

ارتباط بین ادراک طردشدگی با بی‌نزاکتی در محیط کار در کارکنان درمانی دانشگاه علوم

پزشکی رفسنجان، ۱۳۹۲

مهدی کرمی^۱، محمد ضیاءالدینی^{۲*}، محمد ناظر^۳، ناهید کرمی^۴

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۵/۴/۱۰

تاریخ دریافت: ۱۳۹۴/۴/۱۸

خلاصه

مقدمه: بی‌نزاکتی و احساس طردشدگی در محیط کار یکی از معضلات سازمان‌ها است که شیوع فراوانی در بین کارکنان داشته و منجر به فساد اداری و کاهش شدید بهره‌وری سازمانی و رضایت شغلی افراد می‌گردد. مطالعه حاضر با هدف بررسی رابطه بین ادراک طردشدگی با بی‌نزاکتی در محیط کار کارکنان درمانی دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان انجام شد.

مواد و روش‌ها: پژوهش حاضر توصیفی از نوع همبستگی و جامعه آماری شامل کارکنان درمانی دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان بود. با استفاده از فرمول کوکران تعداد ۲۴۸ نفر از جامعه آماری به شیوه تصادفی طبقه‌ای انتخاب و به سؤالات پرسشنامه‌های ادراک طردشدگی و بی‌نزاکتی در محیط کار پاسخ دادند. جهت بررسی فرضیه‌های تحقیق از آزمون کندال و اسپیرمن، و رگرسیون چند متغیره استفاده شد.

یافته‌ها: نتایج مطالعه نشان داد که ضرایب همبستگی بین دو متغیر ادراک طردشدگی کارکنان درمانی با بی‌نزاکتی آن‌ها به ترتیب برابر ۰/۳۵۳ و ۰/۴۸۸ بود. یعنی بین ادراک طردشدگی کارکنان درمانی با بی‌نزاکتی آن‌ها رابطه معنی‌داری وجود داشت ($P < 0/000$). علاوه بر این، طرد از سوی همکار و طرد با زبان محاوره (از مؤلفه‌های ادراک طردشدگی) بیشترین همبستگی را با مؤلفه‌های بی‌نزاکتی و طرد از سوی سرپرست کمترین رابطه را با ادراک بی‌نزاکتی داشت.

نتیجه‌گیری: با توجه به رابطه مثبت بین ادراک طردشدگی و بی‌نزاکتی در محیط کار، مدیران بیشترین تلاش را روی ایجاد جو صمیمیت و همدلی در بین کارکنان به کار ببندند تا با کاهش ادراک طردشدگی در کارکنان بی‌نزاکتی و عواقب مترتب بر آن در محیط کار کاهش یابد.

واژه‌های کلیدی: ادراک طردشدگی، بی‌نزاکتی در محیط کار، کارکنان درمانی

۱ - کارشناس ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد رفسنجان، گروه مدیریت، رفسنجان، ایران

۲ - استادیار، گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رفسنجان، رفسنجان، ایران (نویسنده مسئول)

پست الکترونیکی: mziaaddini@yahoo.com، تلفن: ۰۹۱۳۳۹۱۳۵۵۰

۳ - استادیار، گروه روانپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان، رفسنجان، ایران

۴ - دانشجوی کارشناس ارشد آمار و ریاضی، دانشگاه شیراز، شیراز، ایران

مقدمه

نزدیک به دو دهه است که مطالعات مختلفی در خصوص بهداشت محیط کار در حال انجام است. سوء رفتار در محیط کار قسمت زیادی از این مطالعات را به خود اختصاص داده است تا جایی که نتایج این پژوهش‌ها اطلاعات زیادی در مورد عوامل مسبب و همچنین پیامد رفتارهای منفی در محیط کار در اختیار پژوهشگران قرار داده است [۱]. به رفتارهای خود خواسته‌ای که هنجارهای مهم سازمان را نقض می‌کند و یا با این کار، رفاه سازمان یا اعضای آن را به مخاطره می‌اندازد رفتار نابهنجار در محل کار، رفتار ضد اجتماعی یا بی‌نزاکتی در محل کار گفته می‌شود [۲]. دامنه چنین رفتارهای منفی از رفتارهای ملایم مانند بی‌توجهی به اشخاص تا رفتارهای شدید مانند خشونت‌ها و پرخاشگری‌ها را شامل می‌گردد. رفتارهای منفی ملایم محیط کار شایع‌تر بوده اما کمتر مورد توجه محققین و سازمان‌ها قرار گرفته است [۳]. بی‌نزاکتی در محیط کار، نمونه شایع چنین رفتارهای انحرافی ملایم است که در عین شیوع بیشتر، پیامدهای مخرب زیادی برای سازمان‌ها به دنبال داشته و به گسستن و از بین رفتن ارتباطات و همدلی، منجر می‌شود [۴]. Pearson و Andersson جامع‌ترین تعریف بی‌نزاکتی را در متون سازمانی و مدیریتی این چنین ارائه داده‌اند: رفتارهای انحرافی با شدت کم و قصد مبهم به منظور آسیب به شخص مورد هدف است [۵-۶]. چنین رفتارهایی، هنجارهای موجود در مورد احترام دوطرفه در محیط کار را نقض نموده و با نادیده گرفتن دیگران، آشکار می‌گردد. بی‌نزاکتی بخشی از رفتارهای انحرافی کارکنان سازمانی است که به گونه‌ای عمدی توسط اعضای سازمان انجام شده و با اهداف و علائق سازمان در تضادند. گزارش Case حاکی از این است که حدود ۹۵ درصد از سازمان‌ها، هدف چنین رفتارهایی قرار می‌گیرند [۷]. همچنین Vickers بیان می‌کند "زمانی که بی‌نزاکتی در محیط کار صورت گیرد نباید آن را به عنوان مشکلی بی‌اهمیت در نظر گرفت. یک رفتار کم‌اهمیت می‌تواند به یک مشکل بزرگ تبدیل شود" [۸]. رفتار بی‌نزاکتی می‌تواند عمدی یا غیر عمدی و شامل یک طیف گسترده از رفتارها، از لبخند نزدن تا آسیب عمدی به احساسات دیگران باشد. عوامل مؤثر بر

