

رابطه بین طردشدگی در محیط کار با برخی نتایج شغلی: نقش تعدیل‌گر سرمایه روان‌شناختی

تاریخ پذیرش مقاله: ۹۴/۱۰/۱۵

تاریخ دریافت مقاله: ۹۴/۰۶/۲۵

نسیم خواجه‌پور^۱، کیومرث بشلیده^۲، مصطفی بهارلو^۳، سامان حدادی^۴

چکیده:

مقدمه: هدف از پژوهش حاضر بررسی رابطه‌ی بین طردشدگی در محیط کار با برخی نتایج شغلی (استرس شغلی، قصد ترک شغل و عملکرد شغلی) با توجه به نقش تعدیل‌گر سرمایه روان‌شناختی بود. **روش:** 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. پرسش‌نامه‌های طردشدگی در محیط کار فریس (۲۰۰۸)، سرمایه روان‌شناختی لوتانز و همکاران (۲۰۰۷)، استرس شغلی پارکر و دکوتیز (۱۹۸۳)، قصد ترک شغل کامان، فیچمن، جنکینز و کلش (۱۹۷۹) و عملکرد شغلی پاترسون (۱۹۷۰) به عنوان ابزار استفاده گردید. داده‌ها با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون سلسله مراتبی تعدیلی مورد تحلیل قرار گرفتند.

یافته‌ها: نتایج نشان داد که طردشدگی در محیط کار با سرمایه روان‌شناختی ($r = -0/36$ ، $p < 0/01$)، استرس شغلی ($r = 0/47$ ، $p < 0/01$)، قصد ترک شغل ($r = 0/30$ ، $p < 0/01$) و با عملکرد شغلی ($r = -0/39$ ، $p < 0/01$)، و همچنین سرمایه روان‌شناختی با استرس شغلی ($r = -0/30$ ، $p < 0/01$)، قصد ترک شغل ($r = -0/28$ ، $p < 0/01$) و با عملکرد شغلی ($r = 0/30$ ، $p < 0/01$) رابطه معنی‌دار دارند. علاوه بر این، یافته‌های تحلیل رگرسیون تعدیلی نشان داد که سرمایه روان‌شناختی در رابطه بین طردشدگی در محیط کار با استرس شغلی ($R^2 = 0/29$ ، $R^2 = 0/05$ ، ΔR^2)، قصد ترک شغل ($R^2 = 0/19$ ، $R^2 = 0/07$ ، ΔR^2) و عملکرد شغلی ($R^2 = 0/21$ ، $R^2 = 0/03$ ، ΔR^2) نقش تعدیل‌گر دارد.

^۱ کارشناس ارشد روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز

^۲ دانشیار گروه روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز

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

mostafa_baharlo@yahoo.com

^۴ دانشجوی کارشناسی ارشد روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه شهید

چمران اهواز

نتیجه‌گیری: سازمان‌ها می‌توانند با توجه به عوامل مرتبط با سرمایه روان‌شناختی، از اثرات منفی طردشدگی در محیط کار بر پیامدهای شغلی بکاهند.
واژگان کلیدی: طردشدگی در محیط کار، سرمایه روان‌شناختی، استرس شغلی، قصد ترک شغل، عملکرد شغلی.

Investigation the Relationship Between Workplace Ostracism with some of Job Outcomes: Moderating Role of Psychological Capital

Khajepour, N.
Beshlideh, K.
Baharlou, M.
Hadadi, S.

Abstract:

Introduction: The purpose of this study was study of the relationship between of workplace ostracism with job outcomes (job stress, turnover intention and job performance) and moderating role of psychological capital.

Method: The statistical population were includes all the personnel of water and energy company city of Gotvand 182 were selected by simple random sampling. The instruments which used in this research were workplace ostracism Ferris (2008), psychological capital Luthans (2007), job stress Parker & De Cotiis (1983), turnover intention Camman, Fichman, Jenkins & Klesh (1979) and job performance Paterson (1970) Questionnaires. Data were analyzed by Pearson correlation and moderated hierarchical regression.

Finding:

Results showed that workplace ostracism with psychological capital ($p<0/01$, $r=-0/36$), job stress ($p<0/01$, $r=0/47$), turnover intention ($p<0/01$, $r=0/30$) and with job performance ($p<0/01$, $r=-0/39$), and also psychological capital with job stress ($p<0/01$, $r=-0/30$), turnover intention ($p<0/01$, $r=-0/28$) and job performance ($p<0/01$, $r=0/30$), has a significant relationship. Furthermore, the findings of moderating regression analysis showed that psychological capital in the relationship between workplace ostracism with job stress ($R^2=0/29$, $\Delta R^2=0/05$), turnover intention ($R^2=0/19$, $\Delta R^2=0/07$) and job performance ($R^2=0/21$, $\Delta R^2=0/03$), has a role of moderator.

Results: The organization can reduce the negative effects of workplace ostracism on the job consequences with focus on psychological capital factor.

Keywords: Workplace ostracism, Psychological capital, Job stress, Turnover intention, Job performance.

مقدمه

در جهان رقابت امروزی، یکی از ابزارهای مهم برای ایجاد تحول و بقای سازمان و رسیدن به هدف‌ها و رسالت‌های مورد نظر، عنصر انسان است. در این میان آنچه مقوله‌ی تحول را حیات می‌بخشد و بقای سازمان را نیز تضمین می‌کند، منابع انسانی است. نقش انسان در سازمان و نوع نگاه به او، سهم بسزایی در موفقیت یا شکست سازمان خواهد داشت. با آغاز هزاره سوم، هر روز نقش منابع انسانی پررنگ‌تر شده و اکنون از آن به عنوان تنها عامل کسب موفقیت و مزیت رقابتی پایدار در سازمان یاد می‌شود. بنابراین در قرن بیست و یکم و با ظهور سازمان‌های بزرگ و چند ملیتی و در شرایط بغرنج جهانی شدن و رقابت شدید سازمان‌ها برای کسب حداکثر سود و بهره‌وری، مدیران و رهبران سازمانی باید بیش از پیش مسائل انسانی کارکنان را مد نظر قرار دهند؛ اما یکی از مسائل انسانی که در سازمان‌ها شیوع پیدا کرده و نسبت به آن بی‌توجهی می‌گردد، طردشدگی در محیط کار^۱ است (فریس، براون، بری و لیان^۲، ۲۰۰۸).

