



تأثیر بی‌نزاکتی در محیط کار بر رفتارهای انحرافی در محیط کار با نقش میانجی بدبینی سازمانی و خستگی عاطفی (مورد مطالعه: دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان))

عباس قائدامینی هارونی^۱

تاریخ دریافت مقاله: ۱۴۰۲/۰۷/۲۵ تاریخ پذیرش مقاله: ۱۴۰۲/۰۹/۱۲ رضا ابراهیم‌زاده دستجردی^۲

مهرداد صادقی‌ده‌چشمه^۳

چکیده

هدف از پژوهش حاضر بررسی تأثیر بی‌نزاکتی در محیط کار بر رفتارهای انحرافی در محیط کار با نقش میانجی بدبینی سازمانی و خستگی عاطفی بود. پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر نحوه گردآوری اطلاعات توصیفی از نوع همبستگی بود. جامعه آماری پژوهش حاضر را کلیه کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان) به تعداد ۶۶۰ نفر تشکیل دادند که از طریق فرمول نمونه‌گیری کوکران تعداد ۴۴۵ نفر به‌عنوان نمونه از طریق روش نمونه‌گیری طبقه‌ای متناسب با حجم انتخاب شدند. ابزار پژوهش پرسش‌نامه بی‌نزاکتی در محیط کار کورتینا و همکاران (۲۰۰۱)، پرسش‌نامه رفتارهای انحرافی در محیط کار اسپکتور و همکاران (۲۰۰۶)، پرسش‌نامه بدبینی سازمانی دین و همکاران (۱۹۹۸) و پرسش‌نامه خستگی عاطفی ماسلاخ و جکسون (۱۹۸۱) بودند که روایی پرسش‌نامه‌ها بر اساس، روایی محتوایی، صوری و سازه مورد بررسی قرار گرفتند و پس از اصلاحات لازم روایی مورد تأیید قرار گرفت و از سوی دیگر پایایی پرسش‌نامه‌ها با روش آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۹۰، ۰/۸۸، ۰/۸۸ و ۰/۸۸ برآورد شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها در دو سطح توصیفی و استنباطی مشتمل بر مدل‌سازی معادلات ساختاری انجام گرفت. نتایج پژوهش نشان داد که بی‌نزاکتی در محیط کار بر رفتارهای انحرافی در محیط کار تأثیر مثبت داشت که ضریب این تأثیر ۰/۷۷ بود و هم‌چنین، نتایج نشان داد که بدبینی سازمانی و خستگی عاطفی نقش میانجی بین بی‌نزاکتی در محیط کار بر رفتارهای انحرافی در محیط کار داشت.

کلمات کلیدی

بی‌نزاکتی در محیط کار، رفتارهای انحرافی در محیط کار، بدبینی سازمانی، خستگی عاطفی

۱- دانشجوی دکتری، گروه مدیریت و برنامه‌ریزی فرهنگی، واحد تهران جنوب، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

abbasgheadamini2020@gmail.com

۲- استادیار، واحد اصفهان (خوراسگان)، دانشگاه آزاد اسلامی، اصفهان، ایران. ag7220550@gmail.com

۳- استادیار، واحد اصفهان (خوراسگان)، دانشگاه آزاد اسلامی، اصفهان، ایران. ag7220550@gmail.com

مقدمه

ادبیات علوم اجتماعی و مدیریت به‌طور مداوم نشان می‌دهد که رفتارهای غیر سازنده در محل کار نتایج منفی هم برای سازمان‌ها و هم برای افراد دارد. این بدرفتاری‌ها در محل کار تحت سرفصل‌های مختلف دانشگاهی مانند بی‌نزاکتی در محیط کار و رفتارهای انحرافی در محیط کار مورد بررسی قرار گرفته است (راج و آنجو^۱، ۲۰۱۹). تحریک بی‌نزاکتی در محیط کار یک نگرانی رو به رشد است و اثرات سازمانی مضر رفتارهای غیر مدنی دارد که بالاتر از پیش‌بینی مدیریت است (کون و پون^۲، ۲۰۱۸). اگرچه ادبیات بی‌نزاکتی در محیط کار تأثیرات مخرب آن را در داخل و خارج از محل کار نشان می‌دهد. با این حال تحقیقات هنوز ناقص است (ابید و همکاران^۳، ۲۰۱۵). بی‌نزاکتی در محیط کار از دیدگاه دانشگاهی و مدیریتی در دیدگاه آسیایی توجه زیادی به خود جلب نکرده است. به‌ویژه در کشور ایران، تحقیقات محدودی انجام می‌شود. پژوهش‌های بی‌نزاکتی در محیط کار عمدتاً در کشورهای غربی، به‌ویژه در آمریکا (لیم و لی^۴، ۲۰۱۱) و در زمینه آسیایی ناقص انجام می‌شود (شارما و سینگ^۵، ۲۰۱۶؛ یونگ و گریفین^۶، ۲۰۰۸). بی‌نزاکتی در محیط کار به‌طور مداوم یک عامل استرس‌زا برای سازمان و کارکنان تلقی می‌شود. سازمان نمی‌تواند در محیط غیر مدنی رشد کند. قصد جایجایی بیشتر ناشی از تنظیم کار غیر مدنی، پایداری سازمانی و شهرت آن را مرعوب می‌کند (آلولا و همکاران^۷، ۲۰۲۰).

وجود رفتارهای انحرافی در بخش آموزش در ایران به‌ویژه دانشگاه‌ها توسط پژوهشگران مرد توجه قرار گرفته است. امروزه به‌سختی در دانشگاه‌ها، کارکنان وظایف و مسئولیت‌های خود را بدون درخواست یک نوع تشویق از مدیران، همکاران و دانشجویان انجام می‌دهند (باکاره و همکاران^۸، ۲۰۲۲). این رفتار آیین‌نامه‌ها دانشگاه‌ها در ایران را نفی می‌کند. علاوه بر این، مواردی از نگرش ضعیف کاری، غیبت، تأخیر در کار، قلدری، تبعیض جنسیتی، پرخاشگری و رفتار ضداجتماعی نیز در میان کارکنان دانشگاه‌ها در ایران گزارش شده است. علاوه بر این، در ایران، تهدید رفتارهای انحرافی در محیط کار مانند جعل هویت، بدرفتاری در امتحان، تقلب در پذیرش، تقلب در ثبت سوابق، حضور متناقض در کلاس‌ها و یا رویدادهای رسمی، سرعت، رشوه دادن، پرداخت در ازای دریافت نمرات بالاتر در میان کارکنان افشاشده است (قائدامینی هارونی و همکاران، ۱۴۰۱؛ عباس‌پور و همکاران، ۱۴۰۱). پژوهش‌ها نشان می‌دهد که ۹۸ درصد از کارکنان با بی‌نزاکتی مواجه هستند و ۵۰ درصد آن را حداقل به‌صورت هفتگی تجربه می‌کنند. هزینه مالی بی‌نزاکتی تقریباً ۱۴۰۰۰ دلار در سال است. چنین ارقام هشداردهنده اثرات مالی آن را برای سازمان‌ها نشان می‌دهد (شیلپسند و همکاران^۹، ۲۰۱۶؛ پورات و پیرسون^{۱۰}، ۲۰۱۳). این یک عامل استرس‌زا در کار است زیرا حوادث غیر مدنی بر سلامت روانی / عاطفی کارگر تأثیر می‌گذارد و منجر به

تأثیر بی‌نزاکتی در محیط کار بر.../قائدامینی هارونی، ابراهیم زاده دستجردی و صادقی ده‌چشمه

ناراحتی روانی می‌شود (ویلسون و هولموال^{۱۱}، ۲۰۱۳). بی‌نزاکتی در محیط کار با نتایج شغلی منفی، مانند خستگی عاطفی، پریشانی و استرس در سازمان‌ها ارتباط دارد (ابوبکار و همکاران، ۲۰۱۸). پژوهش‌ها نشان می‌دهد که بی‌نزاکتی تحریک‌شده منجر به کاهش تعهد سازمانی، رضایت شغلی و افزایش رفتارهای انحرافی در سازمان می‌شود، در نتیجه و بر عملکرد سازمانی تأثیر می‌گذارد (کون و پون^{۱۲}، ۲۰۱۸). خستگی عاطفی رابطه مثبتی با بی‌نزاکتی دارد. یافته‌ها نشان داد که فرار گرفتن در معرض بی‌نزاکتی منجر به افزایش خستگی عاطفی و رضایت شغلی کمتر می‌شود (راج و آنجو^{۱۳}، ۲۰۱۹). کارکنان زمانی خستگی عاطفی را تجربه می‌کنند که به دلیل منابع عاطفی ناکافی قادر به مدیریت استرس عاطفی بی‌مورد نیستند (تونگ و همکاران^{۱۴}، ۲۰۱۹). به زعم اینویریوزور و همکاران^{۱۵} (۲۰۱۷)، خستگی عاطفی همچنین یک پیش‌بینی‌کننده رفتارهای انحرافی است. نتایج نامطلوب بی‌نزاکتی شامل جابجایی، عملکرد کمتر و خستگی عاطفی است. این متغیرها با متغیرهای دیگری مانند بدبینی ارتباط دارند (الژورنا و عطان^{۱۶}، ۲۰۱۸). بدبینی سازمانی احساسات منفی یک فرد نسبت به سازمان خود است (شهزاد و محمود^{۱۷}، ۲۰۱۲). تعداد کمی از پژوهشگران بدبینی را یک نگرش یا ویژگی شخصی می‌دانند (نافعی^{۱۸}، ۲۰۱۳). بدبین‌ها نسبت به سازمان خود احساسات منفی دارند که منجر به رویکرد منفی می‌شود. پژوهش‌ها بدبینی و بی‌نزاکتی را به‌عنوان عوامل محیط کاری نامطلوب تأیید می‌کنند (نظیر و اونگکو^{۱۹}، ۲۰۱۶). کناره‌گیری/ رفتار ضداجتماعی بدبین‌ها به دلیل عدم اعتماد تسهیل می‌شود (ازه و همکاران^{۲۰}، ۲۰۱۸). رفتار بدبینانه یکی از عوامل کلیدی تعیین‌کننده رفتارهای انحرافی در محیط کار است (لاسیسی اولوکاود و همکاران^{۲۱}، ۲۰۱۴). بدبینی تأثیر نامطلوبی بر نتایج عملکرد در سازمان خواهد داشت. بر عملکرد تطبیقی/وظیفه تأثیر منفی می‌گذارد و رفتارهای انحرافی در محیط کار را افزایش می‌دهد (طارق و امیر^{۲۲}، ۲۰۱۹). رفتارهای انحرافی در محیط کار شامل طیف متنوعی از رفتارهای پرخاشگرانه / منفی نسبت به همکاران است (عیدی و روزبهانی^{۲۳}، ۲۰۱۶). چنین رفتارهایی شامل رفتارهایی مانند حمله و سوءاستفاده است. اثرات سازمانی منفی آن‌ها شامل جابجایی زیاد، از دست دادن دارایی، عملکرد و استرس کاری است. رفتارهای انحرافی در محیط کار برای سازمان یا کارکنان مضر هستند (پنی و اسپکتور^{۲۴}، ۲۰۰۵). رفتارهای انحرافی در محیط کار یک فشار رفتاری است که در پاسخ به شرایط کاری پرهیجان اتفاق می‌افتد. پژوهش‌ها به‌طور خاص مشخص می‌کند که مواجهه/تحمل بی‌نزاکتی در محیط کار با مشارکت در رفتارهای انحرافی در محیط کار مرتبط است. بی‌نزاکتی در محیط کار به‌عنوان یک عامل استرس‌زا در محیط کار مشخص می‌شود، بنابراین کارکنانی که آن را تجربه می‌کنند ممکن است با مشارکت در رفتارهای انحرافی در محیط کار واکنش نشان دهند (ولبورن و ساریول^{۲۵}، ۲۰۱۷).

