

ارائه الگو و شیوه‌های پردشدگی در محیط کار

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۰۹/۲۰

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۰۶/۱۲

حاجیه رجبی فرجاد^۱، صدیقه طوطیان اصفهانی^۲، محسن رضایی^۳

از صفحه ۱۹۹ تا ۲۲۰

چکیده

زمینه و هدف: یکی از متغیرهای مهم سازمانی، پردشدگی کارکنان از سوی افراد و گروه‌های کاری است که بر رفتار سازمانی و عملکرد شغلی آنان تأثیر دارد. هدف از انجام این پژوهش ارائه الگو و شیوه‌های پردشدگی در محیط کار بوده است.

روش‌شناسی: این پژوهش به روش کیفی از نوع تم است. جامعه آماری مدیران و متخصصان شرکت نفت که به روش نمونه‌گیری گلوله برفی بر اساس اشباع نظری ۱۴ نفر از خبرگان انتخاب شد. روش گردآوری داده‌ها کتابخانه‌ای و میدانی است و ابزار گردآوری مصاحبه عمیق بود و بر این اساس کدگذاری باز، محوری و انتخابی انجام شد. تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار Max انجام گرفت.

یافته‌ها: بعد از کدگذاری، ۱۹ مقوله از داده‌های کیفی پدیدار شدند و در نهایت بی‌خبر گذاشتن از اطلاعات، عدم ورود به جلسات، عدم سلامتی جسمانی، روحی، روانی و اخلاقی، مسائل شخصی بین همکاران، عدم ارجاع کار، بازدهی پایین، عدم علاقه و انگیزه به کار، عدم اجرای مسئولیت‌های محوله، کم‌کاری، بی‌علاقگی و بی‌انگیزه‌ای به‌عنوان شاخص‌های پردشدگی مشخص شدند.

نتیجه‌گیری: نتایج پژوهش نشان داده است که شیوه‌های پردشدگی در محیط کار به‌صورت شیوه پردشدگی توسط سرپرستان، همکاران و زبان محاوره است.

واژه‌های کلیدی: پردشدگی، محیط کار، شرکت نفت.

۱- دانشیار گروه مدیریت منابع انسانی، دانشگاه علوم انتظامی امین، تهران، ایران. نویسنده مسئول (رایانامه: hajieh_rajabi@yahoo.com)

۲- دانشیار گروه مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد، واحد تهران غرب، تهران، ایران. (رایانامه: tootian_ir@yahoo.com)

۳- عضو هیئت علمی دانشگاه علوم انتظامی امین. (رایانامه: mohsenrezaee3492@gmail.com)

مقدمه

از دیرباز تاکنون توجه به انسان در دنیای سازمان و مدیریت همواره مورد توجه صاحب‌نظران مدیریت و رهبری بوده است. این توجه روزبه‌روز افزایش یافته تا جایی که امروز در آغاز هزاره سوم نیروی انسانی را متشریان اول سازمان نام نهاده‌اند. به دیگر سخن، در عصر جدید ضرورت پاسخ‌گویی به نیازهای اساسی کارکنان در اولویت اول قرار می‌گیرد. زیرا این اقدام نیل به اهداف، رسالت و مأموریت‌های سازمانی را تسهیل خواهد کرد.

نزدیک به دو دهه است که مطالعات مختلفی در خصوص بهداشت محیط کار در حال انجام است. سوءرفتار در محیط کار قسمت زیادی از این مطالعات را به خود اختصاص داده است تا جایی که نتایج این پژوهش‌ها اطلاعات زیادی در مورد عوامل مسبب و هم‌چنین پیامد رفتارهای منفی در محیط کار در اختیار پژوهش‌گران قرار داده است. یکی از این رفتارهای منفی در محیط کار، طردشدگی در محیط کار است. چنین احساسی در فرد می‌تواند از سوی همکاران، مدیران یا به‌دلیل استفاده از زبان محاوره‌ای که شخص قادر به فهم آن نیست، ایجاد شود. طردشدگی در محیط کار به‌عنوان درجه‌ای که شخص احساس می‌کند توسط دیگران (مدیر یا همکار) در محیط کار نادیده گرفته شده است تعریف می‌شود (هیتلان و نئول^۱، ۲۰۰۹). موضوع اصلی طردشدگی از توجه به رفتار منفی بین فردی نشأت می‌گیرد و درکانون توجه پژوهش‌های سازمانی قرار گرفته است (زوا^۲ و همکاران، ۲۰۱۶). طردشدگی بر نگرش‌ها و رفتارهای کارکنان، رضایت شغلی، تعهد سازمانی، عملکرد شغلی، رفاه تأثیر منفی می‌گذارد (فریس^۳، ۲۰۰۸). کارمندان طرد شده احتمال دارد ناراحتی، اضطراب و افسردگی روان‌شناختی را تجربه کنند (فریس و همکاران، ۲۰۰۸)؛ آن‌ها هم‌چنین رفتارهای مثل عدم مشارکت، رفتار کاری ضد تولید دارند و ضعیف‌تر از همکاران خود عملکرد دارند و در نهایت رضایت کم‌تری در شغلشان دارند (لئون^۴ و همکاران، ۲۰۱۱). وقتی کارمند از طردشدگی رنج می‌برد، به تدریج احساسات منفی را بروز خواهد داد. این

1- Hitlan & Noel

2 - Zhao

3 - Balliet and Ferris

4 - Leung

احساسات منفی باور او را به رابطه متقابل تخریب خواهد کرد و اعتماد او به سازمان را کم خواهد کرد (ویلیامز^۱). از این رو پردشدگی در محیط کار باور کارمند به اعتماد دو طرفه و رابطه متقابل را فلج می‌کند (هیتلان و اسپچمن^۲، ۲۰۰۶). پردشدگی می‌تواند به سلامت جسمی و روانی، آسیب رساندن به شغل و تعهد سازمانی، مهار رفتارهای شهروندی سازمانی، و کاهش عملکرد خدمات آسیب برساند. اخیراً، پژوهش‌گران بر روی تأثیر پردشدگی در رفتار فردی بر روی رفتارهای بین فردی تمرکز کرده‌اند (زوا و همکاران^۳، ۲۰۱۶).

بیان مسئله: با تأثیر رو به افزایش پردشدگی در محل کار بر رفتار سازمانی، پردشدگی در محل کار به دل مشغولی سازمان‌ها از جمله شرکت نفت تبدیل شده است. برخی از کارهای پژوهشی، طرد کارمندان را مورد بررسی قرار داده‌اند. فریس^۴ و همکارانش (۲۰۱۵) نظریه‌پردازی کردند و دریافتند که کارمندان طرد شده عزت نفس پائین‌تری نشان می‌دهند و برای سازگار بودن با دیدگاه‌های فردی معیوب‌شان، کم‌تر وارد رفتار شهروندی می‌شوند. لئونگ^۵ و همکاران (۲۰۱۱) اعلام کردند که کارمندان طرد شده در رفتار شهروندی کم‌تر وارد می‌شوند و این امر منجر به سطح پائین‌تری از تعهد در کار می‌شود و طرد شدن، منابع نظارتی کارمندان را تحلیل می‌برد. پژوهش جدیدی که بر اساس دیدگاه هویت اجتماعی است، نشان می‌دهد که طرد شدگی در محل کار، رفتار افراد را از طریق متزلزل کردن هویت کارمندان با سازمان کاهش را می‌دهد (وو^۶ و همکاران، ۲۰۱۱، ص ۳۹). بررسی نظرات مدیران و کارکنان شرکت نفت نشان می‌دهد که کارکنان سازمان علی‌رغم تلاش رهبری سازمان در ارتقای ارزش وجودی نیروی انسانی، هنوز نتوانسته است کارکنان را به سمت تلاش بیشتر و افزایش احساس مسئولیت اجتماعی پیش ببرد. از این رو، به نظر می‌رسد که کارکنان سازمان به نوعی دچار پردشدگی در محل کار را تجربه می‌کنند. بر این اساس، با توجه به این که پردشدگی در محل کار که به ادراک فرد از نادیده شدن یا کنار گذاشته شدن فرد در محل کار مربوط می‌شود. پردشدگی در محیط کار نوعی محرومیت اجتماعی در شرکت

