

**نقش‌های پنهان تعارضات میان فردی در پیوند با
بی‌عدالتی سازمانی، فرسودگی، استرس و رفتارهای
انحرافی**

محسن گل پرور*، زهرا جوادیان**، محمدرضا مصاحبی*** و
زهرا واثقی****

چکیده

این پژوهش با هدف بررسی نقش تعارض با سرپرست و همکاران در پیوند بین بی‌عدالتی سازمانی با فرسودگی هیجانی، استرس و رفتارهای انحرافی اجرا شد. روش پژوهش همبستگی (تحلیل ماتریس کوواریانس) و جامعه آماری پژوهش کارکنان یک کارخانه کاشی‌سازی بودند که از میان آن‌ها ۲۸۳ نفر به صورت تصادفی ساده انتخاب شدند. پرسشنامه‌های پژوهش، شامل سه پرسشنامه ۳ سؤالی برای سنجش بی‌عدالتی توزیعی، رویه‌ای و تعاملی، دو پرسشنامه ۶ و ۴ سؤالی برای سنجش تعارض با همکاران و سرپرست، یک پرسشنامه ۵ سؤالی برای سنجش استرس شغلی، یک پرسشنامه ۹ سؤالی برای سنجش فرسودگی هیجانی و یک پرسشنامه ۱۵ سؤالی برای سنجش رفتارهای انحرافی (در دو حوزه رفتارهای انحرافی معطوف به همکاران و سازمان) بود. داده‌ها از طریق مدل‌سازی معادله ساختاری برای آزمون برازش دو مدل پیشنهادی اولیه تحلیل شد. در دو مدل پیشنهادی تعارض میان همکاران و سرپرست به عنوان دو متغیر واسطه‌ای بین بی‌عدالتی سازمانی با استرس، فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی مطرح شدند. نتایج حاصل از مدل‌سازی معادله ساختاری نشان داد که برای هر دو بعد رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان و همکاران، تعارض با همکاران و سرپرست واسطه اثرات بی‌عدالتی تعاملی بر استرس، فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی هستند و برای رابطه بی‌عدالتی رویه‌ای با استرس،

* نویسنده مسئول: دانشیار گروه روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه آزاد

اسلامی خوراسگان، اصفهان، ایران drmgolparvar@gmail.com

** کارشناس ارشد دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان، اصفهان، ایران.

*** دانشیار گروه روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه آزاد اسلامی

خوراسگان، اصفهان، ایران.

**** کارشناس ارشد دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان، اصفهان، ایران

تاریخ پذیرش: ۹۱/۹/۲۹

تاریخ دریافت: ۹۰/۱۱/۱۱

فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی هیچ یک از دو بُعد تعارض با سرپرست و همکاران نقش واسطه‌ای نداشتند، ولی برای رابطه بی‌عدالتی توزیعی با استرس، فرسودگی و رفتارهای انحرافی، تعارض با سرپرست، واسطه اثرات این بعد از بی‌عدالتی بر فرسودگی هیجانی، استرس و رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان و همکاران بود.

کلید واژه‌ها

تعارض با سرپرست؛ تعارض با همکاران؛ بی‌عدالتی سازمانی؛ فرسودگی شغلی؛ استرس شغلی؛ رفتارهای انحرافی

مقدمه

سیر گسترش مطالعات در حوزه عدالت سازمانی ادراک شده در جهان و تا اندازه کمتری در ایران، پژوهشگران عرصه روان‌شناسی صنعتی و سازمانی را با افق‌های علمی گسترده‌ای مواجه کرده که نیازمند گمانه‌زنی‌های نظری همراه با جسارت است. متأسفانه به‌رغم اینکه در سطح جهانی دانش حوزه عدالت سازمانی تحت تأثیر تفکرات و ایده‌های بارآور جسورانه نظریه‌پردازان و پژوهشگران بزرگ این عرصه قرار گرفته و روز به روز شاهد مطالعات پیچیده اما راهگشا هستیم، در ایران مطالعات راهگشا و مبتنی بر ایده‌های نوین برآمده از نظرات و پژوهش‌های ایرانی در حد بسیار کمتری اجرا شده است. بر همین پایه طی این پژوهش، تلاشی کوچک در راستای گام نهادن در عرصه افق‌های در حال گسترش دانش و اطلاعات عدالت سازمانی ادراک شده انجام شده است. در این پژوهش دو مدل مفهومی و پیشنهادی اولیه مطابق آنچه در نمودار ۱ ارائه شده، بر مبنای پژوهش‌های صورت گرفته در ایران و تا اندازه کمتری در خارج از ایران صورت‌بندی و به محک آزمون گذاشته شده است. نکته حائز اهمیت اول در مدل‌های پیشنهادی این پژوهش، لحاظ کردن بی‌عدالتی سازمانی به جای عدالت سازمانی است. از نقطه نظر کلی و بر پایه پژوهش‌های انجام شده تاکنون چندین بعد از عدالت سازمانی بر پایه نوع ادراکات افراد در محیط‌های کار طرح و بسط یافته‌اند. سه بُعد از شناخته شده‌ترین این ابعاد عدالت توزیعی^۱، رویه‌ای^۲ و تعاملی^۳ هستند (نعامی و شکرکن، ۱۳۸۳؛ گل‌پرور، ۱۳۸۵؛ گل‌پرور و کرمی، ۱۳۹۰). عدالت توزیعی عرصه توزیع مبتنی بر عدل و

-
1. Distributive
 2. Procedural
 3. Interactional

انصاف، عدالت رویه‌ای، رعایت عدالت در عرصه رویه‌های تصمیم‌گیری برای توزیع پیامدها و عدالت تعاملی، عرصه ارتباطات و تعامل‌های همراه با احترام، رعایت شأن و رفتارهای عادلانه را پوشش می‌دهند (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۸۶؛ بهروزی و همکاران، ۱۳۸۷؛ غفوری و ونوسفادرائی و گل‌پرور، ۱۳۸۸). رعایت نکردن هر یک از اصول و قواعد مطرح در عدالت سازمانی توزیعی، رویه‌ای و تعاملی به طور جدی ادراک بی‌عدالتی را در کارکنان فراهم می‌کند. در چنین شرایطی می‌توان به جای عدالت در هر یک از ابعاد سه‌گانه فوق، از بی‌عدالتی سخن به میان آورد (معیدفر و ذهانی، ۱۳۸۴). به لحاظ نظری، زمانی که افراد احساس بی‌عدالتی می‌کنند، به دنبال آن فشارهای متعددی را تجربه می‌کنند (فرانسیس و بارلینگ^۱، ۲۰۰۵). سه رویکرد نظری مبنای مدل‌های پیشنهادی (شکل ۱) در این پژوهش بودند.

رویکرد نظری اول نظریه انصاف آدامز^۲ (۱۹۶۵) بود. در نظریه انصاف آدامز این مفروضه بنیادی مطرح است که افراد در داوری در باب حضور یا فقدان حضور عدالت، نسبت درون داد- برون داد خود را با نسبت درون داد- برون داد همکاران مقایسه می‌کنند. اگر در این مقایسه به این نتیجه برسند که بین نسبت درون داد- برون داد آن‌ها با افراد مرجع دیگر تناسب وجود دارد در آن‌ها احساس حضور انصاف و عدالت شکل می‌گیرد، اما چنانچه احساس کنند نسبت درون داد - برون داد آن‌ها بیش از نسبت درون داد - برون داد همکاران است، ولی در تخصیص پیامدها این نسبت بیشتر لحاظ نشده، در خود احساس بی‌عدالتی و بی‌انصافی می‌کنند (آدامز، ۱۹۶۵). در این مرحله احساس بی‌عدالتی ساز و کارهای چندی را در افراد فعال می‌کند. یکی از ساز و کارهای مطرح این است که فرد سعی می‌کند تا با کاهش درون دادهای خود نسبت درون داد - برون داد خود را با دیگران متناسب کرده و از این طریق احساس مورد بی‌عدالتی قرار گرفتن را کاهش دهد. در این روند به دلیل کم کردن نسبت درون داد خود، افراد از یک طرف با سرپرست و از طرف دیگر با همکاران دچار تعارض و کشمکش می‌شوند. شواهد پژوهشی موجود حاکی از آن است که بی‌عدالتی سازمانی ظرفیت سازگاری و توافق‌پذیری را در افراد از طریق فشار روانی، ادراکی و عاطفی به تحلیل می‌برد و از این طریق سطح تعارضات را در میان افراد در محیط کار بالا می‌برد. همسو با این استدلال

-
1. Francis & Barling
 2. Adams

بی‌عدالتی در برخی پژوهش‌ها به عنوان عاملی تعارض آفرین معرفی شده است (فرانسیس و بارلینگ، ۲۰۰۵؛ زاپاتا‌فلن^۱ و همکاران، ۲۰۰۹؛ فاین^۲ و همکاران، ۲۰۱۰؛ مک کالوم و والمسلی^۳، ۲۰۱۰؛ ماهونی^۴ و همکاران، ۲۰۱۰).

همچنین در عرصه نقش بی‌عدالتی بر تعارضات میان فردی، به خوبی مشخص شده که بی‌عدالتی در محیط‌های کار، پرخاشگری تسلط‌جویانه یا متقابلاً رفتارهای کنارگیرانه و اجتنابی را افزایش می‌دهد (گراهام، ۲۰۰۹). این رویکرد مبنای روابطی است که در مدل‌های پژوهش بین ابعاد بی‌عدالتی و تعارض با سرپرست و همکاران مطرح شده است. در حمایت از این رویکرد و روابط، پژوهش‌های چندی وجود دارد. براساس گزارش مولر^۵ (۲۰۰۲) رعایت عدالت در عرصه توزیع و رویه‌ها می‌تواند به فرآیند حل تعارضات میان فردی در محیط کار منجر شود. این پژوهشگر بر این باور تأکید کرده که در زمان تجربه عدالت در عرصه توزیع و رویه‌ها، افراد آمادگی بالاتری برای حل تعارضات خود با دیگران پیدا می‌کنند. گراهام^۶ (۲۰۰۹) نیز بر پایه مروری بر پژوهش‌های انجام شده، حضور عدالت در محیط کار را عاملی برای پیوستگی گروهی^۷ معرفی کرده است. چویی^۸ (۲۰۱۰) در پژوهشی جدید نشان داده که عدالت تعاملی متغیر واسطه‌ای کامل در رابطه رهبری سوءاستفاده‌گرانه با تعارض در روابط میان فردی است. همچنین در این پژوهش مشخص شده که تعارض میان فردی به جای تعارض در تکالیف و وظایف، با ایجاد استرس بیشتر موجب رفتارهای انحرافی و ضدتولید می‌شود. شایان ذکر است که در پیشینه پژوهش‌ها و نظریات مطرح، واژه‌های استرس و فشار به جای یکدیگر استفاده شده‌اند. از لحاظ کلی استرس یک پاسخ درونی به عوامل استرس‌آور (رخداد‌های بیرونی، عینی و تأییدپذیر نظیر بار کاری سنگین و روابط بین فردی ضعیف در محیط کار) محسوب می‌شود که از طریق برانگیختگی و تجربه احساسات ناخوشایند تشخیص‌پذیر است

-
1. Zapata- Phelan
 2. Fine
 3. MacLoun & Walmsle
 4. Mahony
 5. Muller
 6. Graham
 7. Group cohesiveness
 8. Choi

(عزیزی و همکاران، ۱۳۸۷؛ یزدی و جعفری، ۱۳۸۹). در مقابل نظریه پردازان و پژوهشگران فشار را به عنوان پیامدهای بلندمدت مواجهه با استرس در نظر می‌گیرند که شامل پیامدهای فیزیولوژیکی نظیر سرطان، بیماری‌های گوارشی و قلبی و عروقی و همچنین نشانه‌های روانی نظیر اضطراب، افسردگی و نقص در توانایی‌های شناختی و پردازش شناختی است (فرانسیس و بارلینگ، ۲۰۰۵).

