

Organizational Incivility in Universities: Factors and Strategies

Mitra Mirzaaghaei Kiakalaei¹, Saeed Rajaeepour¹  & Sayyed Hamid Reza Shavaran²

1. Ph.D. Student in Educational Management, Department of Educational Sciences, Faculty of Educational Sciences and Psychology, University of Isfahan, Isfahan, Iran.
- * Corresponding Author: Associate Professor, Department of Educational Sciences, Faculty of Educational Sciences and Psychology, University of Isfahan, Isfahan, Iran. Email: S.rajaipour@edu.ui.ac.ir
2. Assistant Professor. Department of Educational Sciences, Faculty of Educational Sciences and Psychology, University of Isfahan, Isfahan, Iran.

Abstract

Objectives: Since one of the global goals of Education is to promote civility and respect, in addition to acquiring expertise and skills in science, students must also acquire the high virtues of morality and humanity. At the same time, there are significant types and cases of instances of improper behavior, the same issue that is known as incivility in the academic environment and has become a problem worthy of consideration in higher education. Therefore, the purpose of the current research was to identify the components, antecedents, consequences, and strategies to reduce organizational incivility in universities.

Materials and Methods: The method of this qualitative research was a phenomenological type. The potential participants of the research were lecturers and academic experts at Iranian universities who were knowledgeable about the research subject in the country. Sampling was done with a purposeful approach and by choosing critical cases. Theoretical saturation was used to determine the sample size and semi-structured interviews were conducted with 22 faculty members and academic experts. Data analysis was done through a thematic analysis approach utilizing MAXQDA 2020 software. To determine the validity of the interviews, a re-study was used by the peer and the researcher, and the reliability was confirmed with theoretical saturation in the data collection stage and the re-test reliability of 89.94%.

Discussion and Conclusion: The findings from the interviews showed that the components of organizational incivility included 4 global themes (organizational incivility of students, organizational incivility of faculty members, organizational incivility of managers and organizational incivility of employees), the antecedents of organizational incivility include 3 global themes (individual factors, internal organizational factors and external organizational factors), consequences of organizational incivility including 3 global themes (consequences related to individual and organizational health; attitudinal consequences (based on social exchange); and behavioral consequences and withdrawal), strategies to reduce organizational incivility including 3 global themes (educational arrangements, motivational arrangements

Mirzaaghaei Kiakalaei, M., Rajaeepour, S., & Shavaran, S. H. R. (2024). Organizational Incivility in Universities: Factors and Strategies. *Journal of Management and Planning In Educational System*, 17(1), 99-130. doi: [10.48308/mpes.2024.233318.1379](https://doi.org/10.48308/mpes.2024.233318.1379)



Copyright: © 2024 by the authors. This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



and organizational arrangements). The organizational incivility components of the students included the organizing themes: non-observance of educational and research norms, violation of the norms of the academic environment, insolence towards the faculty members, and non-observance of student ethics. The organizational incivility components of faculty members included the organizing themes: lack of teaching skills and knowledge, academic indifference, non-observance to professional ethics towards students, non-observance with the norms of the academic environment, having unprofessional and destructive behaviors with colleagues, having offensive and rude behaviors with colleagues. The organizational incivility components of managers included the organizing themes: inefficient management, self-exaltation towards employees, and inattention to employees. The organizational incivility components of employees included the organizing themes: shortcomings and lack of responsibility, lack of effective employee presence at the workplace, and unethical behavior. The individual factors of antecedents included the organizing themes: demographic characteristics of people, personality characteristics of people, and family issues. The internal organizational factors of the antecedents included the organizing themes: structure, rules, and regulations of the university, management issues, job-related issues, inappropriate educational environment and facilities, issues related to the organizational climate and culture of the university, and deficiency in monitoring and evaluation system. The external organizational factors of the antecedents included the organizing themes: socio-cultural issues, economic issues, and political issues. The consequences related to individual and organizational health included the organizing themes: psychological and physical injuries, job and academic burnout, and job dissatisfaction. The attitudinal consequences included the organizing themes: damage to the dignity and status of the university in society. The behavioral and withdrawal consequences included the organizing themes: increased turnover or desire to leave the job; cultivating uncivilized human resources; loss of trust, empathy, and positive relationships between people; reduced task performance; and failure in the implementation of plans and group work. The educational arrangements of the strategies included the organizing themes: training and improvement, self-management and improvement, and development of communication skills. The motivational arrangements of the strategies included the organizing themes: modeling, and appropriate payment and punishment system. The organizational arrangements of the strategies included the organizing themes: reforming the style of management and leadership, management tact, strengthening the organizational culture encouraging politeness and civility, and reforming the selection rules. The results of this research can help faculty members by having sufficient knowledge of the components, antecedents, and consequences of organizational incivility to prevent its destructive effects on the teaching and learning process in universities.

Keywords: Antecedents of organizational incivility, Components of organizational incivility, Consequences of organizational incivility, Organizational incivility, Strategies to reduce organizational incivility, Universities.





مدیریت و برنامه ریزی در نظام های آموزشی

مدیریت و برنامه ریزی در نظام های آموزشی

بهار و تابستان ۱۴۰۳
دوره ۱۷، شماره ۱ (پیاپی ۳۲)
صفحات: ۹۹-۱۳۰

DOI: [10.48308/mpes.2024.233318.1379](https://doi.org/10.48308/mpes.2024.233318.1379)

ISSN: [2423-5261](https://doi.org/10.48308/mpes.2024.233318.1379)

E-ISSN: [2538-6344](https://doi.org/10.48308/mpes.2024.233318.1379)

دریافت مقاله: ۱۴۰۲/۰۷/۱۰ بازنگری مقاله: ۱۴۰۲/۰۸/۱۵
پذیرش مقاله: ۱۴۰۲/۱۰/۲۳ چاپ مقاله: ۱۴۰۳/۰۱/۰۱

بی تمدنی سازمانی در دانشگاه‌ها: عوامل و راهکارها

میترا میرزاآقایی کیاکلایی^۱، سعید رجایی پور^۲ ID و سیدحمیدرضا شاوران^۳

۱. دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی، گروه علوم تربیتی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران

* نویسنده مسئول: دانشیار گروه علوم تربیتی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران

S.rajaipour@edu.ui.ac.ir

۲. استادیار گروه علوم تربیتی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران

چکیده

هدف: از آنجا که یکی از اهداف جهانی تعلیم و تربیت، ارتقای مدنیت و احترام است، دانشجویان علاوه بر کسب تخصص و مهارت در علوم، باید فضائل عالی اخلاق و انسانیت را نیز کسب کنند. این در حالی است که انواع و موارد قابل توجهی از مصادیق بروز رفتارهای نادرست مشاهده می‌شود، همان موضوعی که به بی‌تمدنی در محیط دانشگاهی شهرت یافته و به معضلی قابل تعمق در آموزش عالی تبدیل شده است. بنابراین هدف پژوهش حاضر، شناسایی مؤلفه‌ها، پیشایندها، پیامدها و راهکارهای کاهش بی‌تمدنی سازمانی در دانشگاه‌ها بوده است.

نوع مقاله: علمی - پژوهشی

مواد و روش‌ها: روش این پژوهش کیفی از نوع پدیدارشناسی بود. مشارکت‌کنندگان بالقوه پژوهش اساتید و خبرگان مطلع در زمینه موضوع پژوهش در دانشگاه‌های کشور بودند. نمونه‌گیری با رویکرد هدفمند و به روش انتخاب صاحب‌نظران کلیدی انجام گرفت. برای تعیین حجم نمونه از اشباع نظری بهره گرفته شد و با ۲۲ نفر از اعضای هیئت علمی و صاحب‌نظران دانشگاهی مصاحبه نیمه‌ساختاریافته انجام شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها از طریق رویکرد تحلیل مضمون با بهره‌گیری از نرم‌فزار MAXQDA ۲۰۲۰ انجام گردید. برای تعیین روایی مصاحبه‌ها از مطالعه مجدد توسط همتا و پژوهشگر استفاده شد. پایایی با اشباع نظری در مرحله جمع‌آوری داده‌ها و پایایی باز آزمون معادل ۹۴/۸۹ درصد مورد تأیید قرار گرفت.

بحث و نتیجه‌گیری: یافته‌های حاصل از مصاحبه‌ها نشان داد که مؤلفه‌های بی‌تمدنی سازمانی شامل ۴ مضمون فراگیر (بی‌تمدنی سازمانی دانشجویان، بی‌تمدنی سازمانی اعضای هیئت علمی، بی‌تمدنی سازمانی مدیران و بی‌تمدنی سازمانی کارکنان)، پیشایندهای بی‌تمدنی سازمانی شامل ۳ مضمون فراگیر (عوامل فردی، عوامل درون سازمانی و عوامل برون سازمانی)، پیامدهای بی‌تمدنی سازمانی شامل ۳ مضمون فراگیر (پیامدهای مرتبط با سلامت فردی و سازمانی؛ پیامدهای نگرشی (مبتنی بر تبادل اجتماعی)؛ و پیامدهای رفتاری و کناره‌گیری)، راهکارهای کاهش بی‌تمدنی سازمانی شامل ۳ مضمون فراگیر (تمهیدات آموزشی، تمهیدات انگیزشی و تمهیدات سازمانی) بود. مؤلفه‌های بی‌تمدنی سازمانی دانشجویان شامل مضمون‌های سازمان‌دهنده (عدم رعایت هنجارهای آموزشی و پژوهشی، نقض هنجارهای محیط آکادمیک، گستاخی نسبت به استاد و عدم رعایت اخلاق دانشجویی) گردید. مؤلفه‌های بی‌تمدنی سازمانی اعضای هیئت علمی شامل مضمون‌های سازمان‌دهنده (نداشتن مهارت‌ها و دانش تدریس، بی‌تفاوتی علمی، عدم رعایت اخلاق حرفه‌ای در قبال دانشجویان، عدم رعایت هنجارهای محیط آکادمیک، داشتن رفتارهای غیرحرفه‌ای و مخرب با همکاران، و داشتن رفتارهای توهین‌آمیز و گستاخانه با همکاران) بود.

میرزاآقایی کیاکلایی، میترا، رجایی پور، سعید، و شاوران. سید حمیدرضا. (۱۴۰۳). بی‌تمدنی سازمانی در دانشگاه‌ها: عوامل و راهکارها. مدیریت و برنامه‌ریزی در نظام‌های آموزشی. (۱۷)، ۹۹-۱۳۰. doi: [10.48308/mpes.2024.233318.1379](https://doi.org/10.48308/mpes.2024.233318.1379)



Copyright: © 2024 by the authors. This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



مدیریت و برنامه ریزی در نظام های آموزشی

مدیریت و برنامه ریزی در نظام های آموزشی

بهار و تابستان ۱۴۰۳

دوره ۱۷، شماره ۱ (پیاپی ۳۲)

صفحات: ۹۹-۱۳۰

DOI: [10.48308/mpes.2024.233318.1379](https://doi.org/10.48308/mpes.2024.233318.1379)

ISSN: [2423-5261](https://doi.org/10.48308/mpes.2024.233318.1379)

E-ISSN: [2538-6344](https://doi.org/10.48308/mpes.2024.233318.1379)

دریافت مقاله: ۱۴۰۲/۰۷/۱۰ بازنگری مقاله: ۱۴۰۲/۰۸/۱۵

پذیرش مقاله: ۱۴۰۲/۱۰/۲۳ چاپ مقاله: ۱۴۰۳/۰۱/۰۱

مؤلفه های بی تمدنی سازمانی مدیران شامل مضمون های سازمان دهنده (مدیریت ناکارآمد، خود برترینی نسبت به کارکنان و بی توجهی به کارکنان) بود. مؤلفه های بی تمدنی سازمانی کارکنان شامل مضمون های سازمان دهنده (کوتاهی کردن و نقصان در مسئولیت پذیری، عدم حضور مؤثر کارمند در محل کار و داشتن رفتار غیراخلاقی) شد. عوامل فردی از پیشایندها، مضمون های سازمان دهنده (ویژگی های دموگرافیک افراد، ویژگی های شخصیتی افراد و مسائل خانوادگی) بود. عوامل درون سازمانی از پیشایندها شامل مضمون های سازمان دهنده (ساختار و قوانین و مقررات دانشگاه، مسائل مدیریتی، مسائل مرتبط با شغل، محیط و امکانات آموزشی نامناسب، مسائل مرتبط با جو و فرهنگ سازمانی دانشگاه، نقصان در نظام نظارت و ارزشیابی) گردید. عوامل برون سازمانی از پیشایندها شامل مضمون های سازمان دهنده (مسائل فرهنگی-اجتماعی، مسائل اقتصادی و مسائل سیاسی) بود. پیامدهای مرتبط با سلامت فردی و سازمانی شامل مضمون های سازمان دهنده (ایجاد آسیب های روانی و جسمی، فرسودگی شغلی و تحصیلی و عدم رضایت شغلی) بود. پیامدهای نگرشی شامل مضمون سازمان دهنده خدشه دار شدن شأن و جایگاه دانشگاه در جامعه) شد. پیامدهای رفتاری و کناره گیری شامل مضمون های سازمان دهنده (افزایش جابجایی یا تمایل به ترک شغل؛ پرورش منابع انسانی بی تمدن؛ از بین رفتن اعتماد، همدلی و رابطه مثبت بین افراد؛ کاهش عملکرد وظیفه؛ و شکست در اجرای طرح ها و کارهای گروهی) بود. تمهیدات آموزشی از راهکارها شامل مضمون های سازمان دهنده (آموزش و بهسازی، خودمدیریتی و بهبود و پرورش مهارت های ارتباطی) گردید. تمهیدات انگیزشی از راهکارها شامل مضمون های سازمان دهنده (الگوسازی و نظام پاداش و تنبیه مناسب) بود. تمهیدات سازمانی از راهکارها شامل مضمون های سازمان دهنده (اصلاح سبک مدیریت و رهبری، تدبیر مدیریت، تقویت فرهنگ سازمانی مشوق ادب و مدنیت، و اصلاح قوانین گزینشی) شد. نتایج این پژوهش می تواند به اعضای هیئت علمی کمک کند تا با شناخت کافی از مؤلفه ها، پیشایندها و پیامدهای بی تمدنی سازمانی در دانشگاه ها از اثرات مخرب آن در فرایند یاددهی و یادگیری جلوگیری نمایند.

کلید واژه ها: پیامدهای بی تمدنی سازمانی، پیشایندهای بی تمدنی سازمانی، دانشگاه ها، راهکارهای کاهش بی تمدنی سازمانی، مؤلفه های بی تمدنی سازمانی.



مقدمه

در سازمان‌های متمدن، رعایت حقوق مدنی (سازمانی) و مسئولیت اجتماعی یک رفتار عمومی است، حضور پررنگ عدالت اجتماعی همراه با رعایت نزاکت، کمال و نجابت قابل رؤیت و ارتباط کامل سازمانی به صورت همه‌جانبه برقرار است. بنابراین، حفظ و صیانت مدنیت سازمان توسط مدیران و وجود سرمایه اجتماعی وسیع سازمانی به‌طور مشهود از معیارهای تمدن سازمانی^۱ است (میرسپاسی، ۱۳۸۷). اما واقعیت آن است که همه‌ی سازمان‌ها قواعد و جنبه‌های استقرار مدنیت را رعایت نمی‌کنند و در هزاره سوم هم‌چنان گزارش‌های نگران‌کننده‌ای از بروز رفتارهای خلاف مدنیت در سازمان‌ها به چشم می‌خورد. شروع طرح مفهوم بی‌تمدنی^۲ در محیط یا رفتار غیرمتمدنانه، ناشی از گزارش‌هایی است که در مورد کاهش مدنیت در جامعه ایالات متحده آمریکا منتشر شده است. برای مثال، پوراث و پیرسون^۳ (۲۰۱۳) در یک دوره ۱۴ ساله، نظرسنجی‌هایی را با هزاران کارمند آمریکایی در طیف وسیعی از صنایع انجام دادند. در این نظرسنجی‌ها ۹۸ درصد از پاسخ‌دهندگان گزارش کردند که در حین کار خود بی‌تمدنی را تجربه کرده‌اند و تجربه بی‌تمدنی در محل کار به‌طور قابل توجهی می‌تواند بر احساسات کارکنان تأثیر منفی بگذارد. هم‌چنین نیکلسون و گریفین^۴ (۲۰۱۵) دریافتند که اگر افراد هدف رفتار غیرمتمدنانه همکاران‌شان قرار گرفته باشند، به میزان ۲۷ درصد از کار خود ناخشنودتر خواهند بود.

