

بررسی رابطه بین طرد شدگی در محیط کار با عملکرد وظیفه ای و رفتار شهروندی سازمانی با نقش تعدیل کننده حمایت سازمانی ادراک شده در

کارکنان شعب بانک سپه استان گلستان

سیده مهان آل عقیل^۱، سید مهدی هاشمی^۲، زهرا افسری^۳

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۰۵/۰۶

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۶/۲۹

چکیده

هدف از این پژوهش بررسی رابطه بین طرد شدگی در محیط کار با عملکرد وظیفه ای و رفتار شهروندی سازمانی با نقش تعدیل کننده حمایت سازمانی ادراک شده در کارکنان شعب بانک سپه استان گلستان بوده است. جمع آوری داده‌ها در این پژوهش به روش میدانی و کتابخانه ای و ابزار جمع آوری داده‌های پژوهش پرسشنامه‌های استاندارد بوده است. جامعه آماری در این پژوهش کارکنان شعب بانک سپه استان گلستان به تعداد ۹۹۵ و حجم نمونه پژوهش براساس جدول کرجسی و مورگان تعداد ۲۷۵ نفر مشخص گردیده است. نمونه-گیری نیز به روش تصادفی ساده انجام شده است. پایایی پرسشنامه توسط روش آلفای کرونباخ تایید گردید. همچنین از روایی محتوایی برای بررسی پرسشنامه استفاده شده است. برای روش تحقیق از روش های توصیفی و پیمایشی بوسیله معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار Smart-Pls3 استفاده شده است. نتایج آزمون فرضیات نشان داد تمام فرضیات پژوهش تایید شده اند.

کلمات کلیدی: حمایت سازمانی ادراک شده، طرد شدگی در محیط کار، عملکرد وظیفه ای، رفتار

شهروندی سازمانی

۱ کارشناسی ارشد مدیریت دولتی گرایش منابع انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علی آباد کتول، ایران

Mahan76aleaghil@gmail.com

۲ دانشجوی دکتری تخصصی مدیریت دولتی گرایش رفتار سازمانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساری، ایران

hashemi.mox@gmail.com

۳ دانشجوی دکتری تخصصی مدیریت دولتی گرایش رفتار سازمانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساری، ایران

Zahraafsari41@gmail.com

۱- مقدمه

در دنیای پر رقابت کنونی، سازمان‌ها پیوسته در جستجوی شیوه‌های جدیدی برای حداکثر کردن عملکرد و تلاش کارکنانشان هستند. با وجود افزایش استفاده از تکنولوژی اطلاعات، باز هم در عملکرد مطلوب سازمان شکاف وجود دارد. امروزه در بسیاری از سازمان‌ها، مدیران در مورد مسائل روز دنیای مدیریت اطلاعات کافی در دسترس ندارند و به رشد و بالندگی نیروی انسانی به عنوان مهمترین منبع سازمانی کمتر اعتنای می‌شود. اوضاع و احوال بسیاری از موسسه‌ها و سازمان‌ها نشان می‌دهد که در آنها روند بهره‌گیری از عوامل تولید و ارائه خدمات از مطلوبیت چندانی برخوردار نیست و عدم استفاده از پتانسیل و ظرفیت‌های این منبع ارزشمند و استراتژیک محدودیت‌های فراوانی برای آنها بوجود آورده است. امروزه بخشی از اقدامات مدیریتی با هدف بهره‌گیری هر چه موثرتر و کارآمدتر از نیروی انسانی به مرحله اجرا در می‌آید. نحوه عملکرد کارکنان بدون شک در تحقق اهداف سازمانی و اهداف فردی نقش بسزایی دارد و ادراک کارکنان نیز نسبت به عدالت در عملکرد شغلی بدون تاثیر نیست. رفتارهای عادلانه از سوی سازمان با کارکنان عموماً منجر به تعهد بالاتر آنها نسبت به سازمان می‌شود. از سوی دیگر افرادی که احساس بی‌عدالتی کنند به احتمال بیشتری سازمان را رها می‌کنند یا سطوح پایینی از تعهد سازمانی را از خود نشان می‌دهند و حتی ممکن است شروع به رفتارهای ناهنجار مثل انتقام جویی کنند. از اینرو ضرورت توجه به عدالت در سازمان‌ها به دلیل تاثیر فزاینده‌ای که بر نگرش و رفتار کارکنان دارد پررنگ‌تر می‌شود (ابراهیمی، ۱۳۸۹). سازمان‌های امروزی نیاز به انعطاف‌پذیری برای موفقیت و مواجهه با رقبا دارند. محققین به تاثیر مهم رفتار شهروندی سازمانی در موفقیت سازمانی پی برده‌اند. محققان اظهار داشتند رفتار شهروندی سازمانی مجموعه رفتارهای سودمندی است که در شرح وظایف شغلی قید نشده اما کارکنان برای کمک به سایرین طی انجام وظایف سازمانی به نحو مشهود این دسته از رفتارها را از خود بروز می‌دهند. محققین، رفتار شهروندی سازمانی را نوعی وضعیت مطلوب می‌پندارد زیرا چنین رفتاری از یک سو، منابع موجود و در دسترس سازمان را افزایش داده و از سوی

