

تأثیر آموزش نظم‌جویی هیجانی بر قلدری ادراک شده و عملکرد شغلی کارکنان زن سازمان تربیت بدنی*

طیبه قاسمی^۱، حمیدرضا عریضی^۲، زهره موسوی^۳

The effect of emotion regulation training on perceived bullying and job performance of female employees at the organization of physical education

Tayebeh Ghasemi¹, Hamid Reza Oreyzi², Zohreh Mousavi³

چکیده

زمینه: تحقیقات نشان داده است که قلدری سازمانی منجر به ایجاد آسیب‌های روانشناختی و هیجانی در بین کارمندان می‌شود. آیا با آموزش نظم‌جویی هیجانی می‌توان به کاهش این آسیب‌ها کمک کرد؟ **هدف:** این پژوهش با هدف بررسی تأثیر آموزش نظم‌جویی هیجانی بر قلدری ادراک شده و عملکرد شغلی کارکنان زن سازمان تربیت بدنی انجام گرفت. **روش:** این پژوهش نیمه‌تجربی با طرح پیش‌آزمون - پس‌آزمون با گروه گواه بود. جامعه آماری شامل تمام زنان شاغل در سازمان تربیت بدنی استان اصفهان بود که در سه ماهه پاییز سال ۱۳۹۷ مشغول به کار بودند. در این پژوهش تعداد ۳۰ زن شاغل در سازمان تربیت بدنی استان اصفهان با روش نمونه‌گیری غیرتصادفی هدفمند انتخاب و با انتساب تصادفی در دو گروه آزمایش و گواه گمارش شدند. گروه آزمایش آموزش نظم‌جویی هیجانی (گراس و تامپسون، ۲۰۰۷) را در قالب ۸ جلسه آموزش گروهی دریافت کرد. پرسشنامه‌های مورد استفاده شامل پرسشنامه قلدری سازمانی ادراک شده (محقق ساخته) و پرسشنامه عملکرد شغلی (هرسی و گلداسمیت، ۱۹۹۰) بود. داده‌های حاصل از پژوهش به شیوه تحلیل کواریانس مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. **یافته‌ها:** نتایج نشان داد که آموزش نظم‌جویی هیجانی مانند افزایش تجربه‌های مثبت و کاهش هیجانات منفی بر قلدری ادراک شده و عملکرد شغلی کارکنان زن سازمان تربیت بدنی تأثیر معناداری داشته است ($p < 0.0001$). اندازه اثر آماری آموزش نظم‌جویی هیجانی بر قلدری ادراک شده و عملکرد شغلی کارکنان زن سازمان تربیت بدنی به ترتیب ۶۷ و ۵۳ درصد بود.

نتیجه‌گیری: بر اساس یافته‌های این مطالعه می‌توان نتیجه گرفت که آموزش نظم‌جویی هیجانی به افزایش عملکرد شغلی و کاهش قلدری ادراک شده در کارکنان زن سازمان تربیت بدنی منجر شده است. **واژه‌های کلیدی:** آموزش نظم‌جویی هیجانی، قلدری ادراک شده، عملکرد شغلی

Background: research shows organizational bullying can create emotional and psychological damages in employees. Could emotion regulation training help to decrease damages? **Aims:** The present study was conducted aiming to investigate the effect of Emotion Regulation training on perceived bullying and job performance of female employees at the organization of physical education. **Method:** It was a quasi-experimental study with pretest, posttest and control group design. The statistical population included all women working at the organization of physical education in the province of Isfahan who were working in the autumn of 2018. 30 female employees at the organization of physical education in the province of Isfahan were selected through non-random purposive sampling method and randomly replaced into experimental and control groups. Experimental group received 8 session of group emotional regulation training (Gross & Thompson, 2007). The applied questionnaires included perceived organizational bullying (researcher-made) questionnaire and job performance questionnaire (Hersi and Goldsmith, 1990). The data from the study were analyzed through ANCOVA method. **Results:** The result showed that emotion regulation training has significantly influenced perceived bullying and job performance of female employees at the organization of physical education ($p < 0.0001$). The statistical effect size of emotion regulation training on perceived bullying and job performance of female employees at the organization of physical education was 67% and 53% respectively. **Conclusions:** based on the findings of the study it can be concluded that teaching emotion regulation techniques can increase job performance and decrease perceived bullying among female employees in organization of physical education. **Key words:** Emotion regulation training, Perceived bullying, Job performance

Corresponding Author: dr.oreyzi@edu.ui.ac.ir

* این مقاله برگرفته از پایان نامه دکتری نویسنده اول است.

^۱ دانشجوی دکتری روانشناسی، گروه روانشناسی، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران

^۱ Ph D student in Psychology, Department of Psychology, Isfahan University, Isfahan, Iran

^۲ استاد، گروه روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران (نویسنده مسئول)

^۲ Professor, Department of Industrial and Organizational Psychology, Isfahan University, Isfahan, Iran (Corresponding Author)

^۳ استادیار، گروه روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران

^۳ Assistant Professor, Department of Industrial and Organizational Psychology, Isfahan University, Isfahan, Iran

پذیرش نهایی: ۹۸/۰۲/۲۸

دریافت: ۹۸/۰۱/۰۷

مقدمه

سازمان، کارکنان یا هر دو به خطر می افتد و مورد تهدید قرار می گیرد، این شرایط می تواند به فرایند کاری کارکنان آسیب جدی وارد سازد (موزن جمشیدی و حق پرست کنارسری، ۱۳۹۵). همچنین، قلدری در محل کار به عنوان رفتارهای منفی هدفمند توصیف می شود که در طول زمان پایدار باقی می ماند و برای اهداف قلدری ایجاد تنیدگی می کنند و ممکن است به طور بالقوه منابع روانشناختی مورد نیاز برای برخورد با این رفتارهای قلدرانه را کاهش دهند (لسچینگر و فیدا^۱، ۲۰۱۴؛ درپلوگ، استگلیچ و ونسترا^۷، ۲۰۱۹).

قلدری همچنین تأثیر منفی روی سازمان می گذارد، افرادی که هدف قرار می گیرند، بیشتر مرخصی می گیرند، انتظارات نامشخص از عملکرد کاری را گزارش می دهند، رضایت شغلی، تعهد به سازمان و انگیزه کار کاهش می یابد و احتمال اینکه افراد هدف نسبت به افراد غیرهدف به میزان بیشتری سازمان را ترک کنند، بیشتر است (توماس^۸ و همکاران، ۲۰۱۳). قلی پور، فاخری کوزه کنان و باغستانی برزگی (۱۳۸۸)؛ وارتینا - وانانن^۹؛ آتل، برون و تریبر^{۱۰} (۲۰۱۸)؛ جیا و میکامی^{۱۱} (۲۰۱۸) در پژوهش های خود نشان داده اند که قلدری در محیط کار می تواند در همه سطوح سازمان به وقوع بپونند، این رفتار ممکن است در میان کارکنان با یکدیگر یا کارکنان با مدیران بروز یابد. بر این اساس قلدری در هر سطحی که اتفاق بیفتد، منجر به نارضایتی شغلی، فردی و ارتباطی در محیط کار برای کارکنان می شود (درپلوگ و همکاران، ۲۰۱۹).

