



<https://ssoss.ui.ac.ir/?lang=en>

Strategic Research on Social Problems

E-ISSN: 3041-8623

Vol. 14(2), 123-146

Received: 10.03.2025 Accepted: 13.05.2025

Research Paper

Workplace Incivility and Job Alienation: Analyzing the Mediating Role of Social Capital and the Moderating Role of Psychological Capital

Fariborz Fathi Chegeni* 

Assistant professor, Department of Management, Faculty of Management and Economics, University of Lorestan, Khorramabad, Iran
fathi.f@lu.ac.ir

Mostafa Omidnezhad

Ph.D. student in Organizational Behavior Management, Faculty of Management and Economics, University of Lorestan, Khorramabad, Iran
omidnezhadmostafa@yahoo.com

Introduction

Office jobs can often feel burdensome, leading to a state where employees carry their worries and concerns only while at work. Once they leave the workplace, it is as if they transform into different individuals. This suggests that their presence in the office is more about obligation than genuine engagement, with their work serving merely as a means to sustain life. This phenomenon known as job alienation is becoming increasingly prevalent in today's society. Job alienation refers to feelings of detachment, disinterest, and a lack of enthusiasm for one's work or organizational tasks. The concept of alienation is widely recognized in psychology, sociology, and philosophy. Despite advancements in various fields, humans remain the cornerstone of any organization; thus, an organization success in achieving its goals hinges on its treatment of its employees and how effectively these individuals are utilized. The negative consequences of job alienation are significant for both organizations and employees. This issue can lead to decreased productivity, higher rates of job turnover, diminished organizational commitment, and adverse effects on employees' mental health. From an organizational perspective, job alienation hinders the achievement of goals by lowering motivation and a sense of belonging, ultimately imposing considerable costs. Non-economic factors, such as the quality of work relationships, organizational justice, workplace culture, and interpersonal interactions, play a crucial role in either fostering or alleviating job alienation.

Material & Methods

This study was applied in purpose and classified as descriptive causal research. The data collected were quantitative by utilizing a questionnaire. The statistical population consisted of all employees from the headquarters offices of Lorestan Province located in Khorramabad, totaling 1,350 individuals during the years 2024-2025. To determine the sample size, we used the Krejcie & Morgan table. Based on the population size, a sampling error of 5%, and a confidence level of 95%, the required sample size was calculated to be 300 individuals. To refine the sample size further, we employed SPSS Sample Power software. Assuming a test power of 0.80 and a medium effect size (0.3), the software also suggested a sample size of 296, which

aligned closely with our initial estimate of 300. This sample was selected using a stratified random sampling method. To measure workplace incivility, we utilized the Blau & Andersson (2005) questionnaire, which comprised 7 items. For assessing job alienation, we employed the Nair & Vohra (2009) questionnaire, consisting of 8 items. The Nahapiet & Ghoshal (1998) questionnaire was used to evaluate social capital. Finally, the Youssef & Luthans (2007) questionnaire was applied to measure psychological capital.

Discussion of Results & Conclusion

This study explored the impact of workplace incivility on employees' job alienation, considering the mediating role of social capital and the moderating role of psychological

*Corresponding author

Fathi Chegeni, F., & Omidnezhad, M. (2024). Workplace incivility and job alienation: Analyzing the mediating role of social capital and the moderating role of psychological capital. *Strategic Research on Social Problems*, 14(2), 123-146. [10.22108/srsp.2025.144630.2094](https://doi.org/10.22108/srsp.2025.144630.2094)

3041-8623/ © University of Isfahan

This is an open access article under the CC BY-NC-ND/4.0/ License (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).



[10.22108/srsp.2025.144630.2094](https://doi.org/10.22108/srsp.2025.144630.2094)

capital. Five hypotheses were proposed and analysis of the statistical data confirmed all five. The first hypothesis stated that workplace incivility had a positive and significant effect on employees' job alienation. The data analysis supported this hypothesis. Workplace incivility encompassed behaviors, such as disrespect, humiliation, sarcasm, and neglect—any negative interaction that questioned an individual's value and status in the workplace. The second hypothesis suggested that workplace incivility negatively affected social capital. The results confirmed this as well. Social capital in the workplace refers to a network of relationships built on mutual trust, cooperation, knowledge sharing, and shared norms, all of which enhance organizational cohesion and efficiency. Workplace incivility undermines trust, the foundation of social capital. The third hypothesis posited that social capital negatively affected employees' job alienation and the data analysis supported this claim. Social capital reduces job alienation by fostering support networks and enhancing a sense of belonging. This inverse relationship can be understood from several perspectives. Job alienation arises when individuals perceive their work as meaningless or disconnected from their environment. In contrast, social capital mitigates these negative feelings by offering resources like trust and collaboration. The fourth hypothesis proposed that workplace incivility negatively affected employees' job alienation through social capital. The data analysis confirmed

this hypothesis. It suggested a mediating mechanism, in which workplace incivility indirectly increased job alienation by diminishing social capital. This relationship could be understood through a step-by-step analysis: first, incivility as an independent variable weakened social capital. As noted in the second hypothesis, behaviors, such as disrespect and contempt, undermined trust and cooperation among employees, disrupting intra-organizational social networks and diminishing social capital. Subsequently, the reduction of social capital acting as a mediating variable exacerbated job alienation. When support networks and trust were eroded, individuals might feel isolated and unsupported in the workplace. This sense of social isolation weakened their connection to the organization, leading to feelings of meaninglessness and disengagement from work. The fifth hypothesis stated that psychological capital moderated the effect of workplace incivility on employees' job alienation. The analysis of the research data supported this hypothesis. Psychological capital as an internal resource equips individuals to cope with environmental challenges, such as disrespect. Specifically, individuals with high self-efficacy may not perceive disrespect as a personal affront and possess the confidence to manage such situations effectively.

Keywords: Workplace Incivility, Job Alienation, Social Capital, Psychological Capital, Government Organizations.

پژوهش‌های راهبردی مسائل اجتماعی
سال چهاردهم، شماره پیاپی (۴۹)، شماره دوم، ۱۴۰۴، ص ۱۴۶-۱۲۳
تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۱۲/۲۰ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۴/۰۲/۲۳

مقاله پژوهشی

بی‌نزاکتی در محل کار و بیگانگی شغلی: تحلیل نقش میانجی سرمایه اجتماعی و تعدیلگر سرمایه روان‌شناختی

فربرز فتحی چگنی ^{id}، استادیار، گروه مدیریت، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه لرستان، خرم‌آباد، ایران

fathi.f@lu.ac.ir

مصطفی امیدنژاد، دانشجوی دکتری مدیریت رفتار سازمانی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه لرستان، خرم‌آباد، ایران

omidnezhadmostafa@yahoo.com

چکیده

هدف این پژوهش بررسی تأثیر بی‌نزاکتی در محل کار بر بیگانگی شغلی کارکنان با نقش میانجی سرمایه اجتماعی و تعدیلگر سرمایه روان‌شناختی در سازمان‌های دولتی استان لرستان بود. پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی است که در زمره پژوهش‌های توصیفی از نوع علی قرار می‌گیرد. جامعه آماری پژوهش تعداد ۱۳۵۰ نفر از کارکنان ادارات کل ستادی استان لرستان مستقر در شهر خرم‌آباد بودند که نمونه‌ای به تعداد ۳۰۰ نفر به روش تصادفی طبقه‌ای از میان آنها انتخاب شد. برای سنجش متغیرهای پژوهش از پرسش‌نامه‌های بی‌نزاکتی در محل کار بلائو و اندرسون (۲۰۰۵)، سرمایه اجتماعی ناهاپیت و گوشال (۱۹۹۸)، سرمایه روان‌شناختی یوسف و لوتانز (۲۰۰۷) و بیگانگی شغلی نایر و ووهر (۲۰۱۰) استفاده شد. پایایی پرسش‌نامه‌ها با روش آلفای کرونباخ به تأیید رسید. در این پژوهش برای تحلیل داده‌های پژوهش از مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده شد. نتایج پژوهش نشان‌از بی‌نزاکتی در محل کار اثر مثبت و معناداری بر بیگانگی شغلی کارکنان و اثر منفی و معناداری بر سرمایه اجتماعی دارد. سرمایه اجتماعی نیز اثر منفی و معناداری بر بیگانگی شغلی کارکنان دارد. همچنین بی‌نزاکتی در محل کار از طریق سرمایه اجتماعی دارای اثر مثبت و معناداری بر بیگانگی شغلی کارکنان است و سرمایه روان‌شناختی نیز اثر بی‌نزاکتی در محل کار را بر بیگانگی شغلی کارکنان در سازمان‌های دولتی استان لرستان تعدیل می‌کند.

واژه‌های کلیدی: بی‌نزاکتی در محل کار، بیگانگی شغلی، سرمایه اجتماعی، سرمایه روان‌شناختی، سازمان‌های دولتی

فتحی چگنی، فربرز و امیدنژاد، مصطفی. (۱۴۰۴). بی‌نزاکتی در محل کار و بیگانگی شغلی: تحلیل نقش میانجی سرمایه اجتماعی و تعدیلگر سرمایه روان‌شناختی. پژوهش‌های راهبردی مسائل اجتماعی، ۱۴(۲)، ۱۴۶-۱۲۳. [10.22108/srsp.2025.144630.2094](https://doi.org/10.22108/srsp.2025.144630.2094).



مقدمه

گاه به نظر می‌رسد مشاغل اداری مانند وظیفه‌ای شاق و مستمر بر دوش افراد سنگینی می‌کند، به‌طوری‌که در بسیاری از موارد تمام معضلات و دغدغه‌ها تنها هنگام کار به آنها روی می‌آورد و وقتی از محل کار خارج می‌شوند، گویی شخص دیگری هستند؛ به این ترتیب به نظر می‌رسد که حضور کارمندان در محیط کارشان کیفی و ملموس نیست و به تعبیری، این حضور بیانگر اجبار به ادامه شغلی است که تنها گذراندن زندگی ادامه آن را توجیه می‌کند (مجاهد و رادمر، ۱۴۰۱). این حالت که بیگانگی شغلی نامیده می‌شود، در جامعه امروزی در حال افزایش است. بیگانگی شغلی به معنی انفصال، جدایی، بی‌علاقگی و اشتیاق نداشتن فرد به انجام شغل یا وظیفه سازمانی است (عشایری و همکاران، ۱۴۰۱). بیگانگی از لحاظ نظری مفهومی مشترک در حوزه‌های روان‌شناسی، جامعه‌شناسی و فلسفه محسوب می‌شود. با وجود پیشرفت‌های اخیر در عرصه‌های مختلف، انسان‌ها همچنان مهره‌های اصلی سازمان را تشکیل می‌دهند؛ به‌طوری‌که موفقیت سازمان‌ها در جهت تحقق اهدافشان وابسته به نحوه نگرش آنان به انسان و چگونگی به‌کارگیری این نیروهاست (شجاعی و بدیعی، ۱۳۹۹). بیگانگی شغلی پیامدهای منفی متعددی برای سازمان‌ها و کارکنان به همراه دارد. این پدیده می‌تواند منجر به کاهش بهره‌وری، افزایش نرخ ترک شغل، کاهش تعهد سازمانی و حتی تأثیرات منفی بر سلامت روان کارکنان شود (عشایری و همکاران، ۱۴۰۱). از منظر سازمانی، بیگانگی شغلی با کاهش انگیزه و حس تعلق به سازمان مانع از تحقق اهداف سازمانی می‌شود و هزینه‌های چشمگیری را به سازمان تحمیل می‌کند (رقیمی و همکاران، ۱۴۰۳). عوامل غیراقتصادی مانند کیفیت روابط کاری، عدالت سازمانی، فرهنگ سازمانی و رفتارهای بین‌فردی نقش مهمی در بروز یا کاهش بیگانگی شغلی دارند؛ برای مثال، پژوهش نایر و ووهر^۱ (2010) نشان داد که فقدان کار معنادار و کیفیت پایین روابط کاری از عوامل کلیدی

بیگانگی شغلی هستند. همچنین، یازرلو و بای (۱۴۰۲) بر نقش رفتارهای منفی مانند بی‌نزاکتی در محیط کار به عنوان عامل غیراقتصادی تأثیرگذار تأکید کرده‌اند.

درواقع بیگانگی شغلی می‌تواند متأثر از عوامل غیراقتصادی همچون رفتارهای منفی در سازمان از جمله بی‌نزاکتی در محل کار باشد. این رفتارها به دلیل تأثیر منفی بر محیط کاری می‌توانند پیامدهای زیان‌باری مانند بیگانگی شغلی ایجاد کنند. پژوهش‌ها نشان داده‌اند که بی‌نزاکتی در محیط کار از طریق ایجاد احساس بی‌اعتمادی و کاهش تعاملات سازنده می‌تواند زمینه‌ساز بیگانگی شغلی شود (Porath & Pearson, 2013). بی‌نزاکتی در محیط کار، یکی از شکل‌های ظریف سوءرفتار بین‌فردی و سازمانی است (رحیمی پردنجانی و قربانیان، ۱۴۰۰). این مفهوم به رفتارهایی اشاره دارد که هنجارهای احترام متقابل در محیط کار را نقض می‌کنند، بدون آنکه لزوماً خصومت یا نیت صریح آسیب‌رسانی وجود داشته باشد. بی‌نزاکتی شامل رفتارهایی مانند نادیده گرفتن دیگران، بی‌توجهی عمدی به ایده‌ها یا تحقیر همکاران است (Malik et al., 2024).

در این میان، سرمایه اجتماعی به عنوان عامل میانجی مهم مطرح می‌شود. سرمایه اجتماعی شامل شبکه روابط اجتماعی و اعتماد متقابلی است که در این روابط وجود دارد (Putnam, 2000). سرمایه اجتماعی یکی از قابلیت‌ها و دارایی‌های مهم سازمانی است که می‌تواند به سازمان‌ها در خلق و تسهیم دانش کمک بسیاری کند (اطه‌ری و لطفوی، ۱۳۹۸). سرمایه اجتماعی مجموعه‌ای از منابع در دسترس است که از مشارکت در شبکه‌های اجتماعی حاصل می‌شود و یک ویژگی با فرض اعتماد متغیر است که تسهیل‌گر تعاملات اجتماعی و تبادل اشتراکات است (معدنی و نجاری، ۱۴۰۲). پژوهش‌های اندکی نشان داده‌اند که در محیط کار، سرمایه اجتماعی می‌تواند از طریق تسهیل ارتباطات و ایجاد حمایت‌های اجتماعی، اثرات منفی بی‌نزاکتی را کاهش دهد (Putnam, 2000)؛ بنابراین، می‌توان اظهار داشت که سرمایه اجتماعی اهمیت نظری و

¹ Nair & Vohra

بی‌نزاکتی در محل کار به صورت مستقیم و غیرمستقیم (از طریق سرمایه اجتماعی) با بیگانگی شغلی ارتباط دارد و آیا سرمایه روان‌شناختی این رابطه را تعدیل می‌کند.

