

## تأثیر ابعاد بهزیستی ذهنی بر طرد شدگی از محیط کار

محمد صادق حسن زاده پسیخانی<sup>۱</sup>، علی لاهوتی<sup>۲</sup>

تاریخ پذیرش: ۹۹/۸/۲۰

تاریخ بازنگری: ۹۸/۱۲/۱۷

تاریخ دریافت: ۹۷/۱۱/۲۴

### چکیده

پدیده طرد شدگی از محیط کار، یک تجربه ناخوشایند و آزاردهنده برای نیروی انسانی محسوب می‌گردد. با توجه به تبعات منفی طردشدگی از محیط کار توجه به عوامل مؤثر و تعدیل‌کننده این پدیده از قبیل بهزیستی ذهنی و هوش عاطفی بسیار مهم است. هدف از انجام پژوهش حاضر، بررسی تأثیر ابعاد بهزیستی ذهنی بر طرد شدگی از محیط کار با در نظر گرفتن نقش تعدیل‌گر هوش عاطفی می‌باشد. پژوهش از حیث هدف کاربردی و به لحاظ نحوه جمع‌آوری داده‌ها، توصیفی - پیمایشی می‌باشد. جامعه آماری پژوهش کارکنان سازمان بهزیستی استان گیلان هستند که تعدادشان ۵۸۸ نفر بوده و به روش نمونه‌گیری تصادفی خوشه‌ای تک مرحله‌ای و با استفاده از فرمول کوکران، ۲۲۰ نفر از جامعه آماری پژوهش به عنوان نمونه آماری تحت مطالعه قرار گرفتند. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه استاندارد می‌باشد. پایایی پرسشنامه به روش آلفای کرونباخ بالاتر از ۰/۷ برآورد گردید که نشانگر پایایی مطلوب می‌باشد. روایی پرسشنامه به روش روایی محتوا و کسب نظر استاد راهنما و روایی همگرا محاسبه شد. به منظور تجزیه و تحلیل اطلاعات در بخش آمار توصیفی، از نرم افزار SPSS و در بخش آمار استنباطی و آزمون فرضیه‌ها از روش مدلسازی معادلات ساختاری توسط نرم افزار Smart PLS استفاده شد. یافته‌های پژوهش نشان داد که هوش عاطفی در تأثیر ابعاد بهزیستی ذهنی و طردشدگی از محیط کار در سازمان بهزیستی استان گیلان نقش تعدیل‌گر دارد. این بدان معناست

۱- استادیار. گروه مدیریت. دانشگاه پیام نور. تهران. ایران (نویسنده مسئول) Sa\_Hassanzadeh@yahoo.com

۲- دانش‌آموخته کارشناسی ارشد. گروه مدیریت. دانشگاه پیام نور. تهران. ایران

که با ارتقاء بهزیستی ذهنی و هوش عاطفی میزان بردشستگی از محیط کار کاهش پیدا می کند.

**واژه های کلیدی:** بهزیستی ذهنی، هوش عاطفی، بردشستگی از محیط کار، سازمان بهزیستی استان گیلان

### مقدمه

میزان قابل توجهی از تحقیقات نشان می دهد که بردشستگی از محیط کار<sup>۱</sup> در حال تبدیل شدن به یک پدیده فراگیر است (یانگ و همکاران، ۲۰۱۸). بردشستگی از محیط کار اشاره دارد به میزانی که فرد احساس می کند کارش در سازمان نادیده گرفته می شود و توسط دیگران دیده نمی شود. اسمیت و ویلیامز<sup>۲</sup> (۲۰۰۴) عنوان نمودند که پدیده بردشستگی از محیط کار، یک تجربه ناخوشایند و آزاردهنده برای نیروی انسانی محسوب می گردد، به طوری که تبعات منفی چنین تجربه ای بسی سنگین تر از سایر رفتارهای مضر در محیط کار از قبیل: تجاوز و آزار و اذیت میباشد (ژانگ و شی<sup>۳</sup>، ۲۰۱۷: ۳). تائو و همکاران<sup>۴</sup> (۲۰۰۷)، چندین رفتار فیزیکی را نمادی برای بردشستگی از محیط کار در نظر گرفت که عبارتند از: اجتناب از گفتگو یا تماس چشمی، به سردی پاسخ گرفتن از همکاران و مدیران، در دسترس نداشتن اطلاعات مورد نیاز، خیانت، خشونت و.. محققان بسیاری اشاره داشتند که در برخی موارد، بردشستگی از محیط کار منجر به استعفاء و ترک خدمت گشته است. به طور معمول به دنبال کاهش منابع شخصی، فرد در سازمان خستگی عاطفی، استرس شغلی و کاهش عملکرد را تجربه خواهد نمود (هاک<sup>۵</sup>، ۲۰۱۴: ۲۵). با توجه به تأثیرات منفی بردشستگی از محیط کار، درک چگونگی مقابله با این معضل و شناسایی استراتژی های موثر برای رفع این پدیده با اهمیت می باشد. تحقیقات اخیر در سازمان ها روی رفتارهای سازمانی مثبت نظیر پدیده بهزیستی ذهنی تمرکز کرده اند (یانگ و همکاران، ۲۰۱۸). بهزیستی ذهنی<sup>۶</sup> می تواند نشان دهنده ارزیابی فرد از روند و جهت زندگی خود باشد که در

- 
- 1 . ostracism
  - 2 . Smith & Wiliamz
  - 3 . Zhang & Shi
  - 4 . Thau & et al
  - 5 . Haq
  - 6 . Subjective Well-Being

برگیرنده دیدگاه و نگرش فرد از رضایتمندی زندگی می‌باشد (داینروهمکاران، ۲۰۰۲). بهزیستی ذهنی به علت ارتباط با شیوه‌ی فکری باعث رضایت از زندگی و افزایش خودکارآمدی در مسیر زندگی می‌شود. بنابراین، جهت‌گیری خوشبینانه و امید به موفقیت در زندگی می‌تواند حاصل کارکرد بهزیستی ذهنی و عاطفه مثبت باشد که این امر موجب افزایش و بهبود انگیزش برای تلاش بیشتر و احساس خوشبختی و موفقیت در زندگی می‌شود (وو، ۲۰۱۵).

لوتانز و یوسف<sup>۱</sup> (۲۰۰۷) اذعان داشته‌اند که بهزیستی ذهنی یک متغیر مهم در مقابله با پدیده طردشدگی از محیط کار است (ژانگ و شی، ۲۰۱۷: ۴). داینر (۲۰۱۵) بهزیستی ذهنی را یک ارزیابی فردی از زندگی‌شان تعریف می‌کند و معتقد است میزانی که افراد ارزیابی‌های متفکرانه و واکنش‌های عاطفی نسبت به مطلوب بودن زندگی و تمایل به کار کردن از خود نشان می‌دهند، بازگوکننده بهزیستی ذهنیشان است. بهزیستی ذهنی یک مفهوم شناختی و عاطفی است که براساس نظر دنیر و همکاران (۲۰۱۵) در سه بعد رضایت از زندگی، احساسات مثبت و احساسات منفی تعریف شده است (دنیر، ۲۰۱۵: ۴۴).

تحقیقات انجام گرفته در خصوص میزان ارتباط بین رضایت از زندگی و ارتباط منفی آن با استرس، اضطراب، خشم، نگرانی، تنهایی و علائم و اختلالات روانی وجود دارد (ژانگ و شی، ۲۰۱۷: ۶). در حقیقت افراد با سطح پایین رضایت از زندگی، در معرض مسائل و مشکلات اجتماعی و روانشناختی بیشتری نسبت به سایرین قرار دارند. همچنین احساسات مثبت و منفی دو مولفه دیگر از ابعاد بهزیستی ذهنی هستند (اسچات و همکاران، ۲۰۱۸). احساسات مثبت اشاره دارد به میزانی که یک فرد مشتاق، با انگیزه و فعال است اشاره دارد و به دنبال آن احساسات منفی اشاره دارد به احساسات و عواطف ناخوشایند. به طور مثال، برونگرایی که یک ویژگی مثبت محسوب می‌شود در رابطه منفی و معناداری با طردشدگی از محیط کار قرار دارد (دنیر، ۲۰۱۵: ۴۶).

از سوی دیگر تجربیات تحقیقات گذشته ثابت نموده است که احساسات منفی رابطه مثبتی با طردشدگی از محیط کار دارند. احساسات منفی انواع مختلفی از رفتارهای ناخوشایند از قبیل: عصبانیت، خشم، انزجار، گوشه‌گیری را شامل می‌شود که می‌تواند علت طردشدگی از محیط کار را توجیه نماید (آرچر، ۲۰۱۸). باندورا<sup>۲</sup> (۱۹۸۶) ادعا کرد که بهزیستی ذهنی کارکنان

1. Lotanz & Yousef  
2. Bandora

تجربیات منفی از قبیل: غم، استرس، خستگی عاطفی و تنش شغلی را کاهش می‌دهد. تای و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۱۵) ثابت کردند که کارکنانی که سطح بالایی از بهزیستی ذهنی را دارا هستند، در محیط کار و حرفه خود بهتر عمل میکنند. شادترند و احساس رضایت بیشتری دارند (دوتان، ۲۰۱۷). هیتلان و همکاران<sup>۲</sup> (۲۰۰۶)، در پژوهشی بدین نتیجه دست یافتند که کارکنان با سطح پایین بهزیستی ذهنی، در محل کار ناکارآمد هستند. زیرا افراد در محیط کار نیازمند تعاملات بین فردی و کار کردن بایکدیگرند. تحقیقات قبلی در زمینه مسائل اجتماعی و روانشناختی نشان می‌دهد که عوامل شناخته شده‌ای وجود دارند که بر بهزیستی ذهنی تأثیرگذارند و نتایج آن می‌تواند در میزان پردشدگی از محیط کار تأثیرگذار باشد و منجر به افزایش یا کاهش پردشدگی از محیط کار گردد (یاماگوچی و ارا، ۲۰۱۸).