رویکرد نظری دوم، رویکرد تعارض تشدید کننده استرس است. این رویکرد به عنوان مبنای نظری رابطه بین تعارض با سرپرست و همکاران با استرس شغلی و فرسودگی هیجانی مطرح شده است. در رویکرد تعارض تشدید کننده استرس، تعارضات میان فردی در محیط کار خود به مثابه عاملی معرفی شده است که موجبات افزایش استرس شغلی را فراهم می‌کند. در واقع تعارض با همکاران و سرپرست، با تخریب فضای روانی - اجتماعی محیط کار، زمینه تشدید حالات معطوف به استرس شغلی و فرسودگی هیجانی را بیش از پیش تقویت می‌کند و بدینوسیله در اثر برهم زدن تعادل روانی، جسمی و اجتماعی افراد، آن‌ها را به سمت رفتارهای انحرافی متمایل می‌کند. این نظر از طریق مطالعاتی که در آن‌ها نشان داده شده، تعارضات میان فردی با عوامل استرس‌آور^۱، استرس^۲ و فشار^۳ ارتباط دارد به خوبی حمایت‌پذیر است. شواهد پژوهشی مرور شده و همچنین نتایج پژوهش الوینیو^۴ و همکاران (۲۰۰۶) نشان می‌دهد که علائم روانی - فیزیولوژیکی استرس در مقابل بی‌عدالتی و تعارضات میان فردی در افراد پدید می‌آید. فریدمن^۵ و همکاران (۲۰۰۰) با پژوهشی که اجرا کردند، به این نتیجه رسیدند که وقتی افراد روش‌های حل تعارض مبتنی بر تسلط‌جویی یا اجتناب را در پیش می‌گیرند، به طور جدی سطح فشار و استرس خود را بالا می‌برند. گوئرا^۶ و همکاران (۲۰۰۵) شواهد پژوهشی مربوط به پیامدهای تعارضات میان فردی را در محیط کاری مرور کرده، و مهم‌ترین علائم آن را تجربه اضطراب، ترس، بی‌اعتمادی^۷، رنجش و خشم^۸، احساس ناکامی، تنش، ترس از طرد

-
1. Stressors
 2. Stress
 3. Strain
 4. Elovainio
 5. Friedman
 6. Guerra
 7. Mistrust
 8. Resentment

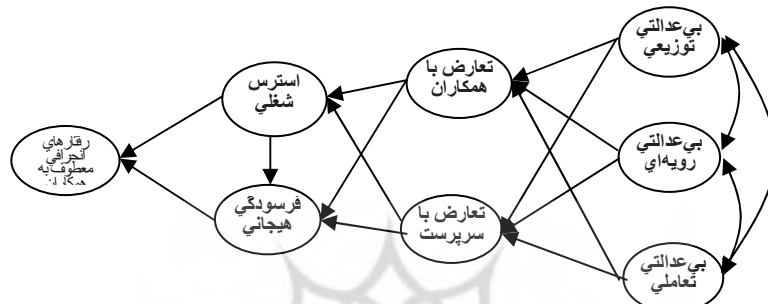
شدن توسط دیگران، کاهش تعهد به تصمیمات گروهی، کاهش تعهد سازمانی، کاهش رضایت شغلی و افزایش سطح استرس کلی افراد ذکر کرده‌اند.

تسونو^۱ و همکاران (۲۰۰۹) با پژوهشی در میان ۲۴۷ نفر از کارکنان یک کارخانه تولیدی در ژاپن، تعارضات میان فردی را برای زنان و مردان عاملی برای افزایش استرس منفی روانی^۲ معرفی کرده‌اند. این پژوهشگران همچنین تعارض میان فردی را برای زنان عاملی برای افزایش درگیری کاری^۳ مطرح کرده‌اند. بر پایه این پژوهش‌ها، در این پژوهش، تعارض میان فردی با همکاران و سرپرست به عنوان دو عامل تقویت‌کننده برای استرس و فرسودگی هیجانی در نظر گرفته شد. از طرف دیگر با افزایش تعارض با همکاران و سرپرست، آن‌ها منابع مهم حمایتی را در محیط کار از دست می‌دهند که خود این امر احتمال افزایش سطح استرس و احساسات معطوف به فرسودگی هیجانی را تقویت می‌کند (استلی^۴، ۲۰۰۸). این امر نیز خود مزید بر علت شده و در نهایت سطح استرس و فرسودگی هیجانی را در افراد بالا می‌برد.

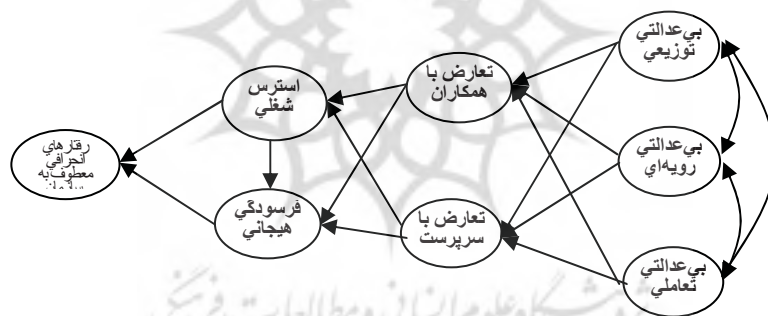
و بالاخره رویکرد نظری سوم که بر مبنای آن بین فرسودگی و استرس با رفتارهای انحرافی رابطه فرض شده، رویکرد استرس - نامتعادلی - جبران است. از مفروضات اصلی این رویکرد این مفروضه اهمیت بسیار زیادی دارد که عوامل استرس‌آور در هریک از قالب‌های مطرح نظیر تعارضات میان فردی، افراد را از حالت تعادل هیجانی، شناختی و رفتاری خارج می‌کند. این خارج شدن از حالت تعادل برای انسان‌ها ماهیت انگیزشی دارد. به این شکل که افراد با تجربه استرس و فقدان تعادل ناشی از آن نظیر فرسودگی شغلی به تکاپو می‌افتند تا تعادل از دست رفته را بازگردانی کنند (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۸۷). این بازگردانی به صورت کاهش تمایلات رفتاری مثبت نظیر رفتارهای مدنی سازمانی و خلاقیت و افزایش تمایلات رفتاری منفی نظیر رفتارهای انحرافی نمود می‌یابند (گل‌پرور و وثقی، ۱۳۹۰). در رویکرد استرس - نامتعادلی - جبران همچنین این مفروضه مطرح است که ممکن است متغیرهای واسطه‌ای یا تعدیل‌کننده چندی رابطه بین استرس و فرسودگی شغلی را با رفتارهای پایانی تحت تأثیر قرار دهند. این رویکرد نیز به عنوان مبنای نظری رابطه بین استرس شغلی و فرسودگی هیجانی با

-
1. Tsuno
 2. Psychological distress
 3. Work engagement
 4. Steele

رفتارهای انحرافی در نظر گرفته شده است. در حمایت از این رویکرد در چند مطالعه انجام شده در ایران مشخص شده که استرس و فرسودگی شغلی طی یک مجموعه روابط درونی بستر را برای تمایل افراد به رفتارهای انحرافی افزایش و در مقابل تمایل به رفتارهای مدنی سازمانی و خلاقیت را کاهش می‌دهند (گل پرور و همکاران، ۱۳۸۷؛ گل پرور و واتقی، ۱۳۹۰).



نمودار ۲-۲



نمودار ۱-۲

شکل ۱: مدل‌های مفهومی و نظری از پیوند بین متغیرهای پژوهش

فوکس^۱ و همکاران (۲۰۰۱) نیز در تبیین پیوند میان عوامل فشارآور با رفتارهای ضدتولید، مدل استرس-هیجان-رفتار ضد تولید را طرح و بسط داده‌اند. بر اساس نظر این پژوهشگران، عوامل استرس‌آور، ابتدا حالات هیجانی نظیر خشم و عصبانیت را پدید می‌آورند، سپس این

حالات هیجانی خشم و پرخاشگری هستند که باعث روی‌آوری کارکنان به رفتارهای ضدتولید و انحرافی می‌شوند. نکته شایان توجه در حوزه دو مدل مفهومی و نظری پژوهش (شکل ۱)، اینکه این دو مدل، مدل‌های اشباع هستند. به این معنی که در آن‌ها کلیه روابط قابل طرح، مطرح شده‌اند. به رغم اینکه در مدل‌سازی معادله ساختاری مطلوب‌تر است که مدل‌ها، مدل‌هایی اشباع شده نباشند، ولی در مواقعی که مدل یا مدل‌هایی برای اولین بار بررسی می‌شوند مدل‌های اشباع می‌توانند هم به لحاظ نظری و هم به لحاظ پژوهشی نقطه شروع مناسبی باشند (شوماخر و لومکس، ۱۳۸۸). بر همین اساس به‌رغم اینکه بنیان‌های نظری مدل‌های پژوهش (شکل ۱) به صورت تفکیکی در قالب سه رویکرد نظری بی‌انصافی ادراک شده پدید آورنده تعارض، تعارض به مثابه استرس و استرس - نامتعادلی - جبران توضیح داده شد، با این حال از آنجایی که لازم بود مدل‌های ارائه شده خود به عنوان مدل‌هایی مستقل در قالب یک رویکرد یکپارچه نظری کلی‌تر (نظیر بی‌عدالتی - تعارض میان فردی - استرس - رفتار که هر سه رویکرد نظری را در قالبی یکپارچه در خود جای داده است) برای اولین بار در پژوهش حاضر محور نظریه‌پردازی و مذاقه قرار گیرند، دو مدل مفهومی و نظری پژوهش (شکل ۱) در قالبی اشباع شده مطرح شده‌اند (یعنی کلیه روابط قابل طرح در آن‌ها مطرح شده‌اند).

در جمع‌بندی پایانی راجع به پیوند بین ابعاد بی‌عدالتی، تعارض با همکاران و سرپرست، استرس، فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی (در دو حوزه معطوف به سازمان و همکاران) باید گفت بر پایه دو مدل پیشنهادی در این پژوهش (شکل ۱)، در درجه اول تجربه بی‌عدالتی توزیعی، رویه‌ای و تعاملی با ایجاد عدم تعادل و اعمال فشار ادراکی و روانی به افراد، آن‌ها را به تغییر نسبت درون داد - برون داد خود برای برگشت به احساس عدالت متمایل کرده و از این طریق زمینه را برای افزایش تعارض با همکاران و سرپرست فراهم می‌کند. به دنبال افزایش سطح تعارض تجربه شده، به واسطه آن که تعارض، افراد را تهدید و موقعیت گروهی و اجتماعی آن‌ها را در محیط کار به مخاطره می‌افکند، سطح استرس و فرسودگی هیجانی افراد را بالا می‌برد. در اثر افزایش سطح استرس و فرسودگی هیجانی، با تجربه حالات معطوف به عدم تعادل روانی و بدنی، تمایل افراد برای درگیر شدن در رفتارهای انحرافی افزایش می‌یابد. این مجموعه پیش‌بینی‌ها طی دو مدل پیشنهادی اولیه (شکل ۱) در این پژوهش مطرح و به

محک آزمون گذاشته شده‌اند. به این ترتیب هدف کلی و اصلی پژوهش به شرح زیر است.
 هدف کلی پژوهش: تعیین روابط ساختاری زنجیره‌ای به ترتیب بین بی‌عدالتی سازمانی (توزیعی، رویه‌ای و تعاملی) با تعارضات میان فردی (تعارض با سرپرست و همکاران)، بین تعارضات میان فردی (تعارض با سرپرست و همکاران) با استرس شغلی و فرسودگی هیجانی و بین استرس و فرسودگی هیجانی با رفتارهای انحرافی (معطوف به سازمان و همکاران) در قالب دو مدل پیشنهادی ارائه شده در شکل ۱.

فرضیه‌های پژوهش نیز به شرح زیر هستند.

فرضیه کلی پژوهش: طی مجموعه روابط ساختاری به ترتیب بی‌عدالتی سازمانی (توزیعی، رویه‌ای و تعاملی) با تعارضات میان فردی (تعارض با سرپرست و همکاران)، تعارضات میان فردی (تعارض با سرپرست و همکاران) با استرس شغلی و فرسودگی هیجانی و استرس شغلی و فرسودگی هیجانی با رفتارهای انحرافی (معطوف به سازمان و همکاران) رابطه دارند. این فرضیه کلی به سه فرضیه جزئی‌تر زیر تجزیه پذیر است.

فرضیه اول: بی‌عدالتی سازمانی (توزیعی، رویه‌ای و تعاملی) با تعارضات میان فردی (تعارض با سرپرست و همکاران) رابطه دارد.

فرضیه دوم: تعارضات میان فردی (تعارض با سرپرست و همکاران) با استرس شغلی و فرسودگی هیجانی رابطه دارد.

