

Journal of Industrial and Organizational
Psychology Studies
2019, 5(2), 157-166
Received: 28 November, 2018
Accepted: 18 February, 2019
DOI: 10.22055/jiops.2019.27710.1098

مجله مطالعات روان‌شناسی صنعتی و سازمانی
۱۶۶-۱۵۷، ۵(۲)، پاییز و زمستان ۱۳۹۷
تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۷/۰۹/۰۷
تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۷/۱۱/۲۹

نقش میانجی انحرافات بین فردی در رابطه بی نزاکتی سازمانی با قصد تسهیم دانش

The Mediating Role of Interpersonal Deviance on the Relationship of Organizational Incivility with Knowledge Sharing Intention

Hossein Damghanian

Mohsen Farhadi Nejad

Mohammad Keshavarz

حسین دامغانیان *

محسن فرهادی نژاد **

محمد کشاورز ***

Abstract

The purpose of this study was to investigate the mediating role of interpersonal deviance on the relationship of organizational incivility and knowledge sharing intention. The participants were 104 employees of Fars regional water department in Shiraz, who were selected by convenience sampling method. Smart PLS₂ was used for data analysis. Findings showed that organizational incivility negatively related to knowledge sharing intention, and positively related to interpersonal deviance. Results also revealed that interpersonal deviance had negative relationship with knowledge sharing intention. The mediating role of interpersonal deviance on the relationship between organizational incivility and knowledge sharing intention was confirmed.

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی نقش میانجی انحرافات بین فردی در رابطه بی نزاکتی سازمانی با قصد تسهیم دانش انجام گرفت. نمونه پژوهش ۱۰۴ نفر از کارکنان اداره آب منطقه‌ای فارس در شهر شیراز بود که به روش نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شدند. جهت تحلیل داده‌ها از روش Smart PLS₂ استفاده شد. یافته‌ها نشان داد که بی‌نزاکتی سازمانی با قصد تسهیم دانش رابطه منفی و با انحرافات بین فردی رابطه مثبت دارد. نتایج همچنین رابطه منفی انحرافات بین فردی را با قصد تسهیم دانش تأیید کرد. نقش میانجی انحرافات بین فردی در رابطه بی‌نزاکتی سازمانی با قصد تسهیم دانش مورد حمایت واقع شد.

Keywords: organizational incivility, knowledge sharing intention, interpersonal deviance

