



<https://cbs.ui.ac.ir/?lang=en>

Journal of Research in Cognitive and Behavioral Sciences
E-ISSN: 2345-3524
Vol. 10, Issue 1, No.18, Spring and Summer 2020, P:1-20

Research Article

Investigating the relationship between civility, respect and enhancement relationship with relational energy: the mediating role of the climate of trust and respect

Sahar Savadkouhi: Ph.D. Student in Psychology, University of Isfahan, Isfahan, Iran
s.savadkouhi70@gmail.com

Hamid Reza Oreyzi*: Professor of Psychology, University of Isfahan, Isfahan, Iran
dr.oreyzi@edu.ui.ac.ir

Karim Asgari: Associate Professor of Psychology, University of Isfahan, Isfahan, Iran
asgari_ir@yahoo.com

Abstract

Relational energy is an organizational resource that increases employees' capacity for action and motivation, enabling them to attain their goals. The present study's aim was to investigate the relationship between civility, respect, and enhancement relationship with relational energy through the climate of trust and respect by controlling the extraversion variable. On this basis, the method of this study is descriptive correlational. The population consists of all employees of the Electricity Distribution Company in Isfahan city. The participants in this study were 300 employees that were selected by a simple random sampling method. They completed the civility, respect, enhancement relationship, relational energy, the climate of trust and respect, and extraversion questionnaires. The data were analyzed via the generalized estimating equations approach and R software. Results indicated that by controlling the extraversion variable, climate of trust and respect plays a partial mediation role in the relationship between civility, respect, and enhancement relationship with relational energy. In order to create a climate of trust and respect and increase the relational energy, administrators should introduce civility, respect, and enhancement relationship as important values of the organization and emphasize the importance of these values at the workplace. It is also necessary for the managers themselves to be polite, and show respect toward the employees to be a good model for their employees. In addition, it is recommended that supervisors encourage and support polite staff to develop positive communication in the workplace.

Key words: Civility; Climate of Trust and Respect; Enhancement Relationship; Extraversion; Relational Energy; Respect

* Corresponding author

Copyright©2020, University of Isfahan. This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>), which permits others to download this work and share it with others as long as they credit it, but they can't change it in any way or use it commercially



بررسی رابطه نراکت، احترام و ارتباط غنی شده با انرژی رابطه‌ای: نقش میانجی جو اعتماد و احترام

سحر سوادکوهی: دانشجوی دکتری روان‌شناسی، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران

s.savadkouhi70@gmail.com

حمید رضا عربی*: استاد، گروه روان‌شناسی، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران

dr.oreyzi@edu.ui.ac.ir

کریم عسگری: دانشیار، گروه روان‌شناسی، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران

asgari_ir@yahoo.com

چکیده

انرژی رابطه‌ای، منبعی سازمانی است که انگیزه و ظرفیت افراد را برای انجام کار افزایش می‌دهد و افراد به کمک آن می‌توانند به اهداف خود دست یابند. هدف پژوهش حاضر، بررسی رابطه نراکت، احترام و ارتباط غنی شده با انرژی رابطه‌ای از طریق جو اعتماد و احترام با کنترل متغیر برون‌گرایی است. بر این اساس، پژوهش حاضر مطالعه‌ای توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری شامل همه کارکنان شرکت توزیع برق در شهر اصفهان بود. بدین منظور، ۲۷۳ نفر از جامعه ذکر شده با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. شرکت‌کنندگان در پژوهش پرسشنامه نراکت، احترام، ارتباط غنی شده، جو اعتماد و احترام، انرژی رابطه‌ای و برون‌گرایی را تکمیل کردند. برای تحلیل داده‌ها از رویکرد معادلات برآورد تعمیم‌یافته و نرم‌افزار R استفاده شد. نتایج نشان داد با کنترل متغیر برون‌گرایی، جو اعتماد و احترام در رابطه بین نراکت، احترام و ارتباط غنی شده با انرژی رابطه‌ای، نقش میانجی پاره‌ای را ایفا می‌کند ($p < 0.05$). به منظور ایجاد جو اعتماد و احترام و افزایش انرژی رابطه‌ای کارکنان، پیشنهاد می‌شود مدیران مفهوم نراکت، احترام و ارتباطات غنی شده را به عنوان ارزش‌های مهم سازمان معرفی کنند و بر لزوم توجه به این ارزش‌ها در محیط کار، تأکید کنند. همچنین، لازم است مدیران در تعامل با افراد ادب و نراکت را رعایت کنند و با آنها محترمانه رفتار کنند تا الگوی مناسبی برای کارکنان باشند. علاوه بر این، پیشنهاد می‌شود سرپرستان کارکنان بانراکت را تشویق و حمایت کنند تا به گسترش ارتباطات مطلوب در محیط کار منجر شوند.

واژگان کلیدی: احترام، ارتباط غنی شده، انرژی رابطه‌ای، برون‌گرایی، جو اعتماد و احترام، نراکت.

مقدمه

انرژی انسانی، منبعی حیاتی در سازمان است که توانایی افراد را برای انجام کار افزایش می‌دهد (اوونز و همکاران^۱، ۲۰۱۶) و به ایجاد پیامدهای فردی و سازمانی مثبت منجر می‌شود (فروهر و همکاران، ۱۳۹۵). پژوهشگران در مطالعه‌ای کلی از پیشینه انرژی و ارتباط آن با سازمان انرژی را با شش جریان پژوهشی مختلف توصیف می‌کنند. این شش جریان پژوهشی شامل نظریه تخلیه خود^۲، نظریه ترمیم توجه^۳، نظریه خودتعیین‌گری^۴، تحریک انرژی‌زا^۵، نظریه آیین تعامل^۶ و نظریه حفظ منابع^۷ می‌شوند (اسپریتزر و همکاران^۸، ۲۰۱۱). پنج مورد از شش جریان مطرح شده، انرژی را در سطح فردی بررسی می‌کنند و آن را به صورت روانی یا جسمی در نظر می‌گیرند. در واقع، اکثر مطالعات و پژوهش‌های موجود بر انرژی در سطح فردی متمرکز هستند (کول و همکاران^۹، ۲۰۱۲).

یکی از شش جریان ذکر شده که از نظریه آیین تعامل استنتاج می‌شود، بر انرژی انسانی در سطح بین فردی تمرکز می‌کند (اوونز و همکاران، ۲۰۱۶). نظریه آیین تعامل، بر تعامل بین افراد و پتانسیل آن برای تولید انرژی تأکید می‌کند (کالینز^{۱۰}، ۲۰۰۴). فرض اصلی این رویکرد آن است که کارکنان به تعاملاتی گرایش پیدا می‌کنند که انرژی مثبت را افزایش می‌دهند و از تعاملاتی که انرژی را کاهش می‌دهند، اجتناب می‌ورزند (اوونز و همکاران، ۲۰۱۶). نظریه سرایت اجتماعی^{۱۱}، نظریه آیین تعامل را تکمیل می‌کند و بیان می‌کند که انرژی تولیدشده در تعاملات

بین فردی، به اشتراک گذاشته می‌شود و از یک فرد به دیگری منتقل می‌شود (آماه^{۱۲}، ۲۰۱۸). علاوه بر این، نظریه حفظ منابع مطرح می‌کند که انرژی، منبعی کمیاب است و افراد به دنبال حفظ و تقویت انرژی خود از طریق تعاملات اجتماعی هستند (هابفول و شیروم^{۱۳}، ۲۰۰۱). نظریه‌های مطرح شده، مبنایی نظری برای انرژی حاصل از ارتباطات بین فردی فراهم می‌کنند که به آن، انرژی رابطه‌ای^{۱۴} گفته می‌شود (اوونز و همکاران، ۲۰۱۶).

انرژی رابطه‌ای، یکی از منابع روان‌شناختی است که از تعاملات بین فردی مثبت ناشی می‌شود و ظرفیت افراد را برای انجام کار افزایش می‌دهد (کوین و همکاران^{۱۵}، ۲۰۱۲). سطح انرژی رابطه‌ای، تحت تأثیر کیفیت رابطه است (کامرون^{۱۶}، ۲۰۱۳). هرچه کیفیت روابط بین فردی بیشتر باشد، انرژی احساس شده توسط افراد، بیشتر است (داتون و هفی^{۱۷}، ۲۰۰۳). انرژی رابطه‌ای با برخی پیشایندهای اصلی شور شغلی^{۱۸} و اشتیاق شغلی^{۱۹} مرتبط است و بنابراین به افزایش آنها منجر می‌شود (اوونز و همکاران، ۲۰۱۶). فرد انرژی‌دهنده در تعاملات بین فردی موجب می‌شود کارهای یک‌نواخت و خسته‌کننده برای افراد مهیج، لذت‌بخش و جالب شود و احساس امنیت روان‌شناختی در محیط کار افزایش یابد (اوونز و همکاران، ۲۰۱۶). انرژی رابطه‌ای موجب می‌شود افراد احساس کنند می‌توانند سخت‌تر کار کنند، از کارهایشان لذت ببرند و برای انجام وظایف برانگیخته شوند (اوونز و همکاران، ۲۰۱۶). علاوه بر این، منابع روان‌شناختی ناشی از انرژی رابطه‌ای، مقابله با استرسورهای محیط کار و فرسودگی

12. Amah
13. Hobfoll & Shirom
14. relational energy
15. Quinn et al
16. Cameron
17. Dutton & Heaphy
18. work flow
19. work engagement

1. Owens et al
2. ego-depletion theory
3. attention restoration theory
4. self-determination theory
5. energetic arousal
6. Interaction Ritual Theory
7. conservation of resources Theory
8. Spreitzer et al
9. Cole et al
10. Collins
11. Social Contagion Theory

پیدا کند، جو اعتماد و احترام در محیط کار ایجاد می‌شود. بی‌نزاکتی به‌عنوان رفتارهای انحرافی با شدت کم و تمایل مبهم برای آسیب‌رساندن به فرد هدف تعریف می‌شود (آندرسون و پیرسون^{۱۱}، ۱۹۹۹) که هنگام رفتارهای احترام دوطرفه در محیط کار را نقض می‌کنند (براون^{۱۲}، ۲۰۱۲). رفتارهای بی‌نزاکتی بر گستاخی کردن (گیمتی و همکاران^{۱۳}، ۲۰۱۲) و نادیده گرفتن دیگران (پترسون^{۱۴}، ۲۰۱۶) دلالت دارند و می‌توانند ارتباطات اجتماعی و اعتماد بین فردی افراد را خدشه‌دار کنند (سینگز و کاپلان^{۱۵}، ۲۰۱۵). طبق پژوهش عرب (۱۳۹۰) افرادی که قربانی بی‌نزاکتی در محیط کار هستند، به‌احتمال بیشتری رفتارهای بی‌نزاکتی را انجام می‌دهند. وقوع بی‌نزاکتی در محیط کار و بی‌توجهی به کاهش آن محیط کاری خشن و خصمانه را به وجود می‌آورد؛ زیرا تبادلات بی‌ادبانه ممکن است در سازمان ادامه پیدا کند و با پیش‌روی این‌گونه تبادلات در محیط کار، جو اعتماد و احترام از بین برود (عرب، ۱۳۹۰).

