

نقش تعاملی ابعاد عدالت سازمانی ادراک شده بر رفتارهای تلافی جویانه

* محسن گل پرور¹، زهرا جوادیان²، زهرا واغی³، محمد رضا مصاحبی⁴، زهره اسماعیلیان اردستانی⁵

1. استادیار گروه روانشناسی دانشگاه آزاد اسلامی خراسگان *
2. کارشناسی ارشد روانشناسی دانشگاه آزاد اسلامی خراسگان
3. کارشناسی ارشد روانشناسی دانشگاه آزاد اسلامی خراسگان
4. استادیار گروه روانشناسی دانشگاه آزاد اسلامی خراسگان
5. کارشناسی ارشد روانشناسی دانشگاه آزاد اسلامی خراسگان

(تاریخ وصول: 91/6/27 - تاریخ پذیرش: 92/4/23)

The Interactional Role of Perceived Organizational Justice Dimensions on Retaliatory Behaviors

* Mohsen Golparvar¹, Zahra Javadian², Zahra Vaseghi³, Mohammad Reza Mosahebi⁴, Zohre Esmailian Ardestani

1. Assisted professor in Psychology, Islamic Azad University, Khorasgan Branch, 2. M.A. in Psychology, Islamic Azad University, Khorasgan Branch, 3. M.A. in Psychology, Islamic Azad University, Khorasgan Branch, 4. Assisted professor in Psychology, Islamic Azad University, Khorasgan Branch, 5. M.A. in Psychology, Islamic Azad University, Khorasgan Branch

(Received: Sep. 18, 2012 - Accepted: Jul. 14, 2014)

Abstract

چکیده

Introduction: This study was administered with the aim of studying the interactional role of perceived organizational justice dimensions on retaliatory behaviors. **Method:** The research statistical population was 800 male employees of some industrial companies in Isfahan city, from among them 275 were selected by convenience sampling. Research instruments consisted of distributive justice, procedural justice and interactional justice questionnaires (Golparvar & Nadi, 2010) and organizational retaliatory behaviors questionnaire (Skarlicki & Folger, 1997). Data were analyzed using Pearson's correlation coefficient and moderated hierarchical regression analysis. **Results:** The results revealed that interactional and procedural justice moderate the relationship between distributive justice with verbal retaliatory behaviors and retaliatory from the colleagues and from the time; however, they do not moderate the relationship between distributive justice and retaliation from the facilities. The results also showed that in low procedural and interactional justice, there is stronger relationship between distributive justice with verbal retaliatory behaviors and retaliatory of the colleagues and time. That is, with increase of perceived distributive justice, tendency to verbal retaliatory behaviors and retaliatory of the colleagues and time has decreased. **Conclusion:** Evidences from current research revealed that the levels of procedural and interactional justice are important for relating distributive justice with verbal retaliatory behaviors and retaliatory of the colleagues and time.

Key words: perceived organizational justice, distributive justice, procedural justice, interactional justice, retaliatory behaviors

این پژوهش با هدف بررسی نقش تعاملی ابعاد عدالت سازمانی ادراک شده بر رفتارهای تلافی جویانه به مرحله اجرا درآمد. جامعه آماری پژوهش کارکنان مرد مجموعه‌ای از صنایع تولیدی (به تعداد 800 نفر) در شهر اصفهان بودند، که از میان آن‌ها، 275 نفر به شیوه نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شدند. ابزارهای پژوهش شامل پرسشنامه‌های عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای و عدالت تعاملی (گل پرور و نادى، 1389) و پرسشنامه رفتارهای تلافی جویانه سازمانی (اسکارلیسکی و فولگر، 1997) بودند. داده‌ها از طریق ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی تعدیلی مورد تحلیل قرار گرفت. نتایج نشان داد که عدالت تعاملی و رویه‌ای رابطه عدالت توزیعی را با تلافی جویی کلامی و تلافی جویی از همکاران و زمان تعدیل می‌نمایند، اما رابطه عدالت توزیعی با تلافی جویی از امکانات را تعدیل نمی‌نمایند. نتایج نشان داد که در عدالت رویه‌ای و تعاملی پائین، عدالت توزیعی رابطه نیرومندتری با تلافی جویی کلامی و تلافی جویی از همکاران و زمان دارد. به این معنی که با افزایش عدالت توزیعی ادراک شده، تمایل به تلافی جویی کلامی و تلافی جویی از همکاران و زمان کاهش می‌یابد. شواهد حاصل از این پژوهش نشان داد که سطوح عدالت رویه‌ای و تعاملی برای پیوند یافتن عدالت توزیعی با تلافی جویی کلامی و تلافی جویی از همکاران و زمان از اهمیت زیادی برخوردار هستند. **واژگان کلیدی:** عدالت سازمانی ادراک شده، عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای، عدالت تعاملی، رفتارهای تلافی جویانه.

مقدمه

(برای این منظور می‌توانید به جونگی و پیترس⁶، 2009، فریس و همکاران، 2009؛ اپل بام، آکونی و ماتوسک⁷، 2007 مراجعه نمایید).

علیرغم اینکه استفاده از واژه‌ها و اصطلاحات مختلف در عرصه یا حوزه‌های خاص می‌تواند پژوهشگران دیگر را با سردرگمی اولیه‌ای مواجه کند، ولی در درجه اول باید پذیرفت که این تنوع واقعیتی انکارناپذیر است که بسان پذیرش دیدگاه‌های مختلف مطرح در حوزه انسان و رفتارهای او در کنار یکدیگر، باید آن‌ها را پذیرفت. باور بر این است که این تنوع به واسطه تفاوت در چشم‌انداز مورد تأکید نظریه‌پرداز یا پژوهشگران عرصه رفتارهای انحرافی، مخرب، ضد تولید و تلافی‌جویانه پدید آمده است و حداقل دارای این حسن است که نشان می‌دهد می‌توان رفتارهای انسان را از نقطه نظرات متفاوتی نگریست.

به هر حال صرف‌نظر از تأکید بر واژه‌ی خاص در توصیف رفتارهای منفی نظیر آنچه که یاد شد، می‌توان در یک تعریف ساده و روشن گفت که هر رفتاری که در تضاد و تقابل با رسوم، قواعد، سیاست‌ها و برنامه‌های انسانی و سازمانی یک مجموعه کاری قرار بگیرد و هدف آن خواسته و ناخواسته آسیب‌رسانی به حیات سالم و رو به رشد ارزش‌ها و اهداف آن مجموعه کاری باشد را می‌توان رفتارهای ضد تولید، مخرب، تلافی‌جویانه و انحرافی در نظر گرفت. در این پژوهش همسو با تأکید بر انگیزه‌های افراد و بر مبنای اینکه این رفتارها ممکن است به‌عنوان واکنش در برابر شرایط و موقعیت در محیط کار پدید آمده باشند، از اصطلاح رفتارهای

