

بررسی رابطه بین بی‌تمدنی سازمانی و قصد جابه‌جایی کارکنان با نقش میانجی خستگی عاطفی کارکنان

(مورد مطالعه: کارکنان جهاد کشاورزی استان خراسان شمالی)

وحید میرزایی^۱، الهام صحرائی^۲

چکیده

هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه بی‌تمدنی سازمانی و قصد جابه‌جایی کارکنان: نقش میانجی خستگی عاطفی کارکنان است. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از منظر روش و ماهیت توصیفی-پیمایشی از نوع همبستگی است. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان سازمان جهاد کشاورزی بجنورد بود. به علت محدود بودن جامعه، از روش سرشماری استفاده گردید. اطلاعات موردنیاز در بخش نظری از طریق مطالعات کتابخانه‌ای و داده‌های موردنیاز در جهت آزمون فرضیه‌های تحقیق از طریق پرسش‌نامه استفاده گردید، بدین‌صورت که برای سنجش پرسش‌نامه بی‌تمدنی سازمانی بلاو و اندرسون (۲۰۰۵)، قصد جابه‌جایی کارکنان جانک و همکاران (۲۰۱۰)، خستگی عاطفی کارکنان ماسلج و جکسون (۲۰۰۹)، استفاده شد. پایایی پرسش‌نامه مذکور با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ برای متغیرهای بی‌تمدنی سازمانی (۰/۹۵)، قصد جابه‌جایی کارکنان (۰/۸۵) و خستگی عاطفی کارکنان (۰/۹۱) به دست آمد و روایی محتوا و صوری پرسش‌نامه نیز مورد تأیید قرار گرفت. جهت تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار SPSS ۲۴ و نرم‌افزار Amos ۲۲ انجام پذیرفت. یافته‌های پژوهش نشان داد بین بی‌تمدنی سازمانی کارکنان و قصد جابه‌جایی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد و خستگی عاطفی کارکنان نقش میانجی‌گری در این رابطه ایفا می‌کند.

واژگان کلیدی: بی‌تمدنی سازمانی، قصد جابه‌جایی، خستگی عاطفی، سازمان جهاد کشاورزی.

^۱ استادیار، گروه مدیریت، واحد بجنورد، دانشگاه آزاد اسلامی، بجنورد، ایران. (نویسنده مسئول) dr_mirzaei@bojnourdiau.ac.ir

^۲ دانشجوی دکتری تخصصی، گروه مدیریت، واحد بجنورد، دانشگاه آزاد اسلامی، بجنورد، ایران.

مقدمه

در مواجهه با عصر تغییر سریع و غیرقابل پیش‌بینی، نقش مدیریت منابع انسانی برای کاهش تکانش‌های محیطی ضروری است. به‌طور کلی، مدیریت مؤثر منابع انسانی به‌عنوان یک دارایی کلیدی برای اطمینان از رشد و توسعه مولد سازمان شناخته شده است (زاینال و همکاران؛ ۲۰۱۵). کسپیر (۲۰۱۱)، نقش منابع انسانی را در دستیابی سازمان به بهره‌وری بالا مهم می‌داند. امروزه تمایل یا قصد جابجایی در کارکنان به یکی از مهم‌ترین نگرانی‌های مدیریت منابع انسانی تبدیل شده است (مکناب، ۲۰۰۹). سازمان‌های دولتی دارای ساختاری سلسله‌مراتبی همراه با بوروکراسی‌های بیش از حد خشک و خشن هستند و اکثر فعالیت‌ها در حوزه کاری به صورت استاندارد و عادی برنامه‌ریزی شده است، به دلیل ویژگی‌های شغلی غیرمنعطف و ناپایدار در میان این قبیل سازمان‌ها، تمایل به قصد جابجایی کارکنان بیشتر است (رایزل و همکاران، ۲۰۱۰؛ ماتتوش بروودیچ، ۲۰۲۴). تمایل به قصد جابجایی کارکنان اخیراً افزایش یافته است به ویژه به علت سطوح بالای رقابت در بین شرکت‌ها و همچنین افزایش نیاز به کارکنان باتجربه و آگاه (کیم و جوگاراتنام، ۲۰۱۰؛ سرهان و تسانگاری؛ بنیچا، ۲۰۲۰). این امر اهمیت موضوع را در مطالعات رفتار سازمانی توضیح می‌دهد (بیئتس و همکاران، ۲۰۱۱). تمایل به قصد جابجایی، به عنوان میل و اشتیاق آگاهانه برای جابجایی کارکنان سازمان، ترک شغل و استعفا تعریف می‌شود، که به‌طور لزوم به استعفا و ترک واقعی نمی‌انجامد، بلکه به احتمال ترک رابطه با سازمان در آینده نزدیک اشاره دارد (دیویس و باوکوس، ۲۰۱۱). تمایل به جابجایی کارکنان یکی از مسائل مهم در مدیریت منابع انسانی و روابط کاری است (اقبال و رضوانی، ۱۳۹۳؛ ژنگ و دیوید، ۲۰۱۵). زیرا ترک خدمت کارکنانی که عملکرد مناسبی دارند برای سازمان یک ضایعه است در حالی که ترک خدمت کارکنانی که نمی‌توانند خود را با اهداف و سیاست‌های راهبردی سازمان تطبیق دهند در راستای منافع سازمان است (احمدی و قدرتیان، ۲۰۱۶). این تمایل معمولاً به دلایل مختلفی از جمله نارضایتی شغلی، رشد ناکافی، تعارض‌های سازمانی و فرصت‌های بهتر در دیگر سازمان‌ها بروز می‌کند (ناناکان، ۲۰۱۰؛ اولوسگون، ۲۰۱۳؛ امباح و ایکمفونا، ۲۰۱۲). هزینه‌های جابجایی کارکنان بنا بر کارایی هر کارمند، سالانه بین ۲۵ تا ۲۰۰ درصد به سازمان خسارت وارد می‌کند. علاوه بر این، ضایعات غیرمادی ناشی از ترک خدمت مانند از دست رفتن تجارب و کاهش بهره‌مندی از خرد جمعی، کاهش تعهد، انگیزه و اخلاق کاری میان کارکنان باقیمانده، از مواردی است که قابل اندازه‌گیری نیست (لیو، ۲۰۱۵؛ اولوسگون، ۲۰۱۳). هزینه‌های جابجایی، موارد دیگری مانند هزینه‌های جذب و به‌کارگیری مجدد افراد، انتخاب

¹.Zainal et al

². Casper

³.Mcnabb

⁴Reisel

⁵Mateusz Brodowicz

⁶Davis & Baucus

⁷Zheng & David

⁸Gnanakkan

⁹Olusegun

¹⁰Mbah & Ikemefuna

¹¹Liu

و آموزش آنها، کاهش بازدهی تا هنگامی که فرد جایگزین وارد سازمان شده و تجربه و ماهر شود، را نیز شامل می‌شود (شجاعی و نادی، ۲۰۱۹). بنابراین درک و پیش‌بینی تمایل کارکنان به قصد و نیت جابجایی در جهت به حداقل رساندن تأثیرات منفی آن اهمیت پیدا می‌کند. در طی سال‌های گذشته، پژوهش‌های قابل توجهی در حوزه‌ی سوءرفتار در محیط کار انجام شده است. این حوزه از پژوهش‌ها، دانشی غنی در مورد روابط بین فردی در محیط کار را فراهم کرده است. تا جایی که در فراتحلیلها، بسیاری از پیشایندها و پیامدهای رفتارهای منفی در محیط کار شناسایی شده‌اند (میرزاآقایی کیاکالی و رجایی پور، ۱۳۹۷). سوءرفتار در محیط کار، دامنه‌ای از رفتارهای ملایم مانند نادیده گرفتن شخص تا رفتارهای شدید مثل خشونت را دربر می‌گیرد. بسیاری از سازمان‌ها از تأثیرات منفی سوءرفتارهای شدید مانند پرخاشگری و قلدری در محیط کار آگاه هستند، اما تاکنون توجه اندکی به شکل‌های خفیف‌تر سوءرفتارهای سازمانی و بین فردی نشان داده است (فرانسیس و همکاران، ۲۰۱۵). انحرافی ملایم که به شکل‌های خفیف‌تر سوءرفتار بین فردی اشاره دارد، به پیدایش دامنه‌ای از تحقیقات با نام بی‌تمدنی (بی‌نزاکتی یا بی‌ادبی) در محیط کار منجر شده است (لیم و همکاران، ۲۰۱۲). این رفتارهای منفی، ولی ملایم و ظریف در محیط کار شایع‌تر از شکل‌های شدید آن است (چلیپزند و همکاران، ۲۰۱۶) و پیامدهای مخرب زیادی برای سازمان‌ها و کارکنان در پی دارد (تیلور، ۲۰۱۳؛ هوئل و همکاران، ۲۰۰۳). از عوامل تأثیرگذار بر تمایل به قصد جابجایی می‌تواند رفتارهای بی‌ادبانه، بدون نزاکت یا بی‌احترامی که نماینده بی‌تمدنی باشد و تقریباً در تمام جنبه‌های جامعه مدرن به امری عادی تبدیل شده است و به عنوان یکی از اشکال فراگیر رفتارهای ضد اجتماعی در محل کار شناخته می‌شود (پارک و همکاران، ۲۰۱۸). بی‌تمدنی، نوعی بدرفتاری است که به گسستن و از بین رفتن ارتباطات و همدلی منجر می‌شود. در زمینه کاری رفتار بی‌ادبانه زمانی رخ می‌دهد که هنجارهای احترام دو طرفه در محیط کار نقص شود (نجفیان و مهداد، ۱۳۹۷). علی‌رغم کم شدت بودن بی‌تمدنی، تأثیرات آن می‌تواند بسیار عمیق باشد. بی‌تمدنی با زیر پا گذاشتن قواعد اخلاقی، انتظارات برای یک گفت و گوی حرفه‌ای در بین اعضای گروه را تضعیف می‌کنند و در نتیجه زمانی که رفتارهای بی‌تمدنی نادیده گرفته می‌شوند، ارزش‌های سازمانی مرتبط به مثابه جملات تو خالی خواهند بود (لوه و لویی، ۲۰۱۸). بی‌تمدنی می‌تواند در رفتارهای روزمره بروز کند قطع کردن صحبت دیگران، پاسخ ندادن به سلام و احوال‌پرسی، ترویج شایعات، از نمونه‌های بی‌تمدنی است که می‌توان به آن اشاره کرد (مارچیونندو و همکاران، ۲۰۱۸). بی‌تمدنی بر روی رفتارهای زیان‌آور سازمانی تأثیرگذار است که در بین این رفتارها، رفتارهای کناره‌گیرانه بیشترین اثرپذیری را از بی‌تمدنی دارد و همچنین انحراف در تولید، کاستن عمدی از سرعت کار، انجام اشتباه کار یا بی‌توجهی به پیروی از فرایندهای کاری دومین عامل

¹Shojaee & Nadi

²Francis et al

³Lim et al

⁴Schilpzand et al

⁵Taylor

⁶Huel et al

⁷Park et al

⁸Loh & Loi

⁹Marchiondo et al

اثرپذیر از بی‌تمدنی است (کابات فر و همکاران^۱، ۲۰۱۸). با این حال، نتایج بررسی های تیلور و همکاران (۲۰۱۷) نشان داد بی‌تمدنی بر روی پرخاشگری در سازمان اثر مثبتی دارد. وقتی فردی یک رفتاری تمدنی یا بی‌نزاکتی را تجربه کند، برای او سخت خواهد بود که شرایط را تحت کنترل خود درآورد و این وضعیت در نتیجه باعث بوجود آمدن اضطراب و استرس در قربانی می‌شود. قربانیان اهداف بی‌نزاکتی برای رهایی از اضطراب موجود شاید تصمیم به جابجایی و یا ترک سازمان بگیرند (آنجم و همکاران^۲، ۲۰۱۷). بی‌تمدنی سازمانی همچنین می‌تواند بر خستگی کارکنان تأثیرگذار باشد. تیلور و همکاران (۲۰۱۴) تأثیر بی‌نزاکتی بر روی فرسودگی شغلی، که خستگی عاطفی یکی از زیر مقیاس‌های آن است، را بررسی کردند و به این نتیجه رسیدند که تغییرات نسبی در تجربیات بی‌نزاکتی، فارغ از اینکه چقدر سطح بی‌نزاکتی در آن بالا یا پایین باشد، می‌تواند تغییرات معناداری را در فرسودگی شغلی کارکنان ایجاد کند. خستگی عاطفی متداول‌ترین اثر منفی کشف‌شده بی‌نزاکتی در ادبیات موضوعی بحساب می‌آید که بصورت حس درماندگی عاطفی و تخلیه منابع عاطفی افراد تعریف می‌شود (ماسلاخ و جکسون^۳، ۲۰۱۹). همیشه در سازمان‌ها افرادی که در معرض تعاملات ناخوشایند قرار دارند مجموعه رفتارهای واکنشی و استنباطی مختلفی را خواهند داشت (سایرز و کلی^۴، ۲۰۰۹). برای مثال زمانی که افراد مضطرب می‌شوند، سعی خواهند داشت که این حس اضطراب را با ارزیابی وضع موجود و یا انجام یک فعالیت آرامش‌بخش به نوعی سامان دهند (تاتردل و همکاران^۵، ۲۰۱۲). مشاهده تعاملات ناخوشایند باعث می‌شود فرد این حس را داشته باشد که به لحاظ عاطفی تخلیه شده است (تاتردل و همکاران، ۲۰۱۲). بدرفتاری های میان‌فردی چون بی‌تمدنی یا بی‌نزاکتی محل کار منجر به یک سری از واکنش‌های احساسی ناخوشایند می‌گردند این تجربه به فرد هدف آسیب وارد می‌کند (ابوبکر^۶، ۲۰۱۸). کارکنانی که به علت رفتارهای بی‌تمدنی محل کار و به لحاظ روانشناختی و یا احساسی آسیب می‌بینند اغلب خستگی عاطفی را تجربه می‌کنند و تلاش بیشتری را برای اجتناب از متحمل شدن بی‌تمدنی انجام می‌دهند (ابوبکر، ۲۰۱۸). عوامل محیطی استرس-آفرین شامل عدم حمایت و همکاری از جانب سرپرست و همکار و همچنین فشارهای میان فردی ناشی از هیجانات منفی کارکنان باعث تشدید خستگی عاطفی کارکنان می‌گردند (خوو و همکاران^۷، ۲۰۰۷). خستگی عاطفی یکی از نگرش‌های ناکارآمد در محیط‌های کاری معاصر است که با استرس زیاد کارکنان همراه است (چن و همکاران^۸، ۲۰۱۸). اوکپوزو و همکاران (۲۰۱۹) هار (۲۰۱۶) نیز خستگی عاطفی را شامل احساساتی همچون احساس تهی شدن هیجانی نسبت به کار، احساس خستگی در زمان شروع کار، احساس ناکامی و سرخوردگی از کار و احساس فشار زیاد کاری از لحاظ هیجانی در زمان انجام کار می‌دانند که در اکثر مواقع زمانی رخ می‌دهد که فشارهای متعدد ناشی از تقاضاهای شغلی در طول زمان