فریس و همکاران (۲۰۰۸) ادراک طردشدگی در محیط کار را به عنوان 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، به نحوی که فرد قادر به فهمیدن آن نباشد (لیو و ژیا^۳، ۲۰۱۶). طرد کردن افراد در محیط کار می‌تواند شامل اجتناب از تعامل چشمی و یا دوری از آنان باشد. اصطلاحاتی مانند «بی‌اعتنایی کردن»، «بی‌محلی کردن» و «سرد برخورد کردن» هم معنا با مفهوم طرد کردن به کار رفته‌اند. طردشدگی در محیط کار فرصت تعامل اجتماعی را کاهش می‌دهد و اینکه به طور بالقوه سلامت روانی و جسمانی کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد (هیفی و داتون^۴، ۲۰۰۸). طردشدگی در محیط کار یک متغیر بسیار قانع کننده در رهایی از حس تعلق و کاهش همکاری در محل کار است (اوریلی و رایبسون^۵، ۲۰۰۹). تحقیقات سازمانی نشان داده‌اند که طردشدگی در محل کار به سطوح بالاتری از اضطراب، افسردگی، رفتار جستجوی کار، قصد ترک شغل، و همچنین سطوح پایین‌تر از رضایت و سلامت روانی مربوط می‌شود (اوریلی، ۲۰۱۴؛ فریس و همکاران، ۲۰۰۸؛ هیفی و داتان، ۲۰۰۸).

یکی از پیامدهای منتج شده از طردشدگی در محیط کار، افزایش استرس شغلی^۶ می‌باشد (وو، یم، وان و ژانگ^۷، ۲۰۱۲؛ فریس و همکاران، ۲۰۰۸؛ ویلیامز^۸، ۲۰۰۷). استرس شغلی امروزه یکی از

¹ workplace ostracism

² Ferris, Brown, Berry & Lian

³ Liu & Xia

⁴ Heaphy & Dutton

⁵ O'Reilly & Robinson

⁶ job stress

⁷ Wu, Yim, Kwan, & Zhang

⁸ Williams

پدیده‌های مهم در زندگی اجتماعی و تهدیدی جدی برای سلامتی نیروی کار در جهان می‌باشد، به‌طوری که سازمان بین‌المللی کار^۱ به صراحت اظهار می‌دارد که شناخته شده‌ترین پدیده‌ای که سلامتی کارکنان را تهدید می‌کند، استرس شغلی می‌باشد. استرس شغلی زمانی رخ می‌دهد که بین نیازهای شغلی با توانایی‌ها، قابلیت‌ها و خواسته‌های فرد هماهنگی نباشد (سازمان جهانی بهداشت^۲، ۲۰۰۷). استرس شغلی پاسخ‌های هیجانی آزاردهنده‌ای است که در صورت عدم تناسب بین خواسته‌ها و الزامات شغل و استعداد فرد، و یا منابع و نیازهای فرد، بروز می‌کند (رضائیان و کشته‌گر، ۱۳۸۷). مطالعات نشان داده‌اند که طردشدگی منجر به یک سری از واکنش‌های روانی منفی، از جمله خشم، اضطراب و استرس شغلی می‌شوند (چو، تایدنس و گووان^۳، ۲۰۰۸؛ فریس و همکاران، ۲۰۰۸؛ هیتلان، زاراته و اشنايدر^۴، ۲۰۰۳).

از دیگر پیامدهای منفی طردشدگی در محیط کار، افزایش قصد ترک شغل^۵ است (فریس و همکاران، ۲۰۰۸؛ ویلیامز، گووان، کروکر، تاینان، کرویک‌شانک و لام^۶، ۲۰۰۲). قصد ترک شغل یک گام قبل از ترک اختیاری شغل است، هزینه‌های سنگین مستقیم و غیرمستقیم برای سازمان‌ها به دنبال دارد (لامبرت، هوگان، جیانگ، الی‌چی، بنجامین، مورس، لوکس و دوپوی^۷، ۲۰۱۰) و توسط لی، لیانگ و ژانگ^۸ (۲۰۱۶) به صورت تمایل روانی به ترک سازمانی که کارکن در حال حاضر در آن کار می‌کند، تعریف شده است. در مجموع، عوامل فردی (مانند رابطه‌ی منفی سن و استخدام رسمی) عوامل درون سازمانی (مانند شرایط شغلی) و عوامل برون سازمانی (مانند شرایط اقتصادی) تعیین‌کننده‌ی احتمال قصد ترک شغل کارکنان به شمار می‌روند (گناناکان^۹، ۲۰۱۰). از آنجایی که ادراک طردشدگی در محیط کار منجر به استرس بیشتر کارکنان می‌گردد و منابع روانی آن‌ها را تحلیل می‌برد، بنابراین کارکنان به دنبال شغلی با استرس کمتر می‌گردند تا کمتر منجر به کاهش منابع روانی مهم‌شان شود (مائرتز و گریفث^{۱۰}، ۲۰۰۴).

یکی دیگر از پیامدهای طردشدگی در محیط کار، کاهش عملکرد شغلی^{۱۱} می‌باشد (لیو و ژیا، ۲۰۱۶؛ فریس، براون، لیان و موریسون^{۱۲}، ۲۰۱۵؛ هاک^{۱۳}، ۲۰۱۴؛ اوریلی، ۲۰۱۴؛ لی، ۲۰۱۰؛

¹ internatiol labour organization

² world health organization

³ Chow, Tiedens & Govan

⁴ Hitlan, Zarate & Schneider

⁵ turnover intention

⁶ Williams, Govan, Tynan, Cruickshank & Lam

⁷ Lambert, Hogan, Jiang, Elechi, Benjamin, Morris, Laux & Dupuy

⁸ Li, Liang & Zhang

⁹ Gnanakkan

¹⁰ Maertz & Griffeth,

¹¹ job performance

¹² Morrison

¹³ Haq

کروپانزانو، راپ و بایرن^۱، ۲۰۰۳). با اهمیت‌ترین پیامد شغلی عملکرد که مترادف با رفتار است، چیزی است که افراد واقعاً انجام می‌دهند و قابل مشاهده می‌باشد. عملکرد شغلی شامل آن اعمالی است که به اهداف سازمان مربوط هستند (خواجه‌پور، ۱۳۹۵). هنگامی که کارکنان احساس کنند از سوی سرپرست و یا همکاران خود در سازمان طرد شده‌اند، خود را عضوی از سازمان نمی‌دانند و در نتیجه همکاری‌هایشان را با سازمان کاهش می‌دهند. در صورت ادامه‌ی چنین روندی، وقوع پیشگویی‌های خودکام‌بخش و کاهش سطح عملکرد شغلی محتمل خواهد بود (لئونگ، چن و یونگ^۲، ۲۰۱۱).

