



**Examining the Role of Ostracism
workplace on Work Engagement: with
Mediating Emotional Intelligence (Case
Study: Sports and Youth General
Administration Staff in Tehran)**

**واکاوی نقش طردشدگی در محیط کار بر عجزین شدن
با شغل: با میانجی‌گری هوش هیجانی (مورد مطالعه:
کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان تهران)**

عباسعلی رستگار*

دانشیار دانشکده اقتصاد، مدیریت و علوم اداری، دانشگاه سمنان، سمنان، ایران

محسن فرهادی‌نژاد

استادیار دانشکده اقتصاد، مدیریت و علوم اداری دانشگاه سمنان، سمنان، ایران

اقبال جباری

دانشجوی دکتری تخصصی رفتار سازمانی، دانشکده اقتصاد، مدیریت و

علوم اداری، دانشگاه سمنان، سمنان، ایران

Abbasali Rastgar Ph.D

Associate Professor of Faculty of Economics, Management and Administrative Sciences, Semnan university, Semnan, Iran

Mohsen Farhadi Nejad Ph.D

Assistant Professor of Faculty of Economics, Management and Administrative Sciences, Semnan university, Semnan, Iran

Eghbal Jabari Ph.D Student

Organizational Behavior of Faculty of Economics, Management and Administrative Sciences, Semnan university, Semnan, Iran

Abstract

The purpose of this study was to investigate the effect of ostracism workplace on work engagement by mediating emotional intelligence in the staff of General Administration of Sports and Youth of Tehran Province. The method of research is descriptive-survey. The statistical population includes 180 employees of the General Department of Sports and Youth of Tehran Province. Among the statistical population, 120 people were selected based on Cochran's relation with 5% error by simple random sampling method. Standard questionnaires were used to collect data. Cronbach's alpha for work engagement is 0.901, ostracism workplace, 0/918 and emotional intelligence 0.937. To analyze the research data, structural equation modeling using SMART-PLS software was used. The results of the research indicate that the negative effect of ostracism workplace on work engagement with the mediation of emotional intelligence is among the staff of the Department of Sports and Youth of Tehran province.

Keywords: Work Engagement, Ostracism Workplace, Emotional Intelligence, Sports and Youth General Administration Staff in Tehran.

چکیده

هدف از پژوهش حاضر بررسی تأثیر طردشدگی در محیط کار بر عجزین شدن با شغل با میانجی‌گری هوش هیجانی در کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان تهران است. روش تحقیق توصیفی-پیمایشی و جامعه آماری شامل ۱۸۰ نفر از کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان تهران است. از بین جامعه آماری ۱۲۰ نفر براساس رابطه کوکران با خطای ۵ درصد به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند و برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه‌های استاندارد استفاده شده است که آلفای کرونباخ عجزین شدن با شغل، ۰/۹۰۱، طردشدگی در محیط کار، ۰/۹۱۸ و هوش هیجانی ۰/۹۳۷ است. برای تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش از مدل‌سازی معادلات ساختاری با بهره‌گیری از نرم‌افزار SMART-PLS استفاده شد. نتایج پژوهش حاکی از تأثیر منفی و معنادار طردشدگی در محیط کار بر عجزین شدن با شغل با میانجی‌گری هوش هیجانی در بین کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان تهران است.

واژه‌های کلیدی: عجزین شدن با شغل، طردشدگی در محیط کار، هوش هیجانی، کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان تهران

مقدمه

کار عواقب ناخوشایند مختلف سازمانی و فردی مانند سلامتی، رضایت شغلی و تعهد عاطفی به همراه دارد (Balliet & Ferris, 2013). پردشدگی در محیط کار موجب کاهش همکاری در محل کار شده (Beshlideh et al, 2015) و می‌تواند فرصت تعامل اجتماعی را کاهش دهد که برای تواناسازی افراد در برآورده ساختن نیازهای روانی آنان ضروری است. در واقع پردشدگی در محیط کار، بالقوه بر سلامت روانی و جسمانی کارکنان تأثیرگذار است (Heaphy, Dutton, 2008) بویژه امروزه این مطلب اهمیت بسزایی پیدا کرده است؛ زیرا کار گروهی به طور چشمگیری افزایش یافته که مستلزم نیاز به تعامل اجتماعی و ارتباطات با همکاران است (Sundstrom et al, 2000).

پردشدگی در محیط کار، متغیری بسیار تأثیرگذار در احساس بد و وابستگی و کاهش عجزین شدن با شغل است (Altan Doğan, O'Reilly, Robinson, 2009). مطالعه Altan Doğan (۲۰۱۶) بیان می‌دارد که پردشدگی در محیط کار، میزان تلاش‌های شغلی را کاهش می‌دهد (Altan, 2016). با وجود رواج و اهمیت پردشدگی در محیط کار، تحقیقات کمی این پدیده را بررسی کرده‌اند (Ferris et al, 2008)؛ بنابراین مهم است که تأثیر پردشدگی بر عجزین شدن با شغل درک شود. شواهد نشان می‌دهد، کارکنان پردشده اغلب دارای تعهد سازمانی کم، عجزین شدن با شغل کم و نگرش منفی نسبت به سازمان‌های به کار گمارده‌اند و همچنین افرادی که عجزین‌شدگی کمی به شغلشان دارند، عملکرد پایینی نیز دارند. Ferris et al (۲۰۰۸) نشان دادند که هوش هیجانی (Emotional Intelligence) قوی باعث افزایش اثربخشی، تأثیر و کنترل فردی می‌شود. محققان مختلف اشاره دارند که هوش هیجانی قوی، مزیت مهمی در ارتباطات بین فردی است (Ferris et al, 2008). هوش هیجانی می‌تواند بر واکنش افراد نسبت به پردشدگی در سطوح مدیریتی تأثیر بگذارد و پیامدهای منفی آن را کاهش دهد (Zhang, 2017). هوش هیجانی مفهومی خوش‌بینانه در میان محققان و متخصصان در دوره حاضر است. هوش هیجانی به طور گسترده‌ای می‌تواند عجزین شدن با شغل را بهبود بخشد. مطالعات بسیاری نشان داده است که هوش هیجانی رابطه مثبتی با عجزین شدن با شغل دارد (Chandra Sahoo, 2015).

