



The Effect of Ostracism and Incivility Behaviors in the Workplace on Knowledge Hiding and Mediating Employees' Job Anxiety

Zohre Sharei^{1*}, Alireza Jafari²

¹Assistant Professor, Department of Management, Economics and Accounting, Payam Noor University, Tehran, Iran.

²M.Sc. Public Management, Organizational Behavior Tendency, Economics and Accounting, Payam Noor University, Tehran, Iran.

ARTICLE INFO

Article Type:

Original Research

Received: 04.10.2023

Revised: 06.18.2023

Accepted: 07.16.2023

Keyword:

Job Anxiety
Knowledge Hiding
Workplace Incivility
Workplace Ostracism

*Corresponding Author:

Zohre Sharei

Email: z_sharei@pnu.ac.ir

ABSTRACT

Employees hide their knowledge in response to resources that are at risk. Workplace ostracism and workplace incivility deplete employees' resources and create job anxiety. Therefore, this research aimed to investigate the effect of ostracism and incivility behaviors at the workplace on the dimensions of hiding knowledge (evasive hiding, playing dumb, and rationalized hiding) and the mediation of employees' job anxiety. The research was applied in terms of purpose and descriptive correlational in terms of data collection. The statistical population of this research consisted of 250 employees of the South Khorasan Governorate. By randomly distributing questionnaires, 150 complete questionnaires were examined. The tools of data collection were job anxiety questionnaires, workplace ostracism, workplace incivility, and a dimension of knowledge hiding. Hypotheses were tested by the structural equation modeling method in PLS3 software and the Sobel test. The findings showed that workplace ostracism does not affect evasive hiding and playing dumb, but it has a positive and significant effect on rationalized hiding. Workplace incivility positively and significantly affects evasive hiding, dumb playing, and rationalized hiding. In addition, job anxiety mediates the relationship between workplace incivility and playing dumb at knowledge hiding. Job anxiety also mediates the relationship between workplace ostracism, evasive hiding, and playing dumb. The research results contribute to the current literature on knowledge-hiding behavior and understanding cognitive processes in non-cooperative behaviors such as knowledge-hiding based on the Conservation of Resources Theory.



EXTENDED ABSTRACT

Introduction

Knowledge sharing can improve organizational performance and innovation capabilities while reducing costs. By deploying software to share knowledge, implementing incentive systems, building a long-term relationship with employees, and creating an environment that encourages knowledge sharing among employees, there are a few ways that companies can use to initiate behaviors that increase knowledge sharing. Even with such efforts, employee participation in some organizations do not increase significantly or occur. Employees intentionally hide this information from their colleagues. Experts have proven that the key to organizational success is effective knowledge sharing. Many researchers consider such a phenomenon as vital in promoting innovation and improving performance in manufacturing companies. Han et al. (2021) concluded that employees prefer not to share their knowledge, hence the term "knowledge hiding" (Han et al., 2021) which is when a person intentionally withholds or conceals requested information. Research has considered covert behavior as a negative factor that disrupts organizational performance, but studies examining its causes are often not comprehensive. To enhance knowledge transfer and sharing, organizations must understand the motivations behind employee behavior in the workplace. Positive workplace relationships are important for employees to socialize. Workplace rejection and workplace incivility play an essential role in eradicating social exchange behaviors in workplace rejection. Being rejected at the workplace is a factor that is associated with stressful behavior, emotional, physical, and psychological exhaustion, and low productive behavior.

Methodology

This research was practical in terms of purpose. According to data collection, it was descriptive-correlational. The statistical population of this research included 300 employees of the South Khorasan Governorate in 2022. The research approach was based on structural equation modeling. The data collection tool was a standard questionnaire with a 5-point Likert scale (completely agree, agree, have no opinion, disagree, completely disagree) and 33 questions. Questions related to job anxiety in the questionnaire (Wu et al., 2020) with four items, questions related to workplace ostracism (Ferris et al., 2008) with 10 items, questions related to workplace incivility (Chughtai et al., 2021) with 7 items, and questions related to dimension of knowledge hiding (Demirkasimoğlu, 2015) with 12 items were used.

The sample size was obtained based on Cochran's formula 169. According to the type of statistical population of this research, a simple random sampling method was used. SPSS software version 22 and PLS software version 3 were used to process the statistical data related to the questionnaire.

The questionnaire was assessed using convergent validity (AVE) and divergent validity (comparing the square root of AVE with the correlation between variables or subscales). Cronbach's alpha coefficient and composite reliability were used to measure reliability. In the confirmatory factor analysis, in addition to the factor load index, the t statistic was also

calculated, where the value of this statistic had to be greater than 1.96 (Davari and Rezazadeh, 2015).

Results and discussion

In the current study, the data was selected and analyzed through random sampling. The data was collected using a descriptive-correlation method and distributing a standard questionnaire among employees of the South Khorasan Governorate which was evaluated using structural equation modeling of the selected model.

Table 1 examines the research hypothesis test and model. Findings were presented in the framework of reliability measurement, hypothesis testing, and partial least squares method which was performed in smartPLS3 software, and a structural equation test was used to measure the relationship between variables and to check its conceptual and meaningful model.

Table 1. Examining the test of research hypotheses.

Hypotheses	T-test	Result
Workplace ostracism has a positive and significant effect on evasive hiding.		Rejection
Workplace ostracism has a positive and significant effect on playing dumb.		Rejection
Workplace ostracism has a positive and significant effect on rationalized hiding.		Confirmation
Workplace incivility has a positive and significant effect on evasive hiding.		Confirmation
Workplace incivility has a positive and significant effect on playing dumb.		Confirmation
Workplace incivility has a positive and significant effect on rationalized hiding.		Confirmation
Job Anxiety mediates the positive relationship between workplace ostracism and evasive hiding.		Confirmation
Job Anxiety mediates the positive relationship between workplace ostracism and playing dumb.		Confirmation
Job Anxiety mediates the positive relationship between workplace ostracism and rationalized hiding.		Rejection
Job Anxiety mediates the positive relationship between workplace incivility and evasive hiding.		Confirmation
Job Anxiety mediates the positive relationship between workplace incivility and playing dumb.		Confirmation
Job Anxiety mediates the positive relationship between workplace incivility and rationalized hiding.		Confirmation

Conclusion

In the present research, the data was selected and analyzed through random sampling. The data was collected using a descriptive-correlation method and a standard questionnaire among the employees of the South Khorasan Governorate, and the hypotheses were tested using structural equation modeling. The findings showed that rejection at work has no effect on evasive concealment and playing dumb, but it has a positive and significant effect on rational concealment. Disrespectful behaviors in the work environment have a positive and significant effect on evasive concealment, dumb playing, and logical concealment. Another finding of the research was that occupational anxiety mediates the relationship between disrespectful behaviors in the workplace and the dimensions of knowledge concealment,

and occupational anxiety mediates the relationship between ostracism, evasive concealment, and playing dumb, but regarding the relationship of ostracism, it does not play a mediating role with logical concealment.

Based on the results of this research, it is recommended that managers and supervisors establish a sincere and friendly atmosphere in the organization and treat employees fairly. Employees should refrain from ethnic, and religious jokes and derogatory words. In addition, if the employees face this behavior from other employees, the matter should be followed up seriously. Encouraging shared and interdependent goals and a team-based reward system can prevent workplace ostracism as well as reduce anxiety. Moreover, since this research was conducted in the South Khorasan Governorate, it is recommended it is conducted in other governorates and government organizations to generalize the results. In future studies, the role of the controller of work history should be examined in this field. It seems that those who have less service history are more likely to feel rejected and because they are less familiar with the work environment, they perceive more disrespectful behaviors.



تأثیر طرد شدگی و رفتارهای نامحترمانه در محل کار بر پنهان سازی دانش و میانجیگری اضطراب شغلی کارکنان

زهره شرعی^{1*}، علیرضا جعفری²

- 1- استادیار، گروه مدیریت، دانشکده مدیریت، اقتصاد و حسابداری، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.
- 2- کارشناسی ارشد، گروه مدیریت، دانشکده مدیریت، اقتصاد و حسابداری، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

چکیده

اطلاعات مقاله

نوع مقاله: مقاله پژوهشی

دریافت مقاله: 1402/01/21

بازنگری مقاله: 1402/03/28

پذیرش مقاله: 1402/04/25

کلید واژگان:

اضطراب شغلی
پنهان سازی دانش
رفتارهای نامحترمانه در محیط کار
طرد شدگی

*نویسنده مسئول: زهره شرعی

پست الکترونیکی:

z_sharei@pnu.ac.ir

کارکنان، دانش خود را در پاسخ به منابعی که در معرض خطر هستند پنهان می کنند. طرد شدن و رفتارهای نامحترمانه در محل کار، منابع کارکنان را تحلیل می برد و اضطراب شغلی به وجود می آورد. از این رو هدف اصلی این پژوهش بررسی تأثیر طرد شدگی و رفتارهای نامحترمانه در محل کار بر ابعاد پنهان سازی دانش (پنهان کاری گریزان، گنگ بازی و پنهان کاری منطقی) با در نظر گرفتن نقش میانجی اضطراب شغلی کارکنان می باشد. پژوهش از نظر نوع هدف کاربردی و از نظر نوع گردآوری داده ها توصیفی - هم بستگی می باشد که در تابستان و پاییز سال 1401 انجام شده است. جامعه آماری این پژوهش 250 نفر از کارکنان استانداری خراسان جنوبی بود که با توزیع پرسشنامه به صورت تصادفی، 150 پرسشنامه کامل مورد بررسی قرار گرفت. ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه های اضطراب شغلی، طرد شدگی، رفتار نامحترمانه و ابعاد پنهان سازی دانش بود. فرضیه ها به روش مدل سازی معادلات ساختاری در نرم افزار PLS3 و آزمون سوئل آزمون شدند. یافته ها نشان داد طرد شدگی در محل کار تأثیری بر پنهان کاری گریزان و گنگ بازی ندارد ولی بر پنهان کاری منطقی تأثیر مثبت و معناداری دارد. رفتارهای نامحترمانه در محیط کار بر پنهان کاری گریزان، گنگ بازی و پنهان کاری منطقی تأثیر مثبت و معناداری دارد. همچنین اضطراب شغلی در رابطه رفتارهای نامحترمانه در محیط کار با ابعاد پنهان سازی دانش و رابطه طرد شدگی با پنهان کاری گریزان و گنگ بازی نقش میانجی دارد. نتایج این پژوهش به ادبیات کنونی رفتار پنهان سازی دانش و به درک فرآیندهای شناختی در رفتارهای غیر مشارکتی، مانند پنهان سازی دانش بر اساس نظریه محافظت از منابع کمک می کند.



