



Academy of Organizational
Behavior Management

Organizational Behavior Studies Quarterly

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

Summer 2025 (Serial No. 54), Vol. 14, No. 2

Modeling the Structural Relationships of Managers' Rhetoric with Employees' Behavioral Insight and Organizational Aggression: The Mediating Role of Cognitive Biases

Davoud HaghKhah¹
Roghayeh Hasanzadeh²

Abstract

This study aimed to investigate and model the structural relationships between managers' rhetoric, employees' behavioral insight, and organizational aggression, with the mediating role of cognitive biases. The statistical population included all executive employees of the municipality in the year 1403 (2024). A stratified random sampling method was used, and the sample size was determined using G*Power software. This software calculated the appropriate sample size by considering the effects of mediating variables and the number of variables in the model, resulting in a sample of 350 individuals. Data collection tools included the Managers' Rhetoric Scale by Kleinsmann and Buunk (2015), the Employees' Behavioral Insight Scale by Gagné, Koestner, and Zuckerman (2011), the Organizational Aggression Scale by Hosseini and Yousefi (2020), and the Cognitive Biases Scale by Tversky and Kahneman (1974). The reliability of the tools was confirmed using Cronbach's alpha, and their validity was examined through confirmatory factor analysis. The data were analyzed using structural equation modeling (SEM) in AMOS software. The findings indicated that managers' rhetoric has a significant positive impact on employees' behavioral insight. Additionally, the mediating role of cognitive biases in the relationship between managers' rhetoric and organizational aggression was confirmed. The results suggest that managers should use motivational and clear rhetoric to improve employees' insight and prevent misunderstandings and cognitive biases among employees. Furthermore, fostering positive insight among employees can lead to a reduction in destructive behaviors within the organization.

Keywords: *Managerial rhetoric, employee behavioral insight, organizational bullying, cognitive biases, structural equation modeling.*

-
1. Corresponding author: Assistant Professor, Department of Management, Mianeh Branch, Islamic Azad University, Mianeh, Iran
haghkhah@iau.ac.ir
 2. Assistant Professor, Department of Management, Mianeh Branch, Islamic Azad University, Mianeh, Iran
Hassanzadeh.r@iau.ac.ir



مدل یابی روابط ساختاری لفاظی گری مدیران با بینش رفتاری کارکنان و اوباش گری سازمانی: نقش میانجی سوگیری شناختی

داود حق خواه*، رقیه حسن زاده**

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۱۰/۲۹

تاریخ پذیرش نهایی: ۱۴۰۴/۰۱/۳۰

چکیده

این پژوهش با هدف بررسی و مدل‌یابی روابط ساختاری میان لفاظی‌گری مدیران، بینش رفتاری کارکنان و اوباش‌گری سازمانی با نقش میانجی سوگیری‌های شناختی انجام شده است. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان اجرایی شهرداری در سال ۱۴۰۳ بود. از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای و جهت تعیین حجم نمونه از نرم‌افزار جی پاور استفاده شد. این نرم‌افزار با در نظر گرفتن اثرات متغیرهای میانجی و تعداد متغیرهای موجود در مدل، حجم نمونه مناسب را محاسبه کرد و نمونه‌ای به تعداد ۳۵۰ نفر انتخاب شد. ابزار گردآوری داده‌ها شامل مقیاس لفاظی‌گری مدیران کلیاسمان و با آنک (۲۰۱۵)، مقیاس بینش رفتاری کارکنان گاجن، کواسترو زاکرمن (۲۰۱۱)، مقیاس اوباش‌گری سازمانی حسینی و یوسفی (۲۰۲۰) و مقیاس سوگیری‌های شناختی تورسکای و کانمن (۱۹۷۴) بود. پایایی ابزارها با استفاده از آلفای کرونباخ تأیید و روایی آنها با تحلیل عاملی تأییدی بررسی شد. داده‌ها با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری در نرم‌افزار AMOS تحلیل شدند. یافته‌ها نشان داد که لفاظی‌گری مدیران، تأثیر مثبت و معناداری بر بینش رفتاری کارکنان دارد. همچنین، نقش میانجی سوگیری‌های شناختی در رابطه بین لفاظی‌گری مدیران و اوباش‌گری سازمانی تأیید شد. نتایج نشان می‌دهد که مدیران باید از لفاظی‌های انگیزشی و شفاف برای بهبود بینش کارکنان استفاده کنند و از ایجاد سوءبرداشت و سوگیری‌های شناختی میان کارکنان جلوگیری نمایند. همچنین، تقویت بینش مثبت کارکنان می‌تواند به کاهش رفتارهای مخرب در سازمان منجر شود.

کلیدواژه: لفاظی‌گری مدیران؛ بینش رفتاری کارکنان؛ اوباش‌گری سازمانی؛ سوگیری‌های شناختی؛ مدل‌سازی معادلات ساختاری.

مقدمه

سازمان‌ها به‌عنوان سیستم‌های پیچیده و پویا، به‌شدت تحت تأثیر تعاملات انسانی قرار دارند (اولیا^۱ و همکاران، ۲۰۲۴). لی^۲ (۲۰۲۴) اذعان می‌کند در این میان، نقش مدیران در شکل‌دهی به محیط کار، ایجاد فرهنگ سازمانی و تأثیرگذاری بر رفتار کارکنان، از موضوعات کلیدی در مطالعات مدیریت و رفتار سازمانی است. یکی از جنبه‌های مهم رفتار مدیریتی، لفاظی‌گری مدیران است که به استفاده هدف‌مند و راهبردی از زبان و کلام برای تأثیرگذاری بر ادراک و رفتار کارکنان اشاره دارد (کانگر و کانینو^۳، ۱۹۹۸؛ سیفی و همکاران، ۱۴۰۱: ۶۰۹). لفاظی‌گری، اگرچه می‌تواند ابزاری کارآمد برای الهام‌بخشی و ارتقای عملکرد کارکنان باشد، اما در شرایط خاص ممکن است موجب سوء تفاهم و بروز واکنش‌های منفی شود (کریمی و هاشمی، ۱۳۹۵: ۹۴). در کنار رفتارهای مدیریتی، نگرش و بینش کارکنان نسبت به محیط کاری نیز از اهمیت بسزایی برخوردار است. بینش رفتاری کارکنان که نشان‌دهنده نحوه تفسیر، ارزیابی و واکنش کارکنان به محیط کار است، می‌تواند نقش مهمی در تعیین نوع تعاملات و رفتارهای آنان ایفا کند. این بینش، تحت تأثیر مستقیم یا غیرمستقیم رفتارهای مدیران شکل می‌گیرد و در نهایت بر عملکرد فردی و گروهی تأثیر می‌گذارد (آنصوری و همکاران^۴، ۲۰۲۴: ۱۳۹). باین‌حال، یکی از چالش‌های مهم در این زمینه، بروز رفتارهای مخرب در سازمان‌ها، به‌ویژه اوباشگری سازمانی است.

اوباشگری سازمانی به رفتارهای آزاردهنده و مخل در محیط کار اشاره دارد که می‌تواند شامل تهدید، تحقیر یا اعمال قدرت ناعادلانه باشد (اینارسن و همکاران^۵، ۲۰۲۰: ۲۱۷). این رفتارها نه تنها به سلامت روانی کارکنان آسیب می‌رسانند، بلکه موجب کاهش انگیزه، افزایش تعارض و کاهش بهره‌وری در محیط کار می‌شوند. مطالعات نشان داده‌اند که سبک مدیریتی و نحوه ارتباطات مدیران می‌تواند به‌عنوان یکی از عوامل کلیدی در تشدید یا کاهش این رفتارها عمل کند (زایف و همکاران^۶، ۲۰۲۱: ۶). در این میان، لفاظی‌گری مدیران، بسته به نحوه تفسیر کارکنان، می‌تواند هم به‌عنوان عاملی بازدارنده و هم محرک برای اوباشگری عمل کند. از سوی دیگر، اوباشگری سازمانی به‌عنوان یک پدیده مخرب شناخته می‌شود که می‌تواند اثرات

1. Aulia
2. Lee
3. Conger & Kanungo
4. Ansori, Indah, Suwandi, Salsabila & Firmansyah
5. Einarsen et al.
6. Zapf et al.

منفی زیادی بر روابط کاری و سلامت روانی کارکنان بگذارد (احمدی و محمدی، ۱۳۹۷: ۲۸). در نهایت، سوگیری‌های شناختی نیز به‌عنوان یک عامل میانجی در تفسیر و پردازش پیام‌های مدیران و رفتارهای کارکنان شناخته می‌شود. سوگیری‌هایی مانند سوگیری تأیید و سوگیری دردسترس بودن می‌توانند موجب تفسیر نادرست رفتار مدیران و ایجاد تعارضات و سوء تفاهم‌ها شوند (کازمی و رضایی، ۱۳۹۴: ۹۸).

یکی از عوامل تعیین‌کننده در این رابطه، سوگیری شناختی کارکنان است. سوگیری شناختی به خطاها و انحرافات ذهنی در فرایند پردازش اطلاعات اشاره دارد که می‌تواند بر نحوه تفسیر رفتارهای مدیران تأثیرگذار باشد (چانگ، دو، دنک و وانگ^۱، ۲۰۲۴: ۳۰۶). برای مثال، یک پیام لفاظانه ممکن است توسط یک گروه از کارکنان به‌عنوان ابزاری انگیزشی درک شود، درحالی‌که گروهی دیگر ممکن است آن را نشانه‌ای از کنترل یا سلطه‌گری مدیران تفسیر کنند. در این میان، سوگیری‌های شناختی می‌توانند روابط میان لفاظی‌گری مدیران، بینش رفتاری کارکنان و اوباش‌گری سازمانی را تحت تأثیر قرار داده و به‌عنوان یک عامل میانجی عمل کنند. در کنار رفتارهای مدیریتی، بینش رفتاری کارکنان به‌عنوان یکی از متغیرهای کلیدی در مطالعات رفتار سازمانی مطرح است. بینش رفتاری به نحوه برداشت، تفسیر و ارزیابی کارکنان از محیط کار و رویدادهای مرتبط اشاره دارد. این مفهوم از عواملی مانند نگرش‌ها، باورها و تجربیات فردی کارکنان تأثیر می‌پذیرد و می‌تواند نقش مهمی در تعیین رفتارهای سازمانی آنان داشته باشد. به‌عبارت‌دیگر، بینش رفتاری کارکنان، بستری است که در آن پیام‌ها و رفتارهای مدیریتی معنا پیدا می‌کنند و سپس به اقدامات عملی تبدیل می‌شوند (هالدورسون، کریستینسون و والگیرسون^۲، ۲۰۲۴: ۵). به‌ویژه زمانی که رفتارهای مدیریتی، نظیر لفاظی‌گری، مورد توجه قرار گیرد، نحوه درک کارکنان از این رفتارها می‌تواند واکنش‌های متفاوتی ایجاد کند. برای مثال، برخی کارکنان ممکن است لفاظی مدیران را به‌عنوان ابزاری انگیزشی درک کنند، درحالی‌که دیگران ممکن است آن را نشانه‌ای از کنترل‌گری یا دخالت بیش‌ازحد تفسیر کنند (سولیتا و همکاران^۳، ۲۰۲۴). چنین تفاوت‌هایی در برداشت‌ها می‌تواند پیامدهایی همچون کاهش همکاری، افزایش تعارضات و حتی رفتارهای مخرب مانند اوباش‌گری سازمانی را به‌دنبال داشته باشد. بنابراین، بررسی دقیق بینش رفتاری کارکنان و تعامل آن با سایر متغیرهای سازمانی، نظیر لفاظی‌گری مدیران و سوگیری‌های شناختی، ضروری به‌نظر می‌رسد. با توجه به اینکه لفاظی‌گری مدیران و سوگیری

