

## پیشایندهای بی‌نزاکتی در محیط کار: بررسی برخی متغیرهای فردی و سازمانی □

### Antecedents of Workplace Incivility: Investigating some Personal and Organizational Variables □

Negar Arab, M.Sc. ✉

Esmael Hashemi Sheykhshabani, Ph.D.

Kiomars Beshlideh, Ph.D.

نگار عرب \*

دکتر اسماعیل هاشمی شیخ شهابی \*

دکتر کیومرث بشلیده \*

#### Abstract

This study was conducted to investigate the relationships of some individual and organizational variables with instigated workplace incivility. Participants were 227 nurses from the hospitals of social security organization in Isfahan province. The instruments consisted of Experienced the Workplace Incivility Scale, Organizational Justice Questionnaire, NEO Personality Inventory, Job-Related Affective Well-being Scale (RJAWS) and Instigated Workplace Incivility Scale. Results indicated that two types of organizational justice (interpersonal justice, informational justice), three personality characteristics (neuroticism, agreeableness and conscientiousness), job affects (positive and negative affects) and experienced workplace incivility were correlated with instigated workplace incivility. Moreover moderated regression analyses, consistent with expectation, showed that neuroticism moderated the relationship between procedural justice and instigated workplace incivility. That is, the relationships between procedural justice and instigated workplace incivility were stronger for individuals high in neuroticism than individuals low in neuroticism. Hierarchical regression analyses revealed that predictor variable account for 55.7 percent of variance of instigated workplace incivility.

**Keywords:** workplace incivility, job affects, personality characteristics, organizational justice.

#### چکیده

این پژوهش با هدف تعیین رابطه برخی متغیرهای فردی و سازمانی با ارتکاب بی‌نزاکتی در محیط کار اجرا گردید. شرکت کنندگان شامل ۲۲۷ نفر از پرستاران بیمارستان‌های وابسته به تأمین اجتماعی استان اصفهان بودند که به روش تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزارهای استفاده شده در این پژوهش شامل مقیاس تجربه بی‌نزاکتی در محیط کار، پرسشنامه عدالت سازمانی، سیاهه شخصیتی نئو، مقیاس بهزیستی عاطفی مرتبط با شغل و ارتکاب بی‌نزاکتی در محیط کار بودند. نتایج نشان دادند که تجربه بی‌نزاکتی در محیط کار، دو نوع عدالت سازمانی (عدالت بین فردی و عدالت اطلاعاتی)، سه ویژگی شخصیتی (توافق‌پذیری، وظیفه‌شناسی و روان‌آزردگی گرایشی) و عواطف شغلی (عاطفه مثبت و عاطفه منفی) با ارتکاب بی‌نزاکتی در محیط کار رابطه معنی‌داری دارند. علاوه بر این نتایج حاصل از رگرسیون تعدیل‌گر نشان داد مطابق با انتظار روان‌رنجورخویی رابطه بین عدالت رویه‌ای و ارتکاب بی‌نزاکتی در محیط کار را تعدیل می‌کند. به عبارت دیگر رابطه بین عدالت رویه‌ای و ارتکاب بی‌نزاکتی در محیط کار در افراد با روان‌آزردگی گرایشی بالاتر قوی‌تر از افراد با روان‌آزردگی گرایشی پایین‌تر است. نتایج حاصل از رگرسیون سلسله مراتبی نشان دادند کلیه متغیرهای پیش‌بین، ۵۵/۷ درصد از واریانس ارتکاب بی‌نزاکتی در محیط کار را تبیین می‌کنند.

**کلیدواژه‌ها:** تجربه بی‌نزاکتی در محیط کار، عواطف شغلی، ویژگی‌های شخصیتی، عدالت سازمانی، ارتکاب بی‌نزاکتی در محیط کار.

□ Faculty of Education and Psychology, Shahid Chamran University, Ahwaz, I.R. Iran.  
✉ Email: negar65\_10@yahoo.com

□ دریافت مقاله: ۱۳۹۱/۵/۵-۱۳۹۱/۱۰/۳  
\* گروه روانشناسی صنعتی و سازمانی دانشگاه شهید چمران اهواز

## ● مقدمه

علاوه بر رفتارهای سازمانی مثبت مانند رفتارهای شهروندی نوع دیگری از رفتارهای سازمانی وجود دارند که تحت عنوان رفتارهای منفی در محیط کار خوانده شده‌اند. این نوع از رفتارها با هدف آسیب رساندن به افراد درون سازمان و یا خود سازمان انجام می‌شوند. رفتارهای منفی دامنه و شدت متفاوتی دارند، بعضی از آنها با شدت زیاد و بعضی دیگر ظریف و کوچک هستند. با این حال، بسیاری از نظریه پردازان بیان می‌کنند، اکثر رفتارهای منفی در محیط کار در فراوانی و شدت کم، اتفاق می‌افتد (آندرسون و پیرسون، ۱۹۹۹؛ بارون و نیومن، ۱۹۹۶؛ استوارت، بینگ، داویسون، و ترومک‌ایتر، ۲۰۰۹). شکل‌های پوشیده و ظریف سوء رفتار منجر به پیدایش دامنه‌ای جدیدی از تحقیقات با نام "بی‌نزاکتی در محیط کار" <sup>۱</sup> شده است (برای مثال، آندرسون و پیرسون، ۱۹۹۹؛ لیم، کورتینا و مگلی، ۲۰۰۸؛ پیرسون، آندرسون و وگنر، ۲۰۰۱). این نوع رفتارها هم برای سازمان و هم برای افراد هزینه‌براست (پیرسون و همکاران، ۲۰۰۱؛ پوراس و پیرسون، ۲۰۱۰). بنابراین یکی از حوزه‌های مهم در عملکرد سازمانی توجه به این گونه از سوء رفتارهاست که قابل اغماض نیستند (اورتون، جولتون و ماسترانگلو، ۲۰۰۷).

تعاریف مختلفی از بی‌نزاکتی در محیط کار وجود دارد. تعریف آندرسون و پیرسون (۱۹۹۹) در مورد بی‌نزاکتی در محیط کار قابل قبول‌ترین و پرکاربردترین تعریف است. آنان بی‌نزاکتی در محیط کار را این‌گونه تعریف کرده‌اند: "بی‌نزاکتی، رفتارهای انحرافی با شدت کم و نیت مبهم به منظور آسیب به شخص مورد هدف است. اینگونه رفتارها هنجارهای مورد نیاز برای احترام دو طرفه در محیط کار را نقض می‌کند. این رفتارها مشخصاً رفتارهای بی‌ادبانه و گستاخانه‌ای هستند که با نادیده گرفتن دیگران آشکار می‌شود" (ص. ۴۵۷). "نخطی از هنجارها"، "نیت مبهم" و "شدت کم" سه ویژگی کلیدی بی‌نزاکتی در محیط کار می‌باشند (پیرسون و همکاران، ۲۰۰۱). مثال‌هایی از رفتارهای بی‌ادبانه شامل کثیفی، حرف‌های طعنه‌آمیز یا ریش‌خند (پیرسون و همکاران، ۲۰۰۱؛ لیم و همکاران، ۲۰۰۸)، قطع کردن صحبت دیگران، نادیده گرفتن قدرت و هویت فرد در جلوی همکاران (کلی، ۲۰۰۷)، اظهار نظر و تن صدای تحقیرآمیز و

خیره و خصمانه نگاه کردن (لیم و همکاران، ۲۰۰۸) می‌باشد.

