

## عنوان مقاله: تاثیر ضربه‌گیری رفتارهای انحرافی بر رابطه استرس

شغلی با عدالت توزیعی و عملکرد شغلی: شواهدی از

دومطالعه مستقل

محسن گل‌پرور<sup>۱</sup> - علی راعی<sup>۲</sup> - صفیه محسن‌زاده<sup>۳</sup>

عبدالرسول عبدی<sup>۴</sup>

دریافت: ۱۳۹۴/۱/۳۱

پذیرش: ۱۳۹۴/۴/۲۸

### چکیده:

رفتارهای انحرافی ممکن است در برخی شرایط پیامدهای مثبتی برای انسان‌ها به همراه آورند. این پژوهش با هدف بررسی نقش ضربه‌گیری رفتارهای انحرافی در رابطه استرس شغلی با عدالت توزیعی و عملکرد شغلی اجرا شد. روش پژوهش همبستگی و جامعه آماری پژوهش کارکنان دو سازمان، یکی اداری و دیگری صنعتی در اصفهان بودند که به ترتیب ۲۰۴ نفر و ۲۷۷ نفر به شیوه سهل‌الوصول از میان کارکنان آنها انتخاب و به پرسشنامه‌های رفتارهای انحرافی (DBQ)، استرس شغلی (JSQ)، عدالت توزیعی (PDJQ)، فقط در مطالعه اول) و عملکرد شغلی (JPS، فقط در مطالعه دوم) پاسخ دادند. نتایج مطالعه اول نشان داد که رفتارهای انحرافی معطوف به افراد رابطه استرس شغلی را با عدالت توزیعی ادراک‌شده تعدیل می‌کند. نتایج مطالعه دوم نیز نشان داد که رفتارهای انحرافی معطوف به افراد و سازمان رابطه استرس شغلی را با عملکرد شغلی تعدیل می‌کنند. به این معنا که وقتی رفتارهای انحرافی معطوف به افراد (فقط در مطالعه اول) و سازمان بالاست، بین استرس شغلی با عدالت توزیعی ادراک‌شده (مطالعه اول) و عملکرد شغلی (مطالعه دوم) رابطه معناداری وجود ندارد، ولی وقتی رفتارهای انحرافی معطوف به افراد (فقط برای مطالعه اول) و سازمان پایین است، بین استرس شغلی با عدالت توزیعی ادراک‌شده (مطالعه اول) و عملکرد شغلی (مطالعه دوم) رابطه منفی و معناداری وجود دارد. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که رفتارهای انحرافی معطوف به افراد و سازمان می‌توانند به عنوان عامل ضربه‌گیر (جبرانی) شناختی و عملکردی در رابطه استرس شغلی با عدالت توزیعی ادراک‌شده (مطالعه اول) و عملکرد شغلی (مطالعه دوم) عمل کنند.

**کلیدواژه‌ها:** استرس، رفتارهای انحرافی، جبران، عدالت، عملکرد.

۱. دانشیار، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد خوراسگان (نویسنده مسئول)

drmgolparvar@gmail.com

۲. کارشناسی‌ارشد روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد خوراسگان  
raie\_110@yahoo.com

۳. کارشناسی‌ارشد روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد خوراسگان  
safiyeh\_mk@yahoo.com

۴. کارشناسی‌ارشد روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد خوراسگان  
s\_abdi\_d@yahoo.com

رفتارهای انحرافی<sup>۱</sup> که در متون نظری و پژوهشی، با اصطلاحات دیگری نظیر رفتارهای تلافی‌جویانه<sup>۲</sup>، رفتارهای ضدتولید<sup>۳</sup> و احیاناً بدرفتاری سازمانی<sup>۴</sup> دارای همپوشی معرفی شده (Berry, Ones & Sackett, 2007; Ling, 2013)، رفتارهایی با مشخصه زیرپا گذاشتن هنجارها، قواعد، مقررات و رسوم مشروع سازمان هستند که ماهیت عمدی و آگاهانه داشته (عمدی و آگاهانه بودن از شروط الزامی برای تلقی رفتارهای انحرافی در محیط کار محسوب می‌شوند) و هزینه‌های بلیون‌دلاری را به سازمان‌ها تحمیل می‌کنند (Fagbohunge, Akinbode & Ayodeji, 2012; Gill, Meyer, Lee, Shin & Yoon, 2011, Kim, Jung & Lee, 2012) به حساب می‌آیند. اهمیت و ضرورت توجه به رفتارهای انحرافی از سوی بسیاری از صاحب‌نظران و اندیشمندان در متون نظری و پژوهشی مختلف بارها و بارها اشاره شده است (El Akremi, Vandenberghe & Camerman, 2010)، با این حال همین بس که گفته شود این رفتارها اگر به بهترین و انسانی‌ترین شیوه مدیریت و هدایت نشوند، ناکارآمدی و ناتوانی را بر نظام‌های کاری و سازمانی تحمیل می‌کنند (O'Neill, Lewis & Carswell, 2011). بارزترین و مسئله‌سازترین رفتارهای انحرافی را می‌توان دزدی از سازمان و افراد، استفاده شخصی غیرمشروع و غیرقانونی از وسایل و امکانات سازمان و افراد دیگر، رفتارهای مخرب معطوف با اثاثیه، تجهیزات و امکانات، انواع پرخاشگری‌های فعال (مانند تهدید و زدوخورد) و منفعل (مانند کم‌کاری با دلیل تراشی ظاهراً قانونی)، مصرف مواد در محیط کار، انواع رفتارهای کناره‌گیرانه (مانند غیبت و تاخیر) و ارتباط کلامی و رفتاری نامناسب (متلک‌پرانی و بدگوی) برشمرد (Gonzalez-Mulé, DeGeest, Kiersch & Mount, 2013). وقتی هر یک از رفتارهای انحرافی ذکر شده در بالا، معطوف به سازمان باشند، رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان هرگاه مربوط به افراد دیگر (اعم از مراجعان یا همکاران) باشند، رفتارهای انحرافی معطوف به افراد نامیده می‌شوند (McCar-dle, 2007). پرسش‌های زیادی در خصوص رفتارهای انحرافی وجود دارد که مجال طرح همه آنها

1. Deviant Behaviors
2. Retaliatory Behaviors
3. Counterproductive Behaviors
4. Organizational Misbehaviors

در این نوشتار وجود ندارد. با این حال پرسش بسیار محوری و اساسی که مسئله اصلی پژوهش حاضر است این است که آیا رفتارهای انحرافی فراتر از نظریه‌ها و دیدگاه‌های مطرح کنونی می‌توانند نقش‌ها و کارکردهایی در محیط‌های کار برای کارکنان داشته باشند که از آن طریق باعث تداوم آنها شوند؟ به معنایی ساده‌تر مسئله اصلی در پژوهش حاضر این است که آیا رفتارهای انحرافی می‌تواند مانع از آن شود تا استرس شغلی موجب تضعیف عدالت ادراک‌شده توزیعی و عملکرد شغلی در افراد شود؟ بنابراین مسئله اصلی که قرار است در این پژوهش به آن پرداخته شود این است که تاثیر رفتارهای انحرافی در رابطه استرس شغلی با عدالت توزیعی ادراک‌شده و عملکرد شغلی مورد بررسی قرار گیرد.

## مبانی نظری و پیشینه پژوهش

### استرس شغلی و رفتارهای انحرافی

در این باره که چه عواملی موجب تمایل افراد به رفتارهای انحرافی می‌شوند، باید گفت طیف عواملی که تاکنون به‌عنوان همبسته‌های رفتارهای انحرافی معرفی شده بسیار گسترده است. در نگاهی ساده می‌توان این عوامل را به عوامل موقعیتی (عوامل سازمانی و شغلی) و عوامل شخصی (عوامل جمعیت شناختی، شخصیتی، هیجانی و شناختی) تقسیم کرد (Ménard, Brunet & Savoie, 2011; Wang, Long & Zhou, 2012; Zribi & Souaï, 2013). نگاهی به پژوهش‌های قبلی نشان می‌دهد که در میان همبسته‌های رفتارهای انحرافی (اعم از رفتارهای انحرافی معطوف به افراد و رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان) استرس شغلی حضوری دائمی دارد (Van Jaarsveld, Walker & Skarlicki, 2010; Taylor, 2012; Roberts, 2012). استرس شغلی هر عاملی است که از بعد فیزیکی و روانی در هنگام انجام وظایف شغلی به افراد فشار وارد می‌کند و باعث صرف نیرو و هزینه از طرف فرد تحت فشار می‌شود (Ganster & Rosen, 2013; Berset, Semmer, Elfering, Jacobshagen & Meier, 2011). این پدیده یعنی استرس شغلی در اغلب مطالعه‌ها بر پایه تعارض نقش<sup>۱</sup>، ابهام نقش<sup>۲</sup>، گرانباری نقش<sup>۳</sup>، عدم حمایت از طرف همکاران و سرپرست و تعارض با همکاران و سرپرست مورد بررسی قرار گرفته است (Alarcon, 2011). اگر چه استرس شغلی در محیط‌های کار یک تجربه ادراکی و فیزیولوژیکی است ولی به دلیل این‌که هر دو نظام بدنی و روانی را در

1. Role Conflict
2. Role Ambiguity
3. Role Overload

انسان‌ها درگیر می‌سازد، عملاً تجربه استرس شغلی با شدت و ضعف متفاوتی با ادراکات و رفتارهای بسیاری در انسان‌ها ارتباط برقرار می‌کند. در مطالعه‌های متعددی که تاکنون انجام شده، به صورت کاملاً تکراری بین استرس شغلی با رفتارهای انحرافی رابطه مثبت (van Jaarsveld *et al.*, 2010; Taylor, 2012; Roberts, 2012) نظیر رویکرد استرس-هیجان-رفتارهای ضدتولید<sup>۱</sup> (Fox, Spector & Miles, 2001) و رویکرد استرس - نامتعادلی - جبران<sup>۲</sup> (Golparvar, Kamkar & Javadian, 2012)؛ گل‌پرور، محسن زاده، راعی و عبدی، ۱۳۹۴) در کنار برخی رویکردهای دیگر، تلاش کرده‌اند تا نحوه پیوند بین استرس شغلی با رفتارهای انحرافی را توضیح دهند. از آنجا که پژوهش حاضر بر اساس فرض‌ها و پیش‌بینی‌های رویکرد استرس - نامتعادلی - جبران صورت‌بندی شده، بر تبیین این رویکرد از نحوه ارتباط استرس شغلی با رفتارهای انحرافی تمرکز کرده‌ایم. بر اساس رویکرد استرس - نامتعادلی - جبران، استرس با ایجاد فشار بر فرد وی را از حالت تعادل شناختی، عاطفی و رفتاری خارج می‌کند. این نامتعادلی حاصل از استرس برای فرد حالت انگیزشی و تهدیدآمیز دارد و به همین دلیل نظام جبران (بازگشت تعادل) را در فرد فعال می‌سازد. نظام جبران فعال شده الگوهای رفتاری و واکنشی مختلفی را راه‌اندازی می‌کند که یکی از این الگوهای رفتاری، می‌تواند رفتارهای انحرافی باشد (Golparvar, Kamkar & Javadian, 2012)؛ گل‌پرور و همکاران، ۱۳۹۴). اما علاوه بر نقشی که استرس شغلی برای راه‌اندازی رفتارهای انحرافی ایفا می‌کند، طیف متنوعی از رفتارها و ادراک‌های دیگر نیز می‌توانند تحت تاثیر استرس شغلی قرار گیرند. دو پدیده‌ای که می‌توانند تحت تاثیر استرس قرار گیرند و در این پژوهش بر آنها تمرکز شده، عدالت توزیعی ادراک‌شده<sup>۳</sup> و عملکرد شغلی<sup>۴</sup> هستند.

