

بررسی پیشایندهای بی تمدنی سازمان: نقش بی تمدنی سایبری و سایر عوامل

سپیده اخوان بی تقصیر*، علی صفری**، علی شامی برزکی***

تاریخ دریافت: ۹۵/۱۱/۲۶

تاریخ پذیرش: ۹۶/۰۶/۰۲

چکیده

این پژوهش با هدف تعیین پیشایندهای بی تمدنی سازمان در شرکت پالایش گاز پارسین استان فارس اجرا شده است. جامعه آماری شامل ۲۳۵ نفر از کارشناسان و مدیران شرکت پالایش گاز پارسین بود که تعداد ۱۸۲ نفر به روش نمونه گیری طبقه ای متناسب با حجم، به عنوان نمونه انتخاب شدند. این پژوهش شامل ۷ فرضیه است که برای بررسی این فرضیه ها از پرسشنامه محقق ساخته ۳۶ سؤالی استفاده شد. در این پژوهش برای بررسی روایی پرسشنامه از روایی محتوایی و روایی سازه و همچنین برای تعیین پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ استفاده شد. تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از نرم افزار Amos 22 و به روش الگوسازی معادلات ساختاری انجام شده است. نتایج آزمون فرضیه ها نشان داد که گرفتاری های خانوادگی، تجربه احساس منفی و بی تمدنی سایبری بر بی تمدنی سازمانی تأثیر معنی داری دارد. استفاده از فناوری های اطلاعات و ارتباطات بر بی تمدنی سازمانی تأثیرگذار نیست ولی بر تجربه احساس منفی تأثیر معنی داری دارد. همچنین تجربه احساس منفی در رابطه بین استفاده از فناوری های ارتباطی با بی تمدنی سازمانی نقش میانجی دارد. در نهایت نقش میانجی تجربه احساس منفی در رابطه بین گرفتاری های خانوادگی و بی تمدنی سازمانی تأیید نشد.

کلیدواژه: بی تمدنی سازمانی؛ تجربه احساس منفی؛ بی تمدنی سایبری؛ گرفتاری های خانوادگی؛ فناوری های اطلاعات و ارتباطات

*. کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی از دانشگاه اصفهان
**. استادیار گروه مدیریت دانشگاه اصفهان (نویسنده مسؤل)
***. دانشیار گروه مدیریت دانشگاه اصفهان

مقدمه

ساختارهای سازمانی جدید رو به تغییر نهاده و سازمان‌ها و منابع انسانی آنها تحت تأثیر تهدیدهای مختلفی قرار گرفته‌اند که از آن جمله می‌توان به پدیده بی‌تمدنی سازمانی^۱ اشاره کرد. لذا توجه به بحث بی‌تمدنی سازمانی می‌تواند به مدیران در راستای تدوین راهبردهای مؤثر و ارائه اطلاعات مفید به کارکنان کمک شایانی کند. این مجموعه از رفتارها با نام‌هایی مانند: رفتارهای ضداجتماعی در سازمان، سوءرفتار سازمانی، رفتارهای منفی در محیط کار، انحراف سازمانی، انحراف در محیط کار، رفتارهای غیر عملکردی و رفتار ضدتولید نام‌گذاری شده‌اند. (هوئل^۲ و همکاران، ۲۰۰۳؛ پیرسون و پوراث^۳، ۲۰۰۵؛ تیلور^۴، ۲۰۱۰). رفتار انحرافی در محیط کار رفتاری فردی و ارادی است که از آن به‌عنوان رفتار انحرافی منفی در محیط کار یاد می‌شود و به دو شکل بین فردی و سازمانی صورت می‌پذیرد (موسوی و امیری، ۱۳۹۳). بسیاری از سازمان‌ها از تأثیرات منفی سوءرفتارها مانند پرخاشگری و قلدری در محیط کار آگاه هستند، اما تاکنون توجه اندکی به شکل‌های خفیف‌تر این سوءرفتارهای سازمانی نشان داده شده است (پیرسون و همکاران، ۲۰۰۱). شکل خفیف این سوءرفتارها بی‌تمدنی سازمانی نام گرفته است. (لیم و همکاران^۵، ۲۰۰۸؛ پیرسون و همکاران، ۲۰۰۱). در تحقیقات زیادی که درباره بی‌تمدنی در سازمان هم در سطح فردی و هم سازمانی انجام شده، این نکته حائز اهمیت است که بی‌تمدنی، اثرات مخربی را به همراه دارد و تأثیر رفتارهای منفی بر افراد در محیط کار پنج برابر بیشتر از رفتارهای مثبت است (ماینر و همکاران^۶، ۲۰۰۴). پیرسون، اندرسون^۷ و پوراث (۲۰۰۰) معتقدند که بی‌تمدنی نه تنها زندگی اجتماعی افراد را تحت تأثیر قرار می‌دهد، بلکه بر کل سازمان پیامدهای منفی دارد (لیم و همکاران، ۲۰۰۸). بی‌تمدنی در محیط کار می‌تواند اثرات طولانی‌مدت، مضر و بی‌بازگشت به همراه داشته باشد. لیم و همکاران (۲۰۰۸) بر این باورند که برای سازمان‌ها ضروری است که

1. Workplace Incivility
2. Hoel et al.
3. Pearson & Porath
4. Taylor
5. Lim et al.
6. Miner et al.
7. Andersson

پیشایندهای رفتارهای بی‌تمدنی را بشناسند با این امید که درنهایت بی‌تمدنی در سازمان‌ها از بین برود یا کاهش یابد.

اهمیت زیاد بی‌تمدنی سازمانی و اثرات منفی آن بر سازمان، دلیل اصلی انجام این پژوهش است تا با استفاده از نتایج حاصله به این نکته پی برده شود که آیا کارکنان سازمان مورد بررسی از بی‌تمدنی برخوردار هستند یا خیر؟ و کدام یک از عوامل موجب بروز بی‌تمدنی شده است؟ از این رو این پژوهش در نظر دارد پیشایندهای تأثیرگذار بر بی‌تمدنی سازمان را در شرکت گاز پارسیان استان فارس بررسی کند تا بدین وسیله عوامل اثرگذار بر بی‌تمدنی شناسایی شوند و با ارائه پیشنهاد در جهت این عوامل، بستری مناسب برای رشد کارکنان و سازمان ایجاد شود.

مبانی نظری و پیشینه تحقیق

بی‌تمدنی سازمانی

رفتارهای انحرافی ظریف که به شکل‌های خفیف‌تر سوء رفتار بین فردی اشاره دارد، به پیدایش دامنه‌ای دیگر از تحقیقات با نام بی‌تمدنی یا بی‌ادبی در محیط کار منجر شده است (برای مثال: لیم و کورتینا، ۲۰۰۸؛ پیرسون، اندرسون و وگنر^۱، ۲۰۰۱). برخلاف دیگر رفتارهای ضد اجتماعی در محیط کار، مثل پرخاشگری، آزار و خرابکاری^۲، بی‌تمدنی به‌طور معمول مورد توجه حقوقی و قانونی قرار نمی‌گیرد. با این حال به دلیل نبود تأیید رسمی، اغلب سازمان‌ها به بی‌تمدنی توجه نمی‌کنند و این‌گونه رفتارها را رفتارهای کوچک و گذرای می‌دانند که نیازی به مداخله ندارند (کیم^۳، ۲۰۱۴).

در متون مدیریتی و سازمانی، قابل قبول‌ترین و پرکاربردترین تعریف بی‌تمدنی توسط پیرسون و اندرسون (۱۹۹۹) ارائه شده است. آنان بی‌تمدنی در محیط کار را اینگونه تعریف کرده‌اند "رفتارهای انحرافی با شدت کم و نیت مبهم به منظور آسیب به شخص مورد هدف است. اینگونه رفتارها، هنجارهای موجود در مورد احترام دوطرفه در محیط کار را نقض می‌کنند. رفتارهای بی-

1. Wegner
2. Sabotage
3. Kim

تمدنی مشخصاً رفتارهای بی‌ادبانه و گستاخانه‌ای هستند که با نادیده گرفتن دیگران آشکار می‌شود.^۱ سه ویژگی کلیدی بی‌تمدنی در محیط کار نقض هنجارها، نیت مبهم در رفتارها و شدت کم آن است (پیرسون و همکاران، ۲۰۰۱).

الف) نقض هنجار: آندرسون و پیرسون (۱۹۹۹) استدلال کرده‌اند، هر سازمانی دارای هنجارهای جامع احترام برای کارکنان خود است که نشان‌دهنده توافقی اخلاقی مشترک میان اعضای سازمانی است و این توافق زمینه همکاری کارکنان را فراهم می‌آورد (هارتمن^۱، ۱۹۹۶). این مطلب اشاره به این موضوع می‌کند که اگر موضوعی در یک سازمان به عنوان بی‌تمدنی در نظر گرفته شود، ممکن است در سازمان دیگر بی‌تمدنی به حساب نیاید. پس هر سازمانی باید هنجارها و خط قرمزهای خود را برای کارکنانش مشخص کند تا آنها بتوانند رفتارهای بی‌تمدنی و غیر بی‌تمدنی را از یکدیگر تمییز دهند.