بی‌نزاکتی امری شایع در محیط کار است. برای مثال کورتینا و مگلی (۲۰۰۹) در پژوهشی یافتند که ۷۵٪ از کارکنان دانشگاه بعضی از اشکال رفتار بی‌ادبانه را تجربه کرده‌اند. تحقیقات نشان داده‌اند، بی‌نزاکتی در میان پرستاران شایع‌تر است (برای مثال، روزن اشتین و آدانیل، ۲۰۰۵). پرستاران به عنوان عضو اصلی تیم مراقبتی-درمانی نقش مهمی در بهبود و ارتقاء سلامت جامعه ایفا می‌نمایند و بروز بی‌نزاکتی در محیط کار می‌تواند مشکلات و پیامدهای زیادی هم برای پرستاران و هم برای بیماران به وجود آورد. برای مثال، دیون (۲۰۰۶) در پژوهشی بر روی کادر پرستاری نشان داد که ادراک بی‌نزاکتی در محیط کار به طور معنادار و مثبتی با قصد ترک شغل رابطه دارد. دیگر پژوهش‌ها نیز حاکی از پیامدهای منفی نگرشی و رفتاری بی‌نزاکتی در محیط کار است (تیلور، ۲۰۱۰؛ پیرسون، ۲۰۱۰، پوراس و اِرز، ۲۰۰۷، برنز و پاپ، ۲۰۰۷). بی‌نزاکتی حتی می‌تواند با ایجاد جو کاری غیر دوستانه، خشن و بد بینانه به فرهنگ سازمانی نیز سرایت کند (ویکرز، ۲۰۰۶). پژوهشگران به ایجاد محیط کاری مثبت برای پرستاران و بیماران به منظور جلوگیری از تبعات منفی آن، تأکید کرده‌اند (وائی، ایکن، اسلان، کلارک و وارگاس، ۲۰۰۴؛ لاشینگر، لیتر، دی و گیلین، ۲۰۰۹). کرامر و سمالنبرگ (۲۰۰۸) در پژوهشی نشان دادند که از نظر پرستاران ارتباطات مبتنی بر تشریک مساعی منجر به رضایت‌بخشی آنان می‌شود. آنان این نوع ارتباطات را فراتر از ارتباطات کاری همکارانه دانسته و بر ارتباطات مبتنی بر اعتماد و احترام دوطرفه نیز تأکید داشتند و خواستار ادب و احترام در محیط کار بودند. این مطلب اهمیت توجه به پیشایندها و پیامدهای رفتارهای انحرافی را خاطر نشان می‌کند. به همین منظور این پژوهش به شناسایی پیشایندهای فردی و سازمانی بی‌نزاکتی در محیط کار می‌پردازد.

پژوهش‌های اندکی، پیشایندهای بی‌نزاکتی در محیط کار را بررسی کرده‌اند. پژوهش‌ها نشان دادند که عواطف مثبت و منفی با رفتارهای انحرافی در محیط کار رابطه دارند. "نظریه رویدادهای عاطفی"<sup>۲</sup> وایس و کروپانزانو (۱۹۹۶) بیان می‌کند بعضی از رفتارهای کاری واکنش‌هایی هستند که کارکنان به تجارب عاطفی کار نشان می‌دهند. این نظریه به حوادث برجسته‌ای در زندگی فرد اشاره می‌کند که واکنش‌های

هیجانی و تغییر خلقی را فرا می‌خواند و پیش‌بینی می‌کند که تندی یا بی‌احترامی حوادث بااهمیتی هستند که می‌توانند آغازگر هیجانات منفی در فرد باشند که باعث بروز رفتارهای بی‌ادبانه در محیط کار می‌شوند (ریو و گوش، ۲۰۰۹). بنابراین عواطف شغلی می‌تواند نقش مهمی در بروز بی‌نزاکتی در محیط کار ایفا کند.

هم‌چنین کارکنانی که در سازمان احساس می‌کنند در محیط کار با آنان منصفانه رفتار نمی‌شود، ممکن است به انجام رفتارهای نابارور اقدام کنند (کروپانزانو و دیسکارفینو، ۲۰۰۷). "نظریه تبادل اجتماعی"<sup>۳</sup> (بلو<sup>۴</sup>، ۱۹۶۴؛ به نقل از ماسترسون، لوئیس، گلدمن و تیلور، ۲۰۰۰)، "نظریه برابری"<sup>۵</sup> (آدامز، ۱۹۶۵) و "مدل تنیدگی شغلی / هیجان / رفتار نابارور"<sup>۶</sup> (اسپکتور، ۱۹۹۸) نیز گویای همین مطلب می‌باشند. چنانچه پژوهش‌های مارتین و هاین (۲۰۰۵)، سایرز، سیرز، کلی و هاربرکه (۲۰۱۱)، دونیش و گریندیچ (۲۰۱۰) و جونز (۲۰۰۹) نشان داد، ادراک بی‌عدالتی بر ارتکاب بی‌نزاکتی و انجام رفتارهای نابارور تأثیرگذار است. به علاوه، تحقیقات بر روی اثر چرخشی فزاینده بی‌نزاکتی نشان داده‌است افرادی که بی‌نزاکتی را تجربه می‌کنند (قربانیان) طبق نظریه حفظ منابع هابنول (۱۹۸۸) به دلیل دفاع از هویت اجتماعی‌شان، عمل مرتکب شونده را تلافی کنند. به این ترتیب مرتکب شونده اصلی دوباره تلافی می‌کند و بی‌نزاکتی دوباره ادامه پیدا می‌کند (کاین، ۲۰۰۸). حتی ممکن است این رفتارهای خفیف به رفتارهای شدیدتری منجر شوند. بنابراین یکی دیگر از پیشایندهای ارتکاب بی‌نزاکتی تجربه این‌گونه از رفتارها می‌باشد.

از دیگر عوامل تأثیرگذار بر رفتارهای انحرافی، ویژگی‌های شخصیتی هستند (مانت، ایلز و جانسون، ۲۰۰۶؛ منارد، برانت و ساوی، ۲۰۱۱؛ بولینگ، برنز، استوارت و گرویس، ۲۰۱۱؛ هاشمی شیخ‌شبابی، ۱۳۸۶). بندورا (۱۹۸۶) بیان می‌کند عوامل شخصی، رویدادهای محیطی و رفتارهای فرد با یکدیگر تأثیر متقابل دارد، و هیچ‌یک از این سه جزء را نمی‌توان جدا از اجزای دیگر به عنوان تعیین‌کننده رفتار انسان به حساب آورد (سیف، ۱۳۸۹). بنابراین همه کارکنان نسبت به ادراک بی‌عدالتی به وسیله ارتکاب رفتارهای بی‌ادبانه واکنش نشان نمی‌دهند. پژوهش‌های انجام شده در این زمینه نیز مؤید این مطلب است که ویژگی‌های شخصیتی ارتباط بین بی‌عدالتی ادراک شده و

انحراف سازمانی را تعدیل می‌کند (هنله، ۲۰۰۵؛ کلبرت، مانن، هارتر، ویت و باریک، ۲۰۰۴؛ رابرتز، ۲۰۰۹). بنابراین می‌توان انتظار داشت که ویژگی‌های شخصیتی تعدیلگر رابطه ادراک عدالت و بی‌نزاکتی در محیط کار باشد.

