



Designing a model of management workplace incivility

Majeed Maharani Barzani ¹, Mehrdad Sadeghi ², Ali Rashidpour ³, Abbas
Ghaedamini Harouni ⁴

¹ Ph.D Student, Management Department, Isfahan (Khorasgan) Branch, Islamic Azad University, Isfahan, Iran. Email: majidmaherany1360@gmail.com

² Assistant Professor, Management Department, Isfahan (Khorasgan) Branch, Islamic Azad University, Isfahan, Iran. Corresponding Author, Email: mehr.sadeghi@khuisf.ac.ir

³ Associate Professor, Management Department, Isfahan (Khorasgan) Branch, Islamic Azad University, Isfahan, Iran. Email: alirashidpour94@gmail.com

⁴ Ph.D, Management Department, Lecturer at the Comprehensive Scientific and Applied University, Cultural and Art Center of Drijeno, Chaharmahal and Bakhtiari, Iran. Email: abbasghadamini2020@gmail.com

Abstract

Purpose: Impoliteness in the workplace can result in effectiveness, productivity, efficiency, performance and development, unproductive behaviors, anti-citizenship behaviors and forced citizenship behaviors, daily troubles, distance from organizational values and norms, creating an unfriendly and harsh atmosphere, and creating a pessimistic atmosphere in the organizational culture. And the breakdown of human and organizational communication in the universities of Chaharmahal and Bakhtiari province has a role as a negative factor. According to the research literature, it is very important to identify the reasons for incivility in the University of Chaharmahal and Bakhtiari province and its consequences and find its management strategies. In addition to providing information about the nature of incivility in the workplace, the present research tries to express its roots and factors, as well as its consequences and strategies. In this research, a model has been designed based on the database approach to investigate the causes, consequences, background factors, and interventions of incivility in the workplace. It should also be determined what strategies have an effect on the management of incivility in the workplace. In this way, the main question of the research is raised as follows: What is the model of incivility management in the workplace in the universities of Chaharmahal and Bakhtiari provinces?

Design/Methodology/Approach: The current research is qualitative research based on the approach of database theorizing. This approach is one of the inductive research methods that is rooted in reality and explains the events as they happened. The current research has a qualitative approach and uses Strauss and Corbin's database theory method as a research method. Data-based theory is one of the research strategies with an interpretation paradigm through which the theory is formed based on the main concepts obtained from the data. The participants of this research were faculty members and experts of the universities of Chaharmahal and Bakhtiari provinces who have worked in the fields of human resources and have experience and expertise in the scientific and research fields. The sampling of this research is based on the theoretical sampling method. The sample volume was continued until saturation was reached. Based on this, theoretical saturation was achieved after interviewing 15 people; But to ensure data saturation, five more interviews were also conducted.

Findings: Using the Strauss and Corbin method, during open coding, a set of primary themes was collected and categories were extracted from them. Then, in the central coding stage, the link between these categories was obtained under the headings of causal conditions, central phenomenon, strategies, background conditions, intervening conditions, and consequences. To check the validity of qualitative data, reliability, transferability, reliability, verifiability, truthfulness, and criteria of database theory, including compatibility, comprehensibility, and generality were used. The findings showed that in the first stage, 427 primary codes were obtained. In selective coding, these concepts were classified into 113 classes and finally, 22 main categories were extracted, each of which was placed under the subcategories of the systematic model (causal conditions, strategies, contextual conditions, intervening conditions, and consequences).

Discussion and Conclusion: This research confirms the previous findings about the strong negative relationship between the trait of agreeableness and the levels of incivility experienced in the workplace and shows the importance of personality traits as antecedents of uncivil behavior. Hierarchical regression analysis showed strong support for the role of organizational culture in the individual's perception and experience of incivility in the workplace. The results of the analysis of the joint effects of personality traits and culture in previous research show how to explain a larger part of the variance of rudeness at work. In this sense, this research confirmed that incivility in the workplace, which is both an individual phenomenon and a part of the values and behaviors promoted through the organizational culture, can be violated. Organizational culture should be more the focus of attention in the field of organizational factors effective in incivility in the workplace. Impoliteness in the workplace has many negative consequences for the employees of Chaharmahal and Bakhtiari universities; Therefore, it is in the management's interest to minimize its occurrence. Managers should be aware of these consequences and know that if this type of behavior is not properly addressed in the organization, rudeness can threaten long-term organizational stability.

Keywords: Workplace incivility, Management, Grounded theory.

Citation: Maharani Barzani, M., Sadeghi, M., Rashidpour, A., & Ghaedamini Harouni, A. (2024). Designing a model of management workplace incivility. *Psychological Researches in Management*, 10(2), 31-52. (In Persian)

Received: February 03, 2024
Revised: April 19, 2024
Accepted: April 29, 2024
Article Type: Research Paper

P- ISSN: 2476-4833
E- ISSN: 2588-7084
<https://doi.org/10.22034/JOM.2024.2022009.1155>



Authors retain the copyright and full publishing rights.
Published by [Hazrat-e Masoumeh University](#). This article is an open access article licensed under the [Creative Commons Attribution 4.0 International \(CC BY 4.0\)](#)

طراحی الگوی مدیریت بی‌نزاکتی در محیط کار*

مجید ماهرانی برزانی^۱، مهرداد صادقی^۲، علی رشیدپور^۳، عباس قائدامینی هارونی^۴

^۱ دانشجوی دکتری، گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)، اصفهان، ایران. رایانامه:

majidmaherany1360@gmail.com

^۲ استادیار، گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)، اصفهان، ایران. رایانامه نویسنده مسئول:

mehr.sadeghi@khuif.ac.ir

^۳ دانشیار، گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)، اصفهان، ایران. رایانامه:

alirashidpoor94@gmail.com

^۴ دکتری مدیریت، مربی دانشگاه جامع علمی کاربردی، مرکز فرهنگی و هنری درینو، چهارمحال و بختیاری، ایران. رایانامه:

abbasgheadamini2020@gmail.com

چکیده

این پژوهش با هدف طراحی الگوی مدیریت بی‌نزاکتی در محیط کار در دانشگاه‌های استان چهارمحال و بختیاری اجرا شده است. روش پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر نحوه گردآوری اطلاعات، کیفی از نوع نظریه داده‌بنیاد است. جامعه آماری پژوهش خبرگان، متخصصان، استادان دانشگاه و مدیران ارشد دانشگاه‌های استان چهارمحال و بختیاری بودند که با روش نمونه‌گیری نظری، ۱۵ نفر انتخاب شدند. در مرحله اول تحلیل داده‌های کیفی، ۴۲۷ کد اولیه به دست آمد. در کدگذاری انتخابی، این مفاهیم به ۱۱۳ طبقه دسته‌بندی و در نهایت، ۲۲ مقوله اصلی استخراج شدند که عبارت‌اند از: شرایط علی (نگرش‌های شغلی و سازمانی، عوامل سازمانی، عوامل فردی، عوامل مدیریتی)، شرایط زمینه‌ای (عوامل سیاسی، عوامل اجتماعی و عوامل فرهنگی)، شرایط مداخله‌گر (ویژگی‌های شخصیتی، ویژگی‌های جمعیت‌شناختی)، راهبردها (مدیریت رفتارهای مثبت، راهبردهای تقویتی، ارتباطات اثربخش انسانی، تقویت مسئولیت‌پذیری، هویت‌سازی، سبک رهبری و تقویت سرمایه روان‌شناختی)، پیامدها (افزایش رفتارهای اثربخش سازمانی، بهبود نگرش سازمانی، افزایش بهره‌وری سازمانی، تقویت رضایت کارکنان، تقویت برند دانشگاه و تقویت فرهنگ سازمانی).

کلیدواژه‌گان: بی‌نزاکتی در محیط کار، مدیریت، نظریه داده‌بنیاد.

استناد: ماهرانی برزانی، مجید، صادقی، مهرداد، رشیدپور، علی، و قائدامینی هارونی، عباس (۱۴۰۳). طراحی الگوی مدیریت

بی‌نزاکتی در محیط کار. پژوهش‌های روانشناختی در مدیریت، ۱۰(۲)، ۳۱-۵۲.

مقدمه

طی ۹۹ سال گذشته، بر اساس نتایج پژوهش‌های انجام‌شده در حوزه رفتاری، سوءرفتار در محیط کار افزایش یافته است. این حوزه از پژوهش‌ها، دانشی غنی درباره روابط بین‌فردی در محیط کار را فراهم کرده است؛ تا جایی که در فراتحلیل‌ها، بسیاری از پیشایندها و پیامدهای رفتارهای منفی در محیط کار شناسایی شده‌اند (Yao et al., 2021). رفتارهای انحرافی ملایم که به شکل‌های خفیف‌تر سوءرفتار بین‌فردی اشاره دارند، به پیدایش دامنه‌ای از پژوهش‌ها با نام بی‌نزاکتی در محیط کار منجر شده‌اند (Samma et al., 2020). ساختارهای سازمانی جدید در حال تغییر هستند و سازمان‌ها و منابع انسانی آن‌ها تحت تأثیر تهدیدهایی مختلف قرار گرفته‌اند که از جمله آن‌ها می‌توان به پدیده بی‌نزاکتی در محیط کار^۱ اشاره کرد؛ بنابراین، توجه به بحث بی‌نزاکتی سازمانی می‌تولند به مدیران در راستای تدوین راهبردهای مؤثر و ارائه اطلاعات مفید به کارکنان کمک کند. این مجموعه از رفتارها با نام‌هایی متفاوت همچون رفتارهای ضداجتماعی در سازمان، سوءرفتار سازمانی، رفتارهای منفی در محیط کار، انحراف سازمانی، رفتارهای انحرافی در محیط کار، رفتارهای غیرعملکردی و رفتار ضدتولید شناخته می‌شوند (Butt & Yazdani, 2021). با اینکه بسیاری از سازمان‌ها از تأثیرهای منفی سوءرفتارها مانند پرخاشگری و قلدری در محیط کار آگاه هستند، به شکل‌های خفیف‌تر این سوءرفتارهای سازمانی کمتر توجه می‌کنند (De Clercq & Azeem, 2018). شکل خفیف این سوءرفتارها بی‌نزاکتی سازمانی نام گرفته است (Sharma & Mishra, 2021). در پژوهش‌هایی که، چه در سطح فردی و چه در سطح سازمانی، درباره بی‌نزاکتی در سازمان انجام شده‌اند، این نکته حائز اهمیت است که بی‌نزاکتی اثرهایی مخرب را به همراه دارد و تأثیر رفتارهای منفی بر افراد در محیط کار پنج برابر بیشتر از رفتارهای مثبت است (Cortina et al., 2022).