برعکس، نزاکت به معنای رعایت ادب و احترام در برابر دیگران است (آندرسون و پیرسون، ۱۹۹۹) که به ایجاد و حفظ روابط مثبت در محیط کار کمک می‌کند (پترسون، ۲۰۱۶). نزاکت فراتر از قوانین رسمی آداب و معاشرت است و توجه کردن، با اهمیت دانستن و داشتن رفتارهای محترمانه با دیگران را شامل می‌شود (پیرسون و همکاران^{۱۶}، ۲۰۰۰). تعاملات بانزاکت، به حفظ هنگام رفتارهای احترام متقابل در محیط کار منجر می‌شوند و احتمال بروز برداشت‌های مثبت را افزایش می‌دهند (پترسون، ۲۰۱۶). همچنین، رفتار توأم با نزاکت، اعتماد بین افراد را زیاد می‌کند (آنتوکی و

شغلی را افزایش می‌دهند (سوننتگ و همکاران^۱، ۲۰۱۲). در نتیجه، افراد دارای انرژی رابطه‌ای معمولاً احساس سرزندگی می‌کنند؛ زیرا ظرفیت مقاومت در برابر استرس، برای احساس سرزندگی لازم و ضروری است (کارملی^۲، ۲۰۰۹). مطالب مطرح‌شده نشان می‌دهند انرژی رابطه‌ای پیامدهای مثبت برای سازمان دارد؛ از این رو، سازمان‌ها باید پیشایندهایی را که موجب افزایش انرژی رابطه‌ای کارکنان می‌شوند، شناسایی کنند و از این طریق، بتوانند عملکرد و کارکردهای سازمان را ارتقا دهند.

بر اساس نظریه آیین تعامل، انرژی رابطه‌ای منبع باآرزش سازمانی است که تحت تأثیر کیفیت روابط بین فردی است (کالینز، ۲۰۰۴). این نظریه بیان می‌کند که انرژی رابطه‌ای از طریق ارتباطات بین فردی مطلوب، افزایش می‌یابد و در طول تعاملات منفی، کاهش می‌یابد (آماه، ۲۰۱۸)؛ بنابراین، عواملی که به ارتقای کیفیت روابط بین فردی منجر می‌شوند، می‌توانند انرژی رابطه‌ای افراد را افزایش دهند؛ از این رو، در پژوهش حاضر فرض می‌شود که نزاکت^۳، ارتباطات غنی شده^۴ و احترام^۵ از طریق ایجاد جو اعتماد و احترام^۶ در محیط کار، انرژی رابطه‌ای را افزایش می‌دهند. جو اعتماد و احترام به این اشاره داد که واحد کاری تا چه اندازه احساس اعتماد، قدردانی و احترام به یکدیگر را تشویق می‌کند (اسپریترز^۷، ۱۹۹۶)؛ بنابراین، ممکن است رفتارهای ارتقادهنده اعتماد و احترام در محیط کار، زمینه ایجاد جو اعتماد و احترام را فراهم کنند.

بر اساس پژوهش‌های اسپریترز و همکاران^۸ (۲۰۰۵) و اسپریترز و پوراس^۹ (۲۰۱۲) اگر بی‌نزاکتی^{۱۰} کاهش

11. Andersson & Pearson

12. Brown

13. Giumetti et al

14. Patterson

15. Cingöz & Kaplan

16. Pearson et al

1. Sonnentag et al

2. Carmeli

3. civility

4. enhancement relationship

5. respect

6. climate of trust and respect

7. Spreitzer

8. Spreitzer et al

9. Spreitzer & Porath

10. incivility

اثرگذار بر ایجاد جو اعتماد و احترام در محیط کار، توانمندسازی^۶ کارکنان است. برقراری روابط غنی شده با دیگران، احتمال توانمندسازی و همکاری بین افراد را ارتقا می‌بخشد و به دنبال آن، جو اعتماد و احترام را در محیط کار ایجاد می‌کند (لامار، ۲۰۱۰). علاوه بر این، نتایج پژوهش‌های انجام شده نشان داد که توانایی برقراری ارتباطات مؤثر، فرهنگ نزاکت و احترام را در محیط کار به وجود می‌آورد (کلارک^۷، ۲۰۱۹) و به ایجاد محیط کاری سرشار از احترام کمک می‌کند (نوری و همکاران، ۲۰۱۹)؛ بنابراین، می‌توان استنتاج کرد که ارتباطات غنی شده، نقش مهمی در شکل‌گیری جو اعتماد و احترام در محیط کار دارند.

علاوه بر این، در پژوهش حاضر فرض شده است که رعایت احترام در محیط کار با انرژی رابطه‌ای کارکنان، ارتباط غیرمستقیم دارد. احترام عبارت است از نگرش یک شخص به فرد دیگر که باعث می‌شود آن فرد، مورد توجه قرار گیرد و احساس ارزشمندی و اهمیت کند (ون کوواییک و اکلوف^۸، ۲۰۱۰). نظریه تقابل^۹، تمایل انسان را به برگرداندن چیزی که دریافت کرده است، نشان می‌دهد (فالك و فیشباچر^{۱۰}، ۲۰۰۰). پیرو این نظریه، اگر افراد به همکاران خود احترام بگذارند، همکاران نیز تلاش می‌کنند حرمت آنها را حفظ کنند؛ پس آنها می‌توانند با گسترش سازه احترام در محیط کار، جو اعتماد و احترام را به وجود آورند. همچنین، نظریه سرایت اجتماعی^{۱۱}، ادعا می‌کند که رفتار افراد در نتیجه تعامل با دیگران تغییر می‌کند (یاسینی، ۱۳۹۵). پدیده سرایت اجتماعی بیان‌گر این است که رفتار یک فرد، دستخوش دانش، نگرش یا رفتار فرد یا افراد دیگر است (تسوتکوا، میسی^{۱۲}، ۲۰۱۴؛

همکاران^۱، ۲۰۱۹؛ موتز و ریوس^۲، ۲۰۰۵) و ادارک کارکنان از احترام را ارتقا می‌بخشد (پترسون، ۲۰۱۶). علاوه بر این، پترسون (۲۰۱۶) در پژوهش خود دریافت که افزایش نزاکت در تعاملات بین فردی، به ارتقای احساس امنیت روان‌شناختی منجر می‌شود و همکاران را به اعتماد و احترام متقابل ترغیب می‌کند. در نتیجه، جو اعتماد و احترام در سازمان ایجاد می‌شود؛ زیرا مشخصه جو اعتماد و احترام در محیط کار اعتماد و احترام متقابل است.

یکی دیگر از مفروضات پژوهش حاضر، رابطه غیرمستقیم ارتباط غنی شده با انرژی رابطه‌ای کارکنان است. ارتباط غنی شده شامل مهارت‌های همدلی، بیان‌گری، بحث و مذاکره، تسهیل، مدیریت تعارض، حل تعارض، چالش‌های تغییر رفتار (خودتغییری و کمک به تغییر دیگران)، گفت‌وگوی صحیح و برقراری رابطه به شیوه مناسب است (لورک آقا و همکاران، ۱۳۹۵). این گونه روابط، زمینه بهبود نگرش و رفتار افراد را فراهم می‌کنند و باعث بروز احساس مثبت و تغییر رفتار در آنها می‌شوند (لورک آقا و همکاران، ۱۳۹۵).

طبق نظریه پردازش اطلاعات اجتماعی^۳، می‌توان فرض کرد که برقراری ارتباطات غنی شده و شکل‌گیری نگرش‌ها و رفتارهای مطلوب در کارکنان، به ایجاد جو اعتماد و احترام کمک می‌کند؛ زیرا این نظریه بیان می‌کند که اگر فردی در محیط کار، به گونه‌ای مناسب و صحیح ارتباط برقرار کند، همکار او هم به صورت متقابل با او رفتار مناسبی خواهد داشت (بلایگ^۴، ۲۰۱۷)؛ بنابراین، ارتباطات غنی شده و رفتار محترمانه در سازمان گسترش می‌یابد و جو اعتماد و احترام در محیط کار ایجاد می‌شود. نتایج پژوهش لامار^۵ (۲۰۱۰) بیان‌گر این است که یکی از عوامل

6. empowerment

7. Clark

8. Van Quaquebeke & Eckloff

9. Theory of reciprocity

10. Falk & Fischbacher

11. social contagion theory

12. Tsvetkova & Macy

1. Antoci et al

2. Mutz & Reeves

3. social information processing theory

4. Bligh

5. Lamar

می‌یابد؛ زیرا انرژی رابطه‌ای افراد از تعاملات مثبت و مطلوب ناشی می‌شود (کامرون، ۲۰۱۳). با توجه به استدلال‌های بیان شده، می‌توان گفت نزاکت، احترام و ارتباط غنی شده از طریق ایجاد جو اعتماد و احترام به افزایش انرژی رابطه‌ای در محیط کار منجر می‌شوند.