یکی از این عوامل که می‌تواند موجب تعدیل رابطه بین بهزیستی ذهنی و پردشدگی از محیط کار گردد، هوش عاطفی<sup>۳</sup> است. هوش عاطفی زیر مجموعه‌ای از هوش اجتماعی است که اشاره دارد به توان کنترل و مدیریت احساسات و عواطف خود و تشخیص و تفکیک احساسات به منظور هدایت تفکر و اقدامات (سینگه، ۲۰۱۷). فریس و همکاران (۲۰۰۷) نشان دادند که هوش عاطفی بالا باعث افزایش اثربخشی و کنترل فردی می‌گردد و بالا بودن هوش عاطفی در ارتباطات فردی یک مزیت به شمار می‌آید و افرادی که سطح بالایی از هوش عاطفی را دارا هستند قادر به بهبود تأثیر رضایت از زندگی، احساسات مثبت و احساسات منفی بر میزان پردشدگی از محیط کار هستند. این بدان علت است که کارکنان با دارا بودن هوش عاطفی بالا در ادراکاتشان از وضعیت پردشدگی از محیط کار، طیف وسیعی از علائم این پدیده را مورد بررسی قرار می‌دهند و این توانمندی را دارا هستند که تشخیص دهند چرا این احساسات تجربه می‌شود و آنگاه می‌تواند وضعیت عاطفی مناسب را تعیین نماید (ژانگ و شی، ۲۰۱۷: ۸).

در حال حاضر و با توجه به این که نیروی انسانی فعال در هر سازمانی یک مزیت رقابتی به شمار می‌رود که می‌تواند سازمان را نسبت به رقبایش متمایز سازد، توجه به مبحث روانشناسی سازمانی در حقیقت نوعی سرمایه گذاری ساختاری محسوب می‌گردد که نتایج آن منجر به داشتن کارکنانی توانمند، آگاه و فعال خواهد بود. توجه به ویژگی‌های روانی کارکنان موجب

1 . Tay & et al

2 . Hitlan & et al

3 . Emotional Intelligence

بهبود مولفه های کیفی زندگی شان و افزایش سطح رضایتمندی از زندگی کارکنان می گردد. با توجه به این که امروزه نقش احساسات و عواطف در بروز رفتارهای فردی بسیار تعیین کننده می باشد، لذا مسأله بهزیستی ذهنی در کارکنان اهمیت بیشتری پیدا می کند به گونه ای که به نظر می رسد کمبود این عنصر منجر به احساس طردشدگی در محیط کار می گردد. با توجه به تبعات منفی طردشدگی از محیط کار که میتواند در طیف وسیعی از حالات از قبیل سرد برخورد کردن، رمزی صحبت کردن و عدم ارائه اطلاعات لازم نمود پیدا کند، توجه به عوامل مؤثر و تعدیل کننده این پدیده بسیار مهم است. در واقع، توانمندی ذهنی کارکنان در ارزیابی نسبت به حقایق محیط کاری و عارضه یابی مسائل رخ داده، عنصریست که باید مد نظر قرار گیرد که از این واژه در ادبیات روانشناسی سازمانی به هوش عاطفی تعبیر می شود. با امعان به توضیحات فوق، پژوهش حاضر در پی پاسخگویی به این سوال است که آیا ابعاد بهزیستی ذهنی بر طردشدگی از محیط کار با نقش تعدیلگری هوش عاطفی در بین کارکنان سازمان بهزیستی استان گیلان تأثیر دارد؟

## مروری بر ادبیات پژوهش

### بهزیستی ذهنی

بهزیستی مفهوم کلیدی و اصلی تفکر گسترده ای است که شامل رضایت معمولی فرد از زندگی، احساسات مثبت و فقدان احساس منفی می باشد. اولین مؤلفه ای آن یک قضاوت شناختی درباره ای است که زندگی فرد چه طور می گذرد، مؤلفه بعدی شادکامی فرد در سطوح تجارب شخصی است (داینر و همکاران، ۲۰۰۳).

علی رغم پیشرفتی که در حیطه سلامت و بهزیستی وجود دارد، هنوز تعریف یکسانی از سلامت روان شناختی و بهزیستی روانی ارائه نشده است و در واقع هیچگونه اتفاق نظری در این خصوص وجود ندارد. به عنوان مثال در حالی که بعضی از اندیشمندان، بهزیستی را معادل شادی و تعادل عاطفی می دانند نظریه پردازان دیگر این سازه را متشکل از ابعاد و مولفه هایی خاص مثل معنادار بودن زندگی، نیرومندی روانی و شادی می پندارند (سیف، ۱۳۸۶). بعضی دیگر موارد مشمول احساس بهزیستی را رضایت کلی از زندگی، احساس انسجام و پیوستگی

در زندگی و تعادل عاطفی بر شمرده اند (ریگو و همکاران، ۲۰۱۱).

بهبودی روانی بیانگر آن است که افراد چه احساسی از خودشان دارند و شامل پاسخ های هیجانی افراد، رضایت مندی از زندگی و قضاوت درباره کیفیت زندگی می شود. بهبودی روانی ساختار مهمی است که در سطح پایین منجر به افسردگی و انزوای اجتماعی و باعث فقدان احساس رضایت و اعتماد به نفس و احساس بوده و به کاهش سلامت روانی و جسمی منجر می شود (کینگ، ۲۰۰۱).

### هوش عاطفی

صاحب نظران در طی تاریخ تکوین مفهوم هوش عاطفی، تعریف های مختلفی از آن ارائه نموده اند. می یو و سالووی (۱۹۹۰)، هوش عاطفی را توانایی فرد برای کنترل هیجان های خود و دیگران، تمایز میان اثرهای مثبت و منفی هیجان ها و استفاده از اطلاعات هیجانی برای راهنمایی فرایند تفکر و اقدام های خود تعریف کرده اند (سیفی زاده و همکاران، ۱۳۹۵).

مارتینز<sup>۲</sup> (۱۹۹۷)، هوش عاطفی را آرایه ای از مهارت ها، توانایی ها و شایستگی های غیر شناختی تعریف نموده است که بر توانایی فرد برای مقابله با تقاضاها و فشارهای محیطی تأثیر گذار است. هوش عاطفی نوعی پردازش اطلاعات عاطفی است که شامل؛ ارزشیابی صحیح احساس های خود و دیگران و بیان مناسب و تنظیم سازگارانه احساس ها است به نحوی که به بهبود جریان زندگی منجر شود. در واقع هوش عاطفی بر مدیریت احساس های خود و دیگران تأکید دارد. طبق نظر مک گاروی<sup>۳</sup> (۱۹۹۷)، هوش هیجانی مشتمل بر توانایی پیگیری و با انگیزه بودن، توانایی کنترل هیجان ها، توانایی کنترل نکته ها، توانایی همدلی و عطف کردن است. تعریف هوش عاطفی از نظر گلنن، ظرفیت یا توانایی سازماندهی احساس های خود و دیگران برای برانگیختن خود و استفاده از آنها در روابط با دیگران می باشد (حیدری و همکاران، ۱۳۹۳). به اعتقاد ایزنبرگر<sup>۴</sup> (۱۹۹۸)، هوش عاطفی، توانایی نظارت بر هیجان ها و احساس های خود و دیگران، توانایی تشخیص و تفکیک احساس های خود و دیگران و استفاده از دانش هیجانی در جهت هدایت تفکر و ارتباط های خود و دیگران است. بعدها وی اظهار می دارد که هوش

1 . Rego & et al  
2. Martinz  
3 . Macc Garvy  
4 . Eisenberger

هیجانی، هوش به کارگیری هیجان و احساس در جهت هدایت رفتار، افکار، ارتباط مؤثر با همکارها، سرپرست‌ها، مشتریان، چگونگی استفاده از زمان و انجام دادن کار برای ارتقاء نتایج می‌باشد (آلوارز و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۱۶).