از نظر لیم^۲ و همکاران (۲۰۰۸)، برای سازمان‌ها ضروری است که پیشایندها، پیامدها و راهبردهای مدیریت رفتارهای بی‌نزاکتی را بشناسند؛ با این امید که در نهایت، بی‌نزاکتی در سازمان‌ها از بین برود یا کاهش پیدا کند (Kareem et al., 2023). گاهی بی‌نزاکتی در محیط کار بی‌ضرر به نظر می‌رسد؛ اما بسیاری از پژوهشگران معتقد هستند پدیده بی‌نزاکتی در محیط کار در سازمان‌های امروزی رایج شده است و اثرهایی نامطلوب و هزینه‌هایی زیاد را برای سازمان‌ها ایجاد می‌کند (Pearson et al., 2005). نتایج پژوهش‌ها نشان می‌دهد کارکنان بی‌نزاکتی‌های زیادی را در محیط کار تجربه کرده‌اند. بعضی از پژوهش‌ها نیز به نتایج منفی بی‌نزاکتی در محیط کار اشاره می‌کنند از جمله کاهش رضایت شغلی در سازمان (Tarraf, 2012; Taylor, 2010)، افزایش رفتار کناره‌گیری (Cortina et al., 2001)، افزایش اقدامات تلافی‌جویانه علیه سازمان مانند دزدی از سازمان و کاهش بهره‌وری (Johnson & Indvik, 2001).

¹ Workplace Incivility

² Lim

(2001)، افزایش تمایل به ترک شغل (Tarraf, 2012)، افزایش غیبت در محیط کار (Sliter et al., 2012)؛ کاهش تعهد سازمانی (Tarraf, 2012; Taylor, 2010)، خطر بیشتر مشکلات سلامت روان (Lim & Lee, 2011)؛ از دست دادن تعهد به کار و عدم وفاداری به سازمان (Pearson et al., 2005)؛ کاهش رضایت از مدیران و همکاران و احساس بی‌عدالتی و تعارض بین کار و خانواده (Lim & Lee, 2011). علاوه بر این، رفتار بی‌نزاکتی ممکن است به عنوان نوعی هنجار گسترش یابد، بر کل سازمان تأثیر بگذارد و فرهنگ رفتار بی‌نزاکتی را رواج دهد (Bakare et al., 2022). بی‌نزاکتی در محیط کار پیامدهایی نامطلوب دارد و گاهی به فشار مالی، هزینه‌های اضافی و رکود سازمان‌ها منجر می‌شود (Berry et al., 2016).

پژوهشگران گزارش کرده‌اند بی‌نزاکتی در محیط کار پدیده‌ای است که در سال‌های اخیر در زندگی کاری افزایش یافته (Kareem et al., 2023) و در محیط کار بسیار شایع شده است (Moon & Morais, 2022). در پژوهشی در آمریکا، ۵۴ درصد از شرکت‌کنندگان گزارش داده‌اند طی یک ماه کار در سازمان، دست‌کم یک بار با کارکنان دیگر سازمان رفتار بی‌نزاکتی داشته‌اند، ۱۲ درصد چندین بار و ۳ درصد هر روز این کار را انجام داده‌اند (Reio & Ghosh, 2009). در پژوهشی دیگر در آمریکا، پیرسون^۱ و همکاران (۲۰۰۵) دریافتند طی سال گذشته، ۲۵ درصد از کارکنان روزانه شاهد بی‌نزاکتی در محیط بوده‌اند و ۵۰ درصد از آنان دست‌کم یک بار در هفته قربانی شده‌اند. بیشتر پژوهش‌ها با تمرکز بر قربانیان و پیامدهای بی‌نزاکتی در محیط کار انجام شده‌اند (Kim et al., 2023) و تعدادی لندک عوامل مؤثر بر بی‌نزاکتی در محیط کار را بررسی کرده‌اند. درک بی‌نزاکتی در محیط کار از دیدگاه کارکنان، برای کاهش، جلوگیری و مدیریت بی‌نزاکتی در محیط کار مهم است. بر همین اساس، آگاروال^۲ و همکاران (۲۰۲۴)، لوه^۳ و همکاران (۲۰۲۳) و کیم^۴ و همکاران (۲۰۲۳) اهمیت چنین پژوهش‌هایی را برای درک و کسب دانش دربارهٔ پیشایندهای بی‌نزاکتی برجسته کرده‌اند تا مبنای یافتن راه‌حلی برای مدیریت این پدیده در سازمان‌ها شود. بی‌نزاکتی در محیط کار می‌تواند در بهره‌وری و توسعه، رفتارهای غیرمولد، رفتارهای ضدشهروندی و رفتارهای شهروندی اجباری، دردهای روزانه، دوری از ارزش‌ها و هنجارهای سازمانی، ایجاد جو غیردوستانه و خشن، ایجاد جو بدبینانه نسبت به فرهنگ سازمانی و گسست ارتباطات انسانی و سازمانی در دانشگاه‌های استان چهارمحال و بختیاری به عنوان عامل منفی نقش داشته باشد. با توجه به ادبیات پژوهش، شناسایی دلایل بی‌نزاکتی در دانشگاه استان چهارمحال و بختیاری و پیامدهای حاصل از آن و یافتن راهبردهای مدیریت آن بسیار اهمیت دارد. در پژوهش‌های پیشین، بیشتر به پیامدها اشاره شده است و مواردی همچون راهبردها، عوامل زمینه‌ای و مداخله‌گر در

¹ Pearson

² Agarwal

³ Loh

⁴ Kim

حوزه بی‌نزاکتی در محیط کار با رویکرد کیفی، چندان مدنظر قرار نگرفته‌اند. پژوهش حاضر می‌کوشد تا علاوه بر ارائه اطلاعاتی درباره ماهیت بی‌نزاکتی در محیط کار، ریشه‌ها و عوامل ایجادکننده و نیز، پیامدها و راهبردهای آن را بیان کند. در این پژوهش، با رویکرد داده‌بنیاد، الگویی طراحی شده است تا بر مبنای آن، علت‌ها، پیامدها، عوامل زمینه‌ای و مداخله‌گر بی‌نزاکتی در محیط کار بررسی شوند و همچنین، مشخص شود چه راهبردهایی بر مدیریت بی‌نزاکتی در محیط کار تأثیرگذار هستند. به این ترتیب، پرسش اصلی پژوهش این گونه مطرح می‌شود: الگوی مدیریت بی‌نزاکتی در محیط کار در دانشگاه‌های استان چهارمحال و بختیاری چگونه است؟

مبانی نظری

مفهوم بی‌نزاکتی در محیط کار

بی‌نزاکتی در محیط کار نوعی رفتار انحرافی با شدت کم و نیت مبهم برای آسیب رساندن به فرد هدف با تخطی از هنجارهای لازم برای احترام متقابل محسوب می‌شود. وقاحت و بی‌ادبی دو ویژگی رفتارهای بی‌نزاکتانه هستند که بی‌احترامی به دیگران را نمایش می‌دهند (Samma et al., 2020). اینکه فرد احساس کند بخشی از یک گروه است، از منظر تکامل اجتماعی مهم است. رفتار فرد در گروه نشان‌دهنده ارزش‌های او است؛ اما تضمینی مبنی بر ارزشمند بودن همیشگی فرد برای گروه وجود ندارد و افراد گروه همیشه در تکاپوی شناسایی و تعبیر سیگنال‌هایی از محیط اطراف هستند تا اثبات کنند همچنان برای گروه ارزشمند هستند (Han et al., 2022). رفتارهای بانزاکتانه شامل رفتار محترمانه با دیگران، احترام به احساسات و منزلت آن‌ها و نکوداشت هنجارهای اجتماعی برای احترام متقابل هستند. در نتیجه، نزاکت در محیط کار را می‌توان از سایر ارزش‌ها و هنجارهای محیط کار همچون رفتارهای سازمانی اجتماعی، رفتارهای شهروند سازمانی، محبوب‌سازی و داشتن دغدغه برای دیگران تمیز داد؛ زیرا در رفتارهای بانزاکتانه هدف نهایی لزوماً همانند این رفتارها، منفعت‌رسانی به سازمان نیست. یک فرد شاید بانزاکت باشد، فقط به این دلیل که این رفتار را شایسته می‌بیند. همانند نزاکت، بی‌نزاکتی هم ظرافت‌هایی بسیار دارد همچون زیر پا گذاشتن آداب معاشرت، رفتار غیرحرفه‌ای، حاکمیت غیرقانونی و فروپاشی اخلاقی (Cortina et al., 2022). در زیر، سه ویژگی کلیدی بی‌نزاکتی در محیط کار تشریح شده‌اند: الف) نقض هنجار: هر سازمانی هنجارهایی جامع و محترم برای کارکنان خود دارد که این امر نشان‌دهنده توافق اخلاقی مشترک میان اعضای سازمانی است و این توافق زمینه همکاری کارکنان را فراهم می‌آورد. این مطلب به این موضوع اشاره می‌کند که اگر موضوعی در یک سازمان به عنوان بی‌نزاکتی در نظر گرفته شود، ممکن است در سازمان دیگر، بی‌نزاکتی به حساب نیاید. پس، هر سازمانی باید هنجارها و خط قرمزهای خود را برای کارکنانش مشخص کند تا آن‌ها بتوانند رفتارهای بی‌نزاکتانه و رفتارهای بانزاکتانه را از یکدیگر تمیز دهند. ب) نیت مبهم: رفتارهای بی‌ادبانه گاهی عمدی نیستند و به عامل‌هایی

دیگر مانند نادانی، اشتباه سهوی یا شخصیت مرتکب‌شونده نسبت داده می‌شوند. اگر نیت فرد آسیب‌رسانی باشد، بی‌نزاکتی نامیده می‌شود که این تمایل دست‌کم برای یکی از طرفین واضح نیست (مرتکب‌شونده، قربانی یا مشاهده‌کننده). در نتیجه مواجه شدن با این رفتارهای ظریف و مبهم، قربانیان بی‌نزاکتی پریشانی چشمگیری را تجربه می‌کنند و در برابر چگونگی واکنش نشان دادن به این رفتار مردد می‌شوند؛ لنان اطمینان ندارند که در آینده چه اتفاقی خواهد افتاد. مرتکب‌شوندگان معمولاً ترجیح می‌دهند از شکل‌های پنهان و ظریف پرخاشگری استفاده کنند که در آن‌ها، تمایل آسیب‌رسانی مبهم است. پ) شدت کم: به طور کلی، رفتارهای بی‌ادبانه نسبت به دیگر شکل‌های رفتارهای منفی در محیط کار شدتی کم دارند. بی‌نزاکتی فقط به بدرفتاری کلامی محدود نمی‌شود و رفتارهای نامحترمانه غیرکلامی را نیز شامل می‌شود مانند خیره نگاه کردن، نادیده گرفتن یا بی‌اجازه دست زدن به وسایل دیگران (Yao et al., 2021).

