

طراحی و آزمودن الگویی از برخی پیامدهای مشاهده بی‌نزاکتی در محیط کار

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۵/۰۸/۲۰ تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۶/۱۰/۲۵

سارا درخور^۱

نسرین ارشدی^{۲*}

سید اسماعیل هاشمی^۳

چکیده

مقدمه: مشاهده بی‌نزاکتی در محیط کار سازه‌ای نسبتاً جدید است. هدف از انجام پژوهش حاضر، طراحی و آزمودن الگویی از برخی پیامدهای مشاهده بی‌نزاکتی در محیط کار بود. روش: جامعه آماری پژوهش حاضر شامل کلیه کارکنان شرکت ملی حفاری ایران در شهر اهواز بود. از این جامعه ۲۲۱ نفر با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای به‌عنوان اعضای نمونه انتخاب شدند. شرکت‌کنندگان در پژوهش پرسشنامه‌های مشاهده بی‌نزاکتی در محیط کار (کورتینا و همکاران، ۲۰۰۱)، تنظیم هیجان (نیون و همکاران، ۲۰۱۱)، عاطفه منفی (واتسون و همکاران، ۱۹۸۸)، فرسودگی عاطفی (مسلج و جکسون، ۱۹۸۱)، خشنودی شغلی (اندرروز و ویتی، ۱۹۷۶)، کناره‌گیری از کار-شغل (هانچ و هولین، ۱۹۹۰) و تفکر خصمانه (گرین‌گلاس و جولکانن، ۱۹۸۹) را تکمیل کردند. تحلیل داده‌های پژوهش با استفاده از روش الگویابی معادلات ساختاری (SEM) و نرم افزارهای AMOS و ویراست ۲۲ و SPSS ویراست ۲۲ انجام شد.

یافته‌ها: نتایج نشان دادند که الگوی پیشنهادی از برازش نسبتاً خوبی با داده‌ها برخوردار است. برازش بهتر از طریق حذف ۱ مسیر غیرمعنی‌دار (تنظیم هیجان به فرسودگی عاطفی) و استفاده از روش آیتم پارسلینگ (دسته‌بندی ماده‌ها) حاصل شد. یافته‌ها همچنین حاکی از رابطه معنی‌دار مشاهده بی‌نزاکتی در محیط کار با تنظیم هیجان، عاطفه منفی، فرسودگی عاطفی، خشنودی شغلی، کناره‌گیری از کار-شغل و تفکر خصمانه بودند. نقش واسطه‌ای تنظیم هیجان و عاطفه منفی نیز در رابطه بین مشاهده بی‌نزاکتی در محیط کار با فرسودگی عاطفی، خشنودی شغلی، کناره‌گیری از کار-شغل و تفکر خصمانه تأیید شد.

۱. دانشجوی کارشناسی ارشد، گروه روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه شهید چمران اهواز

۲. دانشیار گروه روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه شهید چمران اهواز

* نویسنده مسئول: Email:narshadi@scu.ac.ir

۳. دانشیار گروه روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه شهید چمران اهواز

نتیجه گیری: با توجه به نتایج پژوهش حاضر در ارتباط با پیامدهای زیان بار مشاهده بی‌نزاکتی در محیط کار، مدیران سازمان‌ها می‌بایست نسبت به این موضوع توجه ویژه داشته باشند.

واژه‌های کلیدی: مشاهده بی‌نزاکتی در محیط کار، تنظیم هیجان، عاطفه منفی، فرسودگی عاطفی، کناره‌گیری از کار-شغل، تفکر خصمانه



Designing and testing a model of some outcomes of witnessing workplace incivility

Sarah Darkhor¹

Nasrin Arshadi^{2*}

Seid Esmaeil Hashemi³

Introduction: Witnessing workplace incivility is a relatively new construct. The purpose of this study was designing and testing a model of some outcomes of witnessing workplace incivility

Method: Statistical population included all employees of National Iranian Drilling Company (NIDC). From this population 221 employees were selected by stratified random sampling method. The instruments used in the study consisted of witnessing workplace incivility (Cortina et al., 2001), emotion regulation (Niven et al., 2011), negative affect (Watson et al., 1988), emotional exhaustion (Maslach & Jackson, 1981) Job satisfaction (Andrews and Whitey, 1976), work-job withdrawal (Hanisch & Hulin, 1990), and hostility ideation (Greenglass & Julkunen, 1989). The proposed model was analyzed through Structural Equation Modeling (SEM) with using SPSS-22 and AMOS-22 software packages.

Results: Results indicated that the proposed model fitted the data relatively proper. Better fit and more meaningful results were obtained by omitting one non-significant path (emotion regulation to emotional exhaustion) and using item parceling method. Findings also showed that witnessing workplace incivility had significant relationships with emotion regulation, negative affect, emotional exhaustion, job satisfaction, work-job withdrawal, and hostility ideation. The meditating role of emotion regulation and negative affect on the relationships of witnessing workplace incivility with emotional exhaustion, job satisfaction, work-job withdrawal, and hostility ideation was confirmed.

Conclusion: based on the results regarding detrimental outcomes of witnessing workplace incivility, the managers should have specific attention to this issue.

Keywords: witnessing workplace incivility, emotion regulation, negative affect, emotional exhaustion, work-job withdrawal, hostility ideation

1. MA student Department of IO Psychology, Shahid Chamran University of Ahvaz

2. Department of IO Psychology, Shahid Chamran University of Ahvaz

*Corresponding Author: Associate professor

3. Associate professor, Department of IO Psychology, Shahid Chamran University of Ahvaz

مقدمه

خشونت^۱ در محل کار موضوعی است که در سال‌های اخیر، بسیار به آن توجه شده است و بر انواع رفتارهای خصمانه مستقیم، فعال و فیزیکی دلالت دارد (نیومن و بارون^۲، ۱۹۹۷). برخی پژوهشگران به اشکال ظریف‌تر و نامحسوس‌تری مانند رفتار بی‌ادبانه علاقه‌مند شده‌اند و با دقت بیشتری آن را بررسی کرده‌اند. یکی از انواع این رفتارها در مطالعات اخیر، بی‌نزاکتی در محیط کار^۳ است. بی‌نزاکتی در محیط کار در یک محیط اجتماعی صورت می‌گیرد و در نتیجه بسیار محتمل است که دیگران رویدادهای بی‌نزاکتی را مشاهده کنند. در واقع، با توجه به این که معمولاً بی‌نزاکتی، یک فرد خاص را هدف قرار می‌دهد، تعداد کارکنانی که شاهد رویدادهای بی‌ادبانه هستند، معمولاً بیشتر از تعداد کارکنانی است که این رویدادها را تجربه می‌کنند (اندرسون و پیرسون^۴، ۱۹۹۹).

بی‌نزاکتی در محیط کار، به رفتار کارمغایر با ضوابط و هنجارهای احترام متقابل در محیط کار تعریف می‌شود که مشخصاً غیر مؤدبانه و گستاخانه است. رفتارهای بی‌نزاکتی در محیط کار یا رفتارهای انحرافی^۵، با شدت کم و با قصدی مبهم برای آسیب رساندن به دیگری (اندرسون و پیرسون، ۱۹۹۹) در همه جا وجود دارند و نتایج جدی و برجسته نظری (اندرسون و پیرسون، ۱۹۹۹؛ بایس و موآگ^۶، ۱۹۸۶) و تجربی دارند (هرشکویس^۷، ۲۰۱۱) و اغلب در حضور دیگران رخ می‌دهند (پوراس^۸ و پیرسون، ۲۰۱۰).