1. Chang, Du, Deng & Wang
2. Halldorsson, Kristinsson & Valgeirsson
3. Soelistya

شناختی کارکنان می‌توانند به‌طور مستقیم و غیرمستقیم بر رفتارهای کارکنان تأثیر بگذارند، مطالعه این روابط و فهم نحوه تعامل میان این عوامل از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. به‌ویژه در محیط‌هایی که رقابت بالا و فشار کاری زیاد است، این تعاملات می‌توانند تأثیرات عمیقی بر روحیه و بهره‌وری کارکنان داشته باشند (چانگ، دو، دنک و وانگ، ۲۰۲۴؛ کاظمی و رضایی، ۱۳۹۴). در این راستا، لازم است که سازمان‌ها نه تنها از اثرات لفاظی‌گری آگاه باشند، بلکه بتوانند راه‌حل‌هایی برای کاهش سوگیری‌های شناختی در درک پیام‌های مدیران و جلوگیری از بروز رفتارهای مخرب در محیط کار ارائه دهند. اهمیت لفاظی‌گری مدیران در ایجاد انگیزه و تقویت روابط سازمانی در پژوهش‌ها به‌طور گسترده‌ای تأکید شده است (محمودی، ۱۳۹۴: ۳۵). با این حال، در برخی سازمان‌ها، لفاظی‌گری نادرست و عدم تطابق میان سخنان مدیران و عملکرد واقعی آنان باعث ایجاد بی‌اعتمادی و در نتیجه بروز مشکلاتی مانند اوباش‌گری سازمانی می‌شود. در این زمینه، تحقیقات پیشین عمدتاً بر تحلیل‌های عمومی و غیرساختاری از رفتارهای مدیریتی و سازمانی متمرکز بوده‌اند و به‌ندرت به‌صورت نظام‌مند و جامع، روابط پیچیده میان لفاظی‌گری مدیران، سوگیری‌های شناختی و اوباشگری سازمانی بررسی شده است (ابوهاشیش و همکاران، ۲۰۲۲). در نتیجه، این تحقیق ضرورت دارد که به‌صورت ساختاری و جامع به بررسی این روابط پرداخته و مدلی جامع برای تحلیل اثرات متقابل این متغیرها ارائه دهد. این مدل می‌تواند ابزارهای کاربردی برای مدیران سازمان‌ها در طراحی محیط‌های کاری سالم و بهبود تعاملات انسانی ارائه کند. به‌ویژه در شرایطی که محیط‌های کاری تحت فشارهای روانی، رقابتی یا تغییرات سریع قرار دارند، آگاهی از این روابط می‌تواند به بهبود روحیه کارکنان، کاهش رفتارهای منفی و ارتقای بهره‌وری سازمانی کمک کند.

به‌طور کلی، ضرورت این تحقیق در این است که با شفاف‌سازی روابط میان لفاظی‌گری مدیران، بینش رفتاری کارکنان و اوباش‌گری سازمانی، به فهم بهتری از این پدیده‌های پیچیده دست یابیم و راهکارهایی علمی و کاربردی برای پیشگیری و کاهش مشکلات موجود در محیط‌های کاری ارائه دهیم. این پژوهش می‌تواند به‌عنوان یک نقشه راه برای مدیران، روان‌شناسان سازمانی و پژوهشگران در توسعه مدل‌های مدیریتی کارآمدتر و روابط سازمانی بهبودیافته مورد استفاده قرار گیرد. با وجود اهمیت این موضوعات، بررسی روابط میان لفاظی‌گری مدیران، بینش رفتاری کارکنان، و اوباش‌گری سازمانی در مطالعات رفتار سازمانی به‌ندرت به‌طور جامع مورد توجه قرار گرفته است. این شکاف پژوهشی، نیازمند مطالعاتی است که بتوانند

این روابط را به شیوه‌ای ساختاری و نظام‌مند مدل‌سازی کنند. افزون‌براین، از منظر عملی، شناخت بهتر این روابط می‌تواند به مدیران و سیاست‌گذاران سازمانی کمک کند تا راهکارهایی مؤثر برای کاهش رفتارهای مضر و تقویت تعاملات مثبت ارائه دهند. پژوهش حاضر با هدف بررسی و مدل‌یابی روابط ساختاری لفاظی‌گری مدیران، بینش رفتاری کارکنان و اوباش‌گری سازمانی و با تمرکز بر نقش میانجی سوگیری شناختی انجام شده است. نتایج این پژوهش می‌تواند به توسعه دانش نظری در زمینه رفتار سازمانی کمک کرده و ابزارهای کاربردی جدیدی برای بهبود مدیریت سازمان‌ها ارائه دهد.

مبانی نظری و پیشینه تحقیق

مبانی نظری

لفاظی‌گری یکی از مهم‌ترین ابزارهای مدیریتی است که مدیران برای هدایت و تأثیرگذاری بر کارکنان خود به کار می‌برند. این مفهوم در اصطلاح به معنای استفاده راهبردی از کلام و زبان (هنری از زبان، ارتباطات یا ترغیب) برای تغییر نگرش‌ها، ایجاد انگیزه و حتی تحریک در کارکنان است. این مفهوم در اصطلاح به معنای استفاده از کلام و زبان برای شکل‌دهی به فرهنگ سازمانی و تقویت یا تضعیف روابط سازمانی است (کانگر و کانینو، ۱۹۹۸: ۱۴۹)، اما در کاربرد معاصر، به نظر می‌رسد این واژه به جایگاه یک واقعیت انسان‌شناختی دست یافته است. "لفاظی‌گری" اکنون یک "پدیده اجتماعی طبیعی" است. لفاظی‌گری می‌تواند در جهت مثبت، باعث افزایش روحیه و بهبود عملکرد کارکنان شود، اما در صورتی که به‌طور نامناسب یا اغراق‌آمیز به کار رود، ممکن است به درک نادرست و حتی تضادهای منفی منجر شود (زارن^۱ و همکاران، ۲۰۰۹: ۱۴۹). در این راستا، بسیاری از محققان بر نقش مؤثر لفاظی‌گری در شکل‌دهی به فرهنگ سازمانی و همچنین تقویت یا تضعیف روابط سازمانی تأکید کرده‌اند. دناینگ^۲ (۲۰۱۱) استدلال می‌کند، لفاظی‌گری مدیریت به‌عنوان یک ابزار ارتباطی، می‌تواند به‌ویژه در مواقع بحران و عدم اطمینان، تأثیرگذار باشد و به‌طور چشمگیری بر روحیه و بهره‌وری کارکنان تأثیر بگذارد. در واقع، لفاظی‌گری مدیران که از نظریات رهبری تحول‌گرا برگرفته شده است، به‌عنوان ابزاری برای افزایش انگیزه و تغییر نگرش کارکنان

1. Zorn
2. Denning

در نظر گرفته می‌شود (سینگ و منون، ۲۰۲۳). مطالعات اسمیت^۱ (۲۰۲۴) نشان داده است که لفاظی‌گری می‌تواند منجر به ایجاد حس تعلق و اعتماد در سازمان‌ها شود؛ اما در صورتی که این لفاظی‌گری‌ها غیر واقعی و بی‌پایه باشند، می‌تواند تأثیرات منفی بر روابط کارکنان داشته باشد. لذا فرضیه اول تدوین شد: لفاظی‌گری مدیران بر بینش رفتاری کارکنان تأثیر دارد.

بینش رفتاری به نحوه برداشت، تفسیر، و ارزیابی افراد از محیط پیرامون خود اشاره دارد که شامل رویدادهای کاری، روابط انسانی، و تجربه‌های شغلی می‌شود. این مفهوم به‌عنوان یکی از عوامل تأثیرگذار بر رفتارهای فردی و گروهی در سازمان‌ها شناخته می‌شود و به‌شدت تحت تأثیر نگرش‌ها، باورها و تجربیات فردی افراد است (جایاشانکار و موتیا، ۲۰۲۴؛ بندورا^۲، ۲۰۰۱؛ کانمن^۳، ۲۰۱۱؛ شریعت‌نژاد و دالوند، ۱۴۰۳). براساس مطالعه جایاشانکار و موتیا^۴ (۲۰۲۴) بینش رفتاری به‌عنوان یکی از متغیرهای کلیدی در مطالعات رفتار سازمانی مطرح است و نشان‌دهنده تعامل میان عوامل درونی (مانند نگرش‌ها و باورهای فردی) و عوامل بیرونی (مانند شرایط محیط کار و رفتارهای مدیریتی) است. بینش رفتاری نقشی اساسی در فرایندهای تصمیم‌گیری و رفتارهای کاری افراد ایفا می‌کند. از تعاملات گذشته و چشم‌انداز آینده نیز تأثیر می‌پذیرد. این مفهوم می‌تواند عامل مؤثری در تعیین نوع واکنش کارکنان به رفتارهای مدیریتی باشد. به‌عنوان مثال، کارکنانی که بینش مثبتی نسبت به محیط کار دارند، رفتارهای مدیران را بیشتر به‌صورت انگیزشی و حمایتی درک می‌کنند، در حالی که کارکنانی با بینش منفی ممکن است همان رفتارها را به‌عنوان کنترل‌گری یا تهدید برداشت کنند. از دیدگاه نظریه‌های شناختی کانمن (۲۰۱۱)، بینش رفتاری می‌تواند توسط سوگیری‌های شناختی و باورهای اشتباه تحریف شود. به‌عنوان مثال، سوگیری تأیید ممکن است باعث شود که کارکنان تنها به اطلاعاتی توجه کنند که با دیدگاه‌های قبلی‌شان هماهنگ است. این مسئله می‌تواند به تفسیر اشتباه رفتارهای مدیریتی و در نهایت بروز تعارضات و سوء تفاهم‌ها منجر شود (شریعت‌نژاد و دالوند، ۱۴۰۳: ۷۰). براین اساس، فرضیه ۶ تدوین شد: سوگیری شناختی بر بینش رفتاری تأثیر دارد.

