

## نقش تعدیل‌کننده عاطفه مثبت و منفی در پیوند میان بی‌عدالتی سازمانی و رفتارهای مخرب کارکنان

### Moderating role of positive and negative affect in relation to organizational injustice and employees' destructive behaviors

**M. Golparvar:** Assistant professor, Islamic Azad University, Khorasgan Branch  
E-mail: [drmgolparvar@gmail.com](mailto:drmgolparvar@gmail.com)

**M. Karami:** MA in Industrial and Organizational Psychology

محسن گل‌پور: استادیار دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان  
مهرانگیز کرمی: کارشناس ارشد روان‌شناسی صنعتی و  
سازمانی

#### Abstract

**Aim:** This research was conducted with the aim of determining the moderating role of positive and negative affect in relation to organizational injustice and destructive behaviors. **Method:** A correlational design was used and employees of two production companies in the City of Shahrekord in Western Iran were chosen as the population for this study. The study was carried out during summer of 2010. Of these, 148 employees were selected using simple random sampling and three questionnaires of injustice, positive and negative affect questionnaire, and destructive behavior questionnaire were administered. Data was analyzed using hierarchical regression analysis. **Results:** It was shown that, negative affect had moderated the relation between interactional injustice with leaving the organization. That is, when negative affect was low, there was a positive and significant relation between perceived interactional injustice and decision to leave the organization. But in the domains of neglect and verbal aggression, positive and negative affect moderated the relationship between distributive injustice with this aspect of destructive behaviors. That is, in low positive and negative affect, there is a positive significant relation between perceived distributive injustice, neglect and verbal aggression. **Conclusion:** In order to prevent employees' tendency towards destructive behaviors and to reduce leaving the organization, it is essential that distributive and interactional injustice levels decrease through rational strategies.

**Keywords:** *destructive behaviors, negative affect, organizational injustice, positive affect*

#### چکیده

**هدف:** هدف پژوهش تعیین نقش تعدیل‌کننده عاطفه مثبت و منفی در رابطه میان بی‌عدالتی سازمانی و رفتارهای مخرب بود. **روش:** روش پژوهش همبستگی و جامعه آماری کارکنان دو شرکت تولیدی شهرکرد در تابستان ۱۳۸۹ بود که از طریق نمونه‌گیری تصادفی ساده ۱۴۸ نفر انتخاب و سه پرسشنامه بی‌عدالتی، پرسشنامه عاطفه مثبت و منفی و پرسشنامه رفتارهای مخرب در مورد آن‌ها اجرا و داده‌ها از طریق تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی تحلیل شد. **یافته‌ها:** یافته‌ها نشان داد عاطفه منفی رابطه بی‌عدالتی تعاملی را با خروج (ترک سازمان) تعدیل می‌کند. بدین معنی که وقتی عاطفه منفی پایین است، بی‌عدالتی تعاملی ادراک شده با خروج (ترک سازمان) دارای رابطه مثبت معنادار است. اما در عرصه غفلت و اعتراض پرخاشگرانه، عاطفه مثبت و منفی رابطه بی‌عدالتی توزیعی را با این بعد از رفتارهای مخرب تعدیل می‌کند. بدین معنی که در عاطفه مثبت و منفی پائین، بی‌عدالتی توزیعی ادراک شده، با غفلت و اعتراض پرخاشگرانه دارای رابطه مثبت و معنادار است. **نتیجه‌گیری:** لازم است برای جلوگیری از تمایل کارکنان به رفتارهای مخرب و ترک سازمان از طریق راهبردهای منطقی سطح بی‌عدالتی توزیعی و تعاملی در سازمان‌ها کاهش یابد.

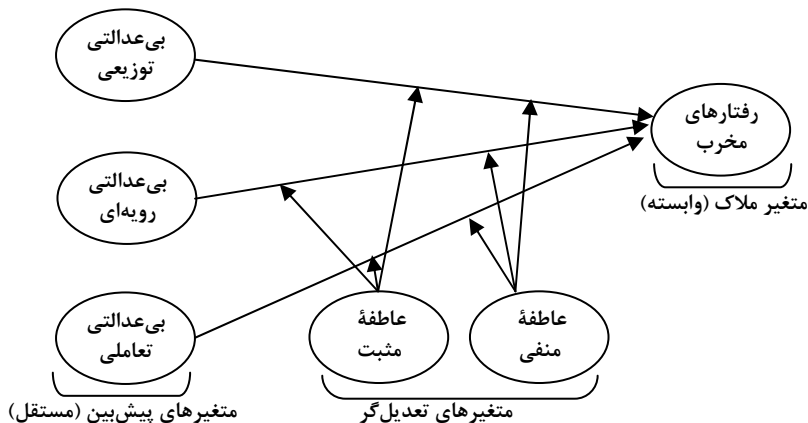
**کلیدواژه‌ها:** بی‌عدالتی سازمانی، رفتارهای مخرب، عاطفه مثبت، عاطفه منفی

## مقدمه

رفتارهای انسان در محیط‌های مختلف از پدیده‌های موقعیتی، ادراکی و هیجانی متعددی تأثیر می‌پذیرد. این تأثیرپذیری چندگانه از زمره مهم‌ترین عواملی است که باعث پیچیده شدن مطالعات مربوط به انسان و رفتارهای او می‌شود (گل‌پرور، ۱۳۸۵). در این پژوهش از میان رفتارهای متنوع انسان، رفتارهای مخرب<sup>۱</sup> و از میان عوامل ادراکی و عاطفی اثرگذار بر این رفتارها، بی‌عدالتی سازمانی ادراک شده<sup>۲</sup> و عاطفه مثبت و منفی<sup>۳</sup> انسان بررسی شده است. الگوی نظری و مفهومی این پژوهش در شکل ۱ (برایف و ویس<sup>۴</sup>، ۲۰۰۲) ارائه شده است. در شکل ۱ چنین فرض شده که بی‌عدالتی توزیعی<sup>۵</sup>، رویه‌ای<sup>۶</sup> و تعاملی<sup>۷</sup> با رفتارهای مخرب رابطه دارد، اما این روابط از طریق عاطفه مثبت و منفی تعدیل می‌شود.

عدالت، متغیری پیچیده است که به‌واسطه بار ارزشی و اخلاقی‌اش بسیار مورد توجه پژوهشگران و نظریه‌پردازان علوم مختلف بوده و هست (گل‌پرور و رفیع‌زاده، ۱۳۸۸). تاکنون سه عرصه توزیع، رویه‌ها و تعاملات در عدالت سازمانی ادراک شده، محرک و تغذیه‌کننده نظریه‌های زیادی بوده‌اند (گل‌پرور، ۱۳۸۵). در یک جمع‌بندی به طور خلاصه می‌توان گفت عدالت توزیعی بر رعایت اصول عدل و انصاف در عرصه توزیع پاداش، دستاوردها و برنامه کاری افراد در محیط‌های کار تمرکز دارد. عدالت رویه‌ای بر رعایت عدل و انصاف در عرصه تصمیم‌گیری، ابلاغ و اجرای تصمیم متمرکز است؛ و عدالت تعاملی نیز به رعایت عدالت و انصاف در روابط بین فردی، به‌ویژه در روابط بین سرپرستان و کارکنان توجه دارد (گل‌پرور و نادى، ۱۳۸۹). فراتر از برد مفهومی و معنایی هر یک از ابعاد عدالت سازمانی، در عرصه پژوهش‌هایی که در جهان و ایران انجام گرفته، پیامدهای رفتاری و عملکردی متعددی تاکنون برای عدالت سازمانی ادراک شده مطرح شده است. از زمره مهم‌ترین و جذاب‌ترین این رفتارها، رفتارهای مخرب، انحرافی<sup>۸</sup> و ضدتولید<sup>۹</sup> است (کوهن چاراش و اسپکتور<sup>۱۰</sup>، ۲۰۰۱).

