بررسی پیامدهای بی نزاکتی محل کار: ارائه یک الگو در محیط بیمارستان

اردشیر شیری[۱]، علی یاسینی[*۱]، نسیم ساعتی[۱]

۱) گروه مدیریت، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه ایلام، ایلام، ایران

تاریخ دریافت: ۱۳۹۶/۴/۱۹ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۷/۳/۵

چکیده

مقدمه: در سالیان اخیر پژوهش ها در حوزه سوء رفتار افزایش یافته است. در این میان، یکی از مفاهیمی که توجه صاحب نظران سازمانی را به خود جلب نموده است بی نزاکتی محل کار است. پژوهش حاضر با هدف تعیین میزان تاثیر ارتکاب بی نزاکتی بر رفتارهای غیرمولد شغلی کارکنان بیمارستان اجرا گردید.

مواد و روش ها: پژوهش حاضر به جهت ماهیت، توصیفی-همبستگی و شیوه گردآوری داده ها به روش میدانی می باشد. جامعه پژوهش شامل ۳۲۲۴ نفر از کارکنان بیمارستان های شهرستان خرم آباد در سال ۱۳۹۵ می باشد که از میان آنان ۳۴۴ نفر به روش تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزارهای مورد استفاده در پژوهش حاضر شامل مقیاس ارتکاب بی نزاکتی، پرسش نامه های خودپایشی، کانون کنترل، رفتار شهروندی اجباری، رفتار ضد شهروندی و رفتارهای غیرمولد بودند که پایایی و روایی آن ها از طریق آلفای کرونباخ و روایی محتوا تایید شد. داده ها با استفاده از نرم افزار PLS پردازش شده و آزمون آن ها از روش معادلات ساختاری(SEM) در دو بخش تحلیل عاملی تاییدی و بررسی فرضیه ها انجام گرفت.

یافته های پژوهش: نتایج پژوهش نشان می دهد که ارتکاب بی نزاکتی، رفتارهای غیرمولد کارکنان را به طور مثبت و معنادار($t>1.96$) تحت تاثیر قرار می دهد و در این میان رفتار شهروندی اجباری و رفتار ضد شهروندی($t>1.96$) نقش میانجی گری را بر عهده دارند. هم چنین نقش تعدیلگری کانون کنترل و خودپایشی به صورت معکوس(۰> ضریب مسیر) و معنادار($t>1.96$) تایید شد.

بحث و نتیجه گیری: با توجه به آثار مخرب بی نزاکتی بر سازمان، لازم است تدابیر مدیریتی شفاف و دقیق، بهبود شرایط محیط کاری و آموزش های لازم در حیطه رفتار در میان کارکنان بیمارستان اندیشیده شود.

واژه های کلیدی: بی نزاکتی محل کار، رفتارهای غیرمولد، رفتار شهروندی اجباری، کانون کنترل

* نویسنده مسئول: گروه مدیریت، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه ایلام، ایلام، ایران

Email: a.yasini@ilam.ac.ir

Copyright © 2018 Journal of Ilam University of Medical Science. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution international 4.0 International License (https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/) which permits copy and redistribute the material, in any medium or format, provided the original work is properly cited.

[Downloaded from sjimu.medilam.ac.ir on 2026-11-24]

[DOI: 10.29252/sjimu.26.6.194]

مقدمه

هنگامی که کارکنان به وفور با جنبه های مخرب محیط کار مواجه می شوند، احساس رضایت کمتری دارند و کمتر قادرند تا بر وظایف شغلی خود تمرکز کنند. در سال های اخیر، یک نوع عامل پرتنش کاری که توجه عمده محققان را به خود جلب کرده است بی نزاکتی محل کار است(۱). بی نزاکتی محل کار شامل رفتارهای انحرافی با درجات کم و نیت مبهم با هدف آسیب رسانی به شخص یا اشخاص مورد هدف است که به واسطه آن هنجارهای دوطرفه مبتنیسی بر احترام خدشه دار می شود(۲). این رفتارها مشخصاً رفتارهای بی ادبانه و گستاخانه ای هستند که با نادیده گرفتن دیگران آشکار می شود. بی نزاکتی محل کار شامل مواردی از قبیل رفتارهای نامحترمانه، خشن و بی ادبانه(۴،۳)، رفتارهای مخل با هدف پریشانی روانی و جسمانی دیگران(۵) و رفتارهای بی ادبانه شامل قطع کردن صحبت دیگران، پخش شایعه، ریشخند یا حرف های طعنه آمیز، اظهارنظر و تن صدای تحقیرآمیز، نادیده گرفتن قدرت و هویت فرد در جلوی همکاران و خیره و خصمانه نگاه کردن(۷،۶) می باشد و اثرات زیانبخشی مانند کاهش رضایت شغلی، استرس، رفاه کمتر(۸) و کاهش تعهدکاری(۹) را در پی دارد. بی نزاکتی هم چنین با به وجود آوردن زمینه های فشارآور برای همه افرادی که در گروه کار می کنند(۱۰) قصد ترک شغل و ماندن در سازمان را تحت تاثیر قرار می دهد. رعایت نکردن ادب و نزاکت و متعاقباً بدبینی، حس انتقام و هیجان های منفی ناشی از آن، باعث خدشه دار شدن ارتباطات بین فردی شده(۱۱) و سلامت فیزیکی و روانی و بهره وری کارکنان را تحت تاثیر قرار می دهد(۱۲) به همین علت رفتارهای غیر محترمانه هزینه های زیادی به کارکنان و سازمان ها تحمیل می کند(۱۳). اکثر مطالعات انجام شده در ایالات متحده آمریکا نشان داده اند که در سازمان ها پدیده بی نزاکتی محل کار به وفور دیده شده است(۱۴) پژوهش های انجام شده در کشورهای آسیایی نیز دال بر صحت این ادعا است(۱۵) هم چنین در بافت سازمان های ایرانی برداشت و نگرش در خصوص پدیده بی نزاکتی به نوبه خود بدیع و قابل تعمق است و در جریان جستجوهای پژوهشگر پژوهش هایی که به خوبی پدیده بی نزاکتی را تشریح کرده باشد، یافت نشد.

