



Academy of Organizational
Behavior Management

Organizational Behavior Studies Quarterly

Print ISSN: 2322-1518
Online ISSN: 3456-6452

Spring 2025 (Serial No. 53), Vol. 14, No. 1

The Impact of Workplace Incivility on Deviant Workplace Behaviors Through Interpersonal Conflict and Organizational Climate

Abbas Ghadaminiharoni¹
Mehsan Hemtizadeh²

Abstract

The present study examines the impact of workplace incivility on deviant workplace behaviors, with the mediating role of interpersonal conflict and organizational climate. This research is applied in terms of purpose and descriptive-survey in terms of data collection method. The statistical population consisted of all employees of universities in Chaharmahal and Bakhtiari Province (2,200 individuals). Using Cochran's sampling formula, 600 individuals were selected as the final sample through proportionate stratified sampling. The research instruments included the Workplace Incivility Questionnaire by Cortina et al. (2001), the Deviant Workplace Behaviors Questionnaire by Spector et al. (2006), the Interpersonal Conflict Questionnaire by Agotnes (2018), and the Organizational Climate Questionnaire by Vartia (1996). The validity of the questionnaires was examined based on content, face, and construct validity, and after necessary revisions, their validity was confirmed. Additionally, the reliability of the questionnaires was assessed using Cronbach's alpha, yielding values of 0.92, 0.92, 0.88, and 0.88, respectively. Data analysis was conducted at both descriptive and inferential levels, including structural equation modeling (SEM). The results indicated that workplace incivility had a significant positive impact on deviant workplace behaviors, with an effect coefficient of 0.66. Furthermore, the findings confirmed that interpersonal conflict and organizational climate played a mediating role in the relationship between workplace incivility and deviant workplace behaviors.

Keywords: *Workplace Incivility; Deviant Workplace Behaviors; Interpersonal Conflict; Organizational Climate.*

1.* Management and Cultural Planning, Faculty of Management, Islamic Azad University, Tehran South Branch, Tehran, Iran abbasghadamini2020@gmail.com

2. Bachelor's student, cultural management, Comprehensive University of Applied Sciences, Artistic culture of Drijeno Center, Chaharmahal and Bakhtiari, Iran mhsanhmtzadh@gmail.com



انجمن ملی مدیریت رفتار سازمانی

فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی

شاپا چاپی: ۱۵۱۸-۲۳۲۲
شاپا الکترونیکی: ۳۴۵۶-۶۴۵۲

سال چهاردهم، شماره ۱ (شماره پیاپی ۵۳)، بهار ۱۴۰۴: ۱۴۹ - ۱۷۹

تأثیر بی‌تمدنی در محیط کار بر رفتارهای انحرافی در محیط کار از طریق تعارض بین فردی و جو سازمانی

عباس قائدامینی هارونی*، مهسان همتی زاده**

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۰۸/۰۶

تاریخ پذیرش نهایی: ۱۴۰۳/۱۲/۱۵

چکیده

هدف پژوهش حاضر، بررسی تأثیر بی‌تمدنی در محیط کار بر رفتارهای انحرافی در محیط کار با نقش میانجی تعارض بین فردی و جو سازمانی است. پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر نحوه گردآوری اطلاعات، توصیفی از نوع پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش حاضر را کلیه کارکنان دانشگاه‌های استان چهارمحال و بختیاری به تعداد ۲۲۰۰ نفر تشکیل دادند که از طریق فرمول نمونه‌گیری کوکران تعداد ۶۰۰ نفر به عنوان نمونه از طریق روش نمونه‌گیری طبقه‌ای متناسب با حجم، انتخاب شدند. ابزار پژوهش، پرسشنامه بی‌تمدنی در محیط کار کورتینا و همکاران (۲۰۰۱)، پرسشنامه رفتارهای انحرافی در محیط کار اسپکتور و همکاران (۲۰۰۶)، پرسشنامه تعارض بین فردی آگوتنس (۲۰۱۸) و پرسشنامه جو سازمانی وارثیا (۱۹۹۶) بودند که روایی پرسشنامه‌ها براساس، روایی محتوایی، صوری و سازه مورد بررسی قرار گرفتند و پس از اصلاحات لازم، روایی آن مورد تأیید قرار گرفت و از سوی دیگر، پایایی پرسشنامه‌ها با روش آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۹۲، ۰/۹۲، 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 بی‌تمدنی در محیط کار بر رفتارهای انحرافی در محیط کار تأثیر مثبت داشت که ضریب این تأثیر ۰/۶۶ بود و همچنین، نتایج نشان داد که تعارض بین فردی و جو سازمانی نقش میانجی بین بی‌تمدنی در محیط کار بر رفتارهای انحرافی در محیط کار داشت.

کلیدواژه: بی‌تمدنی در محیط کار؛ رفتارهای انحرافی در محیط کار؛ تعارض بین فردی؛ جو سازمانی.

* نویسنده مسئول: دکترای تخصصی مدیریت و برنامه‌ریزی فرهنگی، دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب، تهران، ایران
abbasgheadamini2020@gmail.com

** دانشجوی کارشناسی، مدیریت فرهنگی، دانشگاه جامع علمی کاربردی، مرکز فرهنگی هنری در یزنو، چهارمحال و بختیاری، ایران
mhsanhmtyszadh@gmail.com

مقدمه

حضور رفتار غیرمدنی در محیط کار در حال افزایش است و نه تنها اثرات مخربی بر سلامت و رفاه کارکنان دارد (لیو و همکاران^۱، ۲۰۱۹)، بلکه پیامدهای مالی و پیامدهای منفی قابل توجهی برای سازمانها دارد (جواهر و شرورز^۲، ۲۰۱۸). بی‌تمدنی در محیط کار شامل رفتارهایی مانند بیان جملات تحقیرآمیز، توهین، اعمال ممنوع و سایر رفتارهایی است که شدت کمی دارند و قصد آسیب‌رساندن آن مبهم است، اما به نقض هنجارهای اجتماعی و آسیب‌رساندن به کارکنان منجر می‌شوند (کورتینا^۳، ۲۰۰۸). چنین رفتار غیرمدنی به نتایج منفی برای کارکنان مانند رفتار کاری غیرمولد و نگرش‌های شغلی مختل منجر می‌شود (کورتینا و همکاران، ۲۰۱۷). بنابراین، بی‌تمدنی در محیط کار، عملکرد شغلی کارکنان (رحیم و کازی^۴، ۲۰۱۶)، عملکرد خلاق (شریفی‌راد^۵، ۲۰۱۶) و عملکرد شهروندی (جواهر و شرورز، ۲۰۱۸) را که برای عملکرد هر سازمان خدماتی حیاتی هستند، کاهش می‌دهد. ادبیات رفتار سازمانی، بی‌تمدنی در محیط کار را با پیامدهای منفی مختلفی مانند بی‌احترامی به دیگران (پیرسون و همکاران^۶، ۲۰۰۵)، عقب‌نگهداشتن اطلاعات مهم و آسیب‌رساندن به شهرت همکار (فلبلینگر^۷، ۲۰۰۸)، آسیب‌رساندن به رفاه کارکنان و افزایش پریشانی روانی، استرس شغلی (ابوبکر^۸، ۲۰۱۸)، قصد ترک شغل (رحیم و کازی، ۲۰۱۶)، غیبت (اسلیتر و همکاران^۹، ۲۰۱۲)، طردشدگی در محیط کار (کورتینا و همکاران، ۲۰۰۱)، تعارض کار و خانواده (فرگوسن^{۱۰}، ۲۰۱۲)، طردشدگی در محیط کار (باکاره و همکاران^{۱۱}، ۲۰۲۲) و رفتارهای انحرافی در محیط کار (بات و یزدانی^{۱۲}، ۲۰۲۱؛ کریم و همکاران^{۱۳}، ۲۰۲۳) همراه است.

وجود رفتارهای انحرافی در بخش آموزش در ایران به‌ویژه دانشگاه‌ها توسط پژوهشگران مورد توجه

1. Liu & et al
2. Jawahar & Schreurs
3. Cortina & et al
4. Rahim & Cosby
5. Sharifirad
6. Pearson & et al
7. Felblinger
8. Abubakar
9. Sliter & et al
10. Ferguson
11. Bakare & et al
12. Butt & Yazdani
13. Kareem & et al

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، ۲۰۲۲). این رفتار آیین‌نامه‌های 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 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، سرقت، رشوه‌دادن و پرداخت در ازای دریافت نمرات بالاتر میان کارکنان، افشا شده است (قائدامینی هارونی و همکاران، ۱۴۰۱؛ عباس‌پور و همکاران، ۱۴۰۱). مروری بر پژوهش‌های موجود نشان می‌دهد که کارکنانی که رفتارهای غیرمدنی را در محیط کار خود تجربه می‌کنند، ممکن است با اقدامات مضر و مخرب نسبت به سایر کارکنان یا سازمان با بی‌ادبی پاسخ دهند (پیرسون و همکاران، ۲۰۰۵). پژوهش‌های قبلی نشان می‌دهد که تعارض بین فردی در محیط کار با رفتارهای انحرافی در محیط کار، مرتبط است (کیسامور و همکاران، ۲۰۱۰) که برای سازمان‌ها هزینه زیادی دارد. بنابراین، پژوهش‌های بیشتری برای درک سایر سازوکارهای بالقوه مورد نیاز است که از طریق آنها بی‌تمدنی در محیط کار به رفتارهای انحرافی در محیط کار تبدیل می‌شود (تامونومیبی و یکویچی، ۲۰۲۱). استدلال می‌شود که بی‌تمدنی در محیط کار منجر به تضعیف روابط اجتماعی و ایجاد تعارض بین فردی می‌شود (اندرسون و پیرسون، ۱۹۹۹) که به‌نوبه خود باعث رفتارهای انحرافی در محیط کار (رحیم و همکاران، ۲۰۱۸) و طردشدگی در محیط کار می‌شود. بنابراین، تعارضات بین فردی، چه شخصی و چه مربوط به وظیفه، برای رفاه کارکنان و عملکرد سازمان مضر است، بنابراین، انجام پژوهش در مورد بی‌تمدنی در محیط کار و پیامدهای آن در محیط کار را ضروری می‌کند. علاوه بر این، بررسی ادبیات پژوهش نشان می‌دهد به‌اندازه کافی در این زمینه مطالعه نشده است که چگونه تعارض بین فردی به‌عنوان یک عامل استرس‌زا تأثیر متفاوتی بر پاسخ‌های رفتاری کارکنان دارد (قیوم و همکاران، ۲۰۱۸).