اوباش‌گری سازمانی به رفتارهای مخرب، تهدیدآمیز و آزاردهنده در محیط‌های کاری اطلاق می‌شود که می‌تواند به آسیب‌های روانی و جسمی به کارکنان منجر شود. این نوع رفتارها نه تنها بر عملکرد فردی و

1. Smith
2. Bandura
3. Kahneman
4. Jayashankar, & Muthiah

تیمی تأثیر می‌گذارند، بلکه به کاهش اعتماد میان کارکنان و مدیران و همچنین کاهش بهره‌وری سازمانی منجر می‌شوند (اینارسون و همکاران، ۲۰۲۰؛ زاپف و همکاران، ۲۰۱۱؛ هیفی و داتن^۱، ۲۰۰۸؛ علی‌زاده و فریدی، ۱۳۹۶). اوباش‌گری سازمانی در ابتدا ممکن است به صورت ناچیز و پراکنده نمایان شود، اما در صورت ادامه‌دار بودن، می‌تواند به بحران‌های جدی سازمانی تبدیل شود که تأثیرات منفی زیادی به همراه دارد (زاپف و همکاران، ۲۰۱۱: ۲۱۷). در برخی موارد، رفتارهای اوباش‌گری حتی از سوی مدیران نیز دیده می‌شود، به‌ویژه در شرایطی که لفاظی‌گری یا قدرت‌نمایی‌های بی‌رویه ممکن است به‌عنوان ابزار مدیریتی به کار رود. مطالعات هیفی و داتن (۲۰۰۸) نشان داده‌اند که اوباش‌گری سازمانی در بسیاری از مواقع به دلیل عدم ارتباط مؤثر و سوءتفاهم‌های بین مدیران و کارکنان ایجاد می‌شود. در این راستا، رفتارهای مدیریتی نظیر لفاظی‌گری اغلب به‌عنوان یکی از محرک‌های اصلی بروز چنین رفتارهایی شناخته شده‌اند. در واقع، اوباش‌گری سازمانی، می‌تواند به‌طور مستقیم بر محیط کاری و رضایت شغلی کارکنان تأثیر بگذارد (علی‌زاده و فریدی، ۱۳۹۶: ۵۸). بررسی روابط پیچیده میان لفاظی‌گری و اوباش‌گری سازمانی برای شناسایی دقیق‌تر این آسیب‌ها و ارائه راهکارهای مدیریتی مناسب، ضروری است. فرضیه ۲ حاصل این بررسی می‌باشد: لفاظی‌گری مدیران بر اوباش‌گری سازمانی تأثیر دارد.

سوگیری‌های شناختی به خطاها و انحرافات در پردازش اطلاعات و تفسیر واقعیت‌ها اطلاق می‌شود. این سوگیری‌ها می‌توانند بر نحوه دریافت و تفسیر پیام‌ها، به‌ویژه در محیط‌های سازمانی، تأثیرگذار باشند. در زمینه روابط سازمانی، سوگیری‌های شناختی می‌توانند تأثیر عمیقی بر نحوه درک رفتارهای مدیران و پیام‌های آنان توسط کارکنان داشته باشند (کانمن، ۲۰۱۱؛ احمدنژاد و همکاران، ۱۴۰۳؛ تورسکی و کانمن^۲، ۱۹۷۴؛ لوینسون^۳، ۲۰۱۰؛ نیکرسون^۴، ۱۹۹۸؛ ماریا و همکاران^۵، ۲۰۲۳؛ کاظمی و رضایی، ۱۳۹۴). به‌طور خاص، کارکنان ممکن است پیام‌های لفاظی مدیران را به‌طور متفاوتی تفسیر کنند؛ برخی آن را نشانه‌ای از انگیزش و تشویق می‌بینند، در حالی که دیگران ممکن است آن را به‌عنوان ابزاری برای کنترل یا فشارهای غیرمنطقی درک کنند (تورسکی و کانمن، ۱۹۷۴). لوینسون (۲۰۱۰) استدلال می‌کند این تفاوت‌های درک و تفسیر می‌تواند موجب بروز رفتارهای منفی مانند اوباش‌گری سازمانی شود که بر عملکرد کارکنان تأثیر منفی

1. Heaphy, & Dutton
2. Tversky, & Kahneman
3. Levinson
4. Nickerson
5. Maria et al

می‌گذارد. یکی از سوگیری‌های مهم در این زمینه، سوگیری تأیید است که به تمایل افراد برای جستجوی اطلاعاتی که تأییدکننده باورهای قبلی آنها هستند، اشاره دارد. این سوگیری می‌تواند موجب شود که کارکنان فقط به پیام‌های خاصی از مدیران توجه کنند که با دیدگاه‌های قبلی آن‌ها هماهنگ است و در نتیجه، این فرایند ممکن است به کاهش انعطاف‌پذیری در درک و پاسخ‌دهی به پیام‌های مدیریتی منجر شود (نیکرسون، ۱۹۹۸: ۱۵۹). همچنین، سوگیری دردسترس بودن به تمایل افراد برای ارزیابی و تفسیر وقایع براساس تجربیات گذشته نزدیک به ذهنشان اشاره دارد که درک آن‌ها از لفاظی‌گری مدیران را تحت تأثیر قرار می‌دهد. این سوگیری‌ها می‌توانند در نهایت به برداشت‌های منفی و نادرست از رفتارهای مدیران منجر شوند و زمینه‌ساز بروز رفتارهای مخرب نظیر اوباش‌گری سازمانی گردند (ماریا و همکاران، ۲۰۲۳: ۱۰۸). در نهایت، سوگیری‌های شناختی که به اشتباهات شناختی و تحریف‌های ذهنی در پردازش اطلاعات اشاره دارند، می‌توانند تأثیر زیادی بر تصمیم‌گیری‌های مدیران و درک کارکنان از پیام‌های مدیریتی داشته باشند (کاظمی و رضایی، ۱۳۹۴: ۹۶). براین اساس، فرضیه ۵ مورد بررسی قرار گرفت: سوگیری شناختی بر اوباش‌گری سازمانی تأثیر دارد.

مدل‌سازی روابط ساختاری میان متغیرهای مختلف، به‌ویژه در زمینه‌های پیچیده‌ای همچون رفتار سازمانی، یکی از ابزارهای اصلی برای درک بهتر تعاملات پیچیده درون‌سازمانی است. هیبر و همکاران (۲۰۱۰) اشاره می‌کنند این مدل‌ها با شبیه‌سازی روابط متغیرها در قالب معادلات ساختاری، می‌توانند روابط علی و همزمان میان آن‌ها را شفاف‌سازی کنند. در این تحقیق، به بررسی روابط ساختاری بین لفاظی‌گری مدیران، بینش رفتاری کارکنان و اوباش‌گری سازمانی پرداخته شده است. این مدل‌ها به سازمان‌ها کمک می‌کنند تا از روابط پیچیده میان متغیرها مطلع شوند و بتوانند راه‌حل‌های مؤثری برای بهبود عملکرد و کاهش رفتارهای منفی در سازمان‌ها ارائه دهند. حاصل این بررسی، فرضیه‌های زیر می‌باشد:

فرضیه ۳: سوگیری‌های شناختی نقش میانجی در رابطه میان لفاظی‌گری مدیران و بینش رفتاری کارکنان دارند.

فرضیه ۴: سوگیری‌های شناختی نقش میانجی در رابطه میان لفاظی‌گری مدیران و اوباش‌گری سازمانی دارند.

پیشینه پژوهش

براساس تحقیقات انجام‌شده در راستای عنوان مقاله، خلاصه پیشینه تحقیق در جدول ۱ ارائه شده است.

جدول ۱. خلاصه پیشینه نظری متغیرهای تحقیق

موضوع پژوهش	محققین و سال‌ها	یافته‌های کلیدی
لفاظی‌گری و بینش رفتاری	(۲۰۲۴) سولیستا و همکاران	تفاوت در برداشت کارکنان از لفاظی‌گری مدیران می‌تواند منجر به پیامدهایی چون کاهش همکاری و افزایش تعارضات شود.
بینش رفتاری و محیط کار	(۲۰۲۴) هالدورسون، کریستینسون و والگیرسون	بینش رفتاری به‌عنوان عاملی مؤثر در تعیین نوع واکنش کارکنان به رفتارهای مدیریتی شناخته می‌شود.
سوگیری‌های شناختی و رفتارهای مدیریتی	(۲۰۲۴) چانگ، دو، دنگ و وانگ	سوگیری‌های شناختی می‌توانند روابط میان لفاظی‌گری مدیران، بینش رفتاری کارکنان و اوباش‌گری سازمانی را تحت تأثیر قرار دهند.
رفتارهای مدیریتی و فرهنگ سازمانی	(۲۰۲۴) لی	نقش مدیران در شکل‌دهی به محیط کار، ایجاد فرهنگ سازمانی و تأثیرگذاری بر رفتار کارکنان بسیار مهم است.
بینش رفتاری و عملکرد سازمانی	(۲۰۲۴) آنصوری و همکاران	بینش رفتاری کارکنان تأثیر مستقیمی بر عملکرد فردی و گروهی دارد.
اوباش‌گری سازمانی و روابط کاری	(۲۰۲۰) اینارسون و همکاران	اوباش‌گری سازمانی به رفتارهای آزاردهنده و مغل در محیط کار اشاره دارد که می‌تواند شامل تهدید، تحقیر یا اعمال قدرت ناعادلانه باشد.
اوباش‌گری سازمانی	(۲۰۲۰) زاپف	اوباش‌گری سازمانی به‌عنوان رفتاری مخرب، بر رضایت شغلی و بهره‌وری کارکنان تأثیر منفی می‌گذارد.
طراحی مدل سوگیری شناختی	(۱۴۰۳) احمدنژاد و همکاران	سوگیری شناختی به‌عنوان دام‌های تصمیم‌گیری شناخته می‌شود.
اوباش‌گری سازمانی و عوامل سازمانی موجد آن	(۱۳۹۸) مولوی و همکاران	اوباش‌گری سازمانی به مفهوم سوءاستفاده جمعی کارکنان از یک همکار یا به‌نوعی آزار و اذیت روانی فرد توسط عده‌ای دیگر است و تحت تأثیر عوامل مختلف می‌باشد.
اوباش‌گری سازمانی و ضعف مدیریت	(۱۳۹۷) احمدی و محمدی	اوباش‌گری سازمانی باعث کاهش بهره‌وری و روحیه کارکنان در محیط‌های کاری با مدیریت ضعیف می‌شود.
تأثیر بینش منفی	(۲۰۲۰) زاپف و همکاران	بینش منفی می‌تواند رفتارهای انگیزشی مدیران را به‌عنوان تهدید تفسیر کند و تعارضات را افزایش دهد.
تحریف بینش توسط سوگیری‌های شناختی	(۲۰۱۱) کانمن	سوگیری‌های شناختی مانند سوگیری تأیید و دردسترس بودن می‌توانند برداشت کارکنان از محیط کار را تحریف کنند.

