



## الگویابی معادلات ساختاری تأثیر بی‌عدالتی و تعارض ادراک شده بین افراد بر قصد ترک سازمان و بیگانگی از کار با نقش واسطه‌ای بدبینی کارکنان (مطالعه موردی: کارکنان شعب بانک آینده مشهد)

محمد رضا تقدیسی خیابانی<sup>۱\*</sup>

اسما عباسقلی زاده<sup>۲</sup>

علی زارع<sup>۳</sup>

### چکیده

این پژوهش با هدف بررسی تأثیر بی‌عدالتی درک شده و تعارض بین فردی بر قصد ترک سازمان و بیگانگی از کار با نقش میانجی بدبینی کارکنان در شعب بانک آینده مشهد انجام شده است، پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی بوده و از نظر ماهیت توصیفی - پیمایشی است. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه استاندارد بوده که پس از ترجمه و بومی سازی شدن، روایی و پایایی آن بررسی شده است. جامعه آماری پژوهش ۳۷۰ نفر از کارکنان بانک بودند که تعداد نمونه آماری براساس فرمول کوکران ۱۸۹ نفر تعیین شده است. روش نمونه‌گیری در این تحقیق غیراحتمالی در دسترس بوده است. برای بررسی فرضیه‌ها از مدل‌یابی معادلات ساختاری و نرم‌افزار اسمارت PLS استفاده شده است. بنابر نتایج پژوهش، بی‌عدالتی درک شده بر بیگانگی از کار و بدبینی کارکنان تأثیر معنادار دارد. تعارض بین فردی بر قصد ترک سازمان تأثیرگذار است اما بر بدبینی کارکنان تأثیر معناداری ندارد. بدبینی کارکنان در حالی که بر قصد ترک سازمان اثرگذار است، تأثیر آن بر بیگانگی از کار تأیید نشد. همچنین در این تحقیق، نقش میانجی بدبینی کارکنان تأیید نگردید.

**واژه‌های کلیدی:** بی‌عدالتی درک شده، تعارض بین فردی، قصد ترک سازمان، بیگانگی از کار، بدبینی کارکنان.

**طبقه‌بندی JEL:** J10، J21 و G21.

۱. دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، گرایش رفتار سازمانی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان، کرمان، ایران (نویسنده مسئول)؛ m.r.taghdisi2@gmail.com

۲. دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، گرایش مدیریت منابع انسانی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان، کرمان، ایران؛ Abbasgholizadeh08@gmail.com

۳. کارشناس ارشد، رشته حسابداری، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد نیشابور، ایران؛ Zare.ali3611@gmail.com

### مقدمه

از دلایلی که کارکنان سازمان‌ها به‌عنوان دارایی شرکت مطرح می‌شوند، هزینه‌هایی است که سازمان برای پرورش و آموزش کارکنان خود پرداخت کرده است، لذا از دست دادن هر نیروی کار و جایگزینی آن با نیروی کار جدید به معنی هزینه‌های دوباره بابت آموزش نیروی کار جدید است. همچنین، تأثیری که این نیروهای جدید بر فرهنگ و فرایندها دارند و هزینه‌های پنهانی مانند تعارض‌های احتمالی به دلیل عدم شناخت کامل بین کارکنان نیز به هزینه‌های شرکت اضافه می‌شود (مولونی و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۱۸). ترک سازمان نوعی بی‌تعهدی کارکنان نسبت به سازمان است که در تحقیقات به اشکال مختلفی مانند تعهد سازمانی مورد بررسی قرار می‌گیرد. قصد ترک سازمان، گاهی با ترک فیزیکی و گاهی با برخی بی‌تعهدی‌ها نسبت به وظیفه، اهداف، مأموریت‌ها، مشتریان و دیگر کارکنان همراه است که اغلب به‌عنوان رفتارهای مخرب سازمانی یا رفتارهای غیرشهروندی سازمانی خود را بروز می‌دهد و موجب تحمیل هزینه‌های پیدا و پنهانی نظیر نارضایتی مشتریان، تعارض سازمانی و مواردی از این دست می‌شود. ترک سازمان معمولاً در شرایطی به وجود می‌آید که کارکنان دل‌بستگی و تعهد کمی به سازمان خود داشته باشند. هر زمان انگیزه افراد برای ماندن در سازمان کاهش یابد، تعهد سازمانی نیز کاهش یافته و نتیجه آن ترک سازمان یا قصد ترک سازمان می‌باشد (احمد و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۱۸).

بیگانگی از کار کارکنان یکی دیگر از معضلاتی است که هر سازمانی را تهدید می‌کند. بیگانگی از کار مستلزم احساس عدم درک در میان کارکنان در مورد نقش کاری، ابزار انجام نقش، مسیر عمل آینده و مشارکت کاری در هدفی بزرگ‌تر است. به‌عبارت ساده‌تر بیگانگی از کار هنگامی روی می‌دهد که کارمند از کارکردن و نقش خود در سازمان ناامید شود. نامفهوم بودن نقش کاری و اهمیت و ابهام آن در مورد در دسترس بودن و استفاده از منابع برای انجام نقش کاری، جنبه‌های کلیدی هستند که می‌تواند به ناامیدی و بیگانگی از کار منجر گردد. این شرایط مانع رشد شخصی، یادگیری و دستیابی به هدف کارکنان می‌شوند. عدم اطمینان کارکنان در پیش‌بینی نتایج مربوط به کار خود، ناتوانی آن‌ها در پیوند دادن نتایج مربوط به کار به هدفی بزرگ‌تر، بر خلاقیت و انگیزه درونی برای کسب دانش جدید تأثیر منفی می‌گذارد (کارتال<sup>۳</sup>، ۲۰۱۸).

1. Moloney et al

2. Ahmad et al

3. Kartal

بدینی کارکنان یکی از عوامل ترغیب آنان به ترک سازمان است. بدینی کارکنان بازتاب نگرش‌های کارمند در احساسات، انگیزه‌ها و رفتارهای او و در نتیجه انتقاد او از سازمانی است که برای آن کار می‌کند. بدینی برای تجارت مضر است. این نه تنها زشت است، بلکه نشانه‌ای از مسائل عمیق‌تر و مخرب‌تر است (لی و چن<sup>۱</sup>، ۲۰۱۸). زمانی که مردم به‌طور معمول بدبین و منفی‌باف هستند - خواه علت آن‌ها رهبران، همکاران، مشتریان یا خود شرکت باشد - طبق تعریف آن‌ها نمی‌توانند درگیر و مثبت باشند و اگر درگیر و مثبت نباشند، نمی‌توانند سازنده، مبتکر و مفید برای اعضای تیم و مشتریان باشند. رفتار بدبینانه به روابط محل کار آسیب می‌رساند. تلاش‌های تغییر را تضعیف می‌کند. اشتیاق را از بین می‌برد. کارمندان بدبین ممکن است تحریک‌پذیر یا بدخلق باشند. هیچ‌کس نمی‌خواهد با آن‌ها کار کند. آن‌ها مطمئناً در صورت نیاز تلاش اضافی انجام نخواهند داد. به‌علاوه، بدینی مسری است. چند کارمند بدبین می‌توانند نگرش منفی خود را گسترش دهند و قبل از این که مدیران متوجه شوند، همه آلوده می‌شوند (کیم و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۱۹).

بی‌عدالتی ادراک شده، باوری است که با علائم نامطلوب روانی - اجتماعی مانند افسردگی و اضطراب مرتبط است. بی‌عدالتی درک شده عامل روانی - اجتماعی منحصر به فرد است که با نوعی درد مزمن مرتبط است. تحقیقات نشان می‌دهد که مسائل مربوط به عدالت و انصاف برای مردم به‌طور کلی، در تعاملات روزمره و در محل کار مهم است. کارمندان برای دریافت سرنخ‌ها و اطلاعات در مورد هنجارهای سازمانی در رابطه با انصاف و عدالت به رفتار همکاران خود، که به‌طور مستقیم و غیرمستقیم با آن‌ها در ارتباط هستند، نگاه می‌کنند (خاتاک و همکاران<sup>۳</sup>، ۲۰۲۰).

از دیگر عوامل مؤثر بر ترغیب به ترک سازمان و بیگانگی نسبت به سازمان، می‌توان به تعارض بین فردی در سازمان اشاره نمود. تعارض بین فردی به هر نوع تعارض شامل دو یا چند نفر اشاره دارد. این با تعارض درون فردی که به درگیری درونی با خود شخص اشاره دارد، متفاوت است. تعارض خفیف یا شدید بین فردی نتیجه طبیعی تعامل انسانی است (ماگدا و همکاران<sup>۴</sup>، ۲۰۱۸). افراد دارای شخصیت‌ها، ارزش‌ها، انتظارات و نگرش‌های بسیار متفاوتی نسبت به حل مسئله هستند. وقتی تعاملی بین دو فرد انجام می‌شود که نظرات یا اهداف یکسانی را به اشتراک نمی‌گذارند، ممکن است تعارض ایجاد شود. باین‌حال، درگیری همیشه جدی و منفی نیست. به‌طور کلی، تعارض زمانی رخ

- 
1. Li & Chen
  2. Kim et al
  3. Khattak et al
  4. Magda et al

می‌دهد که دو یا چند نفر با هم مخالف باشند که ممکن است درگیری لفظی مانند مشاجره یا درگیری غیرکلامی را تجربه کنند (کاندی و بادار<sup>۱</sup>، ۲۰۲۱).

بانک آینده به عنوان سازمانی خدمات محور که تحت مدیریت بخش غیردولتی است، ممکن است با مشکلات سازمانی مانند ترک سازمان از سوی کارکنان خود مواجه شود، از طرف دیگر در کارهایی مانند بانکداری به دلیل ثابت بودن وظایف و روش کارها، بسیاری از کارکنان پس از مدتی دچار فرسودگی و ناامیدی می‌شوند. این احساس ناامیدی نوعی احساس شکست را در کارکنان پدید می‌آورد. چنین عواطفی در یک سازمان خدمات محور مانند بانک می‌تواند به عدم انجام درست وظایف و تعامل با مشتری منجر شده و مشتریان را به مشتریان ناراضی تبدیل نماید. از سوی دیگر بانک‌ها اطلاعات شخصی کاربردی را در اختیار دارند که ناامیدی و سرخوردگی کارکنان می‌تواند عاملی برای ترغیب آنان به رفتارهای مخرب حتی فسادهای مالی و غیرمالی باشد. به همین دلیل مدیران بایستی پیش از وقوع قصد ترک سازمان و بیگانگی از کار، پیشگیری را در دستور کار خود قرار دهند. براساس آنچه توضیح داده شد مسئله اصلی در تحقیق حاضر، بررسی چگونگی تأثیر بی‌عدالتی درک شده و تعارض بین فردی بر قصد ترک سازمان و بیگانگی از کار با نقش میانجی بدبینی کارکنان است.