این موضوع خاص قاره و کشور آمریکا نبوده و به‌طور چشمگیری در آسیا نیز گسترش یافته است. تریکایادیناتا، هندریادی، زینالوسالامیا، و ریادی^۵ (۲۰۲۰) به مطالعات متعددی که در آسیا و از جمله کشورهای چین، کره، هند، فیلیپین، سنگاپور، مالزی، و اندونزی انجام شده است، اشاره کرده‌اند. این موارد نشان می‌دهند که موضوع بی‌تمدنی به یک موضوع جهانی مبدل گردیده است و در طول مسیر خود سازمان‌های آموزشی و غیرآموزشی را مبتلا نموده است. به‌گونه‌ای که در طول دو دهه اخیر، موضوع رفتار غیرمتمدنانه به صورت یک مشکل رو به رشد در میان کارکنان و در محیط کار ظاهر شده است. این موضوع، هم‌چنین از سطوح مدارس ابتدایی تا دانشگاه به چشم می‌خورد، (موور^۶، ۲۰۱۲). اگرچه به‌نظر می‌رسد که مصداق‌های بروز رفتارهای خارج از عرف و ادب سازمانی در سازمان‌هایی به جز دانشگاه بیشتر رخ می‌دهد، اما پژوهشگرانی مانند بويس^۷ (۱۹۹۶) و کلارک^۸ (۲۰۰۸، الف) معتقدند زندگی واقعی و تجربه شده نشان‌دهنده این واقعیت است که رفتارهای مخرب و نامناسب، به‌طور روزانه در محیط‌های دانشگاهی نیز رخ می‌دهند و طیفی از رفتارهای با ریسک پایین (برهم‌زننده) مانند حواس‌پرتی، آزار و اذیت و مزاحمت ایجاد کردن، بی‌تفاوتی، سروصدا کردن، تأخیر در ورود به کلاس، ترک زودهنگام کلاس، حرکات و اظهارات طعنه‌آمیز تا رفتارهایی با ریسک بالا (رفتارهای تهدیدکننده) مانند پرخاشگری و رفتارهایی که ممکن است بالقوه موجب خشونت شود را شامل می‌شوند. پور (۱۴۰۱) نیز در پژوهش خود که در دانشگاه فردوسی مشهد انجام شد، نشان داد رفتارهای نامحترمانه دانشجویان، شامل دیر آمدن دانشجو به کلاس درس، غیبت، استفاده از تلفن همراه در کلاس، بی‌احترامی کلامی به استاد و عدم همراهی با کلاس بوده است.

1. organizational civilization
2. incivility
3. Porath & Pearson
4. Nicholson & Griffin
5. Tricahyadinata, Hendryadi, Zainurrossalamia & Riadi
6. Moore
7. Boice
8. Clark

هم‌چنین معصوم‌پور، برهانی، عباس‌زاده و رسولی^۱ (۲۰۱۷)، در پژوهشی با ۱۱ نفر از مربیان پرستاری از ۵ دانشکده پرستاری مختلف در شهر تهران مصاحبه نمودند. در این مطالعه پس از تجزیه و تحلیل داده‌های مصاحبه، موارد خودمحموری، خشونت، بی‌انضباطی و ایجاد مزاحمت، عدم تلاش برای یادگیری، مدیریت زمان ضعیف و بی‌توجهی، به‌عنوان رفتارهای غیرمتمدنانه دانشجویان شناسایی شدند.

عمده رفتارهای غیرمتمدنانه در محیط کلاس درس دانشگاهی رخ می‌دهند. این در حالی است که رعایت احترام برای یک تدریس موفق، موضوعی اساسی است، اعضای هیئت علمی نقش حیاتی را در خلق محیط آموزشی محترمانه ایفا می‌کنند (کلارک، ۲۰۰۸، الف) و آن‌ها دائماً با رفتارهای غیرمتمدنانه دانشجویان در چالش هستند. بی‌تمدنی دانشجو، رفتاری نامشخص و نگران‌کننده در آموزش است و اگر نادیده گرفته شود می‌تواند به پیچیدگی‌های رفتاری و در نهایت خشونت و پرخاشگری در کلاس‌های درس منجر شود (راد و مونقی^۲، ۲۰۱۶). هم‌چنین بی‌احترامی در یک محیط آکادمیک، بر سلامت مدرس و دانشجو تأثیر منفی گذاشته و موجب تضعیف ارتباطات حرفه‌ای و ممانعت از فرایند یاددهی و یادگیری مؤثر می‌شود (کلارک و کنالی^۳، ۲۰۱۱).

بروز دادن این رفتارها صرفاً از سوی دانشجویان نیست و ممکن است مراجع دیگری همچون اساتید و کارکنان نیز مرتکب رفتار غیرمتمدنانه شوند. انجام یا تجربه بی‌تمدنی دانشگاهی، خواه توسط استادان یا دانشجویان، چالشی جدی برای آموزش عالی است. بنابراین باید با فوریت مورد بررسی قرار گیرد و به‌طور کامل بر آن تمرکز شود. به بیان دیگر، اگرچه بیان رفتارهای غیرمتمدنانه دانشجویان ضروری است، اما نقش استادان و مدرسان در ایجاد چنین رفتارهایی را نباید نادیده گرفت؛ زیرا رفتارهای غیرمتمدنانه استادان به انتقام‌گیری از سوی دانشجویان منجر می‌شود (معصوم‌پور و همکاران، ۲۰۱۷). کلارک (۲۰۰۸، ب) اعلام می‌کند که سوءرفتار با دانشجویان به‌عنوان یک منبع اصلی برای ایجاد استرس بیان شده است و احتمال ایجاد آسیب‌های روحی روانی ناشی از آن از جمله افسردگی و اضطراب نیز وجود دارد. بنابراین رفتار غیرمتمدنانه از مسائلی است که به شدت محیط یاددهی و یادگیری را مختل می‌کند و اغلب منجر به ایجاد تناقض و تنش بین استاد و دانشجو می‌شود. در ابتدای کار، بسیاری از این رفتارهای مختل‌کننده، اغلب با رفتارهای کوچک‌تری شروع می‌شوند که هر چند می‌توانند توسط اعضای هیئت علمی و کارکنان پیشگیری شوند، اما متأسفانه مورد غفلت قرار می‌گیرند (گالو^۴، ۲۰۱۲).

حل مشکل بی‌تمدنی سازمانی در آموزش عالی به دلایل متعدد مهم است. اول آنکه، پژوهش‌ها نشان داده‌اند که تجربه بی‌تمدنی با طیف وسیعی از اثرات منفی و مضر بر سلامت جسمی و روانی کارکنان، مانند احساسات منفی (ساکورای و جکس^۵، ۲۰۱۲)، استرس (مایر، پرت هایت و بردی^۶، ۲۰۱۲)، اضطراب (گلدارت، لانگلويس، شانون، کورتینا، گریفیث و هاینز^۷، ۲۰۱۸)، افسردگی (لیم و لی^۸، ۲۰۱۱)، و فرسودگی شغلی (لو و لوی^۹، ۲۰۱۸) همراه و مرتبط است. دوم اینکه تأثیر منفی بی‌تمدنی بر کارکنان، می‌تواند

-
1. Masoumpoor, Borhani, Abbaszadeh & Rassouli
 2. Rad & Moonaghi
 3. Clark & Kenaley
 4. Gallo
 5. Sakurai & Jex
 6. Miner, Pratt, Hyatt & Brady
 7. Geldart, Langlois, Shannon, Cortina, Griffith & Haines
 8. Lim & Lee
 9. Loh & Loi

به عملکرد ضعیف شغلی (ژانگ^۱ و همکاران، ۲۰۱۸) غیبت (ولبورن و ساریول^۲، ۲۰۱۷) و افزایش نرخ جابجایی (اسگوئرا، باگوزی، هوی، باس و باس^۳، ۲۰۱۶) منجر شود و پیامد این موضوع آن است که به‌طور جمعی می‌تواند برای سازمان‌ها میلیون‌ها دلار (پوراث و پیرسون، ۲۰۱۳) هزینه داشته باشد. سوم، کارکنان می‌توانند تأثیر منفی بی‌تمدنی را با خود به خانه ببرند و این مسئله بر بهزیستی خانوادگی آن‌ها تأثیرگذار است (پارک و هاون^۴، ۲۰۱۸) و در نهایت، رفتار غیرمتمدنانه موضوعی مسری است (کیم و کو^۵، ۲۰۱۹) و امکان دارد جامعه اطراف افراد را نیز به خود مبتلا نماید. بنابراین مطالعه این مفهوم، ابعاد و مؤلفه‌های آن، پیش‌زمینه‌ها و پیامدهای آن، عرصه ارزشمندی برای پژوهش‌های علمی در دانشگاه‌ها است.

در این پژوهش سعی شده است علاوه بر شناسایی مؤلفه‌های بی‌تمدنی در دانشگاه‌ها، عوامل تأثیرگذار بر بروز این رفتارها و پیامدهای آن‌ها نیز مورد بررسی قرار گیرد. در پژوهش‌های محدود پیشین داخل کشور، بیشتر به محیط سازمان‌های دولتی، صنعتی و یا حوزه سلامت و بهداشت، آن هم با رویکرد کمی توجه شده است و مؤلفه‌ها، پیشایندها و پیامدهای بی‌تمدنی سازمانی در مراکز آموزش عالی کشور به‌طور دقیق مشخص نیست. در این مطالعه با بهره‌گیری از روش کیفی و رویکرد اکتشافی، مؤلفه‌ها و نشانگرهای بی‌تمدنی سازمانی با تأکید بر پیشایندها و پیامدهای آن مورد شناسایی قرار گرفته‌اند. بنابراین این پژوهش به دنبال پاسخ سؤالات زیر بوده است:

- ۱ - مؤلفه‌های بی‌تمدنی سازمانی در دانشگاه‌ها کدامند؟
- ۲ - پیشایندهای بی‌تمدنی سازمانی در دانشگاه‌ها کدامند؟
- ۳ - پیامدهای بی‌تمدنی سازمانی در دانشگاه‌ها کدامند؟
- ۴ - راهکارهای کاهش بی‌تمدنی سازمانی در دانشگاه‌ها کدامند؟

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

مفاهیم تحت تأثیر عوامل مختلفی قرار می‌گیرند و در طول زمان تغییر می‌کنند. بر همین اساس کلارک، گورتون و بنتلی^۶ (۲۰۲۲) ضمن مقایسه تحلیل کلارک و کارنوسو^۷ (۲۰۰۸)، با مفهوم جدید مدنیت، سعی کردند، این موضوع را کشف کنند که چگونه باورها و ادراکات مدنیت تغییر کرده است. این تحلیل به یک تعریف عملیاتی به روز شده از مدنیت منجر شد: "انتخاب مشارکت صادقانه در راه‌های محترمانه، استقبال‌کننده و فراگیر برای تقویت برابری، تعلق، اجتماع و ارتباط، از جمله در مواردی که نظرات مخالف بیان می‌شود" (کلارک و همکاران، ۲۰۲۲: ۸). تعاریف مختلفی برای بی‌تمدنی بکار رفته است. به‌طور مثال کیتس^۸ (۲۰۲۱) بیان می‌کند، بی‌تمدنی در محل کار به رفتار گستاخانه و نامحترمانه کارکنان اشاره دارد که شدت کمتری از قلدری و پرخاشگری دارد و ممکن است به‌منظور ایجاد آسیب باشد یا نباشد. کلارک و اسپرینگر^۹ (۲۰۰۷) نیز این رفتارها را "گفتار یا عملی که نامحترمانه یا گستاخانه است و از اظهارات توهین‌آمیز و توهین کلامی تا رفتارهای انفجاری و خشونت‌آمیز را شامل می‌شود" تعریف کرده‌اند. اما یکی از قابل قبول‌ترین تعاریف را اندرسون و پیرسون^{۱۰} (۱۹۹۹) ارائه کرده‌اند: بی‌تمدنی «رفتارهای انحرافی با

1. Zhang
2. Welbourne & Sariol
3. Sguera, Bagozzi, Huy, Boss & Boss
4. Park & Haun
5. Kim & Qu
6. Clark, Gorton & Bentley
7. Clark & Carnosso
8. Cates
9. Clark & Springer
10. Andersson & Pearson

شدت کم و نیت مبهم به‌منظور آسیب رساندن به شخص مورد هدف است. این‌گونه رفتارها، هنجارهای موجود در مورد احترام دو طرفه در محیط کار را نقض می‌کنند. هم‌چنین رفتارهای بی‌تمدنی مشخصاً رفتارهای بی‌ادبانه و گستاخانه‌ای هستند که با نادیده گرفتن دیگران آشکار می‌شود» (اندرسون و پیرسون، ۱۹۹۹: ۴۵۷). بنابراین سه ویژگی کلیدی بی‌تمدنی در محیط کار نقض هنجارها، نیت مبهم در رفتارها و شدت کم آن است (پیرسون، اندرسون و وگنر^۱، ۲۰۰۱).

در پژوهش‌های انجام شده در ایران، واژه (incivility) تحت عنوان بی‌نزاکتی، گستاخی، رفتار نامحترمانه، رفتار غیرشهروندی، بی‌ملاحظگی، آداب‌گریزی، رفتار غیرمدنی و بی‌تمدنی ترجمه شده است که در این مقاله نیز واژه بی‌تمدنی برای آن در نظر گرفته شده است. در داخل کشور، پژوهش‌های اندکی در حوزه بی‌تمدنی انجام شده بود که اکثر آن‌ها پیشایندها و پیامدهای بی‌تمدنی را در سازمان‌های دولتی و صنعتی بررسی کرده بودند. در زمینه بی‌تمدنی در محیط‌های آموزشی نیز پژوهش‌های محدودی انجام شده بود، که عمدتاً در حوزه آموزش پرستاری یا محیط‌های کلینیکی و بالینی انجام شده بود. در پژوهش‌های خارجی نیز با وجود توجه به مسئله بی‌تمدنی جز در مواردی در آموزش پرستاری همچنان به محیط‌های آموزشی کم توجهی شده بود. در ادامه به تعدادی از این مطالعات اشاره شده است.

توماس^۲ (۲۰۰۳) بی‌تمدنی استادان را پیش درآمدی برای خشم دانشجویان می‌داند و دریافت که این رفتارها شامل بی‌عدالتی، سخت‌گیری، تبعیض، انتظارات غیرمنطقی از دانشجویان و ایرادگیر (انتقادی) بودن بیش از حد استادان است. کلارک و اسپرینگر (۲۰۰۷) در یک مطالعه ترکیبی، ماهیت مشکل‌ساز تعامل استاد و دانشجو و درک دانشجویان از بی‌تمدنی استادان را شناسایی کردند. دانشجویان، اظهارات تحقیرآمیز، استفاده از فنون ضعیف تدریس، برخورد کردن مانند مافوق‌ها، و تهدید به مردود کردن را از جمله موارد رفتار غیرمتمدنانه اساتید ذکر کردند. هم‌چنین مطالعه دیدگاه‌های دانشجویان از بی‌تمدنی استادان و تأثیر آن توسط کلارک (۲۰۰۸، الف) سه مضمون اصلی بی‌تمدنی استادان را نشان داد که شامل رفتار تحقیرآمیز و کوچک‌کننده استادان، رفتار ناعادلانه و ذهنی با دانشجویان و تحت فشار قراردادن دانشجویان برای انطباق با خواسته‌های نامعقول استاد، مانند تعداد بیش از حد آزمون‌ها و زمان ناکافی برای فرصت مطالعه، بودند.

کیتینگ^۳ (۲۰۱۶) نیز در یک مطالعه ترکیبی اکتشافی، بی‌تمدنی دانشجویان در کلاس‌های درس آموزش در انگلستان را بررسی کرد و به شناسایی میزان شیوع، انواع و زمینه بی‌تمدنی و نقشی که استادان در تحریک بی‌تمدنی دانشجویان ایفا می‌کنند، پرداخت. نتایج نشان داد که بی‌تمدنی دانشجویان به درجات مختلف شایع بود و همبستگی منفی معنی‌داری بین فراوانی بی‌تمدنی کلاس درس و رتبه‌بندی دانشجویان از ویژگی‌های شخصی مثبت استادان و تدریس دانشجومحور مشاهده شد. راد، ایل‌دارابادی، محرری، و مونقی^۴ (۲۰۱۶)، علل بی‌تمدنی در دانشجویان پرستاری ایرانی را در یک مطالعه کیفی بررسی کردند. سه دسته اصلی از داده‌ها استخراج شد. عوامل مرتبط با دانشجویان (درگیری غیرآموزشی، جلب توجه کردن، عدم انگیزه، شخصیت دانشجویان، و عدم تجربه) عوامل مرتبط با مدرسان (عدم مهارت، خصوصیات فردی مدرسان، عدم تجربه و بی‌تمدنی آن‌ها) و عوامل سازمانی (نبودن سیستم ارزیابی مدرسان و عدم درک قوانین و مقررات سازمانی) بود.

