

بررسی تأثیر پردازش اطلاعات اجتماعی در سوءرفتار فردی کارکنان با توجه به نقش تعدیل‌گری عواطف و انسجام

عباس غریب^{۱*}، علی یاسینی^۲، اردشیر شیرینی^۲

۱. کارشناسی ارشد، دانشکده مدیریت، دانشگاه ایلام، ایلام، ایران

۲. استادیار دانشکده مدیریت، دانشگاه ایلام، ایلام، ایران

(تاریخ دریافت: ۱۳۹۴/۰۷/۱۵؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۵/۰۲/۲۰)

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر پردازش اطلاعات اجتماعی در سوءرفتار فردی کارکنان با توجه به نقش تعدیل‌گری عواطف و انسجام در میان کارکنان دانشگاهی است. روش پژوهش توصیفی از نوع همبستگی است که در آن از روش پیمایشی نیز استفاده شده است. جامعه آماری ۲۸۰ نفر از کارکنان دانشگاه مازندران است. از این میان براساس جدول کرجسی و مورگان ۱۶۲ نفر به شیوه نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب و سنجش شدند. برای سنجش متغیر پردازش اطلاعات اجتماعی از پرسش‌نامه فرگوسن (۲۰۰۷)، سوءرفتار از پرسش‌نامه بنت و رابینسون (۲۰۰۰)، عواطف از پرسش‌نامه واتسون کلاک و تلجن (۱۹۹۸) و برای سنجش انسجام از پرسش‌نامه ترکیبی دابینز و زاکارو (۱۹۸۶) و رایبیز (۱۹۸۸) استفاده شده است. برای بررسی مدل مفهومی از روش معادلات ساختاری (SEM) و از نرم‌افزار Smart PLS استفاده شده است. یافته‌ها نشان می‌دهند که پردازش اطلاعات اجتماعی، در سوءرفتار فردی کارکنان تأثیر مثبت دارد و انسجام سازمانی و عواطف، اثر بین پردازش اطلاعات اجتماعی و سوءرفتار فردی کارکنان را تعدیل می‌کند.

کلیدواژگان

انسجام، پردازش اطلاعات اجتماعی، سوءرفتار، عواطف.

مقدمه

مطالعه رفتار افراد در محیط‌های کاری، از دیرباز مورد توجه اندیشمندان علوم مدیریت بوده است و با پیدایش رشته رفتار سازمانی در سال‌های نخست دهه ۱۹۶۰، به این امر توجه بیشتری شده است و بسیاری از تحقیقات سعی در تقسیم‌بندی رفتارها و علل بروز آن‌ها داشته‌اند (عظیم‌زاده و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۸). در این میان، یکی از مفاهیم رفتار سازمانی که در دو دهه اخیر مورد توجه صاحب‌نظران و کارشناسان رفتار سازمانی قرار گرفته است می‌توان به سوءرفتار کارکنان^۱ اشاره کرد (More, et al., 2010: 2). در سال‌های اخیر، پژوهش‌ها در حوزه سوءرفتار در محیط کار رشد داشته است. این حوزه از پژوهش‌ها، دانش غنی درخصوص روابط بین فردی در محیط کار را فراهم می‌کند، تا جایی که در فراتحلیل‌ها بسیاری از پیشایندها و پیامدهای رفتارهای منفی در محیط کار شناسایی شده‌اند (Bowling & Beehr, 2006: 998-1102). از جمله پیشایندها و پسایندهای رفتاری می‌توان به رفتارهایی همچون کم‌کاری، پرخاشگری، قلدری، لجاجی، ارباب و کینه‌توزی اشاره کرد (Colbert, et al., 2004: 601). تمامی این اصطلاحات بیان‌شده در معیارهایی چون رفتارهای منفی (انحرافی، مخرب و تلافی‌جویانه که همگی مشخصه تخطی از هنجارها، قواعد، مقررات و رسوم سازمان را دارند)، همچنین ماهیت عمدی و هدفمند رفتار و برخورداری از زمینه آسیب‌رسانی به افراد سازمانی و سازمان که هزینه‌های آشکار و نهان زیادی را تحمیل می‌کنند، وجه اشتراکاتی دارند (گل‌پرور و کرمی، ۱۳۹۰: ۱۱). در این میان پدیده‌ای که همراه با سوءرفتار رخ می‌دهد، پردازش اطلاعات اجتماعی^۲ است. محققان این پدیده را به‌منزله مرجع تغییر رفتار یک فرد تحت تأثیر دانش، نگرش و رفتار شخص دیگر معرفی می‌کنند (Van den Bulte & Lilien, 2001: 1409-1435). این مفهوم در رفتار سازمانی بیان می‌کند، افراد اطلاعات محیط‌های اجتماعی را از سه طریق مشاهده مستقیم^۳، دانش غیرمستقیم^۴ و شیوع^۵ رفتار کسب و از آن برای

-
1. Misbehavior of employees.
 2. Social Information Processing.
 3. Direct Observation.
 4. Indirect Knowledge.
 5. Prevalence.

مطابقت دادن نگرش‌ها و رفتارهایشان با محیط اجتماعی و فهم انتظارات مربوط به رفتار آتی و نتایج آن استفاده می‌کنند (Salancik & Pfeffer, 1978: 224-253). پژوهش‌ها نشان می‌دهند در سال‌های اخیر نظریه پردازان و پژوهشگران علاقه زیادی به نقش عواطف (Aquino, et al., 1999; Vardi & Weitz, 1999; Douglas, et al., 2001; Lee, et al., 2002; skarliki, et al., 1999) و انسجام^۱ (Coleman, Katz & Menzel, 1996; 2004) به‌منزله پیش‌بینی‌کننده‌های سوءرفتار در محیط‌های کار از خود نشان داده‌اند. در زمینه عواطف می‌توان بیان کرد که به لحاظ ماهیت، عواطف مثبت و منفی دو پدیده به نسبت مستقل و مجزا از یکدیگرند. براساس شواهد نظری و پژوهشی، افرادی که عاطفه مثبت بالایی دارند، افرادی با جهت‌گیری برون‌گرایانه و خواهان لذت، پاداش، شادمانی و مشخصه‌ای از این قبیل‌اند. در مقابل افراد با عاطفه منفی، به خشونت، ترس و اضطراب تمایل دارند (Watson, Clark & Tellegan, 1985: 1069). در زمینه انسجام نیز می‌توان بیان کرد که انسجام نیز عبارت است از، میزان سطح نزدیکی افراد نسبت به یکدیگر، تمایل آن‌ها برای ماندن و عمل کردن به‌منزله بخشی از گروه و میزان ارزشی که اعضای گروه برای عضویت در گروه قائل‌اند (Karau & Hart, 1998: 185-191).

