

## رابطه تجربه بی‌نزاکتی در محیط کار و عدالت سازمانی با ارتکاب بی‌نزاکتی در محیط کار: میانجی‌گری نقش عاطفه منفی و تعدیل‌گری روان‌رنجورخویی

نگار عرب<sup>۱\*</sup>، سید اسماعیل هاشمی شیخ‌شبنانی<sup>۲</sup>، محبوبه قدیری<sup>۳</sup>، فاطمه رضائی بادافشانی<sup>۴</sup>

۱- کارشناس ارشد روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران

negar65\_10@yahoo.com

۲- استادیار روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران

esmaeil2140@yahoo.com

۳- کارشناس ارشد روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران

mahbobeh.ghadiri@yahoo.com

۴- کارشناس ارشد روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران

fatemberb@gmail.com

### چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه تجربه بی‌نزاکتی در محیط کار و عدالت سازمانی، با ارتکاب بی‌نزاکتی در محیط کار و در نظر گرفتن نقش میانجی عاطفه منفی و تعدیلی روان‌رنجورخویی انجام گردید. این پژوهش از نوع رابطه‌ای است. جامعه آماری پژوهش حاضر ۴۱۱ نفر پرسنل یک سازمان خدماتی بود که از میان آنان ۱۹۸ نفر به صورت تصادفی ساده گزینش شدند. ابزارهای مورد استفاده شامل مقیاس تجربه بی‌نزاکتی در محیط کار (کورتینا و همکاران، ۲۰۰۱)، پرسشنامه عدالت سازمانی (کالکویت، ۲۰۰۱)، مقیاس بهزیستی عاطفی مرتبط با شغل (ون کاتویک و همکاران، ۲۰۰۰)، مقیاس ارتکاب بی‌نزاکتی در محیط کار (بلو و آندرسون، ۲۰۰۵) و پرسشنامه ویژگی‌های شخصیتی نئو (مک کری و کاستا، ۱۹۸۵) بودند. برای تحلیل داده‌ها از روش تحلیل میانجی ماکرو پریچر و هایز (۲۰۰۸) و تحلیل تعدیلی هایز و ماتس (۲۰۰۹) استفاده گردید. نتایج نشان داد تجربه بی‌نزاکتی در محیط کار، عدالت بین فردی، عدالت اطلاعاتی، روان‌رنجورخویی و عاطفه منفی با ارتکاب بی‌نزاکتی در محیط کار رابطه معناداری دارند ( $P < 0/01$ ). به علاوه، عاطفه منفی رابطه بین عدالت تعاملی و ارتکاب بی‌نزاکتی را میانجی‌گری می‌کند ( $P < 0/05$ ). یافته‌ها حاکی از آن بود که قربانیان بی‌نزاکتی با ارتکاب بی‌نزاکتی، این رفتار را تلافی کرده و روان‌رنجورخویی این رابطه را تعدیل می‌کند. به عبارت دیگر، رابطه بین تجربه بی‌نزاکتی و ارتکاب بی‌نزاکتی در افراد با روان‌رنجورخویی بالا، بیشتر از افراد با روان‌رنجورخویی پایین است ( $P < 0/01$ ).  
واژه‌های کلیدی: تجربه بی‌نزاکتی در محیط کار، عدالت سازمانی، ارتکاب بی‌نزاکتی در محیط کار، عاطفه منفی و روان‌رنجورخویی.

## مقدمه

بی‌نزاکتی در محیط کار پیامدهای منفی نگرشی و رفتاری بسیاری دارد (تیلور<sup>۸</sup>، ۲۰۱۰؛ پیرسون<sup>۹</sup>، ۲۰۱۰). بی‌نزاکتی، رضایت شغلی کارکنان، تعهد سازمانی، سلامت فیزیکی و روانی و بهره‌وری کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد (بارتلت و همکاران<sup>۱۰</sup>، ۲۰۰۸؛ لیم و همکاران<sup>۱۱</sup>، ۲۰۰۸؛ تیلور و همکاران<sup>۱۲</sup>، ۲۰۱۲؛ لیتز و همکاران<sup>۱۳</sup>، ۲۰۱۰). به همین علت، رفتارهای غیرمحترمانه هزینه‌های زیادی به کارکنان و سازمان‌ها تحمیل می‌کند (پوراس و پیرسون، ۲۰۱۰؛ لویز و مالکا<sup>۱۴</sup>، ۲۰۱۱). آندرسون و پیرسون (۱۹۹۹) بی‌نزاکتی در محیط کار را این گونه تعریف کرده‌اند: "بی‌نزاکتی، رفتارهای انحرافی با شدت کم و نیت مبهم به منظور آسیب به شخص مورد هدف است. این گونه رفتارها هنجارهای مورد نیاز برای احترام دو طرفه در محیط کار را نقض می‌کنند. این رفتارها مشخصاً رفتارهای بی‌ادبانه و گستاخانه‌ای هستند که با نادیده گرفتن دیگران آشکار می‌شوند" (ص ۴۵۷).

یکی از عوامل مؤثر در ایجاد و استمرار بی‌نزاکتی، ادراک بی‌عدالتی است. عدالت سازمانی به دیدگاه‌های افراد درباره این که آیا سازمان با آن‌ها منصفانه برخورد می‌کند یا نه، مربوط است (گرینبرگ<sup>۱۵</sup>، ۱۹۸۷). عقیده زیربنایی عدالت سازمانی این است که کارکنان مشاهده‌گرانی فعال<sup>۱۶</sup> در سازمان‌ها هستند؛ آنان می‌بینند که چطور پاداش‌ها و

ارتباطات و تعاملات بین فردی و بالاحص چگونگی و کیفیت آن‌ها عوامل مهم سازمانی به شمار می‌روند که مورد توجه بسیاری از پژوهشگران و مدیران سازمانی قرار گرفته‌اند؛ زیرا سازمان‌ها و گروه‌های تشکیل دهنده آن‌ها نمی‌توانند بدون ارتباط و یا تعامل اعضای خود وجود داشته باشند (رابینز و جاج، ۲۰۱۰). یکی از عوامل مهم تأثیرگذار در کیفیت ارتباطات بین فردی "ادب و نزاکت"<sup>۱</sup> در محیط کار است که به احترام دوطرفه منجر می‌شود (آرنت و ارنسون<sup>۲</sup>، ۱۹۹۹). رفتارهای محترمانه در تعاملات محیط کار علاوه بر این که نشان دهنده شأن و منزلت کارکنان هستند (هادسون<sup>۳</sup>، ۲۰۰۱)، برای عملکرد منظم سازمان‌ها نیز ضروری به نظر می‌رسند (کرفوت<sup>۴</sup>، ۲۰۰۸). رعایت نکردن ادب و نزاکت و متعاقباً بدبینی، حس انتقام و هیجان‌های منفی ناشی از آن، باعث خدشه‌دار شدن ارتباطات بین فردی می‌شود (ایزنبرگر و همکاران<sup>۵</sup>، ۲۰۰۴). رفتارهای بی‌ادبانه مثل پخش شایعه، حرف‌های طعنه‌آمیز یا ریشخند، قطع کردن صحبت دیگران، نادیده گرفتن قدرت و هویت فرد در جلوی همکاران، اظهار نظر و تن صدای تحقیرآمیز و خیره و خصمانه نگاه کردن (کلی<sup>۶</sup>، ۲۰۰۷) عواملی هستند که مخل فرایند ارتباط سازمانی و الگوهای کاری، شناخته شده‌اند. بی‌نزاکتی در محیط کار یکی از شکل‌های ظریف سوء رفتار بین فردی و رویدادی شایع در محیط کار است (گریفین و همکاران<sup>۷</sup>، ۲۰۰۷).

