

رابطه مؤلفه‌های سلامت روانشناختی محیط کار با اعتماد سازمانی و رفتارهای ضد تولید *Relationship between the Components of Workplace Psychological Health, Organizational Trust and Counterproductive Work Behaviors*

Ehsan Avatefi Monfared

Islamic Azad University, Arsanjan Branch

Ali Mehdad

Islamic Azad University, Khorasgan Branch

Seyed Ahmad Mirjafari

Islamic Azad University, Arsanjan Branch

Tahereh Rezaei⁴

Islamic Azad University, Arsanjan Branch

احسان عوافطی منفرد

کارشناس ارشد روان‌شناسی صنعتی و سازمانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد

ارسنجان

علی مهداد

استادیار دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان

سید احمد میرجعفری

استادیار دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد ارسنجان

طاهره رضایی

مدرس دانشگاه آزاد اسلامی واحد ارسنجان

چکیده

Abstract

Aim: The present research aims at exploring the relationship between the components of workplace psychological health (control opportunity, opportunity to use skills, various environments, an external objective, resolution of environment, access to money, physical security, communication with other, and the social status and worth), organizational trust and counterproductive work behaviors. **Method:** Through applying a descriptive-correlational study, 290 subjects were selected using stratified, convenience sampling. The research tools included the *workplace psychological health (Mahdad, 2010)*, *organizational trust (Moorman et al.)* and *counterproductive work behaviors (Fox and Spector)*. **Results:** The results which were analyzed using Pearson correlation coefficient and stepwise regression analysis demonstrated that there exists positive significant relationship between all the aspects of workplace psychological health and organizational trust. Furthermore, a negative significant relationship was also observed between the various environments and counterproductive behavior. Moreover, a negative significant relationship was found between access to money, communication with others and counterproductive behavior. In addition, the results of stepwise regression analysis showed that control opportunity and communication with others can significantly predict the organizational trust, whereas, access to money, control opportunity and various environments can predict counterproductive behaviors. It can be concluded that improving the components of workplace psychological health can increase the organizational trust and decrease counterproductive behaviors.

Keywords: Workplace Psychological Health, Organizational Trust, Counterproductive Work Behaviors.

هدف: پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه مؤلفه‌های سلامت روانشناختی محیط کار (شامل: فرصت کنترل، فرصت استفاده از مهارت‌ها، اهداف بیرونی ایجاد شده، گوناگونی محیطی، وضوح محیط، دسترسی به پول، امنیت جسمانی، فرصت تماس با دیگران، مقام و جایگاه اجتماعی ارزشمند) با اعتماد سازمانی و رفتارهای ضد تولید انجام شده است. **روش:** نوع پژوهش توصیفی-همبستگی و جامعه آماری شامل کلیه کارکنان یک شرکت تولیدی بودند که از میان آن‌ها تعداد ۲۹۰ نفر به شیوه نمونه‌گیری طبقه‌ای در دسترس به عنوان نمونه انتخاب شدند. در این پژوهش پرسشنامه‌های سلامت روانشناختی محیط کار (مهداد، ۱۳۸۹)، اعتماد سازمانی (مورمن و همکاران، ۱۹۹۸) و رفتارهای ضد تولید (فاکس و اسپکتور، ۲۰۰۲) مورد استفاده قرار گرفتند. داده‌ها از طریق ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون گام به گام مورد تحلیل قرار گرفتند. **نتایج:** یافته‌ها نشان داد که، میان نه مؤلفه سلامت روانشناختی محیط کار با اعتماد سازمانی رابطه مثبت و معنادار ($p \leq 0/01$)، بین ابعاد گوناگونی محیط با رفتار ضد تولید ($p \leq 0/05$) و بین دسترسی به پول و فرصت تماس با دیگران با رفتار ضد تولید ($p \leq 0/01$) رابطه منفی و معنا داری وجود داشته است. علاوه بر این نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام سهم معنادار فرصت کنترل و فرصت تماس با دیگران را در پیش بینی اعتماد سازمانی و همچنین دسترسی به پول، فرصت کنترل و گوناگونی محیط را در پیش بینی رفتارهای ضد تولید نشان داد. در نتیجه می‌توان از طریق بهبود مؤلفه‌های سلامت روانشناختی محیط کار، اعتماد سازمانی را افزایش و رفتارهای ضد تولید را کاهش داد.

