

## الگوی ساختاری رابطه‌ی ادراک بی‌عدالتی با بی‌نزاکتی در محیط کار: نقش میانجیگرانه‌ی خشم

تاریخ پذیرش مقاله: ۹۶/۶/۲۰

تاریخ دریافت مقاله: ۹۶/۱/۳۱

محمدرضا نجفیان<sup>۱</sup>، علی مهداد<sup>۲\*</sup>

### چکیده:

**مقدمه:** نتایج تحقیقات نشان می‌دهد که رفتارهای منفی در محیط کار پیامدهای فردی و سازمانی متعددی را به دنبال دارد. بر این اساس، پژوهش حاضر با هدف تعیین رابطه‌ی ادراک بی‌عدالتی سازمانی با بی‌نزاکتی در محیط کار و با میانجیگری خشم انجام شد.

**روش:** پژوهش حاضر توصیفی از نوع همبستگی و جامعه‌ی آماری این پژوهش شامل کلیه‌ی کارکنان اداره کل آموزش و پرورش استان اصفهان و نواحی شش‌گانه‌ی آن به تعداد ۸۶۲ نفر بودند که از بین آن‌ها ۲۱۸ نفر به صورت طبقه‌ای در دسترس (سهل‌الوصول) انتخاب شدند. ابزارهای تحقیق شامل پرسشنامه‌ی ادراک بی‌عدالتی سازمانی نیهوف و مورمن (۱۹۹۳)، پرسشنامه‌ی خشم در محیط کار ون‌الدرا، میس و کومپرو (۱۹۹۷) و پرسشنامه‌ی بی‌نزاکتی در محیط کار بلو و اندرسون (۲۰۰۵) بود. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون و الگوسازی معادلات ساختاری انجام گرفته است.

**یافته‌ها:** نتایج نشان داد که رابطه‌ی بین ادراک بی‌عدالتی تعاملی با خشم و بی‌نزاکتی، و رابطه‌ی خشم با بی‌نزاکتی در سطح ( $p < 0/01$ ) معنادار است. همچنین یافته‌های به‌دست‌آمده از تحلیل معادلات ساختاری نشان داد که طی یک سلسله روابط زنجیره‌ای بین ادراک بی‌عدالتی با خشم و خشم با بی‌نزاکتی در محیط کار رابطه‌ی معنادار وجود دارد.

**نتیجه‌گیری:** نتایج این پژوهش نشان داد که ادراک بی‌عدالتی در محیط کار سبب خشم، و به دنبال خشم، بی‌نزاکتی در محیط کار بروز پیدا می‌کند.

**واژه‌های کلیدی:** ادراک بی‌عدالتی سازمانی، خشم، بی‌نزاکتی در محیط کار

<sup>۱</sup> کارشناس ارشد روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

<sup>۲</sup> استادیار گروه روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اصفهان (خوراسگان)، \* نویسنده‌ی

## Structural Relationship between Perceived Organizational Injustice with Workplace Incivility: Mediating Role of Anger

Najafian, M. R.; Mehdad, A.

### Abstract:

**Introduction:** results of many conducted researches showed that, workplace negative behaviors has many personal and organizational consequences. Therefore, current research was carried out with the purpose of investigating the mediating role of anger on the relationship between perceived organizational injustice with workplace incivility.

**Method:** The statistical sample of this research consists of 265 employees of Isfahan main office of education and training and its six districts who were chosen by convenience sampling method from among the total of 862 employees. In this research a set of questionnaire consisting of organizational injustice by Niehoff and Moorman (1993), anger in workplace by Van Alderan, Miss and Kumpero (1997) and workplace incivility by Blue and Anderson (2005) were used. Data were analyzed by using of Pearson's correlation coefficient and Structural Equation Model (SEM).

**Results:** findings showed that there are significant relationship ( $p < 0/01$ ) between interactive injustice, anger and incivility. Moreover, between anger and incivility. Furthermore, the results of structural equation modeling revealed that there are significant chain relationship between perception of injustice (distributive, procedural and interactive), anger and incivility ( $p < 0.01$ ).

**Conclusion:** Based on current research's results it can be concluded that, anger in workplace could be increased through perceived organizational injustice and workplace incivility could be increased through anger.

**Keywords:** Perceived organizational injustice, Anger, Workplace incivility

### مقدمه

بی‌نزاکتی در محیط کار به‌عنوان یکی از شکل‌های رفتارهای انحرافی و ضد تولید (اندرسون و پیرسون<sup>۱</sup>، ۱۹۹۹، کورتینا، ماگلی، ویلیامز و لنگاوت<sup>۲</sup>، ۲۰۰۱)، به دلیل آسیبی که به سازمان و افراد وارد می‌کند، توجه سازمان‌ها و پژوهشگران را به خود جلب نموده است. در پیشینه‌ی پژوهش‌های مرتبط با رفتارهای منفی در محیط‌های کار، از اصطلاحات و واژه‌های متنوعی نظیر رفتارهای ضد

<sup>۱</sup> Andersson & Pearson

<sup>۲</sup> Cortina & Magley, Williams, & Langhout

تولید، رفتارهای تلافی‌جویانه، رفتارهای انحرافی و رفتارهای ضداجتماعی استفاده شده است (گل پرور، نیری، مهداد، ۱۳۸۷، به نقل از گل پرور، کرمی و جوادیان، ۱۳۹۰). این واژه‌ها و اصطلاحات، از نظر محتوایی و مفهومی با یکدیگر همپوشانی‌های قابل توجهی دارند. برای مثال رفتارهای ناهنجار کارکنان<sup>۱</sup> (مثل شایعه‌سازی و عیب‌جویی در مورد همکاران)، رفتارهای ضداجتماعی<sup>۲</sup> (مثل دزدی و خشونت بین فردی)، بدرفتاری سازمانی<sup>۳</sup> (مثل نقض مقررات و دروغ‌گویی به مشتری)، رفتار ناکارآمد<sup>۴</sup> (مثل تعرض فیزیکی و خرابکاری)، رفتار غیر کارکردی<sup>۵</sup> (مثل خودکشی و آزار جنسی)، پرخاشگری در سازمان<sup>۶</sup> (مثل تهاجم زبانی و خشونت در محل کار)، بی‌نزاکتی<sup>۷</sup> (مثل قطع کردن صحبت دیگران و خیره و خصمانه نگاه کردن به آنان). همه‌ی این رفتارها حداقل دارای دو ویژگی اصلی هستند: ۱) بر عملکرد و کارکرد جاری سازمان و افراد آن اثر منفی به جا می‌گذارند، ۲) این رفتارها ماهیت عمدی و هدفمند دارند (گریفین و لوپز<sup>۸</sup>، ۲۰۰۵).

بی‌نزاکتی در محیط کار، نوعی بدرفتاری است که به گسستن و از بین رفتن ارتباطات و همدلی منجر می‌شود و هنگامی رخ می‌دهد که هنجارهای احترام دوطرفه در محیط کار نقض شود (پیرسون، آندرسون و پورات<sup>۹</sup>، ۲۰۰۰). از واژه‌ی بی‌نزاکتی (بی‌ادبی) برای توصیف بدرفتاری در محیط کار استفاده شده است (اندرسون، پیرسون، ۱۹۹۹؛ لیم، کورتینا و مگلی<sup>۱۰</sup>، ۲۰۰۸). مثال‌هایی از رفتارهای بی‌ادبانه، شامل کثیف کردن محیط کار، حرف‌های طعنه‌آمیز یا ریشخند (پیرسون، اندرسون و واگنر همکاران<sup>۱۱</sup>، ۲۰۰۱؛ لیم و همکاران، ۲۰۰۸)، قطع کردن صحبت دیگران، نادیده گرفتن قدرت و هویت فرد در جلوی همکاران (کلی<sup>۱۲</sup>، ۲۰۰۷)، اظهارنظر و تن صدای تحقیرآمیز و خیره و خصمانه نگاه کردن (لیم و همکاران، ۲۰۰۸) است. بی‌نزاکتی امری شایع در محیط کار است و می‌تواند با ایجاد جو کاری غیردوستانه، خشن و بدبینانه به فرهنگ سازمانی نیز سرایت کند (ویکرز<sup>۱۳</sup>، ۲۰۰۶). بی‌نزاکتی می‌تواند اثرات منفی بر بهزیستی روان‌شناختی کارکنان (کورتینا و

