



The Effect of Workplace Incivility on Extra-Role Behaviors with the Moderating Role of Organizational Compassion

Vahid Mirzaei *

Assistant Professor, Department of Management,
Bojnourd Branch, Islamic Azad University,
Bojnourd, Iran.

Fariba Zarei

Ph.D. student, Bojnourd Branch, Islamic Azad
University, Bojnourd, Iran

Abstract

This study aimed to investigate the effect of rudeness in the workplace incivility on extra-role behaviors with the moderating effect of organizational compassion in the Neyshabur Document Registration Office. This research is applied in terms of purpose and descriptive-survey in nature. The statistical population consisted of all employees of the Neyshabur Document Registration Office. Due to the limited statistical population, the census method was used to determine the sample size. To collect data, the Workplace Incivility Questionnaire (Cortina et al., 2001), Extra-Role Behaviors (Organ, 1988), and Organizational Compassion (Gupta et al., 2014) were used. The validity of the questionnaires was confirmed by the face validity method and their reliability by Cronbach's alpha coefficient. To test the research model, data analysis was performed using IMOS 24 software and was performed using the structural equation method. The results of the research indicate that there is an inverse and significant relationship between workplace incivility and extra-role behaviors. Organizational compassion moderates the relationship between workplace incivility and extra-role behaviors.

Keywords: workplace incivility, extra-role behaviors, organizational compassion

Received: : 20/ September /2025

Accepted: 07/ October /2025

eISSN: 3041-8720

ISSN: 2981-2267

تأثیر بی ادبی در محل کار بر رفتارهای فرانقش با نقش تعدیل کننده شفقت سازمانی

وحید میرزایی*

استادیار، گروه مدیریت، واحد بجنورد، دانشگاه آزاد اسلامی، بجنورد، ایران.

فریبا زارعی

دانشجوی دکتری تخصصی، گروه مدیریت، واحد بجنورد، دانشگاه آزاد اسلامی، بجنورد، ایران

چکیده

این پژوهش باهدف بررسی تأثیر بی ادبی در محل کار بر رفتارهای فرانقش با اثر تعدیل کننده شفقت سازمانی در اداره ثبت اسناد نیشابور انجام شده است. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر ماهیت توصیفی - پیمایشی است. جامعه آماری را کلیه کارکنان اداره ثبت اسناد نیشابور تشکیل دادند، با توجه به محدود بودن جامعه آماری جهت تعیین حجم نمونه از روش سرشماری استفاده گردید. جهت جمع آوری داده‌ها از پرسش‌نامه‌ی بی ادبی در محل کار کورتینا و همکاران (۲۰۰۱) و رفتارهای فرانقش ارگان (۱۹۸۸) و شفقت سازمانی گوپتا و همکاران (۲۰۱۴) استفاده شد. روایی پرسش‌نامه‌ها با روش روایی صوری و پایایی آن‌ها با ضریب آلفای کرونباخ تایید گردید. برای آزمون مدل تحقیق، تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار ایموس ۲۴ استفاده شد و به روش معادلات ساختاری انجام شده است. نتایج پژوهش حاکی از آن است که بین بی ادبی در محل کار با رفتارهای فرانقش رابطه معکوس و معناداری وجود دارد. شفقت سازمانی رابطه بین بی ادبی در محل کار و رفتارهای فرانقش را تعدیل‌گری می‌نماید.

کلیدواژه‌ها: بی ادبی در محل کار، رفتارهای فرانقش، شفقت سازمانی

مقدمه

پیشینه مطالعات ادبیات علوم اجتماعی و مدیریت به طور مداوم نشان می‌دهد که رفتارهای غیرسازنده در محل کار نتایج منفی هم برای سازمان‌ها و هم برای افراد دارد. این بدر رفتاری‌ها در محل کار تحت نظر سران مختلف در دانشگاه‌ها تحت عنوان بی‌ادبی در محل کار مورد بررسی قرار گرفته است (Raaj & Anju, 2019). بی‌ادبی در محل کار که به‌عنوان «رفتار انحرافی با شدت کم با قصد مبهم برای آسیب‌رساندن به هدف، در تضاد با هنجارهای محل کار برای احترام متقابل» تعریف می‌شود (Andersson & Pearson, 1999). بی‌ادبی در محیط کار، انواع نگرش‌ها و رفتارهایی است که قوانین ادب را در محیط کار نقض می‌کند و هنجارهای سازمانی را زیر پا می‌گذارد (Kapusuz & Biçer, 2018). نمونه‌های معمولی از بی‌ادبی در محل کار عبارتند از توجه کم به نظرات دیگران، اظهارات بی‌ادبانه و کنار گذاشتن دیگران از فعالیت‌های کاری (Cortina et al., 2017; Lim & Cortina, 2005). شواهد نشان می‌دهد بی‌ادبی کارکنان در ایجاد استرس شغلی، کاهش عملکرد شغلی و افزایش گردش مالی، بسیار تاثیرگذار است (Sakurai & Jex, 2012). ایجاد استرس در کارکنان در نتیجه بی‌ادبی، بر نگرش‌ها و رفتار کارکنان تاثیر می‌گذارد (Han et al., 2016; Bani-Melhem et al., 2020). باین حال، به نظر می‌رسد که مطالعات گذشته از تحقیق و بررسی رفتار کاری مثبت، مانند رفتارهای فرانش در رابطه با نتایج بالقوه بی‌ادبی کارکنان، غفلت کرده‌اند (Liu et al., 2019). رفتارهای فرانش، رفتارهایی هستند که جزء وظایف کاری رسمی کارکنان محسوب نمی‌شوند اما عملکرد و وضعیت اعضای سازمان را متاثر می‌سازند (Vantilborgh & Griep, 2018) در محیط‌های پیچیده و پویای امروز که تغییرات سریع و عدم اطمینان از ویژگی‌های اصلی آن‌ها است، اتکای صرف سازمان‌ها به رفتارهای معمول کارکنان به‌منظور انجام دادن وظایف از قبل تعریف شده و منطبق بر دستورالعمل‌ها نمی‌تواند موفقیت آن‌ها را تضمین کند (Hu et al., 2018). می‌توان گفت رفتار فرانش عملکردی است که از طریق بقاء و بهبود زمینه‌های اجتماعی و روانی، عملکرد وظیفه‌ای کارکنان را پشتیبانی می‌کند (Callea et al., 2016; Somech, 2016) برخی از نشانه‌های این رفتار، همکاری، تسهیم دانش و کار گروهی است (Louw et al., 2016). یکی از عواملی که می‌تواند بر رفتارهای فرانش تاثیر بگذارد، مباحث اخلاقی است رعایت اخلاقیات می‌تواند از طریق مکانیسم‌های متفاوت، تاثیرات بلندمدتی بر روی تمامی ذی‌نفعان سازمان بگذارد (Tanner et al., 2015). مطالعات گذشته نشان می‌دهد که رفتارهای غیرمتمدنانه رهبران و کارکنان، کاهش فراوانی و کیفیت رفتارهای مثبت زبردستان در محل کار برای سازمان‌ها مضر است. به همین ترتیب، بی‌ادبی در محل کار، عملکرد شغلی و رفاه روانی را کاهش می‌دهد و باعث افزایش خروج از سازمان می‌شود که به نوبه خود بر فرهنگ سازمانی تاثیر منفی می‌گذارد (Lim et al., 2005). این احساسات منفی باعث می‌شود که انگیزه کارکنان برای انجام رفتارهای فرانش کاهش یابد. همان‌طور که خستگی عاطفی و استرس کارکنان در نتیجه بی‌ادبی در محل کار افزایش می‌یابد. محققان چندین پیشینه را برای وقوع آن بررسی کرده‌اند. باین حال اقداماتی که می‌تواند توسط سازمان‌ها برای کاهش بی‌ادبی در محل کار انجام شود، هنوز به طور کامل شناخته نشده است. زیرا رفتارهای کارکنان تا حد زیادی تحت تاثیر رهبران و همکارانشان قرار می‌گیرد. علاوه بر این در مطالعات قبلی پیشنهاد کرده‌اند که شفقت سازمانی در کار برای رفتارهای کاری نوآورانه، هم در سطح فردی و هم در سطح تیمی حیاتی است (Lefebvre et al., 2020). شفقت سازمانی به‌عنوان آگاهی عمیق از رنج دیگران، همراه با آرزوی تسکین رنج تعریف می‌شود (Lee & Seomun, 2016). نقش شفقت سازمانی در محل کار به‌عنوان یک تعدیل‌کننده است. شفقت می‌تواند محیطی مغذی از احساسات مثبت ایجاد کند. این افراد را تشویق می‌کند که میل به اشتراک گذاشتن شیوه‌های همدلانه با دیگران باشند، در نتیجه امیدوارند که احساس درد را کاهش دهند (Aboul-Ela, 2017). شفقت سازمانی یک رویکرد برای پیمایش موفقیت‌آمیز روابط دشوار محل کار است. از این رو منطقی است که باور کنیم چنین اعمالی

