

نقش تعدیل کننده صفات شخصیتی در رابطه بین ادراک طردشدگی در محیط کار و رفتارهای انحرافی محیط کار

The moderating role of personality traits on the relationship between perceived workplace exclusion and workplace deviance

تاریخ دریافت: ۱۳۹۰/۱۲/۱۱ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۱/۶/۱۲

Arshadi N. PhD[✉], Piriaei S. MSc
Zare R. PhD

نسرین ارشادی[✉]، صالحه پیریایی^۱
راضیه زارع^۱

Abstract

Introduction: This study tested the moderation effect of two personality traits, extraversion and neuroticism, on the relationship between perceived workplace exclusion and workplace deviance.

Method: The participants of this study included 325 employees of an industrial company in Isfahan that were selected by stratified random sampling method. The instruments used in this study were Workplace Exclusion Scale-Revised (WES-R), Workplace Deviance Questionnaire and NEO-FFI. A hierarchical regression analysis was employed to test the hypotheses.

Results: Regression analysis revealed that personality traits moderated the relationship of perceived workplace exclusion with workplace deviance.

Conclusion: The findings in the current study have implications for HR practitioners who frequently hire applicants for jobs where deviant behaviors are more prevalent and problematic (e.g., finance).

Keywords: Perceived Workplace Exclusion, Workplace Deviance, Extraversion, Neuroticism

چکیده

مقدمه: پژوهش حاضر با هدف بررسی نقش تعدیل کننده صفات شخصیتی برون گرایی و روان آزرده گرایی در رابطه بین ادراک طردشدگی با رفتارهای انحرافی در محیط کار انجام گرفت.

روش: اعضای نمونه این پژوهش شامل ۳۱۵ نفر از کارکنان یک شرکت صنعتی در اصفهان بودند که با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای انتخاب شدند. شرکت کنندگان در پژوهش پرسشنامه رفتارهای انحرافی در محیط کار، فرم اصلاح شده مقیاس طرد در محیط کار، و پرسشنامه شخصیتی نئو را تکمیل نمودند. جهت تحلیل داده ها از تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی استفاده شد.

یافته ها: نتایج پژوهش حاضر نشان دادند که ادراک طردشدگی در محیط کار با رفتارهای انحرافی سازمانی و رفتارهای انحرافی بین فردی رابطه مثبت دارد. یافته ها همچنین حاکی از نقش تعدیل گر دو صفت شخصیتی برون گرایی و روان آزرده گرایی در این روابط بودند.

نتیجه گیری: یافته های پژوهش حاضر می توانند برای مدیران منابع انسانی در ارتباط با استخدام افراد برای مشاغلی که در آنها بروز رفتارهای انحرافی مشکل ساز است (مثلاً، امور مالی)، کاربردپذیر باشند.

کلیدواژه ها: ادراک طردشدگی در محیط کار، رفتارهای انحرافی در محیط کار، برون گرایی، روان آزرده گرایی

✉ **Corresponding Author:** Department of Psychology, Faculty of Psychology and Educational Sciences, Shahid Chamran University, Ahwaz, Iran
E-mail: narshadi@scu.ac.ir

✉ گروه روانشناسی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه شهید

چمران، اهواز، ایران

۱- دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه شهید چمران، اهواز، ایران

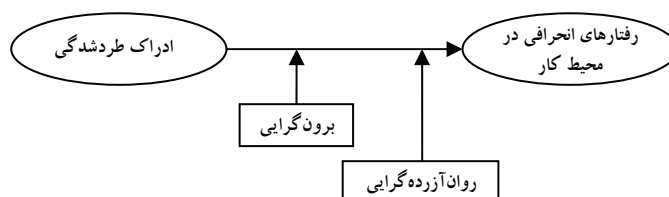
مقدمه

مطالعه در ارتباط با نقش صفات شخصیتی در حوزه روانشناسی امور استخدامی از دهه ۱۹۹۰ تا به امروز رشد فزاینده‌ای داشته است. علت این امر را می‌توان به مواردی منتسب دانست. اول، تدوین الگوی پنج‌عاملی (FFM) شخصیت [۱]؛ دوم، تأثیر روش‌های فراتحلیل بر درک رابطه بین شخصیت و عملکرد [۲]؛ سوم نیاز به تحقیقات جدید در ارتباط با پیش‌بین‌های دیگری به جز توانایی ذهنی کلی (GMA) در حوزه روانشناسی امور استخدامی؛ و بالاخره، گسترش حیطه عملکرد شغلی به شکلی که رفتارهای مدنی سازمانی و رفتارهای ضد تولید را شامل شود. مورد اخیر اهمیت متغیرهای شخصیتی را به عنوان پیش‌بین‌های عملکرد شغلی کلی دوجندان می‌سازد [۳]. استیل، شمیت و شولتر [۴] بر این اعتقادند که شخصیت می‌تواند پیش‌بین خوبی برای رفتارهای مربوط به کار مانند عملکرد کلی، رفتارهای ضد تولید، غیبت و از این قبیل باشد. شواهدی وجود دارند دال بر این که صفات شخصیتی بیشتر با جنبه‌های غیرتکلیفی عملکرد مانند رفتارهای مدنی سازمانی و رفتارهای ضد تولید رابطه دارند تا با عملکرد تکلیفی [۵]. گرچه، پژوهشگران حوزه روانشناسی صنعتی و سازمانی اغلب به بررسی رابطه میان متغیرهایی مانند نگرش‌ها، عقاید، توانایی‌ها، مهارت‌ها، تجربه‌های پیشین و نیز صفات شخصیتی با رفتارهای کاری مطلوب، رفتارهای سودمند اجتماعی و بهره‌وری پرداخته‌اند. مطالعه عوامل زمینه‌ساز این گونه رفتارها تردیدناپذیر است، اما، درک و شناسایی عواملی که منجر به وقوع رفتارهای نامناسب کاری می‌شوند نیز حائز اهمیت بسیار می‌باشد [۶]. رفتارهای اخیر با عناوین متفاوتی از قبیل رفتارهای انحرافی محیط کار (WDB) [۷]، رفتارهای ضد تولید [۸] و رفتارهای ضد اجتماعی [۹] نامیده می‌شوند. به اعتقاد گرویز و ساکت [۱۰] رفتارهای انحرافی محیط کار به رفتارهایی اطلاق می‌شود که به گونه‌ای عمدی توسط اعضای سازمان انجام می‌گیرند و با اهداف و علائق سازمان در تضادند. فعالیت‌های ضد تولید در محیط کار می‌توانند شامل رفتارهایی با شدت کم مانند شایعه‌پراکنی و استفاده نامناسب از اینترنت تا رفتارهای جدی‌تری مانند آزار و اذیت، خرابکاری، دزدی و خشونت فیزیکی باشند [۱۱]. رفتارهای انحرافی می‌توانند تأثیرات سوء عمیقی بر کارکنان و نیز سازمان داشته باشند. بر اساس گزارش کیس [۱۲] حدود ۹۵ درصد از سازمان‌ها، هدف دزدی و فریب کاری کارکنان قرار می‌گیرند. به علت پیامدهای منفی مالی و جانی رفتارهای انحرافی در محیط کار برای سازمان، شناسایی پیشایندهای این گونه رفتارها بسیار حائز اهمیت است. از جمله این پیشایندها ادراک طردشدگی در محیط کار است [۱۳]. چنین احساسی در فرد می‌تواند از