قلدری می تواند اثرات شدید بر اهداف فردی و بر سازمان داشته باشد. در سطح فردی، نتایج حاصل از قلدری شامل عزت نفس کمتر، احساس منفی بیشتر، اضطراب، تنیدگی، خستگی، فرسودگی و افسردگی می باشد (توماس و همکاران، ۲۰۱۳). همچنین پیامدهای منفی قلدری برای افراد مورد هدف قلدری قابل توجه هستند. در سطح فردی، اهداف احتمالاً اعتماد به نفس پایین تر، احساسات منفی بیشتر، اضطراب، تنیدگی، خستگی، فرسودگی و افسردگی نسبت به دیگر کارکنان دارند (هارتین بیرکس و لیندسای^{۱۱}، ۲۰۱۸). این منفی به هدف قلدری محدود نمی شوند. در واقع اثرات منفی بهداشتی

اگر در گذشته کار، سرمایه و زمین عوامل اصلی تولید به حساب می آمدند، امروزه تغییرات فناوری، نیروی انسانی و افزایش بهره وری به عنوان عوامل رشد و توسعه تلقی می شوند. تجارب ارزنده سازمان های موفق و پیشرو درباره ارزش نیروی انسانی مبین اهمیت سرمایه انسانی شاغل در سازمان هاست. آنها عظمت و بزرگی سازمان خود را به اندازه کسانی می دانند که برایشان کار می کنند و محور اصلی رشد و کسب و کار خود را بر مبنای کارکنان خود بنا نهاده اند؛ زیرا اگر کارکنان مجموعه ای رغبت کافی به کار خود نداشته باشد، عواقب اقتصادی آن دامن جامعه و کشور را گرفته و بازدهی آن سازمان نیز دچار افت می شود. چرا که انجام دادن کار با بی میلی موجب این می شود که میلیون ها نفر دیگر زندگی محدودتر و فاقد خلاقیت و غم باری داشته باشند (بختیار نصرآبادی، رجایی پور، سلیمی، طاهرپور و پرتوی، ۱۳۸۸). نتایج حاصل از بسیاری از تحقیقات درباره نقش و اهمیت نیروی انسانی در رشد و توسعه سازمان ها و بعضاً رشد جوامع بشری بر این نکته تمرکز دارد که هیچ جامعه ای توسعه یافته نیست مگر این که به توسعه منابع انسانی خود پرداخته باشد. امروزه محققان مباحث نیروی انسانی پی برده اند که نیروی انسانی واجد شرایط و ماهر عامل باارزش و سرمایه ای بی پایان در جهت رشد و توسعه سازمان ها و کشورها هستند. به طوری که نیم قرن گذشته بخش قابل توجهی از پیشرفت کشورهای پیشرفته و توسعه یافته مرهون تحول در نیروی انسانی کارآزموده آنها بوده است (کاتزول، تامپسون و گازو^۱، ۱۹۹۲؛ یوان، لاه، ژائو و وونگ^۲، ۲۰۱۸). علاوه بر این باید اشاره کرد که عواملی سازمانی وجود دارند که فرایند کاری کارکنان را تحت تأثیر قرار داده و از میزان بازدهی کاری و شغلی آنان می کاهد. از مهمترین این عوامل می توان به قلدری ادراک شده^۳ اشاره نمود (وارتینا - وانانن^۴، ۲۰۰۳؛ ابیدت، قنیر و تاناری^۵، ۲۰۱۸). محققان قلدری را نوعی رفتار انحرافی در سازمان تعریف کرده اند، بر این اساس، قلدری کارکنان در سازمان به عنوان رفتاری ارادی و منظم است که در پی بروز آن رفاه، امنیت و آرامش

7. Der Ploeg, Steglich, Veenstra

8. Thomas

9. Attell, Brown, Treiber

10. Jia, Mikami

11. Hartin, Birks, Lindsay

1. Katzell, Thompson, Guzzo

2. Yuen, Loh, Zhou, Wong

3. Perceived bullying

4. Vartia-Vaananen

5. Obeidat, Qan'ir, Turaani

6. Laschinger, Fida

رفع موانعی که در عملکرد شغلی دخالت دارند، کمک کنند. توانایی و انگیزش می‌توانند به عملکرد منتهی شوند، اما موانع سازمانی می‌تواند آنها را مهار کند. عملکرد شغلی خوب به توانایی و انگیزه نیاز دارد (جوهر و کار،^۷ ۲۰۰۷). در فرآیند عملکرد شغلی، باید بین عملکرد وظیفه‌ای و عملکرد زمینه‌ای تمایز قائل شد. آن بخش از عملکرد که معمولاً در شرح شغل رسمی وجود دارد عملکرد وظیفه‌ای و آن بخش که به صورت رفتاری به اثربخشی سازمان از طریق اثر بر زمینه‌های روانشناختی، اجتماعی و سازمانی کار کمک می‌کند، عملکرد زمینه‌ای نامیده می‌شود (پالاتیس، پکلیتیس و زیمراس^۸، ۲۰۱۵). از سوی دیگر امروزه بقاء و تداوم یک سازمان به عملکرد شغلی کارکنان آن بستگی دارد؛ از طرفی فرآیند شغلی جزء جدایی‌ناپذیر زندگی انسان می‌باشد و دارای نقشی برجسته در رابطه میان افراد و گروه‌های یک سازمان برای تحقق به اهداف است (لاهوئی اشکوری و رودگرترژاد، ۱۳۹۴). عملکرد شغلی فرد برای بقای سازمانی بسیار مهم است و می‌تواند به عنوان مهمترین نتیجه کار مدنظر قرار گرفته شود (کالبرز و سنکر^۹، ۲۰۰۸).

جهت کاهش مؤلفه‌های روانشناختی آسیب‌زا در محیط کار روش‌های مختلفی بکار گرفته شده است. یکی از روش‌ها آموزش نظم‌جویی هیجان^{۱۰} است که نتایج پژوهش‌های گوناگون همچون پژوهش‌های میل^{۱۱} و همکاران (۲۰۱۳)؛ لی و همکاران^{۱۲} (۲۰۱۴)؛ هاینوس، هیل و فرازتی^{۱۳} (۲۰۱۶) و بنفر، باردین و کلاس^{۱۴} (۲۰۱۸) نشان داده‌اند که این روش در بهبود مؤلفه‌های روانشناختی و هیجانی کارآ است. چنانکه داویس، گریفیت، تیل و کانلی^{۱۵} (۲۰۱۵) نیز خاطرنشان کرده‌اند که نظم‌جویی هیجان مؤلفه‌ای مهم جهت برقراری تعاملات فردی و اجتماعی در محیط کار به شمار می‌رود. نظم‌جویی هیجان فرآیندی شناختی هیجانی است که بر اساس آن افراد تشخیص می‌دهند چه نوع هیجان‌هایی را با توجه به اقتضاعات محیطی و زمانی باید نشان دهند (گرسمن و گالون^{۱۶}، ۲۰۱۲)؛ لی،

نیز در میان کسانی که شاهد قلدری‌اند اما شخصاً هدف قرار نگرفته‌اند، یافت شده است (بنتلی^۱ و همکاران، ۲۰۱۲).

