

Akhlāq-i zīstī

i.e., Bioethics Journal

2022; 12(37): e8

The Bioethics and Health
Law InstituteMedical Ethics and Law
Research CenterInternational Association
of Islamic Bioethics

The Effect of Workplace Incivility on Creativity with Mediator Variables of Emotional Exhaustion and Intrinsic Motivation

Fateme Maarefi^{1*}, Sara Rahmani²

1. Department of Public Management, Payam Noor University, Tehran, Iran.

2. Department of Business Management, Ahwaz Branch, Islamic Azad University, Ahwaz, Iran.

ABSTRACT

Background and Aim: Employee creativity is one of the most important factors for the success of organizations and sustaining their competitive advantage. The incivility of coworkers is one of the factors threatening the creativity of employees which affects the creativity of employees through reduced internal motivation and increased burnout. The purpose of this study was to investigate the impact of workplace incivility on creativity with mediator variable of emotional exhaustion and intrinsic motivation.

Methods: The statistical population studied consisted of 1300 employees of Iran Khodro Company in Ahvaz city. The sample size is 279 people who were selected through random sampling according to the Cochran formula. To collect the data, the Cortina, Magley, Williams, Langhout's Incivility Questionnaires (2001), the Maslach & Jackson's Emotional Exhaustion Questionnaire (1981), the Randsip's Creativity Questionnaire (1979) and the Intrinsic Motivation Questionnaire of McAuley, Duncan, Tammen (1989) were used. Data were analyzed statistically through descriptive (mean and standard deviation) and inferential (path analysis) using SPSS 23 and LISREL 8.8 software.

Ethical Considerations: Participants in this study completed the questionnaires with satisfaction and knowledge.

Results: The results showed that the incivility of colleagues with path coefficients of -0.41, 0.85 and -0.6 and t-statistic, above 1.96, respectively, had a significant impact on employee creativity, emotional burnout and intrinsic motivation. The mediating role of emotional burnout and intrinsic motivation variables were also confirmed.

Conclusion: Incivility of employees will increase job burnout and decrease intrinsic motivation and thus reduce employee creativity. Therefore, it is recommended that administrators must pay special attention to abolish incivility behaviors in the organization.

Keywords: Workplace Incivility; Creativity; Emotional Exhaustion; Intrinsic Motivation

Corresponding Author: Fateme Maarefi; **Email:** f.maarefi1@gmail.com

Received: September 28, 2021; **Accepted:** January 16, 2022; **Published Online:** July 11, 2022

Please cite this article as:

Maarefi F, Rahmani S. The Effect of Workplace Incivility on Creativity with Mediator Variables of Emotional Exhaustion and Intrinsic Motivation. *Akhlāq-i zīstī, i.e., Bioethics Journal*. 2022; 12(37): e8.



بررسی تأثیر بی‌نزاکتی همکاران بر خلاقیت کارکنان با نقش میانجی فرسودگی عاطفی و انگیزه درونی

فاطمه معارفی^{۱*}، سارا رحمانی^۲

۱. گروه مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

۲. گروه مدیریت بازرگانی، واحد اهواز، دانشگاه آزاد اسلامی، اهواز، ایران.

چکیده

زمینه و هدف: خلاقیت کارکنان یکی از مهم‌ترین عوامل موفقیت سازمان‌ها و حفظ مزیت رقابتی آن‌هاست. بی‌نزاکتی همکاران یکی از عوامل تهدیدکننده خلاقیت کارکنان است که از طریق کاهش انگیزه درونی و افزایش فرسودگی شغلی خلاقیت کارکنان را متأثر می‌سازد. این پژوهش درصدد بررسی تأثیر بی‌نزاکتی همکاران بر خلاقیت کارکنان با نقش میانجی فرسودگی عاطفی و انگیزه درونی بود.

روش: جامعه آماری این پژوهش، کارکنان نمایندگی‌های شرکت ایران خودرو در شهر اهواز با تعداد ۱۳۰۰ نفر در زمان مطالعه بود. شیوه نمونه‌گیری تصادفی و حجم نمونه بر اساس فرمول کوکران، ۲۷۹ نفر بود. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه‌های بی‌نزاکتی، Cortina، Magley, Williams & Langhout (۲۰۰۱ م.)، فرسودگی عاطفی Maslach & Jackson (۱۹۸۱ م.)، خلاقیت Randsip (۱۹۷۹ م.) و انگیزش درونی McAuley, Duncan & Tammen (۱۹۸۹ م.) استفاده شد. تحلیل داده‌ها با استفاده از آمار توصیفی (میانگین و انحراف معیار) و آمار استنباطی (تحلیل مسیر) و با به کارگیری نرم‌افزارهای SPSS 23 و Lisrel 8.8 انجام شد.

ملاحظات اخلاقی: مشارکت‌کنندگان در پژوهش با رضایت و آگاهانه پرسشنامه‌ها را تکمیل نمودند.

یافته‌ها: نتایج پژوهش نشان داد بی‌نزاکتی همکاران به ترتیب با ضرایب مسیر $-۰/۴۱$ ، $۰/۸۵$ و $-۰/۶$ و آماره t ، بالاتر از $۱/۹۶$ بر خلاقیت کارکنان، فرسودگی عاطفی و انگیزه درونی تأثیر معناداری دارد. نقش میانجی متغیرهای فرسودگی عاطفی و انگیزه درونی نیز تأیید شد.

نتیجه‌گیری: بی‌نزاکتی کارکنان باعث افزایش فرسودگی شغلی و کاهش انگیزه درونی و در نتیجه کاهش خلاقیت کارکنان خواهد شد. بنابراین پیشنهاد می‌گردد مدیران توجه ویژه‌ای به زدودن رفتارهای توأم با بی‌نزاکتی در سازمان نمایند.

واژگان کلیدی: بی‌نزاکتی همکاران؛ خلاقیت؛ فرسودگی عاطفی؛ انگیزه درونی

نویسنده مسئول: فاطمه معارفی؛ پست الکترونیک: f.maarefi1@gmail.com

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۷/۰۶؛ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۱۰/۲۶؛ تاریخ انتشار: ۱۴۰۱/۰۴/۲۰

خواهشمند است این مقاله به روش زیر مورد استناد قرار گیرد:

Maarefi F, Rahmani S. The Effect of Workplace Incivility on Creativity with Mediator Variables of Emotional Exhaustion and Intrinsic Motivation. *Akhlaq-i zisti, i.e., Bioethics Journal*. 2022; 12(37): e8.

مقدمه

بی‌نزاکتی در محیط کار یک رفتار متداول ضد اجتماعی است و تعداد بی‌شماری از کارگران گزارش می‌دهند که چنین رفتاری را تجربه کرده‌اند (۱) بی‌نزاکتی در محل کار در سراسر جهان شایع است و اثرات مخرب و آسیب‌رسان آن بر رشد فردی و سازمانی اثبات شده است (۲).