بنابر گزارش‌های پژوهشی موجود، در طول یک دهه گذشته، موضوع رفتارهای انحرافی¹، مخرب²، ضد تولید³ و تلافی‌جویی⁴، توجه فزاینده‌ای را از جانب پژوهشگران علاقه‌مند به رفتارهای انسان در محیط کار به‌خود جلب نموده است (فریس، براون و هلر⁵، 2009). مروری بر پیشینه پژوهش‌های مرتبط با رفتارهای انحرافی و مخرب، حاکی از وجود اصطلاحات و واژه‌های متعددی است که به برخی از آن‌ها اشاره شد. آنچه در یک نگاه به واژه‌ها و اصطلاحات حوزه رفتارهای منفی به نظر می‌رسد، این واقعیت است که نظریه‌پردازان و پژوهشگران مختلف هر یک به واسطه تمرکز بر یکی از ابعاد مطرح در دنیای کار، واژه و اصطلاحی را برگزیده و برای آن تعریفی ارائه کرده‌اند. یعنی وقتی نظریه‌پرداز یا پژوهشگری بر اهداف سازمان‌ها و به‌ویژه تولید محصولات و خدمات تمرکز نموده، ترجیح داده از واژه‌ی رفتارهای ضد تولید برای آنچه مقصود بوده استفاده کند. در مقابل نظریه‌پرداز و پژوهشگر دیگری که بر اهداف گسترده‌تر روابط انسانی مثبت برای دستیابی به اهداف مشترک (که یکی از آن‌ها تولید محصول و خدمات است) تمرکز نموده، از واژه‌ها و اصطلاحات دیگری نظیر رفتارهای مخرب، انحرافی، ضد اجتماعی، خشن و پرخاشگرانه استفاده نموده است. همچنین وقتی پژوهشگر یا نظریه‌پردازی بر انگیزه‌های فردی منشعب از عوامل فردی و موقعیتی تأکید نموده، ترجیح داده که از واژه‌های رفتارهای اعتراض‌آمیز و تلافی‌جویانه استفاده کند

1. Deviant
2. Destructive
3. Counterproductive
4. Retaliation
5. Ferris, Brown & Harris

6. Retaliatory behaviors

7. Appelbaum, Iaconi & Matousek

شغلی، ناکامی سازمانی، فقدان کنترل بر محیط کار، وجود موانع ضعیف برای تخطی از قواعد و تغییرات سازمانی نظیر کوچک‌سازی⁵، این عوامل بسان عوامل عوامل زمینه‌ساز برای افزایش تمایل کارکنان به درگیر شدن در رفتارهای تلافی‌جویانه عمل می‌کنند. از طرف دیگر از نگاه تعامل‌گرایی منطقی با تأکید بر هر دو بُعد عوامل فردی و موقعیتی، می‌توان گفت که عوامل موقعیتی (نظیر مواردی که هنلی، 2005 به آنها اشاره نمود) و عوامل فردی در یک فضای مشترک در محیط کار، بر یکدیگر تأثیر و تأثر متقابل می‌گذارند و به این طریق زمینه را برای گرایش به رفتارهای انحرافی فراهم می‌سازند. یکی از عواملی که می‌تواند نقش تعاملی عوامل موقعیتی و فردی را در خود بپذیرد، باورها و ادراکات معطوف به عدالت است. در پیشینه پژوهش‌های موجود، از عدالت سازمانی ادراک شده⁶، به‌عنوان پدیده‌ای فردی و موقعیتی تأکید شده است (عریضی و گل‌پرور، 1387). به این معنی که ادراک عدالت همزمان تحت تأثیر عوامل فردی (نظیر ویژگی‌های فردی و شخصیتی) و موقعیتی (نظیر سبک‌های رهبری و مدیریت، قواعد و سیاست‌های سازمان، فضا و جو و فرهنگ سازمان) قرار می‌گیرد (عریضی و گل‌پرور، 1387).

چند دهه تلاش پژوهشی و نظریه‌پردازی در حوزه عدالت سازمانی در خارج و داخل ابعاد مختلفی از عدالت سازمانی در عرصه متون پژوهشی و دانشگاهی را مطرح کرده است. این ابعاد در نیاز به توجه همزمان به جنبه‌های مختلف یک حیات سازمانی شبیه به یک موجود زنده یا ارگانیسم پدید آمده است. یک جنبه مورد پوشش در مطالعات عدالت، حوزه نتایج و پیامدهایی است که از کار در

تلافی‌جویانه که توسط اسکارلیسکی و فولگر¹ (1997) معرفی شده و سپس در پژوهش‌های بعدی (فولگر و اسکارلیسکی، 2005) نیز دنبال شده است، استفاده به عمل آمد. این رفتارها، گستره رفتارهای آسیب‌رسان به اسباب و وسایل سازمان، برداشتن اسباب و وسایل سازمان، اتلاف مواد و منابع سازمان، بدگویی از سازمان، عدم متابعت، برهم ریختن نظم و فضای محیط کار، تمسخر همکاران، بدرفتاری با همکاران، عدم مشارکت در توزیع اطلاعات لازم با همکاران، کم کاری و انجام کارهای شخصی در زمان حضور بر سر کار را در بر گرفته است (اسکارلیسکی و فولگر، 1997). این رفتارها ممکن است در فضای ذهنی و مبتنی بر ویژگی‌های شناختی انسان، نظیر عقلانی‌سازی (دلیل تراشی) منطقی به نظر برسند، ولی بدون تردید همسو با تعریف‌های ارائه شده از رفتارهای انحرافی، مخرب و ضد تولید می‌توانند برای یک فضای سازمانی مطلوب زیان‌هایی را به همراه آورند (اپل بام و همکاران، 2007).

در نظریه‌پردازی‌های مطرح شده آنگونه که اپل بام و همکاران (2007) مرور نموده‌اند، تأکید شده که عوامل محیطی و موقعیتی از عوامل فردی برای درگیر شدن کارکنان در رفتارهای انحرافی، پیش‌بینی‌کننده‌های مهمتری هستند. هنلی² (2005) از دیدگاه انحراف موقعیت مدار³ (این دیدگاه در مقابل دیدگاه انحراف فرد مدار⁴ قرار دارد که در آن به‌ویژه ویژگی‌های فردی و شخصیتی افراد عوامل اصلی برای درگیر شدن در رفتارهای انحرافی معرفی شده‌اند) عوامل موقعیتی که این نوع رفتارها را تحت تأثیر قرار می‌دهند، بدین شرح برمی‌شمرد: فشارهای

1. Skarlicki & Folger
2. Henle
3. Situation based deviance
4. Person-based deviance

5. Downsizing

6. Perceived organizational Justice

می‌دهند که باور دارند استفاده از رویه‌ها و تعاملات عادلانه و منصفانه با احتمال زیادتری به نتایج و پیامدهای منصفانه منجر می‌شوند. همچنین شواهد پژوهشی موجود حاکی از آن است که عدالت توزیعی با پیامدها و اهداف و درمقابل عدالت رویه‌ای و تعاملی با شیوه‌ها و ابزارها در محیط‌های کار ارتباط نزدیک‌تری دارند. به این معنی که هر چه کارکنان بیشتر احساس نمایند که شیوه‌ها، پیامدها و رفتارهای مدیران، سرپرستان و سازمان با آن‌ها عادلانه‌تر است، به همان میزان از طریق فرایندهای مبادله اجتماعی⁷ (نظیر مقابله به مثل) سعی در جبران و تلافی آن از طریق رفتاری و نگرشی می‌کنند (کوهن چاراش و اسپکتور⁸، 2001).