^۱Kabat-Farr et al

^۲Anjum et al

^۳Jackson&Maslach

^۴Sayers & Kelly

^۵Totterdell et al

^۶Abubakar

^۷Khoo et al

^۸Chen et al

^۹Okpozo et al

^{۱۰}Hur

موجب انباشت خستگی در فرد می‌شود، این مهم در سازمان جهاد کشاورزی باتوجه به تنوع حوزه‌های مختلف فعالیت این سازمان و ارتباطات گسترده‌ی که با سایر حوزه‌های تولیدی دارد حایز اهمیت است. خستگی عاطفی به همان اندازه‌ای که برای ذهن و جسم فرد مضر است برای سازمان نیز مضر است. بی‌شک نیروی انسانی که باید در اختیار سازمان جهاد کشاورزی با توجه به رسالت و فلسفه‌ی این سازمان قرارگیرد باید دارای توانمندی‌ها و قابلیت‌های مناسبی باشد که بتوان با ایجاد شرایط مطلوب کاری بیشترین استفاده از آن راه، در درون سازمان داشت. سازمان جهاد کشاورزی به علت فعالیت در دو حوزه مهم و کلیدی جهاد و امور مربوط به کشاورزی و تأمین امنیت غذایی مردم که رسالت اصلی این سازمان می‌باشد، از پیچیدگی شغلی بالایی برخوردار است که در صورت غفلت از پرداختن به پایش، کنترل، و نظارت بر بهره‌وری موجب ایجاد تعارضات بالایی در عملکرد بین دو حوزه جهاد و کشاورزی می‌شود. علاوه بر این متأسفانه تاکنون توجه کمی از نظر علمی بر روی عوامل درگیر در پیش‌زمینه بی-تمدنی در سازمان‌های بخش دولتی وجود دارد درحالی‌که گستردگی بی-تمدنی در محل کار می‌تواند بهره‌وری فردی و به‌تبع آن اثربخشی سازمان‌ها را تحت‌تأثیر قرار دهد. باتوجه‌به هزینه‌های فراوان بی-تمدنی برای سازمان‌ها به‌ویژه برای سازمانی همچون جهاد کشاورزی که وابسته به کارگران و کشاورزان ماهر خود هستند و ازدست‌دادن آنها می‌تواند صدمات جبران‌ناپذیری را به سازمان وارد کند، لذا این سازمان باید عناصری را که به بی-تمدنی در کار منتهی می‌شوند درک کرده تا بتوانند به اصلاح وضعیت موجود بپردازد؛ از سوی دیگر، در صورت مشاهده یا بروز رفتارهای منفی و ناشایست توسط کارکنان در سازمان، همچون رفتارهای کاری غیرمولد از کارکنان سازمان، می‌تواند برای رسالت سازمان جهاد کشاورزی که تأمین امنیت غذایی مردم است مشکل‌ساز باشد. این مسئله اصلی پژوهش حاضر است، زیرا از یک سو باعث ایجاد تنش‌های ناخواسته بین کارکنان و موجب کاهش بهره‌وری در سازمان جهاد کشاورزی می‌شود، و از سوی دیگر، موجبات نارضایتی ارباب‌رجوع این سازمان را فراهم می‌کند، باتوجه‌به اینکه تاکنون در پژوهشی بی‌تمدنی سازمانی کارکنان و قصد جابه‌جایی کارکنان با نقش میانجی قصد جابه‌جایی کارکنان در سازمان جهاد کشاورزی خراسان شمالی بررسی نشده است و از طرفی تمام مدیران به اهمیت توجه پیامدهای رفتاری کارکنان واقف‌اند، نتایج پژوهش حاضر می‌تواند به تصمیم‌گیرندگان سازمان به‌خصوص مدیران جهاد کشاورزی دید مناسبی از لزوم توجه کافی به بی-تمدنی از سوی برخی کارکنان ضمن مخدوش کردن اعتبار و وجهه سازمان تأثیر منفی قابل‌توجهی بر عملکرد سازمان و همچنین روابط میان‌فردی و روحیه همکاری کارکنان بر جای می‌گذارد ارائه دهد. از آنجایی‌که این پژوهش در جهاد کشاورزی خراسان شمالی انجام شده است، مدیران این سازمان می‌توانند با اطمینان بیشتری نتایج حاصل از این پژوهش را در تصمیم‌گیری‌های خود مدنظر قرار دهند و با ایجاد محیطی حمایتی و مشخص کردن انتظارات به‌صورت واضح منجر به کاهش بی-تمدنی سازمانی که زمینه را برای کاهش جابه‌جایی کارکنان و در نهایت، کاهش خستگی عاطفی کارکنان فراهم کنند. بر اساس مطالب فوق این تحقیق به دنبال پاسخ به این سؤالات است که آیا بین بی-تمدنی سازمانی کارکنان و قصد جابه‌جایی سازمانی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد؟ و اینکه آیا خستگی عاطفی نقش میانجی‌گری در این رابطه ایفا می‌کند؟

مبانی نظری و چارچوب تحقیق

بی تمدنی سازمانی^۱

بر خلاف شکل‌های آشکار انحراف در محیط کار که به‌وضوح قصد آسیب‌رساندن به سایر افراد را دارد، در شکل‌های ظریف و پوشیده انحراف در محیط کار این قصد آشکارا مشخص نیست و شناسایی آن مشکل و در بعضی موارد غیرممکن است. چنین فعالیت‌هایی ممکن است به دیگر عوامل مانند سردی یا کناره‌گیری همکار یا سرپرست یا عدم حساسیت آنان به احساسات قربانی نسبت داده شوند. با این وجود، ممکن است چنین رفتارهایی توسط قربانی به‌عنوان بی‌ادبی ادراک شود. رفتارهای انحرافی ظریف که به شکل‌های خفیف‌تر سوءرفتار بین‌فردی اشاره دارد، منجر به پیدایش دامنه‌ای از تحقیقات با نام بی‌تمدنی یا بی‌نزاکتی در محیط کار شده است (کیم و لی،^۲ ۲۰۱۴؛ چلیپزند و همکاران، ۲۰۱۴). بر خلاف دیگر رفتارهای ضد اجتماعی در محیط کار، مثل پرخاشگری، آزار و خرابکاری، بی‌تمدنی به طور معمول مورد توجه حقوقی و قانونی قرار نمی‌گیرد و به دلیل نبود تایید رسمی، اغلب سازمانها به بی‌تمدنی توجه نمیکنند و این گونه رفتارها را رفتارهای کوچک و گذرایی میدانند که نیازی به مداخله ندارند (کیم و لی، ۲۰۱۴). در ادبیات سازمان و مدیریت، قابل قبول‌ترین و پرکاربردترین تعریف بی‌تمدنی توسط اندرسون و پیرسون (۱۹۹۹) ارائه شده است. آنان بی‌تمدنی در محیط کار را اینگونه تعریف کرده‌اند ((رفتارهای انحرافی با شدت کم و نیت مبهم به منظور آسیب رساندن به شخص مورد هدف است. اینگونه رفتارها، هنجارهای موجود در مورد احترام دو طرفه در محیط کار را نقض می‌کنند. رفتارهای بی‌تمدنی مشخصاً رفتارهای بی‌ادبانه و گستاخانه‌ای هستند که با نادیده گرفتن دیگران آشکار می‌شود)). سه ویژگی کلیدی بی‌تمدنی در محیط کار نقض هنجارها، نیت مبهم در رفتارها و شدت کم آن است (پیرسون و همکاران، ۲۰۰۱).

الف) نقض هنجار: اندرسون و پیرسون (۲۰۱۰) استدلال کرده‌اند، هر سازمانی دارای هنجارهای جامع احترام برای کارکنان خود است که نشان‌دهنده توافق اخلاقی مشترک میان اعضای سازمانی است و این توافق زمینه همکاری کارکنان را فراهم می‌آورد. این مطلب اشاره به این موضوع می‌کند که اگر موضوعی در یک سازمان به‌عنوان بی‌تمدنی در نظر گرفته شود، ممکن است در سازمان دیگر بی‌تمدنی به حساب نیاید. پس هر سازمانی باید هنجارها و خط‌قرمزهای خود را برای کارکنانش مشخص کند تا آنها بتوانند رفتارهای بی‌تمدنی و غیر بی‌تمدنی را از یکدیگر تمیز دهند (اخوان بی‌تقصیر و همکاران، ۱۳۹۶). ب) نیت مبهم: رفتارهای بی‌ادبانه می‌توانند به‌جای عمدی بودن به عامل‌های دیگری مثل نادانی، اشتباه سهوی یا شخصیت مرتکب شونده نسبت داده شود (رحیم و کازبی،^۴ ۲۰۱۶؛ پیرسون،^۳ ۲۰۱۳). اگر نیت آسیب‌رسانی وجود داشته باشد، در صورتی بی‌تمدنی نامیده می‌شود که این تمایل حداقل برای یکی از طرفین واضح نباشد مرتکب شوند، قربانی، یا مشاهده‌کننده در نتیجه مواجه شدن با این رفتارهای ظریف و مبهم، قربانیان بی‌تمدنی پشیمانی قابل توجهی را تجربه می‌کنند که خود باعث می‌شود که قربانیان در مورد چگونگی واکنش به این رفتار مرد شوند. آنان در زمینه این که چه اتفاقی در آینده خواهد افتاد، اطمینان ندارند. مرتکب شوندگان اغلب ترجیح می‌دهند که از شکل‌های پنهان و ظریف پرخاشگری که در آن

^۱Organizational incivility^۲Kim & Leem^۳Andersson & Pearson^۴Rahim & Cosby^۵Pearson

تمایل آسیب‌رسانی مبهم است، استفاده کنند و به همین دلیل اسناد آسیب‌برخاستگر دشوار می‌شود (اگونگ بامیلا و همکاران، ۲۰۱۳).

ج) شدت کم: رفتارهای بی‌ادبانه به‌طور کلی نسبت به دیگر شکل‌های رفتارهای منفی در محیط کار شدت کمی دارند. به‌علاوه بی‌تمدنی تنها محدود به بدر رفتاری یک کلامی نمی‌شود و علاوه بر آن شامل رفتارهای غیرمحترمانه غیر کلامی مثل خیره نگاه کردن، نادیده گرفتن یا بی‌اجازه سر وسایل کسی رفتن نیز است (اگونگ بامیلا و همکاران، ۲۰۱۳). بی‌تمدنی مشکلی رایج در سازمان‌ها است و پیامدهای مضر برای کارکنان و هم برای سازمان‌ها در پی دارد. محققان از میزان بروز این رویداد در محیط کار گزارش‌های مختلفی ارائه داده‌اند. ولی تمام بررسی‌ها نشان‌دهنده شیوع بالا و روبه‌افزایش چنین رفتارهایی است. تا جایی که تقریباً تمام کارکنانی که در مطالعات اخیر مورد بررسی قرار گرفتند قربانی بعضی از شکل‌های بی‌تمدنی سازمانی بوده‌اند. پیرسون و پوراث، مبتنی بر پژوهش‌های متعدد در طی ۱۴ سال که شامل ۹۰۰۰ کارمند بود، دریافتند که ۹۹ درصد از کارکنان عنوان کردند که شاهد بی‌تمدنی در محیط کار بوده‌اند و ۹۶ درصد بیان کردند که بی‌تمدنی را تجربه کرده‌اند (پیرسون و پوراث، ۲۰۰۹؛ پوراث و پیرسون، ۲۰۱۳). هر چند بسیاری از پژوهش‌های انجام شده در زمینه بی‌تمدنی در آمریکا صورت گرفته است؛ ولی پدیده بی‌تمدنی حیطه‌های بین‌المللی دارد (پوراث و ارز، ۲۰۰۹؛ چلیپزند و همکاران، ۲۰۱۶) و در دنیای واقعی وجود دارد.