دیگر نیاز به مکانیسم‌های کنترل پرهزینه رسمی را کاهش می‌دهد (بکتن و همکاران^۱، ۲۰۰۸). یکی از مشکلات اصلی سازمان‌ها در دنیای متحول و به شدت متغیر امروزی شناسایی عواملی است که می‌تواند در بروز رفتار شهروندی سازمانی که یکی از پدیده‌های نوظهور در زمینه رفتار سازمانی است تأثیر بگذارد. در مکاتبات اولیه مدیریت افراد با رفتارهایی ارزیابی می‌شوند که در شرح شغل و شرایط احراز از مشاغل انتظار می‌رفت ولی امروز رفتارهای فراتر از آنها مدنظر قرار گرفته است. این رفتارها به مفاهیم رفتارهای پیش اجتماعی، رفتارهای فرافشاری، عملکرد زمینه‌ای رفتار خودجوش و یا رفتار شهروندی سازمانی مدنظر قرار گرفته‌اند. برخلاف گذشته که از کارکنان انتظار می‌رفت تا در حد نقشه‌ای رسمی عمل کنند در قراردادهای روان‌شناختی جدید رفتارهای فراتر از نقش مورد انتظار است (کاظم زاده، ۱۳۹۰). همچنین ادراک حمایت سازمان از سوی کارکنان باعث افزایش این انتظار می‌شود که تلاش‌های آنان که در راستای اهداف سازمان صورت گرفته، مورد پاداش قرار خواهد گرفت. هنگامی که این انتظار بارورتر شود، چرخه مبادله متقابل استمرار بیشتری می‌گیرد. به طور کلی از یافته‌های مجموعه پژوهش‌ها می‌توان به این نتیجه رسید زمانی که سازمان‌ها با کارکنان برخوردار مطلوب داشته باشند و آنها را مورد توجه خود قرار دهند، منتقل‌کننده این پیام به کارکنان خود هستند که سازمان برای آنها ارزش قائل است، در نتیجه کارکنان بهره‌ورتر خواهند بود و نگرش‌های مطلوب تری نسبت به سازمان خواهند داشت (شاهی و همکاران، ۱۳۹۶). فریس و همکاران^۲ (۲۰۰۸) ادراک پردشدگی در محیط کار را به‌عنوان درجه‌ای که شخص احساس می‌کند توسط دیگران در محیط کار نادیده گرفته شده است، تعریف می‌کنند. مبنای دیگر ایجاد ادراک پردشدگی استفاده از زبان یا اصطلاحاتی خاص و رمزگونه از سوی افراد دیگر حاضر در محیط کار است، به‌نحوی که فرد قادر به فهمیدن آن نباشد. طرد کردن افراد در محیط کار می‌تواند شامل اجتناب از تعامل چشمی و یا دوری از آنان باشد. اصطلاحاتی مانند «بی‌اعتنایی کردن»، «بی‌مחلی کردن» و «سرد برخورد کردن» هم معنا با مفهوم طرد کردن به‌کار رفته‌اند. پردشدگی در محیط کار فرصت تعامل اجتماعی را کاهش می‌دهد و این‌که به‌طور بالقوه سلامت روانی و جسمانی

¹ Becton et al

² Ferris et al

کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد (هافی و داتون^۱، ۲۰۰۸). طردشدگی در محیط کار یک متغیر بسیار قانع‌کننده در رهایی از حس تعلق و کاهش همکاری در محل کار است (آوریلی و رایبسون^۲، ۲۰۰۹). تحقیقات سازمانی نشان داده‌اند که طردشدگی در محیط کار به سطوح بالاتری از اضطراب، افسردگی، رفتار جستجوی کار، قصد ترک شغل، و همچنین سطوح پایین‌تر از رضایت و سلامت روانی مربوط می‌شود (فریس و همکاران، ۲۰۰۸). از دیگر پیامدهای طردشدگی در محیط کار، می‌توان به کاهش رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان اشاره کرد (لی و آلن^۳، ۲۰۰۲). امروزه بانک‌ها به سوی دوره جدیدی از بازسازی در حرکت هستند، که در آن عملکرد به وسیله نقش‌های کاری که لازم‌اند تعیین می‌شود، اما این نقش‌ها برای پیش‌بینی اثربخشی سازمان کافی نیستند. بنابراین سازمان‌ها به کارکنانی که تمایل دارند فراتر از انتظارات رسمی خودشان یعنی دارای رفتار شهروندی سازمانی باشند نیاز دارند. حال با توجه به مطالب فوق پرسش اصلی تحقیق حاضر این می‌باشد که آیا بین طرد شدگی در محیط کار با عملکرد وظیفه‌ای و رفتار شهروندی سازمانی با نقش تعدیل‌کننده حمایت سازمانی ادراک شده در کارکنان شعب بانک سپه استان گلستان رابطه معنادار وجود دارد؟

۲. مبانی نظری

۲.۱. طرد شدگی محیط کار

درجه‌ای که شخص احساس می‌کند توسط دیگران (سرپرست یا همکار) در محیط کار نادیده گرفته شده است (فریس و همکاران، ۲۰۰۸).

۲.۲. حمایت سازمانی ادراک شده

حمایت سازمانی ادراک شده بازتاب‌آور عمومی کارکنان است در مورد این که سازمان محل کارشان برای آنها ارزش‌قائل بوده و برای خوشبختی آنان اهمیت‌قائل است (آیزنبرگر و همکاران، ۱۹۸۶).

¹ Heaphy & Dutton

² O'Reilly & Robinson

³ Lee & Allen

۲.۳ رفتار شهروندی سازمانی

رفتار شهروندی سازمانی رفتاری اختیاری است که جزء شرح وظایف شغلی و یا رفتارهای نقشی نمی‌باشد و در تعهد استخدامی کارکنان قرار نگرفته است و کاملاً انتخابی می‌باشد و کوتاهی در آن هیچ گونه تنبیهی را بدنبال ندارد (پودساکف و همکاران، ۲۰۰۰).

۲.۴ عملکرد وظیفه ای

مجموع ارزش های مورد انتظار سازمان از رویدادهای رفتاری که یک فرد در طول یک دوره زمانی استاندارد انجام می‌دهد تعریف می‌شود، همچنین عملکرد یک ویژگی رفتاری بوده رفتاری یکپارچه شده از رفتارهای چندگانه و مجزایی است که در طول مدت یک دوره زمانی اتفاق می‌افتد (شکرکن، ۱۳۸۹).

۳. پیشینه تحقیقات

رضایی و منظمی (۱۴۰۰) بررسی تأثیر طردشدگی در محیط کار بر عملکرد شغلی با نقش میانجی سرمایه روان‌شناختی در کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان ایلام. روش انجام این پژوهش بر اساس هدف، کاربردی و بر اساس چگونگی به‌دست آوردن داده‌ها از نوع تحقیقات توصیفی-همبستگی می‌باشد. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان ایلام به تعداد ۱۵۷ نفر می‌باشد که به‌دلیل محدودیت جامعه آماری نمونه به‌صورت تمام‌شمار برابر با جامعه آماری در نظر گرفته شد. برای گردآوری داده‌ها از سه پرسشنامه استاندارد استفاده گردید که روایی و پایایی آن‌ها نیز مورد تأیید قرار گرفت. به‌منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش مدل معادلات ساختاری به کمک نرم افزارهای اس.پی.اس.اس و اسمارت پی.ال.اس استفاده شد. نتایج پژوهش نشان داد که طرد شدگی در محیط کار و سرمایه روان‌شناختی بر عملکرد کارکنان تأثیر معناداری دارند و نقش میانجی سرمایه روان‌شناختی نیز مورد تأیید قرار گرفت.