## مبانی نظری و پیشینه تحقیق

### بی‌عدالتی درک شده

سازمان‌ها مؤسسات اقتصادی هستند و به روابط اقتصادی اهمیت زیادی می‌دهند. با این حال، احساس وظیفه‌ای وجود دارد که فراتر از مبادلات کاملاً تعریف شده است شامل تعهدات اخلاقی که کارفرمایان به کارمندان دارند. اعضا مزایای اقتصادی می‌خواهند، اما در عین حال می‌خواهند چیزی بیشتر از عدالت در سازمان‌های خود ببینند. مجدداً تأکید می‌شود که عدالت جوهر روابط فرد را با کارفرمایان تعریف می‌کند. در مقابل، بی‌عدالتی برای افراد مضر و برای سازمان‌ها غیرسازنده است. عدالت سازمانی مهم است زیرا احساس ثبات، پیش‌بینی و ایمنی و انسجام اجتماعی در داخل و در بین گروه‌ها ایجاد می‌کند. نشان داده شده است که عدالت سازمانی نقش مهمی در شکل دادن به نگرش و رفتارهای کارکنان ایفا می‌کند. بنابراین، عدالت سازمانی مورد توجه بسیاری از محققان

سازمانی قرار گرفته و توسط دانشمندان مختلف به شرح زیر تعریف شده است (ختاک و همکاران، ۲۰۲۰).

نظریه‌های واکنشی<sup>۱</sup> رویکردهای مفهومی برای عدالت هستند که بر نحوه پاسخگویی افراد به رفتار ناعادلانه مانند توزیع ناعادلانه پاداش و منابع متمرکز می‌شوند. بیشتر تئوری‌های عدالت در این گروه قرار می‌گیرند، به‌عنوان مثال، نظریه عدالت توزیع‌کننده هومنز<sup>۲</sup> در ۱۹۶۱ و نسخه‌های دیگر تئوری‌های عدالت آدم<sup>۳</sup> در ۱۹۶۵ تحت چتر نظریه‌های واکنشی قرار می‌گیرند. این نظریه‌ها بیان می‌کنند که مردم با نمایش احساسات منفی به موقعیت‌های ناعادلانه پاسخ می‌دهند. به‌ویژه، نظریه نابرابری آدم در ۱۹۶۵ تئوری غالبی است که پایه و اساس بیشتر تحقیقات در مورد عدالت سازمانی را ایجاد می‌کند (کو و همکاران،<sup>۴</sup> ۲۰۲۰).

یکی دیگر از تئوری‌های مهم واکنشی، تئوری محرومیت نسبی کراسبی<sup>۵</sup> است که در ۱۹۷۶ ارائه شده است. وی تأکید می‌کند که ضمن دریافت توزیع پاداش، مردم مقایسه‌های اجتماعی خاصی را انجام می‌دهند و براساس آن ممکن است افراد احساس محرومیت و خشم کنند که منجر به انواع واکنش‌ها می‌شود (کو و همکاران، ۲۰۲۰).

نظریه‌های پیشگیرانه دومین دسته از تئوری‌هایی است که بر نحوه تلاش افراد برای ایجاد توزیع نتایج عادلانه متمرکز است. بیان اصلی این نظریه‌ها الگوی قضاوت عدالت را تدوین می‌کنند که توضیح می‌دهد که افراد سعی می‌کنند با استفاده از قوانین مختلف متناسب با موقعیت‌هایی که با آن‌ها روبرو هستند، تصمیمات عادلانه بگیرند. محققان ادعا می‌کنند که بیشتر اوقات، مردم سعی می‌کنند توزیع عادلانه پاداش‌ها را که متناسب با سهم افراد است، ایجاد کنند؛ زیرا چنین تخصیص پاداش به نفع همه طرفین است. یکی دیگر از تئوری‌های محتوای عدالت، لرنر<sup>۶</sup> در ۱۹۷۷؛ و نظریه انگیزه عدالت لرنر و وایتهد<sup>۷</sup> در ۱۹۸۰ است که بیشتر جنبه اخلاقی دارد (چری<sup>۸</sup>، ۲۰۲۱).

1. Reactive theories
2. Homans
3. Adam
4. Ko et al
5. Crosby
6. Learner
7. Learner & Whitehead
8. Cherry

### تعارض بین فردی

تعارض در برخی منابع به عنوان نوعی رفتار انسدادی و در برخی دیگر به عنوان تضاد اهداف تعریف می‌شود. این مفهوم را می‌توان به روش دیگری تعریف کرد: تعارض فرآیندی است که منجر به نوع خاصی از ادراک (اعم از واقعی یا غیر واقعی) می‌شود که منجر به برهم خوردن تعادل و ثبات مطلوب در یک جهان وابسته می‌شود (بنم و همکاران، ۱۳۹۹). تعارض سازمانی، وضعیتی است که در آن، واحد یا شخصی تلاش می‌کند تا از تحقق اهداف شخص یا واحد دیگر جلوگیری کند، در نتیجه واحد یا شخص مقابل در دستیابی به اهداف خود ناکام می‌ماند یا این که این به واسطه این عمل باعث بهبود منافع واحد اول می‌شود (علائی راد و همکاران، ۱۳۹۹).

مفاهیمی مانند کمیابی منابع، مخالفت و مانع در تعاریف گوناگون، مشترک هستند و همه آن‌ها اتفاق نظر دارند که وقتی دو یا چند نفر در یک سازمان وجود داشته باشند که منافع و اهدافشان غیرهمسو باشد یا منابع آن‌ها کمیاب باشد، تعارض در بین آن‌ها ایجاد می‌شود. منظور از منابع هر چیزی می‌تواند باشد از جمله پول، ارتقاء درجه، وجهه فرد یا قدرت در سازمان (بابائی منقاری و همکاران، ۱۳۹۸).

شرط وجود تعارض درک تعارض توسط طرفین است؛ چراکه تعارض موضوعی مبتنی بر ادراک است و بنابراین تعارض بی‌معنا خواهد بود اگر طرفین از وجود تعارض آگاه نباشند (پروکوپکو و همکاران، ۲۰۱۶). تحقیقات نشان می‌دهد که درگیری در سازمان‌ها می‌تواند پیامدهای مثبت یا منفی داشته باشد. مدیران سازمانی با رویکرد مدیریت تعارض می‌توانند از استراتژی‌ها و سبک‌های مختلف برای مقابله با آن استفاده کنند. توانایی مقابله و مدیریت تعارضات، نقش ارزنده‌ای در موفقیت مدیران دارد. اگرچه سطح تعارض در سازمان مطلوب است و حتی گاهی اوقات پیشنهاد می‌شود، اما هیچ مدیری اجازه ایجاد هرگونه آشفتگی و ناسازگاری در سازمان خود را نخواهد داد (علائی راد و همکاران، ۱۳۹۹).

تعارض، جزئی طبیعی و عادی از زندگی روزمره انسان و همچنین واقعیتی است که بشر در طول تاریخ با آن آشنا بوده، ولی متأسفانه به دلیل عدم مدیریت صحیح، بیشتر به ستیزه‌جویی و دشمنی مبدل شده است. لذا امروزه افراد پیشینه ناخوشایندی از آن داشته و به تعارض به عنوان یک پدیده منفی نگاه می‌کنند. تعارض زمانی رخ می‌دهد که دو یا چند نفر از افراد در مقابل یکدیگر قرار گیرند، زیرا نیازها، خواسته‌ها، اهداف و ارزش‌های آن‌ها با یکدیگر متفاوت است (هوتاگالونگ، ۲۰۱۷)؛ به عبارت دیگر، تعارض فرآیندی است که در آن فردی در می‌یابد که شخص دیگری به طور منفی روی

آن چیزی که او تعقیب می‌کند تأثیر گذاشته است. تعارض تقریباً همیشه با احساس عصبانیت، درماندگی، رنج، اضطراب و یا ترس همراه می‌باشد. با وجود این که تعارض و برداشت ما از آن به سوی تصویر منفی گرایش دارد، اما لزوماً امری منفی نبوده و این توانایی، برای مدیریت تعارض است که بر پیامدهای آن اثر می‌گذارد. نکته مهم این است که هر چند تعارض امری اجتناب ناپذیر بوده و به دلیل متفاوت بودن اهداف، ارزش‌ها و عقاید به وجود می‌آید، ولی می‌توان آن را هدایت نمود، به حداقل رسانده و حل کرد. لذا آگاهی از دانش و مهارت‌های مدیریت تعارض به منظور استفاده از آن امری ضروری به نظر می‌رسد. چنان که حتی برخی معتقدند که دانش این که چگونه تعارضات خود را مدیریت کنید، به اندازه این که بدانید چگونه بخوانید، بنویسید و صحبت کنید مهم است. مدیریت تعارض، فرایند برنامه‌ریزی برای پرهیز از تعارض در جایی که ممکن است و سازمان‌دهی آن برای حل تعارض در جایی که رخ می‌دهد، می‌باشد (علایی راد و همکاران، ۱۳۹۹).

اصولاً سه دیدگاه مختلف در مورد تعارض سازمانی وجود دارد که عبارتند از (وانگ و وو، ۲۰۲۰):

(۱) نظریه‌ی سنتی تعارض (۲) نظریه‌ی رفتارگرایان (۳) نظریه‌ی تعامل‌گرایان

### نظریه سنتی تعارض

این نظریه بیان می‌کند که همه درگیری‌ها بد و منفی است و فقط به کار تیمی و هماهنگی بین افراد سازمان آسیب می‌رساند و سازمان را در رسیدن به اهدافش کند می‌کند. این نظریه جلوگیری از ایجاد تعارض یا حل تعارض ناشی از آن را از اصلی‌ترین وظایف مدیر سازمان می‌داند (وانگ و وو، ۲۰۲۰).

### نظریه رفتارگرایان

این نظریه تعارض را به عنوان یک عنصر طبیعی در سازمان می‌داند. در واقع، در این رویکرد، جنبش روابط انسانی پذیرفته می‌شود. چه بخواهیم و چه نخواهیم با انسان‌ها سر و کار داریم، بنابراین درگیری اجتناب ناپذیر است و باید آن را کنترل و مدیریت کرد (وانگ و وو، ۲۰۲۰).

### نظریه تعامل‌گرایان

این نظریه بیان می‌کند که سازمان یک سازمان ایستا و کم تحرک و بدون هیچ‌گونه تعارضی خواهد بود؛ بنابراین، وقتی تعارض منجر به جستجوی راه‌های بهتر شود و رضایت از وضع موجود را مختل کند، این تعارض سازنده و خوب تلقی می‌شود. البته تعامل‌گرایان اعتقاد ندارند که هر تعارضی خوب

و سازنده است، اما قطعاً تعارضاتی وجود دارد که بر اثربخشی سازمان تأثیر منفی می‌گذارد. در این نظریه، وظیفه مدیر از بین بردن تعارض نیست، بلکه ایجاد محیطی است که در آن تعارض سازنده وجود دارد، گرچه او نباید اجازه دهد که تعارض به حد نهایی خود برسد (وانگ و وو، ۲۰۲۰).

### بدبینی کارکنان

بدبینی محصول عصر حاضر نیست، مجموعه‌ای منسجم از باورها و انتظارات از رفتار مردم تعریف می‌شود که بخشی از چشم‌اندازهای کلی فرد نسبت به ماهیت بشر است. روانشناسان، بدبینی را به عنوان اندیشه‌های بدبینانه فرد درباره‌ی آینده و انتظارات نامعقول برای خود و دیگران تعریف می‌کنند. این‌گونه افراد معتقدند که دیگران دارای سطح فکر پایین هستند، خودخواه بوده و ارزشی برای اعتماد و وفاداری قائل نیستند (مته، ۲۰۱۳).