در کنار حوزه‌های نظری مورد پوشش در ابعاد عدالت سازمانی ادراک شده، از نظر پژوهشی رابطه و نقش ابعاد عدالت با رفتارهای انحرافی و تلافی‌جویانه نیز دارای حمایت‌های قابل توجهی است. پژوهشگران زیادی، از جمله اسکارلیسکی و فولگر (1997)، کوهن چاراش و اسپکتور (2001) و کلویی، فرانسیس، پروسر و کامرون⁹ (2010) هم از لحاظ نظری و هم از لحاظ پژوهشی حمایت‌های لازم برای رابطه بین ابعاد عدالت سازمانی ادراک شده را با رفتارهای تلافی‌جویانه ارائه نموده‌اند. براساس فراتحلیل کوهن چاراش و اسپکتور (2001) و همچنین براساس فراتحلیل بری، اونزو ساکت¹⁰ (2007) رابطه عدالت سازمانی با رفتارهای تلافی‌جویانه حداقل بر مبنای نظریات یا الگوهای مطرح درحوزه مبادله اجتماعی به‌خوبی قابل تبیین است. براساس آنچه که کوهن چاراش و اسپکتور

یک سازمان عاید افراد می‌شود. این حوزه به واسطه اینکه با فرایند توزیع دستاوردها و پیامدهایی نظیر پاداش، حقوق و مزایا و امکانات سر و کار دارد به عدالت توزیعی ادراک شده¹ شهرت یافته است. حوزه دوم نیز به واسطه آنکه با روش‌ها و رویه‌های مستتر در سیاست‌ها و برنامه‌های سازمانی که زیربنای آن فرایندهای تصمیم‌گیری است، سر و کار دارد به عدالت رویه‌ای² و حوزه آخر نیز که تعاملات و روابط بین فردی، به‌ویژه روابط بین سرپرستان و مدیران با کارکنان را نشانه رفته، به عدالت تعاملی³ شهرت یافته است (گل‌پرور و اشجع، 1386؛ گل‌پرور، نصری و ملک‌پور، 1386؛ گل‌پرور و ناد، 1388). به هر حال هر یک از این اشکال عدالت، معیارها و ملاک‌های خاص خود را برای نفوذ در داوری و قضاوت افراد در باب حوادث و رخدادها دارند. در عدالت توزیعی با تأکید بر رعایت انصاف در توزیع نتایج گفته می‌شود که افراد بر اساس اصل مبادله⁴ انتظار دارند که بین آنچه که در شغل و محیط کار انجام داده‌اند با آنچه نصیبشان شده تناسب و تعادل وجود داشته باشد. در مقابل در عدالت رویه‌ای افراد انتظار دارند که در تخصیص و توزیع پیامدها، رویه‌های تصمیم‌گیری مبتنی بر اطلاعات دقیق، اصول اخلاقی و بدون جانبداری باشند. در تبیین چرایی توجه افراد به عدالت در محیط‌های کار نظریات چندی مطرح است (گل‌پرور و اشجع، 1386). برای مثال در رویکرد نفع شخصی⁵ که به آن نظریه ابزاری⁶ ابزاری⁶ در حوزه عدالت سازمانی ادراک شده نیز گفته می‌شود، افراد به این دلیل به عدالت توجه نشان

1. Perceived distributive justice
2. Procedural Justice
3. Interactional Justice
4. Exchange principle
5. Self interest
6. Instrumental

7. Social exchange processes

8. Cohen Charash & Spector

9. Kelloway, Francis, Prosser & Cameron

10. Berry, Ones & Sackett

نتایج گزارش شده توسط این محققان حاکی از آن است که وقتی عدالت تعاملی و رویه‌ای در سطحی پائینی ادراک شود، رابطه عدالت توزیعی با رفتارهای تلافی‌جویانه نیرومندتر می‌شود. به معنای دیگر وقتی افراد احساس کنند که در تعامل‌ها و رویه‌های تصمیم‌گیری شرایط عادلانه رعایت نشده، با رجوع به عدالت توزیعی سعی در جبران عدالت از دست رفته در تعامل‌ها و رویه‌ها می‌کنند. به همین دلیل در عدالت تعاملی و رویه‌ای پائین، افزایش عدالت توزیعی باعث کاهش تمایل به رفتارهای تلافی‌جویانه می‌شود (اسکارلیسکی و فولگر، 1997). بنابراین بر مبنای الگوهای مبادله اجتماعی و شناخت‌های مرجع، این پژوهش با هدف بررسی نقش تعاملی عدالت توزیعی، رویه‌ای و تعاملی بر رفتارهای تلافی‌جویانه با توجه به سه فرضیه زیر به مرحله اجرا درآمد.

فرضیه 1: عدالت توزیعی، رویه‌ای و تعاملی به صورت تعاملی با تلافی‌جویی از امکانات رابطه دارند.

فرضیه 2: عدالت توزیعی، رویه‌ای و تعاملی به صورت تعاملی با تلافی‌جویی کلامی رابطه دارند.

فرضیه 3: عدالت توزیعی، رویه‌ای و تعاملی به صورت تعاملی با تلافی‌جویی از همکاران و زمان رابطه دارند.

روش

این پژوهش از زمره پژوهش‌های همبستگی است (و در قالب تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی) که در آن سه بعد عدالت ادراک شده (توزیعی، رویه‌ای و تعاملی) به صورت جداگانه به عنوان متغیرهای پیش‌بین، عدالت رویه‌ای و تعاملی به عنوان تعدیل‌کننده و رفتارهای تلافی‌جویانه به عنوان متغیرهای ملاک در نظر گرفته شدند. جامعه آماری

(2001) اعلام داشته‌اند، افراد در زمان تجربه و ادراک بی‌عدالتی، به اشکال مختلف براساس اصل مقابله به مثل سعی در بازیابی و احیاء عدالت می‌نمایند. در کنار این روند نظریه‌پردازی، بر مبنای نظریه شناخت‌های مرجع فولگر¹ (1987 و 1993) ابعاد عدالت سازمانی ادراک شده در تأثیر بر رفتارهای انحرافی و تلافی‌جویانه به صورت تعاملی نقش ایفاء می‌کنند.