رمضانی و همکاران (۱۳۹۸) به بررسی تأثیر کار عاطفی بر عملکرد شغلی با توجه به نقش تعدیل‌گری حمایت سازمانی، حمایت مدیریت و حمایت همکار در بین کارکنان یک سازمان عمومی در شهر مشهد پرداختند. بدین منظور نمونه ای شامل ۳۷۶ نفر از کارکنان به روش

نمونه گیری تصادفی طبقه ای انتخاب و به منظور جمع آوری اطلاعات، پرسشنامه استاندارد کار عاطفی، عملکرد شغلی، حمایت سازمانی، حمایت مدیریت و حمایت همکار توزیع شد. روایی محتوایی پرسش نامه با استفاده از نظر خبرگان و روایی سازه آن با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی مورد بررسی قرار گرفت. ضریب آلفای کرونباخ بزرگ تر از ۰/۷۰٪ برای سازه های مختلف پرسشنامه، پایایی آن را مورد تأیید قرار داد. از روش مدل سازی معادلات ساختاری برای آزمون فرضیه ها استفاده شد. نتایج پژوهش حاکی از این بود که اقدام عمیق و سطحی به ترتیب برابر با ۰/۱۴۱ و ۰/۱۴۶ بر عملکرد شغلی اثر گذار هستند که هر دو در سطح اطمینان ۰/۹۵ معنادار می باشند. علاوه بر این نتایج حاصل از بررسی نقش تعدیل گر حمایت مدیریت، حمایت همکار و حمایت سازمانی نیز بیانگر تأیید نقش تعدیل گری این متغیرها در رابطه بین اقدام عمیق و اقدام سطحی با عملکرد شغلی می باشند.

طزری (۱۳۹۷)، پژوهش حاضر با هدف تعیین تاثیر رهبری اخلاقی بر رفتار شهروندی سازمانی با توجه به نقش میانجی طردشدگی در محیط کار انجام شده است. پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی، از نوع توصیفی - پیمایشی می باشد. جامعه آماری تحقیق کلیه کارشناسان رسمی شرکت آب و فاضلاب استان تهران به تعداد ۳۵۰ نفر بود. روش نمونه گیری به صورت تصادفی طبقه ای و حجم نمونه بر اساس فرمول کوکران ۱۸۴ نفر انتخاب شدند. ابزار اصلی جمع آوری اطلاعات پرسش نامه بود. پرسشنامه های هیتلان نوئل (۲۰۰۹) برای طردشدگی محیط کاری، براون و همکاران (۲۰۰۵) برای رهبری اخلاقی و پادساکف (۱۹۹۱) برای رفتار شهروندی سازمانی استفاده گردید. روایی آن به صورت صوری و با نظر خبرگان و پایایی آن توسط آلفای کرونباخ بررسی شد. داده های حاصل با استفاده از مدل سازی معادلات ساختاری و نرم افزار لیزرل ۸/۵۴ استفاده گردید. نتایج نشان داد که طردشدگی در محیط کار به عنوان متغیر میانجی در ارتباط بین رهبری اخلاقی و رفتار شهروندی سازمانی مطرح است. همچنین رهبری اخلاقی، طردشدگی در محیط کار و رفتار شهروندی نیز دو به دو بر هم تاثیر دارند.

خواجه پور و همکاران (۱۳۹۶)، بررسی رابطه علی‌طرشدگی در محیط کار با عملکرد شغلی، رفتار شهروندی سازمانی و قصد ترک شغل با میانجی‌گری خشنودی شغلی. جامعه آماری پژوهش را کلیه کارکنان شرکت آب و نیروی شهر گتوند و شرکت‌های همکار تشکیل می‌دهند که با توجه به حجم گسترده‌ی جامعه‌ی آماری از روش سرشماری استفاده گردید. ابزارهای پژوهش شامل پرسشنامه‌های طردشدگی در محیط کار فریس، براون، بری و لیان، خشنودی شغلی جاج و بونو، عملکرد شغلی پاترسون، رفتار شهروندی سازمانی اسمیت، ارگان و نیر، و قصد ترک شغل کامان، فیچمن، جنکینز و کلش، بود. ارزیابی الگوی پیشنهادی از طریق الگویابی معادلات ساختاری (SEM) و با استفاده از نرم‌افزارهای SPSS و AMOS ویراست ۲۱ انجام گرفت. نتایج حاکی از اثر 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 بود.

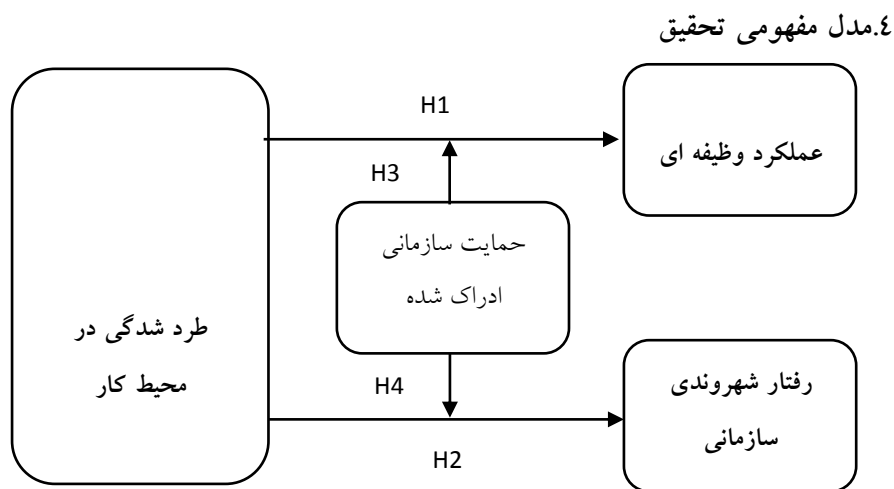
چوی (۲۰۲۰)، این مطالعه رابطه بین طرد شدگی در محیط کار و عملکرد شغلی و عملکرد شهروندی سازمانی را توسعه داده و آزمایش کرده است. همچنین حمایت سازمانی ادراک شده به عنوان تعدیلگر استفاده شده است. برای این منظور، این مطالعه از روش پیمایشی و تحلیل رگرسیون چندگانه با داده‌های چند منظوره از ۲۵۶ کارمند کره‌ای و سرپرستان آنها استفاده کرده است. نتایج زیر را نشان می‌دهد. اول، طرد شدگی در محل کار با عملکرد در نقش و رفتارهای شهروندی سازمانی ارتباط منفی داشت. دوم، یک رابطه منفی قوی تر بین طرد شدگی در محل کار و رفتارهای شهروندی سازمانی برای کارمندان با کارمزد پایین در مقایسه با افرادی که سطح بالایی از حمایت سازمانی دارند وجود دارد.