درحالی‌که بدبینی به‌طور سنتی با دیدگاه‌های شخصیتی یا اجتماعی مورد مطالعه قرار می‌گرفت، در سال‌های اخیر از آن به‌عنوان نگرش هدایت‌شده نسبت به اهداف مشخص مانند سازمان یاد می‌شود. بدبینی سازمانی نگرشی است که کارکنان رفتار سازمان را غیردوستانه می‌بینند و اعتقاد دارند که سازمان صداقت ندارد و به‌دنبال فریب کارکنان است (نافی، ۲۰۱۳). بدبینی احساسی واکنش‌های عاطفی مانند آزرده‌گی، خشم، تنش و اضطراب را شامل می‌شود. زمانی که منشأ این احساسات رفتار مدیریت است، بر تعهد و انگیزش کارکنان تأثیر دارد. وقتی کارکنان بر این باورند که تزویر و منفعت شخصی در سازمان عمومیت دارد، احساس بدبینی شناختی می‌کنند. برای مثال بدبینی شناختی زمانی ایجاد می‌شود که کارکنان باور کنند سازمان به مشارکت آن‌ها ارزش نمی‌دهد و به آن‌ها توجه نمی‌کند. بدبینی رفتاری، در رفتارهای منفی کارکنان بروز می‌کند، رفتارهایی مانند انتقاد از سازمان، شوخی‌های طعنه‌آمیز، تفسیرهای بدگمانانه از رویدادهای سازمان و پیش‌بینی بدبینانه آینده سازمان نشان‌دهنده بدبینی رفتاری است (مته، ۲۰۱۳).

بدبینی یکی از موضوعات رفتاری است که تبعات مهمی برای سازمان دارد (مرادی و جلیلیان، ۱۳۹۵). بدبینی نگرشی است که از ناامیدی، ناکامی و سرخوردگی شکل می‌گیرد. بدبینی همچنین با تحقیر، نفرت و بی‌اعتمادی مرتبط است. باور اصلی مرتبط با بدبینی این است که اصول درست‌کاری، عدالت و صداقت، قربانی منفعت شخصی شده است. این نگرش منفی در بسیاری از سازمان‌ها نفوذ کرده و دلیل اصلی بسیاری از پیامدهای نامطلوب و منفی سازمانی و یکی از موضوعات مشکل‌ساز در



محل کار می‌باشد. بدبینی می‌تواند به‌عنوان منفی بودن و بدگمانی درباره دیگران توصیف شود. کارکنانی که بدگمان هستند می‌توانند کل سازمان را تحت تأثیر قرار دهند و می‌توانند سازمان را از دستیابی به اهدافش بازدارند. کارکنان بدگمان معتقدند که همکارانشان خودپسند و خودمحور هستند (میرزایی و همکاران، ۱۳۹۷).

از دیدگاه اسلام ۷ عامل می‌توانند در بدبینی ریشه داشته باشد که به شرح زیر هستند:

۱. وسوسه شیطان: شیطان، دشمن قسم خورده و آشکار انسان است که خداوند در قرآن بارها به دوری از آن و گفته‌های او تأکید کرده و از انسان‌ها خواسته است، فریب شیطان نخورند که جز پیامدهای منفی و زیان‌های آشکار، چیز دیگری در پی نخواهد داشت.

۲. شایعه: یکی از ریشه‌های بدبینی به افراد، شایعه پراکنی ضد آن‌ها است. یکی از نمونه‌های این کار ناپسند، در قرآن کریم در داستان (اقک) آمده است. در واقع، تنها افراد زودباور و شتاب زده، با پذیرفتن شایعه، به دیگران بدبین می‌شوند.

۳. هم‌نشینی با بدان: انسان، خواه ناخواه از هم‌نشین خود اثر می‌پذیرد. از این رهگذر، در آموزه‌های دینی دستورهای فراوانی درباره هم‌نشینی با خوبان و پرهیز از هم‌نشینی با بدان آمده است. ۴. خود را در معرض تهمت قرار دادن: گاهی رفتارهای انسان در جامعه، به‌گونه‌ای است که بدبینی دیگران را درباره او به‌دنبال دارد. برای نمونه، گاهی رفت‌وآمد با برخی افراد که چهره پذیرفته و شایسته‌ای میان جامعه ندارند، سبب می‌شود که دیگران نسبت به شخص، بدبین شوند و او را نیز مانند آنان بدانند (حرعاملی، ۱۳۹۱).

۵. ترس و ضعف نفس: افکار و خیال‌های باطل، در افراد ترسو بیش از دیگران پرورش می‌یابد. از نگاه این گونه افراد برخی امور سطحی و بی‌اهمیت، بزرگ و خطرناک جلوه می‌کند و عامل بدبینی در آنان می‌شود. برای نمونه، شخص ترسو گاه گمان می‌کند دیگران برای نابودی به ضرر او نقشه می‌کشند؛ می‌خواهند او را فریب دهند؛ اموالش را ببرند؛ از او بدگویی کنند. در واقع، عامل همه این گمان‌های ناروا و بی‌دلیل چیزی نیست جز ضعف و ترس.

۶. بخل ورزیدن: بخل، پیامدهای منفی بسیاری دارد. بخیل، می‌پندارد که با احسان و کمک به نیازمندان، روزی‌اش قطع می‌شود. این کار او، بدگمانی به خدای رزاق و روزی دهنده جهانیان است.

۷. دورویی و نفاق: دورویی و نفاق یکی دیگر از عوامل بدبینی انسان‌ها نسبت به یکدیگر است. فرد دورو دیگران را نیز مانند خود می‌پندارد و در نتیجه همیشه در شک و تردید به سر می‌برد. افزون بر این، نفاق نه تنها سبب بدبینی منافق به دیگران می‌شود، مردم را نیز به یکدیگر بدبین می‌سازد.

نگرش‌ها هنگامی تغییر می‌کنند که بعضی رفتارها، وقایع و واقعیت‌ها در مؤلفه‌های نگرش تناقض ایجاد می‌کنند. حقوق و مزایای زیاد مدیران اجرایی، عملکرد ضعیف سازمانی و اخراج‌های ناملاپم کارکنان عواملی هستند که می‌توانند باعث تغییر در نگرش شوند و بدینی را به دنبال داشته باشند. اندرسون و باتمن بدینی را در سه حالت اندازه‌گیری کردند:

۱. بدینی نسبت به سازمان خاص و مدیریت آن سازمان؛

۲. بدینی کلی نسبت به سازمان‌های تجاری و مدیران اجرایی‌شان؛

۳. بدینی کلی نسبت به ماهیت انسان.

با در نظر گرفتن بدینی به عنوان یک پدیده چند بُعدی بدین شکل و با بررسی یافته‌ها و نتایج پژوهش‌های پیشین، به منظور درک بهتر تاثیر عوامل ایجادکننده این نگرش‌ها، می‌توان یک چهارچوب ذهنی به شرح زیر ارائه داد:

۱- جبران خدمت مدیران اجرایی: افلاطون در کتاب جمهوری بیان می‌کند در جامعه هیچ‌کس نباید به‌طور متوسط، بیشتر از پنج برابر حقوق کارگر به‌دست آورد، هرچند مسئولیت مدیران اجرایی قابل مقایسه با مسئولیت کارگران نیست. براساس گزارش‌ها در آمریکا، به‌طور متوسط دستمزد مدیران اجرایی ۳۵ برابر متوسط حقوق سالانه است. این اختلاف‌ها در شرکت‌های بزرگ آمریکایی ۸۵ برابر کارگران معمولی است؛ این نابرابری در اروپا، ۲۰ برابر و در ژاپن، ۱۵ برابر است. پرداخت‌های مدیران ارشد به شکل‌گیری نگرش‌های ضد مدیریتی و ضد مشارکتی منجر شده است، بنابراین اندرسون نتیجه گرفت زیاد بودن جبران خدمت مدیران اجرایی، افزایش سطح بدینی را در سازمان به‌همراه دارد.

۲- عملکرد ضعیف سازمانی: عملکرد ضعیف سازمانی به شکل‌گیری نگرش‌های منفی نسبت به سازمان منجر می‌شود، از جمله بدنام کردن سازمان و رهبرانشان، هنگام ورشکستگی شرکت اغلب ناظران نیز نسبت به مدیران ارشد بدین و بی‌اعتمادند.

۳- تعدیل نیروی کار: افزایش رقابت‌های داخلی و خارجی، تجدید ساختار شرکت‌ها، کسب سود و کاهش هزینه از عواملی‌اند که به کوچک شدن اندازه شرکت‌ها و نیاز به تعدیل نیروی انسانی و کاهش امنیت شغلی برای کارکنان منجر می‌شود، در نتیجه، ایجاد نگرش‌های منفی نسبت به کار و اطمینان کمتر به سازمان را همراه دارد. درباره تأثیر این متغیرها بر سه حالت بدینی شایان ذکر است زیاد بودن میزان جبران خدمت مدیران ارشد، سطوح بالای بدینی را نسبت به سازمان استخدای فرد، همه سازمان‌ها و مدیرانشان و ماهیت انسان در کل، همراه داشته است. عملکرد ضعیف سازمانی

نیز سطوح بالایی از بدبینی را نسبت به سازمانی خاص و ماهیت انسان و نه نسبت به سازمان‌های تجاری و مدیرانش به همراه داشت. اخراج فوری و ناملاپیم کارکنان نیز فقط در همان سازمان استخدامی، بدبینی به وجود می‌آورد.

در مطالعه کاتر و مرویس سه عنصر به عنوان عناصر اصلی تشکیل‌دهنده بدبینی سازمانی معرفی شد:

۱. انتظارات غیرواقعی از خود و دیگران؛

۲. تجربه ناامیدکننده درباره خود و دیگران (که نتیجه آن احساس ناامیدی و شکست است)؛

۳. فریب و سرخوردگی از سوی دیگران.

بدبینی سازمانی هنگامی رخ می‌دهد که کارکنان اعتقاد دارند در سازمانشان صداقت وجود ندارد، بدبینی سازمانی، ویژگی مربوط به آینده است و به‌صورت نمایش تفکرهای اکتسابی از طریق تجربه مطرح شده است.

با افزایش رقابت و توسعه روش‌های منابع انسانی، سازمان‌ها در تلاشند تا کارکنان متعهد و پرتلاش را در سازمان حفظ کنند و در توانمندی بیشتر آن‌ها بکوشند. به همین دلیل مسئله از دست دادن سرمایه‌ها و منابع انسانی برای هر سازمان سخت و هزینه‌آور است. در هر سازمانی برای آموزش و توانمندسازی کارکنان، هزینه‌های مختلفی صورت گرفته است و با از دست دادن کارکنان، سازمان متحمل سرمایه‌هایی می‌شود که برایش هزینه‌آور است.

تغییر شغل بخش بسیار مهمی از زندگی و کیفیت زندگی افراد است و بسیار مهم است که فرد از شغل خود راضی باشد و از آن لذت ببرد، اما برخی مواقع نارضایتی شغلی بسیار زیاد است و ممکن است که به فرسودگی شغلی ختم شود. در این شرایط بهترین کار، اقدام به تغییر شغل است. قصد تغییر شغل می‌تواند از دو بعد مورد بررسی قرار گیرد. بعد خارجی که به‌عنوان هدف تغییر شغل با حرکت به یک سازمان دیگر تعریف می‌شود و بعد تغییر شغل درونی که به تمایل به ایجاد هرگونه تغییر اساسی در مسئولیت‌های کاری، سطوح سلسله‌مراتبی، یا عناوین در سازمان منجر می‌شود و به اهداف تغییر شغل رو به بالا و جانبی اشاره دارد. بررسی هدف تغییر شغل بسیار مهم است؛ زیرا این اهداف بر پیشرفت شغلی کارکنان تأثیر می‌گذارد (گابلر و همکاران، ۲۰۱۴).