در دنیای پویا و پیچیده امروز، کارکنان برجسته می‌توانند پایه‌ای ضروری برای موفقیت‌های رقابتی پایدار سازمان‌ها باشند (Zhang, Ling, Zhang & Xie, 2015). عجزین شدن با شغل (Work Engagement)، نشانگر عملکرد است (Chandra Sahoo, 2015). عجزین شدن با شغل موجب دل‌بستگی عاطفی کارکنان نسبت به سازمان و درگیری هرچه بیشتر کارکنان در شغل و مأموریت‌های محوله به آنان می‌شود (Alhosseini Almodarresi, Firouzkouhi, Berenjabadi, 2017). عجزین شدن با شغل بالای کارکنان موجب عملکرد بهتر آنان شده و همچنین سطح کارایی و وفاداری را نیز افزایش می‌دهد (Kaya, Ataman & Aydin, 2017).

پردشدگی در محیط کار (Ostracism Workplace) پدیده‌ای است که در سازمان‌ها شیوع پیدا کرده و متأسفانه مدیران و کارگزاران سازمان‌ها نسبت به آن بی‌توجه‌اند (Beshlideh et al, 2015)؛ این مطلب می‌تواند از جمله عواملی باشد که بر عجزین شدن با شغل تأثیرگذار است (Leung et al, 2011). پردشدگی در محیط کار، وقتی تعریف می‌شود که فرد یا گروهی زمانی که رفتار اجتماعی مناسب ندارند، از سایر اعضای سازمان کنار گذاشته می‌شوند. پردشدگی ممکن است موجب شود فرد یا گروه احساس چشم‌پوشی، محرومیت و نادیده گرفتن پیدا کنند (Mlika, Ben Khelil & Haj, 2017)؛ پس می‌توان گفت پردشدگی در محیط کار عبارت است از: حذف فرد یا گروهی در انجام اقدامی که سایر اعضای سازمان درگیر آنند؛ درحالی که اشتیاق داشتن افراد از نظر اجتماعی مناسب است (Robinson, O'Reilly & Wang, 2013)؛ به بیان دیگر پردشدگی، 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 تعریف شده است. تجربه پردشدگی مضر است؛ زیرا در مخالفت با نیاز ذاتی ما به تعلق است که برای رفاه ما حیاتی است. پردشدگی در محیط کار به پدیده‌ای فراگیر تبدیل شده است (Ferris et al, 2008). پردشدگی در محیط

الگوهای ذهنی اعضای گروه کمک کند و به طور مؤثر احساس کنند که می‌توانند بر رابطه متعادل بین فردی تأثیر بگذارند و رابطه بین فردی تأثیر مستقیمی بر اشتغال دارد (Dachner, 2011). محققان اغلب هوش هیجانی را به عنوان مکانیسمی مقابله‌ای برای مدیریت استرس توصیف می‌کنند؛ زیرا این امر باعث می‌شود که خویشتنداری خود را نسبت به اهداف مورد نظر آسانتر کند (Salovey, 2000).

با توجه به این یافته‌ها، Wu et al (۲۰۱۲)، نشان می‌دهند که تعامل مهارت‌های سیاسی و پردازش‌دهی در محیط کار بسیار سخت روان‌شناختی را پیش‌بینی می‌کند. مهارت سیاسی نیز نوعی مهارت مدیریت عاطفی است. کارکنان بدون استرس می‌توانند از طریق عجز شدن با شغلشان عملکرد بهتری را نشان دهند. حضور هوش هیجانی در میان کارکنان مطرود شده، عجز شدن با شغل را بهبود می‌بخشد (Wu et al, 2012). کسانی که دارای درجه بالایی از عجز شدن با شغلشان هستند، وظیفه‌شان را مهمتر از خودشان می‌دانند (Kanungo, 1982). با تمرکز بر عجز شدن با شغل، می‌توان زمینه‌ساز بهره‌وری بیشتری گردید (Niazi Tabar, 2013)؛ بنابراین، مروری بر پیشینه پژوهشی نشان می‌دهد که کاهش عجز شدن با شغل در کارکنان از پیامدهای پردازش‌دهی در محیط کار است. از طرفی چنین فرض می‌شود که هوش هیجانی به طور غیرمستقیم بر عجز شدن با شغل کارکنان مؤثر است؛ اما از آنجا که تا به حال هیچ پژوهشی به بررسی مستقیم و غیرمستقیم (میانجی‌گری) پردازش‌دهی در محیط کار و عجز شدن با شغل در قالب مدل علی نپرداخته است؛ مسأله اساسی پژوهش حاضر ابتدا بررسی رابطه مستقیم پردازش‌دهی در محیط کار با عجز شدن با شغل و هوش هیجانی، ارتباط مستقیم هوش هیجانی با عجز شدن با شغل و سپس بررسی ارتباط غیرمستقیم پردازش‌دهی با محیط کار با عجز شدن با شغل از طریق هوش هیجانی (میانجی‌گری) است. بر اساس آنچه در شکل شماره ۱ مدل مفهومی پژوهش مشاهده می‌کنید فرضیه‌های پژوهش عبارتند از:

فرضیه اول: پردازش‌دهی در محیط کار بر عجز شدن با شغل تأثیر معناداری دارد.