فرضیه سوم: استرس شغلی و فرسودگی هیجانی با رفتارهای انحرافی (معطوف به سازمان و همکاران) رابطه دارد.

روش

این پژوهش از نوع مطالعات تحلیل ماتریس کوواریانس (مدل سازی معادله ساختاری) محسوب می‌شود (سرمد و همکاران، ۱۳۷۶) و جامعه آماری آن را کارکنان مرد یک کارخانه کاشی‌سازی در شهر اصفهان در تابستان و پاییز ۱۳۸۹ به تعداد ۵۰۰ نفر تشکیل دادند. از این جامعه آماری براساس فهرست اسامی کارکنان ۳۰۰ نفر به شیوه نمونه‌گیری تصادفی ساده برای شرکت در پژوهش انتخاب شدند. پس از بازگشت پرسشنامه‌ها، ۱۷ پرسشنامه به دلیل ناقص پاسخ داده شدن (معادل ۵/۷ درصد) از پژوهش کنار گذاشته شدند، لذا گروه نمونه پژوهش به

۲۸۳ نفر تقلیل یافت (نرخ بازگشت در این شرایط ۹۴/۳ درصد است). نمونه ۳۰۰ نفری براین اساس انتخاب شدند که مطالعات مدل‌سازی معادله ساختاری نیاز به نمونه‌های بزرگ (بالاتر از ۲۰۰ نفر) دارند (شوماخر و لومکس، ۱۳۸۸). میانگین سن شرکت‌کنندگان در پژوهش ۳۳/۷۹ سال (با انحراف معیار ۶/۲۸)، میانگین سابقه شغلی کلی برابر با ۱۰/۲۵ سال (با انحراف معیار ۶/۳۶) و میانگین سابقه شغلی در سازمان کنونی ۸/۹ سال (با انحراف معیار ۵/۶۸) بود. از ابزارهای زیر برای سنجش متغیرهای پژوهش استفاده شد.

از پرسشنامه‌های بی‌عدالتی سازمانی برای سنجش بی‌عدالتی سازمانی در سه حوزه بی‌عدالتی توزیعی، رویه‌ای و تعاملی استفاده شد که هر یک سه سؤال دارد و کیم و لیونگ^۱ (۲۰۰۷) آن را معرفی و گل‌پرور و نادى (۱۳۸۹) آن را در ایران ترجمه و استفاده کرده‌اند. تنها نکته حائز اهمیت درباره سؤالات این سه پرسشنامه این مسأله است که سه پرسشنامه اصلی عدالت سازمانی را در سه حوزه یاد شده می‌سنجند، ولی در این پژوهش با معکوس‌سازی افعال آن‌ها، بی‌عدالتی سازمانی از طریق آن‌ها سنجیده شد. به‌هرحال مقیاس پاسخگویی این ۹ سؤال، شش درجه‌ای (کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۶) بوده است. کیم و لیونگ (۲۰۰۷) و گل‌پرور و نادى (۱۳۸۹) شواهد روایی و پایایی مطلوبی را برای این سه پرسشنامه گزارش کرده‌اند، به ترتیبی که آلفای کرونباخ این سه پرسشنامه از ۰/۸ به بالا است. تحلیل عاملی اکتشافی مجدد سؤالات این سه پرسشنامه، سه عامل با آلفای کرونباخ ۰/۸۳، ۰/۸۶ و ۰/۸۹ را به‌دست داد. یک نمونه سؤالات این پرسشنامه به این شرح است: پاداش‌ها و امکاناتی که در این سازمان به من تعلق می‌گیرد، غیرمنصفانه است.

از پرسشنامه تعارض با همکاران و سرپرست برای سنجش تعارض با همکاران و سرپرست به ترتیب از ۶ و ۴ سؤال استفاده شد که گل‌پرور و واثقی (۱۳۸۹) آن را براساس ابزارهای مطرح در این حوزه ساخته و اعتباریابی کرده‌اند. مقیاس پاسخگویی این ۱۰ سؤال نیز شش درجه‌ای (کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۶) است و پرسشنامه تعارض با همکاران، مشکلات و تعارضات بین فردی با همکاران و تعارض با سرپرست، مشکلات و تعارضات بین فردی با سرپرست را می‌سنجد. گل‌پرور و واثقی (۱۳۸۹) شواهد مربوط به روایی و پایایی

این دو پرسشنامه را مستند ساخته و نشان داده‌اند که این پرسشنامه‌ها برای سنجش تعارضات مطرح شده شرایط مطلوبی را دارند. در این پژوهش نیز تحلیل عاملی اکتشافی (با چرخش از نوع واریماکس) به‌طور مجدد دو عامل را با آلفای کرونباخ $0/75$ و $0/83$ به‌دست داد. همبستگی این دو پرسشنامه با پرسشنامه تعارضات هنجاری ادراک شده، که گل‌پرور و واثقی (۱۳۸۹) معرفی کرده‌اند، به‌عنوان شواهدی از روایی همگرایی^۱ این پرسشنامه‌ها در پژوهش حاضر $0/47$ و $0/58$ ($P < 0/01$) به‌دست آمد. یک نمونه سؤالات این دو پرسشنامه به این شرح است: اغلب اوقات با همکارانم دچار کشمکش و تعارض هستم.

از پرسشنامه استرس شغلی برای سنجش استرس شغلی کلی استفاده شد که پنج پرسش آن را اویانگ^۲ (۲۰۰۹) معرفی و گل‌پرور و واثقی (۱۳۸۹) قبلاً در ایران ترجمه و استفاده کرده‌اند. این پرسشنامه سطح کلی تنش و فشاری را اندازه‌گیری می‌کند که فرد در حین کار خود در سازمان تجربه می‌کند، و مقیاس پاسخگویی آن در این پژوهش شش درجه‌ای (کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۶) بود. اویانگ (۲۰۰۹) و گل‌پرور و واثقی (۱۳۸۹) شواهدی از روایی و پایایی این پرسشنامه را ارائه کرده‌اند که همگی در حد مطلوبی است. در این پژوهش علاوه بر انجام دادن تحلیل عاملی اکتشافی (با چرخش واریماکس) همراه با دیگر پرسشنامه‌های پژوهش که دارای مقیاس پاسخگویی مشترک و مشابه با این پرسشنامه بودند، و به‌طور مجدد روایی سازه این پرسشنامه را مستند کرد، همبستگی این پرسشنامه با پرسشنامه تعارضات هنجاری ادراک شده که ماهیتاً برای افراد در محیط کار استرس‌آفرین است (گل‌پرور و واثقی، ۱۳۸۹) محاسبه شد، که برابر با $0/46$ ($P < 0/01$) به‌دست آمد. آلفای کرونباخ این پرسشنامه در پژوهش حاضر $0/84$ به‌دست آمد. یک نمونه سؤال این پرسشنامه به این شرح است: شغلم زیاد مرا ناکام و خشمگین می‌کند.

از پرسشنامه فرسودگی هیجانی برای سنجش فرسودگی هیجانی استفاده شد که ۹ سؤال آن را مولکی^۳ و همکاران (۲۰۰۶) معرفی کردند و قبلاً در ایران گل‌پرور و همکاران (۱۳۸۷) آن را ترجمه و آماده اجرا کرده‌بودند. این پرسشنامه در این پژوهش دارای مقیاس شش درجه‌ای

-
1. Convergent validity
 2. Ouyang
 3. Mulki, Jaramillo & Locander

(هرگز=۱ تا همیشه=۶) بوده و از نظر روایی و پایایی برای سنجش فرسودگی هیجانی شرایط بسیار مطلوبی را دارد. گل‌پرور و همکاران (۱۳۸۷) نشان داده‌اند که بارهای عاملی این ۹ سؤال بر عامل فرسودگی هیجانی بالای ۴/۰ است و آلفای کرونباخ آن را ۰/۹۱ گزارش کرده‌اند. در این پژوهش علاوه بر اینکه روایی سازه این ۹ سؤال همراه با پرسشنامه رفتارهای انحرافی بررسی و تأیید شد، همبستگی ۹ سؤال با پرسشنامه تعارض هنجاری ادراک شده به‌عنوان شواهدی از روایی همگرایی این پرسشنامه بررسی و معادل ۰/۳۷ ($P < ۰/۰۱$) به‌دست آمد. آلفای کرونباخ این پرسشنامه در پژوهش حاضر ۰/۸۸ به‌دست آمد. یک نمونه سؤال آن به این شرح است: از لحاظ هیجانی نسبت به کارم احساس تهی بودن می‌کنم.

از پرسشنامه رفتارهای انحرافی برای سنجش رفتارهای انحرافی در دو حوزه رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان و رفتارهای انحرافی معطوف به همکاران استفاده شد که از ۱۵ سؤال، ۸ سؤال آن را مولکی و همکاران (۲۰۰۶) معرفی کرده و رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان را می‌سنجد و ۷ سؤال آن از رابینسون و بنت^۱ (۱۹۹۵) گرفته شده که رفتارهای انحرافی معطوف به همکاران را اندازه‌گیری می‌کند. ۸ سؤالی که مولکی و همکاران (۲۰۰۶) معرفی کرده‌اند و نیز ۷ سؤالی که از رابینسون و بنت (۱۹۹۵) گرفته شده و قبلاً در ایران گل‌پرور و همکاران (۱۳۸۷) آن را ترجمه و استفاده کرده‌اند. مقیاس پاسخگویی این پرسشنامه در این پژوهش شش درجه‌ای (هرگز=۱ تا همیشه=۶) بوده است و از لحاظ روایی و پایایی شرایط مطلوبی را دارند، به‌ترتیبی که گل‌پرور و همکاران (۱۳۸۷) برای رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان آلفای کرونباخ ۰/۹ را گزارش کرده‌اند. روایی سازه این پرسشنامه دو عاملی (۸ سؤال رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان و ۷ سؤال رفتارهای انحرافی معطوف به همکاران) علاوه بر بررسی نحوه قرارگیری سؤالات بر عوامل از طریق تحلیل عاملی اکتشافی (چرخش از نوع واریماکس)، از طریق بررسی همبستگی آن‌ها با پنج پرسش مطرح در حوزه پرخاشگری در محیط کار، به‌عنوان شواهدی از روایی همگرایی آن‌ها در این پژوهش بررسی شد. نتایج حاصل از این تحلیل همبستگی نشان داد که ۸ سؤال رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان و ۷ سؤال رفتارهای انحرافی معطوف به همکاران با ۵ سؤال پرخاشگری به ترتیب

دارای همبستگی $0/۷۳$ و $0/۶۸$ ($P < 0/01$) هستند. آلفای کرونباخ این دو پرسشنامه نیز در این پژوهش به ترتیب $0/۸۲$ و $0/۸۴$ به دست آمد. یک نمونه از سؤالات این پرسشنامه به این شرح است: مسائل خصوصی همکارانم را نزد دیگران فاش می‌کنم.

مجموعه سؤالات هر پرسشنامه در پژوهش به صورت پراکنده در بین سؤالات پرسشنامه‌های دیگر پخش بوده تا در زمان پاسخگویی سوگیری واریانس مشترک کاهش یابد. همچنین سؤالات پرسشنامه‌های پژوهش به صورت خودگزارش‌دهی و در فاصله زمانی ۱۰ تا ۱۵ دقیقه در محل کار افراد نمونه پاسخ داده شده‌اند. داده‌های حاصل از پرسشنامه‌های پژوهش از طریق محاسبه ضریب همبستگی بین متغیرها و از طریق مدل‌سازی معادله ساختاری تحلیل شده‌اند. برای تحلیل‌ها از دو نرم‌افزار SPSS و AMOS استفاده به عمل آمده است. شایان ذکر است که کجی و کشیدگی متغیرهای پژوهش بررسی و مقادیر آنها (برای کجی کمتر از ۱ و برای کشیدگی کمتر از ۰/۵) در حدی نبود که برای تحلیل داده‌ها مشکل به وجود آورد. همچنین داده‌های مفقود که کمتر از ۱ درصد کل پاسخ‌ها بوده است با استفاده از میانگین مقیاس‌های مورد استفاده جایگزین شده‌اند. مقادیر پرت روابط نیز از طریق نمودار پراکندگی و نمودار جعبه‌ای و همچنین خطی بودن از طریق آزمون خطی بودن^۱ رابطه بین متغیرها بررسی شد تا اطمینان حاصل شود از این نظر در پژوهش حاضر مشکلی وجود ندارد. این بررسی‌ها همگی حاکی از نبود مشکل در حوزه‌های مورد اشاره در پژوهش حاضر بود.