بی‌نزاکتی در محیط کار (همچون توانایی، شخصیت و اعتقادات) می‌تواند با ناتوانی، انگیزش و ترک شغل در ارتباط باشند [۹-۱۰].

به علت پیامدهای منفی که چنین رفتارهایی به دنبال دارند شناسایی عوامل ایجادکننده آن برای سازمان‌ها بسیار مهم است که از جمله این عوامل می‌توان به "ادراک پردشدگی" در محیط کار اشاره کرد. چنین احساسی در فرد می‌تواند از سوی همکاران، مدیران یا به دلیل استفاده از زبان محاوره‌ای که شخص قادر به فهم آن نیست، ایجاد گردد. "ادراک پردشدگی" به عنوان درجه‌ای که شخص احساس می‌کند توسط دیگران (مدیر یا همکار) در محیط کار نادیده گرفته شده است تعریف می‌شود [۱۱]. به عبارت دیگر احساس پردشدگی نوعی بی‌اعتنایی به اشخاص به صورت عدم تعامل چشمی یا کلامی است. برخورد سرد اطرافیان یا بی‌محل‌ی نیز مصداق پردشدگی است. اما ادراک افراد در ارتباط با چنین رفتارهایی متفاوت است. برخی ممکن است احساس پردشدگی نموده و برخی دیگر چنین تعبیری نداشته باشند. وقتی فرد احساس کند که در سازمان، مورد بی‌مهری قرار گرفته به تدریج همکاری خود را با سازمان کم نموده و در نتیجه بهره‌وری سازمانی افت خواهد نمود. در این زمان، فرد خود را شایسته هرگونه سوء استفاده از منابع سازمانی می‌داند. این احساس پردشدگی در فرد می‌تواند ذهن کارمند را مدتی به خود مشغول داشته و چنانچه چنین رفتار و در نتیجه چنین احساسی تداوم داشته باشد سلامت روانی فرد را تحت تأثیر خود قرار داده و در نهایت ممکن است به رفتارهای ناهنجاری از سوی فرد ختم گردد که برای سازمان قابل قبول نباشد [۱۲]. اما واکنش افراد به چنین رفتارهایی متفاوت بوده و تحت تأثیر شرایط زیادی تغییر می‌کند. از جمله این موارد می‌توان به الگوی رفتارهای انحرافی طراحی شده توسط Bennett و Robinson اشاره کرد که در آن رفتار انحرافی حاصل تعامل صفات شخصیتی و ارزیابی‌های مربوط به شغل است [۱۳]. افراد مختلف، به تجربه‌ی پردشدگی به طرق متفاوتی واکنش نشان می‌دهند. واکنش برخی انطباقی و سازگارانه، اما پاسخ برخی دیگر به گونه‌ای است که این واکنش، به تعاملات اجتماعی آنان صدمه می‌زند. در مجموع،

۱۳۹۲ انجام گرفت. جامعه آماری این مطالعه را کلیه کارکنان درمانی دانشگاه علوم پزشکی شهرستان رفسنجان که در مجموع ۷۳۸ نفر بودند، تشکیل می‌داد و حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۲۵۲ نفر محاسبه گردید که جهت اطمینان ۲۶۲ نفر در نظر گرفته شد. از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای تصادفی متناسب با حجم جامعه برای نمونه‌گیری استفاده شد. پس از کسب مجوز از دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان، اسامی کلیه پرسنل درمانی از اداره امور پرسنلی دانشگاه اخذ گردید. سپس برحسب جنسیت افراد به دو گروه تقسیم گردیدند. بر اساس نسبت زن به مرد در جامعه آماری، حجم نمونه نیز به همان نسبت انتخاب گردید. سپس به شیوه تصادفی ساده، افراد از بین دو گروه انتخاب و بر اساس محل کار طبقه‌بندی گردیدند. با مراجعه به محل کارآموزی‌ها و ارائه توضیحات لازم در خصوص هدف طرح و چگونگی تکمیل پرسشنامه‌ها، از آنان خواسته شد پرسشنامه‌ها را پس از مهلت یک هفته‌ای تکمیل و در صندوقی که به همین منظور در آن سازمان نصب شده بیندازند.