مولیرا، ناتاراجان و ون در کولف^۵ (۲۰۱۷)، ادراکات دانشجویان و استادان پرستاری در مورد بی‌تمدنی

1. Wegner
2. Thomas
3. Keating
4. Rad, Ildarabadi, Moharreri & Moonaghi
5. Muliira, Natarajan & Van Der Colff

را بررسی کرده و نشان دادند که اکثر دانشجویان و استادان پرستاری در مورد رفتارهای مخرب استادان ادراکات مشابهی داشتند. رفتارهای مخرب (برهم‌زننده) با بیشترین میزان بروز، دیر رسیدن به فعالیت‌های برنامه‌ریزی‌شده، ترک زودهنگام فعالیت‌های برنامه‌ریزی‌شده، لغو فعالیت‌های برنامه‌ریزی‌شده بدون اطلاع قبلی، سبک‌ها و روش‌های تدریس ناکارآمد و نمره‌دهی ذهنی و متداول‌ترین رفتارهای غیرمتمدانانه اعضای هیئت علمی گزارش شده توسط شرکت‌کنندگان، شامل تمسخر یا بی‌احترامی به سایر استادان پرستاری، به چالش کشیدن دانش یا اعتبار سایر اعضای هیئت علمی، و تمسخر یا بی‌احترامی عمومی به دانشجویان پرستاری بود. هولتز، راول، و دراگر^۱ (۲۰۱۸) با استفاده از روش توصیفی کیفی، روایات ۳۰ دانشجو که بی‌تمدنی اعضای هیئت علمی را تجربه کرده بودند، تحلیل کردند. آن‌ها یک نوع‌شناسی ارائه کردند، که شامل شش مقوله بود: قضاوت کردن یا برچسب زدن به دانشجویان؛ ممانعت از پیشرفت دانشجویان؛ انتقاد، آزار یا تنبیه مکرر و ناعادلانه‌ی دانشجویان؛ قرار دادن دانشجو در موقعیت دشوار؛ خودداری از دادن دستورالعمل و راهنمایی دانشجویان، و وادار کردن دانشجویان به انجام فعالیت‌های بی‌ثمر. عابدینی و پرویزی^۲ (۲۰۱۹) نیز تأثیر بحث گروهی و خودآموزی بر مدنیت دانشجویان پرستاری ایران را مقایسه نمودند. نتایج نشان داد که رویکرد آموزشی با تأثیرات معناداری همراه بود، اما روش بحث گروهی در افزایش مدنیت از خودآموزی مؤثرتر بوده است.

واشیشت و واشیشت^۳ (۲۰۲۰) تجربه اساتید از بی‌تمدنی دانشجویان در مؤسسات آموزش عالی خصوصی هند و پیامدهای آن را بررسی کردند و نتیجه گرفتند که رفتار غیرمتمدانانه دانشجویان، در داخل و خارج از مرزهای کلاس، تأثیر قابل توجهی بر ابعاد درگیری کاری، یعنی نشاط، فداکاری، و جذب و بر درگیری کاری کلی اعضای هیئت علمی دارد. کهیادی، هندریادی، و سوریانی^۴ (۲۰۲۱) نیز در یک بررسی با عنوان «اندیشه‌هایی در مورد بی‌تمدنی: یک مطالعه مقدماتی برای شناسایی رفتار غیرمتمدانانه در آموزش عالی اندونزی» با تحلیل مؤلفه‌های اصلی، چهار عامل بی‌توجهی به مربیان و مزاحمت‌ها (آزاردهنده‌ها)، بی‌احترامی به دیگران (کلامی و غیرکلامی)، سوء رفتار و نقض یکپارچگی و استفاده از تلفن همراه، را به‌عنوان رفتارهای غیرمتمدانانه در دانشگاه شناسایی کردند.

کلارک، لندیس، و باربوسا-لیکر^۵ (۲۰۲۱)، در پژوهش خود با عنوان «مطالعه‌ی ملی ادراکات اعضای هیئت علمی و مدیران از مدنیت و بی‌تمدنی در آموزش پرستاری» ۸ مضمون رفتارهای غیرمتمدانانه (شامل رفتارهای غیرحرفه‌ای، رفتارهای قلدری، ارتباطات ضعیف، دور زدن فرآیندهای مورد انتظار برای حل تعارض، بی‌اعتبار کردن یک همکار، اعتبار گرفتن برای کار شخص دیگر، رهبری ناکارآمد، و تهدیدها یا اقدامات غیرقانونی) را شناسایی کردند. آلت، ایتزکوویچ، و نعامتی - اشنايدر^۶ (۲۰۲۲) بهزیستی عاطفی دانشجویان، بی‌تمدنی و رفتار عادلانه‌ی ادراک شده اعضای هیئت علمی قبل و ضمن دوره کووید-۱۹ را بررسی کرده و نتیجه گرفتند که بروز عاطفه منفی در دانشجویان به‌دلیل شرایط قرنطینه است. این عاطفه منفی ادراک شده بر چگونگی تعاملات اجتماعی دانشجویان با استادان خود تأثیر داشت. کسانی که سطوح بالاتری از عاطفه منفی را نشان دادند، خود را هدف بی‌تمدنی استادان می‌دانستند. همین مسیر با شیوه‌ای که دانشجویان رفتار عادلانه استادان خود را تجربه کردند، شناسایی شد. دانشجویانی که تا حدودی به دلیل محدودیت‌های کووید-۱۹ احساسات منفی داشتند، رفتار استادان خود را نیز ناعادلانه می‌دانستند.

1. Holtz, Rawl & Draucker
2. Abedini & Parvizi
3. Vashisht & Vashisht
4. Cahyadi, Hendryadi & Suryani
5. Clark, Landis & Barbosa-Leiker
6. Alt, Itzkovich & Naamati-Schneider

اخوان بی‌تقصیر، صفری، شامی برزکی (۱۳۹۶) «پیشایندهای بی‌تمدنی سازمان: نقش بی‌تمدنی سایبری و سایر عوامل» را بررسی کرده و نشان دادند که گرفتاری‌های خانوادگی، تجربه احساس منفی و بی‌تمدنی سایبری بر بی‌تمدنی سازمانی تأثیر معنی‌داری دارد. شیخی و ناستی‌زایی، (۱۴۰۰) نیز «تأثیر پردشدگی در محیط کار بر بی‌نزاکتی سازمانی با نقش میانجی قصد ترک شغل معلمان تربیت بدنی منطقه سیستان» را مطالعه کرده و اعلام کردند، رابطه مثبت و معناداری بین پردشدگی در محیط کار، بی‌نزاکتی سازمانی و قصد ترک شغل وجود دارد. همچنین آن‌ها دریافتند که پردشدگی در محیط کار بر بی‌نزاکتی سازمانی و قصد ترک شغل اثر مستقیم دارد. اثر میانجی‌گری قصد ترک شغل در رابطه بین پردشدگی در محیط کار و بی‌نزاکتی سازمانی نیز مثبت و معنادار بود. پور (۱۴۰۱)، در پژوهش خود با عنوان «واکاوی تجربه زیسته استادان دانشگاه فردوسی مشهد از رفتارهای نامحترمانه دانشجویان» نیز نشان داد که از دیدگاه استادان، رفتارهای نامحترمانه دانشجویان، شامل دیر آمدن به کلاس درس، غیبت، استفاده از تلفن همراه، بی‌احترامی کلامی به استاد و عدم همراهی با کلاس بوده است. علل بروز این رفتارها در قالب طبقاتی شامل استاد، دانشجو، دانشگاه، خانواده و جامعه دسته‌بندی شد.

روش‌شناسی پژوهش

روش این پژوهش کیفی از نوع پدیدارشناسی بود. جامعه مخاطب پژوهش، اساتید و خبرگان دانشگاهی مطلع در زمینه موضوع پژوهش در ایران بودند. نمونه‌گیری با رویکرد هدفمند (موارد مطلوب) و به روش انتخاب صاحب‌نظران کلیدی انجام گرفت. مصاحبه‌شوندگان از بین: الف- اساتید و خبرگانی از دانشگاه‌ها که در زمینه رفتارهای منفی در آموزش عالی به‌طور عام و بی‌تمدنی سازمانی در دانشگاه‌ها به‌طور خاص تألیف یا پژوهشی داشتند، ب- افرادی که حداقل در یک رساله‌ی مرتبط با حوزه‌های مذکور نقش راهنما، مشاور یا داور را ایفا کرده بودند و ج- کسانی که تجربه‌ای از بی‌تمدنی سازمانی در دانشگاه داشتند، انتخاب شدند. برای تعیین حجم نمونه از اشباع نظری بهره‌گرفته شد. در نهایت با ۲۲ نفر از اعضای هیئت علمی و صاحب‌نظران دانشگاه‌های تحت پوشش وزارتین علوم، تحقیقات و فناوری و بهداشت، درمان و آموزش پزشکی مصاحبه نیمه‌ساختار یافته انجام شد که از میان آنان تعدادی هم در زمان انجام مصاحبه دارای پست‌های اجرایی شامل، معاونت پژوهشی و تحصیلات تکمیلی دانشکده، مدیر امور پژوهشی دانشگاه، مدیر گروه، رئیس دانشگاه، معاون آموزشی و سرپرست تحصیلات تکمیلی دانشکده و معاون مرکز نظارت، ارزیابی و تضمین کیفیت وزارت علوم، تحقیقات و فن‌آوری بودند. اطلاعات مصاحبه‌شوندگان در جدول (۱) ارائه شده است.

مدت زمان انجام مصاحبه‌ها بین ۳۰ تا ۹۰ دقیقه متغیر بود و پروتکل مصاحبه شامل پرسش‌های زیر بود: ۱- مؤلفه‌های (نشانگرهای) بی‌تمدنی سازمانی در دانشگاه‌ها کدامند؟ ۲- پیشایندهای بی‌تمدنی سازمانی در دانشگاه‌ها کدامند؟ ۳- پیامدهای بی‌تمدنی سازمانی در دانشگاه‌ها کدامند؟ ۴- راهکارهای کاهش بی‌تمدنی سازمانی در دانشگاه‌ها کدامند؟

به‌منظور اطمینان از اعتبار یافته‌های پژوهش، روایی سؤالات مصاحبه با بررسی و ابراز نظر پنج متخصص و پژوهشگر مورد تأیید قرار گرفت و برای قابلیت اعتبار داده‌ها از روش بازبینی آنان استفاده شد. برای قابلیت انتقال‌پذیری یا تعمیم نتایج یافته‌ها، توصیف روشی از بستر پژوهش ارائه شد. یافته‌های غنی و دقیق همراه با نقل قول‌های مناسب و انتخاب مشارکت‌کنندگان با حداکثر تنوع تجربیات ارائه گردید. به‌منظور قابلیت تأیید یافته‌ها، تمام مراحل یعنی جمع‌آوری داده‌ها، تحلیل و شکل‌گیری درون‌مایه‌ها به‌منظور فراهم نمودن امکان ممیزی پژوهش تشریح شد. برای بررسی قابلیت اطمینان نیز از پنج پژوهشگر با تجربه در زمینه‌ی تحقیق کیفی نظرخواهی و نظرات آنان اعمال شد.

با اشباع نظری در مرحله جمع‌آوری داده، مقایسه مستمر، پرسش و استفاده از نظرات و بازبینی پنج صاحب‌نظر در زمینه آموزش عالی و پژوهش کیفی، پایایی پژوهش مورد تأیید قرار گرفت. همچنین از روش

پایایی باز آزمون نیز استفاده شد. چنان‌چه درصد پایایی بیشتر از ۶۰ درصد باشد، پایایی کدگذاری‌ها مورد تأیید می‌باشند (کوال^۱، ۱۹۹۶) که در پژوهش حاضر این درصد معادل ۹۴/۸۹ درصد بود و پایایی تأیید گردید. تجزیه و تحلیل داده‌ها از طریق نرم‌افزار MAXQDA ۲۰۲۰ صورت گرفت. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها روش تحلیل مضمون^۲ آتراید-استرلینگ^۳ (۲۰۰۱) استفاده شد و در سه سطح مضمون‌های پایه، مضمون‌های سازمان‌دهنده و مضمون‌های فراگیر تشخیص داده و تدوین شدند.

جدول ۱. مشخصات مصاحبه‌شوندگان

شماره	جنسیت	مصاحبه‌شونده	محل خدمت	رشته تخصصی
۱م	مرد	دانشیار	دانشگاه اصفهان	منابع انسانی و رفتار سازمانی
۲م	مرد	دانشیار	دانشگاه اصفهان	منابع انسانی و رفتار سازمانی
۳م	مرد	استادیار	دانشگاه اصفهان	برنامه‌ریزی آموزشی
۴م	زن	استادیار	دانشگاه بیرجند	مدیریت آموزشی
۵م	زن	دانشیار	دانشگاه آزاد خوراسگان	مدیریت آموزشی
۶م	مرد	دانشیار	دانشگاه شهید مدنی آذربایجان	مدیریت آموزشی
۷م	مرد	استادیار	دانشگاه فرهنگیان کرمانشاه	مدیریت آموزشی
۸م	مرد	استاد تمام	دانشگاه اصفهان	علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی
۹م	مرد	استاد تمام	دانشگاه علوم پزشکی بم	دکتری پرستاری
۱۰م	زن	استادیار	دانشگاه آزاد شهرکرد	مدیریت آموزشی
۱۱م	مرد	استاد تمام	دانشگاه اصفهان	روان‌شناسی صنعتی و سازمانی
۱۲م	زن	استادیار	دانشگاه صنعتی بهبهان	فیزیولوژی گیاهی
۱۳م	زن	دانشیار	دانشگاه علوم پزشکی گلستان	دکتری پرستاری
۱۴م	مرد	دانشیار	دانشگاه ایلام	مدیریت آموزشی
۱۵م	مرد	دانشیار	دانشگاه آزاد خوراسگان	روان‌شناسی صنعتی و سازمانی
۱۶م	زن	استادیار	دانشگاه علوم پزشکی تبریز	دکتری پرستاری
۱۷م	زن	استاد تمام	دانشگاه علوم پزشکی ایران	دکتری پرستاری
۱۸م	مرد	دانشیار	دانشگاه اصفهان	آموزش کودکان استثنائی
۱۹م	زن	استادیار	دانشگاه علوم پزشکی اصفهان	مدیریت آموزشی
۲۰م	مرد	استادیار	دانشگاه گیلان	مدیریت آموزشی
۲۱م	زن	استادیار	دانشگاه سیستان و بلوچستان	مدیریت آموزشی
۲۲م	مرد	دانشیار	دانشگاه اصفهان	مهندسی نقشه‌برداری

تجزیه و تحلیل داده‌ها هم‌زمان با جمع‌آوری داده‌ها صورت گرفت. بدین ترتیب که پس از پیاده کردن محتوای مصاحبه‌ها، هر مصاحبه توسط پژوهشگر چندین بار با دقت بازخوانی و فعالانه مورد قضاوت قرار

1. Kvale
2. thematic analysis
3. Attride-Stirling

گرفت و مضامین و یا برداشت‌های اولیه‌ای که شامل برخی تداعی‌ها، پرسش‌ها، مفاهیم و غیره بود و به ذهن پژوهشگر خطور می‌کرد و می‌توانست در مرحله بعدی استفاده شود مشخص گردید. مضامینی که می‌توانست معرف بخش‌هایی از متن باشد تعیین و ثبت شدند. در مرحله بعدی عمل لیست کردن و خوشه‌بندی مقوله (مضامین پایه و سازمان‌دهنده) صورت گرفت. برای این کار پس از استخراج و مشخص نمودن مضامین پایه، پژوهشگر مضمون‌های پایه که دارای شباهت بودند و با یکدیگر هم‌پوشانی داشتند با همدیگر ترکیب و به‌عنوان یک مضمون سازمان‌دهنده نام‌گذاری کرد. در آخرین مرحله برای تلفیق موردها و یا مضامین از طریق غوطه‌وری در داده‌ها مقایسه مداوم و شناسایی مشابهت‌ها و تفاوت‌ها مضامین پایه و سازمان‌دهنده در ذیل مضامین فراگیر مقوله‌بندی شدند.