مبانی نظری

بی‌نزاکتی در محل کار

علاوه بر رفتارهای سازمانی مثبت مانند رفتارهای شهروندی نوع دیگری از رفتارهای سازمانی وجود دارند که با عنوان رفتارهای منفی در محیط کار خوانده شده‌اند. این نوع رفتارها با هدف آسیب‌رساندن به افراد درون سازمان یا خود سازمان انجام می‌شوند. رفتارهای منفی دامنه و شدت متفاوتی دارند، بعضی از آنها با شدت زیاد و بعضی ظریف و کم هستند؛ با این حال، بسیاری از نظریه‌پردازان بیان می‌کنند که بیشتر رفتارهای منفی در محیط کار در فراوانی و با شدت کم، اتفاق می‌افتد. شکل‌های پوشیده و ظریف سوءرفتار منجر به پیدایش دامنه‌ای جدیدی از تحقیقات با نام «بی‌نزاکتی در محل کار» شده است (عرب و همکاران، ۱۳۹۳).

بی‌نزاکتی در محیط کار به رفتارهای بی‌احبانه، غیرمحترمانه و نقض‌کننده هنجارهای اجتماعی اشاره دارد که معمولاً شامل رفتارهایی مانند نادیده گرفتن، توهین‌های غیرمستقیم یا استفاده از لحن نامناسب است (Khan et al., 2024). این مفهوم را پراث و پیرسون^۱ (2005) به عنوان رفتار بین فردی تعریف کرده که به طور عمدی طراحی نشده است تا آسیب مستقیم وارد کند، اما اثرات منفی عمیقی دارد. این رفتارها ممکن است شامل قطع کردن صحبت دیگران، نادیده گرفتن نظرات همکاران، پخش شایعه، ریشخند یا حرف‌های طعنه‌آمیز، خیره و خصمانه نگاه کردن یا رفتارهای تحقیرآمیز باشد (درخور و همکاران، ۱۳۹۶). از منظر سازمانی، فرهنگ‌های سازمانی که عدالت سازمانی را رعایت نمی‌کنند یا ارزش کمی برای روابط انسانی قائل‌اند، بیشتر مستعد ایجاد بی‌نزاکتی هستند. بی‌نزاکتی می‌تواند اثرات منفی بسیاری بر سازمان و کارکنان داشته باشد. تحقیقات نشان داده است که این رفتارها موجب کاهش رضایت شغلی،

پتانسیل لازم برای کاهش بیگانگی شغلی کارکنان را دارد. همچنین برای روشن‌تر شدن پیچیدگی روابط بین بی‌نزاکتی شغلی، سرمایه اجتماعی و بیگانگی شغلی، متغیر سرمایه روان‌شناختی به عنوان عاملی تعدیل‌کننده در نظر گرفته شده است که بر رابطه غیرمستقیم بی‌نزاکتی شغلی با بیگانگی شغلی از طریق سرمایه اجتماعی تأثیر می‌گذارد؛ زیرا عوامل زمینه‌ای و فردی مختلف می‌توانند بر شدت این روابط تأثیر بگذارند. سرمایه روان‌شناختی شامل ویژگی‌هایی مانند امید، تاب‌آوری، خوش‌بینی و خودکارآمدی است که افراد را قادر می‌سازد تا در مواجهه با چالش‌های شغلی عملکرد بهتری داشته باشند (Luthans et al., 2007). به طور خاص، افراد با سرمایه روان‌شناختی بالا، توانایی بیشتری در مقابله با رفتارهای منفی مانند بی‌نزاکتی دارند و کمتر دچار بیگانگی شغلی می‌شوند (Avey et al., 2010).

با وجود پژوهش‌های متعدد درباره بیگانگی شغلی (شیخ‌طاهری و همکاران، ۱۴۰۳؛ سپهوند و همکاران، ۱۴۰۲؛ حاجی‌زاده میمنده و همکاران، ۱۳۹۹؛ Dash & Vohra, 2019; Mehta, 2022) به بررسی نقش رفتارهای منفی مانند بی‌نزاکتی در محیط کار و تأثیر آن بر بیگانگی شغلی در بستر سازمان‌های دولتی کمتر توجه شده است. بی‌نزاکتی در محیط کار، به عنوان رفتاری که هنجارهای احترام متقابل را نقض می‌کند، می‌تواند از طریق کاهش اعتماد و تعاملات سازنده، بیگانگی شغلی را تشدید کند (Porath & Pearson, 2013). همچنین، نقش سرمایه اجتماعی به عنوان عامل میانجی و سرمایه روان‌شناختی به عنوان عامل تعدیل‌کننده در این رابطه کمتر بررسی شده است. پژوهش‌های پیشین مانند یازرلو و بای (۱۴۰۲) بر رابطه بی‌نزاکتی و بیگانگی شغلی تمرکز کرده‌اند، اما نقش ترکیبی سرمایه اجتماعی و روان‌شناختی را نادیده گرفته‌اند. این پژوهش با هدف پر کردن این شکاف، رابطه بی‌نزاکتی و بیگانگی شغلی را با تأکید بر نقش میانجی سرمایه اجتماعی و تعدیل‌کننده سرمایه روان‌شناختی در سازمان‌های دولتی استان لرستان بررسی می‌کند. سؤال اصلی پژوهش این است که آیا

¹ Porath & Pearson

در برابر وظایف و مسئولیت‌های شغلی خود، دچار گسست روانی شده است و تمایلی به برقراری و حفظ روابط اجتماعی با دیگران احساس نمی‌کند (حاجی‌زاده میمندی و همکاران، ۱۳۹۹). نخستین کسی که توانست مفهوم بیگانگی را از صورت ایده خارج کند و به آن جنبه انضمامی ببخشد، مارکس^۲ (۱۹۹۸) بود. او در اقتصاد سیاسی‌اش، بیگانگی را نشان‌دهنده تناقض بین نقش شغلی و طبیعت انسان در موقعیت کار در جامعه سرمایه‌داری می‌داند: وقتی فرد کنترل خود را بر تولید و فرایند مستقیم کار از دست داده است و از این‌رو از ظرفیت بیان خود در کار و روابطش با همکاران محروم شده است، به موجودی در خدمت ماشین‌آلات صنعتی تبدیل می‌شود. آنها از کار خود، محصولات خود و از خودشان جدا می‌شوند. ظهور بیگانگی شغلی باعث کاهش کارایی سازمان‌ها در ارتباط با جامعه و شهروندان می‌شود و نمی‌توانند مطالبه‌ها و نیازهای اجتماعی آنها را حل کنند (عشایری و همکاران، ۱۴۰۱). این وضعیت ضمن تهدید و تضعیف سلامت روان کارکنان ظرف مدت کوتاهی بر کلیت کار تأثیر می‌گذارد و به ایجاد آسیب‌هایی مثل سوءرفتار شغلی و کاهش کارایی دامن می‌زند (رقیمی و همکاران، ۱۴۰۳).

سرمایه اجتماعی

یکی از مفاهیمی که در سال‌های اخیر در مطالعات اجتماعی توجه لندیش‌مندان و محققان را به خود جلب کرده، مفهوم سرمایه اجتماعی است که در کنار منابع مالی و نیروی انسانی از عوامل تأثیرگذار بر ارتقای سطح توسعه در جوامع انسانی شمرده می‌شود. سرمایه اجتماعی^۳ مجموعه‌ای از منابع و ذخایر ارزشمندی است که به صورت بالقوه در روابط اجتماعی گروه‌های نخستین، ثانوی و در سازمان اجتماعی جامعه وجود دارد (قربانی و همکاران، ۱۳۹۹). در تعریف عمومی، سرمایه اجتماعی عبارت است از جوهری اجتماعی که هماهنگی و همکاری را در جامعه تسهیل می‌کند (Fraser et al., 2021).

کاهش تعهد سازمانی، افزایش استرس شغلی و حتی افزایش نرخ ترک شغل می‌شود (Wirawan et al., 2023)؛ علاوه‌براین، بی‌نزاکتی می‌تواند به بروز رفتارهای انحرافی مانند کاهش بهره‌وری و رفتارهای تلافی‌جویانه در محیط کار منجر شود (Bijalwan et al., 2024). بی‌نزاکتی امری شایع در محیط کار است؛ برای مثال کورتینا و همکاران^۱ (2001) در پژوهشی دریافتند که ۷۵ درصد از کارکنان دانشگاه بعضی از اشکال رفتار بی‌ادبانه را تجربه کرده‌اند؛ بنابراین، یکی از حوزه‌های مهم در عملکرد سازمانی توجه به این‌گونه سوءرفتارهاست که اغماض‌پذیر نیستند.

بیگانگی شغلی

بیگانگی از لحاظ نظری مفهومی مشترک در حوزه‌های روان‌شناسی، جامعه‌شناسی و فلسفه محسوب می‌شود (Nygren & Gidlun, 2012). بیگانگی به مفهوم بیزاری، تنفر، انفصال، جدایی فرد از شغل است (گودرزوند چگینی و همکاران، ۱۳۹۳).

از منظر جامعه‌شناسی، بیگانگی شغلی به عنوان پدیده‌ای اجتماعی توجه نظریه‌پردازان برجسته‌ای را به خود جلب کرده است. ماکس وبر بر نقش عقلانیت ابزاری و بروکراسی در ایجاد بیگانگی تأکید داشت و معتقد بود که ساختارهای سلسله‌مراتبی و قوانین خشک سازمانی، فرد را از معنای کار و خلاقیت محروم می‌کند (موسوی و همکاران، ۱۳۹۹). امیل دورکیم نیز بیگانگی را نتیجه نبود انسجام اجتماعی و ضعف پیوندهای جمعی در محیط کار می‌دانست که منجر به احساس انزوای فرد می‌شود (نایی و همکاران، ۱۳۹۶). عوامل مؤثر بر بیگانگی شغلی از دیدگاه این نظریه‌پردازان شامل فقدان روابط اجتماعی معنادار، تمرکز بیش‌ازحد بر کارکردهای ابزاری و کاهش خودمختاری در محیط کار است.

مفهوم بیگانگی شغلی از دیدگاه روان‌شناسی ریشه در حالات روانی دارد که طی آن فرد احساس می‌کند که از درون

³ Social Capital

¹ Cortina et al.

² Marx



تاکنون تعاریف مختلفی از سرمایه اجتماعی ارائه شده است. در اندیشه کلمن سرمایه اجتماعی باتوجه به کارکرد آن تعریف می‌شود. وی سرمایه اجتماعی را مجموعه‌ای از شبکه‌ها، نهادها و روابط اجتماعی می‌داند که در جامعه وجود دارد و به افراد و گروه‌ها کمک می‌کند تا با همکاری و تعامل مؤثر منافع مشترک خود را بهبود بخشند (Coleman, 1990). پاتنام^۱ (2000) نیز در تعریفی مشابه، سرمایه اجتماعی را مجموعه‌ای از شبکه‌ها، ارتباطات و اعتمادها معرفی کرده است که در قالب ارزش‌های اجتماعی، همبستگی و همکاری میان افراد و گروه‌ها تشکیل می‌شود و به بهبود عملکرد سیاسی و اقتصادی و اجتماعی کمک می‌کند (رمضانی بیگدلی و همکاران، ۱۴۰۳).

سرمایه اجتماعی مجموعه ارزش‌ها و منابع مشترک است که به افراد اجازه می‌دهد در گروه برای تحقق هدف مشترک کار کنند (Daniel et al., 2003)؛ به عبارتی سرمایه اجتماعی مبین اثرگذاری نهادی روابط و همکاری‌های بین‌بخشی است که می‌تواند با توسعه همکاری‌ها و اشتراک اطلاعات رقابت‌ها را افزایش دهد، دستاوردها را بیشتر کند و نقش شهرت و اعتماد متقابل در دستیابی به اهداف را تضمین کند (ذوالفقاری و عشایری، ۱۴۰۲).

جنبه‌های مختلف سرمایه اجتماعی از دیدگاه سازمانی در سه بُعد ساختاری و رابطه‌ای و شناختی قرار می‌گیرند:

بُعد ساختاری به پیوندهای بین واحدها یا افراد اشاره دارد و شامل جنبه‌های مختلفی مانند شبکه‌های اجتماعی، قدرت شبکه و به اشتراک‌گذاری دانش در شبکه‌ها است.

بُعد رابطه‌ای عمدتاً بر شناسایی متقابل، تعهد و اعتماد بین اعضای سازمان و ایجاد یک محیط کاری دوستانه کلی متمرکز است.

بُعد شناختی به ارزش‌ها، چشم‌انداز و جاه‌طلبی‌های مشترک بین اعضای سازمان اشاره دارد (Keefer & Knack, 2008).