واژه‌های کلیدی: سلامت روانشناختی محیط کار، اعتماد سازمانی، رفتارهای ضد تولید

مقدمه

کار و شغل یک فرد، نقش بسیار حساسی را در حس هویت، حرمت ذات و سلامت روانشناختی وی بازی می‌کند. در جامعه صنعتی امروز محیط روانشناختی سالم و امن نه تنها یکی از حقوق اساسی کارکنان سازمان بشمار می‌آید، بلکه می‌تواند سبب افزایش بهره‌وری و اعتماد سازمانی^۱ کارکنان گردد (مهداد، ۱۳۸۹). از آنجا که سطح فشارهای روانی ناشی از شغل طی دهه‌های اخیر افزایش مداوم داشته است، جهت پیشگیری و کاهش خطرات تهدیدکننده سلامت روانشناختی کارکنان می‌بایست تلاش قابل ملاحظه‌ای صورت پذیرد (ارشدی و شکر کن، ۱۳۸۶). طبق نظر وار (۱۹۹۸) برای شناخت سلامتی در محیط کار اول باید تعیین‌کننده‌های محیطی سلامت روانشناختی شناخته گردد. در این زمینه نه مورد از تعیین‌کننده‌های اساسی که دارای بیشترین مبنای روانشناختی هستند عبارتند از: «فرصت کنترل^۲، فرصت بکارگیری مهارت‌ها^۳، گوناگونی محیط^۴، اهداف بیرونی ایجاد شده^۵، وضوح محیطی^۶، دسترسی به پول^۷، امنیت جسمانی^۸، فرصت تماس با دیگران^۹ و جایگاه اجتماعی ارزشمند^{۱۰} (وار^{۱۱}، ۱۹۹۸ به نقل از مهداد، ۱۳۸۹)». توسعه سلامت روانشناختی محیط کار^{۱۲} از طریق درگیری مفید کارمندان، احساس خوبی از کار ایجاد می‌کند و سلامتی نیروی کار و عملکرد را مدام افزایش می‌بخشد (هاکت و بیسیو^{۱۳}، ۱۹۹۶ به نقل از دهقان، مهداد، گلپرور و شجاع، ۱۳۹۰). کارکنان بر ارزیابی اینکه آیا سرپرستانشان برای بهبود رفاه و منافع کارکنان، حس دل‌بستگی آنها به سازمان و برای برخورد با آنها در روالی محترمانه و عادلانه برانگیخته‌اند متمرکز خواهند شد (تایلر^{۱۴}، ۱۹۹۹ به نقل از اشجع، نوری، عریضی و سماواتیان، ۱۳۸۸) و این تصمیمات می‌تواند پیامدهای مهمی در زندگی آنها بگذارد و از این رو زیردستان می‌توانند در زمینه کیفیت روابطشان با مدیران تصمیم‌گیری نمایند (کرامر^{۱۵}، ۱۹۹۶ به نقل از زارعی متین، طهماسبی و موسوی، ۱۳۸۸). طبق نظریه تبادل اجتماعی در جریان تعامل‌ها افراد برای یکدیگر پاداش‌ها یا پیامدهای متقابلی را فراهم می‌کنند (بلو^{۱۶}، ۱۹۶۴ به نقل از کریمی، ۱۳۸۲) و بر این اساس می‌توان گفت که توجه به تعیین‌کننده‌های محیطی سلامت روانشناختی محیط کار از سوی مدیران می‌تواند متقابلاً اعتماد را در کارکنان بوجود آورد. تحقیقات و مطالعات انجام گرفته توسط دهقان و همکاران (۱۳۹۰) و صراف فرد (۱۳۸۷) نشان می‌دهد که بین سلامت روانشناختی محیط کار و اعتماد سازمانی رابطه معنا داری وجود دارد. اهمیت اعتماد به این دلیل است که مدیران به دنبال درک و شناخت چگونگی ایجاد همکاری موثر در سازمان‌ها می‌باشند (فرهنگ، سیادت، مولوی و هویدا، ۱۳۸۹). در نظریه هزینه اقتصادی تبادل، اعتماد به عنوان جانشینی برای ساز و کارهای پر هزینه کنترل و هماهنگی، دیده می‌شود (برومیلی و کامینگز^{۱۷}، ۱۹۹۵ به نقل از اشجع و همکاران،

¹- Organizational Trust

²- Opportunity to Control

³- Opportunity to Use Skills

⁴- Various Environments

⁵- External Objective

⁶- Resolution of Environment

⁷- Access to Money

⁸- Physical Security

⁹- Opportunities with Other

¹⁰- The Social Status and Worth

¹¹- Warr

¹²- Psychological Health in Work Place

¹³- Hackett and Bycio

¹⁴- Tyler

¹⁵-Kramer

¹⁶ Belo

¹⁷ Bromiley & Cummings

۱۳۸۸). اعتماد یک جزء کلیدی روابط کاری موفق بین رهبران و پیروان است که زمینه همکاری را فراهم می‌آورد (آکر، هرس، لاست هویزن و سیکس^۱، ۲۰۰۹). پژوهش‌ها نشان می‌دهد که اعتماد رابطه مثبت و معنی داری با رضایت شغلی، تعهد سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی و نیز رابطه منفی با غیبت و ترک کار دارد (زارعی متین و همکاران، ۱۳۸۸). شاکلی - زالاباک، ایس و وینوگرا^۲ (۲۰۰۰) در تعریف اعتماد سازمانی عنوان می‌کنند که اعتماد سازمانی ادراکات فردی مثبتی است که افراد درباره محتوا و رفتارهای اعضای سازمان دارند و بر پایه نقش‌ها، ارتباطات، تجارب و وابستگی‌های سازمانی شکل می‌گیرد. آریف و فوربیس^۳ (۲۰۱۱) نیز این طور بیان می‌کنند که اعتماد با اعمال یک فرد بروز می‌کند و انعکاسی است از باورها و تعهدها، بنابراین اعتماد درکی است دو جانبه مبنی بر اینکه سوء استفاده ای صورت نگیرد و ارتباط محرمانه و ایمن باشد. تحقیقات شاکلی و همکاران (۲۰۰۰) نشان می‌دهد که سازمان‌های با سطوح بالای اعتماد نسبت به سازمان‌های با سطوح پایین اعتماد، نوآوری بیشتری دارند، بهتر خود را با تغییر وفق می‌دهند و موفق تر هستند. از طرف دیگر هاف و کلی^۴ (۲۰۰۳) نشان داده اند که اعتماد، نقش مهم و حیاتی در حمایت از تعداد زیادی از فرایندهای بیرونی و درونی و فعالیت‌هایی دارد که برای سازمان‌ها مزیت رقابتی ایجاد می‌کنند. در پژوهشی دیگر لین دار^۵ (۲۰۱۰) نشان می‌دهد که اعتماد کم ممکن است در رفتارهای مقاومتی کارکنان از قبیل مضایقه عمدی از ارائه اطلاعات، امتناع از همکاری کردن، و نظارت مکرر همکاران بروز پیدا کند. وقتی که افراد توسط همکارانشان رنجیده می‌شوند، ممکن است آنها با رفتارهای ضد تولید^۶ از قبیل فریب دادن، دشنام به همکاران یا حتی با خراب کردن تعمدی کارشان، مقابله به مثل کنند. اعتماد سازمانی اعضاء به ساختارها، سیستم‌ها و فرهنگ سازمانی که در آن مشغول به کار هستند، باعث می‌شود تا آنها به سازمان اعتقاد و اطمینان کامل داشته باشند و این موارد را مفید و مطلوب بدانند (بودنارزوک^۷، ۲۰۰۷). بنابراین اعتماد برای موفقیت سازمان‌ها امری حیاتی است.