یافته‌ها

در جدول ۱ میانگین، انحراف معیار، کجی و کشیدگی متغیرها همراه با همبستگی درونی بین آنها ارائه شده است.

جدول ۱: شاخص‌های توصیفی و همبستگی درونی بین متغیرهای پژوهش

متغیرهای پژوهش	میانگین	انحراف معیار	کیفیت	کنش‌گذاری	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹
۱ استرس شغلی	۳/۱۹	۱/۱۹	۰/۲۷	۰/۱۶	-								
۲ تعارض با همکاران	۲/۴۱	۰/۸۹	۰/۷۵	۰/۵	۰/۵۷**	-							
۳ تعارض با سرپرست	۲/۷۹	۱/۲۷	۰/۵۶	۰/۳۳	۰/۶۲**	۰/۴۷**	-						
۴ بی‌عدالتی توزیعی	۴/۲۲	۱/۴۵	-۰/۴۹	-۰/۵	۰/۵۱**	۰/۲۹**	۰/۴۸**	-					
۵ بی‌عدالتی رویه‌ای	۳/۹۸	۱/۴	-۰/۴۴	-۰/۷	۰/۵۲**	۰/۳۱**	۰/۵۱**	۰/۸۸**	-				
۶ بی‌عدالتی تعاملی	۲/۷۲	۱/۳۹	۰/۶	-۰/۴۸	۰/۵۸**	۰/۴۵**	۰/۸۸**	۰/۴۷**	۰/۵۶**	-			
۷ رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان	۱/۷۸	۰/۸۲	۰/۸	-۰/۶۵	۰/۱۸*	۰/۳**	۰/۲۱**	-۰/۱۲	-۰/۵۹	۰/۱۹**	-		
۸ فرسودگی هیجانی	۲/۷	۱/۱۸	۰/۵	-۰/۳	۰/۶۶**	۰/۵**	۰/۴۹**	۰/۳۳**	۰/۳۳**	۰/۴۵**	۰/۵۱**	-	
۹ رفتارهای انحرافی معطوف به همکاران	۱/۶۳	۰/۸۳	۰/۸	-۰/۶	۰/۵۶**	۰/۲۲**	۰/۵۹	-۰/۵۴	-۰/۵۷	-۰/۵۸	۰/۷۶**	۰/۳۸**	-

** P<۰/۰۱

* P<۰/۰۵

چنانکه در جدول ۱ مشاهده می‌شود، استرس شغلی با تعارض با همکاران، با تعارض با سرپرست، با بی‌عدالتی توزیعی، با بی‌عدالتی رویه‌ای، با بی‌عدالتی تعاملی، با رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان و با فرسودگی هیجانی دارای رابطه مثبت و معنادار و به ترتیب دارای واریانس مشترک ۳۲/۴، ۳۸/۴، ۲۶، ۳۳/۶، ۳/۲ و ۴۳/۵ درصد است. تعارض با همکاران با تعارض با سرپرست، با بی‌عدالتی توزیعی، با بی‌عدالتی تعاملی، با رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان و با فرسودگی هیجانی دارای رابطه مثبت و معنادار و به ترتیب دارای واریانس مشترک ۲۲، ۸/۴، ۹/۶، ۲۰/۲، ۹ و ۲۵ درصد است. تعارض با سرپرست با بی‌عدالتی توزیعی، بی‌عدالتی رویه‌ای، بی‌عدالتی تعاملی، رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان و فرسودگی هیجانی دارای رابطه مثبت و معنادار و به ترتیب دارای واریانس مشترک، ۲۳، ۲۶، ۶۴، ۴/۴ و ۲۴ درصد است. بی‌عدالتی توزیعی با بی‌عدالتی رویه‌ای، بی‌عدالتی تعاملی و فرسودگی هیجانی دارای رابطه مثبت و معنادار و واریانس مشترک، ۶۴، ۲۲ و ۹ درصد است. بی‌عدالتی توزیعی با رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان و همکاران دارای رابطه معناداری ($P > 0/05$) نیست. بی‌عدالتی رویه‌ای به ترتیب با بی‌عدالتی تعاملی و فرسودگی هیجانی دارای رابطه مثبت و معنادار و واریانس مشترک ۳۱/۳ و ۱۰/۸ درصد است. بی‌عدالتی رویه‌ای با رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان و همکاران رابطه معنادار نداشته است ($P > 0/05$). بی‌عدالتی تعاملی به ترتیب با رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان و فرسودگی هیجانی دارای رابطه مثبت و معنادار و واریانس مشترک، ۳/۶ و ۲۰/۲ درصد است. رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان با فرسودگی هیجانی و با رفتارهای انحرافی معطوف به همکاران دارای رابطه مثبت و معنادار و واریانس مشترک، ۲۶ و ۵۷/۷ درصد است. بالاخره فرسودگی هیجانی با رفتارهای انحرافی معطوف به همکاران دارای رابطه مثبت معنادار و واریانس مشترک ۱۴ درصد است. شایان ذکر است که مفروضه خطی بودن رابطه متغیرهای ارائه شده در جدول ۱ از طریق بررسی نمودار پراکندگی و داده‌های پرت از طریق نمودار جعبه‌ای بررسی شد. نتیجه این بررسی‌ها نشان داد که مشکل غیر خطی بودن رابطه متغیرها و داده‌های پرت در داده‌های پژوهش حاضر وجود نداشته است. در جدول ۲ نتایج حاصل از مدل‌سازی معادله ساختاری برای مدل نظری و پیشنهادی ۱-۱ همراه با اصلاحات و تغییرات اعمال شده آورده شده است.

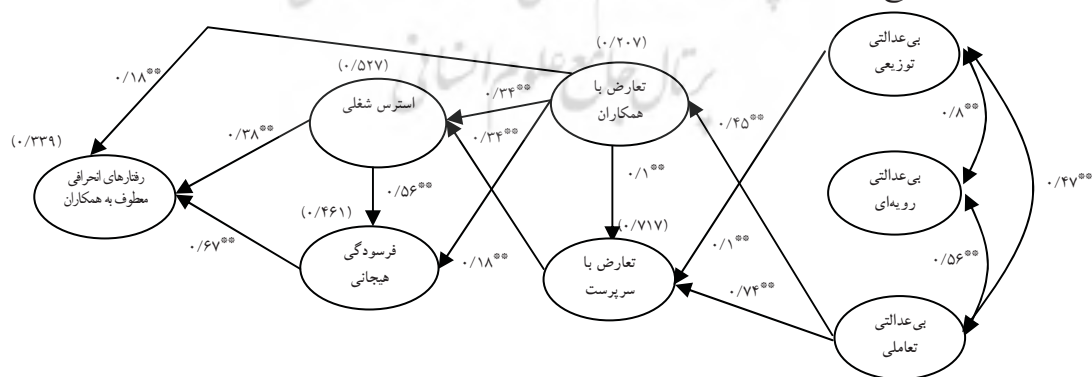
جدول ۲: نتایج حاصل از مدل‌سازی معادله پیشنهادی ۱-۱

RMSEA	TLI	RFI	GFI	RMR	$\frac{\chi^2}{df}$	(df)	χ^2	R ²	β	SE	b	مسیرهای مدل نهایی	شماره
۰/۰۴۶	۰/۹۹	۰/۹۷	۰/۹۸	۰/۰۴۶	۱/۵۹	۲۰/۶۷	۰/۲۰۷	۰/۲۵**	۰/۰۳	۰/۲۹**	بی‌عدالتی تعاملی ← تعارض با همکاران	۱	
								۰/۷۴**	۰/۰۴	۰/۶۷**	بی‌عدالتی تعاملی ← تعارض با سرپرست	۲	
						۰/۷۱۷	۰/۸۱**	۰/۰۹**	۰/۰۳	۰/۰۹**	بی‌عدالتی توزیعی ← تعارض با سرپرست	۳	
							۰/۸۱**	۰/۱۵**	۰/۰۵	۰/۱۵**	تعارض با همکاران ← تعارض با سرپرست	۴	
							۰/۳۴**	۰/۰۶	۰/۰۶	۰/۴۵**	تعارض با همکاران ← استرس شغلی	۵	
						۰/۵۲۷	۰/۳۴**	۰/۰۵	۰/۰۵	۰/۳۶**	تعارض با سرپرست ← استرس شغلی	۶	
							۰/۲۶**	۰/۰۴	۰/۰۴	۰/۲۱**	بی‌عدالتی توزیعی ← استرس شغلی	۷	
						۰/۴۶۱	۰/۱۸**	۰/۰۷	۰/۰۷	۰/۲۳**	تعارض با همکاران ← فرسودگی هیجانی	۸	
							۰/۵۶**	۰/۰۵	۰/۰۵	۰/۵۶**	استرس شغلی ← فرسودگی هیجانی	۹	
							۰/۳۸**	۰/۰۵	۰/۰۵	۰/۲۶**	رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان ← استرس شغلی	۱۰	
						۰/۳۳۹	۰/۶۷**	۰/۰۵	۰/۰۵	۰/۴۷**	رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان ← فرسودگی هیجانی	۱۱	
							۰/۱۸**	۰/۰۵	۰/۰۵	۰/۱۷**	رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان ← تعارض با همکاران	۱۲	

** P < ۰/۰۱

پیش از ارائه توضیحات مربوط به جدول ۲ افزودن این نکته الزامی است که به‌رغم روابط ضعیف رفتارهای انحرافی با دیگر متغیرهای پژوهش که در جدول ۱ ارائه شد، بر اساس پیشینه نظری (آدامز، ۱۹۶۵؛ فرانسیس و بارلینگ، ۲۰۰۵؛ گل پرور و همکاران، ۱۳۸۷؛ گل پرور و واثقی، ۱۳۹۰) و پژوهشی (مولر، ۲۰۰۶؛ گراهام، ۲۰۰۹؛ چویی، ۲۰۱۰؛ گل پرور و همکاران، ۱۳۸۷؛ گل پرور و واثقی، ۱۳۹۰) در دسترس کماکان به لحاظ وجود حمایت‌های نظری و پژوهشی موجود در الگوی مورد بررسی در این پژوهش رفتارهای انحرافی به عنوان متغیر پیامد نهایی در این پژوهش در نظر گرفته شد. مدل ارائه شده در شکل ۱ (مدل ۱-۱) پس از بررسی از طریق مدل‌سازی معادله ساختاری برازش مطلوبی با داده‌ها نشان نداد. بر اساس متون معتبر مربوط به مدل‌سازی معادله ساختاری در چنین مواقعی حذف مسیرهای غیر معنادار و افزودن مسیرهای نظریه و پژوهش بنیاد به مدل ممکن است به افزایش برازش مدل نهایی کمک کنند. در افزودن مسیرهای جدید به مدل، بررسی شاخص‌های برازش نیز می‌تواند کمک جالب توجهی باشند (شوماخر و لومکس، ۱۳۸۸). بر همین اساس ابتدا ضرایب مربوط به مدل از نظر غیر معنادار بودن ($P > 0/05$) بررسی شد. در این بررسی مشخص شد که مسیرهای بی‌عدالتی رویه‌ای به تعارض با همکاران و سرپرست، مسیر بی‌عدالتی توزیعی به تعارض با همکاران و مسیر تعارض با سرپرست به فرسودگی هیجانی دارای ضریب غیر معنادار هستند. به همین دلیل این چهار مسیر از مدل حذف شدند. پس از آن شاخص‌های اصلاح مدل بررسی شد. این بررسی مشخص کرد که افزودن یک مسیر از تعارض با همکاران به رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان و یکی از تعارض با همکاران به تعارض با سرپرست می‌تواند برازش مدل نهایی را به نحو چشمگیری افزایش دهد. از آنجایی که که پیشینه نظری بر مبنای رویکرد تعارض به مثابه استرس (فرانسیس و بارلینگ، ۲۰۰۵) و همچنین رویکرد استرس - نامتعادلی - جبران (گل پرور و همکاران، ۱۳۸۷) افزودن این دو مسیر را امکان‌پذیر می‌کرد، یک مسیر از تعارض با همکاران به رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان و یک مسیر از تعارض با همکاران به تعارض با سرپرست به مدل نهایی پژوهش اضافه شد (شکل ۲ را نگاه کنید). چنانکه در جدول ۲ دیده می‌شود، بی‌عدالتی تعاملی با ضریب بتای استاندارد ۰/۴۵، ۲۰/۷ درصد از واریانس تعارض با همکاران را به تنهایی تبیین کرده است. بدنبال آن بی‌عدالتی تعاملی، بی‌عدالتی توزیعی و تعارض با همکاران، به ترتیب با ضرایب بتای استاندارد ۰/۷۴، ۰/۱ و ۰/۱۷۷ درصد واریانس تعارض با سرپرست را تبیین کرده‌اند. سپس تعارض با

