

The Effect of Workplace Ostracism on Workplace Behaviors with the Mediating Role of Organization-Based Self-Esteem and the Moderating Role of Perceived Organizational Justice. Abolhassan

Abolhassan Hosseini¹, Aghil Ghorbani Paji², Amir Akbari³

1. Associate Professor, Business Management, Faculty of Economics & Administrative Science, University of Mazandaran, Mazandaran, Iran
2. PhD Student, Public Administration, Faculty of Management & Accounting, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran
3. MSc Holder, Business Management, Faculty of Economics & Administrative Science, University of Mazandaran, Mazandaran, Iran

(Received: July 9, 2018; Accepted: Nov 6, 2018)

Abstract

The purpose of this study was to investigate the impact of workplace ostracism on workplace behaviors (deviant and rude behaviors) with the mediating and moderating roles of organization-based self-esteem and perceived organizational justice in Mazandaran Cultural Heritage, Handicrafts and Tourism Organization. In terms of purpose and method, the study was a descriptive and correlational. The sample was selected through random sampling, and the data was collected using questionnaires distributed among participants. The reliability and validity of the instrument were assessed using composite reliability, factor loadings, Cronbach's Alpha, convergent validity and divergent validity. Data was analyzed using Partial Least Squares and SPSS. Sobel and VAF tests were used to measure the mediating role of organization-based self-esteem. Data analysis showed that workplace ostracism has a significance effect on workplace behaviors and organization-based self-esteem. The organization-based self-esteem has a significance mediating effect on the relationship between workplace ostracism and workplace behaviors. On the other hand, the analysis performed using Sobel test indicated that almost 40 percent of workplace behaviors change the workplace ostracism through the mediating role of organization-based self-esteem.

Keywords

Workplace ostracism, Workplace behaviors, Organization-based self-esteem, Perceived organizational justice, Cultural Heritage, Handicrafts and Tourism Organization of Mazandaran.

اثر پردازشگری در محیط کار بر رفتارهای محیط کار با نقش میانجی عزت نفس سازمانی و تعدیلگر عدالت سازمانی

ابوالحسن حسینی^۱، عقیل قربانی پاچی^۲، امیر اکبری^۳

۱. دانشیار، گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده علوم اداری و اقتصادی، دانشگاه مازندران، مازندران، ایران
۲. دانشجوی دکتری گروه مدیریت دولتی، گرایش تصمیم‌گیری و خط‌مشی عمومی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران
۳. فارغ‌التحصیل کارشناسی ارشد، گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده علوم اداری و اقتصادی، دانشگاه مازندران، مازندران، ایران

(تاریخ دریافت: ۱۳۹۷/۰۴/۱۸ - تاریخ پذیرش: ۱۳۹۷/۰۸/۱۵)

چکیده

پژوهشگران در این پژوهش درصدد بودند تأثیر پردازشگری در محیط کار بر رفتارهای محیط کار (رفتار انحرافی و بی‌نزاکتی در محل کار) را با نقش تعدیلگر عدالت سازمانی ادراک‌شده و نقش میانجی عزت نفس سازمانی در سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی، و گردشگری استان مازندران بررسی کنند. روش پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر روش توصیفی - پیمایشی بود. نمونه‌ها به شیوه تصادفی ساده انتخاب شدند. پایایی و روایی ابزار پژوهش با استفاده از آزمون‌های پایایی ترکیبی، ضریب بارهای عاملی، آلفای کرونباخ، روایی همگرا، و روایی واگرا اندازه‌گیری و داده‌های حاصل با استفاده از نرم‌افزار Smart-PLS و SPSS تجزیه و تحلیل شدند. از آزمون‌های سوبل و واف برای اندازه‌گیری شدت اثر و از آماره تی برای متغیر میانجی عزت نفس سازمانی استفاده شد. تحلیل داده‌ها نشان داد پردازشگری در محیط کار بر رفتارهای محیط کار و عزت نفس سازمانی مؤثر است. همچنین عدالت سازمانی ادراک‌شده نقش تعدیلگر را در رابطه بین پردازشگری در محیط کار با رفتارهای محیط کار ایفا می‌کند. از سوی دیگر، آزمون سوبل نشان داد تقریباً ۴۰ درصد از تغییرات پردازشگری در محیط کار بر رفتارهای محیط کار از طریق متغیر میانجی عزت نفس سازمانی تبیین می‌شود.

کلیدواژه‌ها

رفتارهای محیط کار، عدالت سازمانی ادراک‌شده، عزت نفس سازمانی، پردازشگری در محیط کار، میراث فرهنگی، صنایع دستی، و گردشگری استان مازندران.

مقدمه

امروزه محیط کار به یک زمینه اجتماعی مهم تبدیل شده است که نمی‌توان آن را نادیده گرفت. ماهیت کار امروز به گونه‌ای است که کارکنان نیاز دارند زمان زیادی را با دیگر اعضای سازمان صرف کنند. اگرچه کار تیمی و همکاری با دیگر اعضای سازمان مزایای متعدد دارد، روابط بین فردی همیشه نتایج مثبت ندارد (Chung & Yang 2017: 260). در مقایسه با تحقیقات بسیار در علوم اجتماعی، دربارهٔ طردشدگی، به این پدیده در روان‌شناسی سازمانی توجه کمی شده است (Wu et al 2011: 30; Xu 2012: 60). تحقیقات نشان می‌دهد طرد شدن در محل کار با رفتارهای محل کار، مانند خروج شغلی و تجاوز و درگیری بین فردی و سایر رفتارهای انحرافی، مرتبط است (O'Reilly & Robinson 2009: 4; Chung 2017: 334).

بیان مسئله

با شروع کار کارخانه‌ها و سازمان‌ها همیشه سخن از ارتباط بین انسان‌ها در محیط کار در میان بوده است که در صورت شکل‌گیری صحیح آن در سازمان نقش تعیین‌کننده‌ای در رشد سازمان ایفا می‌کند. این مفهوم به پیوندها و ارتباطات میان اعضا، در مقام منبعی با ارزش، اشاره می‌کند که با خلق هنجارها و اعتماد متقابل موجب تحقق اهداف اعضا و سازمان می‌شود (امیرخانی و پورعزت ۱۳۸۷: ۲۴). ارتباط بین کارکنان را می‌توان مجموعهٔ اعتماد و هنجار و تفاهم و شبکهٔ روابطی تعریف کرد که وجود آن منجر به بهبود کیفیت روابط و افزایش سطح مشارکت و مسئولیت‌پذیری می‌شود و در نهایت رشد فردی و سازمانی را در پی می‌آورد (الوانی و شیروانی ۱۳۸۳: ۱۸). از سوی دیگر موضوع عدم ارتباط و طردشدگی در محیط کار از منظر رایبسنون و همکارانش (۲۰۱۳)، به دلیل آثار منفی آن، به یک نگرانی تبدیل شده است (Robinson et al 2013: 208). این نوع رفتارها هم برای سازمان هم برای افراد هزینه‌بر است (Porath & Pearson 2010: 70) و با عناوین متفاوت، از قبیل رفتارهای انحرافی محیط کار^۱ (Bennett & Robinson 2003: 251) و رفتارهای ضدتولید (Mangione & Quinn 1975: 115)، معرفی می‌شوند. رفتارهای انحرافی از قبیل دزدی (Greenberg 1990: 563)، اجتناب از تلاش