کلیدواژه‌گان: بی‌نزاکتی سازمانی، قصد تسهیم دانش، انحرافات بین فردی

* دانشیار گروه بازرگانی، دانشگاه سمنان، سمنان، ایران

** استادیار گروه بازرگانی، دانشگاه سمنان، سمنان، ایران

*** دانشجوی دکتری مدیریت دولتی رفتار سازمانی، گروه بازرگانی، دانشگاه سمنان، سمنان، ایران (نویسنده مسئول)

m.keshavarz71@semnan.ac.ir

مقدمه

در عصر جدید که پایه آن مبتنی بر دانش است، سازمان‌ها بیش از آن‌که به منابع طبیعی و فیزیکی تکیه داشته باشند، بر ایده‌ها، دانش و خلاقیت متمرکز هستند (Elianto & Wulansari, 2016). سازمان‌های امروزی که در جو دانش‌محور، رقابتی، مشتری‌گرا، پاسخگو، کیفیت‌گرا، مشارکتی، کارآفرین و تحول‌گرا فعالیت می‌کنند، مستلزم دستیابی سریع به نیروی انسانی توانمند به‌عنوان ابزار رقابتی می‌باشند (Madhoshi, Tabibi, & Noornejad Venus, 2015). به اشتراک‌گذاری دانش یک مؤلفه حیاتی مدیریت مؤثر دانش است. در واقع، تسهیم دانش^۱ در یک سازمان تحت تأثیر نیت کارکنان برای به اشتراک گذاشتن دانش قرار می‌گیرد (Ali & dominic, 2018). تمایل به اشتراک‌گذاری دانش بیانگر چگونگی احتمال به اشتراک‌گذاری دانش توسط یک فرد با دیگران دارد (Hosseini, Bathaei, & Mohammadzadeh, 2014). محیط کار، محل بروز رفتارهایی است که برای افراد، سازمان‌ها و جامعه دارای پیامدهای مهمی است (Pasha, Shakirinia, & Abolqasemi, 2017). طی دهه‌های گذشته افراد مختلفی اظهار داشته‌اند که محیط‌های کاری به‌طور فزاینده‌ای با رفتارهای نامناسب، بی‌احترامی و عدم حسن نیت اداره می‌شوند. چنین محرومیت‌های اجتماعی مضر است زیرا نیازهای کارکنان را برای تعلق، عزت‌نفس، کنترل و داشتن هویت بدون پاسخ می‌گذارد (Williams, 2007). نتایج چندین نظرسنجی نشان داده‌اند که مردم بر این باورند که بی‌نزاکتی‌های سازمانی^۲ در حال افزایش است. بی‌نزاکتی در محل کار نشان‌دهنده رفتارهای مخالف با هنجارها به‌شمار می‌رود همچون بی‌ارزش کردن، محروم کردن، نادیده انگاشتن و یا تحقیر کردن دیگران است (Wu, Zhang, Chiu, Kwan, & He, 2013). باید توجه داشت که بی‌نزاکتی در محیط کار نمی‌تواند کاملاً حذف شود، اما رابطه آن با قصد تسهیم دانش^۳ می‌تواند درک شود و در نهایت با توجه به واکنش افراد نسبت به بدرفتاری، تعدیل گردد (Sguera, Bagozzi, Huy, Boss, & Boss, 2016). زمانی که افراد از ارائه و تسهیم دانش خودداری می‌کنند، دشواری‌هایی ایجاد می‌گردد. علی‌رغم این که اشتراک دانش در میان افراد به‌عنوان یک نیروی مثبت برای بقای یک سازمان شناخته شده است، عواملی که باعث ترویج یا نادیده گرفتن قصد

-
- 1- knowledge sharing
 - 2- organizational incivility
 - 3- knowledge sharing intention

اشتراک دانش در زمینه سازمانی می‌شوند، هنوز ناشناخته‌اند (Jolae, Md Nor, Khani, & Md Yusoff, 2014). یافته‌های این پژوهش می‌تواند برای پرکردن شکاف موجود در پیشینه مدیریت سازمان‌ها و درک بهتر بی‌نزاکتی سازمانی، باورهای متقابل منفی، انحرافات بین فردی^۱ و قصد تسهیم دانش مفید باشد. لذا، پژوهش حاضر درصدد است تا تأثیر بی‌نزاکتی سازمانی را بر قصد تسهیم دانش با نقش میانجی انحرافات بین فردی بسنجد. برای این منظور ابتدا هر کدام از این متغیرها تشریح و سپس فرضیه‌ها و الگوی مفهومی پژوهش ارائه می‌شود.

قصد تسهیم دانش. امروزه دیدگاه دانش محور به این مهم اشاره می‌کند که قابلیت سازمان در ایجاد و کاربرد دانش منابع انسانی مهم‌ترین منبع مزیت رقابتی پایدار هر سازمان است (Farhadi Mahalli, Mosakhani, & Tabari, 2016). به اشتراک‌گذاری دانش به‌عنوان تبادل دانش به‌صورت ضمنی یا صریح، بین اعضای سازمان تعریف می‌شود. به اشتراک‌گذاری دانش منجر به همکاری سازنده میان کارکنان و سپس نوآوری در ایده‌ها، محصولات، خدمات و فناوری می‌شود (Samadi, Wei, Seyfee, & Yusoff, 2015). به اشتراک‌گذاری دانش عاملی حیاتی است که به‌عنوان نوعی توانایی دستیابی به اهداف سازمانی می‌بایست مورد بررسی قرار گیرد (Nghah, Tuan Mansor, & Abu Hassan, 2017). برخی از مدیران سازمان‌های امروزی رابطه بین احساسات کارکنان، خودکارآمدی، هنجارهای ذهنی و نگرش را با قصد اشتراک دانش نمی‌دانند (Roth, 2016). در حالی که وقتی افراد در سازمان انتظارات خود را برآورده می‌بینند، رضایت بیشتری خواهند داشت و قصد به اشتراک‌گذاری دانش افزایش خواهد یافت (Cheung, Lee, & Lee, 2013). Shim (2010) با بررسی ۲۲ شرکت کره‌ای نشان داد رابطه منفی و معنی‌داری بین بی‌نزاکتی سازمانی و قصد به اشتراک‌گذاری دانش وجود دارد. Joseph and Jacob (2011) در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که عوامل اجتماعی، روانشناختی و جو سازمانی بر قصد تسهیم دانش کارکنان تأثیر می‌گذارد. یافته‌های پژوهش Roth (2016) رابطه بین احساس خودکارآمدی کارکنان، هنجارهای ذهنی، نگرش و نیت‌های شخصی برای به اشتراک گذاشتن دانش با دیگر اعضای سازمانی را با بررسی نمونه‌ای از ۸۲ نفر از کارکنان توزیع عمده‌فروشی شمال شرق ایالات متحده مورد تأیید قرار دادند.

