

فصلنامه علمی مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، سال بیست و هشتم، شماره ۹۲، تابستان ۹۸  
صفحات ۸۹-۱۱۴

## نقش محرومیت احساسی و مصاحبت اجتماعی و تنهایی در سازمان در ایجاد احساس خوشبختی در کار

سید عباس ابراهیمی<sup>۱</sup>، محمد کشاورز<sup>۲</sup>

تاریخ دریافت: ۹۶/۱۲/۱۴ - تاریخ بازنگری: ۹۷/۳/۱۲ - تاریخ پذیرش: ۹۷/۴/۲۴

### چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه بین محرومیت احساسی، مصاحبت اجتماعی و تنهایی در سازمان با خوشبختی در کار ضمن بررسی اثر تعدیل کننده کنترل شغلی انجام شده است. این مطالعه از لحاظ هدف کاربردی، از نوع توصیفی و با روش پیمایشی انجام شده است. جامعه آماری در این مطالعه ۲۱۲ نفر از کارکنان سازمان‌های دولتی شهر سمنان است که به روش نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شدند برای تحلیل داده‌ها، روش حداقل مربعات جزئی و نرم افزار Smart PLS2 مورد استفاده قرار گرفت. جهت سنجش روایی از روایی همگرا بهره گرفته شده به منظور برازش پایایی، آلفای کرونباخ مورد استفاده قرار گرفت و ضریب آن برای تمام سازه‌های پژوهش بیشتر از ۰/۷ می‌باشد. نتایج نشان می‌دهد که محرومیت احساسی بر تنهایی در سازمان تأثیر مثبت و معناداری دارد اما مصاحبت اجتماعی تأثیر منفی و معناداری در میزان احساس تنهایی کارکنان می‌گذارد. نتایج پژوهش اثر مثبت و معنادار تنهایی و احساس خوشبختی در کار را تأیید کرد. همچنین تنهایی در سازمان رابطه میان محرومیت احساسی و حس خوشبختی را میانجی‌گری می‌کند، ولی رابطه میان مصاحبت اجتماعی و حس خوشبختی را میانجی‌گری نمی‌کند. با این وجود، کنترل شغلی رابطه میان تنهایی در سازمان و حس خوشبختی را تعدیل می‌کند.

**واژگان کلیدی:** محرومیت احساسی، مصاحبت اجتماعی، تنهایی در سازمان، خوشبختی در کار، کنترل شغلی

۱. استادیار گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده اقتصاد، مدیریت و علوم اداری، دانشگاه سمنان. (نویسنده مسئول)  
a.ebrahimi@semnan.ac.ir

۲. دانشجوی دکتری مدیریت دولتی دانشگاه سمنان

## مقدمه

امروزه به دلیل گسترش سازمان‌ها در سطح جهانی و افزایش تعارضات در سطح زندگی اجتماعی افراد و تغییرات چشمگیر محیطی و اجتماعی، انعطاف‌پذیری افراد و سازمان‌ها در برابر مشکلات، تعارضات و تغییرات اهمیت زیادی پیدا کرده است (الحسینی المدرسی و فیروزکوهی برنج آبادی، ۱۳۹۶). برای روانشناسان و مطالعه کنندگان رفتار انسانی همیشه شناخت احساسات تنهایی در افراد و نحوه تأثیرگذاری آن شگفت‌انگیز و دشوار بوده است (استوهر<sup>۱</sup>، ۲۰۱۷). در سال‌های اخیر شاهد این بوده ایم که تنهایی به عنوان یک موضوع پژوهش محبوب در روانشناسی اجتماعی و علوم اعصاب مطرح شده است. تحقیقاتی که در زمینه تنهایی صورت گرفته است عمدتاً بر ویژگی‌های شخصی به عنوان عامل تعیین‌کننده این احساس در محل کار تأکید دارد و ویژگی‌های محیط کار را نادیده می‌گیرد (رایت<sup>۲</sup>، ۲۰۰۵). تنهایی احساسی است که بیانگر عدم ارضای نیازهای اجتماعی فرد از نظر کمیت یا کیفیت در ارتباط با دیگران است، اما این احساس به طور معمول کوتاه مدت و بی‌ضرر است (استوهر، ۲۰۱۷). افراد تنها غالباً تعاملات اجتماعی را کمتر لذت بخش می‌دانند (کاسیو<sup>۳</sup> و همکاران، ۲۰۰۹). تنهایی کارکنان معمولاً هنگامی رخ می‌دهد که فرد به دلیل موانع خود ساخته و ذهنی و کمبود ارتباطات، دیگران را تهدیدی برای خود در نظر می‌گیرد و این احساس به سطح بالایی از اضطراب و بیگانگی از جامعه منجر می‌شود (ارتوسان و اردیل<sup>۴</sup>، ۲۰۱۲؛ رایت، ۲۰۰۵). تمایل به نمایش مهارت‌های اجتماعی ضعیف معمولاً در افراد منزوی و تنها دیده می‌شود (هاوکل<sup>۵</sup> و کاسیو، ۲۰۱۰). تنهایی تجربه انسانی مشترک و جهانی با ابعاد عاطفی، شناختی، انگیزشی و رفتاری است (گالانکی<sup>۶</sup>، ۲۰۰۴). بنابراین تنهایی بر روابط میان کارمند و سازمان تأثیر می‌گذارد و میزان احساس خوشبختی کارکنان می‌تواند متأثر از احساس تنهایی در سازمان باشد (ارتوسان و اردیل، ۲۰۱۲).

کاتز و کان<sup>۷</sup> در کتاب خود با عنوان «روانشناسی اجتماعی سازمان‌ها» اظهار داشته‌اند که

1. Stoehr
2. Wright
3. Cacioppo
4. Ertosun & Erdil
5. Hawkley
6. Galanki
7. Katz and Kahn

مؤسسات به منظور انجام اثربخش وظایف خود نیازمند کارکنانی هستند که ماورای الزامات و نیازمندی‌های نقش‌های اصلی خود در سازمان عمل کنند (رحیم‌نیا و رهنما، ۱۳۹۶). احساس خوشبختی کارکنان به عنوان یک تجربه ذهنی یا روانی کارکنان در نظر گرفته می‌شود (وار<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۰۴). این احساس هم جنبه‌های عاطفی و هم شناختی کارکنان را در بر می‌گیرد (داینر<sup>۲</sup>، ۱۹۹۷). احساس خوشبختی کارکنان نقش مهمی بر زندگی فرد می‌گذارد، افراد را قادر می‌سازد تا بازیگران مستقل زندگی خود باشند و به دنبال اهداف ارزشمندی در زندگی حرکت کنند (میلز<sup>۳</sup>، ۲۰۱۴). احساس خوشبختی به شدت تحت تأثیر عناصر مربوط به نگرش، خود تصویری و انگیزش است. محققان معتقدند که کارکنان محیط کاری را ترجیح می‌دهند که متناسب با شخصیت هایشان باشد و احتمالاً انگیزه‌هایی را که منجر به رفع نیازهای آنها می‌شود، برطرف کند (علی<sup>۴</sup>، ۲۰۱۴). زمانی که سازمان‌ها توانستند طیفی از انگیزه‌های گوناگون مانند روش‌های کاری انعطاف‌پذیر را ارائه دهند، احتمال دارد که کارکنان احساس مثبتی در سازمان داشته باشند و به دنبال کمک کردن به سازمان باشند (بابتیست<sup>۵</sup>، ۲۰۰۸). مطابق با دیدگاه کاراسک<sup>۶</sup>، سلامت احساسی و ذهنی کارکنان با نیازمندی‌های شغل رابطه‌ای منفی و با کنترل بر شغل رابطه‌ای مثبتی دارد. در زمان ما به صورت اتفاقی نشانه‌هایی از کاهش تندرستی و سلامت کارکنان مشاهده می‌شود (بوکرمن<sup>۷</sup> و همکاران، ۲۰۱۲).

اگرچه در ادبیات مدیریت به پدیده تنهایی در سازمان، محرومیت احساسی و مصاحبت اجتماعی کمتر توجه شده است، اما این موضوع در محل کار دارای تأثیرات مختلفی هم بر کیفیت کار و هم زندگی شخصی کارکنان دارد (ارتوسان و اردیل، ۲۰۱۲). یافته‌های این پژوهش می‌تواند برای پرکردن شکاف موجود در ادبیات رفتار سازمانی و درک بهتر محرومیت احساسی، مصاحبت اجتماعی، تنهایی در سازمان و خوشبختی کارکنان مفید باشد. از طرف دیگر امروزه کارکنان در سازمان‌های دولتی مستعد بروز محرومیت احساسی، کمبود روابط سازنده، افسردگی و اضطراب هستند. لذا، مقاله حاضر درصدد است تا تأثیر محرومیت احساسی

1. War
2. Diener
9. Miles
4. Ali
5. Baptiste
6. Karasek
7. Böckerman

و مصاحبت اجتماعی را بر تنهایی در سازمان بسنجد. همچنین بررسی رابطه میان تنهایی در سازمان و احساس خوشبختی کارکنان با توجه به نقش تعدیل گر کنترل شغلی از دیگر اهداف این پژوهش است.