### استرس شغلی، عدالت و عملکرد

علاوه بر رفتارهای انحرافی که با استرس شغلی در ارتباط هستند، دو متغیر دیگر نیز که با استرس شغلی همبستگی دارند، یکی عدالت سازمانی ادراک‌شده و دیگری عملکرد شغلی است. عدالت سازمانی که ریشه در دیدگاه‌ها و توجه‌های همیشگی بشر به برابری در حوزه‌های اجتماعی دارد (درخشیده و رضایی‌دولت‌آبادی، ۱۳۹۲)، به ادراک کارکنان از حضور انصاف و عدل در بخش‌های

1. Stress-emotion-counterproductive Behaviors
2. Stress-non-equilibrium-compensation Approach
3. Perceived Distributive Justice
4. Job Performance

مختلف یک سازمان اعم از نظام‌های تخصیص وظایف، حقوق و دستمزد و پاداش تا رویه‌های تصمیم‌گیری و نحوه تعامل افراد صاحب قدرت رسمی با کارکنان را شامل می‌شود (Colquitt, 2012). به دلیل تمایز محتوایی و تمرکز هر یک از موضوع‌های مطرح در عرصه عدالت سازمانی، حداقل سه بُعد عدالت، یعنی عدالت توزیعی (تمرکز بر رعایت عدالت در تخصیص برنامه‌های کاری، حقوق و پاداش)، عدالت رویه‌ای<sup>۱</sup> (تمرکز بر رعایت عدل و انصاف در تصمیم‌گیری) و عدالت تعاملی<sup>۲</sup> (تمرکز بر رعایت عدل و انصاف در روابط سرپرستان و مدیران با کارکنان) از یکدیگر قابل بازشناسی هستند (Rupp, 2011; Kovačević, Zunic & Mihailovic, 2013; Berti, Di Battista & Pivetti, 2010). در حمایت از رابطه استرس شغلی با عدالت سازمانی، پژوهش‌های گذشته نشان داده‌اند که تخطی و نقض اصول عدالت و انصاف که به‌عنوان بی‌عدالتی مفهوم‌سازی می‌شود، خود می‌تواند به‌عنوان یک منبع استرس بر دیگر استرس‌های تجربه‌شده در محیط کار افزوده شود (مردانی‌حموله، ابراهیمی، مستغاثی و تقوی‌لاریجانی، ۱۳۹۲). به‌همین دلیل نیز در پژوهش‌های گذشته اغلب رابطه منفی تکرارپذیری بین استرس شغلی و عدالت سازمانی در ابعاد مختلف گزارش شده است (Rath, 2011; Robbins, Ford & Tetrick, 2012; Szilas, 2011; Ybema & Van den Bos, 2010).

عملکرد شغلی به‌عنوان متغیر دیگری که با استرس شغلی در ارتباط است، ارزیابی‌ای است که از نحوه و کیفیت انجام وظایف و تکالیف افراد در مشاغل رسمی خود در سازمان یا محیطی خاص به عمل می‌آید (Kazi *et al.*, 2013). تمرکز بر وظایف و تکالیف در این تعریف به این دلیل است که به سادگی بتوان بین عملکرد شغلی و عملکرد فراشغلی (فرانقش) تمایز قائل شد (Kazi *et al.*, 2013). به هر حال در طیف متنوعی از پژوهش‌های گذشته مانند مطالعه‌های حوزه عدالت سازمانی، نشان داده شده که استرس شغلی با عملکرد شغلی دارای رابطه منفی است (Magdalena-Camelina & Marius, 2011; Bashir & Ramay, 2010; Saeed *et al.*, 2013; Syahril, 2011). منطق نظری رابطه بین استرس شغلی و عملکرد شغلی را می‌توان با استفاده از رویکردهای نظری مختلفی مطرح کرد. بر اساس رویکرد یا نظریه منابع بقاء، استرس شغلی عاملی اساسی و مهم برای تهدید منابع بالارزشی (اعم از منابع روانی مانند مهارت‌ها، توانایی‌ها و منابع فیزیکی مانند امکانات، فناوری و مواردی از این دست) است که در اختیار افراد برای انجام وظایفشان قرار دارد. تهدید و احساس به‌خطر افتادن منابع ارزشمند انجام وظایف و تکالیف سطح برانگیختگی بهینه افراد را

1. Procedural Justice
2. Interactional Justice

دچار مشکل کرده و با تداخل حالات هیجانی، لاجرم عملکرد تضعیف می‌شود. از طرف دیگر بر اساس نظریه تقاضا-کنترل شغلی، تقاضاهای شغلی (مانند ابهام، گرانباری و تعارض نقش) که ماهیتاً همان ابعاد استرس شغلی هستند، احساس کنترل و توان مقابله‌ای افراد را در مواجهه با وظایفی که بر عهده دارند به چالش کشیده و از این طریق بخشی از نیروی فرد را به جای انجام وظایف شغلی به کنترل و مهار استرس شغلی معطوف می‌دارد. از این طریق نیز در پایان سطح عملکرد فرد تضعیف می‌شود (Warrach, Ahmed, Nawaz & Khoso, 2014; Manzoor, Awan & Mariam, 2012).

### نقش ضربه‌گیری رفتارهای انحرافی در برابر استرس شغلی

مروری بر نتایج برخی پژوهش‌های گذشته و اشاره‌ای کوتاه به برخی نظریه‌های مورد استفاده در تبیین رابطه استرس شغلی با عملکرد شغلی و احیاناً عدالت سازمانی ادراک شده، چالشی نظری پدید می‌آورد که ردپایی برای پاسخ به این چالش در کمتر پژوهشی به چشم می‌خورد. این چالش و پرسش ذهنی این است که اگر مطابق با پژوهش‌های گذشته بپذیریم که انسان‌ها برای حضور عدالت اهمیت و ارزش قائل هستند (Colquitt, 2012) و تلاش می‌کنند تا عملکرد قابل قبولی را از خود به نمایش بگذارند (Saeed, Mukhtar, Sami, Lodhi, Mahmood & Ahmad, 2013)، در شرایطی که احساس کنند استرس شغلی هم ادراک حضور عدالت و هم عملکرد آنها را تهدید می‌کند، چه واکنشی از خود نشان خواهند داد؟ آیا برای مقابله با استرس شغلی دست به کار شده و سعی می‌کنند تا تضعیف حضور عدالت و عملکرد خود را عملاً با انجام رفتارهای خاص بازداری کنند؟ در دو پژوهش در پاسخی نسبی به پرسش‌های بالا شواهدی ارائه شده است. در مطالعه‌ای بر روی نمونه‌ای گسترده در آمریکا نشان داده شده که رفتارهای انحرافی معطوف به تولید رابطه عدالت توزیعی با فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی کناره‌گیرانه، رابطه عدالت توزیعی و عدالت رویه‌ای را با فرسودگی هیجانی تعدیل می‌کند (Krischer, Penney & Hunter, 2010). در مطالعه‌ای دیگر نیز نشان داده شده که بدرفتاری سازمانی در تعامل با منفی‌نگری و بدبینی سازمانی زمینه را برای تمایل به ترک خدمت بیشتر فراهم می‌کند (Ayyub, Awan & Bilal, 2013). به‌رغم این که نتایج دو مطالعه بالا تا اندازه‌ای نشان می‌دهد که رفتارهای انحرافی می‌توانند پاسخی به تهدیدهای استرس باشند، اما سازوکار و رویکرد صریحی که بتوان اندیشه‌های نوینی را از آن استخراج کرده و به محک آزمون گذاشت در این دو مطالعه ارائه نشده است.

بر اساس رویکرد استرس - نامتعادلی - جبران این احتمالی بسیاری جدی است که انسان‌ها در مواجهه با استرس شغلی و برای محافظت همه‌جانبه خود (در سطح جامع روانی و فیزیکی و بدنی)

رفتارهای مختلف از جمله رفتارهای انحرافی را از خود بروز می‌دهند. به لحاظ نظری و بر اساس رویکرد استرس-نامتعادلی-جبران، استرس شغلی عاملی نیرومند برای خارج کردن افراد از حالت تعادل هیجانی، عاطفی، شناختی و رفتاری محسوب می‌شود. به این معنی که افراد وقتی تحت استرس فراینده و پی‌درپی قرار می‌گیرند با صرف نیروی قابل توجه در مواجهه با استرس به تدریج احساس می‌کنند که از لحاظ روانی و جسمی در شرایط نامساعدی قرار دارند. این احساس شرایط نامساعد همان وضعیت نامتعادل در رویکرد استرس-نامتعادلی-جبران به شمار می‌آید. علائم این نامتعادلی ممکن است احساس خستگی، ناتوانی، فرسودگی، واکنش‌های رفتاری و کلامی غیرمنتظره و مواردی از این دست باشد. نکته مهم و مورد تاکید در رویکرد استرس-نامتعادلی-جبران این است که تجربه احساس نامتعادلی ناشی از استرس و نه خود استرس شغلی ماهیت انگیزشی داشته و باعث می‌شود افراد با تمام توان روانی و رفتاری خود تلاش کنند تا احساس نامتعادلی خود را به حالت تعادل هیجانی، شناختی و رفتاری بازگشت (جبران کردن) دهند (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۹۴؛ Golparvar, Kamkar & Javadian, 2012). این تلاش به بازگرداندن تعادل از دست‌رفته سازوکارهای جبرانی را که یکی از آنها رفتارهای انحرافی است فعال می‌سازد (Golparvar, Kamkar & Javadian, 2012).