<sup>۱</sup> Employee Deviance

<sup>۲</sup> Antisocial Behavior

<sup>۳</sup> Organizational Misbehavior

<sup>۴</sup> Counterproductive Work Behavior

<sup>۵</sup> Dysfunction Work Behavior

<sup>۶</sup> Organization aggression

<sup>۷</sup> Incivility

<sup>۸</sup> Griffin & Lopez

<sup>۹</sup> porath

<sup>۱۰</sup> Lim, Cortina & Magley

<sup>۱۱</sup> Pearson, Andersson & Wegner

<sup>۱۲</sup> Kelly

<sup>۱۳</sup> Virez

همکاران، ۲۰۰۱) و کاهش عملکرد کارکنان (پورات و ارز، ۲۰۰۷) و به‌عنوان یکی از شکل‌های رفتارهای انحرافی، باعث آسیب به سازمان‌ها و کارکنان (برای مثال، رضایی، نوری و عریضی ۱۳۹۰؛ گل پرور، کرمی و جوایان ۱۳۹۰؛ مهداد، طبخ عشقی و مهدیزادگان ۱۳۹۱؛ عرب، هاشمی شیخ شبانی و بشلیده ۱۳۹۲؛ براتی، عریضی، سرهنگی، رنجبر ۱۳۹۲) و همچنین سبب نارضایتی مراجعین و مشتریان (اسپکتور<sup>۲</sup>، ۲۰۰۶ به نقل از مهداد، ۱۳۹۵) گردد.

بی‌نزاکتی در پایین‌ترین قسمت پیوستار سوء رفتار در محیط کار قرار دارد و این مفهوم شامل خشونت یا آزار یا حتی تعارض صریح نیست، اگرچه ممکن است هر کدام از این موارد را موجب شود (جانسون و ایندویک<sup>۳</sup>، ۲۰۰۱، به نقل از رضایی، نوری، عریضی، ۱۳۹۰). «تخطی از هنجارها»، «نیت مبهم» و «شدت کم» سه ویژگی کلیدی بی‌نزاکتی در محیط کار است (پیرسون، آندرسون و وگنر<sup>۴</sup>، ۲۰۰۱).

تحقیقات تجربی روی بی‌نزاکتی، تأثیر این رفتارها را مورد آزمایش قرار داده و تنها برای تعداد کمی از آن‌ها راه‌حل ارائه شده است (مانند بلو و آندرسون<sup>۵</sup>، ۲۰۰۵). همچنین، تأثیر منفی رفتار نامناسب روی بهزیستی کارکنان (مثل کورتینا و همکاران، ۲۰۰۱) و کارایی آن‌ها (پورات و ارز<sup>۶</sup> ۲۰۰۷) نشان داده شده است، اما مسئله مهم این است که بدانیم علل و دلایل به وجود آورنده‌ی این رفتار چیست؟ بر اساس پژوهش‌های انجام‌گرفته، متغیرهای متعددی می‌تواند سبب بی‌نزاکتی در محیط کار گردد. برای مثال در تحقیق انجام‌گرفته توسط (هرسکویس، تونر، بارلینگ، آرنولد، دوپره و اینس<sup>۷</sup>، ۲۰۰۷) نشان داده شده است که هم عوامل سازمانی و هم فاکتورهای شخصی نقش مهمی در بروز بی‌نزاکتی در محیط کار دارند. بر این اساس، در پژوهش حاضر، در ارتباط با عوامل سازمانی بر روی ادراک بی‌عدالتی و در ارتباط با فاکتورهای شخصی، بر روی خشم تمرکز شده است. علت این تمرکز برگرفته از الگوی فشارها-هیجان<sup>۸</sup> رفتارهای ضد تولید اسپکتور و فوکس<sup>۹</sup> (۲۰۰۵)، است. بر اساس این الگو، بد رفتاری در محیط کار، نتیجه‌ی احساسات منفی در حالت کلی و به‌ویژه خشم است که در ایجاد رفتارهای منفی نقش مهمی دارند.

ادبیات پژوهشی، به‌طور جد، ادراک بی‌عدالتی را به‌عنوان یک دلیل مهم برای خشم و در نتیجه بی‌نزاکتی می‌داند. برای مثال، پژوهش‌های انجام‌گرفته توسط سلیمی و پورعزت (۱۳۸۸)، نشان داد

<sup>۱</sup> Porath & Erez

<sup>۲</sup> Spector

<sup>۳</sup> Johanson & Indvik

<sup>۴</sup> Pearson, Andersson & Wegner

<sup>۵</sup> Blau & Anderson

<sup>۶</sup> Porath & Erez

<sup>۷</sup> Hershcovis, Turner, Barling, Arnold, Dupre, & Inness

<sup>۸</sup> Stressor-emotion model

<sup>۹</sup> Spector & Fox

که ادراک عدالت و بی‌عدالتی در سازمان‌ها، با تحریک نیازهای متفاوت افراد، موجب برانگیختگی کارکنان به رفتارهای مثبت و منفی می‌گردد. پژوهش گل پرور، کرمی و جوادیان (۱۳۹۰)، نشان داد که ادراک بی‌عدالتی در محیط کار بر رفتارهای مختلف کارکنان از جمله رفتارهای مخرب، ضد تولید و تلافی‌جویانه تأثیر می‌گذارد. همچنین، تحقیق رضایی، نوری، عربی (۱۳۹۰)، مؤید رابطه بین ادراک بی‌عدالتی با بی‌نزاکتی در محیط کار است. پژوهش مهداد، طبخ عشقی، مهدیزادگان (۱۳۹۱)، نشان داد که خشونت در محیط کار می‌تواند توسط عدالت پیش‌بینی گردد. پژوهش نگار عرب، اسماعیل شیخ شبانی و کیومرث بشلیده (۱۳۹۲)، نشان داد که، ادراک بی‌عدالتی به انجام رفتار بی‌ادبانه منجر می‌شود.

علاوه بر این، پژوهش لی<sup>۱</sup> (۲۰۱۰) نشان داد که احساس بی‌عدالتی آغازگر بسیاری از عواطف منفی چون نگرانی، ترس، تنفر و عصبانیت در محیط‌های کاری است. لیو<sup>۲</sup> (۲۰۱۲)، نشان داد که بین بی‌عدالتی و رفتارهای منفی رابطه وجود دارد. پژوهش می‌یر و سیمر<sup>۳</sup> (۲۰۱۳) تحت عنوان عدم جبران، خودشیفتگی، خشم و بی‌نزاکتی تحریک‌شده در محیط کار نشان داد عدم جبران باعث ایجاد بی‌نزاکتی در مقابل سرپرستان و همکاران می‌شود و خشم به‌عنوان نوعی هیجان که منجر به پرخاشگری می‌گردد (اکبری بلوطبنگان، طالع پسند، (۱۳۹۳)) دارای یک نقش مهم در پیدایش بی‌نزاکتی (به‌عنوان شکلی از پرخاشگری) است. تحقیق کامپانا و هاموند<sup>۴</sup> (۲۰۱۵) نشان داد که بین ادراک عدالت و بی‌نزاکتی پرستاران نسبت به بیماران و خانواده‌ی آن‌ها رابطه وجود دارد و پژوهش کاترین<sup>۵</sup> (۲۰۱۴) مؤید وجود رابطه بین خشم، اضطراب و استرس با بی‌نزاکتی است.

