

## مدل سازی نقش عوامل سازمانی در پرسه زنی اینترنتی کارکنان دانشگاهی با شبکه عصبی مصنوعی

● ابراهیم آریانی قیزقاپان<sup>۱</sup>، عادل زاهد بابلان<sup>۲</sup>، علی خالق خواه<sup>۳</sup>، مهدی معینی کیا<sup>۴</sup>

### چکیده

پژوهش پیش رو با هدف مدل سازی نقش عوامل سازمانی تعارض شغلی و رهبری زهرآگین در پرسه زنی اینترنتی صورت گرفت. این پژوهش، از نظر راهبرد اصلی، کمی و، از نظر تکنیک تحلیلی، توصیفی-همبستگی بود. جامعه آماری این مطالعه شامل کارکنان ستادی دانشگاه های جامع وابسته به وزارت علوم، تحقیقات و فناوری در چهار سطح تراز عملکرد بین المللی، ملی، منطقه ای و محلی در سراسر کشور بود. روش نمونه گیری از نوع خوشه ای چندمرحله ای بود. حجم نمونه، با توجه به مدل کرجسی- مورگان و با در نظر گرفتن خطای  $\alpha = 0/05$ ، ۴۳۰ نفر در نظر گرفته شد. برای جمع آوری داده ها از پرسش نامه پرسه زنی اینترنتی بلا و همکاران (۲۰۰۶)، پرسش نامه تعارض شغلی دوبرین (۲۰۰۸) و پرسش نامه رهبری زهرآگین اسمیت و هانگس (۲۰۰۸) استفاده شد. روایی محتوایی ابزارها با نظر استادان علوم تربیتی و روان شناسی تأیید شد. داده ها با رویکرد شبکه عصبی مصنوعی با روش پرسپترون چندلایه (MPL) تحلیل شد. نتایج نشان داد ارتباط یابی عوامل سازمانی مؤثر بر پرسه زنی اینترنتی دارای یک لایه ورودی با هفت گره و یک لایه پنهان با سه گره است. شبکه عصبی مصنوعی نشان داد پرسه ها و روند پرسه زنی اینترنتی کارکنان را می توان از روی عوامل سازمانی تعارض شغلی و رهبری زهرآگین پیش بینی کرد. با توجه به اثر معنی دار عوامل تعارض شغلی و رهبری زهرآگین در پرسه زنی اینترنتی کارکنان، ضروری است در هدایت رفتار منابع انسانی، جهت جلوگیری از بروز رفتار انحرافی پرسه زنی اینترنتی، به این مؤلفه ها و اثرهایشان در سازمان توجه شود.

### واژگان کلیدی

پرسه زنی اینترنتی، تعارض شغلی، رهبری زهرآگین، شبکه عصبی مصنوعی، کارکنان دانشگاهی.

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۰۹/۲۲

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۷/۱۸

۱. دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی، دانشکده علوم تربیتی و روان شناسی، دانشگاه محقق اردبیلی e.aryani.sh@gmail.com

۲. استاد تمام گروه علوم تربیتی، دانشکده علوم تربیتی و روان شناسی، دانشگاه محقق اردبیلی (نویسنده مسئول) zahed@uma.ac.ir

۳. دانشیار گروه علوم تربیتی، دانشکده علوم تربیتی و روان شناسی، دانشگاه محقق اردبیلی alikhalege@gmail.com

۴. دانشیار گروه علوم تربیتی، دانشکده علوم تربیتی و روان شناسی، دانشگاه محقق اردبیلی M.moeinikia@uma.ac.ir

## مقدمه

در مواردی ممکن است کارکنان به رفتارهایی گرایش داشته باشند که با هنجارهای سازمانی مطابقت ندارد و از این طریق سلامت خود و سایر کارکنان را تهدید کنند. بروز چنین رفتارهایی، که از بُعد رفتار سازمانی آن‌ها را رفتارهای انحرافی<sup>۱</sup> می‌نامند، میزان توسعه‌یافتگی کارکنان و موفقیت سازمان را تحت تأثیر قرار می‌دهد (باغبانیان و خمرنیا، ۱۳۹۲). رفتارهای کاری انحرافی به رفتارهایی اطلاق می‌شوند که هنجارهای سازمانی را نقض می‌کنند و به نوعی سلامت سازمان، کارکنان آن و یا هر دو را تهدید می‌کنند (Harter, Wilt, Colbert, Mount, & Barrick, 2004). رفتارهای انحرافی سه ویژگی متمایز دارند: الف) عمدی و آگاهانه‌اند؛ ب) هنجارهای سازمانی را برهم می‌زنند؛ و ج) سلامت افراد یا سازمان را تهدید می‌کنند. به باور صاحب‌نظران، رفتارهای کاری انحرافی نه تنها در عملکرد سازمان‌ها تأثیرگذارند، بلکه روابط بین فردی و روحیه همکاری کارکنان را نیز تحت تأثیر قرار می‌دهند (Christian & Ellis, 2014). با وجود پیشرفت فناوری‌های نوین، یکی از رفتارهای انحرافی که رواج پیدا کرده پرسه‌زنی اینترنتی<sup>۲</sup> است (Yildiz, Yildiz, & Ates, 2015; Akin, 2017). در کنار پیشرفت‌های مداوم، فناوری‌های نوین در لایه‌های مختلف زندگی مردم - از فعالیت‌های شخصی نظیر ارتباطات اجتماعی، سرگرمی گرفته تا تجارت و کار سازمانی - نفوذ کرده‌اند (Glassman, Prosch & Shao, 2015). سازمان‌های امروز نیازمند رایانه و توانمندی‌های آن هستند تا سریع‌تر و مؤثرتر برای مقابله با چالش‌های جهانی عمل کنند (Huma, Hussain, Thurasamy & Malik, 2017). برای موفقیت در چنین محیط پرچالشی، سازمان‌ها باید با رایج‌ترین و مفیدترین ابزار فناوری‌ها، که رایانه و قابلیت‌های آن از جمله اینترنت است، هماهنگ باشند. به‌عنوان یکی از رفتارهای انحرافی سازمانی (Baturay & Toker, 2015; Jandaghi, Alvani, Matin & Kozekanan, 2015; Aghaz & Sheikh, 2017; Akbulut, Donmez & Dursun, 2016)، پرسه‌زنی اینترنتی معمولاً به‌عنوان سوءاستفاده از منابع اینترنتی و استفاده از آن برای واریسی ایمیل شخصی و وب‌گردی تعریف شده است (Lim, 2002; Lim & Teo, 2005; Liberman, Seidman, McKenna & Buffardi, 2011; Jia, 2016; Aghaz & Sheikh, 2016; Jia & Karau, 2013). طفره‌روی مجازی یا پرسه‌زنی اینترنتی، به‌عنوان یکی از شایع‌ترین رفتارهای اتلاف زمان در محل کار، به مسئله‌ای مهم تبدیل شده است (Akbulut et al., 2017; Askew, Buckner, Taing, Ilie, Bauer & Coovert, 2014). کوتاه سخن اینکه، انحرافات در محیط کاری به مسئله‌ای مهم در سازمان‌های

1. Deviant Behaviors

2. Cyber Loafing

مختلف از جمله سازمان های آموزشی تبدیل شده و پیامدهای اقتصادی، اجتماعی و روانی را به دنبال دارد (Schyns & Schilling, 2013). با توجه به اینکه دانشگاه ها به عنوان یکی از مهم ترین سازمان های آموزشی شناخته شده اند، وقوع هر گونه رفتار انحرافی به منزله انحراف از استانداردهای سازمانی و کاری باعث اتلاف منابع انسانی کمیاب و در نتیجه، کاهش خدمات قابل ارائه و بازماندن سیستم آموزشی کشور از هدف نهایی خود می شود (قربان نژاد و عیسی خانی، ۱۳۹۵). علاوه بر این، علی رغم تأکید فراوان مبنی بر قوت پیش بینی متغیرهای مختلف موقعیتی در تبیین رفتارهای انحرافی سازمانی، پیوند میان این متغیرها در تبیین رفتارهای یاد شده کمتر مورد توجه مطالعات تجربی قرار گرفته است (Blanchard & Henle, 2008). از این رو، در این پژوهش سعی شد تا پرسه زنی اینترنتی واکاوی شود و مشخص شود که آیا تعارض شغلی و کار بست سبک رهبری زهر آگین در پرسه زنی اینترنتی کارکنان تأثیر دارد.

