظهور روانشناسی مثبت‌گرا می‌باشد. موضوع روانشناسی مثبت‌گرا دربار بنه‌سازی مقام انسانی است و به‌دنبال توسعه سلامت روانی، به‌روزی و شکوفایی فردی است (فرناندز-رویز و کورتنز<sup>۸</sup>، ۲۰۰۹). روانشناسی مثبت‌گرا به بررسی شرایط و فرایندهایی که منجر به عملکرد بنه یا شکوفایی افراد، گروه‌ها و صنایع می‌شود می‌پردازد (گیبل و دت<sup>۹</sup>، ۲۰۰۵). سرمایه روانشناختی<sup>۱۰</sup> یک وضعیت توسعه‌ای مثبت

1- Schmidt	2- organizational behavior citizenship
3- Hochwarter	4- Gavin, Perrewe, Hall & Frink
5- Lee & Allen	6- Organ
7- Appelbaum, Bartolomucci, Beaumier,	8- Fernandez-Rios & Cornes
Boulanger, Corrigan, Dore, Girard & Serroni	10- Gable & Haidt
9- psychological capital	

روانشناختی با مشخصه‌های متعهد شدن و انجام تلاش لازم برای موفقیت در کارها و وظایف چالش‌برانگیز (خودکارآمدی/اعتمادبه‌نفس)، داشتن استناد مثبت درباره موفقیت‌های حال و آینده (خوش‌بینی)، پایداری در راه هدف و در صورت لزوم تغییر مسیر رسیدن به هدف برای دستیابی به موفقیت (امیدواری) و پایداری هنگام مواجهه با سختی‌ها و مشکلات برای دستیابی به موفقیت (انعطاف‌پذیری) است (لوتانز، اولیو، آوی و نورمن<sup>۱</sup>، ۲۰۰۷).

به نظر می‌رسد که سرمایه‌های روانشناختی متغیر مهمی برای کنار آمدن با طردشدگی‌های محل کار است و می‌تواند اثرات مخرب طردشدگی در محل کار بر پیامدهای شغلی را کاهش می‌دهد. افراد با داشتن منابع مهم (سرمایه‌های روانشناختی) ممکن است قادر به انتخاب، تغییر و تطبیق سایر منابع شان برای روبرو شدن با مسائل استرس‌زا باشند (هابفل<sup>۲</sup>، ۲۰۰۲). وقتی که افراد با عامل استرس‌زای اجتماعی (طرد شدگی در محل کار) مواجه می‌شوند، در جهت حفظ تعادل آن‌ها تلاش خود را برای کنار آمدن با موفقیت می‌کنند (هابفل، ۲۰۰۱). افراد با سرمایه‌های روانشناختی بالا سطح بالاتری از اعتماد به نفس را برای انجام دادن وظایف سخت خواهند داشت، توانایی آن‌ها در انجام دادن بهترین کارشان و مواجهه با سختی‌ها افزایش خواهد یافت. به احتمال زیاد فعالیت‌های طردشدگی کمتر مضر و تهدیدکننده ادراک می‌شود و به احتمال بیشتری به تجرب پیامدهای منفی شغلی کمتری می‌انجامد (بندورا<sup>۳</sup>، ۱۹۹۷).

بر اساس مبانی مرور شده هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه طردشدگی در محیط کار و پیامدهای شغلی، یعنی فرسودگی شغلی، خشنودی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی، و نقش تعدیل‌گر سرمایه روانشناختی می‌باشد.

## روش

طرح پژوهش حاضر توصیفی و از نوع همبستگی است. جامعه آماری پژوهش حاضر را کلی کارکنان شرکت آب و نیروی شهر گتوند تشکیل می‌دهند که از این بین ۲۰۰ نفر با

1- Luthans, Avolio, Avey & Norman  
3- Bandura

2- Hobfoll

استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند و ابزارهای پژوهش که شامل پرسشنامه بود بین آن‌ها توزیع شد. از بین ۲۰۰ پرسشنامه توزیع شده ۱۸۲ پرسشنامه (۹۱٪) برگشت داده شد و نمون پژوهش حاضر را تشکیل داد.

### ابزار پژوهش

**پرسشنامه طردشدگی در محیط کار:** در پژوهش حاضر جهت سنجش طردشدگی در محیط کار از پرسشنامه فریس و همکاران (۲۰۰۸) استفاده شد. این پرسشنامه ۱۰ ماده دارد و پاسخ‌های آن براساس 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 ۰/۹۴، و همچنین هاک<sup>۱</sup> (۲۰۱۴) نیز در پژوهش خود ضریب پایایی این پرسشنامه را از طریق روش آلفای کرونباخ ۰/۹۲ گزارش نموده است. در پژوهش حاضر جهت تعیین ضریب پایایی این پرسشنامه از دو روش آلفای کرونباخ و تنصیف استفاده شد که به ترتیب ضرایب ۰/۹۲۲ و ۰/۹۲۱ به دست آمد.