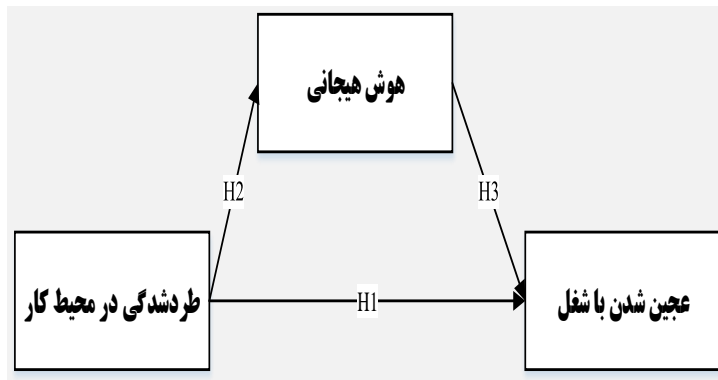
فرضیه دوم: پردازش‌دهی در محیط کار بر هوش هیجانی تأثیر معناداری دارد.

از آنجایی که عجز شدن با شغل به طور مستقیم از همکاری کارمند اندازه‌گیری می‌شود؛ به نظر می‌رسد پردازش‌دهی در محیط کار با آن رابطه منفی داشته باشد (Khanna, 2016). علاوه بر این، در حالی که بحث از پدیده عجز شدن شغلی کم کارکنان در محیط کار است، Ryan and Deci (۲۰۰۰) به این نتیجه رسیدند که با ناتوانی در حمایت از وابستگی کارکنان، عوامل اجتماعی و همچنین سازمان‌ها به بیزاری و ناهنجاری کمک می‌کنند؛ بنابراین منجر به بی‌علاقگی در بخشی از کارکنان و در نتیجه عدم عجز شدن با شغل آن‌ها می‌شود (Ryan and Deci, 2000).

پردازش‌دهی در محیط کار با عملکرد شناختی رابطه‌ای منفی دارد و همچنین منجر به تأثیر منفی بر افراد پردازش‌دهی دارای روابط منفی با جنبه‌های شناختی و عاطفی فرد می‌شود چنان‌که می‌توان گفت این ارتباط منفی با عجز شدن با شغل، ساختاری است که ماهیت جامعه خود را نشان می‌دهد (Rich, Lepine & Crawford, 2010). کارکنانی که با شغلشان عجز شده‌اند، در فعالیت‌ها و عملکرد کاری خود، نیروهای فیزیکی (Physical Engagement)، شناختی (Cognitive Engagement) و عاطفی (Emotional Engagement) خود را درگیر می‌کنند. افرادی که با شغلشان عجز شده‌اند، تمام توجه، احساس، اتصال، تمرکز و یکپارچگی را در نقش‌های عملکردی‌شان ندارند. عجز شدن با شغل، به عنوان وسعت ژرفای نقش خود در خدمت تعریف می‌شود؛ به عبارت دیگر هرچند افراد می‌توانند در کارهایشان به صورت فیزیکی، شناختی و عاطفی مشارکت کنند، عجز شدن با شغل مفهومی انگیزشی و چندبعدی است که منعکس‌کننده سرمایه‌گذاری همزمان نیروهای فیزیکی، شناختی و عاطفی در عملکرد کاری است. (Milliman, Gatling & Kim, 2018). عجز شدن با شغل در کارکنان به طور معناداری با بسیاری از متغیرهای سازمانی مرتبط است (Bakker, 2009).

روان‌شناسان به طور فزاینده‌ای این واقعیت را پذیرفته‌اند که عجز شدن با شغل، چیزی جز تأثیر مهارت مدیریتی هیجانی نیست. مهارت مدیریت هیجانی، مکانیسمی سودمند در میان افرادی است که از سوی دیگران به صورت غیر اخلاقی کنار گذاشته می‌شوند. این موضوع می‌تواند به درک

فرضیه سوم: هوش هیجانی بر عجین شدن با شغل تأثیر معناداری دارد.
فرضیه چهارم: طردشدگی در محیط کار بر عجین شدن با شغل از طریق هوش هیجانی تأثیر معناداری دارد.



شکل شماره ۱. مدل مفهومی پژوهش

۰/۹۴ گزارش نموده‌اند. در پژوهش حاضر برای تعیین پایایی این پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ استفاده شده که ۰/۹۱۸ است.

پرسشنامه عجین شدن با شغل: عجین شدن با شغل توسط ۱۰ گویه مورد سنجش قرار گرفته است و پاسخ‌های آن بر اساس طیف لیکرت ۵ درجه‌ای از ۱ برای (هرگز) تا ۵ برای (همیشه) نمره‌گذاری می‌شود. این پرسشنامه توسط Schaufeli and Bakker (۲۰۰۳) توسعه یافته است. نمونه‌ای از گویه‌های پرسشنامه به این شرح است: «احساس می‌کنم در کارم سرشار از انرژی‌ام». در پژوهش حاضر جهت تعیین پایایی این پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ استفاده شده که ۰/۹۰۱ است.