Bennett & Robinson (Kidwell & Bennett 1993: 251)، عدم حضور سر کار بدون دلیل (Bennett & Robinson 2003: 251)، پرخاشگری (Fox & Spector 1999: 919) که هنجارها، اهداف، خط‌مشی‌ها، و قوانین سازمانی را نقض می‌کنند می‌توانند تأثیر عمیقی بر فرد و سازمان بگذارند. با توجه به آنچه آمد، سؤال اساسی محققان که در پی یافتن پاسخ مناسب برای آن بودند این بود که آیا بین ادراک پردشدگی در محیط کار و رفتارهای محیط کار با نقش میانجی عزت نفس سازمانی و تعدیلگر ادراک عدالت سازمانی در محیط کار نزد کارکنان سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی، و گردشگری استان مازندران ارتباط معناداری وجود دارد؟

مبانی نظری و پیشینه تحقیق

پردشدگی در محیط کار

پردشدگی در محیط کار یک رفتار تضعیفی است که می‌تواند در قالب‌های مختلف صورت گیرد (Duffy et al 2002: 340)؛ به صورت رفتار مستقیم یا رفتار پنهانی (Hitlan et al 2006a: 222)؛ در هر دو صورت، این موضوع می‌تواند تجربه‌ای دردناک و منحصر به فرد برای افراد باشد (Robinson et al 2013: 209). به طور خاص، کارکنان پردشده به احتمال زیاد دچار افسردگی و اضطراب و آزدگی روانی خواهند شد (Ferris et al 2008: 141). ادراک پردشدگی حالتی است که شخص احساس می‌کند توسط دیگران (مدیر یا همکار) در محیط کار نادیده گرفته شده است. طرد کردن افراد در محیط کار می‌تواند شامل اجتناب از تعامل چشمی یا دوری از آن‌ها باشد. اصطلاحاتی مانند بی‌اعتنایی کردن، بی‌محلی کردن، و سرد برخورد کردن هم‌معنا با مفهوم طرد کردن به کار رفته‌اند. به عبارت دیگر احساس پردشدگی نوعی بی‌اعتنایی به اشخاص به صورت عدم تعامل چشمی یا کلامی است (Arshadi et al 2012: 226).

رفتارهای (مخرب) محیط کار

موفقیت سازمانی مستلزم تلاش مولد کارکنانی است که دارای ارتباط کاری خوبی با یکدیگر باشند که این رابطه عموماً دوطرفه است. زیرا منافع هر دو گروه در میان است. رفتارهای متقابل کارمندان به جهت‌گیری سازمان‌ها در زمینه رفاه و دغدغه‌های آن‌ها بستگی دارد. این واقعیت ثابت شده است که کارکنان زمانی تلاش صادقانه خود را صرف دستیابی به اهداف سازمانی می‌کنند که

درک کنند نیازهای مشروع آنها به طور کامل توسط کارفرمایان در نظر گرفته می‌شود (Khattak et al 2018: 204). شواهد تجربی نشان می‌دهند رفتارهای متقابل کارکنان منفی است و در بدترین حالت مخرب است اگر متوجه شوند سازمان نیازهای آنها را به طور مناسب برآورده نمی‌کند. این وضعیت برای سازمان مضر و مخرب است و آثار طولانی مدت دارد و اگر به موقع به آن توجه نشود، به فروپاشی کامل سازمان می‌انجامد. شکل‌های مختلف رفتارهای مخرب شامل پرخاشگری، غیبت، خرابکاری، و سرقت است. همه این رفتارها علیه منافع مشروع سازمان است (Chung 2018: 333). در این پژوهش به دو نوع رفتار مخرب، شامل بی‌نزاکتی در محیط کار و رفتارهای انحرافی در محیط کار، پرداخته شد (Chung & Yang 2017: 260). بی‌نزاکتی در محل کار به رفتارهای بی‌ادبانه در محل کار اشاره دارد که هنجارهای احترام متقابل را نقض می‌کند.

عزت نفس سازمانی

عزت نفس سازمانی نشان‌دهنده ارزش «خودادراکی» است که افراد در مقام اعضای سازمان در درون سازمانی ارائه می‌دهند. کارکنان با عزت نفس سازمانی بالا بر این باورند که توانایی قابل توجه و ارزشمندی به‌عنوان یکی از اعضای سازمان دارا هستند (Chung & Yang 2017: 260). عزت نفس سازمانی بیانگر احساس فرد از میزان ارزشمندی، اهمیت، و توانمندی او در سازمان است. وجود عزت نفس در کارکنان می‌تواند پیش‌بینی‌کننده کاهش ترک خدمت افراد، ارائه خدمات بهتر به همکاران و مشتریان و کارفرمایان، و همچنین ارتقای صرف زمان برای انجام دادن کار باشد (Ariani 2012: 33). بر اساس نظریه‌ای که کورمن (۱۹۷۰) مطرح کرد، عزت نفس فرد تحت تأثیر تجربیاتش شکل می‌گیرد. بنابراین می‌توان فرض کرد تجربیاتی که فرد درون سازمان کسب می‌کند متعاقباً بر سطح عزت نفس سازمانی و نگرش‌ها و رفتارهای او تأثیر می‌گذارد (Orth & Robins 2019: 332).

عدالت سازمانی ادراک شده

عدالت سازمانی به ادراک کارکنان از رفتار منصفانه سازمان اشاره می‌کند (Wang et al 2010: 661). در ویرایش جدید این نظریه، گفته می‌شود افراد «دریافتی خود» را با «دریافتی دیگران» از سازمان مقایسه می‌کنند. اگر با این مقایسه به این نتیجه برسند که رفتار سازمان با کارکنان به

طور نسبی غیرمنصفانه است، احساس بی عدالتی می کنند و برای کاهش این بی عدالتی می کوشند (رضاییان ۱۳۹۰: ۴۶۱). از نظر بیز و تریپ (۱۹۹۵) عدالت در سازمان ها به قوانین هنجارهای اجتماعی در مدیریت سازمان ها اطلاق می شود که این تعریف بر وجود سه بعد برای عدالت در محیط کار دلالت می کند: عدالت توزیعی^۱، عدالت رویه ای^۲، عدالت تعاملی^۳ (سیدجوادین و همکاران ۱۳۹۲: ۱۱۰ - ۱۱۱). به عدالت توزیعی غالباً در زمینه کاری توجه می شود و با سطح آموزش یا تحصیل، تجربه، مسئولیت پذیری، و تلاش کارمندان ارتباط دارد؛ یعنی کارمندانی که دارای این ویژگی ها هستند انتظار دارند بیشتر از آنهایی که این ویژگی ها را ندارند پاداش دریافت کنند (دهقانیان و همکاران ۱۳۹۲: ۱۵۶ - ۱۵۷).