### مبانی نظری پژوهش خوشبختی در کار<sup>۱</sup>

طی چندین دهه گذشته، موضوع رفاه و خوشبختی به طور فزاینده‌ای در صدر گفتمان‌های سیاسی، تجاری، سازمانی، علمی و فرهنگی بوده است (بای و اتر<sup>۲</sup> و شارپلس<sup>۳</sup>، ۲۰۱۲). اصطلاح خوشبختی غالباً با واژه‌هایی همچون رفاه، سعادت، بهزیستی، آسایش، خوشحالی، تحقق خواسته‌ها و رضایت مرتبط است. اگر چه خوشبختی را به این صورت نیز تعریف کرده‌اند؛ شرایطی خوب یا رضایت‌بخش از زندگی یا یک وضعیتی که بوسیله سلامتی، شادی و دارایی تعیین می‌شود. در صورتی که ما خوشبختی را به عنوان وضعیتی توأم با شادی، سلامتی و دارایی بدانیم، این به خودی خود نشان می‌دهد که بر خلاف تصور عمومی، دو مفهوم خوشبختی و رفاه یکسان نیستند (ایک و الگو<sup>۴</sup>، ۲۰۱۵). یکی از مطالعات اخیر که به وسیله فیشر و همکاران صورت گرفته خوشبختی را با موضوعات مربوط به دین، معنویت و روح مطرح کرده‌اند (فیشر<sup>۵</sup> و همکاران، ۲۰۰۲). واقعیت این است که مفاهیمی همچون خوشبختی، شادی و معنویت گاهی اوقات به جای هم به کار می‌روند و اغلب این مفاهیم با یکدیگر ترکیب می‌شود (ایک و الگو، ۲۰۱۵). فیشر خوشبختی معنوی را به عنوان مفهومی بر مبنای ارزشهای کارکنان تعریف کرد که مرتبط با سؤالاتی درباره اصالت انسان و معنا یا هدف زندگی می‌باشد. خوشبختی معنوی بیانگر کیفیت روابطی است که افراد با خودشان، دیگران، محیط یا خداوند دارند (فیشر، ۲۰۰۸). خوشبختی در کار به عنوان یک معیار برای مدیریت عملکرد و یک شاخص کلیدی برای بهبود سازمان شناخته می‌شود که می‌تواند منجر به بهترین روش‌های خلاقانه گردد. کارفرمایان مطابق با قانون موظف به تضمین مسئولیت گام‌های ضروری برای حفاظت از

1. Employee Wellbeing
2. Bywater
3. Sharples
4. Ekwulugo
5. Fisher

سلامتی، ایمنی و خوشبختی در کار هستند (ایک والگو، ۲۰۱۵). سلینگمن<sup>۱</sup> و سیکزنت میهالی<sup>۲</sup> با تمرکز بر جنبه‌های مثبت روانشناسی، هر دو در پیدایش مفهوم خوشبختی مؤثر بودند. آنها بجای توجه به بیماری به سلامت توجه کردند و معتقد بودند که سیستم‌ها و ساختارهایی را می‌توان کشف کرد که قبل از اینکه مشکلات سلامت روانی بوجود بیاید، راهکاری را برای رشد فراهم می‌کند (ایک والگو، ۲۰۱۵).

احساس خوشبختی در کار صرفاً مرتبط با عوامل ملموس همچون حقوق، سود یا ارتقا نیست. خوشبختی کارکنان به وسیله احساسات مثبت و ادراک نسبت به محل کار که می‌تواند منجر به شادی و نیروی کاری سازنده شود، سنجیده می‌شود (ابراهیم، ۲۰۱۲؛ هارتر و همکاران، ۲۰۰۳). همچنین خوشبختی به عنوان حالتی رضایت‌بخش توأم با ایمنی فیزیکی فرد، سلامت روان، پیشرفت حرفه‌ای و رفاه شخصی در سه حوزه محیطی، شرایط اجتماعی و شخصی در محل کار شناخته می‌شود. خوشبختی می‌تواند از طریق سیستم‌ها و ساختارهای محل کار تسهیل شود که پیشرفت‌های شخصی و حرفه‌ای کارمند را نیز تحریک می‌کند (ایک والگو، ۲۰۱۵). شکل‌گیری گروه‌ها نقش مهمی در بهبود حس خوشبختی در کار دارد (میلز، ۲۰۱۴؛ استوارد<sup>۳</sup>، ۲۰۰۵). یک بررسی در سال ۲۰۱۱ در کشور انگلستان نشان داد که ۶۷٪ اداره‌ها و سازمان‌های دولتی و ۳۴٪ شرکت‌های خصوصی که مورد مطالعه قرار گرفتند، یک استراتژی رفاه و خوشبختی در کار را در محل کار پیاده کرده‌اند (گیلچریست<sup>۴</sup> و همکاران، ۲۰۱۵). همچنین میلر (۲۰۱۶) در تحقیق خود نشان داد که سازمانی که به دنبال ایجاد برنامه‌های مرتبط با احساس خوشبختی در کار است، بهره‌وری و سود بیشتری را بدست خواهد آورد. مطالعه پیشینه پژوهش نشان می‌دهد که عوامل مختلفی بر احساس شادی و خوشبختی در محیط کار تأثیر می‌گذارد (انصاری و همکاران، ۱۳۹۲). در پژوهش حاضر به بررسی نقش تنهایی در سازمان، محرومیت احساسی، مصاحبت اجتماعی و کنترل شغلی بر احساس خوشبختی در کار پرداخته شده است. برای این منظور ابتدا هر کدام از این متغیرها تشریح و سپس فرضیه‌ها و مدل مفهومی پژوهش ذکر می‌شود.

1. Seligman
2. Csikszentmihaly
3. Stewart
4. Gilchrist

### محرومیت احساسی<sup>۱</sup>

در سال‌های گذشته، در مطالعات رفتار سازمانی و منابع انسانی مفهوم تنظیم احساسات نادیده گرفته شده و به محیط کار به عنوان یک محیط عقلایی نگاه شده است (الوانی و همکاران، ۱۳۹۶). محرومیت احساسی به عنوان کیفیت روابط بین فردی در محل کار توصیف می‌شود که شامل مفاهیمی همچون احساس انزوا یا احساس بیگانگی می‌شود که تا حدودی مشابه تنهایی عاطفی می‌باشد (آیازلار و گوزل، ۲۰۱۴؛ رایت، ۲۰۰۶). محرومیت احساسی می‌تواند ناشی از وضعیت‌های نامطلوب عاطفی همچون ناامیدی، اضطراب و پرخاشگری باشد که می‌تواند اثرات منفی بر کارکنان بگذارد (تسوماریوا<sup>۲</sup>، ۲۰۱۵). محرومیت احساسی منجر به افسردگی می‌شود و شدت خلق و خوی افسرده را نیز افزایش می‌دهد (احمد پناه و همکاران، ۲۰۱۷). محرومیت احساسی مثل این است که در زندگی به دنبال گمشده‌ای می‌گردید، در این حالت نوعی احساس پوچی و معناباختگی دامن‌گیر فرد می‌شود (جمع آور و همکاران، ۱۳۹۴). افراد که دچار محرومیت احساسی هستند ممکن است بسیاری از تجربیات مشترک را به عنوان فردی که از کمبود حمایت اجتماعی رنج می‌برد، به اشتراک بگذارند (رایت، ۲۰۰۵). تجربه محرومیت احساسی در افراد تأثیر منفی بر مؤلفه‌های هیجانی آنها همچون توسعه شخصیت می‌گذارد (تسوماریوا، ۲۰۱۵). محرومیت احساسی یعنی اعتقاد به این که نیاز به عشق، محبت و توجه هرگز به قدر کافی توسط دیگران برآورده نمی‌شود. در چنین وضعی فرد احساس می‌کند که هیچ کس واقعاً به فکرش نیست یا احساساتش را درک نمی‌کند. فرد در می‌یابد که مجذوب افراد سرد و بی‌عاطفه می‌شود و این نوع رابطه در نهایت منجر به عدم رضایت‌مندی می‌شود (جمع آور و همکاران، ۱۳۹۴). در صورتی که شما در محیطی رشد کرده که حمایت، توجه، مهربانی، هدایت و درک همدیگر را دریافت نکرده‌اید، محرومیت احساسی احتمالاً یکی از ویژگی‌های شما خواهد بود (اسکین، ۲۰۱۴؛ ۱۰۲). احساس محرومیت احساسی و اجتماعی در محل کار نیز ممکن است بوجود بیاید. از آنجایی که تنهایی پدیده‌ای پیچیده است، منبع آن برای فردی که از آن رنج می‌برد، همیشه آشکار یا شناخته شده نیست (رایت، ۲۰۰۵). تسوماریوا (۲۰۱۵) در پژوهش خود نشان داد که میان دو مؤلفه محرومیت احساسی و سطح ناامیدی یک

1. Emotional deprivation

2. Tsumarieva

رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. نتایج پژوهش رایت (۲۰۰۵) بیانگر این بود که تنهایی در سازمان صرفاً به علت وجود ویژگی های فردی و محرومیت احساسی نیست، بلکه ویژگی های خارج از سازمان همچون ترس، روحیه جامعه و تناسب فرد با سازمان در میزان احساس تنهایی کارکنان تأثیر می گذارد. از این رو، می توان فرضیه زیر را مطرح ساخت:

فرضیه ۱: محرومیت احساسی بر میزان احساس تنهایی در سازمان تأثیر مثبت و معناداری دارد.