## ترک سازمان

تمایل به ترک سازمان و تغییر شغلی به تمایل تغییر (درون و بیرونی) در طول فعالیت یک کارمند در سازمان اشاره دارد. در پیشبرد نظریه تحریک شغلی، محققان انواع مختلف تحریک را بررسی کردند که محرک‌ها با استفاده از ابعاد کارفرما (بیرونی در مقابل درونی) و وضعیت پیشرفت شغلی مشخص می‌شوند. با این وجود، بیشتر تحقیقات شغلی موجود بدون بررسی تغییرات شغلی درونی بر تغییرات شغلی خارجی متمرکز شده است، در حالی که بسیاری از تغییرات شغلی هنوز در همان سازمان رخ می‌دهند. محققان باید ذهنیت‌های مختلف کارکنان نسبت به تغییر شغل را مورد بررسی قرار دهند، زیرا همیشه تمایل به تغییر شغل منجر به تغییر واقعی شغل نمی‌شود (هوم و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۱۲).

محققان به دنبال شناسایی وضعیت محرک‌های شغلی عنوان کردند که عوامل ساختاری، سازمانی و فردی بر روی اهداف تغییر شغلی درونی و بیرونی تأثیر می‌گذارد. به عنوان مثال، حمایت اجتماعی به قصد تغییر شغل درونی مربوط می‌شود، در حالی که تقاضای مرخصی، حقوق و درگیری‌های کار و زندگی مربوط به قصد تغییر شغل خارجی مربوط است. آن‌ها انواع مختلفی از ویژگی‌های منابع انسانی کارکنان را بررسی کرده‌اند. به عنوان مثال، نیشی و همکاران<sup>۲</sup> در سال ۲۰۰۸ در ابتدا پنج خصیصه مجزا را مورد بررسی قرار دادند و این ویژگی‌ها را در سه بعد، یعنی انتساب خارجی (مثلاً انطباق اتحادیه)، محور تعهد (به عنوان مثال، دستیابی به هدف استراتژیک سازمان یا افزایش بهزیستی کارکنان) و کنترل متمرکز (به عنوان مثال، کاهش هزینه) در هم آمیختند. از نظر مفهومی، کاهش هزینه، عمده‌ترین روش کنترل، از طریق پرداخت کم یا سرمایه‌گذاری اندک روی کارکنان حاصل می‌شود. با این حال، کاهش هزینه لزوماً منجر به تغییر شغل خارجی نمی‌شود. در واقع، مطالعات تجربی دریافته‌اند که چنین ویژگی‌هایی می‌توانند تأثیرات متفاوتی داشته باشند و یا تأثیر مستقیمی بر قصد تغییر شغل در میان کارکنان نداشته باشند (چن و وانگ<sup>۳</sup>، ۲۰۱۴).

## بیگانگی از کار

بیگانگی از کار، دارای تنوع استفاده‌های مختلف در زمینه‌های مختلف است. یکی از مصادیق بیگانگی این است که زمانی که کودک تنفر ناموجه یا نفرت شدید بی‌دلیل از یکی از والدین ابراز می‌کند به آن بیگانگی والدین می‌گویند. علاوه بر این، بیگانگی در محیط‌های هنری نمایشی

1. Hom et al

2. Nishi et al

3. Chen & Wang

به‌گونه‌ای است که مخاطب از هم ذات‌پنداری ساده خود با شخصیت‌های نمایشنامه جلوگیری کند. حال باید توجه به مدیریت منابع انسانی معطوف شود. کانون‌گو تأکید می‌کند که برای مدیریت بسیار مهم است که متوجه باشد که از خود بیگانگی اعضای سازمان نوعی بیماری است و باید از آن اجتناب کرد زیرا پیامدهای خطرناکی برای کارکنان و سازمان دارد از جمله (آمارات و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۱۹):

(الف) جدا شدن از شغل و سایر زمینه‌های مربوط به کار؛

(ب) احساس ناامیدی و عاطفه منفی همراه آن ناشی از عدم موفقیت درک شده در دستیابی به اهداف از طریق رفتارهای مرتبط با شغل و سازمان؛

(ج) بروز آشکار رفتارهای بی‌تفاوت.

در سطح فردی بیگانگی می‌تواند همراه با بیماری روان‌پریشی، نارضایتی شغلی، استرس شغلی، اضطراب، افسردگی و سایر اشکال بیماری روحی باشد. در سطوح سازمانی و اجتماعی همان‌طور که کانون‌گو اشاره می‌کند، چنین شرایط انسانی در بهره‌وری پایین، روحیه پایین، غیبت و جابجایی زیاد و اشکال مختلف بیماری‌های اجتماعی مانند افزایش نرخ جرم و جنایت، تلاش‌های خرابکارانه، افزایش هزینه‌های مراقبت‌های بهداشتی و اقتصاد بیمار ظاهر می‌شود (کارتال، ۲۰۱۸).

بیگانگی از کار، گذشته بسیار طولانی دارد. هگل و کارل مارکس را می‌توان «پدران بنیان‌گذار» بیگانگی از کار در نظر گرفت. با تکیه بر هگل و مارکس، جامعه‌شناسان، روانشناسان و دیگر دانشمندان علوم اجتماعی از مفهوم بیگانگی در مطالعات متعددی استفاده کرده‌اند. در نتیجه، تعدادی معانی مختلف به این اصطلاح، نسبت داده شده است

بیگانگی کاری می‌تواند عواقب جدی بر نگرش کارکنان نسبت به کار داشته باشد و با عملکرد شغلی ارتباط منفی دارد. بیگانگی کاری و به‌ویژه بی‌معنی بودن، تأثیر منفی معناداری بر تعهد سازمانی کارکنان دارد؛ به عبارت دیگر، زمانی که کارمندی احساس بیگانگی می‌کند، به‌طور مضر در تعهد کاری او منعکس می‌شود (لاکشمی<sup>۲</sup>، ۲۰۱۳). همچنین، ثابت شده است که بیگانگی کارکنان تا حدی از طریق نارضایتی شغلی، تأثیر منفی بر شغل‌گرایی کارکنان دارد. بی‌معنی بودن نیز تأثیر منفی بر غنی‌سازی کار و خانواده دارد. به‌عنوان مثال، زمانی که کارمندان احساس می‌کنند کارشان بی‌معنا و بی‌ارزش است، اثر سرریز کمتری را از کار در زندگی خانوادگی خود تجربه می‌کنند.

1. Amart et al

2. Lakshemi

همچنین مشخص شده است که اگر این دو بعد یعنی ناتوانی و بی‌معنا بودن در کار وجود داشته باشد، به تلاش کاری کارکنان آسیب می‌رساند. به‌خصوص در مواردی که کارمندان احساس می‌کنند کارشان معنایی ندارد، تمایل کمتری به تلاش در کار روزانه خود دارند. همه چیزهایی که به‌طور خاص بی‌معنابودن کار برای کارکنان را نشان دهد، تأثیر زیادی بر تعهد سازمانی، تلاش کاری و غنی‌سازی کار در خانواده دارند (ساکس و گرومن<sup>۱</sup>، ۲۰۱۴).

### روش‌شناسی تحقیق

هدف اصلی تحقیق بنیادی، شناسایی روابط بین پدیده‌ها، نظریه‌های آزمون و تکمیل دانش موجود در زمینه خاصی است. سطح گفتمان کلی و انتزاعی حوزه یک علم است. تحقیقات بنیادی می‌تواند نظری یا تجربی باشد. تحقیق نظری بنیادی از روش‌های عقلی و قیاسی برای استدلال استفاده می‌کند و مبتنی بر مطالعات کتابخانه‌ای است. تحقیقات تجربی بنیادی از استقرا برای استدلال استفاده می‌کند و مبتنی بر روش‌های میدانی است (نصیرناتری و تیلب<sup>۲</sup>، ۲۰۱۸). تحقیقات کاربردی به آن دسته از مطالعات اطلاق می‌شود که از نتایج تحقیقات برای اصلاح رفتارها و بهبود روش‌ها، ساختارها، محصولات و مدل‌های مورد استفاده جوامع انسانی استفاده می‌کنند. هدف پژوهش کاربردی افزایش دامنه دانش کاربردی در زمینه خاص است. به‌عنوان مثال، «سنجش اعتماد مشتری در یک سازمان فرضی» نوعی تحقیق کاربردی است (حافظ‌نیا، ۱۳۹۵). در واقع، در تحقیقات کاربردی، کشف علمی هدف اصلی نیست بلکه بررسی و آزمایش امکان استفاده از دانش هدف اصلی مورد توجه است؛ به عبارت دیگر، در تحقیقات کاربردی، هدف اصلی استفاده از روابط بین متغیرها و نتایج به‌دست آمده در دنیای واقعی برای بهبود شرایط زندگی و کسب‌وکار است (نصیرناتری و تیلاب، ۱۳۹۶).

پژوهش جاری از نظر هدف کاربردی محسوب می‌شود. حیطه موضوعی آن رفتار سازمانی است و در شعب بانک آینده مشهد اجرا می‌شود. تحقیق جاری توصیفی - پیمایشی است زیرا هدف آن توصیف حالات و روابط بین متغیرها در جامعه هدف است و از نظر ارتباط بین متغیرها همبستگی محسوب می‌شود زیرا ارتباط بین آن‌ها در تحقیقات دیگر وجود داشته و در تحقیق جاری در جامعه آماری و شرایط متفاوتی بررسی مجدد صورت گرفته است.

1. Saks & Gruman

2. Nasimatri and Tilab

جامعه آماری این تحقیق را کلیه کارکنان شعب بانک آینده در شهر مشهد تشکیل داده‌اند. با توجه به تعداد ۱۶ شعبه و تعداد کارکنان هر شعبه در مجموع ۳۷۰ کارمند در شعب بانک آینده در مشهد مشغول به خدمت هستند. روش نمونه‌گیری در تحقیق جاری، غیر احتمالی در دسترس بوده است. در این تحقیق با توجه به نتایج فرمول کوکران، حداقل نمونه آماری ۱۸۹ نفر مورد نیاز است. برای بررسی روابط بین متغیرها و فرضیه‌های پژوهش ابتدا باید نرم‌افزار مناسب را انتخاب کرد. برای این کار، ابتدا باید آزمون نرمال بودن داده‌ها انجام شود. آزمون نرمال بودن داده‌ها با استفاده از آزمون کلموگروف-اسمیرنوف انجام شده است. با توجه به غیر نرمال بودن داده‌های به دست آمده و تعداد نمونه نهایی، نرم‌افزار Smart PLS برای بررسی فرضیه‌ها انتخاب شد. فرضیه‌ها از طریق مدل‌یابی معادلات ساختاری ارزیابی می‌شوند.

### فرضیه‌های تحقیق

۱. بی‌عدالتی درک شده بر بیگانگی از کار در میان کارکنان شعب بانک آینده در شهر مشهد تأثیر معنادار دارد.
۲. تعارض بین فردی بر قصد ترک سازمان در میان کارکنان شعب بانک آینده در شهر مشهد تأثیر معنادار دارد.
۳. بی‌عدالتی درک شده بر بدبینی کارکنان شعب بانک آینده در شهر مشهد تأثیر معنادار دارد.
۴. تعارض بین فردی بر بدبینی کارکنان شعب بانک آینده در شهر مشهد تأثیر معنادار دارد.
۵. بدبینی کارکنان بر بیگانگی از کار در میان کارکنان شعب بانک آینده در شهر مشهد تأثیر معنادار دارد.
۶. بدبینی کارکنان بر قصد ترک سازمان در میان کارکنان شعب بانک آینده در شهر مشهد تأثیر معنادار دارد.
۷. بدبینی کارکنان در رابطه بی‌عدالتی درک شده بر بیگانگی از کار در میان کارکنان شعب بانک آینده در شهر مشهد نقش میانجی دارد.
۸. بدبینی کارکنان در رابطه تعارض بین فردی بر قصد ترک سازمان در میان کارکنان شعب بانک آینده در شهر مشهد نقش میانجی دارد.