عناصر تعریفی مهمی که بی‌نزاکتی در محیط کار را از دیگر سازه‌های رفتارهای بین‌فردی منفی متمایز می‌کند، شدت کم (پرخاشگری^۹، خشونت و قلدری^{۱۰} شدیدتر هستند) و قصد مبهم آن (به جای تشخیص آشکار) در آسیب رساندن هستند. خفیف و مبهم بودن رفتارهای بی‌نزاکتی، موجب شده است که ایجاد سیاست‌هایی جهت ممنوع کردن این رفتارها و تنبیه کردن کارکنانی که به این رفتارها دست می‌زنند، برای سازمان‌ها دشوار باشد. ویژگی سومی که به تمایز بی‌نزاکتی از سازه دیگری مانند رهبری منفی می‌پردازد، منبع آن است. بی‌نزاکتی نه تنها از افراد در مشاغل مدیریتی و یا نقش‌های سرپرستی سر می‌زند، در میان همکاران و یا مشتریان نیز رخ می‌دهد. نمونه‌هایی از بی‌نزاکتی در محیط کار، نادیده گرفتن و یا اظهار نظر تحقیرآمیز در مورد فرد هدف است (کورتینا، مگ لی، ویلیامز، و لانگ اوت^{۱۱}، ۲۰۰۱).

1. violence
2. Neuman & Baron
3. workplace incivility
4. Andersson & Pearson
5. deviant behaviors
6. Bies & Moag
7. Hershkovis
8. Porath
9. aggression
10. bullying
11. Cortina, Magley, Williams, & Langhout

با توجه به شیوع این رفتارها، تخمین زده شده است که ۹۶ درصد از کارکنان، بی‌نزاکتی را تجربه می‌کنند (پوراس و پیرسون، ۲۰۱۰). اندرسون و پیرسون (۱۹۹۹) استدلال کردند که مشاهده رفتار غیرمحترمانه می‌تواند «مارپیچ بی‌نزاکتی»^۱ را ایجاد کند به طوری که رفتارهای غیرمحترمانه رفتارهای بی‌نزاکتی بیشتری را ترویج می‌کنند. به این طریق بی‌نزاکتی به هر جنبه‌ای از سازمان نفوذ می‌کند و در نتیجه فضایی را در محیط کار می‌سازد که در آن بی‌نزاکتی به یک امر عادی تبدیل می‌شود (پیرسون، اندرسون و وگنر^۲، ۲۰۰۱). در این سازمان‌ها، بی‌نزاکتی مشخصه محیط کار است. به همین دلیل، اندرسون و پیرسون (۱۹۹۹) بیان کردند که بی‌نزاکتی نه تنها مرتکب‌شوندگان و قربانیان بلکه ناظران^۳ را نیز تحت تاثیر قرار می‌دهد؛ آنان مدعی بودند که نه تنها افراد خاص درگیر در تعاملات بی‌نزاکتی، بلکه هر فرد دیگری در سازمان نیز می‌تواند با مشاهده بی‌نزاکتی در محیط کار آسیب ببیند. گرچه اکثر تحقیقات تجربی اثرات مضر بی‌نزاکتی در محیط کار را نسبت به قربانیان بررسی کرده‌اند (کورتینا و همکاران، ۲۰۰۲؛ کورتینا و همکاران، ۲۰۰۱؛ پیرسون و همکاران، ۲۰۰۱)، اما پیامدهای مشاهده رفتارهای بی‌نزاکتی در محیط کار^۴ نیز قابل ملاحظه و بررسی است. علاوه بر این، اطلاعات اندکی در مورد پیامدهای متأثر از مشاهده بی‌نزاکتی که بیشترین زیان را به کارکنان می‌رساند، در اختیار است. درک پاسخ‌های مشاهده‌گران بی‌نزاکتی به دلیل وجود این احتمال که پیامدهایی برای مرتکب، تجربه‌کننده یا قربانی وسازمان داشته باشد، اهمیت دارد. اگر ناظران واکنش منفی نسبت به مرتکب‌شونده یا واکنش مثبت نسبت به قربانی نشان دهند، ممکن است از سوءرفتار آینده جلوگیری شود و مانعی برای تأثیر منفی بی‌نزاکتی برای قربانیان باشد. در مقابل، اگر ناظران واکنش منفی نسبت به قربانی و یا واکنش مثبت نسبت به مرتکب شونده نشان دهند، ممکن است بی‌نزاکتی را تشدید نمایند (اندرسون و پیرسون، ۱۹۹۹).

پژوهش‌ها نمایانگر پیامدهای نگرشی و رفتاری منفی مشاهده بی‌نزاکتی در محیط کار هستند (پوراس و پیرسون، ۲۰۱۰؛ پوراس و ارز^۵، ۲۰۰۹). نتایج مطالعات نشان می‌دهند که مشاهده بی‌نزاکتی در محیط کار پیامدهایی همچون عاطفه منفی (کامرون و وبستر^۶، ۲۰۱۱)، دشواری در تنظیم هیجان، فرسودگی عاطفی^۷، عدم رضایت از شغل (مینر-روبینو^۸ و کورتینا، ۲۰۰۴) تفکر خصمانه و کناره‌گیری از کار- شغل (پوراس و ارز، ۲۰۰۹) دارد.

1. incivility spiral
2. Wegner
3. Witnesses
4. witnessing workplace incivility
5. Erez
6. Cameron & Webster
7. emotional exhaustion
8. Miner-Rubino

مطالعه پوراس و ارز (۲۰۰۹) نشان داد که مشاهده بی‌نزاکتی به سطوح بالایی از عاطفه منفی مشاهده کنندگان منجر می‌شود، کمک کردن به دیگران را کاهش می‌دهد و باعث ایجاد افکار خصمانه می‌گردد و کناره‌گیری از کار را افزایش می‌دهد؛ بنابراین به نظر می‌رسد مشاهده بی‌نزاکتی از طریق عاطفه منفی موجب ایجاد افکار خصمانه و ترک شغل شود. ترک شغل یک تمایل عمدی و آگاهانه برای ترک سازمان و آخرین بخش زنجیره فرایند شناختی کناره‌گیری است (موبلی، هورنر و هولینگ‌سورث^۱، ۱۹۷۸). در مطالعه‌ای توتردل، هرشکوویز، نیون، ریچ و استراید^۲ (۲۰۱۲) بیان کردند که نه تنها مشاهده بی‌نزاکتی با عاطفه منفی مرتبط است، که فرسودگی عاطفی را نیز پیش‌بینی می‌کند؛ به ویژه هنگامی که فرد به طور مستقیم شاهد بی‌نزاکتی باشد. مشاهده یک تعامل بین فردی ناخوشایند، سبب تجربه عاطفه منفی می‌شود. همچنین، بر اساس نظریه رویدادهای عاطفی^۳ (وایس و کروپانزانو^۴، ۱۹۹۶)، بعضی از رویدادهای کاری واکنش‌هایی هستند که کارکنان به تجارب عاطفی در محیط کار نشان می‌دهند. این تجارب، بر خلق و خو و هیجانات آنان اثر می‌گذارد و باعث تغییر خلق و واکنش‌های هیجانی می‌شود. تندی و بی‌احترامی می‌تواند آغازگر ایجاد هیجانات منفی در فرد باشد و به بروز رفتارهای بی‌ادبانه در محیط کار منجر شود (ریو و گوش^۵، ۲۰۰۹).