به طور خلاصه می‌توان بیان کرد بی‌نزاکتی در محیط کار هزینه‌های مستقیم و غیرمستقیم زیادی را به سازمان‌ها تحمیل می‌کند و همین نکته اهمیت شناسایی پیشایندهای بی‌نزاکتی به منظور کاهش و پیشگیری از اینگونه رفتارها را خاطر نشان می‌سازد. با توجه به مطالب گفته شده هدف اصلی پژوهش حاضر آزمون فرضیه‌های زیر می‌باشد:

○ ۱. تعیین رابطه ساده متغیرهای تجربه بی‌نزاکتی در محیط کار، عواطف شغلی (عاطفه مثبت و عاطفه منفی)، ویژگی‌های شخصیتی (وظیفه‌شناسی، روان‌آزردگی‌گرایی و توافق‌پذیری) و عدالت سازمانی (عدالت رویه‌ای، توزیعی، بین‌فردی و اطلاعاتی) با ارتکاب بی‌نزاکتی در محیط کار.

○ ۲. تعیین روابط تعاملی عدالت سازمانی و ویژگی‌های شخصیتی با ارتکاب بی‌نزاکتی در محیط کار.

○ ۳. تعیین روابط چندگانه تجربه بی‌نزاکتی در محیط کار، عواطف شغلی، ویژگی‌های شخصیتی و عدالت سازمانی با ارتکاب بی‌نزاکتی در محیط کار.

#### ● روش

"جامعه آماری" پژوهش حاضر کلیه پرستاران وابسته به "تأمین اجتماعی" استان اصفهان می‌باشد. از این جامعه دو نمونه به صورت تصافی ساده انتخاب شدند. در نمونه اول ۴۰ نفر برای اعتباریابی ابزارهای پژوهش و در نمونه دوم ۲۲۷ نفر به منظور آزمون فرضیه‌ها گزینش شدند.

#### ○ ابزار

□ الف- "مقیاس ارتکاب بی‌نزاکتی در محیط کار"<sup>۷</sup>: این مقیاس دارای ۷ ماده است که توسط بلو و آندرسون (۲۰۰۵)، ساخته شده است. پاسخ‌ها در یک مقیاس لیکرت پنج درجه‌ای قرار می‌گیرد. جهت تعیین اعتبار این مقیاس در مطالعه

حاضر از یک سنجه تک ماده‌ای (سوال کلی) محقق ساخته، استفاده گردید. ضریب همبستگی به دست آمده بین نمره این مقیاس و سوال کلی  $0/75$  ( $p < 0/0001$ ) بود. همچنین ضرایب اعتبار این مقیاس با استفاده از آلفای کرونباخ و تنصیف به ترتیب  $0/85$  و  $0/72$  محاسبه گردید.

□ ب - "مقیاس تجربه بی‌نزاکتی در محیط کار"<sup>۸</sup>: این مقیاس دارای ۷ ماده است که توسط کورتینا، مگلی، ویلیامز و لاناوت (۲۰۰۱) ساخته شده است. پاسخ‌ها در یک مقیاس لیکرت پنج درجه‌ای قرار می‌گیرد. جهت تعیین اعتبار این مقیاس در مطالعه حاضر از یک سنجه تک ماده‌ای محقق ساخته استفاده گردید. ضریب همبستگی به دست آمده بین نمره این مقیاس و سوال کلی  $0/82$  ( $p < 0/0001$ ) بود. همچنین ضرایب اعتبار این مقیاس با استفاده از آلفای کرونباخ و تنصیف به ترتیب  $0/87$  و  $0/70$  محاسبه گردید که نشان می‌دهد این مقیاس از اعتبار قابل قبولی برخوردار است.

□ ج - "پرسشنامه عدالت سازمانی ادراک شده"<sup>۹</sup>: این پرسشنامه دارای ۲۰ ماده است. ۴ ماده آن "عدالت توزیعی"، ۷ ماده عدالت رویه‌ای، ۴ ماده عدالت بین فردی و ۵ ماده عدالت اطلاعاتی می‌باشد و توسط کالکویت (۲۰۰۱) ساخته شده است. این پرسشنامه توسط هاشمی شیخ شبانی (۱۳۸۶) ترجمه و اعتبار و روایی آن قابل قبول گزارش شده است. جهت تعیین اعتبار هر یک از زیر بعدها از یک سنجه تک ماده‌ای محقق ساخته استفاده گردید. در پژوهش حاضر ضریب همبستگی به دست آمده بین نمره مقیاس عدالت رویه‌ای و سوال کلی  $0/79$  ( $p < 0/0001$ ) بود. همچنین ضرایب اعتبار این بُعد با استفاده از آلفای کرونباخ و تنصیف به ترتیب  $0/85$  و  $0/76$  محاسبه گردید. ضریب همبستگی به دست آمده بین نمره مقیاس عدالت توزیعی و سوال کلی  $0/89$  ( $p < 0/0001$ ) بود. همچنین ضرایب اعتبار این بُعد با استفاده از آلفای کرونباخ و تنصیف به ترتیب  $0/93$  و  $0/84$  محاسبه گردید. ضریب همبستگی به دست آمده بین نمره مقیاس عدالت بین فردی و سوال کلی  $0/70$  ( $p < 0/0001$ ) بود. همچنین ضرایب اعتبار این بُعد با استفاده از آلفای کرونباخ و تنصیف به ترتیب  $0/91$  و  $0/84$  محاسبه گردید. ضریب همبستگی به دست آمده بین نمره مقیاس عدالت اطلاعاتی و سوال کلی  $0/79$  ( $p < 0/0001$ ) بود. همچنین ضرایب اعتبار این بُعد با استفاده از آلفای کرونباخ و

تصنیف به ترتیب ۰/۸۹ و ۰/۷۵ محاسبه گردید. تمامی مقیاس‌ها از اعتبار قابل قبولی برخوردار بودند.

□ د- "مقیاس بهزیستی عاطفی مرتبط با شغل (JAWS)": برای اندازه‌گیری عواطف مثبت و منفی از فرم ۲۰ ماده‌ای "مقیاس بهزیستی عاطفی مرتبط با شغل" ساخته ون کاتویک، فاکس، اسپکتور و کلووی (۲۰۰۰) استفاده شد. این مقیاس توسط هاشمی شیخ شبانی (۱۳۸۶) ترجمه و اعتبار و روایی آن قابل قبول گزارش شده است. ضریب همبستگی به دست آمده بین نمره مقیاس عاطفه مثبت و سوال کلی ۰/۷۷ (p < ۰/۰۰۰۱) بود. همچنین ضرایب اعتبار این مقیاس با استفاده از آلفای کرونباخ و تصنیف به ترتیب ۰/۹۲ و ۰/۸۴ محاسبه گردید. ضریب همبستگی به دست آمده بین نمره مقیاس عاطفه منفی و سوال کلی ۰/۷۳ (p < ۰/۰۰۰۱) بود. همچنین ضرایب اعتبار این مقیاس با استفاده از آلفای کرونباخ و تصنیف به ترتیب ۰/۹۳ و ۰/۸۵ محاسبه گردید.