<sup>8</sup> Taylor

<sup>9</sup> Pearson

<sup>10</sup> Bartlett & etal

<sup>11</sup> Lim & etal

<sup>12</sup> Taylor & etal

<sup>13</sup> Leiter & etal

<sup>14</sup> Lewis & Malecha

<sup>15</sup> Greenberg

<sup>16</sup> Active Observers

<sup>1</sup> civility

<sup>2</sup> Arnett & Arneson

<sup>3</sup> Hodson

<sup>4</sup> Kerfoot

<sup>5</sup> Eisenberger & etal

<sup>6</sup> Kelley

<sup>7</sup> Griffin & etal

در الگوی سیستم - عامل بر اساس اصول تبادل اجتماعی<sup>۱۲</sup> افراد تمایل دارند واکنش‌های خود را به منبع ادراک شده از رفتار منصفانه یا غیرمنصفانه معطوف کنند (لاول و همکاران<sup>۱۳</sup>، ۲۰۰۷). از آنجایی که منبع عدالت و بی‌عدالتی تعاملی سرپرست، ادراک می‌شود و بی‌نزاکتی مورد سنجش در پژوهش حاضر معطوف به سرپرست و همکار است و نه سازمان؛ بنابراین، طبق این مدل می‌توان انتظار داشت از بین انواع بی‌عدالتی، بی‌عدالتی تعاملی (بین‌فردی و اطلاعاتی) به بروز بی‌نزاکتی منجر شود. به همین خاطر، این دو نوع عدالت در پژوهش حاضر بررسی شده است.

قربانیان بی‌نزاکتی معمولاً به مقابله برمی‌خیزند و همان عمل یا حتی بیشتر از آن را به مرتکب شونده بر می‌گردانند (بارون و همکاران، ۱۳۸۸).

یوشیمورا<sup>۱۴</sup> (۲۰۰۷) بیان کرد انتقام و کینه‌جویی، تجلی احساسات ناشی از رفتار ناعادلانه و بخش مهمی از ارتباطات بین‌فردی است. فرد دلخور (قربانی) از طریق انتقام می‌تواند تعادل در ارتباطش را حفظ کند. بنابراین، انتقام (ارتکاب بی‌نزاکتی) پیامد طبیعی رفتارهای بی‌ادبانه در محیط کار است.

با این حال، ویژگی‌های فردی می‌تواند این کنش متقابل را تعدیل کند. تفاوت‌های فردی هم بر ادراک عوامل استرس‌زا و هم بر پاسخ به این عوامل تأثیرگذار است (جکس<sup>۱۵</sup>، ۱۹۹۸؛ به نقل از گو<sup>۱۶</sup>، ۲۰۰۶). بولینگ و همکاران<sup>۱۷</sup> (۲۰۱۱) به این نتیجه رسیدند که روان‌رنجورخویی به‌طور مثبت با رفتار

تنبیه‌ها اختصاص می‌یابند (اورتون و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۰۷). کارکنانی که در محیط کار احساس می‌کنند با آنان منصفانه رفتار نمی‌شود، ممکن است به انجام رفتارهای ضد تولید<sup>۲</sup> اقدام کنند (کروپانزانو و دیسکرفانو<sup>۳</sup>، ۲۰۰۷). بل، ویچمن و ریان<sup>۴</sup> (۲۰۰۶) دریافتند ادراک بی‌عدالتی باعث بروز عاطفه منفی می‌شود و عاطفه منفی می‌تواند نقش مهمی در بروز بی‌نزاکتی در محیط کار ایفا کند (ریو و گوش<sup>۵</sup>، ۲۰۰۹) همچنین، از آنجا که بی‌عدالتی نوعی عامل استرس‌زا تلقی می‌شود (زوه<sup>۶</sup>، ۱۹۹۵؛ لیو<sup>۷</sup>، ۲۰۰۳). (۲۰۰۳).

طبق مدل استرس شغلی / هیجان / رفتار ضدتولید اسپکتور<sup>۸</sup> (۱۹۹۸) بی‌عدالتی سازمانی به تجربه عاطفه منفی منجر می‌شود که افراد را به ارتکاب رفتارهای ضدتولید سوق می‌دهد. با در نظر گرفتن این که بی‌نزاکتی مانند رفتارهای ضدتولید، از جمله رفتارهای منفی است (رابرتز<sup>۹</sup>، ۲۰۰۹). بنابراین، می‌توان انتظار داشت که ادراک بی‌عدالتی به بروز عاطفه منفی و عاطفه منفی نیز به ارتکاب بی‌نزاکتی در محیط کار منجر شود؛ اما در این زمینه پژوهشی یافت نشد.

فرض الگوی سیستم - عامل<sup>۱۰</sup> بر این است که منبع عدالت یا بی‌عدالتی تعاملی اغلب سرپرست یا مدیر (عامل) و منبع عدالت یا بی‌عدالتی رویه‌ای و توزیعی اغلب سازمان است (بیس و مواگ<sup>۱۱</sup>، ۱۹۸۶).

<sup>12</sup> social exchange theory

<sup>13</sup> Lavelle & etal

<sup>14</sup> Yoshimura

<sup>15</sup> Jex

<sup>16</sup> Goh

<sup>17</sup> Bowling & etal

<sup>1</sup> Everton & etal

<sup>2</sup> counterproductive work behavior

<sup>3</sup> Cropanzano & Discorfano

<sup>4</sup> Wiechmann & Ryan

<sup>5</sup> Rio & Ghosh

<sup>6</sup> Zohar

<sup>7</sup> Liu

<sup>8</sup> Spector

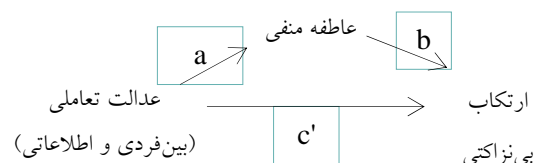
<sup>9</sup> Roberts

<sup>10</sup> agent-system model

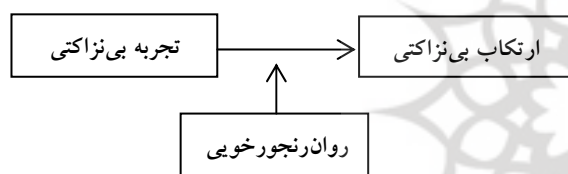
<sup>11</sup> Bies & Moag

۱- تعیین رابطه عدالت تعاملی (بین فردی و اطلاعاتی)، عاطفه منفی با ارتکاب بی‌نزاکتی؛

۲- تعیین نقش میانجی عاطفه منفی در رابطه عدالت تعاملی (عدالت بین فردی و اطلاعاتی) و ارتکاب بی‌نزاکتی در محیط کار؛



۳- تعیین نقش تعدیلی ویژگی شخصیتی روان‌رنجورخویی در رابطه تجربه بی‌نزاکتی و ارتکاب بی‌نزاکتی در محیط کار.