قصد جابه‌جایی کارکنان

پدیده‌ای که در سازمان‌ها شیوع پیدا کرده و متأسفانه مدیران و کارگزاران سازمان‌ها نسبت به آن بی‌توجه هستند قصد جابه‌جایی کارکنان است (فریس، براون، بری و لیان، ۲۰۰۸). کاراته‌په و همکاران^۴ (۲۰۱۹) قصد جابه‌جایی در محیط کار را به‌عنوان درجه‌ای که شخص احساس می‌کند توسط دیگران (سرپرست یا همکار) در محیط کار نادیده گرفته شده است، تعریف می‌کنند. مبنای دیگر ایجاد ادراک قصد جابه‌جایی 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 (سینک و سالاک، ۲۰۱۶). جابجا کردن افراد در محیط کار می‌تواند شامل عواملی از قبیل اجتناب از تعامل چشمی و یا دوری از کارکنان، مانند «بی‌اعتنایی کردن»، «بی‌محلی کردن»، «سرد برخورد کردن»، باشد (اوریلی و رابینسون، ۲۰۰۹). قصد جابه‌جایی کارکنان یکی از پیامدهای طردشدگی در محیط کار است که فرصت تعامل اجتماعی را کاهش می‌دهد و این‌که به‌طور بالقوه سلامت روانی و جسمانی کارکنان را تحت‌تأثیر قرار می‌دهد (سینک و سالاک، ۲۰۱۶). قصد جابه‌جایی کارکنان یک متغیر بسیار قانع‌کننده در رهایی از حس تعلق

^۱Ogungbamila et al

^۲Kaukiainen et al

^۳Porath & Pearson

^۴Porath & Erez

^۵Schilpzand et al

^۶Ferris, Brown, Berry & Lian

^۷Karatepe

^۸Singh & Slack

^۹O'Reilly & Robinson

و کاهش همکاری در محل کار است (اوریلی و رایبسون، ۲۰۰۹). تحقیقات سازمانی نشان داده‌اند که قصد جابجایی 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؛ به نقل از خواجه لو و بهارلو، ۱۳۹۶). یکی از پیامدهای قصد جابجایی در محیط کار، کاهش خشنودی شغلی است (گرنیدی، کردی رو و کروتر، ۲۰۰۵؛ هیتالن و همکاران، ۲۰۰۱). مک کورمیک و ایلگن، به نقل از سینگ و سلاک، ۲۰۱۶). از دیگر پیامدهای قصد جابجایی در محیط کار، می‌توان به کاهش عملکرد شغلی اشاره کرد (هاک، ۲۰۱۴؛ چوی، ۲۰۱۵). هنگامی که کارکنان احساس کنند از سوی سرپرست و یا همکاران خود درگیر بی‌تمدنی سازمانی شده‌اند، خود را عضوی از سازمان نمی‌دانند و در نتیجه همکاری‌هایشان را با سازمان کاهش می‌دهند. در صورت ادامه چنین روندی، وقوع پیشگویی‌های خودکام بخش و کاهش سطح عملکرد شغلی محتمل خواهد بود (لئونگ، چن و یونگ، ۲۰۱۱). از پیامدهای دیگر قصد جابجایی در محیط کار می‌توان به احساسات منفی ناراحتی و خشم، احساس تنهایی، عدم مشارکت در انجام وظایف گروهی، اضطراب اجتماعی، افسردگی، عزت‌نفس پایین، کاهش تمایل به ارتباطات آتی با گروه یا سازمان، بیماری‌های جسمانی مانند مشکلات گوارشی و سردرد، استنباط منفی نسبت به خود، دور و جداافتادن از ارتباط با دیگران، عزت‌نفس پایین، احساس عدم شایستگی و لایق توجه نبودن، عدم کنترل، بی‌معنا شدن زندگی، خطرات احساسی، شناختی و انگیزشی برای فرد طرد شده، بروز عکس‌العمل‌های رفتاری مخرب مانند خشونت برای جلب توجه و کسب کنترل، کاهش تعهد سازمانی و رفتار شهروندی و عدم کارایی عملکرد فرد اشاره کرد (لیو، ۲۰۲۰).

خستگی عاطفی^۵

مفهوم خستگی عاطفی برخلاف انواع دیگر واکنش‌ها به استرس که بر اثر اتفاقات خاص و حساس به وجود می‌آیند، خستگی عاطفی یک عکس‌العمل اشتراکی به تنش‌زاهای شغلی در حال وقوع است که در آن تأکید بیشتر بر روی فرایند فرسایش روان‌شناختی است تا انواع فیزیکی آن، چراکه خستگی عاطفی بر پاسخ طولانی‌مدت به عوامل استرس‌زای میان‌فردی در حرفه کاری دلالت دارد اثرش تا زمان زیادی باقی می‌ماند (لیتر، ۲۰۰۷). خستگی عاطفی به این دلیل یک مبحث بسیار مهم برای تأثیر بسزایی محققین سازمان‌ها محسوب می‌شود که هم بر روی کیفیت زندگی کاری و هم بر روی کارکرد بهینه سازمان دارد (ژنگ و همکاران، ۲۰۱۵). خستگی عاطفی یک حالت مزمن از حس تخلیه شدن به لحاظ احساسی و فیزیکی است که از نتایج تقاضاهای بیش از حد شغلی و زجرکشیدن‌های پیوسته و مستمر محسوب می‌شود و خستگی عاطفی به معنای خستگی بیش از حد ناشی از انجام یک کار نیز است (کورپانزانلو و رایت، ۲۰۱۴). بنا بر نظریه ون دن و

^۱Grandey, Cordeiro, & Crouter

^۲Haq

^۳Choi

^۴Leung, Chen, & Young

^۵Emotional exhaustion

^۶Leiter

^۷Corpanzano & Wright

روته (۲۰۱۶). فرسودگی شغلی دارای ساختاری چندبعدی است که از سه مؤلفه تشکیل شده است، که عبارتند از خستگی عاطفی، مسخ شخصیتی، پایین بودن سطح اعتماد به نفس و موفقیت، متضاد خستگی عاطفی یک حالت خنثی نیست، بلکه یک حالت سلامت کامل روانی در حوزه کار بنام مشغولیت شغلی است که نشان دهنده انرژی کاری بالای فرد است تا خستگی عاطفی مشغولیت شغلی که یک حالت رضایت بخش ناشی از کار است، با سه مشخصه سطح بالای انرژی کاری، پرداختن بیشتر به کار و انجام دادن کار با خوشحالی و علاقه مشخص می شود (ون دن و روته، ۲۰۱۶).

تبیین فرضیه‌ها

فرضیه ۱) خستگی عاطفی رابطه بی تمدنی و قصد جابجایی کارکنان را میانجی‌گری می نماید. قصد جابجایی کارکنان به شدت با دیگر انواع بدرفتاری‌های محل کار و بی تمدنی مرتبط است (هوارد و همکاران، ۲۰۱۹). این حقیقت که افزایش بی تمدنی می‌تواند باعث افزایش جابجایی کارکنان گردد در تحقیقات گذشته (اوکپوسو، ۲۰۱۷؛ خو و همکاران، ۲۰۱۷) نیز تأیید شده است. تعداد مطالعاتی که تاکنون مستقیماً ارتباط بین بی تمدنی سازمانی و قصد جابجایی کارکنان را مورد بررسی قرار داده‌اند محدود است و مشاهده می‌شود بیشتر مطالعات بی تمدنی، عموماً بر روی مفاهیمی چون رضایت شغلی، آسیب فیزیکی و مشکلات روان‌شناختی متمرکز هستند (سیوک و گون، ۲۰۱۹). تجربه بی تمدنی از جانب هر دو همکار و سرپرست منجر به قصد جابجایی شغلی کارکنان می‌گردد که به نوبه خود می‌تواند اثر منفی بر خستگی عاطفی کارکنان داشته باشد (رحیم و کزبای، ۲۰۱۶). قصد جابجایی اغلب به‌عنوان نوعی تاکتیک تنبیهی در گروه افراد همسن در نظر گرفته می‌شود (کون و یی پون، ۲۰۱۷). و بنابر چنین شباهتی در استفاده از ابزار تنبیه توسط افراد همسن، افراد احتمالاً بطور ویژه‌ای تجربیات بی تمدنی همکاران را به‌عنوان نوعی از جابجایی عمدی درک می‌کنند، چنین رابطه‌ای بصورت عمودی نیز در سازمان صادق است (وو و همکاران، ۲۰۱۸). مثلاً، در فضای دانشگاهی اعضای هیأت علمی تا حد خیلی زیادی معرف فضای سازمانی هستند و می‌توانند تأثیر شگرفی بر ادراکات و رفتارهای دانشجویان داشته باشند (کرمی و همکاران، ۱۳۹۶). بنابر این اگر دانشجویان چنین درکی داشته باشند که توسط اساتید بطور ناعادلانه‌ای با آن‌ها برخورد شده است، برداشت شخصی آنها از شأن و ارزش سازمانی خود زیر سوال خواهد رفت که این موضوع می‌تواند به بروز و تشدید حس جابجایی در آنها دامن بزند (وو و همکاران، ۲۰۱۸). قصد جابجایی محل کار به شدت با دیگر انواع بدرفتاری‌های محل کار و بی تمدنی مرتبط است (هوارد و همکاران، ۲۰۱۹). اگر رفتارهای بی تمدنی سازمانی نادیده گرفته شوند، می‌توانند در کوتاه مدت و بلند مدت آثار روانی مخربی را بر سلامت جسم و روان کارمندان داشته باشند که در چنین حالتی کیفیت شاخص‌های بهره‌وری سازمان بطور فزاینده‌ای کاهش خواهد یافت. زمانیکه کارمندی توسط همکار و یا سرپرست خود مورد بی تمدنی قرار می‌گیرد نگرش نسبت به شغلی که دارد قطعاً دستخوش تغییراتی خواهد شد در این حالت استرس

^۱ Van Den & Rutte

^۲ Van Den & Rutte

^۳ Howard et al

^۴ Soyuk & Gun

^۵ Koon & Yi-pun

^۶ Wu et al

بوجود آمده ناشی از عمل بی تمدنی وارده بر وی می تواند زمینه ساز خستگی عاطفی او گردد. از طرفی این بی تمدنی با تعبیری که از جانب این فرد هدف می گردد پاسخ داده خواهد شد و بی تمدنی بعلت ماهیتی که دارد بعلت ابهام در نیت فرد اعمال کننده و سخت بودن تشخیص اینکه آیا بروز این رفتار عمدی بوده است و یا خیر شاید بعنوان نوعی قصد جابه‌جایی از سوی همکار تلقی شود که قطعاً در چنین حالتی با جابجایی پاسخ داده خواهد شد. با توجه به هزینه های فراوان بی تمدنی برای سازمانها به ویژه برای سازمانی همچون جهاد کشاورزی که وابسته به کارگران و کشاورزان ماهر خود هستند و از دست دادن آنها میتواند صدمات جبران ناپذیری را به سازمان وارد کند، لذا این سازمان باید عناصری را که به بی تمدنی در کار منتهی میشوند درک کرده تا بتوانند به اصلاح وضعیت موجود بپردازد؛ بنابراین باتوجه به مطالب فوق فرضیه فوق مطرح می گردد.

فرضیه ۲) بین بی تمدنی با قصد جابجایی کارکنان رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد.

تعداد مطالعاتی که تاکنون مستقیماً ارتباط بین بی تمدنی سازمانی و قصد جابه‌جایی کارکنان را مورد بررسی قرار داده‌اند محدود است و مشاهده می‌شود بیشتر مطالعات بی تمدنی عموماً بر روی مفاهیمی چون رضایت شغلی، قصد ترک شغل و مشکلات روان‌شناختی متمرکز هستند (گان و سویو، ۲۰۱۹). تجربه بی تمدنی از جانب هر دو همکار و سرپرست منجر به جابه‌جایی کارکنان و ادراک از بی‌عدالتی می‌گردد که به نوبه خود می‌تواند اثر منفی بر سلامت روان‌شناختی داشته باشد (یانگ و تردوی، ۲۰۱۸). جابه‌جایی کارکنان اغلب به‌عنوان نوعی تاکتیک تنبیهی در گروه افراد همسن در نظر گرفته می‌شود و بنابر چنین شباهتی در استفاده از ابزار تنبیه توسط افراد همسن، افراد احتمالاً بطور ویژه‌ای تجربیات بی تمدنی همکاران را به‌عنوان نوعی از جابه‌جایی کارکنان عمدی درک می‌کنند، چنین رابطه‌ای به‌صورت عمودی نیز در سازمان صادق است (خوو و همکاران، ۲۰۱۷). مثلاً، در فضای دانشگاهی اعضای هیئت‌علمی تا حد خیلی زیادی معرف فضای سازمانی هستند و می‌توانند تأثیر شگرفی بر ادراکات و رفتارهای دانشجویان داشته باشند (کرمی و همکاران، ۱۳۹۶)؛ بنابراین اگر دانشجویان چنین درکی داشته باشند که توسط اساتید به طور ناعادلانه‌ای با آنها برخورد شده است، برداشت شخصی آنها از شأن و ارزش سازمانی خود زیر سؤال خواهد رفت که این موضوع می‌تواند به بروز و تشدید قصد جابه‌جایی در آنها دامن بزند (وو و همکاران، ۲۰۱۸). قصد جابه‌جایی کارکنان در محل کار به‌شدت با دیگر انواع بدرفتاری‌های محل کار و بی تمدنی مرتبط است (هووارد و همکاران، ۲۰۱۹). این حقیقت که افزایش بی تمدنی می‌تواند باعث افزایش جابه‌جایی کارکنان گردد در تحقیقات گذشته (هوانگ، سویو، چیلپزاند، هانگ و گان، ۲۰۱۹) نیز تایید شده است.

فرضیه ۳. بین بی‌تمدنی با خستگی عاطفی رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد.

