

## رابطه عدالت سازمانی ادراک شده با رفتارهای تلافی جویانه با توجه به نقش باورهای جبران عدالت

نویسندگان: دکتر محسن گل پرور<sup>۱\*</sup>، زهرا واثقی<sup>۲</sup>.

۱. دانشیار، دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان، اصفهان.

۲. کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان، اصفهان.

\* Email: drmgolparvar@hotmail.com

### چکیده

هدف پژوهش بررسی نقش باورهای جبران عدالت در رابطه بین عدالت سازمانی ادراک شده با رفتارهای تلافی جویانه بود. جامعه آماری پژوهش کارکنان مرد یک مجموعه صنعتی تولیدی در اصفهان بودند که از میان آنها ۲۷۵ نفر، بصورت تصادفی منظم انتخاب شدند. ابزارهای سنجش شامل پرسشنامه های عدالت توزیعی، عدالت رویه ای، عدالت تعاملی، جبران عدالت (با دو خرده مقیاس موسوم به جبران فعال عدالت و جبران منفعل عدالت) و رفتارهای تلافی جویانه (با سه خرده مقیاس موسوم به تلافی جویی از امکانات، تلافی جویی کلامی و تلافی جویی از همکاران و زمان) بودند. داده ها با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی مورد تحلیل قرار گرفتند. نتایج نشان داد: ۱. جبران فعال عدالت رابطه عدالت تعاملی را با تلافی جویی از امکانات، تلافی جویی کلامی و تلافی جویی از همکاران و زمان و رابطه عدالت رویه ای را با تلافی جویی از امکانات تعدیل می نماید. ۲. جبران منفعل عدالت، رابطه عدالت رویه ای را با تلافی جویی کلامی تعدیل می نمود. در مجموع، نتایج حاکی از آن است که با افزایش عدالت تعاملی، در جبران عدالت فعال بالا و متوسط، تمایل به تلافی جویی از امکانات، تلافی جویی کلامی و تلافی جویی از همکاران و زمان کاهش می یابد.

**واژگان کلیدی:** عدالت سازمانی ادراک شده، جبران عدالت، تلافی جویی در محیط کار.

## مقدمه

گستره‌ی رفتارهای کارکنان در محیط‌های کار، زمینه جذابی را برای مطالعات روانشناسی صنعتی و سازمانی و رفتار سازمانی فراهم آورده است. در یک طبقه‌بندی بسیار ساده این مجموعه رفتارها در دو طبقه کلی رفتارهای مثبت و منفی قرار می‌گیرند [4-1]. رفتارهای مثبت، رفتارهایی است که در راستای سیاستها، برنامه‌ها، ارزشها و اهداف یک سازمان است و به اثربخشی سازمانی کمک می‌کنند. در مقابل رفتارهای منفی، رفتارهایی هستند که در تقابل با سیاست‌های اجرایی، برنامه‌ها و ارزش‌ها و اهداف سازمان قرار می‌گیرند [7-5]. در پیشینه‌ی پژوهش‌های روانشناسی صنعتی و سازمانی، رفتارهایی با عناوینی نظیر رفتارهای انحرافی (deviance)، ضد اجتماعی (antisocial)، ضدتولید (counterproductive)، تلافی‌جویانه (retaliatory) و مخرب (destructive) بعنوان رفتارهای منفی معرفی شده‌اند [9، 8]. با وجود استفاده از واژه‌ها و اصطلاحات متفاوت مورد اشاره، در بسیاری از پژوهش‌ها، اغلب این اصطلاحات و واژه‌ها به جای یکدیگر استفاده شده‌اند. رفتارهای انحرافی و تلافی‌جویانه آنگونه که رایبسون و بنت (Robinson & Bennett) اعلام داشته‌اند، رفتارهایی است که در تقابل با رسوم، سیاست‌ها و قواعد درونی سازمان بوده و بهزیستی سازمان و کارکنان را به مخاطره می‌اندازد [10]. این رفتارها ممکن است به صورت گروهی و یا فردی بوقوع بپیوندند [8]. شناخته شده‌ترین این نوع رفتارها، دزدی، خراب کاری، خشونت و پرخاشگری، بی‌تربیتی، انتقامجویی و تلافی‌جویی و قصور عمدی در کار یا ارائه خدمات هستند [11، 12]. در این پژوهش همسو با تاکید اسکارلیسکی و فولگر (Skarlicki & Folger) از اصطلاح رفتارهای تلافی‌جویانه استفاده شد [13]. پس از اسکارلیسکی و فولگر (Skarlicki & Folger)، نیز پژوهشگران چندی با مفهوم‌سازی رفتارهای انحرافی، مخرب و ضد تولید در قالب رفتارهای مبتنی بر مقاومت و اعتراض برانگیزه‌های تلافی‌جویانه زیر بنایی این نوع

رفتارها تاکید نموده‌اند [11].

بر اساس گزارش‌های پژوهشی خارج از ایران رفتارهای تلافی‌جویانه در قالب بد رفتاری با همکاران، بد دهنی، عدم متابعت از دستورات و قوانین، آسیب‌رسانی به تجهیزات و امکانات و کم کاری و قصورهای عمدی و هدفمند، سالیانه میلیونها دلار بر نظامهای تولیدی و خدماتی بسیاری از کشورها تحمیل می‌کند [14]. بر همین اساس، شناسایی پیشایندهای موقعیتی و فردی این نوع رفتارها، می‌تواند بستر و زمینه را برای برنامه‌ریزی و اجرای پیشگیری‌های لازم فراهم سازد [15 و 16]. یکی از پیشایندهای شناختی و ادراکی مطرح برای رفتارهای تلافی‌جویانه، عدالت سازمانی ادراک شده (perceived organizational Justice) است. تأکید بر واژه ادراک شده در حوزه عدالت سازمانی، به این واقعیت اشاره دارد که حضور یا عدم حضور عدالت در فضای پدیدار شناختی ذهنی و ادراکی افراد مورد تاکید است [17]. تاکنون حداقل سه بعد و در مواردی پنج بعد از ادراک عدالت در محیط‌های کار مطرح شده است [18-21]. این ابعاد به ترتیب عدالت توزیعی (distributive justice) (رعایت عدل و انصاف در توزیع پیامدها، دستاوردها، امکانات و پاداشها)، عدالت رویه‌ای (procedural justice) (رعایت عدالت در روشها و مسیرهای تصمیم‌گیری، ابلاغ و اجرای تصمیمات)، عدالت تعاملی یا ارتباطی (relational or interactional justice) (رعایت عدالت در روابط بین سرپرستان و مدیران با کارکنان)، عدالت اطلاعاتی (informational justice) (تبادل و اطلاع‌رسانی به موقع و بدون جانب‌داری) و عدالت بین فردی (interpersonal justice) (رعایت اصول عدل و انصاف در روابط بین فردی) نامیده شده‌اند. لازم به ذکر است که عدالت اطلاعاتی تا اندازه‌ی زیادی با عدالت رویه‌ای و عدالت بین فردی تا اندازه‌ای با عدالت تعاملی همپوشی دارند و از نظر تاریخی از این دو بعد (عدالت رویه‌ای و تعاملی) سربرآورده‌اند [22-24]. نکته حایز اهمیت اینکه پیامدهای مطرح برای هر یک از ابعاد

نقض هر یک از اصول معطوف به ابعاد عدالت سازمانی، متفاوت باشد. برای نمونه پیامدهایی نظیر توسل به رفتار های تلافی جویانه بیشتر معطوف به بی عدالت توزیعی ادراک شده است. در حالی که در بی عدالتی رویه ای افراد ممکن است شروع به اعتراض و زیر سوال بردن شرایط کنند و در بی عدالتی تعاملی نیز افراد احتمال می رود دست به رفتارهایی نظیر بی ادبی و بد رفتاری در تعاملات و روابط بین فردی بزنند [۱۵]. به هر حال الگوی فضیلت خواهی یا وظیفه شناسی اخلاقی به لحاظ ماهیت، بیشتر اشکال رفتارهای جبرانی مثبت (نظیر رفتارهای شهروندی) را پوشش می دهد [۱۹]. بهر حال شواهد پژوهشی نیز در کنار تبیین های نظری ارائه شده، رابطه ابعدی از عدالت سازمانی را با رفتارهای تلافی جویانه مورد حمایت قرار داده اند. در مطالعه ای که اسکارلیسکی و فولگر (Skarlicki & Folger) در حوزه ی نقش تعاملی ابعاد عدالت سازمانی ادراک شده بر رفتارهای تلافی جویانه به انجام رساندند، بین عدالت توزیعی، رویه ای و تعاملی با رفتارهای تلافی جویانه، به ترتیب همبستگی منفی برابر با  $-0/44$ ،  $-0/53$  و  $-0/54$  را گزارش نمودند [۱۳]. کوهن چاراش و اسپکتور (Cohen Charash & Spector) نیز طی یک مطالعه فرا تحلیل (meta analysis)، بین رفتارهای ضد تولید با عدالت توزیعی و رویه ای به ترتیب میانگین وزنی همبستگی  $-0/24$  و  $-0/22$  را گزارش نمودند [۲۶].