**پرسشنامه سرمایه روانشناختی:** در پژوهش حاضر جهت سنجش سرمایه روانشناختی از پرسشنامه لوتانز و همکاران (۲۰۰۷) استفاده شد. این پرسشنامه ۲۴ ماده دارد و پاسخ‌های آن براساس لیکرت ۶ درجه‌ای از ۱ برای (کاملاً مخالفم) تا ۶ برای (کاملاً موافقم) نمره‌گذاری می‌شود. هاک (۲۰۱۴) در پژوهش خود ضریب پایایی این مقیاس را از طریق روش آلفای کرونباخ ۰/۸۶، و همچنین هاشمی نصرت‌آباد، باباپور خیرالدین و بهادری خسروشا (۱۳۹۰) در پژوهش خود ضریب پایایی آن را از طریق روش آلفای کرونباخ ۰/۸۵ گزارش نموده‌اند. در پژوهش حاضر جهت تعیین ضریب پایایی این پرسشنامه از دو روش آلفای کرونباخ و تنصیف استفاده شد که به ترتیب ضرایب ۰/۸۱۶ و ۰/۷۰۱ به دست آمد.

**پرسشنامه فرسودگی شغلی:** در پژوهش حاضر جهت سنجش فرسودگی شغلی از پرسشنامه مسلش (۱۹۸۱) استفاده شد. این پرسشنامه دارای ۲۲ ماده بوده، به سنجش

1- Haq

خستگی عاطفی، پدیده‌های شخصیت‌زدایی و فقدان موفقیت فرد در چهارچوب فعالیت حرفه‌ای می‌پردازد و پاسخ‌های آن به صورت لیکرت شش درجه‌ای از ۱ (برای هرگز) تا ۶ (برای خیلی زیاد) نمره‌گذاری می‌شود. مسلس و جکسون (۱۹۹۳) ضریب پایایی این پرسشنامه را از طریق روش آلفای کرونباخ بین ۰/۹۲-۰/۷۱، و از طریق روش بازآزمایی بین ۰/۶۰/۸۰، و همچنین رحیم‌نیا و امانی (۱۳۹۳) در پژوهش خود ضریب پایایی این پرسشنامه را از طریق روش آلفای کرونباخ ۰/۸۱۵ گزارش نموده‌اند. در پژوهش حاضر جهت تعیین ضریب پایایی این پرسشنامه از دو روش آلفای کرونباخ و تنصیف استفاده شد که به ترتیب ضرایب ۰/۸۱۹ و ۰/۷۴۱ به دست آمد.

**پرسشنامه خشنودی شغلی:** در پژوهش حاضر جهت سنجش خشنودی شغلی از پرسشنامه جاج و بونو<sup>۱</sup> (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، بشلیده، هاشمی شیخ‌شبان و نعیمی (۱۳۹۳) در پژوهش خود ضریب پایایی این پرسشنامه را از طریق دو روش آلفای کرونباخ و تنصیف به ترتیب ۰/۸۱۷ و ۰/۷۴۵ گزارش نموده‌اند. در پژوهش حاضر جهت تعیین ضریب پایایی این پرسشنامه از دو روش آلفای کرونباخ و تنصیف استفاده شد که به ترتیب ضرایب ۰/۸۱۹ و ۰/۷۴۱ به دست آمد.

**پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی:** در پژوهش حاضر جهت سنجش رفتار شهروندی سازمانی از پرسشنامه تعدیل شد اسمیت<sup>۲</sup>، ارگان و نیر<sup>۳</sup> (۱۹۸۳) که اقتباس شده از کار ارگان و کونوفسکی<sup>۴</sup> (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<sup>۵</sup> (۲۰۰۶) در پژوهش خود ضریب پایایی این مقیاس را

1- Judge & Bono  
3- Near  
5- Messer & White

2- Smith  
4- Konovsky

از طریق روش آلفای کرونباخ  $0/74$ ، و همچنین بهارلو، بشلیده، هاشمی شیخ شبانی و نعیمی (۱۳۹۳) در پژوهش خود ضریب پایایی این پرسشنامه را از طریق دو روش آلفای کرونباخ و تنصیف به ترتیب  $0/791$  و  $0/656$  گزارش نموده‌اند. در پژوهش حاضر جهت تعیین ضریب پایایی این پرسشنامه از دو روش آلفای کرونباخ و تنصیف استفاده شد که به ترتیب ضرایب  $0/859$  و  $0/827$  به دست آمد.