متغیری که در ادبیات بیشترین اثرپذیری منفی را از بی‌نزاکتی بر روی اعمال کارکنان را دارد، خستگی عاطفی می‌باشد که کارکنان در برابر همکاران و مشتریان آنها به‌شدت با سطوح خستگی عاطفی‌شان در ارتباط می‌باشد (هارو و همکاران، ۲۰۱۴). رفتارهای میان‌فردی همچون بی‌تمدنی محل کار بدلیل آسیبی که بر عواطف فرد هدف وارد می‌کند، منجر به عکس‌العمل‌های هیجانی نامناسبی زمانی‌که افراد با یک عامل استرس‌آفرین بالقوه مواجه می‌شوند،

¹Gun & Soyuk

²Yang & Treadway

می‌گردد (باولینگ، ۲۰۰۶). بنا به نظریه ارزیابی تصمیم می‌گیرند که چه عکس‌العملی داشته باشند و اگر این عامل استرس آفرین بی‌تمدنی باشد، ارزیابی فرد منجر به واکنشی عاطفی در او می‌گردد اغلب تجربیات بی‌تمدنی با عکس‌العمل‌های روانشناختی منفی‌ای همچون افسردگی و لطامات عاطفی همراه است (لیم و همکاران، ۲۰۱۲). همچنین از دیدگاه ماینر و همکاران، بی‌تمدنی منجر به بروز افسردگی و هیجانات منفی می‌شود. از طرفی بنابه نظریه استرس ناشی از کار، اشخاصی که مکرراً در معرض عوامل استرس‌زای کاری قرار می‌گیرند هیجانات منفی (عصبانیت، اضطراب و خستگی مفرط) بیشتری را تجربه می‌کنند (زو و همکاران، ۲۰۱۹). این در حالیست که اگر افراد مکرراً بی‌تمدنی را تجربه کنند، علایم استرسی مشابهی همچون کاهش سطح سلامت روان، افسردگی، اضطراب و خستگی عاطفی را خواهند داشت (زیگ و سپهان، ۲۰۱۳). کارکنانی که بطور عاطفی و یا روانشناختی و به علت بی‌تمدنی آسیب می‌بینند، اغلب با بکار بردن تلاش‌های اضافه برای اجتناب از اینکه مجبور به تحمل بی‌نزاکتی نشوند، دچار خستگی عاطفی می‌شوند (اسمیت و لیتز، ۲۰۱۶). بنابه نظریه رویدادهای عاطفی مشاهده رویدادهای منفی می‌تواند اثرات منفی در ذهنیت افراد بوجود آورد. عموماً بی‌تمدنی مشاهده شده در گروه‌های کاری با استرس روانشناختی بیشتر، هیجانات منفی بالاتر و ترس بیشتر توأمان است (کین و دوان، ۲۰۱۴) از طرفی هیجانات منفی، خود تنظیمی هیجانات را در فرد مختل می‌کند که باعث تخلیه بیشتری از منابع عاطفی در فرد می‌شود و اگر این منابع محدود در فرد جایگزین نشوند و حالتی را در فرد ایجاد می‌کند که فرد از حالات نابسامان فعلی و احساسات بد موجود، گریزان باشد و در نهایت باعث تخلیه منابع عاطفی و یا خستگی مفرط ناشی از خود تنظیمی هیجانی در او می‌شود (توتتردل، ۲۰۱۲). که تخلیه عاطفی خود از علایم بارز خستگی عاطفی در افراد بشمار می‌آید و تحقیق کارآپه و همکاران بی‌تمدنی سرپرست و همکار در کارکنان ۲۴ هتل، سه و چهار ستاره در سلول، پایتخت کره جنوبی می‌باشد که این یافته‌ها با استناد به نظریه حفظ منبع و نظریه رویدادهای عاطفی قابل توجیه می‌باشد. تحقیق درخور و همکاران (۱۳۹۶) نیز موید تأثیر مثبت معنادار بی‌تمدنی سازمانی در شکل‌گیری خستگی عاطفی در کارکنان است. نتایج تحقیقات مختلف معنادار مثبت تأثیر بر بی‌تمدنی سازمانی بر خستگی عاطفی کارکنان دلالت دارند.

۴. بین خستگی عاطفی با قصد جابه‌جایی کارکنان رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد.

خستگی عاطفی و تأثیر آن بر تمایل کارکنان به ترک خدمت موضوعی است که امروزه در سازمان‌ها به عنوان یک چالش مهم در برابر عملکرد و فعالیت‌های سازمانی کارکنان مطرح هست، از آنجایی که عملکرد کارکنان در موفقیت سازمان نقش حیاتی داشته و خستگی عاطفی منجر به اختلال عملکرد در کارکنان می‌گردد پرداختن به این موضوع از اهمیت برخوردار هست؛ امروزه به عنوان یکی از چالش‌های مهم مدیریت منابع انسانی (نیروی انسانی) در سازمان‌ها و ادارات بوده که این امر از عوامل مختلف ناشی می‌شود. عدم رضایت شغلی، ویژگی‌های فردی، محیط، حقوق و مزایا، فرهنگ سازمانی و غیره از

1. Bowling
2. Zhou et al
3. Özbağ & Ceyhun
4. Mark Cho
5. Qin & Duan
6. Totterdell

مهم‌ترین عواملی است قصد جابجایی کارکنان که منجر به ترک خدمت کارکنان در سازمان‌ها می‌گردد (لوح و لویی، ۲۰۱۹). بدون شک یکی از عوامل مؤثر بر قصد جابجایی کارکنان که در حیطه عامل ویژگی‌های فردی است، خستگی عاطفی است. این عامل؛ با نشانه‌هایی از جمله؛ خستگی مزمن، مشکلات خواب، علائم جسمی متعدد در انسان نمایان می‌شود (سویوک و گان، ۲۰۱۹). افراد وقتی در مورد فرسودگی خود سخن می‌گویند، معمولاً منظورشان همین تجربه خستگی عاطفی است. (لوح و لویی، ۲۰۱۹). خستگی عاطفی پدیده است که در اثر تجمیع فشار محیط کار، به تدریج افراد را مستأصل کرده، آن‌ها را وادار به عقب‌نشینی روانی می‌کند و موجب می‌شود تا کارمندان به لحاظ هیجانی و شناختی از کارشان فاصله بگیرند، خستگی عاطفی در واقع موجب می‌گردد که شخص توان برقراری روابط عاطفی با دیگران را نداشته باشد و شخص دچار مسخ شخصیت بدینی می‌گردد (خوو و همکاران، ۲۰۱۷). بنابراین با توجه به توصیفات فوق؛ می‌توان گفت که خستگی عاطفی به عنوان یکی از مسائل مهم که از یکطرف در اثربخشی و کارایی عملکرد منابع انسانی (نیروی انسانی) در سازمان مطرح بوده و از طرف دیگر اگر به این مسئله به خوبی رسیدگی نشود یقیناً در بلندمدت باعث تمایل کارکنان بر قصد جابجایی کارکنان خواهد شد. لذا با توجه به مطالب فوق، فرضیه فوق مطرح می‌گردد.

فرضیه های تحقیق

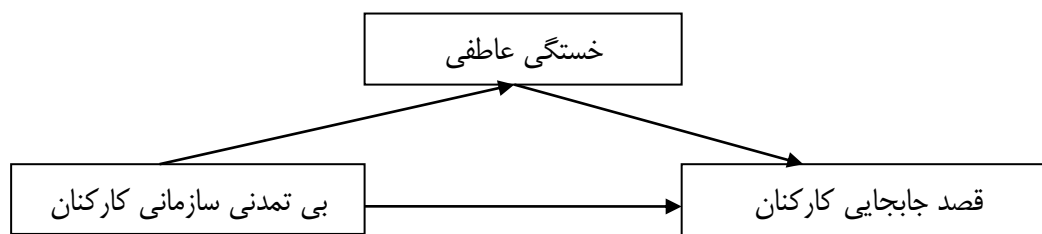
۱. خستگی عاطفی رابطه بی‌تمدنی و قصد جابجایی کارکنان را میانجی‌گری می‌نماید.
۲. بین بی‌تمدنی با قصد جابجایی کارکنان رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد.
۳. بین بی‌تمدنی با خستگی عاطفی رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد.
۴. بین خستگی عاطفی با قصد جابجایی کارکنان رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد.

پیشینه پژوهش

پژوهشگر	عنوان پژوهش	یافته های پژوهش
اختر (۲۰۱۷)	تاثیر بی‌تمدنی در محل کار بر سلامت روانی کارکنان از طریق خستگی عاطفی کارکنان	خستگی عاطفی به عنوان یک سازه مداخله‌گر بین بی‌تمدنی در سازمان و سلامت روانی عمل می‌کند و این بی‌تمدنی منابع ارزشمندی را که برای انجام موثرتر کارها نیاز است، تخلیه می‌نماید.
هولم بکستروم (۲۰۱۹)	کاوش پیوندهای بین بی‌تمدنی سازمانی شاهد و تحریک شده کارکنان در محیط کار	شرکت‌کنندگانی که شاهد بی‌تمدنی همکاران بوده‌اند و در عین حال سطوح بالایی از کنترل، حمایت اجتماعی را درک کرده‌اند به طور متوسط سطوح بالایی از بی‌تمدنی تحریک شده را گزارش کرده‌اند
کابات فر و همکاران (۲۰۱۸)	پيامدهای عاطفی بی‌تمدنی سازمانی: خشم، احساس گناه و نقش تعهد سازمانی	تاثیرات تعاملی قابل توجهی بین بی‌تمدنی و تعهد وجود دارد به طوری که افراد دارای تعهد بالا در مقایسه با هم‌تایان کم تعهد

<p>خود، احساس عواطف منفی بیشتری، به ویژه احساس گناه گزارش کرده اند. افرادی که سازمان برای آنان ارزش بیشتری قائل است و بسیار متعهد هستند، در مواجهه با عوامل استرس زا در روابط بین فردی، بیشترین آسیب را می بینند.</p>		
<p>بی تمدنی در محل کار نشان می دهد که بطور مثبت و معناداری با احساسات منفی مرتبط است. بی تمدنی باعث ایجاد احساسات و رفتارهای منفی می شود که منجر به قصدجابجایی کارکنان می شود.</p>	<p>بی تمدنی در محل کار و قصدجابجایی کارکنان بهداشت و درمان</p>	<p>سیوک و گون (۲۰۱۹)</p>
<p>فرسودگی شغلی رابطه بین بی تمدنی در محل کار و قصد جابجایی را واسطه گری می کند و بی تمدنی در محل کار با عملکرد شغلی ارتباط منفی دارد. شرکت کنندگانی که سطوح بالاتری از بی ادبی را تجربه کردند، سطوح بیشتری از فرسودگی شغلی و متعاقب آن افزایش قصد جابجایی و سطوح پایین تر عملکرد شغلی را گزارش کردند.</p>	<p>ارائه مدلی از قصد جابجایی، فرسودگی شغلی و بی تمدنی و عملکرد شغلی</p>	<p>رحیم و کازابی، (۲۰۱۶)</p>
<p>بی تمدنی کارکنان باعث افزایش خستگی عاطفی کارکنان خدماتی می شود که در مجموع باعث کاهش انگیزه درونی آنها در کار و در نهایت کاهش خلاقیت آنها می شود.</p>	<p>تاثیر بی تمدنی در محل کار بر خلاقیت کارکنان خدمات با نقش واسطه ی خستگی عاطفی و انگیزه درونی</p>	<p>هور (۲۰۱۶)</p>

مدل مفهومی تحقیق



شکل ۱ مدل مفهومی پژوهش

روش تحقیق

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از منظر روش و ماهیت اجرا توصیفی-پیمایشی از نوع همبستگی است. جامعه آماری کلیه کارکنان سازمان جهاد کشاورزی بجنورد به تعداد ۹۰ نفر تشکیل داند با توجه به محدود بودن

جامعه آماری از روش سرشماری استفاده گردید. اطلاعات موردنیاز در بخش نظری از طریق مطالعات کتابخانه‌ای و داده‌های موردنیاز در جهت آزمون فرضیه‌های تحقیق از طریق توزیع پرسش‌نامه بی‌تمدنی سازمانی بلاو و اندرسون (۲۰۰۵)، قصدجابجایی کارکنان جانک و همکاران (۲۰۱۰)، خستگی عاطفی کارکنان ماسلج و جکسون (۲۰۰۹) جمع‌آوری گردید. جهت سنجش روایی پرسش‌نامه‌ها از روایی صوری و روایی تأییدی و جهت پایایی پرسش‌نامه‌ها از ضریب آلفای کرونباخ استفاده گردید که نتایج نشان از تأیید پایایی پرسش‌نامه‌ها بود جدول (۱). در پژوهش حاضر برای تجزیه و تحلیل داده‌های به‌دست آمده از مدل معادلات ساختاری و نرم افزار ایموس ۲۴ استفاده شد.

جدول ۱. نتایج پایایی و روایی پرسشنامه‌ها

متغیرها	آلفای کرونباخ	متوسط واریانس استخراج شده (AVE)	پایایی مرکب (CR)
بی‌تمدنی سازمانی	۰/۹۵	۰/۷۲	۰/۹۶
خستگی عاطفی	۰/۹۱	۰/۵۹	۰/۹۲
قصد جابجایی کارکنان	۰/۸۵	۰/۶۲	۰/۸۶

براساس روایی همگرا، اگر متوسط واریانس استخراج شده (AVE) بیشتر از ۰/۵ و پایایی مرکب (CR) بیشتر از ۰/۷ باشد، میزان روایی مورد تأیید است. (Fornell & Larcker, 1981). همان‌طور که در جدول ۱ مشاهده می‌گردد، AVE تمامی متغیرها بالاتر از ۰/۵ و پایایی مرکب نیز بالاتر از ۰/۷ می‌باشد. این نشان‌دهنده روایی همگرایی متغیرهای تحقیق می‌باشد.