بدنبال مبانی نظری و پژوهشی رابطه بین ابعاد عدالت سازمانی و رفتار های تلافی جویانه باید گفت، بر پایه نظریه مبادله اجتماعی و الگوی وظیفه شناسی و با در نظر گرفتن انگیزه های توجه افراد به عدالت و بی عدالتی، نگرشهای معطوف به برخورد با بی عدالتی را می توان در سه طبقه مجازات انسانی، مجازات خداوندی و بخشش و گذشت طبقه بندی نمود [۲۰-۱۰]. شواهد پژوهشی حاکی از آن است که باور افراد برای نحوه ی برخورد با نمودهای مختلف بی عدالتی متفاوت است. برای نمونه تصمیم گیری غلط در مورد کارکنان و مقاومت در برابر تغییر تصمیمات نادرست و بی عدالتی

عدالت سازمانی ادراک شده، بسیار وسیع و گسترده است [۲۵ و ۲۶]، اما بر اساس آنچه که کلووی، فرانسیس، پروسر و کامرون (Kelloway, Francis, Prosser, & Cameron) گزارش نموده اند، عدالت و بی عدالتی مسلط ترین پیش بینی کننده ی رفتارهای ضد تولید، انحرافی و تلافی جویانه هستند [۱۱].

در تبیین ارتباط عدالت سازمانی با رفتار های تلافی جویانه، نظریات معطوف به مبادله اجتماعی (social exchange theories) اصل مقابله به مثل (reciprocity principle) را مطرح نموده اند. بدین معنی که ادراک حضور عدالت، برای کارکنان حاوی پیام توجه سازمان به آنها است، بنابراین کارکنان نیز با عدم ارتکاب رفتار های منفی نظیر رفتار های تلافی جویانه، این توجه را پاسخ می گویند. عبارت دیگر در دیدگاه هایی نظیر مبادله اجتماعی، به دلیل فعال بودن فرایندهای تبادلی مبتنی بر همسانی برخورد (بی عدالتی - بد رفتاری) بخوبی رابطه بین ابعاد عدالت سازمانی ادراک شده با رفتارهای تلافی جویانه قابل تبیین است. علاوه بر نظریه مبادله اجتماعی، از طریق الگوی وظیفه شناسی اخلاقی (Deon tic model) نیز رابطه بین ابعاد عدالت سازمانی ادراک شده با رفتار های تلافی جویانه قابل تبیین است [۱۰ و ۱۹]. در این الگو تاکید بر این است که انسانها نه به صرف نفع شخصی یا ارزش خواهی گروهی، بلکه به واسطه اینکه عدالت یک فضیلت و ارزش اخلاقی است نیز به آن توجه نشان می دهند. از این منظر زمانی که افراد در محیط کار احساس کنند که عدالت تضعیف یا از میان رفته است سعی می کنند تا عدالت از دست رفته را احیاء و بازیابی نمایند. در این احیاء، افراد بر مبنای باورهای ارزشی یا ضد ارزشی خود، دست به اقدامات و رفتارهای آشکار و نهان متعددی می زنند [۵، ۸، ۱۰]. بر اساس آنچه کلووی و همکاران (Kelloway et al) ارائه نموده اند، رفتارهای احیا کننده شایع اغلب در یکی از دو طبقه تلاش برای تغییر شرایط و نتایج غیر عادلانه و یا توسل به رفتار های تلافی جویانه قرار می گیرند [۱۱]. البته ممکن است واکنشهای احیا کننده در

در توزیع امکانات و فرصت‌های رفاهی اغلب به عنوان عمل غیرقانونی که مستلزم برخورد از طریق مراجع قضایی است تلقی می‌شود. در عوض در مواردی نظیر تصمیم‌گیری در مورد کارکنان براساس اطلاعات محدود و غیر واقعی و برخوردهای ارباب و برده با کارکنان، افراد ممکن است به مجازات خداوندی و یا خطاهای انسانی قابل بخشش داشته باشند [۱۹]. بر این اساس باور افراد به جبران عدالت (justice compensation) متغیری است که لازم است در پژوهش‌های مربوط به رابطه سنجی عدالت سازمانی ادراک شده با رفتارهای منفی نظیر رفتارهای تلافی‌جویانه مد نظر قرار گیرد [۲۲، ۲۰، ۱۹، ۱۸، ۱۰]. استفاده از واژه‌ی جبران به این دلیل بوده که در زبان فارسی، جبران به معنای تلافی کردن و تلافی به معنای دریافتن، رسیدن و تدارک کردن (همراه با معنای نظیر عوض دادن و جبران کردن) است [۲۷]. به این جهت منظور از واژه جبران عدالت، بازیابی، رسیدن و تدارک عدالت از دست رفته است. این واژه علی‌رغم اینکه از لحاظ معنایی با تلافی کردن مترادف است، ولی بار معنایی و احساسی معطوف به انتقام و کینه‌توزی مستتر در تلافی‌جویی را ندارد و در عین حال هر دو بعد تلافی‌جویی مثبت- منفی و منفعل- فعال را نیز در برمی‌گیرد.

به هر حال بر اساس آنچه مورد اشاره قرار گرفت، می‌توان گفت که باور افراد به نحوه‌ی جبران عدالت (بخشش و گذشت، مجازات انسانی و قانونی و مجازات خداوندی) می‌تواند رابطه عدالت سازمانی ادراک شده را با متغیرهای پیامد (در سطح رفتاری) و بویژه با رفتارهای تلافی‌جویانه تعدیل نماید [۱۹]. در این حوزه جبران فعال مشتمل بر برخورد های شخصی با بی عدالتی و جبران منفعل مشتمل بر بخشش و گذشت و یا واگذاری مجازات بی عدالتی به خداوند است [۱۹]. به این معنی که هر چه باورهای افراد در حوزه‌ی جبران عدالت جنبه فعال تر انسانی و قانونی به خود می‌گیرد، به همان میزان احتمال اینکه در حضور تجربه بی‌عدالتی، افراد رفتارهای تلافی‌جویانه از خود بروز دهند بالاتر می‌رود.

در مقابل، هر چه افراد باور به برخورد مبتنی بر بخشش و گذشت یا واگذاری مجازات بی عدالتی به خداوند داشته باشند، تجربه بی عدالتی، آنها را کمتر متمایل به رفتارهای تلافی‌جویانه می‌کند. بنابراین در جمع‌بندی پایانی می‌توان گفت که عدالت ادراک شده در حوزه‌های توزیع، رویه‌ها و تعامل‌ها از طریق فرایندهای موسوم به تبادل اجتماعی و وظیفه‌شناسی با رفتارهای تلافی‌جویانه پیوند می‌یابد. اما این پیوند با احتمال زیاد تحت تاثیر باورهای افراد در باب نحوه‌ی جبران عدالت قرار می‌گیرد. بر این اساس هدف این پژوهش بررسی نقش تعدیل‌کننده باورهای معطوف به جبران عدالت در رابطه عدالت سازمانی ادراک شده با رفتارهای تلافی‌جویانه در نظر گرفته شد تا گستره‌ی دانش بشری، در این حوزه مرزهای روشن‌تری پیدا کند. سوالات پژوهش بر اساس آنچه بیان شد، به شرح زیر هستند.

سوال اول: آیا جبران فعال عدالت، رابطه بین ابعاد سازمانی ادراک شده (توزیعی، رویه‌ای و تعاملی) را با رفتارهای تلافی‌جویانه (سه حوزه امکانات، کلامی، همکاران و زمان) تعدیل می‌نماید؟ بدین معنی که آیا در سطوح جبران فعال عدالت (پائین، متوسط و بالا)، ابعاد عدالت با رفتارهای تلافی‌جویانه دارای رابطه متفاوتی هستند؟

فرضیه دوم: آیا جبران منفعل عدالت، رابطه بین ابعاد عدالت سازمانی ادراک شده (توزیعی، رویه‌ای و تعاملی) را با رفتارهای تلافی‌جویانه (در سه حوزه امکانات، کلامی و همکاران و زمان) تعدیل می‌نماید؟ بدین معنی که آیا در سطوح جبران منفعل عدالت (پائین، متوسط و بالا)، ابعاد عدالت با رفتارهای تلافی‌جویانه دارای رابطه متفاوتی هستند؟

### روش تحقیق

این پژوهش از زمره پژوهشهای همبستگی محسوب می‌شود که در آن سه بعد عدالت ادراک شده (توزیعی، رویه‌ای و تعاملی) بصورت جداگانه بعنوان متغیرهای پیش‌بین، جبران عدالت بعنوان متغیر تعدیل‌کننده و

را رفتارهای تلافی جویانه بعنوان متغیرهای ملاک در نظر گرفته شده‌اند. جامعه آماری، نمونه و روش نمونه گیری؛ جامعه آماری پژوهش را کارکنان مرد (کارکنان همگی در بخش عملیاتی و تولیدی بوده‌اند) مجموعه کارخانجات مشغول به فعالیت در حوزه تولید و عرضه لوله و اتصالات آبرسانی در پاییز ۱۳۸۸ در شهر اصفهان تشکیل دادند. بر اساس اطلاعات دریافت شده، تعداد کل کارکنان مرد در این مجموعه کارخانجات ۸۰۰ نفر بود. بر اساس منابع موجود برای جامعه آماری ۸۰۰ نفری، ۲۶۰ نفر نمونه نیاز است. با این حال با افزایش تعداد نمونه از مقدار مورد اشاره، سطح اطمینان به نتایج بالاتر می‌رود [۲۸]. به همین دلیل ۳۰۰ نفر، از طریق فهرست اسامی آنها در سیستم کامپیوتری این مجموعه کارخانجات بصورت نمونه گیری تصادفی منظم (systematic random sampling) انتخاب شدند. از ۳۰۰ پرسشنامه توزیع شده، ۲۷۷ پرسشنامه بازگشت گردید (معادل ۹۲/۳ درصد بازگشت) که پس از بررسی آنها، دو پرسشنامه دیگر نیز بدلیل اینکه بیش از ۲۵ درصد سوالات پاسخ داده نشده بودند، کنار گذاشته شدند [۲۸]. به این دلیل نمونه به ۲۷۵ نفر تقلیل یافت (معادل ۹۱/۷ درصد نرخ بازگشت نهایی).