- 
1. destructive
  2. perceived organizational injustice
  3. positive and negative affect
  4. Brief & Weiss
  5. distributive
  6. procedural
  7. interactional
  8. deviant
  9. counterproductive
  10. Cohen, Charash & Spector



شکل ۱. الگوی مفهومی و نظری پژوهش از روابط بین متغیرها بر مبنای نظریه کنترل عاطفی (برایف و ویس، ۲۰۰۲)

نگاهی بر متون علمی و پژوهشی نشان می‌دهد تاکنون واژه‌ها و اصطلاحات متعددی برای رفتارهای منفی (نظیر رفتارهای مخرب، ضدتولید، انحرافی و ضداجتماعی<sup>۱</sup>) به کار رفته است (هرسکوویس و بارلینگ<sup>۲</sup>، ۲۰۰۹). آنچه از نظریه‌ها و پژوهش به دست می‌آید، نشان‌دهنده این واقعیت است که نویسندگان و نظریه‌پردازان مختلف هر یک از دیدگاه و چشم‌اندازی خاص اصطلاح و واژه‌ای را طرح و ارائه نموده‌اند که از لحاظ هدف مفهومی، معنایی و کارکردی با دیدگاه زیربنایی‌شان همسویی داشته باشد (گل‌پرور، نیری و مهداد، ۱۳۸۷). با این حال تمامی این اصطلاحات و واژه‌ها در چند ملاک مشترک هستند: ۱. رفتارهای منفی در قالب واژه‌هایی نظیر ضدتولید، انحرافی، مخرب و تلافی‌جویانه<sup>۳</sup> همگی مشخصه تخطی از هنجارها، قواعد، مقررات و رسوم سازمان را دارند؛ ۲. ماهیت عمدی و هدفمند دارند؛ و ۳. به طور جدی زمینه آسیب‌رسانی به افراد (کارکنان) و سازمان را فراهم می‌آورند و به سازمان‌ها هزینه‌های آشکار و نهان زیادی تحمیل می‌کنند (گل‌پرور و خاکسار، ۱۳۸۷). بر همین پایه در این پژوهش به لحاظ نقش تخریب‌کننده رفتارهای ترک سازمان و غفلت و اعتراض پرخاشگرانه بر کارایی و عملکرد مطلوب، از واژه‌ی رفتارهای مخرب استفاده شده است.

شواهد باثباتی از دو دهه گذشته تاکنون خبر از پیوند میان بی‌عدالتی سازمانی با رفتارهای مخرب می‌دهند. طی دو فراتحلیل به نسبت گسترده، کوهن چاراش و اسپکتور (۲۰۰۱) و کال کوئیت، کونلن، وسون، پورتر و نگ<sup>۴</sup> (۲۰۰۱) روابط معناداری را بین عدالت روبه‌ای و تعاملی

1. antisocial  
2. Hershcovis & Barling  
3. retaliatory  
4. Colquitt, Conlon, Wesson, Porter & Ng.

و در حد پائین‌تری بین عدالت توزیعی با شکل‌های مختلف رفتارهای ضدتولید و مخرب گزارش نموده‌اند که معطوف به افراد (نظیر پرخاشگری) و سازمان (نظیر تخریب امکانات و وسایل) بوده است. شواهد به نسبت جدیدتری را نیز هرسکوویس، ترنر<sup>۱</sup>، بارلینگ، آرنولد، دوپری، این نس<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۰۷) و هرسکوویس و بارلینگ (۲۰۰۹) ارائه کرده‌اند. این ارتباط از چند منظر به صورت نظری قابل تبیین است. در درجه اول، تجربه بی‌عدالتی در هر یک از عرصه‌های توزیع، رویه‌ها و تعاملات درون سازمانی از جهات مختلف کارکنان را به طور 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 (هرسکوویس و بارلینگ، ۲۰۰۹). در درجه بعدی تجربه بی‌عدالتی توسط کارکنان، حالت ادراکی - عاطفی مكملی را پدید می‌آورد که نقض قرارداد روانی در کارکنان نام دارد. از لحاظ محتوایی قرارداد روانی، قراردادی نانوشته مبتنی بر انتظارات طرفین تعامل است که بر مبنای آن هر یک 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. تجربه بی‌عدالتی در هر یک از عرصه‌های توزیع، رویه‌های تصمیم‌گیری و تعاملات بین فردی، برای کارکنان حاوی این پیام خطیر و بااهمیت است که سازمان به تعهداتی که در قبال کارکنان دارد عمل نمی‌کند (اسکارلیسکی، بارکلی و پوگ<sup>۳</sup>، ۲۰۰۸). تبیین سوم که دارای همپوشی‌هایی با دو تبیین قبلی است، از خلال دو تبیین فشارآفرینی بی‌عدالتی و مستعدسازی هیجانی کارکنان برای رفتارهای مخرب و تبیین نقض قرارداد روانی، مطرح می‌گردد، که مبتنی بر مبادله اجتماعی<sup>۴</sup> است (کوهن چاراش و اسپکتور، ۲۰۰۱). بر پایه نظریه‌های مبادله اجتماعی، محیط‌های کاری و سازمانی ماهیتاً مکان تبادل پایاپای است. به این شکل که کارکنان برای سازمان و اهداف آن تلاش می‌کنند، و سازمان نیز بر پایه اصل مقابله به مثل، 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 به مثل عمل نمی‌کند، با نقض اصول و قواعد تبادل اجتماعی، به طور 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 شکل‌های آن، رفتارهای مخرب است (اسکارلیسکی و همکاران، ۲۰۰۸؛ اسکارلیسکی و فولگر<sup>۵</sup>، ۱۹۹۷).

- 
1. Turner
  2. Arnold, Dupre & Inness
  3. Skarlicki, Barclay & Pugh
  4. social exchange
  5. Folger

نقش تعدیل‌کننده عاطفه مثبت و منفی در پیوند میان بی‌عدالتی سازمانی...

اما آنچه از تبیین‌های نظری و شواهد پژوهشی محرز شده، این است که در پیوند میان ابعاد بی‌عدالتی با رفتارهای مخرب، متغیرهای ادراکی، نگرشی و عاطفی متعددی نظیر عاطفه مثبت و منفی نقش دارند. آن‌گونه که ون یپرن<sup>۱</sup> (۲۰۰۳) بیان داشته، طی سال‌های اخیر نظریه پردازان و پژوهشگران علاقه قابل توجهی در مورد نقش حالات هیجانی و عاطفی در عملکرد افراد در محیط‌های کار نشان دادند. به لحاظ ماهیت عاطفه مثبت و منفی (چه به صورت حالت<sup>۲</sup> و چه به صورت رگه<sup>۳</sup>) دو پدیده به نسبت مستقل و مجزا از یکدیگر هستند. افرادی که عاطفه مثبت بالایی دارند، پراورزی، و باروحیه هستند و از زندگی لذت می‌برند. در مقابل افرادی که عاطفه منفی بالایی دارند، مضطرب، نگران و کم‌انرژی هستند. شواهد پژوهشی موجود حاکی از ارتباط بین عاطفه مثبت با برقراری روابط اجتماعی گسترده، رفتار یاری‌رسانی، دقت، تمرکز و توانایی تصمیم‌گیری بالا است و در مقابل عاطفه منفی با شکایات ذهنی، توانایی‌های مقابله پایین با فشار و استرس و اضطراب رگه ارتباط دارد (اسپیندلر، دنولت، کروسبی و پدرس،<sup>۴</sup> ۲۰۰۹). تاکنون در فعالیتهای پژوهشی، هر دو نقش واسطه‌ای<sup>۵</sup> و تعدیل‌کنندگی<sup>۶</sup> را در محیط‌های کاری برای حالات عاطفی و هیجانی، نظیر عاطفه مثبت و منفی مطرح کرده‌اند (ون یپرن، ۲۰۰۳؛ برایف و ویس، ۲۰۰۲). بر پایه نظریه کنترل عاطفی<sup>۷</sup> در این پژوهش نقش تعدیل‌کننده عاطفه مثبت و منفی (که به عنوان رگه در نظر گرفته شده است و نه حالت) در رابطه با ابعاد بی‌عدالتی (توزیعی، رویه‌ای و تعاملی) و رفتارهای مخرب مطالعه شده است.

