

Workplace Incivility and Turnover Intention: The Mediating Role of Organizational Justice

Fateme Rezaei Badafshani. M.A.

University Of Isfahan

Abolghasem Nouri. Ph.D.

University of Isfahan

Hamid Reza Oreyzi. Ph.D.

University of Isfahan

Abstract

This study was conducted to investigate the relationship of workplace incivility and turnover intention while considering the mediating role of organizational justice. The method of research was correlation and statistical population consisted of 2759 employees of a large industrial Company in Isfahan, from which 206 employees were selected by applying simple random sampling in 2011 (1390 S.C.). The instruments used in the present study consisted of Workplace Incivility Scale (WIS) (Cortina, et al, 2001), Organizational Justice Questionnaire (Niehoff & Moorman, 1993), and Turnover Intention Questionnaire (Kelloway, Gottlieb & Barham, 1999). The indirect effects were tested using the Bootstrap procedure in Preacher and Hayes (2004) SPSS Macro program. Results demonstrated that experiencing workplace incivility affects the organizational justice and its three dimensions (distributive, procedural and interactional) as well as turnover intention ($P < 0.01$). Also, organizational justice mediated the relation between workplace incivility and turnover intention.

Keyword: workplace incivility, turnover intention, organizational justice.

بی‌نزاکتی در محیط کار و قصد ترک شغل با توجه به نقش میانجی‌گری عدالت سازمانی

فاطمه رضایی*

کارشناس ارشد روان‌شناسی دانشگاه اصفهان

ابوالقاسم نوری

دانشگاه اصفهان

حمیدرضا عریضی

دانشگاه اصفهان

چکیده

این پژوهش با هدف تعیین رابطه بی‌نزاکتی در محیط کار و قصد ترک شغل با میانجی‌گری عدالت سازمانی انجام شد. روش تحقیق از نوع همبستگی و جامعه آماری، کارکنان یک کارخانه صنعتی در اصفهان شامل ۲۷۵۹ نفر در سال ۱۳۹۰ بودند که از میان آنان ۲۰۶ نفر به صورت تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزارهای استفاده شده شامل مقیاس بی‌نزاکتی در محیط کار (کورتینا و دیگران، ۲۰۰۱)، پرسشنامه عدالت سازمانی (نیهوف و مورمن، ۱۹۹۳) و پرسشنامه قصد ترک شغل (کلوی، گاتلیب و بارهام، ۱۹۹۹) بود. اثر غیرمستقیم با استفاده از روش بوت استرپ در برنامه ماکرو SPSS پریچر و هایز (۲۰۰۴) مورد آزمون قرار گرفت. یافته‌ها نشان داد که تجربه بی‌نزاکتی با قصد ترک شغل و عدالت سازمانی و هر سه زیرمقیاس آن شامل عدالت توزیعی، رویه‌ای و تعاملی رابطه دارد ($P < 0.01$). به علاوه عدالت سازمانی میانجی‌گر رابطه بین بی‌نزاکتی در محیط کار و قصد ترک شغل است.

واژه‌های کلیدی: بی‌نزاکتی در محیط کار، قصد ترک شغل، عدالت سازمانی

* نویسنده مسئول: اصفهان، خیابان هزارجریب، دانشگاه اصفهان، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی

پست الکترونیک (رایانامه): fatemerb@gmail.com

وصول ۹۰/۸/۱۱ پذیرش ۹۰/۱۱/۲۵

مقدمه

حتی تعارض صریح نیست، اگرچه ممکن است هر کدام از این موارد را موجب شود (جانسون و ایندویک^{۱۱}، ۲۰۰۱). در متون مدیریتی و سازمانی، قابل قبول‌ترین و پرکاربردترین تعریف بی‌نزاکتی را آندرسون و پیرسون (۱۹۹۹) ارائه دادند. آنان بی‌نزاکتی در محیط کار را این‌گونه تعریف کرده‌اند: «رفتارهای انحرافی با شدت کم و قصد مبهم به منظور آسیب به شخص مورد هدف است. این‌گونه رفتارها، هنجارهای موجود در مورد احترام دوطرفه در محیط کار را نقض می‌کند. رفتارهای بی‌نزاکتی به‌طور مشخص رفتارهای بی‌ادبانه و گستاخانه‌ای هستند که با نادیده گرفتن دیگران آشکار می‌شود» (ص. ۴۵۷). سه ویژگی اصلی بی‌نزاکتی در محیط کار نقض هنجارها، نیت مبهم و شدت کم آن است (پیرسون، آندرسون و وگنر، ۲۰۰۱).

بی‌نزاکتی در محیط کار تأثیرات منفی زیادی بر سلامت کارکنان، رفتارهای کاری و نگرش‌های شغلی دارد. یکی دیگر از دلایل اهمیت توجه به بی‌نزاکتی در محیط کار، شدیدتر شدن چنین رفتارهایی است. بی‌نزاکتی ممکن است به خشونت بیشتر منجر شود و به یکی از ویژگی‌های جو سازمانی تبدیل گردد. تعاملات بی‌ادبانه، ناهماهنگی^{۱۳} را افزایش می‌دهد (آندرسون و پیرسون، ۱۹۹۹) و هزینه‌های فردی، گروهی و سازمانی زیادی را تحمیل می‌کند (پیرسون و پوراس، ۲۰۰۹). به‌طور کلی بی‌نزاکتی با به‌وجود آوردن زمینه‌های فشارآور برای همه افرادی که در گروه کار می‌کنند (پنی و اسپکتور^{۱۴}، ۲۰۰۵؛ اسپکتور، ۱۹۹۸) قصد ترک شغل و ماندن در سازمان را تحت تأثیر قرار می‌دهد (پیرسون، ۲۰۱۰؛ مارتین و هاین^{۱۵}، ۲۰۰۵؛ لاسچینگر، لیتر و گیلین^{۱۶}، ۲۰۰۹؛ ترودل^{۱۷}، ۲۰۰۹؛ گریفین^{۱۸}، ۲۰۱۰). بر اساس نظریه رویدادهای عاطفی^{۱۹} (وایس و کروپانزانو^{۲۰}، ۱۹۹۶) نیز می‌توان بیان کرد، بی‌نزاکتی در محیط کار به‌عنوان حادثه عاطفی منفی است و بر نگرش‌های کاری مانند، قصد ترک شغل^{۲۱} و عدالت سازمانی ادراک شده^{۲۲} تأثیر می‌گذارد. عدالت سازمانی ادراک شده، یکی از متغیرهایی است