یافته‌های پژوهش

سؤال اول پژوهش: مؤلفه‌های بی‌تمدنی سازمانی در دانشگاه‌ها کدامند؟

به‌طور کلی ۴ مضمون فراگیر (بی‌تمدنی سازمانی دانشجویان، بی‌تمدنی اعضای هیئت علمی، بی‌تمدنی سازمانی مدیران و بی‌تمدنی سازمانی کارکنان) شناسایی شدند. مؤلفه‌های بی‌تمدنی سازمانی دانشجویان در ۴ مضمون سازمان‌دهنده و ۱۷ مضمون پایه، مؤلفه‌های بی‌تمدنی سازمانی اعضای هیئت علمی در ۶ مضمون سازمان‌دهنده و ۳۰ مضمون پایه، مؤلفه‌های بی‌تمدنی سازمانی مدیران در ۳ مضمون سازمان‌دهنده و ۹ مضمون پایه و مؤلفه‌های بی‌تمدنی کارکنان در ۳ مضمون سازمان‌دهنده و ۱۲ مضمون پایه مقوله‌بندی شدند. قبل از ذکر نتایج حاصل از مصاحبه‌ها، نمونه‌هایی از گزاره‌های کلامی مصاحبه‌شوندگان، در ارتباط با مؤلفه‌های بی‌تمدنی سازمانی ارائه شده است:

مؤلفه‌های بی‌تمدنی سازمانی دانشجویان، مصاحبه‌شونده کد ۱۶: «اگر دانشجو حق استاد را رعایت نمی‌کند، حق استاد این است که دانشجو شور و ذوق و شوق برای یادگیری نشان بدهد ... می‌بینید دانشجو فقط به ساعت نگاه می‌کند». مؤلفه‌های بی‌تمدنی سازمانی اعضای هیئت علمی، مصاحبه‌شونده کد ۲۱: «استادی که به‌روز نیست، استاد یک جزوه‌ای را که از ده سال قبل داشته، هنوز هم دارد همان را درس می‌دهد». مؤلفه‌های بی‌تمدنی سازمانی مدیران، مصاحبه‌شونده کد ۱۴: «در فرایند ارتقاء و انتصابات سازمانی هیچ‌گونه قانون مدون و نوشته شده‌ای رعایت نمی‌شود. قومیت‌گرایی و همشهری‌گرایی جهت انتصابات سازمانی، به جای شایسته‌سالاری، بیداد می‌کند». مؤلفه‌های بی‌تمدنی سازمانی کارکنان، مصاحبه‌شونده کد ۷: «ممکن است شما مراجعه کنید و کارمند در محل کارش نباشد، صبح آمده، کارتش را زده و رفته است». نتایج حاصل از یافته‌ها در جدول ۲ قابل مشاهده است.

جدول ۲. مؤلفه‌های بی‌تمدنی سازمانی

مضمون فراگیر	مضامین سازمان‌دهنده	مضامین پایه
مؤلفه‌های بی‌تمدنی سازمانی دانشجویان:	عدم رعایت هنجارهای آموزشی و پژوهشی	عدم حضور به‌موقع و مؤثر در کلاس درس
		انجام ندادن تکالیف درسی
	نقض هنجارهای محیط آکادمیک	بی‌علاقگی و ناتوانی در فعالیت‌های پژوهشی
		تقلب کردن در امتحانات
		کپی‌برداری، داده‌سازی و سرقت علمی در کارهای پژوهشی
		رعایت نکردن احترام و شأن استاد با عدم استفاده از القاب و عناوین آکادمیک و مناسب
		بی‌حرمتی به تلاش‌های استاد با سفید تحویل دادن برگه امتحانی

ایجاد سر و صدا و مزاحمت برای سایرین	
ابراز برتری علمی در برابر استاد و مورد تردید قرار دادن دانش او	
درگیری لفظی و تهدید کردن استاد	گستاخی نسبت به استاد
استفاده از تلفن همراه و انجام بازی‌های رایانه‌ای در کلاس	
ترک کردن کلاس و بازگشت به آن بدون کسب اجازه از استاد	
غیبت و بدگویی کردن از استاد	
توجه نکردن به نظافت شخصی و نوع پوشش و لباس در محیط دانشگاه	عدم رعایت اخلاق دانشجویی
انتشار توپوق‌های استاد در آموزش مجازی، در شبکه‌های اجتماعی	
نداشتن طرح درس و آمادگی برای تدریس	
به روز نبودن اطلاعات و دانش استاد	نداشتن مهارت‌ها و دانش تدریس
نداشتن مهارت‌های مدیریت کلاس درس	
عدم توانایی ایجاد انگیزه در دانشجویان	
اختصاص ندادن وقت و زمان کافی برای راهنمایی دانشجویان	
امتحانات آسان و ارائه نمره‌های بی‌ضابطه	
عدم پذیرفتن انتقادهای بی‌تفاوتی علمی	
نداشتن روحیه پژوهشگری	
علايق اقتصادی و صرفاً به دنبال منافع شخصی بودن	
استثمار و بردگی علمی دانشجو (اجبار دانشجو به نوشتن مقاله یا انجام کارهای علمی دیگر برای استاد)	
عدم رعایت عدالت و تبعیض قائل شدن بین دانشجویان	
نداشتن تعامل و رابطه همدلانه با دانشجو	عدم رعایت اخلاق حرفه‌ای در قبال دانشجویان
توهین کردن و تحقیر دانشجو یا سرزنش او در جمع	
عدم مطالعه کامل پایان‌نامه دانشجو توسط استاد راهنما	
(رفتار مستبدانه) گوش ندادن به نظرات دانشجویان	
دیر رسیدن یا زود ترک کردن کلاس یا هر جلسه زمان‌دار دیگر	
بی‌توجهی به نوع لباس و پوشش خود در محیط دانشگاه	عدم رعایت هنجارهای محیط آکادمیک
داشتن رفتارهای جلف و غیراخلاقی	
تجسس در امور همکاران با انگیزه یافتن نقطه ضعف	
خودبرتربینی و نگاه از بالا به همکار	داشتن رفتارهای غیرحرفه‌ای و مخرب با همکاران
به دنبال خودنمایی و کسب تأیید دیگران بودن	
برخورد نامناسب با اعضای جدید و پذیرا نبودن آنان	

<p>(سعی در زیر سؤال بردن اعتبار علمی یک همکار (ایجاد خدشه علمی غیبت و بدگویی پشت سر همکار</p> <p>عامدانه قطع کردن کلام همکار در یک جلسه کاری</p> <p>داشتن حرکات یا اظهار نظر تحقیرآمیز نسبت به همکار (در جلسات و محیط کار</p> <p>دروغگویی و اتهام زنی به همکار</p>	<p>داشتن رفتارهای توهین-آمیز و گستاخانه با همکاران</p>	مؤلفه‌های بی‌تمدنی سازمانی مدیران
<p>سوء استفاده از قدرت و اختیارات</p> <p>عدم توجه به شایسته‌سالاری</p> <p>تصمیم‌گیری فردی و اهمیت ندادن به تصمیم‌گیری مشارکتی</p> <p>عدم حمایت سازمانی از اعضای دانشگاه</p> <p>عدم توجه به توانمندسازی افراد</p> <p>(استثمار کارکنان (مانند کار اضافی بدون دستمزد</p> <p>داشتن غرور و تکبر در مقابل کارکنان</p> <p>عدم کاربرد نظام تشویق و تنبیه مناسب در دانشگاه</p> <p>سوگیری در ارزیابی عملکرد اعضای دانشگاه</p>	<p>مدیریت ناکارآمد</p> <p>خودپرتر بینی نسبت به کارکنان</p> <p>بی‌توجهی به کارکنان</p>	
<p>کم کاری کردن و بی‌توجهی به انجام وظایف</p> <p>استفاده‌ی شخصی از وسایل و تجهیزات دانشگاه</p> <p>طفره رفتن از ارائه پاسخ منطقی به مراجعان در روابط اداری و سازمانی</p> <p>کوتاهی کردن در اطلاع‌رسانی به موقع</p> <p>(عدم رعایت زمان کار (ورود با تأخیر و خروج با تعجیل</p> <p>طولانی کردن زمان نماز و نهار توسط کارمندان</p> <p>پرسه زدن در محیط سازمانی به جز محل اختصاصی کار</p> <p>عدم استفاده از ادبیات مناسب در تعامل رفتاری و گفتاری</p> <p>نداشتن رفتار توأم با ادب و احترام با ارباب رجوع</p> <p>القای حس درخواست حق و حساب (رشوه) از ارباب رجوع</p> <p>معطل کردن ارباب رجوع</p>	<p>کوتاهی کردن و نقصان در مسئولیت پذیری</p> <p>عدم حضور مؤثر کارمند در محل کار</p> <p>داشتن رفتار غیراخلاقی</p>	مؤلفه‌های بی‌تمدنی سازمانی کارکنان

سؤال دوم پژوهش: پیشایندهای بی‌تمدنی سازمانی در دانشگاه‌ها کدامند؟

برای پیشایندهای بی‌تمدنی سازمانی ۳ مضمون فراگیر (عوامل فردی، عوامل درون سازمانی و عوامل برون سازمانی) شناسایی شدند. عوامل فردی در ۳ مضمون سازمان‌دهنده و ۱۲ مضمون پایه، عوامل درون سازمانی در ۶ مضمون سازمان‌دهنده و ۲۷ مضمون پایه، عوامل برون سازمانی در ۳ مضمون سازمان‌دهنده و ۱۶ مضمون پایه مقوله‌بندی شدند. قبل از بیان نتایج حاصل از مصاحبه‌ها، نمونه‌هایی از نقل قول‌های مصاحبه‌شوندگان، در ارتباط با پیشایندهای بی‌تمدنی سازمانی ارائه شده است:

بعد عوامل فردی از پیشایندهای بی‌تمدنی سازمانی، مصاحبه‌شونده کد ۱۱: «یکی از عوامل آن به نظرم

جوان بودن افراد است، یعنی در دوره کارشناسی به نظر می‌آید که به علت انرژی فراوانی که دارند و شرایط سنی‌شان، اینها خیلی زودتر درگیر این‌طور رفتارها می‌شوند و از همدیگر هم تقلید می‌کنند، ولی مثلاً به سطح ارشد که می‌رسید میزانش خیلی کمتر می‌شود». بعد عوامل درون سازمانی از پیشایندهای بی‌تمدنی سازمانی، مصاحبه‌شونده کد ۱۹: «آیین‌نامه‌های نسبتاً سخت‌گیرانه‌ای که هر روز هم نسبت به روز قبل سخت‌تر می‌شوند. قوانینی که برای ترفیع پایه و ارتقاء مرتبه‌ی اعضای هیئت علمی و دفاع دانشجویان دکتری دیده شده، بعضاً در مواردی به شکلی هست که واقعاً افراد را به سمت بی‌تمدنی سازمانی سوق می‌دهد». بعد عوامل برون سازمانی از پیشایندهای بی‌تمدنی سازمانی، مصاحبه‌شونده کد ۱۰: «رسانه‌ها نقش آموزشی خیلی خوبی دارند. تأثیر فضای مجازی، شبکه‌های ماهواره‌ای، اینترنت، همه‌ی این‌ها هم روی نوع گویش افراد، هم روی نحوه‌ی لباس پوشیدن آن‌ها، روی نحوه تعامل آن‌ها، می‌تواند تأثیرگذار باشد». نتایج حاصل از مصاحبه‌ها در جدول ۳ قابل مشاهده می‌شود.

جدول ۳. پیشایندهای بی‌تمدنی سازمانی

مضمون فراگیر	مضامین سازمان‌دهنده	مضامین پایه
	تفاوت‌های سنی و شکاف بین نسلی در افراد	
	ویژگی‌های دموگرافیک افراد	اختلاف‌های جنسیتی بین افراد (تفاوت در مقبولیت برخی رفتارها بین (خانم‌ها و آقایان
		کم بودن میزان تحصیلات دانشجویان در مقاطع پایین
عوامل درونی		(داشتن ویژگی شخصیتی روان‌رنجورخویی (نداشتن ثبات عاطفی
		قلدری و اهل سوءاستفاده بودن از قدرت در مقابل دیگران
		تمایل داشتن دانشجو به جلب توجه دیگران (نیاز به توجه و تأیید (توسط دیگران
		خوددربربینی و غرور استاد
	ویژگی‌های شخصیتی افراد	نبودن خودواکاوی و خودکنترلی در اعضای دانشگاه
		وجود عواطف و احساسات منفی (مثل اضطراب، خشم و عصبانیت) در افراد
	مسائل خانوادگی	سبک تربیتی والدین و نوع تربیت خانوادگی افراد
		انجام رفتارهای ضداخلاقی در خانواده
		تعارض و اختلافات خانوادگی
عوامل درون سازمانی		عدم شفافیت قوانین و مقررات دانشگاه
		ضوابط سخت‌گیرانه و بروکراتیک علمی و اداری موجود (برای ارتقاء (اعضای هیئت علمی و دفاع دانشجویان تحصیلات تکمیلی
		وجود رابطه به‌جای ضابطه در ارزیابی افراد
		عدم وجود قوانین پیشگیرانه (برای جلوگیری از وقوع بی‌تمدنی در (محیط دانشگاه
		وجود ساختار سازمانی سلسله مراتبی در دانشگاه

<p>نبودن معیارهای دقیق اخلاقی و مدنی در گزینش و استخدام افراد</p> <p>قدرت‌طلبی و سیاسی کاری توسط مسئولان دانشگاه</p> <p>برنامه‌ریزی آموزشی نامناسب</p> <p>فقدان ادراک حمایت مدیران از اعضای دانشگاه</p>	<p>مسائل مدیریتی</p>	
<p>تنش و استرس ناشی از حجم زیاد وظایف و مسئولیت‌های اعضای دانشگاه</p> <p>تعداد زیاد دانشجویان در یک کلاس درس</p> <p>داشتن فشار روحی و روانی به دلیل مشکلات خارج از دانشگاه</p> <p>خستگی روحی ناشی از نداشتن آرامش در محیط کار</p> <p>تداخل وظایف شغلی با امور شخصی در اعضای دانشگاه</p>	<p>مسائل مرتبط با شغل</p>	
<p>فراهم نبودن تجهیزات آموزشی کافی و مناسب در دانشگاه</p> <p>دما و تهویه نامناسب کلاس‌ها</p> <p>نبودن کلاس‌های مرتب و تمیز</p>	<p>محیط و امکانات آموزشی نامناسب</p>	
<p>محیط کار سخت‌گیرانه</p> <p>محیط رقابتی ناسالم</p> <p>عدم تیم‌سازی و حاکمیت فرهنگ فردگرایی</p> <p>آشنا نبودن افراد با هنجارهای دانشگاه</p> <p>در تقابل بودن ارزش‌های افراد با ارزش‌های دانشگاه</p> <p>نبودن تعامل نزدیک و انسانی بین افراد در دانشگاه</p>	<p>مسائل مرتبط با جو و فرهنگ سازمانی دانشگاه</p>	
<p>نقصان نظارت بر رفتار دانشجویان</p> <p>ادراک تبعیض و بی‌عدالتی در ارتقاء شغلی</p> <p>عدم توجه به شایسته‌سالاری در دانشگاه</p>	<p>نقصان در نظام نظارت و ارزشیابی</p>	
<p>وجود آشوب و مشکلات اجتماعی</p> <p>کاهش اهمیت و جایگاه علم‌آموزی و پژوهش در جامعه</p> <p>خدشه‌دار شدن شأن و جایگاه معلمی در جامعه</p> <p>فرهنگ نامناسب فضای مجازی و سوء استفاده از فناوری اطلاعات</p> <p>بدآموزی رسانه‌ها در بروز رفتارهای غیرمتمدانه</p> <p>نبودن آموزش‌های رفتاری و مهارت‌های زندگی در نظام آموزشی</p>	<p>مسائل فرهنگی-اجتماعی</p>	
<p>عدم تأمین معیشت و نیازهای رفاهی استاد و کارکنان دانشگاه</p> <p>نبودن ثبات اقتصادی و وجود تورم بالا در جامعه</p> <p>شکاف طبقاتی و وضعیت اقتصادی نامناسب در جامعه</p> <p>مشکلات زندگی خوابگاهی و مسائل مالی ناشی از آن برای دانشجویان</p>	<p>مسائل اقتصادی</p>	

نبودن بازار کار برای برخی از رشته‌های دانشگاهی و دغدغه‌ی اشتغال دانشجو

توده‌ای نمودن آموزش عالی به‌منظور کسب وجهه و امتیاز توسط حکومت

ارتقاء اعضای هیئت علمی براساس وابستگی‌های سیاسی

انتصاب افراد با توجه به وابستگی‌های سیاسی

ارزش‌های منفی حاکم بر نظام سیاسی کشور (مانند عدم توجه به عدالت‌محوری و صداقت)

مسائل سیاسی

سؤال سوم پژوهش: پیامدهای بی‌تمدنی سازمانی در دانشگاه‌ها کدامند؟

برای پیامدهای بی‌تمدنی سازمانی ۳ مضمون فراگیر (پیامدهای مرتبط با سلامت فردی و سازمانی؛ پیامدهای نگرشی (مبتنی بر تبادل اجتماعی)؛ و پیامدهای رفتاری و کناره‌گیری) شناسایی شدند. پیامدهای مرتبط با سلامت فردی و سازمانی در ۳ مضمون سازمان دهنده و ۱۱ مضمون پایه، پیامدهای نگرشی (مبتنی بر تبادل اجتماعی) در ۱ مضمون سازمان دهنده و ۴ مضمون پایه، پیامدهای رفتاری و کناره‌گیری در ۵ مضمون سازمان دهنده و ۱۹ مضمون پایه مقوله‌بندی شدند. نمونه‌هایی از گزاره‌های کلامی مصاحبه‌شوندگان، در ارتباط با پیامدهای بی‌تمدنی سازمانی ارائه می‌شود:

بعد پیامدهای مرتبط با سلامت فردی و سازمانی، مصاحبه‌شونده کد ۱۴: «وقتی اعضای هیئت علمی درگیر پیامدهای بی‌تمدنی سازمانی می‌شوند به‌تبع انرژی و کارایی و اثربخشی‌شان کاهش پیدا می‌کند و به‌خوبی نمی‌توانند امر یاددهی-یادگیری را پیش ببرند و خروجی‌های خوبی تولید کنند. به‌تبع، زمانی که اساتید دچار فرسودگی شغلی و عاطفی و روانی می‌شوند، تمایل کمتری به حضور در دانشگاه دارند و وقت کمتری برای دانشجویها صرف می‌کنند و این امر منجر به این می‌شود که فعالیت‌های پژوهشی دانشجویها هم لطمه بخورد و خروجی مناسب در زمان مورد انتظار نداشته باشند». بعد پیامدهای نگرشی (مبتنی بر تبادل اجتماعی)، مصاحبه‌شونده کد ۹: «اگر واقعاً کشور ما در این جایگاه‌های علمی قرار گرفته، که گرفته است، مثلاً ما در رتبه پانزدهم یا شانزدهم تولید علم هستیم در دنیا، پس چرا مسائل اجتماعی ما با پژوهش حل نمی‌شود؟ ریشه‌اش به این برمی‌گردد که، ما در پژوهش‌ها اعتماد کامل و کافی به داده‌ها نداریم؛ و دلیلش هم این است که ما در واقع کپی داده‌ها را انجام دادیم و یک واژه‌ای که یک گستره‌ی حقوقی می‌تواند داشته باشد این است که، داده‌سازی انجام دادیم».