### مصاحبت اجتماعی<sup>۱</sup>

مصاحبت در لغت به معنای صحبت، مراوده، مصاحبه، همدمی، همراهی، صحبت، همسخنی، هم صحبتی، هم نشینی است (احمدی گیوی، ۱۳۰۶؛ ۶۲۵). انسان موجودی اجتماعی است که بسیاری از قابلیت ها و توانمندی های او در اجتماع به ظهور می رسد و نیاز به دوست یکی از نیازهای اساسی او به شمار می رود (خوشحال و عباسی تودشکی، ۱۳۹۲). نیازهای اجتماعی در تمام زندگی ضروری است (کورلا<sup>۲</sup>، ۲۰۱۲؛ گولدن<sup>۳</sup> و همکاران، ۲۰۰۹). مصاحبت و تعاملات اجتماعی روزمره بسیار مهم و انگیزه دهنده به رفتار است و می تواند در یک طیف از عمل فردی که به تدریج در زندگی فردی تغییر می کند تا خروجی های نقش در ارتباطات اجتماعی کارکنان را شامل شود (لی و گولیا<sup>۴</sup>، ۲۰۱۷). تعاملات اجتماعی در سه بعد مشخص می شود؛ حمایت صمیمانه<sup>۵</sup>، لذت بردن از مصاحبت<sup>۶</sup> و حمایت سودمند<sup>۷</sup> (بانک و ورهون<sup>۸</sup>، ۱۹۹۱). مصاحبت با صمیمیت تفاوت دارد. مصاحبت به عنوان همراهی با فعالیت های جذاب و سرگرم کننده با دیگران تعریف می شود، در حالی که صمیمیت به انجام تعهدات شخصی و ابراز احساسات با دیگران تعریف می شود (بومستر<sup>۹</sup>، ۱۹۸۷). مصاحبت اجتماعی ناظر بر وجود شبکه ها و ارتباطات اجتماعی کافی در محل کار می باشد که بیانگر مفاهیمی همچون

1. Social Companionship
2. Corella
3. Golden
4. Lee & Goulia
5. Sincere support
6. Enjoy the companionship
7. helpful support
8. Buunk & verhoeven
9. Buhrmester

اشتراک‌گذاری، صرف زمان با یکدیگر و بخشی از یک گروه بودن تعریف می‌شود (آیازلار و گوزل، ۲۰۱۴). فاکتور مصاحبت اجتماعی به جنبه‌های کمی روابط میان همکاران اشاره می‌کند و کارکنان آن را به عنوان تسهیم اطلاعات، گذراندن وقت با دیگران در محل کار و سایر جنبه‌هایی که ارتباطات قابل اعتماد و فراوانی را نشان می‌دهد، درک می‌شود. احساس تنهایی در سازمان می‌تواند ناشی از ویژگی‌های شخصی، ویژگی‌های شغلی، مصاحبت اجتماعی پایین و جو سازمانی منفی بوجود بیاید (رایت، ۲۰۰۵). مصاحبت اجتماعی یک سازه پیچیده با مفاهیم چندگانه است که هر کدام از آنها منجر به نتایج زیادی می‌شود (کورلا، ۲۰۱۲).

در برخی از سازمان‌ها، علی‌رغم اینکه کارکنان تمایل زیادی به مصاحبت و گفتگو با یکدیگر دارند، ویژگی‌های ساختاری به عنوان مانع مهمی در ایجاد مصاحبت اجتماعی می‌باشد (خاشولیان<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۱۵). ارتباط و حمایت افراد از یکدیگر برای کاهش میزان احساس تنهایی یا احساسات غم‌انگیز و میزان انزوای اجتماعی تأثیرگذار می‌باشد (ژوآ<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۱۵). نتایج پژوهش خاشولیان و همکاران (۲۰۱۵) نشان داد که پیاده‌سازی طرح‌های مصاحبت اجتماعی در محیط کار می‌تواند تأثیر مستقیم و معناداری در میزان عملکرد و نتایج کاری داشته باشد. تمامی شرکت‌کنندگان در این پژوهش بر اهمیت مصاحبت اجتماعی در کار تأکید کردند و حمایت روان‌شناختی و احساسی از کارمندان را ضروری دانستند. همچنین وایت<sup>۳</sup> (۲۰۰۹) در پژوهش خود نشان داد که تحقیقات زیادی که در سال‌های گذشته صورت گرفته است همگی حاکی از تأثیر مثبت و معنادار تعاملات اجتماعی بر میزان سلامت روانی کارکنان می‌باشد. موریسون<sup>۴</sup> (۲۰۰۴) نیز در پژوهشی روابط غیررسمی را میان افراد در محل کار بررسی کرد و اظهار داشت که مصاحبت اجتماعی تأثیری بر میزان تعهد سازمانی ندارد اما رضایت شغلی این رابطه را میانجیگری می‌کند. از این‌رو، می‌توان فرضیه دوم پژوهش را اینچنین مطرح ساخت:

فرضیه ۲: مصاحبت اجتماعی بر میزان احساس تنهایی در سازمان تأثیر منفی و معناداری

دارد.

---

1. Khasholian  
2. Zhao  
3. White  
4. Morrison



تنهایی در سازمان<sup>۱</sup>

تنهایی به عنوان "حالتی روانی که یک شخص بدون داشتن صمیمیت کافی، عدم ارتباط با دیگران یا نبود ارتباطات درست در خود احساس می کند" تعریف کرد (کارنز<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۱۵). تنهایی برای انسانها مفهومی است که مخالف با طبیعت اوست، زیرا انسان همیشه نیاز به ارتباطات و انسجام اجتماعی دارد (آیازلار و گوزل، ۲۰۱۴؛ کاسیوپو و پاتریک<sup>۳</sup>، ۲۰۰۸). تنهایی مجموعه‌ای پیچیده از احساسات است که نشان دهنده عدم ارضای نیازهای اجتماعی و احترام است (ارتوسان و اردیل، ۲۰۱۲). همچنین تنهایی نتیجه چگونگی برخورد افراد و پاسخ آنها به وضعیت اجتماعی می باشد. احساس تنهایی بیشتر به بیماری‌های روانی مربوط می شود اما این احساس با مشکلات بلندمدت استرس، اضطراب، افسردگی و احساس خوشبختی پایین نیز مرتبط است (کارنز و همکاران، ۲۰۱۵). احساس تنهایی اغلب با تمایلات ناخوشایند، مضطربانه و دردناک یک فرد نسبت به افراد دیگر شناخته می شود. وود معتقد است که احساس تنهایی پایه و اساس مشکلات روحی و یکی از قدرتمندترین تجربیات مخرب انسان است (اردیل و ارتوسان، ۲۰۱۱). افزایش احساس تنهایی با افزایش خطر مشکلات سلامتی همچون اختلالات روانی همراه است (گریفین، ۲۰۱۰؛ ۱۱۴) و اثرات منفی بر سیستم ایمنی، قلب و عروقی انسان می گذارد (کارنز و همکاران، ۲۰۱۵). بل<sup>۴</sup> و همکاران (۱۹۹۰) معتقدند که میان افراد با شغل آزاد و مشاغل دولتی در رابطه با شدت احساس تنهایی تفاوتی وجود ندارد. ازسلیک و بارساد (۲۰۱۱) بیان می کنند که تنهایی کارکنان در سازمان در ایجاد تفاوت های ادراکی مؤثر است که به عنوان بازتابی از کاهش تعهد مؤثر شناخته می شود و بر عملکرد کارکنان تأثیر می گذارد. مطابق با تحقیقات رایت، تنهایی در سازمان هم در سطح فردی و هم در سطح سازمانی ممکن است رخ دهد (رایت، ۲۰۰۶). ویس<sup>۵</sup> (۱۹۷۳) برای اولین بار ماهیت چند بعدی تنهایی را با ارائه دو نوع متمایز ارائه داد؛ تجربه انزوای عاطفی<sup>۶</sup> (تنهایی عاطفی) و انزوای اجتماعی<sup>۷</sup> (تنهایی اجتماعی). تنهایی عاطفی به معنای فقدان روابط خاص و صمیمی و تنهایی اجتماعی بیانگر

1. Loneliness at work
2. Kearns
3. Cacioppo & Patrick
4. Bell
5. Weiss
6. Emotional isolation
7. social isolation

فقدان یکپارچگی و وحدت اجتماعی است (تیلبرگ<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۰۲). مطالعات نشان می‌دهند که سطوح بالاتری از ارتباط اجتماعی و احساس انسجام سازمانی منجر به سطوح پایین‌تر احساس تنهایی می‌شود (بیچ و مورای<sup>۲</sup>، ۲۰۱۳).