اسپکتور و فاکس الگویی را تحت عنوان الگوی فشارزا-هیجان جهت پیش بینی رفتارهای غیرمولد ارائه کرده اند(۱۶). طبق این الگو، برخی از رفتارهای غیرمولد، واکنشی نسبت به عوامل فشارزای شغلی هستند و اغلب در پی ارزیابی موقعیت، واکنش های عاطفی افراد به عوامل فشارزا به صورت رفتارهای منفی-رفتارهای غیرمولد متجلی می شوند(۱۷). رفتارهای غیرمولد شغلی(CWB) تحت عناوین مختلف و بر اساس دیدگاه های نظری متفاوتی مانند پرخاشگری، مقابله به مثل، انتقام، رفتارهای ضداجتماعی و تهدید و ارعاب مورد مطالعه قرار گرفته است(۱۸)، لکن در همه آن ها نوعی تلاش در جهت لطمه رساندن به افراد سازمان و یا خود سازمان وجود دارد که می توان آن ها را تحت عنوان رفتارهای غیرمولد طبقه بندی نمود. در این راستا پژوهش بولینگ و همکاران نشان می دهد هیجان های منفی، افراد را مستعد انجام رفتارهای غیرمولد می کند(۱۹) و در واقع، چنین رفتارهایی ابزار مقابله با هیجان های منفی هستند که در اغلب پژوهش ها رابطه مثبت و معنادار بین رفتارهای غیرمولد و بی نزاکتی در محل کار تایید شده است(۲۰).

از دیگر متغیرهای مورد مطالعه رفتار ضد شهروندی(ACB) است. رفتارهای ضدشهروندی، به نوعی بدرفتاری کارمند اطلاق می‌شوند که از بازده کار او می کاهند(۲۱) و شامل مواردی نظیر لجبازی و خودسری، مقاومت در برابر اقتدار، طفره رفتن از کار، کینه توزی، و پرخاشگری است. از طرفی رفتارهای شهروندی، همیشه انتخاب آزاد فرد نیستند، بلکه ممکن است به وسیله یک مدیر فرصت طلب و سوء استفاده گر تحمیل شوند(۲۲) که از این رفتارها با عنوان رفتار سازمانی اجباری(CCB) و روی تاریک رفتار شهروندی سازمانی(۲۳) یاد شده و معمولاً در اثر وجود نظارت آزاردهنده از سوی مدیران به شکل

[Downloaded from sjimu.medilam.ac.ir on 2026-11-24]

[DOI: 10.29252/sjimu.26.6.194]

رفتاری کاذب و غیرانفعالی دیده می شود(۲۴) که این پدیده نه تنها عملکرد سازمانی را بهبود نخواهد بخشید بلکه اثرات سوء بر سازمان را به ارمغان خواهد آورد.

از دیگر عوامل مطالعه شده در رابطه میان بی نزاکتی محل کار و رفتار های غیرمولد شغلی نقش تعدیلی کانون کنترل(LOC) است. کانون کنترل به معنای اعتقاد داشتن در مورد کنترل بر رویدادها توصیف می شود(۲۵). کسانی که کانون کنترل درونی دارند بر این باورند که خود حاکم بر سرنوشت خویش هستند و مسئولیت موفقیت ها و شکست های خود را به گردن می گیرند(۲۶) و برای توجیه دستاوردهای زندگی خود، فعالیت ها، عدم فعالیت، صفات و خصوصیات خود را بررسی می کنند. در مقابل کسانی که زندگی خود را دستاویز عوامل خارجی می دانند، برون گرا نامیده می شوند(۲۷). از دیگر ویژگی های شخصیتی در مطالعه رفتار فرد در سازمان، متغیر خودپایشی(SM) است. خودپایشی شیوه ای است که به موجب آن افراد رفتار خود را نظارت و ثبت می کنند تا توانایی شان را در اداره و کنترل رفتار خود افزایش داده و عملکرد خود را بهبود بخشند(۲۸). افراد با خودپایشی بالا، به راحتی احساسات خود را تجزیه و تحلیل کرده و سعی می کنند رفتار متناسب با شرایط را بروز دهند. این افراد توجه زیادی به رفتارهای دیگران دارند، قدرت سازگاری بیشتری دارند و از این رو ماهرانه از تاکتیک های سیاسی در سازمان استفاده می کنند(۲۹). در حالی که افرادی که به خودپایشی پایین متمایل هستند انگیزه بیشتری برای سازگاری با ارزش ها و اعتقادات درونی خود بدون در نظر گرفتن موقعیت دارند.

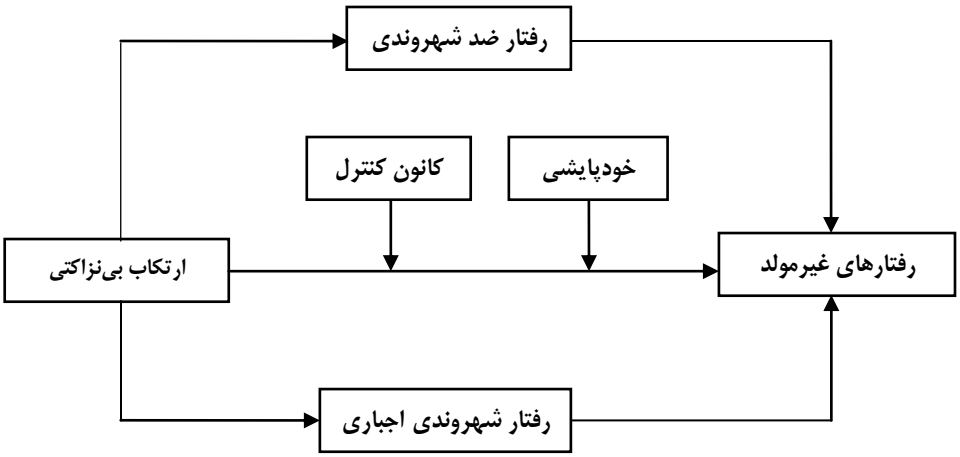
بی نزاکتی محیط کار امری رایج است. برای مثال بولینگ و همکاران(۲۰۱۱) اذعان دارند که هیجان های منفی، افراد را مستعد انجام رفتارهای غیرمولد می کند؛ در واقع، چنین رفتارهایی ابزار مقابله با هیجان های منفی هستند. بی بی و کریم(۲۰۱۳) نیز طی پژوهشی دریافتند رابطه مثبتی بین بی نزاکتی و جنبه های متفاوت از رفتارهای غیرمولد وجود دارد. بی نزاکتی در زمینه بهداشت و درمان به طور بالقوه اثرات مضری بر ارائه دهندگان خدمات بهداشتی و ایمنی بیمار دارد. اسکلاروپولوس و همکاران گزارش دادند که بیش از ۸۰ درصد از پرستاران بیهوشی، تجربه نوعی از پرخاش را داشته اند(۳۰). هم چنین بی نزاکتی در مراکز مراقبت های بهداشتی مفهوم تیم، ارتباط با کیفیت و ارائه خدمات با کیفیت را خنثی کرده و هزینه های کلی ارائه مراقبت های بهداشتی را افزایش می دهد. طی پژوهشی داخلی بر روی کادر پرستاری نشان داده شد بین عاطفه مثبت و منفی با ارتکاب بی نزاکتی و هم چنین بین ویژگی های شخصیتی با ارتکاب بی‌نزاکتی رابطه وجود دارد(۳۱). مرورهای انجام گرفته توسط پژوهشگران از پژوهش های انجام شده درباره رابطه میان بی‌نزاکتی سازمانی و رفتارهای غیرمولد شغلی که در مجلات علمی و پژوهشی انتشار یافته است حاکی از آن است که بی نزاکتی محل کار رابطه مثبت و معناداری با رفتارهای غیرمولد دارد(۳۲،۲۰). با توجه به مطالب فوق، تحقیق حاضر در پی بررسی تاثیر ارتکاب بی نزاکتی بر رفتارهای غیرمولد کارکنان در محیط بیمارستان است و در این میان نقش دو متغیر رفتار ضد شهروندی و رفتار شهروندی اجباری به عنوان متغیرهای میانجی و کانون کنترل و خود پایشی به عنوان تعدیل‌گر بررسی می شوند.