در سال‌های اخیر، محققان سازمانی توجه زیادی به مساله رفتارهای ضد تولید داشته اند و از طرفی تحقیقات نشان می‌دهند که این رفتارها با شرایط استرس‌زای شغلی ارتباط دارند. اسپکتور، فوکس و میلز^۸ (۲۰۰۱) رفتارهای ضد تولید را عکس العملی احساسی به شرایط استرس‌زای شغلی و سازمانی، و رفتارهایی که منجر به آسیب و صدمه به سازمان می‌شود، معرفی کرده اند و عنوان می‌کنند که هیجان‌های منفی منجر به سطوح بالایی از رفتارهای ضد تولید خواهند گردید. همچنین بریف و وایس^۹ (۲۰۰۲) بحث می‌کنند که چگونه عوامل استرس‌زا و آزارنده محیط کار می‌تواند سبب ایجاد حالات هیجانی و خلق منفی گردند (به نقل از مهداد، ۱۳۸۹). اسپکتور، فوکس و دوماگالسکی^{۱۰} (۲۰۰۶) بر این اعتقادند که هیجان‌های منفی، محیط فیزیکی سازمان، رفتارهای سرپرستان و مدیران، عدم آموزش، ابهام نقش، تعارض نقش، ناخشنودی شغلی و بی عدالتی، عواملی هستند که می‌توانند باعث رفتار خرابکارانه در سازمان شوند. ساکت و دیور (۲۰۰۱) ویژگی‌های شغل را از جمله پیشایندهای رفتارهای ضد تولید می‌دانند. طبق نظریه ویژگی‌های شغل

¹ Akker et al

² Shockley et al

³ Arif & Forbis

⁴ Huff & Kelley

⁵ Lin Dar

⁶ Counterproductive Behaviors

⁷ Bodnar Czuk

⁸ Spector et al

⁹ Brief & Weiss

¹⁰ Spector et al

رابطه بین ویژگی‌های اصلی شغل و حالات روانشناختی حاصل از آن، نتایج شخصی و کاری را نشان می‌دهد (وتن و کمرون^۱، ۱۳۸۳). رایبسون و بنت^۲ (۱۹۹۵) رفتار ضد تولید را بعنوان رفتار ارادی اعضای سازمانی که هنجارهای مهم سازمانی را تضعیف می‌کنند و چنین عملکردی، سلامت سازمان و یا اعضای آن را تهدید می‌کند، تعریف نموده‌اند. عبارتی رفتارهای ضد تولید شامل رفتارهای منفی کارکنان از قبیل: پیروی نکردن از دستورالعمل‌های مدیر، کند کردن عمدی چرخه کاری، تاخیر، سرقت، بی‌احترامی به همکاران یا گستاخانه برخورد کردن می‌باشد و دارای دو بعد می‌باشد: رفتارهای ضد تولید معطوف به سازمان و رفتارهای ضد تولید معطوف به افراد (لین دار، ۲۰۱۰؛ ساکت و دیور^۳، ۲۰۰۱؛ دالال، اسمیس و اسپنسر^۴، ۲۰۰۳). پژوهش‌ها نشان می‌دهند که رفتارهای ضد تولید می‌توانند تحت تاثیر سلامت روانشناختی محیط کار قرار گیرند. تحقیقات و مطالعات انجام گرفته رابطه بین فشارها در محیط کار و رفتارهای ضد تولید نسبت به افراد را اثبات کرده‌اند (فوکس و اسپکتور^۵، ۱۹۹۹؛ اسپکتور و همکاران، ۲۰۰۱).

همچنین نتایج تحقیق مهداد، هادی و آتش پور (۱۳۹۰) نشان می‌دهد که از بین مؤلفه‌های سلامت محیط کار، وضوح محیطی و دسترسی به پول با رفتارهای ضد تولید رابطه معنادار دارد. گل پرور، واتقی و مصاحبی (۱۳۸۹) در پژوهشی نشان داد که بین استرس شغلی و فرسودگی هیجانی با رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان و بین فرسودگی هیجانی و تعارض با همکاران با رفتارهای انحرافی معطوف به همکاران رابطه معناداری وجود دارد. خدایاری (۱۳۸۹) نیز در پژوهشی نشان داد که بین رفتارهای ضد تولید و فشارهای سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. از دیدگاه کلوی، فرانسیس، پروسر و کامرون^۶ (۲۰۰۹) می‌توان رفتارهای ضد تولید را شکلی از رفتارهای اعتراض آمیز تلقی کرد که افراد و گروه‌ها با قصد اصلاح، معطوف سازی توجه به خود و نیز شرایط کاری خود و یا نشان دادن نارضایتی خود نسبت به شرایط و وقایع سازمان مرتکب می‌شوند. نارضایتی کارکنان عاملی برای گوشه‌گیری رفتاری است که باعث غیبت و تاخیر در کار، تعویض مکان کاری و یا بازنشستگی زودتر از موعد و در انتها ممکن است شاغلین اعم از کارگر یا کارمند تغییرات رفتاری مخصوصی را از خود نشان می‌دهند (شهنواز و جویال^۷، ۲۰۰۶ به نقل از گرجی، صیامی و شامانی، ۱۳۸۹). در سطحی عمومی، تمامی اعمال و رفتارهای ضد تولید دارای ویژگی مشترک زیر پانهادن علائق مشروع یک سازمان بوده و به طور بالقوه برای اعضاء و یا کل سازمان آسیب‌زا می‌باشند (مارکوس و اسکولر^۸، ۲۰۰۴). از طرفی سازمان‌های دارای ساختار بوروکراتیک به بی‌علاقگی کارکنان، پایین بودن روحیه، جابه‌جایی هدف و ایجاد موانع ارتباطی بین کارکنان و مدیران کمک می‌کنند. در نتیجه چنین ساختارهایی باعث کاسته شدن سطح اعتماد و مشارکت کارکنان در سازمان می‌شوند (هوی و میسکل^۹، ۲۰۰۰).

