



دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

## بی‌عدالتی سازمانی، تعارض هنجاری ادراک شده و رفتارهای انحرافی: مقدمه‌ای بر فرضیه نظامهای آسیب‌شناختی هنجاری مرجع

دکتر محسن گل پرور<sup>۱\*</sup>، زهرا وانقی<sup>۲</sup>، محمدرضا مصاحبی<sup>۳</sup>

۱- استادیار گروه روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان،

اصفهان، ایران

۲. دانشجوی کارشناسی ارشد روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان، اصفهان، ایران

۳. عضو هیئت علمی گروه روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه آزاد اسلامی

خوراسگان، اصفهان، ایران

### چکیده

این پژوهش با هدف بررسی نقش‌های فرایندی بی‌عدالتی سازمانی (توزیعی، رویه‌ای و تعاملی) و تعارض هنجاری ادراک شده بر رفتارهای انحرافی به مرحله اجرا درآمد. جامعه آماری پژوهش را کارکنان کارخانه کاشی نیلو، در پائیز ۱۳۸۹ تشکیل داده‌اند که از بین آنها ۲۸۳ نفر به شیوه نمونه‌گیری تصادفی ساده برای شرکت در این پژوهش از طریق فهرست اسامی کارکنان انتخاب شدند. ابزارهای پژوهش شامل، پرسشنامه ۶ سؤالی تعارض هنجاری ادراک شده، پرسشنامه ۹ سؤالی بی‌عدالتی سازمانی و پرسشنامه ۱۵ سؤالی رفتارهای انحرافی بود. داده‌های حاصل از پرسشنامه‌های پژوهش از طریق مدل‌سازی معادله ساختاری مورد تحلیل قرار گرفت. داده‌های حاصل از مدل‌سازی معادله ساختاری نشان داد که بی‌عدالتی رویه‌ای و تعاملی ابتدا با تقویت تعارض هنجاری ادراک شده می‌شوند، سپس تعارض هنجاری ادراک شده بستر را برای افزایش رفتارهای انحرافی فراهم می‌سازد. نتایج تحلیل رگرسیون واسطه‌ای نشان داد که تعارض هنجاری ادراک شده، متغیر واسطه‌ای کامل برای رابطه بی‌عدالتی تعاملی با رفتارهای انحرافی است.

**واژه‌های کلیدی:** بی‌عدالتی سازمانی، تعارض هنجاری ادراک شده، رفتارهای انحرافی.

### مقدمه

عدالت به مثابه یک ارزش انسانی و اخلاقی، خواست انسان در هر محیط و شرایطی است. پیوندهای بنیادینی که تجربه عدالت و نموده‌های آن برای انسان به ارمغان می‌آورد، آنقدر متنوع و قابل توجه است، که بسیاری از اندیشمندان این عرصه قائل به نوعی انگیزه‌های زیربنایی برای عدالت هستند (گل‌پرور، ۱۳۸۵). بهر حال تجربه عدالت در عرصه روانشناسی و جامعه‌شناسی یک متغیر موقعیتی - ادراکی<sup>۱</sup> و یا یک متغیر سازمانی - ادراکی<sup>۲</sup> محسوب می‌شود که از طریق ادراکات فردی مورد سنجش قرار می‌گیرد. به این لحاظ در محیط‌های کاری و سازمانی، عدالت سازمانی ادراک شده طرح گردیده که حداقل سه شکل توزیعی<sup>۳</sup>، رویه‌ای<sup>۴</sup> و تعاملی<sup>۵</sup> دارد (گل‌پرور، نصری و ملک‌پور، ۱۳۸۶). عدالت توزیعی که بنظر می‌رسد از لحاظ سیر گسترش ابعاد عدالت سازمانی، اولین شکل عدالت مطرح شده در محیط‌های سازمانی باشد، به رعایت شاخصهای اصلی عدالت، بویژه انصاف و برابری در توزیع دستاوردهای مادی برای افراد بازمی‌گردد. بدنبال آن، عدالت رویه‌ای حوزه‌ی رویه‌های تصمیم‌گیری و اجرایی مورد استفاده در توزیع دستاوردها و عدالت تعاملی، پیوندها

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

<sup>1</sup> - Perceptual - situational  
<sup>2</sup> - Perceptual - organizational  
<sup>3</sup> - Distributive  
<sup>4</sup> - Procedural  
<sup>5</sup> - Interactional