مقدمه

برای شکوفایی در یک اقتصاد، دانش یک مزیت رقابتی ارائه می‌دهد (هادیان و رحیمی، ۲۰۲۲؛ سینگ، ۲۰۱۹). به اشتراک‌گذاری دانش می‌تواند عملکرد سازمانی و توانایی‌های نوآوری را بهبود بخشد و در عین حال هزینه‌ها را کاهش دهد. با استقرار نرم‌افزار برای به اشتراک گذاشتن دانش، پیاده‌سازی سیستم‌های تشویقی، ایجاد یک رابطه طولانی‌مدت با کارکنان، و ایجاد محیطی که به اشتراک‌گذاری دانش در میان کارکنان را تشویق می‌کند، چند راه است که شرکت‌ها رفتارهایی را آغاز می‌کنند که به اشتراک‌گذاری دانش را افزایش می‌دهد. حتی با چنین تلاش‌هایی، اشتراک کارکنان در برخی سازمان‌ها افزایش چشم‌گیری نداشت و اتفاق نمی‌افتاد. کارکنان عمداً این اطلاعات را از همکاران خود پنهان می‌کنند (شیائو و کوکی، ۲۰۱۹)^۱. کارشناسان ثابت کرده‌اند که کلید موفقیت سازمانی، به اشتراک‌گذاری مؤثر دانش است. بسیاری از محققان چنین پدیده‌ای را در ارتقای نوآوری و بهبود عملکرد در شرکت‌های تولیدی حیاتی می‌دانند. مطالعات به اشتراک‌گذاری دانش را پیشنهاد کردند. (هان و همکاران، ۲۰۲۱)^۲ نتیجه گرفتند که کارمندان ترجیح می‌دهند دانش خود را به اشتراک نگذارند، از این رو اصطلاح "پنهان‌سازی دانش" را به کار می‌برند. یک فرد عمداً اطلاعات درخواستی را پنهان می‌کند؛ رفتار پنهان‌سازی به‌عنوان یک عامل منفی که عملکرد سازمانی را مختل می‌کند در نظر گرفته می‌شود اما علل آن اغلب جامع نیستند (کومار جها و واریکی، ۲۰۱۸)^۳.

به اشتراک‌گذاری دانش بیشتر از پنهان‌سازی دانش توجه می‌شود. از نظر مفهومی مفاهیم متفاوتی هستند. به اشتراک‌گذاری اطلاعات به‌طور تصادفی در پنهان‌سازی دانش اتفاق نمی‌افتد. در عوض، اشتراک‌گذاری به‌صورت عمدی برای پنهان‌سازی اطلاعات درخواستی پنهان می‌شود (کومار جها و واریکی، ۲۰۱۸). از آنجایی که انگیزه‌های این اعمال متفاوت است، به اشتراک‌گذاری اطلاعات به‌سادگی وجود ندارد. برای تقویت انتقال و اشتراک دانش، سازمان‌ها باید انگیزه‌های پشت رفتار کارکنان در محل کار را درک کنند. روابط مثبت در محل کار برای کارکنان برای تعامل اجتماعی بسیار مهم است. طرد شدگی در محل کار^۴ و رفتارهای نامحترمانه در محل کار^۵ نقش اساسی در ریشه کن کردن رفتارهای تبادل اجتماعی در طرد محیط کار دارند (دی وایو و همکاران، ۲۰۲۱)^۶. طرد شدگی در محل کار عاملی است که با رفتار استرس‌زا، فرسودگی عاطفی، جسمی و روانی و رفتار کم مولد همراه است (دی کلرک و همکاران، ۲۰۱۹)^۷. ماهیت فراگیر رفتارهای نامحترمانه در محل کار و طرد شدن از محل کار ممکن است بر عملکرد سازمان و مشارکت کارکنان تأثیر منفی بگذارند (شیائو و کوکی، ۲۰۱۹)^۸.

(ژائو و همکاران، ۲۰۱۶)^۹ اظهار داشتند که رفتارهای نامحترمانه در محل کار و طرد شدگی در محل کار بر اجتماعی شدن کارکنان تأثیر می‌گذارد، در نتیجه، استرس کاری ممکن است به‌عنوان یک پیش‌بینی کننده مرتبط برای پنهان‌سازی دانش باشد. در پژوهش حاضر برای نشان دادن چگونگی پنهان‌سازی دانش، از نظریه تبادل اجتماعی و حفاظت از منابع به‌عنوان مبانی نظری برای تحلیل و روشن کردن تأثیر پیش‌بینی رفتارهای نامحترمانه و طردشدگی در محل کار بر پنهان‌سازی دانش و اضطراب شغلی استفاده شده‌است.

¹ Xiao & Cooke

² Han

³ Kumar Jha & Varkkey

⁴ Workplace ostracism

⁵ workplace incivility

⁶ Di Vaio

⁷ De Clercq

⁸ Xiao & Cooke

⁹ Zhao

بر اساس تحقیقات (هامنا و همکاران، ۲۰۲۲؛ کمالی‌پور و همکاران، ۲۰۱۹؛ کومار و همکاران، ۲۰۲۰؛ موسین و همکاران، ۲۰۲۲؛ سپهوند و مومنی مفرد، ۲۰۲۱؛ ژائو و همکاران، ۲۰۱۶)^۱، رفتارهای نامحترمانه در محل کار و طرد شدگی از محل کار منجر به پنهان‌سازی دانش کارکنان می‌شود و بر عملکرد سازمان تأثیر منفی می‌گذارد (انصار و همکاران، ۲۰۲۱؛ موسین و همکاران، ۲۰۲۲). همچنین رفتارهای نامحترمانه در محل کار و طرد شدگی در محل کار می‌تواند اضطراب شغلی را در بین کارکنانی که به شغل خود وابسته هستند یا از مزایای پولی خود احساس رضایت می‌کنند، افزایش دهد (دمایر، ۲۰۱۸؛ موسین و همکاران، ۲۰۲۲)^۲. بنابراین در این پژوهش به دنبال یافتن پاسخی اساسی به این سؤال‌ها هستیم: آیا طرد شدگی و رفتارهای نامحترمانه در محل کار بر ابعاد پنهان‌سازی دانش تأثیری دارد؟ و آیا اضطراب شغلی در این میان نقش میانجی دارد؟

پنهان‌سازی دانش برای عملکرد سازمانی مضر است. اما علی‌رغم تأثیرات منفی آن بر بدنه سازمان، عواملی که منجر به بروز رفتارهای پنهان‌سازی دانش به‌ویژه در سازمان‌های خدماتی می‌شود، به‌طور گسترده مورد مطالعه قرار نگرفته‌است (هان و همکاران، ۲۰۲۱). از این رو در پژوهش حاضر به بررسی تأثیر طرد شدگی و رفتارهای نامحترمانه در محل کار بر پنهان‌سازی دانش و میانجیگری اضطراب شغلی کارکنان در استانداری خراسان جنوبی پرداخته شده‌است. استانداری نهاد حکومتی و مدیریتی در یک استان است؛ که توسط وزارت کشور و دولت تعیین می‌شود و هر استانداری در شهرستان‌های آن استان مراکز حکومتی به نام فرمانداری دارد که توسط فرمانداران اداره می‌شود. با در نظر داشتن منابع انسانی به‌عنوان عامل استراتژیک و تغییرات شتابان محیطی در جوامع پیشرفته، برنامه ریزی منابع انسانی به‌عنوان یکی از ابزارهای مدیران عالی سازمان سعی دارد تا ارتباطی منطقی و درست میان اهداف سازمان و منابع انسانی برقرار نماید و با داشتن نگرشی جامع و راهبردی منابع انسانی مورد نیاز سازمان را شناسایی نموده و با پرورش و بهسازی آنان در سازمان ضمن تحقق اهداف سازمانی به عملکرد سازمانی را بهبود بخشد. از آنجا که استانداری وظایف و مسئولیت‌های خطیری برعهده دارد و این وظایف با داشتن منابع انسانی متعهد که علاقه‌مند به افزایش عملکرد سازمان و کاهش بروز رفتارهای نامناسب در محل کار هستند، امکان‌پذیر است این پژوهش جهت کمک به مدیران این سازمان برای کاهش اضطراب شغلی، طردشدگی از محل کار و رفتارهای نامحترمانه است تا کارکنان دانش خود را کمتر پنهان‌سازی کنند و بیشتر آن را به اشتراک بگذارند و باعث بهره‌وری و عملکرد بهتر سازمان خود شوند. همچنین این پژوهش می‌تواند ادبیات نظری در این حوزه را غنی نماید. در ادامه جهت بررسی مساله پژوهش مبانی نظری ارائه شده و با استفاده از معادلات ساختاری، فرضیه‌ها و مدل، آزمون و ارزیابی شده‌اند و پیشنهاداتی در راستای نتایج به دست آمده ارائه شده است.