بر اساس مرور مبانی نظری و پژوهشی ارائه شده می‌توان گفت که وجود مؤلفه‌های سلامت روانشناختی محیط کار و فراهم نمودن شرایط لازم برای تأمین این مؤلفه‌ها از طریق سازمان می‌تواند احساس خوبی را در کارکنان ایجاد کرده و این نگرش مثبت نسبت به سازمان افزایش اعتماد سازمانی، کاهش رفتارهای ضد تولید و نهایتاً افزایش بهره‌وری را در پی خواهد داشت. بنابراین هدف از

¹ Vtn & Cameron

² Robinson & Bennet

³ Sackett & Devore

⁴ Dalal et al

⁵ Fox & Spector

⁶ Kelloway et al

⁷ Shahnawaz & Juyal

⁸ Marcus & Schuler

⁹ Hoy & Miskel

پژوهش حاضر، بررسی رابطه مؤلفه های سلامت روانشناختی محیط کار با اعتماد سازمانی و رفتارهای ضد تولید و پاسخ به این سوال است که آیا مولفه های سلامت روانشناختی محیط کار قادر به پیش بینی متغیرهای اعتماد سازمانی و رفتارهای ضد تولید می باشند؟

روش

روش پژوهش، جامعه آماری و نمونه؛

پژوهش حاضر از نوع توصیفی- همبستگی است که در آن سلامت روانشناختی محیط کار به عنوان متغیر پیش بین و اعتماد سازمانی و رفتارهای ضد تولید به عنوان متغیرهای ملاک در نظر گرفته شده است. جامعه آماری این پژوهش را کلیه کارکنان رسمی و ارکان ثالث (پیمانی و قراردادی) یک شرکت تولیدی بزرگ لاستیک سازی در سال ۱۳۹۱ به تعداد ۱۸۰۰ تشکیل داده است. براساس جدول حجم نمونه متناسب با حجم جامعه آماری میچل و جولی^۱ (۲۰۰۷، ص ۳۳۵)، تعداد ۳۲۰ نفر به عنوان نمونه تعیین و برای کنترل نرخ پاسخدهی تعداد ۴۰۰ نفر از جامعه مذکور به روش طبقه ای در دسترس برحسب رعایت تعداد کارکنان هر بخش به تعداد کل انتخاب شدند و پس از جمع آوری پرسشنامه ها، ۱۱۰ پرسشنامه غیر معتبر تشخیص داده شد و حذف گردید که نهایتاً تعداد نمونه به ۲۹۰ نفر تقلیل یافت.

ابزار سنجش

پرسشنامه سلامت روانشناختی محیط کار: برای سنجش سلامت روانشناختی محیط کار، از پرسشنامه ۳۷ سوالی مهداد (۱۳۸۹) استفاده بعمل آمد. این پرسشنامه ۹ مولفه سلامت محیط کار شامل اهداف بیرونی ایجاد شده، فرصت کنترل، فرصت استفاده از مهارت ها، گوناگونی محیط، وضوح محیطی، دسترسی به پول، امنیت جسمانی، فرصت تماس با دیگران، مقام و جایگاه اجتماعی ارزشمند را اندازه گیری می کند. آلفای کرونباخ گزارش شده برای این پرسشنامه توسط مهداد (۱۳۸۹)، ۰/۸۷ و مهداد، هادی (۱۳۹۰)، ۰/۹۴ می باشد. مهداد و هادی (۱۳۸۹)، روایی سازه این پرسشنامه را با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی با چرخش از نوع واریماکس و بر اساس (KMO) برابر با ۰/۹۲ و آزمون کرویت بارتلت برابر با ۵۳۰۶/۷۷ که معنادار است ($P < 0/001$)، را گزارش نموده اند. بررسی و بازمینی ماتریس مؤلفه های چرخش یافته، حاکی از آن بود که اکثریت سؤالات بر ۹ عامل محتوایی مطرح در پرسشنامه، قرار می گیرند. آلفای کرونباخ محاسبه شده برای ۹ خرده مقیاس به همراه کل پرسشنامه توسط مهداد و هادی (۱۳۸۹)، بدین شرح است: کل پرسشنامه ۰/۹۴۵، اهداف بیرونی ایجاد شده ۰/۷۶۹، فرصت کنترل ۰/۵۹۰، فرصت استفاده از مهارت ها ۰/۸۹۵، گوناگونی محیط ۰/۶۶۳، وضوح محیطی ۰/۵۶۸، دسترسی به پول ۰/۵۰۴، امنیت جسمانی ۰/۷۹۳، فرصت تماس با دیگران ۰/۸۸۵ و جایگاه اجتماعی ارزشمند ۰/۹۲۰ می باشد. مقیاس پاسخگویی این پرسشنامه پنج درجه ای لیکرت (کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۵) بوده است. ضرایب پایایی این پرسشنامه در پژوهش حاضر با استفاده از روش آلفای کرونباخ برای ۹ خرده مقیاس به همراه کل پرسشنامه به ترتیب، کل پرسشنامه ۰/۹۴۴، اهداف بیرونی ایجاد شده ۰/۷۹۷، فرصت کنترل ۰/۷۲۵، فرصت استفاده از مهارت ها ۰/۸۸۷، گوناگونی محیط ۰/۴۰۱، وضوح محیطی ۰/۴۰۶، دسترسی به پول ۰/۷۸۱، امنیت جسمانی ۰/۸۳۵، فرصت تماس با دیگران ۰/۸۴۵ و جایگاه اجتماعی ارزشمند ۰/۸۹۰ به دست آمده است. نمونه ای از سؤال این پرسشنامه بدین شرح است: به چه اندازه ای سازمان فرصت های لازم را برای استفاده از توانایی های کارکنان خود فراهم می کند.

پرسشنامه اعتماد سازمانی: برای سنجش اعتماد سازمانی از پرسشنامه ۸ سوالی اعتماد سازمانی مورمن، بلالکی و نیهوف^۲

(۱۹۹۸) که توسط گل پرور و عریضی (۱۳۸۵) در ایران اعتبار یابی شده است، استفاده به عمل آمده است. ضریب پایایی و بازآزمایی

¹ Mitchell & Jolly

² Moorman-Blakely & Niehoff

آن توسط نامبردگان ۰/۷۹ و ۰/۸۴۷ گزارش شده است. روایی ملاک این پرسشنامه از نوع پیش بین در پژوهش گل پرور و عریضی (۱۳۸۵) در یک مجموعه ۳۱۹ نفر بررسی و مورد تأیید قرار گرفت. در پژوهش حاضر آلفای کرونباخ این پرسشنامه ۰/۶۹۴ به دست آمد. مقیاس پاسخگویی این پرسشنامه ۵ درجه ای لیکرت (کاملاً مخالفم = ۱ تا کاملاً موافقم = ۵) می باشد. نمونه ای از سؤال این پرسشنامه بدین شرح است: در این شرکت یا سازمان مدیران یا سرپرستان به کارکنان سازمان خود با دید مثبت می‌نگرند.