مینر-روبینوو کورتینا (۲۰۰۴) دریافتند افرادی که شاهد رفتارهای غیرمحترمانه نسبت به زنان هستند سطوح پایین‌تری از رضایت از سلامتی و رضایت از شغل را گزارش دادند و رفتارهای کناره‌گیری از کار بیشتری داشتند. به اعتقاد وایس و کروپانزانو (۱۹۹۶) محتمل‌ترین پیامدهای تجارب آزارنده کار، نگرشی و عاطفی هستند. اصولاً سوءرفتارها به صورت منفی تلقی می‌شوند و به همین دلیل کارکنانی که این سوءرفتارها را تجربه می‌کنند، خشنودی شغلی کمتری دارند. ناظر رفتار بی‌ادبانه بودن، افکار خصمانه را افزایش می‌دهد. نتایج تحقیقات در مورد تفکر خصمانه نشان می‌دهند که مشاهده عمل بی‌ادبانه در وهله اول می‌تواند باعث ایجاد افکار خصمانه و تهاجمی شود. از آنجا که آماده‌سازی اولیه تهاجم ممکن است به گرایش تهاجمی منجر شود (اندرسون و بوشمن^۶، ۲۰۰۱)، این نتیجه خاص باید از نگرانی‌های بزرگ برای مدیران باشد.

شاهدان رفتارهای بی‌ادبانه به‌طور کلی کمتر اجتماعی هستند و کمتر منابع خود را با دیگران به اشتراک می‌گذارند. این تمایل به کمتر اجتماعی بودن پس از مشاهده رفتار

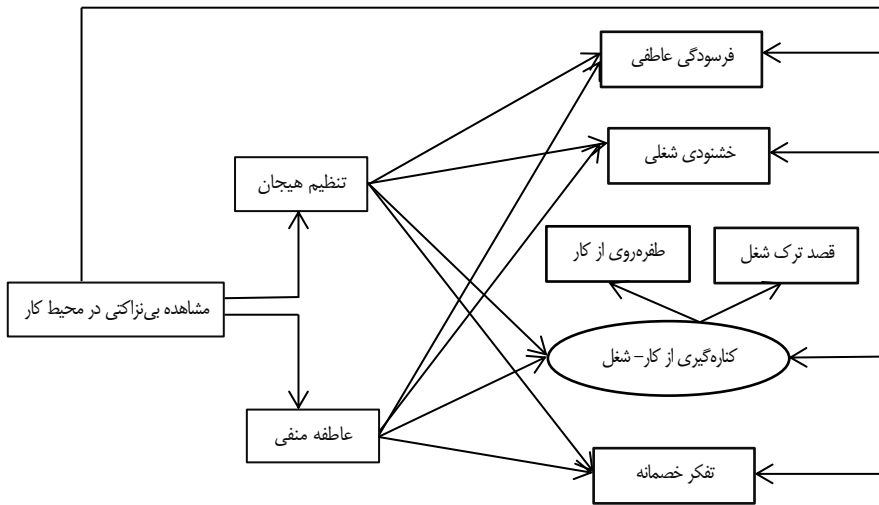
1. Mobley, Horner, & Hollingsworth
2. Totterdell, Hershcovis, Niven, Reich, & Stride
3. Affective Events Theory, AET
4. Weiss & Cropanzano
5. Rio & Ghosh
6. Bushman

بی‌ادبانه، در این یافته نیز مشاهده شد که بی‌ادبی در رفتار می‌تواند باعث جرقه افکار خصمانه شود (اندرسون و بوشمن، ۲۰۰۱). در مقایسه با شرایط خنثی، در شرایط مشاهده رفتارهای بی‌ادبانه احتمال دارد کارکنان بیشتری نگرش‌های خصمانه را برای تخریب محیط کار به کار گیرند. در واقع، فرد در شرایط مشاهده بی‌ادبی جملاتی را مانند «می‌خواهم صورت آن فرد را با آجر خرد کنم»، «بینی کسی را بشکنم» یا «انگشتان فردی را خرد کنم» بر زبان می‌آورد. بنابراین، گویا مشاهده رفتار بی‌ادبانه می‌تواند میل شدید به مقابله به مثل را تحریک کند. کارکنانی که در معرض رفتارهای بی‌نزاکتی قرار می‌گیرند نه تنها مولد افکار خصمانه بیشتری (که ممکن است آگاهانه یا ناخودآگاه باشد) هستند که به نظر می‌رسد تفکراتی تهاجمی آگاهانه و نیز ناخودآگاه در آنان ایجاد می‌شود که می‌تواند افراد را به اعمال رفتارهای تهاجمی تحریک کند (آیزنک و کین^۱، ۲۰۰۳).

بنابراین می‌توان انتظار داشت که مشاهده بی‌نزاکتی در محیط کار با فراخوانی واکنش‌های عاطفی منفی بتواند به احساس کلی نارضایتی در مورد کار و افزایش قصد ترک شغل منجر شود (یوسکول و هورن^۲، ۲۰۱۵).

با توجه به مطالب یادشده و نیز نظر به این که مشاهده بی‌نزاکتی از سازه‌های نسبتاً جدید است و تلاش برای بروز نکردن چنین رفتارهایی می‌تواند در پیشگیری از به وجود آمدن یک فضای کاری ناسالم و خالی از احترام نقش بسزایی ایفا کند، در پژوهش حاضر الگویی از برخی پیامدهای مشاهده بی‌نزاکتی طراحی و آزموده شد که نشان دهد مشاهده چنین رفتارهایی می‌تواند چه نتایج زیان‌باری برای فرد و سازمان به دنبال داشته باشد. بر اساس اطلاعات موجود تا کنون پژوهشی در خصوص عواقب مشاهده بی‌نزاکتی در محیط کار در کشور انجام نشده است. در الگوی پیشنهادی پژوهش حاضر پیامدهای مشاهده بی‌نزاکتی شامل فرسودگی عاطفی، تفکر خصمانه، کناره‌گیری از کار-شغل، رضایت شغلی، عاطفه منفی و تنظیم هیجان است. در این الگو عاطفه منفی و تنظیم هیجان نقش میانجی را در رابطه بین مشاهده بی‌نزاکتی در محیط کار با متغیرهای پیامد ایفا می‌کند. شکل ۱ الگوی پیشنهادی پژوهش را نشان می‌دهد.

