

فصلنامه مهندسی مدیریت نوین

دوره نهم، شماره اول، بهار ۱۴۰۲

بررسی اثرات بی نژاکتی سرپرست بر درهم تنیدگی شغلی و بدبینی سازمانی با نقش میانجی خود کارآمدی کارکنان

مجید ماهرانی برزانی^۱، مهرداد صادقی ده چشمه^۲، علی رشیدپور^۳

چکیده

هدف پژوهش حاضر تعیین اثرات بی نژاکتی سرپرست بر درهم تنیدگی شغلی و بدبینی سازمانی با نقش میانجی خودکارآمدی کارکنان است. جامعه آماری این پژوهش کلیه کارکنان دانشگاه‌های استان چهارمحال و بختیاری بودند که تعداد آن‌ها ۲۲۵۵ نفر است. با توجه به حجم هر دانشگاه با استفاده از فرمول کوکران ۶۶۰ نفر حجم نمونه انتخاب گردید و افراد نمونه با استفاده از روش نمونه گیری طبقه‌ای متناسب با حجم هر طبقه انتخاب شدند. ابزار پژوهش پرسش‌نامه استاندارد بی نژاکتی سرپرست هور و همکاران (۲۰۱۶)، پرسش‌نامه استاندارد درهم تنیدگی شغلی کاراتپه (۲۰۱۳)، پرسش‌نامه استاندارد بدبینی سازمانی دین و همکاران (۱۹۹۸) و پرسش‌نامه استاندارد خودکارآمدی کارکنان پیک و همکاران (۲۰۱۵) بود که روایی پرسشنامه‌ها بر اساس روایی محتوایی، صوری و سازه مورد بررسی قرار گرفتند و پس از اصطلاحات لازم روایی مورد تایید قرار گرفت و از سوی دیگر پایایی پرسش‌نامه‌ها با روش آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۸۰، ۰/۷۷، ۰/۷۰ و ۰/۸۲ برآورد شد و تجزیه و تحلیل داده‌ها در سطح استنباطی مشتمل بر مدل‌سازی معادلات ساختاری و از طریق نرم‌افزارهای اس پی اس ۲۲ و وارپ پی ال اس ۷ انجام گرفت. نتایج حاصل نشان داد که بی نژاکتی سرپرست از طریق خودکارآمدی کارکنان بر درهم تنیدگی شغلی تاثیر مثبت و معناداری دارد که ضریب این تاثیر ۰/۱۱ است و

۱- دانشجوی دکتری مدیریت و برنامه‌ریزی فرهنگی، واحد اصفهان (خوراسگان)، دانشگاه آزاد اسلامی، اصفهان، ایران

۲- استادیار گروه مدیریت، واحد اصفهان (خوراسگان)، دانشگاه آزاد اسلامی، اصفهان، ایران (نویسنده مسئول)
ag7220500@gmail.com

۳- دانشیار گروه مدیریت، واحد اصفهان (خوراسگان)، دانشگاه آزاد اسلامی، اصفهان، ایران
تاریخ وصول: ۱۴۰۱/۵/۲۱ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۹/۱۲

بی‌نزاکتی سرپرست از طریق خود کارآمدی کارکنان بر بدبینی سازمانی تأثیر مثبت و معناداری دارد که ضریب این تأثیر ۰/۲۲ است و همچنین تأثیر مستقیم بی‌نزاکتی سرپرست بر درهم تنیدگی شغلی نیز معنادار و مثبت است که ضریب این تأثیر ۰/۱۲ است و همچنین تأثیر مستقیم بی‌نزاکتی سرپرست بر بدبینی سازمانی نیز معنادار و مثبت است که ضریب این تأثیر ۰/۵۲ است.

واژه‌های کلیدی: بی‌نزاکتی سرپرست، درهم تنیدگی شغلی، بدبینی سازمانی، خودکارآمدی کارکنان

مقدمه

بی‌نزاکتی در محیط کار یک موضوع چالش برانگیز برای کارکنان و مدیریت در هر سطح از سازمان است. تلاش برای کاهش رفتار غیرمدنی و تأثیر آن بر کارکنان، به زعم مدیران، دست اندرکاران و پژوهشگران در حال افزایش است. شکی نیست که بی‌نزاکتی در محیط کار یک موضوع جهانی است که همه زمینه‌های تلاش را در بر می‌گیرد و در بسیاری از کشورها از جمله در موارد زیر آشکار است: فیلیپین (اسکات و همکاران^۱)، استرالیا (کرک و همکاران^۲)، سنگاپور (لیم و لی^۳)، هند (یونگ و گریفین^۴)، نیوزیلند (گریفین^۵)، نیجریه (آلولا و همکاران^۶)، ۲۰۱۸؛ آلولا و آلولا، ۲۰۱۸؛ آلولا و همکاران، ۲۰۱۹) و چین (چن و همکاران^۷)، ۲۰۱۳. با توجه به پژوهش ریو و گوش^۸ (۲۰۰۹)، آن‌ها اشاره کردند که بی‌نزاکتی بر عملکرد سازمانی تأثیر منفی می‌گذارد. به این ترتیب، تایید شده است که نارضایتی شغلی بر سلامت فیزیکی کارکنان تأثیر منفی می‌گذارد (لیم و همکاران^۹)، ۲۰۰۸) و همچنین تعهد سازمانی (پورات و پیرسون^{۱۰})، ۲۰۱۰). همان‌طور که در پژوهش ابوبکر و ارسلی^۱ (۲۰۱۶)، طول عمر

¹ -Scott & *et al*

² -Kirk & *et al*

³ -Lim and Lee

⁴ -Yeung and Griffin

⁵ -Griffin

⁶ -Alola & *et al*

⁷ -Chen & *et al*

⁸ - Reio and Ghosh

⁹ -Lim & *et al*

¹⁰ -Porath and Peason

کارکنان در یک سازمان منوط به بخشش سرپرست وی است و فقدان یک رابطه متقابل فضایی را برای رفتار بدبینانه باقی می‌گذارد (اردوغان^۲، ۲۰۰۲). با استنباط از استدلال‌های فاکس و اسپکتور^۳ (۱۹۹۹)، کارکنان ممکن است در هنگام پشت سر گذاشتن رویدادهای استرس‌زا (مثلاً شکست در دستیابی به اهداف شخصی و سازمانی) واکنش‌های رفتاری انحرافی از خود نشان دهند. بی‌نزاکتی سرپرست یک موضوع بسیار حساس برای سازمان است، به دلیل این‌که فرض می‌شود، سازمان بر اساس رابطه کارکنان و سرپرست شکل می‌گیرد. وقتی رابطه کارکنان و سرپرست به آرامی پیش نمی‌رود، کارکنان تمایل به استفاده از رفتار بدبینانه پیدا می‌کنند. همچنین به زعم ریاسات و نثار^۴ (۲۰۱۶) بی‌نزاکتی سرپرست و استرس شغلی و به زعم محفوظ و همکاران^۵ (۲۰۱۷) بی‌نزاکتی سرپرست بر رفتار کارکنان تأثیر منفی دارد. همان‌طور که اندرسون^۶ (۱۹۹۶) معتقد است، بدبینی با بی‌اعتمادی، سرخوردگی و تعهد سازمانی کارکنان نسبت به محیط کاری خود مشخص می‌شوند. زمانی که کارکنان امید و اعتماد خود را نسبت به سازمان از دست بدهد، کارکنان کمتر متعهد می‌شوند، بنابراین به رفتارهای انحرافی در محیط تمایل پیدا می‌کنند. این رفتارها برای سازمان نگران‌کننده است زیرا اثرات نامطلوب این رفتارها بر بهره‌وری سازمانی و پایداری سازمانی مشهود است (آسلان و ارن^۷، ۲۰۱۴؛ آلولا و همکاران، ۲۰۱۸).

اغلب، کارکنان تمایل دارند از رفتار بدبینانه به عنوان یک سلاح دفاعی در برابر رفتار غیر مدنی سرپرستان خود استفاده کنند. اگرچه خودکارآمدی کارکنان می‌تواند خودارزیابی اصلی او باشد. ارزش خود، تأثیر مثبت ویژگی‌های شخصی با ارزیابی رفتار منفی یک کارکنان در تضاد است. خودکارآمدی همچنین به کارکنان کمک می‌کند تا رفتار سازمانی انحرافی را که هنجارها و مأموریت‌های سازمان را نقض می‌کند، کاهش دهند (رایبسون و بنت^۸، ۱۹۹۵). توجه به این نکته ضروری است که افراد با کارایی بالا ممکن

^۱ - Abubakar and Arasli

^۲ - Erdogan

^۳ - Fox and Spector

^۴ - Riasat and Nisar

^۵ - Mahfooz & et al

^۶ - Anderson

^۷ - Aslan and Eren

^۸ - Robinson and Bennett

است در پاسخ به استرس منفی سازمانی یا بی‌نزاکتی سرپرست کمتر فعال باشند. خودکارآمدی کارکنان را قادر می‌سازد تا موقعیت‌ها را مدیریت کنند، عوامل محیطی را کنترل کنند و وظایف محوله خود را در میان عوامل استرس‌زای سازمانی مختلف تکمیل کنند (ابوبکر و همکاران^۱، ۲۰۱۷). برخی از پژوهشگران رابطه بی‌نزاکتی و سایر متغیرها را مورد بررسی قرار داده‌اند. کیم و بهر^۲ (۲۰۱۷) خودکارآمدی و مالکیت روانی را بر روی رفتار خوب و بد کارکنان بررسی کردند. فلاتح و همکاران^۳ (۲۰۱۷) در مورد رهبری معتبر، خودکارآمدی و قصد جابجایی پرستاران فارغ التحصیل جدید در کانادا؛ و لی و همکاران^۴ (۲۰۱۶) در مورد خودکارآمدی و اخلاقیت پیروان. علاوه بر این، بیشتر کارکنان به سازمان خود متعهد هستند. با این وجود، سازمان‌ها سعی می‌کنند کارکنان را در سازمان‌های خود نگه دارند (یریک و اکیک^۵، ۲۰۱۴؛ کاراته‌په و نکندونگ^۶، ۲۰۱۴؛ آلولا و عثمان^۷، ۲۰۱۹) زیرا آن‌ها ماهر هستند و آموزش می‌دهند. جذب کارکنان جدید گران‌تر از حفظ کارکنان آموزش دیده و با تجربه است. درهم‌تنیدگی مجموعه‌ای از چندین نیرو است که کارکنان را در سازمان خود نگه می‌دارد (میچل و همکاران^۸، ۲۰۰۱). به زعم لی و همکاران (۲۰۱۶)، کارکنانی که در سازمان، تعیبه شغلی آن‌ها به درستی صورت گرفته باشد، تمایل کمتری برای ترک کار دارند. سازمان‌ها مراقب کارکنانی هستند که در سازمان جاسازی شده‌اند، زیرا آن‌ها مدت بیشتری در آن سازمان می‌مانند و می‌توانند برای سازمان سود زیادی داشته باشند. حفظ کارکنان به دلیل هزینه بالای مربوط به جابجایی کارکنان برای سازمان مفید است. همچنین، با متغیرهای متعددی در سازمان، درهم‌تنیدگی با نتیجه سازمانی مرتبط است (حسین و دیری^۹، ۲۰۱۸)، با این حال، شواهد کمی وجود دارد یا اصلاً شواهدی وجود ندارد که درهم‌تنیدگی را با خودکارآمدی و بدبینی مرتبط کند.