وجود قلدری سازمانی در محیط کار سبب پدید آیی تنیدگی^۲ در بین کارکنان شده و آنها میزان تنیدگی ادراک شده بیشتری را گزارش می‌کنند (مهرداد و والی نژاد، ۱۳۹۳؛ آتل و همکاران، ۲۰۱۸). بروز تنیدگی در محیط کار به شکل طبیعی عملکرد شغلی^۳ کارکنان را دچار آسیب می‌کند (ان و گانگ^۴، ۲۰۱۶). در مورد عملکرد شغلی دیدگاه‌های مختلفی ارائه شده است. عملکرد شغلی در واقع به مجموع رفتارهایی که افراد، در ارتباط با شغلی از خود بروز می‌دهند یا به عبارتی میزان محصول، پیامد و یا بازدهی است که به موجب اشتغال فرد در شغل خود، حاصل می‌شود، تعریف می‌شود (کواک، اندرسون، تیلاینگ و بونی‌فیلد^۵، ۲۰۱۹). امروزه اغلب محققان سازمانی روی عملکرد کلی شغل توافق دارند که در سه بعد تعریف می‌شود: عملکرد کاری (به طور مستقیم و غیرمستقیم با فعالیت‌های فنی سازمان مرتبط است)، عملکرد وابسته به بافت (عملکرد که در شکل‌گیری بافت سازمانی، اجتماعی و روانشناختی که عملکرد کاری در آن اتفاق می‌افتد، مؤثر است، نظیر: کمک به دیگران، داوطلب شدن برای اضافه کاری، اشتیاق) و رفتار ضد تولیدی (رفتارهایی از کارکنان که به سازمان و اعضای آن آسیب می‌زند. نظیر: انجام عمدی کارها به کندی و غلط، دزدی، توهین به دیگران و نادیده گرفتن آنها و کارشکنی) (آتل و همکاران، ۲۰۱۸).

بی‌تردید عملکرد کارکنان از مواردی است که می‌تواند بهره‌وری را تحت تأثیر قرار دهد. بر همین اساس شناسایی عواملی که بتواند عملکرد کارکنان را بهبود بخشد و در نتیجه بهره‌وری سازمانی را ارتقا دهد، از الزامات مدیریت منابع انسانی در هر سازمانی است (یو و کو^۶، ۲۰۱۰). عملکرد، پیامدی از تأثیر متقابل توانایی، انگیزش و حالات روانی است. افراد اگر صرفاً توانایی و انگیزش لازم را داشته باشند، کارهای خود را خوب انجام می‌دهند. عملیات سازمانی و شرایط شغلی می‌توانند این ویژگی‌های فردی را افزایش دهند و به

9. Kalbers & Cenker

10. emotion regulation training

11. Meule

12. Lei

13. Haynos, Hill, Fruzzetti

14. Benfer, Bardeen, Clauss

15. Davis, Griffith, Thiel, Connelly

16. Greshmarn, Gullone

1. Bentley

2. stress

3. job performance

4. An, Kang

5. Kwak, Anderson, TLeigh, Bonifield

6. Yu, Ko

7. Jawahar & Carr

8. Platis, Reklitis, Zimeras

و در پی آن شکل‌گیری فرسودگی شغلی در محیط کار نیز باعث کم‌کاری، غیبت و سهل‌انگاری شده و حتی در درجات بالاتر می‌تواند اثرات نامطلوب و مخربی بر برنامه‌ریزی‌ها داشته باشد و آنرا با شکست مواجه سازد. همچنین ذکر این مورد نیز ضروری است که با جستجو در پایگاه‌های داده‌های علمی ایران، تاکنون در پژوهشی به بررسی اثر آموزش نظم جویی هیجان بر قلدری ادراک شده و عملکرد شغلی کارکنان سازمان تربیت بدنی پرداخته نشده است. بنابراین مسأله اصلی پژوهش حاضر این است که آیا آموزش نظم جویی هیجان بر قلدری ادراک شده و عملکرد شغلی کارکنان سازمان تربیت بدنی تأثیر معنادار دارد؟

روش

روش پژوهش از نوع نیمه‌تجربی با طرح پیش‌آزمون - پس‌آزمون با گروه گواه بود. متغیر مستقل آموزش نظم جویی هیجانی و متغیرهای وابسته قلدری ادراک شده و عملکرد شغلی کارکنان زن سازمان تربیت بدنی بود. در این پژوهش جامعه آماری این پژوهش شامل تمام زنان شاغل در سازمان تربیت بدنی استان اصفهان بود که در سه ماهه پاییز سال ۱۳۹۷ مشغول به کار بودند. جهت انتخاب نمونه از روش نمونه‌گیری غیرتصادفی هدفمند استفاده شد، به دلیل اینکه امکان نمونه‌گیری تصادفی و گردآوری همه نمونه انتخاب شده در یک مکان و در یک زمان برای مداخله وجود نداشت. حجم نمونه با استفاده از جدول کوهن و تعیین اندازه اثر با توجه به $a=0/05$ ، $\alpha=0/05$ ، $1-\beta=0/8$ و با توجه به اندازه اثرهای پیشینه پژوهش (کلاین، هوناکر، جوزف و سچیو^۸، ۲۰۰۱) محاسبه شد که در هر دو گروه ۳۰ نفر برآورد گردید. شیوه نمونه‌گیری بدین شکل بود که ابتدا پرسشنامه قلدری ادراک شده در بین یک نمونه ۳۰۰ نفری از جامعه زنان کارمند سازمان تربیت بدنی استان اصفهان اجرا شد. سپس ۳۰ نفر از زنانی که بالاترین نمره را در پرسشنامه قلدری ادراک شده به دست آورده بودند، به عنوان حجم نمونه انتخاب شده و به شکل تصادفی در گروه‌های آزمایش و گواه گمارده شدند (۱۵ نفر در گروه آزمایش و ۱۵ نفر در گروه گواه). ملاک‌های ورود به پژوهش شامل: کسب نمره بالا در قلدری ادراک شده، برخورداری از سلامت جسمی و عدم وجود آسیب روانشناختی حاد نظیر افسردگی در نزد

لی، وا و وانگ^۱، ۲۰۱۹؛ جورمان و استانتون^۲، ۲۰۱۶). نظم جویی هیجان ممکن است برای به راه انداختن، افزایش دادن، حفظ کردن یا کاهش دادن هیجان‌های مثبت و منفی در پاسخ به رویدادهای محیطی، نقش ایفا کند؛ زیرا فرآیندهای فیزیولوژیکی، رفتاری و تجربی را تحت تأثیر قرار می‌دهد (زارعی، غرایاق‌زندی، نظری‌طبا و محبی، ۱۳۹۷؛ کرایج و گرانفسکی^۳، ۲۰۱۹). در واقع نظم جویی هیجانی هم شامل فرآیندهای ادراکی همانند ارزیابی و هم فرآیندهای شناختی مانند حافظه فعال و مهار ارادی توجه را شامل می‌شود که می‌تواند در تعاملات و عملکرد فری و اجتماعی اثربخش باشد. بر این اساس نظم جویی هیجانی را می‌توان به عنوان فرآیندهای فیزیولوژیکی، رفتاری و شناختی تعریف کرد که افراد را به تنظیم و بیان تجربه هیجان‌ها قادر می‌سازد (بل و وولف^۴، ۲۰۰۴). مطالعات متعدد نشان دهنده پیامدهای اثربخش روش نظم جویی هیجان بر مؤلفه‌های مختلف روانشناختی در محیط کاری و خانوادگی بوده است. بر اساس نتایج تحقیق مالسزا^۵ (۲۰۱۹)، هریویک^۶ و همکاران (۲۰۱۸) و کیروان، پیکت و جارت^۷ (۲۰۱۷) می‌توان اظهار داشت که آموزش نظم جویی هیجان می‌تواند با اثر بر خودکارآمدی، آسیب‌های روانشناختی و ارتباطی افراد را تحت تأثیر قرار داده و باعث بهبود عملکرد آنها شود.