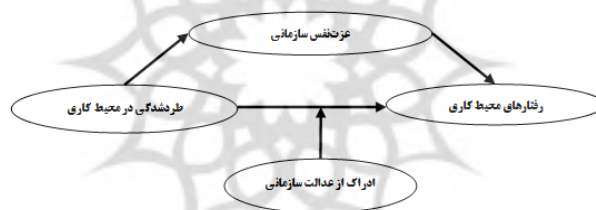
طرد شدن در هر یک از اشکال مختلف خود می تواند زمینه ساز وقوع رفتارهای انحرافی در محیط کار باشد (Hitlan et al 2006a: 222; Scott et al 2015: 244). یافته های مطالعات نشان داد ادراک پردشدگی در محیط کار با رفتارهای انحرافی سازمانی و رفتارهای انحرافی بین فردی رابطه مثبت دارد (Case 2000). هنگامی که یکی از اعضای سازمان خود را عضو گروه بیگانه تلقی کند و احساس کند از سوی سرپرست یا همکار خویش طرد شده است نیاز به تعلق و دوست داشته شدن در وی برآورده نمی شود و این وضعیت به وقوع پیامدهای منفی، همچون افزایش سطح رفتارهای انحرافی، می انجامد (Hitlan et al 2006a: 223). از سوی دیگر، رفتارهای انحرافی می توانند آثار سوء عمیقی بر کارکنان و نیز سازمان بگذارند. بر اساس گزارش کیس (۲۰۰۰) حدود ۹۵ درصد از سازمان ها هدف دزدی و فریب کاری کارکنان قرار می گیرند. به علت پیامدهای منفی مالی و جانی رفتارهای انحرافی در محیط کار برای سازمان، شناسایی پیشایندهای این گونه رفتارها بسیار حائز اهمیت است. یکی از این پیشایندها ادراک پردشدگی در محیط کار است (Hitlan & Noel 2009: 451). افراد طرد شده احساس می کنند مستثنا هستند یا خارج از گروه قرار دارند یا عضوی متفاوت از دیگر اعضای سازمان اند (Abrams & Hogg 1988: 322; Tajfel & 1986

-
1. Distributive Justice
 2. Procedural justice
 3. Interactional Justice

جدول ۱. پیشینه پژوهش

مؤلفان	موضوع	یافته‌ها
چانگ و یانگ (۲۰۱۷)	نقش میانجی عزت‌نفس سازمانی در روابط بین طردشدگی در محیط کار و رفتارهای محیط کار	هدف این پژوهش بررسی اثر میانجیگری عزت‌نفس سازمانی در رابطه بین طردشدگی در محیط کار و رفتارهای محیط کار بوده است. این مطالعه نشان داد عزت‌نفس سازمانی به طور کامل به مثابه میانجی بین طردشدگی در محیط کار و رفتارهای مثبت محیط کار عمل می‌کند. اما عزت‌نفس سازمانی در رابطه بین طردشدگی در محیط کار و رفتارهای انحرافی به طور جزئی اثر می‌گذارد.
کوآی (۲۰۱۸)	طردشدگی در محیط کار و طفره‌روی اینترنتی با نقش میانجی آزردهی عاطفی	جامعه آماری این پژوهش کارکنان پلتفرم آنلاین آمازون در ترکیه بودند. روش تجزیه و تحلیل با استفاده از حداقل مربعات جزئی بود که واریانس محور است. از مدل‌سازی معادلات ساختاری برای تأیید مدل استفاده شد. نتایج نشان داد هم طردشدگی در محیط کار و هم آزردهی عاطفی بر طفره‌روی اینترنتی اثر معنادار دارد. همچنین آزردهی عاطفی نقش میانجی را در رابطه بین طردشدگی در محیط کار و طفره‌روی اینترنتی ایفا می‌کند.
چانگ (۲۰۱۸)	طردشدگی در محیط کار و رفتارهای محیط کار با نقش میانجی و تعدیلگر استرس ادراک‌شده و توانمندسازی روان‌شناختی	هدف این پژوهش بررسی تأثیر طردشدگی در محیط کار بر رفتارهای محیط کار با نقش میانجی استرس ادراک‌شده و نقش تعدیلگر توانمندسازی روان‌شناختی در ۲۲۵ نفر از کارکنان تمام‌وقت کشور کره جنوبی بود. داده‌ها با استفاده از رگرسیون تجزیه و تحلیل شد. یافته‌ها نشان داد طردشدگی در محیط کار بر رفتارهای کمی و رفتارهای آوایی و عملکرد شغلی تأثیرگذار است و از طرفی استرس ادراک‌شده نقش میانجی در رابطه بین طردشدگی در محیط کار و رفتارهای محیط کار ایفا می‌کند و از طرفی یافته‌ها نشان می‌دهد زمانی که سطح توانمندسازی روان‌شناختی پایین باشد نقش تعدیلگر را در رابطه بین طردشدگی در محیط کار و پیامدهای رفتاری ایفا می‌کند.
بشلیده و همکاران (۱۳۹۴)	رابطه بین طردشدگی در محیط کار و نتایج شغلی: نقش تعدیلگر سرمایه روان‌شناختی	جامعه آماری پژوهش همه کارکنان شرکت آب و نیروی شهر گتوند بودند که از بین آن‌ها ۱۸۲ نفر با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. داده‌ها با استفاده از تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی تعدیلی تحلیل شد. نتایج نشان داد طردشدگی در محیط کار رابطه مثبت و معنادار با فرسودگی شغلی و رابطه منفی و معنادار با خشنودی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی دارد. به علاوه، نتایج حاکی از نقش تعدیلگر سرمایه روان‌شناختی در این روابط بود.
خواجه‌پور و همکاران (۱۳۹۶)	رابطه طردشدگی در محیط کار با عملکرد شغلی، رفتار شهروندی سازمانی، و قصد ترک شغل؛ نقش میانجی‌گری: خشنودی شغلی	جامعه آماری پژوهش را همه کارکنان شرکت آب و نیروی شهر گتوند و شرکت‌های همکار تشکیل دادند و از روش سرشماری استفاده شد. ارزیابی الگوی پیشنهادی از طریق الگویابی معادلات ساختاری (SEM) و با استفاده از نرم‌افزارهای SPSS و AMOS انجام گرفت. نتایج حاکی از اثر طردشدگی در محیط کار بر خشنودی شغلی، عملکرد شغلی، رفتار شهروندی سازمانی، و قصد ترک شغل نیز اثر خشنودی شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی و قصد ترک شغل و اثر غیرمستقیم طردشدگی در محیط کار بر رفتار شهروندی سازمانی و قصد ترک شغل از طریق خشنودی شغلی بود.