همکاران، تعارض با سرپرست و بی‌عدالتی توزیعی با ضرایب بتای استاندارد ۰/۳۴، ۰/۳۴، ۰/۲۶، ۰/۲۶ درصد واریانس استرس شغلی را تبیین کرده‌اند. تعارض با همکاران و استرس شغلی نیز با ضرایب بتای استاندارد ۰/۱۸ و ۰/۵۶، ۴۶/۱ درصد از واریانس فرسودگی هیجانی را تبیین کرده‌اند. در آخر، استرس شغلی، فرسودگی هیجانی و تعارض با همکاران با ضرایب بتای استاندارد ۰/۳۷۹، ۰/۶۷ و ۰/۱۸، ۳۳/۹ درصد از واریانس رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان را تبیین کرده‌اند. مسیرهایی که در جدول ۲ معرفی شده‌اند، مسیرهای مدل نهایی و اصلاح شده هستند. این مدل نسبت به مدل مفهومی و پیشنهادی اولیه (مدل ۱-۱ را نگاه کنید) تغییراتی بدین شرح کرده است: مسیر عدالت توزیعی به تعارض با همکاران، مسیرهای عدالت رویه‌ای به تعارض با همکاران و سرپرست و مسیر تعارض با همکاران با فرسودگی هیجانی به دلیل غیرمعنادار بودن ($P > 0/05$) از مدل نهایی حذف شدند. اما علاوه بر حذف مسیرهای یاد شده، چند مسیر بر مبنای پیشینه پژوهش (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۸۷؛ فرانسیس و بارلینگ، ۲۰۰۵؛ گراهام، ۲۰۰۹؛ جویی، ۲۰۱۰) به مدل نهایی افزوده شد: یک مسیر از بی‌عدالتی توزیعی به استرس شغلی، یک مسیر از تعارض با همکاران به تعارض با سرپرست و یک مسیر از تعارض با همکاران به رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان. به‌رحال چنانکه ستون‌های هفتم تا سیزدهم جدول ۲ نشان می‌دهد، خی دو مدل نهایی و اصلاح شده برابر با ۲۰/۶۷ غیرمعنادار ($P < 0/05$)، نسبت به χ^2/df برابر با ۱/۵۹ و دو شاخص RMR و RMSEA کوچک‌تر از ۰/۰۶ یا ۰/۰۸ (برابر با ۰/۰۴۶) و شاخص GFI، RFI و TLI همگی از ۰/۹۵ بزرگ‌تر هستند. این شواهد حاکی از آن است که مدل نهایی پژوهش شرایط مطلوبی را دارد. مدل نهایی پژوهش براساس نتایج ارائه شده در جدول ۲ در نمودار ۲ ارائه شده است.



شکل ۲: مدل نهایی و اصلاح شده پژوهش برای رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان

اثرات غیر مستقیم و غیر مستقیم استاندارد حاصل از روابط متغیرهای مطرح در شکل ۲ در جداول ۳ و ۴ ارائه شده‌اند.

جدول ۳: اثرات مستقیم و غیرمستقیم استاندارد متغیرهای مطرح در مدل ارائه شده در شکل ۲

متغیرهای پیش‌بین	تعارض با همکاران			تعارض با سرپرست		
	مستقیم	غیر مستقیم	کلی	مستقیم	غیر مستقیم	کلی
۱ بی‌عدالتی توزیعی	۰	۰	۰	۰/۱**	۰	۰/۱**
۲ بی‌عدالتی تعاملی	۰/۴۵**	۰	۰/۴۵**	۰/۷۹**	۰/۵۵*	۰/۷۹**
۳ تعارض با همکاران	۰	۰	۰	۰/۱۵**	۰/۰۴	۰/۱۵**
۴ تعارض با سرپرست	۰	۰	۰	۰	۰	۰
۵ استرس شغلی	۰	۰	۰	۰	۰	۰

*P < ۰/۰۵ **P < ۰/۰۱

چنانکه در جدول ۳ دیده می‌شود، در یک مورد اثرات غیرمستقیم مطرح در مدل نهایی معنادار نیستند. مورد نظر اثر غیرمستقیم تعارض با همکاران بر استرس شغلی است.

جدول ۴: ادامه اثرات مستقیم و غیر مستقیم استاندارد متغیرهای مطرح در مدل ارائه شده در شکل ۲

متغیرهای پیش‌بین	استرس شغلی			فرسودگی هیجانی			رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان		
	مستقیم	غیر مستقیم	کلی	مستقیم	غیر مستقیم	کلی	مستقیم	غیر مستقیم	کلی
۱ بی‌عدالتی توزیعی	۰	۰/۰۴	۰/۰۴	۰	۰/۱۶**	۰/۱۶**	۰	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱
۲ بی‌عدالتی تعاملی	۰	۰/۴۲**	۰/۴۲**	۰	۰/۳۲**	۰/۳۲**	۰	۰/۱۴**	۰/۱۴**
۳ تعارض با همکاران	۰/۳۴**	۰/۰۴	۰/۳۸**	۰/۱۸**	۰/۲۱**	۰/۳۹**	۰/۱۸**	۰/۱۲**	۰/۳**
۴ تعارض با سرپرست	۰/۳۴**	۰	۰/۳۴**	۰	۰/۱۹**	۰/۱۹**	۰	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱
۵ استرس شغلی	۰	۰	۰	۰	۰/۵۶**	۰/۵۶**	۰	۰/۳۸**	۰/۳۸**
۶ فرسودگی هیجانی	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰/۶۸**	۰/۶۸**

*P < ۰/۰۵ **P < ۰/۰۱

چنانکه در جدول ۴ دیده می‌شود، در چهار مورد اثرات غیرمستقیم مطرح در مدل نهایی (شکل ۲) معنادار نیستند. مورد اول اثر غیرمستقیم عدالت توزیعی بر استرس شغلی، مورد دوم اثر غیرمستقیم تعارض با همکاران بر استرس شغلی، مورد سوم اثر غیرمستقیم بی‌عدالتی

توزیعی بر رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان و مورد چهارم اثر غیرمستقیم تعارض با سرپرست با رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان هستند. تحلیل باقیمانده‌های ($1-R^2$) مدل نهایی ارائه شده در شکل ۲ به این شرح است: ۷۹/۳ درصد از واریانس تعارض با همکاران، ۲۸/۳ درصد از واریانس تعارض با سرپرست، ۴۷/۳ درصد از واریانس استرس شغلی، ۴۳/۹ درصد از واریانس فرسودگی هیجانی و بالاخره ۶۶/۱ درصد از واریانس رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان در مدل نهایی مربوط به رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان (شکل ۲) به صورت باقیمانده یا تبیین نشده وجود دارد. علاوه بر واریانس تبیین نشده (واریانس باقیمانده) متغیرهای مورد اشاره در مدل نهایی ارائه شده در شکل ۲، در شرایطی که مدل‌ها مورد بازنگری و اصلاح قرار می‌گیرند، لازم است ماتریس باقیمانده‌های استاندارد (یعنی تفاوت بین ماتریس کوواریانس مشاهده شده و ماتریس کوواریانس اقتباس شده از مدل) به منظور بررسی تدوین احتمالی نامناسب بررسی شوند. در این بررسی چنانکه مقادیر باقیمانده‌های استاندارد برای متغیرهای مطرح در مدل تفاوت زیادی با هم نداشته باشند و در عین حال از ۱/۹۶ برای سطح ۰/۰۵ و از ۲/۵۸ برای سطح ۰/۰۱ هم بزرگ‌تر نباشند حاکی از آن است که مدل مناسب تدوین شده و کوواریانس خاص متغیرها در مدل به خوبی تبیین شده است (بتنلر و بونت، ۱۹۸۰؛ بتنلر، ۱۹۹۰؛ بارت، ۲۰۰۷؛ شوماخر و لومکس، ۱۳۸۸). بر همین اساس ماتریس باقیمانده‌های استاندارد برای مدل نهایی (شکل ۲) بررسی و مشخص شد که مقادیر همگی کمتر ۱/۹۶ و در دامنه نزدیک به هم (۱/۱ تا ۱/۳۸) در نوسان است. از این منظر مشخص شد که مدل نهایی پژوهش برای رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان مدلی با شرایط تدوین مناسب است. در جدول ۵ نتیجه مدل‌سازی معادله ساختاری برای رفتارهای انحرافی معطوف به همکاران براساس مدل نظری و مفهومی پیشنهادی (مدل ۱-۲) ارائه شده است.

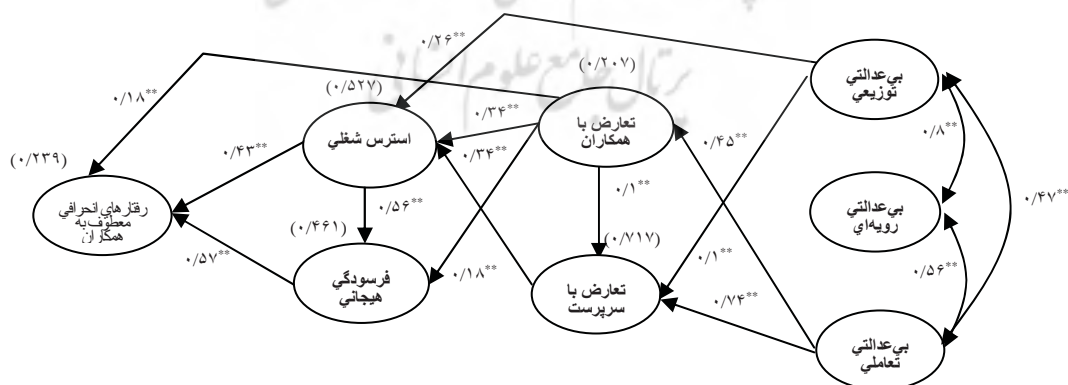
-
1. Bentler & Bonnet
 2. Barrett

جدول ۵: نتایج حاصل از مدل‌سازی معادله ساختاری برای مدل پیشنهادی ۱-۲

RMSEA	TLI	RFI	GFI	RMR	$\frac{\chi^2}{df}$	R ²	β	SE	b	مسیرهای مدل نهایی	شماره
						۰/۲۰۷	۰/۴۵**	۰/۰۳	۰/۲۹**	بی‌عدالتی تعاملی ← تعارض با همکاران	۱
							۰/۸۶**	۰/۰۴	۰/۶۷**	بی‌عدالتی تعاملی ← تعارض با سرپرست	۲
						۰/۸۱۷	۰/۱**	۰/۰۳	۰/۰۹**	بی‌عدالتی توزیعی ← تعارض با سرپرست	۳
							۰/۱**	۰/۰۵	۰/۱۵**	تعارض با همکاران ← تعارض با سرپرست	۴
							۰/۳۶**	۰/۰۶	۰/۴۵**	تعارض با همکاران ← استرس شغلی	۵
۰/۰۴	۰/۹۹	۰/۹۷	۰/۹۸	۱/۴۶	۱۹/۰۸	۰/۵۲۷	۰/۳۶**	۰/۰۵	۰/۳۲**	تعارض با سرپرست ← تعارض شغلی	۶
							۰/۲۶**	۰/۰۴	۰/۲۱**	بی‌عدالتی توزیعی ← استرس شغلی	۷
							۰/۱۸**	۰/۰۷	۰/۲۳**	تعارض با همکاران ← فرسودگی هیجانی	۸
						۰/۴۶۱	۰/۵۶**	۰/۰۵	۰/۵۶**	استرس شغلی ← فرسودگی هیجانی	۹
							۰/۴۳**	۰/۰۵	۰/۳**	استرس شغلی ← رفتارهای انحرافی معطوف به همکاران	۱۰
						۰/۲۳۹	۰/۵۷**	۰/۰۵	۰/۴**	فرسودگی هیجانی ← رفتارهای انحرافی معطوف به همکاران	۱۱
							۰/۱۸**	۰/۰۶	۰/۱۷**	تعارض با همکاران ← رفتارهای انحرافی معطوف به همکاران	۱۲