تحقیقاتی که در حوزه تنهایی در سازمان صورت گرفته است بیشتر بر ویژگی‌های شخصی به عنوان عامل اصلی این پدیده در نظر می‌گیرند و محیط کار را به عنوان یک عامل بالقوه تنهایی نادیده می‌گیرند. گرچه شخصیت، کم‌رویی و شایستگی اجتماعی نقش مهمی در میزان تنهایی دارد (اردیل و ارتوسان، ۲۰۱۱). همچنین عوامل سازمانی همانند جو اجتماعی و عاطفی سازمان که بوسیله سرپرستان و کارکنان ایجاد می‌شود، می‌تواند بر میزان احساس تنهایی مؤثر باشد (رایت، ۲۰۰۵). رایت معتقد است که تنهایی در سازمان نه تنها علل مختلف، بلکه پیامدهای متفاوتی نیز می‌تواند داشته باشد و توصیه‌های را برای مطالعات آینده این پدیده ارائه می‌کند (آیازلار و گوزل، ۲۰۱۴). کارنز و ویتلی (۲۰۱۴) در پژوهش خود نشان دادند که میان ارتباطات اجتماعی و حمایت اجتماعی با میزان احساس تنهایی در افراد یک رابطه منفی و معناداری وجود دارد. نتایج تحقیق اردیل و ارتوسان (۲۰۱۱) نشان داد که میان جو اجتماعی و احساس تنهایی کارکنان رابطه‌ای منفی و معناداری وجود دارد. همچنین این تحقیق نشان داد که احساس تنهایی کارکنان بر میزان احساس خوشبختی آنها تأثیر منفی و معناداری وجود دارد. چادسی-راشچ<sup>۳</sup> و همکاران (۱۹۹۲) نیز تنهایی را در میان کارکنانی که دارای عقب‌ماندگی ذهنی بودند مورد مطالعه قرار دادند و نتایج نشان داد که برای این کارکنان، تنهایی و نارضایتی اجتماعی، احساسات فراگیری محسوب نمی‌شوند. استینبرگ<sup>۴</sup> و همکاران (۱۹۹۹)، پدیده تنهایی و انزوای انزوای اجتماعی در محل کار را با استفاده از یک نمونه کوچک مورد بررسی قرار دادند و نشان دادند کارکنانی که در محل کار احساس تنهایی می‌کنند، ممکن است سلامت روانی کمتری داشته باشند. همچنین کارنز و ویتلی (۲۰۱۴) در پژوهش خود نشان دادند که میان احساس تنهایی و میزان خوشبختی ادراک شده رابطه منفی و معناداری وجود دارد و نتایج این پژوهش بیانگر تأثیر مثبت و معنادار میزان احساس تنهایی بر احساس اضطراب و استرس افراد است. از این‌رو،

1. Tilburg
2. Beech & Murray
3. Chadsey-Rusch
4. Steinburg

می توان فرضیه سوم، چهارم و پنجم را اینگونه مطرح ساخت:

فرضیه ۳: تنهایی در سازمان بر میزان احساس خوشبختی در کار تأثیر منفی و معناداری دارد.

فرضیه ۴: تنهایی در سازمان، در رابطه بین محرومیت احساسی و خوشبختی در سازمان نقش

میانجی گری دارد.

فرضیه ۵: تنهایی در سازمان، در رابطه بین مصاحبت اجتماعی و خوشبختی در سازمان نقش

میانجی گری دارد.

### کنترل شغلی<sup>۱</sup>

کنترل شغلی عاملی برای آزادی در تصمیم گیری است که به عنوان کنترل بالقوه افراد بر کار و رفتار کاری خود در طول روز معرفی می شود. مفهوم آزادی در تصمیم گیری شامل دو ساختار می شود؛ اختیار تصمیم گیری که به آزادی کارکنان برای گرفتن تصمیمات حوزه‌ی شغلی مربوط می شود و میزان مهارت که مربوط به میزان مهارت‌هایی است که کارکنان در شغل خود استفاده می کنند (ابراهیم<sup>۲</sup>، ۲۰۱۲). کنترل شغل به سطح اختیار تصمیم گیری کارکنان و فرصت‌های مشارکت آنان در سازمان با بهره‌گیری از توانایی‌هایشان گفته می شود (کیم<sup>۳</sup>، ۲۰۱۴). کارکنان با سطح بالایی از اختیار تصمیم گیری می توانند کارهای خود را با استفاده از تخصص و مهارت بالای خود کنترل کنند (لاو<sup>۴</sup> و همکاران، ۲۰۰۷). انگیزش و تعهد شغلی قدرتمندی که ناشی از کنترل شغلی است، منجر به کار بیشتر می شود (گرینهاوس<sup>۵</sup> و همکاران، ۲۰۱۲). با کنترل شغلی، فرد مستقیماً به منابع روانشناختی متصل می شود و رضایت از کار-زندگی او تحت تأثیر قرار می گیرد. همچنین کنترل شغلی می تواند به افراد اجازه دهد تا برای سطوح مختلف تفکر و معناگرایی با کل زندگی خود ارتباط برقرار کنند (پارکر<sup>۶</sup>، ۲۰۱۲). تحقیقات گذشته نشان داده اند که کارکنان در پست‌های مدیریتی به دلیل درجه‌های مختلف خودمختاری در رابطه با کار، تمایل به کار طولانی‌تر نسبت به پست‌های غیر مدیریتی دارند

1. job control  
2. Ibrahim  
3. Kim  
4. Love  
5. Greenhaus  
6. parker

(دراگو<sup>۱</sup>، ۲۰۰۹). به عبارت دیگر، از آنجا که کنترل شغلی رابطه بین ساعات کاری و خوشبختی در کار را تعدیل می‌کند، زمانی که افراد کنترل زمان کار و فعالیت هایشان را دارند، آنها می‌توانند ساعات بیشتری را با فرسودگی عاطفی و روانی کمتر کار کنند (شیروم<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۰۶). افزایش کنترل شغلی می‌تواند بر توانایی کارکنان در حفظ سطح بالاتر عملکرد کاری تأثیر بگذارد و با افزایش زمان کارکردن، منجر به ارزیابی مثبت‌تر امنیت شغلی شود (پارکر، ۲۰۱۲). مطابق با دیدگاه کارسک<sup>۳</sup> (۱۹۷۹) شغل‌های با میزان فعالیت بالا که در آن یک فرد هم با تقاضاهای شغلی زیاد و هم کنترل شغلی بالاتری روبه‌روست منجر به توسعه و تقویت الگوهای رفتاری جدیدی می‌شود. ابراهیم (۲۰۱۲) در پژوهش خود در یک جامعه جمع‌گرا و ناهمگون نشان داد که کنترل شغلی اثر تقاضای شغل بر شاخص‌های خوشبختی در کار را تعدیل نمی‌کند. نتایج حاصل از پژوهش پارکر (۲۰۱۲) بیانگر این بود که رضایت از تعادل زندگی - کار یک رابطه مثبت و معناداری با کنترل شغلی دارد و درگیری شغلی یک رابطه منفی و معنادار با کنترل شغلی دارد. گرینر<sup>۴</sup> و همکاران (۲۰۰۳) در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که فقدان کنترل شغلی منجر به افسردگی کارکنان در مرکز اپراتورهای تلفنی می‌شود و از سوی دیگر کاهش تعارضات کار-زندگی را می‌توان به کنترل بیشتر بر ساعات کاری نسبت داد. کارایون و زیجلسترا<sup>۵</sup> (۱۹۹۹) در پژوهش خود نشان دادند که فشار کاری رابطه میان کنترل شغلی و فشارهای کارکنان را تعدیل‌گری می‌کند. همچنین به این نتیجه رسیدند که کنترل شغلی بالا با فشار کاری کم همراه خواهد بود اما کنترل سازمانی بالا منجر به فشار کاری بالا خواهد شد. از این رو، می‌توان فرضیه زیر را مطرح ساخت:

فرضیه ۶: کنترل شغلی رابطه بین تنهایی در سازمان و خوشبختی در کار را تعدیل می‌کند.

### مدل مفهومی پژوهش

مدل مفهومی پژوهش نشان‌دهنده روابط بین متغیرها است. در این تحقیق متغیرهای محرومیت احساسی و مصاحبت اجتماعی به عنوان متغیرهای مستقل نسبت به تنهایی در سازمان

1 . Drago

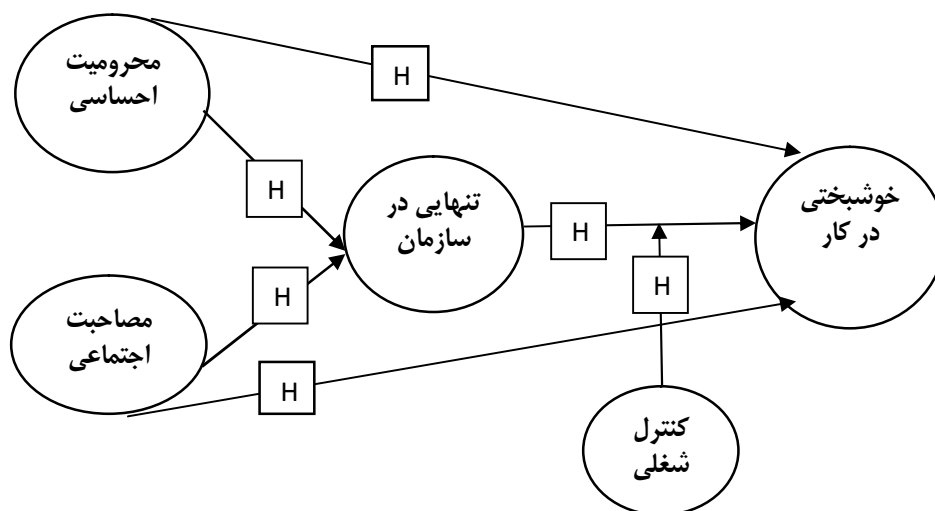
2 . Shirom

3. Karasek

4. Grebner

5. Carayon & Zijlstra

و متغیر تنهایی در سازمان به عنوان متغیر میانجی در نظر گرفته شده است. همچنین متغیر تنهایی در سازمان به عنوان متغیر مستقل برای متغیر وابسته خوشبختی در کار در نظر گرفته شده است.