#### روش پژوهش

پژوهش حاضر توصیفی و از نوع رابطه‌ای است. جامعه آماری پژوهش حاضر شامل ۴۱۱ نفر از پرسنل یک سازمان خدماتی در سال ۱۳۹۰ بود. از میان آنان با استفاده از جدول کرجسی و مورگان تعداد ۱۹۸ شرکت کننده به صورت تصادفی ساده برای آزمون فرضیه‌ها گزینش شدند. ۷۳ نفر (۳۶/۹ درصد) از شرکت کنندگان مرد و ۱۲۵ نفر (۶۳/۱ درصد) زن بودند. ۳۰ نفر دارای تحصیلات دیپلم (۱۵/۲ درصد)، ۶ نفر فوق دیپلم (۳ درصد)، ۱۵۳ نفر لیسانس (۷۷/۳ درصد) و ۹ نفر فوق لیسانس (۴/۵ درصد) بودند. ۱۶۱ نفر (۸۱/۳ درصد) از شرکت کنندگان متأهل و ۳۷ نفر (۱۸/۷ درصد) مجرد بودند.

ضد تولید رابطه دارد، زیرا هیجان‌های منفی، افراد را مستعد انجام رفتارهای ضد تولید می‌کند؛ در واقع، چنین رفتارهایی ابزار مقابله با هیجان‌های منفی هستند. افراد روان‌رنجورخو نسبت به ناکامی‌ها و آزرده‌گی‌های کوچک حساس‌ترند و احتمال تجربه هیجان‌های منفی مثل: عصبانیت، ناراحتی و آشفتگی در این افراد بیشتر است و جهان را منفی‌تر ادراک می‌کنند (پنی<sup>۱</sup> و اسپکتور، ۲۰۰۵). پژوهش‌های متعددی نشان دادند بین عوامل استرس‌زای کاری و رفتار ضد تولید در کارکنانی که در ویژگی عاطفی منفی بالا هستند (افراد روان‌رنجورخو)، نسبت به آنانی که در ویژگی عاطفی منفی پایین هستند، رابطه قوی‌تری وجود دارد (بولینگ و اشلمن<sup>۲</sup>، ۲۰۱۰؛ پنی و اسپکتور، ۲۰۰۵).

بنابراین، به علت ابهام در رفتارهای غیرمحترمانه، ابهام موجود در آن، نوعی عامل استرس‌زا تلقی می‌شود و می‌توان انتظار داشت ویژگی شخصیتی روان‌رنجورخویی در تعبیر این عامل و در نتیجه، تلافی چنین رفتارهایی (ارتکاب بی‌نزاکتی) نقش مؤثری داشته باشد.

به‌طور خلاصه می‌توان بیان کرد، بررسی رفتارهای انحرافی ظریف در محیط کار اخیراً مورد توجه قرار گرفته است و پژوهشی که به بررسی نقش میانجی و تعدیلی در ارتباط با بی‌نزاکتی در محیط کار پرداخته باشد، توسط پژوهشگران یافت نشد. به همین دلیل، در این پژوهش سعی بر آن است تا به بررسی این موضوع پرداخته شود.

با توجه به موارد ذکر شده، اهداف پژوهش حاضر آزمون فرضیه‌های زیر است:

<sup>1</sup> Penney

<sup>2</sup> Eschleman

دامنه سن شرکت‌کنندگان از ۲۳ تا ۵۰ سال متغیر بود (میانگین ۳۵/۵۵ و انحراف معیار ۵/۳۶).

همچنین، کمترین سابقه کاری ۱ سال و بیشترین سابقه ۲۵ سال بوده است (میانگین ۱۱/۵۵ و انحراف معیار ۵/۲۵).

برای اندازه‌گیری متغیرهای پژوهش از ابزارهای زیر استفاده شد:

۱- پرسشنامه عدالت سازمانی ادراک شده<sup>۱</sup>: این پرسشنامه دارای ۲۰ سؤال است. ۴ سؤال آن عدالت توزیعی، ۷ سؤال عدالت روبه‌ای، ۴ سؤال عدالت بین‌فردی و ۵ سؤال عدالت اطلاعاتی را می‌سنجد و کالکویت<sup>۲</sup> (۲۰۰۱) آن را ساخته است. این پرسشنامه را هاشمی شیخ شبانی (۱۳۸۶) ترجمه و اعتبار و پایایی آن را قابل قبول گزارش کرده است. هاشمی شیخ شبانی (۱۳۸۶) برای محاسبه میزان پایایی چهار مقیاس عدالت سازمانی ادراک شده از روش همسانی درونی آلفای کرونباخ استفاده کرد. میزان پایایی توسط هاشمی شیخ شبانی (۱۳۸۶) با روش آلفای کرونباخ برای مقیاس عدالت توزیعی ۰/۹۱، مقیاس عدالت روبه‌ای ۰/۷۹، مقیاس عدالت بین‌فردی ۰/۹ و مقیاس عدالت اطلاعاتی ۰/۹۱ گزارش گردید.

۲- پرسشنامه تجدید نظر شده پنج عاملی شخصیت نئو<sup>۳</sup>: این پرسشنامه را مک کری و کاستا (۱۹۸۵) ساخته‌اند و دارای ۶۰ سؤال است. در پژوهش حاضر فقط بعد روان‌رنجورخویی بررسی شد. کیامهر (۱۳۸۱) روایی همزمان بین فرم کوتاه و بلند این پرسشنامه را بین ۰/۴۱ تا ۰/۷۱ و ضریب پایایی این پرسشنامه با استفاده از روش بازآزمایی را بین ۰/۶۵ تا ۰/۸۶ گزارش کرد (شاهمرادی، ۱۳۸۸).

۳- مقیاس بهزیستی عاطفی مرتبط با شغل (JAWS)<sup>۴</sup>: برای اندازه‌گیری عاطفه منفی از فرم ۲۰ سوالی JAWS ساخته ون کاتویک و همکاران<sup>۵</sup> (۲۰۰۰) استفاده شد. این مقیاس را هاشمی شیخ شبانی (۱۳۸۶) ترجمه و اعتبار و پایایی آن را قابل قبول گزارش کرده است. مقدار پایایی این مقیاس توسط هاشمی شیخ شبانی (۱۳۸۶) با روش آلفای کرونباخ ۰/۹۳ گزارش شد.

