

## بررسی نقش تعدیلی خلق منفی در رابطه بین تعارض بین فردی و رفتار ضد تولید

نرگس السادات مرتضوی

دانشجوی دکتری روانشناسی دانشگاه اصفهان

حمیدرضا عربی\*  
استاد دانشگاه اصفهان

استاد دانشگاه اصفهان

DOI: 10.22067/pmt.v9i1.53967

### چکیده

این پژوهش با هدف بررسی نقش تعدیلی خلق منفی در رابطه بین تعارض بین فردی و رفتار ضد تولید در محیط کار انجام شد. پژوهشگران در طیف وسیعی از زمینه‌های مدیریتی توافق دارند که تعارضات بین فردی به عنوان یک استرسور شغلی، جز مهمی از زندگی سازمانی بوده و مطالعه آن‌ها ضرورت دارد. طرح پژوهش از نوع رابطه‌ای بود و جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان شرکت فولاد مبارکه اصفهان بودند که از طریق نمونه‌گیری در دسترس، ۳۱۹ نفر از میان آن‌ها انتخاب شدند. ابزارهای پژوهش شامل پرسشنامه تعارض بین فردی در کار اسپکتور و جکس (۱۹۹۸)، مقیاس خلق مرتبط با شغل فاکس و اسپکتور (۱۹۹۹) و فهرست واری رفتار ضد تولید فاکس، اسپکتور و مایلز (۲۰۰۱) بودند. داده‌ها با استفاده از رگرسیون سلسله مراتبی و تحلیل تعدیلی مورد تحلیل قرار گرفت. نتایج نشان داد که در تعارض بین فردی بالا، زمانی که کارکنان دارای خلق منفی بالایی هستند، رفتار ضد تولید آن‌ها افزایش می‌یابد. همچنین اثر تعدیلی خلق منفی در رابطه بین تعارض بین فردی و رفتار ضد تولید در محیط کار، تأیید گردید ( $P < 0/01$ ).

**کلیدواژه‌ها:** خلق منفی، رفتار ضد تولید، تعارض بین فردی.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

dr.oreyzi@edu.ui.ac.ir

\* نویسنده مسؤول:

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۵/۰۹/۲۹

تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۰۲/۷

## مقدمه

مطالعه رفتارهای غیراخلاقی کارکنان سازمان‌ها و صنایع، نسبت به مطالعه رفتارهای مثبت و معطوف به کارایی و تولید، دارای تاریخچه کوتاه‌تری است. رفتارهای ضدتولید، رفتارهایی هستند که ارادی بوده و تخطی از هنجارهای مهم سازمانی می‌باشند و درعین حال باعث تهدید جدی سلامت سازمان و زیرمجموعه کارکنان آن می‌شوند (Robinson & Bennett, 1995). این نوع رفتارها را رفتارهای ضدتولید<sup>۱</sup> می‌نامند که در طیف رفتارهای انحرافی در محیط کار (Barati, 2008)، شدیدترین نوع آن‌هاست که درعین حال بهره‌وری نیروی کار را تضعیف می‌کند. در حقیقت، رفتار ضدتولید اشاره به رفتار کارکنانی دارد که می‌تواند به سازمان و اعضای سازمان آسیب و خسارت وارد سازد (Spector & Fox, 2002) و شامل فعالیت‌هایی چون دزدی، کارشکنی، بهره‌کشی کلامی، دروغ‌گویی، محدود کردن تلاش، امتناع از همکاری با دیگران و حمله فیزیکی می‌باشد. تاکنون اکثر پژوهش‌های انجام شده در این زمینه، متمرکز بر شناسایی پیش‌بین‌های محیطی رفتار ضدتولید مثل استرسورهای شغلی (Meier & Spector, 2013; Fida, Paciello, Barbaranelli, Tramontano & Fontaine, 2014) و شناسایی صفات شخصیتی (DeShong, Grant & Le Mullins-Sweatt, 2015; Scherer, Baysinger, Zolynsky & LeBreton, 2013) چون خلق منفی (Roy, Bastounis & Poussard, 2012) بوده‌اند. امروزه رفتارهای ضدتولید در سازمان‌ها و صنایع بسیار رواج پیدا کرده و به صورت یک رویداد معمول درآمده به همین دلیل این موضوع مورد توجه اکثر پژوهشگران قرار گرفته است (Baron & Neuman, Vigoda, 2002; LeBlanc & Kelloway, 2002; Christian & Ellis, 2014; Zare, 2012; Babamiri, 2011; 1996). این نوع رفتارها می‌تواند آثار سوء بر سازمان‌ها و کارکنان آن‌ها داشته باشند، همچون افزایش هزینه‌های بیمه، افزایش صدمات شغلی، ترک شغل و کاهش بهره‌وری (Coyne, Gentile, Born, Ersoy & Vakola, 2013; Baron & Neuman, 1996).

در این پژوهش سعی بر آن است تا تأثیر خلق منفی به عنوان یک متغیر تعدیلی در رابطه بین تعارض بین فردی و رفتار ضدتولید مورد بررسی قرار گیرد. در نتیجه، هدف کلی مقاله بررسی نقش تعدیلی خلق منفی بر رابطه بین تعارض بین فردی و رفتار ضدتولید است و اینکه آیا خلق منفی می‌تواند رابطه بین دو متغیر تعارض بین فردی و رفتار ضدتولید را تعدیل کند.

<sup>1</sup> Counterproductive Behavior

**مبانی نظری و پیشینه تحقیق:****رفتارهای ضد تولید**

اندازه‌گیری و سنجش رفتارهای ضد تولید، امری نسبتاً دشوار است، به این دلیل که در این حوزه، گاهی رفتارهایی وجود دارند که کارکنان چندان تمایلی به افشاء آن‌ها ندارند (نظیر دزدی، خرابکاری، تخریب و تجاوز). به‌هرحال با وجود مشکلات مربوط به مشاهده این نوع رفتارها، می‌توان از سه طریق این‌گونه رفتارها را مورد بررسی قرار داد که عبارتند از: ۱) خود گزارش دهی از درجه رخداد یا وقوع این رفتارها (۲) قضاوت افراد دیگر (برای مثال سرپرست) از درجه رخداد این نوع رفتارها (۳) قضاوت‌های مستقیم درباره درجه هم‌زمانی رخداد رفتارهای ضد تولید (Goodstein & Lanyon, 2002; Bennett & Robinson, 2000). یکی از راه‌هایی که می‌تواند مفهوم رفتارهای ضد تولید در محل کار را واضح‌تر سازد، رجوع به متون مربوط به استرس شغلی است (Sabahi, 2008; Meier & Spector, 2013). زیرا رفتارهای ضد تولید، همبستگی بالایی با استرس‌ورهای شغلی دارند و یافتن آن درجایی که استرس شغلی بیشتر است، راحت‌تر است و با وضوح بیشتری در این محیط‌ها دیده می‌شود (Fida & et al., 2014; Fox & Spector, 1999; Chen & Spector, 1992). تعدادی از استرس‌ورهای شغلی که با رفتارهای ضد تولید مرتبط هستند عبارتند از: ابهام نقش<sup>۱</sup>، تعارض نقش<sup>۲</sup>، حجم کاری<sup>۳</sup>، تداخل با عملکرد<sup>۴</sup> و تعارض بین فردی<sup>۵</sup> (Spector & Fox, 2002; Penney & Spector, 2002; Fox & Spector & Miles, 2001; Ho, 2012).