### پیشینه پژوهش

طی دو دهه گذشته، پژوهش های درخور توجهی در خصوص پیشایندها و پیامدهای رفتارهای کاری انحرافی سازمان های مختلف صورت گرفته است (Nair & Bhatnagar, 2011); اما، پرداختن به این مقوله در سازمان های آموزشی نیز ضروری است (Sheikh, Atashgah & Adibzadegan, 2015). رفتارهای انحرافی در سازمان های آموزشی هزینه های زیادی در پی دارد. اگرچه مطالعات و پژوهش های صورت گرفته مربوط به کشورهای غربی است (Sheikh et al., 2015; Lim, 2005; Lara, Tacoronte & Ding, 2006; Blanchard & Henle, 2008; Liberman et al., 2011; Restubog et al., 2011; Lim & Chen, 2012; Baturay & Toker, 2015; Yılmaz, Yılmaz, Oztürk, Sezer & Karademir, 2015; Akbulut et al., 2017). اما این موضوع به عنوان تهدیدی برای سازمان های آموزشی داخل کشور نیز مطرح است (ابراهیمی و مشبکی، ۱۳۹۲; Sheikh et al., 2015).

با توجه به مطالعات برخی پژوهشگران، ۹۰ درصد کارکنان در زمان کار، با هدف سرگرمی، به جست و جو در صفحات وب می پردازند (Lim & Teo, 2005; Liberman et al., 2011; Jia et al., 2013). طبق آمار اعلام شده، در ترکیه میزان استفاده از اینترنت در محل کار ۳۶ درصد است (Yıldız et al., ۲۰۱۵). به علت پرسه زنی اینترنتی، بهره وری کارکنان بین ۳۰ تا ۴۰ درصد کاهش می یابد، به طوری که در دو دهه قبل هزینه های تحمیل شده از همین طریق به ایالات متحده ۵،۳ میلیارد دلار برآورد شد (Lara et al., 2006). امروزه این رقم تا ۱۸۳ میلیارد دلار در سراسر جهان افزایش یافته است

(Jandaghi et al., 2015). علاوه بر این، پرسه زنی اینترنتی می تواند باعث نارضایتی

کارکنان و شکست سازمان شود (Sheikh et al., 2015).

در این زمینه، پژوهش هاشمی شیخ شبانی (۱۳۹۲) نشان داد که اگرچه در حوزه رفتار انحرافی پرسه زنی اینترنتی پژوهش های چندانی صورت نگرفته، اما براساس نتایج مطالعات سایر رفتارهای انحرافی می توان درباره پرسه زنی اینترنتی استدلال به عمل آورد. یافته پژوهشی این محقق نشان داد که کاهش بارآوری سازمانی باعث گرایش به رفتارهای مخربی همچون پرسه زنی اینترنتی می شود. همچنین، پرسه زنی اینترنتی تأثیر زیادی بر فرسودگی شغلی (Aghaz & Sheikh, 2016) و اخراج از کار دارد (Akin et al., 2017). بالین حال، برخی محققان پرسه زنی اینترنتی را مفید ارزیابی می کنند (Akbulut et al., 2017). برای نمونه، در برخی از موارد پرسه زنی اینترنتی ممکن است برای درمان استرس و یکنواختی مفید باشد و به عبارتی، می تواند برای محیط معنوی کارمند نقش ترمیمی و سرگرم کننده داشته باشد (Lim & Pearson, 2013; Ugrin & Pearson, 2013; Akbulut et al., 2017; Chen, 2012). با توجه به آنچه مطرح شد، در خصوص ماهیت مثبت یا منفی طفره روی مجازی، می توان گفت تا حدی پرسه زنی اینترنتی می تواند سودمند باشد؛ اما بیش از آن حد می تواند بر بسیاری از منافع کارمند و کارفرما اثر بگذارد. برای جلوگیری از پرسه زنی اینترنتی کارکنان و خنثی سازی اثرهای مخرب آن، برخی محققان استفاده از رویکرد تهدیدآمیز از طریق سیاست های مقبول استفاده از اینترنت همراه با سازوکارهای نظارت بر استفاده کارمندان از اینترنت را پیشنهاد کرده اند. (D'Arcy, Hovav & Galletta, 2009). اما، به وضوح مشخص شده است که بهره مندی از اینترنت با اجرای سیاست های محدودیت برای وبگاه های خاص یا نظارت بر کارکنان تاکنون این مشکل را حل نکرده است (Huma et al., 2017).

از آنجاکه سیاست سخت گیرانه درمورد استفاده از اینترنت می تواند بر میزان رضایت شغلی و عدالت تأثیر منفی بگذارد، تأثیر این نکته را برای حفظ کارکنان با استعداد نباید از نظر دور داشت (Askew et al., 2014). از این رو، به جای جست و جوی راه هایی برای جلوگیری از کاربست اینترنت با نادیده گرفتن نیازهای امروز کارکنان، باید بررسی شود که چرا کارکنان پرسه زنی اینترنتی دارند (Akin et al., 2017). به نظر می رسد عللی همچون کاهش استرس، داشتن سرگرمی برای دور شدن از یکنواختی، و درک بی عدالتی در محیط کار باعث بروز رفتارهای انحرافی کارکنان باشد.

در همین باره، جندقی، الوانی، زارعی متین و فاخری کوزه کنان (۱۳۹۴) مرجع طفره روی مجازی را به سه دسته اصلی عوامل سازمانی، سیاست ها و عدالت تقسیم بندی می کنند. از نظر محققان دیگر، خواسته های شغلی، جو ناعادلانه و تعارض نقش علل پرداختن کارکنان به پرسه زنی اینترنتی است (Baturay & Toker, 2015; Akbulut et al., 2017; Askew et al., 2017).

متأثر از عوامل فردی و سازمانی متعددی است (کاویانی و پوراشرف، ۱۳۹۵؛ عسکری، سعید، خجسته و مهدی پور، ۱۳۹۵). در این زمینه، کاویانی و پوراشرف (۱۳۹۵) تعارض شغلی<sup>۱</sup> را از جمله عوامل فردی مؤثر بر رفتار سازمانی کارکنان دانسته‌اند. پژوهش‌ها نشان داد تعارض دائمی در محیط کار، ضمن ایجاد اثرهای منفی بر سلامت جسمی و روانی افراد، موجب تخریب جو کاری، کاهش همکاری و مشارکت در کارها و کاهش اثربخشی می‌شود (تورانی، احمدی و کرمی، ۱۳۹۳). لذا، اهمیت شناخت موضوع تعارض و تأثیرات آن بر عملکرد کارکنان می‌تواند آگاهی‌های لازم را برای مدیران سازمان فراهم آورد (تورانی و همکاران، ۱۳۹۳).

اگرچه سالیان متمادی نظریه‌های رهبری بر جنبه سازنده آن تمرکز کرده (Pelletier, 2011; Roter, 2009)، واقعیت آن است که پدیده رفتار سازمانی همیشه مطلوب نیست و رهبری ناکارآمد و پرگزند<sup>۲</sup> مورد توجه قرار می‌گیرد (Leet, 2011). یکی از گونه‌های رهبری پرگزند رهبری زهرآگین<sup>۳</sup> است که عبارت است از: رهبری ناسازگار، سرکش، بدخواه و بداندیش که می‌اندیشد با متلاشی کردن دیگران، تمرکز بر ارزش‌های خودخواهانه، تقلب و فریب به موفقیت برسد (Whicker, 1996).

مطالعه‌ای در سال ۲۰۰۹ روی بیش از ۱۰۰۰ نفر نشان داد ۹۴ درصد از مشارکت‌کنندگان دست‌کم با یک رهبر زهرآگین کار کرده‌اند؛ ۶۸ درصد به واسطه رهبری زهرآگین عملکردشان، و ۷۸ درصد تعهداتشان به سازمان کاهش یافته است؛ همچنین، ۱۲ درصد نیز محل خدمت خود را در اثر مواجهه با رهبری زهرآگین ترک کرده‌اند (Roter, 2011). در همین زمینه، بر اساس نتایج پژوهش‌های شاینز و چیلینگ<sup>۴</sup> (۲۰۱۳) و کراسیکووا، گرین و لیبرتون<sup>۵</sup> (۲۰۱۳)، همواره وجود رهبران زهرآگین در سازمان باعث رشد بد رفتاری‌ها در میان کارکنان سازمان می‌شود. بنابراین، در عصری که بر گرایش رهبران سازمان‌ها به نمایش و اجرای رفتارهای زهرآگین افزون شده است (Pelletier, 2009)، مطالعه این گونه از رهبری و اثرهای آن بر ایجاد رفتارهای انحرافی کارکنان، به ویژه با در نظر داشتن جوانب بومی آن، اهمیت بیشتری نیز می‌یابد.