1. Eysenck & Keane
2. Uskul & Horn



شکل ۱- الگوی پیشنهادی پژوهش حاضر

روش

جامعه آماری پژوهش حاضر کلیه کارکنان شرکت ملی حفاری ایران بودند. از این جامعه تعداد ۳۰۰ نفر با روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند. در این روش پس از دریافت جدول واحدهای سازمان، نمونه مورد نظر به روش تصادفی از هر واحد و به تناسب تعداد کارکنان آن واحد، انتخاب شدند. پس از توزیع پرسشنامه‌ها ۲۴۲ پرسشنامه برگشت داده شدند (نرخ بازگشت ۸۱ درصد) که پس از حذف پرسشنامه‌های ناقص، ۲۲۱ پرسشنامه قابل تحلیل بودند. در پیشینه مربوط به الگویابی معادلات ساختاری، برای تعیین تعداد حجم نمونه کافی پیشنهاداتی ارائه شده است. حداقل حجم نمونه از نظر اندرسون و گرینینگ^۱ (۱۹۸۸) ۱۵۰ نفر و از نظر چو و بنتلر^۲ (۱۹۹۵) ۲۰۰ نفر است.

در نمونه پژوهش ۵۶/۶ درصد مرد و ۷۰/۱ درصد متأهل بودند. میانگین و انحراف معیار سن و سابقه خدمت شرکت‌کنندگان به ترتیب برای سن ۳۶/۸۰ سال با انحراف معیار ۸/۲۶ و برای سابقه خدمت ۱۱/۸۱ سال با انحراف معیار ۸/۶۷ بود. ۱۳/۱ درصد کل نمونه دارای مدرک تحصیلی دیپلم، ۱۳/۶ درصد فوق دیپلم، ۴۲/۱ درصد کارشناسی و ۳۰/۸ درصد دارای سطح تحصیلی کارشناسی ارشد بودند. ۳۷/۱ درصد کارکنان رسمی، ۳۷/۱ درصد قراردادی و ۲۰/۴ درصد کارکنان پیمانی بودند.

1. Gerbing
2. Chou & Bentler

ابزار پژوهش

پرسشنامه مشاهده بی‌نزاکتی در محیط کار: جهت سنجش مشاهده بی‌نزاکتی در محیط کار از مقیاس ۷ ماده‌ای بی‌نزاکتی در محیط کار^۱ (WIS) کورتینا و همکاران (۲۰۰۱) استفاده شد. پاسخ‌ها روی یک مقیاس لیکرت ۵ درجه‌ای از صفر (هرگز) تا ۵ (همیشه) نشان می‌دهند که پاسخ‌دهندگان چند وقت یک‌بار رفتار غیرمحترمانه، بی‌ادبانه و نامهربان را در محل کار خود در طول ۵ سال گذشته مشاهده کرده‌اند. حداقل نمره این مقیاس ۷ و حداکثر نمره آن ۳۵ است. کورتینا و همکاران (۲۰۰۱) پایایی این مقیاس را به روش آلفای کرونباخ ۰/۸۹ گزارش دادند. عرب، هاشمی شیخ‌شانی و بشلیده (۱۳۹۲) ضریب پایایی این پرسشنامه را به روش آلفای کرونباخ ۰/۸۵ گزارش دادند و به منظور بررسی روایی سازه آن، ضریب همبستگی این مقیاس را با یک سؤال کلی ۰/۷۵ ($p < ۰/۰۰۱$) به دست آوردند. در پژوهش حاضر پایایی این مقیاس به روش آلفای کرونباخ و تنصیف به ترتیب ۰/۸۹ و ۰/۸۲ محاسبه شد. روایی این مقیاس در پژوهش حاضر با استفاده از تحلیل عوامل تأییدی نشان داد که تمامی ماده‌های پرسشنامه روی سازه مشاهده بی‌نزاکتی به طور معنی‌داری بار گذاشته‌اند.

پرسشنامه تنظیم هیجان: رفتار تنظیم هیجانات با استفاده از مقیاس ۹ ماده‌ای نیون، توتردل، استراید و هولمن^۲ (۲۰۱۱) اندازه‌گیری شد که سه ماده آن یعنی ماده‌های ۲، ۴ و ۵ نمره معکوس دارند. پاسخ‌ها روی یک مقیاس پاسخ‌دهی ۵ درجه‌ای از ۱ (اصلاً یا بسیار کم) تا ۵ (بسیار زیاد) مشخص می‌شوند. حداقل نمره در این مقیاس ۹ و حداکثر نمره ۴۵ است. توتردل و همکاران (۲۰۱۲) پایایی این مقیاس را به روش آلفای کرونباخ ۰/۹۳ گزارش دادند. این پرسشنامه جهت استفاده در پژوهش حاضر ترجمه و تنظیم شده است. در پژوهش حاضر ضرایب پایایی به روش آلفای کرونباخ و تنصیف برای پرسشنامه تنظیم هیجان به ترتیب ۰/۸۶ و ۰/۷۶ محاسبه شد.

پرسشنامه عاطفه منفی: سنجش عاطفه منفی با استفاده از ۱۰ ماده خرده‌مقیاس عواطف منفی^۳ (NA) از ۲۰ ماده مقیاس عاطفه مثبت و منفی (PANAS) واتسون، کلارک و تلجن^۴ (۱۹۸۸) انجام شد. پاسخگویی به این مقیاس از طریق لیکرت ۵ درجه‌ای از ۱ (اصلاً یا بسیار کم) تا ۵ (خیلی زیاد) مشخص می‌شود. حداقل نمره در این مقیاس ۱۰ و حداکثر نمره ۵۰ است. پوراس و ارز (۲۰۰۹) پایایی این مقیاس را به روش آلفای کرونباخ ۰/۸۹ گزارش

1. Workplace Incivility Scale, WIS

2. Holman

3. negative affect, NA

4. Watson, Clark, & Tellegen

دادند. در پژوهش حاضر ضرایب پایایی به روش آلفای کرونباخ و تنصیف برای مقیاس عاطفه منفی به ترتیب ۰/۸۸ و ۰/۸۴ محاسبه شد.

مقیاس فرسودگی عاطفی: برای سنجش فرسودگی عاطفی از خرده مقیاس ۹ ماده‌ای فرسودگی عاطفی از پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلج استفاده شد (MBI مسلج و جکسون^۱، ۱۹۸۱). پاسخ‌ها روی مقیاس لیکرت پنج درجه‌ای از ۱ (هرگز) تا ۵ (همواره) مشخص می‌شود. حداقل نمره در این مقیاس ۹ و حداکثر نمره ۴۵ است. مسلج و جکسون (۱۹۸۱) پایایی این مقیاس را به روش آلفای کرونباخ ۰/۸۴ گزارش دادند. رحیم‌نیا و امانی (۱۳۹۳) در پژوهش خود ضریب پایایی این پرسشنامه را از طریق روش آلفای کرونباخ ۰/۸۱ گزارش کردند. در پژوهش حاضر از نسخه ترجمه‌ی رحیم‌نیا و امانی (۱۳۹۳) استفاده شد. پایایی به روش آلفای کرونباخ و تنصیف برای این مقیاس به ترتیب ۰/۸۷ و ۰/۷۲ محاسبه شد.