بعد پیامدهای رفتاری و کناره‌گیری، مصاحبه‌شونده کد ۲: «بی‌نزاکتی باعث می‌شود شفافیت دیگر وجود نداشته باشد. یکی از پیامدهای اصلی بی‌نزاکتی در دانشگاه‌ها این است که گفتمان را به حداقل می‌رساند. گفتمان وقتی قطع شد، تبادل اطلاعات کم می‌شود، تبادل اطلاعات وقتی کم شد، کیفیت کار پایین می‌آید». یافته‌ها در جدول ۴ نشان داده شده است.

جدول ۴. پیامدهای بی‌تمدنی سازمانی

مضمون فراگیر	مضامین سازمان‌دهنده	مضامین پایه	
پیامدهای مرتبط با سلامت فردی و سازمانی	ایجاد آسیب‌های روانی و جسمی	افزایش ترس و استرس در دانشجویان کاهش اعتماد به نفس و ایجاد بی‌هدفی در بین دانشجویان افزایش احساس بدبینی و انتقام‌جویی در افراد	
	فرسودگی شغلی و تحصیلی	احساس خستگی و بی‌انرژی بودن در استادان و دانشجویان کاهش اشتیاق و انگیزه برای صرف حداکثر توان در افراد بروز بیماری‌های روانی و روان‌تنی در اعضای دانشگاه ایجاد یأس و ناامیدی در اعضای دانشگاه کند یا متوقف شدن فرایند یاددهی و یادگیری	
	عدم رضایت شغلی	کاهش انگیزه یادگیری و پیشرفت در دانشجویان کاهش رضایت شغلی و دل‌بستگی به دانشگاه در استادان کاهش روحیه شادی و نشاط افراد در محیط دانشگاه	
	پیامدهای نگرشی (معنایی بر تبادلات اجتماعی)	خدشه دار شدن شأن و جایگاه دانشگاه در جامعه	کاهش رتبه‌ی علمی دانشگاه عدم پیشرفت و تحقق اهداف متعالی دانشگاه کاهش اثربخشی و بهره‌وری دانشگاه بی‌اعتمادی جامعه به نتایج پژوهش‌های دانشگاهی و کاربرد آن‌ها
		افزایش جابجایی یا تمایل به ترک شغل	تمایل به ترک محل خدمت در سریع‌ترین زمان ممکن ترک کردن دانشگاه یا ترک تحصیل توسط دانشجو (افزایش فرار مغزها (بالا رفتن آمار مهاجرت تحصیل کرده‌ها و نخبگان
		پیامدهای رفتاری و کناره‌گیری	پرورش منابع انسانی بی‌نزاکت (بی‌تمدن)

عدم تمایل به انجام فعالیت‌های تیمی

شکست در اجرای طرح‌ها
و کارهای گروهی

شکست برنامه‌های تغییر سازمانی

تضعیف و بی‌اثر شدن هیئت‌ها و شوراهای دانشگاهی

سؤال چهارم پژوهش: راهکارهای کاهش بی‌تمدنی سازمانی در دانشگاه‌ها کدامند؟

برای راهکارهای کاهش بی‌تمدنی سازمانی ۳ مضمون فراگیر (تمهیدات آموزشی، تمهیدات انگیزشی و تمهیدات سازمانی) شناسایی شدند. تمهیدات آموزشی در ۳ مضمون سازمان‌دهنده و ۱۴ مضمون پایه، تمهیدات انگیزشی در ۲ مضمون سازمان‌دهنده و ۷ مضمون پایه، تمهیدات سازمانی در ۴ مضمون سازمان‌دهنده و ۱۶ مضمون پایه مقوله‌بندی شدند. نمونه‌هایی از نقل قول‌های مصاحبه‌شوندگان، در ارتباط با راهکارهای کاهش بی‌تمدنی سازمانی ارائه می‌گردد:

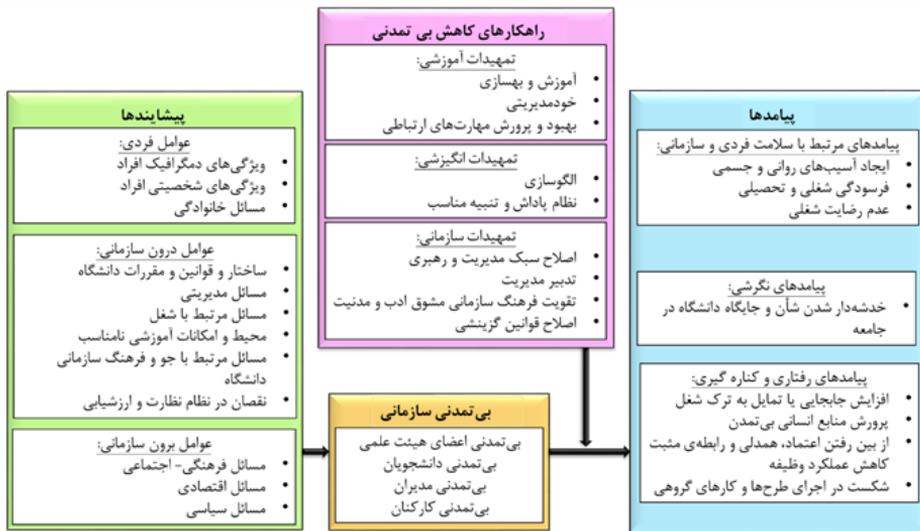
بعد تمهیدات آموزشی از راهکارهای کاهش بی‌تمدنی سازمانی، مصاحبه‌شونده کد ۹: «واقعاً باید همایش‌ها و جشنواره‌های رفتار مدنی را برگزار کنیم و به موضوع ادب و مدنیت در دانشگاه‌ها توجه کنیم. باید به ادب به‌عنوان یک ارزش حقیقی غیرقابل انکار در دانشگاه بها داده شود». بعد تمهیدات انگیزشی از راهکارهای کاهش بی‌تمدنی سازمانی، مصاحبه‌شونده کد ۱: «آدم‌ها به چیزهایی که ندیده‌اند نمی‌توانند تبدیل شوند. باید یک الگوی بهبود یافته و متفاوت رفتاری را در وجود فردی، به عینه، مشاهده کنیم، تا بعد خودمان هم آرام، آرام رنگ او را بپذیریم. پس به نظر من الگوپردازی گذرگاه و فضیلت است... ما باید (به‌عنوان استاد) این ادب را در رفتار نشان بدهیم، نه اینکه فقط تبلیغ لسانی باشد». بعد تمهیدات سازمانی از راهکارهای کاهش بی‌تمدنی سازمانی، مصاحبه‌شونده کد ۱۴: «یکی از عواملی که در کاهش بی‌تمدنی سازمانی مؤثر است، رفتار حمایتی و همکارانه‌ی مدیران عالی دانشگاه است. در صورتی که مدیران دانشگاه رفتاری حمایتی، مشارکتی، و همکارانه داشته باشند و اساتید و کارکنان را در تصمیم‌گیری‌ها و فعالیت‌های سازمانی سهیم کنند، افراد نسبت به سازمان احساس تعلق پیدا می‌کنند، وفادار هستند و تلاش دارند در راستای قوانین و هنجارهای سازمانی حرکت کنند». نتایج حاصل از یافته‌ها در جدول ۵ مشاهده می‌شود.

جدول ۵. راهکارهای کاهش بی‌تمدنی سازمانی

مضمون فراگیر	مضامین سازمان‌دهنده	مضامین پایه
آموزش و بهسازی	شناسایی مصادیق بی‌تمدنی در دانشگاه‌ها و تبیین آن‌ها برای افراد	
	برگزاری کلاس‌ها یا دوره‌های آموزش مدنیت برای دانشجویان	
	برگزاری کارگاه‌ها و همایش‌های آموزش مدنیت برای اعضای دانشگاه	
	ارائه بسته‌های آموزشی یا ارسال پیام از طریق فضای مجازی برای دانشجویان	
	برگزاری جلسات مشاوره برای حل مشکلات شخصی افراد	
خودمدیریتی (آموزش هوش هیجانی و ذهن آگاهی)	تدوین و آموزش منشور اخلاقی و کدهای رفتاری در دانشگاه	
	خودپایشی (تشخیص و پذیرش جنبه‌های منفی رفتار خویش) توسط اعضای دانشگاه	
	خودکنترلی و شروع اصلاحات از خود توسط اعضای دانشگاه	
داشتن تعهد به انجام درست وظیفه و پرهیز از اهمال کاری		

تقویت مهارت‌های بازخورد دادن در مدیران و استادان	بهبود و پرورش مهارت‌های ارتباطی
اصلاح ارتباطات درون سازمانی	
شفافیت و تعامل مثبت با افراد	الگوسازی
الگو برداری از استادان موفق به‌عنوان رهبران آموزشی	
الگوسازی عملی و رفتاری (به جای فقط گفتن و تبلیغ زبانی)	الگوسازی
ایجاد ثبات در انتظارات و حذف تناقضات رفتاری (نبودن تناقض و دوگانگی بین رفتارهای استادان و آنچه مورد انتظار است)	
دادن پاداش و تجلیل از رفتار حرفه‌ای و اخلاقی	نظام پاداش و تنبیه مناسب (ایجاد ضمانت‌های اجرایی)
اخطار دادن و برخورد با رفتارهای غیرمتمدنانه	
در نظر گرفتن رفتارهای غیرمتمدنانه در ارزیابی عملکرد افراد	نظارت و ارزشیابی (علمی و حرفه‌ای) رفتار اعضای دانشگاه توسط تیم‌های حرفه‌ای مستقل
بهره‌گیری از مدیران لایق و کارآمد	
نهادینه‌سازی رفتار حمایتی، مشارکتی و همکارانه توسط مدیران	اصلاح سبک مدیریت و رهبری
برقراری عدالت سازمانی (به خصوص عدالت تعاملی) توسط مدیران	
تشویق و ترویج تیم‌سازی و توسعه گروه‌ها توسط مدیران	اصلاح سبک مدیریت و رهبری
خوب گوش دادن و درک مشکلات افراد توسط مدیران (توسعه و ترویج گوش دادن فعال)	
نظارت بر اجرای دقیق و کامل قوانین موجود در دانشگاه	تقویت فرهنگ سازمانی مشوق ادب و مدنیت
تغییر و اصلاح قوانین مبهم موجود در دانشگاه	
توجه به تأمین نیازهای کارکنان توسط مدیران	تقویت فرهنگ سازمانی مشوق ادب و مدنیت
حمایت مالی از جامعه علمی	
تقویت فرهنگ همکاری در دانشگاه	تقویت فرهنگ سازمانی مشوق ادب و مدنیت
تقویت فرهنگ تحمل و مدارا در دانشگاه	
تقویت روحیه دینی و فضائل اخلاقی در دانشگاه	اصلاح قوانین گزینشی
توجه به شایسته‌سالاری	
اطمینان از سلامت شخصیت و رفتار افراد هنگام گزینش آنان	اصلاح قوانین گزینشی
بررسی همخوانی نظام ارزشی فرد و دانشگاه	

در شکل ۱، شبکه مضامین بی‌تمدنی سازمانی در دانشگاه‌ها نشان داده شده است.



شکل ۱. شبکه مضامین بی‌تمدنی سازمانی در دانشگاه‌ها

بحث و نتیجه‌گیری

در این مطالعه مؤلفه‌ها، پیشایندها، پیامدها و راهکارهای کاهش بی‌تمدنی سازمانی در دانشگاه‌ها شناسایی شدند. مؤلفه‌های بی‌تمدنی سازمانی شامل ۴ مضمون فراگیر مؤلفه‌های بی‌تمدنی سازمانی دانشجویان، مؤلفه‌های بی‌تمدنی سازمانی اعضای هیئت علمی، مؤلفه‌های بی‌تمدنی سازمانی مدیران و مؤلفه‌های بی‌تمدنی سازمانی کارکنان بودند.

مؤلفه‌های بی‌تمدنی سازمانی در دانشگاه

نتایج نشان داد که مؤلفه‌های بی‌تمدنی سازمانی دانشجویان شامل ۴ مضمون سازمان‌دهنده (عدم رعایت هنجارهای آموزشی و پژوهشی، نقض هنجارهای محیط آکادمیک، گستاخی نسبت به استاد و عدم رعایت اخلاق دانشجویی) بودند. این نتایج تاحدودی با پژوهش کیتینگ (۲۰۱۶) در خصوص اکتشاف موارد مرتبط با بی‌تمدنی دانشجویان در کلاس درس، و پور (۱۴۰۱)، در خصوص رفتارهای نامحترمانه دانشجویان نسبت به استاد و کلاس درس و همچنین موارد شخصیتی دانشجویان همسو بود.