بی‌نزاکتی سازمانی. بی‌نزاکتی سازمانی نوعی رفتار انحرافی مبهم با شدت کم است که

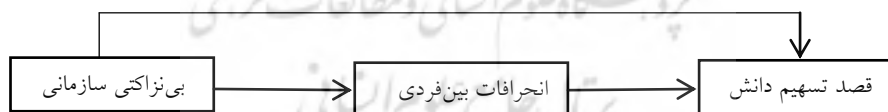
1- interpersonal deviance

قصد آسیب رساندن به هدف و نقض هنجارهای کاری برای عمل متقابل دارد. رفتارهای مبتنی بر بی‌نزاکتی به‌طور مشخص گستاخانه و بی‌ادبانه و بدون رعایت احترام به دیگران است (Shim, 2010). بی‌نزاکتی سازمانی محدود به توهین‌های کلامی نیست و می‌تواند غیرکلامی نیز باشد. از جمله رفتارهای غیرکلامی توهین‌آمیز، خیره نگاه کردن و نادیده گرفتن همکاران است (Lim, Cortina, & Magley, 2008). بی‌نزاکتی به‌عنوان رفتارهای انحرافی با شدت کم و به صورتی مبهم که قصد آسیب‌رساندن را دارد، تعریف می‌شود (Bavik & Bavik, 2015). علی‌رغم شدت کم و ماهیت مبهم آن، بی‌نزاکتی سازمانی ممکن است با نتایجی که به‌عنوان انواع شدیدتر تنش در محل کار تلقی می‌شود، مرتبط باشد (Hershcovis, Neville, Reich, Christie, Cortina, & Shan, 2017). نمونه‌های معمول بی‌نزاکتی سازمان شامل بیان نظرات ناخوشایند در مورد دیگران، استفاده از زبان غیرمحترمانه، بیان لطف‌های نامناسب و محروم کردن همکاران از انجام فعالیت‌هاست (Morrow, McElroy, & Scheibe, 2011). در میان بیش از ۹۰۰۰ کارکنان مورد مطالعه توسط Porath and Pearson (2010) تنها یک درصد گزارش دادند که بی‌نزاکتی در محل کارشان هرگز دیده نشده است. پیامدهای بی‌نزاکتی سازمانی می‌تواند شامل خشنودی شغلی پایین، استرس بالا و کاهش سلامت جسمانی باشد. نتایج پژوهش Wu et al. (2014) بیانگر تأثیر مثبت و معنی‌دار بی‌نزاکتی سازمانی بر انحرافات بین‌فردی است. Moosakhani, Hajizadeh, Eyni and Sarfarazi (2012) با بررسی تأثیر بی‌نزاکتی در محیط کار بر قصد اشتراک دانش در میان ۱۱۵ نفر از کارکنان بیمارستان ناظمی شیراز نشان دادند که بی‌نزاکتی در محیط کار با قصد اشتراک دانش به‌طور معنی‌داری رابطه منفی دارد. Morrow et al. (2011) نشان دادند که بی‌نزاکتی سازمانی بر خشنودی شغلی و اثربخشی برنامه‌های کیفیت با هدف کار تیمی، تمرکز بر مشتری و بهبود مستمر تأثیر منفی معنی‌داری داشت.