### طردشدگی از محیط کار

محروم شدن، نادیده گرفته شدن و مورد بی‌توجهی واقع شدن به وسیله افراد و گروه‌ها تجربه‌ای مشترک در زمینه‌های اجتماعی مختلف از جمله محیط کار است که به آن طردشدگی می‌گویند. طردشدن و نادیده گرفته شدن می‌تواند در همه جا وجود داشته باشد (ویلیامز<sup>۲</sup>، ۲۰۱۱). چنین احساسی در فرد می‌تواند از سوی همکاران، مدیران یا به دلیل استفاده از زبان محاوره‌ای که شخص قادر به فهم آن نیست، ایجاد گردد. ادراک طردشدگی به عنوان درجه‌ای که شخص احساس می‌کند توسط دیگران در محیط کار نادیده گرفته شده است تعریف می‌شود (مولدن و همکاران<sup>۳</sup>، ۲۰۰۹). به عبارت دیگر احساس طردشدگی نوعی بی‌اعتنایی به اشخاص به صورت عدم تعامل چشمی یا کلامی است. برخورد سرد اطرافیان یا بی‌محلی نیز مصداق طردشدگی است. بررسی متون انسان‌شناسی، رفتارشناسی و روان‌شناختی اجتماعی نشان می‌دهد که طردشدگی در بسیاری از گروه‌ها وجود دارد؛ از جمله: کودکان و بزرگسالان؛ در قبایل بدوی و جوامع صنعتی مدرن؛ به عنوان یک روش رسمی از توییح در میان ملت‌ها، نهادها و سازمان‌ها و به عنوان یک واکنش غیررسمی ضروری در زمین‌های بازی و غیره (باستین و هاسلام<sup>۴</sup>، ۲۰۱۰).

جدول (۱). تعریف طردشدگی و مفاهیم مشابه (منبع: توکلی و همکاران، ۱۳۹۳)

نویسنده و سال	مفهوم	تعریف
آندرسون (۲۰۰۹)	گریز سازمانی	حذف سیستماتیک فردی که زمانی عضو گروهی بوده است
همکاران (۲۰۰۹)	محرومیت اجتماعی	قراردادن فرد در موقعیتی که تنها باشد و یا برقراری ارتباط اجتماعی برایش ممنوع باشد.
دوتان و همکاران (۲۰۰۹)	طردشدگی زبانی	موقعیتی است که در آن دو یا تعداد بیشتری از افراد به زبانی صحبت می‌کنند که افراد پیرامون قادر به درک آن نیستند.

1. Alvarez & et al
2. Wiliamz
3. Molden & et al
4. Bastin & Haslam

اجتناب از برقراری ارتباط اجتماعی درحالی که فردی به دنبال ایجاد رابطه یا پیوستگی هر چند کوتاه مدت با فرد دیگری باشد.	عدم پذیرش	بلکهارت و همکاران (۲۰۰۹)
احساس فرد نسبت به اینکه توسط دیگران نادیده گرفته شده یا مورد چشم پوشی قرار شده است.	طردشدگی	فریس و همکاران (۲۰۰۸)
محروم شدن، رد شدن و یا مورد چشم پوشی واقع شدن فرد یا گروهی به وسیله فرد یا گروهی دیگر که توانایی فرد برای ایجاد یا تداوم رابطه مثبت بین فردی را از بین می برد.	طردشدگی	هیتلان و همکاران (۲۰۰۶)
طردشدگی نوع مشخصی از رفتار تضعیف سازمانی است که ممکن است فرد به شکل اقدامات مستقیم (مانند توهین کلامی) یا رفتارهای بازدارنده مانند عدم امکان دسترسی به اطلاعات مهم (با آن مواجه شود)	طردشدگی	دوفی و همکاران (۲۰۰۲)
هر گونه فعالیت یا فعالیت های نادیده گرفتن یا محروم سازی فرد یا گروهی به وسیله فرد یا گروهی دیگر.	طردشدگی	ویلیامز (۲۰۰۱)

### ابعاد بهزیستی ذهنی و طردشدگی از محیط کار

باندورا (۱۹۸۶) ادعا کرد که بهزیستی ذهنی کارکنان تجربیات منفی از قبیل: غم، استرس، خستگی عاطفی و تنش شغلی را کاهش می دهد (چو، ۲۰۰۸). تای و همکاران (۲۰۱۵) ثابت کردند که کارکنانی که سطح بالایی از بهزیستی ذهنی را دارا هستند، در محیط کار و حرفه خود بهتر عمل می کنند. شادترند و احساس رضایت بیشتری دارند. هیتلان و همکاران (۲۰۰۶)، در پژوهشی بدین نتیجه دست یافتند که کارکنان با سطح پایین بهزیستی ذهنی، در محل کار ناکارآمد هستند. زیرا افراد در محیط کار نیازمند تعاملات بین فردی و کار کردن بایکدیگرند. تحقیقات قبلی در زمینه مسائل اجتماعی و روانشناختی نشان می دهد که عوامل شناخته شده ای وجود دارند که بر بهزیستی ذهنی تأثیر گذارند و نتایج آن می تواند در میزان طردشدگی از محیط کار تأثیر گذار باشد و منجر به افزایش یا کاهش طردشدگی از محیط کار گردد (فریس و همکاران، ۲۰۰۸: ۵۶).

لوتانز و یوسف (۲۰۰۷) اذعان داشته اند که بهزیستی ذهنی یک متغیر مهم در مقابله با پدیده طردشدگی از محیط کار است (ژانگ و شی، ۲۰۱۷: ۴). با توجه به توضیحات فوق، فرضیه اول



پژوهش حاضر بدین صورت بیان می‌شود:

**فرضیه اول:** رضایت از زندگی بر طرد شدگی از محیط کار در کارکنان بهزیستی استان گیلان تأثیر دارد.

**ابعاد بهزیستی ذهنی و هوش عاطفی**

ژانگ و شی (۲۰۱۷) معتقدند که افرادی که هوش عاطفی بالایی دارند قادرند تا میزان رضایتشان از زندگی و احساساتشان را به طرز مطلوبی در جهت درک از طرد شدگی در سازمان توجیه نمایند. هوش عاطفی کارکنان را قادر می‌سازد تا طیف وسیعی از احساساتی را که در محل کار تجربه می‌کنند با قابلیت‌ها و اطلاعاتی که در دست دارند، مورد ارزیابی قرار دهند. هوش عاطفی، کارمند را قادر می‌سازد تا چرایی و علت پدیده طرد سازمانی را بررسی نماید و این که تشخیص دهد که آیا چنین رفتاری در شرایط خاص قابل پذیرش است یا خیر. در حقیقت کارکنانی که توان و قابلیت بالایی در مدیریت هیجانات خود دارند، بهتر قادرند تا عکس العمل‌های احساسی را در محیط کار تبیین نمایند (دیوید، ۲۰۰۳).

آلوارز و همکاران (۲۰۱۶) در پی انجام یک فراتحلیل دریافتند که بین بهزیستی ذهنی و هوش عاطفی ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد.

اسچات و مالوف (۲۰۱۱) در پژوهشی که به بررسی نقش میانجی هوش عاطفی در رابطه بین ذهنیت کارکنان و بهزیستی ذهنی انجام دادند، دریافتند که ذهنیت قوی در افراد منجر به هوش عاطفی بالاتر و به دنبال آن رضایت از زندگی بیشتر، احساسات مثبت بیشتر و احساسات منفی کمتر می‌گردد. با توجه به توضیحات فوق، فرضیه دوم پژوهش حاضر بدین صورت بیان می‌شود:

**فرضیه دوم:** بهزیستی عاطفی بر طرد شدگی از محیط کار در کارکنان بهزیستی استان گیلان تأثیر دارد.

**هوش عاطفی و طرد شدگی از محیط کار**

فریس و همکاران (۲۰۰۷) نشان دادند که هوش هیجانی بالا باعث افزایش اثربخشی و کنترل

1. David

2. Schutte & Malouf

فردی می‌گردد و بالا بودن هوش هیجانی در ارتباطات فردی یک مزیت به شمار می‌آید و افرادی که سطح بالایی از هوش هیجانی را دارا هستند قادر به بهبود تأثیر رضایت از زندگی، احساسات مثبت و احساسات منفی بر میزان طردشدگی از محیط کار هستند. این بدان علت است که کارکنان با دارا بودن هوش هیجانی بالا در ادراکاتشان از وضعیت طردشدگی از محیط کار، طیف وسیعی از علائم این پدیده را مورد بررسی قرار می‌دهند و این توانمندی را دارا هستند که تشخیص دهند چرا این احساسات تجربه می‌شود و آنگاه می‌تواند وضعیت عاطفی مناسب را تعیین نماید (ژانگ و شی، ۲۰۱۷: ۸).