براساس نظریه شناخت‌های مرجع افراد برای ارزیابی و قضاوت در باب وضعیت موجود عدالت در سازمان به استانداردهای شناختی چندگانه‌ای بر مبنای رخدادهای گذشته، افراد مرجع دیگر و استانداردهای آشکار و نهان در دسترس خود رجوع می‌کنند. در واقع این استانداردهای شناختی هستند که باعث رضایت یا نارضایتی افراد از پیامدهای تجربه شده می‌شوند. طبیعی است که وقتی نتایج و پیامدها مطابق انتظار و استانداردهای شناختی افراد نیست، در فرد عدالت توزیعی ادراک شده پائین اتفاق می‌افتد. دومین استانداردها به فرایندها و رویه‌ها و به معنای دیگر به مشروعیت رفتار یا نحوه عمل تصمیم‌گیرندگان سازمان مربوط می‌شود. فولگر (1993) بر این باور است که وقتی شدت فقدان یا از دست دادن بالا باشد و نحوه تعامل صاحبان قدرت یا سرپرستان و مدیران نامناسب‌تر از حد معمول ارزیابی شود، نوع واکنش افراد به نتایج و پیامدهای نامطلوب شدیدتر خواهد بود. این اتفاق در سطح نظری، متناظر با تعامل ابعاد عدالت برای تأثیر بر تلافی‌جویانه در نظر گرفته می‌شود. شواهد پژوهشی ارائه شده در مطالعه اسکارلیسکی و فولگر (1997) بخوبی مؤید نقش تعاملی ابعاد عدالت بر رفتارهای تلافی‌جویانه است.

1. Folger referent cognition theory

عدالت سازمانی در خارج و داخل برخوردار بوده‌اند (کیم و لیونگ، 2007؛ گل‌پرور و نادى، 1389) به همین دلیل در پژوهش حاضر استفاده شدند. مقیاس پاسخگویی این سه پرسشنامه هفت درجه‌ای لیکرت (کاملاً مخالفم = 1 تا کاملاً موافقم = 7) است و تمام سؤالات به صورت مستقیم امتیازدهی می‌شوند. کیم و لیونگ (2007) با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی چندگروهی در نمونه‌های کره‌ای، چینی، ژاپنی و آمریکایی، روایی سازه این سه پرسشنامه را مستند ساخته‌اند و به ترتیب برای عدالت توزیعی آلفای کرونباخ 0/92، 0/93، 0/93 و 0/93، برای عدالت رویه‌ای، 0/88، 0/92، 0/91 و 0/91 و برای عدالت تعاملی، 0/9، 0/92، 0/93 و 0/93 را گزارش نموده‌اند. گل‌پرور و نادى (1389) نیز که در ایران این پرسشنامه‌ها را ترجمه و آماده اجرا نموده‌اند، با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی روایی سازه این سه پرسشنامه را مستند ساخته و آلفای کرونباخ 0/93، 0/88 و 0/91 را به ترتیب برای عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای و عدالت تعاملی گزارش نموده‌اند. در این پژوهش روایی همگرایی این سه پرسشنامه با پرسشنامه انصاف کلی (کیم و لیونگ، 2007 و گل‌پرور و نادى، 1389) مورد بررسی قرار گرفته که به ترتیب همبستگی انصاف کلی با عدالت توزیعی، رویه‌ای و تعاملی، 0/55، 0/66 و 0/66 ($P < 0/01$) به دست آمد. آلفای کرونباخ نیز به ترتیب 0/88، 0/85 و 0/93 به دست آمد. به ترتیب یک نمونه سؤال برای عدالت توزیعی، رویه‌ای و تعاملی به این شرح است: معتقدم که در کارم در این سازمان به صورت منصفانه‌ای مورد پاداش قرار می‌گیرم، در این سازمان تصمیمات به شیوه منصفانه‌ای گرفته می‌شوند و سرپرستم با من به شیوه‌ای درست و منصفانه برخورد می‌کند.

پژوهش را کارکنان مرد (کارکنان همگی در بخش عملیاتی و تولیدی بوده‌اند) مجموعه کارخانجات مشغول به فعالیت در حوزه تولید و عرضه لوله و اتصالات آبرسانی در پائیز 1388 در شهر اصفهان تشکیل داده‌اند. براساس آمار واصله تعداد کل کارکنان مرد در این مجموعه کارخانجات 800 نفر بود. براساس منابع موجود (سکاران، 1380، ص، 333) برای جامعه آماری 800 نفری، 260 نفر نمونه نیاز است. با این حال با افزایش تعداد نمونه از این مقدار، سطح اطمینان به نتایج بالاتر می‌رود. براین اساس 300 پرسشنامه در بین کارکنان این مجموعه کارخانجات به صورت نمونه در دسترس انتخاب شده بودند، توزیع گردید. از 300 پرسشنامه، 277 پرسشنامه بازگشت گردید (معادل 92/3 درصد). پس از بررسی 277 پرسشنامه، دو پرسشنامه به دلیل اینکه بیش از 25 درصد سؤالات پاسخ داده نشده بود، کنار گذاشته شدند. به این دلیل، نمونه به 275 نفر تقلیل یافت (معادل 91/7 درصد نرخ بازگشت نهایی). از کل پاسخ‌های ارائه شده (10450 پاسخ (38 سؤال × 275 نفر)، 94 پاسخ به عنوان داده‌ی مفقود (بی‌پاسخ) (معادل 0/9 درصد) وجود داشت که با میانگین مقیاس جایگزین گردید. از ابزارهای زیر برای سنجش متغیرهای پژوهش استفاده به عمل آمد.

ابزارهای سنجش

پرسشنامه‌های عدالت سازمانی: برای سنجش عدالت سازمانی از پرسشنامه 9 سؤالی (هر یک از ابعاد عدالت توزیعی، رویه‌ای و تعاملی سه سؤال) که توسط کیم و لیونگ (2007) که توسط گل‌پرور و نادى (1389) در ایران ترجمه و ارائه شده استفاده به عمل آمد. این پرسشنامه‌های سه سؤالی علیرغم تعداد سؤالات کم از روایی و پایایی مطلوبی برای سنجش

تلافی‌جویی کلامی (7 سؤال) و تلافی‌جویی از همکاران و زمان (5 سؤال) با آلفای کرونباخ 0/71، 0/82 و 0/84 بدست آمد. آلفای کرونباخ کل پانزده سؤال نیز 0/89 بدست آمد.

مجموعه پرسشنامه‌های این پژوهش به صورت خود گزارش‌دهی و در محدوده‌ی زمانی 10 تا 12 دقیقه پاسخ داده شده‌اند. داده‌های حاصل از پرسشنامه با استفاده از چند روش تحلیل آماری مورد تحلیل قرار گرفتند. برای محاسبه ضرایب همبستگی از ضریب همبستگی پیرسون و برای بررسی نقش تعدیل‌کنندگی عدالت رویه‌ای و تعاملی از تحلیل رگرسیون سلسله‌مراتبی تعدیلی استفاده به عمل آمد. بررسی کجی داده‌های حاصل از پرسشنامه‌ها نشان داد که داده‌ها دارای کجی هستند. این شرایط برای اجرای تحلیل رگرسیون سلسله‌مراتبی چندان نتیجه بخش نیست. به همین دلیل، از کلیه امتیازات لگاریتم‌گیری پایه 10 انجام گرفت و سپس تحلیل‌ها بر روی این داده‌ها انجام شد. از آنجایی که در تحلیل رگرسیون سلسله‌مراتبی تعدیلی، جملات تعامل مورد استفاده قرار می‌گیرند، احتمال هم خطی چند گانه و تورم واریانس افزایش می‌یابد. برای جلوگیری از وقوع این شرایط، براساس توصیه آیکن و وست¹ (1991) داده‌ها به صورت مرکزی شده نیز در آمدند. در عین حال بر اساس پیشینه موجود (نظیر ون پیرن و همکاران، 2000) سه متغیر سن، سابقه شغلی و تحصیلات (همگی بر حسب سال) به‌عنوان متغیرهای کنترل در رگرسیون سلسله‌مراتبی تعدیلی در نظر گرفته شدند. تحلیل‌های یاد شده با استفاده از نرم‌افزار SPSS نسخه 18 انجام شده است.