### یافته‌های پژوهش

برای بررسی رابطه مستقیم میان متغیرها از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. جدول ۱ میانگین، انحراف معیار و ضرایب همبستگی بین متغیرهای پژوهش را نشان می‌دهد.

جدول (۱) میانگین، انحراف معیار و ضرایب همبستگی بین متغیرهای پژوهش

ردیف	متغیر	میانگین	انحراف معیار	ضرایب همبستگی				
				۱	۲	۳	۴	۵
۱	طرد شدگی در محیط کار	۴۳/۹۷	۱۶/۳۲	-				
۲	سرمایه روانشناختی	۸۳/۶۶	۹/۸۱	$-0/358^{**}$				
۳	فرسودگی شغلی	۸۶/۳۰	۱۷/۳۸	$0/274^{**}$	$-0/231^{**}$			
۴	خشنودی شغلی	۱۶/۶۲	۵/۲۹	$-0/370^{**}$	$0/266^{**}$	$-0/100$		
۵	رفتار شهروندی سازمانی	۵۱/۸۶	۱۲/۰۲	$-0/366^{**}$	$0/349^{**}$	$-0/106$	$-0/286^{**}$	

$P < 0/05^*$ ,  $P < 0/01^{**}$

همان‌طور که در جدول ۱ مشاهده می‌شود، ضرایب همبستگی بین تمامی متغیرها در سطح  $P < 0/01$  معنی‌دار می‌باشد. بنابراین فرضیه‌های مربوط به روابط ساده بین طردشدگی در محیط کار با فرسودگی شغلی، خشنودی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی مورد تأیید قرار می‌گیرند.

برای بررسی روابط تعاملی مربوط به متغیر تعدیل‌کننده، از روش تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی تعدیلی استفاده شد. لازم به ذکر است که برای بررسی روابط تعاملی دو



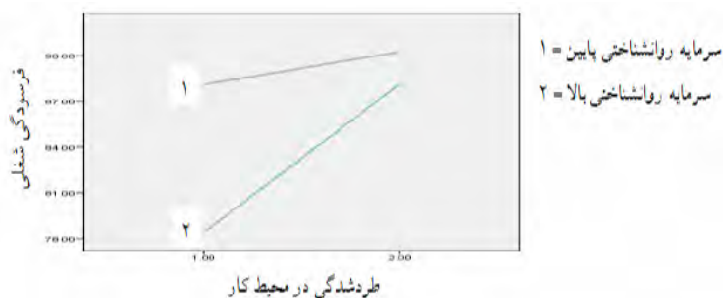
متغیر پیوسته در پیش‌بینی یک متغیر وابسته، ابتدا باید متغیر مستقل اول، سپس متغیر مستقل دوم (متغیر تعدیل‌کننده) و در نهایت تعامل این دو (که از ضرب بردارهای آن‌ها ایجاد می‌شود) وارد تحلیل رگرسیون شوند و اگر تعامل در ورای اثر دو متغیر مستقل، واریانس تبیین شده متغیر وابسته را به طور معنی‌داری بالا برد، می‌توان اظهار داشت که متغیر مستقل دوم یا همان متغیر تعدیل‌کننده، رابطه بین متغیر مستقل اول و متغیر وابسته را تعدیل می‌کند (هاشمی شیخ‌شبان، شکرکن، نیسی، شهینی بیلاق، حقیقی، ۱۳۸۷). نتایج حاصل از روش تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی تعدیلی در جدول ۲ ارائه شده است.

جدول (۲) نتایج تحلیل رگرسیونی سلسله مراتبی تعدیلی

متغیرهای پیش‌بین	متغیرهای ملاک								
	رفتار شهروندی سازمانی			خشنودی شغلی			فرسودگی شغلی		
	گام ۳ $\beta$	گام ۲ $\beta$	گام ۱ $\beta$	گام ۳ $\beta$	گام ۲ $\beta$	گام ۱ $\beta$	گام ۳ $\beta$	گام ۲ $\beta$	گام ۱ $\beta$
پردشدگی	۰/۲۷۴**	۰/۲۱۹**	-۱/۷۲۷**	-۰/۳۷۰**	-۰/۳۱۶**	-۲/۲۸۴**	-۰/۳۶۶**	-۰/۲۷۶**	-۲/۶۶۷**
سرمایه روانشناختی	-۰/۷۴۹**	-۰/۱۵۳*	-۰/۷۴۹**	-۰/۱۵۳*	-۰/۴۵۰*	-۰/۴۵۰*	-۰/۴۵۰*	-۰/۲۵۰**	-۰/۴۸۳*
پردشدگی* سرمایه روانشناختی									
سرمایه روانشناختی									
R <sup>۲</sup>	۰/۰۷۵**	۰/۰۹۵**	۰/۱۴۳**	۰/۱۳۷**	۰/۱۵۸**	۰/۲۰۷**	۰/۱۳۳**	۰/۱۸۸**	۰/۲۶۱**
$\Delta R^2$	-	۰/۰۲۰**	۰/۰۴۸**	-	۰/۰۲۱**	۰/۰۴۹**	-	۰/۰۵۴**	۰/۰۷۳**