□ ه- سیاهه تجدیدنظر شده پنج عاملی شخصیت نئو<sup>۱</sup>: این سیاهه توسط مک کری و کاستا (۱۹۸۵) ساخته شده و دارای ۶۰ ماده است. در پژوهش حاضر از سه بعد "توافق‌پذیری"، "روان‌آزردگی گرای" و "وظیفه‌شناسی" مورد بررسی قرار گرفت. کیامهر (۱۳۸۱) روایی همزمان بین فرم کوتاه و بلند این سیاهه را بین ۰/۴۱ تا ۰/۷۱ و ضریب اعتبار این سیاهه با استفاده از روش بازآزمایی را بین ۰/۶۵ تا ۰/۸۶ گزارش کرد (شاهمرادی، ۱۳۸۸).

#### ● یافته‌ها

میانگین، انحراف معیار و ضرایب همبستگی میان کلیه متغیرهای تحقیق در جدول نشان داده شده‌اند. با توجه به ضرایب همبستگی مندرج در جدول ۱، به استثنای "عدالت رویه‌ای" و "عدالت توزیعی"، سایر متغیرهای پیش بین با "ارتکاب بی‌نزاکتی" رابطه معنی‌داری دارند. نتایج نشان می‌دهند که ضرایب همبستگی ارتکاب بی‌نزاکتی به ترتیب با عدالت بین‌فردی (۰/۶۰۷-)، عدالت اطلاعاتی (۰/۱۹۴-)، عاطفه مثبت (۰/۱۶۵-)، عاطفه منفی (۰/۲۷۲)، توافق‌پذیری (۰/۴۰۳-)، وظیفه‌شناسی (۰/۴۱۰-)، روان‌آزردگی گرای (۰/۱۹۵) و تجربه بی‌نزاکتی (۰/۵۰۲) می‌باشد که همگی در سطح

$p < 0/01$  معنی دار هستند.

جدول ۱. میانگین، انحراف معیار و ضریب همبستگی متغیرهای پژوهش

متغیرها	میانگین	S	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱
۱ عدالت رویه‌ای	۱۴/۲۴	۴/۹۶	-										
۲ عدالت توزیعی	۸/۱۵	۳/۸۹	۰/۵۸۶**	-									
۳ عدالت بین فردی	۱۴/۵۱	۴/۲۹	۰/۰۹۲	۰/۱۰۸	-								
۴ عدالت اطلاعاتی	۱۵/۴۴	۴/۲۴	۰/۲۴۴**	۰/۲۷۲**	۰/۳۶۱**	-							
۵ عاطفه مثبت	۲۷/۲۹	۸/۶۵	۰/۲۷۱**	۰/۴۰۹**	۰/۳۵۵**	۰/۳۵۵**	-						
۶ عاطفه منفی	۲۵/۵۴	۸/۵۸	-۰/۱۷**	-۰/۲۸**	-۰/۲۹**	-۰/۶۹**	-۰/۲۹**	-					
۷ توافق پذیری	۴۴/۷۰	۵/۶۳	۰/۰۴	۰/۰۸	۰/۲۶**	۰/۱۸**	۰/۲۱**	-۰/۳۲**	-				
۸ وظیفه شناسی	۴۷/۴۰	۶/۴۶	۰/۰۸	۰/۰۸۶	۰/۲۹۷**	۰/۲۱۲**	۰/۲۲۷**	-۰/۲۶**	۰/۵۳**	-			
۹ روان‌آزردگی گرای	۳۰/۸۳	۶/۸۹	-۰/۱۶**	-۰/۲۰**	۰/۱۹**	-۰/۲۲**	-۰/۲۹**	۰/۴۰**	۰/۴۲**	-			
۱۰ تجربه بی‌نزاکتی	۱۴/۰۱	۵/۰۸	-۰/۱۲*	-۰/۱۰۴	۰/۳۴**	-۰/۲۷**	-۰/۲۹**	۰/۳۸**	۰/۲۰**	۰/۳۵**	-		
۱۱ ارتکاب بی‌نزاکتی	۱۱/۲۰	۳/۸۸	-۰/۰۶۱	-۰/۱۰۸	۰/۶۱**	-۰/۱۹**	-۰/۱۷**	۰/۲۷**	۰/۴۰**	۰/۲۰**	۰/۵۰**		

\*\* $p < 0/01$  \* $p < 0/05$

به منظور آزمون فرضیه‌های مربوط به نقش تعدیل‌کننده ویژگی‌های شخصیتی در رابطه بین عدالت سازمانی و ارتکاب بی‌نزاکتی از روش آماری تحلیل رگرسیون تعدیل-گرهایز و ماتس (۲۰۰۹) استفاده شد. تعدیل‌گری مفهومی آماری است و زمانی اتفاق می‌افتد که ارتباط بین دو متغیر به متغیر سوم وابسته باشد. "تأثیرات تعدیلی زمانی به صورت آماری معنادار هستند که در مدل ریاضی برای متغیر Y (پیامد)، تعامل F (متغیر مرکزی) و M (تعدیل‌گر) وجود داشته باشد" (هایز و ماتس، ۲۰۰۹، ص. ۹۲۴). نتایج حاصل از این تحلیل در جدول ۲ ارائه شده است. مندرجات جدول ۲ نشان می‌دهند که فقط یکی از فرضیه‌ها و رای اثر متغیرهای مستقل قبلی ارتکاب بی‌نزاکتی را افزایش داد. روان‌آزردگی گرای رابطه بین ادراک عدالت و ارتکابی‌بی‌نزاکتی را تعدیل کرد به عبارت دیگر می‌توان اظهار داشت رابطه بین عدالت رویه‌ای و ارتکاب بی‌نزاکتی در محیط کار در کارکنانی که در روان‌آزردگی گرای بالا هستند نسبت به آنانی که در روان‌آزردگی گرای پایین هستند، بیشتر است (نمودار ۱).