مواد و روش ها

پژوهش حاضر در پی بررسی متغیرهای ذیل در قالب الگوی مفهومی(نمودار شماره ۱) زیر می باشد و در این میان نقش دو عامل کانون کنترل و خودپایشی را در تعدیل این رابطه آزمون می نماید.

[Downloaded from sjimu.medilam.ac.ir on 2026-11-24]

[DOI: 10.29252/sjimu.26.6.194]



نمودار شماره ۱. الگوی مفهومی ارتباط ارتکاب بی نزاکتی و رفتارهای ناکارآمد شغلی

این مطالعه یک مطالعه مقطعی تحلیلی است که به شیوه تحلیل معادلات ساختاری انجام شده است. جامعه آماری پژوهش حاضر کلیه کارکنان بیمارستان های دولتی و خصوصی شهرستان خرم آباد می باشد که از میان آنان ۳۴۴ نفر در سطح اطمینان ۹۵ درصد به صورت تصادفی ساده گزینش شدند. داده های پژوهش به روش میدانی و به کمک ابزار پرسش نامه و در قالب طیف لیکرت پنج گزینه ای تدوین، و فرضیه های پژوهش با بهره مندی از روش معادلات ساختاری (SEM) و با استفاده از نسخه دوم نرم افزار Smart PLS آزمون شد.

برای سنجش مدل مفهومی پژوهش از شاخص های آلفای کرونباخ، AVE و R Square استفاده شد و جهت بررسی شاخص های برازندگی مدل از بررسی اعتبار که شامل شاخص بررسی اعتبار اشتراک(cv-vom) و شاخص بررسی اعتبار حشو یا افزونگی(cv-Red) استفاده گردید. مقادیر مثبت این شاخص ها، نشانگر کیفیت مناسب و قابل قبول بودن مدل اندازه گیری و ساختاری است که مقادیر هر یک از شاخص های مربوط به متغیرهای مستقل و وابسته در این پژوهش مثبت و بزرگ تر از صفر می باشند که نشان از مناسب بودن آن ها دارد.

۱-مقیاس ارتکاب بی نزاکتی محل کار: برای سنجش ارتکاب بی نزاکتی از مقیاس ۷ ماده ای ارتکاب بی نزاکتی محل کار(WIS) که توسط کورتینا و همکاران(۲۰۰۱) ساخته شده است، استفاده گردید و روایی و پایایی آن قابل قبول گزارش شد لذا جهت افزایش ضریب اطمینان، پژوهشگر مجدداً پایایی و روایی ابزار را محاسبه نمود و در جدول شماره ۱ ذکر گردید.

۲-پرسش نامه رفتارهای غیرمولد شغلی: این پرسش نامه برگرفته از پرسش نامه مقاله گل پرور و خاکسار(۱۳۸۷) است. پرسش نامه مورد استفاده در مقاله گل پرور و خاکسار به شکل رتبه بندی بوده لذا از لحاظ روایی و پایایی به صورت کمی مورد تحلیل قرار نگرفته بلکه تنها بر حسب روایی صوری و محتوایی، بررسی و تایید شده بود لذا با نظر اساتید و کارشناسان خبره این پرسش نامه به شکل طیف لیکرت درآمده و تعداد ۳۰ گویه ای این پرسش نامه به ۱۹ گویه تقلیل یافت و سپس روایی و پایایی آن سنجیده و مورد تایید قرار گرفت(جدول شماره ۱).

۳-پرسش نامه کانون کنترل: جهت سنجش مقیاس کانون کنترل از پرسش نامه کانون کنترل راتر (RLOC) که به شکل طیف لیکرت درآمده است استفاده شد. این ابزار دارای ۲ زیر مقیاس و ۱۲ گویه است. ابعاد کانون کنترل شامل کانون کنترل درونی(۶ گویه) و کانون کنترل بیرونی(۶ گویه) می باشد که پایایی و روایی این ابزار در جدول شماره ۱ نشان داده شده است.

۴-پرسش نامه خودپایشی: برای سنجش خودپایشی از پرسش نامه تدوین شده لنوکس و ولف (۱۹۸۴) که دارای ۲ زیرمقیاس شامل توانایی تعدیل خودپایشی(۷ سوال) و حساسیت به رفتار پرمعنی دیگران(۶ سوال) می باشد، استفاده‌شد. پایایی و روایی

[Downloaded from sjimu.medilam.ac.ir on 2026-11-24]

[DOI: 10.29252/sjimu.26.6.194]

سنجیده شده نشان از مناسب بودن این ابزار دارد(جدول شماره ۱).