ادامه جدول ۱. خلاصه پیشینه نظری متغیرهای تحقیق

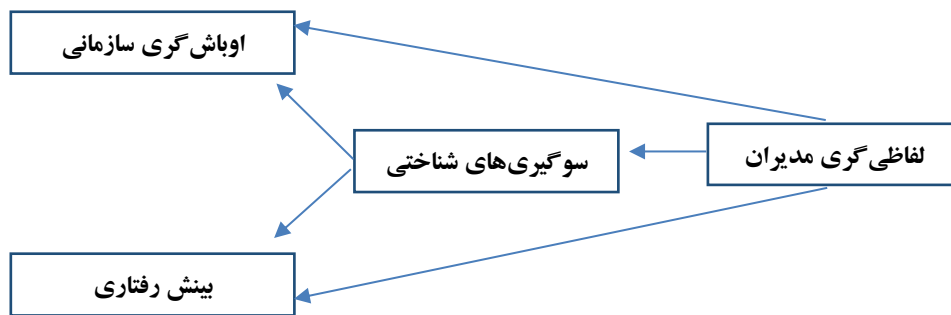
موضوع پژوهش	محققین و سال‌ها	یافته‌های کلیدی
تأثیر بیش مثبت بر انگیزه و عملکرد	دوک ^۱ (۲۰۱۷)	بیش مثبت کارکنان موجب افزایش انگیزه و عملکرد می‌شود؛ بیش منفی منجر به کاهش همکاری و رفتارهای مخرب می‌شود.
لفاظی‌گری و انگیزه کارکنان	کانگر و کانینگو (۱۹۹۸)	لفاظی‌گری مدیران به‌عنوان ابزاری برای ایجاد انگیزه و تغییر نگرش‌ها و رفتارها شناخته می‌شود.
لفاظی‌گری و سوء تفاهم‌ها	حسینی و رحیمی (۱۳۹۷)	لفاظی‌گری می‌تواند علاوه بر ایجاد انگیزه، موجب بروز سوء تفاهم‌ها و افزایش استرس در میان کارکنان شود.
لفاظی‌گری و اوباش‌گری سازمانی	بارک ^۲ (۲۰۰۴)	لفاظی‌گری نامناسب می‌تواند منجر به ایجاد سوء تفاهم‌ها و کاهش اعتماد در میان کارکنان شود و رفتارهای منفی مانند اوباش‌گری سازمانی را افزایش دهد.
سوگیری‌های شناختی و اوباش‌گری سازمانی	تورسکی و کانمن (۱۹۷۴)	سوگیری‌های شناختی می‌توانند سبب تغییر در درک و تفسیر رفتارهای دیگران شوند و به بروز رفتارهای منفی مانند اوباش‌گری سازمانی منجر شوند.
سوگیری‌های شناختی و تصمیم‌گیری	نیکرسون (۱۹۹۸)	سوگیری‌های شناختی مانند سوگیری تأیید و در دسترس بودن می‌توانند تصمیم‌گیری‌های کارکنان را تحت تأثیر قرار دهند.
سوگیری‌های شناختی و تعارضات سازمانی	لوینسون (۲۰۱۰)	سوگیری‌های شناختی می‌توانند موجب شوند که کارکنان پیام‌های مدیران را به‌طور متفاوتی تفسیر کنند و حتی آنها را به‌عنوان نشانه‌ای از تهدید یا کنترل تلقی نمایند.
سوگیری‌های شناختی و رفتارهای منفی	کانمن (۲۰۱۱)	سوگیری‌های شناختی نه تنها در رفتارهای فردی بلکه در تعاملات گروهی نیز تأثیرگذار هستند و می‌توانند منجر به کاهش اعتماد، افزایش تعارضات و بروز رفتارهای آزاردهنده در سازمان شوند.
سوگیری‌های شناختی و تصمیم‌گیری مدیران	موسوی و جلالی (۱۳۹۸)	سوگیری‌های شناختی می‌توانند در فرایند تصمیم‌گیری و ارزیابی رفتارهای مدیران و کارکنان تأثیرگذار باشند.

مدل مفهومی

مدل مفهومی این پژوهش به بررسی روابط بین لفاظی‌گری مدیران، بیش رفتاری کارکنان، سوگیری‌های شناختی و اوباش‌گری سازمانی می‌پردازد. براساس مطالعات کانگر و کانینگو (۱۹۹۸)، سولیستا

1. Dweck
2. Barge

و همکاران (۲۰۲۴) و حسینی و رحیمی (۱۳۹۷)، لفاظی‌گری مدیران می‌تواند بر بینش رفتاری کارکنان تأثیر بگذارد و از طریق ایجاد انگیزه یا سوء تفاهم، رفتارهای آنها را شکل دهد. همچنین، مطالعات اینارسون و همکاران (۲۰۲۰) و زاپف و همکاران (۲۰۲۰) نشان می‌دهند که لفاظی‌گری نامناسب می‌تواند به افزایش اوباش‌گری سازمانی منجر شود. از سوی دیگر، تورسکی و کانمن (۱۹۷۴) و کانمن (۲۰۱۱) تأکید کرده‌اند که سوگیری‌های شناختی مانند سوگیری تأیید و دردسترس‌بودن، می‌توانند درک کارکنان از پیام‌های مدیریتی را تحریف کرده و به بروز رفتارهای منفی مانند اوباش‌گری سازمانی کمک کنند. این مدل با ترکیب یافته‌های مطالعات پیشین، چارچوبی جامع برای درک تعاملات پیچیده بین این متغیرها ارائه می‌دهد.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

منبع محقق (براساس مطالعات کانگر و کانینگو، ۱۹۹۸؛ سولیستا و همکاران، ۲۰۲۴؛ اینارسون و همکاران، ۲۰۲۰ و زاپف و همکاران، ۲۰۲۰)

روش‌شناسی تحقیق

این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر ماهیت، توصیفی-پیمایشی است. هدف این تحقیق، ارزیابی نحوه تأثیر لفاظی‌گری مدیران بر بینش رفتاری کارکنان و اوباش‌گری سازمانی با در نظر گرفتن نقش میانجی سوگیری‌های شناختی است. به منظور آزمون فرضیات تحقیق، از مدل‌سازی معادلات ساختاری (SEM) استفاده شد. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان اجرایی شهرداری در سال ۱۴۰۳ می‌باشد که تعداد آنها ۳۸۳۸ نفر است. با توجه به حجم جامعه آماری، از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای استفاده شده است. در این روش، کارکنان براساس معیارهایی مانند بخش‌های سازمانی یا سطوح شغلی به طبقات مختلف

تقسیم‌بندی شدند و سپس از هر طبقه، نمونه‌هایی به صورت تصادفی انتخاب شد. برای تعیین حجم نمونه از نرم‌افزار جی پاور و با در نظر گرفتن سطح اطمینان ۹۵٪ و خطای مجاز ۵٪، حجم نمونه این تحقیق ۳۵۰ نفر محاسبه شد. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه‌های استاندارد، شامل مقیاس لفاظی‌گری مدیران کلیاسمان و باآنک^۱ (۲۰۱۵) با ابعاد سخنان انگیزشی، احساسی و هدایت‌کننده؛ مقیاس بینش رفتاری کارکنانگاجن، کواستنر و زاگرم^۲ (۲۰۱۱) شامل ابعاد انگیزش درونی، انگیزش بیرونی و رفتار براساس اهداف؛ مقیاس اوباش‌گری سازمانی (حسینی و یوسفی، ۲۰۲۰) با ابعاد سرقت، تخریب، ضدتولید و فرار از مسئولیت‌ها؛ و مقیاس سوگیری‌های شناختی تورسکای و کاهنمان^۳ (۱۹۷۴) شامل ابعاد سوگیری تأییدی، دست‌کم‌گیری و دست‌بالا بود. این پرسشنامه‌ها با توجه به زمینه پژوهش حاضر و فرهنگ سازمانی جامعه آماری، تعدیل و بومی‌سازی شدند. برای بررسی پایایی مقیاس‌ها، از شاخص آلفای کرونباخ استفاده شد. همچنین، برای ارزیابی روایی مقیاس‌ها، از تحلیل عاملی تأیید (CFA) استفاده شد تا اطمینان حاصل شود که ابعاد و مؤلفه‌ها به درستی توسط سؤالات پرسشنامه اندازه‌گیری می‌شوند. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار SPSS برای محاسبه توصیفی و آزمون‌های آماری ابتدایی و از نرم‌افزار AMOS برای مدل‌سازی معادلات ساختاری (SEM) استفاده شد. در این تحقیق از روش تحلیل مسیر برای بررسی روابط مستقیم و غیرمستقیم میان متغیرها استفاده شد. مدل SEM به ویژه برای بررسی نقش میانجی سوگیری‌های شناختی در روابط بین لفاظی‌گری مدیران و بینش رفتاری کارکنان و اوباش‌گری سازمانی به کار رفت.

یافته‌های پژوهش

در این بخش، نتایج حاصل از تحلیل‌های آماری برای آزمون فرضیات تحقیق ارائه می‌شود. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از مدل معادلات ساختاری (SEM) و تحلیل‌های آماری دیگر نظیر همبستگی پیرسون، آزمون‌های نرمال بودن داده‌ها، پایایی و روایی مقیاس‌ها و شاخص‌های برازش مدل استفاده شد. برای اطمینان از نرمال بودن داده‌ها، از آزمون‌های کولمولوگروف - اسمیرنوف ($p=۰/۱۹۱$) و شاپیرو - ویلک ($p=۰/۰۷۴$) استفاده شد. نتایج این آزمون‌ها نشان داد که داده‌ها از توزیع نرمال پیروی می‌کنند. ($p\text{-value} > 0.05$) این نتیجه نشان‌دهنده این است که توزیع داده‌ها مناسب برای انجام تحلیل‌های آماری بعدی است. برای بررسی

1. Kleinsmann & Buunk
2. Gagné, Koestner & Zuckerman,
3. Tversky & Kahneman

پایایی مقیاس‌ها، از آلفای کرونباخ استفاده شد. نتایج جدول ۲ نشان داد که تمامی مقیاس‌ها پایایی مطلوبی دارند، زیرا مقادیر آلفای کرونباخ بیشتر از ۰/۷ بودند. همچنین، برای ارزیابی روایی سازه از تحلیل عاملی تأییدی (CFA) در جدول ۳، استفاده شد و مقادیر شاخص‌های برازش نشان دادند که مدل به‌خوبی با داده‌ها برازش دارد.