¹ - Abubakar & et al

² - Kim and Beehr

³ - Fallatah & et al

⁴ - Lie & et al

⁵ - Yirik and Ekic

⁶ - Karatepe and Nkendong

⁷ - Alola and Atsa'am

⁸ - Mitchell & et al

⁹ - Hussain and Deery

این پژوهش سه کاربرد خاص دارد. در مرحله اول، پژوهش حاضر یک گزارش تجربی و نظری از تأثیر بی‌نزاکتی سرپرست بر سلامت، نتیجه کار و عملکرد کارکنان ارائه می‌کند. این پژوهش جدید است زیرا ادبیات موجود، بی‌نزاکتی سرپرست را با درهم‌تیدگی شغلی مرتبط نمی‌کند (به عنوان مثال، به ابوبکر و همکاران ۲۰۱۶؛ ریاسات و نثار، ۲۰۱۶؛ کیم و بهر، ۲۰۱۷). ارتباط بین بی‌نزاکتی سرپرست، درهم‌تیدگی شغلی و بدبینی هم برای توسعه تئوری و هم برای ایجاد مداخلات ضروری دیگر برای پژوهش ضروری است. ثانیاً، این پژوهش با بررسی تأثیر مستقیم بی‌نزاکتی سرپرست بر بدبینی و تعبیه شغلی، از ادبیات موجود خارج خواهد شد. این امر درک علمی روابط بین متغیرها را بدون متغیر میانجی بهبود می‌بخشد. ثالثاً، در حالی که ادبیات موجود بر رابطه بین بی‌نزاکتی و نتایج سازمانی متمرکز شده است (هور و همکاران^۱، ۲۰۱۵)، پژوهش حاضر با بیان اثر واسطه‌ای خودکارآمدی بر بی‌نزاکتی سرپرست، درهم‌تیدگی و بدبینی، از ادبیات موجود متفاوت است. پژوهش‌های قابل توجه ادبیات را با تمرکز بر موارد دیگر گسترش می‌دهند: فرسودگی عاطفی (هور و همکاران، ۲۰۱۶)، عملکرد شغلی (نلسون و همکاران^۲، ۲۰۱۷؛ شارما و سینگ^۳، ۲۰۱۶)، رضایت شغلی و قصد ترک شغل (حیدر و همکاران^۴، ۲۰۱۸؛ لیم و همکاران^۵، ۲۰۱۶؛ آلولا و همکاران، ۲۰۱۸). تأثیر خودکارآمدی مثبت کارکنان به طور گسترده تایید شده است. لذا پژوهش حاضر با هدف بررسی اثرات بی‌نزاکتی سرپرست بر درهم‌تیدگی شغلی و بدبینی سازمانی با نقش میانجی خودکارآمدی کارکنان دانشگاه‌های استان چهارمحال و بختیاری انجام می‌شود.

مبانی نظری پژوهش و توسعه فرضیه‌ها

نظریه حفاظت از منابع هابفول^۶ (۱۹۸۹)، پایه و اساس پژوهش حاضر را فراهم می‌کند. در این تئوری این تصور وجود دارد که کارکنان منابع با ارزش را در پاسخ به تغییرات محیطی جمع‌آوری، محافظت و تخصیص می‌دهند (هابفول و فریدی^۷، ۱۹۹۳).

^۱ - Hur & et al

^۲ - Nelson & et al

^۳ - Sharma and Singh

^۴ - Haider & et al

^۵ - Lim & et al.

^۶ - Hobfoll

^۷ - Hobfoll and Freedy

مهم‌تر از همه، با کاهش منابع، پیامدهای نامطلوبی در پی خواهد داشت و برعکس، با انباشته شدن و محافظت از منابع، نتایج مثبت به طور عملی‌تری محقق می‌شوند. اگرچه این نظریه به عنوان یک نظریه انگیزش عمومی تصور می‌شود که در آن انباشت، حفاظت و تخصیص منابع برای ایجاد انرژی، هدایت و حفظ رفتار کارکنان عمل می‌کند. این نظریه اغلب در مورد استرس به کار رفته است (هالبلسبن، ۲۰۰۶^۱؛ هاروی و همکاران^۲، ۲۰۰۷؛ هالبلسبن و همکاران^۳، ۲۰۱۴). همچنین برای روابط مبتنی بر مبادله موجود در یک بافت سازمانی به کار گرفته شده است. منابع حمایت عاطفی و منابع شناختی برای کارکنان ارزش بالایی دارند. (تروگاکوس و همکاران^۴، ۲۰۱۴). علاوه بر این، شائو و اسکارلیکی^۵ (۲۰۱۴) تأثیر استرس بر کارکنان را بررسی کردند. یافته‌ها به طور کلی با پژوهش موجود در ادبیات موجود مطابقت دارد، به ویژه این‌که استرس کارکنان از منابع مختلف، از جمله: ساعات کاری طولانی (کتزباک و همکاران^۶، ۲۰۱۵)، یا تماس با سایر کارکنان (اینسون و همکاران^۷، ۲۰۱۳) منشأ می‌گیرد که قدرت روانی کارکنان را تخلیه می‌کند و باعث نتایج منفی سازمانی می‌شود، مانند خستگی عاطفی و قصد جابجایی (لی و اوک، ۲۰۱۴). علاوه بر این، این نظریه فرض می‌کند کارکنان می‌توانند هم شرایط نامطلوب کاری منفی و هم مثبت را تحمل کنند و در عین حال از منابع خود محافظت کنند. تبدیل شرایط ناامیدکننده و نامطلوب به شرایط مساعد و مثبت، برای ایجاد رضایت شغلی و در نتیجه رسیدن به اهداف سازمانی، به نفع سازمان است. در پرتو این توانایی برای تبدیل موقعیت‌های ناراحت‌کننده به راه‌های امیدوارکننده است که کارکنان با کارآیی بالا انرژی احساسی را جذب می‌کنند و از رفتار غیر متمدانه سرپرست مصون می‌مانند. (هوگز و پارک^۸، ۲۰۱۳). با افزودن به نظریه حفاظت از منابع هابفول (۱۹۸۹)، نظریه خودکارآمدی (بندورا^۹، ۱۹۷۷) به عنوان "قضاوت افراد در مورد ظرفیت آن‌ها

^۱ - Halbesleben

^۲ - Harvey & et al

^۳ - Halbesleben & et al

^۴ - Troughakos & et al

^۵ - Shao and Skarlicki

^۶ - Kensbock & et al

^۷ - Ineson & et al

^۸ - Hoges and Park

^۹ - Bandura

برای سازماندهی و اجرای دوره‌های عمل مورد نیاز برای دستیابی به نوع تعیین شده عملکرد^۱ تعریف می‌شود. به زعم بندورا علت اعمال افراد با تصمیم اولیه برای رفتار به شیوه‌ای خاص از پیش تعیین شده است. خودکارآمدی یکی از جنبه‌های مهم رفتار انسان است. چندین پژوهشگر، پژوهش‌های را انجام داده‌اند که خودکارآمدی را با رفتار انسانی مرتبط می‌کند (تیلور و همکاران^۱، ۱۹۸۴؛ استامپف و همکاران^۲، ۱۹۸۷، آلولا و همکاران^۳، ۲۰۱۸). در این رابطه، پژوهشی توسط برگر^۴ (۱۹۸۹) پیشنهاد کرد که رویدادها می‌توانند فراتر از کنترل فرد بروند و منجر به یک نتیجه منفی شود. به زعم لیت^۵، (۱۹۸۸)، جنبه مثبت خودکارآمدی در سطوح بالای خودکارآمدی مشهود است، در حالی که جنبه منفی خودکارآمدی در سطوح پایین خودکارآمدی آشکارتر است. بنابراین، وقتی فردی با خودکارآمدی پایین با وضعیت نامطلوبی مواجه می‌شود، احتمالاً یک پیامد منفی ظاهر می‌شود و بالعکس. پژوهش حاضر سعی دارد اثر خودکارآمدی تحت شرایط استرس در محیط کار را به عنوان یک واسطه که کمترین توجه را به خود جلب کرده است، تعیین کند (شوبروک و مریت^۶، ۱۹۹۷). علاوه بر هدف پژوهش، پژوهش حاضر سعی دارد تا اعتبار خودکارآمدی را به عنوان یک عامل میانجی در رابطه بی‌نزاکتی سرپرست با بدبینی سازمانی و درهم تنیدگی شغلی بسنجد.

بی‌نزاکتی سرپرست و خودکارآمدی کارکنان

با اتخاذ ایده‌هایی از نظریه حفاظت از منابع، کارکنان تمایل به حفظ منابع دارند و در شرایطی که منابع سپرده شده دوباره به دست نمی‌آیند، استرس اجتناب‌ناپذیر است (هابفول، ۱۹۸۹). کارکنانی که از بی‌نزاکتی یک سرپرست فاصله می‌گیرند، منابع به دست آمده را حفظ می‌کنند. این احساسات آن‌ها را تخلیه می‌کند و استرس‌های شغلی را به نقاط قوت تبدیل می‌کند (شروورز و همکاران^۷، ۲۰۱۰). یکی از دلایل بی‌نزاکتی سرپرست، سطح بالای نادیده گرفتن قدرت مرتبط با سرپرست است (کورتینا و

^۱ - Taylor & et al

^۲ - Stumpf & et al

^۳ - Alola & et al

^۴ - Burger

^۵ - Litt

^۶ - Schaubroeck and Merritt

^۷ - Schreurs & et al

همکاران^۱، ۲۰۰۱). پژوهشگران تایید کرده‌اند که بی‌نزاکتی سرپرست بیش از آن‌که فایده داشته باشد ضرر دارد (شیلپسند و همکاران^۲، ۲۰۱۶؛ ایتزکوویچ و هایلبروم^۳، ۲۰۱۶) خودکارآمدی با انگیزه کارکنان مرتبط است که به کارکنان در انجام یک وظیفه معین کمک می‌کند. با توجه به یافته‌های پژوهشگران (آلولا، آوچی و اوزچرن^۴، ۲۰۱۸؛ تیلور و کلومپر^۵، ۲۰۱۲؛ ساکورای و جکس^۶، ۲۰۱۲)، مکانیسم‌هایی که اثر منفی بی‌نزاکتی سرپرست را در محیط کار کاهش می‌دهد، در حال افزایش است و یکی از این اقدامات، افزایش خودکارآمدی کارکنان است. بنابراین، از آنجایی که خودکارآمدی کارکنان یک سرمایه روان‌شناختی مثبت است و احتمالاً تأثیر بی‌نزاکتی سرپرست را بر کارکنان کاهش می‌دهد، فرضیه زیر را ارائه شده است.

۱- بی‌نزاکتی سرپرست بر خودکارآمدی کارکنان تأثیر دارد.

بی‌نزاکتی سرپرست و درهم‌تنیدگی شغلی و بدبینی سازمانی

در دهه‌های اخیر، پژوهشگرانی مانند (اسلیتر و همکاران^۷، ۲۰۱۲؛ ساکورای و جکس، ۲۰۱۲) به یافتن راه‌هایی برای کاهش بی‌نزاکتی سرپرست و تأثیر آن بر کارکنان علاقه‌مند شدند. این رفتار مضر شامل پرهیز کارکنان از شایعات و بیان نظرات منفی در مورد سرپرست می‌شود (ریو و سندرز^۸، ۲۰۱۱). این رفتار هم برای کارکنان و هم برای سازمان مضر است. بی‌نزاکتی سرپرست نسبت به سایر اشکال بی‌نزاکتی (بی‌نزاکتی مشتری و همکاران) مضرتر است، زیرا اختیارات سازمانی به سرپرست برای مدیریت چندین نگرانی از جمله مسائل رفتاری داده شده است. اغلب، زمانی که بی‌نزاکتی با شدت کم کنترل نمی‌شود، بر نتایج سازمانی تأثیر می‌گذارد (هولم و همکاران^۹، ۲۰۱۵). علاوه بر این، بی‌نزاکتی با رفتار بد در محیط کار مرتبط است. به عنوان مثال، بی‌نزاکتی سرپرست باعث کاهش عملکرد شغلی و

¹ - Cortina *et al.*, 2001

² - Schilpzand & *et al*

³ - Itzkovich and Heilbrum

⁴ - Alola, Avci and Ozturk

⁵ - Taylor and Kluemper

⁶ - Sakurai and Jex

⁷ - Sliter & *et al*

⁸ - Reio and Sanders

⁹ - Holm *et al*

افزایش قصد جابجایی کارکنان می شود (پورات و پیرسون^۱، ۲۰۱۲؛ ویلسون و هولموال^۲، ۲۰۱۳؛ حیدر و همکاران، ۲۰۱۸)، کاهش درهم تنیدگی شغلی (چن و همکاران، ۲۰۱۳) و افزایش سطح غیبت (اسلیتر و همکاران، ۲۰۱۲) در سازمان می شود. به زعم بانک و ماگلی^۳ (۲۰۱۳)، بی نزاکتی سرپرست، هدف را به سمت واکنش متقابل به شیوه ای غیر متمدانه سوق می دهد. پژوهش حیدر و همکاران (۲۰۱۸)، در رابطه با تأثیر رهبری بد بر قصد جابه جایی در شرکت های دارویی، دریافتند که رهبری مخرب رابطه مثبتی با رفتار انحرافی و قصد جابجایی دارد. همچنین اسلیتر و همکاران (۲۰۱۲) و تیلور و همکاران (۲۰۱۲) اشاره کردند که بی نزاکتی باعث می شود کارکنان خلاقیت کمتری داشته باشند و در نهایت رفتار شهروندی را کاهش می دهد که می تواند باعث خشم و بی اعتمادی در سازمان شود (بانک و ماگلی، ۲۰۱۳). درهم تنیدگی شغلی به طور منفی با جابجایی و تأثیرگذاری بر رفتار کارکنان و نگرش کاری آن ها مرتبط است (کراسلی و همکاران^۴، ۲۰۰۷). اگرچه درهم تنیدگی شغلی با رضایت شغلی همبستگی مثبت دارد (لی و همکاران، ۲۰۱۴)، کراسلی و همکاران (۲۰۰۷)، کارکنان در نتیجه تجربیات مثبتی که با سازمان، جامعه و سرپرست خود دارند، در شغل خود می مانند. بنابراین، استدلال می شود که پیوند بین درهم تنیدگی شغلی و بی نزاکتی سرپرست، ارتباط منفی خواهد داشت، زیرا یک رابطه قوی وجود دارد که نشان می دهد که تعبیه شغلی چیزی است که کارکنان را با سازمانش متحد می کند. از سوی دیگر، بدبینی نگرش دفاعی کارکنان نسبت به یک رفتار ناسالم، چه توسط مدیریت ارشد و چه توسط سازمان است (آبراهام^۵، ۲۰۰۰). این احساسی است که سازمان قابل اعتماد نیست و فاقد یکپارچگی است (برنرث و همکاران^۶، ۲۰۰۷). نظریه حفاظت از منابع نشان می دهد کارکنان در پاسخ به رفتار غیر مدنی یک سرپرست از مکانیزم دفاعی استفاده می کند. علاوه بر این، کارکنان بدبین در مورد سازمان بدگویی می کند (ویلکرسون، ایوانز و

1 - Porath and Pearson

2 - Wilson and Holmvall

3 - Bunk and Magley

4 - Crossley & et al

5 - Abraham

6 - Bernerth & et al

دیویس^۱، ۲۰۰۸)، و سعی می‌کند تعهد سازمانی و عملکرد سازمانی خود را کاهش دهد (برنرث و همکاران^۲، ۲۰۰۷). منطقی است که بی‌نزاکتی سرپرست بر نگرش کارکنان تأثیر دارد. نگرش منفی نسبت به سازمان، کارکنان را به نشان دادن رفتار سرکش هدایت می‌کند. از این رو، فرضیه‌های زیر ارائه شده است.