1 - Williams

2 - Schepman

3 - Zhao et al

4 - Ferris

5- Leung and colleagues

6- Wu

نفت نشان می‌دهد. از جمله رفتارهای منزوی در محل کار شامل بی‌توجهی به فردی می‌شود که به عمد آن را نادیده می‌گیرند، خودداری از دادن اطلاعات مورد نیاز، پرهیز از خوش‌آمدگویی به کسی؛ همان‌طور که چانگ و یانگ^۱ (۲۰۱۷) تأکید می‌کنند، محل کار در حال حاضر تبدیل به یک زمینه اجتماعی است که در آن طردشدگی رخ می‌دهد. بنابراین در این پژوهش به دنبال ارائه الگو و شیوه‌های طردشدگی در محیط کار در شرکت نفت بوده‌ایم.

مبانی نظری: محروم شدن، نادیده گرفته شدن و مورد بی‌توجهی واقع شدن به‌وسیله افراد و گروه‌ها، تجربه‌ای مشترک در زمینه‌های اجتماعی مختلف از جمله محیط کار است که به آن طردشدگی می‌گویند (ویلیامز^۲، ۱۹۹۷). طردشدن و نادیده گرفته شدن می‌تواند در همه جا وجود داشته باشد. بررسی متون انسان‌شناسی، رفتارشناسی و روان‌شناختی اجتماعی نشان می‌دهد که طردشدگی در بسیاری از گروه‌ها وجود دارد؛ از جمله: کودکان و بزرگسالان؛ در قبایل بدوی و جوامع صنعتی مدرن؛ به‌عنوان یک روش رسمی از توبیخ در میان ملت‌ها، نهادها و سازمان‌ها و به‌عنوان یک واکنش غیررسمی ضروری در زمین‌های بازی و ... (زاردو^۳، ۲۰۰۴). در ابتدا شفاف‌سازی مفهوم واژه طردشدگی ضروری است، زیرا مفاهیم مشابهی وجود دارند که بر رفتارهایی با عنوان طردشدگی دلالت دارند (جدول شماره یک).

جدول شماره ۱: تعریف طردشدگی و مفاهیم مشابه

نویسنده	سال	مفهوم	تعریف
وو ^۴ و همکاران	۲۰۱۱	محرومیت اجتماعی	قراردادن فرد در موقعیتی که تنها باشد و یا برقراری ارتباط اجتماعی برایش ممنوع باشد.
اندرسون ^۵ و همکاران همکاران	۲۰۰۹	گریز سازمانی	حذف نظام‌مند فردی که زمانی عضو گروهی بوده است.
دوتان ^۶ و همکاران	۲۰۰۹	طردشدگی زبانی	موقعیتی است که در آن دو یا تعداد بیش‌تری از افراد به زبانی صحبت می‌کنند که افراد پیرامون قادر به درک آن نیستند.
فریس ^۷ و همکاران	۲۰۰۸	طردشدگی	احساس فرد نسبت به این‌که توسط دیگران نادیده گرفته شده

1- Chung and Yang

2 - williams

3 - Zadro

4 - Wu

5- Anderson

6 - Dotan

7 - Ferris

تعریف	مفهوم	سال	نویسنده
یا مورد چشم‌پوشی قرار شده است.			
نادیده گرفتن هدفمند فردی توسط سایرین.	پردشدگی	۲۰۰۱	سامر ^۱ و همکاران
هر گونه فعالیت یا فعالیت‌های نادیده گرفتن یا محروم‌سازی فرد یا گروهی به وسیله فرد یا گروهی دیگر.	پردشدگی	۲۰۰۱	ویلیامز ^۲
پردشدگی نوع مشخصی از رفتار تضعیف سازمانی است که ممکن است فرد به شکل اقدامات مستقیم (مانند توهین کلامی) یا رفتارهای بازدارنده (مانند عدم امکان دسترسی به اطلاعات مهم) با آن مواجه شود.	پردشدگی	۲۰۰۲	دافی ^۳ و همکاران

منبع: (توکلی و همکاران، ۱۳۹۳، ص ۱۸)

عکس‌العمل افراد نسبت به پردشدگی. عکس‌العمل افراد نسبت به پدیده پردشدگی را می‌توان در سه مرحله توصیف کرد:

- **مرحله اول.** در این مرحله فرد نسبت به نادیده‌گرفته‌شدن و محروم‌ماندن از توجه، آگاهی پیدا کرده و احساس تهدید می‌کند. نخستین واکنش به این عمل جریحه‌دار شدن احساسات فرد و شکل‌گیری نوعی تنفر در او است که میزان این احساسات با توجه به تفاوت‌های فردی و موقعیتی، متفاوت خواهد بود (توکلی و همکاران، ۱۳۹۳، ص ۱۹).
- **مرحله دوم.** در این مرحله افراد با توجه به تفاوت‌های فردی و محیطی‌شان با این موضوع برخورد می‌کنند. این مرحله پاسخی از جانب شخص به ارزیابی شناختی محیط، منشأ پردشدگی و دلیل آن است. این واکنش تلاشی است برای ارضای نیازهایی که مورد تهدید واقع شده‌اند. چنان‌چه نیازهای ارتباطی مانند نیاز به تعلق و عزت نفس خدشه‌دار شده باشند، فرد پردشده به دنبال ارضای این نیازها با تفکر، احساس و رفتار مثبت اجتماعی خواهد بود؛ اما چنان‌چه نیاز به حضور معنادار و کنترل مورد تهدید واقع شده باشد، فرد احساس کارآمدی و معنادار بودن حضورش را از دست می‌دهد و برای تأمین آن ممکن است به رفتارهایی ضدا اجتماعی، خشونت بار و محرک دست بزند (توکلی و همکاران، ۱۳۹۳، ص ۱۹).

1 - Sommer

2 - Williams

3 - Duffy

● **مرحله سوم.** این مرحله مربوط به اثرات بلندمدت این پدیده است. افرادی که به صورت مکرر و یا طولانی با طردشدگی مواجه شده‌اند، توان خود را برای مواجهه با این مسئله از دست می‌دهند و احساس درماندگی، از خود بیگانگی و ناامیدی، افکار، احساس و عمل آن‌ها را فرا می‌گیرد (ویلیامز و زاردو^۱، ۲۰۰۵).

هدف طردشدگی. طرد کردن را می‌توان به دو نوع هدفمند و بدون هدف تقسیم کرد.

● **طردشدگی هدفمند.** زمانی اتفاق می‌افتد که فرد آگاهانه و با میل خود از مشارکت با دیگران اجتناب می‌کند. این رفتار با هدف خدشه‌دار کردن اهداف و یا حفظ منافع خود یا گروه صورت می‌گیرد؛ به این معنی که ممکن است افراد از فرد یا گروهی دوری کنند، زیرا ارتباط با آن‌ها را برای خودشان مضر می‌دانند؛ علاوه بر این گروهی برای داشتن عملکرد بهتر، ممکن است افراد خاصی را طرد کند (وسلمن^۲ و همکاران، ۲۰۱۲). شناخته‌شده‌ترین نوع طردشدگی هدفمند، رفتارهایی خاموش است. رفتارهای خاموش معمولاً به‌منظور تنبیه یا تلافی کردن رخ می‌دهد (ویلیامز، ۱۹۹۷).