**تعارض بین فردی**

اساس سازمان‌ها بر پایه‌ی تعاملات بین فردی قرار دارد. جایی که تعامل هست، تعارض هم رخ می‌دهد و صرف وجود تعارض به معنی دشمنی نیست و ممکن است از هر نوع اختلاف و حتی از اختلاف دیدگاه ناشی شود. نیچه در آثارش به سقراط شدیداً حمله کرده است، با این حال هنگامی که از او پرسیدند چه فیلسوفی را بیش از همه دوست دارد، سقراط را نام برد و برای رفع شگفتی دیگران به این اشاره کرد که در افکارش شدیداً با سقراط مشغول و در تعامل و گفتگو است و مطالعه او را به همین دلیل به دیگران ترجیح می‌دهد و به همین دلیل اختلاف بیشتری با او به ظهور می‌رسد. در محیط‌های کار به دلیل تفاوت‌های فردی

<sup>1</sup> Role Ambiguity<sup>2</sup> Role Conflict<sup>3</sup> Workload<sup>4</sup> Job Constraint<sup>5</sup> Interpersonal Conflict

که با یکدیگر دارند، گاهی با یکدیگر دچار تعارض می‌شوند. اگرچه بسیاری از این تعاملات به صورت مثبت هستند (Nezlek, Wheeler & Reis, 1983)، ولی تأثیر مخرب وجود مقدار کمی از تعارضات بین-فردی بر سلامتی و بهزیستی افراد، بسیار زیاد است (Rook, 2001; Taylor, 1991; Yamell & Neff, 2013). در واقع مشخصه‌های روانی، اجتماعی و شخصیتی متفاوت افراد با یکدیگر، چشم اندازها و نظرات مختلفی را به وجود می‌آورد که گاهی با نظرات دیگران تفاوت دارد. همین تفاوت‌ها در محیط کار منجر به پدیدآیی تعارض بین فردی می‌شود (Aula & Siira, 2010; Beh & Loo, 2012).

تعارض بین فردی یک عامل استرس‌زای مهم در محیط کار است که با پیامدهای شغلی و حالات روانشناختی منفی همراه می‌باشد. اسپکتور (۱۹۸۷) تعارض بین فردی، به میزانی که یک فرد به صورت منفی بر تعاملات اجتماعی با همکارانش تأثیر می‌گذارد، تعریف می‌شود (Spector, 1987). استرس‌هایی که حاصل روابط بین فردی می‌باشند، سلامت روانی و جسمانی کارکنان را به خطر می‌اندازند (Spector, 1987). در عرصه پژوهش و نظریه، پیامدهای رفتاری و عملکردی تعارضات بین فردی از اهمیت زیادی برخوردار است، زیرا تعارضات بین فردی به عنوان یک عامل استرس‌آفرین مهم در جو-کاری می‌تواند پیامدهایی مانند اضطراب، ترس، بی‌اعتمادی، قلدری<sup>۱</sup>، رنجش و خشم را در افراد ایجاد کند که در نهایت هم بر زندگی شخصی و هم بر زندگی کاری کارکنان تأثیرات منفی می‌گذارد (Leon-Perez, Medina, Arenas & Munduate, 2015; Seeber & Lipsky, 2006; Putnam, 2007; Tjosvold, 2008).

شواهد پژوهشی همچنین نشان داده که سطوح بالای تعارض بین فردی در محیط کار، منجر به کاهش تعهد سازمانی، افزایش مشکلات ارتباطی در بین اعضای گروه کاری، کاهش رضایت شغلی، افزایش استرس شغلی گردیده که در نهایت زمینه را برای بروز رفتارهای ضد تولید فراهم می‌سازد (Boddy, 2014; De drew & Nyarko, Ansah-Nyarko & Sempah, 2014; Elmagri & Eaton, 2011; Choi, 2010; Friedman, Tidd, Currall & Tsai, 2000; Akuffo, 2015; Beersma, 2005).

### خلق منفی

تعارضات بین فردی در محیط کار، به صورت مستقیم با تجربه هیجانات منفی همانند خشم، اضطراب، نفرت و ناخشنودی شغلی ارتباط دارد (Liu & Spector & Shi, 2008; Chen, Zhao, Liu & Dash Wu, 2012). برای مثال (Chi & Yang, 2015) نشان دادند که افراد با خلق منفی بالا، تعارضات بیشتری در محل

<sup>۱</sup> Bullying

کار ادراک کرده و در نهایت تصمیم به ترک شغل می‌گیرند. (Van Yperen, 2003) در بررسی خود از رابطه بین ترکیب‌های مختلف خلق مثبت و منفی و عملکرد شغلی نشان داده است که چگونه، نظریه-پردازان و پژوهشگران، در مورد نقش حالات هیجانی و عاطفی در عملکرد افراد در محیط‌های کار نظریات مختلفی ساخته‌اند. از لحاظ ماهیت، خلق مثبت و منفی دو پدیده نسبتاً مستقل و مجزا از یکدیگر هستند. افرادی که خلق مثبت بالایی دارند، پارانرژی، و باروجیه هستند و از زندگی لذت می‌برند. در مقابل افرادی که خلق منفی بالایی دارند، مضطرب، نگران و کم انرژی هستند. بر خلاف تصور اولیه، خلق مثبت رابطه بالایی با افسردگی (رابطه معکوس) دارد و خلق منفی رابطه ضعیفی با افسردگی داشته و تعیین کننده اضطراب است.

شواهد پژوهشی موجود حاکی از ارتباط بین خلق مثبت با برقراری روابط اجتماعی گسترده، رفتار یاری رسانی، دقت، تمرکز و توانایی تصمیم‌گیری بالا است و در مقابل خلق منفی با شکایات ذهنی، توانایی‌های مقابله پایین با استرس و رفتارهای ضدتولید ارتباط دارد (Armstrong, 2009; Kellwoay, Francis, Prosser & Cameron, 2010; Bushman & Anderson, 1998; Samnani, Salamon & Singh, 2014; Sabahi, Nouri, Oreyzi & Golparvar, 2010; Spindler, Denollet, Kruse & Pedersen, 2009; Agboola & Salawu, 2010). تاکنون در فعالیتهای پژوهشی، هر دو نقش واسطه‌ای<sup>۱</sup> و تعدیل-کنندگی<sup>۲</sup> را در محیط‌های کاری برای حالات عاطفی و هیجانی، نظیر خلق منفی مطرح کرده‌اند (Van Penney & Zhou, Yan, Che & Meier, 2015; Brief & Weiss, 2002; Yperen, 2003). (Spector, 2002, 2005) به بررسی نقش تعدیلی خلق منفی در رابطه بین استرس‌های شغلی و رفتارهای ضدتولید در محل کار پرداختند و نقش تعدیل‌کنندگی خلق منفی را در این رابطه تأیید کردند. همچنین (Fox et al., 2001) نیز به بررسی نقش تعدیلی ارتباط میان تعارض بین فردی و رفتارهای ضدتولید در محل کار پرداختند.