پرسشنامه رفتارهای تلافی‌جویانه: برای سنجش رفتارهای تلافی‌جویی سازمانی (ORB) از پرسشنامه 17 سؤالی ساخت و اعتباریابی شده توسط اسکارلیسکی و فولگر (1997) که برای اولین بار برای این پژوهش طی فرایند دو مرحله‌ای (ترجمه تخصصی و تطابق محتوایی پرسشنامه ترجمه شده با پرسشنامه انگلیسی توسط متخصص) ترجمه و آماده اجرا شده استفاده به عمل آمد. مقیاس پاسخگویی این پرسشنامه در این پژوهش پنج درجه‌ای (هرگز = 1 تا همیشه = 5) بوده است (مطالب حذف شده در این محل بوده‌اند). اسکارلیسکی و فولگر (1997) با انجام تحلیل عاملی اکتشافی با چرخش از نوع واریماکس، به راه حل یک عاملی برای 17 سؤال این پرسشنامه دست یافته‌اند، به ترتیبی که آلفای کرونباخ آن را نیز 0/97 گزارش نموده‌اند. برای بررسی روایی سازه این پرسشنامه در این پژوهش تحلیل عاملی اکتشافی با چرخش از نوع واریماکس اجرا شد که با توجه به ارزش‌های ویژه بالاتر از 1 و نمودار سنگریزه (اسکری پلات)، چهار عامل بدست آمد. در بررسی ماتریس مؤلفه‌های چرخش یافته، مشخص گشت که سؤال چهارم (اتفاق افتاده که در اثر برخوردها و اتفاقاتی که در محیط کار با آن مواجه شده‌ام به سازمان زنگ بزنم و بگویم بیمارم درحالی که بیمار نبودم) و چهاردهم (اتفاق افتاده که در اثر برخوردها و اتفاقاتی که در محیط کار با آن مواجه شده‌ام، جوری رفتار کنم که گویی مشغول به کار هستم، اما واقعاً در حال تلف کردن وقت باشم) از مجموع سؤالات به دلیل بارهای عاملی به نسبت مشترک از مجموع سؤالات کنار گذاشته شدند. پس از این مرحله بر روی پانزده سؤال باقیمانده تحلیل عاملی اکتشافی با چرخش از نوع واریماکس اجرا شد که سه عامل به نام‌های تلافی‌جویی از امکانات (3 سؤال)،

1. Aiken & West

یافته‌ها

معادل 14/8 درصد) بودند. میانگین سنی گروه نمونه پژوهش در 253 نفر که سن خود را اعلام داشتند، 28/45 سال و انحراف معیار 4/53 سال و میانگین سابقه شغلی کار در سازمان کنونی، در 213 نفر که سابقه شغلی خود را اعلام داشته‌اند، 4/04 سال و انحراف معیار 3/56 سال بود. در جدول 1، میانگین، انحراف معیار و همبستگی درونی بین متغیرهای پژوهش ارائه شده است.

از لحاظ وضعیت تأهل، از 255 نفر که وضعیت تأهل خود را اعلام داشتند، 88 نفر مجرد (معادل 34/5 درصد) و 167 نفر متأهل (معادل 65/5 درصد) بودند. از 250 که تحصیلات خود را اعلام داشتند، اکثریت دارای تحصیلات دیپلم و فوق‌دیپلم (157 نفر تحصیلات متوسطه و دیپلم، معادل 62/8 درصد و 37 نفر تحصیلات فوق دیپلم، معادل 14/8 درصد) و لیسانس (37 نفر،

جدول 1. میانگین، انحراف معیار و همبستگی درونی بین متغیرهای پژوهش

ردیف	متغیرهای پژوهش	M	SD	1	2	3	4	5	6
1	عدالت توزیعی	0/57	0/2	-					
2	عدالت رویه‌ای	0/61	0/16	0/57*	-				
3	عدالت تعاملی	0/67	0/18	0/42*	0/58*	-			
4	تلافی‌جویی از امکانات	0/048	0/106	0/029	-0/025	-0/1	-		
5	تلافی‌جویی کلامی	0/1	0/125	-0/21*	-0/36*	-0/38*	0/4*	-	
6	تلافی‌جویی از همکاران و زمان	0/09	0/13	-0/15*	-0/21*	-0/28*	0/43*	0/64*	-
7	تلافی‌جویی کلی	0/09	0/1	-0/15*	-0/26*	-0/3*	0/7*	0/65*	0/68*

*P<0/05

چنانکه در جدول 1 مشاهده می‌شود، عدالت کلی دارای رابطه منفی و معنادار ($P<0/05$) است. بالاخره عدالت تعاملی نیز با تلافی‌جویی از امکانات دارای رابطه معنادار نیست ($P>0/05$) ولی با تلافی‌جویی کلامی، با تلافی‌جویی از همکاران و زمان و با تلافی‌جویی کلی دارای رابطه معنادار ($P<0/05$) است. نتایج مربوط به تحلیل رگرسیون سلسله‌مراتبی تعدیلی در جدول 2 ارائه شده است.

چنانکه در جدول 1 مشاهده می‌شود، عدالت توزیعی با تلافی‌جویی از امکانات دارای رابطه معنادار ($P>0/05$) نیست، ولی با تلافی‌جویی کلامی، با تلافی‌جویی از همکاران و زمان و با تلافی‌جویی کلی دارای رابطه منفی و معنادار است ($P<0/05$). عدالت رویه‌ای نیز با تلافی‌جویی از امکانات دارای رابطه معنادار نیست ($P>0/05$)، اما با تلافی‌جویی کلامی، با تلافی‌جویی از همکاران و زمان و با تلافی‌جویی

جدول 2. نتایج تحلیل رگرسیون تعدیلی برای پیش‌بینی ابعاد رفتارها تلافی‌جویانه از طریق ابعاد عدالت سازمانی