به‌زعم اسلیتر و همکاران (۲۰۱۲)، نظریه محافظت از منابع برای مقابله با عوامل استرس‌زای اجتماعی،

1. Kisamore & et al
2. Tamunomiebi & Ukwuije
3. Andersson & Pearson
4. Rahim & et al
5. Qayyum & et al

به‌ویژه بی‌ادبی بسیار مفید است. این نظریه ارتباط سود منابع پیش‌بینی‌شده را برای کاهش رفتارهای انحرافی در محیط برجسته می‌کند. با استفاده از نظریه محافظت از منابع، استدلال می‌شود که جو سازمانی، منبع حیاتی را منعکس می‌کند که به کارکنان کمک می‌کند تا عواقب منفی بی‌تمدنی در محیط کار را به شکل کاهش رفتارهای انحرافی در محیط کار حفظ کنند. پژوهش‌های کمی روی شرایط مرزی به‌عنوان یک سازوکار مقابله‌ای در ارتباط بین بی‌ادبی و نتایج کار متمرکز شده‌اند (واسکونسوس^۱، ۲۰۲۰). بنابراین، پژوهش حاضر، به شناسایی سازوکارهای مقابله‌ای برای بی‌تمدنی در محیط کار می‌پردازد (واسکونسوس، ۲۰۲۰؛ جواهر و شروز، ۲۰۱۸؛ ساکورای و همکاران^۲، ۲۰۱۱) و تمرکز بر بعد جو ارتباطی جو سازمانی است که در پژوهش‌های قبلی کمتر مورد توجه قرار گرفته است (اسکات و لوئیس^۳، ۲۰۱۷). فضای ارتباطی متشکل از بازبودن و مشارکت، به حل مسائل مختلف محیط کار مرتبط با بی‌تمدنی در محیط کار کمک می‌کند. بنابراین، دومین هدف پژوهش حاضر، تحلیل نقش میانجی جو سازمانی است که رابطه مثبت بین رابطه بی‌تمدنی در محیط کار و رفتارهای انحرافی در محیط کار در حالت سطح پایین جو ارتباطی را تقویت می‌کند، درحالی‌که ارتباط مثبت بین رابطه بی‌تمدنی در محیط کار و رفتارهای انحرافی در محیط کار ممکن است در مورد سطح بالای جو ارتباطی، کاهش یابد.

پژوهش‌ها در مورد بی‌تمدنی در محیط کار در کشورهای در حال توسعه موضوعیت ندارد؛ زیرا بیشتر پژوهش‌ها در امریکای شمالی، استرالیا و کانادا انجام شده است (واسکونسوس، ۲۰۲۰). توجه کمتری به پژوهش‌ها در مورد کشورهای با پیشینه‌های فرهنگی متفاوت و متنوع (جمع‌گرایی) شده است؛ بنابراین، نیاز به بررسی دارد (دوشی و وانگ^۴، ۲۰۱۴). ایران کشوری در حال توسعه است که از نظر فرهنگی متنوع است، از نظر جمع‌گرایی غنی است و فاصله قدرت در آن زیاد است (هافستد^۵، ۱۹۸۰). در چنین فرهنگ‌هایی، سرپرستان، اطاعت بی‌چون‌وچرای زیردستان را می‌طلبند و قلدری، قابل‌قبول‌تر است. علاوه‌براین، کارکنان در نتیجه جمع‌گرایی برای حفظ هماهنگی گروهی از فردیت خود دست می‌کشند. بنابراین، کشور ایران برای مطالعه بی‌تمدنی در محیط کار و اینکه چگونه نتایج منفی مختلف را در محیط کار به دنبال دارد، مناسب است. پژوهش حاضر، بینش‌های منحصر به فردی را درباره پیامدهای بی‌تمدنی در محیط کار در سازمان‌های

1. Vasconcelos
2. Sakurai & et al
3. Scott & Lewis
4. Doshy & Wang
5. Hofstede

آموزشی مختلف (مانند دانشگاه‌های استان چهارمحال و بختیاری) در یک کشور در حال توسعه با فرهنگ جمع‌گرایانه و فاصله قدرت بالا ارائه می‌کند.

پژوهش حاضر در نظر دارد به دو سؤال اصلی پژوهش بپردازد:

- آیا تعارض بین فردی رابطه بین بی‌تمدنی در محیط کار و رفتارهای انحرافی در محیط کار را واسطه می‌کند؟

- آیا جو سازمانی اثرات مضر بی‌تمدنی در محیط کار را بر رفتارهای انحرافی در محیط کار کارکنان میانجی‌گری می‌کند؟

- پژوهش حاضر یک مدل پژوهشی با استفاده از نظریه حفاظت از منابع، در کارکنان شاغل در دانشگاه‌های استان چهارمحال و بختیاری پیشنهاد می‌کند. دانشگاه‌ها برای جمع‌آوری داده‌ها عمدتاً به دو دلیل انتخاب شده‌اند: اول؛ کارکنان بخش آموزشی به دلیل حجم زیاد کار و فشار زمان با موقعیت‌های استرس‌زاتری در قالب بی‌تمدنی در محیط کار مواجه می‌شوند که احتمال بروز تعارض بین فردی را بیشتر می‌کند (اسلیتر و همکاران، ۲۰۱۱). علاوه بر این، چنین برخوردهایی باعث تشدید تعارضات شخصی و شغلی می‌شود، در نتیجه، منابع کارکنان را تحلیل می‌برد و بر رفاه آنها تأثیر می‌گذارد که به رفتارهای انحرافی منجر می‌شود (اوزتورک و کاراته‌په^۱، ۲۰۱۹). دوم؛ رفتارهای انحرافی در محیط کار اثرات زیان‌باری بر کارکنان و نتایج سازمانی دارند (شیلپسند و همکاران^۲، ۲۰۱۶) و برای کاهش رفتار نادرست با دیگران و استفاده نادرست از منابع سازمانی برای تقویت بهره‌وری سازمانی باید مهار شوند (جین و همکاران^۳، ۲۰۲۰).

اگرچه موضوع بی‌نزاکتی در محیط کار بین پژوهشگران محبوبیت پیدا کرده است، کشورهای کمی به‌عنوان نمونه برای چنین پژوهشی استفاده شده‌اند و کشورهایی که مورد استفاده قرار گرفته‌اند، به‌عنوان کشورهای توسعه‌یافته و اقتصادی در حال ظهور طبقه‌بندی می‌شوند. از جمله این کشورها می‌توان به ایالات متحده آمریکا، استرالیا، نیوزیلند، کانادا، چین، قبرس، آلمان، اردن، مالزی، نیجریه، پاکستان، کره جنوبی، آسیای جنوب شرقی، سوئد، سوئیس و بریتانیا اشاره کرد (واسکونسولوس، ۲۰۲۰) و در این زمینه در کشورهای اسلامی از جمله ایران کمتر مورد توجه قرار گرفته است. برای پرکردن این شکاف عدم حضور کشورهای اسلامی در ادبیات موجود بی‌تمدنی در محیط کار، پژوهش حاضر از کارکنان استان

1. Ozturk & Karatepe
2. Schilpzand & et al
3. Jin & et al

چهارمحال و بختیاری به عنوان نمونه استفاده می‌کند. استان چهارمحال و بختیاری، از نظر فرهنگی متنوع هستند، بنابراین، استفاده از آنها به عنوان نمونه ممکن است نتایج جالبی در ادبیات بی‌تمدنی در محیط کار ایجاد کند که می‌تواند توسط پژوهشگران و دانشگاه‌ها به طور یکسان استفاده شود. پژوهش حاضر، یکی از اولین موردها از نوع خود است که شرایط بی‌تمدنی در محیط کار را در کارکنان دانشگاه‌های استان چهارمحال و بختیاری بررسی می‌کند. همچنین تأثیر بی‌تمدنی در محیط کار بر رفتارهای انحرافی در محیط کار می‌پردازد. نتایج این پژوهش به پژوهشگران کمک می‌کند تا دریابند که آیا رابطه‌ای بین بی‌تمدنی در محیط کار با رفتار انحرافی در محیط کار وجود دارد یا نه؟

پژوهش حاضر قصد دارد با پرداختن به برخی از شکاف‌های مهم پژوهشی، به درک اثرات مضر بی‌تمدنی در محیط کار بر رفتارهای انحرافی کارکنان در محیط کار کمک کند. اول؛ بررسی می‌شود که چگونه بی‌تمدنی در محیط کار می‌تواند باعث ایجاد رفتارهای انحرافی در محیط کار شود. دوم؛ با معرفی تعارض بین فردی به عنوان سازوکارهای اساسی برای توضیح رابطه درک شده بی‌تمدنی در محیط کار - رفتارهای انحرافی در محیط کار و سوم، نقش میانجی جو سازمانی مورد بررسی قرار گرفته است تا توضیح دهد چگونه سطح پایین جو سازمانی می‌تواند ارتباط مثبت بین رابطه بی‌تمدنی در محیط کار - رفتارهای انحرافی در محیط کار را میانجی کند، درحالی که سطح بالای جو سازمانی ممکن است رابطه مثبت بی‌تمدنی در محیط کار - رفتارهای انحرافی در محیط کار را کاهش دهد. چهارم؛ پژوهش حاضر، برای شناسایی سازوکارهای مقابله با بی‌تمدنی در محیط کار پاسخ می‌دهد. پنجم؛ کار بیشتری برای مطالعه بی‌تمدنی در محیط کار با استفاده از رویکرد تأخیر زمانی مورد نیاز است (واسکونسوس، ۲۰۲۰)؛ زیرا پژوهش‌ها با تأخیر زمانی کمی در مورد بی‌تمدنی در محیط کار انجام شده است، همان‌طور که پژوهش‌های اخیر ذکر شده است. درنهایت، پژوهش حاضر در یک کشور آسیایی در حال توسعه انجام شد که در آن بی‌تمدنی در محیط کار، تعارض بین فردی را تشدید می‌کند که به رفتارهای انحرافی کارکنان برای مقابله با بی‌تمدنی در محیط کار و درگیری‌های بین فردی منجر می‌شود. لذا هدف پژوهش حاضر، بررسی تأثیر بی‌تمدنی در محیط کار بر رفتارهای انحرافی در محیط کار با نقش میانجی تعارض بین فردی و جو سازمانی بین کارکنان دانشگاه‌های استان چهارمحال و بختیاری است.

بررسی ادبیات

نظریه حفاظت از منابع

بر اساس نظریه حفاظت از منابع، افراد برای محافظت، حفظ و ساخت منابع، تلاش می‌کنند. هابفول^۱ (۱۹۸۹) منابع را به‌عنوان اشیاء، ویژگی‌های شخصیتی، موقعیت‌ها یا انرژی‌هایی که برای یک فرد ارزشمند هستند، یا به‌عنوان کانالی که برای دستیابی به این منابع ارزشمند عمل می‌کنند، تعریف کرد. افراد، منابع محدودی دارند که می‌تواند تحت تأثیر محیط یک سازمان قرار گیرد. منابع توسط عوامل استرس‌زا در محیط تخلیه می‌شوند و به همین دلیل افراد سعی می‌کنند برای حفظ منابع خود از این عوامل استرس‌زا اجتناب کنند. پژوهش حاضر، از نظریه حفاظت از منابع، برای توضیح تأثیر بی‌تمدنی در محیط کار بر رفتارهای انحرافی در محیط کار استفاده کرده است؛ زیرا این نظریه قبلاً توسط بسیاری از پژوهشگران برای مطالعه فرایندهای استرس در محیط کار استفاده شده است (لیو و همکاران^۲، ۲۰۱۹). پژوهشگران قبلی از نظریه حفاظت از منابع در روابط پرتنش استفاده کردند؛ از جمله بی‌تمدنی در محیط کار بر رفتارهای انحرافی در محیط کار (غفار و همکاران^۳، ۲۰۲۰)، تمایل به ترک شغل و بی‌تمدنی در محیط کار (لو و همکاران^۴، ۲۰۱۹)، بدرفتاری در محیط کار و خستگی عاطفی (آنجوم و همکاران^۵، ۲۰۲۰) و ناامنی شغلی و بدرفتاری در محیط کار (لی و همکاران^۶، ۲۰۲۰). همچنین، پژوهش حاضر، از این نظریه استفاده کرده است، زیرا نظریه حفاظت از منابع، تماماً در مورد حفاظت و بازیابی منابع از دست‌رفته است. به همین دلیل این نظریه برای درک کاهش منابع کارکنان ناشی از عوامل استرس‌زا در محیط کار، یعنی بی‌تمدنی در محیط کار، مفید خواهد بود. زیرا کارکنان سعی می‌کنند با درگیر کردن خود در رفتارهای انحرافی از منابع از دست‌رفته خود محافظت یا آن را بازیابی کنند. با استفاده از نظریه حفاظت از منابع، استدلال می‌شود که به دلیل شرایط نامطلوب کاری، مانند بی‌ادبی همکار، اظهارات تحقیرآمیز، قربانی، منابع ذهنی و عاطفی خود را از دست می‌دهد که در رفتار آنها منعکس می‌شود و درگیری‌های مربوط به وظایف و افراد با همکاران را برمی‌انگیزد. این به‌نوبه خود منابع ذهنی و عاطفی قربانی را کاهش می‌دهد و در نتیجه، منابع کمتری باقی می‌ماند و در نتیجه