### هدف پژوهش

در پژوهش حاضر، تعارض بین فردی، رفتارهای ضدتولید و خلق منفی سه سازه اصلی هستند. بنابراین در راستای مدل نظری پژوهش می‌توانیم جمع بندی کنیم که با توجه به اینکه پیشینه تحقیقات نشان‌دهنده

<sup>1</sup> Mediator

<sup>2</sup> Moderator

ارتباط میان دو متغیر تعارض بین فردی و رفتارهای ضد تولید است و در کنار این دو متغیر، سطح بالای خلق منفی، اوضاع روانی و اجتماعی افراد را وخیم تر نموده و بدین ترتیب زمینه را برای بروز رفتارهای ضد تولید در محل کار آماده می‌سازد. بنابراین این موضوع توجه بسیاری از پژوهشگران و روانشناسان صنعتی و سازمانی را به خود جلب نموده است. همچنین با توجه به اینکه مرور ادبیات پژوهشی بیانگر این واقعیت است هیجانانگیز و خلق می‌تواند در رابطه بین تعارض بین فردی و رفتارهای ضد تولید، نقش تعدیل کننده داشته باشد. در همین راستا، هدف اصلی پژوهش حاضر بررسی نقش تعدیلی خلق منفی در رابطه بین تعارض بین فردی و رفتارهای ضد تولید می‌باشد.

### فرضیه پژوهش

خلق منفی، رابطه بین تعارض بین فردی و رفتار ضد تولید گزارش شده توسط خود را تعدیل می‌کند.  
خلق منفی، رابطه بین تعارض بین فردی و رفتار ضد تولید گزارش شده توسط همکار را تعدیل می‌کند.

### روش شناسی پژوهش

#### روش پژوهش، جامعه آماری و نمونه

طرح پژوهش، رابطه‌ای از نوع همبستگی بود. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان شرکت فولاد مبارکه اصفهان می‌باشد. از میان آن‌ها از طریق نمونه‌گیری در دسترس، ۳۱۹ نفر انتخاب شدند. در آغاز اجرای پژوهش، پژوهشگران تلاش کردند تا نمونه مورد نیاز را به صورت تصادفی انتخاب کنند، ولی با توجه به اینکه در فرایند اجرای پژوهش با توجه به شرایط خاص و حساس کارکنان، برخی از کارکنان تمایل زیادی به مشارکت در پژوهش نداشتند، بنابراین با توجه به این شرایط و طبق این نکته که تمایل و موافقت شخصی شرکت کنندگان در پژوهش از جمله نکات اخلاقی و اساسی برای شرکت در هر پژوهش می‌باشد، ناگزیر به نمونه‌گیری در دسترس اکتفا شد. حجم نمونه از طریق حجم محاسبه شده در فرمول کوکران محاسبه شد. از کل اعضای نمونه ۳۱۹ نفری پژوهش، ۹۶٪ از آن‌ها مرد، ۸۹٪ متأهل و ۸۳٪ دارای مدرک لیسانس و بالاتر بوده‌اند. میانگین سنی آن‌ها ۳۹/۴۲ و انحراف معیار سن آن‌ها ۷/۲۸ بوده است. میانگین سنوات استخدام ۱۴/۴۸ و با انحراف معیار ۵/۶۹ بوده است. با توجه به اینکه هدف این پژوهش بررسی رابطه میان متغیرهای تعارض بین فردی و رفتار ضد تولید در محیط کار با توجه به نقش تعدیل کننده خلق منفی می‌باشد، بنابراین به منظور پاسخ به سؤال پژوهش، داده‌ها توسط نرم افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

## ابزار سنجش

مقیاس تعارض بین فردی در کار (ICAWS)<sup>۱</sup>: این مقیاس ۴ گویه دارد که توسط (Spector & Jex, 1998) ساخته شده است. گویه‌های این مقیاس در ارتباط با چگونگی تعاملات کارکنان در محیط کار سوالاتی مطرح می‌سازد. تعارض‌های بین فردی در محیط کار می‌توانند از عدم توافقی‌های خفیف بین همکاران تا توهین‌های بدنی نسبت به دیگران گسترده باشند. این تعارض‌ها ممکن است به شکل آشکار (مانند بی ادبی نسبت به یک همکار) و یا به صورت ناآشکار (مانند شایعه‌سازی در مورد یک همکار) بروز کنند. در پژوهش (Beshldeh, darvishi & Karaei, 2013) ضرایب پایایی از دو روش آلفای کرونباخ و تنصیف مورد بررسی قرار گرفته که به ترتیب ۰/۹۱ و ۰/۸۷ بدست آمده است.

مقیاس خلق مرتبط با شغل<sup>۲</sup>: این پرسشنامه که به وسیله (Fox & Spector, 1999) ساخته شده است، شامل دو بخش خلق مثبت و خلق منفی است. این پرسشنامه به وسیله ابوالقاسم نوری و حمیدرضا عریضی به زبان فارسی ترجمه شده است. پاسخگویی به مقیاس خلق مرتبط با شغل به صورت لیکرت پنج درجه‌ای بین "هرگز" تا "تقریباً همیشه" صورت می‌گیرد. این پرسشنامه دارای ۳۰ سؤال است که ۱۵ سؤال آن مختص خلق مثبت و ۱۵ سؤال دیگر مربوط به خلق منفی‌اند. پرسشنامه سه نمره به دست می‌دهد که در تحلیل داده‌ها مورد استفاده قرار می‌گیرند. نمره اول، نمره خلق مثبت است که از مجموع ۱۵ سؤال مربوط حاصل می‌شود. نمره دوم، مربوط به خلق منفی است که از مجموع سؤالات مربوط به خلق منفی به دست می‌آید. نمره سوم که نشان دهنده خلق کلی است، متشکل از مجموع نمرات خلق منفی و مثبت است. البته برای به دست آوردن این نمره باید سؤالات مربوط به خلق منفی را به صورت معکوس نمره گذاری کرد. یافته‌های مربوط به ضرایب پایایی و روایی این مقیاس در جدول ۱ آورده شده است.