بیان مسئله

بزرگ‌ترین و اصلی‌ترین سرمایه هر سازمان، به‌خصوص سازمان دانش‌محور، سرمایه انسانی آن است که سایر سرمایه‌گذاری‌های سازمان را تحت‌الشعاع قرار می‌دهند. در این میان یکی از معضلات سازمان‌های امروزی وجود رفتارهایی همچون کم‌کاری، پرخاشگری، قلدری، لجبازی، ارباب و کینه‌توزی است. این رفتارها هم در عملکرد سازمان‌ها و هم در روابط بین شخصی و روحیه همکاری کارکنان تأثیر می‌گذارند (قلی‌پور و همکاران، ۱۳۸۶). این سوءرفتارها به‌طور فزاینده‌ای در زندگی سازمانی کارکنان رو به افزایش است، زیرا افرادی که مرتکب سوءرفتارها می‌شوند به‌طور مکرر با همکاران متخلف خود در تعامل‌اند (Bennett & Robinson, 2000: 351).

1. Cohesion.

در زمینه بیان مسئله و اهمیت موضوع پژوهش می‌توان به دو مطلب زیر اشاره کرد، اول اینکه، گسترش سوءرفتارها در بین کارکنان سازمان‌ها که باید مورد اعتماد مردم باشند، اعتماد عمومی را خدشه‌دار و در کارکردهای عمومی سازمان‌ها اختلال ایجاد می‌کند. لذا شناخت علل بروز رفتارهایی همچون سرقت از منابع سازمان، تحمیل هزینه‌های شخصی و غیرمرتبط با کار، پرخاشگری نسبت به همکاران و مدیران، به رسمیت نشناختن اختیار و اقتدار مدیران، زیرپا گذاشتن مقررات سازمان و سایر رفتارهایی که منابع فیزیکی، سرمایه انسانی و اعتبار سازمان‌ها را خدشه‌دار می‌کنند، به مدیران کمک می‌کنند تا حتی‌المقدور از آنان اجتناب کنند. دومین مطلب اینکه درخصوص جامعه مورد مطالعه این پژوهش (کارکنان دانشگاهی) نیز کارکنان دانشگاهی به‌منزله سرمایه‌های انسانی دانشگاه‌ها هستند که از گزند سوءرفتارها مصون نخواهند ماند و هرگونه سوءرفتار فردی در محیط دانشگاهی سبب هدررفتن و اتلاف منابع در بحث آموزشی، تأمین نیروی انسانی کارآمد برای جامعه و کاهش کیفیت آموزشی دانشگاه‌ها می‌شود و در نتیجه تحقق نیافتن هدف نظام آموزشی کشور اتفاق می‌افتد. بنابراین، بررسی پدیده سوءرفتار فردی کارکنان به‌منزله بخشی از مسئله پژوهش محسوب می‌شود، زیرا برداشت و نگرش درخصوص پدیده سوءرفتار فردی کارکنان در بافت سازمان‌های ایرانی فی‌نفسه بدیع است. در بافت سازمان‌های ایران پژوهش‌هایی که به‌خوبی پدیده سوءرفتار فردی کارکنان را تشریح کرده باشد، وجود ندارد. تعدادی پژوهش پراکنده درخصوص مفاهیم مشابه، اما متفاوت با سوءرفتار فردی کارکنان (رفتار ضدشهروندی، انحراف در کار، هنجارشکنی و ...) وجود دارد، اما پرداختن به پدیده سوءرفتار فردی کارکنان در نوع خود بدیع و قابل تعمق است. بنابراین، فقدان ادبیات پژوهش و نپرداختن پژوهشگران و دست‌اندرکاران حوزه مدیریت به این پدیده، سبب ایجاد شکاف دانشی و بینشی در این زمینه شده است. بر این اساس، در پژوهش حاضر تلاش می‌شود تا با غنی‌سازی ادبیات پژوهش حوزه رفتار سازمانی، خلأ دانشی موجود در ادبیات مدیریت به حداقل برسد. این پژوهش به دنبال بررسی تأثیر پردازش اطلاعات اجتماعی در سوءرفتار فردی کارکنان با توجه به نقش تعدیل‌گری عواطف و انسجام در میان کارکنان دانشگاه‌ها مازندان است.

مبانی نظری و پیشینه تحقیق

الف) سوءرفتار^۱

از نظر وینر و واردی^۲ (۱۹۹۶) سوءرفتار سازمانی عبارت است از هر اقدام عمدی که از سوی اعضای سازمان صورت می‌گیرد و هنجارهای اجتماعی و سازمانی را نقض می‌کند. در این تعریف نیت و قصد کارمند، نقشی اساسی را ایفا می‌کند، زیرا رفتارهایی که با ارزش‌های سازمانی سازگارند، اما با ارزش‌های اجتماعی تناقض دارند (مثل دروغ گفتن به نفع سازمان)، همانند رفتارهایی که با ارزش‌های اجتماعی سازگارند، اما با ارزش‌های سازمانی در تضادند (مثل افشای اسرار سازمان) به منزله سوءرفتار سازمانی تلقی می‌شوند. این رویکرد شامل انواع رفتارهای آسیب‌زننده‌ای است که از طریق داخلی به افراد سازمانی و از طریق خارجی به سازمان و جامعه آسیب می‌زنند (Wiener & Vardi, 1996: 151-165). گلمب^۳ (۲۰۰۲) تعریف مفصل‌تری از این پدیده ارائه داده است. از نظر وی سوءرفتارها فعالیت‌هایی‌اند که در محل کار اتفاق می‌افتند و ساختارهای اداری، فرهنگی و قوانین سازمان را نقض می‌کنند و رویه‌های عملکردی یا تمایلات غالب در سازمان را به چالش می‌کشند. این رفتارها اغلب غیرمتعارف و نامشروع‌اند و شامل رفتارهای خشونت‌آمیزی هستند که در درازمدت موجب آسیب‌های جسمانی و روانی به کارکنان یا صدمات جبران‌ناپذیری برای سازمان می‌شوند (Glomb, 2002). همچنین بنت و رابینسون^۴ (۲۰۰۳) بر این باورند که سوءرفتار نه تنها در محل کار ممکن است به یک عضو سازمان ضرر برساند، بلکه فی‌نفسه با کاهش سطح عملکرد و تعهد سازمانی اعضا می‌تواند آثار زیان‌بار دیگری روی سازمان داشته باشد و عواقب آن متوجه افرادی فراتر از آن‌هایی که مستقیماً در اقدامات دخالت داشته‌اند، خواهد شد. از این رو، علاوه بر خسارت اقتصادی، روی اعضای سازمان نیز

1. Misbehavior.

2. Vardi & Wiener.

3. Glomb.

4. Bennett & Robinson.

خسارت عاطفی وارد می‌کند. واردی و ویتز^۱ (۲۰۰۴) جدیدترین الگوی دسته‌بندی سوءرفتار سازمانی را در چهار سطح فردی (ویژگی‌های شخصیتی فرد، منبع کنترل و نگرش)؛ موقعیتی (متغیرهای شغلی همچون نوع شغل و فرصت درونی برای سوءرفتار سازمانی)؛ گروهی (متغیرهایی مانند هنجارها و سبک رهبری) و سازمانی که تعیین‌کننده‌هایی مانند جو سازمانی و فرهنگ، اجتماعی‌سازی و سیستم نظارتی را دربر می‌گیرند ارائه کرده‌اند.