ضرورت پژوهشی برای سازمان آن است که بروز قلدری در محیط کار در موفقیت شغلی تأثیر داشته و باعث تغییر کارایی و رضایت فردی و افت عملکرد شغلی می‌شود. همچنین اجرای آموزش‌های مؤثر برای کارکنان زن می‌تواند تغییر در رفتار طرف مقابل و بهتر شدن ارتباطات سازمانی را در پی داشته باشد. مثال مشهود آن پرخاشگری انفعالی و یا لجبازی است که هنگامی که زنان نمی‌توانند از شیوه‌های درست همانند نظم جویی هیجان و خودمهارگری استفاده کنند سبب ایجاد یک رابطه ماریچی می‌شود که هر دو طرف (رفتار قلدر اکثرآ از مدیران مرد و آماج قلدری زن کارمند) و هم کل سازمان آسیب می‌بیند. بنابراین هدف مداخلات نه فقط آرامش فرد آماج قلدری (کاهش خشم و تنیدگی) که تغییر وضعیت موجود نیز است. از طرف دیگر وجود قلدری ادراک شده

5. Malesza

6. Herwig

7. Kirwan, Pickett, Jarrett

8. Kline, Honaker, Joseph, Scheve

1. Li, Li, Wu, Wang

2. Joormann, Stanton

3. Kraaij, Garnefski

4. Bell, Wolfe

پرسشنامه قلدری سازمانی ادراک شده^۴: در پژوهش حاضر پرسشنامه قلدری سازمانی ادراک شده، پرسشنامه‌ای محقق ساخته بود. جهت تهیه این پرسشنامه، ابتدا یک مخزن سؤال شامل تعدادی سؤال که از پیشینه پژوهشی به دست آمد بر روی نمونه اجرا و به وسیله تحلیل عاملی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. سپس پرسشنامه تحلیل شده، جهت تحلیل عاملی تکمیلی بر روی یک نمونه مستقل ۱۵۰ نفری اجرا شد. این نمونه مستقل از کارکنان سازمان تربیت بدنی استان اصفهان بود، چرا که نگرانی از اشاعه سؤالات پرسشنامه در محیط اجرایی اصلی پژوهش وجود دارد. تعداد سؤالات این پرسشنامه ۴۰ سوال بود. نمره گذاری آن نیز با استفاده از طیف لیکرت از کاملاً موافقم (نمره ۵) تا کاملاً مخالفم (نمره ۱) صورت می‌گیرد. دامنه نمرات این پرسشنامه بین ۴۰ تا ۲۰۰ است. کسب نمره بالاتر بیانگر ادراک قلدری سازمانی بیشتر است. درستی آزمایی محتوایی این پرسشنامه در پژوهش حاضر مطلوب گزارش شده است. همچنین میزان قابلیت اعتماد آن نیز با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۱ محاسبه شد.

شیوه اجرای پژوهش: ابتدا معرفی نامه‌ای از طرف دانشگاه اصفهان جهت ارائه به سازمان تربیت بدنی استان اصفهان دریافت شد. سپس با مراجعه به این سازمان و اخذ موافقت‌نامه و همچنین طی روند نمونه‌گیری، افراد انتخاب شده در گروه‌های آزمایش و گواه گمارده شدند. سپس افراد حاضر در گروه‌های پژوهش (گروه آزمایش و گروه گواه) به پرسشنامه‌های پژوهش در قالب پیش‌آزمون پاسخ دادند. سپس افراد حاضر در گروه آزمایش مطابق جدول ۱ مداخلات آموزشی آموزش نظم‌جویی هیجانی را طی ۲ ماه دریافت نمودند. این در حالی خواهد بود که افراد حاضر در گروه گواه در طول انجام فرآیند پژوهش از دریافت این مداخلات بی‌بهره بود. پس از این فرآیند، افراد حاضر در گروه‌ها پرسشنامه‌های پژوهش را مجدداً تکمیل نمودند (پس‌آزمون). برنامه مداخله‌ای برگرفته از مداخله آموزش نظم‌جویی هیجانی گراس و تامپسون^۵ (۲۰۰۷) بود. این جلسات در قالب ۸ جلسه آموزشی گروهی (هر گروه ۵ نفره) به مدت ۹۰ دقیقه در طی دو ماه توسط نویسنده اول پژوهش به صورت هفته‌ای یک جلسه به شرح زیر اجرا گردید:

آنان، جنسیت زن، شاغل بودن در سازمان تربیت‌بدنی، داشتن سن ۲۵ تا ۴۸ سال و تمایل به حضور در پژوهش بود. همچنین ملاک‌های خروج از پژوهش نیز شامل: غیبت در دو جلسه آموزشی و عدم همکاری، انجام ندادن تکالیف مشخص شده در دوره آموزشی و بروز حوادث پیش‌بینی نشده بود. جهت رعایت اخلاق در پژوهش رضایت کارمندان برای شرکت در برنامه مداخله کسب و از کلیه مراحل مداخله آگاه شدند. همچنین به افراد گروه گواه اطمینان داده شد که آنان نیز پس از اتمام فرآیند پژوهشی این مداخلات را دریافت خواهند نمود. همچنین به هر دو گروه اطمینان داده شد که اطلاعات آنها محرمانه باقی می‌ماند و نیازی به درج نام نیست.