فهرست واری رفتار ضد تولید (CBI)<sup>۳</sup>: این پرسشنامه به منظور سنجش رفتار ضد تولید توسط (Fox, Spector & Miles, 2001) ساخته شده است. این پرسشنامه دو بعد رفتار ضد تولید را مورد ارزیابی قرار می‌دهد که شامل رفتارهای ضد تولید معطوف به سازمان و رفتارهای ضد تولید معطوف به افراد است. در مجموع، فهرست واری رفتار ضد تولید شامل ۴۵ سؤال است که ۲۱ سؤال آن به منظور سنجش رفتار

<sup>1</sup> The Interpersonal Conflict at Work Scale

<sup>2</sup> Job Related Affects Scale

<sup>3</sup> Counterproductive Work Behavior Index

ضدتولید معطوف به سازمان و ۲۱ سؤال دیگر برای سنجش رفتار ضدتولید معطوف به همکاران است. ۳ سؤال باقیمانده دیگر نیز برای ارزیابی رفتارهای ضدتولیدی است که به شکلی موجب آسیب رسیدن به دستاوردهای سازمان می‌شوند و یا به صورت غیرمستقیم، به افراد سازمان آسیب می‌رسانند. این پرسشنامه از سوی (Sabahi, Nouri, Oreyzi & Golparvar, 2010) به زبان فارسی ترجمه شده است. فهرست واری‌های رفتار ضدتولید سه نمره به دست می‌دهد که در تحلیل داده‌ها مورد استفاده قرار می‌گیرند. نمره اول مربوط به رفتارهای ضدتولید معطوف به سازمان است، نمره دوم، رفتارهای ضدتولید معطوف به افراد، و نمره سوم عبارت است از مجموع نمره‌های رفتارهای ضدتولید معطوف به سازمان و رفتارهای معطوف به افراد، که نمره کلی رفتارهای ضدتولید خوانده می‌شود. پاسخگویی به این پرسشنامه بر روی مقیاس لیکرت پنج درجه‌ای بین "هرگز" تا "هر روز" صورت می‌گیرد. در جدول ۱، ضرایب پایایی و روایی این مقیاس آورده شده است.

همانطور که در جدول ۱ دیده می‌شود، ابزارهای پژوهش، همگی دارای ضرایب پایایی بالا (بالا‌تر از ۰/۷) و ضرایب روایی قابل قبولی می‌باشند.

جدول (۱): ویژگی‌های روان‌سنجی ابزارهای پژوهش

| ابزارهای پژوهش  | سازنده ابزار                 | مترجم در ایران        | پایایی ابزار در مطالعه ایرانی اولیه<br>کرونباخ | پایایی در مطالعه حاضر<br>کرونباخ | ضریب روایی |
|-----------------|------------------------------|-----------------------|--|----------------------------------|------------|
| تعارض بین فردی  | اسپکتور و جکس (۱۹۹۸)         | -                     | -  | ۰/۷۹                             | ۰/۶۱       |
| رفتار ضد تولید  | فاکس، اسپکتور و مایلز (۲۰۰۱) | صبحی و همکاران (۱۳۸۸) | ۰/۷۸   | ۰/۸۱                             | ۰/۵۹       |
| خلق منفی در شغل | فاکس و اسپکتور (۱۹۹۹)        | صبحی و همکاران (۱۳۸۸) | ۰/۹۴   | ۰/۸۴                             | ۰/۵۵       |

### یافته‌های پژوهش

در جدول ۲، داده‌های توصیفی متغیرهای پژوهش گزارش شده است.



جدول (۲): داده‌های توصیفی

| ضریب تغییرات | خطای معیار اندازه-گیری | حداکثر | حداقل | انحراف معیار | میانگین |   |
|--------------|------------------------|--------|-------|--------------|---------|---|
|              |                        |        |       |              | مقیاس   | نوع سنجش                                |
| ۰/۲۶         | ۳/۱۶                   | ۵۰     | ۱۰    | ۷/۹۲         | ۲۹/۸۴   | خود<br>خلق منفی در شغل                  |
| ۰/۳۱         | ۰/۷۸                   | ۱۶     | ۴     | ۱/۷۲         | ۵/۴۳    | خود<br>تعارض بین فردی                   |
| ۰/۵۰         | ۱/۳۳                   | ۱۷     | ۴     | ۲/۹۱         | ۵/۷۶    | همکار<br>تعارض بین فردی                 |
| ۰/۲۱         | ۲/۴۹                   | ۶۲     | ۲۲    | ۵/۷۲         | ۲۷/۰۲   | خود<br>رفتار ضد تولید معطوف به همکار    |
| ۰/۳۲         | ۳/۶۹                   | ۸۵     | ۲۲    | ۸/۴۷         | ۲۵/۹۳   | همکار<br>رفتار ضد تولید معطوف به همکار  |
| ۰/۲۳         | ۳/۰۹                   | ۶۹     | ۲۱    | ۷/۱۱         | ۲۹/۸۴   | خود<br>رفتار ضد تولید معطوف به سازمان   |
| ۰/۳۷         | ۴/۷۵                   | ۷۲     | ۲۱    | ۱۰/۹۲        | ۲۹/۴۳   | همکار<br>رفتار ضد تولید معطوف به سازمان |

همانطور که دیده می‌شود میانگین و انحراف معیار رفتار ضدتولید معطوف به همکار و سازمان که سنجش آن توسط خود و همکار انجام شده است، دارای بیشترین تفاوت بین فردی در رفتار ضدتولید معطوف به سازمان که توسط همکار درجه بندی شده است، می‌باشد. پایین‌ترین تفاوت فردی گزارش شده در رفتار ضدتولید نیز مربوط به رفتار ضدتولید معطوف به همکار می‌باشد که با خود ارزیابی بدست آمده است. به عبارت دیگر دیدگاه‌های افراد در مورد رفتار ضدتولید معطوف به سازمان، تفاوت بسیار زیادی نسبت به رفتار ضدتولید معطوف به همکار دارد که نشان می‌دهد تجانس و توافق در مورد اخیر بیشتر است. بالاترین ضریب تغییر در رفتار ضدتولید معطوف به سازمان و کمترین ضریب تغییر نیز مربوط به رفتار ضدتولید معطوف به همکار است که این بار بجای همکار توسط خود فرد، ارزیابی گردیده است. کمترین معیار خطای اندازه‌گیری نیز مربوط به رفتار ضدتولید معطوف به همکار می‌باشد که توسط خود فرد ارزیابی- گردیده است.

نتایج مربوط به ضریب همبستگی درونی بین متغیرهای پژوهش در جدول ۳، گزارش شده است.