ب) پردازش اطلاعات اجتماعی^۲

سالانیک و پفر^۳ (۱۹۸۷) نظریه پردازش اطلاعات اجتماعی را بیان کرده‌اند. این نظریه بیان می‌کند که افراد برای تطابق رویکردها و رفتارشان با محیط اجتماعی و تعیین نحوه شکل‌گیری نگرش‌ها، رفتارها و فهم انتظارات مربوط به رفتار آتی و نتایج آن، از اطلاعات محیط‌های اجتماعی پیرامون خود استفاده می‌کنند. درواقع افراد در سازمان بر پایه نتایج مشاهده‌شده رفتار یک همکار رفتار می‌کنند. فرد با آگاهی و دانش نسبت به رفتار نادرست دیگری، می‌تواند از این اطلاعات اجتماعی در تعیین رفتار خودش استفاده کند. بخشی بعدی رفتارهای سازمانی، به شیوه انتقال اطلاعات اجتماعی مانند مشاهده مستقیم رفتار، دانش غیرمستقیم و ادراک میزان شیوع رفتار نادرست سازمانی مربوط می‌شود که به‌خودی‌خود می‌تواند رابطه میان رفتار نادرست سازمانی یک گروه و فرد مرجع در سازمان را میانجیگری کند (Salancik, et al., 1987: 224-253). بحث دیگری که درخصوص فرضیه‌های بالا مطرح می‌شود، موضوع وضوح‌شناختی سوءرفتار است که مبنا و استدلالی برای مفهوم سرایت رفتار از سوی فرد مرجع فراهم می‌کند و بر مبنای آن رفتار در میان افرادی که از رفتار فرد مرجع آگاهند، سرایت، انتقال و شیوع می‌یابد. پژوهش‌ها نشان می‌دهند که افراد همواره خودشان را با اطرافیانشان مقایسه و محیطشان را برای اطلاعاتی جستجو می‌کنند که بتوانند بر پایه آن رفتارشان را شکل دهند (Bandura, 1977; Festinger, 1954; Salancik, et al., 1987). مقایسه

1. Vardi & Weitz.
2. Social Information Processing.
3. Salancik & Pfeffer.

اجتماعی و هنجارهای گروهی غالباً بیانگر شیوه رفتار کارکنان در محل کار -به خصوص در ساعات کاری زیاد- هستند. این امر نه تنها در رواج هنجارها، بلکه در تعدیل آنها نیز نقش دارد (Brett, et al., 2003; Latane, 2000).

همچنین گریبنرگ^۱ (۱۹۹۷) بیان می‌کند، می‌توان اذعان داشت که در بروز رفتار سوء دو دلیل اجتماعی عمده وجود دارد یکی تأثیر اجتماعی اطلاعات یعنی سهیم شدن در اطلاعاتی راجع به فرصت‌های سوءرفتار و دیگری هنجار اجتماعی یعنی فشار همنوایی برای مشارکت در رفتار سوء. این بدین معناست که کارکنان می‌توانند علاوه بر مشاهده مستقیم رفتار نادرست همکاران خود، از طریق تعامل و تبادل با دیگر افراد از چنین فعالیت‌هایی آگاهی یابند. هر دو شکل مشاهده مستقیم و آگاهی غیرمستقیم از رفتار نادرست همکاران می‌توانند به رفتار نادرست بعدی در میان شاهدان رفتارهای سوء و در میان آن‌هایی که از ایجاد چنین رفتارهای نادرستی آگاهی دارند، منجر شوند (Greenberg, 1997).

ج) انسجام^۲

انسجام به منزله یکی از زیرمجموعه‌های مهم‌ترین موضوعات و مباحث جامعه‌شناسی یعنی نظم اجتماعی است. بیان این موضوع ضروری است که چه چیز و چگونه سبب می‌شود که با وجود رقابت دائم بین افراد برای دستیابی به منافع شخصی، این افراد با صلح و سازش در کنار یکدیگر زندگی کنند (Cope, 1995). انسجام به معنای آن است که گروه وحدت خود را حفظ کند یا عناصر وحدت‌بخش، تطابق و همنوایی داشته باشند. انسجام احساس مسئولیت متقابل بین چندین نفر یا چند گروه است که از آگاهی و اراده برخوردار باشند و حائز معنای اخلاقی است که متضمن وجود اندیشه یک وظیفه یا الزام متقابل است و معنای مثبت از آن برمی‌آید که وابستگی متقابل کارکردها، اجزا یا موجودات در یک کل ساخت‌یافته را می‌رساند (کارکنان، ۱۳۸۸). همچنین، حس انسجام عبارت است از تمایل افراد به اینکه دنیای خود را درک‌کردنی، اداره‌شدنی

1. Greenberg.

2. Cohesion.

و با معناتر ببینند (Kravetz, Drory & Floria, 1993: 233-24). در این میان پژوهش هولینگر^۱ (1999) نشان داد که اگر دلبستگی یک کارمند به کارگران غیرمنحرف بیشتر باشد به احتمال کمتری او درگیر سوءرفتار می‌شود. بنابراین، انسجام می‌تواند برای مطالعه گسترش سوءرفتار سازمانی مهم و اساسی باشد (Hollinger, 1999: 169-202).

د) عاطفه مثبت^۲ و منفی^۳

عواطف بخشی اساسی از نظام پویای شخصیت آدمی است. ویژگی‌ها و تغییرات عواطف، چگونگی برقراری ارتباط عاطفی و درک و تفسیر عواطف دیگران، نقش مهمی در رشد، سازمان شخصیت، تحول اخلاقی، روابط اجتماعی، شکل‌گیری هویت و مفهوم خود دارد (لطف‌آبادی، ۱۳۸۰). واتسن و تلگن^۴ (۱۹۸۵) الگوی دو عاملی عاطفه را ارائه داده‌اند که یکی عاطفه منفی است؛ بدین معنی که شخص تا چه میزان احساس خرسندی و ناخوشایندی می‌کند. عاطفه منفی یک بعد عمومی از یأس درونی و اشتغال‌نداشتن به کار لذت‌بخش است که به دنبال آن حالت‌های خلقی اجتنابی از قبیل خشم، غم، تنفر، ... پدید می‌آید. بعد عاطفی دوم، عواطف مثبت است. اهمیت مطالعه عواطف مثبت از ۱۹۷۳ با ورود واژه خوشحالی در ادبیات پژوهش روان‌شناسی شروع شد و در اوایل قرن ۲۱ با جنبش روان‌شناسی مثبت‌نگر به اوج رسید (Seligman & Csikszentmihalyi, 2000: 5-14). عاطفه مثبت حالتی از انرژی فعال، تمرکز زیاد و اشتغال به کار لذت‌بخش است. عاطفه مثبت دربرگیرنده طیف گسترده‌ای از حالت خلقی مثبت از جمله شادی، احساس توانمندی، شور و شوق، تمایل، علاقه و اعتماد به نفس است (سلطانی‌زاده و همکاران، ۱۳۸۷). بررسی‌های تجربی و نظری مؤید آن بوده است که عواطف مثبت و منفی مستقل از یکدیگرند و فرد می‌تواند همزمان آن‌ها را تجربه کند. آن‌ها بر این باورند که عاطفه مثبت بالا نشان‌دهنده تمامی تجارب خوشایند نیست و فقط تجارب خوشایندی را شامل می‌شود که همراه با

1. Hollinger.

2. Positive affectivity.

3. Negative affectivity.

4. Watson & Tellegen.

برانگیختگی بالاست و بلعکس (Watson Clark & Tellegan, 1985: 219-235). بر مبنای نظریه کنترل عاطفی^۱، افراد در واکنش به موقعیت و شرایط مختلف براساس سه پیش فرض دست به عمل می‌زنند: ۱. افراد به گونه‌ای رفتار می‌کنند که بین عواطف آن‌ها و موقعیت، تناسب وجود داشته باشد؛ ۲. افرادی که قادر به ابراز هیجان‌های متناسب با موقعیت نیستند، سعی می‌کنند ادراک خود از موقعیت را اصلاح کنند؛ ۳. افراد سعی می‌کنند رفتارها و کنش‌هایی داشته باشند که با احساسات و عواطفی که نسبت به خود و دیگران در آن موقعیت قرار دارند، تطابق داشته باشد (Chebat, Slusarczyk, 2005: 664-673).

