

تأثیر رابطه‌بازی بر سلامت روان: بررسی نقش میانجی منفی گرای

شفاهی، استرس و تمایل به ترک خدمت کارکنان

مرتضی مرادی^۱، ایمان حکیمی^۲

چکیده

زمینه و هدف: وجود رابطه‌بازی به جای شایسته‌سالاری در سازمان می‌تواند پیامدهای روحی و روانی زیادی برای کارکنان در پی داشته باشد. این پژوهش حاضر به بررسی اثرات رابطه‌بازی بر سلامت روانی کارکنان با در نظر گرفتن نقش میانجی منفی‌گرایی شفاهی، استرس شغلی و تمایل به ترک خدمت انجام شده است. **روش‌شناسی:** تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر ماهیت و روش، توصیفی پیمایشی است. نمونه آماری شامل ۱۵۲ نفر از کارکنان سازمان صنعت، معدن و تجارت استان همدان بوده است. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه بوده است. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از روش تحلیل مسیر با استفاده از مدل معادلات ساختاری و نرم‌افزار لیزرل انجام شده است.

یافته‌ها: رابطه‌بازی بر استرس شغلی، منفی‌گرایی شفاهی و تمایل به ترک خدمت اثر مثبت و معناداری دارد. همچنین اثر استرس شغلی بر منفی‌گرایی شفاهی و تمایل به ترک خدمت مثبت و اثر آن بر سلامت روانی کارکنان، منفی و معنادار بوده است. افزون بر این، منفی‌گرایی شفاهی و تمایل به ترک خدمت اثری منفی بر سلامت روان کارکنان مورد مطالعه دارد.

نتیجه‌گیری: با توجه به پیامدهای ناشی از رابطه‌بازی، ضروری است اقدامات مورد نیاز برای کاهش رابطه‌بازی و ارتقای شایسته‌سالاری و عدالت در سازمان برای حفظ سلامت روانی کارکنان انجام شود.

کلیدواژه‌ها: رابطه‌بازی، تمایل به ترک شغل، منفی‌گرایی شفاهی، سلامت روان، استرس شغلی

استناد: مرادی، مرتضی؛ حکیمی، ایمان (۱۳۹۸). تأثیر رابطه‌بازی بر سلامت روان، منفی‌گرایی شفاهی، استرس و تمایل به ترک خدمت کارکنان. فصلنامه مطالعات منابع انسانی، ۹ (۲)، ۷۳-۸۸.

۱. استادیار، گروه مدیریت. دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

۲. استادیار، گروه مدیریت بازرگانی و مدیریت IT. دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

تاریخ دریافت مقاله: ۹۷/۱۰/۰۴

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: ۹۸/۰۲/۰۵

نویسنده مسئول مقاله: مرتضی مرادی

E-mail: Morteza_Moradi@pnu.ac.ir

مقدمه

امروزه سازمان‌ها به طور مستمر در جستجوی رویه‌هایی برای تشویق، رضایت و حفظ کارکنان کارآمدند. هرچند داشتن کارکنان ماهری که سخت کار می‌کنند مطلوب است، اما حفظ و بهره‌برداری این سرمایه‌های انسانی از اهمیت بیش‌تری برخوردار است. حفظ کارکنان توانمند، مسئله‌ای استراتژیک است که به‌طور گسترده توسط متخصصان، مدیران ارشد و محققان پذیرفته شده است (اورن و اکیکی^۱، ۲۰۱۵). نخبه‌گرایی و شایسته‌سالاری به معنای ورود بهترین‌ها به حوزه سیاست، خط‌مشی‌گذاری و تصمیم‌گیری برای اداره یک کشور است. نظام شایسته‌سالاری عبارت است از سیستمی که در آن مزایا و موقعیت‌های شغلی تنها بر اساس شایستگی و نه بر مبنای جنسیت، طبقه اجتماعی، گروه قومی یا ثروت به افراد تفویض می‌شود (احمدی و همکاران، ۱۳۹۱). عدم توجه به شایسته‌سالاری در سازمان‌ها و لحاظ معیارهای دیگر برای انتخاب و انتصاب افراد در پست‌های سازمانی، تبعاتی را برای سازمان و جامعه چه در کوتاه‌مدت و چه در بلندمدت در پی خواهد داشت؛ که از مهم‌ترین آن‌ها می‌توان به احساس بی‌عدالتی در سازمان، کاهش انگیزه در افراد، فرار مغزها و غیره اشاره کرد (خیراندیش و جعفری‌نیا، ۱۳۹۷). در صورت در نظر گرفتن مصلحت‌هایی غیر از شایسته‌سالاری (مانند گرایش به یک حزب یا گروه خاص، توجه و اولویت دادن به اقوام و آشنایان برای مناصب مختلف یا لحاظ کردن توصیه افراد صاحب نفوذ) سازمان و جامعه درگیر پدیده‌ای تحت عنوان رابطه‌بازی یا نپوتیسم^۲ است (احمدی و همکاران، ۱۳۹۱).

وجود رابطه‌بازی و احساس بی‌عدالتی ناشی از اعمال رابطه‌بازی در جامعه، می‌تواند به کاهش تعهد، تمایل به ترک خدمت، افزایش استرس شغلی کارکنان و... در سازمان منجر شود. بنابراین در سازمان‌های خویشاوندسالار، شایستگان به عنوان عضو ساده در سازمان یا جامعه حضور دارند نه یک شریک و حامی. بی‌توجهی به افراد شایسته و نداشتن نوعی سیستم متکی بر شایسته‌مداری و از طرفی نهادینه‌کردن رابطه‌بازی در سازمان، باعث می‌شود که در سطوح مختلف مدیریتی و در انتصابات مختلف، موقعیت علمی و تخصصی و شایستگی افراد به‌عنوان معیار اصلی به شمار نرود. عدم توجه به افراد شایسته و نخبه موجب می‌شود تا آن‌ها از ارتقاء و پیشرفت شغلی ناامید شده و گاهی زیردست کسانی قرار گیرند که فاقد صلاحیت لازم هستند.