1. Hobfoll
2. Liu & et al
3. Ghaffar & et al
4. Loh et al
5. Anjum & et al
6. Li & et al

کارکنان را به سمت رفتارهای انحرافی در محیط کار سوق می‌دهد. همچنین، زمانی که کارکنان از روابط ضعیف همکاران رنج می‌برند، جو ارتباطی به‌عنوان یک منبع سازمانی حیاتی برای کارکنان مفید خواهد بود و پیشنهاد می‌شود، تا با منابع تخلیه‌شده خود کنار بیایند و ذخیره کنند و کمتر در رفتارهای انحرافی در محیط کار شرکت کنند. نظریه حفاظت از منابع، برای میانجی‌گری استفاده می‌شود که این نظریه را بیان می‌کند که از دست دادن منابع نه تنها در مقایسه با به دست آوردن منابع تأثیرگذارتر است، بلکه در طول زمان با قدرت و سرعت بیشتری بر افراد تأثیر می‌گذارد (هابفول و همکاران، ۲۰۱۸). سازوکار مقابله بیان می‌کند که مقابله دارای جنبه حفاظت از منابع است. بنابراین، اگر افراد حفظ و افزایش منابع را می‌خواهند، باید منابع خود را سرمایه‌گذاری کنند (هابفول، ۱۹۸۹). براساس نظریه حفاظت از منابع، یک سازوکار مقابله به‌طور مؤثر اثرات مضر عوامل استرس‌زا را تا حدی کاهش می‌دهد که با ویژگی‌ها و خواسته‌های موقعیت، مطابقت داشته باشد (هابفول، ۱۹۸۸).

ارتباط بی‌نزاکتی در محیط کار با رفتارهای انحرافی در محیط کار

رفتارهای انحرافی در محیط کار را به‌عنوان "رفتار داوطلبانه‌ای که هنجارهای سازمانی قابل‌توجهی را نقض می‌کند و در انجام این کار سلامت سازمان، اعضای آن یا هر دو را تهدید می‌کند" تعریف کردند. رفتار انحرافی در محیط کار به دو دسته انحراف بین‌فردی؛ یعنی فردی که درگیر رفتار انحرافی است به سایر کارکنان سازمان آسیب می‌رساند مانند (پرخاشگری کلامی و فیزیکی) و انحراف سازمانی (فردی که درگیر رفتار انحرافی می‌شود به سازمان آسیب می‌رساند) طبقه‌بندی می‌شود. مانند (دزدی، تلاش کم برای کار و خرابکاری) (رابینسون و بنت^۱، ۱۹۹۵). به‌زعم اندرسون و پیرسون^۲ (۱۹۹۹) بی‌تمدنی در محیط کار به‌عنوان رفتارهایی با شدت کم تعریف می‌شود که قصد واضحی برای آسیب‌رساندن به هدف ندارند، بلکه این‌گونه رفتارها هنجارهای محترمانه محیط کار را نقض می‌کنند. بی‌تمدنی در محیط کار براساس قصد آسیب از سایر رفتارهای انحرافی بین‌فردی متمایز می‌شود. باین‌حال، بی‌تمدنی در محیط کار به‌طور عمده با سایر رفتارهای منفی (انحراف در محیط کار، خشونت و پرخاشگری) براساس شدت رفتار کمتر در بزرگی نیرو متفاوت است (شیلپزند و همکاران^۳، ۲۰۱۶). پژوهشگران تأثیر بی‌تمدنی در محیط کار بر رفتارهای انحرافی

1. Robinson & Bennett
2. Andersson & Pearson
3. Schilpzand & et al

در محیط کار را بررسی و یک رابطه مثبت پیدا کردند (بانک و ماگلی^۱، ۲۰۱۳؛ جین و همکاران^۲، ۲۰۲۰؛ کلووی و همکاران^۳، ۲۰۱۰؛ ایتزکوویچ^۴، ۲۰۱۶؛ مون و هور^۵، ۲۰۱۸؛ بات و یزدانی، ۲۰۲۱؛ کریم و همکاران، ۲۰۲۳). پژوهش دیگری، تجزیه و تحلیل کرد که بی‌ادبی، نقشی حیاتی در افزایش انحراف سازمانی ایفا می‌کند به گونه‌ای که قربانی ممکن است تلاش‌های خود را برای کار کاهش دهد، زمان کمتری برای وظیفه خود بگذارد (پیرسون و پورات^۶، ۲۰۰۵)، چیزی را از سازمان خود بدزدد و سازمان خود را رها کند. ترک شغل (اورتون و همکاران^۷، ۲۰۰۷)، انصراف از کار (لو و همکاران، ۲۰۱۹)، خرابکاری، سوءاستفاده و انحراف تولید (بی‌بی و همکاران^۸، ۲۰۱۳). نظریه حفاظت از منابع توضیح می‌دهد که چگونه بی‌تمدنی در محیط کار به رفتارهای انحرافی در محیط کار منجر می‌شود. نظریه حفاظت از منابع استدلال می‌کند که کارکنان برای بازگرداندن منابع ازدست‌رفته خود را از محیط غیرحمایتی دور نگه می‌دارند که به دیرآمدن به محیط کار و ماندن در خانه (اسلیتر و همکاران، ۲۰۱۲) و کناره‌گیری از کار منجر می‌شود (تاریس و همکاران^۹، ۲۰۰۱). بنابراین، نظریه حفاظت از منابع ممکن است برای درک پیامدهای بی‌تمدنی در محیط کار نیز مفید باشد (گیومتی و همکاران^{۱۰}، ۲۰۱۲). براساس مطالب فوق، فرضیه زیر پیشنهاد می‌شود:

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

نقش میانجی تعارض بین فردی

تعارض بین فردی به عنوان تضادها یا تفاوت‌های بین یک یا چند فرد از نظر علائق و منابع، باورها، ارزش‌ها یا اعمالی که برایشان مهم است، تعریف می‌شود (دی درو و گلفاند^{۱۱}، ۲۰۰۸). بی‌تمدنی در محیط کار که بسیاری از پیامدهای منفی را تشدید می‌کند، تضاد بین فردی را نیز تغذیه می‌کند (عرفان و همکاران^{۱۲}، ۲۰۲۰). کارکنانی که در محیط کار با همکاران خود درگیری را تجربه می‌کنند، ممکن است، رفتارهای انحرافی در

1. Bunk & Magley
2. Jin & et al
3. Kelloway & et al
4. Itzkovich
5. Moon & Hur
6. Pearson & Porath
7. Everton & et al
8. Bibi & et al
9. Taris & et al
10. Giumetti & et al
11. De Dreu & Gelfand
12. Irfan & et al

محیط کار را اعمال کنند (حق^۱، ۲۰۱۱). پژوهش‌های قبلی نشان داد که تعارض بین فردی به‌طور مثبت ارتباط بین عامل استرس‌زا و فشار (گیراردی و همکاران^۲، ۲۰۱۵) و قلدری در محیط کار و رفتارهای کاری انحرافی را واسطه می‌کند (پاراچ و شهزاد^۳، ۲۰۱۷). از ادبیات فوق، مشهود است که تعارض بین فردی رابطه بین عوامل استرس‌زا و پیامدهای منفی را به‌طور مثبت واسطه می‌کند. بنابراین، براین اساس می‌توان گفت که تعارض بین فردی نقش واسطه‌ای در رابطه بی‌تمدنی در محیط کار با رفتارهای انحرافی در محیط کار دارد. اسلیتر و همکاران (۲۰۱۱) استدلال کردند که طبق نظریه حفاظت از منابع، فردی که تعارض بین فردی را تجربه می‌کند، منابع شناختی، عاطفی و فیزیکی را از دست می‌دهد و درگیر کناره‌گیری از محیط کار می‌شود (رایت و کروپانزانو^۴، ۱۹۹۸). بنابراین، پژوهش حاضر، استدلال می‌کند که بی‌تمدنی در محیط کار که یک عامل استرس‌زاست، باعث از دست دادن منابع و افزایش تعارض بین فردی منجر می‌شود (هرشکوویس^۵، ۲۰۱۱). تعارض بین فردی خود یک عامل استرس‌زاست که به‌نوبه خود شتاب بیشتری می‌گیرد و به نتایج منفی تری ختم می‌شود، یعنی رفتارهای انحرافی در محیط کار (حق، ۲۰۱۱). براساس مطالب فوق، فرضیه زیر پیشنهاد می‌شود:

فرضیه اول: تعارض بین فردی رابطه بین بی‌تمدنی در محیط کار با رفتارهای انحرافی در محیط کار را واسطه می‌کند.