انحرافات بین‌فردی. انحراف در محل کار نشان‌دهنده اقدام عمدی است که مخالف با هنجارهای سازمان است و برای عملکرد سازمانی مضر است. نمونه‌های متفاوتی از انحرافات در محل کار وجود دارد که عبارتند از ایجاد مانع برای تلاش درک دیگران، سرقت، نافرمانی، تعرض فیزیکی و سوءاستفاده کلامی (Holtz & Harold, 2013). برجسته‌ترین پاسخ‌ها که

بیانگر انحرافات بین فردی است، نوعی رفتار نابهنجار است که کارکنان در هنگام استفاده از شایعات بی‌اساس یا توهین‌های کلامی برای آسیب‌رساندن به منافع مشروع همکاران خود اعمال می‌کنند (Jahanzeb & Fatima, 2017). انحرافات بین‌فردی شکلی از رفتارهای انحرافی است که در آن کارکنانی که مشغول به کار هستند افراد دیگر را مورد هدف این‌گونه رفتارها قرار می‌دهند (Berry, Ones, & Sackett, 2007). تحقیقات نشان می‌دهند که انحرافات در محیط کار به‌عنوان مشکلی رایج و هزینه‌بر برای سازمان‌ها شناخته می‌شود (Colbert, Mount, Harter, Witt, & Barrick, 2004). (Berry et al. (2007) در مطالعه‌ای نشان دادند میان انحراف سازمانی و انحرافات بین فردی رابطه مثبت معنی‌داری وجود دارد. پژوهش Holtz and Harold (2013) به بررسی اثر تعدیل‌کننده ارزش‌های مبتنی بر عدالت بر واکنش نسبت به بی‌عدالتی ادراک‌شده پرداخته‌اند. نتایج نشان داد که کارکنان با ارزش‌های عدالت بین فردی قوی یا متمایل به عدالت، تمایلی به ایجاد انحرافات بین فردی ندارند. مطالعه (Jahanzeb and Fatima (2017 نشان داد که استبداد، سکوت دفاعی و خستگی عاطفی بر قصد کارکنان به ارتکاب انحرافات بین فردی تأثیر دارد.

الگوی مفهومی پژوهش نشان‌دهنده روابط بین متغیرهای پژوهش است. در این الگو متغیر بی‌نزاکتی سازمانی متغیر مستقل، قصد تسهیم دانش متغیر وابسته و متغیر انحرافات بین فردی به‌عنوان متغیر میانجی منظور شده‌اند. الگوی مفهومی پژوهش در شکل ۱ قابل مشاهده است.



شکل ۱. الگوی مفهومی پژوهش

روش

جامعه آماری، نمونه و روش نمونه‌گیری

جامعه آماری در این پژوهش شامل تمامی کارکنان سازمان آب منطقه‌ای فارس در شهر

شیراز بود. از این جامعه با استفاده از فرمول کوکران ۱۱۵ نفر با استفاده از روش نمونه‌گیری در دسترس به‌عنوان نمونه پژوهش انتخاب شدند. از ۱۱۵ پرسشنامه توزیع‌شده ۱۰۴ عدد قابل تحلیل بود. در این نمونه ۶۵/۴ درصد مرد و ۸۵/۶ درصد متأهل بودند. همچنین، به لحاظ سنی ۳۵/۶ درصد این افراد در فاصله سنی ۳۵-۴۴ سال بودند.