سخاوتمندانه و دلسوزانه می تواند با تقویت اعتماد، روابط اجتماعی را تقویت کند (Jazaieri & Rock, 2021). هدف این مطالعه بررسی تاثیر شفقت سازمانی بر بی ادبی در محل کار به منظور تعیین چگونگی کاهش بی ادبی در محل کار است. به طور خاص این مطالعه با تمرکز بر واکنش های عاطفی کارکنان و ادراک آنها از تجربیات آنها از رفتارهای دلسوزانه در محل کار، مکانیسم هایی را بررسی می کنند که از طریق آن رفتارهای دلسوزانه می تواند باعث کاهش بی ادبی در محل کار و بالطبع آن افزایش رفتارهای فرانقش شود. مطالعاتی مانند مطالعات ری، هورو و کیم^۱ (۲۰۱۷) و وو و کیم^۲ (۲۰۲۰)، شواهد تجربی محدودی از ارتباط بین شفقت و بی ادبی در محل کار ارائه داده اند. همچنین درک ما از عواملی که باعث کاهش بی ادبی می شود و یا تاثیر بی ادبی کارکنان بر روی رفتار و نگرش آنها محدود است. مطالعات محدودی در رابطه با بررسی تاثیر بی ادبی کارکنان بر رفتارهای فرانقش انجام شده است (Hu et al., 2018)؛ اما در رابطه با تاثیر تعدیل کننده شفقت سازمانی بر رفتارهای فرانقش و بی ادبی مطالعه ای صورت نگرفته است. در این راستا تلاش شده است تا نقش بی ادبی در محل کار و رفتارهای فرانقش و اثر تعدیل کننده شفقت سازمانی بر روی کارکنان اداره ثبت اسناد نیشابور، صورت پذیرد. اهمیت پژوهش حاضر بر این است که برای نخستین بار اقدام به بررسی رابطه تعدیل کننده شفقت سازمانی بر بی ادبی کارکنان و رفتارهای فرانقش صورت گرفته است. بر اساس مطالب فوق، تحقیق حاضر به دنبال پاسخ به این سوالات است که آیا بی ادبی کارکنان می تواند بر رفتارهای فرانقش تاثیر بگذارد؟ و اینکه آیا شفقت سازمانی در این رابطه نقش تعدیل کننده ایفا می نماید؟

مبانی نظری پژوهش

بی ادبی کارکنان

مفهوم بی ادبی در محل کار تا حد زیادی از تحقیقات در مورد رفتارهای غیرمولد در محل کار شامل طیف وسیعی از رفتارهای داوطلبانه از تجربه تنش و استرس گرفته تا ناتوانی در تنظیم احساسات نشأت می گیرد. بنابراین تاثیر عمیقی بر شناخت احساسات در رفتار کارکنان دارد (Laschinger, 2010). بی ادبی کارکنان اولین سطح خشونت در محل کار است (Leiter, 2013). رفتارهای غیرمتهدانه به طور مشخص بی ادبی و بی ادبانه است و نشان دهنده عدم توجه به دیگران است (Andersson & Pearson, 1999). به دلیل ماهیت ذاتی بی ادبی در محل کار که از شدت کم و قصد مبهم برخوردار است. پیامدهای منفی بی ادبی در محل کار اغلب در مقایسه با قلدری یا خشونت دست کم گرفته می شود که وضوح نشان دهنده قصد آسیب رساندن به افراد است (Tepper, 2000). اطلاعات موجود عموماً بر پیامدهای بی ادبی تجربه شده در محل کار متمرکز شده اند و درک ما از پیشایندهای ارتکاب بی ادبی در محل کار و همکاران است (Hulshege et al, 2021; Schilpzand, 2016). فشارهای سازمانی به عنوان دلایل بالقوه بی ادبی در محل کار پیشنهاد شده است (Spector & Fox, 2005). یافته های تحقیق نشان می دهد که قرار گرفتن در معرض بی ادبی منجر به افزایش خستگی عاطفی و رضایت شغلی کمتر می شود (Raaj & Anju, 2019).