سوی همکاران یا سرپرستان یا به دلیل استفاده از زبان محاوره‌ای خاصی که شخص قادر به فهم آن نیست، ایجاد شود [۱۴، ۱۵]. فریس، برون، بری و لیان [۱۶] ادراک طردشدگی در محیط کار را به عنوان درجه‌ای که شخص احساس می‌کند توسط دیگران (سرپرست یا همکار) در محیط کار نادیده گرفته شده است، تعریف می‌کنند. مبنای دیگر ایجاد ادراک طردشدگی استفاده از زبان یا اصطلاحاتی خاص و رمزگونه از سوی افراد دیگر حاضر در محیط کار است به نحوی که فرد قادر به فهمیدن آن نباشد [۱۷]. طردکردن افراد در محیط کار می‌تواند شامل اجتناب از تعامل چشمی و یا دوری از آنان باشد. اصطلاحاتی مانند «بی‌اعتنایی کردن»، «بی‌محرمانگی کردن» و «سرد برخورد کردن» هم‌معنا با مفهوم طردکردن به کار رفته‌اند. طردشدن در هر یک از اشکال مختلف خود می‌تواند زمینه‌ساز وقوع رفتارهای انحرافی در محیط کار باشد [۱۸، ۱۶، ۱۳]. طردنمودن افراد در محیط کار شکلی از پرخاشگری منفعل است [۱۹]. به بیان دیگر، چنین رفتاری در مقایسه با سایر رفتارهای مستقیم، آشکار، و صریح (مانند آزار و اذیت کلامی)، اغلب به گونه‌ای ماهرانه و ناآشکار (مانند سکوت کردن یا جواب ندادن به سلام و احوالپرسی دیگران) رخ می‌دهد. همچنین، ادراک افراد در ارتباط با چنین رفتارهایی متفاوت است، یعنی برخی از افرادی که هدف این رفتارها واقع می‌شوند احساس طردشدگی می‌کنند، در حالی که عده‌ای چنین تعبیری ندارند [۲۰]. هنگامی که افراد احساس کنند از سوی سرپرست یا همکاران خود در سازمان طرد شده‌اند، خود را عضوی از سازمان نمی‌دانند و در نتیجه همکاری‌هایشان را با سازمان کاهش می‌دهند. در صورت ادامه چنین روندی، وقوع پیشگویی‌های خودکام‌بخش و کاهش سطح عملکرد محتمل خواهد بود [۲۱]. از سوی دیگر توجه به این موضوع نیز حائز اهمیت است که واکنش‌های کارکنان به تجربه‌هایشان در محیط کار تحت تأثیر صفات شخصیتی آنان قرار می‌گیرد. بر این اساس، تفاوت‌های شخصیتی افراد در ادراک طردشدگی آنان نقش به‌سزایی دارد [۱۳]. بنت و رابینسون [۷] الگویی از رفتارهای انحرافی در محیط کار را ارائه کرده‌اند که در آن رفتار انحرافی حاصل تعامل صفات شخصیتی و ارزیابی‌های مربوط به شغل است. پژوهش‌های بسیاری [۲۲، ۲۳، ۱۱] رابطه معنی‌داری را بین صفات شخصیتی و رفتارهای انحرافی در محیط کار نشان داده‌اند. افراد مختلف به تجربه طردشدگی به طرق متفاوتی واکنش نشان می‌دهند. واکنش برخی انطباقی و سازگارانه است در حالی که پاسخ برخی دیگر به گونه‌ای است که به روابط اجتماعی آنان آسیب می‌رساند [۲۴]. علت واکنش‌های متفاوت افراد به تجربه طردشدگی، نوعی گرایش به پردازش شناختی - عاطفی است که اصطلاحاً

وجود این رابطه منفی، برون‌گرایی می‌تواند از طریق نیرومند ساختن اثر ادراک طردشدگی بر رفتارهای انحرافی نقش خود را ایفا نماید. به اعتقاد آیزنگ [۳۵] افراد برون‌گرا این پیش‌آمدگی را دارند که در رفتارهای مخرب و ضد اجتماعی درگیر شوند. علت این امر تا حدودی به ویژگی هیجان‌خواهی آنان برمی‌گردد. البته، برای تمامی افراد برون‌گرایی لزوماً فراوانی ارتکاب رفتارهای ضد اجتماعی را افزایش نمی‌دهد، بلکه می‌تواند در مورد کسانی صادق باشد که مستعد درگیر شدن در چنین رفتارهایی باشند (مثلاً افراد حساس به تجربه طردشدن). با وجود این مطالعات اندکی اثر تعاملی شخصیت و ادراک طردشدگی در محیط کار را در پیش‌بینی رفتارهای انحرافی مورد بررسی قرار داده‌اند. اخیراً، هیتلان و نوئل [۱۳] نشان داده‌اند افرادی که روی صفات شخصیتی روان‌آزرده‌گرایی، برون‌گرایی و تجربه‌پذیری بالا و روی همساز و وجدانی بودن پایین هستند، در پاسخ به تجربه طردشدگی، به میزان متفاوتی مرتکب رفتارهای انحرافی در محیط کار می‌شوند. پژوهش‌های مختلف [۲۱، ۲۶، ۲۴] نشان داده‌اند که دو صفت شخصیتی روان‌آزرده‌گرایی و برون‌گرایی با احساس طردشدن رابطه دارند. به این معنا که این افراد به گونه‌ای نیرومندتر به ادراک طردشدگی پاسخ می‌دهند. به دلیل اهمیت نقش ادراک طردشدگی در بروز رفتارهای انحرافی کارکنان و تأثیری که می‌تواند بر عملکرد کلی کارکنان داشته باشد، لزوم بررسی دقیق ساز و کار اثرگذاری این سازه بر رفتارهای انحرافی کارکنان بیش از پیش احساس می‌شود. هدف کلی پژوهش حاضر رسیدن به درکی بهتر از رفتارهای انحرافی در محیط کار با در نظر گرفتن این نکته است که چگونه تعامل صفات شخصیتی با ادراک طردشدگی افراد در محیط کار احتمال وقوع این رفتارها را پیش‌بینی می‌کند. در پژوهش حاضر رابطه بین ادراک طردشدگی در محیط کار با رفتارهای انحرافی در محیط کار (رفتارهای انحرافی بین‌فردی و رفتارهای انحرافی سازمانی) با توجه به نقش تعدیل‌گر صفات شخصیتی روان‌آزرده‌گرایی و برون‌گرایی مورد بررسی قرار می‌گیرد. شکل ۱ انگاره کلی روابط مفروض بین متغیرهای پژوهش حاضر حاضر را نشان می‌دهد.