** P < ۰/۰۱

در مورد مدل ۱-۲ (رفتارهای انحرافی معطوف به همکاران) نیز بررسی این مدل در قالب روابط مطرح شده به صورت اولیه حاکی از فقدان برازش این مدل با داده‌های پژوهش بود. درباره مدل نهایی این مورد نیز بر مبنای پیشینه نظری و پژوهشی در دسترس شبیه با مدل مربوط به رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان عمل شد. این تغییرات بدین شرح است: مسیر بی‌عدالتی توزیعی به تعارض با همکاران، دو مسیر بی‌عدالتی رویه‌ای به تعارض با همکاران و سرپرست و مسیر تعارض با سرپرست به فرسودگی هیجانی، به دلیل غیرمعنادار بودن ($P > 0.05$) حذف شدند. در عوض یک مسیر از بی‌عدالتی توزیعی به استرس شغلی، یک مسیر از تعارض با همکاران به تعارض با سرپرست و مسیر دیگری از همین متغیر به رفتارهای انحرافی معطوف به همکاران افزوده شده است. همان‌طور که در جدول ۵ مشاهده می‌شود، مسیرهای مطرح برای متغیر پیامد نهایی، یعنی رفتارهای انحرافی معطوف به همکاران و واریانس‌های تبیین شده متغیرها با مدل معرفی شده برای رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان مشابه و یکسان است. تنها تفاوت این مدل به سه ردیف آخر بازمی‌گردد. چنانکه در ردیف‌های ۱۰ تا ۱۲ جدول ۴ مشاهده می‌شود، سه متغیر استرس شغلی، فرسودگی هیجانی و تعارض با همکاران به ترتیب با ضرایب بتای استاندارد ۰/۴۳، ۰/۵۷ و ۰/۱۸، ۲۳/۹ درصد از واریانس رفتارهای انحرافی معطوف به همکاران را تبیین کرده‌اند؛ از نظر شاخص‌های برازش (ردیف‌های هفتم تا سیزدهم جدول ۴ را با جدول ۳ مقایسه کنید) نیز مدل نهایی برای رفتارهای انحرافی معطوف به همکاران به مدل نهایی برای رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان شباهت دارد. به هر حال مدل نهایی برای رفتارهای انحرافی معطوف به همکاران در نمودار ۳ ارائه شده است.



نمودار ۳: مدل نهایی و اصلاح شده پژوهش برای رفتارهای انحرافی معطوف به همکاران

کلیهٔ اثرات غیرمستقیم متغیرهای مطرح در مدل ارائه شده در نمودار ۳، به‌جز اثرات غیرمستقیم متغیرهای بی‌عدالتی توزیعی، بی‌عدالتی تعاملی، تعارض با همکاران، تعارض با سرپرست و استرس شغلی بر رفتارهای انحرافی معطوف به همکاران با اثرات ارائه شده در جدول ۳ و ۴ برای مدل رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان شباهت دارند، لذا در جدول ۶، فقط اثرات غیرمستقیم پنج متغیر یاد شده در بالا برای رفتارهای انحرافی معطوف به همکاران ارائه شده است.

جدول ۶: اثرات مستقیم و غیرمستقیم متغیرهای مطرح در مدل ارائه شده در نمودار ۳ برای رفتارهای انحرافی معطوف به همکاران

متغیرهای پیش‌بین	رفتارهای انحرافی معطوف به همکاران		R ²
	اثرات مستقیم	اثرات غیر مستقیم کلی	
بی‌عدالتی توزیعی	۰	۰/۵۳	۱
بی‌عدالتی تعاملی	۰	۰/۵۹*	۲
تعارض با همکاران	۰/۱۸**	۰/۵۷*	۳
تعارض با سرپرست	۰	۰/۵۳	۴
استرس شغلی	۰/۴۳**	۰/۳۲**	۵
فرسودگی هیجانی	۰/۵۷**	۰	۶

* P < ۰/۰۵ ** P < ۰/۰۱

چنانچه اثرات غیرمستقیم برای رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان با اثرات غیرمستقیم برای رفتارهای انحرافی معطوف به همکاران مقایسه شود، در دو حوزهٔ اثرات غیرمستقیم بی‌عدالتی تعاملی و تعارض با همکاران برای رفتارهای انحرافی معطوف به همکاران، افت چشمگیری را نسبت به اثرات همین دو متغیر برای رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان نشان می‌دهند. بنابراین، به‌رغم شباهت‌های دو مدل ۲ و ۳ در این پژوهش، تحلیل‌های جزئی‌تر در سطح اثرات غیرمستقیم متغیرهای بی‌عدالتی تعاملی و تعارض با همکاران نشان‌دهندهٔ برخی تلویحات بااهمیت است که در بحث و نتیجه‌گیری راجع به آن بحث شده است. تحلیل باقیمانده‌های (1-R²) مدل نهایی ارائه شده در شکل ۳ به‌طور دقیق با باقیمانده‌ها یا واریانس تبیین نشده متغیرها در مدل ارائه شده در شکل ۲ مشابه بود و ماتریس باقیمانده‌های استاندارد

نیز دارای شرایطی مشابه با مدل رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان بود (شکل ۲).

بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های ارائه شده در بخش نتایج، به صورت اولیه حمایت لازم را برای مدل بی‌عدالتی - تعارض بین فردی - استرس و فرسودگی - رفتارهای انحرافی فراهم کرد. این مدل که برای اولین بار در این پژوهش معرفی و به محک آزمون گذاشته شد، از بسیاری جهات با پیشینه نظری و پژوهشی موجود همسویی دارد. در درجه اول رابطه بین بی‌عدالتی توزیعی و بی‌عدالتی تعاملی با تعارض با سرپرست و سپس تعارض با همکاران با نظریات و نتایج پژوهشگران و نظریه‌پردازانی چون آدامز (۱۹۶۵)، مولر (۲۰۰۲)، فرانسیس و بارلینگ (۲۰۰۵)، گراهام (۲۰۰۹) و چویی (۲۰۱۰) همسویی‌های جالب توجهی را نشان می‌دهد. پژوهشگران مورد اشاره از ابعاد مختلف این ایده و نظر را مطرح کرده‌اند که رعایت اصول و قواعد عدالت در قالبی کلی و در مواردی در سطوح مربوط به عدالت توزیعی، رویه‌ای و تعاملی، افراد را در مدیریت استرس و همچنین مدیریت روابط بین فردی در محیط کار یاری می‌کند. از چنین دیدگاهی، تجربه فقدان رعایت اصول و قواعد عدالت، نه تنها افراد را تحت فشار و استرس قرار می‌دهد و باعث می‌شود علائم روانی - فیزیولوژیکی متعددی نظیر برهم خوردن نظم سیستم گوارش، سیستم قلبی و عروقی و مشکلات روان‌شناختی نظیر اضطراب، افسردگی، خشم و رنجش در آنها نمایان شود، بلکه باعث می‌شود تا تعادل و هماهنگی شناختی آنها در مدیریت صحیح و درست روابط بین فردی و حل تعارضات موجود نیز با اختلال مواجه شود. از طرف دیگر بر مبنای نظریه انصاف آدامز (۱۹۶۵) افراد در زمان تجربه بی‌عدالتی با تغییر نسبت درون داد به برون داد خود با افراد مرجع دیگر نظیر همکاران به‌طور مستقیم و غیر مستقیم روابط خود را با همکاران و سرپرست دچار کشمکش و تعارض می‌کنند.

از این منظر باور پژوهشگران این پژوهش بر این است که بی‌عدالتی خود به‌عنوان استرس (فرانسیس و بارلینگ، ۲۰۰۵)، تعادل روانی - اجتماعی - زیستی افراد را برهم می‌زند. این برهم خوردن تعادل، که خود بخشی در قالب افزایش تعارضات بین فردی نمایان می‌شود، زمینه را برای تقویت تعارضات بین فردی با همکاران و سرپرست مساعدتر می‌کند. مکانیسم اصلی درگیر در فرایند عدم تعادل روانی، اجتماعی، فیزیولوژیکی ← تعارضات بین فردی، با احتمال

زیاد اختلال در نظام پردازش و مدیریت شناختی وقایع محیط کار است. به این ترتیب که بی‌عدالتی به لحاظ اینکه با تمایلات بنیادین افراد در حوزه‌های اخلاق و عدالت همخوان نیست (گل‌پرور و نادى، ۱۳۸۹)، افراد را همزمان دچار ناهماهنگی و فقدان تعادل شناختی نیز می‌کند. این فقدان تعادل شناختی ماهیت انگیزشی دارد و افراد را وادار می‌کند تا به ترتیبی حداقل در سطح شناختی، رخدادهای و نشانه‌های بی‌عدالتی یا ادراکات خود را در باب این نشانه‌ها یا حتی گرایش‌های رفتاری خود را تغییر دهند و بدین وسیله فقدان تعادل و ناهماهنگی ایجاد شده را کاهش دهند. همین صرف انرژی و تلاش در سطح شناختی، همزمان توانایی‌های افراد را برای مدیریت تعارضات میان فردی دچار نقص می‌کند و بدین وسیله همزمان با افزایش تعارضات با همکاران و سرپرست، آن‌ها را در چرخه معیوب استرس فزاینده قرار می‌دهد.

اگر به دو نمودار ۲ و ۳ توجه کافی شود، دیده می‌شود که عدالت رویه‌ای پیوند مستقیمی با تعارض با همکاران و سرپرست و عدالت توزیعی نیز پیوند مستقیمی با تعارض با همکاران نداشتند. این نبود رابطه به‌رغم اینکه بر مبنای پیشینه نظری موجود انتظار می‌رفت که وجود داشته باشد، ولی از چند بعد به لحاظ نظری قابل تبیین است. بر اساس گزارش گل‌پرور و نادى (۱۳۸۹) روابط بین متغیرهای ادراکی نظیر عدالت و بی‌عدالتی ادراک شده با متغیرهای پیامد متعدد نگرشی و رفتاری می‌توانند به ساختار سازمانی سازمان‌هایی وابسته باشد که مطالعه در آن‌ها انجام می‌شود. در واقع بر اساس رویکرد روابط وابسته به ساختار (گل‌پرور و نادى، ۱۳۸۹) در برخی سازمان‌ها در برخی مقاطع زمانی ممکن است برخی از اشکال عدالت برای کارکنان یا برای یک متغیر نگرشی یا رفتاری خاص اهمیت چندانی نداشته باشد. این اهمیت یا فقدان اهمیت به برجستگی شناختی متغیر ادراکی مورد نظر در نزد افراد آن سازمان وابسته است (گل‌پرور و نادى، ۱۳۸۹). بر این اساس ممکن است عدالت رویه‌ای و عدالت توزیعی از یک طرف برای کارکنان سازمان مورد مطالعه در این پژوهش چندانی برای ایجاد تعارض با سرپرست و همکاران (به ویژه درباره عدالت رویه‌ای) دارای اهمیت نبوده است. همچنین ممکن است این فقدان رابطه از ماهیت این دو شکل از عدالت (به ویژه عدالت رویه‌ای و در حد کمتری عدالت توزیعی) نشأت گرفته باشد. عدالت رویه‌ای ماهیتاً معطوف به رعایت عدالت و انصاف در رویه‌های رسمی تصمیم‌گیری در سازمان است (نعامی، شکرکن،

۱۳۸۴، گل‌پرور، ۱۳۸۵). به این جهت ممکن است عدالت رویه‌ای به تعارضات هنجاری با سازمان منجر شود. بر این اساس لازم است در پژوهش‌های آینده نقش عدالت رویه‌ای، تعاملی و توزیعی با تعارضات هنجاری با سازمان بررسی شود.