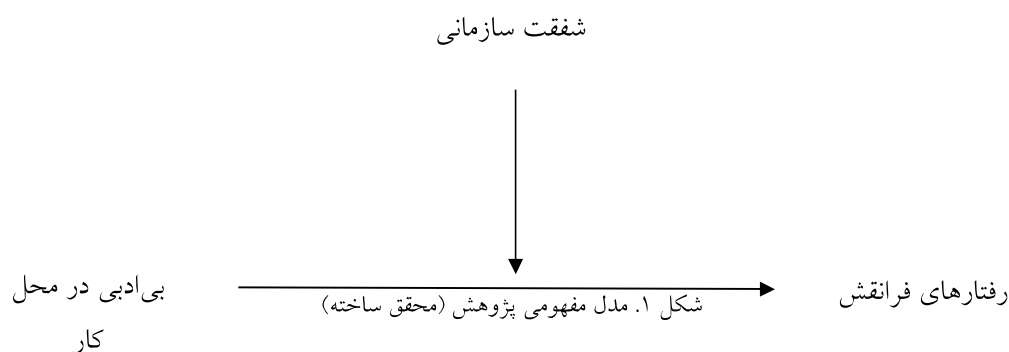
رفتارهای فرانش

رفتارهای فرانش بر این نظر دلالت دارند که کارکنان می‌توانند فراتر از وظایف تعیین شده، با اتخاذ دیدگاهی بلندمدت، از بروز مشکلات جلوگیری کنند و زمینه‌ساز بهبود وضعیت موجود شوند (Lyu et al., 2021). رفتارهای فرانش، از آنجاکه علاوه بر فایده رساندن به سازمان و دیگر اعضای سازمان می‌توانند در جهت تامین منافع و تحقق اهداف شخصی نیز مورد استفاده قرار گیرند، از رفتارهای شهروندی متمایز می‌شود (Clerec et al., 2019). رفتار فرانش به‌عنوان یک جنبه مهم سازمانی از کاربردی‌ترین مفاهیمی است که توجه پژوهشگران را به خود معطوف داشته است. این رفتارها به واسطه کمک به تغییر منابع، خلاقیت و انطباق، کارایی و اثربخشی سازمان را افزایش می‌دهند (Cortina et al., 2004). صاحب‌نظران مولفه‌های گوناگونی برای رفتارهای فرانش تعیین کرده‌اند. برای نمونه پادساکوف و همکاران (۲۰۰۰) با طبقه‌بندی دیدگاه‌های صاحب‌نظران موارد ذیل را شناسایی کرده‌اند: رفتارهای کمکی، جوانمردی، وفاداری سازمانی، اطاعت سازمانی، ابتکار فردی و توسعه فردی (Jung et al., 2015). سازمان‌هایی که مسئولیت اجتماعی خود را به‌خوبی انجام می‌دهند بر افزایش رفتار فرانش تاثیر گذارند. زیرا کارکنانی که ادراک مثبتی از فعالیت‌های اجتماعی سازمان خود دارند، زمانی که احساس غرور می‌کنند و احساس می‌کنند بخشی از سازمان هستند بیشتر شبیه شهروندان خوب رفتار می‌کنند (Oo et al., 2018). باین‌حال درک ما از مکانیسم‌های روان‌شناختی که از طریق آن درک مسئولیت اجتماعی سازمان به کارکنان انرژی اضافه می‌دهد و باعث رفتارهای فرانش می‌شود هنوز در مرحله نوپایی است (Comoli et al., 2023).

شفقت سازمانی

شفقت سازمانی تجربه شده در یک سازمان به‌عنوان فرایندی بین‌فردی تشخیص رنج دیگران، تجربه همدلی عاطفی، برای رنج ذکر شده و اقدام به روشی برای تسکین آن تعریف می‌شود (Frost et al., 2001; Dutton, 2014). افراد دلسوز تمایل دارند که همکاران و محیط کار خود را به نحو مطلوب توصیف کنند. رابطه مثبتی بین شفقت در محل کار و عملکرد شغلی گزارش شده است (Aboul-Ela, 2017). فرایند شفقت سازمانی به‌صورت متفاوت با شفقت سازمانی فردی، به‌صورت جمعی عمل می‌کند و شامل سه عنصر کلیدی است: مشروعیت، انتشار و هماهنگی (Dodson & Heng, 2022). این امر با اعطای آزادی به افراد برای بیان احساسات و اعمال خود به روش‌های خاص در سازمان تحقق می‌یابد (Kanov et al., 2004). شفقت سازمانی به‌عنوان حایلی عمل می‌کند که تاثیر سبک‌های دلبستگی اجتنابی و اضطرابی و عملکرد شغلی، فرسودگی عاطفی و تمایلات جهت جابه‌جایی را کاهش می‌دهد (Reizer, 2019).

مدل مفهومی پژوهش



فرضیه‌های تحقیق

بر اساس مدل مفهومی، فرضیه‌های شکل گرفته در پژوهش عبارت‌اند از:
 فرضیه ۱: بین بی ادبی در محل کار با رفتارهای فرانقش، رابطه معکوس و معناداری وجود دارد.
 فرضیه ۲: شفقت سازمانی رابطه بین بی ادبی در محل کار و رفتارهای فرانقش را تعدیل می‌کند.

روش تحقیق

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از منظر روش و ماهیت اجرا توصیفی - پیمایشی است. جامعه آماری کلیه کارکنان اداره ثبت اسناد بود که با توجه به محدود بودن جامعه تحقیق از روش سرشماری استفاده گردید. اطلاعات مورد نیاز در بخش نظری از طریق مطالعات کتابخانه‌ای و داده‌های مورد نیاز در جهت آزمون فرضیه‌های تحقیق از طریق توزیع پرسش‌نامه بی ادبی در محل کار کورتین و همکاران (۲۰۰۱) و رفتارهای فرانقش ارگان (۱۹۸۸) و شفقت سازمانی گوپتا و همکاران (۲۰۱۴)، جمع‌آوری گردید. جهت سنجش روایی پرسش‌نامه‌ها از روایی صوری و روایی تاییدی و جهت پایایی پرسش‌نامه‌ها از ضریب آلفای کرونباخ استفاده گردید که نتایج نشان از تایید پرسش‌نامه‌ها بود جدول (۱) و در پژوهش حاضر برای تجزیه و تحلیل داده‌های به دست آمده از مدل معادلات ساختاری و نرم‌افزار ایموس ۲۴ استفاده شد.

جدول ۱. نتایج پایایی و روایی پرسش‌نامه‌ها

متغیرها	آلفای کرونباخ	متوسط واریانس استخراج شده ^۱	پایایی مرکب ^۲
بی ادبی سازمانی	۰/۹۲	۰/۶۹	۰/۹۴
رفتارهای فرانقش	۰/۹۵	۰/۶۵	۰/۹۶
شفقت سازمانی	۰/۸۹	۰/۶۹	۰/۹۲

بر اساس روایی همگرا، اگر متوسط واریانس استخراج شده^۱ (AVE) بیشتر از ۰/۵ و پایایی مرکب^۲ (CR) بیشتر از ۰/۷ باشد، میزان روایی مورد تأیید گردید (فورنل و لارکر، ۱۹۸۱). همان‌طور که در جدول ۱ مشاهده می‌گردد، تمامی مقادیر متوسط واریانس‌های استخراج شده متغیرها بالاتر از ۰/۵ و پایایی مرکب نیز بالاتر از ۰/۷ می‌باشد. این مطلب نشان‌دهنده روایی همگرای متغیرهای تحقیق می‌باشد.