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

پنهان‌سازی دانش: پنهان‌سازی عمدی دانش ذاتاً خودخواهانه است، اما کارکنان ممکن است تمایلی به انتقال آن به دیگران نداشته‌باشند. دانش شامل مواردی مانند اطلاعات در مورد شغل یا اطلاعات مربوط به وظایف خاص است (رشید و همکاران، ۲۰۲۲)^۳. دانستن اینکه به اشتراک‌گذاری دانش مورد استقبال قرار نمی‌گیرد، بین نگه‌داشتن دانش تمایز قائل می‌شود. این برای جریان دانش در یک سازمان مضر است. همان‌گونه که (ما و همکاران، ۲۰۲۰)^۴ اشاره کردند، با رفتار ضد بهره‌وری^۵ تفاوت دارد، زیرا پنهان‌سازی دانش، در عین حال که مخرب است، ولی با هدف آسیب

¹ Hamna; Kumar; Mohsin

² Demir

³ Rasheed

⁴ Ma

⁵ Counterproductive behavior

رساندن به افراد یا سازمان‌ها نیست، در حالی که رفتار ضد بهره‌وری با هدف آسیب رساندن به سازمان و افراد انجام می‌گیرد. چند انگیزه مثبت در پشت پنهان شدن دانش وجود دارد. هدف پنهان‌سازی منطقی محافظت از احساسات دیگران یا محافظت از اطلاعات محرمانه (مثلاً امتناع از به اشتراک گذاشتن اسناد شخصی) است. رفتار ضد بهره‌وری می‌تواند به منافع سازمان و ذی‌نفعان لطمه بزند، در حالی که پنهان‌سازی اطلاعات دوگانه است و بنابراین نمی‌توان آن را به همان اندازه مضر تلقی کرد (ایساک و همکاران، ۲۰۲۰).^۱ کارمندان می‌توانند دانش را به سه روش مختلف پنهان کنند. روش اول به‌روش گنگ بازی معروف است که در معنای اعتراف دروغین به نادانی است، در حالی که افراد در حقیقت پاسخ درست را می‌دانند. در روش دوم، پنهان‌کاری گریزان است؛ در این حالت افراد به ارائه دانش وعده می‌دهند اما در حقیقت قصد انجام این کار را ندارد. روش سوم نیز، پنهان‌کاری منطقی است؛ به این معنا که افراد دلایل ناتوانی خویش در ارائه دانش را یک طرف ثالث می‌دانند که وی را برای جلوگیری از اشتراک دانش سرزنش می‌کنند. مطالعات نشان می‌دهند که پنهان‌سازی دانش توسط زمینه‌های سازمانی برانگیخته می‌شود. به‌طور تجربی، کارمندی که به همکاران خود بی‌اعتماد هستند، تمایل دارند که دانش را از آن‌ها پنهان کنند (کانلی و همکاران، ۲۰۱۹).^۲ از سوی دیگر، کارکنانی که در سازمان‌هایی با جو اشتراک دانش قوی کار می‌کنند، کمتر احتمال دارد که در رفتار مخفی کردن دانش شرکت کنند. این یافته‌ها حاکی از آن هستند که اعتماد و جو اشتراک‌گذاری احتمالاً بر رفتارهای پنهان‌سازی دانش، تأثیر می‌گذارند. همچنان که کارمندان در یک سازمان یا تیم کار می‌کنند، نحوه برخورد آن‌ها بر روی رفتار همدیگر تأثیر می‌گذارد. بنابراین، می‌توان استدلال کرد که رفتار بی‌ادبانه و نامحترمانه بر تصمیم کارکنان برای درگیر شدن در رفتار پنهان‌سازی دانش تأثیر می‌گذارد (کمالی‌پور و همکاران، ۲۰۱۹).

طردشدگی: طردشدگی سازمانی زمانی تعریف می‌شود که فرد یا یک گروهی در صدد انجام اقداماتی برآیند که افراد یا گروه‌های دیگر سازمان را در یک زمان مناسب از نظر اجتماعی منزوی سازند. هدف از طرد کردن افراد ممکن است ایجاد احساس نادیده گرفته شدن در افراد، حذف یا نادیده گرفتن آن‌ها توسط افراد یا گروه‌های دیگر باشد (ملیکا و همکاران، ۲۰۱۷).^۳ بنابراین، به فرد یا گروهی که در حال طرد شدن است هیچ توجهی نمی‌شود (رابین، ۲۰۱۴).^۴ هنگامی که کارکنان در معرض طرد شدن از کار قرار می‌گیرند و هنگامی که به‌عنوان افراد خارجی در نظر گرفته می‌شوند، از کار خود ناراضی می‌شوند، کمتر با کار عجین می‌شوند. زمانی که یک فرد طرد شدن در محل کار را تجربه می‌کند، رفتار کاری غیرمولد بروز می‌کند (ایساک و همکاران، ۲۰۲۰). ابتدا به این مشکل منجر به رفتارهای مولد کمتر، خستگی جسمی، روانی و عاطفی آسیب‌های روانی و جسمی ناشی از طرد محیط کار می‌شود که بر اضطراب شغلی و رفتار نواورانه در محل کار تأثیر می‌گذارد. کارایی یک سازمان یا شرکت به‌دلیل کارکنانی با انگیزه ضعیف که با طرد شدن محل کار کنار می‌آیند کاهش می‌یابد (ناسیم و همکاران، ۲۰۲۰).^۵

کارمندان علاوه بر افزایش عملکرد کلی سازمان و نوآوری بیشتر، دانش را به‌طور ضمنی و صریح با همکاران مبادله می‌کنند (لیو و همکاران، ۲۰۲۰).^۶ تلاش‌های صورت گرفته برای انتقال و به اشتراک‌گذاری دانش در سازمان‌ها، در این زمینه با چالش‌های زیادی روبه‌رو بوده است. در بسیاری از موارد حتی زمانی که تسهیلات مناسب برای به اشتراک‌گذاری دانش در سازمان‌ها وجود دارد، کارکنان چندان علاقه‌ای به این کار نشان نمی‌دهند و دانش خود را

¹ Issac

² Connelly

³ Mlika

⁴ Robin

⁵ Naseem

⁶ Liu

پنهان می‌کنند. از سوی دیگر، پنهان‌سازی دانش می‌تواند منجر به کاهش بهره‌وری و حتی کاهش سود در سازمان‌ها شود (پان و همکاران، ۲۰۱۸).^۱

رفتارهای نامحترمانه: رفتارهای نامحترمانه در محل کار به‌عنوان رفتاری است که بی‌ادبانه، تحقیرآمیز، و یا طرد کننده، با قصد نامشخص برای آسیب رساندن تعریف می‌شود. رفتارهای نامحترمانه، هنجارهای محل کار یا انتظارات احترام را نقض می‌کند و می‌تواند پیش پا افتاده به نظر برسد. رفتارهای نامحترمانه در محل کار تأثیر کمی دارد، اما بدر رفتاری مداوم می‌تواند منجر به اثرات منفی بی شماری بر کارمندان و سازمان‌ها شود. برخی سازمان‌ها رفتارهای نامحترمانه و سایر اشکال بدر رفتاری ظریف را با وجود شواهد علمی بی اهمیت می‌دانند (گران، ۲۰۱۹).^۲ به‌عنوان مثال، رفتارهای نامحترمانه در محل کار تأثیر مضر بر روی رفاه ذهنی کارکنان می‌گذارد و ممکن است موجب منجر به نتایج نامطلوب کاری گردد. کاهش تلاش کاری کارکنان، افزایش غیبت از کار، ترک شغل، رشد بدبینی، اضطراب هیجان و تأثیر منفی بر روی رفتارهای جستجوی شغل تنها نمونه‌های از اثرگذاری منفی و خطرناک رفتار نامحترمانه در محل کار هستند (آرمسترانگ، ۲۰۱۸).^۳ در این پژوهش، منظور از رفتارهای نامحترمانه در محیط کار، میزانی است که فرد از سوی دیگران در معرض رفتارهای نامحترمانه قرار می‌گیرد و نه بروز رفتار نامحترمانه از سوی خود فرد (دنیلز و جردن، ۲۰۱۹).^۴ به گفته (لیو و همکاران، ۲۰۲۰)، رفتارهای نامحترمانه در محل کار، با بی‌احترامی به دیگران که منجر به احساس قطع ارتباط، گسست در روابط بین فردی و همچنین همدلی توسعه نیافته مشخص می‌شود (هولشگر و همکاران، ۲۰۲۱).^۵ مطالعات مربوط به رفتارهای نامحترمانه در محل کار، حوادث مربوط به کارکنان را مورد بررسی قرار داده است، این رفتارها می‌توانند شامل چک کردن ایمیل در طول جلسات، ارسال پیام‌های متنی در طول جلسات، و بیان اظهارات غیر محترمانه و... باشد (وانگ و چن، ۲۰۲۰).^۶ دو عامل توضیح می‌دهد که چرا محققان توجه بیشتری به این حوادث منزوی که زمانی نادیده گرفته شده بودند، نشان می‌دهند. اول، نادیده گرفتن هزینه‌های مربوط به رفتارهای نامحترمانه در محل کار، بسیار غیر مسئولانه است (آرمسترانگ، ۲۰۱۸). (ساما و همکاران، ۲۰۲۰).^۷ رفتار نامحترمانه در محل کار و پنهان‌سازی دانش را بر اساس مبادله اجتماعی و نظریه‌های هنجار متقابل مورد بحث قرار دادند. هنگامی که افراد به‌صورت اجتماعی تعامل می‌کنند، منافع آن‌ها را تشویق می‌کند که در بحث‌ها شرکت کنند. بنابراین، تعاملات مبادله کالاها و خدمات مستلزم رعایت یک اصل دوجانبه مرتبط با قوانین اجتماعی است که بر نحوه واکنش افراد به یکدیگر حاکم است (والش و همکاران، ۲۰۱۸).^۸ به این ترتیب، قوانین بر مبادلات حاکم خواهند بود. رفتار متقابل منفی و مثبت دو روشی است که برای برخورد متقابل وجود دارد (مارچیندو و همکاران، ۲۰۱۸).^۹ برای نمونه، وقتی مدیری با دیگری برخورد منفی می‌کند، طبیعی است که فرد این رفتار را به‌شکلی جبران کند. رفتار متقابل مثبت باعث ایجاد رفتار مطلوب می‌شود. بنابراین، هنگامی که یک طرف احساس می‌کند با وی رفتار مطلوبی شده است، او نیز به همان شیوه متقابل رفتار خواهد کرد (موسین و همکاران، ۲۰۲۲).