نوزاکی و کولاسو<sup>۱</sup> (۲۰۱۳) در پژوهشی تأثیر هوش عاطفی را بر نادیده گرفتن طرد شدگی در سازمان مورد بررسی قرار دادند و دریافتند که افرادی که قادر به کنترل هیجانان خود که یکی از مولفه های هوش هیجانی می‌باشد، هستند، قدرت بیشتری در نادیده گرفتن طردشدگی در سازمان دارند. با توجه به توضیحات فوق، فرضیه سوم پژوهش حاضر بدین صورت بیان می‌شود:

**فرضیه سوم: هوش عاطفی بر طرد شدگی از محیط کار در کارکنان بهزیستی استان گیلان تاثیر دارد.**

**تعدیلگری هوش عاطفی در رابطه بین ابعاد بهزیستی ذهنی و طردشدگی از محیط کار**

ویلیامز<sup>۲</sup> (۱۹۹۷)، طردشدگی در محیط کار را محروم کردن، نادیده گرفتن و بی توجهی افراد و گروه‌ها به فردی در زمینه‌های اجتماعی مختلف از جمله محیط کار می‌داند. بی اهمیت شمردن تجربه طردشدگی، به ویژه در محل کار، نوعی سطحی نگری است. پژوهشها نشان داده‌اند که طردشدگی می‌تواند منجر به ایجاد نوعی تجربه دردناک شود و حتی آسیب‌های اجتماعی آن به دردهای جسمانی تشبیه شده است (توکلی و همکاران، ۱۳۹۳). تجربه‌های سازمانی نشان می‌دهد که پدیده طردشدن از سوی دیگران، کارکنان یا گروه‌های منسجم، به‌خصوص در میان افراد تازه وارد، منجر به ایجاد احساسات ناخوشایند و سوء رفتارهای کاری در کارکنان سازمان می‌شود. لذا انتظار می‌رود که پدیده طردشدگی از محیط کار منجر به تعدیل رابطه بین ابعاد

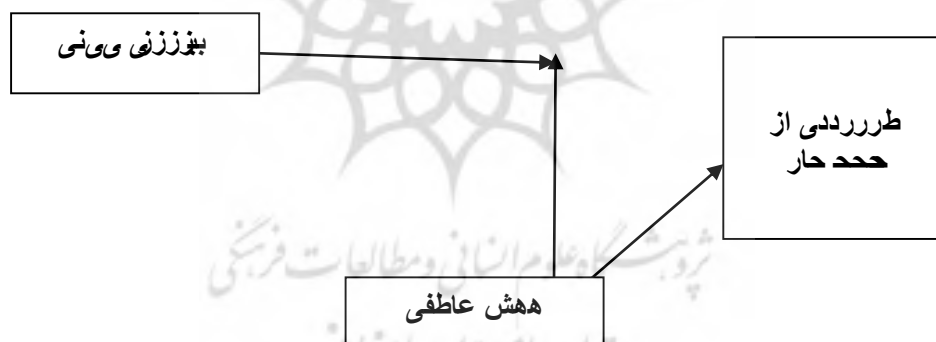
1 . Nozaki & Kolaso

2 . Wiliamz

بهزیستی ذهنی و هوش عاطفی گردد که این موضوع در پژوهش ژانگ و شی (۲۰۱۷) نیز به اثبات رسیده است. با توجه به توضیحات فوق، فرضیه چهارم و پنجم پژوهش حاضر بدین صورت بیان می‌شود:

**فرضیه چهارم:** هوش عاطفی در تأثیر رضایت از زندگی بر طرد شدگی از محیط کار در کارکنان بهزیستی استان گیلان نقش تعدیلگر دارد.  
**فرضیه پنجم:** هوش عاطفی در تأثیر بهزیستی عاطفی بر طرد شدگی از محیط کار در کارکنان بهزیستی استان گیلان نقش تعدیلگر دارد.  
**مدل نظری پژوهش**

پس از مطالعه و جمع بندی ادبیات پژوهش مدل مفهومی پیشنهادی پژوهش شناسایی شد که در شکل (۱) قابل مشاهده است. در این مدل بهزیستی ذهنی، متغیر مستقل پژوهش می‌باشد. هوش عاطفی متغیر تعدیل گر و طرد شدگی از محیط کار، متغیر وابسته پژوهش است.



شکل (۱). مدل نظری تحقیق

### روش شناسی تحقیق

پژوهش از حیث هدف کاربردی و روش آن بر اساس نحوه گردآوری داده‌ها، توصیفی - پیمایشی می‌باشد. جامعه آماری پژوهش کارکنان سازمان بهزیستی استان گیلان می‌باشد که با مراجعه مستقیم به سرپرستی سازمان بهزیستی استان گیلان و بخش پژوهش، حجم جامعه آماری

پژوهش ۵۸۸ نفر گزارش شد. روش نمونه‌گیری مورد استفاده در این پژوهش، نمونه‌گیری خوشه‌ای تک مرحله‌ای بوده و با استفاده از فرمول کوکران، حجم نمونه ۲۲۰ نفر برآورد گردید. ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه استاندارد می‌باشد که برای سنجش متغیر بهزیستی ذهنی از پرسشنامه استاندارد واتسون و همکاران (۱۹۸۸) و داینر و همکاران (۱۹۸۵)، متغیر طردشدگی از محیط کار از پرسشنامه استاندارد فریس و همکاران (۲۰۰۸) و برای سنجش متغیر هوش عاطفی از پرسشنامه استاندارد ونگ و لو (۲۰۰۲) استفاده شده است. پایایی سوالات پرسشنامه نیز بالاتر از مقدار مطلوب ۰/۷ می‌باشد و روایی پرسشنامه به روش روایی محتوا و روایی همگرا تأیید شد. جهت تجزیه و تحلیل اطلاعات و بررسی رابطه علی و معلولی بین متغیرهای پژوهش از روش مدلسازی معادلات ساختاری و با بکارگیری الگوریتم حداقل مربعات جزئی توسط نرم افزار Smart PLS اقدام شده است. در ادامه اطلاعات مربوط به پرسشنامه ارائه شده است:

جدول (۱). ابعاد و سوالات پرسشنامه

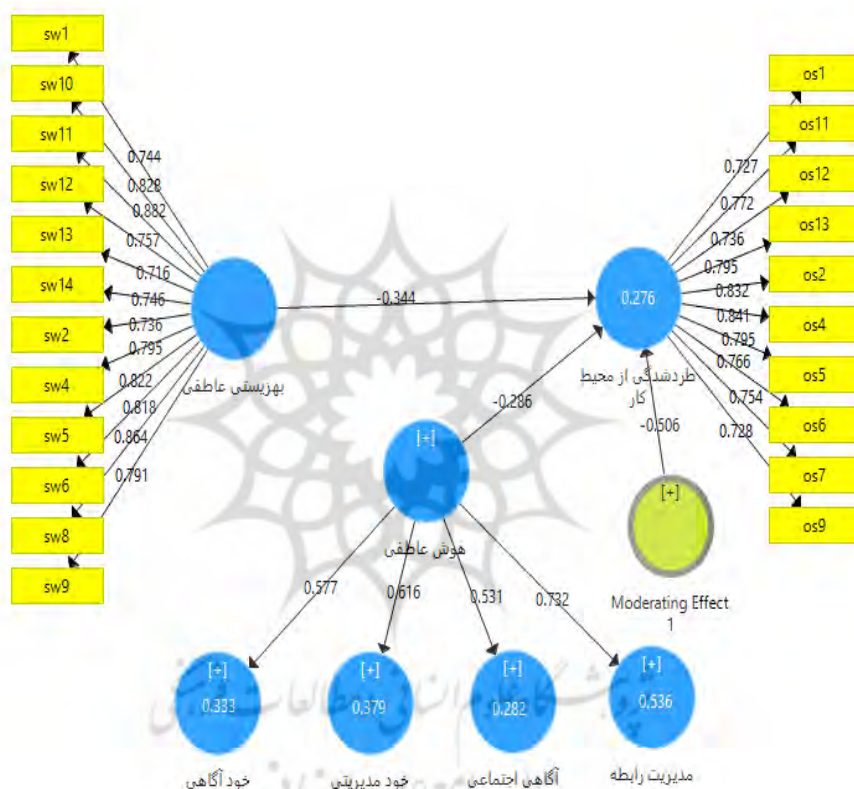
متغیرهای پژوهش	ابعاد	تعداد سوالات	منبع
طردشدگی از محیط کار	خودآگاهی	۱۳	فریس و همکاران (۲۰۰۸)
	خودمدیریتی		
بهزیستی ذهنی	رضایت از زندگی	۱۵	واتسون و همکاران (۱۹۸۸)
		۵	داینر و همکاران (۱۹۸۵)
هوش عاطفی	خودآگاهی	۲۸	ونگ و لو (۲۰۰۲)
	خودمدیریتی		
	آگاهی اجتماعی		
	مدیریت رابطه		

### یافته‌های پژوهش

در قسمت تحلیل داده‌ها از روش مدلسازی معادلات ساختاری (SEM) با رویکرد روش حداقل مربعات جزئی و با استفاده از نرم‌افزار Smart PLS برای بررسی مدل مفهومی پژوهش، بهره گرفته شد. این روش بهترین ابزار برای تحلیل پژوهش‌هایی است که در آنها روابط بین

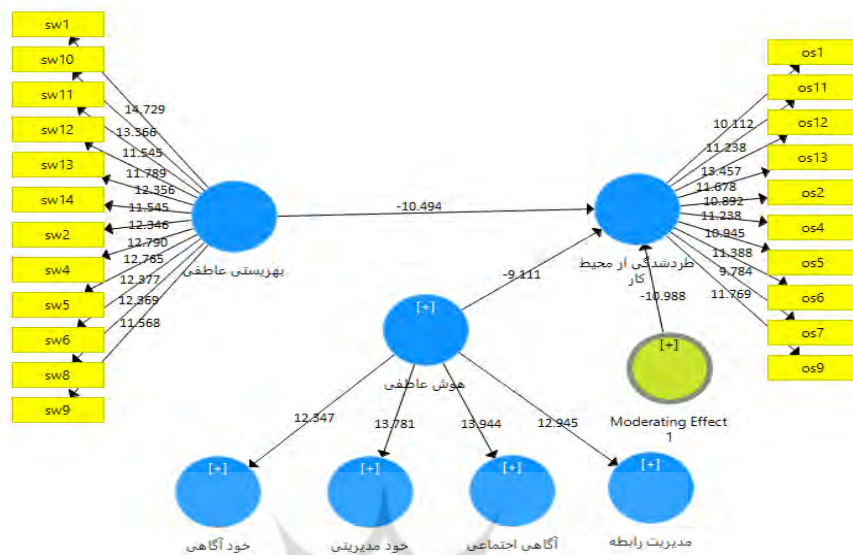
متغیرها پیچیده، حجم نمونه اندک و توزیع داده‌ها غیرنرمال است. درضمن، برای سنجیدن روابط علی، رویکرد حداقل مربعات جزئی روشی بسیار مناسب است (داوری و رضازاده، ۱۳۹۲). در ادامه، یافته‌های حاصل از تحلیل داده‌ها بررسی می‌شود.