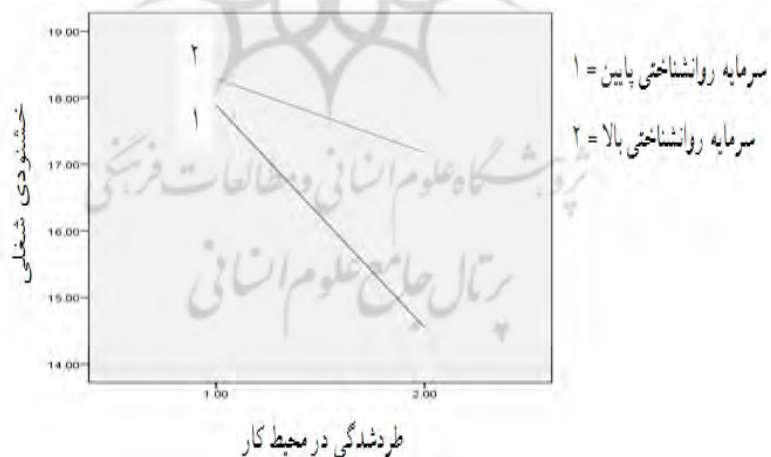
همانطور که مندرجات جدول ۲ نشان می‌دهند، تعامل پردشدگی در محیط کار و سرمایه روانشناختی، واریانس تبیین‌شده فرسودگی شغلی، خشنودی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی را به طور معنی‌داری افزایش داده است.

نمودارهای ۱ تا ۳، نحوه تعامل پردشدگی در محیط کار و سرمایه روانشناختی را در رابطه با فرسودگی شغلی، خشنودی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی نشان می‌دهند.



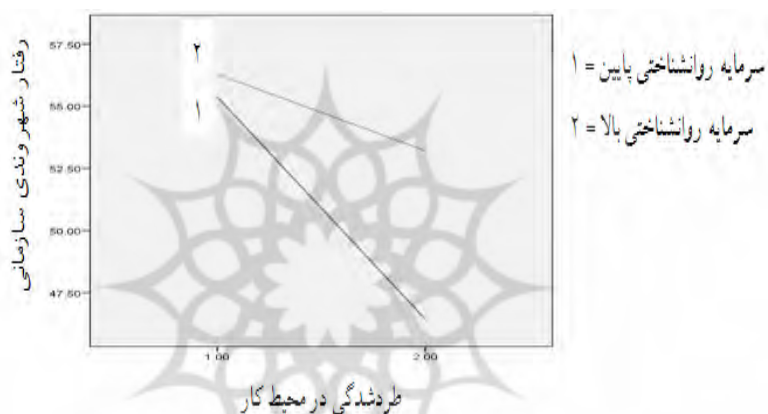
نمودار (۱) نحوه تعامل طردشدگی در محیط کار و سرمایه روانشناختی با فرسودگی شغلی

همانطور که نمودار ۱ نشان می‌دهد، طردشدگی در محیط کار در کارکنانی که روی متغیر سرمایه روانشناختی در سطح پایینی هستند، در مقایسه با کارکنانی که سرمایه روانشناختی بالاتری دارند، رابطه قوی‌تری با فرسودگی شغلی دارد. این نمودار تعامل، نقش تعدیل‌کننده سرمایه روانشناختی را مورد حمایت قرار می‌دهد و حاکی از آن است که رابطه بین طردشدگی در محیط کار با فرسودگی شغلی در افراد دارای سرمایه روانشناختی پایین، قوی‌تر است.



نمودار (۲) نحوه تعامل طردشدگی در محیط کار و سرمایه روانشناختی با خشنودی شغلی

همانطور که نمودار ۲ نشان می‌دهد، پردشدگی در محیط کار در کارکنانی که روی متغیر سرمایه روانشناختی در سطح بالایی هستند، در مقایسه با کارکنانی که سرمایه روانشناختی پایین‌تری دارند، رابطه قوی‌تری با خشنودی شغلی دارد. این نمودار تعامل، نقش تعدیل‌کننده سرمایه روانشناختی را مورد حمایت قرار می‌دهد و حاکی از آن است که رابطه بین پردشدگی در محیط کار با خشنودی شغلی در افراد دارای سرمایه روانشناختی بالا، قوی‌تر است.