بنابراین به استناد مرور مبانی پژوهشی، می‌توان چنین نتیجه‌گیری نمود که یکی از مهم‌ترین علل بی‌نزاکتی در محیط کار، ادراک بی‌عدالتی است. عدالت به‌عنوان یک نیاز اساسی برای زندگی جمعی انسان‌ها، همیشه در طول تاریخ مطرح بوده است. رعایت عدالت به‌ویژه در برخی رفتارهای مدیریت (توزیع پاداش، روابط سرپرستی، ارتقاها، انتصابات و جبران خدمت) برای کارکنان حائز اهمیت است (موچینسکی، ۲۰۱۲). ادراک بی‌عدالتی روحیه‌ی کار جمعی، اهتمام نیروی انسانی و انگیزش کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد. شواهد پژوهشی حاکی از آن است که تجربه بی‌عدالتی در هر یک از حوزه‌های توزیع، رویه‌ها و تعامل‌ها، می‌تواند افراد را رنجیده و خشمگین نماید (گل پرور و واثقی، ۱۳۹۰). چنین توجهی در مورد عدالت در سازمان‌ها امر غیرمنتظره‌ای نیست، چون ادعا می‌شود که عدالت سازمانی که بیان‌کننده شیوه‌ی رفتار با کارکنان است، اولین عامل سلامتی مؤسسات اجتماعی محسوب می‌شود (یعقوبی، سقائیان نژاد، ابوالقاسم گرچی، نوروزی، رضایی،

<sup>۱</sup> Lee

<sup>۲</sup> Luu

<sup>۳</sup> Meier & Semmer

<sup>۴</sup> Campana & Hammoud

<sup>۵</sup> Kathryn

۱۳۸۸). مفهوم عدالت سازمانی بر درک کارکنان از درست یا نادرست بودن نحوه‌ی اداره‌ی شرکت و رفتار با کارکنان دلالت دارد (گرینبرگ<sup>۱</sup>، ۱۹۸۶، به نقل از موچینسکی، ۲۰۱۲). امروزه با توجه به نقش فراگیر و همه‌جانبه‌ی زندگی اجتماعی انسان‌ها، نقش عدالت در سازمان‌ها بیش‌ازپیش آشکارتر شده است و متخصصان علوم اجتماعی طی سالیان متمادی به اهمیت عدالت به‌عنوان اصلی اساسی و ضروری برای اثربخشی کنش‌ها و کارکردها پی برده‌اند. ادراک عدالت سازمانی، به میزان ادراک افراد از عدالت موجود در سازمان گفته می‌شود و عدالت سازمانی با رفتار عادلانه با مردم در سازمان‌ها رابطه دارد (مهرداد، ۱۳۹۵)

مفهوم ادراک عدالت سازمانی از نظریه نابرابری<sup>۲</sup> آدامز<sup>۳</sup> (۱۹۶۵، به نقل از مهرداد، ۱۳۹۵) که در آن تأکید بر ناهماهنگی ادراک‌شده بین گذاشته‌ها و ستاده‌های فرد در سازمان محل کار خویش شده است، پدید آمده است. عدالت سازمانی به سه شکل عدالت توزیعی، رویه‌ای و تعاملی نشان داده می‌شود (کروپانزانو و گرینبرگ<sup>۴</sup>، ۱۹۹۷؛ کوهن - چاراش و اسپکتور<sup>۵</sup>، ۲۰۰۱؛ کولکوئیت<sup>۶</sup>، ۲۰۰۱؛ ندیری و تانوا<sup>۷</sup>، ۲۰۱۰). عدالت توزیعی<sup>۸</sup> به ادراک انصاف از پیامدهای دریافت‌شده و نتایج توسط کارکنان (آدامز، ۱۹۶۵)، عدالت رویه‌ای<sup>۹</sup> به ادراک عدالت از اجرای سیاست‌ها و خط‌مشی‌های سازمانی در اتخاذ تصمیمات و عدالت تعاملی<sup>۱۰</sup> به عادلانه بودن تعاملات فردی، اشاره دارد (هیستارد، میرنس و اید<sup>۱۱</sup>، ۲۰۱۴). موچینسکی<sup>۱۲</sup> (۲۰۱۲)، به نقل از مهرداد، (۱۳۹۴)، رفتار عادلانه میان کارکنان یک سازمان در دریافت اطلاعات درست، کامل و مناسب را عدالت تعاملی تعریف می‌کند. عدالت تعاملی به دو قسمت عدالت بین فردی<sup>۱۳</sup> که به میزان رفتار مناسب و محترمانه با کارکنان در سازمان اشاره دارد و عدالت اطلاعاتی<sup>۱۴</sup> که به میزان توضیحات ارائه‌شده‌ی مرتبط با تصمیم‌گیری‌ها اشاره دارد، تقسیم می‌شود. این دو جزء منعکس‌کننده میزان احترامی است که کارکنان احساس می‌کنند از سازمان و مدیران آن دریافت می‌کنند. عدالت تعاملی به‌طور کلی به‌عنوان بُعد تکمیل‌کننده عدالت رویه‌ای در نظر گرفته می‌شود (تی زینر و شارونین<sup>۱۵</sup>، ۲۰۱۴). اخیراً، بُعد جدیدی از عدالت سازمانی توسط کروپانزانو، گلدمن و

<sup>۱</sup> Greenberg

<sup>۲</sup> Theory of Inequity

<sup>۳</sup> Adams

<sup>۴</sup> Cropanzano & Greenberg

<sup>۵</sup> Cohen-Charash & Spector

<sup>۶</sup> Colquitt

<sup>۷</sup> Nadiri & Tanova

<sup>۸</sup> Distributive justice

<sup>۹</sup> Procedural justice

<sup>۱۰</sup> Interactional justice

<sup>۱۱</sup> Hystard, Mearns, & Eid

<sup>۱۲</sup> Mochinski

<sup>۱۳</sup> Interpersonal justice

<sup>۱۴</sup> Informational justice

<sup>۱۵</sup> Te ziner & Sharonin

گرینبرگ<sup>۱</sup> (۲۰۰۳)؛ و فولگر کروپانزانو و گلدمن<sup>۲</sup> (۲۰۰۵)، به نقل از لندی و کونته<sup>۳</sup> (۲۰۱۰)، تحت عنوان عدالت اخلاقی<sup>۴</sup> ارائه شده است که چنین تعریف می‌گردد: شکلی از عدالت سازمانی است که بر روش و عمل اخلاقی درست و مناسب برای فرد و سازمان بنا شده است و همچنین پایبندی فرد و سازمان را به ارزش‌های اخلاقی نشان می‌دهد. عدالت سازمانی به‌وسیله سه عامل برابری، بی‌طرفی و عدم تبعیض تعریف می‌شود (فانی، دانایی فر و کیانی، ۱۳۹۲).

مجموعه‌ی پژوهش‌های انجام‌شده توسط نیهوف و مورمن، ۱۹۹۳؛ کلکوئیت، ۲۰۰۱؛ کول، برنرت، والتر و هولت<sup>۵</sup>، ۲۰۱۰؛ هیستارد، ۲۰۱۴ و تی زینر و شارونین، ۲۰۱۴، به‌طور قابل توجهی نشان می‌دهد که چگونگی ادراک کارکنان از عدالت در نتیجه تصمیم‌گیری‌های سازمانی و فرآیندهای اجرایی، با نگرش و رفتارهای شغلی و سازمانی و به‌تبع آن با بازده فردی و سازمان ارتباط دارد.

از دیگر عوامل تأثیرگذار بر بی‌نزاکتی در محیط کار، ویژگی‌های شخصی هستند (برای مثال، مانت، ایلیز و جانسون<sup>۶</sup>، ۲۰۰۶؛ منارد، برانت و ساوی<sup>۷</sup>، ۲۰۱۱؛ بولینگ، برنز، استوارت و گرویس<sup>۸</sup> ۲۰۱۱ به نقل از عرب و همکاران، ۱۳۸۶). بندروا<sup>۹</sup> (۱۹۸۶)، به نقل از مهداد، (۱۳۹۵)، بیان می‌کند عوامل شخصی، رویدادهای محیطی و رفتارهای فرد با یکدیگر تأثیر مقابل دارند و هیچ‌یک از این سه جزء را نمی‌توان جدا از اجزای دیگر به‌عنوان تعیین‌کننده رفتار انسان به‌حساب آورد. پژوهش‌های اندکی، پیشایندهای بی‌نزاکتی در محیط کار را بررسی کرده‌اند. پژوهش‌هایی نشان داده‌اند که عواطف مثبت (شادی) و منفی (خشم) با بی‌نزاکتی در محیط کار رابطه دارند. «نظریه‌ی رویدادهای عاطفی» وایس و کروپانزانو<sup>۱۰</sup> (۱۹۹۶) بیان می‌کند بعضی از رفتارهای کاری واکنش‌هایی هستند که کارکنان به تجارب عاطفی کار نشان می‌دهند. این نظریه به حوادث برجسته‌ای در زندگی فرد اشاره می‌کند که واکنش‌های هیجانی و تغییر خلقی را فرا می‌خواند و پیش‌بینی می‌کند که تندی یا بی‌احترامی رخدادهای بااهمیتی هستند که می‌توانند آغازگر هیجانات منفی در فرد باشند که باعث بروز رفتارهای بی‌ادبانه در محیط کار می‌شوند (ریو و گوش<sup>۱۱</sup>، ۲۰۰۹)؛ بنابراین، عواطف شغلی می‌تواند نقش مهمی در بروز بی‌نزاکتی در محیط کار ایفا کند.