1. Job Conflict
2. Harmful
3. Toxic Leadership
4. Schyns & Schilling
5. Krasikova, Green & LeBreton

## مبانی نظری پژوهش

موضوع پرسه‌زنی اینترنتی را برای اولین بار تونی کامینس<sup>۱</sup> سال ۱۹۹۵ به کار برد (Akin et al., 2017). بر اساس طبقه‌بندی رایینسون و بنت<sup>۲</sup> (Keklik, Kılıç, Yıldız & Yıldız, 2015) آنچه لیم<sup>۳</sup> سال ۲۰۰۲ در ادبیات نظری این موضوع نگاشته است، برای طفره‌روی مجازی دو بُعد جزئی (همچون بازی‌های آنلاین و...) و بُعد جدی (همچون ارسال نامه‌های شخصی و...) را می‌توان در نظر گرفت (Bebenroth & Thiele, 2017). شایع‌ترین رفتارهای معرف پرسه‌زنی اینترنتی در محل کار مربوط به پست الکترونیکی، به‌کارگیری شبکه‌های اجتماعی مجازی و سایر وبگاه‌های سرگرمی، خرید آنلاین، عملیات بانکی، دانلود نرم‌افزار، و جست‌وجو برای استخدام و پیام‌های خبری است (Lim & Teo, 2005; Liberman et al., 2011; Baturay & Toker, 2015; Akin et al., 2017; Ugrin & Pearson, 2013). بر اساس مطالعات، پرسه‌زنی اینترنتی اثری دوگانه (مضر و سودمند) دارد (Baturay & Toker, 2015; Lim, 2002; Henle, 2009; Kohut, & Booth, 2009; Sheikh et al., 2015). با توجه به فرصت‌های فثاورانه که در اختیار کارکنان قرار داده شده، ممکن است آنان از اینترنت به‌عنوان ضرورت برای مسائل سازمان استفاده کنند و یا از آن به‌عنوان ابزار کسب لذت در جهت مسائل شخصی بهره‌گیرند. اگرچه تأثیر استفاده از اینترنت بر سازمان‌ها هنوز نسبتاً ناشناخته باقی مانده است (Liberman et al., 2011)، اما واضح است که اینترنت، به‌عنوان یکی از ابزارهای عصر حاضر، سازمان‌ها را از مزایای بسیاری بهره‌مند کرده است (Huma et al., 2017). از سوی دیگر، اگر فثاوری برای هدف اصلی آن مورد استفاده قرار نگیرد، ممکن است باعث ناکارایی در استفاده از زمان و منابع انسانی شود (Henle et al., 2009). با سوءاستفاده از منابع اینترنتی سازمان، معضلی به نام پرسه‌زنی اینترنتی پدید می‌آید (Yılmaz et al., 2015).

متغیر دیگر پژوهش پیش رو تعارض شغلی است. تعارض جنبه اجتناب‌ناپذیر زندگی روزمره انسان‌هاست (Robert & Kinicki, 2010).

با بررسی ادبیات نظری مشاهده می‌شود که درباره تعارض شغلی دیدگاه‌های مختلفی وجود دارد. دیدگاه اول دیدگاه نظریه‌پردازان کلاسیک مدیریت است. طرف‌داران این دیدگاه معتقد بودند هر گونه تعارضی نامطلوب است و باید از آن جلوگیری کرد (Wayne, Musisca & Fleeson, 2004). دیدگاه دوم دیدگاه مکتب روابط انسانی است. به باور طرف‌داران این نظریه، تعارض اجتناب‌ناپذیر است و نمی‌توان از آن جلوگیری کرد، اما می‌توان آن را به حداقل رساند. سومین

1. Tony Cummins

2. Robinson & Bennett

3. Lim

دیدگاه را تعامل گرایان<sup>۱</sup> مطرح کردند. آنان تعارض را نه تنها مخرب، بلکه مفید می دانند. این گروه معتقدند تعارض در حد متوسط خوب و مقداری از آن برای عملکرد مؤثر ضروری است (Rubbins, 2016). تعارض پدیده ای است که آثار مثبت و منفی روی عملکرد افراد و سازمان ها دارد (آخوند لطفعلی، حسینی، خانکه، فلاحی خشکناز و حسین زاده، ۱۳۹۰).

صاحب نظران گونه های مختلفی از ابعاد تاریک رهبری را بیان داشته اند که رهبری زهرآگین از جمله آن هاست (Heppell, 2011). مفهوم رهبری زهرآگین را برای نخستین بار لیپمن بلومن، محقق امریکایی، مطرح کرد. وی معتقد بود برخی از رهبران گرایش ها و رفتارهایی را از خود بروز می دهند که به افتراق و قطب بندی در بین زیردستان منجر می شود. از نظر وی، این سبک رهبری، علاوه بر مباحث سیاسی، در مسائل تجاری و سازمان های مختلف دیگر نیز مشاهده می شود (Heppell, 2011). در واقع، رهبری زهرآگین سبکی از رهبری است که در آن رفتارهایی نظام مند و تکرارشونده از سوی رهبر، کارفرما یا سرپرست بروز می کند و منافع مشروع سازمان را از طریق مانع تراشی در دستیابی به اهداف، انجام وظایف، تحلیل منابع یا کاهش اثربخشی و انگیزش و رضایت کارمندان آن تهدید می کند (Einarsen, Aasland & Skogstad, 2007). رهبران زهرآگین افرادی خودشیفته اند که به رفاه زیردستان اهمیتی نمی دهند؛ به آن ها گزند می رسانند و از آن ها سوء استفاده می کنند (Wilson-Starks, 2003; Lipman-Blumen, 2005). به قدری، تحمیل کار اضافی به زیردستان و تحقیر و سرزنش آن ها می پردازند؛ تحمل انتقاد سازنده را ندارند و با تهدید و خودکامگی جای هیچ گونه سؤال و قضاوت درباره اقدامات خود باقی نمی گذارند و هر گونه تفکر انتقادی را سرکوب می کنند (Frost, 2004).

### روش پژوهش

این پژوهش از نظر راهبرد اصلی کمی و از نظر تکنیک تحلیلی توصیفی-همبستگی بود. جامعه آماری این پژوهش را کارکنان ستادی دانشگاه های دولتی جامع کشور سال ۱۳۹۸ تشکیل می دادند. روش نمونه گیری از نوع خوشه ای چندمرحله ای بود. در تازه ترین جدول سطح بندی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری از دانشگاه ها و مؤسسات آموزش عالی کشور<sup>۲</sup>، دانشگاه های دولتی جامع کشور به چهار سطح اول (دارای تراز عملکرد بین المللی)، سطح دوم (دارای تراز عملکرد ملی)، سطح سوم (دارای تراز عملکرد منطقه ای) و سطح چهارم (دارای تراز عملکرد محلی) تقسیم بندی می شوند. در این پژوهش، از سطوح اول، دوم و سوم سه دانشگاه، و از بین سطح چهارم (به سبب تعداد کم) یک دانشگاه انتخاب شد.

1. Interactionism

2. <https://edu.msrt.ir/fa/page/842>

در مجموع، ۱۰ دانشگاه به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. حجم نمونه کلی، بر اساس جدول کرجسی مورگان، با در نظر گرفتن خطای  $\alpha = 0/05$ ، ۴۳۰ نفر در نظر گرفته شد و این تعداد به شیوه نسبتی در بین دانشگاه‌های منتخب توزیع شد.