Turner). در این زمینه می توان گفت ادراک پردشدگی می تواند به طور قابل توجهی بر عزت نفس سازمانی اثرگذار باشد. چون پردشدگی بر خودارزیابی صورت گرفته در سازمان تأثیر می گذارد (Chung 2017: 332). افزایش عزت نفس سازمانی روابط مثبتی با میزان انگیزه، رفتارها، رضایت شغلی و حرفه ای، تعهد سازمانی، و عملکرد شغلی دارد (صادقیان ۱۳۸۸: ۱۱۷). تأثیر نقش تعدیلگر عدالت بر رفتارهای انحرافی نشان داد مقدار ادراک کارکنان از عدالت (در توزیع رویه، تصمیم گیری ها، روابط درون سازمان) به افزایش یا کاهش میزان رفتارهای انحرافی آن ها منجر خواهد شد (Dar 2017: 309). کارکنان هنگامی که بی عدالتی را در سازمان احساس می کنند دچار خشم، سرخوردگی، و ناراحتی ذهنی می شوند. این احساسات بعدها به رفتارهای عملی در محیط کار - مانند وسوسه انتقام و تلافی - تبدیل می شود (Greenberg 1990: 565). بر اساس مبانی نظری مطرح شده در قسمت قبل، مدل مفهومی و فرضیات پژوهش به صورت شکل شماره (۱) شکل گرفته است.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

منبع: (Chung 2017); Holtz & Harold (2013)

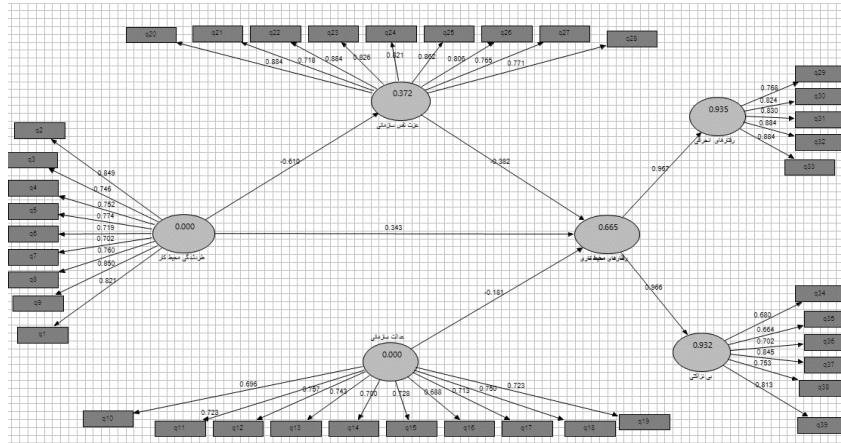
فرضیات پژوهش

۱. پردشدگی در محیط کار بر رفتارهای محیط کار تأثیر معنادار دارد.
۲. پردشدگی در محیط کار بر عزت نفس سازمانی تأثیر معنادار دارد.
۳. عزت نفس سازمانی بر رفتارهای محیط کار تأثیر معنادار دارد.
۴. پردشدگی در محیط کار به طور غیرمستقیم از طریق متغیر میانجی عزت نفس سازمانی بر رفتارهای محیط کار تأثیر دارد.
۵. عدالت سازمانی ادراک شده به عنوان متغیر تعدیلگر بر رابطه پردشدگی در محیط کار و رفتارهای محیط کار تأثیر معنادار دارد.

روش تحقیق

هدف پژوهش تعیین روابط علی میان طردشدگی در محیط کار با رفتارهای محیط کار، از طریق نقش‌های میانجی و تعدیلگر عزت‌نفس سازمانی و عدالت سازمانی ادراک‌شده، بود. پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر روش توصیفی از نوع پیمایشی بود. جامعه آماری این پژوهش کارکنان اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی، و گردشگری استان مازندران بودند که مجموعاً ۱۵۰ نفر شدند. نمونه آماری پژوهش به شیوه تصادفی ساده انتخاب شد؛ به این صورت که در هر واحدی که کارکنان حضور داشتند به صورت تصادفی پرسشنامه توزیع شد. از آنجا که حداقل حجم نمونه آماری از طریق فرمول کوکران ۱۰۸ نفر محاسبه شد ۱۲۰ پرسشنامه توزیع و ۱۱۵ پرسشنامه جمع‌آوری شد. ابزار اصلی گردآوری اطلاعات پرسشنامه بود. برای سنجش طردشدگی در محیط کار از پرسشنامه فریس و همکارانش (۲۰۰۸)، با طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت، در ۹ گویه، استفاده شد. برای سنجش رفتارهای محیط کار از پرسشنامه‌ای در دو بعد رفتارهای انحرافی در محیط کار (بانت و رایبسون ۲۰۰۰) و بی‌نزاکتی در محیط کار (کورتینا و همکاران ۲۰۰۱) در ۱۱ گویه استفاده شد. برای سنجش عزت‌نفس سازمانی کارکنان از پرسشنامه پیرس و همکاران (۱۹۸۹) در ۹ گویه و برای سنجش عدالت سازمانی ادراک‌شده از پرسشنامه لئو و خنگ (۲۰۰۹) در ۱۰ گویه استفاده شد. در بخش استنباطی برای آزمون فرضیات و مدل از معادلات ساختاری مبتنی بر واریانس با استفاده از روش حداقل مربعات جزئی و نرم‌افزارهای SPSS و SMART-PLS استفاده شد. از آنجا که با توجه به نتایج آزمون کولموگروف - اسمیرنوف سطح معناداری توزیع متغیرها در سازمان کمتر از ۵ درصد (غیرنرمال) است باید از نرم‌افزار اسمارت پی‌ال‌اس برای تحلیل استفاده کرد. چون این نرم‌افزار به نرمال و غیرنرمال بودن داده‌ها حساس نیست برای تحلیل آماری داده‌های غیرنرمال مناسب‌تر است.