۲- بی‌نزاکتی سرپرست بر درهم‌تندگی شغلی تأثیر دارد.

۳- بی‌نزاکتی سرپرست بر بدبینی سازمانی تأثیر دارد.

خودکارآمدی کارکنان، درهم‌تندگی شغلی و بدبینی سازمانی

به زعم بندورا (۲۰۱۲) و هو و گوپتا^۳ (۲۰۱۴) خودکارآمدی ظرفیتی است برای انجام یک کار معین به طور موثر و تضمین یک نتیجه موفق علیرغم چالش‌ها. این یک متغیر انگیزشی است که بر رفتار، نگرش و انتخاب فعالیت کارکنان در زمینه‌های مختلف تأثیر می‌گذارد. تنظیم تلاش یکی از ویژگی‌های اصلی خودکارآمدی را تشکیل می‌دهد. چندین پژوهش خودکارآمدی را با پیامدهای متعدد، از جمله نتایج مثبت سازمانی (ون و همکاران^۴، ۲۰۱۱)، درگیری کاری و انگیزه درونی (براون و همکاران^۵، ۲۰۱۴)، هویت خود و عملکرد آموزشی (فان و همکاران^۶، ۲۰۱۴) و نتایج کار موثر (جاج و بونو^۷، ۲۰۰۱). علاوه بر این، خودکارآمدی با پیامدهای سازمانی پایدار و مثبت همراه است (سالانوا و همکاران^۸، ۲۰۱۱). از سوی دیگر، پژوهش‌های گذشته به طور مثبتی درهم‌تندگی شغلی را با نتایج مثبت سازمانی، مانند رضایت (فریرا و همکاران^۹، ۲۰۱۷)، رفتار رفتار کاری نوآورانه (حیدر و اکبر^{۱۰}، ۲۰۱۷)، عملکرد خلاق (کاراته‌په^{۱۱}، ۲۰۱۶) و مشارکت کاری مرتبط کرده است (ارسلی و همکاران^{۱۲}، ۲۰۱۷). درهم‌تندگی شغلی

¹ - Wilkerson, Evans and Davis

² - Bernerth & et al

³ - Ho and Gupta

⁴ - Van & et al

⁵ - Brown & et al

⁶ - Fan and Lai

⁷ - Judge and Bono

⁸ - Salanova & et al

⁹ - Ferreira & et al

¹⁰ - Haider and Akbar

¹¹ - Karatepe

¹² - Arasli & et al

دارای عوامل درون شغلی و خارج از کار است که با پیوندها، تناسب و فداکاری افراد مرتبط است (میچل و همکاران^۱، ۲۰۰۱). کارکنان کارآمد «هدف‌گیر» هستند (بندورا، ۲۰۱۲) که جایگزین مثبتی برای هر موقعیتی پیدا می‌کنند (هانا و همکاران^۲، ۲۰۰۷). برعکس، بدبینی با کاهش رفتار شهروندی سازمانی (جونگ و کیم^۳، ۲۰۱۲) و عملکرد کارکنان (بومر و همکاران^۴، ۲۰۰۵) بر نتایج سازمانی تأثیر منفی می‌گذارد. که یک اثر موجی منفی از کارکنان بدبین به سایر کارکنان و سازمان در کل ایجاد می‌شود. بنابراین، از آنجایی که خودکارآمدی بر رفتار تأثیر می‌گذارد، پژوهش حاضر به دنبال این است که خودکارآمدی هم بر درهم تنیدگی شغلی و بدبینی سازمانی تأثیر خواهد داشت. لذا پژوهش فرضیه‌های زیر را ارائه می‌شود.

۴- خودکارآمدی کارکنان بر درهم تنیدگی شغلی تأثیر دارد.

۵- خودکارآمدی کارکنان بر بدبینی سازمانی تأثیر دارد.

خودکارآمدی کارکنان به عنوان یک میانجی

به طور خاص، خودکارآمدی با رضایت شغلی مرتبط است (مکنات و جاج^۵، ۲۰۰۸)، تمایل به ترک شغل (آوی، و همکاران^۶، ۲۰۰۹)، راندمان عملکرد (آوی، و همکاران، ۲۰۱۱) و رفتار شهروندی سازمانی (والمبوا و همکاران^۷، ۲۰۱۰). از نظریه حفاظت از منابع و نظریه خودکارآمدی برای توضیح رابطه فرضی خود استفاده شده است. تنظیم رفتار فرد مستلزم سرمایه گذاری اضافی (مثلاً خودکارآمدی) برای مقاومت در برابر جذب هیجانی در نتیجه یک نتیجه سازمانی منفی (مانند بی ادبی سرپرست) است. شائو و اسکارلیکی^۸ (۲۰۱۴) پژوهش‌های را در مورد تأثیر و کاربرد استرس بر کارکنان خط مقدم انجام دادند و یک همبستگی منفی تایید شد. استرس کارکنان از منابع

^۱ - Mitchel & et al

^۲ - Hannah & et al

^۳ - Jung and Kim

^۴ - Bommer & et al

^۵ - McNatt and Judge

^۶ - Avey & et al

^۷ - Walumbwa

^۸ - Shao and Skarlicki

مختلفی سرچشمه می‌گیرد، از جمله: ساعات کاری طولانی (کنزباک و همکاران^۱، ۲۰۱۵)، تماس با سایر کارکنان که قدرت روانی کارکنان را کاهش می‌دهد (اینسون و همکاران^۲، ۲۰۱۳) و باعث نتایج منفی می‌شود (لی و اوک^۳، ۲۰۱۴). این نظریه پیشنهاد می‌کند که خودکارآمدی کارکنان از منابع فردی محافظت می‌کند، زیرا این نظریه مبتنی بر کاهش منابع است (هوگز و پارک^۴، ۲۰۱۳).

بندورا (۱۹۷۷) با به کارگیری نظریه خودکارآمدی، اظهار داشت که فعالیت از پیش تعیین شده است، تأکید می‌کند که از آنجایی که خودکارآمدی جنبه مهمی از رفتار انسان است، کنترل بر هر واکنش به استرس سازمانی به راحتی قابل دستیابی است. پژوهشگران خودکارآمدی را با سایر متغیرها مرتبط کردند (تیلور و همکاران، ۱۹۸۴؛ استامپف و همکاران^۵، ۱۹۸۷، آولا و همکاران، ۲۰۱۸). در این رابطه، پژوهش برگر^۶ (۱۹۸۹) بررسی کرد که رویدادها می‌توانند فراتر از کنترل فرد بروند و منجر به پیامدهای منفی شوند. از سوی دیگر، جکس و همکاران^۷ (۲۰۰۱) معتقدند که خودکارآمدی بر رفتار کارکنان از طریق واکنش آن‌ها به رویدادها (مقابله) تأثیر می‌گذارد. با بیان این که کارکنان با خودکارآمدی پایین نسبت به کارکنان با خودکارآمدی بالا از مقابله متمرکز بر هیجان بیشتری استفاده می‌کنند. پژوهشگران تایید کردند که کارکنان با خودکارآمدی بالا استرس کمتر و تحریف ذهنی کمتری را گزارش می‌کنند در حالی که کارکنان با خودکارآمدی پایین اغلب ناراضایتی شغلی، قصد ترک شغل و افسردگی عاطفی را نشان می‌دهند (جاج و بونو^۸، ۲۰۰۱؛ سمر^۹، ۲۰۰۳؛ سیو و همکاران^{۱۰}، ۲۰۰۷).

بنابراین، با استفاده از نظریه حفاظت از منابع و نظریه خودکارآمدی، فرضیه‌های زیر

ارائه می‌شود:

¹ - Kensbock & et al

² - Ineson et al

³ - Lee and Ok

⁴ - Hoges and Park

⁵ - Stumpf & et al

⁶ - Burger

⁷ - Jex & et al

⁸ - Judge and Bono

⁹ - Semmer

¹⁰ - Siu & et al

۶- خودکارآمدی کارکنان رابطه بین بی‌نزاکتی سرپرست و درهم تنیدگی شغلی را میانجی می‌کند.

۷- خودکارآمدی کارکنان رابطه بین بی‌نزاکتی سرپرست و بدبینی سازمانی را میانجی می‌کند.

پیشینه پژوهش

مون و مورایس^۱ (۲۰۲۲) در پژوهشی با عنوان درک پیامدهای بی‌نزاکتی در محیط کار: نقش های خستگی عاطفی، مقبولیت و مهارت سیاسی که با روش توصیفی از نوع همبستگی و با نمونه آماری ۷۰۳ نفر از کارکنان سازمان‌های دولتی کره جنوبی انجام دادند به این نتیجه رسیدند که هرچه تجربه کارکنان از بی‌نزاکتی قوی‌تر بود، رفتار شهروندی سازمانی آن‌ها کمتر و تمایل به ترک شغل آنها بیشتر شد. این روابط با پذیرش بی‌نزاکتی و فرسودگی عاطفی میانجی شد. نتایج همچنین از نقش تعدیل‌کننده مهارت سیاسی در رابطه بین بی‌نزاکتی و تمایل به ترک شغل به واسطه مقبولیت پشتیبانی کرد، به طوری که کارکنان با مهارت‌های سیاسی بالاتر در مقایسه با کارکنان با مهارت‌های سیاسی کمتر احتمال بیشتری برای پذیرش بی‌نزاکتی داشتند. کیم و همکاران^۲ (۲۰۲۱) در پژوهشی با عنوان تأثیر خشم و هویت اخلاقی بر رابطه بین بی‌نزاکتی سرپرستان و رفتار انحرافی: یک مطالعه افسران خدمات عمومی در جمهوری کره که با روش توصیفی از نوع همبستگی و با نمونه آماری ۱۸۹ نفر انجام دادند به این نتیجه رسیدند که اول، بی‌نزاکتی سرپرستان به طور مثبت بر رفتار انحرافی کارکنان تأثیر گذاشت. دوم، خشم کارکنان اثر میانجی بین بی‌نزاکتی سرپرستان و رفتار انحرافی تأیید شد. سوم، هویت اخلاقی رابطه بین خشم و رفتار انحرافی را تعدیل کرد و بی‌نزاکتی سرپرستان از طریق خشم تأثیر غیرمستقیم بر رفتار انحرافی داشت. مدیحه و