پرسشنامه هوش هیجانی: در پژوهش حاضر از پرسشنامه Wong and Law (۲۰۰۲) استفاده شده است؛ این پرسشنامه شامل ۱۵ گویه است و پاسخ‌های آن بر اساس طیف لیکرت ۵ درجه‌ای از ۱ برای (هرگز) تا ۵ برای (همیشه) نمره‌گذاری می‌شود. نمونه‌ای از گویه‌های پرسشنامه به این شرح است: «من درک خوبی از احساساتم دارم». در پژوهش حاضر برای تعیین پایایی این پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ استفاده شده که ۰/۹۳۷ است.

برای بررسی روایی همگرا (Convergent Validity) از میانگین واریانس به اشتراک گذاشته (Average Variance

روش

روش پژوهش، جامعه آماری و نمونه: در اجرای این پژوهش از رویکرد کمی؛ یعنی برای تأیید یافته‌ها از مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده شده است. از حیث نتیجه این پژوهش جزء تحقیقات کاربردی است؛ زیرا درصدد استفاده از نتایج به دست آمده برای به کارگیری و بهره‌گیری در اداره کل ورزش و جوانان استان تهران است. از نظر شیوه گردآوری داده‌ها، از نوع تحقیقات توصیفی و از نوع پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش حاضر را کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان تهران تشکیل می‌دهند که ۱۸۰ نفرند. حجم نمونه با توجه به رابطه کوکران و سطح خطای ۵ درصد ۱۲۰ است. روش نمونه‌گیری به کار گرفته شده در پژوهش تصادفی ساده است.

ابزار پژوهش

پرسشنامه طردشدگی در محیط کار: در پژوهش حاضر برای سنجش طردشدگی در محیط کار از پرسشنامه Ferris et al (۲۰۰۸) استفاده شد؛ این پرسشنامه ۱۰ گویه دارد و پاسخ‌های آن بر اساس طیف لیکرت ۵ درجه‌ای از ۱ برای (هرگز) تا ۵ برای (همیشه) نمره‌گذاری می‌شود. نمونه‌ای از گویه‌های پرسشنامه به این شرح است: «دیگران من را در محل کار نادیده می‌گیرند». فریس و همکاران (۲۰۱۲) در پژوهش خود ضریب پایایی این پرسشنامه را از طریق آلفای کرونباخ بین ۰/۸۹ الی

بهرتر، این جدول مطلوبیت روایی واگرایی مدل را نشان می‌دهد.

روش اجرا و تحلیل داده‌ها

روش اجرای پژوهش به این صورت بود که بعد از مکاتبات لازم با اداره کل ورزش و جوانان استان تهران، کارکنان انتخاب و پرسشنامه‌ها بین آنان توزیع و بعد از تکمیل توسط مشارکت‌کنندگان جمع‌آوری گردید. در ادامه برای آزمون فرضیات مطرح‌شده از مدلسازی معادلات ساختاری، ضریب همبستگی پیرسون، روش بارون و کنی و سوبل استفاده و داده‌های جمع‌آوری شده به وسیله نرم‌افزار SMART-PLS انجام شد.

Extracted (AVE)) استفاده شده است. مقدار بالای ۰/۵ نشان از کافی بودن و مناسب بودن این معیار است. مقدار AVE عجزین شدن با شغل (۰/۵۳۸)، هوش هیجانی (۰/۵۳۸) و پردشدگی در محیط کار (۰/۵۸۷) مناسب و بیشتر از ۰/۵ است. برای بررسی روایی واگرایی (Discriminant Validity) از ماتریس که توسط فورنل و لارکر (۱۹۸۱) ابداع شده، استفاده شده است. همان‌طور که در جدول (۱) ملاحظه می‌شود از آنجا که مقادیر جذر AVE از مقادیر موجود در خانه‌های زیرین و راست قطر اصلی بیشتر است، می‌توان گفت در مدل پژوهش متغیرهای مکنون بیشتر با سؤالات مربوط به خود تعامل دارند تا با سازه‌های دیگر؛ به بیان

جدول ۱. نتایج روایی واگرایی

| متغیرهای پژوهش | عجزین شدن با شغل | هوش هیجانی | پردشدگی در محیط کار |
|---------------------|------------------|------------|---------------------|
| عجزین شدن با شغل | ۰/۷۳۴ | | |
| هوش هیجانی | ۰/۴۹۱ | ۰/۷۳۳ | |
| پردشدگی در محیط کار | -۰/۴۸۶ | -۰/۶۵۶ | ۰/۷۶۶ |

یافته‌ها

سؤالات و متغیرهای مکنون مربوط، برازش مدل ساختاری، بررسی روابط بین متغیرهای مکنون و برازش مدل کلی. در ادامه با استفاده از شاخص‌های ضرایب مسیر (بتا) و معناداری آن (مقادیر T-value)، ضریب تعیین (R2) متغیرهای مکنون درون‌زا، ارتباط پیش‌بین (Q2)، اندازه اثر (F2) و شاخص GOF، به بررسی برازش مدل ساختاری و کلی مستخرج پرداخته خواهد شد. همان‌طور که در جدول (۳) مشاهده می‌شود، مقادیر بار عاملی و ضرایب آماره تی بین سؤالات و متغیرهای مکنون مربوط به خودشان به ترتیب بیشتر از ۰/۴ و ۱/۹۶ است؛ بنابراین معناداری روابط بین هر سؤال، با متغیر مربوط به خودش تأیید می‌شود. R^2 معیاری است که میزان تأثیر یک یا چند متغیر برون‌زا را بر یک متغیر درون‌زا نشان می‌دهد. همان‌طور که در جدول (۲) مشاهده می‌شود، مقدار ضریب تعیین عجزین شدن با شغل (۰/۲۸۸) و هوش هیجانی (۰/۴۳۱) نشان می‌دهد که پردشدگی در محیط کار