ب) نیت مبهم: رفتارهای بی‌ادبانه می‌توانند به جای عمدی بودن به عامل‌های دیگری مثل نادانی، اشتباه سهوی یا شخصیت مرتکب‌شونده نسبت داده شود (آندرسون و پیرسون ۱۹۹۹؛ پیرسون و همکاران، ۲۰۰۱). اگر نیت آسیب‌رسانی وجود داشته باشد، در صورتی بی‌تمدنی نامیده می‌شود که این تمایل حداقل برای یکی از طرفین واضح نباشد (مرتکب‌شونده، قربانی، یا مشاهده‌کننده). در نتیجه مواجه شدن با این رفتارهای ظریف و مبهم، قربانیان بی‌تمدنی، پریشانی قابل توجهی را تجربه می‌کنند که خود منجر می‌شود که قربانیان در مورد چگونگی واکنش به این رفتار مردد شوند. آنان در زمینه اینکه چه اتفاقی در آینده خواهد افتاد، اطمینان ندارند. مرتکب‌شوندگان اغلب ترجیح می‌دهند که از شکل‌های پنهان و ظریف پرخاشگری که در آن تمایل آسیب‌رسانی مبهم است، استفاده کنند و به همین دلیل اسناد آسیب‌وارد به پرخاشگر دشوار می‌شود (کوکیانن و همکاران^۲، ۲۰۰۱).

ج) شدت کم: رفتارهای بی‌ادبانه به طور کلی نسبت به دیگر شکل‌های رفتارهای منفی در محیط کار شدت کمی دارد (سولئا و همکاران، ۲۰۱۲). به علاوه بی‌تمدنی تنها محدود به بدرفتاری

1. Hartman
2. Kaukiainen et al.

کلامی نمی‌شود و علاوه بر آن شامل رفتارهای غیرمحترمانه غیر کلامی مثل خیره‌نگاه کردن، نادیده گرفتن یا بی‌اجازه سر و سایل کسی رفتن نیز می‌باشد. در این پژوهش سه شاخص انجام نقض هنجارهای سازمان، داشتن نیت مبهم در رفتارها و شدت کم در رفتارهای منفی به‌عنوان شاخص‌های سنجش و ارزیابی بی‌تمدنی سازمانی استفاده شده است (کورتینا و همکاران^۱، ۲۰۰۱).

فناوری اطلاعات و ارتباطات

فناوری اطلاعات و ارتباطات عبارت است از: گردآوری، سازماندهی، ذخیره و نشر اطلاعات اعم از صوت، تصویر، متن یا عدد که با استفاده از ابزار رایانه‌ای و مخابرات صورت پذیرد. در سازمان‌های امروزی ارتباطات الکترونیکی غیرقابل اجتناب بوده و حتی در ۷۱ درصد موارد، ابزار اصلی ارتباط به‌شمار می‌رود. ارتباطات الکترونیکی شامل ایمیل، پیام‌های متنی، شبکه‌های اجتماعی، وبلاگ‌ها و ... است. لزوم بررسی تأثیر اینترنت و شبکه‌های اجتماعی بر زندگی اجتماعی کاربران اجتناب‌ناپذیر به نظر می‌رسد. علی‌رغم جنبه‌های مثبت، از قبیل جنبه‌های آموزشی، ارائه خدمات ارتباطی و مواردی از این دست، فناوری با توجه به نوع استفاده از آن دارای جنبه‌های منفی نیز هست. استفاده کنترل‌نشده از رایانه، تکامل فیزیکی و رشد اجتماعی و روانی افراد را در معرض خطر قرار می‌دهد. امروزه فناوری اطلاعات و ارتباطات جایگاه ویژه‌ای در ساختار زندگی اجتماعی پیدا کرده و پدیده‌ای است که تأثیرات زیادی بر جنبه‌های مختلف آن از جمله بنیانی‌ترین نهاد اجتماعی^۲ خانواده^۳ گذاشته است.

هم‌اکنون ارتباطات چهره‌به‌چهره جای خود را به روابط الکترونیکی داده است که می‌تواند مزایا و معایب بسیاری را در بر داشته باشد (لیم و چین^۲، ۲۰۰۶). افراد ممکن است به‌صورت آنلاین چیزهایی را بگویند و کارهایی را انجام دهند که به‌صورت حضوری آن کارها را انجام نخواهند داد (سولر^۳، ۲۰۰۴). همچنین رشد زیاد بی‌تمدنی در محیط‌های کاری می‌تواند نتیجه استفاده‌ی

1. Cortina et al.
2. Lim & Chin
3. Suler

زیاد از فناوری و ارتباطات آنلاین باشد (جیموتی و همکاران^۱، ۲۰۱۳؛ پیرسون و همکاران، ۲۰۰۰). تحقیقات اخیر تأیید کرده است که اعمال بی‌تمدنی در سازمان‌ها روزبه‌روز رو به افزایش و از طریق رسانه‌های آنلاین در حال گسترش است (جیموتی و همکاران، ۲۰۱۳). اما پژوهش‌های دیگر به سطوح بالاتر سوءرفتارها از طریق وسایل الکترونیکی اذعان می‌کنند (چپمن و همکاران^۲، ۱۹۹۵). در پژوهش‌های جوادی (۱۳۸۳)؛ ذکایی (۱۳۸۵)؛ مشایخ (۱۳۸۳) بیان شده است که استفاده زیاد از فناوری‌های ارتباطی بر تمایل افراد به یادگیری رفتارهای ضداجتماعی، تنهایی، افسردگی و کاهش روابط اجتماعی و خانوادگی تأثیرگذار است. همچنین جیموتی و همکاران (۲۰۱۳)؛ سولر (۲۰۰۴) و بایرون^۳ (۲۰۰۸) پژوهش‌هایی در مورد تأثیرات منفی استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات بر بی‌تمدنی کارکنان یک سازمان انجام داده‌اند. همان‌طور که ارتباطات آنلاین افزایش می‌یابد به تعداد افرادی که خواسته یا ناخواسته به رفتارهای بی‌تمدنی دست می‌زنند اضافه می‌شود. تعاملات آنلاین در مقابل ارتباطات چهره‌به‌چهره تفسیرها و برداشت‌های متفاوتی را در بر دارد. افراد ممکن است به صورت آنلاین چیزهایی را بگویند و کارهایی را انجام دهند که به صورت حضوری آن کارها را انجام نخواهند داد (سولر، ۲۰۰۴). با توجه به مبانی نظری که به آنها اشاره شد، فرضیه اول پژوهش به صورت زیر قابل تصور است.

فرضیه ۱. استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات بر بی‌تمدنی سازمانی تأثیر دارد.

گرفتاری‌های خانوادگی

خانواده، مهم‌ترین نهاد اجتماعی در جوامع انسانی است که تکوین و پرورش شخصیت افراد در آن شکل می‌گیرد. برای اینکه خانواده بتواند کارکردهای اصلی خود را به خوبی انجام دهد، لازم است امنیت و آرامش در آن وجود داشته باشد. واقعیت این است که در فرایند چرخه زندگی خانواده، مسائل و مشکلاتی به وجود می‌آید که آرامش آن را هرچند برای مدت کوتاهی سلب می‌کند. این مسائل در سطح خرد مربوط به ساختارها و کارکردهای نهاد خانواده و در سطح کلان مربوط به

1. Giumetti et al.
2. Chapman et al.
3. Byron

ساختارهای اجتماعی است. تغییر و تحولاتی که به لحاظ اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی در جوامع به وجود می‌آید، نهاد خانواده را تحت تأثیر قرار می‌دهند و به بروز تعارض در روابط متقابل اعضای خانواده و بیرون خانواده منجر می‌شود (ریترز، ۲۰۰۴). همان‌طور که کار بر خانواده تأثیر می‌گذارد، خانواده نیز بر کار تأثیرگذار است. حمایت اجتماعی از اعضای یک خانواده بر رفتار فرد در محیط کاری و کاهش بی‌تمدنی سازمانی تأثیرگذار است (لیم و لی، ۲۰۱۱). نقش حمایت خانواده در کاهش استرس کاری را نباید نادیده گرفت (فیشر، ۱۹۹۹). زمانی که تعارضات به وجود آمده در خانواده مسائل و مشکلاتی را در سطوح فردی، نهادی و اجتماعی به وجود می‌آورد، پیامد رفتاری‌های خانواده محدود به اعضای خانواده نشده و سایر نهادهای اجتماعی و حتی اقتصادی را تحت تأثیر قرار می‌دهد. مشکلات خانوادگی در بیشتر اوقات با عدم حمایت خانواده روبه‌رو می‌شوند که این باعث افزایش احساسات منفی و افزایش استرس در محیط خانه و در محل کار می‌شود. رفتاری‌های خانوادگی شامل موارد زیادی می‌شود که می‌توان از طلاق و جدایی، زندانی شدن، ازدواج، ناکامی و شکست در امور زندگی، کشمکش، ناسازگاری و تعارض با خود یا دیگران، نداشتن درآمد کافی، معلولیت یا داشتن یک فرد معلول در خانواده، بچه‌دارنشدن یک زوج، بیماری شدید و غیرقابل درمان یا سخت‌درمان، اقتصاد ضعیف خانواده، اتفاقات تلخ و موارد دیگر نام برد. ماینر و همکاران (۲۰۱۳)؛ اگونگ بامیلا (۲۰۱۴)؛ ریو و گاش (۲۰۰۹)؛ لیم و لی (۲۰۱۴)؛ ریدگوی و کورل (۲۰۰۴) پژوهش‌هایی در مورد تأثیرات رفتاری‌ها و مشکلات خانوادگی بر بی‌تمدنی کارکنان انجام داده‌اند. با توجه به مبانی نظری که به آنها اشاره شد، فرضیه دوم پژوهش به صورت زیر قابل تصور است.