رفتارهای انحرافی در محیط کار ممکن است برای سازمان‌ها بسیار گران‌قیمت باشند که منجر به زیان‌های پولی قابل توجهی می‌شود. با در نظر گرفتن این تأثیرات، درک شرایط سازمانی/فردی که باعث می‌شود کارکنان به‌عنوان واکنشی به بی‌نزاکتی در محیط کار درگیر رفتارهای انحرافی در محیط کار شوند، برای سازمان‌ها بسیار مهم است. با این حال، تنها پژوهش‌های محدودی ارتباط بی‌نزاکتی در محیط کار با رفتارهای انحرافی در محیط کار را بررسی کرده‌اند (ولبورن و ساریول^{۲۶}، ۲۰۱۷). سازمان‌ها باید بی‌نزاکتی در محیط کار را کنترل کنند تا از هزینه‌های مرتبط با جابجایی ناشی از آن جلوگیری کنند (نظیر و همکاران^{۲۷}، ۲۰۱۶).

از ادبیات پژوهش، مشهود است که بی‌نزاکتی در محیط کار و رفتارهای انحرافی در محیط کار در هزینه‌های اضافی برای سازمان‌ها مانند جابجایی و بازدهی کمتر کمک می‌کند؛ اما فقط تعداد کمی از پژوهش‌ها در مورد بی‌نزاکتی در محیط کار تأثیر آن را در کشورهای اسلامی (مانند ایران) بررسی کردند. علاوه بر این، پژوهش‌ها قبلی عمدتاً از مقیاس‌های اندازه‌گیری استفاده می‌کردند که در کشورهای غربی ساخته و ارزیابی شدند؛ بنابراین، این مقیاس‌های پژوهش‌ها نیز باید در کشورهای اسلامی برای رسیدگی به رفتارهای بی‌نزاکتی کارکنان در محیط کار ارزیابی شوند. این انگیزه پژوهشگران را به بررسی تعمیم‌یافته‌های پژوهش‌ها بی‌نزاکتی قبلی در کشورهای اسلامی (مانند ایران) برانگیخت؛ بنابراین، این پژوهش، پژوهش‌های قبلی در مورد بی‌نزاکتی در محیط کار در دانشگاه آزاد اسلامی را گسترش می‌دهد. علاوه بر این، پژوهش‌های قبلی به ارتباط مستقیم بین بی‌نزاکتی در محیط کار و رفتارهای انحرافی در محیط کار پرداختند و تنها مطالعات کمی عوامل مرتبط با آن‌ها را در نظر گرفتند؛ بنابراین، این پژوهش باهدف پیشنهاد و آزمایش مدل یکپارچه مبتنی بر نظریه حفاظت از منابع انجام شده است. هدف دیگر بررسی ارتباط بی‌نزاکتی در محیط کار و رفتارهای انحرافی در محیط کار و عوامل مؤثر مانند خستگی عاطفی و بدبینی سازمانی در نقش میانجی است. کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان) به‌عنوان نمونه مطالعه انتخاب شدند؛ زیرا آن‌ها با فشار کاری بیش‌ازحد، برخورد مشتری و ساعات کاری طولانی مواجه هستند؛ بنابراین، در صورت قرار گرفتن در معرض رفتارهای بی‌نزاکتی توسط همکاران یا دانشجویان، خطر رفتارهای انحرافی در محیط کار بیشتر است. هیچ پژوهش قبلی این چهار متغیر را در یک مدل یکپارچه در دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان) بررسی نکرده است. از این‌رو، پژوهش این شکاف را پر می‌کند و یافته‌ها به دانش موجود اضافه می‌کند. پژوهش با توجه به اهداف زیر انجام می‌شود: اول، توسعه مدل تحقیق یکپارچه مبتنی بر نظریه حفاظت از منابع و آزمون ارتباط تجربی بین بی‌نزاکتی در محیط کار، بدبینی سازمانی، خستگی عاطفی و رفتارهای انحرافی در

تأثیر بی‌نزاکتی در محیط کار بر.../قائد امینی هارونی، ابراهیم زاده دستجردی و صادقی ده‌چشمه

محیط کار در دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان) دوم، بررسی تأثیرات نامطلوب بی‌نزاکتی تجربه‌شده در محیط کار بر نگرش کارکنان، پریشانی روانی/عاطفی و جنبه‌های رفتاری آن‌ها در قالب رفتارهای انحرافی در محیط کار. سوم، بررسی تأثیر میانجی خستگی عاطفی کارکنان و بدبینی سازمانی در ارتباط با بی‌نزاکتی در محیط کار و رفتارهای انحرافی در محیط کار. لذا پژوهش حاضر باهدف بررسی تأثیر بی‌نزاکتی در محیط کار بر رفتارهای انحرافی در محیط کار با نقش میانجی بدبینی سازمانی و خستگی عاطفی انجام می‌شود.

مبانی نظری پژوهش

ارتباط بی‌نزاکتی در محیط کار با رفتارهای انحرافی در محیط کار

برخی از پژوهشگران ارتباط بی‌نزاکتی در محیط کار و رفتارهای انحرافی در محیط کار بررسی کردند. نتایج پژوهش ظهور و همکاران (۲۰۱۹) روی کارکنان کالج در پاکستان نشان داد که بی‌نزاکتی در محیط کار به‌طور قابل توجهی رفتارهای انحرافی در محیط کار را پیش‌بینی می‌کند و ارتباط مثبتی با آن دارد. نتایج پژوهش ولبورن و ساریول^{۲۸} (۲۰۱۷) بر روی کارکنان در ایالات متحده نشان داد که بی‌نزاکتی در محیط کار و رفتارهای انحرافی در محیط کار مرتبط است. نتایج پژوهش ژو و همکاران^{۲۹} (۲۰۱۵) نشان داد که بی‌نزاکتی در محیط کار به‌طور مثبت تأثیر منفی پایان کار را پیش‌بینی می‌کند. پنی و اسپکتور (۲۰۰۵) به این نتیجه رسیدند که بی‌نزاکتی در محیط کار رابطه مثبتی با رفتارهای انحرافی در محیط کار دارد. نتایج پژوهش دین و همکاران^{۳۰} (۲۰۱۷) بر روی پرستاران بیمارستان در پاکستان نیز ارتباط مثبت و معنی‌داری بین بی‌نزاکتی در محیط کار با غیبت را نشان داد. نتایج پژوهش مائو و همکاران^{۳۱} (۲۰۱۹) نشان داد که بی‌نزاکتی خود تجربه‌شده کارکنان کاهش رفتار شهروندی، عملکرد و رفتارهای انحرافی بالاتر را برای اعضای گروه به دنبال داشت. یافته‌های سیسکو و همکاران^{۳۲} (۲۰۱۹) در مورد قلدری سایبری و بی‌نزاکتی نشان داد که پس از تعاملات غیر مدنی، دانش آموزان به‌طور قابل توجهی درگیر رفتارهای متقابل هستند. درحالی‌که بی‌نزاکتی چهره به چهره منجر به رفتارهای انحرافی در محیط کار شد. فقط برخی از پژوهشگران بر ارتباط بی‌نزاکتی در محیط کار با رفتارهای انحرافی در محیط کار تمرکز کردند. آن‌ها بی‌نزاکتی در محیط کار را به‌عنوان یک عامل استرس‌زا و رفتارهای انحرافی در محیط کار را واکنش نهایی آن در نظر گرفتند (ظهور و همکاران^{۳۳}، ۲۰۱۹). ادبیات پژوهش نشان داد که بی‌نزاکتی در محیط کار ارتباط مثبتی با رفتارهای انحرافی در محیط کار دارد. از این رو فرضیه زیر ارائه می‌شود.

فرضیه اول: بی‌نزاکتی در محیط کار بر رفتارهای انحرافی در محیط کار تأثیر دارد.

خستگی عاطفی به عنوان واسطه بین بی‌نزاکتی در محیط کار با رفتارهای انحرافی در

محیط کار

به زعم کورتینا و همکاران^{۳۴}(۲۰۰۱)، خستگی عاطفی کاهش در حالت عاطفی است که توسط بی‌نزاکتی در محیط کار ایجاد می‌شود و منجر به حالات متنوعی از روان کارکنان می‌شود (مشابه بهزیستی روانی). این احساس خستگی از کار در محیط‌های کاری است. به دلیل خستگی عاطفی و روانی، کارکنان ممکن است تلاش کمی در کار انجام دهند و برای تسهیل دیگران آماده نباشند (مولکی و همکاران^{۳۵}، ۲۰۰۶). این امر توسط عوامل متعددی ایجاد می‌شود و ادبیات به‌جای عوامل فردی، پیش‌بینی‌کننده‌های موقعیتی را نشان می‌دهد (مور^{۳۶}، ۲۰۰۰). پژوهش‌ها عوامل کلیدی (فشار شغلی، افزایش بار کاری) مرتبط با خستگی عاطفی را شناسایی کردند. ممکن است بر عملکرد کارگر و در نهایت کارایی سازمانی تأثیر منفی بگذارد. نیروی کار خسته، کاهش تعهد، کاهش رفتارهای شهروندی سازمانی و عملکرد ضعیفی را نشان می‌دهد (قریشی و سجاد^{۳۷}، ۲۰۱۵).