در طی ۱۵ سال گذشته، پژوهش‌های صورت گرفته در حوزه سوء رفتار در محیط کار افزایش یافته است. این حوزه از پژوهش‌ها، دانشی غنی در مورد روابط بین‌فردی در محیط کار را فراهم کرده است تا جایی که در فراتحلیل‌ها، بسیاری از پیشایندها و پیامدهای رفتارهای منفی در محیط کار شناسایی شده‌اند (باولینگ و بیهر^۱، ۲۰۰۶). سوء رفتار در محیط کار دامنه‌ای از رفتارهای ملایم^۲ مانند نادیده گرفتن شخص تا رفتارهای شدید مثل خشونت را در برمی‌گیرد. بسیاری از سازمان‌ها از تأثیرات منفی سوء رفتارهای شدید مانند پرخاشگری^۳ و قلدری^۴ در محیط کار آگاه هستند؛ اما تاکنون توجه اندکی به شکل‌های خفیف‌تر سوء رفتارهای سازمانی و بین‌فردی نشان داده شده است (پیرسون، آندرسون و وگنر^۵، ۲۰۰۱). رفتارهای انحرافی ملایم که به شکل‌های خفیف‌تر سوء رفتار بین‌فردی اشاره دارد، به پیدایش دامنه‌ای از تحقیقات با نام بی‌نزاکتی (بی‌ادبی) در محیط کار^۶ منجر شده است (لیم، کورتینا و مگلی^۷، ۲۰۰۸؛ پیرسون، آندرسون و وگنر^۸، ۲۰۰۱). این رفتارهای منفی، ولی ملایم و ظریف در محیط کار شایع‌تر از شکل‌های شدید آن است (استوارت، بینگ، داویژن، وئر و مک‌ایتتری^۹، ۲۰۰۹) و پیامدهای مخرب زیادی برای سازمان‌ها و کارکنان در پی دارد (تیلور^۹، ۲۰۱۰؛ هوئل، اینارسن و کوپر^{۱۰}، ۲۰۰۳). اما با این حال برخلاف دیگر سوء رفتارها در محیط کار، مثل پرخاشگری، اغلب سازمان‌ها به بی‌نزاکتی توجه نمی‌کنند و این‌گونه رفتارها را رفتارهای گذرا و کوچکی می‌دانند که نیازی به مداخله ندارد.

بی‌نزاکتی، نوعی بدرفتاری است که به گسستن و از بین رفتن ارتباطات و همدلی منجر می‌شود. در زمینه کاری رفتار بی‌ادبانه زمانی رخ می‌دهد که هنجارهای احترام دوطرفه در محیط کار نقض شود (پیرسون، آندرسون و پوراس^{۱۱}، ۲۰۰۰، ص. ۱۲۵). بی‌نزاکتی در پایین‌ترین قسمت پیوستار سوء رفتار در محیط کار قرار دارد و این مفهوم شامل خشونت یا آزار یا

1. Bowling & Beehr

3. aggression

5. Pearson, Andersson & Wegner

7. Lim, Cortina & Magley

9. Taylor

11. Porath

13. disharmony

15. Martin & Hine

17. Trudel

19. affect events theory

21. turnover intention

2. mild

4. bullying

6. workplace incivility

8. Stewart, Bing, Davison, Woehr & McIntyre

10. Hoel, Einarsen & Cooper

12. Johnson & Indvik

14. Penney & Spector

16. Laschinger, Leiter, Gilin

18. Griffin

20. Weiss & Cropanzano

22. perceived organizational justice

عمل کند؛ سوم فعالیت‌های مضر و آسیب‌رسان، اصول اخلاقی در رفتار بین‌فردی را نقض کرده باشد. نظریه انصاف برای تبیین واکنش‌های منفی نسبت به سازمان و افراد مفید است. بر اساس این نظریه احتمال قصد ترک شغل در کارکنانی که بی‌انصافی را ادراک کرده‌اند، افزایش می‌یابد و این کارکنان نسبت به دیگر کارکنان بیشتر در پی جست‌وجوی شغل جدید خارج از سازمان برمی‌آیند. شواهد تجربی نیز همین مطلب را تأیید می‌کنند که ادراک انصاف به صورت مستقیم با نگرش‌ها و رفتارهای مهم سازمانی مانند قصد ترک شغل رابطه دارد (نادری و تانوا^{۱۴}، ۲۰۱۰).

انتظارات انصاف، یکی از سازوکارهای اساسی و اثرگذار بر فرایندهای تبادل اجتماعی است (بلو^{۱۵}، ۱۹۶۴). ادراک انصاف زمینه‌ساز کیفیت ارتباط مناسب است و از همین‌روست که ادراک انصاف در نظریه تبادل اجتماعی مهم تلقی می‌گردد (مورمان و بیرن^{۱۶}، ۲۰۰۵). لیم، کورتینا، مگلی (۲۰۰۸) بیان داشتند که رفتارهای بی‌ادبانه موقعیت نابرابر قدرت را ایجاد می‌کند. چنین موقعیت‌هایی سبب ادراک بی‌عدالتی و احساس شرمندگی یا حقارت قربانیان می‌شود. علاوه بر این تحقیقات زیادی نشان داده‌اند که ادراک عدالت سازمانی با قصد ترک شغل رابطه منفی دارد (کالکویت، کونلون، وسون و پورتر^{۱۷}، ۲۰۰۱؛ نادیری و تانوا، ۲۰۱۰؛ لویی، انگو و فولی^{۱۸}، ۲۰۰۶؛ آرایسی و چای^{۱۹}، ۲۰۰۱؛ کاتری، فرن و بودوار^{۲۰}، ۲۰۰۱؛ کاربری، گاروان، ابرین و مک‌دونل^{۲۱}، ۲۰۰۳؛ چوی^{۲۲}، ۲۰۱۱؛ استوارت، ولپن، آوری و مک‌کی^{۲۳}، ۲۰۱۱؛ حسن، ۲۰۱۰). بنابراین می‌توان انتظار داشت که بی‌نزاکتی در محیط کار به ادراک بی‌عدالتی سازمانی منجر شود و بی‌عدالتی ادراک شده نیز به قصد ترک شغل کارکنان منجر گردد.

در جمع‌بندی مبانی نظری و پژوهشی می‌توان گفت، بی‌نزاکتی در محیط کار پیامدهای منفی زیادی در پی دارد که می‌تواند هم برای سازمان و هم کارکنان مخرب باشد. بعد از

که تحت تأثیر بی‌نزاکتی در محیط کار قرار می‌گیرد. شواهد تجربی نشان داده‌اند که انواع سوء رفتار با ادراک بی‌انصافی در ارتباط است (آرایسی، چن، سان و دبرا^۱، ۲۰۰۷؛ بارلینگ، روجرز و کلوی^۲، ۲۰۰۱). بی‌نزاکتی نیز به‌عنوان نوعی سوء رفتار سبب می‌شود، کارکنان احساس کنند با آنها منصفانه رفتار نمی‌شود (اورتون، جولتون و ماسترانگلو^۳، ۲۰۰۷؛ دافی، گانستر، شاو، جانسون و پاگون^۴، ۲۰۰۶؛ تیلور، ۲۰۱۰).

عدالت، به‌عنوان سازه‌ای اجتماعی در پژوهش‌های سازمانی مورد بحث قرار گرفته است. پژوهش‌های زیادی در حوزه عدالت سازمانی انجام شده است. عدالت سازمانی، به انصاف ادراک شده کارکنان در مورد روابط استخدامی اشاره دارد (کالکویت، گرینبرگ و زاپاتا-فلان^۵، ۲۰۰۵). گرینبرگ (۱۹۸۷) عدالت سازمانی را میزان درک کارکنان از انصاف در رویدادهای سازمانی می‌داند. به‌طور کلی عدالت سازمانی حوزه‌ای از بررسی‌های روان‌شناختی است که بر ادراک انصاف در کار تأکید دارد. عقیده زیربنایی عدالت سازمانی این است که کارکنان شاهدانی فعال در سازمان‌ها هستند. آنان می‌بینند که پاداش‌ها و تنبیه‌ها چگونه اختصاص می‌یابند (اورتون، جولتون و ماسترانگلو، ۲۰۰۷). عدالت توزیعی^۶، رویه‌ای^۷ و تعاملی^۸ به‌عنوان ابعاد عدالت سازمانی معرفی شده‌اند (مک‌دوال و فلنچر^۹، ۲۰۰۴؛ نیرمالا و اکلیش^{۱۰}، ۲۰۰۶؛ کاریکر و ویلیامز^{۱۱}، ۲۰۰۹).

