

## A Quasi – experimental Approach to the Role of Organizational Justice on Exit, Neglect and Aggressive Verbal Behaviors in Employees of Copper Complex in Shahrehabak

Elham Estabraghy. M.A.

Islamic Azad University, Khorasgan Branch, Isfahan

Mohsen Golparvar. Ph.D.

Islamic Azad University, Khorasgan Branch, Isfahan

Mohammad Reza Mosahebi. M.A.

Islamic Azad University, Khorasgan Branch, Isfahan

### Abstract

This research carried out with the aim of studying the role of organizational justice on employees exit, neglect and aggressive verbal behaviors. The research population were 1092 employees of Mydock Copper Complex in Shahrehabak in winter 2012 (1390s.c.). 300 employees were selected using cluster random sampling. The research instruments consisted of 6 scenarios for manipulation of justice perception (Van Yperen et al., 2000) and destructive behaviors questionnaire with 13 items (Van Yperen et al., 2000). The results of multivariate analysis of variance showed that there were significant differences between the exit behavior from organization in distributive injustice group and interactional injustice group, distributive injustice group and interactional justice group, distributive justice group and interactional justice group, procedural injustice group and distributive justice group, distributive injustice group and interactional justice group ( $P < 0.05$ ). Also, there were significant differences between the neglect and aggressive verbal behavior in employees in procedural injustice group and distributive injustice group, procedural justice group and distributive injustice group, distributive injustice group and interactional justice group, interactional justice group and distributive injustice group and interactional injustice group and interactional justice group ( $P < 0.05$ ).

**Keywords:** organizational justice, exit, neglect, aggressive verbal behavior.

## رویکردی شبه آزمایشی به نقش عدالت سازمانی بر رفتار خروج، غفلت و اعتراض پرخاشگرانه در کارکنان مجتمع مس شهربابک

الهام استبرقی\*

کارشناس ارشد روان‌شناسی صنعتی دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان، اصفهان

محسن گل‌پرور

استادیار گروه روان‌شناسی دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان، اصفهان

محمد رضا مصاحبی

مربی گروه روان‌شناسی دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان، اصفهان

### چکیده

این پژوهش با هدف بررسی نقش عدالت سازمانی بر رفتار خروج، غفلت و اعتراض پرخاشگرانه اجرا شد. جامعه آماری پژوهش، کارکنان مجتمع مس میدوک (شهربابک) در زمستان ۱۳۹۰ به تعداد ۱۰۹۲ نفر بود. نمونه پژوهش شامل ۳۰۰ نفر از کارکنان این سازمان بود که با استفاده از نمونه‌گیری تصادفی خوشه‌ای انتخاب شدند. ابزارهای سنجش شامل، شش سناریو برای دستکاری ادراک عدالت (ون پیرن، هاگدوم و زویرز پستما، ۲۰۰۰) و پرسشنامه ۱۳ سؤالی رفتارهای مخرب (ون پیرن و همکاران، ۲۰۰۰) بود. داده‌ها از طریق تحلیل واریانس چندمتغیری (MANOVA) تحلیل شد. یافته‌ها نشان داد که بین میانگین رفتار خروج از سازمان در گروه بی‌عدالتی توزیعی و گروه بی‌عدالتی تعاملی، گروه بی‌عدالتی توزیعی و گروه عدالت تعاملی، گروه عدالت توزیعی و گروه عدالت تعاملی، گروه بی‌عدالتی توزیعی و گروه عدالت تعاملی تفاوت معناداری وجود دارد ( $P < 0.05$ )، همچنین، بین میانگین رفتار غفلت و اعتراض پرخاشگرانه کارکنان در گروه بی‌عدالتی رویه‌ای و گروه بی‌عدالتی توزیعی، گروه عدالت رویه‌ای و گروه عدالت توزیعی، گروه بی‌عدالتی توزیعی و گروه عدالت تعاملی، گروه عدالت تعاملی و گروه بی‌عدالتی توزیعی و گروه بی‌عدالتی تعاملی و گروه عدالت تعاملی نیز تفاوت معنادار وجود دارد ( $P < 0.05$ ).

**واژه‌های کلیدی:** عدالت سازمانی، خروج، غفلت، رفتار اعتراض پرخاشگرانه.

\* نویسنده مسئول: اصفهان، خوراسگان، خیابان جی شرقی، بلوار ارغوانیه، دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی

elhamestabraghy@rocketmail.com

پذیرش ۹۲/۵/۲۰

وصول ۹۱/۸/۲۸

## مقدمه

عدالت در سازمان نشان‌دهنده برابری و در نظرگرفتن رفتار اخلاقی در آن است (کراپانزانو و گرینبرگ<sup>۱</sup>، ۱۹۹۷). مفهوم عدالت سازمانی بر درک کارکنان از درست یا نادرست بودن نحوه اداره شرکت و رفتار کارکنان دلالت دارد (گرینبرگ، ۱۹۸۶). به طور کلی دو رویکرد نسبت به عدالت وجود دارد که عبارت‌اند از: رویکرد هنجاری و رویکرد توصیفی. در رویکرد هنجاری که مرتبط با هنجارهای اخلاقی و سیستم فلسفی است، قواعد سیستم‌های هنجاری مشخص می‌کنند که چه چیزی عادلانه است یا نیست (ماریان<sup>۲</sup>، ۲۰۰۸). در حالی که در رویکرد توصیفی، ادراکی که افراد از عدالت دارند مهم است، نه آن چیزی که عدالت باید باشد (گرینبرگ و کولکوئیت<sup>۳</sup>، ۲۰۰۵). ادراک عدالت یا نبودن آن در سازمان یکی از مفاهیمی است که در محیط‌های اجتماعی به‌ویژه محیط‌های سازمانی قابلیت ادراک شدن را دارد و زمینه مطالعات بسیاری را در حوزه رفتار سازمانی موجب گردیده است (فرناندز، سیدوین، آوامله و رایده<sup>۴</sup>، ۲۰۰۶). سه فرایند قبل از ادراک بی‌عدالتی صورت می‌گیرد: اول: موقعیتی نامساعد در مقابل چشمان قربانی به وجود می‌آید و فرد ممکن است شق دیگری را تصور کند که القاکننده احساس مثبتی است؛ دوم: شخص یا پاسخگویی برای بی‌انصافی وجود داشته باشد که می‌توانسته به شکل متفاوتی عمل کند؛ سوم: فعالیت‌های مضر و آسیب‌رسان، اصول اخلاقی در رفتار بین‌فردی را نقض کرده باشد. شواهد تجربی نیز همین مطلب را تأیید می‌کنند که ادراک انصاف به صورت مستقیم با نگرش‌ها و رفتارهای مهم سازمانی مانند قصد ترک شغل رابطه دارد (نادیری و تانوا<sup>۵</sup>، ۲۰۱۰). بنابراین می‌توان گفت ادراک عدالت سازمانی امری ذهنی است و ما به مقایسه وضعیت خود با وضعیت دیگر افراد پیرامون مان

