Research Article

Industrial and Organizational Psychology Studies

Ind Organ Psychol Stud
Spring & Summer 2026, 13(1), 29-45
https://doi.org/10.22055/jiops.2025.47989.1435

Received: 16. 09. 2024
Received in revised form: 25. 01. 2025
Accepted: 26. 04. 2025

The Role of Workplace Ostracism on Cyberloafing Behavior: The Mediating Role of Emotional Exhaustion Among Employees of the Sports and Youth Department of Golestan Province

Behroz Ali Khorzaman[1], Akram Esfahani Nia[2*], Naser Bay[3], Saeed Ghorbani[4]

1. PhD Student of Sport Management, Department of Physical Education and Sport Sciences, Aliabad Katoul Branch, Islamic Azad University, Aliabad Katoul, Iran
2. Assistant Professor, Department of Physical Education and Sport Sciences, Aliabad Katoul Branch, Islamic Azad University, Aliabad Katoul, Iran
3. Assistant Professor, Department of Physical Education and Sport Sciences, Azadshahr Branch, Islamic Azad University, Azadshahr, Iran
4. Assistant Professor, Department of Physical Education and Sport Sciences, Islamshahr Branch, Islamic Azad University, Islamshahr, Iran

Citation: Khoorzaman, B. A., Esfahani Nia, A., Bay, N., & Ghorbani, S. (2026). The Role of Workplace Ostracism on Cyberloafing Behavior: The Mediating Role of Emotional Exhaustion Among Employees of the Sports and Youth Department of Golestan Province. *Industrial and Organizational Psychology Studies*, *13*(1), 29-45. https://doi.org/10.22055/jiops.2025.47989.1435

Abstract

Introduction

Today, the importance of human resources in various processes is widely recognized as an important factor. Human resources are considered a valuable driving force in all types of organizations. The use of internet resources by employees in modern organizations is an undeniable phenomenon. While these resources have positive functions—such as improving efficiency, productivity, and communication—they have also been used for non-work-related activities, including employee cyberloafing. Cyberloafing is an emerging issue in modern organizations, with a significant number of employees in different types of organizations spending part of their working hours engaged in this behavior. The purpose of the present research was to investigate the role of workplace ostracism on cyberloafing behavior, with the mediating role of emotional exhaustion, among employees of the Sports and Youth Department of Golestan Province.

Method

The research employed descriptive and survey methods. The statistical population consisted of all employees of the Sports and Youth Department of Golestan Province, totaling 228 individuals. The entire population was used as the sample. Of these, 216 participants completed and returned the questionnaires in full. Therefore, the final sample size for data analysis was 216. Data collection instruments included the Workplace Ostracism questionnaire by Ferris et al. (2010), the Emotional Exhaustion questionnaire by Schaufeli et al. (2002), and the Cyberloafing Behavior questionnaire by Moody and Siponen (2013). Both descriptive and inferential statistical methods were used for data analysis.

Results

The study results showed that workplace ostracism significantly affected the emotional exhaustion of employees of the Sports and Youth Department of Golestan Province. Additionally, the results showed that workplace ostracism had a positive and significant effect on the workplace cyberloafing behavior. Emotional exhaustion also positively and significantly influenced the cyberloafing behavior of these

* **Corresponding Author:** Akram Esfahani Nia
Email: akramesfahani@gmail.com

Authors retain the copyright and full publishing rights.
Published by Shahid Chamran University of Ahvaz. This article is an open access article licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

employees. Finally, the results demonstrated that workplace ostracism significantly affected workplace cyberloafing behavior through the mediating role of emotional exhaustion.

Discussion

Based on the results of the study, it can be concluded that feelings of ostracism among employees of the Sports and Youth Department of Golestan Province can lead to negative attitudes and behaviors, such as emotional exhaustion and increased cyberloafing in the workplace.

Keywords: Cyberloafing, ostracism, emotional exhaustion, sports and youth department

مقاله پژوهشی

مطالعات روان‌شناسی صنعتی و سازمانی

بهار و تابستان ۱۴۰۵، ۱۳(۲)، ۴۵-۲۹
https://doi.org/10.22055/jiops.2025.47989.1435

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۰۶/۲۶
تاریخ بازنگری:۱۴۰۳/۱۱/۰۶
تاریخ پذیرش: ۱۴۰۴/۰۲/۰۶

نقش طردشدن در محیط کار بر رفتار پرسه‌زنی اینترنتی با نقش میانجی فرسودگی عاطفی در کارکنان اداره ورزش و جوانان استان گلستان

بهروزعلی خورزمان[۱]، اکرم اصفهانی‌نیا[۲*]، ناصر بای[۳]، سعید قربانی[۴]

۱. دانشجوی دکتری مدیریت ورزشی، گروه تربیت بدنی و علوم ورزشی، واحد علی آباد کتول، دانشگاه آزاد اسلامی، علی آباد کتول، ایران
۲. استادیار گروه تربیت بدنی، واحد علی آباد کتول، دانشگاه آزاد اسلامی، علی آباد کتول، ایران
۳. استادیار گروه تربیت بدنی، واحد آزادشهر، دانشگاه آزاد اسلامی، آزادشهر، ایران
۴. استادیار گروه تربیت بدنی، واحد اسلامشهر، دانشگاه آزاد اسلامی، اسلامشهر، ایران

چکیده

هدف از پژوهش حاضر، مطالعه نقش طرد شدن در محیط کار بر رفتار پرسه‌زنی اینترنتی با نقش میانجی فرسودگی عاطفی در کارکنان اداره ورزش و جوانان استان گلستان بود. روش پژوهش توصیفی از نوع پیمایشی است و جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان اداره ورزش و جوانان استان گلستان (۲۲۸ نفر) بود. برای انتخاب نمونه ها از شیوه نمونه‌گیری تمام شمار استفاده شد. از این تعداد، ۲۱۶ نفر به صورت کامل پرسشنامه ها را تکمیل و عودت نمودند. بنابراین، تعداد نمونه های تحقیق برای تجزیه و تحلیل داده ها ۲۱۶ نفر در نظر گرفته شد. برای گردآوری داده‌های پژوهش، از پرسش‌نامه‌های طرد شدن در محیط کار فریس و همکاران (2010)، فرسودگی عاطفی شائوفلی (2002) و رفتار پرسه‌زنی اینترنتی در محیط کار مؤدی و سیپونن (2013) استفاده شد. همچنین برای تجزیه‌وتحلیل داده‌ها از دو روش آمار توصیفی و استنباطی استفاده گردید. نتایج پژوهش نشان داد که طرد شدن در محیط کار اثر معنی‌داری بر فرسودگی عاطفی کارکنان ادارات ورزش و جوانان دارد. دیگر یافته پژوهش نشان داد طرد شدن در محیط کار اثری مثبت و معنی‌دار بر رفتار پرسه‌زنی اینترنتی در محیط کار دارد. اثر فرسودگی عاطفی بر رفتار پرسه‌زنی اینترنتی کارکنان ادارات ورزش و جوانان مثبت و معنی‌دار بود. درنهایت، نتایج نشان داد که اثر طرد شدن در محیط کار بر رفتار پرسه‌زنی اینترنتی کارکنان ادارات ورزش و جوانان با نقش میانجی فرسودگی عاطفی معنی‌داری می‌باشد. توجه به نتایج پژوهش می‌توان چنین نتیجه‌گیری کرد که احساس طردشدگی در کارکنان ادارات ورزش و جوانان می‌تواند موجب پیامدهای نگرشی و رفتاری منفی همچون فرسودگی عاطفی و رفتار پرسه‌زنی اینترنتی آن‌ها در محیط کار گردد.

کلیدواژگان: پرسه‌زنی اینترنتی، طرد شدن، فرسودگی عاطفی، ادارات ورزش و جوانان.

مقدمه

امروزه اهمیت منابع انسانی در فرآیندهای مختلف به عنوان یک عامل مهم شناخته شده است. منابع انسانی به عنوان یک سرمایه است که در تمام سازمانهای مختلف به عنوان یک نیروی محرکه ارزشمند شناخته می شوند (Noudehi et al., 2017). به‌کارگیری منابع اینترنتی توسط کارکنان در سازمان‌های امروزی پدیده‌ای غیرقابل‌انکار است. این منابع علاوه بر کارکردهای

* **نویسنده مسئول:** اکرم اصفهانی‌نیا
رایانامه: akramesfahani@gmail.com

Authors retain the copyright and full publishing rights.
Published by Shahid Chamran University of Ahvaz. This article is an open access article licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