بر پایه نظریه کنترل عاطفی، افراد در واکنش به موقعیت‌ها و شرایط مختلف بر پایه سه پیش‌فرض دست به عمل می‌زنند: ۱. در هر موقعیت، افراد به گونه‌ای رفتار می‌کنند که بین عواطف آن‌ها و موقعیت تناسب وجود داشته باشد. بنابراین وقتی افراد عاطفه منفی بالایی دارند، در واکنش به موقعیت‌های ناعادلانه، بر مبنای اضطراب، ترس، نگرانی و رنجش پاسخ می‌دهند و در مقابل وقتی در وضعیت عاطفه مثبت بالایی هستند، شیوه‌های مثبت‌نگر (خوش‌بینانه) و مبتنی بر برقراری روابط و اطلاع‌رسانی را در پیش می‌گیرند؛ ۲. افرادی که قادر به ابراز هیجان‌های متناسب با موقعیت نیستند، سعی می‌کنند تا ادراک خود از موقعیت را اصلاح نمایند؛ و ۳. افراد سعی می‌کنند حوادث و وقایعی را پدید آورند تا احساسات و عواطفی را که نسبت به خود و دیگران در آن موقعیت دارند، مورد تأیید قرار دهند. از چنین منظری کارکنانی که بی‌عدالتی در

- 
1. Van Yperen
  2. state
  3. trait
  4. Spindler , Denollet , Kruse & Pedersen
  5. mediator
  6. moderator
  7. Affect Control Theory (ACT)

عرصه توزیع، رویه‌ها و تعاملات درون سازمان را ادراک می‌کنند، برای حفظ و تأیید احساسی که نسبت به خود و دیگران دارند، ممکن است سازمان را ترک کنند (چبت و اسلوسارچیک<sup>۱</sup>، ۲۰۰۵).

چبت و اسلوسارچیک (۲۰۰۵) طی پژوهشی نشان داده‌اند که ادراک عدالت توزیعی و تعاملی به‌طور همزمان با تضعیف و تقویت عواطف و هیجان‌های منفی و مثبت، زمینه را برای وفاداری و یا خروج از سازمان فراهم می‌آورند. برایف و ویس (۲۰۰۲) نیز با ارائه شواهد به نسبت گسترده‌ای به خوبی نشان دادند که عواطف مثبت و منفی می‌تواند در تعامل با متغیرهای ادراکی و موقعیتی نظیر عدالت و انصاف در سازمان‌ها، پیامدهای رفتاری (نظیر رفتارهای مخرب و ضدتولید) و نگرشی (نظیر رضایت یا ناراضایتی از شغل) را پیش‌بینی کند. بر این اساس بر پایه آنچه بیان شد، می‌توان جمع‌بندی کرد که عواطف مثبت و منفی به‌دلیل ماهیت خود، حساسیت افراد را در واکنش به وقایع و حوادث محیطی بالا می‌برند (برایف و ویس، ۲۰۰۲)، که به نوبه خود باعث می‌شود افراد در شرایط عاطفه منفی، با حالات منفی نظیر منفی‌نگری، نگرانی، اضطراب و خشم واکنش نشان دهند. این واکنش باعث می‌شود تا کوچکترین سرخشی از بی‌عدالتی، آن‌ها را متوجه رفتارهای مخرب نظیر خروج از سازمان و غفلت و اعتراض پرخاشگرانه نماید. چرا که این رفتارها، چه در حالت افزایش و چه در حالت کاهش می‌توانند با هیجان‌های منفی (نظیر ترس یا پرخاشگری) افراد همخوانی داشته باشد. در مقابل در شرایط عاطفه مثبت، این حساسیت و توجه به سرخشی‌های بی‌عدالتی شکل دیگری به خود می‌گیرد، لذا بی‌عدالتی در قالبی تعمیم‌یافته و منفی با رفتارهای مخرب پیوند نمی‌خورد. بر این اساس پیش‌بینی می‌شود که در عاطفه منفی و مثبت بالا و پائین، بی‌عدالتی با رفتارهای مخرب پیوند متفاوتی داشته باشد. بنابراین مسئله اصلی در این پژوهش این بوده که بررسی شود آیا مطابق با نظریه کنترل عاطفی، عاطفه مثبت و منفی (رگه) قادر است رابطه بی‌عدالتی سازمانی ادراک شده (توزیعی، رویه‌ای و تعاملی) را با رفتارهای مخرب تعدیل نماید یا خیر؟ هدف اصلی اجرای این پژوهش نیز یافتن پاسخ علمی برای سؤال بالا است. بر همین پایه فرضیه زیر صورت‌بندی و مطرح شده است.

**فرضیه پژوهش:** در سطوح پائین و بالای عاطفه منفی و مثبت، ابعاد بی‌عدالتی (توزیعی، رویه‌ای و تعاملی) با رفتارهای مخرب پیوند متفاوتی دارند.

## روش

پژوهش حاضر از نظر روش‌شناسی، از نوع پژوهش‌های همبستگی است. جامعه آماری، کارکنان دو مجموعه تولیدی به تعداد ۲۴۰ نفر در تابستان ۱۳۸۹ در شهرکرد بودند. برای تعیین حجم نمونه مورد نیاز از تناسب حجم نمونه با حجم جامعه آماری استفاده شد. برای یک جامعه ۲۴۰ نفری، ۱۴۸ نفر نمونه پیشنهاد شده است (حسن‌زاده، ۱۳۸۲). برای اطمینان از دستیابی به نمونه مکفی، ۱۶۰ پرسشنامه در بین کارکنان دو مجموعه تولیدی مذکور توزیع شد. از این تعداد، ۱۴۸ پرسشنامه معتبر بود که تحلیل شد. شیوه نمونه‌گیری نیز به این ترتیب بود که از روی فهرست کارکنان دو مجموعه تولیدی موردنظر ۱۶۰ نفر، از روی فهرست کارکنان، به شیوه تصادفی ساده انتخاب شدند.

## ابزار پژوهش

۱. پرسشنامه بی‌عدالتی. برای سنجش سه بُعد بی‌عدالتی توزیعی (۵ سؤال)، رویه‌ای (۶ سؤال) و تعاملی (۴ سؤال) از پرسشنامه ون‌پرن، هاگدورن، زورس و پوستما<sup>۱</sup> (۲۰۰۰) که طی فرآیند دو مرحله‌ای؛ ترجمه و تطابق محتوایی توسط متخصص برای این پژوهش آماده اجرا شده بود، استفاده شد. مقیاس پاسخگویی برای بی‌عدالتی توزیعی و تعاملی به صورت هرگز=۱ تا همیشه=۵ و برای بی‌عدالتی رویه‌ای به صورت کاملاً مخالفم=۵ تا کاملاً موافقم=۱ است. ون‌پرن و همکاران (۲۰۰۰) آلفای کرونباخ بی‌عدالتی توزیعی، رویه‌ای و تعاملی را به ترتیب ۰/۸۷، ۰/۸۴ و ۰/۸۷ گزارش کردند. در این پژوهش تحلیل عاملی اکتشافی (چرخش از نوع واریمکس) برای بررسی روایی سازه این پرسشنامه، یک راه‌حل سه عاملی (براساس ماتریس مؤلفه‌های چرخش یافته و ارزش‌های ویژه بالاتر از ۱ و همزمان توجه به اسکری‌پلات) به ترتیب با واریانس تبیین شده ۳۷/۴۴ درصد برای بی‌عدالتی تعاملی، ۱۳/۱۴ درصد برای بی‌عدالتی توزیعی و ۸/۷ درصد برای بی‌عدالتی رویه‌ای را به دست داد. در مجموع سه عامل استخراج شده، ۵۹/۲۸ درصد از واریانس مفهوم کلی زیربنایی این پرسشنامه (بی‌عدالتی سازمانی) را تبیین نمودند. آلفای کرونباخ بی‌عدالتی توزیعی، رویه‌ای و تعاملی در این پژوهش به ترتیب ۰/۷۸، ۰/۷۸ و ۰/۸۵ بدست آمد.