برای فهم بیشتر انصاف سازمانی، نظریه‌ها و الگوهای مختلفی ارائه شده است. یکی از نظریه‌هایی که بینشی جامع، برای درک جنبه‌های مختلف عدالت فراهم می‌آورد، نظریه انصاف^{۱۲} است. براساس نظریه انصاف (فولگر و کروپانزانو^{۱۳}، ۲۰۰۱)، سه فرایند قبل از ادراک بی‌انصافی اجتماعی صورت می‌گیرد؛ اول موقعیتی نامساعد در مقابل چشمان قربانی به وجود می‌آید و فرد می‌تواند شق دیگری را تصور کند که الفاکنده احساس مثبتی است؛ دوم شخص یا پاسخگویی برای بی‌انصافی وجود داشته باشد که می‌توانسته به شکل متفاوتی

1. Aryee, Chen, Sun & Debrah
3. Everton, Jolton & Mastrangelo
5. Colquitt, Greenberg & Zapata-Phelan
7. procedural
9. McDowall & Fletcher
11. Karriker & Williams
13. Folger & Cropanzano
15. Blau
17. Conlon, Wesson & Porter
19. Chay
21. Carbery, Garavan, O' Brien & McDonnell
23. Stewart, Volpone, Avery & MaKay

2. Barling, Rogers & Kelloway
4. Duffy, Ganster, Shaw, Johnson & Pagon
6. distributive justice
8. Interactional
10. Nirmala & Akhilesh
12. fairness theory
14. Nadiri & Tanova
16. Moorman & Byrne
18. Loi, Ngo & Foley
20. khatri, Fern & Budhwar
22. Choi

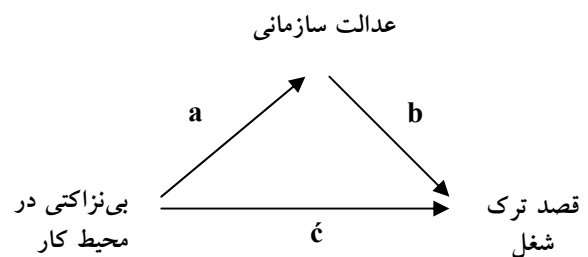
اندازه جامعه و واریانس یکی از متغیرها، حجم نمونه ۲۰۶ نفر به دست آمد. بعد از توزیع و جمع‌آوری پرسشنامه‌های پژوهش، ۱۸۲ پرسشنامه قابل تحلیل بود (میزان بازگشت معادل ۸۸ درصد). به دلیل ساختار و ماهیت سازمانی، اکثر شرکت‌کنندگان این پژوهش را مردان تشکیل داده‌اند (۹۰/۱ درصد) و ۱۶ نفر (۸/۸ درصد) جنسیت خود را اعلام نکردند. از ۱۸۱ نفری که وضعیت تحصیلی خود را اعلام داشتند، ۲۲ نفر (۱۲/۱ درصد) دارای تحصیلات زیردیپلم، ۸۶ نفر (۴۷/۳ درصد) دارای تحصیلات دیپلم، ۲۳ نفر (۱۲/۶ درصد) دارای تحصیلات فوق‌دیپلم، ۵۰ نفر (۲۷/۴ درصد) دارای تحصیلات لیسانس و بالاتر بودند. همین‌طور از ۱۷۵ نفری که عنوان شغل خود را اعلام کردند، ۹۷ نفر (۵۳/۳ درصد) کارمند و کارشناس، ۷۱ نفر (۳۹ درصد) اپراتور و تعمیرکار و ۷ نفر (۳/۸ درصد) مدیر بودند.

ابزار سنجش

مقیاس بی‌نزاکتی در محیط کار^۱ (WIS): برای سنجش این مقیاس از مقیاس بی‌نزاکتی در محیط کار استفاده گردید. این پرسشنامه را کورتینا، مگلی، ویلیامز و لانگ‌اوت (۲۰۰۱) تدوین کردند که در پژوهش‌های زیادی مورد استفاده قرار گرفته است. پرسشنامه شامل ۷ سؤال با مقیاس لیکرتی پنج‌درجه‌ای است (تقریباً هیچ‌گاه، به ندرت، گاهی اوقات، اغلب اوقات و مکرراً). این پرسشنامه را برای اولین بار در ایران، پژوهشگران تحقیق حاضر ترجمه کردند. سپس برای تعیین اعتبار محتوایی^۲، تطابق محتوایی تخصصی را سه تن از متخصصان انجام دادند. برای تعیین اعتبار سازه^۳ این پرسشنامه، از یک سنجه تک‌ماده‌ای محقق‌ساخته، استفاده گردید که پاسخ‌های آن روی یک مقیاس پنج‌درجه‌ای از ۱ (تقریباً هیچ‌گاه) تا ۵ (مکرراً) مشخص شدند. ضریب همبستگی به دست آمده بین نمره این مقیاس و پرسش کلی ۰/۷۱ ($P < ۰/۰۰۰۱$) بود که نشان می‌دهد، اعتبار پرسشنامه در حد مطلوبی است. در این پژوهش، آلفای کرونباخ نیز ۰/۸۶ به دست آمد که نشان‌دهنده پایایی^۴ مطلوب آن است. یک نمونه از پرسش‌های این مقیاس به این شرح است: «تا چه حد افرادی مثل سرپرست شما، همکاران شما و دیگر کارکنان در محیط کار در طول سال گذشته به اظهارات یا عقاید شما توجه اندکی نشان داده‌اند.»

پرسشنامه عدالت سازمانی^۵: نیهوف و مورمن (۱۹۹۳) این پرسشنامه ۱۸ سؤالی را ساختند که شامل سه خرده‌مقیاس؛

مقاله آندرسون و پیرسون (۱۹۹۹) پژوهشگران به آزمون پیامدها و پیشایندهای آن پرداخته‌اند. از یک‌سو پژوهش‌ها و مبانی نظری گویای این مطلب است که بی‌نزاکتی در محیط کار به ادراک بی‌عدالتی و از سوی دیگر ادراک بی‌عدالتی به ترک شغل کارکنان منجر می‌شود. اهمیت این پژوهش را می‌توان در دو نکته دانست: نخست اینکه در پژوهش‌های صورت گرفته، ارتباط مستقیم بی‌نزاکتی با عدالت و قصد ترک شغل مورد آزمون قرار گرفته است، اما این پژوهش علاوه بر ارتباط مستقیم، با استفاده از فرایند میانجی، در پی این مطلب بوده است که مشخص سازد از چه طریقی بی‌نزاکتی به قصد ترک شغل منجر می‌شود. علاوه بر این در ایران تاکنون این‌گونه رفتارهای غیرمحترمانه مورد بررسی قرار نگرفته است و به همین علت مدیران و سازمان‌ها به چنین رفتارهای انحرافی ظریف، توجه بسیار کمی نشان داده‌اند. بنابراین هدف اصلی این پژوهش تعیین رابطه بین بی‌نزاکتی در محیط کار و قصد ترک شغل با میانجی‌گری عدالت سازمانی است (نمودار ۱).