● **طردشدگی بدون هدف.** این نوع از طردشدگی زمانی اتفاق می‌افتد که افراد نسبت به خارج کردن دیگران از توجه و تعامل اجتماعی، آگاه نباشند و معمول‌ترین نوع آن است. به‌عنوان مثال ممکن است گروهی بارها فراموش کنند که یکی از همکاران را به دلیل موقعیت مکانی یا جدیدالورود بودنش در برنامه ناهار همراهی کنند. همان‌طور که مشخص است هیچ هدفی برای این عمل وجود ندارد؛ هم‌چنین ممکن است، افراد سهواً اقدام به طرد دیگران کنند؛ زیرا تعبیر نادرستی نسبت به هنجارهای اجتماعی محیط خود دارند. در واقع افراد بر اساس هنجارهای نانوشته و ناگفته‌ای رفتار می‌کنند که تعیین می‌کند در محیط‌های مختلف به چه افرادی باید توجه نمود و از چه افرادی باید چشم‌پوشی کرد؛ بنابراین هنجارهای محیط کار مشخص می‌کند توجه و یا بی‌توجهی به چه افرادی برای آنها قابل قبول است. به‌عنوان مثال فردی که در حال تعمیر وسیله

1 - Williams & Zardo

2 - Wesselmann

اتاقی است که اعضای هیئت مدیره در حال مذاکره هستند، ممکن است مورد چشم‌پوشی قرار گیرد؛ اما در این حالت فردی احساس پردشدگی نخواهد کرد. در صورتی که کلیه افراد فهم یکسانی از این هنجارها داشته باشند، احتمال رخدادن پردشدگی کاهش می‌یابد؛ اما چنانچه توافقی نسبت به این قانون‌ها وجود نداشته باشد، پردشدگی روی می‌دهد (سامر و همکاران، ۲۰۰۷).

شرایط سازمانی پردشدگی. دو عامل سازمانی را می‌توان به‌عنوان زمینه‌های پردشدگی هدفمند برشمرد: هزینه اندک به‌کارگیری این روش و سازوکارهای محدودی که می‌تواند کارکردی مشابه پردشدگی داشته باشد. در واقع پردشدگی هدفمند در محیط‌هایی که به‌کارگیری آن هزینه کمتری داشته باشد بیش‌تر اتفاق می‌افتد. پژوهش‌ها نشان می‌دهند که پردشدگی می‌تواند منجر به احساسات دردناکی همچون احساس گناه، اضطراب و غیره شود (سامر^۱ و همکاران، ۲۰۰۱). عوامل سازمانی که منجر به کاهش این احساسات ناخوشایند گردند، می‌توانند باعث گسترش بیش‌تر پردشدگی هدفمند در سازمان شوند. یکی از این عوامل آن است که پردشدگی توسط دو یا چند همکار تجربه شود. هزینه پردشدگی زمانی که برای گروهی از افراد روی دهد نسبت به زمانی که تنها برای یک نفر اتفاق بیفتد، کاهش می‌یابد؛ همچنین در شرایطی که وابستگی بین وظایف کاری کم باشد میزان ارتباطات افراد با یکدیگر کاهش می‌یابد و در نتیجه از هزینه روانی بی‌توجهی به افراد کاسته می‌شود. در محیط‌های سازمانی که سازوکارهای محدودی برای حل تعارض‌ها و یا کنترل افراد وجود داشته باشد احتمال بروز تجربه پردشدگی افزایش می‌یابد. یکی از عواملی که باعث محدودشدن سازوکارها می‌شود، فرهنگ سازمانی است.

پیامدهای پردشدگی. از جمله آثار پردشدگی، آثار عملی و عینی آن است که به معنای از دست داد منابع، ارتباطات و اطلاعاتی است که مرتبط با وظایف کاری هستند و فرد پردشده از آن‌ها محروم می‌ماند. این تأثیر، مستقل از تأثیرات پردشدگی بر افراد است. پیامدهای پردشدگی از دیدگاه برخی پژوهش‌گران در جدول شماره دو ارائه شده است:

جدول شماره ۲: پیامدهای طردشدگی در محیط کار

پیامدهای طردشدگی	پژوهش گر و سال
نایدا و همکاران، ۲۰۰۷	اصلاح رفتارهای نامطلوب
زادرو و همکاران، ۲۰۰۶	علاقه برای پیوستن به گروه‌های جدید حتی غیرمعمول
گوورکرک و همکاران، ۲۰۰۵	تقلید رفتارهای شهروندان خوب سازمانی
لاگین و چارتند، ۲۰۰۵	تقلید ناخودگاه رفتارهای اعضای گروه
مانر و همکاران، ۲۰۰۷	تلاش در جهت کسب تایید دیگران
ایسنبرگز، ۲۰۱۲	بیماری‌های جسمانی مانند مشکلات گوارشی و سردرد
ویلیامز، ۲۰۱۱	خطرات احساسی، شناختی و انگیزشی برای فرد طردشده
ویلیامز، ۲۰۱۱	بروز عکس‌العمل‌های رفتاری مخرب برای جلب توجه و کسب کنترل

منبع: (توکلی و همکاران، ۱۳۹۳، ص ۲۲)

پیشینه پژوهش: سرآسیابی (۱۳۹۶) در پژوهشی به بررسی تأثیر طرد شدگی در محیط کار بر صدای کارکنان در شرکت آب و فاضلاب شهر یزد پرداخت. نتایج پژوهش نشان داد که طردشدگی در محل کار و ابعاد آن بر صدای کارکنان تأثیر دارند. خواجه‌پور و همکاران (۱۳۹۶) در پژوهشی، تأثیر طردشدگی در محیط کار با عملکرد شغلی، رفتار شهروندی سازمانی و قصد ترک شغل؛ نقش میانجی‌گر خشنودی شغلی را در شرکت آب و نیروی شهر گتوند و شرکت‌های همکار بررسی کردند. یافته‌های پژوهش نشان داد طردشدگی در محیط کار بر خشنودی شغلی، عملکرد شغلی، رفتار شهروندی سازمانی و قصد ترک شغل، اثر خشنودی شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی و قصد ترک شغل و اثر غیرمستقیم طردشدگی در محیط کار بر رفتار شهروندی سازمانی و قصد ترک شغل از طریق خشنودی شغلی موثر بوده است. نتایج پژوهش ملانوری و ثنایی (۱۳۹۵) که بین ادراک طردشدگی در محیط کار (طرد از سوی سرپرست) و رفتار انحرافی کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین، بشلیده و همکاران (۱۳۹۴) در پژوهشی نشان دادند که طردشدگی در محیط کار رابطه مثبت و معنادار با فرسودگی شغلی و رابطه منفی و معنادار با خشنودی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی دارد. به‌علاوه آن، نتایج حاکی از نقش تعدیل‌گر سرمایه روان‌شناختی در این روابط بوده است و در نهایت رابطه بین طردشدگی در محیط کار با فرسودگی شغلی زمانی قوی‌تر است که سرمایه روان‌شناختی پایین باشد. همچنین، رابطه بین طردشدگی در محیط کار با خشنودی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی زمانی قوی‌تر است که سرمایه