اضطراب شغلی: اضطراب یک پاسخ معمول در هنگام فشار است و احساسی است که فرد در اثر فشار کاری یا مداومت آن در خود حس می‌کند و به‌لحاظ ذهنی و جسمی سبب عدم آرامش در وی می‌شود (علوی و همکاران، ۲۰۲۲).

¹ Pan

² Grant

³ Armstrong

⁴ Daniels & Jordan

⁵ Hülsheger

⁶ Wang & Chen

⁷ Samma

⁸ Walsh

⁹ Marchiondo

اضطراب شغلی باعث می‌شود که کارمندان احساس رضایت کمتری از شغل خود داشته‌باشند، حمایت کمتری از سوی کارفرمای خود دریافت کنند و اغلب آن‌ها را ترک کنند. معمولاً اضطراب شغلی با عملکرد ضعیف کاری در ارتباط است (مدرس‌نژاد و همکاران، ۲۰۲۱). اضطراب شغلی شامل "حالت نگران کننده، ترسیده و بی‌قرار مرتبط با خطر احساسی یا فیزیکی درک شده" است که در زمانی که منابع در معرض تهدید هستند رخ می‌دهد (ساتر و هورل جی‌آر، ۲۰۱۷).^۱

نظریه حفاظت از منابع و تبادل اجتماعی: اصل بنیادین نظریه تبادل اجتماعی آن است که انسان‌ها در موقعیت‌های اجتماعی، رفتارهایی را برمی‌گزینند که در نظر آنان بالاترین احتمال را در برآوردن منافع شخصی در آن موقعیت‌ها در بر دارند (موسین و همکاران، ۲۰۲۲) و نظریه حفاظت از منابع هم با این پیش فرض آغاز می‌شود که افراد سعی دارند آنچه را برای آن‌ها ارزشمند است؛ جذب، حفظ و محافظت کنند (حمیدیان و همکاران، ۲۰۲۰). نظریه حفاظت از منابع چارچوبی را ارائه می‌دهد که در آن واکنش به استرس را درک کرده و نشان می‌دهد که نتایج استرس ناشی از شرایط شامل از دست دادن یا ضرر واقعی منابع با ارزش است. افزون بر این، این تمایل برای دفاع، حفظ و به‌دست آوردن این منابع ارزشمند است که رفتار انسانی را در مواجهه با استرس تحریک می‌کند. طبق این نظریه، از دست دادن بیشتر برجسته است تا به‌دست‌آوردن، و از دست دادن باعث از دست دادن می‌شود (هالمگرین و همکاران، ۲۰۱۷).^۲ یکی از ابعاد این نظریه، تبادل منابع بر اساس مدل مبادله است (حمیدیان و همکاران، ۲۰۲۰). بیماری‌های مرتبط با کار و آسیب‌های محل کار (که می‌تواند از طردشدگی و رفتارهای نامحترمانه و یا اضطراب شغلی باشد) می‌تواند باعث از دست رفتن منابع شوند. معمولاً این زبان‌ها از طریق آسیب به عزت نفس یا جذب در فعالیت‌های محل کار تجربه می‌شوند، به‌طوری که دیگر به افراد اطراف خود اهمیت نمی‌دهند یا به آن‌ها احترام نمی‌گذارند و منابع خود (که می‌تواند دانش‌شان باشد) را برای جبران زمان از دست رفته حفظ می‌کنند (دیبیوس و آنگر، ۲۰۱۷).^۳

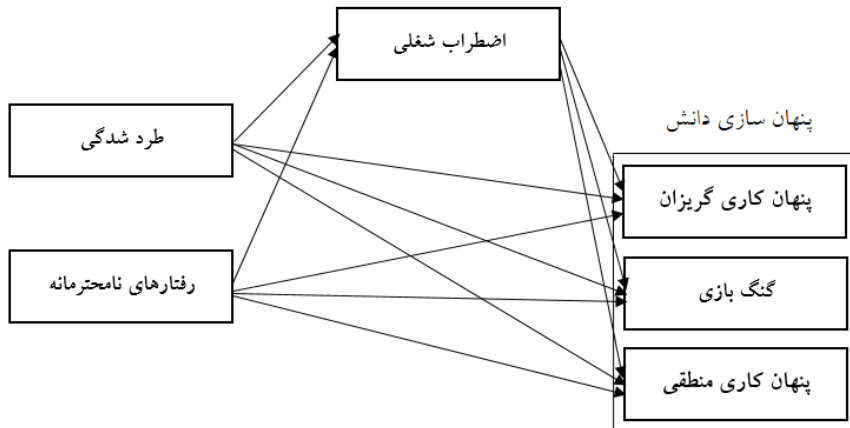
با توجه به مبانی نظری پژوهش و پیشینه تحقیقات داخلی و خارجی انجام‌شده، فرضیات تحقیق به شرح زیر است:

- ۱- طرد شدگی در محل کار بر پنهان کاری گریزان تأثیر مثبت و معناداری دارد.
- ۲- طرد شدگی در محل کار بر گنگ بازی تأثیر مثبت و معناداری دارد.
- ۳- طرد شدگی در محل کار بر پنهان کاری منطقی تأثیر مثبت و معناداری دارد.
- ۴- رفتارهای نامحترمانه در محیط کار بر پنهان کاری گریزان تأثیر مثبت و معناداری دارد.
- ۵- رفتارهای نامحترمانه در محیط کار بر گنگ بازی تأثیر مثبت و معناداری دارد.
- ۶- رفتارهای نامحترمانه در محیط کار بر پنهان کاری منطقی تأثیر مثبت و معناداری دارد.
- ۷- اضطراب شغلی رابطه مثبت بین طرد شدگی در محل کار و پنهان کاری گریزان را واسطه می‌کند.
- ۸- اضطراب شغلی رابطه مثبت بین طرد شدگی در محل کار و گنگ بازی را واسطه می‌کند.
- ۹- اضطراب شغلی رابطه مثبت بین طرد شدگی در محل کار و پنهان کاری منطقی را واسطه می‌کند.
- ۱۰- اضطراب شغلی رابطه مثبت بین رفتارهای نامحترمانه در محیط کار و پنهان کاری گریزان را واسطه می‌کند.
- ۱۱- اضطراب شغلی رابطه مثبت بین رفتارهای نامحترمانه در محیط کار و گنگ بازی را واسطه می‌کند.
- ۱۲- اضطراب شغلی رابطه مثبت بین رفتارهای نامحترمانه در محیط کار و پنهان کاری منطقی را واسطه می‌کند.

¹ Sauter & Hurrell Jr

² Holmgreen

³ Debus & Unger



شکل 1. مدل مفهومی تحقیق (موسین و همکاران، ۲۰۲۲).

روش شناسی

پژوهش حاضر از نظر نوع هدف کاربردی و برحسب گردآوری داده‌ها توصیفی-همبستگی می‌باشد که در تابستان و پاییز سال 1401 انجام شده‌است. جامعه آماری پژوهش حاضر کارکنان استانداری خراسان جنوبی در سال 1401 می‌باشد. رویکرد پژوهش بر اساس مدل‌سازی معادلات ساختاری است. ابزار گردآوری اطلاعات پرسش‌نامه استاندارد با مقیاس 5 گزینه‌ای لیکرت (کاملاً موافقم، موافقم، نظری ندارم، مخالفم، کاملاً مخالفم) با 33 سؤال می‌باشد. برای سؤالات مربوط به اضطراب شغلی از پرسشنامه (وو و همکاران، ۲۰۲۰)^۱، سؤالات مربوط به طردشدگی از پرسشنامه (فریس و همکاران، ۲۰۰۸)^۲ با 10 گویه، سؤالات مربوط به رفتار نامحترمانه از پرسشنامه (چوگتای و همکاران، ۲۰۲۰)^۳ با 7 گویه و برای ابعاد پنهان‌سازی دانش از پرسشنامه (دمایرکاسیموگلو، ۲۰۱۶)^۴ با 12 گویه استفاده شد. 150 پرسشنامه طبق فرمول کوکران برای جامعه 250 نفری ملاک تحلیل قرار گرفت. با توجه به نوع جامعه پژوهش حاضر، از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شد. برای پردازش داده‌های آماری مربوط به پرسشنامه از نرم‌افزار SPSS نسخه 22 و نرم‌افزار PLS نسخه 3 استفاده شد.

پرسش‌نامه به روش‌های روایی همگرا (AVE) و روایی واگرا (مقایسه جذر AVE با هم بستگی بین متغیرها یا خرده مقیاس‌ها) سنجش شد. برای سنجش پایایی، از دو روش ضریب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی استفاده گردید. در تحلیل عاملی تاییدی علاوه بر شاخص بار عاملی، آماره t هم محاسبه می‌گردد که مقدار این آماره باید بزرگ از 1/96 باشد (داوری و رضازاده، ۲۰۱۸).

یافته‌ها

ویژگی‌های جمعیت شناختی آزمودنی‌ها در جدول 1 نشان داده شده‌است. بررسی‌های انجام شده، در زمینه جنسیت پاسخ‌دهندگان، نشان می‌دهد که 36 درصد پاسخگویان زن و 64 درصد مرد بودند. بنابراین فراوانی پاسخگویان مرد بیشتر بود. از نظر سن، 9/3 درصد از پاسخگویان زیر 30 سال، 32 درصد بین 31 تا 35 سال، 30 درصد بین 36 تا 40

¹ Wu

² Ferris

³ Chughtai

⁴ Demirkasimoglu

سال، 14 درصد بین 41 تا 45 سال، 8 درصد بین 46 تا 50 سال و 6/7 درصد بالای 50 سال بودند. بنابراین بیشترین فراوانی مربوط به گروه سنی 31 تا 35 سال می‌باشد. از نظر تحصیلات، در بین پاسخگویان، مدرک تحصیلی دیپلم دیده نشد، 4 درصد از پاسخگویان دارای مدرک فوق‌دیپلم، 56 درصد دارای مدرک تحصیلی لیسانس و 40 درصد دارای مدرک تحصیلی فوق لیسانس و بالاتر بودند. بیشترین فراوانی متعلق به مدرک تحصیلی لیسانس بود. از نظر سابقه خدمت 18 درصد پاسخگویان کمتر از 5 سال، 32 درصد بین 5 تا 10 سال، 24 درصد بین 11 تا 15 سال، 20 درصد بین 16 تا 20 سال، 4 درصد بین 21 تا 25 سال و تنها 2 درصد سابقه خدمت بالای 25 سال داشتند. بیشترین فراوانی مربوط به سابقه خدمت 5 تا 10 سال با درصد فراوانی 32 می‌باشد.