برای جمع‌آوری داده‌های مربوط به متغیر تعارض شغلی از پرسش‌نامه تعارض شغلی<sup>۱</sup> (JCQ) دوبرین<sup>۲</sup> (۱۹۸۵) استفاده شد که ۲۰ سؤال دارد که به صورت دوگزینه‌ای نمره‌گذاری می‌شود. در پژوهش علی‌آبادی و خاکپور (۱۳۹۲) روایی محتوایی و سازه این ابزار تأیید شد و پایایی آن برابر با ۰/۸۱ در ضریب آلفای کرونباخ گزارش شده است. در مطالعه پیش رو نیز روایی محتوایی ابزار با نظرسه تن از استادان روان‌شناسی و علوم تربیتی تأیید شد و پایایی آن نیز با ضریب آلفای کرونباخ  $\alpha = 0/90$  به دست آمد. جهت ارزیابی رهبری زهرآگین از پرسش‌نامه رهبری زهرآگین<sup>۳</sup> (TLS) اسمیت و هانگس<sup>۴</sup> (۲۰۰۸) استفاده شد که ۳۰ سؤال دارد و ۵ خرده‌مقیاس ارتقای شخصی (۱ تا ۵)، نظارت توهین‌آمیز (۶ تا ۱۲)، پیش‌بینی ناپذیر بودن (۱۳ تا ۱۹)، خودشیفتگی (۲۰ تا ۲۴) و رهبری اقتدارگرایانه<sup>۵</sup> (۲۵ تا ۳۰). سؤالات در طیف لیکرت ۵ درجه‌ای مطرح شده‌اند. در پژوهش اسمیت و هانگس (۲۰۰۸) روایی سازه و روایی ملاکی ابزار تأیید شده است و پایایی آن ۰/۷۰ در ضریب آلفای کرونباخ گزارش شده است. در مطالعه پیش رو نیز روایی محتوایی با نظرسه تن از استادان روان‌شناسی و علوم تربیتی تأیید شد و پایایی آن نیز با ضریب آلفای کرونباخ  $\alpha = 0/95$  به دست آمد. برای جمع‌آوری داده‌های مربوط به پرسه‌زنی اینترنتی از پرسش‌نامه پرسه‌زنی اینترنتی<sup>۶</sup> (CLQ)، که بلو، یانگ و واردکوک<sup>۷</sup> تدوین و هنجاریابی کرده‌اند، استفاده شد. این پرسش‌نامه ۱۶ سؤال و ۳ خرده‌مقیاس (گشت و گذار بی‌هدف در اینترنت<sup>۸</sup> (۱، ۲، ۴، ۶، ۱۱، ۱۴)، دریافت و ارسال پست الکترونیکی نامرتب به کار<sup>۹</sup> (۳، ۵، ۷)، و طفره‌روی اینترنتی تعاملی<sup>۱۰</sup> (۸، ۹، ۱۰، ۱۲، ۱۳، ۱۴، ۱۵)) دارد. سؤالات در طیف لیکرت ۵ درجه‌ای ارائه شده‌اند. در مطالعه بلا، یانگ، واردکوک<sup>۱۱</sup> (۲۰۰۶)، روایی سازه و روایی ملاکی ابزار تأیید شده است و پایایی خرده‌مقیاس‌های این ابزار بیشتر از ۰/۶۹ در

1. Job Conflict Questionnaire
2. DuBrin
3. Toxic Leadership Scale
4. Schmidt & Hanges
5. Authoritarian Leadership
6. Cyber Loafing Questionnaire
7. Blau, Yang & Ward-Cook
8. Browsing Related Cyber Loafing
9. Non-work Related Email
10. Interactive Cyber Loafing
11. Blau, Yang & Ward-Cook



ضریب آلفای کرونباخ گزارش شده است. در مطالعه پیش رو نیز روایی محتوایی با نظر سه تن از استادان روان شناسی و علوم تربیتی تأیید شد و پایایی آن نیز با ضریب آلفای کرونباخ  $\alpha = 0/89$  به دست آمد. در این پژوهش، مدل سازی و ارتباطیابی عوامل سازمانی مؤثر در پرسه زنی اینترنتی کارکنان دانشگاهی با استفاده از رویکرد شبکه های عصبی مصنوعی<sup>۱</sup> (ANN) در حالت شبکه های پرسپترون چند لایه ای<sup>۲</sup> (MLP) مورد آزمون قرار گرفت.

**ملاحظات اخلاقی:** برای جمع آوری داده ها با رعایت ملاحظات اخلاقی، از جمله کسب شناسه اخلاق پژوهش از دانشگاه علوم پزشکی اردبیل<sup>۳</sup>، کسب مجوز اجرای پژوهش از دانشگاه های مورد مطالعه و اخذ رضایت از شرکت کنندگان، پرسش نامه بین کارکنان توزیع شد.

### یافته های پژوهش

از تعداد ۴۲۷ نفر که به صورت کامل به پرسش نامه پاسخ داده بودند ۴۳/۳ درصد مؤنث (۸۵ نفر) و ۵۶/۷ درصد مذکر (۲۴۲ نفر) بودند. پراکندگی کارکنان مورد بررسی بر حسب سازمان محل اشتغال در دانشگاه های تهران، شهید بهشتی و تربیت مدرس (هریک ۱۲/۵ درصد)، بوعلی سینا، خوارزمی و الزهرا (هریک ۱۰/۵ درصد)، کردستان، محقق اردبیلی و گلستان (هریک ۸/۲ درصد) و در دانشگاه مراغه (۵/۲ درصد) بود.

جدول ۱. شاخص های توصیفی میانگین و انحراف استاندارد متغیرهای اصلی پژوهش (n=427)

عامل کلی	زیرمقیاس	میانگین	انحراف استاندارد
رهبری زهرا آیین	ارتقای شخصی	۱۶/۳۰	۳/۸۰
	نظارت توهین آمیز	۲۱/۵۰	۵/۱۸
	پیش بینی ناپذیر بودن	۲۰/۸۰	۵/۴۸
	خودشیفتگی	۱۳/۷۷	۴/۱۵
	رهبری اقتدارگرایانه	۱۷/۹۶	۴/۶۵
تعارض شغلی	-	۲۰/۴۱	۵/۱۴
پرسه زنی اینترنتی	گشت و گذار بی هدف	۱۹/۷۶	۳/۹۳
	دریافت و ارسال ایمیل	۹/۹۹	۲/۱۱
	طرفه روی اینترنتی تعاملی	۲۳/۱۷	۴/۲۰

- Artificial Neural Network
- Multilayer Perceptron
- IR.ARUMS.REC.1399.208

طبق جدول ۱، در بین زیرمقیاس های رهبری زهرآگین، خرده مقیاس نظارت توهین آمیز با ۲۱/۵۰ (±۵/۱۸) و در بین زیرمقیاس های طفره روی مجازی، زیرمقیاس طفره روی اینترنتی تعاملی با ۲۳/۱۷ (±۴/۲۰) بیشترین مقدار میانگین را دارند.

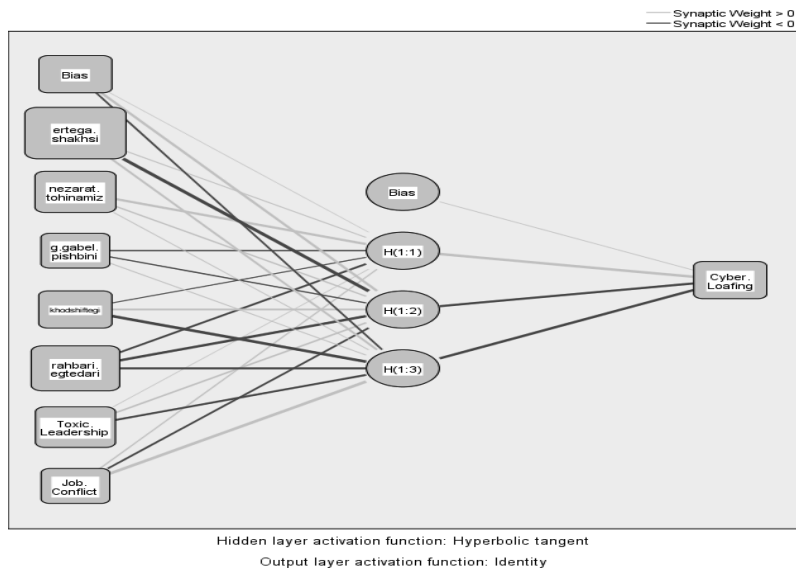
جدول ۲. خلاصه فرایند تفکیک داده ها به نمونه یادگیری و آزمون در شبکه عصبی مصنوعی

نمونه	تعداد	درصد
یادگیری	۲۹۰	۶۷/۹
آزمون	۱۳۷	۳۲/۱
نمونه معتبر	۴۲۷	۱۰۰/۰
نمونه خارج شده از تحلیل	۰	
مجموع	۴۲۷	

خلاصه فرایند شبکه عصبی نشان می دهد که ۲۹۰ (۶۷/۹ درصد) مورد در نمونه یادگیری و ۱۳۷ (۳۲/۱ درصد) مورد در نمونه آزمون ثبت شده اند. همچنین، هیچ نمونه خارج شده ای از تحلیل وجود ندارد و اطلاعات تمامی افراد در تحلیل شبکه به کار بسته شده است.