پرسشنامه رفتارهای ضد تولید

این پرسشنامه بوسیله ی فاکس و اسپکتور^۱ (۲۰۰۲) طراحی و تدوین شده است و شامل رفتارهای ضد تولید معطوف به افراد و معطوف به سازمان می‌باشد که براساس اهداف و رفتارها طبقه بندی شده است. این پرسشنامه، شامل ۴۴ سوال می‌باشد که از مجموعه سوالات، ۲۰ سوال میل به رفتار ضد تولید نسبت به سازمان و ۲۴ سوال رفتارهای ضد تولید نسبت به افراد را مورد سنجش قرار می‌دهد. این پرسشنامه برای اولین بار توسط مهداد و مهدی زادگان (۱۳۸۹) مورد استفاده قرار گرفته و بر اساس گزارش نامبردگان دارای اعتبار بالایی می‌باشد. فاکس و همکاران (۲۰۰۲) آلفای کرونباخ بالایی را برای رفتارهای ضد تولید معطوف به سازمان و کارکنان و افراد به ترتیب ۰/۸۸ و ۰/۹۶ گزارش نموده اند. همچنین اسپکتور و فاکس (۲۰۰۵) آلفای کرونباخ ۰/۸۴ به رفتارهای معطوف به سازمان و ۰/۸۵ به رفتارهای معطوف به کارکنان گزارش نموده‌اند. مهداد و همکار (۱۳۸۹)، ضمن اجرای آن بر روی نمونه ی ایرانی آلفای کرونباخ را برای رفتارهای ضد تولید کلی، معطوف به کارکنان و معطوف به سازمان را به ترتیب ۰/۹۶، ۰/۹۶، ۰/۹۱ گزارش نموده اند. پاسخدهی به سوالات این پرسشنامه در قالب مقیاس لیکرتی ۵ درجه ای (هرگز، یکبار در سال، یک تا دو بار در ماه، یک تا دو بار در هفته، هر روز) امکان پذیر است. ضریب پایایی این پرسشنامه در پژوهش حاضر بر حسب آلفای کرونباخ برای رفتارهای ضد تولید کلی، معطوف به کارکنان و معطوف به سازمان به ترتیب ۰/۹۷۳، ۰/۹۷۰ و ۰/۹۲۸ به دست آمد. نمونه ای از سؤال این پرسشنامه بدین شرح است: سرزنش دیگران در محیط کار به خاطر خطایی که شما مرتکب شده اید.

روش اجرا و تحلیل: پرسشنامه‌های پژوهش حاضر را اعضای گروه نمونه، در محل کار خود، در فاصله زمانی ۱۵ تا ۲۰ دقیقه، به صورت خود گزارش دهی و در نیمه اول آذر سال ۱۳۹۰ پاسخ دادند. داده‌ها از طریق ضریب همبستگی پیرسون، تحلیل رگرسیون گام به گام با استفاده از نرم افزار SPSS-16 مورد تحلیل قرار گرفتند.

¹ Fox & Spector

یافته های پژوهش

جدول (۱) ماتریکس ضریب همبستگی درونی متغیرهای پژوهش

متغیرها	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱
۱ اهداف بیرونی ایجاد شده	-										
۲ فرصت کنترل	۰/۶۶۱**	-									
۳ فرصت استفاده از مهارت‌ها	۰/۶۶۲**	۰/۵۴۰**	-								
۴ گوناگونی محیط	۰/۵۷۱**	۰/۵۲۴**	۰/۵۹۶**	-							
۵ وضوح محیطی	۰/۴۱۵**	۰/۵۲۸**	۰/۳۹۵**	۰/۴۳۰**	-						
۶ دسترسی به پول	۰/۵۰۵**	۰/۳۶۶**	۰/۵۸۶**	۰/۴۶۱**	۰/۳۴۷**	-					
۷ امنیت جسمانی	۰/۵۵۴**	۰/۴۴۶**	۰/۵۷۸**	۰/۴۹۲**	۰/۳۳۶**	۰/۷۲۱**	-				
۸ فرصت تماس با دیگران	۰/۵۱۱**	۰/۴۵۷**	۰/۶۲۸**	۰/۴۶۹**	۰/۳۴۴**	۰/۶۴۵**	۰/۶۸۶**	-			
۹ مقام و جایگاه اجتماعی	۰/۴۸۶**	۰/۴۳۲**	۰/۵۴۸**	۰/۴۷۳**	۰/۳۵۶**	۰/۶۳۵**	۰/۶۸۱**	۰/۷۲۰**	-		
۱۰ اعتماد سازمانی	۰/۲۷۹**	۰/۳۶۰**	۰/۲۶۲**	۰/۲۲۰**	۰/۱۷۰**	۰/۲۰۳**	۰/۲۳۲**	۰/۲۷۷**	۰/۲۴۵**	-	
۱۱ رفتارهای ضد تولید	۰/۱۰۹	-۰/۰۳۹	۰/۱۰۶	-۰/۱۲۸	۰/۰۷۷	-۰/۱۹۳**	۰/۰۹۴	-۰/۱۵۸**	۰/۰۵۶	۰/۰۷۲	-

$p \leq 0/01$ ** $p \leq 0/05$ *

بر اساس یافته‌های ارائه شده در جدول ۱، بین تمام مؤلفه‌های سلامت روانشناختی محیط کار با اعتماد سازمانی رابطه معنادار وجود دارد ($p \leq 0/01$). همچنین بین ابعاد گوناگونی محیط با رفتار ضد تولید ($p \leq 0/05$) و بین دسترسی به پول و فرصت تماس با دیگران با رفتار ضد تولید ($p \leq 0/01$) رابطه منفی و معناداری وجود داشته است.