1. Oren & Ekici
2. Nepotism

تأمین نشدن نیازهای اصلی افراد شایسته و نخبگان از جمله نیازهای مادی، روانی و رشد موجب می‌شود تا این افراد به دنبال سازمان‌ها و یا جوامعی باشند که این نیازها را برآورده می‌کنند. مسائل مربوط به سلامت روان به تنهایی دلیل بسنده‌ای است برای توجیه دغدغه بیشتر نسبت برنامه‌های بهسازی محیط کاری کارکنان. محیط اجتماعی-روانی تنش‌زا به زیان‌هایی مانند غیبت و ترک خدمت کارکنان، جابجایی، ادعای خسارت و هزینه‌های درمان منجر می‌شود. سلامت روان شناختی محیط کار باعث کاهش مشکلات در اداره سازمان شده، بهره‌وری را افزایش و در نهایت خشنودی شغلی، تعهد و اعتماد سازمانی اعضا را افزایش می‌دهد (آقاجانی و همکاران، ۱۳۹۵). با توجه به مباحث پیش گفته، این پژوهش بر آن است تا پیامدهای روحی-روانی رابطه‌بازی را بر عملکرد منابع انسانی بررسی کند. بدین منظور هدف اصلی این پژوهش، بررسی اثرات پدیده رابطه‌بازی بر سلامت روان^۱ کارکنان و در وهله دوم بررسی آثار آن بر استرس شغلی^۲، منفی‌گرایی شفاهی^۳ و تمایل به ترک خدمت^۴ است. در ادامه، ادبیات و پیشینه تحقیق و سپس روش تحقیق، تحلیل داده‌ها و نتایج پژوهش ارائه شده است.

پیشینه پژوهش

پیشینه نظری

رابطه‌بازی

رابطه‌بازی یکی از پدیده‌های نامطلوب سازمانی است که در بیشتر کشورها به‌ویژه کشورهای درحال توسعه به شکل‌های مختلف وجود دارد. امروزه وقتی صحبت از این واژه می‌شود، استخدام و حمایت از خویشاوندان در سازمان به ذهن متبادر می‌شود. علاوه بر این، فرهنگ لغت لانگمن^۵ رابطه‌بازی را این‌گونه تعریف می‌کند: مورد حمایت قرار دادن و طرفداری کردن از خویشاوندان و بستگان، به‌ویژه دادن شغل‌ها و موقعیت‌های شغلی خوب به آن‌ها توسط افرادی که از مرتبه و موقعیت خوبی در سازمان برخوردارند. با نگاه تخصصی‌تر، می‌توان گفت رابطه‌بازی نوع معینی از تعارض منافع^۶ است (داسکین و همکاران^۱، ۲۰۱۳). چنانچه سازمانی به پارتی‌بازی تمایل داشته و

1. Mental Health

2. Job Stress

3. Negative Word of Mouth

4. Quitting Intention

5. Longman

6. Conflict of interest

Archive of SID

این امر به شدت در آن محسوس باشد، مدیریت منابع انسانی نمی‌تواند به طور مستقل کار خود را انجام دهد و از این رو، کارامدی و شایسته‌سالاری در چنین سازمانی امکان‌پذیر نخواهد بود (احمدی و همکاران، ۱۳۹۱).

شایسته‌سالاری در مفهوم رایج، سیستمی است که در آن پاداش‌ها و منابع کمیاب، به افراد دارای صلاحیت تخصیص می‌یابد، بدین مفهوم که مردم بر مبنای استعداد و تلاش فردی خود حرکتی رو به بالا خواهند داشت. پیش‌نیاز استقرار شایسته‌سالاری، فراهم آوردن زیربنای مناسب از نظر ساختاری، نگرشی، قانونی و سازمانی است؛ به عبارت دیگر یک بال شایستگی دانش و بال دیگر بینش و نحوه برخورد با مسئله و اعتقاد و ارزش‌ها است (برائرلی، ۲۰۱۸).

در بعضی از جوامع که در آن‌ها ارزش‌های سنتی بر روابط بین افراد حاکم است (از جمله ایران و بسیاری از کشورهای در حال توسعه)، روابط خویشاوندی یکی از علل فساد اداری را تشکیل می‌دهد. در جامعه ایران اگر فردی در یک منصب اداری قرار گیرد خویشاوندان از وی توقع دارند در تصمیمات اداری، خویشاوندی را بر ضوابط موجود ترجیح دهد و چنانچه خلاف این عمل کند، جامعه ایرانی ارزیابی مثبتی از او نخواهد داشت (محمدی و همکاران، ۱۳۹۵)؛ در چنین مواردی نمی‌توان از کارکنان بخش عمومی انتظار داشت که به سهولت بر اساس ضوابط رفتار کنند و به علاوه استقرار یک نظام بوروکراتیک سالم در این جوامع غیرممکن به نظر می‌رسد (بیگی و داستان ایلخچی، ۱۳۹۶).

رابطه‌بازی می‌تواند بر اقدامات و عملکرد مدیریت منابع انسانی تأثیر منفی داشته باشد و پیامدهای منفی زیادی در پی داشته باشد؛ پیش از این پژوهشگران مختلف به برخی از این پیامدها اشاره کرده‌اند. برای مثال فولادوند (۱۳۸۶) می‌گوید بین جو شایسته‌سالارانه سازمانی و سلامت روانی کارکنان رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد. نتایج پژوهش احمدی و همکاران (۱۳۹۱) نیز نشان داد رابطه‌بازی اثر منفی بر رضایت شغلی کارکنان دارد. همچنین نتایج پژوهش خیراندیش و جعفری‌نیا (۱۳۹۷) نشان داد برای بهره‌وری بیشتر نیروی انسانی همواره باید اصول و مبانی شایسته‌سالاری مد نظر قرار گیرد. رابطه‌بازی و ضعف شایسته‌سالاری می‌تواند به سبب رفتارهای غیراخلاقی، بی‌توازی در سازمان‌ها را ایجاد و موجب بدبینی و بی‌اعتمادی کارکنان و در نهایت افزایش تمایل آن‌ها به ترک سازمان شود (ابوبکر و همکاران، ۳).

1. Daskin et al.

2. Brierley

3. Abubakar et al.

۲۰۱۷). بر این اساس، آثار رابطه‌بازی را بر استرس شغلی، منفی‌گرایی شفاهی، تمایل به ترک خدمت و سلامت روان کارکنان (فرضیه ۱ تا ۴) بررسی شده است.