یافته‌های پژوهش

نتایج ناشی از آمار توصیفی داده‌ها جهت وضعیت جمعیت شناختی نمونه‌ها بدین شرح است: از ۴۰ پرسش‌نامه استفاده شده برای تحلیل داده‌های مربوط به کارکنان، ۲۵ نفر (معادل ۶۲/۵٪) را مردان و ۱۵ نفر (معادل ۳۷/۵٪) را زنان، ۳۵ نفر (معادل ۸۷/۵٪) را افراد متأهل و ۵ نفر (معادل ۱۲/۵٪) را افراد مجرد تشکیل داده‌اند. ۴ نفر (معادل ۱۰٪) بین ۲۶ تا ۳۰ سال، ۶ نفر (معادل ۱۵٪) بین ۳۱ تا ۳۵ سال و ۳۰ نفر (معادل ۷۵٪) بالاتر از ۳۵ سال سن داشتند. همچنین ۴ نفر (معادل ۱۰٪) دارای مدرک تحصیلی فوق‌دیپلم، ۲۹ نفر (معادل ۷۲/۵٪) دارای مدرک کارشناسی، ۷ نفر (معادل ۱۷/۵٪) دارای مدرک کارشناسی ارشد و بالاتر بوده‌اند. در بین این افراد ۳ نفر (معادل ۷/۵٪) دارای سابقه فعالیت کمتر

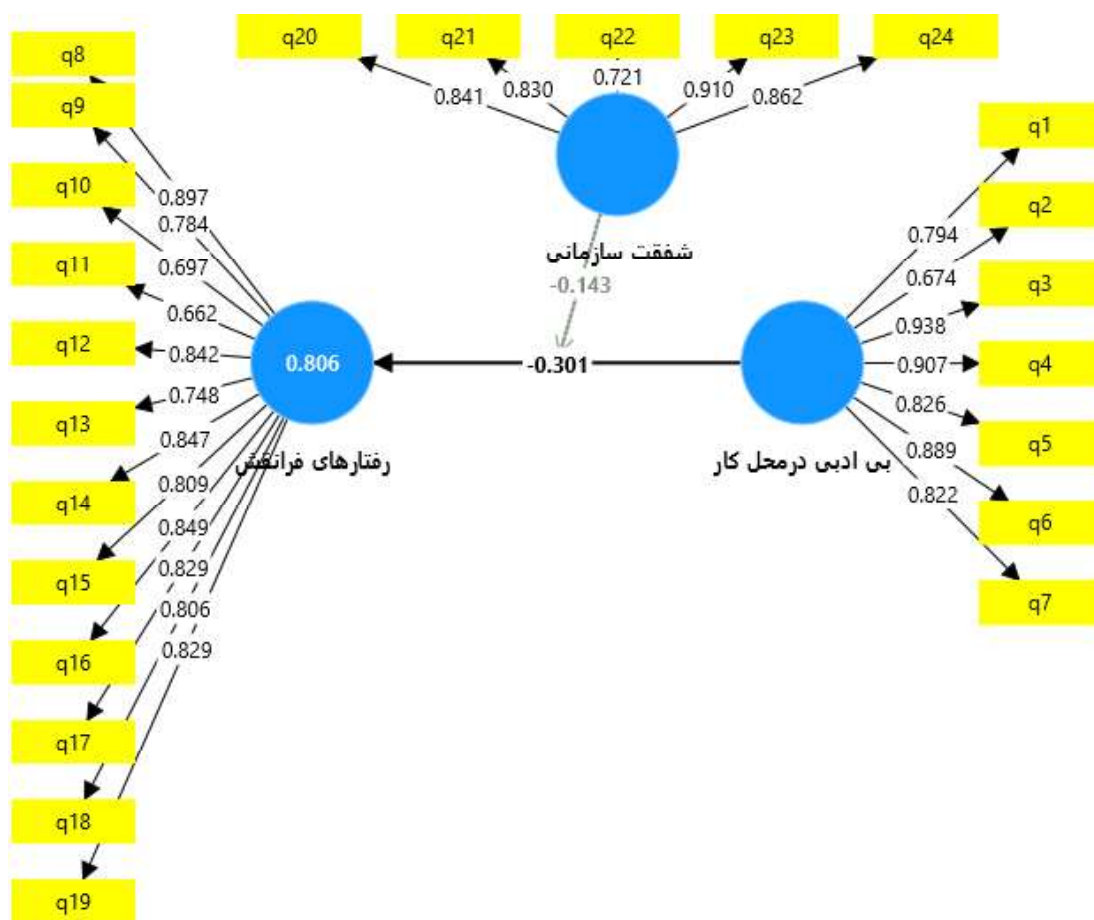
1. AVE: Average Variance Extracted
 2. CR: Composite Reliability

از ۵ سال، ۴ نفر (معادل ۱۰٪) بین ۶ تا ۱۰ سال، ۹ نفر (معادل ۲۲/۵٪) بین ۱۱ تا ۱۵ سال و ۲۴ نفر (معادل ۶۰٪) بیشتر از ۱۵ سال سابقه فعالیت داشتند.

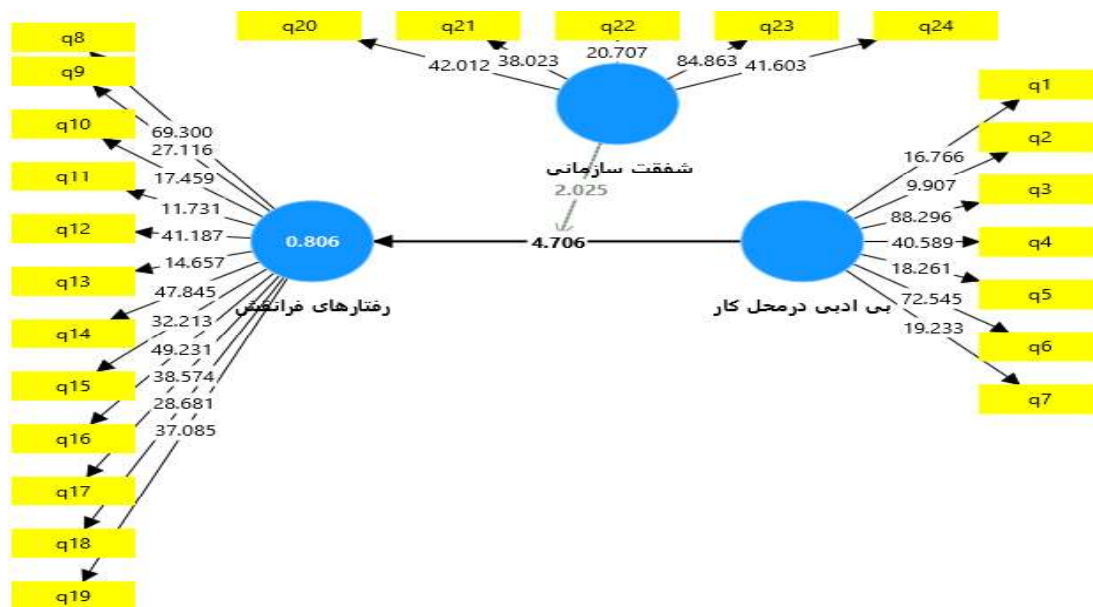
آمار استنباطی

بررسی نرمال بودن داده‌ها

روش تجزیه و تحلیل داده‌ها در این مطالعه استفاده از معادلات ساختاری بر پایه حداقل مربعات جزئی است، بنابراین نیازی به فرض نرمال بودن متغیرها نیست. زیرا در نرم‌افزار پی ال اس برخلاف نرم‌افزارهای آماری دیگر، فرض می‌شود که توزیع داده‌ها ناشناخته هستند و برخلاف سایر نرم‌افزارها که نرمال بودن فرض ابتدایی و اساسی داده‌ها است، در اینجا نیازی به فرض نرمال بودن داده‌ها نیست.