در شکل (۲) و (۳) و (۴) و (۵)، مدل پژوهش در حالت استاندارد و در حالت معناداری ارائه داده شده است:



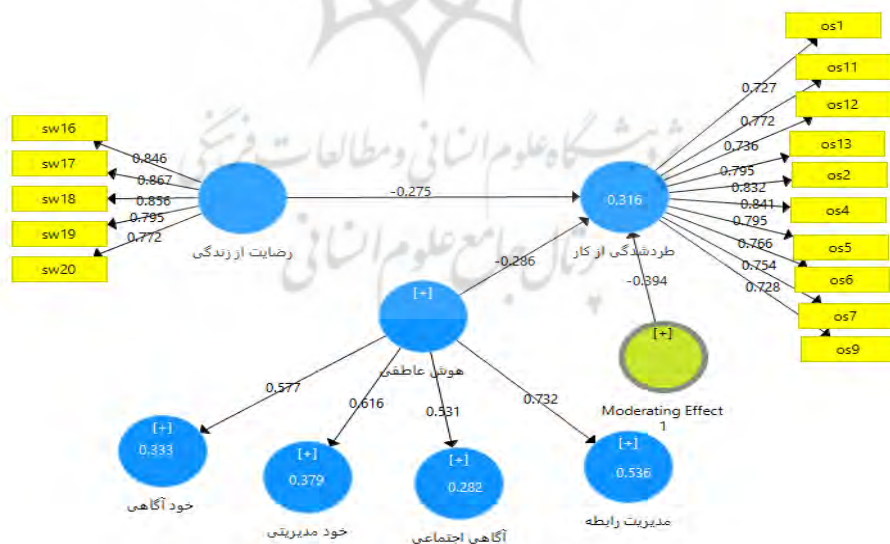
شکل (۲). آزمون مدل تحقیق در حالت استاندارد (۱)

براساس شکل (۲)، مدل تحقیق در حالت استاندارد به نمایش گذاشته شده است که میزان ضرایب تأثیر متغیرها بر یکدیگر مشهود می‌باشد.



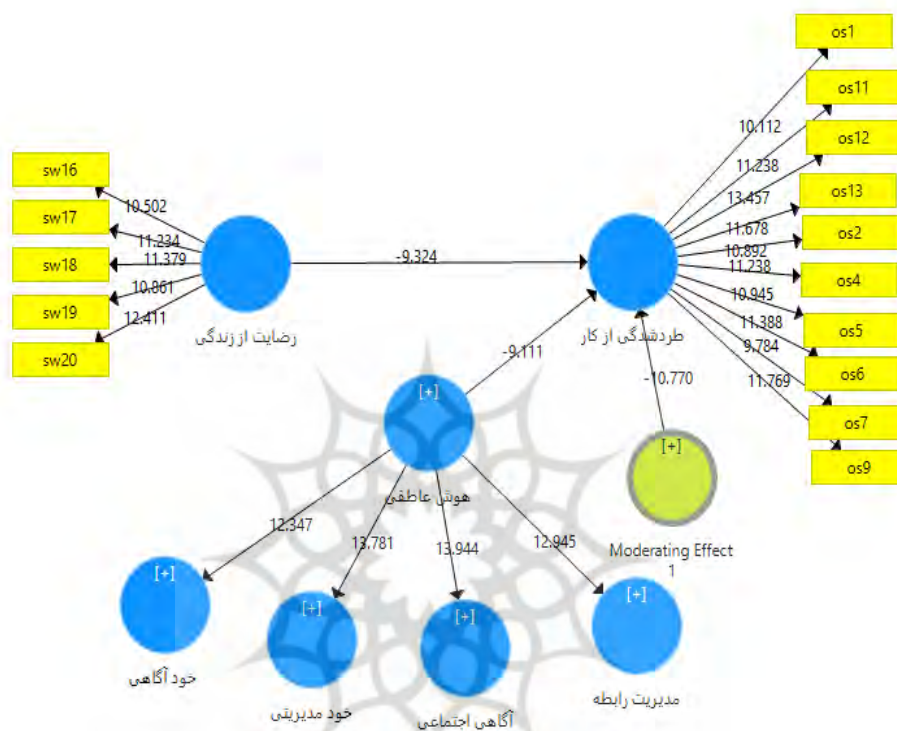
شکل (۳). آزمون مدل تحقیق در حالت معناداری (۱)

براساس نتایج کسب شده در شکل (۳)، بار عاملی تمامی مسیرها خارج از بازه  $(+1/96)$  و  $(-1/96)$  قرار دارد و می توان گفت که تمامی فرضیات در سطح اطمینان ۹۵٪ مورد تأیید قرار گرفتند.



شکل (۳). آزمون مدل تحقیق در حالت استاندارد (۲)

براساس شکل (۳)، مدل تحقیق در حالت استاندارد به نمایش گذاشته شده است که میزان ضرایب تأثیر متغیرها بر یکدیگر مشهود می‌باشد.



شکل (۴). آزمون مدل تحقیق در حالت معناداری (۲)

براساس نتایج کسب شده در شکل (۴)، بار عاملی تمامی مسیرها خارج از بازه  $(+1/96)$  و  $(-1/96)$  قرار دارد و می‌توان گفت که تمامی فرضیات در سطح اطمینان ۹۵٪ مورد تأیید قرار گرفتند.

### ارزیابی مدل اندازه گیری

برای سنجش برازش مدل اندازه‌گیری از پایایی شاخص، روایی همگرا و روایی واگرا استفاده شد. پایایی شاخص برای سنجش پایایی درونی، شامل سه معیار آلفای کرونباخ، پایایی مرکب و ضرایب بارهای عاملی است.

### آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی و روایی همگرا

آلفای کرونباخ شاخصی است که برآوردی را برای پایایی براساس همبستگی درونی معرف ها ارائه می دهد و مقدار مناسب برای آن بزرگتر از ۰/۷ است. به منظور محاسبه پایایی، معیار دیگری نیز وجود دارد که برتری هایی را نسبت به روش سنتی محاسبه آن توسط آلفای کرونباخ دارد و به آن پایایی ترکیبی (CR) گفته می شود. برتری پایایی ترکیبی نسبت به آلفا در این است که پایایی سازه ها نه به صورت مطلق، بلکه با توجه به همبستگی سازه هایشان با یکدیگر محاسبه می شود. همچنین برای محاسبه آن، شاخص های با بار عاملی بیشتر، اهمیت زیادتری دارند.

در نتیجه برای سنجش بهتر پایایی، هر دوی این معیارها استفاده می شوند. برای پایایی مرکب میزان بالای ۰/۷ مناسب ذکر شده است. روایی همگرا معیار دیگری است که برای برآزش مدل های اندازه گیری در روش مدلسازی معادلات ساختاری به کار برده می شود. فورنل و لارکر (۱۹۸۱)، استفاده از متوسط واریانس استخراج شده را به عنوان معیاری برای اعتبار همگرا پیشنهاد کرده اند. معیاری که برای مطلوب بودن AVE نمایش داده می شود، بالاتر از ۰/۵ است (داوری و رضازاده، ۱۳۹۲).

با توجه به مقادیر آلفای کرونباخ و پایایی مرکب گزارش شده در جدول ۲، همانگونه که مشاهده می شود تمام متغیرهای پنهان دارای مقدار آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی بالای ۰/۷ هستند که پایایی مناسب مدل را نشان می دهد. همچنین، مقدار متوسط واریانس استخراج شده برای متغیرهای مکنون بالاتر از ۰/۵ است؛ بنابراین، روایی همگرای مدل های اندازه گیری نیز مطلوب هستند. روایی همگرا، دومین معیاری است که به منظور برآزش مدل اندازه گیری مورد استفاده قرار می گیرد و میزان همبستگی هر سازه با ابعادش را نشان می دهد، براساس جدول (۲)، میانگین استخراج شده برای کلیه متغیرها و ابعادشان از مقدار مرزی ۰/۵ بیشتر بوده که آن نیز میزان روایی مدل را نشان می دهد.