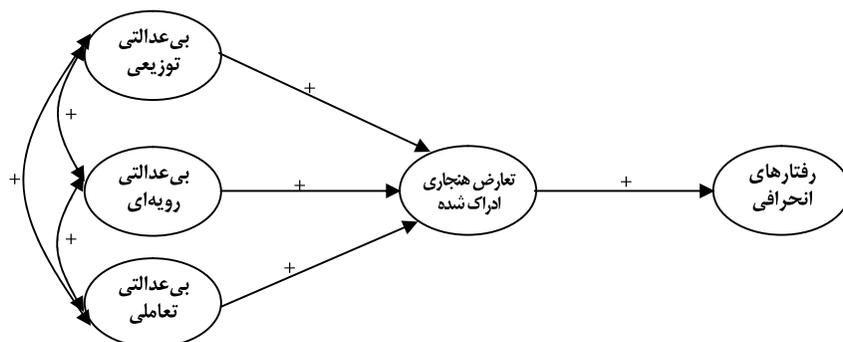


## دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

و ارتباطات بین فردی، و بویژه پیوندهای انسانی بین سرپرستان و کارکنان را پوشش می‌دهند (گل‌پرور و رفیع‌زاده، ۱۳۸۸). بهرحال شواهد روزافزون و قابل گسترش حاکی از نقش عدالت سازمانی برای تبعات رفتاری در عرصه‌های سازمانی است. یکی از تبعات رفتاری مطرح برای عدالت در ابعاد سه‌گانه، رفتارهای مخرب<sup>۱</sup> و انحرافی<sup>۲</sup> است. رفتارهای مخرب و انحرافی براساس پیشینه‌ی پژوهشی مرور شده توسط گل‌پرور، نیری و مهداد (۱۳۸۷)، گستره‌ی رفتارهایی که دارای ملاکهای تخطی از رسوم، هنجارها و قواعد سازمان باشند و بصورت عمدی کارکنان یا سازمان را نشانه رفته باشند را در برمی‌گیرد. بر این اساس دو شکل اصلی برای رفتارهای انحرافی، شامل رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان و رفتارهای انحرافی مطوف به همکاران (افراد) مطرح شده است (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۸۷). ویژگی عمده این طبقه‌بندی در این است که هدف رفتارهای انحرافی را به دو سطح سازمانی و فردی تقسیم نموده است. بهرحال شواهد پژوهشی کنونی بطور جدی حاکی از نقش ابعاد عدالت سازمانی (توزیعی، رویه‌ای و تعاملی) بر رفتارهای مخرب و انحرافی است. گل‌پرور و کرمی (۱۳۸۹) با مروری بر پیشینه‌ی برخی پژوهشهای انجام شده، بخوبی نشان داده‌اند که نقض اصول مطرح در هر یک از ابعاد عدالت توزیعی، رویه‌ای و تعاملی، کارکنان را به سوی رفتارهای انحرافی و مخرب سوق می‌دهد. شواهد ارائه شده توسط کوهن چاراش و اسپکتور<sup>۳</sup> (۲۰۰۱) نیز حاکی از پیوند بانبات بین عدالت سازمانی با رفتارهای ضدتولید<sup>۴</sup> و انحرافی است. با این حال شواهد رو به گسترشی حاکی از آن است که بی‌عدالتی (بعنوان نقطه مقابل عدالت) از طریق ساز و کارهای چندی که تا پیش از این چندان مورد توجه قرار نگرفته است، باعث گرایش کارکنان به رفتارهای انحرافی می‌شود. یکی از این ساز و کارها، تعارض هنجاری ادراک شده است. مطابق آنچه که در نمودار ۱ ارائه شده، تعارض هنجاری ادراک شده<sup>۵</sup> نقش یک متغیر واسطه‌ای را در پیوند بین بی‌عدالتی توزیعی، رویه‌ای و تعاملی با رفتارهای انحرافی بازی می‌کند.

---

<sup>1</sup> - Destructive  
<sup>2</sup> - Deviant  
<sup>3</sup> - Cohen-Charash & Spector  
<sup>4</sup> - Counterproductive  
<sup>5</sup> - Perceived normative conflict



### نمودار ۱: نقش تعارض هنجاری ادراک شده در پیوند میان بی عدالتی و رفتارهای انحرافی

تعارض هنجاری ادراک شده، درجه تعارض هنجاری بین گروه کاری با قواعد رسمی سازمان است که موجب می‌شود افراد یک گروه کاری در تقابل با هنجارهای سازمان محل کار خود قرار گیرند. از لحاظ پیشینه‌ی نظری موجود، تلاش برخی پژوهشگران در عرصه بی‌عدالتی سازمانی و رفتارهای انحرافی، بر تبیین وقوع رفتارهای انحرافی بعنوان واکنش‌های بازگرداننده عدالت از دست رفته بوده است (گلدمن<sup>۱</sup>، ۲۰۰۳). با این حال توصیه‌های روشنگرانه بر وجود متغیرهای واسطه‌ای یا تعدیل‌گر در پیوند بین بی‌عدالتی و رفتارهای انحرافی تأکید داشته‌اند (آکینو، گال‌پرین و بنت<sup>۲</sup>، ۲۰۰۴). براساس نظریه‌های تبادل<sup>۳</sup> در محیط‌های کار، تعامل‌های انسانی در محیط کار دارای زیربنای اجتماعی - اقتصادی است. به این مفهوم که افراد نسبت به ورودی‌های خود (سرمایه‌گذاری‌های خود) در روابط و پیامدها یا دستاوردهای حاصل از این روابط حساس هستند. در چنین شرایطی افراد از طریق قاعده مقابله به مثل متوجه می‌شوند در صورتی که خواهان تداوم منافع و دستاوردهای حاصل از روابط برقرار شده هستند، لازم است تا کماکان ورودی‌های خود را به این روابط حفظ و یا بهبود بخشند (بلاو<sup>۴</sup>، ۱۹۶۴). از طرف دیگر به محض اینکه افراد در قالب گروه گرد هم می‌آیند، هنجارها، اهداف و انتظارات متقابل در بین آنها شروع به شکل‌گیری می‌کند. در نهایت هنجارهای گروهی نحوه تعاملات و تبادل بین اعضاء را براساس قاعده یا اصل مقابله به مثل تنظیم خواهد کرد. در چنین شرایطی وقتی قواعد رسمی معطوف به توزیع، رویه‌ها و تعاملات درون سازمان با رجحانها و علایق کارکنان همسو و همخوان است، پیوند میان هنجارهای رسمی و غیررسمی، اولین و مهمترین کارکردش آن است که تخطی از این هنجارهای بهم تافته شده را سخت و دشوار می‌سازد (نی و اینگرام<sup>۵</sup>، ۱۹۹۸). در عین حال در روابط تبدالی - اجتماعی بلندمدت هم سازمانها و هم کارکنان آنها، اصول و قواعد انصاف و عدل را بعنوان استنادی برای اعتماد به طرف تعامل خود برای رفتار به شیوه‌ی همکارانه و مقابله به مثل بکار می‌برند. در حمایت از این نظر، شواهد پژوهشی قابل توجهی وجود دارد که نشان می‌دهد وقتی ادراکات و داوریه‌های افراد به جای عدل و انصاف مبتنی بر بی‌انصافی و بی‌عدالتی است، سطح تعارضات سازمانی بالا می‌رود و در مقابل از سطح پیروی از هنجارهای سازمانی کاسته می‌شود (تیلر و اسمیت<sup>۶</sup>، ۱۹۹۷). از چنین منظری کاملاً منطقی است که تصور کنیم، بروز ادراکات بی‌عدالتی توزیعی، رویه‌ای و تعاملی باعث شود تا افراد با عدم پیروی از هنجارها و قواعد رسمی سازمان، زمینه را برای بروز تعارض هنجاری ادراک شده (عدم پیوند بین هنجارهای گروهی غیررسمی با هنجارهای رسمی سازمانی) فراهم سازند. این امر در پیوندی که بین سه بُعد بی‌عدالتی توزیعی، رویه‌ای و تعاملی با