(به‌عنوان مثال نرخ داده به ستاده و افزایش پرداخت و یا شدت تنبیه) تمایل داریم (کوپمن<sup>۶</sup>، ۲۰۰۲). در واقع این افراد سازمان هستند که عادلانه بودن رویه‌ها و تعاملات سازمانی را با بررسی و مقایسه حجم کار، سطوح دستمزد، مزایای کار و تسهیلات رفاهی تعیین و ادراک می‌کنند (فرناندز و همکاران، ۲۰۰۶). افراد با عضویت در سازمان‌ها درون‌دادهایی را از نظر زمان، تلاش و... به سازمان ارائه داده و سازمان‌ها در قبال آن برون‌دادهای یا مزایای گوناگون را در دو گروه اقتصادی و احساسی-اجتماعی به افراد ارائه می‌دهند. چگونگی توزیع این مزایا از اهمیت فوق‌العاده‌ای برخوردار است. پژوهش‌های صورت گرفته بر روی بحث عدالت این موضوع را نشان می‌دهد. افراد روش‌هایی که این مزایا توزیع گردیده، ماهیت مزایای توزیع شده و همچنین چگونگی رفتارهایی را که با آنها صورت می‌گیرد ارزیابی می‌کنند و ادراکی از عادلانه یا ناعادلانه بودن آنها به دست می‌آورند، که این خود زمینه‌ای برای پیش‌بینی عادلانه یا ناعادلانه بودن برخورد سازمان با افراد در آینده می‌شود (رضائیان، ۱۳۸۴).

عدالت سازمانی به علت ارتباط با متغیرهای اساسی از قبیل تعهد سازمانی، رفتار مدنی-سازمانی، رضایت شغلی و عملکرد، اهمیت زیادی پیدا کرده است (کولکوئیت، کانلون، وسون و پارتر<sup>۷</sup>، ۲۰۰۱). اهمیت و پیامد ابعاد عدالت سازمانی ادراک شده در جدول ۱ ارائه شده است.

احساس بی‌عدالتی یا برخورد غیرمنصفانه اغلب علتی برای خرابکاری است، به طوری که براساس برخی مطالعات، گاهی ادراک بی‌عدالتی به نوعی رفتار مخرب مانند دزدی و تخریب می‌انجامد (آمبروس<sup>۸</sup>، ۲۰۰۲). در واقع افراد در برابر احساس برخورد غیرمنصفانه، به شکل‌های گوناگون واکنش نشان می‌دهند. بخش قابل توجهی از این واکنش‌ها، برای سازمان

جدول ۱- اهمیت و پیامد ابعاد ادراک عدالت سازمانی به طور خلاصه

عدالت توزیعی	عدالت رویه‌ای	عدالت تعاملی
انصاف در خروجی‌ها از قبیل حقوق و ترفیع	انصاف در ترفیع، پیشرفت و فرصت‌ها	روابط پویا در برنامه‌ها و فرایندها
برابری و تناسب	بیطرفی و دسترسی	احترام و نزاکت

1. Cropanzano & Greenberg  
3. Colquitt  
5. Nadiri & Tanova  
7. Conlon, Wesson & Porter

2. Marion  
4. Fernandes, Cedwyn, Awamleh & Raed  
6. Koopmann  
8. Ambrose

جدول ۲- تقسیم‌بندی انواع روش‌های جبران سازمانی بر مبنای نیازهای چندگانه مدل عدالت (رب و همکاران، ۲۰۰۶)

ردیف	نوع نیاز آسیب‌دیده	نوع جبران	هدف این نوع جبران	مثال
۱	ابزاری	ابزاری	ترمیم کنترل از دست رفته	جبران مالی
۲	معنایی	تنبیهی	ترمیم یک حس اخلاقی	مجازات خطاکار
۳	تعلق	اجتماعی - احساسی	ترمیم هویت گروه	عذرخواهی عمومی

برن<sup>۱</sup>، ۲۰۰۳). تجربه بی‌عدالتی در هر یک از عرصه‌های توزیع، رویه‌ها و تعاملات درون‌سازمانی از جهات مختلف کارکنان را به‌طور جدی تحت استرس و فشار قرار می‌دهد. این ماهیت استرس‌زای بی‌عدالتی افراد را از لحاظ عاطفی و هیجانی مستعد تلافی‌جویی و روی‌آوری به رفتارهایی نظیر ترک سازمان، بی‌توجهی، کم‌کاری و پرخاشگری می‌کند (گل‌پرور و کرمی، ۱۳۸۹ و ۱۳۹۰؛ هرسکوویس بارلینگ<sup>۲</sup>، ۲۰۰۹).

همچنین تجربه بی‌عدالتی در کارکنان حالت ادراکی-عاطفی مکملی را پدید می‌آورد که نقض قرارداد روانی در کارکنان نام دارد. از لحاظ محتوایی قرارداد روانی، قراردادی نانوشته و مبتنی بر انتظارات طرفین تعامل است که بر مبنای آن هریک از کارکنان از سازمان خود انتظار دارند تا به ازای حضور، تلاش و نیرویی که برای کار در سازمان صرف می‌کنند، به آنها توجه و پاداش داده شود (گل‌پرور و کرمی، ۱۳۸۹ و ۱۳۹۰). تجربه بی‌عدالتی در هریک از عرصه‌های توزیع، رویه‌های تصمیم‌گیری و تعاملات بین‌فردی، برای کارکنان حاوی این پیام خطیر و مهم است که سازمان به تعهداتی که در قبال کارکنان دارد، عمل نمی‌کند (گل‌پرور و کرمی، ۱۳۸۹ و ۱۳۹۰؛ اسکارلیسکی، بارکلی و پاگ<sup>۳</sup>، ۲۰۰۸).

علاوه بر دو مورد بالا، با توجه به نظریه‌های مبادله اجتماعی می‌توان گفت که کارکنان برای سازمان اهداف آن تلاش می‌کنند و سازمان نیز بر پایه اصل مقابله به‌مثل، در جبران این تلاش به آنها احترام، موقعیت و پرداخت مادی را می‌دهد. از چنین منظری وقتی سازمان با بی‌عدالتی توزیعی، رویه‌ای و تعاملی مطابق با اصل مقابله به‌مثل عمل نمی‌کند با نقض اصول و قواعد تبادل اجتماعی، به‌طور ضمنی به کارکنان اعلام می‌دارد که آنها نیز می‌توانند اصول تبادل را نقض کنند. چنین نقضی در شکل‌های مختلف نمود پیدا می‌کند که یکی از آنها رفتارهای مخرب است (گل‌پرور و کرمی، ۱۳۸۹ و ۱۳۹۰؛

مضر است و به بروز پیامدهای منفی می‌انجامد (رب، بوآری، گلدمن و کراپانزانو<sup>۴</sup>، ۲۰۰۶). البته سازوکار «جبران سازمانی» در این ارتباط بسیار مهم است. جبران نوعی اقدام سازمان به‌منظور ترمیم بی‌عدالتی ادراک شده در ذهن کارمند آسیب‌دیده از بی‌عدالتی است. بنابراین تعریف دو نکته مهم باید مدنظر قرار گیرند: ۱) آغازگر جبران باید سازمان یا نماینده‌اش باشد و از کارمند آسیب‌دیده با صراحت دلجویی نماید. ۲) اگر سازمان در جبران بی‌عدالتی موفق باشد، ادراک از بی‌عدالتی ترمیم خواهد شد و تمایل افراد برای انتقام در برابر بی‌عدالتی از بین می‌رود (رب و همکاران، ۲۰۰۶).