خستگی عاطفی یکی از سازه‌های پذیرفته‌شده روانشناسان سازمانی و نشانه فرسودگی شغلی است. تأثیرات مثبت/منفی آن به‌عنوان متغیرهای پیامد یا تعدیل‌کننده/ میانجی با شخصیت، شرایط شغلی و عملکرد مورد بررسی قرار گرفت. ارتباط آن با بی‌نزاکتی در محیط کار تنها در پژوهش‌های محدود به‌صورت تجربی مورد بررسی قرار گرفت (هور و همکاران^{۳۸}، ۲۰۱۶). بانکز و همکاران^{۳۹} (۲۰۱۲) به این نتیجه رسیدند که کارکنانی که از نظر عاطفی خسته بودند تعهد پایینی از خود نشان دادند که احتمال رفتارهای انحرافی در محیط کار را افزایش داد. کارکنان خسته احساسی نشان‌هایی از رفتارهای انحرافی در محیط کارهای متنوع را نشان می‌دهند و خستگی عاطفی برای سازمان‌ها مشکل‌ساز است. حقایق تجربی نشان داد که رفتارهای انحرافی در محیط کار با خستگی عاطفی مرتبط است (آلولا و همکاران^{۴۰}، ۲۰۲۰). یافته‌های پژوهش ویوتی و همکاران (۲۰۱۸) بر روی کارکنان مراقبت‌های بهداشتی تأیید کرد که بی‌نزاکتی در محیط کار پیش‌بینی‌کننده مثبت خستگی است. یافته‌های پژوهش چانگ و همکاران^{۴۱} (۲۰۱۹) بر روی ارائه‌دهندگان خدمات ورزشی در تایوان همچنین نشان داد که بی‌نزاکتی در محیط کار با خستگی عاطفی مرتبط است. یافته‌های پژوهش چو و همکاران^{۴۲} (۲۰۱۶) بر روی کارکنان خدمات هتل در ایالات متحده نشان داد که بی‌نزاکتی در محیط کار به‌طور قابل توجهی خستگی عاطفی را افزایش داده و منجر به کاهش عملکرد کاری شده است. رامان و همکاران^{۴۳} (۲۰۱۶) استدلال کردند که خستگی عاطفی می‌تواند یک مانع بزرگ برای مدیریت مؤثر استرس محیط کار باشد. تاکتیک‌های مقابله‌ای منجر به رفتارهای انحرافی در محیط کار می‌شود. نتیجه یک واکنش عاطفی رفتارهای انحرافی

تأثیر بی‌نزاکتی در محیط کار بر.../قائدا مینی هارونی، ابراهیم زاده دستجردی و صادقی ده‌چشمه

در محیط کار باهدف حمله به موقعیت یا/و مدیریت غیرمستقیم آن است. یافته‌های پژوهش هور و همکاران^{۴۴}(۲۰۱۶) نشان داد که بی‌نزاکتی مشتری و همکار، خستگی عاطفی کارکنان را افزایش می‌دهد. یافته‌های پژوهش اختر و همکاران^{۴۵}(۲۰۱۷) بر روی کارکنان سازمان نشان داد که بی‌نزاکتی در محیط کار با خستگی عاطفی مرتبط است و خستگی عاطفی تأثیر قوی بر تمایل به جابه‌جایی دارد. آولا و همکاران (۲۰۲۰) ارتباط بین بی‌نزاکتی، تمایل به ترک شغل، رضایت شغلی و تأثیر واسطه‌ای خستگی عاطفی را بررسی کرد. نتایج اثرات مضر بی‌نزاکتی را هم برای سازمان و هم برای کارکنان نشان داد. علاوه بر این، بی‌نزاکتی اثر مثبت بر خستگی عاطفی، تمایل به ترک شغل و منفی بر رضایت شغلی داشت. یافته‌های پژوهش عظیم و همکاران^{۴۶}(۲۰۱۹) با به‌دست‌آوردن داده‌های ۲۰۵ کارمند در پاکستان نشان داد که بی‌نزاکتی در محیط کار، تمایل به ترک شغل کارکنان را افزایش می‌دهد، زیرا بدرفتاری در محیط کار توانایی آن‌ها برای سازگاری اجتماعی را مختل می‌کند و آن‌ها را از نظر عاطفی خسته می‌کند. یافته‌های پژوهش هور و همکاران (۲۰۱۴) با به دست آوردن داده‌ها از بانکداران خرده‌فروشی در کره جنوبی نشان داد که بی‌نزاکتی در محیط کار پیش‌بینی‌کننده مثبت خستگی عاطفی بود. بانک و همکاران (۲۰۱۲) پژوهش روی ۱۱۳ بانکدار و روسای آن‌ها در کره جنوبی نشان داد که خستگی عاطفی با کاهش تعهد کارکنان منجر به رفتارهای انحرافی در محیط کار شد. پژوهش مالک و همکاران^{۴۷}(۲۰۱۹) با به دست آوردن اطلاعات از کارکنان نساجی در پاکستان نشان داد که خستگی عاطفی به‌طور قابل توجهی با رفتارهای انحرافی در محیط کار مرتبط است و به‌طور کامل ارتباط آن با قلدری را واسطه کرد. مخدوم و همکاران^{۴۸}(۲۰۱۹) به این نتیجه رسید که خستگی عاطفی به‌طور قابل توجهی / مثبت با رفتارهای انحرافی در محیط کار مرتبط است. ادبیات پژوهش نشان داد که خستگی عاطفی با بی‌نزاکتی در محیط کار و رفتارهای انحرافی در محیط کارها ارتباط دارد و می‌تواند به‌عنوان واسطه در نظر گرفته شود، از این رو فرضیه زیر ارائه می‌شود.

فرضیه دوم: خستگی عاطفی، ارتباط بی‌نزاکتی در محیط کار بر رفتارهای انحرافی در محیط کار میانجی می‌کند.

بدبینی سازمانی به‌عنوان میانجی بین بی‌نزاکتی در محیط کار با رفتارهای انحرافی در

محیط کار

بدبینی و رفتارهای انحرافی دو موضوع کلیدی ادبیات رفتار سازمانی هستند (شهزاد و محمود، ۲۰۱۲). بدبینی به‌عنوان بدبین بودن نسبت به مردم توصیف می‌شود (نافعی، ۲۰۱۳). با توجه به دیدگاه پژوهش‌های مختلف، آن را چنین توصیف می‌کنند: روشی خاص برای حفظ دیدگاه بدبینانه در مورد

فصلنامه مطالعات رفتاری در مدیریت، شماره ۳۵، دوره ۱۴، پائیز ۱۴۰۲

سازمانی که فرد در حال حاضر در آن مشغول به کار است (نیر و کمالان‌ابهان^{۴۹}، ۲۰۱۰). رفتار منفی در مورد سازمان ناشی از تجارب ناخوشایند کارکنان با بسیاری از حوادث مرتبط با شغل و ویژگی‌های سازمانی است (فلمینگ و اسپایسر^{۵۰}، ۲۰۰۳). این موضوع توجه پژوهشگران را به کشف ویژگی‌های مرتبط و تأثیرات آن بر سازمان جلب کرد. بدین‌ها ممکن است مانع پیشرفت همکاران و کل سازمان شوند (اوزلر و آتالی^{۵۱}، ۲۰۱۱). تعداد کمی از عوامل تأثیرگذار عبارت‌اند از: نابرابری با چشم‌انداز سازمان، استرس، عدم ارتباط، صدا، شناخت، حمایت اجتماعی و توزیع نابرابر قدرت (نافعی، ۲۰۱۳). نتایج پژوهش لاسیسی اولوکایود و همکاران نشان داد که بدبینی سازمانی و رفتارهای انحرافی در محیط کار دارای ارتباط قوی هستند که هر نوع بدبینی را به‌عنوان یک تهدید برای سازمان‌ها نشان می‌دهد. نتایج پژوهش شهزاد و محمود (۲۰۱۲) بر روی کارکنان بانکداری پاکستان به این نتیجه رسیدند که بین بدبینی سازمانی و رفتار انحرافی رابطه مثبت/معناداری وجود داشت. نتایج پژوهش عبدی و روزبهانی^{۵۲} (۲۰۱۶) در بخش سلامت نشان داد که افزایش سطوح بدبینی سازمانی منجر به افزایش رفتارهای انحرافی در محیط کار شد.

تعداد کمی از پژوهشگران بدبینی سازمانی را میانجی مؤثر می‌دانستند (ویس^{۵۳}، ۲۰۱۴). به‌عنوان مثال، خان^{۵۴} (۲۰۱۷) دریافت که بدبینی سازمانی با واسطه ارتباط نسبی رفتارهای انحرافی در محیط کار با طرد شدگی در محیط کار را نشان داد. آن‌ها پیشنهاد کردند که اقدامات بدبینانه کارکنان منجر به رفتارهای منفی کاری می‌شود. ویس (۲۰۱۴) بدبینی سازمانی را به‌عنوان میانجی با بی‌نزاکتی سرپرست و همکاران بررسی کرد. یافته‌های پژوهش نذیر و همکاران^{۵۵} (۲۰۱۶) در بخش مراقبت‌های بهداشتی (پرستاران) در پاکستان رابطه مثبت بی‌نزاکتی در محیط کار با رفتارهای بدبینانه را نشان داد. بی‌نزاکتی در محیط کار و بدبینی پیش‌بینی‌کننده‌های معنی‌دار متغیر نتیجه شناسایی شدند. در میان رفتارهای مضر مختلف ناشی از رفتارهای غیر مدنی، بدبینی میانجی مهمی در جهت پیامدهای نامطلوب است. این‌یک پیش‌بینی‌کننده نارضایتی کارکنان در حضور تحمل برای بی‌نزاکتی در محیط کار در نظر گرفته می‌شود. کارگران بدبین به احتمال زیاد به بی‌نزاکتی در محیط کار واکنش نشان می‌دهند (ابوبکار و همکاران^{۵۶}، ۲۰۱۸). ادبیات پژوهش نشان داد بدبینی سازمانی با بی‌نزاکتی در محیط کار و رفتارهای انحرافی در محیط کارها ارتباط دارد و می‌تواند به‌عنوان میانجی در نظر گرفته شود، از این‌رو فرضیه زیر ارائه می‌شود.

فرضیه سوم: بدبینی سازمانی، ارتباط بی‌نزاکتی در محیط کار بر رفتارهای انحرافی در محیط کار واسطه می‌کند.

تأثیر بی‌نزاکتی در محیط کار بر.../قائدامینی هارونی، ابراهیم زاده دستجردی و صادقی ده‌چشمه

پیشینه پژوهش

رستگار و همکاران (۱۴۰۱) در پژوهشی با عنوان سایش اجتماعی و رفتارهای انحرافی سازمانی: بررسی نقش میانجیگری سکوت سازمانی و خستگی عاطفی که با روش توصیفی از نوع پیمایشی و با نمونه آماری ۲۳۵ نفر از کارکنان شرکت برق استان آذربایجان غربی انجام دادند به این نتیجه رسیدند که سایش اجتماعی همکار رفتارهای انحرافی سازمانی کارکنان را به همراه خواهد داشت. به علاوه نقش میانجیگری سکوت سازمانی و خستگی عاطفی در این ارتباط تأیید شد.

ماهرانی برزانی و همکاران (۱۴۰۱) در پژوهشی با عنوان بررسی نقش میانجی بدبینی سازمانی در رابطه بین بی‌نزاکتی در محیط کار با سکوت سازمانی که با روش توصیفی از نوع همبستگی و با نمونه آماری ۶۶۰ نفر از کارکنان دانشگاه‌های استان چهارمحال و بختیاری انجام دادند به این نتیجه رسیدند که بی‌نزاکتی در محیط کار بر بدبینی سازمانی تأثیر مثبت داشت که تأثیرگذار آن ۰/۶۶ بود و همچنین بدبینی سازمانی در رابطه بین بی‌نزاکتی در محیط کار با سکوت سازمانی نقش میانجی داشت.

قائدامینی هارونی و همکاران (۱۳۹۸) در پژوهشی با عنوان تأثیر بدبینی سازمانی بر رفتارهای انحرافی در محیط کار از طریق سکوت سازمانی و رهبری مخرب (مورد مطالعه: دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان) که با روش توصیفی از نوع همبستگی و با نمونه آماری ۲۸۷ نفر انجام دادند به این نتیجه رسیدند که بدبینی سازمانی از طریق سکوت سازمانی بر رفتارهای انحرافی در محیط کار تأثیر مثبت و معناداری داشت که ضریب این تأثیر (۰/۵۵) بود و از طریق رهبری مخرب بر رفتارهای انحرافی در محیط کار تأثیر مثبت و معناداری داشت که ضریب این تأثیر ۰/۴۴ بود و همچنین بدبینی سازمانی بر رفتارهای انحرافی در محیط کار تأثیر مثبت و معناداری داشت که ضریب این تأثیر ۰/۸۸ بود.