اخیراً باب جدیدی در زمینه‌ی رفتار سازمانی به نام رفتار سازمانی مثبت‌گرا و پژوهش سازمانی مثبت‌گرا گشوده و آن ظهور روانشناسی مثبت‌گرا می‌باشد. موضوع روانشناسی مثبت‌گرا درباره‌ی بهینه‌سازی مقام انسانی است و به دنبال توسعه‌ی سلامت روانی، بهروزی و شکوفایی فردی است (فرناندز-رویز و کورنر^۳، ۲۰۰۹). روانشناسی مثبت‌گرا به بررسی شرایط و فرایندهایی که منجر به عملکرد بهینه یا شکوفایی افراد، گروه‌ها و صنایع می‌شود می‌پردازد (گیبل و هیدت^۴، ۲۰۰۵). سرمایه‌ی روان‌شناختی^۵ یک وضعیت توسعه‌ای مثبت روان‌شناختی با مشخصه‌های متعهد شدن و انجام تلاش لازم برای موفقیت در کارها و وظایف چالش‌برانگیز (خودکارآمدی/اعتماد به نفس)، داشتن استناد مثبت درباره‌ی 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^۶، 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. سرمایه روان‌شناختی یک ساختار رده بالای سرشار از همکاری است که چهار استعداد روانی مثبت را شامل می‌شود: خودکارآمدی، امید، انعطاف‌پذیری و خوش‌بینی (برناشتاین و ولپ^۷، ۲۰۱۶). 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^۸، 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

¹ Cropanzano, Rupp & Byrne

² Leung, Chen & Young

³ Fernandez-Rios & Cornes

⁴ Gable & Haidt

⁵ psychological capital

⁶ Luthans, Avolio, Avey & Norman

⁷ Bernstein & Volpe

⁸ Hobfoll

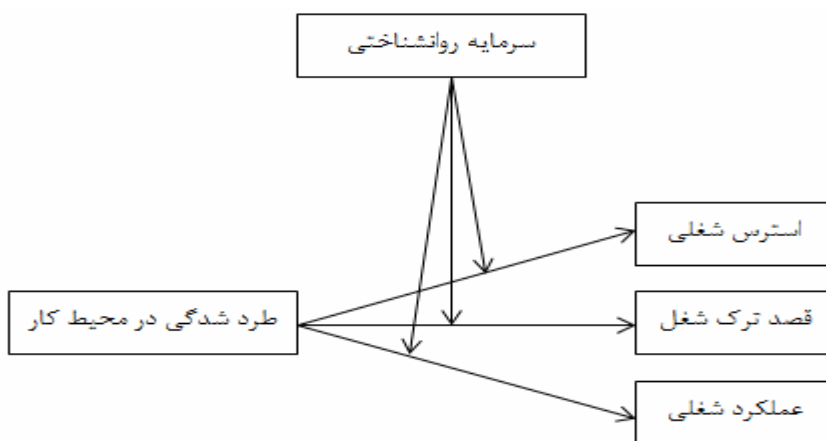
سطح بالاتری از اعتماد به نفس را برای انجام دادن وظایف سخت خواهند داشت، و در مواجهه با مشکلات از خودکارآمدی بالایی برخوردارند، به احتمال زیاد فعالیت‌های طردشدگی در نظر آن‌ها کمتر تهدیدکننده ادراک می‌شود و پیامدهای منفی شغلی را حساس نمی‌دانند (برناشتاین و ولپ، ۲۰۱۶).

براساس میانی مرور شده هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه‌ی طردشدگی در محیط کار و پیامدهای شغلی، یعنی استرس شغلی، قصد ترک شغل و عملکرد شغلی، و نقش تعدیل گر سرمایه‌ی روان‌شناختی می‌باشد. بر این اساس فرضیه‌های زیر مطرح می‌شوند:

۱- بین طردشدگی در محیط کار و استرس شغلی، قصد ترک شغل و عملکرد شغلی رابطه وجود دارد.

۲- سرمایه‌ی روان‌شناختی رابطه‌ی بین طردشدگی در محیط کار و استرس شغلی، قصد ترک شغل و عملکرد شغلی را تعدیل می‌کند.

انگاره ۱ روابط بین متغیرهای پژوهش حاضر را نشان می‌دهد.



انگاره ۱: انگاره‌ی روابط مفروض بین متغیرهای پژوهش حاضر

روش

طرح پژوهش حاضر توصیفی و از نوع همبستگی است. جامعه‌ی آماری پژوهش حاضر را کلیه‌ی کارکنان شرکت آب و نیروی شهر گتوند تشکیل می‌دهند که از این بین ۲۰۰ نفر با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند و ابزارهای پژوهش که شامل پرسش‌نامه بود بین آن‌ها توزیع شد. از بین ۲۰۰ پرسش‌نامه‌ی توزیع شده ۱۸۲ پرسش‌نامه (۹۱٪) برگشت داده شد و نمونه‌ی 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 گزارش نموده‌اند. هاک (۲۰۱۴) نیز در پژوهش خود ضریب پایایی این پرسش‌نامه را از طریق روش آلفای کرونباخ ۰/۹۲ گزارش نموده است. این پرسش‌نامه برای اولین بار جهت استفاده در این پژوهش به فارسی ترجمه و مورد استفاده قرار گرفت. 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 نصرت آباد، باباپور خیرالدین و بهادری خسروشاهی (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 استرس شغلی: در پژوهش حاضر جهت سنجش استرس شغلی از پرسش‌نامه پارکر و دکوتیز^۱ (۱۹۸۳) استفاده شد. این پرسش‌نامه ۱۳ ماده دارد و پاسخ‌های آن براساس لیکرت ۵ درجه‌ای از ۱ برای (کاملاً مخالفم) تا ۵ برای (کاملاً موافقم) نمره‌گذاری می‌شود. پارکر و دکوتیز (۱۹۸۳) در پژوهش خود ضریب پایایی این پرسش‌نامه را از طریق روش آلفای کرونباخ ۰/۹۱ و همچنین بذرافکن (۱۳۹۰) ضریب پایایی آن را به روش آلفای کرونباخ ۰/۹۲ گزارش نموده‌اند. در پژوهش حاضر جهت تعیین ضریب پایایی این پرسش‌نامه از دو روش آلفای کرونباخ و تنصیف استفاده شد که به ترتیب ضرایب ۰/۷۶۴ و ۰/۷۷۴ به دست آمد.

پرسش‌نامه قصد ترک شغل: در پژوهش حاضر جهت سنجش قصد ترک شغل از پرسش‌نامه کامان، فیچمن، جنکینز و کلش^۲ (۱۹۷۹) استفاده شد. این پرسش‌نامه ۳ ماده دارد و پاسخ‌های آن براساس لیکرت ۵ درجه‌ای از ۱ برای (کاملاً مخالفم) تا ۵ برای (کاملاً موافقم)

^۱ Parker & De Cottiis

^۲ Camman, Fichman, Jenkins & Klesh

نمره‌گذاری می‌شود. لیو^۱ (۲۰۰۵) در پژوهش خود ضریب پایایی این پرسش‌نامه را از طریق روش آلفای کرونباخ ۰/۷۷ گزارش نموده است. این پرسش‌نامه برای اولین بار جهت استفاده در این پژوهش به فارسی ترجمه و مورد استفاده قرار گرفت. در پژوهش حاضر جهت تعیین ضریب پایایی این پرسش‌نامه از دو روش آلفای کرونباخ و تنصیف استفاده شد که به ترتیب ضرایب ۰/۸۴۳ و ۰/۷۰۹ به دست آمد.

