

اثر تعدیلی بار هیجانی در رابطه بین فشار کاری و پرخاشگری فیزیکی و روان‌شناختی در محیط کار

حمیدرضا عریضی^{۱*}، نرگس السادات مرتضوی^۲

تاریخ پذیرش: ۹۵/۰۵/۱۵

تاریخ دریافت: ۹۵/۰۱/۰۲

چکیده

این پژوهش با هدف بررسی اثر تعدیلی بار هیجانی در رابطه بین فشار کاری و پرخاشگری فیزیکی و روان‌شناختی در محیط کار انجام شد. طرح پژوهش از نوع رابطه‌ای بود و جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان شرکت پلی‌اکریل ایران بودند که از طریق نمونه‌گیری در دسترس، ۲۷۹ نفر از میان آن‌ها انتخاب شدند. ابزارهای استفاده‌شده شامل پرسشنامه فشار کاری (وان ولدهوون و میچمن، ۱۹۹۴، وان ولدهوون و همکاران، ۲۰۰۵)، مقیاس بار هیجانی (وان ولدهوون، ۱۹۹۴) و پرسشنامه پرخاشگری فیزیکی و روان‌شناختی (منارد و همکاران، ۲۰۱۱) بود. داده‌ها با استفاده از رگرسیون سلسله‌مراتبی و تحلیل تعدیلی مورد تحلیل قرار گرفت. نتایج نشان داد زمانی که کارکنان دارای بار هیجانی بالایی هستند، پرخاشگری فیزیکی و روان‌شناختی آن‌ها افزایش می‌یابد. همچنین اثر تعدیلی بار هیجانی در رابطه بین فشار کاری و پرخاشگری فیزیکی و روان‌شناختی در محیط کار، تأیید گردید ($P < 0/01$). بر اساس یافته‌های پژوهش، به مدیران سازمان‌ها پیشنهاد می‌شود که از فشار کاری کارکنان و هیجانات منفی آن‌ها بکاهند.

واژه‌های کلیدی: بار هیجانی، پرخاشگری فیزیکی و روان‌شناختی، فشار کاری، کارکنان شرکت

پلی‌اکریل ایران

۱. * استاد گروه آموزشی روان‌شناسی، دانشگاه اصفهان. dr.hro1394@gmail.com
۲. دانشجوی دکتری روان‌شناسی، دانشگاه اصفهان. narsis_nm68@yahoo.com

مقدمه

در سال‌های اخیر بررسی و مطالعه رفتارهای غیراخلاقی و رفتارهای ضد تولید کارکنان در سازمان‌ها و صنایع، میان پژوهشگران رواج بسیار زیادی پیدا کرده است (کریستین و آلیس^۱، ۲۰۱۴؛ بارون و نیومن^۲، ۱۹۹۶؛ لبلانس و کلووای^۳، ۲۰۰۲؛ بابامیری، ۱۳۸۹). رفتارهای ضد تولید، رفتارهایی هستند که ارادی بوده و تخطی از هنجارهای مهم سازمانی هستند و درعین حال باعث تهدید جدی سلامت سازمان و زیرمجموعه کارکنان آن می‌شوند (راینسون و بنت^۴، ۱۹۹۵) و می‌توانند پیامدهای زیانباری برای سازمان‌ها چون افزایش هزینه‌های بیمه، افزایش صدمات شغلی و ترک شغل، کاهش بهره‌وری داشته باشند (کوین، جنتایل، بورن، ارسوی و واکولا^۵، ۲۰۱۳؛ لبلانس و کلووای^۶، ۲۰۰۲؛ ویگودا^۷، ۲۰۰۲). در پژوهش فاکس و اسپکتور^۸ (۱۹۹۹) این نوع رفتارها تحت عنوان پرخاشگری در محیط کار^۹ مطرح شده است. در این گونه رفتارها، نوعی تلاش در جهت لطمه رساندن به افراد سازمان و یا خود سازمان وجود دارد، در نتیجه می‌توان آن‌ها را تحت عنوان رفتار ضد تولید طبقه‌بندی کرد. اسپکتور و فاکس (۲۰۰۲) نیز بیان می‌کنند که رفتار ضد تولید اشاره به رفتار کارکنانی دارد که می‌تواند به سازمان و اعضای سازمان آسیب و خسارت وارد کند و شامل فعالیت‌هایی چون دزدی، کارشکنی، بهره‌کشی کلامی، دروغ‌گویی، محدود کردن تلاش، امتناع از همکاری با دیگران و حمله فیزیکی است. تاکنون اکثر پژوهش‌های انجام شده در این زمینه، متمرکز بر شناسایی پیش‌بین‌های محیطی رفتار ضد تولید مثل استرسورهای شغلی (می‌یر^{۱۰} و اسپکتور، ۲۰۱۳؛ فیدا، پاسیلو، باربارانلی، ترامونتانو و فونتاین^{۱۱}، ۲۰۱۴) و شناسایی صفات

-
1. Christian & Ellis
 2. Baron & Neuman
 3. LeBlanc & Kelloway
 4. Robinson & Bennett
 5. Coyne, Gentile, Born, Ersoy & Vakola
 6. LeBlanc & Kelloway
 7. Vigoda
 8. Fox & Spector
 9. work aggression
 10. Meier
 11. Fida, Paciello, Barbaranelli, Tramontano & Fontaine

شخصیتی (گریجالوا و نیومن^۱، ۲۰۱۵؛ دی شانگ، گرنت و مولین سوئیت^۲، ۲۰۱۵؛ شرر، بایسینگر، زولینسکی و لبرتون^۳، ۲۰۱۳) خلق منفی (خان، کاراتولاین و کراشاو^۴، ۲۰۱۳؛ لی روی، باستونیس و پوسارد^۵، ۲۰۱۲) بوده‌اند.

در پژوهش‌های متعدد، عوامل محیطی (مثل فرهنگ سازمانی، جو سازمانی)، عوامل بین فردی و سازمانی به‌عنوان عوامل ایجادکننده رفتارهای ضد تولید در محل کار در نظر گرفته شده‌اند (هرشکویس، ترنر، بارلینگ، آرنولد، دوپره و اینرس^۶، ۲۰۰۷). در مطالعه منارد، برون، ساوویی، وان دائل و فلامنت^۷ (۲۰۱۱)، نویسندگان پژوهش انحصاراً بر روی نوع خاصی از رفتارهای ضد تولید و انحرافی در محیط کار متمرکز شدند، یعنی رفتارهای انحرافی بین فردی^۸. به‌زعم آن‌ها، این گونه رفتارها شامل دو نوع پرخاشگری فیزیکی^۹ (مثل انجام رفتارهایی که ممکن است به بدن یا اموال دیگران آسیب بزند) و پرخاشگری روان‌شناختی^{۱۰} (الفاظی که منجر به تحقیر شدن^{۱۱} و یا بی‌ارزش شدن دیگران می‌شود و یا از بین بردن اعتماد به نفس دیگران) است (بنت و رابینسون^{۱۲}، ۲۰۰۰). در پژوهش حاضر نیز، این نوع پرخاشگری به‌عنوان نوعی از رفتارهای ضد تولید در رابطه با فشار کاری مورد بررسی قرار می‌گیرد.