۴- مقیاس ارتکاب بی‌نزاکتی در محیط کار<sup>۶</sup>: این مقیاس دارای ۷ ماده است که بلو<sup>۷</sup> و آندرسون (۲۰۰۵) آن را ساخته‌اند. پاسخ‌ها در یک مقیاس لیکرت پنج درجه‌ای قرار می‌گیرند. این پرسشنامه را عرب (۱۳۹۰) ترجمه و اعتبار آن را قابل قبول و ضریب پایایی این مقیاس را با استفاده از آلفای کرونباخ ۰/۸۵ گزارش کرده است.

۵- مقیاس تجربه بی‌نزاکتی در محیط کار<sup>۸</sup>: این مقیاس دارای ۷ سؤال است که کورتینا، مگلی، ویلیامز و لاناوت<sup>۹</sup> (۲۰۰۱) آن را ساخته‌اند. پاسخ‌ها در یک مقیاس لیکرت پنج درجه‌ای قرار می‌گیرند. این پرسشنامه توسط عرب (۱۳۹۰) ترجمه و اعتبار آن قابل قبول و ضریب پایایی این مقیاس با استفاده از آلفای کرونباخ ۰/۸۷ گزارش شده است.

برای تحلیل داده‌ها از همبستگی ساده، تحلیل میانجی ماکرو پریچر و هایز<sup>۱۰</sup> (۲۰۰۸) و تحلیل تعدیلی هایز و ماتس<sup>۱۱</sup> (۲۰۰۹) در نرم افزار SPSS18 استفاده شد. برای بررسی فرضیه‌های

<sup>4</sup> Job-related Affective Well-being Scale (JAWS)

<sup>5</sup> Van Katwyk & etal

<sup>6</sup> Instigated Workplace Incivility Scale

<sup>7</sup> Blau

<sup>8</sup> Experienced Workplace Incivility Scale

<sup>9</sup> Williams & Langhout

<sup>10</sup> Preacher & Hayes

<sup>11</sup> Hayes & Mattes

<sup>1</sup> Organizational Justice Questionnaire

<sup>2</sup> Colquitt

<sup>3</sup> NEO Personality Inventory

می‌شود. بنابراین، در این پژوهش از برنامه ماکرو پریچر و هایز (۲۰۰۸) استفاده شد.

به منظور آزمون فرضیه‌های مربوط به نقش تعدیل‌کننده روان‌رنجورخویی در رابطه تجربه بی‌نزاکتی و ارتکاب بی‌نزاکتی از روش آماری تحلیل تعدیلی<sup>۵</sup> هایز و ماتس (۲۰۰۹) استفاده شد.

تعدیل‌گری مفهومی آماری است و زمانی اتفاق می‌افتد که ارتباط بین دو متغیر به متغیر سوم وابسته باشد. "تأثیرات تعدیلی زمانی به صورت آماری معنادار هستند که در مدل ریاضی برای متغیر Y (پیماد<sup>۶</sup>؛ برای مثال، ارتکاب بی‌نزاکتی)، تعامل F (متغیر مرکزی<sup>۷</sup>؛ برای مثال، تجربه بی‌نزاکتی) و M (تعدیل‌گر<sup>۸</sup>؛ برای مثال، روان‌رنجورخویی) وجود داشته باشد" (هایز و ماتس، ۲۰۰۹: ۹۲۴).

### نتایج پژوهش

در جدول (۱) همبستگی درونی بین متغیرهای پژوهش ارائه شده است.

چنان‌که در جدول (۱) مشاهده می‌شود، بین عدالت بین‌فردی و اطلاعاتی با ارتکاب بی‌نزاکتی در محیط کار رابطه منفی معنادار وجود دارد و بین عدالت رویه‌ای و توزیعی با ارتکاب بی‌نزاکتی رابطه معناداری وجود ندارد. به علاوه، نتایج نشان می‌دهد تجربه بی‌نزاکتی و عاطفه منفی با ارتکاب بی‌نزاکتی رابطه مثبت و معناداری دارند.

مربوط به روابط میانجی پژوهش، پیش‌فرض‌های بارون و کنی<sup>۱</sup> (۱۹۸۶) بررسی شد. از روش بوت استراپ<sup>۲</sup> در برنامه ماکرو پریچر و هایز (۲۰۰۸) نیز برای تعیین معناداری مسیرهای غیرمستقیم متغیر مستقل بر متغیر وابسته از طریق متغیر میانجی استفاده گردید.

در فن مطرح شده توسط پریچر و هایز (۲۰۰۸) علاوه بر سه رگرسیون مورد نیاز بارون و کنی، از روش بوت استراپ و فاصله اطمینان حاصل از آن استفاده می‌شود که نقش میانجی را به صورت مستقیم ارزیابی می‌کند. در آزمون سوبل<sup>۳</sup>، مشکل مربوط به توزیع غیرنرمال اثر غیرمستقیم نمونه وجود داشت.

چون روش بوت استراپ، بازنمود تجربی توزیع اثر غیرمستقیم نمونه را فراهم می‌آورد، دیگر پژوهشگر با چنین مشکلی روبه‌رو نیست. به علاوه، روش بوت استراپ، توان آماری بیشتری دارد (مک کینون و همکاران<sup>۴</sup>؛ ویلیامز و مک کینون، ۲۰۰۸). در روش بوت استراپ، برای سنجش اثر غیرمستقیم متغیر مستقل، از طریق متغیر میانجی بر متغیر وابسته، حداقل هزار مرتبه از نمونه، به صورت تصادفی (با جای‌گذاری) نمونه‌گیری می‌شود و در هر نمونه‌گیری مجدد، اندازه اثر غیرمستقیم محاسبه می‌گردد. اندازه اثرهای غیرمستقیم از کوچک‌ترین به بزرگ‌ترین مقادیر مرتب می‌شود. اگر در فاصله اطمینان مورد نظر، کران بالا و پایین اندازه اثر غیرمستقیم، صفر نباشد، فرضیه پژوهشگر مبنی بر اثر غیرمستقیم متغیر مستقل از طریق متغیر میانجی بر متغیر وابسته تأیید

<sup>5</sup> moderation

<sup>6</sup> outcome

<sup>7</sup> focal variable

<sup>8</sup> moderator

<sup>1</sup> Baron & Kenny

<sup>2</sup> Bootstrap

<sup>3</sup> Sobel

<sup>4</sup> MacKinnon & etal

جدول ۱. همبستگی درونی متغیرهای پژوهش و سطوح معناداری آنها

متغیرها	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷
۱ ارتکاب بی‌نزاکتی	-						
۲ تجربه بی‌نزاکتی	۰/۵۱۶**	-					
۳ عدالت اطلاعاتی	-۰/۲۱۴**	-۰/۲۸۴**	-				
۴ عدالت بین فردی	-۰/۶۰۵**	-۰/۳۵۶**	۰/۳۶۳**	-			
۵ عدالت رویه‌ای	-۰/۰۹۷	-۰/۱۵۲*	۰/۲۲۵**	۰/۱۲۲*	-		
۶ عدالت توزیعی	-۰/۰۹۲	-۰/۱۸۶**	۰/۲۶۱**	۰/۰۸۷	۰/۵۹۷**	-	
۷ عاطفه منفی	۰/۲۷۳**	۰/۴۲۳**	-۰/۲۸۹**	-۰/۱۹۴**	-۰/۱۶۹*	-۰/۲۵۰**	-
۸ روان‌رنجورخویی	۰/۳۲۲**	۰/۴۶۵**	-۰/۲۲۳**	-۰/۱۴۶*	-۰/۱۶۹*	-۰/۱۸۱*	۰/۳۸۶**