از بین دو بعد بی‌عدالتی توزیعی و تعاملی، بی‌عدالتی تعاملی که معطوف به نحوه ارتباط و تعامل سرپرست با کارکنان است، با هر دو بُعد تعارض با همکاران و سرپرست دارای پیوند مستقیم و بی‌عدالتی توزیعی نیز با تعارض با سرپرست دارای پیوند مستقیم بود. جالب توجه اینکه بی‌عدالتی توزیعی که معطوف به فقدان رعایت عدالت در عرصه توزیع حقوق، پاداش و دستاوردها است با تعارض با سرپرست پیوند می‌یابد. این پیوند شاید به این دلیل است که سرپرستان در نظام‌های سازمانی و مدیریتی ایران، برای اینکه کدامیک از کارکنان چه دستاوردهایی نصیبش شود تعیین‌کننده‌های اصلی هستند. اما بی‌عدالتی تعاملی، به گونه‌ای دارای اثر گسترده‌تری بوده، به ترتیبی که علاوه بر تعارض با سرپرست به تعارض با همکاران نیز کشیده شده است. همچنین بر اساس رویکرد استرس-نامتعادلی-جبران (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۸۷) نیز به نظر می‌رسد که پیوند متغیرهای ادراکی (بی‌عدالتی) با متغیرهای رفتاری-اجتماعی (تعارضات بین فردی) با متغیرهای چندسطحی (سطح اول استرس شغلی و فرسودگی هیجانی و در سطح بعدی رفتارهای انحرافی) مبتنی بر فرایندهای گسترش اثر متغیرهای ادراکی بر متغیرهای روانی-اجتماعی-فیزیولوژیکی (نظیر استرس و فرسودگی)، اجتماعی (تعارض بین فردی) و متغیرهای رفتاری (نظیر رفتارهای انحرافی) باشد. یا حداقل به نظر می‌رسد در بسیاری شرایط، یک متغیر صرف، به‌رغم اینکه معطوف به همکاران است، ممکن است به رفتارهای معطوف به سازمان منجر شود یا یک متغیر که معطوف به سرپرست است به همکاران منتقل شود. این تبیین در راستای تلقی سازمان‌های کاری به‌عنوان سیستم‌های اجتماعی پیچیده است که عناصر فردی - بافتی به صورت تعاملی و پیچیده بر یکدیگر تأثیر می‌گذارند. در پیشینه پژوهش‌های موجود به کرات به اثرات متمایز متغیرهای ادراکی و اجتماعی اشاره شده است (فوکس و همکاران، ۲۰۰۱). با این حال و به‌رغم اینکه نمی‌توان اثرات متمایز متغیرهای ادراکی فردی را از متغیرهای اجتماعی انکار کرد، ولی باید تا اندازه‌ای این شرایط را نیز در نظر گرفت که ممکن است، برخی متغیرهای ادراکی فردی اثرات بافتی وسیع داشته باشند یا متغیرهای اجتماعی، اثرات فردی وسیعی را در فرد یا در رابطه با همکاران

فراهم آورند. از طرف دیگر محتمل است که پیوند بین بی‌عدالتی تعاملی با تعارض با همکاران، نشأت گرفته از ادراک تبعیض تعاملی میان فرد و همکاران از طرف سرپرست بوده باشد. به عبارت دیگر در صورتی که سرپرست با فردی از کارکنان در رفتارهای خود با او بی‌عدالتی کند و همزمان با دیگر همکاران این فرد عادلانه رفتار کند، چنین رفتار دوگانه‌ای، به سرایت اثر بی‌عدالتی از تعارض با سرپرست به تعارض با همکاران منجر می‌شود. از چنین منظری محتمل است که بی‌عدالتی تعاملی در کنار تبعیض تعاملی سرپرست با فرد و همکاران، به شکلی از اثر سرایت مشروط منجر شود. بدین شکل که با فقدان رعایت اصول عدالت تعاملی توسط سرپرست درباره همه کارکنان، بی‌عدالتی تعاملی به تعارض با همکاران منجر نشود، ولی وقتی بی‌عدالتی تعاملی با فرد، همزمان با تبعیض تعاملی همراه باشد، اثرات بی‌عدالتی تعاملی گسترش می‌یابد و به تعارض با همکاران هم منجر می‌شود. این تبیین لازم است در پژوهش‌های آینده در ایران دنبال و پیگیری شود.

به دنبال این وضعیت، رابطه مستقیم بین تعارض با همکاران با تعارض با سرپرست مطرح می‌شود که در مدل‌های اولیه پژوهش (شکل ۱ را نگاه کنید) پیش‌بینی نشده بود، ولی در مدل‌های نهایی (شکل‌های ۲ و ۳ را نگاه کنید) برای برازش مطلوب‌تر مدل‌ها به آن‌ها افزوده شدند. این رابطه از لحاظ نظری به این صورت تبیین‌پذیر است که تعارض با افراد یا گروه‌های خاص در محیط کار به عنوان یک عامل استرس‌آور با ایجاد فشار روانی و فیزیولوژیکی بر افراد آن‌ها را دچار نارسایی در مدیریت روابط بین فردی با دیگران (نظیر سرپرست) نیز دچار می‌کند. به عبارتی ساده‌تر تعارض با همکاران به خوبی از نظر رویکرد تعارض به مثابه استرس (فریدمن و همکاران، ۲۰۰۰؛ فرانسیس و بارلینگ، ۲۰۰۵) می‌تواند باعث اشکال در روابط میان افراد با سرپرستان نیز شود. در چنین مواقعی فرد در اثر تعارض با همکاران ممکن است در انجام دادن وظایف محوله از یک طرف و ایجاد فضای تنش‌آفرین در محیط کار با سرپرست خود نیز دچار تعارض شود، اما به دنبال تعارض با همکاران و سرپرست باز هم بر اساس رویکرد تعارض به مثابه فشار نیز چنانچه پیش‌بینی می‌شد سطح استرس و فرسودگی هیجانی افراد افزایش می‌یافت. تنها مورد استثناء حذف رابطه بین تعارض با سرپرست با فرسودگی هیجانی بود. این یافته یعنی فقدان رابطه بین تعارض با سرپرست با فرسودگی هیجانی شاید به این دلیل بوده که تعارض با سرپرست اثرات چشمگیر خود را بر فرسودگی هیجانی از طریق

استرس شغلی اعمال می‌کرده است. در واقع ماهیت فرسودگی هیجانی مربوط به تخلیه و فرسودگی از وظایف و تکالیف مطرح در شغل فرد است. به این جهت این احتمال مطرح است که تعارض با سرپرست رابطه مستقیمی را با فرسودگی هیجانی از شغل و وظایف شغلی نشان ندهد. به هر حال روابط حذف شده در مدل‌های علی - زنجیره‌ای پژوهش (مدل‌های ۲ و ۳) در بُعد پیوندهای مستقیم بوده است، ولی کماکان اثرات غیرمستقیم متغیرهایی نظیر تعارض با سرپرست بر فرسودگی هیجانی از طریق استرس شغلی در جای خود باقی هستند. یافته‌های ارائه شده در دو مدل ۲ و ۳، حاکی از پیوند مستقیم تعارض با همکاران با استرس شغلی، فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی معطوف به همکاران و سازمان بود. رابطه تعارض با همکاران با رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان و همکاران، در ابتدا (مدل‌های ارائه شده در شکل ۱ نگاه کنید) پیش‌بینی نشده بود، اما شواهد به دست آمده در این پژوهش نشان داد که تعارض با همکاران پس از تغذیه شدن از طریق بی‌عدالتی تعاملی، استرس، فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی را تغذیه می‌کند. این یافته، از جهات مختلف با یافته‌های فریدمن و همکاران (۲۰۰۰)، گوئرا و همکاران (۲۰۰۵)، استلی (۲۰۰۸) و تسونو و همکاران (۲۰۰۹) همسویی‌هایی را نشان می‌دهد.

بخش بعدی یافته‌ها مربوط به رابطه استرس و فرسودگی هیجانی با رفتارهای انحرافی است. این یافته نیز با پیش‌بینی‌های رویکرد استرس - نامتعادلی - جبران (گل پرور و همکاران، ۱۳۸۷؛ گل پرور و واثقی، ۱۳۹۰) همخوانی دارد. بر مبنای این رویکرد می‌توان این نظر را مطرح کرد که در خزانه رفتاری فرد، استرس و فرسودگی هیجانی با ایجاد فقدان تعادل، رفتارهای جبرانی را فراخوان می‌کنند. فوکس و همکاران (۲۰۰۱) بر این باور هستند که استرس با فراخوانی حالات هیجانی نظیر خشم و عصبانیت، زمینه را برای بروز رفتارهای انحرافی و ضدتولید فراهم می‌کند. با این حال به نظر می‌رسد که نقش استرس و فرسودگی بر رفتار نیازمند یک مکانیسم زیربنایی فراگیر و گسترده است که بتوان از آن طریق نه تنها بروز رفتارهای منفی، بلکه رفتارهای مثبت را نیز تبیین کرد. باور پژوهشگران این پژوهش بر این است که مکانیسم زیربنایی که بتواند افزایش بروز رفتارهای انحرافی و منفی و کاهش رفتارهای مثبت نظیر رفتارهای مدنی - سازمانی و خلاقیت را تبیین کند، عدم تعادل در عرصه‌های عاطفی (نظیر خشم، عصبانیت، خصومت)، شناختی (فقدان توانایی پردازش عقلانی

و منطقی رخدادها و حوادث، تعارض شناختی) و رفتاری (رفتارهای متناسب با هنجارها، قواعد و مقررات یا رفتارهای متناسب با هنجارهای پنهان مبتنی بر انسان‌گرایی) است.

تا بدین جا تبیین‌ها برای هر دو مدل نهایی پژوهش (مدل‌های ارائه شده در شکل ۲ و ۳) یکسان بود، اما چنانکه در مدل ارائه شده، شکل ۳ مربوط به رفتارهای انحرافی معطوف به همکاران، دیده می‌شود، بی‌عدالتی توزیعی بر استرس شغلی نیز دارای اثر مستقیمی بود که در مدل اولیه (شکل ۱-۲) را در شکل ۱ نگاه کنید) پیش‌بینی نشده بود. این پیوند مستقیم بین بی‌عدالتی توزیعی با استرس خود جای تأمل فراوانی دارد. در درجه اول اینکه، این ارتباط به طور ضمنی حمایتی برای رویکرد نظری بی‌عدالتی به‌عنوان استرس است (گراهام، ۲۰۰۹). اگر به میانگین‌های ابعاد بی‌عدالتی در جدول ۱ توجه شود، دیده می‌شود که بی‌عدالتی توزیعی دارای میانگینی بالاتر (۴/۲۲) از بی‌عدالتی رویه‌ای (۳/۹۸) و تعاملی (۲/۷۲) است. این نتیجه در عین حال حمایتی بر رویکرد روابط وابسته به ساختار (گل پرور و نادى، ۱۳۸۹) است. به نظر می‌رسد که کارکنان سازمان مورد مطالعه در این پژوهش از بی‌عدالتی توزیعی رنج می‌برده‌اند. رابطه بی‌عدالتی توزیعی با استرس شغلی بر اساس دو رویکرد نظری بی‌عدالتی به مثابه استرس (گراهام، ۲۰۰۹) و روابط وابسته به ساختار (گل پرور و نادى، ۱۳۸۹) به این شکل تبیین‌پذیر است که از آنجایی که اعضای نمونه این پژوهش از بی‌عدالتی توزیعی رنج می‌برده و تحت فشار بوده‌اند، اثرات این فشار و رنج تا استرس شغلی گسترش یافته و سطح فشار روانی و شغلی آن‌ها را به‌طور مضاعف بالا برده است. در واقع چنین پیوند مستقیمی مؤید گسترش اثر بی‌عدالتی است که فراتر از ایجاد تعارضات بین فردی می‌رود. این گسترش اثر به نظر می‌رسد نیازمند پژوهش‌های گسترده و وسیع‌تری است تا از آن طریق مشخص شود که در چه شرایطی و در چه افرادی بی‌عدالتی‌ها، نظیر بی‌عدالتی توزیعی گسترش اثر پیدا می‌کنند. باور پژوهشگران این پژوهش این است که نیاز به عدالت به‌عنوان یک عامل انگیزشی - ادراکی می‌تواند یکی از عوامل مرتبط با گسترش اثر ابعاد بی‌عدالتی، از جمله بی‌عدالتی توزیعی باشد.