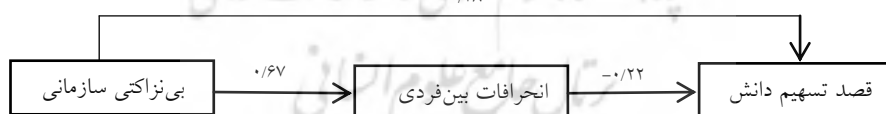
ابزار پژوهش

در این پژوهش از پرسشنامه استفاده شد. برای سنجش بی‌نزاکتی سازمانی از پرسشنامه (2017) Tarraf، برای سنجش قصد تسهیم دانش از پرسشنامه Shim (2010) و برای اندازه‌گیری انحرافات بین‌فردی از پرسشنامه Bennett and Robinson (2000) استفاده شد. سوالات پرسشنامه‌ها توسط برخی از اساتید کنترل شد؛ ضرایب آلفای کرونباخ برای پرسشنامه قصد تسهیم دانش ۰/۸۵ برای پرسشنامه بی‌نزاکتی سازمانی ۰/۹۳ و برای انحرافات بین‌فردی ۰/۹۰ به‌دست آمد.

به منظور تحلیل داده‌ها در این پژوهش از نرم‌افزار Smart PLS 2 استفاده شد.

یافته‌ها

نتایج مربوط به ضرایب مسیر الگوی پژوهش در شکل ۲ نشان داده شده است.



شکل ۲. الگوی مفهومی پژوهش به همراه ضرایب مسیر

ضرایب مسیر در شکل ۲ بیانگر معنی‌داری تمامی مسیرهاست. نتایج مربوط به مسیر غیرمستقیم بی‌نزاکتی سازمانی به قصد تسهیم دانش از طریق انحرافات بین‌فردی مورد تأیید واقع شد.

بحث و نتیجه‌گیری

هف پژوهش حاضر بررسی نقش میانجی انحرافات بین فردی در رابطه بی‌نزاکتی سازمانی با قصد تسهیم دانش بود. یافته‌های پژوهش رابطه منفی و معنی‌دار بی‌نزاکتی سازمانی با قصد تسهیم دانش را مورد تأیید قرار داد که با یافته‌های پژوهش Moosakhani et al. (2012) و Shim (2010) مطابقت دارد. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که هر چقدر میزان بی‌نزاکتی سازمانی در کارکنان افزایش یابد، از میزان قصد تسهیم دانش کاسته خواهد شد. به هر ترتیب زمانی که کارکنان با بدزبانی‌ها، خشونت‌ها، نادیده گرفته شدن‌ها مواجه باشند، نسبت به کسب دانش و به اشتراک‌گذاری آن بی‌میل خواهند شد. همچنین یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد بی‌نزاکتی سازمانی با انحرافات بین فردی دارای رابطه مثبت و معنی‌دار است. پژوهش Wu et al. (2014) این یافته را تأیید نموده است. بنابراین هر چه بی‌نزاکتی سازمانی در بین کارکنان بیشتر مشاهده شود، انحرافات بین فردی نیز افزایش خواهد یافت. زمانی که کارکنان هنجارهای کاری را در سازمان رعایت نکنند و رفتارهای مخرب و مبهمی از خود نشان دهند، طبیعتاً انحرافات بین فردی همچون پرخاشگری، تلافی، انتقام و توهین‌های کلامی در سازمان افزایش می‌یابد. رابطه منفی و معنی‌دار انحرافات بین فردی با قصد تسهیم دانش نیز مورد تأیید قرار گرفت که با نتایج پژوهش Elianto and Wulansari (2016) هم‌سویی دارد. زمانی که کارکنان انحرافات بیشتری را تجربه کنند، قصد آن‌ها برای تسهیم دانش کم خواهد شد. در این پژوهش با توجه به این‌که نیمی از پاسخ‌دهندگان دارای سابقه ۱ تا ۵ سال بودند، می‌توان انتظار داشت که فرآیند اجتماعی‌سازی و آشنایی با فرهنگ سازمان به‌صورت کامل صورت نگرفته باشد و میزان تعارضات و انحرافات زیادتری در سازمان مشاهده می‌شود. بنابراین، کارکنان تمایل چندانی به تسهیم دانش در این شرایط نخواهند داشت.