منبع بی‌نزاکتی

بی‌نزاکتی را می‌توان به دو گروه بی‌نزاکتی همکار و بی‌نزاکتی سرپرست به عنوان دو گروه آغازگر این رفتارها تقسیم کرد. بی‌نزاکتی همکار به رفتارهای بی‌نزاکتی مانند سخنان آزاردهنده، ایمیل‌های تحقیرکننده، غیبت و دوری‌گزینی اشاره دارد که توسط یک همکار انجام می‌شوند و بی‌نزاکتی سرپرست نیز به بیشتر این گونه از رفتارها اشاره دارد، با این تفاوت که منشأ این رفتارها سرپرست است. هر دو منبع بی‌نزاکتی می‌توانند آثاری مخرب مانند ناکامی کارکنان، عصبانیت، اضطراب و پاسخ‌های رفتاری مشابه داشته باشند (Samma et al., 2020). همکاران به علل مختلف منبع اصلی بی‌نزاکتی محسوب می‌شوند. اولاً، در طول یک روز عادی کاری، کارکنان نسبت به مدیران با تعدادی بیشتر از همکاران تعامل دارند. دوماً، همکاران یا افراد هم‌مسلك، هم در ارتقای شغلی و هم در دستیابی به منابع، شاید به عنوان رقیب در نظر گرفته شوند و به همین علت است که همکاران بیشتر توسط همدیگر مورد تحقیر، تفکیک شدن و تعارض قرار می‌گیرند. اگرچه همکاران برای انجام وظایف به کار در کنار یکدیگر نیاز دارند، از قدرت سازمانی کافی برای دستور دادن به همدیگر به منظور جلب حمایت برخوردار نیستند؛ در نتیجه امکان بالقوه برای وقاحت از هر دو نوع شفاهی و غیرشفاهی هنگام ناکامی در میان آن‌ها به وجود می‌آید (Demskey et al., 2020). با این حال، بی‌نزاکتی از جانب سرپرست می‌تواند به طور ویژه مشکل‌ساز باشد؛ زیرا قدرت سازمانی سرپرستان برای مدیریت شاید به بروز ادراکاتی همچون فقدان خودمختاری، از دست رفتن هویت و بی‌عدالتی در کارکنان منجر شود. پژوهش‌های مختلف ارتباط میان قدرت سازمانی و بی‌نزاکتی را کاوش کرده‌اند که در آن‌ها فرد بی‌نزاکت معمولاً در سطح بالاتر سازمانی قرار دارد (Wang & Chen, 2020).

پیشینه پژوهش

مرور منابع تجربی نشان داد فقط تعدادی اندک از پژوهش‌ها به عوامل مؤثر و پیامدهای بی‌نزاکتی در محیط کار اشاره کرده‌اند و به دلیل به‌کارگیری روش‌های کمی، از تجربه‌های کارکنان چندان بهره‌ای نبرده‌اند. بیشتر پژوهش‌ها از روش‌های کیفی و به ویژه داده‌بنیاد استفاده نکرده‌اند. کمتر پژوهشی به راهبردهای مدیریت بی‌نزاکتی در محیط کار اشاره کرده است و راهبردها، عوامل زمینه‌ای و مداخله‌گر در حوزه بی‌نزاکتی در محیط کار با رویکرد کیفی چندان بررسی نشده‌اند.

جدول (۱) خلاصه پیشینه پژوهش

مؤلف (سال)	عنوان	نتایج پژوهش
فاندامینی و همکاران (۱۴۰۱)	بررسی رابطه سرمایه اجتماعی با رفتارهای انحرافی در محیط کار با توجه به نقش رهبری زهرآگین در استانداری اصفهان	بین سرمایه اجتماعی و رفتارهای انحرافی در محیط کار، رابطه معنادار منفی و بین رهبری زهرآگین و رفتارهای انحرافی در محیط کار، رابطه معنادار مثبت وجود داشت. همچنین، رهبری زهرآگین رابطه بین سرمایه اجتماعی و رفتارهای انحرافی در محیط کار در استانداری اصفهان را تعدیل کرد.
همتی و همکاران (۱۴۰۰)	بررسی میزان شیوع و درجه اهمیت رفتارهای نامطلوب کارکنان در سازمان‌های دولتی	از نظر میزان فراوانی رفتارهای نامطلوب، تبعیض در انتصاب و انتخاب کارکنان برای ارتقاء، باندبازی، سوءاستفاده از رانت اطلاعاتی، سکوت در برابر تخلف‌ها و انجام امور شخصی در محیط کار در رده‌های نخست قرار دارند و از نظر میزان اهمیت رفتارها از دیدگاه کارکنان، مسئولیت‌ناپذیری، سرقت اموال سازمان، برخورد نامناسب با ارباب‌رجوع، بی‌دقتی در انجام کار و کُندکاری مهم‌ترین این رفتارها بودند.
Agarwal et al. (2024)	بی‌نزاکتی در محیط کار: بررسی گذشته‌نگر و دستور کار تحقیقات آینده	عوامل مؤثر بر بی‌نزاکتی در محیط کار عبارت‌اند از: فرهنگ سازمانی، جو سازمانی، عدالت سازمانی، ارتباطات سازمانی، ویژگی‌های شخصیتی و جمعیت‌شناختی و رهبری سازمانی، مدیریت منابع انسانی.
Kim et al. (2023)	مدیریت بی‌نزاکتی برای دانشجویان پرستاری: یک مطالعه شبه‌تجربی	بی‌نزاکتی تجربه‌شده توسط گروه آزمایش به طرز معنادار کمتر از گروه کنترل بود؛ اما در سطوح استرس و خودکارآمدی، بین دو گروه تفاوتی معنادار وجود نداشت.
Loh et al. (2023)	شکایت کردن یا شکایت نکردن: پاسخ‌های مدیریت به عنوان تعدیل‌کننده رابطه بین بی‌نزاکتی در محیط کار و نتایج محیط کار در میان اهداف استرالیا و سنگاپور	تفاوت‌های پیچیده جنسیتی و فرهنگی در رابطه با شکایت‌های بی‌نزاکتی بر نتایج مربوط به کار تأثیرگذار بودند.
Kareem et al. (2023)	مشارکت کاری به عنوان میانجی رابطه بین بی‌نزاکتی در محیط کار و رفتارهای انحرافی در محیط کار در میان کارکنان مؤسسه‌های عالی در نیجریه	بی‌نزاکتی در محیط کار بر رفتارهای انحرافی در محیط کار تأثیر مثبت می‌گذارد و مشارکت کاری میانجی این رابطه بود.

پردشدگی محیط کار بر رفتار کاری غیرمولد تأثیر مثبت می‌گذارد و خستگی عاطفی میانجی این رابطه بود.	پردشدگی محیط کار و رفتار کاری غیرمولد در میان کارکنان دانشگاه فدرال گوسائو، زامفارا: نقش واسطه‌ای خستگی عاطفی	Bakare et al. (2022)
هرچه تجربه کارکنان از بی‌نزاکتی قوی‌تر باشد، رفتار شهروندی سازمانی آن‌ها کمتر و تمایل به ترک شغل آن‌ها بیشتر است و پذیرش بی‌نزاکتی و فرسودگی عاطفی میانجی این روابط بود.	درک پیامدهای بی‌نزاکتی در محیط کار: نقش خستگی عاطفی، مقبولیت و مهارت سیاسی	Moon & Morais (2022)
بی‌نزاکتی در محیط کار و پردشدگی در محیط بر رفتار پنهان کردن دانش کارکنان تأثیر مثبت دارد و نقش میانجی چشمگیر اضطراب شغلی در این روابط تأیید شد.	طولانی شدن رابطه بین عوامل محیط کار و رفتار پنهان کردن دانش: نقش واسطه‌ای اضطراب شغلی	Mohsin et al. (2022)
بی‌نزاکتی در محیط کار به طور مثبت بر رفتار پنهان کردن دانش تأثیر گذاشت. علاوه بر این، استحقاق روان‌شناختی رابطه بین بی‌نزاکتی در محیط کار و رفتار پنهان کردن دانش را تعدیل کرد.	اقدامات عواقب را دیکته می‌کند: بی‌نزاکتی در محیط کار، پنهان کردن دانش و استحقاق روانی	Zaheer et al. (2022)
کارکنان تمایل دارند دانش خود را هنگام تجربه بی‌نزاکتی در محیط کار پنهان کنند و در پاسخ به بی‌نزاکتی در محیط کار، احساس بی‌اعتمادی می‌کنند که بیشتر باعث می‌شود دانش خود را پنهان کنند.	بی‌نزاکتی در محیط کار و پنهان شدن دانش در دانشگاه: نقش میانجی بی‌اعتمادی بین فردی و نشخوار فکری	Wu et al. (2022)

روش پژوهش

پژوهش حاضر رویکرد کیفی دارد و از روش نظریه داده‌بنیاد استراوس و کوربین^۱ (۲۰۰۸) به عنوان روش پژوهش استفاده می‌کند. نظریه داده‌بنیاد یکی از راهبردهای پژوهشی با پارادایم تفسیری است که از طریق آن، نظریه بر مبنای مفاهیم اصلی حاصل از داده‌ها شکل می‌گیرد. مشارکت‌کنندگان این پژوهش اعضای هیئت علمی دانشگاه‌های استان چهارمحال و بختیاری بودند که در حوزه‌های نیروی انسانی فعالیت کرده‌اند و در حوزه علمی و پژوهشی تجربه و تخصص داشته‌اند. نمونه‌گیری این پژوهش با روش نمونه‌گیری نظری انجام شد. حجم نمونه تا رسیدن به حالت اشباع ادامه یافت. پس از مصاحبه با ۱۵ نفر، اشباع نظری حاصل شد؛ اما به منظور اطمینان از اشباع داده‌ها، پنج مصاحبه دیگر نیز انجام شد.

جدول (۱) مشخصات مشارکت‌کنندگان در مصاحبه

مشارکت‌کنندگان	سن	مدرک تحصیلی	سابقه شغلی	حوزه تخصصی	موقعیت شغلی
مصاحبه‌شونده شماره ۱	۴۰	دکتری	۱۱	مدیریت	هیئت علمی
مصاحبه‌شونده شماره ۲	۴۰	دکتری	۱۲	مدیریت	هیئت علمی
مصاحبه‌شونده شماره ۳	۵۵	دکتری	۱۲	مدیریت	هیئت علمی
مصاحبه‌شونده شماره ۴	۴۰	دکتری	۱۴	مدیریت	مدیر
مصاحبه‌شونده شماره ۵	۵۱	دکتری	۱۵	مدیریت	مدیر

¹ Strauss & Corbin

مصاحبه‌شونده شماره ۶	۳۸	دکتری	۱۷	مدیریت	هیئت علمی
مصاحبه‌شونده شماره ۷	۵۵	دکتری	۱۲	مدیریت	هیئت علمی
مصاحبه‌شونده شماره ۸	۴۴	دکتری	۱۵	جامعه‌شناسی	هیئت علمی
مصاحبه‌شونده شماره ۹	۳۸	دکتری	۱۶	روان‌شناسی	مدیر
مصاحبه‌شونده شماره ۱۰	۳۸	دکتری	۱۸	جامعه‌شناسی	هیئت علمی
مصاحبه‌شونده شماره ۱۱	۵۰	کارشناسی ارشد	۱۰	مدیریت	مدیر
مصاحبه‌شونده شماره ۱۲	۵۳	کارشناسی ارشد	۱۱	مدیریت	هیئت علمی
مصاحبه‌شونده شماره ۱۳	۳۷	کارشناسی ارشد	۱۲	مدیریت	هیئت علمی
مصاحبه‌شونده شماره ۱۴	۴۰	کارشناسی ارشد	۱۳	روان‌شناسی	مدیر
مصاحبه‌شونده شماره ۱۵	۳۸	کارشناسی ارشد	۱۴	روان‌شناسی	هیئت علمی

روایی و پایایی پژوهش

پژوهش حاضر به شیوه‌ای طراحی شده است که بتواند یافته‌هایی موثق را در رابطه با مدیریت بی‌نزاکتی در محیط کار ارائه کند. برای ارزیابی قابلیت اتکاء به یافته‌ها و تفسیرها، از معیارهای پژوهش کیفی استفاده شد. این معیارها عبارت‌اند از: اعتمادپذیری، انتقال‌پذیری، اتکاءپذیری، تصدیق‌پذیری، راستی و معیارهای نظریه داده‌بنیاد از جمله تطابق، فهم‌پذیری و عمومیت.