ردیف	متغیرهای پیش‌بین	تلافی‌جویی از امکانات (مدل‌ها)				تلافی‌جویی کلامی (مدل‌ها)				تلافی‌جویی از همکاران و زمان (مدل‌ها)			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
		β	β	β	β	β	β	β	β	β	β	β	β
1	سن	-0/03	-0/04	-0/04	-0/03	0/08	0/08	0/08	0/08	0/07	0/08	0/041	0/02
2	سابقه شغلی	0/15	0/16	0/17	0/17	-0/06	-0/01	-0/01	-0/01	-0/001	-0/01	0/05	0/12
3	تحصیلات	-0/01	0/01	-0/02	-0/01	0/03	-0/02	-0/01	-0/02	-0/025	-0/01	0/04	-0/012
4	عدالت توزیعی	-	0/1	0/1	0/1	-	-0/05	-	-0/05	0/08	0/03	-	0/14
5	عدالت رویه‌ای	-	0/03	0/001	0/002	-	-0/28*	-0/28*	-0/29*	-0/29*	-	0/19*	-0/16
6	عدالت تعاملی	-	-0/23*	-0/3*	-0/3*	-	-0/21*	-0/17	-0/16	-0/16	-	-0/23*	-0/26*
7	عدالت توزیعی*	-	-	0/01	0/02	-	-	-	-0/13	-0/13	-	-	0/17
	عدالت رویه‌ای	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8	عدالت توزیعی*	-	-	-0/07	-0/04	-	-	-	0/07	-0/03	-	-	-0/28*
	عدالت تعاملی	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9	عدالت رویه‌ای*	-	-	-0/1	0/08	-	-	-	0/05	-0/03	-	-	-0/14
	عدالت تعاملی	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10	عدالت توزیعی*	-	-	-	0/07	-	-	-	-	-0/26*	-	-	-0/36*
	علامت رویه‌ای*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	عدالت تعاملی	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
11	ΔR^2	-	0/04	0/015	0/001	-	0/167	0/005	0/02	-	0/121	0/024	0/03
12	ΔF	-	2/77*	1/1	0/26	-	13/2*	0/402	3/94*	-	9/03*	1/83	7/5*

* $P < 0/05$

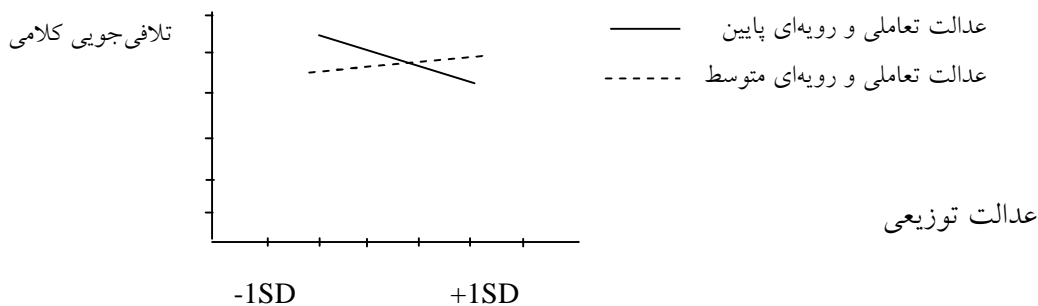
در جدول 2 مدل 1، مربوط به نقش سن، سابقه شغلی و تحصیلات، مدل 2 مربوط به سه متغیر مدل 1 به اضافه عدالت توزیعی، رویه‌ای و تعاملی، مدل 3 مربوط به متغیرهای مدل 1 و 2 و تعامل‌های دوراهه ابعاد سه‌گانه عدالت سازمانی و مدل 4 مربوط به متغیرهای مدل‌های 1 تا 3 به اضافه تعامل سه‌راهه ابعاد سه‌گانه عدالت سازمانی با یکدیگر است. چنانکه در جدول 2 مشاهده می‌شود، در پیش‌بینی تلافی‌جویی از امکانات، فقط در مدل‌های 2 و 3 و 4، عدالت تعاملی، قادر به پیش‌بینی است و هیچ‌یک از

تعامل‌های دو راهه و سه راهه دارای توان پیش‌بینی معنادار ($P > 0/05$) برای این نوع تلافی‌جویی نبوده‌اند. اما برای تلافی‌جویی کلامی تعامل سه‌راهه عدالت توزیعی \times عدالت رویه‌ای \times عدالت تعاملی، 1/7 درصد واریانس افزوده معنادار ($P < 0/05$) ایجاد نموده است. این تعامل سه‌راهه معنادار به این معنی است که رابطه عدالت توزیعی با تلافی‌جویی کلامی در سطوح عدالت رویه‌ای و عدالت تعاملی (براساس یک انحراف معیار پایین و بالا برای گروه‌های بالا و پایین و در دامنه ± 1 انحراف معیار برای گروه

در جدول 2 مدل 1، مربوط به نقش سن، سابقه شغلی و تحصیلات، مدل 2 مربوط به سه متغیر مدل 1 به اضافه عدالت توزیعی، رویه‌ای و تعاملی، مدل 3 مربوط به متغیرهای مدل 1 و 2 و تعامل‌های دوراهه ابعاد سه‌گانه عدالت سازمانی و مدل 4 مربوط به متغیرهای مدل‌های 1 تا 3 به اضافه تعامل سه‌راهه ابعاد سه‌گانه عدالت سازمانی با یکدیگر است. چنانکه در جدول 2 مشاهده می‌شود، در پیش‌بینی تلافی‌جویی از امکانات، فقط در مدل‌های 2 و 3 و 4، عدالت تعاملی، قادر به پیش‌بینی است و هیچ‌یک از

عدالت رویه‌ای پایین و دو سطح عدالت تعاملی متوسط و پایین، عدالت توزیعی با تلافی‌جویی کلامی روابط متفاوتی را نشان می‌دهند. نتایج حاصل از تحلیل ساده شیب خط در نمودار 1 ارائه شده است.

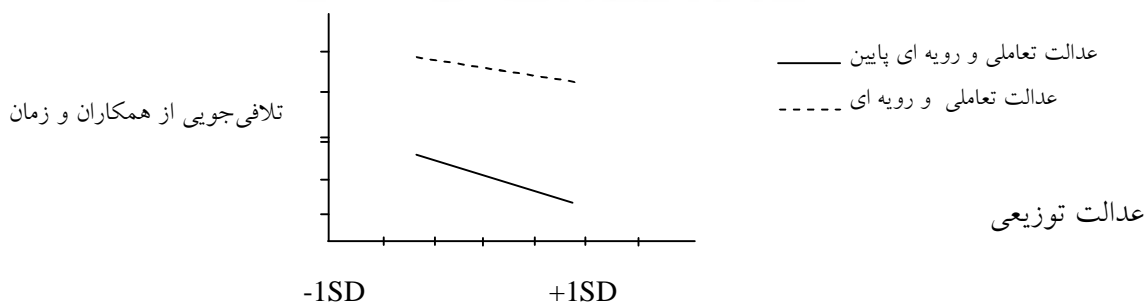
متوسط) دارای روابط متفاوت (از نظر شدت و حتی جهت) است. پس از تشکیل زیر گروه‌های یاد شده، رگرسیون‌های تفکیکی برای هر گروه (پیش‌بینی تلافی‌جویی از طریق عدالت توزیعی) انجام گرفت. نتایج حاصل از این تحلیل نشان داد که در گروه



نمودار 1. رابطه عدالت توزیعی با تلافی‌جویی کلامی در عدالت تعاملی و عدالت رویه‌ای پایین و متوسط

فولگر، 1997). به هر حال تحلیل رگرسیون زیر گروه‌ها مطابق آنچه که در مورد تلافی‌جویی کلامی بیان شد، در تلافی‌جویی از همکاران و زمان نیز نشان داد، در عدالت رویه‌ای پائین و دو سطح عدالت تعاملی متوسط و پایین، عدالت توزیعی با این نوع تلافی‌جویی روابط متفاوتی را نشان می‌دهد. نتایج حاصل از تحلیل ساده شیب خط در نمودار 2 ارائه شده است.