فرضیه ۱. رابطه‌بازی بر استرس شغلی کارکنان تأثیر مثبت دارد.

فرضیه ۲. رابطه‌بازی بر منفی‌گرایی شفاهی کارکنان تأثیر مثبت دارد.

فرضیه ۳. رابطه‌بازی بر تمایل به ترک خدمت کارکنان تأثیر مثبت دارد.

فرضیه ۴. رابطه‌بازی بر سلامت روان کارکنان تأثیر مثبت دارد.

استرس شغلی

استرس وضعیتی است که در آن بر عواطف، هیجان‌ها، فرآیندهای اندیشیدن و حالت‌های بدنی انسان کشش و سنگینی وارد می‌شود. استرس شغل نوعی استرس است که با محیط کاری یا عوامل مرتبط با آن در ارتباط است و زمانی رخ می‌دهد که شرایط کاری با اطلاعات، توانایی‌ها، نیازها و میل و رغبت فرد مطابقت ندارد و شامل استرس ناشی از نارضایتی شغلی، امنیت شغلی، مشاغل پرتنش و پرخطر است (روح‌الهی و همکاران، ۱۳۹۶). استرس در حد مطلوب، کارکنان را هوشیار و دقت و صحت عملکرد آن‌ها را افزایش می‌دهد، از این رو، وجود آن به نوعی برای دستیابی به اهداف سازمان ضروری است.

شرایط استرس‌زا ممکن است به طور مستقیم و غیرمستقیم سبب مشکلات فیزیولوژیکی و روان‌تنی شود (رضائی‌منش و قربانی‌پاجی، ۱۳۹۶). فشارهای روانی ناشی از محیط کار در تمایل به ترک شغل کارکنان نقش قابل توجهی دارد. ابهام نقش و تعارض نقش از جمله عواملی هستند که در این میان بسیار مورد مطالعه قرار گرفته است. با افزایش ابهام و تعارض در نقش، کارکنان به دلیل ناخشنودی شغلی و ناراحتی‌ها و تنش‌های روحی مرتبط با کار، تمایل به جستجوی شغل دیگری را دارند و در صورت فراهم بودن شرایط، شغل خود را ترک می‌کنند. از جمله مهم‌ترین پیامدهای استرس شغلی عبارتند از: افسردگی، احساس خستگی و فرسودگی شغلی، اضطراب و تنش، ملامت خود، نارضایتی شغلی، بدگویی درباره سازمان و در نهایت، ترک سازمان به منظور کاهش و رها شدن از استرس است (صادقیان و آهنچیان، ۱۳۹۶). بر این اساس فرضیه‌های زیر تدوین شده‌اند:

فرضیه ۵. استرس شغلی بر منفی‌گرایی شفاهی تأثیر مثبت دارد.

فرضیه ۶. استرس شغلی بر تمایل به ترک خدمت کارکنان تأثیر مثبت دارد.

فرضیه ۷. استرس شغلی بر سلامت روانی کارکنان تأثیر منفی دارد.

تمایل به ترک خدمت، منفی‌گرایی شفاهی و سلامت روان

تمایل به ترک خدمت عبارت است از تصمیم کارمند به ترک سازمان و جستجوی شغل جایگزین (احمد^۱، ۲۰۱۸). ترک خدمت کارکنان در هر سازمانی وجود دارد و موضوع مهمی در متون مدیریت سازمانی و مدیریت منابع انسانی است. ترک خدمت کارکنان برای سازمان زیان‌بار و پرهزینه است. هنگامی که کارکنان خوب، سازمان را ترک کنند، سازمان باید افرادی را جایگزین آن‌ها کند و هزینه‌های جایگزینی و آموزشی، از دست دادن تولید و قطع رابطه با مشتریان را متحمل شود. همچنین، نرخ بالای ترک خدمت کارکنان، بهره‌وری را کاهش می‌دهد و باعث کم شدن سود شرکت می‌شود (احمد، ۲۰۱۸).

بیان کلمات شفاهی عبارت است از اندازه‌ای که یک فرد، دوستان، همکاران و بستگان خود را از حادثه‌ای که سطح خاصی از رضایت را ایجاد کرده است مطلع و آگاه می‌کند (تودر-آلون و برنل^۲، ۲۰۱۸). به باور هارت و همکاران^۳ (۱۹۹۰) افراد تجربیات بد خود را با نزدیک به ۱۱ نفر در میان می‌گذارند؛ در حالی که تجربیات خوب خود را تنها به ۶ نفر بازگو می‌کنند. تحقیقات نشان داده کارکنانی که قصد ترک شغل خود را دارند گرایش به بیان کلمات منفی بیشتری نسبت به سازمانشان دارند (چانگ و جیانگ^۴، ۲۰۱۷)؛ بنابراین می‌توان گفت بین منفی‌گرایی شفاهی و تمایل به ترک خدمت رابطه مثبتی وجود دارد.

سلامت روان، بیانگر آن است که فرد در سطح بالایی از سازگاری و انطباق رفتاری و هیجانی قرار دارد. بر اساس این تعریف، فردی دارای سلامت روان است که «توانایی مقابله با استرس‌های روزمره را داشته باشد و به شکل مؤثری در جامعه مشارکت و فعالیت داشته باشد»؛ به عبارت دیگر سلامت روان، توان واکنش در برابر انواع گوناگون تجارب زندگی به صورتی انعطاف‌پذیر و معنادار است (ساکی و همکاران، ۱۳۹۵). سلامت روانی به نحوه تفکر، احساس و عمل اشخاص بستگی دارد. به طور کلی افرادی که از سلامت روانی برخوردار هستند، نسبت به زندگی نگرش مثبت دارند. آماده برخورد با مشکلات زندگی هستند. در مورد خود و دیگران احساس خوبی دارند. در محیط کار و روابطشان مسئولیت‌پذیر هستند (هانکلانگ و همکاران^۵،

1. Ahmad
2. Toder-Alon & Brunel
3. Hart et al.
4. Chung & Jiang
5. Hanklang et al.

۲۰۱۸)؛ زیرا وقتی از سلامت روانی برخوردار باشیم، انتظار بهترین رویدادها را در زندگی داریم و آماده برخورد با هر رخدادی هستیم.