پرسش‌نامه عملکرد شغلی: در پژوهش حاضر جهت سنجش عملکرد شغلی از پرسش‌نامه پاترسون^۲ (۱۹۷۰) استفاده شد. این پرسش‌نامه ۱۵ ماده دارد و پاسخ‌های آن براساس لیکرت ۴ درجه‌ای از ۱ برای (به ندرت) تا ۴ برای (همیشه) نمره‌گذاری می‌شود. خواجه‌پور (۱۳۹۵) در پژوهش خود ضریب پایایی این پرسش‌نامه را از طریق دو روش آلفای کرونباخ و تنصیف به ترتیب ۰/۷۶ و ۰/۷۴، و همچنین چاوشی و هاشمی (۱۳۹۲) در پژوهش خود ضریب پایایی آن را از طریق روش آلفای کرونباخ ۰/۸۲ گزارش نموده‌اند. در پژوهش حاضر جهت تعیین ضریب پایایی این پرسش‌نامه از دو روش آلفای کرونباخ و تنصیف استفاده شد که به ترتیب ضرایب ۰/۸۷۱ و ۰/۸۳۱ به دست آمد.

یافته‌های پژوهش

برای بررسی رابطه‌ی 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	۰/۳۵۸**	-			
۳	استرس شغلی	۳۲/۸۲	۸/۳۰	۰/۴۷۲**	۰/۲۹۷**	-		
۴	قصد ترک شغل	۳۵/۰۱	۹/۲۵	۰/۳۰۵**	۰/۲۷۶**	۰/۲۷۹**	-	
۵	عملکرد شغلی	۹/۶۹	۲/۵۷	۰/۳۹۱**	۰/۲۹۷**	۰/۲۰۷**	۰/۲۲۲**	-

$P < 0.05^*$, $P < 0.01^{**}$

¹ Liu

² Paterson

همان‌طور که نتایج مندرج در جدول ۱ نشان می‌دهد، ضرایب همبستگی بین تمامی متغیرها در سطح $P < 0.01$ معنی‌دار می‌باشد. بنابراین فرضیه‌های مربوط به روابط ساده بین طردشدگی در محیط کار با استرس شغلی، قصد ترک شغل و عملکرد شغلی مورد تأیید قرار می‌گیرند. قبل از بررسی روابط تعاملی مربوط به متغیر تعدیل‌کننده، مفروضه‌های تحلیل رگرسیون مورد بررسی قرار گرفته شد. یکی از مفروضات تحلیل رگرسیون، نرمال بودن توزیع مشاهدات است. جهت بررسی نرمال بودن، از ضریب کجی^۱ و ضریب کشیدگی^۲ استفاده گردید. قدرمطلق ضریب کجی بزرگ‌تر از ۳ تخطی از نرمال بودن داده‌ها را نشان می‌دهد. قدرمطلق ضریب کشیدگی بزرگ‌تر از ۱۰ در تحلیل داده‌ها مسئله‌ساز است و قدر مطلق ضریب کشیدگی بزرگ‌تر از ۲۰ مشکل جدی ایجاد می‌کند (کلاین^۳، ۲۰۱۰؛ به نقل مروتی، ۱۳۹۰). جدول ۲ نتایج آزمون نرمال بودن متغیرها را نشان می‌دهد.

جدول ۲- نتایج آزمون نرمال بودن متغیرهای پژوهش

انحراف مقیاس‌ها	شاخص‌های توصیفی	کجی	انحراف معیار کجی	کشیدگی	انحراف معیار کشیدگی
طرد شدگی در کار	۰/۲۰۳	-۰/۱۸۰	۰/۱۸۰	-۰/۸۴۹	۰/۳۵۸
سرمایه روان‌شناختی	۰/۱۱۹	۰/۱۸۰	۰/۱۸۰	۰/۱۶۷	۰/۳۵۸
استرس شغلی	۰/۲۶۳	۰/۱۸۰	۰/۱۸۰	۰/۹۴۲	۰/۳۵۸
قصد ترک شغل	-۰/۳۸۹	۰/۱۸۰	۰/۱۸۰	-۰/۳۰۹	۰/۳۵۸
عملکرد شغلی	۰/۳۱۱	۰/۱۸۰	۰/۱۸۰	-۰/۲۴۵	۰/۳۵۸

همان‌طور که نتایج مندرج در جدول ۲ نشان می‌دهد، ضریب کجی (و ضریب کشیدگی) به ترتیب برای متغیرهای طرد شدگی در کار -0.203 و -0.180 ، سرمایه روان‌شناختی 0.119 و 0.180 ، استرس شغلی 0.263 و 0.180 ، جو اعتماد و احترام 0.167 و 0.180 ، تصمیم‌گیری اختیاری 0.163 و 0.180 ، بازخورد عملکرد 0.311 و 0.180 ، قصد ترک شغل -0.389 و 0.180 ، و عملکرد شغلی 0.311 و -0.245 می‌باشد. همان‌طور که نتایج نشان می‌دهد، متغیرهای پژوهش همگی دارای قدر مطلق ضریب کجی کوچک‌تر از ۳ و قدر مطلق ضریب کشیدگی کوچک‌تر از ۱۰ هستند و لذا تخطی از نرمال بودن داده‌ها قابل مشاهده نیست.

یکی دیگر از مفروضات تحلیل رگرسیون، عدم وجود داده‌های پرت می‌باشد. داده‌های پرت نمره‌هایی هستند که در فاصله‌ی دورتری از سایر داده‌ها قرار می‌گیرند و از مقدار مورد انتظار بیشتر می‌باشند. دو نوع داده پرت وجود دارد: داده‌های پرت تک متغیری و داده‌های پرت چند متغیری.

¹ skewness

² kurtosis

³ Kline

آزمودنی که دارای داده‌های پرت تک متغیری است در دو یا چند متغیر نمره‌های بالا یا پایین دارد و یا الگوی نمره‌های وی غیرعادی است (کلاین، ۲۰۱۰؛ به نقل از مروتی، ۱۳۹۰). در داده‌های پرت چند متغیری، آزمودنی از میانگین یک یا چند متغیر پیش‌بین فاصله قابل توجهی دارد (گیلز^۱، ۲۰۰۲؛ به نقل از مروتی، ۱۳۹۰). در پژوهش حاضر، جهت بررسی داده‌های پرت تک متغیری با استفاده از برنامه نرم‌افزاری SPSS-21 نمره‌های Z متغیرها محاسبه شد. نتایج نشان داد که هیچ یک از نمرات آزمودنی‌ها ۳ انحراف معیار بالا یا پایین میانگین قرار ندارند؛ لذا وجود داده‌های پرت تک متغیری در داده‌های جمع‌آوری شده مشهود نمی‌باشد.