فرضیه ۲. رفتاری‌های خانوادگی بر بی‌تمدنی سازمانی تأثیرگذار است.

فشارهای روانی، شایع‌ترین و مخرب‌ترین نیروی مؤثر در جامعه امروزی است. دنیای صنعتی و پیشرفتهای روزافزون آن، اگرچه از برخی جهات باعث آسایش جمعی افراد شده ولی بار فکری آنها را افزایش داده است (پایفر، ۱۳۸۵). رفتاری‌ها و مشکلات خانوادگی می‌تواند باعث به وجود آمدن تعارض میان کار و خانواده شود. از نظر دوکس بری و هیگینز (۱۹۹۱) تعارض میان کار و

خانواده منبع اصلی استرس برای افراد است و با پیامدهای منفی از جمله افزایش خطر برای سلامتی والدین شاغل، افسردگی، اضطراب و کاهش رضایت از زندگی همبسته است. ابی و همکاران (۲۰۰۵) معتقدند پیام‌های منفی ناشی از تعارض کار- خانواده با پیامدهای نارضایتی از زندگی، اضطراب، افسردگی و سلامت ضعیف رابطه معنی دار دارد. گرفتاری‌های خانوادگی سبب می‌شود افراد در خانواده، شرایط تنش‌زا و استرس‌آوری را تحمل کنند که واکنش‌های جسمی، عاطفی، ذهنی و رفتارهای نامناسب را در افراد به وجود می‌آورد و هزینه‌های سنگینی را به افراد و سازمان وارد می‌کند. با توجه به مبانی نظری که به آنها اشاره شد، فرضیه سوم پژوهش به صورت زیر قابل تصور است.

فرضیه ۳. تجربه احساس منفی، نقش میانجی در رابطه بین گرفتاری‌های خانوادگی با بی‌تمدنی سازمان دارد.

تجربه احساسات منفی

احساسات منفی ناشی از رفتار یا فعالیت‌هایی است که با ارزش‌های ثابت و پایدار فرد ناسازگار است. نگرش‌ها بر احساس افراد تأثیر می‌گذارند و از این روست که یک نگرش کاملاً مثبت نسبت به دیگران می‌تواند به احساس خوب یا حالتی مثبت در او منجر شود و برعکس. خشم و خستگی دو احساس منفی هستند که ممکن است کارکنان سازمان آن را تجربه کنند. تجربه‌ی این احساسات باعث بروز رفتارهایی منفی و بی‌تمدنی در افراد خواهد شد (لیتر و همکاران، ۲۰۱۵). اگونگبامیلا^۱ (۲۰۱۳)، بیان می‌کند که افراد با داشتن احساسات منفی نسبت به کاری که انجام می‌دهند بیشتر از خود رفتارهای بی‌تمدن بروز می‌دهند. گاش، دیروز و فالتا^۲ (۲۰۱۱) نیز داشتن حس منفی افراد نسبت به سرپرست شغل که باعث رفتارهای بی‌تمدن می‌شود را تصدیق کرده‌اند. به طور کلی این پژوهش‌ها بیانگر این موضوع هستند که تجربه احساسات منفی با دریافت و بروز رفتار بی‌تمدنی در ارتباط است. پژوهش اسپیکتر و فاکس (۲۰۰۵) دو احساسی را که تجربه آن

1. Ogungbamila
2. Dirkez & Folleta

منجر به رفتار بی‌تمدنی می‌شود را "عصبانیت" و "خستگی" می‌دانند که این دو احساس با وجود شرایط تنش‌زا در شغل افزایش پیدا می‌کنند؛ زیرا که احساسات منفی در هسته تجربه شرایط تنش‌زا هستند (لازاروس^۱، ۱۹۹۳). زمانی که یک کارمند احساسات منفی‌اش را در خود پنهان می‌کند به محض اینکه فشار روحی بر او وارد می‌شود، این فشار به افزایش احساسات منفی و در نهایت بروز رفتارهای بی‌تمدنی منجر می‌شود (اسپیکتر و فاکس، ۲۰۰۵). پژوهش‌های بامیلا (۲۰۱۳)، گاش و همکاران (۲۰۱۱)، ریو و گاش (۲۰۰۹)، اسپیکتر و فاکس (۲۰۰۵) نشان می‌دهد تجربه احساسات منفی به صورت مستقیم یا غیرمستقیم بر بی‌تمدنی سازمانی تأثیر دارد. همچنین در پژوهش دیگری که پیرسون و اندرسون در سال (۲۰۰۱) انجام دادند به این نتیجه رسیدند که افراد قربانی بی‌تمدنی در محل کار احساسات منفی را تجربه می‌کنند. این احساسات منفی باعث خطرات جدی برای سلامتی ذهنی می‌شود؛ زیرا احساس منفی با افسردگی و اضطراب در ارتباط است.

خشم و عصبانیت، زمینه تشدید حالاتی مانند استرس شغلی و فرسودگی هیجانی را بیش‌ازپیش تقویت می‌کند و بدین‌وسیله در اثر برهم‌زدن تعادل روانی، جسمی و اجتماعی افراد، آنها را به سمت رفتارهای انحرافی و بی‌تمدنی متمایل می‌کند (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۹۲). فاکس و همکاران (۲۰۰۱) نیز بیان کرده‌اند که میان عوامل فشار با رفتارهای انحرافی، ارتباط معنی‌داری وجود دارد. براساس نظر این پژوهشگران، عوامل استرس‌آور، ابتدا حالات هیجانی نظیر خشم و عصبانیت را پدید می‌آورند، سپس این حالات هیجانی خشم و پرخاشگری هستند که باعث روی-آوری کارکنان به رفتارهای ضدتولید و انحرافی می‌شوند. همچنین اسکینر و دوریال^۲ (۲۰۱۵)؛ متیوز و همکاران^۳ (۲۰۱۲)؛ بونه و همکاران^۴ (۱۹۹۶)؛ ملور و جان^۵ (۲۰۱۲) و اسپیکتر و فاکس (۲۰۰۵) به تأثیرات منفی خستگی شغلی بر افراد و سازمان و همچنین بی‌تمدنی سازمانی اشاره

1. Lazarus
2. Skinner & Dorial
3. Matthews & et al
4. Boneh
5. Mellor & John

کردند. لوری فرانسیس^۱ و همکاران (۲۰۱۵) بیان می‌کنند که حجم کاری و خستگی به‌عنوان یک متغیر وضعیتی به بی‌تمدنی منجر می‌شود.

احساسات منفی باعث خطرات جدی برای سلامتی ذهنی می‌شود؛ زیرا احساس منفی با افسردگی و اضطراب در ارتباط است. اسپکتر و فاکس (۲۰۰۵) به تأثیرات منفی خستگی شغلی بر افراد و سازمان و همچنین بی‌تمدنی سازمانی اشاره کردند. لوری فرانسیس و همکاران (۲۰۱۵) بیان می‌کنند که حجم کاری و خستگی به‌عنوان یک متغیر وضعیتی به بی‌تمدنی منجر می‌شود. خشم و عصبانیت زمینه‌تشدید حالاتی مانند استرس شغلی و فرسودگی هیجانی را بیش‌ازپیش تقویت می‌کند و بدین‌وسیله در اثر برهم‌زدن تعادل روانی، جسمی و اجتماعی افراد، آنها را به سمت رفتارهای انحرافی و بی‌تمدنی متمایل می‌کند (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۹۲). باتوجه‌به مبانی نظری که به آنها اشاره شد، فرضیه چهارم، پنجم و ششم پژوهش به‌صورت زیر قابل‌تصور است.

فرضیه ۴: تجربه احساس منفی بر بی‌تمدنی سازمانی تأثیرگذار است.

فرضیه ۵: تجربه احساس منفی نقش میانجی در رابطه بین استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات با بی‌تمدنی سازمان دارد.

فرضیه ۶: استفاده از فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات بر تجربه احساس منفی، تأثیرگذار است.