جدول (۲) نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام در پیش بینی اعتماد سازمانی از طریق مؤلفه‌های روانشناختی سلامت محیط کار

گام	مقادیر ثابت و متغیرهای پیش‌بینی	ضرایب غیر استاندارد		R	R2	F
		Beta	SE			
۱	ضریب ثابت	۱۹/۰۷۰	۱/۰۹۵	۰/۳۶۰	۰/۱۳۰	۴۲/۹۶۷
	فرصت کنترل	۰/۴۸۶	۰/۰۷۴	-		
۲	ضریب ثابت	۱۸/۰۲۴	۱/۱۷۸	۰/۳۸۲	۰/۱۴۶	۲۴/۴۵۹
	فرصت کنترل	۰/۳۹۹	۰/۰۸۳	-		
	فرصت تماس با دیگران	۰/۱۷۲	۰/۰۷۵	۰/۲۹۶		

بر اساس یافته‌های ارائه شده در جدول (۲) بهترین پیش‌بینی کننده اعتماد سازمانی، فرصت کنترل و فرصت تماس با دیگران بوده است. در تحلیل رگرسیون گام به گام، در گام اول فرصت کنترل با ضریب بتای استاندارد ۰/۳۶۰، ۱۳ درصد از واریانس اعتماد سازمانی را تبیین نموده است. در گام دوم به فرصت کنترل، فرصت تماس با دیگران با ضریب بتای ۰/۱۴۱ افزوده شده و مقدار واریانس تبیین شده اعتماد سازمانی را به ۱۴/۶ درصد رسانده که از این مقدار ۱/۶ درصد واریانس انحصاری افزوده مربوط به فرصت تماس با دیگران است. بنابراین ترکیبی خطی از فرصت کنترل و فرصت تماس با دیگران قادر به پیش‌بینی اعتماد سازمانی هستند.

جدول (۳) نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام در پیش بینی رفتارهای ضد تولید از طریق مؤلفه‌های روانشناختی سلامت محیط کار

گام	مقادیر ثابت و متغیرهای پیش‌بینی	ضرایب غیر استاندارد		R	R2	F
		Beta	SE			
۱	ضریب ثابت	۴۷/۴۰۶	۴/۵۶۷	۰/۱۹۳	۰/۰۳۷	۱۱/۱۸۱
	دسترسی به پول	۱/۸۶۲	۰/۵۵۷	-		
۲	ضریب ثابت	۵۶/۹۴۱	۶/۵۰۷	۰/۲۲۶	۰/۰۵۱	۷/۷۴۵
	دسترسی به پول	۲/۳۰۷	۰/۵۹۵	-		
	فرصت کنترل	-۰/۹۰۷	۰/۴۴۳	۰/۱۲۶		
۳	ضریب ثابت	۵۱/۷۳۵	۶/۹۴۷	۰/۲۵۵	۰/۰۶۵	۶/۶۳۶
	دسترسی به پول	۱/۸۶۸	۰/۶۲۹	-		
	فرصت کنترل	-۱/۳۴۰	۰/۴۸۸	۰/۱۸۷		
	گوناگونی محیط	۱/۷۵۶	۰/۸۵۳	۰/۱۴۷		

بر اساس یافته‌های ارایه شده در جدول (۳) بهترین پیش‌بینی کننده رفتارهای ضد تولید، دسترسی به پول، فرصت کنترل و گوناگونی محیط بوده است. در تحلیل رگرسیون گام به گام، در گام اول دسترسی به پول با ضریب بتای استاندارد ۰/۱۹۳، ۳/۷ درصد از واریانس رفتارهای ضد تولید را تبیین نموده است. در گام دوم به دسترسی به پول، فرصت کنترل با ضریب بتای ۰/۱۲۶- افزوده شده و مقدار واریانس تبیین شده اعتماد سازمانی را به ۵/۱ درصد رسانده که از این مقدار ۱/۴ درصد واریانس انحصاری افزوده مربوط به فرصت کنترل است. در گام سوم به دسترسی به پول و فرصت کنترل، گوناگونی محیط با ضریب بتای ۰/۱۴۷ افزوده شده و مقدار واریانس تبیین شده رفتارهای ضد تولید را به ۶/۵ درصد رسانده که از این مقدار ۱/۴ درصد واریانس انحصاری افزوده مربوط به گوناگونی محیط است. بنابراین ترکیبی خطی از دسترسی به پول، فرصت کنترل و گوناگونی محیط قادر به پیش‌بینی اعتماد سازمانی هستند.

بحث و نتیجه‌گیری

بر اساس یافته‌های ارایه شده در جداول ۱، ۲ و ۳، پژوهش حاضر نشان داد که بین مؤلفه‌های سلامت روانشناختی محیط کار با اعتماد سازمانی رابطه مثبت و معناداری ($p \leq 0/01$) وجود دارد. همچنین، نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام نشان داد که از بین مؤلفه‌های سلامت روانشناختی محیط کار مؤلفه‌های فرصت کنترل و فرصت تماس با دیگران، توان پیش‌بینی اعتماد سازمانی را دارند. بنابراین یافته‌های این پژوهش مبنی بر رابطه ابعاد سلامت روانشناختی محیط کار با اعتماد سازمانی با مطالعات دهقان و همکاران (۱۳۹۰) و صراف فرد (۱۳۸۷) و در زمینه توان پیش‌بینی مؤلفه‌های سلامت روانشناختی محیط کار برای اعتماد سازمانی در بعد فرصت کنترل با پژوهش دهقان و همکاران (۱۳۹۰) همسو می‌باشد. این پژوهش‌ها نشان داده اند که سلامت روانشناختی محیط کار، اعتماد سازمانی را افزایش می‌دهد. اعتماد، مبنای تمام تعاملات انسانی می‌باشد و پایه ای است که بر مبنای آن فرهنگ سازمانی مطلوب ایجاد می‌شود. آریف و فوربیس (۲۰۱۱) نیز این طور بیان می‌کنند که اعتماد درکی است دو جانبه مبنی بر اینکه سوء استفاده ای صورت نگیرد. بنابر این اگر کارکنان به این باور برسند که سازمان به نیازهایشان توجه دارد و به سلامتی و رفاه آن‌ها می‌اندیشد، اعتماد شکل می‌گیرد و آن‌ها متقابلاً در مقابل سازمان متعهد می‌شوند و نتیجه اعتماد، افزایش همکاری در جهت رسیدن به اهداف سازمان می‌باشد.