یکی از راه‌هایی که می‌تواند مفهوم رفتارهای ضد تولید در محل کار را واضح‌تر کند، رجوع به متون مربوط به استرس شغلی است (صباحی، ۱۳۸۶؛ می‌یر^{۱۳} و اسپکتور، ۲۰۱۳). زیرا رفتارهای ضد تولید، همبستگی بالایی با استرس‌ورهای شغلی دارند و یافتن آن در جایی که استرس شغلی بیشتر است، راحت‌تر است و با وضوح بیشتری در این محیط‌ها دیده می‌شود.

-
1. Grijalva & Newman
 2. DeShong, Grant & Mullins-Sweatt
 3. Scherer, Baysinger, Zolynsky & LeBreton
 4. Khan, Quratulain & Crawshaw
 5. Le Roy, Bastounis & Poussard
 6. Hershcovis, Turner, Barling, Arnold, Dupre' & Inness
 7. Menard, Brunet, Savoie, Van Daele & Flament
 8. interpersonal
 9. physical violence
 10. psychological violence
 11. Humiliate
 12. Bennett & Robinson
 13. Meier

(فیدا، پاسیلو، باربارانلی، ترامونتانو و فونتاین^۱، ۲۰۱۴). ابهام نقش^۲، تعارض نقش^۳، فشار کاری^۴، تداخل با عملکرد^۵ و تعارض بین فردی^۶، از جمله استرس‌های شغلی هستند که با رفتارهای ضد تولید مرتبط هستند (الی، پنی، لپاس و لیسو^۷، ۲۰۱۲؛ چن^۸ و اسپکتور، ۱۹۹۲؛ فاکس و اسپکتور، ۱۹۹۹؛ فاکس، اسپکتور و مایلز^۹، ۲۰۰۱؛ مایلز، بورمن^{۱۰}، اسپکتور و فاکس، ۲۰۰۲؛ پنی^{۱۱} و اسپکتور، ۲۰۰۲). اکثر پژوهش‌های انجام‌شده در زمینه رفتارهای انحرافی و ضد تولید در محل کار، توجه خود را بر یکی از عوامل مهم استرس شغلی یعنی فشار کاری، متمرکز کرده‌اند (داگلاس و مارتینکو^{۱۲}، ۲۰۰۱؛ اومار، هالیم، زاینه، فرهادی، نصیر و خارودین^{۱۳}، ۲۰۱۱). منظور از فشار کاری بالا، کاری که کارکنان قادر به اتمام و انجام آن در زمان معین نباشند، یا کارکنان خود را قادر به اتمام آن کار ندانند. همچنین فشار کاری بالا با ساعات کاری طولانی، مخصوصاً در رابطه با وظایف کاری مدیران، همراه است (کوپر^{۱۴}، ۱۹۹۹) که می‌تواند منجر به کاهش بهره‌وری (تان و نتسین^{۱۵}، ۲۰۱۴)، کاهش خشنودی شغلی (گوئتز، مسلمان، سزنی و جوز^{۱۶}، ۲۰۱۳) و فرسودگی شغلی (آنیته، چرایف و لونیتا^{۱۷}، ۲۰۱۳) گردد. همچنین در پژوهش‌های گذشته نشان داده‌شده که فشار کاری با رفتارهای انحرافی و پرخاشگری‌های فیزیکی و روان‌شناختی در محیط کار نیز، رابطه معنی‌داری دارد. در واقع کارکنان در پاسخ به استرس شغلی (فشار کاری بالا)، در محل کار

-
1. Fida, Paciello, Barbaranelli, Tramontano & Fontaine
 2. role ambiguity
 3. role conflict
 4. workload
 5. Jobconstraint
 6. interpersonal conflict
 7. Ilie, Penney, Ispas & Iliescu
 8. Chen
 9. Miles
 10. Borman
 11. Penney
 12. Douglas & Martinko
 13. Omar, Halim, Zainah, Farhadi, Nasir & Khairudin
 14. Cooper
 15. Tan & Netessine
 16. Goetz, Musselmann, Szecsenyi & Joos
 17. Aniței, Chraif & Ioniță

از خود پرخاشگری‌های فیزیکی و روان‌شناختی نشان می‌دهند. برای مثال جانگ و پیترز^۱ (۲۰۰۹) و بایرام، گورساکال و بیلگل^۲ (۲۰۰۹) در مطالعات خود دریافتند که بروز رفتارهای ضد تولید در محل کار، بین کارکنان با فشار کاری بالا، بسیار زیادتر از کارکنان با فشار کاری کمتر است. همچنین رادزالی، احمد و اومار^۳ (۲۰۱۳) و اومار و همکاران (۲۰۱۱) نیز در مطالعه خود دریافتند که وجود استرسورهای شغلی چون تعارض کار خانواده و فشار کاری می‌تواند در بروز رفتارهای انحرافی در محیط کار تأثیرگذار باشد. موضوعی که در اینجا قابل توجه است و باید مورد اشاره قرار گیرد، بحث مربوط به هیجانات است. در حقیقت می‌توان بیان کرد که در ارتباط میان رفتارهای ضد تولید با استرسورهای شغلی همچون فشار کاری، متغیرهای ادراکی، نگرشی و هیجانی نقش دارند (پوراس و پیرسون^۴، ۲۰۱۲). بر اساس نظریه رویدادهای عاطفی^۵ (وایس و کروپانزانو^۶، ۱۹۹۶)، جو هیجانی سازمان می‌تواند بر واکنش عاطفی افراد تأثیرگذار باشد (بوشمن و اندرسون^۷، ۱۹۹۸؛ اسپیندلر، دنولت، کروسو و پدرس^۸، ۲۰۰۹). در واقع می‌توان این‌طور بیان کرد، زمانیکه کارکنان در محیط کار دارای بار هیجانی^۹ بالایی باشند و هم‌زمان نیز فشار کاری را تحمل می‌کنند، در نتیجه دچار برانگیختگی شده و این فشار کاری را به‌صورت رفتارهای ضد تولید در محل کار پاسخ می‌دهند. بار هیجانی در الگوی تقاضا- کار عبارت است از تقاضایی که مشاغل نیاز دارند و میزانی که کارکنان باید با موقعیت‌های دشوار یا مردم در محیط کار در الگوهای تحلیل شغل FJA یا PMPQ یا PAQ با آن روبرو شوند (دی بئر^{۱۰}، ۲۰۱۴). هنگامی که بار هیجانی را تعریف می‌کنند، دو حیطه کاری و شخصی را از هم تفکیک کرده و بار هیجانی را تقاضاهای شخصی در محیط کار تعریف می‌کنند مثلاً اگر حیطه شخصی فرد در محیط