مثبت مانند ارتقای کارایی، ارتقای بهره‌وری و بهبود ارتباطات، کاربردهای غیر کارکردی نیز پیداکرده‌اند که پرسه زنی اینترنتی کارکنان از آن جمله است. پرسه زنی اینترنتی یکی از پدیده‌های نوظهور در سازمان‌های مدرن بوده و تعداد قابل‌توجهی از کارکنان در انواع مختلف سازمان‌ها بخشی از اوقات کاری خود را از طریق پرسه زنی اینترنتی می‌گذرانند (Koay and Soh., 2018). پرسه زنی در اینترنت به‌عنوان هرگونه استفاده غیرضروری، بی‌هدف و هدایت نشده از دسترسی به اینترنت در محل کار و مشغول شدن به فعالیت‌های غیر مرتبط با کار، آن‌هم به‌طور مکرر تعریف‌شده؛ که تا حدی ناشی از عدم خودکنترلی در محل کار است (Mastrangelo et al., 2006). ازجمله رفتارهای مرتبط با پرسه زنی اینترنتی می‌توان به ارسال و دریافت ایمیل‌های شخصی، جستجو در شبکه‌های اجتماعی، مشاهده اخبار یا سایت‌های ورزشی، خریدوفروش اینترنتی و ... اشاره کرد (Jia et al., 2013). روند روبه رشد پرسه زنی اینترنتی میان کارکنان در محیط‌های کاری مدرن این پدیده را به یک موضوع سازمانی مسئله‌ساز تبدیل کرده که طی آن حجم قابل‌ملاحظه‌ای از زمان مفید کاری کارکنان صرف فعالیت‌های آنلاین غیر مرتبط با شغل می‌شود (Lim et al., 2020). طبق آمار گزارش‌شده، کارکنان بین ۲۰ تا ۲۴ درصد زمان کاری خود را صرف پرسه زنی اینترنتی می‌کنند. امری که بر اساس برآوردها منجر به زیان حدود ۴۵۰۰ دلاری به ازای هر کارمند و کاهش بهره‌وری ۱۷۸ میلیارد دلاری طی یک سال می‌شود (Sao et al., 2020).

در خصوص پیامدهای پرسه زنی اینترنتی در محیط کار، نظریه‌های متفاوتی وجود دارد. برخی پژوهشگران بر این باورند که امکان پرسه زنی اینترنتی در قالب استراحت‌های کوتاه بین کار مستمر می‌تواند موجب کاهش استرس، کاهش فرسودگی عاطفی، تحریک خلاقیت و افزایش دانش مرتبط با کار شود (Oravec, 2018). بااین‌حال، گزارش‌هایی نیز نشان داده‌اند که کارکنان بین ۶۰ تا ۸۰ درصد از زمان آنلاین بودن در محل کار را عملاً صرف فعالیت‌های غیر کاری می‌کنند، اتفاقی که نشان می‌دهد معایب آن می‌تواند از مزایای آن بسیار بیشتر باشد (Zakrzewski, 2016). علاوه بر این، پرسه زنی اینترنتی با تأثیرات زیان‌بار دیگری چون کاهش پهنای باند و افزایش ترافیک شبکه و کاهش فعالیت در محل کار، مخاطرات ناشی از ویروس‌ها و بدافزارها را نیز افزایش می‌دهند. در یک جمع‌بندی کلی ملاحظه می‌شود که عمده شواهد مؤید پیامدهای منفی پرسه زنی اینترنتی است (Moody and Siponen, 2013). پژوهشگران دو گروه عوامل فردی و سازمانی را به‌عنوان پیشایندهای رفتار پرسه زنی اینترنتی شناسایی کرده‌اند. عوامل فردی به رفتارهایی چون طفره‌روی (O'Neill et al., 2014)، عادت و خستگی (Eastin et al., 2007) ارتباط دارد. عوامل سازمانی نیز مواردی از قبیل ویژگی‌های شغل (Vitak et al., 2011)، استرس شغلی (Anderassen et al., 2014)، را در برمی‌گیرد. پرسه زنی اینترنتی همچنین می‌تواند تحت تأثیر عوامل دیگری همچون عوامل شخصیتی (Castille et al., 2012)، ویژگی‌های شغلی (Vitak et al., 2011)، استرس شغلی (Anderassen et al., 2014)، فرسودگی شغلی (Aghaz and Sheikh, 2016) و اعتیاد به اینترنت (Chen et al., 2008) قرار گیرد. همچنین، هر چقدر که تناسب شخص - سازمان و شخص-شغل بیشتر باشد فرسودگی شغلی کارکنان کمتر خواهد شد (Nadafpour, et al., 2021). علاوه بر این، مطالعات زیادی، تأثیر نظریه رفتار برنامه‌ریزی‌شده (Bock et al, 2010; Askew et al., 2014) و نظریه رفتار بین فردی (Hussain et al, 2017; Koay et al, 2017; Betts et al., 2014) را پیش‌بینی کننده پرسه زنی اینترنتی کارکنان قلمداد کرده‌اند. بااین‌وجود، پژوهش‌های انجام‌شده در این خصوص کافی نبوده و نیاز به کشف پیشایندهای جدیدتری در این خصوص احساس می‌شود.

از آغاز هزاره سوم تاکنون، نیروی انسانی را به‌عنوان مشتریان اول سازمان قلمداد کرده‌اند. به دیگر سخن، در عصر جدید ضرورت پاسخگویی به نیازهای اساسی کارکنان در اولویت اول قرار می‌گیرد، زیرا نیل به رسالت و مأموریت‌های سازمانی درگرو تأمین اهداف و خواسته‌های منطقی و مشروع منابع انسانی و خصوصاً تأمین نیازهای آنان است. یکی از نیازها و مسائل انسانی که نیروی کار در ادارات دائماً با آن روبرو هستند، مهارت‌های برقراری ارتباط در مدیران و کارکنان، نداشتن انگیزه، تضاد و تعارض بین کارکنان در سازمان، مقاومت کارکنان در تجدید سازمان و مشکلات مشابه می‌باشد (Alisarlak et al., 2022). اما یکی از مسائلی که در سازمان‌ها شیوع پیداکرده و متأسفانه نسبت به آن بی‌توجهی می‌گردد، طرد شدن از محیط کار است (MaCord,

2021). طردشدگی عبارت از محروم کردن، نادیده گرفتن و بی‌توجهی افراد و گروه‌ها به فردی در زمینه‌های اجتماعی مختلف ازجمله محیط کار می‌باشد. بی‌اهمیت شمردن تجربه طردشدگی، به‌ویژه در محل کار، نوعی سطحی‌نگری است. پژوهش‌ها نشان داده‌اند که طردشدگی می‌تواند منجر به ایجاد نوعی تجربه دردناک شود و حتی آسیب‌های اجتماعی آن به دردهای جسمانی تشبیه شده است (Eisenberger, 2012). دراین‌ارتباط نتایج پژوهش Hu et al. (2021) حاکی از آن بود که تنهایی در محل کار واسطه‌ای رابطه مثبت بین طرد شدن محل کار و پرسه زنی اینترنتی است. پژوهشی که توسط Tandon et al. (2021) انجام شد نشان داد که عوامل انسانی همچون بی‌توجهی و طرد شدن از محیط کار توسط همکاران می‌تواند پیش‌بینی کننده پرسه زنی اینترنتی در محل کار شود. نتایج تحقیق Preena and Sciences (2021) نشان داد که طرد شدن از محیط کار ازجمله مهم‌ترین عوامل بروز رفتارهای انحرافی (همچون پرسه زنی اینترنتی) در کارکنان است. همچنین، Koay (2018) در تحقیق خود به این نتیجه رسید که طرد شدن محیط کار رابطه مثبت معناداری با پرسه زنی اینترنتی دارد.

در پژوهش‌های سازمانی بالأخص در سازمان‌های ورزشی توجه اندکی به موضوع طردشدگی شده است. بی‌توجهی به موضوع طردشدگی در مطالعات، می‌تواند نتیجه این پیش‌فرض نادرست باشد که نادیده انگاشتن فرد در سازمان، به‌ویژه در مقایسه با هزاران رفتار منفی که فرد در محیط کار با آن مواجه می‌شود، بی‌اهمیت است. همان‌طور که بررسی مبانی نظری نشان می‌دهد پژوهش‌های بی‌شماری در زمینه رفتارهای منفی کاری در سازمان صورت گرفته است و پژوهشگران گوناگون از مناظر مختلف رفتار سازمانی مثبت و منفی را بررسی کرده‌اند؛ اما پژوهش‌های اندکی در رابطه با طردشدگی و پیامدهای آن در سازمان، به‌خصوص در مورد تأثیر آن بر رفتارهای انحرافی در محیط کار همچون پرسه زنی اینترنتی، انجام‌شده است (Chegini et al., 2019).