جدول 1. ویژگی‌های جمعیت شناختی آزمودنی‌ها.

فراوانی درصد فراوانی			درصد فراوانی			فراوانی		
18	27	5 >1	سابقه خدمت (سال)	9/3	14	زیر 30 سال	سن (سال)	
32	48	10 تا 5		32	48	31 تا 35		
24	36	11 تا 15		30	45	36 تا 40		
20	30	16 تا 20		14	21	41 تا 45		
4	6	21 تا 25		8	12	46 تا 50		
2	3	> 25		6/7	10	بالای 50		
			جنسیت	4	6	فوق دیپلم	تحصیلات	
64	96	مرد		56	84	لیسانس		
36	54	زن		40	60	فوق لیسانس و بالاتر		
100	150	کل		100	150	کل		

یافته‌ها در چارچوب سنجش اعتبار، آزمون فرضیات ارائه شده‌است و از روش حداقل مربعات جزئی در نرم‌افزار SmartPLS3 انجام شده و از آزمون معادلات ساختاری برای سنجش ارتباط بین متغیرها و بررسی مدل مفهومی و معناداری آن، استفاده شده‌است (شکل 2).

معیار میانگین واریانس‌های استخراج‌شده (AVE) برای سنجش روایی همگرا را (فورنل و لاکر، ۱۹۸۱)^۱ معرفی کردند و یک متغیر مکنون می‌تواند به‌طور میانگین بیش از نیمی از پراکندگی معرف‌هایش را تبیین کند و مقدار میانگین واریانس تبیین شده بالای 0/5 نیز روایی همگرایی قابل قبول را نشان می‌دهد (داوری و رضازاده، ۲۰۱۸). همچنین، بر اساس نظر (فورنل و لاکر، ۱۹۸۱) برای تعیین پایایی پرسش‌نامه، از سه معیار ضریب آلفای کرونباخ، ضریب پایایی مرکب (CR) و بارهای عاملی استفاده شده‌است. سؤالات طراحی شده برای هر متغیر از نظر بار عاملی و آماره t مناسب بودند و سؤالی حذف نشد. مقادیر به‌دست‌آمده ضریب آلفا کرونباخ، ضریب پایایی مرکب (CR) و میانگین واریانس‌های استخراج‌شده (AVE) در جدول 2 ملاحظه می‌گردد.

جدول 2. ارزیابی روایی و پایایی متغیرهای پژوهش.

متغیر	آلفای کرونباخ $\geq 0/7$	پایایی ترکیبی $(CR) \geq 0/7$	$AVE \geq 0/5$
پنهان کاری گریزان	0/835	0/890	0/670
گنگ بازی	0/845	0/896	0/682

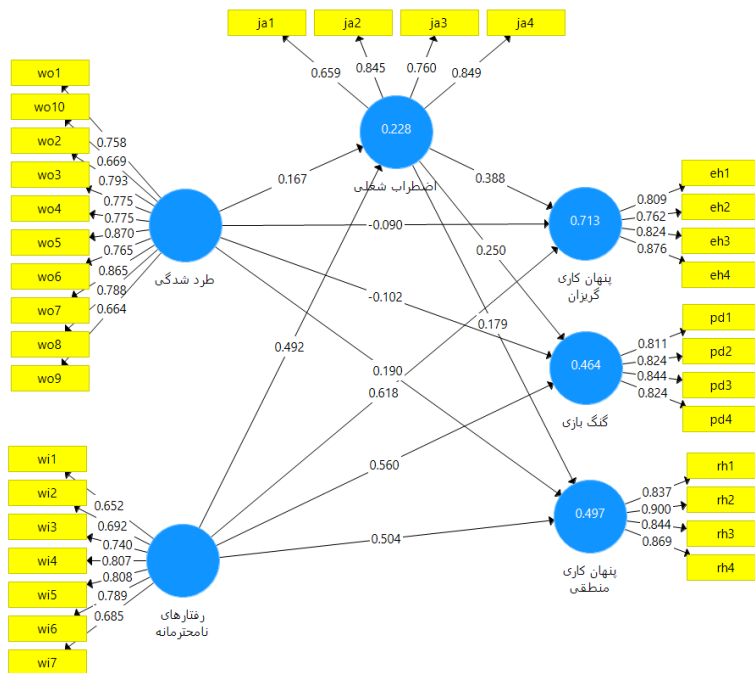
¹ Fornell & Larcker

متغیر	آلفای کرونباخ $\geq 0/7$	پایایی ترکیبی $(CR) \geq 0/7$	$AVE \geq 0/5$
پنهان کاری منطقی	0/886	0/921	0/745
طرد شدگی	0/927	0/937	0/600
رفتارهای نامحترمانه	0/862	0/895	0/550
اضطراب شغلی	0/788	0/862	0/612

ارزیابی برازش کلی مدل شاخص GOF می‌باشد که بین صفر تا یک است. مقادیر نزدیک به یک نشانگر کیفیت مناسب مدل هستند. GOF را می‌توان با محاسبه میانگین هندسی میانگین اشتراک میانگین R^2 به دست آورد. برازش کلی مدل توسط معیار GOF با استفاده از روش زیر محاسبه می‌گردد.

$$GOF = \sqrt{COM \times R^2} = \sqrt{0.643 \times 0.475} = 0.552 \quad (1)$$

سه مقدار 0/01، 0/25 و 0/36 را به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای GOF معرفی نموده‌اند. در پژوهش حاضر، مقدار 0/552 برای GOF نشان از برازش کلی قوی مدل است (داوری و رضازاده، ۲۰۱۸).



شکل 2. مدل مفهومی پژوهش در حالت استاندارد.

همان‌طور که گفته شد آزمون فرضیات به وسیله معادلات ساختاری به روش حداقل مربعات جزئی در نرم‌افزار PLS انجام شده است که نتایج خروجی نرم‌افزار در جدول 3 نشان داده شده است.

جدول 3. ضرایب مشاهده شده در مدل سازی معادلات ساختاری.

روابط	ضریب مسیر	آماره T	سطح خطا	P-value	نتیجه
طرد شدگی -> پنهان کاری گریزان*	-0/090	1/944	0/047	0/057	رد
طرد شدگی -> گنگ بازی*	-0/102	1/591	0/069	0/141	رد
طرد شدگی -> پنهان کاری منطقی*	0/190	2/653	0/074	0/011	تایید
رفتارهای نامحترمانه -> پنهان کاری گریزان*	0/618	10/926	0/058	0/000	تایید
رفتارهای نامحترمانه -> گنگ بازی*	0/560	8/093	0/073	0/000	تایید
رفتارهای نامحترمانه -> پنهان کاری منطقی*	0/504	6/429	0/074	0/000	تایید
اضطراب شغلی -> پنهان کاری منطقی	0/179	2/631	0/066	0/007	تایید
اضطراب شغلی -> پنهان کاری گریزان	0/388	6/897	0/056	0/000	تایید
اضطراب شغلی -> گنگ بازی	0/250	5/064	0/055	0/000	تایید
رفتارهای نامحترمانه -> اضطراب شغلی	0/492	7/533	0/065	0/000	تایید
طرد شدگی -> اضطراب شغلی	0/167	2/502	0/074	0/009	تایید

توضیح: * فرضیه‌های پژوهش

جدول 3 تمامی ضرایب و مسیرهای مشاهده در مدل را نشان می‌دهد. این در حالی است که تنها تعدادی از روابط مستقیم جزء فرضیات پژوهش حاضر هستند. و دیگر فرضیات مربوط اثرات میانجی می‌شود که با استفاده از آزمون سوبل سنجیده شده و در جدول (3) نمایش داده شده است. برای اثبات وجود تأثیرات متغیر میانجی بر رابطه بین دو متغیر از آزمون سوبل به شرح زیر استفاده می‌شود:

$$z - value = \frac{a \times b}{\sqrt{(b^2 \times S_a^2) + (a^2 \times S_b^2) + (S_a^2 \times S_b^2)}} \quad (2)$$

در این رابطه:

a = ضریب مسیر میان متغیر مستقل و میانجی

b = ضریب مسیر میان متغیر میانجی و وابسته

 S_a = خطای استاندارد مسیر متغیر مستقل و میانجی S_b = خطای استاندارد مسیر متغیر میانجی و وابسته

مقدار Z باید از آماره آزمون در سطح خطای 5٪ یعنی 1/96 بزرگ باشد تا وجود متغیر میانجی پذیرفته شود. برای جای گذاری مقادیر بالا از ضرایب مسیر و خطای استاندارد به دست آمده از مدل معادلات ساختاری و گزارش شده در جدول 3 استفاده شده است:

جدول 4. آزمون سوئل برای فرضیات هفت تا دوازده.