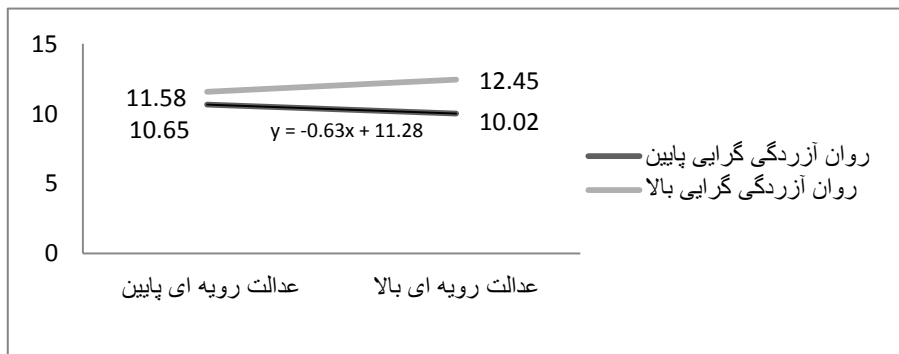
جدول ۲. نتایج تحلیل‌های رگرسیون تعدیل‌گر با روش هایز و ماتس (۲۰۰۹)

شاخص‌های آماری متغیرها	b	t	p	$\Delta R^2$ F Rs
عدالت توزیعی روان‌آزردگی‌گرایی تعامل	۰/۲۰۲ ۰/۱۸۲ -۰/۰۰۹	۰/۶۶۷ ۱/۹۲۵ -۰/۹۲۷	۰/۵۰۵ ۰/۰۵۵ ۰/۳۵۵	$\Delta R^2 = ۰/۰۰۳۷$ F=۳/۶۴۴ Rs=۰/۰۴۶
عدالت رویه‌ای روان‌آزردگی‌گرایی تعامل	-۰/۴۸۸ -۰/۱۲۴ ۰/۰۱۶	-۲/۲۵۷ -۱/۱۲۱ ۲/۲۱۶	۰/۰۲۵ ۰/۲۶۳ ۰/۰۲۷*	$\Delta R^2 = ۰/۰۲۰$ F=۴/۷۱۳ Rs=۰/۰۵۹
عدالت بین‌فردی روان‌آزردگی‌گرایی تعامل	-۰/۴۶۹ ۰/۰۷۷ -۰/۰۰۲	-۲/۱۱۷ ۰/۷۵۶ -۰/۳۰۱	۰/۰۳۵ ۰/۴۵۰ ۰/۷۶۳	$\Delta R^2 = ۰/۰۰۳$ F=۴۴/۶۵۴ Rs=۰/۳۷۵
عدالت اطلاعاتی روان‌آزردگی‌گرایی تعامل	-۰/۵۱۷ -۰/۰۹۹ ۰/۰۱۲	-۲/۳۸۰ -۰/۸۸۲ ۱/۷۸۴	۰/۰۱۸ ۰/۳۷۸ ۰/۰۷۵	$\Delta R^2 = ۰/۰۱۳$ F=۶/۰۴۶ R <sup>2</sup> =۰/۰۷۵

\*p < ۰/۰۵    \*\* p < ۰/۰۱

R<sup>2</sup> مجذور ضریب همبستگی چند متغیری

$\Delta R^2$  = میزان تغییر مجذور ضریب همبستگی چند متغیری



نمودار ۱. تعامل عدالت رویه‌ای و روان‌آزردگی‌گرایی با ارتکاب بی‌نزاکتی

نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون مربوط به همبستگی چندگانه متغیرهای پیش‌بین با متغیر ملاک در جدول ۳ درج شده‌اند. مندرجات این جدول نشان می‌دهند که بین ترکیب خطی متغیرهای پیش‌بین با ارتکاب بی‌نزاکتی همبستگی چندگانه ( $MR=۰/۷۴$ ) وجود دارد که در سطح  $p < ۰/۰۰۰۱$  معنی‌دار است. به طور کلی از بین متغیرهای شخصیتی هر سه متغیر (وظیفه‌شناسی، روان‌آزردگی‌گرایی، توافق‌پذیری)، از بین عدالت سازمانی دو بعد (عدالت بین‌فردی و اطلاعاتی)، از بین عواطف شغلی هیچ یک و تجربه بی‌نزاکتی، ارتکاب بی‌نزاکتی را پیش‌بینی کردند. علاوه بر این نتایج نشان داد عدالت بین‌فردی، تجربه بی‌نزاکتی، وظیفه‌شناسی، توافق‌پذیری، روان‌آزردگی‌گرایی و عدالت اطلاعاتی به ترتیب نقش معنی‌داری در پیش‌بینی ارتکاب بی‌نزاکتی دارند.

جدول ۳. همبستگی چندگانه بین متغیرهای پیش بین با ارتکاب بی‌نزاکتی در محیط کار (روش مرحله‌ای)

عرض از مبدا		ضرایب رگرسیون					F P	RS	MR	شاخص آماری پیش بین‌ها	
		۶	۵	۴	۳	۲					۱
۱۹/۱۷۳	$\beta$ b t p						-۰/۶۰۷ -۰/۵۴۹ -۱۱/۴۴۵ ۰/۰۰۰۱	/۹۸۰ ۱۳۰ ۰/۰۰۰۱	۰/۳۷	۰/۶۱	عدالت بین فردی
۱۴/۰۸۶	$\beta$ b t p					۰/۳۳۶ ۰/۲۵۷ ۶/۴۹۳ ۰/۰۰۰۱	-۰/۴۹۳ -۰/۴۴۶ -۹/۵۲۹ ۰/۰۰۰۱	۹۸/۵۴۸ ۰/۰۰۰۱	۰/۴۷	۰/۶۸	تجربه بی‌نزاکتی در محیط کار
۱۹/۸۳۵	$\beta$ b t p				-۰/۲۱۹ -۰/۱۳۲ -۴/۴۵۱ ۰/۰۰۰۱	۰/۳۱۲ ۰/۲۳۹ ۶/۲۴۹ ۰/۰۰۰۱	-۰/۴۳۶ -۰/۳۹۴ -۸/۴۸۸ ۰/۰۰۰۱	۷۷/۸۱۸ ۰/۰۰۰۱	۰/۵۱۱	۰/۷۱۵	وظیفه شناسی
۲۲/۱۱۹	$\beta$ b t p			-۰/۱۲۸ -۰/۰۸۸ -۲/۲۸۴ ۰/۰۲۳	-۰/۱۵۸ -۰/۰۹۵ -۲/۸۴۱ ۰/۰۰۵	۰/۲۹۳ ۰/۲۲۴ ۵/۸۲۶ ۰/۰۰۰۱	-۰/۴۲۷ -۰/۳۸۷ -۸/۳۷۴ ۰/۰۰۰۱	۶۰/۷۷۰ ۰/۰۰۰۱	۰/۵۲۳	۰/۷۲۳	توافق پذیری
۲۷/۳۵۳	$\beta$ b t p		-۰/۱۷۰ -۰/۰۹۶ -۳/۰۷۵ ۰/۰۰۲	-۰/۱۸۶ -۰/۱۲۸ -۳/۲۰۳ ۰/۰۰۲	-۰/۱۹۳ -۰/۱۱۶ -۳/۴۵۵ ۰/۰۰۱	۰/۳۳۲ ۰/۲۵۳ ۶/۵۱۳ ۰/۰۰۰۱	-۰/۴۲۰ -۰/۳۸۰ -۸/۳۸۲ ۰/۰۰۰۱	۵۲/۳۵۹ ۰/۰۰۰۱	۰/۵۴۲	۰/۷۳۶	روان آزردگی گرایی
۲۶/۱۳۴	$\beta$ b t p	۰/۰۹۸ ۰/۰۹۰ ۱/۹۸۱ ۰/۰۴۹	-۰/۱۶۰ -۰/۰۹۰ -۲/۸۸۹ ۰/۰۰۴	-۰/۱۸۴ -۰/۱۲۶ -۳/۱۸۱ ۰/۰۰۲	-۰/۲۰۰ -۰/۱۲۰ -۳/۵۹۶ ۰/۰۰۰۱	۰/۳۴۴ ۰/۲۶۳ ۶/۷۵۰ ۰/۰۰۰۱	-۰/۴۴۸ -۰/۴۰۵ -۸/۶۵۸ ۰/۰۰۰۱	۴۴/۸۶۵ ۰/۰۰۰۱	۰/۵۵۰	۰/۷۴۲	عدالت اطلاعاتی