جدول ۳. اطلاعات شبکه عصبی مصنوعی

لایه ورودی	ارتقای شخصی	۱	کوواریت ها
	نظارت توهین آمیز	۲	
	پیش بینی ناپذیر بودن	۳	
	خودشیفتگی	۴	
	رهبری اقتداری	۵	
	رهبری زهرآگین	۶	
	تعارض شغلی	۷	
	تعداد گره	۷	
لایه پنهان	استاندارد شده		روش به کارگیری کوواریت
	۱		تعداد لایه پنهان
	۳		تعداد گره ها در لایه پنهان
لایه خروجی	تانژانت هیپربولیک		تابع عملکرد
	طفره روی مجازی	۱	متغیر وابسته
	۱		تعداد واحدها
	استاندارد شده		روش به کارگیری متغیر وابسته
	شناسایی		تابع عملکرد
خطای مجموع مربعات			خطای عملکرد



شکل ۱. وزن های سیناپسی و لایه های شبکه عصبی

جدول ۳ نشان می دهد که، برای آموزش شبکه عصبی، از شبکه پیش رو استفاده شده است که دارای یک لایه ورودی با هفت گره یا واحد است. تعداد واحدهای ورودی شامل تعداد کوواریت ها علاوه بایاس است. این شبکه همچنین دارای یک لایه پنهان با سه گره است. لایه خروجی نیز میزان طفره روی مجازی کارکنان را نشان می دهد.

شکل ۱ بیانگر لایه های شبکه عصبی این مطالعه و وزن های سیناپسی ارائه شده است. شبکه پرسپترون چندلایه (MLP) دارای یک لایه پنهان و سه گره در لایه پنهان است. تابع فعال سازی لایه پنهان تانژانت هیپربولیک، و تابع فعال سازی لایه خروجی تابع شناسایی<sup>۲</sup> است. در شکل ۱، خطوط پررنگ نشانه وزن هایی هستند که با تابع فعال سازی فعال شده اند و وزن سیناپسی مثبتی داشته اند و خطوط کم رنگ نیز نشان دهنده وزن های منفی هستند که با تابع فعال سازی فعال نشده اند. بنابراین، مدل مورد استفاده شبکه پیش رو با تعداد یک لایه پنهان با سه گره و تابع غیرخطی تانژانت هیپربولیک استفاده شد. تعداد تکرار آموزش با نرم افزار و خودکار، تا جایی که خطا پس از کاهش شروع به افزایش می کند، انتخاب می شود. شبکه به شکل تصادفی<sup>۳</sup> و بازگشت ناپذیر به شبکه<sup>۴</sup> تدوین شده است.

1. Feed Forward
2. Identity
3. Randomize
4. Batch

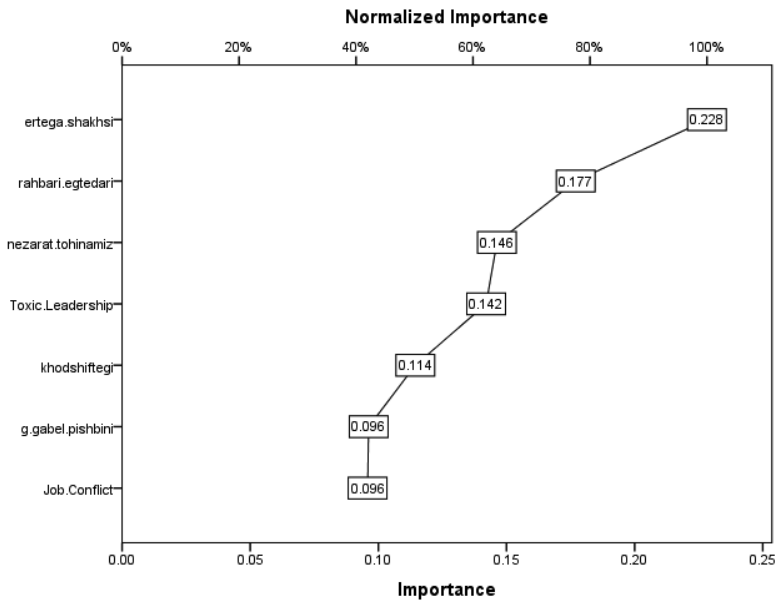
جدول ۴. خلاصه تخمین مدل شبکه عصبی مصنوعی برای پرسه زنی اینترنتی کارکنان

۸۵/۷۳۵	مجموع مربعات خطا	نمونه یادگیری
۰/۵۹۳	خطای نسبی	
۴۳/۶۸۳	مجموع مربعات خطا	نمونه آزمون
۰/۷۰۷	خطای نسبی	

تخمین مدل شبکه عصبی مصنوعی با دو شاخص میانگین مربعات خطای مدل و خطای نسبی در جدول ۴ نشان می دهد که خطا در نمونه یادگیری ۰/۵۹۳ و در نمونه آزمون ۰/۷۰۷ است که بسیار کمتر از خطای مدل های معمول است.

جدول ۵. اهمیت متغیرهای توصیفی در مدل شبکه عصبی مصنوعی

میزان اهمیت به درصد	اهمیت نرمال شده	
۱۰۰/۰	۰/۲۲۸	ارتقای شخصی
۶۴/۱	۰/۱۴۶	نظارت توهین آمیز
۴۲/۲	۰/۰۹۶	پیش بینی ناپذیر بودن
۵۰/۱	۰/۱۱۴	خودشیفتگی
۷۷/۶	۰/۱۷۷	رهبری اقتدارگرایانه
۶۲/۲	۰/۱۴۲	رهبری زهرآگین
۰/۴۲	۰/۰۹۶	تعارض شغلی



شکل ۲. میزان اهمیت متغیرها در پیش بینی طفره روی مجازی با شبکه عصبی مصنوعی

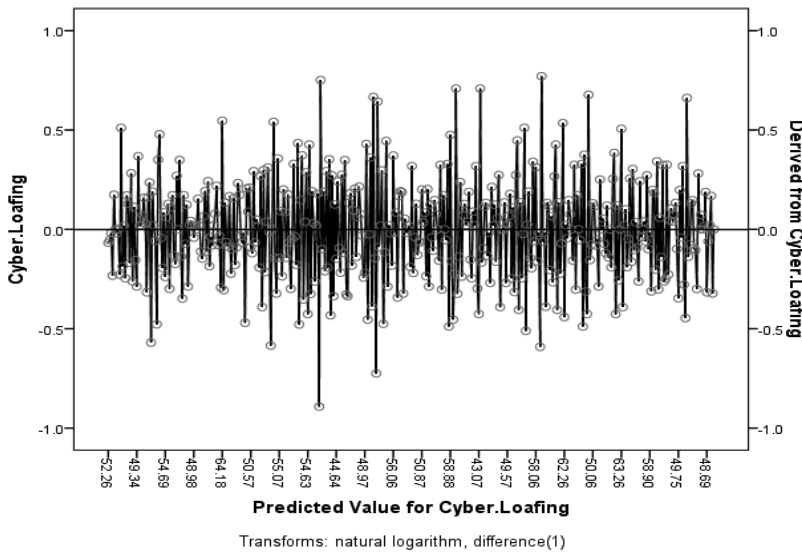
در جدول ۵ و شکل ۲ میزان اهمیت متغیرهای ورودی در مدل سازی شبکه عصبی و پیش بینی پرسه زنی اینترنتی نشان داده شده است که بیانگر آن است متغیر رهبری زهرآگین و خرده مقیاس های آن بیشتر از متغیر تعارض شغلی در پیش بینی پرسه زنی اینترنتی کارکنان به روش شبکه عصبی مصنوعی اهمیت دارد. همچنین در بین خرده مقیاس های رهبری زهرآگین، ارتقای شخصی بیشترین و پیش بینی ناپذیر بودن کمترین ضریب اهمیت را در برآورد پرسه زنی اینترنتی دارند.