۲. پرسشنامه رفتارهای مخرب. برای سنجش رفتارهای مخرب از ۹ سؤال پرسشنامه ون‌پرن و همکاران (۲۰۰۰) استفاده شد. این ۹ سؤال به این دلیل برای ترجمه در این پژوهش انتخاب شدند که در مطالعه ون‌پرن و همکاران (۲۰۰۰) ارائه شده بود. بقیه سؤالات این پرسشنامه در پژوهش ون‌پرن و همکاران (۲۰۰۰) ارائه نشده بودند. این پرسشنامه دارای مقیاس پاسخگویی هفت درجه‌ای (قطعاً چنین نخواهم کرد = ۱ تا قطعاً چنین خواهم کرد = ۷) است و امتیاز هر فرد از مجموع امتیازات، تقسیم بر تعداد سؤالات به دست می‌آید. هر سؤال دارای یک تنه اصلی بدین

1. Van Yperen, Hagedoorn, Zeewrs & Postma.

شرح است: وقتی در محیط کار با مشکل یا یک حادثه مشکل‌آفرین مواجه می‌شوید، 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. از مجموعه کل سؤالات برای سنجش رفتارهای مخرب در سه حوزه خروج (ترک سازمان)، غفلت (کم‌کاری) و اعتراض پرخاشگرانه، در این پژوهش ۹ سؤال آن ترجمه و اجرا شد. آلفای کرونباخ گزارش شده برای سه عامل فوق توسط ون‌پیپرن و همکاران (۲۰۰۰) ۰/۹۲، ۰/۶۲ و ۰/۷۶ است. در این پژوهش تحلیل عاملی اکتشافی با چرخش از نوع واریماکس روی ۹ سؤال، راه‌حلی دو عاملی ارائه کرد. سؤالات ۱ تا ۳ روی عامل اول قرار گرفت که همان عامل خروج (ترک سازمان) نام گرفت و سؤالات ۴ تا ۹، بر عامل دوم که غفلت و اعتراض پرخاشگرانه نام داشت قرار گرفت. علی‌رغم این‌که ون‌پیپرن و همکاران (۲۰۰۰) راه‌حلی سه عاملی را برای این پرسشنامه معرفی نموده‌اند، ولی دو عاملی شدن این پرسشنامه در این پژوهش، با توجه به این‌که در پژوهش‌های گذشته در حوزه پرخاشگری در محیط کار (هرسکویس و بارلینگ، ۲۰۰۹؛ هرسکویس و همکاران، ۲۰۰۷) غفلت نیز از زمره اشکال پرخاشگری انفعالی<sup>۱</sup> معرفی شده، دو عامل به‌دست آمده منطقی در نظر گرفته شد. براساس تحلیل عاملی انجام شده، درصد واریانس تبیین شده توسط عامل غفلت و اعتراض پرخاشگرانه ۴۸/۶۷ درصد و توسط عامل خروج (ترک سازمان) ۱۵/۶۱ درصد بود. در مجموع دو عامل، ۶۴/۲۸ درصد از واریانس مفهوم کلی زیربنایی (رفتارهای مخرب) را تبیین نمودند. آلفای کرونباخ عامل اول (خروج) ۰/۷ و عامل دوم (غفلت و اعتراض پرخاشگرانه) ۰/۸۷ شد.

۳. مقیاس عاطفه مثبت و منفی<sup>۲</sup>. برای سنجش عاطفه مثبت و منفی از مقیاس واتسون، کلارک و تلجن<sup>۳</sup> (۱۹۸۸) استفاده شد. این مقیاس دارای دو مجموعه ۱۰ سؤالی برای سنجش عاطفه مثبت و منفی است که براساس مقیاس پنج درجه‌ای (اصلاً تناسبی ندارد=۱ تا کاملاً تناسب دارد=۵) نمره‌گذاری می‌شود. پیش از اجرا از پاسخگو خواسته می‌شود تا هر یک از احساسات و هیجان‌های بیست‌گانه (ده مورد مثبت، ده مورد منفی) زیر را بخواند و مشخص نماید که چه قدر هر یک از آن‌ها با احساسات و هیجان‌های وی در شرایط کلی و نه در محیط کار تناسب دارد. از تقسیم مجموع امتیازها بر تعداد سؤالات، وضعیت فرد پاسخگو در عاطفه مثبت و منفی به‌صورت مجزا به دست می‌آید. این مقیاس در پژوهش‌های قبلی در ایران به اندازه کافی مطالعه شده است (گل‌پرور و جوادی، ۱۳۸۵)، با این حال در مطالعه حاضر نیز در مورد ۲۰ سؤال این مقیاس تحلیل عاملی اکتشافی با چرخش از نوع واریماکس انجام گرفت که نتیجه حاصل از این تحلیل، دو عامل را به دست داد. نتیجه این تحلیل عاملی نشان داد، عامل اول به‌عنوان عاطفه منفی ۲۶/۳۸ درصد از واریانس مفهوم زیربنایی عاطفه را و عامل دوم به‌عنوان عاطفه مثبت، ۲۵/۰۱ درصد از واریانس مفهوم زیربنایی عاطفه را تبیین می‌کنند. در مجموع دو عامل

- 
1. passive aggression
  2. positive and negative affect scale
  3. Watson , Clark & Tellegen



نقش تعدیل‌کننده عاطفه مثبت و منفی در پیوند میان بی‌عدالتی سازمانی...

۵۱/۴ درصد از واریانس مفهوم کلی زیربنایی (عاطفه مثبت و منفی) را تبیین نمودند. آلفای کرونباخ در این پژوهش نیز برای عاطفه مثبت ۰/۷۶ و برای عاطفه منفی ۰/۸۶ بود.

۴. شیوه اجرا. پرسشنامه‌های پژوهش همگی به صورت خودگزارش‌دهی و در محل کار اعضای نمونه تکمیل (حداکثر ۱۲ تا ۱۸) و داده‌های حاصل از پرسشنامه‌ها، با استفاده از تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی تعدیلی تحلیل شد. در ساخت جمله‌های تعامل، مطابق توصیه‌های کوهن، کوهن، آیکن و وست<sup>۱</sup> (۲۰۰۳) عمل شد. لازم به ذکر است، از تعداد کل پاسخ‌ها، ۰/۲۶ درصد داده مفقود وجود داشت که میانگین مقیاس برای آن‌ها در تحلیل داده‌ها جایگزین شد. دلیل استفاده از تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی تعدیلی به جای تحلیل رگرسیون واسطه‌ای (میانجی) این بود که در این پژوهش بر پایه نظریه کنترل عاطفی برای عاطفه مثبت و منفی نقش تعدیل‌کننده در نظر گرفته شد، نه نقش واسطه‌ای. همچنین از آنجایی که مطابق بررسی‌های برایف و ویس (۲۰۰۲) در بیشتر شرایط، حالات عاطفی به صورت همزمان و موازی با ادراکات بر رفتارهای انسان اثر می‌گذارند، نقش تعدیل‌کننده برای عاطفه مثبت و منفی معقول‌تر و نزدیک‌تر به واقعیت تشخیص داده شد (کوهن و همکاران، ۲۰۰۳).