از طرفی، پیچیدگی‌های سازمان‌های صنعتی و بازرگانی و به‌تبع آن دگرگونی شیوه‌های زندگی، خود یک منبع مهم استرس است. فشار روانی یا استرس به‌طور اعم، و فشار شغلی به‌طور اخص در زندگی کنونی انسان‌ها هم معلول یک سلسله عوامل است و هم خود علت مجموعه‌ای از آثار و پیامدها می‌باشد. استرس شغلی شرایطی است که باعث فشار و خستگی جس می و روانی و در مجموع ناراحتی انسان در حین کار می شود (Hosseini & Ghilmpour, 2024). یکی از پیامدهای آن در محیط‌های صنعتی و سازمانی فرسودگی شغلی یا فرسودگی کاری است. ازجمله مشکلات قربانیان فرسودگی شغلی، فرسودگی جسمی (قدرت کم برای کار کردن، اختلال در خواب، تهوع و موارد دیگر) فرسودگی هیجانی (افسردگی و احساس درماندگی در کار) و فرسودگی نگرشی (بدگمانی نسبت به دیگران، تحقیر کردن خود و دیگران و ...) می‌باشد (۳). فرسودگی شغلی ازجمله خطرات شغلی است که در سال‌های اخیر موردتوجه قرارگرفته و برای توصیف پاسخ‌های انسان در برابر فشارهای روانی تجربه‌شده استفاده‌شده می‌شود. فرسودگی شغلی نشانگانی روان‌شناختی شامل فرسودگی عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش کفایت فردی دارد (Ferris et al., 2008). یکی از مهم‌ترین ابعاد فرسودگی شغلی، خستگی عاطفی وضعیتی احساسی ناشی از استرس فراوان زندگی فردی یا کاری و یا ترکیبی از هر دو است. خستگی عاطفی یکی از مهم‌ترین ابعاد فرسودگی شغلی است. کسانی که مبتلابه خستگی عاطفی هستند اغلب قدرت کنترل امور را ندارند. آن‌ها ممکن است احساس کنند که در یک وضعیت گیرکرده یا به دام افتاده‌اند. نبود انرژی، خواب ناکافی و نبود انگیزه می‌تواند تشدیدکننده خستگی عاطفی باشد. باگذشت زمان، این حالت روحی و روانی می‌تواند باعث به خطر افتادن سلامتی فرد شود. شخصی که دچار استرس بلندمدت می‌شود، می‌تواند ازلحاظ احساسی خسته باشد (He et al., 2019). دراین‌ارتباط یافته‌های پژوهش بشلیده و همکاران، حاکی از آن بود که طردشدگی از محیط کار نتایج مخرب شغلی همچون فرسودگی عاطفی به همراه دارد (Beshlideh et al., 2016). نتایج تحقیق Maleki et al. (2021) با عنوان بررسی پیشایندها و پیامدهای پرسه‌زنی اینترنتی در سازمان‌های دولتی استان هرمزگان، نشان داد که استرس شغلی و تحلیل عاطفی به‌صورت مستقیم بر پرسه‌زنی اینترنتی اثرگذار هستند و طردشدگی و تقاضای خصوصی از دیگر پیشامدهای پرسه‌زنی اینترنتی هستند که به‌طور غیرمستقیم بر آن تأثیر دارند. نتایج تحقیق Sefidgari Abarsi & Nikkhah (2020) نیز نشان داد طردشدگی در محیط کار تأثیر منفی بر رفتارهای فرانقش کارکنان دارد.

امروزه احساسات و مدیریت احساسات به دلیل تأثیرات کلیدی آن بر روی نگرش‌ها و رفتارهای محیط کاری، توجهات زیادی را در حوزه مدیریت و روانشناسی در دهه‌های اخیر به خود جلب کرده است (Alidoust Ghahfarokh et al., 2020) و سازمان‌های ورزشی به دلیل داشتن طیف گسترده‌ای از وظایف در قبال اقشار مختلف جامعه کار بسیار دشواری پیش روی خود دارند و این امر ضرورت توجه به نیروی انسانی و عوامل مؤثر بر عملکرد آنان در سازمان‌های ورزشی را مضاعف می‌نماید. ادراک طرد شدن در سازمان مربوط به سازمان‌های خاصی نیست و این رفتار می‌تواند در هر سازمانی فارغ از نوع کار و وظایف آن رخ دهد (Abbasi et al., 2019). همچنین تاکنون توجه اندکی به موضوع طردشدگی سازمانی شده است و اغلب مطالعات انجام‌شده در این خصوص در سازمان‌های غیرورزشی صورت گرفته و پژوهش‌های بی‌شماری در زمینه رفتارهای منفی کاری در سازمان صورت گرفته است و پژوهشگران گوناگون از مناظر مختلف رفتار سازمانی آن را بررسی کرده‌اند. تجربه‌های سازمانی نشان می‌دهد که پدیده طردشدن از سوی دیگران، کارکنان یا گروه‌های منسجم، به‌خصوص در میان افراد تازه‌وارد، منجر به ایجاد احساسات ناخوشایند و سوء رفتارهای کاری در کارکنان سازمان می‌شود (Koay, 2018) که سازمان‌های ایرانی نیز از این قاعده مستثنا نیستند. بااین‌حال، تأثیر طرد شدن محل کار بر پرسه زنی اینترنتی موضوعی است که هنوز در داخل کشور موردبررسی قرار نگرفته است. برای پر کردن شکاف، این مطالعه تلاش می‌کند تا نقش طرد شدن از محل کار را بر رفتار انحرافی پرسه زنی اینترنتی بررسی کند. لذا توجه و بررسی عواملی مانند ادراک طرد شدن در بین کارکنان سازمان‌های ورزشی که می‌تواند پیامدهای شغلی و رفتاری منفی و مخربی را به همراه داشته باشد، در سازمان‌های ورزشی نیز ضروری به نظر می‌رسد. همچنین نتایج این مطالعه می‌تواند به‌عنوان ابزاری مناسب جهت ایجاد سازمانی پویا و بهره‌وری بالا برای کارکنان ادارات ورزش و جوانان باشد. با توجه به اهمیت موضوع و وجود خلأ علمی در این خصوص، با توجه به پیشینه تحقیق و مبانی نظری، سازه ای درخصوص نقش طرد شدن در محیط کار بر رفتار پرسه‌زنی اینترنتی با نقش میانجی فرسودگی عاطفی در کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان گلستان فرض شده است (شکل شماره ۱).

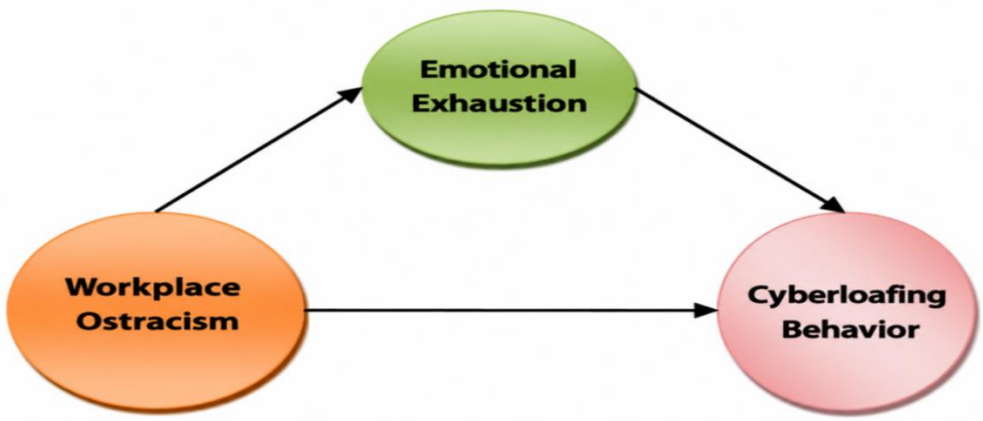


Figure 1. Hypothesized research model in this

لذا، مساله اصلی پژوهش حاضر، بررسی نقش طرد شدن در محیط کار بر رفتار پرسه‌زنی اینترنتی با نقش میانجی فرسودگی عاطفی در کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان گلستان می باشد.

روش

جامعه آماری، نمونه و روش نمونه‌گیری

روش پژوهش حاضر به لحاظ هدف، کاربردی و ازنظر جمع‌آوری داده‌ها توصیفی از نوع پیمایشی است که به شکل میدانی انجام شد. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان گلستان به تعداد ۲۲۸ نفر بود. برای

انتخاب نمونه ها از شیوه نمونه‌گیری تمام شمار استفاده شد. از این تعداد، ۲۱۶ نفر به صورت کامل پرسشنامه ها را تکمیل و عودت نمودند. بنابراین، تعداد نمونه های تحقیق برای تجزیه و تحلیل داده ها ۲۱۶ نفر در نظر گرفته شد.