ممکن است برخی متغیرها بر انرژی رابطه‌ای اثر بگذارند و رابطه متغیرهای مستقل و متغیر وابسته در پژوهش حاضر را تحت تأثیر قرار دهند. می‌توان برون‌گرایی^۴ را یکی از این متغیرها دانست. برون‌گرایی صفتی شخصیتی است و نقطه مقابل درون‌گرایی است. این ویژگی شخصیتی موجب می‌شود که افراد به جهان خارج گرایش داشته باشند و در موقعیت‌های اجتماعی به صورت هوشمندانه با دیگران برخورد کنند. برون‌گراها خون‌گرم، اجتماعی و خوش‌برخورد هستند و به دنبال مصاحبت با دیگران‌اند (اپه و ازما دوکا^۵، ۲۰۱۵). افراد برون‌گرا، مهارت زیادی در برقراری تعاملات اجتماعی دارند (ویلموت و همکاران^۶، ۲۰۱۹)، روابط دوستانه با دیگران دارند (دافی و چارتراند^۷، ۲۰۱۵) و به اشخاص، امور و محیط خارج توجه می‌کنند (نجاری و همکاران، ۱۳۹۳). افراد با تیپ شخصیتی برون‌گرایی، انرژی زیادی دارند (عبداللهی و همکاران، ۱۳۹۵) و تمایل زیادی به کار کردن با دیگران و کمک کردن به آنها دارند (ویلموت و همکاران، ۲۰۱۹). برون‌گرایی در افزایش کیفیت روابط بین فردی نقش دارد (باریک و همکاران^۸، ۲۰۱۲) و به تعاملات اجتماعی مناسب می‌انجامد (ویلموت و همکاران، ۲۰۱۹). مشخصه برون‌گرایی، تسلط در روابط کلامی و غیر کلامی و توجه به دیگران است که همه این موارد به برقراری تعاملات مثبت کمک می‌کنند (ویلموت و همکاران، ۲۰۱۹). با توجه به مطالب ذکر شده، استنتاج

بارساد و گیسون^۱، ۲۰۰۲). طبق این نظریه، حرمت‌نهادن به دیگران به رعایت احترام از سوی آنها منجر می‌شود و با نهادینه شدن احترام در محیط کار، جو اعتماد و احترام ایجاد می‌شود. پژوهشگران در پژوهش خود دریافتند که احترام سازمانی از فرسودگی شغلی کارکنان جلوگیری می‌کند (بابامیری و همکاران، ۱۳۹۴) که در نتیجه مانع افزایش بی‌نزاکتی در محیط کار می‌شود (اسپکتور و فکس^۲، ۲۰۰۲) و به ایجاد جو اعتماد و احترام کمک می‌کند (اسپریترز و پوراس، ۲۰۱۲). پژوهش علی، منصور و عبدالله (۲۰۱۲) نشان داد تمام ابعاد احترام، به‌طور درخور توجهی با اعتماد مرتبط‌اند. همچنین، والکر^۳ (۲۰۱۴) دریافت که ادراک احترام در محیط کار بر فرهنگ سازمانی تأثیر می‌گذارد و به ایجاد فرهنگ سازمانی قوی‌تر منجر می‌شود؛ از این رو، می‌توان فرض کرد که احترام موجب ایجاد جو اعتماد و احترام در محیط کار می‌شود.

مطالب مطرح شده حاکی از آن است که نزاکت، ارتباطات غنی شده و احترام به ایجاد جو اعتماد و احترام در محیط کار منجر می‌شوند. نتایج پژوهش خواجه‌پور (۱۳۹۵) نشان داد حضور افراد در محیط‌هایی با جو اعتماد و احترام، باعث می‌شود که افراد ارتباطات مؤثری با همکاران برقرار کنند و حس سرزندگی و انرژی زیاد را تجربه کنند. همچنین، طبق پژوهش پترسون (۲۰۱۶) افراد معتقدند همکارانی که به هنجارهای احترام در محیط کار توجه می‌کنند، شایسته و صمیمی هستند و ویژگی‌های رهبری دارند. ادراک این نوع ویژگی‌ها موجب می‌شود که افراد به میزان بیشتری با آنها مشورت کنند و زمینه لازم برای تعاملات مثبت را فراهم کنند. بر این اساس، استنتاج می‌شود که جو اعتماد و احترام به افزایش تعاملات مثبت منجر می‌شود و به دنبال آن، انرژی رابطه‌ای کارکنان ارتقا

4. extraversion

5. Apeh & Ezemaduka

6. Wilmot et al

7. Duffy & Chartrand

8. Barrick et al

1. Barsade & Gibson

2. Spector & Fox

3. Walker

باتوجه به مطالب ذکر شده، الگوی پیشنهادی زیر در پژوهش حاضر مطرح شد. هدف از این الگو بررسی رابطه بین نزاکت، ارتباط غنی شده و احترام با انرژی رابطه‌ای با میانجی‌گری جو اعتماد و احترام در محیط کار و با کنترل متغیر برون‌گرایی است؛ بنابراین، سؤالات پژوهش حاضر به شرح زیر است:

۱. آیا نزاکت از طریق جو اعتماد و احترام با انرژی رابطه‌ای، ارتباط غیرمستقیم دارد؟
 ۲. آیا احترام از طریق جو اعتماد و احترام با انرژی رابطه‌ای، ارتباط غیرمستقیم دارد؟
 ۳. آیا ارتباط غنی شده از طریق جو اعتماد و احترام با انرژی رابطه‌ای، ارتباط غیرمستقیم دارد؟
- پژوهشگران، پژوهش حاضر را به‌عنوان مطالعه اولیه برای پژوهشی آزمایشی طراحی کرده‌اند که مداخلات استفاده‌شده در پژوهش آزمایشی شامل برنامه غنی‌سازی رابطه و برنامه نزاکت، احترام و اشتیاق در محل کار (CREW^۲) هستند. این پژوهش آزمایشی انجام خواهد شد تا بررسی شود که آیا برنامه غنی‌سازی رابطه و برنامه CREW بر ارتقای سطح انرژی رابطه‌ای کارکنان تأثیر دارد یا خیر. برنامه غنی‌سازی رابطه را برنارد گارنی^۳ بنیان‌گذاری کرد (آکاردینو و گارنی^۴، ۲۰۰۳) و به‌منظور غنی‌سازی روابط به کار می‌رود. علاوه‌براین، برنامه CREW، برای افزایش نزاکت، احترام و اشتیاق در محیط کار استفاده می‌شود (آرمسترانگ^۵، ۲۰۱۷). در واقع، برای اینکه از مدل‌های رابطه‌ای به‌علیت برسیم، اجرای پژوهشی رابطه‌ای با مؤلفه‌های مربوط به مداخله‌های آموزشی موردنیاز است (فردمن^۶، ۱۹۹۷). در پژوهش حاضر، مؤلفه‌های مربوط به برنامه غنی‌سازی رابطه و برنامه نزاکت، احترام و اشتیاق در محیط کار (CREW) در مدل مفهومی زیر

می‌شود که برون‌گرایی با افزایش کیفیت روابط بین فردی، به ارتقای انرژی رابطه‌ای افراد منجر می‌شود؛ ازاین‌رو، صفت شخصیتی برون‌گرایی در پژوهش حاضر متغیر کنترل در نظر گرفته شده است.

دربارۀ متغیرهای مطرح‌شده در پژوهش حاضر، مطالعات و پژوهش‌های اندکی صورت گرفته است. براساس جست‌وجوهای انجام‌شده، پژوهشی وجود ندارد که دقیقاً روابط مدنظر در پژوهش حاضر را بررسی کند؛ بنابراین، پژوهش‌های مشابه مطرح شده‌اند. نتایج پژوهش آنتوکی و همکاران (۲۰۱۹) و پترسون (۲۰۱۶) نشان داد افزایش نزاکت در تعاملات بین فردی به ارتقای اعتماد منجر می‌شود؛ درحالی‌که تجربه بی‌نزاکتی، اعتماد به دیگران را کاهش می‌دهد. علی و همکاران (۲۰۱۲) دریافتند که تمام ابعاد احترام با اعتماد مرتبط‌اند و احترام‌قائل شدن برای دیگران، اعتماد بین افراد را ارتقا می‌بخشد. نوری و همکاران (۲۰۱۹) به این نتیجه رسیدند که احترام به همکاران و برقراری ارتباط مناسب با آنها به ایجاد محیط کاری سرشار از احترام کمک می‌کند. پژوهش کلارک (۲۰۱۹) بیان‌گر این است که ایجاد مهارت‌های ارتباطی اثربخش در افراد، زمینه ارتقای فرهنگ نزاکت و احترام در محیط کار را فراهم می‌کند. خواجه‌پور (۱۳۹۵) در پژوهش خود دریافت که حضور افراد در محیطی با جو اعتماد و احترام به احساس شایستگی آنها منجر می‌شود، تمایل افراد را برای برقراری روابط صمیمی افزایش می‌دهد و انرژی آنها را ارتقا می‌بخشد. پژوهش کوی و همکاران^۱ (۲۰۱۵) نشان داد منابع عاطفی ایجادشده در تعاملات اجتماعی مناسب، نقش مهمی در توسعه اعتماد بین فردی دارد و برخورداری از مهارت‌های اجتماعی (مانند همدلی و مذاکره) به افزایش اعتماد در بین افراد منجر می‌شود.