### یافته‌ها

از ۱۴۸ نفر گروه نمونه پژوهش، ۹۱ نفر جنس خود را اعلام کردند که اکثر آن‌ها مرد (۷۶/۲۳ درصد) بودند و ۹۷ نفر نیز وضعیت تأهل خود را اعلام کردند که ۴۰ نفر از آن‌ها مجرد (۴۱/۲ درصد) و ۵۷ نفر متأهل (۵۸/۸ درصد) بودند. میانگین سنی اعضای نمونه ۳۰/۳ سال (انحراف معیار ۶/۷۲)، میانگین سابقه شغلی آن‌ها ۶/۱۶ سال (با انحراف معیار ۵/۶) و میانگین تحصیلات بر حسب سال‌های تحصیل ۱۲/۸۷ سال (با انحراف معیار ۲/۹۹) بود.

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

متغیرهای پژوهش	میانگین	انحراف معیار	عاطفه مثبت	عاطفه منفی	خروج	غفلت و اعتراض پرخاشگرانه	بی‌عدالتی توزیعی	بی‌عدالتی رویه‌ای	رتبه
عاطفه مثبت	۳/۴۱	۰/۷	-						۱
عاطفه منفی	۲/۲۲	۰/۸۴	۰/۰۴	-					۲
خروج (ترک سازمان)	۳/۲۵	۱/۴۶	-۰/۳۸**	۰/۱۳	-				۳
غفلت و اعتراض پرخاشگرانه	۳/۰۵	۱/۴۸	۰/۱۵	۰/۵۸**	۰/۴۴**	-			۴
بی‌عدالتی توزیعی	۲/۹۷	۱/۰۴	-۰/۴۱**	۰/۳**	۰/۴۱**	۰/۳۷**	-		۵
بی‌عدالتی رویه‌ای	۲/۸۲	۰/۸۹	۰/۰۹	۰/۳۶**	۰/۰۷	۰/۳۵**	۰/۵۶**	-	۶
بی‌عدالتی تعاملی	۲/۳۰	۱	۰/۰۲	۰/۴۷**	-۰/۰۲	۰/۳۸**	۰/۳۳**	۰/۵۳**	۷

1. Cohen, Cohen, Aiken & West

جدول ۲. نتایج تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی برای پیش‌بینی خروج و غفلت و اعتراض پرخاشگرانه از طریق ابعاد بی‌عدالتی و عاطفه مثبت و منفی

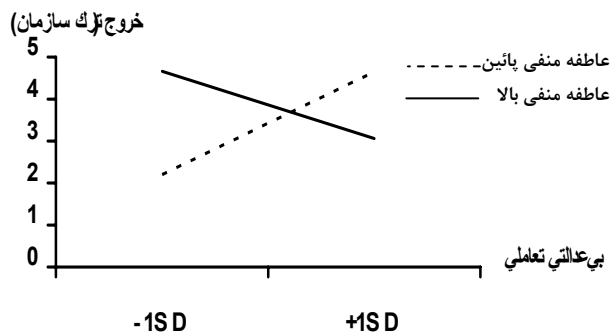
شماره	مسیرهای مدل نهایی	خروج (ترک سازمان)					
		اثرات اصلی ۱	اثرات اصلی ۲	اثرات اصلی ۱	اثرات اصلی ۲	اثرات اصلی ۱	اثرات اصلی ۲
		$\beta$	$\beta$	$\beta$	$\beta$	$\beta$	$\beta$
۱	بی‌عدالتی توزیعی	۰/۵۵**	۰/۴۲**	۰/۳۴**	۰/۲۶**	۰/۱۳	۰/۱۲
۲	بی‌عدالتی رویه‌ای	-۰/۱۸	-۰/۱۵	-۰/۲۴**	۰/۰۸	۰/۰۵	۰/۰۶
۳	بی‌عدالتی تعاملی	-۰/۱۱	-۰/۱۳	-۰/۱	۰/۲۷**	۰/۰۹	۰/۰۳
۴	عاطفه مثبت	-	۰/۲۳**	۰/۱۷*	-	۰/۰۷	۰/۰۳
۵	عاطفه منفی	-	۰/۱۱	۰/۱۴	-	۰/۴۸**	۰/۵**
۶	بی‌عدالتی توزیعی × عاطفه مثبت	-	-	-۰/۱۴	-	-	-۰/۱۸*
۷	بی‌عدالتی توزیعی × عاطفه منفی	-	-	-۰/۰۴	-	-	-۰/۱۶*
۸	بی‌عدالتی رویه‌ای × عاطفه مثبت	-	-	۰/۱۶	-	-	-۰/۰۳
۹	بی‌عدالتی رویه‌ای × عاطفه منفی	-	-	-۰/۰۹	-	-	-۰/۰۳
۱۰	بی‌عدالتی تعاملی × عاطفه مثبت	-	-	-۰/۰۶	-	-	۰/۱۳
۱۱	بی‌عدالتی تعاملی × عاطفه منفی	-	-	-۰/۱۷*	-	-	-۰/۱۴
۱۲	$\Delta R^2$ یا $R^2$	۰/۲۱۷**	۰/۰۴۷**	۰/۰۶۵*	۰/۲۱۷**	۰/۱۷۵**	۰/۰۸**
۱۳	$\Delta F$ یا $F$	۱۳/۲۷**	۴/۵۷*	۲	۱۳/۲۹**	۲۰/۴۵**	۳/۴۱**

\*  $P < ۰/۰۵$  \*\*  $P < ۰/۰۱$

همان‌طور که در جدول ۲ در بخش نتایج مربوط به خروج (ترک سازمان) مشاهده می‌شود، در بلوک اول (اثرات اصلی ۱) فقط بی‌عدالتی توزیعی، ۲۱/۷ درصد از واریانس خروج (ترک سازمان) را تبیین می‌کند. در بلوک دوم (اثرات اصلی ۲) که عاطفه مثبت و منفی افزوده شده، عاطفه مثبت، در کنار بی‌عدالتی توزیعی، ۴/۷ درصد واریانس انحصاری افزوده معنادار برای خروج (ترک سازمان) پدید آورده است. بالاخره در بلوک سوم (اثرات تعاملی ۳) که تعامل‌های ابعاد سه‌گانه بی‌عدالتی (توزیعی، رویه‌ای و تعاملی) با دو بُعد عاطفه (مثبت و منفی) افزوده شده، تعامل بی‌عدالتی تعاملی × عاطفه منفی، ۶/۵ درصد واریانس انحصاری افزوده معنادار برای خروج یا ترک سازمان پدید آورده است. تعامل معنادار مذکور بدین معنی است که رابطه بی‌عدالتی تعاملی با خروج (ترک سازمان) در سطوح عاطفه منفی پائین و بالا متفاوت است.