روان‌شناختی بالا باشد. نتایج مطالعات زوآ و همکاران (۲۰۱۶) حاکی از آن است که زمانی‌که باورهای منفی و جدایی اخلاقی بالا باشد، طرد شدن در محل کار با پنهان‌سازی دانش ارتباط مثبت دارد (زوآ و همکاران، ۲۰۱۶). یافته‌های یانگ و وی^۱ (۲۰۱۸) نشان داد که رهبری اخلاقی بر رفتار شهروندی سازمانی کارمندان اثر مثبت دارد؛ تعهد سازمانی، بر رابطه بین رهبری اخلاقی و رفتار شهروندی سازمانی کارمندان نقش میانجی دارد. علاوه بر این، تأثیر رهبری اخلاقی بر رفتار شهروندی سازمانی کارمندان به شکل مستقیم و غیر مستقیم (از طریق تعهد سازمانی) از پردشدگی محیط کار اثر می‌پذیرد (یانگ و وی، ۲۰۱۸). هارتس و همکاران (۲۰۱۹) در پژوهش خود نشان دادند که سلامت روان نیروی کار می‌تواند نتایج واقعی و مثبتی را برای کسب و کار ایجاد کند. رویدادهایی که بر اعتماد به نفس کارکنان تأثیر می‌گذارد می‌توانند به‌طور مستقیم یا غیرمستقیم بر کیفیت خدمات ارائه شده خود تأثیر بگذارند. هم‌چنین پردشدگی در محل کار بر اعتماد به نفس تأثیر منفی دارد. هم‌چنین یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان به‌عنوان یک نظارت‌کننده عمل می‌کند که تأثیر منفی پردشدگی در محیط کار بر اعتماد به نفس را تضعیف می‌کند (هارتس^۲ و همکاران، ۲۰۱۹).

با توجه به این که پردشدگی در محیط کار با متغیرهای دیگر بررسی شده است. در این پژوهش بیش‌تر به شیوه‌های پردشدگی در محیط کار اشاره شده است که به دانش موجود در رابطه با رفتار افراد و عملکردشان در سازمان می‌افزاید و به درک بهتر پردشدگی در محیط کار کمک می‌کند و هم‌چنین در جامعه مورد مطالعه از جنبه‌های جدید بودن و نوآوری بودن برخوردار است.

روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش به روش کیفی از نوع تم بوده است. جامعه آماری مدیران و متخصصان نفت بوده است که در حوزه مدیریت منابع انسانی و رفتاری از اطلاعات بالایی برخوردار بودند. روش نمونه‌گیری گلوله برفی بر اساس اشباع نظری ۱۴ نفر از خبرگان انتخاب

1 - Yang & Wei

2 - Huertas et al

شد. روش گردآوری داده‌ها کتابخانه‌ای و میدانی بوده است ابزار گردآوری داده‌ها در این پژوهش مصاحبه‌های عمیق بود که گاه به‌منظور به اشتراک‌گذاری یافته‌های مقدماتی تکمیل، اصلاح و جرج و تعدیل داده‌ها تکرار می‌شدند. از مشارکت‌کنندگان درباره مشاهدات آن‌ها از مصادیق انحراف خلاق در سازمان و تحلیل آن‌ها از علل و عوامل اثرگذار در بروز این رفتارها و پیامدهای آن‌ها سؤال می‌شد. هم‌زمان با گردآوری داده‌ها کدگذاری آن‌ها نیز انجام گرفت با توجه به موارد ذکر شده و این‌که داده‌های جمع‌آوری شده در فرمت مصاحبه که با فرایند تطبیق مستمر به نقطه اشباع نظری رسیده است. کدگذاری مصاحبه‌های جمع‌آوری شده را با تعریف ویژگی‌ها و ابعاد آن و نمودارهای توصیف‌کننده این ویژگی‌ها شروع شده است. بنابراین، در گام اول واحدهای معنایی شناسایی شد و انتخاب واحدهای معنایی به تأیید خبرگان رسید، که در جدول شماره سه قابل رؤیت است. هم‌چنین تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار Max انجام گرفت.

جدول شماره ۳: واحدهای معنایی اولیه حاصل از پاسخ‌های مصاحبه‌شوندگان

واحد معنایی
• بی‌خبر گذاشتن از اطلاعات
• به روز نبودن در علوم مربوط به کار
• دانش و توانایی بالا
• دانش و تخصص نداشتن و تجربه کافی در کار
• عدم ورود به جلسات
• عدم شرکت دادن یا عدم مشارکت دادن در تصمیم‌گیری‌ها
• عدم سلامتی جسمانی، روحی، روانی و اخلاقی
• نداشتن سلامتی جسمانی و روانی و اخلاقی
• تأثیرگذارترین همان نداشتن سلامت جسمانی، روانی و اخلاقی
• مسائل شخصی بین همکاران
• عدم مباحثات غیرکاری
• دخالت در امور غیر مرتبط کاری
• عدم ارجاع کار
• نسپردن کارهای مهم به شخص مورد نظر
• عدم ارجاع کار یا کار مرتبط با تخصص
• نداشتن توانایی در اجرای مسئولیت
• بازدهی پایین
• عدم بهره‌برداری از قابلیت‌های فردی

واحد معنایی

- عدم توجه به قابلیت‌ها
- عدم علاقه به کار
- عدم انگیزه به کار نداشتن همکاران و سرپرست متناسب با روحیات فرد
- مسائل شخصی در نزد همکاران
- عدم توجه، عدم رسیدگی به درخواست‌های ارسالی
- پاسخ منفی به پیشنهادات ارسالی
- عدم استقبال همکاران از شخص در مراودات کار
- تعامل ناکافی
- سوءتفاهم
- عدم آگاهی عموماً منجر به طرد افراد از هم می‌شود
- عدم توجه به حضور افراد
- عدم ایجاد رابطه کار
- عدم توجه به حضور افراد
- عدم مخاطب قرار دادن شخص
- تک نفری بودن در سیستم از مهم‌ترین عوامل طرد از سوی همکاران می‌باشد
- عدم همکاری با سایر همکاران
- عدم دعوت فرد طرد شده به جمع‌های دوستانه همکاران بیرون سازمان یا درون سازمان
- عدم تشریک مساعی در کارهای گروهی همکاران
- عدم ارائه اطلاعات از سوی همکاران
- مهیا نبودن ابزار کار جهت امور محوله
- عدم شرکت دادن در جلسات و تصمیم‌گیری‌ها
- عدم مشارکت دادن در تصمیم‌گیری‌ها و جلسات
- عدم ارائه کار و اتلاف وقت
- به کار بستن به کار خودش می‌تواند زمینه طرد از سوی سرپرست را به همراه داشته باشد
- عدم حفظ احترام و حریم و جایگاه‌ها
- عدم رفتار مناسب از سوی سرپرست مربوطه و مدیران دیگر در جلسات
- عدم توجه به درخواست‌های ارسالی به سرپرست مربوطه
- عدم پاسخ به درخواست کارمند
- عدم پرداخت حقوق و مزایای مکفی
- عدم صدور مجوز برای پرداخت پاداش، کارانه و ...
- در نهایت احتمال برکناری از سمت سازمانی به رتبه‌های پایین‌تر
- عدم تأیید کارهای جاری محوله
- اعتماد به شایعات