نقش میانجی جو سازمانی

جو سازمانی به‌عنوان ادراک کارکنان از محیط کارشان تعریف می‌شود که بر رفتارهای کاری و نگرش‌های مرتبط با شغل آنها تأثیر می‌گذارد (مهرالیان و همکاران^۶، ۲۰۲۰). جو سازمانی عنصری حیاتی برای تأثیرگذاری بر نگرش‌ها و رفتار کارکنان در یک سازمان است (بربر اوغلو^۷، ۲۰۱۸). به‌زعم لان و همکاران^۸ (۲۰۲۰) جو سازمانی مثبت فرد را از اثرات منفی (مانند رفتارهای انحرافی در محیط کار) (جین و

1. Haq
2. Girardi & et al
3. Parach & Shahzad
4. Wright and Cropanzano
5. Hershcovis
6. Mehralian & et al
7. Berberoglu
8. Lan & et al

همکاران^۱، (۲۰۲۰) عوامل استرس‌زای سازمانی (مانند بی‌تمدنی در محیط کار) (دمسکی و همکاران^۲، ۲۰۱۹) محافظت می‌کند. اگر کارکنان جو سازمانی مثبتی را تجربه کنند، احتمال کمتری برای اجرای رفتارهای بی‌تمدنی در محیط کار خواهند داشت (وو و همکاران^۳، ۲۰۲۰). به‌زعم ویلگاس و سرون^۴ (۲۰۰۴) جو ارتباطی را به‌عنوان میانجی بین رضایت شغلی و غیبت ایفای نقش کرد که رضایت کارکنان از ارتباط باعث کاهش غیبت می‌شود و غیبت که نوعی رفتار انحرافی در محیط کار را به‌تصویر می‌کشد (لیکه و همکاران^۵، ۲۰۱۶). از آنجا که جو ارتباطی یکی از عناصر جو سازمانی است، در اینجا می‌توان گفت جو سازمانی رفتارهای منفی یا انحرافی را کاهش می‌دهد. به‌زعم هافمن و همکاران^۶ (۲۰۰۳) نقش میانجی جو سازمانی را در تبادل اعضای رهبر - رابطه رفتار شهروندی مورد مطالعه قرارداد و دریافت که جو سازمانی در تعامل با تبادل اعضای رهبر با کیفیت بالا میزان مشارکت کارکنان را در رفتار شهروندی پیش‌بینی می‌کند. در این پژوهش، جو سازمانی از کارکنان برای درگیر شدن در رفتار مثبت حمایت می‌کند، زمانی که روابط اعضای رهبر از کیفیت بالایی برخوردار است، بنابراین، پژوهش حاضر، استدلال می‌کند که جو سازمانی به‌عنوان یک منبع به کارکنان کمک می‌کند تا کمتر در رفتار انحرافی شرکت کنند. طبق نظریه حفاظت از منابع، عوامل محیطی، یعنی جو ارتباطی مثبت ممکن است به تشدید در دسترس بودن منابع کمک کند. جو سازمانی به‌عنوان یک منبع از فرد در برابر اثرات منفی عوامل استرس‌زای سازمانی محافظت می‌کند (لان و همکاران^۷، ۲۰۲۰). براساس مطالب فوق، فرضیه زیر پیشنهاد می‌شود:

فرضیه سوم: جو سازمانی رابطه بین بی‌تمدنی در محیط کار با رفتارهای انحرافی در محیط کار را واسطه می‌کند.

پیشینه پژوهش

قائدامینی هارونی و همکاران (۱۴۰۲) در پژوهشی با عنوان تأثیر بی‌نزاکتی سرپرست بر رفتارهای انحرافی در محیط کار از طریق هوش هیجانی و ناامنی شغلی (مورد مطالعه: دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان

1. Jin & et al
2. Demsky et al
3. Wu & et al
4. Villegas & Cerveny
5. Lieke & et al
6. Hofmann & et al
7. Lan & et al

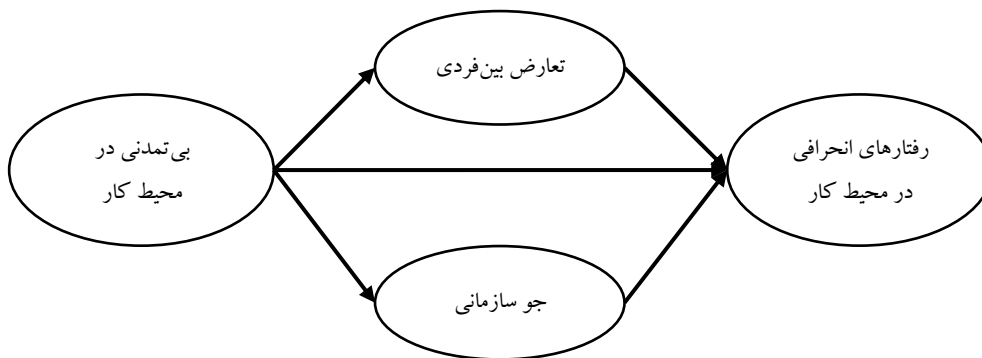
اصفهان) که با روش توصیفی از نوع همبستگی و با نمونه آماری ۴۴۵ نفر انجام دادند، به این نتیجه رسیدند که بی‌نزاکتی سرپرست بر رفتارهای انحرافی در محیط کار تأثیر مثبت داشت که ضریب این تأثیر ۰/۶۲ بود و همچنین نتایج، نشان داد که هوش هیجانی و ناامنی شغلی، رابطه بی‌نزاکتی سرپرست با رفتارهای انحرافی در محیط کار را واسطه کردند. قائدامینی هارونی و همکاران (۱۴۰۲) در پژوهشی با عنوان تأثیر بی‌نزاکتی در محیط کار بر رفتارهای انحرافی در محیط کار با نقش میانجی بدینی سازمانی و خستگی عاطفی (مورد مطالعه: دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان اصفهان) که با روش توصیفی از نوع همبستگی و با نمونه آماری ۴۴۵ نفر انجام دادند به این نتیجه رسیدند 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 بدینی سازمانی و خستگی عاطفی نقش میانجی بین بی‌نزاکتی در محیط کار با رفتارهای انحرافی در محیط کار داشت. آریونو و همکاران^۱ (۲۰۲۴) در پژوهشی با عنوان بررسی عوامل فردی و سازمانی در رفتار انحرافی در محیط کار که با روش توصیفی از نوع همبستگی و با نمونه آماری ۳۸۴ نفر انجام دادند به این نتیجه رسیدند که بی‌نزاکتی در محیط کار با رفتار انحرافی در محیط کار رابطه مثبت داشت. کریم و همکاران^۲ (۲۰۲۳) در پژوهشی با عنوان مشارکت کاری به عنوان میانجی رابطه بین بی‌نزاکتی در محیط کار با رفتارهای انحرافی در محیط کار میان کارکنان مؤسسات عالی در ایالت زامفارای 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^۳ (۲۰۲۲) در پژوهشی با عنوان طردشدگی محیط کار و رفتار کاری غیرمولد 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 طردشدگی محیط کار بر رفتار کاری غیرمولد تأثیر مثبت داشت و خستگی عاطفی این رابطه را واسطه کرد. کیم و همکاران^۴ (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

1. Aryono & et al
2. Kareem & et al
3. Bakare & et al
4. Kim & et al

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^۱ (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^۲ (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 معناداری 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^۳ (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. ایتزکویچ^۴ (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. همان‌طور که در شکل ۱ نشان داده شده است، متغیر مستقل، بی‌تمدنی در محیط کار است. تمرکز پژوهش حاضر، بر بی‌ادبی تجربه‌شده توسط همکاران است؛ زیرا بیشترین تحقیقات در مورد بی‌تمدنی در محیط کار روی بی‌ادبی تجربه‌شده متمرکز شده است

1. Abdullah & et al
2. Malik & et al
3. Mao & et al
4. Itzkovich

(یعنی ۴۵ مقاله از ۵۵ مقاله) (شیلپسند و همکاران، ۲۰۱۶). متغیر وابسته، رفتارهای انحرافی در محیط کار است. رفتارهای انحرافی در محیط کار به دو دسته انحرافات بین فردی و سازمانی طبقه‌بندی می‌شوند. پژوهش حاضر، بر هر دو بعد رفتارهای انحرافی در محیط کار متمرکز بود؛ زیرا بسیاری از پژوهشگران دیگر نیز از هر دوی این ابعاد به‌طور هم‌زمان استفاده کردند (یعنی مراسی و همکاران، ۲۰۱۸؛ سینگ، ۲۰۱۹؛ ژو و همکاران، ۲۰۱۹). تعارض بین فردی نقش میانجی دارد. دو بعد تعارض بین فردی وجود دارد، یعنی تعارض وظیفه‌محور و تعارض شخص‌مدار. جو سازمانی نقش میانجی دارد. جو سازمانی دو عنصر دارد، یعنی جو ارتباطی و جو اجتماعی. تمرکز پژوهش حاضر، بر بعد ارتباطی جو سازمانی تمرکز دارد، زیرا لمرگارد (۲۰۱۷) فراخوانی را برای تمرکز بر بعد جو ارتباطی جو سازمانی پیشنهاد کرد، چون در پژوهش مورد توجه کمتری قرار گرفته است.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

روش پژوهش

پژوهش حاضر، از نظر هدف، کاربردی و از نظر تحلیل داده‌ها، توصیفی از نوع پیمایشی مدل‌سازی معادله ساختاری است. جامعه آماری این پژوهش کارکنان شاغل در دانشگاه‌های استان چهارمحال و بختیاری به تعداد ۲۲۵۵ نفر است که نمونه‌گیری به‌صورت تصادفی طبقه‌ای از بین این افراد صورت خواهد گرفت. به‌منظور نمونه‌گیری، پژوهشگر ابتدا یک نمونه مقدماتی گرفت و واریانس نمونه را محاسبه کرد که بیشترین مقدار واریانس ۰/۶۰۱ محاسبه شد سپس با استفاده از فرمول کوکران حجم نمونه محاسبه گردید. براساس

فرمول نمونه‌گیری کوکران برای کل مناطق ۶۰۰ نمونه استخراج شد و سپس متناسب با حجم هر منطقه زیرمجموعه نمونه لازم برای آن دانشگاه استخراج گردید؛ بنابراین، در این پژوهش با توجه به حجم نمونه محاسبه‌شده با توجه به فرمول کوکران، متناسب با هر طبقه که در جدول (۱) آمده است نمونه‌گیری صورت گرفت. تجزیه و تحلیل داده‌ها در سطح استنباطی مشتمل بر مدل‌سازی معادلات ساختاری با استفاده از نرم‌افزارهای Spss 22 و Warp PLS 7.0 انجام گرفت.

جدول ۱. اطلاعات مربوط به جامعه آماری

منطقه	تعداد کارکنان	حجم نمونه
دانشگاه دولتی شهر کرد	۱۰۰۰	۲۷۰
دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهر کرد	۷۰۰	۱۸۰
دانشگاه پیام‌نور استان	۳۰۰	۸۰
دانشگاه جامع علمی و کاربردی استان	۲۰۰	۶۰
مؤسسه غیرانتفاعی	۵۵	۱۰
جمع کل	۲۲۵۵	۶۰۰

در این پژوهش برای گردآوری داده‌های موردنیاز تحقیق از ابزار پرسشنامه استفاده شده است. سؤالات تخصصی در طیف لیکرت بوده که نحوه امتیازدهی به صورت زیر است: ترکیب سؤالات پرسشنامه به ترتیب زیر است:

جدول ۲. ترکیب سؤالات پرسشنامه

متغیرهای مورد بررسی	تعداد سؤالات	نگارنده
بی‌تمدنی در محیط کار	۷	کورتینا و همکاران (۲۰۰۱)
رفتارهای انحرافی در محیط کار	۲۱	بنت و رابینسون (۲۰۰۰)
جو سازمانی	۷	وارتیا (۱۹۹۶)
تعارض بین فردی	۵	آگوتنس (۲۰۱۸)

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 شد و پس از ویرایش مفهومی برخی از سؤالات، ابزار اندازه‌گیری از روایی صوری برخوردار گردید. تمامی شاخص‌های برازش، سؤال‌ها بالای ۰/۹ هستند و این نشان‌دهنده مورد قبول بودن گویه‌هاست. خلاصه نتایج تحلیل عاملی تأییدی در جدول شماره (۳) نشان داده شده است.

