

## چه زمانی و چگونه طرد محیط کار منجر به انحراف بین فردی می شود: اثرات تعدیل کننده خودکنترلی و عاطفه منفی

پرستو دمرچلی<sup>۱</sup>

دکتری مشاوره، دانشگاه آزاد اسلامی قم، قم، ایران

### چکیده

تأثیر منفی طرد شدن از محل کار بر کارکنان توجه روزافزونی را به خود جلب کرده است. این پژوهش با تکیه بر دیدگاه اعتقاد منفی متقابل، در ترکیب با نظریه خودتنظیمی و نظریه فرد-محیط، تأثیر طرد شدن از محل کار را بر انحراف بین فردی که به طور منفی با خودکنترلی تعدیل می شود، پیشنهاد و آزمایش می کند (دو طرفه) و بیشتر توسط عاطفه منفی تعدیل می شود (سه طرفه). بر اساس یک بررسی سه موجی از ۳۲۰ کارمندان در یک سازمان متوجه شدیم که طرد شدن از محل کار ارتباط مثبتی با انحرافات بین فردی دارد. این رابطه مثبت زمانی قوی تر می شود که کارکنان در کنترل خود ضعیف باشند. علاوه بر این، این اثر تعدیل کننده تنها زمانی وجود دارد که تأثیر منفی کارکنان زیاد است بنابراین، این تحقیق به طور نظری رابطه بین طرد محیط کار و انحراف بین فردی و شرایط مرزی این رابطه را تبیین می کند و همچنین روشی کاربردی برای کمک به مدیران برای کاهش وقوع انحراف بین فردی کارکنان پیشنهاد می کند. مشارکت های نظری و مفاهیم عملی نیز مورد بحث قرار گرفته است.

### مقدمه

طرد محیط کار، که اغلب به عنوان نوعی «خشونت سرد» در محل کار شناخته می شود، در انواع سازمان ها وجود دارد. یک نظرسنجی بر اساس ۲۶۲ کارمند یک شرکت نشان می دهد که ۶۶ درصد از پاسخ دهندگان ادعا می کنند که به طور سیستماتیک توسط همکاران نادیده گرفته شده اند و از طرد شدن در محل کار رنج می برند. مطالعات قبلی نشان داده است که انحراف بین فردی یکی از جدی ترین پیامدهای منفی طرد شدن محیط کار است. شیوع انحراف بین فردی، روابط بین فردی هماهنگ در محیط های کاری را به چالش می کشد و می تواند زیان های اقتصادی زیادی را برای سازمان ها به همراه داشته باشد. با این حال، هنوز درک ما از اینکه چه زمانی و چگونه طرد محیط کار باعث انحراف بین فردی می شود محدود است. محققان قبلی از نظریه های مختلفی مانند نظریه پردازش اطلاعات اجتماعی، نظریه تبادل اجتماعی، و نظریه تعاملی استرس برای تبیین رابطه مثبت بین طرد محیط کار و انحراف بین فردی استفاده کرده اند. با این حال، این مطالعات پیامدهای محدودی برای شرایط مرزی این رابطه دارند.

محققان پیشنهاد می کنند که ویژگی های فردی ممکن است نقش تعدیل کننده داشته باشند. در این تحقیق، ما به رابطه مثبت بین طرد شدن محیط کار و انحراف بین فردی از منظری جدید، یعنی "باور متقابل منفی" نگاه می کنیم. دیدگاه "باور متقابل منفی" ریشه در تئوری متقابل دارد که استدلال بر این دارد که افراد باید به کسانی که به آنها صدمه زده اند، صدمه بزنند و انتقام روش صحیح و مناسب برای مقابله با رفتار نامطلوب است. بر اساس دیدگاه باور متقابل منفی، ممکن است ما بهتر و واضح تر بتوانیم رابطه مثبت بین طرد محیط کار و انحراف بین فردی را درک کنیم. طبق دیدگاه باور متقابل منفی، کارمندان پس از طرد شدن، رویکرد «چشم در برابر چشم» را اتخاذ خواهند کرد. با این حال، نظریه خودتنظیمی

نشان می‌دهد که اثر متقابل منفی با قدرت اراده قوی خودکنترلی، کاهش می‌یابد. از این رو، رویکرد «چشم در برابر چشم» در پاسخ به طرد شدن محیط کار نه تنها ممکن است یک محرک باشد، بلکه ممکن است یک فرآیند ارزیابی و تصمیم‌گیری باشد، بسته به اینکه آیا کارکنان می‌توانند خود را کنترل کنند یا نه. به عبارت دیگر، افراد ممکن است کورکورانه از یک رویکرد چشمی در پاسخ به طرد شدن محل کار پیروی نکنند و واکنش آنها ممکن است توسط خودکنترلی فرد مخفی شود. علاوه بر این، نظریه تناسب فرد-محیط<sup>۱</sup> (P-E) بیان‌کننده این است که رفتار تابعی از تعامل بین فرد و محیط است و از این رو عاطفه منفی یک عامل شخصیتی کلیدی در تعامل با محیط اجتماعی است. خودکنترلی بالا یا پایین در چنین محیط اجتماعی ممکن است با روابط متفاوتی بین طرد شدن از محل کار و انحرافات بین فردی شکل گرفته باشد و بر اساس تئوری تناسب P-E، تأثیر منفی بالا بر کارکنان در محیط اجتماعی باعث تطبیق پائری کمتری می‌شود و ممکن است عاطفه منفی منابع خودکنترلی را مصرف کند. بر این اساس، در این پژوهش خودکنترلی و عاطفه منفی را به عنوان عوامل مرزی مهم در نظر گرفته شده است و با درک چنین عوامل مرزی، باید بتوانیم تأثیر منفی طرد شدن محیط کار بر سازمان‌ها را کنترل کنیم.

این مقاله دارای سه مشارکت نظری است. در مرحله اول، ما از دیدگاه جدید باور متقابل منفی استفاده می‌کنیم که می‌تواند رابطه بین طرد شدن محیط کار و واکنش‌های رفتاری منفی (مانند انحراف بین فردی) را بهتر توضیح دهد. به همین دلیل، این مقاله نگاه تحقیقاتی جدیدی را برای درک بیشتر این رابطه اتخاذ می‌کند. سپس، به دلیل این نگاه جدید، سوابق مطالعات طردگرایی و انحراف را با معرفی عامل مرزی خودکنترلی (یعنی یک تعدیل‌کننده مرتبه اول) به نظریه خودتنظیمی بررسی می‌کنیم، که ممکن است رابطه مثبت بین طرد محیط کار و انحراف بین فردی را تعدیل کند. و در آخر، ما دیدگاه باور متقابل منفی و نظریه تناسب P-E را با ارائه یکی دیگر از عوامل مرزی عاطفه منفی (به عنوان مثال، تعدیل‌کننده درجه دوم)، که ممکن است به طور مشترک بیشتر رابطه مثبت بین طرد محیط کار و انحراف بین فردی را تعدیل کند، به هم پیوند می‌دهیم. به طور کلی، یافته‌ها باید به درمانگران در مورد چگونگی کاهش تأثیر منفی طرد شدن محیط کار، برای توسعه بهتر روابط بین فردی کارکنان، کمک کند.

## تئوری و توسعه فرضیه

### بررسی تئوری

انحراف بین فردی به رفتاری اطلاق می‌شود که در آن کارکنان از هنجارهای ذاتی سازمان منحرف می‌شوند و در نتیجه باعث آسیب به همکاران خود می‌شوند، مانند شایعه پراکنی، طرفداری از یکدیگر، آزار جنسی، حمله کلامی و حتی آسیب بدنی و انحراف بین فردی تحت انواع مختلفی از مفاهیم سازمانی، مانند رفتار کاری غیرمولد، رفتار پرخاشگرانه، رفتار ضد اجتماعی مورد مطالعه قرار گرفته است. روانشناسان قبلی رفتار پرخاشگرانه را به عنوان یک فرآیند ارزیابی و تصمیم‌گیری بر اساس عوامل شخصی و عوامل موقعیتی از طریق حالات درونی موجود در رابطه با شناخت، عاطفه و برانگیختگی توصیف کرده‌اند. اگرچه برخی از محققان مطالعاتی را با تمرکز بر علت انحراف بین فردی کارکنان انجام داده‌اند اما بیشتر بر روی عوامل شخصی در توضیح رفتار انحرافی تمرکز کردند مانند: عدالت بین فردی، سوگیری اسناد خصمانه و باورهای متقابل منفی و احساسات غیر دلسوزانه و اخیراً، برخی از محققان شروع به بررسی عوامل سازمانی/زمینه‌ای کرده‌اند و دریافته‌اند که طرد شدن محیط کار، تاحدی مسئول انحراف در محل کار کارکنان است. طرد شدن محل کار به عنوان درجه ای