جدول (۳): ضریب همبستگی درونی بین متغیرهای پژوهش

| ردیف | حلق منفی | تعارض (خود) | تعارض (همکار) | رفتار ضد تولید (خود) | رفتار ضد تولید (همکار) | رفتار ضد تولید معطوف به سازمان (خود) | رفتار ضد تولید معطوف به همکار (خود) | رفتار ضد تولید معطوف به همکار (همکار) |
|------|----------|-------------|---------------|----------------------|------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|
| ۱    | **۰/۲۹   | -           | -             | -                    | -                      | -                                    | -                                   | -                                     |
| ۲    | ۰/۱۲     | **۰/۳۴      | -             | -                    | -                      | -                                    | -                                   | -                                     |
| ۳    | **۰/۳۲   | **۰/۴۴      | **۰/۲۵        | -                    | -                      | -                                    | -                                   | -                                     |
| ۴    | **۰/۲۲   | *۰/۱۹       | **۰/۴۹        | **۰/۲۵               | -                      | -                                    | -                                   | -                                     |
| ۵    | **۰/۳۳   | **۰/۲۸      | **۰/۱۸        | **۰/۸۲               | **۰/۲۱                 | -                                    | -                                   | -                                     |
| ۶    | *۰/۱۸    | **۰/۲۱      | **۰/۴۱        | **۰/۲۵               | **۰/۸۴                 | **۰/۲۵                               | -                                   | -                                     |
| ۷    | **۰/۲۷   | **۰/۴۷      | **۰/۲۲        | **۰/۷۹               | **۰/۲۹                 | **۰/۶۱                               | *۰/۱۹                               | -                                     |
| ۸    | **۰/۱۸   | **۰/۲۶      | **۰/۵۳        | **۰/۲۷               | **۰/۹۵                 | *۰/۱۵                                | **۰/۲۸                              | -                                     |

\*\*= $P < 0.01$ 

همانطور که دیده می‌شود در بعضی از موارد رابطه‌ها بسیار بالاست به خصوص وقتی که مثلاً رفتار ضد تولید معطوف به همکار توسط خود یا همکار گزارش شده، دارای مقداری بیش از ۰/۷ که ضریب پایایی مطلوب یک مقیاس است، می‌باشد. همچنین بین خلق منفی و تعارض بین فردی در محیط کار موقعی که ارزیابی توسط خود فرد و توسط همکار انجام شده باشد، رابطه معنی دار است. تقریباً همه ضرائب همبستگی درونی متغیرهای پژوهش معنی دار می‌باشد.

در جدول ۴، اثر تعدیلی خلق منفی در رابطه بین تعارض بین فردی در محیط کار و رفتار ضد تولید گزارش شده است.

جدول (۴): اثر تعدیلی خلق منفی در رابطه بین تعارض بین فردی و رفتار ضد تولید

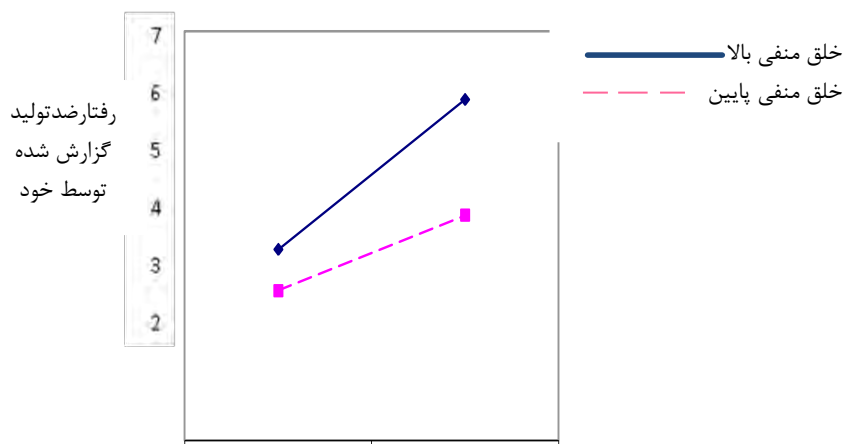
|              |              | گزارش<br>همکاران<br>ملاک: از رفتار<br>ضد<br>تولید |       | خودگزارشی<br>ملاک: رفتار ضد<br>تولید |              |        |       |  |                                      |
|--------------|--------------|---|-------|--------------------------------------|--------------|--------|-------|--|--------------------------------------|
| $\Delta R^2$ | $R^2$ تعدیلی | B   | b     | $\Delta R^2$                         | $R^2$ تعدیلی | B      | b     | اثر تعامل  | اثر<br>مستقیم                        |
| -            | ۰/۰۵         | ۰/۲۹  | ۲/۲۸  | -                                    | ۰/۱۵         | -۰/۲۱  | -۰/۸۷ |  | تعارض بین<br>فردی<br>(خودگزارشی)     |
| ۰/۰۲         | ۰/۰۷         | ۰/۲۵  | ۰/۸۹  | ۰/۰۴                                 | ۰/۱۹         | -۰/۲۴  | -۰/۳۱ |  | خلق منفی                             |
| ۰/۰۲         | ۰/۰۸         | -۰/۲۵   | -۰/۱۳ | **۰/۰۴                               | **۰/۲۳       | **۰/۶۹ | ۰/۱۵  | تعارض بین<br>فردی × خلق<br>منفی<br>(خودگزارشی)     |                                      |
| -            | ۰/۲۳         | ۰/۰۴  | ۰/۳۱  | -                                    | ۰/۰۵         | ۰/۰۷   | ۰/۱۹  |  | تعارض بین<br>فردی<br>گزارش<br>همکار) |
| ۰/۰۴         | ۰/۲۷         | -۰/۱۹   | -۰/۶۱ | ۰/۰۶                                 | ۰/۱۱         | ۰/۲۲   | ۰/۳۳  |  | خلق منفی                             |
| ۰/۰۴         | ۰/۳۱         | ۰/۵۹  | ۰/۲۱  | **۰/۰۲                               | **۰/۱۳       | **۰/۲۱ | ۰/۰۵  | تعارض بین<br>فردی × خلق<br>منفی<br>گزارش<br>همکار) |                                      |

\*\*= $P < ۰/۰۱$

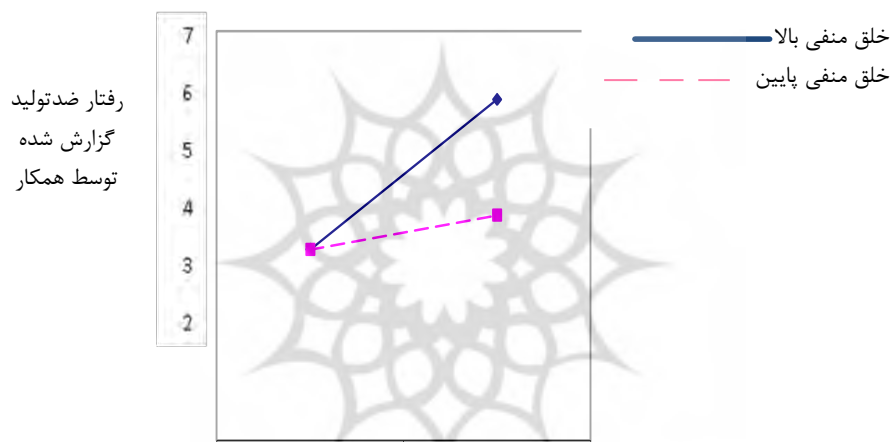
همانطور که در جدول ۴ دیده می‌شود، اثر تعاملی در صورتی معنادارست که رفتار ضدتولید توسط خود و توسط همکار گزارش شده باشد. این رگرسیون سلسله مراتبی بسیار جالب توجه می‌باشد زیرا از موارد نادری است که در هیچ یک از دو حالت، اثرهای اصلی معنی دار نبوده و فقط اثرهای تعاملی معنی دار است.