جدول ۳. نتایج تحلیل عاملی تأییدی ابزارهای پژوهش

سؤالات	پرسش‌نامه	نتایج تحلیل عاملی تأییدی	نتیجه‌گیری
سؤالات ۱ تا ۷	بی‌تمدنی در محیط کار	$\chi^2/df = ۰/۹۹۹$, $GFI = ۱/۰۰$, $AGFI = ۱/۰۰$, $RMSEA = ۰/۰۰۰$	برازش مدل مناسب است
سؤالات ۸ تا ۲۸	رفتارهای انحرافی در محیط کار	$\chi^2/df = ۰/۹۷۷$, $GFI = ۰/۹۹۹$, $AGFI = ۰/۹۹$, $RMSEA = ۰/۰۰۰$	برازش مدل مناسب است
سؤالات ۲۹ تا ۳۵	جو سازمانی	$\chi^2/df = ۰/۹۲۵$, $GFI = ۰/۹۵۸$, $AGFI = ۰/۹۲۲$, $RMSEA = ۰/۰۰۳$	برازش مدل مناسب است
سؤالات ۳۶ تا ۴۰	تعارض بین فردی	$\chi^2/df = ۰/۹۳۵$, $GFI = ۰/۹۷۴$, $AGFI = ۰/۹۲۱$, $RMSEA = ۰/۰۰۳$	برازش مدل مناسب است

به منظور سنجش پایایی یک نمونه اولیه شامل ۳۰ پرسشنامه پیش‌آزمون شد و سپس با استفاده از داده‌های به دست آمده میزان ضریب قابلیت اعتماد با روش آلفای کرونباخ محاسبه شد که تمامی متغیرها بالای ۰/۷ هستند و این نشان‌دهنده مورد قبول بودن گویه‌هاست.

جدول ۴. ضرایب آلفای کرونباخ برای پرسشنامه پژوهش

مؤلفه‌ها	ضریب آلفای کرونباخ
بی‌تمدنی در محیط کار	۰/۹۲
رفتارهای انحرافی در محیط کار	۰/۹۲
جو سازمانی	۰/۸۸
تعارض بین فردی	۰/۸۸

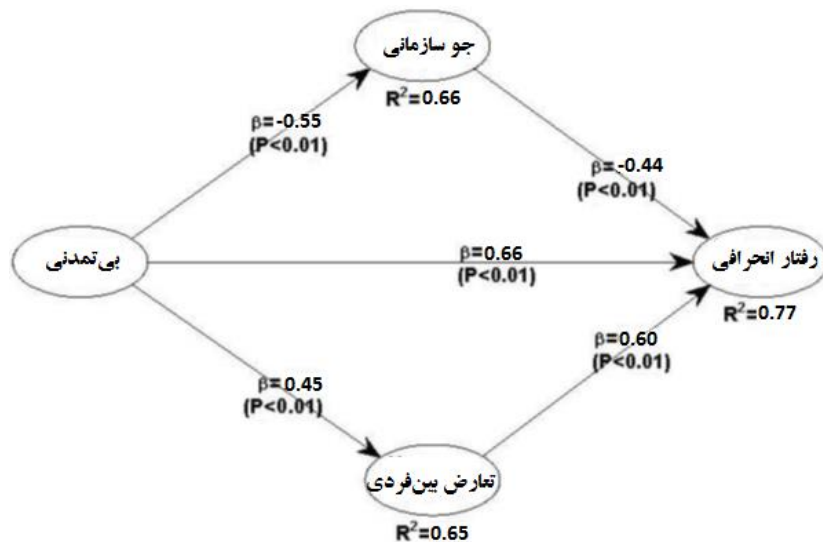
یافته‌های پژوهش

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

جدول ۵. اطلاعات توصیفی و وضعیت نرمال بودن متغیرهای پژوهش با آزمون کولموگروف اسمیرنف (k-s)

متغیر	میانگین	انحراف معیار	کولموگروف - اسمیرنف	مقدار معناداری
بی‌تمدنی در محیط کار	۴/۰۱	۰/۴۴	۱/۸۸۸	۰/۱۰۳
رفتارهای انحرافی در محیط کار	۴/۱۲	۰/۵۵	۱/۷۵۵	۰/۱۰۱
جو سازمانی	۳/۳۳	۰/۶۱	۱/۱۲۱	۰/۱۴۴
تعارض بین فردی	۳/۷۷	۰/۵۳	۱/۳۳۱	۰/۱۲۵

باتوجه به جدول (۵) سطح معناداری متغیرها از سطح ۰/۰۵ بزرگتر است ($P > 0/05$) پس نرمال بودن داده‌ها تأیید می‌شود و می‌توان برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون‌های پارامتریک استفاده کرد. فرضیه اصلی: بی‌تمدنی در محیط کار بر رفتارهای انحرافی در محیط کار با نقش میانجی جو سازمانی و تعارض بین فردی تأثیر دارد.



شکل ۲. مدل اصلی پژوهش

جدول ۶. برازش مدل

شاخص‌های مورد بررسی	مقدار استاندارد	مقدار مدل	نتیجه‌گیری
AVIF	کمتر از ۳/۳ در حالت ایدئال	۲/۹۹	برازش مدل مناسب است
GOF	مقدار مناسب بیشتر از ۰/۲۵	۰/۹۰	برازش مدل مناسب است
SPR	حالت ایدئال ۱	۱	برازش مدل مناسب است
RSCR	حالت ایدئال 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

باتوجه به جدول (۶) مدل وضعیت مناسب و ایدئالی دارد، لذا برازش مدل معنادار است.

جدول ۷. همبستگی بین متغیرهای مکنون و خطا

بی‌تمدنی در محیط کار	رفتارهای انحرافی در محیط کار	جو سازمانی	تعارض بین فردی
(۰/۹۵)	۰/۶۵	۰/۶۰	۰/۶۰
۰/۶۰	(۰/۹۵)	۰/۶۵	۰/۶۲
۰/۶۴	۰/۶۳	(۰/۹۰)	۰/۶۱
۰/۶۶	۰/۶۸	۰/۶۳	(۰/۹۰)

یک فرض زیربنایی مدل پیشنهادی حاضر، وجود مسیرهای واسطه‌ای بود که این روابط با استفاده از روش بوت‌استرپ^۱ بررسی شدند. نتایج بوت‌استرپ برای مسیرهای واسطه‌ای مدل پیشنهادی را می‌توان در جدول ۹ مشاهده نمود. همان‌طور که نتایج مندرج در جدول ۸ نشان می‌دهد، حد پایین فاصله اطمینان برای جو سازمانی، به‌عنوان متغیر میانجی بین بی‌تمدنی در محیط کار با رفتارهای انحرافی در محیط کار (۰/۰۹۸۸) و حد بالای آن (۰/۰۱۵۵) است. سطح اطمینان برای این فاصله اطمینان، ۹۵ و تعداد نمونه‌گیری مجدد بوت‌استرپ ۵۰۰۰ است. باتوجه به اینکه صفر بیرون از این فاصله اطمینان قرار می‌گیرد، این رابطه واسطه‌ای معنادار است. بنابراین، جو سازمانی بین رابطه بین بی‌تمدنی در محیط کار با رفتارهای انحرافی در محیط کار، به‌عنوان متغیر میانجی ایفای نقش می‌کند. همچنین، حد پایین فاصله اطمینان برای تعارض بین فردی، به‌عنوان

1. Bootstrap

متغیر میانجی بین بی‌تمدنی در محیط کار با رفتارهای انحرافی در محیط کار (۰/۰۸۷۷) و حد بالای آن (۰/۰۱۲۲) است. سطح اطمینان برای این فاصله اطمینان، ۹۵ و تعداد نمونه‌گیری مجدد بوت‌استرپ ۵۰۰۰ است. با توجه به اینکه صفر بیرون از این فاصله اطمینان قرار می‌گیرد، این رابطه واسطه‌ای معنادار است. بنابراین برای تعارض بین فردی در بین رابطه بین بی‌تمدنی در محیط کار با رفتارهای انحرافی در محیط کار، به‌عنوان متغیر میانجی ایفای نقش می‌کند.

جدول ۸. نتایج بوت‌استرپ برای مسیرهای واسطه‌ای مدل پیشنهادی

مسیر	مقدار	بوت	سوگیری	خطای استاندارد	سطح اطمینان ۰/۹۵	
					حد پایین	حد بالا
بی‌تمدنی در محیط کار - جو سازمانی - رفتارهای انحرافی در محیط کار	۰/۰۴۴۵	۰/۰۴۴۰	۰/۰۰۰۰	۰/۰۱۲۱	۰/۰۹۸۸	۰/۰۱۵۵
بی‌تمدنی در محیط کار - تعارض بین فردی - رفتارهای انحرافی در محیط کار	۰/۰۳۶۵	۰/۰۳۳۰	۰/۰۰۰۱	۰/۰۱۵۱	۰/۰۸۷۷	۰/۰۱۲۲

در نهایت، جهت برازش کلی مدل، از شاخص‌هایی همچون میانگین نرخ تورم واریانس، شاخص نیکویی برازش کلی، میانگین ضریب مسیر و میانگین ضریب تعیین استفاده شده است که نتایج آن در جدول (۹) ارائه شده است.

جدول ۹. شاخص‌های برازش کلی مدل از نرم‌افزار وارپ پی ال اس

شاخص‌های برازش	میزان	ملاک	معناداری	تفسیر
میانگین نرخ تورم واریانس ^۱	۲/۲۲۵	<۵ قابل قبول، ایده آل	-	برازش مطلوب
شاخص نیکویی برازش کلی ^۲	۰/۶۶۵	>۰/۱ ضعیف، >۰/۲۵ متوسط، >۰/۳۶ عالی	-	برازش مطلوب
میانگین ضریب مسیر ^۳	۰/۵۴۰	<۰/۰۵	<۰/۰۰۱	برازش مطلوب
میانگین ضریب تعیین ^۴	۰/۶۹۳	<۰/۰۵	<۰/۰۰۱	برازش مطلوب

1. Average Variance Inflation Factor (AVIF)
2. Goodness-of Fit Index (GOF)
3. Average path coefficient (APC)
4. Average R-squared (ARS)

بحث و نتیجه‌گیری

هدف اصلی پژوهش حاضر، تعیین تأثیر بی‌تمدنی در محیط کار بر رفتارهای انحرافی در محیط کار با نقش میانجی جو سازمانی و تعارض بین‌فردی بود. تمام فرضیه‌های پژوهش تأیید شد. یافته‌های پژوهش حاضر با پژوهش‌های قائدامینی هارونی و همکاران (۱۴۰۲)، آریونو و همکاران (۲۰۲۴)، کریم و همکاران (۲۰۲۳)، کیم و همکاران (۲۰۲۱)، عبدالله و همکاران (۲۰۲۱)، ظهور و همکاران (۲۰۱۹) و دین و همکاران (۲۰۱۷) همسو است. پژوهش حاضر، یک سازوکار اساسی ارتباط بی‌تمدنی در محیط کار و رفتارهای انحرافی در محیط کار را تجزیه و تحلیل کرد. به‌صراحت، باتکیه بر نظریه حفاظت از منابع، تأیید شده بی‌تمدنی در محیط کار به‌طور غیرمستقیم بر رفتار انحرافی در محیط کار از طریق تعارض بین‌فردی تأثیر می‌گذارد. علاوه بر این، تأیید شد که بی‌تمدنی در محیط کار به‌طور غیرمستقیم بر رفتار انحرافی در محیط کار از طریق جو سازمانی تأثیر می‌گذارد.