همچنین، جهت بررسی داده‌های پرت چند متغیری، فاصله ماهالانوبیس^۲ * برای متغیرهای پیش‌بین محاسبه شد. اگر بیشترین فاصله ماهالانوبیس بزرگ‌تر از ارزش خی دو بحرانی با درجات آزادی معین (تعداد متغیرهای پیش‌بین) در سطح $\alpha=0/001$ باشد، مشکل داده‌های پرت چند متغیری وجود دارد (هانت^۳، ۲۰۱۱؛ به نقل از مروتی، ۱۳۹۰). در پژوهش حاضر و زمانی که متغیرهای استرس شغلی، قصد ترک شغل و عملکرد شغلی به عنوان پیامد در نظر گرفته شدند، کمترین و بیشترین مقدار فاصله ماهالانوبیس به ترتیب ۰/۰۳ و ۹/۱۲ به دست آمده‌اند. با توجه به اینکه مجذور خی جدول با درجه آزادی ۲ (تعداد متغیرهای پیش‌بین در سطح $\alpha=0/001$) برابر با ۱۳/۸۲ است و از طرفی، چون بیشترین مقدار فاصله ماهالانوبیس (۹/۱۲)، کوچک‌تر از مجذور خی جدول (۱۳/۸۲) است، لذا وجود داده‌های پرت چند متغیری در داده‌های جمع‌آوری شده مشهود نمی‌باشد.

یکی دیگر از مفروضات تحلیل رگرسیون، عدم هم خطی چندگانه است. اگر دو متغیر پیش‌بین با یکدیگر همبستگی بالایی داشته باشند، مثلاً ۰/۹۰، آن‌ها واریانس یکسانی از متغیر ملاک را تبیین می‌کنند. این وضعیت را هم خطی چندگانه می‌نامند. این پدیده‌ی مهمی است که در آزمون‌های تحلیل چند متغیری باید از آن اجتناب کرد (گیلز، ۲۰۰۰؛ به نقل از مروتی، ۱۳۹۰). جهت بررسی مفروضه‌ی هم خطی چندگانه، از آماره‌ی تحمل^۴ و عامل تورم واریانس^۵ (VIF) استفاده شد. آماره‌ی تحمل، نسبتی از واریانس کل است که به وسیله‌ی متغیرهای دیگر تبیین نمی‌شوند و از طریق فرمول $1-R^2$ محاسبه می‌شود (کلاین، ۲۰۱۰؛ به نقل از مروتی، ۱۳۹۰). ارزش‌های تحمل کمتر از ۰/۱۰ نشان دهنده‌ی هم خطی چندگانه بین متغیرها است. دیگر مشکل هم خطی چندگانه آن است که همبستگی بالای متغیرهای پیش‌بین خطای استاندارد ضرایب آن‌ها را افزایش می‌دهد، بدین معنی که ارزش‌های این متغیرها از مطالعه‌ی دیگر نوسان بسیار زیادی دارد. این پدیده به عنوان عامل تورم

¹ Giles

² mahalanobis distance

* فاصله بین ترکیب نمره‌های یک آزمودنی خاص با ترکیب میانگین نمره‌های تمام متغیرهای گروهی که به آن تعلق دارد، فاصله ماهالانوبیس نامیده می‌شود.

³ Haunt

⁴ tolerance

⁵ variance Inflation Factor (VIF)

واریانس (VIF) شناخته می‌شود و از طریق فرمول $\frac{1}{(1-R^2)}$ محاسبه می‌شود. ارزش‌های عامل تورم واریانس بزرگ‌تر از ۱۰ نشان دهنده‌ی این است که آن متغیر اضافی است (کلاین، ۲۰۱۰؛ به نقل از مروتی، ۱۳۹۰). جدول ۳ نتایج بررسی هم خطی چندگانه را گزارش می‌کند.

جدول ۳- نتایج بررسی هم خطی چندگانه متغیرهای پژوهش

شاخص‌های هم خطی چندگانه		متغیرها
استرس شغلی، قصد ترک شغل، عملکرد شغلی	آماره تحمل	
عامل تورم واریانس	۰/۸۷۲	طردشدگی در کار
۱/۱۴۷	۰/۸۷۲	سرمایه روان‌شناختی

همان‌طور که نتایج مندرج در جدول ۳ نشان می‌دهد، برای متغیرهای استرس شغلی، قصد ترک شغل، عملکرد شغلی، آماره تحمل (و عامل تورم واریانس) به ترتیب برای متغیرهای طرد شدگی در کار ۰/۸۷۲ (و ۱/۱۴۷)، و برای سرمایه روان‌شناختی ۰/۸۷۲ (و ۱/۱۴۷) می‌باشد. همان‌طور که نتایج نشان می‌دهند، ارزش‌های تحمل به دست آمده برای متغیرها بالای ۰/۱۰ هستند و نشان دهنده‌ی عدم وجود هم خطی چندگانه بین متغیرها می‌باشند. همچنین، مقدار عامل تورم واریانس به دست آمده برای متغیرها کوچک‌تر از ۱۰ هستند و این نشان می‌دهد که بین متغیرها هم خطی چندگانه وجود ندارد.

یکی دیگر از مفروضاتی که در تحلیل رگرسیون مد نظر قرار می‌گیرد، استقلال خطاها (تفاوت بین مقادیر واقعی و مقادیر پیش‌بینی شده توسط معادله‌ی رگرسیون) از یکدیگر است. در صورتی که فرضیه‌ی استقلال خطاها رد شود و خطاها با یکدیگر همبستگی داشته باشند، امکان استفاده از رگرسیون وجود ندارد. به منظور بررسی استقلال خطاها از یکدیگر، از آزمون دوربین - واتسون^۱ استفاده گردید. به عنوان یک قاعده‌ی کلی، اگر مقادیر آماره‌ی آزمون دوربین - واتسون بین ۱/۵ تا ۲/۵ باشد، مشاهدات مستقل از یکدیگر هستند (بشلیده، ۱۳۹۳). جدول ۴ نتایج بررسی استقلال خطاها را نشان می‌دهد.

جدول ۴- نتایج آزمون دوربین - واتسون جهت بررسی استقلال خطاها

متغیرهای ملاک			متغیرهای پیش‌بین
استرس شغلی	قصد ترک شغل	عملکرد شغلی	
آماره آزمون	آماره آزمون	آماره آزمون	طردشدگی در کار سرمایه روان‌شناختی
۱/۷۶۵	۱/۸۵۷	۱/۷۷۲	

^۱ Durbin-Watson

همان‌طور که نتایج مندرج در جدول ۴ نشان می‌دهد، مقدار آماره‌ی آزمون دوربین – واتسون برای متغیرهای ملاک به ترتیب برای استرس شغلی ۱/۷۶۵، قصد ترک شغل ۱/۸۵۷ و عملکرد شغلی ۱/۷۷۲ به دست آمد. با توجه به نتایج می‌توان گفت که استقلال خطاها در پژوهش حاضر مورد تأیید قرار گرفته است.