سلامت روان علاوه بر بدن سالم، نیازمند محیط و شرایط زندگی سالم است؛ به ویژه در سازمان‌ها نیاز بیشتری به آن احساس می‌شود (آقاجانی و همکاران، ۱۳۹۵). به هر حال امروزه سلامت روان بیش از هر پدیده دیگری، پیشایند سازگاری و مطابقت فرد با محیط پیرامون خود به شمار می‌رود. سلامت روان، می‌تواند در اثر وجود استرس ناشی از عوامل محیطی و شغلی دستخوش تغییر شود. این حالت عدم تعادل جسمی و روانی فرد را به همراه خواهد داشت (ساکي و همکاران، ۱۳۹۵). استرس‌های طولانی و مداوم محیط کار، می‌تواند موجب فرسودگی شغلی شده و مسائلی چون استعفا، ترک خدمت، غیبت‌های مکرر، کاهش انرژی و کاهش بازده کاری را به وجود آورد (فلتون و رایت، ۲۰۱۸). بر این اساس، فرضیه‌های ۸ تا ۱۰ تدوین شده‌اند:

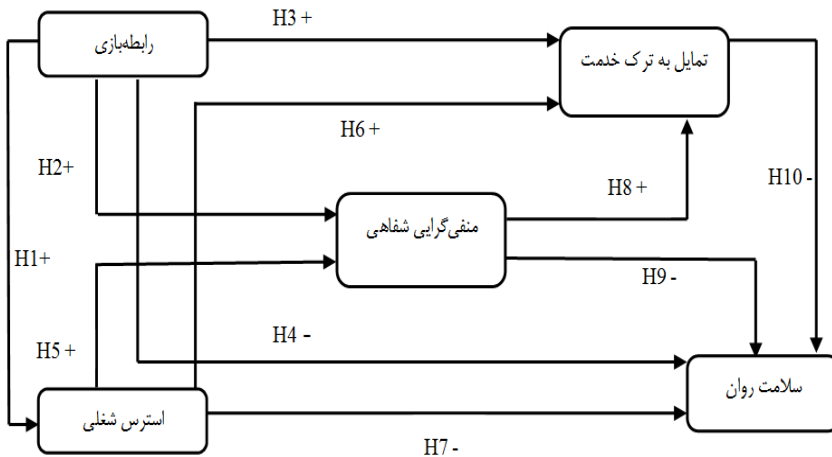
فرضیه ۸. منفی‌گرایی شفاهی بر تمایل به ترک تأثیر مثبت دارد.

فرضیه ۹. منفی‌گرایی شفاهی بر سلامت روانی کارکنان تأثیر منفی دارد.

فرضیه ۱۰. تمایل به ترک خدمت بر سلامت روانی کارکنان تأثیر منفی دارد.

مدل مفهومی پژوهش

بر اساس پیشینه‌ای که مرور شد، مدل مفهومی پژوهش که بیانگر روابط پیش‌بینی شده میان متغیرهای مورد مطالعه است به صورت شکل ۱ ترسیم شده است.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

روش‌شناسی پژوهش

تحقیق حاضر از لحاظ هدف کاربردی و به لحاظ ماهیت و روش از نوع توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری آن شامل ۲۵۵ کارمند شاغل در سازمان صنعت، معدن و تجارت استان همدان در سال ۱۳۹۶ است که بر اساس جدول مورگان ۱۵۲ نفر از آنها به عنوان اعضای نمونه آماری انتخاب شده‌اند. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان در جدول ۱ ارائه شده است.

جدول ۱. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان

تحصیلات		سابقه خدمت		جنسیت		سن	
۵۳	دیپلم و فوق‌دیپلم	۶	زیر ۱ سال	۱۰۶	مرد	۲۴	۲۰-۳۰ سال
		۲۱	۱-۵ سال			۶۵	۳۰-۴۰ سال
		۴۲	۵-۱۰ سال			۵۷	۴۰-۵۰ سال
۸۷	لیسانس	۴۷	۱۰-۱۵ سال	۴۶	زن	۶	بیشتر از ۵۰ سال
۱۲	فوق‌لیسانس و بالاتر	۲۷	۱۵-۲۰ سال				
		۱۵۲	جمع	۱۵۲	جمع	۱۵۲	جمع

برای جمع‌آوری داده‌های پژوهش از پرسشنامه استاندارد بر اساس مقیاس پنج‌گزینه‌ای لیکرت مشتمل بر ۳۰ گویه (برای هر متغیر، ۶ گویه) استفاده شد. بدین منظور، متغیر رابطه‌بازی با مقیاس (آبدال^۱، ۱۹۹۸)، متغیر تمایل به ترک خدمت و منفی‌گرایی شفاهی با مقیاس (باین و به ولز^۲، ۱۹۹۸)؛ متغیر استرس شغلی با مقیاس (جگدیش^۳، ۱۹۹۴)؛ و در نهایت، متغیر سلامت روان با پرسشنامه سلامت عمومی (گلدبرگ و هیلایر^۴، ۱۹۷۹)؛ مورد سنجش قرار گرفتند. اساتید صاحب‌نظر در این زمینه روایی پرسشنامه را تأیید و پایایی ابزار پژوهش نیز با استفاده از آلفای کرونباخ ارزیابی شد. نتایج پایایی متغیرهای پژوهش در جدول ۲ ارائه شده است.

1. Abdalla
2. Babin & Boles
3. Jagdish
4. Goldberg & Hillier

جدول ۲. سؤالات مربوط به متغیرها و ضرایب پایانی هر یک

متغیر	سؤالات مربوطه	تعداد سؤالات	آلفای کرونباخ
رابطه‌بازی	۱-۶	۶	۰/۹۱۸
تمایل به ترک خدمت	۷-۱۲	۶	۰/۸۷۹
منفی‌گرایی شفاهی	۱۳-۱۸	۶	۰/۸۹۵
سلامت روان	۱۹-۲۴	۶	۰/۸۹۹
استرس شغلی	۲۵-۳۰	۶	۰/۹۰۵
کل پرسشنامه	۱-۳۰	۳۰	۰/۸۵۳

یافته‌های پژوهش

در پژوهش حاضر برای اطمینان از کفایت نمونه از آزمون‌های کی-ام‌او^۱ و بارتلت^۲ استفاده شده است. این آزمون، مشخص می‌کند که آیا واریانس متغیرهای پژوهش، تحت تأثیر واریانس مشترک برخی عوامل پنهان قرار دارند یا خیر؟ بر این اساس، مشخص می‌شود که داده‌های پژوهش قابل تقلیل به تعدادی عوامل زیربنایی و بنیادی هستند یا خیر. هر چقدر این معیار به یک نزدیک باشد، بهتر است. آزمون بارتلت نیز واحد بودن ماتریس همبستگی را آزمون می‌کند. نتایج نشان داد شاخص کفایت نمونه برابر ۰/۹۱۳ است که مقدار مناسبی است. همچنین شاخص‌های برازش به‌دست‌آمده برای مدل نیز برازش مناسب مدل تحقیق را تأیید می‌کند. این شاخص‌ها در جدول ۳ آمده است.