● بحث و نتیجه گیری

○ پژوهش حاضر با هدف تعیین رابطه بین متغیرهای تجربه بی‌نزاکتی، عواطف شغلی، ویژگی‌های شخصیتی و عدالت سازمانی با ارتکاب بی‌نزاکتی صورت گرفت. مطابق با انتظار عدالت بین فردی و عدالت اطلاعاتی با ارتکاب بی‌نزاکتی رابطه نشان دادند. این یافته‌ها با نتایج پژوهش‌های مارتین و هاین (۲۰۰۵) و سایر و همکاران (۲۰۱۱) هم راستاست. آندرسون و پیرسون (۱۹۹۹) و بلو و آندرسون (۲۰۰۵) نیز عنوان کردند که ادراک بی‌عدالتی به انجام رفتار بی‌ادبانه منجر می‌شود. یکی از چارچوب‌های نظری مفید برای فهم ارتکاب بی‌نزاکتی از پیشینه پژوهشی شغل - تنیدگی منتج شده است. مدل تنیدگی شغلی/هیجان/رفتار نابارور که توسط اسپکتور (۱۹۹۸) تدوین شد، استدلال می‌کند که تنیدگی زاهای شغلی مانند ادراک بی‌عدالتی در محیط کار به تجربه عواطف منفی منجر می‌شود که به نوبه خود افراد را به ارتکاب

بی‌نزاکتی سوق می‌دهد. علاوه بر این مطابق با نظریه برابری وقتی بی‌انصافی ادراک می‌شود، کارکنان احساس ناخوشایندی می‌کنند و برانگیخته می‌شوند تا راه‌هایی برای بازگرداندن برابری انجام دهند و با استفاده از مکانیسم‌هایی از قبیل رفتارهای انحرافی ممکن است این توازن را برقرار کنند. بنابراین کارکنانی که بی‌انصافی را ادراک می‌کنند، با انجام رفتارهای بی‌ادبانه به دنبال بازگرداندن این توازن هستند.

○ نتایج نشان داد بین عاطفه مثبت و منفی با ارتکاب بی‌نزاکتی رابطه وجود داشت. یافته پژوهش حاضر با نتایج ارائه شده در پژوهش ریو و گوش (۲۰۰۹) و هاشمی شیخ شبانی (۱۳۸۶) هم سو می‌باشد. با توجه به نظریه رویدادهای عاطفی (ویس و کروپانزانو، ۱۹۹۶) یک رویداد معمولاً دارای پیامدهای هیجانی است، که به نوبه خود رفتار شخص را تحت تأثیر قرار می‌دهد. بنابراین رویدادهای ناخوشایند کاری که معمولاً در محیط‌های خدماتی و درمانی به دلیل حجم زیاد کاری، شرایط تنیدگی زا، ارتباط با بیمار و همراهان بیمار رخ می‌دهد، کارکنان را تحریک پذیر و عصبانی می‌کند که چنین حالاتی رفتارهای بعدی و از جمله ارتکاب بی‌نزاکتی را در پی خواهد داشت.

○ در پژوهش حاضر، علاوه بر چهار بعد عدالت سازمانی و عواطف شغلی، "ویژگی‌های شخصیتی" نیز به عنوان پیش‌بین‌های ارتکاب بی‌نزاکتی مورد بررسی قرار گرفتند. مطابق با انتظار بین ویژگی‌های شخصیتی (توافق‌پذیری، وظیفه‌شناسی و روان‌آزردگی گرایی) با ارتکاب بی‌نزاکتی رابطه وجود داشت. این یافته‌ها با نتایج پژوهش‌های بولینگ و همکاران (۲۰۱۱) و هاشمی شیخ شبانی (۱۳۸۶) در زمینه رفتارهای انحرافی و ویژگی‌های شخصیتی همسو و هماهنگ می‌باشند. افراد توافق‌پذیر مهربان، باملاحظه و دل‌رحم هستند (کاستا و مک کری، ۱۹۹۲؛ دیگمن، ۱۹۹۰). افرادی که در توافق‌پذیری بالا هستند به طور کلی از آسیب زدن به دیگران اجتناب می‌کنند. مسلم است ارتکاب بی‌نزاکتی شامل رفتارهایی است که به قربانی آسیب می‌رساند و چون افراد توافق‌پذیر کمتر باعث رنجش خاطر دیگران می‌شوند و در پی آسیب به دیگران نیستند، بنابراین کمتر به بی‌نزاکتی اقدام می‌کنند. ارتباطات با دیگر همکاران و سرپرستان در محیط کار، جزء لاینفک مشاغل پرستاری است. کارکنانی که در وظیفه‌شناسی نمره بالاتری کسب می‌کنند، یعنی مسئولیت‌پذیری و خودمهارگری بالاتری دارند (کاستا و

مک کری، ۱۹۹۲؛ دیگمن، ۱۹۹۰). بنابراین، چنین افرادی نسبت به کیفیت ارتباط خود با دیگران در محیط کار مسئولیت‌پذیرند چون کیفیت ارتباطات را یکی از وظایف خود می‌دانند و از رفتارهایی که باعث ایجاد خدشه در کیفیت ارتباطات شود اجتناب می‌کنند. افراد روان‌آزرده نسبت به ناکامی‌ها و آزرده‌گی‌های کوچک حساس‌ترند و جهان را منفی‌تر ادراک می‌کنند (به نقل از پنی و اسپکتور، ۲۰۰۵). این افراد نسبت به دیگران بدبین‌تر هستند و همین امر موجب غفلت از هنجارهای احترام دوطرفه می‌شود. افراد روان‌آزرده همچنین به دلیل تکانشی بودن و در نظر نگرفتن پیامدهای عمل خود ممکن است درگیر بی‌نزاکتی در محیط کار شوند.