سرمایه روان‌شناختی

سرمایه روان‌شناختی افراد به‌عنوان جزئی از روان‌شناسی

مثبت‌گرایی است که در سال‌های اخیر به آن توجه شده است. این رویکرد معتقد است که روان‌شناسی مثبت با تکیه بر نقاط قوت افراد به بهبود عملکرد فردی و سازمانی آنها کمک می‌کند (عارف‌نژاد و همکاران، ۱۴۰۰). سرمایه روان‌شناختی عبارت است از مجموعه‌ای از صفات و توانمندی‌های مثبت افراد و سازمان‌ها که می‌توانند مانند منبعی قوی در رشد و ارتقای فرد و سازمان نقش داشته باشد. سرمایه روان‌شناختی مانند سرمایه انسانی و سرمایه اجتماعی از سرمایه‌های ناملموس سازمانی است که برخلاف سرمایه‌های ملموس با هزینه‌های کمتر قابل‌مدیریت و رهبری است و می‌تواند نتایج و دستاوردهای درخور توجهی در پی داشته باشد (Luthans et al., 2007). همچنین برخورداری از سرمایه روان‌شناختی، افراد را قادر می‌سازد تا علاوه بر مقابله بهتر در برابر موقعیت‌های استرس‌زا کمتر دچار تنش شوند، در برابر مشکلات از توان بالایی برخوردار باشند، به دیدگاه روشنی درباره خود برسند و کمتر متأثر از وقایع روزانه قرار بگیرند؛ بنابراین، این‌گونه افراد دارای سلامت روان‌شناختی بالاتری نیز هستند. سرمایه روان‌شناختی از متغیرهای روان‌شناختی مثبت‌گرایی تشکیل شده است که قابل‌اندازه‌گیری، توسعه و پرورش هستند و امکان اعمال مدیریت بر آنها وجود دارد (Vasudevan & Suganthi, 2024). سرمایه روان‌شناختی سازه‌ای ترکیبی و به‌هم‌پیوسته است که چهار مؤلفه ادراکی-شناختی یعنی امیدواری، خوش‌بینی، خودکارآمدی و تاب‌آوری را در بر می‌گیرد. این مؤلفه‌ها در فرایندی تعاملی و ارزشیابانه به زندگی فرد معنا می‌بخشند و تلاش فرد را برای تغییر موقعیت‌های فشارزا تداوم می‌دهد (Nguyen et al., 2024). امیدواری عبارت است از توانایی درک‌شده برای ارائه راه‌هایی به سمت اهداف خوشایند، همراه با انگیزه درک‌شده برای استفاده از آن مسیرها تا فرد به هدف مد نظر برسد (Kuriakose et al., 2023). خوش‌بینی به معنای داشتن انتظارات مثبت برای نتایج و پیامدهاست و این پیامدها به‌عنوان عوامل ثلثت، کلی و درونی در نظر گرفته می‌شوند.

¹ Putnam

منظور از خودکارآمدی، باور افراد درباره توانایی‌شان برای انجام موفقیت‌آمیز یک رشته اعمال لازم برای کسب نتایج مطلوب است. تاب‌آوری نیز سازگاری مثبت در واکنش به شرایط ناگوار است. درواقع تاب‌آوری فقط مقاومت منفعل در برابر آسیب‌ها یا شرایط تهدیدکننده نیست، بلکه فرد تاب‌آور، مشارکت‌کننده فعال و سازنده محیط پیرامونی خود است (Waller, 2001). هرکدام از این سازه‌ها ظرفیت روان‌شناختی مثبتی هستند که مقیاس اندازه‌گیری معتبر دارند، مبتنی بر نظریه و پژوهش و وابسته به حالت هستند، قابلیت رشد دارند و به‌طور چشمگیری با پیامدهای عملکردی مرتبط هستند (عارف‌نژاد و همکاران، ۱۴۰۰).

پیشینه پژوهش

نتایج پژوهش مؤیدی و همکاران (۱۴۰۳) با عنوان «رهبری معنوی و بیگانگی شغلی: تحلیل نقش میانجی سرمایه اجتماعی و نقش تعدیلگر مهارت سیاسی» نشان داد که سرمایه اجتماعی نقش میانجی را بین رهبری معنوی و بیگانگی شغلی ایفا می‌کند؛ به عبارت دیگر نمایش رفتارهای رهبری معنوی توسط مدیران و کارکنان می‌تواند سرمایه اجتماعی کارکنان را در محل کار توسعه دهد که به نوبه خود می‌تواند بیگانگی شغلی کارکنان را به سازمان کاهش دهد.

یازرلو و بای (۱۴۰۲) در پژوهشی با عنوان «نقش بی‌نزاکتی ادراک‌شده در محیط کار بر بیگانگی شغلی معلمان تربیت‌بدنی با نقش تعدیلگر اعتماد بین فردی» دریافتند که رابطه بین بی‌نزاکتی ادراک‌شده در محیط کار با بیگانگی شغلی معلمان تربیت‌بدنی مثبت و معنی‌دار است. بخش دیگری از نتایج پژوهش آنها نشان‌دهنده وجود رابطه منفی و معنی‌دار بین اعتماد بین فردی با بیگانگی شغلی معلمان تربیت‌بدنی بود؛ درنهایت، نقش تعدیلگر اعتماد بین فردی در رابطه بین بی‌نزاکتی ادراک‌شده در محیط کار با بیگانگی شغلی معلمان تربیت‌بدنی تأیید نشد.

میرزایی و داودی (۱۴۰۱) در پژوهش خود با عنوان تأثیر

ناهنجاری‌های ادبی در محل کار بر رضایت شغلی با نقش میانجی خستگی عاطفی و بدبینی سازمانی و تعدیل‌کنندگی سرمایه روان‌شناختی نشان دادند که در مواجهه با بی‌ادبی در محل کار، هرچه میزان سرمایه روان‌شناختی کارکنان بیشتر باشد، احتمال بیشتری برای رضایت شغلی کارکنان وجود دارد.

نتایج تحقیق هاشمی و همکاران (۱۳۹۶) با عنوان «رابطه استرس شغلی با رفتارهای بی‌نزاکتی در محیط کار با توجه به نقش تعدیل‌کنندگی سرمایه روان‌شناختی» نشان داد که استرس شغلی با رفتارهای بی‌نزاکتی در محیط کار رابطه دارد و سرمایه روان‌شناختی می‌تواند نقش تعدیل‌کننده در این رابطه ایفا کند. همچنین رابطه استرس شغلی و ارتکاب رفتار بی‌نزاکتی در کارکنان با تاب‌آوری بالا، ضعیف‌تر از رابطه این دو متغیر در کارکنان با تاب‌آوری پایین است.

ژیا و همکاران^۱ (2022) در پژوهشی با عنوان «چگونه بی‌نزاکتی در محل کار منجر به بیگانگی از کار می‌شود» نشان دادند که بی‌نزاکتی در محل کار با بیگانگی کاری و با اعتماد بین فردی به عنوان یک میانجی رابطه مثبت دارد. بی‌ادبی در محل کار باعث کاهش اعتماد بین فردی می‌شود که منجر به بیگانگی از کار می‌شود. همچنین نشان دادند که انعطاف‌پذیری شغلی بالا، ارتباط بی‌نزاکتی در محل کار با اعتماد بین فردی را تضعیف می‌کند.

پراث و پیرسون (2013) در پژوهش خود دریافتند که بی‌نزاکتی در محیط کار از طریق ایجاد احساس بی‌اعتمادی و کاهش تعاملات سازنده می‌تواند زمینه‌ساز بیگانگی شغلی شود.

نایر و ووهر (2010) نیز در پژوهش خود عوامل پیش‌بینی‌کننده بیگانگی شغلی را در میان کارکنان حوزه‌های دانش‌محور شناسایی کردند و عواملی از قبیل رسمیت، تمرکز، کیفیت روابط کاری، عدالت درک‌شده و ویژگی‌های شغلی همچون استقلال، تنوع، خلاقیت، معناداری و خودبیانگری را

¹ Xia et al.

بررسی کردند. نتایج این مطالعه نشان داد که قوی‌ترین پیش‌بینی‌کننده‌های بیگانگی شغلی در میان این دسته از کارکنان فقدان کار معنادار، کیفیت روابط کاری ضعیف و ناتوانی کار برای ایجاد زمینه خودبیانگری فرد هستند.

در جمع‌بندی پیشینه پژوهش می‌توان گفت که پژوهش‌های داخلی و خارجی نقش بی‌نزاکتی و سرمایه اجتماعی در بیگانگی شغلی را تأیید کرده‌اند؛ اما کمتر به تعامل این متغیرها با سرمایه روان‌شناختی توجه کرده‌اند؛ برای مثال پژوهش‌های داخلی مانند مؤیدی و همکاران (۱۴۰۳) و بای (۱۴۰۲) بر نقش سرمایه اجتماعی و بی‌نزاکتی در بیگانگی شغلی تأکید کرده‌اند، اما کمتر به تعامل این متغیرها با سرمایه روان‌شناختی پرداخته‌اند. پژوهش‌های خارجی مانند ژیا و همکاران (۲۰۲۲) و پراث و پیرسون (۲۰۱۳) نیز رابطه بی‌نزاکتی و بیگانگی شغلی را تأیید کرده‌اند، اما عمدتاً بر اعتماد بین‌فردی یا انعطاف‌پذیری شغلی متمرکز بوده‌اند. نقطه تمایز پژوهش حاضر، بررسی هم‌زمان نقش میانجی سرمایه اجتماعی و نقش تعدیل‌کننده سرمایه روان‌شناختی در رابطه بین بی‌نزاکتی و بیگانگی شغلی در سازمان‌های دولتی استان لرستان است. این پژوهش با در نظر گرفتن بافت فرهنگی و سازمانی خاص این منطقه به درک عمیق‌تری از مکانیسم‌های کاهش بیگانگی شغلی کمک می‌کند.

مدل مفهومی و فرضیات پژوهش

مدل نظری این پژوهش بر پایه چهار نظریه کلیدی بنا شده است: نظریه تبادل اجتماعی^۱ بلائو^۲ (۱۹۶۴)، نظریه سرمایه

اجتماعی^۳ کلمن^۴ (۱۹۹۰)، نظریه خودتعیین‌گری^۵ ریان و دسی^۶ (۲۰۰۰) و نظریه حفاظت از منابع^۷ هابفول^۸ (۱۹۸۹). هریک از این نظریه‌ها به توضیح جنبه‌های مختلف روابط میان متغیرهای پژوهش (بی‌نزاکتی در محل کار، سرمایه اجتماعی، سرمایه روان‌شناختی و بیگانگی شغلی) کمک می‌کنند. در ادامه، ابتدا هر نظریه به صورت مختصر تشریح شده و سپس فرضیات پژوهش با تکیه بر این نظریه‌ها تبیین می‌شوند.

نظریه تبادل اجتماعی بلائو (۱۹۶۴) بیان می‌کند که روابط در محیط کار بر پایه هنجارهای متقابل احترام، اعتماد و حمایت شکل می‌گیرند. هرگونه نقض این هنجارها (مانند بی‌نزاکتی) می‌تواند به کاهش تعهد و احساس انزوا منجر شود که در نهایت بیگانگی شغلی را به دنبال دارد. نظریه سرمایه اجتماعی کلمن (۱۹۹۰) بر نقش اعتماد، هنجارهای مشترک و شبکه‌های اجتماعی در ایجاد انسجام سازمانی تأکید دارد. کاهش سرمایه اجتماعی به‌ویژه در اثر رفتارهایی مانند بی‌نزاکتی می‌تواند احساس تعلق به سازمان را تضعیف کند و بیگانگی شغلی را افزایش دهد. نظریه خودتعیین‌گری ریان و دسی (۲۰۰۰) بر نیازهای روان‌شناختی اساسی انسان (شایستگی، خودمختاری و تعلق) تمرکز دارد و بیان می‌کند که برآورده‌شدن این نیازها از طریق روابط مثبت و حمایتگر می‌تواند افراد را به محیط کار متصل نگه دارد و از بیگانگی شغلی جلوگیری کند؛ در نهایت، نظریه حفاظت از منابع هابفول (۱۹۸۹) سرمایه اجتماعی و روان‌شناختی را به عنوان منابع کلیدی برای مقابله با استرس‌های سازمانی معرفی می‌کند. هرگونه تهدید به این منابع (مانند بی‌نزاکتی) می‌تواند فرد را آسیب‌پذیر کند و به بیگانگی شغلی منجر شود.

^۵ Self-determination theory

^۶ Ryan & Deci

^۷ Conservation of resources

^۸ Hobfoll

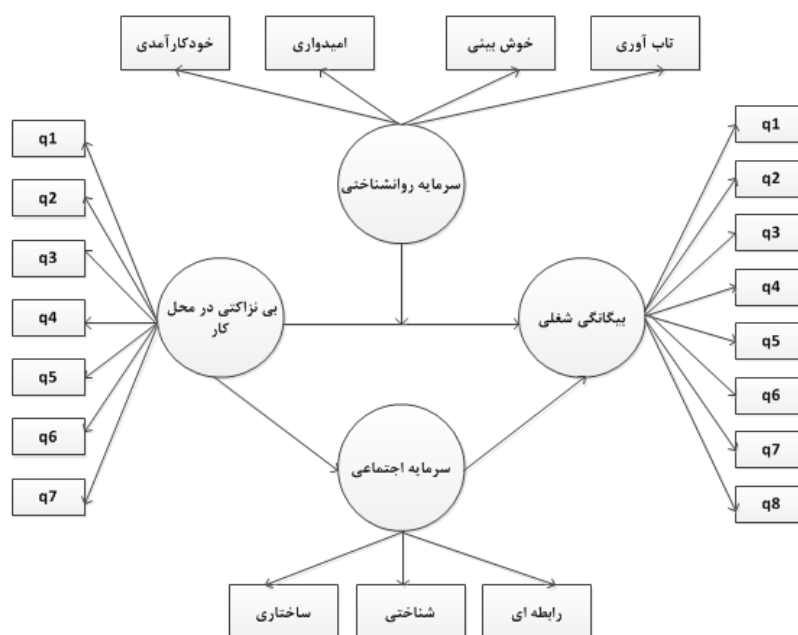
^۱ Social exchange theory

^۲ Blau

^۳ Social capital

^۴ Coleman





شکل ۱- مدل مفهومی پژوهش

Fig 1- Conceptual research model

باتوجه به این چارچوب نظری، فرضیات پژوهش به صورت

زیر تدوین شده‌اند:

فرضیه اول: بی‌نزاکتی در محل کار اثر مثبت و معنی‌داری

بر بیگانگی شغلی کارکنان در سازمان‌های دولتی استان لرستان دارد.

براساس نظریه تبادل اجتماعی بلائو (1964) روابط کاری سالم بر پایه هنجارهای متقابل احترام و حمایت بنا می‌شوند. بی‌نزاکتی در محل کار، مانند رفتارهای توهین‌آمیز یا بی‌توجهی، این هنجارها را نقض می‌کند. این نقض انتظارات می‌تواند احساس انزوا، بی‌اعتمادی و کاهش تعهد به سازمان را در کارکنان ایجاد کند که نتیجه آن افزایش بیگانگی شغلی است. کارکنانی که با رفتار بی‌ادبانه مواجه می‌شوند، ممکن است احساس کنند که ارزش و جایگاهشان در سازمان نادیده گرفته شده و در نتیجه، از نظر عاطفی و حرفه‌ای از محیط کار خود فاصله بگیرند؛ بنابراین، فرضیه اول مستقیماً از مفهوم نقض هنجارهای تبادل اجتماعی و تأثیر آن بر انزوای عاطفی و حرفه‌ای در نظریه بلائو استخراج شده است.