نمودار ۱- الگوی پیشنهادی پژوهش در مورد اثر غیرمستقیم بی‌نزاکتی در محیط کار بر قصد ترک شغل از طریق عدالت سازمانی

روش

طرح پژوهش، جامعه آماری و نمونه؛ با توجه به اینکه هدف این پژوهش بررسی رابطه میان متغیرهای بی‌نزاکتی در محیط کار و قصد ترک شغل با توجه به میانجی‌گری عدالت سازمانی بود، این پژوهش از نوع مطالعات همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش را کارکنان یک کارخانه صنعتی در اصفهان به تعداد ۲۷۵۹ نفر تشکیل دادند که در تابستان و پاییز سال ۱۳۹۰ مشغول به کار بودند، و از میان آنان با استفاده از نمونه‌گیری تصادفی ساده، ۲۰۶ نفر انتخاب شدند. برای تعیین تعداد حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده شد و با توجه به

1. Workplace Incivility Scale (WIS)
3. construct validity
5. Organizational Justice Questionnaire

2. content validity
4. reliability

جمع‌آوری گردید. داده‌ها از طریق ضریب همبستگی پیرسون مورد تحلیل قرار گرفت. برای بررسی فرضیه‌های مربوط به روابط میانجی پژوهش، پیش‌فرض‌های بارون و کنی^۳ (۱۹۸۶) مورد بررسی قرار گرفت. بارون و کنی عنوان کرده‌اند، زمانی متغیر M به‌عنوان میانجی تلقی می‌گردد که: ۱- واریانس X (متغیر مستقل) به‌طور معناداری واریانس M را پیش‌بینی کند (در شکل ۱، $a \neq 0$)، ۲- واریانس M به‌طور معناداری واریانس Y (متغیر وابسته) را پیش‌بینی کند (در شکل ۱، $b \neq 0$)، ۳- زمانی که مسیر a و b کنترل می‌شود، رابطه X و Y کاهش یابد یا معنادار نباشد. از روش بوت‌استرپ^۴ در برنامه ماکرو پریچر و هایز^۵ (۲۰۰۴) نیز برای تعیین معناداری مسیرهای غیرمستقیم متغیر مستقل بر متغیر وابسته از طریق متغیر میانجی استفاده گردید. در فن مطرح شده پریچر و هایز (۲۰۰۴) علاوه بر سه رگرسیون مورد نیاز بارون و کنی، از روش بوت‌استرپ و فاصله اطمینان حاصل از آن استفاده می‌شود که نقش میانجی را به‌صورت مستقیم ارزیابی می‌کنند. در آزمون سوئل^۶، مشکل مربوط به توزیع غیرنرمال اثر غیرمستقیم نمونه وجود داشت. چون روش بوت‌استرپ، بازنمود تجربی توزیع اثر غیرمستقیم نمونه را فراهم می‌آورد، دیگر پژوهشگر با چنین مشکلی روبه‌رو نیست. به‌علاوه روش بوت‌استرپ، توان آماری بیشتری دارد (مک‌کینون، لاک‌وود و ویلیامز^۷، ۲۰۰۴؛ ویلیامز و مک‌کینون، ۲۰۰۸). در روش بوت‌استرپ، برای سنجش اثر غیرمستقیم متغیر مستقل، از طریق متغیر میانجی بر متغیر وابسته، حداقل هزار مرتبه از نمونه، به‌صورت تصادفی (با جای‌گذاری) نمونه‌گیری می‌شود و در هر نمونه‌گیری مجدد، اندازه اثر غیرمستقیم محاسبه می‌گردد. اندازه اثرهای غیرمستقیم از کوچکترین به بزرگترین مقادیر مرتب می‌شود. اگر در فاصله اطمینان مورد نظر، کران بالا و پایین اندازه اثر غیرمستقیم، صفر نباشد، فرضیه پژوهشگر (فرضیه ۱) مبنی بر اثر غیرمستقیم متغیر مستقل از طریق متغیر میانجی بر متغیر وابسته تأیید می‌شود. بنابراین در این پژوهش از برنامه ماکرو در نرم‌افزار SPSS پریچر و هایز (۲۰۰۴) استفاده شد.

یافته‌ها

در جدول ۱ میانگین، انحراف معیار و همبستگی درونی بین متغیرهای پژوهش ارائه شده است. چنانکه در جدول ۱

عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای و عدالت تعاملی است. عدالت توزیعی و رویه‌ای هر کدام پنج پرسش و عدالت تعاملی هشت پرسش دارد. از جمع سه زیرمقیاس عدالت نیز عدالت کلی سازمانی به‌دست می‌آید. ضرایب اعتبار سازه و پایایی این پرسشنامه را نعیمی و شکرکن (۱۳۸۵)، برای عدالت کلی به ترتیب ۰/۶۵، ۰/۹۰، برای عدالت توزیعی ۰/۴۱ و ۰/۷۶، برای عدالت رویه‌ای، ۰/۴۵ و ۰/۸۰ و برای عدالت تعاملی ۰/۶۰ و ۰/۷۰ گزارش کردند. ضرایب پایایی در سطح قابل قبولی است و ضرایب اعتبار از لحاظ آماری معنادار است. در این پژوهش آلفای کرونباخ برای عدالت کلی ۰/۹۴، عدالت توزیعی ۰/۸۵، عدالت رویه‌ای ۰/۸۲ و عدالت تعاملی ۰/۹۵ به‌دست آمد. یک نمونه از پرسش‌های این پرسشنامه به این شرح است: «سطح حقوق من منصفانه است». این پرسشنامه با طیف پنج درجه‌ای لیکرت (از کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم) مورد آزمون قرار گرفت. پرسشنامه قصد ترک شغل^۱: قصد ترک شغل در این پژوهش با پرسشنامه‌ای که کلوی، گاتلیب و بارهام^۲ (۱۹۹۹) ساختند، مورد سنجش قرار گرفت. این پرسشنامه شامل ۴ پرسش است. تیلور (۲۰۱۰) آلفای کرونباخ این پرسشنامه را ۰/۹۶ گزارش کرد که نشان‌دهنده پایایی مطلوب آن است. این پرسشنامه را برای اولین بار در ایران، پژوهشگران تحقیق حاضر ترجمه کردند. سپس برای تعیین اعتبار محتوایی، پس از ترجمه، تطابق محتوایی تخصصی را ۳ نفر از متخصصان انجام دادند. به علاوه در تحقیقات متعدد رابطه‌ای معنادار و منفی بین عدالت سازمانی و قصد ترک شغل گزارش شده و عدالت سازمانی به‌عنوان یکی از مهمترین پیش‌بین‌های قصد ترک شغل معرفی گردیده است (برای مثال، نادری و تانوا، ۲۰۱۰)؛ به همین علت در این پژوهش، برای اعتباریابی پرسشنامه قصد ترک شغل، رابطه عدالت سازمانی و قصد ترک شغل محاسبه گردید. نتایج نشان داد که رابطه بین این دو متغیر، $-0/498$ ($P < 0/001$) است. آلفای کرونباخ این پرسشنامه نیز ۰/۸۵ به‌دست آمد. بنابراین پایایی و اعتبار آن در حد مطلوب است. یک نمونه از سؤالات این پرسشنامه عبارت است از: «من به فکر ترک این سازمان هستم»، این پرسشنامه با طیف پنج درجه‌ای لیکرت (از کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم) مورد آزمون قرار گرفت. روش اجرا و تحلیل: پرسشنامه‌ها از طریق پست داخلی شرکت، برای اعضای گروه نمونه فرستاده شد و سپس

1. Turnover Intention Questionnaire
3. Baron & Kenny
5. Preacher & Hayes
7. MacKinnon, Lockwood & Williams

2. Kelloway, Gottlieb, & Barham
4. Bootstrap
6. Sobel

غیراستاندارد ۱/۳۴۰-، به‌طور معناداری عدالت سازمانی را پیش‌بینی می‌کند. بنابراین شرط معناداری مسیر a، برقرار است. عدالت سازمانی نیز با ضریب غیراستاندارد ۰/۱۰۵- و سطح معناداری ۰/۰۰۱*، قصد ترک شغل را پیش‌بینی می‌کند. بنابراین شرط معناداری مسیر b نیز برقرار است. همان‌طور که در جدول ۲ ارائه شده است، زمانی که اثر عدالت سازمانی در رابطه میان بی‌نزاکتی و قصد ترک شغل بررسی می‌شود، ضریب غیراستاندارد ۰/۱۷۲ می‌شود (مسیر c'). این ضریب مسیر نسبت به مسیر c کاهش یافته، ولی هنوز معناداری خود را از دست نداده است.