ابزار پژوهش

برای گردآوری داده‌های پژوهش از پرسش‌نامه‌های طرد شدن در محیط کار Ferris et al, 2010، فرسودگی عاطفی Schaufeli (2002) و رفتار پرسه‌زنی اینترنتی در محیط کار Moody & Siponen (2013) استفاده شد. پرسش‌نامه طرد شدن در محیط کار دارای ۱۰ گویه می‌باشد که بر اساس مقیاس ۵ ارزشی لیکرت سنجیده می‌شود. Ferris et al. (2010) آلفای کرونباخ این پرسشنامه را ۰/۹۱ گزارش نموده‌اند. پرسش‌نامه فرسودگی عاطفی دارای ۵ گویه با مقیاس ۵ ارزشی لیکرت می‌باشد. Schaufeli (2002) پایایی این پرسش‌نامه را ۰/۸۸ گزارش نموده است. پرسش‌نامه رفتار پرسه‌زنی اینترنتی در محیط کار دارای ۳ گویه با مقیاس ۵ ارزشی لیکرت می‌باشد. Moody & Siponen (2013) پایایی این ابزار را ۰/۹۰ ذکر نموده‌اند. در راستای تعیین روایی محتوایی پرسش‌نامه‌های پژوهش، ازنظرت ۵ نفر دکتری مدیریت ورزشی استفاده شد و سپس جهت تعیین پایایی پرسش‌نامه‌ها، مطالعه‌ای مقدماتی (با تکمیل نمودن پرسش‌نامه‌ها توسط ۴۰ نفر از کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان گلستان) انجام گرفت و ضریب پایایی این پرسش‌نامه‌ها با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ برای پرسش‌نامه‌های طرد شدن در محیط کار، فرسودگی عاطفی و رفتار پرسه‌زنی اینترنتی در محیط کار به ترتیب ۰/۷۶، ۰/۸۱ و ۰/۷۹ به دست آمد، که حاکی از ثبات ابزار اندازه‌گیری بود. همچنین در بخش دیگری از پرسش‌نامه، اطلاعات جمعیت شناختی آزمودنی‌ها از قبیل سن، مدرک تحصیلی، جنسیت و مدت‌زمان استفاده از اینترنت در محیط کار توسط آزمودنی‌ها جمع‌آوری گردید. پس از تعیین روایی و پایایی ابزار اندازه‌گیری، با هماهنگی با اداره کل ورزش و جوانان استان گلستان ۱۸۰ پرسش‌نامه در بین جامعه پژوهش توزیع و جمع‌آوری گردید که درنهایت ۱۴۴ پرسش‌نامه سالم مورداستفاده قرار گرفت. در این پژوهش، از آمار توصیفی به‌منظور سازمان دادن، طبقه‌بندی کردن و توصیف داده‌ها شامل فراوانی‌ها، میانگین‌ها و انحراف استاندارد استفاده گردید. برای بررسی فرضیه‌ها و آزمون مدل پژوهش، از مدل یابی معادلات ساختاری استفاده شد. بدین منظور، نرم‌افزارهای اس‌پی‌اس‌اس نسخه ۲۵ و لیزرل نسخه ۸/۸ مورداستفاده قرار گرفت.

یافته‌ها

توصیف مختصری از ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نمونه‌های پژوهش در جدول شماره ۱ ارائه شده است:

Table 1. Description of the individual characteristics of the respondents

Variable	Category	Frequency (n)	Percentage (%)
Age	31–40 years	52	24.07
	41–50 years	109	50.46
	51 years and older	55	25.46
Educational attainment	Associate degree	8	3.70
	Bachelor’s degree	102	47.22
	Master’s degree or higher	106	49.08
Gender	Male	164	75.92
	Female	52	24.08
Daily internet use at work	1–2 hours	79	36.57
	2–3 hours	84	38.89
	3–4 hours	47	21.76
	4 hours or more	6	2.78
Total respondents		216	100

همان‌گونه که در جدول شماره ۱ مشاهده می‌شود بیشتر نمونه پژوهش در طبقه سنی ۴۱ تا ۵۰ سال قرار داشتند (۱۰۹ نفر). بیشترین فراوانی در خصوص مدرک تحصیلی آزمودنی‌ها مربوط به مدرک تحصیلی کارشناسی ارشد و بالاتر بود (۱۰۶ نفر). بیشتر آزمودنی‌های پژوهش مرد بودند (۱۶۴ نفر). درنهایت، نتایج نشان داد بیشترین فراوانی در خصوص مدت‌زمان استفاده از اینترنت در محیط کار توسط آزمودنی‌ها بین ۲ تا ۳ ساعت در طول روز می‌باشد (۸۴ نفر). توصیف نمرات به دست آمده برای متغیرهای پژوهش در جدول شماره ۲ نشان داده شده است:

Table 2. Description of research variables

Variable	N	Mean	Standard deviation
Workplace ostracism	216	3.74	0.82
Emotional exhaustion	216	3.51	0.78
Cyberloafing behavior	216	3.48	0.67

همان‌طور که در جدول ۲ مشاهده می‌شود، میانگین متغیرهای طردشدن در محیط کار، فرسودگی عاطفی و رفتار پرسه‌زنی اینترنتی به ترتیب ۳/۷۴، ۳/۵۱ و ۳/۴۸ می‌باشد.

به منظور بررسی وضعیت توزیع داده ها از آزمون کولموگروف- اسمیرنوف استفاده شد و نتایج نشان داد که توزیع داده‌ها در متغیرهای پژوهش طبیعی می‌باشد (جدول ۳)، لذا برای آزمون مدل پژوهش به‌روش معادلات ساختاری از نرم‌افزار لیزرل استفاده شد.

Table 3. Data distribution test results

Variable	Z	Significance level (*p*)
Workplace ostracism	2.497	0.673
Emotional exhaustion	1.283	0.741
Cyberloafing behavior	2.627	0.584

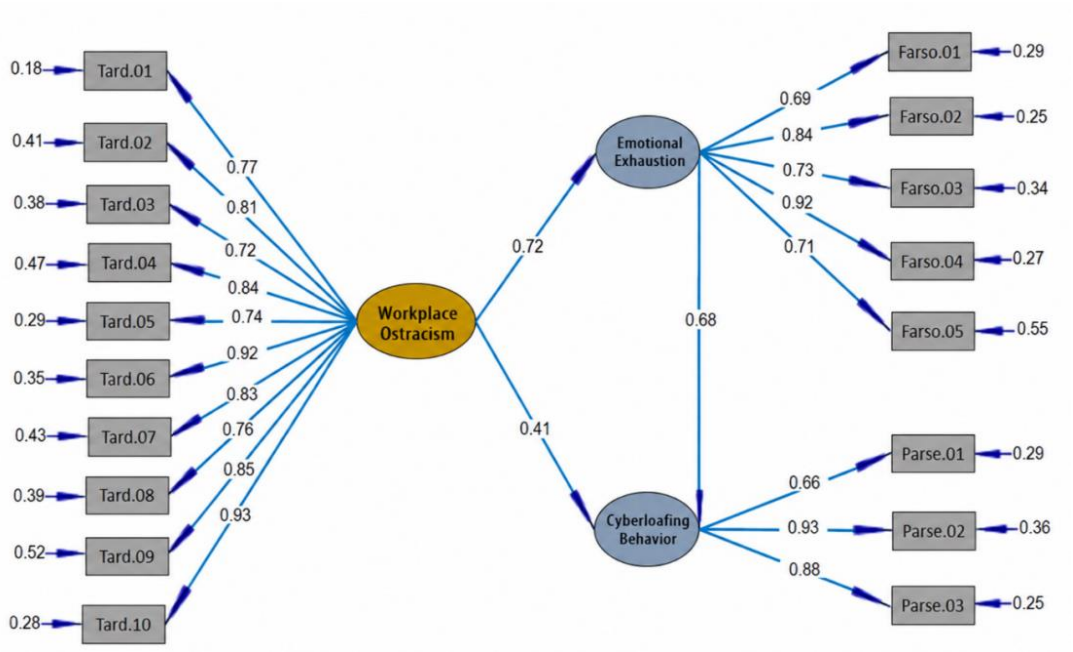


Figure 2. Path analysis standard estimation coefficients

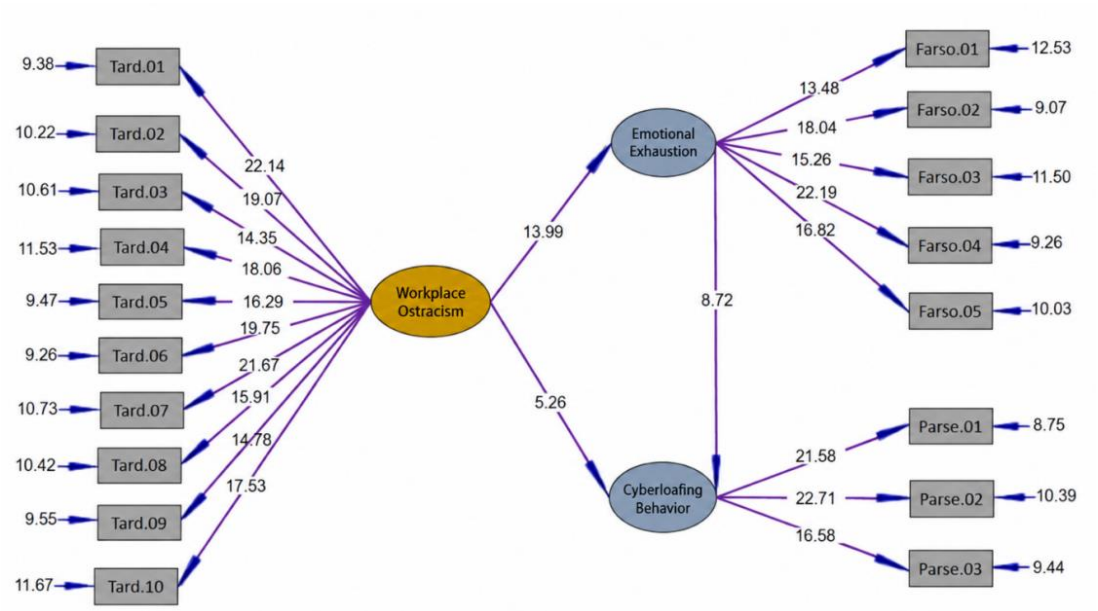


Figure 3. Significant numbers of path analysis

یافته‌های تحقیق برای بررسی شاخص های برازش در جدول ۴ نشان داده شده است:

Table 4. Path analysis fit indices

Fit index	Value	Acceptance criterion	Assessment
χ^2/df (chi-square divided by degrees of freedom)	1.90	≤ 3	Acceptable
RMSEA (root mean square error of approximation)	0.068	≤ 0.08	Acceptable
GFI (goodness-of-fit index)	0.920	≥ 0.80	Acceptable
CFI (comparative fit index)	0.910	≥ 0.90	Acceptable
NFI (normed fit index)	0.930	≥ 0.90	Acceptable
NNFI (non-normed fit index)	0.910	≥ 0.90	Acceptable

با توجه به نتایج جدول (۴) شاخص‌های نیکویی برازش در محدوده مناسب قرار دارند و مقادیر به دست آمده نشان می دهد که الگوی پژوهش از برازش مناسب برخوردار بود.