1 - Goldman  
2 - Aquino, Galperin & Bennett  
3 - Exchange theories  
4 - Blau  
5 - Nee & Ingram  
6 - Tyler & Smith



## دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

تعارض هنجاری ادراک شده در نمودار ۱ نشان داده شده، در نظر گرفته شده است. به لحاظ نظری وقوع گسست و تعارض بین هنجارهای گروهی غیررسمی با هنجارهای سازمانی رسمی، از طریق ساز و کارهای فشار روانی - اجتماعی در محیط‌های کار بخوبی قابل تبیین و توضیح است. به بیانی ساده‌تر، وقتی بین هنجارهای گروه کاری و هنجارهای سازمانی تضاد و تعارض پیش می‌آید، افراد باید موقعیت خود را به سرعت مشخص کنند. یعنی یا باید پیروی از هنجارهای رسمی سازمان را بپذیرند و یا با هنجارهای غیررسمی گروه خود که در تعارض با هنجارهای رسمی سازمان قرار دارد، امور را به پیش ببرند. در چنین موقعیتهایی این احتمال زیاد است که افراد پیروی از هنجارهای غیررسمی گروه خود را بپذیرند و فعالیت‌های خود را بر مبنای آن تنظیم کنند (ترنر و هسلم<sup>۱</sup>، ۲۰۰۱). بدنبال وقوع تعارض هنجاری ناشی از بی‌عدالتی، ناهنجاری<sup>۲</sup> و بیگانگی کاری<sup>۳</sup> امری اجتناب‌ناپذیر خواهد بود (موتاز<sup>۴</sup>، ۱۹۸۱؛ هادسون<sup>۵</sup>، ۱۹۹۹). به لحاظ تاریخی شواهد به طور جدی حاکی از آن است که در ناهنجاری و بیگانگی کاری، رجحانها و ارزشهای مورد تأکید کارکنان در سازمانها در تضاد و تقابل با ارزشها و رجحانهای سازمان قرار می‌گیرد و بدین ترتیب، زمینه برای رفتارهای انحرافی فراهم می‌شود (نی و اینگرام، ۱۹۹۸؛ مانریکودی لارا، تاکروننتی و تینگ‌دینگ<sup>۶</sup>، ۲۰۰۹). بنابراین در جمع‌بندی پایانی می‌توان گفت که بی‌عدالتی سازمانی در حوزه‌ی توزیع، رویه‌ها و تعامل‌های بین سرپرستان و کارکنان، باعث شکل‌گیری نظام‌های ادراکی - رفتاری پنهان برای بازگردانی عدالت در کارکنان می‌شود. در عین حال بی‌عدالتی در ابعاد یاد شده، هنجارهای غیررسمی را در تقابل با هنجارهای رسمی سازمان از طریق تضعیف پیوند این هنجارها در محیط کار قرار می‌دهد. این تقابل سطح بی‌هنجاری و بیگانگی را بالا می‌برد و در نهایت کارکنان در یک فضای مملو از تعارض، بی‌هنجاری و بیگانگی ساده‌تر درگیر رفتارهای متضاد و در تقابل با سازمان محل کار خود می‌شوند. به این لحاظ سطح رفتارهای انحرافی بالا می‌رود. در پایان بر مبنای توضیحات یاد شده، هدف اصلی از اجرای این پژوهش بررسی پیوند زنجیره‌ای بین بی‌عدالتی، تعارض هنجاری ادراک شده و رفتارهای انحرافی بوده است.

### روش

این پژوهش از نوع مطالعات همبستگی نوین است که جامعه آماری آن را کارکنان مرد یک کارخانه کاشی‌سازی در شهر اصفهان در تابستان و پائیز ۱۳۸۹ به تعداد ۵۰۰ نفر تشکیل داده است. از این جامعه آماری براساس فهرست اسامی کارکنان، ۳۰۰ نفر به شیوه نمونه‌گیری تصادفی ساده برای شرکت در پژوهش انتخاب شدند. پس از بازگشت پرسشنامه‌ها ۱۷، پرسشنامه بدلیل ناقص پاسخ داده شدن (معادل ۵/۷ درصد) از پژوهش کنار گذاشته شدند، لذا گروه نمونه پژوهش به ۲۸۳ نفر تقلیل یافت (نرخ بازگشت در این شرایط ۹۴/۳ درصد می‌باشد). نمونه ۳۰۰ نفری براساس توصیه‌های مطرح شده درباره اینکه مطالعات مدل‌سازی معادله ساختاری نیاز به نمونه‌های بزرگ (بالاتر از ۲۰۰ نفر) دارند، انتخاب شده‌اند (شوماخر و لومکس، ۱۳۸۸). از ۲۷۷ نفر که وضعیت تأهل خود را اعلام داشته‌اند، ۲۹ نفر مجرد (معادل ۱۰/۵ درصد) و ۲۴۸ نفر (معادل ۸۹/۵ درصد) متأهل بوده‌اند. اکثریت اعضای نمونه، یعنی ۱۳۵ نفر (از ۲۶۶ نفری که تحصیلات خود را اعلام داشته‌اند، معادل ۵۰/۴ درصد) دارای تحصیلات متوسطه و ۱۰۲ نفر (معادل ۳۸/۳ درصد) دارای تحصیلات فوق دیپلم و لیسانس بوده‌اند. از ۲۲۷ نفر که موقعیت شغلی خود را اعلام داشته‌اند، ۲۹ نفر در مشاغل مدیریتی و سرپرستی (معادل ۱۲/۸ درصد) و ۱۹۸ نفر (معادل ۸۷/۲ درصد) در مشاغل غیرمدیریتی و سرپرستی بوده‌اند. میانگین سن شرکت‌کنندگان در پژوهش ۳۳/۷۹ سال (با انحراف معیار ۱۶/۲۸)، میانگین سابقه شغلی کلی برابر با ۱۰/۲۵ سال (با انحراف معیار ۶/۳۶) و میانگین سابقه شغلی در سازمان کنونی ۸/۹ سال (با انحراف معیار ۵/۶۸) بود. از ابزارهای زیر برای سنجش متغیرهای پژوهش استفاده بعمل آمده است.