پایایی و روایی در روش حداقل مربعات جزئی: پایایی به سه دسته ضریب بارهای عاملی و آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی و روایی به دو بخش روایی همگرا و واگرا تقسیم شد؛ که در جدول‌های ۲ و ۳ مقدار آن‌ها نشان داده شده است.



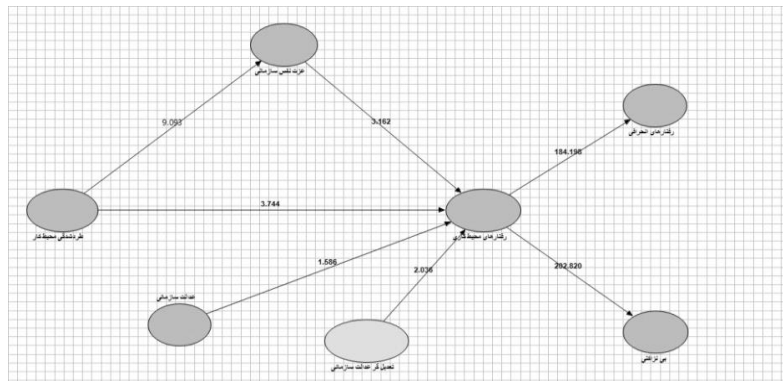
شکل ۲. ضریب بارهای عاملی پژوهش

جدول ۲. آلفای کرونباخ، ضریب پایایی، میانگین واریانس استخراج شده

ردیف	متغیر	پایایی ترکیبی	آلفای کرونباخ	میانگین واریانس استخراج شده
۱	پردشدگی محیط کار	بزرگتر از ۰.۷	بزرگتر از ۰.۷	بزرگتر از ۰.۵
۲	عزت نفس سازمانی	۰.۹۳۱	۰.۹۱۶	۰.۶۰۲
۳	عدالت سازمانی ادراک شده	۰.۹۴۷	۰.۹۳۶	۰.۶۶۷
۴	رفتارهای محیط کار	۰.۹۱۵	۰.۸۹۸	۰.۵۲۱
۵	بی نزاکتی	۰.۹۶۶	۰.۹۲۶	۰.۹۳۴
۶	رفتار انحرافی	۰.۸۸۱	۰.۸۳۹	۰.۵۵۶
		۰.۹۲۲	۰.۸۹۴	۰.۷۰۳

یافته‌های تحقیق

برای آزمودن فرضیه‌های اول تا پنجم از آزمون معناداری تی استفاده شد. در صورتی که مقدار این اعداد از قدر مطلق $1/96$ بیشتر شود، نشان‌دهنده صحت رابطه بین سازه‌ها و در نتیجه تأیید فرضیه‌های پژوهش در سطح اطمینان ۹۵ درصد است. همان‌طور که در شکل ۳ مشخص است، تحلیل داده‌ها نشان می‌دهد پردشدگی در محیط کار با ضریب مسیر $0/310$ و میزان معناداری $3/744$ بر رفتارهای محیط کار مؤثر است. پردشدگی در محیط کار با ضریب مسیر $0/610$ و مقدار معناداری $9/093$ بر عزت نفس سازمانی تأثیر می‌گذارد. عزت نفس سازمانی با ضریب مسیر $0/344$ و ضریب معناداری $3/162$ بر رفتارهای محیط کار کارکنان تأثیر می‌گذارد.



شکل ۳. ضریب معناداری فرضیه‌های پژوهش

در فرضیه چهارم، تأثیر طردشدگی در محیط کار بر رفتارهای محیط کار به طور غیرمستقیم از طریق متغیر میانجی عزت نفس سازمانی با آزمون سوبل بررسی شد. در آزمون سوبل، مقدار تی از طریق فرمول (۱) به دست می‌آید که در صورت بیشتر شدن این مقدار از ۱/۹۶، می‌توان در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار بودن تأثیر متغیر میانجی را تأیید کرد.

$$(1) \quad \text{فرضیه چهارم تی} = \frac{a \cdot b}{\sqrt{b^2 \cdot S^2_a + a^2 \cdot S^2_b + S^2_a \cdot S^2_b}} = \frac{0/209 \cdot 3/265}{0/1185}$$

تعیین شدت تأثیر میانجی: برای تعیین شدت اثر غیرمستقیم متغیر میانجی از آماره‌ای به نام واف^۱ استفاده می‌شود که مقداری بین ۰ و ۱ را اختیار می‌کند. مقدار واف با فرمول زیر محاسبه می‌شود:

$$(2) \quad \text{VAF} = \frac{a \cdot b}{a \cdot b + c} = \frac{0/610 \cdot 0/344}{0/610 \cdot 0/344 + 0/310} = 0/402$$

این بدان معناست که تقریباً بیش از ۴۰ درصد اثر کل طردشدگی در محیط کار بر رفتارهای محیط کار از طریق غیرمستقیم توسط متغیر میانجی عدالت سازمانی ادراک شده تبیین می‌شود. در فرضیه پنجم، تأثیر معناداری عدالت سازمانی ادراک شده به منزله متغیر تعدیلگر بر رابطه طردشدگی در محیط کار و رفتارهای محیط کار بررسی شد. متغیر تعدیلگر جهت یا

شدت رابطه بین متغیر مستقل و وابسته را تعدیل (کم یا زیاد) می کند. همان طور که در شکل شماره (۳) مشخص است ضریب معناداری تی مربوط به متغیر پردشدگی در محیط کار (تعدیلگری عدالت سازمانی ادراک شده) ۲/۰۳۶ را نشان می دهد که در سطح اطمینان ۹۵ درصد می توان تأثیر متغیر عدالت سازمانی ادراک شده را تأیید کرد.