اما چنانکه در جدول 2 در بخش نتایج مربوط به تلافی‌جویی از همکاران و زمان دیده می‌شود تعامل دو راهه عدالت توزیعی \times عدالت تعاملی و تعامل سه راهه عدالت توزیعی \times عدالت رویه‌ای \times عدالت تعاملی، $3/2$ درصد واریانس تبیین شده افزوده برای این نوع تلافی‌جویی پدید آورده‌اند. زمانی که تعامل سه راهه معنادار می‌شود، ضرورتی به بررسی تعاملی‌های دو راهه وجود ندارد (اسکارلیسکی و



نمودار 2. رابطه عدالت توزیعی با تلافی‌جویی از همکاران و زمان در عدالت تعاملی و عدالت رویه‌ای پایین و متوسط

توزیعی رابطه نیرومندتری با تلافی‌جویی کلامی و تلافی‌جویی از همکاران و زمان پیدا می‌کند (نسبت

در هر دو شکل 1 و 2، نشان داده شده که در عدالت رویه‌ای پائین و عدالت تعاملی پائین، عدالت

به زمانی که عدالت تعاملی در حد متوسط و احیاناً بالاست). به هر حال برای تلافی جویی کلی نیز نتیجه تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی تعدیلی و رگرسیون‌های تعقیبی براساس زیر گروه‌های تشکیل شده برای عدالت رویه‌ای و تعاملی، نشان داد که در عدالت رویه‌ای و تعاملی پائین، عدالت توزیعی رابطه نیرومندتری با تلافی جویی کلی پیدا می‌کند.

بحث و نتیجه‌گیری

براساس یافته‌هایی که ارائه شد، فرضیه اول پژوهش مبنی بر اینکه ابعاد عدالت سازمانی ادراک شده (شامل توزیعی، رویه‌ای و تعاملی) به صورت تعاملی بر تلافی جویی از امکانات تأثیر می‌گذارند، مورد تأیید قرار نگرفت. اما فرضیه دوم و سوم پژوهش به این صورت مورد تأیید قرار گرفت که عدالت تعاملی و عدالت رویه‌ای با عدالت توزیعی در تأثیر بر تلافی جویی کلامی و تلافی جویی از همکاران و زمان تعامل می‌کنند. تعامل مورد اشاره به این شکل بود که در عدالت رویه‌ای و تعاملی پائین، عدالت توزیعی رابطه نیرومندتری با تلافی جویی کلامی و تلافی جویی از همکاران و زمان پیدا می‌کند. این یافته با یافته‌های اسکارلیسکی و فولگر (1997) و نظرات مطرح در الگوی شناخت‌های مرجع فولگر (1987 و 1993) همسویی نشان می‌دهد. عدم تعامل معنادار ابعاد عدالت برای تلافی جویی از امکانات شاید به این معنی باشد که تعامل مطرح در الگوی شناخت‌های مرجع ممکن است بسته به هدف رفتارهای تلافی جویانه (امکانات یا تلافی جویی کلامی و تلافی جویی از همکاران و زمان) تغییراتی بنماید. این یافته و تبیین آن باید تا تکرار پژوهش در گروه‌های نمونه دیگر اندکی با تأمل نگریسته شود.

اما نقش تعامل عدالت رویه‌ای و تعاملی با عدالت توزیعی بر تأثیر بر تلافی جویی کلامی و تلافی جویی از همکاران و زمان، براساس الگوی شناخت‌های مرجع فولگر (1987 و 1993) به این شکل قابل تبیین است که وقتی سطح عدالت رویه‌ای و تعاملی ادراک شده پایین است، عدالت توزیعی ادراک شده به عنوان آخرین استاندارد مطرح برای داوری در باب نحوه واکنش به بی‌عدالتی رویه‌ای و تعاملی عمل می‌نماید و در صورت افزایش موجب کاهش تمایل به تلافی جویی کلامی و تلافی جویی از همکاران و زمان می‌شود. این تبیین علیرغم اینکه منطقی و قابل قبول است، ولی به باور پژوهشگران پژوهش حاضر دارای این نقطه ضعف است که در آن کمتر خبری از مکانیسمی است که زمینه این تعامل را فراهم می‌سازد. به معنای دیگر در این تبیین کمتر برای این سؤال پاسخ وجود دارد که براساس چه شرایط و بر مبنای چه مکانیسمی کاهش عدالت رویه‌ای و عدالت تعاملی ادراک شده، بستر را برای برجسته‌تر شدن نقش عدالت توزیعی بر رفتارهای تلافی جویانه نظیر تلافی جویی کلامی و تلافی جویی از همکاران و زمان فراهم می‌سازد؟

باور بر این است که یکی از مکانیسم‌های احتمالی مطرح می‌تواند سطح فشار ادراکی و عاطفی باشد. عدالت به عنوان یک استاندارد (ارزشی، اخلاقی و انسانی کلی) در خود استانداردهای خردتری را جای داده است که در صورت تطابق بین رخدادهای و حوادث با استانداردهای مطرح، زمینه آرامش و اطمینان خاطر و بدنبال آن وقوع حالات عاطفی مثبت نظیر شادمانی و رضایت فراهم می‌شود. در مقابل در صورتی که رخدادهای و حوادث مطابق استانداردهای خرد و کلان عدالت نباشند، زمینه تجربه فشار در سطح ادراکی و عاطفی برای افراد فراهم می‌شود. این

مثابه یک سوپاپ تخلیه تمایل کمتری به رفتارهای تلافی‌جویانه پیدا کنند.

توصیه به پژوهشگران علاقه‌مند این است که با عملیاتی‌سازی فشار ادراکی و عاطفی نقش این متغیر را در تأثیر ابعاد عدالت و بی‌عدالتی سازمانی بر رفتارهای انحرافی، مخرب، ضد تولید و تلافی‌جویانه دنبال نمایند. اما در کنار تمام تبیین‌ها و بحث‌های مطرح شده، باید به محدودیت‌های پژوهش حاضر نیز توجه داشت. اولین محدودیت اینک، رفتارهای تلافی‌جویانه در این پژوهش به صورت خود گزارش‌دهی سنجیده شده است. این نوع سنجش‌ها در صورت وجود موانع موقعیتی و فردی (نظیر سیاست‌های برخورد شدید در سازمان و یا حاکمیت ارزش‌های اخلاقی و ارزشی و وجدان نیرومند) می‌تواند منجر به سوءگیری‌هایی در گزارش این نوع رفتارها شود. علاوه بر این رفتارهای تلافی‌جویانه در این پژوهش برحسب شدت و نه فراوانی در دوره زمانی گذشته سنجیده شده است. دومین محدودیت اینک، گروه نمونه پژوهش را مردان بخش‌های عملیاتی و تولیدی تشکیل داده‌اند. در پژوهش‌های موجود کمتر به نقش جنسیت در تعامل با ابعاد عدالت در تأثیر بر رفتارهای انحرافی، مخرب، ضد تولید و تلافی‌جویانه توجه شده است. لذا توصیه این است که در پژوهش‌های آینده نمونه‌های بزرگ‌تری از هر دو جنس همزمان انتخاب و مورد بررسی قرارگیرند تا مشخص گردد که جنسیت چه نقشی در تأثیر ابعاد عدالت بر رفتارهای تلافی‌جویانه دارد. در پایان از تمامی افرادی که به‌عنوان گروه نمونه در این پژوهش شرکت نمودند و بر خود زحمت پاسخگویی به سؤالات را هموار کردند، قدردانی و تشکر می‌شود.