با توجه به آنچه در جدول ۲ نشان داده شده است، هنگامی که یک نیاز ابزاری آسیب می‌بیند، یک جبران ابزاری (مثل جبران مالی) مناسب‌تر است. اما هنگامی که بر اثر بی‌عدالتی، نیازهای معنوی و اخلاقی افراد آسیب می‌بیند، جبران جزایی و مجازات خطاکار اثر مناسبی دارد. همچنین هنگامی که نیاز تعلق افراد آسیب می‌بیند، جبران احساسی و اجتماعی از طریق عذرخواهی عمومی یا تلاش برای از سرگیری روابط، مناسب است (رب و همکاران، ۲۰۰۶). ادراک بی‌عدالتی به اندازه برداشت فرد از میزان عدالت در سازمان مهم است. وقتی که افراد احساس می‌کنند که با آنها بی‌عدالتی رفتار شده است، به جای رفتار مدنی-سازمانی رفتارهایی بروز می‌دهند که به نیت آسیب رساندن به همکار یا سازمان است.

همچنین عنوان شده است که واکنش‌های افراد بسته به نوع بی‌عدالتی ادراک شده، متفاوت خواهد بود. اگر بی‌عدالتی در مؤلفه توزیعی باشد افراد سعی می‌کنند سطح مشارکت خود را کاهش دهند (از طریق انجام اعمالی همچون ترک گروه، دیر آمدن، زود رفتن و اعتراض کردن)، در مقابل ادراک بی‌عدالتی در مؤلفه رویه‌ای و تعاملی، باعث بروز رفتارهای پنهان و غیرمستقیم از قبیل سرقت یا تخریب اموال می‌شود (بارون و

1. Reb, Boarry, Goldman & Crapanzano  
3. Baron & Byrne  
5. Skarlicki, Barclay & Pugh

2. organizational remedy  
4. Hershcovis & Barling

احساسات، نگرش‌ها و رفتار کارکنان را تحت تأثیر قرار دهد. رفتار عادلانه از سوی سازمان با کارکنان عموماً به تعهد بالاتر آنها نسبت به سازمان و کاهش رفتارهای مخرب در آنها منجر می‌شود. از سوی دیگر افرادی که احساس بی‌عدالتی کنند، به احتمال بیشتری سازمان را رها می‌کنند یا سطوح پایینی از تعهد سازمانی را از خود نشان می‌دهند و حتی ممکن است شروع به رفتارهای ناپه‌نجا مثل انتقام‌جویی کنند (گل‌پرور و واتقی، ۱۳۹۰). بنابراین درک اینکه چگونه افراد در مورد عدالت در سازمانشان قضاوت می‌کنند و چطور آنها به عدالت یا بی‌عدالتی درک شده پاسخ می‌دهند، از مباحث اساسی به‌خصوص برای درک رفتار سازمانی است. اما اغلب پژوهش‌هایی که در عرصه این موضوع به آنها اشاره شد، مربوط به خارج از ایران است. به عبارت دیگر در داخل ایران نقش عدالت سازمانی بر رفتارهای مخرب کارکنان کمتر مورد توجه قرار گرفته است. این مسأله باعث گردیده تا در این حوزه‌ها در ایران اطلاعات محدود و اندکی در دست باشد و این نیز باعث می‌شود تا روندهای پژوهشی نوین به‌کندی پیشرفت کند.

بر این اساس اولین ضرورت و اهمیت پژوهش حاضر در این واقعیت نهفته است که با فراهم شدن اطلاعات حاصل از این پژوهش، مسیر برای پژوهش‌های بیشتر در مورد نقش عدالت سازمانی بر رفتارهای مخرب کارکنان تسهیل و روان‌تر شود. با توجه به آنچه گفته شد، پی بردن به روابط بین عدالت سازمانی و رفتارهای مخرب کارکنان به‌خوبی بستر و زمینه لازم را برای برنامه‌ریزی‌های سازمانی و کاری در ارتقای رفتارهای مدنی-سازمانی و تضعیف رفتارهای مخرب فراهم خواهد ساخت. در همین راستا هدف اصلی این پژوهش، یافتن پاسخ برای این سؤال است: آیا بین رفتارهای مخرب (خروج، غفلت و اعتراض پرخاشگرانه) گروه‌های بی‌عدالتی رویه‌ای، عدالت رویه‌ای، بی‌عدالتی توزیعی، عدالت توزیعی، بی‌عدالتی تعاملی و عدالت تعاملی با یکدیگر تفاوت معناداری وجود دارد یا خیر؟

### روش

این پژوهش از زمره پژوهش‌های شبه‌آزمایشی با شش گروه بر مبنای دستکاری ابعاد عدالت محسوب می‌شود. در طرح شبه‌آزمایشی شش گروهی مورد استفاده در پژوهش که شامل گروه‌های عدالت توزیعی، بی‌عدالتی توزیعی، عدالت رویه‌ای، بی‌عدالتی رویه‌ای، عدالت تعاملی و بی‌عدالتی تعاملی بودند

اسکارلیسکی و همکاران، ۲۰۰۸؛ اسکارلیسکی و فولگر<sup>۱</sup>، ۱۹۹۷). شواهد نشان می‌دهد که افراد دارای هیجان منفی، مثل آنهایی که احساس خصومت یا عصبانیت دارند، بیشتر از افرادی که احساس نمی‌کنند هیجان منفی دارند، در محیط کار دست به رفتارهای مخرب می‌زنند (لی و آلن<sup>۲</sup>، ۲۰۰۲).