^۱ -Moon and Morais

^۲ - Kim

همکاران^۱ (۲۰۲۰) در پژوهشی با عنوان کاوش در رابطه بین رفتار کاری نوآورانه، اضطراب شغلی، طرد شدن از محیط کار و بی‌نزاکتی در محیط کار: شواهد تجربی از شرکت‌های کوچک و متوسط که با روش توصیفی از نوع همبستگی و با نمونه آماری ۲۵۴ نفر پاکستان انجام دادند به این نتیجه رسیدند که طرد شدن محیط کار و بی‌نزاکتی سرپرست تأثیر منفی بر رفتار کاری نوآورانه داشت. همچنین تأیید شد که اضطراب شغلی در رابطه بین طرد شدن محیط کار، بی‌نزاکتی سرپرست، اضطراب شغلی و رفتار کاری نوآورانه نقش واسطه‌ای داشت. کیم و کیو^۲ (۲۰۱۹) در پژوهشی با عنوان تأثیرات بی‌نزاکتی مشتری با تجربه بر رفتار کارکنان نسبت به مشتریان و همکاران که با روش توصیفی از نوع پیمایشی و با نمونه آماری ۳۰۲ نفر از کارکنان رستوران در امریکا انجام دادند به این نتیجه رسیدند که بی‌نزاکتی با تجربه کارکنان که بی‌نزاکتی را تجربه کرده بودند با تقاضاهای شغلی عاطفی و فرسودگی شغلی ارتباط مثبتی داشت. علاوه بر این، خواسته‌های شغلی احساسی ارتباط بین بی‌نزاکتی مشتری با تجربه و فرسودگی شغلی را واسطه کرد. علاوه بر این، نه تنها بین فرسودگی شغلی و رفتار کارکنان نسبت به مشتریان، بلکه بین فرسودگی شغلی و بی‌نزاکتی کارکنان نسبت به همکاران نیز روابط مثبتی را نشان داد. این پژوهش با بررسی تأثیر مضر بی‌نزاکتی مشتری به عنوان یک عامل استرس‌زا برای تحریک خواسته‌های شغلی عاطفی و فرسودگی شغلی که توانست منجر به رفتارهای انحرافی نسبت به مشتریان و همکاران شد. سیمو و شوینا^۳ (۲۰۱۹) در پژوهشی با عنوان محدود کردن اثر متقابل بی‌نزاکتی همکاران: آیا سرمایه روانشناختی رابطه را مهار می‌کند؟ که با روش توصیفی از نوع همبستگی و با نمونه آماری ۳۲۰ نفر انجام دادند به این نتیجه رسیدند که حدود ۸۰.۴ درصد از پاسخ‌دهندگان، حداقل یک یا دو بار در طول سال گذشته رفتارهای بی‌نزاکتی از سوی همکاران را تجربه کرده‌اند. بی‌نزاکتی همکاران رابطه مثبت و معناداری با رفتار کاری غیرمولد داشت. سرمایه

^۱ - Madeeha

^۲ - Kim and Qu

^۳ - Semu & Shavina

روانشناختی با رفتار کاری غیرمولد رابطه منفی داشت و در نهایت افرادی که سرمایه روانی بالاتری داشتند. رفتارهای انحرافی کمتری انجام دهند. بنابراین، سرمایه روانشناختی به طور قابل توجهی رابطه بی‌نزاکتی همکاران و رفتار کاری غیرمولد را خنثی کرد. آلولا و همکاران (۲۰۱۹)^۱ در پژوهشی با عنوان ارتباط بی‌نزاکتی سرپرست با تعبیه شغلی و بدبینی: نقش واسطه‌ای خودکارآمدی کارکنان که با روش توصیفی از نوع همبستگی و با نمونه آماری ۲۴۵ نفر انجام دادند به این نتیجه رسیدند که بی‌نزاکتی سرپرست تأثیر منفی بر خودکارآمدی و تأثیر مثبت بر بدبینی داشت و خودکارآمدی بر بدبینی تأثیر منفی گذاشت و همچنین خودکارآمدی یک متغیر میانجی بین بی‌نزاکتی سرپرست و بدبینی بود. شی و همکاران^۲ (۲۰۱۸) در پژوهشی با عنوان تأثیر بی‌نزاکتی در محیط کار علیه پرستاران جدید بر فرسودگی شغلی: یک مطالعه مقطعی در چین که با روش توصیفی از نوع همبستگی و با نمونه آماری ۱۸۹ نفر انجام دادند به این نتیجه رسیدند که بی‌نزاکتی در محیط کار با اضطراب و فرسودگی شغلی پرستاران جدید همبستگی مثبت داشت. علاوه بر این، اضطراب تا حدی واسطه و تاب آوری ارتباط بین بی‌نزاکتی در محیط کار و فرسودگی شغلی را تعدیل کرد. ژانگ و همکاران^۳ (۲۰۱۸) در پژوهشی با عنوان تأثیر بی‌نزاکتی در محیط کار در بیمارستان‌ها بر توانایی کاری، شغلی انتظارات و عملکرد شغلی پرستاران چینی: یک بررسی مقطعی که با روش توصیفی از نوع همبستگی و با نمونه آماری ۱۸۹ نفر انجام دادند به این نتیجه رسیدند که پرستاران جدید (۶۰/۷ درصد) در سال قبل سطحی از بی‌نزاکتی در محیط کار را تجربه کردند و در میان افرادی که دارای مدارک تحصیلی بالاتر بودند بیشتر بود. توانایی کاری رابطه بین بی‌نزاکتی در محیط کار و عملکرد شغلی را واسطه کرد و این رابطه بود با انتظارات شغلی تعدیل شد. کیم و بهر^۴ (۲۰۱۷) در پژوهشی با عنوان خودکارآمدی و روابط روانشناختی تأثیرات توانمندسازی رهبری بر رفتارهای خوب و تبلیغاتی کارکنان، که با

^۱- Alola

^۲- Shi

^۳- Zhang

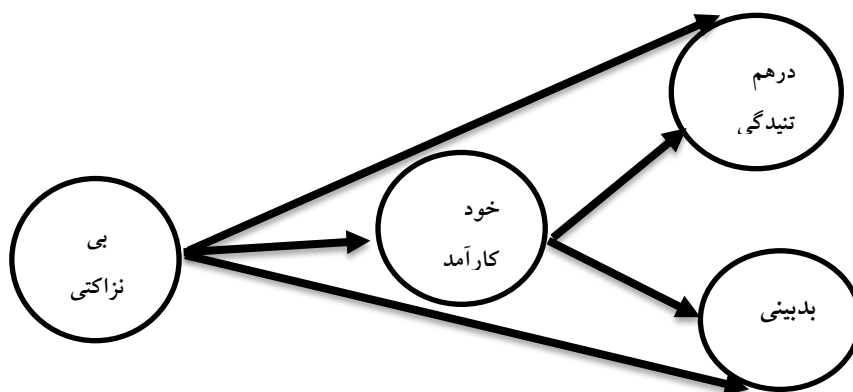
^۴- Kim and Beehr

روش توصیفی از نوع پیمایشی و با نمونه آماری ۲۹۹ نفر از کارکنان سازمان‌های دولتی در امریکا انجام دادند به این نتیجه رسیدند که رهبری توانمند به طور مثبتی هم با خودکارآمدی و هم با مالکیت روانی مرتبط بود که به نوبه خود هر دو رابطه منفی با رفتارهای انحرافی داشتند. کریم و همکاران^۱ (۲۰۱۵) در پژوهشی با عنوان هوش عاطفی و پیامدهای مرتبط با کار درک شده: نقش میانجی قربانی بی نزاکتی در محیط کار با روش توصیفی از نوع همبستگی و با نمونه آماری ۱۸۹ نفر انجام دادند به این نتیجه رسیدند که بی نزاکتی سرپرست به عنوان یک واسطه مهم در رابطه بین هوش هیجانی و نتایج مرتبط با کار ظاهر شد. مشخص شد که یکی از راه‌هایی که هوش هیجانی با پیامدهای مربوط به کار ارتباط داشت، تأثیرات منفی آن بر بی نزاکتی سرپرست بود. به طور خاص، مداخلات مبتنی بر هوش هیجانی ممکن است جایگزینی ساده برای مداخلاتی باشد که رفتارهای بی نزاکتی سرپرست را در افزایش رضایت شغلی و تعهد سازمانی و همچنین کاهش رفتارهای کاری غیرمولد هدف قرار داد. عبید و همکاران^۲ (۲۰۱۵) در پژوهشی با عنوان بی‌نزاکتی در محیط کار: فعالیت‌های غیر مدنی، مقدمات، پیامدها و سطح بی‌نزاکتی که با روش توصیفی از نوع پیمایشی و با نمونه آماری ۱۱۴ نفر انجام دادند به این نتیجه رسیدند که تقریباً هر فردی در محیط کار قربانی هر نوع بی‌نزاکتی شد. با این حال، بین سازمان‌های مشارکت‌کننده بر اساس بی‌مذهبی تفاوت معناداری وجود نداشت. وینگ^۳ و همکاران (۲۰۱۵) در پژوهشی با عنوان تأثیر توانمندسازی و بی‌نزاکتی بر سلامت روان پرستاران جدیدالورود که با روش توصیفی از نوع همبستگی و با نمونه آماری ۳۹۴ نفر انجام دادند به این نتیجه بی‌نزاکتی همکار و بی‌نزاکتی سرپرست تا حدی تأثیر توانمندسازی ساختاری بر علائم سلامت روان پرستاران فارغ‌التحصیل جدید را واسطه کردند.

^۱- Karim

^۲- Abid

^۳- Wing



شکل ۱ مدل مفهومی پژوهش برگرفته از پژوهش آئولا و همکاران (۲۰۱۹)

روش شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی است، زیرا به کاربرد متغیرهای مطرح شده برای کمک به افزایش درهم تنیدگی شغلی و کاهش بدبینی سازمانی می پردازد. از سوی دیگر پژوهش مذکور از نظر نحوه گرد آوری اطلاعات توصیفی از نوع همبستگی است. زیرا به بررسی بی نزاکتی سرپرست از طریق خود کارآمدی کارکنان بر درهم تنیدگی شغلی و بدبینی سازمانی می پردازد و روابط میان متغیرهای مذکور را در قالب مدل سازی معادلات ساختاری مورد بررسی قرار می گیرد. جامعه ی آماری این پژوهش کارکنان شاغل در دانشگاه های استان چهار محال و بختیاری به تعداد ۲۲۵۵ نفر است که نمونه گیری به صورت تصادفی طبقه ای از بین این افراد صورت گرفت. به منظور نمونه گیری، پژوهش گر ابتدا یک نمونه مقدماتی گرفت و واریانس نمونه را محاسبه کرد که بیشترین مقدار واریانس ۰/۶۰۱ محاسبه گردید سپس با استفاده از فرمول کوکران حجم نمونه محاسبه گردید.

$$n = \frac{N(t_{\alpha/2})^2 s^2}{(N-1)\epsilon^2 + (t_{\alpha/2})^2 s^2}$$

$$n = \frac{2255 * (1.96)^2 (0.601)}{(2255 - 1)(.05)^2 + (1.96)^2 (0.601)} = 600$$

براساس فرمول نمونه‌گیری کوکران برای کل مناطق ۶۰۰ نمونه استخراج گردید و سپس متناسب با حجم هر دانشگاه زیرمجموعه نمونه لازم برای آن شرکت استخراج گردید. بنابراین در این پژوهش با توجه به حجم نمونه محاسبه شده با توجه به فرمول کوکران، متناسب با هر طبقه که در جدول شماره ۱ آمده است نمونه‌گیری صورت گرفت.

جدول ۱: اطلاعات مربوط به جامعه آماری

حجم نمونه	تعداد پرسنل	دانشگاه
۲۷۰	۱۰۰۰	دولتی
۱۸۰	۷۰۰	آزاد
۸۰	۳۰۰	پیام نور
۶۰	۲۰۰	جامع علمی و کاربردی
۱۰	۵۵	موسسه غیر انتفاعی
۶۰۰	۲۲۵۵	جمع کل

ابزار جمع‌آوری داده‌ها در این پژوهش، پرسش‌نامه بوده که شامل سوالات تخصصی از ۳ متغیر مورد بررسی در طیف لیکرت و شامل ۴۶ سوال بود که از پرسش‌نامه‌های استاندارد به شرح جدول ۲ استفاده گردید.

جدول شماره ۲: ترکیب سوالات پرسشنامه

متغیرهای مورد بررسی	شماره سوالات در پرسشنامه	جمع سوالات	نگارنده پرسشنامه
بی‌نزاکتی سرپرست	۲۰-۱	۲۰	هور و همکاران (۲۰۱۶)
خود کارآمدی کارکنان	۵۰-۲۱	۳۰	پیک و همکاران (۲۰۱۵)
درهم تنیدگی شغلی	۶۷-۵۱	۱۷	کاراتپه (۲۰۱۳)
بدینی سازمانی	۸۰-۶۸	۱۳	دین و همکاران (۱۹۹۸)

پس از تدوین طرح مقدماتی پرسش‌نامه تلاش گردید تا میزان روایی و پایایی پرسشنامه‌ها تعیین شود. در این پژوهش به منظور تعیین پایایی آزمون از روش آلفای کرونباخ استفاده گردید. بدین منظور یک نمونه اولیه شامل ۳۰ پرسش‌نامه پیش آزمون

گردید و سپس با استفاده از داده‌های به دست آمده از این پرسش‌نامه‌ها و به کمک نرم‌افزار آماری اس.پی.اس.اس^۱ میزان ضریب اعتماد با روش آلفای کرونباخ محاسبه شد که عدد بدست آمده برای هر ابزار به شرح جداول ذیل می‌باشد. این اعداد نشان دهنده آن است که پرسش‌نامه های مورد استفاده، از قابلیت اعتماد و یا به عبارت دیگر از پایایی لازم برخوردار می باشد.