فشار ادراکی و عاطفی میزان پیگیری سرنخ‌های محیطی و موقعیتی را افزایش می‌دهد و به‌طور همزمان در فضای ادراکی و عاطفی فرد پیش، همزمان و پس از پیگیری‌ها، فشار و تنش را به‌وجود می‌آورد. این فشار و تنش به لحاظ ماهیت می‌تواند ماهیت انگیزشی داشته باشد. بدین معنی که افراد را برای یافتن دلایل و نشانه‌های متضاد در راستای بازیابی عدالت از دسته رفته در سطح ادراکی و عاطفی فعال می‌سازد و از طرف دیگر آن‌ها را برای اقدامات آشکار و نهان چه در سطح شناختی و چه در سطح رفتاری و عاطفی آماده می‌کند. این آمادگی به نوع خود براساس ویژگی‌های شخصیتی و فردی، شکل خاصی از واکنش را به افراد القاء می‌کند. در صورتی که شرایط مهیا باشد، یعنی فضا، جو و فرهنگ روابط و تعاملات سازمانی اجازه دهد، افراد ممکن است به اشکال فعال و قابل رؤیت‌تر رفتارهای تلافی‌جویانه دست بزنند. اما در صورتی که فضا، جو و فرهنگ سازمان اجازه رفتارها و واکنش‌های آشکار را ندهد، افراد ممکن است به اشکال مخفی‌تر این نوع رفتارها نظیر کم‌کاری، غفلت، بد رفتاری‌های نهان و حتی بد دهنی‌های غیرقابل ثبت و ضبط و یا حتی اشکال تغییر شکل یافته رفتارهای تلافی‌جویانه روی آوردند. از طریق تبیین فشار ادراکی و عاطفی، به خوبی می‌توان توضیح داد که چرا وقتی عدالت رویه‌ای و تعاملی در سطح پائینی ادراک می‌شود، سطح فشار ادراکی و عاطفی افراد بالا می‌رود، این افزایش فشار منجر به پیگیری سرنخ‌هایی برای کاهش فشار ادراکی و عاطفی تجربه شده می‌شود. این پیگیری وقتی منجر به آن گردید که افراد پی‌ببرند که عدالت توزیعی و استانداردها و ملاک‌های آن رعایت می‌شود، باعث می‌شود تا به

منابع

- سکاران، ا. (1380). روش‌های تحقیق در مدیریت. ترجمه محمد صائبی و محمود شیرازی. چاپ دوم، تهران: مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی.
- عریضی، ح.ر؛ گل‌پرور، م. (1387). (نقش ارزشیابی و اهمیت عدالت در خشنودی از پرداخت). اخلاق در علوم و فناوری، 1 و 2، 101-93.
- گل‌پرور، م؛ اشجع، آ. (1386). (رابطه باورهای سازمان عادلانه با پیوستگی گروهی، احترام گروهی، مشارکت در تصمیم‌گیری، تعارض نقش، ارتباطات
- Folger, R. (1993). Reactions to mistreatment at work. In J. K. Murnighan (Ed.), *Social psychology in organizations: Advances in theory and research* (PP-161-183). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Folger, R. & Skarlicki, D. (2005). Beyond counterproductive work behavior: moral emotions and deontic retaliation versus reconciliation. In S. Fox & P. Spector (Eds.), *counterproductive work behavior: Investigations of actors and targets* (PP. 83-105). Washington, Dc, US: American Psychological Association.
- Jonge, J.D. & Peeters, M.C.W. (2009). (Convergence of self-reports and coworker reports of counterproductive work behavior: A cross-sectional multi-source survey among health care workers). *International Journal of Nursing studies*, 49, 699-707.
- Henle, C.A. (2005). (Predicting workplace deviance from the interaction between organizational justice and personality). *Journal of Managerial Issues*, 71 (2), 247.
- Kelloway, E.K.; Francis, L.; Prosser, M. & Cameron, J.E. (2010). (Counterproductive work behavior as protest). *Human Resource Management Review*, 20, 18-25.
- سازمانی و رضایت شغلی). *مجله علوم انسانی دانشگاه امام حسین (ع)*، 6 (70)، 27-58.
- گل‌پرور، م؛ نادری، م.ع. (1389). (ارزش‌های فرهنگی و انصاف: عدالت سازمانی، رضایت شغلی و ترک خدمت). *فصلنامه تحقیقات فرهنگی ایران*.
- گل‌پرور، م؛ تصری، م. و ملک‌پور، م. (1386). (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*، 15، 46-25.
- Aiken, L.S. & West, S.G. (1991). *Multiple regression: Testing and interpreting interactions*. Newbury Park, CA: Sage.
- Appelbaum, S.H.; Iaconi, G.D. & Matousek, A. (2007). (Positive and negative deviant workplace behaviors: causes, impacts, and solutions). *Corporate Governance*, 7(5), 586-598.
- Berry, C.M.; Ones, D.S., & Sackett, P.R. (2007). (Interpersonal deviance, organizational deviance, and their common correlates: A review and meta-analysis). *Journal of Applied Psychology*, 92, 410-424.
- Cohen Charash, Y. & Spector, P.E. (2001). (The role of justice in organizations: a meta-analysis). *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 86(2), 278-321.
- Ferris, D.L.; Brown, D.J.; & Heller, D. (2009). Organization - based self - esteem. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 108, 279-286.
- Folger, R. (1987). Reformulating the preconditions of resentment: A referent cognitions model. In J. C. Masters & W. P. Smith (Eds.), *Social comparison, justice, and relative deprivation: Theoretical, empirical, and policy perspectives* (PP. 183-215). Hillsdale, NJ: Erlbaum.

- Kim, T.Y. & Leung, K. (2007), (Forming and reacting to overall fairness: A cross cultural comparison). *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 104, 83-95.
- Skarlicki, D.P. & Folger, R. (1997). (Retaliation in the workplace: The roles of distributive, procedural, and interactional justice). *Journal of Applied Psychology*, 82(3), 343-443.
- Van Yperen, N.W.; Hagedoorn, M.; Zweers, M. & Postma, S. (2002). (Injustice and employees' destructive responses: The mediating role of state negative affect). *Social Justice Research*, 13(3), 291-312.