از آنجا که کارکنان در بسیاری از موارد از رفتار مدیران خود الگو می‌گیرند، بنابراین می‌توان گفت مدیران و سرپرستان نقش بسیار مؤثری در شکل‌گیری و عدم شکل‌گیری بی‌نزاکتی سازمانی و انحرافات بین فردی دارند. بنابراین به مدیران و رؤسای سازمان‌ها پیشنهاد می‌شود که با گفتاری صحیح و با شیوه‌ای احترام‌آمیز با کارکنان رفتار نمایند. از آنجا که سازمان‌های امروزی در راستای دستیابی به جایگاهی برتر، نیازمند دانش و سرمایه‌های دانشی هستند، باید تلاش کنند تا از وقوع این رفتارهای انحرافی و مخالف با ارزش‌های سازمان

جلوگیری نمایند. از این رو، به مدیران پیشنهاد می‌شود برای ارتقای قصد اشتراک دانش در میان کارکنان بالاترین تلاش خود را مبذول دارند. علاوه بر این، مدیریت می‌بایست فرآیند به اشتراک‌گذاری را بسیار ساده‌تر کند. این امر را می‌توان با دادن نوع خاصی از پاداش به افرادی که دانش خود را با همکاران به اشتراک می‌گذارند، انجام داد. هنگامی که کارکنان با تجربه مثبتی از به اشتراک‌گذاری دانش که مشوق آن‌ها و سایر کارکنان باشد، روبرو هستند، دانش را به خاطر دوستان خود و برای حمایت از سازمان و دستیابی به اهداف خود به اشتراک می‌گذارند. همچنین به مدیران و سرپرستان پیشنهاد می‌شود با ایجاد فضای اعتماد و احترام، بر همبستگی و همکاری کارکنان تأکید کنند و به این طریق به اشتراک دانش کمک نمایند. به تحقیقات آتی پیشنهاد می‌شود یک مطالعه طولی برای بررسی به اثرات علی انجام دهند. همچنین این مطالعه روی نمونه خاصی از افراد شاغل در شهر شیراز صورت گرفته است بنابراین، به پژوهشگران آینده توصیه می‌شود این روابط را در شهرها، کشورها و ادارات نیز دیگر بررسی کنند.

References

- Ali, A. A., & Dominic, P. D. D. (2018). The influence of technological factors on individual's intention towards knowledge sharing practice. *International Journal of Business Information Systems*, 27(3), 331-348.
- Bavik, A., & Bavik, Y. L. (2015). Effect of employee incivility on customer retaliation through psychological contract breach: The moderating role of moral identity. *International Journal of Hospitality Management*, 50, 66-76.
- Bennett, R. J., & Robinson, S. L. (2000). Development of a measure of workplace deviance. *Journal of Applied Psychology*, 85(3), 349-360.
- Berry, C. M., Ones, D. S., & Sackett, P. R. (2007). Interpersonal deviance, organizational deviance, and their common correlates: A review and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 92(2), 410-424.
- Cheung, C. M., Lee, M. K., & Lee, Z. W. (2013). Understanding the continuance intention of knowledge sharing in online communities of practice through the post-knowledge-sharing evaluation processes. *Journal of the Association for Information Science and Technology*, 64(7), 1357-1374.
- Colbert, A. E., Mount, M. K., Harter, J. K., Witt, L. A., & Barrick, M. R. (2004). Interactive effects of personality and perceptions of the work situation on workplace deviance. *Journal of Applied Psychology*, 89(4), 599-609.