## ابزارهای سنجش

۱- پرسشنامه عدالت سازمانی: برای سنجش عدالت سازمانی از سه پرسشنامه ۳ سؤالی (عدالت توزیعی، رویه‌ای و تعاملی هر یک دارای ۳ سوال بوده اند) که توسط توسط گل پرور و نادری [۲۹] ترجمه و آماده اجرا شده است استفاده بعمل آمد. مقیاس پاسخگویی این پرسشنامه هفت درجه‌ای لیکرت (کاملاً مخالفم = ۱ تا کاملاً موافقم = ۷) و حداقل امتیاز قابل کسب در هر یک از این پرسشنامه‌ها ۳ و حداکثر ۲۱ است. در محاسبه امتیازات سه حوزه عدالت در این پژوهش، امتیازات حاصل برای هر فرد بر عدد ۳ تقسیم شده است. تحلیل عاملی تأییدی چند گروهی، روایی سازه این پرسشنامه

را مستند ساخته و آلفای کرونباخ ۰/۸۸ تا ۰/۹۳ را به دست داده است [۲۹]. در این پژوهش روایی همگرایی (convergent validity) این پرسشنامه با پرسشنامه انصاف کلی [۲۹] مورد بررسی قرار گرفت و به ترتیب همبستگی انصاف کلی با عدالت توزیعی، رویه‌ای و تعاملی، ۰/۵۵، ۰/۶۶ و ۰/۶۶ ( $P < ۰/۰۱$ ) بدست آمد. آلفای کرونباخ این سه حوزه نیز به ترتیب ۰/۸۸، ۰/۸۵ و ۰/۹۳ بدست آمد. به ترتیب یک نمونه سؤال برای عدالت توزیعی، رویه‌ای و تعاملی به این شرح است: معتقدم که در کارم در این سازمان به صورت منصفانه‌ای مورد پاداش قرار می‌گیرم، در این سازمان تصمیمات به شیوه‌ی منصفانه‌ای گرفته می‌شوند و سرپرستم با من به شیوه‌ای درست و منصفانه برخورد می‌کند.

۲- پرسشنامه رفتارهای تلافی جویانه: برای سنجش رفتارهای تلافی جویی سازمانی (organizational retaliatory behaviors) از پرسشنامه ۱۷ سؤالی ساخت و اعتباریابی شده توسط اسکارلیسکی و فولگر (Skarlicki & Folger) که برای اولین بار برای این پژوهش طی فرایند دو مرحله‌ای (ترجمه تخصصی و تطابق محتوایی پرسشنامه ترجمه شده با پرسشنامه انگلیسی توسط متخصص) ترجمه و آماده اجرا شد، استفاده بعمل آمد [۱۳]. مقیاس پاسخگویی این پرسشنامه پنج درجه‌ای (هرگز = ۱ تا همیشه = ۵) بود و پیش از شروع به پاسخگویی، شرح زیر در اختیار پاسخگویان بوده تا مطالعه نموده و سپس شروع به پاسخگویی سوالات کنند: هر یک از ما در محیط کار خود با اتفاقات و حوادث مختلفی مواجه می‌شویم. در عین حال هر یک از ما، کم و بیش واکنشهایی نسبت به شرایط تعیین حقوق و مزایا، پاداشها، امکانات، مقررات، تصمیم‌گیری‌های سازمانی و رفتار سرپرستان و مدیران با خود نشان می‌دهیم. خواهشمند است ۱۷ عبارت موجود در جدول زیر را بخوانید و سپس مشخص نمایید که چقدر تاکنون به دلیل شرایطی که به آنها اشاره شد به رفتارهایی از این دست، دست زده‌اید.

تحلیل عاملی اکتشافی با چرخش از نوع واریماکس در خارج از ایران، به راه حل یک عاملی برای ۱۷ سؤال این پرسشنامه با آلفای کرونباخ ۰/۹۷ منجر شده است [۱۳]. در این پژوهش بر روی ۱۷ سؤال این پرسشنامه تحلیل عاملی اکتشافی با چرخش از نوع واریماکس اجرا شد که با توجه به ارزشهای ویژه بالاتر از ۱ و نمودار سنگ ریزه (scree plot)، چهار عامل بدست آمد. در بررسی ماتریس مؤلفه های چرخش یافته، مشخص گشت که سؤال چهارم (اتفاق افتاده که در اثر برخوردها و اتفاقاتی که در محیط کار با آن مواجه شده‌ام به سازمان زنگ بزنم و بگویم بیمارم در حالی که بیمار نبوده‌ام) و چهاردهم (اتفاق افتاده که در اثر برخوردها و اتفاقاتی که در محیط کار با آن مواجه شده‌ام، جوری رفتار کنم که گویی مشغول به کار هستم، اما واقعاً در حال تلف کردن وقت باشم) بر روی عامل چهارم قرار می‌گیرند. در عین حال سؤال چهاردهم بارهای عاملی به نسبت مشابهی (۰/۴۸۱، ۰/۴۹۹ و ۰/۴۶۸) بر عوامل ۱، ۲ و ۴ داشت. بدلیل اینکه عوامل استخراجی در چرخش واریماکس مستقل در نظر گرفته می‌شوند، این سؤال از مجموع سؤالات کنار گذاشته شد. در این شرایط فقط سؤال چهارم بر عامل چهارم بار عاملی ۰/۸ داشت که این سؤال نیز بدلیل تک سؤال بودن حذف گردید. پس از این مرحله بر روی پانزده سؤال باقیمانده تحلیل عاملی اکتشافی با چرخش از نوع واریماکس اجرا شد که سه عامل بنامهای تلافی جویی از امکانات (۳ سؤال)، و زمان (۵ سؤال) با آلفای کرونباخ ۰/۷۱، ۰/۸۲ و ۰/۸۴ بدست آمد. آلفای کرونباخ کل پانزده سؤال نیز ۰/۸۹ بود. امتیاز هر یک از اعضای گروه نمونه در خردده مقیاس های رفتارهای تلافی جویانه بصورت مجموع امتیازات تقسیم بر تعداد سؤالات برای تحلیل‌ها محاسبه شده‌اند.

۳- پرسشنامه جبران عدالت: برای سنجش جبران عدالت بر اساس پیشینه‌ی مطرح در حوزه عدالت سازمانی ادراک شده [۱۰، ۱۱، ۱۳، ۱۹] پرسشنامه ۹ سؤالی

ساخت و آماده گردید. مقیاس پاسخگویی برای این پرسشنامه هفت درجه‌ای لیکرت (کاملاً موافقم = ۷ تا کاملاً مخالفم = ۱) بود. این پرسشنامه، باورها و نظرات افراد در باب نحوه‌ی جبران عدالت از دست رفت‌ها اندازه گیری می‌کند. علاوه بر بررسی روایی صوری و محتوایی سؤالات مطرح شده توسط متخصص، روایی سازه این ۹ سؤال با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی و چرخش از نوع واریماکس مورد بررسی قرار گرفت. تحلیل عاملی اکتشافی این پرسشنامه در کنار سؤالات مربوط به عدالت سازمانی ادراک شده، سؤالات آن را بر عوامل مستقلی (بدون هیچ گونه همپوشی با سؤالات عدالت سازمانی) قرار داد، به همین دلیل ۹ سؤال برای بار دوم بصورت مستقل مورد تحلیل عاملی اکتشافی قرار گرفت. در تحلیل عاملی دوم KMO (Kaiser, Meyer & Olekin) برابر با ۰/۷۶ و آزمون کرویت بارتلت برابر با ۴۴۱/۰۵۱ (df = ۳۶ و P < ۰/۰۱) بود. بررسی ماتریس مؤلفه‌های چرخش یافته نشان داد که سؤال چهارم (نادیده گرفتن شایستگی‌ها و توانایی‌های افراد در سازمانها، آنها را به فکر جبران آن در سازمان می‌اندازد) و سؤال هشتم (بهترین راه برخورد با بی‌عدالتی آن است که به مراجع عالی کشور شکایت کنیم) دارای بار عاملی کمتر از ۰/۴ بر دو عامل استخراج شده هستند، لذا از مجموعه سؤالات کنار گذاشته شدند. از هفت سؤال باقیمانده، ۳ سؤال بر روی عامل اول (با ارزش ویژه ۲/۳۱ و ۲۵/۷ درصد واریانس تبیین شده پرسشنامه) و ۴ سؤال بر روی عامل دوم (با ارزش ویژه ۱/۹۴ و ۲۱/۵۹ درصد واریانس تبیین شده پرسشنامه) قرار گرفتند. بر اساس محتوای سؤالات، عامل اول جبران فعال عدالت (آلفای کرونباخ ۰/۷۱) و عامل دوم جبران منفعل عدالت (با آلفای کرونباخ ۰/۶۳) نام گرفتند. یک نمونه سؤال این پرسشنامه به این شرح است: بهترین راه برخورد با بی‌عدالتی بخشش و گذشت است.