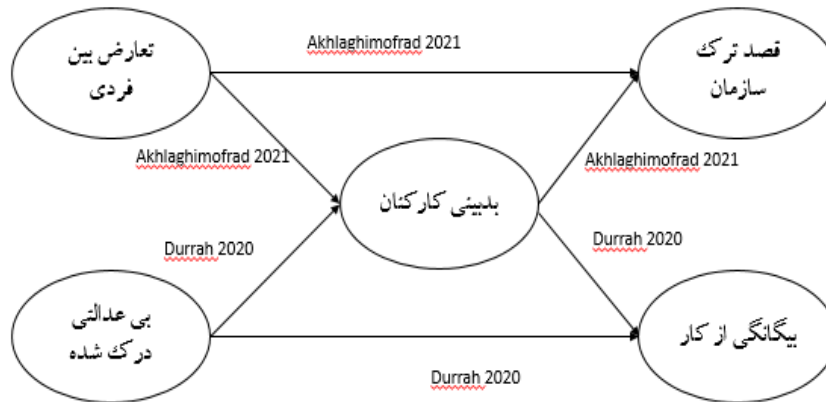
۹. بدبینی کارکنان در تأثیر تعارض بین فردی بر بیگانگی از کار در میان کارکنان شعب بانک آینده در شهر مشهد نقش میانجی دارد.

۱۰. بدبینی کارکنان در تأثیر بی‌عدالتی درک شده بر قصد ترک سازمان در میان کارکنان شعب بانک آینده در شهر مشهد نقش میانجی دارد.

### مدل تحقیق

قصد ترک سازمان و بیگانگی از کار که نوعی بی‌تعهدی نسبت به شغل و سازمان محسوب می‌شود، تأثیرات مخربی بر عملکرد سازمان‌ها دارد. از این رو، در تحقیقات مختلف به عواملی که در این دو متغیر اثرگذار هستند، پرداخته می‌شود. قصد ترک سازمان به‌عنوان فرایندی نگرشی، تصمیمی و رفتاری تعریف شده است که در جهت ترک شغل داوطلبانه پیش می‌رود. قصد ترک سازمان را آگاهی و میل روان‌شناختی به ترک سازمان تعریف کرده‌اند (اخلاقی مفرد و فرمنش، ۲۰۲۱). بیگانگی از کار به‌عنوان نمایشی از نگرش غیر مشتاقانه نسبت به کار که نشان‌دهنده سطح پایین درگیری با نقش شغلی است، تعریف می‌شود (خدور و همکاران، ۲۰۱۵). یکی از عوامل اثرگذار، بدبینی کارکنان است. یاور و همکاران (۲۰۱۹) و اخلاقی مفرد و فرمنش (۲۰۲۱) و زمان (۱۴۰۰) در تحقیقات خود به این مهم اشاره کرده‌اند. سابگور و همکاران (۲۰۱۹) بدبینی را به‌عنوان ویژگی شخصیتی ذاتی توضیح دادند که احساسات و حساسیت‌های منفی مانند ناامیدی را منعکس می‌کند و پیامدهای وحشتناکی برای سازمان دارد. علاوه بر این در تحقیقات اخلاقی مفرد و فرمنش (۲۰۲۱) و پالانسی و همکاران (۲۰۲۰) تعارض بین فردی نیز به‌عنوان عاملی برای کاهش تعهد و افزایش قصد ترک شغل اشاره گردیده است. دوراه (۲۰۲۰) در تحقیقات خود بی‌عدالتی سازمانی را نه تنها عاملی برای افزایش بیگانگی از کار دانسته است، بلکه معتقد است بی‌عدالتی درک شده بدبینی سازمانی را نیز افزایش می‌دهد. رستمی و فرهادی (۱۳۹۹) و عباسی خواه و بهبودی (۱۳۹۵) و دواری و صندوقدار (۱۳۹۴) در تحقیقات خود بر تأثیر بدبینی بر قصد ترک سازمان و بیگانگی از کار تأکید کرده‌اند. پودینه و یزدانیان (۱۳۹۳) نیز بی‌عدالتی را عاملی برای قصد ترک سازمان دانسته است. بی‌عدالتی درک شده عبارت است از ادراک کارمندان از رفتار ناعادلانه سازمانی که منجر به بروز رفتار منفی در میان آنان می‌شود. علاوه بر این، تصور از بی‌عدالتی ممکن است منجر به رفتار کاری مخرب توسط کارکنان شود (دوراه، ۲۰۲۰). بر اساس آنچه توضیح داده شد، مدل مفهومی ارائه شده در این تحقیق مورد مطالعه به‌صورت شکل ۱ مورد بررسی قرار گرفته است.





شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق برگرفته از تحقیقات دوراه (۲۰۲۰) و اخلاقی مفرد و فرمنش (۲۰۲۱)

## یافته‌های تحقیق

### آمار توصیفی

این بخش به ویژگی‌های جمعیت شناختی پاسخ‌دهندگان که نمونه آماری این تحقیق هستند، اختصاص دارد. داده‌های این بخش از بخش سؤالات عمومی پرسشنامه استخراج شده و در قالب جدول و نمودار، توصیف می‌شوند.

### جنسیت

رفتارهای متفاوت زنان و مردان سبب شده است، این ویژگی در توصیف ترکیب پاسخ‌دهندگان در تحقیقات مهم باشد.

جدول ۱. ترکیب آماری جنسیت پاسخ‌دهندگان (یافته‌های پژوهش)

جنسیت	فراوانی	درصد
مرد	۱۰۹	۵۷/۷
زن	۸۰	۴۲/۳
مجموع	۱۸۹	۱۰۰



نمودار ۱. توزیع آماری جنسیت پاسخ‌دهندگان (یافته‌های پژوهش)

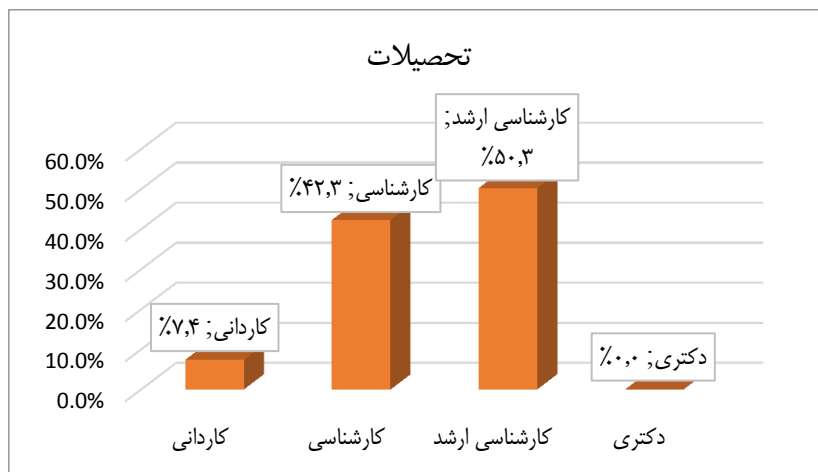
از مجموع ۱۸۹ نفر، ۵۷/۷ درصد مرد و ۴۲/۳ درصد زن بوده‌اند.

## تحصیلات

از دیگر ویژگی‌های جمعیت شناختی که ممکن است بر نتایج تحقیق اثرگذار باشد تحصیلات پاسخ‌دهندگان است.

جدول ۲. ترکیب آماری تحصیلات پاسخ‌دهندگان (یافته‌های پژوهش)

درصد	فراوانی	تحصیلات
۷/۴	۱۴	کاردانی
۴۲/۳	۸۰	کارشناسی
۵۰/۳	۹۵	کارشناسی ارشد
۰	۰	دکتری
۱۰۰	۱۸۹	مجموع



نمودار ۲. توزیع آماری تحصیلات پاسخ‌دهندگان (یافته‌های پژوهش)

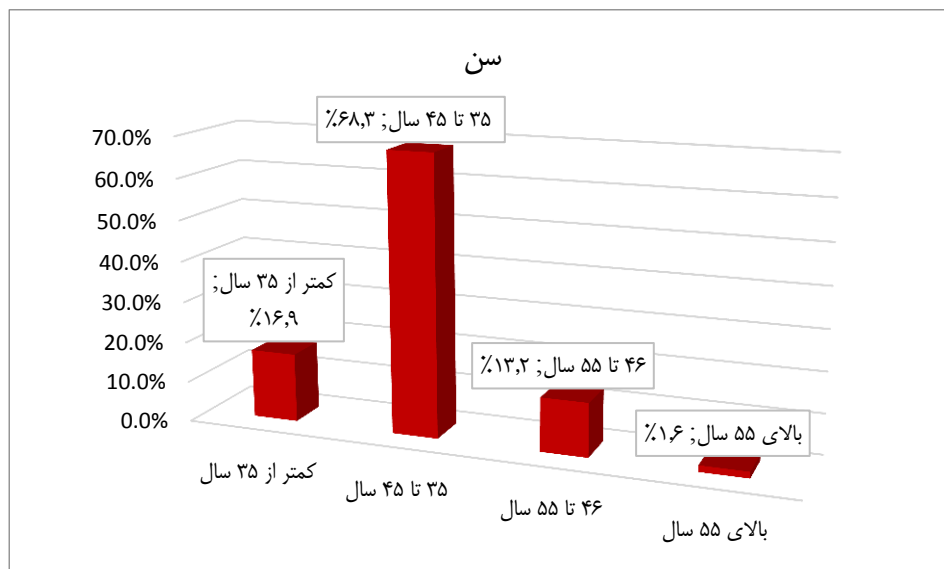
از نظر تحصیلات، ۷/۴ درصد کاردانی، ۴۲/۳ کارشناسی و ۵۰/۳ درصد کارشناسی ارشد بودند.

### گروه سنی

بنابر جدول و نمودار ۳، از نظر گروه سنی نزدیک به ۱۳ درصد پاسخ‌دهندگان در گروه سنی ۴۶ تا ۵۵ سال قرار دارند. بیش از ۶۸ درصد در گروه سنی ۳۶ تا ۴۵ سال و ۱/۶ درصد نیز در گروه سنی بالای ۵۵ سال قرار گرفته‌اند. در این تحقیق ۱۶/۹ درصد پاسخ‌دهندگان در رده سنی، کمتر از ۳۵ سال بودند.