پرسشنامه خشنودی شغلی: در این پژوهش از مقیاس ۵ ماده‌ای خشنودی شغلی آندریوز و ویتنی^۲ (۱۹۷۶) برای سنجش نگرش افراد نسبت به شغلشان استفاده شده است. پاسخ‌ها روی یک مقیاس لیکرت ۷ درجه‌ای از ۱ "کاملاً ناخشنود" تا ۷ "کاملاً خشنود" قرار دارند. حداقل نمره در این مقیاس ۵ و حداکثر نمره ۳۵ است. در پژوهش عرب، هاشمی شیخ شبانی، قدیری و رضایی بادافشان (۱۳۹۳)، آلفای کرونباخ این پرسشنامه نیز ۰/۸۸ به دست آمد که نشان دهنده پایایی مطلوب آن است. در پژوهش حاضر از نسخه ترجمه‌ی عرب و همکاران (۱۳۹۳) استفاده شد. در پژوهش حاضر ضرایب آلفای کرونباخ و تنصیف برای این مقیاس به ترتیب ۰/۸۹ و ۰/۸۴ به دست آمد.

پرسشنامه کناره‌گیری از کار-شغل: در پژوهش حاضر دو نوع از رفتارهای خروج از سازمان ارزیابی شد. کناره‌گیری از کار، شامل مجموعه رفتارهایی است که منعکس‌کننده تلاش برای اجتناب از وظایف کاری فرد است (مانند غیبت و تأخیر). کناره‌گیری از شغل به قصد ترک شغل یا قصد بازنشستگی اشاره دارد. این سازه‌ها با نسخه‌های اقتباس‌شده از دو مقیاس ساخته هانیچ و هولین^۳ (۱۹۹۰) اندازه‌گیری می‌شود. مقیاس کناره‌گیری از کار، ۱۲ ماده دارد که پاسخ‌ها روی یک مقیاس پاسخ دهی ۷ درجه‌ای از ۱ (هرگز) تا ۷ (بیشتر از یک بار در هفته) مشخص می‌شوند. در مقیاس کناره‌گیری از شغل که شامل ۳ ماده است، از شرکت‌کنندگان خواسته می‌شود که نشان دهند چند وقت یک‌بار به ترک شغل خود فکر می‌کنند. این پرسشنامه جهت استفاده در پژوهش حاضر ترجمه و تنظیم شده است. در این پژوهش پایایی از

1. Maslach & Jackson
2. Andrews & Withey
3. Greenglass & Julkunen

طریق ضرایب آلفای کرونباخ و تصنیف برای مقیاس کناره‌گیری از کار-شغل به ترتیب ۰/۸۸ و ۰/۸۵ به دست آمد.

پرسشنامه تفکر خصمانه: در این پژوهش از پرسشنامه ۸ ماده ای تفکرات خصمانه گرین گلاس و جولکانن^۱ (۱۹۸۹) استفاده شد. پاسخ‌ها روی یک مقیاس لیکرت ۴ درجه‌ای از صفر (کاملاً موافقم) تا ۳ (کاملاً مخالفم) مشخص می‌شوند. ضریب پایایی پرسشنامه به روش آلفای کرونباخ ۰/۸۱ گزارش شده است (گرین گلاس و جولکانن، ۱۹۸۹). این پرسشنامه جهت استفاده در پژوهش حاضر ترجمه و تنظیم شده است. در این پژوهش پایایی از طریق ضرایب آلفای کرونباخ و تصنیف برای این پرسشنامه به ترتیب ۰/۸۳ و ۰/۸۴ به دست آمد. روایی این پرسشنامه با استفاده از تحلیل عوامل تأییدی نشان داد که تمامی ماده‌های پرسشنامه روی سازه تفکر خصمانه به طور معنی‌داری بار گذاشته‌اند.

یافته‌های پژوهش

میانگین، انحراف معیار و ضرایب همبستگی بین متغیرهای پژوهش در جدول ۱ نشان داده شده است.

جدول ۱- میانگین، انحراف معیار و ضرایب همبستگی بین متغیرهای پژوهش

ردیف	متغیر	میانگین	انحراف معیار	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸
۱	مشاهده بی‌نزاکتی در محیط کار	۱۷/۱۸	۵/۵۷	-							
۲	تنظیم هیجان	۳۵/۹۴	۶/۱۹	۰/۳۹۰**	-						
۳	عاطفه منفی	۲۱/۸۶	۷/۵۸	۰/۴۴۴**	۰/۳۲۹**	-					
۴	فرسودگی عاطفی	۲۱/۲۵	۷/۵۱	۰/۶۱۹**	۰/۳۶۸**	۰/۵۸۱**	-				
۵	خشنودی شغلی	۲۳/۷۰	۷/۰۵	۰/۷۰۹**	۰/۴۳۳**	۰/۵۵۵**	۰/۷۰۵**	-			
۶	قصد ترک شغل	۳۶/۷۶	۱۱/۹۱	۰/۶۱۸**	۰/۳۸۳**	۰/۵۸۳**	۰/۸۰۶**	۰/۷۱۰**	-		
۷	کناره‌گیری از کار	۲۹/۳۸	۱۵/۱۰	۰/۴۹۱**	۰/۵۸۹**	۰/۴۷۱**	۰/۵۴۵**	۰/۵۲۹**	۰/۵۷۷**	-	
۸	تفکر خصمانه	۲۶/۶۳	۴/۵۱	۰/۵۳۹**	۰/۴۴۵**	۰/۵۲۷**	۰/۶۱۲**	۰/۵۳۰**	۰/۵۷۳**	۰/۵۱۳**	-

* $p \leq 0/01$

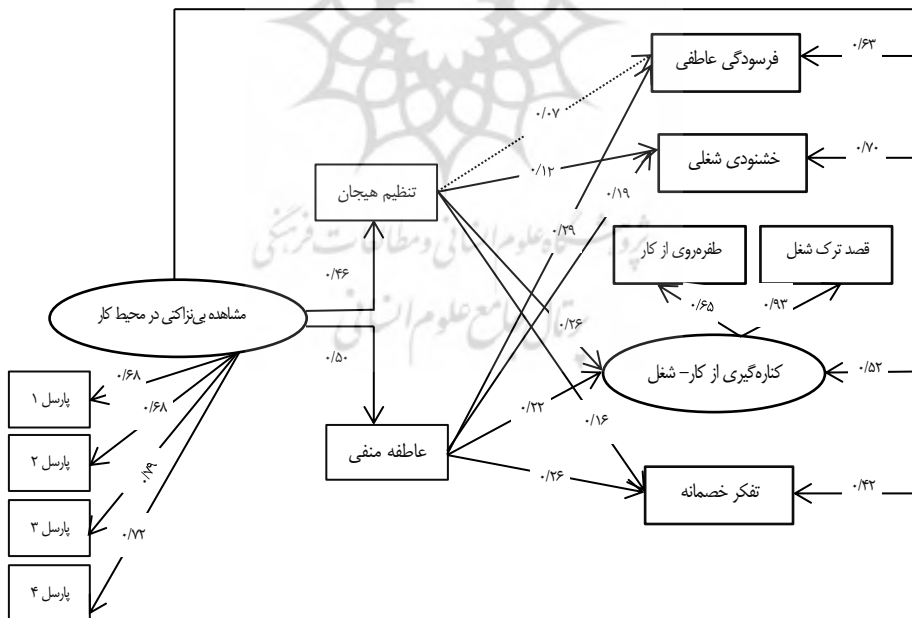
همان‌طور که در جدول ۱ مشاهده می‌شود، ضرایب همبستگی بین متغیر مشاهده بی‌نزاکتی در محیط کار با تنظیم هیجان، عاطفه منفی، فرسودگی عاطفی، خشنودی شغلی، قصد ترک شغل، کناره‌گیری از کار و تفکر خصمانه و نیز بین متغیرهای میانجی با پیامد در سطح $p \leq 0/01$ معنی‌دار است.