از دیدگاه روجلبرگ<sup>۳</sup> (۲۰۰۷) نیز کارکنانی که با آنها منصفانه رفتار نمی‌شود، احتمالاً درگیر رفتارهای مخرب در محیط کار می‌شوند. پژوهش‌های متعددی در رابطه با عدالت و رفتارهای مخرب انجام گرفته است: گل‌پرور و کرمی (۱۳۸۹) و ۱۳۹۰) و نیز هرسکوویس و بارلینگ (۲۰۰۹)، در یافته‌های پژوهشی خود بیان می‌کنند که تجربه بی‌عدالتی در هر یک از عرصه‌های توزیع، رویه‌ها و تعاملات درون‌سازمانی از جهات مختلف کارکنان را به‌طور جدی تحت استرس و فشار قرار می‌دهد. این ماهیت استرس‌زای بی‌عدالتی افراد را از لحاظ عاطفی و هیجانی مستعد تلافی‌جویی و روی‌آوری به رفتارهایی نظیر ترک سازمان، بی‌توجهی، کم‌کاری و پرخاشگری می‌کند. بارون (۱۹۹۴) معتقد است که منظور از پرخاشگری، رفتارهای خشونت‌آمیزی است که جو روانی حاکم بر سازمان را تهدید می‌کنند. وی پرخاشگری در محل کار را در سه سطح مطرح می‌کند: ۱) مضایقه کردن از همکاری، انتشار شایعه و بدگویی، اصرار در مجادله، تجاوز و استفاده از کلام اهانت‌آمیز؛ ۲) مجادله شدید با سرپرستان، همکاران و مراجعان، کارشکنی، تهدیدهای زبانی و جریحه‌دار کردن احساسات افراد؛ ۳) نمایش عصبانیت شدید و تهدید به خودکشی، زد و خورد فیزیکی، تخریب اموال و دارایی‌ها، استفاده از سلاح‌های گرم، ارتکاب به قتل، تجاوز جنسی و ایجاد آتش‌سوزی (بارون، ۱۹۹۴). در مورد غفلت از کار نیز که همان طفره رفتن یا فرار از کار است، می‌توان گفت که هر رفتاری است که با قصد سرباز زدن، انکار و فراموشی کار یا وظایف و مسئولیت‌های مربوط به آن انجام می‌شود. به‌خصوص در مشاغل که حضور فیزیکی در یک محل مشخص مطرح نیست (جلینک و آهرن<sup>۴</sup>، ۲۰۰۶). رفتارهای مخرب در سازمان‌ها ممکن است هزینه‌های اقتصادی و اجتماعی به همراه داشته باشد. مثل خسارت‌های بیمه، کاهش اعتبار و شهرت و کاهش اخلاق کارمندی (گالپرین و بورک، ۲۰۰۶). شواهد پژوهشی و نظری بیان شده حکایت از آن دارد که فرایندهای عدالت، نقش مهمی را در سازمان ایفا می‌کنند و اینکه چطور برخورد با افراد در سازمان‌ها ممکن است باورها،

1. Folger  
3. Rogelberg

2. Lee & Allen  
4. Jelinek & Ahearn

متغیر مستقل ابعاد عدالت و بی‌عدالتی توریعی، رویه‌ای و تعاملی بوده که از طریق شش سناریوی متفاوت مورد دستکاری قرار گرفته و متغیرهای وابسته شامل رفتارهای مخرب (خروج، غفلت و اعتراض پرخاشگرانه) بوده است. جامعه آماری پژوهش را کارکنان مجتمع مس میدوک در شهر بابک کرمان به تعداد ۱۰۹۲ نفر در زمستان ۱۳۹۰ تشکیل دادند. گروه نمونه پژوهش ۳۰۰ نفر (۲۷۵ زن و ۲۵ مرد) بود.

### ابزار سنجش

۶ سناریو برای دستکاری ادراک عدالت<sup>۱</sup>: برای دستکاری شش حوزه عدالت و بی‌عدالتی توزیعی، عدالت و بی‌عدالتی رویه‌ای و عدالت و بی‌عدالتی تعاملی، شش سناریو بر مبنای آنچه ون پیرن و همکاران (۲۰۰۰) معرفی کرده‌اند، برای این پژوهش آماده شد. در هر یک از این شش سناریو، دو سناریو مربوط به یکی از ابعاد بی‌عدالتی (توزیعی، رویه‌ای و تعاملی) هستند. به لحاظ محتوایی در سناریوی بی‌عدالتی توزیعی، شرایطی برای فرد پاسخگو وجود دارد که در آن سازمان برای کارکنان بی‌عدالتی توزیعی را در حقوق و مزایا به‌وجود می‌آورد. در عدالت توزیعی، شرایط مشابه با بی‌عدالتی توزیعی است، ولی سازمان عدالت توزیعی را در حقوق و مزایا رعایت می‌کند.

در بی‌عدالتی رویه‌ای، سازمان تصمیم‌گیری‌های ناعادلانه‌ای را برای کارکنان اجرا می‌کند، ولی در عدالت رویه‌ای، سازمان در تصمیم‌گیری‌های مربوط به کارکنان عدالت رویه‌ای را رعایت می‌کند. بالاخره در بی‌عدالتی تعاملی، سرپرستان در تصمیم‌گیری‌های انجام شده، نحوه تعامل ناعادلانه را با کارکنان در پیش می‌گیرند، ولی در عدالت تعاملی، تعامل مورد نظر ماهیت عادلانه به خود می‌گیرد. تأثیر این سناریوها بر فراخوانی ادراک بی‌عدالتی یا عدالت از طریق بررسی کنترل دستکاری در این پژوهش بررسی شد. به‌منظور بررسی میزان اعتبار دستکاری ابعاد ششگانه عدالت و بی‌عدالتی در پایان هر سناریو سؤالی مطرح شده بود که طی آن از فرد پاسخگو خواسته شده بود مشخص نماید که در سناریویی که با آن روبه‌رو شده کدام یک از ابعاد عدالت یا بی‌عدالتی توزیعی، رویه‌ای و تعاملی وجود داشته است.

طبیعی است که برای دو گروه عدالت و بی‌عدالتی توزیعی رعایت کردن یا نکردن عدالت توزیعی، برای دو گروه عدالت و بی‌عدالتی رویه‌ای رعایت کردن یا نکردن عدالت رویه‌ای و برای دو گروه عدالت و بی‌عدالتی تعاملی رعایت کردن یا نکردن عدالت تعاملی در سؤالات کنترل دستکاری اعمال شده

مطرح شده است. به‌منظور تعیین اعتبار کنترل دستکاری اعمال شده بر پایه گزینه پاسخ انتخابی هر یک از پاسخگویان در گروههای ششگانه پژوهش از طریق جدول‌بندی متقاطع آزمون خی‌دو انجام گرفت. یکی از سناریوها به این شرح است: «فرض کنید شما یکی از کارکنان بخش A یک کارخانه تولیدی و صنعتی هستید که تولیدات و محصولات رقبا برای محصولات آن در بازار وجود دارد. این کارخانه تولیدی و صنعتی به دلیل اینکه رقبای زیادی در بازار سعی در از میدان به‌دور کردن وی دارند، درصدد تقویت و نیرومندسازی موقعیت خود در بازار است. یعنی اگر این کارخانه تولیدی و صنعتی بخواهد در بازار کار بماند و از صحنه به‌دور نشود، لازم است اقداماتی انجام دهد. به همین دلیل این کارخانه تولیدی و صنعتی در حال حاضر در حال تعیین راهبردهای بلندمدتی برای حفظ و تقویت موقعیت خود در بازار است. به این منظور بعد از بحث‌های جامع در میان مدیران ارشد این سازمان، تصمیم بر این می‌شود تا تصمیمات شرکت برای تقویت موقعیت سازمان در بازارکار، در یک نشست همگانی به اطلاع کارکنان برسد.»