فنگ و همکاران (۲۰۱۹) بررسی رابطه طرد شدگی در محیط کار و عملکرد شغلی در نقش و عملکرد شغلی نوآورانه و همچنین بررسی نقش تعدیل کننده معنا در محل کار و حمایت خانواده. با استفاده از داده‌های جمع‌آوری شده از ۷۲۷ کارمند ۳ بیمارستان چین، تحلیل رگرسیون چندگانه سلسله‌مراتبی برای آزمایش فرضیه‌ها انجام شده است. نتایج نشان داد که

رابطه طرد شدگی محل کار با عملکرد شغلی در نقش و عملکرد شغلی نوآورانه پایین پیش بینی شده است. علاوه بر این، سطح بالای حمایت از خانواده رابطه بین طرد شدگی محل کار و عملکرد شغلی نوآورانه را تعدیل می کند.

یانگ و وی (۲۰۱۸)، هدف از این مقاله، بررسی رابطه بین رهبری اخلاقی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان و نقش تعدیل کننده طرد شدگی در محل کار. این مطالعه از داده های دیاد مبتنی بر نظرسنجی که از اعضای تیم مدیریت میانه و زیردستان آنها در شرکت های چینی گرفته شده است، استفاده می کند. برای آزمون فرضیه تحقیق، از تحلیل رگرسیون چندگانه استفاده شده است. یافته های تجربی نشان می دهد که رهبری اخلاقی به طور مثبت رفتار شهروندی سازمانی کارکنان را تحت تاثیر قرار می دهد. تعهد سازمانی ارتباط بین رهبری اخلاقی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان را به عهده دارد. علاوه بر این، تأثیر رهبری اخلاقی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان به طور مستقیم و غیر مستقیم (از طریق تعهد سازمانی) و از طریق طرد شدگی در محل کار تعدیل می شود.

ویرگولینو و همکاران (۲۰۱۷)، در مقاله خود برای شناسایی تأثیر عدالت سازمانی درک شده، قرارداد روان شناختی و فرسودگی در عملکرد شغلی کارکنان و نقش تعدیل کننده حمایت سازمانی ادراک شده مورد تحلیل قرار گرفته است. این مطالعه با استفاده از پرسشنامه ساخت یافته برای گردآوری داده ها از یک نمونه مقطعی از ۴۰۷ کارمند در پرتغال انجام شده است. مدل سازی معادلات ساختاری برای آزمون فرضیه های پیشنهاد شده مورد استفاده قرار می گیرد و یک تجزیه و تحلیل چندگانه برای پیدا کردن چگونگی درک قرارداد روان شناختی بر روابط پیشنهاد شده مورد استفاده قرار می گیرد. یافته ها: عدالت سازمانی درک شده تأثیر مثبتی بر قرارداد روان شناختی دارد و عملکرد شغلی کارمند با این حال، تأثیر قرارداد روان شناختی و ابعاد فرسودگی شغلی بر عملکرد کارکنان قابل توجه نیستند.



شکل ۱- مدل مفهومی تحقیق، منبع: چوی (۲۰۲۰)

۴.۱ فرضیات

- بین طرد شدگی در محیط کار با عملکرد وظیفه ای رابطه معناداری وجود دارد.
- بین طرد شدگی در محیط کار با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.
- حمایت سازمانی ادراک شده رابطه طرد شدگی در محیط کار با عملکرد وظیفه ای را تعدیل می کند.
- حمایت سازمانی ادراک شده رابطه طرد شدگی در محیط کار با رفتار شهروندی سازمانی را تعدیل می کند.

۵. روش تحقیق

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی می باشد؛ زیرا از نتایج آن می توان به صورت عملی استفاده کرد. با توجه به اینکه در این پژوهش به توصیف و مطالعه آنچه هست پرداخته می شود، از نظر روش گردآوری اطلاعات توصیفی می باشد. در این پژوهش جهت جمع آوری داده ها از نظر محل تحقیق، روش میدانی به کار گرفته شده است. برای جمع آوری داده ها، پیمایشی روی نمونه تحقیق انجام گرفته است با توجه به این که پژوهش حاضر به بررسی داده های مرتبط با برهه ای از زمان می پردازد از نظر افق زمانی مقطعی محسوب می شود.

۵,۱. جامعه و نمونه آماری

جامعه آماری در این پژوهش جامعه آماری این مطالعه کلیه کارکنان شعب بانک سپه استان گلستان به تعداد ۹۹۰ نفر بوده اند.

حجم نمونه مورد نظر با استفاده از جدول کرجسی و مورگان ۲۷۵ نفر تعیین شده است. روش نمونه گیری در این پژوهش روش نمونه گیری تصادفی ساده بوده است.

۵,۲. روش و ابزار گردآوری اطلاعات

تحقیقات علمی براساس انواع روش‌های گردآوری داده در دودسته کتابخانه‌ای (مانند کتب و مجلات، گزارش‌های علمی، پایان‌نامه‌ها، جستجو در سایت‌های اینترنتی و ...) و میدانی (مشاهده، مصاحبه و پرسشنامه) طبقه‌بندی می‌شوند. در پژوهش حاضر، برای جمع‌آوری اطلاعات، از روش میدانی استفاده شد. در این راستا، پس از مطالعه مبانی نظری و پیشینه تحقیق، ابعاد و مؤلفه‌ها و شاخص‌های هر یک از متغیرهای مورد بررسی قرار گرفتند؛ شناسایی و طبقه‌بندی شدند و سپس، از طریق مصاحبه با خبرگان و اساتید دانشگاهی پرسشنامه تحقیق طراحی شد و مورد استفاده قرار گرفت. در این پرسشنامه از سؤالات بسته استفاده شده است. به این علت که پرسش بسته، به فرد کمک می‌کند تا با انتخاب یکی از گزینه‌های فراهم شده، سریع‌تر تصمیم گیرد و استخراج اطلاعاتی را که باید تحلیل شوند، برای پژوهشگر ساده‌تر می‌سازد. پرسشنامه حاضر شامل ۵۴ پرسش در مورد متغیرهای اصلی می‌باشد و شامل دو بخش است:

بخش اول: سؤالات عمومی: در سؤالات عمومی سعی شده است که اطلاعات کلی و جمعیت شناختی در رابطه با پاسخ‌دهندگان جمع‌آوری گردد. این قسمت شامل سؤالاتی از قبیل جنسیت، سن، تاهل، میزان تحصیلات، و ... واقع در نمونه می‌باشد. بخش دوم: سؤالات تخصصی در رابطه با مؤلفه‌های پژوهش به منظور پاسخگویی به سؤالات طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت مورد استفاده قرار گرفته که در نیمی سؤالات از "کاملاً مخالفم" تا "کاملاً موافقم" و در نیمی دیگر "خیلی کم" تا "خیلی زیاد" را در بر می‌گیرد. نحوه امتیازدهی به سؤالات به صورت جدول زیر می‌باشد.

جدول ۱: شرح متغیرهای مورد بررسی در پرسشنامه

متغیر	منبع پرسشنامه	تعداد سوالات
طرد شدگی محیط کار	فریس و همکاران (۲۰۰۸)	۱۰
حمایت سازمانی ادراک شده	آیزنبرگر (۲۰۰۱)	۸
رفتار شهروندی سازمانی	فرح و همکاران (۲۰۰۷)	۸
عملکرد وظیفه ای	ویلیام و اندرسون (۱۹۹۱)	۵

۶- یافته ها

۶.۱. آمار توصیفی: آمار توصیفی پاسخ دهندگان از حیث جنسیت، سن و میزان تحصیلات

و... به صورت زیر است:

جدول ۲: آمار توصیفی جمعیت شناختی تحقیق

جنسیت	فراوانی	درصد فراوانی
مرد	۱۹۸	۷۲
زن	۷۷	۲۸
سابقه خدمت	فراوانی	درصد فراوانی
کمتر از ۱۰ سال	۷۳	۲۶
۱۰ تا ۲۰ سال	۱۳۱	۴۷
بیشتر از ۲۰ سال	۷۱	۲۷
سن	فراوانی	درصد فراوانی
کمتر از ۳۰ سال	۴۴	۱۶
۳۰-۴۰ سال	۱۶۷	۶۰
۴۰ سال و بیشتر	۶۴	۲۴
مدرک تحصیلی	فراوانی	درصد فراوانی
کاردانی	۲۶	۹
کارشناسی	۱۸۱	۶۵
کارشناسی ارشد و بالاتر	۶۸	۲۶
مجموع	۲۷۵	۱۰۰

۶.۲. آمار استنباطی

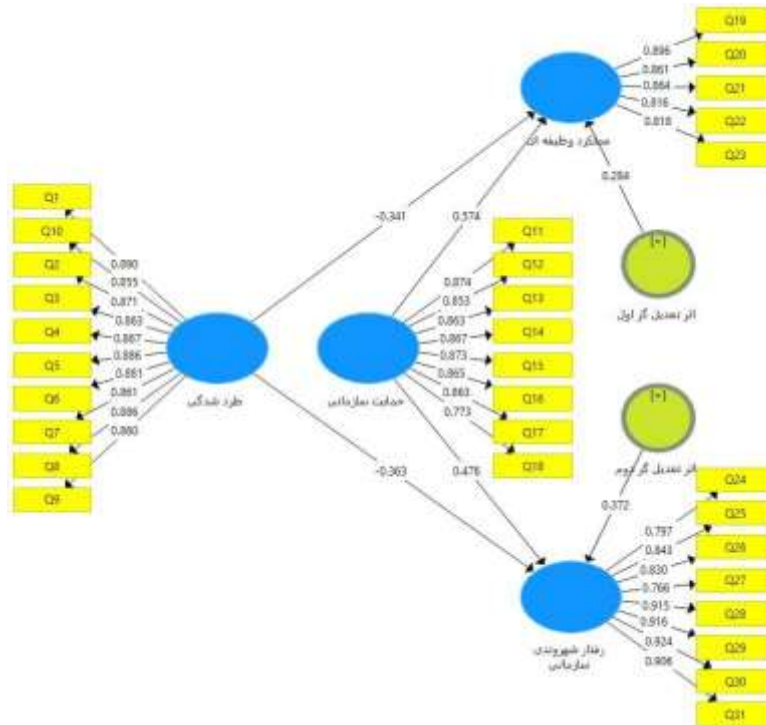
جدول ۳- مقادیر بارعاملی، آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی، اشتراکی و AVE برای پرسشنامه تحقیق

سازه	شاخص	بارعاملی	میانگین واریانس (AVE)	پایایی ترکیبی	آلفای کرونباخ
طرد شدگی	Q1	۰/۸۹۰	۰/۷۶۰	۰/۹۶۹	۰/۹۶۵
	Q2	۰/۸۷۱			
	Q3	۰/۸۶۳			
	Q4	۰/۸۶۷			
	Q5	۰/۸۸۶			
	Q6	۰/۸۸۱			
	Q7	۰/۸۶۱			
	Q8	۰/۸۸۶			
	Q9	۰/۸۶۰			
	Q10	۰/۸۵۵			
حمایت سازمانی	Q11	۰/۸۷۴	۰/۷۳۰	۰/۹۵۶	۰/۹۴۷
	Q12	۰/۸۵۳			
	Q13	۰/۸۶۳			
	Q14	۰/۸۶۷			
	Q15	۰/۸۷۳			
	Q16	۰/۸۶۵			
	Q17	۰/۸۶۳			
	Q18	۰/۷۷۳			
عملکرد وظیفه ای	Q19	۰/۸۹۶	۰/۷۲۵	۰/۹۲۹	۰/۹۰۵
	Q20	۰/۸۶۱			
	Q21	۰/۸۶۴			
	Q22	۰/۸۱۶			
	Q23	۰/۸۱۸			
	Q24	۰/۷۹۷	۰/۷۴۷	۰/۹۵۹	۰/۹۵۱
	Q25	۰/۸۴۳			