<sup>1</sup> Cropanzano & Goldman & Grinberg

<sup>2</sup> Folger

<sup>3</sup> Landy & Conte

<sup>4</sup> Deontic Justice

<sup>5</sup> Cole, Bernerth, Walter, & Holt

<sup>6</sup> Mant, Eliz & Janson

<sup>7</sup> Manard, Brant & Savi

<sup>8</sup> Boling & Bernez & Estvart & Grovis

<sup>9</sup> Bendrva

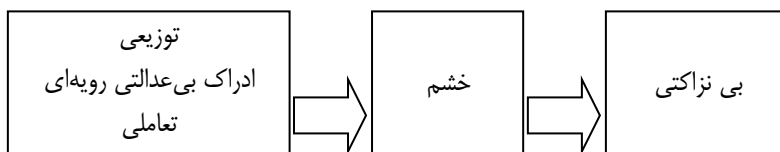
<sup>10</sup> Vais & Krobanzano

<sup>11</sup> Rio & Gosh

همان‌گونه که بیان گردید، مدل فشارزها- هیجان رفتارهای ضد تولید (اسپکتور و فوکس، ۲۰۰۵)، چنین ادعا می‌کند که بی‌نزاکتی در محیط کار نتیجه‌ی مشترک شرایط کاری نامطلوب و هیجان منفی افراد است و دارای اثر منفی و نقش مهمی در پیدایش بدرفتاری‌های محیط کار است. به‌صورت دقیق‌تر می‌توان گفت که این مدل نشان می‌دهد که خصوصیات کاری نامطلوب (مانند بی‌عدالتی) باعث تأثیرات منفی مانند خشم (هیجان منفی) شده که در آخر منجر به بدرفتاری در محیط کار می‌گردد. هم‌راستا با اغلب مدل‌های پرخاشگری (برای مثال برکوویتز<sup>۱</sup>، ۱۹۹۳)، این مدل نشان می‌دهد که خشم و ناکامی می‌تواند باعث پرخاشگری و دیگر رفتارهای ضداجتماعی مانند رفتارهای ضد تولید (بی‌نزاکتی در محیط کار) گردد؛ بنابراین بر اساس این نظریه، هیجان منفی (خشم) به عنوان یک واسط و میانجی در رابطه‌ی بین محرک‌های تنش‌زای کاری و بی‌نزاکتی در محیط کار ایفای نقش می‌کند؛ بنابراین بر اساس مرور مبانی نظری و پژوهشی می‌توان چنین نتیجه‌گیری نمود که ادراک بی‌عدالتی سبب خشم و سپس سبب بی‌نزاکتی در محیط کار گردد.

با عنایت به اینکه ادارات آموزش و پرورش با تمام اقشار جامعه در ارتباط بوده و تکریم ارباب رجوع یکی از برنامه‌های اصلی سند تحول نظام آموزش و پرورش است، در این برنامه بی‌نزاکتی با مراجعین به‌طور خاصی مورد توجه قرار گرفته است. به همین دلیل شناسایی عوامل بی‌نزاکتی در سازمان آموزش و پرورش و کاهش بروز چنین رفتارهایی به دلیل نقش و اهمیتی که می‌تواند در افزایش رضایت مراجعان به این سازمان عمومی و دولتی داشته باشد، مورد اهمیت بوده و جست‌وجوی‌های انجام‌گرفته در وب‌سایت‌های معتبر علمی-پژوهشی در کشورمان، نشان‌دهنده‌ی عدم وجود انجام پژوهشی با رویکرد شناسایی عوامل اثرگذار بر بی‌نزاکتی در محیط کار بوده که اهمیت مطالعه‌ی حاضر را برای پژوهشگران برجسته نموده است. بر این اساس هدف پژوهش حاضر پاسخگویی به این سؤال است که آیا طی یک سلسله روابط زنجیره‌ای بین ادراک بی‌عدالتی، خشم و بی‌نزاکتی در محیط کار رابطه وجود دارد؟

بر این مبناء، مدل مفهومی پژوهش حاضر همان‌گونه که در شکل ۱ مشاهده می‌شود طراحی و فرضیه پژوهش به شرح زیر تدوین گردید: طی یک سلسله روابط زنجیره‌ای بین ادراک بی‌عدالت سازمانی (توزیعی، رویه‌ای و تعاملی) با خشم و بی‌نزاکتی در محیط کار رابطه‌ی معنادار وجود دارد.



شکل ۱- مدل مفهومی رابطه‌ی ادراک بی‌عدالتی سازمانی با خشم و بی‌نزاکتی در محیط کار



## روش

روش پژوهش حاضر توصیفی و از نوع همبستگی و جامعه‌ی آماری شامل کلیه‌ی کارکنان اداره‌ی کل آموزش و پرورش اصفهان و نواحی شش‌گانه‌ی آن به تعداد ۸۶۲ نفر بوده است. از میان جامعه‌ی آماری مورد اشاره، ابتدا به‌طور تصادفی اداره‌ی کل و نواحی ۴ و ۶ به‌عنوان نمونه انتخاب و سپس با رعایت نسبت نمونه به جامعه و بر اساس جدول حجم نمونه به حجم جامعه‌ی آماری میچل و جولی<sup>۱</sup> (۲۰۰۷، ص. ۲۳۵)، تعداد ۲۳۵ نفر به‌عنوان نمونه تعیین و به‌صورت دسترس انتخاب و پرسشنامه‌ها در میان این تعداد توزیع و پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها، تعداد ۱۷ پرسشنامه غیرقابل استفاده تشخیص و در نهایت تعداد ۲۱۸ پرسشنامه مورد تحلیل قرار گرفت.

## ابزارهای پژوهش

**پرسشنامه‌ی بی‌عدالتی سازمانی ادراک‌شده:** برای سنجش ادراک بی‌عدالتی از پرسشنامه‌ی ۱۸ سؤال‌ی نیهوف و مورمن (۱۹۹۳) و مورمن (۱۹۹۱) که توسط گل پرور و همکاران (۱۳۸۶) ترجمه و اعتباریابی شده است، استفاده گردید که از مجموع سؤالات این پرسشنامه، سؤالات ۵-۱- عدالت توزیعی، ۱۲-۶ عدالت رویه‌ای و ۱۸-۱۳ عدالت تعاملی را می‌سنجند. برای پاسخگویی به این پرسشنامه از مقیاس ۵ درجه‌ای (کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۵) استفاده شده است. حداکثر امتیاز قابل کسب در این پرسشنامه به ترتیب ۱۸ و ۹۰ است. بر اساس گزارش بکر و همکاران<sup>۲</sup> (۲۰۰۶؛ به نقل از گل پرور و همکاران، ۱۳۸۶) آلفای کرونباخ پرسشنامه‌ی عدالت توزیعی برابر با ۰/۸۳ و بر اساس گزارش الونیو و همکاران<sup>۳</sup> (۲۰۰۲؛ به نقل از گل پرور و همکاران، ۱۳۸۶) آلفای کرونباخ پرسشنامه‌ی عدالت رویه‌ای و ارتباطی به ترتیب برابر ۰/۹ و ۰/۸۱ است. در مطالعه‌ی خاکسار و همکاران (۱۳۸۷)، ضرایب پایایی این پرسشنامه از طریق آلفای کرونباخ و ضرایب تصنیف اسپیرمن-براون و گاتمن بررسی و به ترتیب برای عدالت توزیعی برابر با ۰/۷۴، ۰/۷۲ و ۰/۷۰؛ برای عدالت رویه‌ای برابر با ۰/۸۳، ۰/۸۲ و ۰/۸۰ و برای عدالت تعاملی برابر با ۰/۸۳، ۰/۸۰ و ۰/۸۰ گزارش شده است. در پژوهش مهداد و همکاران (۱۳۹۱)، پایایی این پرسشنامه با استفاده از آلفای کرونباخ به ترتیب، عدالت توزیعی برابر با ۰/۸۶، عدالت رویه‌ای برابر با ۰/۸۶ و عدالت ارتباطی برابر با ۰/۹۱ به دست آمد. در این پژوهش پایایی این پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ برای بی‌عدالتی توزیعی برابر با ۰/۸۲، بی‌عدالتی رویه‌ای برابر با ۰/۷۸ و بی‌عدالتی ارتباطی برابر با ۰/۹۷ به دست آمد.