مصادق‌های رفتار غیرمتمدنانه دانشجویان شامل گستاخی نسبت به استاد (ابراز برتری علمی در برابر استاد)، مورد تردید قرار دادن دانش او؛ درگیری لفظی و تهدید کردن استاد؛ استفاده از تلفن همراه و انجام بازی‌های رایانه‌ای در کلاس؛ صحبت کردن با بغل دستی به صورت مکرر، علی‌رغم تذکر استاد؛ و ترک کردن کلاس و بازگشت به آن بدون کسب اجازه از استاد، بوده است. در تفسیر یافته‌ها می‌توان گفت در هر نهاد اجتماعی نقش‌هایی وجود دارد که ارزش‌ها و هنجارها، پیرامون این نقش‌ها شکل می‌گیرند. نهاد دانشگاه نیز به‌عنوان یک نهاد اجتماعی، دارای هنجارهایی است که برای استقرار و تنظیم روابط علمی و سلامت ارتباطات علمی ضروری است. همچنین از منظر نظری، بی‌تمدنی ادراک شده عمدتاً به زمینه‌های اجتماعی و فرهنگی مرتبط است و می‌تواند براساس ارزش‌ها و هنجارهای اجتماعی به‌طور متفاوتی درک شود. به بیان دیگر از آنجا که هنجارهای اجتماعی سازمانی، قوانین یا دستورالعمل‌های ضمنی برای رفتارهای پذیرفته شده در سازمان هستند (ایروین، ایروین، بیکس و نوردمن، ۲۰۲۱)، این احتمال وجود دارد که دانشجویان در محیط‌های آموزشی متفاوت، هنجارهای اجتماعی یا انتظارات رفتاری متفاوتی داشته‌اند و

همین تفاوت در ادراک و انتظارات، موجب بروز رفتارهای نامحترمانه در محیط دانشگاه و کلاس درس، نقض هنجارها و در نهایت بی‌احترامی و گستاخی نسبت به اساتید و کلاس درس شده است. یافته‌های حاصل از مصاحبه‌ها نشان داد عدم رعایت اخلاق دانشجویی فردی-اجتماعی شامل: غیبت و بدگویی کردن از استاد، توجه نکردن به نظافت شخصی و نوع پوشش و لباس در محیط دانشگاه و انتشار توپوق‌های استاد در آموزش مجازی، در شبکه‌های اجتماعی هستند. همچنین براساس نظر مصاحبه‌شوندگان جستجوی دانش و یادگیری واقعی از وظایف دانشجویان بود و اگر دانشجویی هیچ علاقه‌ای به یادگیری و انجام پژوهش از خود نشان ندهد، رفتاری غیرمتمدنانه از خود بروز داده است. در صورتی که براساس دیدگاه‌های کلانتری قزوینی، قورچیان، آراسته، محمد داودی (۱۳۹۶) اخلاق دانشجویی از سه بعد اخلاق آموزشی، پژوهشی و فردی-اجتماعی تشکیل شده باشد، در تبیین یافته‌ها می‌توان گفت، عدم رعایت هنجارهای دانشگاهی از قبیل بدگویی دانشجویان از اساتید خود، انتشار توپوق‌ها و تکیه کلام‌های اعضای هیئت علمی در بین دانشجویان دیگر و در فضای مجازی که احتمالاً برای افسار دیگر دانشگاهی و غیردانشگاهی قابل مشاهده است، موضوعی نگرانی‌برانگیز است که باید از آن‌ها پرهیز شود. علاوه بر آن نپرداختن به نظافت و وضعیت پوشش ظاهری را می‌توان در دسته رفتارهای غیرمتمدنانه فردی-اجتماعی در نظر گرفت. رعایت این موارد از جمله وظایف، مسئولیت‌ها و هنجارهای گاه‌نوشته‌ای است که دانشجویان باید آن‌ها را در محیط‌های دانشگاهی رعایت نمایند. این موارد با فرایند اجتماعی شدن یا جامعه‌پذیری نیز که در متون علمی رفتار سازمانی به اهمیت آن اشاره شده است، هم‌خوانی داشته و در همین چارچوب قابل تفسیر است. همچنین برخی از این موارد مانند بدگویی و انتشار مطالب نامناسب توسط دانشجویان را می‌توان به‌عنوان ایجاد مزاحمت برای مربیان در نظر گرفت که در پژوهش‌های کیهادی و همکاران (۲۰۲۱) نیز مورد تأیید قرار گرفته است.

مضمون فراگیر مؤلفه‌های بی‌تمدنی سازمانی اعضای هیئت علمی مشتمل بر ۶ مضمون سازمان‌دهنده، داشتن مهارت‌ها و دانش تدریس، بی‌تفاوتی علمی، عدم رعایت اخلاق حرفه‌ای در قبال دانشجویان، عدم رعایت هنجارهای محیط آکادمیک، داشتن رفتارهای غیرحرفه‌ای و مخرب با همکاران، داشتن رفتارهای توهین‌آمیز و گستاخانه با همکاران بود. این یافته‌ها نیز با دیدگاه‌های کرنی، پلکس، هیز و وی^۱ (۱۹۹۱) و کلارک و اسپرینگر (۲۰۰۷) همسو بود. آن‌ها معتقدند که داشتن طرح درس و آمادگی برای تدریس به روز بودن اطلاعات و دانش استاد در زمینه‌ی رشته تخصصی خود، داشتن مهارت‌های مدیریت کلاس درس و توانایی ایجاد انگیزه در دانشجویان برای تلاش و یادگیری مؤثر، از جمله مهارت‌ها و دانش تدریس است که لازم است استادان از آن برخوردار باشند. در تفسیر این نتایج در زمینه مهارت و دانش تدریس و همچنین بی‌تفاوتی علمی می‌توان گفت، اساتید باید از حداکثر ظرفیت خود برای تدریس استفاده نموده و آمادگی مدیریت مؤثر کلاس درس را داشته باشند. زیرا دانشجویان به خوبی استاد ناآماده را می‌شناسند و این موضوع می‌تواند باعث از دست دادن احترام استاد و بروز رفتارهای مخربی از سوی دانشجویان شود و ایجاد و توسعه مارپیچ بی‌تمدنی (اندرسون و پیرسون، ۱۹۹۹) و مبادله تعاملی در ایجاد بی‌تمدنی (کلارک، ۲۰۰۸، ب) را دامن بزند.

اخلاق حرفه‌ای استادان، شکل‌دهنده کنش‌ها و رفتارهای آنان در محیط کلاس از ابعاد متفاوت فردی، مهارتی و ارتباطی است. کنش، واکنش و تعاملات بین استادان، دانشجویان و سازمان دانشگاه، فرآیند یادگیری و یاددهی را تحت تأثیر قرار می‌دهد (گلدسته، آریا و منصوری، ۱۴۰۲). در خصوص عدم رعایت اخلاق حرفه‌ای نیز می‌توان این‌گونه تفسیر نمود که اخلاق، مسئولیت و پاسخگویی را می‌توان باید‌ها و نبایدهای ارزشی-فلسفی و ملاک و معیار سنجش درستی و نادرستی رفتار نسبت به خود، دیگران و جامعه تعریف کرد که قابلیت آسیب رساندن به توانایی یادگیری دانشجویان را دارد. بنابراین لازم است اساتید

خود را به مظاهر اخلاقی مثبت مجهز و آراسته نمایند. این ویژگی‌ها در افراد دارای اخلاق حرفه‌ای چنین بیان شده است: فرد پاسخگو است و مسئولیت تصمیم‌های خود و پیامدهای آن را می‌پذیرد، سرمشق دیگران، حساس و اخلاق‌مدار است، برای ادای تمام مسئولیت‌های خویش کوشاست و مسئولیتی که بر عهده می‌گیرد، با تمام توان و خلوص نیت انجام می‌دهد (آرغده، قاسم‌زاده و زوار، ۱۳۹۹). هم‌چنین می‌توان گفت دانشگاه‌ها در زمره‌ی سازمان‌های تولیدکننده‌ی فرهنگ، ترویج‌دهنده ارزش‌ها و ارائه‌دهنده و تنظیم‌کننده هنجارهای اجتماعی به‌شمار می‌روند، بنابراین هیچ دانشگاهی را نمی‌توان به‌مثابه سازمانی ضد اخلاقی و بدون فضیلت در نظر گرفت. مهم‌ترین عامل تولید و ترویج این فضائل نیز، چه در دانشگاه و چه در سطح جامعه اعضای هیئت علمی دانشگاه‌ها هستند. آن‌ها مسئولیت دارند علاوه بر آنکه رفتارهای منبعت از ارزش‌های اخلاقی را رعایت می‌نمایند، الگو، نمونه و اسوه ترویج هنجارهای آکادمیک و فضائل اخلاقی برگرفته از تمدن ایرانی-اسلامی، بویژه در آداب شاگردپروری باشند.

در این مطالعه عدم رعایت هنجارهای محیط آکادمیک توسط اعضای هیئت علمی شامل دیر رسیدن یا زود ترک کردن کلاس یا هر جلسه زمان‌دار دیگر، بی‌توجهی به نوع لباس و پوشش خود در محیط دانشگاه، داشتن رفتارهای جلف و غیراخلاقی بود. داشتن رفتارهای غیرحرفه‌ای و مخرب با همکاران هم‌واردی از قبیل تجسس در امور همکاران با انگیزه یافتن نقطه ضعف، خودبرتربینی و نگاه از بالا به همکار، به دنبال خودنمایی و کسب تأیید دیگران بودن، برخورد نامناسب با اعضای جدید و پذیرا نبودن آنان، پنهان‌سازی اطلاعات ضروری و مورد نیاز همکاران را دربرمی‌گرفت. رفتارهای توهین‌آمیز و گستاخانه با همکاران نیز که شدت بیشتری داشتند شامل زیر سؤال بردن اعتبار علمی یک همکار (ایجاد خدشه علمی)، غیبت و بدگویی پشت سر همکار، عامدانه قطع کردن کلام همکار در یک جلسه کاری، داشتن حرکات یا اظهار نظر تحقیرآمیز نسبت به همکار (در جلسات و محیط کار)، دروغ‌گویی و اتهام‌زنی به همکار، به کار بردن ادبیات نامناسب (نامحترمانه) در محیط کار بودند. این نتایج با یافته‌های پژوهش کلارک و همکاران (۲۰۲۱) مطابقت داشت.

در تفسیر این یافته‌ها نیز می‌توان گفت، اعضای هیئت علمی نقش‌های رقابتی دارند و مانند دانشجویان، یافتن تعادل بین کار-زندگی برای آنان حیاتی است، دانشگاه یک عرصه رقابتی است که نیاز به نقش چند بعدی در تدریس، خدمات و بورسیه پژوهشگری دارد که می‌تواند منبع استرس زیادی برای استادان باشد (لوپارل^۱، ۲۰۰۴، به نقل از رالینز^۲، ۲۰۱۷). بنابراین همه این موارد می‌تواند منبع ایجاد استرس و فشار کاری و در نهایت بروز رفتار غیرمتمدنانه در آن‌ها شود. البته دلایل رفتارهای غیرمتمدنانه هم‌چنین می‌تواند شامل حسادت حرفه‌ای؛ انتظارات کاری نامشخص، تقویت‌شده، رقابتی و یا بیش از حد سخت‌گیرانه؛ حقوق کم و فشرده‌سازی حقوق؛ نیاز به استفاده از فناوری‌های جدید؛ محیط‌های کاری پراسترس و ناپایدار (بی‌ثبات)؛ افزایش تقاضا برای تحقیق و بهره‌وری کمک هزینه پژوهشی (پژوهانه)، رقابت برای منابع کمیاب، و پی‌گیری پیشرفت حرفه‌ای باشد (کلارک، اولندر، کنسکی و کاردونی^۳، ۲۰۱۳). حتی در صورتی که این عوامل در دانشگاه وجود داشته باشد، نمی‌توان آن‌ها را توجیهی برای بروز این رفتارهای غیرمتمدنانه اساتید تلقی کرد. زیرا عدم رعایت هنجارهای محیط آکادمیک توسط اعضای هیئت علمی، رفتارهای غیرحرفه‌ای و مخرب و انواع رفتارهای توهین‌آمیز و گستاخانه، ممکن است این حس را به دانشجویان القاء کند که انجام رفتارهای غیرمتمدنانه در محیط دانشگاه امری مجاز و عادی است و به دانشجویان این حق را بدهد که خودشان نیز رفتار غیرمتمدنانه داشته باشند و هنجارهای محیط آکادمیک را رعایت نکنند. مضمون فراگیر مؤلفه‌های بی‌تمدنی سازمانی مدیران مشتمل بر ۳ مضمون سازمان‌دهنده مدیریت

1. Luparell

2. Rawlins

3. Clark, Olender, Kenski & Cardoni

ناکارآمد، خودبرتربینی نسبت به کارکنان و بی‌توجهی به کارکنان بود و این نتایج با یافته‌های پژوهش کلارک و همکاران (۲۰۲۱) همسو بوده است. در تفسیر این یافته نیز می‌توان گفت، شایسته‌سالاری از موارد توصیه شده در همگی متون علمی مدیریت است. در این زمینه علاوه بر آنکه سازمان مسئولیت دارد، در انتصاب مدیران به جنبه‌های دانشی، مهارتی و نگرشی آن‌ها توجه نماید، خود افراد متقاضی سمت‌های مدیریت نیز در صورتی که توان برآوردن اهداف سازمانی و فردی را ندارند، شایسته نیست در جایگاه مدیریتی قرار گیرند. برخی مطالعات نشان می‌دهند مدیرانی که از قدرت و اختیارات خود سوء استفاده می‌کنند، به شایسته‌سالاری در سازمان کم‌توجهی می‌کنند، تصمیم‌گیری فردی دارند و به تصمیم‌گیری مشارکتی اهمیت چندانی نمی‌دهند و حمایت سازمانی لازم را از اعضای دانشگاه ندارند. در واقع می‌توان گفت آن‌ها دچار نوعی بی‌تمدنی سازمانی شده‌اند. هم‌چنین احتمالاً، داشتن غرور و تکبر، خودبرتربینی و عدم توجه به نیازهای کارکنان، از عدم آگاهی ایشان از انواع منابع و اختیار در سازمان حکایت دارد. لازم به توضیح است فرنچ و ریون^۱ (۱۹۵۹) پنج نوع منبع اختیار در سازمان را قدرت ناشی از پاداش، تنبیه، مقام، تخصص و ارجاعی ذکر نموده‌اند (به نقل از کواچ^۲، ۲۰۲۰). قدرت ناشی از مقام صرفاً بدلیل انتصاب فرد به جایگاه مدیریتی است و از انواع ناپایدار منابع اختیار به‌شمار می‌رود. مدیران و رهبران دانشگاه‌ها با توجه به ماهیت این سازمان‌ها در صورتی که روش‌های رهبری کارمندمدار، رابطه‌مدار (توجه به اهداف و نیازهای پیروان، در نظر گرفتن عواطف و احساسات آنان و به‌طور کلی استفاده از مهارت‌های انسانی) البته با تأکید بر انجام وظایف را مورد استفاده قرار دهند، مشروعیت و مقبولیت آن‌ها در سازمان افزایش یافته و احتمالاً کمتر در معرض آسیب‌های بی‌تمدنی قرار خواهند گرفت.

مضمون فراگیر مؤلفه‌های بی‌تمدنی سازمانی کارکنان مشتمل بر ۳ مضمون سازمان‌دهنده کوتاهی کردن و نقصان در مسئولیت‌پذیری، عدم حضور مؤثر کارمند در محل کار و داشتن رفتار غیراخلاقی بود. در تفسیر این یافته نیز می‌توان اذعان نمود که کارکنان در اداره تمام جنبه‌های عملکرد یک دانشگاه یا دانشکده مشارکت دارند. برای اینکه کارکنان وظایف خود را به بهترین شکل ممکن انجام دهند، باید با استادان، دانشجویان و مدیران ارشد و هم‌چنین ذی‌نفعان خارجی روابط مثبت ایجاد کنند (گیس و خاروف^۳، ۲۰۲۲). کوتاهی کردن و نقصان در مسئولیت‌پذیری با کم‌کاری کردن و بی‌توجهی به انجام وظایف، طفره رفتن از ارائه پاسخ منطقی به مراجعان در روابط اداری و سازمانی، کوتاهی کردن در اطلاع‌رسانی به موقع و نداشتن صبر و تحمل در پاسخگویی از ایجاد کردن روابط مثبت بین کارکنان و ارباب رجوع جلوگیری خواهد کرد. عدم حضور مؤثر کارمند در محل کار و داشتن رفتارهای غیراخلاقی با ارباب رجوع مانند عدم استفاده از ادبیات مناسب در تعامل رفتاری و گفتاری، نداشتن رفتار توأم با ادب و احترام با ارباب رجوع و معطل کردن ارباب رجوع نیز از جمله رفتارهای غیرمتمدنانه کارکنان است که مانع از ایجاد روابط مثبت و محترمانه می‌شود.

پیشایندهای بی‌تمدنی سازمانی در دانشگاه

نتایج پژوهش نشان داد که پیشایندهای بی‌تمدنی سازمانی شامل ۳ مضمون فراگیر عوامل فردی (۳) مضمون سازمان‌دهنده‌ی ویژگی‌های دموگرافیک افراد، ویژگی‌های شخصیتی افراد و مسائل خانوادگی) عوامل درون سازمانی (۶ مضمون سازمان‌دهنده‌ی ساختار و قوانین و مقررات دانشگاه، مسائل مدیریتی، مسائل مرتبط با شغل، محیط و امکانات آموزشی نامناسب، مسائل مرتبط با جو و فرهنگ سازمانی دانشگاه و نقصان در نظام نظارت و ارزشیابی) و عوامل برون‌سازمانی (۳ مضمون سازمان‌دهنده‌ی مسائل فرهنگی- اجتماعی، مسائل اقتصادی و مسائل سیاسی) بودند. نتایج حاصل از این پژوهش از جهت عدم تجربه

1. French & Raven
2. Kovach
3. Gibbs & Kharouf

دانشجویان با نتایج پژوهش راد و همکاران (۲۰۱۶) و از نظر وجود تعارض و اختلافات خانوادگی با پژوهش اخوان بی‌تقصیر و همکاران (۱۳۹۶) مطابقت داشت.