			۰/۸۳۰	Q26	رفتار شهروندی سازمانی
			۰/۷۶۶	Q27	
			۰/۹۱۵	Q28	
			۰/۹۱۶	Q29	
			۰/۹۲۴	Q30	
			۰/۹۰۶	Q31	

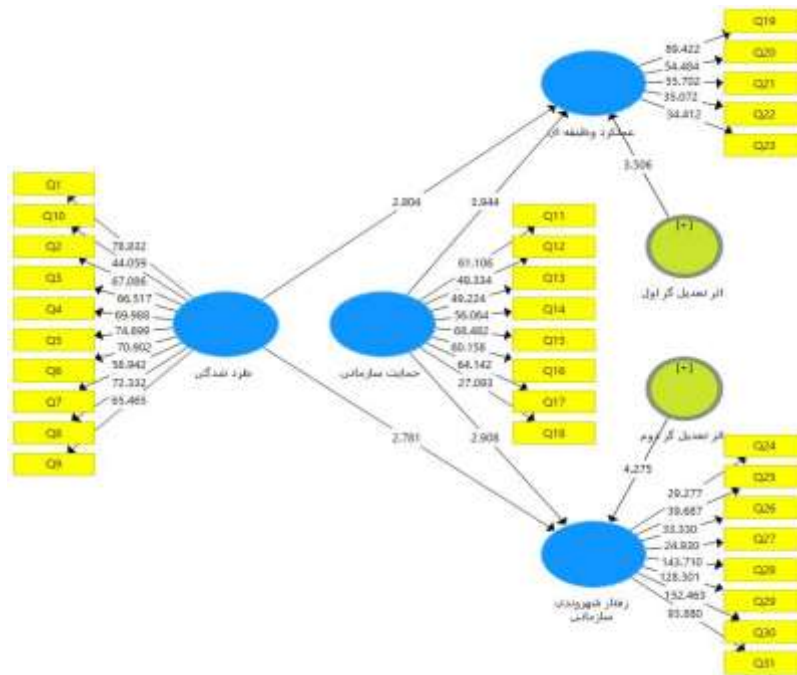
آلفای کرونباخ برای همه‌ی سازه‌ها بالای ۰/۷ است که اعتبار همگرایی بالایی را نشان می‌دهد. و همچنین بیان می‌کند که سازه‌ها (متغیرهای پنهان) از اعتبار بالایی جهت برازش مدل برخوردارند. همچنین مقادیر پایایی ترکیبی برای تمامی سازه‌ها بالاتر از مقدار ۰/۷ گزارش شده که نشان می‌دهد که، سازه‌ها از پایایی ترکیبی مناسبی برخوردار هستند.

۶.۳. برازش مدل ساختاری پژوهش برای بررسی فرضیه‌های پژوهش



شکل ۲- ضرایب مسیر استاندارد مدل مفهومی پژوهش

اعداد نوشته شده بر روی مسیرها ضرایب مسیر را نمایش می دهد. برای آزمون معناداری ضرایب مسیر با استفاده از روش بوت استراپ^۱ مقادیر آزمون تی-استیودنت محاسبه شده است. مقادیر آزمون تی-استیودنت اگر مقداری بزرگتر از ۱/۹۶ باشد، ضریب مسیر در سطح ۰/۰۵ معنادار است.



شکل ۳- نتایج آزمون تی- استیودنت برای بررسی معناداری ضرایب مسیر

۶.۴. بررسی کفایت مدل: معیار R^2 و معیار Q^2

جدول ۴- میزان cummuality و R^2 متغیرهای تحقیق

متغیر	cummuality	R^2
طررد شدگی محیط کار	۰/۶۶۳	-
حمایت سازمانی ادراک شده	۰/۶۱۵	-
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۶۴۱	۰/۴۰۲
عملکرد وظیفه ای	۰/۵۵۸	۰/۳۹۰
میانگین	۰/۶۱۹	۰/۳۹۶

¹ Bootstrapping

$$GOF = \sqrt{\text{communality} \times R^2} = \sqrt{0.619 \times 0.396} = 0.495$$

مقدار GOF برای مدل پژوهش مطابق با جدول ۴-۷، مقدار ۰/۴۹۵ محاسبه گردیده است. متخصصان مدل یابی ساختاری به روش PLS شاخص GOF کمتر از ۰/۱ را کوچک، بین ۰/۱ تا ۰/۲۵ را متوسط و بیش از ۰/۳۶ را بزرگ قلمداد می کنند. با در نظر گرفتن این معیارها شاخص برازش مدل نمونه مورد بررسی ۰/۴۹۵ می باشد که جز اندازه های بزرگ است. با توجه به این یافته ها می توان نتیجه گرفت که مدل آزمون شده در نمونه مورد بررسی برازش بسیار مناسبی دارد.

۶.۵. خلاصه آزمون فرضیات تحقیق

جدول ۵- نتایج رابطه مستقیم و ضرایب معناداری فرضیات پژوهش

ردیف	فرضیات	ضریب مسیر (β)	عدد معنی داری (t-value)	نتیجه آزمون
۱	بین طرد شدگی در محیط کار با عملکرد وظیفه ای رابطه معناداری وجود دارد.	-۰/۳۴۱	۲/۸۰۴	تایید
۲	بین طرد شدگی در محیط کار با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.	-۰/۳۶۳	۲/۷۸۱	تایید
۳	حمایت سازمانی ادراک شده رابطه طرد شدگی در محیط کار با عملکرد وظیفه ای را تعدیل می کند.	۰/۲۸۴	۳/۵۰۶	تایید
۴	حمایت سازمانی ادراک شده رابطه طرد شدگی در محیط کار با رفتار شهروندی سازمانی را تعدیل می کند.	۰/۳۷۲	۴/۲۷۵	تایید

۷. نتیجه گیری و پیشنهادات و محدودیت ها

۷.۱. بحث و بررسی

تحقیق حاضر به دنبال بررسی رابطه بین طرد شدگی در محیط کار با عملکرد وظیفه ای و رفتار شهروندی سازمانی با نقش تعدیل کننده حمایت سازمانی ادراک شده در کارکنان شعب بانک سپه استان گلستان می باشد. در فرضیه اول تحقیق بین طرد شدگی در محیط کار با