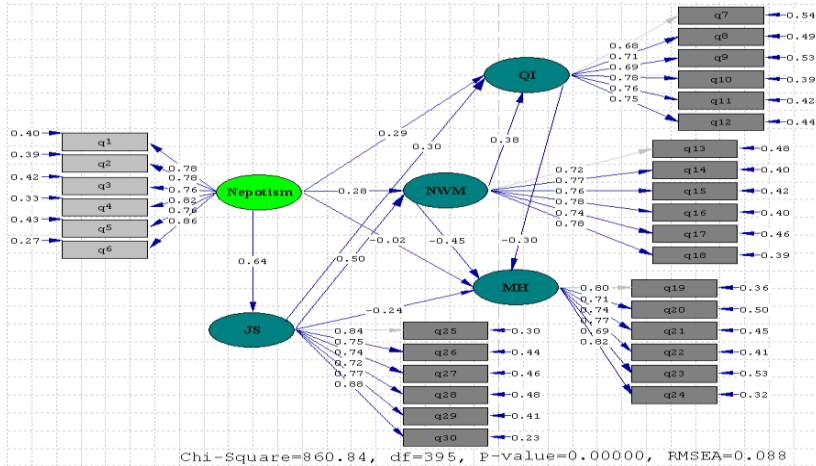
جدول ۳. شاخص‌های نیکویی برازش مدل

شاخص برازش	معیار مقبولیت	آماره محاسبه شده
χ^2 (Chi square)	$\chi^2/df \leq 3$	۲/۱۷
ریشه میانگین مربعات خطاهای تخمین (RMSEA)	RMSEA < ۰/۰۸	۰/۰۸۸
شاخص برازش هنجار شده (NFI)	NFI > ۰/۹۰	۰/۸۹
شاخص برازش تطبیقی (CFI)	CFI > ۰/۹۰	۰/۸۴
شاخص نیکویی برازش (GFI)	GFI > ۰/۹۰	۰/۹۱
شاخص نیکویی برازش اصلاح‌شده (AGFI)	AGFI > ۰/۸۵	۰/۸۲

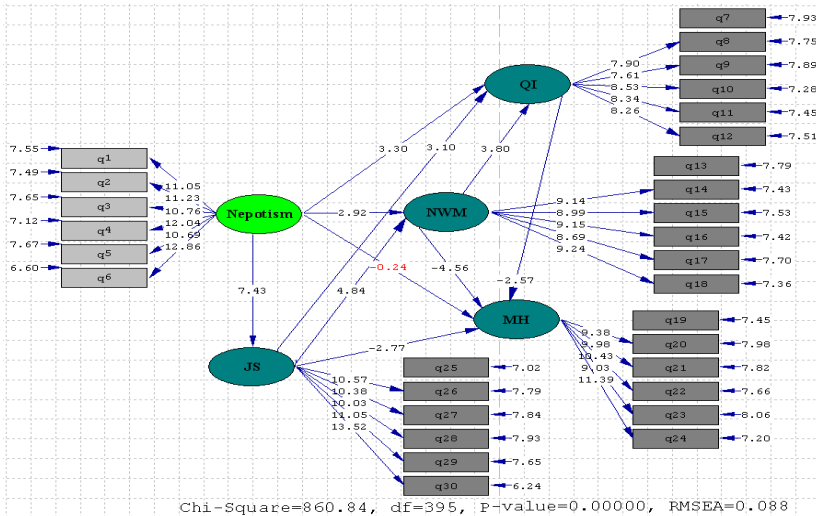
1. Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)
2. Bartlett

Archive of SID

نتایج تحلیل عاملی تأییدی در جدول ۳ برازش مناسب مدل پژوهش را تأیید می‌کنند. در این پژوهش به منظور بررسی و تحلیل فرضیه‌ها از روش مدل معادلات ساختاری به کمک نرم‌افزار لیزرل استفاده شده است. این روش نوعی ساختار علی خاص بین مجموعه‌ای از سازه‌های مکنون است و روابط بین متغیرهای پنهان و مشاهده‌شده را تبیین می‌کند. نتایج مدل معادلات ساختاری در حالت استاندارد و معناداری به ترتیب در شکل‌های ۲ و ۳ آمده است.



شکل ۲. مدل معادلات ساختاری در حالت استاندارد



شکل ۳. مدل معادلات ساختاری در حالت معناداری

در مدل معادلات ساختاری بارهای عاملی هر سؤال نیز مشخص است. با توجه به اعداد معناداری به‌دست‌آمده در شکل ۲ می‌توان گفت همهٔ بارهای عاملی (ضرایب استاندارد) از سطح معناداری مورد نیاز برخوردارند و سؤالات پرسشنامه متغیرهای تحقیق را به خوبی تبیین می‌کنند. در ادامه ضرایب مسیر همراه با شاخص معناداری ارتباط بین متغیرهای پژوهش و نتایج کلی آزمون فرضیه‌ها در جدول ۴ ارائه شده است.