همچنین یافته‌های دیگر این پژوهش نشان می‌دهند که از بین مؤلفه‌های سلامت روانشناختی محیط کار مؤلفه‌های گوناگونی محیط ($p \leq 0/05$)، دسترسی به پول ($p \leq 0/01$) و فرصت تماس با دیگران ($p \leq 0/01$) رابطه منفی و معناداری با رفتار ضد تولید دارند. از طرفی نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام نشان داد که مؤلفه‌های دسترسی به پول، فرصت کنترل و گوناگونی محیط توان پیش‌بینی رفتارهای ضد تولید را دارند. یافته پژوهش حاضر مبنی بر رابطه بین مؤلفه‌های سلامت روانشناختی محیط کار با رفتار ضد تولید با یافته‌های مهداد و همکاران (۱۳۹۰)، گل پرور و همکاران (۱۳۸۹) و خدایاری (۱۳۸۹) و در زمینه توان پیش‌بینی مؤلفه‌های سلامت روانشناختی محیط کار برای رفتارهای ضد تولید در بعد دسترسی به پول با پژوهش مهداد و همکاران (۱۳۹۰) همسو می‌باشد. در تبیین این یافته می‌توان گفت که رفتارهای ضد تولید عکس‌العملی احساسی به شرایط استرس‌زای شغلی و سازمانی می‌باشد و با متغیرهای موقعیتی رابطه دارند (اسپکتور و همکاران، ۲۰۰۱، ساکت و دیور، ۲۰۰۱، فاین، هروویتز، ویجلر و بیسیس^۱، ۲۰۰۹، اسپکتور و همکاران، ۲۰۰۷). همچنین از دیدگاه دالال و همکاران (۲۰۰۹) می‌توان رفتارهای ضد تولید را شکلی از رفتارهای اعتراض آمیز

¹ Fine et al

تلقی کرد که افراد و گروه‌ها با قصد اصلاح، معطوف سازی توجه به خود و نیز شرایط کاری خود و یا نشان دادن نارضایتی خود نسبت به شرایط و وقایع سازمان مرتکب می شوند.

سلامت سازمانی این واقعیت را مشخص می کند که داشتن کارکنانی شاد و خشنود برای سازمان‌هایی که خواهان کارکنانی کارا و بهره ور هستند، بسیار مهم می باشد. براین اساس داشتن یک سازمان کارا و بهره ور لازمه اش صرف حداقل هزینه برای سلامتی کارکنان می باشد (هارت و کوپر، به نقل از مهداد، ۱۳۸۹). در محیطی که کارکنان فعالیت‌های اصلی زندگی شان را تحت کنترل دارند و در تصمیمات سازمانی مشارکت داده می شوند، فرصت‌های تماس و تعامل با همکاران و ارباب رجوع، نیازهای اجتماعی و عاطفی آن‌ها را برآورده می کند، نظام‌های پرداختی در سازمان منطقی و عادلانه می باشد و طراحی شغل به گونه ای است که ویژگی‌های اصلی شغل در آن لحاظ شده باشد، می توانیم انتظار جوی آرام در سایه اعتماد متقابل داشته باشیم؛ که این امر باعث مشارکت افراد برای تحقق اهداف سازمان خواهد گردید.

با توجه به یافته‌های پژوهش می توان گفت که، سازمان به عنوان سیستمی باز که همواره در تعامل با محیط پیرامونش می باشد، می تواند بر کارکنان به عنوان جزء مهمی از سیستم اثر گذار بوده و از آنها تاثیر پذیرد. لذا توجه به تعیین کننده‌های محیطی سلامت روانشناختی و بهبود آنها می تواند گامی موثر در زمینه جلوگیری از وارد آمدن خسارت‌های مالی به سازمان‌ها و صنایع بر اثر رفتارهای ضد تولید باشد و از طرفی افزایش حس اعتماد و همکاری در سازمان‌ها را سبب گردد. از آنجا که تحقیق حاضر در نظر داشت تا برای اولین بار در ایران رابطه بین متغیرهای سلامت روانشناختی محیط کار، اعتماد سازمانی و رفتارهای ضد تولید را مورد بررسی قرار دهد، بنابراین انجام پژوهش‌های بیشتر در نقاط مختلف کشور و همچنین سازمان‌ها و صنایع دیگر ضرورت دارد. پژوهش حاضر نیز چون سایر پژوهش‌ها دارای محدودیت‌هایی است که می توان به انجام این پژوهش در سازمانی خاص اشاره نمود که باید تعمیم یافته‌ها را تا انجام چنین تحقیقاتی در دیگر سازمان‌های مشابه با احتیاط در نظر گرفت.

منابع

- ارشدی، ن.، و شکرکن، ح. (۱۳۸۶). رابطه فشار روانی ناشی از تعارض و ابهام نقش با عملکرد و خشنودی شغلی با توجه به اثرهای تعدیل کننده استقلال کاری و پیوستگی گروهی در کارکنان شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب. *مجله علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه شهید چمران اهواز*، ۱، ۱۴۸-۱۲۹.
- اشجع، آ.، نوری، ا.، عریضی، ح. ر.، و سماواتیان، ح. (۱۳۸۸). رابطه ابعاد عدالت سازمانی با اعتماد به سازمان و سرپرست در کارکنان مجتمع فولاد مبارکه اصفهان. *دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی*، ۳۹، ۱۲-۱.
- خدایاری، ا. (۱۳۸۹). *رابطه رفتارهای ضد تولید با فشارزاهای سازمانی و پنج عامل عمده شخصیت در میان کارکنان راه آهن جمهوری اسلامی ایران*. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان.
- دهقان، ا.، مهداد، ع.، گلپور، م.، و شجاع، ع. (۱۳۹۰). بررسی رابطه مؤلفه‌های سلامت محیط کار با تعهد سازمانی و اعتماد سازمانی کارکنان شرکت پالایش گاز سرخون و قشم. *دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی*، زیر چاپ.
- زارعی متین، ح.، طهماسبی، ر.، و موسوی، س. م. (۱۳۸۸). نقش مولفه‌های فرهنگ سازمانی در اعتماد سازی. *فصلنامه علوم مدیریت ایران*، ۱۵، ۱۴۵-۱۷۶.
- ساعتچی، م. (۱۳۸۴). *روانشناسی بهره وری*. تهران: مؤسسه نشر ویرایش، چاپ اول.
- صراف فرد، ا. (۱۳۸۷). *بررسی رابطه بین مولفه‌های سلامت سازمانی و اعتماد سازمانی در میان دبیران دبیرستان‌های دخترانه شهر اصفهان*. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم تربیتی، دانشگاه اصفهان.