بحث و نتیجه

همان طور که اشاره شد، در پژوهش حاضر تأثیر ادراک پردشدگی در محیط کار بر رفتارهای محیط کار (رفتار انحرافی و بی نزاکتی در محیط کار) با نقش میانجی عزت نفس سازمانی و تعدیلگر عدالت سازمانی ادراک شده در سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی، و گردشگری استان مازندران بررسی شد. هر پنج فرضیه اصلی تحقیق مورد پذیرش قرار گرفت. با تأیید فرضیه نخست پژوهش مشخص شد پردشدگی در محیط کار تأثیر معناداری بر رفتارهای محیط کار دارد. ازین رو نتایج و یافته های پژوهش با نتایج پژوهش های چانگ (۲۰۱۷)، کورزیز و بلو (۲۰۱۶)، ارشادی و همکارانش (۱۳۹۱) همخوانی دارد. نتایج پژوهش ارشادی و همکارانش (۱۳۹۱) نشان داد ادراک پردشدگی در محیط کار با رفتارهای انحرافی سازمانی و رفتارهای انحرافی بین فردی رابطه مثبت دارد. با تأیید فرضیه دوم پژوهش مشخص شد پردشدگی در محیط کار بر عزت نفس سازمانی تأثیر معنادار می گذارد. ازین رو نتایج به دست آمده با نتایج پژوهش های چانگ (۲۰۱۷) و لیو (۲۰۱۵) همخوانی دارد. با تأیید فرضیه سوم پژوهش مشخص شد عزت نفس سازمانی تأثیر معناداری بر رفتارهای محیط کار می گذارد. ازین رو نتایج به دست آمده با نتایج پژوهش های چانگ (۲۰۱۷)، سنکی و اوتکن (۲۰۱۴)، کارسون و همکارانش (۱۹۹۷)، و زارع (۱۳۹۰) همخوانی دارد. نتایج پژوهش زارع (۱۳۹۰) نشان داد که عزت نفس سازمانی نقش میانجی را در رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده با انحراف سازمانی ایفا می کند و با یافته های پژوهش حاضر مطابقت دارد. با تأیید فرضیه چهارم پژوهش مشخص شد پردشدگی در محیط کار بر رفتارهای محیط کار به طور غیرمستقیم از طریق متغیر میانجی عزت نفس سازمانی تأثیر می گذارد. ازین رو نتایج به دست آمده با نتایج پژوهش های چانگ (۲۰۱۷a)، چانگ (۲۰۱۷b)، فریس و همکاران (۲۰۰۹)، فریس و همکاران

(۲۰۱۵) همخوانی دارد. با تأیید فرضیه پنجم پژوهش مشخص شد عدالت سازمانی ادراک شده به عنوان متغیر تعدیلگر بر رابطه‌ی طردشدگی در محیط کاری و رفتارهای محیط کار تأثیر معنادار می‌گذارد. ازین رو نتایج به دست آمده با نتایج پژوهش‌های چانگ (۲۰۱۷a) همخوانی دارد.

یافته‌های این پژوهش حوزه‌ی طردشدگی در محل کار و رفتارهای انحرافی را گسترش می‌دهد و نشان می‌دهد طردشدگی در محل کار بر رفتارهای انحرافی در سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی، و گردشگری هم تأثیرگذار است و با متغیر عزت نفس می‌توان این رابطه را تقویت کرد. همچنین یافته‌های پژوهش مطالعات قبلی را به روش‌های مختلف گسترش می‌دهد. پیش از همه این یافته‌ها بدنه‌ی دانش را در زمینه‌ی آثار منفی طردشدگی در محل کار در سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی، و گردشگری افزایش داده است. به کارگیری سنجه‌های معتبر، که در پژوهش‌های بین‌المللی آزمون شده و از روایی و پایایی لازم برخوردارند، نقطه‌ی قوت پژوهش حاضر است. این موضوع باعث تحقق روایی سنجه‌ها و تأیید تعمیم‌پذیری ابزارهای سنجش در محیط‌های سازمانی در ایران شده است و امید می‌رود نتایج حاصل در پژوهش‌های آتی تکمیل شود و زمینه‌ی تربیت، شناسایی، جذب، و به کارگیری کارکنان و مدیرانی را فراهم کند که هر چه بیشتر از عناصر مثبت‌اندیشی و مثبت‌گرایی بهره‌مند باشند تا از آن طریق زمینه‌ی ایجاد سازمان‌های مثبت‌گرا فراهم آید. در این پژوهش ابعاد عزت نفس سازمانی و عدالت سازمانی بررسی نشد. پیشنهاد می‌شود برای پژوهش‌های آتی اثر ابعاد طردشدگی بر ابعاد رفتارهای انحرافی و عزت نفس سازمانی بررسی شود. از آنجا که نوع طردشدگی و رفتارهای محیط کار، شامل رفتارهای انحرافی کارکنان، در سازمان‌های بخش دولتی و بخش خصوصی ممکن است با یکدیگر متفاوت باشد، پیشنهاد می‌شود همین پژوهش در یک سازمان دولتی دیگر انجام شود یا پژوهش به صورت هم‌زمان به صورت تطبیقی در دو سازمان خصوصی و دولتی انجام شود. از آنجا که سیاست‌های سازمان‌ها و نهادها در قبال حمایت از کارکنان متفاوت است، بهتر است این پژوهش در صنایع دیگر - از جمله خودرو، بیمه، شرکت‌های هواپیمایی، سازمان‌های دولتی دیگر - انجام شود. محدودیت کلی پژوهش حاضر این است که با توجه به اینکه جامعه‌ی آماری این پژوهش کارکنان سازمان میراث فرهنگی،

صنایع دستی، و گردشگری در استان مازندران بودند، باید به تفاوت‌های فرهنگی و ساختاری و محیطی توجه کرد. بنابراین تعمیم آن به سایر نهادها به سادگی امکان‌پذیر نیست.

پیشنهاد

پیشنهاد می‌شود مدیران در سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی، و گردشگری استان مازندران طرح مناسبی از رفتار کاری محترمانه در محیط کار را تدوین کنند و به صورت واضح انتظارات رعایت حقوق کارکنان و رعایت ادب و احترام را اعلام کنند و در اجرای آن کوشا باشند.

پیشنهاد می‌شود مدیران در سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی، و گردشگری استان مازندران محیطی ایجاد کنند که کارکنان در آن به سازمان احساس تعلق کنند و به این نتیجه برسند که مدیران آن‌ها را مورد پذیرش قرار داده‌اند. نیز در امور روزمره سازمان نظر کارکنان را بخواهند و همچنین در تصمیم‌گیری در زمینه وضعیت کاری یا محیط کار کارکنان با آن‌ها مشورت کنند، به نوآوری و خلاقیت کارکنان توجه کنند، و به موقع و به اندازه آن‌ها را تشویق یا تنبیه کنند.

از سویی سازمان‌ها همیشه و در هر جایی به دنبال راه‌هایی برای کاهش هزینه‌ها و افزایش سودند و از سوی دیگر بی‌نزاکتی در محیط کار هزینه‌های بالقوه ویرانگری به سازمان‌ها تحمیل می‌کند. بنابراین، مدیران باید بدانند بی‌توجهی به این رفتارها به از دست دادن فرصت‌های مناسب منجر می‌شود. مدیران و صاحبان صنایع باید به صورت فعالانه برای کاهش این گونه سوءرفتارهای کوچک اقدام کنند. پیشنهاد می‌شود مدیران طرح مناسبی از رفتار کار محترمانه در محیط کار تدوین کنند و به صورت واضح انتظارات رعایت ادب و احترام را در کتابچه راهنمای خط‌مشی سازمانی اعلام کنند. در حال حاضر مداخله‌های سازمانی بیشتر بر شکل آشکار رفتار ضداجتماعی و رفتار غیرقانونی متمرکز است و اغلب بی‌نزاکتی در محیط کار با نظام‌های پاداشی و تنبیهی مرتبط نیست. در واقع بهتر است برنامه اخلاقی جامعی که با شیوه پاداش هماهنگ است تدوین و اجرا شود.