نمودار ۱. مدل مفهومی پژوهش (برگرفته از پژوهش اردیل و ارتوسان (۲۰۱۱)، آیزالار و گوزل (۲۰۱۴)، رایت (۲۰۰۶)، ابراهیم (۲۰۱۲))

کنترل شغلی نیز به عنوان متغیر تعدیل گر این تحقیق در نظر گرفته شده است. مدل مفهومی پژوهش را در نمودار ۱ قابل مشاهده است.

### روش شناسی پژوهش

از آنجا که هدف پژوهش تعیین روابط میان متغیرها است، پس پژوهش حاضر از نوع کاربردی، از نظر نحوه گردآوری داده‌ها توصیفی و از نوع همبستگی و به صورت تک مقطعی انجام شده است. جامعه آماری پژوهش کارکنان سازمان‌های دولتی شهر سمنان (اداره مسکن و شهرسازی، سازمان ثبت احوال، اداره امور اوقاف و خیریه) می‌باشد و روش جمع‌آوری داده‌ها به صورت نمونه‌گیری دردسترس است، به این صورت که به نسبت مشخصی از جمعیت کل کارکنان انتخاب شدند. برای تعیین حجم نمونه بهینه فرمول کوکران برای جوامع نامحدود به کار گرفته که در آن حداکثر خطای قابل قبول ۰/۰۸، سطح اطمینان ۰/۹۵، واریانس ۰/۵۹۳ در

نظر گرفته شد که در نتیجه حجم نمونه ۲۱۲ بدست آمد. برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه بسته ۴۴ سؤالی بر اساس مقیاس ترتیبی و طیف پنج دسته ای لیکرت استفاده شد. پرسشنامه این تحقیق، از دو قسمت تشکیل شده است. قسمت اول، شامل سؤالات جمعیت شناختی می‌باشد و قسمت دوم، شامل سؤالات اصلی پرسشنامه است که بر اساس فرضیات تحقیق مطرح شده‌اند که روایی و پایایی آن تأیید گردید. پرسشنامه شامل ۵ بعد (محرومیت احساسی، مصاحبت اجتماعی، تنهایی در سازمان، خوشبختی در کار و کنترل شغلی) می‌باشد. سؤالات توسط برخی از اساتید کنترل شد. همچنین به منظور بررسی پایایی و روایی مدل اندازه‌گیری، از نرم‌افزار Smart-PLS استفاده شد. همانطور که مشاهده می‌شود ضریب آلفای کرونباخ (جدول ۱) برای تمام سازه‌های پژوهش بیشتر از ۰/۷ می‌باشد که در سطح مطلوب است و نشان از اعتبار سنج‌های پژوهش دارد.

جدول ۱. نتایج پایایی و منابع مقیاس‌های سنجش

متغیرهای پژوهش	منبع مقیاس‌های سنجش	تعداد سوال	ضریب آلفای کرونباخ
محرومیت احساسی	Sara Wright, 2006 Skeen, 2014	۹	۰/۸۸۴
مصاحبت اجتماعی	Erdil & Ertosun 2011	۶	۰/۸۷۹
تنهایی در سازمان	Sarah louise Wright 2005	۱۵	۰/۷۱۷
خوشبختی در کار	Vivienne Ekwulugo 2015	۶	۰/۷۴۱
کنترل شغلی	Ibrahim, 2012	۸	۰/۸۳۹

### تجزیه و تحلیل داده‌ها

در جدول ۲، ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نمونه مورد بررسی ارائه شده است. همانطور که مشاهده می‌شود، ۶۰/۴٪ پاسخگویان مرد و ۳۹/۶٪ پاسخگویان متأهل بودند. تحصیلات کارشناسی ارشد با حدود ۴۵/۸٪ بیشتر فراوانی را در میان پاسخگویان داشته است و بیشترین فراوانی مرتبط به طبقه سنی ۳۵ تا ۴۴ سال بوده است.

جدول ۲. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نمونه مورد بررسی

درصد فراوانی	فراوانی	ویژگی‌های جمعیت شناختی		درصد فراوانی	فراوانی	ویژگی‌های جمعیت شناختی	
		وضعیت	تأهل			جنسیت	سن
۱۶	۳۴	مجرد	وضعیت	۳۹/۶	۸۴	زن	جنسیت
۸۴	۱۷۸	متأهل	تأهل	۶۰/۴	۱۲۸	مرد	
۱/۹	۴	دپلم و زیردپلم	تحصیلات	۷/۵	۱۶	۱۸-۲۴	سن
۵/۷	۱۲	فوق دپلم		۳۶/۸	۷۸	۲۵-۳۴	
۴۳/۹	۹۳	کارشناسی		۴۱/۰	۸۷	۳۵-۴۴	
۴۵/۸	۹۷	کارشناسی ارشد		۱۲/۷	۲۷	۴۵-۵۴	
۲/۸	۶	دکتری		۱/۹	۴	۵۵+	

### بررسی برازش مدل بیرونی بارعاملی

مدل‌یابی PLS در دو مرحله صورت می‌پذیرد. در مرحله اول، مدل اندازه‌گیری (مدل بیرونی) از طریق تحلیل‌های روایی و پایایی و تحلیل عاملی تأییدی مورد بررسی قرار می‌گیرد و در مرحله دوم، مدل ساختاری (مدل درونی) به وسیله برآورد مسیر بین متغیرها بررسی می‌شود.

جدول ۳. ضرایب بار عاملی

بار عاملی	شاخص	سازه	بار عاملی	شاخص	سازه
0/67	L2	تنهایی در سازمان	0/77	e1	محرومیت احساسی
0/44	L6		0/85	e2	
0/62	L7		0/72	e3	
0/69	L8		0/88	e4	
0/81	L12		0/81	e5	
0/67	L13		0/78	e6	
0/64	W2	خوشبختی در کار	0/79	s1	مصاحبت اجتماعی
0/47	W3		0/41	s2	
0/61	W4		0/75	s3	
0/83	W5		0/82	s4	
0/70	W6		0/78	s5	
0/61	C2		کنترل شغلی	0/81	
0/43	C4	0/84		s7	
0/72	C6	0/72		s8	
0/83	C7	Factor loadings values (> 0.4)			

بارهای عاملی برابر یا بیشتر از ۰/۴ مؤید این مطلب است که واریانس بین سازه و شاخص‌های آن از واریانس خطای اندازه‌گیری آن سازه بیشتر بوده و پایایی در مورد آن مدل اندازه‌گیری

قابل قبول است. در مدل تحقیق حاضر، همانگونه که در جدول ۳ مشخص است، تمامی اعداد ضرایب بارهای عاملی سؤالات از ۰/۴ بیشتر است بدان معنی که واریانس شاخص‌ها با سازه مربوطه‌اش در حد قابل قبول بوده و نشان از مناسب بودن این معیار دارد. همچنین سؤالاتی که بار عاملی آنها کمتر از میزان مطلوب بود، حذف گردید.

### روایی و پایایی

برای تأیید روایی ابزار اندازه‌گیری از دو نوع روایی ارزیابی استفاده شد، روایی محتوا و روایی همگرا. روایی محتوا با استفاده از نظرات خبرگان بدست آمد. همچنین در این پژوهش، برای تعیین پایایی پرسشنامه از دو معیار (ضریب آلفای کرونباخ و ضریب پایایی مرکب) استفاده شد. ضرایب آلفای کرونباخ تمامی متغیرها در این تحقیق از حداقل مقدار (۰/۷) بیشتر است. در جدول ۴، نتایج پایانی و روایی همگرای ابزار سنجش به طور کامل آورده می‌شود.

جدول ۴. ضرایب پایایی و روایی همگرا

میانگین واریانس استخراجی (AVE>0.5)	ضریب پایایی ترکیبی (Alpha>0.7)	ضریب آلفای کرونباخ (Alpha>0.7)	متغیرهای مکنون	برآزش مدل بیرونی عنوان در مدل
۰/۶۳۷۰	۰/۹۱۲۶	۰/۸۸۴	محرومیت احساسی	Emotional deprivation
۰/۵۵۱۶	۰/۹۰۵۹	۰/۸۷۹	مصاحبت اجتماعی	Social companionship
۰/۵۲۲۴	۰/۸۰۳۳	۰/۷۱۷	تنهایی در سازمان	Loneliness
۰/۶۵۱۰	۰/۸۲۱۶	۰/۷۴۱	خوشبختی در کار	Employee wellbeing
۰/۶۱۷۵	۰/۹۰۳۵	۰/۸۳۹	کنترل شغلی	Job control

بر اساس مطالب عنوان شده و نتایج خروجی‌های نرم افزار در جدول ۳، ابزار اندازه‌گیری از روایی (محتوا، هم‌گرا) و پایایی مناسب برخوردارند.