○ علاوه بر این نتایج نشان داد تجربه بی‌نزاکتی (یعنی افرادی که قربانی بی‌نزاکتی هستند) با ارتکاب بی‌نزاکتی (یعنی با تلافی کردن) ارتباط دارد. این یافته‌ها با نتایج پژوهش کاین (۲۰۰۸) هماهنگ می‌باشد. نظریه حفظ منابع *هابنول* (۱۹۸۸) بیان می‌کند افراد تلاش می‌کنند منابع با ارزش خود (برای مثال حرمت خود و مهارت‌ها) را حفظ کنند، افزایش دهند و از آن محافظت نمایند. بر طبق این الگو افراد با در نظر گرفتن منابع خود فعالیت‌ها و ارتباطات اجتماعی‌شان را در سازمان‌ها، تنظیم می‌کنند. در این الگو از دست دادن منابع برای افراد تنیدگی‌زا می‌باشد. از این رو رفتارهای بی‌ادبانه و انتقام را به عنوان مکانیسمی در واکنش به رویدادهای استرس‌زا (تجربه بی‌نزاکتی) که بر روی شخصیت تأثیر می‌گذارند، انجام می‌دهند و از این طریق منابعشان (عزت نفس و هویت اجتماعی‌شان) را حفظ می‌کنند.

○ یافته‌های پژوهش از نقش تعدیلی روان‌آزرده‌گی گرابی بین عدالت رویه‌ای و ارتکاب بی‌نزاکتی در محیط کار، حمایت کرد. افراد روان‌رنجورخو (افرادی که مستعد تجربه هیجان‌ات منفی هستند) نسبت به دیگران کمتر از عهده مقابله با استرس برمی‌آیند، بنابراین طبق "الگوی تنیدگی شغلی" اسپکتور (۱۹۹۸) می‌توان استدلال کرد افراد روان‌آزرده، کوچکترین بی‌عدالتی ادراک شده در سازمان را نوعی تهدید ارزیابی می‌کنند و آن را تنیدگی‌زا تلقی می‌کنند، بنابراین برانگیخته می‌شوند و با انجام رفتارهای بی‌ادبانه به این موقعیت‌ها واکنش نشان می‌دهند.

○ طبق نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون با روش مرحله‌ای و روش پس‌رونده، از

میان متغیرهای پیش‌بین ارتکاب بی‌نزاکتی به ترتیب متغیرهای عدالت‌بین‌فردی، تجربه بی‌نزاکتی، وظیفه‌شناسی، توافق‌پذیری، روان‌رنجورخویی و عدالت اطلاعاتی پیش‌بینی کننده برای ارتکاب بی‌نزاکتی هستند و سایر متغیرها نقشی در پیش‌بینی ارتکاب بی‌نزاکتی ایفا نمی‌کنند.

○ همان‌طور که ذکر شد بی‌نزاکتی، پیامدهای مضر برای سازمان‌ها در پی دارد. بنابراین مدیران و صاحبان صنایع باید به صورت فعالانه‌ای برای پیشگیری و کاهش این‌گونه سوء رفتارهای کوچک اقدام کنند و از نادیده و ناچیز گرفتن چنین رفتارهایی اجتناب کنند. به علاوه از آنجا که بخشی از کار مشاوران شغلی بهبود تعاملات بین فردی در محیط‌های کاری است، می‌توانند از نتایج تحقیق حاضر برای کاهش ارتکاب بی‌نزاکتی کارکنان استفاده کنند.

○ با توجه به این که تجربه بی‌نزاکتی، عواطف شغلی، ویژگی‌های شخصیتی و عدالت سازمانی بر روی "بی‌نزاکتی" تأثیرگذارند در زمینه کاهش چنین رفتارهایی پیشنهاد می‌شود، درگزينش، سابقه و تعاملات گذشته داوطلبان شغلی به طور دقیق مورد بررسی قرار گیرد، مخصوصاً برای انتخاب در مشاغلی که نیازمند تعاملات بین‌فردی، توافق‌پذیری و وجدان بالا می‌باشد. آموزش مهارت‌های بین‌فردی (برای مثال، عذرخواهی کردن، بخشش، هوش هیجانی و کنترل خشم) برای کاهش رفتارهای بی‌ادبانه در محیط کاری می‌تواند مفید باشد. بر طبق یافته‌های پژوهش حاضر، عاطفه یکی از عوامل پیش‌بین بی‌نزاکتی در محیط کار است. بنابراین می‌توان از طریق مداخله در عواطف کارکنان از این‌گونه رفتارها پیشگیری کرد، بنابراین مدیران می‌توانند شوخ طبعی و تشویق‌های سمبولیک را به کار گیرند. از آنجایی که ادراک بی‌عدالتی در محیط کار پیش‌بین بی‌نزاکتی است به سازمان‌ها توصیه می‌شود، سیاست‌هایی تدوین کنند که ادراک بی‌عدالتی در محیط کار را کاهش دهند. به علاوه برای کاهش ادراک بی‌عدالتی در محیط کار پیشنهاد می‌شود علت بی‌عدالتی را شناسایی کنند؛ زیرا علی‌رغم سیاست‌ها و روش‌های منصفانه، ادراک بی‌عدالتی ممکن است همچنان وجود داشته باشد. بنابراین به سازمان‌ها پیشنهاد می‌شود سیاست‌ها و تصمیماتشان را، شفاف‌سازی کنند تا کارکنان چرایی تصمیمات گرفته شده را، بدانند.

یادداشت ها

- |   |   |
|---|---|
| 1-workplace incivility                  | 2-affective events theory                       |
| 3-social exchange theory                | 4-Blau  |
| 5-equity theory                         | 6-Job Stress/Emotion/CWB Model                  |
| 7-Instigated Workplace Incivility Scale | 8-Experienced Workplace Incivility Scale        |
| 9-Organizational Justice Questionnaire  | 10-Job-related Affective Well-being Scale(JAWS) |
| 11-NEO Personality Inventory            |   |



● منابع

- سیف، علی اکبر. (۱۳۸۹). روانشناسی پرورشی نوین: روانشناسی یادگیری و آموزش. تهران: دوران.
- شاهمرادی، سمیه. (۱۳۸۸). "مقایسه ویژگی های شخصیتی، اختلالات روانی و ویژگی های جمعیت شناختی زوجین در معرض طلاق و زوجین عادی شهر اصفهان". پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مشاوره خانواده. دانشگاه اصفهان.
- هاشمی شیخ شبانی، اسماعیل. (۱۳۸۶). بررسی روابط ساده، چند گانه و تعاملی متغیرهای مهم محیطی، نگرشی، شخصیتی و عاطفی با رفتارهای نابارور در کارکنان شرکت ملی نفتخیز جنوب. پایان نامه دکترا، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی: دانشگاه شهید چمران اهواز.
- Adams, J. S. (1965). Inequity in social exchange, In L. Berkowitz (Ed.). *Advance in Experimental Social Psychology*, 2, 267-299. New York: Academic Press.
- Andersson, L. M., & Pearson, C. M. (1999). Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management Review*, 24, 452-471.
- Baron, R. A., & Neuman, J. H. (1996). Workplace violence and workplace aggression: Evidence on their relative frequency and potential causes. *Aggressive Behavior*, 22, 161-173.
- Blau, G., & Andersson, L. (2005). Testing a measure of instigated workplace incivility. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78, 595-614.
- Bowling, N. A., Burns, G. N., Stewart, S. M & Gruys, M. L. (2011). Conscientiousness and agreeableness as moderators of the relationship between neuroticism and counterproductive work behaviors: A constructive replication. *International Journal of Selection and Assessment*, 19(3), 320-330.
- Burnes, B., & Pope, R. (2007). Negative behavior in the workplace. *International Journal of Public Sector Management*, 20(4), 285-303.
- Colbert, A. E., Mount, M. K., Harter, J. K., Witt, L. A., & Barrick, M. R. (2004). Interactive effects of personality and perceptions of the work situation on workplace deviance. *Journal of Applied Psychology*, 89, 599-609.
- Cortina, L. M., & Magley, V. J. (2009). Patterns and profiles of response to incivility in organization. *Journal of Occupational Health Psychology*, 14(3), 272-288.
- Costa, P. T. Jr, & McCrae, R. M. (1992). *Revised NEO Personality Inventory (NEO PI R) and NEO Five Factor Inventory (NEO-FFI) Professional Manual*. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources Inc.