حساسیت به طرد (RS) نامیده می‌شود [۲۵]. حساسیت به طرد به گرایش برای محتمل دانستن طرد، ادراک سریع، و افراط در واکنش به آن اشاره دارد [۲۴]. مطالعات مختلف [۲۳، ۲۶] نشان داده‌اند که برخی صفات شخصیتی مانند روان‌آزرده‌گرایی با حساسیت به طرد رابطه دارند. روان‌آزرده‌گرایی یکی از ابعاد الگوی پنج‌عاملی یا پنج‌عامل بزرگ شخصیت است که با بی‌ثباتی هیجانی مشخص می‌شود. روان‌آزرده‌گرایی به تمایل برای تجربه کردن عواطف منفی از قبیل ترس، ناراحتی و عصبانیت اشاره دارد [۲۷]. افراد با ویژگی روان‌آزرده‌گرایی بالا از اعتماد به نفس پایین‌تری برخوردارند، نسبت به توانایی‌های خویش تردید دارند و کمتر احتمال می‌دهند که در کارشان موفق شوند و با صفاتی از قبیل عصبانیت، بدخلقی و حساسیت نسبت به محرک‌های منفی توصیف می‌شوند [۲۸]. افراد با روان‌آزرده‌گرایی بالا بیشتر مستعد تجربه اضطراب و افسردگی هستند و بیشتر تکانشی و بدون خودکنترلی عمل می‌کنند [۲۷، ۲۸]. به احتمال بیشتری در تعارضات بین‌فردی درگیر می‌شوند [۲۹] و محیط کاری خویش را بیشتر تهدیدکننده می‌یابند [۳۰]. بر این اساس، افراد با روان‌آزرده‌گرایی بالا به احتمال بیشتری طرد را به صورت واقعی و نیز خیالی ادراک می‌کنند و واکنش افراطی‌تری به تجربه طردشدن نشان می‌دهند. این افراد به شیوه ناسازگارانه‌ای به احساس طردشدن پاسخ می‌دهند و این منجر به اعمال کژرفتاری در محیط کار می‌شود. یکی دیگر از ابعاد پنجگانه شخصیت که به تأیید مطالعات بسیاری [۳۱] پیش‌بین خوبی برای عملکرد شغلی کلی است، برون‌گرایی می‌باشد. برون‌گرایی یک صفت شخصیتی گسترده است که روی پیوستاری از نگرش‌ها و رفتارها قرار دارد. افراد برون‌گرا، افرادی اجتماعی، فعال و پرانرژی‌اند. پژوهش‌های مختلف رابطه مثبت این ویژگی را با عملکرد زمینه‌ای (مثلاً، رفتارهای مدنی سازمانی) مورد تأیید قرار داده‌اند [۳۲]. گرچه، در ارتباط با رفتارهای انحرافی در محیط کار نتایج آمیخته‌اند. لی، اشتون و شین [۳۳] نشان دادند که برون‌گرایی دارای رابطه مثبت متوسطی (۰/۲۱) با رفتارهای انحرافی کلی است. این در حالی است که ساکت، بری، ویمان و لازرو [۳۴] رابطه منفی ضعیفی (۰/۱۱-) را بین برون‌گرایی و رفتارهای انحرافی کلی گزارش نمودند. به رغم



شکل ۱- انگاره کلی روابط مفروض بین متغیرهای پژوهش حاضر

روش

جامعه آماری پژوهش حاضر شامل کلیه کارکنان یک شرکت صنعتی در اصفهان در زمستان سال ۱۳۸۹ بود. به دلیل وجود واحدهای عملیاتی و ستادی با جمعیت‌های متفاوت، از میان کارکنانی که دارای مدرک تحصیلی دیپلم یا بالاتر بودند تعداد ۳۶۰ نفر (۲۶۵ مرد و ۹۵ زن) با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند و پرسشنامه‌ها بین آنان توزیع گردید. از این تعداد، ۳۱۵ پرسشنامه (۸۷ درصد) برگشت داده شدند. میانگین سنی شرکت‌کنندگان در پژوهش ۳۷ سال با انحراف معیار ۵/۳۹ و میانگین سابقه خدمت آنان ۱۸ سال با انحراف معیار ۱۰/۳۸ بود. به لحاظ سطح تحصیلات نیز ۱۹/۸ درصد دیپلم، ۳۱ درصد فوق دیپلم، ۳۷/۲ درصد لیسانس و ۱۲ درصد فوق لیسانس و بالاتر بودند. ابزار مورد استفاده در پژوهش حاضر به قرار زیرند:

پرسشنامه رفتارهای انحرافی در محیط کار: جهت سنجش رفتارهای انحرافی در محیط کار، پرسشنامه رفتارهای انحرافی در محیط کار بنت و رابینسون [۳۶] مورد استفاده قرار گرفت. این پرسشنامه شامل ۱۹ ماده است که ۱۲ ماده برای سنجش رفتارهای انحرافی سازمانی و ۷ ماده برای رفتارهای انحرافی بین‌فردی منظور شده‌اند. پاسخ‌های این پرسشنامه بر روی یک مقیاس ۷ درجه‌ای از ۱ (هرگز) تا ۷ (هر روز) مشخص می‌شوند. اسکرودر [۳۷] روایی این پرسشنامه را در حد مطلوب و ضرایب آلفای کرونباخ ۰/۸۶ و ۰/۹۲ را به ترتیب برای دو خرده‌مقیاس رفتارهای انحرافی سازمانی و رفتارهای انحرافی بین‌فردی گزارش نموده است. ضرایب همبستگی دو خرده‌مقیاس رفتارهای انحرافی سازمانی و رفتارهای انحرافی بین‌فردی در پژوهش حاضر با دو سؤال محقق‌ساخته به ترتیب ۰/۸۸ و ۰/۹۲ ($p < 0/001$) و ضرایب آلفای کرونباخ آنها نیز ۰/۹۶ و ۰/۹۰ به دست آمدند.

مقیاس طرد در محیط کار: در پژوهش حاضر از فرم اصلاح‌شده مقیاس طرد در محیط کار (WES-R) هیتلان و نوئل [۱۳] جهت سنجش ادراک طردشدگی استفاده شد. این مقیاس متشکل از ۱۷ ماده است که از پاسخ‌دهنده‌ها می‌خواهد تا نظر خود را در مورد این که طی ۱۲ ماه گذشته تا چه حد ادراک طرد شدگی را تجربه کرده‌اند، بیان کنند. این پرسشنامه شامل سه خرده‌مقیاس طرد از سوی همکاران (۷ ماده)، طرد از سوی سرپرست (۵ ماده) و طرد توسط زبان محاوره (۳ ماده) است. ۲ ماده آخر نیز سؤال‌های معیار می‌باشند. به سؤالات در یک طیف لیکرتی ۵ درجه‌ای از ۱ (هرگز) تا ۵ (اکثر اوقات) پاسخ داده می‌شود هیتلان و نوئل [۱۳] ضریب اعتبار کل این مقیاس را با استفاده از

روش آلفای کرونباخ ۰/۸۵. و برای خرده‌مقیاس‌های طرد از سوی همکاران ۰/۷۶، طرد از سوی سرپرست ۰/۷۵ و طرد توسط زبان محاوره ۰/۷۵ گزارش کردند. هیتلان و نوئل [۱۳] روایی این مقیاس را در سطح بسیار مطلوبی گزارش نموده‌اند. در پژوهش حاضر نیز تحلیل عاملی تأییدی با استفاده از نرم‌افزار AMOS ویراست ۱۸ بر روی ماده‌های این مقیاس نشان داد که تمامی ماده‌ها بار عاملی معنی‌داری بر عوامل خود داشتند که حاکی از روایی مطلوب این مقیاس بود. ضرایب اعتبار این مقیاس در پژوهش حاضر به روش آلفای کرونباخ برای خرده‌مقیاس‌های طرد از سوی همکاران، طرد از سوی سرپرست، و طرد توسط زبان محاوره به ترتیب ۰/۸۸، ۰/۷۴ و ۰/۶۴ و برای کل مقیاس ۰/۸۶ به دست آمدند.