جدول ۲. ارزیابی پایایی مقیاس‌ها

مقیاس	آلفای کرونباخ
لفاظی‌گری مدیران	۰/۸۳
بینش رفتاری کارکنان	۰/۷۹
اوباش‌گری سازمانی	۰/۸۵
سوگیری‌های شناختی	۰/۸۱

جدول ۲ براساس روش تحلیل عاملی به سنجش روایی مقیاس‌های مورد بررسی تحقیق می‌پردازد.

جدول ۳. روایی ابزار براساس بارهای عاملی

مقیاس	ابعاد	تعداد سوالات	بار عاملی	p-value
مقیاس لفاظی‌گری مدیران	سخنان انگیزشی	۴	۰/۷۵	۰/۰۰۱
	سخنان احساسی	۴	۰/۷۲	۰/۰۰۲
	سخنان هدایت‌کننده	۴	۰/۸۰	۰/۰۰۰
	سخنان تطبیقی	۴	۰/۷۰	۰/۰۰۳
	سخنان توضیحی	۴	۰/۷۷	۰/۰۰۱
مقیاس بینش رفتاری کارکنان	مشارکت در تصمیم‌گیری	۴	۰/۷۴	۰/۰۰۱
	نگرش نسبت به تغییرات سازمانی	۴	۰/۶۸	۰/۰۰۵
	رضایت شغلی	۴	۰/۷۹	۰/۰۰۰
	انگیزش در محیط کار	۶	۰/۷۳	۰/۰۰۲
مقیاس اوباش‌گری سازمانی	سرقت منابع سازمانی	۴	۰/۷۱	۰/۰۰۲
	تخریب اموال سازمانی	۴	۰/۶۹	۰/۰۰۱
	رفتارهای ضد تولید	۴	۰/۶۵	۰/۰۰۱
	فرار از مسئولیت‌های شغلی	۴	۰/۷۲	۰/۰۰۰
مقیاس سوگیری‌های شناختی	سوگیری تأیید	۵	۰/۷۴	۰/۰۰۱
	سوگیری دردسترس بودن	۵	۰/۷۶	۰/۰۰۱
	سوگیری نسبت به نتیجه	۵	۰/۷۱	۰/۰۰۰
	سوگیری مقایسه‌ای	۵	۰/۷۸	۰/۰۰۰

تحلیل همبستگی پیرسون برای سنجش روابط بین متغیرها انجام شد. همان‌طور که در جدول ۴ مشاهده می‌کنید، نتایج نشان‌دهنده همبستگی مثبت و معنادار بین لفاظی‌گری مدیران و بینش رفتاری کارکنان ($r = 0.45, p < 0.01$)، لفاظی‌گری مدیران و اوباش‌گری سازمانی ($r = 0.38, p < 0.01$)، و بینش رفتاری کارکنان و اوباش‌گری سازمانی ($r = 0.39, p < 0.01$) بودند. این نتایج حاکی از این است که هر یک از این روابط به‌طور معناداری در سطح ۰/۰۱ با یکدیگر در ارتباط هستند.

جدول ۴. تحلیل همبستگی پیرسون برای سنجش روابط بین متغیرها

متغیرها	ضریب همبستگی (r)
لفاظی‌گری مدیران و بینش رفتاری کارکنان	۰/۴۵
لفاظی‌گری مدیران و اوباش‌گری سازمانی	۰/۳۸
بینش رفتاری کارکنان و اوباش‌گری سازمانی	۰/۳۹
لفاظی‌گری مدیران و سوگیری‌های شناختی	۰/۴۲
بینش رفتاری کارکنان و سوگیری‌های شناختی	۰/۳۴

آزمون بوت‌استرپ

برای بررسی معناداری اثرات غیرمستقیم و تأیید نقش میانجی‌گری سوگیری‌های شناختی در روابط بین لفاظی‌گری مدیران، بینش رفتاری کارکنان و اوباش‌گری سازمانی، از روش بوت‌استرپ با ۲۰۰۰ نمونه و سطح اطمینان ۹۵٪ استفاده شد. نتایج این آزمون در جدول (۵) ارائه شده است.

جدول ۵. نتایج آزمون بوت‌استرپ

مسیر	اثر غیرمستقیم	انحراف معیار (SE)	حد پایین (Lower Bound)	حد بالا (Upper Bound)	p-value
لفاظی‌گری مدیران → سوگیری‌های شناختی → بینش رفتاری	۰/۱۸	۰/۰۴	۰/۱۱	۰/۲۵	۰/۰۰۱
لفاظی‌گری مدیران → سوگیری‌های شناختی → اوباش‌گری سازمانی	۰/۱۵	۰/۰۳	۰/۰۹	۰/۲۱	۰/۰۰۲

نتایج آزمون بوت‌استرپ نشان می‌دهد که اثرات غیرمستقیم لفاظی‌گری مدیران از طریق سوگیری‌های شناختی بر بینش رفتاری کارکنان و اوباش‌گری سازمانی معنادار هستند ($p\text{-value} < 0.05$). به‌طور خاص،

اثر غیرمستقیم لفاظی‌گری مدیران بر بینش رفتاری کارکنان از طریق سوگیری‌های شناختی برابر با ۰/۱۸ و بر اوباش‌گری سازمانی برابر با ۰/۱۵ است. از آنجا که فاصله اطمینان ۰/۹۵٪ برای این اثرات شامل صفر نمی‌شود، می‌توان نتیجه گرفت که سوگیری‌های شناختی به‌عنوان یک متغیر میانجی در این روابط نقش معناداری ایفا می‌کند. تحلیل توصیفی داده‌ها برای متغیرهای جمعیت شناختی طبق جدول (۶) ارائه می‌شود.

جدول ۶. ویژگی‌های جمعیت شناختی نمونه پژوهش

ویژگی	طبقه‌بندی	تعداد (نفر)	درصد (%)
جنسیت	مرد	۲۴۵ نفر	۷۰٪
	زن	۱۰۵ نفر	۳۰٪
سن	کمتر از ۳۰ سال	۷۰ نفر	۲۰٪
	۳۰ تا ۴۰ سال	۱۲۲ نفر	۳۵٪
	۴۱ تا ۵۰ سال	۱۰۵ نفر	۳۰٪
	بیش از ۵۰ سال	۵۳ نفر	۱۵٪
تحصیلات	دیپلم و کمتر	۵۲ نفر	۱۵٪
	کاردانی	۷۰ نفر	۲۰٪
	کارشناسی	۱۴۰ نفر	۴۰٪
	کارشناسی ارشد و بالاتر	۸۸ نفر	۲۵٪
سابقه کاری	کمتر از ۵ سال	۶۳ نفر	۱۸٪
	۵ تا ۱۰ سال	۹۸ نفر	۲۸٪
	۱۱ تا ۲۰ سال	۱۱۹ نفر	۳۴٪
	بیش از ۲۰ سال	۷۰ نفر	۲۰٪
بخش سازمانی	اداری	۱۰۵ نفر	۳۰٪
	فنی و مهندسی	۸۷ نفر	۲۵٪
	خدمات شهری	۷۰ نفر	۲۰٪
	مالی و حسابداری	۵۳ نفر	۱۵٪
	سایر	۳۵ نفر	۱۰٪

نتایج آزمون فرضیات

فرضیه ۱: لفاظی‌گری مدیران بر بینش رفتاری کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد. ضریب مسیر بین لفاظی‌گری مدیران و بینش رفتاری کارکنان برابر با $\beta = 0/45$ و $p\text{-value}$ برابر با کمتر از ۰/۰۱ است. این رابطه مثبت و معنادار بوده و بنابراین فرضیه اول تأیید می‌شود. بدین معنا که هرچه لفاظی‌گری مدیران بیشتر باشد، بینش رفتاری کارکنان نیز به‌طور مثبت تحت تأثیر قرار می‌گیرد.

فرضیه ۲: لفاظی‌گری مدیران بر اوباش‌گری سازمانی تأثیر مثبت و معناداری دارد. ضریب مسیر بین لفاظی‌گری مدیران و اوباش‌گری سازمانی برابر با $\beta = 0/38$ و p-value برابر با کمتر از ۰/۰۱ است. این رابطه مثبت و معنادار بوده و فرضیه دوم تأیید می‌شود. بدین معنا که لفاظی‌گری مدیران به‌طور مثبت بر اوباش‌گری سازمانی تأثیر می‌گذارد.

فرضیه ۳: سوگیری‌های شناختی نقش میانجی در روابط بین لفاظی‌گری مدیران و بینش رفتاری ایفا می‌کند. ضریب مسیر بین بینش رفتاری کارکنان و اوباش‌گری سازمانی برابر با $\beta = 0/39$ و p-value برابر با کمتر از ۰/۰۱ است. این رابطه مثبت و معنادار بوده و فرضیه سوم تأیید می‌شود. بدین معنا که سوگیری‌های شناختی به‌طور معناداری در تقویت اثرات لفاظی‌گری مدیران بر بینش رفتاری کارکنان نقش دارند.

فرضیه ۴: سوگیری‌های شناختی نقش میانجی در روابط بین لفاظی‌گری مدیران و اوباش‌گری سازمانی ایفا می‌کند. ضریب مسیر میانجی بین لفاظی‌گری مدیران و اوباش‌گری سازمانی از طریق سوگیری‌های شناختی برابر با $\beta = 0/31$ و p-value برابر با کمتر از ۰/۰۱ است. این رابطه معنادار و مثبت است و نشان می‌دهد که سوگیری‌های شناختی به‌طور معناداری نقش میانجی در روابط بین لفاظی‌گری مدیران و اوباش‌گری سازمانی ایفا می‌کنند. به‌این ترتیب، سوگیری‌های شناختی می‌توانند در تقویت اثرات لفاظی‌گری مدیران بر اوباش‌گری سازمانی مؤثر باشند.

فرضیه ۵: سوگیری‌های شناختی بر بینش رفتاری کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد. ضریب مسیر بین سوگیری‌های شناختی و بینش رفتاری کارکنان برابر با $\beta = 0/42$ و p-value کمتر از ۰/۰۱ است. نتایج آزمون بوت‌استرپ با ۲۰۰۰ نمونه و سطح اطمینان ۹۵٪ نیز نشان داد که اثر غیرمستقیم سوگیری‌های شناختی بر بینش رفتاری کارکنان معنادار است (فاصله اطمینان: ۰/۳۵ تا ۰/۴۹). این رابطه مثبت و معنادار بوده و بنابراین فرضیه پنجم تأیید می‌شود. بدین معنا که هرچه سوگیری‌های شناختی بیشتر باشد، بینش رفتاری کارکنان نیز به‌طور مثبت تحت تأثیر قرار می‌گیرد.