**پرسشنامه‌ی خشم:** برای اندازه‌گیری میزان خشم از پرسشنامه‌ی ۱۰ سؤال‌ی خشم در محیط

<sup>۱</sup> Michel & Jolly

<sup>۲</sup> Baker et al.

<sup>۳</sup> Elovinio et al.

کار ون الدرین، مایس، کومپرو و وندرکمپ<sup>۱</sup> (۱۹۹۷)، با مقیاس پاسخگویی لیکرتی پنج‌درجه‌ای (تقریباً هیچ‌گاه، به‌ندرت، گاهی اوقات، اغلب اوقات، مکرراً)، استفاده به عمل آمد. این پرسشنامه برای اولین بار در ایران، در پژوهش حاضر با استفاده از روش ترجمه و باز ترجمه توسط متخصصان، مورد استفاده قرار گرفت. یک نمونه از عبارات این پرسشنامه به این شرح است: «بیشتر از آنچه نشان می‌دهم عصبانی هستم». ون الدرین و همکاران (۱۹۹۷)، آلفای کرانباخ این پرسشنامه را در پژوهش‌های متعدد بین ۰/۸۲ تا ۰/۹۲ گزارش نموده‌اند. در این پژوهش، پایایی آن با استفاده از ضریب آلفای کرانباخ ۰/۸۲ به دست آمد.

**پرسشنامه‌ی بی‌نزاکتی در محیط کار:** برای سنجش بی‌نزاکتی در محیط کار از پرسشنامه بی‌نزاکتی در محیط کار بلو و آندرسون (۲۰۰۵)، به نقل از عرب و همکاران، (۱۳۹۲) استفاده گردید. این پرسشنامه شامل ۸ سؤال با مقیاس لیکرتی پنج‌درجه‌ای است (هرگز، به‌ندرت، گاهی اوقات، اغلب اوقات و مکرراً). اعتبار سازه این پرسشنامه توسط عرب، هاشمی شیخ شبانی و بشلیده (۱۳۹۲)، ۰/۷۵ ( $p < 0/0001$ ) و ضریب پایایی این پرسشنامه توسط نامبردگان با استفاده از آلفای کرونباخ و تنصیف به ترتیب ۰/۸۵ و ۰/۷۲ گزارش شده است. در پژوهش حاضر، پایایی پرسشنامه با استفاده از روش آلفای کرونباخ ۰/۹ به دست آمد. یک نمونه از عبارات این پرسشنامه به این شرح است: «به‌طور کلی تا چه اندازه به نظرات و اعمال سرپرست یا همکارانتان بی‌توجهی می‌کنید».

## یافته‌های پژوهش

نتیجه‌ی بررسی فرضیه پژوهش حاضر در جدول ۱ ارائه شده است.

جدول ۱- شاخص‌های توصیفی (میانگین و انحراف معیار) و ضرایب همبستگی بین متغیرهای

### پژوهش

ردیف	متغیرها	میانگین	انحراف معیار	بی‌عدالت توزیعی	بی‌عدالت رویه‌ای	بی‌عدالت تعاملی	خشم بی‌نزاکتی
۱	بی‌عدالت توزیعی	۱۳/۲۹	۴/۰۰۵	-			
۲	بی‌عدالت رویه‌ای	۲۱/۵۴	۴/۹۳		-		
۳	بی‌عدالت	۲۱/۸۸	۴/۶۵			-	

<sup>۱</sup> Van Elderen, Maes, Komproe, & Van Der Kamp

تعاملی						
۴	خشم	۲۵/۲۲	۶/۷	۰/۱	۰/۱۲	۰/۲۳**
۵	بی‌نزاکتی	۱۱/۹۴	۴/۹۶	۰/۰۸	۰/۰۹	۰/۳۶**

چنان‌که در جدول ۱ مشاهده می‌شود، میانگین ادراک بی‌عدالتی توزیعی، رویه‌ای، تعاملی، خشم و بی‌نزاکتی به ترتیب برابر با ۱۳/۲۹، ۲۱/۵۴، ۲۱/۸۸، ۲۵/۲۲ و ۱۱/۹۴ و انحراف معیار بی‌عدالتی توزیعی، رویه‌ای، تعاملی، خشم و بی‌نزاکتی به ترتیب برابر با ۴/۰۰۵، ۴/۹۳، ۴/۶۵، ۶/۷ و ۴/۹۶ است. علاوه بر این، یافته‌های مربوط به ضرایب همبستگی ساده نشان داد که خشم با بی‌نزاکتی دارای همبستگی مثبت و معنادار است و از مؤلفه‌های عدالت سازمانی، فقط عدالت تعاملی با خشم و بی‌نزاکتی دارای همبستگی مثبت و معنادار ( $p < 0/01$ ) است؛ بنابراین فرضیه پژوهش مبنی بر این که بین ادراک بی‌عدالت سازمانی (توزیعی، رویه‌ای و تعاملی) با خشم و بی‌نزاکتی رابطه‌ی معنادار وجود دارد، به این صورت مورد تأیید قرار می‌گیرد که فقط ادراک بی‌عدالتی تعاملی با خشم و بی‌نزاکتی دارای رابطه‌ی معنادار است. لازم به توضیح است که بین ادراک بی‌عدالتی توزیعی و رویه‌ای با خشم و بی‌نزاکتی رابطه وجود دارد، اما این رابطه معنادار نیست. علاوه بر این جهت بررسی مدل پیش‌فرض پژوهش از شیوه‌ی تحلیل مسیر استفاده گردید که نتایج آن به شرح جدول ۲ و ۳ به دست آمده است.

جدول ۲- شاخص‌های تحلیل مسیر مدل پیش‌فرض و مدل نهایی

شاخص							الگوی
RMSEA	IFI	CFI	GFI	$\chi^2/df$	df	$\chi^2$	
۰/۰۸	۰/۹۷	۰/۹۷	۰/۹۸	۲/۵۵	۴	۱۰/۲	الگوی مسیر

پیش از ارائه‌ی توضیحات مربوط به جدول ۲ اشاره به چند نکته ضروری است. از نظر کلی یک الگوی مناسب از لحاظ شاخص‌های برازش باید دارای  $\chi^2$  دو غیر معنادار، نسبت  $\chi^2$  دو به درجه آزادی کمتر از ۳، شاخص نیکویی برازش<sup>۱</sup> (GFI) و شاخص برازش تطبیقی<sup>۲</sup> (CFI) بیشتر از ۰/۹۵، شاخص برازش افزایشی<sup>۳</sup> (IFI) بزرگ‌تر از ۰/۹، ریشه‌ی مجذورات باقیمانده<sup>۴</sup> (RMR) کوچک‌تر از ۰/۰۵ و تقریب ریشه‌ی میانگین مجذورات خطا<sup>۵</sup> (RMSEA) کوچک‌تر از ۰/۰۸ باشد (شوماخر و

<sup>۱</sup> Goodness of Fit Index

<sup>۲</sup> Comparative Fit Index

<sup>۳</sup> Incremental Fit Index

<sup>۴</sup> Root Mean of Residual

<sup>۵</sup> Root Mean Square of Error Approximation

لومکس، ۱۳۸۸). چنان که در جدول ۳ مشاهده می‌شود، عدالت سازمانی ( $\beta = -0/18, p < 0/05$ ) با خشم دارای رابطه‌ی معنادار است و توانسته ۳/۳ درصد از واریانس این متغیر را تبیین کند. در ادامه خشم ( $\beta = 0/36, p < 0/01$ ) با بی‌نزاکتی دارای رابطه‌ی معنادار بوده و توانسته ۱۲/۷ درصد از واریانس این متغیر را تبیین نماید.