عملکرد وظیفه ای رابطه معناداری وجود دارد. طردشدگی در محیط کار یک متغیر بسیار قانع کننده در رهایی از حس تعلق و کاهش همکاری در محل کار است (آوریلی و رابینسون، ۲۰۰۹). طردشدگی آثار بیشماری در سطح سازمان ایجاد می کند که شایان توجه است؛ دورماندن فرد از استانداردهای سازمان، کاهش هم افزایی، اقدام فرد بر علیه سازمان و کاهش سطح رضایت شغلی و ایجاد دلزدگی و خستگی در محیط کار و کاهش کارایی و بهره وری منجر به کاهش عملکرد سازمان خواهد شد. با شیوع طردشدگی در سازمان، جوّ سازمانی نیز متأثر از این پدیده خواهد بود طردشدگی به دلیل اتلاف زمان و استعداد کارکنان و عدم شکوفایی خلاقیت کارکنان موجب اتلاف منابع سازمان خواهد شد و القای احساس بد طرد شونده به دیگران و ادراک بی عدالتی در سازمان انگیزش کارکنان را متأثر خواهد ساخت. نتیجه این فرضیه با تحقیقات رضایی و منظمی (۱۴۰۰)، خواجه پور و همکاران (۱۳۹۶) و چوی (۲۰۲۰) همخوانی دارد.

طبق فرضیه دوم تحقیق بین طرد شدگی در محیط کار با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. از پیامدهای طردشدگی در محیط کار، می توان به کاهش رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان اشاره کرد (لی و آلن، ۲۰۰۲). سازمان های امروزی نیاز به انعطاف پذیری برای موفقیت و مواجهه با رقبا دارند. محققین به تأثیر مهم رفتار شهروندی سازمانی در موفقیت سازمانی پی برده اند. محققان اظهار داشتند رفتار شهروندی سازمانی مجموعه رفتارهای سودمندی است که در شرح وظایف شغلی قید نشده اما کارکنان برای کمک به سایرین طی انجام وظایف سازمانی به نحو مشهود این دسته از رفتارها را از خود بروز می دهند. محققین، رفتار شهروندی سازمانی را نوعی وضعیت مطلوب می پندارد زیرا چنین رفتاری از یک سو، منابع موجود و در دسترس سازمان را افزایش داده و از سوی دیگر نیاز به مکانیسم های کنترل پرهزینه رسمی را کاهش می دهد. نتیجه این فرضیه با تحقیقات طرزی (۱۳۹۷)، بشلیده و همکاران (۱۳۹۴)، چوی (۲۰۲۰) و یانگ و وی (۲۰۱۸) همخوانی دارد.

طبق فرضیه سوم تحقیق حمایت سازمانی ادراک شده رابطه طرد شدگی در محیط کار با عملکرد وظیفه ای را تعدیل می کند. رفتارهای حمایت کننده رهبران، می تواند موجبات فراهم آوردن حمایت سازمانی ادراک شده شود که منظور از حمایت سازمانی، احساس و باورهای

تعمیم یافته افراد در این راستاست که سازمان نسبت به همکاری و مساعدت و حمایت اعضای خود ارزش قایل، و نگران و دلواپس خوشبختی و آینده آنهاست (روشن سروستانی، ۱۳۹۰). زمانی که کارکنان این احساس را ادراک کنند که سازمان دلواپس خوشبختی آنهاست و نیروهای خود را مورد مساعدت و حمایت قرار می دهد (حمایت سازمانی)، خود را جزئی از سازمان متبوعشان دانسته، سازمان را معرف خودشان می دانند و و شورو شوق و انگیزه آنها نسبت به کار و سازمان بیشتر خواهد شد ایده حمایت سازمانی ادراک شده برای نخستین بار توسط آیزنبرگر^۱ و همکاران (۱۹۸۶) به طور رسمی در ادبیات سازمانی مطرح شده است. در پی آن، صاحب نظران به تحلیل چگونگی شکل گیری حمایت سازمانی توجه خاص نموده اند و علاوه بر آن به بررسی تاثیرات و پیامدهای حمایت سازمانی در حوزه های فردی و سازمانی پرداخته اند (روشن سروستانی، ۱۳۹۰). رفتار شهروندی سازمانی رفتار ارزشمند و مفیدی است که کارکنان داوطلبانه و به خودی خود نشان می دهند. بر اساس این تعریف از یک فرد به عنوان شهروند سازمانی مشارکتی بیش از آنچه که در وظایف او مورد نیاز است و فراتر از مسئولیت های رسمی او نسبت به اهداف سازمانی انتظار می رود. به عبارت دیگر ساختار رفتار شهروندی به دنبال شناسایی مدیریت و ارزیابی رفتارهای فرانقشی کارکنان در یک سازمان است (بینستوک، همکاران^۲، ۲۰۰۳، ۳۸۳-۳۵۷). هنگامی که کارکنان درک کنند که دارای حقوق شهروندی سازمانی هستند علاقه بیشتری برای نشان دادن رفتار شهروندی دارند. از طرف دیگر، حقوق اجتماعی سازمانی از جمله رفتار برابر برای کارکنان در مقابل حقوق و دستمزد و ارزش افزوده و موقعیت اجتماعی تأثیر مشابهی بر رفتار کارکنان دارد هنگامی که کارکنان درک کنند که دارای حقوق اجتماعی سازمانی هستند، وفاداری به سازمان نشان می دهند و رفتار شهروندی سازمانی از نوع وفاداری ابراز می کنند (کهنمویی اقدم، ۱۳۹۰). نتیجه این فرضیه با تحقیق چوی (۲۰۲۰) همخوانی دارد.

در انتها طبق فرضیه چهارم تحقیق حمایت سازمانی ادراک شده رابطه طرد شدگی در محیط کار با رفتار شهروندی سازمانی را تعدیل می کند. تقویت رفتار شهروندی، مانند هر رفتار

¹ Eisenberger

² Bienstocj et al

دیگری که از افراد سر می زند، نیاز به ترغیب و تشویق دارد. یکی از مواردی که می تواند در این زمینه تأثیر گذار باشد سیاست ها و اقدامات سازمانی است. مدیران سازمانی باید با وضع سیاست ها و راهبردهای مناسب در جهت شکوفاتر شدن رفتارهای شهروندی در سازمان تلاش کنند (باکروه همکاران ۲۰۱۲). این منابع ممکن است شامل منابع فردی (همچون مهارت های ارتباطی)، منابع اجتماعی و سازمانی (شبکه حمایت سازمانی)، منابع ذهنی (دانش) و منابع روان شناختی (خود کارآمدی و خوش بینی) باشند. چنین منابع شخصی می تواند برای مواجهه با تقاضاهای شغلی و انجام کار به گونه ای مطلوب مورد استفاده قرار گیرند (لاتانز و همکاران ۲۰۱۰). نتیجه این فرضیه با تحقیق چوی (۲۰۲۰) همخوانی دارد.