پیش از معرفی ابزارهای پژوهش تذکر چند نکته الزامی است. در درجه اول کلیه پرسشنامه‌های پژوهش، از زمره پرسشنامه‌هایی بوده‌اند که قبلاً در ایران بر روی آنها مطالعه انجام شده است و در درجه دوم این پرسشنامه‌ها برای این پژوهش به این دلیل انتخاب شده‌اند که علاوه بر شواهد روایی و پایایی مطلوب آنها، تعداد سؤالات آنها برای سنجش متغیرهای پژوهش مناسب بوده‌اند.

1 - Turner & Haslam

2 - Anomic

3 - Alienation

4 - Mottaz

5 - Hodson

6 - Manrique de Lara, Tacoronte & Ting Ding



## دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

۱. پرسشنامه‌های بی‌عدالتی سازمانی: برای سنجش بی‌عدالتی سازمانی در سه حوزه بی‌عدالتی توزیعی، رویه‌ای و تعاملی از پرسشنامه‌ای که هر یک از این ابعاد دارای سه سؤال است و توسط کیم و لیونگ<sup>۱</sup> (۲۰۰۷) معرفی شده و توسط گل‌پرور و نادری (۱۳۸۹) در ایران ترجمه و مورد استفاده قرار گرفته است، استفاده بعمل آمد. تنها نکته حائز اهمیت در مورد سؤالات این سه پرسشنامه این مسئله است که سه پرسشنامه اصلی، عدالت سازمانی را در سه حوزه یاد شده سنجش می‌کنند، ولی در این پژوهش با معکوس‌سازی افعال آنها، بی‌عدالتی سازمانی از طریق آنها مورد سنجش قرار گرفته است. بهر حال مقیاس پاسخگویی این ۹ سؤال، شش درجه‌ای (کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۶) بوده است. کیم و لیونگ (۲۰۰۷) و گل‌پرور و نادری (۱۳۸۹) الف) شواهد روایی و پایایی مطلوبی را برای این سه پرسشنامه گزارش نموده‌اند، به ترتیبی که آلفای کرونباخ این سه پرسشنامه از ۰/۸ به بالا می‌باشد. تحلیل عاملی اکتشافی مجدد بر روی سؤالات این سه پرسشنامه، سه عامل با آلفای کرونباخ ۰/۸۳، ۰/۸۶ و ۰/۸۹ را بدست داد. یک نمونه سؤالات این پرسشنامه به این شرح است: پاداشها و امکاناتی که در این سازمان به من تعلق می‌گیرد، غیرمنصفانه است.

۲. پرسشنامه تعارض هنجاری ادراک شده: برای سنجش تعارض هنجاری ادراک شده از پنج سؤال معرفی شده توسط مانریکو دی‌لارا و همکاران (۲۰۰۹) که قبلاً در ایران توسط گل‌پرور و واثقی (۱۳۸۹) ترجمه و مورد استفاده قرار گرفته است، استفاده بعمل آمد. این پنج سؤال، تعارض ادراک شده در هنجارهای غیررسمی گروه کاری و همکاران را با هنجارهای رسمی سازمان مورد سنجش قرار می‌دهد و مقیاس پاسخگویی آن در این پژوهش شش درجه‌ای (کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۶) بوده است. مانریکو دی‌لارا و همکاران (۲۰۰۹) علاوه بر مستند ساختن روایی این پنج سؤال، آلفای کرونباخ ۰/۸۴ را برای آن گزارش نموده و همبستگی این پنج سؤال را با رفتارهای انحرافی کاری معطوف به سازمان و افراد ۰/۲۸۷ و ۰/۲۷۱ ( $P < ۰/۰۰۱$ ) گزارش نموده‌اند. این همبستگی‌ها خود حاکی از روایی همگرای این پرسشنامه است. گل‌پرور و واثقی (۱۳۸۹) نیز علاوه بر مستند ساختن روایی سازه این پرسشنامه، با گروه نمونه‌ی ۱۰۰ نفری، آلفای کرونباخ ۰/۶۵ را برای این پرسشنامه گزارش نموده‌اند. در این پژوهش نیز تحلیل عاملی مجدد بر روی پنج سؤال این پرسشنامه همراه با پرسشنامه‌های دیگر پژوهش، پنج سؤال را با بارهای عاملی ۰/۴۵ تا ۰/۶۷ بر روی یک عامل با آلفای کرونباخ ۰/۷۴ قرار داد. یک نمونه سؤال این پرسشنامه به این شرح است: با حمایت همکاران می‌توان در این سازمان قواعد و قوانین را نادیده گرفت.