-
1. Jonge & Peters
 2. Bayram, Gursakal & Bilgel
 3. Radzali, Ahmad & Omar
 4. Porath & Pearson
 5. affect events theory
 6. Weiss & Cropanzano
 7. Bushman & Anderson
 8. Spindler, Denollet, Kruse & Pedersen
 9. emotional load
 10. De Beer

کار مورد تهدید قرار گیرد، بار هیجانی بر او اعمال می‌شود (آفریفورت^۱، ۲۰۱۳؛ روتمن و روتمن^۲، ۲۰۰۷). نمونه آن عمل منفی^۳ (دان، کووی و آنانیادو^۴، ۲۰۰۳) است که افراد مورد قلدری در محیط کار^۵ قرار می‌گیرند (پتروویچ، سیزمیچ و ووکلیچ^۶، ۲۰۱۴). پژوهش‌ها نشان داده‌اند افرادی که تحت قلدری در محیط کار قرار می‌گیرند نشانه‌هایی از افسردگی، اضطراب و خلق منفی را بروز می‌دهند (هانس، هوگ، پرسن، کارلسون، گارد و اوربک^۷، ۲۰۰۶). قلدری یک واژه جدید در ادبیات روان‌شناسی صنعتی و سازمانی است و به‌عنوان سوءاستفاده هیجانی از افراد، در متون پژوهشی قبلی تعریف می‌شد (کیشلی، تروت و مک لی^۸، ۱۹۹۴)؛ بنابراین به نظر می‌رسد که این افراد خود را طرد شده یافته و در محیط کار پرخاشگری فیزیکی و روان‌شناختی نشان می‌دهند (جوونن، گراهام و شاستر^۹، ۲۰۰۳). رفتار ضد تولید نیز می‌تواند تحت تأثیر بار هیجانی در محیط کار، ظاهر شود (وگا و کومر^{۱۰}، ۲۰۰۵). بار هیجانی می‌تواند به رفتار ضد تولید منجر شود (بشتولت، ولک، هارتینگ و زاف^{۱۱}، ۲۰۰۷؛ سمنا، سالامون و سینگ^{۱۲}، ۲۰۱۴). بار هیجانی منفی با فرسودگی شغلی^{۱۳} در بخشی از بار هیجانی که به خارج از سازمان (مشتری‌ها و بیماران) مربوط می‌شود، رابطه داشته و سبب ایجاد فرسودگی هیجانی که مهم‌ترین مؤلفه فرسودگی شغلی است، می‌شود (لویگ و دولارد^{۱۴}، ۲۰۰۳). بر همین اساس می‌توان بیان کرد که در ارتباط میان پرخاشگری فیزیکی و روان‌شناختی و فشار کاری، بار هیجانی می‌تواند نقش تعدیل‌کننده داشته باشد. به هر حال، یکی از مواردی که ایمنی محل کار را به خطر می‌اندازد، پرخاشگری‌های فیزیکی

1. Afriforte
2. Rothmann & Rothmann
3. negative act
4. Dawn, Cowie & Ananiadou
5. workplace bullying
6. Petrović, Čizmić, & Vukelić
7. Hansen, Høgh, Persson, Karlson, Garde & Ørbæk
8. Keashly, Trott & MacLean
9. Juvonen, Graham & Schuster
10. Vega & Comer
11. Bechtoldt, Welk, Zapf & Hartig
12. Samnani, Salamon & Singh
13. Job burnout
14. Lewig & Dollard

و روان‌شناختی در محیط کار است و متأسفانه با تمام تلاش‌هایی که از سوی سازمان‌ها انجام می‌شود، بازهم موارد بسیاری از پرخاشگری در محل کار مشاهده می‌شود و این موضوع به یک معضل تبدیل شده است. مرور ادبیات پژوهش بیانگر این واقعیت است که بین فشار کاری و پرخاشگری در محیط کار، رابطه مثبت وجود دارد و بار هیجانی می‌تواند در رابطه بین فشار کاری و پرخاشگری فیزیکی و روان‌شناختی، نقش تعدیل‌کننده داشته باشد؛ بنابراین هدف از پژوهش حاضر مطالعه بررسی اثر تعدیلی بار هیجانی در رابطه بین پرخاشگری فیزیکی و روان‌شناختی و فشار کاری در محیط کار است. فرضیه‌های پژوهش عبارت‌اند از:

۱- بار هیجانی، رابطه بین پرخاشگری روان‌شناختی و فشار کاری در محیط کار را تعدیل می‌کند.

۲- بار هیجانی، رابطه بین پرخاشگری فیزیکی و فشار کاری در محیط کار را تعدیل می‌کند.

روش پژوهش

طرح پژوهش، رابطه‌ای و از نوع همبستگی بود. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان شرکت پلی‌اکریل ایران (که حدود ۳۰۰۰ نفر بودند) است. از میان آن‌ها از طریق نمونه‌گیری در دسترس، ۲۷۹ نفر انتخاب شدند. میانگین سنی آن‌ها ۳۶/۸ سال با انحراف معیار ۱۱/۲۴ و میانگین سنوات استخدام آن‌ها ۱۲/۲۵ با انحراف معیار ۱۲/۱۱ است. میانگین ساعات کاری آن‌ها در هفته ۴۳/۸۲ با انحراف معیار ۴/۶۹ است. در نمونه پژوهش ۳۹ نفر مدیر، سرپرست یا رئیس ناحیه (اصطلاحی در طبقه‌بندی مشاغل پلی‌اکریل) هستند.

ابزار سنجش پژوهش حاضر از قرار زیر است:

مقیاس فشار کاری: به‌منظور سنجش فشار کاری از مقیاس فشار کاری وان ولدهوون و میجمن (۱۹۹۴) و (۲۰۰۵) شامل ۱۱ سؤال استفاده شد و طیف لیکرته‌ی ۴ درجه‌ای برای پاسخ به کار رفت. نمونه سؤال آن: آیا برای انجام دادن کارها ناگزیرید به سرعت کار کنید تا بتوانید کار را تمام کنید. طیف پاسخ: ۱- هرگز تا ۴- همواره بود. ضریب پایایی آن ۰/۸۷ و ضریب روایی آن ۰/۶۱ بود. این مقیاس برای نخستین بار توسط عریضی، براتی، دری و قاسمی (در حال چاپ) ترجمه و اعتباریابی شد.