بر اساس آنچه در بخش نتایج مربوط به غفلت و اعتراض پرخاشگرانه در جدول ۲ مشاهده می‌شود، در بلوک اول (اثرات اصلی ۱)، بی‌عدالتی توزیعی و بی‌عدالتی تعاملی، ۲۱/۷ درصد از واریانس غفلت و اعتراض پرخاشگرانه را تبیین می‌کنند. در بلوک دوم (اثرات اصلی ۲) که عاطفه مثبت و منفی افزوده شده، فقط عاطفه منفی، ۱۷/۵ درصد واریانس انحصاری افزوده معنادار برای غفلت و اعتراض پرخاشگرانه پدید آورده است. بالاخره در بلوک سوم (اثرات تعاملی ۳) که تعامل‌های دوراهه ابعاد بی‌عدالتی (توزیعی، رویه‌ای و تعاملی) با ابعاد عاطفه (مثبت و منفی) افزوده شده‌اند، دو تعامل بی‌عدالتی توزیعی × عاطفه مثبت و بی‌عدالتی توزیعی × عاطفه منفی، ۸ درصد واریانس انحصاری افزوده معنادار برای غفلت و اعتراض پرخاشگرانه پدید آورده‌اند. تعامل‌های معنادار مذکور به این معنی هستند که رابطه بی‌عدالتی توزیعی با غفلت و اعتراض پرخاشگرانه در سطوح عاطفه مثبت و منفی پائین و بالا متفاوت است.

نقش تعدیل‌کننده عاطفه مثبت و منفی در پیوند میان بی‌عدالتی سازمانی...



نمودار ۱. رابطه بی‌عدالتی تعاملی با خروج (ترک سازمان) در عاطفه منفی پایین و بالا

جدول ۳. پیش‌بینی خروج (ترک سازمان) و غفلت و اعتراض پرخاشگرانه از طریق ابعاد معنادار

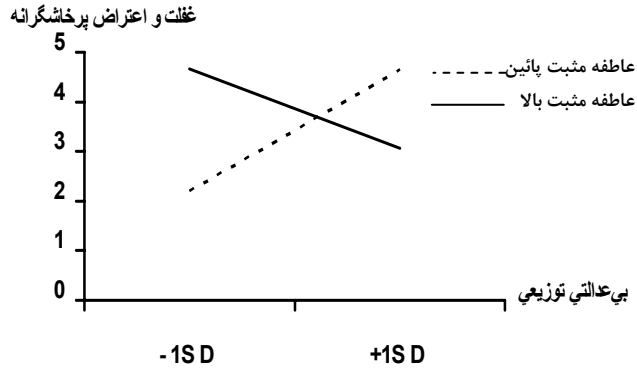
بی‌عدالتی در سطوح عاطفه مثبت و منفی پائین و بالا

متغیر	متغیر پیش‌بین	عاطفه منفی پائین				عاطفه منفی بالا			
		R <sup>2</sup>	β	SE	b	R <sup>2</sup>	β	SE	b
خروج غفلت و اعتراض پرخاشگرانه	بی‌عدالتی تعاملی	۰/۱۹**	۰/۳۹	۰/۴۹**	۰/۲۳۶**	۰/۱۸*	۰/۳۱	-۰/۴۳*	۰/۱۸۹*
	متغیرهای پیش‌بین	عاطفه مثبت و منفی پائین				عاطفه مثبت و منفی بالا			
	بی‌عدالتی توزیعی	۰/۵۶*	۰/۲۱	-۰/۴۵*	۰/۲۰۷**	-۰/۳۸	۰/۳۶	-۰/۲۲	۰/۰۵
	بی‌عدالتی توزیعی	۰/۳۳*	۰/۱۳	-۰/۴۱*	۰/۱۶۵*	-۰/۱۱	۰/۲۷	-۰/۰۷	۰/۰۰۵

\* P < ۰/۰۵

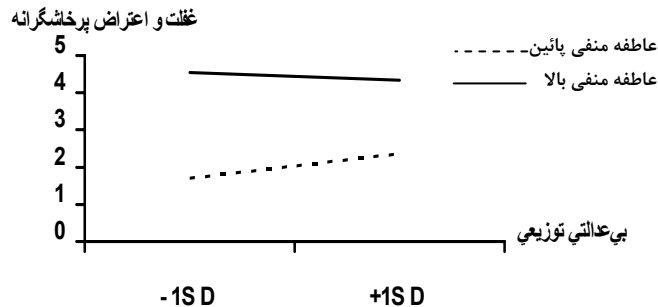
\*\* P < ۰/۰۱

همان‌طور که در جدول ۳ مشاهده می‌شود، رابطه بی‌عدالتی تعاملی با خروج (ترک سازمان) در عاطفه منفی پائین، مثبت ولی در عاطفه منفی بالا، منفی است.



نمودار ۲. رابطه بی عدالتی توزیعی با غفلت و اعتراض پرخاشگرانه در عاطفه مثبت پائین و بالا

همان طور که در نمودار ۱ مشاهده می شود، در عاطفه منفی پائین، افزایش بی عدالتی تعاملی منجر به افزایش تمایل به خروج (ترک سازمان) شده، ولی در عاطفه منفی بالا، افزایش بی عدالتی تعاملی، منجر به کاهش تمایل به خروج شده است. همان طور که در جدول ۳ مشاهده می شود، بی عدالتی توزیعی در عاطفه مثبت و منفی پائین با غفلت و اعتراض پرخاشگرانه دارای رابطه مثبت و معنادار، ولی در عاطفه مثبت و منفی بالا با غفلت و اعتراض پرخاشگرانه دارای رابطه معناداری نیست. همان طور که در نمودار ۲ مشاهده می شود، در عاطفه مثبت پائین، افزایش بی عدالتی توزیعی به افزایش غفلت و اعتراض پرخاشگرانه منجر شده، اما در عاطفه مثبت بالا، افزایش بی عدالتی توزیعی به کاهش غفلت و اعتراض پرخاشگرانه انجامیده است.



نمودار ۳. رابطه بی عدالتی توزیعی با غفلت و اعتراض پرخاشگرانه در عاطفه منفی پائین و بالا

نقش تعدیل‌کننده عاطفه مثبت و منفی در پیوند میان بی‌عدالتی سازمانی...

در نمودار ۳ نیز نشان داده شده که در عاطفه منفی پائین، افزایش بی‌عدالتی توزیعی منجر به افزایش غفلت و اعتراض پرخاشگرانه شده است.

### بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های حاصل از این پژوهش نشان داد عاطفه منفی رابطه بی‌عدالتی تعاملی را با خروج (ترک سازمان) تعدیل می‌کند. رگرسیون تعقیبی و تحلیل ساده شیب خط (جدول ۳ و نمودار ۱) نشان داد که وقتی عاطفه منفی پائین است، ادراک بی‌عدالتی تعاملی موجب تمایل بیشتری به خروج (ترک سازمان) می‌شود. این یافته دارای تلویحات نظری و پژوهشی مهم و جالب توجهی است. از یک طرف، این یافته‌ها با نظرات مطرح‌شده در باب نقش تعدیل‌کننده عاطفه منفی توسط برایف و ویس (۲۰۰۲)، هرسکوویس و بارلینگ (۲۰۰۹)، هرسکوویس و همکاران (۲۰۰۷) و همچنین ون‌یبرن (۲۰۰۳) در باب نقش‌های ضمنی تعدیل‌کنندگی عاطفه منفی در عملکرد و با نظریه کنترل عاطفی (چیت و اسلوسارچیک، ۲۰۰۵) دارای همسویی نسبی است.