پرسشنامه‌های پژوهش بصورت خود گزارش‌دهی و در محدوده زمانی ۱۰ تا ۱۲ دقیقه پاسخ داده شدند.

انجام شد.

### یافته‌ها

از کل پاسخهای ارائه شده یعنی ۱۰۴۵۰ پاسخ (۳۸ سوال و ۲۷۵ نفر)، ۹۴ پاسخ بعنوان داده‌ی مفقود (بی پاسخ) (معادل ۰/۹ درصد) وجود داشت که با میانگین مقیاس جایگزین گردید [۲۸]. از لحاظ تأهل، ۲۵۵ نفر و وضعیت خود را اعلام داشتند، که از بین آنها ۸۸ نفر مجرد (معادل ۳۴/۵ درصد) و ۱۶۷ نفر متأهل (معادل ۶۵/۵ درصد) بودند. از ۲۵۰ نفر که تحصیلات خود را اعلام داشتند، اکثریت دارای تحصیلات دیپلم و فوق دیپلم (۱۵۷ نفر تحصیلات متوسطه و دیپلم، معادل ۶۲/۸ درصد و ۳۷ نفر تحصیلات فوق دیپلم، معادل ۱۴/۸ درصد) و لیسانس (۳۷ نفر، معادل ۱۴/۸ درصد) بودند. میانگین سنی ۲۵۳ نفر که سن خود را اعلام داشتند، برابری ۲۸/۴۵ سال (انحراف معیار ۴/۵۳ سال) و میانگین سابقه کار در سازمان کنونی، در ۲۱۳ نفر که سابقه شغلی خود را اعلام داشتند، ۴/۰۴ سال (انحراف معیار ۳/۵۶ سال) بود. در جدول ۱، میانگین، انحراف معیار و همبستگی درونی بین متغیرهای پژوهش ارائه شده است.

داده‌ها با استفاده از محاسبه ضریب همبستگی (همبستگی پیرسون) و تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی (برای بررسی نقش تعدیل کنندگی جبران عدالت در رابطه ابعاد عدالت سازمانی ادراک شده با رفتارهای تلافی جویانه) تحلیل شدند. بررسی کجی (skewness) داده‌ها نشان داد که داده‌ها دارای کجی هستند. این شرایط برای اجرای تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی چندان نتیجه بخش نیست [۳۰]. به همین دلیل؛ از کلیه امتیازات لگاریتم گیری پایه ۱۰ صورت گرفت و سپس تحلیل‌ها بر روی این داده‌ها انجام شد. از آنجائی که در تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی تعدیلی، جملات تعامل مورد استفاده قرار می‌گیرند، احتمال وقوع هم خطی چندگانه (multicollinearity) و تورم واریانس (variance inflation) افزایش می‌یابد. برای جلوگیری از وقوع این شرایط، بر اساس توصیه آیکن و وست (Aiken & West) عمل شد [۳۰]. در عین حال بر اساس پیشینه‌ی موجود، سه متغیر سن، سابقه شغلی و تحصیلات (همگی بر حسب سال) بعنوان متغیرهای کنترل در رگرسیون سلسله مراتبی تعدیلی در نظر گرفته شدند [۳۱]. تحلیل‌های یاد شده با استفاده از نرم‌افزار (Statistical Package for Social Science) SPSS

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

متغیرهای پژوهش	M	SD	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷
۱ عدالت توزیعی	۰/۵۷	۰/۲	-						
۲ عدالت رویه‌ای	۰/۶۱	۰/۱۶	** ۰/۵۶۶	-					
۳ عدالت تعاملی	۰/۶۷	۰/۱۸	** ۰/۴۲۵	** ۰/۵۸	-				
۴ جبران فعال	۰/۳	۰/۲۳	-۰/۰۸۹	** -۰/۱۴	-۰/۰۵۳	-			
۵ جبران منفعل	۰/۶۲	۰/۱۷	۰/۰۰۴	* ۰/۱۳۹	۰/۰۱	۰/۰۴۶	-		
۶ تلاقی جویی از امکانات	۰/۰۴۸	۰/۱	۰/۰۲۹	-۰/۰۲۵	-۰/۱۰۱	* ۰/۱۴۷	* -۰/۱۲۷	-	
۷ تلافی جویی کلامی	۰/۱۰۸	۰/۱۲	** -۰/۲۱۱	** -۰/۳۶۳	** -۰/۳۳۷	** ۰/۳۰۲	** -۰/۱۰۲	** ۰/۴۰۳	-
۸ تلافی جویی از همکاران زمان	۰/۰۹۳	۰/۱۳	* -۰/۱۵	** -۰/۲۱۵	** -۰/۲۷۵	** ۰/۲۶۴	-۰/۰۹۰۵	** ۰/۴۳۲	** ۰/۶۳۹

\* P < ۰/۰۵ \*\* P < ۰/۰۱

رابطه منفی وجود دارد ولی معنادار ( $P > 0/05$ ) نیست. تلافی جویی از همکاران و زمان (ردیف ۸، جدول ۱) با عدالت توزیعی، با عدالت رویه‌ای و با عدالت تعاملی دارای رابطه منفی و معنادار ( $P < 0/01$ )، ولی با جبران فعال دارای رابطه مثبت و معنادار ( $P < 0/01$ ) است. تلافی جویی از همکاران و زمان با جبران منفعل عدالت دارای رابطه معناداری ( $P > 0/05$ ) نیست. در جدول ۲ نتایج تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی برای پیش‌بینی رفتارهای تلافی جویانه از طریق ابعاد عدالت و جبران فعال عدالت ارائه شده است.

چنانکه در جدول ۱ مشاهده می‌شود، تلافی جویی از امکانات (ردیف ۶) با عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای و عدالت تعاملی دارای رابطه معناداری نیست ( $P > 0/05$ )، اما با جبران فعال عدالت دارای رابطه مثبت و معنادار و با جبران منفعل عدالت دارای رابطه منفی و معنادار ( $P < 0/05$ ) است. تلافی جویی کلامی (ردیف ۷) نیز با عدالت توزیعی، با عدالت رویه‌ای و با عدالت تعاملی دارای رابطه منفی و معنادار ( $P < 0/01$ )، ولی با جبران فعال عدالت دارای رابطه مثبت و معنادار ( $P < 0/01$ ) است. بین تلافی جویی کلامی و جبران منفعل عدالت

**جدول ۲:** نتایج تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی برای پیش‌بینی رفتارهای تلافی جویانه از طریق ابعاد عدالت و جبران فعال عدالت

ردیف	متغیرهای پژوهش (پیش‌بین)	تلافی جویی از امکانات			تلافی جویی کلامی			تلافی جویی از همکاران و زمان		
		مدل ۱	مدل ۲	مدل ۳	مدل ۱	مدل ۲	مدل ۳	مدل ۱	مدل ۲	مدل ۳
		$\beta$	$\beta$	$\beta$	$\beta$	$\beta$	$\beta$	$\beta$	$\beta$	$\beta$
۱	سن	-۰/۰۲۹	-۰/۰۱۴	-۰/۰۰۳	۰/۰۸۱	۰/۱۱۲	۰/۱۱۸	۰/۰۷۷	۰/۰۷۵	۰/۰۴۱
۲	سابقه شغلی	۰/۱۴۶	۰/۱۵۳	۰/۱۳۳	-۰/۰۵۷	۰/۰۰۸	-۰/۰۲۶	۰/۰۷۶	۰/۰۸۷	۰/۰۴۹
۳	تحصیلات	-۰/۰۰۵	۰/۰۰۱	۰/۰۳۳	۰/۰۲۹	۰/۰۰۳	۰/۰۲۱	۰/۰۴۲	۰/۰۲۵	۰/۰۴۴
۴	عدالت توزیعی	-	۰/۱۰۸	۰/۱۴	-	۰/۰۵۱	۰/۰۷۲	۰/۰۶۲	۰/۰۴۸	-
۵	عدالت رویه‌ای	-	۰/۰۷۱	۰/۰۲۵	-	-۰/۲۳۲	* -۰/۲۰۷	-۰/۰۹۶	-۰/۱۳۳	-
۶	عدالت تعاملی	-	-۰/۲۳۷	** -۰/۲۵۷	-	** -۰/۲۱۶	** -۰/۲۳۹	** -۰/۲۵۳	** -۰/۲۳۷	-
۷	جبران فعال عدالت	-	۰/۱۴۸	* ۰/۱۵۰	-	** ۰/۲۱۲	** ۰/۲۰۳	** ۰/۲۲۶	** ۰/۲۳۷	-
۸	عدالت توزیعی × جبران فعال عدالت	-	-	-۰/۰۸۹	-	-	۰/۰۶۳	۰/۰۶۵	-	-
۹	عدالت رویه‌ای × جبران فعال عدالت	-	-	** ۰/۳۶۹	-	-	۰/۱۳	۰/۰۴۱	-	-
۱۰	عدالت تعاملی × جبران فعال عدالت	-	-	* -۰/۲۳۵	-	-	** -۰/۳۰۳	** -۰/۲۴۶	-	-
۱۱	$\Delta R^2$	-	۰/۰۶	۰/۰۶	-	۰/۲۰۸	۰/۰۴۶	۰/۰۳۸	۰/۱۷۲	-
۱۲	$\Delta F$	-	** ۳/۱۷	** ۴/۴۶	-	** ۱۲/۸۹	** ۳/۹۵	* ۳/۰۷	** ۱۰/۷۲	-