برای بررسی نقش میانجی‌گری عدالت سازمانی در رابطه میان بی‌نزاکتی در محیط کار و قصد ترک شغل و معناداری اثر غیرمستقیم از روش بوت‌استرپ در برنامه‌ی ماکرو پریچر و هایز (۲۰۰۴) استفاده شد. نتایج روش بوت‌استرپ برای معناداری اثر غیرمستقیم بی‌نزاکتی در محیط کار بر قصد ترک شغل در جدول ۳ نشان داده شده است.

مشاهده می‌شود، بی‌نزاکتی در محیط کار با عدالت و زیرمقیاس خود رابطه‌ای منفی دارد و با قصد ترک شغل رابطه مثبت و معناداری دارد ($P < 0/01$). بنابراین فرضیه‌های پژوهش در زمینه رابطه میان بی‌نزاکتی در محیط کار، عدالت سازمانی و تمام زیربعضها و قصد ترک شغل تأیید می‌شود. همین‌طور عدالت کلی با زیر ابعادش به‌طور معناداری رابطه دارد و میان تمام ابعاد عدالت سازمانی با قصد ترک شغل رابطه منفی وجود دارد.

در جدول ۲، تأثیرات مستقیم و کلی متغیرهای پژوهش که برای تحلیل میانجی مورد نیاز هستند، به روش پریچر و هایز (۲۰۰۴) ارائه شده است. در این جدول می‌توان سه رگرسیون مورد نیاز که بارون و کنی برای تعیین میانجی‌گری لازم دانستند را بررسی کرد.

همان‌طور که جدول ۲ نشان می‌دهد، بی‌نزاکتی در محیط کار با ضریب غیراستاندارد ۰/۳۱۲، به‌طور معناداری قصد ترک شغل را پیش‌بینی می‌کند ($P < 0/01$). بنابراین شرط معناداری مسیر c برقرار است. بی‌نزاکتی در محیط کار با ضریب

جدول ۱- همبستگی درونی متغیرهای پژوهش و سطوح معناداری آنها

	۵	۴	۳	۲	۱	انحراف معیار	میانگین	
۱	-	-	-	-	۱/۰۰	۴/۷۹	۱۱/۷۰	بی‌نزاکتی در محیط کار
۲	-	-	-	۱/۰۰	-۰/۳۰۴**	۴/۲۲	۱۵/۳۶	عدالت توزیعی
۳	-	-	۱/۰۰	۰/۵۰۱**	-۰/۳۹۲**	۴/۳۷	۱۴/۲۷	عدالت رویه‌ای
۴	-	۱/۰۰	۰/۷۹۷**	۰/۵۲۷**	-۰/۴۲۵**	۸/۰۸	۲۴/۲۴	عدالت تعاملی
۵	۱/۰۰	۰/۹۴۵**	۰/۸۸۶**	۰/۷۳۱**	-۰/۴۴۱**	۱۴/۵۹	۵۳/۸۸	عدالت کلی
۶	-۰/۴۹۸**	-۰/۴۴۸**	-۰/۳۷۷**	-۰/۴۷۴**	۰/۳۹۴**	۳/۸۰	۱۰/۱۷	قصد ترک شغل

** $P < 0/01$

جدول ۲- تأثیر مستقیم و کلی متغیرهای پژوهش

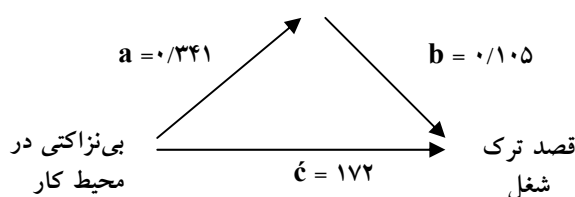
معناداری	t	خطای استاندارد	ضریب B	
۰/۰۰۰۱	۵/۷۴۳	۰/۰۵۴	۰/۳۱۲	مسیر c (اثر مستقیم بی‌نزاکتی بر قصد ترک شغل)
۰/۰۰۰۱	-۶/۵۸۵	۰/۲۰۳	-۱/۳۴۱	مسیر a (اثر مستقیم بی‌نزاکتی بر عدالت سازمانی)
۰/۰۰۰۱	-۵/۷۲۶	۰/۰۱۸	-۰/۱۰۵	مسیر b (اثر مستقیم عدالت سازمانی بر قصد ترک شغل با کنترل بی‌نزاکتی)
۰/۰۰۲۵	۳/۰۶۹	۰/۰۵۵	۰/۱۷۲	مسیر c' (اثر مستقیم بی‌نزاکتی بر قصد ترک شغل با کنترل عدالت سازمانی)

جدول ۳- نتایج بوت‌استرپ برای مسیر بی‌نزاکتی در محیط کار ← عدالت سازمانی ← قصد ترک شغل

داده	ب	سی	استاندارد خطای	کران بالا	کران پایین
۰/۱۴۱۰	۰/۱۴۱۵	۰/۰۰۰۴	۰/۰۳۶	۰/۲۵۲۷	۰/۰۵۶۱

همان‌طور که در جدول ۳ نشان داده شده است، کران پایین ۰/۰۵۶۱ و کران بالا ۰/۲۵۲۷ است. فاصله اطمینان ۹۹ و تعداد نمونه‌گیری‌های مجدد بوت‌استرپ ۲۰۰۰ است. قرار نگرفتن صفر در این فاصله اطمینان نشان‌دهنده معنادار بودن این مسیر غیرمستقیم است. بنابراین براساس معنادار بودن مسیر غیرمستقیم، فرضیه اصلی مورد تأیید قرار می‌گیرد. با توجه به اینکه $a \times b > c$ مثبت است، این نوع میانجی به‌عنوان میانجی مکمل^۱ نامگذاری شده است (ژائو، لینچ و چن^۲، ۲۰۱۰). نمودار ۲ الگوی این اثر غیرمستقیم و ضرایب غیراستاندارد مسیرها را نشان می‌دهد.