پیشینه تحقیق

سوابق تحقیقاتی نشان می‌دهد سوءرفتار سازمانی یکی از حیطه‌های مورد علاقه پژوهشگران مطالعات سازمانی طی قرن بیستم بوده است. برای نمونه، می‌توان به این موارد اشاره کرد. از جمله شواهد پژوهشی برای فرضیه اول می‌توان به پژوهش‌های، سالنسیک و پفر (۱۹۷۸)، لیچنر^۲ (۱۹۸۲) و لومن^۳ (۱۹۸۳) اشاره کرد که در یافته‌های پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که افراد از طریق ابعاد پردازش اطلاعات اجتماعی، اطلاعات رفتاری همکاران خود را جمع‌آوری و از این اطلاعات برای مقایسه‌های اجتماعی، بروز و برای تغییر در رفتارهای منفی و مثبت خود استفاده می‌کنند. همچنین، نتایج پژوهش‌های لمریسه و آرسنیو^۴ (۲۰۰۰) و آرسنیو و لمبرس^۵ (۲۰۰۴) نشان می‌دهند، کارکنان وقتی درگیر سوءرفتارها می‌شوند که از طریق ابعاد پردازش اطلاعات اجتماعی همانند مشاهده مستقیم و دانش غیرمستقیم شاهد این باشند که در مقابل سوءرفتارهایی که از طرف همکاران آن‌ها رخ می‌دهد هیچ‌گونه واکنش‌هایی از طرف مدیران سازمانی صورت نگیرد که در این وضعیت پنداشت آن‌ها از این موضوع این است که وجود چنین رفتارهایی در سازمان

-
1. Emotional control.
 2. Leichner.
 3. Lohmann.
 4. Lemerise & Arsenio.
 5. Arsenio & Lemerise.

بهنجار است. همچنین، میتچل^۱ (۲۰۰۶) در پژوهش خود به این نتیجه رسید که بی‌توجهی مدیران سازمان به بروز و اشاعه سوءرفتارها در سازمان می‌تواند عاملی مؤثر برای گسترش چنین بدرفتاری‌هایی در سازمان شود. از جمله شواهد پژوهشی برای فرضیه دوم می‌توان به پژوهش محسن گلپرور و مهرانگیز کرمی (۱۳۸۹) در پژوهشی با عنوان، نقش تعدیل‌کننده عاطفه مثبت و منفی در پیوند میان بی‌عدالتی سازمانی و رفتارهای مخرب کارکنان اشاره کرد. آن‌ها به این نتایج دست یافتند که عاطفه منفی رابطه بی‌عدالتی تعاملی را با خروج تعدیل می‌کند. بدین معنی که وقتی عاطفه منفی پایین است، بی‌عدالتی تعاملی ادراک‌شده با خروج (ترک سازمان) دارای رابطه مثبت معنادار است، اما در عرصه غفلت و اعتراض پرخاشگرانه، عاطفه مثبت و منفی رابطه بی‌عدالتی توزیعی را با این بعد از رفتارهای مخرب تعدیل می‌کند. بدین معنی که در عاطفه مثبت و منفی پایین، بی‌عدالتی توزیعی ادراک‌شده، با غفلت و اعتراض پرخاشگرانه دارای رابطه مثبت و معنادار است. جدیدترین پژوهش انجام‌شده در ایران، که با موضوع پژوهش فعلی تناسب دارد، تحقیق یوسفی، عزیزی شومامی و قراگوزلو (۲۰۱۲) روی کارکنان دانشگاه‌های تهران و خوارزمی است که از واژه سوءرفتار سازمانی استفاده کرده است. نتایج این پژوهش‌ها نشان می‌دهند که گونه‌هایی از سوءرفتار در میان کارکنان سازمان‌های مختلف کشور ما نیز رایج است، اما پژوهش‌های رفتار سازمانی نظام‌مند و مستقل درخصوص این پدیده اندک و نامنسجم است. از جمله شواهد پژوهشی برای فرضیه سوم می‌توان به پژوهش رابینسون و گرینبرگ (۱۹۹۸) در پژوهشی با عنوان، بدرفتاری کارکنان: ابعاد، تعیین و تنگنای مطالعه انحراف در محل کار اشاره کرد که به این نتیجه دست یافتند که میان سوءرفتار فردی و انسجام فرد در گروه رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین، می‌توان به پژوهش واردی و ویتز (۲۰۰۴) با عنوان مطالعه سوءرفتار در سازمان‌ها اشاره کرد که نتیجه پژوهش بیانگر این مطلب بود که، انسجام فرد در گروه می‌تواند به‌منزله پیش‌بینی‌کننده وجود یا نبود سوءرفتار فرد در سازمان در نظر گرفته شود.

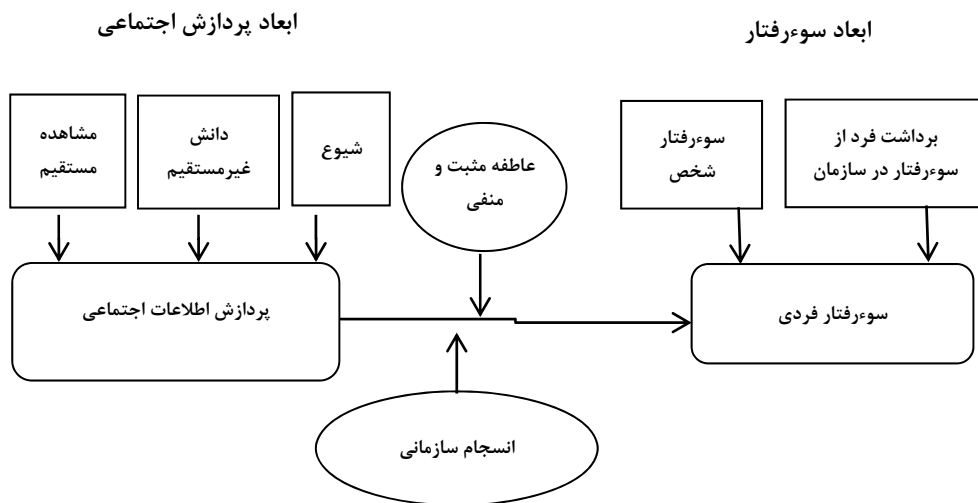
1. Mitchell.