\* $p < 0/05$  \*\* $p < 0/01$

از میان انواع عدالت سازمانی، فقط عدالت بین فردی و اطلاعاتی دارای پیش فرض بارون و کنی هستند. در جدول ۲، اثرهای مستقیم و کلی متغیرهای پژوهش که برای تحلیل میانجی مورد نیاز هستند، ارائه شده‌اند. در این جدول می‌توان سه رگرسیون مورد نیاز را، که بارون و کنی برای تعیین میانجی‌گری لازم دانستند، بررسی کرد.

جدول ۲. اثرهای مستقیم و کلی متغیرهای پژوهش

معناداری	t	خطای استاندارد	ضریب B	
۰/۰۰۰۱	-۱۰/۶۳۹	۰/۰۵۱	-۰/۵۴۸	مسیر c (اثر مستقیم عدالت بین فردی بر ارتکاب بی‌نزاکتی)
۰/۰۰۶۱	-۲/۷۷۰	۰/۱۴۳	-۰/۳۹۷	مسیر a (اثر مستقیم عدالت بین فردی بر عاطفه منفی)
۰/۰۰۵۱	۲/۸۳۰	۰/۰۲۵	۰/۰۷۱	مسیر b (اثر مستقیم عاطفه منفی بر ارتکاب بی‌نزاکتی با کنترل عدالت بین فردی)
۰/۰۱۹	-۱۰/۰۷۲	۰/۰۵۱	-۰/۴۹۵	مسیر c' (اثر مستقیم عدالت بین فردی بر ارتکاب بی‌نزاکتی با کنترل عاطفه منفی)
۰/۰۰۲	-۳/۰۶۶	۰/۰۶۱	-۰/۱۸۹	مسیر c (اثر مستقیم عدالت اطلاعاتی بر ارتکاب بی‌نزاکتی)
۰/۰۰۰۱	-۴/۲۲۵	۰/۱۳۶	-۰/۵۷۷	مسیر a (اثر مستقیم عدالت اطلاعاتی بر عاطفه منفی)
۰/۰۰۱	۳/۲۳۱	۰/۰۳۱	۰/۱۰۱	مسیر b (اثر مستقیم عاطفه منفی بر ارتکاب بی‌نزاکتی با کنترل عدالت اطلاعاتی)
۰/۰۳۹	-۲/۰۷۲	۰/۰۶۳	-۰/۰۱۵	مسیر c' (اثر مستقیم عدالت اطلاعاتی بر ارتکاب بی‌نزاکتی با کنترل عاطفه منفی)

معناداری ارتکاب بی‌نزاکتی را پیش‌بینی می‌کند ( $p < 0/01$ ). بنابراین، شرط معناداری مسیر c برقرار است. عدالت اطلاعاتی با ضریب غیراستاندارد ۰/۵۷۷-، به طور معناداری عاطفه منفی را پیش‌بینی می‌کند. بنابراین، شرط معناداری مسیر a، برقرار است. عاطفه منفی نیز با کنترل عدالت اطلاعاتی با ضریب غیراستاندارد ۰/۱۰۱ و سطح معناداری ۰/۰۰۱، پیش‌بین ارتکاب بی‌نزاکتی است. بنابراین، شرط معناداری مسیر b نیز برقرار است. همان‌طور که در جدول (۲) ارائه شده است، زمانی که اثر عاطفه منفی در رابطه میان عدالت اطلاعاتی و ارتکاب بی‌نزاکتی کنترل می‌شود، ضریب غیراستاندارد ۰/۰۱۵- می‌شود (مسیر c). این ضریب مسیر نسبت به مسیر c کاهش یافته، ولی هنوز معناداری خود را از دست نداده است.

نتایج روش بوت استرپ برای معناداری اثر غیرمستقیم عدالت تعاملی (بین فردی و اطلاعاتی) بر بی‌نزاکتی در محیط کار در جدول (۳) نشان داده شده است.

همان‌طور که جدول (۲) نشان می‌دهد، عدالت بین فردی با ضریب غیراستاندارد ۰/۵۴۸-، به طور معناداری ارتکاب بی‌نزاکتی را پیش‌بینی می‌کند ( $p < 0/01$ ). بنابراین، شرط معناداری مسیر c برقرار است. عدالت بین فردی با ضریب غیراستاندارد ۰/۳۹۷-، به طور معناداری عاطفه منفی را پیش‌بینی می‌کند. بنابراین، شرط معناداری مسیر a برقرار است. عاطفه منفی نیز با کنترل عدالت بین فردی با ضریب غیراستاندارد ۰/۰۷۱ و سطح معناداری ۰/۰۰۵۱، پیش‌بین ارتکاب بی‌نزاکتی است. بنابراین، شرط معناداری مسیر b نیز برقرار است. همان‌طور که در جدول ۲ ارائه شده است، زمانی که اثر عاطفه منفی در رابطه میان عدالت بین فردی و ارتکاب بی‌نزاکتی کنترل می‌شود، ضریب غیراستاندارد ۰/۴۹۵- می‌شود (مسیر c). این ضریب مسیر نسبت به مسیر c کاهش یافته، ولی هنوز معناداری خود را از دست نداده است.

همان‌طور که جدول (۲) نشان می‌دهد، عدالت اطلاعاتی با ضریب غیراستاندارد ۰/۱۸۹-، به طور

جدول ۳. نتایج بوت استرپ

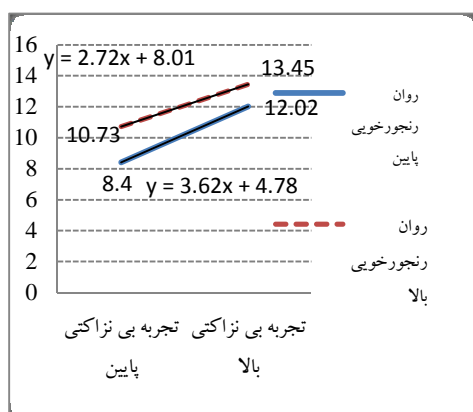
مسیرها	داده	بوت	سوگیری	خطای استاندارد	کران بالا	کران پایین
عدالت بین فردی ← عاطفه منفی ← ارتکاب بی‌نزاکتی در محیط کار	-۰/۰۲۸	-۰/۰۲۸	۰/۰۰۰۱	۰/۰۱۴	-۰/۰۰۵	-۰/۰۶۴
عدالت اطلاعاتی ← عاطفه منفی ← ارتکاب بی‌نزاکتی در محیط کار	-۰/۰۵۸	-۰/۰۵۹	-۰/۰۰۱	۰/۰۲۶	-۰/۰۱۶	-۰/۱۱۸