جدول (۳) ضرایب آلفای کرونباخ برای پرسشنامه پژوهش

متغیرهای مورد بررسی	شماره سوالات در پرسشنامه	جمع سوالات
بی نزاکتی سرپرست	۲۰-۱	۲۰
خود کارآمدی کارکنان	۵۰-۲۱	۳۰
درهم تنیدگی شغلی	۶۷-۵۱	۱۷
بدبینی سازمانی	۸۰-۶۸	۱۳
متغیرهای مورد بررسی	شماره سوالات در پرسشنامه	جمع سوالات

به منظور بررسی روایی محتوایی، پرسش‌نامه‌ها قبل از اجرا با استفاده از نظرات اساتید و خبرگان مورد بررسی قرار گرفت. به منظور بررسی روایی صوری پرسشنامه‌های مذکور توسط ۱۰ نفر از جامعه آماری پژوهش تکمیل گردید و پس از ویرایش مفهومی برخی از سوالات، ابزار اندازه گیری از روایی صوری برخوردار گردید. نتایج تحلیل عاملی تاییدی نشان داد تمامی شاخص‌های برازش، سوال‌های بالای ۰/۹ هستند و این نشان دهنده مورد قبول بودن گویه‌ها است خلاصه نتایج تحلیل عاملی تاییدی در جدول شماره (۳) نشان داده شده است.

جدول شماره ۳. نتایج تحلیل عاملی تاییدی ابزارهای پژوهش

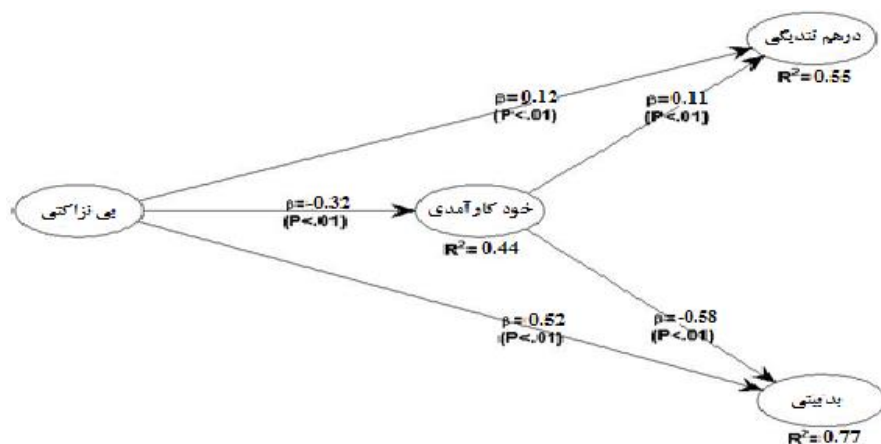
نتیجه گیری	نتایج تحلیل عاملی تاییدی	پرسش نامه	سوالات	
سوالات ۱ تا ۲۰	برازش مدل مناسب است	$\chi^2/df = ۰/۹۵$, $GFI = ۰/۹۹$, $۰/۰۲$, $RMSEA = ۰/۹۵$ $AGFI =$	بی‌نزاکتی سرپرست	سوالات ۱ تا ۲۰
سوالات ۲۱ تا ۵۰	برازش مدل مناسب است	$\chi^2/df = ۰/۹۲۰$, $GFI = ۰/۹۸$, $۰/۰۲$, $RMSEA = ۰/۹۰$ $AGFI =$	خودکارآمدی کارکنان	سوالات ۲۱ تا ۵۰

سوالات ۶۷ تا ۵۱	برازش مدل مناسب است	$\chi^2/df=1/0.0$, $GFI=0/0.92$, $AGFI=0/98$, $RMSEA=0/01$	درهم تنیدگی شغلی	سوالات ۶۷ تا ۵۱
سوالات ۶۸ تا ۸۰	برازش مدل مناسب است	$\chi^2/df=1/0.0$, $GFI=0/0.95$, $AGFI=0/92$, $RMSEA=0/01$	بدبینی سازمانی	سوالات ۶۸ تا ۸۰

یافته های پژوهش

فرضیه اصلی:

بی‌نزاکتی سرپرست بر درهم تنیدگی شغلی و بدبینی سازمانی با نقش میانجی خود کارآمدی کارکنان تاثیر دارد.



شکل ۲: مدل اصلی پژوهش

جدول ۴: برازش مدل

شاخص های مورد بررسی	مقدار استاندارد	مقدار مدل	نتیجه گیری
AVIF	کمتر از ۳/۳ در حالت ایده آل	۲/۲۰	برازش مدل مناسب است
GOF	مقدار مناسب بیشتر از ۰/۲۵	۰/۵۵	برازش مدل مناسب است
SPR	حالت ایده آل ۱	۱	برازش مدل مناسب است
RSCR	حالت ایده آل ۱	۱	برازش مدل مناسب است
SSR	بیش از ۰/۷	۱	برازش مدل مناسب است
NLBCDR	بیش از ۰/۷	۱	برازش مدل مناسب است

با توجه به جدول ۵ مدل وضعیت مناسب دارد لذا برازش مدل معنادار است. با توجه به جدول و مدل ارائه شده در بالا، ضرایب تأثیر بی نزاکتی سرپرست بر درهم تنیدگی شغلی و بدبینی سازمانی با نقش میانجی خود کارآمدی کارکنان به طور کلی به شرح زیر است:

جدول ۵: ضرایب تأثیر بی نزاکتی سرپرست بر درهم تنیدگی شغلی و بدبینی سازمانی با نقش میانجی خود کارآمدی کارکنان

بدبینی سازمانی	درهم تنیدگی شغلی	خود کارآمدی کارکنان	بی نزاکتی سرپرست
			بی نزاکتی سرپرست
			خود کارآمدی کارکنان
			-۰/۳۲
		۰/۱۱	۰/۱۲
		-۰/۵۸	۰/۵۲
			درهم تنیدگی شغلی
			بدبینی سازمانی

جدول ۶: بررسی معنی داری ضرایب مدل

بدبینی سازمانی	درهم تنیدگی شغلی	خود کارآمدی کارکنان	بی نزاکتی سرپرست
			بی نزاکتی سرپرست
			خود کارآمدی کارکنان
			<۰/۰۰۱
			<۰/۰۰۱
		<۰/۰۰۱	<۰/۰۰۱
		<۰/۰۰۱	<۰/۰۰۱
			درهم تنیدگی شغلی
			بدبینی سازمانی

جدول ۷: بررسی معنی داری روابط مدل

معناداری	میزان اثر	رابطه
<۰/۰۰۱	۰/۱۲	بی نزاکتی سرپرست - درهم تنیدگی شغلی
<۰/۰۰۱	۰/۱۱	بی نزاکتی سرپرست - خود کارآمدی کارکنان - درهم تنیدگی شغلی
<۰/۰۰۱	۰/۲۲	بی نزاکتی سرپرست - خود کارآمدی کارکنان - بدبینی سازمانی
<۰/۰۰۱	۰/۵۲	بی نزاکتی سرپرست - بدبینی سازمانی

با توجه به جدول ۸ بی نزاکتی سرپرست از طریق خود کارآمدی کارکنان بر درهم

تندگی شغلی تاثیر مثبت و معناداری دارد که ضریب این تاثیر ۰/۱۱ می‌باشد و بی‌نزاکتی سرپرست از طریق خود کارآمدی کارکنان بر بدبینی سازمانی تاثیر مثبت و معناداری دارد که ضریب این تاثیر ۰/۲۲ می‌باشد و همچنین تاثیر مستقیم بی‌نزاکتی سرپرست بر درهم تندگی شغلی نیز معنادار و مثبت می‌باشد که ضریب این تاثیر ۰/۱۲ است و همچنین تاثیر مستقیم بی‌نزاکتی سرپرست بر بدبینی سازمانی نیز معنادار و مثبت می‌باشد که ضریب این تاثیر ۰/۵۲ است.

جدول ۸: همبستگی بین متغیرهای مکنون و خطا

بی‌نزاکتی سرپرست	خودکارآمدی کارکنان	درهم تندگی شغلی	بدبینی سازمانی
بی‌نزاکتی سرپرست (۰/۸۸)	۰/۴۸	۰/۴۸	۰/۳۸
خودکارآمدی کارکنان (۰/۸۳)	۰/۵۵	۰/۵۸	۰/۵۲
درهم تندگی شغلی (۰/۴۸)	۰/۵۵	(۰/۸۳)	۰/۵۳
بدبینی سازمانی (۰/۵۰)	۰/۵۱	۰/۵۱	(۰/۸۵)

فرضیات فرعی:

فرضیه	فرضیه‌ها	میزان اثر	مقدار معناداری	خطای معیار	نتیجه فرضیه
فرضیه اول	بی‌نزاکتی سرپرست بر خودکارآمدی کارکنان تاثیر دارد.	-۰/۳۲	<۰/۰۰۰	۰/۰۳۸	تأیید
فرضیه دوم	بی‌نزاکتی سرپرست بر درهم تندگی شغلی تاثیر دارد.	۰/۱۲	<۰/۰۰۰	۰/۰۳۸	تأیید
فرضیه سوم	بی‌نزاکتی سرپرست بر بدبینی سازمانی تاثیر دارد.	۰/۵۲	<۰/۰۰۰	۰/۰۳۸	تأیید
فرضیه چهارم	خودکارآمدی کارکنان رابطه بین بی‌نزاکتی سرپرست و درهم تندگی شغلی را میانجی می‌کند.	۰/۱۱	<۰/۰۰۰	۰/۰۳۵	تأیید
فرضیه پنجم	خودکارآمدی کارکنان رابطه بین بی‌نزاکتی سرپرست و بدبینی سازمانی را میانجی می‌کند.	۰/۲۲	<۰/۰۰۰	۰/۰۳۵	تأیید

فرضیه ششم	خودکارآمدی کارکنان بر درهم تنیدگی شغلی تاثیر دارد.	۰/۱۱	<۰/۰۰۰	۰/۰۳۸	تأیید
فرضیه هفتم	خودکارآمدی کارکنان بر بدبینی سازمانی تاثیر دارد.	-۰/۵۸	<۰/۰۰۰	۰/۰۳۸	تأیید

با توجه به جدول (۷)، سطح معناداری به‌دست‌آمده کمتر از ۰/۰۵ بوده و کلیه روابط معنادار است و نتایج بالا نشان داد که بی‌نزاکتی سرپرست بر خودکارآمدی کارکنان تأثیر معناداری منفی دارد ضریب این تأثیر ۰/۷۰- است، می‌توان گفت با افزایش بی‌نزاکتی سرپرست میزان خودکارآمدی کارکنان کاهش می‌یابد و بی‌نزاکتی سرپرست بر درهم تنیدگی شغلی تأثیر معناداری مثبت دارد ضریب این تأثیر ۰/۱۲ است، می‌توان گفت با افزایش نزاکتی سرپرست میزان درهم تنیدگی شغلی افزایش می‌یابد و بی‌نزاکتی سرپرست بر بدبینی سازمانی تأثیر معناداری مثبت دارد ضریب این تأثیر ۰/۵۲ است، می‌توان گفت با افزایش بی‌نزاکتی سرپرست میزان بدبینی سازمانی افزایش می‌یابد و بی‌نزاکتی سرپرست از طریق خودکارآمدی کارکنان بر درهم تنیدگی شغلی تأثیر دارد و ضریب این تأثیر ۰/۱۲ است. با توجه به مثبت بودن ضریب تأثیر می‌توان گفت با افزایش بی‌نزاکتی سرپرست و با میانجی خودکارآمدی کارکنان میزان درهم تنیدگی شغلی افزایش می‌یابد و بی‌نزاکتی سرپرست از طریق خودکارآمدی کارکنان بر بدبینی سازمانی تأثیر دارد و ضریب این تأثیر ۰/۱۱ است. با توجه به مثبت بودن ضریب تأثیر می‌توان گفت با افزایش بی‌نزاکتی سرپرست و با میانجی خودکارآمدی کارکنان میزان بدبینی سازمانی افزایش می‌یابد و خودکارآمدی کارکنان بر درهم تنیدگی شغلی تأثیر دارد و ضریب این تأثیر ۰/۱۱ است. با توجه به مثبت بودن ضریب تأثیر می‌توان گفت با افزایش خودکارآمدی میزان درهم تنیدگی شغلی افزایش می‌یابد و و خودکارآمدی کارکنان بر بدبینی سازمانی تأثیر دارد و ضریب این تأثیر ۰/۵۸- می‌باشد. با توجه به منفی بودن ضریب تأثیر می‌توان گفت با افزایش خودکارآمدی میزان بدبینی سازمانی کاهش می‌یابد.

بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر بی‌نزاکتی سرپرست بر درهم تنیدگی شغلی و بدبینی

سازمانی با نقش میانجی خود کارآمدی کارکنان انجام شد که تمام فرضیه‌های پژوهش مورد تایید قرار گرفت. یافته‌های پژوهش حاضر با پژوهش‌های مون و مورایس (۲۰۲۲)، کیم و همکاران (۲۰۲۱)، مدیحه و همکاران (۲۰۲۰)، کیم و کیو (۲۰۱۹)، سیمو و شوینا (۲۰۱۹)، آولا و همکاران (۲۰۱۹)، شی و همکاران (۲۰۱۸)، ژانگ و همکاران (۲۰۱۸) و کیم و بهر^۱ (۲۰۱۷) همخوانی مستقیم دارد و در تفسیر این یافته‌ها باید گفت که با افزایش پیچیدگی ساختارهای سازمانی و اثرات جانبی منفی مرتبط با پیچیدگی زیربنایی، پشتیبانی از سوی سرپرستان و سازمان‌ها برای کارکنان، به ویژه کارکنانی که با مشتری تماس دارند، بسیار مهم است. به زعم هوم و همکاران (۲۰۰۹)، کارکنانی که احساس می‌کنند منصفانه با آن‌ها رفتار می‌شود، پیوندهای قوی با سازمان خود دارند. از آنجایی که سرپرستان سازمان را تجسم می‌بخشند و دستور می‌دهند (ایزنبرگر و همکاران، ۲۰۱۰)، تقویت روابط خوب با کارکنان برای ایجاد و ترویج رفتار خوب بسیار مهم است (کالینز، ۲۰۱۷؛ کالینز و همکاران، ۲۰۱۴). همان‌طور که در پژوهش حاضر مشخص شد، بی‌نزاکتی سرپرست بر خودکارآمدی کارکنان تأثیر منفی می‌گذارد، همان‌طور که در پژوهش‌های قبلی در مورد خودکارآمدی و قلدری تأیید شده است (میکلسن و اینارسن، ۲۰۰۲؛ رابرتز و همکاران، ۲۰۱۱). با توجه به تیلور و کلومپر (۲۰۱۲) و ساکورای و جکس (۲۰۱۲)، خودکارآمدی یکی از مکانیسم‌های اصلی است که بی‌نزاکتی سرپرست را کاهش می‌دهد. این نشان می‌دهد که توانایی کپی کردن کارکنان خودکارآمد با ادراک بی‌نزاکتی سرپرست افزایش می‌یابد. بنابراین، مدیران منابع انسانی باید مکانیزم‌هایی را برای افزایش خودکارآمدی ایجاد کنند. با این وجود، در حالی که بی‌نزاکتی سرپرست به طور معنی‌داری با درهم‌تنیدگی شغلی رابطه داشت، این تصور که کارکنان خود را از سازمان جدا می‌کنند، قدرت درهم‌تنیدگی شغلی را محدود می‌کند و رفتار بدبینانه را افزایش می‌دهد. شایان ذکر است که افرادی که نزاکتی سرپرست را تجربه می‌کنند در سازمان با درهم‌تنیدگی مناسب قرار ندارند. به زعم اسمیت و همکاران (۲۰۱۶) هنگامی که تعهد سازمانی در نتیجه بی‌نزاکتی در محیط کار کاهش می‌یابد، کارکنان

^۱ - Kim and Beehr

ممکن است رفتار انحرافی، "بدبینی سازمانی" داشته باشند. همچنین، یافته‌های پژوهش حاضر با کار لاشینگر و همکاران (۲۰۰۸) که نشان داد کارکنانی که بی‌نزاکتی سرپرستان را تجربه می‌کنند، به احتمال زیاد بدبین هستند همخوانی دارد. این پژوهش همچنین با پژوهش‌های اردوغان (۲۰۰۲) و کولکیت و همکاران (۲۰۰۱) مطابقت دارد که نشان می‌دهد تقاضاهای شغلی منجر به پیامدهای شغلی منفی می‌شود. کارکنانی که کمتر درهم‌تیدگی شغلی دارند، وقتی تحت بی‌نزاکتی سرپرست قرار می‌گیرند، احتمالاً تأثیر رفتار ناعادلانه را احساس نمی‌کنند. این امر توانایی کارکنان را برای شناسایی سازمان کاهش می‌دهد و آن‌ها به سمت رفتار بدبینانه هدایت می‌کند. سازمان‌ها رفتار بدبینانه را به دلیل اثرات مضر آن بر سازمان و کارکنان تحمل نمی‌کنند. همچنین چیاپورن و همکاران (۲۰۱۳) اشاره کرد که کارکنانی که رفتار بدبینانه از خود نشان نمی‌دهند، رضایت شغلی بیشتری دارند و عملکرد بهتری در کار دارند. بنابراین، بی‌نزاکتی را نباید در دانشگاه‌ها تحمل کرد و نپذیرفت. همچنین پژوهش حاضر رابطه مستقیمی بین خودکارآمدی و تعبیه شغلی تأیید کرد، کارکنانی که خود کارآمد هستند، به احتمال زیاد جاسازی نمی‌شوند و بین بی‌نزاکتی سرپرست و درهم‌تیدگی رابطه معناداری وجود دارد. کارمندان کمتر درهم‌تیدگی با شغل خود دارند احتمالاً تأثیر رفتار ناعادلانه سرپرستان خود را احساس نمی‌کنند. این باعث می‌شود کارکنان دانشگاه‌ها که تحت تأثیر قرار می‌گیرند کمتر به سازمان علاقه مند شوند و آن‌ها به بدبینی گرایش پیدا کنند. ارزیابی روابط زیربنایی مختلف نشان داده است که بی‌نزاکتی سرپرست هم برای کارکنان و هم برای سازمان آنها مضر است. همچنین، یافته‌ها نشان می‌دهد که متانت سرپرست منجر به رفتار بدبینانه کارکنان می‌شود. هفت فرضیه مورد آزمایش قرار گرفته است و بر اساس یافته‌ها، مدیران منابع انسانی در مورد مزایای خودکارآمدی کارکنان و نقش محافظتی خودکارآمدی در برابر بدبینی و بی‌نزاکتی سرپرست توصیه می‌شود. این نتایج دلگرم‌کننده هستند زیرا خودکارآمدی می‌تواند توسط مدیران منابع انسانی فعال پشتیبانی یا ارتقاء یابد. مدیریت منابع انسانی می‌تواند تلاش کند تا شرایط کاری ایجاد کند که بی‌نزاکتی سرپرست را کاهش دهد و متعاقباً بدبینی را که هم برای کارکنان و هم برای

سازمان‌ها مضر است کاهش دهد. اگرچه این پژوهش با ارتباط دادن بی‌نزاکتی سرپرست، خودکارآمدی و بدبینی در دانشگاه‌های استان چهارمحال و بختیاری به ادبیات موجود کمک می‌کند، محدودیت‌های این کار را نمی‌توان رد کرد. پژوهش حاضر با استفاده از روش کمی انجام شد. پژوهش‌های دیگر می‌توانند از روش کیفی استفاده کنند. این پژوهش در دانشگاه‌های استان چهارمحال و بختیاری انجام شد. پژوهش‌های بیشتری را می‌توان در سایر دانشگاه‌ها کشور انجام داد. بنابراین، در تفسیر نتایج، باید احتیاط کرد تا از تعمیم جلوگیری شود زیرا داده‌ها فقط از دانشگاه‌های استان چهارمحال و بختیاری جمع‌آوری شده است.

فهرست منابع

Abid, Ghulam. Khan, Binish. Rafiq, Zeeshan. Ahmed, Alia(2015) WORKPLACE INCIVILITY: UNCIVIL ACTIVITIES, ANTECEDENTS, CONSEQUENCES; AND LEVEL OF INCIVILITY. Sci.Int.(Lahore),27(6),6307-6312.

Abraham, R(2000) Organizational cynicism: Bases and consequences. Genetic, social, and general psychology monographs, 126(3), 269-292.

Abubakar, A. M., Abubakar, A. M., Arasli, H., and Arasli, H(2016) Dear top management, please don't make me a cynic: intention to sabotage. of Management Development, 35(10), 1266-1286.

Abubakar, A. M., Namin, B. H., Harazneh, I., Arasli, H., and Tunç, T(2017) Does gender moderates the relationship between favoritism/nepotism, supervisor incivility, cynicism and workplace withdrawal: A neural network and SEM approach. Tourism Management Perspectives, 23(July), 129-139.

Akadiri, S. S., Akadiri, A. C., and Alola, U. V(2017) Is there growth impact of tourism? Evidence from selected small island states. Current Issues in Tourism, 22(2), 1-19.

Alola, A. A., and Alola, U. V(2018) Agricultural land usage and tourism impact on renewable energy consumption among Coastline Mediterranean Countries. Energy and Environment, 29(8), 1438-1454.

Alola, U. V., Olugbade, O. A., Avci, T., & Öztüren, A(2019) Customer incivility and employees'

Alola, U., Avci, T., & Oztüren, A(2018) Organization Sustainability through Human Resource Capital: The Impacts of Supervisor Incivility and Self-Efficacy. Sustainability, 10(8),2610.among School Teachers. Journal of Behavioural Sciences, 27(2) 149-164.

Anderson, L(1996) Employee cynicism: An examination using a contract violation framework Human Relations, 49, 1395-1418.

Andersson, L. M., and Pearson, C. M(1999) Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. Academy of management review, 24(3), 452-471.

Arasli, H., Bahman Teimouri, R., Kiliç, H., and Aghaei, I(2017) Effects of service orientation on

Arogundade, O. T., Arogundade, A. B., & Gbabijo, A. (2016).The Influence of Perceived Organizational Politics on Workplace Incivility Among Private and Public Employees in Ogun State,Nigeria. Canadian Social Science, 12 (5), 40-45.

Aslan, Ş., and Eren, Ş(2014) The effect of cynicism and the organizational cynicism on alienation. In The Clute Institute International Academic Conference (pp. 617-625).

Bandura, A(1977)Self-efficacy: toward a unifying theory of behavioral change. Psychologicalreview, 84(2), 191-199.

Bandura, A(1986) Social foundations of thought and action. Englewood Cliffs, NJ, 1986.

Bandura, A(2012) On the functional properties of perceived self-efficacy revisited.

Bandura, A(1998)Health promotion from the perspective of social cognitive theory. Psychologyand health, 13(4), 623-649.

Bashir, M., Abrar, M., Yousaf, M., Saqib, S., & Shabbir, R. (2019). Organizational politics and workplace deviance in unionized settings: Mediating role of job stress and moderating role of

resilience. *Psychology Research and Behavior Management*, 12(2) 943-959.

Bernerth, J. B., Armenakis, A. A., Feild, H. S., Giles, W. F., and Walker, H. J(2007) Leader–member social exchange (LMSX): Development and validation of a scale. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 28(8), 979-1003.

Block J, Kremen AM.(1996) IQ and ego-resiliency: conceptual and empirical connections and separateness. *J Pers Soc Psychol*. 1996;70(2):349.

Bommer, W. H., Rich, G. A., and Rubin, R. S(2005) Changing attitudes about change:Longitudinal effects of transformational leader behavior on employee cynicism aboutorganizational change. *Journal of Organizational Behavior*, 26(7), 733-753.

Bornstein, M. H., Jager, J., & Putnick, D. L(2013) Sampling in developmental science:Situations, shortcomings, solutions, and standards. *Developmental Review*, 33(4), 357-370.

Bowers, M. R., and Martin, C. L(2007) Trading places redux: employees as customers, customers as employees. *Journal of Services Marketing*, 21(2), 88-98.

Brouer, R. L., Harris, K. J., & Kacmar, K. M. (2011). The moderating effects of political skill on the perceived politics–outcome relationships. *Organizational Behavior*, 32(6), 869–885.

Brown, G., Crossley, C., and Robinson, S. L(2014) Psychological ownership, territorial behavior, and being perceived as a team contributor: The critical role of trust in the work environment. *Personnel Psychology*, 67(2), 463-485.

Bunk, J. A., and Magley, V. J(2013) The role of appraisals and emotions in understandingexperiences of workplace incivility. *Journal of Occupational Health Psychology*, 18(1),87-105.