به منظور ارزیابی الگوی پیشنهادی، از روش الگویابی معادلات ساختاری استفاده شد. جهت تعیین کفایت برازش الگوی پیشنهادی با داده‌ها ترکیبی از سنج‌های برازندگی مورد استفاده قرار گرفتند. برازش الگوی پیشنهادی با داده‌ها بر اساس شاخص‌های برازش در جدول ۲ گزارش شده است.

جدول ۲- شاخص‌های برازش الگوی پیشنهادی، الگوی اصلاح‌شده اول و الگوی نهایی

شاخص‌های برازش										الگو
RMSE A	TLI	IFI	CFI	NFI	AGFI	GFI	χ^2/df	Df	χ^2	
۰/۱۷	۰/۸۰	۰/۹۱	۰/۹۱	۰/۹۰	۰/۶۸	۰/۸۹	۷/۹۰	۱۲	۹۴/۸۴	الگوی پیشنهادی
۰/۰۸۶	۰/۹۳	۰/۹۵	۰/۹۵	۰/۹۳	۰/۸۶	۰/۹۲	۲/۶۲	۳۶	۹۴/۴۲	الگوی اصلاح‌شده اول
۰/۰۶۵	۰/۹۶	۰/۹۷	۰/۹۷	۰/۹۵	۰/۹۰	۰/۹۴	۱/۹۲	۳۴	۶۵/۴۴	الگوی نهایی

همان‌طور که نتایج جدول ۲ نشان می‌دهند، گرچه برخی از شاخص‌های برازش حاکی از برازش خوب الگوی پیشنهادی با داده است، برخی دیگر نشان می‌دهند که الگوی پیشنهادی نیاز به اصلاح دارد. در نتیجه بعد از یک اصلاح (حذف مسیر غیرمعنی‌دار تنظیم هیجان به فرسودگی عاطفی) شاخص‌ها برازنده‌تر شدند، اما از آنجا که هنوز الگو با شاخص‌های برازش مطلوب فاصله داشت از روش آیتم پارسلینگ (دسته‌بندی ماده‌ها) استفاده شد. یک رویکرد متداول جهت مقابله با ماده‌های زیاد و نیز افزایش توان الگو، دسته‌بندی ماده‌ها و به‌کار گرفتن میانگین هر دسته به عنوان نشانگرهای متغیر مکنون است (بشلیده، ۱۳۹۲). شکل ۲ الگوی نهایی پژوهش را به همراه ضرایب مسیر نشان می‌دهد.



شکل ۲- الگوی نهایی پژوهش حاضر به همراه ضرایب استاندارد مسیرها

همان‌گونه که در شکل ۲ مشاهده می‌شود، به جز ضریب مسیر تنظیم هیجان به فرسودگی عاطفی، تمامی ضرایب مسیر در الگوی نهایی پژوهش معنی دارند. جدول ۳ نتایج بوت استرپ را برای مسیرهای غیرمستقیم در الگوی نهایی پژوهش نشان می‌دهد. سطوح اطمینان برای این فواصل اطمینان ۹۵ و تعداد نمونه‌گیری مجدد بوت استرپ ۲۰۰۰ است.

جدول ۳- نتایج بوت استرپ برای مسیرهای غیرمستقیم

مسیرها	داده‌ها	بوت	سوگیری	خطای استاندارد	حد پایین	حد بالا	معنی داری
مشاهده بی‌نزاکتی ← تنظیم هیجان ← فرسودگی عاطفی	۰/۰۷۴۵	۰/۰۷۵۵	۰/۰۰۱۰	۰/۰۳۳۷	۰/۰۱۶۹	۰/۱۴۹۴	۰/۰۰۰۱
مشاهده بی‌نزاکتی ← تنظیم هیجان ← خشنودی شغلی	۰/۰۸۵۴	۰/۰۸۷۱	۰/۰۰۱۷	۰/۰۳۲۲	۰/۰۱۶۰۱	۰/۰۳۳۲	۰/۰۰۰۱
مشاهده بی‌نزاکتی ← تنظیم هیجان ← کاره‌گیری ژکر شغل	۰/۴۹۵۹	۰/۴۹۵۵	۰/۰۰۰۳	۰/۱۱۴۸	۰/۲۹۳۰	۰/۷۴۸۱	۰/۰۰۰۱
مشاهده بی‌نزاکتی ← تنظیم هیجان ← تفکر خصمانه	۰/۰۸۷۵	۰/۰۸۹۱	۰/۰۰۱۶	۰/۰۲۶۰	۰/۰۴۲۲	۰/۱۴۵۸	۰/۰۰۰۱
مشاهده بی‌نزاکتی ← عاطفه منفی ← فرسودگی عاطفی	۰/۲۲۴۳	۰/۲۲۳۷	۰/۰۰۰۶	۰/۰۴۱۳	۰/۱۵۱۶	۰/۳۱۴۱	۰/۰۰۰۱
مشاهده بی‌نزاکتی ← عاطفه منفی ← خشنودی شغلی	۰/۱۶۱۰	۰/۱۶۲۲	۰/۰۰۱۲	۰/۰۳۷۸	۰/۰۲۴۲۷	۰/۰۹۵۴	۰/۰۰۰۱
مشاهده بی‌نزاکتی ← عاطفه منفی ← کاره‌گیری ژکر شغل	۰/۳۷۹۷	۰/۳۸۲۴	۰/۰۰۲۷	۰/۱۰۴۱	۰/۰۲۰۲۵	۰/۶۲۲۴	۰/۰۰۰۱
مشاهده بی‌نزاکتی ← عاطفه منفی ← تفکر خصمانه	۰/۱۲۹۰	۰/۱۳۲۰	۰/۰۰۳۰	۰/۰۳۸۰	۰/۰۵۹۲	۰/۲۰۴۴	۰/۰۰۰۱

همان‌طور که در جدول ۳ مشاهده می‌شود فاصله‌های اطمینان برای مسیرهای غیرمستقیم حاکی از قرار نگرفتن عدد صفر در این فاصله هاست. از این رو تمامی روابط غیرمستقیم در الگوی پیشنهادی تأیید می‌شوند.

بحث و نتیجه‌گیری

هدف از انجام پژوهش حاضر، طراحی و آزمودن الگویی از برخی پیامدهای مشاهده بی‌نزاکتی در محیط کار بود. یافته‌های پژوهش نشان دادند که بی‌نزاکتی در محیط کار بر فرسودگی عاطفی، کناره‌گیری از کار-شغل، تفکر خصمانه و عاطفه منفی اثر مثبت و بر خشنودی شغلی و تنظیم هیجان اثر منفی دارد. این نتایج با یافته‌های بایومیستر و براتسلوسکی، موراون و تاپیس^۱ (۱۹۹۸)، آیزنک و کین (۲۰۰۳)، بندورا^۲ (۱۹۷۷)، بک^۳ (۱۹۷۶)، گراس^۴ (۱۹۹۸) و دوگلاس و مارتینکو^۵ (۲۰۰۱) همسو هستند.