<sup>۱</sup> person-environment

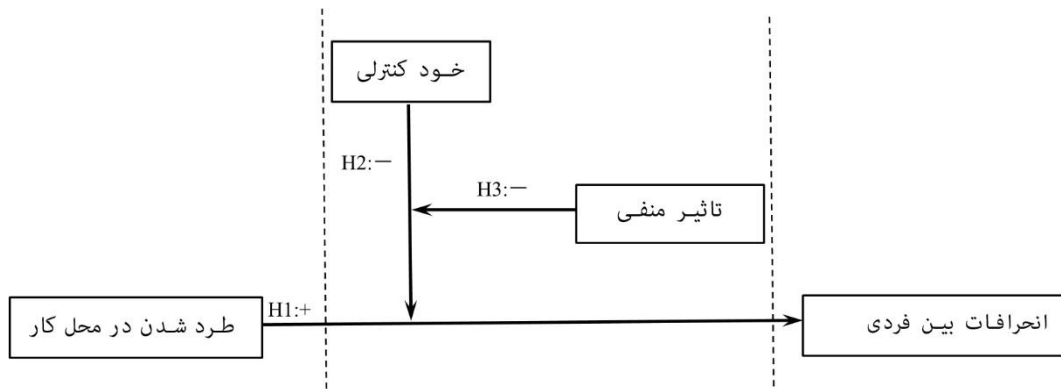
تعریف می شود که کارکنان احساس می کنند توسط دیگران در محل کار نادیده گرفته شده یا منزوی شده اند. طرد شدن می تواند به شکل های مختلفی نمایان شود: توسط همکاران به صورت نادیده گرفتن سیستماتیک کارمند، و یا مثلاً همکاران عمداً محل را هنگام ورود کارمند ترک کنند، یا همکاری که سلام و احوال پرسى نمی کنند.

همانطور که در تحقیقات پیشین گفته شد، نحوه مواجهه با تأثیر منفی طردگرایی تا حد زیادی به تفاوت های فردی بستگی دارد و اخیراً، برخی از مطالعات نشان داده اند که ویژگی های فردی مانند: خودکارآمدی اجتماعی، شخصیت فعال و مهارت سیاسی می توانند باعث تشدید شوند و اثرات ناشی از طرد شدن را کاهش دهند با این وجود تعداد کمی از محققین به نقش خودکنترلی و عاطفه منفی و تأثیر مشترک آنها بر رابطه مثبت بین طرد محیط کار و انحراف بین فردی توجه دارند.

تئوری متقابل استدلال می کند که افراد مبادله/ تعامل اجتماعی را تحت هنجار عمل متقابل انجام می دهند، و بر این باور است که مردم باید به کسانی که به آنها کمک کرده اند کمک کنند و مردم نباید به کسانی که به آنها کمک کرده اند آسیب بزنند. باور منفی متقابل که ریشه در تئوری متقابل دارد، این ایده را ایجاد می کند که مردم باید به کسانی که به آنها صدمه زده اند، واکنش نشان دهند. دیدگاه باور متقابل منفی بر این اساس است که انتقام راه درست و مناسبی برای مقابله با رفتار نامطلوب است. بنابراین، بر اساس دیدگاه باور متقابل منفی، ممکن است رابطه مثبت بین طرد محیط کار و انحراف بین فردی را بهتر درک کنیم. بر اساس دیدگاه باور متقابل منفی، اگر بازگشت فرد، آن انتظارات و یا حتی چیزهای منفی مانند طرد شدن در محل کار را برآورده نکند، کارکنان رفتار متقابل نامتعادلی را درک خواهند کرد، سپس جایی که تأکید بر بازگشت آنها نیست، افراد بر اساس احساسات تلافی جویانه واکنش نشان خواهند داد. که به این معنی است که آنها چشم را به سمت رویکرد چشمی خواهند گرفت. باور متقابل منفی به طور گسترده برای توضیح رفتار منفی افراد، مانند خشونت خانگی، انحراف در محل کار و پنهان کردن دانش، در زندگی خانوادگی یا محل کار مورد استفاده قرار می گیرد.

بنابراین، از منظر باور منفی متقابل، رابطه مثبت بین طرد محیط کار و انحراف بین فردی را مطرح کردیم. با این حال، طبق نظریه خودتنظیمی، خودکنترلی یک نیروی اراده است که توسط یک سیستم دوگانه (یعنی سیستم تکانه و سیستم خودکنترلی) اداره می شود. نتیجه خودکنترلی با تعامل بین این سیستم دوگانه و متغیرهای تنظیمی صفت/ حالت (به عنوان مثال، خودکنترلی با صفت بالا/ پایین) تعیین می شود. بنابراین، بر اساس تئوری خودتنظیمی، رویکرد چشم در برابر چشم به عنوان پاسخی به طرد شدن از محل کار ممکن است فقط یک محرک نباشد، بلکه یک فرآیند ارزیابی و تصمیم گیری است، بسته به اینکه آیا کارکنان می توانند خود را کنترل کنند یا نه. برای کارکنانی که خودکنترلی بالایی دارند، به دلیل قدرت اراده نظارتی قوی، اثر متقابل منفی طرد محیط کار بر انحراف بین فردی می تواند مهار یا تضعیف شود. از سوی دیگر، برای کارمندانی که خودکنترلی پایینی دارند، واکنش متقابل منفی مبتنی بر هیجان قوی تر است. بنابراین، منطقی است که استدلال کنیم که خودکنترلی یک عامل مرزی مهم برای رابطه بین طرد شدن محیط کار و انحراف بین فردی است. بر اساس نظریه تناسب P-E، عاطفه منفی به عنوان یک ویژگی شخصیتی کلیدی بر تعامل فرد با محیط اجتماعی تأثیر می گذارد. در این تحقیق، چنین محیط اجتماعی را می توان با روابط متفاوت بین طرد محیط کار و انحراف بین فردی تحت کنترل بالا یا پایین، شکل داد. به عنوان مثال، زمانی که عاطفه منفی کارکنان زیاد است، خودکنترلی شناختی آنها باید مسئولیت عاطفه منفی را جبران کند و نقش اصلی را در تنظیم اثر متقابل منفی طرد محیط کار بر انحراف بین فردی ایفا کند. از سوی دیگر، تأثیر منفی کم کارکنان، بدون توجه به سطح خودکنترلی، تأثیرات منفی متقابل را مهار می کند. بنابراین، ما استدلال می کنیم که عاطفه منفی تمایل دارد تا کنترل خود را کم رنگ کند، و به عنوان یکی دیگر از شرایط مرزی مهم رابطه مثبت بین طرد شدن از محل کار و انحراف بین فردی عمل می کند. بنابراین، ما دیدگاه اعتقاد متقابل منفی را با دیدگاه خودتنظیمی و نظریه تناسب (P-E) ترکیب می کنیم و مدل نظری خود را در شکل ۱ پیشنهاد می کنیم

که رابطه بین طرد محیط کار و انحراف بین فردی را نشان می‌دهد. این رابطه با خودکنترلی (اثر تعدیل کننده مرتبه اول) و بیشتر توسط عاطفه منفی (اثر تعدیل کننده دوم) تعدیل می‌شود.



شکل ۱. مدل نظری

## مطالعه فرضیه‌ها

### طرد شدن از محل کار و انحراف فردی

بر اساس دیدگاه باور متقابل منفی، انتقام روش صحیح و مناسب برای پاسخ به رفتار نامطلوب است و بنابراین، انحراف بین فردی را می‌توان به عنوان یک اقدام انتقام جویانه که توسط باور منفی متقابل هدایت می‌شود، در نظر گرفت که می‌تواند ناشی از طرد شدن در محل کار باشد. به این ترتیب، با توجه به دیدگاه باور متقابل منفی، کارکنان معمولاً رفتاری از خود نشان می‌دهند که ارتباط نزدیکی با حافظه پرخاشگرانه دارد تا به طرد شدن محل کار واکنش نشان دهند، مانند مفاهیم پرخاشگری (مانند آسیب) و رفتار تلافی‌جویی (مانند درد، تمسخر)، ارزیابی منفی. طرد شدن محل کار معمولاً دو محرک دارد، هدفمند یا غیر هدفمند، و هر دوی این نوع طردگری احتمالاً منجر به انحرافات بین فردی می‌شود.