بی‌تمدنی سایبری

اگرچه فناوری اطلاعات و ارتباطات مزایای بسیاری از قبیل کاهش محدودیت‌های فیزیکی و زمانی و افزایش افقی و عمودی ارتباطات را در برمی‌گیرد؛ در محل کار شاهد معایب و پیامدهای منفی شدیدی هم برای کارکنان و هم برای سازمان از نظر سلامت و بهره‌وری هستیم. بی‌تمدنی سایبری به‌عنوان رفتار ارتباطی نمایش‌گذاشته شده به‌واسطه کامپیوتر است که هنجارهای احترام متقابل در محل کار را نقض می‌کند (لیم و تشو، ۲۰۰۹). نادیده‌گرفتن ایمیل‌های همکاران،

1. Lori Francis et al.

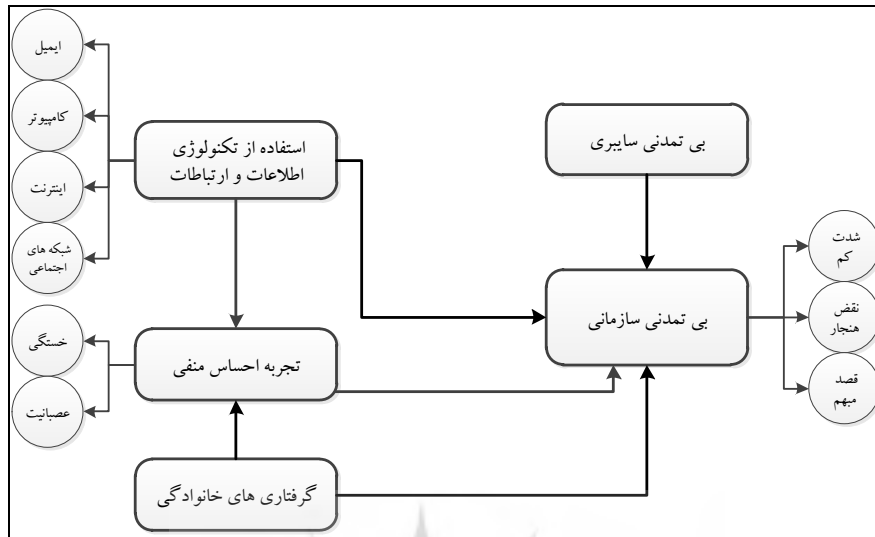
پاسخ‌ندادن به آنها، استفاده از کلمات مخفف در ایمیل‌ها و فرستادن تصاویر نابه‌جا، نمونه‌هایی از بروز بی‌تمدنی سایبری هستند. همان‌گونه که ایمیل برای ارتباطات کاری و تعامل کارکنان در بسیاری از سازمان‌ها به کار می‌رود، بی‌تمدنی سایبری در کار نیز می‌تواند از طریق ایمیل و سایر ابزارهای ارتباطی سایبری به وجود آید (پارک و همکاران، ۲۰۱۵). هرچه کارکنان در مسیر شغلی خود پیش می‌روند و مسئولیت‌هایشان بیشتر می‌شود، تعداد ایمیل‌های دریافتی‌شان هم افزایش پیدا می‌کند. این گزارش تأیید می‌کند که این فناوری‌ها علاوه بر اینکه بهره‌وری کارمندان را افزایش می‌دهد به استرس شغلی نیز منجر می‌شود. آفونسو (۱۹۹۹) خاطر نشان می‌کند که استفاده زیاد از فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات سبب ایجاد احساس بدبختی، انزوای اجتماعی، تنهایی، دوری از خانواده و به‌طور کلی کاهش سلامت روانی می‌شود.

تحقیقات تجربی در مورد بی‌تمدنی سایبری حاکی از آن است که افرادی که خود دچار رفتارهای انحرافی در محل کار و یا ترک شغل بوده‌اند، بیشتر از خود رفتارهای بی‌تمدنی بروز می‌دهند که این می‌تواند در ارتباطات ایمیلی و سایر ارتباطات سایبری آنها نیز مشهود باشد. مطالعه اخیر پارک و همکاران (۲۰۱۵) نشان داد کارمندانی که در طی روز، بی‌تمدنی یا خشونت سایبری را تجربه می‌کنند، تا پایان روز با تنش‌های فیزیکی و ذهنی زیادی همراه خواهند بود که همین امر می‌تواند بر بی‌تمدنی افراد و بروز رفتارهای انحرافی از آنها تأثیرگذار باشد. در پژوهشی که توسط جیموتی و همکاران (۲۰۱۲) انجام شده است، بیان می‌شود که میان بی‌تمدنی سایبری و فرسودگی شغلی میان کارمندان بزرگسال یک سازمان، ارتباط مستقیمی وجود دارد. با توجه به مبانی نظری که به آنها اشاره شد، فرضیه هفتم پژوهش به صورت زیر قابل تصور است.

فرضیه ۷. بی‌تمدنی سایبری بر بی‌تمدنی سازمانی، تأثیرگذار است.

الگوی مفهومی پژوهش

با توجه به موارد گفته شده در پیشینه نظری و تجربی پژوهش، الگوی مفهومی پژوهش به صورت شکل (۱) ارائه می‌شود.



شکل ۱. الگوی مفهومی پژوهش (برگرفته از ادبیات پژوهش)

در این پژوهش استفاده از فناوری های اطلاعات و ارتباطات، گرفتاری های خانوادگی، تجربه احساس منفی و بی تمدنی سایبری به عنوان متغیرهای تأثیرگذار بر بی تمدنی سازمانی در نظر گرفته شده اند. همچنین تجربه احساس منفی، در تأثیر استفاده از فناوری های اطلاعات و ارتباطات و بی-تمدنی سازمان، نقش میانجی دارد.

روش شناسی پژوهش

این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر روش، توصیفی، پیمایشی و از نوع همبستگی محسوب می شود. جامعه آماری این پژوهش را کلیه کارشناسان و مدیران شرکت گاز پارسین در سال ۱۳۹۵ تشکیل داده اند که تعداد آنها ۲۳۵ نفر است. شیوه نمونه گیری در این پژوهش روش طبقه ای متناسب با حجم بوده است. ابزار جمع آوری داده ها، پرسشنامه ۳۶ سؤالی محقق ساخته است که شرح آن و همچنین ضریب آلفای کرونباخ ابزار جمع آوری داده ها (برای تعیین پایایی پرسشنامه ها) برای هر یک از پرسشنامه ها به میزان گزارش شده و مقبول در جدول (۱) آورده شده است.

جدول ۱. مقادیر آلفای کرونباخ مربوط به پایایی پرسشنامه

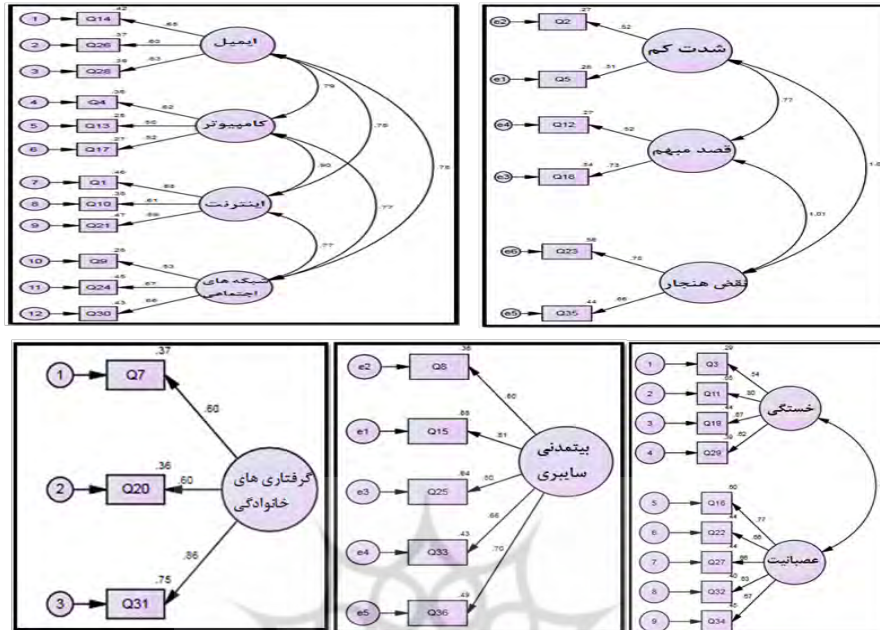
متغیر اصلی	متغیر	آلفای کرونباخ
فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات	اینترنت	۰/۷۸۷
	رایانه	۰/۷۰۱
	شبکه‌های اجتماعی	۰/۷۷۹
	ایمیل	۰/۷۴۹
تجربه احساس منفی	خستگی	۰/۷۵۶
	عصبانیت	۰/۷۷۰
گرفتاری‌های خانوادگی	---	۰/۷۴۸
بی‌تمدنی سایبری	---	۰/۸۰۰

همان‌گونه که در جدول (۲) نشان داده شده است، جهت تشخیص روایی سازه پرسشنامه مورد استفاده، ابتدا پنج الگوی اندازه‌گیری که مربوط به متغیرها هستند، به‌طور مجزا مورد آزمون قرار گرفته‌اند. شاخص‌های کلی برازش الگو برای الگوهای اندازه‌گیری (تحلیل عاملی تأییدی) در جدول زیر ارائه شده است که بیانگر آن است که الگوهای اندازه‌گیری از برازش خوبی برخوردار هستند و به عبارتی شاخص‌های کلی این مورد را تأیید می‌کنند که داده‌ها به‌خوبی از الگوها حمایت می‌کنند و پرس‌نامه دارای روایی سازه نیز می‌باشد.

