رویکردی شبه آزمایشی به تاثیر ادراک بی‌عدالتی ترکیبی (منظور ترکیب عدالت توزیعی، رویه‌ای و تعاملی) بر استرس، فرسودگی و عملکرد

محسن گل پرور: دانشیار دانشگاه آزاد اسلامی، اصفهان، خوراسگان، خیابان جی شرقی، بلوار ارغوانیه، بلوار دانشگاه دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اصفهان (خوراسگان)، دانشکده روان شناسی و علوم تربیتی، گروه روان شناسی صنعتی و سازمانی drmgolparvar@gmail.com

فهیمه عبدلی*: محقق دانشگاه آزاد اسلامی، اصفهان، خوراسگان، خیابان جی شرقی، بلوار ارغوانیه، بلوار دانشگاهف دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اصفهان (خوراسگان)، دانشکده روان شناسی و علوم تربیتی، گروه روان شناسی صنعتی و سازمانی

واژگان کلیدی

ادراک بی‌عدالتی

استرس شغلی

فرسودگی شغلی

عملکرد شغلی

کارکنان صنایع

چکیده

مقدمه: عدالت در طول تاریخ موضوعی تاثیرگذار بر حالات و رفتارهای انسان‌ها در محیط‌های اجتماعی بوده است. این پژوهش با هدف تعیین تاثیر ادراک بی‌عدالتی ترکیبی (توزیعی، رویه‌ای و تعاملی) بر استرس، فرسودگی هیجانی و عملکرد اجرا شد.

روش: روش پژوهش شبه‌آزمایشی و جامعه آماری پژوهش را کارکنان دو مجموعه صنعتی در شهر اصفهان تشکیل دادند که از بین آن‌ها صد و بیست و هشت نفر بر پایه ویژگی‌های جمعیت‌شناختی همتا انتخاب و سپس به صورت تصادفی به دو گروه عدالت و بی‌عدالتی گمارده شدند. ابزارهای پژوهش شامل دو سناریوی دستکاری عدالت و بی‌عدالتی، پرسشنامه استرس شغلی (گل‌پرور و همکاران، ۲۰۱۲)، پرسشنامه فرسودگی هیجانی (مولکی و همکاران، ۲۰۰۶) و پرسشنامه ارزیابی عملکرد (ناگیوئن و همکاران، ۲۰۱۲) بودند. داده‌ها با استفاده از آزمون t گروه‌های مستقل (برای تعیین تاثیر دستکاری اعمال شده) و تحلیل واریانس چندمتغیری (MANOVA) تحلیل شدند.

نتایج: نتایج حاصل از آزمون t گروه‌های مستقل نشان داد که دو سناریوی دستکاری عدالت و بی‌عدالتی دارای تاثیر معنادار بر ادراک عدالت و بی‌عدالتی بوده‌اند. نتایج تحلیل واریانس چند متغیری (MANOVA) نیز نشان داد که بین گروه عدالت و بی‌عدالتی در فرسودگی هیجانی و عملکرد تفاوت معنادار وجود دارد ($p<۰/۰۵$)، ولی در استرس تفاوت معناداری بین دو گروه عدالت و بی‌عدالتی به دست نیامد ($p>۰/۰۵$).

بحث و نتیجه‌گیری: نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد که با ادراک بی‌عدالتی افراد در محیط‌های کار با سرعت بیشتری دچار فرسودگی می‌شوند و به دنبال آن عملکرد تضعیف می‌شود.

* نویسنده مسئول

نوع مطالعه: پژوهشی

تاریخ دریافت: ۱۳۹٤/۰۳/۰۲

تاریخ پذیرش: ۱۳۹٤/۰٤/۲۱

نحوه استناد به مقاله: محسن گل‌پرور و فهیمه عبدلی. رویکردی شبه آزمایشی به تاثیر ادراک بی‌عدالتی ترکیبی (منظور ترکیب عدالت توزیعی، رویه‌ای و تعاملی) بر استرس، فرسودگی و عملکرد. فصلنامه مددکاری اجتماعی، ۱۳۹٤؛ ٤ (۲): ۱٦-۰٤

[Downloaded from socialworkmag.ir on 2026-09-13]

Quasi-Experimental Approach to Impact the Perception of Combination Injustice on Stress, Exhaustion and Performance

Mohsen Golparvar: Associate Professor, Azad University of Isfehan,drmgolparvar@gmail.com
Fahime Abdoli*: Researcher in Azad University of Isfehan

Abstract

Introduction: Justice in history of human life was an influential factor on human behaviors and states in social settings. This study aimed to determine the effect of perceived combination injustice (distributive, procedural and interactional) on job stress, emotional exhaustion and job performance.

Methodology: Research method was quasi-experimental and research statistical population was the employees of two industrial companies in Isfahan city, among them one hundred and eighty persons were selected based on demographic characteristics matched and then were randomly assigned to two groups of justice and injustice. The research instruments consisted of two scenarios for the manipulation of justice and injustice, the job stress questionnaire (Golparvar et al, 2012), emotional exhaustion questionnaire (Mulki et al, 2006) and job performance questionnaire (Nguyen et al, 2012). Data were analyzed using independent sample t-test (to determine the effect of the applied manipulation) and multivariate analysis of variances (MANOVA).