جدول ۲) روایی و پایایی بخش کیفی

معیارهای داده‌بنیاد	توضیحات
اعتمادپذیری: میزانی که نشان می‌دهد نتایج حاصل از پژوهش تا چه اندازه نماینده داده‌های پژوهش است.	۱. هدایت مصاحبه‌ها به مدت ۱۲ ماه؛ ۲. مرور مصاحبه‌های مکتوب‌شده و ارزیابی تفسیرهای انجام‌شده توسط پژوهشگر؛ ۳. نظارت بر فرایند گردآوری و تحلیل داده‌ها توسط اعضای تیم پژوهش؛ ۴. مصاحبه دوباره با دو نفر از مشارکت‌کنندگان با هدف پالایش بهتر یافته‌ها نتیجه: پالایش تفسیرها و بسط آن‌ها.
فهم‌پذیری: میزانی که نشان می‌دهد نتایج پژوهش تا چه حد نماینده‌ای از جهان واقعی مصاحبه‌شوندگان است.	یافته‌های پژوهش در اختیار صاحب‌نظران حوزه مدیریت و سازمان و دانشگاهی قرار گرفتند و تأیید شدند. نتیجه: اصلاحات مدنظر صاحب‌نظران در مدل نهایی لحاظ شد.
تصدیق‌پذیری: یافته‌ها از مصاحبه‌شوندگان به دست آمده‌اند و تحت تأثیر سوگیری پژوهشگر نبوده‌اند.	۱. گوش دادن فعال از سوی پژوهشگر در طول مصاحبه‌ها و پرهیز از ارائه دیدگاه برای هدایت بحث؛ ۲. بررسی مجدد مصاحبه‌ها و تفسیرها با حضور مشارکت‌کنندگان؛ ۳. ارائه خلاصه‌ای از مدل صورت‌بندی‌شده به دو نفر از

توضیحات	معیارهای داده‌بنیاد
مشارکت‌کنندگان و دریافت دیدگاه‌های ایشان. نتیجه: پالایش تفسیرها و توسعه آن‌ها.	
۱. مصاحبه‌ها با حفظ محرمانگی به صورت حرفه‌ای و در فضای صمیمانه انجام شد. افراد مصاحبه‌شونده به صورت آزاد و به دور از هرگونه فشار دیدگاه‌های خود را بازگو کردند؛ ۲. علاقه‌مندی مصاحبه‌شوندگان به ادامه جلسه مصاحبه. نتیجه: شواهدی مبنی بر طفره رفتن مصاحبه‌شوندگان دیده نشد.	راستی: تفسیرها تحت تأثیر اطلاعات نادرست و طفره رفتن افراد قرار نگرفته‌اند.
محقق شدن از طریق روش‌های استفاده‌شده در اتکاء‌پذیری، اعتمادپذیری، تصدیق‌پذیری. نتیجه‌گیری: مقوله‌ها پالایش شدند. پژوهش سمت پیدا کرد که ماهیت بی‌نزاکتی در محیط کار را نشان می‌دهد.	تطابق: یافته‌ها با ساختار ذهنی افراد در ارتباط با پدیده تطابق دارند.
۱. باز بودن مصاحبه‌ها از ماهیت پدیده بی‌نزاکتی در محیط کار پرده برداشت؛ ۲. انجام ۱۲ مصاحبه در مرحله کدگذاری باز و ۳ مصاحبه دیگر در مرحله کدگذاری انتخابی با افراد خبره؛ ۳. همه‌جانبه‌گرایی و کسب شواهد تقویت‌کننده از سطوح مختلف برای روشن کردن مضامین و مفاهیم؛ ۴. بهره‌گیری از روش نظری برای پی بردن به واقعیت پدیده. نتیجه: تعدد مصاحبه‌ها و مؤلفه‌های شناسایی شده نشان‌دهنده شناخت عمیق قابلیت‌های سازمانی و ابعاد مختلف آن است.	عمومیت: میزانی که نشان می‌دهد یافته‌ها ابعاد مختلف پدیده مورد بررسی را در خود جای داده‌اند.
شرکت‌کنندگان تجربه‌های جاری و پیشین خود را درباره پدیده بی‌نزاکتی در محیط کار بیان کردند. نتیجه: پی بردن به تجربه‌های مصاحبه‌شوندگان، صرف نظر از زمان وقوع.	اتکاء‌پذیری: ثبات و پایداری در تبیین‌های انجام‌شده.
۱. نمونه‌گیری به صورت نظری انجام شد؛ ۲. همه مصاحبه‌شوندگان عضو جامعه دانشگاهی و مدیران ارشد دانشگاهی بودند و در دانشگاه سابقه کار داشتند. نتیجه: مفاهیم نظری ارائه‌شده در داده‌ها از همه مصاحبه‌ها استخراج شد.	انتقال‌پذیری: قابلیت به‌کارگیری یافته‌های پژوهش در موقعیت‌های مشابه دیگر.

گفتنی است، برای بررسی پایایی فرایند کدگذاری، از روش توافق بین دو کدگذار و ضریب کاپا^۱ استفاده شد. شاخص کاپا برابر ۰/۵۲۵ و سطح معناداری آن کوچک‌تر از ۰/۰۵ بود؛ از این رو، می‌توان ادعا کرد کدهای استخراج‌شده از پایایی کافی برخوردار بوده‌اند.

یافته‌ها

در این مرحله، مقوله‌های اصلی برآمده از پژوهش به یکدیگر می‌پیوندند و طرح نظری بزرگ‌تری را به‌دست می‌دهند تا یافته‌های پژوهش شکل نظریه به خود بگیرند. در جدول ۳، نمونه‌ای از استخراج کدها از مصاحبه‌ها به صورت مختصر آورده شده است.

¹ Cohen's kappa coefficient

جدول ۳) نمونه‌های استخراج کد از متن مصاحبه

کد	مفهوم	متن مصاحبه
۱	پارتی‌بازی و باندبازی	باندبازی و پارتی‌بازی گاهاً در دانشگاه دیده می‌شوند. بعضی از مدیران با یک تماس خارج از دانشگاه یا فشار برخی از افراد داخل دانشگاه، بدون در نظر گرفتن شایسته‌سالاری، به جابه‌جایی و ارتقای بعضی از کارکنان اقدام می‌کنند که این امر سبب می‌شود برخی از این افراد به دلیل اینکه از سوی مدیر به طور کامل حمایت می‌شوند و به ثبات جایگاه خود اطمینان دارند، به رفتارهای غیراخلاقی مانند بی‌ادبی و بی‌احترامی روی آورند تا منافع شخصی و حزب خود را در دانشگاه تأمین کنند که این‌گونه رفتارها سبب بی‌نزاکتی در محیط دانشگاه خواهند شد.
۵	کاهش احترام	بسیاری از کارکنان به این موضوع اذعان دارند که بی‌احترامی کاری اشتباه است؛ اما همه آن‌ها از هزینه‌های آن غافل هستند؛ زیرا این هزینه‌ها برای دانشگاه کاملاً غیرملموس هستند. کارکنانی که مورد بی‌احترامی قرار می‌گیرند، معمولاً فرد بی‌احترام‌کننده و دانشگاه را مجازات می‌کنند و این اقدام را حق می‌دانند، هرچند بیشتر کارکنان احساسات خود را پنهان نگه می‌دارند و این امر سبب کاهش احترام در دانشگاه می‌شود که در نتیجه، موجب ایجاد بی‌نزاکتی در محیط دانشگاه می‌شود.
۳۳	سبک ارتباطی تهاجمی	بعضی از کارکنان دانشگاه که دارای سبک ارتباطی پرخاشگرانه هستند، عمدتاً دستور می‌دهند، به طرز بی‌ادبانه سؤال می‌پرسند و در گوش دادن به دیگران بی‌توجه هستند؛ اما آن‌ها همچنین، ممکن است به عنوان مدیر یا فردی قوی مورد توجه و احترام اطرافیان قرار گیرند و همیشه می‌گویند: «کار درست را من انجام می‌دهم، بقیه اشتباه»، «کاملاً تقصیر دیگران است»، «نظر دیگران مهم نیست» و این موضوع موجب می‌شود یک‌سری از کارکنان دانشگاه قربانی این چنین رفتارهای بی‌ادبانه این نوع کارکنان شوند.

همان‌طور که اشاره شد، داده‌های به‌دست‌آمده از مصاحبه‌ها و اسناد، بر اساس شیوه کدگذاری باز به کدهای باز، مفاهیم و مقوله‌ها تبدیل شدند. سپس، بر اساس مقوله‌های به‌دست‌آمده، برای هر یک تفسیری درون‌موردی ارائه شد.

۱. شرایط علی: شرایط علی عامل اصلی به وجود آمدن پدیده در دست مطالعه (بی‌نزاکتی در محیط کار) هستند (Strauss & Corbin, 2008, p. 153). نتایج تحلیل مصاحبه‌ها با کارکنان بیانگر وجود ۲۳ مقوله در رابطه با شرایط علی برای ایجاد بی‌نزاکتی در محیط کار در دانشگاه‌های استان چهارمحال و بختیاری است. مقوله‌ها و مفاهیم شرایط علی در جدول ۴ درج شده‌اند.