بررسی فرضیه های پژوهش

برای سنجش فرضیه های پژوهش، از مقادیر ضریب مسیرو آماره تی استفاده می شود. یعنی اگر مقدار آماره تی خارج از بازه ۱/۹۶- و ۱/۹۶ باشد، یعنی این فرضیه در سطح اطمینان 95 درصد تأیید می شود.

در جدول شماره (۵) تأثیر استاندارد مستقیم و تأثیر استاندارد غیرمستقیم متغیرهای ارائه شده است:

Table 5. Direct standard effect and indirect standard effect of variables

Independent variable	Dependent variable	Mediator	Standardized effect (β)	*t*	*p*
Workplace ostracism	Emotional exhaustion	—	0.72	13.99	0.001
Workplace ostracism	Cyberloafing behavior	—	0.41	5.26	0.001
Emotional exhaustion	Cyberloafing behavior	—	0.68	8.72	0.001
Workplace ostracism	Cyberloafing behavior	Emotional exhaustion	0.48	6.13	0.001

در جدول شماره ۶، اثرات متغیرهای پژوهش بر یکدیگر ارائه‌شده است. همان‌گونه که در این جدول مشاهده می‌شود، طرد شدن در محیط کار اثر مثبت و معنی‌داری بر فرسودگی عاطفی کارکنان ادارات ورزش و جوانان دارد (β=۰/۷۲، t=۱۳/۹۹). دیگر یافته پژوهش نشان داد طرد شدن در محیط کار اثری مثبت و معنی‌دار بر رفتار پرسه‌زنی اینترنتی کارکنان ادارات ورزش و جوانان در محیط کار خود دارد (β=۰/۴۱، t=۵/۲۶). بخش دیگری از نتایج پژوهش نشان داد اثر فرسودگی عاطفی بر رفتار پرسه‌زنی اینترنتی کارکنان، اثری مثبت و معنی‌دار است (β=۰/۶۸، t=۸/۷۲). به‌منظور بررسی معنی‌داری اثر غیرمستقیم متغیر طرد شدن در محیط کار بر رفتار پرسه‌زنی اینترنتی با نقش میانجی فرسودگی عاطفی، آزمون سوبل (Sobeb Test) مورداستفاده قرار گرفت. چنانچه مقدار Z-Value به‌دست‌آمده برای این آزمون در فرمول زیر از ۱/۹۶ بیشتر باشد، حاکی از معنی‌دار بودن اثر متغیر میانجی در سطح اطمینان ۹۵ درصد است. در فرمول زیر ta آماره تی رابطه میان متغیر مستقل و میانجی، t_b آماره تی رابطه میان متغیر میانجی و وابسته می‌باشد.

$$Z_{Value} = \frac{t_a \cdot t_b}{\sqrt{t_a^2 + t_b^2}}$$

رابطه ۱. فرمول آزمون سوبل

آماره به‌دست‌آمده برای اثر غیرمستقیم طرد شدن در محیط کار بر رفتار پرسه‌زنی اینترنتی با نقش میانجی فرسودگی عاطفی برابر با ۶/۱۳ است که نشان می‌دهد اثر متغیر میانجی یعنی فرسودگی عاطفی در ارتباط بین طرد شدن در محیط کار با رفتار پرسه‌زنی اینترنتی در محیط کار مثبت و معنی‌دار است. برای بررسی میزان شدت متغیر میانجی، از شمول واریانس (*Variance Accounted For*) استفاده می‌شود که مقداری بین صفر و یک را اختیار می‌کند و هر چه این مقدار به یک نزدیک‌تر باشد، نشان از قوی‌تر بودن تأثیر متغیر میانجی است. درواقع این مقدار نسبت اثر غیرمستقیم براثر کل را می‌سنجد.

$$(VAF) = \frac{a.b}{(a.b) + c}$$

رابطه ۲. فرمول شمول واریانس

در این رابطه، a مقدار ضریب مسیر میان متغیر مستقل و میانجی، b مقدار ضریب مسیر میان متغیر میانجی و وابسته و c مقدار ضریب مسیر میان متغیر مستقل و وابسته می‌باشد. با توجه به فرمول، مقدار شمول واریانس ۰/۴۸ محاسبه گردید. مقدار ۰/۴۸ برای VAF بدین معنی است که ۴۸ درصد از اثر طرد شدن در محیط کار بر رفتار پرسه‌زنی اینترنتی به‌صورت غیرمستقیم توسط متغیر میانجی فرسودگی عاطفی تبیین شده است.

بحث و نتیجه‌گیری

هدف از انجام پژوهش حاضر بررسی نقش طرد شدن در محیط کار بر رفتار پرسه‌زنی اینترنتی با نقش میانجی فرسودگی عاطفی در کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان گلستان بود. یافته‌های پژوهش نشان داد طردشدگی از محیط کار تأثیر معناداری بر پرسه زنی اینترنتی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان گلستان دارد. نتایج پژوهش حاضر با پژوهش‌های Hu et al. (2021)؛ Tandon et al. (2021)؛ Preena et al. (2021) و Koay (2018) همخوانی دارد. بر اساس تئوری حفاظت از منابع، فرسودگی عاطفی به دنبال تخلیه منابع عاطفی رخ می‌دهد. ازجمله منابع عاطفی باارزشی که به طرد محیط کار نسبت داده می‌شود می‌توان به روابط اجتماعی، حمایت اجتماعی و حمایت کاری اشاره کرد که جملگی در محل کار بسیار مهم هستند (Zhao H, Xia, 2017). افرادی که در ایجاد روابط اجتماعی سالم با همکاران خود شکست می‌خورند ممکن است ازنظر عاطفی احساس قطع ارتباط کنند زیرا نمی‌توانند احساسات منفی خود را با دیگران به اشتراک بگذارند. این

می‌تواند منجر به از دست دادن منابع عاطفی شود. علاوه بر این، زمانی که کارکنان منابع خود را در تلاش برای ایجاد روابط معنادار با دیگران در محل کار سرمایه‌گذاری می‌کنند، اما پاسخ‌های پیش‌بینی‌شده را دریافت نمی‌کنند، استرس روانی نیز ممکن است انباشته شود. همچنین، طرد شدن از محل کار نیز می‌تواند منجر به تجربیات دردناک و منفی شود که درنتیجه واکنش‌های عاطفی منفی مانند فشار و پریشانی را برانگیزد ازجمله آثار طردشدگی، آثار عملی و عینی آن است که به معنای از دست دادن منابع، ارتباطات و اطلاعاتی است که مرتبط با وظایف کاری هستند و فرد طردشده از آن‌ها محروم می‌ماند. این تأثیر، مستقل از تأثیرات روان‌شناختی طردشدگی بر افراد است.

تحقیقات گذشته نشان می‌دهد که طردشدگی در محیط کار، فرصت تعامل اجتماعی را کاهش داده و می‌تواند باعث افزایش عوامل استرس‌زای بین فردی و بروز آسیب جسمی و روانی در افراد شود. هنگامی‌که کارمندی از طرف دیگران نادیده گرفته می‌شود، ممکن است خود را به‌عنوان یک بیگانه درک کند، احساس تعلق کاهش می‌یابد و تعیین هویت با گروه کاهش می‌یابد (Williams and Compass, 2007)، لذا فرد به‌منظور جبران خلأ عاطفی و احساسی ایجادشده درنتیجه طردشدگی، ممکن است به‌ناچار به پدیده‌های جایگزین روی بیاورد. با توجه به اینکه اینترنت و گشت‌وگذار در سایت‌ها و شبکه‌های اجتماعی که عمدتاً کانال‌های ارتباطی یک‌طرفه بوده و فرد نیازی به تعامل با جمع و دریافت بازخورد از آن‌ها نیست، لذا می‌تواند بهترین گزینه برای این‌گونه افراد باشد. به اعتقاد یانگ Young (2017) یکی از مهم‌ترین دلایل پرسه زنی اینترنتی، توهم‌زدایی یا سرخوردگی فرد است. در این مرحله، فرد نسبت به فعالیتی که اغلب انجام می‌دهد، سرخورده و بی‌تمایل می‌شود. این افراد، اغلب یک «زندگی دوم» و یا مفری را برای «فراموش کردن مشکلاتشان در هنگام آنلاین بودن ایجاد می‌کنند، درست مانند احساس کرختی و مستی که افراد معتاد به الکل در هنگام نوشیدن الکل گزارش می‌دهند». پرسه زنی اینترنتی به عوامل فردی، ساختار اجتماعی، فرایند اجتماعی و واکنش اجتماعی وابسته است. در نظریه‌های فردی، ریشه اختلال در خود فرد جست‌وجو می‌شود، یعنی ساخت زیست‌شناختی و ویژگی‌های روان‌شناختی شخص است که سازنده رفتار اوست. بر اساس این دیدگاه، شخصیت شامل تمامی جنبه‌های رفتاری، هیجانی، شناختی، اخلاقی، و حتی جنبه جسمانی، عصبی، هورمونی و بیوشیمیایی می‌شود که به وجود آورنده رفتار بهنجار یا نابهنجار است. بر اساس نظریه‌های ساختار اجتماعی، رفتار بزهکارانه, ناشی از سازگاری فرد با شرایط حاکم در محیط‌های طبقه پایین است. نظریه‌های واکنش اجتماعی، بر روی نقشی که نهادهای اقتصادی و اجتماعی در ایجاد رفتارهای نابهنجار دارند، متمرکز می‌شوند. یعنی روشی که در آن، جامعه از خود نسبت به فرد واکنش نشان می‌دهد و روشی که افراد نسبت به جامعه واکنش نشان می‌دهند. دو نظریه مهم در بین نظریه‌های واکنش اجتماعی، نظریه، «برچسب» و نظریه «تضاد» است (Omidvar and Saremi, 2002).