### بررسی برازش مدل درونی

مدل درونی نشانگر ارتباط بین متغیرهای مکنون پژوهش است. با استفاده از مدل درونی می‌توان به بررسی فرضیه‌های پژوهش پرداخت. ملاک تأیید فرضیه‌های پژوهش این است که ضرایب مسیر مثبت و آماره t بالاتر از ۱,۹۶ باشد. در جدول ۵ نتایج بررسی فرضیه‌ها ارائه شده است.



جدول ۵. نتایج برازش مدل درونی

H	مسیر	ضریب مسیر	آماره تی	نتایج
H1	محرومیت احساسی	تنهایی در سازمان	۰/۴۹۳	۷/۰۱۱ ✓ پذیرش
H2	مصاحبت اجتماعی	تنهایی در سازمان	-۰/۰۲۷	۲/۴۹۴ ✓ پذیرش
H3	تنهایی در سازمان	خوشبختی در کار	۰/۱۶۳	۹/۵۱۸ × رد
H4	محرومیت احساسی	خوشبختی در کار	بررسی شروط	بررسی شروط ✓ پذیرش
H5	مصاحبت اجتماعی	خوشبختی در کار	بررسی شروط	بررسی شروط × رد
H6	تنهایی در سازمان	خوشبختی در کار	۰/۲۲۵	۷/۶۰ ✓ پذیرش

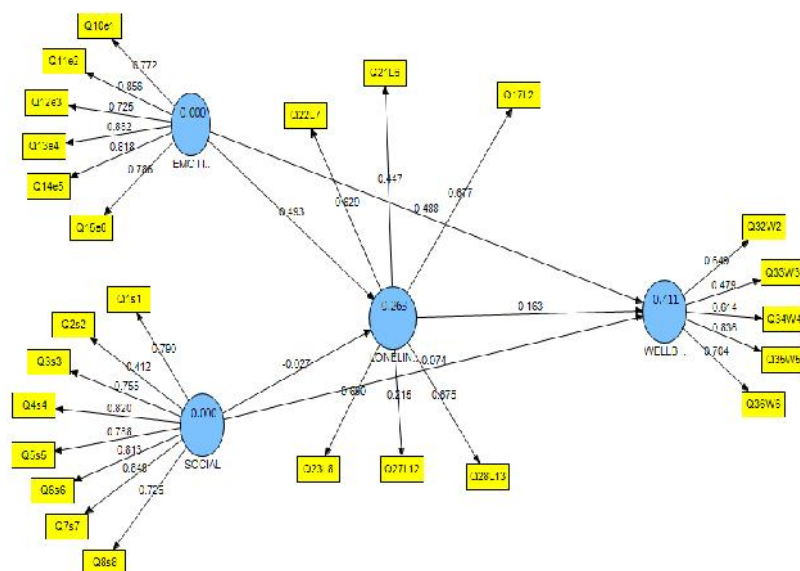
### برازش مدل کلی

مدل کلی شامل هر دو بخش مدل اندازه‌گیری و ساختاری می‌شود و با تأیید برازش آن، بررسی برازش در یک مدل کامل می‌شود. سه مقدار ۰/۰۱، ۰/۲۵ و ۰/۳۶ به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای این معیار معرفی شده است. با توجه به جدول ۶ میزان GOF مدل کلی برابر با ۰/۴۳ است که نشان‌دهنده برازش قوی مدل است.

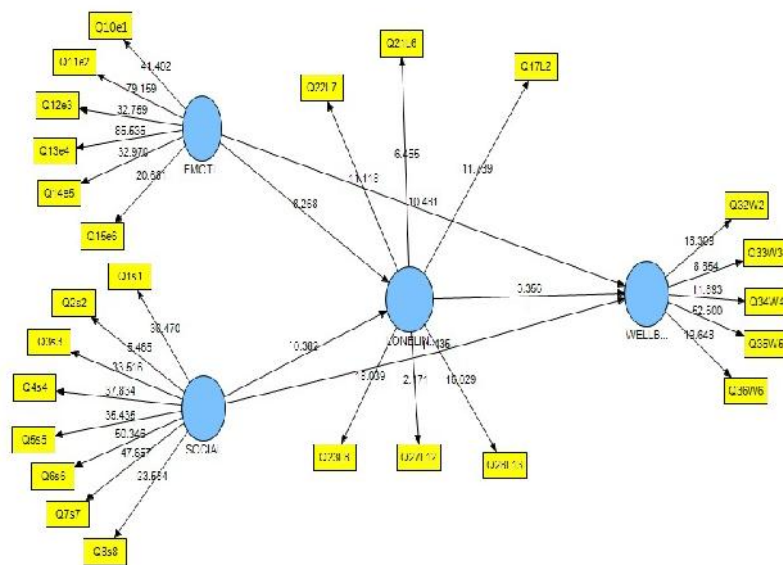
جدول ۶. برازش مدل کلی

کنترل شغلی	خوشبختی در کار	تنهایی در سازمان	مصاحبت اجتماعی	محرومیت احساسی	سازه‌ها
۰/۶۱	۰/۴۸	۰/۴۲	۰/۵۵	۰/۶۳	Communalities
-	۰/۲۵۷	۰/۴۵۳	-	-	R Square
$\text{GOF} = \sqrt{\text{Communality} \times R^2} = \sqrt{0.538 \times 0.355} = 0.43$ ۰/۴۳ برازش قوی					

مدل مفهومی آزمون شده در نمودار ۲ و ۳ ارائه شده است. اعداد نوشته شده بر روی خطوط در واقع ضرایب بتا حاصل از معادله رگرسیون میان متغیرها است که همان ضریب مسیر است و اعداد درون هر دایره نشان‌دهنده مقدار  $R^2$  مربوط به متغیرهای پنهان درون‌زای مدل است. جهت معنادار بودن ضریب مسیر لازم است تا مقدار  $t$  هر مسیر از عدد ۱/۹۶ بیشتر باشد.



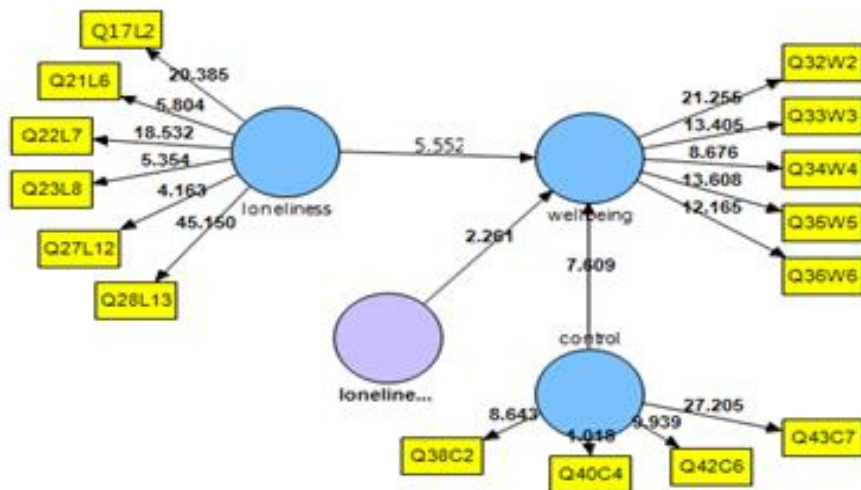
نمودار ۲. مدل آزمون شده پژوهش (ضرایب مسیر و بارهای عاملی)



نمودار ۳. مدل آزمون شده پژوهش (t\_value)

### آزمون فرضیه تعدیل گر

اثر تعدیل گر در واقع زمانی روی می دهد که اثر یک متغیر مستقل بر یک متغیر وابسته به مقدار متغیر دیگری باشد که رابطه را تعدیل می نماید. قابلیت بررسی تأثیر متغیرهای تعدیل گر در نرم افزار Smart PLS وجود دارد که از این لحاظ یک مزیت برای آن محسوب می شود. از این رو برای تحلیل متغیرهای تعدیل گر مدل از روش حداقل مربعات جزئی استفاده شده است. برای نمونه نتایج حاصل از نرم افزار Smart PLS برای بررسی فرض تعدیل گر کنترل شغلی و تنهایی در سازمان در نمودار ۴ ارائه شده است. برای بررسی یک متغیر تعدیلگر در روش PLS، یک متغیر جدید در نقش اثر تعاملی، بین متغیر مستقل اصلی و متغیر تعدیلگر به مدل اضافه می شود. متغیرهای تعدیلگر مانند متغیرهای مستقل ترسیم می شوند. در نمودار ۴ تنهایی در سازمان در نقش متغیر مستقل و خوشبختی در کار در نقش متغیر وابسته و کنترل شغلی به عنوان متغیر تعدیل گر در مدل ایفای نقش می کنند. همچنین متغیر جدید اثر تعاملی را نشان می دهد. همانگونه که از شکل مشخص است ضریب معنی داری  $t$  مربوط به متغیر جدید کنترل شغلی  $۷/۶۰$  شده است که به دلیل بیشتر بودن از  $۱/۹۶$ ، در نتیجه در سطح اطمینان  $۰/۹۵$  می توان تأثیر متغیر کنترل شغلی را به عنوان یک متغیر تعدیل گر تأیید ساخت.