مقیاس بار هیجانی: مقیاس بار هیجانی توسط وان ولد هوون (۱۹۹۴) ساخته شده که شامل ۷ سؤال است. در مقاله حاضر برای نخستین بار این مقیاس ترجمه و بر روی یک نمونه ۱۰۵ نفری (در متن نمونه اصلی ۲۷۹ نفری) تحلیلی عاملی اکتشافی صورت گرفته است که بار عاملی همه سؤالات بین ۰/۸۲ تا ۰/۴۹ و دارای مقدار ویژه ۲/۲۸ بوده است. بر روی باقی مانده نمونه، تحلیل عاملی تأییدی انجام شد که مقدار $\frac{\chi^2}{df}$ برابر ۲/۲۴ با $CFA=0/91$ و $RMSEA=0/04$ بوده است؛ که ضریب پایایی آن ۰/۸۴ و ضریب روایی آن ۰/۵۵ به دست آمد. سؤال‌ها عبارت‌اند از:

- ۱- موقعیت‌های کاری من، بر من فشار هیجانی ایجاد می‌کند.
 - ۲- در کارم حس می‌کنم شخصاً مورد تهدید قرار می‌گیرم.
 - ۳- در کارم ناگزیرم با مشتریانی روبرو شوم که ناخشنود و ناراحت هستند.
 - ۴- در کارم ناگزیرم با افرادی روبرو شده و آن‌ها را قانع کنم.
 - ۵- گاهی برخی همکارانم مطالبه‌های شخصی (غیر حرفه‌ای) از من دارند.
 - ۶- فشار کاری من به لحاظ هیجانی بالا است.
 - ۷- برخی اجزا در کارم بر من به لحاظ شخصی اثر گذارند.
- پرسشنامه پرخاشگری فیزیکی و روان‌شناختی: پرسشنامه پرخاشگری فیزیکی و روان‌شناختی شامل ۱۹ گویه است که ۹ گویه برای پرخاشگری فیزیکی و ۱۰ گویه برای پرخاشگری روان‌شناختی است که توسط منارد، برون، ساووی، وان دائل و فلامنت (۲۰۱۱) ساخته شده است. گویه‌های این مقیاس مانند این است (مثلاً برای پرخاشگری روان‌شناختی: در ۶ ماه گذشته، شما چند بار مانند این رفتار را انجام داده‌اید: کوبیدن همکار در مقابل دیگران). طیف پاسخ از ۱- معادل هر روز، ۲- هر دو روز یک‌بار ... تا ۹- یک‌بار در ۶ ماه گذشته و ۱۰- اصلاً، معادل طیف لیکرتی ده درجه‌ای است. برای پرخاشگری فیزیکی با توجه به ندرت آن که معمولاً کم رخ می‌دهد، طیف پاسخ سه‌درجه‌ای است. ۰- اصلاً، ۱- یک‌بار در ۶ ماه، ۲- یک‌بار در سه ماه و بیشتر. با توجه به اینکه این مقیاس در زبان فارسی برای نخستین بار توسط مرتضوی و عربی (۱۳۹۶) ترجمه شده، در معرض تحلیل عاملی اکتشافی قرار گرفته

و با ۲۶ بار چرخش ارتوگونال معادل ۲ عاملی تأیید شد. ضریب پایایی دو مقیاس به ترتیب ۰/۷۸ و ۰/۷۳ و ضریب روایی آنها ۰/۵۴ و ۰/۵۷ بود.

همان‌طور که دیده می‌شود تمامی ابزارهای پژوهش دارای پایایی و روایی مناسب هستند. پرسشنامه‌های پژوهش از طریق خودگزارشی پاسخ داده شدند. داده‌های حاصل از پرسشنامه‌های پژوهش با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون، تحلیل رگرسیون مراتبی هم‌زمان با استفاده از نرم‌افزار SPSS نسخه ۱۸ تحلیل شدند.

یافته‌ها

در جدول ۱، یافته‌های توصیفی متغیرهای پژوهش آورده شده است.

جدول ۱. داده‌های توصیفی

میانگین	انحراف معیار	حداقل	حداکثر	خطای معیار اندازه‌گیری	ضریب تغییرات	نوع سنجش	مقیاس
۲۸/۴۳	۸/۱۱	۱۰	۵۰	۳/۲۴	۰/۲۸	خود	بار هیجانی
۳۲/۵۳	۰/۷۸	۱۱	۴۴	۰/۲۸	۰/۰۲	خود	فشار کاری
۳۰/۵۶	۰/۷۹	۱۱	۴۴	۰/۲۸	۰/۰۲	همکار	فشار کاری
۱/۶۲	۰/۵۴	۱	۱۰	۰/۲۸	۰/۳۳	خود	رفتار پرخاشگرانه روان‌شناختی
۱/۷۴	۰/۵۹	۱	۱۰	۰/۳۰	۰/۳۳	همکار	رفتار پرخاشگرانه روان‌شناختی
۱/۲۴	۰/۳۵	۰	۳	۰/۱۶	۰/۲۸	خود	رفتار پرخاشگرانه فیزیکی
۱/۳۵	۰/۳۸	۰	۳	۰/۱۷	۰/۲۸	همکار	رفتار پرخاشگرانه فیزیکی

همان‌طور که در جدول ۱ دیده می‌شود، میانگین و انحراف معیار رفتار پرخاشگرانه روان‌شناختی و فیزیکی که سنجش آن توسط خود انجام شده است، دارای بیش‌ترین تفاوت بین فردی در رفتار پرخاشگرانه فیزیکی که توسط همکار درجه‌بندی شده است، است.

پایین‌ترین تفاوت فردی گزارش شده در رفتار پرخاشگرانه نیز مربوط به رفتار پرخاشگرانه فیزیکی است که با خودارزیابی به دست آمده است. بالاترین ضریب تغییر در رفتار پرخاشگرانه روان‌شناختی گزارش شده توسط خود و همکار بوده و کمترین ضریب تغییر نیز مربوط به فشار کاری است که توسط خود فرد و همکار، ارزیابی گردیده است. کمترین معیار خطای اندازه‌گیری نیز مربوط به رفتار پرخاشگرانه فیزیکی است که توسط خود فرد ارزیابی گردیده است.

در جدول ۲، ضرایب همبستگی درونی متغیرهای پژوهش گزارش شده است.