نتیجه	Z-Value	خطای استاندارد مسیر متغیر میانجی و وابسته	خطای استاندارد مسیر متغیر مستقل و میانجی	ضریب مسیر میان متغیر میانجی و وابسته	ضریب مسیر میان متغیر مستقل و میانجی	فرضیه
تایید	2/146	0/056	0/074	0/388	0/167	7
تایید	2/021	0/055	0/074	0/250	0/167	8
رد	1/735	0/066	0/074	0/179	0/167	9
تایید	5/111	0/056	0/065	0/388	0/492	10
تایید	3/896	0/055	0/065	0/250	0/492	11
تایید	2/553	0/066	0/065	0/179	0/492	12

مطابق با خروجی‌های به‌دست‌آمده در جدول 3 فرضیات یک و دو رد می‌شوند، طرد شدگی در محل کار بر پنهان‌کاری گریزان و گنگ‌بازی تأثیری ندارد ($T < 1/96$). طرد شدگی در محل کار تأثیر مثبتی بر پنهان‌کاری منطقی دارد ($T > 1/96$)، البته میزان این تأثیر کم می‌باشد (0/190). رفتارهای نامحترمانه در محیط کار بر پنهان‌کاری گریزان (0/618)، گنگ‌بازی (0/560) و پنهان‌کاری منطقی (0/504) تأثیر مثبت و معناداری دارد ($T > 1/96$). بر اساس خروجی‌های به‌دست‌آمده در جدول 4 اضطراب شغلی رابطه مثبت بین طرد شدگی در محل کار و ابعاد پنهان‌سازی دانش (پنهان‌کاری گریزان، گنگ‌بازی و پنهان‌کاری منطقی) را واسطه می‌کند ($Z > 1/96$).

نتیجه‌گیری

یافته‌ها نشان داد طردشدگی در محل کار تأثیری بر پنهان‌کاری گریزان و گنگ‌بازی ندارد. (موسین و همکاران، ۲۰۲۲) در مطالعه خود بیان کردند افرادی که از سوی دیگران طرد می‌شوند، دانش را به‌صورت پنهان‌کاری گریزان از دیگر همکاران پنهان می‌کنند. (ژائو و همکاران، ۲۰۱۶) در مطالعه خود به نتایج مشابهی دست یافتند مبنی بر اینکه طردشدگی نمی‌تواند بر پنهان‌کاری گریزان تأثیری داشته‌باشد. طرد شدگی تجربه ناخوشایندی است که ممکن است در محیط کار برای کارکنان اتفاق بیفتد. در واقع طردشدگی نمونه‌ای از نادیده گرفته شدن و بی توجهی توسط دیگر کارکنان است. می‌توان گفت کارکنان استانداری خراسان جنوبی در صورتی که از سوی سازمان یا همکاران طرد شوند، تمایلی به پنهان‌سازی گریزان دانش و گنگ‌بازی ندارند و اگر وعده‌ای برای انتقال اطلاعات و اشتراک دانش به همکاران خود بدهند، به آن عمل می‌کنند و تظاهر به بی‌اطلاعی درباره اطلاعات مربوطه نمی‌کنند. در واقع گنگ‌بازی ادعای دروغین به بی‌اطلاعی از اطلاعات و دانش است.

طردشدگی در محل کار بر پنهان‌کاری منطقی تأثیر مثبت و معناداری دارد. وقتی کارکنان استانداری خراسان جنوبی احساس طرد شدگی از همکاران را داشته‌باشند، بدیهی است که حمایت آن‌ها را از دست می‌دهند و ممکن است احساس از دست دادن قدرت را نیز داشته‌باشند. بنابراین می‌توانند به دانش و اطلاعاتی که دارند به‌منزله یک اهرم قدرت اتکا کنند. نتایج نشان می‌دهد هرچند که میزان تأثیر طرد شدگی بر پنهان‌سازی منطقی در استانداری خراسان جنوبی معنادار است ولی این تأثیر در سطح کم می‌باشد. در مقایسه با دو فرضیه قبلی که رد شدند، به نظر می‌رسد کارکنان استانداری خراسان جنوبی چنانچه تحت تأثیر طرد شدگی بخواهند دانش و اطلاعات را از دیگر کارکنان پنهان کنند، به‌روشن پنهان‌سازی منطقی این کار را انجام می‌دهند و دلیل پنهان‌کاری دانش را وجود شخص ثالثی می‌دانند که از وی خواسته اطلاعات محرمانه بماند. در واقع توجیهاتی برای پنهان‌سازی اطلاعات ارائه می‌کنند. نتایج حاصل از این فرضیه

با پژوهش (موسین و همکاران، ۲۰۲۲) مغایرت دارد. موسین و همکاران در مطالعه خود بیان کردند تأثیر طرد شدگی بر پنهان کاری منطقی را معنادار نیست. این در حالی است که (ژائو و همکاران، ۲۰۱۶) در مطالعه خود به نتایج مشابهی دست یافتند مبنی بر اینکه تأثیر طردشدگی بر پنهان کاری منطقی معنادار است. کمالی پور و همکاران در پژوهشی با هدف ارائه الگوی پنهان سازی دانش با تأکید به طردشدگی در سازمان تأمین اجتماعی استان های شمال کشور نشان دادند، طردشدگی محل کار بر پنهان سازی دانش تأثیر دارد (کمالی پور و همکاران، ۲۰۱۹). سپهوند و مؤمنی مفرد در پژوهشی اثرگذاری طردشدگی در محیط کار بر پنهان سازی دانش با توجه به نقش میانجی تنش شغلی را بررسی کردند. نتایج نشان داد که طردشدگی در محیط کار می تواند به گسترش رفتارهای پنهان ساز دانش منجر شود (سپهوند و مومنی مفرد، ۲۰۲۱).

رفتارهای نامحترمانه در محیط کار بر پنهان کاری گریزان، گنگ بازی و پنهان کاری منطقی تأثیر مثبت و معناداری دارد که با توجه به ضریب مسیرهای به دست آمده، این تأثیرها در حد قوی قرار دارد. رفتارهای نامحترمانه به عنوان نوع رفتار ناشایست شناخته می شود؛ هنجارهای اجتماع و سازمان، توجه به دیگران و احترام متقابل را زیر پا می گذارد. هنگامی که افراد به صورت اجتماعی تعامل می کنند، منافع آن ها را تشویق می کند که در بحث ها شرکت کنند. بنابراین، تعاملات مبادله کالاها و خدمات مستلزم رعایت یک اصل دوجانبه مرتبط با قوانین اجتماعی است که بر نحوه واکنش افراد به یکدیگر حاکم است. حال اگر در حین تعامل یکی از طرفین از دیگری رفتارهای نامحترمانه ببیند، ممکن است به شیوه های مختلف سعی در جبران این رفتار داشته باشد. پنهان سازی دانش می تواند به عنوان جبران رفتار نامحترمانه کارکنان در نظر گرفته شود. به نظر می رسد چنانچه کارکنان استانداری خراسان جنوبی رفتارهای نامحترمانه از همکاران خود ببینند، دانش و اطلاعات را از آن ها پنهان می کنند. بدین صورت که ارائه اطلاعات را به تعویق می اندازند یا اطلاعاتی کمتر از آنچه خواسته شده ارائه می کند. و قول ارائه کامل را در آینده می دهند در صورتی که اصلاً قصد آن را ندارند همچنین در صورتی که رفتارهای نامحترمانه از همکاران خود ببینند، به تلافی این رفتار ممکن است اطلاعات را به شیوه گنگ بازی از ایشان پنهان می کنند و وانمود به بی اطلاعی درباره اطلاعات کنند یا اطلاعات را به تلافی از دیگران پنهان کنند. به این صورت که آن ها می توانند با بیان اینکه اطلاعات محرمانه است و اجازه نشر آن را ندارد، از اشتراک گذاری دانش امتناع کنند. (موسین و همکاران، ۲۰۲۲) در مطالعه خود بیان کردند تأثیر رفتارهای نامحترمانه بر پنهان کاری منطقی معنادار نیست ولی بر گنگ بازی معنادار است. (ژائو و همکاران، ۲۰۱۶) در پژوهشی با عنوان طردشدگی از محیط کار و پنهان سازی دانش در سازمان های خدماتی دریافتند که تبعیض در محیط کار به طور مثبتی با رفتار پنهان کاری گریزان و گنگ بازی کارکنان ارتباط دارد، اما با رفتار پنهان سازی منطقی ارتباطی ندارد. طرد شدگی در محل کار به طور مثبت به پنهان کاری گریزان و گنگ بازی مربوط می شد. (همنا و همکاران، ۲۰۲۲)^۱ در پژوهشی با هدف بررسی تأثیر رفتارهای نامحترمانه در محیط کار بر رفتار پنهان سازی دانش نشان دادند که رفتارهای نامحترمانه در محل کار بر رفتار پنهان سازی دانش تأثیر مثبت دارد. (کومار و همکاران، ۲۰۲۰) در مطالعه ای با هدف بررسی تأثیر رفتارهای نامحترمانه در محل کار بر رفتار پنهان سازی دانش نشان دادند که بین رفتارهای نامحترمانه در محل کار و رفتار پنهان سازی دانش رابطه مثبت معنادار وجود دارد.

از دیگر نتایج پژوهش این است که اضطراب شغلی در رابطه رفتارهای نامحترمانه و طردشدگی در محیط کار با ابعاد پنهان سازی دانش (پنهان کاری گریزان، گنگ بازی و پنهان سازی منطقی) نقش واسطه دارد. اضطراب شغلی که در اثر طردشدگی در بین کارکنان استانداری خراسان جنوبی به وجود می آید، پنهان کاری گریزان را افزایش می دهد. اضطراب شغلی نوعی اضطراب وابسته به محرک است، یعنی به محل کار یا هنگام فکر کردن به محل کار مربوط می شود و در همین حین رخ می دهد. محل کار یک حوزه مهم در زندگی است و تأثیر زیادی بر رفاه و سلامت عمومی یک فرد شاغل