نمودار (۳) نحوه تعامل پردشدگی در محیط کار و سرمایه روانشناختی با رفتار شهروندی سازمانی

همانطور که نمودار ۳ نشان می‌دهد، پردشدگی در محیط کار در کارکنانی که روی متغیر سرمایه روانشناختی در سطح بالایی هستند، در مقایسه با کارکنانی که سرمایه روانشناختی پایین‌تری دارند، رابطه قوی‌تری با رفتار شهروندی سازمانی دارد. این نمودار تعامل، نقش تعدیل‌کننده سرمایه روانشناختی را مورد حمایت قرار می‌دهد و حاکی از آن است که رابطه بین پردشدگی در محیط کار با رفتار شهروندی سازمانی در افراد دارای سرمایه روانشناختی بالا، قوی‌تر است.

### بحث و نتیجه‌گیری

همانطور که نتایج نشان دادند، بین طردشدگی در محیط کار با فرسودگی شغلی رابطه مثبت معنی‌دار و با خشنودی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه منفی معنی‌دار وجود دارد که این نتیجه با یافته‌های دیگر پژوهشگران (فریس و همکاران، ۲۰۰۸؛ هچوارتر و همکاران، ۲۰۰۷؛ تلان و همکاران، ۲۰۰۶؛ هالسلین و بوولر، ۲۰۰۵؛ گرندی و همکاران، ۲۰۰۵؛ لی و آلن، ۲۰۰۲) همسو و هماهنگ است. انسان موجودی اجتماعی است و یکی از ویژگی‌های انسان سالم و موفق، مهارت و توانایی برقراری ارتباط مؤثر و سازنده با دیگران است. از سوی دیگر، طردشدگی در محیط کار فرصت تعامل اجتماعی را کاهش می‌دهد؛ و این که برای تحقق رسیدن انسان به نیازهای روانی بسیار مهم می‌باشد (فی و داتون، ۲۰۰۸).

طردشدگی به‌عنوان یک عامل استرس‌زای بین فردی، منابع اجتماعی افراد را تهدید می‌کند، منابعی که در صورت نیاز جهت حل مسأله‌ای یا کنار آمدن با چالشی می‌توانند جذب شوند (گرینهاوس و پاول، ۲۰۰۶). مردم زمانی که ببینند این منابع با ارزش را به طور قابل توجه از دست می‌دهند، احساس تهدید می‌کنند و در نتیجه از دست دادن این منابع به‌طور بالقوه می‌تواند خود منبع استرس‌های محیط کار باشد. علاوه بر این، اکثر گزارشات مؤلفه فرسودگی شغلی، خستگی عاطفی است، که به‌عنوان حالت بحرانی تخلیه روحی و جسمی است (کروپانزانو، راب و بایرن، ۲۰۰۳). این احساس شامل احساسات توسعافته و ت از منابع عاطفی و فیزیکی فرد است (هالسلین و بولر، ۲۰۰۵). خستگی عاطفی زمانی رخ می‌دهد که خواسته‌های عاطفی فرد بیش از آن چیزی باشند که افراد می‌توانند در طول تعاملات بین فردی از عهده‌اش برآیند (مسلش، شائوفلی و لیتز، ۲۰۰۱). طرد شدگی به‌منزله نوعی از کاهش منابع، از نظر حمایت شغلی از طرف همکاران است. وقتی که افراد احساس کنند که منابع کافی برای رسیدگی به کار روزانه راندارد در مقابل، خستگی عاطفی را تجربه می‌کنند (لی و آشفورث، ۱۹۹۶). هنگامی

1- Greenhaus & Powell  
3- Schaufeli & Leiter

2- Cropanzano, Rupp & Byrne  
4- Ashforth

که کارکنان طرد می‌شوند، ارتباطات عاطفی خود را با دیگران قطع می‌کنند. 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 (فی 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<sup>۱</sup>، ۱۹۸۶). علاوه بر این، یکی از منابع خشنودی شغلی کارکنان داشتن پیوندهای اجتماعی در محیط کار می‌باشد. 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 انگیزه لازم جهت انجام وظایف شغلی را کاهش می‌دهد، که در نهایت اهداف شخصی، عملکرد فردی و رشد حرفه‌ای را بی‌نتیجه می‌سازد (لپاین، پودساکوف و لپاین<sup>۲</sup>، ۲۰۰۵). همچنین و 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.