عدالت سازمانی



نمودار ۲- الگوی نهایی پژوهش: اثر غیرمستقیم بی‌نزاکتی در محیط کار بر قصد ترک شغل از طریق عدالت سازمانی

بحث

این پژوهش با هدف تعیین پیامدهای بی‌نزاکتی در محیط کار انجام گرفت. یافته‌های پژوهش گویای این نکته است که بی‌نزاکتی در محیط کار با عدالت کلی و هر سه بعد آن (توزیعی، رویه‌ای و تعاملی) به صورت منفی رابطه دارد. با افزایش بی‌نزاکتی در محیط کار، ادراک بی‌عدالتی افزایش می‌یابد که یافته این پژوهش با پژوهش‌های پیشین هم‌راستا است (پیرسون، آندرسون و پوراس، ۲۰۰۰؛ تیلور، ۲۰۱۰؛ مارتین و هاین، ۲۰۰۵). بی‌نزاکتی به‌عنوان نوعی سوء رفتار باعث می‌شود که کارکنان احساس کنند با آنان منصفانه رفتار نمی‌شود (اورتون، جولتون و ماسترانگلو، ۲۰۰۷؛ دافی و

همکاران، ۲۰۰۶؛ آندرسون و پیرسون، ۱۹۹۹). زمانی که بی‌نزاکتی تجربه می‌شود به علت نادیده گرفتن مقام و حرمت فرد، قربانی احساس بی‌عدالتی تعاملی می‌کند (پیرسون، آندرسون و پوراس، ۲۰۰۰؛ آندرسون و پیرسون، ۱۹۹۹). به علاوه قربانیان، سازمان را به دلیل سهل‌انگاری در تدوین رویه‌های مناسب برای کاهش چنین رفتارهایی مقصر می‌دانند. براساس نظریه انصاف (فولگر و کروپانزانو، ۲۰۰۱) زمانی کارکنان احساس بی‌انصافی می‌کنند که علاوه بر وجود موقعیت نامساعد و نقض اصول اخلاقی، شخصی یا پاسخگویی برای بی‌انصافی ادراک شده وجود داشته باشد که می‌توانسته به شکل متفاوتی عمل کند. همان‌طور که در تعاریف مطرح شده است، زمانی که بی‌نزاکتی در محیط کار اتفاق می‌افتد هر سه رویداد وجود دارد. در بی‌نزاکتی محیط کار، فردی هنجارهای احترام دو طرفه را نقض می‌کند و موجب ایجاد تشویش و نگرانی در قربانی می‌شود. به همین دلیل کارکنان احساس می‌کنند که با آنان به‌صورت عادلانه‌ای برخورد نشده است. به علاوه این یافته با توجه به نظریه تبادل اجتماعی و رویدادهای عاطفی قابل توجیه است. با توجه به نظریه رویدادهای عاطفی (وایس و کروپانزانو، ۱۹۹۶)، رویدادهای عاطفی منفی در محیط کار، بر نگرش‌ها و قضاوت‌های کارکنان تأثیر می‌گذارد. یعنی افراد در رویارویی با بی‌نزاکتی نگرش‌های مربوط به شغل خود را تغییر می‌دهند. همچنین در الگوی تبادل اجتماعی عنوان می‌شود که کارکنان به دنبال روابط تعادلی با یکدیگرند. بنابراین کارکنان به‌منظور تلافی بی‌نزاکتی همکار و سرپرست ادراکات خود را نسبت به شغل و سازمان، تغییر می‌دهند تا مبادله خود را تعدیل کرده باشند و به این صورت منطقی است که کارکنان بعد از تجربه بی‌نزاکتی، ادراک خود را از انصاف تغییر دهند. بی‌انصافی ادراک شده نیز سبب بروز رفتارهای ناهنجار و هزینه‌بر زیادی از جمله قصد ترک شغل می‌شود.

همچنین یافته‌های این پژوهش نشان داد، بی‌نزاکتی در محیط کار با قصد ترک شغل به صورت مثبت رابطه دارد. این یافته با نتایج ارائه شده در پژوهش‌های پیشین هم‌راستا است (پیرسون و آندرسون و پوراس، ۲۰۰۰؛ کورتینا و همکاران، ۲۰۰۱؛ مارتین و هاین، ۲۰۰۵؛ لیم، کورتینا و مگلی، ۲۰۰۸؛ لاسچینگر و همکاران، ۲۰۰۹؛ ترودل، ۲۰۰۹؛ تیلور، ۲۰۱۰). بی‌نزاکتی به علت ماهیت مبهم و تکرار شونده خود، به‌عنوان دردسرهای روزانه در نظر گرفته می‌شود (کورتینا و همکاران، ۲۰۰۱؛ لیم، کورتینا و مگلی، ۲۰۰۸). از این‌رو بر اساس

به صورت منصفانه‌ای برخورد نشده است و ادراک بی‌عدالتی نیز سبب قصد ترک شغل کارکنان می‌شود. از آنجا که عدالت سازمانی میانجی مکمل رابطه بی‌نزاکتی و قصد ترک شغل بود، می‌توان عنوان کرد، اگر کارکنان بعد از رویداد بی‌نزاکتی، بی‌عدالتی را ادراک نکنند، بی‌نزاکتی به احتمال کمتری به قصد ترک شغل آنان منجر می‌شود. به علاوه یکی از سازوکارهای اساسی و اثرگذار بر فرایندهای تبادل اجتماعی، انتظارات انصاف است (بلو، ۱۹۶۴؛ مورمان و بیرن، ۲۰۰۵). بنابراین با توجه به نظریه تبادل اجتماعی، اثر غیرمستقیم بی‌نزاکتی در محیط کار بر قصد ترک شغل از طریق عدالت سازمانی تبیین می‌شود. قربانیان بی‌نزاکتی به علت ادراک غیرمنصفانه از موقعیت و رفتار انجام شده، از قرار گرفتن در چنین شرایطی دوری می‌کنند. دوری‌گزینی ممکن است به صورت قصد ترک شغل بروز پیدا کند و قربانیان در جست‌وجوی شغلی جدید در بیرون از سازمان باشند.

از سویی سازمان‌ها همیشه و در هر جایی به دنبال راههایی برای کاهش هزینه‌ها و افزایش سود هستند و از سوی دیگر بی‌نزاکتی در محیط کار هزینه‌های بالقوه و ویرانگری به سازمان‌ها تحمیل می‌کند. بنابراین مدیران باید بدانند که بی‌توجهی به این رفتارها به از دست دادن فرصت‌های مناسب منجر می‌شود (پوراس و پیرسون، ۲۰۱۰). مدیران و صاحبان صنایع باید به صورت فعالانه‌ای برای حل و کاهش این‌گونه سوء رفتارهای کوچک اقدام کنند. پیشنهاد می‌شود مدیران طرح مناسبی از رفتار کاری محترمانه در محیط کار را تدوین کنند و به صورت واضح انتظارات رعایت ادب و احترام را در کتابچه راهنمای خط‌مشی سازمانی عنوان کنند. در حال حاضر مداخله‌های سازمانی بیشتر بر روی شکل‌های آشکار رفتار ضد اجتماعی و رفتار غیرقانونی تمرکز کرده‌اند و اغلب بی‌نزاکتی در محیط کار با نظام‌های پاداشی و تنبیهی مرتبط نیست. در واقع بهتر است که برنامه اخلاقی جامعی که با شیوه پاداش هماهنگ است تدوین و اجرا شود. علاوه بر این کتابچه‌ها ممکن است در جهت‌یابی کارکنان جدید مفید باشد و به این صورت به تدریج فرهنگ رعایت احترام و ادب در سازمان گسترش یابد. همچنین آموزش مهارت‌های بین‌فردی برای کارکنانی که مشکلات ارتباطی دارند، مفید است. رفتارهای مدیران، خود به‌عنوان الگو در سازمان‌ها عمل می‌کند. بنابراین مدیران می‌توانند با داشتن رفتارهای محترمانه در محیط کار، الگویی برای دیگران باشند.