برای تحلیل داده‌های پژوهش از شاخص‌های آمار توصیفی (میانگین و انحراف معیار) و آمار استنباطی (پیرسون و معادلات ساختاری) استفاده شد. بر اساس یافته‌های پژوهش، میانگین متغیرهای پردشدگی در محیط کار (۱/۶۲)، هوش هیجانی (۳/۷۹) و عجزین شدن با شغل (۴/۱۲) است. همچنین ضرایب چولگی و کشیدگی متغیرهای مورد مطالعه در بازه قابل قبول (۲+ و ۲-) قرار دارد؛ بنابراین اینگونه استنباط می‌شود که توزیع داده‌ها نرمال و داده مشکل‌سازی در داده‌های گردآوری شده وجود ندارد.

برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش معادلات ساختاری (SEM) با رویکرد حداقل مربعات جزئی (Partial Least Squares) و نرم‌افزار Smartpls2 استفاده شده است. تحلیل مدل مستخرج از مدلسازی معادلات ساختاری در سه مرحله انجام می‌پذیرد: برازش مدل اندازه‌گیری، بررسی روابط بین

می‌تواند پیش‌بینی کننده ۴۳/۱ درصد از تغییرات هوش هیجانی باشد. همچنین پردازشگری در محیط کار و هوش هیجانی در مجموع توانسته‌اند ۲۸/۸ درصد از تغییرات عجزین شدن با شغل را پیش‌بینی نمایند. مقدار Q^2 عجزین شدن با شغل (۰/۱۵) و هوش هیجانی (۰/۲۲) در حد مناسبی قرار دارد و نشان از قدرت پیش‌بینی مناسب مدل درباره این سازه است. معیار f^2 شدت تأثیر متغیرهای مستقل بر وابسته را نشان می‌دهد. همان‌طور که در جدول (۲) مشاهده می‌شود، شدت تأثیر

پردازشگری در محیط کار با عجزین شدن با شغل (۰/۰۵۷) کمتر از شدت تأثیر هوش هیجانی بر عجزین شدن با شغل (۰/۰۶۴) است. برای بررسی برازش مدل کلی معیار GOF که توسط تنهاوس و همکاران (۲۰۰۴) ابداع گردید، استفاده شد و طبق فرمول موجود مقدار GOF برابر با ۰/۴۴۵ و بیشتر از ۰/۳۶ به دست آمد که بیانگر برازش قوی مدل کلی پژوهش است.

جدول ۲. نتایج معیارهای برازش مدل‌های ساختاری و کلی مربوط به مدل اصلی

| ضریب همبستگی | Q^2 | R^2 | f^2 | مقدار | ضریب | مسیر (فرضیه) |
|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|--|
| پیرسون | متغیر | متغیر | متغیر | تی | مسیر | |
| <i>sig</i> | وابسته | وابسته | وابسته | | | |
| ۰/۰۰۰ | -۰/۴۷۳ | ۰/۱۵ | ۰/۲۸۸ | ۲/۳۹۸ | -۰/۲۸۸ | پردازشگری در محیط کار ← عجزین شدن با شغل |
| ۰/۰۰۰ | -۰/۶۳۶ | ۰/۲۲ | ۰/۴۳۱ | ۱۰/۵۸۳ | -۰/۶۵۷ | پردازشگری در محیط کار ← هوش هیجانی |
| ۰/۰۰۰ | ۰/۴۷۲ | ۰/۱۵ | ۰/۲۸۸ | ۲/۲۷۶ | ۰/۳۰۲ | هوش هیجانی ← عجزین شدن با شغل |

$$\sqrt{\text{Communalities} \times R^2} = \sqrt{0.554 \times 0.359} = 0/445$$

جدول ۳. بار عاملی و ضرایب مسیر متغیرهای پژوهش

| سؤال | ضریب | بار عاملی | سازه |
|------|-------|-----------|-----------------------|
| Q1 | ۰/۶۹۷ | ۱۱/۵۱۰ | پردازشگری در محیط کار |
| Q2 | ۰/۸۶۳ | ۲۸/۴۳۹ | محیط کار |
| Q3 | ۰/۶۱۵ | ۷/۲۷۰ | هوش هیجانی |
| Q4 | ۰/۷۲۰ | ۸/۰۷۲ | هوش هیجانی |
| Q5 | ۰/۶۷۱ | ۶/۹۴۱ | هوش هیجانی |
| Q6 | ۰/۶۷۷ | ۶/۱۱۰ | هوش هیجانی |
| Q7 | ۰/۸۶۸ | ۳۱/۰۶۰ | محیط کار |
| Q8 | ۰/۹۳۲ | ۲۲/۵۰۸ | محیط کار |
| Q9 | ۰/۸۸۳ | ۲۸/۴۵۱ | محیط کار |
| Q10 | ۰/۶۸۹ | ۲۱/۳۸۴ | محیط کار |
| Q11 | ۰/۴۹۴ | ۳/۷۷۵ | عجزین شدن با شغل |
| Q12 | ۰/۷۱۴ | ۱۱/۲۱۶ | عجزین شدن با شغل |
| Q13 | ۰/۷۴۷ | ۱۷/۸۸۸ | عجزین شدن با شغل |
| Q14 | ۰/۶۴۳ | ۶/۱۱۲ | عجزین شدن با شغل |
| Q15 | ۰/۷۷۴ | ۱۸/۶۱۲ | عجزین شدن با شغل |
| Q16 | ۰/۶۰۳ | ۵/۱۲۲ | عجزین شدن با شغل |
| Q17 | ۰/۷۷۳ | ۲۱/۲۱۲ | عجزین شدن با شغل |
| Q18 | ۰/۸۷۰ | ۳۵/۷۱۳ | عجزین شدن با شغل |