سؤالات مطرح در بُعد عاطفه منفی مشتمل بر مواردی نظیر نگرانی، اضطراب، خجالت‌زدگی، شرمندگی، برآشفستگی، ناآرامی و عصبی‌مزاج، احساس گناه و تقصیر، ترسو و بزدل بودن، خشن بودن و تحریک‌پذیری است. این یافته را که وقتی عاطفه منفی (به‌ویژه در حالت رگه) پایین است، کارکنان تمایل بیشتری به خروج در اثر بی‌عدالتی تعاملی پیدا می‌کنند، می‌توان این‌گونه تبیین کرد که افراد در عاطفه منفی پائین نیروی بازدارنده ترس، نگرانی و اضطراب را در کنار پرخاشگری و ناآرامی تجربه نمی‌کنند، لذا در اثر تجربه بی‌عدالتی تعاملی، بدون نگرانی و ترس متمایل به ترک سازمان می‌شوند. به این جهت به نظر می‌رسد که یک مفروضه باید به مفروضه‌های نظریه کنترل عاطفی افزوده شود و آن این‌که هیجان‌های منفی اگر ماهیت بازدارنده داشته باشند (مثل ترس، اضطراب، نگرانی، احساس گناه و تقصیر) افراد را به رفتارهای اجتنابی (نظیر عدم رفتار مخرب و آسیب‌رسان) متمایل می‌سازد، ولی اگر ماهیت آن تحریک‌کننده باشد (مانند پرخاشگری، خصومت، عصبی مزاج و ناآرام بودن) ممکن است افراد را به رفتارهای گرایشی (نظیر ترک سازمان، پرخاشگری و بدرفتاری با دیگران) متمایل کند. این تبیین با نگاهی به یافته‌های مربوط به فرضیه پژوهش در حوزه‌ی غفلت و اعتراض پرخاشگرانه تا اندازه‌ای روشن‌تر می‌شود.

آزمون فرضیه پژوهش در حوزه غفلت و اعتراض نشان داد که عاطفه مثبت و منفی هر دو رابطه بی‌عدالتی توزیعی را با غفلت و اعتراض پرخاشگرانه تعدیل می‌کنند. تحلیل رگرسیون تعقیبی و تحلیل ساده شیب خط نشان داد که وقتی عاطفه مثبت پائین است، بی‌عدالتی توزیعی منجر به غفلت و اعتراض پرخاشگرانه بیشتری می‌شود، اما نقش تعدیل‌کنندگی عاطفه منفی در

رابطه بی‌عدالتی توزیعی با غفلت و اعتراض پرخاشگرانه بدین صورت بود که وقتی عاطفه منفی پائین باشد، بی‌عدالتی توزیعی باعث غفلت و اعتراض پرخاشگرانه می‌گردد.

یافته‌های دیگر این پژوهش نیز به‌طور نسبی با یافته‌های برایف و ویس (۲۰۰۲) و چبت و اسلوسارچیک (۲۰۰۵) همسویی دارد. بدین معنی که وقتی عاطفه مثبت (به‌ویژه در سنجش‌های مبتنی بر رگه و نه حالت) در حد پایینی باشد، افراد در حالت تجربه بی‌عدالتی توزیعی، غفلت و اعتراض پرخاشگرانه بیشتری را بروز می‌دهند. چون سؤال‌های حوزه سنجش عاطفه مثبت، مشتمل بر مواردی نظیر علاقه‌مندی، هوشیاری و گوش‌بزرگی، برانگیختگی و پرتحرکی، تهییج طلبی و الهام‌بخشی، پرنیرو و با نشاط بودن، مصمم و با پشتکار بودن، مؤدب و با محبت و فعال و مغرور بودن بود، دلیل این امر همسو با آنچه که برایف و ویس (۲۰۰۲) و چبت و اسلوسارچیک (۲۰۰۵) در حوزه پیوند میان عاطفه مثبت با پرانرژی بودن، لذت بردن از زندگی و با روحیه بودن بیان داشته‌اند، آن است که وقتی گرایش‌های مثبت مطرح در عاطفه مثبت در حد پایینی است، افراد خوش‌بینی، نشاط، پرانرژی بودن و مواردی از این دست را تجربه نمی‌کنند که باعث لذت بردن از شرایط موجود می‌شود. لذا متمایل به ابراز اعتراض پرخاشگرانه و همچنین غفلت و بی‌توجهی به امور کاری و سازمانی خود می‌شوند. جالب توجه این‌که هم عاطفه مثبت و هم عاطفه منفی وقتی در حد پایین هستند، رفتارهای گرایشی (نظیر اعتراض پرخاشگرانه و غفلت) افزایش می‌یابد. بر این پایه در حوزه نقش تعدیل‌کننده عاطفه مثبت در پیوند میان بی‌عدالتی توزیعی با غفلت و اعتراض پرخاشگرانه نیز همسویی یافته‌های این پژوهش با نظریه کنترل عاطفی محسوس است. به این شکل که بر پایه اولین مفروضه مطرح در نظریه کنترل عاطفی (چبت و اسلوسارچیک، ۲۰۰۵) افراد در موقعیت‌های مختلف همسو با گرایش‌ها و حتی حالات عاطفی خود به موقعیت‌ها پاسخ می‌دهند. بنابراین وقتی در موقعیت کاری خود افراد بی‌عدالتی توزیعی را تجربه می‌کنند، اگر در وضعیت عاطفه مثبت پائین باشند، رفتار غفلت و اعتراض پرخاشگرانه را بروز می‌دهند، ولی اگر در وضعیت عاطفه مثبت بالا باشند، چون غفلت و اعتراض پرخاشگرانه با عواطف مثبت آن‌ها تناسب ندارد، مرتکب این رفتارها نمی‌شوند. اما علاوه بر تبیین‌هایی که در مورد نقش عاطفه منفی پایین برای ترک یا خروج از سازمان بیان شد، در مورد غفلت و اعتراض پرخاشگرانه، لازم است در حمایت از تبیین‌هایی که در مورد ترک سازمان بیان شد، به یافته‌های مورد اشاره توسط اسپیندلر و همکاران (۲۰۰۹) نیز اشاره شود، که از پیوند میان عاطفه منفی با رگه اضطراب سخن به میان آورده‌اند. این یافته خود تا اندازه‌ای با این تبیین همسوست که در عاطفه منفی پائین، افراد هیجان‌ها و عواطف بازدارنده مانند اضطراب، ترس، نگرانی و احساس گناه را تجربه نمی‌کنند، لذا در اثر تجربه بی‌عدالتی توزیعی، غفلت و اعتراض پرخاشگرانه بالاتری را مرتکب می‌شوند. تبیین نظری محققان این پژوهش در مورد تشابه

نقش تعدیل‌کننده عاطفه مثبت و منفی در پیوند میان بی‌عدالتی سازمانی...

نقش عاطفه مثبت و منفی پائین در رابطه بی‌عدالتی توزیعی با غفلت و اعتراض پرخاشگرانه حول چندمحور دور می‌زند. در درجه اول احتمال می‌رود که اعضای نمونه در گزارش غفلت و اعتراض پرخاشگرانه خود، واقعیت را به‌طور کامل منعکس نکرده باشند. ممکن است در صورت سنجش غفلت و اعتراض پرخاشگرانه کارکنان از طریق سرپرستان یا همکاران نتیجه با نتیجه این پژوهش تغییراتی را نشان دهد. دوم این‌که این احتمال مطرح است که اگر در پژوهش‌های آینده عواطف منفی گرایشی (تندمزاجی، برآشفنگی، عصبی مزاج بودن، خصومت‌گرایی و خشونت، تحریک‌پذیر و جوشی بودن) از عواطف منفی اجتنابی (نظیر نگران و مضطرب بودن، خجالت‌زده و شرم‌منده بودن، احساس گناه و تقصیر، ترسو و بزدل بودن و وحشت‌زده بودن) جداگانه مورد اندازه‌گیری قرار گیرند و سپس در تحلیل‌ها استفاده شوند، نقش‌های عواطف مثبت و منفی در قالب‌های گرایشی و اجتنابی با یکدیگر متمایز شوند. چرا که به‌نظر می‌رسد، به‌ویژه عواطف منفی اجتنابی، در حوزه‌های سنجش رفتارهای مخرب که ماهیتاً گزارش آن‌ها نگرانی و اضطراب از پیامدها را به‌همراه می‌آورد، به شدت دخالت می‌کند و از این طریق باعث شبیه شدن نقش عاطفه مثبت و منفی در رابطه بی‌عدالتی (به‌ویژه بی‌عدالتی توزیعی) با رفتارهای مخرب می‌شود.