Andersson & Pearson (۱۹۹۹ م.)، بی‌نزاکتی در محل کار را نوعی کژ رفتاری کم شدت همراه با نیت مبهم برای آسیب‌رساندن به هدف و زیر پا گذاشتن هنجارهای احترام متقابل در محل کار تعریف می‌کنند (۳). بی‌نزاکتی در محل کار اشکال مختلفی به خود می‌گیرد (۴) که ممکن است به صورت کلامی یا غیر کلامی باشد، مانند نگاه تحقیرآمیز، زبان توهین، صدای بلند، از کوره در رفتن و تمسخر کردن دیگران. سایر مثال‌های رفتار غیر اخلاقی می‌تواند قدرشناسی، بی‌توجهی به پیشنهادات و درخواست همکاران، ارسال پیامک در طی جلسات، دادن نظرات اهانت بار، جبهه‌گیری و ایجاد خصومت، نقض حریم خصوصی، رفتار خودخواهانه، تهمت و بی‌محلی به همکاران باشد (۵). قرار گرفتن در معرض رفتارهای بی‌نزاکت می‌تواند تأثیر منفی بر کارکنان به لحاظ خلق و خوی، انحراف شناختی، بی‌عدالتی ادراک شده، آسیب به هویت اجتماعی و خشم داشته باشد. این واکنش‌ها می‌تواند بر بهداشت روان‌شناختی، جسمی و شغلی فرد مورد هدف اثر منفی گذارد (۶) و افراد شاغل را بر اثر استرس، اضطراب و افسردگی دچار روان‌پریشی و آشفتگی روحی نماید (۷).

Andersson & Pearson (۱۹۹۹ م.) معتقدند دو منشأ اصلی بی‌نزاکتی عبارتند از: بی‌نزاکتی همکار و بی‌نزاکتی مشتری. از همکاران غالباً انتظار می‌رود که از سایر کارکنان حمایت به عمل بیاورند، اما وقتی همکاران رفتاری متفاوت توأم با بی‌نزاکتی داشته باشند، باعث گسستگی در هنجارهای اجتماعی برای حمایت و احترام می‌شود (۸).

بی‌نزاکتی در محل کار رابطه مستقیمی با خلاقیت و رفتار کاری نوآورانه دارد (۹-۱۲). خشونت و بی‌احترامی در محل

کار عامل زمینه‌ای منفی در نظر گرفته می‌شود که به طور بالقوه بر انگیزش و خلاقیت درونی اثر می‌گذارد (۱۰).

Amabile و همکارانش ادعا کردند که محیط‌های کاری ممکن است پیش برنده یا مانع خلاقیت باشند (۹). رفتار بی‌ادبانه‌ای که کارکنان با آن مواجه می‌شوند، باعث می‌شود آن‌ها پرخاشگر شوند که بر میزان رفتار کاری نوآورانه‌شان اثر منفی می‌گذارد (۱۲). بی‌نزاکتی احتمالاً موجب پاسخ‌های عاطفی منفی مثل اضطراب و افسردگی می‌شود.

به زعم Amabile و همکاران (۲۰۰۵ م.) فعالیت خلاقانه نوعی رویداد با بار احساسی به شمار می‌آید. بنابراین عواطف و احساسات منفی توأم با بی‌نزاکتی ادراک‌شده میل و انگیزش کارکنان را در وظایفی که نیاز به خلاقیت دارند، کاهش خواهد داد (۹). بی‌نزاکتی در محل کار عامل زمینه‌ای منفی در نظر گرفته می‌شود که به طور بالقوه بر انگیزش درونی اثر می‌گذارد (۱۰، ۱۳). اگر زمینه و یا محیط کار منفی باشد، باعث کاهش انگیزش درونی می‌شود که در این صورت خلاقیت را نابود می‌کند (۱۰).

خلاقیت تا حد خیلی زیادی به انگیزش وابسته است. برانگیختن سایرین اغلب کارکنان را به راهی سوق می‌دهد که شما از آن‌ها می‌خواهید در آن گام بردارند و ایده‌های خلاق ارائه دهند (۱۴). انگیزش درونی، یعنی انجام از روی میل و رغبت یا لذت (۱۵). انگیزش درونی برای بروز خلاقیت ضروری است (۱۵-۱۹).

Amabile (۱۹۹۳ م.) بیان نمود که تأثیرات بالقوه هم‌افزاینده بین انگیزش درونی و بیرونی در رابطه با خلاقیت وجود دارد، یعنی هر دو انگیزش همدیگر را تقویت می‌کنند (۱۵). بیشتر تحقیقات موجود از این نظریه که انگیزش درونی به صورت یک مکانیسم اساسی مهم مرتبط‌کننده زمینه‌ها یا محیط‌های کار و خلاقیت عمل می‌کند، جانبداری می‌کنند. مدل مؤلفه‌ای Amabile (۱۹۹۶ م.) با مطرح کردن یک محیط کاری منفی (یعنی سرپرستی آزاردهنده و سوء رفتار در محل کار) نشان داد که اگر زمینه و یا محیط کار منفی باشد باعث کاهش انگیزش درونی می‌شود که در این صورت خلاقیت را نابود می‌کند (۱۰).

کارکنان نیاز دارند عواطف خود را به منظور ابراز عاطفی مطلوب سازمانی به همکاران خود مدیریت کنند. بنابراین انتظار می‌رود کارکنانی که خشونت یا بی‌ادبی در محل کار تجربه می‌کنند احساسات فرسودگی عاطفی در نتیجه واکنش‌های عاطفی ناشی از رفتارهای خشن و بی‌ادبانه از جانب همکاران بروز دهند که در نهایت به کاهش انگیزش که ارتباط تنگاتنگی با خلاقیت کارکنان دارد منتهی شود (۱۰).

صنعت خودروسازی و به ویژه گروه ایران‌خودرو چندین دهه است که در حال فعالیت و تولید محصولات خودروبی است، ولی تغییر و تحول بنیادین در فضای آن که نشان‌دهنده جو توأم با خلاقیت سازمانی است، مشاهده نمی‌شود (۲۸). بنابراین مسأله اصلی تحقیق این است که آیا بی‌نزاکتی همکاران بر خلاقیت کارکنان در شرکت ایران‌خودرو تأثیر دارد؟ و آیا فرسودگی عاطفی و انگیزش درونی نقش میانجی در رابطه بین این دو متغیر ایفا می‌نمایند؟

روش

این مطالعه از نظر شیوه پژوهش کمی، از نظر هدف کاربردی، از نظر استراتژی پیمایشی، از نظر افق زمانی مطالعه مقطعی و از نظر شیوه گردآوری داده‌ها مبتنی بر پرسشنامه می‌باشد. جامعه آماری پژوهش کارکنان شرکت ایران‌خودرو شهر اهواز بود که تعداد آن‌ها در زمان تحقیق ۱۳۰۰ نفر بود. در این پژوهش از روش نمونه‌گیری تصادفی استفاده شد و حجم نمونه با توجه به فرمول کوکران، ۲۹۷ نفر می‌باشد. از مجموع پرسشنامه‌های توزیع‌شده تعداد ۲۷۹ پرسشنامه صحیح جمع‌آوری و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت و ۱۸ پرسشنامه مخدوش از چرخه تحلیل حذف گردید. نرخ بازگشت پرسشنامه‌ها ۹۴ درصد بود.