۷،۲. پیشنهادات بر اساس یافته های تحقیق

با توجه به نتیجه فرضیه اول بین طرد شدگی در محیط کار با عملکرد وظیفه ای رابطه معناداری وجود دارد.

- پیشنهاد می شود برای تقویت ارتباطات مثبت و صمیمی در میان کارکنان از طریق فعالیت های فوق برنامه و خارج از محیط کار به صورت جمعی برنامه ریزی لازم بعمل آید.

- پیشنهاد می شود مدیران در حفظ برابری و تطابق حقوق کارکنان و جلوگیری از اصطکاک منافع افراد بکوشند.

با توجه به نتیجه فرضیه دوم بین طرد شدگی در محیط کار با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.

- مدیران سازمانی باید با وضع سیاست ها و راهبردهای مناسب در جهت شکوفاتر شدن رفتارهای شهروندی در سازمان تلاش نمایند.

- پیش گیری از تشکیل گروه های رسمی و غیر رسمی بر اساس قومیت، نژاد، جنسیت و سایر.

با توجه به نتیجه فرضیه سوم حمایت سازمانی ادراک شده رابطه طرد شدگی در محیط کار با عملکرد وظیفه ای را تعدیل می کند.

- پیشنهاد می‌شود به تقویت ارتباطات درون سازمانی، ایجاد گروه های کاری جدید، فراهم کردن فضای گفت و گو بین طرف های تعارض کننده و حرکت به سمت فضای باز به جای فضای بسته از طریق مدیران و کاهش تنش ها و تعارضات از طریق بها دادن به همه کارکنان.

- پیشنهاد می‌شود مدیران هر یک از کارکنان را به عنوان کسی که دارای نیازها، توانایی ها و خلاقیت های متفاوت از دیگران است در نظر بگیرند و علاوه بر این که آن ها به عنوان سرمایه اصلی سازمان هستند می‌بایستی به کارمندان خود کمک کنند تا توانایی هایشان را با علاقه و میل خود در جهت بسط و توسعه عملکرد سازمان اجرا نمایند.

با توجه به نتیجه فرضیه چهارم حمایت سازمانی ادراک شده رابطه طرد شدگی در محیط کار با رفتار شهروندی سازمانی را تعدیل می‌کند

- مدیران سازمان با نشان دادن کارکنان به عنوان عضو متخصص و موثر سازمان و مشارکت دادن آنها در ارائه پیشنهادات و تصمیم گیری ها باعث شوند کارکنان حتی در شرایط سخت تحقق اهداف سازمان را بر کارهای فردی و شخصی خود مقدم بدانند.

- فرهنگ و فضای حاکم بر سازمان به گونه ای باشد که در هنگام محول کردن وظیفه سنگین و مهمی به کارکنان بدانند که از حمایت مدیران برخوردار خواهند بود.

۷,۳. پیشنهاداتی برای تحقیقات آتی

- تاثیر رهبری اخلاقی بر رفتار شهروندی سازمانی با توجه به نقش میانجی طردشدگی در محیط کار

- بررسی رابطه بین طردشدگی در محیط کار با عملکرد شغلی و رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی حمایت سازمانی ادراک شده

- بررسی نقش تعدیل گر حمایت سازمانی ادراک شده در رابطه بین طرد شدگی در محل کار و قصد ترک شغل

۷,۴. محدودیت های تحقیق

- این تحقیق مربوط به زمان فعل است بدیهی نتایج قابل تعمیم کامل به آینده نمی باشد و باید هر چند وقت یکبار مورد بازنگری قرار گیرد.
- این تحقیق در استان گلستان انجام شده و نتایج آن ممکن است قابل تعمیم به استان های دیگر حتی استان های همجوار نمی باشد.
- محدودیت های ذاتی پرسشنامه.

۸. منابع

- خواجه پور، نسیم، بشلیده، کیومرث & بهارلو، مصطفی. (۱۳۹۶). رابطه طردشدگی در محیط کار با عملکرد شغلی، رفتار شهروندی سازمانی و قصد ترک شغل؛ نقش میانجی گر خشنودی شغلی . دست‌آوردهای روان‌شناختی doi: 137-160. 24(2), 10.22055/psy.2018.17802.1529
- رضایی، شمس الدین، و منظمی، امیرحسین. (۱۴۰۰). بررسی رابطه بین طردشدگی در محیط کار و عملکرد شغلی با نقش میانجی سرمایه روان شناختی در کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان ایلام. مطالعات روان شناسی ورزشی، ۱۰(۳۸)، ۱۳۳-۱۴۶. SID. <https://sid.ir/paper/956264/fa>

- Becton J, William F, Mike S. (2008). Evaluating and rewarding OCBs: Potential consequences of formally incorporating organizational citizenship behavior in performance appraisal and reward systems. *Employee Relation*; 30 (5): 494 – 514.
- [Choi, Y.](#) (2020), "A study of the influence of workplace ostracism on employees' performance: moderating effect of perceived organizational support", [European Journal of Management and Business Economics](#)
- Ferris, D.L., Brown, D.J., Berry, J.W., & Lian, H. (2008). The development and validation of the workplace ostracism scale, *Journal of Applied Psychology*, 93, 1348–66.
- Lee, K., & Allen, N.J. (2002). Organizational citizenship behavior and workplace deviance: the role of affect and cognitions, *Journal of Applied Psychology*, 87, 131-42.
- Virgolino A I, Coelho A, Ribeiro N (2017) The Impact of Perceived Organizational Justice, Psychological Contract, and the Burnout on Employee Performance: The Moderating Role of Organizational Support, in the Portuguese Context, *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences* 2017, Vol. 7, No. 1
- Yang q , Wei h, (2018) "The impact of ethical leadership on organizational citizenship behavior: The moderating role of workplace ostracism", *Leadership & Organization Development Journal*, Vol. 39, Issue: 1, pp.100-113.