بر پایه آنچه بیان شد، در این پژوهش بر اساس فرض‌های رویکرد استرس-نامتعادلی-جبران، این پرسش را مطرح کرده و به محک آزمون گذاشته‌ایم که آیا وقتی افراد با استرس شغلی مواجه می‌شوند و احساس می‌کنند که در حال تجربه فشار هستند با انجام رفتارهای انحرافی، سعی در جبران یا پیشگیری از آسیب‌های احتمالی به خود می‌کنند؟ بر اساس رویکرد استرس-نامتعادلی-جبران، هنگام تجربه استرس شغلی در صورتی که به تدریج سطح عملکرد شغلی افراد کاهش یابد، بسیار احتمال دارد که آنها به انجام رفتارهای انحرافی ترغیب شوند. شواهدی در حمایت از این ادعا در چند پژوهش به دست آمده است. گل‌پرور و محسن‌زاده (۱۳۹۴) در یک مطالعه نشان دادند که رفتارهای انحرافی معطوف به افراد و سازمان می‌توانند رابطه استرس شغلی را با فرسودگی هیجانی تعدیل کنند. به این ترتیب که وقتی رفتارهای انحرافی معطوف به افراد و سازمان در حد بالایی است، استرس شغلی به فرسودگی هیجانی منتهی نمی‌شود. گل‌پرور و همکاران (۱۳۹۴) در مطالعه‌ای نشان دادند که همسو با پیش‌بینی‌های مطرح در رویکرد استرس-نامتعادلی-جبران، وقتی رفتارهای انحرافی معطوف به افراد و سازمان بالاست، استرس شغلی نمی‌تواند منجر به کاهش امنیت روانشناختی ادراک‌شده شود. شواهد فوق نشان می‌دهد کارکرد جبرانی رفتارهای انحرافی که در بسیاری از تبیین‌ها و مطالعه‌های قبلی کمتر مورد توجه پژوهشگران و نظریه‌پردازان قرار گرفته، لازم است بیش از پیش مورد پژوهش و توجه قرار گیرد. گفتنی است که رویکرد استرس-نامتعادلی-جبران به دنبال سلب مسئولیت و اختیار شخصی از افراد برای انجام رفتارهای انحرافی نیست، بلکه هدف این رویکرد آن است تا



از چشم‌اندازی متفاوت با گذشته و با تاکید بر پیامدهای جبرانی محسوس و نامحسوس رفتارهای انحرافی، چهره‌ای دیگر از این رفتارها را ارائه کند و این زمینه را فراهم کند تا با تصمیم‌گیری‌های به موقع، به افراد در محیط کار کمک شود تا کمتر مجبور به انجام رفتارهای انحرافی شوند.

با توجه به یافته‌های گزارش شده در مطالعه‌های بیان شده در پژوهش، چند پیش‌بینی بر اساس رویکرد استرس - نامتعادلی - جبران در مورد نقش رفتارهای انحرافی در رابطه میان استرس شغلی با عدالت توزیعی ادراک شده و عملکرد شغلی در این پژوهش مطرح و به محک آزمون گذاشته شده است. از آنجا که استرس شغلی می‌تواند با ایجاد فشار بر توانایی‌ها و منابع روانی و فیزیکی افراد موجب ایجاد نامتعادلی شود، به‌طور طبیعی سطح عدالت توزیع ادراک شده و عملکرد شغلی را در افراد کاهش می‌دهد. از آنجا که هم عدالت توزیعی ادراک شده و هم عملکرد متعارف برای افراد از اهمیت فوق‌العاده‌ای برخوردارند، افراد را به واکنش و بازگشت (جبران) نامتعادلی وادار می‌کند. از نگاه رویکرد استرس - نامتعادلی - جبران، رفتارهای انحرافی را می‌توان از نگاهی انسان‌گرایانه، رفتارهایی جبرانی در نظر گرفت که انجام آنها ناشی از تهدید ادراک شده در شرایطی است که فرد در لحظه احساس می‌کند چاره‌ای جز انجام این رفتارها ندارد (Golparvar, Kamkar & Javadian, 2012). به این ترتیب پیش‌بینی می‌شود که در رفتارهای انحرافی بالا (چون این رفتارها ماهیت جبرانی دارند و از شدت لازم نیز برخوردار هستند، مانع از آن می‌شوند تا فرد در معرض استرس شغلی بیشتر قرار گیرد)، نباید بین استرس شغلی با عدالت توزیعی ادراک شده و عملکرد شغلی رابطه نیرومندی وجود داشته باشد. در مقابل در سطح رفتارهای انحرافی پایین، چون این رفتارهای جبرانی چندان قادر به تغییر استرس شغلی نیستند و عملاً جبرانی اتفاق نمی‌افتد، باید بین استرس شغلی با عدالت توزیعی ادراک شده و عملکرد شغلی رابطه منفی نیرومندتری وجود داشته باشد. بر پایه آنچه بیان شد فرضیه‌های مطرح در پژوهش حاضر به شرح زیر است.

### فرضیه‌های پژوهش

**فرضیه اول:** بین استرس شغلی با عدالت توزیعی ادراک شده (مطالعه اول) و عملکرد شغلی (مطالعه دوم) رابطه منفی و معنادار وجود دارد.

**فرضیه دوم:** رفتارهای انحرافی (معطوف به سازمان و افراد) رابطه استرس شغلی با عدالت توزیعی ادراک شده (مطالعه اول) و عملکرد شغلی (مطالعه دوم) را تعدیل می‌کنند. به این معنی که در سطوح پایین و بالای رفتارهای انحرافی (معطوف به سازمان و افراد)، رابطه استرس شغلی با عدالت توزیعی ادراک شده (مطالعه اول) و عملکرد شغلی (مطالعه دوم) با یکدیگر متفاوت است.



## مطالعه اول

### روش پژوهش

پژوهش حاضر از حیث نوع، یک پژوهش مقطعی - توصیفی و از حیث روش، یک پژوهش همبستگی محسوب می‌شود.

جامعه آماری پژوهش، کارکنان یک مجموعه اداری در شهر اصفهان در زمستان ۱۳۹۲ به تعداد ۳۴۰ نفر بودند که از میان آنها، ۲۱۰ نفر به شیوه سهل‌الوصول انتخاب شدند. پس از بازگشت پرسشنامه‌ها، شش پرسشنامه به دلیل ناقص پاسخ داده‌شدن (معادل ۸/۲ درصد) از پژوهش کنار رفت، و نمونه پژوهش به ۲۰۴ نفر کاهش یافت (نرخ بازگشت ۹۷ درصد). حجم نمونه ۲۰۴ نفری براساس توصیه‌های مطرح‌شده درباره حجم نمونه در مطالعه‌های تحلیل رگرسیون سلسله‌مراتبی انتخاب شده‌اند (Aiken & West, 1991). از ابزارهای سنجش زیر در این مطالعه (مطالعه اول) استفاده شده است.

**۱. پرسشنامه استرس شغلی (JSQ):** برای سنجش استرس شغلی از پرسشنامه پنج‌سوالی که به وسیله گل‌پرور، کامکار و جوادیان (۲۰۱۲) معرفی شده و با مقیاس پاسخگویی پنج‌درجه‌ای (هرگز=۱ تا همیشه=۵) پاسخ داده می‌شود استفاده شد. گل‌پرور، کامکار و جوادیان (۲۰۱۲) روایی سازه این پرسشنامه را بر اساس تحلیل عاملی اکتشافی مستندساخته و آلفای کرونباخ برابر با ۰/۷ را برای آن گزارش کرده‌اند. این پرسشنامه در این پژوهش از نظر روایی سازه از طریق تحلیل عاملی اکتشافی مورد بررسی مجدد قرار گرفت و تایید شد و آلفای کرونباخ آن برابر با ۰/۸۳ به دست آمد.

**۲. پرسشنامه عدالت توزیعی ادراک‌شده (PDJQ):** برای سنجش عدالت توزیعی ادراک‌شده از پرسشنامه چهارسوالی که به وسیله شیباکا و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۱۰) ارائه شده، استفاده شد. مقیاس پاسخگویی مورد استفاده در این پژوهش برای این پرسشنامه پنج‌درجه‌ای (در حد بسیار کم=۱ تا در حد بسیار زیاد=۶) بود. روایی و پایایی این پرسشنامه از سوی شیباکا و همکاران بر مبنای تحلیل عاملی تاییدی بررسی و تایید شده و آلفای کرونباخ برابر با ۰/۹۶ برای آن گزارش شده است. در این پژوهش روایی سازه<sup>۲</sup> این پرسشنامه با استفاده از دو روش تحلیل عاملی اکتشافی<sup>۳</sup> و تاییدی بررسی شد. تحلیل عاملی تاییدی تک‌عاملی بودن این پرسشنامه را تایید کرد (خی‌دو برابر با ۰/۹۱، نسبت خی‌دو به درجه آزادی برابر با ۰/۹۱، CFI برابر با ۱، GFI برابر با ۰/۹۹، RMR برابر با ۰/۰۰۶ و RMSEA برابر با ۰) و تحلیل عاملی اکتشافی متعامد (چرخش

1. Shibaoka et al.
2. Construct Validity
3. Exploratory

واریانس، KMO برابر با ۰/۹۳، آزمون کرویت بارتلت برابر ۱۹۸۵/۶۱ و  $p < ۰/۰۱$  و واریانس تبیین شده پرسشنامه از طریق چهار عامل برابر با ۶۸/۶۴ درصد) نیز یک عامل را به دست داد. آلفای کرونباخ این پرسشنامه در پژوهش حاضر برابر با ۰/۸ به دست آمد.

### ۳. پرسشنامه رفتارهای انحرافی (DBQ): برای سنجش رفتارهای انحرافی در این پژوهش

از پرسشنامه پانزده سوالی بنت و رابینسون<sup>۱</sup> (۲۰۰۰) که رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان (هشت سوال) و همکاران (هفت سوال) را مورد سنجش قرار می دهد و گل پرور، علیمردانی و آقایی (۱۳۸۹) قبلاً آن را در ایران روایی سنجی و پایایی سنجی کرده اند، استفاده شد. این پرسشنامه در این پژوهش بر مقیاس شش درجه ای (هرگز = ۱ تا همیشه = ۶) پاسخ داده شد و از روایی و پایایی مطلوبی در ایران برخوردار است. برای نمونه گل پرور و همکاران (۱۳۸۹) با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی، روایی سازه آن را مستند ساخته و آلفای کرونباخ ۰/۸۵ را برای آن گزارش کرده اند. در این پژوهش پس از اجرای تحلیل عاملی اکتشافی که به منظور بررسی روایی سازه این پرسشنامه انجام گرفت، آلفای کرونباخ برای دو خرده مقیاس رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان و افراد به ترتیب برابر با ۰/۸۳ و ۰/۸۳ به دست آمد.

داده های پژوهش با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی با استفاده از نرم افزار آماری برای علوم اجتماعی<sup>۲</sup> (SPSS) نسخه هجده تحلیل شد. فرض های تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی نظیر خطی بودن رابطه متغیرها، اندازه مکفی حجم نمونه، بررسی داده های دورافتاده، و شاخص های کجی و کشیدگی همگی در این نوع تحلیل در نظر گرفته شده است (Aiken & West, 1991).