ابزار جمع‌آوری داده‌ها در این مطالعه مقیاس طرد در محیط کار بود که در این مطالعه از فرم تجدید نظر شده مقیاس طرد در محیط کار (WES-R) هیتلان و نوئل جهت سنجش ادراک طردشدگی استفاده شد. این مقیاس ۱۷ ماده‌ای، نظر پاسخ‌دهندگان را در مورد این که در ۱۲ ماه اخیر به چه میزان ادراک طردشدگی را تجربه نموده‌اند مورد بررسی قرار می‌دهد. این ابزار دارای ۳ خرده مقیاس طرد از سوی سرپرست، طرد از سوی همکاران و طرد با زبان محاوره است. سؤالات در یک طیف لیکرتی ۵ درجه‌ای از ۱ (هرگز) تا ۵ (اکثر اوقات) تنظیم شده و در نهایت به صورت طردشدگی خیلی کم، کم، متوسط، زیاد و خیلی زیاد قابل گزارش است. هیتلان و نوئل ضریب اعتبار کل این مقیاس را با استفاده از روش آلفای کرونباخ ۰/۸۵ و برای خرده مقیاس‌ها، ۰/۷۵ تا ۰/۷۶ گزارش کرده‌اند [۱۶]. Arshadi و همکاران نیز ضرایب اعتبار این مقیاس را در مطالعه خود برای خرده مقیاس‌های طرد از سوی همکاران، طرد از سوی سرپرست و طرد توسط زبان محاوره به ترتیب ۰/۸۸، ۰/۷۴ و ۰/۶۴ و برای کل مقیاس ۰/۸۶ گزارش نموده‌اند [۱۲]. ابزار دیگر مورد استفاده در این مطالعه، مقیاس بی‌نزاکتی در

احساس طردشدگی می‌تواند به رفتارهای انحرافی از جمله بی‌نزاکتی منجر شود که در نهایت بی‌نزاکتی با به‌وجود آوردن زمینه‌های فشارآور برای همه افراد گروه، قصد ترک شغل و ماندن در سازمان را تحت تأثیر قرار می‌دهد. حتی این بی‌نزاکتی که به عنوان رویداد عاطفی منفی است بر نگرش‌های کاری مانند ترک شغل و عدالت سازمانی ادراک شده تأثیر می‌گذارد. پژوهش Arab و همکاران با هدف تعیین رابطه برخی متغیرهای فردی و سازمانی با ارتکاب بی‌نزاکتی در محیط کار پرستاران برخی بیمارستان‌ها اجرا گردید. نتایج نشان دادند که تجربه بی‌نزاکتی در محیط کار، عدالت سازمانی، برخی ویژگی‌های شخصیتی و عواطف شغلی با ارتکاب بی‌نزاکتی در محیط کار رابطه معنی‌داری دارند [۱۴]. همچنین Rezaei نشان داد که تجربه بی‌نزاکتی با قصد ترک شغل و عدالت سازمانی رابطه معنی‌داری دارد [۱]. Arshadi و همکاران در مطالعه خود به این نتیجه رسیدند که روابط مطلوب میان رهبر و کارکنانش موجب کاهش ادراک طردشدگی در محیط کار شده و این امر در نهایت منجر به کاهش رفتارهای انحرافی در محیط کار و افزایش سطح بهزیستی روانشناختی افراد می‌گردد. علاوه بر این، نتایج این مطالعه نشان داد که تلاش مدیران و رهبران برای برقراری تعاملات مطلوب با کارکنان می‌تواند منجر به افزایش سطح سلامت روان افراد و بهره‌وری سازمانی گردد [۱۵]. یافته‌های مطالعه‌ای دیگر نیز نشان داد که ادراک طردشدگی در محیط کار با رفتارهای انحرافی سازمانی و رفتارهای انحرافی بین فردی رابطه مثبت دارد [۱۲].

با توجه به مطالب فوق، سؤال اساسی که محقق در پی یافتن پاسخ مناسب برای آن می‌باشد این نکته است که آیا بین ادراک طردشدگی در محیط کار و بی‌نزاکتی در محیط کار در بین کارکنان درمانی دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان ارتباط وجود دارد؟ که پاسخ به این سؤال نیازمند یک کار علمی و تحقیقاتی می‌باشد.