منفی ← ارتکاب بی‌نزاکتی در محیط کار، کران پایین ۰/۱۱۸- و کران بالا ۰/۰۱۶- است. فاصله اطمینان ۹۵ و تعداد نمونه‌گیری‌های مجدد بوت استرپ ۲۰۰۰ است. قرار نگرفتن صفر در این فواصل اطمینان حاکی از معنادار بودن مسیرهای غیرمستقیم است. بنابراین، براساس

همان‌طور که در جدول (۳) نشان داده شده است، برای مسیر عدالت بین فردی ← عاطفه منفی ← ارتکاب بی‌نزاکتی در محیط کار، کران پایین ۰/۰۶۴- و کران بالا ۰/۰۰۵- است. فاصله اطمینان ۹۹ و تعداد نمونه‌گیری‌های مجدد بوت استرپ ۲۰۰۰ است. برای مسیر عدالت اطلاعاتی ← عاطفه



شکل ۱. تعامل تجربه بی‌نزاکتی و روان‌رنجورخویی با ارتکاب بی‌نزاکتی



معنادار بودن مسیر غیرمستقیم، فرضیه‌های اصلی تأیید می‌شوند.

با توجه به اینکه 'a×b×c' برای هر دو مسیر مثبت است، این دو نوع میانجی، میانجی مکمل<sup>۱</sup> هستند.

نتایج تحلیل تعدیلی برای آزمون فرضیه مربوط به تعامل تجربه بی‌نزاکتی و روان‌رنجورخویی در پیش‌بینی ارتکاب بی‌نزاکتی، در جدول (۴) مشاهده می‌شود.

جدول ۴. نتایج تحلیل تعدیلی با روش هایز و ماتس (۲۰۰۹)

شاخص‌های آماری	b	t	p	$\Delta R^2$ F Rs
تجربه بی‌نزاکتی	۱/۰۱۳	۵/۸۶۱	۰/۰۰۰۱	$\Delta R^2 = ۰/۰۴۵$
روان‌رنجورخویی	۰/۲۸۹	۳/۸۵۱	۰/۰۰۰۱	F = ۳۸/۳۴۸
تعامل	-۰/۰۱۷	-۳/۷۲۸	۰/۰۰۰۱	Rs = ۰/۳۷۲

Rs = مجذور ضریب همبستگی چند متغیری،  
 $\Delta R^2$  = میزان تغییر مجذور ضریب همبستگی چند متغیری.

مندرجات جدول (۴) نشان می‌دهند که مطابق با انتظار، روان‌رنجورخویی رابطه بین تجربه بی‌نزاکتی و ارتکاب بی‌نزاکتی را تعدیل می‌کند ( $\Delta R^2 = ۰/۰۴۵$ ,  $p < ۰/۰۰۰۱$ ,  $b = -۰/۰۱۷$ ).

به عبارت دیگر، می‌توان اظهار داشت رابطه بین تجربه بی‌نزاکتی و ارتکاب بی‌نزاکتی در محیط کار در کارکنانی که در روان‌رنجورخویی بالا هستند، نسبت به آن‌هایی که در روان‌رنجورخویی پایین هستند، بیشتر است (رک. شکل ۱).

### بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف تعیین رابطه عدالت تعاملی (بین فردی و اطلاعاتی)، عاطفه منفی با ارتکاب بی‌نزاکتی، تعیین نقش میانجیگر عاطفه منفی در رابطه بین عدالت تعاملی (عدالت بین فردی و عدالت اطلاعاتی) و ارتکاب بی‌نزاکتی در محیط کار و همچنین، تعیین نقش تعدیلی روان‌رنجورخویی در رابطه بین تجربه بی‌نزاکتی و ارتکاب بی‌نزاکتی انجام گرفت. نتایج نشان داد عاطفه منفی رابطه بین عدالت تعاملی (عدالت بین فردی و اطلاعاتی) و ارتکاب بی‌نزاکتی را میانجیگری می‌کند که می‌تواند تأییدی بر الگوی استرس شغلی / هیجان / رفتار نابارور اسپکتور<sup>۲</sup> (۱۹۹۸) باشد. براساس این الگو، عوامل استرس‌زای محیطی باعث بروز هیجان‌های منفی می‌شوند و هیجان‌های منفی رفتارهای نابارور (برای مثال، رفتارهایی مثل فریاد زدن سر یک همکار) را به دنبال دارند. پژوهشی در این زمینه یافت نشد. با این حال، در فرایند استرس شغلی که زوهر (۱۹۹۵) مطرح کرده، ادراک بی‌عدالتی عاملی استرس‌زاست،

<sup>2</sup> Spector

<sup>1</sup> complementary mediation

می‌کنند، زمانی که قربانی بی‌نزاکتی واقع می‌شوند، بیشتر در صدد تلافی چنین رفتارهایی هستند.

بی‌نزاکتی مشکلی جدی در محیط کار است، اما اغلب از سوی سازمان‌ها نادیده گرفته می‌شود. علت غفلت از این رفتارها را می‌توان نبود دانش کافی در زمینه پیامدهای آن دانست. به دلیل این‌که بی‌نزاکتی در محیط کار بر ارتباطات بین فردی تأثیرات منفی می‌گذارد، لازم است مدیریت منابع انسانی توجه خاصی نسبت به این موضوع مبذول دارد، زیرا مداخلات مدیریت منابع انسانی می‌تواند در کاهش چنین رفتارهایی مؤثر باشد. با توجه به یافته‌های پژوهش حاضر، سازمان‌ها می‌توانند انتظارات و هنجارهایی را برای رفتار و تعاملات بین فردی در محیط کار به روشنی مشخص کنند. مشخص کردن انتظارات به صورت واضح، به کاهش سوء تفاهم‌ها و تعارض پنهان در محیط کار منجر می‌شود.

زمانی که هنجارهای احترام به روشنی مشخص نباشد، شدت کم و مبهم بودن بی‌نزاکتی به افزایش تعارضات و در نتیجه ارتکاب بی‌نزاکتی دامن می‌زند. پیشنهاد می‌شود به منظور تأکید بر اهمیت رفتار مؤدبانه، هنجارهای احترام به تمام سطوح سازمان گسترش یابد. همچنین، گزینش، یکی از راهکارهایی است که می‌توان از طریق آن از بروز بی‌نزاکتی در محیط کار پیشگیری نمود. پیشنهاد می‌شود سابقه و تعاملات گذشته و ویژگی‌های شخصیتی داوطلبان شغلی؛ به ویژه روان‌رنجورخویی به‌طور دقیق بررسی شود.