جدول (۲). توصیف متغیرهای پژوهش

شاخص ها	میانگین استخراج شده	پایایی ترکیبی	آلفای کرونباخ
بهزیستی عاطفی	۰/۵۶۶	۰/۸۶۳	۰/۸۰
رضایت از زندگی	۰/۶۱۲	۰/۸۵۹	۰/۷۶
خود آگاهی	۰/۶۵۹	۰/۸۱۴	۰/۸۱
خودمدیریتی	۰/۶۳۳	۰/۸۴۷	۰/۷۴
آگاهی اجتماعی	۰/۵۱۴	۰/۸۳۹	۰/۸۰
مدیریت رابطه	۰/۵۶۶	۰/۸۳۳	۰/۸۲
طردشدگی از کار	۰/۶۳۹	۰/۸۴۱	۰/۷۹

### ارزیابی مدل ساختاری

پس از سنجش روایی و پایایی مدل اندازه گیری، مدل ساختاری از طریق روابط بین متغیرهای مکنون، ارزیابی شد. در پژوهش حاضر از سه معیار ضریب معناداری (t-Value)، ضریب تعیین ( $R^2$ ) و ضریب قدرت پیشبینی ( $Q^2$ ) استفاده شده است.

### ضرایب معناداری (t-values)

اولین معیار برازش مدل ساختاری، ضرایب معناداری است. این ضرایب برای مدل اجرا شده و در شکل (۲) نشان داده شده است. براین اساس، تمام ضرایب معناداری از ۱/۹۶ بیشتر دارند که معنادار بودن روابط بین متغیرها را در سطح اطمینان ۹۵ درصد نشان می دهد.

### ضریب تعیین ( $R^2$ ) و ضریب قدرت پیشبینی ( $Q^2$ )

نتایج تحلیل مدل ساختاری در جدول زیر، معیار ( $R$ - Squares) را برای تمام متغیرهای درون زای مدل پژوهش نشان می دهد. نتایج این معیار نشان می دهد برازش مدل ساختاری تحقیق حاضر به طور کلی «قوی» و در حد خوبی بود. در ضمن، به منظور بررسی قدرت پیشبینی مدل از معیاری  $Q^2$  (Criterion Geisser-Stone) استفاده شد. با توجه به نتایج این معیار در جدول ۳ می توان نتیجه گرفت مدل قدرت پیش بینی «قوی» دارد.

پس از برازش بخش اندازه گیری و ساختاری مدل پژوهش حاضر، به منظور کنترل برازش

کلی مدل از معیاری با عنوان GOF استفاده شد. با توجه به آنکه معیار نامبرده برابر ۰/۳۷۰ است و همچنین با توجه به پژوهش‌های وتزلز و همکاران (۲۰۰۹)، برازش کلی مدل در حد «قوی» تأیید می‌شود.

جدول (۳). مقادیر ضریب تعیین و ضریب قدرت پیش بینی

طردشدگی از محیط کار	
۰/۱۸۹	R <sup>2</sup>
۰/۳۷	Q <sup>2</sup>

### آزمون فرضیه‌ها

پس از بررسی برازش مدل‌های اندازه‌گیری و مدل ساختاری و داشتن برازش مناسب مدل‌ها، فرضیه‌های پژوهش بررسی و آزمون شد. در ادامه، نتایج ضرایب معناداری برای هریک از فرضیه‌ها، ضرایب استاندارد شده مسیرهای مربوط به هریک از فرضیه‌ها و نتایج بررسی فرضیه، در جدول ۴ ارائه می‌شود.

جدول (۴). نتایج بررسی فرضیه‌ها

نتیجه	معنی داری	آماره t	ضریب β	فرضیه
تأیید	Sig<۰.۰۵	-۹/۳۲۴	-۰/۲۷۵	رضایت از زندگی ← طردشدگی از کار
تأیید	Sig<۰.۰۵	-۱۰/۴۹۴	-۰/۳۴۴	بهبودی عاطفی ← طردشدگی از کار
تأیید	Sig<۰.۰۵	-۹/۱۱۱	-۰/۲۸۶	هوش عاطفی ← طردشدگی از کار
تأیید	Sig<۰.۰۵	-۱۰/۷۷۰	-۰/۳۹۴	تعديلگري هوش عاطفی در رابطه رضایت از زندگی و طردشدگی از کار
تأیید	Sig<۰.۰۵	-۱۰/۹۸۸	-۰/۵۰۶	تعديلگري هوش عاطفی در رابطه بهبودی عاطفی و طردشدگی از کار

نتایج آزمون فرضیه‌ها و ضرایب معناداری با توجه به جدول ۴ نشان می‌دهد تمام پنج فرضیه پژوهش تأیید شده‌اند.

### بحث و نتیجه گیری

پژوهش حاضر با هدف تأثیر ابعاد بهزیستی ذهنی بر طرد شدگی از محیط کار: بررسی نقش تعدیلگر هوش عاطفی (مورد مطالعه: کارکنان سازمان بهزیستی استان گیلان) بر اساس مدل پیشنهادی پژوهش صورت پذیرفت. در این راستا، برای آزمون مدل ارائه شده، به روش مدل‌سازی معادلات ساختاری با استفاده از رویکرد الگوریتم مربعات جزئی توسط نرم افزار Smart PLS پنج فرضیه مورد بررسی قرار گرفتند.

در فرضیه اول تأثیر معنادار رضایت از زندگی بر طرد شدگی از محیط کار در کارکنان بهزیستی استان گیلان مورد بررسی قرار گرفت. با توجه به بررسی فرضیه از طریق روش حداقل مربعات جزئی ملاحظه می‌شود که بین رضایت از زندگی و طرد شدگی از محیط کار رابطه معناداری وجود دارد و ضریب مسیر استاندارد برابر با  $0/275-$  است. مقدار عدد معناداری نیز برای رابطه بین رضایت از زندگی و طرد شدگی از محیط کار برابر با  $9/324-$  است ( $1 > 1/96-$ ). از آنجایی که عدد معناداری بدست آمده خارج از دامنه  $1/96+$  و  $1/96-$  قرار دارد، در نتیجه با حداقل  $95$  درصد اطمینان می‌توان پذیرفت: رضایت از زندگی بر طرد شدگی از محیط کار در کارکنان بهزیستی استان گیلان تأثیر دارد. نتایج این فرضیه، با نتایج پژوهش بشلیده و همکاران (۱۳۹۴)، حسن زاده و همکاران (۱۳۹۶)، ارشدی و همکاران (۱۳۹۱)، ژانگ و شی (۲۰۱۷)، چانگ و یانگ (۲۰۱۷)، ماتیو و تری (۲۰۱۴) همراستا می‌باشد. به طور کلی احساس رضایت از زندگی منجر به بهبود روحیه مثبت در افراد می‌شود و این افراد در محیط کار روحیه مشارکتی بالاتری دارند. از این حیث می‌توان گفت که احساسات منفی در محیط کار که احساس طرد شدگی می‌تواند یکی از این موارد باشد، در این کمتر به چشم می‌خورد و یا این که استنباط متعادل تری نسبت به سایر افراد به این موضوع دارند. اسپجات و مالوف<sup>۱</sup> (۲۰۱۱) در پژوهشی که به بررسی نقش میانجی هوش عاطفی در رابطه بین ذهنیت کارکنان و بهزیستی ذهنی انجام دادند، دریافتند که ذهنیت قوی در افراد منجر به هوش عاطفی بالاتر و به دنبال آن رضایت از زندگی بیشتر، احساسات مثبت بیشتر و احساسات منفی کمتر می‌گردد.

در بررسی فرضیه دوم، تأثیر بهزیستی عاطفی بر طرد شدگی از محیط کار در کارکنان بهزیستی استان گیلان مورد بررسی قرار گرفت. با توجه به بررسی فرضیه از طریق روش حداقل مربعات جزئی ملاحظه می‌شود که بین بهزیستی عاطفی و طرد شدگی از محیط کار رابطه معناداری وجود دارد و ضریب مسیرواستاندارد برابر با  $0/344-$  است. مقدار عدد معناداری نیز برای رابطه بین بهزیستی عاطفی و طرد شدگی از محیط کار برابر با  $10/494-$  است ( $t > 1/96-$ ). از آنجایی که عدد معناداری بدست آمده خارج از دامنه  $1/96+$  و  $1/96-$  قرار دارد، در نتیجه با حداقل ۹۵ درصد اطمینان می‌توان پذیرفت: بهزیستی عاطفی بر طرد شدگی از محیط کار در کارکنان بهزیستی استان گیلان تأثیر دارد. نتایج این فرضیه با نتایج پژوهش بشلیده و همکاران (۱۳۹۴)، حسن زاده و همکاران (۱۳۹۶)، ارشادی و همکاران (۱۳۹۱)، ژانگ و شی (۲۰۱۷)، چانگ و یانگ (۲۰۱۷)، ماتیو و تری (۲۰۱۴) همراستا می‌باشد. تای و همکاران (۲۰۱۵) ثابت کردند که کارکنانی که سطح بالایی از بهزیستی عاطفی را دارا هستند، در محیط کار و حرفه خود بهتر عمل می‌کنند. شادترند و احساس رضایت بیشتری دارند.

وو و همکاران (۲۰۱۵) در پژوهشی که به بررسی پیشامدها و پیامدهای طرد شدگی از محیط کار می‌پرداخت، دریافتند که توافق پذیری و برون رفت از نظر منفی و روان رنجوری به طور مثبت با طرد شدگی در محیط کار مرتبط است.