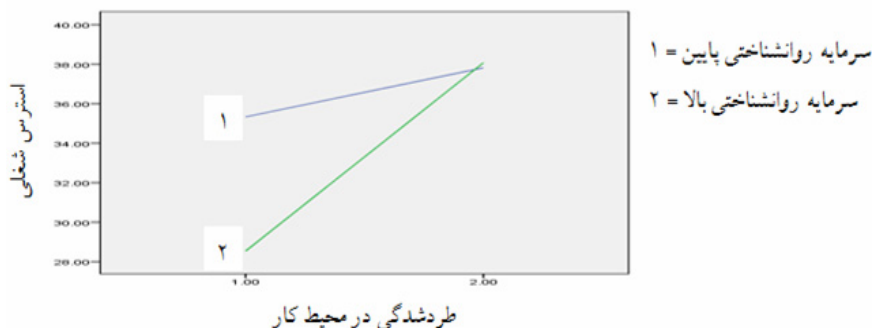
برای بررسی روابط تعاملی مربوط به متغیر تعدیل کننده، از روش تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی تعدیلی استفاده شد. لازم به ذکر است که برای بررسی روابط تعاملی دو متغیر پیوسته در پیش‌بینی یک متغیر وابسته، ابتدا باید متغیر مستقل اول، سپس متغیر مستقل دوم (متغیر تعدیل کننده) و در نهایت تعامل این دو (که از ضرب بردارهای آن‌ها ایجاد می‌شود) وارد تحلیل رگرسیون شوند و اگر تعامل در ورای اثر دو متغیر مستقل، واریانس تبیین شده‌ی متغیر وابسته را به طور معنی‌داری بالا برد، می‌توان اظهار داشت که متغیر مستقل دوم یا همان متغیر تعدیل کننده، رابطه‌ی بین متغیر مستقل اول و متغیر وابسته را تعدیل می‌کند (هاشمی شیخ‌شبان، شکرکن، نیسی، سهنی بیلاق، حقیقی، ۱۳۸۷). نتایج حاصل از روش تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی تعدیلی در جدول ۵ ارائه شده است.

همان‌طور که نتایج مندرج در جدول ۵ نشان می‌دهد، تعامل پردشدگی در محیط کار و سرمایه‌ی روان‌شناختی، واریانس تبیین شده‌ی استرس شغلی، قصد ترک شغل و عملکرد شغلی را به طور معنی‌داری افزایش داده است.

جدول ۵- نتایج تحلیل رگرسیونی سلسله مراتبی تعدیلی

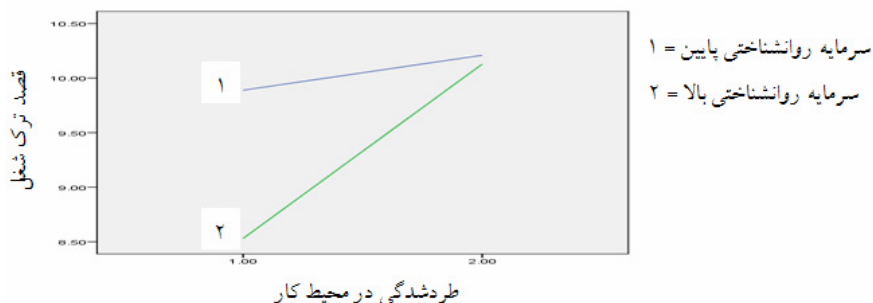
متغیرهای ملاک									
متغیرهای پیش‌بین	استرس شغلی			قصد ترک شغل			عملکرد شغلی		
	گام ۱	گام ۲	گام ۳	گام ۱	گام ۲	گام ۳	گام ۱	گام ۲	گام ۳
	β	β	β	β	β	β	β	β	β
پرد شدگی	۰/۴۷۲**	۰/۴۱۹**	-۱/۵۲۱**	-۰/۳۰۵**	-۰/۲۳۷**	-۰/۲۰۸۴**	-۰/۳۹۱**	-۰/۳۲۶**	۱/۲۱۰*
سرمایه روان‌شناختی	-۰/۱۴۷*	-۰/۷۴۲**	-۰/۱۹۱*	-۰/۹۰۲**	۰/۱۸۱*	۰/۶۵۱**			
پرد شدگی * سرمایه روان‌شناختی									
R^2	۰/۲۲۳**	۰/۲۴۲**	۰/۲۹۰**	۰/۰۹۳**	۰/۱۲۵**	۰/۱۹۴**	۰/۱۵۳**	۰/۱۸۱**	۰/۳۱۱**
ΔR^2	-	۰/۰۱۹**	۰/۰۴۸**	-	۰/۰۳۲**	۰/۰۶۹**	-	۰/۰۲۸**	۰/۰۳۰**

نمودارهای ۱ تا ۳، نحوه‌ی تعامل پردشدگی در محیط کار و سرمایه‌ی روان‌شناختی را در رابطه با استرس شغلی، قصد ترک شغل و عملکرد شغلی نشان می‌دهند.



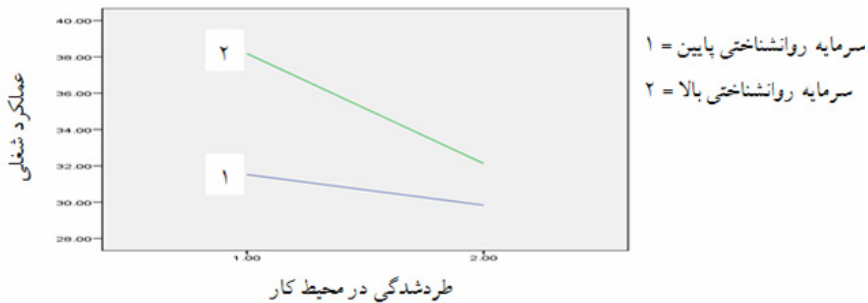
نمودار ۱- نحوه‌ی تعامل پردشدگی در محیط کار و سرمایه‌ی روان‌شناختی با استرس شغلی

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



نمودار ۲- نحوه‌ی تعامل پردشدگی در محیط کار و سرمایه‌ی روان‌شناختی با قصد ترک شغل

همانطور که نمودار ۲ نشان می‌دهد، پردشدگی در محیط کار در کارکنانی که روی متغیر سرمایه‌ی روان‌شناختی در سطح پایینی هستند، در مقایسه با کارکنانی که سرمایه‌ی روان‌شناختی بالاتری دارند، رابطه‌ی قوی‌تری با قصد ترک شغل دارد. این نمودار تعامل، نقش تعدیل‌کننده‌ی سرمایه‌ی روان‌شناختی را مورد حمایت قرار می‌دهد و حاکی از آن است که رابطه‌ی بین پردشدگی در محیط کار و قصد ترک شغل در افراد دارای سرمایه‌ی روان‌شناختی پایین، قوی‌تر است.