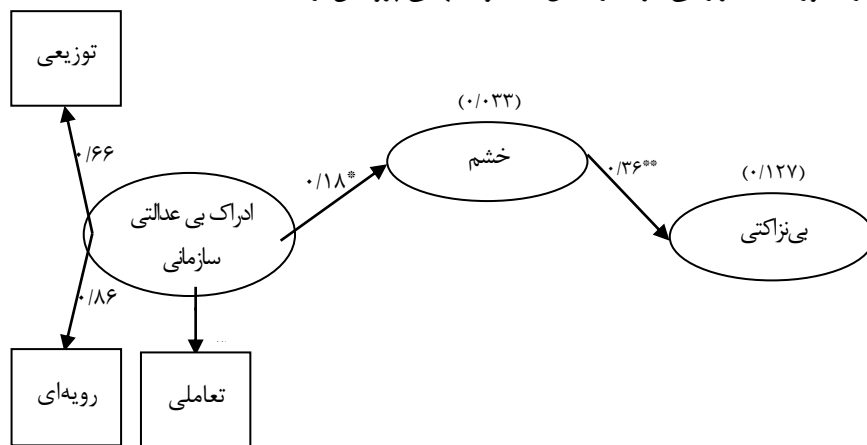
شاخص‌های برازش مدل نهایی که نتایج آن در جدول ۲ ارائه شد، به این شرح هستند:  $\chi^2$  دو مدل نهایی برابر با ۱۰/۲ و غیر معنادار ( $p \leq 0/01$ )، درجه آزادی برابر با ۴، نسبت  $\chi^2$  دو به درجه آزادی برابر با ۲/۵۵، GFI برابر با ۰/۹۸، CFI برابر با ۰/۹۷، IFI برابر با ۰/۹۷ و RMSEA برابر با ۰/۰۸ است.

جدول ۳- مسیرهای مدل عدالت سازمانی، خشم و بی‌نزاکتی

ردیف	مسیرهای مدل	B	SE	$\beta$	p	R <sup>2</sup>
۱	ادراک بی‌عدالتی سازمانی → خشم	۰/۴۶**	۰/۱۹	۰/۱۸**	۰/۰۱	۰/۰۳۳
۲	خشم → بی‌نزاکتی	۰/۲۶**	۰/۰۵	۰/۳۶**	۰/۰۰۱	۰/۱۲۷
۳	تأثیر غیرمستقیم ادراک بی‌عدالتی بر بی‌نزاکتی از طریق خشم	۰/۱۱۹**	-	۰/۶۵**	۰/۰۰۱	-

\* $p < 0/05$  \*\*  $p < 0/01$

بر اساس آنچه در جدول ۳ ارائه شد، فرضیه پژوهش مبنی بر این که طی یک سلسله روابط زنجیره‌ای بین عدالت سازمانی (توزیعی، رویه‌ای و تعاملی)، خشم و بی‌نزاکتی رابطه‌ی معنادار وجود دارد، مورد تأیید قرار می‌گیرد. در شکل ۲ الگوی نهایی پژوهش ارائه شده است.



شکل ۲- الگوی ساختاری نهایی رابطه‌ی ادراک بی‌عدالتی سازمانی با خشم و بی‌نزاکتی

## بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر نشان داد که طی یک سلسله روابط زنجیره‌ای، ادراک بی‌عدالتی ( $p < 0/01$ )،  $\beta = 0/18$ ) با خشم دارای رابطه‌ی معنادار است و توانسته ۳/۳ درصد از واریانس این متغیر را تبیین کند. در ادامه خشم ( $\beta = 0/36$ ,  $p < 0/01$ ) با بی‌نزاکتی در محیط کار دارای رابطه‌ی معنادار بوده و توانسته تا ۱۲/۷ درصد از واریانس این متغیر را تبیین نماید. در نتیجه فرضیه‌ی اصلی پژوهش مبنی بر این که طی یک سلسله روابط زنجیره‌ای بین ادراک عدالت سازمانی (توزیعی، روبه‌ای و تعاملی)، خشم و بی‌نزاکتی رابطه‌ی معنادار وجود دارد، مورد تأیید قرار گرفت. یافته‌های پژوهش حاضر در ارتباط با رابطه‌ی ادراک بی‌عدالتی با خشم، با یافته‌های ریو و گوش، ۲۰۰۹؛ لی، ۲۰۱۰؛ می‌یر و سیمر، ۲۰۱۳؛ رابطه‌ی ادراک بی‌عدالتی با بی‌نزاکتی، با یافته‌های سلیمی و پورعزت، ۱۳۸۸؛ گل پرور، کرمی و جوادیان، ۱۳۹۰؛ رضایی، نوری، عریضی، ۱۳۹۰؛ مهداد، طبخ عشقی، مهدیزادگان، ۱۳۹۱؛ عرب، هاشمی شیخ شبانی و بشلیده، ۱۳۹۲؛ لیو، ۲۰۱۲؛ کامپانا و هاموند، ۲۰۱۵؛ نیهوف و مورمن، ۱۹۹۳؛ کلکوئیت، ۲۰۰۱؛ کول، ۲۰۱۰؛ هیستارد، ۲۰۱۴؛ و تی زینر و شارونین، ۲۰۱۴ و رابطه‌ی خشم با بی‌نزاکتی با یافته‌های لی، (۲۰۱۰)؛ می‌یر و سیمر، ۲۰۱۳؛ کاترین، ۲۰۱۴؛ و ریو و گوش، ۲۰۰۹؛ گرینبرگ و بارلینگ (۱۹۹۹)؛ و اسپکتور و فوکس (۲۰۰۵)، همسو و همخوان است. در تبیین رابطه‌ی ادراک بی‌عدالتی با خشم و خشم با بی‌نزاکتی در محیط کار می‌توان چنین بیان نمود که ادراک بی‌عدالتی به‌عنوان شرایط نامطلوب کاری باعث بروز هیجان منفی در کارکنان می‌گردد و در پاسخ به چنین هیجان منفی، بدرفتاری‌های محیط کار بروز پیدا می‌کند. در حمایت از چنین ادعا همان‌گونه که در بیان مسئله بیان شد می‌توان به مدل فشارزاهای-هیجان اسپکتور و فوکس (۲۰۰۵)، استناد نمود. بر اساس این الگو، احساسات منفی در حالت کلی و به‌ویژه خشم در ایجاد رفتارهای منفی نقش مهمی دارند. این مدل ادعا می‌کند که بی‌نزاکتی در محیط کار نتیجه مشترک شرایط کاری نامطلوب و هیجان منفی افراد است و دارای اثر منفی و نقش مهمی در پیدایش بدرفتاری‌های محیط کار می‌باشد. به‌صورت دقیق‌تر می‌توان گفت که این مدل نشان می‌دهد که خصوصیات کاری نامطلوب (مانند بی‌عدالتی) باعث تأثیرات منفی مانند خشم (هیجان منفی) شده که در آخر منجر به بدرفتاری در محیط کار می‌گردد؛ بنابراین بر اساس این نظریه و همان‌گونه که پژوهش حاضر نشان داد، هیجان منفی (خشم) به‌عنوان یک واسط و میانجی در رابطه بین محرک‌های تنش‌زای کاری و بی‌نزاکتی در محیط کار ایفای نقش می‌کند. همچنین در این ارتباط، می‌توان از نظریه رویدادهای عاطفی (وایس و کروپانزو ۱۹۹۶)، نیز استفاده نمود. بر اساس این نظریه، بعضی از رفتارهای کاری واکنش‌هایی هستند که کارکنان به تجارب عاطفی کار نشان می‌دهند. این نظریه به حوادث برجسته‌ای در زندگی فرد اشاره می‌کند که واکنش‌های هیجانی و تغییر خلق را فرامی‌خواند و پیش‌بینی می‌کند که تندی یا بی‌احترامی حوادث با اهمیتی هستند که می‌توانند آغازگر هیجانات منفی در فرد باشند که باعث بروز رفتارهای بی‌ادبانه در محیط کار

می‌شوند (ریو و گوش، ۲۰۰۹)، بنابراین عواطف شغلی می‌تواند نقش مهمی در بروز بی‌نزاکتی در محیط کار ایفا کند.