ابزار

پرسشنامه عملکرد شغلی^۱: پرسشنامه عملکرد سازمانی توسط هرسی و گلداسمیت^۲ در سال ۲۰۰۳ ساخته شده است که از ۴۲ گویه و ۷ خرده مقیاس توانایی (۴ سؤال)، وضوح (۷ سؤال)، کمک (۵ سؤال)، مشوق (۶ سؤال)، ارزیابی (۹ سؤال)، اعتبار (۶ سؤال) و محیط (۵ سؤال) تشکیل شده است. نمره گذاری پرسشنامه بصورت طیف لیکرت می‌باشد که برای گزینه‌های «خیلی کم»، «کم»، «متوسط»، «زیاد» و «خیلی زیاد» به ترتیب امتیازات ۱، ۲، ۳، ۴ و ۵ در نظر گرفته می‌شود. دامنه نمرات این پرسشنامه بین ۴۲ تا ۲۱۰ است. کسب نمره بالاتر بیانگر عملکرد شغلی بهتر است (قمی، قاسمی پیربلوطی، نصراصفحانی و بقایی حسین‌آبادی، ۱۳۹۶). قابلیت اعتماد این پرسشنامه در پژوهش اسدی، قنبرپورنصرتی، قربانی و دوستی (۱۳۸۸) با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ ۰/۸۶ بدست آمده است. همچنین قمی و همکاران (۱۳۹۶) قابلیت اعتماد کل پرسشنامه را ۰/۹۳ و قابلیت اعتماد مقیاس‌های آن را بین ۰/۸۱ تا ۰/۹۱ گزارش نموده‌اند. از طرفی سنفورد^۳ (۲۰۰۹) نیز قابلیت اعتماد پرسشنامه حاضر را با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۴ محاسبه نمود. همچنین این پژوهشگر درستی آزمایی محتوایی مطلوب گزارش نموده است. قابلیت اعتماد این پرسشنامه در پژوهش حاضر با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۹ به دست آمد.

4. perceived organizational bullying questionnaire

5. Gross & Thompson

1. Job Performance Questionnaire

2. Hersi, Goldsmith

3. sanford

جدول ۱. مداخلات مربوط به آموزش نظم جویی هیجان (گراس و تامپسون، ۲۰۰۷)

جلسه	شرح جلسه
جلسه اول	اجرای پیش‌آزمون، معارفه افراد نمونه پژوهش با یکدیگر، بیان ضرورت آشنایی و استفاده از نظم جویی هیجان در زندگی.
جلسه دوم	تعریف هیجان، شناخت انواع هیجان و توضیح در مورد فرآیند بیولوژیکی ایجاد هیجان و اثرگذاری هیجان بر کارکرد روزانه، تکلیف خانگی و نوشتن انواع هیجان‌ات تجربه شده توسط اعضای گروه تا جلسه آینده.
جلسه سوم	آموزش راه‌هایی جهت افزایش تجربه‌های مثبت، آموزش آگاهی از تجربیات مثبت، ایجاد تجربه‌های مثبت از طریق تجسم ذهنی صحنه‌های شادی بخش و غفلت از نگرانی.
جلسه چهارم	آموزش راه‌های کاهش هیجان‌ات منفی، آموزش آگاهی از تجربیات منفی و کاهش هیجان‌ات منفی از طریق خواب کافی. آموزش جهت تلاش برای به دست گرفتن مهارت زندگی، تغذیه کافی و ورزش، مراقبت از خود با مراجع به موقع به پزشک.
جلسه پنجم	آموزش در راستای شناسایی ارزیابی‌های غلط در محیط کاری و اثرات آنها روی حالات هیجانی، آموزش راهبرد بازاریابی و تغییر پیامدهای رفتاری و فیزیولوژیکی هیجان در نتیجه چالش در محیط کار.
جلسه ششم	آموزش جهت شناسایی میزان و نحوه استفاده از راهبرد بازدارنده و بررسی پیامدهای هیجانی آن، مواجهه، آموزش ابراز هیجان، اصلاح رفتار از طریق تقویت کننده‌های محیطی، آموزش تخلیه هیجانی، آرمیدگی و عمل معکوس.
جلسه هفتم	توجه آگاهانه به هیجان فعلی، توجه کامل به هیجان مثبت و منفی خود و پذیرش آن بدون قضاوت و ابراز صحیح هیجان. آموزش ارزیابی مجدد و ابراز هیجان‌ات مثبت و منفی، آموزش ارزیابی از هیجان‌ات و توجه به پیامدهای هر هیجان و تلاش برای ابراز مناسب و بازدارنده از ابراز نامناسب هیجان.
جلسه هشتم	آموزش تغییر هیجان‌ات منفی از طریق عمل بر خلاف هیجان تجربه شده مانند ترس، عصبانیت و تنیدگی. جمع‌بندی مطالب آموزشی جلسات گذشته.

قبل از ارائه نتایج تحلیل آزمون کواریانس، پیش‌فرض‌های آزمون‌های پارامتریک مورد سنجش قرار گرفت. بر همین اساس نتایج آزمون شاپیرو ویلک^۱ بیانگر آن بود که پیش‌فرض نرمال بودن توزیع نمونه‌ای داده‌ها در متغیرهای قلدری ادراک شده و عملکرد شغلی در گروه‌های آزمایش و گواه در مراحل پیش‌آزمون و پس‌آزمون برقرار است ($F=0/79$, $0/74$, $p>0/05$). همچنین پیش‌فرض همگنی واریانس نیز توسط آزمون لوین مورد سنجش قرار گرفت که نتایج آن معنادار نبود که این یافته می‌داد پیش‌فرض همگنی واریانس‌ها در دو متغیر قلدری ادراک شده و عملکرد شغلی رعایت شده است ($F=0/73$, $1/21$, $p>0/05$). از طرفی نتایج آزمون t نشان داد که تفاوت میانگین نمرات پیش‌آزمون گروه‌های آزمایش و گواه در متغیرهای وابسته (قلدری ادراک شده و عملکرد شغلی) معنادار بوده است ($F=0/69$, $p>0/05$). حال به ارائه نتایج جداول استنباطی پرداخته می‌شود.

در این پژوهش برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از دو سطح آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده است. در سطح آمار توصیفی از میانگین و انحراف استاندارد و در سطح آمار استنباطی از آزمون شاپیرو-ویلک جهت بررسی نرمال بودن توزیع متغیرها، آزمون لوین برای بررسی برابری واریانس‌ها و همچنین از تحلیل کواریانس برای بررسی فرضیه پژوهش استفاده گردید. نتایج آماری با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS-۲۳ مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته‌ها

یافته‌های حاصل از داده‌های دموگرافیک نشان داد که افراد نمونه پژوهش دارای دامنه سنی ۲۵ تا ۴۸ سال بودند که در این بین دامنه سنی ۳۰ تا ۳۳ دارای بیشترین فراوانی بود (معادل ۳۰ درصد). از طرفی این افراد دارای دامنه تحصیلات فوق دیپلم تا فوق لیسانس بودند که در این بین پایه تحصیلی لیسانس دارای بیشترین فراوانی بود (۴۶/۶۶ درصد). حال یافته‌های توصیفی پژوهش مورد بررسی قرار می‌گیرد.