۵-پرسش نامه رفتار ضد شهروندی: این ابزار با اقتباس از مقاله قلی پور و همکاران(۱۳۸۶) تدوین شد. پرسش نامه دارای ۲۴ ماده بود که با نظر کارشناسان خبره تعداد ۲۴ سوال این ابزار به ۱۲ سوال تقلیل یافت. ابعاد این مقیاس شامل لجبازی و خودسری، مقاومت در برابر اقتدار، طفره رفتن از کار، کینه توزی و پرخاشگری است که در نهایت با پایایی و روایی سنجی، اعتبار ابزار سنجیده و مورد تایید قرار گرفت(جدول شماره ۱).

۷-پرسش نامه رفتار شهروندی اجباری: برای اندازه گیری متغیر رفتار شهروندی اجباری از پرسش نامه استخراج شده از مقاله زین آبادی و همکاران (۱۳۹۴) استفاده شد. این پرسش نامه دارای ۵ خرده مقیاس و ۳۲ نشانگر بود که به دلیل مرتبط نبودن ۲ زیر مقیاس آن به پژوهش حاضر، از آوردن آن ها در این پرسش نامه چشم پوشی شد؛ بنا بر این سوالات پرسش نامه به ۱۴ سوال تقلیل یافت و سپس پایایی و روایی ابزار سنجیده و در جدول شماره ۱ گردید. در جدول شماره ۱، روایی همگرا، پایایی ترکیبی، R Square و آلفای کرونباخ ارائه شده است.

جدول شماره ۱. پارامترهای لازم برای فرضیات

	AVE	R Square	آلفای کرونباخ
ارتکاب بی نزاکتی	۰/۶۱۳	-	۰/۸۹۲
رفتارهای غیرمولد	۰/۷۰۲	۰/۷۵۵	۰/۸۳۷
رفتار ضدشهروندی	۰/۷۲۲	۰/۱۶۱	۰/۹۰۳
رفتار شهروندی اجباری	۰/۸۲۵	۰/۱۹۸	۰/۸۹۳
خودپایشی	۰/۸۹۴	-	۰/۸۸۴
بی نزاکتی*خودپایشی	۰/۶۹۴	-	۰/۹۶۳
کانون کنترل	۰/۶۹۰	-	۰/۷۴۲
بی نزاکتی*کانون کنترل	۰/۵۴۵	-	۰/۹۴۱

روایی همگرا بیانگر میانگین واریانس به اشتراک گذاشته شده هر متغیر پنهان با سوال مختص به خود است. به عبارتی، این معیار میزان همبستگی هربعد با سوال خود را می سنجد و هر چه این همبستگی بیشتر باشد، برازش مدل اندازه گیری نیز بیشتر است. به علاوه، نونالی و برستین(۱۹۹۴) برای AVE، مقدار بحرانی ۰/۴ را گزارش کرده و اظهار دارند AVE بیشتر از ۰/۴ روایی همگرای قابل قبول را نشان می دهد. همان گونه که مشاهده می شود تمامی مقادیر AVE مندرج در جدول شماره ۱ بزرگ تر از مقدار مورد نظر بوده و روایی همگرای قابل قبول گزارش می شود. دومین شاخص درج شده در جدول شماره ۱ معیار R Square را می سنجد. R Square معیاری است که جهت متصل کردن بخش اندازه گیری و بخش ساختاری مدل سازی معادلات ساختاری به کار می رود و نشان دهنده میزان تاثیر متغیرهای برونزا بر متغیر درونزا است. مقادیر R Square نشان می دهد متغیرهای برونزا در مدل پژوهش تا چه اندازه قدرت پیش بینی کنندگی دارند و مقادیر بزرگ تر یا مساوی ۰/۱ را برای این واریانس قابل قبول قید شده است. همان گونه که در جدول شماره ۱ مشاهده می شود تمامی مقادیر R Square این پژوهش قابل قبول و مورد تایید است. شایان ذکر است R Square فقط برای متغیرهای درونزای مدل محاسبه می شود. برای پایایی پرسش نامه از ضریب آلفای کرونباخ هم بهره برده شد که آلفاهای حاصل نشان از پایایی مناسب پرسش نامه ها دارد. در نهایت با توجه به آن چه گفته شد مشخص می شود معیارهای پژوهش حاضر مدل را به خوبی برازش و پایایی و اعتبار آن مطلوب گزارش می شود.

یافته‌های پژوهش

در مطالعه حاضر ۳۴۴ نفر از کارکنان شاغل در بیمارستان های دولتی و خصوصی خرم‌آباد شامل ۴۹ درصد مرد و ۵۱ درصد زن شرکت کردند. از نظر میزان تحصیلات بیشتر پاسخ دهندگان(۵۸ درصد) دارای مدرک کارشناسی هستند و به لحاظ سابقه خدمت ۴۰

[Downloaded from sjimu.medilam.ac.ir on 2026-11-24]

[DOI: 10.29252/sjimu.26.6.194]

درصد از کارکنان با سابقه ۱ تا ۵ سال، بیشترین فراوانی را به خود اختصاص داده اند. جدول شماره ۲ اطلاعات زمینه ای مربوط به افراد شرکت کننده در این مطالعه را نشان می دهد.

جدول شماره ۲. عوامل زمینه ای افراد شرکت کننده در مطالعه

متغیر	سطوح سنجش	فراوانی	درصد
جنسیت	مرد		٪۴۹
	زن		٪۵۱
میزان تحصیلات	دیپلم		٪۱۱
	فوق دیپلم		٪۱۰
	لیسانس		٪۵۸
	فوق لیسانس		٪۱۰
	دکتری		٪۱۱
سابقه اشتغال	۱-۵ سال		٪۴۰
	۶-۱۰ سال		٪۱۶
	۱۱-۱۵ سال		٪۲۵
	۱۶-۲۰ سال		٪۱۶
	۲۱-۲۵ سال		٪۲
	۲۶-۳۰ سال		٪۱