جدول ۲. ضریب همبستگی درونی بین متغیرهای پژوهش

ردیف	بار هیجانی	فشار کاری (خود)	فشار کاری (همکار)	رفتار پرخاشگرانه روان‌شناختی (خود)	رفتار پرخاشگرانه روان‌شناختی (همکار)	رفتار پرخاشگرانه فیزیکی (خود)
۱	فشار کاری (خود)	۰/۳۵**	-	-	-	-
۲	فشار کاری (همکار)	۰/۲۶*	۰/۵۷**	-	-	-
۳	رفتار پرخاشگرانه روان‌شناختی (خود)	۰/۳۵**	۰/۴۸**	۰/۲۹**	-	-
۴	رفتار پرخاشگرانه روان‌شناختی (همکار)	۰/۲۴**	۰/۲۹**	۰/۵۱**	۰/۲۹**	-
۵	رفتار پرخاشگرانه فیزیکی (خود)	۰/۳۱**	۰/۳۲**	۰/۲۷**	۰/۷۸**	۰/۲۹**
۶	رفتار پرخاشگرانه فیزیکی (همکار)	۰/۱۹*	۰/۲۵**	۰/۳۶**	۰/۲۹**	۰/۸۷**

* $P < 0/05$

** $P < 0/01$

همان‌طور که در جدول ۲، دیده می‌شود در بعضی از موارد رابطه‌ها بالاست به خصوص وقتی که مثلاً رفتار پرخاشگرانه فیزیکی توسط خود یا همکار گزارش شده، دارای مقداری بیش از ۰/۷ که ضریب پایایی مطلوب یک مقیاس است، است. همچنین بین بار هیجانی و فشار کاری در محیط کار هنگامی که ارزیابی توسط خود فرد و توسط همکار انجام شده

باشد، رابطه معنی دار است. تقریباً همه ضرایب همبستگی درونی متغیرهای پژوهش معنی دار است.

در جدول ۳، اثر تعدیلی بار هیجانی در رابطه بین فشار کاری و پرخاشگری روان شناختی گزارش شده است.

جدول ۳. اثر تعدیلی بار هیجانی در رابطه بین فشار کاری و پرخاشگری روان شناختی

تحلیل تعدیلی	اثر مستقیم			اثر تعامل	ملاک: خود گزارشی رفتار		
	R^2	ضریب B	b		ΔR^2	R^2	ضریب B
اول	فشار کاری (خود گزارشی)			-	۰/۱۵	۰/۲۸	۰/۹۲
	۰/۰۴	۰/۰۸	۰/۲۹	۰/۸۲	۰/۰۶	۰/۲۱	۰/۳۴
دوم	فشار کاری × بار هیجانی (خود گزارشی)			۰/۰۴	۰/۱۲	۰/۲۳	۰/۱۷
	۰/۰۴	۰/۱۲	۰/۲۳	۰/۱۹	**۰/۰۴	**۰/۲۵	**۰/۵۷
دوم	فشار کاری (گزارش همکار)			-	۰/۰۶	۰/۱۵	۰/۲۳
	۰/۰۵	۰/۲۷	۰/۲۲	۰/۶۳	۰/۰۵	۰/۱۱	۰/۲۵
دوم	فشار کاری × بار هیجانی (گزارش همکار)			۰/۰۳	۰/۲۵	۰/۶۴	۰/۳۱
	۰/۰۳	۰/۲۵	۰/۶۴	۰/۳۱	**۰/۰۲	**۰/۱۳	**۰/۳۴

xx=P<۰/۰۱

همان طور که در جدول ۳ دیده می شود، اثر تعاملی در صورتی معنی دار است که رفتار پرخاشگرانه روان شناختی توسط خود و توسط همکار گزارش شده باشد. این رگرسیون سلسله مراتبی بسیار جالب توجه است زیرا از موارد نادری است که در هیچ یک از دو حالت، اثرهای اصلی معنی دار نبوده و فقط اثرهای تعاملی معنی دار است. همان گونه که در جدول ۳ دیده می شود، اثر تعاملی هنگامی که رفتار پرخاشگرانه روان شناختی توسط خود گزارش شده باشد، به گونه ای است که ضریب استاندارد رگرسیون تا ۰/۵۷ ارتقا می یابد که به معنی آن است که جمله تعامل سبب می شود که ۰/۵۷ به رفتار پرخاشگرانه روان شناختی در نتیجه

تأثیر بار هیجانی در فشار کاری، افزوده گردد. به عبارت دیگر اگر فرد دارای بار هیجانی باشد و در محیط کاری خود دارای فشار کاری بالایی باشد، به احتمال زیاد او به رفتارهای پرخاشگرانه روان‌شناختی روی خواهد آورد. درحالی‌که اثر تعامل زمانیکه داده‌های رفتار پرخاشگرانه روان‌شناختی توسط همکار درجه‌بندی شده باشد، ضریب استاندارد رگرسیون تا ۰/۳۴ ارتقا می‌یابد که به معنی آن است که جمله تعامل سبب می‌شود که ۰/۳۴ به رفتار پرخاشگرانه روان‌شناختی در نتیجه تأثیر بار هیجانی در هنگام فشار کاری بالا، افزوده گردد؛ بنابراین طبق یافته‌های جدول، فرضیه اول پژوهش، تأیید می‌شود.

در جدول ۴، اثر تعدیلی بار هیجانی در رابطه بین فشار کاری و پرخاشگری فیزیکی گزارش شده است.

جدول ۴. اثر تعدیلی بار هیجانی در رابطه بین فشار کاری و پرخاشگری فیزیکی

تحلیل تعدیلی	ملاک: خود گزارشی رفتار				ملاک: گزارش همکاران از			
	پرخاشگری فیزیکی		پرخاشگری فیزیکی		پرخاشگری فیزیکی		پرخاشگری فیزیکی	
	ΔR^2	b	ضریب B	R^2 تعدیلی	ΔR^2	b	ضریب B	R^2 تعدیلی
اول	فشار کاری (خود گزارشی)	۰/۶۶	۰/۲۵	۰/۱۹	-	۰/۶۹	۰/۴۸	۰/۰۵
	بار هیجانی	۰/۳۵	۰/۳۱	۰/۲۳	۰/۰۴	۰/۷۶	۰/۳۲	۰/۱۱
	فشار کاری × بار هیجانی (خود گزارشی)	۰/۱۹	۰/۳۹	۰/۲۵	۰/۰۲	۰/۲۱	۰/۲۹	۰/۱۳
	فشار کاری (گزارش همکار)	۰/۲۶	۰/۱۵	۰/۰۹	-	۰/۲۸	۰/۱۲	۰/۲۲
	بار هیجانی	۰/۳۳	۰/۲۸	۰/۱۳	۰/۰۴	۰/۴۸	۰/۲۵	۰/۲۷
	فشار کاری × بار هیجانی (گزارش همکار)	۰/۱۱	۰/۲۴	۰/۱۸	۰/۰۲	۰/۲۹	۰/۴۹	۰/۳۴