در تفسیر یافته‌های مربوط به عوامل فردی می‌توان گفت تفاوت‌های سنی و شکاف بین نسلی در افراد، اختلاف‌های جنسیتی بین افراد (تفاوت در مقبولیت برخی رفتارها بین خانم‌ها و آقایان)، کم بودن میزان تحصیلات و کم تجربه بودن و عدم آشنایی با هنجارهای دانشگاه از علل و پیشایندهای بروز رفتارهای غیرمتمدنانه دانشجویان در مقاطع پایین محسوب می‌شود. هم‌چنین می‌توان ادعان نمود ریشه بسیاری از این موارد در وجود تعارض و اختلافات خانوادگی، انجام رفتارهای ضداخلاقی در خانواده، سبک تربیتی والدین و نوع تربیت خانوادگی افراد، پائین بودن آگاهی‌های اجتماعی، نقصان در تربیت شهروندی و هم‌چنین پیش‌زمینه‌های نظام آموزش عمومی است. این موارد با نتایج پژوهش وورال و باچی اوغلو^۱ (۲۰۲۰)، نیز هم‌خوانی دارد. آن‌ها به این نتیجه رسیدند که با افزایش سابقه کار و مدت کار دانشگاهیان در یک محل کار، دانشجویان کمتر رفتارهای غیرمتمدنانه از خود نشان می‌دهند. بخشی از مظاهر بی‌تمدنی نیز ریشه در ویژگی شخصیتی روان‌رنجورخویی (نداشتن ثبات عاطفی)، قلدری و اهل سوءاستفاده بودن از قدرت در مقابل دیگران، تمایل داشتن دانشجو به جلب توجه دیگران، خودبرتربینی و غرور استاد، وجود عواطف و احساسات منفی (مثل اضطراب، خشم و عصبانیت) در افراد از علل بروز بی‌تمدنی سازمانی دارد. نظر پژوهشگران این مطالعه آن است که چون خانواده مهم‌ترین نهاد اجتماعی است که شخصیت افراد در آن شکل می‌گیرد و پرورش می‌یابد، احتمالاً انجام عمل اصلاحی در این زمینه نسبت به سایر عوامل و دلایل مشکل‌تر باشد. زیرا ویژگی‌های شخصیتی مواردی است که در جریان رشد و تربیت فرد در دوره‌های قبل از ورود به سازمان دانشگاه نهادینه شده است و کار در این زمینه چه بسا سازمان را با مشکلات حادثتری مواجه نماید. این تفسیر با یافته‌های عالی، هادی‌زاده مقدم و امیرخانی (۱۴۰۰)، نیز هم‌خوانی دارد. آن‌ها دریافتند که ویژگی‌های ثبات هیجانی، برون‌گرایی و با وجدان بودن به ترتیب بیشترین ارتباط را با قرار گرفتن در معرض بی‌ادبی در محل کار دارند.

درخصوص عوامل درون سازمانی از پیشایندهای بی‌تمدنی سازمانی و مضامین سازمان‌دهنده آن نیز می‌توان گفت شاید ساختارهای متمایل به بروکراتیزه شدن در این نهاد علمی، فرایندهای سفت و سخت اداری موجود برای ارتقاء اعضای هیئت علمی و هم‌چنین دفاع دانشجویان تحصیلات تکمیلی که هر روز هم نسبت به روز قبل سخت‌تر می‌شوند ممکن است موجبات عدم درک قوانین و مقررات سازمانی را به‌وجود آورده (راد و موقنی، ۲۰۱۶) و باعث سوق دادن افراد به بی‌تمدنی سازمانی شده باشد. در زمینه مسائل مدیریتی، مسائل مرتبط با شغل و نیز عوامل کالبدی و محیطی، نیز می‌توان ادعان نمود که مواردی از قبیل قدرت‌طلبی و سیاسی‌کاری، برنامه‌ریزی آموزشی نامناسب، فراهم نبودن تجهیزات آموزشی کافی و مناسب در دانشگاه، دما و تهویه نامناسب کلاس‌ها و نبودن کلاس‌های مرتب و تمیز، تنش و استرس ناشی از حجم زیاد وظایف و مسئولیت‌های اعضای دانشگاه، تعداد زیاد دانشجویان در یک کلاس درس، محیط رقابتی ناسالم، عدم تیم‌سازی و حاکمیت فرهنگ فردگرایی، ادراک تبعیض و بی‌عدالتی در ارتقاء شغلی و عدم توجه به شایسته‌سالاری، در تقابل بودن ارزش‌های افراد با ارزش‌های دانشگاه، داشتن فشار روحی و روانی به دلیل مشکلات خارج از دانشگاه، خستگی روحی و تداخل وظایف شغلی با امور شخصی در اعضای دانشگاه هر کدام به تنهایی می‌تواند موجبات فقدان ادراک حمایت مدیران از اعضای هیئت علمی و کارکنان دانشگاه را فراهم آورده و به بروز رفتارهای غیرمتمدنانه منتهی شود.

در تفسیر عوامل برون سازمانی از پیشایندهای بی‌تمدنی و مضامین سازمان‌دهنده آن یعنی مسائل فرهنگی-اجتماعی، مسائل اقتصادی و مسائل سیاسی می‌توان اعلام نمود، خرده سیستم دانشگاه بخشی از نظام کلی جامعه است که علاوه بر انعکاس ارزش‌ها و موارد مثبت، محدودیت‌ها و محرومیت‌ها (ی ناشی

از مسائل اقتصادی)، موارد منفی و ضد ارزش‌هایی (پور، ۱۴۰۱) را از محیط پیرامونی خود جذب می‌نماید و منجر به بروز ناهنجاری، الگو برداری از رفتارهای اشتباه افراد معروف و مشهور جامعه (به اصطلاح سلبریتی‌ها) و یا حتی اعضای خانواده و کاهش اهمیت و جایگاه علم‌آموزی و پژوهش در جامعه خواهد شد. علاوه بر آن احتمالاً بدآموزی رسانه‌ها و فرهنگ نامناسب فضای مجازی و سوء استفاده از فناوری اطلاعات، در کنار نبودن آموزش‌های رفتاری و مهارت‌های زندگی در نظام آموزشی نیز مزید بر علت شده و رفتارهای نامناسب و غیرمتمدنانه در دانشگاه‌ها را نیز پررنگ‌تر می‌نماید. نبودن ثبات اقتصادی و وجود تورم بالا در جامعه به همراه شکاف طبقاتی و وضعیت اقتصادی نامناسب، عدم تأمین معیشت و نیازهای رفاهی استاد و کارکنان، در کنار نبودن بازار کار برای برخی از رشته‌های دانشگاهی و دغدغه‌ی اشتغال دانشجو نیز می‌تواند به مشکلات زندگی دانشگاهی، خوابگاهی و دانشجویی دامن بزند که این عامل خود می‌تواند پیشایندهی برای بروز رفتارهای نامناسب در دانشگاه باشد.

پیامدهای بی‌تمدنی سازمانی در دانشگاه

نتایج پژوهش حاکی از آن بود که پیامدهای بی‌تمدنی سازمانی شامل ۳ مضمون فراگیر پیامدهای مرتبط با سلامت فردی و سازمانی (۳ مضمون سازمان‌دهندهی ایجاد آسیب‌های روانی و جسمی، فرسودگی شغلی و تحصیلی و عدم رضایت شغلی) پیامدهای نگرشی مبتنی بر تبادل اجتماعی (۱ مضمون سازمان‌دهندهی خدشه‌دار شدن شأن و جایگاه دانشگاه در جامعه) و پیامدهای رفتاری و کناره‌گیری (۵ مضمون سازمان‌دهندهی افزایش جابجایی یا تمایل به ترک شغل؛ پرورش منابع انسانی بی‌نزاکت، از بین رفتن اعتماد و همدلی؛ کاهش عملکرد وظیفه؛ و شکست در اجرای طرح‌ها و کارهای گروهی) بودند. نتایج این پژوهش با پژوهش‌های ساکورای و جکس (۲۰۱۲)، لو و لوی (۲۰۱۸) و واشیشیت و واشیشیت (۲۰۲۰) مطابقت داشت. آن‌ها نشان دادند تجربه بی‌تمدنی با طیف وسیعی از اثرات منفی و مضر بر سلامت جسمی و روانی کارکنان و همچنین عدم رضایت شغلی همراه بوده است که با کاهش انگیزه یادگیری و پیشرفت در دانشجویان، کاهش رضایت شغلی و دل‌بستگی به دانشگاه در استادان و کاهش روحیه شادی و نشاط افراد در محیط همراه است. در تفسیر پیامدهای مرتبط با سلامت فردی و سازمانی می‌توان گفت همان‌گونه که در بخشی از نتایج مصاحبه با مشارکت‌کنندگان مشخص شد، با افزایش استرس، کاهش اعتماد به نفس، ایجاد بی‌هدفی در بین دانشجویان، احساس خستگی و بی‌انرژی بودن در استادان، کاهش اشتیاق و انگیزه برای صرف حداکثر توان در افراد رسوخ کرده، آرام آرام، ناامیدی در اعضای دانشگاه، افزایش پیدا خواهد نمود و نتایج آن در قالب مواردی مانند فرسودگی شغلی و تحصیلی بروز می‌کند که همه این موارد می‌توانند پیامدهای قدرتمند بی‌تمدنی سازمانی باشند. در نهایت عدم توجه به این پدیده خود را به صورت کند یا متوقف شدن فرایند یاددهی و یادگیری نشان می‌دهد.

در خصوص پیامدهای نگرشی نیز می‌توان گفت تحقق اهداف متعالی دانشگاه، تنها در صورت اثربخشی و بهره‌وری فعالیت تک تک افراد اعم از عضو هیئت علمی، دانشجو، مدیر و کارمند محقق خواهد شد و در صورتی که دیدگاه‌های مشارکت‌کنندگان دانشگاه‌ها به سمت و سوی این نگرش، چرخش پیدا نماید که تبادلات اجتماعی روزانه در این سازمان نتیجه مورد نظر را نخواهد داشت، نهاد دانشگاه شاهد بی‌اعتمادی سرایت‌کننده و فراگیر خواهد شد که در نهایت شأن و جایگاه دانشگاه در جامعه را خدشه‌دار خواهد نمود. در مورد پیامدهای رفتاری و کناره‌گیری بی‌تمدنی نیز می‌توان گفت این پیامدها با ترک کردن دانشگاه یا ترک تحصیل توسط دانشجو و افزایش فرار مغزها (بالا رفتن آمار مهاجرت تحصیل کرده‌ها و نخبگان) نشان داده می‌شود. نتایج این پژوهش از جهاتی با پژوهش شیخی و ناستی‌زایی (۱۴۰۰) که نشان دادند بین بی‌نزاکتی و قصد ترک شغل رابطه وجود دارد، مطابقت داشت.

در تفسیر این نتایج می‌توان بیان داشت به این دلیل که بی‌تمدنی سازمانی از عوامل استرس‌زا در سازمان محسوب می‌شود و عوامل استرس‌زا نیز باعث بروز رفتارهای نامناسب در افراد می‌گردد، اگر

بی‌تمدنی سازمانی در دانشگاه‌ها وجود داشته باشد، باعث رواج یافتن تقلب و مسیرهای انحرافی از جمله افزایش داده‌سازی و سرقت علمی در دانشگاه‌ها خواهد شد. بنابراین از آنجایی که وظیفه دانشگاه‌ها پرورش نیروی انسانی برای سایر سازمان‌ها است، پیامد وجود بی‌تمدنی در دانشگاه‌ها پرورش منابع انسانی بی‌نزاکت (بی‌تمدن) خواهد بود و بدین ترتیب رفتارهای غیرمتمدنانه از دانشگاه به جامعه تسری پیدا خواهد کرد و رفتارهای غیرمتمدنانه به صورت چرخشی تقویت خواهند شد. هم‌چنین نتایج نشان داد که از بین رفتن اعتماد، همدلی و رابطه‌ی مثبت بین افراد باعث برچسب بی‌نزاکتی خوردن و طرد یا حذف شدن افراد از روابط اجتماعی و از بین رفتن گفت‌وگو، شفافیت، اعتماد بین فردی و صمیمیت می‌شود. این عوامل کاهش عملکرد وظیفه در دانشگاه را به دنبال دارد و باعث کاهش سطح توجه و میزان یادگیری دانشجویان، کاهش کیفیت کارهای پژوهشی و کاهش کیفیت آموزش و افزایش مدرک‌گرایی، می‌شود. نتایج این پژوهش با نتایج فراتحلیلی که توسط هان، هارولد، اوه، کیم و آگولی^۱ (۲۰۲۲)، انجام شده است مطابقت دارد.

راهکارهای کاهش بی‌تمدنی سازمانی در دانشگاه

نتایج پژوهش نشان داد که راهکارهای کاهش بی‌تمدنی سازمانی شامل ۳ مضمون فراگیر تمهیدات آموزشی (۳ مضمون سازمان‌دهنده‌ی آموزش و بهسازی، خودمدیریتی (آموزش هوش هیجانی و ذهن آگاهی) و بهبود و پرورش مهارت‌های ارتباطی)، تمهیدات انگیزشی (۲ مضمون سازمان‌دهنده‌ی الگوسازی و نظام پاداش و تنبیه مناسب (ایجاد ضمانت‌های اجرایی)) و تمهیدات سازمانی (۴ مضمون سازمان‌دهنده‌ی اصلاح سبک مدیریت و رهبری، تدبیر مدیریت، تقویت فرهنگ سازمانی مشوق ادب و مدنیت، و اصلاح قوانین گزینشی) بودند. نتایج پژوهش حاضر با پژوهش عابدینی و پرویزی (۲۰۱۹) که نقش آموزش را در کاهش بی‌تمدنی مؤثر می‌دانند همخوانی داشت.

در تفسیر تمهیدات آموزشی از راهکارهای کاهش بی‌تمدنی سازمانی می‌توان بیان داشت، آموزش و بهسازی افراد می‌تواند نقش بسزایی در کاهش بی‌تمدنی سازمانی در دانشگاه‌ها داشته باشد. برای این منظور ابتدا باید مصادیق بی‌تمدنی در دانشگاه‌ها شناسایی شده و پس از نیازسنجی آموزشی، از طریق برگزاری کلاس‌ها، دوره‌ها و یا کارگاه‌ها و همایش‌های آموزشی، مدنیت در دانشگاه برای دانشجویان و اعضای دانشگاه تبیین شوند. البته پیامدهای رفتارهای بی‌تمدنی در دانشگاه نیز باید برای افراد تبیین شده و توضیح داده شوند. نتایج نشان داد آموزش خودمدیریتی (آموزش هوش هیجانی و ذهن آگاهی) از طریق خودپایشی (تشخیص و پذیرش جنبه‌های منفی رفتار خویش) توسط اعضای دانشگاه، خودکنترلی و شروع اصلاحات از خود توسط اعضای دانشگاه، پذیرش رفتار متمدنانه به‌عنوان وظیفه و ضرورت اخلاقی (درونی‌سازی رفتار متمدنانه) و داشتن تعهد به انجام درست وظیفه و پرهیز از اهمال‌کاری نیز می‌تواند در کاهش بی‌تمدنی سازمانی مؤثر باشد. هم‌چنین بهبود و پرورش مهارت‌های ارتباطی مانند تقویت مهارت‌های بازخورد دادن در مدیران و استادان، اصلاح ارتباطات درون سازمانی، و شفافیت و تعامل مثبت با افراد نیز در کاهش بی‌تمدنی سازمانی نقش بسزایی دارد.

در مورد تمهیدات انگیزشی از راهکارهای کاهش بی‌تمدنی سازمانی می‌توان گفت از عواملی که می‌تواند برای افراد در تغییر رفتار آن‌ها انگیزه ایجاد کند الگوسازی است. به عبارتی الگو برداری از استادان موفق به‌عنوان رهبران آموزشی، الگوسازی عملی و رفتاری (به جای فقط گفتن و تبلیغ زبانی) و ایجاد ثبات در انتظارات و حذف تناقضات رفتاری (نبودن تناقض و دوگانگی بین رفتارهای استادان و آنچه مورد انتظار است) می‌تواند برای کاهش رفتارهای بی‌تمدنی در سازمان در افراد ایجاد انگیزه کند. نتایج پژوهش حاضر از جهاتی با پژوهش راد و همکاران (۲۰۱۶) همخوان بود. علاوه بر الگوسازی، پاداش و تجلیل از رفتار حرفه‌ای و اخلاقی، اختصار دادن و برخورد با رفتارهای غیرمتمدنانه، در نظر گرفتن رفتارهای غیرمتمدنانه در ارزیابی عملکرد افراد، و نظارت و ارزشیابی (علمی و حرفه‌ای) رفتار اعضای دانشگاه توسط تیم‌های حرفه‌ای مستقل

می‌تواند در کاهش بی‌تمدنی سازمانی در دانشگاه مؤثر باشد. اگرچه در بسیاری از موارد عدم استفاده از تنبیه و بکاربردن موارد تشویقی بیشتر توصیه شده است.