تدوین فرضیه‌ها و ارائه الگوی مفروض پژوهش

فرضیه اول: پردازش اطلاعات اجتماعی در سوءرفتار فردی کارکنان تأثیر معناداری دارد.
فرضیه دوم: عواطف اثر بین پردازش اطلاعات اجتماعی و سوءرفتار فردی کارکنان را تعدیل می‌کند.

فرضیه سوم: انسجام سازمانی اثر بین پردازش اطلاعات اجتماعی و سوءرفتار فردی کارکنان را تعدیل می‌کند.

الگوی پژوهش



روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از حیث روش گردآوری داده‌ها توصیفی از نوع همبستگی است که در آن از روش پیمایشی نیز استفاده شده است. جامعه آماری پژوهش ۲۸۰ نفر از کارکنان دانشگاه مازندران است که در سال ۱۳۹۳ مشغول به کار بودند. براساس جدول کرجسی و مورگان (۱۹۹۵) و به شیوه نمونه‌گیری تصادفی ساده ۱۶۲ نفر انتخاب و سنجش شدند. در این پژوهش برای روایی پرسش‌نامه‌ها از روایی محتوا و سازه استفاده شده است. از

نظر روایی محتوا با توجه به اینکه پرسش‌نامه‌های استفاده‌شده در این پژوهش، در پژوهش‌های خارج از کشور از روایی برخوردار بوده‌اند، به‌منظور اطمینان از بومی‌سازی، پرسش‌نامه‌ها در اختیار خبرگان و استادان حوزه مورد پژوهش قرار گرفتند و پس از تأیید نهایی خبرگان و استادان استفاده شدند. به‌منظور ارزیابی روایی سازها از روش آلفای کرونباخ و میانگین واریانس استخراج‌شده (AVE) استفاده شده است که میزان پایایی (آلفای کرونباخ) پردازش اطلاعات اجتماعی (۰/۸۴۰)، سوء رفتار فردی کارکنان (۰/۷۰۳)، انسجام (۰/۷۱۵) و عواطف (۰/۹۵۱) است. همچنین، میانگین واریانس استخراج‌شده در خروجی‌های جدول ۱ بیان شده است. پرسش‌نامه استفاده‌شده در دو بخش تدوین شد. بخش اول شامل ۳ سؤال درخصوص اطلاعات پایه و عمومی پاسخگویان و بخش دوم شامل سه پرسش‌نامه برای سنجش متغیر پردازش اطلاعات اجتماعی از پرسش‌نامه فرگوسن (۲۰۰۷)، استفاده شده که شامل ۱۹ سؤال است و سه بعد مشاهده مستقیم، دانش غیرمستقیم و شیوع سوء رفتار هر کدام به ترتیب ۸-۵-۶ سؤال را شامل می‌شود. برای سنجش سوء رفتار از پرسش‌نامه ۱۹ سؤالی بنت و رابینسون (۲۰۰۰) استفاده شده است که شامل ۱۲ سؤال برای سنجش برداشت فرد از سوء رفتار گروه یا سازمانی که در آن عضویت دارند و ۷ سؤال برای سنجش سوء رفتار فرد است. برای سنجش عواطف از پرسش‌نامه واتسون کلارک و تلجن (۱۹۸۸) استفاده شده است که دو بعد مثبت و منفی را سنجش می‌کند و برای هر یک از ابعاد ده سؤال در نظر گرفته شده است. برای سنجش انسجام از پرسش‌نامه ترکیبی شامل پرسش‌نامه ۸ سؤالی انسجام مربوط به دابینز و زاکارو (۱۹۸۶) و ۹ سؤال انسجام از پرسش‌نامه ساختار سازمانی مربوط به رابینز (۱۹۸۸) که برگرفته از کتاب *سازمان ماری جوهچ* (۲۰۰۸) است استفاده شده است. برای بررسی همه‌جانبه مدل مفهومی از روش معادلات ساختاری (SEM) و نرم‌افزار Smart PLS استفاده شده است.

تجزیه و تحلیل آماری

آمار توصیفی

اطلاعات توصیفی مربوط به متغیر جنسیت نشان می‌دهند که تعداد پاسخگویان مرد ۱۳۱ نفر ۸۰/۹

درصد و تعداد پاسخگویان زن ۳۱ نفر و ۱۹/۱ درصد را تشکیل می‌دهند. در این پژوهش درصد تحصیلات پاسخگویان، ۳/۷ مربوط به دیپلم، ۲۸/۴ مربوط به فوق دیپلم، ۶۶/۷ مربوط به مقطع لیسانس و ۱/۲ مربوط به مقطع فوق لیسانس است. درخصوص متغیر سابقه کار، ۹/۹ درصد مربوط به سابقه ۵ و زیر ۵ سال، ۲۱/۶ مربوط به ۶ تا ۱۰ سال، ۱۷/۳ مربوط به ۱۱ تا ۱۵ سال، ۱۷/۹ مربوط به ۱۶ تا ۲۰ سال و ۳۳/۳ مربوط به ۲۱ تا ۲۵ سال است.

آمار استنباطی

در این پژوهش به دلیل وجود متغیر تعدیل‌گر برای پاسخ به فرضیه‌ها از مدل‌سازی معادلات ساختاری (SEM)^۱ به روش کمترین توان دوم جزئی (PLS) و نرم‌افزار Smart PLS استفاده شده است. در این پژوهش ابتدا روایی سازه‌ها را بررسی می‌کنیم. روایی سازه از طریق دو معیار روایی همگرا و واگرا در نرم‌افزار اسمارت پی ال اس برای بررسی دقیق‌تر ابزار به کار گرفته شده است. برای ارزیابی روایی همگرا از معیار AVE^۲ (میانگین واریانس استخراج‌شده) استفاده شد که نتایج این معیار برای متغیرهای پژوهش و ابعاد مربوط در جدول زیر نشان داده شده است. میانگین واریانس استخراج‌شده (AVE) با کمک این شاخص مشخص شد که تمام سازه‌های مورد مطالعه دارای میانگین واریانس استخراج‌شده بالاتر از ۰/۵ هستند که شرط لازم برای مطلوبیت و مورد قبول واقع شدن را دارند. همچنین، درخصوص اعتبار ترکیبی (CR)^۳، تمام سازه‌های مورد مطالعه مقادیر بیش از ۰/۷ می‌باشند که مورد قبول است و همان‌طور که در جدول ۱ مشخص است ضریب (CA)^۴ آلفای کرونباخ همه عوامل عدد بالاتر از ۰/۷ را به خود اختصاص داده که عدد مطلوب و مورد قبول است.

-
1. Structural Equation Modeling.
 2. Average Variance Extracted.
 3. Composite Reliability.
 4. Cronbach's Alpha.