به عقیده کینگ (۲۰۰۱)، بهزیستی روانی ساختار مهمی است که در سطح پایین منجر به افسردگی و انزوای اجتماعی و باعث فقدان احساس رضایت و اعتماد به نفس و احساس بوده و به کاهش سلامت روانی و جسمی منجر می‌شود (آرچر، ۲۰۱۸). بهزیستی عاطفی مثبت برای ایجاد یک زندگی و جامعه خوب و با کیفیت در کنار عوامل دیگر لازم است (دانایی فرد و همکاران، ۱۳۹۲). افراد با هوش عاطفی بالا در محیط‌های شغلی، افراد کارآمدی هستند که در تعامل‌های خود برای همبستگی با افراد، بهتر از دیگران عمل می‌کنند (مختاری پور و همکاران، ۱۳۸۵).

در بررسی فرضیه سوم، تأثیر هوش عاطفی بر طرد شدگی از محیط کار در کارکنان بهزیستی استان گیلان مورد بررسی قرار گرفت. با توجه به بررسی فرضیه از طریق روش حداقل مربعات جزئی ملاحظه می‌شود که هوش عاطفی و طرد شدگی از محیط کار رابطه معناداری وجود دارد

و ضریب مسیرا استاندارد برابر با ۰/۲۸۶- است. مقدار عدد معناداری نیز برای رابطه هوش عاطفی و طرد شدگی از محیط کار برابر با ۹/۱۱۱- است ( $t > 1/96$ ). از آنجایی که عدد معناداری بدست آمده خارج از دامنه ی ۱/۹۶+ و ۱/۹۶- قرار دارد، در نتیجه با حداقل ۹۵ درصد اطمینان می توان پذیرفت: هوش عاطفی بر طرد شدگی از محیط کار در کارکنان بهزیستی استان گیلان تأثیر دارد. نتایج این فرضیه، با نتایج پژوهش بشلیده و همکاران (۱۳۹۴)، حسن زاده و همکاران (۱۳۹۶)، ارشدی و همکاران (۱۳۹۱)، ژانگ و شی (۲۰۱۷)، چانگ و یانگ (۲۰۱۷)، ماتو و تری (۲۰۱۴) همراستا می باشد. نوزاکی و کولاسو (۲۰۱۳) در پژوهشی تأثیر هوش عاطفی را بر نادیده گرفتن طرد شدگی در سازمان مورد بررسی قرار دادند و دریافتند که افرادی که قادر به کنترل هیجانات خود که یکی از مولفه های هوش هیجانی می باشد، هستند، قدرت بیشتری در نادیده گرفتن طرد شدگی در سازمان دارند (آلوارز و همکاران، ۲۰۱۶). طاووسی (۱۳۹۲) در پژوهشی که به بررسی رابطه بین تنیدگی شغلی و بهزیستی عاطفی می پرداخت، دریافت که بین تعارض بین فردی در محیط کار و محدودیتهای سازمانی با نشانه های جسمانی همبستگی مثبت معنادار و بین تعارض بین فردی در محیط کار و محدودیتهای سازمانی با بهزیستی عاطفی ناشی از شغل همبستگی منفی معنادار وجود دارد.

یادگیری مهارت های هوش هیجانی موجب تقویت سرمایه فکری و بهبود وضعیت سازمان می شود و افراد به طور مؤثرتری با هم همکاری می کنند. یادگیری مهارت های هوش عاطفی موجب تقویت سرمایه فکری و بهبود وضعیت سازمان می شود و افراد به طور مؤثرتری با هم همکاری می کنند (گولناز، ۲۰۱۱). افراد با هوش عاطفی بالا در محیط های شغلی، افراد کارآمدی هستند که در تعامل های خود برای همبستگی با افراد، بهتر از دیگران عمل می کنند (مختاری پور و همکاران، ۱۳۸۵).

در بررسی فرضیه چهارم، نقش تعدیل گرهوش عاطفی در تأثیر رضایت از زندگی بر طرد شدگی از محیط کار در کارکنان بهزیستی استان گیلان مورد بررسی قرار گرفت. با توجه به آن که مقدار ضریب مسیرا استاندارد برابر با ۰/۳۹۴- بوده که نشان از تأثیر منفی متغیر حاصل ضربی هوش عاطفی و رضایت زندگی با طرد شدگی از کار دارد. همانطوری که مشاهده

می‌گردد مقدار آماره  $t$  تقریباً برابر با  $۱۰/۷۷۰$  - بوده که این مقدار از مقدار مرزی  $۱/۹۶$  - کمتر می‌باشد. از سوی دیگر چون مسیر مستقیم رابطه رضایت از زندگی و طردشدگی از محیط کار  $۰/۲۷۵$  - و مسیر تعدیلگری  $۰/۳۹۴$  - در سطح معناداری قابل قبول می‌باشد، در نتیجه می‌توان با حداقل  $۹۵$  درصد اطمینان پذیرفت که هوش عاطفی نقش تعدیلگری را در رابطه بین رضایت از زندگی و طردشدگی از محیط کار دارد. در نتیجه فرضیه تاثیر گذاری هوش عاطفیه عنوان متغیر تعدیلگر در رابطه رضایت از زندگی و طرد شدگی از محیط کار در کارکنان بهزیستی استان گیلان قابل قبول می‌باشد. نتایج این فرضیه، با نتایج پژوهش بشلیده و همکاران (۱۳۹۴)، حسن زاده و همکاران (۱۳۹۶)، ارشادی و همکاران (۱۳۹۱)، ژانگ و شی (۲۰۱۷)، چانگ و یانگ (۲۰۱۷)، ماتيو و تری (۲۰۱۴) همراستا می‌باشد. ژانگ و شی (۲۰۱۷) در پژوهشی که به بررسی رابطه بین بهزیستی ذهنی با توجه به نقش تعدیل گر هوش هیجانی می‌پرداخت، دریافت که هوش هیجانی در ارتباط بین بهزیستی روانی و طردشدگی در محیط کار نقش پیش بینی کننده‌ای دارد. یافته‌های پژوهش نشان داد، زمانی که کارکنان سطح بالایی از هوش هیجانی را از خود نشان دادند رابطه منفی بین رضایت از زندگی، احساسات مثبت و طردشدگی از محیط کار قوی شد و رابطه مثبت بین احساسات منفی و طردشدگی از محیط کار ضعیف شد.

در بررسی فرضیه پنجم تحقیق، نقش تعدیل گر هوش عاطفی در تاثیر بهزیستی عاطفی بر طرد شدگی از محیط کار در کارکنان بهزیستی استان گیلان مورد بررسی قرار گرفت. با توجه به آن که مقدار ضریب مسیر استاندارد برابر با  $۰/۵۰۶$  - بوده که نشان از تأثیر منفی متغیر حاصل ضریب هوش عاطفی و رضایت زندگی با طردشدگی از کار دارد. همانطوری که مشاهده می‌گردد مقدار آماره  $t$  تقریباً برابر با  $۱۰/۹۸۸$  - بوده که این مقدار از مقدار مرزی  $۱/۹۶$  - کمتر می‌باشد. از سوی دیگر چون مسیر مستقیم رابطه بهزیستی عاطفی و طردشدگی از محیط کار  $۰/۳۴۴$  - و مسیر تعدیلگری  $۰/۵۰۶$  - در سطح معناداری قابل قبول می‌باشد، در نتیجه می‌توان با حداقل  $۹۵$  درصد اطمینان پذیرفت که هوش عاطفی نقش تعدیلگری را در رابطه بین بهزیستی عاطفی و طردشدگی از محیط کار دارد. در نتیجه فرضیه تاثیر گذاری هوش عاطفی به عنوان متغیر تعدیلگر در رابطه بهزیستی عاطفی و طرد شدگی از محیط کار در کارکنان بهزیستی استان گیلان قابل قبول می‌باشد. نتایج این فرضیه، با نتایج پژوهش بشلیده و همکاران (۱۳۹۴)،

حسن زاده و همکاران (۱۳۹۶)، ارشادی و همکاران (۱۳۹۱)، ژانگ و شی (۲۰۱۷)، چانگ و یانگ (۲۰۱۷)، ماتیو و تری (۲۰۱۴) همراستا می‌باشد. بهزیستی ذهنی بستر مناسبی را جهت پیشرفت برای دستیابی به اهداف (هریس و همکاران، ۲۰۰۳) و سبب ارتقای افراد در مشارکت نوع دوستانه آنان در محیط کاری، افزایش بهره‌وری فراهم می‌کند. همچنین از ذهنی سلامت به سلامت جسمی و افزایش طول عمر رهسپار می‌گردد. از دیگر موارد می‌توان به افزایش کیفیت زندگی کاری و تأثیر گذاری بر رفتار شهروندی نام برد (مرادیان و حبیبی، ۱۳۹۶). به طور کلی عنصر هوش عاطفی در تقابل با عنصر بهزیستی عاطفی منجر به مضاعف شدن روحیه مثبت در افراد شده که این موضوع زمینه را برای بروز رفتارهای مثبت از سوی افراد، مشارکت جویی، ارتباط مسالمت آمیز و تقویت همکاری بین فردی ایجاد می‌کند. ژانگ و شی (۲۰۱۷) در پژوهشی که به بررسی رابطه بین بهزیستی ذهنی با توجه به نقش تعدیل‌گر هوش هیجانی می‌پرداخت، دریافت که هوش هیجانی در ارتباط بین بهزیستی روانی و طردشدگی در محیط کار نقش پیش‌بینی کننده‌ای دارد. یافته‌های پژوهش نشان داد، زمانی که کارکنان سطح بالایی از هوش هیجانی را از خود نشان دادند رابطه منفی بین رضایت از زندگی، احساسات مثبت و طردشدگی از محیط کار قوی شد و رابطه مثبت بین احساسات منفی و طردشدگی از محیط کار ضعیف شد.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