فرضیه اول بیان می‌کند که بی‌تمدنی در محیط کار به‌طور مستقیم و مثبت بر رفتار انحرافی در محیط کار تأثیر دارد. این یافته با جین و همکاران (۲۰۲۰)، قائدامینی هارونی و همکاران و کریم و همکاران (۲۰۲۳) همسو است که ادعا کردند بی‌تمدنی در محیط کار به‌طور مثبت بر رفتار انحرافی در محیط کار تأثیر می‌گذارد. یافته‌های پژوهش حاضر، پژوهش جین و همکاران (۲۰۲۰) را گسترش داد. با بررسی رابطه بی‌تمدنی در محیط کار با رفتار انحرافی در محیط کار در کشور در حال توسعه با فرهنگ جمع‌گرایی و فاصله قدرت بالا؛ بنابراین، یافته‌های قبلی را در فرهنگ و محیطی متفاوت تقویت می‌شود.

بی‌تمدنی در محیط کار یک مخصصه جهانی است که مشاغل و سازمان‌های ارائه‌دهنده خدمات در زمینه‌های فرهنگی و آموزشی متنوع با آن مواجه هستند. این مسئله‌ای است که بسیاری از سازمان‌ها با آن مواجه هستند و نیاز به راه‌حلی برای رفتارهای سازمانی منفی ایجاد می‌کند. این پدیده دارای اثرات منفی رفتاری و اثرات مالی است، زیرا کارکنان دانشگاه‌ها که آن را تجربه می‌کنند، تمایل به کاهش سطح ارائه دانش خود دارند. فرهنگ‌های سازمانی که بی‌تمدنی در محیط کار را پذیرفته‌اند باید دوباره آموزش داده شوند، زیرا ممکن است منجر به نتایج مثبت مرتبط با کار شود که به نفع بهره‌وری دانشگاه شود. می‌توان با اجرای سیاست‌های مدیریتی که متمدنانه و احترام به دیگران را تشویق می‌کند و از بی‌ادبی جلوگیری می‌کند، به آن پرداخت. با سیاست‌های بهتر، احتمال افزایش رفتارهای سازمانی مثبت مانند تعهد، وفاداری و رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد. بی‌نزاکتی در محیط کار به‌عنوان رفتار، پیامدهای زیانباری دارد که

دانشگاه‌های استان چهارمحال و بختیاری باید برای رسیدگی به تأثیر آن بر عملکرد خود وقت بگذارند. رهبران دانشگاه باید زمان و تلاش خود را صرف پرداختن به بی‌نزاکتی در محیط کار و ایجاد محیطی کنند که از آن جلوگیری کند که ممکن است شامل مجازات محرک‌ها باشد. ارائه آموزش مناسب برای کارکنان در مورد مسائل مربوط به بی‌تمدنی در محیط کار و مشکلات آن و همچنین اهمیت رفتار مدنی در محیط کار باید بسیار ارج نهاده شود.

فرضیه ۲ بیان می‌کند که رابطه بین بی‌تمدنی در محیط کار و رفتار انحرافی در محیط کار با تعارض بین فردی واسطه می‌شود. این یافته با فالکو و همکاران (۲۰۱۳) همسو است که استدلال کردند که عاطفه منفی ممکن است به تعارض بین فردی منجر شود که به فشار منتج می‌شود. ادبیات موجود در مورد این سازوکار با بررسی نقش میانجی تعارض بین فردی بین بی‌تمدنی در محیط کار و رفتار انحرافی در محیط کار گسترش داده می‌شود. سازوکار میانجی تعارض بین فردی با این متغیرها در ادبیات کمتر مورد بررسی قرار گرفته بود. پژوهش حاضر نشان داد که بی‌تمدنی در محیط کار به دلیل کاهش منابع، به‌طور مستقیم و غیرمستقیم از طریق میانجی‌گری تعارض بین فردی، بر رفتارهای انحرافی کارکنان، تأثیر منفی دارد.

فرضیه ۳ بیان می‌کند که رابطه بین بی‌تمدنی در محیط کار و رفتار انحرافی در محیط کار با جو سازمانی واسطه می‌شود. این یافته با لان و همکاران (۲۰۲۰) همخوانی دارد که استدلال کردند که جو ارتباطی به‌عنوان یک منبع، از فرد در برابر اثرات منفی (جین و همکاران، ۲۰۲۰) ناشی از عوامل استرس‌زای سازمانی محافظت می‌کند (دمسکی و همکاران، ۲۰۱۹). یافته‌های پژوهش حاضر با در نظر گرفتن جو سازمانی مثبت به‌عنوان منبعی برای کاهش اثرات مخرب بی‌تمدنی در محیط کار بر رفتار انحرافی در محیط کار است و همچنین جو سازمانی منفی به‌عنوان منبعی برای افزایش اثرات مخرب بی‌تمدنی در محیط کار بر رفتار انحرافی در محیط کار است. پژوهش حاضر نشان داد که جو ارتباطی ضعیف، قدرت رابطه بین بی‌تمدنی در محیط کار و رفتار انحرافی در محیط کار را افزایش می‌دهد. این امر نشان می‌دهد که افرادی که فضای ارتباطی ضعیف را تجربه می‌کنند، نمی‌توانند منابع تخلیه‌شده خود را بازیابی کنند که باعث می‌شود هنگام تجربه بی‌تمدنی در محیط کار، رفتارهای انحرافی بیشتری داشته باشند.

پژوهش حاضر، از جنبه‌های مختلف قابل بررسی است. اول، بررسی شد که چگونه بی‌تمدنی در محیط کار می‌تواند باعث ایجاد رفتارهای انحرافی در محیط کار در کارکنان دانشگاه‌های ایران (دانشگاه‌های استان چهارمحال و بختیاری) شود که از نظر فرهنگی متنوع و از نظر جمع‌گرایی، بالا و با فاصله قدرت زیاد است

(هافستد، ۱۹۸۰). در چنین فرهنگ‌هایی، قلدری، شکاف قدرت و قربانی کردن فردیت خود به‌خاطر هماهنگی گروهی وجود دارد (فاندامینی و همکاران، ۱۴۰۲). بنابراین، مدل پژوهش حاضر، در زمینه فرهنگی منحصربه‌فرد کشور در حال توسعه مانند ایران ارزیابی شد. دوم، پژوهش حاضر، سازوکار منحصربه‌فرد زیربنایی تعارض بین‌فردی را مورد بررسی قرار داد که از طریق آن بی‌تمدنی در محیط کار بر رفتارهای انحرافی در محیط کار تأثیر می‌گذارد. یافته‌ها نشان می‌دهد که کارکنان دانشگاه‌های استان چهارمحال و بختیاری که با بی‌تمدنی در محیط کار روبه‌رو هستند، درگیر، درگیری‌های شخصی و کاری هستند که منابع آنها را تمام می‌کند. کارکنان برای حفاظت و بازگرداندن منابع ازدست‌رفته خود، خود را درگیر رفتارهای انحرافی می‌کنند. بنابراین با استفاده از نظریه حفاظت از منابع، تأیید شد که تعارض بین‌فردی یک ساز و کار کاهش منابع است که از طریق آن بی‌تمدنی در محیط کار در قربانیان خود به شکل رفتارهای انحرافی در محیط کار ظاهر می‌شود. سوم، نقش میانجی جو سازمانی در رابطه بی‌تمدنی در محیط کار با رفتار انحرافی در محیط کار بررسی شد تا نشان دهد چگونه رابطه مثبت بی‌تمدنی در محیط کار بر رفتار انحرافی در محیط کار توسط سطح ضعیف جو ارتباطی میانجی می‌شود، یافته‌های پژوهش حاضر نشان می‌دهد که وقتی محیط دانشگاه‌های استان چهارمحال و بختیاری به اندازه کافی برای بحث در مورد مشکلات محیط کار و تفاوت‌های عقیده باز نیست و هرکسی نمی‌تواند نظر خود را بیان کند، این امر منجر به بی‌تمدنی در محیط کار می‌شود تا اثرات مضر بیشتری بر رفتارهای انحرافی کاری کارکنان داشته باشد.

پژوهش حاضر، چندین مفهوم کاربردی دارد. اول، یافته‌های پژوهش حاضر، نیاز دانشگاه‌های استان چهارمحال و بختیاری را برای تجزیه و تحلیل اینکه آیا کارکنان آنها منابع خود را به دلیل مسائل بی‌تمدنی در محیط کارشان تخلیه می‌کنند یا خیر؟ ترغیب می‌کند. منابع انسانی باید رفتار در محیط کار را با برقراری ارتباط قوی با عدم تحمل بی‌تمدنی در محیط کار ارتقا دهد. علاوه بر این، منابع انسانی می‌تواند جلسات آگاهی کارکنان را به‌طور منظم برای رسیدگی به موقعیت‌های بی‌ادبی برگزار کند. چنین حمایتی می‌تواند به کارکنان کمک کند تا منابع خود را بازیابی کنند و کمتر درگیر رفتارهای انحرافی خواهند شد. دوم، پژوهش حاضر، توصیه می‌کند که بی‌تمدنی در محیط کار ممکن است رفتارهای انحرافی کاری کارکنان را از طریق تعارض بین‌فردی تشویق کند. برای رویارویی با این موضوع، مدیران باید با ارائه حمایت، احترام و همدلی، به تأثیر بی‌ادبی در محیط کار بر رفتارهای انحرافی کاری کارکنان پردازند تا اثرات منفی بی‌تمدنی در محیط کار بر تعارضات بین‌فردی را کاهش دهند. درگیری‌های بین‌فردی باید با انعطاف‌پذیری و تمایل

به درک دیدگاه‌های دیگران مدیریت شود. برای کاهش تعارضات بین فردی، کارکنان باید در مورد نقش‌ها و مسئولیت‌های خود و رفتاری که باید در محیط کار نشان دهند، شفافیت داشته باشند. بنابراین، منابع انسانی باید مشاوره و آموزش در مورد رفتار مناسب بین فردی انجام دهد، برنامه‌های سلامتی را آغاز کند و به سرپرستانی که به‌طور مؤثر تعارضات بین فردی را مدیریت و حل می‌کنند، پاداش دهد. این امر به کارکنان اجازه می‌دهد تا منابع خود را برای مقابله با حوادث بی‌تمدنی در محیط کار بازیابی کنند. سوم، اینکه جو سازمانی ضعیف ارتباط مثبت بین بی‌تمدنی درک‌شده در محیط کار و رفتارهای کاری انحرافی کارکنان را افزایش می‌دهد. چنین محیط بسته و غیرمشارکتی برای بحث در مورد مشکلات محیط کار و اختلاف‌نظرها، تعاملات مدنی در محیط کار را کاهش می‌دهد و احترام متقابل و ارزش‌گذاری تفاوت‌ها را بین کارکنان کاهش می‌دهد و در نتیجه به عدم شناسایی و تغییر رفتارهای مشکل‌ساز در محیط منجر می‌شود و ایجاد یک محیط کار ناسالم منابع انسانی باید اطمینان حاصل کند که مدیران بر تغذیه جو ارتباطی در سازمان خود تمرکز می‌کنند و درجات کمتری از مشارکت را با عدم فراهم کردن فرصتی برای ابراز وجود، مشارکت فعال و مشاهده و درک کارکنان برای کارکنان پرورش می‌دهند.