مواد و روش‌ها

این پژوهش یک مطالعه توصیفی است که با هدف بررسی ارتباط بین ادراک طردشدگی با بی‌نزاکتی در محیط کار در کارکنان درمانی دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان در سال

کارکنان درمانی با بی‌نزاکتی آن‌ها رابطه معنی‌داری وجود داشت ($p < 0/05$). در ضمن، مثبت بودن ضرایب همبستگی و شیب خط برازش شده، نشان از رابطه مستقیم بین این دو متغیر داشت. همچنین ضریب تعیین بین دو متغیر برابر $0/271$ ($R^2 = 0/271$) بود. (بدین معنی که $27/1$ درصد تغییرات میزان بی‌نزاکتی کارکنان درمانی به وسیله میزان ادراک طردشدگی آن‌ها توجیه می‌شود). ضرایب همبستگی آزمون کندال و اسپیرمن بین دو متغیر طرد از سوی سرپرست با بی‌نزاکتی در محیط کار به ترتیب برابر $0/322$ و $0/328$ بود و بین طرد از سوی سرپرست با بی‌نزاکتی در محیط کار رابطه معنی‌داری وجود داشت ($p < 0/05$). ضریب تعیین بین دو متغیر برابر $0/091$ ($R^2 = 0/091$) بود ($9/1$ درصد تغییرات میزان بی‌نزاکتی در محیط کار به وسیله میزان طرد از سوی سرپرست توجیه می‌شود). ضرایب همبستگی آزمون کندال و اسپیرمن بین دو متغیر طرد از سوی همکار با بی‌نزاکتی در محیط کار به ترتیب برابر $0/358$ و $0/488$ ($p < 0/05$) بود. همچنین ضریب تعیین بین دو متغیر برابر $0/281$ ($R^2 = 0/281$) بود. ($28/1$ درصد تغییرات میزان بی‌نزاکتی در محیط کار به وسیله میزان طرد از سوی همکار توجیه می‌شود) (جدول ۲ و ۳). در نهایت اینکه ضرایب همبستگی نشان می‌دهد ادراک طردشدگی کارکنان درمانی و بی‌نزاکتی آن‌ها با حضور متغیرهای مداخله‌گر (سن، جنس، سابقه کار و سطح تحصیلات) رابطه معنی‌داری داشت ($p < 0/05$) (جدول ۴).

محیط کار بود که این مقیاس توسط Hasani ساخته و دارای ۲۱ سؤال است و تاکنون در چندین مطالعه مورد استفاده قرار گرفته است. این پرسشنامه شامل سه مؤلفه طرد دیگران، خصومت و خشونت و شایعه‌پراکنی بوده و پاسخگو باید یکی از گزینه‌های هرگز (خیلی کم)، به ندرت (کم)، گاهی اوقات (متوسط)، اغلب (زیاد) و همیشه (خیلی زیاد) را انتخاب نماید. نمره کل بی‌نزاکتی از حاصل جمع همه نمره‌های سؤالات به دست می‌آید. این پرسشنامه از روایی بالایی نیز برخوردار است. Hasani میزان آلفای کرونباخ این پرسشنامه را $0/92$ اعلام نموده [۱۷] و در مطالعه حاضر نیز آلفای کرونباخ $0/925$ محاسبه گردید. در نهایت داده‌ها با استفاده از آزمون‌های کندال و اسپیرمن همراه با نمودار پراکنش برای تعیین رابطه بین دو متغیر و همچنین با استفاده از رگرسیون به روش گام به گام رابطه بین متغیر ملاک و متغیر پیش‌بین مورد بررسی قرار گرفتند. اختلاف در حد $p < 0/05$ معنی‌دار در نظر گرفته شد.

یافته‌ها

در مجموع ۲۴۸ نفر پرسشنامه‌های مربوطه را پر کردند که ۶۹ نفر ($27/8$ درصد) مرد و ۱۷۹ نفر ($72/2$ درصد) زن بودند. همچنین، ۲۰۳ نفر ($81/8$ درصد) از افراد تحت بررسی متأهل و ۴۵ نفر ($18/2$ درصد) مجرد بودند. میزان فراوانی رفتارهای بی‌نزاکتی و ادراک طردشدگی در جدول ۱ آورده شده است. تجزیه و تحلیل داده‌ها با آزمون کندال و اسپیرمن نشان داد که ضرایب همبستگی بین دو متغیر ادراک طردشدگی کارکنان درمانی با بی‌نزاکتی آن‌ها به ترتیب برابر $0/353$ و $0/488$ بود. یعنی بین ادراک طردشدگی

جدول ۱- فراوانی رفتارهای بی‌نزاکتی، شایعه پراکنی، ادراک طردشدگی، خصومت و خشونت در افراد تحت بررسی