فرضیه ۶: سوگیری‌های شناختی بر اوباش‌گری سازمانی تأثیر مثبت و معناداری دارد. ضریب مسیر بین سوگیری‌های شناختی و اوباش‌گری سازمانی برابر با $\beta = 0/37$ و p-value کمتر از ۰/۰۱ است. نتایج آزمون بوت‌استرپ با ۲۰۰۰ نمونه و سطح اطمینان ۹۵٪ نیز نشان داد که اثر غیرمستقیم سوگیری‌های شناختی بر اوباش‌گری سازمانی معنادار است (فاصله اطمینان: ۰/۳۰ تا ۰/۴۴). این رابطه مثبت و معنادار بوده و بنابراین فرضیه ششم تأیید می‌شود. بدین معنا که سوگیری‌های شناختی به‌طور مثبت بر اوباش‌گری سازمانی تأثیر

می‌گذارند. در نرم‌افزار Amos برای رد یا تأیید فرضیه‌ها از شاخص P و CR استفاده می‌شود. اگر CR کمتر از ۰/۰۵ و بالاتر از ۱/۹۶ باشد، نشان از وجود رابطه معنادار بین متغیرهاست و فرضیه‌ها تأیید می‌شوند. نتایج آزمون فرضیات در جدول (۷) قابل مشاهده است.

جدول ۷. نتایج آزمون فرضیات

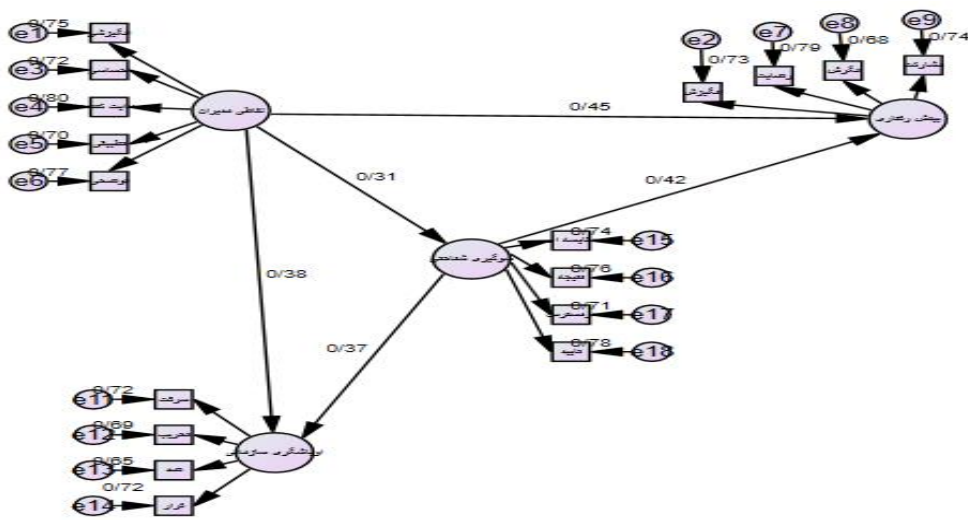
فرضیه	مسیر	ضریب مسیر (β)	مقدار p	نتیجه	CR	فاصله اطمینان (بوت‌استرپ)
فرضیه ۱: لفاظی‌گری مدیران → بینش رفتاری کارکنان	مثبت و مستقیم	۰/۴۵	<۰/۰۱	معنادار	۷/۱۲	-
فرضیه ۲: لفاظی‌گری مدیران → اوباش‌گری سازمانی	مثبت و مستقیم	۰/۳۸	<۰/۰۱	معنادار	۶/۸۵	-
فرضیه ۳: بینش رفتاری کارکنان → اوباش‌گری سازمانی	مثبت و مستقیم	۰/۳۹	<۰/۰۱	معنادار	۶/۹۱	-
فرضیه ۴: لفاظی‌گری مدیران → سوگیری‌های شناختی → اوباش‌گری سازمانی	میانجی	۰/۳۱	<۰/۰۱	معنادار	۶/۴۵	-
فرضیه ۵: سوگیری‌های شناختی → بینش رفتاری کارکنان	مثبت و مستقیم	۰/۴۲	<۰/۰۱	معنادار	-	۰/۳۵ تا ۰/۴۹
فرضیه ۶: سوگیری‌های شناختی → اوباش‌گری سازمانی	مثبت و مستقیم	۰/۳۷	<۰/۰۱	معنادار	-	۰/۳۰ تا ۰/۴۴

شاخص‌های برازش مدل در جدول (۸) نشان داد که مدل پیشنهادی از برازش مناسبی با داده‌ها برخوردار است. مهم‌ترین شاخص‌های برازش به شرح زیر هستند:

جدول ۸. شاخص‌های برازش

شاخص برازش	مقدار	حداقل مقدار قابل قبول	نتیجه
χ^2/df	۲/۹۸	کمتر از ۳	برازش خوب
CFI	۰/۹۲	بالاتر از ۰/۹۰	برازش مطلوب
TLI	۰/۹۰	بالاتر از ۰/۹۰	برازش مناسب
RMSEA	۰/۰۵	کمتر از ۰/۰۸	برازش خوب
SRMR	۰/۰۴	کمتر از ۰/۰۸	برازش عالی

χ^2/df (نسبت کای اسکوئر به درجه آزادی) مقدار این شاخص برابر با ۲/۹۸ است که در محدوده قابل قبول (کمتر از ۳) قرار دارد و نشان دهنده برازش خوب مدل است. CFI (شاخص برازش تطبیقی) برابر با ۰/۹۲ است که بالاتر از حداقل مقدار قابل قبول (۰/۹۰) است و نشان دهنده برازش مطلوب مدل است. TLI (شاخص تاکر-لوییس) برابر با ۰/۹۰ است که نشان دهنده برازش مناسب مدل است. RMSEA (ریشه میانگین مربعات خطای تقریب) برابر با ۰/۰۵ است که در محدوده قابل قبول (کمتر از ۰/۰۸) قرار دارد و نشان دهنده برازش خوب مدل است. نتایج شاخص‌های برازش مدل نشان داد که مدل ساختاری به خوبی با داده‌ها برازش دارد و تمامی شاخص‌ها در محدوده‌های مطلوب قرار دارند. به ویژه مقدار RMSEA که ۰/۰۵ است، نشان دهنده برازش خوب مدل می‌باشد. همچنین مقادیر CFI و TLI بالاتر از ۰/۹۰ هستند که دلیلی دیگر بر برازش خوب مدل است. نمودار مسیر (شکل ۲) روابط بین لفاظی‌گری مدیران، بینش رفتاری کارکنان، اوباش‌گری سازمانی و سوگیری‌های شناختی را نشان می‌دهد. ضرایب مسیر (β) نشان دهنده شدت تأثیر هر متغیر بر دیگری است. شاخص‌های برازش مدل نشان می‌دهند که مدل به خوبی داده‌ها را تبیین کرده است.



شکل ۲. مدل‌سازی معادلات ساختاری (ضرایب معناداری و بارهای عاملی تأییدی)

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

این پژوهش با هدف مدل‌یابی روابط ساختاری میان لفاظی‌گری مدیران، بینش رفتاری کارکنان و اوباش‌گری سازمانی با نقش میانجی سوگیری‌های شناختی انجام شد. یافته‌های پژوهش نشان داد که لفاظی‌گری مدیران به‌طور مستقیم و غیرمستقیم از طریق سوگیری‌های شناختی بر بینش رفتاری کارکنان و اوباش‌گری سازمانی تأثیرگذار است.

فرضیه ۱: لفاظی‌گری مدیران تأثیر مثبت و معناداری بر بینش رفتاری کارکنان دارد؛ نتایج نشان داد که لفاظی‌گری مدیران تأثیر مثبت و معناداری بر بینش رفتاری کارکنان دارد. این یافته با مطالعات قبلی نظیر کانگر و کانونگو (۱۹۹۸) همخوانی دارد که لفاظی‌گری را به‌عنوان ابزاری راهبردی برای تغییر نگرش‌ها و تقویت انگیزه کارکنان معرفی کردند. همچنین، نتایج پژوهش بندورا (۲۰۰۱) نشان داد که بینش کارکنان می‌تواند از رفتارهای الهام‌بخش مدیران تأثیر بگیرد و موجب بهبود تعاملات سازمانی شود. پژوهش‌های داخلی مانند سیفی و همکاران (۱۴۰۱) نیز تأیید کرده‌اند که استفاده صحیح از لفاظی‌گری می‌تواند به افزایش انگیزه و درک مثبت کارکنان از محیط کار منجر شود. مطالعات اسمیت (۲۰۲۴) و لی (۲۰۲۴) نیز با نتایج تحقیق همسو است که بیان می‌کنند لفاظی‌گری می‌تواند به ایجاد حس تعلق و اعتماد در سازمان‌ها منجر شود و به‌عنوان ابزاری برای افزایش انگیزه و تعهد کارکنان عمل کند. آنصوری و همکاران (۲۰۲۴) نیز در پژوهش خود تأکید می‌کنند که ارتباطات مؤثر و شفاف مدیران می‌تواند به بهبود بینش رفتاری کارکنان و افزایش رضایت شغلی آنها منجر شود. این یافته نشان می‌دهد که لفاظی‌گری مدیران از طریق ایجاد پیام‌های انگیزشی، احساسی و هدایت‌کننده می‌تواند بر نحوه برداشت و ارزیابی کارکنان از محیط کاری تأثیر بگذارد. کارکنانی که بینش مثبت‌تری نسبت به محیط کار دارند، رفتارهای مدیریتی را به‌عنوان حمایت و هدایت درک می‌کنند.

فرضیه ۲: لفاظی‌گری مدیران تأثیر معناداری بر اوباش‌گری سازمانی دارد؛ نتایج نشان داد که لفاظی‌گری مدیران می‌تواند به‌صورت مستقیم بر اوباش‌گری سازمانی تأثیرگذار باشد. این یافته با پژوهش‌های زاپف و همکاران (۲۰۲۱) و اینارسن و همکاران (۲۰۲۰) نیز در پژوهش‌های خود تأکید می‌کنند که رفتارهای اوباش‌گری می‌تواند به کاهش انگیزه، افزایش تعارض و کاهش بهره‌وری در محیط کار منجر شود. مطالعات کریمی و هاشمی (۱۳۹۵) نیز نشان داد برداشت‌های منفی کارکنان از لفاظی‌گری می‌تواند به کاهش اعتماد و افزایش رفتارهای ضدتولیدی منجر شود. همچنین هیفی و داتن (۲۰۰۸) نشان دادند که لفاظی‌های

غیرشفاف یا نامناسب ممکن است به رفتارهای مخرب و کاهش روحیه کارکنان منجر شود. این یافته نشان می‌دهد که اثرات لفاظی‌گری مدیران تاحدزیادی به نحوه درک و تفسیر کارکنان بستگی دارد. اگر کارکنان لفاظی را به‌عنوان ابزاری کنترلی یا تهدیدآمیز برداشت کنند، احتمال افزایش رفتارهای اوباش‌گری بیشتر می‌شود.