همچنین نتایج تحلیل مسیر نشان می‌دهد که پردشدگی در محیط کار بر عجزین شدن با شغل ۰/۲۸۸- علاوه بر تأثیر مستقیم، به طور غیرمستقیم و از طریق هوش هیجانی تأثیر غیرمستقیم ۰/۱۹۸- را دارد که بیشتر از ۰/۲۸۸- است؛ بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که پردشدگی در محیط کار بر عجزین شدن با شغل با میانجی‌گری هوش هیجانی تأثیر معناداری دارد که به این ترتیب فرضیه چهارم پژوهش نیز تأیید می‌گردد. جدول شماره ۴ نتیجه بررسی فرضیه‌های پژوهش را نشان می‌دهد.

بر اساس یافته‌های پژوهش میزان تأثیر پردشدگی بر هوش هیجانی ۰/۶۵۷-، میزان تأثیر هوش هیجانی بر عجزین شدن با شغل ۰/۳۰۲+ و میزان تأثیر پردشدگی در محیط کار بر عجزین شدن با شغل ۰/۲۸۸- است. بر مبنای بار عاملی و ضرایب مسیری که در جدول شماره ۳ آمده‌اند، می‌توان گفت فرضیه تأثیر معنادار پردشدگی در محیط کار بر عجزین شدن با شغل (فرضیه اول)، فرضیه تأثیر معنادار پردشدگی در محیط کار بر هوش هیجانی (فرضیه دوم) و فرضیه تأثیر معنادار هوش هیجانی بر عجزین شدن با شغل (فرضیه سوم) تأیید شدند.

جدول ۴: نتایج مربوط به بررسی فرضیه چهارم

| نتیجه | بارعاملی | ضریب | مسیر |
|-------|----------|--------|---|
| تایید | ۲/۳۹۸ | -۰/۲۸۸ | پرد شدگی در محیط کار ← عجزین شدن با شغل |
| تایید | ۱۰/۵۸۳ | -۰/۶۵۷ | پرد شدگی در محیط کار ← هوش هیجانی |
| تایید | ۲/۲۷۶ | ۰/۳۰۲ | هوش هیجانی ← عجزین شدن با شغل |
| تایید | | -۰/۱۹۸ | تأثیر پرد شدگی در محیط کار بر عجزین شدن با شغل با میانجی‌گری هوش هیجانی |

تأثیر مستقیم پردشدگی در کار بر عجزین شدن با شغل: ۰/۲۸۸-
 تأثیر غیر مستقیم پردشدگی در کار بر عجزین شدن با شغل: ۰/۱۹۸-
 تأثیر کل پردشدگی در کار بر عجزین شدن با شغل: ۰/۴۸۶-

بحث و نتیجه‌گیری

هدف از این پژوهش بررسی تأثیر پردشدگی در محیط کار بر عجزین شدن با شغل در میان کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان تهران است. با وجود پردشدگی در محیط کار شاهد عجزین نشدن کارکنان با شغلشان خواهیم بود که این تأثیر معنادار و منفی در عملکرد آنان خود را به وضوح نشان خواهد داد. پردشدگی در محیط کار موجب احساس و نگرش منفی در کارکنان شده و بر تعاملات گروهی و سازمانی کارکنان تأثیر چشمگیری گذاشته، موجب می‌شود تا علاقه کارکنان در سازمان کاهش یافته و در نهایت نتوانند با شغل خود عجزین شوند. عجزین شدن با شغل بر اساس مدل Rich et al (۲۰۱۰) دارای ابعاد فیزیکی، شناختی و عاطفی است. با وجود پردشدگی در محیط کار، شاهد کاهش عجزین شدن با شغل در تمام این ابعاد خواهیم بود؛ این یافته پژوهش با یافته‌های پژوهش‌های Heaphy & Dutton

هدف از این پژوهش بررسی تأثیر پردشدگی در محیط کار بر عجزین شدن با شغل و همچنین بررسی نقش میانجی‌گری هوش هیجانی بر این رابطه است. عجزین شدن با شغل می‌تواند موجب افزایش بهره‌وری سرمایه‌های انسانی، تعهد سازمانی و تمایل به ماندن در سازمان شود. عجزین شدن با شغل موجب می‌شود انگیزه ذاتی کارکنان افزایش یافته و احساس اجتماعی بودن و هدفمند بودن در محیط کار را در برخواهد داشت. کارکنانی که با شغلشان عجزین شده‌اند می‌توانند عملکرد بالاتری در سازمان داشته باشند و این عجزین‌شدگی را به صورت فیزیکی، شناختی و عاطفی بروز دهند. در این میان پردشدگی در محیط کار بر سلامت جسمی و روانی کارکنان تأثیرگذار بوده و می‌تواند تعامل فرد را در تیم‌های کاری تحت تأثیر قرار دهد. نتایج پژوهش حاکی از تأثیر معنادار و منفی