برای سنجش متغیرها از پرسشنامه‌های استاندارد بی‌نزاکتی Cortina و همکاران (۲۰۰۱ م.) (۲۹)، فرسودگی عاطفی Maslach & Jackson (۱۹۸۱ م.) (۳۰)، خلاقیت Randsip (۱۹۷۹ م.) (۳۱) و انگیزش درونی McAuley و همکاران (۱۹۸۹ م.) (۳۲) استفاده شده است. گویه‌های پرسشنامه بر

Desi و همکاران (۱۹۸۹ م.) انگیزش درونی را میل به انجام یک فعالیت به خاطر خود آن فعالیت با هدف تجربه لذت و رضایتمندی ذاتی در آن فعالیت تعریف می‌کنند (۲۰).

Ryan & Desi (۲۰۰۰ م.) معتقدند وقتی افراد به لحاظ درونی برانگیخته می‌شوند، کارشان را با دقت بیشتری انجام می‌دهند و وقت و تلاش بیشتری وقف جمع‌آوری اطلاعات جدید می‌کنند، مسائل را بهتر درک می‌کنند و راه حل‌های خلاق ارائه می‌دهند (۲۱).

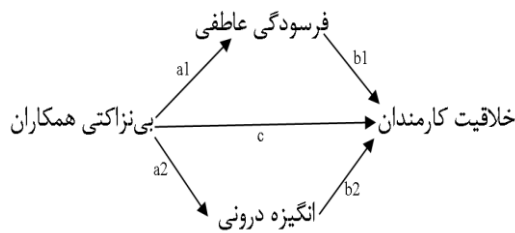
Amabile و همکاران (۲۰۰۵ م.) بیان می‌دارند اگر افراد از انگیزش کمتری برخوردار باشند، انعطاف‌پذیری شناختی را از دست خواهند داد و بیشتر میل به انجام کارهای عادی و تشریفاتی و روال‌ها پیدا خواهند کرد (۲۱). بی‌نزاکتی در محل کار منابع عاطفی کارکنان شاغل را تهی می‌کند و در نتیجه کارکنان میل و رغبت چندانی در انجام وظایف با میل و اشتیاق از خود نشان نمی‌دهند (۱۳).

از سوی دیگر رفتارهای بی‌نزاکتی با فرسودگی عاطفی کارکنان ارتباط تنگاتنگ دارد (۱۰، ۲۵-۲۲). فرسودگی عاطفی در محل کار حالتی ناشی از فشارهای عاطفی و روان‌شناختی اعمال‌شده بر کارکنان است (۲۶).

Maslach (۱۹۹۳ م.) فرسودگی عاطفی را احساس عاطفی بیش از حد و تهی‌شدن منابع عاطفی فرد تعریف نموده است که در واقع بُعدی از فشار بر فرد است که نشان از اولین مرحله فرسودگی شغلی دارد (۶). واکنش‌های نامطلوب یک ویژگی تأسّف‌آور از زندگی کاری روزانه برای بسیاری از کارکنان محسوب می‌شود و تنظیم کردن احساساتی که از چنین تعاملاتی نشأت می‌گیرد، می‌تواند عواطف کسانی که درگیر آن تعاملات می‌شوند را تخلیه نموده و فرو ریزد (۲۷).

Weiss & Cropanzano (۱۹۹۶ م.) معتقدند رویدادهای تجربه‌شده در محل کار بر واکنش‌های عاطفی ذهنی کارکنان اثر می‌گذارد که بعداً نگرش‌ها و رفتارهای کارکنان در محل کار را تعیین می‌کند، یعنی بدل به یک الگوی ذهنی می‌شود (۱۰). تجربه‌کردن خشونت از جانب همکاران می‌تواند فرسودگی عاطفی کارکنان را تحت تأثیر قرار دهد، زیرا

به قوی‌ترین شکل نشان می‌دهد که اثر میانجی زمانی پدید می‌آید که مسیر C صفر باشد. با توجه به آخرین شرط می‌توانیم یک طیف را در نظر بگیریم. هرگاه مسیر C به صفر تقلیل یابد، در اینجا شواهد قوی برای یک میانجی منفرد غالب در دست داریم. اگر مسیر باقیمانده C صفر نباشد، این عملیات، ضرائب میانجی چندگانه را نشان می‌دهد (۳۴). چارچوب کلان پژوهش در شکل ۱ قابل مشاهده است.



شکل ۱: چارچوب کلان پژوهش

یافته‌ها

در تحلیل داده‌ها ابتدا نمونه آماری توصیف گردید که نتایج آن در جدول ۱ قابل مشاهده است. بر اساس نتایج به دست آمده بیشترین فراوانی از نظر تحصیلات متعلق به کارکنان دارای مدرک کارشناسی با ۶۴/۸۷ درصد، از نظر سن متعلق به کارکنان بین ۳۶ تا ۴۰ سال با فراوانی ۳۷/۶۳ و از نظر جنسیت متعلق به مردان با فراوانی ۶۹/۸۹ درصد بود.

اساس طیف لیکرت از خیلی موافقم (۵) تا خیلی مخالفم (۱) نمره‌گذاری شده‌اند که کارکنان شرکت ایران خودرو نظر خود را با انتخاب یک گزینه نشان دادند. روایی محتوایی پرسشنامه‌ها با توجه به استفاده در پژوهش‌های معتبر علمی و با نظر متخصصان تأیید شده است. پایایی سازه‌ها نیز با استفاده از روش آلفای کرونباخ سنجیده شده است که مقدار آن برای متغیرهای بی‌زاکتی همکاران، فرسودگی عاطفی، انگیزش درونی و خلاقیت به ترتیب، ۸۴ درصد، ۸۹ درصد، ۹۰ درصد و ۸۵ درصد می‌باشد که نشان‌دهنده پایایی مطلوب متغیرهای تحقیق است (۳۳).