شکل ۲. مدل مفهومی برازش شده در حالت تخمین استاندارد



شکل ۳. مدل مفهومی برازش شده در حالت معناداری پارامترها

تحلیل مدل ساختاری

مدل ساختاری دارای چندین شاخص و معیار است که باید ارزیابی و تأیید شود تا به نتایج حاصل از مدل و داده‌های گردآوری شده با اطمینان بالا استناد نمود. این معیارها شامل بررسی ضرایب مسیر (بتا) و معناداری آن (مقادیر T-Value)، بررسی شاخص ضریب تعیین (R^2) متغیرهای مکنون درون‌زا و بررسی شاخص هم خطی (VIF) است. در شکل ۲ نمودار مسیر به همراه ضرایب استاندارد و در شکل ۳ نمودار مسیر به همراه ضرایب T ارائه شده است.

- معیار اول: ضرایب مسیر (بتا) و معناداری آن بین متغیرهای مکنون (پنهان) است.

اولین شاخص بررسی مدل ساختاری، ضرایب معناداری T چنانچه مقدار به دست آمده بیشتر از $1/96$ شده باشد، آن رابطه یا سؤال تأیید می‌شود.

جدول ۲. نتایج مربوط به معناداری روابط بین متغیرها

نتیجه	سطح معناداری	T-Value	ضریب مسیر	روابط بین متغیرها
معنادار	۰/۰۰	۴/۷۱	-۰/۳	رفتارهای فراتریش ← بی ادبی در محل کار
معنادار	۰/۰۰۴	۲/۰۲	-۰/۱۴	رفتارهای فراتریش ← بی ادبی در محل کار* شفقت سازمانی

همان‌طور که در جدول ۲ ملاحظه می‌شود، مقادیر t محاسبه شده برای تمامی مسیرهای موجود در بزرگ‌تر از $1/96$ بوده و در سطح ۹۵ درصد معنادار هستند. با توجه به اطلاعات ارائه شده در جدول شماره ۲ به عنوان مثال، مشخص شد که بی ادبی در محل کار حدود ۳۰ درصد بر رفتارهای فراتریش کارکنان به صورت معکوس تأثیر دارد. بدین معنا

که هر چه بی ادبی در بین کارکنان افزایش یابد، رفتارهای فرانقش کاهش می‌یابد. و افزون بر این، این تأثیرگذاری با عدد معناداری ۴/۷۱ در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار است.

• معیار دوم: شاخص ضریب تعیین (متغیرهای مکنون درون‌زا)

دومین شاخص بررسی مدل ساختاری، ضریب تعیین مربوط به متغیرهای مکنون درون‌زا (وابسته) در مدل است و نشان‌دهنده تأثیر یک متغیر برون‌زا بر یک متغیر درون‌زا است. هر چه ضریب تعیین مربوط به سازه‌های درون‌زای یک مدل بیشتر باشد، نشان از برازش بهتر مدل است.

جدول ۳. نتایج مربوط به ضریب تعیین

متغیرهای وابسته	R^2
رفتارهای فرانقش	۰/۸۰۶

مقادیر R^2 برای متغیرهای پنهان درون‌زا (وابسته) رفتارهای فرانقش (۰/۸۱) در حد مناسبی قرار دارد.

• معیار سوم: معیار هم خطی

سومین معیار برای بررسی مدل ساختاری، بررسی هم خطی بودن (VIF) متغیرها است که به این منظور از شاخص تحمل و عامل تورم واریانس استفاده می‌شود. سطح تحمل کمتر از ۰/۲ (VIF بالاتر از ۵)، نشان‌دهنده هم خطی بین متغیرها می‌باشد. وجود هم خطی بین متغیرها مدل را زیر سؤال برده به طوری که نمی‌شود به نتایج آن استناد نمود. در صورتی که مقدار VIF کمتر از ۵ گزارش شود، به معنی عدم هم خطی است و از این نظر مشکلی وجود ندارد.

جدول ۴. نتایج مربوط به شاخص هم خطی متغیرهای مستقل

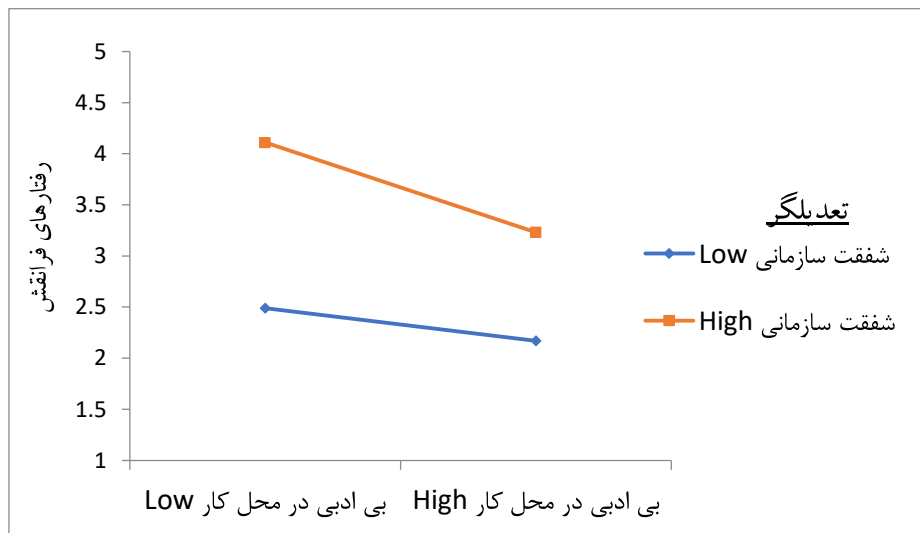
نتیجه	VIF	رفتارهای فرانقش		بی ادبی در محل کار
کمتر از ۵ و مناسب	۳/۶۴	رفتارهای فرانقش	←	بی ادبی در محل کار
کمتر از ۵ و مناسب	۱/۴	رفتارهای فرانقش	←	بی ادبی در محل کار*شفقت سازمانی

مطابق جدول فوق مقدار VIF کمتر از ۵ محاسبه شده و شرط عدم هم خطی بودن رعایت شده است و نشان‌دهنده این است که هیچ مشکل هم خطی بین داده‌ها مشاهده نشده است. بنابراین باتوجه به معیارهای مربوط به مدل ساختاری و نتایج به دست آمده، می‌توان این گونه استنباط نمود مدل‌های ساختاری مورد تأیید واقع گرفته و می‌توان فرضیات تحقیق را آزمون نمود.