جدول ۴) مفاهیم و مقوله‌های شرایط علی

مقوله اصلی	مقوله فرعی	مفاهیم مشترک
عوامل سازمانی	فرهنگ سازمانی نامناسب	فرهنگ فردگرایی، فرهنگ مردانگی، فاصله قدرت زیاد، کاهش احترام، کاهش صداقت، دورویی، پارتی‌بازی، باندبازی
	عدم تناسب فرد - سازمان	عدم رعایت ارزش‌ها و هنجارهای دانشگاه در استخدام
	ضعف انگیزه شغلی	کاهش جذابیت در شغل، فرصت‌های رشد کم
	جو روانی ناسالم	کاهش روحیه گروهی، کاهش صمیمیت، بی‌ملاحظه‌گی و کاهش مراعات، کاهش اعتماد

مقوله اصلی	مقوله فرعی	مفاهیم مشترک
	حجم کاری زیاد	وظایف چندگانه، مسئولیت چندگانه، پاسخ‌گویی چندگانه
	روابط کاری نامناسب	سرزنش از سوی مافوق یا حتی همکار، نگاه ابزاری به نیروی کار
	سیاست‌زدگی سازمانی	بازی‌های سیاسی، ورود افراد بانفوذ در سازمان
	سکوت سازمانی	خاموش بودن در برابر نقد سیستم، انتقال ندادن اطلاعات مفید سازمان به مدیر
	تصمیم‌گیری	تصمیم‌گیری نامناسب، دخالت منافع شخصی در تصمیم‌گیری‌ها
	ارتباطات نامناسب	بازخورد نظارتی منفی، رفتار زننده در محیط کار
	شایعه‌سازی و شایعه‌پراکنی	کنجکاوی اطلاعاتی نامشروع کارکنان، انتشار و رواج شایعه، بزرگ‌نمایی
	ریاکاری سازمانی	ناهماهنگی بین گفتار و عمل، تصمیم‌ها و اعمال ریاکارانه دانشگاه
	استبداد شایستگی	مغرور بودن به خاطر مهارت ویژه، احترام به خود برای تحقق یک هدف، اعتمادبه‌نفس زیاد
	بی‌عدالتی در دانشگاه	بی‌عدالتی در تشویق و تنبیه، وجود سیستم‌های ناعادلانه پاداش و مجازات، کم‌توجهی به سیستم‌های جبران خدمات در دانشگاه، بی‌عدالتی در پرداخت و ارتقاء، مانع رشد و پیشرفت افراد شدن، نبود عدالت در تصمیم‌گیری‌ها
	سبک ارتباطی ناکارآمد	سبک ارتباطی منفعل، سبک ارتباطی تهاجمی، سبک ارتباطی قاطعانه، سبک ارتباطی منفعل - تهاجمی
	کانال ارتباطی	عدم ارتباط چهره‌به‌چهره، ارتباطات الکترونیکی، ارتباطات کلامی، ارتباطات غیر کلامی
	عوامل فردی	بدبینی سازمانی
اهمال کاری		کاهش عمل کردن کارکنان به تعهدها، پرسه‌زنی در فضای مجازی، کم‌کاری
نفرت سازمانی		توهین، خشم و خجالت و بی‌احترامی و عصبانیت نسبت به دانشگاه
بی‌میلی به تسهیم دانش		تظاهر به ناآگاهی، ارائه دانش نادرست، توجیه برای امکان‌ناپذیری تسهیم دانش
طراحی شغل نامناسب		فشار نقش، تعارض نقش، گران‌باری نقش، نبود شفافیت در شغل
خستگی از نقش		ناتوانی در ایفای نقش، دل‌زدگی از نقش
ضعف عملکرد		کاهش کارایی، کاهش خلاقیت، کاهش اثربخشی، کاهش مهارت در انجام کار
رفتارهای قلدرمآبانه		قلدری کلامی، قلدری غیر کلامی، تحقیر، توهین، تهدید، ترور شخصیت، استفاده از لحن ارباب‌مآبانه
پرخاشگری		انتقاد در جمع، قسوق به راه انداختن، رفتارهای بی‌ملاحظه و دور از ادب، خشونت، تمسخر، ارباب‌مآبانه، به‌کارگیری القاب نامناسب، استفاده از لحن ارباب‌مآبانه
مهارت سیاسی		زیرکی اجتماعی، نفوذ بین‌فردی
ضعف اعتمادبه‌نفس		حقارت و خودکم‌بینی، کم‌توجهی به توانایی شغلی
توهم خبرگی		احساس شهرت کاذب در انجام وظایف، خود را با سروصدا به دیگران تحمیل کردن، خود را در عرصه‌های متعدد متخصص دانستن
اخلاق کاری		کم‌توجهی به وجدان کاری، قابل اطمینان نبودن نسبت به شغل، بی‌انضباطی
حسادت سازمانی		حسادت به همکار، وجود رقابت ناسالم در میان همکاران و چشم‌دوختن به موقعیت شغلی همکار
مشکلات جسمی و روحی		بیماری، بد خوابی، تنش جسمی، ناتوانی جسمی

مقوله اصلی	مقوله فرعی	مفاهیم مشترک
عوامل شخصی	انسان‌زدایی از کار	تمرکز بیش از حد در شغل، نادیده‌گرفتن جنبه‌های انسانی شغل، فشار فیزیکی شغل، بی‌انگیزه کردن کارکنان
	ناامنی شغلی	ترس از دست دادن شغل و بی‌کار شدن، ترس از دست دادن موقعیت شغلی
	منفعت‌گرایی در روابط بین‌فردی	سوء استفاده کارکنان از یکدیگر، روابط غیراثربخش
	بی‌توجهی سازمان به کارکنان	تأیید نشدن، مورد توجه قرار نگرفتن در دانشگاه، کم‌کیفیت شدن زندگی پس از بازنشستگی، اهمیت و ارزش دادن به خانواده فرد شاغل در دانشگاه
عوامل سازمانی	اختیارات بیش از حد مدیران	توزیع نامتوازن قدرت از سوی مدیر، اختیارات زیاد مدیر در جبران خدمت کارکنان
	انتقادناپذیری مدیران	کاهش پذیرش انتقاد توسط مدیر، خودرأی بودن مدیر
	روابط به‌جای عملکرد برای مدیران	توجه زیاد مدیر به کارکنان چرب‌زبان و چاپلوس و نادیده گرفتن عملکرد کاری، بی‌توجهی مدیر به شایسته‌سالاری
	ساختار دانشگاه	ایجاد سلسله‌مراتب زیاد در دانشگاه، قوانین و مقررات دست‌وپاگیر، نوع قرارداد، پُست سازمانی

۲. شرایط زمینه‌ای: شرایط زمینه‌ای بیانگر ویژگی‌هایی هستند که بر پدیده‌ای دلالت می‌کنند. به سخن دیگر، شرایط زمینه‌ای محل حوادث یا وقایع مرتبط با پدیده‌ای در طول یک بُعد هستند که در آن‌ها، کنش متقابل برای کنترل، اداره و پاسخ به پدیده انجام می‌شود. **جدول ۵** شرایط زمینه‌ای را نشان می‌دهد.

جدول ۵) مفاهیم و مقوله‌های شرایط زمینه‌ای

مقوله اصلی	مقوله فرعی	مفاهیم مشترک
عوامل سیاسی	گروه‌های غیررسمی	گروه‌های سیاسی، گروه‌های اقتصادی، گروه‌های قومی
	اولویت معیارهای سیاسی و قومیتی در انتصاب	قومیت و سیاسی‌کاری در انتصابات، رانت‌های بی‌موقع در ارتقای کارکنان، وجود محیط کاری ناامن و بی‌ثبات
	اختیارات بدون پاسخ‌گویی مدیران	قدرت پُست دانشگاهی، قدرت مبتنی بر پاداش، قدرت مبتنی بر تنبیه
عوامل فرهنگی	انعطاف‌ناپذیر بودن نسبت به فرهنگ‌های دیگر	نبود انسجام فرهنگی، پذیرفتن فرهنگ‌های مختلف، مدیریت نکردن تفاوت‌های فرهنگی
	ضعف اعتقادات دینی	پایبند نبودن به آموزه‌های دینی، بی‌توجهی به امر به معروف و نهی از منکر، کم‌توجهی به ارزش‌های شغلی و باورهای دینی در دانشگاه
عوامل اجتماعی	طبقه اجتماعی	میزان تحصیلات خانواده، میزان درآمد خانواده، محیط زندگی
	عدم حمایت اجتماعی	عدم حمایت عاطفی، اختلاف‌های خانوادگی، نبود مهارت‌های ارتباطی
	سبک زندگی نامناسب	مصرف داروهای انرژی‌بخش، استعمال دخانیات، مصرف مواد مخدر، وابستگی به فضای مجازی
	مشکلات ترافیکی در مسیر دانشگاه	تردد در مسیر دانشگاه، نوع وسیله تردد، شلوغی مسیر

۳. شرایط مداخله‌گر: شرایط مداخله‌گر کلی و وسیع هستند و بر چگونگی کن/کنش متقابل اثر می‌گذارند (Strauss & Corbin, 2008, p. 154). جدول ۶ شرایط مداخله‌گر را نشان می‌دهد.

جدول ۶ مفاهیم و مقوله‌های شرایط مداخله‌گر

مقوله اصلی	مقوله فرعی	مفهوم
ویژگی‌های شخصیتی	مدیریت برداشت	خودشیرینی، تظاهر به نمونه بودن، تظاهر به ناتوانی
	تیپ شخصیتی قضاوتی	کارکنانی که همیشه سر همه چیز غر می‌زنند، کارکنانی که بر هدف تمرکز می‌کنند، کارکنانی که طبق برنامه از پیش تعیین شده کار می‌کنند.
	عدم ثبات هیجانی	کارکنانی که در لحظه و بدون تأمل روی نتایج و بدون تحلیل و ارزیابی دستاوردهای مثبت و منفی، واکنش نشان می‌دهند.
	میزان آسیب‌پذیری در برابر استرس	کارکنانی که بیشتر از بقیه در معرض استرس هستند، کارکنانی که شخصیت برون‌گرا دارند، کارکنانی که در محیط متلاطم و پیچیده کار می‌کنند.
	درجهٔ پرخاشگری فرد	میزان ارتکاب یا عملی که هدف از آن آسیب رساندن به یک شخص، همکار یا اموال فیزیکی باشد، فرد اطرافیان و نزدیکان خود را علیه شخص دیگر در یک مکان جمع می‌کند.
	کانون کنترلی بیرونی	کارکنانی که وضعیت فعلی خود را ناشی از عوامل محیطی می‌دانند، کارکنانی که باور دارند تعیین‌کنندهٔ اتفاقاتی درون دانشگاه نیستند.
ویژگی‌های جمعیت‌شناختی	عوامل فردی	سن، سابقهٔ کاری، وضعیت تأهل، تحصیلات

۴. راهبردها: مقوله‌ها و محورهایی هستند که برای کنترل و چگونگی مدیریت موقعیت‌ها توسط افراد در رویارویی با مشکلات، راه‌کارهایی را ارائه می‌دهند (Strauss & Corbin, 2008, p. 155). در این پژوهش، با استفاده از تحلیل مضمون مصاحبه‌ها، راهبردهای زیر استخراج شده‌اند.