پرسشنامه شخصیتی نئو: در پژوهش حاضر جهت سنجش دو صفت شخصیتی روان‌آزرده‌گرایی و برون‌گرایی از ماده‌های مربوط به دو بعد روان‌آزرده‌گرایی (۱۲ ماده) و برون‌گرایی (۱۲ ماده) پرسشنامه پنج عامل شخصیتی نئو [۱] استفاده شد. این پرسشنامه ۵ بعد شخصیتی روان‌آزرده‌گرایی (N)، برون‌گرایی (E)، تجربه‌پذیری (O)، همسازی (A) و وجدانی بودن (C) را می‌سنجد. پاسخ‌ها در این پرسشنامه بر روی یک مقیاس لیکرت ۵ درجه‌ای از (۱) کاملاً مخالفم تا (۵) کاملاً موافقم مشخص می‌شوند. مک‌کری و کاستا [۳۸] ضرایب اعتبار را برای برون‌گرایی و روان‌آزرده‌گرایی به ترتیب ۰/۸۰ و ۰/۷۹ گزارش کردند. هیتلان و نوئل [۱۳] ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۳ را برای صفت روان‌آزرده‌گرایی و ۰/۷۵ را برای بعد برون‌گرایی گزارش کرده‌اند. در پژوهش حاضر ضرایب همبستگی روان‌آزرده‌گرایی و برون‌گرایی با دو سؤال محقق‌ساخته به ترتیب ۰/۸۸ و ۰/۹۲ ($p < 0/001$) و ضرایب آلفای کرونباخ نیز به ترتیب ۰/۹۲ و ۰/۸۶ به دست آمدند.

به منظور آزمودن نقش تعدیل‌گر دو صفت شخصیتی روان‌آزرده‌گرایی و برون‌گرایی در رابطه بین ادراک طردشدگی و رفتارهای انحرافی در محیط کار از تحلیل رگرسیون سلسله‌مراتبی استفاده شد. متغیرهای کنترل شامل جنسیت و سن در گام اول، ادراک طردشدگی در محیط کار در گام دوم، صفات شخصیتی در گام سوم، و تعامل‌های ممکن در گام چهارم وارد شدند. جهت روشن ساختن ماهیت اثرهای تعدیل‌کننده، نمودارهای تعامل با استفاده از ضرایب رگرسیون استاندارد خطوط رگرسیون برای کارکنان بالا روی متغیرهای تعدیل‌گر (۱) انحراف معیار بالای میانگین) و پایین روی متغیرهای تعدیل‌گر (۱) انحراف معیار زیر میانگین) رسم شدند.

یافته‌ها

یافته‌های توصیفی مربوط به میانگین، انحراف معیار، و ضرایب همبستگی بین متغیرهای پژوهش در جدول ۱ و نتایج تحلیل‌های رگرسیون سلسله‌مراتبی در جدول ۲ نشان داده شده‌اند.

همان‌گونه که مندرجات جدول ۲ نشان می‌دهند متغیرهای کنترل (جنسیت و سن) که در گام اول وارد شده‌اند ارتباط معنی‌داری با رفتارهای انحرافی سازمانی و رفتارهای انحرافی بین‌فردی ندارند و پیش‌بین خوبی برای این متغیرها نیستند. در گام دوم ادراک طردشدگی در محیط کار رابطه مثبت معنی‌داری را با رفتارهای انحرافی سازمانی ($\beta=0/87$)، رفتارهای انحرافی بین‌فردی ($\beta=0/53$)، نشان می‌دهد. متغیرهای تعدیل‌گر برون‌گرایی و

روان‌آزرده‌گرایی که در گام سوم وارد شده‌اند رابطه مثبت معنی‌داری را با رفتارهای انحرافی سازمانی (به ترتیب $\beta=0/25$, $p<0/01$ و $\beta=0/26$, $p<0/01$) و رفتارهای انحرافی بین‌فردی (به ترتیب $\beta=0/75$, $p<0/001$ و $\beta=0/33$, $p<0/01$) به دست داده‌اند. در گام چهارم تعامل متغیر مستقل (ادراک طردشدگی) با اولین متغیر تعدیل‌گر (برون‌گرایی) در پیش‌بینی رفتارهای انحرافی سازمانی ($\beta=0/14$, $p<0/01$) و رفتارهای انحرافی بین‌فردی ($\beta=0/55$, $p<0/01$) و با دومین متغیر تعدیل‌گر (روان‌آزرده‌گرایی) در پیش‌بینی رفتارهای انحرافی سازمانی ($\beta=0/78$, $p<0/001$) و رفتارهای انحرافی بین‌فردی ($\beta=0/72$, $p<0/001$) معنی‌دارند.

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

متغیرها	میانگین	انحراف معیار	۱	۲	۳	۴	۵
۱ ادراک طردشدگی در محیط کار	۴۳/۳۳	۱۸/۲۴	—				
۲ رفتارهای انحرافی در محیط کار	۴۶/۳۸	۲۱/۷۵	۰/۹۱*	—			
۳ رفتارهای انحرافی بین‌فردی	۱۸/۸۳	۹/۴۰	۰/۸۷*	۰/۹۷*	—		
۴ رفتارهای انحرافی سازمانی	۲۸/۲۵	۱۳/۷۲	۰/۹۴*	۰/۹۰*	۰/۸۳*	—	
۵ روان‌آزرده‌گرایی	۴۵/۶۰	۱۳/۱۵	۰/۷۰*	۰/۷۲*	۰/۶۸*	۰/۵۷*	—
۶ برون‌گرایی	۴۴/۱۰	۱۳/۹۲	۰/۷۱*	۰/۸۳*	۰/۸۵*	۰/۵۵*	-۰/۹۱*

* $p<0/001$

جدول ۲- نتایج تحلیل رگرسیون سلسله‌مراتبی برای اثرهای تعاملی ادراک طردشدگی با برون‌گرایی و روان‌آزرده‌گرایی در پیش‌بینی رفتارهای انحرافی سازمانی و بین‌فردی

متغیرهای پیش‌بین	رفتارهای انحرافی سازمانی				رفتارهای انحرافی بین‌فردی			
	گام اول	گام دوم	گام سوم	گام چهارم	گام اول	گام دوم	گام سوم	گام چهارم
	β	β	β	β	β	β	β	β
جنسیت	۰/۰۵	۰/۰۱	۰/۰۱۶	۰/۰۰۷	۰/۰۳	۰/۰۱	۰/۰۰۸	۰/۰۰۵
سن	۰/۰۳۲	۰/۰۰۸	۰/۰۱	۰/۰۱	۰/۰۱	۰/۰۰۵	۰/۰۱۵	۰/۰۱۵
ادراک طردشدگی در محیط کار	—	۰/۸۷**	۰/۵۱**	۰/۱۹*	—	۰/۵۳**	۰/۲۳*	۰/۲۴*
برون‌گرایی	—	—	۰/۲۵*	۰/۰۶	—	۰/۷۵**	۰/۱۹*	۰/۱۹*
روان‌آزرده‌گرایی	—	—	—	۰/۸۷**	—	—	۰/۳۳*	۰/۲۸*
ادراک طردشدگی «برون‌گرایی»	—	—	—	۰/۱۴*	—	—	—	۰/۵۵**
ادراک طردشدگی × روان‌آزرده‌گرایی	—	—	—	۰/۷۸**	—	—	—	۰/۷۲**
R ²	۰/۰۰۴	۰/۷۶**	۰/۸۷**	۰/۹۳**	۰/۰۰۱	۰/۲۸**	۰/۸۳**	۰/۸۹**
ΔR^2	—	۰/۷۵**	۰/۱۱**	۰/۰۶**	—	۰/۲۸**	۰/۵۵**	۰/۰۶**