فرضیه دوم: بی‌نزاکتی در محل کار اثر منفی و معنی‌داری

بر سرمایه اجتماعی در سازمان‌های دولتی استان لرستان دارد. نظریه سرمایه اجتماعی کلمن (1990) بر اهمیت اعتماد، هنجارهای مشترک و شبکه‌های اجتماعی در ایجاد انسجام سازمانی تأکید دارد. بی‌نزاکتی در محل کار، مانند رفتارهای تحقیرآمیز یا بی‌احترامی، اعتماد میان کارکنان و مدیران را تضعیف می‌کند و شبکه‌های اجتماعی را از بین می‌برد که برای همکاری و حمایت ضروری هستند. زمانی که کارکنان با بی‌نزاکتی مواجه می‌شوند، ممکن است تمایلشان به مشارکت در فعالیت‌های گروهی کاهش یابد که این خود به کاهش سرمایه اجتماعی منجر می‌شود. علاوه بر این، نظریه حفاظت از منابع هابفول (1989) بیان می‌کند که بی‌نزاکتی به عنوان عاملی استرس‌زا، منابع اجتماعی فرد (مانند روابط حمایتی و اعتماد) را تهدید می‌کند و باعث کاهش سرمایه اجتماعی می‌شود؛ بنابراین، این فرضیه از ترکیب مفاهیم کاهش اعتماد و تهدید منابع اجتماعی در نظریه‌های کلمن و هابفول استخراج شده است.

فرضیه سوم: سرمایه اجتماعی اثر منفی و معنی‌داری بر بیگانگی شغلی کارکنان در سازمان‌های دولتی استان لرستان

دارد.

طبق نظریه سرمایه اجتماعی کلمن (1990) سرمایه اجتماعی (شامل اعتماد، هنجارها و شبکه‌های اجتماعی) باعث تقویت انسجام و تعلق سازمانی می‌شود. کارکنانی که از روابط مبتنی بر اعتماد و حمایت برخوردارند، احساس تعلق بیشتری به سازمان دارند و کمتر دچار بیگانگی شغلی می‌شوند؛ به‌علاوه، نظریه خودتعیین‌گری ریان و دسی (2000) بیان می‌کند که نیاز به تعلق یکی از نیازهای روان‌شناختی اساسی انسان است. سرمایه اجتماعی با ایجاد روابط مثبت و حمایتگر این نیاز را برآورده می‌کند و از طریق افزایش حس تعلق، بیگانگی شغلی را کاهش می‌دهد. زمانی که کارکنان در محیط کاری با سطح بالای سرمایه اجتماعی فعالیت می‌کنند، احتمالاً احساس می‌کنند که بخشی از یک جمع هستند و این احساس آنها را از نظر عاطفی به سازمان متصل نگه می‌دارد؛ بنابراین، این فرضیه از ترکیب مفاهیم انسجام سازمانی در نظریه کلمن و برآورده شدن نیاز به تعلق در نظریه خودتعیین‌گری استخراج شده است.

فرضیه چهارم: بی‌نزاکتی در محل کار از طریق سرمایه اجتماعی اثر مثبت و معنی‌داری بر بیگانگی شغلی کارکنان در سازمان‌های دولتی استان لرستان دارد.

این فرضیه نقش میانجی سرمایه اجتماعی را بررسی می‌کند. براساس نظریه کلمن (1990) بی‌نزاکتی با کاهش اعتماد و تضعیف شبکه‌های اجتماعی، سرمایه اجتماعی را کاهش می‌دهد. این کاهش سرمایه اجتماعی به‌نوبه خود، انسجام سازمانی را تضعیف می‌کند و بیگانگی شغلی را افزایش می‌دهد؛ زیرا فرد احساس تعلق و حمایت خود را از دست می‌دهد؛ به‌علاوه، نظریه حفاظت از منابع هابفول (1989) بیان می‌کند که سرمایه اجتماعی به‌عنوان منبعی کلیدی برای مقابله با استرس‌های سازمانی عمل می‌کند. وقتی بی‌نزاکتی این منبع را از فرد می‌گیرد، او در برابر استرس‌های محیط کار آسیب‌پذیرتر می‌شود و احتمال بیگانگی شغلی افزایش می‌یابد. زمانی که فرد به دلیل بی‌نزاکتی، روابط حمایتی خود را از دست می‌دهد، ممکن است احساس انزوا کند و از

محیط کارش فاصله بگیرد؛ بنابراین، این فرضیه از ترکیب مفاهیم کاهش سرمایه اجتماعی در نظریه کلمن و از دست دادن منابع در نظریه هابفول استخراج شده است.

فرضیه پنجم: سرمایه روان‌شناختی اثر بی‌نزاکتی را در محل کار بر بیگانگی شغلی کارکنان در سازمان‌های دولتی استان تعدیل می‌کند.

نظریه خودتعیین‌گری ریان و دسی (2000) بیان می‌کند که سرمایه روان‌شناختی نیازهای روان‌شناختی اساسی فرد را تقویت می‌کند که شامل مؤلفه‌هایی مانند شایستگی، خودمختاری، و تعلق است. کارکنانی که از سرمایه روان‌شناختی بالایی برخوردارند، می‌توانند در برابر اثرات منفی بی‌نزاکتی مقاوم‌تر باشند؛ زیرا این منابع به آنها کمک می‌کند تا احساس کنترل و ارزشمندی خود را حفظ کنند. کارکنان با اعتمادبه‌نفس بالا (به‌عنوان بخشی از سرمایه روان‌شناختی) ممکن است بی‌نزاکتی را کمتر به خود بگیرند و از نظر عاطفی کمتر از سازمان فاصله بگیرند؛ علاوه‌براین، نظریه حفاظت از منابع هابفول (1989) بیان می‌کند که سرمایه روان‌شناختی به‌عنوان منبعی درونی می‌تواند از کاهش منابع اجتماعی ناشی از بی‌نزاکتی محافظت کند و اثرات منفی آن را تعدیل کند؛ بنابراین، این فرضیه از ترکیب مفاهیم تقویت نیازهای روان‌شناختی در نظریه خودتعیین‌گری و حفاظت از منابع در نظریه هابفول استخراج شده است.

جمع‌بندی: مدل مفهومی و فرضیات پژوهش به‌طورمستقیم از نظریه‌های تبادل اجتماعی، سرمایه اجتماعی، خودتعیین‌گری و حفاظت از منابع مشتق شده‌اند. فرضیه اول بر پایه نقض هنجارهای تبادل اجتماعی، فرضیه دوم و چهارم بر پایه کاهش سرمایه اجتماعی و از دست دادن منابع، فرضیه سوم بر پایه انسجام سازمانی و برآورده شدن نیاز به تعلق و فرضیه پنجم بر پایه تقویت نیازهای روان‌شناختی و حفاظت از منابع بنا شده‌اند. این ساختار نظری، هم‌راستایی کامل مدل مفهومی و فرضیات را تضمین می‌کند و چارچوبی منسجم برای تحلیل روابط میان متغیرها فراهم می‌آورد.

روش‌شناسی

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی است که در زمره پژوهش‌های توصیفی از نوع علی قرار می‌گیرد و از نظر نوع داده‌های جمع‌آوری شده از نوع کمی (پرسش‌نامه) است. جامعه آماری پژوهش حاضر شامل کلیه کارکنان ادارات ستادی استان لرستان، مستقر در شهر خرم‌آباد در سال ۱۴۰۴-۱۴۰۳ به تعداد ۱۳۵۰ نفر است. برای تعیین حجم نمونه از جدول کرجسی و مورگان استفاده شد که باتوجه به حجم جامعه، خطای نمونه‌گیری ۵٪ و سطح اطمینان ۹۵٪، تعداد نمونه ۳۰۰ نفر به دست آمد. همچنین، به منظور بررسی دقیق‌تر حجم نمونه بهینه، از نرم‌افزار SPSS Sample Power استفاده شد. با فرض توان آزمون ۰/۸۰ و اندازه اثر متوسط (effect size = 0.3)، حجم نمونه پیشنهادی این نرم‌افزار نیز ۲۹۶ نفر محاسبه شد که با حجم نمونه اولیه (۳۰۰ نفر) همخوانی دارد. این حجم نمونه با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شد. برای سنجش بی‌نزاکتی در محل کار از پرسش‌نامه بلائو و اندرسون (2005) استفاده شده که شامل ۷ گویه است. این پرسش‌نامه براساس طیف لیکرت پنج‌درجه‌ای از ۱ (هرگز) تا ۵ (مکرراً) تنظیم شده است. میزان پایایی این پرسش‌نامه را مهداد و نجفیان (۱۳۹۶) ۰/۹۰ گزارش کرده‌اند. در پژوهش حاضر نیز پایایی آن براساس آلفای کرونباخ ۰/۸۷۴ به دست آمده که نشان از پایایی مناسب این پرسش‌نامه داشته است.

برای سنجش بیگانگی شغلی از پرسش‌نامه نایر و ووهر (2009) استفاده شده که شامل ۸ گویه است. پرسش‌نامه براساس مقیاس پنج‌گزینه‌ای لیکرت (۱. کاملاً مخالفم، ۲. مخالفم، ۳. نظری ندارم، ۴. موافقم، ۵. کاملاً موافقم) تنظیم شده است. میزان پایایی این پرسش‌نامه را سپهوند و همکاران (۱۴۰۲) ۰/۷۴ گزارش کرده‌اند. در پژوهش حاضر نیز پایایی آن براساس آلفای کرونباخ ۰/۷۸۱ به دست آمده که نشان از پایایی مناسب این پرسش‌نامه داشته است.

برای سنجش سرمایه اجتماعی از پرسش‌نامه ناهاپیت و گوشال^۱ (1998) استفاده شد. این پرسش‌نامه شامل سه بُعد ساختاری (۶ گویه)، شناختی (۶ گویه) و رابطه‌ای (۵ گویه) است. پرسش‌نامه براساس مقیاس پنج‌گزینه‌ای لیکرت (۱. کاملاً مخالفم، ۲. مخالفم، ۳. نظری ندارم، ۴. موافقم، ۵. کاملاً موافقم) تنظیم شده است. میزان پایایی این پرسش‌نامه را ناهاپیت و گوشال (1998) ۰/۸۶ گزارش کرده‌اند. موسوی و همکارانش (۱۴۰۲) نیز در پژوهش خود پایایی آن را ۰/۸۵ گزارش کردند. در پژوهش حاضر نیز پایایی آن براساس آلفای کرونباخ ۰/۸۴۱ به دست آمده که نشان از پایایی مناسب این پرسش‌نامه دارد.

و در نهایت برای سنجش سرمایه روان‌شناختی از پرسش‌نامه یوسف و لوتانز^۲ (2007) استفاده شده است. این پرسش‌نامه شامل ۴ بُعد خودکارآمدی (۶ گویه)، امیدواری (۶ گویه)، خوش‌بینی (۶ گویه) و تاب‌آوری (۶ گویه) است که براساس مقیاس پنج‌گزینه‌ای لیکرت (۱. کاملاً مخالفم، ۲. مخالفم، ۳. نظری ندارم، ۴. موافقم، ۵. کاملاً موافقم) تنظیم شده است. میزان پایایی این پرسش‌نامه را عارف‌نژاد و همکاران (۱۴۰۰) ۰/۷۹۶ گزارش کرده‌اند. در پژوهش حاضر نیز پایایی آن براساس آلفای کرونباخ ۰/۸۰۲ به دست آمده که نشان از پایایی مناسب این پرسش‌نامه دارد.

روایی پرسش‌نامه‌ها نیز با استفاده از روش روایی همگرا (بی‌نزاکتی در محل کار، ۰/۵۶۱، بیگانگی شغلی ۰/۵۵۶، سرمایه اجتماعی، ۰/۷۲۹، سرمایه روان‌شناختی، ۰/۶۹۶) و روایی صوری (استفاده از نظر اساتید آشنا با موضوع) تأیید شده است.

در این پژوهش از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی (PLS-SEM) و نرم‌افزار Smart PLS استفاده شده است. اگرچه ماهیت پژوهش تأییدی است، استفاده از PLS به دلایل زیر توجیه‌پذیر است:

(۱) مدل پژوهش شامل متغیرهای پنهان با روابط پیچیده

² Youssef & Luthans¹ Nahapiet & Ghoshal

(مانند نقش تعدیلگری سرمایه روان‌شناختی) است؛ ۲) حجم نمونه پژوهش (۳۰۰ نفر) نسبتاً کوچک است و روش PLS برای نمونه‌های کوچک‌تر مناسب‌تر است؛ ۳) پیش‌فرض نرمال بودن داده‌ها در PLS الزامی نیست. در ادامه اطلاعات مربوط به سنجش متغیرها در قالب جدول ۱ تنظیم و گزارش شده است.

جدول ۱- ویژگی‌های ابزارهای سنجش متغیرهای پژوهش

Table 1- Characteristics of research variable measurement tools

متغیر	منبع	تعداد گویه‌ها	ابعاد	مقیاس
بی‌نزاکتی در محل کار	بلائی و اندرسون (2005)	۷	-	لیکرت ۵ درجه‌ای
بیگانگی شغلی	نایر و ووهر (2009)	۸	-	لیکرت ۵ درجه‌ای
سرمایه اجتماعی	ناهاییت و گوشال (1998)	۱۷	ساختاری (۶)، شناختی (۶)، رابطه‌ای (۵)	لیکرت ۵ درجه‌ای
سرمایه روان‌شناختی	یوسف و لوتانز (2007)	۲۴	خودکارآمدی (۶)، امیدواری (۶)، خوش‌بینی (۶)، تاب‌آوری (۶)	لیکرت ۵ درجه‌ای

یافته‌های پژوهش

اطلاعات به دست آمده از نمونه آماری پژوهش در جدول ۲ ارائه شده است.