طرد شدن هدفمند زمانی اتفاق می‌افتد که یک شخصیت «از انفعال خود برای درگیر کردن اجتماعی دیگری آگاه باشد و این کار را عمداً انجام دهد». بنابراین طرد شدن هدفمند با هدف صدمه زدن به هدف یا سایر افراد است. بدیهی است که طرد شدن هدفمند ممکن است یک هنجار متقابل منفی در تعامل در محل کار ایجاد کند. تعجب آور نیست که تمرکز به رفتار یک شخص «افکار شوم» می‌دهد، به ویژه زمانی که هدف هرگز در گذشته رفتار دوستانه با عامل نداشته یا کمکی ارائه نکرده است و در این حالت، هدف با باور منفی متقابل هدایت می‌شود و تمایل دارد به این باور برسد که جواب تلافی‌جویانه نسبت به عامل قابل قبول است. این به نوبه خود ممکن است باعث شود که هدف درگیر انتقام انحرافات بین فردی بیشتری باشد، مانند شایعات، شایعات و حملات شخصی به عامل. در مقایسه با طردگری هدفمند، نوع غیر هدفمند طرد شدن ممکن است در واقع در محل کار رایج‌تر باشد. طرد شدن غیر هدفمند «زمانی که بازیگران از انجام رفتارهایی که به طرد اجتماعی دیگری کمک می‌کند غافل باشند روی می‌دهد. اعمال شامل طرد شدن بازیگران به دلیل غرق شدن در فکر یا فراموشی دیگری است. طرد غیر هدفمند در محل کار نیز می‌تواند باعث افزایش «اسنادهای شوم» شود. طرد شدن توسط دیگران نیاز فرد به عزت نفس، تعلق، کنترل و وجود معنادار را تهدید می‌کند. وقتی افراد توسط دیگران طرد می‌شوند، به ویژه نسبت به سرنخ‌ها حساس هستند. زمانی که کارکنان احساس می‌کنند توسط دیگران طرد

شده‌اند، احتمال بیشتری دارد که نسبت دادن شخصی‌تر به رفتار دیگران تعصب داشته باشند و باور کنند که دیگران نسبت به آنها بدخواهانه رفتار می‌کنند، حتی اگر اطلاعات واضحی برای ارائه توضیحات خوش‌خیم وجود داشته باشد. بنابراین، معقول است که باور کنیم طرد غیر هدفمند ممکن است به «اسادهای شوم» و انحرافات بین فردی نیز منجر شود. به طور کلی، صرف نظر از هدفمند یا غیر هدفمند، طرد محیط کار می‌تواند به انحراف بین فردی کارکنان منجر شود. از این رو: H1: طرد شدن از محل کار ارتباط مثبتی با انحراف بین فردی کارکنان دارد. اثر تعدیل کننده خودکنترلی بر رابطه بین طرد شدن محیط کار و انحراف بین فردی اخیراً محققان به طور فزاینده‌ای دریافته‌اند که نحوه برخورد با تأثیر منفی طردگری (مانند انحراف بین فردی) به تفاوت‌های فردی بستگی دارد. طبق نظریه خودتنظیمی، رویکرد تلاوت در پاسخ به طرد شدن از محل کار ممکن است فقط یک انگیزه نباشد، بلکه یک فرآیند ارزیابی و تصمیم‌گیری باشد، بسته به اینکه آیا کارکنان می‌توانند خود را کنترل کنند یا خیر. به عبارت دیگر، مردم برای پاسخ دادن به طرد شدن در محل کار، به سادگی از چشم برای یک رویکرد چشمی پیروی نمی‌کنند. چنین رویکردی ممکن است با خودکنترلی فرد خنثی شود. خودکنترلی یک ویژگی انسانی بسیار سازگار و منحصر به فرد است که افراد را قادر می‌سازد تا از پاسخ‌های خود و حتی خودشان فراتر رفته و تغییر دهند تا با جامعه و سایر استانداردهای اجتماعی یا سازمانی سازگاری داشته باشند. برخی شواهد همچنین نشان می‌دهند که خودکنترلی فرد می‌تواند با غلبه بر تمایلات خودکار برای درگیر شدن در پرخاشگری و با پیش‌بینی سازگاری خوب، آسیب‌شناسی کمتر و موفقیت بین فردی، تأثیرات باور متقابل منفی را کاهش دهد. بنابراین، برای بررسی دقیق شرایط مرزی بالقوه رابطه بین طرد محیط کار و انحراف بین فردی، ما پیشنهاد می‌کنیم که خودکنترلی رابطه مثبت بین طرد محیط کار و انحراف بین فردی را تعدیل می‌کند. برای کارکنانی که خودکنترلی بالایی دارند، بر اساس تئوری خودتنظیمی، اراده قوی تنظیمی نقش نیروی تکانشی را مهار می‌کند، از این رو سیستم خودکنترلی نقش ارزیابی عمدی را ایفا می‌کند و بنابراین به طور موثر اثر متقابل منفی طرد شدن محیط کار را مهار یا تضعیف می‌کند. در مورد انحرافات بین فردی همانطور که قبلاً ذکر شد، انحراف بین فردی تحت هدایت باور منفی متقابل ممکن است یک انگیزه نباشد، بلکه یک فرآیند شناختی درجه بالاتر باشد. بنابراین، خودکنترلی بالا می‌تواند به فرد کمک کند تا دیدگاه‌های جایگزین از موقعیت را جستجو کند تا از تمایل انتقام‌جویی به عنوان بازگشت به طرد شدن دیگری بکاهد. می‌تواند بیان افکار تحریک کننده خشم را سرکوب کند. اگرچه کارکنانی که اعتقاد منفی به عمل متقابل دارند قاطعانه بر این باورند که انتقام روشی صحیح و مناسب برای جلوگیری از طرد شدن است و انجام انتقام باعث ایجاد لذت می‌شود، خودکنترلی بالا یک توانایی درونی مهم است که می‌تواند به کارکنان کمک کند تا در برابر وسوسه مقاومت کنند و از خودداری کنند. بر اساس انگیزه‌های آنها عمل می‌کند. با این حال، برای کارمندانی که خودکنترلی پایینی دارند، واکنش متقابل منفی مبتنی بر هیجانات ساده (یعنی رویکرد چشم در برابر چشم) قوی‌تر است. خودکنترلی پایین به این معنی است که کارکنان فاقد اراده لازم برای سرکوب نیروی تکانه هستند و تحت سلطه پاسخ‌های هیجانی خودکار هستند.

بنابراین، بر اساس دیدگاه اعتقاد متقابل منفی و نظریه خودتنظیمی، فرض می‌کنیم:

H2: خودکنترلی کارکنان رابطه مثبت بین طرد محیط کار و انحراف بین فردی را به طور منفی تعدیل می‌کند، به طوری که هر چه سطح خودکنترلی کارمند بالاتر باشد، رابطه مثبت بین طرد محیط کار و انحراف بین فردی کمتر است.

اثر تعدیل کننده سه طرفه عاطفی منفی

برای پاسخ به درخواست تحقیق در مورد تفاوت‌های فردی در مورد رابطه مثبت بین طرد محیط کار و انحراف بین فردی، ما همچنین پیشنهاد می‌کنیم که عاطفه منفی کارکنان یک عامل شخصیتی کلیدی در تعامل با محیط اجتماعی است (در این تحقیق، به موارد مختلف اشاره دارد. روابط بین طرد محیط کار و انحراف بین فردی تحت کنترل خود بالا یا پایین). طبق نظریه تناسب P-E، رفتار افراد تابع تعامل بین فرد و محیط است.

محققان قبلی معمولاً خلق و خو را بر حسب نسبت عاطفه/عاطفه مثبت (PA) و نسبت عاطفه/عاطفه منفی (NA) مفهوم می کنند. در اینجا عاطفه منفی به تمایل افراد به تجربه مداوم ترس، خشم، غم، گناه، تحقیر، انزجار و سایر احساسات منفی در طول زمان و موقعیت اشاره دارد. با این وجود، افراد حساسیت های متفاوتی نسبت به عاطفه منفی نشان می دهند و تنظیم تأثیر می تواند منابع محدود خودکنترلی فرد را مصرف کند.

اگرچه ما استدلال می کنیم که خودکنترلی می تواند به طور منفی رابطه مثبت بین طرد محیط کار و انحراف بین فردی را تعدیل کند، افرادی که در حالت عاطفه منفی مداوم هستند ممکن است به دلیل کاهش منابع نفسانی شکست خودکنترلی را تجربه کنند. به عبارت دیگر، زمانی که تأثیر منفی یک فرد زیاد باشد، منابع محدود خودکنترلی را مصرف می کند و متعاقباً احتمال شکست تلاش های خودکنترلی را افزایش می دهد. فرسودگی منابع خودتنظیمی باعث می شود که کارکنان توجه بیشتری به اطلاعات خصمانه داشته باشند تا ثابت کنند که انجام اقدامات تلافی جویانه برای آنها ضروری و معقول است نه راهبردهای شناختی برای منحرف کردن توجه آنها از اطلاعات خصمانه. بنابراین، طبق نظریه تناسب P-E، کارکنان با عاطفه منفی بالا برای کار در چنین محیط اجتماعی مناسب نیستند، زیرا ممکن است نسبت به افرادی که دارای عاطفه منفی کم هستند، واکنش تهاجمی تری به طرد شدن از محل کار نشان دهند. با این حال، فقدان عاطفه منفی (یعنی عاطفه منفی کم) تأثیر منفی متقابل را مهار می کند، صرف نظر از اینکه سطح خودکنترلی چقدر باشد. این به این دلیل است که سطح پایین عاطفه منفی منابع خودکنترلی بیش از حد را مصرف نمی کند و از این رو نقش تعدیل کننده خودکنترلی را در رابطه بین طرد محیط کار و انحراف بین فردی کم رنگ می کند. بنابراین، ما استدلال می کنیم که پس از تعدیل منفی از طریق خودکنترلی، رابطه مثبت بین طرد محیط کار و انحراف بین فردی بیشتر به طور منفی توسط عاطفه منفی تعدیل می شود. ما انتظار داریم که اثر بازدارنده تعدیل کننده خودکنترلی بر اثر متقابل منفی طرد محیط کار بر انحراف بین فردی تنها زمانی رخ دهد که عاطفه منفی زیاد باشد، و اثر تعدیل کننده خودکنترلی زمانی که عاطفه منفی کم باشد ناپدید شود. از این رو:

**H۳:** عاطفه منفی به طور منفی اثر تعدیل کننده منفی خودکنترلی را بر رابطه مثبت بین طرد محیط کار و انحراف بین فردی تعدیل می کند، به طوری که: با عاطفه منفی بالا، رابطه مثبت بین طرد محیط کار و انحراف بین فردی زمانی قوی تر می شود که خودکنترلی پایین باشد. نسبت به زمانی که زیاد است؛ در حالی که با عاطفه منفی کم، رابطه مثبت بین طرد محیط کار و انحراف بین فردی در سطوح مختلف خودکنترلی یکسان باقی می ماند.