تحلیل داده‌ها در دو بخش توصیفی و استنباطی با کمک نرم‌افزارهای SPSS 23 و Lisrel 8.8 انجام شد و برای آزمون فرضیه‌ها از تکنیک مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده شده است. بررسی نقش متغیرهای میانجی با استفاده از آزمون Baron & Kenny انجام شد. Baron & Kenny (۱۹۸۶ م.) معتقدند یک متغیر میانجی شرایط زیر را دارا می‌باشد: ۱- تغییرات در سطوح متغیر مستقل به طور قابل توجهی باعث تغییرات در میانجی مفروض می‌شود، یعنی مسیر a؛ ۲- تغییرات در میانجی به طور قابل توجهی موجب تغییرات در متغیر وابسته می‌شود، یعنی مسیر b؛ ۳- اگر مسیرهای a و b تحت کنترل قرار گیرند، رابطه‌ای که قبلاً بین متغیرهای مستقل و وابسته معنادار بوده، دیگر معنادار نیست که این امر

جدول ۱: توصیف جمعیت‌شناختی نمونه آماری

متغیر	فراوانی	درصد فراوانی
سن	۲۵-۳۰	۳۱/۸۹
	۳۶-۴۵	۳۷/۶۳
	۴۶-۵۵	۱۹/۷۱
	۵۶ به بالا	۱۰/۷۵
جنسیت	زن	۳۰/۱
	مرد	۶۹/۸۹
تحصیلات	فوق دیپلم	۵/۳۷
	کارشناسی	۶۴/۸۷
	کارشناسی ارشد	۲۸/۶۷
	دکتری	۱/۰۷

است. با توجه به مقدار معناداری کمتر از ۱ درصد می‌توان گفت در سطح اطمینان ۹۹ درصد رابطه معنادار بین متغیرهای پژوهش برقرار است. ضریب همبستگی خلاقیت کارکنان با بی‌نزاکتی همکاران $r = -0.56$ ، فرسودگی عاطفی $r = -0.40$ و انگیزش درونی $r = 0.49$ به دست آمد، یعنی خلاقیت کارکنان با بی‌نزاکتی همکاران و فرسودگی عاطفی رابطه منفی و با انگیزش درونی رابطه مثبت دارد.

بررسی نرمال بودن داده‌ها با استفاده از آزمون Kolmogorov-Smirnov انجام شد، سطح معنی‌داری این آزمون برای همه متغیرهای تحقیق بزرگ‌تر از ۵ درصد به دست آمد و فرض نرمال بودن داده‌ها مورد تأیید قرار گرفت.

شاخص‌های توصیفی متغیرهای پژوهش در جدول ۲ قابل مشاهده است. میانگین و انحراف معیار متغیرهای بی‌نزاکتی همکاران ۳/۳۳ و ۰/۸۱، انگیزه درونی ۳/۲۶ و ۰/۸۱، فرسودگی عاطفی ۳/۴۹ و ۰/۷۹ و خلاقیت کارکنان ۳/۵۷ و ۰/۹۵ به دست آمد که میانگین برای همه متغیرها بالاتر از حد متوسط است.

جدول ۲: شاخص‌های توصیفی متغیرهای پژوهش

متغیرها	میانگین	انحراف معیار
بی‌نزاکتی همکاران	۳/۳۳	۰/۸۰
فرسودگی عاطفی	۳/۴۹	۰/۷۹
انگیزش درونی	۳/۲۶	۰/۸۱
خلاقیت	۳/۵۷	۰/۹۵

برای بررسی رابطه بین متغیرها از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است که نتایج آن در جدول ۳ درج گردیده