پرسشنامه رفتارهای مخرب<sup>۲</sup>: برای سنجش رفتارهای مخرب از ۱۳ سؤال پرسشنامه ون پیرن و همکاران (۲۰۰۰) استفاده شد. این پرسشنامه دارای مقیاس پاسخگویی ۷ درجه‌ای (اصلاً چنین کاری نخواهم کرد = ۱ تا قطعاً این کار را خواهم کرد = ۷) است و امتیاز هر فرد از مجموع امتیازات، تقسیم بر تعداد سؤالات به‌دست می‌آید. هر سؤال دارای یک تنه اصلی بدین شرح است: در موقعیتی که در سناریو با آن مواجه شدید، چه قدر احتمال دارد که دست به یکی از رفتارهای زیر بزنید. سپس در ادامه نمونه رفتار مخرب آورده شده است تا هر یک از پاسخگویان آن را خوانده و پاسخ دهند. ۱۳ سؤال برای سنجش رفتارهای مخرب در سه حوزه خروج (ترک سازمان)، غفلت (کم‌کاری) و اعتراض پرخاشگرانه استفاده شد. آلفای کرونباخ برای این سه عامل را ون پیرن و همکاران (۲۰۰۰) ۰/۹۲، ۰/۶۲ و ۰/۷۶ گزارش دادند. در ایران این پرسشنامه را گل‌پرور و کرمی (۱۳۸۹) ترجمه و از لحاظ پایایی و روایی مورد بررسی قرار دادند. با آنکه ون پیرن و همکاران (۲۰۰۰) راه‌حلی سه عاملی را برای این پرسشنامه معرفی کرده‌اند، در ایران گل‌پرور و کرمی (۱۳۸۹) در پژوهشی این پرسشنامه را از لحاظ روایی عاملی بررسی کردند و دو عامل را به‌دست آوردند. براساس تحلیل عاملی انجام شده در پژوهش آنها عامل غفلت و اعتراض پرخاشگرانه ۴۸/۶۷ درصد و عامل خروج (ترک

آمار توصیفی و استنباطی استفاده گردید. روش تحلیل توصیفی، تهیه جدول فراوانی و محاسبه شاخص‌هایی نظیر میانگین و انحراف معیار بوده است. روش استنباطی، تحلیل واریانس چندمتغیری (MANOVA) و آزمون تعقیبی توکی همراه با بررسی پیش‌فرض‌های برابری واریانس‌های خطا از طریق آزمون لوین و هنجار بودن توزیع متغیرها از طریق آزمون کولموگروف<sup>۱</sup> و اسمیرنف<sup>۲</sup> با استفاده از نرم‌افزار SPSS19<sup>۳</sup> بود.

### یافته‌ها

در جدول ۳ نتایج تحلیل واریانس چندمتغیری گروه‌های ششگانه پژوهش در متغیرهای خروج، غفلت و اعتراض پرخاشگرانه نشان داده شده است (براساس فرضیه دوم: تفاوت رفتارهای مخرب (خروج، غفلت و اعتراض پرخاشگرانه) گروه‌های بی‌عدالتی رویه‌ای، عدالت رویه‌ای، بی‌عدالتی توزیعی، عدالت توزیعی، بی‌عدالتی تعاملی و عدالت تعاملی با یکدیگر معناداری است).

چنانکه در جدول ۳ مشاهده می‌شود، بین خروج ( $P < 0/01$ ) و غفلت و اعتراض پرخاشگرانه ( $P < 0/01$ ) و  $F = 5/22$ ) و اعتراض پرخاشگرانه ( $F = 4/41$ ) گروه‌های ششگانه پژوهش تفاوت معناداری وجود دارد. نتایج تحلیل واریانس چندمتغیری ارائه شده در جدول ۳ نشان می‌دهد که حداقل در بین دو گروه از گروه‌های ششگانه پژوهش (بی‌عدالتی رویه‌ای، عدالت رویه‌ای، بی‌عدالتی توزیعی، عدالت توزیعی، بی‌عدالتی تعاملی و عدالت تعاملی) در متغیرهای خروج، غفلت و اعتراض پرخاشگرانه تفاوت معناداری وجود دارد. برای تعیین تفاوت‌های احتمالی دو به دو بین گروه‌های ششگانه پژوهش آزمون تعقیبی توکی (به دلیل حجم برابر نمونه در گروه‌های شش گانه) انجام گرفت که نتایج آن در موارد دو به دو معنادار در جدول ۴ مشاهده

سازمان) ۱۵/۶۱ درصد از واریانس را تبیین کردند. در مجموع دو عامل ۶۴/۲۸ درصد از واریانس مفهوم کلی زیربنایی (رفتارهای مخرب) را تبیین نمودند. آلفای کرونباخ عامل اول (خروج) برابر با ۰/۷ و عامل دوم (غفلت و اعتراض پرخاشگرانه) برابر با ۰/۸۷ گزارش شد (گل‌پرور و کرمی، ۱۳۸۹). در این پژوهش آلفای کرونباخ برای عامل اول (خروج) ۰/۸۵ و عامل دوم (غفلت و اعتراض پرخاشگرانه) ۰/۹۴ به دست آمد. دو نمونه از سؤال‌های پرسشنامه به این صورت است: (۱) چقدر احتمال دارد که تلاش کنید سازمان یا شرکت را ترک کنید و به شرکت یا سازمان دیگری بروید. (۲) چقدر احتمال دارد که تلاش و کوشش کمی برای انجام کارها و امور صرف کنید.

**روش اجرا و تحلیل:** در این پژوهش برای نمونه‌گیری، ابتدا فهرست اسامی بخش‌های مختلف (تولیدی، خدماتی و...) از مجتمع مس میدوک در شهر بابک کرمان دریافت و سپس هر بخش به‌عنوان یک خوشه در نظر گرفته شد. در نمونه‌گیری صورت گرفته هربخشی که انتخاب می‌شد، تمامی کارکنان شاغل در آن به‌عنوان بخشی از گروه نمونه در نظر گرفته می‌شدند. روش اجرای پرسشنامه‌ها در این پژوهش خودگزارش‌دهی بوده است. به این صورت که پرسشنامه‌ها بین افراد نمونه در سازمان توزیع شد و از آنها خواسته شد که صادقانه پرسشنامه را پاسخ دهند. لازم به ذکر است توضیحات مربوط به هر سناریو به‌صورت یک کلیپ ۱۰ دقیقه‌ای در اختیار شرکت‌کنندگان قرار گرفت و در طول پاسخدهی نیز پژوهشگر با حضور در کنار آنها پاسخگوی سؤالات احتمالی آنها بود. پس از پاسخدهی پرسشنامه‌ها جمع‌آوری شد. مدت زمان ۲۵ دقیقه برای پاسخگویی هر شرکت‌کننده در نظر گرفته شد. برای تحلیل داده‌های حاصل از پرسشنامه‌ها از دو سطح

جدول ۳- نتایج تحلیل واریانس چندمتغیری گروه‌های شش گانه پژوهش در متغیرهای خروج، غفلت و اعتراض پرخاشگرانه

متغیر وابسته	مجموع مجزورات	درجه آزادی	میانگین مجزورات	F	معناداری
خروج	۶۵/۲۶	۵	۱۳/۰۵	۵/۲۲	۰/۰۰۱
غفلت و اعتراض پرخاشگرانه	۲۹/۶۶	۵	۵/۹۳	۴/۴۱	۰/۰۰۱

1. Kolmogrov

2. Smirnov

3. Statistical Package for Social Science (Version19)

جدول ۴- نتایج معنادار آزمون تعقیبی توکی در متغیرهای خروج، غفلت و اعتراض پرخاشگرانه