یافته های پژوهش نشان داد طردشدگی از محیط کار تأثیر معناداری بر فرسودگی عاطفی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان گلستان دارد. نتایج تحقیق حاضر با پژوهش‌های Ferris et al. (2008)، Maleki and Sharaei (2021) و Alidoust Ghahfarokhi et al. (2020)، همخوانی دارد.

یکی از نیازهای اساسی افراد داشتن پیوند اجتماعی مطلوب با دیگر افراد است و کارکنان در محیط کار نیز از این قاعده مستثنا نیستند و داشتن روابط اجتماعی با همکاران یکی از نیازهای اساسی کارکنان می‌باشد. درواقع یکی از عوامل بازدارنده خستگی عاطفی و شغلی کارکنان، و نیز از مهم‌ترین عوامل خشنودی شغلی، روابط و مناسبت‌های بین همکاران و تحسین از سوی همکاران است که می‌تواند یک پاداش برای کارکنان باشد و به بهبود عملکرد سازمانی، موفقیت شغلی و درنهایت کاهش فرسودگی عاطفی منجر شود (Ershadi, 2009). از سوی دیگر، طردشدگی به‌عنوان یک عامل استرس‌زای بین فردی، منابع اجتماعی فرد را تهدید می‌کند، سرمایه‌هایی را که در صورت نیاز برای حل مسئله‌ای یا کنار آمدن با چالشی می‌توانند جذب شوند (Greenhaus et al., 2006). نیاز انسان‌ها به تعامل اجتماعی به‌عنوان ابزاری برای به اشتراک‌گذاری احساسات عاطفی جهت افزایش منابع عاطفی و حفظ سلامت روانی و جسمانی در نظر گرفته می‌شود (Heaphy et al., 2008). هنگامی‌که نیازهای عاطفی به اشتراک گذاشته‌شده از طرف فرد نمی‌توانند برآورده شوند، منابع عاطفی از بین می‌روند و

درنتیجه منجر به خستگی عاطفی می‌شوند (Ramsey and Jones, 2015). زمانی که کارکنان از طرف همکاران خود طرد شوند، درنتیجه باعث می‌گردد که فرد در محیط کار احساس تنهایی و انزوا نماید که این خود نتیجه‌ای جز خستگی عاطفی را در پی نخواهد داشت. عوامل استرس‌زای اجتماعی انگیزه لازم جهت انجام وظایف شغلی را کاهش می‌دهد، که درنهایت اهداف شخصی، عملکرد فردی و رشد حرفه‌ای را بی‌نتیجه می‌سازد (LePine et al., 2005). زمانی که کارکنان ارتباطی با همکاران خود نداشته باشند و از سوی همکاران و سرپرست خود مورد طرد قرارگرفته باشند، از انجام رفتارهای فرانقش که یکی از ملزومات آن داشتن ارتباطی مثبت و سازنده با همکاران، سرپرست و سازمان می‌باشد، خودداری به عمل می‌آورند (Hochwalter et al., 2007). احساس طردشدگی در محیط کار چنان اثر نیرومندی بر روحیه کارکنان می‌گذارد که ورای اثرگذاری بر سایر متغیرها می‌تواند خود به‌تنهایی باعث بروز خستگی عاطفی و به دنبال آن کاهش عملکرد شغلی کارکنان گردد.

یکی دیگر از یافته‌های پژوهش حاضر، تأثیر معناداری خستگی عاطفی بر پرسه زنی اینترنتی در بین کارکنان ادارات ورزش و جوانان است. بر اساس تئوری COR، زمانی که منابع محدود شخصی فرد از بین رفته یا در معرض خطر از دست دادن احتمالی قرار می‌گیرد، ممکن است فرد دچار فرسودگی عاطفی شود و وی به سمت راه‌هایی جهت جبران منابع ازدست‌رفته سوق پیدا کند. این فرضیه شبیه به نظریه فشار عمومی (general strain theory) است، که فرض می‌کند افراد تمایل دارند در هنگام مواجهه با سطح بالایی از فشارها یا عوامل استرس‌زا، احساسات منفی را تجربه کنند. مطالعات گذشته نشان داده است که طرد شدن در محل کار نوعی عامل فشارزای بین فردی است که باعث خستگی عاطفی می‌شود (Zardoshtiyan et al., 2017). کارکنان طردشده برای غلبه بر چنین فشارهایی، که ممکن است به سمت انجام رفتارهای انحرافی سوق پیدا کنند (Agnew and Brezina, 2019). ازاین‌رو، این مطالعه نشان می‌دهد که پرسه زنی اینترنتی به‌عنوان نوعی اقدام اصلاحی در کاهش خستگی عاطفی ناشی از طرد شدن در محل کار می‌باشد. علیرغم اینکه به‌عنوان نوعی رفتار کاری غیرمولد در نظر گرفته می‌شود، پرسه زنی اینترنتی همچنان یک فعالیت توصیه‌شده برای کاهش استرس در محل کار است (Ivarsson and Larsoon, 2011). همچنین نتایج پژوهش Coskun et al., 2019 نشان داد کارکنان معمولاً چنین رفتاری را انجام می‌دهند تا یک استراحت کوتاه از استرس محل کار داشته باشند (Coskun et al., 2019). همچنین مشخص شد که خستگی عاطفی با پرسه زنی اینترنتی رابطه معناداری دارد (۱۵). بنابراین، با پیش‌فرض بر نظریه‌های COR و GST و ادبیات قبلی، این پژوهش پیشنهاد می‌کند که کارکنانی که سطوح بالایی از خستگی عاطفی را تجربه می‌کنند، بیشتر درگیر رفتارهای سایبری هستند.

همچنین در تبیین نتیجه به‌دست‌آمده می‌توان به نظریه تبیین رفتاری بی. اف. اسکینر راجع به شرطی شدن عامل یا کنشگر اشاره کرد. بر اساس این دیدگاه، فرد برای دریافت پاداش وارد اینترنت می‌شود. پاداش‌هایی که وی از این رفتار می‌گیرد، فرار از واقعیت، رسیدن به عشق و سرگرمی‌های زیاد است و چنانچه فرد در زمان‌های آتی نیز به این پاداش‌ها نیاز داشته باشد, احتمالاً به اینترنت روی خواهد آورد. درنتیجه، این روند تقویت‌شده و چرخه همچنان ادامه پیدا می‌کند (Young, 2017). نظریه شناختی ـ رفتاری، نیز گسترش اعتیاد به اینترنت, با شرایط روان‌شناختی قبلی به وجود می‌آید. در اکثر مواقع، این آسیب‌شناسی شامل افسردگی، اضطراب اجتماعی و انواع روان‌پریشی‌هاست. وقتی فرد در معرض استفاده از اینترنت قرار می‌گیرد، فرایند کاربرد مشکل‌زای اینترنت شروع می‌شود. این آسیب‌شناسی زمینه‌ای، نوعی آمادگی و تمایل است و موجب شروع استرس می‌شود (Back and Fati, 2018).

از دیدگاه رفتاری ـ شناختی، نشانه‌های اختلال شامل افکار وسواسی درباره اینترنت، کنترل تکانه ضعیف، ناتوانی در متوقف کردن استفاده از اینترنت و مهم‌تر از همه، این باور که اینترنت تنها دوست فرد است. علاوه بر این، در موقعی که تماس برقرار نیست، به فکر اینترنت بودن، بار آینده تماس گرفتن را پیش‌بینی کردن و صرف مخارج زیاد درباره اینترنت و کارهای مربوط به آن نیز، نشانه‌های دیگر این اختلال هستند. مشکل عمده دیگر، جداکردن فرد از دوستان خود به نفع دوستان اینترنتی است و درنهایت نوعی احساس گناه درباره استفاده از اینترنت و دروغ گفتن به دوستان درباره وقت

صرف‌شده و سری نگه‌داشتن آن، نشانه‌های دیگر این اختلال هستند. این افراد درحالی‌که می‌دانند کارشان ازنظر اجتماعی موردپسند نیست، نمی‌توانند آن را متوقف کنند. چراکه خودبه‌خود, به خودارزشی کمتر و درنتیجه نشانه‌های بیشتر می‌انجامد (Omidvar & Saremi, 2002). گروهول، طی پژوهش‌هایی که در خصوص دلایل گرایش افراد به اینترنت و استفاده اعتیادآور آن‌ها از اینترنت انجام داد، بدین نتیجه رسید که افرادی که وقت زیادی را صرف استفاده از کامپیوتر می‌کنند، کسانی هستند که در زندگی با مشکلاتی مواجه‌اند. درواقع، این افراد چون رغبتی به برخورد با مشکلاتشان زندگی ندارند و مایل نیستند حتی با آن‌ها روبه‌رو شوند، به فعالیت اعتیادآور در اینترنت می‌پردازند. به‌واقع، این‌گونه رفتارها، مشابه رفتار کسانی است که تلویزیون زیاد نگاه می‌کنند، یا کتاب زیاد می‌خوانند، و یا مرتب برای نوشیدن آب به بیرون از اتاق می‌روند (Young, 2017).