علاوه بر این، یافته‌های پژوهش حاضر این فرضیه را که سرمایه روانشناختی تعدیل‌کننده رابطه طردشده‌گی در محیط کار با عملکرد شغلی، استرس شغلی و قصد ترک شغل است را مورد تأیید قرار داد. افراد با داشتن منابع مهم (سرمایه‌های روانشناختی) ممکن است قادر به انتخاب، تغییر و تطبیق سایر منابع‌شان برای روبرو شدن با مسائل استرس‌زا باشند (هابفل، ۲۰۰۲). وقتی که افراد با عامل استرس‌زای اجتماعی (طردشده‌گی در محیط کار) مواجه می‌شوند، در جهت حفظ تعادل آن‌ها و جهت کنارآمدن با موفقیت، تلاش می‌کنند (هابفل، ۲۰۰۱). در افراد با سرمایه‌های روانشناختی بالا و به واسطه سطح بالاتری از

1- Gruter &amp; Masters

2- Lepine, Podsakoff &amp; Lepine

اعتماد به نفس برای انجام دادن وظایف سخت و توانایی لازم در انجام دادن بهتر کارشان، به احتمال زیاد فعالیت‌های پردشدگی کمتر مضر و تهدیدکننده ادراک می‌شود و به احتمال بیشتری به تجربه پیامدهای منفی شغلی کمتری می‌انجامد (بندورا، ۱۹۹۷). افراد با سرمایه‌های روانشناختی بالا، به دلیل سطح بالایی از خوشبینی به آینده (سلیگمن<sup>۱</sup>، ۱۹۹۸) اعتماد به نفس در دنبال کردن کارهای چالش‌برانگیز (بندورا، ۱۹۹۷) توانایی استقامت در مواجهه با موانع (استاجکوویک<sup>۲</sup> و لوتانز، ۱۹۹۸)، ظرفیت استخراج مسیرهای متعدد به سمت موفقیت (اشنایدر<sup>۳</sup>، ۲۰۰۰)، و توانایشان در برگشتن به عقب در مواجهه با موانع و شکست‌ها (ماستن و رید<sup>۴</sup>، ۲۰۰۲) احتمال کمتری دارد که استرس را به‌عنوان تهدیدی برای از دست دادن منابع ادراک کنند. در نتیجه آن‌ها به احتمال کمتری پیامدهای منفی (به‌عنوان مثال کاهش رضایت و عملکرد شغلی) که با پردشدگی در محیط کار همراه است را درک می‌کنند.

تحقیقات اولیه نشان داده‌اند که خوشبینی به طور قابل توجه رابطه بین مشکلات روزانه، خستگی عاطفی و بیماری جسمی را تعدیل می‌کند (فرای<sup>۵</sup>، ۱۹۹۵). خوشبینی به عنوان شناختی ذاتی، احساسی و مؤلفه انگیزشی است (کارور و اسپیر<sup>۶</sup>، ۱۹۹۹) و زمانی که مورد نیاز است افراد آن را کنترل و اعمال می‌کنند (سلیگمن، ۱۹۹۸). خوشبینی افراد را از ظاهر منفی حادثه‌ها و بنابراین شکست آن‌ها دور می‌کند (لوتانز و یوسف<sup>۷</sup>، ۲۰۰۷). به طور مشابه، افراد با کارآمدی بالا به احتمال کمتری زمانی که با بازخوردهای منفی، شکست، عدم اطمینان و مشکلات مواجه بودند انتظار شکست یا از دست دادن اعتماد به نفس را دارند (بندورا و لاک<sup>۸</sup>، ۲۰۰۳). به همین منوال افراد انعطاف‌پذیر در هنگام مواجهه با سختی‌ها ثبات عاطفی بالاتری را نشان می‌دهند (بونانو<sup>۹</sup>، ۲۰۰۴؛ بونانو، پاپا و اونیل<sup>۱۰</sup>، ۲۰۰۱) و در برابر تجربه‌های زندگی پذیراترند (توگاد و فردریکسون<sup>۱۱</sup>، ۲۰۰۴).