$\times \times = P < 0/01$

همان‌طور که در جدول ۴ مشاهده می‌شود، اثر تعاملی در صورتی معنی‌دار است که رفتار پرخاشگرانه فیزیکی توسط خود و توسط همکار گزارش شده باشد. اثر تعاملی هنگامی که

رفتار پرخاشگرانه فیزیکی توسط خود گزارش شده باشد، به گونه‌ای است که ضریب استاندارد رگرسیون تا ۰/۳۹ ارتقا می‌یابد که به معنی آن است که جمله تعامل سبب می‌شود که ۰/۳۹ به رفتار پرخاشگرانه فیزیکی در نتیجه تأثیر بار هیجانی در فشار کاری، افزوده گردد. به عبارت دیگر اگر فرد دارای بار هیجانی بالایی باشد و در محیط کاری خود دارای فشار کاری بالایی باشد، به احتمال زیاد او به رفتارهای پرخاشگرانه فیزیکی روی خواهد آورد. در حالی که اثر تعامل زمانیکه داده‌های رفتار پرخاشگرانه فیزیکی توسط همکار درجه بندی شده باشد، ضریب استاندارد رگرسیون تا ۰/۲۴ ارتقا می‌یابد که به معنی آن است که جمله تعامل سبب می‌شود که ۰/۲۴ به رفتار پرخاشگرانه فیزیکی در نتیجه تأثیر بار هیجانی در هنگام فشار کاری بالا، افزوده گردد؛ بنابراین طبق یافته‌های جدول، فرضیه دوم پژوهش نیز، تأیید می‌شود.

بحث و نتیجه‌گیری

میل به بروز پرخاشگری در محیط کار به عنوان یک عامل آسیب‌رسان شغلی در سراسر دنیا محسوب می‌شود. پرخاشگری در محیط‌های کاری معضلی جهانی است که شیوع آن به طور پیوسته در حال افزایش است. این پرخاشگری به اشکال مختلف فیزیکی و روان‌شناختی خود را نشان می‌دهد و می‌تواند باعث ایجاد آسیب جدی به فرد، محیط و روند کار گردد. پژوهش‌های مختلف، علل گوناگونی را برای ایجاد پرخاشگری در محیط کار مورد بررسی قرار دادند. در این پژوهش به بررسی اثر تعدیلی بار هیجانی در رابطه بین پرخاشگری فیزیکی و روان‌شناختی و فشار کاری در محیط کار پرداخته شد. همان‌طور که بیان شد، نتایج بیانگر نقش اساسی بار هیجانی در بروز پرخاشگری‌های فیزیکی و روان‌شناختی در محل کار است و اثر تعدیلی این متغیر در رابطه بین پرخاشگری‌های فیزیکی و روان‌شناختی در محل کار و فشار کاری، تأیید گردید.

در راستای نتایج فرضیه‌های پژوهش، همان‌طور که در پیشینه نیز اشاره شد (رادزالی و همکاران، ۲۰۱۳؛ اومار و همکاران، ۲۰۱۱؛ بوشمن و همکاران، ۱۹۹۸؛ اسپیندلر و همکاران، ۲۰۰۹؛ سمنا و همکاران، ۲۰۱۴)، کارکنانی که دارای بار هیجانی بالایی هستند و در شرایط

استرس شغلی بالایی قرار می‌گیرند، بجای تمرکز بر وظایف شغلی خود، به سمت رفتارهای انحرافی و پرخاشگرانه در محیط کار کشیده می‌شوند. در واقع زمانی که کارکنان در سازمان دارای حجم و فشار کاری بالایی هستند و از لحاظ هیجانی و عاطفی در شرایط نامناسبی قرار دارند و دارای بار هیجانی و خلق منفی هستند، وجود بار هیجانی به عنوان یک محرک و برانگیزاننده در آمده و منجر می‌شود که کارکنان راحت‌تر به سمت رفتارهای پرخاشگرانه فیزیکی و روان‌شناختی در محیط کار در آیند (جونز و همکاران، ۲۰۰۳؛ وگا و کومر، ۲۰۰۵). این نکته با توجه به نظریه‌هایی در افسردگی که خلق منفی سبب توهم منفی از واقعیت می‌شود، هماهنگی دارد. مثلاً در نظریه بک، خلق منفی سبب می‌شود که فرد رویدادها را سیاه و سفید دیده و منشأ خطاها را در خود ببیند. از این یافته می‌توان توصیه‌هایی برای مدیران سازمان‌ها و صنایع ارائه داد. در واقع مدیران باید تمام تلاش خود را جهت شادتر کردن محیط کاری (عسگری، محمدی و اسماعیل‌زاده، ۱۳۹۲) و کاستن از بار هیجانی کارکنان خود انجام دهند تا از عواقب و نتایج خلق منفی کارکنان که می‌تواند عامل برانگیختن رفتارهای پرخاشگرانه در محیط کار باشد، اجتناب کنند. این تلاش‌ها می‌تواند شامل مداخله‌هایی جهت بهبود روابط کارکنان با یکدیگر، شاد کردن فضای کاری، کاهش تعارضات بین کارکنان و فشار هیجانی تحمیل شده بر کارکنان و بکار گرفتن کارکنان سرزنده و شاداب باشد (انصاری، غضنفری، فرهمندیان و مکوندی، ۱۳۹۱).

با توجه به اینکه در پژوهش حاضر، پرسشنامه‌ها بی‌نام هستند و هیچ نوع اطلاعات جمعیت شناختی از قبیل رتبه شغلی مطابق با نظام طبقه‌بندی و یا سن و سنوات استخدام از افراد پرسیده نشده است، احتمالاً آن‌ها نگران پاسخ‌های خود گزارشی نبوده و موارد و رفتارهای ضد تولید خود را ارائه داده‌اند. پژوهش حاضر هیچ‌یک از سازه‌ها را با مقیاس دیگری موردسنجش قرار نداده و بنابراین خطای واریانس روش در داده‌ها وجود دارد. پژوهشگران می‌توانند با استفاده از ابزارهای متعدد و تکرار این پژوهش در این زمینه تلاش کنند.