جدول ۴. آزمون فرضیه‌های پژوهش

فرضیه	تأثیر	ضرایب مسیر	اعداد معناداری	نتیجه
۱	رابطه‌بازی ← استرس شغلی	۰/۶۴	۷/۴۳	تأیید
۲	رابطه‌بازی ← منفی‌گرایی شفاهی	۰/۲۸	۲/۹۲	تأیید
۳	رابطه‌بازی ← تمایل به ترک خدمت	۰/۲۹	۳/۳۰	تأیید
۴	رابطه‌بازی ← سلامت روان	-۰/۰۲	-۰/۲۴	رد
۵	استرس شغلی ← منفی‌گرایی شفاهی	۰/۵۰	۴/۸۴	تأیید
۶	استرس شغلی ← تمایل به ترک خدمت	۰/۳۰	۳/۱۰	تأیید
۷	استرس شغلی ← سلامت روان	-۰/۲۴	-۲/۷۷	تأیید
۸	منفی‌گرایی شفاهی ← تمایل به ترک خدمت	۰/۳۸	۳/۸۰	تأیید
۹	منفی‌گرایی شفاهی ← سلامت روان	-۰/۴۵	-۴/۵۶	تأیید
۱۰	تمایل به ترک خدمت ← سلامت روان	-۰/۳۰	-۲/۵۷	تأیید

بر اساس یافته‌های ارائه شده در جدول ۴ همهٔ روابط فرض شده به‌جز یک مورد (تأثیر رابطه‌بازی بر سلامت روان) معنادار بودند. به دیگر سخن، نه فرضیه از ده فرضیه مورد بررسی تأیید شده‌اند. نتایج نشان داد رابطه‌بازی تأثیر مثبت و معناداری بر استرس شغلی، منفی‌گرایی شفاهی و تمایل به ترک خدمت دارد. اما با وجود منفی بودن اثر رابطه‌بازی بر سلامت روان، این ارتباط معنادار نبود. از این رو، می‌توان گفت رابطه‌بازی به طور غیرمستقیم و از راه متغیرهای استرس شغلی، منفی‌گرایی شفاهی و تمایل به ترک خدمت بر سلامت روان اثرگذار است. همچنین فرضیه‌های مرتبط با تأثیر استرس شغلی بر منفی‌گرایی شفاهی، تمایل به ترک خدمت و سلامت روان تأیید شدند؛ از این رو می‌توان گفت استرس شغلی به طور مثبت با منفی‌گرایی شفاهی و تمایل به ترک خدمت و به طور منفی با سلامت روان در ارتباط است. همچنین یافته‌ها بیانگر آن است که منفی‌گرایی شفاهی با تمایل به ترک خدمت به‌طور مثبت و با سلامت روان به گونه‌ای منفی در ارتباط است. تمایل به ترک خدمت نیز تأثیری منفی بر سلامت روان به جای می‌گذارد.

بحث و نتیجه‌گیری

رابطه‌بازی پدیده‌ای نامطلوب است که می‌تواند در حوزه سازمان و مدیریت پیامدهای ناخوشایندی را به دنبال داشته باشد. نتایج تحقیق حاضر نیز که اثر این پدیده را بر متغیرهای نگرشی و رفتاری را مورد بررسی قرار داد، گویای همین مطلب است. هدف از تحقیق حاضر بررسی اثرات رابطه‌بازی بر چنین متغیرهایی بود. تأیید فرضیه اول نشان می‌دهد که افراد هنگام مواجهه با پدیده رابطه‌بازی، به نوعی استرس را تجربه کرده و دچار تنیدگی جسمی و روحی می‌شوند. همسو با نتایج این فرضیه، فرهمند (۲۰۱۳) نیز دریافت که رابطه‌بازی و خویشاوندسالاری تأثیری منفی بر استرس کارکنان شاغل در بیمارستان‌های خصوصی در بخش شمالی کشور قبرس دارد. تأیید فرضیه دوم مبنی بر اثر رابطه‌بازی را بر منفی‌گرایی نشان می‌دهد کارکنان وقتی با پدیده نامطلوبی مواجه می‌شوند تمایل ندارند که به طور مثبت از آن صحبت به میان آورند. از این رو می‌توان گفت گسترش رابطه‌بازی، واکنش منفی کارکنان و بدگویی از سازمان را به همراه دارد. این یافته با نتایج پژوهش باویاک (۲۰۰۵) سازگار است. از آنجا که رابطه‌بازی می‌تواند شایسته‌سالاری را به حاشیه برند، ادراک بی‌عدالتی توسط کارکنان، ممکن است تمایل آن‌ها را به ترک سازمان افزایش دهد. نتایج فرضیه سوم نیز گویای این مطلب است که رابطه‌بازی اثر مثبت و معناداری بر تمایل به ترک خدمت دارد. از این رو، افرادی که با این پدیده روبرو می‌شوند علاوه بر رویارویی با پدیده استرس شغلی، در مورد سازمان بدگویی می‌کنند و این امر ممکن است تصمیم آن‌ها به ترک شغل را شدت بخشد. ابوبکر و همکاران (۲۰۱۷) نیز در تحقیق خود به چنین نتایجی دست یافته‌اند.

اثر رابطه‌بازی بر سلامت روان آن‌طور که پیش‌بینی می‌شد معنادار نبود؛ به عبارتی رابطه‌بازی به طور مستقیم بر سلامت روان کارکنان اثرگذار نبود، اما با توجه به تأثیر معنادار رابطه‌بازی بر متغیرهای دیگر مثل استرس، منفی‌گرایی شفاهی و تمایل به ترک خدمت می‌توان گفت ارتباط غیرمستقیمی بین سلامت روان کارکنان و پدیده رابطه‌بازی وجود دارد. در این راستا آلورتن (۲۰۱۶) با بررسی پیامدهای رابطه‌بازی بر سلامت روانشناختی کارکنان دریافت که پارتی‌بازی به طور غیرمستقیم و از طریق تأثیر بر میزان استقلال و شایستگی کارکنان، سلامت روانی آن‌ها را تخریب می‌کند. بنابراین می‌توان گفت استرس شغلی اثر مثبت معناداری بر منفی‌گرایی شفاهی دارد و اگر کارکنان در یک