1- Seligman  
3- Snyder  
5- Fry  
7- Youssef  
9- Papa & O'Neill  
11- Tugade & Fredrickson

2- Stajkovic  
4- Masten & Reed  
6- Carver & Scheier  
8- Locke  
10- Bonanno

انعطاف‌پذیری به افراد اجازه می‌دهد تا با محیط‌های ناعادلانه و نامشخص کنار آیند و به آن‌ها کمک می‌کنند تا در خطرات و شکست و سختی‌ها خود را انطباق دهند و تنظیم کنند (ماستن و رید، ۲۰۰۲؛ ماستن، ۲۰۰۱). باورهای روانشناختی ارائه شده (خوشبینی، کارآمدی و انعطاف‌پذیری) وقتی با هم ترکیب شوند و کنار هم آیند، پشتیبانی برای هم ایجاد می‌کنند و کمبودهای هم را جبران می‌کنند (هابفل، ۲۰۰۲؛ یوسف و لوتانز، ۲۰۰۷؛ آوی، لوتانز و یوسف، ۲۰۱۰) و به افراد کمک می‌کنند تا به طور موفق در مواجهه با تهدیدها خود را تطبیق دهند. بنابراین، وقتی افراد در محل کار طرد می‌شوند، سرمایه روانشناختی آن‌ها باعث می‌شود که نتایج منفی از دست دادن منابع روانی مرتبط با طردشدگی به حداقل برسد، و به آن‌ها اجازه می‌دهد که به بهترین شکل با عوامل استرس‌زا و چالش‌های مرتبط با طردشدگی در محل کار مقابله نمایند.

تاریخ دریافت نسخه اولیه مقاله:

۱۳۹۴/۰۳/۲۱

تاریخ دریافت نسخه نهایی مقاله:

۱۳۹۴/۰۶/۳۰

تاریخ پذیرش مقاله:

۱۳۹۴/۱۰/۱۴

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

## منابع

- بهارلو، مصطفی؛ بشلیده، کیومرث؛ هاشمی شیخ‌شبان، سیداسماعیل و نعیمی، عبدالزهرا (۱۳۹۳). طراحی و آزمون الگویی از پیشایندها و پیامدهای توانمندسازی روانشناختی. *مجله علوم رفتاری*، دوره ۸، شماره ۴، صص ۳۸۳-۳۹۶.
- رحیم‌نیا، فریبرز و امانی، مهدیه (۱۳۹۳). بررسی تأثیر سبک زندگی بر فرسودگی شغلی پرستاران شاغل در بیمارستان‌های دولتی خراسان شمالی با تأکید بر نقش واسطه سرمایه روانشناختی. *دوماهنامه علمی - پژوهشی دانشگاه شاهد*، ۲۱ (۱۱۲)، ۹-۱.
- عبدی ماسوله، فتانه؛ کاویانی، حسین؛ خاقانی‌زاده، مرتضی و مؤمنی عراقی، ابوالفضل (۱۳۸۶). بررسی رابطه فرسودگی شغلی با سلامت روان: مطالعه در ۲۰۰ پرستار. *مجله دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران*، ۶۵ (۶)، ۶۵-۷۵.
- هاشمی شیخ‌شبان، سیداسماعیل؛ شکرکن، حسین؛ نیسی، عبدالکاکم؛ شهینی ییلاق، منیجه و حقیقی، جمال (۱۳۸۷). بررسی روابط ساده، چندگانه و تعاملی متغیرهای مهم محیطی، نگرشی، شخصیتی و عاطفی با رفتارهای نابارور در محیط کار در کارکنان یک شرکت صنعتی. *مجله علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه شد چمران*، دوره سوم، ۱۵ (۱)، ۵۳-۸۰.
- هاشمی نصرت‌آباد، تورج؛ باباپور خیرالدین، جلیل و بهادری خسروشاه، جعفر (۱۳۹۰). نقش سرمایه روانشناختی در بهزیستی روانی با توجه به اثرات تعدیلی سرمایه اجتماعی. *فصلنامه پژوهش‌های روانشناسی اجتماعی*، ۱ (۴)، ۱۲۳-۱۴۴.
- Appelbaum, S., Bartolomucci, N., Beaumier, E., Boulanger, J., Corrigan, R., Dore, I., Girard, C., & Serroni, C. (2004). Organizational citizenship behavior: a case study of Culture, Leadership Trust, Management Decision, 42, 1, 13-40.
- Avey, J.B., Luthans, F., & Youssef, C.M. (2010). The additive value of psychological capital in predicting workplace attitudes and behaviors. *Journal of Management*, 36: 430-452.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*, New York: Freeman.
- Bandura, A., & Locke, E.A. (2003). Negative self-efficacy and goal effects revisited. *Journal of Applied Psychology*, 88, 87-99.