- Elianto, W., & Wulansari, N. A. (2016). Building knowledge sharing intention with interpersonal trust as a mediating variable. *The Asian Journal of Technology Management*, 15(1), 67-76.
- Farhadi Mahalli, A., mosakhani, M., & Tabari, M. (2016). Designing a model of human resource management strategies based on competing values framework case of study: Iranian national gas company). *Journal of Executive Management*, 8(16), 13-37. (Persian)
- Herscovis, M. S., Neville, L., Reich, T. C., Christie, A. M., Cortina, L. M., & Shan, J. V. (2017). Witnessing wrongdoing: The effects of observer power on incivility intervention in the workplace. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 142, 45-57.
- Holtz, B. C., & Harold, C. M. (2013). Interpersonal justice and deviance: The moderating effects of interpersonal justice values and justice orientation. *Journal of Management*, 39(2), 339-365.
- Hosseini, S. A., Bathaei, S. M., & Mohammadzadeh, S. (2014). Does self-efficacy effect on knowledge sharing intention in e-learning system? A motivational factor analysis in Open University Malaysia (OUM). *Kuwait Chapter of the Arabian Journal of Business and Management Review*, 3(11), 35-46.
- Jahanzeb, S., & Fatima, T. (2017). How workplace ostracism influences interpersonal deviance: the mediating role of defensive silence and emotional exhaustion. *Journal of Business and Psychology*, 33(6), 779-791.
- Jolae, A., Md Nor, K., Khani, N., & Md Yusoff, R. (2014). Factors affecting knowledge sharing intention among academic staff. *International Journal of Educational Management*, 28(4), 413-431.
- Joseph, B., & Jacob, M. (2011). Knowledge sharing intentions among IT professionals in India. In S. Dua, S. Sahni, D. P. Goyal. (Eds), *Information intelligence, systems, technology and management. ICISTM 2011. communications in computer and information science* (Vol. 141). Berlin, Heidelberg: Springer.
- 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), 95-107.
- Madhoshi, M., Tabibi, M. R., & Noornejad Venus, V. (2015). The investigation of relationship between knowledge management strategies, enablers and process capability with employee empowerment. *Journal of Executive Management*, 7(13), 137-162. (Persian)
- Moosakhani, M., Hajizadeh, M., Eyni, A., & Sarfarazi, M. (2012). The impact of workplace incivility on knowledge sharing intention. *Journal of American Science*, 8(9), 157-159.
- Morrow, P. C., McElroy, J. C., & Scheibe, K. P. (2011). Work unit incivility, job satisfaction, and total quality management among transportation employees. *Transportation Research Part E: logistics and Transportation Review*, 47(6), 1210-1220.

- Ngah, A. H., Tuan Mansor, T. M., & Abu Hassan, M. F. (2017). Modelling knowledge sharing intention among Malaysian polytechnics academicians. *International Journal of Management and Applied Science*, 3(1), 64-69.
- Pasha, N., Shakirinia, I., & Abolqasemi, A. (2017). The relationship of organizational citizenship behaviors, organizational spirituality and social capital with employees' counterproductive behaviors. *Journal of Industrial and Organizational Psychology Studies*, 4(1), 90-111. (Persian)
- Porath, C. L., & Pearson, C. M. (2010). The cost of bad behavior. *Organizational Dynamics*, 39(1), 64-71.
- Roth, A. E. (2016). *Knowledge sharing intentions in wholesale distribution organizations*. Ph.D. Thesis of Psychology, Walden University, Seattle, Washington.
- Samadi, B., Wei, C. C., Seyfee, S., & Yusoff, W. F. W. (2015). Conceptual model of organizational trust and knowledge sharing behavior among multigenerational employees. *Asian Social Science*, 11(9), 32-42.
- Sguera, F., Bagozzi, R. P., Huy, Q. N., Boss, R. W., & Boss, D. S. (2016). Curtailing the harmful effects of workplace incivility: The role of structural demands and organization-provided resources. *Journal of Vocational Behavior*, 95, 115-127.
- Shim, J. (2010). *The relationship between workplace incivility and the intention to share knowledge: The moderating effects of collaborative climate and personality traits*. Ph.D. Thesis of Psychology, University of Minnesota, Minnesota, USA.
- Tarraf, R. C. (2017). *Understanding workplace incivility experiences and the moderating role of mindfulness*. Ph.D. Thesis of Psychology, University of Western Ontario, London, Ontario, Canada.
- Williams, K. D. (2007). Ostracism. *Annual Review of Psychology*, 58(1), 425-452.
- Wu, L. Z., Zhang, H., Chiu, R. K., Kwan, H. K., & He, X. (2014). Hostile attribution bias and negative reciprocity beliefs exacerbate incivility's effects on interpersonal deviance. *Journal of Business Ethics*, 120(2), 189-199.