یافته‌های پژوهش

نتایج ناشی از آمار توصیفی داده‌ها جهت وضعیت جمعیت شناختی نمونه‌ها بدین شرح است: از ۹۰ پرسشنامه استفاده شده برای تحلیل داده‌های مربوط به کارکنان، ۴۳ نفر (معادل ۴۷/۸٪) را مردان و ۴۷ نفر (معادل ۵۲/۲٪) را زنان تشکیل داده‌اند. در این بین ۹ نفر (معادل ۱۰٪) مجرد و ۸۱ نفر (معادل ۹۰٪) متأهل بوده‌اند. ۳۶ نفر (معادل ۴۰٪) بین ۳۰ تا ۴۰ سال، ۴۲ نفر (معادل ۴۶/۷٪) بین ۴۰ تا ۵۰ سال و ۱۲ نفر (معادل ۱۳/۳٪) بیشتر از ۵۰ سال سن داشتند. ۵ نفر (معادل ۵/۶٪) دارای مدرک تحصیلی دیپلم، ۶ نفر (معادل ۶/۷٪) دارای مدرک تحصیلی فوق دیپلم، ۳۰ نفر (معادل ۳۳/۳٪) دارای مدرک لیسانس، ۴۶ نفر (معادل ۵۱/۱٪) دارای مدرک فوق لیسانس و ۳ نفر (معادل ۳/۳٪) دارای مدرک دکتری بوده‌اند. در بین این افراد ۳ نفر (معادل ۳/۳٪) دارای سابقه فعالیت بین ۵ تا ۱۰ سال، ۳۳ نفر (معادل ۳۶/۷٪) بین ۱۰ تا ۱۵ سال، ۲۳ نفر (معادل ۲۵/۶٪) بین ۱۵ تا ۲۰ سال، ۱۷ نفر (معادل ۱۸/۹٪) بین ۲۰ تا ۲۵ سال و ۱۴ نفر (معادل ۱۵/۶٪) بیشتر بین ۲۵ تا ۳۰ سال سابقه فعالیت داشتند. ۳۸ نفر (معادل ۴۲/۲٪) به صورت رسمی، ۴۱ نفر (۴۵/۶٪) به صورت پیمانی، ۶ نفر (معادل ۶/۷٪) بصورت قراردادی و ۵ نفر (معادل ۵/۶٪) بصورت شرکتی مشغول به فعالیت بودند.

بررسی نرمال بودن داده‌ها

پیش‌نیاز انجام تمامی آزمون‌های پارامتری، نرمال بودن توزیع آماری متغیرهاست. به‌طور کلی می‌توان گفت که آزمون‌های پارامتری، عموماً بر میانگین و انحراف معیار استوارند. حال اگر توزیع جامعه نرمال نباشد، نمی‌توان استنباط درست از نتایج داشت. برای آزمون نرمال بودن متغیرها، از آزمون چولگی و کشیدگی استفاده گردید که نتایج آن در جدول ۲ ارائه گردیده است. همان‌گونه که مشاهده می‌گردد با توجه به اینکه بازه اعداد چولگی بین ۱ و -۱ و کشیدگی بین ۳ و -۳ می‌باشد در نتیجه فرض نرمال بودن داده‌ها مورد تأیید است.

جدول ۲ نتایج آزمون نرمال بودن

متغیر	گویه	چولگی	کشیدگی
بی تمدنی سازمانی	Q1	۰/۶۹	-۰/۴۳
	Q2	۰/۱۹	۱/۱
	Q3	۰/۳۱	۱/۳۲
	Q4	۰/۵	۱/۳۴
	Q5	۰/۳۳	۰/۶۴
	Q6	۰/۳۳	۰/۶۴
	Q7	۰/۲۸	۱/۰۶
	Q8	۰/۹	۰/۰۳
	Q9	۰/۰۷	۰/۷۸
	Q10	۰/۹	۰/۵۳
خستگی عاطفی	Q11	۰/۶۲	۰/۴
	Q12	۰/۳۴	۰/۸۷
	Q13	۰/۷۷	-۰/۴۷
	Q14	۰/۶۴	۰/۱
	Q15	۳۴	۰/۸۷
	Q16	۰/۹۲	۱/۵
	Q17	۰/۲۷	۰/۶۱
	Q18	۰/۴۷	۱/۵۱
	Q19	۰/۸۷	۱/۷۳
قصد جابجایی	Q20	۰/۳	۱/۸۲

جدول ۲ نتایج آزمون نرمال بودن

متغیر	گویه	چولگی	کشیدگی
	Q21	۰/۳۶	۰/۷۹
	Q22	۰/۴	۱/۲

تحلیل عاملی تأییدی

در این مرحله، بارعاملی مؤلفه‌ها و نیکویی برازش مدل ارزیابی می‌شود.

ارزیابی بار عاملی مؤلفه‌ها

پایایی هر یک از مؤلفه‌های متغیر پنهان، در مدل Amos توسط میزان بار عاملی هر یک از مؤلفه‌ها مشخص می‌شود. ارزش هر یک از بارهای عاملی مؤلفه‌های متغیر پنهان مربوطه می‌بایست بزرگتر یا مساوی ۰/۴ باشد. در جدول ۳ میزان بارهای عاملی برای مؤلفه‌های متغیرهای پنهان تحقیق قابل مشاهده است.

جدول ۳ ضرایب بارهای عاملی

متغیر	گویه	ضریب مسیر	نسبت بحرانی (C.R.)
بی تمدنی سازمانی	Q1	۰/۶۸	—
	Q2	۰/۸۱	۷/۴۳
	Q3	۰/۷۹	۷/۰۹
	Q4	۰/۸۷	۵/۵۴
	Q5	۰/۹۲	۵/۸۵
	Q6	۰/۹۱	۵/۷۷
	Q7	۰/۸۷	۵/۵۳
	Q8	۰/۸۴	۵/۳۸
	Q9	۰/۹۱	۵/۷۶
	Q10	۰/۸۸	۵/۵۹
خستگی عاطفی	Q11	۰/۶	—
	Q12	۰/۹۴	۴/۸۷
	Q13	۰/۴۸	۲/۹۸
	Q14	۰/۵۷	۳/۴۵
	Q15	۰/۹۱	۴/۸

جدول ۳ ضرایب بارهای عاملی

متغیر	گویه	ضریب مسیر	نسبت بحرانی(C.R.)
قصد جابجایی	Q16	۰/۷۷	۴/۲۸
	Q17	۰/۸۳	۴/۵۳
	Q18	۰/۸۹	۴/۷۳
	Q19	۰/۸۵	—
	Q20	۰/۹۳	۸/۲۸
	Q21	۰/۶۳	۴/۶۹
	Q22	۰/۷۲	۵/۶۲

مقدار ملاک برای مناسب بودن ضرایب بارهای عاملی، ۰/۴ می باشد. در جدول ۳ تمامی اعداد ضرایب بارهای عاملی سؤالات از ۰/۴ بیشتر است که نشان از مناسب بودن این معیار دارد.

ارزیابی برازش مدل (model Fit)

بعد از بررسی نشانگرهای سازه و اطمینان از شناسایی پذیر بودن مدل نوبت به ارزیابی برازش مدل می رسد.

جدول ۴ شاخص های برازش

نام آزمون	توضیحات	مقادیر قابل قبول	مقدار به دست آمده
χ^2/df	کای اسکورنسبی	< 3 خوب < 5 قابل قبول	۱/۶۳
RMSEA	ریشه میانگین توان دوم خطای تقریب	< 0.08 خوب > 0.1 ضعیف	۰/۰۶
RMR	ریشه میانگین مجذور باقیمانده ها	< 0.1	۰/۰۷۳
NFI	شاخص برازندگی تعدیل یافته	> 0.8	۰/۷۶
IFI	شاخص برازش نرم	> 0.8	۰/۸۹
CFI	شاخص برازش مقایسه ای	> 0.8	۰/۸۹

با توجه به جدول ۴ مقدار RMSEA برابر با ۰/۰۶ می باشد، این مقدار کمتر از ۰/۱ است که نشان دهنده این است که میانگین توان دوم خطاهای مدل نسبتاً است و مدل قابل قبول می باشد. همچنین مقدار کای دو به درجه آزادی (۱/۶۳) بین ۱

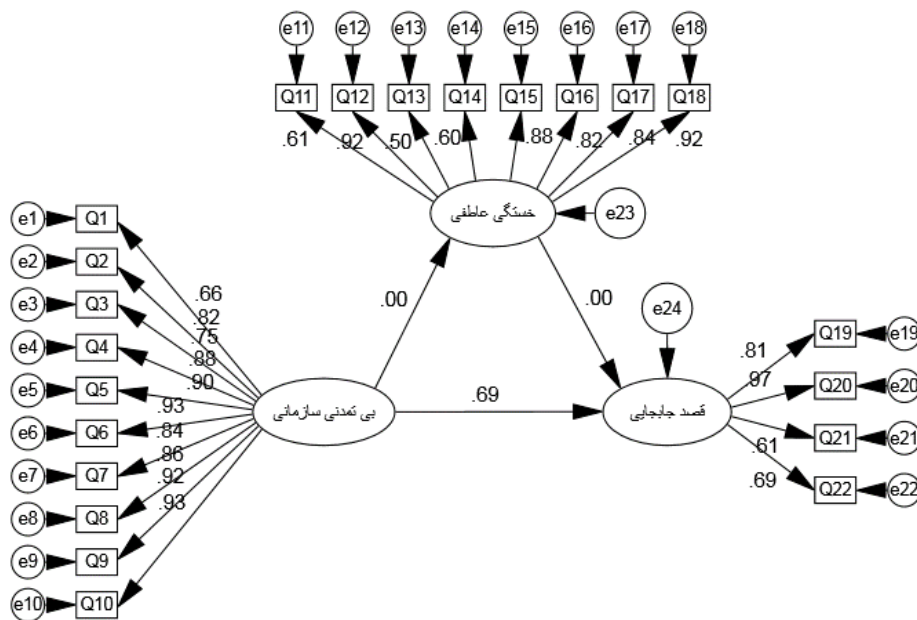
و ۳ می‌باشد و میزان شاخص CFI نیز از ۰/۸ بیشتر می‌باشد. به طور کلی زمانی که حداقل سه شاخص مقادیری در بازه‌ی قابل قبول داشته باشند می‌توانیم ادعا کنیم که برازش مدل خوب و قابل قبول است.

آزمون فرضیات تحقیق

در این قسمت به بررسی آزمون فرضیات تحقیق با استفاده از نرم افزار Amos پرداخته شد.

فرضیه اول: "خستگی عاطفی کارکنان رابطه بی‌تمدنی سازمانی و قصد جابجایی کارکنان را میانجی‌گری می‌نماید."

برای بررسی میانجی‌گری متغیر خستگی عاطفی به روش بوت استرپینگ ابتدا رابطه مستقیم بین متغیرهای بی‌تمدنی سازمانی و قصد جابجایی کارکنان (total effect) بررسی می‌شود و شرط بررسی ادامه فرآیند، معناداری مسیر در مرحله اول می‌باشد. در مرحله دوم مسیر غیرمستقیم بین متغیرهای بی‌تمدنی سازمانی و قصد جابجایی کارکنان در حضور متغیر سوم یعنی خستگی عاطفی مورد آزمون قرار می‌گیرد. در صورت تأیید ضریب مسیر غیرمستقیم، میانجی‌گری متغیر خستگی عاطفی تأیید می‌گردد. مرحله آخر در صورت تأیید مرحله دوم انجام می‌شود. در این قسمت رابطه مستقیم بین متغیرهای بی‌تمدنی سازمانی و قصد جابجایی کارکنان در حضور متغیر میانجی به منظور روشن شدن میانجی‌گری کامل یا جزئی بررسی می‌شود. اگر ضریب رگرسیونی این مسیر معنادار باشد، یعنی متغیر مستقل به طور همزمان از هر دو طریق مستقیم و غیر مستقیم بر وابسته اثر می‌گذارد. اصطلاحاً متغیر میانجی، تأثیر مستقل بر وابسته را به صورت جزئی میانجی‌گری می‌کند. اما اگر با حضور متغیر میانجی، تأثیر متغیر مستقل بر متغیر وابسته دیگر معنادار نبود، به این معنی است که مسیر غیر مستقیم تمام تأثیر مستقل بر وابسته را جذب کرده و اصطلاحاً متغیر میانجی رابطه مستقل بر وابسته را به طور کامل میانجی‌گری می‌کند. بنا بر توضیحات ذکر شده، ابتدا باید بررسی اثر کل (total effect) و معنی‌داری این مسیر انجام شود.