آزمون فرضیات تحقیق

فرضیه ۱: بین بی ادبی در محل کار با رفتارهای فرانقش رابطه معکوس و معناداری وجود دارد. در بررسی اثرات متغیر بین بی ادبی در محل کار و رفتارهای فرانقش، همان‌طور که در شکل ۲ ملاحظه می‌گردد؛ ضریب مسیر به میزان (۰/۳-) برآورد شده است. باتوجه به شکل ۳ و جدول ۲ مقدار آماره t برابر ۴/۷۱ است این ضریب مسیر در سطح ۰/۰۵ معنادار می‌باشد. (برای معنادار بودن یک ضریب، عدد معنی داری آن باید خارج از بازه (۱/۹۶، ۱/۹۶-) باشد که در این صورت از سطح معنی داری ۰/۰۵ کوچک‌تر است). بنابراین بین بی ادبی در محل کار

و رفتارهای فرانش رابطه معکوس و معناداری برقرار است. بدین معنا که با افزایش سطح بی ادبی در محل کار، رفتارهای فرانش در بین کارکنان کاهش می یابد. بدین ترتیب فرضیه اول تأیید می گردد. فرضیه ۲: شفقت سازمانی رابطه بین بی ادبی در محل کار و رفتارهای فرانش را تعدیل می کند. به منظور بررسی نقش تعدیلگری متغیر شفقت سازمانی در رابطه بین بی ادبی در محل کار و عدالت سازمانی، از شکل های ۲ و ۳، جدول ۲ و بررسی ضرایب مستقیم و ضریب اثر تعاملی استفاده خواهد شد. همان طور که در جدول ۲ مشاهده می شود، ضریب مسیر بی ادبی در محل کار \leftarrow رفتارهای فرانش (با ضریب مسیر: $0/3-$ و مقدار آماره t : $4/71$) و همچنین شفقت سازمانی \leftarrow رفتارهای فرانش (با ضریب مسیر: $0/67$ و مقدار آماره t : $9/45$) معنادار هستند. حال به منظور تکمیل بررسی نقش تعدیلگری شفقت سازمانی، کافی است ضریب مسیر بی ادبی در محل کار * (شفقت سازمانی) \leftarrow رفتارهای فرانش معنادار باشد. در صورتی که این ضریب مسیر تعاملی معنادار نباشد نقش تعدیلگری نیز تأیید نمی شود. همان طور که در جدول ۲ ملاحظه می گردد این ضریب مسیر به میزان $(-0/14)$ برآورد شده است. مقدار آماره آزمون t برای این مسیر برابر $2/02$ و معنادار می باشد. بنابراین شفقت سازمانی رابطه بین بی ادبی در محل کار و رفتارهای فرانش را تعدیل می کند.



شکل ۴. نمایش نقش تعدیلگری شفقت سازمانی با استفاده از ماکروی جیمز گسکین^۱

شکل ۴ به خوبی نقش تعدیلگری شفقت سازمانی را در ارتباط بین بی ادبی در محل کار و رفتارهای فرانش نمایش می دهد. همانطور که مشاهده می شود رابطه بین بی ادبی در محل کار و رفتارهای فرانش برای شفقت سازمانی بیشتر، قویتر از زمانی است که شفقت سازمانی کاهش بیابد. بنابراین شفقت سازمانی رابطه منفی بین بی ادبی در محل کار و رفتارهای فرانش را تقویت می کند. و فرضیه دوم تأیید می گردد.

بحث و نتیجه گیری

پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه بین بی ادبی در محل کار با رفتارهای فرانش با اثر تعدیلگری شفقت سازمانی کارکنان اداره ثبت اسناد نیشابور انجام شد. با توجه به تأیید تمامی فرضیه های موجود، مدل مفهومی پژوهش حاضر مدل مناسبی برای پیش بینی بررسی رابطه متغیرهای بی ادبی کارکنان و رفتارهای فرانش با نقش تعدیلگری شفقت سازمانی است. بر اساس فرضیه اول پژوهش، نتیجه گرفتیم بین بی ادبی در محل کار با رفتارهای فرانش رابطه معکوس

و معناداری وجود دارد. این رویکرد با دیگر تحقیقات تجربی پیشین که نشان دادند رابطه معکوس بین بی‌ادبی در محل کار و رفتارهای فرانش و وجود دارد، همسو است (Bani-Melhem, 2020). مطالعات قبلی نشان داد که کارکنان با سرکوب تلاش‌هایشان در برابر محرک‌های بی‌ادبی واکنش نشان می‌دهند (Taylor et al., 2012; Hur et al., 2016). در نتیجه بی‌ادبی در محل کار باعث می‌شود که کارکنان از تلاش مضاعف برای رفتارهای فرانش خودداری کنند. تاثیر بی‌ادبی بر کارکنانی که رفتارهای فرانش دارند بسیار بیشتر از سایر کارکنان است (Bani-Melhem, 2020). نتایج بررسی فرضیه دوم بیانگر آن است که شفقت سازمانی رابطه بین بی‌ادبی در محل کار و رفتارهای فرانش را تعدیل می‌کند. نتایج پژوهش کو و همکاران (۲۰۲۳) نشان داد که شفقت سازمانی باعث تقویت رفتارهای روان‌شناختی مانند تولید ایده‌های خلاقانه و درگیر شدن در رفتارهایی که به اثربخشی سازمان کمک می‌کنند که باعث تقویت رفتارهای فرانش می‌شود. علاوه بر این، آوولیو و گاردنر (۲۰۰۵) نشان دادند که با ایجاد احساسات مثبت از طریق شفقت سازمانی هم رهبران و هم کارکنانی که آن را تجربه می‌کنند، یک ارتباط با کیفیت بالا و کاهش بی‌ادبی در محل کار را نشان می‌دهند. شفقت سازمانی می‌تواند به عنوان پادزهری برای بی‌ادبی در محل کار باشد. زمانی که در محیط کار شفقت سازمانی زیاد باشد احتمال بروز رفتار بی‌ادبی کاهش می‌یابد. شفقت سازمانی می‌تواند احساس منفی ناشی از بی‌ادبی را کاهش دهد و انگیزه‌ای برای رفتارهای فرانش باشد. زمانی که کارکنان در معرض بی‌ادبی در محل کار قرار می‌گیرند احساس ناامنی و نارضایتی و خشم می‌کنند این احساسات منفی باعث می‌شود که انگیزه آن‌ها برای انجام رفتارهای فرانش کاهش یابد. بی‌ادبی در محل کار حتی به روابط بین فردی نیز آسیب می‌رساند و همکاری را کاهش می‌دهد.