همانگونه که در جدول ۴ دیده می‌شود، اثر تعاملی موقعی که رفتار ضدتولید توسط خود گزارش شده باشد، به گونه‌ای است که ضریب استاندارد رگرسیون تا ۰/۶۹ ارتقا می‌یابد که به معنی آن است که جمله تعامل سبب می‌شود که ۰/۶۹ به رفتار ضدتولید در نتیجه تأثیر خلق منفی در تعارض بین فردی، افزوده گردد. به عبارت دیگر اگر فرد دارای خلق منفی باشد و زمینه برای تعارض بین فردی او فراهم گردد به احتمال زیاد او به رفتارهای ضدتولید روی خواهد آورد. درحالی‌که اثر تعامل زمانی که داده‌های رفتار ضدتولید توسط همکار درجه‌بندی شده باشد، ضریب استاندارد رگرسیون تا ۰/۲۱ ارتقا می‌یابد که به معنی آن است که جمله تعامل سبب می‌شود که ۰/۲۱ به رفتار ضدتولید در نتیجه تأثیر خلق منفی در تعارض بین فردی، افزوده گردد. نتایج در نمودار ۱ و ۲ خلاصه شده است.

همانطور که در نمودار ۱ و ۲ دیده می‌شود، نقش تعدیلی برای خلق منفی بالا با خط ممتد و برای خلق منفی پایین با خط گسسته نشان داده شده است. بر روی محور عرض‌ها، متغیر وابسته یعنی رفتار ضدتولید و بر روی محور طول‌ها، متغیر پیش‌بین تعارض بین فردی آورده شده است. همانطور که در نمودار ۱، دیده می‌شود در تعارض بین فردی بالا، رفتار ضدتولید گزارش شده توسط خود فرد، در افرادی که خلق منفی بالایی دارند، افزایش می‌یابد. در مورد رفتار ضدتولید گزارش شده توسط همکار نیز که نتایج آن در نمودار ۲ خلاصه شده است، دیده می‌شود که رفتار ضدتولید در گروه خلق منفی بالا هنگامیکه تعارض بین فردی در محیط کار بالا باشد، افزایش زیادی نشان می‌دهد، در صورتیکه در خلق منفی پایین چنین نیست. نتایج، فرضیه‌های پژوهشی را تأیید می‌کند. به این معنی که خلق منفی هنگام وجود تعارض بین فردی بالا، سبب افزایش رفتار ضدتولید گزارش شده توسط خود و همکار می‌شود.



نمودار ۱: نقش تعدیلی خلق منفی در رابطه بین تعارض بین فردی و رفتار ضد تولید گزارش شده توسط خود



نمودار ۲: نقش تعدیلی خلق منفی در رابطه بین تعارض بین فردی و رفتار ضد تولید گزارش شده توسط همکار

### بحث و نتیجه

پژوهش حاضر با هدف بررسی اثر تعدیلی خلق منفی در رابطه بین رفتار ضد تولید و تعارض بین فردی در محیط کار انجام شد. همانطور که بیان شد، نتایج بیانگر نقش اساسی خلق منفی در بروز رفتارهای ضد تولید در محل کار می‌باشد و اثر تعدیلی این متغیر در رابطه بین رفتارهای ضد تولید در محل کار و تعارض بین-

فردی، تأیید گردید. این یافته همسو با نتایج پژوهش‌های (Spindler et al., 2009) و (Samnani et al., 2014) می‌باشد. آن‌ها نیز در مطالعه خود به این نتیجه رسیدند، موقعی که کارکنان دارای خلق منفی بالایی باشند، بجای آنکه کارکنان مشغول انجام وظایف شغلی مرتبط با کار خود باشند، بیشتر به سمت انجام رفتارهای ضدتولید می‌روند. این نکته با توجه به نظریه‌هایی در افسردگی که خلق منفی سبب توهم منفی از واقعیت می‌شود، هماهنگی دارد مثلاً در نظریه بک بیان شده افرادی که دارای خلق افسرده و منفی هستند، رویدادها را بسیار منفی‌تر از آنچه که هستند تفسیر کرده و آن رویدادها را بخود نسبت می‌دهند و نه به محیط و به همین دلیل آن‌ها را غیرقابل تغییر دانسته و دچار خلق منفی بیشتری گشته که در نهایت منجر به انجام رفتارهای ناسازگارانه می‌گردد. مدیران سازمان‌ها و صنایع مختلف می‌توانند از این نتیجه به منظور بهبود عملکرد کارکنان و کاهش رفتارهای ضدتولید در سازمان بهره ببرند.

و همانطور که (Sanadgol, Bazrafshan Moghadam, Ghandili & Hosseingholizadeh, 2015) بیان می‌کنند، یکی از شیوه‌های مدیریت تعارض در آثار مدیریتی مبتنی بر دیدگاه اسلام، پیشگیری از تعارض‌های مخرب و غیرسازنده است. درواقع مدیران می‌توانند از طریق مداخله‌های درون‌سازمانی و خارج سازمانی چنان جو شاد و با نشاطی را در محیط کار ایجاد کنند که از خلق منفی کارکنان و در نتیجه به تبع آن از میزان رفتارهای ضدتولید و تعارضات بین‌افراد بکاهند (Ansari, Ghazanfari, Farahmandian & Makondi, 2013; Asgari, Mohamadi & Esmailzade, 2014). همچنین با به کارگیری رهبران مدیران تحول‌آفرین در سازمان‌ها، می‌توان روابط نزدیک، صمیمانه، حمایتی و توسعه یافته را پرورش داد و زمینه ایجاد ارتباطات باز و سازنده در سازمان را فراهم ساخت و منجر به کاهش پیامدهای منفی در سازمان‌ها شد. زیرا رهبران تحول‌آفرین از طریق ایجاد جو حمایتی و دوستانه، توجه به نیازهای یکایک و ایجاد فرصت برای شکوفایی و ارتقای آنان به سطوح بالاتر را فراهم می‌سازند (Farhadi, Ghafari, Haghghi kafash & Ebrahimi, 2015).