Burger, J. M(1989) Negative reactions to increases in perceived personal control. *Journal of personality and social psychology*, 56(2), 246–256.

burnout. In Schaufeli WB Maslach C and Marck T. (eds). *Professional burnout:Recentdevelopment in Theory and Research* Washington DC: Taylor & Francis, 115–129.

Byrne, B. M(2001) Structural equation modeling: Perspectives on the present and thefuture. *International Journal of Testing*, 1(3-4), 327-334.

Cavana, R. Y., Delahaye, B. L., and Sekaran, U(2001) *Applied business research: Qualitative and quantitative methods*. John Wiley and Sons Australia.

Chen, Y., Ferris, D. L., Kwan, H. K., Yan, M., Zhou, M., and Hong, Y(2013) Self-love's lostlabor: A self-enhancement model of workplace incivility. *Academy of Management Journal*, 56(4), 1199-1219.

Chiaburu, D. S., Peng, A. C., Oh, I.-S., Banks, G. C., and Lomeli, L. C(2013) Antecedents and consequences of employee organizational cynicism: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 83(2), 181-197.

Cho, M., Cho, M., Bonn, M. A., Bonn, M. A., Han, S. J., Han, S. J., and Lee, K. H(2016)Workplace incivility and its effect upon restaurant frontline service employee emotions and service performance. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(12), 2888-2912.

Collins, B. J(2017) Fair? I Don't Care: Examining the Moderating Effect of Workplace Cynicism on the Relationship Between Interactional Fairness and Perceptions of Organizational Support From a Social Exchange Perspective. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 24(3), 401-413.

Collins, B. J., Burrus, C. J., and Meyer, R. D(2014) Gender differences in the impact of leadership styles on subordinate embeddedness and job satisfaction. *The leadershipquarterly*, 25(4), 660-671.

Colquitt, J. A., Conlon, D. E., Wesson, M. J., Porter, C. O., and Ng, K. Y. (2001) Justice at themillennium: a meta-analytic review of 25 years of organizational justice research, 86(3),425–445.

Cortina, L. M., Magley, V. J., Williams, J. H., & Langhout, R. D. (2001). Incivility in the workplace:Incidence and impact. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6(1), 64–80.

Cortina, L. M., Magley, V. J., Williams, J. H., and Langhout, R. D(2001) Incivility in theworkplace: incidence and impact. *Journal of occupational health psychology*, 6(1), 64-80..

Cropanzano, R., Howes, J. C., Grandey, A. A., & Toth, P. (1997). The relationship of organizational politics and support to work behaviors, attitudes, and stress. *Journal of Organizational Behavior*, 18(2), 159-180.

Crossley, C. D., Bennett, R. J., Jex, S. M., and Burnfield, J. L(2007) Development of a global measure of job embeddedness and integration into a traditional model of voluntary turnover. *Journal of Applied Psychology*, 92(4), 1031–1042.

Customers Scale. *Journal of occupational health psychology*, 18(3), 310-326.

Darvishmotevali, M., Arasli, H., & Kilic, H(2017) Effect of job insecurity on frontline employee’s performance: looking through the lens of psychological strains andleverages. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(6), 1724-1744.

Eisenberger, R., Karagonlar, G., Stinglhamber, F., Neves, P., Becker, T. E., Gonzalez-Morales,M. G., and Steiger-Mueller, M(2010) Leader–member exchange and affectiveorganizational commitment: The contribution of supervisor’s organizational embodiment.*Journal of Applied Psychology*, 95(6), 1085-1103.

Eisingerich, A. B., and Bell, S. J(2008) Perceived service quality and customer trust: doesenhancing customers' service knowledge matter?. *Journal of service research*, 10(3),256-268.

Elsbach, K. D., and Bhattacharya, C. B(2001) Defining who you are by what you're not: Organizational disidentification and the National Rifle Association. *Organization Science*, 12(4), 393-413.

Erdogan, B(2002) Antecedents and consequences of justice perceptions in performance appraisals. *Human resource management review*, 12(4), 555-578.

Fallatah, F., Laschinger, H. K., and Read, E. A(2017) The effects of authentic leadership, organizational identification, and occupational coping self-efficacy on new graduate nurses' job turnover intentions in Canada. *Nursing Outlook*, 65(2), 172-183.

Fan, J., and Lai, L(2014) Pre- training perceived social self- efficacy accentuates the effects of a cross- cultural coping orientation program: Evidence from a longitudinal field experiment. *Journal of Organizational Behavior*, 35(6), 831-850.

Fedor, D. B., Maslyn, J. M., Farmer, S., and Bettenhausen, K. (2008). The contribution of positive politics to the prediction of employee reactions. *J. Appl. Soc. Psychol.* 38, 76–96.

Ferreira, A. I., Ferreira, A. I., Martinez, L. F., Martinez, L. F., Lamelas, J. P., Lamelas, J. P., and

Fornell, C., and Larcker, D. F(1981) Evaluating structural equation models with unobservable

Fox, S., and Spector, P. E. 1999. A model of work frustration-aggression. *Journal of organizational behavior*, 20(6), 915-931.

Griffin, B(2010) Multilevel relationships between organizational-level incivility, justice and intention to stay. *Work and Stress*, 24(4), 309-323.

Haider, M. H., and Akbar, A(2017)Internal Marketing and Employee's Innovative Work Behavior: The Mediating Role of Job Embeddedness and Social capital. *NICE Research Journal of Social Science*. ISSN: 2219-4282, 10(1), 29-48.

Haider, S., Nisar, Q. A., Baig, F., & Azeem, M(2018) Dark Side of Leadership: Employees' Job

Halbesleben, J. R(2006)Sources of social support and burnout: a meta-analytic test of the conservation of resources model. *Journal of applied Psychology*, 91(5), 1134–1145.

Halbesleben, J. R., and Bowler, W. M(2007) Emotional exhaustion and job performance: the mediating role of motivation. *Journal of applied psychology*, 92(1), 93–106.

Halbesleben, J. R., Neveu, J. P., Paustian-Underdahl, S. C., and Westman, M(2014) Getting to the “COR” understanding the role of resources in conservation of resources theory. *Journal of Management*, 40(5), 1334-1364.

Hannah, S. T., Sweeney, P. J., and Lester, P. B(2007) Toward a courageous mindset: The subjective act and experience of courage. *The Journal of Positive Psychology*, 2(2), 129- 135.

Harvey, P., Harris, R. B., Harris, K. J., and Wheeler, A. R(2007) Attenuating the effects of social

Ho, V. T., and Gupta, N(2014) Retaliating against Customer Interpersonal Injustice in a Singaporean Context: Moderating Roles of Self- Efficacy and Social Support. *Applied Psychology*, 63(3), 383-410.

Hobfoll, S. E(1989) Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American psychologist*, 44(3), 513-524.

Hobfoll, S. E., and Freedy, J(1993)Conservation of resources: A general stress theory applied to

Hodges, A. J., and Park, B(2013) Oppositional identities: dissimilarities in how women and men

Holm-Hadulla, R. M., and Koutsoukou-Argyraki, A(2015) Mental health of students in aglobalized world: Prevalence of complaints and disorders, methods and effectivity of counseling, structure of mental health services for students. *Mental Health and Prevention*, 3(1-2), 1-4.

Hom, P. W., Tsui, A. S., Wu, J. B., Lee, T. W., Zhang, A. Y., Fu, P. P., and Li, L(2009)Explaining employment relationships with social exchange and job embeddedness. *Journal of Applied Psychology*, 94(2), 277-297.

Hur, W. M., Hur, W. M., Moon, T., Moon, T., Jun, J. K., and Jun, J. K(2016) The effect of workplace incivility on service employee creativity: the mediating role of emotional exhaustion and intrinsic motivation. *Journal of Services Marketing*, 30(3), 302-315.

Hur, W. M., Kim, B. S., & Park, S. J. (2015). The Relationship between Coworker Incivility, Emotional Exhaustion, and Organizational Outcomes: The Mediating Role of motional

Hur, W. M., Kim, B. S., and Park, S. J(2015) The relationship between coworker incivility, emotional exhaustion, and organizational outcomes: The mediating role of emotionalexhaustion. *Human Factors and Ergonomics in Manufacturing and Service Industries*, 25(6), 701-712.

Hussain, T., & Deery, S(2018)Why do self-initiated expatriates quit their jobs: The role of job

Ineson, E. M., Benke, E., and László, J(2013) Employee loyalty in Hungarian hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 32(March), 31-39.

Itzkovich, Y., and Heilbrunn, S(2016)The role of co-workers' solidarity as an antecedent of incivility and deviant behavior in organizations. *Deviant Behavior*, 37(8), 861-876.

Jex, S. M., Bliese, P. D., Buzzell, S., and Primeau, J(2001) The impact of self-efficacy on stressor-strain relations: Coping style as an explanatory mechanism. *of applied psychology*, 86(3), 401.

job embeddedness in hotel industry. *The Service Industries Journal*, 37(9-10), 607-627.

Judge, T. A., and Bono, J. E(2001) Relationship of core self-evaluations traits—self-esteem, generalized self-efficacy, locus of control, and emotional stability—with job satisfaction and job

performance: A meta-analysis. *Journal of applied Psychology*, 86(1), 80–92.

Jung, J., and Kim, Y(2012) Causes of newspaper firm employee burnout in Korea and its impact

K(2016) Occupational noise exposure and hearing: a systematic review. *International archives of occupational and environmental health*, 89(3), 351-372.

Karatepe, O. M(2013) High-performance work practices, work social support and their effectson job embeddedness and turnover intentions. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 25(6), 903-921.

Karatepe, O. M(2016) Does job embeddedness mediate the effects of coworker and family support on creative performance? An empirical study in the hotel industry. *Journal of Human Resources in Hospitality and Tourism*, 15(2), 119-132.

Karatepe, O. M., and Nkendon, R. A(2014)The relationship between customer-related social stressors and job outcomes: the mediating role of emotional exhaustion. *Ekonomiska istraživanja*, 27(1), 414-426.

Karatepe, O. M., Ozturk, A., & Kim, T. T(2019) The effects of nonwork and personal resources

Karim, Jahanvash. Bibi, Zainab. Ur Rehman, Shafiq. Khan, Muhammad S(2015) Emotional Intelligence and Perceived Work-related Outcomes: Mediating Role of Workplace Incivility Victimization. *Journal of Psychological Research*, 30(1)21-37.

Karoly P. Mechanisms of self-regulation: a systems view. *Annu Rev Psychol*. 1993;44(1):23–52.

Kensbock, S., Bailey, J., Jennings, G., and Patiar, A(2015) Sexual Harassment of Women Working as Room Attendants within Star Hotels. *Gender, Work and Organization*, 22(1), 36-50.

Khattak, M. N., Zolin, R., & Muhammad, N. (2021). The Combined Effect of Perceived Organizational Injustice and Perceived Politics on

Deviant Behaviors. *International Journal of Conflict Management*, 32(1), 62-87.

Kim, Haemi. Qu, Hailin(2019) The Effects of Experienced Customer Incivility on Employees' Behavior Toward Customers and Coworkers. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 43(1) 58–77.

Kim, M. & Beehr, T. A.(2017), Self-Efficacy and Psychological Ownership Mediate the Effects of Empowering Leadership on Both Good and Bad Employee Behaviors, *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 24 (4), 466-478.

Kim, M., and Beehr, T. A(2017) Self-efficacy and psychological ownership mediate the effects of empowering leadership on both good and bad employee behaviors. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 24(4), 466-478.

Kirk, B. A., Schutte, N. S., and Hine, D. W(2011) The effect of an expressive writing intervention for employees on emotional self-efficacy, emotional intelligence, affect, and workplace incivility. *Journal of Applied Social Psychology*, 41(1), 179-195.

Kline, R. B(1998) Software review: Software programs for structural equation modeling: Amos,

Laschinger, H. K. S(2008)Effect of empowerment on professional practice environments, work

Lee, J. J., and Ok, C. M(2014) Understanding hotel employees' service sabotage: Emotional labor perspective based on conservation of resources theory. *International Journal of Hospitality Management*, 36, 176-187.

Lie, A., Skogstad, M., Johannessen, H. A., Tynes, T., Mehlum, I. S., Nordby, K. C., and Tambs,

Lim, S., and Lee, A(2011) Work and nonwork outcomes of workplace incivility: Does family support help?. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(1), 95-111.

Lim, S., Cortina, L. M., and Magley, V. J(2008) Personal and workgroup incivility: impact on

Lim, S., Ilies, R., Koopman, J., Christoforou, P., and Arvey, R. D(2016)Emotional mechanisms

linking incivility at work to aggression and withdrawal at home: an experience-sampling study. *Journal of Management*, 44(7), 2888-2908.