جدول ۷ مفاهیم و مقوله‌های راهبردها

مقوله اصلی	مقوله فرعی	مفهوم
ارتباطات انسانی مؤثر	تقویت هوش هیجانی	خودآگاهی، خودکنترلی، همدلی، مهارت اجتماعی
	تقویت هوش فرهنگی	آشنایی با زبان و لغات زبان‌های دیگران، تغییر چهره و رفتار در مواجهه با فرهنگ‌های دیگر، لذت بردن از تعامل با فرهنگ‌های دیگر
سبک رهبری	رهبری اخلاقی	انصاف و اخلاق، تسهیم قدرت
	رهبری تحول‌آفرین	نفوذ آرمانی، ترغیب ذهنی، توجه و ملاحظات فردی، انگیزش الهام‌بخش
	رهبری مشارکتی	مشارکت در تصمیم‌های کاری، مشارکت مشورتی، مشارکت غیررسمی
تقویت مسئولیت‌پذیری	تقویت مسئولیت اجتماعی	امانت‌داری، پیشرفت‌گرایی، نظم و مقررات
	انصاف سازمانی	چه چیزی دریافت می‌کند؟ چه چیزی می‌دهد؟ به دانشگاه تعلق دارد؟ چگونه می‌تواند رشد کند؟

هویت‌سازی	تقویت هویت و بینش مشترک	هم‌راستایی اهداف فرد با چشم‌انداز دانشگاه، اشتراک ایده‌ها و تسهیم دانش، استقرار سیاست‌های مناسب، تصویر سازمانی مثبت
	تقویت هویت اخلاقی	صداقت اخلاقی، خوداخلاقی
	تقویت هویت فرهنگی	زبان مشترک، سرزمین مشترک، نژاد مشترک
مدیریت رفتارهای مثبت	مدیریت استعداد	جانشین‌پروری، آموزش، شناسایی استعداد، جذب استعداد، به‌کارگیری استعداد، حفظ و نگهداشت استعداد، جبران خدمات
	مدیریت زمان	تدوین اهداف و اولویت‌بندی، کنترل زمان، برقراری نظم و سازمان‌دهی
	انعطاف‌پذیری سازمانی	نه گفتن، پذیرش شکست، آمادگی برای تغییرات، کاهش وعده
استراتژی‌های تقویتی	تقویت رفتارهای شهروندی سازمانی	تقویت نوع‌دوستی، تقویت جوان‌مردی، تقویت رفتار مدنی، تقویت وجدان کاری، تقویت ادب و ملاحظه
	تقویت عدالت سازمانی	انصاف در برنامه‌های کاری، عدالت در تصمیم‌گیری‌ها، وجود شفافیت در شغل
	مربیگری سازمانی	ارتباطات باز، ارجحیت فرد به وظیفه، پذیرش ابهام و رویه تیمی
تقویت سرمایه روان‌شناختی	تقویت خودکارآمدی کارکنان	امید به نتیجه، انتظار کارایی
	تقویت خودکنترلی کارکنان	عدم شتاب‌زدگی، عدم خودمحوری، پشتکار، ریسک‌پذیری، ترجیح فعالیت ذهنی
	تقویت امیدواری سازمانی	پویایی، هدف‌گذاری سازمانی، انگیزه داشتن، الگوپذیری، چالش‌پذیری
	تقویت خوش‌بینی سازمانی	آینده‌نگری، مثبت‌اندیشی سازمانی
	انعطاف‌پذیری	انعطاف‌پذیری و تطابق مثبت در رویارویی با مشکلات، توانایی برای پشت سر گذاشتن شکست‌ها

۶. پیامدها: تأثیرهایی کوتاه‌مدت و میان‌مدت هستند که به‌دست می‌آیند و مشاهده می‌شوند (Strauss & Corbin, 2008, p. 156). جدول ۸ بیانگر مقوله‌های مرتبط با پیامدها است.

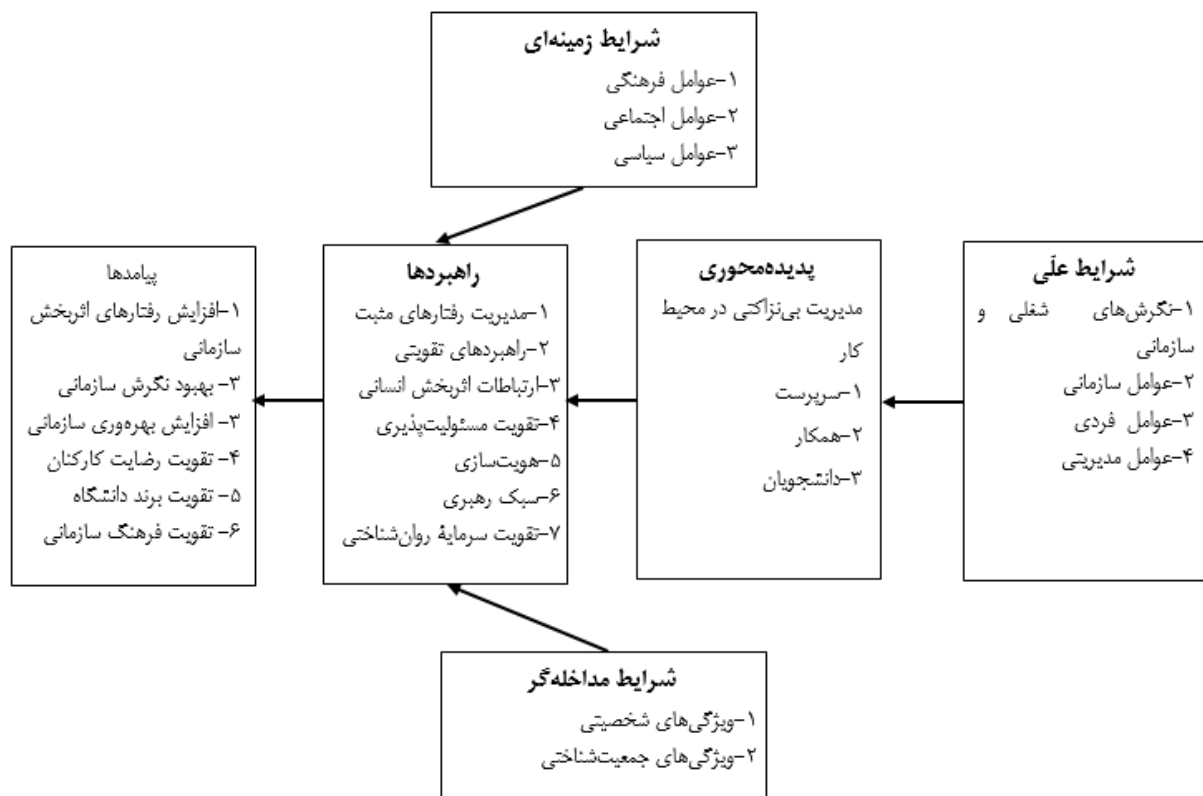
جدول ۸) مفاهیم و مقوله‌های پیامدها

مقوله اصلی	مقوله فرعی	مفاهیم مشترک
افزایش رفتارهای اثربخش سازمانی	افزایش رفتارهای نوآورانه	تولید ایده، ترویج ایده، اجرای ایده
	افزایش رفتارهای شهروندی سازمانی	اطاعت سازمانی، وفاداری سازمانی، مشارکت سازمانی
	مدیریت منابع انسانی کارمندمدار	تقویت ریسک‌پذیری، تقویت تعهد سازمانی، تقویت پاداش، تقویت کار گروهی، تقویت ارتباطات سازمانی
	تقویت خوش‌بینی سازمانی	همدردی، اعتماد، انسجام، بخشش، ابراز احساسات مثبت به کار، قواعد ابراز احساسات منفی
	تقویت وجدان کاری	رعایت حقوق همکاران، احساس مسئولیت در برابر دانشگاه، هم‌ذات‌پنداری با دانشگاه، احساس مسئولیت در برابر همکاران
	افزایش تعهد سازمانی	تعهد عاطفی، تعهد هنجاری، تعهد مستمر

مقوله اصلی	مقوله فرعی	مفاهیم مشترک
	افزایش نشاط سازمانی	یادگیری، خودگشودگی، مشارکت، مثبت‌اندیشی، معنادار بودن کار، علاقه به کار
	کاهش تعارض کار - خانواده	کاهش تعارض مبتنی بر زمان، کاهش تعارض مبتنی بر مکان، کاهش تعارض مبتنی بر رفتار
	کاهش تعارض شغلی/سازمانی	کاهش تعارض میان فردی، کاهش تعارض درون فردی، کاهش تعارض میان گروهی، کاهش تعارض میان کارکنان و دانشگاه
	کاهش فرسودگی شغلی	کاهش خستگی عاطفی، کاهش احساس بی‌کفایتی، کاهش مسخ شخصیت
	کاهش فشار روی کارکنان	کاهش فشار مدیریتی، کاهش فشار اجتماعی، کاهش رفتار فرانتش، وضوح شرح شغل
	کاهش استرس شغلی	کاهش حجم زیاد کار، رشد حرفه‌ای، منزلت اجتماعی، روابط گرم میان همکاران، کاهش مشکلات مربوط به دانشجویان
بهبود نگرش سازمانی	کاهش طردشدگی در محیط کار	کاهش ادراک طردشدگی، کاهش تأثیر شخصی طردشدگی
	کاهش بدبینی سازمانی	صادق بودن همکاران و مدیران به خاطر کاهش فرصت‌طلبی، کاهش احساس منفی در میان همکاران، کاهش رفتارهای طعنه‌آمیز مدیر
افزایش بهره‌وری سازمانی	بهبود بهره‌وری	نگهداری تجهیزات دانشگاه، عدم کم‌کاری، کاهش انتظارات بیجای کارکنان
	افزایش عملکرد شغلی	صادقانه کار کردن برای دانشگاه، افزایش معلومات شغلی، انتقال دادن اطلاعات شغلی خود به دیگران
	افزایش تاب‌آوری سازمانی	سازگاری با تغییرات، توانایی بازیابی بهتر، پویایی دانشگاه، موقعیت‌شناسی، کاهش آسیب‌پذیری
	افزایش عملکرد سازمانی	نتایج مالی، کارایی عملیاتی، رضایت ذی‌نفعان، توانایی رقابت
بهبود رضایت کارکنان	افزایش درآمد دانشگاه	صرفه‌جویی در هزینه‌ها، برون‌سپاری و نظارت، تجمیع ساختارها و تسهیل فرایندها، نظارت بر اجرای بودجه
	افزایش رفاه و رضایت از زندگی	رضایت مالی، رضایت شغلی، رضایت از سلامت، رضایت از اوقات فراغت، رضایت از محیط زندگی
	افزایش سلامت روحی و جسمی	مدیریت استرس، اجتناب از اعتیاد به مواد مخدر، الکل و سیگار
	توسعه و رشد نیروی کار	تقویت مهارت یادگیری، رشد فکری، افزایش اعتماد اجتماعی، افزایش مشارکت اجتماعی، افزایش روابط اجتماعی
	افزایش رضایت شغلی	رضایت از کار، رضایت از مدیر، رضایت از همکار، رضایت از ترفیع، رضایت از حقوق
تقویت برند دانشگاه	افزایش تمرکز و کاهش حواس‌پرتی	افزایش دقت، کاهش سردرگمی، کاهش خشم، افزایش شادی، کاهش نگرانی
	افزایش سرمایه اجتماعی	اعتماد به روابط اجتماعی موجود در دانشگاه، داشتن انگیزه‌های غیرمادی برای ادامه همکاری با دانشگاه، دسترسی آسان به همکاران و مدیران دانشگاه
تقویت برند دانشگاه	افزایش سرمایه فکری سازمانی	مالکیت فکری، تقویت فرایندهای دانشگاه، تقویت سیستم‌های اطلاعاتی، تقویت ارزش‌های دانشگاهی