در این پژوهش ابتدا به بررسی متغیرهای جمعیت‌شناختی تحقیق پرداخته شده است که نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل

جدول ۲- ویژگی‌های جمعیت شناختی

Table 2- Demographic characteristics

نام سازمان	تعداد	نام سازمان	تعداد	جنسیت	تعداد	تحصیلات	تعداد	سابقه کاری	تعداد
سازمان صنعت و معدن	۲۲	اداره آب و فاضلاب	۲۴	مرد	۱۸۶	دیپلم	۳۸	کمتر از ۵ سال	۲۷
اداره مخابرات و ارتباطات	۲۳	میراث فرهنگی و گردشگری	۱۹			فوق دیپلم	۳۰	۵-۱۰ سال	۴۲
جهاد کشاورزی	۲۷	آموزش و پرورش	۳۲			کارشناسی	۱۰۸	۱۰-۱۵ سال	۱۰۱
اداره بازرگانی	۲۲	مسکن و شهرسازی	۲۰	زن	۱۱۴	کارشناسی ارشد	۹۲	۱۵-۲۰ سال	۹۶
سازمان فنی و حرفه‌ای	۲۳	استانداری	۲۸			دکتری	۳۲	بیشتر از ۲۰ سال	۳۴
اداره کار	۳۳	اداره برق	۲۷						

فرضیه‌های پژوهش با استفاده از سه معیار پایایی شاخص (ضرایب بارهای عاملی، ضرایب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی) بررسی شد. سپس بار عاملی سؤال‌ها یا آیتم‌ها بررسی شدند. یافته‌ها نشان داد که بار عاملی تمامی سؤالات بیشتر از

برای بررسی برازش مدل مفهومی پژوهش و آزمون فرضیه‌ها از الگوریتم تحلیل مدل‌ها در روش PLS استفاده شد. برای برازش مدل اندازه‌گیری، ابتدا برازش مدل‌های اندازه‌گیری با بررسی مدل مفهومی پژوهش و آزمون

۰/۴ است که نشان از مناسب بودن این معیار دارد. سایر نتایج جدول ۴ و روایی واگرا به روش فورنل-لارکر در جدول ۵ مربوط به ضرایب آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی و روایی همگرا در جدول ۳، روایی واگرا بارهای عاملی متقابل در

جدول ۳- روایی و پایایی متغیرهای پژوهش

Table 3- Validity and reliability of research variables

متغیر	آلفای کرونباخ	پایایی ترکیبی	میانگین واریانس استخراج شده (AVE)
بی‌نزاکتی در محل کار	۰/۸۷۴	۰/۸۹۱	۰/۵۶۱
سرمایه اجتماعی	۰/۸۴۱	۰/۸۵۸	۰/۷۲۹
سرمایه روان‌شناختی	۰/۸۰۲	۰/۸۲۳	۰/۶۹۶
بیگانگی شغلی	۰/۷۸۱	۰/۷۹۸	۰/۵۵۶

جدول ۴- روایی واگرا بارهای عاملی متقابل

Table 4- Divergent validity of cross-factor loadings

Table 4 Divergent Validity of Cross Factor Loadings					
بیگانگی شغلی	بی‌نزاکتی در محل کار	سرمایه اجتماعی	سرمایه روان‌شناختی		
۰/۳۴۷	۰/۲۳۳	۰/۳۵۴	۰/۸۰۰	خودکارآمدی	سرمایه روان‌شناختی
۰/۴۷۵	۰/۳۶۴	۰/۴۴۷	۰/۸۲۷	امیدواری	
۰/۲۸۹	۰/۳۲۴	۰/۳۲۶	۰/۸۸۹	خوش‌بینی	
۰/۳۶۱	۰/۳۸۷	۰/۵۰۱	۰/۸۲۰	تاب‌آوری	
۰/۴۱۱	۰/۴۷۲	۰/۸۴۱	۰/۵۴۱	ساختاری	سرمایه اجتماعی
۰/۲۷۸	۰/۳۴۱	۰/۸۵۸	۰/۴۷۸	شناختی	
۰/۳۶۸	۰/۲۵۴	۰/۸۶۳	۰/۵۲۳	رابطه‌ای	
۰/۴۴۴	۰/۶۳۳	۰/۱۴۷	۰/۵۵۵	Q1	بی‌نزاکتی در محل کار
۰/۲۷۹	۰/۸۳۷	۰/۲۳۷	۰/۳۶۷	Q2	
۰/۳۵۸	۰/۸۱۴	۰/۲۵۴	۰/۵۲۶	Q3	
۰/۳۲۱	۰/۸۴۴	۰/۱۶۹	۰/۳۵۷	Q4	
۰/۵۴۷	۰/۷۲۰	۰/۳۷۸	۰/۲۶۸	Q5	
۰/۲۷۶	۰/۶۰۹	۰/۳۸۱	۰/۳۶۱	Q6	
۰/۳۵۷	۰/۷۵۴	۰/۲۶۵	۰/۵۴۷	Q7	
۰/۸۰۱	۰/۲۵۷	۰/۳۴۷	۰/۳۳۳	Q1	بیگانگی شغلی
۰/۷۰۷	۰/۲۶۹	۰/۳۲۹	۰/۴۷۱	Q2	
۰/۶۶۶	۰/۲۶۲	۰/۳۹۷	۰/۴۴۸	Q3	
۰/۷۰۹	۰/۳۷۳	۰/۲۸۶	۰/۲۱۴	Q4	
۰/۷۳۵	۰/۲۷۲	۰/۲۷۹	۰/۳۵۲	Q5	
۰/۷۹۹	۰/۳۱۱	۰/۲۶۶	۰/۳۸۴	Q6	
۰/۸۷۹	۰/۳۴۷	۰/۳۴۵	۰/۲۹۸	Q7	
۰/۶۴۰	۰/۳۲۲	۰/۳۵۷	۰/۲۷۳	Q8	

نتایج جدول (۴) که با هدف بررسی روایی واگرا و به‌منظور سنجش توانایی مدل اندازه‌گیری در میزان افتراق گویه‌های متغیرهای پنهان موجود در مدل انجام شد، نشان داد که بار عاملی هر گویه بر روی متغیر پنهان مربوط به خود، بیشتر از بار

عاملی همان متغیر مشاهده‌پذیر بر متغیرهای پنهان دیگر گزارش شد؛ براین‌اساس، روایی افتراقی ابزارهای اندازه‌گیری با استفاده از شاخص بارهای عاملی متقابل، تأیید شد.

جدول ۵- آزمون فورنل - لارکر

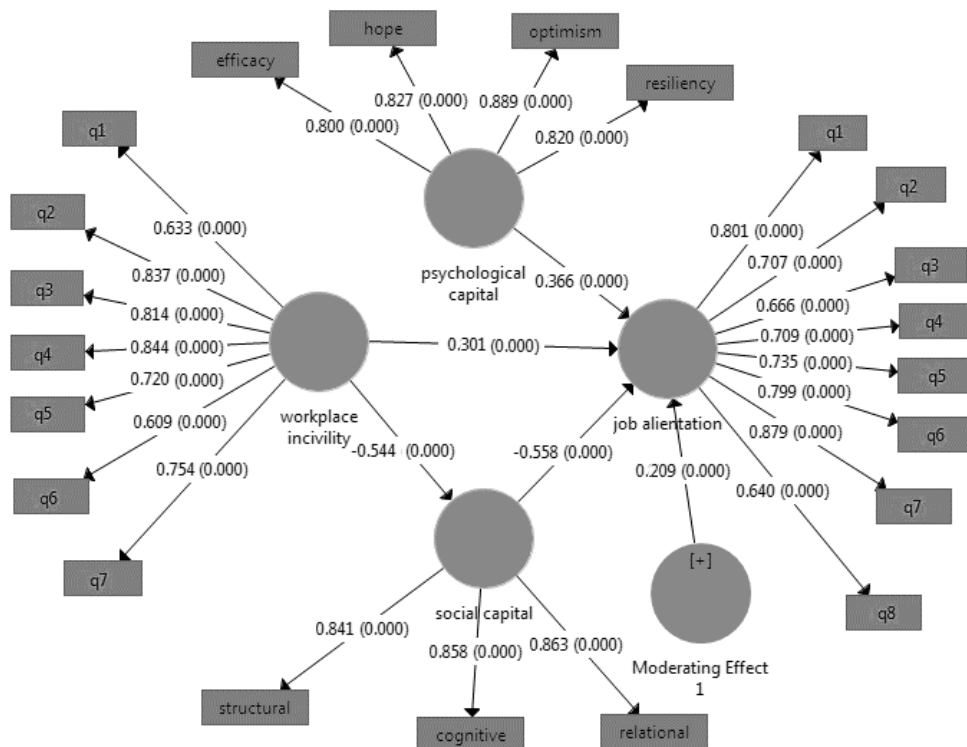
Table 5- Fornell – Larcker test

سرمایه روان‌شناختی	بیگانگی شغلی	سرمایه اجتماعی	بی‌نزاکتی در محل کار
			بی‌نزاکتی در محل کار ۰/۷۴۸
		۰/۸۵۳	سرمایه اجتماعی ۰/۵۴۴
	۰/۷۴۵	۰/۴۷۸	بیگانگی شغلی ۰/۴۷۸
۰/۸۳۴	۰/۳۹۹	۰/۳۶۵	سرمایه روان‌شناختی ۰/۵۲۱

براساس نتایج به‌دست‌آمده از جدول (۵)، جذر میانگین استخراج‌شده هر متغیر پنهان، بیشتر از حداکثر همبستگی آن متغیر پنهان با متغیرهای پنهان دیگر است؛ براین‌اساس روایی واگرا مدل اندازه‌گیری با استفاده از آزمون فورنل-لارکر هم

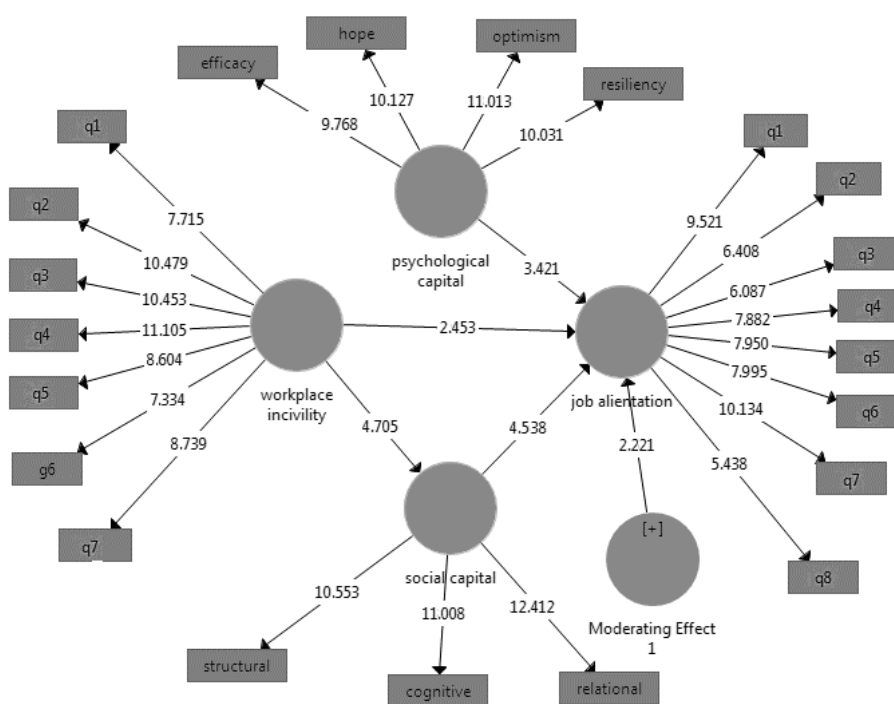
تأیید شد.

بررسی مدل مفهومی پژوهش و آزمون فرضیه‌ها



شکل ۲- مدل ترسیم‌شده همراه با ضرایب استاندارد و سطح معنی‌داری فرضیه‌ها

Fig 2- Model plotted with standardized coefficients and significance level of hypotheses



شکل ۳- مدل ترسیم‌شده همراه با مقادیر آماره T

Fig 3- Model plotted with T-statistic values

جدول ۶- نتایج رابطه مستقیم و ضرایب معنی‌داری فرضیه‌های پژوهش

Table 6- Results of the direct relationship and significance coefficients of the research hypotheses

رابطه	ضریب مسیر	آماره T	سطح معنی داری	نتیجه آزمون
بی‌نواکتی در محل کار ← بیگانگی شغلی	۰/۳۰۱	۲/۴۵۳	۰/۰۰۰	تایید
بی‌نواکتی در محل کار ← سرمایه اجتماعی	-۰/۵۴۴	۴/۷۰۵	۰/۰۰۰	تایید
سرمایه اجتماعی ← بیگانگی شغلی	-۰/۵۵۵۸	۴/۵۳۸	۰/۰۰۰	تایید
نقش میانجی سرمایه اجتماعی	۰/۳۰۳	۳/۰۹۱	۰/۰۰۰	تایید
نقش تعدیلگر سرمایه روان‌شناختی	۰/۲۰۹	۲/۲۲۱	۰/۰۰۰	تایید

برازش کلی مدل

به منظور بررسی برازش کلی مدل از شاخص GOF در مدل PLS استفاده می‌شود. مقدار این شاخص بین صفر تا یک است و هرچه مقادیر به عدد یک نزدیک‌تر باشند، نشان از کیفیت خوب مدل است. شاخص GOF توانایی پیش‌بینی کلی مدل را بررسی می‌کند و حاکی از آن است که مدل تا چه حدی در پیش‌بینی متغیرهای مکنون درون‌زا موفق عمل کرده است. از معیار GOF برای بررسی برازش مدل کلی استفاده می‌شود که $GOF = 0.1$ میزان کم، $GOF = 0.25$ مقدار متوسط و مقدار بزرگ $GOF = 0.36$ برای سنجش اعتبار مدل‌های

PLS به کار می‌رود.

در جدول زیر نتایج برازش کلی مدل نشان داده شده است. فرمول محاسبه این شاخص به صورت زیر است:

$$GOF = \sqrt{\text{Avg (Communality)} \times \text{Avg (R}^2\text{)}}$$

از آنجایی که میزان محاسبه شده شاخص GOF برابر با ۰/۶۲۴ است؛ بنابراین، مدل از برازش خوبی برخوردار است؛ علاوه بر این، با توجه به جدول بالا ضرایب R^2 معیاری برای بررسی برازش مدل ساختاری محسوب می‌شوند. مقادیر ضرایب R^2 که مربوط به متغیرهای پنهان درون‌زای مدل است، نیز از مطلوبیت خوبی برخوردار است.

جدول ۷- شاخص‌های کلی برازش مدل
Table 7- General indicators of model fit

منحصر به‌پنهان	مقادیر اشتراکی	R ²
بی‌نزاکتی در محل کار	۰/۵۶۱	-
سرمایه اجتماعی	۰/۷۲۹	۰/۵۶۳
سرمایه روان‌شناختی	۰/۶۹۶	-
بیگانگی شغلی	۰/۵۵۶	۰/۶۶۷
میانگین	۰/۶۳۵	۰/۶۱۵
Gof	۰/۶۲۴	

بحث و نتیجه

پژوهش حاضر تأثیر بی‌نزاکتی در محل کار را بر بیگانگی شغلی کارکنان با نقش میانجی سرمایه اجتماعی و تعدیلگر سرمایه روان‌شناختی بررسی کرد. برای این منظور پنج فرضیه مطرح شد که پس از تجزیه و تحلیل داده‌های آماری هر پنج فرضیه تأیید شدند.