کریم و همکاران^{۵۷} (۲۰۲۳) در پژوهشی با عنوان مشارکت کاری به عنوان میانجی رابطه بین بی‌نزاکتی در محیط کار با رفتارهای انحرافی در محیط کار در میان کارکنان مؤسسات عالی در ایالت زامفارا نیجریه که با روش توصیفی از نوع همبستگی و با نمونه آماری ۴۲۴ نفر انجام دادند به این نتیجه رسیدند که بی‌نزاکتی در محیط کار بر رفتارهای انحرافی در محیط کار تأثیر مثبت داشت و مشارکت کاری این رابطه را میانجی کرد.

باکاره و همکاران^{۵۸} (۲۰۲۲) در پژوهشی با عنوان طرد شدگی محیط کار و رفتار کاری غیرمولد در میان کارکنان دانشگاه فدرال گوسائو، زامفارا: نقش واسطه‌ای خستگی عاطفی مالزی که با روش توصیفی از نوع همبستگی و با نمونه آماری ۳۸۴ نفر انجام دادند به این نتیجه رسیدند که طرد شدگی محیط کار رفتار کاری غیرمولد تأثیر مثبت داشت و خستگی عاطفی این رابطه را واسطه کرد.

کیم و همکاران^{۵۹} (۲۰۲۱) در پژوهشی با عنوان اثرات خشم و هویت اخلاقی بر رابطه بین بی‌نزاکتی سرپرستان و رفتار انحرافی: مطالعه افسران خدمات عمومی در جمهوری کره که با روش توصیفی از نوع همبستگی و با نمونه آماری ۵۰۰ نفر انجام دادند به این نتیجه رسیدند که اولاً بی‌نزاکتی در محیط کار بر رفتارهای انحرافی در محیط کار تأثیر مثبت داشت و ثانیاً، خشم کارکنان تأثیر واسطه‌ای بین بی‌نزاکتی سرپرستان و رفتار انحرافی کارکنان تأیید شد. سوم، تجزیه و تحلیل نشان داد که هویت اخلاقی رابطه بین خشم و رفتار انحرافی را تعدیل کرد و بی‌نزاکتی از طریق خشم تأثیر غیرمستقیم بر رفتار انحرافی داشت. عبدالله و همکاران^{۶۰} (۲۰۲۱) در پژوهشی با عنوان رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی، رفتارهای انحرافی در محیط کار و بی‌نزاکتی در محیط کار در مالزی که با روش توصیفی از نوع همبستگی و با نمونه آماری ۹۷ نفر انجام دادند به این نتیجه رسیدند که بین ویژگی‌های شخصیتی و رفتارهای انحرافی در محیط کار و بی‌نزاکتی در محیط کار رابطه معناداری وجود داشت. همچنین نتایج نشان داد که ویژگی‌های شخصیتی به‌طور معناداری رفتار انحرافی و بی‌نزاکتی در محیط کار را پیش‌بینی کرد.

مالک و همکاران^{۶۱} (۲۰۱۹) در پژوهشی با عنوان ارتباط بین قلدری در محیط کار با رفتار انحرافی در محیط کار: اثر تعدیل‌کننده رهبری زهرآگین و اثر واسطه‌ای خستگی عاطفی که با روش توصیفی از نوع همبستگی و با نمونه آماری ۶۴۸ نفر انجام دادند به این نتیجه رسیدند که قلدری در محیط کار به‌طور معنی‌داری بر رفتار انحرافی در محیط کار تأثیرگذار بود و خستگی عاطفی به‌طور کامل رابطه بین قلدری در محیط کار و رفتار انحرافی در محیط کار را واسطه کرد.

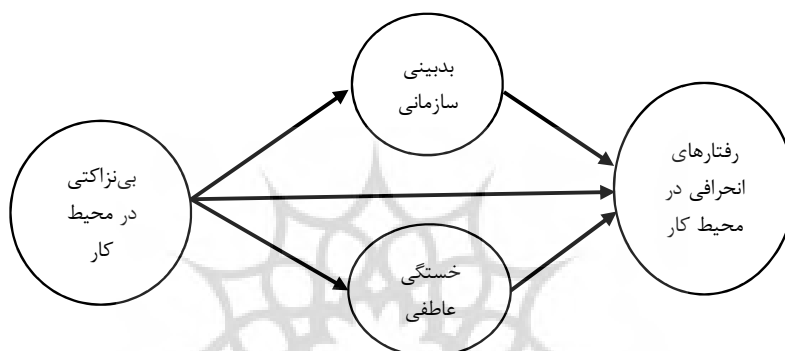
مائو و همکاران^{۶۲} (۲۰۱۹) در پژوهشی با عنوان بی‌نزاکتی در محیط کار و عملکرد کارکنان، رفتار شهروندی سازمانی و رفتارهای غیرمولد: پیامدهای بافت اجتماعی که با روش توصیفی از نوع همبستگی و با نمونه آماری ۳۸۴ نفر انجام دادند به این نتیجه رسیدند که بی‌نزاکتی در محیط کار عملکرد کارکنان، رفتار شهروندی سازمانی و رفتارهای غیرمولد را پیش‌بینی کرد.

ایتزکوویچ^{۶۳} (۲۰۱۶) در پژوهشی با عنوان تأثیر وضعیت کارکنان بر بی‌نزاکتی و رفتار انحرافی و ناامنی شغلی که با روش توصیفی از نوع همبستگی و با نمونه آماری ۲۶۲ نفر انجام دادند به این نتیجه رسیدند که بی‌نزاکتی تأثیر مثبتی بر ناامنی شغلی و رفتار انحرافی کارکنان داشت و همچنین رابطه بین بی‌نزاکتی و ناامنی شغلی و رفتار انحرافی، برای کارکنانی که در شرایط شغلی کمتر مساعد کار می‌کنند قوی‌تر خواهد بود.

باوجود اهمیت و ضرورت موضوع، تاکنون پژوهش‌های کمی به موضوع تأثیر بی‌نزاکتی در محیط کار بر رفتارهای انحرافی در محیط کار با نقش میانجی بدبینی سازمانی و خستگی عاطفی در این زمینه

تأثیر بی‌نزاکتی در محیط کار بر.../قائدا مینی هارونی، ابراهیم زاده دستجردی و صادقی ده چشمه

انجام شده و این موضوع، موضوع حاشیه و کم‌اهمیت در میان پژوهشگران بوده است. در پژوهش‌های مختلف هر کدام از این متغیرها به‌طور جداگانه بررسی و تجزیه و تحلیل شده‌اند، اما پژوهش حاضر تأثیر متغیر هریک از متغیرها را بر روی یکدیگر موردسنجش قرار می‌دهد. از این رو نوآوری پژوهش حاضر در این است که تأثیر بی‌نزاکتی در محیط کار بر رفتارهای انحرافی در محیط کار آن‌هم در محیطی مانند دانشگاه با نقش میانجی، بدبینی سازمانی و خستگی عاطفی بررسی می‌کند. با توجه موارد مطرح شده در ادبیات پژوهش و فرضیه‌های مطرح شده مدل مفهومی پژوهش که در شکل ۱ نشان داده شده طراحی شد.



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش

روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر تحلیل داده‌ها توصیفی از نوع همبستگی (مدل‌سازی معادلات ساختاری) است. جامعه آماری این پژوهش کارکنان شاغل در دانشگاه آزاد واحد اصفهان (خوراسگان) به تعداد ۶۶۰ نفر است که نمونه‌گیری از بین این افراد صورت گرفته و تعداد نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۴۴۵ نفر بود. در این پژوهش از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای متناسب با حجم استفاده شد. در این پژوهش برای گردآوری داده‌های موردنیاز پژوهش از ابزار پرسش‌نامه استفاده شده است. سؤالات تخصصی در طیف لیکرت بوده که نحوه امتیازدهی به‌صورت زیر است.

جدول شماره (۱) ترکیب سؤالات پرسش‌نامه

متغیرهای موردبررسی	تعداد سؤالات	نگارنده
بی‌نزاکتی در محیط کار	۱۵	کورتینا و همکاران (۲۰۰۱)
رفتارهای انحرافی در محیط کار	۲۵	اسپکتور و همکاران (۲۰۰۶)
بدبینی سازمانی	۱۳	دین و همکاران (۱۹۹۸)
خستگی عاطفی	۷	ماسلاخ و جکسون (۱۹۸۱)

فصلنامه مطالعات رفتاری در مدیریت، شماره ۳۵، دوره ۱۴، پائیز ۱۴۰۲

به منظور بررسی روایی محتوایی، پرسش‌نامه‌ها قبل از اجرا با استفاده از نظرات اساتید و خبرگان مورد بررسی قرار گرفت. به منظور بررسی روایی صوری پرسش‌نامه‌های مذکور توسط ۳۰ نفر از جامعه آماری پژوهش تکمیل گردید و پس از ویرایش مفهومی برخی از سؤالات، ابزار اندازه‌گیری از روایی صوری برخوردار گردید. تمامی شاخص‌های برازش، سؤالات بالایی ۰/۹ هستند و این نشان‌دهنده مورد قبول بودن گویه‌ها است. خلاصه نتایج تحلیل عاملی تأییدی در جدول شماره (۲) نشان داده شده است.

جدول شماره ۲. نتایج تحلیل عاملی تأییدی ابزارهای پژوهش

سؤالات	پرسش‌نامه	نتایج تحلیل عاملی تأییدی	نتیجه‌گیری
سؤالات ۱ تا ۱۵	بی‌نزاکتی در محیط کار	$\chi^2/df = ۰/۹۹۸$, $GFI = ۱/۰۰$, $AGFI = ۱/۰۰$, $RMSEA = ۰/۰۰۱$	برازش مدل مناسب است
سؤالات ۱۶ تا ۴۰	رفتارهای انحرافی در محیط کار	$\chi^2/df = ۰/۹۷۵$, $GFI = ۰/۹۹$, $AGFI = ۰/۹۹$, $RMSEA = ۰/۰۰۱$	برازش مدل مناسب است
سؤالات ۴۱ تا ۵۳	بدبینی سازمانی	$\chi^2/df = ۰/۹۷۷$, $GFI = ۱/۰۰$, $AGFI = ۰/۹۹$, $RMSEA = ۰/۰۰۰$	برازش مدل مناسب است
سؤالات ۵۴ تا ۶۰	خستگی عاطفی	$\chi^2/df = ۰/۹۸۸$, $GFI = ۱/۰۰$, $AGFI = ۱/۰۰$, $RMSEA = ۰/۰۰۰$	برازش مدل مناسب است

به منظور سنجش پایایی یک نمونه‌ی اولیه شامل ۳۰ پرسش‌نامه پیش‌آزمون شد و سپس با استفاده از داده‌های به‌دست‌آمده میزان ضریب قابلیت اعتماد با روش آلفای کرونباخ محاسبه شد که تمامی متغیرها بالایی ۰/۷ هستند و این نشان‌دهنده مورد قبول بودن گویه‌ها است.