فراوانی	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	مجموع
متغیر	تعداد (درصد)	تعداد (درصد)	تعداد (درصد)	تعداد (درصد)	تعداد (درصد)	تعداد (درصد)
رفتارهای بی‌نزاکتی	۶۳ (۲۵/۴)	۱۴۰ (۵۶/۵)	۳۹ (۱۵/۷)	۶ (۲/۴)	۰ (۰)	۲۴۸ (۱۰۰)
ادراک طردشدگی	۷۴ (۳۰)	۱۰۷ (۴۳/۳)	۵۸ (۲۳/۵)	۸ (۳/۲)	۰ (۰)	۲۴۸ (۱۰۰)
شایعه پراکنی	۱۰۴ (۴۲/۳)	۹۰ (۳۶/۶)	۴۱ (۱۶/۷)	۸ (۳/۳)	۳ (۱/۲)	۲۴۸ (۱۰۰)
خصومت	۱۳۸ (۵۵/۹)	۷۶ (۳۰/۸)	۲۸ (۱۱/۳)	۴ (۱/۶)	۱ (۰/۴)	۲۴۸ (۱۰۰)
خشونت	۴۷ (۱۹)	۱۲۹ (۵۲)	۶۴ (۲۵/۸)	۷ (۲/۸)	۱ (۰/۴)	۲۴۸ (۱۰۰)

جدول ۲ - تحلیل واریانس مدل رگرسیون بین ادراک طردشدگی با بی‌نزاکتی افراد تحت بررسی

منبع تغییرات	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	R	R ²	مقدار F	سطح معنی‌داری
رگرسیون	۲۹/۵۴۰	۳	۹/۸۴۷				
باقی‌مانده	۶۷/۰۳۴	۲۴۳	۰/۲۷۶	۰/۵۵۳	۰/۳۰۶	۳۵/۶۹۵	*./۰۰۰
جمع	۹۶/۵۷۴	۲۴۶	-				

سطح معناداری $p < ۰/۰۵$ در نظر گرفته شد

می‌شود و این یعنی با مؤلفه‌های طرد از سوی همکار و طرد با زبان محاوره‌ای می‌توان بی‌نزاکتی افراد تحت مطالعه را به طور معنی‌دار پیش‌بینی کرد.

با توجه به p محاسبه شده در آزمون ضرایب مدل رگرسیون، فرضیه صفر متغیر طرد از سوی سرپرست وارد شده در سطح $۰/۰۵$ رد نمی‌شود اما فرضیه صفر متغیرهای طرد از سوی همکار و طرد با زبان محاوره‌ای در سطح $۰/۰۵$ رد

جدول ۳ - ضرایب مدل رگرسیون روابط مؤلفه‌های ادراک طردشدگی (طرد از سوی سرپرست، طرد از سوی همکار و طرد با زبان محاوره‌ای) با بی‌نزاکتی افراد تحت بررسی

متغیر	برآورد B	خطای معیار	برآورد استاندارد β	مقدار t	سطح معنی‌داری
طرد از سوی سرپرست	۰/۰۵۹	۰/۰۵۰	۰/۰۷۱	۱/۱۸۸	۰/۲۳۶
طرد از سوی همکار	۰/۴۴۶	۰/۰۶۳	۰/۴۳۹	۷/۰۵۷	۰/۰۰۰
طرد با زبان محاوره‌ای	۰/۱۷۵	۰/۰۷۱	۰/۱۴۷	۲/۴۶۸	۰/۰۱۴

* $p < ۰/۰۵$ اختلاف معنی‌دار

اولویت بعدی متغیر طرد با زبان محاوره‌ای بیشترین تأثیر را روی متغیر بی‌نزاکتی داشت.

با توجه به ضرایب استاندارد برآورد شده در جدول فوق ملاحظه می‌شود که متغیر طرد از سوی همکار (۰/۴۳۹) و در

جدول ۴ - ضریب همبستگی جزئی بین ادراک طردشدگی کارکنان درمانی و بی‌نزاکتی آن‌ها با حضور متغیرهای مداخله‌گر

متغیر	متغیر تعدیل‌گر	ضریب همبستگی	معنی‌داری
	سن	۰/۵۱۸	۰/۰۰۰
	جنس	۰/۵۰۸	۰/۰۰۰
ادراک طرد شدگی	سابقه کار	۰/۴۹۹	۰/۰۰۰
	وضعیت تأهل	۰/۵۲۷	۰/۰۰۰
	تحصیلات	۰/۵۳۰	۰/۰۰۰

* $p < ۰/۰۵$ اختلاف معنی‌دار

بحث

هدف اصلی تحقیق، بررسی ارتباط ادراک طردشدگی با بی‌نزاکتی در محیط کار در بین کارکنان دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان بود. در این مطالعه بی‌نزاکتی در محیط کار (متغیر

نتایج حاصل از همبستگی بین ادراک طردشدگی کارکنان درمانی و بی‌نزاکتی آن‌ها با حضور متغیرهای مداخله‌گر نشان می‌دهد که بین دو متغیر رابطه معناداری وجود دارد ($p < ۰/۰۰۱$).