## روش

### روش و نمونه

تحقیقات موجود نشان می دهد که طرد شدن از محل کار را می توان در بسیاری از صنایع مانند تولید، ساخت و ساز، امور مالی، خدمات فناوری اطلاعات، عمده فروشی و خرده فروشی یافت، که بیشتر در شرکت های بزرگ، دولتی یا شرکت های خصوصی رخ می دهد. طرد شدن محل کار نیز در سازمان های مختلف در چین گسترده است. با توجه به اینکه چین یک اقتصاد به سرعت در حال ظهور است و دارای بزرگترین نیروی کار جهان در صنعت تولید است، ما چین را به عنوان زمینه اصلی برای ایجاد شواهدی از رابطه بین طرد شدن محیط کار و انحراف بین فردی و شرایط مرزی آن از طریق یک بررسی پرسشنامه انتخاب کرده ایم. در این تحقیق، داده های اولیه از یک سازمان که حدود ۴۰۰ کارمند دارد، جمع آوری شد و برای کاهش سوگیری روش رایج، ما جمع آوری داده ها را در سه موج در یک دوره شش ماهه (یعنی با فواصل سه ماهه) اجرا کرد.

در موج اول (T۱)، ۳۲۰ پرسشنامه بین کارکنان توزیع شد.

از پاسخ دهندگان خواسته شد که اطلاعات اولیه جمعیت شناختی، مانند سن، جنسیت و سابقه کار در سازمان و تصورات خود از طرد شدن در محل کار را ارائه دهند. ما پاسخ های نظرسنجی قابل استفاده از ۲۳۴ کارمند، با نرخ پاسخ ۷۹٫۵٪ دریافت کردیم. سه ماه بعد، در موج دو (T۲)، پرسشنامه‌هایی بین همان ۲۳۴ پاسخ‌دهنده توزیع شد که از آنها خواسته شد سطح خودکنترلی و سطح عاطفه منفی خود را ارزیابی کنند. از آنجایی که ۵ کارمند شرکت را ترک کرده بودند، تنها ۲۲۹ کارمند در واقع پرسشنامه‌ها را دریافت کردند. ۱۸۱ پاسخ نظرسنجی قابل استفاده با نرخ پاسخ ۸۵٫۴ درصد دریافت شد. در نهایت، سه ماه پس از موج دوم، در موج سه (T۳)، پرسشنامه‌هایی بین ۱۸۱ پاسخ‌دهنده توزیع شد که از آنها خواسته شد انحراف بین فردی خود را ارزیابی کنند.

از آنجایی که ۳ کارمند دیگر سازمان را ترک کرده بودند، تنها ۲۳۱ کارمند پرسشنامه‌ها را دریافت کردند. ۲۲۹ کارمند پرسشنامه‌های کامل را با نرخ پاسخ ۸۳٫۸ درصد برگرداندند. بنابراین، کل نرخ پاسخ منطبق و کامپایل شده قابل استفاده ما ۵۵٫۵٪ است (۴۲۰/۲۳۳). از ۲۲۹ کارمند، ۷۴٫۲ درصد مرد بودند. میانگین سنی ۳۳٫۳۸ سال  $SD=۵٫۷۴$  و میانگین مدت تصدی در سازمان  $SD=۳٫۳۴$  بود.

این نظرسنجی با همکاری رئیس اداره مدیریت منابع انسانی شرکت انجام شد. قبل از بررسی رسمی، لیست کاملی از کارگران در خط تولید (ناشناس اما با اطلاعات اولیه جمعیت شناختی و شناسه کارکنان) با کمک مدیر منابع انسانی به دست آمد. پاسخ دهندگان به صورت تصادفی از این فهرست انتخاب شدند. برای اطمینان از ناشناس ماندن، مدیریت نظرسنجی ما شامل دستیاران مدیران ارشد مانند رئیس بخش مدیریت منابع انسانی، مدیر خط تولید و مدیران ارشد شرکت نمی شود. همچنین به هر پاسخ‌دهنده عددی به منظور مطابقت و شمارش پاسخ‌دهندگان در هر سه موج پرسشنامه اختصاص داده شد. سه دستیار نظرسنجی جذب و آموزش دیدند. این دستیاران موظف بودند هدف دانشگاهی این تحقیق، محتوای تحقیق، ناشناس بودن پردازش داده‌ها، استفاده محرمانه از داده‌ها را برای پاسخ دهندگان توضیح دهند و همچنین از پاسخ دهندگان بخواهند رضایت رسمی برای نظرسنجی ارائه دهند. علاوه بر این، به پاسخ دهندگان اطلاع داده شد که می توانند در هر زمانی بدون هیچ دلیلی از نظرسنجی خارج شوند. قبل از توزیع پرسشنامه‌ها، دستیاران نظرسنجی قبل از قرار دادن آنها در پاکت های مهر و موم شده، پرسشنامه‌ها و پاکت‌ها را با اعداد شناسایی منطبق برگرداندند. سپس آن پاکت‌ها شخصاً توسط دستیاران نظرسنجی برای هر پاسخگو توزیع شد. از پاسخ دهندگان خواسته شد تا پرسشنامه‌های تکمیل شده را در پاکت های برگشتی قرار دهند، آنها را مهر و موم کنند و سپس پاکت های برگشتی مهر و موم شده را در صندوق پستی تعیین شده واقع در یک منطقه خصوصی شرکت قرار دهند تا بعداً توسط دستیاران تحقیق جمع آوری شود. پس از سه موج بررسی، محققان مطمئن شدند که همه شناسه‌های شخصی از مجموعه داده‌های جمع‌آوری شده حذف شده‌اند، جدای از اعداد اختصاص داده‌شده برای مطابقت با پاسخ‌دهندگان سه موج نظرسنجی.

### معیارها

ما مقیاس‌های موجود طرد شدن محل کار، خودکنترلی، عاطفه منفی، و انحراف بین فردی را از ادبیات قبلی، با تنظیمات جزئی برای تناسب با بافت تحقیق فعلی (به ضمیمه مراجعه کنید) اتخاذ کردیم.

به طور خاص، طرد شدن محل کار به دنبال فریس و همکاران اندازه‌گیری شد. (۲۰۰۸) با ده گویه، با استفاده از مقیاس ۵ درجه ای از نوع لیکرت (از ۱ = کاملاً مخالفم تا ۵ = کاملاً موافقم). یک مورد نمونه «دیگران شما را در محل کار نادیده گرفتند.» ضریب آلفای کرونباخ ۰٫۸۹ (زمان ۱) بود.

اندازه گیری خودکنترلی از اسکات و اسکات (۱۹۶۵) با پنج ماده از یک مقیاس لیکرت (از ۱ = کاملاً مخالفم تا ۵ = کاملاً موافقم) اتخاذ شد. یک مورد نمونه این بود: «من با دیگران بسیار صبور هستم.» ضریب آلفای کرونباخ ۰٫۷۵ (زمان ۲) بود.

اندازه گیری عاطفه منفی از واتسون، کلارک و تلگن (۱۹۸۸) با ده گویه اتخاذ شد. پاسخ دهندگان نشان دادند که آیا صفت هایی مانند «عصبی»، «ترس» و «ناراحت» به طور کلی احساس آنها را در محل کار توضیح می دهند یا خیر. مجدداً از یک مقیاس ۵ درجه ای از نوع لیکرت با پاسخ هایی از ۱ (= اصلاً محتمل نیست)، تا ۵ (= بسیار محتمل) استفاده شد. ضریب آلفای کرونباخ ۰٫۹۱ (زمان ۲) بود.

اندازه گیری انحراف بین فردی از بنت و رایینسون (۲۰۰۰) با هفت آیتم (از ۱ = هرگز تا ۵ = روزانه) اتخاذ شد. یک مورد نمونه این بود: «در محل کار به کسی چیزی آسیب رسان گفت.» ضریب آلفای کرونباخ ۰٫۸۶ (زمان ۳) بود.

ما دموگرافیک کارکنان، مانند سن، جنسیت و مدت تصدی در سازمان را کنترل کردیم، زیرا تحقیقات قبلی نشان می دهد که این متغیرها ممکن است بر پاسخ های کارکنان به بدرفتاری بین فردی تأثیر بگذارند (آکونیو و داگلاس، ۲۰۰۳). سن و مدت تصدی در سازمان بر حسب سالها خود گزارش شده است. جنسیت یک متغیر باینری بود که مرد با کد «۰» و زن با کد «۱» بود.