¹ Hamna

دارد. طرد شدن از سوی همکاران و مدیران باعث ایجاد اضطراب شغلی در کارکنان می‌شوند. آن‌ها نگران کار خود و موقعیت شغلی خود می‌شوند در نتیجه این اضطراب کارکنان استانداری خراسان جنوبی ممکن است اطلاعات را از همکاران خود پنهان کرده و یا ارائه اطلاعات را به تعویق بیندازند. و یا با وانمود کردن به بی‌اطلاعی از دانش و اطلاعات، دانش موجود را از همکاران خود پنهان کنند ولی پنهان کاری منطقی و توجیهاتی که کارکنان برای پنهان‌سازی اطلاعات ارائه می‌کنند نمی‌تواند نتیجه اضطرابی باشد که توسط طردشدگی در محل کار به وجود آمده است. در واقع اضطراب شغلی رابطه مثبت بین طرد شدگی محل کار و پنهان کاری منطقی را واسطه نمی‌کند. رفتارهای نامحترمانه در محل کار، با بی‌احترامی به دیگران که منجر به احساس قطع ارتباط، گسست در روابط بین فردی و همچنین همدلی توسعه نیافته مشخص می‌شود. احساس قطع ارتباط و عدم همدلی در کارکنان استانداری خراسان جنوبی موجب می‌شود اضطراب شغلی افزایش یابد. کارکنان از دانش به‌عنوان منبع قدرت استفاده‌کنند و به‌دلیل اضطراب ایجاد شده دانش را از همکاران پنهان کنند و ارائه اطلاعات را به تعویق بیندازند و یا رفتارهای تلافی‌جویانه انجام داده و وانمود به بی‌اطلاعی از دانش و اطلاعات درخواست شده می‌کنند و یا از همکاران خود جدا می‌شوند و ترجیح می‌دهند اطلاعات نزد خودشان باقی بماند. ممکن است کارکنان در برابر درخواست اطلاعات، از ارائه آن خودداری کرده و مسئولیت را بر گردن شخص سومی بیندازند که از آن‌ها خواسته اطلاعات فاش نشود. (موسین و همکاران، ۲۰۲۲) در پژوهشی با هدف بررسی رابطه بین طرد شدگی از محیط کار، رفتارهای نامحترمانه در محل کار و رفتار پنهان‌سازی دانش با در نظر گرفتن نقش واسطه‌ای اضطراب شغلی نشان دادند که طرد شدگی از محل کار و رفتارهای نامحترمانه در محیط کار بر رفتار پنهان‌سازی دانش کارکنان تأثیر مثبت دارد و اضطراب شغلی به‌طور معنی‌داری رابطه بین طردشدگی از محیط کار، رفتارهای نامحترمانه محل کار و رفتار پنهان‌سازی دانش کارکنان را واسطه می‌کند. (پرم و همکاران، ۲۰۱۷)^۱ در مطالعه‌ای بر روی سازمان‌های مخابراتی بخش دولتی و خصوصی پاکستان دریافتند که کارمندان به‌دلیل اضطراب شغلی، تخصص خود را از همکاران خود پنهان می‌کنند.

به‌طور خلاصه می‌توان گفت: طرد شدن در محل کار و رفتارهای نامحترمانه در محل کار، منابع کارکنان را تحلیل می‌برد، که منجر به اضطراب شغلی شده و باعث فرسودگی آن‌ها می‌شود. پیش‌بینی شد که اضطراب شغلی رابطه بین رفتارهای نامحترمانه در محل کار، طرد شدگی از محل کار و پنهان‌سازی اطلاعات را میانجی‌گری می‌کند. با شناسایی این گونه ارتباطها، پژوهش حاضر با هدف شناسایی عوامل مؤثر بر رفتار نسبت به پنهان‌سازی دانش بر اساس تحقیقات قبلی انجام شده‌است.

براساس نتایج این پژوهش که نشان داد طرد شدن از محل کار یک عامل مهم تأثیرگذار بر رفتارهای پنهان‌سازی دانش در محل کار است و افرادی که طرد شده‌اند فشار شغلی بیشتری را تجربه می‌کنند و منابع خود را تحلیل می‌برند، که مکانیسم پنهان‌سازی دانش را القا می‌کند و منجر به حفظ منابع می‌شود (دی کلرک و همکاران، ۲۰۱۹)، پیشنهاد می‌شود مدیران و مسئولان استانداری خراسان جنوبی جهت پیشگیری از طردشدگی کارکنان از محیط کاری از روش‌های فرهنگی برای تشویق روابط بین فردی در بین همکاران استفاده نمایند چون راهی عالی برای به حداقل رساندن اثرات استرس است. تشویق به اهداف تعاونی و مشارکتی وابسته به یکدیگر، استفاده از سیستم‌های پاداش غیرمتمرکز و یک سیستم پاداش مبتنی بر تیم و گروه می‌تواند از طرد شدن در محل کار جلوگیری کند همچنین بر مبنای یافته‌های پژوهش برای کاهش رفتارهای پنهان‌سازی دانش در محل کار، پیشنهاد می‌شود مدیران استانداری برای کاهش عوامل رفتارهای نامحترمانه در محیط کاری، سعی کنند تمرکز خود را بر روی افرادی که در آنجا مشغول به کار هستند یا کسانی که به‌زودی به آن‌ها خواهند پیوست داشته‌باشند تا بتوانند به‌طور مؤثر رفتارهای نامحترمانه در محل کار را مدیریت کنند. مدیران استانداری جهت اجتماعی شدن کارکنان باید در بین کارکنان آگاهی و ارتباطات ایجاد کنند که پیشنهاد

¹ Prem

می‌شود: پوسترهایی نصب کنند و یا جلساتی برای تشویق کارکنان به رعایت ادب و رفتارهای محترمانه و جلسات آموزشی برگزار کنند و همچنین مدیران با رفتارهای درست و اجتماعی خودشان می‌توانند الگویی برای کارکنان باشند. البته علاوه بر استراتژی‌های تشویق، باید شکایت‌ها و اعتراض‌های همکاران و ارباب رجوع از رفتارهای نامحترمانه کارکنان جدی گرفته شود و به آن رسیدگی شود تا کارکنانی که رفتارهای نامحترمانه دارند در سازمان احساس راحتی نکنند. این اقدامات باعث ایجاد انگیزه در کارکنان برای همکاری، ایجاد پیوندهای قوی و ایجاد یک محیط کاری مثبت می‌شود. با حذف پنهان‌سازی دانش، می‌توانیم از نشت دانش جلوگیری کنیم. یک سیستم ارتباطی که به‌طور مؤثر کار می‌کند و مدیرانی که استرس شغلی را کاهش می‌دهند، یک استراتژی عالی برای تشخیص چنین مسائلی است. بنابراین پیشنهاد می‌شود که مدیران آگاهی خود را از عوامل استرس‌زا (مثل: رفتارهای نامحترمانه و طرد شدگی) بیشتر کنند تا بتوانند با مشاوره‌های روانشناختی کارکنان، میزان مشارکت کارکنان را ارتقا دهند و اضطراب را کاهش دهند.

نتایج پژوهش در بالا ذکر شد ولی تفسیر آن نیز محدودیت‌هایی دارد. از آنجا که این پژوهش در استانداری خراسان جنوبی انجام شده برای تعمیم نتایج پیشنهاد می‌شود در دیگر استانداری‌ها و سازمان‌های دولتی و غیردولتی نیز انجام شود زیرا تقاضاهای نیروی کار، تفاوت‌های فرهنگی متفاوت است. نوع سازمان و فرهنگ دو عنصر اصلی هستند که بیشترین تأثیر را بر رفتار کارکنان می‌گذارند، بنابراین محققین آینده باید مدل را در انواع سازمان و در زمینه‌های فرهنگی مختلف آزمایش کنند. همچنین پژوهش حاضر با محدودیت‌هایی در اجرا مواجه بوده است. یافته‌ها از یک مطالعه با طراحی مقطعی به‌دست آمده است. پس نمی‌توان در مورد روابط بین متغیرهای مطالعه استنباط علی کرد. بنابراین در پژوهش‌های بعدی در این زمینه بهتر است از روش‌های طولی با داده‌های جمعیت شناختی خاص استفاده شود. زیرا به نظر می‌رسد کسانی که سابقه خدمت کمتری دارند، احتمالاً بیشتر احساس طردشدگی کنند و از آنجا که با محیط کار آشنایی کمتری دارند رفتارهای نامحترمانه بیشتری ادراک کنند و همچنین بررسی جنسیت می‌تواند مفید باشد زیرا میزان استرس و اضطراب بنابر جنسیت می‌تواند متفاوت باشد و همچنین سطح تحمل رفتارهای نامحترمانه در افراد با تحصیلات عالی می‌تواند کمتر باشد و اینکه تمام داده‌ها از پرسشنامه‌ها با محدودیت‌های ذاتی این روش به‌دست آمده است.

References

- Alavi, S. H., Safaei, I., & Nejat, A. (2022). The Effect of Aromatherapy Inhalation of Rosa Damascena and Lavender on Athletes' Competitive Anxiety. *Quarterly Scientific Journal of National University of Skills*, 19(2), 623-638. <https://doi.org/10.48301/ksa.2022.300624.1685>
- Anser, M. K., Moazzam, A., Muhammad, U., Rana, M. L. T., & Yousaf, Z. (2021). Ethical leadership and knowledge hiding: an intervening and interactional analysis. *The Service Industries Journal*, 41(5-6), 307-329. <https://doi.org/10.1080/02642069.2020.1739657>
- Armstrong, N. (2018). Management of Nursing Workplace Incivility in the Health Care Settings: A Systematic Review. *Workplace Health & Safety*, 66(8), 403-410. <https://doi.org/10.1177/2165079918771106>
- Chughtai, M. S., Shah, S., & Yusrini, L. (2020). Dark Triad, counterproductive work behaviors, workplace incivility, and the role of Islamic work values: A moderated mediation model. *Business Ethics and Leadership*, 4(4), 56-67. [https://doi.org/10.21272/bel.4\(4\).56-67.2020](https://doi.org/10.21272/bel.4(4).56-67.2020)
- Connelly, C. E., Černe, M., Dysvik, A., & Škerlavaj, M. (2019). Understanding knowledge hiding in organizations. *Journal of Organizational Behavior*, 40(7), 779-782. <https://doi.org/10.1002/job.2407>