شکل ۱. مدل معادلات ساختاری در حالت اثر کل

جدول ۵ ضرایب رگرسیونی (اثر کل) مربوط به مدل تحقیق

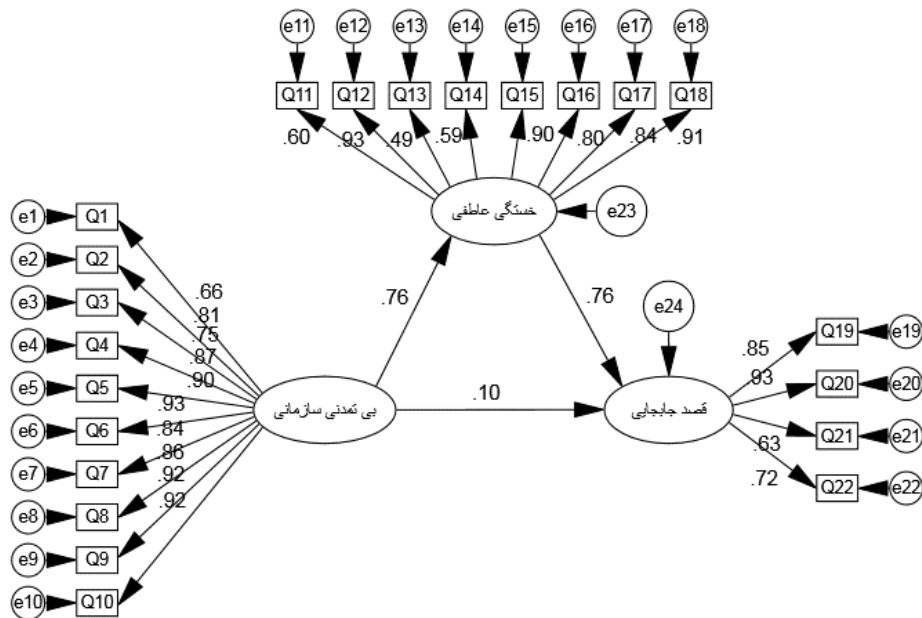
سطح معناداری	نسبت بحرانی (C.R.)	برآورد مسیر	نام مسیر
		۰/۰۰۰	بی تمدنی ← خستگی عاطفی سازمانی
			خستگی عاطفی ← قصد جابجایی
***	۳/۸۶	۰/۶۹	بی تمدنی ← قصد جابجایی سازمانی

همان‌طور که در شکل ۱ و جدول ۵، مشاهده می‌شود ضریب مسیر بین دو متغیر بی‌تمدنی سازمانی و قصد جابجایی کارکنان در مدل اثر کامل ۰/۶۹ و نسبت بحرانی ۳/۸۶ می‌باشد و این رابطه مستقیم با ۹۵٪ اطمینان معنادار است. بنابراین طبق نمودار تصمیم‌گیری روش بوت استرپینگ امکان تحلیل میانجی‌گری برای متغیر خستگی عاطفی وجود دارد. در ادامه برای بررسی اثرات غیرمستقیم نتایج برای مدل با اثر میانجی نمایش داده می‌شود.

جدول ۶ اثر غیرمستقیم و سطح معناداری (با حضور متغیر میانجی: خستگی عاطفی)

بی‌تمدنی سازمانی	
۰/۰۰	خستگی عاطفی
ضریب مسیر: ۰/۵۸	سطح معناداری: ۰/۰۲
	قصد جابجایی

در جدول ۶ ضریب مسیر غیرمستقیم و سطح معناداری این مسیر نمایش داده شده است. با توجه به نتایج گزارش شده در جدول ۶ مسیر غیرمستقیم بی‌تمدنی سازمانی ← خستگی عاطفی ← قصد جابجایی کارکنان با توجه به سطح معناداری ۰/۰۲ (که کوچکتر از ۰/۰۵ است) معنادار است، بدین معنا که متغیر خستگی عاطفی متغیر میانجی است. حال به منظور تعیین نوع میانجی، مرحله بعد را مورد آزمون قرار می‌دهیم. مطابق نمودار تصمیم‌گیری بوت استرپ در مرحله آخر، مسیر مستقیم بین بی‌تمدنی سازمانی و قصد جابجایی کارکنان در مدل با تأثیر متغیر میانجی خستگی عاطفی مورد بررسی قرار می‌گیرد. بدین منظور از ۲ و جدول ۷ استفاده می‌شود.



شکل ۲. مدل معادلات ساختاری تحقیق

جدول ۷ نتایج مربوط به معناداری روابط بین متغیرها

روابط بین متغیرها	ضریب مسیر	آماره نسبت بحرانی	سطح معناداری
بی تمدنی سازمانی ← خستگی عاطفی	۰/۷۶	۳/۴۶	***
خستگی عاطفی ← قصد جابجایی	۰/۷۶	۳/۳۸	***
بی تمدنی سازمانی ← قصد جابجایی	۰/۰۹۸	۰/۶۳	۰/۵۳

همان‌طور که در جدول ۷ ملاحظه می‌شود، ضریب مسیر بین متغیرهای بی‌تمدنی سازمانی و قصد جابجایی کارکنان معنی‌دار نمی‌باشد. بنابراین مطابق نمودار تصمیم‌گیری بوت استرپینگ، خستگی عاطفی تأثیر مثبت بی‌تمدنی سازمانی بر قصد جابجایی کارکنان را به صورت کامل میانجی‌گری می‌کند لذا فرضیه اول تأیید می‌گردد.

فرضیه دوم: "بین بی‌تمدنی سازمانی با قصد جابجایی کارکنان رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد."

در بررسی این فرضیه از شکل ۱ و جدول ۵ استفاده می‌شود. همان‌طور که مشاهده می‌شود ضریب مسیر بین بی‌تمدنی سازمانی و قصد جابجایی کارکنان ۰/۶۹ و آماره نسبت بحرانی ۳/۸۶ می‌باشد. این ضریب مسیر در سطح ۰/۰۵ معنادار می‌باشد (برای معنادار بودن یک ضریب، عدد معنی‌داری آن باید خارج از بازه (۱/۹۶، -۱/۹۶) باشد که در این صورت از سطح معنی‌داری ۰/۰۵ کوچکتر است). بنابراین بین بی‌تمدنی سازمانی و قصد جابجایی کارکنان رابطه مستقیم و معناداری برقرار می‌باشد. بدین معنا که با افزایش بی‌تمدنی سازمانی، قصد جابجایی کارکنان در بین کارکنان افزایش می‌یابد و فرضیه دوم تأیید می‌گردد.

فرضیه سوم: " بین بی تمدنی سازمانی با خستگی عاطفی رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد."

در بررسی این فرضیه از شکل ۲ و جدول ۷ استفاده می‌شود. همان‌طور که مشاهده می‌شود ضریب مسیر بین بی‌تمدنی سازمانی و خستگی ۰/۷۶ و آماره نسبت بحرانی ۳/۴۶ می‌باشد. این ضریب مسیر در سطح ۰/۰۵ معنادار می‌باشد. بنابراین بین بی‌تمدنی سازمانی و خستگی عاطفی رابطه مستقیم و معناداری برقرار می‌باشد. بدین معنا که با افزایش بی‌تمدنی سازمانی، خستگی عاطفی در بین کارکنان افزایش می‌یابد و فرضیه سوم تأیید می‌گردد.

فرضیه چهارم: " خستگی عاطفی بر قصد جابه‌جایی کارکنان رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد."

در بررسی این فرضیه از شکل ۲ و جدول ۷ استفاده می‌شود. همان‌طور که مشاهده می‌شود ضریب مسیر بین خستگی عاطفی و قصد جابه‌جایی کارکنان ۰/۷۶ و آماره نسبت بحرانی ۳/۳۸ می‌باشد. این ضریب مسیر در سطح ۰/۰۵ معنادار می‌باشد. بنابراین بین خستگی عاطفی و قصد جابه‌جایی کارکنان رابطه مستقیم و معناداری برقرار می‌باشد و با افزایش سطح خستگی عاطفی، قصد جابه‌جایی کارکنان در بین کارکنان افزایش می‌یابد. بدین ترتیب فرضیه چهارم تأیید می‌گردد.

بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر باهدف بررسی رابطه بین اثر بی‌تمدنی سازمانی و تمایل به قصد جابه‌جایی کارکنان با نقش میانجی خستگی عاطفی کارکنان جهاد کشاورزی خراسان شمالی انجام شد. باتوجه‌به تأیید تمامی فرضیه‌های موجود، مدل مفهومی پژوهش حاضر مدل مناسبی برای پیش‌بینی بررسی رابطه متغیرهای بی‌تمدنی و تمایل به قصد جابه‌جایی کارکنان با نقش میانجی خستگی عاطفی است. بر اساس فرضیه اول پژوهش، نتیجه گرفتیم که خستگی عاطفی نقش میانجی بین بی‌تمدنی سازمانی و تمایل به قصد جابه‌جایی کارکنان دارد. این رویکرد با دیگر تحقیقات تجربی پیشین اختر (۱۳۹۶)، علوی و منتظر (۱۴۰۲)، هولم و بکستروم (۲۰۱۹) نتایج مشابهی را ارائه کرده اند هم راستاست؛ به این معنا که خستگی عاطفی رابطه بی‌تمدنی سازمانی با تمایل به قصد جابه‌جایی کارکنان را میانجی‌گری می‌نماید. بر این اساس نظریه حفظ منبع این ارتباط را تأیید می‌کند که کارکنانی که در پی بی‌تمدنی دچار از دست رفتن منابع می‌گردند دچار بدبینی و نگرش منفی می‌شوند که این خود منجر به افزایش رفتارهای بازدارنده تمایل به قصد جابه‌جایی آنها می‌گردد. آثار بد رفتاری‌ها و بی‌تمدنی‌های همکاران و مدیران بر روی عملکرد شغلی کارکنان توسط نگرش‌های کارکنان میانجی‌گری می‌شود (هولم و بکستروم؛ ۲۰۱۹). از آنجایی که خستگی عاطفی در محل کار پیامدهای زیان‌باری بر تمایل به قصد جابه‌جایی کارکنان دارد باید به این پدیده توجه کرد (اختر، ۱۳۹۶) همچنین باید گفت خستگی عاطفی موضوع جدیدی است که اخیراً وارد علم روان‌شناسی و مدیریت و رفتار سازمانی شده است. از آنجایی که نیروی انسانی سرمایه‌های اصلی و بی‌بدیل سازمان هستند، موفقیت و بقای سازمان در گرو آن‌هاست. بنابراین مدیران جهاد کشاورزی باید به کارکنان سازمان درباره خستگی عاطفی هشدار داده تا از تمایل به قصد جابه‌جایی آنان کاسته شود. سازمان جهاد کشاورزی باید به اهمیت نقش خستگی عاطفی کارکنان توجه داشته باشند تا بتوانند اثراتی که بی‌تمدنی می‌تواند بر تمایل به قصد جابه‌جایی داشته باشد کاهش دهد. در مطالعه‌ی دیگر که با یافته‌های تحقیقی جامع از ترکیه مرتبط است به ادبیات این متغیرها کمک کرد. هدف اصلی پژوهش سنجش تاثیر میانجی خستگی عاطفی در رابطه بین بی‌تمدنی سازمانی و قصد جابه‌جایی کارکنان است. به علاوه این مطالعه تلاش می‌کند

¹ Holm & Bäckström

روندهای اساسی بی‌تمدنی سازمانی را شناسایی کند و خستگی عاطفی نقش میانجی را در این رابطه ایفا می‌کند. بر این اساس میتوان بیان نمود، کارمندی که مورد بی‌تمدنی قرار می‌گیرد احتمالاً تجربیاتی از خستگی عاطفی را خواهد داشت که این نوعی نگرش منفی نسبت به کار به حساب می‌آید و این موضوع قطعاً به رفتارهای انحرافی او دامن خواهد زد و از طرفی دیگر این فرد گزارش‌دهی موضوعات به سرپرست به‌عنوان مقام سازمانی که توانایی حمایت از او دارد را برای مقابله بر این نگرش منفی به وجود آمده بکار خواهد بست (کابات فر و همکاران؛ ۲۰۱۸). نتایج بررسی فرضیه دوم حاکی از این است بین بی‌تمدنی سازمانی با قصد جابجایی کارکنان رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد. این نتایج با یافته‌های تحقیق سیوک و گون (۲۰۱۹)، عریضی (۱۳۹۰)، عرب (۱۳۹۲)، خو و همکاران (۳۰۱۷) هم‌خوانی دارد. بدین معنا که ادراک بی‌تمدنی از جانب همکار و یا سرپرست می‌تواند باعث ایجاد قصد جابجایی از جانب یکی از آنها گردد. افراد هدف بی‌تمدنی حس می‌کنند که افرادی هستند که توسط دیگر اعضای گروه رانده شده‌اند به‌گونه‌ای که نمی‌توانند خود را با دیگر اعضای گروه مطابقت دهند. به این دلیل که بی‌تمدنی دارای نیتی مبهم است فرد پس از تجربه بی‌تمدنی به دنبال دلیل‌تراشی برای اینکه چرا مورد بی‌تمدنی واقع شده، خواهد بود (بانک و تریدوی، ۲۰۱۸). در تحقیقی دیگر مشاهده شد اگر بی‌تمدنی به طور مکرر رخ دهد فرد حس می‌کند که طرد شده و منجر به تمایل کارکنان به قصد جابه‌جایی شده است (وو و همکاران، ۲۰۱۵). در فضاهای کاری نظیر سازمان جهاد کشاورزی از آنجایی که اعضای سازمان شامل مدیران بسیار به کارکنان نزدیک هستند، رفتار و کردارشان تأثیر بسیار زیادی بر روی افکار کارکنان دارد؛ بنابراین زمانی که کارکنان توسط مدیران و همکاران هم‌رده خود مورد بی‌تمدنی قرار می‌گیرند، نگرششان نسبت به خود، مبنی بر ارزشمندی که برای سازمان دارند دچار تردید خواهد شد که این امر می‌تواند باعث شود کارکنان قصد جابجایی داشته باشند. این حقیقت که افزایش بی‌تمدنی می‌تواند باعث افزایش جابه‌جایی کارکنان گردد در تحقیقات گذشته (هوانگ، سویو، چیلپزانده، هانگ و گان، ۲۰۱۹) نیز تایید شده است. نتایج بررسی فرضیه سوم پژوهشگر بیانگر آن است که بین بی‌تمدنی سازمانی با خستگی عاطفی رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد. تجربه بی‌تمدنی در محل کار همیشه با واکنش‌های منفی روان‌شناختی مانند آسیب‌های عاطفی و افسردگی همراه هستند (رحیم و کازابی، ۲۰۱۶) بی‌تمدنی از جانب همکار و سرپرست می‌تواند منجر به واکنش‌هایی هیجانی چون بروز هیجانات منفی در فرد هدف شود (لیم و همکاران، ۲۰۱۲). هم‌چنین از دیدگاه ماینر و همکاران، بی‌تمدنی منجر به بروز افسردگی و هیجانات منفی می‌شود. از طرفی بنابه نظریه استرس ناشی از کار، اشخاصی که مکرراً در معرض عوامل استرس‌زای کاری قرار می‌گیرند هیجانات منفی (عصبانیت، اضطراب و خستگی مفرط) بیشتری را تجربه می‌کنند (زو و همکاران، ۲۰۱۹). در تحقیق دیگری مشاهده شد فرد هدف بی‌تمدنی همیشه در تلاش خواهد بود تا راهی برای گریز از بی‌تمدنی بیابد. در نهایت این واکنش‌های هیجانی متوالی از جانب فرد هدف باعث بروز استرس ناشی از کار خواهد بود. استرس به وجود آمده انرژی عاطفی و منابع شناختی فرد را تخلیه می‌کند و هم‌چنین زمانی که همکاران از هنجارهای کاری؛ چون احترام‌گذاشتن و کمک‌کردن به همدیگر تخطی کنند و رفتارهای وقیحانه‌ای را در برابر یکدیگر داشته باشند موجبات تخلیه نیروهای عاطفی آن‌ها و تشدید استرس فراهم می‌گردد که منجر به خستگی عاطفی آن‌ها می‌شود. این فرضیه که بی‌نزاکتی سرپرست و کارکنان بر خستگی عاطفی کارکنان اثر می‌گذارد با یافته‌های بسیاری از پژوهش‌های قبلی