### یافته ها

از کل اعضای نمونه، ۱۷۳ نفر جنسیت خود را اعلام کردند که از این تعداد، ۴۰ نفر زن (معادل ۲۳/۱۲ درصد) و ۱۳۳ نفر مرد (معادل ۷۶/۹ درصد) بودند. ۱۷۲ نفر از اعضای نمونه وضعیت تاهل خود را اعلام کردند که از این تعداد، ۱۸ نفر مجرد (معادل ۱۰/۵ درصد) و ۱۵۴ نفر متاهل (معادل ۸۹/۵ درصد) بودند. از کل اعضای نمونه اکثریت، یعنی ۸۶ نفر (معادل ۴۲/۱ درصد) دارای تحصیلات فوق دیپلم و لیسانس و فوق لیسانس (۶۳ نفر، معادل ۳۰/۹ درصد) دارای تحصیلات تا دیپلم بودند. همچنین اکثریت اعضای نمونه در گروه سنی ۳۶ تا ۴۵ سال (۶۷ نفر معادل ۳۲/۸ درصد) و ۲۶ تا ۳۵ سال (۵۳ نفر معادل ۲۶ درصد) و دارای سابقه ۱۱ تا ۲۰ سال (حدود ۴۰ درصد اعضای نمونه) بودند. در جدول (۱) میانگین، انحراف معیار و همبستگی میان متغیرهای پژوهش ارائه شده است.

1. Bennett & Robinson  
 2. Statistical Package for Social Science

جدول ۱: میانگین، انحراف معیار و همبستگی درونی میان متغیرهای پژوهش

ردیف	متغیرهای پژوهش	M	SD	۱	۲	۳
۱	رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان	۱/۹۵	۰/۷۶	-		
۲	رفتارهای انحرافی معطوف به افراد	۱/۵۱	۰/۶۱	۰/۷۲**	-	
۳	استرس شغلی	۲/۸۸	۰/۹۶	۰/۱	۰/۲**	-
۴	عدالت توزیعی ادراک‌شده	۲/۷۷	۰/۷۱	-۰/۱۶*	-۰/۰۷	-۰/۳۸**

\* $p < 0.05$  \*\* $p < 0.01$

چنان‌که در جدول (۱) مشاهده می‌شود، رفتارهای انحرافی معطوف به افراد با استرس شغلی دارای رابطه مثبت و معنادار، و رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان و استرس شغلی هر دو با عدالت توزیعی ادراک‌شده دارای رابطه منفی و معنادار ( $p > 0.01$ ) هستند. در جدول (۲) نتایج تحلیل رگرسیون سلسله‌مراتبی آورده شده است.

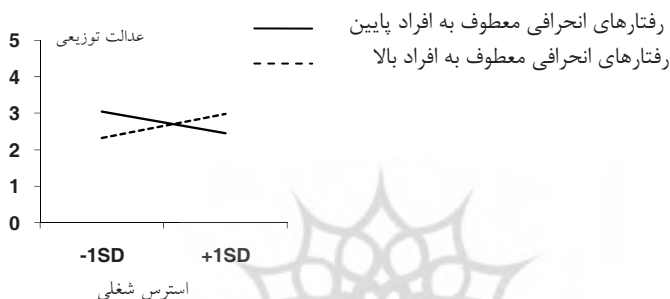
جدول ۲: نتایج تحلیل رگرسیون سلسله‌مراتبی برای پیش‌بینی عدالت توزیعی ادراک‌شده از طریق استرس شغلی و رفتارهای انحرافی معطوف به افراد و سازمان

ردیف	متغیرهای پیش‌بین	اثرات اصلی			تورم تحمل واریانس
		اثرات اصلی بلوک ۱ $\beta$	اثرات اصلی بلوک ۲ $\beta$	اثرات اصلی + تعامل بلوک ۳ $\beta$	
۱	استرس شغلی	-۰/۳۸**	-۰/۳۹**	-۰/۳۵**	۰/۸۵
۲	رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان	-	-۰/۲۵**	-۰/۲۵**	۰/۴۷
۳	رفتارهای انحرافی معطوف به افراد	-	۰/۱۹*	۰/۱۴	۰/۴۱
۴	استرس شغلی × رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان	-	-	-۰/۰۹	۰/۵۳
۵	استرس شغلی × رفتارهای انحرافی معطوف به افراد	-	-	۰/۲*	۰/۵
۶	$\Delta R^2$	۰/۱۴۲**	۰/۰۳۱*	۰/۰۲۲	-
۷	$\Delta F$	۳۳/۴۷**	۳/۷۷**	۲/۶۵*	-

\* $p < 0.05$  \*\* $p < 0.01$

چنان‌که در جدول (۲) مشاهده می‌شود، در بلوک اول استرس شغلی توانسته با ضریب بتای استاندارد برابر با منفی ۰/۳۸، ۱۴/۲ درصد واریانس تبیین‌شده برای پیش‌بینی عدالت توزیعی

ادراک شده به وجود آورد. در بلوک دوم هر دو بعد رفتارهای انحرافی توانسته‌اند ۳/۱ درصد واریانس افزوده معنادار برای پیش‌بینی عدالت توزیعی ادراک شده پدید آورند. در بلوک سوم (اثرات اصلی + تعامل‌ها)، تعامل استرس شغلی × رفتارهای انحرافی معطوف به افراد با ضرایب بتای استاندارد برابر با ۰/۲ توانسته ( $p < ۰/۰۵$ )، ۲/۲ درصد واریانس افزوده تبیین شده معنادار برای پیش‌بینی عدالت توزیعی ادراک شده پدید آورد. نتایج تحلیل رگرسیون تفکیکی (برای رفتارهای انحرافی معطوف به افراد پایین و بالا) در شکل (۱) ارائه شده است.



**نمودار ۱: رابطه استرس شغلی با عدالت توزیعی ادراک شده در رفتارهای انحرافی معطوف به افراد پایین و بالا**

چنان که در نمودار (۱) مشاهده می‌شود، در رفتارهای انحرافی معطوف به افراد بالا ( $\beta = ۰/۳۹, p = ۰/۰۸۹$ ) نسبت به رفتارهای انحرافی معطوف به افراد پایین ( $\beta = -۰/۴۱, p = ۰/۰۰۱$ ) بین استرس شغلی با عدالت توزیعی ادراک شده رابطه مثبت بسیار ضعیف‌تری وجود دارد. آزمون  $Z$  فیشر ( $Z = -۳/۳۹$ ) نشان داد که تفاوت دو ضریب مربوط به رفتارهای انحرافی معطوف به افراد بالا و پایین در سطح  $p < ۰/۰۱$  معنادار است. در مجموع بر اساس نتایج ارائه شده در جدول‌های (۱ و ۲)، فرضیه اول (بین استرس شغلی با عدالت توزیعی ادراک شده رابطه منفی و معنادار وجود دارد) به طور کامل تایید و فرضیه دوم پژوهش (رفتارهای انحرافی (معطوف به سازمان و افراد) رابطه استرس شغلی با عدالت توزیعی ادراک شده را تعدیل می‌کند) به صورت پاره‌ای مورد تایید قرار می‌گیرد.

### نتیجه‌گیری (مطالعه اول)

نتایج حاصل از این مطالعه نشان داد که بین استرس شغلی و عدالت توزیعی ادراک شده

رابطه منفی و معناداری وجود دارد. در این یافته تا اندازه زیادی با مطالعه‌های پژوهشگران قبلی نظیر (Kovacevic *et al.*, 2013; Szilas, 2011; Ybema *et al.* 2010; Rath, 2011) همسویی وجود دارد. اغلب پژوهشگران مورد اشاره وجود عدالت توزیعی را به‌عنوان عاملی در راستای کاهش استرس معرفی کرده و به لحاظ نظری این تبیین را ارائه کرده‌اند که چون افراد احساس می‌کنند که در برابر آنچه به سازمان در قبال حضور و فعالیت‌های خود ارائه می‌کنند و آنچه در قبال فعالیت خود دریافت می‌کنند (نظیر پاداش، دستمزد و دیگر دریافت‌ها) عدل و انصاف وجود دارد، به لحاظ شناختی و ادراکی سطح استرس‌شان کاهش می‌یابد. به‌رغم این‌که این تبیین منطقی است و حمایت‌های لازم هم برای آن وجود دارد، ولی نباید فراموش کرد که وقتی افراد دریافتی به نسبت ثابتی را از سازمان خود دارند و احساس می‌کنند که استرس شغلی آنها رو به ازدیاد است، به دلیل انتظار حمایت و دریافت بیشتر در یک مقطع زمانی خاص سطح عدالت توزیعی ادراک‌شده آنها نیز کاهش می‌یابد. بنابراین از هر دو منظر نقش عدالت توزیعی ادراک‌شده در کاهش استرس شغلی و متقابلاً نقش استرس شغلی در کاهش عدالت توزیعی تدارک‌شده، رابطه عدالت و استرس شغلی قابل تبیین است.

در ادامه تحلیل‌های مربوط به این مطالعه مشخص شد که رفتارهای انحرافی معطوف به افراد رابطه استرس شغلی با عدالت توزیعی ادراک‌شده را تعدیل می‌کند. به این مفهوم که وقتی رفتارهای انحرافی معطوف به افراد در حد بالایی است، استرس شغلی به کاهش جدی عدالت توزیعی ادراک‌شده منتهی نمی‌شود، ولی وقتی رفتارهای انحرافی معطوف به افراد پایین است، استرس شغلی به کاهش جدی رفتارهای انحرافی منتهی می‌شود. این نتیجه به صورتی آشکار با نتایج ارائه‌شده از سوی گل‌پرور و همکاران (۱۳۹۴) مبنی بر این‌که در رفتارهای انحرافی معطوف به افراد پایین، استرس شغلی منجر به تضعیف امنیت روانشناختی ادراک‌شده می‌شود ولی در رفتارهای انحرافی بالا چنین تضعیفی اتفاق نمی‌افتد، همسویی کامل وجود دارد. همچنین نتایج این مطالعه با یافته‌های گزارش‌شده از سوی گل‌پرور (۲۰۱۴) و گل‌پرور و محسن‌زاده (۱۳۹۴) همسویی نسبی دارد. به باور پژوهشگران پژوهش حاضر در تبیین این بخش از یافته‌های پژوهش، ضرورت توجه به چند نکته وجود دارد. در درجه اول این‌که چرا رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان رابطه استرس شغلی را با عدالت توزیعی ادراک‌شده تعدیل نکرد می‌تواند دلایل متعددی داشته باشد. احتمالاً یکی از دلایل نظری این امر آن است که افراد در محیط‌های کاری خود به هر دلیل رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان را در سطحی متفاوت از رفتارهای انحرافی معطوف به

افراد انجام می‌دهند و یا این‌که حداقل آن را در حد واقعی خود گزارش نمی‌کنند (کل‌پرور، ۲۰۱۴). همچنین از لحاظ عملی در یک سازمان اداری افراد بر اساس مجاورتی که با همکاران خود دارند، رفتارهای انحرافی معطوف به افراد را بهتر و ساده‌تر در راستای کاهش اثرات استرس شغلی بر خود استفاده می‌کنند.