نمودار ۴. مدل آزمون شده متغیر تعدیل گر کنترل شغلی

### بحث و نتیجه گیری

یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد رابطه بین محرومیت احساسی و تنهایی در سازمان رابطه ای معنادار بوده و محرومیت احساسی بر میزان احساس تنهایی در سازمان تأثیر مثبت و معناداری دارد. در واقع هرچه افراد از نظر احساسی بیشتر دچار محرومیت باشند، احساس تنهایی بیشتری در سازمان خواهند داشت که این با نتایج پژوهش رایت (۲۰۰۶) همخوانی دارد. در صورتی که افراد دچار محرومیت احساسی باشند و از این محرومیت رنج ببرند، ممکن است تجربیات یکسانی همچون فقدان مصاحبت اجتماعی داشته باشند و از نظر اجتماعی دچار تنهایی در سازمان شوند و از دیگران منزوی شوند. همچنین نتایج فرضیه دوم نشان می‌دهد که مصاحبت اجتماعی بر میزان احساس تنهایی در سازمان تأثیر منفی و معناداری دارد که این با یافته‌های اردیل و ارتوسان (۲۰۱۱) همخوانی دارد. در صورتی که محیط اجتماعی سازمان‌ها از وجود مصاحبت اجتماعی حمایت کند، احساس تنهایی کارکنان کاهش خواهد یافت این نتایج با نتایج مطالعات بیچ و مورای (۲۰۱۳) و همچنین خاشولیان و همکاران (۲۰۱۵) همسو است. به طور کلی می‌توان گفت پیاده‌سازی برنامه‌های مصاحبت اجتماعی در محیط کار می‌تواند تأثیر مستقیم و معناداری در میزان عملکرد و نتایج کاری داشته باشد. در رابطه با فرضیه سوم یافته‌های پژوهش نشان داد که احساس تنهایی در سازمان رابطه مثبت و معناداری با احساس خوشبختی در کار در سازمان‌های دولتی شهر سمنان دارد. در این راستا نتیجه این پژوهش یافته‌ای تازه و متفاوت با پژوهش‌های پیشین از جمله مطالعه ازسلیک و بارساد (۲۰۱۱) و اردیل و ارتوسان (۲۰۱۱) داشت. در این خصوص می‌توان گفت که کارکنان این سازمانها از اینکه ارتباطات باز و گشوده‌ای با دیگران داشته باشند احساس خوشبختی نخواهند کرد. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت اکثر پاسخ دهندگان این پژوهش افرادی درون‌گرا بوده‌اند و میزان عزلت‌طلبی بیشتری داشته‌اند. همچنین می‌توان وجود شبکه‌های مجازی را به عنوان یک عامل مرتفع کننده احساس تنهایی در کارکنان دانست که کارکنان نیاز اجتماعی خود را از این طریق برطرف می‌نمایند. از طرف دیگر می‌توان چنین استدلال کرد که نوعی از تنهایی مثبت یعنی تنهایی مذهبی - معنوی که در فرهنگ ایرانی - اسلامی و خصوصاً شهر سمنان عاملی مهم محسوب می‌شود، منجر به احساس خوشبختی در کار از نظر درونی می‌شود. نتایج آزمون فرضیه چهارم نشان داد که تنهایی در سازمان، در رابطه بین محرومیت احساسی و خوشبختی در سازمان نقش میانجی‌گری ایفا

می‌کند. با توجه به اینکه فرضیه فوق برای اولین بار در این تحقیق مورد بررسی قرار گرفته است، تنهایی در سازمان نقش میانجی‌گری بین دو متغیر محرومیت احساسی و احساس خوشبختی در کار را ایفا می‌کند. با توجه به یافته‌های تحقیق در راستای فرضیه پنجم رابطه بین مصاحبت اجتماعی بر خوشبختی در سازمان با توجه به متغیر میانجی تنهایی در سازمان مورد تأیید قرار نگرفت. فرضیه فوق نیز برای اولین بار در این پژوهش مورد بررسی قرار گرفت و در نتیجه تنهایی در سازمان نمی‌تواند نقش میانجی‌گری بین دو متغیر مصاحبت اجتماعی و خوشبختی در کار را ایفا کند. نتایج آزمون فرضیه ششم نیز نشان می‌دهد که کنترل شغلی رابطه بین تنهایی در سازمان و احساس خوشبختی در کار را تعدیل می‌کند که با پژوهش شیروم و همکاران (۲۰۱۲) هم راستا است. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد کنترل شغلی در سازمان‌های دولتی نقش مهم و تعدیلگری در کاهش آثار زیانبار تنهایی در سازمان دارد. بنابراین راه‌حلی که جهت کاهش آثار منفی تنهایی در سازمان مطرح می‌شود، این است که انواع شیوه‌های مطلوب کنترل شغلی شامل تصمیم‌گیری در مورد مسیر شغلی و برنامه‌های کاری منعطف و امکان تنظیم برنامه و وظایف خود بکار گرفته شود. یافته‌های این پژوهش نه تنها برای محققان بلکه برای مدیران و متخصصان سازمان‌های دولتی مفید است. اگر کارکنان احساس کنند روابط آنها در سازمان خود، رضایت بخش نیست، احساس تنهایی می‌کنند. به همین دلیل، پیشنهاد می‌گردد مدیران سازمان‌های دولتی روابط مثبت اجتماعی را حمایت کنند تا در نتیجه کارکنان احساس تنهایی کمتر کنند. به طور کلی پیشنهاد می‌شود سازمان‌های دولتی با در نظر گرفتن تمهیداتی در زمینه نحوه ارتباطات و روابط سازمانی و با فرهنگ‌سازی و ایجاد روحیه نوع‌دوستی، همکاری و مشارکت تا حد بالایی ارتباطات مؤثر کارکنان در محیط‌های کاری امروزی را افزایش دهند و با اعطای کنترل شغلی به کارکنان اثر تنهایی را بر خوشبختی آنان تعدیل کنند. همچنین پیشنهاد می‌شود که مدیران سازمان‌های دولتی زمینه‌ها و عوامل بروز ایجاد محرومیت احساسی کارکنان را کاهش دهند تا کارکنان آن‌ها راحت‌تر بتوانند نیازهای عاطفی و اجتماعی خود را ارضا کنند.

## منابع

- احمدی گیوی، حسن. (۱۳۰۶) دانشگاه تهران. موسسه لغت نامه دهخدا. لغتنامه فارسی (بزرگ)، ۱-۷۷۸.
- الحسینی المدرسی، سید مهدی، فیروز کوهی برنج آبادی، مجید. (۱۳۹۶). تحلیل رابطه تاب آوری با ابعاد عجین شدن با شغل، *مطالعات مدیریت بهبود و تحول*، ۲۵(۸۳)، ۱-۲۴.
- الوانی، سید مهدی؛ معمار زاده، غلامرضا، شهبها، سمیه. (۱۳۹۶). بررسی اثر تنظیم احساسات شناختی بر رضایت شغلی کارکنان. *مطالعات مدیریت بهبود و تحول*، ۲۶(۸۵)، ۱-۲۹.
- انصاری، ابراهیم، غضنفری، احمد، فرهنگیان، مینا، مکوندی، آذیتا. (۱۳۹۲). بررسی عوامل اجتماعی موثر بر شادی در محیط کار شرکت ملی حفاری ایران، فصلنامه تخصصی علوم اجتماعی، سال هفتم، شماره ۲۰.
- جمع آور، مهدیه، وزیری، سعید، کمالی زارچی، محمود. (۱۳۹۴). بررسی رابطه طرحواره ناسازگاری محرومیت عاطفی با نوازشگری در زنان دانشگاه آزاد یزد، کنفرانس بین المللی روانشناسی و علوم تربیتی.
- خوشحال، طاهره؛ عباسی تودشکی، زهرا. (۱۳۹۲). بررسی جایگاه مصاحبت و هم نشینی در عرفان اسلامی (بر اساس متون عرفانی قرن پنجم تا آغاز قرن هفتم هجری، پژوهشنامه ادبیات تعلیمی، ۲۹-۵۶، سال ۵، شماره ۱۹.
- رحیم نیا، فریبرز؛ رهنما، سیده نرگس. (۱۳۹۶). نقش میانجی مسرت کارکنان در رابطه میان فرح بخشی در کار و رفتار شهروندی سازمانی. *مطالعات مدیریت بهبود و تحول*، ۲۶(۸۴)، ۱-۳۲.
- Ahmadpanah, M., Astinsadaf, S., Akhondi, A., Haghghi, M., Bahmani, D. S., Nazaribadie, M., ... & Brand, S. (2017). Early maladaptive schemas of emotional deprivation, social isolation, shame and abandonment are related to a history of suicide attempts among patients with major depressive disorders. *Comprehensive psychiatry*, 77, 71-79.
- Ali, K. (2014). The effects of leader-member exchange and employee wellbeing towards employee turnover intention (No. Ph. D.). *Deakin University*.
- Aura, O., Ahonen, G., Hussi, T., & Ilmarinen, J. (2014). *Strategisen hyvinvoinnin johtaminen Suomessa 2014*.
- Ayazlar, G., & Güzel, B. (2014). The effect of loneliness in the workplace on organizational commitment. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 131, 319-325.
- Baptiste, N. (2008). Tightening the link between employee wellbeing at work and performance: A new dimension for HRM. *Management Decision*, 46(2), 284-309.
- Beech, R., & Murray, M. (2013). Social engagement and healthy ageing in disadvantaged communities. *Quality in Ageing and Older Adults*, 14(1), 12-24.
- Bell, R. A., Roloff, M. E., Camp, K., & Karol, S. H. (1990). Is it lonely at the

top?: Career success and personal relationships. *Journal of Communication*, 40(1), 9-23.