۳. رفتارهای انحرافی: برای سنجش رفتارهای انحرافی در دو حوزه رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان و رفتارهای انحرافی معطوف به همکاران از پرسشنامه ۱۵ سؤالی که ۸ سؤال آن توسط مولکی و همکاران (۲۰۰۶) معرفی شده و رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان را مورد سنجش قرار می‌دهد و ۷ سؤال آن از رایینسون و بنت<sup>۲</sup> (۱۹۹۵) گرفته شده که رفتارهای انحرافی معطوف به همکاران را اندازه‌گیری می‌کند، استفاده بعمل آمد. ۸ سؤال معرفی شده توسط مولکی و همکاران (۲۰۰۶) نیز از رایینسون و بنت (۱۹۹۵) گرفته شده و قبلاً در ایران گل‌پرور و همکاران (۱۳۸۷) آن را ترجمه و مورد استفاده قرار داده‌اند، مقیاس پاسخگویی این پرسشنامه در این پژوهش شش درجه‌ای (هرگز=۱ تا همیشه=۶) بوده است و از لحاظ روایی و پایایی از شرایط بسیار مطلوبی برخوردار است، به ترتیبی که گل‌پرور و همکاران (۱۳۸۷) برای رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان آلفای کرونباخ ۰/۹ را گزارش نموده‌اند. روایی سازه این پرسشنامه دوعاملی (۸ سؤال رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان و ۷ سؤال رفتارهای انحرافی معطوف به همکاران) علاوه بر بررسی نحوه قرارگیری سؤالات بر عوامل از طریق تحلیل عاملی اکتشافی (چرخش از نوع واریماکس)، از طریق بررسی همبستگی آنها با پنج پرسش مطرح در حوزه پرخاشگری در محیط کار، بعنوان شواهدی از روایی همگرای آنها در این پژوهش بررسی گردید. نتایج حاصل از این تحلیل همبستگی نشان داد که ۸ سؤال رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان و ۷ سؤال رفتارهای انحرافی معطوف به همکاران با ۵ سؤال پرخاشگری به ترتیب دارای همبستگی ۰/۷۳، ۰/۶۸ ( $P < ۰/۰۰۱$ ) می‌باشند. آلفای کرونباخ این دو پرسشنامه نیز در این پژوهش به ترتیب ۰/۸۲ و ۰/۸۴ و آلفای کرونباخ کل پرسشنامه در قالب ۱۵ سؤال، ۰/۸۹ بدست آمد. یک نمونه از سؤالات این پرسشنامه به این شرح است: مسائل خصوصی همکارانم را نزد دیگران فاش می‌کنم.

پرسشنامه‌های پژوهش همگی به صورت خودگزارش‌دهی در محل کار اعضای نمونه پاسخ داده شده است. داده‌های حاصل پرسشنامه‌ها با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون، مدل‌سازی معادله ساختاری و تحلیل رگرسیون واسطه‌ای و با استفاده از دو نرم‌افزار آماری رایانه‌ای مورد تحلیل قرار گرفته‌اند. در تحلیل رگرسیون واسطه‌ای و مدل‌سازی معادله ساختاری مفروضات این نوع تحلیل در نظر گرفته شده است.

<sup>۱</sup> - Kim & Leung

<sup>۲</sup> - Robinson & Bennett



دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

یافته‌ها

در جدول ۱، میانگین، انحراف معیار و همبستگی درونی بین متغیرهای پژوهش ارائه شده است.

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

ردیف	متغیرهای پژوهش	میانگین	انحراف معیار	رفتارهای انحرافی	بی‌عدالتی توزیعی	بی‌عدالتی رویه‌ای	بی‌عدالتی تعاملی
۱	رفتارهای انحرافی	۱/۷۰	۰/۷۷	-			
۲	بی‌عدالتی توزیعی	۴/۲۲	۱/۴۴	۰/۰۳	-		
۳	بی‌عدالتی رویه‌ای	۳/۹۸	۱/۴۰	۰/۰۴	۰/۸**	-	
۴	بی‌عدالتی تعاملی	۲/۷۲	۱/۳۹	۰/۱۴*	۰/۴۷**	۰/۵۶**	-
۵	تعارض هنجاری ادراک شده	۲/۸	۱/۰۱	۰/۱۲*	۰/۴۸**	۰/۵۳**	۰/۵۳**

\* $P < 0.05$

\*\* $P < 0.01$

چنانکه در جدول ۱ مشاهده می‌شود، رفتارهای انحرافی با بی‌عدالتی تعاملی ( $r = 0.14$ ,  $P < 0.05$ ) و با تعارض هنجاری ادراک شده ( $r = 0.12$ ,  $P < 0.05$ ) دارای رابطه مثبت و معناداری است، ولی با بی‌عدالتی توزیعی و رویه‌ای رابطه معناداری را نشان نداده است. تعارض هنجاری ادراک شده نیز با بی‌عدالتی توزیعی ( $r = 0.48$ ,  $P < 0.01$ )، با بی‌عدالتی رویه‌ای ( $r = 0.53$ ,  $P < 0.01$ ) و با بی‌عدالتی تعاملی ( $r = 0.53$ ,  $P < 0.01$ ) دارای رابطه معناداری است. در جدول ۲ نتیجه حاصل از مدل‌سازی معادله ساختاری برای مدل ارائه شده در پژوهش (نمودار ۱) ارائه شده است.