* $p<0/01$

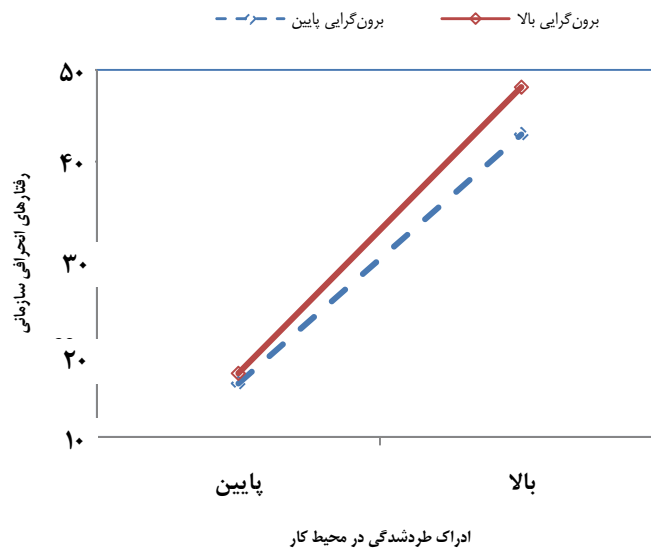
** $p<0/001$

روان‌آزرده‌گرایی اضافه شدند، ادراک طردشدگی در محیط کار، برون‌گرایی، و روان‌آزرده‌گرایی در کنار هم ۸۷ درصد واریانس رفتارهای انحرافی سازمانی و ۸۳ درصد واریانس رفتارهای انحرافی بین‌فردی را تبیین نمودند. در این حالت واریانس انحصاری افزوده برای رفتارهای انحرافی

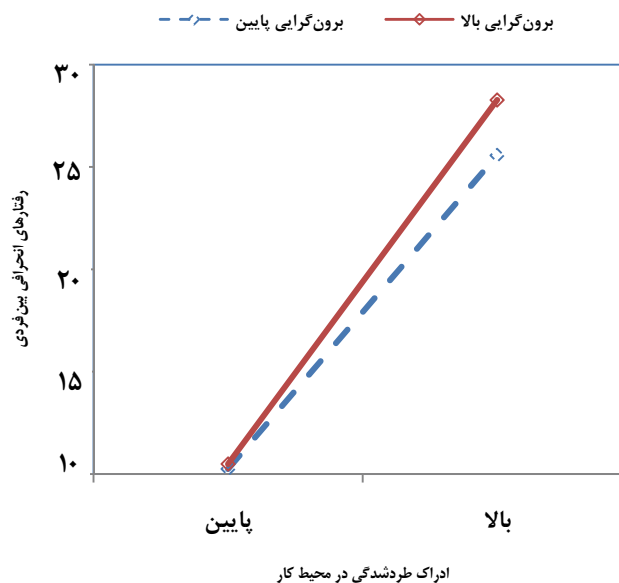
مندرجات دو ردیف آخر جدول ۲ در ارتباط با R² و ΔR^2 حاکی از آنند که ادراک طردشدگی در محیط کار ۷۶ درصد واریانس رفتارهای انحرافی سازمانی و ۲۸ درصد واریانس رفتارهای انحرافی بین‌فردی را تبیین می‌کند. در گام سوم هنگامی که متغیرهای تعدیل‌گر برون‌گرایی و

مفروض بین متغیرهای پژوهش را که در شکل ۱ نشان داده شده‌اند، تأیید می‌کند. به منظور روشن ساختن ماهیت اثرهای تعدیل‌کننده، نمودارهای تعامل با استفاده از ضرایب رگرسیون استاندارد خطوط رگرسیون برای کارکنان بالا روی متغیرهای تعدیل‌گر (۱ انحراف معیار بالای میانگین) و پایین روی متغیرهای تعدیل‌گر (۱ انحراف معیار زیر میانگین) رسم گردیدند. شکل‌های ۲ تا ۵ نحوه تعامل ادراک طردشدگی در محیط کار را با برون‌گرایی و روان‌آزرده‌گرایی در ارتباط با رفتارهای انحرافی سازمانی و بین‌فردی نشان می‌دهند.

سازمانی ۱۱ درصد و برای رفتارهای انحرافی بین‌فردی ۵۵ درصد بوده‌اند. افزودن تعامل ادراک طردشدگی با برون‌گرایی و روان‌آزرده‌گرایی به معادله رگرسیون در گام چهارم به تبیین ۹۳ درصد واریانس رفتارهای انحرافی سازمانی با ۶ درصد واریانس انحصاری افزوده، و ۸۹ درصد واریانس رفتارهای انحرافی بین‌فردی با ۶ درصد واریانس انحصاری افزوده منجر شد. معنی‌داری این تعامل‌ها بدین معناست که رابطه ادراک طردشدگی در محیط کار با رفتارهای انحرافی سازمانی و بین‌فردی در سطوح بالا و پایین دو متغیر تعدیل‌گر متفاوت است. نتایج حاصل روابط



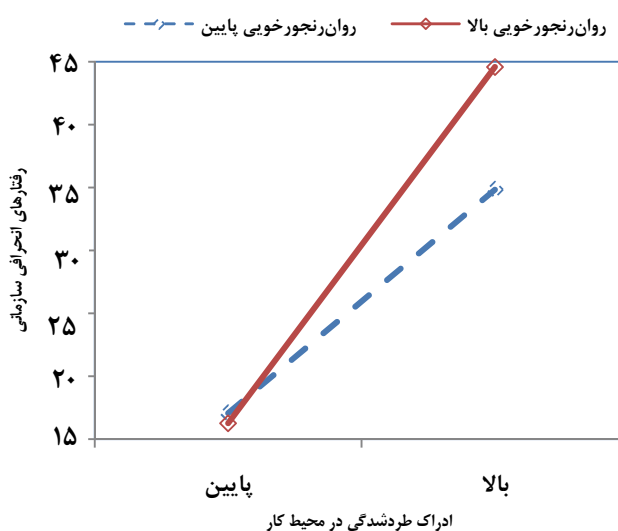
شکل ۲- اثرات تعاملی ادراک طردشدگی و برون‌گرایی در پیش‌بینی رفتارهای انحرافی سازمانی