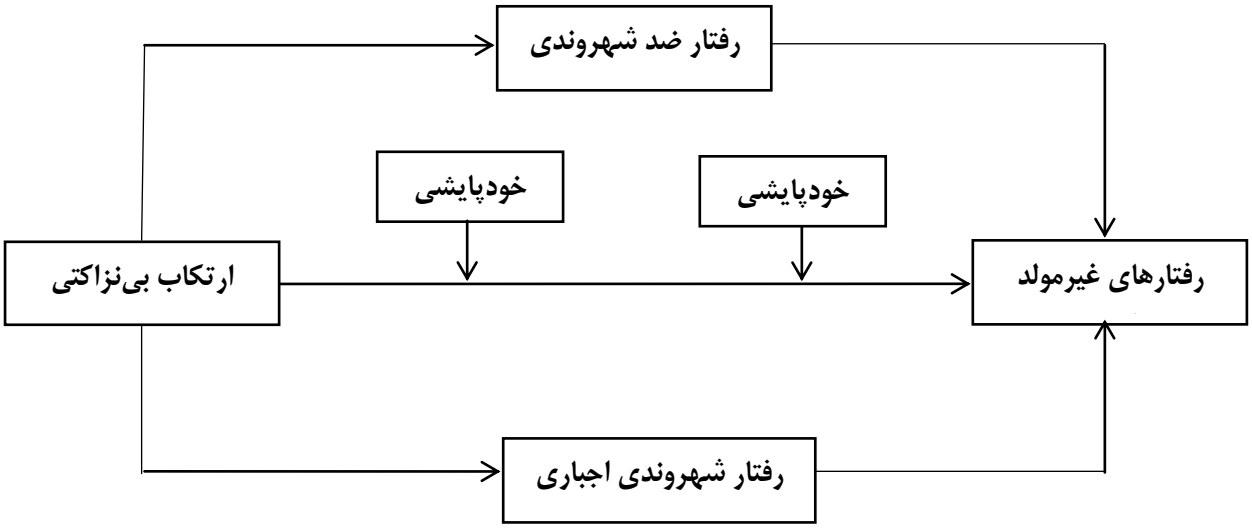
در جدول شماره ۳، ضریب مسیر(ضریب β)، مقادیر t و مقادیر z-value ارائه شده است. ضریب مسیر یک ضریب رگرسیون استاندارد(β) است که بیان کننده وجود رابطه همبستگی خطی و شدت و جهت این رابطه بین دو متغیر مکنون است. جهت بررسی معناداری رابطه میان متغیرها از آماره آزمون t استفاده شد. در واقع ملاک اصلی تایید یا رد فرضیات بسته به مقدار t است. مقادیر t معناداری فرضیات را آزمون کرده و چنان چه این مقادیر از مقدار ۱/۹۶ بیشتر باشند، می توان گفت در سطح اطمینان ۹۵ درصد تاثیر مربوطه معنادار است. آماره z-value از طریق آزمون سوبل محاسبه شد. سوبل آزمونی جهت بررسی نقش میانجی متغیر M از طریق ضریب اثر غیر مستقیم در رابطه بین متغیر مستقل X و متغیر وابسته Y است و چنان چه مقادیر آماره z-value بیشتر از مقدار ۱/۹۶ باشد می توان اظهار داشت در سطح اطمینان ۹۵ درصد تاثیر مربوطه معنادار است. همان گونه که در جدول شماره ۲ مشاهده می شود، ارتکاب بی نزاکتی به طور معناداری رفتار ضد شهروندی را پیش بینی می کند (مسیر a)،(t=7.95>1.96). به دلیل بالاتر بودن عدد معناداری از حد نصاب بیان شده فرضیه پژوهش در زمینه رابطه میان ارتکاب بی نزاکتی در محیط کار و رفتار ضدشهروندی تایید می شود. هم چنین رفتار ضد شهروندی با رفتارهای غیرمولد شغلی ارتباط مثبت و معنادار دارد(مسیر b)،(t=23.95>1.96). به منظور آزمون فرضیه مربوط به نقش میانجی گری رفتار ضد شهروندی در رابطه میان ارتکاب بی نزاکتی و رفتارهای غیرمولد شغلی و معناداری اثر غیر مستقیم، از آزمون سوبل استفاده شد. نتیجه این آزمون نشان داد رفتار ضد شهروندی رابطه میان ارتکاب بی نزاکتی و رفتارهای غیرمولد شغلی را میانجی گری می کند(مسیر e'۱)،(Z=11.88>1.96) اگر چه این ضریب مسیر نسبت به مسیر e کاهش یافته است اما هم چنان معناداری خود را حفظ نموده است. هم چنین نتایج به دست آمده در جدول شماره ۳ نشان می دهد ارتکاب بی نزاکتی با رفتار شهروندی اجباری رابطه مثبت و معنادار دارد(مسیر c)،(t=11.75>1.96) و رفتار شهروندی اجباری به طور معنادار پیش بین رفتارهای غیرمولد شغلی است(مسیر d)،(t=19.16>1.96). نتیجه آزمون سوبل برای بررسی نقش میانجی گری رفتار شهروندی اجباری در ارتباط میان دو متغیر ارتکاب بی نزاکتی و رفتارهای غیرمولد شغلی نشان داد با وجودی که ضریب مسیر نسبت به مسیر e کاهش یافته است اما هم چنان این ارتباط معنادار است(مسیر e'2)،(z=11.38>1.96).

[Downloaded from sjimu.medilam.ac.ir on 2026-11-24]

[DOI: 10.29252/sjimu.26.6.194]

جدول شماره ۳. تاثیر مستقیم و کلی متغیرهای پژوهش بدون در نظر گرفتن متغیرهای تعدیلگر

متغیرها	متغیر میانجی	ضریب مسیر	t		نتیجه آزمون
مسیر e (اثر مستقیم ارتکاب بی نزاکتی بر رفتارهای غیرمولد شغلی)	–	۰/۶۸۱	۳۴/۲۱	–	تایید
مسیرb (اثر مستقیم رفتار ضد شهروندی بر رفتارهای غیرمولد شغلی)	–	۰/۶۷۵	۲۳/۹۵	–	تایید
مسیر a (اثر مستقیم ارتکاب بی نزاکتی بر رفتار ضد شهروندی)	–	۰/۴۰۲	۷/۹۵	–	تایید
مسیر e'_1 (اثر مستقیم ارتکاب بی نزاکتی بر رفتارهای غیرمولد شغلی با کنترل رفتار ضد شهروندی)	رفتار ضد شهروندی	۰/۲۷۱	–	۱۱/۸۸	تایید
مسیر c (اثر مستقیم ارتکاب بی نزاکتی بر رفتار شهروندی اجباری)	–	۰/۴۴۵	۱۱/۷۵	–	تایید
مسیر d (اثر مستقیم رفتار شهروندی اجباری بر رفتارهای غیرمولد شغلی)	–	۰/۷۰۵	۱۶/۱۹	–	تایید
مسیر e'_2 (اثر مستقیم ارتکاب بی نزاکتی بر رفتارهای غیرمولد شغلی با کنترل رفتار شهروندی اجباری)	رفتار شهروندی اجباری	۰/۳۱۳	–	۱۱/۳۸	تایید