بنابراین ابتدا برای ارائه پیشنهاد‌های پژوهشی و کاربردی می‌توان گفت عاطفه منفی به‌دلیل پیوندی که با اضطراب، ترس، نگرانی و احساس گناه و تقصیر دارد، در شرایطی که در حد پایینی است، می‌تواند باعث شود تا با تجربه بی‌عدالتی تعاملی و توزیعی، افراد به ترتیب متمایل به ترک سازمان و غفلت و اعتراض پرخاشگرانه شوند. البته پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های آینده، پژوهشگران علاقه‌مند، عواطف منفی بازدارنده (نظیر ترس، اضطراب، نگرانی) را از عواطف منفی تحریک‌کننده (خشم، پرخاشگری، خصومت) جدا از هم اندازه‌گیری کنند تا مشخص شود که کارکردهای بازداری - گرایش به‌طور جداگانه برای عواطف منفی بازدارنده و تحریک‌کننده اتفاق می‌افتد یا خیر؟ دوم این‌که در حوزه عاطفه مثبت نیز، وقتی سطح عاطفه مثبت پائین بود، افراد در اثر تجربه بی‌عدالتی توزیعی، متمایل به غفلت و اعتراض پرخاشگرانه می‌شدند. می‌توان گفت عواطف منفی و مثبت ممکن است در سطح پایین کارکردهای مشابهی پیدا کنند. به‌نظر می‌رسد این پدیده تاکنون مورد غفلت واقع شده است، چرا که، اغلب کارکردها و همبسته‌های متفاوتی (اسپیندلر و همکاران، ۲۰۰۹) برای عواطف مثبت و منفی در حالت کلی در پیشینه پژوهش‌ها و نظریه‌ها ارائه و بحث شده است. لازم است پژوهشگران علاقه‌مند برای قطعیت بخشیدن به کارکردهای مشابه عواطف منفی و مثبت در سطوح پائین، این پژوهش را در سازمان‌ها و صنایع دیگری تکرار کنند. علاوه بر این ممکن است اگر به‌جای سنجش عواطف مثبت و منفی رگه، عواطف مثبت و منفی حالت را بررسی کنند، نتایج متفاوتی به‌دست آورند.

پیش از ارائهٔ پیشنهادات کاربردی لازم است، در تعبیر و تفسیر نتایج این پژوهش به این مسئله توجه شود که رفتارهای مخرب به صورت خودگزارش‌دهی مورد سنجش قرار گرفته است و پیوندهای مطرح بین متغیرها، مبتنی بر همبستگی است و نه علت و معلولی. مهمترین پیشنهاد کاربردی در راستای کاهش سطح رفتارهای مخرب کارکنان، ارائه کارگاه‌های آموزشی در باب اصول عدالت توزیعی، رویه‌ای و تعاملی و نحوه عملیاتی سازی این اصول در محیط‌های کار برای مدیران و سرپرستان سازمان‌ها است. علاوه بر این لازم است روش‌های منطقی و متناسب با شرایط و فرهنگ سازمان‌های کاری ایران، در حوزهٔ آموزش‌های مربوط به شادکامی، نشاط و احساس انرژی به کارکنان به کار گرفته شود، تا از آن طریق بستر بروز رفتارهای مخرب تضعیف شود.

## منابع

- حسن‌زاده، رمضان. (۱۳۸۲). *روش‌های تحقیق در علوم رفتاری*. چاپ اول، تهران: نشر ساوالان.
- گل‌پرور، محسن. (۱۳۸۵). فرآیندهای عدالت سازمانی در کارکنان و مدیران صنایع و سازمان‌ها: بررسی برخی ادارات و سازمان‌های شهر اصفهان. *مجله علوم انسانی دانشگاه امام حسین (ع)*. ۱۵(۶۵): ۳۴-۱۱.
- گل‌پرور، محسن، و خاکسار، سروره. (۱۳۸۷). رفتارهای ضدتولید از دیدگاه سرپرستان و مدیران صنایع و سازمان‌ها. *اخلاق در علوم و فناوری*، ۳(۳ و ۴): ۲۶-۱۱.
- گل‌پرور، محسن، و جوادی، سارا. (۱۳۸۵). الگوی ارتباطی بین باورهای عدلانه برای خود و دیگران با شاخص‌های بهداشت روانی: الگوی معادلات ساختاری. *اصول بهداشت روانی*، ۸(۳۱ و ۳۲): ۱۲۲-۱۰۹.
- گل‌پرور، محسن، و رفیع‌زاده، پروین دخت. (۱۳۸۸). نقش عدالت در نگرش نسبت به سازمان و رضایت از رسیدگی به شکایات. *اخلاق در علوم و فناوری*، ۴(۳ و ۴): ۶۵-۵۴.
- گل‌پرور، محسن، و نادری، محمدعلی. (۱۳۸۹). ارزش‌های فرهنگی و انصاف: عدالت سازمانی، رضایت شغلی و ترک خدمت. *فصلنامه تحقیقات فرهنگی*، ۳(۱): ۲۲۸-۲۰۷.
- گل‌پرور، محسن، نیری، شیرین، و مهداد، علی. (۱۳۸۷). رابطه استرس، فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی سازمانی در شرکت سهامی ذوب آهن: شواهدی برای مدل استرس- فرسودگی (عدم تعادل)- جبران. *فصلنامه یافته‌های نو در روان‌شناسی*، ۲(۸): ۳۴-۱۹.

Brief, A.P., & Weiss, H. M. (2002). Organizational behavior: Affect in the workplace. *Annual Review of Psychology*, 53: 279-307.

Chebat, J.C., & Slusarczyk, W. (2005). How emotions mediate the effects of perceived justice on loyalty in service recovery situations: an empirical study. *Journal of Business Research*, 58 (5): 664-673.



- 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.
- Cohen, J., Cohen, P., West, S.G., & Aiken, L.S. (2003). *Applied multiple regression/correlation analysis for the behavioral sciences*. 3rd edition. Mahwah, New Jersey, Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.
- Colquitt, J.A., Conlon, D.E., Wesson, M.J., Porter, C. O.L. H., & 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): 425-445.
- 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.
- Hershcovis, M.S., Turner, N., Barling, J., Arnold K.A., Dupre, K.E., Inness, M., Le Blanc, M.M., & Sivanathan, N. (2007). Workplace aggression: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 92(1): 228-238.
- 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 retaliation. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 81(1): 123-146.
- Skarlicki, D.P., & Folger, R. (1997). Retaliation in the workplace: The roles of distributive, procedural, and interactional justice. *Journal of Applied Psychology*, 82(3): 434-443.
- Spindler, H., Denollet, J., Kruse, C., & Pederson, S. S. (2009). Positive affect and negative affect correlate differently with distress and health-related quality of life in patients with cardiac conditions: Validation of the Danish global mood scale. *Journal of Psychosomatic Research*, 67(1): 57-65.
- Van Yperen, N. W. (2003). On the link between different combinations of negative affectivity and positive affectivity and job performance. *Personality and Individual Differences*, 35(8): 1973-1881.
- Van Yperen, N. W., Hagedoorn, N., Zeewrs, M., & Postma, S. (2000). Injustice and employees destructive response: The mediating role of state negative affect. *Social Justice Research*, 13(3): 291-312.
- Watson, D., Clark, L.A., Tellegen, A. (1988). Development and validation of brief measures of positive and negative affect: The PANAS Scales. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54(6): 1063-1070.