همچنین نتایج نشان داد که اثرات اصلی برای تعارض بین‌فردی و خلق منفی، معنی دار نبوده، اما اثر تعاملی برای رفتار ضدتولیدی که توسط خود فرد و توسط همکار درجه بندی شده بود، رابطه معنی داری نشان می‌دهد. زیرا با توجه به اینکه در سازمان‌ها و محیط‌های کاری، تعاملات بین افراد لازمه انجام وظایف و پیشبرد اهداف سازمانی است لذا زمانی که بین افراد، تعامل و ارتباط وجود داشته باشد، باعث می‌شود که خواه یا ناخواه نیز بین آن‌ها تعارض و اختلاف سلیقه و دیدگاه نیز پیش آید و از آنجا که تعارضات بین‌فردی در بین همکاران و کارکنان در محیط کار اتفاق می‌افتد، در نتیجه بیشتر قابل مشاهده بوده و کاملاً مشخص و قابل گزارش می‌باشد، به همین دلیل در هنگام وجود خلق منفی و تعارضات بین‌فردی بالا،

رفتارهای ضدتولید گزارش شده توسط خود و توسط همکاران نیز افزایش می‌یابد و همانطور که در پیشینه نیز اشاره شد، وجود تعارضات بین فردی بالا در محیط کار باعث می‌شود که مشکلات ارتباطی در بین کارکنان و استرس شغلی افزایش یافته و خشنودی شغلی کاهش یابد و در نهایت زمینه برای بروز رفتارهای ضدتولید فراهم آید (Nyarko et al., 2014; Boddy, 2014; Akuffo, 2015). این یافته نیز همسو با نتایج پژوهش‌های (Van Yperen, 2003)، (Zhou et al., 2015) و (Penney & Spector, 2002, 2005) می‌باشد.

از جمله محدودیت‌های پژوهش حاضر این است که در این پژوهش، هیچ یک از سازه‌ها را با مقیاس دیگری مورد سنجش قرار نداده و بنابراین خطای واریانس روش در داده‌ها وجود دارد. بر همین اساس به پژوهشگران بعدی پیشنهاد می‌شود که با استفاده از ابزارهای متعدد و تکرار این پژوهش، در این زمینه تلاش کنند. همچنین پژوهش حاضر بر روی نمونه‌ای از همه کارکنان و نه افراد جامعه هدف یعنی کسانی که رفتارهای ضدتولید دارند، انجام شده است. این موضوع هرچند ممکن است نقطه ضعفی برای پژوهش حاضر در نظر گرفته شود، اما نقطه قوت آن در این است که محدودیت دامنه وجود ندارد، زیرا همه طیف افراد در رفتارهای ضدتولید را دربر می‌گیرد. در غیر اینصورت ممکن بود که اثر تعاملی در رفتارهای خود گزارشی از رفتار ضدتولید، معنی دار نباشد و با افت همبستگی به دلیل محدودیت دامنه مواجه شود.

## References

- Agboola, A. A., & Salawu, R. O. (2010). Managing deviant behavior and resistance to change. *International Journal of Business and Management*, 6, 235-242.
- Akuffo, I. N. (2015). The Influence of supervisors conflict management style on employees counterproductive work behaviors. *European Journal of Business and Management*, 7, 28-33.
- Ansari, A.; Ghazanfari, A.; Farahmandian, M., & Makondi, A. (2013). Social factors affecting happiness in the workplace National Iranian Drilling Company. *Journal of Social Science*, 20, 169-196 (in Persian).
- Armstrong, M. (2009). *Armstrong's handbook of human resource management practice*. (11th ed.) Kogan Page, London.
- Asgari, Gh.; Mohammadi, M., & Esmailzadeh, M. (2014). Understanding the happiness's factors among generations working in today's organizations. *Journal of Public Administration*, 13, 149-166 (in Persian).
- Aula, P., & Siira, K. (2010). Organizational communication and conflict management systems: A social complexity approach. *Nordicom Review*, 31, 125-141.

Babamiri, M. (2011). *The relationship between organizational justice (distributive, procedural, interpersonal intelligence) and personality traits (conscientiousness and agreeableness) with counterproductive behaviors*. Master's thesis. University of Isfahan (in Persian).

Barati, H. (2008). *The relationship between the perception of noise in the workplace and employee job satisfaction and behavioral abnormalities Esfahan Steel Company*, Master's thesis. University of Isfahan (in Persian).

Baron, R. A., & Neuman, J. H. (1996). Workplace violence and workplace aggression: evidence on their relative frequency and potential causes. *Aggressive Behavior*, 22, 161° 173.

Beh, L. S., & Loo, L. H. (2012). Job stress and coping mechanisms among nursing staff in public health services. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 2, 131-176.

Bennett, R. J., & Robinson, S. L. (2000). The development of a measure of workplace deviance. *Journal of Applied Psychology*, 8, 349-360.

Beshlideh, K.; darvishi, M., & Karaei, A. (2013). Check the mediating role of work-family conflict in the relationship between conflict between staff and workload and burnout among nurses in teaching hospitals in Ahvaz. *Journal of Consulting and family psychotherapy*, 1, 16-26 (in Persian).

Brief, A. P., & Weiss, H. M. (2002). Organizational behavior: Affect in the workplace. *Annual Review of Psychology*, 53, 279-307.

Boddy, C. R. (2014). Corporate psychopaths, conflict, employee affective well-being and counterproductive work behavior. *Journal of business ethics*, 121, 107-121.

Bushman, B. J., & Anderson, C. A. (1998). Methodology in study of aggression: Integrating experimental and non-experimental findings. In R. G. Geen & E. Donnerstein (Eds), *Human Aggression: Theories, Research, and Implications for Social Policy* (pp. 23-48). San Diego, CA: Academic Press.

Chen, P. Y., & Spector, P. E. (1992). Relationships of work stressors with aggression, withdrawal, theft and substance use: an exploratory study. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 65, 177° 184.

Chen, X. H.; Zhao, K.; Liu, X., & Dash Wu, D. (2012). Improving employees' job satisfaction and innovation performance using conflict management. *International Journal of Conflict Management*, 23, 151-172.

Chi, S. C. S., & Yang, M. Y. (2015). How does negative mood affect turnover intention? The interactive effect of self-monitoring and conflict perception. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 24, 31-43.

Choi, S. (2010). *Task and relationship conflict in subordinates and supervisors relations: interaction effects of justice perceptions and emotion management*. Unpublished doctoral dissertation, graduate faculty of the Louisiana state university and agricultural and mechanical college.



Christian, J. S., & Ellis, A. P. (2014). The crucial role of turnover intentions in transforming moral disengagement into deviant behavior at work. *Journal of business ethics*, 119, 193-208.

Coyne, I.; Gentile, D.; Born, M. P.; Ersoy, N. C., & Vakola, M. (2013). The relationship between productive and counterproductive work behavior across four European countries. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 22, 377-389.

De drew, C. K. W., & Beersma, B. (2005). Conflict in organizations: beyond effectiveness and performance. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 14, 105-117.

DeShong, H. L.; Grant, D. M., & Mullins-Sweatt, S. N. (2015). Comparing models of counterproductive workplace behaviors: The Five-Factor Model and the Dark Triad. *Personality and Individual Differences*, 74, 55-60.

Elmagri, M. I., & Eaton, D. (2011). Identifying the factors causing interpersonal conflict in organizations. *The Built & Human Environment Review*, 4, 59-66.

Farhadi, A.; Ghafari, P.; Haghighi kafash, M., & Ebrahimi, M. (2015). The impact of transformational leadership and organizational learning on organizational silence reduction Case of: Sepah Bank branches of Tehran. *Transformation Management Journal (Management)*, 13, 1-17 (In Persian).