جدول ۳. ترکیب آماری گروه سنی پاسخ‌دهندگان (یافته‌های پژوهش)

بازه سنی	فراوانی	درصد
کمتر از ۳۵ سال	۳۲	۱۶/۹
۳۵ تا ۴۵ سال	۱۲۹	۶۸/۳
۴۶ تا ۵۵ سال	۲۵	۱۳/۲
بالای ۵۵ سال	۳	۱,۶
مجموع	۱۸۹	۱۰۰



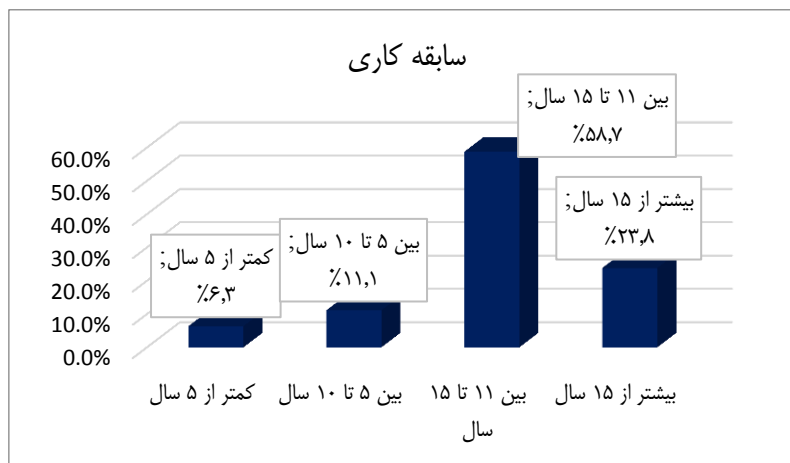
نمودار ۳. توزیع آماری گروه سنی پاسخ دهندگان (یافته‌های پژوهش)

### سابقه کاری

براساس جدول و نمودار ۴ بیش از ۵۸/۷ درصد افراد دارای سابقه کاری ۱۱ تا ۱۵ سال، بیش از ۲۳ درصد بیش از ۱۵ سال، ۱۱/۱ درصد بین ۵ تا ۱۰ سال و ۶/۳ درصد نیز کمتر از ۵ سال سابقه کاری داشته‌اند.

جدول ۴. ترکیب آماری سابقه کاری پاسخ دهندگان (یافته‌های پژوهش)

درصد	فراوانی	سابقه کاری
۶/۳	۱۲	کمتر از ۵ سال
۱۱/۱	۲۱	بین ۵ تا ۱۰ سال
۵۸/۷	۱۱۱	بین ۱۱ تا ۱۵ سال
۲۳/۸	۴۵	بیشتر از ۱۵ سال
۱۰۰	۱۸۹	مجموع



نمودار ۴. توزیع آماری سابقه کاری پاسخ‌دهندگان (یافته‌های پژوهش)

### نرمال بودن داده‌ها

توزیع نرمال ویژگی‌هایی مانند تقارن در توزیع آماری داده‌ها را نشان می‌دهد. نرمال بودن یا نبودن داده‌ها، از آن جهت بااهمیت است که برخی از آزمون‌ها و نرم‌افزارها برای اجرای پیش شرط نرمال بودن داده را مطرح کرده‌اند. بهترین روش برای داده‌های طیف لیکرت و پرسشنامه بررسی چولگی و کشیدگی داده‌ها است. چولگی معیاری از تقارن یا عدم تقارن تابع توزیع می‌باشد. برای توزیع کاملاً متقارن چولگی صفر و برای توزیع نامتقارن با کشیدگی به سمت مقادیر بالاتر چولگی مثبت و برای توزیع نامتقارن با کشیدگی به سمت مقادیر کوچک‌تر مقدار چولگی منفی است. کشیدگی<sup>۱</sup> نشان‌دهنده ارتفاع توزیع است؛ به عبارت دیگر کشیدگی معیاری از بلندی منحنی در نقطه ماکزیمم است و مقدار کشیدگی برای توزیع نرمال برابر ۳ می‌باشد. کشیدگی مثبت یعنی قله توزیع مورد نظر از توزیع نرمال بالاتر و کشیدگی منفی نشانه پایین‌تر بودن قله از توزیع نرمال است. برای مثال در توزیع  $t$  که پراکندگی داده‌ها بیشتر از توزیع نرمال است، ارتفاع منحنی کوتاه‌تر از منحنی نرمال است. در حالت کلی چنانچه چولگی و کشیدگی در بازه (۲، -۲) نباشند، داده‌ها از توزیع نرمال برخوردار نیستند. در ادامه جدول، نتایج نرمال بودن داده‌ها را نشان می‌دهد:

1. kurtosis

جدول ۵. نتایج بررسی نرمال بودن داده‌ها (یافته‌های پژوهش)

نتیجه	کشیدگی	چولگی	متغیر
نرمال است	۰,۷۵۶	-۰,۴۱۸	بی‌عدالتی درک شده
نرمال است	۰,۰۹۷	۰,۳۷۴	تعارض بین فردی
نرمال است	۰,۰۲۵	-۰,۴۴۴	بدبینی کارکنان
نرمال است	-۰,۶۹۳	۰,۳۹۱	قصد ترک سازمان
نرمال است	-۰,۶۷۷	-۰,۱۰۲	بیگانگی از کار

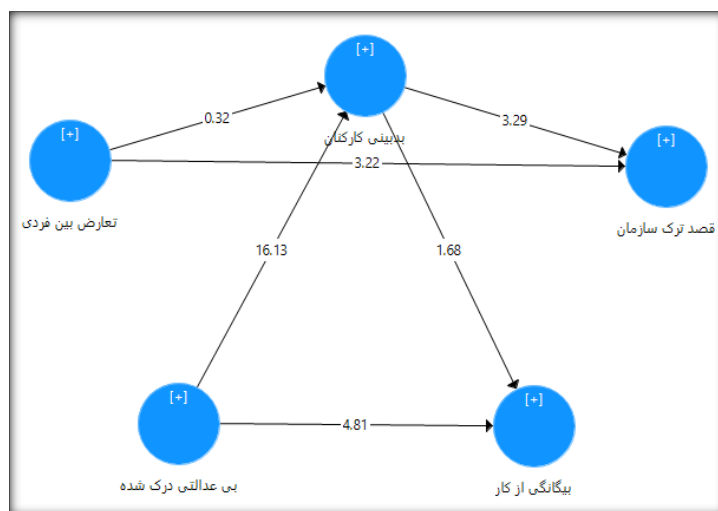
براساس نتایج فوق، توزیع آماری داده‌های جمع‌آوری شده نرمال است. مقادیر آلفای کرونباخ و ضریب پایایی ترکیبی محاسبه شده توسط نرم‌افزار اسمارت پی ال اس را برای متغیرها نشان می‌دهد:

جدول ۶. نتایج پایایی پرسشنامه (یافته‌های پژوهش)

نتیجه	ضریب پایایی ترکیبی	آلفای کرونباخ	متغیر
تأیید	۰,۸۸۴	۰,۸۴۲	بدبینی کارکنان
تأیید	۰,۸۵۷	۰,۸۰۸	بی‌عدالتی درک شده
تأیید	۰,۸۴۹	۰,۷۹۸	بدبینی کارکنان
تأیید	۰,۸۲۱	۰,۷۴۷	تعارض بین فردی
تأیید	۰,۹۳۴	۰,۸۹۴	قصد ترک سازمان

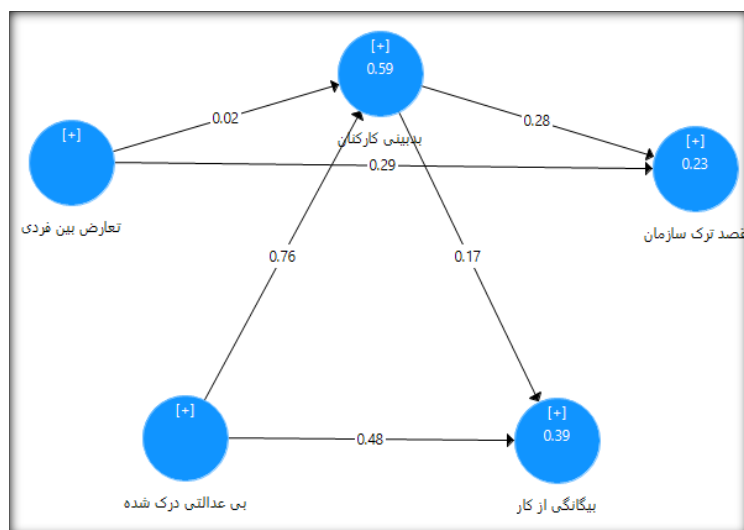
### بررسی رابطه بین متغیرها

در این تحقیق با توجه به این که اهداف اصلی و فرعی وجود دارد، نیاز است دو مدل مجزا مورد مطالعه قرار گیرد. در هر مورد مقادیر آماره تی و ضریب مسیر بررسی شده است. قدر مطلق آماره تی اگر بیشتر از ۱/۹۶ باشد، یعنی رابطه بین دو متغیر معنادار است، اما در صورتی که مقدار آماره تی کمتر از ۱/۹۶ باشد، ارتباط متغیرهای مورد مطالعه بی‌معنا بوده و ضریب مسیر مفهومی ندارد. شایان ذکر است مقدار ۱/۹۶، برای ضریب اطمینان ۹۵ درصد (خطای ۵ درصد) مطرح می‌شود، تغییر ضریب خطای اندازه‌گیری می‌تواند در نتایج به دست آمده مؤثر باشد. ابتدا خروجی مقادیر آماره تی در مدل تحقیق نشان دهنده معنادار بودن یا بی‌معنا بودن ارتباط دو متغیر است:



شکل ۲. مقادیر آماره تی (یافته‌های پژوهش)

شکل زیر ضریب مسیر را در مدل مفهومی نشان می‌دهد:



شکل ۳. ضریب مسیر (یافته‌های پژوهش)

**بررسی فرضیه‌ها**

فرضیه ۱: بی‌عدالتی درک شده بر بیگانگی از کار در میان کارکنان شعب بانک آینده در شهر مشهد تأثیر معنادار دارد.

**جدول ۷.** نتایج آماری فرضیه ۱ (یافته‌های پژوهش)

نتیجه	ضریب مسیر	مقدار آماره تی	فرضیه
تأیید	۰,۴۸	۴,۸۱	بی‌عدالتی درک شده ← بیگانگی از کار

فرضیه ۲: تعارض بین فردی بر قصد ترک سازمان در میان کارکنان شعب بانک آینده در شهر مشهد تأثیر معنادار دارد.

**جدول ۸.** نتایج آماری فرضیه ۲ (یافته‌های پژوهش)

نتیجه	ضریب مسیر	مقدار آماره تی	فرضیه
تأیید	۰,۲۹	۳,۲۲	تعارض بین فردی ← قصد ترک سازمان

فرضیه ۳: بی‌عدالتی درک شده بر بدبینی کارکنان شعب بانک آینده در شهر مشهد تأثیر معنادار دارد.

**جدول ۹.** نتایج آماری فرضیه ۳ (یافته‌های پژوهش)

نتیجه	ضریب مسیر	مقدار آماره تی	فرضیه
تأیید	۰,۷۶	۱۶,۱۳	بی‌عدالتی درک شده ← بدبینی کارکنان

فرضیه ۴: تعارض بین فردی بر بدبینی کارکنان شعب بانک آینده در شهر مشهد تأثیر معنادار دارد.

**جدول ۱۰.** نتایج آماری فرضیه ۴ (یافته‌های پژوهش)

نتیجه	ضریب مسیر	مقدار آماره تی	فرضیه
عدم تأیید	۰,۰۲	۰,۳۲	تعارض بین فردی ← بدبینی کارکنان



فرضیه ۵: بدبینی کارکنان بر بیگانگی از کار در میان کارکنان شعب بانک آینده در شهر مشهد تأثیر معنادار دارد.