جدول ۶. برآورد پارامترهای شبکه عصبی مصنوعی و سهم اثر متغیرها

مقدار پیش بینی				پیش بینی کننده ها	
لایه خروجی	لایه میانی اول				
پرسه زنی اینترنتی	گره سوم H(1:3)	گره دوم H(1:2)	گره اول H(1:1)		
	-۰/۳۲۷	۰/۵۶۸	۰/۰۲۱	پارامترایی (Bias)	لایه ورودی
	۰/۴۳۲	-۱/۰۴۰	۰/۱۹۰	ارتقای شخصی	
	۰/۱۱۷	۰/۲۷۲	۰/۶۷۷	نظارت توهین آمیز	
	۰/۱۵۴	-۰/۲۷۱	-۰/۲۷۲	پیش بینی ناپذیر بودن	
	-۰/۹۳۹	۰/۴۷۹	-۰/۲۳۴	خودشیفتگی	
	-۰/۵۹۸	-۰/۷۰۸	-۰/۴۷۱	رهبری اقتدارگرایانه	
	-۰/۵۴۰	۰/۳۳۶	۰/۰۷۴	رهبری زهرآگین	
	۰/۸۴۴	-۰/۳۸۹	۰/۲۶۹	تعارض شغلی	
۰/۰۸۶				پارامترایی (Bias)	
۰/۷۲۳				گره اول H(1:1)	
-۰/۶۰۲				گره دوم H(1:2)	
-۰/۶۹۳				گره سوم H(1:3)	

در جدول ۶ ضرایب هریک از متغیرهای سهم در مدل سازی شبکه عصبی مصنوعی نشان داده شده است. همان طور که مشاهده می شود، در لایه ورودی، نظارت توهین آمیز با ضریب تأثیر ۰/۶۷۷ بیشترین تأثیر مثبت، و رهبری اقتدارگرایانه با ضریب تأثیر ۰/۴۷۱- بیشترین تأثیر منفی را بر گره اول در لایه میانی داشته است. همچنین در گره دوم خودشیفتگی با ضریب ۰/۴۷۹ بیشترین تأثیر مثبت و و ارتقای شخصی با ضریب ۱/۰۴۰- بیشترین تأثیر منفی را بر گره دوم در لایه میانی داشته اند. در گره سوم نیز، تعارض شغلی با ضریب ۰/۸۴۴ بیشترین تأثیر مثبت و و خودشیفتگی با ضریب ۰/۹۳۹- بیشترین تأثیر منفی را بر گره سوم در لایه میانی داشته اند. در لایه پنهان نیز به ترتیب از بزرگ به کوچک گره اول ضریب ۰/۷۲۳، گره سوم

ضریب  $0/693-$  و گره دوم ضریب  $0/602-$  را به خود اختصاص داده‌اند. جدول ۶ به اختصار نشان می‌دهد که طی مراحل یادگیری این شبکه عصبی هریک از گره‌های لایه ورودی و لایه پنهان چه وزنی را به خود اختصاص داده‌اند. این وزن‌ها مقادیری است که در مدل برآورد شده است و شبکه قادر به اجرا و برآورد آن‌ها بوده است.



شکل ۳. بررسی عملکرد پیش‌بینی طرفه‌روی مجازی با شبکه عصبی مصنوعی

در شکل ۳ مشاهده می‌شود که پیش‌بینی شبکه عصبی برای پرسه‌زنی اینترنتی چقدر نزدیک به مقادیر واقعی میزان پرسه‌زنی اینترنتی کارکنان دانشگاهی بوده است. شکل مذکور نشان می‌دهد که شبکه عصبی قادر است به خوبی پرش‌ها و روند پرسه‌زنی اینترنتی کارکنان دانشگاهی را پیش‌بینی کند.

### بحث و نتیجه‌گیری

مروری بر ادبیات پژوهشی رفتارهای انحرافی در سازمان در دوده گذشته حاکی از رواج داشتن این‌گونه رفتارها در سازمان‌های مختلف است. با وجود فناوری‌های نوین، رفتارهای انحرافی در محیط کار به شکل پرسه‌زنی اینترنتی درآمده است. علاوه بر این، تعارض شغلی و کاربست رهبری زهرآگین از جمله موضوعات رفتار سازمانی است که وجود آن‌ها می‌تواند رفتار کارکنان را کنترل کند و بر عملکرد و بهره‌وری سازمانی آنان اثرگذار باشد. با نظر به موارد مذکور، این

پژوهش با هدف مدل سازی عوامل تعارض شغلی و رهبری زهرآگین در پرسه زنی اینترنتی کارکنان دانشگاه های کشور صورت گرفت.

نتایج تجزیه و تحلیل نشان داد که ارتباطیابی عوامل سازمانی مؤثر بر پرسه زنی اینترنتی با شبکه عصبی مصنوعی دارای یک لایه ورودی با هفت گره و یک لایه پنهان با سه گره است. همچنین، هر دو متغیر تعارض شغلی و رهبری زهرآگین و تمامی خرده مقیاس های آن در پیش بینی گرایش کارکنان به پرسه زنی اینترنتی مؤثرند و در این بین رهبری زهرآگین دارای ضریب اهمیت بیشتری در مقایسه با متغیر تعارض شغلی در پیش بینی پرسه زنی اینترنتی کارکنان به روش شبکه عصبی مصنوعی بود. به طور کلی، نتایج نشان داد که شبکه عصبی مصنوعی قادر است به خوبی پرش ها و روند پرسه زنی اینترنتی کارکنان دانشگاهی را از روی عوامل تعارض شغلی و کاربست سبک رهبری زهرآگین پیش بینی کند. به بیان بهتر، بر اساس مدل به دست آمده می توان گفت کاربست رهبری زهرآگین در سازمان به همراه عواملی همچون به دنبال ارتقای شخصی بودن، پیش بینی ناپذیر بودن مدیران و رهبران، خودشیفتگی و اقتدارگرایی به عنوان زیرمؤلفه های رهبری زهرآگین در کنار تعارض شغلی کارکنان و ترکیب دوسویه این دو عامل (کاربست رهبری زهرآگین و تعارض شغلی) به ایجاد فشار روی کارکنان منجر می شود که برای برون رفت از این فشار به رفتارهای انحرافی پرسه زنی اینترنتی گرایش پیدا می کنند. در نتیجه، افزایش میزان کاربست رهبری زهرآگین در سازمان و افزایش تعارض شغلی به افزایش گرایش به رفتار انحرافی پرسه زنی اینترنتی منجر شده است. این یافته با یافته های پژوهشگرانی همچون کاویانی و پوراشرف (۱۳۹۵)، آخوند لطفعلی و همکاران (۱۳۹۰)، غفورنیا و فلامرزی (۱۳۹۰)، تورانی و همکاران (۱۳۹۳)، روتر (۲۰۱۱) و کراسیکووا و همکاران (۲۰۱۳)، مبنی بر اینکه تعارض شغلی و کاربست سبک رهبری زهرآگین بر رفتارهای کارکنان مؤثر است و عملکرد و رفتارهای انحرافی را می توان از طریق تعارض شغلی و ابعاد رهبری زهرآگین پیش بینی کرد، همسو و همخوان است. با توجه به توانمندی گسترده تعارض شغلی و رهبری زهرآگین در تأثیرگذاری و کنترل رفتارهای کارکنان از جمله رفتارهای انحرافی، همخوانی مذکور معقول و منطقی به نظر می رسد.