Fida, R.; Paciello, M.; Barbaranelli, C.; Tramontano, C., & Fontaine, R. G. (2014). The role of irritability in the relation between job stressors, emotional reactivity, and counterproductive work behavior. *European Journal of work and organizational psychology*, 23, 31-47.

Friedman, R. A.; Tidd, S. T.; Currall, S. C., & Tsai, J. C. (2000). What goes around comes around: the impact of personal. *Conflict Management*, 11, 32-55.

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.

Goodstein, L. D., & Lanyon, R. I. (2002). *Counterproductive behavior index (CBI): Technical manual*. Version 2.0. Amherst, MA: HRD Press.

Ho, V. T. (2012). Interpersonal counterproductive work behaviors: Distinguishing between person-focused versus task-focused behaviors and their antecedents. *Journal of Business and Psychology*, 27, 467-482.

Kelloway, E. K.; Francis, L.; Prosser, M., & Cameron, J. E. (2010). Counterproductive work behavior as protest. *Human Resource Management Review*, 20, 18-25.

Le Blanc, M. M., & Kelloway, E. K. (2002). Predictors and outcomes of workplace violence and aggression. *Journal of Applied Psychology*, 87, 444-453.

Leon-Perez, J. M.; Medina, F. J.; Arenas, A., & Munduate, L. (2015). The relationship between interpersonal conflict and workplace bullying. *Journal of Managerial Psychology*, 30, 250-263.

Le Roy, J.; Bastounis, M., & Poussard, J. M. (2012). Interactional justice and counterproductive work behaviors: The mediating role of negative emotions. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 40, 1341-1355.

Liu, C.; Spector, P. E., & Shi, L. (2008). Use of both qualitative and quantitative approaches to study job stress in different gender and occupational groups. *Journal of Occupational Health Psychology*, 13, 357-370.

Meier, L. L., & Spector, P. E. (2013). Reciprocal effects of work stressors and counterproductive work behavior: A five-wave longitudinal study. *Journal of Applied Psychology*, 98, 529-541.

Miles, D. E.; Borman, W. C.; Spector, P. E., & Fox, S. (2002). Building an integrative model of extra role work behaviors: A comparison of counterproductive work behavior with organizational citizenship behavior. *International Journal of Selection and Assessment*, 10, 51° 57.

Nezlek, J. B.; Wheeler, L., & Reis, H. T. (1983). Studies of social participation. *New Directions for Methodology of Social and Behavioral Sciences*, 15, 57-73.

Nyarko, K.; Ansah-Nyarko, M., & Sempah, D. B. (2014). Organizational Injustice and Interpersonal Conflict on Counterproductive Work Behavior. *European Journal of Business and Management*, 6, 117-123.

Penney, L. M., & Spector, P. (2002). Narcissism and counterproductive behavior: do bigger egos mean bigger problems? *International Journal of Selection and Assessment*, 10, 126° 134.

Putnam, R. D. (2007). E pluribus unum: Diversity and community in the twenty-first century the 2006 Johan Skytte Prize Lecture. *Scandinavian political studies*, 30, 137-174.

Robinson, S. L., & Bennett, R. J. (1995). A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study. *Academy of Management Journal*, 38, 555-572.

Rook, K. S. (2001). Emotional health and positive versus negative social exchanges: A daily diary analysis. *Journal of Applied Developmental Science*, 5, 86-97.

Sabahi, c.; Nouri, A.; Oreyzi, H. R., & Golparvar, M. (2010). Cognitive and affective factors in employees' share of counterproductive behaviors, *psychological research*, 3& 4, 44-62 (in Persian).

Sabahi, c. (2008). *The role of cognitive and affective factors in counterproductive behavior of employees in an industrial company*, Master's thesis. University of Isfahan (in Persian).

Samnani, A. K.; Salamon, S. D., & Singh, P. (2014). Negative affect and counterproductive workplace behavior: The moderating role of moral disengagement and gender. *Journal of business ethics*, 119, 235-244.

Sanadgol, M.; Bazrafshan Moghadam, M.; Ghandili, S. J., & Hosseingholizadeh, R. (2015). Conflict management in the managerial literature based on Islam's view. *Transformation Management Journal (Management)*, 13, 95-115.

Scherer, K. T.; Baysinger, M.; Zolynsky, D., & LeBreton, J. M. (2013). Predicting counterproductive work behaviors with sub-clinical psychopathy: Beyond the Five Factor Model of personality. *Personality and Individual Differences*, 55, 300-305.

Seeber, R. L., & Lipsky, D. B. (2006). The ascendancy of employment arbitrators in US employment relations: a new actor in the American system? *British Journal of Industrial Relations*, 44, 719-756.

Spector, P. E., & Fox, S. (2002). An emotion-centered model of voluntary work behavior: some parallels between counterproductive work behavior (CWB) and organizational citizenship behavior (OCB). *Human Resources Management Review*, 12, 269° 292.

Spector, P. E., & Jex, S. M. (1998). Development of four self-report measures of job stressors and strain: interpersonal conflict at work scale, organizational constraints scale, quantitative workload inventory, and physical symptoms inventory. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3, 356° 367.

Spector, P.; Dwyer, D., & Jex, S. (1988). Relation of job stressors to affective, health, and performance outcomes: a comparison of multiple data sources. *Journal of Applied Psychology*, 73, 11-19.

Spector, P. (1987). Interactive effects of perceived control and job stressors on affective reactions and health outcomes for clerical workers. *Journal of Work & Stress*, 1, 155-162.

Spindler, H.; Denollet, J.; Kruse, C., & Pederson, S. S. (2009). Positive affect and negative affect correlate differently with distress and health-related quality of life in patients with cardiac conditions: Validation of the Danish global mood scale. *Journal of Psychosomatic Research*, 67, 57-65.

Taylor, S. E. (1991). The asymmetrical impact of positive and negative events: The mobilization minimization hypothesis. *Psychological Bulletin*, 110, 67-85.

Tjosvold, D. (2008). The conflict-positive organization: It depends upon us. *Journal of Organizational Behavior*, 29, 19-28.

Van Yperen, N. W. (2003). On the link between different combinations of negative affectivity and positive affectivity and job performance. *Personality and Individual Differences*, 35, 1973-1881.

Vigoda, E. (2002). Stress-related aftermaths to workplace politics: the relationship among politics, job distress, and aggressive behavior in organizations. *Journal of Organizational Behavior*, 23, 571° 591.

Yarnell, L. M., & Neff, K. D. (2013). Self-compassion, interpersonal conflict resolutions, and well-being. *Self and Identity*, 12, 146-159.

Zare, R. (2011). *The relationship between perceived organizational support, leader-follower exchange and self-organization work with deviant behaviors among employees of Region 2 gas transmission operation*, Master's thesis. University of Isfahan (in Persian).

Zhou, Z. E.; Yan, Y.; Che, X. X., & Meier, L. L. (2015). Effect of workplace incivility on end-of-work negative affect: Examining individual and organizational moderators in a daily diary study. *Journal of occupational health psychology*, 20, 117-130.