جدول ۱۱. نتایج آماری فرضیه ۵ (یافته‌های پژوهش)

نتیجه	ضریب مسیر	مقدار آماره تی	فرضیه
عدم تأیید	۰,۱۷	۱,۶۸	بدبینی کارکنان ← بیگانگی از کار

فرضیه ۶: بدبینی کارکنان بر قصد ترک سازمان در میان کارکنان شعب بانک آینده در شهر مشهد تأثیر معنادار دارد.

نتایج آماری فرضیه جدول ۱۲. نتایج آماری فرضیه ۶ (یافته‌های پژوهش)

نتیجه	ضریب مسیر	مقدار آماره تی	فرضیه
تأیید	۰,۲۸	۳۰,۲۹	بدبینی کارکنان ← قصد ترک سازمان

فرضیه ۷: بدبینی کارکنان در رابطه بی‌عدالتی درک شده بر بیگانگی از کار در میان کارکنان شعب بانک آینده در شهر مشهد نقش میانجی دارد.

جدول ۱۳. نتایج آماری فرضیه ۷ (یافته‌های پژوهش)

نتیجه	ضریب مسیر	مقدار آماره تی	فرضیه
عدم تأیید	۰,۱۲۸	۱,۷۱۲	بی‌عدالتی درک شده ← بدبینی کارکنان ← بیگانگی از کار

فرضیه ۸: بدبینی کارکنان در رابطه تعارض بین فردی بر قصد ترک سازمان در میان کارکنان شعب بانک آینده در شهر مشهد نقش میانجی دارد.

جدول ۱۴. نتایج آماری فرضیه ۸ (یافته‌های پژوهش)

نتیجه	ضریب مسیر	مقدار آماره تی	فرضیه
عدم تأیید	۰,۰۰۵	۰,۳۰۲	تعارض بین فردی ← بدبینی کارکنان ← قصد ترک سازمان

فرضیه ۹: بدبینی کارکنان در رابطه تعارض بین فردی بر بیگانگی از کار در میان کارکنان شعب بانک آینده در شهر مشهد نقش میانجی دارد.

جدول ۱۵. نتایج آماری فرضیه ۹ (یافته‌های پژوهش)

نتیجه	ضریب مسیر	مقدار آماره تی	فرضیه
عدم تأیید	۰,۰۰۳	۰,۲۳۹	تعارض بین فردی ← بدبینی کارکنان ← بیگانگی از کار

فرضیه ۱۰: بدبینی کارکنان در رابطه بی‌عدالتی درک شده بر قصد ترک سازمان در میان کارکنان شعب بانک آینده در شهر مشهد نقش میانجی دارد.

جدول ۱۶. نتایج آماری فرضیه ۱۰ (یافته‌های پژوهش)

نتیجه	ضریب مسیر	مقدار آماره تی	فرضیه
تأیید	۰,۲۱۳	۳,۳۱۶	بی‌عدالتی درک شده ← بدبینی کارکنان ← قصد ترک سازمان

### نتیجه‌گیری

در این پژوهش، خلاصه یافته‌ها به شرح موارد ذیل می‌باشد:

فرضیه ۱: بی‌عدالتی درک شده بر بیگانگی از کار در میان کارکنان شعب بانک آینده در شهر مشهد تأثیر معنادار دارد.

بیگانگی از کار نوعی بی‌تفاوتی نسبت به انجام وظیفه است، چنین افرادی در محل کار احساس ناراحتی می‌کنند و از بودن در جایگاه فعلی رضایت ندارند، یکی از علل چنین حسی، عدم درک عدالت در محل کار است. هنگامی که افراد احساس کنند پرداختی به آن‌ها در برابر کار خواسته شده نامتناسب است و زمان کمی برای انجام کارها در نظر گرفته شده که شخص مجبور است با شدت بیشتری کار را انجام دهد و یا فرد به این نتیجه برسد که رشد در سازمان به دلایل غیرحرفه‌ای و غیرشفاف مربوط است، در چنین شرایطی احساس بی‌عدالتی در وی تشدید می‌شود. این احساس بی‌عدالتی سبب ناراضی و بی‌تفاوتی نسبت به سازمان می‌شود. عباسی خواه و بهبودی (۱۳۹۵)،

پودینه و یزدانیان (۱۳۹۳)، دوره (۲۰۲۰) و یاور و همکاران (۲۰۱۹) در تحقیقات خود، نتایج همسویی مطرح کرده‌اند.

فرضیه ۲: تعارض بین فردی بر قصد ترک سازمان در میان کارکنان شعب بانک آینده در شهر مشهد تأثیر معنادار دارد.

یکی از مسائلی که کارکنان را نسبت به ترک سازمان ترغیب می‌کند، نامناسب بودن کیفیت زندگی کاری است و یکی از مؤلفه‌های آن یعنی تعامل با کارکنان نقش بسیار سازنده‌ای دارد. عدم وجود تعامل سازنده موجبات تعارض بین فردی را فراهم می‌نماید، علاوه بر آن رفتارهای خشونت‌آمیز، توهین و بی‌احترامی همگی سبب می‌شود بخشی از نیازهای کارکنان بدون پاسخ بماند، در این صورت انگیزه ترک سازمان از طرف کارکنان افزایش خواهد یافت. توضیح آن‌که انسان‌ها با اشتغال تنها به دنبال برطرف کردن نیاز مادی نیستند بلکه مواردی مانند احترام و عزت به نفس نیز از اهمیت زیادی برخوردار است، به همین دلیل برآورده نشدن هر یک از آن‌ها می‌تواند شخص را نسبت به تغییر شغل خود ترغیب نماید. خان و عزام (۲۰۲۲)، پنیانت و دادرمان (۲۰۲۱)، اخلاقی مفرد و فرمنش (۲۰۲۱) و پالانسی و همکاران (۲۰۲۰) در تحقیقات خود تأثیر تعارض بین فردی بر قصد ترک سازمان را تأیید کرده‌اند.

فرضیه ۳: بی‌عدالتی درک شده بر بدبینی کارکنان شعب بانک آینده در شهر مشهد تأثیر معنادار دارد.

درک بی‌عدالتی از سوی کارکنان، سبب می‌شود کارکنان به سیاست‌ها و اهداف سازمان منتقد باشند و این اهداف را با رفتار مدیران در یک جهت نمی‌دانند. در چنین شرایطی کارکنان به وعده‌ها و صحبت‌های مدیران با دیده تردید نگاه می‌کنند و به عقیده آن‌ها مدیران رفتار صادقانه‌ای ندارند. بنابراین، نوعی احساس بدبینی نسبت به مدیران و آرمان‌های سازمان در کارکنان شکل می‌گیرد. رستمی و فرهادی (۱۳۹۹)، اکبری و همکاران (۱۳۹۹)، دوره (۲۰۲۰) و یاور و همکاران (۲۰۱۹) در تحقیقات خود، نتایج همسویی مطرح کرده‌اند.

فرضیه ۴: تعارض بین فردی بر بدبینی کارکنان شعب بانک آینده در شهر مشهد تأثیر معنادار دارد.

همه سازمان‌ها از جمله بانک‌ها، از انسان‌ها تشکیل شده‌اند. از خصوصیات انسان‌ها، عدم یکسان بودن باورها و اعتقاداتشان است. همین تفاوت‌ها در برخی مواقع به بروز تعارضات فردی منجر می‌گردد. در واقع، تفاوت در شخصیت‌های افراد می‌تواند تعارضات فردی را در پی داشته باشد. این

مسئله اگرچه شرایط کاری را دشوار می‌سازد، اما تقریباً برای همه کارکنان قابل درک است. به همین دلیل، اختلاف و توهین از طرف یک شخص را به حساب کل سازمان نمی‌گذارند. البته اگر چنین تعارضاتی ادامه‌دار باشد و به حوزه سیاست‌های سازمان برسد ممکن است نتایج متفاوت باشد، اما در سطح نخست این تعارضات تنها با نگاه شخصی قضاوت می‌شود. به همین دلیل می‌تواند تأثیر معناداری بر بدبینی سازمانی نداشته باشد. اخلاقی مفرد و فرمنش (۲۰۲۱) از جمله تحقیقاتی است نتایج همسویی مطرح کرده و تأثیر مستقیم تعارض بین فردی بر بدبینی سازمانی را معنادار ندانسته‌اند.

فرضیه ۵: بدبینی کارکنان بر بیگانگی از کار در میان کارکنان شعب بانک آینده در شهر مشهد تأثیر معنادار دارد.

بدبینی کارکنان نسبت به سازمان اغلب با توجه به کارکرد مدیران است. در واقع، این بدبینی بیش از آن‌که به فضای کلی کار مربوط باشد به رفتار مدیران اشاره دارد. درحالی‌که بیگانگی از کار معطوف به نوع شغل و روابط با دیگر کارکنان است، به همین دلیل بدبینی سازمانی ممکن است دلیلی برای بیگانگی و بی‌تفاوتی نسبت به شغل نباشد. به‌عنوان مثال معلمی که در آموزش و پرورش مشغول به کار است، علی‌رغم بدبین بودن نسبت به آینده سازمان و مدیران وزارتخانه، همچنان نسبت به کار تدریس علاقه‌مند بوده و از انجام چنین وظیفه‌ای احساس رضایت می‌کند. زمان (۱۴۰۰)، دوره (۲۰۲۰) و یاور و همکاران (۲۰۱۹) در تحقیقات خود به نقش بدبینی بر بیگانگی از کار اشاره کرده‌اند. مهم‌ترین علت تفاوت در این نتایج با تحقیق حاضر می‌تواند به تغییر فرهنگ در کشورهای مختلف باشد، اما در تحقیق زمان (۱۴۰۰) به این دلیل اثرگذاری تأیید شده است که سایر متغیرهای اثرگذار در مدل وجود نداشته، درحالی‌که در تحقیق حاضر تأثیر درک بی‌عدالتی طوری است که اثر بدبینی را تقریباً ناچیز نشان می‌دهد.

فرضیه ۶: بدبینی کارکنان بر قصد ترک سازمان در میان کارکنان شعب بانک آینده در شهر مشهد تأثیر معنادار دارد.

در ادامه فرضیه قبل، بدبینی سازمانی نمی‌تواند بر ماهیت شغل تأثیرگذار باشد، اما شخص را از بودن در سازمان ناامید و بی‌انگیزه می‌کند، بنابراین ترجیح می‌دهد در صورت ایجاد فرصت سازمان را ترک و در سازمان دیگری مشغول به کار شود. به‌عنوان مثال فردی با مهارت‌های رایانه‌ای هنگامی که رفتار مدیران را دیده و بدبینی سازمانی در وی افزایش پیدا کرده با مقایسه سازمان خود با دیگر سازمان‌ها مانند بانک یا دانشگاه، ممکن است به این نتیجه برسد که داشتن همین وظیفه شغلی را در

یکی از سازمان‌های ذکر شده بر عهده بگیرد. این موضوع ناظر بر این امر است که بیگانگی نسبت به سازمان به ترک سازمان منجر می‌شود اما به بیگانگی از کار (فرضیه ۵) تأثیری ندارد. اکبری و همکاران (۱۳۹۹)، قربان پور و خیاط مقدم (۱۳۹۸) و دواری و صندوقدار (۱۳۹۴) از جمله تحقیقاتی هستند که نتایج همسویی مطرح کرده‌اند.

فرضیه ۷: بدبینی کارکنان در رابطه بی‌عدالتی درک شده بر بیگانگی از کار در میان کارکنان شعب بانک آینده در شهر مشهد نقش میانجی دارد.