جدول (۳) ضرایب آلفای کرونباخ برای پرسش‌نامه پژوهش

مؤلفه‌ها	شماره سؤالات در پرسش‌نامه	ضریب آلفای کرونباخ
بی‌نزاکتی در محیط کار	۱-۱۵	۰/۹۰
رفتارهای انحرافی در محیط کار	۱۶-۴۰	۰/۹۰
بدبینی سازمانی	۴۱-۵۳	۰/۸۸
خستگی عاطفی	۵۴-۶۰	۰/۸۸

تأثیر بی‌نزاکتی در محیط کار بر .../قائدا مینی هارونی، ابراهیم زاده دستجردی و صادقی ده چشمه

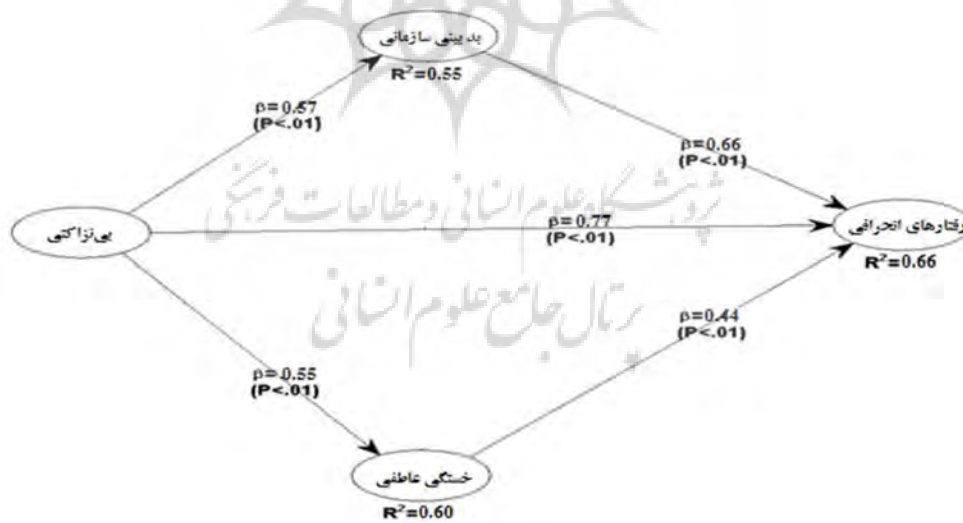
یافته‌های پژوهش

بررسی اطلاعات جمعیت شناختی شرکت‌کننده‌ها نشان داد که ۹۵٪ متأهل و ۵٪ مجرد بودند. ۲۰٪ دارای مدرک کارشناسی، ۷۰٪ کارشناسی ارشد و ۱۰٪ هم‌دارای مدرک دکتری بودند. میانگین سن آن‌ها ۴۵ سال و میانگین سابقه کاری ۱۲ سال بود.

جدول (۴) اطلاعات توصیفی و وضعیت نرمال بودن متغیرهای پژوهش با آزمون کولموگروف اسمیرنوف (k-s)

متغیر	میانگین	انحراف معیار	کولموگروف-اسمیرنوف	مقدار معناداری
بی‌نزاکتی در محیط کار	۴/۵	۰/۵۵	۱/۸۰۰	۰/۱۳۳
رفتارهای انحرافی در محیط کار	۴/۴	۰/۷۷	۱/۱۰۰	۰/۱۱۱
بدبینی سازمانی	۴/۳	۰/۶۶	۱/۱۱۰	۰/۱۳۰
خستگی عاطفی	۴/۲	۰/۴۴	۱/۲۲۰	۰/۱۲۰

با توجه به جدول (۴) سطح معناداری متغیرها از سطح ۰/۰۵ بزرگ‌تر است ($P > 0/05$) پس نرمال بودن داده‌ها تایید می‌شود و می‌توان برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون‌های پارامتریک استفاده کرد. فرضیه اصلی: بی‌نزاکتی در محیط کار بر رفتارهای انحرافی در محیط کار با نقش میانجی بدبینی سازمانی و خستگی عاطفی تأثیر دارد.



شکل ۲: مدل اصلی پژوهش

جدول ۵: برازش مدل

شاخص‌های مورد بررسی	مقدار استاندارد	مقدار مدل	نتیجه‌گیری
AVIF	کمتر از ۳/۳ در حالت ایده آل	۲/۸۸	برازش مدل مناسب است
GOF	مقدار مناسب بیشتر از ۰/۲۵	۰/۷۷	برازش مدل مناسب است
SPR	حالت ایده آل ۱	۱	برازش مدل مناسب است
RSCR	حالت ایده آل ۱	۱	برازش مدل مناسب است
SSR	بیش از ۰/۷	۱	برازش مدل مناسب است
NLBCDR	بیش از ۰/۷	۱	برازش مدل مناسب است

با توجه به جدول (۵) مدل وضعیت مناسب و ایده‌آلی دارد لذا برازش مدل معنادار است.

جدول ۶: همبستگی بین متغیرهای مکنون و خطا

بی‌نزاکتی در محیط کار بدبینی سازمانی خستگی عاطفی رفتارهای انحرافی در محیط کار				
بی‌نزاکتی در محیط کار	(۰/۹۵)	۰/۵۸	۰/۵۲	۰/۵۵
بدبینی سازمانی	۰/۵۷	(۰/۹۲)	۰/۵۲	۰/۵۵
خستگی عاطفی	۰/۵۲	۰/۵۲	(۰/۹۰)	۰/۵۵
رفتارهای انحرافی در محیط کار	۰/۵۰	۰/۵۸	۰/۵۵	(۰/۸۸)

یک فرض زیربنایی مدل پیشنهادی حاضر، وجود مسیرهای واسطه‌ای بود که این روابط با استفاده از روش بوت استرپ^{۶۴} بررسی شدند. نتایج بوت استرپ برای مسیرهای واسطه‌ای مدل پیشنهادی را می‌توان در جدول ۸ مشاهده نمود. همان‌طور که نتایج مندرج در جدول ۸ نشان می‌دهد، حد پایین فاصله اطمینان برای بدبینی سازمانی، به‌عنوان متغیر میانجی بین بی‌نزاکتی در محیط کار با رفتارهای انحرافی در محیط کار (۰/۰۷۸۸) و حد بالای آن (۰/۰۱۲۲) است. سطح اطمینان برای این فاصله اطمینان، ۹۵ و تعداد نمونه‌گیری مجدد بوت استرپ ۵۰۰۰ است. با توجه به این که صفر بیرون از این فاصله اطمینان قرار می‌گیرد، این رابطه واسطه‌ای معنی‌دار است؛ بنابراین بدبینی سازمانی در بین رابطه بین بی‌نزاکتی در محیط کار با رفتارهای انحرافی در محیط کار، به‌عنوان متغیر میانجی ایفای نقش می‌کند؛ همچنین، حد پایین فاصله اطمینان برای خستگی عاطفی، به‌عنوان متغیر میانجی بین بی‌نزاکتی در محیط کار با رفتارهای انحرافی در محیط کار (۰/۰۵۵۵) و حد بالای آن (۰/۰۰۵۵) است. سطح اطمینان برای این فاصله اطمینان، ۹۵ و تعداد نمونه‌گیری مجدد بوت استرپ ۵۰۰۰ است. با توجه به این که صفر بیرون از این فاصله اطمینان قرار می‌گیرد، این رابطه واسطه‌ای معنی‌دار است؛ بنابراین برای خستگی عاطفی در بین رابطه بین بی‌نزاکتی در محیط کار با رفتارهای انحرافی در محیط کار، به‌عنوان متغیر میانجی ایفای نقش می‌کند.

تأثیر بی‌نزاکتی در محیط کار بر .../قائدامینی هارونی، ابراهیم زاده دستجردی و صادقی ده چشمه

جدول (۷) نتایج بوت استرپ برای مسیرهای واسطه‌ای مدل پیشنهادی

مسیر	مقدار	بوت	سوگیری	خطای استاندارد	سطح اطمینان ۰/۹۵	
					حد پایین	حد بالا
بی‌نزاکتی در محیط کار - بدبینی سازمانی - رفتارهای انحرافی در محیط کار	۰/۰۳۳۵	۰/۰۳۳۰	۰/۰۰۰۱	۰/۰۱۵۸	۰/۰۷۸۸	۰/۰۱۲۲
بی‌نزاکتی در محیط کار - خستگی عاطفی - رفتارهای انحرافی در محیط کار	۰/۰۱۵۵	۰/۰۱۵۰	۰/۰۰۰۲	۰/۰۲۲۰	۰/۰۵۵۰	۰/۰۰۵۰

نهایتاً جهت برازش کلی مدل، از شاخص‌هایی همچون میانگین نرخ تورم واریانی، شاخص نیکویی برازش کلی، میانگین ضریب مسیر و میانگین ضریب تعیین استفاده شده است که نتایج آن در جدول (۸) ارائه شده است.

جدول (۸) شاخص‌های برازش کلی مدل از نرم‌افزار وارپ پی ال اس

شاخص‌های برازش	میزان	ملاک	معناداری	تفسیر
میانگین نرخ تورم واریانس ۶۵	۳/۵۵۵	<۵ قابل قبول، ایده آل	-	برازش مطلوب
شاخص نیکویی برازش کلی ۶۶	۰/۵۵۲	>۰/۱ ضعیف، >۰/۲۵ متوسط، >۰/۳۶ عالی	-	برازش مطلوب
میانگین ضریب مسیر ۶۷	۰/۵۹۸	<۰/۰۵	<۰/۰۰۱	برازش مطلوب
میانگین ضریب تعیین ۶۸	۰/۶۰۳	<۰/۰۵	<۰/۰۰۱	برازش مطلوب

بحث و نتیجه‌گیری

هدف اصلی انجام پژوهش بررسی تأثیر بی‌نزاکتی در محیط کار بر رفتارهای انحرافی در محیط کار با نقش میانجی بدبینی سازمانی و خستگی عاطفی بود. نتایج فرضیه اول ارتباط معنادار و مثبت بی‌نزاکتی در محیط کار با رفتارهای انحرافی در محیط کار در دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان) را نشان داد. این یافته‌ها با پژوهش‌های کریم و همکاران (۲۰۲۳)، کیم و همکاران (۲۰۲۱)، عبدالله و همکاران (۲۰۲۱)، ظهور و همکاران (۲۰۱۹) و دین و همکاران (۲۰۱۷) همسو است. فرضیه دوم مبنی بر تأثیر میانجی خستگی عاطفی کارکنان را بر ارتباط بی‌نزاکتی در محیط کار بر رفتارهای انحرافی در محیط کار تأیید شد که این یافته‌ها با پژوهش‌های چانگ و همکاران (۲۰۱۹) و چو و همکاران (۲۰۱۶) همسو است. فرضیه سوم تأثیر میانجی بدبینی سازمانی را بر ارتباط بی‌نزاکتی در محیط کار با رفتارهای انحرافی در محیط کار تأیید شد که این یافته‌ها با پژوهش‌های نذیر و همکاران (۲۰۱۶) همسو است. تأثیر بدبینی سازمانی بر رفتارهای انحرافی در محیط کار از سوی (طارق و امیر، ۲۰۱۹؛ شهزاد و محمود، ۲۰۱۲) تأیید شد.