جدول ۲. شاخص‌های برازش مدل‌های اندازه‌گیری

شاخص برازش				نام مدل
RMSEA	CFI	GFI	CMIN/DF	
۰/۰۳	۰/۹۰	۰/۹۲	۱/۳۱	استفاده از فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات
۰/۰۴	۰/۹۰	۰/۹۴	۲/۵۴	گرفتاری‌های خانوادگی
۰/۰۴	۰/۹۲	۰/۹۳	۱/۴۲	تجربه احساس منفی
۰/۰۵	۰/۹۱	۰/۹۲	۲/۴۸	بی‌تمدنی سازمانی
۰/۰۲	۰/۹۴	۰/۹۳	۱/۶۱	بی‌تمدنی سایبری
<۰/۱	>۰/۹	>۰/۹	<۳	برازش مناسب

مدل‌های اندازه‌گیری مربوط به هر متغیر به‌صورت نشان داده‌شده در شکل (۲) می‌باشد.



شکل ۲. مدل‌های اندازه‌گیری مربوط به متغیرهای پژوهش

یافته‌های پژوهش

یافته‌های جمعیت‌شناختی

نمونه آماری پژوهش از تعداد ۱۸۲ نفر از مدیران و کارشناسان شرکت پالایش گاز پارسیان استان فارس تشکیل شده که شامل ۱۷۹ نفر مرد و ۳ نفر زن است. همچنین بیشتر کارکنان در بازه سنی ۲۶ تا ۳۵ سال و دارای مقطع تحصیلی کارشناسی، با بازه کاری ۶ تا ۱۰ سال بوده‌اند. لازم به ذکر است که در نمونه پژوهش، ۱۵۲ نفر (۸۳٪) متأهل و ۳۰ نفر (۱۷٪) مجرد بوده‌اند. همچنین ۱۱۸ نفر (۶۵٪) عادی کار و ۶۴ نفر (۳۵٪) نوبت کار بوده‌اند.

آزمون بهنجار(نرمال)بودن توزیع داده‌ها

برای آزمون فرضیه‌های پژوهش ابتدا فرض بهنجاربودن داده‌ها انجام شد. نتایج نشان داده‌شده در جدول (۳) بیانگر آن است که با توجه به اینکه سطح معنی‌داری آزمون بالاتر از ۰/۰۵ است؛ ادعای

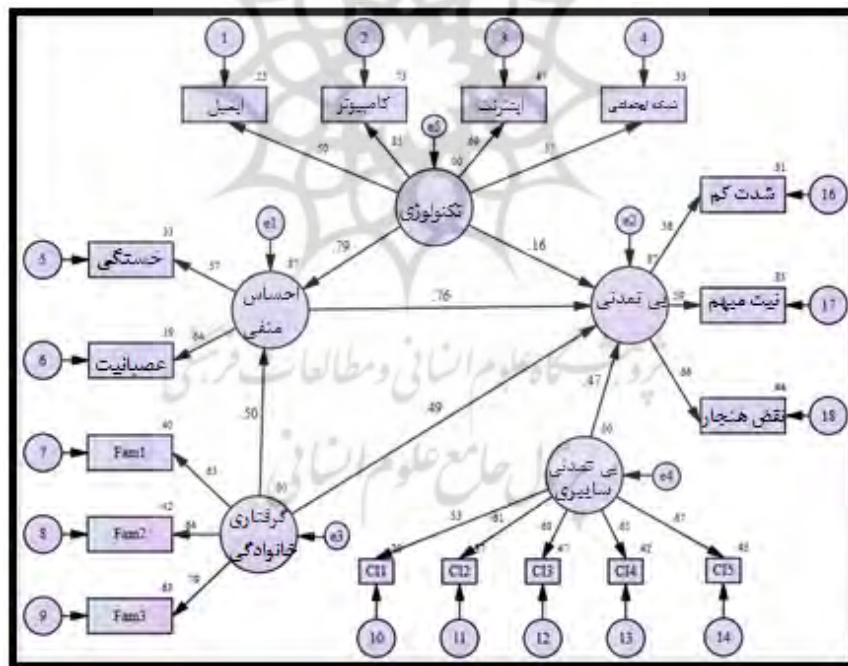
بهنجار بودن سؤالات پرسشنامه پذیرفته شده است و می‌توان از آزمون‌های پارامتریک و از روش حداکثر درست‌نمایی در مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده کرد.

جدول ۳. آزمون بهنجاری بودن

متغیر	سطح معنی‌داری
استفاده از فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات	۰/۳۷
گرفتاری‌های خانوادگی	۰/۲۴
تجربه احساس منفی	۰/۴۵
بی‌تمدنی سایبری	۰/۱۶
بی‌تمدنی سازمانی	۰/۶۱

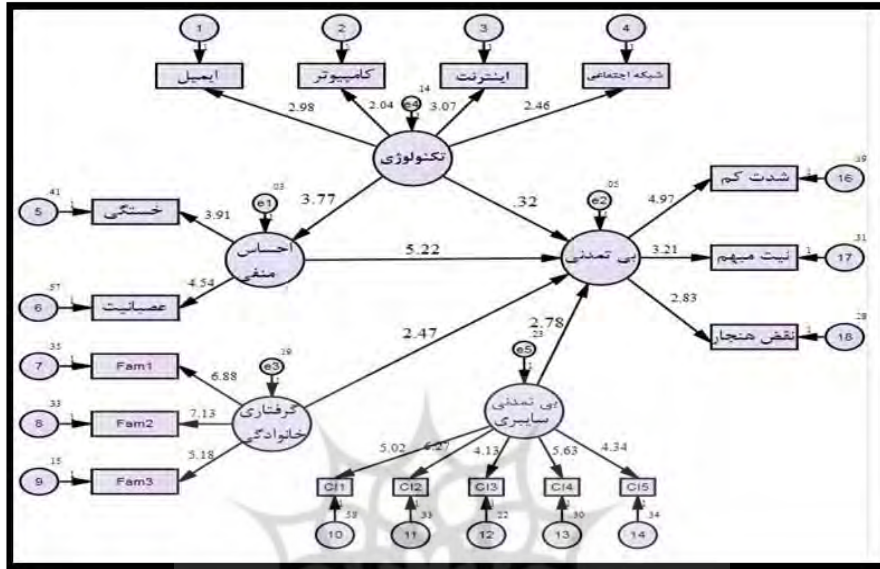
آزمون فرضیه‌های پژوهش

برای آزمون فرضیه‌های پژوهش پس از تدوین مدل، با استفاده از نرم‌افزار Amos 22 مدل طراحی شده مورد آزمون قرار گرفت که نتایج آن در شکل (۳) نشان داده شده است.



شکل ۳. مدل معادلات ساختاری پژوهش

علاوه بر مدل معادلات ساختاری پژوهش، در شکل (۴) مدل معادلات ساختاری با مقادیر t نشان داده شده است.



شکل ۴. مدل معادلات ساختاری با مقادیر t

باتوجه به شاخص‌های کلی حاصل از برازش مدل مربوط به هر یک از فرضیه‌ها می‌توان نتیجه گرفت که مدل مربوطه به فرضیه‌های پژوهش دارای برازش مناسب است.

جدول ۴. شاخص‌های برازش مدل ساختاری پژوهش

				شاخص برازش	نام مدل
RMSEA	CFI	PNFI	CMIN/DF		
۰/۱	۰/۹۱	۰/۶۶	۲/۸۱		ساختاری
< ۰/۱	> ۰/۹	> ۰/۵	< ۳		برازش مناسب

در ادامه باتوجه به اینکه مدل معادلات ساختاری الگوی پژوهش مورد تأیید قرار گرفته است، به بررسی فرضیه‌های پژوهش با استفاده از ضرایب رگرسیونی، مقادیر بحرانی و سطح معنی‌داری هر یک از فرضیه‌ها در قالب جدول (۵) پرداخته می‌شود.