محیط کار دچار استرس شوند ممکن است دربارهٔ سازمان بدگویی کنند (صادقیان و آهنچیان، ۱۳۹۶). همچنین نتایج نشان می‌دهد استرس شغلی با تمایل به ترک خدمت ارتباط مثبت و معناداری دارد (تأیید فرضیه ۶). با تأیید فرضیه هفتم نیز می‌توان گفت افرادی که استرس کمتری دارند از سلامت روان بیشتری برخوردارند. یافته‌ها بیانگر آن است افرادی که به منفی‌گرایی شفاهی روی می‌آورند، ممکن است در صورت امکان سازمان را ترک کنند. این امر ممکن است سلامت روان آن‌ها را تحت تأثیر قرار دهد. همسو با این نتایج، یافته‌های پژوهش صادقیان و آهنچیان (۱۳۹۶) نیز نشان داد که استرس شغلی نقش اساسی در تقلیل عملکرد شغلی کارکنان ایفا می‌کند و این کاهش زمانی افزایش می‌یابد که اثر منفی استرس باعث کاهش سلامت عمومی شود. در نهایت، تمایل به ترک خدمت نیز اثر منفی و معناداری بر سلامت روان داشته است. بنابراین فرضیه‌های هشتم، نهم و دهم نیز تأیید شدند. همسو با این نتایج، کاظمی و همکاران (۱۳۹۶) استدلال کردند که جو مسموم سازمانی به صورت غیرمستقیم و با میانجی استرس و فرسودگی شغلی باعث تمایل به ترک شغل می‌شود.

همانند آنچه گفته شد و در راستای پژوهش‌های پیشین نتایج این تحقیق نشان داد رابطه‌بازی پدیده‌ای غیرحرفه‌ای و غیراخلاقی است و بر عملکرد افراد تأثیر منفی دارد و عدالت سازمانی را تضعیف می‌کند. از آنجا که در سازمان‌های خویشاوندسالار بیش از اینکه منافع سازمان مورد توجه باشد، منافع خویشان و گروه‌های خودی در اولویت است، عملکرد کلی سازمان نیز کاهش می‌یابد. سازمان‌ها و مدیران باید از قدرت و اختیار کافی برای انجام وظایف خود، بدون تبعیض و به صورت اخلاقی و مثبت برخوردار باشند. هرچند ممکن است در بین آشنایان و دوستان، کارکنان شایسته‌ای وجود داشته باشند اما مدیران باید از رابطه‌بازی به هر شکل ممکن پرهیز کنند و صداقت و عدالت را پیشه خود قرار دهند.

با توجه به نتایج به دست آمده پیشنهاد می‌شود که مدیران مبنای ارتقاء و استخدام را شایسته‌سالاری قرار دهند تا ادراک عدالت در کارکنان تقویت و انگیزه آن‌ها برای انجام کار افزایش یابد؛ تنها در این صورت است که آن‌ها درمی‌یابند هر چه تلاش بیشتری انجام دهند به همان میزان نیز از سازمان منتفع می‌شوند. در این راستا، اتکای مدیران بر رهنمودهای قرآنی منابع انسانی و آشنایی آن‌ها با این آموزه‌ها، بایستی در اولویت رویکرد مدیریتی آن‌ها قرار گیرد. در واقع، همسو با نتایج پژوهش اکبری بورنگ و پور

Archive of SID

(۱۳۹۴) می‌توان گفت در پیش گرفتن شیوه‌های مدیریت اسلامی و توجه به اصول اخلاقی کار در اسلام از جمله پرهیز از رابطه‌مداری و توجه خاص به آشنایان می‌تواند افزون بر افزایش رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان، به واسطه ارتقای ادراک عدالت، قصد ترک شغل آن‌ها را نیز کاهش دهد. در نهایت، به پژوهشگران آتی پیشنهاد می‌شود در صورت امکان پدیده رابطه‌بازی و پیامدهای آن را بین دو گروه از کارکنان لایق و نالایق مورد مقایسه قرار دهند. از محدودیت‌های تحقیق نیز می‌توان به بار روانی عنوان رابطه‌بازی در پرسشنامه اشاره کرد که ممکن است تمایل پاسخ‌دهندگان برای نسبت دادن آن به خود را کاهش داده باشد.

منابع

- احمدی علی‌اکبر، مرادی مرتضی، کمال‌آبادی فرانک. (۱۳۹۱). تأثیر پارتی‌بازی بر نگرش و رفتار کارکنان سازمان. *دو فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی*، ۱(۴)، ۱۱۵-۱۳۵.
- آقاجانی، میترا؛ محمد نظری، علی؛ رسولی، محسن. (۱۳۹۵). رابطه سلامت روان در محیط کار با تنظیم هیجانی و تأثیر آن بر فرسودگی شغلی. *سلامت کار/ایران*، ۱۳(۴)، ۸۵-۹۴.
- اکبری بورنگ، محمد؛ پور، سمیرا. (۱۳۹۴). بررسی رابطه مدیریت اسلامی منابع انسانی با عدالت سازمانی، رضایت شغلی و تمایل به ترک شغل. *فصلنامه مطالعات منابع انسانی*، ۱(۵)، ۶۲-۳۷.
- ساکي، رضا؛ آذرشيب، ابراهيم؛ نصری، صادق. (۱۳۹۵). عنوان مقاله: بررسی تأثیر عدالت سازمانی بر سلامت روان‌شناختی محیط کار در مدارس شهر تهران. *مدیریت برآموزش سازمان‌ها*، ۱(۵)، ۵۹-۳۷.
- بیگی، جمال؛ داستان ایلخچی، علیرضا. (۱۳۹۶). بررسی فقهی اعمال نفوذ بر خلاف حق و مقررات قانونی. *فقه و مبانی حقوق اسلامی*، ۲(۱۰)، ۳۷-۵۶.
- حجازی، سیما سادات؛ امانی، امین‌اله؛ نیکبخت، شیما؛ کاملی، احمد؛ اکابری، آرش. (۱۳۹۵). ارتباط بین استرس شغلی و سلامت روان در کمک جراحان شاغل در بیمارستان‌های شهر بجنورد. *مجله نوین سلامت*، ۲(۱)، ۲۵-۱۸.
- خیراندیش، مهدی؛ جعفری‌نیا، سعید. (۱۳۹۷). تأثیر عدالت سازمانی بر ارتقای سرمایه اجتماعی با میانجی‌گری شایسته‌سالاری در سازمان. *مدیریت سرمایه اجتماعی*، ۲(۵)، ۳۱۴-۲۹۱.
- رزمی، شهریار؛ نعمتی، فاطمه. (۱۳۹۰). نقش تعدیل‌کننده خودکارآمدی در رابطه بین استرس شغلی با سلامت روانی و رضایت شغلی کارکنان بانک صادرات تبریز. *سلامت کار/ایران*، ۲(۸)، ۶۵-۵۷.
- رضائی‌منش، بهروز؛ قربانی‌پاجی، عقیل. (۱۳۹۶). تأثیر عوامل استرس‌زا شغلی با رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی حمایت سازمانی ادراک شده. *مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)*، ۲۶(۸)، ۶۰-۲۵.
- روح‌الهی، احمد علی؛ رضوی‌زاده، علی؛ ترک‌زاده، امیر حسن؛ مرادزاده، روح‌الله. (۱۳۹۶). نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی در تأثیر عدالت سازمانی و استرس شغلی بر عملکرد سازمانی در مراکز آموزش عالی. *فصلنامه مطالعات منابع انسانی*، ۶(۲۳)، ۶۴-۴۱.