پیشنهاد‌های پژوهش

فرضیه اول به رابطه معکوس بین بی‌ادبی در محل کار با رفتارهای فرانش در اداره ثبت اسناد نیشابور اشاره دارد. از این رو، می‌توان پیشنهادات ذیل را در راستای انجام پژوهش‌های بیشتر مطرح نمود:

- بررسی تاثیر بی‌ادبی در محل کار بر ابعاد مختلف رفتارهای فرانش (مانند نوع دوستی، جوانمردی، آداب اجتماعی و..)
- بررسی نقش متغیرهای میانجی مانند استرس شغلی، احساس بی‌عدالتی یا رضایت شغلی به عنوان واسطه‌هایی در این رابطه
- بررسی اثرات بی‌ادبی در محل کار در سطوح فردی، گروهی (اثرات کلی بی‌ادبی بر انسجام تیم و رفتارهای جمعی فرانش) یا سازمانی (تاثیر بی‌ادبی سیستمی مانند رویه‌های غیر عادلانه بر فرهنگ رفتار فرانش سازمانی)
- بررسی استراتژی‌هایی برای کاهش بی‌ادبی در محل کار و تاثیر آن بر تقویت رفتارهای فرانش
- فرضیه دوم به اثر تعدیل‌گری شفقت سازمانی بر بی‌ادبی کارکنان و رفتارهای فرانش اشاره دارد. از این رو، می‌توان پیشنهادهای ذیل را جهت تحقیقات بعدی مطرح نمود:
- بررسی مکانیزم‌های تعدیل‌گری شفقت سازمانی مانند حمایت عاطفی، بهبود عدالت ادراک شده، تقویت حس تعلق سازمانی، افزایش تاب‌آوری روانی
- بررسی رابطه بین بی‌ادبی در محل کار بر رفتارهای فرانش و شفقت سازمانی در یک مقطع زمانی

منابع

About-El, G. M. B. E. (2017). Reflections on workplace compassion and job performance. *Journal of Human Values*, 23(3), 234-243.

- Alarcon, G. M. (2011). A meta-analysis of burnout with job demands, resources, and attitudes. *Journal of vocational behavior*, 79(2), 549-562.
- Andersson, L. M., & Pearson, C. M. (1999). Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of management review*, 24(3), 452-471 .
- Avolio, B. J., & Gardner, W. L. (2005). Authentic leadership development: Getting to the root of positive forms of leadership. *The leadership quarterly*, 16(3), 315-338.
- Bani-Melhem, S. (2020). What mitigate and exacerbate the influences of customer incivility on frontline employee extra-role behaviour?. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 44, 38-49.
- Bani-Melhem, S., Quratulain, S., & Al-Hawari, M. A. (2020). Customer incivility and frontline employees' revenge intentions: interaction effects of employee empowerment and turnover intentions. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 29(4), 450-470 .
- Batson, C. D., Lishner, D. A., & Stocks, E. L. (2015). The empathy-altruism hypothesis. *The Oxford handbook of prosocial behavior*, 259-281.
- Belleville, K., Dubreuil, P., & Courcy, F. (2020). The use of workplace strengths and proactive and organizational citizenship behaviours: an examination of the mediating role of well-being. *Canadian Journal Of Administrative Sciences/Revue Canadienne Des Sciences de L'administration*, 37(2), 135-148.
- Callea, A., Urbini, F., & Chirumbolo, A. (2016). The mediating role of organizational identification in the relationship between qualitative job insecurity, OCB and job performance. *Journal of Management Development*, 35(6), 735-746.
- Chu, L. C. (2016). Mediating positive moods: the impact of experiencing compassion at work. *Journal of nursing management*, 24(1), 59-69.
- Comoli, M., Tettamanzi, P., & Murgolo, M. (2023). Accounting for 'ESG' under disruptions: a systematic literature network analysis. *Sustainability*, 15(8), 6633.
- Cortina, J., Zaccaro, S., McFarland, L., Baughman, K., Wood, G., & Odin, E. (2004). Promoting realistic self-assessment as the basis for effective leader self-development. *ARI Research Leader Development Research Unit*, 12(2), 1-69.
- Cortina, L. M., Kabat-Farr, D., Magley, V. J., & Nelson, K. (2017). Researching rudeness: The past, present, and future of the science of incivility. *Journal of occupational health psychology*, 22(3), 299.
- 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.
- De Clercq, D., Haq, I. U., & Azeem, M. U. (2019). Why happy employees help: How meaningfulness, collectivism, and support transform job satisfaction into helping behaviours. *Personnel Review*, 48(4), 1001-1021.
- Dodson, S. J., & Heng, Y. T. (2022). Self-compassion in organizations: A review and future research agenda. *Journal of Organizational Behavior*, 43(2), 168-196.
- Dutton, J. E., Frost, P. J., Worline, M. C., Lilius, J. M., & Kanov, J. M. (2002). Leading in times of trauma. *Harvard business review*, 80(1), 54-61.
- Fox, S., & Spector, P. E. (Eds.). (2005). *Counterproductive work behavior: Investigations of actors and targets* (Vol. 151). Washington, DC: American Psychological Association.
- Frost, P. J., Dutton, J. E., Worline, M. C., & Wilson, A. (2000). Narratives of compassion in organizations. *Ste, & S. Fineman içinde, Emotions in organizations* (s. 25-45).
- Griep, Y., & Vantilborgh, T. (2018). Let's get cynical about this! Recursive relationships between psychological contract breach and counterproductive work behaviour. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 91(2), 421-429.