1. Baumeister, Bratslavsky, Muraven, & Tice
2. Bandura
3. Beck
4. Gross
5. Douglas & Martinko

مشاهده رفتارهای نامناسب و بی‌نزاکتی در محیط کار سبب می‌شود کارکنان دچار یأس و ناامیدی شوند و نسبت به شغل، همکاران و سازمان احساس نارضایتی کنند. مشاهده بی‌نزاکتی در محیط کار اثربخشی و کارایی در شغل را به دلیل نبود تعامل سازنده و توافق فرهنگی، خدشه‌دار می‌کند و باعث کاهش خشنودی شغلی در محیط کار می‌شود. مشاهده بی‌نزاکتی در محیط کار و تطابق نداشتن شخص با این محیط، فرد را نسبت به ترک شغل مصمم می‌سازد. با مشاهده بی‌نزاکتی‌ها در محیط کار فرد نسب به کار، محیط کار، کارکنان مشغول به کار در سازمان و در کل نسبت به ماهیت و خود شغل نگرش‌های منفی پیدا می‌کند و بدون در نظر گرفتن امتیازات و شرایط مفید موجود در شغل، خود را متقاعد به ترک شغل می‌کند. مشاهده عمل بی‌ادبانه در وهله اول می‌تواند باعث ایجاد افکار خصمانه و تهاجمی شود. ناظر رفتارهای بی‌ادبانه بودن، افکار خصمانه را افزایش می‌دهد به این معنی که مشاهده کنندگان، مولد تفکرات تهاجمی و خصمانه بیشتر به منظور تخریب محیط کاری‌اند. شپارد و تیزدیل^۱ (۲۰۰۰) تفکر خصمانه را نوعی نقص در بازبینی شناختی نامیدند. با افزایش بی‌نزاکتی در محیط کار، بی‌تعادلی هیجانی بیشتر می‌شود و با کاهش بی‌نزاکتی، تعادل هیجانی بیشتر می‌گردد (نیون و همکاران، ۲۰۱۱). مشاهده بی‌نزاکتی در محیط کار مسبب نگرانی‌ها و دلهره‌هایی برای فرد است که در نهایت عواطف منفی را در فرد افزایش می‌دهد. عاطفه منفی یک بعد پریشانی (اضطراب) ذهنی شامل تنوع حالت‌های خلقی ناسازگار مثل خشم، نفرت، ترسو ناآرامی است. ریو و گوش (۲۰۰۹) نیز دریافتند که عاطفه منفی بی‌نزاکتی بین‌فردی و بی‌نزاکتی سازمانی را افزایش می‌دهد. یافته‌های پژوهش حاضر همچنین نشان دادند که مشاهده بی‌نزاکتی در محیط کار از طریق تنظیم هیجان و عاطفه منفی بر خشنودی شغلی، فرسودگی عاطفی، کناره‌گیری از کار-شغل و تفکر خصمانه اثر غیرمستقیم دارد. این نتایج با یافته‌های مینر-روبینو و کورتینا (۲۰۰۴)، ریو و گوش (۲۰۰۹)، توتردل و همکاران (۲۰۱۲) و پوراس و ارز (۲۰۰۹) همسواست. مشاهده بی‌نزاکتی در محیط کار باعث بروز هیجان‌های منفی در فرد و محیط سازمان می‌شود و این هیجان منفی که از مشاهده بی‌نزاکتی در محیط کار متأثر است، رفته‌رفته افراد را در فرایند فرسودگی عاطفی قرار می‌دهد. بی‌تعادلی هیجانی که می‌تواند متأثر از مشاهده رفتارهای بی‌نزاکتی بین دیگران باشد باعث بروز ناخشنودی از شغل می‌شود. موبلی و همکاران (۱۹۷۸) بیان می‌کنند که نگرش‌های شغلی اثر مستقیم معنی‌داری بر رفتار ترک شغل واقعی دارند. اگر افراد مدام در معرض مشاهده بی‌نزاکتی در محیط کار باشند، تنظیم هیجانی فرد دچار اختلال خواهد شد و در نتیجه تفکرات خصمانه در افراد شکل خواهد گرفت. همان‌طور که

وایس و کروپانزانو (۱۹۹۶) گفتند، محتمل‌ترین پیامدهای تجارب آزارنده کار، نگرشی و عاطفی هستند. بی‌نزاکتی در محیط کار هم که شکلی از سوءرفتارهاست، می‌تواند بر نگرش کارکنان اثرگذار باشد. مشاهده بی‌نزاکتی در سطوح بالایی از عواطف منفی مشاهده‌کنندگان، کمک کردن به دیگران را کاهش و کناره‌گیری از کار- شغل را افزایش می‌دهد (پوراس و ارز، ۲۰۰۹)، بنابراین، به نظر می‌رسد مشاهده بی‌نزاکتی از طریق عاطفه منفی موجب طفره رفتن از انجام کار و ایجاد قصد ترک شغل شود. همچنین پوراس و ارز (۲۰۰۹) در پژوهش خود نشان دادند که مشاهده بی‌نزاکتی در سطوح بالایی از عاطفه منفی مشاهده‌کنندگان، عملکرد خودکار، عملکرد خلاق و کمک به دیگران را کاهش و تفکر خصمانه را افزایش می‌دهد. بر این اساس، عاطفه منفی، تسهیل‌گری نیرومند برای افزایش تفکر خصمانه است که به دلیل مشاهده بی‌نزاکتی در محیط کار ایجاد می‌شود.

با توجه به پیامدهای زیان‌بار مشاهده بی‌نزاکتی در محیط کار برای فرد و سازمان (مثلاً، ناخشنودی شغلی، قصد ترک شغل و کناره‌گیری از کار، فرسودگی عاطفی و افکار خصمانه)، مدیران و صاحبان صنایع می‌بایست به صورت فعالانه‌ای برای پیشگیری و کاهش این‌گونه سوءرفتارها اقدام کنند و از نادیده و ناچیز شمردن چنین رفتارهایی پرهیز کنند. سازمان‌ها می‌توانند انتظارات و هنجارهایی را برای رفتارها و تعاملات بین‌فردی در محیط کار به روشنی مشخص کنند. پیشنهاد می‌شود به منظور تأکید بر اهمیت رفتار مؤدبانه، هنجارهای مربوط به احترام و رفتارهای مؤدبانه به تمام سطوح سازمان گسترش یابد و اعمال مدیران و سرپرستان منطبق با انتظارات و هنجارهای مربوط به احترام تعیین شوند. بر اساس نظریه یادگیری اجتماعی، رفتارهای مدیران خود در مقام الگو در سازمان‌ها عمل می‌کنند. بنابراین، مدیران می‌توانند با اعمال رفتارهای محترمانه در محیط کار، الگویی برای دیگران باشند و کارکنان با مشاهده رفتار مدیران و سرپرستان خود از چنین رفتارهایی الگوبرداری کنند. آموزش مهارت‌های بین‌فردی (برای مثال، عذرخواهی کردن، بخشش، هوش هیجانی و کنترل خشم)، مهارت‌های حل تعارض، مذاکره، مدیریت استرس و ... می‌توانند برای کاهش رفتارهای بی‌ادبانه در محیط کار مفید باشند. یکی دیگر از راه‌های کاهش بی‌نزاکتی، تنبیه افراد بی‌نزاکت در سازمان است. مدیران نباید رفتارهای بی‌نزاکتی در محیط کار را تحمل کنند، حتی اگر این رفتارها از سوی افراد دارای رده‌های بالای سازمان انجام شود، زیرا چشم‌پوشی کردن از این رفتارها منجر به ترویج آن‌ها در سازمان می‌شود. بررسی دقیق خصوصیات، سابقه و تعاملات گذشته متقاضیان استخدام، به ویژه برای انتخاب در مشاغلی که نیازمند تعاملات بین‌فردی

بالاست، می‌تواند یاری‌رسان باشد. پیشنهاد می‌شود آزمون‌ها و مصاحبه‌های استخدامی در همین راستا تدوین شوند.