متغیر وابسته	گروه اول	گروه مورد مقایسه	میانگین گروه اول	میانگین گروه مورد مقایسه	تفاوت میانگین‌ها	خطای استاندارد برآورد	معناداری
خروج	بی‌عدالتی توزیعی	بی‌عدالتی تعاملی	۳/۵۱	۲/۵	۱/۰۱	۰/۳۱	۰/۰۱۹
	بی‌عدالتی توزیعی	عدالت تعاملی	۳/۵۱	۲/۳۱	۱/۲	۰/۳۱	۰/۰۰۲
	عدالت توزیعی	عدالت تعاملی	۳/۲۷	۲/۳۱	۰/۹۶	۰/۳۱	۰/۰۳۱
	بی‌عدالتی رویه‌ای	عدالت توزیعی	۲/۳	۳/۲۷	-۰/۹۶	۰/۳۱	۰/۰۲۹
غفلت و اعتراض پرخاشگرانه	بی‌عدالتی توزیعی	عدالت تعاملی	۳/۵۱	۲/۳۱	۱/۲	۰/۳۱	۰/۰۰۲
	بی‌عدالتی توزیعی	عدالت تعاملی	۲/۴	۱/۵۹	۰/۸۱	۰/۲۳	۰/۰۰۷
	بی‌عدالتی تعاملی	عدالت تعاملی	۲/۲۸	۱/۵۹	۰/۶۹	۰/۲۳	۰/۰۳۵
	بی‌عدالتی رویه‌ای	بی‌عدالتی توزیعی	۱/۶۵	۲/۴	-۰/۷۵	۰/۲۳	۰/۰۱۶
	عدالت رویه‌ای	بی‌عدالتی توزیعی	۱/۷۳	۲/۴	-۰/۶۷	۰/۲۳	۰/۰۴۸

کمتری را در مواجهه با بی‌عدالتی انجام می‌دهند. در مورد غفلت و اعتراض پرخاشگرانه نیز چنانکه در جدول ۴ مشاهده می‌شود غفلت و اعتراض پرخاشگرانه در گروه بی‌عدالتی رویه‌ای با میانگین برابر با ۱/۶۵ و گروه بی‌عدالتی توزیعی با میانگین برابر با ۲/۴، دارای تفاوت معناداری است ( $P < 0/01$ ). با توجه به میانگین‌های مورد اشاره مشخص است که گروه بی‌عدالتی رویه‌ای نسبت به گروه بی‌عدالتی توزیعی غفلت و اعتراض پرخاشگرانه کمتری را در مواجهه با بی‌عدالتی از خود نشان می‌دهند. همچنین چنانکه در جدول ۴ مشاهده می‌شود، غفلت و اعتراض پرخاشگرانه در گروه عدالت رویه‌ای با میانگین برابر با ۱/۷۳ و گروه بی‌عدالتی توزیعی با میانگین برابر با ۲/۴ دارای تفاوت معناداری است ( $P < 0/05$ ).

با توجه به میانگین‌های مورد اشاره مشخص است که گروه عدالت رویه‌ای نسبت به گروه بی‌عدالتی توزیعی غفلت و اعتراض پرخاشگرانه کمتری را در مواجهه با بی‌عدالتی از خود نشان می‌دهند. مورد دیگری که در جدول ۴ مشاهده می‌شود این است که گروه بی‌عدالتی توزیعی با میانگین برابر با ۲/۴ با گروه عدالت تعاملی با میانگین برابر با ۱/۵۹ در غفلت و اعتراض پرخاشگرانه دارای تفاوت معنادار ( $P < 0/01$ ) هستند. با توجه به میانگین‌های مورد اشاره مشخص است که گروه عدالت تعاملی نسبت به گروه بی‌عدالتی توزیعی، غفلت و اعتراض پرخاشگرانه کمتری را از خود نشان می‌دهند. بالاخره چنانکه در جدول ۴ مشاهده می‌شود گروه بی‌عدالتی تعاملی با میانگین برابر با ۲/۲۸ با گروه عدالت تعاملی با میانگین ۱/۵۹ در غفلت و اعتراض پرخاشگرانه دارای تفاوت معنادار ( $P < 0/05$ ) هستند. با توجه به میانگین‌های مورد اشاره مشخص است که

چنانکه در جدول ۴ مشاهده می‌شود، متغیر خروج در گروه بی‌عدالتی توزیعی با میانگین برابر با ۳/۵۱ و گروه بی‌عدالتی تعاملی با میانگین برابر با ۲/۵، دارای تفاوت معناداری است ( $P \leq 0/01$ ). با توجه به میانگین‌های مورد اشاره مشخص است که گروه بی‌عدالتی تعاملی نسبت به گروه بی‌عدالتی توزیعی خروج کمتری را در مواجهه با بی‌عدالتی انجام می‌دهند. همچنین چنانکه در جدول ۴ مشاهده می‌شود، خروج در گروه بی‌عدالتی توزیعی با میانگین برابر با ۳/۵۱ و گروه عدالت تعاملی با میانگین برابر با ۲/۳۱ دارای تفاوت معناداری است ( $P < 0/01$ ). با توجه به میانگین‌های مورد اشاره مشخص است که گروه عدالت تعاملی نسبت به گروه بی‌عدالتی توزیعی، خروج کمتری را در مواجهه با بی‌عدالتی انجام می‌دهند.

مورد دیگری که در جدول ۴ مشاهده می‌شود این است که گروه عدالت توزیعی با میانگین برابر با ۳/۲۷ با گروه عدالت تعاملی با میانگین برابر با ۲/۳۱ در خروج دارای تفاوت معنادار ( $P < 0/05$ ) هستند. به علاوه در جدول‌های ۴ مشاهده می‌شود که گروه بی‌عدالتی رویه‌ای با میانگین برابر با ۲/۳ و گروه عدالت توزیعی با میانگین برابر با ۳/۲۷ دارای تفاوت معناداری است ( $P < 0/05$ ). با توجه به میانگین‌های مورد اشاره مشخص است که گروه بی‌عدالتی رویه‌ای نسبت به گروه عدالت توزیعی خروج کمتری را انجام می‌دهند. بالاخره چنانکه در جدول ۴ مشاهده می‌شود، گروه بی‌عدالتی توزیعی با میانگین برابر با ۳/۵۱ با گروه عدالت تعاملی با میانگین ۲/۳۱ در خروج دارای تفاوت معنادار ( $P < 0/01$ ) هستند.

با توجه به میانگین‌های مورد اشاره مشخص است که گروه عدالت تعاملی نسبت به گروه بی‌عدالتی توزیعی، خروج

آنها ادعا می‌کنند که یکی از عوامل خاص سازمانی که به صورت مستقیم بر رفتار مخرب تأثیر می‌گذارد عدالت سازمانی است. از دیدگاه روجلبرگ (۲۰۰۷) نیز کارکنانی که با آنها به طور منصفانه‌ای رفتار نمی‌شود، احتمالاً در رفتارهای مخرب در محیط کار درگیر می‌شوند.