^۲ Civility, Respect, and Engagement in the Workforce

^۳ Guerney

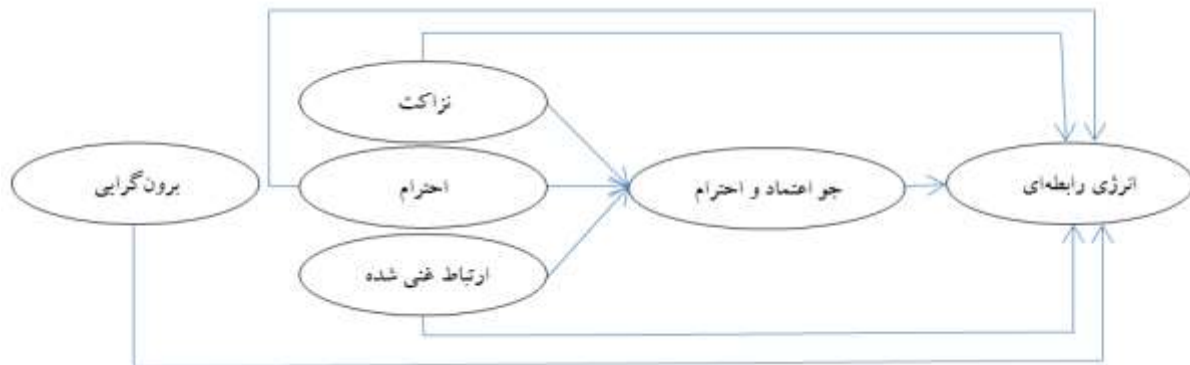
^۴ Accordino & Guerney

^۵ Armstrong

^۶ Freedman

^۱. Cui et al

گنجانده شده است. شکل ۱ الگوی پیشنهادی پژوهش حاضر را نشان می‌دهد:



شکل ۱. الگوی پیشنهادی برخی پیشایندهای انرژی رابطه‌ای

۱. پرسشنامه انرژی رابطه‌ای: در پژوهش حاضر، انرژی رابطه‌ای با استفاده از مقیاس ۵ ماده‌ای انرژی رابطه‌ای که اوونز و همکاران (۲۰۱۶) ساخته‌اند، سنجش شد. این پرسشنامه برای نخستین بار در ایران برای استفاده در پژوهش حاضر، ترجمه و استفاده شده است. پاسخ‌ها از ۱ (کاملاً مخالفم) تا ۷ (کاملاً موافقم) نمره‌گذاری شدند. اوونز و همکاران (۲۰۱۶) پایایی این مقیاس را به روش ضریب آلفای کرونباخ $0/96$ به دست آوردند. همچنین، روایی این مقیاس را از طریق روش همبسته کردن با پرسشنامه حمایت اجتماعی ادراک شده و تبادل رهبر-عضو، به ترتیب $0/49$ و $0/45$ گزارش کردند که در سطح $(p < 0/001)$ معنادار است. در پژوهش حاضر، ضریب پایایی پرسشنامه انرژی رابطه‌ای، با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ $0/77$ به دست آمد. همچنین، روایی آن از طریق همبسته کردن سؤالات با یک سؤال کلی، $0/48$ ($P < 0/05$) به دست آمد. علاوه بر این، نتایج حاصل از تحلیل عامل تأییدی این مقیاس نشان داد همه شاخص‌های $GFI=0/92$ ، $AGFI=0/93$ ، $CFI=0/91$ ، $JFI=0/87$ ، $RMSEA=$ و $\chi^2/df=2/86$ مطلوب بوده‌اند.

روش

پژوهش حاضر، توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری، شامل همه کارکنان شرکت توزیع برق در شهر اصفهان است که در سال ۱۳۹۷ مشغول به کار بودند. برای آزمودن فرضیه‌ها از میان تمامی کارکنان سازمان، ۲۷۳ نفر به روش تصادفی ساده انتخاب شدند و پرسشنامه‌های مربوط به متغیرهای پژوهش به آنها تحویل داده شد. به منظور تعیین حجم نمونه، جدول مورفی و میوز^۱ (۱۹۹۹) استفاده شد که جزء روش‌های تعیین توان آماری بر مبنای اندازه اثر است. به این ترتیب، مقدار اندازه اثر بر اساس نتایج پژوهش‌های مشابه، $0/4687$ به دست آمد. با توجه به اینکه پژوهش حاضر دارای دو متغیر ملاک (متغیر میانجی و متغیر وابسته)، سه متغیر مستقل و یک متغیر کنترل است؛ بنابراین، $V1$ برابر با $V = 7 = (3 \times 2 + 1)$ است. با توجه به میزان اندازه اثر و $V1$ ، مقدار $V2$ در جدول مورفی و میوز (۱۹۹۹)، 265 به دست می‌آید؛ بنابراین، طبق فرمول $N = V1 + V2 + 1$ حجم نمونه برابر با ۲۷۳ نفر است. دامنه سنی افراد نمونه ۳۲ تا ۵۷ سال بود که ۸ درصد از آنها مجرد و ۹۲ درصد از آنها متأهل بودند. ۹۳ درصد افراد نمونه را مردها و ۷ درصد را زن‌ها تشکیل داده‌اند. ابزارهای استفاده شده در این پژوهش عبارت‌اند از:

^۱. Murphy & Myers

مستقل از کارکنان شرکت توزیع برق استان اصفهان بود؛ چرا که نگرانی از اشاعه سؤالات پرسشنامه در محیط اجرایی اصلی پژوهش وجود داشت. نمونه مدنظر برای انجام تحلیل عامل اکتشافی، از میان دانشجویان شاغل دوره‌های لیسانس، فوق‌لیسانس و دکتری که در اصفهان مشغول تحصیل بوده‌اند، انتخاب شده است. این حجم از نمونه به صورت پستی تعیین شده و کفایت حجم نمونه با استفاده از آماره^۲ KMO مشخص شده است ($KMO = 0/75$).

نتایج تحلیل عامل اکتشافی نشان داد دامنه بارهای عاملی برای پرسشنامه ارتباط غنی شده ($0/44, 0/81$) و مقدار ویژه آن $4/28$ است. پرسشنامه ارتباط غنی شده شامل ۶ سؤال با مقیاس لیکرت پنج‌درجه‌ای است (کاملاً مخالفم، مخالفم، نظری ندارم، موافقم، کاملاً موافقم). چون این پرسشنامه برای نخستین بار در ایران ساخته شده است، برای آن پایایی سازگاری درونی (اسپیرمن براون $= 0/74$ و ضریب آلفا $= 0/76$) و پایایی بازآزمایی با دو بار اجرا در فاصله دو هفته ($0/78$) محاسبه شد. میانگین ضریب CVR^3 برای پرسشنامه ارتباط غنی شده $0/96$ به دست آمد که این خود دلیلی بر روایی محتوایی مطلوب این پرسشنامه است. همچنین، ضریب روایی آن از طریق همبسته کردن سؤالات با یک سؤال کلی $0/59$ ($P < 0/05$) محاسبه شد.

۴. پرسشنامه احترام: در پژوهش حاضر، به منظور سنجش احترام از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد. ابتدا با توجه به پیشینه پژوهش، مخزن سؤالات برای این سازه مفهومی تعیین شد و بر روی یک نمونه مستقل ۱۸۰ نفری اجرا شد. از بین پرسشنامه‌های توزیع شده، ۱۶۹ پرسشنامه برگشت داده شد و با تحلیل عاملی

۲. پرسشنامه نزاکت: برای سنجش میزان نزاکت آزمودنی‌ها از مقیاس بی‌نزاکتی در محیط کار استفاده شد. این پرسشنامه را کورتینا و همکاران^۱ (۲۰۰۱) تدوین کردند که در پژوهش‌های زیادی استفاده شده است. پرسشنامه شامل ۷ سؤال با مقیاس لیکرت پنج‌درجه‌ای است (تقریباً هیچ‌گاه، به ندرت، گاهی اوقات، اغلب اوقات و مکرراً). این پرسشنامه را برای نخستین بار در ایران، رضایی و همکاران (۱۳۹۰) ترجمه کردند. سپس برای تعیین اعتبار محتوایی، تطابق محتوایی تخصصی را سه تن از متخصصان انجام دادند. رضایی و همکاران (۱۳۹۰) برای تعیین اعتبار سازه این پرسشنامه، از یک سنجۀ تک‌ماده‌ای محقق ساخته، استفاده کردند که پاسخ‌های آن روی یک مقیاس پنج‌درجه‌ای از ۱ (تقریباً هیچ‌گاه) تا ۵ (مکرراً) مشخص شدند. ضریب همبستگی به دست آمده بین نمره این مقیاس و پرسش کلی $0/71$ ($p < 0/0001$) بود که نشان می‌دهد اعتبار پرسشنامه در حد مطلوبی است. همچنین، در پژوهش رضایی و همکاران (۱۳۹۰) آلفای کرونباخ^۴ $0/86$ به دست آمد که نشان‌دهنده پایایی مطلوب آن است. در پژوهش حاضر، ضریب پایایی پرسشنامه نزاکت با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ^۴ $0/84$ محاسبه شد. همچنین، روایی آن از طریق همبسته کردن سؤالات با یک سؤال کلی $0/51$ ($P < 0/05$) به دست آمد.

۳. پرسشنامه ارتباط غنی شده: در پژوهش حاضر، به منظور سنجش ارتباط غنی شده، از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد. ابتدا با توجه به پیشینه پژوهش، مخزن سؤالات برای این سازه مفهومی تعیین شد و بر روی یک نمونه مستقل ۱۸۰ نفری اجرا شد. از بین پرسشنامه‌های توزیع شده، ۱۶۹ پرسشنامه برگشت داده شد و با تحلیل عاملی، تجزیه و تحلیل شد. این نمونه،

^۲. Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy

^۳. Content Validity Ratio

^۱. Cortina et al

مخالقم) تا ۵ (کاملاً موافقم) مشخص شدند و حداقل و حداکثر نمره به ترتیب برابر با ۰ و ۲۰ است. ضریب همبستگی به دست آمده بین نمره این مقیاس و پرسش کلی در پژوهش خواجه‌پور (۱۳۹۵)، ۰/۷۴ ($p < ۰/۰۰۰۱$) است که نشان می‌دهد اعتبار پرسشنامه در حد مطلوبی است. همچنین، در پژوهش خواجه‌پور (۱۳۹۵)، آلفای کرونباخ و ضریب تنصیف به ترتیب ۰/۷۶ و ۰/۷۵ به دست آمد که حاکی از پایایی مطلوب آن است. در پژوهش حاضر، ضریب پایایی پرسشنامه جو اعتماد و احترام با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۷۸ محاسبه شد. همچنین، روایی آن از طریق همبسته کردن سؤالات با یک سؤال کلی ۰/۵۸ ($P < ۰/۰۵$) به دست آمد.