یافته‌های پژوهش نشان داد بین طرد شدن در محیط کار بر رفتار پرسه‌زنی اینترنتی با نقش میانجی فرسودگی عاطفی در کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان گلستان رابطه معناداری وجود دارد. بر اساس تحقیقی که به‌تازگی توسط سایت سیلیکن انجام‌شده است، پدیده پرسه‌زنی اینترنتی عارضه کارکنانی است که بی‌انگیزه‌اند و احساس می‌کنند که سازمان آن‌طور که بایدوشاید، آن‌ها را با کار درگیر نمی‌کند لذا به‌مرور دچار خستگی عاطفی در محل کار می‌شوند. این بی‌انگیزگی حاصل از عدم مشغولیت کاری مناسب، زمینه‌ساز روی آوردن آنان به پرسه‌زنی اینترنتی شده است. بنابراین قابل پیش‌بین است که کارکنان برای رهایی از استرس تحمیل‌شده از سوی طردشدگی در محیط کار به سمت کارهای جایگزین با سطح استرس کمتر سوق پیدا می‌کنند، مشاغلی که در آن‌ها منابع روانی‌شان به‌عنوان پیامد مواجه با استرس‌های اجتماعی در محیط کار، تحلیل نرود (Zhao & Xia, 2017). همان‌گونه که نتایج پژوهش حاضر نشان داد، طرد شدن از محیط کار می‌تواند فرد را در معرض انزوا، گوشه‌گیری و پرهیز از تعامل اجتماعی با سایر همکاران قرار داده که این امر به‌مرور فرد را دچار فرسودگی عاطفی نماید. فرد مبتلابه خستگی عاطفی به‌ناچار برای جبران عوارض ناشی از این امر به دنبال جایگزین خواهد گشت تا خلأ به وجود آمده را در خود به نحوی پر نماید. در دسترس ترین و آسان‌ترین روش که در حال حاضر می‌توان به آن تکیه کرد استفاده از اینترنت (گوشی‌های هوشمند یا کامپیوتر) است. لذا فرد به پرسه زنی اینترنتی روی آورده و پس از مدتی دچار اعتیاد به اینترنت خواهد شد.

با توجه به نتایج پژوهش حاضر در خصوص اهمیت مطرح طردشدگی در محیط کار بر پرسه زنی اینترنتی و خستگی عاطفی، لازم است مدیران سازمان‌ها توجه ویژه‌ای را برای شناخت، سنجش و حفظ سطح مطلوب پیوند اجتماعی کارکنان در ادارات ورزش و جوانان و نیز سایر ادارات مشابه مبذول دارند. پیشنهاد می‌گردد مدیران ادارات ورزش و جوانان با برگزاری کارگاه‌های آموزشی، ضمن آشنا نمودن کارکنان با مفهوم طردشدگی و پیامدهای آن و آموزش مهارت‌های ارتباطی، قدم مثبتی در راستای کاهش طردشدگی کارکنان بردارند.

روشن است که انجام هر پژوهش، به‌ویژه در حوزه علوم انسانی با محدودیت‌ها و موانعی همراه است. پژوهش حاضر نیز از این قاعده مستثنا نیست و با محدودیت‌ها و موانعی همراه بود: طرح مطالعه حاضر و استفاده از الگو یابی معادلات ساختاری علیت را به اثبات نمی‌رساند. ازآنجاکه طراحی مطالعات طولی، فرصت بیشتری را برای بررسی علیت فراهم می‌آورند، انجام این کار به پژوهشگران توصیه می‌شود. ابزارهای مورداستفاده در این پژوهش جهت جمع‌آوری اطلاعات پرسشنامه‌های خود گزارش دهی بوده‌اند، که محدودیت‌های خاص مربوط به این نوع ابزارها را باید مدنظر قرار داد. به همین جهت، پیشنهاد می‌شود علاوه بر استفاده از پرسشنامه‌های خود گزارشی، از روش‌های دیگری مانند مشاهده و بررسی‌های میدانی نیز برای سنجش متغیرهای پژوهش استفاده شود.

تقدیر و تشکر

نویسندگان مقاله بر خود لازم می‌دانند از کلیه افرادی که در انجام تحقیق، محققین را همراهی نموده‌اند، تشکر و قدردانی نمایند.

ملاحظات اخلاقی

اصول اخلاقی تماماً در این مقاله رعایت شده است.

حمایت مالی

این تحقیق هیچ‌گونه کمک مالی از سازمان‌های تأمین مالی در بخش‌های عمومی، تجاری یا غیرانتفاعی دریافت نکرد.

مشارکت نویسندگان

تمام نویسندگان در طراحی، اجرا و نگارش همه بخش‌های پژوهش حاضر مشارکت داشته‌اند.

تعارض منافع

بنا بر اظهار نویسندگان، این مقاله تعارض منافع ندارد.

References

Abbasi, H., Eydi, H., & Fattahian, N. (2019). Analysing the effects of high performance work systems on job satisfaction and organizational commitment based on mediating role of person-organization fit in the West Iranian General Youth and Sport Offices. *Organizational Behavior Management in Sport Studies*, 6(1), 125–138. (Persian) https://doi.org/10.30473/fmss.2019.47112.1967

Aghaz, A., & Sheikh, A. (2016). Cyberloafing and job burnout: An investigation in the knowledge-intensive sector. *Computers in Human Behavior*, 62, 51–60. https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.03.073

Agnew, R., & Brezina, T. (2019). General strain theory. In M. Krohn, N. Hendrix, G. Penly Hall, & A. Lizotte (Eds.), *Handbook on crime and deviance* (pp. xx–xx). Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-20779-3_8

Ali Sarlak, S., Foroghipor, H., & Nikravan, M. (2022). Designing a comprehensive model for human resource management with an entrepreneurial approach using structural equation modeling in sports organizations in Lorestan province. *Organizational Behavior Management in Sport Studies*, 9(4), 11–31. (Persian) https://doi.org/10.30473/ fmss.2023.64121.2441

Alidoust Ghahfarokhi, E., Safarpoor, A., & Shariati, J. (2020). Modeling the effect of emotional labor on the turnover intention of sport coaches (The mediating role of coach's burnout). *Sport Psychology Studies*, 8(30), 257–272. (Persian) https://doi.org/10.22089/spsyj.2020.7995.1864

Andreassen, C. S., Torsheim, T., & Pallesen, S. (2014). Predictors of use of social network sites at work—A specific type of cyberloafing. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 19(4), 906–921. https://doi.org/10.1111/jcc4.12085

Sefidgari Abarsi, A., & Nikkhah Bahrami, Y. (2019). The role of rejection in the work environment and self-esteem on psychological empowerment and extra-role behaviors in the banking industry. *The sixth national conference on applied research in management, accounting and healthy economy in banking, stock exchange and insurance*, Tehran, Iran. (Persian) https://civilica.com/doc/1122196

Askew, K., Buckner, J. E., Taing, M. U., Ilie, A., Bauer, J. A., & Coovert, M. (2014). Explaining cyberloafing: The role of the theory of planned behavior. *Computers in Human Behavior*, 36, 510–519. https://doi.org/10.1016/j.chb.2014.03.061 (Note: DOI added for completeness)

Back, J., & Fati, L. (2018). Cognitive therapy: Basics and beyond. *Danjheh*. (Persian)

Beshlideh, K., S. H., M., Khajepour, N., & Baharlou, M. (2016). Relationship between workplace ostracism and job outcomes: Moderating role of psychological capital. *Journal of Modern Psychological Researches*, 10(40), 173–192. (Persian)

Bock, G.-W., Park, S. C., & Zhang, Y. (2010). Why employees do non-work-related computing in the workplace. *Journal of Computer Information Systems*, 50(3), 150–163.

Castille, C. M., & Sheets, T. (2012). The Five Factor Model of personality and employees' excessive use of technology. *Computers in Human Behavior*, 28(5), 1947–1953. https://doi.org/10.1016/j.chb.2012.05.019

Chegini, Z., Janati, A., Asghari-Jafarabadi, M., & Khosravizadeh, O. (2019). Organizational commitment, job satisfaction, organizational justice and self-efficacy among nurses. *Nursing Practice Today*, 6(2), 86–93.