بنابراین شاید افراد به جای این‌که از طریق رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان که هدف آن کلیت یک سازمان است و احتمالاً به دلیل این‌که حیاتی مانند آن که برای انسان‌ها متصور هستیم نمی‌توانیم برای سازمان تصور کنیم، افراد ترجیح می‌دهند تا از طریق رفتارهای انحرافی معطوف به هم‌نوعان خود دست به مدیریت استرس شغلی خود در حالت‌های مختلف بزنند. اما چرا افراد با انجام رفتارهای انحرافی معطوف به افراد بالا، مانع از آن می‌شوند تا استرس شغلی موجب کاهش عدالت توزیعی ادراک‌شده در آنها شود؟ دلیل نظری این امر که کاملاً همسو با پیش‌بینی‌های رویکرد استرس - نامتعادلی - جبران است، به ماهیت جبرانی رفتارهای انحرافی باز می‌گردد. بر اساس رویکرد استرس - نامتعادلی - جبران، انسان‌ها موجوداتی جبران‌گرا (هم‌از بعد منفی و هم‌از بعد مثبت) هستند که اگر نتوانند در مقابل پدیده‌ای که احساس می‌کنند خودشان علت آن هستند واکنش نشان دهند، با روی‌آوری به رفتارها و تصمیمات حاشیه‌ای سعی می‌کنند به هر نحوی در برابر پدیده‌ها از خود واکنش نشان دهند. از طرف دیگر وقتی انسان‌ها احساس کنند آنچه مثلاً به‌عنوان استرس شغلی به آنها وارد می‌شود، برخلاف استحقاق، شایستگی و به‌طور کلی بر خلاف انصاف است، و سازمان هم در قبال استرس شغلی فزاینده آنها اقدامی انجام نمی‌دهد، بدون تردید خود وارد مرحله اقدام شده و بر اساس تحلیل‌های شناختی خود اقدام به مدیریت اوضاع و شرایط می‌کنند. این همان تلاش برای جبران است که در رویکرد استرس - نامتعادلی - جبران مورد تأکید قرار گرفته است. بنابراین وقتی افراد رفتارهای انحرافی معطوف به افراد را انجام می‌دهند، چون تمایل به جبران آنها تشفی‌یافته و کاهش می‌یابد دیگر استرس شغلی منجر به تضعیف عدالت توزیعی ادراک‌شده نمی‌شود. از طرف دیگر رفتارهای انحرافی به لحاظ ماهیت منفی و اساساً غیراخلاقی خود، می‌تواند در افراد احساسات منفی دیگری را پدید آورد. مثلاً ممکن است فردی که رفتارهای انحرافی معطوف به افراد را انجام می‌دهد، دچار احساس گناه شود.

این احساس گناه در سطح شناختی با این تحلیل ساده شناختی در انسان‌ها برطرف می‌شود که چون من تحت فشار هستم و سازمان هم برای من کاری نمی‌کند من با دیگران این‌گونه رفتار کردم. در حاشیه این اقتناع شناختی، دیگر انتظار فرد در این‌باره که سازمان باید برای استرسی که به وی وارد می‌شود، عدالت را رعایت کند و پرداخت و پاداش بیشتری را به او اختصاص دهد، تضعیف

می‌شود. تضعیف این احساس در نهایت موجب جلوگیری از تضعیف عدالت توزیعی ادراک‌شده از طریق استرس شغلی می‌شود. بنابراین در مجموع بر اساس یافته‌های حاصل از مطالعه اکنون می‌توان این پاسخ را به این پرسش که افراد با انجام رفتارهای انحرافی به دنبال دستیابی به چه چیزی هستند؟ ارائه کرد که در سطح ادراکی و شناختی برخی از افراد رفتارهای انحرافی انجام می‌دهند تا از این طریق همزمان تحت فشار استرس و بی‌عدالتی توزیعی قرار نگیرند. به معنایی صریح‌تر بسیاری از انسان‌ها رفتارهای انحرافی را با هدف مدیریت شناخت‌ها و ادراک‌های خود و در نهایت مدیریت شناختی استرس شغلی به انجام می‌رسانند.

## مطالعه دوم

### روش پژوهش

این مطالعه نیز مانند مطالعه اول از حیث نوع، یک پژوهش مقطعی-توصیفی و از حیث روش، یک پژوهش همبستگی محسوب می‌شود. در این مطالعه، برای تعیین میزان تعمیم‌پذیری نتایج متغیر ملاک را از عدالت توزیعی ادراک‌شده به عملکرد شغلی تغییر داده و گروه نمونه پژوهش را نیز از یک سازمان اداری دولتی به یک سازمان صنعتی خصوصی تغییر داده‌ایم. این تغییرات میزان تعمیم‌پذیری نتایج را بیش از پیش مشخص خواهد کرد.

جامعه آماری این مطالعه، کارکنان یک مجموعه صنعتی در شهر اصفهان در زمستان ۱۳۹۲ به تعداد ۵۰۰ نفر بودند که از میان آنها، ۲۸۰ نفر به شیوه سهل‌الوصول انتخاب شدند. پس از بازگشت پرسشنامه‌ها، سه پرسشنامه به دلیل ناقص پاسخ داده‌شدن (معادل یک درصد) از پژوهش کنار رفت، و نمونه پژوهش به ۲۷۷ نفر کاهش یافت (نرخ بازگشت ۹۹ درصد). در این مطالعه از ابزارهای زیر برای سنجش متغیرها استفاده شد:

**پرسشنامه استرسی شغلی (JSQ):** برای سنجش استرس شغلی از پرسشنامه مورد استفاده در مطالعه اول در این مطالعه نیز استفاده شد. این پرسشنامه در این پژوهش از نظر روایی سازه از طریق تحلیل عاملی اکتشافی مورد بررسی مجدد قرار گرفت و تایید شد و آلفای کرونباخ آن برابر با ۰/۷ به دست آمد.

**پرسشنامه عملکرد شغلی (PPSQ):** برای سنجش عملکرد شغلی، از پرسشنامه چهارسوالی معرفی‌شده به وسیله ناگیون و ناگیون<sup>۱</sup> (۲۰۱۲) استفاده شد. مقیاس پاسخگویی برای



این پرسشنامه در این پژوهش شش درجه‌ای (کاملاً مخالفم = ۱ تا کاملاً موافقم = ۶) بود و شواهد مربوط به روایی و پایایی این پرسشنامه مطلوب گزارش شده است. ناگیوئن و ناگیوئن (۲۰۱۲) با استفاده از تحلیل عاملی تاییدی تک‌عاملی بودن این پرسشنامه را تایید و آلفای کرونباخ برابر با ۰/۸۷ را برای آن گزارش کرده‌اند. در پژوهش حاضر، با انجام تحلیل عاملی اکتشافی (KMO) بزرگ‌تر از ۰/۸ و بارهای عاملی نیز بالاتر از ۰/۴ بودند) به‌منظور بررسی روایی سازه این پرسشنامه، چهار پرسش با بارهای عاملی ۰/۵ و بالاتر بر یک عامل قرار گرفتند. آلفای کرونباخ این پرسشنامه در پژوهش حاضر برابر با ۰/۷۴ به دست آمد.

**پرسشنامه رفتارهای انحرافی (DBQ):** برای سنجش رفتارهای انحرافی در این پژوهش از همان پرسشنامه پانزده‌سوالی بنت و رایبسون (۲۰۰۰) که در مطالعه اول نیز استفاده شد، استفاده به عمل آمد. آلفای کرونباخ برای دو خرده‌مقیاس رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان و همکاران به ترتیب برابر با ۰/۸ و ۰/۷۷ به دست آمد.

داده‌های پژوهش با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون سلسله‌مراتبی با استفاده از نرم‌افزار آماری برای علوم اجتماعی (SPSS) نسخه هجده تحلیل شد. فرض‌های تحلیل رگرسیون سلسله‌مراتبی نظیر خطی بودن رابطه متغیرها، اندازه مکفی حجم نمونه، بررسی داده‌های دورافتاده، و شاخص‌های کجی و کشیدگی همگی در این نوع تحلیل در نظر گرفته شده است (Aiken & West, 1991).

### یافته‌ها

از تمام اعضای نمونه ۸۳ نفر زن (معادل ۳۰ درصد) و ۱۹۴ نفر مرد (معادل ۷۰ درصد) و ۱۲۳ نفر مجرد (معادل ۴۴/۴ درصد) و ۱۵۴ نفر متاهل (معادل ۵۵/۶ درصد) بودند. اکثر اعضای نمونه، یعنی ۱۶۷ نفر (معادل ۶۰/۴ درصد) دارای تحصیلات فوق‌دیپلم و لیسانس و ۱۱۰ نفر (معادل ۳۹/۶ درصد) دارای تحصیلات تا دیپلم بودند. میانگین سن اعضای نمونه برابر با ۳۱/۷۲ سال (با انحراف معیار ۴/۷۲) و میانگین سابقه شغلی برابر با ۷/۳۸ سال (با انحراف معیار ۴/۳۵) بود. در جدول (۳)، میانگین، انحراف معیار و همبستگی میان متغیرهای پژوهش ارائه شده است.

جدول ۳: میانگین، انحراف معیار و همبستگی درونی میان متغیرهای پژوهش

ردیف	متغیرهای پژوهش	M	SD	۱	۲	۳
۱	رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان	۲/۷۲	۱/۰۳	-		
۲	رفتارهای انحرافی معطوف به افراد	۲/۶۵	۰/۹۹	۰/۸۷**	-	
۳	استرس شغلی	۳/۲۸	۰/۸۷	۰/۳۲**	۰/۳۵**	-
۴	عملکرد شغلی	۳/۸	۱/۱۳	-۰/۷۲**	-۰/۷۵**	-۰/۳۳**

\* $p < 0.05$  \*\* $p < 0.01$

چنان‌که در جدول (۳) مشاهده می‌شود، رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان و افراد هر دو با استرس شغلی و عملکرد دارای رابطه منفی و معنادار ( $p > 0.01$ ) هستند. همچنین استرس شغلی نیز با عملکرد شغلی دارای رابطه معناداری است ( $p > 0.01$ ). در جدول‌های (۴) و (۵) نتایج تحلیل رگرسیون سلسله‌مراتبی آورده شده است.