- 
- Bonanno, G.A. (2004). Loss, trauma, and human resilience: Have we underestimated the human capacity to thrive after extremely aversive events? *American Psychologist*, 59, 20-28.
- Bonanno, G.A., Papa, A., & O'Neill, K. (2001). Loss and human resilience, *Applied and Preventive Psychology*, 10, 193-206.
- Carver, C.S., & Scheier, M.F. (1999). *Optimism*, In C.R. Snyder (Ed.), *Coping: The Psychology of What Works* (pp. 182-204), New York: Oxford University Press.
- 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, 160-9.
- Fernandez-Rios, L., & Cornes, J. M. (2009). A critical review of the history and current status of positive psychology, *Annuary of Clinical and Health Psychology*, 5, 7-13.
- 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, 1348-66.
- Fry, P.S. (1995). Perfectionism, humor, and optimism as moderators of health outcomes and determinants of coping styles of women executives, *Genetic, Social and General Psychology Monographs*, 12, 211-245.
- Gable, S.L., & Haidt, J. (2005). What (and why) is positive psychology? *Review of General Psychology*, 9(2), 103-110.
- 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, 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.
- Gruter, M., & Masters, R.D. (1986). Ostracism as a social and biological phenomenon: an introduction, *Ethology and Sociobiology*, 7, 149-158.
- Halbesleben, J., & Bowler, W. (2005) *Organizational citizenship behaviors and burnout. In Handbook of Organizational Citizenship Behaviour: A*

- 
- Review of "Good Soldier" Activity in Organizations* (D.L. Turnipseed ed), pp. 399-414, Nova Science Publishers, New York.
- 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.
- 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, 137-62.
- 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).
- Hobfoll, S.E. (2001). The influence of culture, community and nested self in stress process: Advancing Conservation of resource theory. *Applied Psychology: An International Review*, 50, 337-369.
- Hobfoll, S.E. (2002). Social and psychological resources and adaptation, *Review of General Psychology*, 6, 307-324.
- 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, 226-239.
- Judge, T.A., & Bono, J.E. (2000). Five factor model of personality and transformation leadership, *Journal of Applied Psychology*, 85 (5), 751-756.
- Lee, K., & Allen, N.J. (2002). Organizational citizenship behavior and workplace deviance: the role of affect and cognitions, *Journal of Applied Psychology*, 87, 131-42.
- Lee, R.T., & Ashforth, B.E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout, *Journal of Applied Psychology*, 81, 123-33.
- 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, 764-775.
- Luthans, F., & Youssef, C.M. (2007). Emerging positive organizational behavior. *Journal of Management*, 33, 321-349.
- Luthans, F., Avolio, B.J., Avey, J.B., & Norman, S.M. (2007). Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction, *Personnel Psychology*, 60, 541-572.
- Maslach, C., & Jackson, S.E. (1993). *Maslach burnout inventory manual*. 2nd ed. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B., & Leiter, M.P. (2001). Job burnout, *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Masten, A.S. (2001). Ordinary magic: Resilience processes in development, *American Psychologist*, 56, 227-239.
- Masten, A.S., & Reed, M.G.J. (2002). *Resilience in development*. In C. R. Snyder & S. J. Lopez (Eds.), *Handbook of positive psychology* (pp. 74-88). Oxford, UK: Oxford University Press.
- McCormick, E.H., & Ilgen, D.R. (1985). *Industrial and organizational psychology*, (8<sup>th</sup> ed). London: Allen & Unwind.
- Messer, B.A., & White, F.A. (2006). Employee's mood, perception of fairness, and organizational citizenship behavior, *Journal of Business and Psychology*, (4), 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.
- Organ, D.W. (1990). The motivational basis of organizational citizenship behavior, *Research in Organizational Behavior*, 12 (1), 43-72.
- Organ, D.W., & Konovsky, M.A. (1989). Cognitive versus affective determinants of organizational citizenship behavior, *Journal of Applied Psychology*, (74), 157-164.
- Schmidt, S.W. (2007). The relationship between satisfaction with workplace training and overall job satisfaction, *Human Resource Development Quarterly*, 18 (4), 481-498.
- Seligman, M.E.P. (1998). *Learned optimism*, New York: Pocket Books.

- Smith, C.A., Organ, D.W., & Near, G.P. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents, *Journal of Applied Psychology*, (68), 653-663.
- Snyder, C.R. (2000). *Handbook of hope*, San Diego: Academic Press.
- Stajkovic, A.D., & Luthans, F. (1988). Self-efficacy and work-related performance: A meta-analysis, *Psychological Bulletin*, 124(2), 240-261.
- Tugade, M.M., & Fredrickson, B.L. (2004). Resilient individuals use positive emotions to bounce back from negative emotional experiences. *Journal of Personality and Social Psychology*, 86(2), 320-33.
- Youssef, C. M., & Luthans, F. (2007). Positive organizational behavior in the workplace: The impact of hope, optimism, and resiliency, *Journal of Management*, 33, 774-80.