جدول ۲. میانگین و انحراف استاندارد قلدری ادراک شده و عملکرد شغلی در دو گروه آزمایش و گواه در مراحل پیش‌آزمون و پس‌آزمون

مؤلفه‌ها	گروه‌ها	پیش‌آزمون		پس‌آزمون	
		میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار
قلدری ادراک شده	گروه آزمایش	۱۳۶/۰۶	۱۰/۵۲	۱۱۷/۸۶	۹/۳۴
	گروه گواه	۱۳۱/۳۳	۹/۳۱	۱۳۵/۰۶	۸/۴۲
	گروه آزمایش	۱۳۳/۹۳	۱۲/۹۰	۱۵۱/۶۶	۱۰/۶۰
عملکرد شغلی	گروه گواه	۱۳۰	۱۰/۵۰	۱۳۳/۳۳	۸/۷۱

۱. Shapiro-wilk

جدول ۳. نتایج تحلیل کواریانس اثر آموزش نظم‌جویی هیجانی بر قلدری ادراک شده و عملکرد شغلی کارکنان زن سازمان تربیت بدنی								
متغیر	گروه	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	سطح معناداری	اندازه اثر	توان آزمون
قلدری ادراک شده	همپراش	۶۴۴/۶۴	۱	۶۴۴/۶۴	۱۳/۱۴	۰/۰۰۱	۰/۳۲	۰/۹۶
	گروه‌بندی	۲۷۲۸/۰۳	۱	۲۷۲۸/۰۳	۵۶/۶۳	۰/۰۰۰۱	۰/۶۷	۱
	خطا	۱۳۲۴/۰۲	۲۷	۴۹/۰۴	-	-	-	-
	کل	۴۸۴۰۰۲	۳۰	-	-	-	-	-
عملکرد شغلی	همپراش	۸۳۶/۳۳	۱	۸۳۶/۳۳	۱۲/۵۲	۰/۰۰۱	۰/۳۰	۰/۹۵
	گروه‌بندی	۱۹۸۴/۰۹	۱	۱۹۸۴/۰۹	۲۹/۷۲	۰/۰۰۰۱	۰/۵۳	۱
	خطا	۱۸۰۲/۳۳	۲۷	۶۶/۷۵	-	-	-	-
	کل	۶۱۴۳۴۷	۳۰	-	-	-	-	-

همسو نشان داده‌اند که نظم‌جویی هیجان مؤلفه‌ای مهم جهت برقراری تعاملات فردی و اجتماعی در محیط کار به شمار می‌رود.

در تبیین یافته حاضر می‌توان گفت آموزش نظم‌جویی هیجان به معنای کاهش و مهار هیجان‌های منفی و روش استفاده مثبت از هیجان‌ها است (لی و همکاران، ۲۰۱۴). آموزش نظم‌جویی هیجان سبب می‌شود تا افراد در بیان هیجان‌تشان در برابر به توقعات محیطی هشیارانه و ناهشیارانه تعدیل ایجاد نمایند (میل و همکاران، ۲۰۱۳). بر این اساس نظم‌جویی هیجان باعث می‌گردد زنانی که در محیط کار قلدری سازمانی را تجربه می‌کنند، بر روی نوع، زمان و چگونگی تجربه هیجان و بیان آن، تغییر طول دوره یا شدت فرآیندهای رفتاری و تجربی و یا جسمانی هیجان‌ها تغییراتی را اعمال نماید. این فرایند باعث می‌شود تا آنها از بروز هیجان‌ات آنی و شتاب‌زده که می‌تواند به تشدید مشکلات در محیط کار دامن زند، خودداری نمایند. همچنین باید اشاره کرد، افراد در مواجهه با شرایط تنیدگی‌زا از راهبردهای مختلفی از جمله نشخوار فکری، سرزنش خود، سرزنش دیگران و تلقی فاجعه‌آمیز استفاده می‌کند (بنفر و همکاران، ۲۰۱۸). در این فرآیند نیز آموزش نظم‌جویی هیجان سبب می‌شود تا زنان آموزش دیده در محیط کار، با بکارگیری راهبردهای خودتنظیم‌گری از بازاریابی، نشخوار فکری و خوداظهاری منفی جلوگیری کرده و تلاش نمایند تا رابطه کاری بهنجار خود را با بکارگیری هیجان‌ات و برداشت‌های مثبت از همکاران در محیط کار، گسترش داده و با برقراری روابط سازنده مبتنی بر هیجان‌ات مثبت، قلدری کمتری را در محیط کار تجربه نمایند. علاوه بر این نظم‌جویی هیجان با هماهنگ کردن فرآیندهای ذهنی، زیستی و انگیزشی سبب بهبود روابط فرد محیط تثبیت می‌شود (لی و همکاران، ۲۰۱۴). این فرایند می‌بایست از طریق تجهیز افراد با پاسخ‌های ویژه و کارآمد مناسب با مسائل ایجاد شود. بر این اساس وقتی زنانی که در محیط کار آماج قلدری سازمانی

با توجه به نتایج جدول ۳، ارائه متغیر مستقل (آموزش نظم‌جویی هیجانی) توانسته منجر به ایجاد تفاوت معنادار میانگین نمرات متغیرهای وابسته (قلدری ادراک شده و عملکرد شغلی کارکنان زن سازمان تربیت بدنی) در مرحله پس‌آزمون در سطح خطای ۰/۰۵ گردد. بنابراین می‌توان گفت نمرات متغیرهای قلدری ادراک شده و عملکرد شغلی کارکنان زن سازمان تربیت بدنی دچار تغییر معنادار شده است. جهت تأثیر همین بدین صورت بوده است که آموزش نظم‌جویی هیجانی توانسته منجر به کاهش قلدری ادراک شده و بهبود عملکرد شغلی کارکنان زن سازمان تربیت بدنی شود. همچنین با توجه به اندازه اثر متغیرهای فوق می‌توان گفت که به ترتیب ۰/۶۷ و ۰/۵۳ تغییرات متغیرهای قلدری ادراک شده و عملکرد شغلی کارکنان زن سازمان تربیت بدنی توسط عضویت گروهی (آموزش نظم‌جویی هیجانی) تبیین می‌شود. توان آزمون نیز حاکی از کفایت حجم نمونه در پژوهش حاضر بود.

بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر آموزش نظم‌جویی هیجانی بر قلدری ادراک شده و عملکرد شغلی کارکنان زن سازمان تربیت بدنی انجام گرفت. یافته اول پژوهش بیانگر آن بود که آموزش نظم‌جویی هیجانی منجر به کاهش قلدری ادراک شده کارکنان زن سازمان تربیت بدنی شده است. این یافته همسو با یافته میل و همکاران (۲۰۱۳)؛ لی و همکاران (۲۰۱۴)؛ هاینوس و همکاران (۲۰۱۶) و بنفر و همکاران (۲۰۱۸) بود. این پژوهشگران در نتایج پژوهش خود گزارش کرده‌اند که نظم‌جویی هیجانی با تأثیرگذاری بر بروز هیجان‌ات مثبت و منفی و بهبود سلامت روانشناختی و هیجانی کلی افراد نقشی برجسته در بهبود روابط اجتماعی عملکرد رفتاری افراد داشته باشد. علاوه بر این داویس و همکاران (۲۰۱۵) نیز در پژوهشی

محدودیت‌های پژوهش حاضر همانند هر پژوهش دیگر، محدود بودن نتایج پژوهش به گروه، جنسیت و منطقه جغرافیایی خاص (کارکنان زن سازمان تربیت بدنی استان اصفهان)، عدم استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی و عدم برگزاری مرحله پیگیری بود. بنابراین پیشنهاد می‌گردد که پژوهش حاضر در سایر منطقه جغرافیایی، دیگر گروه‌ها و دیگر جنسیت، با بهره‌گیری از روش نمونه‌گیری تصادفی و برگزاری مرحله پیگیری صورت پذیرد تا قدرت تعمیم یافته‌ها افزایش یابد. نتایج حاصل از پژوهش حاکی از آن بود که آموزش نظم جویی هیجانی بر قلدری ادراک شده و عملکرد شغلی کارکنان زن سازمان تربیت بدنی تأثیر داشته است. بر این اساس پیشنهاد می‌شود که ترتیبی اتخاذ شود که از این روش آموزشی در سازمان‌های تربیت بدنی و دیگر سازمان‌هایی که به نوعی قلدری سازمانی در آنها به چشم می‌خورد، استفاده شود. تضاد منافع: در این پژوهش هیچ‌گونه تعارض منافی توسط نویسندگان گزارش نشده است.