یافته‌ها در دانشگاه‌های استان چهارمحال و بختیاری به‌منظور توسعه آگاهی در مورد عوامل علی بی‌تمدنی 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 جابه‌جایی کارکنان و بهره‌وری پایین ناشی از رفتارهای انحرافی در محیط کار مضر هستند. به‌عنوان مثال، سرمایه روان‌شناختی را به‌عنوان یک سازوکار مقابله‌ای حیاتی برای مقابله با بی‌تمدنی در محیط کار و کنترل رفتارهای انحرافی در محیط کار نشان داد. از آنجا که سطح سرمایه روان‌شناختی کارکنان ممکن است متفاوت باشد، بنابراین مدیریت می‌تواند جلسات آموزشی درون‌دانشگاهی 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.

منابع

- عباس‌پور، عباس؛ نیک‌مراد، زهره؛ طاهری، مرتضی و رحیمیان، حمید (۱۴۰۱)، کنترل عوامل مؤثر بر رفتارهای انحرافی کاری کارکنان اداری دانشگاه‌ها، *فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی*، دوره ۱۱، شماره چهل و چهار: ۶۹ - ۹۱.
- قائدامینی هارونی، عباس؛ ابراهیم‌زاده دستجردی، رضا و ابراهیم‌پور، علی‌رضا (۱۴۰۲)، طراحی الگوی مدیریت رفتارهای انحرافی در محیط کار در دانشگاه آزاد اسلامی، *پژوهش‌های راهبردی مسائل اجتماعی ایران*، دوره یازدهم، شماره سی و شش: ۱۰۸ - ۸۱.
- قائدامینی هارونی، عباس؛ ابراهیم‌زاده دستجردی، رضا و صادقی ده‌چشمه، مهرداد (۱۴۰۲)، 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))، *فصلنامه مطالعات رفتاری در مدیریت*، دوره چهاردهم، شماره سی و پنج: ۶۷ - ۹۵.
- قائدامینی هارونی، عباس؛ اسکندری فارسانی، زهرا؛ امیدی، صادق و خسروی، علی‌مراد (۱۴۰۲)، تأثیر بی‌نزاکتی سرپرست بر رفتارهای انحرافی در محیط کار از طریق هوش هیجانی و ناامنی شغلی (مورد مطالعه: دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان))، *فصلنامه مدیریت دولتی تطبیقی*، دوره اول، شماره سوم: ۱۱۸ - ۱۵۸.

Reference

- Agotnes, K.W., Einarsen, S.V., Hetland, J. and Skogstad, A. (2018), "The moderating effect of laissez-faire leadership on the relationship between co-worker conflicts and new cases of workplace bullying: a true prospective design", *Human Resource Management Journal*, 28 (4), 555-568.
- Abbas, M., Raja, U., Darr, W. and Bouckennooghe, D. (2014), "Combined effects of perceived politics and psychological capital on job satisfaction, turnover intentions, and performance", *Journal of Management*, 40 (7), 1813-1830.
- Abubakar, A.M. (2018), "Linking work-family interference, workplace incivility, gender and psychological distress", *Journal of Management Development*, 37 (3), 226-242.
- Afsar, B., Shahjehan, A. and Shah, S.I. (2018), "Frontline employees' high-performance work practices, trust in supervisor, job-embeddedness and turnover intentions in hospitality industry", *Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30 (3), 1436-1452.
- Akkerman, A., Sluiter, R. and Jansen, G. (2020), "Temporary work and deviant behavior the role of workplace cohesion", *The Sociological Quarterly*, 61 (4), 678-702.
- Anderson, J.C. and Gerbing, D.W. (1988), "Structural equation modeling in practice: a review and recommended two-step approach", *Psychological Bulletin*, 103 (3), 400-411.

- Andersson, L.M. and Pearson, C.M. (1999), "Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace", **Academy of Management Review**, 24 (3), 452-471.
- Anjum, M.A., Liang, D., Durrani, D.K. and Parvez, A. (2020), "Workplace mistreatment and emotional exhaustion: the interaction effects of self-compassion", **Current Psychology**, 41(4), 1-12.
- Aryono, D., Gunawan, R., & Udin, U. (2024). Exploring individual and organizational contributors to workplace deviant behavior. **International Journal of Human Capital in Urban Management**, 11(1)1-11 .
- Bagozzi, R.P. and Yi, Y. (2012), "Specification, evaluation, and interpretation of structural equation models", **Journal of the Academy of Marketing Science**, 40 (1), 8-34.
- 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.
- Bennett, R.J. and Robinson, S.L.J. (2000), "Development of a measure of workplace deviance", **Journal of Applied Psychology**, Vol. 85 No. 3, pp. 349-360.
- Berberoglu, A. (2018), "Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived organizational performance: empirical evidence from public hospitals", **BMC Health Services Research**, 18 (1), 379-399.
- Bibi, Z., Karim, J. and ud Din, S. (2013), "Workplace incivility and counterproductive work behavior: moderating role of emotional intelligence", **Pakistan Journal of Psychological Research**, 28 (2), 317-334.
- Bunk, J.A. and Magley, V.J. (2013), "The role of appraisals and emotions in understanding experiences of workplace incivility", **Journal of Occupational Health Psychology**, 18 (1), 67- 87.
- Butt, Sadia; Yazdani, Naveed (2021) : Influence of workplace incivility on counterproductive work behavior: Mediating role of emotional exhaustion, organizational cynicism and the moderating role of psychological capital, **Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences, Johar Education Society, Pakistan (JESPK), Lahore**, 15(2), 378-404.
- Cortina, L.M. (2008), "Unseen injustice: incivility as modern discrimination in organizations", **Academy of Management Review**, 33 (1), 55-75.
- Cortina, L.M., Kabat-Farr, D., Magley, V.J. and Nelson, K. (2017), "Researching rudeness: the past, present, and future of the science of incivility", **Journal of Occupational Health Psychology**, 22 (3), 279-299.
- Cortina, L.M., Magley, V.J., Williams, J.H. and Langhout, R.D. (2001), "Incivility in the workplace: incidence and impact", **Journal of Occupational Health Psychology**, 6 (1), 44-64.
- De Dreu, C.K. and Gelfand, M.J. (2008), "Conflict in the workplace: sources, functions, and dynamics across multiple levels of analysis", **The Psychology of Conflict and Conflict Management in Organizations**, 10(1), 3-54.
- Deery, S., Iverson, R. and Walsh, J. (2002), "Work relationships in telephone call centres: understanding emotional exhaustion and employee withdrawal", **Journal of Management Studies**, 39 (4), 471-496.

- Demsky, C.A., Fritz, C., Hammer, L.B. and Black, A.E. (2019), "Workplace incivility and employee sleep: the role of rumination and recovery experiences", **Journal of Occupational Health Psychology**, 24 (2), 208- 228.
- Doshy, P.V. and Wang, J. (2014), "Workplace incivility: what do targets say about it?", **American Journal of Management**, 14 (1-2), 30-42.
- Etikan, I., Musa, S.A. and Alkassim, R.S. (2016), "Comparison of convenience sampling and purposive sampling", **American Journal of Theoretical and Applied Statistics**, 5 (1), 1-4.
- Everton, W.J., Jolton, J.A. and Mastrangelo, P.M. (2007), "Be nice and fair or else: understanding reasons for employees' deviant behaviors", **Journal of Management Development**, 26 (2), 117-131.
- Firman ,Moslehpour, M., , A., Sulistiawan, J., Lin, P.-K., & Nguyen, H. T. T. (2022). Unraveling the Puzzle of Turnover Intention: Exploring the Impact of Home-Work Interface and Working Conditions on Affective Commitment and Job Satisfaction. *Behavioral Sciences*, 13(9), 679-699.
- Falco, A., Girardi, D., Marcuzzo, G., De Carlo, A. and Bartolucci, G. (2013), "Work stress and negative affectivity: a multi-method study", **Occupational Medicine**, 63 (5), 341-347.
- Felblinger, D.M. (2008), "Incivility and bullying in the workplace and nurses' shame responses", **Journal of Obstetric, Gynecologic and Neonatal Nursing**, 37 (2), 234-242.
- Ferguson, M. (2012), "You cannot leave it at the office: spillover and crossover of coworker incivility", **Journal of Organizational Behavior**, (33) 4, 571-588.
- Gaski, J. (2017), "Common latent factor: confirmatory factor analysis", **Journal Business and Society Review**, 15(1), 2000- 2018.
- Ghaffar, B., Butt, S.A. and Irshad, W. (2020), "The effect of workplace incivility on workplace deviance under mediating impact of emotional exhaustion, cynicism and professional inefficacy", **Journal Paradigms**, SI, 1(1), 134-144.
- Giacalone, R.A. and Greenberg, J. (1997), **Antisocial Behavior in Organizations**, Sage.
- Girardi, D., Falco, A., De Carlo, A., Benevene, P., Comar, M., Tongiorgi, E. and Bartolucci, G.B. (2015), "The mediating role of interpersonal conflict at work in the relationship between negative affectivity and biomarkers of stress", **Journal of Behavioral Medicine**, 38 (6), 922-931.
- Giumetti, G.W., McKibben, E.S., Hatfield, A.L., Schroeder, A.N. and Kowalski, R.M. (2012), "Cyber incivility@ work: the new age of interpersonal deviance", **Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking**, 15 (3), 148-154.
- Haq, I.U. (2011), "The impact of interpersonal conflict on job outcomes: mediating role of perception of organizational politics", **Procedia-Social and Behavioral Sciences**, 25(1), 287-310.
- Herscovis, M.S. (2011), "'Incivility, social undermining, bullying.. . oh my!': a call to reconcile constructs within workplace aggression research", **Journal of Organizational Behavior**, 32 (3), 499-519.
- Hobfoll, S.E. (1988), **The Ecology of Stress**, Taylor & Francis.

- Hobfoll, S.E. (1989), "Conservation of resources: a new attempt at conceptualizing stress", *American Psychologist*, Vol. 44 No. 3, p. 513.
- Hobfoll, S.E., Halbesleben, J., Neveu, J.-P. and 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.
- Hofmann, D.A., Morgeson, F.P. and Gerras, S.J. (2003), "Climate as a moderator of the relationship between leader-member exchange and content specific citizenship: safety climate as an exemplar", **Journal of Applied Psychology**, 88 (1), 150- 170.
- Hofstede, G. (1980), "Culture and organizations", **International Studies of Management and Organization**, 10 (4), 15-41.
- Irfan, M.W., Ali, S.A. and Ahmed, M. (2020), "A cross-over, spill-over effect of incivility on intra- group cohesion", **Journal of Human Potentials Management**, 2 (1), 23-42.
- Itzkovich, Y. (2016), "The impact of employees' status on incivility, deviant behaviour and job insecurity", **EuroMed Journal of Business**, 11 (2), 304-318.
- Jagdip, S., Goolsby, J.R. and Rhoads, G.K. (1994), "Behavioral and psychological consequences of boundary spanning burnout for customer service representatives", **Journal Of Marketing Research**, 31 (4), 558-569.
- Jamal, R. and Siddiqui, D.A. (2020), "The effects of workplace incivility on job satisfaction: mediating role of organizational citizenship behavior, intrinsic and extrinsic motivation, emotional exhaustion", **Intrinsic and Extrinsic Motivation, Emotional Exhaustion**, 10(2),36-56.
- Jawahar, I. and Schreurs, B. (2018), "Supervisor incivility and how it affects subordinates' performance: a matter of trust", **Personnel Review**, 47 (3), 709-726.
- Jin, D., Kim, K. and DiPietro, R.B. (2020), "Workplace incivility in restaurants: who's the real victim? Employee deviance and customer reciprocity", **International Journal of Hospitality Management**, 86(2), 102459.
- 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. **Journal of Economics**, 7(1), 70–87.
- Kelloway, E.K., Francis, L., Prosser, M. and Cameron, J.E. (2010), "Counterproductive work behavior as protest", **Human Resource Management Review**, 20 (1), 18-25.
- Khan, S.I., Mahmood, A., Kanwal, S. and Latif, Y. (2015), "How perceived supervisor support effects workplace deviance? Mediating role of perceived organizational support", **Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences (PJCSS)**, 9 (3), 940-967.
- Kisamore, J.L., Jawahar, I., Liguori, E.W., Mharapara, T.L. and Stone, T.H. (2010), "Conflict and abusive workplace behaviors", **Career Development International**, 15 (6), 583-600.
- Lan, Y.-L., Huang, W.-T., Kao, C.-L. and Wang, H.-J. (2020), "The relationship between organizational climate, job stress, workplace burnout, and retention of pharmacists", **Journal of Occupational Health**, 62 (1), 12079.