نتیجه‌گیری کلی که از یافته‌های پژوهش حاضر می‌توان انجام داد این است که هنگام وجود بار هیجانی و فشار کاری بالا، پرخاشگری‌های فیزیکی و روان‌شناختی گزارش شده توسط خود و توسط همکاران، افزایش می‌یابد (کیشلی و همکاران، ۱۹۹۴؛ جونز و

همکاران، ۲۰۰۳؛ رادزالی و همکاران، ۲۰۱۳)؛ و همان‌طور که در پیشینه نیز اشاره شد، فشار کاری بالا می‌تواند نتایج بسیار زیادی بر روی سازمان داشته باشد، از جمله کاهش خشنودی شغلی و افزایش فرسودگی شغلی و در نهایت افزایش رفتارهای پرخاشگرانه فیزیکی و روان‌شناختی (جانگ و پیترز، ۲۰۰۹؛ بایرام و همکاران، ۲۰۰۹)، لذا بر اساس یافته‌های پژوهش حاضر، به مدیران سازمان‌ها و صنایع پیشنهاد می‌شود که اقدامات لازم جهت کاهش عواطف و هیجانات منفی کارکنان و حجم کاری محول شده به کارکنان را انجام دهند تا از بروز رفتارهای ضد تولید و پرخاشگرانه در سازمان، جلوگیری شود. همچنین مدیران سرپرستان مستقیم کارکنان باید تلاش خود را جهت کاهش فشار کاری کارکنان کرده و حجم کاری که باید در مدت‌زمان کوتاهی انجام دهند را تعدیل کنند تا از این طریق، میزان استرس و تنش شغلی کارکنان را بکاهند. همچنین می‌توان از طریق اجرای سیاست‌های ساعات کاری منعطف و یا افزایش خودمختاری و کنترل بر اجرای وظایف شغلی، برای کارکنان شرایط آرام‌تر و با استرس کمتری را فراهم آورد که در نهایت منجر به کاهش پریشانی‌های روان‌شناختی و هیجانات منفی و رفتارهای پرخاشگرانه در محیط کار می‌شود. در نهایت می‌توان گفت به دلیل اهمیت و تأثیرگذاری بار هیجانی و فشار کاری بر عملکرد افراد، مدیران سازمان‌ها و صنایع سعی کنند که به این مسئله در سازمان بیش از گذشته اهمیت دهند و زمینه را برای کاهش و تعدیل فشار کاری و پرخاشگری فیزیکی و روان‌شناختی فراهم آورند.

پژوهش حاضر بر روی نمونه‌ای از همه کارکنان و نه افراد جامعه هدف یعنی کسانی که پرخاشگری‌های فیزیکی و روان‌شناختی دارند، انجام شده است. این موضوع هرچند ممکن است نقطه‌ضعفی 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 پرخاشگرانه فیزیکی و روان‌شناختی را دربر می‌گیرد. در غیر این صورت ممکن بود که اثر تعاملی در رفتارهای خود گزارشی از پرخاشگری‌های فیزیکی و روان‌شناختی، معنی‌دار نباشد و با افت همبستگی به دلیل محدودیت دامنه مواجه شود. همچنین یکی دیگر از محدودیت‌های پژوهش، نمونه آن است که شامل کارکنان شرکت پلی‌اکریل ایران است و پیشنهاد می‌شود که پژوهش در

سازمان‌ها و صنایع دیگر نیز اجرا شود. علاوه بر این پژوهش حاضر را می‌توان برای تفکیک بین برخی از فرضیات که قابلیت طرح دارند، گسترش داد. مثلاً اینکه جو و یا فرهنگ سازمانی را به سازه‌های پژوهش حاضر، برای پژوهشگران بعدی پیشنهاد کرد.

منابع

- انصاری، ابراهیم؛ غضنفری، احمد؛ فرهنگیان، مینا و مکوندی، آریتا. (۱۳۹۱). بررسی عوامل اجتماعی مؤثر بر شادی در محیط کار شرکت ملی حفاری ایران. فصلنامه تخصصی علوم اجتماعی دانشگاه آزاد اسلامی - واحد شوشتر، ۲۰، ۱۹۶-۱۶۹.
- بابامیری، محمد. (۱۳۸۹). بررسی رابطه بین عدالت سازمانی (توزیعی، رویه‌ای، اطلاعاتی و بین فردی) و ویژگی‌های شخصیتی (باوجدان بودن و توافق‌پذیری) با رفتار ضد تولید. پایان‌نامه کارشناسی ارشد روان‌شناسی صنعتی و سازمانی: دانشگاه اصفهان.
- صباحی، پرویز. (۱۳۸۶). نقش عوامل عاطفی و شناختی در رفتار ضد تولید کارکنان در یک شرکت صنعتی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد: دانشگاه اصفهان.
- عریضی، حمیدرضا؛ براتی، هاجر؛ دری، بهروز؛ و قاسمی، وحید. (۱۳۹۴). الگوی تحلیل مسیر بین سلسله‌مراتب نیازها، عدالت توزیعی، نگرش نسبت به کار، و ویژگی‌های کار با تعهد به تغییر و آمادگی برای تغییر. فصلنامه چشم‌انداز مدیریت دولتی، ۲۲، ۸۲-۶۱.
- عسگری، غلامرضا؛ محمدی، محمود و اسماعیل‌زاده، مهدی. (۱۳۹۲). شناخت عوامل شادی‌ساز در میان نسل‌های شاغل در سازمان‌های امروزی. فصلنامه علمی-پژوهشی مدیریت دولتی، ۱۳، ۱۶۶-۱۴۹.
- محمدی، محسن؛ مظلومی، عادل؛ نسل سراجی، جبرائیل و زراعتی، حجت. (۱۳۹۲). طراحی پرسشنامه ارزیابی بار کار ذهنی و تعیین روایی و پایایی آن در پرستاران بخش‌های ویژه یکی از بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران. مجله دانشکده بهداشت و انستیتو تحقیقات بهداشتی. ۲، ۹۶-۸۷.

مرتضوی، ن. ا؛ و عریضی، ح. ر. (۱۳۹۶). تأثیر عدالت رویه‌ای بر پرخاشگری فیزیکی و روان‌شناختی کارکنان شرکت پلی‌اکریل با توجه به نقش تعدیلی خلق منفی، *مجله دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی*، ۲، ۱۱-۲۱.