یکی از محدودیت‌های پژوهش حاضر این بود که بیشتر گروه نمونه (حدود ۹۰ درصد) را مردان شاغل در یک کارخانه

رویکردهای مبتنی بر استرس، بی‌نزاکتی در محیط کار به‌عنوان عامل فشارزای محیط کار، باعث برانگیخته شدن پاسخ‌های هیجانی منفی می‌شود (پنی و اسپکتور، ۲۰۰۵؛ اسپکتور، ۱۹۹۸؛ پودسکاف، لی‌پاین و لی‌پاین^۱، ۲۰۰۷). بنابراین قربانیان بی‌نزاکتی نیز به سبب دوری‌گزینی از فشار و عامل آن، نگرش و قضاوت خود را نسبت به ماندن در سازمان تغییر می‌دهند. همان‌طور که گریفین (۲۰۱۰) نیز در پژوهشی نشان داد، بی‌نزاکتی در سطح فردی با قصد ماندن در سازمان رابطه‌ای منفی دارد (قصد ترک شغل عکس‌سازه قصد ماندن در سازمان است). وجود رابطه مثبت بین بی‌نزاکتی و قصد ترک شغل با توجه به نظریه رویدادهای عاطفی وایس و کروپانزانو (۱۹۹۶) نیز قابل تبیین است. تجارب آزارنده در تعاملات اجتماعی و روابط بین‌فردی احساسات منفی قوی را برانگیخته می‌سازد. بی‌نزاکتی در محیط کار به‌عنوان شکلی از سوء رفتارها بر روی نگرش کارکنان تأثیر می‌گذارد. به این صورت که کارکنان در پاسخ به رفتار بی‌ادبانه پاسخ‌های عاطفی خود را تغییر می‌دهند تا به این صورت دوباره در ارتباطات اجتماعی، تعادل را ادراک کنند (بلو، ۱۹۶۴، کالکویت، گرینبرگ و زاپاتا-فلان، ۲۰۰۵). به این معنی که کارکنان به‌منظور انتقام و بازگرداندن تعادل مجدد ممکن است از طریق کناره‌گیری روان‌شناختی و جسمی از محیط کار به این‌گونه سوء رفتارها واکنش نشان دهند (آدامز، ۱۹۶۵؛ شور، تریک، لینچ و بارکسدال^۲، ۲۰۰۶). پس هم با توجه به نظریه رویدادهای عاطفی و هم نظریه تبادل اجتماعی می‌توان بیان داشت که چرا عوامل فشارزایی مانند بی‌نزاکتی در محیط کار به نگرش‌ها و قضاوت‌های مربوط به ترک شغل منجر می‌شود.

یافته‌ها همچنین از فرضیه اصلی که در مورد نقش میانجی عدالت سازمانی در رابطه بین بی‌نزاکتی در محیط کار و قصد ترک شغل بود، حمایت کرد. در این مورد پژوهشی یافت نشد تا مقایسه‌ای صورت گیرد. از یک‌سو، بین بی‌نزاکتی در محیط کار و عدالت سازمانی هم از جنبه نظری (نظریه‌های تبادل اجتماعی، انصاف و رویدادهای عاطفی) و هم شواهد تجربی (تیلور، ۲۰۱۰؛ مارتین و هاین، ۲۰۰۵) رابطه معناداری وجود دارد. از دیگرسو، تحقیقات زیادی نشان دادند که عدالت سازمانی با قصد ترک شغل رابطه دارد (برای مثال، نادری و تانوا، ۲۰۱۰؛ لویی، انگو و فولی، ۲۰۰۶؛ استوارت و همکاران، ۲۰۱۱؛ حسن، ۲۰۱۰؛ چوی، ۲۰۱۱؛ گل‌پرور و نادری، ۱۳۸۹).

بر این اساس می‌توان عنوان کرد، زمانی که کارکنان، قربانی بی‌نزاکتی در محیط کار می‌شوند، احساس می‌کنند که با آنان

- Bowling, N.A., & Beehr, T.A. (2006). Workplace harassment from the victim's perspective: A theoretical model and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 91, 998-1012.
- Carbery, R., Garavan, T.N., O'Brien, F., & McDonnell, J. (2003). Predicting hotel managers' turnover cognitions. *Journal of Managerial Psychology*, 18, 7, 649-679.
- Choi, S. (2011). Organizational Justice and Employee Work Attitudes: The Federal Case, *American Review of Public Administration*, 41, 2, 185-204.
- Colquitt, J.A., Conlon, D.E., Wesson, M.J. & Porter, C.O. (2001). Justice at the Millennium: A Meta-Analytic Review of 25 Years of organizational justice. *Journal of Applied Psychology*, 86, 3, 425-445.
- Colquitt, J.A., Greenberg, J. and Zapata-Phelan, C.P. (2005). What is organizational justice? A historical overview. In J. Greenberg, and J.A. Colquitt, (eds), *Handbook of Organizational Justice*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum, 12-49.
- 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, 64-80.
- Duffy, M.K., Ganster, D.C., Shaw, J.D., Johnson, J.L., & Pagon, M. (2006). *The social context of undermining behavior at work*. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 101, 105-126.
- Everton, W.J., Jolton, J.A. & Mastrangelo, P.M. (2007). Benice and fairelsee: understanding reason for employees deviant behavior. *Journal of Management Development*, 20, 2, 117-131.
- Folger, R. and Cropanzano, R. (2001). Fairness theory: justice as accountability. In Greenberg, J. and Cropanzano, R. (eds), *Advances in Organizational Justice*. Stanford, CA: Stanford University Press, 1-55.
- Greenberg, J. (1987). A taxonomy of organizational justice theories. *Academy of Management Review*, 12: 9-22.
- Griffin, B. (2010). Multilevel relationships between organizational-level incivility, justice and intention to stay. *Work & Stress*, 24, 4, 309-323.
- Hassan, S. (2010). *Fair Treatment, Job Involvement, and Turnover Intention of Professional Employees in Government: The Importance of Organizational Identification as a Mediator*. Doctoral Dissertation: Nelson A. Rockefeller College.
- Hoel, H., Einarsen, S., & Cooper, C.L. (2003). Organisational effects of bullying. In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, & C.L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice*. London: Taylor & Francis, 145-161.
- صنعتی تشکیل می‌دادند. بنابراین ممکن است در گروه زنان و یا کارکنان مجموعه‌های غیرصنعتی نتایج متفاوتی حاصل شود. یکی دیگر از محدودیت‌های تحقیق، ناشی از خطای واریانس مشترک است. زمانی که متغیرهای پیش‌بین و ملاک از منبع یکسانی حاصل می‌شود، رابطه میان متغیرها ممکن است ناشی از خطای خود گزارش‌دهی باشد. در این مورد پیشنهاد شده است که پرسشنامه‌ها در طول زمان اجرا شود (پودسکاف، مک‌کینز، لی و پودسکاف، ۲۰۰۳). در این پژوهش عوامل فردی که ممکن بود در رابطه تأثیرگذار باشد، مانند عاطفه منفی کنترل نشد. بنابراین پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های آینده به تأثیرگذاری این عوامل نیز توجه شود.