## نتایج

کیفیت، اعتبار و روایی داده ها

علاوه بر روش بررسی سه موجی اتخاذ شده، برای اطمینان از اینکه سوگیری روش رایج یک تهدید نیست، چندین روش دیگر نیز دنبال شد. ابتدا، مطمئن شدیم که همه موارد در هر سازه به صورت تصادفی ارائه شده است (دیلمن، اسمیت، و کریستین، ۲۰۱۴). دوم، ما از آزمون تک عاملی هارمن (۱۹۷۶) برای بررسی همه موارد استفاده کردیم، و نتایج چهار عامل با مقادیر ویژه بیشتر از ۱ را نشان می دهد که ۶۱/۳۰ درصد از واریانس را تشکیل می دهند، بنابراین نشان می دهد که سوگیری روش رایج نگرانی عمده ای در این زمینه نیست. این مطالعه اگرچه مقیاس های نظرسنجی از ادبیات قبلی اتخاذ شده اند، این امر مانع از لزوم بررسی بیشتر پایایی و اعتبار مقیاس ها نمی شود. بنابراین، از تحلیل عاملی تاییدی (CFA) برای بررسی روایی همگرا و متمایز متغیرهای کلیدی استفاده شد.

شاخص برازش مدل کلی چهار عاملی بسیار مدل فرضی برازش مدل خوبی بود

$$(\chi^2 = 757.609, df = 458, \chi^2 / df = 1.654; CFI = 0.910; RMSEA = 0.053)$$

علاوه بر این، اعتبار تمایز نیز با تضاد یک مدل چهار عاملی در برابر مدل های جایگزین آزمایش شد. نتایج مقایسه مدل، که در جدول ۱ گزارش شده است، نشان داد که مدل چهار عاملی فرضی به طور قابل توجهی بهتر از هر یک از مدل های جایگزین بود.

بنابراین، اعتبار تمایز چهار سازه کلیدی در مطالعه مورد حمایت قرار گرفت. هر چهار سازه در آنالیزهای زیر اعمال شد.

جدول ۱: تحلیل عاملی تاییدی.

RMSEA	CFI	TLI	df	$\chi^2$	مدل
۰٫۰۵۳	۰٫۹۱	۰٫۹۰	۴۵۸	۷۵۷٫۶۰۹	مدل چهار عاملی
۰٫۰۶۹	۰٫۸۵	۰٫۸۳	۴۶۱	۹۷۳٫۷۵۰	بهترین مدل سه عاملی (عاطفه منفی و خودکنترلی ترکیب شده)
۰٫۱۳۲	۰٫۴۳	۰٫۳۹	۴۶۴	۲۳۴۹٫۰۶۸	مدل تک عاملی

یادداشت: TLI شاخص Tucker-Lewis است. CFI شاخص برازش مقایسه ای. و RMSEA خطای ریشه میانگین مربع تقریب.



و جدول ۲ میانگین، انحراف معیار و همبستگی متغیرهای مستقل، وابسته، تعدیل کننده و کنترل را نشان می دهد.

جدول ۲: میانگین ها، انحرافات استاندارد و همبستگی ها.

متغیرها	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷
سن							
جنسیت	۰,۰۶						
تصدی در سازمان	**۰,۴۷	۰,۰۲					
طرد شدن در محل کار	-۰,۰۴	۰,۱۱	۰,۰۸	(۰,۸۹)			
خود کنترلی	۰,۰۰-	۰,۰۹-	۰,۰۸	۰,۰۹-	(۰,۷۵)		
تاثیر منفی	۰,۰۱-	۰,۰۳	۰,۰۰-	**۰,۳۴	**۰,۱۷-	(۰,۹۱)	
انحراف بین فردی	۰,۰۵-	۰,۰۹	*۰,۱۴-	**۰,۲۱	۰,۱۱	۰,۰۸-	(۰,۸۶)
میانگین	۳۳,۳۸	۰,۲۶	۴,۹۲	۱,۹۶	۳,۵۳	۲,۱۰	۲,۴۹
S.D.	۵,۷۴	۰,۴۴	۳,۴۳	۰,۶۱	۰,۵۲	۰,۷۵	۰,۶۳

یادداشت:

•  $n = 233$ ; \*\*  $p < 0,01$ ; \*  $p < 0,05$ .

- مقادیر پیرانتزی روی قطر، مقدار آلفای کرونباخ هر مقیاس است .

### آزمون فرضیه ها

برای آزمون فرضیه های تحقیق، ما یک تحلیل رگرسیون چندگانه تعدیل شده سلسله مراتبی گام به گام انجام دادیم . متغیرهای مورد استفاده در عبارات متقابل به منظور کاهش چند خطی بودن میانگین محور بودند جدول ۳ نتایج را نشان می دهد .

در مدل ۲، طرد شدن از محل کار رابطه مثبتی با انحراف بین فردی دارد

$(b = 0,22, p < 0,01)$ . بنابراین،  $H_1$  پشتیبانی می شود .

در مدل ۴، خودکنترلی رابطه بین طرد شدن محیط کار و انحراف بین فردی را به طور معنادار و منفی تعدیل می کند.  $(b = -0,14, p < 0,05)$  بنابراین،  $H_2$  پشتیبانی می شود.

جدول ۳: آزمایش فرضیه.

انحراف بین فردی (T۳)					متغیرهای کنترل
M۵	M۴	M۳	M۲	M۱	
۰,۰۳	۰,۰۵	۰,۰۳	۰,۰۳	۰,۰۱	سن
۰,۰۶	۰,۰۶	۰,۰۷	۰,۰۷	۰,۱۰	جنسیت
*۰,۱۵-	*۰,۱۷-	*۰,۱۷-	*۰,۱۷-	-	تصدی در سازمان متغیر مستقل
†۰,۱۳	*۰,۱۴	**۰,۲۰	**۰,۲۲		طرد شدن در محل کار (T۱) مدیران
۰,۰۱-	۰,۰۱-	۰,۰۳-			خود کنترلی (T۲)
۰,۰۳-	۰,۰۰	۰,۰۴			تاثیر منفی (T۲) تعاملات دو طرفه
*۰,۱۴-	*۰,۱۴-				WOS × SC
۰,۰۹	*۰,۱۶				WOS × NA
۰,۰۹-	۰,۰۸-				NA × SC سه راه اثر متقابل
-					WOS × SC × NA
*۰,۱۵					
۰,۱۶	۰,۱۴	۰,۰۸	۰,۰۸	۰,۰۳	R۲
۳,۹۲ **	**۳,۸۶	**۳,۱۲	**۴,۵۳	۲,۲۷ +	F
۰,۰۲	۰,۰۶	۰,۰۰	۰,۰۵	۰,۰۳	ΔR۲
**۳,۹۹	**۵,۰۰	۰,۳۳	**۱۱,۰۲	۲,۲۷ +	ΔF

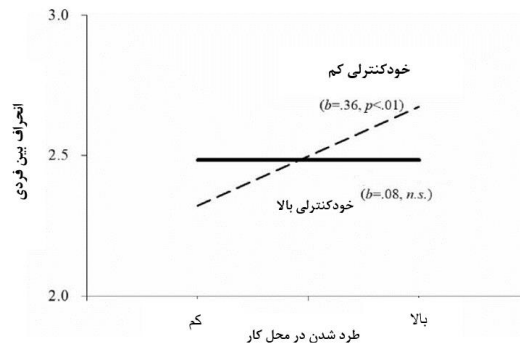
یادداشت:

$n = ۲۳۳$ ; \*\*  $p < ۰,۰۱$ ; \*  $p < ۰,۰۵$ ; †  $p < ۰,۱۰$ .