۶. پرسشنامه برون‌گرایی: در پژوهش حاضر، برای سنجش برون‌گرایی از خرده‌مقیاس برون‌گرایی در پرسشنامه نئوفرم کوتاه^۱ استفاده شد. این پرسشنامه را کاستا و مک کری^۲ در سال ۱۹۹۲ تهیه کرده‌اند (کیامهر، ۱۳۸۱). NEO-FFI پرسشنامه‌ای ۶۰ سؤالی است و برای ارزیابی ۵ عامل شخصیت (برون‌گرایی، روان‌رنجورخویی، توافق‌پذیری، وجدانی‌بودن و بازبودن به تجربه) به کار می‌رود. برای هر یک از این پنج عامل شخصیتی، ۱۲ آیتم در این تست وجود دارد. پاسخ‌های این پرسشنامه روی یک مقیاس پنج‌درجه‌ای از ۰ (کاملاً موافقم) تا ۴ (کاملاً مخالفم) مشخص شدند. کیامهر (۱۳۸۱) برای نخستین بار در ایران این پرسشنامه را روی دانشجویان علوم انسانی دانشگاه‌های تهران اعتباریابی کرد. او ضریب همبستگی این مقیاس با آزمون ۲۴۰ سؤالی NEO برای ویژگی شخصیتی برون‌گرایی را، ۰/۹۱ گزارش کرد. معنی‌داری ضریب گزارش داده شده، نشان‌دهنده اعتبار مطلوب پرسشنامه

تجزیه و تحلیل شد. این نمونه، مستقل از کارکنان شرکت توزیع برق استان اصفهان بود؛ چرا که نگرانی از اشاعه سؤالات پرسشنامه در محیط اجرایی اصلی پژوهش وجود داشت. نمونه مدنظر برای انجام تحلیل عامل اکتشافی، از میان دانشجویان شاغل دوره‌های لیسانس، فوق‌لیسانس و دکتری که در اصفهان مشغول تحصیل بوده‌اند، انتخاب شده است. این حجم از نمونه به صورت پسینی تعیین شده و کفایت حجم نمونه با استفاده از آماره KMO مشخص شده است (۰/۸۲ = KMO).

نتایج تحلیل عامل اکتشافی نشان داد دامنه بارهای عاملی برای پرسشنامه احترام (۰/۷۹، ۰/۴۲) و مقدار ویژه آن ۳/۶۲ است. پرسشنامه احترام شامل ۵ سؤال با مقیاس لیکرت پنج‌درجه‌ای است (کاملاً مخالفم، مخالفم، نظری ندارم، موافقم، کاملاً موافقم). چون این پرسشنامه برای نخستین بار در ایران ساخته شده است، برای آن پایایی سازگاری درونی (اسپیرمن براون) = ۰/۷۶ و ضریب آلفا = ۰/۷۷ و پایایی بازآزمایی با دو بار اجرا در فاصله دو هفته (۰/۷۶) محاسبه شد. میانگین ضریب CVR برای پرسشنامه احترام ۰/۹۴ به دست آمد که این دلیلی بر روایی محتوایی مطلوب این پرسشنامه است. همچنین، ضریب روایی آن از طریق همبسته کردن سؤالات با یک سؤال کلی ۰/۶۱ ($P < ۰/۰۵$) محاسبه شد.

۵. پرسشنامه جو اعتماد و احترام: در پژوهش حاضر، برای سنجش جو اعتماد و احترام از پرسشنامه جو اعتماد و احترام استفاده شد که اسپریتزر و پوراس (۲۰۱۲) آن را تهیه کرده‌اند. پرسشنامه جو اعتماد و احترام ۴ ماده دارد که دو ماده آن (۱ و ۳) معکوس‌اند. این پرسشنامه را خواجه‌پور (۱۳۹۵) برای نخستین بار در ایران ترجمه و استفاده کرده است. پاسخ‌های این پرسشنامه روی یک مقیاس پنج‌درجه‌ای از ۱ (کاملاً

¹ NEO-FFI

² Costa & McCrae

محاسبات از پیش تعریف شده نیست. البته روش رویکرد معادلات برآورد تعمیم یافته (GEE) توسط Schluchter (۲۰۰۸) نیز با نرم افزار SAS PROC GENMOD قبلاً معرفی شده بود؛ اما اجرای آن در R راحت تر است. در نخستین گام برای هر آزمودنی، مجموعه داده‌ها با دو ثبت (در هر سطر) ارائه می‌شود. این دو سطر داده شامل متغیر وابسته Y ، متغیرهای هم گام X_1, \dots, X_p و دو متغیر جدید و M^* هستند. البته در اینجا M^* معادله میانجی را تولید می‌کند.

درواقع، با توجه به اینکه معمولاً برای میانجی دو معادله نوشته می‌شود، تلاش این برنامه در آن است که با یک معادله که در حالت $G=0$ و $G=1$ متمایز می‌شود، میانجی پدید آید (لفظ G حرف اول تعمیم یافته در زبان انگلیسی است). اگر m_i, y_i و x_{i1}, \dots, x_{ip} مقادیر مشاهده شده متغیرهای M, Y و X_1, \dots, X_p برای آزمودنی i ام باشد، دو ثبت برای این آزمودنی خاص چنین خواهد بود:

	Y	X_1	$X_2 \dots$	X_p	G	M^*
ثبت ۱	y_i	x_{i1}	x_{i2}	x_{ip}	0	0
ثبت ۲	y_i	x_{i1}	x_{i2}	x_{ip}	1	m_i

مزایای استفاده از رویکرد معادلات برآورد

تعمیم یافته به شرح زیر است:

۱. میانجی دارای دو الگوی ضریبی (مک کینون) و جمعی (بارون و کنی) است. در روش الگویابی معادلات ساختاری، فقط الگوی ضریبی وجود دارد؛ در حالی که رویکرد معادلات برآورد تعمیم یافته، شامل هر دو الگوی ضریبی و جمعی است.

۲. در رویکرد معادلات تعمیم یافته، سهم مدل محدود شده از طریق ضرایب B به طور مستقل به دست می‌آید؛ بنابراین، می‌توان درصد پاره‌ای میانجی را مشخص کرد؛ ولی در رویکرد معادلات ساختاری،

است. همچنین، در پژوهش کیامهر (۱۳۸۱)، ضریب پایایی به روش بازآزمایی برای برون‌گرایی $0/73$ به دست آمد. در پژوهش حاضر، ضریب پایایی پرسشنامه برون‌گرایی با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ $0/74$ محاسبه شد. علاوه بر این، روایی آن از طریق همبسته کردن سؤالات با یک سؤال کلی $0/59$ ($P < 0/05$) به دست آمد.

تحلیل این پژوهش، با انجام تحلیل‌های مقدماتی مختلف از جمله محاسبه میانگین، انحراف معیار و ضرایب همبستگی بین متغیرهای پژوهش آغاز شد. سپس به منظور تحلیل آماری یافته‌ها، از رویکرد معادلات برآورد تعمیم یافته^۱ استفاده شد. نرم‌افزار به کار رفته، نرم‌افزار R است که معادلات آن عبارت‌اند از:

$$G = \begin{cases} 0 & \text{اگر برای آزمودنی 1 ثبت شود} \\ 1 & \text{اگر برای آزمودنی 2 ثبت شود} \end{cases}$$

$$M^* = \begin{cases} 0 & \text{اگر برای آزمودنی 1 ثبت شود} \\ M & \text{اگر برای آزمودنی 2 ثبت شود} \end{cases}$$

در این مدل رگرسیون، معادلات رگرسیون

عبارت‌اند از:

$$g(E(Y|X_1, \dots, X_p, M^* = 0, G = 0)) = B_0 + B_1X_1 + \dots + B_pX_p \quad (1)$$

$$g(E(Y|X_1, \dots, X_p, M^* = 0, G = 1)) = B_0 + B_1X_1 + \dots + B_pX_p + \theta_0 + \theta_1X_1 + \dots + \theta_pX_p + \gamma M \quad (2)$$

M در معادله (۲)، متغیر میانجی را نشان می‌دهد.

معادله (۱) مدل محدود (بدون در نظر گرفتن میانجی) و

معادله (۲) مدل کامل (با در نظر گرفتن میانجی) است.

این نرم‌افزار برخلاف نرم‌افزارهای SPSS و LISREL

نرم‌افزار باز است که برای محاسبات آماری جدید

می‌توان در آن برنامه نویسی کرد و محدود به

¹. generalized estimating equations (GEE)

نمی‌توان گفت که میانجی چه سهمی از واریانس کل را تبیین می‌کند؛ زیرا در این روش، مدل محدود وجود ندارد. یافته‌های توصیفی مربوط به میانگین، انحراف معیار و ضرایب همبستگی بین متغیرهای پژوهش در جدول ۱ گزارش شده است.

جدول ۱. ضرایب همبستگی بین متغیرهای پژوهش و شاخص‌های توصیفی آنها

میانگین	انحراف معیار	نزاکت	احترام	ارتباط غنی شده	جو اعتماد و احترام	برون‌گرایی
۲۴/۴۳	۵/۱۱	-				
۲۳/۴۸	۴/۶۳	۰/۴۸**	-			
۵۳/۱۷	۹/۱۱	۰/۳۹**	۰/۵۲**	-		
۱۲/۶۴	۲/۸۳	۰/۴۱**	۰/۶۳**	۰/۴۸**	-	
۳۶/۴۸	۵/۴۱	۰/۰۹*	۰/۲۹**	۰/۳۱**	۰/۱۳*	-
۱۶/۲	۳/۸۲	۰/۲۸**	۰/۴۶**	۰/۳۵**	۰/۴۹**	۰/۶۶**

*سطح معنی‌داری کمتر از ۰/۰۵

**سطح معنی‌داری کمتر از ۰/۰۱

همان‌گونه که مندرجات جدول ۱ نشان می‌دهد، تمامی ضرایب همبستگی بین متغیرها معنی‌دار است و بیشترین میانگین و انحراف معیار مربوط به ارتباط غنی شده است. در جدول ۲، دو مدل محدود و کامل برای بررسی رابطه نزاکت با انرژی رابطه‌ای از طریق

جدول ۲. ضرایب رگرسیون در دو مدل محدود و کامل برای بررسی رابطه نزاکت با انرژی رابطه‌ای از طریق جو اعتماد و احترام

نوع متغیر	متغیر	مدل رگرسیون کامل		مدل رگرسیون محدود		بوت استرپ	
		ضریب رگرسیون	خطای معیار	ضریب رگرسیون	خطای معیار	خطای معیار	فاصله اطمینان
عرض‌ازمبدأ		۷/۲۶	۱/۴۱	۴/۴۷	۱/۰۲	۰/۲۱	۰/۹۵
کنترل	برون‌گرایی	۰/۸۴	۰/۴۳	۰/۳۹	۰/۴۵		
پیش‌بین	نزاکت	۱/۴۴	۰/۶۷	۱/۹۶	۰/۴۹		
میانجی	جو اعتماد و احترام	۰/۰۸۹	۰/۰۴۸				
	درصد اثر نزاکت بر انرژی رابطه‌ای با میانجی جو اعتماد و احترام	۰/۲۶					

در جدول ۳ دو مدل محدود و کامل برای بررسی رابطه احترام با انرژی رابطه‌ای از طریق جو اعتماد و احترام با کنترل برون‌گرایی، ارائه شده است. مدل کامل با گنجاندن متغیر واسطه‌ای و مدل محدود بدون در نظر گرفتن آن است. مجدداً برای بررسی معناداری اثر غیرمستقیم، روش بوت استراپ استفاده شد و نتایج در جدول ۳ گزارش شده است.