در خصوص تمهیدات سازمانی از راهکارهای کاهش بی‌تمدنی سازمانی براساس نظر مصاحبه‌شوندگان اصلاح سبک مدیریت و رهبری، از طریق بهره‌گیری از مدیران لایق و کارآمد، نهادینه‌سازی رفتار حمایتی، مشارکتی و همکارانه توسط مدیران، برقراری عدالت سازمانی (به خصوص عدالت تعاملی) توسط مدیران، تشویق و ترویج تیم‌سازی و توسعه گروه‌ها توسط مدیران می‌تواند در کاهش بی‌تمدنی سازمانی مؤثر باشد. این نتایج با نتایج فراتحلیلی که توسط هان و همکاران (۲۰۲۲)، انجام شده است مطابقت داشت. در تفسیر این یافته‌ها می‌توان گفت از آنجا که وجود رهبران و مدیران بی‌تفاوت در سازمان می‌تواند به بروز و شیوع بی‌تمدنی سازمانی در دانشگاه دامن بزند، تدبیر مدیریت، شامل برنامه‌ریزی منسجم برای مقابله با بی‌تمدنی در دانشگاه، نظارت بر اجرای قوانین موجود در دانشگاه، تغییر و اصلاح قوانین مبهم موجود در دانشگاه، مواردی است که می‌تواند آثار بی‌تمدنی را تخفیف دهد. این موارد در نتایج مصاحبه‌ها نیز جزو مواردی بود که به آن اشاره شده بود. از سوی دیگر، توجه به تأمین نیازهای کارکنان توسط مدیران و حمایت مالی از جامعه علمی در زمره مواردی است که می‌تواند در کاهش بی‌تمدنی سازمانی در دانشگاه تأثیر داشته باشد. همچنین نتایج نشان داد تقویت فرهنگ سازمانی مشوق ادب و مدنیت با تقویت روحیه دینی و فضائل اخلاقی در دانشگاه و تقویت فرهنگ همکاری، تحمل و مدارا در دانشگاه می‌تواند با ایجاد جو مدنیت در کاهش بی‌تمدنی سازمانی مؤثر باشد. آخرین مورد از تمهیدات سازمانی که در این پژوهش یافت شد، اصلاح قوانین گزینشی بود. در صورتی که در دانشگاه‌ها، انتخاب‌ها، استخدام‌ها و انتصاب‌ها براساس منطق، عقلانیت، تخصص‌گرایی، در نظر گرفتن قابلیت‌ها و شایستگی‌ها و هم‌خوانی نظام ارزشی فرد و سازمان، کفایت سلامت شخصیت و منش افراد صورت گیرد، علاوه بر توسعه عدالت سازمانی، انگیزه، تعهد و وفاداری سازمانی و همچنین تحقق بهتر اهداف والای این سازمان‌ها با احتمال بیشتری روی خواهد داد.

پیشنهادات

پیشنهاد می‌شود تصمیم‌گیرندگان نظام آموزش عالی در خصوص تدوین مرام‌نامه‌های هنجاری و اخلاقی و ابلاغ آن‌ها به دانشگاه‌ها خطوط راهنمایی را برای دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی تعیین نمایند. همچنین دانشگاه‌ها با برگزاری کارگاه‌های آموزشی، مؤلفه‌های بی‌تمدنی را به اعضای هیئت علمی و مدیران شناسانده و ترتیبی اتخاذ کنند تا ریشه‌های فرهنگی، اجتماعی و سازمانی آن را درک نمایند. توصیه می‌شود مراکز توسعه حرفه‌ای اعضای هیئت علمی و مدیران در دانشگاه‌ها فعال‌تر شده و ضمن معرفی دقیق تعریف رفتار متمدنانه و مفهوم بی‌تمدنی به بررسی، تشریح و آگاهی بخشی در خصوص علل عدم رعایت هنجارهای آموزشی و پژوهشی، نقض هنجارهای محیط آکادمیک، زمینه‌های بروز گستاخی نسبت به همکار، مدیر، استاد، دانشجو و عدم رعایت اخلاق دانشجویی بپردازند.

پیشنهاد می‌شود در خصوص ارتقاء مهارت‌های انسانی اعضای هیئت علمی با هدف پیشگیری، کنترل و مقابله با رفتارهای غیرمتمدنانه، آشنایی با تفاوت‌های فرهنگی، پذیرش تنوع فرهنگی و آداب و رسوم اقوام و همچنین شیوه‌های ارتباطی، تمهیدات لازم اندیشیده شود. توصیه می‌گردد معاونت‌های فرهنگی دانشگاه‌ها در بدو ورود دانشجویان جدیدالورود، مراسم مناسبی را برگزار نموده و ضمن تشریح پدیده جامعه‌پذیری، این دانشجویان را با ارزش‌ها، هنجارها، آداب علم آموزی، نحوه تعامل و برخورد با استاد و مربی آشنا نمایند. استفاده از همکاری، مشارکت و نظرات دانشجویان تحصیلات تکمیلی که توان برقراری ارتباط نزدیک‌تر و صمیمی‌تری با دانشجویان مقاطع پایین و جدید را دارند نیز توصیه می‌شود. گنجاندن مواد و محتوای لازم در دوره‌های آموزش توجیهی و ضمن خدمت مدیران و کارکنان برای ارتقاء فرهنگ دانشگاهی، آسیب‌ها و پیامدهای عدم رعایت رفتارهای متمدنانه و همچنین پیشگیری از آسیب‌های احتمالی پیشنهاد می‌شود. همچنین پیشنهاد می‌گردد با برگزاری گردهمایی‌های سالانه، استفاده از تجارب سایر دانشگاه‌ها،

سازمان‌های پیشرو و همچنین بررسی تجارب سایر کشورهای جهان در خصوص بی‌تمدنی سازمانی در دانشگاه‌ها از بروز پیامدهای بی‌تمدنی سازمانی جلوگیری شود.

در پایان به پژوهشگران پیشنهاد می‌شود که عوامل شناسایی شده در این پژوهش را در قالب مدلی به صورت کمی در دانشگاه‌ها بررسی و روابط آن را مورد آزمون قرار دهند. همچنین پیشنهاد می‌شود که علل شکل‌گیری این‌گونه رفتارهای انحرافی و غیراخلاقی را در دانشگاه‌های دولتی و غیردولتی مورد مقایسه و بررسی قرار دهند. با توجه به اینکه یافته‌های این مطالعه مبتنی بر دیدگاه‌ها و ادراکات اعضای هیئت علمی در مورد بی‌تمدنی سازمانی در دانشگاه‌ها است، پیشنهاد می‌شود که در پژوهش‌های آتی ادراکات سایر ذی‌نفعان به‌خصوص دانشجویان در ارتباط با متغیرهای پژوهش مورد مطالعه قرار گیرد و با پژوهش حاضر مقایسه شود.

منابع

- Aali, A., Hadizadeh Moghadam, A., & Amirkhani, T. (2021). The Impact of Personality Traits and Conflict Management Styles on Workplace Incivility and its Relation to Employee's Embarrassment and Belongingness. *Journal of Career and Organization Consulting*, 13(1), 71-88. [In Persian]
- Abedini, Z., & Parvizy, S. (2019). The effects of group discussion and self-learning on nursing students' civility. *Iranian journal of nursing and midwifery research*, 24(4), 268-273
- Akhavan Bi Taghsir, S., Safari, A., & Shaemi Barzoki, A. (2017). The Study of Antecedents of Workplace Incivility: The Role of Cyber Incivility and Other Factors. *Organizational Behavior Studies Quarterly*, 6(3), 55-80. [In Persian]
- Alt, D., Itzkovich, Y., & Naamati-Schneider, L. (2022). Students' Emotional Well-Being, and Perceived Faculty Incivility and Just Behavior Before and During COVID-19. *Frontiers in psychology*, 13, 849489
- 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
- Arghadeh, F., Ghasemzadeh, A., & Zawar, T. (2020). The Role of Ethics, Professionalism & Organizational Identity of Faculty Members on Their Individual Accountability. *Journal of Ethics in Science and Technology*, 15(3), 83-90. [In Persian]
- Attride-Stirling, J. (2001). Thematic networks: an analytic tool for qualitative research. *Qualitative research*, 1(3), 385-405
- Boice, B. (1996). Classroom incivilities. *Research in higher education*, 37(4), 453-486
- Cahyadi, A., Hendryadi, H., & Suryani, S. (2021). Thoughts on incivility: a preliminary study to identify uncivil behavior in Indonesian higher education. *Journal of Ethnic and Cultural Studies*, 8(1), 129-142
- Cates, P. (2021). *Increasing Workplace Civility in Higher Education: a Field Study* (Doctoral dissertation, University of Southern California).
- Clark, C. (2008a). Student perspectives on faculty incivility in nursing education: An application of the concept of rankism. *Nursing outlook*, 56(1), 4-8
- Clark, C. (2008b). The dance of incivility in nursing education as described by nursing faculty and students. *Advances in Nursing Science*, 31(4), 37-54
- Clark, C. M., & Carnosso, J. (2008). Civility: A concept analysis. *Journal of Theory Construction and Testing*, 12(1), 11-15
- Clark, C. M., & Kenaley, B. L. D. (2011). Faculty empowerment of students to foster civility in nursing education: A merging of two conceptual models. *Nursing outlook*, 59(3), 158-165
- Clark, C. M., & Ritter, K. (2018). Policy to foster civility and support a healthy academic work

- environment. *Journal of Nursing Education*, 57(6), 325-331
- Clark, C. M., & Springer, P. J. (2007). Incivility in nursing education: A descriptive study of definitions and prevalence. *Journal of Nursing Education*, 46(1), 7-14
- Clark, C. M., Gorton, K. L., & Bentley, A. L. (2022). Civility: A concept analysis revisited. *Nursing Outlook*, 70(2), 259-270
- Clark, C. M., Landis, T. T., & Barbosa-Leiker, C. (2021). National study on faculty and administrators' perceptions of civility and incivility in nursing education. *Nurse Educator*, 46(5), 276-283
- Clark, C. M., Olender, L., Kenski, D., & Cardoni, C. (2013). Exploring and addressing faculty-to-faculty incivility: A national perspective and literature review. *Journal of Nursing Education*, 52(4), 211-218
- Gallo, V. J. (2012). Incivility in nursing education: A review of the literature. *Teaching and learning in Nursing*, 7(2), 62-66
- Geldart, S., Langlois, L., Shannon, H. S., Cortina, L. M., Griffith, L., & Haines, T. (2018). Workplace incivility, psychological distress, and the protective effect of co-worker support. *International Journal of Workplace Health Management*, 11(2), 96-110
- Gibbs, T., & Kharouf, H. (2022). The value of co-operation: an examination of the work relationships of university professional services staff and consequences for service quality. *Studies in Higher Education*, 47(1), 38-52
- Goldasteh, A., Aria, H., Mansouri, R. (2023). Investigating the effects of online education on the professional ethics of academic staff during the epidemic of the Covid-19 virus. *Journal of Management and Planning in Educational Systems*, 16(30), 99-124. [In Persian]
- Han, S., Harold, C. M., Oh, I. S., Kim, J. K., & Agolli, A. (2022). A meta-analysis integrating 20 years of workplace incivility research: Antecedents, consequences, and boundary conditions. *Journal of Organizational Behavior*, 43(3), 497-523
- Holtz, H. K., Rawl, S. M., & Draucker, C. (2018). Types of faculty incivility as viewed by students in Bachelor of Science in Nursing programs. *Nursing education perspectives*, 39(2), 85-90
- Irwin, A., Irvine, C., Bekes, B., & Nordmann, E. (2021). Location! Location. Location? Investigating the impact of status and context on incivility in academia. *Journal of Further and Higher Education*, 45(1), 30-48
- Kalantari Qazvini, Sh., Ghorchiyan, N., Arasteh, H., & Mohammad Davoodi, A. (2018). Presenting a Model for Promoting Student Ethics. *Journal of Ethics in Science and Technology*, 12(3), 81-90. [In Persian]
- Kearney, P., Plax, T. G., Hays, E. R., & Ivey, M. J. (1991). College teacher misbehaviors: What students don't like about what teachers say and do. *Communication quarterly*, 39(4), 309-324
- Keating, P. (2016). *An exploratory mixed-methods study of student incivility in higher education classrooms* (Doctoral dissertation, Edge Hill University).
- Kim, H., & Qu, H. (2019). The effects of experienced customer incivility on employees' behavior toward customers and coworkers. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 43(1), 58-77
- Kovach, M. (2020). Leader influence: A research review of French & Raven's (1959) power dynamics. *The Journal of Values-Based Leadership*, 13(2), 15-25
- Kvale, S. (1996). *Interviews: An introduction to qualitative research interviewing*. Thousand Oaks, CA: Sage
- Lim, S., & Lee, A. (2011). Work and nonwork outcomes of workplace incivility: Does family support help? *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(1), 95-111
- Loh, J. M. I., & Loi, N. (2018). Tit for tat: Burnout as a mediator between workplace incivility and instigated workplace incivility. *Asia-Pacific Journal of Business Administration*, 10(1), 100-111
- Masoumpoor, A., Borhani, F., Abbaszadeh, A., & Rassouli, M. (2017). Nursing instructors'

- perception of students' uncivil behaviors: A qualitative study. *Nursing ethics*, 24(4), 483-492
- 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. *Journal of Applied Social Psychology*, 42(2), 340-372
- Mirsepasi, N. (2008). The Role of Education in the Formation and Promotion of the Organizational Civilization. *Journal of Productivity Management*, 2(5), 7-20. [In Persian]
- Moore, J. (2012). A challenge for social studies educators: Increasing civility in schools and society by modeling civic virtues. *The Social Studies*, 103(4), 140-148
- Mullira, J. K., Natarajan, J., & Van Der Colff, J. (2017). Nursing faculty academic incivility: perceptions of nursing students and faculty. *BMC medical education*, 17(1), 253-262
- 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), 218-225
- Park, Y., & Haun, V. C. (2018). The long arm of email incivility: Transmitted stress to the partner and partner work withdrawal. *Journal of Organizational Behavior*, 39(10), 1268-1282
- Pearson, C. M., Andersson, L. M., & Wegner, J. W. (2001). When workers flout convention: A study of workplace incivility. *Human relations*, 54(11), 1387-1419
- Porath, C. L., & Pearson C. (2013). The price of incivility. *Harvard Business Review*, 91(1-2), 115-121
- Pour, S. (2023). Lecturers' lived Experience of College Student' Incivility in Ferdowsi University of Mashhad. *Journal of Applied Educational Leadership*, 3(4), 63-78. [In Persian]
- Rad, M., & Moonaghi, H. K. (2016). Strategies for managing nursing students' incivility as experienced by nursing educators: a qualitative study. *Journal of caring sciences*, 5(1), 23-32
- Rad, M., Ildarabadi, E. H., Moharreri, F., & Moonaghi, H. K. (2016). Causes of incivility in Iranian nursing students: A qualitative study. *International journal of community based nursing and midwifery*, 4(1), 47-56
- Rawlins, L. (2017). Faculty and student incivility in undergraduate nursing education: An integrative review. *Journal of Nursing Education*, 56(12), 709-716
- 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), 150-161
- Sguera, F., Bagozzi, R. P., Huy, Q. N., Boss, R. W., & Boss, D. S. (2016). Curtailing the harmful effects of workplace incivility: The role of structural demands and organization-provided resources. *Journal of Vocational Behavior*, 95-96, 115-127
- Sheykhi, R., Nastiezaie, N. (2021). Effect of Workplace Ostracism on Workplace Incivility through the Mediating Role of Turnover Intention of Physical Education Teachers in Sistan Region. *Research on Educational Sport*, 9(24), 161-186. [In Persian]
- Thomas, S. P. (2003). Handling anger in the teacher-student relationship. *Nursing Education Perspectives*, 24(1), 17-24
- Tricahyadinata, I., Hendryadi, S., Zainurossalamia ZA, S., & Riadi, S. S. (2020). Workplace incivility, work engagement, and turnover intentions: Multi-group analysis. *Cogent Psychology*, 7(1), 1743627
- Vashisht, S., & Vashisht, R. (2020). Student to faculty incivility: Experience of faculty in higher education institutions and its consequences. *Prabandhan: Indian Journal of Management*, 13(5-7), 58-70
- Vural, L., & Bacioglu, S. D. (2020). Student Incivility in Higher Education. *International Journal of Progressive Education*, 16(5), 305-316
- Welbourne, J. L., & Sariol, A. M. (2017). When does incivility lead to counterproductive work

behavior? Roles of job involvement, task interdependence, and gender. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(2), 194–206

Zhang, S., Ma, C., Meng, D., Shi, Y., Xie, F., Wang, J., Dong, X., Liu, J., Cang, S., & Sun, T. (2018). Impact of workplace incivility in hospitals on the work ability, career expectations and job performance of Chinese nurses: A cross-sectional survey. *BMJ Open*, 8(12), e021874