فرضیه نخست بدین صورت تدوین شد که بی‌نزاکتی در محل کار اثر مثبت و معنادار بر بیگانگی شغلی کارکنان دارد. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش تأییدکننده این فرضیه بود. در تبیین این فرضیه می‌توان گفت که بی‌نزاکتی در محل کار به مجموعه رفتارهایی اشاره دارد که شامل بی‌احترامی، تحقیر، طعن‌زنی، نادیده گرفتن یا هر نوع تعامل منفی است که به‌طور مستقیم یا غیرمستقیم ارزش و جایگاه فرد را در محیط کار زیر سؤال می‌برد. مطابق با نظریه تبادل اجتماعی بلائو (1964) روابط کاری بر مبنای انتظارات متقابل شکل می‌گیرد. کارکنان انتظار دارند در ازای تلاش و تعهد خود، با احترام، حمایت و ارزش‌گذاری مواجه شوند. بی‌نزاکتی این انتظار را نقض می‌کند و به‌نوعی قرارداد روان‌شناختی میان فرد و سازمان را تضعیف می‌کند. این نقض قرارداد باعث می‌شود تا فرد احساس کند تلاشش در محیط کار بی‌فایده است و ارزشی که برای سازمان قائل بود، متقابل نیست؛ در نتیجه، فرد به تدریج از نظر عاطفی و شناختی از شغل خود فاصله می‌گیرد و بیگانگی شغلی در او شکل می‌گیرد. از منظر روان‌شناختی، بی‌نزاکتی به‌عنوان عاملی استرس‌زا عمل می‌کند که بر سلامت روان کارکنان اثر منفی می‌گذارد. وقتی فرد مدام

با رفتارهایی مثل انتقاد غیرمنصفانه یا بی‌توجهی ازسوی همکاران یا مدیران روبه‌رو می‌شود، عزت‌نفس و انگیزه درونی او کاهش می‌یابد. این کاهش انگیزه به‌ویژه در مشاغلی که نیازمند خلاقیت یا تعهد بالا هستند، فرد را به سمت بی‌تفاوتی و انفصال از کار سوق می‌دهد. درواقع بی‌نزاکتی با مختل کردن هنجارهای اجتماعی در محیط کار حس تعلق سازمانی را تضعیف می‌کند. در فرهنگ سازمانی که احترام متقابل و روابط انسانی از ارزش بالایی برخوردار است، مواجهه با بی‌نزاکتی می‌تواند به‌عنوان شوک فرهنگی عمل کند و فرد را به این باور برساند که در محیطی نامناسب قرار دارد. این احساس ناسازگاری با محیط به تدریج به بیگانگی شغلی منجر می‌شود؛ درنهایت، این رابطه در سازمان‌های دولتی لرستان ممکن است به دلیل ساختارهای سلسله‌مراتبی و بروکراتیک که گاهی خودبه‌خود حس انفصال را تقویت می‌کنند، شدت بیشتری داشته باشد. نتایج حاصل از این فرضیه با پژوهش‌هایی همخوانی دارد که توسط یازرلو و بای (۱۴۰۲) و ژیا و همکاران (2022) انجام داده‌اند.

فرضیه دوم بدین صورت تدوین شد که بی‌نزاکتی در محل کار اثر منفی و معنادار بر سرمایه اجتماعی دارد. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش، تأییدکننده این فرضیه بود. در تبیین این فرضیه می‌توان گفت که سرمایه اجتماعی در محیط کار به شبکه‌ای از روابط مبتنی بر اعتماد متقابل، همکاری، اشتراک دانش و هنجارهای مشترک اشاره دارد که به انسجام و کارایی سازمان کمک می‌کند (Nahapiet & Ghoshal, 1998). بی‌نزاکتی در محل کار ابتدا، اعتماد را از بین می‌برد که

پایه اصلی سرمایه اجتماعی است. بر اساس نظریه سرمایه اجتماعی (1990) اعتماد متقابل میان افراد شرط لازم برای ایجاد روابط پایدار و همکاری مؤثر است. وقتی فرد با بی‌احترامی یا رفتارهای تحقیرآمیز مواجه می‌شود، نه تنها به فرد خاطی بی‌اعتماد می‌شود، بلکه این بی‌اعتمادی می‌تواند به کل محیط کار تعمیم یابد. بی‌نزاکتی تمایل به همکاری و مشارکت را کاهش می‌دهد. درواقع سرمایه اجتماعی زمانی تقویت می‌شود که افراد در تعاملات خود احساس امنیت روانی داشته باشند و بتوانند دانش، ایده‌ها و منابع خود را با دیگران به اشتراک بگذارند؛ اما وقتی بی‌نزاکتی رخ می‌دهد، افراد ترجیح می‌دهند از تعاملات غیرضروری اجتناب کنند تا از آسیب‌های بیشتر در امان بمانند. این انزوای خودخواسته، شبکه‌های اجتماعی درون‌سازمانی را تضعیف می‌کند و سرمایه اجتماعی را کاهش می‌دهد. از دیدگاه روان‌شناسی سازمانی می‌توان گفت که بی‌نزاکتی با ایجاد فضای منفی و افزایش تعارضات بین‌فردی، حس تعلق به گروه را از بین می‌برد. این کاهش تعلق مانع از شکل‌گیری هنجارهای مشترک و همکاری داوطلبانه می‌شود که هر دو از مؤلفه‌های کلیدی سرمایه اجتماعی هستند؛ درنتیجه، بی‌نزاکتی به‌عنوان عامل فرسایشی، به‌طور مداوم سرمایه اجتماعی را در سازمان تحلیل می‌برد. نتایج حاصل از این فرضیه با نتایج پژوهش‌هایی همخوانی دارد که پراث و پیرسون (2013) انجام داده‌اند.

فرضیه سوم بدین صورت تدوین شد که سرمایه اجتماعی اثر منفی و معنادار بر بیگانگی شغلی کارکنان دارد. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش تأییدکننده این فرضیه بود. در تبیین این فرضیه می‌توان گفت که سرمایه اجتماعی با ایجاد شبکه‌های حمایتی و تقویت حس تعلق، اثر کاهشی بر بیگانگی شغلی دارد که این رابطه معکوس از زوایای متعددی تبیین‌پذیر است. بیگانگی شغلی زمانی رخ می‌دهد که فرد احساس کند که کارش بی‌ارزش است یا با محیط کار خود ارتباط معناداری ندارد. درمقابل، سرمایه اجتماعی با فراهم کردن منابعی مثل اعتماد و همکاری این احساسات منفی را خنثی می‌کند. از منظر نظریه خودتعیین‌گری

ریان و دسی (2000) انسان‌ها نیازهای روان‌شناختی اساسی مثل تعلق، شایستگی و خودمختاری دارند. سرمایه اجتماعی با برآورده کردن نیاز به تعلق از طریق ایجاد روابط مثبت و حمایتگر، کارکنان را به محیط کارشان متصل نگه می‌دارد. سرمایه اجتماعی با تسهیل اشتراک دانش و حل تعارضات به کارکنان کمک می‌کند تا احساس کنند که بخشی از سیستم بزرگ‌تر و مؤثر هستند. این ادراک مثبت، انگیزه درونی آنها را تقویت کرده و از انفصال عاطفی جلوگیری می‌کند. درمقابل، نبود سرمایه اجتماعی، فرد را در انزوای سازمانی قرار می‌دهد و او را به این باور می‌رساند که تلاشش در کل سیستم بی‌تأثیر است که این خود به بیگانگی شغلی دامن می‌زند. درواقع سرمایه اجتماعی به‌عنوان «چسب اجتماعی» عمل می‌کند که افراد را در گروه منسجم نگه می‌دارد؛ علاوه‌براین، سرمایه اجتماعی با کاهش استرس سازمانی و افزایش رضایت شغلی باعث می‌شود تا فرد در محیطی که کار می‌کند احساس حمایت و ارزش‌گذاری کند و از کارش لذت ببرد و به آن متعهد بماند. این عوامل همگی نشان‌دهنده نقش محوری سرمایه اجتماعی در کاهش بیگانگی شغلی هستند. نتایج حاصل از این فرضیه با نتایج پژوهش‌هایی همخوانی دارد که مؤیدی و همکاران (۱۴۰۳) انجام داده‌اند.

فرضیه چهارم بدین صورت تدوین شد که بی‌نزاکتی در محل کار از طریق سرمایه اجتماعی اثر منفی و معنادار بر بیگانگی شغلی کارکنان دارد. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش تأییدکننده این فرضیه بود. این فرضیه مکانیسمی میانجی را مطرح می‌کند که در آن بی‌نزاکتی در محل کار از طریق کاهش سرمایه اجتماعی، به‌طور غیرمستقیم بیگانگی شغلی را افزایش می‌دهد. این رابطه را می‌توان با تحلیل گام‌به‌گام تبیین کرد؛ بدین صورت که ابتدا بی‌نزاکتی به‌عنوان متغیر مستقل، سرمایه اجتماعی را تضعیف می‌کند. همان‌طور که در فرضیه دوم نیز بحث شد، رفتارهای بی‌نزاکتی مثل بی‌احترامی یا تحقیر، اعتماد و همکاری میان کارکنان را از بین می‌برد و شبکه‌های اجتماعی درون‌سازمانی را مختل می‌کند و سرمایه اجتماعی را کاهش می‌دهد. در ادامه، کاهش

درمقابل، افرادی با سرمایه روان‌شناختی پایین ممکن است بی‌نزاکتی را به‌عنوان نشانه‌ای از بی‌ارزشی خود یا کارشان تفسیر کنند و در نتیجه، بیشتر در معرض بیگانگی قرار گیرند. درواقع افراد با امید بالا ممکن است به‌جای منفعل‌شدن به دنبال راه‌حل‌هایی برای بهبود روابط یا موقعیت خود باشند. این رویکرد فعالانه از انزوای شغلی جلوگیری می‌کند و اثر بی‌نزاکتی را خنثی می‌کند. نتایج حاصل از این فرضیه با نتایج پژوهش‌هایی همخوانی دارد که وندراستاکن و کانیلز^۱ (2021) و میرزایی و داودی (۱۴۰۱) انجام داده‌اند.

پیشنهادهای

پیشنهاد می‌شود که سازمان‌های دولتی لرستان برنامه‌های آموزشی منظم و هدفمند برای کارکنان و مدیران طراحی و اجرا کنند که بر بهبود مهارت‌های ارتباطی و ارتقای رفتار حرفه‌ای متمرکز باشد.

پیشنهاد می‌شود که سیاستی مدون و شفاف برای گزارش‌دهی و مدیریت موارد بی‌نزاکتی در محیط کار تدوین شود. این سیستم باید امکان ثبت شکایات به‌صورت محرمانه و رسیدگی سریع را فراهم آورد تا از تشدید اثرات منفی بی‌نزاکتی بر بیگانگی شغلی جلوگیری شود.

توصیه می‌شود تا سازمان‌ها فعالیت‌هایی نظیر پروژه‌های تیمی یا رویدادهای غیررسمی خارج از محیط کار را برنامه‌ریزی کنند.

پیشنهاد می‌شود که سازمان‌ها سیستمی از پاداش و تقدیر برای رفتارهای محترمانه و همکاری‌های موفق میان کارکنان طراحی کنند.

پیشنهاد می‌شود که سازمان‌ها جلسات منظمی مانند نشست‌های غیررسمی یا برنامه‌های اجتماعی برای تقویت تعاملات میان کارکنان برگزار کنند.

توصیه می‌شود تا برنامه‌ای برای مربیگری طراحی شود که در آن کارکنان با تجربه به‌عنوان راهنما از کارکنان جدیدتر حمایت کنند. این رویکرد می‌تواند با تقویت شبکه‌های

سرمایه اجتماعی به‌عنوان متغیر میانجی، بیگانگی شغلی را تشدید می‌کند. وقتی شبکه‌های حمایتی و اعتماد از بین می‌روند، فرد احساس می‌کند در محیط کار تنها و بی‌پشتوانه است. این انزوای اجتماعی حس تعلق به سازمان را تضعیف می‌کند و فرد را به سمت بی‌معنایی و انفصال از کار سوق می‌دهد. براساس تئوری حفاظت از منابع هابفول (1989) سرمایه اجتماعی منبع کلیدی برای مقابله با استرس‌های سازمانی است. وقتی بی‌نزاکتی این منبع را از فرد می‌گیرد، او آسیب‌پذیرتر می‌شود و بیگانگی شغلی در او شدت می‌یابد. درواقع، بی‌نزاکتی با ایجاد فضای منفی و تعارض‌آمیز نه تنها روابط را خراب می‌کند، بلکه بر ادراک کلی فرد از سازمان تأثیر می‌گذارد. این ادراک منفی از طریق کاهش حس تعلق و حمایت (که از مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی هستند)، بیگانگی شغلی را به دنبال دارد.

فرضیه پنجم بدین صورت تدوین شد که سرمایه روان‌شناختی اثر بی‌نزاکتی در محل کار بر بیگانگی شغلی کارکنان دارد را تعدیل می‌کند. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش تأییدکننده این فرضیه بود. در تبیین این فرضیه می‌توان اظهار داشت که سرمایه روان‌شناختی به‌عنوان منبع درونی به فرد کمک می‌کند تا با چالش‌های محیطی مثل بی‌نزاکتی مقابله کند. براساس نظریه حفاظت از منابع هابفول (1989) افرادی که منابع روان‌شناختی قوی‌تری دارند، در برابر استرس‌ها و تهدیدات محیطی مقاوم‌ترند. درواقع افراد با خودکارآمدی بالا ممکن است بی‌احترامی را به‌عنوان مشکل شخصی تلقی نکنند و به توانایی خود برای مدیریت موقعیت اعتماد داشته باشند. همین‌طور، این افراد می‌توانند پس از مواجهه با بی‌نزاکتی به‌سرعت خود را بازسازی کنند و اجازه ندهند این تجربه آنها را از کارشان دور کند یا افرادی با خوش‌بینی بالا ممکن است بی‌نزاکتی را موقتی یا غیرعمدی ببینند و آن را به کل تجربه کاری خود تعمیم ندهند. این نگرش مثبت مانع از شکل‌گیری حس بی‌معنایی یا انفصال عاطفی می‌شود که از ویژگی‌های بیگانگی شغلی است.