نمودار شماره ۲. الگوی پیشنهادی پژوهش بدون در نظر گرفتن متغیرهای تعدیلگر

نتایج تحلیل تعدیلگر برای آزمون فرضیه های مربوط به اثر تعاملی ارتکاب بی نزاکتی و کانون کنترل و خود پایشی در پیش بینی رفتارهای غیرمولد شغلی، در جدول شماره ۳ مشاهده می‌شود. مندرجات جدول شماره ۳ نشان می دهد که مطابق انتظار،کانون کنترل و خودپایشی نقش تعدیلی منفی و معناداری را در رابطه میان دو متغیر ارتکاب بی نزاکتی و رفتارهای غیرمولد شغلی را ایفا می کنند. به عبارت دیگر، می توان اظهار داشت رابطه بین ارتکاب بی نزاکتی و رفتـــارهای غیرمولد شغلی در کارکـــنانی که کانون کنترل و خودپایشی بالا دارند، نسبت به کارکنانی که این دو ویژگی در آن ها در سطح پایینی قرار دارد، کمتر است.

جدول شماره ٤. نتایج تحلیل تعدیلی متغیرهای کانون کنترل و خودپایشی

متغیرها		متغیر تعدیلگر	ضریب مسیر		t
ارتکاب بی نزاکتی	رفتارهای غیرمولد شغلی	کانون کنترل	۰/۳۳۷	–	۱۱/۷۰
ارتکاب بی نزاکتی	رفتارهای غیرمولد شغلی	خودپایشی	۰/۵۰۲	–	۱۵/۳۲

بحث و نتیجه گیری

پژوهش حاضر با هدف تعیین میزان تاثیر ارتکاب بی نزاکتی بر رفتارهای غیرمولد شغلی با توجه به نقش میانجی گری رفتار ضد شهروندی و رفتار شهروندی اجباری و با در نظر گرفتن نقش تعدیلگری دو متغیر کانون کنترل و خودپایشی صورت گرفت. یافته های پژوهش گویای این مطلب است که بی نزاکتی محل کار منجر به بروز رفتارهای غیرمولد شغلی خواهد شد و

[Downloaded from sjimu.medilam.ac.ir on 2026-11-24]

[DOI: 10.29252/sjimu.26.6.194]

نتایج حاصل از این پژوهش با یافته های بای، لین و ونگ(۳۲) هم راستا است. نتایج پژوهش های بی بی و کریم(۲۰) و ساکورایی و جکس(۳۳) نیز نشـــان داد بی نزاکتی محل کار با رفتارهای غیرمولد شغلی ارتباط دارد. یکی از چارچوب های نظری جهت تبیین فرضیه اصلی پژوهش، الگوی فشارزا-هیجان بود. طبق این الگو برخی از رفتارهای غیرمولد، واکنشی نسبت به عوامل فشارزای شغلی هستند و از آن جا که بی نزاکتی محل کار عاملی استرس زا تلقی می شود طبق این نظریه، فرضیه اصلی تبیین می شود. در زمینه نقش میانجی گری رفتار ضد شهروندی و رفتار شهروندی اجباری پژوهشی یافت نشد. با این حال نتایج به دست آمده از پژوهش کنونی تاییدی بر نقش میانجی گری این دو متغیر بود. هم چنین مطابق با انتظار نتایج نشان داد دو متغیر کانون کنترل و خودپایشی رابطه بین ارتکاب بی نزاکتی و رفتارهای غیرمولد شغلی را تعدیل می کنند. تمامی کارکنان در بروز رفتارهای غیرمولد یکسان عمل نمی کنند و تفاوت های فـــردی و ویژگی های شخصیتی در این امر نقش مهمی را ایفا می کند. افراد با داشتن ویژگی های شخصیتی قوی از جمله کانون کنترل و خودپایشی بالا در کنترل رفتار خود تواناتر بوده و همین امر سبب می شود رفتار متناسب با شرایط را بروز دهند. بر این اساس می توان استدلال کرد افـــرادی با کانون کنترل درونی و خودپایشی بالا در تطبیق رفتار خود با محیط کاری موفق تر بوده و در کنترل بروز رفتارهای غیرمولد شغلی توانمندتر خواهند بود. بی نزاکتی به علت ماهیت مبهم و تکرار شونده خود، به عنوان دردسرهای روزانه در نظر گرفته می شود، از این رو بی نزاکتی در محیط کار به عنوان عامل فشارزای محیط کار، باعث برانگیخته شدن پاسخ های هیجانی منفی می شود. با توجه به نظریه رویدادهای عاطفی یک رویداد معمولاً دارای پیامدهای هیجانی است، که به نوبه خود رفتار شخص را تحت تاثیر قرار می دهد. بنا بر این رویدادهای ناخوشایند کاری که معمولاً در محیط های خدماتی و درمانی به دلیل حجم زیاد کاری، شرایط تنیدگی زا، ارتباط با بیمار و همراهان بیمار رخ می دهد، کارکنان را تحریک پذیر و عصبانی می کند که چنین حالاتی رفتارهای بعدی و از جمله ارتکاب بی نزاکتی را در پی خواهد داشت(۳۱). بی نزاکتی می تواند با ایجاد جو غیردوستانه، خشن و بدبینانه به فرهنگ ســـازمانی سرایت کنـــد(۳۳) و هزینه های مستقیم و غـــیرمستقیم زیـــادی را به سازمان ها تحمیل نماید و همین نکته اهمیت شناسایی نتایج حاصل از این پدیده بر روی کارکنان را به منظور کاهش و پیشـــگیری از این گونه رفتارها خاطر نشان می سازد.

بررسی رفتارهای کاری انحرافی که هنجارهای سازمانی را دستخوش تحولات قرار داده و باعث تهدید سلامت سازمان و کارکنانش می گردد، موضوعی مهم به شمار می رود. مطالعات صورت گرفته، این رفتارها را در طبقه های مختلف دسته بندی کرده است. رفـــتار بی نزاکتی نمونه ای از بدرفتاری است که به گسستن و از بین رفتن ارتباطات و همدلی منجر می‌شود.