(چو و همکاران، ۲۰۱۶؛ هار و همکاران، ۲۰۱۶؛ اختر، ۲۰۱۷) همخوانی دارد. نتایج بررسی فرضیه چهارم پژوهش نشان می‌دهد بین خستگی عاطفی بر قصد جابجایی کارکنان رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد. بررسی‌های صورت گرفته توسط محقق نشان می‌دهد که در مورد خستگی عاطفی و ترک خدمت کارکنان تحقیقات و تألیفات فراوان است؛ اما به صورت مشخص در خصوص موضوع تحقیق حاضر و با قلمرو فعلی آن "سنجش میزان تأثیر خستگی عاطفی کارکنان بر تمایل آنان بر قصد جابجایی کارکنان جهاد کشاورزی" هیچ پژوهشی به ثبت نرسیده است، بنابراین یکی از جنبه‌های نو و خلاقانه تحقیق حاضر نیز می‌باشد. خستگی عاطفی تحت عنوان فرایندی شناخته می‌شود که ابتدا از یک وضعیت روانی شروع و بعد منجر به تضعیف قوای جسمانی می‌شود. سپس منجر به کاهش توانایی‌های کاری می‌گردد و نهایتاً میل به انجام هر کاری را کاهش می‌دهد (هور، ۲۰۱۵). این نتایج با یافته‌های تحقیق لوح و لویی (۲۰۱۹)، سویوک و گان (۲۰۱۹)، خو و همکاران (۲۰۱۷) همخوانی دارد. خستگی عاطفی بیشتر در مورد کارکنانی که تماس مستقیم با افراد دیگر دارند، روی می‌دهد و یک تهدید مهم در سازمان‌های خدماتی محسوب می‌شود (خوو، ۲۰۱۷). خستگی عاطفی مربوط به نگرانی‌های مرتبط با افرادی می‌شود که ممکن است با خستگی کار کنند (ژنگ، ۲۰۱۵). خستگی عاطفی می‌تواند در مشاغل خدماتی همچون جهاد کشاورزی که دارای مرزهای گسترده‌ای است، نمود بیشتری یابد که نهایتاً منجر به اتلاف زمان و انرژی بالاتری می‌گردد. به طور خاص کارکنان سطوح عملیاتی که با ارباب رجوع بیشتری نسبت به دیگران مواجه بوده‌اند، بیشتر در معرض خستگی عاطفی قرار می‌گیرند. فرایند نقض قرارداد روان‌شناختی به افزایش قصد جابجایی شغل و خستگی عاطفی منجر می‌شود (هور، ۲۰۱۶). در واقع قصد و نیت کارکنان به جابجایی شغل می‌تواند به عنوان یک قصد برای از بین بردن وضعیت استرس‌زا در نظر گرفته شود (میرتز، ۲۰۱۲). ایکرد و همکاران (۲۰۱۳) در یک فضای کاری آزمایشگاهی در زمینه زنجیره تأمین نشان دادند که نقض قرارداد روان‌شناختی تحت سه شرایط (ویژگی، شدت و زمان بندی) می‌تواند منجر به رفتارهای کاری منفی گردد و ادراکات نگرشی را تحت تأثیر قرار دهد و همچنین ممکن است نوعی خستگی عاطفی را به وجود آورد (علوی و همکاران، ۱۴۰۲). خو و همکاران (۲۰۱۷)، در پژوهش خود پیرامون افراد تازه وارد به سازمان، روابط میان تعهد و خستگی عاطفی را مورد بررسی قراردادند. نتایج این پژوهش نشان داد که نقض قراردادها می‌تواند به عنوان یک عامل استرس‌زا در نظر گرفته شود که کیفیت رابطه کارمند و سازمان را کاهش می‌دهد و این ممکن است منجر به تمایل به فکر کردن درباره قصد شغل و تجربه خستگی عاطفی شود.

پیشنهاد‌های پژوهش:

باتوجه به ارتباط بین بی‌تمدنی سازمانی با تمایل به قصد جابجایی کارکنان و نقش میانجی خستگی عاطفی، پیشنهاد می‌گردد مسئولین و مدیران جهاد کشاورزی می‌توانند اقداماتی به شرح ذیل را در دستور کار خود قرار دهند:

الف) کاهش میزان بی‌تمدنی سازمانی:

- ۱- مشخص کردن انتظارات و هنجارها از طریق تدوین و انتشار دستورالعمل‌های روشن
- ۲- الگوسازی رفتارهای محترمانه و کاربرد شیوه‌های تشویقی برای تقویت این رفتارها

۳- ایجاد نظام‌های تنبیهی و تشویقی ضمن ضمانت محرمانگی و پیشگیری از دلسردی کارکنان، به رفتارهای محترمانه و مثبت پاداش‌دهی انجام و تقویت این رفتارها در سازمان

۴- آموزش مهارت‌های بین‌فردی و استفاده از مشاوران رفتار سازمانی برای آموزش و هدایت کارکنان در زمینه بهبود تعاملات بین‌فردی

۵- گزینش و مصاحبه مؤثر هنگام گزینش کارکنان و توسعه مدل‌های ارزیابی جهت شناسایی ویژگی‌های رفتاری مثبت و نامطلوب

ب) کاهش تمایل به جابه‌جایی کارکنان:

۱- تعیین حیطه وظایف و اختیارات کارکنان برای کاهش ابهام و فشار کاری

۲- اجتناب از فشار اضافی و حفظ تعادل بار کاری

۳- توسعه مسیرهای پیشرفت شغلی به منظور افزایش انگیزه و وفاداری کارکنان

۴- استقرار نظام پاداش‌دهی مناسب برای نظرات و پیشنهادهای خلاقانه

۵- توانمندسازی مدیران و سرپرستان جهاد کشاورزی

ج) کاهش خستگی عاطفی کارکنان:

با توجه به نتایج فرضیه تحقیق که استرس به وجود آمده ناشی از بی-تمدنی می‌تواند باعث بروز بیماری‌های جسمی و روانی برای کارکنان شود و از آنجایی که دپارتمان‌های مختلفی در سازمان جهاد کشاورزی وجود دارد؛

۱- پیاده‌سازی برنامه‌های گردش شغلی بین بخش‌ها

۲- طراحی و اجرای دوره‌های مهارت‌های اجتماعی که به کیفیت تعاملات کارکنان کمک می‌کند

۳- ایجاد فضایی برای بیان مسائل آزردهنده و کلاس‌های حمایتی

۴- فرایند بازخوردهای مکرر بین مدیران و کارکنان به منظور تقویت حس کنترل و تعلق به سازمان

۵- جلسات بازخورد مکرر که به کاهش استرس‌های شغلی و محیط کار و احساس وابستگی کارکنان را تقویت نماید.

منابع

اخوان بی‌تقصیر، سپیده؛ صفری، علی و شائمی برزکی، علی. (۱۳۹۶). بررسی پیشایندهای بی‌تمدنی سازمانی: نقش بی‌تمدنی و سایر عوامل. فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی، ۶(۳) ۸۰-۵۵.

رضایی، فاطمه؛ نوری، ابوالقاسم و عریضی، حمیدرضا. (۱۳۹۰). بی‌نزاکتی در محیط کار و قصد ترک شغل با توجه به نقش میانجیگری عدالت سازمانی. دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی، ۱۲(۴) ۵۰-۴۰.

عرب، نگار؛ هاشمی شیخ شبانی، اسماعیل و بشلیده، کیومرث. (۱۳۹۲). پیشایندهای بی‌نزاکتی در محیط کار: بررسی برخی متغیرهای فردی و سازمانی. مجله روان‌شناسی، ۱۷(۳) ۳۰۹-۲۹۴.

تابلی، حمید و محمدباقری رفسنجانی، پروانه. (۱۳۹۴). رفتارهای انحرافی و بی‌نزاکتی در محیط کار و تبعات سازمانی آن، اولین کنفرانس بین‌المللی مدیریت، اقتصاد، حسابداری و علوم تربیتی، ساری، شرکت علمی پژوهشی و مشاوره‌ای آینده‌ساز، دانشگاه پیام‌نور نکا،

خواجه پور، 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. مجله دست آورده‌های روان‌شناختی. ۱۳۷-۱۶۰ (۲)۲۴.

فرجی، و حمیدرضا؛ میرزایی، وحید؛ سرو آزاد، نوید. (۱۴۰۳). بررسی رابطه بین سکوت سازمانی و تمایل به ترک شغل با نقش میانجی اوباشگری سازمانی (مورد مطالعه: کارکنان بیمارستان قائم مشهد). توانمندسازی سرمایه انسانی. ۷(۳)۲. میرزاآقاسی کیاکلائی، میترا؛ رجایی‌پور، سعید. (۱۳۹۷). بی‌تمدنی در محل کار و تبعات سازمانی آن، چهارمین کنفرانس بین‌المللی پژوهش‌های مدیریت و علوم انسانی در ایران، دانشگاه تهران.

درخور، سارا، ارشدی، نسرین و هاشمی، اسماعیل. (۱۳۹۶). طراحی و آزمون الگویی از برخی پیامدهای مشاهده بی‌نزاکتی در محیط کار، فصلنامه پژوهش‌های روان‌شناسی اجتماعی، ۷(۲۸)۲۳-۴۰.

کرمی، مهدی، ضیاءالدینی، محمد، ناظر، محمد، کرمی، ناهید. (۱۳۹۶). ارتباط بین ادراک طردشدگی با بی‌نزاکتی در محیط کار در کارکنان درمانی دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان. سلامت جامعه، ۹(۴) ۸۰-۷۲.

distress. *Journal of Management Development*, 37(3), 226-242 Abubakar, A. M. (2018). Linking work-family interference, workplace incivility, gender and psychological

Agervold*, M., & Mikkelsen, E. G. (2004). Relationships between bullying, psychosocial work environment and individual stress reactions. *Work & Stress*, 18(4), 336-351.

Akhtar, S., Luqman, R., Raza, F., Riaz, H., Tufail, H. S., & Shahid, J. (2017). The impact o workplace incivility on the psychological wellbeing of employees through emotional exhaustion. *European Online Journal of Natural and Social Sciences*, 6(3), pp-492.

Anderson, M. B. G., & Iwanicki, E. F. (1984). Teacher motivation and its relationship to burnout. EdGaines, J., & Jermier, J. M. (1983). Emotional exhaustion in a high stress organization. *Academy of Management journal*, 26(4), 567-586. *ucational Administration Quarterly*, 20(2), 109-132.

Andersson, L. M., & Pearson, C. M. (1999). Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of management review*, 24(3), 452-471.

Anjum, M. A., Parvez, A., & Ahmed, A. (2017). Relationship dynamics of burnout, turnover intentions and workplace incivility perceptions. *Business & Economic Review*, 9(3), 155-172.

Bowling, N. A., & Beehr, T. A. (2006). Workplace harassment from the victim's perspective: a theoretical model and meta-analysis. *Journal of applied psychology*, 91(5), 998

Balliet, D., & Ferris, D. L. (2013). Ostracism and prosocial behavior: A social dilemma perspective. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 120(2), 298-308.

Baron, R. A. (2004). Workplace aggression and violence: Insights from basic research. In R. W. Griffith.

Beattie, L., & Griffin, B. (2014). Day-level fluctuations in stress and engagement in response to workplace incivility: A diary study. *Work & Stress*, 28(2), 124-142.

Bibi, Z., Karim, J., & ud Din, S. (2013). Workplace incivility and counterproductive work behavior: Moderating role of emotional intelligence. *Pakistan Journal of Psychological Research*, 28(2).

Binnewies, C., Sonnentag, S., & Mojza, E. J. (2010). Recovery during the weekend and fluctuations in weekly job performance: A week-level study examining intra-individual relationships. *Journal of Bryson, S. E., Zwaigenbaum, L., Brian, J., Roberts, W., Szatmari, P., Rombough, V., & McDermott, C. (2007). A prospective case series of high-risk infants who developed autism. Journal of autism and developmental disorders*, 37(1), 12-24. *Occupational and Organizational Psychology*. 83(2), 419-441.

Casper, W. J., Harris, C., Taylor-Bianco, A., & Wayne, J. H. (2011). Work-family conflict, perceived supervisor support and organizational commitment among Brazilian professionals. *Journal of Vocational Behavior*, 79(3), 640-652.