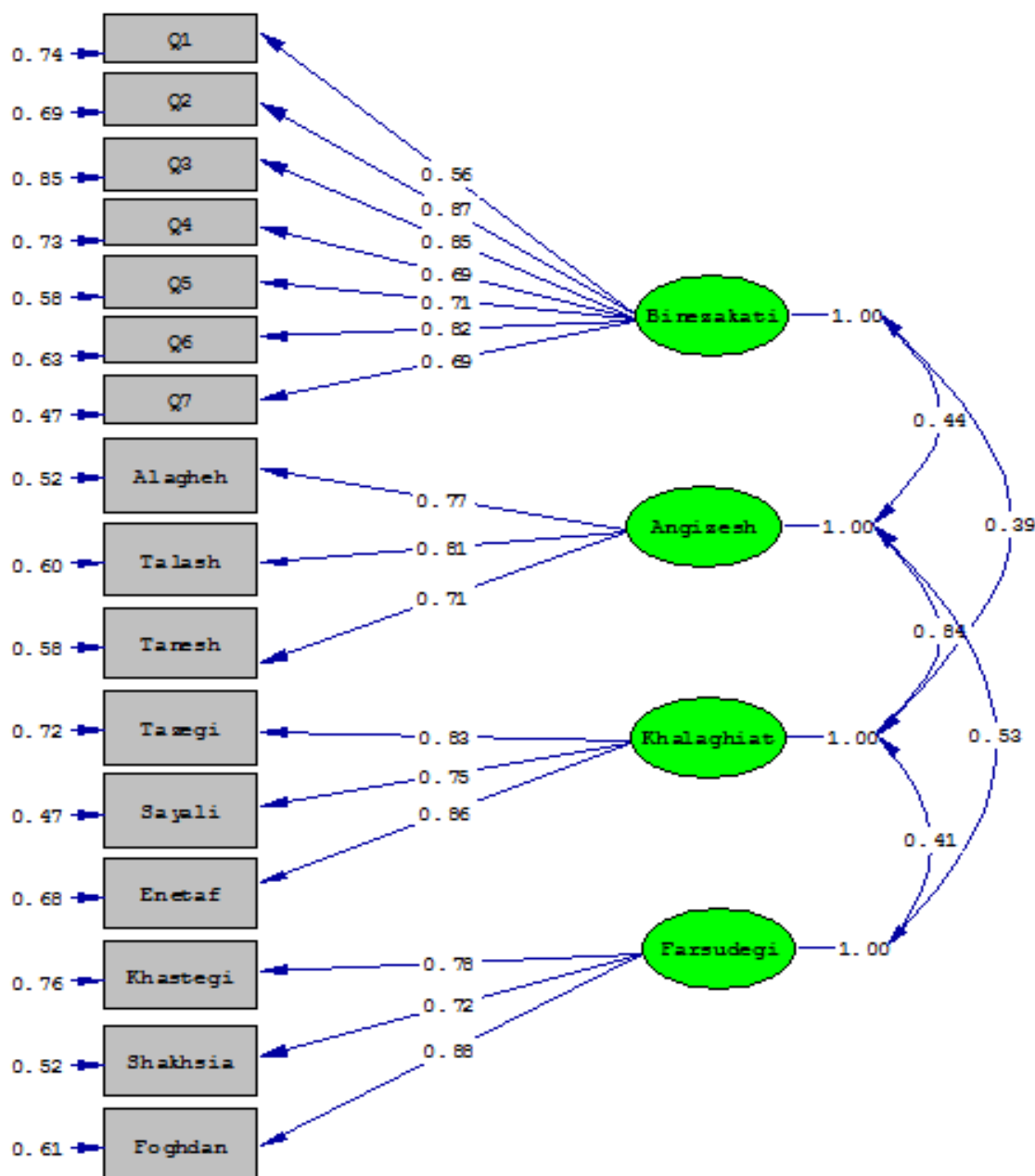
جدول ۳: ماتریس همبستگی سازه‌های پژوهش

متغیرها	بی‌نزاکتی همکاران	فرسودگی عاطفی	انگیزش درونی	خلاقیت
بی‌نزاکتی همکاران	۱			
فرسودگی عاطفی	۰/۵۱**	۱		
انگیزش درونی	-۰/۵۷**	-۰/۴۳**	۱	
خلاقیت	-۰/۵۶**	-۰/۴۰**	۰/۴۹**	۱

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

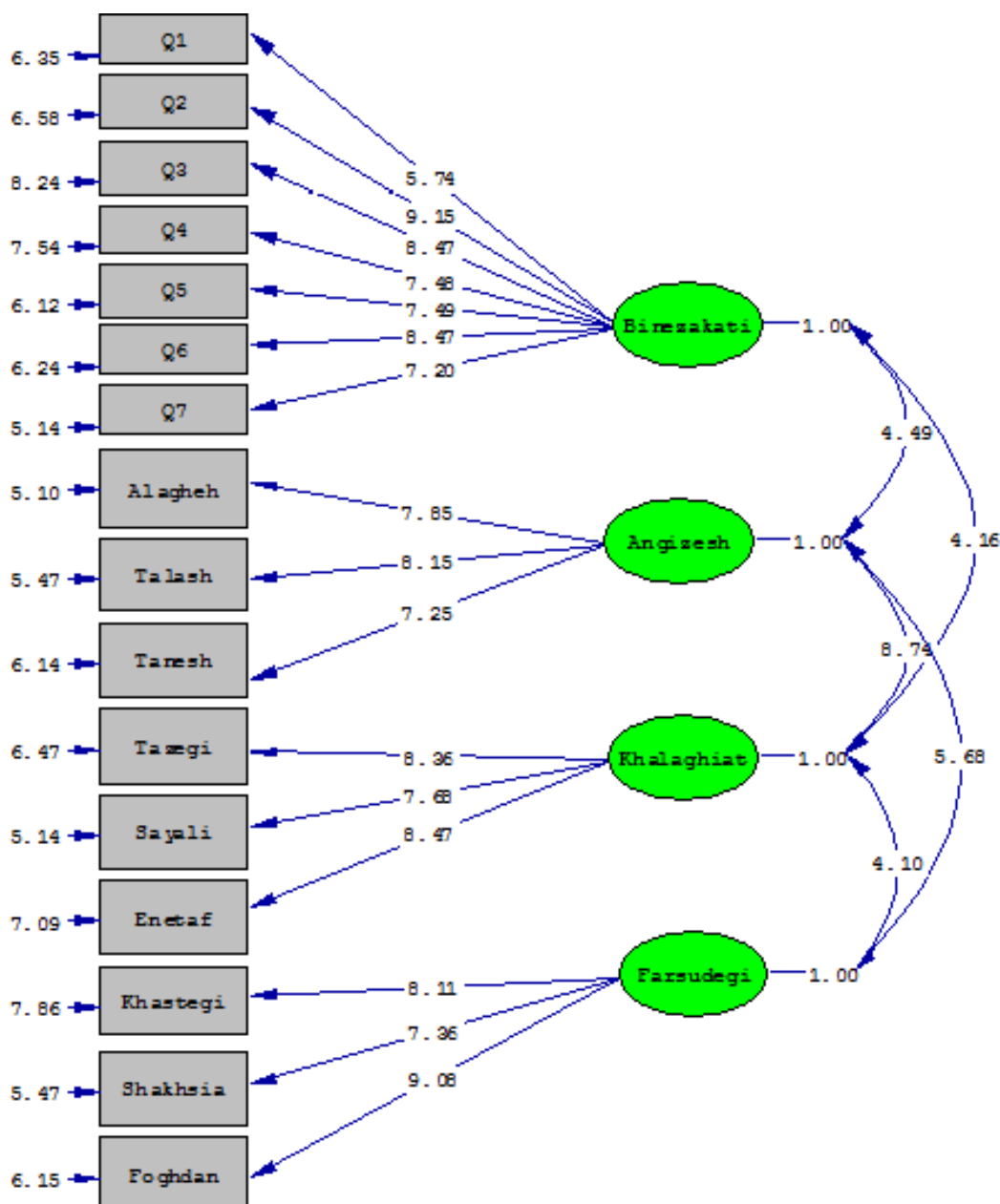
اگر بیشتر از ۰/۶ باشد، خیلی مطلوب است (۳۵). همانطور که در شکل ۲ مشاهده می‌شود، تمامی مقادیر بارهای عاملی بالاتر از ۰/۳ به دست آمد که نشان می‌دهد شاخص‌ها نماینده خوبی برای بیان متغیرهای تحقیق می‌باشند. به منظور نشان دادن معناداری ضرایب و پارامترهای مدل اندازه‌گیری از آماره t استفاده شده است.

در ادامه به بررسی روایی پرسشنامه و تحلیل عاملی تأییدی پرداخته شد. مدل اندازه‌گیری در حالت تخمین استاندارد بارهای عاملی را نشان داده می‌دهد، هر چه بار عاملی بزرگ‌تر و به عدد یک نزدیک‌تر باشد، یعنی متغیر مشاهده‌شده (سؤال) بهتر می‌تواند متغیر مکنون یا پنهان را تبیین نماید. اگر بار عاملی کمتر از ۰/۳ باشد، رابطه ضعیف در نظر گرفته شده و از آن صرف نظر می‌شود. بار عاملی بین ۰/۳ و ۰/۶ قابل قبول و



شکل ۲: نتایج تحلیل عاملی

همانطور که در شکل ۳ نشان داده شده است، عدد معناداری برای همه سؤالات خارج از بازه $+1/96$ و $-1/96$ قرار گرفته است. بنابراین تمامی ضرایب به دست آمده معنادارند.