روان‌شناختی و کاهش ادراک پردشدگی و رفتارهای انحرافی در آنان شود [۱۵].

بر اساس نتایج به دست آمده در تحقیق حاضر، ادراک پردشدگی در حضور متغیرهای سن، سابقه کار و تحصیلات با ایجاد بی‌نزاکتی در محیط کار رابطه مستقیم دارد و این مسئله با نظر Appelbaum و Radmand و Salmani که سابقه کار، سن و تحصیلات بالاتر را در عامل بروز رفتارهای اخلاقی‌تر و کاهش بی‌نزاکتی مؤثر می‌دانند مطابقت ندارد [۲۱-۲۲]. به نظر می‌رسد از آنجا که کارکنان مسن‌تر، با سابقه‌تر و با تحصیلات بالاتر احتمالاً خود را به نوعی صاحبان سازمان می‌دانند و انتظاراتشان از سرپرستان و سایر کارکنان در احترام و مداخله امور بالاتر است، وقتی که با احساس پردشدگی در محیط کار روبرو می‌شوند سوء رفتار کاری یا بی‌نزاکتی بیشتری را از خود بروز می‌دهند.

در نهایت می‌توان چنین نتیجه‌گیری کرد که نتایج این تحقیق، از این جهت که رابطه بین پردشدگی ادراک شده در محیط کار و بی‌نزاکتی در محیط کار را سنجیده است دارای اهمیت است، زیرا سازمان، مجموعه‌ای از افراد، ابزار و روش‌هاست که با یکدیگر در تعامل و ارتباطند. در این بین ارتباط بین افراد در تعالی یک سازمان نقش بسیار مهمی ایفا کرده و شالوده آن‌ها بر ارتباط سازنده پایه‌گذاری می‌گردد. حال چنانچه کارمند این سازمان احساس نماید که از سوی مدیر مورد بی‌مهری کلامی و عاطفی قرار گرفته نوعی احساس پردشدگی در وی به وجود می‌آید. چنانچه این احساس در وی ماندگار گردد منجر به اختلال در ابعاد جسمی و روانی فرد می‌شود. در مقابل، زمانی که کارکنان این احساس را ادراک کنند که سازمان دل‌پس خوشبختی آنهاست و نیروهای خود را مورد مساعدت و حمایت قرار می‌دهد، خود را جزئی از سازمان متبوعشان دانسته، سازمان را معرف خودشان می‌دانند و نسبت به سازمان احساس پابندی و وفاداری می‌کنند که در نتیجه این احساس مثبت، بی‌نزاکتی در محیط کار نظیر شایعه پراکنی، خصومت، خشونت و طرد دیگران کاهش خواهد یافت. پیشنهاد می‌شود مدیران طرح مناسبی از رفتار کاری محترمانه در محیط کار را تدوین کنند و به صورت واضح انتظارات رعایت حقوق کارکنان

ملاک) اولین متغیری بود که مورد مطالعه قرار گرفت و کوشش شد تغییرات آن توسط متغیر ادراک پردشدگی در محیط کار (متغیر پیش بین) تعبیر و تفسیر شود.

نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد بین ادراک پردشدگی در محیط کار و بی‌نزاکتی در محیط کار در بین کارکنان درمانی دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد؛ از این منظر نتایج مطالعه حاضر با مطالعه Hasani همسو بود [۱۷]. بدین صورت که هنگامی که یکی از اعضای سازمان خود را به عنوان "عضو گروه بیگانه" تلقی نماید و احساس کند که به نوعی از سوی سرپرست یا همکار خویش طرد شده است، نیاز به تعلق و دوست داشته شدن در وی برآورده نمی‌گردد و این وضعیت، به وقوع پیامدهای منفی همچون افزایش سطح رفتارهای انحرافی منجر می‌شود. از سوی دیگر، نتایج برخی مطالعات نشان می‌دهد احساس پردشدگی به توانایی خود تنظیمی فرد یعنی توانایی فرد در تنظیم رفتارهایش مطابق با استانداردهای اجتماعی، آسیب وارد می‌کند که این از دلایل اصلی وقوع رفتارهای انحرافی به شمار می‌رود [۱۹-۱۸] و Zadro و همکاران در مطالعه خود به این نتیجه رسیده‌اند که کارکنانی که احساس می‌کنند طرد شده‌اند به احتمال بیشتر حوادث و رویدادها را به گونه‌ای تهدیدآمیز و آزاردهنده تفسیر می‌نمایند و متعاقب آن کمک و همکاری‌هایشان را با سازمان کاهش می‌دهند [۲۰]. همچنین Arshadi و همکاران در پژوهشی تحت عنوان بررسی رابطه بین صفات شخصیتی و ادراک پردشدگی در یک واحد صنعتی به این نتیجه رسیدند که ادراک پردشدگی در محیط کار با رفتارهای انحرافی سازمانی و رفتارهای انحرافی بین فردی رابطه مثبت دارد [۱۲]. در مطالعه‌ای دیگر Arshadi و همکاران نتیجه گرفتند روابط مطلوب میان رهبر و کارکنانش موجب کاهش ادراک طرد شدگی محیط کار می‌شود که این خود کاهش رفتارهای انحرافی در محیط کار و افزایش سطح بهزیستی روان‌شناختی افراد را به دنبال دارد. همچنین تلاش مدیران و سرپرستان برای برقراری تعاملات مطلوب با کارکنان می‌تواند منجر به افزایش سطح سلامت روان و بهزیستی