- Cropanzano, R., & Discorfono, S. M. (2007). Organizational justice: In S.G. Rogelberg (Ed.), *Encyclopedia of industrial and organization psychology*, 2, 570-574. London: Sage Publications.
- Devonish, D., & Greendige, D. (2010). The effect of organizational justice on contextual performance, counterproductive work behaviors, and task performance. Investigating the moderating role of ability-based emotional intelligence. *International Journal of Selection and Assessment*, 18, 1, 75-86.
- Digman, J. M. (1990). Personality structure: Emergence of the five-factor model. *Annual Review of Psychology*, 41, 417-440.
- Dion M.J. (2006). *The impact of workplace incivility and occupational stress on the job satisfaction and turnover intention of acute care nurses*. ETD Collection for University of Connecticut. available at <http://digitalcommons.uconn.edu/dissertations/AAI3221535>, accessed 1 September 2008.
- Everton, W. J., Jolton, J.A. & Mastrangelo, P.M. (2007). Benice and fair release: understanding reason for employees deviant behavior. *Journal of Management Development*, 20, 2, 117-131.
- Hayes, A. F., & Matthes, J. (2009). Computational procedures for probing interactions in OLS and logistic regression: SPSS and SAS implementations. *Behavior Research Methods*, 41, 924-936.
- Henle, C.A. (2005). Predicting workplace deviance from the interaction between organizational justice and personality. *Journal of Managerial Issues*, 17, 247-263.
- Hobfoll, S. E. (1988). *The ecology of stress*. Washington, DC, US: Hemisphere Publishing Corp.
- Jones, D. A. (2009). Getting even with one's supervisor and one's organization: Relationships among types of injustice, desires for revenge and counterproductive work behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 30, 525-542.
- Kain, J.M. (2008). *The relationship between workplace incivility and strain: Equity sensitivity as a moderator*. Master of industrial/organizational psychology thesis. Bowling Green State University.
- Kelley, S. (2007). *Dishonorable treatment: Work place incivility, cultures of honor and work outcomes*. Master Thesis. Western Kentucky University.
- Kramer, M., & Schmalenberg, C. (2008). Confirmation of a healthy work environment. *Critical Care Nurse*, 28, (2), 56-64.
- Laschinger, H.K.S., Leiter, M., Day, A., & Gilin, D. (2009). Workplace empowerment, incivility, and burnout: Impact on staff nurse recruitment and retention outcomes. *Journal of Nurse Management*, 17, 302-311.
- Lim, S., Cortina, L. M., & Magley, V. J. (2008). Personal and workgroup incivility: Impact on work and health outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 93, 95-107.
- Martin, R. J., & Hine, D. W. (2005). Development and validation of the Uncivil Workplace Behavior Questionnaire. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10(4), 477-490.
- Masterson, S. S., Lewis, K., Goldman, B. M., & Taylor, M. S. (2000). Integrating justice and social exchange: The differing effects of fair procedures and treatment on work relationships. *Academy of Management Journal*, 43: 738-748.
- Ménard, J., Brunet, L., & Savoie, A. (2011). Interpersonal workplace deviance: Why do offenders act out? A comparative look on personality and organisational

- variables. *Canadian Journal of Behavioural Science/Revue canadienne des sciences du comportement*, 43,4, 309-317.
- Mount, M., Ilies, R., & Johnson, E. (2006). Relationship of personality traits and counterproductive work behaviors: The mediating effects of job satisfaction. *Personnel Psychology*, 59, 591-622.
- Pearson, C., M. (2010). Research on workplace incivility and its connection to practice: In J. Greenberg (Edit), *Insidious workplace behavior*, 149-174. London, New York.
- Pearson, C. M., Andersson, L. M., & Wegner, J. W. (2001). When workers flout convention: A study of workplace incivility. *Human Relations*, 54, 1387-1419.
- Penney, L. M., & Spector, P. E. (2005). Job stress, incivility, and counterproductive work behavior (CWB): The moderating role of negative affectivity. *Journal of Organizational Behavior*, 26, 777-796.
- Porath, C. L., & Erez, A. (2007). Does rudeness really matter? The effects of rudeness on task performance and helpfulness. *Academy of Management Journal*, 50, 11- 97.
- Porath, C. L. & Pearson, C. M. (2010). The cost of bad behavior. *Organizational Dynamics*, 39, 1, 64-71.
- Rio, T. G. & Ghosh, J. R. (2009). Antecedents and outcomes of workplace incivility: Implications for human resource development research and practice. *Human Resource Development Quarterly*, 20, (3), 237-264.
- Roberts, S.J. (2009). *Incivility as a function of workplace favoritism and employee impulsivity*. Thesis for Master of art. University of Nebraska at Omaha.
- Rosenstein, A. H., & O'Daniel, M. (2005). Disruptive behavior and clinical outcomes: Perceptions of nurses and physicians. *American Journal of Nursing*, 105, 54-64.
- Sayers, J. K., Sears, K.L., Kelly, K. M., & Harbke, C.R. (2011). When employees engage in workplace incivility: The interactive effect of psychological contract violation and organizational justice. *Employ Respons Rights J*, 23., 269-283.
- Spector, P. E. (1998). A control theory of the job stress process. In C. L. Cooper (Ed.), *Theories of organizational stress* (pp. 153-169). Oxford, UK: Oxford University Press.
- Stewart, S. M., Bing, M. N., Davison, H. K., Woehr, D. J., & McIntyre, M. D. (2009). In the eyes of the beholder: A non-self-report measure of workplace deviance. *Journal of Applied Psychology*, 94, 207-215.
- Taylor, S.G. (2010). *Cold looks and hot tempers: Individual-level effects of incivility in the workplace*. Thesis for the degree of Doctor of Philosophy: Bradley University.
- Vahey, D.C., Aiken, L.H., Sloane, D.M., Clarke, S.P., & Vargas, D. (2004). Nurse burnout and patient satisfaction. *Medical Care*, 42(2), 57-66.
- Vickers, M. H. (2006). Writing what's relevant: Workplace incivility in public administration-A wolf in sheep's clothing. *Administrative Theory and Praxis*, 28(1), 69-88.
- Weiss, H. M., & Cropanzano, R. (1996). Affective events theory: A theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work. *Research in Organizational Behavior*, 18, 1-743