منابع

اسدی، حسن؛ قنبرپورنصرتی، امیر؛ قربانی، محمدحسین و دوستی، مرتضی (۱۳۸۸). رابطه یادگیری و عملکرد سازمانی در کارشناسان سازمان تربیت بدنی جمهوری اسلامی ایران، نشریه مدیریت ورزشی، ۱(۱)، ۲۴۷-۲۳۷.

بختیارنصرآبادی، حسنعلی؛ رجایی پور، سعید؛ سلیمی، قربانعلی؛ طاهرپور، فاطمه و پرتو، محمد (۱۳۸۸). بررسی رابطه بین ماهیت شغل و رضایت شغلی، پژوهشنامه مدیریت اجرایی، ۱(۱)، ۷۶-۵۷.

قلی‌پور، آرین؛ بد، مهدیه؛ فاخری کوزه‌کنان، سمیرا و باغستانی بزرگی، حوریه (۱۳۸۹). رابطه قلدری سازمانی ادراک شده با فشار روانی زنان، فصلنامه علمی پژوهشی رفاه اجتماعی، ۹(۳۴)، ۱۸۷-۱۸۶.

قمی، نوشین؛ قاسمی پیربلوطی، محمد؛ نصرافهانی، مهدی و بقایی حسین‌آبادی، مهدی (۱۳۹۶). پیش‌بینی سلامت عمومی کارکنان با استفاده از نظام تشویق و تنبیه، عملکرد فردی و عملکرد سازمانی در شرکت گاز شهر اصفهان، دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی، ۱۸(۱)، ۱۲۶-۱۱۹.

لاهوئی اشکوری، طهمورث و رودگرنژاد، فروغ (۱۳۹۴). نقش تعارض بر عملکرد شغلی با اثر میانجی‌گری خلاقیت و نوآوری، اولین کنفرانس بین‌المللی حسابداری، مدیریت و نوآوری در کسب و کار، گیلان، مؤسسه پویندگان اندیشه‌های نو و شهرداری

قرار می‌گیرند، با آموزش نظم جویی هیجان‌بتوانند پاسخ‌های ویژه و کارآ، در فرایند شناختی خود ایجاد کنند، به شکل طبیعی بهتر می‌توانند این چالش‌ها را به شکل بهنجار حل مسأله کنند. در نتیجه زنان شاغل با کسب توانش‌های ذکر شده، به شکل بهتری می‌توانند چالش‌های کاری و تعاملی شغلی خود را حل نموده و براساس آن، قلدری سازمانی کمتری را تجربه و ادراک می‌کنند.

یافته دوم پژوهش بیانگر آن بود که آموزش نظم جویی هیجانی منجر به بهبود عملکرد شغلی کارکنان زن سازمان تربیت بدنی شده است. این یافته همسو با یافته مالسزا (۲۰۱۹)، هریویک و همکاران (۲۰۱۸) و کیروان و همکاران (۲۰۱۷) بود این پژوهشگران نشان داده‌اند که آموزش نظم جویی هیجان می‌تواند با اثر بر خودکارآمدی، آسیب‌های روانشناختی و ارتباطی افراد را تحت تأثیر قرار داده و باعث بهبود عملکرد آنها شود. در تبیین یافته حاضر باید گفت آموزش نظم جویی هیجان به معنای کاهش و مهار هیجانات منفی و نحوه استفاده مثبت از هیجانات است (کرایچ و گارنفسکی، ۲۰۱۹). آموزش نظم جویی هیجان راهبردهای آگاهانه و غیرآگاهانه‌ای را به افراد می‌آموزد که برای افزایش، حفظ و کاهش مؤلفه‌های هیجانی، رفتاری و شناختی یک پاسخ هیجانی بکار برده می‌شود. پاسخ‌های هیجانی اطلاعات مهمی درباره تجربه فرد در ارتباط با دیگران فراهم می‌کند. با این اطلاعات زنان یاد می‌گیرند، که در مواجهه با هیجانات منفی و همچنین رفتارهای نابهنجار طرف مقابل چه واکنشی نشان دهند، چگونه تجارب هیجانی را به صورت کلامی بیان کنند، چه راهکارهایی را در پاسخ به هیجانات بکار برند و در زمینه هیجان‌های خاص چگونه با دیگران رفتار کنند. این فرایند می‌تواند منجر به تنظیم رفتار و هیجان زنان آماج قلدری سازمانی و همکاران آنها (به خصوص همکارانی که قلدری از سمت آنها ساطع می‌شود) در محیط کار شود. در نتیجه این فرآیند می‌تواند عملکرد بهتری را در زمینه روابط اجتماعی و شغلی از خود نشان دهند. همچنین این افراد در کنار آمدن با تجربه‌های منفی از موفقیت بیشتری برخوردارند و سازگاری مناسب‌تری را در ارتباط با محیط شغلی از خود نشان می‌دهند. سازگاری بهتر با محیط کار و همچنین برقرار ارتباطات مناسب‌تر با همکاران نیز می‌تواند منجر به علاقه و تعهد بیشتر زنان نسبت به شغل و محل کار آنها شود. این فرآیند نیز به شکل طبیعی بهبود عملکرد شغلی را در پی دارد.