منابع

- ارشدی، نسرين؛ صالحه پیریایی؛ راضیه زارع (۱۳۹۱). «نقش تعدیل‌کننده صفات شخصیتی در رابطه بین ادراک طردشدگی در محیط کار و رفتارهای انحرافی محیط کار»؛ علوم رفتاری، ۶(۳): صص ۲۲۱ - ۲۳۰.
- الوانی، مهدی؛ علی‌رضا شیروانی (۱۳۸۳). «سرمایه اجتماعی، اصل محوری توسعه»، تدبیر، س ۱۵، ش ۱۴۷، صص ۱۶ - ۲۲.
- امیرخانی، طیبه؛ علی‌اصغر پورعزت (۱۳۸۷). «تأملی بر امکان توسعه سرمایه اجتماعی در پرتو عدالت سازمانی در سازمان‌های دولتی»، مدیریت دولتی، ش ۱، صص ۱۹ - ۳۲.
- بشلیده، کیومرث؛ موسوی، سید حمید؛ خواجه‌پور، نسیم؛ بهارلو، مصطفی (۱۳۹۴). «رابطه بین طردشدگی در محیط کار و نتایج شغلی: نقش تعدیل‌گر سرمایه روانشناختی»، پژوهش‌های نوین روانشناختی تبریز، ۴۰ (۴)، صص ۱۷۳ - ۱۹۲.
- خواجه‌پور، نسیم؛ بشلیده، کیومرث؛ بهارلو، مصطفی (۱۳۹۶). «رابطه طردشدگی در محیط کار با عملکرد شغلی، رفتار شهروندی سازمانی و قصد ترک شغل: نقش میانجی‌گر خشنودی شغلی». مجله دست‌آوردهای روانشناختی (علوم تربیتی و روانشناسی)، ۲۴ (۲)، صص ۱۳۷ - ۱۶۰.
- دهقانیان، حامد؛ الهام صبور؛ علی‌رضا حجتی (۱۳۹۲). «بررسی رابطه بین مؤلفه‌های عدالت سازمانی و تعهد سازمانی در یک شرکت بیمه»، پژوهشنامه بیمه، ۸۲ (۲)، صص ۱۵۳ - ۱۸۰.
- رضاییان، علی (۱۳۹۰). *اصول سازمان و مدیریت* (ویرایش چهاردهم)، تهران، سمت.
- سیدجوادی، سید رضا؛ احسان عابدی؛ حمیدرضا یزدانی؛ بهروز ولی‌پور (۱۳۹۲). «بررسی نقش میانجی اعتماد و تعهد سازمانی در رابطه بین عدالت سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی در بیمارستان‌ها»، مدیریت بازرگانی، ۵ (۱): صص ۱۰۵ - ۱۱۸.
- صادقیان، فاطمه (۱۳۸۹). «بررسی رابطه بین عزت‌نفس سازمانی با تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان آموزش و پرورش منطقه جرقویه سفلی استان اصفهان»، مشاوره شغلی و سازمانی، ۲، ش ۴.

References

- Abrams, D. & Hogg, M. A. (1988). Comments on the motivational status of self-esteem in social identity and intergroup discrimination. *European journal of*

- social psychology*, 18(4), pp. 317-334.
- Alvani, M., Shirvani, A. (2004). "Social Capital, the Pivotal Principle of Development", *Tadbir*, 15(147)22-26. (In Persian)
- Amirkhani, T., Pourazat, A. (2009). A Survey of the Possibility of Development of Social Capital in the Light of Organizational Justice in Public Organizations, *Journal of Public Administration*, Vol. 0, Issue 1, pp. 19-32. (In Persian)
- Ariani, D. W. (2012). Linking the self-esteem to organizational citizenship behavior. *Business and Management Research*, 1(2), p. 26.
- Arshadi, N., Piriaei, S., & Zare, R. (2012). The moderating role of personality traits on the relationship between perceived workplace exclusion and workplace deviance. *International Journal of Behavioral Sciences*, 6(3), pp. 221-230.
- Arshadi, N., Piriaei, S., Zare, R. (2012). The moderating role of personality traits on the relationship between perceived workplace exclusion and workplace deviance, *Journal of Behavioral Sciences*, 6(3)221-230. (In Persian)
- Bennett, R. J. & Robinson, S. L. (2000). *Development of a measure of workplace deviance*. *Journal of Applied Psychology*, 85, pp. 349-360.
- Bennett, R. J. & Robinson, S. L. (2003). *The past, present, and future of workplace deviance research*. In J. Greenberg (Ed.), *Organizational behavior: The state of the science*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates., pp. 247-281.
- Beshlideh, K., Mosavi, S., Khajepour, N., Baharlou, M. (2015). Relationship between Workplace Ostracism and Job Outcomes: Moderating role of Psychological Capital. *Journal of Modern Psychological Researches*, 10(40), 173-192. (In Persian)
- Brown, M. E., Treviño, L. K., & Harrison, D. A. (2005). Ethical leadership: A social learning perspective for construct development and testing. *Organizational behavior and human decision processes*, 97(2), pp. 117-134.
- Case, J. (2000). *Employee Theft: The Profit Killer* (John Case & Associates, Del Mar, CA). *CA Google Scholar*.
- Christian, J. S. & Ellis, A. P. (2014). The crucial role of turnover intentions in transforming moral disengagement into deviant behavior at work. *Journal of business ethics*, 119(2), pp. 193-208.
- Chung, Y. W. & Yang, J. Y. (2017b). The mediating effects of organization-based self-esteem for the relationship between workplace ostracism and workplace behaviors. *Baltic Journal of Management*, 12(2), pp. 255-270.
- Chung, Y. W. (2015). The mediating effects of organizational conflict on the relationships between workplace ostracism with in-role behavior and organizational citizenship behavior. *International Journal of Conflict Management*, 26(4), pp. 366-385.
- Chung, Y. W. (2017a). The role of person-organization fit and perceived organizational support in the relationship between workplace ostracism and behavioral outcomes. *Australian Journal of Management*, 42(2), pp. 328-349.
- Chung, Y. W. (2018). Workplace ostracism and workplace behaviors: A moderated mediation model of perceived stress and psychological empowerment. *Anxiety, Stress, & Coping*, 31(3), pp. 304-317.