واحد معنایی
• عدم سیستم مناسب اندازه‌گیری کارایی و کارآمدی کارکنان
• عدم اهمیت به مسائل و مشکلات کاری
• عدم توجه به معضلات شخصی
• رفتارهای نامتعارف در روابط کار
• عدم اهمیت به خواسته‌های فردی و سازمانی فرد طرد شده
• نادیده گرفتن عملکرد زیر مجموعه (پرسنل)
• ارائه طریق ناصحیح که منجر به عدم نتیجه شود
• در محیط کار تکلم به زبان فارسی الزامی است
• معمولاً در جایگاه کار باید به زبان فارسی صحبت کرد جز مواقعی که کارشناسان خارجی مشغول به کار در پروژه‌ها هستند
• صحبت کردن با زبان دیگر
• استفاده از زبان‌های غیررسمی
• آشنا نبودن با زبان محاوره باعث مبهم بودن پاره‌ای مسائل می‌شود
• گاهی ممکن است که زبان محاوره استفاده شده، عیناً منطبق بر سازمان باشد. گاهی نیز ممکن است متفاوت باشد. در بعضی اوقات انطباق با زبان محاوره مفید و در بعضی اوقات غیر مفید است. بستگی به سمت سازمانی شخص، تأثیرگذاری بر سرنوشت همکاران، نوع خدمات سازمان دارد
• عدم توانایی اجرایی مسئولیت‌های محوله
• عدم توانایی اجرایی مسئولیت‌های محوله در زمان و قرار از قبل تعیین شده
• کم‌کاری و بی‌علاقگی و بی‌انگیزه

یافته‌های پژوهش

بعد از کدگذاری واحدهای معنایی و رسیدن به حد اشباع (زمانی که از تحلیل متن یا مصاحبه‌های جدید، مقولات یا کدهای جدیدی به دست نیاید)، بر اساس مشابهت کدها به یکدیگر مقوله‌بندی شدند و در نهایت ۲۰ مقوله از داده‌های کیفی پدیدار شدند. در نهایت مؤلفه‌های پردازش‌دگی به دست آمد که آن را به شرح جدول شماره چهار می‌توان مشاهده کرد. این جدول حاصل کدگذاری باز محوری و گزینشی است که با نظر خبرگان و نیز ادبیات تحقیق انجام شده است.

جدول شماره ۴: مؤلفه‌های شناسایی شده

کدگذاری انتخابی	کدگذاری محوری	کدگذاری باز
		بی‌خبر گذاشتن از اطلاعات
	بی‌خبر گذاشتن از اطلاعات	به روز نبودن در علوم مربوط به کار
		عدم دانش و توانایی بالا
		دانش و تخصص نداشتن و تجربه کافی در کار
	عدم ورود به جلسات	عدم شرکت دادن یا عدم مشارکت دادن در تصمیم‌گیری‌ها
	عدم سلامتی جسمانی، روحی، روانی و اخلاقی	عدم سلامتی جسمانی، روحی، روانی و اخلاقی
	روانی و اخلاقی	نداشتن سلامتی جسمانی و روانی و اخلاقی
		تأثیرگذارترین همان نداشتن سلامت جسمانی، روانی و اخلاقی
	مسائل شخصی بین همکاران	مسائل شخصی بین همکاران
		عدم مباحثات غیرکاری
		دخالت در امور غیرمرتبط کاری
شاخص‌های پردشدگی	عدم ارجاع کار	عدم ارجاع کار
		نسپردن کارهای مهم به شخص مورد نظر
	عدم ارجاع کار	عدم ارجاع کار یا کار مرتبط با تخصص
		عدم ارجاع کار
		عدم ارجاع کار به فرد طرد شده
	بازدهی پایین	بازدهی پای
		عدم بهره‌برداری از قابلیت‌های فرد
		عدم توجه به قابلیت‌ها
	عدم علاقه و انگیزه به کار	عدم علاقه به کار
		عدم انگیزه به کار نداشتن همکاران و سرپرست متناسب با روحیات فرد
	عدم اجرای مسئولیت‌های محوله	عدم توانایی اجرایی مسئولیت‌های محوله
	عدم اجرای مسئولیت‌های محوله	عدم توانایی اجرایی مسئولیت‌های محوله در زمان و قرار از قبل تعیین شده
	کم‌کاری و بی‌علاقگی و بی‌انگیزه‌ای	کم‌کاری و بی‌علاقگی و بی‌انگیزه‌ای
	عدم رسیدگی به درخواست‌های ارسالی	عدم توجه، عدم رسیدگی به درخواست‌های ارسالی
		پاسخ منفی به پیشنهادهای ارسالی
		عدم استقبال همکاران از شخص در مراودات کاری
		تعامل ناکافی
از سوی همکاران	تعامل ناکافی	سوء تفاهم
شیوه‌های طرد		عدم آگاهی عموماً منجر به طرد افراد از هم می‌شود
		عدم توجه به حضور افراد
		عدم ایجاد رابطه کاری
		عدم توجه به حضور افراد

کدگذاری انتخابی	کدگذاری محوری	کدگذاری باز
		عدم مخاطب قرار دادن شخص
		تک نفری بودن در سیستم از مهم‌ترین عوامل طرد از سوی همکاران است
		عدم همکاری با سایر همکاران
		عدم دعوت فرد طرد شده به جمع‌های دوستانه همکاران بیرون سازمان یا درون سازمان
		عدم تشریک مساعی در کارهای گروهی همکاران
	مهیا نکردن ابزار کار	عدم ارائه اطلاعات از سوی همکاران
		مهیا نبودن ابزار کار جهت امور محولی
		عدم شرکت دادن در جلسات و تصمیم‌گیری‌ها
	عدم شرکت دادن در جلسات و تصمیم‌گیری‌ها	عدم مشارکت دادن در تصمیم‌گیری‌ها و جلسات
		عدم ارائه کار و ائتلاف وقت
		به کار بستن به کار خودش می‌تواند زمینه طرد از سوی سرپرست را به همراه داشته باشد
		عدم حفظ احترام و حریم و جایگاه‌ها
	عدم حفظ احترام و حریم و جایگاه‌ها	عدم رفتار مناسب از سوی سرپرست مربوطه و مدیران دیگر در جلسات
		عدم توجه به درخواست‌های ارسال شده به سرپرست مربوطه
		عدم پاسخ به درخواست کارمند
		عدم پرداخت حقوق و مزایای مکفی
از سوی سرپرست	عدم پرداخت حقوق و مزایای مکفی	عدم صدور مجوز برای پرداخت پاداش، کارانه و ...
	مزایای مکفی	در نهایت احتمال برکناری از سمت سازمانی به رتبه‌های پایین‌تر
	تنزل جایگاه یا رتبه	عدم تأیید کارهای جاری محوله
		اعتماد به شایعات
		عدم سیستم مناسب اندازه‌گیری کارایی و کارآمدی کارکنان
		عدم اهمیت به مسائل و مشکلات کاری
	رفتارهای نامتعارف در روابط کاری	عدم توجه به معضلات شخصی
		رفتارهای نامتعارف در روابط کاری
		عدم اهمیت به خواسته‌های فردی و سازمانی فرد طرد شده
		نادیده گرفتن عملکرد زیر مجموعه (پرسنل)
		ارائه طریق ناصحیح که منجر به عدم نتیجه شود
		در محیط کار تکلم به زبان فارسی الزامی است
	الزامی بودن تکلم به زبان فارسی	زبان فارسی الزامی است
	زبان محاوره	معمولاً در جایگاه کار باید به زبان فارسی صحبت کرد
		عدم استفاده از زبان‌های غیررسمی
	آشنا نبودن با زبان محاوره باعث مبهم بودن پاره‌ای مسائل می‌شود	آشنا نبودن با زبان محاوره
	محواره	گاهی ممکن است که زبان محاوره استفاده شده، عیناً منطبق بر سازمان

کدگذاری انتخابی	کدگذاری محوری	کدگذاری باز
		باشد. گاهی نیز ممکن است متفاوت باشد. در بعضی اوقات انطباق با زبان محاوره مفید و در بعضی اوقات غیر مفید است.