توجه: مدل ۱ = نقش خالص سن، سابقه شغلی و تحصیلات، مدل ۲ = نقش افزوده ابعاد عدالت و جبران فعال عدالت و مدل ۳ = نقش

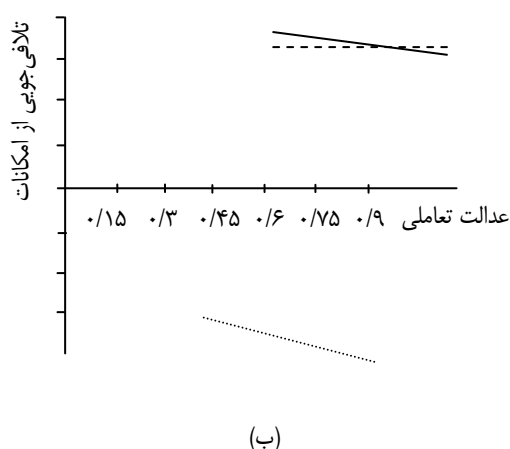
تعاملی ابعاد عدالت و جبران فعال عدالت \*  $P < 0/05$  \*\*  $P < 0/01$

فعال عدالت، ۶ درصد واریانس معنادار افزوده برای تلافی جویی از امکانات پدید آورده اند. در بلوک سوم با افزوده شدن تعامل های ابعاد عدالت و جبران فعال

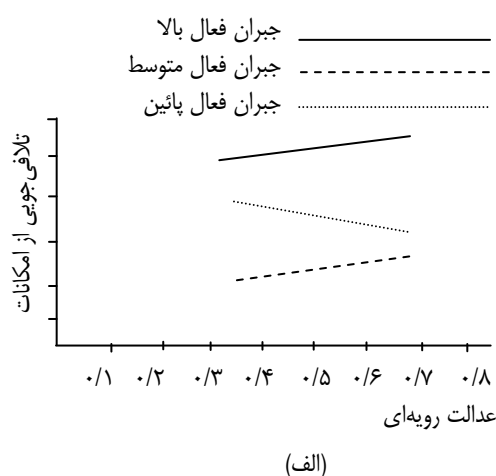
چنانکه در جدول ۲ در ستون های ۳ تا ۵ مشاهده می‌شود، در بلوک دوم (مدل ۲) با افزوده شدن ابعاد عدالت و جبران فعال عدالت، عدالت تعاملی و جبران



این گروه های جبران فعال عدالت (پائین، متوسط و بالا) اجرا شد. نتیجه تحلیل رگرسیون تفکیکی برای زیر گروه های جبران فعال عدالت (پائین، متوسط و بالا) نشان داد در جبران فعال بالا و متوسط، رابطه عدالت تعاملی و رویه ای با تلافی جویی از امکانات معنادار است ( $P < 0/01$ ). تحلیل ساده شیب خط بر مبنای تحلیل های رگرسیون تفکیکی انجام شده در نمودار ۱ ارائه شده است.



عدالت، دو تعامل عدالت رویه ای  $\times$  جبران فعال عدالت و عدالت تعاملی  $\times$  جبران فعال عدالت، ۶ درصد واریانس معنادار افزوده برای تلافی جویی از امکانات پدید آورده اند. این تعامل های معنادار، به این معنی هستند که رابطه عدالت رویه ای و عدالت تعاملی با تلافی جویی از امکانات در سطوح جبران فعال عدالت، متفاوت است. بر اساس توصیه های آیکن و وست (Aiken & West) [۳۰]، تحلیل رگرسیون تفکیکی برای هر یک از



**نمودار ۱:** شیب های ساده خط برای رابطه عدالت رویه ای و تعاملی با تلافی جویی از امکانات در سه سطح جبران فعال بالا، متوسط و پایین

رابطه عدالت تعاملی با تلافی جویی کلامی معنادار است ( $P < 0/01$ ). نتیجه تحلیل های ساده شیب خط بر اساس تحلیل های رگرسیون تفکیکی انجام شده برای سه گروه جبران فعال پائین، متوسط و بالا در نمودار ۲ ارائه شده است.

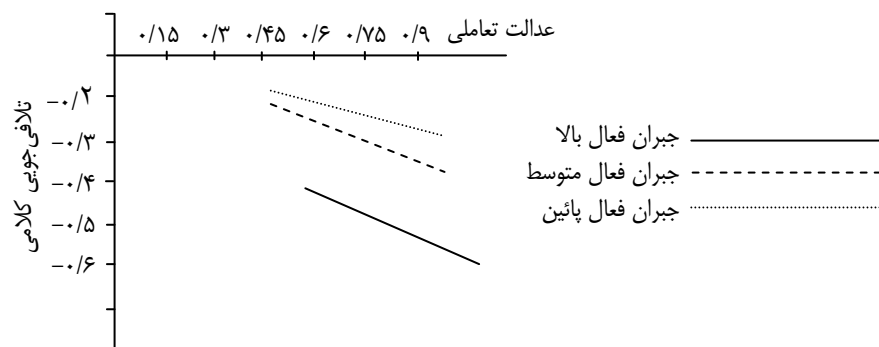
بالاخره چنان که در جدول ۲ در ستون های ۹ تا ۱۱ دیده می شود، در بلوک دوم عدالت تعاملی و جبران فعال عدالت، ۱۷/۲ درصد واریانس معنادار افزوده برای تلافی جویی از همکاران و زمان پدید آورده اند. در بلوک سوم با افزوده شدن جملات تعامل دو راهه (عدالت توزیعی  $\times$  جبران فعال عدالت، عدالت رویه ای  $\times$  جبران فعال عدالت و عدالت تعاملی  $\times$  جبران فعال عدالت)، جمله تعامل عدالت تعاملی  $\times$  جبران فعال عدالت، ۳/۸ درصد واریانس معنادار افزوده برای تلافی جویی از

در جدول ۲، در ستون های ۶ تا ۸ نشان داده شده که در بلوک دوم، عدالت رویه ای، عدالت تعاملی و جبران فعال عدالت، ۲۰/۸ درصد واریانس افزوده معنادار برای تلافی جویی کلامی پدید آورده اند. در بلوک سوم که تعامل های دوراهه (عدالت توزیعی  $\times$  جبران فعال عدالت، عدالت رویه ای  $\times$  جبران فعال عدالت و عدالت تعاملی  $\times$  جبران فعال عدالت) افزوده شده اند، فقط تعامل عدالت تعاملی  $\times$  جبران فعال عدالت، ۴/۶ درصد واریانس معنادار افزوده برای تلافی جویی کلامی ایجاد نموده است. معناداری این تعامل به این معنی است که جبران فعال عدالت قادر به تعدیل رابطه عدالت تعاملی با تلافی جویی کلامی است. نتیجه تحلیل رگرسیون تفکیکی برای زیر گروه های جبران فعال عدالت (پائین، متوسط و بالا) نشان داد در جبران فعال بالا و متوسط،

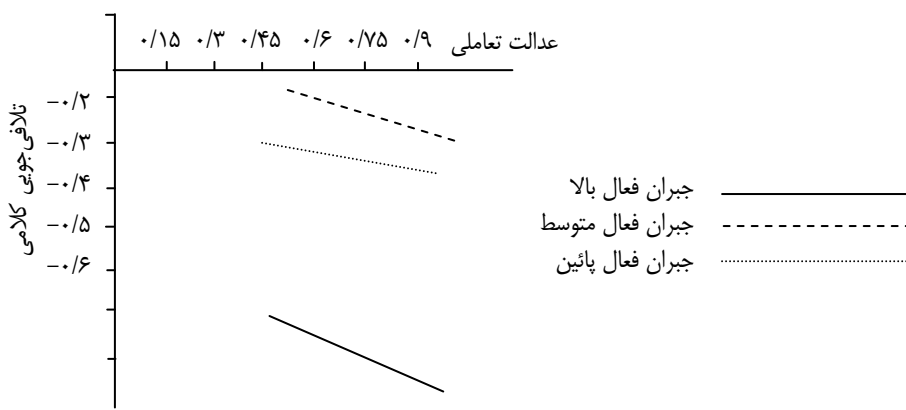
چنانکه در نمودار ۱-الف مشخص است، در گروه جبران فعال عدالت بالا، با افزایش عدالت رویه‌ای، تلافی جویی از امکانات بالا رفته است. اما در جبران فعال عدالت پائین، با افزایش عدالت رویه‌ای، تلافی جویی از امکانات کاهش یافته است. در نمودار ۱-ب، نشان داده شده که در جبران فعال متوسط، با افزایش عدالت تعاملی، تلافی جویی از امکانات کاهش یافته است.

چنانکه در نمودار ۲ دیده می‌شود، در جبران عدالت فعال بالا و متوسط، با افزایش عدالت تعاملی، تمایل به تلافی جویی به شدت بیشتری کاهش یافته است.