در پژوهش‌های بارون و برن (۲۰۰۳) نیز یافته‌های همسو با پژوهش حاضر دیده می‌شود، یکی از مسائلی که در پژوهش آنها مطرح است، این است که بسته به نوع بی‌عدالتی ادراک شده از سوی افراد، واکنش آنها متفاوت خواهد بود. اگر بی‌عدالتی در مؤلفه توزیعی باشد، افراد سعی می‌کنند سطح مشارکت خود را کاهش دهند (از طریق انجام اعمالی همچون ترک گروه، دیر آمدن، زود رفتن و اعتراض کردن)، در مقابل ادراک بی‌عدالتی در مؤلفه رویه‌ای و تعاملی، باعث بروز رفتارهای پنهان و غیرمستقیم از قبیل سرقت یا تخریب اموال می‌شود. بنابراین در تبیین نتایج مربوط به غفلت و اعتراض پرخاشگرانه می‌توان گفت که بی‌عدالتی توزیعی نسبت به عدالت رویه‌ای، عدالت تعاملی و بی‌عدالتی رویه‌ای به غفلت و اعتراض پرخاشگرانه بیشتری در بین افراد منجر می‌شود.

شاید بتوان گفت که یکی از دلایل چنین اتفاقی آن است که افراد احساس می‌کنند از این طریق توانسته‌اند، داده‌های خود را به سازمان، نسبت به افرادی که آنها فکر می‌کنند ستاده‌های دریافتی‌شان بیشتر از داده‌هایشان است، همسان کنند که این امر نیز به افزایش ادراک عدالت بیشتر در آنها منجر می‌شود. این پژوهش لازم است در سازمان‌های دولتی نیز تکرار گردد. همچنین پژوهشگران علاقه‌مند می‌توانند در پژوهش‌های آینده نقش متغیرهای مستقل دیگری نظیر حمایت سازمانی و رضایت شغلی در رابطه با رفتارهای مخرب را در نظر بگیرند و نقش اجتماعی باورهای جبران عدالت (فعال و منفعل) در رابطه بین عدالت و بی‌عدالتی سازمانی ادراک شده با رفتارهای مدنی-سازمانی، اخلاقیت، نوآوری و رفتارهای کارآفرینانه بررسی شود. اما در حوزه پیشنهادها کاربردی چند پیشنهاد اصلی مبتنی بر یافته‌ها می‌توان مطرح کرد.

اولین پیشنهاد اینکه برای پیشگیری از عاطفه منفی و افزایش عاطفه مثبت توصیه می‌شود، برنامه‌هایی در راستای افزایش عدالت (توزیعی، رویه‌ای و تعاملی) و کاهش بی‌عدالتی (توزیعی، رویه‌ای و تعاملی) در سازمان به مرحله اجرا درآید. پیشنهاد بعدی اینکه برای پیشگیری از بروز رفتارهای مخرب نظیر خروج، غفلت و اعتراض پرخاشگرانه باید به ترتیب بی‌عدالتی رویه‌ای، بی‌عدالتی تعاملی و بی‌عدالتی توزیعی در سازمان کاهش یابد.

گروه عدالت تعاملی نسبت به گروه بی‌عدالتی تعاملی، غفلت و اعتراض پرخاشگرانه کمتری را در مواجهه با بی‌عدالتی از خود نشان می‌دهند.

بنابراین با توجه به آنچه که در جدول ۴ ارائه شد، این مطلب که خروج و غفلت و اعتراض پرخاشگرانه گروه‌های بی‌عدالتی رویه‌ای، عدالت رویه‌ای، بی‌عدالتی توزیعی، عدالت توزیعی، بی‌عدالتی تعاملی و عدالت تعاملی با یکدیگر دارای تفاوت معنادار است به این صورت تأیید می‌شود که صرفاً خروج در گروه بی‌عدالتی توزیعی و گروه بی‌عدالتی تعاملی، خروج در گروه بی‌عدالتی توزیعی و گروه عدالت تعاملی، خروج در گروه بی‌عدالتی رویه‌ای و گروه عدالت توزیعی، خروج در گروه بی‌عدالتی توزیعی و گروه عدالت تعاملی، غفلت و اعتراض پرخاشگرانه در گروه بی‌عدالتی رویه‌ای و گروه بی‌عدالتی توزیعی، غفلت و اعتراض پرخاشگرانه در گروه بی‌عدالتی توزیعی، غفلت و اعتراض پرخاشگرانه در گروه بی‌عدالتی تعاملی، غفلت و اعتراض پرخاشگرانه در گروه بی‌عدالتی توزیعی و گروه عدالت تعاملی، غفلت و اعتراض پرخاشگرانه در گروه بی‌عدالتی توزیعی و غفلت و اعتراض پرخاشگرانه گروه بی‌عدالتی تعاملی و گروه عدالت تعاملی دارای تفاوت معنادار هستند.

## بحث

یافته‌های حاصل از این پژوهش نشان می‌دهد که رفتار خروج از سازمان در کارکنان، در گروه بی‌عدالتی توزیعی و گروه بی‌عدالتی تعاملی، در گروه بی‌عدالتی توزیعی و گروه عدالت تعاملی، در گروه بی‌عدالتی رویه‌ای و گروه عدالت توزیعی، در گروه بی‌عدالتی توزیعی و گروه عدالت تعاملی دارای تفاوت معنادار است، همچنین غفلت و اعتراض پرخاشگرانه در گروه بی‌عدالتی رویه‌ای و گروه بی‌عدالتی توزیعی، در گروه عدالت بی‌عدالتی توزیعی و گروه عدالت تعاملی، در گروه بی‌عدالتی تعاملی و گروه عدالت تعاملی نیز دارای تفاوت معنادار است ( $P < 0/01$ ).

این یافته‌ها با پژوهش گل‌پرور و خاکسار (۱۳۸۷) همسویی‌هایی را نشان می‌دهد. شواهدی که گل‌پرور و خاکسار (۱۳۸۷) ارائه داده‌اند، نشان می‌دهد که گاهی افراد نیاز به بیرون ریختن یا ظاهر ساختن احساسات ناشی از خشم، عصبانیت و ناکامی دارند که این رفتارها می‌توانند متوجه همکاران و یا سازمان شوند. پژوهش دیگری که قسمتی از یافته‌های آن همسو با پژوهش حاضر است پژوهش جلینک و آهرن (۲۰۰۶) است.