Chen, J. V., Chen, C. C., & Yang, H. (2008). An empirical evaluation of key factors contributing to internet abuse in the workplace. *Industrial Management & Data Systems*, 108(1), 87–106. https://doi.org/10.1108/02635570810844084

Coskun, T. K., & Gokcearslan, S. (2019). Examination of cyberloafing studies in education: A content analysis. *World Journal on Educational Technology*: Current Issues, 11(1), 94–103. https://doi.org/10.18844/wjet.v11i1.4005

Eastin, M. S., Glynn, C. J., & Griffiths, R. P. (2007). Psychology of communication technology use in the workplace. *CyberPsychology & Behavior*, 10(3), 436–443. https://doi.org/10.1089/cpb.2006.9937

Eisenberger, N. I. (2012). Broken hearts and broken bones: A neural perspective on the similarities between social and physical pain. *Current Directions in Psychological Science*, 21(1), 42–47. https://doi.org/10.1177/0963721411429455

Ershadi, F. (2009). Investigating the relationship between the amount of social capital and job satisfaction of female high school teachers in Shabestar city [*Master's thesis, University of Tehran*]. (Persian)

Ferris, D. L., Brown, D. J., Berry, J. W., & Lian, H. (2008). The development and validation of the Workplace Ostracism Scale. *Journal of Applied Psychology*, 93(6), 1348–1366. https://doi.org/10.1037/a0012743

Greenhaus, J. H., & Powell, G. N. (2006). When work and family are allies: A theory of work-family enrichment. *The Academy of Management Review*, 31(1), 72–92. https://doi.org/10.2307/20159186

He, Y., Donnellan, M. B., & Mendoza, A. M. (2019). Five-factor personality domains and job performance: A second order meta-analysis. *Journal of Research in Personality*, 82, 103848. https://doi.org/10.1016/j.jrp.2019.103848

Heaphy, E. D., & Dutton, J. E. (2008). Positive social interactions and the human body at work: Linking organizations and physiology. *The Academy of Management Review*, 33(1), 137–162. https://doi.org/10.2307/20159380

Hochwarter, W. A., Ferris, G. R., Gavin, M. B., Perrewé, P. L., Hall, A. T., & Frink, D. D. (2007). Political skill as neutralizer of felt accountability—job tension effects on job performance ratings: A longitudinal investigation. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 102(2), 226–239. https://doi.org/10.1016/j.obhdp.2006.09.003

Hosseini, R., & Ghilmpour, R. (2024). Identification of stress-reducing factors in order to improve production productivity in petrochemical industry of Bandar Mahshahr. *Industrial and Organizational Psychology Studies*, 11(1), 171–184.

https://doi.org/10.22055/jiops.2024.45868.1396(Persian)

Hu, Y., Chen, Y., & Ye, M. (2023). Eager to belong: Social cyberloafing as a coping response to workplace ostracism. *Current Psychology*, 42(5), 3372–3381. https://doi.org/10.1007/s12144-021-01690-y

Hussain, S., Thurasamy, R., & Malik, M. (2017). Determinants of cyberloafing: A comparative study of a public and private sector organization. *Internet Research*, 27(1), 97–117. https://doi.org/10.1108/IntR-12-2014-0317

Ivarsson, L., & Larsson, P. (2011). Personal internet usage at work: A source of recovery. *Journal of Workplace Rights*, 16(1), 63–81. https://doi.org/10.2190/RW.16.1.e(Note: DOI added for completeness)

Jia, H., Jia, R., & Karau, S. (2013). Cyberloafing and personality: The impact of the Big Five traits and workplace situational factors. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 20(3), 358–365. https://doi.org/10.1177/1548051813488208

Koay, K. Y., & Soh, P. C.-H., & Chew, K. W. (2017). Do employees' private demands lead to cyberloafing? The mediating role of job stress. *Management Research Review*, 40(9), 1025–1038. https://doi.org/10.1108/MRR-11-2016-0252

Koay, K. Y. (2018). Workplace ostracism and cyberloafing: A moderated–mediation model. *Internet Research*, 28(4), 1122–1141. https://doi.org/10.1108/IntR-07-2017-0268

LePine, J. A., Podsakoff, N. P., & LePine, M. A. (2005). A meta-analytic test of the challenge stressor-

hindrance stressor framework: An explanation for inconsistent relationships among stressors and performance. *Academy of Management Journal*, 48(5), 764–775.

https://doi.org/10.5465/AMJ.2005.18803921

Lim, P. K., Koay, K. Y., & Chong, W. Y. (2021). The effects of abusive supervision, emotional exhaustion and organizational commitment on cyberloafing: a moderated-mediation examination. *Internet Research*, 31(2), 497–518. https://doi.org/10.1108/INTR-03-2020-0165

Malekizadeh, V., & Sharaei, F. (2021). Antecedents and consequences of cyberloafing in public organizations (Case study: Public organizations of Hormozgan province). *Public Organizations Management*, 9(4), 119–133. (Persian) https://doi.org/10.30473/ipom.2021.58054.4359

Mastrangelo, P. M., Everton, W., & Jolton, J. A. (2006). Personal use of work computers: Distraction versus destruction. *CyberPsychology & Behavior*, 9(6), 730–741.

https://doi.org/10.1089/cpb.2006.9.730

McCord, M. A. (2021). Development and validation of the Perceived Introversion Mistreatment Scale. *Occupational Health Science*, 5(4), 437–471. https://doi.org/10.1007/s41542-021-00095-4

Moody, G. D., & Siponen, M. J. (2013). Using the theory of interpersonal behavior to explain non-work-related personal use of the Internet at work. *Information & Management*, 50(6), 322–335. https://doi.org/10.1016/j.im.2013.04.004 (Note: DOI added for completeness)

Nadafpour, R., Shahani Shalmani, R., & Qadimi, A. (2021). The relationship of person-organization fit and person-job fit with job burnout. *Industrial and Organizational Psychology Studies*, 8(2), 445–462. (Persian) https://doi.org/10.22055/jiops.2021.37914.1231

Noudehi, M., Dousti, M., Razavi, S. M. H., & Kalateh Seifari, M. (2017). Human resource development indicators for the Iranian Judo Federation. *Annals of Applied Sport Science*, 5(3), 95–102. (Persian) https://doi.org/10.18869/acadpub.aass.5.3.95

Omidvar, A., & Saremi, A. A. (2002). Internet addiction: Description, etiology, prevention, treatment and scale of Internet addiction disorder assessment. *Tamrin Publication*. (Persian)

O'Neill, T. A., Hambley, L. A., & Chatellier, G. S. (2014). Cyberslacking, engagement, and personality in distributed work environments. *Computers in Human Behavior*, 40, 152–160. https://doi.org/10.1016/j.chb.2014.07.033

Oravec, J. A. (2018). Cyberloafing and constructive recreation. In M. Khosrow-Pour (Ed.), *Encyclopedia of information science and technology* (4th ed., pp. 4316–4325). IGI Global. https://doi.org/10.4018/978-1-5225-2255-5.ch374

Preena, R. (2021). Perceived workplace ostracism and deviant workplace behavior: The moderating effect of psychological capital. *Social Science Research Network* (SSRN). https://ssrn.com/abstract=3956113

Ramsey, A. T., & Jones, E. E. (2015). Minding the interpersonal gap: Mindfulness-based interventions in the prevention of ostracism. *Consciousness and Cognition*, 31, 24–34. https://doi.org/10.1016/j.concog.2014.10.003

Sao, R., Chandak, S., Patel, B., & Bhadade, P. (2020). Cyberloafing: Effects on employee job performance and behaviour. *International Journal of Recent Technology and Engineering*, 8(5), 1509–1515. https://doi.org/10.35940/ijrte.E5555.018520

Tandon, A., Kaur, P., Ruparel, N., Islam, J. U., & Dhir, A. (2022). Cyberloafing and cyberslacking in the workplace: Systematic literature review of past achievements and future promises. *Internet Research*, 32(1), 55–89. https://doi.org/10.1108/INTR-06-2020-0332

Vitak, J., Crouse, J., & LaRose, R. (2011). Personal internet use at work: Understanding cyberslacking. *Computers in Human Behavior*, 27(5), 1751–1759.

https://doi.org/10.1016/j.chb.2011.03.002

Williams, K. D. (2007). Ostracism: The kiss of social death. *Social and Personality Psychology Compass*, 1(1), 236–247. https://doi.org/10.1111/j.1751-9004.2007.00004.x

Young, K. (2017). The evolution of Internet addiction disorder. In C. Montag & M. Reuter (Eds.), Internet addiction: Studies in neuroscience, *psychology and behavioral economics* (pp. 3–18). Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-319-46276-9_1

Zakrzewski, C. (2016). The key to getting workers to stop wasting time online. *The Washington Post*.

Zhao, H., & Xia, Q. (2017). An examination of the curvilinear relationship between workplace ostracism and knowledge hoarding. *Management Decision*, 55(2), 331–346.

https://doi.org/10.1108/MD-08-2016-0607

Zardoshtiyan, S., Hosseini, M., & Karimi, J. (2017). The effect of career plateau on intention to quit job with mediating role of burnout in the physical education teachers Kermanshah province. *Organizational Behavior Management in Sport Studies*, 4(3), 61–69. (Persian)