شکل ۳: مدل در حالت معناداری

بی‌نزاکتی همکاران با سه متغیر خلاقیت کارکنان، انگیزه درونی و فرسودگی عاطفی به ترتیب ۴/۲۵، ۷/۹۸- و ۱۰/۶۱ و برای رابطه فرسودگی عاطفی و انگیزه درونی با خلاقیت به ترتیب ۴/۲۵- و ۹/۰۳ به دست آمد که با توجه به مقدار آماره t همه فرضیه‌ها مورد تأیید قرار گرفته‌اند. همچنین نقش میانجی فرسودگی عاطفی و انگیزه درونی در تأثیر بی‌نزاکتی بر خلاقیت تأیید گردید. ضریب مسیر بین بی‌نزاکتی، انگیزه

در مرحله بعد به بررسی فرضیه‌ها پرداخته شد. در آزمون فرضیه‌های پژوهش اگر مقدار آماره t مستخرج از مدل معادلات ساختاری در حالت معناداری خارج از بازه ۱/۹۶+ و ۱/۹۶- قرار گیرد، در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار است و اگر مقدار آماره t درون این بازه قرار گیرد، در نتیجه ضریب مسیر برآورد شده معنادار نیست و فرضیه رد می‌شود. همانطور که در جدول ۴ مشاهده می‌شود، مقدار آماره t برای رابطه

گفت که انگیزه درونی و فرسودگی عاطفی نقش میانجی جزئی دارند، یعنی بی‌نزاکتی همکاران علاوه بر تأثیر مستقیم از طریق دو متغیر میانجی فرسودگی عاطفی و انگیزه درونی تأثیر غیر مستقیم بر خلاقیت کارکنان دارد.

درونی ۰/۶۰- و انگیزه درونی، خلاقیت ۰/۷۲ معنادار شد. همچنین ضریب مسیر بین بی‌نزاکتی، فرسودگی عاطفی ۰/۸۵ و فرسودگی عاطفی، خلاقیت ۰/۳۹- نیز معنادار شد، سپس اثر بی‌نزاکتی بر خلاقیت بدون حضور متغیرهای میانجی مورد بررسی قرار گرفت که تأثیر آن نیز معنادار شد، پس می‌توان

جدول ۴: نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش

نتیجه	t-value	ضریب تأثیر	رابطه مورد آزمون
تأیید	-۴/۲۵	-۰/۴۱	بی‌نزاکتی همکاران ← خلاقیت
تأیید	-۷/۹۸	-۰/۶۰	بی‌نزاکتی همکاران ← انگیزه درونی
تأیید	۱۰/۶۱	۰/۸۵	بی‌نزاکتی همکاران ← فرسودگی عاطفی
تأیید	-۴/۲۵	-۰/۳۹	فرسودگی عاطفی ← خلاقیت
تأیید	۹/۰۳	۰/۷۲	انگیزه درونی ← خلاقیت

بحث

این مطالعه با هدف بررسی تأثیر بی‌نزاکتی همکاران بر خلاقیت کارکنان با نقش میانجی فرسودگی عاطفی و انگیزه درونی در شرکت ایران خودرو شهر اهواز انجام گرفت.

نتایج پژوهش نشان می‌دهد بی‌نزاکتی همکاران بر خلاقیت کارکنان تأثیر منفی معناداری دارد. این یافته با نتایج مطالعات Zhan و همکاران (۲۰۱۹ م.)، Hur و همکاران (۲۰۱۶ م.) و Liu و همکاران (۲۰۱۹ م.) همسو می‌باشد. بی‌نزاکتی در محیط کار یک پدیده رایج است که به دلیل مبهم بودن و شدت کم آن کمتر مورد توجه مدیران قرار می‌گیرد، ولی آثار و عوارض مخربی بر کارکنان و سازمان دارد، از جمله عوارض بی‌نزاکتی تأثیر منفی آن بر خلاقیت است. تنزل خلاقیت تبعات متعددی برای سازمان دارد، از جمله این آثار و تبعات می‌توان از کاهش توانایی کارکنان در ارائه راه حل مناسب برای پاسخ به مسائلی که در اثر تغییرات محیط خارجی به وجود می‌آید، نام برد. برای کاهش آثار بی‌نزاکتی همکاران در کاهش خلاقیت، مدیران اقدامات متعددی می‌توانند انجام دهند، از جمله اینکه برنامه جامعی برای اشاعه رفتارهای

مطلوب و شایسته اجتماعی در سازمان تدوین نمایند و در این زمینه از مشاوران علوم رفتاری کمک بگیرند، به نحوی که فرهنگ رعایت آداب رفتاری در سازمان گسترش یابد. همچنین سعی در شناسایی رفتارهای غیر مدنی که موجب آزردن کارکنان می‌گردد و بالابردن حساسیت نسبت به این‌گونه رفتارها نمایند و در زمینه شیوه بیان انتقاد سازنده و روش‌های حل منازعات به کارکنان آموزش دهند و برای جلوگیری از بروز چنین رفتارهایی در محیط کار مقررات سختگیرانه‌ای وضع نموده و آن را با سیستم پاداش و تنبیه مرتبط سازند، به گونه‌ای که ارتکاب به این‌گونه رفتارها برای افراد هزینه‌بر باشد.

نتایج پژوهش نشان داد که بی‌نزاکتی همکاران بر فرسودگی عاطفی تأثیر مثبت و معنادار دارد که این یافته با نتایج مطالعات Hur و همکاران (۲۰۱۶ م.)، Hur و همکاران (۲۰۱۵ م.)، Anggraeni و همکاران (۲۰۱۹ م.) و Alola و همکاران (۲۰۲۰ م.) همسو می‌باشد و فرسودگی عاطفی بر خلاقیت کارکنان تأثیر منفی معنادار دارد، این یافته با نتایج مطالعه Hur و همکاران (۲۰۱۶ م.) همسو می‌باشد.

مکانیزم‌هایی برای کاهش اثرات منفی آن به کار گیرند، در این زمینه می‌توانند با ابراز همدلی با فرد آسیب‌دیده و قدردانی از کارها و تلاش‌های وی برای پیشبرد اهداف سازمان، کم‌کردن بار کاری و تشویق وی به مشارکت در تصمیم‌های سازمان تا اندازه زیادی آسیب وارده بر وی را جبران نموده و انگیزه درونی کارکنان را بالا ببرند.

در این پژوهش به نقش متغیرهای میانجی فرسودگی عاطفی و انگیزه درونی نیز پرداخته شد که با توجه به آزمون Baron & Kenny و برقراربودن هر سه شرط این آزمون این دو فرضیه نیز تأیید شدند. با توجه به معناداربودن رابطه در هر سه مسیر: ۱- متغیر مستقل و وابسته؛ ۲- مستقل و میانجی؛ ۳- میانجی و وابسته، نقش فرسودگی عاطفی و انگیزه درونی، میانجی جزئی است.