¹ Vanderstucken & Caniëls

منابع فارسی

- اطهری، ز.، و لطفوی، م. (۱۳۹۸). بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر کارآفرینی سازمانی در سازمان جهاد کشاورزی شهرستان کرمانشاه. *مطالعات کارآفرینی و توسعه پایدار کشاورزی*، ۶(۳)، ۵۳-۶۴.
<https://doi.org/10.22069/jead.2021.18645.1436>
- حاجی‌زاده میمندی، م.، کرای، ح.، بنیاد، ل.، و دشتی‌زاده، س. (۱۳۹۹). فراتحلیل عوامل مرتبط با بیگانگی شغلی. *چشم‌انداز مدیریت دولتی*، ۱۱(۳)، ۶۷-۸۵.
<https://doi.org/10.48308/jpap.2020.96802>
- درخور، س.، ارشدی، ن.، و هاشمی، ا. (۱۳۹۶). طراحی و آزمودن الگویی از برخی پیامدهای مشاهده بی‌نزاکتی در محیط کار. *پژوهش‌های روان‌شناسی اجتماعی*، ۷(۲۸)، ۲۳-۴۰.
https://www.socialpsychology.ir/article_75337.html
- ذوالفقاری، ا.، و عشایری، ط. (۱۴۰۲). مطالعه نقش سرمایه اجتماعی در کارآفرینی سازمانی: فراتحلیل پژوهش‌های بازه زمانی ۱۳۸۴-۱۴۰۱. *مدیریت سرمایه اجتماعی*، ۱۰(۱)، ۷۶-۹۳.
<https://doi.org/10.22059/jscm.2022.349941.2348>
- رحیمی پردنجانی، ط.، و قربانیان، ا. (۱۴۰۰). رابطه تقاضاهای شغلی و بی‌نزاکتی در محیط کار در کارکنان یک شرکت صنعتی: نقش میانجی‌گری خستگی هیجانی و تعدیل‌کنندگی حمایت سازمانی ادراک‌شده. *طب کار*، ۱۳(۱)، ۲۴-۳۳.
<https://tkj.ssu.ac.ir/article-1-1113-fa.html>
- رستگار خالد، ا.، کاوه، م.، و محمدی، م. (۱۳۹۲). بررسی عوامل جامعه‌شناسی مرتبط با بیگانگی شغلی. *مطالعات تحقیقات اجتماعی در ایران*، ۲(۳)، ۴۳۹-۴۶۷.
<https://doi.org/10.22059/jisr.2013.51660>
- رقیمی، ا.، پوریانی، م. ح.، و محسنی تبریزی، ع. (۱۴۰۳). تبیین متغیرهای اجتماعی - فرهنگی مؤثر بر بیگانگی شغلی در ایران. *جامعه‌شناسی فرهنگ و هنر*، ۶(۴)، ۱۰۲-۱۱۲.
https://scart.uok.ac.ir/article_63509.html
- رمضانی بیگدلی، ح.، رحمتی، م. ح.، و طوطیان اصفهانی، ص. (۱۴۰۳). سرمایه اجتماعی در سازمان فضیلت‌محور: مؤلفه‌های تشخیص سرمایه اجتماعی در اماکن متبرکه مذهبی. *مدیریت سرمایه اجتماعی*، ۱۱(۲)، ۱۷۱-۱۸۵.

اجتماعی درون‌سازمانی اثر کاهشی بر بیگانگی شغلی داشته باشد.

پیشنهاد می‌شود که سازمان‌ها به‌صورت هم‌زمان برنامه‌هایی برای کاهش بی‌نزاکتی (نظیر آموزش‌های رفتاری) و تقویت سرمایه اجتماعی (مانند فعالیت‌های گروهی) اجرا کنند. این رویکرد ترکیبی می‌تواند چرخه منفی میانجی‌گری سرمایه اجتماعی را مختل سازد.

توصیه می‌شود تا تیمی برای نظارت مستمر بر فرهنگ سازمانی و شناسایی موارد بی‌نزاکتی تشکیل شود. این تیم می‌تواند با مداخله به‌موقع از کاهش سرمایه اجتماعی و در نتیجه افزایش بیگانگی شغلی پیشگیری کند.

پیشنهاد می‌شود که کارگاه‌های آموزشی با هدف ارتقای سرمایه روان‌شناختی (شامل مؤلفه‌هایی چون تاب‌آوری، خودکارآمدی و امید) برای کارکنان برگزار شود. این آموزش‌ها می‌تواند مقاومت روانی افراد را در برابر بی‌نزاکتی افزایش دهد و اثر آن بر بیگانگی شغلی را تعدیل کند.

توصیه می‌شود تا سازمان‌ها برنامه‌های حمایت روانی مانند مشاوره فردی یا گروهی را برای کارکنان فراهم کنند. این خدمات می‌تواند با تقویت سرمایه روان‌شناختی، نقش تعدیلگری آن را در کاهش اثرات بی‌نزاکتی بر بیگانگی شغلی پررنگ‌تر سازد.

درخصوص محدودیت‌های پژوهش نیز باید گفت که در این پژوهش فقط اثر بی‌نزاکتی در محل کار و سرمایه اجتماعی بر بیگانگی شغلی بررسی شده است؛ درحالی‌که عوامل متعدد زیادی می‌توانند بر بیگانگی شغلی کارکنان مؤثر باشند که در این پژوهش به آنها پرداخته نشده است. همچنین محافظه‌کاری برخی از پاسخ‌دهندگان در پاسخ‌دهی به سؤال‌ها، عدم اطمینان برخی از پاسخ‌دهندگان به پژوهش‌های دانشگاهی و زمان‌بر بودن جمع‌آوری داده‌ها از دیگر محدودیت‌های پژوهشگران بوده به‌علاوه، جامعه آماری این پژوهش کارکنان سازمان‌های دولتی استان لرستان بودند؛ بنابراین، در تعمیم نتایج آن به سایر سازمان‌ها باید جانب احتیاط را رعایت کرد.

(۱۳۹۳). عوامل تأثیرگذار بر بیگانگی از کار، روابط و راهکارها. *رهیافتی نو در مدیریت آموزشی*، ۵(۱۷)، ۵۵-۸۰.

<https://dori.net/dor/20.1001.1.20086369.1393.5.17.4.3>
مجاهد، م. و رادمهر، ا. (۱۴۰۱). ارزیابی پیامدهای توجه به ویژگی‌های شغلی و نقش آن در کاهش ازخودبیگانگی شغلی. *رویکردهای پژوهشی نوین در مدیریت و حسابداری*، ۶(۲۰)، ۲۰۸۴-۲۰۹۴.
<https://www.majournal.ir/index.php/ma/article/view/1403>
معدنی، ج. و نجاری، ر. (۱۴۰۲). سرمایه اجتماعی پایدار: پیوند امنیت اجتماعی، حمایت اجتماعی، و مشارکت عمومی در جامعه. *مدیریت سرمایه اجتماعی*، ۱۰(۲)، ۱۱-۱۲۸.

<https://doi.org/10.22059/jscm.2022.346380.2320>
موسوی، س. ن.، سپهوند، ر. و فتحی چگنی، ف. (۱۴۰۲). کرونیزم سازمانی و اهمال‌کاری: تحلیل اثر بازدارندگی سرمایه اجتماعی در سازمان‌های دولتی. *مدیریت سرمایه اجتماعی*، ۱۰(۱)، ۳۱-۴۵.
<https://doi.org/10.22059/jscm.2022.334711.2232>
موسوی، س. ن.، عارف‌نژاد، م.، فتحی چگنی، ف. و سپهوند، م. (۱۳۹۹). تحلیل اثر فرهنگ بوروکراتیک بر نامرئی‌شدن کارکنان با نقش میانجی رهبری منفعلانه (مورد مطالعه: سازمان‌های دولتی استان لرستان). *مدیریت فرهنگ سازمانی*، ۱۸(۲)، ۲۷۳-۲۹۶.

<https://doi.org/10.22059/jomc.2019.278243.1007755>
مهداد، ع. و نجفیان، م. ر. (۱۳۹۶). الگوی ساختاری رابطه ادراک بی‌عدالتی با بی‌نزاکتی در محیط کار: نقش میانجی‌گرانه خشم. *پژوهش‌های روان‌شناسی اجتماعی*، ۱۹-۱۷(۲۶).

https://www.socialpsychology.ir/article_63006.html
مؤیدی، م.، امیدنژاد، م.، فتحی چگنی، ف. و عباسی مطلق، ح. (۱۴۰۳). رهبری معنوی و بیگانگی شغلی: تحلیل نقش میانجی سرمایه اجتماعی و نقش تعدیل‌گر مهارت سیاسی. *مطالعات روان‌شناسی صنعتی و سازمانی*، ۱۱(۲)، ۱۶۱-۱۷۶.

<https://doi.org/10.22055/jiops.2024.47988.1434>
میرزایی، و. و داودی، س. (۱۴۰۱). تأثیر ناهنجاری‌های ادبی

https://jscm.ut.ac.ir/article_94987.html
سپهوند، ر.، ویشلقی، م. و علوی متین، ف. (۱۴۰۲). فراشایستگی ادراک‌شده و پیامدهای آن: نقش میانجی‌گری کسالت شغلی، بیگانگی شغلی و خستگی عاطفی. *مطالعات مدیریت بهبود و تحول*، ۳۲(۱۰۸)، ۱۵۱-۱۸۲.

<https://doi.org/10.22054/jmsd.2022.67058.4124>
شجاعی، ل. و بدیعی، ف. (۱۳۹۹). نقش مدیریت منابع انسانی در توانمندسازی سرمایه انسانی و چالش‌های پیش رو. *رویکردهای نوین در علوم مدیریت*، ۱(۴)، ۵-۵۱.
<https://www.msjournal.ir/fa/paper.php?pid=150>
شیخ‌طاهری، م. ر.، شفیعی، س. س. و بابایی، ب. (۱۴۰۳). شکل‌گیری از خودبیگانگی شغلی و وابسته‌های آن در بین معلمان؛ مطالعه جامعه‌شناختی تجربه زیسته معلمان شهر تهران. *جامعه‌پژوهی فرهنگی*، ۱۵(۳)، ۲۷۱-۳۰۳.

https://socialstudy.ihcs.ac.ir/article_9182.html
عارف‌نژاد، م.، فتحی چگنی، ف. و امیدنژاد، م. (۱۴۰۰). اثر استرس ابتلا به کرونا بر فرسودگی شغلی پرستاران با نقش تعدیل‌گر سرمایه روان‌شناختی. *ارگونومی*، ۹(۲)، ۵۸-۶۸.
<https://journal.iehfs.ir/article-1-810-fa.html&sw>
عرب، ن.، هاشمی شیخ‌شبابی، س. ا.، قدیری، م. و رضائی بادافشانی، ف. (۱۳۹۳). رابطه تجربه بی‌نزاکتی در محیط کار و عدالت سازمانی با ارتکاب بی‌نزاکتی در محیط کار: میانجی‌گری نقش عاطفه منفی و تعدیل‌گری روان‌رنجورخویی. *پژوهش‌های علوم شناختی و رفتاری*، ۴(۲)، ۴۵-۵۸.

https://cbs.ui.ac.ir/article_17341.html
عشایری، ط.، جهانی دولت‌آباد، ا. و جهان‌پرور، ط. (۱۴۰۱). مطالعه عوامل مؤثر بر بیگانگی شغلی: فراتحلیل پژوهش‌های بازه زمانی ۱۳۸۳ الی ۱۴۰۰. *علوم اجتماعی دانشگاه فردوسی مشهد*، ۱۹(۲)، ۳۹-۶۵.

<https://doi.org/10.22067/social.2022.59328.0>
قربانی، ع.، عنابستانی، ع. ا. و شالیان، ح. (۱۳۹۹). تحلیل فضایی اثرگذاری سرمایه اجتماعی بر تغییرات سطح توسعه پایدار در حوزه‌های روستایی مطالعه موردی: شهرستان بجنورد. *برنامه‌ریزی فضایی*، ۱۰(۱)، ۲۸-۱.

<https://doi.org/10.22108/sppl.2019.118588.1410>
گودرزوند چگینی، م.، نوین اشرف، ا. و علوی صائب، ف.

- relationship between organizational culture and employee productivity: A systematic review. *Cogent Social Sciences*, 10(1), 1-30. <https://doi.org/10.1080/23311886.2024.2382894>
- Blau, G., & Andersson, L. (2005). Testing a measure of instigated workplace incivility. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78(4), 595-614. <https://doi.org/10.1348/096317905X26822>
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life*. Wiley, New York.
- Coleman, J. S. (1990). *Foundations of social theory*. Cambridge: MA, Harvard University Press.
- Cortina, L. M., & Magley, V. J., Williams, J. H., & Langhout, R. D. (2001). Incivility in the workplace: Incidence and impact. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6(1), 64-80. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.6.1.64>
- Daniel, B., Schwier, R. A., & McCalla, G. (2003). Social capital in virtual learning communities and distributed communities of practice. *Canadian Journal of Learning and Technology/La revue canadienne de l'apprentissage et de la technologie*, 29(3), 113-139. <https://doi.org/10.21432/T21S4R>
- Darkhor, S., Arshadi, N., & Hashemi, I. (2018). Designing and testing a model of some outcomes of witnessing workplace incivility. *Social Psychology Research*, 7(28), 23-40. [In Persian]. https://www.socialpsychology.ir/article_75337.html?lang=en
- Dash, S. S., & Vohra, N. (2019). The leadership of the school principal: Impact on teachers' job crafting, alienation and commitment. *Management Research Review*, 42(3), 352-369. <https://doi.org/10.1108/MRR-11-2017-0384>
- Eshayeri, T., Jahani-Daulatabad, I., & Jahanparvar, T. (2022). Studying the factors affecting occupational alienation: Meta-analysis of researches from 2004 to 2021. *Ferdowsi University of Mashhad Journal of Social Sciences*, 19(2), 65-39. [In Persian]. https://social.um.ac.ir/article_42931.html?lang=en
- Fraser, T., Page-Tan, C., & Aldrich, D. P. (2021). Won't You Be My Neighbor? Uncovering ties between Social Capital and COVID-19 Outcomes at Local Levels. *SSRN Electronic Journal*, 12(1), 1-39. Available at: <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3788540>
- Ghorbani, A., Anabestani, A., & Shayan, H. (2020). Spatial analysis of the impact of social capital on changes in sustainable development in rural areas (Case study: Bojnourd county). *Spatial Planning*, 10(1), 1-28. [In Persian]. https://sppl.ui.ac.ir/article_23981.html?lang=en
- Goodarzvand-Chegini, M., Noyan-Ashraf, A., & Alavi-Saeb, F. (2014). Factors influencing work alienation, relationships, and solutions. *Journal of New Approaches in Educational Administration*, 5(17), 55-80. [In Persian]. https://jedu.marvdasht.iau.ir/article_429.html?lang=en
- Hajizadeh-Meymandi, M., Koraei, H., Bonyad, L., & در محل کار بر رضایت شغلی با نقش میانجی خستگی عاطفی و بدبینی سازمانی و تعدیل‌کنندگی سرمایه روان‌شناختی. *دانش‌انظامی استان خراسان شمالی*، ۹ (۳۵)، ۷۵-۴۴. http://khs.jrl.police.ir/article_101707.html
- نایی، ه.، معیدفر، س.، سراج‌زاده، س. ح.، و فیضی، ا. (۱۳۹۶). تئوری آنومی دورکیم و مرتن؛ شباهت‌ها، تفاوت‌ها و شیوه‌های اندازه‌گیری، *رفاه اجتماعی*، ۱۷ (۶۶)، ۵۲-۹. <https://refahj.uswr.ac.ir/article-1-3023-fa.html>
- هاشمی، س. ا.، سوادکوهی، س.، نعیمی، ع.، و بشلیده، ک. (۱۳۹۶). رابطه استرس شغلی با رفتارهای بی‌نزاکتی در محیط کار با توجه به نقش تعدیل‌کنندگی سرمایه روان‌شناختی. *اصول بهداشت روانی*، ۲۰ (۲)، ۷۷-۸۵. <https://doi.org/10.22038/jfmh.2018.10407>
- یازرلو، ا. ح.، و بای، ن. (۱۴۰۲). نقش بی‌نزاکتی ادراک‌شده در محیط کار بر بیگانگی شغلی معلمان تربیت‌بدنی با نقش تعدیل‌گر اعتماد بین فردی. *مدیریت منابع انسانی در ورزش*، ۱۱ (۱)، ۱۳۱-۱۵۰. <https://doi.org/10.22044/shm.2023.13625.2582>