جدول ۵. نتایج آزمون هر یک از فرضیه‌های پژوهش

نتیجه	P	مقدار بحرانی	ضریب بتا	فرضیه‌ها
رد	۰/۷	۰/۳۲	۰/۱۶	۱. استفاده از فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات بی‌تمدنی سازمانی
تأیید	۰/۰۱	۲/۴۷	۰/۴۹	۲. گرفتاری‌های خانوادگی بی‌تمدنی سازمانی
تأیید	۰/۰۱	۵/۲۲	۰/۷۶	۴. تجربه احساسات منفی بی‌تمدنی سازمانی
تأیید	۰/۰۰	۳/۷۷	۰/۷۹	۶. استفاده از فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات تجربه احساس منفی
تأیید	۰/۰۱	۲/۷۸	۰/۴۷	۷. بی‌تمدنی سایبری بی‌تمدنی سازمانی

برای آزمودن تأثیر یک متغیر میانجی در رابطه بین دو متغیر دیگر از آزمون سوبل^۱ استفاده می‌شود (سوبل، ۱۹۸۶). در آزمون سوبل، یک مقدار z-value به دست می‌آید که در صورت بیشتر شدن این مقدار از ۱/۹۶ می‌توان در سطح اطمینان ۹۵ درصد، معنی دار بودن تأثیر میانجی یک متغیر را تأیید نمود. در جدول (۶) و (۷) نتیجه آزمون فرضیه سوم و پنجم پژوهش نشان داده شده است.

جدول ۶. نتیجه آزمون فرضیه سوم (نتایج آزمون سوبل)

مقدار به دست آمده	مفهوم شاخص‌ها	شاخص‌ها	مسیر
۰/۵۰	مقدار ضریب مسیر میان متغیر مستقل و میانجی	A	
۰/۷۶	مقدار ضریب مسیر میان متغیر میانجی و وابسته	B	تجربه احساس منفی در رابطه بین گرفتاری خانوادگی با بی‌تمدنی سازمانی نقش میانجی دارد.
۰/۳۷	خطای استاندارد مربوط به مسیر شاخص A	Sa	
۰/۰۲	خطای استاندارد مربوط به مسیر شاخص B	Sb	

1. Sobel Test

مقدار z-value حاصل از آزمون سوبل برابر با ۱/۳۵ به دست آمد که به دلیل کمتر بودن از ۱/۹۶ می توان گفت که تأثیر متغیر میانجی تجربه احساس منفی در رابطه بین گرفتاری خانوادگی با بی-تمدنی سازمانی معنی دار نیست.

جدول ۷. نتیجه آزمون فرضیه پنجم (نتایج آزمون سوبل)

مقدار به دست آمده	مفهوم شاخص ها	شاخص ها	مسیر
۰/۷۹	مقدار ضریب مسیر میان متغیر مستقل و میانجی	A	
۰/۷۶	مقدار ضریب مسیر میان متغیر میانجی و وابسته	B	تجربه احساس منفی در رابطه بین استفاده از فناوری های اطلاعات و ارتباطات با بی تمدنی سازمانی نقش میانجی دارد.
۰/۰۳	خطای استاندارد مربوط به مسیر شاخص A	Sa	
۰/۰۲	خطای استاندارد مربوط به مسیر شاخص B	Sb	

مقدار z-value حاصل از آزمون سوبل برابر با ۲۲/۷۴۲ به دست آمد که به دلیل بیشتر بودن از ۱/۹۶ می توان گفت که در سطح اطمینان ۹۵ درصد، تأثیر متغیر میانجی تجربه احساس منفی در رابطه میان استفاده از فناوری های اطلاعات و ارتباطات با بی تمدنی سازمانی معنی دار است.

بحث و نتیجه گیری

بررسی یافته های پژوهش در خصوص فرضیه اول نشان می دهد، استفاده از فناوری های اطلاعات و ارتباطات بر بی تمدنی سازمانی تأثیر نمی گذارد. نتایج به دست آمده در این پژوهش با نتایج حاصل از پژوهش های صورت گرفته در این حوزه توسط جیموتی و همکاران (۲۰۱۳)، بایرون (۲۰۰۸) مطابقت ندارد. طبق یافته های قبلی بیان می شود که استفاده زیاد از فناوری های اطلاعات و ارتباطات از پیشایندهای بی تمدنی در سازمان هاست. در این پژوهش به نظر می رسد کارکنان شرکت گاز پارسیان به دلیل سیستم های نظارتی و بازرسی که در این سازمان وجود دارد کمتر زمان خود را صرف اینترنت و استفاده از رایانه برای امور شخصی می کنند. وجود یک سرور

مرکزی کارکنان را با محدودیت استفاده از رایانه و دیگر وسایل الکترونیکی برای امور شخصی مواجه می‌کند. این افراد قطعاً در خانه بیشتر از محل کار از فناوری‌های مربوطه استفاده می‌کنند. در سازمان پالایش گاز پارسیان افراد برای برقراری ارتباط با یکدیگر بیشتر از اتوماسیون اداری به‌جای کامپیوتر استفاده می‌کنند و این امر به‌دلیل مکتوب‌بودن نوشته‌ها افراد را از بروز بی‌تمدنی در نوشته‌هایشان منع خواهد کرد و ممکن است این عوامل دلیلی بر رد این فرضیه باشد.

بررسی یافته‌ها درخصوص فرضیه دوم نشان می‌دهد، گرفتاری‌های خانوادگی بر بی‌تمدنی سازمانی در شرکت گاز پارسیان تأثیر دارد. افرادی که گرفتاری‌های خانوادگی دارند در زندگی فردی دچار استرس می‌شوند. تجربه استرس باعث کاهش احساس انرژی در افراد می‌شود، سپس کاهش احساس انرژی باعث افزایش رفتارهای انحرافی و کاهش رفتارهای مدنی-سازمانی می‌شود. احساس انرژی، نقطه مقابل خستگی و فرسودگی است که طی آن فرد در خود نیرو و توان انجام کارها را همراه با سرزندگی کاری تجربه می‌کند (اتواتر و کارملی، ۱، ۲۰۰۹). عدم وجود انرژی و استرس ناشی از گرفتاری‌های خانوادگی، افراد را بیشتر مستعد بروز رفتارهای بی‌تمدنی می‌کند. نتایج به‌دست آمده در این پژوهش با نتایج به‌دست آمده در پژوهش‌های استاکر و همکاران (۲۰۰۷)؛ شک (۱۹۹۰ به نقل از شریفی، ۱۳۸۲)؛ فینچمن^۲ (۲۰۰۳) مطابقت دارد. طبق این پژوهش‌ها مشکلات و گرفتاری‌های خانوادگی بر احساسات و هیجانات منفی تأثیرگذار است. براساس یافته‌های این پژوهش افراد با گرفتاری‌های خانوادگی احساسات منفی بیشتری را تجربه می‌کنند. تعارضات به‌وجود آمده در خانواده مسائل و مشکلاتی را در سطوح فردی، نهادی و اجتماعی به وجود می‌آورند که ممکن است باعث شود افراد تعادل روانی خود را از دست دهند و چه‌بسا رفتارهایی مثل پرخاشگری و افسردگی در آنها دیده شود. همچنین ماینر و همکاران (۲۰۱۴)، بیان می‌کنند که مادر بودن یک فرد شاغل منجر به رفتارهای بی‌تمدنی او نمی‌شود اما اگر همین فرد دارای ۳ فرزند و بیشتر از آن باشد، به‌دلیل گرفتاری‌های خانوادگی که دارد از خود رفتارهای بی-تمدنی بروز خواهد داد. به‌دلیل اینکه در شرکت پالایش گاز پارسیان تنها ۳ خانم مشغول به کار

1. Atwater & Carmeli
2. Finchman

هستند، تحلیل این قسمت با محدودیت روبه‌رو شده است و نمی‌توان آن را به کل تعمیم داد. همچنین با افزایش سن افراد، گرفتاری‌های خانوادگی نیز افزایش می‌یابد که این موضوع نیز در این پژوهش تأیید شده است.

بررسی یافته‌های پژوهش درخصوص فرضیه سوم تأثیر نقش میانجی تجربه احساس منفی در رابطه بین گرفتاری‌های خانوادگی با بی‌تمدنی سازمانی را رد می‌کند. تأثیر نقش میانجی تجربه احساس منفی در رابطه بین گرفتاری‌های خانوادگی با بی‌تمدنی سازمانی در پژوهش‌های پیشین مورد بررسی قرار نگرفته است، اما گل‌پرور و همکاران (۱۳۸۷) بیان می‌کنند که فشارهای اعمال شده بر افراد، آنها را مستعد تجربه حالات معطوف به خستگی و فرسودگی می‌نماید و به دنبال آن باعث تغییر رخدادهای رفتاری منفی و مثبت می‌شود. مجموعه رفتارهای منفی مورد تمرکز در پژوهش این افراد، رفتارهای انحرافی بودند.