WOS = Workplace ostracism; NA = Negative affect; SC = Self-control

ماهیت تعامل معنادار با ترسیم مقادیر مثبت و منفی یک انحراف استاندارد از ابزارهای طرد شدن محیط کار و خودکنترلی مورد بررسی قرار می گیرد (کوهن و همکاران، ۲۰۰۳). همانطور که در شکل ۲ نشان داده شده است با توجه به نتایج

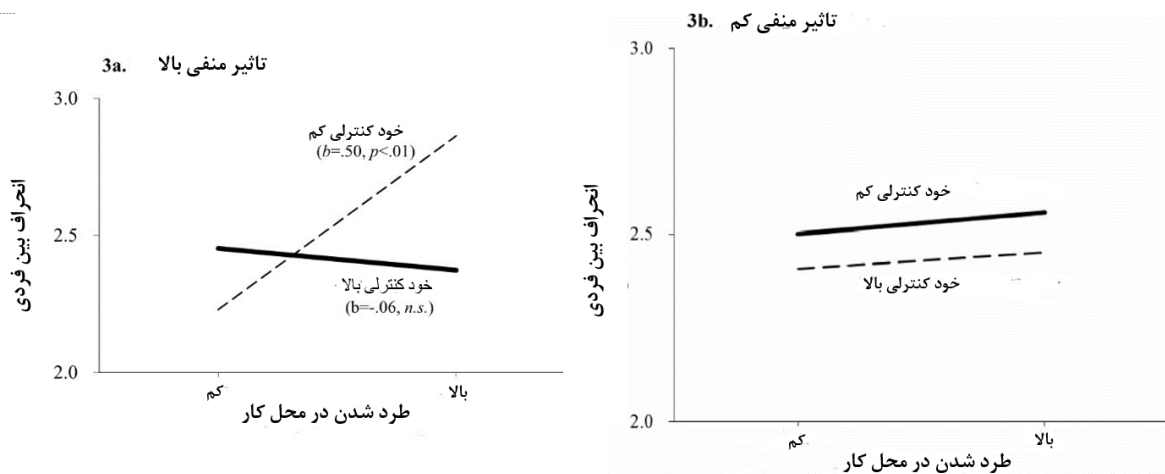
آزمون های شیب ساده، رابطه بین طرد محیط کار و انحراف بین فردی مثبت تر است ( $b = 0.36, p < 0.01$ ). زمانی که کارکنان از نظر خودکنترلی پایین نسبت به زمانی که کارکنان از نظر خودکنترلی بالا هستند ( $b = 0.08, n.s.$ ) این نتیجه نشان می دهد که رابطه مثبت بین طرد محیط کار و انحراف بین فردی تنها زمانی اتفاق می افتد که خودکنترلی کارکنان پایین باشد. این نتیجه بیشتر از  $H_2$  پشتیبانی می کند.



شکل ۲. تأثیر متقابل طرد محیط کار و خودکنترلی بر انحراف بین فردی. انحراف بین فردی تنها زمانی اتفاق می افتد که خودکنترلی کارکنان پایین باشد. این نتیجه بیشتر از  $H_2$  پشتیبانی می کند.

در مدل ۵، نتایج نشان می دهد که تعامل سه سویه بین طرد شدن محیط کار، خودکنترلی و عاطفه منفی به طور معنادار و منفی با انحراف بین فردی مرتبط است. ( $b = -0.15, p < 0.05$ ). بنابراین،  $H_3$  پشتیبانی می شود.

شکل ۳ اثر تعامل سه جانبه را بین طرد محیط کار، خودکنترلی و تأثیر منفی بر انحراف بین فردی نشان می دهد.



شکل ۳a. اثر متقابل طرد محیط کار و خودکنترلی بر انحراف بین فردی کارکنان با عاطفه منفی بالا نشان می دهد، در حالی که شکل ۳b. اثر را برای کارکنان با عاطفه منفی کم نشان می دهد. نتایج آزمون های شیب ساده نشان می دهد که طرد شدن از محل کار رابطه مثبتی با انحراف بین فردی دارد ( $b = 0.50, p < 0.01$ ). تنها زمانی که کارکنان از کنترل خود کم و عاطفه منفی بالایی برخوردار باشند.

## بحث و نتیجه گیری

مطالعات بیشتر نشان می دهد که علاقه به چگونگی کاهش رفتار انحرافی بین فردی کارکنان افزایش یافته است. برای تدوین اقدامات مداخله ای مؤثر، لازم است درک عمیق تری از علل انحراف بین فردی و شرایط مرزی مرتبط ایجاد شود. در این تحقیق، بر اساس دیدگاه اعتقاد منفی متقابل، بر تأثیر پردگرایی در محل کار به عنوان یک محرک مهم انحراف بین فردی متمرکز شدیم. سپس نقش تعدیل کننده خودکنترلی و تأثیر منفی بیشتر کارمند را در رابطه مثبت بین طرد محیط کار و انحراف بین فردی بر اساس نظریه خودتنظیمی و نظریه تناسب P-E به ترتیب بررسی کردیم، که تنها پوشش محدودی در ادبیات موجود دارند. بر اساس نظرسنجی ما از کارکنان یک شرکت تولیدی در چین، یافته های زیر به دست آمده است.

یافته اول: طرد شدن از محل کار تأثیر مثبت معناداری بر انحراف بین فردی کارکنان دارد.

یافته دوم: این رابطه مثبت در سطح پایین تری از خودکنترلی قوی تر از سطح بالای خودکنترلی است.

یافته سوم: عاطفه منفی کارکنان تأثیر تعدیل کننده بیشتری بر تعامل بین طرد محیط کار و خودکنترلی و انحراف بین فردی دارد. به طور کلی، رابطه مثبت بین طرد شدن از محل کار و انحراف بین فردی تنها زمانی وجود دارد که کارکنان از کنترل خود پایین و عاطفه منفی بالایی برخوردار باشند.

## مشارکت های نظری

این تحقیق دارای سه مشارکت نظری است

مشارکت اول، این تحقیق رابطه مثبت بین طرد محیط کار و انحراف بین فردی را از منظری جدید، یعنی باور منفی متقابل توضیح می دهد (گولدر، ۱۹۶۰). تحقیقات قبلی از نظریه های مختلفی برای توضیح رابطه مثبت بین طرد محیط کار و انحراف بین فردی استفاده کرده است، به عنوان مثال، نظریه پردازش اطلاعات اجتماعی (یانگ و تردوی، ۲۰۱۸)، نظریه تبادل اجتماعی (ژائو و همکاران، ۲۰۱۳) و نظریه مبادله ای. استرس (جهانزب و فاطمه، ۲۰۱۸). با این حال، تحقیقات قبلی پیامدهای محدودی برای شرایط مرزی این رابطه دارد (به عنوان مثال، ژائو و همکاران، ۲۰۱۳؛ جهانزب و فاطمه، ۲۰۱۸). دیدگاه اعتقاد متقابل منفی (گولدر، ۱۹۶۰) می تواند بهتر و منطقی تر رابطه مثبت بین طرد محیط کار و انحراف بین فردی را توضیح دهد. در راستای دیدگاه اعتقاد متقابل منفی، یافته های این تحقیق نشان می دهد که طرد شدن از محل کار ممکن است تمایل کارکنان را به رفتارهای انحرافی بین فردی، مانند انتقام، برای طرد شدن دیگران افزایش دهد. بنابراین، این پژوهش زاویه جدیدی را برای تحقیق در مورد این رابطه (یعنی رابطه مثبت بین طرد محیط کار و انحراف بین فردی) در نظر گرفته است.

مشارکت دوم، این تحقیق یک عامل مرزی (یعنی خودکنترلی به عنوان تعدیل کننده مرتبه اول) را بر اساس زاویه تحقیق جدید فوق و با تکیه بر نظریه خودتنظیمی معرفی می کند که ممکن است رابطه مثبت بین طرد محیط کار و انحراف بین فردی را تعدیل منفی کند. نتایج حاکی از آن است که کارکنانی که سطح پایینی از خودکنترلی دارند، در صورت طرد شدن، احتمال بیشتری دارد که رفتار انحرافی بین فردی از خود نشان دهند. اگرچه محققان قبلی برخی از عوامل تعدیل کننده ویژگی های فردی را بررسی کرده اند (مانند فیست و باوه، ۲۰۲۱؛ جیانگ و همکاران، ۲۰۲۱؛ ژائو و همکاران، ۲۰۱۳)،

خودکنترلی کارکنان تا حد زیادی در ادبیات نادیده گرفته شده است. دیدگاه باور متقابل منفی این یافته منعکس کننده گفته وو و همکاران (۲۰۱۶) است که واکنش های کارکنان طرد شده، هنگام مواجهه با رابطه بین طرد شدن محل کار و انحراف بین فردی، ممکن است متفاوت باشد. با انجام این کار، ادبیات طردگرایی و انحراف را با شناسایی خودکنترلی به عنوان یک شرط مرزی از طریق استفاده ترکیبی از دیدگاه باور متقابل منفی و نظریه خودتنظیمی غنی می کنیم .

مشارکت سوم، این تحقیق عامل مرزی دیگری را معرفی می کند (یعنی عاطفه منفی به عنوان تعدیل کننده مرتبه دوم)، که ممکن است به طور مشترک رابطه مثبت بین طرد محیط کار و انحراف بین فردی با خودکنترلی را تعدیل کند، بر اساس استفاده ترکیبی از دیدگاه اعتقاد متقابل منفی. و نظریه تناسب P-E. عاطفه منفی می تواند منجر به سوگیری توجه در اطلاعات منفی شود و در نتیجه تلاش های خودکنترلی را خنثی کند. از این رو، عاطفه منفی به عنوان یک عامل مرتبه دوم برای تقویت اثر تعدیل کننده منفی خودکنترلی عمل می کند. این یافته بیشتر منعکس کننده درخواست وو و همکاران (۲۰۱۶) برای تحقیق در مورد واکنش های مختلف کارکنان طرد شده، هنگام مواجهه با رابطه بین طرد شدن محل کار و انحراف بین فردی، با معرفی عاطفه منفی به عنوان تعدیل کننده است. کارمندی که دارای عاطفه منفی بالا هستند ممکن است برای کار در یک محیط شغلی/ اجتماعی با احتمال طرد شدن در محل کار مناسب/مناسب نباشند، زیرا ممکن است نسبت به افرادی که دارای عاطفه منفی کم هستند، واکنش جدی تری به طرد شدن محل کار نشان دهند. بنابراین، ما ادبیات طرد و انحراف را با شناسایی عاطفه منفی به عنوان یکی دیگر از شرایط مرزی بر اساس استفاده ترکیبی از دیدگاه اعتقاد متقابل منفی و نظریه تناسب P-E غنی تر می کنیم .