به‌طور خلاصه، یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد که ارتباط مثبت و معنادار بی‌نزاکتی در محیط کار بر رفتارهای انحرافی در محیط کار در دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان) وجود دارد. نتایج از پایه بنیادی مدل پیشنهادی با نظریه حفاظت از منابع تائید می‌کند. علاوه بر این، یافته‌های پژوهش حاضر نشان می‌دهد که بین کشورهای غربی و اسلامی بر اساس رفتار غیر مدنی کارکنان تفاوتی وجود ندارد. یافته‌ها با دیدگاه پژوهش‌های که بی‌نزاکتی در محیط کار را یک پدیده عمومی/شایع می‌دانند، همسو است. آن‌ها از این استدلال حمایت می‌کنند، زیرا به ویژگی‌های هدف آن (مانند نژاد یا جنسیت) وابسته نیست؛ اما برخی از پژوهشگران دیدگاه متفاوتی دارند و بی‌نزاکتی را انتخابی می‌دانند که اغلب منجر به اقلیت‌های قومی/نژادی و زنان می‌شود (ابید و همکاران، ۲۰۱۵). در میان این پژوهشگران، لیم و لی (۲۰۱۱) استدلال کردند که تعریف بی‌نزاکتی در کشورهای مختلف به دلیل تفاوت در جهت‌گیری فرهنگی و اجتماعی متفاوت است. گوش (۲۰۱۷)، همچنین به این نتیجه رسید که بی‌نزاکتی ممکن است در بین فرهنگ‌ها / کشورها متفاوت باشد. رفتاری که در کشورهای اسلامی بی‌نزاکتی تلقی می‌شود، ممکن است در کشورهای غربی بی‌نزاکتی تلقی نشود. به همین ترتیب، مذهب، طبقه، پیشینه منطقه‌ای و کاست در کشورهای اسلامی ممکن است بر ادراک کارکنان تأثیر منفی بگذارد؛ بنابراین، پژوهش‌های آینده باید اثرات فرهنگی را نیز برای بررسی دیدگاه این پژوهش‌گران در نظر بگیرد.

یافته‌ها در دانشگاه‌ها به‌ویژه دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان) به‌منظور توسعه آگاهی در مورد عوامل علی بی‌نزاکتی در محیط کار و رفتارهای انحرافی در محیط کار مفید خواهد بود. به مدیریت دانشگاه توصیه می‌شود تا با ابداع راهبردهای مؤثر، این‌گونه عوامل استرس‌زا را در محیط کار کاهش دهند؛ زیرا این عوامل استرس‌زا و رفتارهای منفی به‌صورت غیرمستقیم برای پیامدهای سازمانی به شکل افزایش هزینه جابجایی کارکنان و بهره‌وری پایین ناشی از رفتارهای انحرافی در محیط کار مضر هستند. به‌عنوان مثال سرمایه روان‌شناختی را به‌عنوان یک مکانیسم مقابله‌ای حیاتی برای مقابله با رفتارهای بی‌نزاکتی در محیط کار و کنترل رفتارهای انحرافی در محیط کار نشان داد. از آنجایی که سطح سرمایه روان‌شناختی کارکنان ممکن است متفاوت باشد، بنابراین مدیریت می‌تواند جلسات آموزشی درون دانشگاهی را برای کارکنان خسته از نظر عاطفی برگزار کند. آن‌ها می‌توانند در جلسات آموزشی یاد بگیرند که چگونه به‌طور مؤثر با بدرفتاری‌های همکاران و موقعیت‌های استرس‌زا برخورد کنند.

محدودیت‌های پژوهش حاضر عبارت‌اند از اولاً، پژوهشگران آینده می‌توانند در مدل خود از تعدیل‌کنندگانی مانند ویژگی‌های شخصیتی کارکنان (موافق بودن، روان رنجوری) و واسطه‌ها (بی‌عدالتی توزیعی/ رویه‌ای) استفاده کنند که ممکن است بر نتایج تأثیر بگذارد. دوم، برای ارزیابی بی‌نزاکتی در

تأثیر بی‌نزاکتی در محیط کار بر.../قائد امینی هارونی، ابراهیم زاده دستجردی و صادقی ده‌چشمه

محیط کار کارکنان، معیارها/مقیاس‌های خود گزارش‌دهی برای جمع‌آوری داده‌ها استفاده شد. این ممکن است باعث مشکل واریانس روش رایج شود. پژوهش‌های آینده باید بر منابع متعدد (مانند سرپرستان، همکاران) تمرکز کنند تا از این مشکل جلوگیری شود. سوم، داده‌ها را در یک نقطه از زمان با استفاده از طراحی مقطعی به دست آمده است. پژوهش‌های آینده ممکن است داده‌های تأخیر زمانی را از منابع متعدد به دست آورند یا از طراحی طولی برای تفسیر اثرات علی ارتباط بین بی‌نزاکتی در محیط کار با رفتارهای انحرافی در محیط کار استفاده کنند. متغیرهای کنترلی نیز ممکن است در این طرح پژوهش معرفی شوند. چهارم، پژوهش‌های آینده ممکن است از پژوهش‌های آمیخته برای تفسیر ارتباط بین بی‌نزاکتی در محیط کار با رفتارهای انحرافی در محیط کار استفاده کنند. پنجم، به دلیل محدودیت منابع، پژوهش حاضر شامل اثرات جمعیت‌شناختی و فرهنگی نمی‌شود؛ بنابراین، پژوهشگران آینده ممکن است مطالعات تطبیقی را در مورد تأثیرات جمعیتی بر فرهنگ غربی و اسلامی انجام دهند. در نهایت، در پژوهش حاضر مقیاس‌های غربی به دلیل پژوهش‌های ناقص در کشورهای اسلامی اتخاذ شده است. از آنجایی که تعریف بی‌نزاکتی از دیدگاه تعداد کمی از پژوهشگران از نظر فرهنگی خاص است، بنابراین پژوهش‌های آینده باید بر توسعه مقیاس در کشورهای اسلامی متمرکز شود.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

منابع

- ۱) رستگار، عباسعلی. علوی متین، فاطمه. ویشلقی، مهدیه (۱۴۰۱) سایش اجتماعی و رفتارهای انحرافی سازمانی: بررسی نقش میانجیگری سکوت سازمانی و خستگی عاطفی، فصلنامه مدیریت فرهنگ سازمانی، دوره ۲۰، شماره ۴، ص ۷۷۹-۷۵۱.
- ۲) ماهرانی برزانی، مجید. صادقی، مهرداد. رشیدپور، علی (۱۴۰۱) بررسی نقش میانجی بدبینی سازمانی در رابطه بین بی‌نزاکتی در محیط کار و سکوت سازمانی، فصلنامه مدیریت و توسعه پایدار، سال ۲، شماره ۲، ص ۹۷-۱۱۵.
- ۳) قائدامینی هارونی، عباس. ابراهیم‌زاده دستجردی، رضا. ابراهیم‌پور، علی‌رضا (۱۳۹۸) تأثیر بدبینی سازمانی بر رفتارهای انحرافی در محیط کار از طریق سکوت سازمانی و رهبری مخرب (مورد مطالعه: دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان)، فصلنامه پژوهش‌های رهبری آموزشی، دوره ۵، شماره ۲۰، ص ۱-۳۸.
- 4) Abdi, P., & Rouzbahani, R. (2016). The effect of organizational cynicism and injustice on counterproductive behaviors of staff considering demographic factors. *Journal of Global Pharma Technology*, 12(8), 202-214.
- 5) Abdullah, N.-A., Nasruddin, A. N. M., & Mokhtar, D. M. (2021). The Relationship Between Personality Traits, Deviant Behavior and Workplace Incivility. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 11(3), 169-184.
- 6) Abid, G., Khan, B., Rafiq, Z., & Ahmed, A. (2015). Workplace incivility: Uncivil activities, antecedents, consequences, and level of incivility. *Science International (Lahore)*, 27(6), 6307-6312.
- 7) Abubakar, A. M., Megeirhi, H. A., & Shneikat, B. (2018). Tolerance for workplace incivility, employee cynicism and job search Behavior. *The Service Industries Journal*, 38(9/10), 629-643.
- 8) Ahmad, J., Athar, M.R., Azam, R.I., Hamstra, M. R.W., & Hanif, M. (2019). A Resource Perspective on Abusive Supervision and Extra-Role Behaviors: The Role of Subordinates' Psychological Capital. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 26(1), 73-86.
- 9) Ahmed, S, Ansari, J., Khan, Y. W., and Ramish, M.S. (2019). Are Bank Employees Satisfied with Perceived Leadership and Empowerment? *The Lahore Journal of Business*, 7(2), 95-120.
- 10) Akhtar, S., Luqman, R., Raza, F., Riaz, H., Tufail, H., & Shahid, J. (2017). The impact of workplace incivility on the psychological wellbeing of employees through

- emotional exhaustion. *European Online Journal of Natural and Social Sciences*, 6 (3), 492-507.
- 11) Akram, Z., Li, Y., & Akram, U. (2019). When employees are emotionally exhausted due to abusive supervision. A conservation of resources perspective. *International Journal of Environmental Research & Public Health*, 16(18), 3300.
- 12) Alessandri, G., Consiglio, Luthans, F. & Borgogni, L. (2018). Testing a dynamic model of the impact of psychological capital on work engagement and job performance. *The Career Development International*, 23 (1), 33-47.
- 13) Aljawarneh, N. M., & Atan, T. (2018). Linking tolerance to workplace incivility, service innovation, knowledge hiding, and job search behavior: The mediating role of employee cynicism. *Negotiation and Conflict Management Research*, 11(4), 298-320.
- 14) Alola, U. V., Avcı, T., & Oztüren, A. (2020). The nexus of workplace incivility and emotional exhaustion in hotel industry. *Journal of Public Affairs*, e2236 [early online].
- 15) Amornpipat, I. (2019). The relationship between positive psychological capital and job burnout: A study of Thai airways international flight attendants. *Psychology Research*, 9(5), 189-196.
- 16) 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.
- 17) Azeem, M.U., Bajwa, S.U., Aslam, H., & Ali, S. A., (2019). Incivility and turnover intention: The role of social adaptability and emotional exhaustion. Paper Presented at the annual meeting of Academy of Management, USA.
- 18) Bakare, M., Salisu, U., Bugaje, I., & Abubakar, H. (2022). Workplace ostracism and counterproductive work behaviour among employees of Federal University of Gusau, Zamfara state: The mediating role of emotional exhaustion. *Sokoto Journal of Management Studies*, 32(3), 65-84.
- 19) Bakare, M., Salisu, U., Bugaje, I., & Abubakar, H. (2022). Workplace ostracism and counterproductive work behaviour among employees of Federal University of Gusau, Zamfara state: The mediating role of emotional exhaustion. *Sokoto Journal of Management Studies*, 32(3), 65-84.
- 20) Baloch, Q. B., Latif, F. & Azam, N. (2016). Relationship between Psychological Capital and Counterproductive Work Behavior. *Peshawar Journal of Psychology and Behavioral Sciences*, 2(1), 127-143.
- 21) Banks, G. C., Whelpley, C. E., Oh, I.S., & Shin, K. (2012). How are emotionally exhausted employees harmful? *International Journal of Stress Management*, 19 (3), 198-216.