نتیجه‌گیری

نتایج مطالعه بیانگر تأثیر منفی معنادار بی‌نزاکتی همکاران بر خلاقیت با نقش میانجی متغیرهای فرسودگی عاطفی و انگیزه درونی است. به بیان دیگر خلاقیت افرادی که در محیط کاری در معرض رفتارهای غیر محترمانه و آزاردهنده همکاران قرار می‌گیرند، تنزل خواهد یافت. بی‌نزاکتی همکاران همچنین فرسودگی عاطفی کارکنان را افزایش و انگیزه درونی آنان را کاهش خواهد داد و بدین طریق به طور غیر مستقیم نیز باعث کاهش خلاقیت کارکنان می‌شود. از آنجا که رفتارهای بی‌نزاکتی تأثیر مستقیم بر خلاقیت کارکنان دارد، مدیران باید اطمینان حاصل کنند که هیچ‌گونه رفتار توأم با بی‌ادبی نسبت به هیچ یک از کارکنان در سازمان وجود نداشته باشد. بنابراین پیشنهاد می‌گردد مدیران برنامه‌های آموزشی در زمینه مهارت‌های برقراری ارتباط مؤثر تدوین نمایند. همچنین رفتارهای توأم با احترام کارکنان را با سیستم پاداش و تنبیه پیوند دهند، به طوری که ارتکاب رفتارهای بی‌ادبانه و آزار دهنده در محیط کار برای فرد خاطی پیامد تنبیهی داشته باشد و نیز راهکارهایی برای جبران اثرات زیانبار آن بر فرد قربانی در نظر بگیرند.

بی‌نزاکتی همکاران بر فرسودگی عاطفی و به تبع آن خلاقیت کارکنان تأثیرگذار است. قرارگرفتن در معرض رفتارهای غیر مدنی و گستاخانه از سوی همکاران می‌تواند آثار منفی مختلفی ناشی از فشارهای عاطفی و روان‌شناختی بر بهداشت روانی کارکنان بر جای بگذارد و به عواطف آن‌ها آسیب رسانده و باعث تحلیل توان عاطفی کارکنان گردد که در نهایت خلاقیت کارکنان را کاهش خواهد داد. بنابراین لازم است که مدیران و سرپرستان برای پیشگیری از بروز رفتارهای غیر مدنی در محیط کار تلاش نمایند و در صورت بروز این رفتارها، اقدامات مناسبی برای کم‌نمودن آثار زیانبار آن و رفع منازعات بین کارکنان تعبیه نمایند و به منظور کاهش آثار بی‌نزاکتی بر فرسودگی عاطفی کارکنان و کمک به آن‌ها در بازیابی توان عاطفی‌شان برنامه‌هایی برای ارائه مشاوره در زمینه مدیریت عاطفی و آموزش کنترل استرس به این افراد ارائه نمایند.

بر اساس نتایج پژوهش بی‌نزاکتی همکاران بر انگیزه درونی تأثیر معنادار دارد. این یافته با نتایج مطالعه جمال و صدیقی (۲۰۲۰ م.) همسو می‌باشد و انگیزه درونی بر خلاقیت تأثیر معناداری دارد. این یافته با نتایج مطالعات بلال و همکاران (۲۰۱۴ م.)، Fischer و همکاران (۲۰۱۹ م.)، Saether (۲۰۱۹ م.)، Barroso-Tanoira (۲۰۱۷ م.) همسو می‌باشد. بی‌نزاکتی همکار موجب تضعیف انگیزه درونی کارکنان می‌گردد و در نهایت به خلاقیت آنان آسیب می‌رساند. هر قدر کارمندان بیشتر در معرض رفتارهای غیر مدنی قرار گیرند، احتمال کاهش انگیزه درونی آنان بیشتر می‌گردد. بنابراین به منظور جلوگیری از کاهش انگیزه درونی کارکنان در سازمان، مدیران می‌توانند در زمینه ارائه رفتارهای مناسب اجتماعی و آداب معاشرت صحیح الگوسازی نمایند و آموزش‌هایی برای ارتقای مهارت ارتباطی کارکنان در نظر بگیرند، همین‌طور بر موارد بی‌نزاکتی نظارت دقیق داشته باشند. همچنین کارکنان به استفاده از شیوه‌های جدید برای انجام امور ترغیب شوند و از کارهای نو و شیوه‌های جدید انجام کار توسط کارکنان تشویق به عمل آید و در صورت بروز رفتارهای آزاردهنده

از محدودیت‌هایی این مطالعه می‌توان به محدود بودن جامعه آماری اشاره نمود که فقط کارکنان شرکت ایران خودرو در شهر اهواز را بررسی نموده است و باعث کاهش تعمیم‌پذیری نتایج می‌شود. بنابراین پیشنهاد می‌شود در آینده مطالعاتی در جوامع آماری متفاوت انجام شود.

مشارکت نویسندگان

فاطمه معارفی: آماده‌سازی مبانی نظری و تدوین مقاله.
سارا رحمانی: جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل داده‌ها.
نویسندگان نسخه نهایی را مطالعه و تأیید نموده و مسئولیت پاسخگویی در قبال پژوهش را پذیرفته‌اند.

تشکر و قدردانی

نویسندگان مراتب سپاسگزاری خود را از کارکنان شرکت ایران خودرو شهر اهواز به واسطه مشارکت در انجام پژوهش و تکمیل پرسشنامه‌ها اعلام می‌دارند.

تضاد منافع

نویسندگان هیچ‌گونه تضاد منافع احتمالی را در رابطه با تحقیق، تألیف و انتشار این مقاله اعلام نکرده‌اند.

تأمین مالی

نویسندگان اظهار می‌نمایند که هیچ‌گونه حمایت مالی برای تحقیق، تألیف و انتشار این مقاله دریافت نکرده‌اند.

ملاحظات اخلاقی

تحقیق حاضر از سوی کمیته اخلاق دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز به تأیید رسیده است (کد کمیته اخلاق: ۱۰۶۲۱۲۰۷۹۶۲۰۶۲).

اطلاعات جامع در رابطه با دلایل تحقیق، نتایج، حفظ محرمانگی و نحوه انجام تحقیق به افراد داده شد و رضایت آگاهانه از شرکت‌کنندگان اخذ گردید.