- Cortina, L. M., Magley, V. J., Williams, J. H., & Langhout, R. D. (2001). Incivility in the workplace: Incidence and impact. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6, pp. 64-80.
- Dar, N. (2017). The Impact of Distributive (In) Justice on Deviance at Workplace in Public Sector Organizations of Pakistan with the Mediation of Perceived Organizational Support. *Arabian J Bus Manag Review*.309.
- Dehghanian, H., Sabour, E., Hojati, A.R. (2013). Investigating the Relationship between Components of Organizational Justice and Organizational Commitment in an Insurance Company, *Iranian Journal of Insurance Research*, 28(Issue 2), 153-180. (In Persian)
- Duffy, M. K., Ganster, D. C., & Pagon, M. (2002). "Social undermining in the workplace", *Academy of Management Journal*, Vol. 45 No. 2, pp. 331-351.
- Ferris, D. L., Brown, D. J., & Heller, D. (2009). Organizational supports and organizational deviance: The mediating role of organization-based self-esteem. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 108(2), pp. 279-286.
- 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*, Vol. 93, No. 6.
- Ferris, D. L., Lian, H., Brown, D. J., & Morrison, R. (2015). Ostracism, self-esteem, and job performance: When do we self-verify and when do we self-enhance?. *Academy of Management Journal*, 58(1), pp. 279-297.
- Fox, S. & Spector, E. (1999). *A model of work frustration-aggression*. *Journal of Organizational Behavior*, 20, pp. 915-931.
- Gardner, D. G., Dyne, L. V., & Pierce, J. L. (2004). The effects of pay level on organization -based self -esteem and performance: A field study, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77, pp. 307-322.
- Gkorezis & Bellou, V. (2016). *The relationship between workplace ostracism and information exchange: The mediating role of self-serving behavior*. *Management Decision*, 54(3), pp. 700-713.
- Greenberg, J. (1990) 'Employee Theft as a Reaction to Underpayment Inequity: The Hidden Costs of PaCuts'. *Journal of Applied Psychology*, 75: pp. 561-568.
- Hitlan, R. T. & Noel, J. (2009). The influence of workplace exclusion and personality on counterproductive work behaviours: An interactionist perspective. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 18(4), pp. 477-502.
- Hitlan, R. T., Clifton, R. J., & DeSoto, M. C. (2006a). Perceived exclusion in the workplace: The moderating effects of gender on work-related attitudes and psychological health. *North American Journal of Psychology*, 8(2), pp. 217-236.
- Hitlan, R. T., Kelly, K. M., Schepman, S., Schneider, K. T., & Zárate, M. A. (2006b). Language exclusion and the consequences of perceived ostracism in the workplace. *Group Dynamics: Theory, Research, and Practice*, 10, pp. 56-70.
- Jahanzeb, S. & Fatima, T. (2017). How workplace ostracism influences interpersonal deviance: The mediating role of defensive silence and emotional exhaustion. *Journal of Business and Psychology*, pp. 1-13.

- Khajepour, N., Boshlide, K., Baharloo, M., (2017). Relationship of Workplace Ostracism with Job Performance, Organizational Citizenship Behavior, Turnover Intention: Mediating Role of Job Satisfaction. *Journal of Psychological Achievements*, 24(2), 137-160. (In Persian)
- Khattak, M. N., Khan, M. B., Fatima, T., & Shah, S. Z. A. (2018). The underlying mechanism between perceived organizational injustice and deviant workplace behaviors: Moderating role of personality traits. *Asia Pacific Management Review*.
- Kidwell, R. E. & Bennett, N. (1993). *Employee propensity to withhold effort: A conceptual model to intersect three avenues of research*. *Academy of Management Review*, 18, pp. 429-456.
- Koay, K. Y. (2018). Workplace ostracism and cyberloafing: a moderated-mediation model. *Internet Research*, (just-accepted).
- Lim, S., Cortina, L. M., & Magley, V. J. (2008). Personal and workgroup incivility: Impact on work and health outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 93(1), pp. 95-107.
- Mangione, T. & Quinn, R. (1975). *Job satisfaction, counterproductive behavior, and drug use at work*. *Journal of Applied Psychology*. 60, pp. 114-116.
- O'Reilly, J. & Robinson, S. L. (2009). "The negative impact of ostracism on thwarted belongingness and workplace contributions", in *Academy of Management Proceedings*, Chicago, USA, August, pp. 1-7.
- Orth, U. & Robins, R. W. (2019). Development of self-esteem across the lifespan. *Handbook of personality development*, pp. 328-344.
- Porath, C. L. & Pearson, C. M. (2010). The cost of bad behavior. *Organizational Dynamics*, 39, 1, pp. 64-71.
- Rezaeian, A. (2011). *Principles of Organization and Management (Fourteenth Edition)*, Tehran, Samt. (In Persian)
- Robinson, S. L., O'Reilly, J., & Wang, W. (2013). Invisible at work: An integrated model of workplace ostracism. *Journal of Management*, 39(1), pp. 203-231.
- Sackett, R. (2002). The structure of counterproductive work behaviors: Dimensionality and relationships with facets of job performance. *International Journal of Selection and Assessment*, 10, pp. 5-11.
- Sadeghian, F. (2010). Investigating the Relationship between Organizational Self-Esteem with Organizational Commitment and Job Satisfaction in the Education and Training Staff of the Jarghoyeh Sophla Area of Isfahan Province", *Job and Organizational Counseling*, 2(4). (In Persian)
- Scott, Tams, Schippers, & Lee (2015), "Opening the black box: Why and when workplace exclusion affects social reconnection behaviour, health, and attitudes", *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Vol. 24 No. 2, pp. 239-255.
- Seyyed Javadein, S., Abedi, E., Yazdani, H., Porvali, B. (2013). Reviewing the Mediating Role of Organizational Trust and Commitment on the Relationship between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behaviors. *Journal of Business Management*, 5(1), 105-118(In Persian)
- Tajfel, H. & Turner, J. (1986). The social identity theory of intergroup behaviour. u:

- Worchel S. i Austin WG (ur.) *Psychology of intergroup relations*. Chicago: Nelson Hall.
- Wang, X., Liao, J., Xia, D., & Chang, T. (2010). *The impact of organizational justice on work performance: mediating effects of organizational commitment and leader-member exchange*. *International Journal of Manpower*, 31(6), pp. 660-677.
- Williams, K. D. (2007). "Ostracism", *Annual Review of Psychology*, Vol. 58, pp. 425-452.
- Wu, L., Wei, L., & Hui, C. (2011). Dispositional antecedents and consequences of workplace ostracism: An empirical examination. *Frontiers of Business Research in China*, 5(1), pp. 23-44.
- Xu, H. (2012). *How am I supposed to live without you: an investigation of antecedents and consequences of workplace ostracism*. The Hong Kong Polytechnic University.