References

- Arab, N., Hashemi-Sheykhshabani, S. E., Ghadiri, M., & Rezaei-Badafshani, F. (2015). Relationship of workplace incivility experience and organizational justice with commitment of workplace incivility: with mediation of negative affect and moderating role of neuroticism. *Research in Cognitive and Behavioral Sciences*, 4(2), 45-58. [In Persian]. https://cbs.ui.ac.ir/article_17341.html?lang=en
- Arefnejad, M., Fathi-Chegeni, F., & Omidnejad, M. (2021). The effect of coronavirus stress on job burnout in nurses with the moderating role of psychological capital. *Iran J Ergon*, 9(2), 58-68. [In Persian]. <https://journal.iehfs.ir/article-1-810-en.html&sw>
- Athari, Z., & Lotfavi, M. (2019). Effect of social capital on organizational entrepreneurship of the agriculture jihad organization in Kermanshah township. *Journal of Studies in Entrepreneurship and Sustainable Agricultural Development*, 6(3), 53-64. [In Persian]. https://jead.gau.ac.ir/article_5396.html?lang=en
- Avey, J. B., Luthans, F., & Youssef, C. M. (2010). The additive value of positive psychological capital in predicting work attitudes and behaviors. *Journal of Management*, 36(2), 430-452. <https://doi.org/10.1177/0149206308329961>
- Bijalwan, P., Gupta, A., Johri, A., & Asif, M. (2024). The mediating role of workplace incivility on the

- pandemic. *International Journal of Workplace Health Management*, 15(3), 287-306. <https://doi.org/10.1108/IJWHM-03-2021-0070>
- Mirzaei, V., & Davoodi, S. (2022). The influence of workplace incivility on job satisfaction: the mediating role of emotional exhaustion, organizational cynicism, and the moderating role of psychological capital. *Quarterly Journal of North Khorasan Police Science*, 9(35), 44-75. [In Persian]. http://khs.jrl.police.ir/article_101707.html?lang=en
- Moayedi, M., Omidnezhad, M., Fathi-Chegeni, F., & Abasi-Motlagh, H. (2024). Spiritual leadership and occupational alienation: Analysis of the mediating role of social capital and the moderating role of political skill. *Industrial and Organizational Psychology Studies*, 11(2), 161-176. [In Persian]. https://jiops.scu.ac.ir/article_19676.html?lang=en
- Mojahid, M., & Radmehr, I. (2022). Evaluating the consequences of paying attention to job characteristics and its role in reducing job alienation. *Journal of New Research Approaches in Management and Accounting*, 6(20), 2084-2094. [In Persian]. <https://www.majournal.ir/index.php/ma/article/view/1403>
- Mousavi, S. N., Aref-Negad, M., Fathi-Chegeni, F., & Sepahvand, M. (2020). An analysis of the effect of bureaucratic culture on the invisibility of employees with the mediating role of passive leadership: A case study of lorestan province governmental organizations. *Organizational Culture Management*, 18(2), 273-296. [In Persian]. https://jomc.ut.ac.ir/article_73764.html?lang=en
- Mousavi, S. N., Sepahvand, R., & Fathi-Chegeni, F. (2023). Analyzing the effect of organizational cronyism on employee procrastination with emphasis on the mediating role of social capital in government organizations. *Social Capital Management*, 10(1), 31-45. [In Persian]. https://jscm.ut.ac.ir/article_86099.html?lang=en
- Nahapiet, J., & Ghoshal, S. (1998). Social capital, intellectual capital, and the organizational advantage. *Academy of Management Review*, 23(2), 242-266. <https://doi.org/10.2307/259373>
- Nair, N., & Vohra, N. (2010). An exploration of factors predicting work alienation of knowledge workers. *Management Decision*, 48(4), 600-615. <https://doi.org/10.1108/00251741011041373>
- Nair, N., & Vohra, N. (2009). Developing a new measure of work alienation. *Journal of Workplace Rights*, 14(3), 293-309. <https://doi.org/10.2190/WR.14.3.c>
- Nayebi, H., Moeidfar, S., Serajzadeh, S. H., & Faizi, I. (2017). Anomie theory of durkheim and merton, imilarities, differences and methods of measurement. *Refah Journal*, 17(66), 9-52. [In Persian]. <https://refahj.uswr.ac.ir/article-1-3023-en.html&sw=Nayebi>
- Nguyen, T. D., Cao, T. H., Nguyen, T. M., & Nguyen, T. T. (2024). Psychological capital: A literature review and research trends. *Asian Journal of Economics and Banking*, 8(3), 412-429.
- Dashti-Zad, S. (2020). A meta-analysis of factors affecting job alienation. *Public Administration Perspective*, 11(3), 67-85. [In Persian]. https://jpap.sbu.ac.ir/article_96802.html?lang=en
- Hashemi, S. E., Savadkouhi, S., Naami, A., & Beshlideh, K. (2018). Relationship between job stress and workplace incivility regarding to the moderating role of psychological capital. *Journal of Fundamentals of Mental Health*, 20(2), 77-85. [In Persian]. https://jfmh.mums.ac.ir/article_10407.html?lang=en
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513-524. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.44.3.513>
- Keefer, P., & Knack, S. (2008). *Social capital, social norms and the new institutional economics*, In C. Ménard, M. M. Shirley (Eds.), *Handbook of New Institutional Economics* (pp. 701-725), Springer, Berlin, Heidelberg. https://doi.org/10.1007/978-3-540-69305-5_28
- Khan, M. A., Shoukat, M. H., Zubair, S. S., & Selem, K. M. (2024). Dish the dirt! Dual effects of workplace gossip patterns in linking coworker friendship with incivility in the restaurant context. *International Journal of Conflict Management*, 35(3), 591-610. <https://doi.org/10.1108/IJCMA-04-2023-0080>
- Kuriakose, V., Bishwas, S. K. & Mohandas, N. P. (2023). Does bullying among students hamper their well-being? Roles of helplessness and psychological capital. *International Journal of Educational Management*, 37(5), 1104-1123. <https://doi.org/10.1108/IJEM-10-2022-0437>
- Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., & Norman, S. M. (2007). Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personal Psychology*, 60(3), 541-572. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2007.00083.x>
- Madani, J., & Najjari, R. (2023). Sustainable social capital: Linking societal security, social support and public participation in society. *Social Capital Management*, 10(2), 111-128. [In Persian]. https://jscm.ut.ac.ir/article_90086.html?lang=en
- Malik, M., Islam, T., & Ashraf, Y. (2024). Take the bull by the horns! The role of spiritual leadership and dark triad toward workplace incivility. *Industrial and Commercial Training*, 56(2), 106-127. <https://doi.org/10.1108/ICT-12-2023-0084>
- Marx, C. (1998) *Manuscripts of economics-philosophy, 1844* (H. Mortazavi, Trans.). Agah Publishing. [In Persian].
- Mehdad, A., & Najafian, M. (2017). Structural relationship between perceived organizational injustice with workplace incivility: Mediating role of anger. *Social Psychology Research*, 7(26), 1-19. [In Persian]. https://www.socialpsychology.ir/article_63006.html?lang=en
- Mehta, P. (2022). Work alienation as a mediator between work from home-related isolation, loss of task identity and job insecurity amid the COVID-19

- Occupational alienation and its dependents among teachers; A sociological study of the lived experience of teachers in Tehran. *Sociological Cultural Studies*, 15(3), 271-303. [In Persian]. https://socialstudy.ihcs.ac.ir/article_9182.html?lang=en
- Shojaei, L., & Badiei, F. (2019). The role of human resource management in human capital empowerment and the challenges ahead. *The Scientific-Specialized Quarterly Journal of New Approaches in Management Sciences*, 1(4), 1-5. [In Persian]. <https://www.msjournal.ir/fa/paper.php?pid=150>
- Vanderstucken, A., & Caniëls, M. C. J. (2021). Predictors of work alienation: Differences between hierarchical levels. *Career Development International*, 26(5), 640-656. <https://doi.org/10.1108/CDI-01-2021-0013>
- Vasudevan, P., & Suganthi, L. (2024). Personal resources at play: The mediating role of psychological capital in the relationship between new ways of working and life satisfaction. *Kybernetes*, 53(11), 4100-4121. <https://doi.org/10.1108/K-01-2023-0126>
- Waller, M. A. (2001). Resilience in ecosystemic context: Evolution of the concept. *American Journal of Orthopsychiatry*, 71(3), 290-297. <https://doi.org/10.1037/0002-9432.71.3.290>
- Wirawan, H., Salam, R., Normawati, N., Paramarta, V., & Sunarsi, D. (2023). Predicting turnover intention in Indonesian public organisations: Investigating the effect of citizen and workplace incivility, and job insecurity. *International Journal of Public Sector Management*, 36(4/5), 365-381. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-06-2021-0141>
- Xia, B., Wang, X., Li, Q., He, Y., & Wang, W. (2022). How workplace incivility leads to work alienation: A moderated mediation model. *Front. Psychol*, 13, 921161. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.921161>
- Yazarloo, A., & Bay, N. (2024). Role of perceived incivility in workplace on occupational alienation of physical education teachers with moderating role of interpersonal trust. *Human Resource Management in Sports*, 11(1), 131-150. [In Persian]. https://shm.shahroodut.ac.ir/article_3006.html?lang=en
- Youssef, C. M., & Luthans, F. (2007). Positive organizational behavior in the workplace: The impact of hope, optimism, and resilience. *Journal of Management*, 33(5), 774-800. <https://doi.org/10.1177/0149206307305562>
- Zolfaghari, A., & Ashayeri, T. (2023). Studying the role of social capital in organizational entrepreneurship meta-analysis of researches in the period 2005-2022. *Social Capital Management*, 10(1), 63-76. [In Persian]. https://jscm.ut.ac.ir/article_90009.html?lang=en
- <https://doi.org/10.1108/AJEB-08-2023-0076>
- Nygren, K. G., & Gidlund, K. L. (2012). The pastoral power of technology. Rethinking alienation in digital culture. *Journal for a Global Sustainable Information Society*, 10(2), 509-517. <https://doi.org/10.31269/triplec.v10i2.388>
- Pearson, C. M., & Porath, C. L. (2005). On the nature, consequences, and remedies of workplace incivility: No time for "nice"? Think again. *Academy of Management Perspectives*, 19(1), 7-18. <https://www.jstor.org/stable/4166149>
- Porath, C. L., & Pearson, C. M. (2013). The price of incivility. *Harvard Business Review*, 91(1-2), 114-121. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/23390745/>
- Putnam, R. D. (2000). *Bowling alone: The collapse and revival of American Community*. Touchstone Books/Simon & Schuster. <https://doi.org/10.1145/358916.361990>
- Raghimi, A., Pouriani, M. H., & Mohseni-Tabrizi, A. R. (2024). Explaining the socio-cultural variables of work alienation in Iran. *Sociology of Culture and Art*, 6(4), 102-112. [In Persian]. https://scart.uok.ac.ir/article_63509.html?lang=en
- Rahimi-Pordanjani, T., & Ghorbanian, A. (2021). The relationship between job demands and workplace incivility in an industrial company: The mediating role of emotional exhaustion and moderating role of perceived organizational support. *Tibbi-i-kar*, 13(1), 24-33. [In Persian]. <https://tkj.ssu.ac.ir/article-1-1113-en.html>
- Ramezani-Bidgoli, H., Rahmati, M. H., & Tootian-Esfahani, S. (2024). Social capital in virtuous organization: Diagnosis components of social capital in religious holy places. *Social Capital Management*, 11(2), 171-185. [In Persian]. https://jscm.ut.ac.ir/article_94987.html?lang=en
- Rastegar-Khaled, A., Kaveh, M., & Mohammadi, M. (2013). Investigating sociological factors affecting job alienation. *Quarterly of Social Studies and Research in Iran*, 2(3), 439-467. https://jisr.ut.ac.ir/article_51660.html?lang=en [In Persian].
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist*, 55(1), 68-78. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.55.1.68>
- Sephahvand, R., Vishlaghi, M., & Alaviematin, F. (2023). Perceived overqualification and its outcomes: The mediation role of job boredom, job alienation and emotional exhaustion. *Management Studies in Development and Evolution*, 32(108), 151-182. [In Persian]. https://jmsd.atu.ac.ir/article_14977.html?lang=en
- Sheikhtaheri, M., Shafiei, S., & Babaei, B. (2024).