نمودار ۳- نحوه‌ی تعامل پردشدگی در محیط کار و سرمایه‌ی روان‌شناختی با عملکرد شغلی

همانطور که نمودار ۳ نشان می‌دهد، پردشدگی در محیط کار در کارکنانی که روی متغیر سرمایه‌ی روان‌شناختی در سطح بالایی هستند، در مقایسه با کارکنانی که سرمایه‌ی روان‌شناختی پایین‌تری دارند، رابطه‌ی قوی‌تری با عملکرد شغلی دارد. این نمودار تعامل، نقش تعدیل‌کننده‌ی سرمایه‌ی روان‌شناختی را مورد حمایت قرار می‌دهد و حاکی از آن است که رابطه‌ی بین پردشدگی در محیط کار و عملکرد شغلی در افراد دارای سرمایه‌ی روان‌شناختی بالا، قوی‌تر است.

بحث و نتیجه‌گیری

همانطور که نتایج نشان دادند، بین پردشدگی در محیط کار با استرس شغلی و قصد ترک شغل رابطه‌ی مثبت معنی‌دار و با عملکرد شغلی رابطه‌ی منفی معنی‌دار وجود دارد که این نتیجه با یافته‌های دیگر پژوهشگران همسو و هماهنگ است (لیو و ژیا، ۲۰۱۶؛ فریس و همکاران، ۲۰۱۵؛ اوربلی، ۲۰۱۴؛ هاک، ۲۰۱۴؛ وو و همکاران، ۲۰۱۲؛ لی، ۲۰۱۰؛ فریس و همکاران، ۲۰۰۸؛ ویلیامز، ۲۰۰۷؛ کروپانزانو و همکاران، ۲۰۰۳؛ ویلیامز و همکاران، ۲۰۰۲). 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، پردشدگی در محیط کار فرصت تعامل اجتماعی را کاهش می‌دهد؛ و اینکه برای تحقق رسیدن انسان به نیازهای روانی بسیار مهم می‌باشد (هیفی و داتون، ۲۰۰۸).

پردشدگی به عنوان 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^۱، ۲۰۰۶). مردم زمانی که ببینند این منابع با ارزش را به طور قابل توجهی از دست می‌دهند، احساس تهدید می‌کنند و در نتیجه از دست دادن این منابع به طور بالقوه می‌تواند خود منبع استرس‌های محیط کار باشد. موقعیت پردشدگی باعث می‌شود که از یک طرف افراد برای مقابله با پردشدگی نیاز به بسیج کردن منابع داشته باشند و از طرف دیگر احتمال کمی وجود

¹ Greenhaus & Powell

دارد که بتواند منابعی را از جاهای دیگر در موقعیت کاری کسب نمایند که این وضعیت منجر به موقعیتی می‌شود که منابع به اتمام می‌رسند (تمام می‌شوند). همانطور که منابع اجتماعی می‌توانند از افراد در اداره کردن کارهای روزانه‌شان حمایت کنند، کارکنانی که منابع خود را از دست می‌دهند، به احتمال بیشتری دچار استرس و خستگی می‌شوند (هابفل، ۱۹۸۹). نیاز انسان‌ها به تعامل اجتماعی به عنوان ابزاری برای به اشتراک‌گذاری احساسات عاطفی‌شان جهت افزایش منابع عاطفی‌شان و حفظ سلامت روانی و جسمانی‌شان در نظر گرفته می‌شود (هیفی 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 (گروتز و مسترز^۱، ۱۹۸۶). کارکنان برای رهایی از استرس تحمیل شده به سمت کارهای جایگزین با سطح استرس کمتر سوق پیدا می‌کنند، مشاغلی که در آن‌ها منابع روانی‌شان به عنوان پیامد مواجهه با استرس‌های اجتماعی در محیط کار، تحلیل نرود (ماترتر و گریفث، ۲۰۰۴). علاوه بر این، عوامل استرس‌زای اجتماعی انگیزه برای انجام وظایف شغلی را کاهش می‌دهد، که در نهایت اهداف شخصی، عملکرد فردی و رشد حرفه‌ای را بی‌نتیجه می‌سازد (لپاین، پودساکوف و لپاین^۲، ۲۰۰۵).

علاوه بر این، یافته‌های پژوهش حاضر این فرضیه را که سرمایه‌ی روان‌شناختی تعدیل‌کننده‌ی رابطه‌ی پردشدگی 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 (پردشدگی 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 واسطه‌ی سطح بالاتری از 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 تجربه‌ی پیامدهای منفی شغلی کمتری می‌انجامد (بندورا^۳، ۱۹۹۷). افراد با سرمایه‌های روان‌شناختی بالا، به دلیل سطح بالایی از خوشبینی به آینده (سلیگمن^۴، ۱۹۹۸) اعتماد به نفس در دنبال کردن کارهای چالش‌برانگیز (بندورا، ۱۹۹۷) توانایی استقامت در مواجهه با موانع (استاکوویک^۵ و لوتانز، ۱۹۹۸)، ظرفیت استخراج مسیرهای متعدد به سمت موفقیت (اشنایدر، ۲۰۰۰)، و توانایی‌شان در برگشتن به عقب در مواجهه با موانع و شکست‌ها (ماستن و رید^۶، ۲۰۰۲) احتمال کمتری دارد که استرس را به عنوان تهدیدی برای از

¹ Gruter & Masters

² Lepine, Podsakoff & Lepine

³ Bandura

⁴ Seligman

⁵ Stajkovic

⁶ Masten & Reed

دست دادن منابع ادراک کنند. در نتیجه آن‌ها به احتمال کمتری پیامدهای منفی (به عنوان مثال کاهش رضایت و عملکرد شغلی) که با طردشدگی در محیط کار همراه است را درک می‌کنند. تحقیقات اولیه نشان داده‌اند که خوش‌بینی به طور قابل توجهی رابطه‌ی بین مشکلات روزانه، خستگی عاطفی و بیماری جسمی را تعدیل می‌کند (فرای^۱، ۱۹۹۵). خوش‌بینی به عنوان شناختی ذاتی، احساسی و مؤلفه‌ی انگیزشی است (کارور و اسپیر^۲، 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^۳، 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^۴، ۲۰۰۳). به همین منوال افراد انعطاف‌پذیر در هنگام مواجهه با سختی‌ها ثبات عاطفی بالاتری را نشان می‌دهند (بونانو^۵، ۲۰۰۴؛ بونانو، پاپا و اونیل^۶، ۲۰۰۱) و در برابر تجربه‌های زندگی پذیراتراند (توگاد و فردریکسون^۷، ۲۰۰۴). 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، سرمایه‌ی 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.

منابع

بذرافکن، حسام (۱۳۸۹). بررسی تأثیر تعارض کار- خانواده بر خشنودی شغلی، عملکرد شغلی و سلامت روان، با میانجی‌گری استرس شغلی و تعدیل‌کنندگی سرسختی روان‌شناختی در کارکنان اقماری ملی حفاری. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز.