منابع

- گل‌پرور، م.، و نادی، م. ع. (۱۳۸۹). ارزش‌های فرهنگی و انصاف: عدالت سازمانی، رضایت شغلی و ترک خدمت. *فصلنامه تحقیقات فرهنگی*، ۳، ۹، ۲۲۸-۲۰۷.
- نعیمی، ع.، و شکرکن، ح. (۱۳۸۵). بررسی رابطه ساده و چندگانه عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان یک شرکت صنعتی در شهر اهواز، *مجله علوم تربیتی و روان‌شناسی دانشگاه شهید چمران اهواز*، ۱۳، ۱، ۵۶-۳۵.
- Adams, J.S. (1965). Inequity in social exchange. *Advances in Experimental Social Psychology*, 2, 267-299.
- Andersson, L.M., & Pearson, C.M. (1999). Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management Review*, 24, 452-471.
- Aryee, S., & Chay, Y.W. (2001). Workplace justice, citizenship behavior, and turnover intentions in a union context: examining the mediating role of perceived union support and union instrumentality. *Journal of Applied Psychology*, 86, 1, 154-160.
- Aryee, S., Chen, Z.X., Sun, L.Y., & Debrah, Y.A. (2007). Antecedents and outcomes of abusive supervision: Test of a trickle-down model. *Journal of Applied Psychology*, 92, 191-201.
- Barling, J., Rogers, A., & Kelloway, E. (2001). Behind closed doors: In-home workers' experience of sexual harassment and workplace violence. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6, 255-269.
- Baron, R.M., & Kenny, D.A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182.
- Blau, P.M. (1964). *Exchange and power in social life*. New York: Wiley.

- Niehoff, B.P., & Moorman, R.H. (1993). Justice as a mediator of the relationship between methods of monitoring and organizational citizenship behavior. *Academy of Management Journal*, 36, 3, 527-556.
- Nirmala, M.C., & K.B. Akhilesh. (2006). An attempt to Redefine Organizational Justice: in the Rightsizing Environment. *Journal of Organizational Change Management*, 19, 2, 136-153.
- Pearson, C.M. (2010). Research on workplace incivility and its connection to practice: In J. Greenberg (Ed.), *Insidious workplace behavior*, 149-174. New York: Routledge Academic.
- Pearson, C.M., Andersson, L.M., & Wegner, J.W. (2001). When workers flout convention: A study of workplace incivility. *Human Relations*, 54, 1387-1419.
- Pearson, C.M., Andersson, L. M., & Porath, C.L. (2000). Assessing and attacking workplace incivility. *Organizational Dynamics*, 29, 2, 123-137.
- Pearson, C., & Porath, C. (2009). *The cost of bad behavior: How incivility is damaging your business and what to do about it*. New York: Portfolio.
- Penney, L.M., & Spector, P.E. (2005). Job stress, incivility, and counterproductive work behavior (CWB): The moderating role of negative affectivity. *Journal of Organizational Behavior*, 26, 777-796.
- Podsakoff, N.P., LePine, J.A., & LePine, M.A. (2007). Differential challenge stressor –hindrance stressor relationships with job attitudes, turnover intentions, turnover, and withdrawal behavior: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 92, 438-454.
- Porath, C.L. & Pearson, C. M. (2010). The cost of bad behavior. *Organizational Dynamics*, 39, 1, 64-71.
- Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B., Lee, J-Y., & Podsakoff, N.P. (2003). Common method biases in behavioral research: A critical review of the literature and recommended remedies. *Journal of Applied Psychology*, 88, 879-903.
- Preacher, K.J., & Hayes, A.F. (2004). SPSS and SAS procedures for estimating indirect effects in simple mediation models. *Behavior Research Methods, Instruments, and Computers*, 36, 717-731.
- Shore, L.M., Tetrick, L.E., Lynch, P., & Barksdale, K. (2006). Social and economic exchange: Construct development and validation. *Journal of Applied Social Psychology*, 36, 837-867.
- Johnson, P. & Indvik, J. (2001). Slings and arrows of rudeness: Incivility in the workplace. *The Journal of Management Development*, 20, 705-713.
- Karriker, J.H., & M.L. Williams. (2009). Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior: A Mediated Multifoci Model. *Journal of Management*, 35, 1, 112-135.
- Kelloway, E.K., Gottlieb, B.H., & Barham, L. (1999). The source, nature, and direction of work and family conflict: A longitudinal investigation. *Journal of Occupational Health Psychology*, 4, 337-346.
- khatri, N., Fern, C.T., & Budhwar, P. (2001). Explaining employee turnover in an Asian context. *Human Resource Management Journal*, 11, 1, 54-74
- Laschinger, HK, Leiter, M, Day A, Gilin, D. (2009). Workplace empowerment, incivility, burnout: Impact on staff nurse recruitment and retention outcomes. *J Nurs Manag*; 17:302-11.
- Lim, S., Cortina, L.M., & Magley, V.J. (2008). Personal and workgroup incivility: Impact on work and health outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 93, 95-107.
- Loi, R., Ngo, H.Y., & Foley, S. (2006). Linking employees' justice perceptions to organizational commitment and intention to leave: the mediating role of perceived organizational support. *Journal of Occupational and Organizational Psychological*, 79, 12, 101-120.
- MacKinnon, D.P., Lockwood, C.M., & Williams, J. (2004). Confidence limits for the indirect effect: Distribution of the product and resampling methods. *Multivariate Behavioral Research*, 39, 99-128.
- Martin, R.J., & Hine, D.W. (2005). Development and validation of the Uncivil Workplace Behavior Questionnaire. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10, 4, 477-490.
- McDowall, A., & Fletcher, C. (2004). Employee development: an Organizational Justice Perspective. *Personnel Review*, 33, 1, 8-29.
- Moorman, R.H., & Byrne, Z.S. (2005). *How does organizational justice affect organizational citizenship behavior?* In J. Greenberg & J.A. Colquitt (Eds.), *Handbook of organizational justice* Mahwah, NJ: Erlbaum, 355-380.
- Nadiri, H., Tanova, C. (2010). An investigation of the role of justice in turnover intentions, job satisfaction, and organizational citizenship behavior in hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 29, 33-41.

- Spector, P.E. (1998). A control model of the job stress process. In C.L. Cooper (Ed.), *Theories of organizational stress* (PP 153-169). London: Oxford University Press.
- Stewart, S.M., Bing, M.N., Davison, H.K., Woehr, D. J., & McIntyre, M.D. (2009). In the eyes of the beholder: A non-self-report measure of workplace deviance. *Journal of Applied Psychology*, 94, 207-215.
- Stewart, R., Volpone, S., Avery, D., & MaKay, P. (2011). You Support Diversity, But Are You Ethical? Examining the Interactive Effects of Diversity and Ethical Climate Perceptions on Turnover Intentions, *Journal of Business Ethics*, 100: 581-593.
- Taylor, S.G. (2010). Cold Looks and Hot Tempers: Individual-Level Effects Of Incivility in the Workplace. *Thesis for the degree of Doctor of Philosophy*: Bradley University.
- Trudel, J. (2009). *Workplace incivility: Relationship with conflict management styles and impact on perceived job performance, organizational commitment and turnover*. Doctoral Dissertation: University of Louisville.
- Weiss, H.M., & Cropanzano, R. (1996). Affective events theory: A theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work. *Research in Organizational Behavior*, 18, 1-74.
- Williams, J., & MacKinnon, D. P. (2008). Resampling and distribution of the product methods for testing indirect effects in complex models. *Structural Equation Modeling*, 15, 23-51.
- Zhao, X., Lynch, J.G., Jr, & Chen, Q. (2010). Reconsidering Baron and Kenny: Myths and truths about mediation analysis. *Journal of Consumer Research*, 37, 197-206.