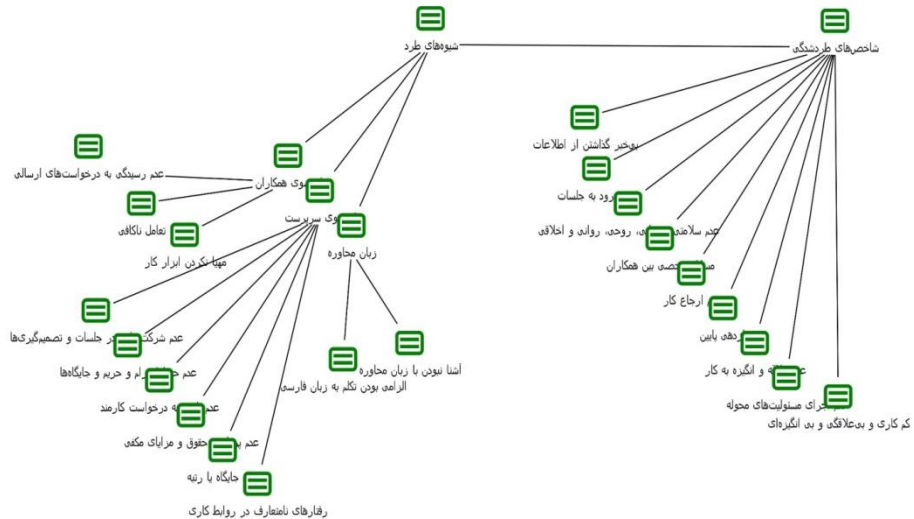
بعد از انجام تحلیل محتوای کیفی نوزده‌گانه زیر مقوله کشف شد که روی هم‌رفته تشکیل مؤلفه‌های شیوه‌های طرد و شاخص‌های پردشدگی را دادند.

جدول شماره ۵: مقوله‌های ۱۹گانه با اختصاص کدهای مرتبط حاصل از مفاهیم مصاحبه‌ها

آشنا نبودن با زبان محاوره (۲ تا از ۱۴ م)	الزامی بودن تکلم به زبان فارسی (۵ تا از ۱۴م)	رفتارهای نامتعارف در روابط کاری (۹ تا از ۱۴م)	تنزل جایگاه یا رتبه (۱۱ از ۱۴ م)	عدم پرداخت حقوق و مزایای مکفی (۲ تا از ۱۴ م)
عدم حفظ احترام و حریم و جایگاه‌ها (۲ تا از ۱۴م)	عدم شرکت دادن در جلسات و تصمیم‌گیری‌ها (۴ تا از ۱۴م)	مهیا نکردن ابزار کار (۱۱ از ۱۴م)	تعامل ناکافی (۱۲ تا از ۱۴ م)	عدم رسیدگی به درخواست‌های ارسالی (۲ تا از ۱۴ م)
کم‌کاری و بی‌علاقگی و بی‌انگیزه‌ای (۱۱ تا از ۱۴م)	عدم اجرای مسئولیت‌های محوله (۲ تا از ۱۴م)	عدم علاقه و انگیزه به کار (۲ تا از ۱۴م)	بازدهی پایین (۳ تا از ۱۴م)	عدم ارجاع کار (۵ تا از ۱۴م)
مسائل شخصی بین همکاران (۳ تا از ۱۴م)	عدم سلامتی جسمانی، روحی، روانی و اخلاقی (۳ تا از ۱۴م)	عدم ورود به جلسات (۲ تا از ۱۴م)	بی‌خبر گذاشتن از اطلاعات (۴ تا از ۱۴م)	

با توجه به این‌که در این پژوهش از مصاحبه به‌عنوان ابزار اصلی گردآوری داده‌های کیفی استفاده شد، از این‌رو روایی (قابلیت اعتبار) در هر یک از مراحل هفت‌گانه‌ی مصاحبه (انتخاب موضوع، طراحی، موقعیت مصاحبه، نسخه‌برداری، تحلیل، تأیید و گزارش‌دهی) مورد توجه قرار گرفته است تا نتایج به‌دست آمده موثق و قابل اتکاء باشند. به‌منظور سنجش پایایی کدهای مستخرج‌شده از تحلیل محتوای مصاحبه‌ها، از تکنیک‌های مقایسه‌ی شواهد با ادبیات موجود، اطمینان از این‌که مفاهیم به‌صورت نظام‌مند با هم مرتبط هستند و انسجام درونی دارند، استفاده از منابع متعدد از شواهد، توصیف غنی از مجموعه‌ی داده‌ها در طول گردآوری آن، تعریف حد و مرز پژوهش و داشتن یک پیش‌نویس کلیدی و همچنین مطالعه‌ی اسناد و مدارک شرکت برای افزایش روایی (قابلیت اعتبار) درونی و بیرونی داده‌های حاصل، استفاده شده است. در نهایت، از سه تکنیک موقعیت محقق، مثلثی کردن و ممیزی کردن توسط یک داور برای تضمین

این که نتایج یافته‌ها قابل اطمینان هستند در این پژوهش استفاده شده است. در ادامه الگوی مفهومی از مقولات فوق ارائه می‌شود.



شکل شماره ۱: الگوی طردشده‌گی و شیوه‌های طرد

بحث و نتیجه‌گیری

طردشده‌گی منابع انسانی در سازمان می‌تواند نقش مهمی در موفقیت یک سازمان ایفاء کند، طردشده‌گی در محل کار که به ادراک فرد از نادیده شدن یا کنار گذاشته شدن فرد در محل کار مربوط می‌شود. پژوهش حاضر در راستای عدم غنای نظری مفهوم طردشده‌گی و فقدان مدلی در این زمینه در مبانی نظری پژوهش ایران و با هدف شناسایی شاخص‌های طردشده‌گی در محیط کار در شرکت مهندسی و ساختمان صنایع نفت انجام شد. برای این منظور مصاحبه‌های انجام شده، ابتدا واحدهای معنایی اولیه حاصل از پاسخ‌های مصاحبه‌شوندگان، سپس کدهای باز، محوری و گزینشی به‌دست آمد. با توجه به طبقه‌های فرعی ۱۰ طبقه اصلی تحت عناوین بی‌خبر گذاشتن از اطلاعات، عدم ورود به جلسه‌ها، عدم سلامتی جسمانی، روحی، روانی و اخلاقی، مسائل شخصی بین همکاران، عدم ارجاع کار، بازدهی پایین کار، عدم اجرای مسئولیت محوله، بی‌علاقگی و بی‌انگیزگی به کار، شیوه‌های طرد توسط سرپرستان (عدم شرکت در جلسه‌های تصمیم‌گیری، عدم حفظ احترام و حریم و جایگاه کارمند، عدم پرداخت