- Gupta, M., Kumar, V., & Singh, M. (2014). Creating satisfied employees through workplace spirituality: A study of the private insurance sector in Punjab (India). *Journal of business ethics*, 122, 79-88.
- Han, S. J., Bonn, M. A., & Cho, M. (2016). The relationship between customer incivility, restaurant frontline service employee burnout and turnover intention. *International Journal of Hospitality Management*, 52, 97-106.
- Hershcovis, M. S., Cameron, A. F., Gervais, L., & Bozeman, J. (2018). The effects of confrontation and avoidance coping in response to workplace incivility. *Journal of occupational health psychology*, 23(2), 163.
- Hu, X., Zhan, Y., Garden, R., Wang, M., & Shi, J. (2018). Employees' reactions to customer mistreatment: The moderating role of human resource management practices. *Work & Stress*, 32(1), 49-67.
- Hu, Y., Wu, X., Zong, Z., Xiao, Y., Maguire, P., Qu, F., ... & Wang, D. (2018). Authentic leadership and proactive behavior: the role of psychological capital and compassion at work. *Frontiers in psychology*, 9, 2470.
- Hülshager, U. R., van Gils, S., & Walkowiak, A. (2021). The regulating role of mindfulness in enacted workplace incivility: An experience sampling study. *Journal of Applied Psychology*, 106(8), 1250 .
- Hur, W. M., Moon, T., & 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.
- Jazaieri, H., & Rock, M. (2021). Putting compassion to work: Compassion as a tool for navigating challenging workplace relationships. *Mindfulness*, 12(10), 2552-2558.
- Kanov, J. M., Maitlis, S., Worline, M. C., Dutton, J. E., Frost, P. J., & Lilius, J. M. (2004). Compassion in organizational life. *American Behavioral Scientist*, 47(6), 808-827.
- Kapusuz, A. G., & Biçer, M. (2018). Psikolojik sermayenin üretkenlik karşısı iş davranışları üzerindeki olumsuz etkileri. *Toros Üniversitesi İİSBF Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(9), 229-249.
- Ko, S. H., Choi, Y., Kim, J., & Kang, H. C. (2023). Employees' Perceptions of Corporate Social Responsibility and Their Extra-Role Behaviors: A Psychological Mechanism. *Sustainability*, 15(18), 13394.
- Laschinger, H. K. S., Grau, A. L., Finegan, J., & Wilk, P. (2010). New graduate nurses' experiences of bullying and burnout in hospital settings. *Journal of advanced nursing*, 66(12), 2732-2742.
- Laschinger, H. K., Wong, C., Regan, S., Young-Ritchie, C., & Bushell, P. (2013). Workplace incivility and new graduate nurses' mental health: The protective role of resiliency. *JONA: The Journal of Nursing Administration*, 43(7/8), 415-421.
- Lee, Y., & Seomun, G. (2016). Compassion competence in nurses. *Advances in Nursing Science*, 39(2), E54-E66.
- Lefebvre, J. I., Montani, F., Courcy, F., & Dagenais-Desmarais, V. (2021). Self-compassion at work: A key for enhancing well-being and innovation through social safeness at multiple levels. *Canadian Journal of Administrative Sciences/Revue Canadienne Des Sciences de l'Administration*, 38(4), 398-413.
- Lim, S., & Cortina, L. M. (2005). Interpersonal mistreatment in the workplace: the interface and impact of general incivility and sexual harassment. *Journal of applied psychology*, 90(3), 483.
- Lim, S., Cortina, L. M., & Magley, V. J. (2008). Personal and workgroup incivility: impact on work and health outcomes. *Journal of applied psychology*, 93(1), 95.
- Liu, W., Zhou, Z. E., & Che, X. X. (2019). Effect of workplace incivility on OCB through burnout: The moderating role of affective commitment. *Journal of Business and Psychology*, 34, 657-669 .

- Louw, K. R., Dunlop, P. D., Yeo, G. B., & Griffin, M. A. (2016). Mastery approach and performance approach: The differential prediction of organizational citizenship behavior and workplace deviance, beyond HEXACO personality. *Motivation and Emotion*, 40, 566-576.
- Lyu, Y., Zhou, X., Li, W., Wan, J., Zhang, J., & Qiu, C. (2016). The impact of abusive supervision on service employees' proactive customer service performance in the hotel industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(9), 1992-2012.
- Miner, K. N., Settles, I. H., PRATT-HYATT, J. S., & Brady, C. C. (2012). Experiencing incivility in organizations: The buffering effects of emotional and organizational support 1. *Journal of Applied Social Psychology*, 42(2), 340-372.
- Nicholson, T., & Griffin, B. (2015). Here today but not gone tomorrow: Incivility affects after-work and next-day recovery. *Journal of Occupational Health Psychology*, 20(2), 218.
- Nussbaum, M. (1996). Compassion: The basic social emotion. *Social Philosophy and Policy*, 13(1), 27-58.
- Oo, E. Y., Jung, H., & Park, I. J. (2018). Psychological factors linking perceived CSR to OCB: The role of organizational pride, collectivism, and person-organization fit. *Sustainability*, 10(7), 2481.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington books/DC heath and com.
- Persson, B. N., & Kajonius, P. J. (2016). Empathy and universal values explicated by the empathy-altruism hypothesis. *The Journal of social psychology*, 156(6), 610-619.
- Porath, C. L., & Pearson, C. M. (2012). Emotional and behavioral responses to workplace incivility and the impact of hierarchical status. *Journal of Applied Social Psychology*, 42, E326-E357.
- Porath, C. L., Gerbasi, A., & Schorch, S. L. (2015). The effects of civility on advice, leadership, and performance. *Journal of Applied Psychology*, 100(5), 1527.
- Porath, C., & Pearson, C. (2013). The price of incivility. *Harvard business review*, 91(1-2), 114-121.
- Raaj, V. G., & Anju, E. N. (2019). Unseen incivility in workplace and its impact on work allied outcomes. *International Journal of Engineering and Advanced Technology*, 8(3), 80-85.
- Radey, M., & Figley, C. R. (2007). The social psychology of compassion. *Clinical Social Work Journal*, 35, 207-214.
- Reizer, A. (2019). Bringing self-kindness into the workplace: Exploring the mediating role of self-compassion in the associations between attachment and organizational outcomes. *Frontiers in Psychology*, 10, 1148.
- Rhee, S. Y., Hur, W. M., & Kim, M. (2017). The relationship of coworker incivility to job performance and the moderating role of self-efficacy and compassion at work: The job demands-resources (JD-R) approach. *Journal of Business and Psychology*, 32, 711-726.
- Sakurai, K., & 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.
- Schilpzand, P., De Pater, I. E., & Erez, A. (2016). Workplace incivility: A review of the literature and agenda for future research. *Journal of Organizational behavior*, 37, S57-S88.
- Seligman, M. E. (2003). Fundamental assumptions. *Psychologist*, 16(3), 126.
- Seppala, E. (2013). The compassionate mind. *APS Observer*, 26.
- Somech, A. (2016). The cost of going the extra mile: The relationship between teachers' organizational citizenship behavior, role stressors, and strain with the buffering effect of job autonomy. *Teachers and Teaching*, 22(4), 426-447.

- Tanner, E. C., Tanner, J. F., & Wakefield, K. (2015). Panacea or paradox? The moderating role of ethical climate. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 35(2), 175-190.
- Taylor, S. G., Bedeian, A. G., & Kluemper, D. H. (2012). Linking workplace incivility to citizenship performance: The combined effects of affective commitment and conscientiousness. *Journal of Organizational Behavior*, 33(7), 878-893.
- Tepper, B. J. (2000). Consequences of abusive supervision. *Academy of management journal*, 43(2), 178-190.
- Woo, C. H., & Kim, C. (2020). Impact of workplace incivility on compassion competence of Korean nurses: Moderating effect of psychological capital. *Journal of Nursing Management*, 28(3), 682-689.
- Zhao, H., & Guo, L. (2019). Abusive supervision and hospitality employees' helping behaviors: The joint moderating effects of proactive personality and ability to manage resources. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(4), 1977-1994.

استناد به این مقاله: میرزایی، وحید، و زارعی، فریبا. (۱۴۰۴). تاثیر بی ادبی در محل کار بر رفتارهای فراتر از نقش با نقش تعدیل کننده شفقت سازمانی. فصلنامه مطالعات رفتاری و تعالی سازمانی، ۲(۴)، ۲۴-۳۸.



Journal of Behavioral Studies and Organizational Excellence is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.