Böckerman, P., Bryson, A., & Ilmakunnas, P. (2012). Does high involvement management improve worker wellbeing?. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 84(2), 660-680.

Buhrmester, D., & Furman, W. (1987). The development of companionship and intimacy. *Child development*, 1101-1113.

Buunk, B. P., & Verhoeven, K. (1991). Companionship and support at work: A microanalysis of the stress-reducing features of social interaction. *Basic and Applied Social Psychology*, 12(3), 243-258.

Bywater, T., & Sharples, J. (2012). Effective evidence-based interventions for emotional well-being: Lessons for policy and practice. *Research Papers in Education*, 27(4), 389-408.

Cacioppo, J. T. & Patrick, W. (2008). *Loneliness: Human Nature and The Need for Social Connection*. New York, NY: *W.W.Norton & Company*.

Cacioppo, J. T., Norris, C. J., Decety, J., Monteleone, G., & Nusbaum, H. (2009). In the eye of the beholder: individual differences in perceived social isolation predict regional brain activation to social stimuli. *Journal of cognitive neuroscience*, 21(1), 83-92.

Carayon, P., & Zijlstra, F. (1999). Relationship between job control, work pressure and strain: Studies in the USA and in the Netherlands. *Work & Stress*, 13(1), 32-48.

Chadsey-Rusch, J., DeStefano, L., O'Reilly, M., Gonzalez, P., & Collet-Klingenberg, L. (1992). Assessing the loneliness of workers with mental retardation. *Mental Retardation*, 30(2), 85.

Corella, S. (2012). *Social Companionship Program for homebound older adults: A grant proposal project* (Doctoral dissertation, *California State University, Long Beach*).

Diener, E., Suh, E., Schaie, K., & Lawton, M. (1997). Subjective well-being and age: An international analysis. *Annual Review of Gerontology and Geriatrics*, 17, 304.

Drago, R., Wooden, M., & Black, D. (2009). Long work hours: volunteers and conscripts. *British Journal of Industrial Relations*, 47(3), 571-600

Ekwulugo, V. (2015). *An investigation into a group of inner and outer London secondary teachers' perceptions of their own wellbeing at work* (Doctoral dissertation, *Brunel University London*).

Erdil, O., & Ertosun, Ö. G. (2011). The relationship between social climate and loneliness in the workplace and effects on employee well-being. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 24, 505-525.

Ertosun, Ö. G., & Erdil, O. (2012). The effects of loneliness on employees' commitment and intention to leave. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 41, 469-476.

Fisher, J. W., Francis, L. J., & Johnson, P. (2002). The personal and social correlates of spiritual well-being among primary school teachers. *Pastoral*

*psychology*, 51(1), 3-11.

FISHER, J.W., 2008. Impacting teachers' and students' spiritual well-being. *Journal of Beliefs & Values: Studies in Religion & Education*, 29(3), pp. 253-261.

Galanki, E. (2004). Teachers and Loneliness: The Children's Perspective, *School Psychology International*, 25, 92-105.

Gilchrist, K., Brown, C., & Montarzino, A. (2015). Workplace settings and wellbeing: Greenspace use and views contribute to employee wellbeing at peri-urban business sites. *Landscape and Urban Planning*, 138, pp. 32-40.

Golden, J., Conroy, R. M., Bruce, I., Denihan, A., Greene, E., Kirby, M., & Lawlor, B. A. (2009). Loneliness, social support networks, mood and wellbeing in community-dwelling elderly. *International journal of geriatric psychiatry*, 24(7), 694-700.

Grebner, S., Semmer, N., Faso, L. L., Gut, S., Kälin, W., & Elfering, A. (2003). Working conditions, well-being, and job-related attitudes among call centre agents. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12(4), 341-365.

Greenhaus, J. H., Peng, A. C., & Allen, T. D. (2012). Relations of work identity, family identity, situational demands, and sex with employee work hours. *Journal of Vocational Behavior*, 80(1), 27-37.

Griffin, J. (2010). The lonely society? London: *The Mental Health Foundation*, pp 1-198.

Harter, J. K., Schmidt, F. L., & Keyes, C. L. (2003). Well-being in the workplace and its relationship to business outcomes: A review of the Gallup studies. *Flourishing: Positive psychology and the life well-lived*, 2, 205-224.

Hawkey, L. C., & Cacioppo, J. T. (2010). Loneliness matters: a theoretical and empirical review of consequences and mechanisms. *Annals of Behavioral Medicine*, 40(2), 218-227.

Ibrahim, Zirwatul Aida (2012). Psychosocial work environment, organizational justice and work family conflict as predictors of Malaysian worker wellbeing (*Doctoral dissertation, Victoria University*).

Kabakian-Khasholian, T., El-Nemer, A., & Bashour, H. (2015). Perceptions about labor companionship at public teaching hospitals in three Arab countries. *International Journal of Gynecology & Obstetrics*, 129(3), 223-226.

Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-307.

Kearns, A., Whitley, E., Tannahill, C., & Ellaway, A. (2015). Loneliness, social relations and health and well-being in deprived communities. *Psychology, health & medicine*, 20(3), 332-344.

Kim, S. H. (2014). Relationships among Perceived Working Hours, General Stress, Work Centrality, Job Control, Job Demands, and Work Condition Constraints (*Doctoral dissertation*).

Lee, J. H., & Goulias, K. G. (2017). Companionship and Time Investment in Social Fields at Different Life Cycle Stages: Implications for Activity and Travel Modeling and Simulation. *Research in Transportation Economics*.



- Love, P. E., Irani, Z., Standing, C., & Themistocleous, M. (2007). Influence of job demands, job control and social support on information systems professionals' psychological well being. *International Journal of Manpower*, 28(6), 513-528.
- Miles, L. (2014). The capabilities approach and worker wellbeing. *The Journal of Development Studies*, 50(8), 1043-1054.
- Miller, J., & Miller, J. (2016). The well-being and productivity link: a significant opportunity for research-into-practice. *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*, 3(3), 289-311.
- Morrison, R. (2004). Informal Relationships in the Workplace: Associations with Job Satisfaction, Organizational Commitment and Turnover Intentions. *New Zealand Journal of Psychology*, 33(3), 114-128.
- Ozcelik, H. & Barsade, S. (2011). Work Loneliness And Employee Performance, *Academy of Management Annual Meeting Proceedings (AMBPP)*: 01 August 2011, 1-6.
- parker, S. (2012). Satisfaction with work-life balance, job control and work engagement among call centre operators (Doctoral dissertation, University of Cape Town).
- Shirom, A., Nirel, N., & Vinokur, A. D. (2006). Overload, autonomy, and burnout as predictors of physicians' quality of care. *Journal of Occupational Health Psychology*, 11(4), 328-342. doi:10.1037/1076-8998.11.4.328
- Skeen, M. (2014). Love Me, Don't Leave Me: Overcoming Fear of Abandonment and Building Lasting, *Loving Relationships*. New Harbinger Publications, pp. 1- 194
- Steinburg, A., V. Sullivan, L. Montoya, (1999), 'Loneliness and Social Isolation in the Workforce for Deaf Individuals during the Transition Years: A Preliminary Investigation'. *J. of Appl. Rehabilitation Couns*, 30 (1), 22-30
- Stewart, F. (2005). Groups and capabilities. *Journal of human development*, 6(2), 185-204.
- Stoehr, M. (2017). Loneliness and Emotion Recognition: A *Dynamical Description* (Doctoral dissertation, Florida Atlantic University).
- Tilburg, T. V., Havens, B., De Jong Gierveld, J., (2002). 'Loneliness among Older Adults in the Netherlands, Italy, and Canada: A Multifaceted Comparison', *Canadian J. on Aging*, 23(2), pp.169 - 180.
- Tsumarieva, N. (2015). Influence of the emotional deprivation on the level of frustration in children of primary grades. *International Journal*, (1).
- Warr, P. Butcher, V. & Robertson, I. (2004). Activity and psychological well-being in older people. *Aging & Mental Health*, 8(2), 172-183.
- Weiss, R. S. (1973). Loneliness: The experience of emotional and social isolation. Cambridge: MIT Press, pp 1-336.
- White, A. M., Philogene, G. S., Fine, L., & Sinha, S. (2009). Social support and self-reported health status of older adults in the United States. *American journal of public health*, 99(10), 1872-1878.
- Wright SL, Burt CDB, Strongman KT., (2006), 'Loneliness in the Workplace: Construct Definition and Scale Development', *New Zealand J. of Psyc.*, 35(2), 59-68.
- Wright, S. L., (2005), 'Loneliness in the Workplace', *Doctor of Philosophy in Psychology*, Uni Of Canterbury.

---

Zhao, J., Liu, X., & Wang, M. (2015). Parent-child cohesion, friend companionship and left-behind children's emotional adaptation in rural China. *Child abuse & neglect*, 48, 190-199.