بررسی یافته‌ها درخصوص فرضیه چهارم نشان می‌دهد، تجربه احساس منفی بر بی‌تمدنی سازمانی در شرکت گاز پارسیان تأثیر دارد. نتایج به‌دست آمده در این پژوهش با نتایج به‌دست آمده از پژوهش اگونگ بامیلا (۲۰۱۳)؛ گاش، دیرکز و فالتا (۲۰۱۱) هم‌خوانی دارد. این یافته‌ها نشان می‌دهد افرادی که از شغل خود راضی نیستند و نسبت به شغلشان احساس منفی دارند، از خود رفتارهای بی‌تمدنی بروز می‌دهند. این احساسات منفی و این نارضایتی در برخورد با افراد بی‌نزاکت و مشاهده این گونه رفتارها در سازمان در ارتباط است. تحقیقات نشان داده است که ارائه عوامل فشارزای شغلی (عوامل فشارزای مزمن یا در دسرهای روزانه) به صورت منفی با رضایت شغلی در ارتباط است (پنی و اسپکتور، ۲۰۰۵) و در نتیجه مجموع این تأثیرات می‌تواند به تضعیف روحیه کارکنان در طول زمان منجر شود (فولر و دیگران، ۲۰۰۳)؛ زیرا کارکنان از نظر شناختی، طولانی بودن عوامل استرس‌زا را به عنوان تهدید ارزیابی می‌کنند (کورتینا و دیگران، ۲۰۰۱). طبق مدل استرس شغلی اسپکتور (۱۹۹۸)، عوامل فشارزای محیط کار باعث برانگیخته شدن احساسات منفی در فرد می‌شود. همچنین زمانی که کارمندان سازمان رفتارهای بی‌تمدنی و انحرافی از همکارانشان را مشاهده می‌کنند و این رفتارها را به مافوق خود گزارش می‌دهند به دلیل ماهیت مبهم و تکراری بودن این رفتارها در صورت عدم رسیدگی مافوق به این رفتارها و نادیده گرفتن

رفتار کارمندان خطاکار و نبود جریمه برای آنها، کارمندانی که این رفتارها را گزارش داده‌اند، احساس می‌کنند با آنها منصفانه رفتار نمی‌شود و با احساسات منفی نسبت به شغلشان روبه‌رو خواهند شد و در پی زیرپا گذاشتن هنجارهای سازمان، خواهند بود.

بررسی یافته‌ها در خصوص فرضیه پنجم نشان می‌دهد، تجربه احساس منفی در رابطه بین استفاده از ت فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات با بی‌تمدنی سازمانی نقش میانجی دارد. نقش میانجی تجربه احساس منفی در رابطه بین استفاده از فناوری‌های اطلاعات و ارتباطی با بی‌تمدنی سازمانی در مطالعه‌های پیشین، بررسی نشده است. براساس نتایج این پژوهش می‌توان بیان کرد که استفاده زیاد از فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات برای برقراری روابط با دیگران و همچنین ارتباطات الکترونیکی می‌تواند باعث سوء تفاهم‌ها میان افراد شدت بگیرد. تفسیر نادرست پیام از ویژگی‌های منفی ارتباطات الکترونیکی است که می‌تواند باعث احساسات منفی فرد نسبت به همکاران و همچنین شغل خود شود و در نهایت این احساسات منفی باعث بروز رفتارهای بی‌تمدنی شود.

بررسی یافته‌ها در خصوص فرضیه ششم نشان می‌دهد، استفاده از فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات بر تجربه احساس منفی در شرکت گاز پارسیان تأثیر گذار است. رابطه بین استفاده از فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات و تجربه احساس منفی در مطالعه‌های آفونسو (۱۹۹۹) بررسی شده است. براساس نتایج این پژوهش، می‌توان بیان کرد همان‌طور که ارتباطات آنلاین افزایش می‌یابد، افراد بیشتر دچار سوء رفتار می‌شوند که این سوء رفتارها به عصبانیت افراد و در نهایت باعث به وجود آمدن احساسات منفی منجر می‌شود. همچنین استفاده‌ی زیاد از رایانه و اینترنت در محل کار به خستگی افراد حاصل از فعالیت‌های جسمانی و ذهنی منجر می‌شود که این عامل نیز می‌تواند باعث بروز احساسات منفی در فرد شود.

بررسی یافته‌ها در خصوص فرضیه هفتم نشان می‌دهد، بی‌تمدنی سایبری بر بی‌تمدنی سازمانی در شرکت گاز پارسیان تأثیر دارد. تأثیر بی‌تمدنی سایبری بر بروز رفتارهای انحرافی در پژوهش لیم و تو (۲۰۰۹)؛ فرانسیس و همکاران (۲۰۱۵)؛ رامسی و ریناد (۲۰۱۲)، باهلر (۲۰۰۳)؛ جیموتی و همکاران (۲۰۱۳) سنجیده شده است. این پژوهش‌ها بیانگر این است که افرادی که بی‌تمدنی

سایبری را تجربه کرده‌اند، بیشتر از کار خود استعفا می‌دهند و بیشتر به رفتارهای انحرافی در مقابل سازمان دست می‌زنند. همچنین افرادی که با بی‌تمدنی سایبری سرپرستان خود روبه‌رو شده‌اند، رضایت شغلی و تعهد سازمانی کمتری دارند و با سلامت روانی کمتر و اضطراب بیشتری روبه‌رو هستند که این مشکلات نیز می‌تواند فرد را به بروز رفتارهای بی‌تمدنی تشویق کند. طبق یافته‌های قبلی و نتایج پژوهش حاضر، بی‌تمدنی سایبری یک نیروی قدرتمند در سازمان‌هاست که می‌تواند حیات یک سازمان را به مخاطره بیندازد. هر فردی در سازمان ممکن است به دلیل وجود بی‌تمدنی سایبری در سازمان دست به رفتارهای انحرافی بزند و یا خود را از ادامه فعالیت در سازمان کنار بکشد.

پیشنهادها

باتوجه به نتایج به دست آمده از آزمون فرضیه‌های پژوهش، پیشنهادهای زیر به شرکت مورد بررسی و سایر شرکت‌ها ارائه می‌شود.

۱. هیچ‌کس نمی‌تواند نقش شبکه‌های اجتماعی و ارتباطات مجازی را در زندگی افراد نادیده بگیرد، اما به نظر می‌رسد با آگاهی‌دهی به افراد و اطلاع‌رسانی و فرهنگ‌سازی بیشتر در زمینه استفاده درست از فناوری، می‌توان از تهدیدهای آن در امان ماند.
۲. براساس نتایج به دست آمده از این پژوهش و پژوهش‌های قبلی می‌توان با فراهم کردن زمینه‌های لازم برای افزایش رضایت از زندگی خانواده‌ها و یادگیری نحوه مقابله با مشکلات و گرفتاری‌ها، گام مفیدی برای ایجاد رضایت در زندگی، کاهش بی‌تمدنی سازمانی و بهبود فعالیت‌های سازمانی برداشت.
۳. سازمان‌ها می‌توانند برای کاهش بروز بی‌تمدنی، انتظارات و هنجارهایی برای رفتار و تعاملات بین فردی برای کارکنان مشخص کند. گسترش چنین انتظاراتی چه به صورت کلامی و چه به صورت نوشتاری در سطح سازمان به کاهش احساس منفی منجر می‌شود؛ زیرا چنین استانداردهایی ابهام را از بین می‌برد و مشخص می‌کند چه رفتارهایی قابل تحمل هستند و چه رفتارهایی باعث سوء تفاهم بین افراد می‌شوند. همچنین پیشنهاد می‌شود به منظور تأکید بر اهمیت رفتار مؤدبانه، هنجارهای احترام به تمام سطوح سازمان گسترش یابد.

۴. برای رفتارهای انحرافی در سازمان‌ها از نظام‌های تنبیهی استفاده می‌شود، اما بی‌تمدنی سازمانی که نوعی از سوءرفتارهای خفیف است، اغلب در سازمان‌ها نادیده گرفته می‌شوند. برای کاهش چنین رفتارهایی نیز بهتر است از نظام‌های تنبیهی استفاده شود تا افرادی که سوءرفتار افراد خطاکار را گزارش می‌کنند مطمئن باشند که کار آنها نتیجه داشته است و موجب دلسردی آنها نشود و همچنین با تشویق و پاداش‌دهی به رفتار مناسب و محترمانه، سازمان شاهد گسترش چنین رفتارهایی باشد.
۵. آموزش‌های فردی و به‌کارگیری مشاوران رفتار سازمانی نیز می‌تواند برای کاهش بی‌تمدنی سایبری و بی‌تمدنی سازمانی مؤثر و مفید باشد؛ چراکه افراد می‌توانند مهارت‌هایی از قبیل عذرخواهی، بخشش، هوش هیجانی، کنترل خشم، بهبود تعاملات بین فردی در محیط کاری و غیره را فرا بگیرند.