مدیران باید تلاش کنند به کارکنان روان‌رنجورخو کمک نمایند تا دیدگاه منفی آنان نسبت به جهان تعدیل شود. این کار از طریق اعتماد و حمایت، کمک به رشد شایستگی‌های جدید و ایجاد اعتماد

که باعث ایجاد هیجان منفی و پیامدهای زیانبار می‌شود. پس می‌توان استدلال کرد، زمانی که با کارکنان محترمانه و مؤدبانه رفتار نشود (بی‌عدالتی بین فردی) و همچنین، رویه‌ها به طور عادلانه به آنان توضیح داده نشود (بی‌عدالتی اطلاعاتی)، افراد فشار روانی بیشتری را تجربه می‌کنند که باعث بروز عاطفه منفی می‌شود و ارتکاب بی‌نزاکتی را به دنبال خواهد داشت.

همچنین، مطابق با انتظار نتایج نشان داد روان‌رنجورخویی رابطه تجربه بی‌نزاکتی و ارتکاب بی‌نزاکتی را تعدیل می‌کند. یافته‌های پژوهش حاضر با نتایج ارائه شده در پژوهش بولینگ و اشلمن (۲۰۱۰) و پنی و اسپکتور (۲۰۰۵) همسو و هماهنگ است. اظهارات تحقیرآمیز، برتری‌نمایی (نشان دادن تکبر و دون شماری دیگران) و انتقادهای غیرمنصفانه، عوامل بسیار نیرومندی هستند که افراد را برانگیخته می‌کنند که عمل مرتکب شونده را تلافی کنند؛ به این معنی که قربانیان بی‌نزاکتی برای حفظ هویت اجتماعی و عزت نفس خود به مقابله بر می‌خیزند و همان عمل یا حتی بیشتر از آن را تلافی می‌کنند. تمامی افراد در تلافی چنین رفتارهایی یکسان عمل نمی‌کنند و تفاوت‌های فردی و ویژگی‌های شخصیتی در این امر نقش مهمی را ایفا می‌کنند. افراد روان‌رنجورخو دارای سوگیری اسناد خصمانه هستند که طبق آن هر عمل مبهمی را که بتوان از سوی دیگران خشم برانگیز تعبیر کرد، از روی قصد و عمد تلقی می‌کنند و مطابق با آن واکنش نشان می‌دهند (بارون و همکاران، ۱۳۸۸). به دلیل این‌که افراد روان‌رنجورخو نسبت به ناکامی‌ها و آزرده‌گی‌های کوچک حساس‌ترند و جهان را منفی‌تر ادراک

شاهمرادی، س. (۱۳۸۸). مقایسه ویژگی‌های شخصیتی، اختلالات روانی و ویژگی‌های جمعیت شناختی زوجین در معرض طلاق و زوجین عادی شهر اصفهان، پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مشاوره خانواده، دانشگاه اصفهان.

عرب، ن. (۱۳۹۰). رابطه تجربه بی‌نزاکتی در محیط کار، عواطف شغلی، ویژگی‌های شخصیتی و عدالت سازمانی با ارتکاب بی‌نزاکتی در محیط کار بین پرستاران وابسته به تأمین اجتماعی استان اصفهان، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی: دانشگاه شهید چمران اهواز.

هاشمی شیخ شبانی، ا. (۱۳۸۶). بررسی روابط ساده، چندگانه و تعاملی متغیرهای مهم محیطی، نگرشی، شخصیتی و عاطفی با رفتارهای نابارور در کارکنان شرکت ملی نفت خیز جنوب، پایان نامه دکترا، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی: دانشگاه شهید چمران اهواز.

Andersson, L. M., & Pearson, C. M. (1999). Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management Review*, 24, 452-471.

Arnett, R. C., & Arneson, P. (1999). *Dialogic Civility in a Cynical Age; Community, Hope, and Interpersonal Relationships*. New York, NY: State University of New York Press.

Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182.

Bartlett, J., Bartlett, M., & Reio, T. (2008). Workplace incivility: Worker and organizational antecedents and outcomes. Paper presented at the Academy of Human Resource Development, Minneapolis, MN.

به نفس از طریق تقویت مثبت امکان‌پذیر است. این تلاش کمک می‌کند که ادراک عدالت سازمانی تقویت شود. به سرپرستان و مدیران پیشنهاد می‌شود نسبت به برقراری عدالت تعاملی توجه ویژه‌ای داشته باشند، با کارکنان محترمانه و مؤدبانه رفتار کنند (عدالت بین فردی) و همچنین، رویه‌ها به طور عادلانه به آنان توضیح داده شود (عدالت اطلاعاتی).

از آنجایی که ویژگی‌های محیطی و ویژگی‌های فردی مختلفی بر ارتکاب بی‌نزاکتی تأثیرگذارند پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های آینده، سایر متغیرهای محیطی و شخصیتی بررسی شوند.

همچنین، پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های آتی تعامل متغیرهای محیطی و شخصیتی بیشتری مانند تکانش‌گری و تبعیض بررسی شوند.

از محدودیت‌های این پژوهش می‌توان به محدودیت‌های شیوه خودگزارشی و سوگیری‌های ناشی از تکمیل پرسشنامه اشاره کرد. به علاوه، از آنجایی که بی‌نزاکتی یکی از رفتارهای منفی است، احتمال پاسخ‌های غیر واقع بینانه وجود دارد.

همچنین، به دلیل ماهیت رابطه‌ای این پژوهش، در مورد متغیرها نمی‌توان نتیجه‌گیری علی به عمل آورد. انجام مطالعات طولی راه را برای بررسی علیت هموارتر می‌سازد.

## منابع

- بارون، ر؛ بیرن، د؛ برنسکامب، ن. (۲۰۰۹). روان‌شناسی اجتماعی، ترجمه: یوسف کریمی، تهران: نشر روان.
- رابینز، ا. پی؛ جاج، ت. ای. (۲۰۱۰). رفتار سازمانی (جلد اول)، ترجمه: مهدی زارع، تهران: نص.