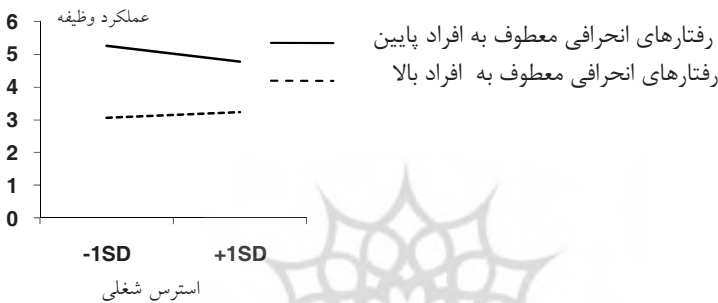
جدول ۴: نتایج تحلیل رگرسیون سلسله‌مراتبی برای پیش‌بینی عملکرد شغلی از طریق استرس شغلی و رفتارهای انحرافی معطوف به افراد

ردیف	متغیرهای پیش‌بین	اثرات اصلی			تورم واریانس
		اثرات اصلی بلوک ۱	اثرات اصلی بلوک ۲	اثرات اصلی + تعامل بلوک ۳	
		$\beta$	$\beta$	$\beta$	تحمل
۱	استرس شغلی	-۰/۳۶**	-۰/۱۱**	-۰/۰۶	۰/۷۲
۲	رفتارهای انحرافی معطوف به افراد	-	-۰/۷۱**	-۰/۷۱**	۰/۸۷
۳	استرس شغلی × رفتارهای انحرافی معطوف به افراد	-	-	۰/۱۱*	۰/۸
۴	$\Delta R^2$	۰/۱۳۲**	۰/۴۴**	۰/۰۰۹*	-
۵	$\Delta F$	۴۱/۷۵**	۲۸۳/۸۷**	۶/۰۸*	-

\* $p < 0.05$  \*\* $p < 0.01$

چنان‌که در جدول (۴) مشاهده می‌شود، در بلوک اول استرس شغلی با ضریب بتای استاندارد برابر با منفی ۰/۳۶، ۱۳/۲ درصد واریانس تبیین شده برای پیش‌بینی عملکرد شغلی به وجود آورده است. در بلوک دوم رفتارهای انحرافی معطوف به افراد توانسته با ضریب بتای استاندارد برابر با

منفی  $0/71$ ،  $44$  درصد واریانس افزوده معنادار برای پیش‌بینی عملکرد شغلی پدید آورد. در بلوک سوم (اثرات اصلی + تعامل‌ها) پس از افزوده‌شدن رابطه تعاملی رفتارهای انحرافی معطوف به افراد و استرس شغلی، این تعامل با ضرایب بتای استاندارد برابر با  $0/11$  توانسته  $0/9$  درصد واریانس افزوده تبیین شده معنادار برای پیش‌بینی عملکرد شغلی پدید آورد. در شکل (۲) تحلیل ساده شیب خط (رابطه استرس شغلی با عملکرد شغلی) در رفتارهای انحرافی معطوف به افراد بالا و پایین را مشاهده می‌کنید.



**نمودار ۲: رابطه استرس شغلی با عملکرد شغلی در رفتارهای انحرافی معطوف به افراد پایین و بالا**

چنان‌که در نمودار (۲) مشاهده می‌شود، در رفتارهای انحرافی معطوف به افراد بالا ( $p=0/67$ ؛  $\beta = 0/08$ ) نسبت به رفتارهای انحرافی معطوف به افراد پایین ( $p=0/004$ ،  $\beta=-0/33$ ) بین استرس شغلی با عملکرد شغلی رابطه ضعیف‌تری وجود دارد. آزمون Z فیشر ( $Z=-2/01$ ) نشان داد که تفاوت دو ضریب مربوط به رفتارهای انحرافی معطوف به افراد بالا و پایین در سطح  $p<0/05$  معنادار است.

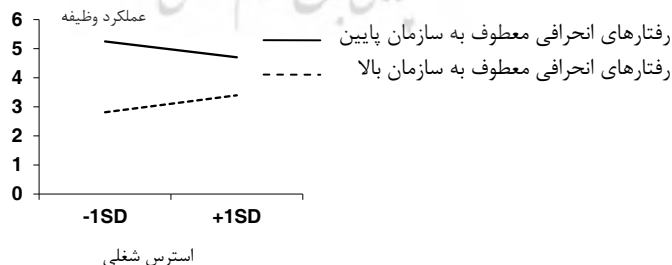
رتال جامع علوم انسانی

جدول ۵: نتایج تحلیل رگرسیون سلسله‌مراتبی برای پیش‌بینی عملکرد شغلی از طریق رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان و استرس شغلی

ردیف	متغیرهای پیش‌بین	اثرات اصلی	اثرات اصلی	اثرات اصلی + تعامل	تورم تحمل واریانس
		بلوک ۱ $\beta$	بلوک ۲ $\beta$	بلوک ۳ $\beta$	
۱	استرس شغلی	-۰/۳۶**	-۰/۱۵**	-۰/۱۱*	۰/۷۵
۲	رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان	-	-۰/۶۷**	-۰/۶۶**	۰/۸۹
۳	استرس شغلی x رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان	-	-	۰/۱*	۰/۸
۴	$\Delta R^2$	۰/۱۳۲**	۰/۴۰۶**	۰/۰۰۸**	-
۵	$\Delta F$	۴۱/۷۵**	۲۴۰/۵۴**	۴/۶۸**	-

\* $p < 0.05$  \*\* $p < 0.01$

چنان‌که در جدول (۵) مشاهده می‌شود، در بلوک اول استرس شغلی توانسته با ضریب بتای استاندارد برابر با منفی ۰/۳۶، ۱۳/۲ درصد واریانس تبیین‌شده برای پیش‌بینی عملکرد شغلی به وجود آورد. در بلوک دوم رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان توانسته با ضریب بتای استاندارد برابر با منفی ۰/۶۷، ۴۰/۶ درصد واریانس افزوده معنادار برای پیش‌بینی عملکرد شغلی پدید آورد. در بلوک سوم (اثرات اصلی + تعامل‌ها) پس از افزوده‌شدن رابطه تعاملی رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان و استرس شغلی، این تعامل با ضرایب بتای استاندارد برابر با ۰/۱ توانسته ۰/۸ درصد واریانس افزوده تبیین‌شده معنادار برای پیش‌بینی عملکرد شغلی پدید آورد. در نمودار (۳) تحلیل ساده شیب خط (رابطه استرس شغلی با عملکرد شغلی) در رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان بالا و پایین را مشاهده می‌کنید.



نمودار ۳: رابطه استرس شغلی با عملکرد شغلی در رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان پایین و بالا

چنان‌که در نمودار (۳) مشاهده می‌شود، در رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان بالا ( $\beta=0/14$ ,  $p=0/004$ ) نسبت به رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان پایین ( $\beta=0/34$ ,  $p=0/004$ ) بین استرس شغلی با عملکرد شغلی رابطه غیرمعناداری وجود دارد. آزمون Z فیشر ( $Z=-2/88$ ) نشان داد که تفاوت دو ضریب مربوط به رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان بالا و پایین در سطح  $p < 0/01$  معنادار است. بر اساس نتایج مطالعه دوم، فرضیه اول پژوهش (بین استرس شغلی با عملکرد شغلی رابطه منفی و معنادار وجود دارد) و فرضیه دوم پژوهش (رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان و افراد) رابطه استرس شغلی با عملکرد شغلی را تعدیل می‌کند) به‌طور کامل مورد تایید قرار می‌گیرد.

### نتیجه‌گیری (مطالعه دوم)

نتایج این مطالعه در درجه نخست نشان داد که استرس شغلی با عملکرد شغلی دارای رابطه منفی و معناداری است. این نتیجه با پژوهش‌های قبلی مبنی بر نقش تضعیف‌کننده استرس شغلی برای عملکرد شغلی دارای همسویی است (Bashir & Ramay, 2010; Magdalena-Camelia & Marius, 2011; Manzoor et al., 2012; Saeed et al., 2013; Syahril, 2011; Warrach et al., 2014). استرس شغلی از منظرهای مختلفی می‌تواند باعث تضعیف عملکرد شغلی شود. از منظر رویکرد تقاضا - کنترل، استرس شغلی با به مخاطره‌افکندن کنترل ادراک شده فرد بر شرایط و نحوه انجام وظایف باعث کاهش میزان عملکرد شغلی در افراد می‌شود. همچنین از منظر رویکرد منابع بقاء، استرس شغلی با ایجاد حس تهدید برای منابع تامین نیازهای شغلی افراد، پس از ایجاد برانگیختگی و اضطراب موجب کاهش سطح عملکردی شغلی افراد می‌شود. این کاهش عملکرد از یک طرف موقعیت شغلی فرد را با مخاطره مواجه کرده و از طرف دیگر تمایل انسان را به داشتن عملکرد بهینه یا متعارف با ناکامی روبه‌رو می‌کند. این مخاطره و ناکامی در عملکرد شغلی، که خود شکلی از نامتعادلی از شرایط متعارف است، سازوکار جبرانی را در انسان تحریک کرده و فعال می‌سازد. یکی از اشکال رفتارهای جبرانی بر اساس رویکرد استرس - نامتعادلی - جبران، در چنین موقعیت‌هایی رفتارهای انحرافی است.

در حمایت از نقش جبرانی رفتارهای انحرافی در رابطه استرس شغلی با عملکرد شغلی نتایج این مطالعه نشان داد که رفتارهای انحرافی معطوف به افراد و سازمان هر دو رابطه بین استرس شغلی را با عملکرد شغلی تعدیل می‌کنند. به‌صورت جزئی‌تر نتایج به دست‌آمده از این مطالعه نشان داد وقتی رفتارهای انحرافی معطوف به افراد و سازمان در حد بالایی است، بین استرس

شغلی و عملکرد شغلی رابطه معناداری وجود ندارد، ولی وقتی رفتارهای انحرافی معطوف به افراد و سازمان در حد پایینی است، بین استرس شغلی با عملکرد شغلی رابطه منفی و معناداری وجود دارد. این نتایج به‌خوبی موبد کارکرد جبرانی رفتارهای انحرافی است. اما چرا رفتارهای انحرافی معطوف به افراد و سازمان در رابطه استرس شغلی با عملکرد شغلی نقش جبرانی ایفا می‌کند؟ مگر رفتارهای انحرافی با تداخل در عملکرد شغلی زمینه کاهش این رفتارها را فراهم نمی‌کنند؟ نگاهی به ضرایب همبستگی گزارش شده در جدول (۳) به‌خوبی نشان می‌دهد که به دلیل رابطه منفی بین رفتارهای انحرافی با عملکرد شغلی، با افزایش رفتارهای انحرافی، عملکرد شغلی کاهش می‌یابد. این پارادوکس که رفتارهای انحرافی خود با عملکرد شغلی دارای رابطه منفی است، اما در عین حال به‌عنوان یک عامل ضربه‌گیر باعث تضعیف نقش استرس شغلی بر عملکرد شغلی می‌شود، یک پارادوکس ظاهری است که با تحلیل نظری بیشتر قابل حل است.

به باور پژوهشگران پژوهش حاضر، وقتی افراد تحت استرس شغلی قرار می‌گیرند، همزمان با تهدید منابع بقای در دسترس خود و با تهدید کنترل ادراک شده خود، به تدریج از سطح عملکرد شغلی‌شان کاسته می‌شود. در چنین شرایطی، بر اساس رویکرد استرس - نامتعادلی - جبران، رفتارهای جبرانی با هدف کاهش اثرات زیانبار استرس شغلی انجام می‌شود. بنابراین در این شرایط به دلیل کارکرد جبرانی رفتارهای انحرافی که موجب کاهش سطح استرس شغلی می‌شود، تاثیر تضعیف‌کننده استرس شغلی بر عملکرد شغلی کاهش می‌یابد. در واقع افراد در این شرایط رفتارهای انحرافی را مبتنی بر دلیلی روشن (تحت فشاربودن) انجام می‌دهند. این شرایط نسبت به زمانی که فرد رفتارهای انحرافی را بدون اتکا و استناد به عاملی تهدیدکننده و محسوس انجام می‌دهد بسیار متفاوت است. به همین دلیل وقتی افراد رفتارهای انحرافی را بدون حضور یک عامل تهدیدکننده مانند استرس شغلی انجام می‌دهند، ساده‌تر هم با افت عملکرد شغلی در اثر ارتکاب رفتارهای انحرافی هماهنگ می‌شوند. این هماهنگی از بعد روانی و هیجانی اهمیت زیادی دارد. اما وقتی افراد تحت استرس هستند و احساس تهدید را در جوانب مختلف تجربه می‌کنند، رفتارهای انحرافی موجب دورشدن احتمالی افراد از منابع استرس شده و از این طریق حداقل تا اندازه‌ای عملکرد متعارف فرد را بازگشت می‌دهد. در مجموع نتایج این مطالعه به‌خوبی بر کارکرد جبرانی رفتارهای انحرافی و بر پیش‌بینی‌های مطرح شده در رویکرد استرس - نامتعادلی - جبران صحت گذاشت. به معنایی ساده‌تر نتایج این مطالعه نیز در همسویی نسبی با مطالعه اول نشان داد که رفتارهای انحرافی سطح بالا با هدف جبران، مانع از آن می‌شوند که استرس شغلی به افت عملکرد شغلی منتهی شود.