طبق مندرجات جدول ۲، رابطه بین نزاکت و انرژی رابطه‌ای با کنترل برون‌گرایی توسط متغیر جو اعتماد و احترام تبیین می‌شود. همان‌طور که در جدول ۲ مشاهده می‌شود، فاصله اطمینان صفر را در بر نمی‌گیرد و بنابراین اثر غیرمستقیم، معنادار است. باتوجه به اینکه جو اعتماد و احترام تنها بخشی از واریانس کل بین نزاکت و انرژی رابطه‌ای با کنترل برون‌گرایی را تبیین می‌کند، نقش میانجی به صورت پاره‌ای است.

جدول ۳. ضرایب رگرسیون در دو مدل محدود و کامل برای بررسی رابطه احترام با انرژی رابطه‌ای از طریق جو اعتماد و احترام

نوع متغیر	متغیر	مدل رگرسیون کامل		مدل رگرسیون محدود		بوت استراپ	
		ضریب	خطای معیار	ضریب	خطای معیار	خطای	فاصله اطمینان
		رگرسیون	رگرسیون	رگرسیون	رگرسیون	معیار	۰/۹۵
عرض‌ازمبدأ		۶/۲۹	۱/۲۲	۳/۷۶	۰/۹۸	۰/۲۳	(۱/۰۲، ۰/۱۲)
کنترل	برون‌گرایی	۰/۹۲	۰/۵۲	۰/۳۳	۰/۵۶		
پیش‌بین	احترام	۱/۲۶	۰/۶۲	۱/۸۳	۰/۵۶		
میانجی	جو اعتماد و احترام	۰/۱۳۳	۰/۰۹۴				
		۰/۳۳					
	درصد اثر احترام						
	بر انرژی رابطه‌ای						
	با میانجی جو						
	اعتماد و احترام						

پاره‌ای است. در جدول ۴ دو مدل محدود و کامل برای بررسی رابطه ارتباط غنی شده با انرژی رابطه‌ای از طریق جو اعتماد و احترام با کنترل برون‌گرایی، ارائه شده است. مدل کامل با گنجاندن متغیر واسطه‌ای و مدل محدود بدون در نظر گرفتن آن است. مجدداً برای بررسی معناداری اثر غیرمستقیم روش بوت استراپ استفاده شد و نتایج در جدول ۴ گزارش شده است.

طبق مندرجات جدول ۳، رابطه بین احترام و انرژی رابطه‌ای با کنترل برون‌گرایی توسط متغیر جو اعتماد و احترام تبیین می‌شود. همان‌طور که در جدول ۳ مشاهده می‌شود، فاصله اطمینان صفر را در بر نمی‌گیرد و بنابراین اثر غیرمستقیم، معنادار است. باتوجه به اینکه جو اعتماد و احترام تنها بخشی از واریانس کل بین احترام و انرژی رابطه‌ای با کنترل برون‌گرایی را تبیین می‌کند، نقش میانجی به صورت

جدول ۴. ضرایب رگرسیون در دو مدل محدود و کامل برای بررسی رابطه ارتباط غنی شده با انرژی رابطه‌ای از طریق جو اعتماد و احترام

نوع متغیر		متغیر		مدل رگرسیون کامل		مدل رگرسیون محدود		بوت استراپ	
کنترل	پیش‌بین	میانجی	عرض‌ازمبدأ	ضریب	خطای معیار	ضریب	خطای معیار	خطای	فاصله اطمینان
				رگرسیون	رگرسیون	رگرسیون	رگرسیون	معیار	۰/۹۵
			۸/۴۹	۱/۴۸	۷/۲۸	۱/۳۶	۰/۴۵	۰/۱۹	(۰/۸۲، ۰/۰۷)
			۰/۷۵	۰/۳۱	۰/۴۱	۰/۲۸			
			۱/۲۸	۰/۶۱	۱/۷۳	۰/۵۷			
			۰/۱۱۵	۰/۰۹۱					
			۰/۲۶						
			درصد اثر ارتباط						
			غنی‌شده بر						
			انرژی رابطه‌ای						
			با میانجی جو						
			اعتماد و احترام						

کار ایجاد کنند. پیرسون و همکاران (۲۰۰۰) بیان کردند نزاکت، بااهمیت‌دانستن و داشتن رفتارهای محترمانه با دیگران را شامل می‌شود و به ایجاد روابط مثبت با آنها کمک می‌کند. اگرچه هنجارها در هر سازمان و صنعتی متفاوت است؛ ولی هر محیط کاری، هنجارهای احترامی دارد که نشان‌دهنده مفهوم اخلاقی مشترک بین اعضای سازمان است. نزاکت به حفظ هنجارهای احترام در محیط کار منجر می‌شود و ادارک کارکنان از احترام را ارتقا می‌بخشد (پترسون، ۲۰۱۶). آنتوکی و همکاران (۲۰۱۹) دریافتند که میزان اعتماد افراد به نحوه تعاملات آنها با یکدیگر وابسته است و تعاملات با نزاکت در محیط کار، اعتماد کارکنان به یکدیگر را تا حد درخور توجهی افزایش می‌دهد. رفتارهای توأم با نزاکت این عقیده را تقویت می‌کنند که اکثر افراد به قوانین احترام می‌گزارند و بنابراین مورد اعتماد هستند (موتز و ریوس، ۲۰۰۵). علاوه بر این، نتایج پژوهش پترسون (۲۰۱۶) نشان داد

طبق مندرجات جدول ۴، رابطه بین ارتباط غنی‌شده و انرژی رابطه‌ای با کنترل برون‌گرایی توسط متغیر جو اعتماد و احترام تبیین می‌شود. همان‌طور که در جدول ۴ مشاهده می‌شود، فاصله اطمینان صفر را در بر نمی‌گیرد و بنابراین اثر غیرمستقیم، معنادار است. باتوجه به اینکه جو اعتماد و احترام تنها بخشی از واریانس کل بین ارتباط غنی‌شده و انرژی رابطه‌ای با کنترل برون‌گرایی را تبیین می‌کند، نقش میانجی به صورت پاره‌ای است.

بحث و نتیجه‌گیری

هدف پژوهش حاضر، تعیین رابطه غیرمستقیم نزاکت، احترام و ارتباط غنی‌شده با انرژی رابطه‌ای از طریق جو اعتماد و احترام با کنترل برون‌گرایی بود. نتایج نشان داد جو اعتماد و احترام در رابطه بین نزاکت با انرژی رابطه‌ای، نقش میانجی پاره‌ای دارد. کارکنان می‌توانند با اجرای رفتارهایی در راستای افزایش اعتماد و احترام به یکدیگر، جو اعتماد و احترام را در محیط

گام‌های اساسی در فرایند توانمندسازی، برقراری ارتباطات مناسب و مؤثر با اطرافیان است (لامار، ۲۰۱۰)؛ پس از طریق برقراری ارتباط غنی شده در بین کارکنان، توانمندسازی ارتقا می‌یابد و جوّ اعتماد و احترام در سازمان حکم فرما می‌شود.

یافته دیگر پژوهش حاضر، نشان‌دهنده رابطه احترام با انرژی رابطه‌ای کارکنان از طریق جوّ اعتماد و احترام است. این نتیجه با نظریه سرایت اجتماعی هم‌سو است. سرایت اجتماعی، توضیحی قانع‌کننده برای تبیین گسترش رفتارهای اجتماعی است (تسوتکوا و میسی، ۲۰۱۴). این نظریه بیان می‌کند که ایده‌ها، نگرش‌ها و احساسات اعضای یک شبکه اجتماعی گسترش پیدا می‌کند و رفتار فردی به رفتار جمعی تبدیل می‌شود (بارساد و گیسون، ۲۰۰۲). براین اساس، ممکن است رعایت احترام دیگران حرمت‌نهادن را به آنها القا کند و رفتارهای محترمانه آنها را برانگیزاند. یعنی اگر فردی شاهد تعاملات محترمانه همکاران خود باشد، او نیز تلاش می‌کند حرمت‌ها را حفظ کند و با آنها با احترام برخورد کند. بدین ترتیب، سازه احترام در محیط کار گسترش پیدا می‌کند و جوّ اعتماد و احترام به وجود می‌آید. همچنین، طبق نظریه تقابل، افراد رفتار دیگران را ارزیابی می‌کنند و سپس به آنها واکنش نشان می‌دهند. آنها در پاسخ به اقدامات دوستانه دیگران، خوشایند رفتار می‌کنند؛ درحالی‌که در برابر رفتارهای خصمانه، به صورت خشن و حتی وحشیانه واکنش نشان می‌دهند (فالك و فیشباچر، ۲۰۰۰)؛ پس حفظ حرمت دیگران به رعایت احترام از سوی آنها منجر می‌شود و با گسترش سازه احترام جوّ اعتماد و احترام در محیط کار ایجاد می‌شود. نتایج پژوهش محققان نشان داد کسانی که احترام سازمانی را تجربه می‌کنند، به میزان کمتری دچار فرسودگی می‌شوند (بابامیری و همکاران، ۱۳۹۴). در نتیجه طبق مدل استرس-هیجان-رفتار ضد تولید، از افزایش رفتار بی‌نزاکتی در محیط