جدول ۲: نتایج حاصل از مدل‌سازی معادله ساختاری برای مدل پیشنهادی پژوهش

مسیرهای مدل	b	SE	$\beta$	$R^2$	$\chi^2$ (df)	$\chi^2/Df$	RM R	GF I	CFI	FMI N	RMSE A
عدالت رویه‌ای ← تعارض هنجاری ادراک شده	۰/۲۵**	۰/۰۴۱	۰/۳۵**	۰/۳۶۴	۱۴/۱۹ (۴)	۳/۵۴	۰/۰۴۸	۰/۰۹۸	۰/۰۹۸	۰/۰۵	۰/۰۹
عدالت تعاملی ← تعارض هنجاری ادراک شده	۰/۲۳**	۰/۰۴۲	۰/۳۳**	۰							
تعارض هنجاری ادراک شده ← رفتارهای انحرافی	۰/۰۹۶*	۰/۰۴۵	۰/۱۲*	۰/۰۱۶							

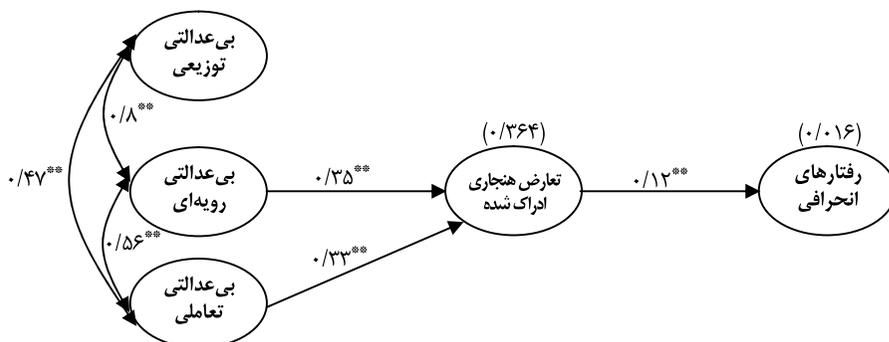
\*\* $P < 0.01$

چنانکه در جدول ۲ مشاهده می‌شود، عدالت رویه‌ای و عدالت تعاملی با ضرایب بتای استاندارد ۰/۳۵ و ۰/۳۳ و ۳۶/۴ درصد از واریانس تعارض هنجاری ادراک شده را تبیین نموده‌اند. تعارض هنجاری ادراک شده نیز با ضرایب بتای استاندارد ۰/۱۲، ۱/۶ درصد از واریانس رفتارهای انحرافی را تبیین نموده است. مدل نهایی پژوهش که در جدول ۲ ارائه شده، نسبت به مدل پیشنهادی پژوهش (نمودار ۱) یک تفاوت یا تغییر را نموده است. این تغییر به این شرح بوده که مسیر عدالت توزیعی به تعارض هنجاری ادراک شده به دلیل غیرمعنادار بودن حذف شده است. بهرحال نمودار مدل نهایی پژوهش در نمودار ۲ ارائه شده است.



## دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

اثرات غیرمستقیم سه بعد بی عدالتی بر رفتارهای انحرافی سازمانی از طریق تعارض هنجاری ادراک شده در جدول ۳ ارائه شده است. چنانکه در جدول ۳ دیده می شود، اثرات غیرمستقیم بی عدالتی رویه ای و تعاملی در سطح  $0/05$ ، از طریق تعارض هنجاری ادراک شده بر رفتارهای انحرافی معنادار است. برای تعیین قطعیت نقش واسطه ای تعارض هنجاری در رابطه بین بی عدالتی رویه ای و بی عدالتی تعاملی با رفتارهای انحرافی تحلیل رگرسیون واسطه ای انجام گرفت که نتایج آن بدین شرح بود: بی عدالتی توزیعی و رویه ای به تنهایی با رفتارهای انحرافی - سازمانی رابطه معناداری نداشتند ( $P > 0/05$ ). اما بی عدالتی تعاملی، با ضریب بتای استاندارد،  $0/14$ ،  $2/1$  درصد از واریانس رفتارهای انحرافی را تبیین می نمود. تعارض هنجاری ادراک شده نیز از طریق سه بعد بی عدالتی توزیعی، رویه ای و تعاملی به ترتیب،  $23/5$ ،  $28/9$  و  $28/1$  درصد واریانس تبیین می گردید ( $P < 0/01$ ). همچنین تعارض هنجاری ادراک شده،  $1/6$  درصد از واریانس رفتارهای انحرافی را تبیین می نمود. به این ترتیب در مرحله نهایی، نقش واسطه ای تعارض هنجاری ادراک شده در رابطه بین بی عدالتی تعاملی با تعارض هنجاری ادراک شده بررسی گردید که مشخص گشت، تعارض هنجاری ادراک شده متغیر واسطه ای کامل در پیوند بی عدالتی تعاملی با رفتارهای انحرافی است. همچنین در حضور تعارض هنجاری ادراک شده، توان پیش بینی غیرمعنادار عدالت رویه ای برای رفتارهای انحرافی معنادار گردید. این نتیجه احتمال تعدیل گر بودن تعارض هنجاری ادراک شده را در پیوند بین بی عدالتی رویه ای با رفتارهای انحرافی مطرح می سازد.



شکل ۲: نمودار نهایی پژوهش از رابطه بین متغیرها



دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

جدول ۳: اثرات غیرمستقیم بی‌عدالتی توزیعی، رویه‌ای و تعاملی بر رفتارهای انحرافی از طریق تعارض هنجاری ادراک شده

$\hat{\beta}_i$	ابعاد بی‌عدالتی	رفتارهای انحرافی	
		اثرات غیراستاندارد غیرمستقیم	اثرات استاندارد غیرمستقیم
۱	بی‌عدالتی توزیعی	.	.
۲	بی‌عدالتی رویه‌ای	۰/۰۲۴*	۰/۰۴۴*
۳	بی‌عدالتی تعاملی	۰/۰۲۳*	۰/۰۴۲*