- 22) Beauregard, T. A. (2014). Fairness perceptions of work–life balance initiatives: Effects on counterproductive work Behavior. *British Journal of Management*, 25(4), 772–789.
- 23) Benjamin, O. A., & Samson, B. A. (2011). Effect of perceived inequality and perceived job insecurity on fraudulent intent of bank employees in Nigeria. *Europe’s Journal of Psychology*, 7(1), 99-111.
- 24) Butt, S. (2020). Service quality assessment and student satisfaction in business schools: Mediating role of perceived value. *Malaysian Online Journal of Educational Management*, 9(1), 58-76.
- 25) Chang, C., Liu, L., Huang, H., & Hsieh, H. (2019). The Influence of workplace incivility on employees’ emotional exhaustion in recreational sport / fitness clubs: A cross-level analysis of the links between psychological capital and perceived service climate. *Healthcare*, 7(4), 159.
- 26) Chen, Y., Ferris, D. L., Kwan, H. K., Yan, M., Zhou, M., & Hong, Y. (2013). Self-love’s lost labour: A self-enhancement model of workplace incivility. *Academy of Management Journal*, 56(4), 1199–1219.
- 27) Cho, M., Bonn, M. A., Han, S. J., & Lee, K. H. (2016). Workplace incivility and its effect upon restaurant frontline service employee emotions and service performance. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(12), 2888–2912.
- 28) 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), 64–80.
- 29) Cortina, L.M. (2008). Unseen injustice: Incivility as modern discrimination in organizations. *Academy of Management Review*, 33(1), 55-75.
- 30) Din, M.Z., Arif, A. & Shabbir, M.A. (2017). The Impact of workplace incivility on employee absenteeism and organization commitment. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(5), 205-221.
- 31) Enwereuzor, I.K., Onyishi, I.E., Onyebueke, I. F., Amazue, L.O., & Nwoke, M. B. (2017). Personality as a moderator between emotional exhaustion and workplace deviance among teachers. *Journal of Psychology in Africa*, 27(1), 41-46.
- 32) Ewis, M.Z. (2014). Workplace Perceptions and Workplace Incivility in Egypt: The mediating role of organizational cynicism. *International Journal of Customer Relationship Marketing and Management*, 5(4), 58-82.
- 33) Ezeh, L.N., Etodike, C.E., & Chukwura, E.N. (2018). Abusive supervision and organizational cynicism as predictors of cyber-loafing among federal civil service employees in Anambra state, Nigeria. *European Journal of Human Resource Management Studies*, 1(2), 19–36.

- 34) Fernandez, S., & Moldogaziev, T. (2013). Employee Empowerment, Employee Attitudes, and Performance: Testing a Causal Model. *Public Administration Review*, 73(3), 490–506.
- 35) Fida, R., Laschinger, H.K.S. & Leiter, M.P. (2018). The protective role of self-efficacy against workplace incivility and burnout in nursing: A time-lagged study. *Health Care Management Review*, 43(1), 21–29.
- 36) Fleming, P. & Spicer, A. (2003). Working at a cynical distance: Implications for power, subjectivity and resistance. *Organization* 10(1), 157–179.
- 37) Ghosh, R. (2017). Workplace incivility in Asia- How do we take a socio cultural perspective? *Human Resource Development International*, 20(4), 263-267.
- 38) Gliem, J. A., & Gliem, R. R. (2003). Calculating, interpreting and reporting Cronbach's alpha reliability coefficient for Likert-type scales. *Midwest Research-to-Practice Conference in Adult, Continuing, and Community Education*, The Ohio State University, Columbus, US.
- 39) Guo, J., Qiu, Y., & Gan, Y. (2022). Workplace incivility and work engagement: The chain mediating effects of perceived insider status, affective organizational commitment and organisational identification. *Current sychology*, 41(4), 1809-1820.
- 40) Hair, J. F. Hult, G.T.M, Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2013). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Thousand. Sage: Oaks.
- 41) Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2006). *Multivariate Data Analysis* (6th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- 42) Hayes, A. F. (2013). *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis. A regression based approach*. New York, USA: The Guilford Press.
- 43) Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513–524.
- 44) Hobfoll, S. E. (2001). The influence of culture, community, and the nested self in the stress process: advancing conservation of resources theory. *Applied Psychology*, 50 (3), 337- 421.
- 45) Hobfoll, S. E., Halbesleben, J., Neveu, J. P., & Westman, M. (2018). Conservation of resources in the organizational context: The reality of resources and their consequences. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 5(1), 103–128.
- 46) Hur, W. M., Moon, T., & Jun, T. (2016). The effect of workplace incivility on service employee creativity: The mediating role of emotional exhaustion and intrinsic motivation. *Journal of Services Marketing*, 30(3), 302–315.
- 47) Hur, W.M., Kim, B.S., & Park, S. J. (2014). The relationship between coworker incivility, emotional exhaustion, and organizational outcomes: The mediating role

of emotional exhaustion. *Human Factors and Ergonomics in Manufacturing & Services Industries*, 25(6), 701–712.

48) Itzkovich, Y. (2016). The impact of employees' status on incivility, deviant behavior and job insecurity, *Euro Med Journal of Business*, 11(2), 304-318.

49) Jiménez, P., Dunkl, A., & Peißl, S. (2015). Workplace incivility and its effects on value congruence, recovery-stress-state and the intention to quit. *Psychology*, 6(14), 1930-1939.

50) Kareem, R. F., Ojeleye, C. I., & Sodamade, I. O. (2023). Work Engagement as the Mediator of the Relationship between Workplace Civility and Workplace Deviant Behaviour among Employees of Tertiary Institutions in Zamfara State. *Lapai Journal of Economics*, 7(1), 70–87.

51) Khan, A.T.A. (2017). Workplace ostracism and counterproductive work behavior (CWBs): Examining the mediating role of organizational cynicism and moderating role of neuroticism. (Unpublished masters' dissertation). Capital University of Science and Technology, Islamabad, Pakistan.

52) Khan, M., & Fasih, M. (2014). Impact of Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty: Evidence from Banking Sector. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*, 8 (2), 331- 354.

53) Kim YH, Son SY, Kang SW. Effects of Anger and Moral Identity on the Relationship between Supervisors' Incivility and Deviant Behavior: A Study of Public Service Officers in Republic of Korea. (2021) *Int J Environ Res Public Health*;18(20):10585.

54) Koon, V. Y., & Pun, P. Y. (2018). The mediating role of emotional exhaustion and job satisfaction on the relationship between job demands and instigated workplace incivility. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 54(2), 187-207.

55) LasisiOlukayode, J., Okuneye, M.Y. & Shodiya, O. A. (2014). Antecedents of counter work behavior in public sector organizations: evidence from Nigeria. *Kuwait Chapter of the Arabian Journal of Business and Management Review*, 3 (9), 58-65.

56) Ledesma, J. (2014). Conceptual frameworks and research models on resilience in leadership. *Sage Open*, 4(3), 1-8.

57) Lim, S., & Lee, A. (2011). Work and non-work outcomes of workplace incivility: Does family support help? *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(1), 95–111.

58) Lim, S., Cortina, L. M., & Magley, V. J. (2008). Personal and workgroup incivility: Impact on work and health outcomes. *The Journal of Applied Psychology*, 93(1), 95–107.

- 59) Luthans, F. & Youssef-Morgan, C. M. (2017). Psychological capital: an evidence-based positive approach, *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 4(1), 339-366.
- 60) Luthans, F., & Youssef, C. M. (2007). Emerging Positive Organizational Behavior. *Journal of Management*, 33(3), 321-349.
- 61) Luthans, F., Luthans, K. W., & Luthans, B. C. (2004). Positive psychological capital: Beyond human and social capital. *Business Horizons*, 47(1), 45-50.
- 62) Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J. (2007). *Psychological capital: Developing the human competitive edge*. Oxford, UK: Oxford University Press.
- 63) Mahfooz, Z., Arshad, A., Nisar, Q. A., Ikram, M., & Azeem, M. (2017). Does workplace incivility and workplace ostracism influence the employees' turnover intentions? Mediating role of burnout and job stress and moderating role of psychological capital. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(8), 398-413.
- 64) Makhdoom, I.F., Atta, M., & Malik, N. I. (2019). Counterproductive work behaviors as an outcome of job burnout among high school teachers. *Bulletin of Education and Research*, 41 (2), 79-92.
- 65) Malik, M.S., Sattar, S., Younas, S., & Nawaz, M.K. (2019). The workplace deviance perspective of employee responses to workplace bullying: The moderating effect of toxic leadership and mediating effect of emotional exhaustion. *Review of Integrative Business and Economics Research*, 8(1), 33-50.
- 66) Manzoor, S.R., Khattak, I.A., & Hassan, S. (2015). Psychological capital and counterproductive work behavior with intrusion of employee performance: Study from KP, Pakistan Universities. *City University Research Journal*, 5 (2), 372-383.
- 67) Mao, C., Chang, C.H., Johnson, R. E., & Sun, J. (2019). Incivility and employee performance, citizenship, and counterproductive Behaviors: Implications of the social context. *Journal of Occupational Health Psychology*, 24(2), 213-227.
- 68) Martin, R. J., & Hine, D. W. (2005). Development and validation of the uncivil workplace behavior questionnaire. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10(4), 477-490.
- 69) Maslach, C. & Jackson, S.E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(2), 99-113.
- 70) Megeirhi, H. A., Kilic, H., Avci, T., Afsar, B. & Abubakar, A. M. (2018). Does team psychological capital moderate the relationship between authentic leadership and negative outcomes: an investigation in the hospitality industry. *Economic Research: Ekonomska Istraživanja*, 31(1), 927-945.
- 71) Moore, J. E. (2000). Why is this happening? A causal attribution approach to work exhaustion consequences. *Academy of Management Review*, 25 (2), 335-349.

- 72) Mulki, J. P., Jaramillo, F. & Locander, W. B. (2006). Emotional exhaustion and organizational deviance. Can right job and a leader style make a difference? *Journal of Business Research*, 59(12), 1222-1230.
- 73) Mushtaq, S., Zubair, S., Khan, M., & Khurram, S. (2019). Mediating role of environmental commitment between green organizational identity and green innovation performance. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*, 13(2), 385-408.
- 74) Nafei, W., A. (2013). The effects of organizational cynicism on job attitudes: An empirical study on teaching hospitals in Egypt. *International Business Research*, 6(7), 52-69.
- 75) Nair, P., & Kamalanabhan, T.J. (2010). The impact of cynicism on ethical intentions of Indian managers. The moderating role of their level of management. *International Journal of Trade, Economics and Finance*, 1(2), 155–159.
- 76) Nazir, T., & Ungku, U. N. B. (2016). Interrelationship of incivility, cynicism and turnover intention. *International Review of Management and Marketing*, 6(1), 146-154.
- 77) Newman, A., Ucbasaran, D., Zhu, F. & Hirst, G. (2014). Psychological capital: a review and synthesis. *Journal of Organizational Behavior*, 35(1), S120-S138.
- 78) Nolzen, N. (2018). The concept of psychological capital: a comprehensive review. *Management Review Quarterly Springer*, 68(3), 237-277.
- 79) Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric Theory* (2nd Ed.). New York, USA: McGraw-Hill
- 80) Ozler, D. E., & Atalay, C. G. (2011). A Research to determine the relationship between organizational cynicism and burnout levels of employees in health sector. *Business and Management Review*, 1(4), 26-38.
- 81) 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.
- 82) Penney, L. M., Hunter, E. M., & Perry S. J. (2011). Personality and counterproductive work behavior: Using conservation of resources theory to narrow the profile of deviant employees. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 84(1), 58-77.
- 83) Porath, C. L., & Pearson C. (2013). The price of incivility. *Harvard Business Review*, 91(1–2), 114–121.
- 84) Qureshi, M.O. & Sajjad, S.R. (2015). Emotional exhaustion and its correlation with job performance and job satisfaction in the Kingdom of Saudi Arabia. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 6(3S1), 51-62.