شدن با شغل، یافته پژوهش حاضر بوده و در مقالات گذشته تأثیر آن بررسی نگردیده است. هوش هیجانی می‌تواند کنترل رفتارهای کارکنان را ارتقا دهد. پردشدگی کارکنان موجب عدم عجزین‌شدگی آنان می‌شود. هوش هیجانی کارکنان، آثار سوء پردشدگی را خنثا نموده و از کاهش عملکرد آنان جلوگیری می‌نماید. مدیران می‌توانند با ارتقای هوش هیجانی شرایط و محیط بهتری را برای کارکنان ایجاد نمایند. هوش هیجانی با ایجاد باورهای مثبت در افراد موجب می‌شود تا بتوانند شرایط خود را درک و مدیریت کنند. تجربه پردشدگی در محیط کار، تجربه‌ای نامطلوب است که می‌تواند اثرات منفی بسیاری داشته باشد که عدم عجزین شدن با شغل یکی از آنهاست؛ به همین دلیل مدیران سازمان به‌ویژه سازمان‌های ورزشی برای مصون نگه داشتن کارکنان خود از آن باید برنامه‌ای مدون و مستمر داشته باشند. موارد زیر را می‌توان به مدیران سازمان‌های ورزشی برای تقویت هوش هیجانی و عدم پردشدگی کارکنان پیشنهاد داد:

۱. مدیران می‌توانند محیطی پویا و صمیمی ایجاد کنند. تقویت روابط دوستانه در سازمان، می‌تواند موجب تعمیق روابط کارکنان با یکدیگر شده و تعاملات آنان را با یکدیگر بیشتر نموده و در نهایت موجب تقویت هوش هیجانی شود.
۲. با طراحی و اجرای برنامه‌های جمعی می‌توان دوستی و صمیمیت بیشتری بین کارکنان ایجاد کرد تا در سایه این برنامه‌ها کارکنان فرصت برقراری ارتباط بیشتری داشته باشند.
۳. با مشخص کردن اهداف تیمی برای کارکنان شاغل در یک قسمت خاص می‌توان انگیزه‌های تعامل آنان را دوچندان کرد.
۴. ایجاد رقابت سازنده در کنار رفاقت می‌تواند انگیزه‌ها را بیش از پیش کند و در این راستا تعیین ابزارهای تشویق می‌تواند راهگشا باشد.
۵. ایجاد روحیه خودباوری و اعتماد به کارکنان به وسیله استقلال کاری و بازخوردهای به‌موقع می‌تواند کارکنان را برای مشارکت و تعامل بیشتر کارکنان با یکدیگر در جهت اهداف سازمانی تشویق کند.

(Sundstrom et al, 2008) و (O'Reilly & Robinson, 2009) همسوست. پردشدگی در محیط کار به سلامت روانی کارکنان آسیب می‌رساند و احساس منفی آن تعاملات و ارتباطات کارکنان را کاهش داده و از کیفیت آن می‌کاهد. به همین ترتیب کارکنان از فعالیت‌های گروهی خارج شده و تلاش‌ها و فعالیت‌های آنان کاهش خواهد یافت. یافته‌های پژوهش نشانگر تأثیر معنادار و منفی پردشدگی در محیط کار بر هوش هیجانی است. هوش هیجانی ظرفیتی است که کارکنان پردشده را یاری می‌کند تا با کنترل احساسات، عواطف و خودمدیریتی بر احساسات و نگرش منفی حاصل از پردشدگی فائق آیند؛ این یافته با پژوهش Zhang (2017) همسوست. هوش هیجانی موجب اثربخشی، تأثیر و کنترل فردی می‌گردد. همچنین هوش هیجانی بر عجزین شدن با شغل نیز تأثیر معنادار و مثبتی دارد. کارمندی که دارای هوش هیجانی بسیاری است، عجزین شدن با شغل نیز در او بسیار خواهد بود. هوش هیجانی بسیار، ثبات احساسی و روحی بسیاری در افراد ایجاد می‌کند. کسانی که دارای هوش هیجانی بسیارند، وظایف سازمانی را مهمتر از خود می‌دانند و این عامل را در ابعاد عجزین‌شدگی، به‌ویژه بعد عاطفی آن می‌توانند به خوبی نشان دهند؛ این یافته پژوهش با نتایج مطالعه Dachner (2011) همسوست. در نهایت پس از بررسی تأثیر متغیرها، تأثیر میانجی‌گری هوش هیجانی نیز بر تأثیر پردشدگی در محیط کار بر عجزین شدن با شغل نیز مورد بررسی قرار گرفته است. قبل از اعمال متغیر میانجی ضریب همبستگی بین دو متغیر پردشدگی بر محیط کار بر عجزین شدن با شغل $0/491-$ بوده که بعد از اعمال میانجی این ضریب کاهش یافته و به $0/288-$ رسیده است. این مطلب مؤید تأثیر چشمگیر هوش هیجانی است. هوش هیجانی مکانیسمی سودمند در میان افراد ایجاد می‌کند تا اثرات مضر پردشدگی در محیط کار بر عجزین شدن با شغل در آنان کاهش یابد. به طور کلی نتایج پژوهش نشان می‌دهد که وقتی سطح هوش هیجانی کارکنان بالا باشد، تأثیر منفی پردشدگی در محیط کار، بر عجزین شدن با شغل ضعیف می‌شود. با استفاده از ابعاد هوش هیجانی به کارکنان پردشده می‌توان کمک کرد تا تأثیرات منفی پردشدگی را کاهش دهند. تأثیر هوش هیجانی بر رابطه پردشدگی در محیط کار و عجزین