به طـــور کلی بی نـــزاکتی با به وجود آوردن زمینه های فشارآور برای همه افرادی که در گروه کار می کند قصد ترک شغل و ماندن در سازمان را تحت تاثیر قرار می دهد بر اساس نظریه رویدادهای عاطفی نیز می توان بیان کرد، بی نزاکتی در محیط کار به عنوان حادثه عاطفی منفی است و بر نگرش های کاری مانند، قصد ترک شغل و عدالت سازمانی ادراک شده تاثیر می گذارد. با توجه به آثار مخرب بی نزاکتی بر سازمان، لازم است تـــدابیر مدیریتی شفاف و دقیق، بهبود شرایط محیط کاری و آموزش های لازم در حیطه رفتار در میان کارکنان بیمارستان اندیشیده شود.

با توجه به این که ویژگی های شخصیتی بر روی پدیده منفی بی نزاکتی تاثیرگذارند در زمینه تـــقلیل این گونه از رفتارها پیشنهاد می شود، در گزینش افراد، سابقه داوطلبان به شکلی دقیق مورد واکاوی قرار گیرد. هم چنین به منظور راه حل های موثرتر بالـــقوه برای بی نزاکتی محل کار بسیار مهم است تا علل و نتایج این پدیده را درک کنیم. با افزایش موارد بی نزاکتی محل کار و تاثیر منفی آن بر سازمان، تعداد بیشتری از حوزه ها در این زمینه نیاز به تحقیق دارد. رفتارهای مدیران، خود به عنوان الگو در ســـازمـــان ها عمل می کند؛ بنا بر این مـــدیران می توانند با داشتن رفتارهای محترمانه در محیط کار، الگویی برای دیگران

[Downloaded from sjimu.medilam.ac.ir on 2026-11-24]

[DOI: 10.29252/sjimu.26.6.194]

باشند. تدوین طرح مناسبی از رفتارهای کاری محترمانه در محیط کار و عنوان انتظارات رعایت ادب و احترام را در کتابچه راهنمای خط مشی سازمانی یکی از راهکارهایی است که می توان از طریق آن بی نزاکتی محل کار را کاهش داد و هم چنین به منظور تاکید بر اهمیت رفتار مودبانه، هنجارهای احترام را به تمام سطوح سازمان گسترش دهند. از آن جا که ویژگی های فردی مختلفی بر رابطه بین ارتکاب بی نزاکتی و رفتارهای غیرمولد شغلی تاثیرگذارند به پژوهشگران بعدی توصیه می شود سایر متغیرهای شخصیتی را مورد بررسی قرار دهند. پیشنهاد می شود در پژوهش های آتی به بررسی هایی در زمینه نقش و جایگاه جداگانه و یا هم زمان متغیرهای رفتار ضد شهروندی و رفتار شهروندی اجباری به عنوان متغیرهای تاثیرگذار بر این رابطه پرداخته شود. از محدودیت های این پژوهش می توان به محافظه کاری کارکنان برای پاسخ گویی به سوالات اشاره کرد. به علاوه از آن جایی که بی نزاکتی رفتاری منفی است، احتمال پاسخ های غیرواقعی وجود دارد.

سپاسگزاری

بدین وسیله از همکاری صمیمانه پرسنل بیمارستان های دولتی و خصوصی شهرستان خرم آباد تشکر و قدردانی می گردد.

References

1. Lim S, Cortina LM, Magley VJ. Personal and workgroup incivility impact on work and health outcomes. J Appl Psychol2008; 93:95-108. doi: 10.1037/0021-9010.93.1.95
2. Cortina LM, Magley VJ, Williams JH, Langhout RD. Incivility in the workplace incidence and impact. J Occup Health Psychol 2001; 6:64-79. doi: org/10.1002/1098-2337
3. Zauderer DG. Workplace incivility and the management of human capital. Publ Manage 2002; 31. 36-42. doi: 10.1177/1534484308315565
4. Hutton S, Gates D. Workplace incivility and productivity losses among direct care staff. AAOHNJ 2008; 56:168-75. doi: 10.1177/216507990805600405
5. Clark CM, Kenaley BL. Faculty empowerment of students to foster civility in nursing education a merging of two conceptual models. Nurs Outlook 2011 1; 59:158-65. doi:10.1016.2010.12.005
6. Kelley S. Dishonorable treatment Workplace incivility cultures of honor and work outcomes. Kentucky West Uni 2007;2: 200-8.
7. Pearson CM, Andersson LM, Wegner JW. When workers flout convention a study of workplace incivility. Hum Rel J 2001;54:1387-419. doi: 10.1177/00187267015411001
8. Reio TG, Ghosh R. Antecedents and outcomes of workplace incivility implications for human resource development research and practice. Hum Res Dev Qua 2009; 20:237-64. Doi: 10.1002.20020
9. Smith LM, Andrusyszyn MA, Spence HK. Effects of workplace incivility and empowerment on newly graduated nurses organizational commitment. J Nurs Manage2010; 18: 1004-15. doi: 10.1111.1365-2834.2010.01165.
10. Penney LM, Spector PE. Job stress incivility and counterproductive work behavior the moderating role of negative affectivity. Ind Org Psychol Behav J 2005; 26: 777-96. doi.org/10.1002/job.336.
11. Eisenberger R, Lynch P, Aselage J, Rohdieck S. Who takes the most revenge individual differences in negative reciprocity norm endorsement. Per Soc Psychol Bull 2004; 30:787-99. doi.org/10.1177/0146167204264047
12. Leiter MP, Price SL, Laschinger HK. Generational differences in distress attitudes and incivility among nurses. J Nurs Manage 2010; 18: 970-80. doi: 10.1111/j.1365-2834.2010.01168.
13. Lewis PS, Malecha A. The impact of workplace incivility on the work environment, manager skill, and productivity. J Nurs Adm2011; 41: 41-7. doi: 10.1097/NNA.0b013e318221c2a8
14. Elmblad R. workplace incivility affecting CRNAs a study of prevalence severity consequences with proposed interventions. AANAJ 2014; 82:437-45.
15. Lim S, Lee A. Work and nonwork outcomes of workplace incivility does

[Downloaded from sjimu.medilam.ac.ir on 2026-11-24]