مقوله اصلی	مقوله فرعی	مفاهیم مشترک
	افزایش شهرت دانشگاه	تقویت اعتبار دانشگاه، تقویت اقتدار دانشگاه، تقویت اعتماد به دانشگاه، تقویت کارایی و خدمات
	تقویت سلامت دانشگاه	توزیع بهینه قدرت، کفایت ارتباطات، تمرکز بر اهداف، اتحاد و هم‌بستگی، سازگاری با محیط، کفایت حل مشکل، افزایش نوآوری
	تقویت سرمایه انسانی	تقویت ظرفیت کارکنان، تقویت مهارت، تقویت تخصص
تقویت فرهنگ سازمانی	فرهنگ سازمانی مؤثر	افزایش روحیه جمعی، افزایش مشارکت‌پذیری کارکنان، فضای اخلاقی سازنده
	تسهیل در فرهنگ‌پذیری	پذیرش و درک سایر فرهنگ‌ها در دانشگاه، پذیرش و احترام به ارزش‌ها و باورهای دینی همکاران
	تقویت هویت دینی	اعتقاد و تمایل به مناسک و آیین مذهبی در دانشگاه
	تقویت روحیه جمعی و انسجام اجتماعی	پرورش و رشد شخصی از طریق امکانات و ظرفیت‌ها و استعدادها، افزایش انگیزه، افزایش امنیت شغلی

با استفاده از کدگذاری انتخابی، ارتباط میان مقوله‌ها شناسایی و الگوی مفهومی به صورت یکپارچه ارائه شده است. شکل ۱ الگوی پژوهش را نشان می‌دهد که با استفاده از روش داده‌بنیاد به دست آمده است.



شکل ۱) مدل مفهومی مدیریت بی‌نزاکتی در محیط کار

بحث و نتیجه‌گیری

با وجود پژوهش‌های مختلف در رابطه با بی‌نزاکتی در محیط کار، هنوز هیچ پاسخ واحدی درباره چگونگی کاهش این رفتار انحرافی که در بیشتر سازمان‌ها رخ می‌دهد و پایداری آن‌ها را به خطر می‌اندازد، وجود ندارد. بسیاری از پژوهشگران خواستار پژوهش‌هایی بیشتر هستند تا هم نتایج چنین رفتاری را بسنجند و هم سوابق این رفتار را در سطوح مختلف سازمانی بررسی کنند؛ آن‌ها به ویژه به دنبال انجام پژوهش‌هایی در حوزه بی‌نزاکتی در محیط کار و همچنین، در محیط‌های فرهنگی به‌غیر از کشورهای غربی هستند. یافته‌های پژوهش حاضر با یافته‌های پژوهش‌های آگاروال و همکاران (۲۰۲۴)، کریم و همکاران (۲۰۲۳)، باکاره و همکاران (۲۰۲۲)، مون و مورایس (۲۰۲۲)، محسن و همکاران (۲۰۲۲)، زهیر و همکاران (۲۰۲۲)، وو و همکاران (۲۰۲۲) هم‌سو است. با توجه به بروز نسبتاً زیاد بی‌نزاکتی در محیط کار و پیامدهای منفی زیاد آن برای سازمان‌ها، لازم است پیشایندها و پیامدهای بی‌نزاکتی در محیط کار شناسایی شوند. پژوهش حاضر، یافته‌های پیشین درباره ارتباط منفی قوی بین صفت موافق بودن و سطوح بی‌نزاکتی تجربه‌شده در محیط کار را تأیید می‌کند و اهمیت ویژگی‌های شخصیتی را به عنوان پیشایندهای رفتار غیرمردنی نشان می‌دهد. تحلیل رگرسیون سلسله‌مراتبی حمایت قوی نقش فرهنگ سازمانی در ادراک و تجربه فرد از بی‌نزاکتی در محیط کار را نشان داد. نتایج تجزیه و تحلیل اثرهای مشترک ویژگی‌های شخصیتی و فرهنگ در پژوهش‌های پیشین نشان می‌دهد چگونه می‌توان بخشی بزرگ‌تر از واریانس بی‌نزاکتی در کار را توضیح داد. از این نظر، این پژوهش تأیید کرد بی‌نزاکتی در محیط کار که هم نوعی پدیده فردی است و هم بخشی از ارزش‌ها و رفتارهایی است که از طریق فرهنگ سازمانی ترویج می‌شوند، می‌تواند هنجارهای سازمانی را نقض کند. فرهنگ سازمانی باید در زمینه عوامل سازمانی مؤثر بر بی‌نزاکتی در محیط کار بیشتر در کانون توجه قرار گیرد. بی‌نزاکتی در محیط کار برای کارکنان دانشگاه‌های استان چهارمحال و بختیاری پیامدهای منفی متعددی دارد؛ بنابراین، به نفع مدیران است که وقوع آن را به کمترین حد ممکن برسانند. مدیران باید از این پیامدها آگاه باشند و بدانند اگر این نوع رفتار به‌درستی در سازمان مورد توجه قرار نگیرد، می‌تواند پایداری سازمانی در بلندمدت را تهدید کند. این مطالعه برای مدیران چندین پیامد کاربردی دارد. به منظور کاهش رفتار غیرمردنی، ویژگی‌های شخصیتی کارکنان باید در خط‌مشی و عملکرد مدیریت منابع انسانی سازمان (مانند انتخاب کارکنان، آموزش، ارتقاء و توسعه) در نظر گرفته شوند. با توجه به نتایج پژوهش حاضر، بی‌نزاکتی به‌شدت با فرهنگ سازمانی مرتبط است و با توجه به نتایج پژوهش‌های پیشین، با ترویج ارزش‌های قومی، می‌توان بی‌نزاکتی را به‌سرعت به سمت سطوح پایین‌تر کاهش داد. از آنجا که رهبران دانشگاه‌های استان چهارمحال و بختیاری در حفظ و شکل‌دهی فرهنگ سازمانی نقشی مهم دارند، باید از موقعیت خود برای افزایش آگاهی درباره نامقبول بودن رفتارهای غیرمردنی استفاده کنند و از گستاخی، نادیده‌انگاری، توهین، شایعه‌پراکنی و رفتارهای غیرمردنی مشابه جلوگیری کنند.

فرهنگ سازمانی به معنای انجام انواع مداخلات مدنی در میان کارکنان دانشگاه‌های استان چهارمحال و بختیاری مانند برنامه‌های آموزشی ارتقای مدنیت با هدف کاهش بی‌ادبی و بهبود مقاومت و انعطاف‌پذیری کارکنان شایسته است. بی‌نزاکتی ممکن است در میان فرهنگ‌ها/کشورها متفاوت باشد. رفتاری که در کشورهای اسلامی بی‌نزاکتی تلقی می‌شود، ممکن است در کشورهای غربی بی‌نزاکتی تلقی نشود. به همین ترتیب، مذهب، طبقه، پیشینه قومی و قبیله‌ای در کشورهای اسلامی ممکن است بر ادراک کارکنان تأثیر بگذارند؛ بنابراین، پژوهش‌های آینده باید اثرهای فرهنگی را نیز برای بررسی دیدگاه پژوهشگران آتی در نظر بگیرند. یافته‌های این پژوهش برای دانشگاه‌های استان چهارمحال و بختیاری به منظور توسعه آگاهی درباره عوامل علی بی‌نزاکتی در محیط کار و رفتارهای انحرافی در محیط کار مفید خواهند بود. به مدیران دانشگاه توصیه می‌شود با ابداع راهبردهای مؤثر، این‌گونه عوامل استرس‌زا را در محیط کار کاهش دهند؛ زیرا این عوامل استرس‌زا و رفتارهای منفی به صورت غیرمستقیم برای سازمان‌ها به شکل افزایش هزینه جابه‌جایی کارکنان و بهره‌وری کم ناشی از رفتارهای انحرافی در محیط کار پیامدهای منفی دارند. برای مثال، یافته‌های پژوهش سرمایه روان‌شناختی را به عنوان سازوکاری حیاتی برای مقابله با رفتارهای بی‌نزاکتی و کنترل رفتارهای انحرافی در محیط کار نشان داد. از آنجا که ممکن است سطح سرمایه روان‌شناختی کارکنان متفاوت باشد، مدیران می‌توانند جلسه‌های آموزشی درون‌دانشگاهی را برای کارکنانی برگزار کنند که از نظر عاطفی خسته هستند. کارکنان می‌توانند در جلسه‌های آموزشی یاد بگیرند چگونه به طور مؤثر با بدرفتاری‌های همکاران و موقعیت‌های استرس‌زا مواجه شوند.

پیشنهاد‌های کاربردی

بر مبنای یافته‌ها، پژوهش حاضر به دانشگاه‌های استان چهارمحال و بختیاری پیشنهاد می‌کند به بی‌نزاکتی در محیط کار توجهی ویژه داشته باشند؛ زیرا بی‌نزاکتی در محیط کار زمینه‌ساز پیامدهای منفی برای دانشگاه‌ها خواهد داشت. بر اساس آنچه بیان شد، می‌توان پیشنهاد‌های کاربردی زیر را ارائه کرد:

- آموزش مهارت‌های بین‌فردی (برای مثال، عذرخواهی کردن، بخشش، هوش هیجانی و کنترل خشم)، مهارت‌های حل تعارض، مذاکره، مدیریت استرس و غیره می‌تواند برای کاهش رفتارهای بی‌ادبانه در محیط کار مفید باشد. سعی شود افراد قبل از جذب شدن در محیط دانشگاه، در آزمون‌های شخصیتی و روان‌شناسی شرکت کنند تا از ورود افرادی که دارای اختلالاتی از جمله احساس حقارت و نادیده گرفته شدن هستند و به دنبال جلب توجه با رفتارهای بی‌نزاکتانه هستند، پیشگیری شود.
- سعی شود تا حد امکان محیط کار دوستانه باشد. استفاده از پارتیشن برای نزدیک شدن افراد به یکدیگر، نظارت مستمر و تلاش برای ایجاد صمیمیت و همدلی از سوی مدیران می‌تواند موجب تقویت فضای دوستانه

در محیط کار شود.