- Bukhari, ZU., & Ali, U. (2009). Relationship between organizational citizenship behavior & counterproductive work behavior in the geographical context of Pakistan. *International Journal of Business and Management*, 4(1), 85-92.
- Cropanzano, R. & Greenberg, J. (1997), "Progress in organizational justice. tunneling through the maze", In I.T. Robertson And C.L Cooper (Eds). *International Review Of Industrial And Organizational Psychology*. 12. 317- 372.
- Colquitt, J.A., Conlon, D.E., Wesson, M.J., Porter, C.O.L.H. and Ng, K.Y. (2001), "Justice at the millennium", a meta- analytic review of 25 years of organizational justice research", *Journal of Applied Psychology*, 86(3). 424- 450.
- Fernandes, Cedwyn and Awamleh, Raed. (2006), Impact of organizational justice in an expatriate environment, *Management Research News*, 29 (11). 701- 712.
- Galperin, B.L., & Burke, R.J. (2006). Uncovering the relationship between workholism and workplace deviance: an exploratory study. *International Journal of Human Resource Management*. 17(2).331-347.
- Greenberg, J. (1986). Determinants of perceived fairness of performance evaluations. *Journal of Applied Psychology*, 71(2).340-342.
- Greenberg J, Colquitt. (2005). *Handbook of organizational justice*. Psychology Press (Formerly published by Lawrence Erlbaum Associates). 1-6.
- Hershocovis, M.S., & Barling, J. (2009). Towards a multi-foci approach to workplace aggression: A meta analytic review of outcomes from different perpetrators. *Journal of Organizational Behavior*, 31(1): 24-44.
- Jelinek, R, Ahearn, M. (2006). The ABC's of ABC: Unveiling a clear and present danger in the sales force, *Industrial Marketing Management*, 35. 457-467.
- Konovsky, M.A., & Organ, D.W.(1996). Dispositional and contextual determinants of organization citizenship behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 17,253-266.
- Koopmann, R. (2002). *The relation between perceived organizational justice and organizational citizenship behaviors: a review of the literature*. Applied Psychology, M.S (Advised by Dr. Richard Tafalla). 1- 9.
- Lee, K. & Allen, N.J. (2002). Organizational Citizenship Behavior and Workplace Deviance: The Role of Affect and Cognition, *Journal of Applied Psychology*, 87(1).131- 142.
- Marion, F. (2008). Perspective on Organizational Justice: Concept Clarification, Social Context Integration, Time and Links with Morality, *International Journal Of Management reviews*. 10(2). 93- 126.
- در پایان نیز لازم است به محدودیت‌های پژوهش توجه شود. اولین محدودیت اینکه ابزار مورد استفاده در این پژوهش پرسشنامه بوده، بنابراین محدودیت‌های مربوط به پرسشنامه‌های خودگزارش‌دهی شامل این تحقیق نیز خواهد شد. محدودیت بعدی اینکه با توجه به انجام تحقیق در سال ۹۰-۹۱ به‌منظور تعمیم‌یافته‌ها به سال‌های بعد باید احتیاط لازم صورت گیرد.
- ### منابع
- دلاور، ع. (۱۳۸۷). روش تحقیق در روان‌شناسی و علوم تربیتی. چاپ بیست و ششم. تهران: نشر ویرایش، ۲۹۸ صفحه.
- رضائیان ع. (۱۳۸۴). *انتظار از عدالت در سازمان مدیریت رفتار سازمانی پیشرفته*. چاپ اول. تهران: انتشارات سمت، ۶۹ صفحه.
- گل‌پرور، م. و خاکسار، س. (۱۳۸۷). رفتارهای ضدتولید از دیدگاه سرپرستان و مدیران صنایع و سازمان‌ها. *فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری*، سال سوم، شماره‌های ۳ و ۴. ۱۷-۱۹.
- گل‌پرور، م.، و کرمی، م. (۱۳۸۹). نقش تعدیل‌کننده عاطفه مثبت و منفی در پیوند میان بی‌عدالتی سازمانی و رفتارهای مخرب کارکنان. *فصلنامه روان‌شناسی کاربردی*. سال ۴، شماره ۳(۱۵). ۲۳-۷.
- گل‌پرور، م.، و کرمی، م. (۱۳۹۰). رابطه عاطفه مثبت و منفی صفت با بی‌عدالتی و رفتارهای مخرب کارکنان. *مطالعات روان‌شناختی*، ۷(۳)، ۹۷-۱۳۱.
- گل‌پرور، م.، و کیلی، ن.، و آتش‌پور، ح. (۱۳۸۸). *رابطه مؤلفه‌های سبک رهبری تحول‌گرا با عملکرد شغلی، رفتارهای مادی - سازمانی و تعهد عاطفی*. اولین همایش ملی یافته‌های نوین در روان‌شناسی. دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز.
- گل‌پرور، م.، و واتقی، ز. (۱۳۹۰). فشار ادراکی عاطفی تعیین‌کننده تعامل ابعاد بی‌عدالتی سازمانی برای رفتارهای مثبت و منفی: معرفی نظریه فشار ادراکی و عاطفی (PAST). *دانش پژوهش در روان‌شناسی کاربردی*، ۱۲(۴۳/۱)، ۱۶-۴.
- Ambrose, M.L. (2002). *Contemporary Justice Research: A new Look at Familiar Question, Organizational Behavior and Decision Process*. 85- 90.
- Appelbaum, S., Bartolomucci, NE., Boulanger, J., Corrigan, R., Dore, I., Girard, Ch & Serroni C., (2004). Organizational Citizenship Behavior: a case study of culture, leadership and trust, *Management Decision*, 42(1).13-40.
- Baron, R.A., & Byrne, D. (2003). *Social psychology*. 10<sup>th</sup> ED. Boston: Pearson Publication. 457- 514.
- Bolino, M.C., & Turnley, W.H. (2003). Going the extra mile: Cultivating and managing employee citizenship behavior. *Academy of Management Executive*, 17(3), 60- 73.

- Nadiri, H., Tanova, C. (2010). An investigation of the role of justice in turnover intentions, job satisfaction, and organizational citizenship behavior in hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 29,41-33.
- Neuman, G.A., & Kickul, J.R. (1998). Organizational citizenship behaviors: Achievement orientation and personality. *Journal of Business and Psychology*, 13,263- 279.
- Podskoff, P.M., Mackenzie, S.B. (1994). Organizational citizenship behaviors and sales unit effectiveness. *Journal of Marketing Research*, 31,351- 363.
- Reb J, Boarry M, Goldman & Crapanzano.(2006). *Different Wrong, Different Remedies?* Reactions to Organizational Remedies After Procedural and Interactional Injustice, *Personal Psychology*.
- Rogelberg, S.G. (2007). *Encyclopedia of Industrial and Organizational Psychology*. SAGE Publications. Ice.3. 284- 302.
- Skarlicki, D.P., Barclay, L.J., & Pugh, D. (2008). When explanations for layoffs are not enough: employer's integrity as a moderator of the relationship between informational justice and relation. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 81(1) .123- 146.
- Skarlicki, D.P., & Folger, R. (1997). Relation in the workplace: The roles of distributive, procedural, and interactional justice. *Journal of Applied Psychology*, 82(3) .434- 443.
- Van Yperen, N.W., Hagedoom, M., Zweers, M., & Postma, S. (2000). Injustice and employees' destructive response: The mediating role of state negative affect. *Social Justice Research*, 13(31), 291- 312.
- Watson, D., Clark, L.A., & Tellegen, A. (1988). Development and validation of brief measure of positive and negative affect: the PANAS scales. *Journal of pers. Social Psychology*., 54(6), 1063-1070.
- Williams, L.J. (1988). *Affective and nonaffective components of job satisfaction and organizational commitment as determinants of organizational citizenship behaviors*. Unpublished doctoral dissertation, Indiana University, Bloomington.74. 33-52.