جدول ۱. شاخص‌های روایی و پایایی متغیرهای پژوهش

متغیر پژوهش	میانگین واریانس استخراج شده	اعتبار ترکیبی	آلفای کرونباخ
پردازش اطلاعات اجتماعی	۰/۷۵۷	۰/۹۰۳	۰/۸۴۰
سوءرفتار فردی کارکنان	۰/۷۶۸	۰/۸۶۹	۰/۷۰۳
انسجام	۰/۷۷۵	۰/۸۷۳	۰/۷۱۵
پردازش اطلاعات اجتماعی	۰/۷۵۷	۰/۹۰۳	۰/۸۴۰
اطلاعات اجتماعی*انسجام	۰/۵۶۶	۰/۸۸۵	۰/۸۶۰
سوءرفتار فردی کارکنان	۰/۷۶۹	۰/۸۶۹	۰/۷۰۲
عاطفه	۰/۶۴۷	۰/۷۷۴	۰/۹۵۱
پردازش اطلاعات اجتماعی	۰/۷۵۷	۰/۹۰۳	۰/۸۴۰
اطلاعات اجتماعی*عاطفه	۰/۵۱۲	۰/۷۰۷	۰/۷۸۳
سوءرفتار فردی کارکنان	۰/۷۶۹	۰/۸۶۹	۰/۷۰۲

تجزیه و تحلیل داده‌ها و یافته‌های پژوهش

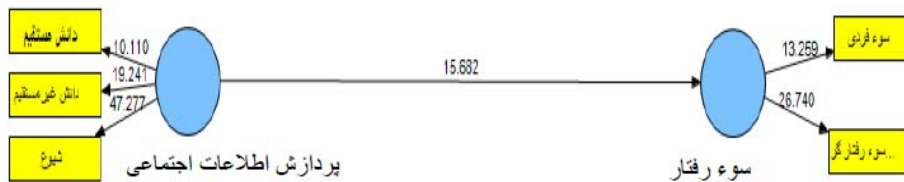
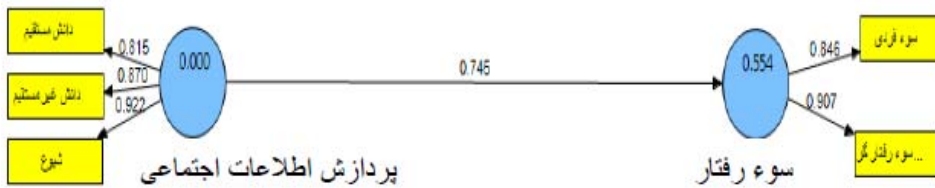
برای آزمودن فرضیه‌های پژوهش از بخش ساختاری روش مدل‌سازی استفاده شده و مدل پژوهش در دو حالت یکی بدون متغیر تعدیل‌گر و دیگری با این متغیر اجرا شده است. به منظور تأیید یا رد فرضیه‌ها، از تخمین و معناداری ضرایب استفاده شده است. برای معنادار بودن یک ضریب، عدد معناداری باید کوچک‌تر از $1/96$ - یا بزرگ‌تر از $1/96$ باشد. منظور از ضریب مسیر مقادیر همبستگی دوتایی است و هرچه این ضریب بیشتر باشد به معنای اثرگذاری بیشتر متغیر مستقل بر وابسته است.

یافته‌های پژوهش

فرضیه اول

با توجه به نمودار ۱، اجرای مدل نشان می‌دهد که اثر مؤلفه پردازش اطلاعات اجتماعی در سوءرفتار فردی کارکنان معنادار است، زیرا ضریب t برابر با $15/682$ است که از $1/96$ بیشتر است و مدل در حالت تخمین استاندارد به منظور بررسی شدت رابطه میان دو متغیر عدد $0/745$ را نشان

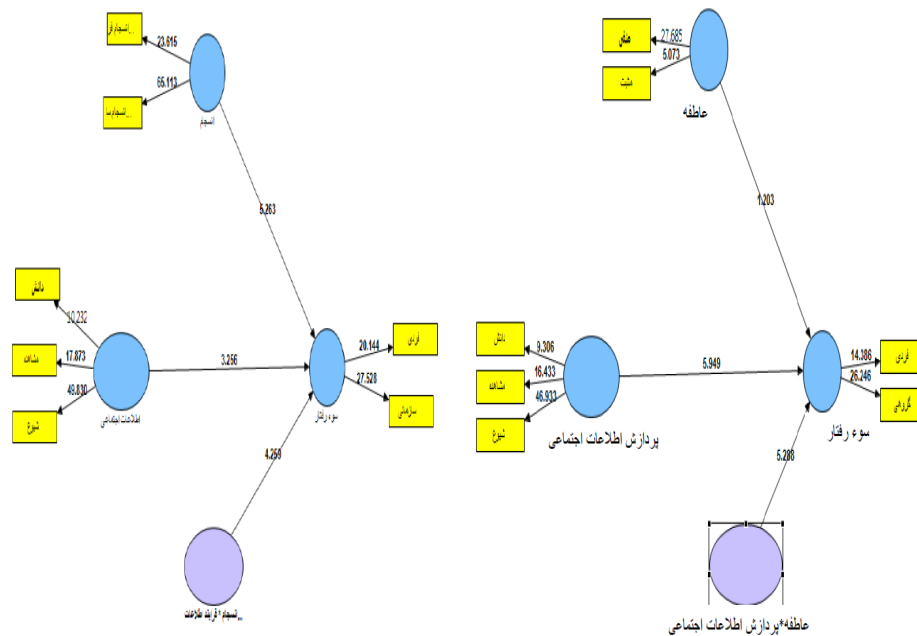
می‌دهد. از این رو، فرضیه اول مبنی بر اینکه مؤلفه پردازش اطلاعات اجتماعی در سوءرفتار فردی کارکنان تأثیر دارد تأیید می‌شود.



نمودار ۱. نتیجه آزمون ضریب مسیر و بار عاملی فرضیه اول

فرضیه دوم و سوم

با توجه به نمودار ۲، اجرای مدل نشان می‌دهد که در فرضیه دوم، متغیرهای عاطفه و انسجام به مدل اضافه شده‌اند تا مشخص شود آیا این متغیر به طور جداگانه اثر میان مؤلفه اطلاعات اجتماعی و سوءرفتار فردی کارکنان را تعدیل می‌کند یا خیر؟ همان‌طور که در جدول ۳ مشخص است درخصوص عاطفه، مقدار آماره t این متغیر برابر $5/288$ است، این عدد بالاتر از عدد $1/96$ است که نشان‌دهنده مؤثر بودن متغیر عاطفه در سوءرفتار فردی کارکنان است و براساس خروجی نشان داده شده درخصوص انسجام این عدد برابر $4/259$ که بزرگ‌تر از $1/96$ است تعدیل‌گری متغیر انسجام ثابت می‌شود.



نمودار ۲. نتیجه آزمون ضریب مسیر و بار عاملی فرضیه دوم

* توضیحات: منظور از گروهی و سازمانی در اشکال بالا یعنی برداشت فرد از سوء رفتار گروه یا سازمانی که در آن عضویت دارند.