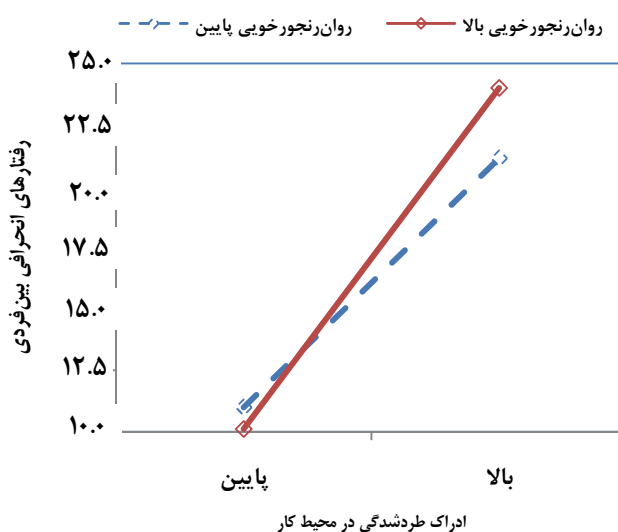
شکل ۳- اثرات تعاملی ادراک طردشدگی و برون‌گرایی در پیش‌بینی رفتارهای انحرافی بین‌فردی

همان‌گونه که شکل ۳ نشان می‌دهد ادراک طردشدگی در کارکنانی که روی ویژگی برون‌گرایی در سطح بالایی هستند رابطه نیرومندتری با رفتارهای انحرافی بین‌فردی دارد تا در کارکنان با برون‌گرایی پایین. این انگاره تعامل نقش تعدیل‌گر برون‌گرایی را در رابطه بین ادراک طردشدگی و رفتارهای انحرافی سازمانی مورد حمایت قرار می‌دهد و نشان می‌دهد که رابطه مثبت ادراک طردشدگی در محیط کار با رفتارهای انحرافی بین‌فردی برای افراد دارای ویژگی برون‌گرایی بالا، نیرومندتر است.

همان‌گونه که شکل ۲ نشان می‌دهد ادراک طردشدگی در کارکنانی که روی ویژگی برون‌گرایی در سطح بالایی هستند رابطه نیرومندتری با رفتارهای انحرافی سازمانی دارد تا در کارکنان با برون‌گرایی پایین. این انگاره تعامل نقش تعدیل‌گر برون‌گرایی را در رابطه بین ادراک طردشدگی و رفتارهای انحرافی سازمانی مورد حمایت قرار می‌دهد و نشان می‌دهد که رابطه مثبت ادراک طردشدگی در محیط کار با رفتارهای انحرافی سازمانی برای افراد دارای ویژگی برون‌گرایی بالا، نیرومندتر است.



شکل ۴- اثرات تعاملی ادراک طردشدگی و روان‌آزرده‌گرایی در پیش‌بینی رفتارهای انحرافی سازمانی



شکل ۵- اثرات تعاملی ادراک طردشدگی و روان‌آزرده‌گرایی در پیش‌بینی رفتارهای انحرافی بین‌فردی

شکل ۴ نشان می‌دهد ادراک طردشدگی در کارکنانی که روی ویژگی روان‌آزرده‌گرایی در سطح بالایی هستند رابطه نیرومندتری با رفتارهای انحرافی سازمانی دارد تا در کارکنان با روان‌آزرده‌گرایی پایین. این انگاره تعامل نقش تعدیل‌گر روان‌آزرده‌گرایی را در رابطه بین ادراک طردشدگی و رفتارهای انحرافی سازمانی مورد حمایت قرار می‌دهد و نشان می‌دهد که رابطه مثبت ادراک طردشدگی در محیط کار با رفتارهای انحرافی سازمانی برای افراد دارای ویژگی روان‌آزرده‌گرایی بالا، نیرومندتر است.

شکل ۵ نشان می‌دهد ادراک طردشدگی در کارکنانی که روی ویژگی روان‌آزرده‌گرایی در سطح بالایی هستند رابطه نیرومندتری با رفتارهای انحرافی بین‌فردی دارد تا در کارکنان با روان‌آزرده‌گرایی پایین. این انگاره تعامل نقش تعدیل‌گر روان‌آزرده‌گرایی را در رابطه بین ادراک طردشدگی و رفتارهای انحرافی بین‌فردی مورد حمایت قرار می‌دهد و نشان می‌دهد که رابطه مثبت ادراک طردشدگی در محیط کار با رفتارهای انحرافی بین‌فردی برای افراد دارای ویژگی روان‌آزرده‌گرایی بالا، نیرومندتر است.

بحث

هدف پژوهش حاضر بررسی نقش تعدیل‌گر صفات شخصیتی برون‌گرایی و روان‌آزرده‌گرایی در رابطه بین ادراک طردشدگی در محیط کار و رفتارهای انحرافی کارکنان بود. پژوهش حاضر نشان داد که ادراک طردشدگی در محیط کار با رفتارهای انحرافی سازمانی و بین‌فردی رابطه مثبتی دارد و این رابطه توسط دو صفت شخصیتی برون‌گرایی و روان‌آزرده‌گرایی تعدیل می‌شود. به این معنا که افراد بالا روی این دو صفت شخصیتی به گونه‌ای نیرومندتر به ادراک طردشدگی پاسخ می‌دهند. یافته‌های پژوهش حاضر با نتایج بسیاری از مطالعات گذشته همسانند [۱۸، ۱۳، ۱۶، ۲۱]. همان‌گونه که مندرجات جدول ۳ نشان می‌دهند ادراک طردشدگی ۸۷ درصد واریانس رفتارهای انحرافی سازمانی و ۵۳ درصد واریانس رفتارهای انحرافی بین‌فردی را تبیین نموده است. این یافته بدان معناست که ادراک طردشدگی احتمال درگیر شدن کارکنان را در رفتارهای انحرافی افزایش می‌دهد. بر اساس نظریه تعلق [۳۹] انسان‌ها نیازی فراگیر به حفظ کیفیت روابط بین‌فردی پایدار، مثبت، و خشنودکننده دارند. تاؤو، آکینو و پورتولیت [۴۰] با توجه به نظریه مبادله اجتماعی دریافته‌اند که احساس تعلق پایین که در جریان تبادلات نامطلوب بین سرپرست و اعضای سازمان رخ می‌دهد، پیش‌بینی‌کننده رفتارهای انحرافی در محیط کار و سطح پایین بهزیستی و سلامت روانی افراد است. هنگامی که