فرضیه ۳: سوگیری‌های شناختی نقش میانجی در رابطه میان لفاظی‌گری مدیران و بینش رفتاری کارکنان دارند. نتایج پژوهش تأیید کرد که سوگیری‌های شناختی نقش میانجی در رابطه میان لفاظی‌گری مدیران و بینش رفتاری کارکنان دارند. این یافته با پژوهش چانگ، دو، دنک و وانگ (۲۰۲۴) همسو است که نشان می‌دهند سوگیری شناختی می‌تواند نحوه تفسیر رفتارهای مدیران را تحت تأثیر قرار دهد و موجب تفسیر نادرست رفتار مدیران و ایجاد تعارضات و سوءتفاهم‌ها شود. هالدورسون، کریستینسون و والگیرسون (۲۰۲۴) نیز در پژوهش خود به این نتیجه رسیده‌اند که ارزش‌های حاکم بر سازمان می‌تواند تأثیرات سوگیری‌های شناختی را تعدیل کند.

فرضیه ۴: سوگیری‌های شناختی نقش میانجی در رابطه میان لفاظی‌گری مدیران و اوباش‌گری سازمانی دارند. یافته‌های پژوهش نشان داد که سوگیری‌های شناختی نقش میانجی در رابطه میان لفاظی‌گری مدیران و اوباش‌گری سازمانی دارند. این نتیجه با نتایج پژوهش لوینسون (۲۰۱۰) همخوانی دارد که بیان می‌کند تفاوت‌های درک و تفسیر ناشی از سوگیری‌های شناختی می‌تواند موجب بروز رفتارهای منفی مانند اوباش‌گری سازمانی شود. اینارسون و همکاران (۲۰۲۰) و ابوهاشیش و همکاران (۲۰۲۲) نیز در پژوهش‌های خود نشان داده‌اند که حمایت اجتماعی و روابط مثبت بین کارکنان می‌تواند تأثیر سوگیری‌های شناختی را کاهش دهد.

فرضیه ۵: سوگیری شناختی بر اوباش‌گری سازمانی تأثیر دارد. نتایج پژوهش نشان داد که سوگیری شناختی تأثیر مثبت و معناداری بر اوباش‌گری سازمانی دارد. این نتیجه با نتایج پژوهش کانمن (۲۰۱۱) و ماریا و همکاران (۲۰۲۳) همخوانی دارد که بیان می‌کنند سوگیری‌های شناختی به خطاها و انحرافات در پردازش اطلاعات و تفسیر واقعیت‌ها اطلاق می‌شود و سوگیری‌های شناختی می‌توانند در نهایت به برداشت‌های منفی و نادرست از رفتارهای مدیران منجر شوند و زمینه‌ساز بروز رفتارهای مخرب نظیر اوباش‌گری سازمانی گردند. احمدنژاد و همکاران (۱۴۰۳) نیز در پژوهش خود به این نتیجه رسیده‌اند که سوگیری‌های شناختی می‌توانند به افزایش استرس و کاهش رضایت شغلی منجر شوند که این عوامل

می‌توانند به بروز رفتارهای اوباش‌گری کمک کنند.

فرضیه ۶: سوگیری شناختی بر بینش رفتاری تأثیر دارد. نتایج پژوهش نشان داد که سوگیری شناختی تأثیر مثبت و معناداری بر بینش رفتاری دارد. این نتیجه با مطالعه جایاشانکار و موتیا (۲۰۲۴) همسو است که بینش رفتاری نقشی اساسی در فرایندهای تصمیم‌گیری و رفتارهای کاری افراد ایفا می‌کند. سولیس (۲۰۲۴) در پژوهش خود بیان می‌کند که سوگیری شناختی تأثیر زیادی بر تصمیم‌گیری مدیران دارد. شریعت‌نژاد و دالوند (۱۴۰۳) نیز در پژوهش خود به این نتیجه رسیده‌اند که بینش رفتاری تحت تأثیر عوامل مختلفی قرار دارد و سوگیری‌های شناختی می‌توانند تأثیر قابل توجهی بر آن داشته باشند.

پیشنهاد‌های کاربردی

در راستای فرضیه ۱: لفاظی‌گری مدیران بر بینش رفتاری کارکنان تأثیر دارد. پیشنهاد می‌شود مدیران باید در استفاده از لفاظی‌ها دقت کنند و تلاش کنند که کلام آنها با عملشان همخوانی داشته باشد. برگزاری دوره‌های آموزشی برای مدیران در زمینه مهارت‌های ارتباطی و استفاده مؤثر از لفاظی‌ها، با تأکید بر ایجاد شفافیت و صداقت در کلام، می‌تواند به بهبود بینش رفتاری کارکنان کمک کند. اسمیت (۲۰۲۴) پیشنهاد می‌کند که سازمان‌ها ارزیابی‌های دوره‌ای از مهارت‌های ارتباطی مدیران انجام دهند و بازخوردهای لازم را به آنها ارائه کنند. همچنین، ایجاد فضایی برای تعاملات مستقیم و بدون واسطه بین مدیران و کارکنان می‌تواند به تقویت روابط و بهبود بینش رفتاری کمک کند.

در راستای فرضیه ۲: لفاظی‌گری مدیران بر اوباش‌گری سازمانی تأثیر دارد. سازمان‌ها باید سیاست‌های روشنی برای مقابله با رفتارهای اوباش‌گری داشته باشند و مدیران را در زمینه شناسایی و مدیریت این رفتارها آموزش دهند. ایجاد یک نظام گزارش‌دهی امن و محرمانه برای کارکنان می‌تواند به کاهش این رفتارها کمک کند (زاپف و همکاران، ۲۰۲۱). همچنین، برگزاری کارگاه‌های آموزشی برای مدیران در زمینه مدیریت تعارض و ارتباطات بین فردی می‌تواند به کاهش رفتارهای اوباش‌گری در سازمان کمک کند. هیفی و داتن (۲۰۰۸) پیشنهاد می‌کنند که سازمان‌ها نظامات بازخورد ۳۶۰ درجه را پیاده‌سازی کنند تا مدیران از دیدگاه‌های مختلف در مورد رفتارهای خود آگاه شوند. کلیاسمان و باآنک (۲۰۱۵) پیشنهاد می‌دهند که سازمان‌ها فرهنگ سازمانی حمایتی و مبتنی بر احترام متقابل ایجاد کنند تا از بروز رفتارهای اوباش‌گری جلوگیری شود.

در راستای فرضیه ۳: سوگیری‌های شناختی نقش میانجی در رابطه میان لفاظی‌گری مدیران و بینش رفتاری

کارکنان دارند. سازمان‌ها می‌توانند با برگزاری کارگاه‌های آموزشی برای کارکنان، آگاهی آنها را در مورد سوگیری‌های شناختی افزایش دهند و به آنها کمک کنند تا پیام‌های مدیران را با دقت بیشتری تفسیر کنند. چانگ، دو، دنگ و وانگ (۲۰۲۴) پیشنهاد می‌کنند که سازمان‌ها برنامه‌های آموزشی برای افزایش تفکر انتقادی در کارکنان طراحی کنند. همچنین، ایجاد فضایی باز و شفاف برای بحث و تبادل نظر در مورد مسائل سازمانی می‌تواند به کاهش تأثیر سوگیری‌های شناختی کمک کند. سولیستا و همکاران (۲۰۲۴) پیشنهاد می‌دهند که سازمان‌ها سازوکارهایی برای ارزیابی و کاهش سوگیری‌های شناختی در فرایندهای تصمیم‌گیری مدیریتی ایجاد کنند.

در راستای فرضیه ۴: سوگیری‌های شناختی نقش میانجی در رابطه میان لفاظی‌گری مدیران و اوباش‌گری سازمانی دارند. سازمان‌ها باید تلاش کنند تا محیطی شفاف و باز ایجاد کنند که در آن کارکنان بتوانند به راحتی نظرات و نگرانی‌های خود را بیان کنند. ایجاد سازوکارهایی برای بازخورد دادن به مدیران و اصلاح رفتارهای نامناسب می‌تواند به کاهش سوء تفاهم‌ها و رفتارهای اوباش‌گری کمک کند (اینارسون و همکاران، ۲۰۲۰). لوینسون (۲۰۱۰) پیشنهاد می‌کند که سازمان‌ها نظام‌های ارزیابی عملکرد عادلانه و شفاف را پیاده‌سازی کنند تا کارکنان احساس کنند که آنها به درستی ارزیابی می‌شوند. همچنین، ایجاد برنامه‌های منتورینگ و کوچینگ می‌تواند به بهبود روابط بین کارکنان و کاهش تأثیر سوگیری‌های شناختی کمک کند.

در راستای فرضیه ۵: سوگیری شناختی بر اوباش‌گری سازمانی تأثیر دارد. سازمان‌ها می‌توانند برنامه‌هایی را برای افزایش آگاهی کارکنان از سوگیری‌های شناختی و تأثیر آنها بر رفتارهای سازمانی طراحی و اجرا کنند. همچنین، تشویق کارکنان به تفکر انتقادی و ارزیابی دقیق اطلاعات می‌تواند به کاهش سوگیری‌ها کمک کند. نیکرسون (۱۹۹۸) پیشنهاد می‌کند که سازمان‌ها دوره‌های آموزشی برای بهبود مهارت‌های تصمیم‌گیری و حل مسئله در کارکنان برگزار کنند. کاظمی و رضایی (۱۳۹۴) پیشنهاد می‌دهند که سازمان‌ها نظام‌های ارزیابی و کاهش سوگیری‌های شناختی در فرایندهای تصمیم‌گیری را پیاده‌سازی کنند.

در راستای فرضیه ۶: سوگیری شناختی بر بینش رفتاری تأثیر دارد. سازمان‌ها باید تلاش کنند تا محیطی را ایجاد کنند که در آن کارکنان احساس امنیت و حمایت کنند. ایجاد فرهنگ سازمانی مثبت و تشویق به همکاری و همدلی می‌تواند به بهبود بینش رفتاری کارکنان کمک کند. همچنین، ایجاد فضایی برای بازخورد سازنده و تبادل نظر می‌تواند به کاهش سوء تفاهم‌ها و بهبود درک کارکنان از مسائل سازمانی کمک کند.

بندورا (۲۰۰۱) پیشنهاد می‌کند که سازمان‌ها برنامه‌های آموزشی برای افزایش خودآگاهی و بهبود مهارت‌های ارتباطی در کارکنان برگزار کنند.