همکاران و زمان پدید آورده است. معناداری این تعامل به این معنی است که در سطوح جبران فعال پائین، متوسط و بالا، رابطه عدالت تعاملی با تلافی جویی از همکاران و زمان متفاوت است. نتیجه تحلیل رگرسیون تفکیکی برای زیر گروه‌های جبران فعال عدالت (پائین، متوسط و بالا) نشان داد در جبران فعال بالا و متوسط، رابطه عدالت تعاملی با تلافی جویی از همکاران و زمان معنادار است ( $P < 0/01$ ). نتایج مربوط به شیب های ساده خط که از طریق تحلیل رگرسیون های تفکیکی جبران فعال عدالت پائین، متوسط و بالا بدست آمده در نمودار ۳ ارائه شده است.



نمودار ۲: شیب های ساده خط برای رابطه عدالت تعاملی با تلافی جویی کلامی در سه سطح جبران فعال بالا، متوسط و پائین



نمودار ۳: شیب های ساده خط برای رابطه عدالت تعاملی با تلافی جویی از همکاران و زمان در سه سطح جبران فعال بالا، متوسط و پائین.

جدول ۳ نتایج مربوط به پیش‌بینی رفتارهای تلافی جویانه از طریق ابعاد عدالت و جبران منفعل عدالت ارائه شده است. چنانکه در جدول ۳، در ستون های ۳ تا ۵ دیده

چنانکه در نمودار ۳ مشاهده می‌شود، در جبران فعال عدالت بالا و متوسط، عدالت تعاملی با تلافی جویی از همکاران و زمان دارای رابطه نیرومندتری نسبت به رابطه این دو متغیر در جبران فعال عدالت پائین است. در

می شود، در بلوک دوم، عدالت تعاملی، ۵/۸ درصد واریانس معنادار افزوده برای تلافی جویی از امکانات پدید آورده است. در بلوک سوم برای همین بُعد تلافی جویی، عدالت تعاملی و جبران منفعل عدالت، ۱/۴ درصد تغییر واریانس پدید آورده اند، ولی این واریانس افزوده

**جدول ۳:** نتایج تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی برای پیش بینی رفتارهای تلافی جویانه از طریق ابعاد عدالت و جبران منفعل عدالت.

ردیف	متغیرهای مستقل (پیش بین)	تلافی جویی از امکانات			تلافی جویی کلامی			تلافی جویی از همکاران و زمان		
		مدل ۱	مدل ۲	مدل ۳	مدل ۱	مدل ۲	مدل ۳	مدل ۱	مدل ۲	مدل ۳
		$\beta$	$\beta$	$\beta$	$\beta$	$\beta$	$\beta$	$\beta$	$\beta$	$\beta$
۱	سن	-۰/۰۲۹	-۰/۰۴۴	-۰/۰۳۳	۰/۰۸۱	۰/۰۷۷	۰/۰۸۲	۰/۰۴۱	۰/۰۳۵	۰/۰۲۹
۲	سابقه شغلی	۰/۱۴۶	۰/۱۶۳	۰/۱۵۶	-۰/۰۵۷	-۰/۰۰۴	۰/۰۰۳	۰/۰۴۹	۰/۰۹۳	۰/۰۹۶
۳	تحصیلات	-۰/۰۰۵	-۰/۰۱۹	-۰/۰۱۱	۰/۰۲۹	-۰/۰۰۲	-۰/۰۲۷	۰/۰۴۴	۰/۰۰۵	۰/۰۰۱
۴	عدالت توزیعی	-	۰/۱۰۴	۰/۱۲۱	-	۰/۰۴۵	۰/۰۳۵	-	۰/۰۴۱	۰/۰۳۳
۵	عدالت رویه‌ای	-	۰/۰۶۲	۰/۰۲۱	-	-۰/۰۲۷۸	-۰/۰۳۲۲	-	-۰/۱۸۲	-۰/۱۶۲
۶	عدالت تعاملی	-	-۰/۰۲۳۸	-۰/۰۲۲۴	-	-۰/۰۲۰۸	-۰/۰۱۸	-	-۰/۰۲۲۹	-۰/۰۲۳۴
۷	جبران فعال عدالت	-	۰/۱۳۶	-۰/۰۱۴۳	-	-۰/۰۳۶	-۰/۰۰۵	-	-۰/۰۰۵۱	-۰/۰۰۶۶
۸	عدالت توزیعی × جبران منفعل عدالت	-	-	-۰/۰۰۵۹	-	-	۰/۰۶۵	-	-	۰/۰۳۹
۹	عدالت رویه‌ای × جبران منفعل عدالت	-	-	-۰/۰۱۲	-	-	-۰/۰۲۰۹	-	-	۰/۰۵۳
۱۰	عدالت تعاملی × جبران منفعل عدالت	-	-	۰/۱۶۱	-	-	۰/۰۰۷	-	-	-۰/۰۰۷۴
۱۱	$\Delta R^2$	-	۰/۰۵۸	۰/۰۱۴	-	۰/۱۶۸	۰/۰۲۱	-	-	۰/۰۰۳
۱۲	$\Delta F$	-	۳/۰۴۳	۰/۹۶۳	-	۹/۹	۱/۶۵	-	-	۰/۲۳۸

توجه: مدل ۱=نقش خالص سن، سابقه شغلی و تحصیلات، مدل ۲=نقش افزوده ابعاد عدالت و جبران منفعل عدالت، مدل ۳=نقش

تعاملی ابعاد عدالت و جبران منفعل عدالت \*  $P < ۰/۰۵$  \*\*  $P < ۰/۰۱$

برای این بعد تلافی جویی، تعامل دو راهه عدالت رویه‌ای × جبران منفعل عدالت، ۲/۱ درصد تغییر واریانس پدید آورده است، ولی این واریانس افزوده معنادار نیست ( $P > ۰/۰۵$ ). علیرغم معنادار نبودن واریانس افزوده برای تلافی جویی کلامی از طریق تعامل عدالت رویه‌ای × جبران منفعل عدالت، به دلیل این که ضریب این تعامل معنادار است، تحلیل های رگرسیون تفکیکی برای سه زیر گروه جبران منفعل عدالت (پائین، متوسط و بالا) انجام شد. نتیجه تحلیل رگرسیون

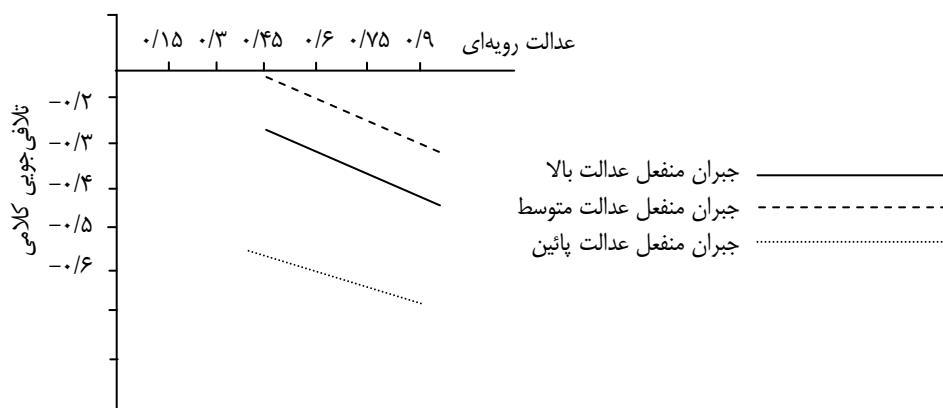
معنادار نیست ( $P > ۰/۰۵$ ). همچنین هیچ یک از تعامل های دو راهه افزوده شده (عدالت توزیعی × جبران فعال عدالت، عدالت رویه‌ای × جبران فعال عدالت و عدالت تعاملی × جبران فعال عدالت) نیز دارای ضریب معنادار برای پیش بینی تلافی جویی از امکانات نیستند ( $P > ۰/۰۵$ ). اما در جدول ۳ در ستون های ۶ تا ۸ در بلوک دوم عدالت رویه‌ای و عدالت تعاملی، ۱۶/۸ درصد واریانس معنادار افزوده ( $P < ۰/۰۱$ ) برای تلافی جویی کلامی بوجود آورده اند، و در بلوک سوم

کلامی وجود داشته است. شیب های مذکور بدین مفهوم است که در جبران منفعل عدالت بالا و متوسط، هر چه عدالت رویه ای افزایش یافته است، تمایل به تلافی جویی کلامی کاهش یافته است، اما این روند در جبران عدالت منفعل پائین با شیب کندتری اتفاق افتاده است.

بالاخره چنانکه در جدول ۳ در ستون های ۹ تا ۱۱ دیده می شود، در بلوک دوم، عدالت رویه ای و عدالت تعاملی، ۱۲/۳ درصد واریانس افزوده معنادار برای این

تفکیکی برای زیر گروه های جبران منفعل عدالت (پائین، متوسط و بالا) نشان داد در جبران منفعل بالا و متوسط، رابطه عدالت رویه ای با تلافی جویی کلامی معنادار است ( $P < 0/01$ ). شیب های ساده خط این تحلیل در نمودار ۴ ارائه شده است.