## منابع و مأخذ

- ارشدی، نسرین. پیریایی، صالحه. زارع، راضیه. ۱۳۹۱. نقش تعدیل کننده صفات شخصیتی در رابطه بین ادراک پردازشگر در محیط کار و رفتارهای انحرافی محیط کار. علوم رفتاری. ۲۱(۳): ۱۳۴-۱۵۶.
- ارشدی، نسرین. پیریایی، صالحه. زارع، راضیه. ۱۳۹۱. نقش واسطه ای ادراک پردازشگر از محیط کار در رابطه بین مبادله رهبر-عضو با رفتارهای انحرافی و بهزیستی روان شناختی. پژوهش های روانشناسی اجتماعی. ۱(۳): ۹۳-۱۱۱.
- بشلیده، کیومرث. موسوی، سید حمید. خواجه پور، نسیم. بهارلو، مصطفی. ۱۳۹۵. رابطه بین پردازشگر در محیط کار و نتایج شغلی. نقش تعدیلگر سرمایه روان شناختی. فصلنامه پژوهش های نوین روانشناختی. ۱۰(۴۰): ۱۷۳-۱۹۳.
- توکلی، عبدالله. جمالی کاپک، شهرام. خراسانی، ویدا. ۱۳۹۳. طراحی مدل پردازشگر سازمانی در بانک های منتخب. چشم انداز مدیریت دولتی. ۲۰(۶): ۱۵-۴۳.
- حاجیها، زهره. ملا سلطانی، جمال. ۱۳۹۵. بررسی رابطه هوش عاطفی و هوش تحلیلی با عملکرد حسابداران. ۹(۲۸): ۳۹-۵۲.
- حسینی، میرزا حسن. دلاور، علی. احدی، حسن. ماهر، فرهاد. ۱۳۸۹. عوامل تعیین کننده بهزیستی ذهنی: نقش عوامل جسمانی - روان شناختی و عوامل اقتصادی - جمعیت شناختی. خانواده و پژوهش. ۱(۲): ۵۵-۷۹.
- حسن زاده، تورج. همتی، مهناز. شافعی شیراز، هاله. ۱۳۹۶. بررسی تاثیر کمال رفتاری بر پردازشگر سازمانی با نقش میانجی خودشیفتگی شخصی در سازمان شبکه بهداشت حوزه غرب گیلان. پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی. دانشگاه پیام نور استان گیلان. مرکز پیام نور رشت.
- طاووسی، محترم. ۱۳۹۲. تنیدگی شغلی و بهزیستی عاطفی: اثر واسطه ای هسته ارزشیابی های خود. روانشناسی تحولی: روانشناسان ایرانی. ۳۸(۱۱): ۳۵-۶۵.
- کرمی، مهدی. ضیاء الدینی، محمد. ناظر، محمد. کرمی، ناهید. ۱۳۹۵. ارتباط بین ادراک پردازشگر با بی نزاکتی در محیط کار در کارکنان درمانی دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان. سلامت جامعه. ۹(۴): ۷۲-۸۲.



مرادیان، طاهره. حبیبی، احسان. ۱۳۹۶. بررسی نقش میانجی بهروزی عاطفی در رابطه بین فضیلت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بانک قوامین استان سمنان. دانشگاه آزاد اسلامی واحد شاهرود - دانشکده مدیریت و حسابداری - ۱۳۹۶.

فرهادی امجد، فرهاد. میرکمالی، سید محمد. ۱۳۹۵. تبیین نقش تاب آوری بر بهزیستی ذهنی و رابطه آن با خودکارآمدی. نشریه مدیریت فرهنگ سازمانی. ۱۴(۴): ۱۱۸۱-۱۱۹۹.

مختاری پور، مرضیه. سیادت، سید علی. امیری، شعله. ۱۳۸۵. بررسی رابطه بین هوش عاطفی با مدیریت منابع انسانی، رهبری اثربخش گروه و پیشرفت شغلی. مطالعات مدیریت. ۱۳(۵۲): ۴۱-۵۶.

کاشف، مهدی. کاشف، نبی اله. حسینی، محبوبه. ۱۳۹۵. بررسی رابطه بین انگیزش شغلی و ادراک طرد شدگی با در نظر گرفتن نقش میانجی عدالت سازمانی ادراک شده و مبادله رهبر عضو. کنفرانس بین المللی نوآوری و تحقیق در علوم انسانی و مطالعات فرهنگی اجتماعی - ۱۳۹۵.

Atkinson C, Hall L, 2011. Flexible working and happiness in the NHS. *Employee Relations*, 33(2): 88-105.

Archer, Rachel, 2018. Mood and Experience: Effects of Ostracism on Diathesis Activation. 2018. Student Research Conference Select Presentations. 25(4): 11-34.

Álvarez, Nicolás Sánchez. Natalio Extremera. Pablo Fernández Berrocal. 2016. The relation between emotional intelligence and subjective well-being: A meta-analytic investigation. *The Journal of Positive Psychology*, 11(3): 56-71.

David, Masclet. 2003. Ostracism in work teams: a public good experiment. *International Journal of Manpower*. 24(7): 7867-887.

Dotan-Eliaz, O., Sommer, K., & Rubin, Y. 2017. Multilingual groups: Effects of linguistic ostracism on felt rejection and anger, coworker attraction, perceived team potency, and creative performance. *Basic and Applied Social Psychology*, 31, 363-375.

Eisenberger, N. I. 2012. Broken Hearts and Broken Bones: A Neural Perspective on the Similarities Between Social and Physical Pain. *Current Directions in Psychological Science*, 21(1), 42-47.

Ferris, D. Lance. Huiwen, Lian. Douglas J. Brown. Morrison, Rachel. 2014. Ostracism, Self-Esteem, and Job Performance: When Do We Self-Verify and

When Do We Self-Enhance? *ACAD MANAGE J* February 1, 2015 vol. 58 no. 1 279-297

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*, 6(6), 1348-1366.

Fisher C.D, 2010. Happiness at work. *International journal of management reviews*, 12(4): 384-412.

Galinha, I. Pais-Ribeiro, J. L. 2011. Cognitive, affective and contextual predictors of subjective Wellbeing, *International Journal of Wellbeing*, 2(1): 34-53.

Haq, I.U. 2014. Workplace ostracism and job outcomes: moderating effects of psychological capital. *International Conference*. 7(1): 25-27.

Hitlan, R.T., Clifton, R.J. and DeSoto, M.C. 2006. Perceived exclusion in the workplace: the moderating effects of gender on work-related attitudes and psychological health", *North American Journal of Psychology*. 8(2): 217-236.

Harris, C, Daniels, K. Briner, R.B 2003. A daily diary study of goals and affective well-being at work, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76, 401-410.

Molden, D. C., Lucas, G. M., Gardner, W. L., Dean, K., & Knowles, M. L. 2009. Motivations for prevention or promotion following social exclusion: Being rejected versus being ignored. *Journal of Personality and Social Psychology*, 96, 415-431.

Matthew, J.M. and Terry, A.B. 2014. Subjective well-being at work: disentangling source effects of stress and support on enthusiasm, contentment, and meaningfulness", *Journal of Vocational Behavior*, 85(2): 204-218.

Rego, A., Ribeiro, N., Cunha, P.M.E., & Jesuino, J.C. 2011. How happiness mediates the organizational virtuousness and affective commitment relationship. *Journal of Business Research*, 64 (5), 524- 532.

Rego, A, Ribeiro, N, Cunha, M. 2011. Perceptions of Organizational Virtuousness and Happiness as Predictors of Organizational Citizenship Behaviors", *Journal of Business Ethics* 93: 215-235.

Robinson, S. L., O'Reilly, J., & Wang, W. 2017. Invisible at Work: An Integrated Model of Workplace Ostracism. *Journal of Management*, 39(1), 203-231.

Singh H. Buitendach. 2017. Happiness, work engagement and

organizational commitment of support staff at a tertiary education institution in South Africa.54(23):33-45.

Schutte, Nicola S. Malouff, John M. 2018. Emotional intelligence mediates the relationship between mindfulness and subjective well-being.50(7): 1116-1119. *Personality and Individual Differences*.

Wu, L.Z., Wei, L.Q. and Hui, C. 2015. Dispositional antecedents and consequences of workplace ostracism: an empirical examination. *Frontiers of Business Research in China*5(1): 23-44.

Williams, K. D. 2011. Causes and Consequences of Ostracism. Ph.D thesis, Purdue University.

Yang Woon Chung Ji Yeon Yang .2018. The mediating effects of organization-based self-esteem for the relationships between workplace ostracism and workplace behaviors ", *Baltic Journal of Management*. 12(2): 1-31.

Yamaguchi, S., & Ura, M. (2018). Does low self-esteem enhance social pain? The relationship between trait self-esteem and anterior cingulate cortex activation induced by ostracism. *Social Cognitive and Affective Neuroscience*, 5, 385-391.

Zhang ,Suchuan. Shi, Qiao. 2017. The relationship between subjective well-being and workplace ostracism: The moderating role of emotional intelligence", *Journal of Organizational Change Management*. 30(6):978-988.