- 85) Raaj, V. G., & Anju, E. N. (2019). Unseen incivility in workplace and its impact on work allied outcomes. *International Journal of Engineering and Advanced Technology*, 8(3S), 80–85.
- 86) Raman, P., Sambasivan, M., and Kumar, N. (2016). Counterproductive work Behavior among frontline government employees: Role of personality, emotional intelligence, affectivity, emotional labor, and emotional exhaustion. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 32(1), 25-37.
- 87) Robinson, S. L., & Bennett, R. J. (1995). A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study. *Academy of Management Journal*, 38(2), 555-572.
- 88) Schilpzand, P., De Pater, I. E., & Erez, A. (2016). Workplace incivility: A review of the literature and agenda for future research. *Journal of Organizational Behavior*, 37 (S1), 57– 88.
- 89) Scisco, J. L., Giumetti, G.W., Bodinger, J. F., Randall, K. J. & Shemanskis, R. N. (2019). The impacts of face-to-face and cyber incivility on performance, helping Behavior, counterproductive Behaviors, and physiological activity. *Occupational Health Science*, 3(4), 1–12.
- 90) Sekaran, U. (2000). *Research Methods for Business: A Skill Business Approach*. New York, NY: John Wiley & Sons.
- 91) Shahzad, A. & Mahmood, Z. (2012). The Mediating-moderating model of organizational cynicism and workplace deviant behavior: (Evidence from banking sector in Pakistan). *Middle-East Journal of Scientific Research*, 12(5), 580-588.
- 92) Sharma, N., & Singh, V. K. (2016). Effect of workplace incivility on job satisfaction and turnover intentions in India. *South Asian Journal of Global Business Research*, 5(2), 234-249.
- 93) Siegel, M., & McDonald, T. (2004). Person-organization value congruence, burnout and diversion of resources. *Personnel Review*, 33(3), 291-301.
- 94) Spector, P. E., Fox, S., Penney, L. M., Bruursema, K., Goh, A., & Kessler, S. (2006). The dimensionality of counter productivity: Are all counterproductive behaviors created equal? *Journal of Vocational Behavior*, 68(3), 446-460.
- 95) Szostek, D., (2018). Counterproductive work behavior. Comparison of public and private sector. *Journal of Positive Management*, 9 (1), 3-17.
- 96) Tariq, K.H., & Amir, G. (2019). Relationship between workplace ostracism and organizational cynicism: Proposing relation a research model. *International Transaction Journal of Engineering, Management, Applied Sciences & Technologies*, 10(17), 1-17.
- 97) Taylor, S.G. & Pattie, M.W. (2014). When does ethical leadership affect workplace incivility? *Business Ethics Quarterly*, 24(4), 595-616.

98) Tong, J., Chong, S., & Johnson, R. E. (2019). The indirect relations of workplace incivility with emotional exhaustion and supportive behaviors via self-blame: The moderating roles of observed incivility and trait emotional control. *Journal of Organizational Behavior*, 40(8), 931-946.

99) Viotti, S., Essenmacher, L., Hamblin, L.E., & Arnetz, J.E. (2018). Testing the reciprocal associations among co-worker incivility, organizational inefficiency, and work-related exhaustion: A one year, cross-lagged study. *Work Stress*, 32(4), 334-356.

100) Welbourne, J. L., & Sariol, A. M. (2017). When does incivility lead to counterproductive work behavior? Roles of job involvement, task interdependence, and gender. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(2), 194-206.

101) Wilkerson, J. M., Evans, W. R., & Davis, W. D. (2008). A test of coworkers' influence on organizational cynicism, badmouthing, and organizational citizenship behavior. *Journal of Applied Social Psychology*, 38(9), 2273-2292.

102) Wilson, N. L. & Holmval, C. M. (2013). The development and validation of the incivility from customers scale. *Journal of Occupational Health Psychology*, 18(3), 310-326.

103) Woo, C. H., & Kim, C. (2020). Impact of workplace incivility on compassion competence of Korean nurses: Moderating effect of psychological capital. *Journal of Nursing Management*, 28(3), 682-689.

104) Yeung, A., & Griffin, B. (2008). Workplace incivility: Does it matter in Asia? *People and Strategy*, 31(3), 14-19.

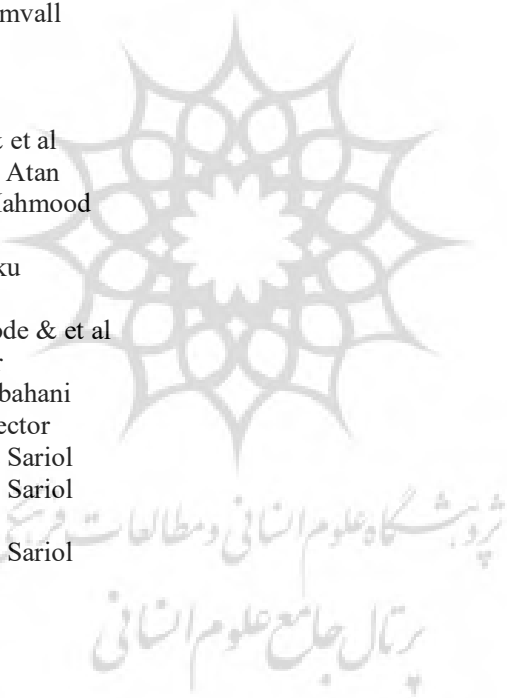
105) Yildiz, H. (2019). The Interactive effect of positive psychological capital and organizational trust on organizational citizenship Behavior. *SAGE Open*, 9(3), 1-15.

106) Yin, H., Wang, W., Huang, S., & Li, H. (2018). Psychological capital, emotional labor and exhaustion: Examining and moderating models. *Current Psychology*, 37(1), 343-356.

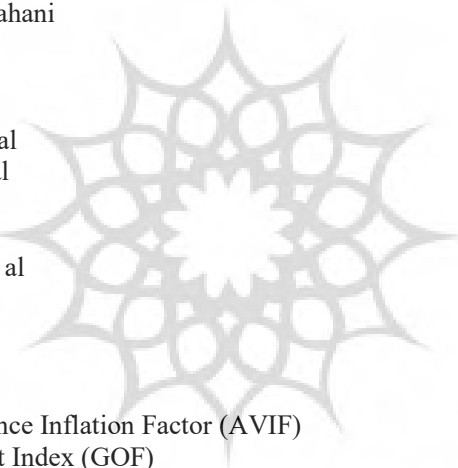
107) Zahoor, I., Malik, N. I. & Atta, M. (2019). Relationship between job insecurity, workplace incivility and counterproductive work Behaviors among employees: Role of work family conflict. *Foundation university journal of psychology*, 3(2), 133-162.

108) Zhou, Z. E., Yan, Y., Che, X. X., & Meier, L.L. (2015). Effect of workplace incivility on end-of-work negative affect: Examining individual and organizational moderators in a daily diary study. *Journal of Occupational Health Psychology*, 20(1), 117-130.

- 1 - Raaj & Anju
- 2 - Koon & Pun
- 3 - Abid & et al
- 4 - Lim & Lee
- 5 - Sharma & Singh
- 6 - Yeung & Griffin
- 7 - Alola & et al
- 8 - Bakare & et al
- 9 - Schilpzand & et al
- 10 - Porath & Pearson
- 11 - Wilson & Holmvall
- 12 - Koon & Pun
- 13 - Raaj & Anju
- 14 - Tong & et al
- 15 - Enwereuzor & et al
- 16 - Aljawarneh & Atan
- 17 - Shahzad & Mahmood
- 18 - Nafei
- 19 - Nazir & Ungku
- 20 - Ezeh & et al
- 21 - Lasisi Olukayode & et al
- 22 - Tariq & Amir
- 23 - Abdi & Rouzbahani
- 24 - Penney & Spector
- 25 - Welbourne & Sariol
- 26 - Welbourne & Sariol
- 27 - Nazir & et al
- 28 - Welbourne & Sariol
- 29 - Zhou & et al
- 30 - Din & et al
- 31 - Mao & et al
- 32 - Scisco & et al
- 33 - Zahoor & et al
- 34 - Cortina & et al
- 35 - Mulki & et al
- 36 - Moore
- 37 - Qureshi & Sajjad
- 38 - Hur & et al
- 39 - Banks & et al



- 40 -Alola & et al
- 41 -Chang & et al
- 42 -Cho & et al
- 43 -Raman & et al
- 44 -Hur & et al
- 45 -Akhtar & et al
- 46 -Azeem & et al
- 47 -Malik & et al
- 48 -Makhdoom & et al
- 49 -Nair & Kamalanabhan
- 50 -Fleming & Spicer
- 51 -Ozler & Atalay
- 52 -Abdi & Rouzbahani
- 53 -Ewis
- 54 -Khan
- 55 -Nazir & et al
- 56 -Abubakar& et al
- 57 - Kareem & et al
- 58 - Bakare& et al
- 59 - Kim & et al
- 60 - Abdullah & et al
- 61 - Malik& et al
- 62 - Mao& et al
- 63 - Itzkovich
- 64 - Bootstrap
- 65 -Average Variance Inflation Factor (AVIF)
- 66-Goodness-of Fit Index (GOF)
- 67 -Average path coefficient (APC)
- 68 -Average R-squared (ARS)



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات اجتماعی
پرتال جامع علوم انسانی

**The effect of incivility in the work environment on deviant behaviors in the work environment with the mediating role of organizational pessimism and emotional exhaustion
(case study: Isfahan Islamic Azad University (Khorasgan))**

Abbas Ghaedamini Harouni¹
Reza Ebrahimzadeh Dastjerdi²
Mehrdad Sadeghi de cheshmeh³

Abstract

The purpose of this study was to investigate the impact of incivility in the workplace on deviant behaviors in the workplace with the mediating role of organizational pessimism and emotional exhaustion. The current research was applied in terms of its purpose and descriptive in terms of the method of collecting correlational data. The statistical population of the present study consisted of all the employees of Isfahan branch of Islamic Azad University (Khorasgan) in the number of 660 people, and 445 people were selected as a sample through the stratified sampling method proportional to the volume through Cochran's sampling formula. The research tools were Cortina et al.'s workplace incivility questionnaire (2001), Spector et al.'s deviant behavior questionnaire (2006), Dean et al.'s (1998) organizational cynicism questionnaire, and Maslach and Jackson's emotional exhaustion questionnaire (1981). Based on this, the content, form and construct validity were examined and after the necessary terms, the validity was confirmed and on the other hand, the reliability of the questionnaires was 0.90, 0.90, 0.88 and 0.88 respectively with Cronbach's alpha method. Estimated. Data analysis was done at two descriptive and inferential levels including structural equation modeling. The results of the research showed that incivility in the workplace had a positive effect on deviant behaviors in the workplace, and the coefficient of this effect was 0.77, and also, the results showed that organizational pessimism and emotional exhaustion play a mediating role between incivility in the workplace and deviant behaviors. had in the work environment.

Keywords

incivility in the workplace, deviant behaviors in the workplace, organizational pessimism, emotional exhaustion

1-Ph.D. Student, Cultural Management of Faculty Management. South Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran. ag7220500@gmail.com

2-Assistant Professor of Faculty Management Isfahan (Khorasgan) Branch, Islamic Azad University, Isfahan, Iran. ag7220550@gmail.com

3-Assistant Professor of Faculty Management Isfahan (Khorasgan) Branch, Islamic Azad University, Isfahan, Iran. ag7220550@gmail.com