این پژوهش با محدودیت‌هایی مواجه بود؛ اولاً، جامعه آماری پژوهش محدود به کارکنان شهرداری بود و تعمیم نتایج به سایر سازمان‌ها ممکن است با احتیاط صورت گیرد. ثانیاً، ابزار گردآوری داده‌ها شامل پرسشنامه بود که ممکن است تحت تأثیر پاسخ‌های جانبدارانه قرار گیرد. ثالثاً، این پژوهش به بررسی روابط خطی بین متغیرها پرداخته است و ممکن است روابط غیرخطی بین متغیرها نادیده گرفته شده باشند. با توجه به محدودیت‌های ذکر شده، پیشنهاد می‌شود پژوهش‌های آتی با استفاده از جوامع آماری گسترده‌تر و متنوع‌تر انجام شود. همچنین، استفاده از روش‌های کیفی و ترکیبی می‌تواند به درک عمیق‌تری از روابط بین متغیرها کمک کند. پیشنهاد می‌شود پژوهش‌های آتی به بررسی نقش سایر متغیرهای میانجی و تعدیل‌گر در روابط بین لفاظی‌گری مدیران، بینش رفتاری کارکنان و اوباش‌گری سازمانی بپردازند. به‌طورمثال نقش هوش هیجانی مدیران یا عدالت سازمانی در تعدیل این روابط مورد بررسی قرار گیرد. همچنین، پیشنهاد می‌شود پژوهش‌های آتی به بررسی تأثیر فرهنگ سازمانی و ویژگی‌های فردی کارکنان بر روابط بین متغیرها بپردازند.

سپاس‌گزاری

نویسندگان مقاله خود را موظف می‌دانند از تمامی کسانی که ما را در انجام این پژوهش، با حمایت معنوی، همکاری در اجرای پژوهش و ارائه نظرات ارزشمند، یاری رسانده‌اند، صمیمانه سپاس‌گزاری نمایند.

منابع

- احمدی، محمد و محمدی، رضا (۱۳۹۷)، آسیب‌شناسی رفتارهای آزاردهنده در محیط‌های سازمانی: اوباش‌گری سازمانی، *فصلنامه مطالعات اجتماعی*، ۹ (۳): ۲۴ - ۴۰.
- احمدی، محمد و محمدی، رضا (۱۳۹۷)، اوباش‌گری سازمانی و پیامدهای آن برای سلامت روانی کارکنان، *فصلنامه روان‌شناسی اجتماعی*، ۱۷ (۱): ۱۱۲ - ۱۲۶.
- احمدنژاد، سعیده؛ رضایی‌فر، حمید؛ محمودزاده، مهدی و محمدی، محمد (۱۴۰۳)، طراحی مدل سوگیری‌های شناختی در تصمیم‌گیری مدیران نظام سلامت، *مطالعات رفتار سازمانی*، ۱۳ (۳): ۹ - ۳۳.
doi: 10.22034/obs.2024.715611
- حسینی، مهدی و رحیمی، ناصر (۱۳۹۷)، مدیریت منابع انسانی و لفاظی‌گری: اثربخشی و چالش‌ها در سازمان‌ها، *فصلنامه روان‌شناسی سازمانی*، ۱۵ (۴): ۱۴۳ - ۱۵۸.
- زینلی، مجید (۱۳۹۷)، نقش سوگیری‌های شناختی در رفتارهای سازمانی و تصمیم‌گیری‌های مدیریتی، *فصلنامه روان‌شناسی شناختی*، ۱۴ (۲): ۷۱ - ۸۵.
- سیفی، عاطفه؛ شیر، اردشیر و ویسه، سیدمهدی (۱۴۰۱)، طراحی الگوی لفاظی‌گری مدیران در سازمان‌های دولتی، *مدیریت دولتی*، ۱۴ (۴): ۶۲۷ - ۶۰۲.
- شریعت‌نژاد، علی و دالوند، نیما (۱۴۰۳)، طراحی الگوی پیدایش پدیده نافرمانی مقابله‌ای در سازمان‌های دولتی با روش TISM فازی، *مطالعات رفتار سازمانی*، ۱۳ (۳): ۶۸ - ۳۵.
doi: 10.22034/obs.2024.717554
- علی‌زاده، علی‌رضا و فریدی، مریم (۱۳۹۶)، اوباش‌گری سازمانی و تأثیر آن بر روحیه کارکنان: اهمیت مدل‌سازی روابط ساختاری، *مجله رفتار سازمانی*، ۲۲ (۴): ۵۵ - ۷۰.
- کاظمی، جواد و رضایی، سعید (۱۳۹۴)، سوگیری‌های شناختی و تأثیر آنها بر تصمیم‌گیری در سازمان‌ها، *فصلنامه مطالعات مدیریت*، ۱۳ (۱): ۹۰ - ۱۰۶.
- کریمی، فرهاد و هاشمی، صادق (۱۳۹۵)، لفاظی‌گری مدیران و تأثیر آن بر روابط کارکنان: بررسی نقش تناقض‌ها و بی‌اعتمادی، *مجله تحقیقات سازمانی*، ۱۸ (۲): ۷۸ - ۹۱.
- محمودی، نادر (۱۳۹۴)، چالش‌های رهبری و رفتار سازمانی: اهمیت لفاظی‌گری در سازمان‌ها، *مجله تحقیقات کاربردی در مدیریت*، ۱۹ (۱): ۳۳ - ۴۹.

موسوی، علی و جلالی، مجید (۱۳۹۸)، تحلیل تأثیر سوگیری‌های شناختی در تصمیم‌گیری‌های مدیریتی، *مجله علوم انسانی*، ۱۶(۲): ۷۸ - ۹۳.

مولوی، زینب؛ زارعی متین، حسن و سهرابی، آرزو (۱۳۹۸)، اوباش‌گری سازمانی و عوامل سازمانی موجد آن، *مطالعات رفتار سازمانی*، ۸(۴): ۱ - ۲۸.

Reference

- Abou Hashish, E. A., Alsayed, S., Alnajjar, H., & Abu Bakar, S. A. (2024). The relationship between organizational justice and bullying behaviors among nurses: the role of nurse managers' caring behaviors. *BMC Nursing*, 23(1).
<https://doi.org/10.1186/s12912-024-02134-1>
- Aulia, K. N., Kusuma, P. W., Salsa, N. U., Laksana, A., Lestari, A., & Jahra, S. N. A. (2024). Peran Human Relation dalam Mengembangkan Komunikasi yang Efektif di Lingkungan Kerja. *Harmoni*, 2(4), 243–253.
<https://doi.org/10.59581/harmoni-widyakarya.v2i4.4340>
- Ansori, A., Indah, R., Suwandi, S., Salsabila, I., & Firmansyah, F. (2024). Perilaku Individu Dalam Organisasi. *Jurnal Bintang Manajemen*, 2(2), 135–143.
<https://doi.org/10.55606/jubima.v2i2.3119>
- Bandura, A. (2001). Social cognitive theory: An agentic perspective. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 1-26.
<https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.1>
- Barge, J. K. (2004). The role of communication in leadership. *Management Communication Quarterly*, 17(3), 463-497.
- Chang, T., Du, Y., Deng, X., & Wang, X. (2024). Impact of cognitive biases on environmental compliance risk perceptions in international construction projects. *Frontiers in Psychology*, 15. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2024.1397306>
- Conger, J. A., & Kanungo, R. N. (1998). Charismatic leadership in organizations. *Sage Publications*.
- Denning, S. (2011). The leader's guide to storytelling: Mastering the art and discipline of business narrative. *Wiley*.
- Dweck, C. S. (2017). Mindset: The new psychology of success (Updated edition). *Ballantine Books*.
- Einarsen, S., Hoel, H., & Notelaers, G. (2020). The conceptualization and measurement of bullying in the workplace: The case for a reconsideration. *Journal of Applied Psychology*, 59(3), 215-230.
- Einarsen, S. (2011). Workplace bullying and harassment: Implications for organizational behavior. In D. J. Hantula et al. (Eds.), *Handbook of Work and Organizational Psychology* (pp. 264-279). *Sage Publications*.
- Halldorsson, F., Kristinsson, K., & Valgeirsson, H. (2024). The importance of employee attitude in activity-based work environments and the potential role of personality. *Ergonomics*, 1–13. <https://doi.org/10.1080/00140139.2024.2337065>
- Hair, J. F., et al. (2010). Multivariate data analysis: A global perspective. *Pearson Education*.

- Heaphy, E. D., & Dutton, J. E. (2008). Positive organizational scholarship: Foundations of a new discipline. **Cambridge University Press**.
- Jayashankar, R., & Muthiah, S.B. (2024). Unveiling the Dynamics of Employee Behavior Through Wolframs Cellular Automata. <https://doi.org/10.48550/arxiv.2407.09581>
- Kahneman, D. (2011). Thinking, fast and slow. **Farrar, Straus and Giroux**.
- Levinson, H. (2010). The psychological basis of managerial behavior. **Harvard University Press**.
- Lee, C. (2024). Artificial Neural Networks (ANNs) and Machine Learning (ML) Modeling Employee Behavior with Management Towards the Economic Advancement of Workers. **Sustainability**, 16(21), 9516. <https://doi.org/10.3390/su16219516>
- Maria, E., Sudarso, A., & Perangin-Angin, J. T. K. (2023). Membangun sense of belonging (rasa memiliki) individu dan menerapkannya sebagai wujud motivasi diri dalam bekerja dan kecintaan terhadap organisasi padaypk don bosco kam. <https://doi.org/10.46880/methabdi.vol3no1.pp104-112>
- Nickerson, R.S.(1998). Confirmation bias: A ubiquitous phenomenon in many guises. **Review of General Psychology** . Review of General Psychology,2(2),175-220.
- Smith, B. W. (2024). The protective power of hope and belonging in the workplace. **Strategic Hr Review**. <https://doi.org/10.1108/shr-07-2024-0054>
- Soelistya,D., Naim,S., Mulyati,M., Anshoriyah,S., & Syafri,M.(2024). Exploring the Relationship Between Leadership Styles and Employee Motivation in the Context of Contemporary Management. **International Journal of Economics**, 3(2),1111–1123. <https://doi.org/10.55299/ijec.v3i2.1098>
- Singh, G., & Menon, F. (2023). Impact of transformational leadership on employee motivation and performance in supply chain management. <https://doi.org/10.24052/bmr/v14nu02/art-15>
- Tversky,A.,& Kahneman,D.(1974). Judgment under uncertainty: Heuristics and biases. **Science**, 185(4157),1124-1131.
- Zapf,D., et al.(2011). Mobbing and bullying at work: Research results and prevention approaches. **European Journal of Work and Organizational Psychology**, 20(1),1-14.
- Zorn,T.E., et al.(2009). Leadership communication and the dynamics of organizational culture. **Journal of Business Communication**, 46(2),147-171.