حقوق و مزایا، تنزیل جایگاه افراد، رفتارهای نامتعارف در روابط کار)، پردشدگی توسط همکاران (عدم رسیدگی به درخواست‌های ارسالی، تعامل ناکافی، مهیا نکردن ابزار) و پردشدگی زبان محاوره (الزامی بودن تکلم به زبان فارسی، آشنا نبودن با زبان‌های محاوره‌ای) به دست آمد. نتایج به دست آمده با مطالعات هیتلان و نئول (۲۰۰۹)، فریس و همکاران (۲۰۰۸) و دوفی و همکاران (۲۰۰۲) هم‌خوانی دارد. به‌زعم دوفی و همکاران (۲۰۰۲) پردشدگی نوع مشخصی از رفتار تضعیف سازمانی است که ممکن است فرد به شکل اقدامات مستقیم (مانند توهین کلامی) یا رفتارهای بازدارنده (مانند عدم امکان دسترسی به اطلاعات مهم) با آن مواجه شود. فریس و همکاران (۲۰۰۸) پردشدگی را محروم شدن، رد شدن و یا مورد چشم پوشی واقع شدن فرد یا گروهی به‌وسیله فرد یا گروهی دیگر که توانایی فرد برای ایجاد یا تداوم رابطه مثبت بین فردی را از بین می‌برد. از نظر هیتلان و نئول (۲۰۰۹)، هنگامی که یکی از اعضای سازمان خود را به‌عنوان «عضو گروه بیگانه» تلقی نماید و احساس کند که به نوعی از سوی سرپرست خویش طرد شده است، نیاز به تعلق و دوست داشته شدن در وی برآورده نمی‌شود و این وضعیت، به وقوع پیامدهای منفی هم‌چون افزایش سطح رفتارهای انحرافی منجر می‌شود. انتظارآشان از سرپرستان در احترام و مداخله امور بالاتر است، وقتی که با احساس پردشدگی در محیط کار روبه‌رو می‌شوند سوءرفتار کاری یا بی‌نزاکتی بیش‌تری را از خود بروز می‌دهند. هم‌چنین، رفتار بی‌نزاکتی می‌تواند عمدی یا غیرعمدی و شامل یک طیف گسترده از رفتارها، از لبخند نزدن تا آسیب عمدی به احساسات دیگران از سوی همکاران باشد. عوامل مؤثر بر علت پیامدهای منفی که چنین رفتارهایی به دنبال دارند شناسایی عوامل ایجادکننده آن برای سازمان‌ها بسیار مهم است که از جمله این عوامل می‌توان به «ادراک پردشدگی» در محیط کار اشاره کرد. چنین احساسی در فرد می‌تواند از سوی همکاران، یا به‌دلیل استفاده از رفتار که شخص قادر به فهم آن نیست، ایجاد شود. از طرف دیگر، بر اساس نظر فریس و همکاران (۲۰۱۵) طرد شدگی از سوی همکار در محل کار زمانی رخ می‌دهد که برخی از همکاران، دیگران را از تعامل اجتماعی محروم کنند، گاهی اوقات از اتاق خارج می‌شوند، از تماس با چشم جلوگیری می‌کنند و یا حتی نمی‌توانند با آن‌ها صحبت کنند. از نظر هیتلان و نئول (۲۰۰۹)، هم‌چنین، طرد توسط

زبان محاوره عبارت دیگر احساس پردازش‌دگی نوعی بی‌اعتنایی به اشخاص به صورت عدم تعامل چشمی یا کلامی است. بنابراین با ایجاد محیط مناسب برای جلوگیری از پردازش‌دگی، محیطی مناسب برای شنیدن صدای کارکنان سرآسیابی (۱۳۹۶) و زمینه را برای ارتقای عملکرد شغلی، رفتار شهروندی سازمانی و کاهش قصد ترک شغل، افزایش خشنودی شغلی خواجه‌پور و همکاران (۱۳۹۶) فراهم کرد. همچنین با توجه به نتایج پژوهش ملانوری و ثنایی (۱۳۹۵) بین ادراک پردازش‌دگی در محیط کار (طرد از سوی سرپرست) و رفتار انحرافی کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. بشلیده و همکاران (۱۳۹۴) در پژوهشی نشان دادند که پردازش‌دگی در محیط کار رابطه مثبت و معنادار با فرسودگی شغلی و رابطه منفی و معنادار با خشنودی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی دارد. به علاوه، نتایج حاکی از نقش تعدیل‌گر سرمایه روان‌شناختی در این روابط بوده است و در نهایت رابطه بین پردازش‌دگی در محیط کار با فرسودگی شغلی زمانی قوی‌تر است که سرمایه روان‌شناختی پایین باشد. نتایج مطالعات زوآ و همکاران (۲۰۱۶) حاکی از آن است که زمانی که باورهای منفی و جدایی اخلاقی بالا باشد، طرد شدن در محل کار با پنهان‌سازی دانش ارتباط مثبت دارد. هارتس و همکاران (۲۰۱۹) در پژوهش خود نشان دادند که سلامت روان نیروی کار می‌تواند نتایج واقعی و مثبتی را برای کسب و کار ایجاد کند. رویدادهایی که بر اعتماد به نفس کارکنان تأثیر می‌گذارد، می‌توانند به طور مستقیم یا غیرمستقیم بر کیفیت خدمات ارائه شده خود تأثیر بگذارند. همچنین پردازش‌دگی در محل کار بر اعتماد به نفس تأثیر منفی دارد.

پیشنهادها

- به مدیران منابع انسانی در حوزه نفت در مورد بی‌خبر گذاشتن از اطلاعات توصیه می‌شود، در پرسنل حس تعلق به سازمانی و دل‌بستگی شغلی را ایجاد کنند و اطلاعات را در اختیار پرسنل قرار دهند.
- درد و رنج ناشی از پردشدگی مبنای فیزیولوژیک هم دارد. پژوهش‌ها نشان داده‌اند گذرگاه‌های مغزی که در پی طرد شدن تحریک می‌شوند، همان گذرگاه‌هایی هستند که در اثر درد فیزیکی نیز تحریک می‌شوند. بنابراین به مدیران منابع انسانی در حوزه نفت در عدم سلامتی جسمانی، روحی، روانی و اخلاقی توصیه می‌شود، محیط کار را به محیطی تبدیل کند که نشاط و شادابی در محیط ایجاد شود تا سلامت روحی و جسمی افراد تأمین شود.
- به مدیران منابع انسانی در حوزه نفت در حوزه مسائل شخصی بین همکاران توصیه می‌شود، عزت نفس کارکنان را بالا ببرند و به آن‌ها اطمینان داشته باشند.
- به مدیران منابع انسانی در حوزه نفت در حوزه عدم ارجاع کار، بازدهی پایین کار، عدم اجرای مسئولیت محوله توصیه می‌شود، به پرسنل یادآور شوند که به تمرین و یادآوری ارزش‌ها و اهمیت به کارشان، در برابر پردشدگی بپردازند.
- به مدیران منابع انسانی در حوزه نفت در حوزه پردشدگی زبان محاوره (الزامی بودن تکلم به زبان فارسی، آشنا نبودن با زبان‌های محاوره‌ای) توصیه می‌شود، که دوره‌هایی را برای آموختن زبان مناسب برای پرسنل در نظر بگیرند.

تقدیر و تشکر

در پایان بر خود لازم می‌دانیم از مدیران و کارکنان شرکت مهندسی و ساختمان صنایع نفت که در انجام این پژوهش با پژوهش‌گران همکاری صمیمانه داشته‌اند، تقدیر و تشکر نماییم.