Archive of SID

- صادقیان، سمانه؛ آهنچیان، محمد رضا. (۱۳۹۶). مدل یابی رابطه استرس شغلی و قصد ترک شغل کارکنان با نقش تعدیل‌گر قاطعیت مدیر. *پژوهش‌های مدیریت منابع سازمانی*، ۱۷(۱)، ۸۹-۱۰۶.
- فولادوند، خدیجه. (۱۳۸۶). بررسی رابطه جو سازمانی با سلامت روانی کارکنان بیمارستان‌های دولتی شهرستان ایلام. *مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی ایلام*، ۱۱۵(۱)، ۴۴-۵۰.
- کاظمی، فضل‌اله؛ زارع، امین؛ سپهری، سعید؛ روستایی، سعید. (۱۳۹۶). جو مسموم سازمانی و تمایل به ترک شغل: تبیین نقش میانجی‌گر استرس شغلی و فرسودگی شغلی. *زن و جامعه*، ۸(۳۲)، ۷۵-۱۰۲.
- محمدی، جیران؛ باقری، مژگان السادات؛ صفریان، سارا؛ علوی برازجانی، سیده آزاده. (۱۳۹۵). تبیین نقش پارتی‌بازی در رضایت و عملکرد شغلی کارکنان. *پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی*، ۱(۶)، ۲۳۷-۲۵۷.
- Abdalla, F. H. Maghrabi, S. & Raggad, G. B. (1998). Assessing the effect of nepotism on human resource managers toward nepotism a cross cultural study. *International Journal of Manpower*, 19(8), 554-570.
- Abubakar, A. M. Namin, B. H. Harazneh, I. Arasli, H. & Tunç, T. (2017). Does gender moderates the relationship between favoritism/nepotism, supervisor incivility, cynicism and workplace withdrawal: A neural network and SEM approach. *Tourism Management Perspectives*, 23, 129-139.
- Ahmad, A. (2018). The relationship among job characteristics organizational commitment and employee turnover intentions: A reciprocation perspective. *Journal of Work-Applied Management*, 10(1), 74-92.
- Bavik, A. (2005). *The Effects of Nepotism on Human Resource Practices, Job Satisfaction, Quitting Intention and Negative Word of Mouth: The Case of Hotels in Northern Cyprus* (Doctoral dissertation, Eastern Mediterranean University).
- Brierley, S. (2018). Managing Meritocracy in Clientelistic Democracies.
- Chung, A. & Jiang, H. (2017). Handling negative publicity: The influence of employing CSR communication in apology statements in reducing anger and negative word-of-mouth (NWOM). *Journal of Communication Management*, 21(3), 267-286.
- Daskin, M. Saydam, S. & Arasli, H. (2013). The critical antecedents to organizational citizenship behaviors: Empirical evidences from North Cyprus service industry. *Journal of Management Research*, 5(2), 205-239.
- De Lange, A. Taris, T. Kompier, M. Houtman, I. & Bongers, P. (2005). Different mechanism to explain the reversed effects of mental health on work characteristics. *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*, 31, 3-14.
- Elbaz, A. M. Haddoud, M. Y. & Shehawy, Y. M. (2018). Nepotism, employees' competencies and firm performance in the tourism sector: A dual multivariate and Qualitative Comparative Analysis approach. *Tourism Management*, 67, 3-16.
- Farahmand, N. (2013). *Impact of Nepotism on Turnover Intention and Service Recovery Performance; The Case of Private Hospitals in TRNC* (Doctoral

Archive of SID

- dissertation, Eastern Mediterranean University (EMU)-Doğu Akdeniz Üniversitesi (DAÜ).
- Felton, A. & Wright, N. (2018). Mental health practice: a risky business? *The Journal of Mental Health Training, Education and Practice*, 13(1), 1-2.
- Goldberg, D. P. & Hillier, V. F. (1979). A scaled version of general health questionnaire. *Psychological Medicine*, 9, 131-145.
- Hanklang, S. Ratanasiripong, P. Naksranoi, S. Sathira-Anant, S. & Patanasri, K. (2018). Quality of life and mental health among Thai older workers in community enterprises. *Journal of Health Research*, 32(3), 237-250.
- Hansson, A. S. (2008). *Determinates of individual and Organizational health in-human service professions*. Doctorial thesis, Uppsala university Medicine karat escape somradet, Faculty of Medicine. Department of public Health and Coring science available from: <http://www.Altavista.com/science/journal>.
- Hart, W. L. Heskett, J. L. & Sasser, W. E. (1990). The profitable art of service recovery. *Harvard Business Review*, 27(4), 148-156.
- Jagdish K. Dua. (1994). Job stressors and their effects on physical health, emotional health and job satisfaction in a university. *Journal of Educational Administration*, 32(1), 59-78.
- Karakose, T. (2014). The effects of nepotism, cronyism and political favoritism on the doctors working in public hospitals. *Studies on Ethno-Medicine*, 8(3), 245-250.
- Menninger, K.M. (1945). *The human mind*. New York: Knopf.
- Soderlund, M. (1998). Customer satisfaction and its consequences on customer behavior revisited: The impact of different levels of satisfaction on word-of-mouth, feedback to the supplier and loyalty. *International Journal of Service Industry Management*, 9, 169-188.
- Toder-Alon, A. & Brunel, F. F. (2018). Peer-to-peer word-of-mouth: word-of-mouth extended to group online exchange. *Online Information Review*, 42(2), 176-190.