پژوهش حاضر نیز مانند هر پژوهشی دارای محدودیت‌هایی بوده است. در این پژوهش برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه‌های خودگزارشی استفاده شد که محدودیت‌های خاص خود را دارند. با توجه به این که پژوهش حاضر روی کارکنان شرکت ملی حفاری ایران اجرا شده است، لذا تعمیم نتایج آن به سایر محیط‌ها و مشاغل، به دلیل متفاوت بودن شرایط می‌بایست با رعایت جوانب احتیاط انجام شود. با وجود این که استفاده از رویکرد الگویی معادلات ساختاری توانایی به دست دادن استنباط‌های علی را فراهم می‌آورد، در این باره هم باید جانب احتیاط رعایت شود.

منابع

- بشلیده، کیومرث (۱۳۹۱). روش‌های پژوهش و تحلیل آماری مثال‌های پژوهشی با SPSS, AMOS. اهواز: انتشارات دانشگاه شهید چمران اهواز.
- بندورا، آلبرت (۱۹۷۷). نظریه یادگیری اجتماعی. ترجمه فرهاد ماهر. تهران: انتشارات راهگشا.
- رحیم‌نیا، فریبرز و امانی، مهدیه (۱۳۹۳). بررسی تأثیر سبک زندگی بر فرسودگی شغلی پرستاران شاغل در بیمارستان‌های دولتی استان خراسان شمالی با تأکید بر نقش واسط سرمایه روان‌شناختی. *مجله دانشور پزشکی*، ۲۱ (۱۱۲)، ۶۳-۷۰.
- عرب، نگار؛ هاشمی، اسماعیل؛ بشلیده، کیومرث (۱۳۹۲). پیش‌بینی‌های بی‌نزاکتی در محیط کار: بررسی برخی متغیرهای فردی و سازمانی. *مجله روان‌شناسی*، ۱۷ (۳)، ۲۹۴-۳۰۹.
- عرب، نگار؛ هاشمی، شیخ‌شبان، اسماعیل؛ قدیری، محبوبه؛ رضایی بادافشان، فاطمه (۱۳۹۳). رابطه تجربه بی‌نزاکتی در محیط کار و عدالت سازمانی با ارتکاب بی‌نزاکتی در محیط کار: میانجی‌گری نقش عاطفه منفی و تعدیل‌گری روان‌رنجورخوبی. *پژوهش‌های علوم شناختی و رفتاری*، ۴ (۲)، ۴۵-۵۸.
- Adibe Agbo, A., & Ndubisi Ngwu, Ch. (2017). Aversion to happiness and the experience of happiness: The moderating roles of personality. *Personality and Individual Differences*, 111(1), 227-231.
- Argyle, M., Martin, M., & Crossland, J. (1989). Happiness as a function of personality and social encounters. In J. P. Forgas, & J. M. Innes (Eds.), *Recent advances in social psychology: An international perspective*. North-Holland: Elsevier.

- Asher, SR., Hymel, S., & Renshaw, PD. (1984). Loneliness in children. *Child development*, 1(13), 1456-1464.
- Ataie Moghanloo, V., Ataie Moghanloo, R., & Moazezi, M. (2015). Effectiveness of Acceptance and Commitment Therapy for Depression, Psychological Well-Being and Feeling of Guilt in 7-15 Years Old Diabetic Children. *Iranian Journal of Pediatrics*, 25(4), e2436.
- Flaxman, P. E., Blackledge, J. T., & Bond, F. W. (2011). Acceptance and commitment therapy: Distinctive features. New York.
- Gollwitzer, A., Wilczynska, M., & Jaya, E. (2018). Targeting the link between loneliness and paranoia via an interventionist-causal model framework. *Psychiatry Research*, 263(1), 101-107.
- Grégoire, S., Lachance, L., Bouffard, Th., & Dionne, F. (2018). The Use of Acceptance and Commitment Therapy to Promote Mental Health and School Engagement in University Students: A Multisite Randomized Controlled Trial. *Behavior Therapy*, 49(3), 360-372.
- Halliburton, A., & Cooper, L. (2015). Applications and adaptations of Acceptance and Commitment Therapy (ACT) for adolescents. *Journal of Contextual Behavioral Science*, 4(1), 1-11.
- Hayes, S. C., Pistorello, J. & Levin, M.E. (2012). Acceptance and commitment therapy as a unified model of behavior change. *The Counseling Psychologist*, 90(7), 976-1002.
- Hills, P., & Argyle, M. (2002). The Oxford Happiness Questionnaire: a compact scale for the measurement of psychological well-being. *Personality and individual differences*, 33(7), 1073-1082.
- Khaledian, M., Hasanpour, S., Kheirkhah, Z., & Ghalandari, S. (2013). The Relationship between Attachment Lifestyle with Depression and Life Expectancy. *Indian Journal of Education and Information Management*, 2(2), 573-580.
- Loehlin, J., & Martin, N. (2018). Personality types: A twin study. *Personality and Individual Differences*, 122(1), 99-103.
- Lohse, T., Rohrmann, S., Richard, A., Bopp, M., & Faeh, D. (2017). Type A personality and mortality: Competitiveness but not speed is associated with increased risk. *Atherosclerosis*, 262(2), 19-24.
- Sianturi, R., Keliat, B., & Wardani, I. (2018). The effectiveness of acceptance and commitment therapy on anxiety in clients with stroke. *Enfermería Clínica*, 28(1), 94-97.
- Ter Beek, E., Kuiper, Ch., Van der Rijken, R., Spruit, A., Stams, G., & Hendriks, J. (2018). Treatment effect on psychosocial functioning of *juveniles* with harmful sexual behavior: A multilevel meta-analysis. *Aggression and Violent Behavior*, 39(1), 116-128.
- Thurstone, Ch., Hull, M., Timmerman, J., & Emrick, Ch. (2017). Development of a motivational interviewing / acceptance and commitment therapy model for

adolescent substance use treatment. *Journal of Contextual Behavioral Science*, 6(4), 375-379.

- Twohig, M., & Levin, M. (2017). Acceptance and Commitment Therapy as a Treatment for Anxiety and Depression: A Review. *Psychiatric Clinics of North America*, 40(4), 751-770.