¹ Fry

² Carver & Scheier

³ Youssef

⁴ Locke

⁵ Bonanno

⁶ Papa & O'Neill

⁷ Tugade & Fredrickson

بشلیده، کیومرث (۱۳۹۳). روش‌های پژوهش و تحلیل آماری مثال‌های پژوهشی با AMOS و SPSS. اهواز: دانشگاه شهید چمران اهواز.

چاوشی، اشکان و هاشمی، سیدرضا (۱۳۹۲). رابطه رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد شغلی کارکنان بیمارستان دکتر محمد کرمانشاهی کرمانشاه. ماهنامه علمی - پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه، سال هفدهم، شماره یازدهم، صص ۷۴۲-۷۳۴.

خواجه‌پور، نسیم (۱۳۹۵). طراحی و آزمودن برخی از پیش‌آیندها و پیامدهای زاینده‌گی در کار در کارکنان یک شرکت صنعتی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز.

رضائیان، علی و عبدالعلی، کشته‌گر (۱۳۸۷). بررسی رابطه بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی. پیام مدیریت ۲۷.

مروتی، یداله (۱۳۹۰). رابطه محیط یادگیری سازنده‌گرای ادراک شده و عملکرد ریاضی میانجی‌گری جهت‌گیری درونی هدف، ارزش تکلیف، نگرش مثبت به ریاضی و خودکارآمدی ریاضی در دانش‌آموزان پسر سوم دبیرستانی شهر اهواز. پایان‌نامه دکتری، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز.

هاشمی شیخ‌شبان، سید اسماعیل، شکرکن، حسین، نیسی، عبدالکاظم، شهنی بیلاق، 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 شهید چمران*، دوره سوم، سال پانزدهم، شماره ۱، صص ۸۰-۵۳.

هاشمی نصرت آباد، تورج، باباپور خیرالدین، جلیل و بهادری خسروشاهی، جعفر (۱۳۹۰). نقش سرمایه روانشناختی در بهزیستی روانی با توجه به اثرات تعدیلی سرمایه اجتماعی. *فصلنامه پژوهش‌های روانشناسی اجتماعی*، سال اول، شماره ۴، صص ۱۴۴-۱۲۳.

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-self-efficacy: The exercise of control*. New York: Freeman.

Bandura, A., & Locke, E. A. (2003). Negative self-self-efficacy and goal effects revisited. *Journal of Applied Psychology*, 88, 87-99.

Bernstein, C., & Volpe, S. (2016). The implications of sex role identity and psychological capital for organisations: A South African study. *SA Journal of Industrial Psychology*, 42(1), a1311. <http://dx.doi.org/10.4102/sajip.v42i1.1311>

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.
- Cammann, C., Fichman, M., Jenkins, D., & Klesh, J. (1979). *The Michigan organizational assessment questionnaire*. Ann Arbor, MI: University of Michigan.
- 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.
- Chow, R. M., Tiedens, L. Z., & Govan, C. L. (2008). Excluded emotions: the role of anger in antisocial responses to ostracism. *Journal of Experimental Social Psychology*, 44, 896-903.
- 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, 160-169.
- 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, 1348-1366.
- Ferris, D. L., Lian, H., Brown, D., & 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, 279-297.
- 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.
- Gnanakkan, S. S. (2010). Mediating role of organizational commitment on HR practices and turnover intention among ICT professionals. *Journal of Management Research*, 10(1), 39-61.
- 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.
- Grueter, M., & Masters, R. D. (1986). Ostracism as a social and biological phenomenon: an introduction. *Ethology and Sociobiology*, 7, 149-158.
- 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, 137-162.
- 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. (1989). Conservation of resources: a new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44, 513-24.

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.

Lambert, E., Hogan, N., Jiang, S., Elechi, O., Benjamin, B., Morris, A., Laux, J., & Dupuy, P. (2010). The relationship among distributive and procedural justice and correctional life satisfaction, burnout, and turnover intent: an exploratory study. *Journal of Criminal Justice*, 38, 7-16.

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.

Leung, A. S. M., Chen, Y. Y., & Young, M. N. (2011). The impact of workplace ostracism in service organizations. *International Journal Hospitality Management*, 30(4), 836-844.

Li, J., Liang, Q. Z., & Zhang, Z. Z. (2016). The effect of humble leader behavior, leader expertise, and organizational identification on employee turnover intention. *The Journal of Applied Business Research*, 32(4), 1445-1156.

Li, R. (2010). The influence of workplace ostracism on employee job performance outside: The Mediating role of organizational identification and job involvement. *Management Science*, 3, 23-31.

Liu, H. L., & Xia, H. S. (2016) Workplace ostracism: A review and directions for future research. *Journal of Human Resource and Sustainability Studies*, 4, 197-201.

Liu, Y. (2005). *Investigating turnover intention among emergency communication specialists*. A dissertation submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy Department of Psychology College of Arts and Sciences University of South Florida.

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.

Maertz, C. P. Jr., & Griffeth, R. W. (2004). Eight motivational forces and voluntary turnover: A theoretical synthesis with implications for research. *Journal of Management*, 30(5), 667-683.

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.

O'Reilly, J., & Robinson, S. L. (2009). *The negative impact of ostracism on thwarted belongingness and workplace contributions*. Chicago, IL: Academy of Management Meeting.

O'Reilly, J. (2014) Is negative attention better than no attention? The comparative effects of ostracism and harassment at work. *Organization Science*, 26, 774-793.

Parker, D. F., & De Cotiis, T. A. (1983). Organizational determinants of job stress. *Organizational Behavior and Human Performance*, 32, 160-177.

Seligman, M. E. P. (1998). *Learned optimism*. New York: Pocket Books.

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), 320-333.

Who. (2007). Raising awareness of stress at work in developing countries, a modern hazard in a traditional working environment, protecting workers' health. Series No. 6. [Internet]. [cited 31 Oct 2011] Available at: www.who.int/occupational-health/publications/pwh6/en/index.html.

Williams, K. D. (2007). Ostracism. *Annual Review of Psychology*, 58, 425-452.

Williams, K. D., Govan, C. L., Croker, V., Tynan, D., Cruickshank, M., & Lam, A. (2002). Investigations into differences between social- and cyber ostracism. *Group Dynamics: Theory, Research, and Practice*, 6, 65-77.

Wu, L. Z., Yim, F. H. K., Kwan, H. K., & Zhang, X. (2012). Coping with workplace ostracism: The roles of ingratiation and political skill in employee psychological distress. *Journal of Management Studies*, 49, 178-199.

Youssef, C. M., & Luthans, F. (2007). Positive organizational behavior in the workplace: The impact of hope, optimism, and resiliency. *Journal of Management*, 33, 774-780.