با توجه به این یافته های تحقیق، اگر خودکنترلی یا عاطفه منفی در نظر گرفته شود، نتایج حاصل از غفلت از تعامل سه جانبه ممکن است ناقص باشد و منجر به درک نامطلوب از رابطه مثبت بین طرد محیط کار و انحراف بین فردی شود .

### مفهوم عملی

این تحقیق دارای سه مفهوم مدیریتی مهم است.

مفهوم اول: در این تحقیق از دیدگاه جدید باور متقابل منفی برای تبیین رابطه بین طرد شدن محیط کار و انحراف بین فردی استفاده شده است. این یافته ها ممکن است مدیران را از احتمال وقوع رویکرد چشم برای چشم در پاسخ به طرد شدن در محل کار آگاه کند، که برای مثال ممکن است انحراف بین فردی را افزایش دهد. بنابراین، مدیران باید به منظور ایجاد روحیه مثبت در محیط کار (یعنی انحرافات بین فردی کمتر) به کاهش طرد شدن احتمالی محل کار توجه بیشتری داشته باشند. سازمان ها باید محیط کاری دوستانه ای را برای کارکنان ایجاد کنند تا از طرد شدن در محل کار خودداری کنند، و همکاری و اشتراک دانش را تشویق کنند، از رقابت بیش از حد اجتناب کنند و کانال های ارتباطی مناسب بین کارکنان ایجاد کنند

مفهوم دوم، این تحقیق خودکنترلی کارمند را به عنوان تعدیل کننده درجه اول معرفی کرد که به طور منفی تأثیر طردگرایی در محل کار را بر انحراف بین فردی تعدیل می کند. بنابراین، مدیران، به ویژه مدیران منابع انسانی، می توانند از این یافته برای کمک به سازمان ها برای پیشگیری و کاهش پیامدهای منفی ناشی از طرد محیط کار (یعنی انحراف بین فردی) استفاده کنند. به عنوان مثال، سازمان ها باید ارزیابی سطوح خودکنترلی نامزدها را در فرآیند استخدام بگنجانند، آموزش های شخصی هدفمندتری ارائه دهند و برنامه های کمک به کارکنان را توسعه دهند. اقدامات کافی برای ارزیابی خودکنترلی یک نامزد ممکن است نقش کلیدی در زمینه های مدیریت منابع انسانی داشته باشد. به عنوان مثال، برای ادغام چنین اقداماتی با تکنیک های مرکز ارزیابی بر اساس اندازه گیری ویژگی های فرد و محیط کار (تورتون و پوتنر، ۲۰۱۰) .

مفهوم سوم، از نتیجه اثر تعدیل کننده درجه دوم تأثیر منفی بر رابطه بین طرد محیط کار و انحراف بین فردی، مدیران بهتر می توانند درک کنند که چگونه شخصیت کارکنان در محیط شغلی / اجتماعی نسبی تناسب دارد و اینکه واقعاً اهمیت دارد. در این تحقیق، عاطفه منفی کم می تواند تأثیر منفی طردگرایی در محل کار را بر انحراف بین فردی کاهش دهد. بنابراین، اگرچه طرد شدن محیط کار وجود دارد، برای اینکه کارکنان بهتر با محیط شغلی / اجتماعی تناسب داشته باشند، بهتر است مدیران، به ویژه مدیران منابع انسانی، آن دسته از کارکنانی را که سطح عاطفه منفی پایینی دارند، به جای آنهایی که دارای سطح عاطفه منفی بالا هستند، اختصاص دهند. بر گرفتن مشاغل خاص تأثیر بگذارد. علاوه بر این، سازمان‌ها می توانند برای کمک به کارکنان برای بهبود توانایی خود در کنترل عواطف منفی اقدام کنند. این مطابق با یک مطالعه تجربی است که در اسل ۲۰۱۹ توسط میلوت انجام شده است، که نشان می دهد برنامه های کمک به کارکنان در مورد سلامت روان ممکن است در کمک به کارکنان برای کاهش پریشانی روانی، از جمله کاهش علائم افسردگی و اضطراب موثر باشد. آموزش مدیریت هیجان شخصی می تواند برای کارکنان نیازمند ارائه شود تا به آنها کمک کند تا خودآگاهی و کنترل عاطفی خود را بهبود بخشند.

### محدودیت ها و تحقیقات آتی

این تحقیق دارای سه محدودیت است که فرصت هایی را برای تحقیقات آتی فراهم می کند. محدودیت اول: اگرچه داده‌های تجربی مبتنی بر طرح نظرسنجی سه موجی می‌توانند به طور مؤثری تأثیر سوگیری روش رایج را کاهش دهند، این تحقیق همچنین از رتبه‌بندی‌های ذهنی برای اندازه‌گیری طرد محیط کار، خودکنترلی، عاطفه منفی و انحراف بین فردی رنج می‌برد. معیارهای ذهنی به طور گسترده در مطالعات قبلی برای اندازه‌گیری احساسات درونی کارکنان استفاده می‌شود (به عنوان مثال، بنت و رایبسون، ۲۰۰۰؛ هولتز و هارولد، ۲۰۱۳؛ وو و همکاران، ۲۰۱۴). این تحقیق همچنین از راه‌حل‌های مختلفی برای کاهش خطاهای رتبه‌بندی ذهنی استفاده کرده است، مانند تصادفی‌سازی موارد نظرسنجی و تضمین ناشناس بودن (دیلمن، اسمیت و کریستین، ۲۰۱۴). با این وجود، تحقیقات آینده بهتر است از شاخص‌های عینی یا ترکیبی از شاخص‌های ذهنی و عینی برای حذف خطاهای اندازه‌گیری رتبه‌بندی‌های ذهنی استفاده کنند.

محدودیت دوم: با توجه به اینکه نتایج تجربی بر اساس نمونه واقع در چین است، این باید هنگام تعمیم یافته‌ها مورد توجه قرار گیرد. تحقیقات آینده ممکن است در مناطق جغرافیایی دیگر برای بهبود تعمیم نتایج انجام شود. علاوه بر این، در این تحقیق، داده‌های تجربی از یک شرکت تولیدی جمع‌آوری شد که طرد شدن از محل کار در آن بسیار رایج است. این به ما کمک می کند تا امکان آزمایش مدل تحقیق خود را با واریانس‌های متغیر مرتبط افزایش دهیم. محققان آینده می توانند تحقیقات تجربی را به سایر صنایع گسترش دهند.

محدودیت سوم: این پژوهش به بررسی دو متغیر تعدیل کننده فردی یعنی خودکنترلی و عاطفه منفی می پردازد. با این حال، پاسخ‌های فردی ممکن است تحت تأثیر عوامل دیگری مانند وضعیت سلسله مراتبی در سازمان‌ها یا سطح حمایت اجتماعی وی از سوی سرپرستان قرار گیرد (فیست و همکاران، ۲۰۱۷). بنابراین، تحقیقات آتی می‌تواند عوامل دیگری را که به سازمان‌ها در کاهش پیامدهای منفی طرد شدن محیط کار بر انحرافات بین فردی کمک می‌کند، بررسی کند.