- Leiter, M.P., Day, A., Oore, D.G. and Spence Laschinger, H.K. (2012), "Getting better and staying better: assessing civility, incivility, distress, and job attitudes one year after a civility intervention", **Journal of Occupational Health Psychology**, 17 (4), 405- 425.
- Lemmergaard, J. (2017), "Organizational climate, communication climate", **The International Encyclopedia of Organizational Communication**, 11(1), 1-6.
- Li, V., Jiang, L. and Xu, X. (2020), "From workplace mistreatment to job insecurity: the moderating effect of work centrality", **Stress and Health**, 36 (3), 249-263.
- Lieke, L., Johns, G., Lyons, B.J. and ter Hoeven, C.L. (2016), "Why and when do employees imitate the absenteeism of co-workers?", **Organizational Behavior and Human Decision Processes**, 134(4), 16-30.
- Liu, W., Zhou, Z.E. and Che, X.X. (2019), "Effect of workplace incivility on OCB through burnout: the moderating role of affective commitment", **Journal of Business and Psychology**, 34(5), 657-669.
- Loh, J.M., Thorsteinsson, E.B. and Loi, N.M. (2019), "Workplace incivility and work outcomes: cross- cultural comparison between Australian and Singaporean employees", **Asia Pacific Journal of Human Resources**, 59 (2),305-329.
- Malik, M.S., Sattar, S., Younas, S. and 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.
- Malik, S., Bakri, N., Ajmal, M. and Malik, B. (2019), "Impact of breach of psychological contract on workplace deviant behavior moderating role of procedural justice among employees of Pakistan", **International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences**, 9 (2), 721-733.
- Marasi, S., Bennett, R.J. and Budden, H. (2018), "The structure of an organization: does it influence workplace deviance and its' dimensions? And to what extent?", **Journal of Managerial Issues**, 30 (1), 8-27.
- Mehralian, G., Peikanpour, M., Rangchian, M. and Aghakhani, H. (2020), "Managerial skills and performance in small businesses: the mediating role of organizational climate", **Journal of Asia Business Studies**, 14 (3), 361-377.
- Mitchell, M.S. and Ambrose, M.L.J. (2007), "Abusive supervision and workplace deviance and the moderating effects of negative reciprocity beliefs", **Journal of Applied Psychology**, 92 (4), 1159.
- Mo, S. and Shi, J. (2017), "Linking ethical leadership to employee burnout, workplace deviance and performance: testing the mediating roles of trust in leader and surface acting", **Journal of Business Ethics**, 144 (2), 293-303.
- Moon, T.W. and Hur, W.-M. (2018), "Go home and kick the dog: spillover effects of experienced coworker incivility on customer-directed counterproductive work behavior", **Journal of Service Theory and Practice**, 28 (5), 554-575.
- Naseer, S. and Raja, U. (2021), "Why does workplace bullying affect victims' job strain? Perceived organization support and emotional dissonance as resource depletion mechanisms", **Current Psychology**, 40 (9), 4311-4323.

- Naseer, S., Raja, U. and Donia, M.B.L. (2016), "Effect of perceived politics and perceived support on bullying and emotional exhaustion: the moderating role of type A personality", **The Journal of Psychology**, 150 (5), 606-624.
- Nauman, S., Malik, S.Z. and Jalil, F. (2019), "How workplace bullying jeopardizes employees' life satisfaction: the roles of job anxiety and insomnia", **Frontiers in Psychology**, 10(1), 2292.
- Osatuke, K., Moore, S.C., Ward, C., Dyrenforth, S.R. and Belton, L.J.T. (2009), "Civility, respect, engagement in the workforce (CREW) **nationwide organization development intervention at Veterans health administration**", 45 (3), 384-410.
- Ozturk, A. and Karatepe, O.M. (2019), "Frontline hotel employees' psychological capital, trust in organization, and their effects on nonattendance intentions, absenteeism, and creative performance", **Journal of Hospitality Marketing and Management**, 28 (2), 217-239.
- Parach, M.U. and Shahzad, K. (2017), "Work place bullying on deviant work behavior among nurses in Pakistan: mediating role of interpersonal conflict", **Pakistan Business Review**, 18 (4), 887-903.
- Parker, C.P., Baltes, B.B., Young, S.A., Huff, J.W., Altmann, R.A., Lacost, H.A. and Roberts, J.E. (2003), "Relationships between psychological climate perceptions and work outcomes: a meta-analytic review", **Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior**, 24 (4), 389-416.
- Pearson, C.M. and Porath, C.L. (2005), "On the nature, consequences and remedies of workplace incivility: no time for 'nice'?", **Academy of Management Perspectives**, 19(1), 7-18.
- Pearson, C. M., Andersson, L. M., & Porath, C. L. (2005). Workplace Incivility. In S. Fox, & P. Spector (Eds.), **Counterproductive Work Behaviour: Investigations of Actors and Targets**, **Washington DC: American Psychological Association**. 11(1)177-200.
- Perry, S.J., Dubin, D.F. and Witt, L. (2010), "The interactive effect of extraversion and extraversion dissimilarity on exhaustion in customer-service employees: a test of the asymmetry hypothesis", **Personality and Individual Differences**, 48 (5), 634-639.
- Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B., Lee, J.-Y. and Podsakoff, N.P. (2003), "Common method biases in behavioral research: a critical review of the literature and recommended remedies", **Journal of Applied Psychology**, 88 (5), 879.
- Qayyum, A., Kousar, S., Jamil, R.A. and Sarmad, M. (2018), "Relationship between work-family and interpersonal conflicts: mediating role of psychological distress and the moderating effect of Islamic work ethics", **Journal of Islamic Business and Management**, 8 (2), 1-22.
- Rahim, A. and Cosby, D.M. (2016), "A model of workplace incivility, job burnout, turnover intentions, and job performance", **Journal of Management Development**, 35 (10), 1255-1265.
- Rahim, A.R.A., Noranee, S., Othman, A.K., Shabudin, A. and Anis, A. (2018), "Organisation restructuring: the influence of interpersonal conflict, anomie, and trust in management on

- counterproductive work behaviour”, **International Journal of Management and Sustainability**, 7 (2), 83-92.
- Robinson, S.L. and Bennett, R.J. (1995), “A typology of deviant workplace behaviors: a multidimensional scaling study”, **Academy of Management Journal**, 38 (2), 555-572.
- Robinson, S.L. and Bennett, R.J. (1997), “Workplace deviance: its definition, its manifestations, and its causes”, **Research on Negotiation in Organizations**, 6(1), 3-27.
- Sakurai, K., Jex, S. and Gillespie, M. (2011), “Negative work-family spillover of affect due to workplace incivility”, **Japanese Association of Industrial/Organizational Psychology Journal**, 25(1), 13-23.
- Schilpzand, P., De Pater, I.E. and Erez, A. (2016), “Workplace incivility: a review of the literature and agenda for future research”, **Journal of Organizational Behavior**, 37(1), 57-88.
- Scott, C. and Lewis, L. (2017), **The International Encyclopedia of Organizational Communication**, 4 Volume Set, John Wiley & Sons.
- Sharifirad, M.S. (2016), “Can incivility impair team’s creative performance through paralyzing employee’s knowledge sharing? A multi-level approach”, **Leadership and Organization Development Journal**, 37 (2), 200-225.
- Singh, S.K. (2019), “Territoriality, task performance, and workplace deviance: empirical evidence on role of knowledge hiding”, **Journal of Business Research**, 97(1), 10-19.
- Siswanto, S. (2018), “The implementation of Islamic spirituality and Islamic social responsibility on Islamic banking employees, its implication towards workplace deviance”, **Management and Economics Journal (MEC-J)**, 2 (1), 1-16.
- Sliter, M., Sliter, K. and Jex, S. (2012), “The employee as a punching bag: the effect of multiple sources of incivility on employee withdrawal behavior and sales performance”, **Journal of Organizational Behavior**, 33 (1), pp. 121-139.
- Sliter, M.T., Pui, S.Y., Sliter, K.A. and Jex, S.M. (2011), “The differential effects of interpersonal conflict from customers and coworkers: trait anger as a moderator”, **Journal of Occupational Health Psychology**, 16 (4), 424.
- Tamunomiebi, M. and Ukwuije, O. (2021), “Workplace incivility and counterproductive work behaviour: a review of literature”, **European Journal of Human Resource**, 5 No. 1, pp. 20-31.
- Taris, T.W., Schreurs, P.J. and Van Iersel-Van Silfhout, I.J. (2001), “Job stress, job strain, and psychological withdrawal among Dutch university staff: towards a dual process model for the effects of occupational stress”, **Work and Stress**, 15 (4), 283-296.
- Vartia, M. (1996), “The sources of bullying—psychological work environment and organizational climate”, **The Sources of Bullying—Psychological Work Environment and Organizational Climate**, 5 (2), 203-214.
- Vasconcelos, A.F. (2020), “Workplace incivility: a literature review”, **International Journal of Workplace Health Management**, 13 (5), 513-542.
- Villegas, M. and Cerveny, C. (2004), “Is communication a moderator of the relationship between job satisfaction and absenteeism?”, **Journal Communication, Job Satisfaction and Absenteeism**, 11(1), 1-21.

- Wright, T.A. and Cropanzano, R. (1998), “Emotional exhaustion as a predictor of job performance and voluntary turnover”, **Journal of Applied Psychology**, 83 (3), 468- 486.
- Wu, M., Wang, R., He, P., Estay, C. and Akram, Z. (2020), “Examining how ambidextrous leadership relates to affective commitment and workplace deviance behavior of employees: the Moderating role of supervisor–subordinate exchange guanxi”, **International Journal of Environmental Research and Public Health**, 17 (15), 5500.
- Yasir, M. and Khan, N. (2020), “Mediating role of employees’ trust in the relationship between ethical leadership and workplace deviance in the public sector hospitals of Khyber Pakhtunkhwa”, **Leadership, Education, Personality: An Interdisciplinary Journal**, 2 (2), 113-123.
- Zhu, H., Lyu, Y. and Ye, Y. (2019), “Workplace sexual harassment, workplace deviance, and family undermining”, **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, 31 (2), 594-614.