Litt, M. D(1988)Cognitive mediators of stressful experience: Self-efficacy and perceived control. *Cognitive therapy and research*, 12(3), 241-260.

Locke, G. R., Schleck, C. D., Ziegenfuss, J. Y., Beebe, T. J., Zinsmeister, A. R., & Talley, N. J.

Mackey, J. D., Bishoff, J. D., Daniels, S. R., Hochwarter, W. A., and Ferris, G. R(2017)Incivility's Relationship with Workplace Outcomes: Enactment as a Boundary Condition in Two Samples. *Journal of Business Ethics*, 1-16.

Madeeha Samma; Yan Zhao; Samma Rasool; Xiao Han; Shahzad Ali(2020) "Exploring the Relationship between Innovative Work Behavior, Job Anxiety, Workplace Ostracism, and Workplace Incivility: Empirical Evidence from Small and Medium Sized Enterprises (SMEs)." *Healthcare* 8(4) 508-528.

Mahfooz, Z., Arshad, A., Nisar, Q. A., Ikram, M., & Azeem, M(2017) Does WorkplaceIncivility & Workplace Ostracism influence the Employees' Turnover Intentions?Mediating Role of Burnout and Job Stress & Moderating Role of psychological Capital. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(8), 398-413.

Makhdoom, I. F., Mehmood, B., & Atta, M. (2017). Mediating Role of Job Burnout for the Relationship of Perceived Organizational Politics and Counterproductive Work Behaviors

Maslach, C., and Jackson, S. E(1996)Leiter MP Maslach Burnout Inventory Manual. Palo Alto.

Mikkelsen, E. G. E., and Einarsen, S. 2002. Basic assumptions and symptoms of post-traumatic

Mitchell, T. R., Holtom, B. C., Lee, T. W., Sablinski, C. J., and Erez, M.(2001)Why peoplestay: Using job embeddedness to predict voluntary turnover. *Academy of management journal*, 44(6), 1102-1121.

Moon, C. and Morais, C. (2022), "Understanding the consequences of workplace incivility: the roles of emotional exhaustion, acceptability and political skill", *International Journal of Conflict Management*, 33 (3) 425-447.

Nelson, J., Nichols, T., and Wahl, J(2017)The Cascading Effect of Civility on Outcomes ofClarity, Job Satisfaction and Caring for Patients. *Interdisciplinary Journal of Partnership Studies*, 4(2), 6.

of autonomy as a moderator of recovery during lunch. *Academy of Management Journal*, 57(2), 405-421.

of *Managerial Psychology*. Vol. 18, No. 2: 138-155.

on frontline bank employees' work engagement and critical job outcomes. *International Journal of Bank Marketing*, 37(3), 858-879.

on organizational commitment and turnover intention. *The International Journal of Human Resource Management*, 23(17), 3636-3651.

Organizational Behavior and Human Decision Processes, 45(133) 33-44.

outcomes in the hotel: Testing the mediating role of emotional exhaustion. *Tourism anagement Perspectives*, 29(January), 9-17.

Paek, S., Schuckert, M., Kim, T. T., and Lee, G(2015) Why is hospitality employees'psychological capital important? The effects of psychological capital on workengagement and employee morale. *International journal of hospitality management*, 50(September), 9-26.

Pearson & Porath, (2005) On the nature, consequences and remedies of workplace incivility: No time for "nice"? Think again, *Academy of Management Executive*, 2005, Vol. 19, No. 1.7-18.

Pearson, C. M., Andersson, L. M., & Porath, C. L. (2000). Assessing and attacking workplace incivility. *Organizational Dynamics*, 29(2), 123–137.

Perrewé, P. L., Zellars, K. L., Ferris, G. R., Rossi, A. M., Kacmar, C. J., and Ralston, D. A. (2004) Neutralizing job stressors: Political skill as an antidote to the dysfunctional consequences of role conflict. *Academy of Management Journal*, 47(1), 141-152.

Pizam, A. 2008. Depression among foodservice employees.

Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J. Y., and Podsakoff, N. P. (2003) Common method biases in behavioral research: a critical review of the literature and recommended remedies. *Journal of applied psychology*, 88(5), 879-903.

Poon, J.M.L. (2003). “Situational antecedents and outcomes of organizational politics perceptions”. *Journal*

Porath, C. L., and Pearson, C. M. (2012) Emotional and behavioral responses to workplace incivility and the impact of hierarchical status. *Journal of Applied Social Psychology*, 42(1), 326-357.

Powley E. H. (2009). Reclaiming resilience and safety: resilience activation in the critical period of crisis. *Hum. Relat.* 62 1289–1326.

Reich, T. C., & Hershcovis, M. S. (2015). Observing workplace incivility. *Journal of Applied Psychology*, 100(1), 203–215.

Reio Jr, T. G., and Sanders-Reio, J. (2011) Thinking about workplace engagement: does supervisor and coworker incivility really matter?. *Developing Human Resources*, 13(4), 462-478.

Riasat, F., & Nisar, Q. A. (2016) Does a workplace incivility influence employee’s job stress and turnover intentions by moderating role of psychological capital: Descriptive study on banking sector Gujranwala; Pakistan. *International of Scientific and Engineering Research*, 7(12), 17-30.

Roberts, S. J., Scherer, L. L., and Bowyer, C. J(2011) Job stress and incivility: What role does psychological capital play?. of Leadership and Organizational Studies, 18(4), 449-458.

Robinson, S. L., and Bennett, R. J(1995) A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study. Academy of management journal, 38(2), 555-572.

Rodrigues, R. I(2017) Mediation of job embeddedness and satisfaction in the relationship between task characteristics and turnover: A multilevel study in Portuguese hotels. International Journal of Contemporary Hospitality Management, 29(1), 248-267.

Sakurai, K., and Jex, S. M(2012) Coworker incivility and incivility targets' work effort and counterproductive work behaviors: The moderating role of supervisor social support. Journal of Occupational Health Psychology, 17(2), 150-161.

Salanova, M., Lorente, L., Chambel, M. J., and Martínez, I. M(2011) Linking transformational leadership to nurses' extra- role performance: the mediating role of self- efficacy and work engagement. Journal of Advanced Nursing, 67(10), 2256-2266.

satisfaction, and patient care quality: Further testing the nursing worklife model. Journal of nursing care quality, 23(4), 322-330.

Schaubroeck, J., & Merritt, D. E(1997) Divergent effects of job control on coping with workstressors: The key role of self-efficacy. Academy of Management Journal, 40(3), 738-754.

Schilpzand, P., De Pater, I. E., and Erez, A(2016) Workplace incivility: A review of the literature and agenda for future research. Journal of Organizational Behavior, 37(1), 57-88.

Schilpzand, P., Leavitt, K., & Lim, S. (2016). Incivility Hates Company: Shared Incivility Attenuates Rumination, Stress, and Psychological Withdrawal by Reducing Self-Blame.

Schreurs, B., Van Emmerik, H., Notelaers, G., and De Witte, H(2010) Job insecurity and employee health: The buffering potential of job control and job self-efficacy. Work and Stress, 24(1), 56-72.

Scott, K.L., Restubog, S.L. and Zagenczyk, T.J(2013) “A social exchange-based model of the antecedents of workplace exclusion”, *Journal of Applied Psychology*, 98(1), 37–48.

Semmer, N. K(2003) Individual differences, work stress and health. *Handbook of work and health psychology*, 2, 83-120.

Semu,B.N.Shavina,Goyal(2019) Curtailing the Reciprocal Effect of Coworkers’ Incivility: Does Psychological Capital Buffer the Relationship? *International Journal of Management Studies*,1(4)1-12.

Senarathna, W. and Jayarathna, S. (2021) The Impact of Perceived Organizational Politics and Workplace Incivility on Emotional Exhaustion: A Study of Middle Level Employees in the Apparel Sector, Western Province, Sri Lanka. *Open Journal of Business and Management*, **9(1)** 2197-2207..

Shao, R., and Skarlicki, D. P(2014)Service employees’ reactions to mistreatment by customers:A comparison between North America and East Asia. *Personnel Psychology*, 67(1), 23-59.

Sharma, N., and Singh, V. K(2016)Effect of workplace incivility on job satisfaction and turnover intentions in India. *South Asian Journal of Global Business Research*, 5(2), 234-249.

Shenge, N. A. (2007). Perceiving organisational politics and getting satisfied or dissatisfied with job. *African Journal for the Psychological Study of Social Issues*, 10 (1 & 2), 91 – 101.

Shi, Yu. Hui Guo, Shue Zhang, Fengzhe Xie, Jinghui Wang, Zhinan Sun,Xinpeng Dong, Tao Sun, Lihua Fan(2018) Impact of workplace incivility against new nurses on job burn-out: a crosssectional study in China. *Central European Journal of Nursing and Midwifery*,9(2)1-12.

Siu, O. L., Lu, C. Q., and Spector, P. E(2007) Employees’ well- being in Greater China: the direct and moderating effects of general self-efficacy. *Applied psychology*, 56(2), 288-301.

Sliter, M., Sliter, K., and Jex, S(2012) The employee as a punching bag: The effect of multiple sources of incivility on employee

withdrawal behavior and sales performance. *Journal of Organizational Behavior*, 33(1), 121-139.

Smidt, O., De Beer, L. T., Brink, L., and Leiter, M. P(2016) The validation of a workplace incivility scale within the South African banking industry. *SA Journal of Industrial Psychology*, 42(1), 1-12.

Stress & Deviant Behaviors in Pharmaceutical Industry. *International Journal of Pharmaceutical Research & Allied Sciences*, 7(2). 125-138.

stress among victims of bullying at work. *European journal of work and organizational psychology*, 11(1), 87-111.

Stumpf, S. A., Brief, A. P., & Hartman, K(1987)Self-efficacy expectations and coping with career-related events. *Journal of Vocational Behavior*, 31(1), 91-108.

Taylor, M. S., Locke, E. A., Lee, C., & Gist, M. E(1984) Type A behavior and faculty research productivity: What are the mechanisms?. *Organizational Behavior and Human Performance*, 34(3), 402-418.

Taylor, S. G., and Kluemper, D. H(2012) Linking perceptions of role stress and incivility to workplace aggression: the moderating role of personality. *Journal of occupational health psychology*, 17(3), 316.

Treadway, D. C., Hochwarter, W. A., Kacmar, C. J., and Ferris, G. R(2005) Political will, political skill, and political behavior. *Journal of organizational behavior*, 26(3), 229-245.

Trougakos, J. P., Hideg, I., Cheng, B. H., and Beal, D. J(2014) Lunch breaks unpacked: The role

van Dinther, M., Dochy, F., and Segers, M(2011)Factors affecting students' self-efficacy in higher education. *Educational research review*, 6(2), 95-108.

Varshney, D. (2019). Relationship between Social Loafing and the Self-Concept: Mediating Role of Perceived Organizational Politics. *Journal of Indian Business Research*, 11(1)60-74.

Vigoda, E. (2002). Stress-related aftermaths of workplace politics: The relationship among politics, job distress, and aggressive behaviors in organizations. *Journal of Organizational Behavior*, 23, 571-591.

Wang, X., & Wang, H(2017) How to survive mistreatment by customers: Employees' work withdrawal and their coping resources. *International of Conflict Management*, 28(4), 464-482.

Wilkerson, J. M., Evans, W. R., and Davis, W. D(2008)A test of coworkers' influence on organizational cynicism, badmouthing, and organizational citizenship behavior. *Journal of Applied Social Psychology*, 38(9), 2273-2292.

Wing , Travis. Regan , Sandra. Spence Laschinger, Heather(2015) The influence of empowerment and incivility on the mental health of new graduate nurses. *Journal of nursing management*,23(5) 632- 643.

Wright, T. A., and Cropanzano, R(1998) Emotional exhaustion as a predictor of job performance

Yeung, A., and Griffin, B. 2008. Workplace incivility: Does it matter in Asia?. *People and Strategy*, 31(3), 1-14.

Yilmaz, O. D. (2014). Perception of organizational politics and impression management behaviors: A tourism industry perspective. *International Journal of Business and Social Science*, 8(5), 98-109.

Yirik, Ş., and Ören, D. 2014. A Study to Determine the Relationship between Job Satisfaction and Tendencies of Employees of 5 Star Hotels Operating 12 Months in Belek. *Journal of Alanya Faculty of Business/Alanya Isletme Fakültesi Dergisi*, 6(2), 97-117.

Zhang, Shu'e. Chongyi Ma, Dexin Meng, Yu Shi, Fengzhe Xie, Jinghui Wang, Xinpeng Dong, Jiao Liu, Shuang Cang, Tao Sun(2018) Impact of workplace incivility in hospitals on the work ability, career expectations and job performance of Chinese nurses: a cross-sectional survey. *Central European Journal of Nursing and Midwifery*,9(3)1-9.