### منابع:

۱. Arthur, J. B. (۲۰۱۱). Do HR system characteristics affect the frequency of interpersonal deviance in organizations? The role of team autonomy and internal labor market practices. *Industrial Relations*, ۵۰(۱), ۳۰-۵۶. <https://doi.org/10.1111/j.1468-232X.2010.00624.x>
۲. Baumeister, R. F., Gailliot, M., DeWall, C. N., & Oaten, M. (۲۰۰۶). Self-regulation and personality: How interventions increase regulatory success, and how depletion moderates the effects of traits on behavior. *Journal of Personality*, ۷۴(۶), ۱۷۷۳-۱۸۰۱. <https://doi.org/10.1111/j.1467-6494.2006.00428.x>
۳. Baumeister, R. F., Heatherton, T. F., & Tice, D. M. (۱۹۹۵). Losing control: How and why people fail at self-regulation. *Clinical Psychology Review*, ۱۰(۴), ۳۶۷-۳۶۸. [https://doi.org/10.1016/0272-7358\(95\)90149-3](https://doi.org/10.1016/0272-7358(95)90149-3)
۴. Baumann, N., Kaschel, R., & Kuhl, J. (۲۰۰۷). Affect sensitivity and affect regulation in dealing with positive and negative affect. *Journal of Research in Personality*, ۴۱(۱), ۲۳۹-۲۴۸. <https://doi.org/10.1016/j.jrp.2006.05.002>
۵. Bennett, R. J., & Robinson, S. L. (۲۰۰۰). Development of a measure of workplace deviance. *Journal of Applied Psychology*, ۸۵(۳), ۳۴۹-۳۶۰. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.85.3.349>
۶. Biron, M. (۲۰۱۰). Negative reciprocity and the association between perceived organizational ethical values and organizational deviance. *Human Relations*, ۶۳(۶), ۸۷۵-۸۹۷. <https://doi.org/10.1177/00187267093447109>
۷. Brislin, R. W. (۱۹۸۰). Expanding the role of the interpreter to include multiple facets of intercultural communication. *International Journal of Intercultural Relations*, ۴(۲), ۱۳۷-۱۴۸. [https://doi.org/10.1016/0147-1767\(80\)90020-0](https://doi.org/10.1016/0147-1767(80)90020-0)
۸. Cheng, Z.-Q., Lei, H.-Z., & Lan, J.-L. (۲۰۱۹). The “culture gap” of China’s enterprise: An empirical study based on consistency and distance of “circle culture”(Chinese). *Journal of Industrial Engineering and Engineering Management*, ۲۳(۱), ۶۰-۷۰. <https://doi.org/10.13۵۸۷/j.cnki.jieem.2019.01.00۷>
۹. Chen, Y.-R., Chen, X.-P., & Portnoy, R. (۲۰۰۹). To whom do positive norm and negative norm of reciprocity apply? Effects of inequitable offer, relationship, and relational-self orientation. *Journal of Experimental Social Psychology*, ۴۵(۱), ۲۴-۳۴. <https://doi.org/10.1016/j.jesp.2008.07.024>
۱۰. Cheung, G. W., & Rensvold, R. B. (۲۰۰۲). Evaluating goodness-of-fit indexes for testing measurement invariance. *Structural Equation Modeling A Multidisciplinary Journal*, ۹ (۲), ۲۳۳-۲۵۰. [https://doi.org/10.12۰۷/S1053280۷SEM۰۹۰۲\\_۵](https://doi.org/10.12۰۷/S1053280۷SEM۰۹۰۲_۵) Cohen, J., Cohen, P. C., West, S. G., & Aiken, L. S. (۲۰۰۳). *Applied multiple regression/ correlation analysis for the behavioral sciences*. Lawrence Erlbaum Associates.
۱۱. Cordova, J. V., Jacobson, N. S., Gottman, J. M., Rushe, R., & Cox, G. (۱۹۹۳). Negative reciprocity and communication in couples with a violent husband. *Journal of Abnormal Psychology*, ۱۰۲(۴), ۵۵۹-۵۶۴. <https://doi.org/10.1037/0021-843X.102.4.559>
۱۲. Luthans, F., Norman, S. M., Avolio, B. J., & Avey, J. B. (۲۰۰۸). The mediating role of psychological capital in the supportive organizational climate - employee performance relationship. *Journal of Organizational Behavior*, ۲۹(۲), ۲۱۹-۲۳۸. <https://doi.org/10.1002/job.۵۰۷>
۱۳. Milot, M. (۲۰۱۹). The impact of a Canadian external employee assistance program on mental health and workplace functioning: Findings from a prospective

- quasi-experimental study. *Journal of Workplace Behavioral Health*, ۳۴(۳), ۱۶۷–۱۹۱. <https://doi.org/10.1080/15555240.2019.1609978> Papachristopoulos, K., & Xanthopoulou, D. (۲۰۱۹). Functional meaning of rewards and interpersonal deviance in the workplace: The moderating role of basic psychological needs satisfaction. *International Journal of Business Science & Applied Management*, ۱۴(۱), ۱–۱۶.
۱۴. Peng, A. C., & Zeng, W. (۲۰۱۷). Workplace ostracism and deviant and helping behaviors: The moderating role of ۳۶۰ degree feedback. *Journal of Organizational Behavior*, ۳۸(۶), ۸۳۳–۸۵۵. <https://doi.org/10.1002/job.2169> Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J.-Y., & Podsakoff, N. P. (۲۰۰۳). Common method biases in behavioral research: A critical review of the literature and recommended remedies. *The Journal of Applied Psychology*, ۸۸(۵), ۸۷۹–۹۰۳. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.88.5.879>
۱۵. Restubog, S. L. D., Garcia, P. R. J. M., Wang, L., & Cheng, D. (۲۰۱۰). It's all about control: The role of self-control in buffering the effects of negative reciprocity beliefs and trait anger on workplace deviance. *Journal of Research in Personality*, ۴۴(۵), ۶۵۵–۶۶۰. <https://doi.org/10.1016/j.jrp.2010.06.007>
۱۶. Robinson, M. D. (۱۹۹۸). Running from William James' bear: A review of preattentive mechanisms and their contributions to emotional experience. *Cognition & Emotion*, ۱۲(۵), ۶۶۷–۶۹۶. <https://doi.org/10.1080/02699939837949493>
۱۷. Robinson, S. L., O'Reilly, J., & Wei, W. (۲۰۱۳). Invisible at work: An integrated model of workplace ostracism. *Journal of Management*, ۳۹(۱), ۲۰۳–۲۳۱. <https://doi.org/10.1177/0149206312466141>
۱۸. Schneider, B. (۱۹۸۷). The people make the place. *Personnel Psychology*, ۴۰(۳), ۴۳۷–۴۵۳. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1987.tb00609.x> Scott, W. A. (۱۹۶۵). Values and organizations : A study of fraternities and sororities. Sage Publications Inc.
۱۹. Singh, S. K. (۲۰۱۹). Territoriality, task performance, and workplace deviance: Empirical evidence on role of knowledge hiding. *Journal of Business Research*, ۹۷, ۱۰–۱۹. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2018.12.034>
۲۰. Watson, D., & Clark, L. A. (۱۹۹۲). On traits and temperament: General and specific factors of emotional experience and their relation to the five-factor model. *Journal of Personality*, ۶۰(۲), ۴۴۱–۴۷۶. <https://doi.org/10.1111/j.1467-6494.1992.tb00980.x>
۲۱. Watson, D., Clark, L. A., & Tellegen, A. (۱۹۸۸). Development and validation of brief measures of positive and negative affect: The PANAS scales. *Journal of Personality & Social Psychology*, ۵۴(۶), ۱۰۶۳–۱۰۷۰. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.54.6.1063>
۲۲. Wu, C.-H., Liu, J., Kwan, H. K., & Lee, C. (۲۰۱۶). Why and when workplace ostracism inhibits organizational citizenship behaviors: An organizational identification perspective. *Journal of Applied Psychology*, ۱۰۱(۳), ۳۶۲–۳۷۸. <https://doi.org/10.1037/apl0000673>
۲۳. Wu, L. Z., Zhang, H., Chiu, R. K., Kwan, H. K., & He, X. (۲۰۱۴). Hostile attribution bias and negative reciprocity beliefs exacerbate incivility's effects on interpersonal deviance. *Journal of Business Ethics*, ۱۲۰(۲), ۱۸۹–۱۹۹. <https://doi.org/10.1007/s10551-013-1608-6>



۲۴. Wu, L.-Z., Yim, F.-H.-K., Kwan, H. K., & Zhang, X. (۲۰۱۲). Coping with workplace ostracism: The roles of ingratiation and political skill in employee psychological distress. *Journal of Management Studies*, ۴۹(۱), ۱۷۸-۱۹۹. <https://doi.org/10.1111/j.1467-6486.2011.01017.x>
۲۵. Yan, Y., Zhou, E., Long, L., & Ji, Y. (۲۰۱۴). The influence of workplace ostracism on counterproductive work behavior: The mediating effect of state self-control. *Social Behavior & Personality*, ۴۲(۶), ۸۸۱-۸۹۰. <https://doi.org/10.2224/sbp.2014.42.6.881>
۲۶. Yang, J., & Treadway, D. C. (۲۰۱۸). A social influence interpretation of workplace ostracism and counterproductive work behavior. *Journal of Business Ethics*, ۱۴۸(۴), ۸۷۹-۸۹۱. <https://doi.org/10.1007/s10551-015-2912-x>
۲۷. Cant, A. (۲۰۰۴). Internationalizing the business curriculum: Developing the intercultural competence. *Journal of American Academy of Business*, ۵, ۱۷۲-۱۷۷.
۲۸. Cardy, R.L., & Selvarajan, T.T. (۲۰۰۶). Assessing ethical behavior: The impact of outcomes on judgment bias. *Journal of Managerial Psychology* ۲۱ (۱), ۵۲-۷۲.
۲۹. Chan, C., & Ananthram, S. (۲۰۲۰). A neo-institutional perspective on ethical decision-making. *Asia Pacific Journal of Management* ۳۷, ۲۲۷-۲۶۲.
۳۰. Chin, C.O., Gu, J., & Tubbs, S.L. (۲۰۰۱). Developing global leadership competencies. *Journal of Leadership Studies* ۷ (۱), ۲۰-۳۱.
۳۱. Coldwell, D.A., Billsberry, J., Meurs, N., & Marsh, P.J.G. (۲۰۰۸). The effects of person-organization ethical fit on employee attraction and retention: Towards a testable explanatory model. *Journal of Business Ethics* ۷۸ (۴), ۶۱۱-۶۲۲.