چنانکه در نمودار ۴ مشاهده می شود، در گروه جبران منفعل عدالت بالا و متوسط، رابطه نیرومندی نسبت به جبران منفعل پائین، بین عدالت رویه ای با تلافی جویی



نمودار ۴: شیبهای ساده خط برای رابطه عدالت رویه ای با تلافی جویی کلامی در سه سطح جبران منفعل بالا، متوسط و پائین

ادراک شده افزایش یافته، تمایل به تلافی جویی از امکانات، تلافی جویی کلامی و تلافی جویی از همکاران و زمان کاهش یافته است (سوال اول پژوهش). همچنین در راستای سوال اول پژوهش نیز مشخص گشت که جبران فعال عدالت، رابطه عدالت رویه ای را با تلافی جویی از امکانات تعدیل می نماید. یعنی در جبران فعال بالا و متوسط، افزایش عدالت رویه ای ادراک شده باعث افزایش نسبی تمایل به تلافی جویی از امکانات می گردد. نقش تعدیل کننده جبران فعال عدالت در رابطه عدالت تعاملی با سه بُعد تلافی جویی در محیط کار از طریق نظریه های مبادله اجتماعی و وظیفه شناسی اخلاقی و انسانی قابل تبیین است [۵، ۸، ۱۰، ۱۱، ۱۳، ۱۵]. بر اساس نظریه مبادله اجتماعی، حضور عدالت تعاملی با فعال سازی فرایند مقابله به مثل، کارکنان را از رفتن به سوی رفتارهای تلافی جویانه برای جبران و احیا عدالت بازدارد می کند [۱۱]. بر اساس الگوی وظیفه شناسی اخلاقی نیز، حضور عدالت تعاملی با ایجاد

نوع تلافی جویی بیار آورده اند. اما در بلوک سوم (مدل ۳)، فقط عدالت تعاملی دارای توان پیش بین معنادار برای تلافی جویی از همکاران و زمان بوده و هیچ یک از تعامل های دو راهه افزوده شده نیز دارای توان پیش بین معنادار برای تلافی جویی از همکاران و زمان نبوده اند ( $P > 0/05$ ).

### بحث و نتیجه گیری

در این پژوهش نقش تعدیل کننده جبران فعال و منفعل عدالت در رابطه بین ابعاد عدالت سازمانی ادراک شده (توزیعی، رویه ای و تعاملی) با رفتارهای تلافی جویانه (امکانات، کلامی و همکاران و زمان) مورد بررسی قرار گرفت. یافته ها نشان داد که جبران فعال عدالت رابطه عدالت تعاملی را با تلافی جویی از امکانات، تلافی جویی کلامی و تلافی جویی از همکاران و زمان تعدیل می نماید. به این معنی که در جبران فعال عدالت متوسط و بالا، هر چه سطح عدالت تعاملی

اطمینان از حضور عدالت، کارکنان را از انجام رفتارهای تلافی جویی منع می نماید [۱۹]. در کلامی ساده تر، آنگاه که کارکنان به این نتیجه می رسند که عدالت (بویژه عدالت تعاملی) در سازمان بر امور و روابط حاکم است، حتی در شرایطی که باور دارند باید با بی عدالتی ها برخورد شخصی و یا قانونی مبتنی بر مجازات صورت گیرد، چون محرکی برای بکارگیری این باورها در سطح رفتاری ندارند (یعنی بی عدالتی در کار نیست که لازم باشد، آن را جبران و یا احیا نمود) از تمایل شان به رفتار های تلافی جویانه کاسته می شود [۱۶-۱]. این امر به این دلیل اتفاق می افتد که رفتارهای تلافی جویانه، برای گروهی از کارکنان رفتارهای هیجانی وظیفه شناسانه هستند، که در درون یک سازمان وقتی که افراد به این نتیجه می رسند که عدالت در حوزه های توزیع، رویه های تصمیم گیری و تعاملات بین فردی رعایت نمی شوند، تمایل به انجام آنها پیدا می کنند [۱، ۳، ۱۰، ۲۵، ۲۶]. بر اساس یافته ها، به نظر می رسد نگرش ها و باورهای افراد درباره ی نحوه جبران عدالت، بعنوان استانداردهای در دسترس برای واکنش در مقابل رویدادها و حوادثی که با آن مواجه می شوند عمل می کنند. این باورها و نگرشهای جبرانی یا شکل فعال (به معنای اقدام و عمل فردی و شخصی چه بصورت منفی و چه بصورت مثبت) و یا شکل منفعل (به معنای پذیرش، بخشش و گذشت و یا واگذاری مجازات بی عدالتی به خداوند) به خود می گیرند [۱۹]. از این منظر نیز با افزایش عدالت تعاملی ادراک شده، افراد احساس فشاری برای عمل بر مبنای استانداردهای شناختی و هیجانی جبران فعال عدالت نمی کنند [۲۲ و ۲۳]. یعنی تجربه عدالت بویژه در حوزه ی تعاملها، سطح فشار ادراکی و هیجانی را در افراد پایین می آورد، و لذا استانداردهای جبران فعال عدالت نقش خود را برای هدایت رفتاری افراد به سوی رفتارهای تلافی جویانه از دست می دهد. بنا بر این وقتی مسیرهای قانون مند و اخلاقی جبران عدالت برای افراد مسدود می شود، با احتمال زیاد آنها درگیر جبران فعال عدالت

از طریق اقدامات شخصی پنهان تر می شوند [۳-۱]. در کنار تبیین یافته های مربوط به تعامل جبران فعال عدالت با عدالت تعاملی، تعامل عدالت رویه ای با جبران فعال عدالت برای پیش بینی تلافی جویی از امکانات و عدم تعامل جبران فعال عدالت با عدالت توزیعی نیز باید مد نظر قرار گیرد. در درجه اول، چنانکه در نمودار الف-۱ مشخص گردید، با افزایش عدالت رویه ای، در جبران فعال عدالت بالا، تمایل به تلافی جویی از امکانات افزایش یافت. این یافته با آنچه در نظریاتی شبیه مبادله اجتماعی مطرح می شود در تضاد است [۲۲ و ۲۳]. این امر می تواند دلایل متعددی داشته باشد. یکی از این دلایل شاید مربوط به این مسئله باشد که اعضای نمونه پژوهش در پاسخگویی های خود به پرسشنامه عدالت رویه ای چندان با دقت پاسخ نداده باشند. اما عدم تعامل عدالت توزیعی با جبران فعال عدالت نیز برای پیش بینی رفتار های تلافی جویانه شاید به این دلیل عمده بوده که در زمان اجرای این پژوهش عدالت توزیعی به واسطه وجود عدالت تعاملی، دغدغه اعضای نمونه نبوده است. اگر به میانگین های ابعاد عدالت در جدول ۱ توجه شود (ردیف های ۱ تا ۳) دیده می شود که عدالت تعاملی در وضعیت بهتری نسبت به دو بعد دیگر قرار داشته است. این امر میتواند عاملی باشد که تعامل عدالت رویه ای و توزیعی را با جبران فعال عدالت با زداری کند [۱۰ و ۱۳].

سوال دوم پژوهش نیز پس از تحلیل داده ها، بدین صورت پاسخ داده شد که با احتمال زیاد، جبران منفعل عدالت فقط رابطه ی عدالت رویه ای را با تلافی جویی کلامی تعدیل می کند. بدین معنی که در جبران منفعل عدالت بالا و متوسط، با افزایش عدالت رویه ای ادراک شده، سطح تمایل به رفتارهای تلافی جویانه کلامی کاهش می یابد [۱۹ و ۲۹]. این یافته به این معنی است که وقتی افراد باور نیرومندی به گذشت، بخشش و واگذاری مجازات بی عدالتی به خداوند دارند، در صورت تجربه عدالت رویه ای، کمتر شروع به بدگویی و بد دهنی کردن می کنند. این تبیین خود مؤید این امر

محیط کار، کارکنان کمتر به سوی رفتارهای تلافی جویانه برای احیا و جبران عدالت بروند. (۲) پیشنهاد دوم برای سازمان هایی است که احساس می کنند سطح رفتارهای تلافی جویانه کارکنان آنها در حد بالایی است. در این سازمانها این احتمال وجود دارد که کارکنان از نظر جبران فعال عدالت در حد بالا و از نظر ادراک عدالت در سطح پایینی باشند. بنابراین لازم است سنجش ابعاد عدالت و جبران عدالت صورت گیرد و سپس تصمیم گیری های متناسب با شرایط و امکانات با لقوه سازمان برای تقویت ابعاد عدالت سازمانی که در حد پایینی است انجام شود. این روند باعث می شود تا جبران فعال عدالت باعث کاهش رفتارهای تلافی جویانه شود.

در پایان نیز باید به محدودیت های این پژوهش توجه شود. در درجه اول اینکه رفتارهای تلافی جویانه در این پژوهش بصورت خود گزارش دهی توسط اعضای نمونه پاسخ داده شدند. این روش می تواند با سوء گیری هایی همراه باشد. برای اطمینان از نتایج بدست آمده، لازم است در پژوهش های آینده گزارش دهی سرپرست و همکاران نیز در صورت امکان استفاده شود [۹]. در درجه بعدی اینکه گروه نمونه پژوهش را مردان تشکیل دادند، لذا تعمیم آن به زنان چندان منطقی نیست. سوم اینکه تبیین هایی که در راستای یافته ها ارائه شد را باید بعنوان پیشنهاداتی برای پژوهش های آینده به منظور تعیین میزان صحت و سقم آنها در نظر گرفت و نه تبیین های قطعی و نهایی.