نتیجه‌گیری: با توجه به رابطه مثبت بین ادراک طردشدگی و بی‌نزاکتی در محیط کار، مدیران بیشترین تلاش را روی ایجاد جو صمیمیت و همدلی در بین کارکنان به کار بیندند تا با کاهش ادراک طردشدگی در کارکنان بی‌نزاکتی و عواقب مترتب بر آن در محیط کار کاهش یابد.

تعارض منافع

در این پژوهش هیچ گونه تعارض منافی توسط نویسندگان گزارش نشده است

سهم نویسندگان

محمد ضیاء‌الدینی: نظارت بر فرآیند انجام پژوهش و نگارش مقاله، مهدی کرمی: اجرای پژوهش، جمع بندی و نگارش مقاله، محمد ناظر: مشاوره علمی، ویرایش و اصلاحات مقاله، ناهید کرمی: کمک در اجرای پژوهش و تجزیه و تحلیل داده‌ها

تشکر و قدردانی

نویسندگان مقاله بر خود لازم می‌دارند تا از کلیه عزیزان، به خصوص کارکنان واحد‌های درمانی دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان که ما را در راستای انجام این پژوهش یاری نمودند، کمال تقدیر و تشکر را داشته باشند.

و رعایت ادب و احترام را در خط مشی دانشگاه عنوان کنند و در اجرای آن کوشا باشند. همچنین پیشنهاد می‌شود مدیران در سازمان محیطی را ایجاد کنند که کارکنان در آن احساس تعلق به سازمان نموده و احساس کنند توسط مدیران و همکارانشان مورد پذیرش هستند، در انجام امور روزمره سازمان نظر کارکنان را اخذ کنند و همچنین در تصمیماتی که به وضعیت کاری و یا محیط کار کارکنان بستگی دارد با کارکنان مشورت نمایند، به نوآوری و خلاقیت کارکنان توجه نموده و سعی نمایند عملکرد خوب و نوآوری‌های کارکنان را مد نظر قرار داده و به موقع و به اندازه از تشویق و تنبیه استفاده نمایند. در صورتی که فرد وظایف و پروژه‌های خود را زودتر از موعد مقرر به پایان رساند حتماً مورد تشویق قرار گیرد و از ایده‌ها و پیشنهادات کارکنان در حل مشکلات به طور جدی استقبال شود. در چنین محیطی، بها دادن به کارکنان و تشویق آنان به خاطر انجام سریع کارها و استقبال از ایده‌هایشان باعث افزایش حس تعلق در سازمان می‌گردد که این امر بیشترین تأثیر را در کاهش احساس طرد شدگی کارکنان می‌گذارد و در نتیجه منجر به کاهش بی‌نزاکتی و رفتارهای انحرافی در محیط کار می‌شود.

References

1. Rezaei BF, Nouri A, Oreyzi HR. Workplace Incivility and Turnover Intention: The Mediating Role of Organizational Justice. *Knowledge & Research in Applied Psychology* 2012; 12(4):40-50. [Persian]
2. Stifen PR, Timouti EJ. Fundamental of organization behavior. [Translate by A-arabi & taghizadeh]. 3rd ed. Tehran: Cultural research office; 2009: 230-31. [Persian]
3. Pearson CM, Andersson LM, Wegner JW. When workers flout convention: A study of workplace incivility. *Human Relations* 2001; 54(11): 1387-419.
4. Taylor SG. (Dissertation). Cold Looks and Hot Tempers: Individual-Level Effects of Incivility in the Workplace. Baton Rouge United States: Louisiana State University; 2010:116.
5. Pearson CM, Andersson LM, Porath CL. Assessing and attacking workplace incivility. *Organizational Dynamics* 2000;29(2):123-37.
6. Andersson LM, Pearson CM. Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of management review* 1999;24(3):452-71.
7. Zoghbi-Manrique-de-Lara P. Predicting nonlinear effects of monitoring and punishment on employee deviance: The role of procedural justice. *European Management Journal* 2011;29(4):272-82.
8. Vickers MH. Writing what's relevant: Workplace incivility in public administration-A wolf in sheep's clothing. *Administrative Theory & Praxis* 2006;28(1):69-88.