- Australian Industrial and Organizational Psychology Conference/1st Asia Pacific Congress on Work and Organizational Psychology, Adelaide, Australia.
- Hayes, A. F., & Matthes, J. (2009). Computational procedures for probing interactions in OLS and logistic regression: SPSS and SAS implementations. *Behavior Research Methods*, 41, 924-936.
- Hodson, R. (2001). *Dignity at work*. Cambridge, MA: Cambridge University Press.
- Kelley, S. (2007). *Dishonorable Treatment: workplace Incivility, Cultures of Honor and Work Outcomes*. Master Thesis. Western Kentucky University.
- Kerfoot, K. (2008). Leadership, civility, and the 'No Jerks' rule. *Urologic Nursing*, 28, 149-150.
- Lavelle, J. J., Rupp, D. E., & Brockner, J. (2007). Taking a multifoci approach to the study of justice, social. exchange, and citizenship behavior: The target similarity model. *Journal of Management*, 33, 841-866.
- Leiter, M. P., Price, S. L. & Laschinger, H. K. S. (2010). Generational differences in distress, attitudes and incivility among nurses. *Journal of Nursing Management*, 18, 970-980.
- Lewis, P. S. & Malecha, A. (2011). The impact of workplace incivility on the work environment, manager skill and productivity. *Journal of Nursing Administration*, 41(1), 41-47.
- Lim, S., Cortina, L. M., & Magley, V. J. (2008). Personal and workgroup incivility: Impact on work and health outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 93, 95-107.
- Liu, C. (2003). *A comparison of job stressors and job strains among employees holding comparable jobs in western and eastern societies*. Unpublished doctoral dissertation, University of South Florida, Tampa, FL.
- MacKinnon, D. P., Lockwood, C. M., & Williams, J. (2004). Confidence limits for the indirect effect: Distribution of the product and resampling methods. *Multivariate Behavioural Research*, 39, 99-128.
- Bell, B. S., Wiechmann, D., & Ryan, A. M. (2006). Consequences of organizational justice expectations in a selection system. *Journal of Applied Psychology*, 91, 455-466.
- Bies, R. J., & Moag, J. S. (1986). Interactional justice: Communications criteria of fairness. In R. Lewicki, B. Sheppard, & M. Bazerman (Eds.), *Research on negotiation in organizations*. Greenwich, CT: JAI Press.
- Bowling, N. A., Burns, G. N., Stewart, S. M & Gruys, M. L. (2011). Conscientiousness and agreeableness as moderators of the relationship between neuroticism and counterproductive work behaviors: a constructive replication. *International Journal of Selection and Assessment*, 19(3), 320-330.
- Bowling, N. A., & Eschleman, K. J. (2010). Employee personality as a moderator of the relationships between work stressors and counterproductive work behavior. *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol 15(1), 91-103.
- Cropanzano, R., & Discorfanio, S. M. (2007). *Organizational justice*: In S.G. Rogelberg (Ed.), *Encyclopaedia of Industrial and Organization Psychology*, 2, 570-574 . London: Sage Publications.
- Eisenberger, R., Lynch, P., Aselage, J., & Rohdieck, S. (2004). Who takes the most revenge? Individual differences in negative reciprocity norm endorsement. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 30(6), 787-799.
- Everton, w. J., Jolton, J. A. & Mastrangelo, P. M. (2007). Be nice and fair or else: understanding reason for employees deviant behaviour. *Journal of Management Development*, 20, 2, 117-131.
- Goh, A. (2006). *An Attributional Analysis of Counterproductive Work Behavior (CWB) in Response to Occupational Stress*. Doctoral Dissertation. University of South Florida.
- Greenberg, J. (1987). A taxonomy of organizational justice theories. *Academy of Management Review*, 12, 9-22.
- Griffin, B., Marusz, T., & Bell, A. (2007). Incivility at work: Impact on employee engagement. Paper presented at the 7th

- Pearson, C., M, (2010). Research on workplace incivility and its connection to practice: In J. Greenberg (Ed.), *Insidious workplace behaviour*, 149-174 New York: Routledge Academic.
- Penney, L. M., & Spector, P. E. (2005). Job stress, incivility, and counterproductive work behavior (CWB): The moderating role of negative affectivity. *Journal of Organizational Behavior*, 26, 777-796.
- Porath, C. L. & Pearson, C. M. (2010). The cost of bad behavior. *Organizational Dynamics*, 39, 1, 64-71.
- Rio, T. G. & Ghosh, J. R. (2009). Antecedents and Outcomes of Workplace Incivility: Implications for Human Resource Development Research and Practice. *Human Resource Development Quarterly*. 20, 3, 237-264.
- Roberts, S.J. (2009). *Incivility as a function of workplace favoritism and employee impulsivity*. Thesis for Master of art. University of Nebraska at Omaha.
- Spector, P. E. (1998). A control theory of the job stress process. In C. L. Cooper (Ed.), *Theories of organizational stress*, Oxford, UK: Oxford University Press.
- Taylor, S.G. (2010). *Cold Looks and Hot Tempers: Individual-Level Effects of Incivility in the Workplace*. Doctoral Dissertation: Bradley University.
- Taylor, S. G., Bedeian, A. G., & Kluemper, Do. H. (2012). Linking workplace incivility to citizenship performance: The combined effects of affective commitment and conscientiousness. *Journal of Organizational Behavior*. 33, 7, 878-893.
- Williams, J., & MacKinnon, D. P. (2008). Resampling and distribution of the product methods for testing indirect effects in complex models. *Structural Equation Modelling*, 15, 23-51.
- Yoshimura, S. (2007). Goals and emotional outcomes of revenge activities in interpersonal relationships. *Journal of Social and Personal Relationships*, 24(1), 87-98.
- Zohar, D. (1995). The justice perspective on job stress. *Journal of organizational behavior*, 16, 487-495.



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
رتال جامع علوم انسانی

## **Relationship of Workplace Incivility Experience and Organizational Justice with Commitment of Workplace Incivility: with Mediation of Negative Affect and Moderating Role of Neuroticism**

**\* N. Arab**

master of industrial and organizational psychology, Shahid Chamran University, Ahvaz, Iran

**S. E. Hashemi Sheykhshabani**

assistant professor of industrial and organizational psychology, Shahid Chamran University, Ahvaz, Iran

**M. Ghadiri**

master of industrial and organizational psychology, Shahid Chamran University, Ahvaz, Iran

**F. Rezaei Badafshani**

master of industrial and organizational psychology, University of Isfahan, Isfahan, Iran

### **Abstract:**

This study was conducted to investigate the relationship of workplace incivility experience and organizational justice with instigated workplace incivility with regard to the mediation role of negative affect and moderator role of neuroticism. The statistical population was 411 employees from a service organization. Out of 411, 198 employees were selected by simple random sampling as samples. The instruments consisted of Experienced Workplace Incivility Scale (Cortina, *etal*, 2001), Organizational Justice Questionnaire (Colquitt, 2001), Job-related Affective Well-being Scale (JAWS) (Van Katwyk, *etal*, 2000), Instigated Workplace Incivility Scale (Blau & Andersson, 2005) and NEO Personality Inventory (McCrae & Costa, 1985). For data analysis, mediation analysis in Preacher and Hayes (2008) SPSS Macro program and moderation analysis in Hayes and Mattes (2009) program was used. Result indicated that experienced workplace incivility, interpersonal justice, informational justice, neuroticism and negative affect were correlated with instigated workplace incivility ( $P < 0.01$ ). Furthermore negative affect mediated the relation between interactional justice and instigated incivility ( $P < 0.05$ ). The results showed victims of incivility retaliate this behavior with instigated incivility and neuroticism moderated this relationship. In the other hands, the relationship between experienced incivility and instigated incivility were stronger for individuals high in neuroticism than individuals low in neuroticism ( $P < 0.01$ ).

**Keywords:** experienced workplace incivility, organizational justice, instigated workplace incivility, negative affect and neuroticism.