- استفاده از دکوراسیون شیک، محیط کاری مناسب، شیک‌پوشی افراد، استفاده از ادبیات محترمانه، شعاری کردن و استفاده از پوستر و پلاکارد در دانشگاه برای استفاده از ادبیات فاخر، رفتار محترمانه مدیر با همه کارکنان از بالاترین تا پایین‌ترین رده و غیره می‌تواند موجب شکل‌گیری دانشگاه با محیط داخلی شیک و باپرستیژ شود.
- پیشنهاد می‌شود مدیریت منابع انسانی و دیگر مسئولان دانشگاه تلاشی مستمر برای فرهنگ‌سازی و تغییر در جو سازمانی انجام دهند؛ به طوری که داشتن رفتار شهروندی سازمانی به عنوان یک ارزش در کارکنان درونی شود و رفتار بی‌نزاکتانه و خودداری از تلاش شغلی در محیط کار مورد نکوهش و مزمت قرار گیرد. تشویق و معرفی کارکنانی که دارای رفتارهای شهروندی سازمانی از جمله نوع‌دوستی، وظیفه‌شناسی، فضیلت شهروندی و جوانمردی و گذشت در محیط کاری هستند، در تابلوی اعلانات، اینترنت داخلی و نشریات دانشگاه توصیه می‌شود.
- برای اتخاذ فرهنگ مدیریت مشارکتی و فضای همدلی و صمیمیت، نسبت به استقرار و توسعه سامانه نظام پیشنهادها در دانشگاه اقدام شود و بازخوردهای مناسب به پیشنهادهای واصل ارائه شوند.

محدودیت‌های پژوهش

- جامعه آماری این پژوهش کارکنان، مدیران و اعضای هیئت علمی دانشگاه‌های استان چهارمحال و بختیاری بوده است؛ از این رو، تعمیم نتایج آن به کارکنان و مدیران سایر دانشگاه‌ها باید محتاطانه انجام شود.
- مدل طراحی شده در این پژوهش بر اساس فرهنگ، ارزش‌ها و نگرش‌های حاکم بر دانشگاه‌های استان چهارمحال و بختیاری بوده و ممکن است در فرهنگ‌های دیگر با توجه به نظام ارزشی، متفاوت و به گونه‌ای دیگر باشد؛ از این رو، در تعمیم نتایج پژوهش به فرهنگ‌های دیگر باید محتاطانه عمل شود.

سپاسگزاری

بدین‌وسیله از کلیه کارکنان، مدیران و اعضای هیئت علمی دانشگاه‌های استان چهارمحال و بختیاری به خاطر همکاری در این پژوهش سپاسگزاری می‌کنیم.

تعارض منافع

هیچ‌گونه تعارض منافی در انتشار این مقاله وجود ندارد.

منابع

۱. قائدامینی هارونی، عباس، صادقی ده‌چشمه، مهرداد، بابایی فارسانی، میثم، و مالکی فارسانی، غلامرضا (۱۴۰۱). بررسی رابطه سرمایه اجتماعی با رفتارهای انحرافی در محیط کار با توجه به نقش رهبری زهرآگین در استانداردی اصفهان. فصلنامه پژوهش‌های روان‌شناختی در مدیریت، ۸(۱)، ۹-۴۰. doi.org/20.1001.1.24764833.1401.8.1.6.4
۲. همتی، راضیه، فرهادی‌نژاد، محسن، و رستگار، عباسعلی (۱۴۰۰). بررسی فراوانی و میزان اهمیت رفتارهای نامطلوب کارکنان در سازمان‌های دولتی (مورد مطالعه: کارکنان سازمان‌های دولتی شهرستان سمنان). فصلنامه پژوهش‌های روان‌شناختی در مدیریت، ۷(۱)، ۲۳۹-۲۶۸. doi.org/20.1001.1.24764833.1400.7.1.6.7

References

1. Agarwal, Sh., Pandey, R., Kumar, S., Lim, W.M., Agarwal, P.K., & Malik, A. (2024). *Workplace Incivility: A Retrospective Review and Future Research Agenda*. Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=4047657>. doi.org/10.2139/ssrn.4047657
2. 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. doi.org/10.3389/fpsyg.2021.761560
3. Berry, P.A., Gillespie, G.L., Fisher, B.S., Gormley, D., & Haynes, J.T. (2016). Psychological distress and workplace bullying among registered nurses. *Online Journal of Issues in Nursing*, 21(3), 1-25. doi.org/10.3912/OJIN.Vol21No03PPT41
4. Butt, S., & Yazdani, N. (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 (PJCSS)*, 15(2), 378-404. hdl.handle.net/10419/237082
5. Cortina, L.M., Magley, V.J., Williams, J.H., & Langhout, R.D. (2001). Incivility in the workplace: Incidence and impact. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6, 64-80. doi.org/10.1037/1076-8998.6.1.64
6. Cortina, L.M., Sandy Hershcovis, M., & Clancy, K.B. (2022). The embodiment of insult: A theory of biobehavioral response to workplace incivility. *Journal of Management*, 48(3), 738-763. doi.org/10.1177/0149206321989798
7. De Clercq, D., Haq, I.U., & Azeem, M.U. (2019). Time-related work stress and counterproductive work behavior: Invigorating roles of deviant personality traits. *Personnel Review*, 48(7), 1756-1781. doi.org/10.1108/PR-07-2018-0241
8. Demsky, C.A., Fritz, C., Hammer, L.B., & Black, A.E. (2020). Workplace incivility and employee sleep: The role of rumination and recovery experiences. *Journal of occupational health psychology*, 24(2), 228. doi.org/10.1037/ocp0000116
9. Ghaedamini Harouni, A., Sadeghi Dehcheshmeh, M., Babaeefarsani, M., & Maleki Farsani, G.R. (2022). Investigating the Relationship between Social Capital and Deviant Behaviors in the

- Workplace According to the toxic leadership in Isfahan Province. *Psychological Researches in Management*, 8(1), 9-40. doi.org/20.1001.1.24764833.1401.8.1.6.4 (In Persian)
10. Hamati, R., Farhadinejad, M., & Rastgar, A. (2021). Identify and Prioritize the Undesirable Behaviors of Employees in public Organizations. *Psychological Researches in Management*, 7(1), 239-268. doi.org/20.1001.1.24764833.1400.7.1.6.7 (In Persian)
 11. Han, S., Harold, C.M., Oh, I.S., Kim, J.K., & Agolli, A. (2022). A meta-analysis integrating 20 years of workplace incivility research: Antecedents, consequences, and boundary conditions. *Journal of Organizational Behavior*, 43(3), 497-523. doi.org/10.1002/job.2568
 12. Johnson, P.R., & Indvik, J. (2001). Rudeness at work: Impulse over restraint. *Public Personnel Management*, 30, 457-465. doi.org/10.1177/009102600103000403
 13. Kareem, R.F., Ojeleye, C.I., & Sodamade, I.O. (2023). Work Engagement as the Mediator of the Relationship between Workplace Civility and Workplace Deviant Behaviour among Employees of Tertiary Institutions in Zamfara State. *Lapai Journal of Economics*, 7(1), 70–87. doi.org/10.4314/lje.v7i1.5
 14. Kim, Y., Kim, S.Y., Hong, E., & Brandt, C.A. (2023). Clinical Incivility Management Module for Nursing Students: A Quasi-Experimental Study. *Healthcare (Basel)*, 11(19), 2680. doi.org/10.3390/healthcare11192680
 15. Lim, S., Cortina, L.M., & Magley, V.J. (2008). Personal and workgroup incivility: Impact on work and health outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 9, 95-107. doi.org/10.1037/0021-9010.93.1.95
 16. Lim, S., & Lee, A. (2011). Work and non-work outcomes of workplace incivility: Does family support help? *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(1), 95–111. doi.org/10.1037/a0021726
 17. Loh, J.M.I., Khan, M.I., & Talukder, M.J.H. (2023). To complain or not to complain: Management responses as a moderator in the relationship between workplace incivility and workplace outcomes among Australia and singaporean targets. *Heliyon*, 9(11). doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e21363
 18. Mohsin, M., Jamil, K., Naseem, S., Sarfraz, M., & Ivascu, L. (2022). Elongating Nexus between Workplace Factors and Knowledge Hiding Behavior: Mediating Role of Job Anxiety. *Psychology Research and Behavior Management*, 25(15), 441-457. doi.org/10.2147/PRBM.S348467
 19. Moon, C., & Morais, C. (2022). Understanding the consequences of workplace incivility: the roles of emotional exhaustion, acceptability and political skill. *International Journal of Conflict Management*, 33(3), 425-447. doi.org/10.1108/IJCMA-09-2021-0147
 20. Pearson, C.M., Andersson, L.M., & Porath, C.L. (2005). Workplace incivility. In S. Fox & P. E. Spector (Eds.), *Counterproductive work behaviour: Investigations of actors and targets* (pp.177–200). Washington, DC: American Psychological Association. doi.org/10.1037/10893-008
 21. Reio, T.G., & Ghosh, R. (2009). Antecedents and outcomes of workplace incivility: Implications for human resource development research and practice. *Human Resource Development Quarterly*, 20(3), 237–264. doi.org/10.1002/hrdq.20020.
 22. Samma, M., Zhao, Y., Rasool, S.F., Han, X., & Ali, S. (2020). Exploring the relationship between innovative work behavior, job anxiety, workplace ostracism, and workplace incivility: Empirical

- evidence from small and medium sized enterprises (SMEs). *In Healthcare*, 8(4), 508-528. doi.org/10.3390/healthcare8040508.
23. Strauss, A., & Corbin, J. (2008). *Basic of Qualitative Research: Techniques and Procedures for developing Grounded Theory* (Third Edition). Los Angeles: stage publication, p. 153-156. doi.org/10.1177/109442810832451
 24. Sharma, D., & Mishra, M. (2021). Family incivility and instigated workplace incivility: How and when does rudeness spill over from family to work? *Asia Pacific journal of management*, 10(1), 1-29. doi.org/10.1007/s10490-021-09764-y
 25. Sliter, M., Sliter, K., & 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, 121-139. doi.org/10.1002/job.767
 26. Tarraf, R.C. (2012). *Workplace incivility: Dimensionality and source effects*. (Unpublished M.Sc. Research Report). The School of Graduate and Postdoctoral Studies. The University of Western Ontario, Canada. ir.lib.uwo.ca/etd/642
 27. Taylor, S.G. (2010). *Cold looks and hot tempers: Individual-level effects of incivility in the workplace*. [Unpublished Ph.D. Dissertation]. Rucks Department of Management, College of Business Administration, Louisiana State University, USA. doi.org/10.31390/gradschool_dissertations.2529
 28. Wang, C.H., & Chen, H.T. (2020). Relationships among workplace incivility, work engagement and job performance. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, 3(4), 415-429. doi.org/10.1108/JHTI-09-2019-0105
 29. Wu, Q., Saqib, S., Sun, J., Xiao, Y., & Ma, W. (2022). Incivility and Knowledge Hiding in Academia: Mediating Role of Interpersonal Distrust and Rumination. *Frontiers in Psychology*, 3(12), 1-11. doi.org/10.3389/fpsyg.2021.769282
 30. Yao, J., Lim, S., Guo, C.Y., Ou, A.Y., & Ng, J.W.X. (2021). Experienced incivility in the workplace: A meta-analytical review of its construct validity and nomological network. *Journal of Applied Psychology*, 105(4), 100-120. doi.org/10.1037/apl0000870
 31. Zaheer, H., Karim, J., & Bibi, Z. (2022). Actions Dictate the Consequences: Workplace Incivility, Knowledge Hiding, and sychological Entitlement. *Journal of Business and Social Review in Emerging Economies*, 8(1), 25-38. doi.org/10.26710/jbsee.v8i1.2114