## نتیجه‌گیری

در مجموع نتایج به دست آمده از این پژوهش نشان داد حداقل در سه مورد از چهار مورد (یک مورد در مطالعه اول و دو مورد در مطالعه دوم) مطابق با پیش‌بینی‌های انجام شده در رویکرد استرس - نامتعادلی - جبران، وقتی رفتارهای انحرافی در حد بالایی است، بین استرس شغلی با عملکرد شغلی و عدالت توزیعی ادراک شده رابطه ضعیفی وجود دارد، ولی در رفتارهای انحرافی پایین این رابطه نیرومندتر است. به معنایی دقیق‌تر وقتی رفتارهای انحرافی کم انجام می‌شوند، استرس شغلی منجر به کاهش عدالت توزیعی ادراک شده و عملکرد شغلی می‌شود، ولی در رفتارهای انحرافی بالا، دیگر استرس شغلی به آن شدت نمی‌تواند عمل کند. این نتایج دارای تلویحات بالاهمیتی است. تلویح اول این که نتایج این مطالعه همسو با پیش‌بینی‌های مطرح شده در رویکرد استرس - نامتعادلی - جبران (گل‌پرور و همکاران، ۲۰۱۲؛ گل‌پرور و محسن‌زاده، ۱۳۹۴؛ گل‌پرور و همکاران، ۱۳۹۴) نشان داد که رفتارهای انحرافی به‌عنوان رفتارهای جبرانی می‌توانند دارای کارکرد پیشگیری از کاهش عدالت توزیعی ادراک شده و عملکرد شغلی در اثر استرس شغلی باشند. بنابراین بر پایه نتایج دو مطالعه گزارش شده در این پژوهش، اکنون می‌توان گفت که رفتارهای انحرافی در شرایطی که استرس شغلی به صورتی فزاینده در حال افزایش است، دارای دو پیامد مثبت یعنی جلوگیری از کاهش عدالت توزیعی ادراک شده و عملکرد شغلی است.

این یافته به‌طور ضمنی یکی از رموز دوام و بقای رفتارهای انحرافی در محیط‌های کار را آشکار می‌سازد. از طرف دیگر نتایج این پژوهش اگرچه ناقص تبیین‌ها و نظریات قبلی نیست، ولی در سطح خود تبیین‌های روشن و صریحی را از چشم‌اندازی دیگر در مورد رفتارهای انحرافی ارائه می‌کند. نگاه رفتار جبرانی به رفتارهای انحرافی در رویکرد استرس - نامتعادلی - جبران برخاسته از تفکری متفاوت در این رویکرد نسبت به بسیاری از دیدگاه‌های مطرح در مورد رفتارهای انحرافی است. در نگاه‌های متعارف به رفتارهای انحرافی، این رفتارها را رفتارهایی عمدی که در آن قواعد سازمان نادیده گرفته می‌شوند و به سازمان و افراد آن آسیب وارد می‌شود، می‌نگرند. رویکرد استرس - نامتعادلی - جبران هرگز به دنبال آن نبوده و نیست تا رفتارهای انحرافی را رفتارهایی مفید و مثبت معرفی کند، بلکه این رویکرد با استفاده از واژه رفتارهای جبرانی برای این رفتارها فقط به دنبال آن است تا اندکی چشم‌انداز کنونی را نسبت به این رفتارها تغییر دهد.

تلویح نظری بعدی این که لازم است در پژوهش‌های آینده رفتارهای انحرافی به صورت حداقل معطوف به افراد و سازمان مورد بررسی قرار گیرند و از سنجش رفتارهای انحرافی کلی اجتناب شود.



این اجتناب منجر به پیشگیری از وقوع اثر پوشیدگی که در مطالعه‌های حوزه رفتارهای انحرافی به تایید رسیده (گل‌پرور و همکاران، ۲۰۱۲) می‌شود. وقوع این اثر در مطالعه‌ها می‌تواند منجر به پوشیده‌ماندن بخشی از واقعیت از دید پژوهشگرها و اندیشمندا شود. برای نمونه در صورتی که در مطالعه اول رفتارهای انحرافی در قالبی کلی مورد تحلیل قرار می‌گرفت مشخص نمی‌شد که رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان دارای کارکرد جبرانی نیست و فقط این کارکرد را رفتارهای انحرافی معطوف به افراد در این مطالعه برای عدالت توزیعی ادراک شده نشان داد.

### پیشنهادهایی برای پژوهش‌های آینده و محدودیت‌ها

در سطح کاربردی یافته‌های این پژوهش دارای تلویحات و پیشنهادهای چندگانه‌ای است. در بسیاری از سازمان‌ها سنجش دوره‌ای استرس شغلی و سپس اجرای برنامه‌های مختلف تعدیل و مدیریت استرس شغلی پیش از هر برنامه دیگری ضرورت دارد. این امر می‌تواند در سطح عملی موجب کنترل انسان‌گرایانه رفتارهای انحرافی در کارکنان سازمان‌ها شود. در حوزه پژوهشی نیز لازم است در پژوهش‌های آینده رابطه ابهام، گرانباری و تعارض نقش و همچنین استرس شغلی چالشی و استرس شغلی تضعیف‌کننده با متغیرهای نگرشی در سطوح پایین و بالای رفتارهای انحرافی به صورت جداگانه و کلی (معطوف به افراد، سازمان و به صورت کلی) مورد بررسی قرار گیرند. همچنین مفید است که در مطالعات آینده رفتارهای انحرافی به شکل خاص و جداگانه (مانند دزدی، کم‌کاری، رفتارهای پرخاشگرانه و امثال آن) در رابطه میان انواع استرس شغلی با متغیرهای عاطفی و نگرشی مورد بررسی قرار گیرند. این نوع مطالعه‌ها نیز به صورت‌بندی نظری دقیق‌تر در حوزه کارکردهای جبرانی رفتارهای انحرافی خاص کمک شایان توجهی خواهند کرد. در پایان نیز لازم است توجه شود که نتایج ارائه‌شده در این پژوهش را باید در سایه توجه به محدودیت‌های آن مورد تفسیر و تعمیم قرار دهیم. در این مطالعه اکثر اعضای نمونه در هر دو مطالعه مردان متأهل بوده‌اند. این احتمال مطرح است که نتایج حاصل از این پژوهش‌ها در مورد مردان متأهل بیشتر صحیح باشد تا زنان یا افراد مجرد. بنابراین لازم است در پژوهش‌های آینده نقش تعدیل‌کنندگی رفتارهای انحرافی در رابطه بین استرس شغلی و متغیرهای عاطفی، عملکردی و نگرشی به طور مستقل در میان زنان و افراد مجرد انجام و نتایج آن از نظر شباهت‌ها و تفاوت‌های احتمالی با این پژوهش مورد تحلیل قرار گیرد. محدودیت بعدی این‌که نتایج حاصل از این مطالعه به دلیل ماهیت روش پژوهش (طرح همبستگی) که غیرآزمایشی بوده، امکان برداشت علت و معلولی را آن‌گونه که از طریق مطالعه‌های آزمایشی و طولی میسر است امکان‌پذیر نمی‌سازد. محدودیت

سوم در این پژوهش، مربوط به نمونه‌گیری سهل‌الوصول است که استفاده شده است. این نوع نمونه‌گیری فاقد تمهیدپذیری جامع مانند نمونه‌هایی است که به صورت تصادفی انتخاب می‌شوند. در واقع در نمونه‌گیری سهل‌الوصول احتمال افزایش اثر داوطلب بالا می‌رود. آخرین محدودیت که باید به آن توجه داشت این است که رفتارهای انحرافی در هر دو مطالعه این پژوهش به صورت خودگزارش‌دهی مورد سنجش قرار گرفته است. این نوع سنجش امکان پوشیده‌ماندن بخشی از واقعیت (نه همه واقعیت) را فراهم می‌کند. به همین دلیل لازم است در پژوهش‌های آینده تا حد امکان از سنجش‌های سرپرست برای رفتارهای انحرافی هم استفاده شود.

## منابع

### الف) فارسی

- درخشیده، حامد و رضایی‌دولت‌آبادی، حسین (۱۳۹۲). تحلیل نقش راهبردی رفتار اخلاقی کارکنان بر رابطه میان عدالت سازمانی و رضایت شغلی کارکنان (مورد مطالعه: هتل‌های سه، چهار و پنج‌ستاره در شهر تهران)، فصلنامه فرآیند مدیریت و توسعه، دوره ۲۶، شماره ۳، صص ۹۷-۱۱۴.
- عباسی، ابراهیم و رشیدی، عزیز (۱۳۹۱). بررسی تاثیر اجرای دوره‌های آموزشی بر عملکرد کارکنان سازمان تامین اجتماعی، فصلنامه فرآیند مدیریت و توسعه، دوره ۲۵، شماره ۳، صص ۱۴۳-۱۲۱.
- گل‌پرور، محسن؛ علمردانی، سمیه و آقای، اصغر (۱۳۸۹). نقش مولفه‌های جو اخلاقی سازمان بر رفتارهای انحرافی و رفتارهای مدنی-سازمانی: برخی پارادوکس‌ها و پیش‌بینی‌ها، دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران، اصفهان، دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان، ۳ و ۴ اسفندماه.
- گل‌پرور، محسن و محسن‌زاده، صفیه (۱۳۹۴). کارکرد پیشگیری (جبرانی) رفتارهای انحرافی در رابطه استرس شغلی با فرسودگی هیجانی، مجله روش‌ها و مدل‌های روانشناختی، دوره ۶ شماره ۲۲، صص ۱۰۰-۷۹.
- گل‌پرور، محسن؛ محسن‌زاده، صفیه؛ راعی، علی و عبدی، عبدالرسول (۱۳۹۴). رابطه استرس شغلی با امنیت ادراک‌شده با توجه به رفتارهای انحرافی به‌عنوان متغیر تعدیل‌کننده، دوفصلنامه روانشناسی معاصر، دوره ۱۰، شماره ۲، صص ۸۳-۱۰۰.
- گل‌پرور، محسن؛ واقفی، زهرا و اشجع، آرزو (۱۳۹۳). تبیین رابطه استرس شغلی با بیگانگی شغلی و رفتارهای انحرافی بر اساس نقش تعدیل‌کنندگی اسناد شناختی به علل استرس، دوفصلنامه روانشناسی معاصر، دوره ۹، شماره ۱، صص ۸۲-۷۱.
- مردانی‌حموله، مرجان؛ ابراهیمی، احترام؛ مستغاثی، مهرداد و تقوی‌لاریجانی، ترانه (۱۳۹۲). رابطه عدالت سازمانی و استرس شغلی در کارکنان بیمارستان، مجله ایرانی اخلاق و تاریخ پزشکی، دوره ۶ شماره ۳، صص ۷۱-۶۴.