بر اساس یافته پژوهش، با گسترش مداوم قابلیت های رایانه ای و دستگاه های مبتنی بر فناوری اطلاعات و ارتباطات (فاوا)، افراد زمان بیشتری از زندگی خود را به تعامل با فناوری می گذرانند. بدون شک رایانه و اینترنت فرصت های بی شماری برای کارکنان فراهم می کنند تا سطح دانش، مهارت، عملکرد و بهره وری خود را افزایش دهند. اینترنت، به عنوان ابزار اطلاعاتی، برای گردآوری اطلاعات و منابع مورد استفاده کارکنان در نظر گرفته می شود که

باعث می شود عملکرد کارکنان بهبود یابد. همچنین، جهت به اشتراک گذاری ایده ها و منابع ارزشی بین شرکا و جوامع در نظر گرفته می شود که به ایجاد راه حل های تجاری ارزشمند می انجامد. این امر مشخصاً مدت زمان بیهوده را کاهش و بازدهی کارکنان را افزایش می دهد. اما با وجود این توانمندی ها و فرصت های متنوع، با سوء استفاده از فاوا، اینترنت به منبعی زیان آور تبدیل شده است. دامنه تعاملات رایانه و انسان بسیار گسترده است. یک بُعد رفتار سازمانی که در دهه های اخیر مورد توجه صاحب نظران و کارشناسان رفتار سازمانی قرار گرفته رفتارهای انحرافی در محل کار است. سازمان ها همواره انتظار داشته اند کارکنان و اعضای خود به دنبال اجرای وظایف و مسئولیت هایشان باشند و از رفتارهایی که به کارکنان یا مشتریان (ارباب رجوع) زیان می رسانند دوری گزینند. این گونه رفتارها نامطلوب اند و نوعی انحراف از هنجارهای سازمانی به حساب می آیند. اما با وجود فناوری های نوین، رفتارهای انحرافی در محیط کار به شکل جدیدی تحت عنوان پرسه زنی اینترنتی تبدیل شده اند. این پدیده می تواند خطر مهمی برای سازمان به حساب آید. همان طور که نتایج پژوهش نشان داد، می توان گفت حاکم بودن انواع تعارض شغلی در بین کارکنان؛ کاربست سبک رهبری زهرآگین و انجام رفتارهایی مانند نظارت توهین آمیز، خودشیفتگی، پیش بینی ناپذیر بودن مدیران و... بر روز رفتارهای طفره روی مجازی را در کارکنان به دنبال دارد.

### پیشنهادها

برای جلوگیری از پرسه زنی اینترنتی کارکنان و خنثی سازی اثرهای مخرب آن، لازم است در سازمان های آموزشی به رفع انواع تعارض شغلی کارکنان توجه شود و تا جایی که امکان دارد از سبک رهبری زهرآگین استفاده نشود. همچنین آموزش و فرهنگ سازی و نظارت کارشناسانه و مستمر بر نحوه استفاده کارکنان سازمان از فضای مجازی در حین کار و برنامه ریزی برای آینده می تواند پیشنهادی اساسی برای دست اندرکاران حوزه مجازی و سازمانی باشد. علاوه بر این، با توجه به معنی دار بودن تأثیر سبک رهبری زهرآگین و تعارض شغلی بر میزان پرسه زنی اینترنتی کارکنان، پیشنهاد می شود در این زمینه پژوهش های گسترده تری صورت گیرد و با فراهم کردن بستری برای رفع تعارض شغلی در سازمان و کاربست سبک های رهبری مشارکتی و تعاملی، از بروز پرسه زنی اینترنتی در حین انجام کار کاسته شود.

### تعارض منافع:

بنا بر اظهار نویسندگان مقاله حاضر فاقد هر گونه تعارض منافع بوده است.



## منابع و مأخذ

- آخوند لطفعلی، پریاز، محمدعلی حسینی، حمیدرضا خانکه، مسعود فلاحي خشکتاب و سمانه حسین زاده (۱۳۹۰). «بررسی تأثیر آموزش هوش هیجانی بر تعارض شغلی پرستاران». **فصلنامه مدیریت ارتقای سلامت**، شماره ۱: ۷۱۶.
- ابراهیمی، سید عباس و اصغر مشبکی (۱۳۹۲). «بررسی تأثیر ادراک از سیاست های سازمانی و حمایت سازمانی در بروز رفتارهای انحرافی». **فصلنامه مدیریت سازمان های دولتی**، شماره ۲: ۷۲۲.
- باغبانیان، عبدالوهاب و محمد خمرنیا (۱۳۹۲). «بررسی رفتارهای انحرافی شغلی کارکنان بیمارستان امام علی (ع) زاهدان در سال ۱۳۹۰: یک گزارش کوتاه». **ماهنامه مجله دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان**، شماره ۱۲: ۳۹۹۴۰۸.
- تورانی، سوگند، بتول احمدی و عطیه کرمی (۱۳۹۳). «همبستگی تعارض پرستاران و هوش هیجانی سرپرستاران بخش اورژانس در مراکز آموزشی درمانی دانشگاه علوم پزشکی ایران». **فصلنامه مدیریت ارتقای سلامت**، شماره ۳: ۳۷۴۶.
- جندقی، غلامرضا، سید مهدی الوانی، حسن زارعی متین و سمیرا فاخری کوزه کنان (۱۳۹۴). «مدیریت سایبرلوفینگ (گشت زنی اینترنتی) در سازمان ها». **فصلنامه مجله ایرانی مطالعات مدیریت**، شماره ۳: ۳۳۵۳۴۹.
- عسکری، اختر، زهره سعید، سعیده خجسته و احسان مهدی پور (۱۳۹۵). «بررسی رابطه هوش هیجانی و بخشودگی با تعارضات شغلی دبیران زن آموزش و پرورش ناحیه یک کرمان». **دومین کنفرانس ملی توسعه پایدار در علوم تربیتی و روان شناسی، مطالعات اجتماعی و فرهنگی**. تهران: مرکز راهکارهای دستیابی به توسعه پایدار.
- علی آبادی، سمیرا و مهناز خاکپور (۱۳۹۲). «تبیین مدل منابع تعارض سازمانی در دبیران تربیت بدنی استان البرز با تأکید بر نقش تعدیلگر جنسیت». **پژوهش های کاربردی در مدیریت ورزشی**، شماره ۳: ۱۰۵۱۱۴.
- غفوریان، هما و آمنه فلامرزی (۱۳۹۰). «بررسی رابطه بین تعارض و عملکرد شغلی کارکنان». **فصلنامه تازه های روانشناسی صنعتی و سازمانی**، شماره ۲: ۳۵۴۸.
- قربان نژاد، پریسا و احمد عیسی خانی (۱۳۹۵). «طراحی مدل شایستگی مدیران دانشگاهی بر اساس الگوهای اسلامی: مطالعه ای تطبیقی». **فصلنامه مدیریت در دانشگاه اسلامی**، شماره ۱۱: ۳۷۴۸.
- کاویانی، سمیه و یاسان الله پور اشرف (۱۳۹۰). «بررسی تأثیر تعارض سازمانی بر رفتارهای خراب کارانه با واسطه گری فرسودگی شغلی در بین پرستاران بیمارستان های شهر ایلام». **چهارمین کنفرانس بین المللی پژوهش های کاربردی در مدیریت و حسابداری**، تهران، دانشگاه شهید بهشتی.

هاشمی شیخ شبانی، سید اسماعیل (۱۳۹۲). «طفره‌روی اینترنتی، یکی از مظاهر کج‌روی (ضدشهروندی) در محیط کار». اولین کنفرانس ملی مدیریت رفتار شهروندی سازمانی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران.

Aghaz, A., & Sheikh, A. (2016). 'Cyber loafing and Job Burnout: An Investigation in the Knowledge Intensive Sector'. **Computers in Human Behavior**, 62: 51-60.

Akbulut, Y., Donmez, O., & Dursun, O. O. (2017). 'Cyber loafing and Social Desirability Bias among Students and Employees'. **Computers in Human Behavior**, 72: 87-95.

Akin, A., Ulukok, E., & Arar, T. (2017, Jun). **Analyzing the Relationship between Organizational Justice and Cyberloafing: A Study in a Public University**. 4th multidisciplinary conference, Prague, Czechia, 29-30.

Askew, K., Buckner, J. E., Taing, M. U., Ilie, A., Bauer, J. A., & Covert, M. D. (2014). 'Explaining Cyberloafing: The Role of the Theory of Planned Behavior'. **Computers in Human Behavior**, 36: 510-519.

Baturay, M. H., & Toker, S. (2015). 'An Investigation of the Impact of Demographics on Cyber loafing from an Educational Setting Angle'. **Computers in Human Behavior**, 50: 358-366.

Bebenroth, R., & Thiele, K. O. (2017). 'When Organizational Justice Matters for Affective Merger Commitment'. **Thunderbird International Business Review**, 59 (2): 227-24.