9. Gardner S, Johnson PR. The leaner, meaner workplace: Strategies for handling bullies at work. *Employment Relations Today* 2001; 28(2):23-36.
10. Bartlett M. (Dissertation) workplace Incivility and conflict management styles of community college leader in the nine mega state. South Carolina USA: Clemson University; 2009:266.
11. Ferris DL, Brown DJ, Berry JW, Lian H. The development and validation of the Workplace Ostracism Scale. *Journal of Applied Psychology* 2008;93(6):1348-66.
12. Arshadi N, Piriaei S, Zare R. The moderating role of personality traits on the relationship between perceived workplace exclusion and workplace deviance. *International Journal of Behavioral Sciences* 2012;6(3):221-30.[Persian]
13. Bennett RJ, Robinson SL. Development of a measure of workplace deviance. *Journal of Applied Psychology* 2000; 85 (3): 349-60.
14. Arab N, Sheykhabani EH, Beshlideh K. Antecedents of workplace incivility: investigating some personal and organizational variables. *Journal of psychology* 2013; 17(3):294-309.
15. Arshadi N, zare R, Piriaei S. Mediating role of workplace exclusion in the relationship of leader-member exchange (LMX) with workplace deviance and psychological well-being. *Social psychology researches* 2011; 1(3): 90-102.[Persian]
16. Hitlan RT, Noel J. The influence of workplace exclusion and personality on counterproductive work behaviours: An interactionist perspective. *European Journal of Work and Organizational Psychology* 2009;18(4):477-502.
17. Hasani S. (Dissertation).The relationship between workplace indecency, perceived organizational justice and organizational commitment in Rafsanjan city executive offices. Rafsanjan :Islamic Azad university ; 2013:136. [Persian]
18. Baumeister RF, DeWall CN, Ciarocco NJ, Twenge JM. Social exclusion impairs self-regulation. *Journal of personality and social psychology* 2005;88(4):589-604.
19. Hobfoll SE. Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American psychologist* 1989;44(3):513-24.
20. Zadro L, Boland C, Richardson R. How long does it last? The persistence of the effects of ostracism in the socially anxious. *Journal of Experimental Social Psychology* 2006;42(5):692-7.
21. Appelbaum SH, Deguire KJ, Lay M. The relationship of ethical climate to deviant workplace behaviour .*Corporate Governance: The international journal of business in society* 2005;5(4):43-55.
22. Salmani D, Radmand M. Evaluating the Role of Organization and Management in Appearing Deviant Workplace Behaviors. *Journal of public administration* 2009; 1(3):51-68. [Persian]

The Relationship between perceived workplace exclusion with workplace Incivility in the medical staff of Rafsanjan University of Medical Sciences

Karami M¹, Zia-addini M², Nazer M³, karami N⁴

1-MA.of public Management, Dept. of management, Rafsanjan Branch, Islamic Azad university, Rafsanjan, Iran

2-Academic member, Dept. of management, Rafsanjan Branch, Islamic Azad university, Rafsanjan, Iran.(Corresponding author) Email: mziaaddini@yahoo.com, Tel: 09133911355

3-Assistant prof., Dept. of Psychiatry, Rafsanjan university of medical sciences, Rafsanjan, Iran

4- MSc Student in Statistics and mathematics , Shiraz University, shiraz, Iran

Received: 9 July 2015

Accepted: 30 July 2016

Introduction: Perceived workplace exclusion and workplace indecency are among the problems of organizations which lead to Corruption, reduction in Organizational efficiency and Job Satisfaction. Thus, the present study examined the relationship between perceived workplace exclusion with workplace indecency in the medical staff of Rafsanjan University of Medical Sciences.

Material and Methods: The population for this descriptive research included all of medical staff in Rafsanjan University of medical sciences in 2013. By Cochran's formula and categorical random sampling method, 248 subjects were selected and responded to workplace exclusion scale (WES) and workplace Incivility scale questioners. Data were analyzed with Kendall and Spearman test and multivariable regression.

Results: The Results showed that exclusion by the teammate and exclusion with colloquy language have the most correlation with workplace indecency and exclusion by the head of the department had the lowest correlation.

Conclusion: It is proposed that with respect to the positive relation between perceived exclusion and indecency in the workplace, the managers use the most effort for creating an intimate and empathic atmosphere between the personnel in order to reduce the indecency and perceived exclusion between the personnel and its consequences in the workplace.

Keywords: Perceived Exclusion, Workplace Indecency, Medical Staff

Please cite this article as follows:

Karami M, Zia-addini M, Nazer M, karami N. The Relationship between perceived workplace exclusion with workplace Incivility in the medical staff of Rafsanjan University of Medical Sciences. Community Health journal 2015; 9(2): 72-80.

Funding: personal funds

Conflict of interest: None declared

Ethical approval: The ethics committee of Rafsanjan Islamic Azad university approved this study.