جدول ۲. گزارش آزمون فرضیه‌ها و مدل

متغیرها	ضریب مسیر (بتا)	آماره تی	سطح معناداری	نتیجه فرضیه
پردازش اطلاعات اجتماعی ← سوء رفتار انسجام	.۷۵۴	۱۵/۶۸۲	.۱ <	رد H صفر
اطلاعات اجتماعی ** انسجام ← سوء رفتار عواطف	.۳۴۴	۴/۲۵۹	.۱ <	رد H صفر
اطلاعات اجتماعی ** عواطف ← سوء رفتار	.۴۴۱	۵/۲۸۸	.۱ <	رد H صفر

نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر پردازش اطلاعات اجتماعی در سوءرفتار فردی کارکنان و نقش تعدیل‌گری متغیرهای انسجام و عواطف در میان کارکنان دانشگاهی است. همچنین، این پژوهش به دنبال توسعه پژوهش‌های مرتبط با سوءرفتار و پردازش اطلاعات اجتماعی از طریق ارزیابی انتقال سوءرفتار در میان کارکنان است، زیرا افزایش چنین رفتارهایی در بین کارکنان سازمان‌ها که باید مورد اعتماد مردم باشند، اعتماد عمومی را آسیب می‌زند و در کارکردهای عمومی سازمان‌ها اختلال ایجاد می‌کند. همچنین، بیان این مطلب ضروری است که، سوءرفتارها باید شناسایی شوند تا با کنترل عوامل محرک و تقویت عوامل کاهش‌دهنده آن‌ها، بتوان گام‌های مؤثری در جهت ارتقای کارایی و اثربخشی عملکرد کارکنان سازمانی برداشت. برای رسیدن به این مهم از رویکرد مبتنی بر پردازش اطلاعات اجتماعی استفاده شده است. در این پژوهش براساس مبانی نظری و منطقی، انسجام سازمانی و عواطف به منزله تعدیل‌کننده‌های ارتباط بین فرایند اطلاعات اجتماعی و سوءرفتار فردی کارکنان اختیار شدند. بر این اساس و مقایسه نتایج پژوهش جاری با پژوهش‌های پیشین و تبیین آن براساس نظریه‌های مرتبط، این پژوهش به این نتایج دست یافت: نتایج مربوط به آزمون فرضیه اول پژوهش نشان داد که پردازش اطلاعات اجتماعی در سوءرفتار فردی کارکنان سازمانی تأثیر مثبت و معناداری دارند. نتایج این یافته با یافته‌های سالنسیک و پفر (۱۹۷۸)، لومن (۱۹۸۳)، لاتان (۲۰۰۰)، آرسنیو و لمبرس (۲۰۰۴) و میچل (۲۰۰۶) همخوانی دارد. این پژوهش‌ها بیان می‌کنند که افراد برای تطابق رویکردها و رفتارشان با محیط اجتماعی و برای تعیین نحوه شکل‌گیری نگرش، رفتارها و فهم انتظارات مربوط به رفتار آتی و نتایج آن، از اطلاعات محیط‌های اجتماعی پیرامون خود استفاده می‌کنند. افراد ممکن است بر پایه نتایج مشاهده‌شده از رفتار همکار که درگیر سوءرفتار است و با آگاهی و دانش نسبت به رفتار نادرست درگیر سوءرفتار شوند. طبق یافته‌های پژوهش می‌توان بیان کرد که اطلاعات اجتماعی تأثیر معناداری در سوءرفتار گروه کاری و رفتار آن‌هایی دارد که هدف قرار گرفته‌اند. درواقع کارکنان از طریق ابعاد پردازش اطلاعات اجتماعی، با اشکال رفتاری همکاران خود آشنا و چنانچه در این اشکال رفتاری قدرت رفتارهای آسیب‌زا -چه آسیب‌زایی برای سازمان و

چه برای اشخاص - بیشتر باشد افراد درگیر سوءرفتار و سبب آسیب‌های جسمانی و روانی بر اعضای سازمانی و ساختارهای سازمانی می‌شوند. نتایج مربوط به فرضیه دوم پژوهش نشان داد که عواطف اثر میان پردازش اطلاعات اجتماعی و سوءرفتار فردی کارکنان را تعدیل می‌کند. این یافته‌ها دارای تلویحات نظری و پژوهشی مهم و جالب توجه‌اند. این یافته‌ها از یک طرف با نظرهای مطرح‌شده در نتایج پژوهش‌های محسن گلپرور و مهرانگیز کرمی (۱۳۸۹)، لی (۲۰۰۱)، اسکارلیکی (۱۹۹۹) و داگلاس (۲۰۰۱) مطابقت دارند و از طرف دیگر، با توجه به یافته‌های بالا می‌توان استدلال کرد که افرادی که میزان عواطف مثبت کم و عواطف منفی بالایی دارند، درواقع از قدرت تصمیم‌گیری، دقت و توان مقابله با فشارهای گروهی کمتری برخوردارند و زمانی که کوچک‌ترین اطلاعات محیطی را مبنی بر وجود سوءرفتارها در محیط کاری دریافت کنند رفتار بدبینانه‌ای نسبت به محیط کاری خود از خود بروز می‌دهند که این عکس‌العمل رفتاری سبب می‌شود آن‌ها بیشتر از افرادی که از عاطفه مثبت بالا و منفی پایین برخوردارند درگیر سوءرفتارها شوند. نتایج مربوط به آزمون فرضیه سوم پژوهش نشان داد که انسجام سازمانی اثر بین پردازش اطلاعات اجتماعی و سوءرفتار فردی کارکنان را تعدیل می‌کند که با یافته پژوهش‌های رابینسون و گرینبرگ (۱۹۹۸)، کلمن و همکاران (۱۹۹۶) و وینر و واردی (۲۰۰۴) همخوانی دارد. با توجه به یافته‌های بالا می‌توان استدلال کرد که درجه بالای تعاملات میان اعضای گروه به افزایش هنجارهای مرتبط با سوءرفتار همکاران و غالب شدن این رفتار درون یک گروه کاری یا سازمانی منتهی می‌شود. زمانی که انسجام گروهی بالاست فرد به احتمال قوی از سوءرفتار همکاران خود آگاه می‌شود و به تبع درگیری آن‌ها در رفتارهای سوء خود فرد نیز در رفتار مشابه‌اش درگیر سوءرفتار می‌شود. این مفهوم نشان می‌دهد که شیوع به احتمال بیشتر در زمانی که امکان ارتباطی در میان آغازگر و مقلد بالاست اتفاق می‌افتد. بر این اساس و طبق یافته‌های پژوهش می‌توان بیان کرد که انسجام در رابطه بین اطلاعات اجتماعی و سوءرفتارها نقش تعدیل‌گری به همراه دارد. یافته‌های پژوهش دارای کاربردهایی برای پژوهش‌های آینده هم در حوزه پردازش اطلاعات اجتماعی و هم در حوزه سوءرفتار فراهم می‌آورند.

کاربردهای نظری و تجربی پژوهش

۱. نتایج پژوهش حاضر دیدگاه نوینی را برای مدیران و رهبران سازمانی که تلاش می‌کنند سوءرفتار در محل کار را تضعیف کنند فراهم می‌آورد؛ ۲. با درک سازوکارهایی که از طریق آن سوءرفتارهای سازمانی گسترش می‌یابند، رهبران سازمانی و مدیران می‌توانند سیاست‌ها، رویه‌ها و فرایندهایی را تدوین کنند که میزان سوءرفتارها در سازمان به حداقل خود برسد؛ ۳. نتایج پژوهش بیانگر این موضوع است که پردازش اطلاعات اجتماعی در کنار انسجام گروه کاری و عواطف اثر معنادار و قابل ملاحظه‌ای در گسترش پدیده سوءرفتار دارند، بنابراین درک اینکه چگونه سلسله مراتب سازمان و رهبران سازمان در انتقال سوءرفتار تأثیر می‌گذارند، حائز اهمیت است.