- Dachner, A. (2011). Interpersonal relationships at work: An examination of dispositional influences and organizational citizenship behavior, *25th Hayes Graduate Research Forum* (March, 2011), 1-27
- 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(6), 1348-1366.
- 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.
- Kanungo, R. N. (1982). Measurement of job and work involvement. *Journal of Applied Psychology*, 67(3), 341-349.
- Kaya, C., Ataman, G., & Aydin, B. Y. (2017). Workplace Ostracism and Work Engagement: The Moderating Role of Neuroticism. *International Journal of Business and Management*, (2), 17-28.
- Khanna, V. (2016). Predictors of work engagement: The centrality of workplace Ostracism, *Doctoral thesis, Management Indian Institute of management*
- Khajepour, N. (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. doi: 10.22055/psy.2018.17802.1529. [Persian]
- Leung, A. S., Wu, L., Chen, Y., & Young, M. N. (2011). The Impact of Workplace Ostracism in Service Organizations. *International Journal of Hospitality Management*, 30, 836-844. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2011.01.004>
- Milliman, J., Gatling, A., & Kim, J. S. (2018). The effect of workplace spirituality on hospitality employee engagement, intention to stay, and service delivery, *Journal of Hospitality and Tourism Management* 35, 56-65
- Mlika, M., Ben Khelil, M., & Haj Salem, N. (2017). Organizational Ostracism: A Potential Framework in Order to Deal with It, *Safety and Health at Work*, <http://dx.doi.org/10.1016/j.shaw.2017.03.001>, 1-4
- Niazi Tabar, M., Hamidi, M., Hoseini, S. (2013). The Relationship of Motivation-hygiene Factors and Job Involvement in Employees of National
۶. ایجاد خط ارتباطی مناسب میان کارکنان و مدیران در هر رده‌ای می‌تواند تعاملات و ارتباطات کارکنان را با مدیران و سایر کارکنان افزایش دهد و از این طریق مشارکت آنان را ارتقا دهد.
۷. به عنوان برخی از محدودیت‌های پژوهش، باید توجه داشت که نمونه این پژوهش کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان تهران را شامل می‌شود؛ بنابراین در رابطه با جوامع دیگر اطلاعی در دسترس نیست؛ بر همین اساس، در تعمیم نتایج این پژوهش به دیگر جوامع باید محتاط بود.

منابع

- Alhosseini Almodarresi, M., & Firouzkouhi Berenjabadi, M. (2017). Analysis of Relationship Between resilience with Dimensions of Work Engagement. *Management Studies in Development and Evolution*, 25(83), 1-24. doi: 10.22054/jmsd.2017.7476. [Persian]
- Altan, D. (2016). The Impact of Ostracism on Work Effort: A Comparison between Turkish and Azerbaijani Employees, *International Journal of Human Resource Studies*, 6 (4), 110-128
- Balliet, D., & Ferris, L. (2013). Ostracism and prosocial behavior: A social dilemma perspective, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 120, 298-308. <https://doi.org/10.1016/j.obhdp.2012.04.004>
- Bakker, A. B. (2009). Building engagement in the workplace. In C. Cooper & R. Burke (Eds.), *The peak performing organization* (pp. 50-72). Oxon, UK: Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203971611.ch3>
- 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. [Persian]
- Chandra Sahoo, B. (2015). Moderating Role of Emotional Intelligence and Psychological Capital towards the relationship between Workplace Ostracism and Work attitudes, *Doctoral thesis, Faculty of Psychology, Pondicherry University*

- Olympic Committee of Iran. *Sport Management Studies*, 5(19), 51-62. [Persian]
- O'Reilly, J., & Robinson, S. L. (2009). The negative impact of ostracism on thwarted belongingness and workplace contributions. *In Academy of Management Proceedings*, 1, 1-7.
- Rich, B. L., Lepine, J. A., & Crawford, E. R. (2010). Job engagement: Antecedents and effects on job performance. *Academy of Management Journal*, 53(3), 617-635.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist*, 55(1), 68-78.
- Robinson, S. L., O'Reilly, J., & Wang, W. (2013). Invisible at Work: An Integrated Model of Workplace Ostracism. *Journal of Management*, 39(1), 203-231.
- Salovey, P., Bedell, B. T., Detweiler, J. B., & Mayer, J. D. (2000). Current directions in emotional intelligence research. *Handbook of Emotions*, 2(1), 504-520
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2003). Utrecht work engagement scale: Preliminary manual. *Occupational Health Psychology Unit*, Utrecht University, Utrecht.
- Sundstrom, E., McIntyre, M., Halfhill, T., & Richards, H. (2000). Work groups: from the Hawthorne studies to work teams of the 1990s and beyond. *Group Dynamics: Theory, Research, and Practice*, 4, 44-67.
- Wong, C., & Law, K. (2002). The effects of leader and follower of emotional intelligence on performance and attitude: an exploratory study. *Leadership Quarterly*, 13, 243-273.
- 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(1), 178-199
- Zhang, Qiao Shi, (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, <https://doi.org/10.1108/JOCM-07-2016-0139>
- Zhang, J.C., Ling, W. Q., Zhang, Z. Y. & Xie, J. (2015). Organizational Commitment, Work Engagement, Person-Supervisor Fit, And Turnover Intention: A Total Effect Moderation. Model. *Social Behavior and Personality*, 43 (10), 1657-1666. <https://doi.org/10.2224/sbp.2015.43.10.1657>.