نکته‌ی قابل تأمل در یافته‌های پژوهش حاضر این است که علیرغم وجود رابطه میان هر سه مؤلفه ادراک بی‌عدالتی با خشم و بی‌نزاکتی، فقط رابطه‌ی بی‌عدالتی تعاملی با خشم و بی‌نزاکتی معنادار بود. در تبیین این یافته می‌توان به اصل ارزیابی شناختی کارکنان اشاره نمود. بر اساس این اصل، پاسخ‌ها، نتایج ارزیابی افراد از محیط پیرامونشان است. به عبارتی، هنگامی که افراد از نظر توزیع نابرابر (بی‌عدالتی توزیعی) و یا از رویه‌های موجود در سازمان ادراک بی‌عدالتی می‌کنند، نقش کارکنان و یا مدیران را در این ارتباط غیر مؤثر ارزیابی می‌کنند و این عوامل را متأثر از سیاست‌های کلان کشور (توجیه بیرونی کافی) ارزیابی می‌کنند که دیگر کارکنان و یا مدیران در این مورد نقش چندانی ندارند. ولی در حوزه بی‌عدالتی تعاملی، نقش همکاران، سرپرستان و مدیران برجسته بوده و مؤثر ارزشیابی می‌شوند، چون عدالت تعاملی به میزان و درجه‌ی دریافت احترام از سوی همکاران، سرپرستان و مدیران مربوط است؛ بنابراین و همان‌گونه که یافته‌های این تحقیق نشان داد، برای بی‌عدالتی توزیعی و رویه‌ای توجیه بیرونی کافی از سوی کارکنان وجود دارد، اما برای بی‌عدالتی تعاملی، توجیه بیرونی وجود نداشته و همین امر منجر به خشم می‌گردد.

با توجه به نتایج پژوهش حاضر مبنی بر نقش تعیین‌کنندگی ادراک بی‌عدالتی در بروز خشم و رفتارهای منفی محیط کار و به دلیل آسیبی که این قبیل رفتارها می‌توانند در سازمان آموزش و پرورش به‌طور خاص و هم سایر سازمان‌ها به‌طور عام در پی داشته باشد، در جهت کاهش این رفتارها به مدیران سازمان آموزش و پرورش اصفهان به‌طور خاص و به مدیران سازمان‌های دیگر آموزش و پرورش به‌طور عام پیشنهاد می‌گردد که با برگزاری جلسات توجیهی علل و پیامدهای خشم و بی‌نزاکتی تبیین گردد و بر این اساس مدیران تمام تلاش خود را در جهت توسعه‌ی اجرای عادلانه از ارزیابی عملکرد، تخصیص پاداش‌های برابر، عدم اختصاص امکانات رفاهی ویژه برای گروهی خاص، توسعه‌ی فرهنگ تکریم و احترام، جلوگیری از ارتقاها و انتصابات غیرعادلانه، توسعه‌ی فرهنگ معذرت‌خواهی در برابر خطاها و اشتباهات، امکان دسترسی آزاد به اطلاعات در تمام سطوح سازمان و سایر اقدامات لازم در جهت توسعه‌ی ادراک عدالت سازمانی و به‌خصوص عدالت تعاملی به کار برند. همچون سایر پژوهش‌ها، تحقیق حاضر دارای محدودیت‌هایی است که می‌توان به انجام آن در یک سازمان دولتی-عمومی اشاره نمود که باید در تعمیم‌پذیری یافته‌ها به دیگر سازمان‌ها محتاط بود و روش پژوهش از نوع همبستگی بوده که نمی‌توان استنباط علی از نتایج نمود. محدودیت استفاده از ابزارهای خودسنجی و روش نمونه‌گیری در دسترس (سهل‌الوصول) از دیگر محدودیت‌های پژوهش حاضر می‌باشند.

## منابع

- اکبری بلوطبنگان، افضل؛ طالع پسند، سیاوش (۱۳۹۳). روان‌سازی مقیاس پرخاشگری (قلدری و خشم) در مدارس ابتدایی سمنان. فصلنامه پژوهش‌های روان‌شناسی اجتماعی، سال چهارم، شماره ۱۶، ص: ۷۹-۸۹.
- براتی، هاجر؛ عریضی، حمیدرضا؛ براتی، آذر؛ سرهنگی، کامران؛ رنجبر، حمیدرضا (۱۳۹۲). تأثیر عدالت سازمانی و جو سازمانی بر رفتارهای ضد تولید. مدیریت فرهنگ سازمانی، دوره ۱۱، شماره ۴، زمستان ۱۳۹۲، ص: ۱۹۷-۱۸۱.
- رضایی، فاطمه؛ نوری، ابوالقاسم؛ عریضی، حمیدرضا (۱۳۹۰). بی‌نزاکتی در محیط کار و قصد ترک شغل با توجه به نقش میانجی‌گری عدالت سازمانی. دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی، سال دوازدهم، شماره ۴، زمستان ۱۳۹۰، (پیاپی ۴۶)، ص: ۴۰-۵۰.
- سلیمی، غلامرضا؛ پورعزت، علی‌اصغر؛ (۱۳۸۹) بررسی تأثیر رابطه ادراک بی‌عدالتی در سازمان بر گسترش میل به فساد اداری. اندیشه مدیریت راهبردی، سال چهارم، شماره اول، ص: ۱۳۱-۱۵۹.
- عرب، نگار؛ هاشمی شیخ‌شانی، اسماعیل؛ بشلیده، کیومرث (۱۳۹۲). پیش‌بینی‌های بی‌نزاکتی در محیط کار: بررسی برخی متغیرهای فردی و سازمانی. مجله روان‌شناسی، سال هفدهم، شماره ۳، ص: ۲۹۴-۳۰۹.
- فانی، ع. ا. دانایی فر، ح؛ و کیانی، ش. (۱۳۹۲). بررسی تأثیر عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی و عدالت سازمانی: تبیین نقش شخصیت سالم سازمانی. پژوهش‌های مدیریت در ایران. ۱۷(۱)، ص: ۱۳۳-۱۳۸.
- گل پرور، محسن و خاکسار، سروره. (۱۳۸۷). رفتارهای ضد تولید از دیدگاه سرپرستان و مدیران صنایع و سازمان‌ها. اخلاق در علوم و فناوری. ۳ و ۴: ص: ۲۶-۱۸.
- گل پرور، محسن، نصری مریم و ملک پور مختار. (۱۳۸۶). نقش مشارکت در تصمیم‌گیری، دل‌بستگی شغلی، جایگزین‌های شغلی و عدالت سازمانی ادراک‌شده مریبان استثنایی شهر اصفهان. دانش و پژوهش در روان‌شناسی، ۱۵، ص: ۴۶-۲۵.
- گل پرور، محسن و واقفی، زهرا (۱۳۹۰). فشار ادراکی - عاطفی تعیین‌کننده تعامل ابعاد بی‌عدالتی سازمانی برای رفتارهای مثبت و منفی: معرفی نظریه فشار ادراکی و عاطفی. (PAST) دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی. ص: ۱۶-۴.
- گل پرور، محسن؛ کرمی، مهرانگیز؛ جوادیان، زهرا (۱۳۹۰). بی‌عدالتی سازمانی ادراک‌شده و رفتارهای مخرب: رویکرد شناخت مرجع. فصلنامه پژوهش‌های روان‌شناسی اجتماعی، دوره ۱، شماره ۲، ص: ۴۴-۶۷.
- مهداد، علی. (۱۳۹۵). روان‌شناسی صنعتی/سازمانی. چاپ دوازدهم، انتشارات جنگل، جاودانه. تهران.