- Afriforte (2013). The Organisational Human Factor Benchmark Workplace Analytics System. Potchefstroom, South Africa: Afriforte.
- Aniței, M., Chraif, M., & Ioniță, E. (2015). Gender Differences in Workload and Self-perceived Burnout in a Multinational Company from Bucharest. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 187, 733-737.
- 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.
- Bayram, N., Gursakal, N., & Bilgel, N. (2009). Counterproductive work behavior among white-collar employees: A study from Turkey. *International Journal of Selection and Assessment*, 17, 180-188.
- Bechtoldt, M. N., Welk, C., Zapf, D., & Hartig, J. (2007). Main and moderating effects of self-control, organizational justice, and emotional labour on counterproductive behaviour at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 16, 479-500.
- Bennett, R. J., & Robinson, S. L. (2000). The development of a measure of workplace deviance. *Journal of Applied Psychology*, 8, 349-360.
- 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.
- 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.
- Cooper, C.L. (1999). Can we live with the changing nature of work? *Journal of Management Psychology*, 14, 569-572.
- Coyne, I., Gentile, D., Born, M. P., Ersoy, N. C., & Vakola, M. (2013). The relationship between productive and counterproductive work behaviour across four European countries. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 22, 377-389.
- Dawn, J., Cowie, H., & Ananiadou, K. (2003). Perceptions and experience of workplace bullying in five different working populations. *Aggressive Behavior*, 29, 489-496.

- De Beer, L. T. (2014). Emotional load and social support as indicators of bullying at work. *Journal of Psychology in Africa*, 24, 154-158.
- 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.
- Devonish, D., & Greenidge, D. (2010). The Effect of Organizational Justice on Contextual Performance, Counterproductive Work Behaviors, and Task Performance: Investigating the moderating role of ability-based emotional intelligence. *International Journal of Selection and Assessment*, 18, 75-86.
- Douglas, S. C., & Martinko, M. J. (2001). Exploring the role of individual differences in the prediction of workplace aggression. *Journal of Applied Psychology*, 86, 547-559.
- 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.
- 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.
- Goetz, K., Musselmann, B., Szecsenyi, J., & Joos, S. (2013). The influence of workload and health behavior on job satisfaction of general practitioners. *Fam Med*, 45, 95-101.
- Grijalva, E., & Newman, D. A. (2015). Narcissism and counterproductive work behavior (CWB): Meta-analysis and consideration of collectivist culture, big five personality, and narcissism's facet structure. *Applied Psychology*, 64, 93-126.
- Hansen, Å. M., Hogh, A., Persson, R., Karlson, B., Garde, A. H., & Ørbæk, P. (2006). Bullying at work, health outcomes, and physiological stress response. *Journal of Psychosomatic Research*, 60, 63–72.
- Hart, S. G., & Staveland, L. E. (1988). Development of the NASA-TLX (Task Load Index): Results of the experimental and theoretical research. In: Hancock PA, Meshkati N, eds: Human Mental Workload. Amsterdam: North Holland.
- Herscovis, M. S., Turner, N., Barling, J., Arnold, K. A., Dupre', K. E., Inness, M., et al. (2007). Predicting workplace aggression: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 92, 228–238.

- Jonge, J. D., & Peters, M. C. W. (2009). Convergence of self-reports and coworker reports of counterproductive work behavior: A cross-sectional multi-source survey among health care workers. *International Journal of Nursing Studies*, 46, 699-707.
- Juvonen, J., Graham, S., & Schuster, M. A. (2003). Bullying among young adolescents: the strong, the weak, and the troubled. *Pediatrics*, 112, 1231-1237.
- Keashly, L., Trott, V., & MacLean, L. M. (1994). Abusive behavior in the workplace: A preliminary investigation. *Violence and Victims*, 9, 341-357.
- Khan, A. K., Quratulain, S., & Crawshaw, J. R. (2013). The mediating role of discrete emotions in the relationship between injustice and counterproductive work behaviors: A study in Pakistan. *Journal of business and psychology*, 28, 49-61.
- Ilie, A., Penney, L. M., Ispas, D., & Iliescu, D. (2012). The Role of Trait Anger in the Relationship between Stressors and Counterproductive Work Behaviors: Convergent Findings from Multiple Studies and Methodologies. *Applied Psychology*, 61, 415-436.
- Le Blanc, M. M., & Kelloway, E. K. (2002). Predictors and outcomes of workplace violence and aggression. *Journal of Applied Psychology*, 87, 444-453.
- Lewig, K. A., & Dollard, M. F. (2003). Emotional dissonance, emotional exhaustion and job satisfaction in call centre workers. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12, 366-392.
- 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.
- Maslach, D., & Jackson, S.E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- 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.
- Menard, J., Brunet, L., Savoie, A., Van Daele, A., & Flament, A. (2011). Crossnational deviance in the workplace: Diverging impact of organizational commitment in Canada and Belgium, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 2, 266-284.
- 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.

- Omar, F., Halim, F. W., Zainah, A. Z., Farhadi, H., Nasir, R., & Khairudin, R. (2011). Stress and job satisfaction as antecedents of workplace deviant behavior. *World Applied Sciences Journal*, 12(Special Issue of Social and Psychological Sciences for Human Development), 45-51.
- Penney, L.M., & Spector, P.E. (2005). Job stress, incivility, and counterproductive work behavior (CWB): The moderating role of negative affectivity. *Journal of Organizational Behavior*, 26, 777-796.
- 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.
- Petrović, I., Čizmić, S., & Vukelić, M. (2014). Workplace bullying in Serbia: The relation of self-labeling and behavioral experience with job-related behaviors. *Psihologija*, 47(2), 185-199.
- Radzali, F. M., Ahmad, A., & Omar, Z. (2013). Workload, Job Stress, Family-To-Work Conflict and Deviant Workplace Behavior. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 3, 109-115.
- Robinson, S. L., & Bennett, R. J. (1995). A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study. *Academy of Management Journal*, 38, 555-572.
- Rothmann, S., & Rothmann, J. C. (2007). The South African Employee Health and Wellness Survey (SAEHWS). Potchefstroom: Afriforté.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- Tan, T. F., & Netessine, S. (2014). When does the devil make work? An empirical study of the impact of workload on worker productivity. *Management Science*, 60, 1574-1593.

- Van Veldhoven, M., & Meijman, T. (1994). Het meten van psychosociale arbeidsbelasting met een vragenlijst: de Vragenlijst Beleving en Beoordeling van de Arbeid (VVBA). [Measure ment of psychosocial job demands with a questionnaire: The questionnaire experience and evaluation of work (VBBA)]. Amsterdam: NIA.
- van Veldhoven, M., Taris, T. W., de Jonge, J., & Broersen, S. (2005). The relationship between work characteristics and employee health and well-being: how much complexity do we really need?. *International Journal of Stress Management*, 12, 3-28.
- Vega, G., & Comer, D. R. (2005). Sticks and stones may break your bones, but words can break your spirit: Bullying in the workplace. *Journal of Business Ethics*, 58,101–109.
- 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.
- Weiss, H. M., & Cropanzano, R. (1996). Affective events theory: A theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work. *Research in Organizational Behavior*, 18, 1-74.