- Daniels, S. R., & Jordan, S. L. (2019). The Effect of Paternalism on Incivility: Exploring Incivility Climate as an Important Boundary Condition. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 26(2), 190-203. <https://doi.org/10.1177/1548051818795817>
- Davari, A., & Rezazade, A. (2018). *Structural equation modeling with PLS software* (2, Ed.). Jihad Daneshgahi Publishing Organization. <https://www.gisoom.com/book/11401779>
- De Clercq, D., Haq, I. U., & Azeem, M. U. (2019). Workplace ostracism and job performance: roles of self-efficacy and job level. *Personnel Review*, 48(1), 184-203. <https://doi.org/10.1108/PR-02-2017-0039>
- Debus, M. E., & Unger, D. (2017). The interactive effects of dual-earner couples' job insecurity: Linking conservation of resources theory with crossover research. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 90(2), 225-247. <https://doi.org/10.1111/joop.12169>
- Demir, S. (2018). The relationship between psychological capital and stress, anxiety, burnout, job satisfaction, and job involvement. *Eurasian Journal of Educational Research*, 75, 137-153. <https://doi.org/10.14689/ejer.2018.75.8>
- Demirkasimoglu, N. (2016). Knowledge Hiding in Academia: Is Personality a Key Factor? *International Journal of Higher Education*, 5(1), 128-140. <https://doi.org/10.5430/ijhe.v5n1p128>
- Di Vaio, A., Hasan, S., Palladino, R., Profita, F., & Mejri, I. (2021). Understanding knowledge hiding in business organizations: A bibliometric analysis of research trends, 1988–2020. *Journal of Business Research*, 134, 560-573. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.05.040>
- 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>
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50. <https://doi.org/10.1177/002224378101800104>
- Grant, S. M. (2019). *Incivility as a veiled display of workplace discrimination: The intersection of workplace incivility and gender-based discrimination* [Bachelor, University Honors]. College Park, United States. <https://pdxscholar.library.pdx.edu/honorstheses/670/>
- Hadian, H., & Rahimi, H. (2022). The Impact of Authentic Leadership on Organizational Innovation: The Mediating Role of Knowledge Sharing and Social Capital (Case Study: Staff at University of Kashan). *Quarterly Scientific Journal of National University of Skills*, 19(Special Issue), 181-208. <https://doi.org/10.48301/kssa.2021.273997.1401>
- Hamidian, M., Hadizadeh Moghadam, A., Tabarsa, G., & Rezaeian, A. (2020). Presenting a Predictive Model of Employees' Behavior based on Leader-Follower Perceptual Interactions in the Threatened Social Support: Applying Conservation of Resources Approach. *Organizational Resources Management Researches*, 9(4), 91-115. <http://ormr.modares.ac.ir/article-28-37047-en.html>
- Hamna, Z., Jahanvash, K., & Zainab, B. (2022). Actions Dictate the Consequences: Workplace Incivility, Knowledge Hiding, and Psychological Entitlement. *Journal of Business and Social Review in Emerging Economies*, 8(1), 25-38. <https://doi.org/10.26710/jbsee.v8i1.2114>
- Han, M. S., Masood, K., Cudjoe, D., & Wang, Y. (2021). Knowledge hiding as the dark side of competitive psychological climate. *Leadership & Organization Development Journal*, 42(2), 195-207. <https://doi.org/10.1108/LODJ-03-2020-0090>

- Holmgreen, L., Tirone, V., Gerhart, J., & Hobfoll, S. E. (2017). Conservation of Resources Theory. In C. L. Cooper & J. C. Quick (Eds.), *The Handbook of Stress and Health* (pp. 443-457). John Wiley & Sons <https://doi.org/10.1002/9781118993811.ch27>
- Hülshager, U. R., van Gils, S., & Walkowiak, A. (2021). The regulating role of mindfulness in enacted workplace incivility: An experience sampling study. *Journal of Applied Psychology, 106*(8), 1250-1265. <https://doi.org/10.1037/apl0000824>
- Issac, A. C., Baral, R., & Bednall, T. C. (2020). Don't play the odds, play the man. *European Business Review, 32*(3), 531-551. <https://doi.org/10.1108/EBR-06-2019-0130>
- Kamali Pour, N., Shojaei, S., Samiei, R., & Azma, F. (2019). Investigating the Factors Affecting Knowledge Hiding With Emphasis on Exclusion. *Public Administration Perspective, 10*(2), 216-237. <https://doi.org/10.48308/jpap.2019.96526>
- Kumar Jha, J., & Varkkey, B. (2018). Are you a cistern or a channel? Exploring factors triggering knowledge-hiding behavior at the workplace: evidence from the Indian R&D professionals. *Journal of Knowledge Management, 22*(4), 824-849. <https://doi.org/10.1108/JKM-02-2017-0048>
- Kumar, S., Kang, S., & Kishore, R. (2020). Examining workplace incivility as an antecedent of Knowledge hiding behaviour. *Journal of Southwest Jiaotong University, 55*(5), 1-19. <https://doi.org/10.35741/issn.0258-2724.55.5.27>
- Liu, Y., Zhu, J. N. Y., & Lam, L. W. (2020). Obligations and feeling envied: a study of workplace status and knowledge hiding. *Journal of Managerial Psychology, 35*(5), 347-359. <https://doi.org/10.1108/JMP-05-2019-0276>
- Ma, L., Zhang, X., & Ding, X. (2020). Enterprise social media usage and knowledge hiding: a motivation theory perspective. *Journal of Knowledge Management, 24*(9), 2149-2169. <https://doi.org/10.1108/JKM-03-2020-0234>
- Marchiondo, L. A., Cortina, L. M., & Kabat-Farr, D. (2018). Attributions and Appraisals of Workplace Incivility: Finding Light on the Dark Side? *Applied Psychology, 67*(3), 369-400. <https://doi.org/10.1111/apps.12127>
- Mlika, M., Khelil, M. B., & Salem, N. H. (2017). Organizational Ostracism: A Potential Framework in Order to Deal with It. *Safety and Health at Work, 8*(4), 398-401. <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2017.03.001>
- Modaresnezhad, M., Andrews, M. C., Mesmer-Magnus, J., Viswesvaran, C., & Deshpande, S. (2021). Anxiety, job satisfaction, supervisor support and turnover intentions of mid-career nurses: A structural equation model analysis. *Journal of Nursing Management, 29*(5), 931-942. <https://doi.org/10.1111/jonm.13229>
- Mohsin, M., Jamil, K., Naseem, S., Sarfraz, M., & Ivascu, L. (2022). Elongating Nexus Between Workplace Factors and Knowledge Hiding Behavior: Mediating Role of Job Anxiety. *Psychology Research and Behavior Management, 15*, 441-457. <https://doi.org/10.2147/PRBM.S348467>
- Naseem, S., Fu, G. L., Mohsin, M., Aunjam, M. S., Rafiq, M. Z., Jamil, K., & Salamat, S. (2020). Development of an inexpensive functional textile product by applying accounting cost benefit analysis. *Industria Textila, 71*(1), 17-22. <https://doi.org/10.35530/IT.071.01.1692>
- Pan, W., Zhang, Q., Teo, T. S. H., & Lim, V. K. G. (2018). The dark triad and knowledge hiding. *International Journal of Information Management, 42*(5), 36-48. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.05.008>

- Prem, K., Cook, A. R., & Jit, M. (2017). Projecting social contact matrices in 152 countries using contact surveys and demographic data. *PLoS Computational Biology*, 13(9), e1005697. <https://doi.org/10.1371/journal.pcbi.1005697>
- Rasheed, K., Mukhtar, U., Anwar, S., & Hayat, N. (2022). Workplace knowledge hiding among front line employees: moderation of felt obligation. *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems*, 52(2), 284-302. <https://doi.org/10.1108/VJKMS-04-2020-0073>
- Robin, C. (2014). *Employee well-being: The effects of workplace ostracism and bullying and the buffering role of social support* [Master, Tilburg University]. Tilburg, Netherlands. <http://arno.uvt.nl/show.cgi?fid=142345>
- Samma, M., Zhao, Y., Rasool, S. F., Han, X., & Ali, S. (2020). Exploring the Relationship between Innovative Work Behavior, Job Anxiety, Workplace Ostracism, and Workplace Incivility: Empirical Evidence from Small and Medium Sized Enterprises (SMEs). *Healthcare*, 8(4), 508. <https://doi.org/10.3390/healthcare8040508>
- Sauter, S. L., & Hurrell Jr, J. J. (2017). Occupational health contributions to the development and promise of occupational health psychology. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 251-258. <https://doi.org/10.1037/ocp0000088>
- Sepahvand, R., & Momeni Mofrad, M. (2021). Workplace Ostracism and Knowledge Hiding: The Mediating Role of Job Tension (Case Study of Nurses of Public Hospitals Employee's in Lorestan). *Iranian Journal of Ergonomics*, 8(4), 115-128. <https://doi.org/10.30699/jergon.8.4.115>
- Singh, S. K. (2019). Territoriality, task performance, and workplace deviance: Empirical evidence on role of knowledge hiding. *Journal of Business Research*, 97(2), 10-19. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2018.12.034>
- Walsh, B. M., Lee, J., Jensen, J. M., McGonagle, A. K., & Samnani, A-K. (2018). Positive Leader Behaviors and Workplace Incivility: the Mediating Role of Perceived Norms for Respect. *Journal of Business and Psychology*, 33(4), 495-508. <https://doi.org/10.1007/s10869-017-9505-x>
- Wang, C-H., & Chen, H-T. (2020). Relationships among workplace incivility, work engagement and job performance. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, 3(4), 415-429. <https://doi.org/10.1108/JHTI-09-2019-0105>
- Wu, J., Wang, N., Mei, W., & Liu, L. (2020). Technology-induced job anxiety during non-work time: examining conditional effect of techno-invasion on job anxiety. *International Journal of Networking and Virtual Organisations*, 22(2), 162-182. <https://doi.org/10.1504/ijnvo.2020.105520>
- Xiao, M., & Cooke, F. L. (2019). Why and when knowledge hiding in the workplace is harmful: a review of the literature and directions for future research in the Chinese context. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 57(4), 470-502. <https://doi.org/10.1111/1744-7941.12198>
- Zhao, H., Xia, Q., He, P., Sheard, G., & Wan, P. (2016). Workplace ostracism and knowledge hiding in service organizations. *International Journal of Hospitality Management*, 59, 84-94. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2016.09.009>

پيوست 1. مدل مفهومی پژوهش در حالت معناداری آماره تی (t-value)