[DOI: 10.29252/sjimu.26.6.194]

family support help? J Occu Health Psychol2011; 16: 95-110. doi: 10.1037/a0021726
16. Spector PE, Fox S. An emotion centered model of voluntary work behavior some parallels between counterproductive work behavior and organizational citizenship behavior. Hum Res Mange Rev2002; 12: 269-92. doi.org/10.1016/S1053-4822 (02)00049-9.
17. Bushman BJ, Anderson CA. Methodology in study of aggression integrating experimental and non-experimental finding. Res Impl Soc Pol Sandiego 1998; 3: 23-48. doi.org/10.1016/B978-012278805-5/50003-1
18. Mehrdad A, Mahdizadegan I. [Compare organizational citizenship behavior and counterproductive behavior among car manufacturing staff in Iran and Malaysia]. J Soc Psychol2009; 4: 79-93. (Persian)
19. Bowling NA, Burns GN, Stewart SM, Gruys ML. Conscientiousness and agreeableness as moderators of the relationship between neuroticism and counterproductive work behaviors a constructive replication. Int J Sel Asse2011; 19: 320-30. doi.org/10.1111/j.1468-2389.2011.00561.
20. Bibi Z, Karim J, Uddin S. Workplace incivility and counterproductive work behavior Moderating role of emotional intelligence. Pakistan J Psycho Res2013; 28: 24-40. doi: 10.1111/j.1365-.
21. Ball GA, Trevino LK, Sims HP. Just and unjust punishment influences on subordinate performance and citizenship. Acad Manage J 1994; 37:299-322. doi.org/10.5465/256831.
22. Zhao H, Peng Z, Han Y, Sheard G, Hudson A. Psychological mechanism linking abusive supervision and compulsory citizenship behavior: A moderated mediation study. J Psychol 2013; 147:177-95. doi: 10.1080/00223980.2012.680522.
23. Bolino MC, Klotz AC, Turnley WH, Harvey J. Exploring the dark side of organizational citizenship behavior. J Org Behav2013;34:542-59. doi.org/10.1002/job.1847.
24. Tepper BJ, Duffy MK, Hoobler J, Ensley MD. Moderators of the relationships between coworkers organizational citizenship behavior and fellow employees attitudes. J Appl Psychol2004; 89:455-67. doi: 10.1037/0021-9010.89.3.455.
25. Rotter JB. Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. Psychol Mon Gen Appl 1966; 80:1-19. doi.org/10.1037/t05257-000
26. Feist J, Feist GJ. Theories of personality. Seyyed Mohamadi Y. Tehran Ravan Publication. 2016; 3: 901-12. doi.org/10.1037/10910-000
27. Haghighikaffash M, Jalaieyandehghani M. [The moderating role of locus of control on leadership style and organizational commitment]. J Manage Stu Dev Evol 2015; 24: 121-43. (Persian)
28. Hallahan DP, Hudson KG. Teaching tutorial 2 self-monitoring of attention. Virginia Uni Curry Sch Edu Thesis. 2002. doi.org/10.5539/ijps.v8n3p111.
29. Gholipour A. Political behavior management individual behavior. 1th ed. Tehran Samt Publication. 2016; P.123.
30. Sakellaropoulos A, Pires J, Estes D, Jasinski D. Workplace aggression assessment of prevalence in the field of nurse anesthesia. AANA J2011; 79: 51-7.
31. Arab N, Hashemi Sheykhshabani E, Beshlideh K. [Antecedents of workplace incivility investigating some personal and organizational variables]. J Psychol2013; 17: 294-309. (Persian)
32. Bai Q, Lin W, Wang L. Family incivility and counterproductive work behavior a moderated mediation model of self-esteem and emotional regulation. J Voc Behave 2016; 94:9-11. doi: 10.1016/j.jvb.2016.02.014
33. Sakurai K, Jex SM. Coworker incivility and incivility targets' work effort and counterproductive work behaviors the moderating role of supervisor social support. J Occu Health Psychol 2012; 17:150-65. doi: 10.1037/a0027350.

[Downloaded from sjimu.medilam.ac.ir on 2026-11-24]

[DOI: 10.29252/sjimu.26.6.194]

Orkplace Incivility Consequences: A Model for Hospital Environment

Shiri A[1], Yasini A[1], Sahati N[1]*

(Received: July 10, 2017 Accepted: May 26, 2018)

Abstract

Introduction: In recent year, there has been a growing interest in the field of misbehaviors. Meanwhile, one of the concepts that attracted the attention of organizational experts is workplace incivility. The purpose of this study was to determine the effect of workplace incivility on the unproductive behaviors of hospital staff. Accordingly, the present study sought to reduce the scientific gap between the processes of workplace incivility behavior and to help managers avoid such behaviors, thereby enhancing citizenship behaviors, improving the efficiency and effectiveness of the organization and avoid the direct and indirect devastating effects of this phenomenon on the organization.

Materials & Methods: This descriptive-correlational study was conducted on 344 employees of hospitals in Khorramabad, Lorestan, Iran, in 2017. The participants were selected from the study population of 3224 employees using simple random sampling technique. The study instruments were workplace Incivility Behavior, Self-monitoring, Locus of Control, Compulsory Citizenship Behavior, Anti-Citizenship Behavior, and Counterproductive workplace behavior scales whose validity and validity was confirmed by Cronbach's alpha and content validity. The data were analyzed using PLS software and tested by structural equation method (SEM) in terms of confirmatory factor analysis and hypothesis testing parts.

Findings: The results of the research show that workplace incivility behaviors affect the non-productive behaviors of the staff positively and significantly ($t>1.96$). In this regard, the variables of Compulsory Citizenship Behavior and anti-citizen behavior play a mediating role ($t>1.96$). Moreover, the moderating role of locus of control and self-monitoring was negatively significant ($t>1.96$; $\beta<0$).

Discussion & Conclusions: Considering the destructive effects of incivility on the organization, it is necessary to consider transparent and precise management measures, improvement of the working environment, and the necessary training regarding hospital staff behavior.

Keywords: Workplace Incivility, non-productive behavior, Compulsory citizenship behavior, Locus of Control

1. Dept of Management, Faculty of Literature and Humanities, Ilam University, Ilam, Iran
** Corresponding author Email: a.yasini@ilam.ac.ir*

[Downloaded from sjimu.medilam.ac.ir on 2026-11-24]

[DOI: 10.29252/sjimu.26.6.194]