منابع و مأخذ

۱. سلطانی‌زاده، محمد؛ ملک‌پور، مختار و نشاط‌دوست، حمیدظاهر (۱۳۸۷). «رابطه لذت جنسی و عاطفه مثبت و منفی در دانشجویان دانشگاه اصفهان»، *مطالعات روان‌شناختی دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی دانشگاه الزهراء*، دوره ۴، شماره ۱، ۳۱-۴۶.
۲. عظیم‌زاده، سیدمرتضی؛ خیبری، محمد و اسدی، حسن (۲۰۱۰). «تعیین ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی و شخصیت و نقش تعدیل‌کننده متغیرهای جمعیت‌شناختی»، *نشریه مدیریت ورزشی*، ۲(۴)، ۲۷-۴۲.
۳. گل‌پرور، محسن و کرمی، مهرانگیز (۱۳۹۰). «رابطه عاطفه مثبت و منفی با بی‌عدالتی و رفتار مخرب کارکنان»، *مطالعات روان‌شناختی دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی دانشگاه الزهراء*، دوره ۷، شماره ۳، ۱-۳۴.
۴. لطف‌آبادی، حسین (۱۳۸۰). *عواطف و هویت نوجوانان و جوانان*، تهران: انتشارات نسل سوم.
5. Aquino, Karl; Lewis, Margaret U & Bradfield, Murray. (1999). "Justice constructs, negative affectivity, and employee deviance: A proposed model and empirical test", *Journal of Organizational Behavior*, 1073-1091.
6. Arsenio, William F & Lemerise, Elizabeth A. (2004). "Aggression and moral development: Integrating social information processing and moral domain models", *Child development*, 75(4), 987-1002.
7. Bandura, Albert. (1977). *Social learning theory* Englewood Cliffs: NJ: Prentice-Hall.
8. Bennett, Rebecca J & Robinson, Sandra L. (2003). The past, present, and future of workplace deviance research.
9. Bowling, Nathan A & Beehr, Terry A. (2006). Workplace harassment from the victim's perspective: a theoretical model and meta-analysis, American Psychological Association.
10. Brett, Jeanne M & Stroh, Linda K. (2003). "Working 61 plus hours a week: why do managers do it?", *Journal of Applied Psychology*, 88(1), 67.
11. Chebat, Jean-Charles & Slusarczyk, Witold. (2005). "How emotions mediate the effects of perceived justice on loyalty in service recovery situations: an empirical study", *Journal of Business Research*, 58(5), 664-673.

12. Colbert, Amy E; Mount, Michael K; Harter, James K; Witt, LA & Barrick, Murray R. (2004). "Interactive effects of personality and perceptions of the work situation on workplace deviance". *Journal of Applied Psychology*, 89(4), 599.
13. Coleman, James S; Katz, Elihu & Menzel, Herbert. (1966). *Medical Innovation: A Diffusion Study*, New York: Bobbs-Merrill Company: Inc.
14. Douglas, Scott C & Martinko, Mark J. (2001). "Exploring the role of individual differences in the prediction of workplace aggression", *Journal of Applied Psychology*, 86(4), 547.
15. Festinger, Leon. (1954). "A theory of social comparison processes", *Human relations*, 7(2), 117-140.
16. Glomb, Theresa M. (2002). "Workplace anger and aggression: Informing conceptual models with data from specific encounters", *Journal of occupational health psychology*, 7(1), 20.
17. Greenberg, Jerald. (1997). A social influence model of employee theft: Beyond the fraud triangle.
18. Hollinger, Richard C. (1991). "Neutralizing in the workplace: An empirical analysis of property theft and production deviance", *Deviant Behavior*, 12(2), 169-202.
19. Karau, Steven J & Hart, Jason W. (1998). "Group cohesiveness and social loafing: Effects of a social interaction manipulation on individual motivation within groups", *Group Dynamics: Theory, Research, and Practice*, 2(3), 185.
20. Kravetz, Shlomo, Drory, Yaacov & Florian, Victor. (1993). "Hardiness and sense of coherence and their relation to negative affect", *European Journal of Personality*, 7(4), 233-244.
21. Lee, Kibeom, Ashton, Michael C, & Shin, Kang-Hyun. (2005). "Personality Correlates of Workplace Anti Social Behavior", *Applied Psychology*, 54(1), 81-98.
22. Leichner, R. (1981). "The processing of visual social information in social anxiety", *Zeitschrift fur experimentelle und angewandte Psychologie*, 29(2), 290-314.
23. Lemerise, Elizabeth A & Arsenio, William F. (2000). "An integrated model of emotion processes and cognition in social information processing", *Child development*, 71(1), 107-118.
24. Mitchell, Jason P. (2006). "Mentalizing and Marr: an information

- processing approach to the study of social cognition", *Brain research*, 1079 (1), 66-75.
25. Moore, Celia; Detert, James R; Klebe Treviño, Linda; Baker, Vicki L, & Mayer, David M. (2012). "Why employees do bad things: Moral disengagement and unethical organizational behavior", *Personnel Psychology*, 65(1), 1-48.
 26. Redl, Fritz. (1949). The phenomenon of contagion and "shock effect" in group therapy.
 27. Robinson, Sandra L & Greenberg, Jerald. (1998). "Employees behaving badly: Dimensions, determinants and dilemmas in the study of workplace deviance", *Journal of Organizational Behavior (1986-1998)*, 1.
 28. Salancik, Gerald R & Pfeffer, Jeffrey. (1978). "A social information processing approach to job attitudes and task design", *Administrative science quarterly*, 224-253.
 29. Seligman, MEP & Csikszentmihalyi, M. (2000). *Positive psychology: An introduction, american psychologist*, 55, 5-14. Edición especial.
 30. Skarlicki, Daniel P; Folger, Robert & Tesluk, Paul. (1999). "Personality as a moderator in the relationship between fairness and retaliation", *Academy of Management Journal*, 42(1), 100-108.
 31. Van den Bulte, Christophe, & Lilien, Gary L. (2001). "Medical innovation revisited: Social contagion versus marketing effort", *American Journal of Sociology*, 106 (5), 1409-1435.
 32. Vardi, Y, & Weitz, E. (2004). *Misbehavior in Organizations: Theory. Research and Management*, Mahwah, NJ & London: Lawrence Erlbaum Associates.
 33. Vardi, Yoav & Wiener, Yoash. (1996). "Misbehavior in organizations: A motivational framework", *Organization science*, 7(2), 151-165.
 34. Watson, David & Tellegen, Auke. (1985). "Toward a consensual structure of mood", *Psychological bulletin*, 98(2), 219.
 35. Yousefi, M; Azizi Shamama M. & Gharagozloo S. (2012). The production misbehavior of university's staff (case study of Iran) *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 4(1), 532-542.