### منابع

1. Hershcovis, 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.
2. Hershcovis, M.S., Turner, N., Barling, J., Arnold K.A., Dupre, K.E., Inness, M., et al. (2007). Workplace aggression: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 92, 228-238.
3. Skarlicki, D.P., Barclay, L.J., & Pugh, D. (2008). When explanations for layoffs are not enough:

نیز هست که چرا جبران منفعل عدالت تعدیل کننده ی هیچیک از روابط مطرح برای ابعاد عدالت با تلافی جویی از امکانات و همکاران و زمان نبود. بنظر می رسد افراد دارای باور نیرومند به بخشش و گذشت، تمایل چندانی به رفتارهایی که هدف آنها چیزی یا کسانی به غیر از افراد و یا شرایطی که با آنها ناعادلانه رفتار کرده ندارند [۱۰-۱]. از لحاظ محتوایی نیز بخشش و گذشت تناظر و همسویی چندانی با رفتارهایی نظیر آسیب رسانی به امکانات، همکاران و یا کم کاری که از لحاظ رفتار و عمل پدیده های فعال تری هستند ندارد [۳]. اما در عین حال باید به این واقعیت توجه داشت که در جبران منفعل عدالت، افراد حداکثر از توانایی های کلامی خود، برای تخلیه فشار ناشی از بی عدالتی استفاده می کنند.

در نتیجه گیری پایانی می توان گفت نگاهی به اثرات تعدیل کننده ی جبران فعال و منفعل عدالت، این ایده را به ذهن متبادر می سازد که جبران فعال عدالت نسبت به بُعد منفعل آن می تواند اثرات تعدیل کننده ی تعمیم یافته تری را در روابط بین ابعاد عدالت سازمانی ادراک شده با متغیرهای رفتاری و نگرشی متعدد نظیر رفتارهای تلافی جویانه فراهم آورد. همچنین یافته ها نشان از آن دارد که باورهای معطوف به جبران عدالت (بویژه جبران فعال عدالت) بهتر است بعنوان یک متغیر تعدیل کننده در رابطه سنجی های مربوط به ابعاد عدالت سازمانی با رفتارهای مخرب، انحرافی، ضد تولید و تلافی جویانه مدنظر قرار گیرند.

پیشنهادات مبتنی بر یافته های پژوهش حول دو محور اساسی دور می زند؛ (۱) در نظام های سازمانی وجود عدالت تعاملی در رفتار و تعاملات سر پرستان و مدیران با کارکنان از اهمیت ویژه و بنیادی برخوردار است. لذا آموزش های معطوف به اصول این نوع عدالت از طریق برنامه ریزی های آموزشی حین خدمت (با خارج از ساعات کار در صورت مهیا سازی شرایط) یکی از راههای تقویت این نوع عدالت در محیط های کار است. این امر بطور جدی می تواند باعث شود تا در صورت نقض اصول دیگر ابعاد عدالت سازمانی در

- in the workplace: The roles of distributive, procedural, and interactional justice. *Journal of Applied Psychology*, 82, 434-443.
14. Fine S., Horowitz, I. Weigler, H., & Basis, L. (2010). Is good character good enough? The effect of situational variables on the relationship between integrity and counterproductive work behaviors. *Human Resource Management Review*, 20, 73-84.
  15. Berry, C. M., Ones, D. S., & Sackett, P. R. (2007). Interpersonal deviance, organizational deviance, and their common correlates: A review and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 92, 410-424.
  16. Mount, M., Ilies, R., & Johnson, E. (2006). Relationship of personality and counterproductive work behaviors: The mediating effects of job satisfaction. *Personnel Psychology*, 59 (3), 591-623.
  ۱۷. گل پرور، محسن، اشجع، آرزو. (۱۳۸۶). رابطه باورهای سازمان عادلانه با پیوستگی گروهی، احترام گروهی، مشارکت در تصمیم گیری، تعارض نقش، ارتباطات سازمانی و رضایت شغلی. *مجله علوم انسانی دانشگاه امام حسین (ع)*، مدیریت ۶، ۷۰-۲۷.
  18. Van Hiel, A., De Cremer, D., & Stouten, J. (2008). The personality basis of justice: The five factor model as an integrative model of personality and procedural fairness effect on cooperation. *European Journal of Personality*, 22(2), 519-539.
  ۱۹. گل پرور، محسن. (۱۳۸۵). فرا انگیزه‌های عدالت سازمانی در کارکنان و مدیران صنایع و سازمانها: بررسی برخی ادارات و سازمان‌های شهر اصفهان. *مجله علوم انسانی دانشگاه امام حسین (ع)*، مدیریت ۶، ۶۵-۳۵.
  ۲۰. گل پرور، محسن، رفیع زاده، پروین دخت. (۱۳۸۸). نقش عدالت در نگرش نسبت به سازمان و رضایت از رسیدگی به شکایات. *اخلاق در علوم و فناوری*، ۱ و ۲، ۳۴-۲۵.
  21. Colquitt, J.A., Scott, B.A., Judge, T.A., & Shaw, J.C. (2006). Justice and personality: using integrative theories to drive moderators of justice effects. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 100, 110-127.
  22. Graham, H.E. (2009). Organizational justice and stress: An investigation of the justice salience hierarchy using the four-factor model. Unpublished Master Degree Thesis in Psychology, University of Texas at Arlington.
  - employer's integrity as a moderator of the relationship between informational justice and relationship. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 81, 123-146.
  4. Bukhari, Z.U., & Ali, U. (2009). Relationship between organizational citizenship behavior and counterproductive work behavior in the geographical context of Pakistan. *International Journal of Business and Management*, 4(1), 85-92.
  5. Dalal, R.S. (2005). A meta-analysis of the relationship between organizational citizenship behavior and counterproductive work behavior. *Journal of Applied Psychology*, 90(6), 1241-1255.
  6. MacLan, C.N., & Walmsley, P.T. (2010). Reducing counterproductive work behavior through employee selection. *Human Resource Management Review*, 20(1), 62-72.
  7. Salami, S.O. (2010). Job stress and counterproductive work behavior: Negative affectivity as a moderator. *The Social Sciences*, 5(6), 486-492.
  8. Appelbaum, S. H., Iaconi, G. D., & Matousek, A. (2007). Positive and negative deviant workplace behaviors: causes, impacts, and solutions. *Corporate Governance*, 7(5), 586 – 598.
  ۹. گل پرور، محسن، خاکسار، سروره. (۱۳۸۷). رفتارهای ضد تولید از دیدگاه سرپرستان و مدیران صنایع و سازمانها. *اخلاق در علوم و فناوری*، ۳ و ۴، ۱۸۲.
  10. Folger, R., & Skarlicki, D. (2005). Beyond counterproductive work behavior, moral emotions and deontic retaliation versus reconciliation. In Suzy Fox & P. Spector, (Eds.), *Counterproductive work behavior: Investigations of actors and targets* (PP. 83-105). Washington, Dc, US: American Psychological Association.
  11. Kelloway, E. K., Francis, L., Prosser, M., & Cameron, J. E. (2009). Counterproductive work behavior as protest. *Human Resource Management Review*, (2009), doi: 10.1016/J.hrmmr. 2009. 03.014.
  12. Yahaya, N., Yahaya, A., Tamyas, F.A., Ismail, J., & Jaalam, S. (2010). The effect of various modes of occupational stress, job satisfaction, intention to leave and absetism companies commission of Malaysia. *Australian Journal of Basic and Applied Science*, 4(7), 1676-1684.
  13. Skarlicki, D.P., & Folger, R. (1997). Retaliation

۲۷. عمید، حسن. (۱۳۶۴). فرهنگ فارسی عمید، جلد اول. چاپ ششم، تهران. انتشارات امیرکبیر.
۲۸. سکاران، اوما. (۱۳۸۰). روشهای تحقیق در مدیریت. ترجمه محمد صائبی و محمود شیرازی. چاپ دوم، تهران: مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی.
۲۹. گل‌پرور، محسن، نادى، محمدعلی. (۱۳۸۹). رابطه ارزشهای فرهنگی و انصاف با عدالت سازمانی، رضایت شغلی و ترک خدمت. در مرحله چاپ در فصلنامه تحقیقات فرهنگی.
30. Aiken, L.S., & West, S. G. (1991). Multiple regression: Testing and interpreting interactions. Newbury Park, CA: Sage.
31. Van Yperen, N. W., Hagedoorn, M., Zweers, M., & Postma, S. (2000). Injustice and employees' destructive responses: The mediating role of state negative affect. *Social Justice Research*, 13(3), 291-312.
۲۳. گل‌پرور، محسن، غفوری، محمدرضا، نصری، مرجان. (۱۳۸۸). پیش‌بینی حمایت و تعهد سازمانی از طریق ابعاد عدالت سازمانی ادراک شده در مریبان آموزشگاههای استثنایی. در مرحله چاپ در فصلنامه پژوهش در حیطه کودکان استثنایی.
۲۴. گل‌پرور، محسن، نصری، مرجان و ملک‌پور، مختار. (۱۳۸۶). نقش مشارکت در تصمیم‌گیری، دلبستگی شغلی، جایگزین‌های شغلی و ... در عدالت سازمانی ادراک شده مریبان آموزشگاههای استثنایی شهر اصفهان. دانش و پژوهش در علوم تربیتی، ۱۵، ۴۶-۲۵.
25. Colquitt, J.A., Conlon, D.E., Wesson, M.J., Porter, C., & Ng, K.Y. (2001). Justice at the millennium: A meta-analysis review of 25 years of organizational justice research. *Journal of Applied Psychology*, 86, 425-445.
26. Cohen Charash, Y., & Spector, P. E. (2001). The role of justice in organizations: A meta-analysis. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 86(2), 278-321.