در فرضیه‌های قبل دیده شد که بی‌عدالتی درک شده به حدی مهم است که خود می‌تواند شخص را از کارکردن در جایگاهی خاص منصرف کند. در واقع، بی‌عدالتی بر نگرش و باور و تصویر شخص از شغل اثرگذار است. این وضعیت می‌تواند به بدبینی سازمانی منجر شود چرا که این بی‌عدالتی را ناشی از تصمیم مدیران می‌داند، اما بدبینی سازمانی نمی‌تواند عاملی برای بیگانگی از کار باشد. در واقع، در این مسیر تأثیر بی‌عدالتی به قدری پررنگ است که نقش واسطه‌گری بدبینی نادیده گرفته می‌شود اکبری و همکاران (۱۳۹۹)، عباسی خواه و بهبودی (۱۳۹۵)، دوره (۲۰۲۰) و یاور و همکاران (۲۰۱۹) در تحقیقاتی که به نقش میانجی بدبینی اشاره کرده‌اند، تفاوت در فرهنگ کاری و تفاوت در مدل‌های مفهومی در کنار تفاوت در ماهیت سازمان‌های مورد مطالعه می‌تواند از مهم‌ترین عوامل تفاوت این نتایج باشد.

فرضیه ۸: بدبینی کارکنان در رابطه تعارض بین فردی بر قصد ترک سازمان در میان کارکنان شعب بانک آینده در شهر مشهد نقش میانجی دارد.

توضیح آن که براساس فرضیه‌های قبلی (فرضیه چهارم)، تعارض بین فردی به حوزه کارکنان با یکدیگر اشاره دارد و به‌عنوان بخشی از روابط کاری از طرف کارکنان پذیرفته می‌شود، در نتیجه آن را به حساب سازمان نمی‌گذرانند. از آنجاکه تعارض بین فردی نمی‌تواند بر بدبینی اثرگذار باشد، لذا بررسی ادامه فرضیه بی‌معناست، این در حالی است که مطابق فرضیه دوم، تعارض بین فردی خود به صورت مستقیم می‌تواند با سخت‌تر کردن شرایط کاری، فرد را به ترک سازمان ترغیب کند. لذا نیازی به عوامل دیگر دیده نمی‌شود. اخلاقی مفرد و فرمنش (۲۰۲۱) در تحقیقات خود، نتایج مشابهی را مطرح کرده‌اند.

فرضیه ۹: بدبینی کارکنان در رابطه تعارض بین فردی بر بیگانگی از کار در میان کارکنان شعب بانک آینده در شهر مشهد نقش میانجی دارد.

تعارض بین فردی از طریق ایجاد بدبینی سازمانی نمی‌تواند به بیگانگی از کار منجر گردد. اکبری و همکاران (۱۳۹۹)، عباسی خواه و بهبودی (۱۳۹۵)، دوره (۲۰۲۰) و یاور و همکاران (۲۰۱۹) در تحقیقاتی که به نقش میانجی بدبینی اشاره کرده‌اند، تفاوت در فرهنگ کاری و تفاوت در مدل‌های مفهومی در کنار تفاوت در ماهیت سازمان‌های مورد مطالعه می‌تواند از مهم‌ترین عوامل تفاوت این نتایج باشد.

فرضیه ۱۰: بدبینی کارکنان در رابطه بی‌عدالتی درک شده بر قصد ترک سازمان در میان کارکنان شعب بانک آینده در شهر مشهد نقش میانجی دارد.

بی‌عدالتی درک شده از طریق ایجاد بدبینی سازمانی می‌تواند به قصد ترک سازمان منجر شود. اخلاقی مفرد و فرمنش (۲۰۲۱) در تحقیقات خود، نتایج مشابهی را مطرح کرده‌اند.

### پیشنهاد‌های کاربردی

با توجه به نتایج بیان شده در مطالعه حاضر می‌توان پیشنهاد‌های زیر ارائه می‌شود:

۱- با توجه به فرضیه اول و سوم و نقش بی‌عدالتی درک شده پیشنهاد می‌شود، پرداختی‌ها به کارکنان بانک آینده با توجه به دستورالعمل‌های روشن و واضح باشد و این دستورالعمل‌ها در اختیار کلیه کارکنان قرار داده شود

۲- با توجه به فرضیه اول و سوم نقش بی‌عدالتی درک شده، پیشنهاد می‌شود در جلسات سازمانی بانک مذکور که در مورد کارکنان و مسائل مربوط به آنان تصمیم‌گیری می‌شود، از کارکنان نظرسنجی نموده و در جلساتی با نمایندگان آنان، دلایل و ضروریات اجرای یک طرح را بیان کنند.

۳- با توجه به فرضیه اول و سوم و نقش بی‌عدالتی درک شده، پیشنهاد می‌شود که موضوع بازاریابی داخلی در سازمان، در برنامه مدیران بانک آینده قرار گیرد و با استقرار سیستم مدیریت ارتباط با مشتریان (کارکنان)، خصوصیات و ویژگی‌های رفتاری اخلاقی افراد جمع‌آوری گردد.

۴- با توجه به فرضیه اول و سوم و نقش بی‌عدالتی درک شده، پیشنهاد می‌شود در بازه‌های زمانی مشخص کارکنان بانک از خدمات مشاوره‌ای و روانی استفاده نمایند تا در صورت وجود مشکلات روحی مدیران به سرعت با آنان آشنا و در جهت اطمینان بخشی به آنان تصمیماتی را اتخاذ نمایند.

۵- با توجه به تأیید فرضیه دوم و نقش تعارض بین فردی، پیشنهاد می‌شود در دوره‌های آموزشی، به اهمیت و نقش تعارض‌های سازمانی به‌عنوان عاملی برای پیشرفت مجموعه تأکید شود، بدین ترتیب تعارض‌های فردی می‌تواند به نقطه قوت سازمان برای شناسایی و حل مشکلات تبدیل شود.

۶- با توجه به تأیید فرضیه دوم و نقش تعارض بین فردی، پیشنهاد می‌شود که شرح وظایف کامل و دقیقی برای هر پست شغلی طراحی شود، این طراحی باید به‌گونه‌ای باشد که تا حد امکان تعارضی بین کارکنان بانک در مورد مسائل کاری پیش نیاید، طراحی درست فرایندها می‌تواند به این موضوع کمک کند.

۷- با توجه به تأیید فرضیه دوم و نقش تعارض بین فردی، پیشنهاد می‌شود با آموزش مدیران شعب بانک آینده، راه‌های مدیریت تعارض را به ایشان آموزش دهند، مدیران شعب می‌توانند با تلفیق علم با تجربیات خود، نقش مهمی در مدیریت تعارض در سازمان داشته باشند.

۸- با توجه به تأیید فرضیه ششم و نقش بدبینی کارکنان، پیشنهاد می‌شود در انتخاب مدیران به شایستگی‌های حرفه‌ای و اخلاقی توجه شود، انتخاب مدیرانی که تصویر مثبتی در نزد کارکنان ندارند، به بدبینی بیشتر کمک می‌کند.

۹- با توجه به تأیید فرضیه ششم و نقش بدبینی کارکنان، پیشنهاد می‌شود که برخورد سخت با مدیران متخلف جدی گرفته شود. چنین رویه‌ای بدبینی کارکنان را به خوش‌بینی تبدیل می‌کند و بدنه سازمان را از تخلف منزه می‌کند.

## منابع و مأخذ

### الف. فارسی

- پودینه، علیرضا و یزدانیان، حمید (۱۳۹۳). بررسی بی‌عدالتی اداری و پیامدهای آن در سازمان از دیدگاه مدیران (یک مطالعه کیفی). *دومین همایش داخلی حسابداری مدیریت اقتصاد*، نطنز.
- داوری، علی و صندوقدار، افشین (۱۳۹۴). بررسی تأثیر بدبینی سازمانی بر میل به ترک خدمت کارکنان جهاد دانشگاهی. *سومین کنفرانس بین‌المللی مدیریت چالش‌ها و راهکارها*، شیراز.

رستمی، محمد و فرهادی محلی، علی (۱۳۹۹). رابطه حمایت سازمانی ادراک شده و عدالت سازمانی با عملکرد شغلی کارکنان و بدبینی سازمانی با توجه به نقش میانجی اعتماد سازمانی (مورد مطالعه: شعب بانک تجارت شهر گرگان). **چهارمین کنفرانس ملی پژوهش در حسابداری و مدیریت**، تهران.

زمان، محمد (۱۴۰۰). بررسی رابطه بدبینی و کرختی سازمانی بر از خود بیگانگی کارکنان (مطالعه موردی: سازمان مالیاتی استان کهگیلویه و بویراحمد). **چهارمین کنفرانس ملی و نخستین کنفرانس بین‌المللی الگوهای نوین مدیریت و کسب و کار**، تهران.

عباسی‌خواه، حرمت‌سادات و بهبودی‌گنجه، مجتبی (۱۳۹۵). پیامدهای بدبینی سازمانی (مورد کاوی: کارکنان بانک انصار)، **پژوهش‌های جدید در مدیریت و حسابداری**، ۲(۲)، ۱۴-۱.

#### ب. انگلیسی

Ahmad, R., Islam, T., & Saleem, S. (2018). How Commitment and Satisfaction Explain Leave Intention in Police Force?. *Policing: An International Journal*, 42(2), 195-208.

Amarat, M., Akbolat, M., Ünal, Ö., & Güneş Karakaya, B. (2019). The Mediating Role of Work Alienation in the Effect of Workplace Loneliness on Nurses' Performance, *Journal of Nursing Management*, 27(3), 553-559.

Chiaburu, D.S., Thundiyil, T., & Wang, J. (2014), Alienation and its Correlates: a Meta-Analysis, *European Management Journal*, 32(1), 24-36

. Curry, L. (2021). Facilitating Injustice: The Complicity of Social Workers in the Forced Removal and Incarceration of Japanese Americans, 1941–1946. *Journal of American History*, 108(1), 194-195.

Kartal, N. (2018). Evaluating the Relationship between Work Engagement, Work Alienation and Work Performance of Healthcare Professionals. *International Journal of Healthcare Management*, 11(3), 251-259.

Khattak, M. N., Zolin, R., & Muhammad, N. (2020). The combined effect of perceived organizational injustice and perceived politics on deviant behaviors, *International Journal of Conflict Management*, 32, 62–87.

Kim, S., Jung, K., Noh, G., & Kang, L. K. (2019). What Makes Employees Cynical in Public Organizations? Antecedents of Organizational Cynicism. *Social Behavior and Personality: an International Journal*, 47(6), 1-10.



Lakshimi, A.V.N. (2013). Manager Role - Employee Alienation at Workplace, *International Journal of Marketing and Technology*, 3(3), 8-19.

Li, S., & Chen, Y. (2018). The Relationship between Psychological Contract Breach and Employees' Counterproductive Work Behaviors: the Mediating Effect of Organizational Cynicism and Work Alienation, *Frontiers in Psychology*, 9, 1273.

Moloney, W., Boxall, P., Parsons, M., & Cheung, G. (2018). Factors Predicting Registered Nurses' Intentions to leave their Organization and Profession: A Job Demands-Resources Framework, *Journal of Advanced Nursing*, 74(4), 864-875.

Saks, A.M., & Gruman, J.A. (2014), What Do We Really Know about Employee Engagement?. *Human Resource Development Quarterly*, 25, 155-182.