- Personality and individual differences*, 52(5), 616-621.
- Gross, J. J., Thompson, R.A. (2007). *Emotion Regulation: Conceptual Foundations*. In J. J. Gross (Ed.), *Handbook of emotion regulation* (pp. 3-24). New York, NY, US: The Guilford Press.
- Hartin, P., Birks, M., Lindsay, D. (2018). Bullying and the nursing profession in Australia: An integrative review of the literature, *Collegian*, 5(6), 613-619.
- Haynos, A. F., Hill, B., Fruzzetti, A. E. (2016). Emotion regulation training to reduce problematic dietary restriction: An experimental analysis, *Appetite*, 103, 265-274.
- Herwig, U., Opialla, S., Cattapan, K., Wetter, T.C., Jäncke, L., Brühl, A.B. (2018). Emotion introspection and regulation in depression. *Psychiatry Research: Neuroimaging*, 277, 7-13.
- Jawahar. I.M., Carr. D., (2007). Conscientiousness and contextual performance: The compensatory effects of perceived organizational support and leader member exchange. *Journal of Managerial Psychology*, 22 (4), 330-349.
- Jia, M., Mikami, A. (2018). Issues in the assessment of bullying: Implications for conceptualizations and future directions. *Aggression and Violent Behavior*, 41, 108-118.
- Joormann, J., Stanton, C.H. (2016). Examining emotion regulation in depression: A review and future directions. *Behavior Research and Therapy*, 86, 35-49.
- Kalbers, L.P., Cenker, W.J. (2008). The Impact of Exercised Responsibility, Experience, Autonomy, and Role Ambiguity on Job Performance in Public Accounting, *Journal of Managerial*, 20(3), 327-347.
- Katzell, R.A., Thompson, D.E., Guzzo, R. A. (1992). *How job satisfaction and job performance are and are not linked*, New York: Lexington Books.
- Kirwan, M., Pickett, S. M., Jarrett, N. L. (2017). Emotion regulation as a moderator between anxiety symptoms and insomnia symptom severity. *Psychiatry Research*, 254, 40-47.
- Kline, G., Honaker, J., Joseph, A., Scheve, K. (2001). Analyzing Incomplete Political Science Data: An Alternative Algorithm for Multiple Imputation. *American Political Science Review*, 95, 49-69.
- Kraaij, V., Garnefski, N. (2019). The Behavioral Emotion Regulation Questionnaire: Development, psychometric properties and relationships with emotional problems and the Cognitive Emotion Regulation Questionnaire. *Personality and Individual Differences*, 137, 56-61.
- Kwak, H., Anderson, R.E., Leigh, T.W., Bonifield, S. D. (2019). Impact of salesperson macro-adaptive selling strategy on job performance and satisfaction. *Journal of Business Research*, 94, 42-55.
- Laschinger, H.K., Fida, R. (2014). A time-lagged analysis of the effect of authentic leadership on workplace bullying, burnout, and occupational turnover
- صومعه‌سرا، مجتمع فرهنگی و هنری فارابی اداره فرهنگ و ارشاد.
- مهداد، علی و والی نژاد، آمنه (۱۳۹۳). رابطه ادراک بی‌عدالتی سازمانی با استرس شغلی و قلدری سایبری، نقش تعدیل‌کنندگی ضریب سختی‌پذیری. *مجله روانشناسی اجتماعی*، ۲(۳۱): ۶۷-۸۸.
- زارعی، سحر؛ غرایق زندگی، حسن؛ نظری‌طبا، نوری و محبی، محمود (۱۳۹۷). رابطه بین ابعاد نهایی خواهی و راهبردهای تنظیم هیجان در تکواندوکاران نخبه، *فصلنامه علمی پژوهشی علوم روانشناختی*، ۱۷(۶۶)، ۲۷۱-۲۸۴.
- موذن جمشیدی، میرهادی و حق‌پرست کنارسری، نرجس (۱۳۹۵). بررسی تأثیر کژتابی‌های سازمانی ادراک شده بر سرمایه اجتماعی با تأکید بر نقش میانجی قلدری سازمانی (مورد مطالعه: کارکنان شرکت‌های تولیدی صنایع غذایی در شهرک‌های صنعتی استان گیلان)، *مدیریت سرمایه اجتماعی*، ۳(۲): ۳۲۰-۲۹۷.
- An, Y., Kang, J. (2016). Relationship between Organizational Culture and Workplace Bullying among Korean Nurses. *Asian Nursing Research*, 10(3), 234-239.
- Attell, B.K., Brown, K.K., Treiber, L.A. (2017). Workplace bullying, perceived job stressors, and psychological distress: Gender and race differences in the stress process. *Social Science Research*, 65, 210-221.
- Bell, M. A., Wolfe, C. D. (2004). Emotion and Cognition: An Intricately Bound Development Process, *Child Development*, 75(2), 366-370.
- Benfer, N., Bardeen, J. R., Clauss, K. (2018). Experimental manipulation of emotion regulation self-efficacy: Effects on emotion regulation ability, perceived effort in the service of regulation, and affective reactivity. *Journal of Contextual Behavioral Science*, 10, 108-114.
- Bentley, T.A., Catley, B., Cooper-Thomas, H., Gardner, D., O'Driscoll, M.P., Dale, A., Trenberth, L. (2012). Perceptions of workplace bullying in the New Zealand travel industry: Prevalence and management strategies. *Journal Tourism Management*, 33(2), 351-360.
- Davis, J., Griffith, J.A., Thiel, C.E., Connelly, S. (2015). Development and validation of a measure for emotion regulation at work: Introducing the Workplace Emotion Regulation Preference Inventory (WERPI). *Personality and Individual Differences*, 85, 245-250.
- Der Ploeg, R., Steglich, C., Veenstra, R. (2019). The way bullying works: How new ties facilitate the mutual reinforcement of status and bullying in elementary schools. *Social Networks*, In Press, Corrected Proof.
- Gresham, D., Gullone, E. (2012). Emotion regulation strategy use in children and adolescents; The explanatory roles of personality and attachment.

- intentions, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 23(5), 739–753.
- Lei, H., Zhang, X., Cai, L., Wang, Y., Bai, M., Zhu, X. (2014). Cognitive emotion regulation strategies in outpatients with major depressive disorder, *Psychiatry Research*, 218(1-2), 87–92.
- Li, D., Li, D., Wu, N., Wang, Z. (2019). Intergenerational transmission of emotion regulation through parents' reactions to children's negative emotions: Tests of unique, actor, partner, and mediating effects. *Children and Youth Services Review*, 101, 113-122.
- Malesza, M. (2019). Stress and delay discounting: The mediating role of difficulties in emotion regulation. *Personality and Individual Differences*, 144, 56-60.
- Meule, A., Fath, K., Real, G.L., Sütterlin, S., Vögele, C., and Kübler, A. (2013). Quality of life, emotion regulation, and heart rate variability in individuals with intellectual disabilities and concomitant impaired vision, *Psychology of Well-Being: Theory, Research and Practice*, 3, 1.
- Obeidat, R.F., Qan'ir, Y., Turaani, H. (2018). The relationship between perceived competence and perceived workplace bullying among registered nurses: A cross sectional survey. *International Journal of Nursing Studies*, 88, 71-78.
- Platis, C.H., Reklitis, P., Zimeras, S. (2015). Relation between Job Satisfaction and Job Performance in Healthcare Services. *Social and Behavioral Sciences*, 175, 480-487.
- Sanford, R. (2009). *The Impact Of Activity-Based Costing on Organizational Performance*. Degree Doctor, Nova Southeastern University. 50-61.
- Thomas, H.C., Gardner, D., O'Driscoll, M., Catley, B., Bentley, T., Trenberth, L. (2013). Neutralizing workplace bullying: the buffering effects of contextual factors, *Journal of Managerial Psychology*, 28(4), 384 – 407.
- Vartia-Vaananen, M. (2003). *Workplace bullying: A study on the work environment, well-being and health*. Doctoral dissertation, Finland, University of Helsinki, Faculty of Arts, Department of Psychology.
- Yu, S., Ko, Y.K. (2017). Communication competency as a mediator in the self-leadership to job performance relationship. *Collegian*, 24(5), 421-425.
- Yuen, K.F., Loh, H.S., Zhou, Q., Wong, Y.D. (2018). Determinants of job satisfaction and performance of seafarers. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 110, 1-12.