Chen, Y., & Li, S. (2018). Relationship between workplace ostracism and unsafe behaviors: the mediating effect of psychological detachment and emotional exhaustion. *Psychological Reports*, Retrieved from:

Chin, W.W. (1998). The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling. In *Modern Methods for Business Research*, Marcoulides, G.A. (ed.) , Lawrence Erlbaum Associates, Mahwah, NJ, pp:1295-1336.

Cho, M., Bonn, M. A., Han, S. J., & Lee, K. H. (2016). Workplace incivility and its effect upon restaurant frontline service employee emotions and service performance. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.

Choi, J. N. (2007). Change-oriented organizational citizenship behavior: effects of work environment characteristics and intervening psychological processes. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 28(4), 467-484.

- Choi, S. (2015). Mediating effects of job satisfaction and organizational commitment on the relationship between public service motivation and performance: A meta-analysis. Available at SSRN: <http://ssrn.com/abstract=2605709> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2605709>.
- Conway, E., Fu, N., Monks, K., Alfes, K., & Bailey, C. (2016). Demands or resources? The relationship between HR practices, employee engagement, and emotional exhaustion within a hybrid model of employment relations. *Human Resource Management*, 55(5), 901-917.
- Ferris, D. L., Brown, D. J., Berry, J. W., & Lian, H. (2008). The development and validation of the Workplace Ostracism Scale. *Journal of Applied Psychology*, 93(6), pp 13-48. Retrieved from: DOI:10.1037/a0012743
- Francis, L., Holmvall, C. M. & O'Brien, L. E. (2015). The influence of workload and civility of treatment on the perpetration of email incivility. *Computers in Human Behavior*, 46, 191-201
- Kabat-Farr, D., Cortina, L. M., & Marchiondo, L. A. (2018). The emotional aftermath of incivility: Anger, guilt, and the role of organizational commitment. *International Journal of Stress Management*, 25(2), 109-128
- Gnanakkan, S. S. (2010). Mediating role of organizational commitment on HR practices and turnover intention among ICT professionals. *Journal of Management Research*, 10 (1), 39-61.
- Grandey, A., Cordeiro, B., & Crouter, A. (2005). A longitudinal and multi source test of the work-family conflict and job satisfaction relationship. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78 (3), 305- 323.
- Howard, M. C., Cogswell, J. E., & Smith, M. B. (2019). The antecedents and outcomes of workplace ostracism: A meta-analysis. *Journal of applied psychology*.
- Hur, W. M. Park, S. I. & Moon, T. W. (2014). The moderating roles of organizational justice on the relationship between emotional exhaustion and organizational loyalty in airline services. *Journal of Services Marketing*, 28 (3).
- Hur, W. M., Kim, B. S., & Park, S. J. (2015). The relationship between coworker incivility, emotional exhaustion, and organizational outcomes: The mediating role of emotional exhaustion. *Human Factors and Ergonomics in Manufacturing & Service Industries*, 25(6), 701-712.
- Hur, W. M., Moon, T., & Jun, J. K. (2016). The effect of workplace incivility on service employee creativity: the mediating role of emotional exhaustion and intrinsic motivation. *Journal of Services Marketing*, 30(3), 302-315.

Haq, I. U. (2014). Workplace ostracism and job outcomes: Moderating effects of psychological capital. *Human Capital without Borders: Management, Knowledge and Learning for Quality of Life, International Conference*, 1309-1323

Holm, K., Torkelson, E., & Bäckström, M. (2019). Exploring links between witnessed and instigated workplace incivility. *International Journal of Workplace Health Management*, 12(3), 160- 175.

Kabat-Farr, D., Cortina, L. M., & Marchiondo, L. A. (2018). The emotional aftermath of incivility: Anger, guilt and the role of organizational commitment. *International Journal of Stress Management*, 25(2), 109-128.,

Karatepe, O. M., Kim, T. T., & Lee, G. (2019). Is political skill really an antidote in the workplace incivility-emotional exhaustion and outcome relationship in the hotel industry?. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 40, 40-49

Khoo, E. J. Aldubai, S. Ganasegeran, K. Lee, B. X. Zakaria, N. A. & Tan, K. K. (2017). Emotional exhaustion is associated with work related stressors: a cross-sectional multicenter study in Malaysian public hospitals. *Archivos argentinos de pediatria*, 115(3), 212-219

Koon, V. Y., & Pun, P. Y. (2018). The mediating role of emotional exhaustion and job satisfaction on the relationship between job demands and instigated workplace incivility. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 54(2), 187-207.

Kim, G., & Lee, S. (2014). Women Sales Personnel's Emotion management: Do employee affectivity, job autonomy, and customer incivility affect emotional labor? *Asian Women*, 30(4), 1-27

Zainal, V. R., Ramly, M., Mutis, T., & Arafah, W. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik* (Jakarta; 7th ed.).

Liu, Y. (2015). Investigating turnover intention among emergency communication specialists. A dissertation submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy Department of Psychology College of Arts and Sciences University of South Florida.

Maslach, C. & Jackson, S. E. (2009). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2(2), 99-113.

Marchiondo, L. A., Cortina, L. M., & Kabat- Farr, D. (2018). Attributions and appraisals of workplace incivility: finding light on the dark side? *Applied Psychology*, 67(3), 369-400

Mbah, S. E., & Ikemefuna, C. O. (2012). Job satisfaction and employees' turnover intentions in total Nigeria plc. in Lagos State. *International Journal of Humanities and Social Science*, 2 (14), 275-287.

McNabb, N. S. (2009). The daily floggings will continue until morale improves: An examination of the relationships among organizational justice, job satisfaction, organizational commitment and intention to turnover, Norman, Oklahoma.

Meek, W. R., Davis-Sramek, B., Baucus, M. S., & Germain, R. N. (2011). Commitment in franchising: The role of collaborative communication and a franchisee's propensity to leave. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 35(3), 559–581.

Nadi, M., & Shojaee, M. (2019). Relationship between perception of bullying in the workplace, job self-alienation, organizational support with the Intention to Leave Work and the role of mediator of forced citizenship behavior. *Journal of Applied Sociology*, 30(1), 167–188

Loh, J. M., & Loi, N. (2018). Tit for tat: Burnout as a mediator between workplace incivility and instigated workplace incivility. *Asia-Pacific Journal of Business Administration*, 10(1), 100-111

Ogunbamila, B. (2013). Perception of organizational politics and job-related negative emotions as predictors of

Olusegun, S. O. (2013). Influence of job satisfaction on turnover intentions of library personnel in selected universities' in south west Nigeria. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*, Libraries at University of Nebraska-L

Okpozo, A. Z. Gong, T. Ennis, M. C. & Adenuga, B. (2017). Investigating the impact of ethical leadership on aspects of burnout. *Leadership & Organization Development Journal*, 38 (8), 1128-1143.

O'Reilly, J., & Robinson, S. L. (2009). The negative impact of ostracism on thwarted belongingness and workplace contributions. Chicago, IL: Academy of Management Meeting.

Özbağ, G. K., & Ceyhun, G. Ç. (2014). Does job satisfaction mediate the relationship between Work-family conflict and turnover? A study of Turkish marine pilots. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 140, 643-649.

Park, Y., Fritz, C., & Jex, S. M. (2018). Daily cyber incivility and distress: The moderating roles of resources at work and home. *Journal of Management*, 44(7), 2535-2557.

Pearson, C., & Porath, C. (2009). The cost of bad behavior: How incivility is damaging your business and what to do about it. New York: Penguin.

- Porath, C. L., & Erez, A. (2009). Overlooked but not untouched: How rudeness reduces onlookers' performance on routine and creative tasks. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 109, 29–44.
- Porath, C. L., & Pearson C. (2013). The price of incivility. *Harvard Business Review*, 91(1–2), 115–121
- Qin, X., DiRenzo, M. S., Xu, M., & Duan, Y. (2014). When do emotionally exhausted employees speak up? Exploring the potential curvilinear relationship between emotional exhaustion and voice. *Journal of Organizational Behavior*, 35(7), 1018-1041.
- Rahim, A., & Cosby, D. M. (2016). A model of workplace incivility, job burnout, turnover intentions, and job performance. *Journal of Management Development*, 35(10), 1255-1265
- Reisel, W. D., Probst, T. M., Chia, S., Maloles, C. M., & König, C. J. (2010). The effects of job insecurity on job satisfaction, organizational citizenship behavior, deviant behavior, and negative emotions of employees. *International Studies of Management & Organization*, 40(1), 74–91.
- Sayers, J. K., Sears, K. L., Kelly, K. M., & Harbke, C. R. (2011). When employees engage in workplace incivility: The interactive effect of psychological contract violation and organizational justice. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 23(4), 269-283.
- Schilpzand, P., De Pater, I. E., & Erez, A. (2016). Workplace incivility: A review of the literature and agenda for future research. *Journal of Organizational Behavior*, 37, S57-S88
- Singh, G., & Slack, N. J. (2016). Job satisfaction of employees undergoing public sector reform in Fiji. *Journal of Business & Economics*, 6 (2), 313- 323.
- Söyük, S., Kocabey, A., & Gün, İ. (2019). Workplace Incivility and Workplace Ostracism in Healthcare Workers.
- Smidt, O., De Beer, L. T., Brink, L., & Leiter, M. P. (2016). The validation of a workplace incivility scale within the South African banking industry. *SA Journal of Industrial Psychology*, 42(1), 1-12.
- Zhou, Z. E., Yan, Y., Che, X. X., & Meier, L. L. (2015). Effect of workplace incivility on end of-work negative affect: Examining individual and organizational moderators in a daily diary study. *Journal of occupational health psychology*, 20(1), 117
- Zheng, D. Witt, L. A. Waite, E. David, E. M. van Driel, M. McDonald, D. P. Crepeau, L. J. (2015), Effects of Ethical Leadership on Emotional Exhaustion in High Moral Intensity Situations, *The Leadership Quarterly*, 26(5).

- Totterdell, P., Hershcovis, S. M., & Niven, K. (2012). Can employees be emotionally drained by witnessing unpleasant interactions between coworkers? A diary study of induced emotion regulation *Work and Stress*, 26, 112-129
- van den Tooren, M., & Rutte, C. (2016). Explaining emotional exhaustion and work engagement: The role of job demands-resources and Type D personality. *International Journal of Stress Management*, 23(2), 147.
- Leiter, M. P., Day, A., & Price, L. (2015). Attachment styles at work: Measurement, collegial relationships, and burnout. *Burnout Research*, 2(1), 25-35.
- Leung, A. S. M., Chen, Y. Y., & Young, M. N. (2011). The impact of workplace ostracism in service organizations. *International Journal Hospitality Management*, 30 (4), 836-844.
- Lim, S., & Lee, A. (2012). Work and nonwork outcomes of workplace incivility: Does family support help? *Journal of Occupational Health Psychology*, 16, 95-111
- Liu, Mingjie, Xie, Zhouliang (2020). The Impact of High-Performance Work System on New Generation Employees' Turnover Intention: Psychological Capital as Mediator and Perceived Organizational Support as Moderator. *American Journal of Industrial and Business Management*, 2020, 10, 360-373
- Wright, Thomas A. & Russell Cropanzano. (۲۰۱۴). Psychological Well-being and Job Satisfaction as Predictors of Job Performance. *Journal of Occupational Health Psychology* 5 (1): 84-94
- Wu, W., Qu, Y., Zhang, Y., Hao, S., Tang, F., Zhao, N., & Si, H. (2019). Needs frustration makes me silent: Workplace ostracism and newcomers' voice behavior. *Journal of Management & Organization*, 25(5), 635-652.
- Yang, J., & Treadway, D. C. (2018). A social influence interpretation of workplace ostracism and counterproductive work behavior. *Journal of Business Ethics*, 148(4), 879-891

Investigating the relationship between organizational incivility and employee turnover intention with the mediating role of emotional exhaustion of employees

Mirzaei Vahid,¹ Sahraei Elham²

Abstract

Incivility on the part of some employees, while distorting the reputation and image of the organization, leaves a significant negative impact on the organization's performance, as well as interpersonal relations and the spirit of cooperation of employees. Based on this, the present study aims to investigate the relationship between organizational incivility and the intention to move employees, playing a mediating role. Emotional exhaustion of employees took place. This research was applied in terms of purpose, and descriptive-survey in terms of method and correlational nature. The statistical population of the research included all the employees of Bojnourd Agricultural Jihad Organization. Due to the limited population, the census method was used. The information needed in the theoretical part was used through library studies and the data needed to test the research hypotheses through questionnaires, so as to measure the organizational uncivilization questionnaire of Blau and Anderson (2005), the intention to move employees, Jang and colleagues (2010), the emotional exhaustion of our employees, Sledge and Jackson (2009), were used. The reliability of the mentioned questionnaire was obtained by using Cronbach's alpha coefficient for the variables of organizational uncivilization (0.95), intention to move employees (0.852) and emotional exhaustion of employees (0.91) and the validity of the content and form of the questionnaire was also confirmed. Data analysis was done using SPSS 24 software and Amos 22 software. The findings of the research showed that there is a significant relationship between the organizational incivility of employees and the intention to move employees, and the emotional exhaustion of employees It plays a mediating role in this relationship. Therefore, the managers of the Jihad Agricultural Organization should create a supportive environment and specifying expectations clearly lead to the reduction of organizational uncivilization, which provides the basis for reducing employee turnover and ultimately reducing emotional fatigue of employees.

Key Words: Organizational uncivilization, Intention to move, Emotional exhaustion, Agricultural Jihad Organization

¹ Assistant Professor, Department of Management, Bojnourd Branch, Islamic Azad University, Bojnourd, Iran

² PhD Student Department of Management, Bojnourd Branch, Islamic Azad University, Bojnourd, Iran