## ب) انگلیسی

- Aiken, Leona S. & West, Stephen G. (1991). *Multiple Regression: Testing and Interpreting Interactions*. Newbury Park: Sage.
- Alarcon, Gene M. (2011). A Meta-analysis of Burnout with Job Demands, Resources, and Attitudes. *Journal of Vocational Behavior*, 79(2), pp. 549-562.
- Ayyub, Samia; Awan, Asif & Bilal, Mum (2013). Interactive Effect of Organizational Cynicism and Interpersonal Mistreatment on Turnover Intentions. *Proceedings of International Conference on Business Management & Information Systems*, 2, pp. 211-218.
- Bashir, Usman & Ramay, Muhammad Ismail (2010). Impact of Stress on Employees Job Performance: A Study on Banking Sector of Pakistan. *International Journal of Marketing Studies*, 2(1&2), pp. 122-126.
- Bennett, Rebecca J. & Robinson, Sandra L. (2000). Development of a Measure of Workplace Deviance. *Journal of Applied Psychology*, 85(3), pp. 349-360.
- Berry, Christopher M.; Ones, Deniz S. & Sackett, Paul R. (2007). Interpersonal Deviance, Organizational Deviance, and Their Common Correlates: A Review and Meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 92(2), pp. 410-424.
- Berset, Martial; Semmer, Martial; Elfering, Achim; Jacobshagen, Nicola & Meier, Laurenz L. (2011). Does Stress at Work Make you Gain Weight? A Two-year Longitudinal Study. *Scandinavian Journal of Work Environment and Health*, 37(1), pp. 45-53.
- Berti, Chiara; Di Battista, Silvia & Pivetti, Monica (2010). Exploring Engagement in the University Context: The Role of Justice and Social Identification. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 2, pp. 2248-2252.
- Colquitt, Jason A. (2012). *Organizational Justice*. In S. W. J. Kozlowski (Ed.). *The Oxford Handbook of Organizational Psychology* (Vol. 1, pp. 526-547). New York, NY: Oxford University Press.
- El Akremi, Assaad; Vandenberghe, Christian & Camerman, Julie (2010). The Role of Justice and Social Exchange Relationships in Workplace Deviance: Test of a Mediated Model. *Human Relations*, 63(11), pp. 1687-1717.
- Fagbohunge, Bamikole O.; Akinbode, Gabriel A. & Ayodeji, Folusho (2012). Organizational Determinants of Workplace Deviant Behaviors: An Empirical Analysis in Nigeria. *International Journal of Business and Management*, 7(5), pp. 207-221.
- Fox, Suzy; Spector, Paul E. & Miles, Don (2001). Counterproductive Work Behavior (CWB) in Response to Job Stressors and Organizational Justice: Some Mediator and Moderator Tests for Autonomy and Emotions. *Journal of Vocational Behavior*, 59(3), pp. 291-309.

- Ganster, Daniel C. & Rosen, Christopher C. (2013). Work Stress and Employee Health: A Multidisciplinary Review. *Journal of Management*, 39(5), pp. 1085-1122.
- Gill, Harjinder; Meyer, John P.; Lee, Kibeom; Shin, Kang-Hyun & Yoon, Chang-Young (2011). Affective and Continuance Commitment and Their Relations With Deviant Workplace Behaviors in Korea. *Asia Pacific Journal of Management*, 28(3), pp. 595-607.
- Golparvar, Mohsen; Kamkar, Manouchehr & Javadian, Zahra (2012). Moderating Effects of Job Stress in Emotional Exhaustion and Feeling of Energy Relationships With Positive and Negative Behavioral Outcomes: Introducing the Job Stress Multiple Functions Approach. *International Journal of Psychological Studies*, 4(4), pp. 99-112.
- Gonzalez-Mulé, Erik; DeGeest, David S.; Kiersch, Christa E. & Mount, Michael K. (2013). Gender Differences in Personality Predictors of Counterproductive Behavior. *Journal of Managerial Psychology*, 28(4), pp. 333-353.
- Kazi, Shazia Suhail; Shah, Ishak Mad & Khan, Anwar (2013). Occupational Stress, Performance and Emotional Intelligence: A Critical Review. *International Review of Social Sciences and Humanities*, 5(1), pp. 185-191.
- Kim, Soo Kyung; Jung, Dong-Il & Lee, Jung Seung (2012). Service Employees' Deviant Behaviors and Leader-member Exchange in Contexts of Dispositional Envy and Dispositional Jealousy. *Service Business*, 6(1), pp. 1-20.
- Kovačević, Ivana; Zunić, Predrag & Mihailović, Dobrivoje (2013). Concept of Organizational Justice in the Context of Academic Achievement. *Management Journal for Theory and Practice Management*, 18(69), pp. 37-46.
- Krischer, Mindy M.; Penney, Lisa M. & Hunter, Emily M. (2010). Can Counterproductive Work Behaviors be Productive? CWB as Emotion-focused Coping. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15(2), pp. 154-166.
- Ling, YuYa (2013). The Effect of Perceived Unfairness and Negative Emotions on Workplace Behavior. *Unpublished Master Thesis, Kent State University College of Education, Health, and Human Services*.
- Manzoor, Aasia; Awan, Hadia & Mariam, Sabita (2012). Investigating the Impact of Work Stress on Job Performance: A Study on Textile Sector of Faisalabad. *Asian Journal of Business and Management Sciences*, 2(1), pp. 20-28.
- Magdalena-Camelia Bazgan & Marius, Bazgan (2011). Stress Management and Work Performance-A Case study. *Journal of Engineering Studies and*

- Research*, 17(3), pp. 11-17.
- Mccardle, Jie Guo (2007). Organizational Justice and Workplace Deviance: The Role of Organizational Structure, Powerlessness, and Information Salience. Unpublished Doctoral Thesis, *University of Central Florida*. P. 227.
- Ménard, Julie; Brunet, Luc & Savoie, André (2011). Interpersonal Workplace Deviance: Why do Offenders act out? A Comparative Look on Personality and Organizational Variables. *Canadian Journal of Behavioral Science*, 43(4), pp. 309-317.
- Nguyen, Tho D. & Nguyen, Trang T. M. (2012). Psychological Capital, Quality of Work Life and Quality of Life of Marketers: Evidence from Vietnam. *Journal of Macro-marketing*, 32(1), pp. 87-95.
- O'Neill, Thomas A.; Lewis, Rhys J. & Carswell, Julie J. (2011). Employee Personality, Justice Perceptions and the Prediction of Workplace Deviance. *Personality and Individual Differences*, 51(5), pp. 595-600.
- Rath, Jashaswini (2011). Moderating Role of Justice Perception in the Relationships Between Stressors and Strains. *Unpublished Master's Theses, Department of Psychology, San José State University*.
- Robbins, Jordan M.; Ford, Michael T. & Tetrick, Lois (2012). Perceived Unfairness and Employee Health: A Meta-analytic Integration. *Journal of Applied Psychology*, 97(2), 235-272.
- Roberts, Sara J. (2012). Application of the Stressor-emotion Model of Counterproductive Work Behavior to Incivility. *Unpublished Doctoral Dissertation, University of Nebraska at Omaha*.
- Rousseau, Vincent; Salek, Salwa; Aube, Caroline & Morin, Estelle M. (2009). Distributive Justice, Procedural Justice, and Psychological Distress: The Moderating Effect of Coworker Support and Work Autonomy. *Journal of Occupational Health Psychology*, 14(3), pp. 305-317.
- Rupp, Deborah E. (2011). An Employee-centered Model of Organizational Justice and Social Responsibility. *Organizational Psychology Review*, 1(1), pp. 72-94.
- Saeed, Rashid; Mukhtar, AlhajMuhammad Junaid; Sami, Amna; Lodhi, Rab Nawaz; Mahmood, Zahid & Ahmad, Moeed (2013). Effect of Emotional Intelligence, and Stress on Employee Performance in Banking Sector: A Case study of Okara Domestic, Pakistan. *Management and Administrative Sciences Review*, 2(5), pp. 594-602.
- Shibaoka, Michi; Takada, Misato; Watanabe, Mayumi; Kojima, Reiko; Kakinuma, Mitsuru; Tanaka, Katsutoshi & Kawakami, Norito (2010). Development and Validity of the Japanese Version of the Organizational

- Justice Scale. *Industrial Health*, 48(1), pp. 66-73.
- Syahril, Hasni (2011). The Relationship between Role Ambiguity, Role Conflict, Stress and Job Performance Amongst Administrative Staff (Grade 41 below) in University Malaysia Sabah (UMS). *Unpublished Master Thesis, University Malaysia Sabah*.
- Szilas, Roland Ferenc (2011). Work Stress and Organizational Justice. Unpublished Doctoral Dissertation, Corvinus University Budapest, Management and Business Administration Doctorate School.
- Taylor, Olusore Anita (2012). The Relationship Between Culture and Counterproductive Workplace Behaviors: A Meta-analysis. *Unpublished Doctoral Dissertation in Psychology, The School of Graduate and Postdoctoral Studies, The University of Western Ontario, London, Ontario, Canada*.
- Van Jaarsveld, Danielle D.; Walker, David D. & Skarlicki, Daniel P. (2010). The Role of Job Demands and Emotional Exhaustion in the Relationship between Customer and Employee Incivility. *Journal of Management*, 38(6), pp. 1486-1504.
- Wang, Yu-Qing; Long, Li-Rong & Zhou, Hao (2012). Organizational Injustice Perception and Workplace Deviance: Mechanisms of Negative Emotion and Traditionality. *Acta Psychologica Sinica*, 44(12), pp. 1663-1676.
- Warraich, Usman Ali; Ahmad, Rizwan Raheem; Nawaz, Ahmad & Khoso, Imamuddin (2014). Impact of Stress on Job Performance: An Empirical Study of the Employees of Private Sector Universities of Karachi, Pakistan. *Research Journal of Management Sciences*, 3(7), pp. 14-17.
- Ybema, Jan Fekke & Van den Bos, Kees (2010). Effects of Organizational Justice on Depressive Symptoms and Sickness Absence: A Longitudinal Perspective. *Social Science & Medicine*, 70(10), pp. 1609-1617.
- Zribi, Habib & Souai, Sidi (2013). Deviant Behaviors in Response to Organizational Injustice: Mediator Test for Psychological Contract Breach: The Case of Tunisia. *Journal of Business Studies Quarterly*, 4(4), pp. 1-25.