منابع

- پایفری، ویرا (۱۳۸۵). **روش‌های کاهش فشار روانی (اصول کنترل استرس)**. ترجمه سیاوش جمال‌فر و مهرنوش انصاری. تهران: ارسباران.
- جوادی، علی (۱۳۸۳). **بررسی میزان و نوع استفاده از اینترنت و تأثیر آن بر ارزش‌های خانواده در بین دانش‌آموزان دبیرستان‌های مدارس دولتی ناحیه ۳ مشهد**. پایان‌نامه دوره کارشناسی ارشد. دانشگاه فردوسی.
- ذکایی، محمدسعید و خطیبی، فاخره (۱۳۸۵). اینترنت و تغییرات هویتی (پژوهشی در میان کاربران جوان حرفه‌ای). **فصلنامه انجمن ایرانی مطالعات فرهنگی و ارتباطات**، سال دوم، شماره ۷ (زمستان)، ۲۰۳-۱۶۵.
- عرب، نگار؛ هاشمی شیخ‌شبابی، اسماعیل و بشلیده، کیومرث (۱۳۹۲). **پیشایندهای بی‌زاکتی در محیط کار: بررسی برخی متغیرهای فردی و سازمانی**. **مجله روان‌شناسی**، سال هفدهم، شماره ۳، ۳۰۹-۲۹۴.
- عرب، نگار؛ هاشمی شیخ‌شبابی، اسماعیل؛ قدیری، محبوبه؛ بادافشانی و رضایی، فاطمه (۱۳۹۳). رابطه تجربه بی‌زاکتی در محیط کار و عدالت سازمانی با ارتکاب بی‌زاکتی در محیط کار: میانجی‌گری نقش عاطفه منفی و تعدیل‌گری روان‌رنجورخویی. **مجله علمی - پژوهشی پژوهش‌های علوم شناختی و رفتاری**، سال چهارم، شماره ۲، پیاپی (۷)، ۴۵-۵۸.

قاسم‌زاده، مرتضی (۱۳۹۰). نقش شبکه‌های اجتماعی در تحولات منطقه‌ای و بین‌المللی. پرتال سیاست ما، دیپلماسی عمومی و رسانه‌ای، Siasatema.com.
گل‌پرور، محسن و واثقی، زهرا (۱۳۹۰). نقش واسطه‌ای احساس انرژی در پیوند بین استرس با خلاقیت، رفتارهای مدنی و رفتارهای انحرافی. روش‌ها و مدل‌های روان‌شناختی، سال اول، شماره ۴، ۱-۱۵.

موسوی، نجم‌الدین و امیری، زینب (۱۳۹۳). تأثیر رفتار سازمانی مثبت بر رفتار انحرافی کاری، (نقش میانجی: جو اخلاقی سازمان). فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی، سال سوم، شماره ۴، (پیاپی ۱۱)، ۱۷۲-۱۴۷.

- Affonso, B. (1999). **Is the Internet affecting the social skills of our children?**. University of Nevada Rono. <http://www.sierrasource.com/cep612/internet.html>
- Andersson, L. M. & Pearson, C. M. (1999). Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. **Academy of Management Review**, 24 (3), 452-471.
- Atwater, L. & Carmeli, A. (2009). Leader-member exchange, feelings of energy, and involvement in creative work. **The Leadership Quarterly**, 20 (3), 264-275.
- Byron, K. (2008). Carrying too heavy a load? The communication and miscommunication of emotion by email. **Academy of Management Review**, 33 (2), 309.
- Chapman, A. J., Sheehy, N. P., Heywood, S., Dooley, B. & Collins, S. C. (1995). The organizational implications of teleworking. **International Review of Industrial and Organizational Psychology**, 10, 229-248.
- Cortina, L. M., Magley, V. J., Williams, J. H. & Langhout, R. D. (2001). Incivility in the workplace: incidence and impact. **Journal of Occupational Health Psychology**, 6 (1), 64.
- Eagly, A. H. & Karau, S. J. (2002). Role congruity theory of prejudice toward female leaders. **Psychological review**, 109 (3), 573.
- Francis, L., Holmvall, C. M. & O'Brien, L. E. (2015). The influence of workload and civility of treatment on the perpetration of email incivility. **Computers in Human Behavior**, 46, 191-201.
- Ghosh, R., Dierkes, S. & Falletta, S. (2011). Incivility spiral in mentoring relationships: reconceptualizing negative mentoring as deviant workplace behavior. **Advances in Developing Human Resources**, 13 (1), 22-39.
- Giumetti, G. W., Hatfield, A. L., Scisco, J. L., Schroeder, A. N., Muth, E. R. & Kowalski, R. M. (2013). What a rude e-mail! Examining the differential effects of incivility versus support on mood, energy, engagement, and performance in an online context. **Journal of Occupational Health Psychology**, 18 (3), 297.
- Giumetti, G. W., McKibben, E. S., Hatfield, A. L., Schroeder, A. N. & Kowalski, R. M. (2012). Cyber incivility @ work: The new age of interpersonal

- deviance. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 15 (3), 148-154.
- Hartman, E. (1996). *Organizational Ethics and the Good Life*. Oxford University Press.
- Heilman, M. E. (2001). Description and prescription: How gender stereotypes prevent women's ascent up the organizational ladder. *Journal of Social Issues*, 57 (4), 657-674.
- Kaukiainen, A., Salmivalli, C., Björkqvist, K., Österman, K., Lahtinen, A., Kostamo, A. & Lagerspetz, K. (2001). Overt and covert aggression in work settings in relation to the subjective well-being of employees. *Aggressive Behavior*, 27 (5), 360-371.
- Kristal-Boneh, E., Froom, P., Harari, G. & Ribak, J. (1997). Fatigue among Israeli industrial employees. *Occupational Health and Industrial Medicine*, 2 (36), 83.
- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer Publishing Company.
- Leiter, M. P., Peck, E. & Gumuchian, S. (2015). **Workplace incivility and its implications for well-being**. in Pamela L. Perrewé, Jonathon R. B. Halbesleben, Christopher C. Rosen (ed.) *Mistreatment in Organizations, (Research in Occupational Stress and Well-being, Volume 13)*, 107-135.
- Lim, S. & Cortina, L. M. (2005). Interpersonal mistreatment in the workplace: the interface and impact of general incivility and sexual harassment. *Journal of Applied Psychology*, 90 (3), 483.
- Lim, S., Cortina, L. M. & Magley, V. J. (2008). Personal and workgroup incivility: impact on work and health outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 93 (1), 95.
- Lim, V. K. & Teo, T. S. (2009). Mind your E-manners: Impact of cyber incivility on employees' work attitude and behavior. *Information & Management*, 46 (8), 419-425.
- Lim, V. K. & Chin, J. (2006). **Cyber Incivility at the Workplace: What has Supervisor's Sex got to do with It?**. PACIS 2006 Proceedings, 80.
- Matthews, G., Desmond, P. A., Neubauer, C. & Hancock, P. A. (2012). **An Overview of Operator Fatigue**. Handbook of Operator Fatigue. Florida, 3-23.
- Mellor, G. & John, W. (2012). Fatigue and work safety behavior in men during early fatherhood. *American Journal of Men's health*, 6 (1), 80-88.
- Miner, K. N., Pesonen, A. D., Smittick, A. L., Seigel, M. L. & Clark, E. K. (2014). Does being a mom help or hurt? Workplace incivility as a function of motherhood status. *Journal of Occupational Health Psychology*, 19 (1), 60.
- Miner-Rubino, K. & Cortina, L. M. (2004). Working in a context of hostility toward women: implications for employees' well-being. *Journal of Occupational Health Psychology*, 9 (2), 107.
- Ogunbamila, B. (2013). Perception of organizational politics and job-related negative emotions as predictors of workplace incivility among employees of distressed banks. *European Scientific Journal*, 9 (5).
- Park, Y., Fritz, C. & Jex, S. M. (2015). Daily cyber incivility and distress: the moderating roles of resources at work and home. *Journal of Management*, 0149206315576796.
- Pearson, C. M., Andersson, L. M. & Porath, C. L. (2000). Assessing and attacking workplace incivility. *Organizational Dynamics*, 29 (2), 123-137.

- Pearson, C. M., Andersson, L. M. & Wegner, J. W. (2001). When workers flout convention: A study of workplace incivility. **Human Relations**, 54 (11), 1387-1419.
- 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 (7), 777-796.
- Reio, T. G. & Ghosh, R. (2009). Antecedents and outcomes of workplace incivility: Implications for human resource development research and practice. **Human Resource Development Quarterly**, 20 (3), 237-264.
- Ridgeway, C. L. & Correll, S. J. (2004). Motherhood as a status characteristic. **Journal of Social Issues**, 60 (4), 683-700.
- Skinner, N. & Dorrian, J. (2015). A work-life perspective on sleep and fatigue~ looking beyond shift workers. **Industrial Health**, 53 (5), 417-426.
- Sobel, M. E. (1982). Asymptotic confidence intervals for indirect effects in structural equation models. **Sociological methodology**, 13, 290-312.
- Spector, P. E. & Fox, S. (2005). **The Stressor-Emotion Model of Counterproductive Work Behavior**.
- Suler, J. (2004). The online disinhibition effect. **Cyberpsychology & Behavior**, 7 (3), 321-326.
- Williams, J. (2001). **Unbending gender: Why family and work conflict and what to do about it**. Oxford University Press.