نزاکت در تعاملات بین فردی، احساس امنیت روان‌شناختی کارکنان را بالا می‌برد و زمینه ارتقای اعتماد و احترام متقابل را فراهم می‌کند. به دنبال افزایش اعتماد و احترام متقابل در سازمان جوّ اعتماد و احترام در محیط کار حاکم می‌شود (اسپریتزر، ۱۹۹۶). یافته دیگر پژوهش حاضر حاکی از آن است که ارتباط غنی شده با انرژی رابطه‌ای از طریق جوّ اعتماد و احترام رابطه دارد. این یافته با نظریه پردازش اطلاعات اجتماعی هماهنگ است. مطابق با این نظریه، افراد برای تعیین رویکردها، نگرش‌ها و رفتارهایشان از اطلاعات محیط اجتماعی پیرامون خود استفاده می‌کنند. در واقع، این نظریه فرض می‌کند که افراد با توجه به رفتار دیگران نگرش‌ها و رفتار خود را تغییر می‌دهند (بلايگ، ۲۰۱۷)؛ بنابراین، به احتمال زیاد، فردی که دارای ارتباط غنی شده با دیگران است، شاهد این گونه رفتارها از سوی همکاران خود خواهد بود. با تکرار ارتباطات غنی شده و تعاملات محترمانه در بین همکاران، پیشایندهای جوّ اعتماد و احترام در محیط کار فراهم می‌شوند. یافته‌های پژوهش کلارک (۲۰۱۹) نشان داد مهارت‌های ارتباطی اثربخش پایه و اساس روابط مثبت در بین کارکنان را فراهم می‌کنند و زمینه ایجاد فرهنگ نزاکت و احترام در محیط کار را به وجود می‌آورند. همچنین، براساس پژوهش نوری و همکاران (۲۰۱۹)، برقراری تعاملات مناسب با دیگران، به بهبود جوّ محیط کاری کمک می‌کند و محیط کاری سرشار از احترام را ایجاد می‌کند. افزون‌براین، لامار (۲۰۱۰) طی پژوهشی بر روی کارکنان دریافت که فاکتورهای ارتقا دهنده توانمندسازی، به افزایش اعتماد و احترام در محیط کار منجر می‌شوند. نظریه توانمندسازی کانتر^۱ (۱۹۹۳) بیان می‌کند که یکی از

^۱. Kanter

کار، نقش مهمی در افزایش انرژی رابطه‌ای کارکنان دارد.

فرضیه‌های بالا با احتساب برون‌گرایی به‌عنوان متغیر کنترل، بررسی شده‌اند. افراد برون‌گرا، به دنیای بیرونی علاقه دارند و زندگی اجتماعی را به زندگی درونی ترجیح می‌دهند (نجاری و همکاران، ۱۳۹۳). آنها از نظر اجتماعی درگیر، فعال و متهورند (عبداللهی و همکاران، ۱۳۹۵) و به‌صورت هوشمندانه با دیگران برخورد می‌کنند (اپه و ازمدوکا، ۲۰۱۵). افراد برون‌گرا خون‌گرم، خوش‌برخورد (اپه و ازمدوکا، ۲۰۱۵) و پرا انرژی (عبداللهی و همکاران، ۱۳۹۵) هستند و در برقراری روابط کلامی، روابط غیر کلامی و توجه به دیگران تبحر دارند (ویلموت و همکاران، ۲۰۱۹). آنها توانایی هم‌سوشدن با دیگران را دارند و همین امر به برقراری ارتباطات بین‌فردی مطلوب کمک می‌کند (دافی و چارتراند^۱، ۲۰۱۵). مهارت افراد برون‌گرا در برقراری تعاملات اجتماعی با کیفیت (باریک و همکاران، ۲۰۱۲) در افزایش انرژی رابطه‌ای افراد نقش دارد؛ زیرا این نوع انرژی از ارتباطات بین‌فردی مثبت به وجود می‌آید (کامرون، ۲۰۱۳)؛ بدین سبب، برون‌گرایی متغیر کنترل پژوهش حاضر در نظر گرفته شده است.

تمامی پژوهش‌های یادشده در بالا، تأییدکننده فرضیه‌های پژوهش مبنی بر رابطه غیرمستقیم نراکت، احترام و ارتباط غنی شده با انرژی رابطه‌ای از طریق جو اعتماد و احترام با کنترل برون‌گرایی هستند.

محدودیت‌ها: چون جامعه پژوهش کارکنان شرکت توزیع برق شهر اصفهان بودند، باید در تعمیم نتایج آن به سایر شرکت‌ها احتیاط کرد. علاوه بر این، می‌توان کمبود منابع پژوهشی در راستای روابط مطرح‌شده در پژوهش حاضر را جزء محدودیت‌های این پژوهش مطرح کرد. اگرچه رویکرد معادلات

کار جلوگیری می‌شود (اسپکتور و فکس، ۲۰۰۲) و جو اعتماد و احترام در محیط کار به وجود می‌آید؛ زیرا کاهش بی‌نراکتی، نقش مهمی در ایجاد جو اعتماد و احترام در محیط کار دارد (اسپریتزر و پوراس، ۲۰۱۲). والکر (۲۰۱۴) در پژوهش خود به این نتیجه رسید که ادراک احترام در محیط کار بر فرهنگ سازمانی تأثیر می‌گذارد و به فرهنگ سازمانی قوی‌تر منجر می‌شود. علاوه بر این، علی و همکاران (۲۰۱۲) دریافتند که تمام ابعاد احترام با اعتماد بین‌فردی مرتبط است و احترام قائل شدن برای دیگران، اعتماد بین افراد را ارتقا می‌بخشد. در نتیجه، می‌توان با رعایت احترام متقابل در محیط کار، به ایجاد جو اعتماد و احترام کمک کرد.

مشخصه جو اعتماد و احترام در سازمان اعتماد و احترام افراد به یکدیگر است. افرادی که به هنجارهای احترام در محیط کار توجه می‌کنند، افراد شایسته و دارای ویژگی‌های رهبری تلقی می‌شوند و به‌میزان زیادی با آنها مشورت می‌شود. این ادراکات به تعاملات مثبت در سازمان منجر می‌شوند و روابط بین افراد را بهبود می‌بخشد (پترسون، ۲۰۱۶). به‌دنبال برقراری ارتباطات مثبت، انرژی رابطه‌ای کارکنان افزایش پیدا می‌کند؛ زیرا این نوع انرژی از تعاملات مثبت، ناشی می‌شود (کامرون، ۲۰۱۳). حضور داشتن در موقعیتی با جو اعتماد و احترام، باعث می‌شود افراد احساس ارزش، شایستگی و مؤثر بودن داشته باشند. همین امر تمایل آنها به برقراری روابط صمیمی با همکاران را بالا می‌برد (خواجه‌پور، ۱۳۹۵) و انرژی رابطه‌ای کارکنان را افزایش می‌دهد. افرادی که در محیطی با جو اعتماد و احترام هستند، خود را جزء گروهی حمایتی در نظر می‌گیرند و احساس می‌کنند که مانند عضو یک خانواده، متعلق به سازمان هستند و حس سرزندگی و انرژی را تجربه می‌کنند. مطالب مطرح‌شده نشان می‌دهند جو اعتماد و احترام در محیط

^۱. Duffy & Chartrand

برمر، س.؛ علی محمدیان، م.؛ سجادی، ع.؛ پوستچی، ح.؛ حسینی، م. و یاسری، م. (۱۳۹۷). آشنایی با مدل‌سازی معادلات ساختاری تعمیم‌یافته و کاربرد آن در پژوهش‌های بهداشتی، *مجله دانشکده بهداشت و انستیتو تحقیقات بهداشتی*، ۱۶(۱)، ۶۲-۵۱.

خواجه‌پور، ن. (۱۳۹۵). طراحی و آزمودن الگویی از برخی پیشایندها و پیامدهای زاینده‌گی در کار در کارکنان یک شرکت صنعتی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، گروه روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز.

رضایی، ف.؛ نوری، ا. و عریضی، ح. (۱۳۹۰)، بی‌نزاکتی در محیط کار و قصد ترک شغل با توجه به نقش میانجی‌گری عدالت سازمانی، *مجله دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی*، ۱۲(۴)، ۴۰-۵۰.

عبداللهی، ح.؛ کمالی، م. و مبارکی، ح. (۱۳۹۴)، بررسی رابطه برون‌گرایی و درون‌گرایی با رضایت شغلی معلولان شاغل، *مدیریت فرهنگ سازمانی*، ۱۴(۴)، ۱۰۲۵-۱۰۴۲.

عرب، ن. (۱۳۹۰)، *رابطه تجربه بی‌نزاکتی در محیط کار، عواطف شغلی، ویژگی‌های شخصیتی و عدالت سازمانی با ارتکاب بی‌نزاکتی در محیط کار در بین پرستاران وابسته به تأمین اجتماعی استان اصفهان*، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، گروه روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز. فروهر، م.؛ قانع‌نیا، م. و روزگار، م. (۱۳۹۵)، *انرژی و اشتیاق شغلی مثبت در کار (نظریه، پژوهش، سنجش و کاربرد)*، تهران: ساوالان.

برآورد تعمیم‌یافته، ابزاری قدرتمند در تجزیه و تحلیل داده‌هاست، در این روش امکان اصلاح و تعدیل مدل به‌طور مستقیم وجود ندارد (برمر و همکاران، ۱۳۹۷).

پیشنهادها: لازم است در مطالعات آتی از چندین جامعه آماری برای نمونه‌گیری استفاده شود. با توجه به یافته‌های پژوهش، پیشنهاد می‌شود مدیران ضمن تلاش برای شناسایی پیشایندهای زیربنایی انرژی رابطه‌ای، عوامل ارتقادهنده انرژی کارکنان را تقویت کنند. لازم است مدیران مفهوم نزاکت، احترام و ارتباطات غنی‌شده را به‌عنوان ارزش‌های مهم سازمان معرفی کنند و بر لزوم توجه به این ارزش‌ها در محیط کار تأکید کنند تا بدین وسیله به ارتقای انرژی رابطه‌ای کارکنان منجر شوند. همچنین، پیشنهاد می‌شود مدیران به‌منظور ایجاد جو اعتماد و احترام در محیط کار، کارکنان بانزاکت را که دارای روابط غنی‌شده و محترمانه با دیگران هستند، تشویق و حمایت کنند. علاوه‌براین توصیه می‌شود مسئولان با تعریف استانداردهای سازمانی از تعاملات کارکنان، انتظارات و هنجارهایی را برای رفتار بین‌فردی افراد مشخص کنند؛ زیرا این استانداردها، راهنمایی برای رفتارهای قابل‌قبول در محیط کار هستند و رفتارهای اجتماعی مطلوب را تعیین می‌کنند. ضروری است که مدیران در تعاملات با کارکنان ادب و نزاکت را رعایت کنند و با آنها محترمانه رفتار کنند تا الگوی مناسبی برای کارکنان باشند.