آخرین یافته‌ای که لازم است تا اندازه‌ای به آن توجه شود، به اثرات غیرمستقیم متغیرهای بی‌عدالتی توزیعی، تعاملی، تعارض با همکاران، تعارض با سرپرست و استرس شغلی بر رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان و همکاران باز می‌گردد. به‌رغم اینکه دو مدل ۲ و ۳ صرفاً از جهت سه ضریب تعارض با همکاران، استرس شغلی و فرسودگی هیجانی به

رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان و همکاران با یکدیگر تفاوت داشتند، ولی وقتی به اثرات غیرمستقیم بی‌عدالتی تعاملی و تعارض با همکاران می‌نگریم (جدول ۳، ۴ و ۵ را نگاه کنید)، می‌بینیم که اثرات غیرمستقیم بی‌عدالتی تعاملی و تعارض با همکاران بر رفتارهای انحرافی معطوف به همکاران تا اندازه‌ای کمتر از این اثرات بر رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان است. این امر ایده پوشیده شدن اثرات (اثر پوشیدگی) را به ذهن متبادر می‌کند. به معنای دیگر با ادغام رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان و همکاران با یکدیگر برای تشکیل رفتارهای انحرافی کلی و سپس رابطه‌سنجی متغیرهایی نظیر بی‌عدالتی و تعارضات بین فردی با رفتارهای انحرافی کلی، اثرات غیرمستقیم متمایز این متغیرها بر رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان و همکاران پوشیده می‌شود و از نظر محو می‌شود. به این جهت لازم است در پژوهش‌های آینده به احتمال وقوع اثر پوشیدگی توجه لازم و کافی انجام شود.

به‌هرحال در تفسیر و تعمیم یافته‌های این پژوهش باید به محدودیت‌های این پژوهش توجه شود. در درجه اول، به‌رغم اینکه سؤالات پرسشنامه‌ها به‌صورت پراکنده بین یکدیگر ارائه شده‌اند تا از سوءگیری در پاسخگویی جلوگیری شود، با این حال متنفی شدن صد در صد سوگیری پاسخگویی هم جهت چندان منطقی نیست. لذا تکرار نتایج در پژوهش‌های آینده لازم است تا در تعمیم فراگیر و جامع یافته‌های این پژوهش احتیاط شود. محدودیت بعدی اینکه شرکت‌کنندگان در این پژوهش همگی مرد بوده‌اند، لذا تعمیم نتایج به زنان چندان معقول نیست. سومین محدودیت اینکه مدل‌های ارائه شده (مدل‌های ۲ و ۳) مدل‌های مبتنی بر ارتباط هستند، لذا تفسیر آن‌ها به‌صورت علت و معلولی آن‌گونه که از طریق مطالعات طولی و آزمایشی می‌توان به تبیین‌های علت و معلولی دست یافت صحیح نیست.

به عنوان پیشنهادی کاربردی مبتنی بر یافته‌ها برای پیشگیری افزایش وقوع رفتارهای انحرافی، نهادینه کردن رعایت اصول عدالت توزیعی و تعاملی از طریق آموزش‌های مستقیم و غیرمستقیم، برای شکستن چرخه استرس - فقدان تعادل - جبران امری ضروری است. در درجه بعدی لازم است روش‌های مدیریت و کنترل استرس همراه با روش‌های مدیریت تعارض اثربخش از طریق دوره‌های آموزشی برای کارکنان صنایع و سازمان‌ها اجرا شود، تا بدین وسیله کارکنان در صورت بر هم خوردن تعادل روانی - اجتماعی - رفتاری‌شان، بتوانند این تعادل را به جای ارتکاب رفتارهای انحرافی از طریق روش‌های مفیدتر بازگردانند.

منابع

- بهروزی، ناصر، نعمی، عبدالزهرا، شکرکن، حسین و تقی‌پور، منوچهر (۱۳۸۷). مقایسه عدالت سازمان، خشنودی شغلی و سلامت روانی کارکنان معلول و غیرمعلول سازمان‌های دولتی شهر اهواز. *مجله علوم تربیتی و روانشناسی*، ۳(۱۵)، ۱-۱۵۲-۱۳۷.
- سرمد، زهره، بازرگان، عباس، و حجازی، الهه (۱۳۷۶). *روش‌های تحقیق در علوم رفتاری*. چاپ اول، تهران: رسا.
- شوماخر، رندال، ای، لومکس و ریچارد، جی (۱۳۸۸). مقدمه‌ای بر مدل‌سازی معادله ساختاری. ترجمه وحید قاسمی. چاپ اول، تهران، جامعه‌شناسان.
- عزیزی، لایلا، فیض‌آبادی، زهرا و صالحی، مریم (۱۳۸۷). تحلیل عامل اکتشافی و تأییدی پرسشنامه فرسودگی شغلی مزلاج در کارکنان دانشگاه تهران. *مطالعات روان‌شناختی*، ۴(۳)، ۵۷-۷۲.
- غفوری ورنوسفادرانی، محمد رضا و گل‌پرور، محسن (۱۳۸۸). بررسی رابطه مولفه‌های عدالت سازمانی با تعهد سازمانی در کارکنان شهرداری شهر اصفهان. *مطالعات روان‌شناختی*، ۵(۴)، ۱۴۸-۱۳۹.
- گل‌پرور، محسن (۱۳۸۵). فرانگیزه‌های عدالت سازمانی در کارکنان و مدیران صنایع و سازمانها: بررسی برخی ادارات و سازمان‌های شهر اصفهان. *مجله علوم انسانی دانشگاه امام حسین (ع)*، مدیریت ۵، ۶۵، ۳۴-۱۱.
- گل‌پرور، محسن و کرمی، مهرانگیز (۱۳۹۰). رابطه عاطفه مثبت و منفی صفت با بی‌عدالتی و رفتارهای مخرب کارکنان. *مطالعات روان‌شناختی*، ۷(۳)، ۱۳۰-۹۷.
- گل‌پرور، محسن، نصری، مرجان و ملک‌پور، مختار (۱۳۸۶). نقش مشارکت در تصمیم‌گیری، دلبستگی شغلی، جایگزین‌های شغلی و... در عدالت سازمانی ادراک شده مربیان آموزشگاه‌های استثنایی شهر اصفهان. *دانش و پژوهش در علوم تربیتی*، ۴(۱۵)، ۴۶-۲۵.

گل‌پرور، محسن.، نیری، شیرین و مهداد، علی (۱۳۸۷). رابطه استرس، فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی سازمانی در شرکت سهامی ذوب‌آهن: شواهدی برای مدل استرس - فرسودگی (عدم تعادل) - جبران. *یافته‌های نو در روانشناسی*، ۲(۸)، ۳۴-۱۹.

گل‌پرور، محسن و نادى، محمدعلی (۱۳۸۹). ارزش‌های فرهنگی و انصاف: عدالت سازمانی، رضایت شغلی و ترک خدمت. *تحقیقات فرهنگی ایران*، ۳(۹)، ۲۲۸-۲۰۷.

گل‌پرور، محسن و واثقی، زهرا (۱۳۸۹). مدل بی‌عدالتی سازمانی، استرس و فرسودگی هیجانی در پرستاران زن. *فصلنامه سلامت کار ایران*، ۹(۳)، ۸۳-۹۵.

گل‌پرور، محسن و واثقی، زهرا (۱۳۸۹). مدل بی‌عدالتی سازمانی، استرس و فرسودگی هیجانی در پرستاران زن. زیر چاپ در فصلنامه سلامت کار ایران.

گل‌پرور، محسن و واثقی، زهرا (۱۳۹۰). فشار ادراکی - عاطفی تعیین کننده تعامل ابعاد بی‌عدالتی سازمانی برای رفتارهای مثبت و منفی: معرفی نظریه فشار ادراکی و عاطفی (PAST). *دانش و پژوهش در روان‌شناسی کار بردی*، ۱۲(۱/۴۳)، ۱۶-۴.

معیدفر، سعیده و ذهانی، قربانعلی (۱۳۸۴). بررسی میزان نارضایتی شغلی معلمان و عوامل اجتماعی مؤثر بر آن: مطالعه موردی معلمان شهر نیشابور. *مجله جامعه‌شناسی ایران*، ۶(۱)، ۱۳۵-۱۵۰.

نعمی، عبدالزهرا و شکرکن، حسین (۱۳۸۳). بررسی رابطه ساده و چندگانه عدالت سازمانی با خشنودی شغلی در کارکنان یک شرکت صنعتی. *مجله علوم تربیتی و روانشناسی*، ۳(۱۱)، ۱ و ۲، ۷۰-۵۷.

یزدی، سیده منوره و جعفری، صدیقه (۱۳۸۹). اثر تعاملی بین ابعاد فشار روانی شغلی و رضایت شغلی مدیران. *مطالعات روان‌شناختی*، ۶(۲)، ۵۰-۲۵.

Adams, J.S. (1965). Inequity in social exchange. In Berkowitz, L. (Ed.), *Advances in experimental social psychology* (Vol. 2, pp: 267-99). New York: Academic Press.

Barrett, P. (2007). Structural equation modeling: Adjudging model fit. *Personality and Individual Differences*, 42 (5), 815-24.

Bentler, P.M. (1990). Comparative fit indexes in structural models. *Psychological Bulletin*, 107 (2), 238-46.

Bentler, P.M., & Bonnet, D.C. (1980). Significance tests and goodness of fit in the analysis of covariance structures. *Psychological Bulletin*, 88 (3), 588-606.

- Choi, S. (2010).** Task and relationship conflict in subordinates and supervisors relationship: Interaction effect of justice perceptions and emotion management. *Unpublished Doctoral Dissertation in Management, Louisiana State University.*
- Elovainio, M., Kivimaki, M., Puttonen, S., Lindholm, H., Pohjonen, T., & Sinervo, T. (2006).** Organizational injustice and impaired cardiovascular regulation among female employees. *Occupational and Environmental Medicine*, 63, 141-144.
- Fine, S., Horowitz, I., Weigler, H., & Busis, L. (2010).** Is good character good enough? The effects of situational variables on the relationship between integrity and counterproductive work behaviors. *Human Resource Management Review*, 20, 73-84.
- Fox, S., Spector, P.E., & Miles, D. (2001).** Counterproductive work behaviors (CWB) in responses to job stressors and organizational justice: some mediator and moderator tests for autonomy and emotions. *Journal of Vocational Behavior*, 59, 291-309.
- Francis, L., & Barling, J. (2005).** Organizational injustice and psychological strain. *Canadian Journal of Behavioral Sciences*, 37(4), 250-261.
- Friedman, R.A., Tidd, S.T., Currall, S.C., & Tsai, J.C. (2000).** What goes around comes around: The impact of personal conflict style on work conflict and stress. *The international Journal of Conflict Management*, 11(1), 32-55.
- Graham, H.E. (2009).** Organizational justice and stress: An investigation of the justice salience hierarchy using the four – factor model. *Unpublished Master degree Thesis in Psychology, University of Texas at Arlington.*
- Guerra, J.M., Martinez, I., Munduate, L., & Medina, F.J. (2005).** A contingency perspective on the study of the consequences of conflict types: The role of organizational culture. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 14(2), 157-176.
- Kim, T.Y., & Leung, K. (2007).** Forming and reacting to overall fairness: A cross cultural comparison. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 104(1), 83-95.
- MacLoun, C.N., & Walmsley, P.T. (2010).** Reducing counterproductive work behavior through employee selection. *Human Resource Management Review*, 20, 62-72.
- Mahony, D.F., Hums, M.A., Andrew, D.P.S., & Dittmore, S.W. (2010).** Organizational justice in sport. *Sport Management Review*, 13(2), 91 -105.
- Mulki, J.P., Jaramillo, F., & Locander, W.B. (2006).** Emotional exhaustion and organizational deviance: Can the right job and a leader's style make a difference? *Journal of Business Research*, 59, 1222-1230.
- Muller, Y. (2002).** Justice on the job in interpersonal conflict. *Cahiers du Green*, 1, 2-13.
- Ouyang, Y. (2009).** The mediating effects of job stress and job involvement under job instability: Banking service personal of Taiwan as an example. *Journal of Money, Investment and Banking*, 11, 17-26.

- Robinson, S.L., & Bennett, R.J. (1995).** A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study. *Academy of Management Journal*, 38(2), 555-572.
- Steele, J.P. (2008).** Conflict efficacy: Antecedents and consequences. *Unpublished Coctoral Dissertation in Psychology, Kansas State University.*
- Tsuno, K., Kavakami, N., Inoue, A., Ishizaki, M., Tabata, M., Tsuchiya, M., Akiyama, M., Kitazume, A., Kuroda, M., Shimazu, A. (2009).** Intra group and inter group conflict at work, psychological distress, and work engagement in a sample of employees in Japan *Industrial Health*, 47, 640-648.
- Zapata- Phelan, C.P., Colquitt, J.A., Scott, B.A., & Livingston, B. (2009).** Procedural justice, interactional justice, and task performance: The mediating role of intrinsic motivation. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 108, 93-105.