مهداد، علی؛ طباخ عشقی، یاسمین؛ مهدیزادگان، ایران (۱۳۹۱). رابطه عدالت سازمانی ادراک‌شده با میل به خشونت در محیط کار. یافته‌های نو در روان‌شناسی، سال هفتم، شماره ۲۳، ص: ۱۹-۳۶.

یعقوبی مریم، سقائیان نژاد اصفهانی سکینه، ابوالقاسم گرگی حسن، نوروزی محسن، رضایی فاطمه. رابطه عدالت سازمانی با رضایت شغلی و تعهد سازمانی در بین کارکنان بیمارستان‌های منتخب دانشگاه علوم پزشکی اصفهان. فصلنامه مدیریت سلامت، دوره (۱۲) شماره (۳۵): ص ۳۲-۲۵.

Adams, J. S. (1965). Inequity in social exchange. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in experimental social psychology* (Vol. 2, pp. 267-299). New York, NY: Academic Press.

Andersson, L.M. & C.M. Pearson. (1999). Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management Review*, 24: 452-471.

Berkowitz, L. (1993). *Aggression: Its causes, consequences, and control*. New York, NY: McGraw-Hill.

Blau, G., & Andersson, L. M. (2005). Testing a measure of instigated workplace incivility. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78, 595-614.

Bowling, N. A., Burns, G. N., Stewart, S. M & Gruys, M. L. (2011). Conscientiousness and agreeableness as moderators of the relationship between neuroticism and counterproductive work behaviors: A constructive replication. *International Journal of Selection and Assessment*, 19(3), 320-330

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.

Cole, M. S., Bernerth, J. B., Walter, F., & Holt, D. T. (2010). Organizational justice and individuals' withdrawal: Unlocking the influence of emotional exhaustion. *Journal of Management Studies*, 47, 367-390.

Coloquitt, J.A. (2001). On the dimensionality of organizational justice: A construct validation of a measure. *Journal of Applied Psychology*, 86, pp: 386-400.

Cortina, L. M., Magley, V., Williams, J., & Langhout, R. (2001). Incivility in the workplace: Incidence and impact. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6, 64-80.

Campana, K. L. & Hammoud, S. (2015). Incivility from patients and their families: can organizational justice protect nurses from burnout? *Journal of Nursing Management*, 23 (6), 716-725.

Cropanzano, R., & Grenberg, J. (1997), *Progress in organizational Justice: Tunneling through the maze*. C.L. Cooper & I.T Robertson (Eds.), *International review of industrial and organization Psychology*, 12, pp: 317-372.



Folger R., Cropanzano R. 1998. "Organizational justice and human resource management". Thousand Oaks, CA: Sage.

Fox, S.; Spector, P.E. (2005). *Counterproductive Work Behavior: investigation of actors and targets*. Washington, DC: APA.

Greenberg, L., & Barling, J. (1999). Predicting employee aggression against coworkers, subordinates and supervisors: The roles of person behaviors and perceived workplace factors. *Journal of Organizational Behavior*, 20, 897–913.

Griffin, R., & Lopez, Y. P. (2005). "Bad behavior" in organizations: A review and typology for future research. *Journal of Management*, 31, 988–1005.

Hershcovis, M. S. (2011). "Incivility, social undermining, bullying... oh my!": A call to reconcile constructs within workplace aggression research. *Journal of Organizational Behavior*, 32, 499–519.

Hershcovis, M. S., Turner, N., Barling, J., Arnold, K., Dupre, K.E., Inness, M., (2007). Predicting workplace aggression: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 92, 228–238.

Hystrad, S.W., Mearns, K. J., & Eid, J. (2014). Moral disengagement as a mechanism between perceptions of organisational injustice and deviant work behaviours. *Safety Science*, 68:138-145.

Kathryn, B. (2014). *Workplace incivility in a large metropolitan healthcare organization*. A Dissertation submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Nursing Practice at Northern Kentucky University, Highland Heights, Kentucky.

Kelley, S. (2007). *Dishonorable treatment: Work place incivility, cultures of honor and work outcomes*. Master Thesis. Western Kentucky University.

Landy, F. J. & Conte, J. M. (2010). *Work in the 21<sup>st</sup> century: An introduction to industrial and organizational psychology*. Third edition, John Wiley & Sons, Inc.

Lim, S., Cortina, L. M., & Magley, V. (2008). Personal and workgroup incivility: Impact on work and health outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 93, 95–107.

Luu, L. (2012). *Retaliation behavior in reaction to injustice in the workplace*. A Dissertation submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Nursing Practice at Northern Kentucky University, Highland Heights, Kentucky.

Meier, L. L. & Semmer, N. K. (2013). Lack of reciprocity, narcissism, anger, and instigated workplace incivility: A moderated mediation model. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Volume 22 (4), 461-475.

Mitchell, M.L., & Jolly, J.M. (2007). *Research Designs Explain*. Thomson Wads Worth, USA: Sixth Ed.

Muchinsky, P. M. (2012). *Psychology Applied to Work: an introduction to induction to industrial and organizational psychology*. Tenth edition, hyper graphic Press, USA.

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, 33-41.

Niehoff, B. P., and Moorman R. H. 1993. Justice as a Mediator of Relationship between Methods of Monitoring and Organizational Citizenship Behavior, *Academy of Management Journal*, Vol. 36, pp. 527-556.

Pearson, C. M., Andersson, L. M., & Porath, C. L. (2000). Assessing and attacking workplace incivility. *Organizational Dynamics*, 29, 123–137

Pearson, C. M., Andersson, L. M., & Wegner, J. W. (2001). When workers flout convention: A study of workplace incivility. *Human Relations*, 54, 1387–1419

Pearson, C. M. (2010). Research on workplace incivility and its connection to practice: In J. Greenberg (Ed.),

Pearson, C. M., Andersson, L. M., & Porath, C. L. (2000). Assessing and attacking workplace incivility. *Organizational Dynamics*, 29, 2, 123-137.

Porath, C. L., & Erez, A. (2007). Does rudeness really matter? The effects of rudeness on task performance and helpfulness? *Academy of Management Journal*, 50, 1181–1191.

Rio, T. G. & Ghosh, J. R. (2009). Antecedents and outcomes of workplace incivility: Implications for human resource development research and practice. *Human Resource Development Quarterly*. 20, (3), 237-264.

Robinson, S. L., & Bennett, R. J. (1995). A typology of deviant workplace behaviors: A multi-dimensional scaling study. *Academy of Management Journal*, 38, 555-572.

Semmer, N. K., & Meier, L. L. (2009). Individual differences, work stress and health. In M. J. Schabracq, J. A. Winnubst, & C. L. Cooper (Eds.), *Handbook of work and health psychology* (3<sup>rd</sup> ed., pp. 99–122). Chichester, UK: Wiley.

Spector, P. E., & Fox, S. (2002). An emotion-centered model of voluntary work behavior: Some parallels between counterproductive work behavior and organizational citizenship behavior. *Human Resource Management Review*, 12, 269–292

Spector, P. E., & Fox, S. (2005). A model of counterproductive work behavior. In S. Fox & P. E. Spector (Eds.), *Counterproductive workplace behavior: Investigations of actors and targets* (pp. 151–174). Washington, DC: American Psychological Association

Spector, P.E. 1997. The Role of Frustration in Anti Social Behavior at Work. In R. An Oaks (Ed.), *Perspectives on Justice: Theory and Applications* (pp. 87-108). New York.

Tziner, A., & Sharonin, G. (2014). Organizational citizenship behavior, organizational justice, job stress, and work family conflict: Examination of their interrelationship with respondents for a non-Western culture. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 30:35-42.

Van Elderden, T., Maes, S., Komproue, I., And Van Der Kamp, L. (1997). The development of an anger expression and control scale. *British Journal of Health Psychology*, 2, 269–281.

Vickers, M. H. (2006). Writing what's relevant: Workplace incivility in public administration-A wolf in sheep's clothing. *Administrative Theory and Praxis*, 28(1), 69-88.

Weiss, H. M., & Cropanzano, R. (1996). Affective events theory: A theoretical work. *Research in Organizational Behavior*, 18, 1-743