References

1. Guo J, Qiu Y, Gan Y. Workplace incivility and work engagement: the chain mediating effects of perceived insider status, affective organizational commitment and organizational identification. *Curr Psychol*. 2022; 41(4): 1809-1820.
2. Zhang S, Ma C, Meng D, Shi Y, Xie F, Wang J, et al. Impact of workplace incivility in hospitals on the work ability, career expectations and job performance of Chinese nurses: a cross-sectional survey. *BMJ Open*. 2018; 8(12): e021874.
3. Andersson LM, Pearson CM. Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Acad Manag Rev*. 1999; 24(3): 452-471.
4. Porath CL, Pearson CM. Emotional and behavioral responses to workplace incivility and the impact of hierarchical status. *Appl Soc Psychol*. 2012; 42: E326-357.
5. Tricahyadinata I, Hendryadi, Suryani, Zainurossalamia ZAS, Riadi SS. Workplace incivility, work engagement and turnover intentions: Multi-group analysis. *Cogent Psychol*. 2020; 7(1): 1743627.
6. Van Jaarsveld DD, Walker DD, Skarlicki DP. The role of job demands and emotional exhaustion in the relationship between customer and employee incivility. *J Manage*. 2010; 36(6): 1486-1504.
7. Leiter M. Analyzing and theorizing the dynamics of the workplace incivility crisis. 1st ed. Netherlands: Springer; 2013.
8. Sliter M, Sliter K, Jex S. The employee as a punching bag: The effect of multiple sources of incivility on employee withdrawal behavior and sales performance. *J Organ Behav*. 2012; 33(1): 121-139.
9. Zhan X, Li Z, Luo W. An identification-based model of workplace incivility and employee creativity: Evidence from China. *Asia Pac J Hum Resour*. 2019; 57(4): 528-552.
10. Hur WM, Moon T, Jun JK. The effect of workplace incivility on service employee creativity: The mediating role of emotional exhaustion and intrinsic motivation. *J Serv Mark*. 2016; 30(3): 302-315.
11. Liu CE, Chen Y, He W, Huang J. Supervisor incivility and millennial employee creativity: A moderated mediation model. *Soc Behav Pers*. 2019; 47(9): 1-11.
12. Samma M, Zhao Y, Rasool SF, Han X, Ali S. Exploring the Relationship between Innovative Work Behavior, Job Anxiety, Workplace Ostracism and Workplace Incivility: Empirical Evidence from Small and Medium Sized Enterprises (SMEs). *Healthcare*. 2020; 8(4): 1-15.
13. Jamal R, Siddiqui DA. The Effects of Workplace Incivility on Job Satisfaction: Mediating Role of Organizational Citizenship Behavior, Intrinsic and Extrinsic Motivation, Emotional Exhaustion. *Int J Hum Resour Stud*. 2020; 10(2): 56-81.
14. Azeem M, Hayat A, Sajjad HM, Ali M. The Effect of Motivation on Employee Creativity: Evidence from NGO Sector in Southern Punjab, Pakistan. *Int J Bus Manag*. 2019; 7(2): 161-166.
15. Saether EA. Creativity-Contingent Rewards, Intrinsic Motivation and Creativity: The Importance of Fair Reward Evaluation Procedures. *Front Psychol*. 2020; 11(974): 1-9.
16. Bilal A, Majid F, Shahid M. The Impact of intrinsic motivation on creative expressions: Does Pro-Social culture makes any difference. *EJBM*. 2014; 6(36): 152-158.
17. Fischer C, Malycha CP, Schafmann E. The influence of intrinsic motivation and synergistic extrinsic motivators on creativity and innovation. *Front Psychol*. 2019; 10(137): 1-15.
18. Saether EA. Motivational antecedents to high-tech R&D employees' innovative work behavior: Self-determined motivation, person-organization fit, organization support of creativity and pay justice. *The J High Technol Manag Res*. 2019; 30(2): 1-12.
19. Barroso-Tanoira FG. Motivation for increasing creativity, innovation and entrepreneurship. An Experience from the Classroom to Business Firms *J Innov Manag*. 2017; 5(3): 55-74.
20. Kuvaas B, Buch R, Weibel A, Dysvik A, Nerstad CG. Do intrinsic and extrinsic motivation relate differently to employee outcomes? *J Econ Psychol*. 2017; 61: 244-258.
21. Liu D, Jiang K, Shalley CE, Keem S, Zhou J. Motivational mechanisms of employee creativity: A meta-analytic examination and theoretical extension of the creativity literature. *Organ. Behav. Hum Decis Process*. 2016; 137: 236-263.
22. Dahri AS, Qureshi MA, Mallah AG. The negative effect of incivility on job satisfaction through emotional exhaustion moderated by resonant leadership. *3C Empresa. Investigación y Pensamiento Crítico*. 2020; 9(4): 93-123.
23. Hur WM, Kim BS, Park SJ. The relationship between coworker incivility, emotional exhaustion and

- organizational outcomes: The mediating role of emotional exhaustion. *Hum Factor Ergon Man*. 2015; 25(6): 701-712.
24. Anggraeni KD, Erlin DS, Zafira AA, Retno D. The Effect of Workplace Incivility on Emotional Exhaustion in Frontline Employees at Sambel Layah Corporation Purbalingga. Purwokerto: Proceeding 2nd International Seminar on Psychology; 2019.
25. Alola UV, Avcı T, Öztüren A. The nexus of workplace incivility and emotional exhaustion in hotel industry. *J Public Aff*. 2021; 21(3): e2236.
26. Menon AS, Priyadarshini RG. A study on the effect of workplace negativity factors on employee engagement mediated by emotional exhaustion. *IOP Conf. Series: Materials Science and Engineering*. 2018; 390(1): 012027.
27. Totterdell P, Hershcovis MS, Niven K, Reich TC, Stride C. Can employees be emotionally drained by witnessing unpleasant interactions between coworkers? A diary study of induced emotion regulation. *Work Stress*. 2012; 26(2): 112-129.
28. Samakbashi T, Amirkhani T, Aali A. Investigating the role of transformational leadership on organizational creativity with the mediating role of perceived organizational support (Case study, Iran Khodro Company). *Journal of Applied Studies in Management and Development Sciences*. 2009; 4(5): 13-24. [Persian]
29. Cortina LM, Magley VJ, Williams JH, Langhout RD. Incivility in the workplace: incidence and impact. *J Occup Health Psychol*. 2001; 6(1): 64-80.
30. Maslach C, Jackson SE. The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupationa Behavior*. 1981; 2(2): 99-113.
31. Moghimi SM. *Organization and Management Research Approach*. 4th ed. Tehran: Termeh Press; 2006. [Persian]
32. McAuley E, Duncan T, Tammen VV. Psychometric properties of the Intrinsic Motivation Inventory in a competitive sport setting: A confirmatory factor analysis. *Research Quarterly for Exercise and Sport*. 1989; 60(1): 48-58.
33. Momeni M, Faal Ghayoumi A. *Statistical analysis with SPSS*. Tehran: Ketab e No Publication; 2012. [Persian]
34. Baron RM, Kenny DA. The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic and statistical considerations. *J Pers Soc Psychol*. 1986; 51(6): 1173-1182.
35. Habibi A. Practical training of LISREL software, structural equation modeling and factor analysis. [Online]. 2002. Available at: <https://www.parsmodir.com>. [Persian]