- فرهنگ، ا.، سیادت، س. ع.، مولوی، ح.، و هویدا، ر. (۱۳۸۹). بررسی ساختار عاملی اعتماد سازمانی و رابطه مولفه‌های آن با یادگیری سازمانی در دانشگاه‌های دولتی جنوب شرق کشور. *فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی*، ۵۵، ۱۳۰-۱۱۱.
- کریمی، ی. (۱۳۸۲). *روانشناسی اجتماعی*. تهران: نشر ارسباران.
- گرجی، م. ب.، صیامی، س.، و شامانی، س. (۱۳۸۹). بررسی وضعیت تعهد سازمانی و رابطه آن با رضایت شغلی، غیبت و تأخیر، ترک خدمت و عملکرد کارکنان. *فصلنامه تازه‌های روانشناسی صنعتی و سازمانی*، ۵، ۷۵-۸۳.
- گل پرور، م.، واثقی، ز.، و مصاحبی، م. ر. (۱۳۸۹). نقش تعدیل‌گر تعارض با سرپرست و همکاران و شبکه‌های مدیریت تعارض در پیوند میان استرس و فرسودگی با رفتارهای انحرافی. *فصلنامه تازه‌های روانشناسی صنعتی و سازمانی*، ۵، ۵۹-۷۳.
- گل پرور، م.، و عریضی سامانی، س. ح. ر. (۱۳۸۵). پیش‌بینی تعهد سازمانی و مؤلفه‌های آن بر اساس متغیرهای هفده گانه فردی و سازمانی. *دانش و پژوهش در روانشناسی*، ۲۹، ۴۱-۶۸.
- مهداد، ع. (۱۳۸۹). *روانشناسی صنعتی و سازمانی*، تهران: انتشارات جنگل.
- مهداد، ع.، و مهدی زادگان، ا. (۱۳۸۹). مقایسه رفتار شهروندی سازمانی و رفتارهای ضد تولید در میان کارکنان کارخانه‌جات خودروسازی ایران و مالزی. *مجله یافته‌های نو در روانشناسی*.
- مهداد، ع.، هادی، پ.، و آتش پور، ح. (۱۳۹۰). رابطه سلامت محیط کار و مؤلفه‌های آن با ابعاد رفتارهای ضد تولید کارکنان. *مجله یافته‌های نو در روانشناسی*، زیر چاپ.
- وتن، د. ا.، و کمرون، ک. س. (۱۳۸۳). *پرورش مهارت‌های مدیریت: انگیزش کارکنان*. ترجمه دکتر مهدی ایران نژاد پاریزی. موسسه تحقیقات و آموزش مدیریت.
- Akker, L. V. D., Heres, L., Lasthuizen, K., & Frédérique, Six. (2009). Ethical Leadership and Trust: It's all about meeting expectations. *International Journal of Leadership Studies*, 5(2).
- Arif, H., & Forbis, A. (2011). Authentic Leadership, Trust and Work Engagement. *International Journal of Human and Social Sciences*, 6(3), 164-170.
- Bodnarczuk, M. (2007). The organizational trust index as a window in to Organizational culture. *Change management seminar*.
- Dalal, R. S., Sims, C. S., & Spencer, S. (2003). The structure of discretionary behavior at work. *Symposium conducted at the 18th annual meeting of the society for industrial and organizational psychology*. Orlando, Florida.
- Fine, S., Horowitz, I., Weigler, H., & Basis, L. (2009). Is good character good enough? The effects of situational variables on the relationship between integrity and counterproductive work behaviors. *Human Resource Management Review*, 19(4), 271-356.
- Fox, S., & Spector, P. E. (1999). A model of work frustration-aggression. *Journal of Organizational Behavior*, 20, 915-931.
- Fox, S., Spector, P. E., & Miles, D. (2001). Counterproductive work behavior (CWB) in response to job stressors and organizational justice: Some mediator and moderator tests for autonomy and emotions. *Journal of Vocational Behavior*, 59, 291-309.
- Haff, S., & Kelly, D. (2002). Trust in Managerial Relationship. *Journal of Managerial Psychology*, 18, 283-304.
- Hoy, W. K., & Miskel, C. G. (2000). A multidisciplinary analysis of the nature, Meaning and measurement of trust. *Rev. Educ. Res*, 71, 547 – 593.
- Kelloway, E. K., Francis, L., Prosser, M., & Cameron, J. E. (2009). Counterproductive work behavior as protest. *Human Resource Management Review*, doi: 10.1016/J.hrmmr. 03.014.
- Lindar, O. (2010). Trust In Co-Workers and Employee Behaviors At Work. *International Review of Business Research Papers*, 6(1), 194-204.
- Marcus, B., & Schuler, H. (2004). Antecedents of counterproductive behavior at work: A general perspective. *Journal of Applied Psychology*, 89(4), 647- 660.

- Mitchil, M. L., & Jolly, J. M. (2007). *Research designs explain*. Thomson Wadworth, USA.
- Moorman, R. H., Blakely, G. L., & Nehoff, B. P. (1998). Does perceived organizational support mediate the relationship between procedural justice and organizational citizenship behaviors. *Academy of Management Journal*, 41, 351-357.
- Robinson, S., & Bennett, R. (1995). A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study. *Academy of Management Journal*, 38, 555-572.
- Sackett, P. R., & Devore, C. J. (2001). Counterproductive behaviors at work. In N. Anderson, of industrial D. S. Ones, H. K. Sinangil, & C. Viswesvaran (Eds.), *Handbook, work, and organizational psychology*, (Vol. 1, pp. 145–164). London: Sage.
- Shockley-Zalabak, P., Ellis, K., & Winograd, G. (2000). Organizational trust: What it means, why it matters. *Organizational Development Journal*, 18(4), 35- 49.
- Spector, P. E., & Fox, S. (2005). A model of counterproductive work behavior. In S. Fox & P E. Spector (Eds.), *Counterproductive workplace behavior. Investigations of actors and targets*, 151-174. Washington, DC: APA.
- Spector, P. E., Fox, S., & Domagalski, T. (2006). Emotions, violence and counterproductive work behavior. In E. K. Kelloway, J. Barling, & J. J. Hurrell (Eds.). *Handbook of workplace violence*, (pp. 29–46). Thousand Oaks, CA: SAGE.