Blanchard, A. L., & Henle, C. A. (2008). 'Correlates of different forms of cyber loafing: The role of norms and external locus of control'. **Computers in Human Behavior**, 24(3): 1067-1084.

Blau, G., Yang, Y. & Ward-Cook, K. (2006). 'Testing a Measure of Cyberloafing'. **Journal of allied health**, 35(1): 9-17.

Christian, J.S. & Ellis, P.J. (2014). 'The Crucial Role of Turnover Intentions in Transforming Moral Disengagement into Deviant Behavior at Work'. **Journal of Business Ethics**, 119: 193-208.

D'Arcy, J., Hovav, A., & Galletta, D. (2009). 'User Awareness of Security Countermeasures and its Impacts on Information Systems Misuse: A Deterrence Approach'. **Information Systems Research**, 20(1): 79-98.

Einarsen, S., Aasland, M., & Skogstad, A. (2007). 'Destructive Leadership Behavior: A Definition and Conceptual Model'. **The Leadership Quarterly**, 18: 207-216.

Frost, P. J. (2004). 'Handling Toxic Emotions: New Challenges for Leaders and their

- Organization'. **Organizational Dynamics**, 33 (2), 111-127.
- Glassman, J., Prosch, M., & Shao, B. B. M. (2015). 'To Monitor or not to Monitor: Effectiveness of a Cyberloafing Countermeasure'. **Information & Management**, 52: 170-182.
- Harter, J.K., Wilt, L.A., Colbert, A.E., Mount, M.K., & Barrick, M.R. (2004). 'Interactive effects of personality and perception of the work situation on workplace deviance'. **Journal of Apply Psychology**, 89 (4): 599-609.
- Henle, C. A., Kohut, G., & Booth, R. (2009). 'Designing Electronic Use Policies to Enhance Employee Perceptions of Fairness and to Reduce Cyber loafing: An Empirical Test of Justice Theory'. **Computers in Human Behavior**, 25: 902-910.
- Heppell, T. (2011). 'Toxic leadership: Applying the Lipman-Blumen model to political leadership'. **Representation**, 47 (3): 241-249.
- Huma, Z., Hussain, S., Thurasamy, R. & Malik, M. I. (2017). 'Determinants of Cyber loafing: A Comparative Study of a Public and Private Sector Organization'. **Internet Research Journal**, 27 (1): 97-117.
- Jia, H., Jia, R., & Karau, S. (2013). 'Cyber loafing and Personality: The Impact of the Big Five Traits and Workplace Situational Factors'. **Journal of Leadership & Organizational Studies**, 20 (3): 358-365.
- Keklik, B., Kılıç, R., Yıldız, H., & Yıldız, B. (2015). 'An Investigation of the Effect of Cyber loafing Behaviors on Organizational Learning Capacity'. **Business and Economics Research Journal**, 6 (3): 129-144.
- Krasikova, D.V., Green, S.G. & LeBreton, J.M. (2013). 'Destructive leadership a theoretical review, integration, and future research agenda'. **Journal of Management**, 39 (5): 1308-1338.
- Lara, P. Z., Tacoronte, D. V., & Ding, J. M. T. (2006). 'Do Current Anti-Cyber loafing Disciplinary Practices Have a Replica in Research Findings? A Study of the Effects of Coercive Strategies on Workplace Internet Misuse'. **Internet Research**, 16 (4): 450-467.
- Leet, E. (2011). **The impact toxic or severe dysfunctional leadership has on the effectiveness of an organization**. Murdoch University, Murdoch.
- Lieberman, B., Seidman, G., McKenna, K. Y., & Buffardi, L. E. (2011). 'Employee Job Attitudes and Organizational Characteristics as Predictors of Cyber loafing'. **Computers in Human Behavior**, 27: 2192-2199.

- Lim, V. (2002). 'The IT Way of Loafing on the Job: Cyber loafing, neutralizing and Organizational Justice'. **Journal of Organizational Behavior**, 23 (5): 67-78.
- Lim, V. K. G. (2005). 'The Moderating Effect on Neutralization Technique on Organizational Justice and Cyber loafing'. **PACIS Proceedings**, 207-219.
- Lim, V. K. G. & Chen, D. J. Q. (2012). 'Cyber loafing at the Workplace: Gain or Drain on Work'. **Behavior & Information Technology**, 31 (4): 343-353.
- Lim, V. K. G. & Teo, T. S. H. (2005). 'Prevalence, perceived seriousness, justification and regulation of cyber loafing in Singapore: An exploratory study'. **Information & Management**, 42(8): 1081-1093.
- Lipman-Blumen, J. (2005). **The Allure Of Toxic Leaders: Why We Follow Destructive Bosses and Corrupt Politicians and How We Can Survive Them**. New York: Oxford University.
- Nair, N., & Bhatnagar, D. (2011). 'Understanding Workplace Deviant Behavior in Nonprofit Organizations toward an Integrative Conceptual Framework'. **Nonprofit Management & Leadership**, 21 (3): 289-309.
- Pelletier, K. L. (2009). **The effects of favored status and identification with victim on perceptions of and reactions to leader toxicity**. Claremont Graduate University, Claremont.
- Restubog, S. L. D., Garcia, P. R. J. M., Toledano, L. S., Amarnani, R. K., Tolentino, L. R., & Tang, R. L. (2011). 'Yielding to (cyber)-temptation: Exploring the Buffering Role of Self-Control in the Relationship Between Organizational Justice and Cyber loafing Behavior In The Workplace'. **Journal of Research in Personality**, 45: 247-251.
- Robert, K., & Kinicki, A. (2010). **Organizational Behavior**. New York: MC Hill.
- Robinson, S. L., & Bennett, R. J. (1995). 'A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study'. **Academy of management journal**, 38: 55-72.
- Roter, A. B. (2011). **The lived experiences of registered nurses exposed to toxic leadership behaviors**. Capella University, Minneapolis.
- Rubins, A.M. (2016). **The Uses and Gratifications Perspective of Media Effects**. Media Effects (Advances in Theory and Research).
- Schmidt, A. A. & Hanges, P. J. (2008). **Development and validation of the toxic leadership scale**. Thesis submitted to the Faculty of the Graduate School of the University of

- Maryland**, College Park, in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Science. Retrieved from: <https://drum.lib.umd.edu/handle/1903/8176>
- Schyns, B., & Schilling, J. (2013). 'How bad are the effects of bad leaders? A Meta-analysis of destructive leadership and its outcomes'. **The Leadership Quarterly**, 24(1), 138-158.
- Sheikh, A., Atashgah, M. S., & Adibzadegan, M. (2015). 'The Antecedents of Cyber loafing: A Case Study in an Iranian Copper Industry'. **Computers in Human Behavior**, 51: 172-179.
- Soh, P. C. H., Koay, K. Y., & Chew, K. W. (2017). 'Conceptual View of Cyber loafing and Non-Work Domain'. **SHS Web of Conferences**, 33: 1-7.
- Ugrin, J. C., & Pearson, J. M. (2013). 'The Effects of Sanctions and Stigmas on Cyber loafing'. **Computers in Human Behavior**, 29: 812-820.
- Wayne, J. H., Musisca, N., & Fleeson, W. (2004). 'Considering the role of personality in the work-family experience: Relationships of the big five to work-family conflict and facilitation'. **Journal of Vocational Behavior**, 64(1): 108-130.
- Whicker, M. L. (1996). **Toxic leaders: When organizations go bad**. Westport. Quorum Books.
- Wilson-Starks, K. Y. (2003). **Toxic leadership**. Tran's leadership, Inc. New York: Oxford University.
- Wolfe, S. E., & Piquero, A. R. (2011). 'Organizational Justice and Police Misconduct'. **Criminal Justice and Behavior**, 38 (4): 332-353.
- Yıldız, H., Yıldız, B., & Ateş, H. (2015). 'Is There a Role of Organizational Justice Perceptions on Cyberslacking Activities?'. **Bilge Economize vet Onetime Derris**, 10 (2): 55-66.
- Yılmaz, F. G. K., Yılmaz, R., Oztürk, H. T., Sezer, B., & Karademir, T. (2015). 'Cyber loafing as a Barrier to the Successful Integration of Information and Communication Technologies into Teaching and Learning Environments'. **Computers in Human Behavior**, 45: 290-298.

*Archive of SID*