\*  $P < 0.05$

### بحث و نتیجه‌گیری

شواهد حاصل از این پژوهش، بخشی از پیش‌بینی‌های نظری صورت گرفته در مقدمه را مبنی بر پیوند بین بی‌عدالتی توزیعی، رویه‌ای و تعاملی با تعارض هنجاری ادراک شده و رفتارهای انحرافی مورد حمایت قرار داد. پیش‌بینی‌های صورت گرفته به این صورت بود که بی‌عدالتی در محیط کار زمینه‌ساز تجربه گسست بین هنجارها و قواعد گروه کاری با هنجارها و اصول مورد تأکید سازمان می‌شود. این گسست باعث می‌شود تا افراد مجبور به گزینش یکی از این دو راه شوند: انتخاب پیروی از هنجارهای غیررسمی گروه که در تقابل با هنجارهای رسمی سازمان قرار دارند یا انتخاب هنجارهای رسمی موردقبول سازمان. شواهد مربوط به ساز و کارهای فشار روانی - اجتماعی گویای آن است که بسیاری از افراد احتمال می‌رود که پیروی از هنجارهای غیررسمی گروه کاری را در تقابل با سازمان برگزینند. با چنین گزینشی، سطح بی‌هنجاری و بیگانگی از امور کاری رسمی بالا می‌رود و بدین ترتیب تمایلات رفتاری ناکارآمد، انحرافی و مخرب بالا می‌رود. این پیش‌بینی در حوزه پیوند بین بی‌عدالتی رویه‌ای و بی‌عدالتی تعاملی با تعارض هنجاری ادراک شده و رفتارهای انحرافی براساس آنچه در نمودار ۲ نشان داده شد، در این پژوهش مورد حمایت قرار گرفت. بویژه از طریق تحلیل رگرسیون واسطه‌ای نشان داده شد که تعارض هنجاری ادراک شده واسطه‌ای رابطه بین بی‌عدالتی تعاملی با رفتارهای انحرافی است. در عین حال شواهد جانبی حاصل از تحلیل رگرسیون واسطه‌ای این فرضیه را به ذهن متبادر می‌سازد که ممکن است تعارض هنجاری ادراک شده برای رابطه عدالت رویه‌ای با رفتارهای انحرافی نه نقش یک متغیر واسطه‌ای بلکه نقش یک متغیر تعدیل‌گر را ایفا نماید. بهر حال یافته‌های این پژوهش با نظرات تیلر و اسمیت (۱۹۹۷) و نی و اینگرام (۱۹۹۸) مبنی بر اینکه ادراک بی‌انصافی و بی‌عدالتی باعث افزایش سطح تعارض هنجاری می‌شود و در عین حال با نظرات ترنر و هسلم (۲۰۰۱) مبنی بر اینکه در انتخاب بین هنجارهای غیررسمی گروه یا هنجارهای رسمی سازمان، حتی اگر هنجارهای غیررسمی گروه در تقابل و تضاد با هنجارهای رسمی سازمان باشد، کارکنان هنجارهای غیررسمی را انتخاب می‌کنند و از آن طریق ساده‌تر مرتکب رفتارهای مقابله‌جویانه منفی می‌شوند، همسویی قابل توجهی نشان می‌دهد. همچنین نظریاتی وجود دارد که نشان می‌دهد تعارض هنجاری ادراک شده باعث افزایش بی‌هنجاری و بیگانگی کاری می‌شود. این افزایش بی‌هنجاری و بیگانگی کاری خود در یک چرخه معیوب، منتهی شدن تعارض هنجاری ادراک شده به رفتارهای انحرافی را نیرومندتر می‌سازد (موتاز، ۱۹۸۱؛ هادسون، ۱۹۹۹). این روشنگری‌ها که توسط مانریکودی لار و همکاران (۲۰۰۹) ارائه شده، بخوبی با یافته‌های این پژوهش همسویی نشان می‌دهد. با این حال پژوهشگران این پژوهش بر این نظرند که نقش تعارض هنجاری ادراک شده، آنومی (بی‌هنجاری) کاری یا سازمانی و بیگانگی کاری بر رفتارهای انحرافی بر مبنای یک نظریه نظام‌های مرجع آسیب‌شناختی هنجاری<sup>۱</sup> بهتر قابل توضیح و تبیین است. از یک طرف در تعارض هنجاری ادراک شده و بی‌هنجاری، هنجارها که نحوه رفتار و تعامل افراد رادر محیط‌های کار تعیین می‌کنند، یا شکل ناکارآمد، یا انحرافی و یا نقض شده را بخود می‌گیرند. و از طرف دیگر قواعد و اصول کاری که افراد باید آنها را بر پایه هنجارها و قواعد سازمان آنها را بپذیرند و سپس در کارهای

<sup>۱</sup> - Normative pathological referent systems.



## دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

خود به آنها عمل کنند نیز رنگ می‌بازند. بر این اساس نه تنها تعارض هنجاری و انومی، شکلی از نظامهای آسیب‌دیده هنجاری را در سازمان شکل می‌دهند، بیگانگی کاری نیز به لحاظ اینکه فرد از هنجارها و قواعد کاری تخطی می‌کند و آنها را نادیده می‌گیرد، خود بعنوان شکلی از بی‌هنجاری کاری، هنجارهای آسیب‌دیده را آسیب‌دیده‌تر می‌کند. از چنین منظری بیگانگی کاری نیز خود یک نظام آسیب‌شناختی هنجاری در کنار تعارض هنجاری ادراک شده و بی‌هنجاری محسوب خواهد شد. اکنون پیش‌بینی پژوهشگران این پژوهش این است که هر یک از متغیرهای تعارض هنجاری ادراک شده، انومی و بیگانگی کاری بعنوان یک نظام آسیب‌شناختی هنجاری مرجع عمل می‌کند. در چنین نظام آسیب‌شناختی هنجاری مرجع، هر یک از این سه متغیر می‌تواند اثرات دیگری را بر رفتارهای مثبت و منفی هر دو تقویت نمایند. به این شکل که وقتی تعارض هنجاری ادراک شده بالاست، اگر بی‌هنجاری و بیگانگی هم بالا باشند، رفتارهای انحرافی منفی افزایش و در مقابل رفتارهای مثبت نظیر رفتارهای مدنی - سازمانی کاهش می‌یابند. البته طبیعی است که در صورت همانندسازی گروهی بالا، رفتارهای انحرافی معطوف به همکاران، باز هم احتمال کاهش را دارد، ولی رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان احتمال افزایش را دارد. به‌رحال بر پایه آنچه بیان گردید، لازم است پژوهشهای آینده در ایران مشخص نمایند که نظامهای آسیب‌شناختی هنجاری مرجع نظیر تعارض هنجاری، انومی و بیگانگی کاری، واقعاً باعث تشدید اثرات هر یک بر دیگری و سپس بر رفتارهای انحرافی می‌شوند. چنین نیروی تشدیدکننده‌ای برای هر یک از این نظامها، از فرایندهای آنتروپی و تشکیل حلقه‌های معیوب برای خارج ساختن نظامها از حالت تعادل و کارآمدی به حالت عدم تعادل و ناکارآمدی نشأت می‌گیرد. در پایان در تفسیر و تعبیر نتایج حاصل از این پژوهش باید به محدودیت‌های آن توجه داشت. محدودیت اول مربوط به مدل پژوهش است که یک مدل ارتباطی محسوب می‌شود و نه یک مدل علت - معلولی. محدودیت دوم مربوط به گروه نمونه پژوهش می‌شود که همگی مرد بوده‌اند. محدودیت سوم نیز به خودسنجی (خودگزارش‌دهی) بودن سنجش رفتارهای انحرافی مربوط می‌شود. پیشنهادات پژوهشی خود در عرصه پیش‌بینی‌های صورت گرفته بر مبنای مدلی که برای اولین بار در این پژوهش معرفی شده (نظامهای آسیب‌شناختی هنجاری مرجع) طرح گردید. اما پیشنهادات کاربردی ماهیتاً به ایجاد برقراری نظامهای مراقبت و احیاء عدالت در سازمانها مربوط می‌شود که باید در کنار تمام بخشهای دیگر در سازمانهای کاری تشکیل و بطور جدی فعالیت کند.



## منابع

- شوماخر، رندال. ای.، لومکس، ریچارد، جی. (۱۳۸۸). مقدمه‌ای بر مدل‌سازی معادله ساختاری. ترجمه وحید قاسمی. چاپ اول، تهران: انتشارات جامعه‌شناسان. (سال انتشار اثر به زبان اصلی ۲۰۰۴).
- 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)، مدیریت ۵، ۶۵-۳۴-۱۱.
- گل‌پرور، محسن.، رفیع‌زاده، پوران‌دخت. (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.، کرمی، مهرانگیز. (۱۳۸۹). نقش تعاملی ابعاد بی‌عدالتی (توزیعی، رویه‌ای و تعاملی) بر رفتارهای مخرب کارکنان. همایش منطقه‌ای راهکارهای اصلاحی نظام اداری. ۱۶ اردیبهشت ماه ۱۳۸۹، دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان، اصفهان.
- گل‌پرور، محسن.، نادى، محمدعلی. (۱۳۸۹). ارزشهای فرهنگی و انصاف: عدالت سازمانی، رضایت شغلی و ترک خدمت. تحقیقات فرهنگی ایران، ۳ (۱)، ۲۲۸-۲۰۸.
- گل‌پرور، محسن.، نصری، مرجان.، ملک‌پور، مختار. (۱۳۸۶). نقش مشارکت در تصمیم‌گیری، دلبستگی شغلی، جایگزین‌های شغلی و... در عدالت سازمانی ادراک شده مربیان آموزشگاه‌های استثنایی شهر اصفهان. دانش و پژوهش در علوم تربیتی، ۱۵، ۵۶-۲۵.
- گل‌پرور، محسن.، نیری، شیرین.، مهداد، علی. (۱۳۸۷). رابطه استرس، فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی سازمانی در شرکت سهامی ذوب‌آهن: شواهدی برای مدل استرس - فرسودگی (عدم تعادل) - جبران. یافته‌های نو در روانشناسی، ۲ (۸)، ۳۴-۱۹.
- گل‌پرور، محسن.، واثقی، زهرا. (۱۳۸۹). مدل بی‌عدالتی سازمانی، استرس و فرسودگی هیجانی در پرستاران زن. مقاله در مرحله داوری.
- Aquino, K., Galperin, B.L., & Bennett, R. (2004). Social status and aggressiveness as moderators of the relationship between interactional justice and workplace deviance. *Journal of Applied Psychology*, 34(5), 1001-1029.
- Blau, P.M. (1964). *Exchange and power in social life*. John Wiley & Sons.
- Cohen-Charash, Y., & Spector, P.E. (2001). The role of justice in organizations: A meta analysis. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 86, 278-321.
- Goldman, B.M. (2003). The application of referent cognitions theory to legal-claiming by terminated workers: The role of organizational justice and anger. *Journal of Management*, 29, 705-728.
- Kim, T.Y., & Leung, K. (2007). Forming and reacting to overall fairness: A cross cultural comparison. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 104(1), 83-95.
- Manrique de Lara, P.Z., Tacoronte, D.V., & Ting Ding, J.M. (2009). Procedural justice and workplace deviance: The mediating role of perceived normative conflict in work groups. *Decisiones Organizations*, ? , 381-393.
- Nee, V., & Ingram, P. (1998). Embeddedness and beyond: Institutions, exchange and social structure. in M. Brinton., & V.Nee (Eds.). *The new institutionalism is sociology* (PP.19-45). New York: Russell Sage Foundation.
- Robinson, S.L., & Bennett, R.J. (1995). A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study. *Academy of Management Journal*, 38, 555-572.
- Turner, J.C., & Haslam, S.A. (2001). Social identity, organizations, and leadership. In M.E. Turner (Ed.) *Groups at work: Theory and research* (PP. 25-65). Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Tyler, T.R., & Smith, H.J. (1997). Social justice and social movements. in D.Gilbert., & S. Fiske (Eds.) *Handbook of social psychology* (PP. 595-629). 4th ed, Mahwah, NJ: Erlbaum.

This document was created with Win2PDF available at <http://www.daneprairie.com>.  
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.