منابع

بابامیری، م.؛ ظهیری هرسینی، آ.؛ طهماسبی، ر.؛ مروتی، ذ.؛ یوسفی افراشته، م. و دهقانی، ی. (۱۳۹۴)، بررسی عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی در کارکنان شرکت برق منطقه‌ای کرمان، *مجله ارگونومی*، ۳(۴)، ۳۹-۴۸.

- in social media. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 160, 83-99.
- Apeh, H. A. & Ezemaduka, T. Th. (2015), Extroversion-introversion and subject preference as factors of academic performance among secondary school students in FCT, Abuja, *International Journal of Novel Research in Education and Learning*, 2(4), 13- 21.
- Armstrong, N. E. (2017), A quality improvement project measuring the effect of an evidence-based civility training program on nursing workplace incivility in a rural hospital using quantitative methods, *Online Journal of Rural Nursing and Health Care*, 17(1), 100-137.
- Barrick, M. R., Dustin, S. L., Giluk, T. L., Stewart, G. L., Shaffer, J. A. & Swider, B. W. (2012), Candidate characteristics driving initial impressions during rapport building: Implications for employment interview validity, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 85(2), 330-352.
- Barsade, S. G. & Gibson, D. E. (2002), The ripple effects: Emotional contagion and its influence on group behavior, *Administrative Science Quarterly*, 47, 644-675.
- Bligh, M. C. (2017), Leadership and trust. In J. Marques & S. Dhiman (Eds.), *Leadership today* (21-42). Switzerland: Springer International Publishing.
- Brown, A. B. (2012), *Civility, job satisfaction, and intentions to quit*, Doctoral dissertation of Philosophy, University of Cincinnati, Cincinnati, Ohio, United States.
- Cameron, K. (2013), *Practicing positive leadership: Tools and techniques that create extraordinary results*. San Francisco: Berrett-Koehler Publishers.
- Carmeli, A. (2009), Positive work relationships, vitality, and job performance. In E. J. H. Charminé., N. M. Ashkanasy & W. J. Zerbe (Eds.), *Emotions in Groups, Organizations and Cultures* (45-71). Bingley: Emerald Group Publishing Limited.
- Cingöz, A. & Kaplan, A. (2015), The effect of workplace incivility on job satisfaction and organizational trust: A study of industrial enterprises in Turkey, In *WEI International Academic Conference Proceedings, Vienna, Austria* (12-15).
- Clark, C. M. (2019), Fostering a culture of civility and respect in nursing, *Journal of Nursing Regulation*, 10(1), 44-52.
- کیامهر، ج. (۱۳۸۱)، *هنجار یابی فرم کوتاه پرسشنامه پنج‌عاملی NEO. F. F. I و بررسی ساختار عاملی آن (تحلیل تأییدی) در بین دانشجویان دانشکده علوم انسانی دانشگاه تهران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه علامه طباطبایی.*
- لورک آقا، ز؛ نظری، ع. و رسولی، م. (۱۳۹۵)، *اثربخشی برنامه غنی‌سازی رابطه بر کیفیت زندگی کاری کارکنان، دومانه‌نامه سلامت کار ایران، ۱۱۴(۱)، ۱۵۶-۱۶۴.*
- نجاری، ر؛ کرمانی، ب. و فرزاد، ح. (۱۳۹۳)، *رابطه موفقیت شغلی درونی و بیرونی پرستاران با تیپ‌های شخصیتی درون‌گرا و برون‌گرا، ماهنامه علمی و پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه، ۱۸(۲)، ۴۲۶-۴۳۲.*
- یاسینی، ع. (۱۳۹۵)، *مطالعه طولی سوءرفتار معلمان در دو سطح فردی و گروهی براساس نظریه سرایت اجتماعی، مجله مدیریت و برنامه‌ریزی در نظام‌های آموزشی، ۹(۱۷)، ۸۵-۱۱۰.*
- Amato, P. R. Accordino, M. P. & Guerny Jr, B. G. (2003), Relationship enhancement couples and family outcome research of the last 20 years, *The Family Journal*, 11(2), 162-166.
- Ali, S. H. S., Mansur, N. & Abdullah, Z. (2012), Analyzing the issue of respect and trust: Determining the mediating role of religion. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 58, 614-623.
- Amah, O. E. (2018), Leadership styles and relational energy: Do all leaderships styles generate and transmit equal relational energy? *South African Journal of Business Management*, 49(1), 1-6.
- Andersson, L. M. & Pearson, C. M. (1999), Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace, *Academy of management review*, 24(3), 452-471.
- Antoci, A., Bonelli, L., Paglieri, F., Reggiani, T. & Sabatini, F. (2019), Civility and trust

- and Technology, Ball State University, Muncie, Indiana, United States.
- Murphy, K. R. & Myers, B. (1999), Testing the hypothesis that treatments have negligible effects: Minimum-effect tests in the general linear model, *Journal of Applied Psychology*, 84(2), 234-248.
- Mutz, D. C. & Reeves, B. (2005), The new videomalaise: Effects of televised incivility on political trust, *American Political Science Review*, 99(1), 1-15.
- Nouri, A., Sanagoo, A., Jouybari, L. & Taleghani, F. (2019), Challenges of respect as promoting healthy work environment in nursing: A qualitative study, *Journal of Education and Health Promotion*, 8(1), 261.
- Owens, B. P., Baker, W. E., Sumpter, D. M. & Cameron, K. S. (2016), Relational energy at work: Implications for job engagement and job performance, *Journal of Applied Psychology*, 101(1), 35-49.
- Patterson, A. M. (2016), *A Construct Analysis of Civility in the Workplace*, Doctoral dissertation of Philosophy, university of Guelph, Ontario, Canada.
- Pearson, C. M., Andersson, L. M. & Porath, C. L. (2000), Assessing and attacking workplace incivility. *Organizational dynamics*, 29(2), 123-137.
- Quinn, R. W., Spreitzer, G. M. & Lam, C. F. (2012), Building a sustainable model of human energy in organizations: Exploring the critical role of resources, *Academy of Management Annals*, 6(1), 337-396.
- Sonnentag, S., Mojza, E. J., Demerouti, E. & Bakker, A. B. (2012), Reciprocal relations between recovery and work engagement: The moderating role of job stressors, *Journal of Applied Psychology*, 97(4), 842-853.
- Spector, P. E. & Fox, S. (2002), An emotion-centered model of voluntary work behavior: Some parallels between counterproductive work behavior and organizational citizenship behavior, *Human resource management review*, 12(2), 269-292.
- Spreitzer, G. M. (1996), Social structural levers to individual empowerment in the workplace, *Academy of Management Journal*, 39(2), 483-504.
- Spreitzer, G. M. & Porath, C. (2012), Creating sustainable performance, *Harvard Business Review*, 90(1), 92-99.
- Cole, M. S., Bruch, H. & Vogel, B. (2012), Energy at work: A measurement validation and linkage to unit effectiveness, *Journal of Organizational Behavior*, 33(4), 445-467.
- Collins, R. (2004), *Interaction ritual chains*, Princeton, NJ: Princeton University Press
- Cortina, L. M., Magley, V. J., Williams, J. H. & Langhout, R. D. (2001), Incivility in the workplace: Incidence and impact, *Journal of occupational health psychology*, 6(1), 64-80.
- Cui, V., Vertinsky, I., Robinson, S. & Branzei, O. (2015), Trust in the workplace: The role of social interaction diversity in the community and in the workplace, *Business & Society*, 57(2), 378-412.
- Duffy, K. A. & Chartrand, T. L. (2015), The extravert advantage: How and when extraverts build rapport with other people, *Psychological Science*, 26(11), 1795-1802.
- Dutton, J. E. & Heaphy, E. D. (2003), The power of high-quality connections. In K. S. Cameron., J. E. Dutton & R. E. Quinn (Eds.), *Positive organizational scholarship: Foundations of a new discipline* (263-278). San Francisco: Berrett-Koehler Publishers.
- Falk, A. & Fischbacher, U. (2000), A theory of reciprocity, *Institute for Empirical Research in Economics- University of Zurich*, 6, 1-45.
- Freedman, David A. (1997), From Association to Causation via Regression. In V. R. Mckim & S. P. Turner (Eds.), *Causality in Crisis?* (113-161). Notre Dame: University of Notre Dame Press.
- Giumetti, G. W., McKibben, E. S., Hatfield, A. L., Schroeder, A. N. & Kowalski, R. M. (2012), Cyber incivility@ work: The new age of interpersonal deviance, *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 15(3), 148-154.
- Hobfoll, S. E. & Shirom, A. (2001), Conservation of resources theory: Applications to stress and management in the workplace. In R. T. Golembiewski (Ed.), *Handbook of organizational behavior* (57-80). New York: Marcel Dekker.
- Lamar, R. A. (2010), *Empowerment: building trust and respect in the workplace*, Master dissertation, College of Applied Sciences

- Van Quaquebeke, N. & Eckloff, T. (2010), Defining respectful leadership: What it is, how it can be measured, and another glimpse at what it is related to, *Journal of Business Ethics*, 91(3), 343–358.
- Walker, A. N. (2014), *The Examination of Organizational Respect in Relation to Organizational Culture*. University of New Hampshire, United States.
- Wilmot, M. P., Wanberg, C. R., Kammeyer-Mueller, J. D. & Ones, D. S. (2019), Extraversion advantages at work: A quantitative review and synthesis of the meta-analytic evidence, *Journal of Applied Psychology*, 104(12), 1-24.
- Spreitzer, G. M., Lam, C. F. & Quinn, R. W. (2012), Human energy in organizations: Implications for POS from six interdisciplinary streams. In K. S. Cameron & G. M. Spreitzer (Eds.), *The Oxford handbook of positive organizational scholarship* (155-167), Oxford University Press: United Kingdom.
- Spreitzer, G., Sutcliffe, K., Dutton, J., Sonenshein, S. & Grant, A. M. (2005), A socially embedded model of thriving at work, *Organization science*, 16(5), 537-549.
- Tsvetkova, M. & Macy, M. W. (2014), The social contagion of generosity, *PloS one*, 9(2), 1-9.