منابع

- ارشدی، نسرين؛ زارع مهدیبه، راضیه؛ پیریایی، صالحه (۱۳۹۰). نقش واسطه‌ای ادراک طردشدگی در محیط کار در رابطه بین مبادله رهبر-عضو با رفتارهای انحرافی و بهزیستی روان‌شناختی. پژوهش‌های روان‌شناسی اجتماعی. ۱(۳): ۹۲-۱۰۹. قابل بازیابی از: <http://www.socialpsychology.ir>
- بشلیده، کیومرث؛ موسوی، سیدحمید؛ خواجه‌پور، نسیم؛ بهارلو، مصطفی (۱۳۹۴). رابطه بین طردشدگی در محیط کار و نتایج شغلی: نقش تعدیل‌گر سرمایه روان‌شناختی. فصلنامه پژوهش‌های نوین روان‌شناختی. ۱۰(۴۰): ۱۷۳-۱۹۲. قابل بازیابی از: <https://psychologyj.tabrizu.ac.ir>
- توکلی، عبدالله؛ جمالی کاپک، شهرام؛ خراسانی، ویدا (۱۳۹۳). طراحی مدل طردشدگی سازمانی در بانک‌های منتخب، چشم‌انداز مدیریت دولتی، ۲۰(۴)، ۱۵-۴۳. قابل بازیابی از: <http://jppap.sbu.ac.ir/article/view/7900>
- خواجه‌پور، نسیم؛ بشلیده، کیومرث؛ بهارلو، مصطفی (۱۳۹۶). رابطه طردشدگی در محیط کار با عملکرد شغلی، رفتار شهروندی سازمانی و قصد ترک شغل؛ نقش میانجی‌گر خشنودی شغلی. دست‌آوردهای روان‌شناختی، ۲۴(۲): ۱۳۷-۱۶۰. قابل بازیابی از: <http://psychac.scu.ac.ir>
- سرآسیایی، محسن (۱۳۹۶). بررسی طردشدگی در محیط کار بر صدای کارکنان در شرکت آب و فاضلاب شهر یزد. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه پیام نور استان یزد.
- علیرضایی، محمد؛ کردی، نرجس (۱۳۹۳). بررسی رابطه مبادله رهبر عضو با ادراک طردشدگی بین کارکنان دانشگاه ولیعصر (عج) رفسنجان، دومین کنفرانس بین‌المللی مدیریت چالش‌ها و راهکارها، شیراز، مرکز همایش‌های علمی همایش نگار. قابل بازیابی از: <https://www.civilica.com>
- کرمی، مهدی؛ ضیالدینی، محمد؛ ناظر، محمد؛ کرمی، ناهید (۱۳۹۲). ارتباط بین ادراک طردشدگی با بی‌نزاکتی در محیط کار در کارکنان درمانی دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان. سلامت جامعه، ۴. قابل بازیابی از: <http://chj.rums.ac.ir>
- ملانوری، هادی؛ ثنایی، علی (۱۳۹۵). بررسی رابطه بین ادراک طردشدگی از سوی مدیر با رفتارهای انحرافی کارکنان در دستگاه‌های اجرایی شهر یزد، سومین کنفرانس جهانی مدیریت، اقتصاد حسابداری و علوم انسانی در آغاز هزاره سوم، شیراز، با همکاری مشترک مؤسسه آموزش عالی علامه خویی دانشگاه زرقان-واحد پژوهش دانش پژوهان همایش آفرین. قابل بازیابی از: <https://www.civilica.com>

- Anderson, J. W. (2009). Organizational Shunning: The Disciplinary Functions of “Non-Sense. *Atlantic Journal of Communication*, 17(1), 36-50.
- Balliet, D. and Ferris, D.L. (2013), “Ostracism and prosocial behavior: a social dilemma perspective”, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, Vol. 120 No. 2, pp. 298-308.
- Blackhart G. C., Eckel L. A., & Tice D. M. (2007). Salivary cortisol in response to acute social rejection and acceptance by peers. *Biol. Psychol*, 75, 267–276.
- Chung, Y.W., Yang, J.Y.,(2017). The mediating effects of organization-based self-esteem for the relationship between workplace ostracism and workplace behaviors. *Balt. J. Manag.* 12, 255–270.
- Dotan-Eliasz, O., Sommer, K., & Rubin, Y. (2009). Multilingual groups: Effects of linguistic ostracism on felt rejection and anger, coworker attraction, perceived team potency, and creative performance. *Basic and Applied Social Psychology*, 31, 363-375.
- Duffy, D. C. Ganster, & M. Pagon. (2002). Social undermining in the workplace, *Academy of Management Journal*, 45, 331–351.
- Duffy, M.K., Ganster, D.C. and Pagon, M. (2002), “Social undermining in the workplace”, *Academy of Management Journal*, Vol. 45 No. 2, pp. 331-351
- Ferris, D. L., Brown, D. J., Berry, J. W., & Lian, H. (2008). The Development and Validation of the Workplace Ostracism Scale. *Journal of Applied Psychology*, 6(6), 1348-1366.
- Ferris, D.L., Lian, H., Brown, D.J., Morrison, R., (2015). Ostracism, self-esteem, and job performance: when do we self-verify and when do we self-enhance? *Acad. Manag. J.* 58, 279–297
- Hitlan, R. T., & Noel, J. (2009). The influence of workplace exclusion and personality on counterproductive work behaviors: An interactional perspective. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 18, 477-502.
- Hitlan, R. T., Clifton, R. J., & DeSoto, M. C. (2006). Perceived exclusion in the workplace: The moderating effects of gender on work-related attitudes and physical health. *North American Journal of Psychology*, 8, 217-235.
- Hitlan, R.T., Clifton, R.J. and DeSoto, M.C. (2006), “Perceived exclusion in the workplace: the moderating effects of gender on work-related attitudes and psychological health”, *North American Journal of Psychology*, Vol. 8 No. 2, pp. 217-236.
- Hitlan, R.T., Kelly, K.M. and Schepman, S. (2006), “Language exclusion and the consequences of perceived ostracism in the workplace”, *Group Dynamics: Theory, Research, and Practice*, Vol. 10No. 1, pp. 56-68.

- Huertas-Valdivia, I., Braojos, J., & Lloréns-Montes, F. J. (2019). Counteracting workplace ostracism in hospitality with psychological empowerment. *International Journal of Hospitality Management*, 76, 240-251.
- Leung, A.S., Wu, L.Z., Chen, Y.Y. and Young, M.N. (2011), “The impact of workplace ostracism in service organizations”, *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 30 No. 4, pp. 836-844.
- Sommer, K. L., Williams, K. D., Ciarocco, N. J., & Baumeister, R. F. (2001). When silence speaks louder than words: Explorations into the intrapsychic and interpersonal consequences of social ostracism. *Basic and Applied Social Psychology*, 23(4), 225-243.
- Williams, K. D., & Zardo, L. (2005). Ostracism: The Indiscriminate Early Detection System. In K. D. Williams, J.P. Forgas, & W. von Hippel (Eds.), *The social outcast Ostracism, social exclusion, rejection, and bullying. The Sydney Symposium of Social Psychology*, 7, 19–34. New York: Psychology Press.
- Williams, K.D. (2007), “Ostracism”, *Psychology*, Vol. 58 No. 1, p. 425.
- Williams, K.D.(2001). *Ostracism: The Power of Silence*. Guilford Press, New York.
- Wu, L., Wei, L., Hui, C., (2011). Dispositional antecedents and consequences of workplace ostracism: an empirical examination. *Front. Bus. Res. China* 5, 23–44. Retrieved from:
<http://dx.doi.org/10.1007/s11782-011-0119-2>.
- Wu, L., Wei, L., Hui, C., 2011. Dispositional antecedents and consequences of workplace ostracism: an empirical examination. *Front. Bus. Res. China* 5, 23–44. Retrieved from:
<http://dx.doi.org/10.1007/s11782-011-0119-2>.
- Yang, Q., & Wei, H. (2018). The impact of ethical leadership on organizational citizenship behavior: The moderating role of workplace ostracism. *Leadership & Organization Development Journal*, 39(1), 100-113.
- Zadro, L., Boland, C., Richardson, R. (2006). How long does it last? The persistence of the effects of ostracism in the socially anxious. *J. Exp. Soc. Psychol.* In press.
- Zhao, H., Peng, Z., Sheard, G.,(2013). Workplace ostracism and hospitality employees’ counterproductive work behaviors: the joint moderating effects of proactive personality and political skill. *Int. J. Hosp. Manag.* 33, 219–227. Retrieved from:
<http://dx.doi.org/10.1016/j.ijhm.2012.08.006>.
- Zhao, H., Xia, Q., He, P., Sheard, G., & Wan, P. (2016). Workplace ostracism and knowledge hiding in service organizations. *International Journal of Hospitality Management*, 59, 84-94.