یکی از اعضای سازمان خود را به عنوان عضو «گروه بیگانه» تلقی نماید و احساس کند که به نوعی از سوی سرپرست یا همکار خویش طرد شده است، نیاز به تعلق و دوست داشته شدن در وی برآورده نمی‌گردد و این حالت به وقوع پیآمدهای منفی همچون افزایش سطح رفتارهای انحرافی منجر می‌شود. از سوی دیگر، احساس طردشدگی به توانایی خودتنظیمی فرد یعنی توانایی فرد در تنظیم رفتارهای مطابق با استانداردهای اجتماعی، آسیب وارد می‌کند که این از دلایل اصلی وقوع رفتارهای انحرافی به شمار می‌رود [۴۱]. همچنین، عدم پردازش دقیق اطلاعات ناشی از تجربه طردشدن می‌تواند منجر به کاهش توانایی خودکنترلی فرد شود [۴۲]. در چنین شرایطی عملکرد شناختی فرد دچار مشکل خواهد شد [۴۳]. تجربه طردشدن سبب می‌شود تا افراد موقعیت‌ها را به درستی مورد تجزیه و تحلیل قرار ندهند و شق‌های مختلف را به دقت بررسی نمایند. حاصل چنین شرایطی عمل کردن به گونه‌ای تکانه‌ای و صرفاً بر اساس علائق و نیازهای کوتاه مدت و بی‌توجهی به ارزیابی‌های دقیق شناختی و توانایی خودتنظیمی است [۴۲]. کارکنانی که احساس می‌کنند طرد شده‌اند به احتمال بیشتر حوادث و رویدادها را به گونه‌ای تهدیدآمیز و آزاردهنده تفسیر می‌نمایند [۴۴] و متعاقب آن کمک و همکاری‌هایشان را با سازمان کاهش می‌دهند. نتایج پژوهش حاضر نقش تعدیل‌گر دو صفت شخصیتی روان‌آزرده‌گرایی و برون‌گرایی در رابطه ادراک طردشدگی در محیط کار و رفتارهای انحرافی مورد تأیید قرار دادند. جدول ۳ نشان می‌دهد که افزودن تعامل ادراک طردشدگی با برون‌گرایی و روان‌آزرده‌گرایی به معادله رگرسیون به تبیین ۹۳ درصد واریانس رفتارهای انحرافی سازمانی با ۶ درصد واریانس انحصاری افزوده، و ۸۹ درصد واریانس رفتارهای انحرافی بین‌فردی با ۶ درصد واریانس انحصاری افزوده منجر می‌شود. به عبارت دقیق‌تر، یافته‌ها حاکی از آنند که کارکنان با ادراک طردشدگی بالا و برون‌گرایی و روان‌آزرده‌گرایی بالا بیشتر در رفتارهای انحرافی در محیط کار (سازمانی و بین‌فردی) درگیر می‌شوند تا کارکنانی که به همان نسبت طردشدگی را احساس می‌کنند اما روی این دو صفت شخصیتی در سطح پایینی هستند. یعنی رابطه مثبت میان ادراک طردشدگی با رفتارهای انحرافی در محیط کار (سازمانی و بین‌فردی) برای کارکنانی که روی متغیرهای برون‌گرایی و روان‌آزرده‌گرایی در سطح بالایی هستند نیرومندتر است تا برای کسانی که روی این دو ویژگی در سطح پایینی قرار دارند. این نتایج با یافته‌های مطالعات گذشته همسانند [۱۳، ۲۱]. آن‌گونه که گفته شد افراد با روان‌آزرده‌گرایی بالا به احتمال بیشتری طرد را چه به

کار مشهود نیستند و به آسانی نیز قابل تشخیص نمی‌باشند، یافته‌های پژوهش حاضر می‌تواند برای مدیران منابع انسانی در ارتباط با استخدام افراد برای مشاغل که در آنها بروز رفتارهای انحرافی مشکل‌ساز است (مثلاً، امور مالی)، کاربردپذیر باشند. برای چنین مشاغلی کارکنانی مناسبند که روی متغیرهای ادراک طردشدگی، روان‌آزرده‌گرایی و برون‌گرایی در سطح پایینی باشند. علی‌رغم توجه روزافزون پژوهش‌های خارج از کشور به مفهوم ادراک طردشدگی در محیط کار، مطالعات رفتار سازمانی در ایران کمتر به این سازه توجه کرده‌اند. امید است یافته‌های این پژوهش انگیزه بیشتری را جهت بررسی این حیطه فراهم نماید.

منابع

- 1- Costa PT, McCrae RR. NEO personality inventory-revised (NEO-PI-R) and NEO five factor inventory (NEO-FFI) professional manual. Odessa, FL: Psychological Assessment Resource; 1992.
- 2- Schmidt FL, Shaffer JA, Oh IS. Increased accuracy range restriction corrections: Implications for the role of personality and general mental ability in job and training performance. *Pers Psychol.* 2008;61(4):827-68.
- 3- Berry CM, Ones DS, Sackett PR. Interpersonal deviance, organizational deviance, and their common correlates: A review and meta-analysis. *J Appl Psychol.* 2007;92(2):410-24.
- 4- Steele P, Schmidt J, Shultz J. Refining the relationship between personality and subjective well-being. *Psychol Bull.* 2008;134(1):138-61.
- 5- Motowidlo SJ, Van Scotter, JR. Evidence that task performance should be distinguished from contextual performance. *J Appl Psychol.* 1994;79(4):475-80.
- 6- Monnastes SN. Perceived organizational support and counterproductive work behavior: How personality moderates the relationship [Dissertation]. San Jose State University; 2010.
- 7- Bennett RJ, Robinson, SL. The past, present, and future of workplace deviance research. In J. Greenberg (Ed.), *Organizational behavior: The state of the science* (2nd ed.). Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Inc; 2003.
- 8- Mangione T, Quinn R. Job satisfaction, counterproductive behavior, and drug use at work. *J Appl Psychol.* 1975;60(1):114-6.
- 9- Giacalone R, Greenberg J. *Antisocial Behavior in Organizations*. London: SAGE; 1997.
- 10- Gruys ML, Sackett PR. Investigating the dimensionality of counterproductive work behavior. *Int J Select Assess.* 2003;11(1):30-42.
- 11- Mount M, Ilies R, Johnson E. Relationship of personality traits and counterproductive work behaviors: The mediating effect of job satisfaction. *Pers Psychol.* 2006;59(3):591-622.
- 12- Case J. *Employee theft: The profit killer*. Del Mar, CA: John Case & Associates; 2000.
- 13- Hitlan RT, Noel J. The influence of workplace exclusion and personality on counterproductive work behaviors: An interactional perspective. *Eur J Work Organ Psy.* 2009;18:477-502.
- 14- Hitlan RT, Kelly K, Zárate MA. The effects of

صورت واقعی چه خیالی ادراک می‌کنند و واکنش افراطی‌تری به تجربه طردشدن نشان می‌دهند. این افراد به شیوه ناسازگارانه‌ای به احساس طردشدن پاسخ می‌دهند و این منجر به اعمال کژرفتاری در محیط کار می‌شود. از سوی دیگر، افراد برون‌گرا، افرادی اجتماعی، فعال، و پرانرژی‌اند و ادراک طردشدگی می‌تواند پیامدهایی منفی برای آنان به دنبال داشته باشد [۴۵]. به اعتقاد آیزنک [۳۵] افراد برون‌گرا این پیش‌آمدگی را دارند که در رفتارهای مخرب و ضد اجتماعی درگیر شوند. علت این امر تا حدودی به ویژگی هیجان‌خواهی آنان برمی‌گردد. البته، برای تمامی افراد برون‌گرایی لزوماً فراوانی ارتکاب رفتارهای ضد اجتماعی را افزایش نمی‌دهد، بلکه می‌تواند در مورد کسانی صادق باشد که مستعد درگیر شدن در چنین رفتارهایی باشند (مثلاً، افراد حساس به تجربه طردشدن). پژوهش‌های مختلفی نیز رابطه مثبت برون‌گرایی را با عملکرد زمینه‌ای (مثلاً، رفتارهای مدنی سازمانی) مورد تأیید قرار داده‌اند [۳۲]. بر این اساس، افراد برون‌گرا دارای پتانسیل صدمه زدن و نیز یاری رساندن به سازمان هستند. سرند کردن متقاضیان شغل بر اساس تمایل آنان به ارتکاب رفتارهای انحرافی پیش از استخدام می‌تواند قابل توجه مدیران منابع انسانی باشد. همانند دیگر پژوهش‌ها، مطالعه حاضر نیز دارای محدودیت‌هایی است. اول، طرح مطالعه حاضر روابط علت و معلولی را نشان نمی‌دهد. پژوهش‌های آتی می‌توانند طرحی طولی را جهت مشخص نمودن روابط علی استفاده نمایند. دوم، برای جمع‌آوری داده‌ها در پژوهش حاضر از پرسشنامه‌های خودگزارشی استفاده شده است و این ابزار محدودیت‌های خاص خود را دارند. بالاخره، داده‌های این پژوهش از یک سازمان واحد گردآوری شده‌اند که می‌تواند تعمیم‌پذیری یافته‌ها را کاهش دهد. این امکان وجود دارد که نتایج پژوهش حاضر خاص سازمان مورد نظر باشند. پژوهش‌های آتی بهتر است این امکان را با آزمودن روابط پیشنهادی در دیگر سازمان‌ها بیازمایند.

نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر نشان داد که ادراک طردشدگی در محیط کار احتمال درگیر شدن کارکنان را در رفتارهای انحرافی افزایش می‌دهد و رابطه مثبت میان ادراک طردشدگی با رفتارهای انحرافی در محیط کار (سازمانی و بین‌فردی) برای کارکنانی که روی صفات شخصیتی برون‌گرایی و روان‌آزرده‌گرایی در سطح بالایی هستند، نیرومندتر است تا برای کسانی که روی این دو ویژگی در سطح پایینی قرار دارند. با در نظر گرفتن این که رفتارهای انحرافی در محیط

- Psychol. 2003;44(3):169-76.
- 29- Bolger N, Zuckerman A. A framework for studying personality in the stress process. *J Pers Soc Psychol.* 1995;69(5):890-902.
- 30- Langelan S, Bakker AB, Van Doornen LJ, Schaufeli WB. Burnout and work engagement: Do individual differences make a difference? *Pers Indiv Diff.* 2006;40:521-32.
- 31- Barrick MR, Mount MK. The big five personality dimensions and job performance: A meta-analysis. *Pers Psychol.* 1991;44:1-26.
- 32- LePine JA, Van Dyne L. Voice and cooperative behavior as contrasting forms of contextual performance: Evidence of differential relationships with Big Five personality characteristics and cognitive ability. *J Appl Psychol.* 2001;86(2):326-36.
- 33- Lee K, Ashton MC, Shin KH. Personality correlates of workplace anti-social behavior. *Appl Psychol: An Int Rev.* 2005;54(1):81-98.
- 34- Sachett PR, Berry CM, Wiemann S, Laczko RM. Citizenship and counterproductive work behavior: Clarifying relation between the two domains. *Hum Perform.* 2006;19(4):441-64.
- 35- Eysenck HJ. Personality and crime: Where do we stand? *Psychol, Crime Law.* 1996;2(3):143-52.
- 36- Bennett RJ, Robinson SL. Development of a measure of workplace deviance. *J Appl Psychol.* 2000;85(3):349-60.
- 37- Schroeder NA. Cultural differences as a mediator of perceptions of injustice and workplace deviance [Dissertation]. *Clemson University*; 2009.
- 38- McCrea RR, Costa PT. A contemplated revision neo five factor inventory. *J Pers Indiv Diff.* 2004;36(3):587-96.
- 39- Baumeister RF, Leary MR. The need to belong: Desire for interpersonal attachments as a fundamental human motivation. *Psychol Bull.* 1995;117(3):497-529.
- 40- Thau S, Aquino K, Poortvliet PM. Self-defeating behaviors in organizations: The relationship between thwarted belonging and interpersonal work behaviors. *J Appl Psychol.* 2007;92(3):840-47.
- 41- Baumeister RF, DeWall CN, Ciarocco NJ, Twenge JM. Social exclusion impairs self-regulation. *J Pers Soc Psychol.* 2005;88(4):589-604.
- 42- Leary MR, Twenge JM, Quinlivan E. Interpersonal rejection as a determinant of anger and aggression. *Pers Soc Psychol Rev.* 2006;10(2):111-32.
- 43- Baumeister RF, Twenge JM, Nuss C. Effects of social exclusion on cognitive processes: Anticipated aloneness reduces intelligent thought. *J Pers Soc Psychol.* 2002;83(4):817-27.
- 44- Zadro L, Boland C, Richardson R. How long does it last? The persistence of the effects of ostracism in the socially anxious. *J Exp Soc Psychol.* 2006;42:692-97.
- 45- McCrae RR, Costa PT. A Five-Factor Theory of personality. In: L.A. Pervin and O.P. John (Eds.): *Handbook of personality psychology.* New York: Guilford; 1999.
- language-based exclusion on mood, and psychological threat. Poster presented at the annual meeting of the Society for Personality and Social Psychology conference, Los Angeles, CA; 2003.
- 15- Hitlan RT, Harden J. Exclusion at work: Examining the relation between exclusion and work-related attitudes and behaviors. In RT, Hitlan KM, Kelly (Chairs), *Broadening our perspective: New directions in the study of social exclusion and acceptance.* Symposium paper presented at the Society for Personality and Social Psychology (SPSP), Austin, TX; 2004.
- 16- Ferris DL, Brown DJ, Berry JW, Lian H. The development and validation of the Workplace Ostracism Scale. *J Appl Psychol.* 2008;93(6):1348-66.
- 17- Hitlan RT, Zárate MA, Schneider KT. Language exclusion: Its effects on psychological need-threat, workplace attitudes, and intergroup relations. In Bergman M (Chair), *Multiple identities and discrimination: Examining intersections of characteristics.* Symposium presented at the Society for Industrial and Organizational Psychology (SIOP), Orlando; 2003.
- 18- Scott KD. The development and test of an exchange-based model of interpersonal exclusion [dissertation]. *The University of Kentucky*; 2007.
- 19- Hitlan RT, Clifton RJ, DeSoto MC. Perceived exclusion in the workplace: The moderating effects of gender on work-related attitudes and psychological health. *N Am J Psychol.* 2006;8(2):217-36.
- 20- Williams KD. *Ostracism: The Power of Silence.* The Guilford Press, New York; 2001.
- 21- Leung ASM, WLZ, Chen YY, Young, MN. The impact of workplace ostracism in service organizations. *Int J Hosp Manag.* 2011;30(4):836-44.
- 22- Salgado JF. The big five personality dimensions and counterproductive behaviors. *Int J Select Assess.* 2002;10(1-2):117-25.
- 23- Dalal RS. A meta-analysis of the relationship between organizational citizenship behavior and counterproductive work behavior. *J Appl Psychol.* 2005;90(6):1241-55.
- 24- Mor N, Inbar M. Rejection sensitivity and schema-congruent information processing biases. *J Res Pers.* 2009; 10:1016-26.
- 25- Downey G, Feldman SI. Implications of rejection sensitivity for intimate relationships. *J Pers Soc Psychol.* 1996;70(6):1327-43.
- 26- Brookings JB, Zembar MJ, Hochstetler GM. An interpersonal circumplex/five-factor analysis of the rejection sensitivity questionnaire. *Pers Indiv Diff.* 2003;34(3):449-61.
- 27- Costa PT, McCrae RR. Neuroticism, somatic complaints, and disease: Is the bark worse than the bite? *J Pers.* 1987;55(2):299-316.
- 28- Schmitz N, Kugler J, Rollnik J. On the relation between neuroticism, self-esteem, and depression: Results from the National Comorbidity Survey. *Comp*