Results: Results of independent sample t-test revealed that two scenarios manipulation of justice and injustice have significant impact on the perception of justice and injustice. The results of multivariate analysis of variances revealed that there is a significant difference between justice and injustice groups in emotional exhaustion and job performance ($p<0.05$), but there is no significant difference between justice and injustice groups in job stress ($p>0.05$).

Conclusions: The results of this study showed that the perception of injustice, people in the workplace is more rapidly experiencing burnout which followed by poor performance.

Keywords

Perception Injustice

Job Stress

Emotional Exhaustion

Job Performance

Employees of Industries

*Corresponding Author
Study Type: Original
Received: 23 May 2015
Accepted: 12 Jul 2015

Please cite this article as follows: Golparvar M and Abdoli F. Quasi-Experimental Approach to Impact the Perception of Combination Injustice on Stress, Exhaustion and Performance. Quarterly journal of social work. 2015; 4 (2); 04-16

[Downloaded from socialworkmag.ir on 2026-09-13]

مقدمه

عدالت طی سال‌های حیات بشر بر کره خاکی همواره مفهومی جذاب، پیچیده و چالش‌انگیز بوده است. خیل عظیم چالش‌ها و مناظره‌های نظری در میان اندیشمندان از اقلیم‌ها و مذاهب مختلف خود گواهی روشن از جذاب و چالش‌انگیز بودن این سازه پیچیده برای انسان‌ها است. سوال محوری که همواره فکر هر پژوهشگر روشن‌اندیشی را به خود مشغول می‌کند این است که چرا عدالت تا این اندازه مورد توجه انسان‌ها است. آیا بشر به صورت ذاتی و فطری عدالت‌جو است؟ و یا از توجه به عدالت به دنبال دستیابی به منافع خود است؟ اندیشمندان حوزه عدالت در دنیا هر یک پاسخی مبتنی بر پارادیم نظری و مکتب فکری خود به این سوالات داده‌اند. برخی به این باور رسیده و آن را ترویج نموده‌اند که توجه به عدالت برخاسته از نیازی فطری و ذاتی است که زیربنای آن را نیاز به عدالت و تضمین برای بقاء تشکیل می‌دهد (پلاتز، ۲۰۱۱). برخی دیگر این باور را پذیرفته و در باب آن به مطالعه و پژوهش پرداخته‌اند که حضور و وجود عدالت برای انسان‌ها دستاوردهای محسوس و نامحسوسی نظیر احساس ارزشمندی و منافع دیگر را به ارمغان می‌آورد (رابینز، فورد و تتریک، ۲۰۱۱). این‌که کدامیک از این دو نظر صحیح است و یا حداقل دارای ماهیت واقع بینانه‌تری است، خود سوالی بحث‌انگیز است که بحث در باب آن مجال گفتار حاضر نیست. با این‌حال در کلامی موجز می‌توان گفت که به نظر می‌رسد از نگاهی واقع‌بینانه به وجود بشر این نتیجه‌ای غیرقابل انکار است که ساحت چند وجهی انسان، ترکیب هر دو رویکرد نیاز ذاتی و فطری مبتنی بر تضمین بقاء همراه با کسب منافع و دستاوردها را موجه می‌سازد.

سوال بعدی که لازم است به آن توجه گردد این است که عدالت بر اساس چه معیارهایی در انسان‌ها مورد توجه و ارزیابی قرار می‌گیرد. آیا برای حضور عدالت نیازمند ملاک‌های عینی با تاثیرات و برداشت‌های یکسان و فراگیر در میان همه ابناء بشر هستیم؟ در پاسخ به این سوال باید گفت حداقل در سطح پژوهشی یافتن و سنجش معیارهای جهان‌شمول با توجه به تعدد و گوناگونی قومی و نژادی بشر امر بسیار دشواری است (شائو، جاج، اسکارلیکی و جونز، ۲۰۱۳). به همین لحاظ بسیاری از اندیشمندان و پژوهشگران دنیا به جای دنبال کردن معیارهای عینی جهان‌شمول این پدیده را به سطح ادراک فردی از شرایط تقلیل داده (رویکرد تقلیل‌گرایی ادراکی۲) و از ادراک عدالت یا عدالت ادراک شده سخن به میان آورده‌اند (جیانگ، ۲۰۱۵؛ ونزل و اوکی‌موتو، ۲۰۱۴). این رویکرد ادراک‌گرا به عدالت و بی‌عدالتی تاکنون در محیط‌های اجتماعی و کاری محرک و برانگیزاننده نظریات و پژوهش‌های گسترده‌ای در ایران و جهان بوده است. از نقطه نظر رویکرد تقلیل‌گرایی ادراکی، عدالت و بی‌عدالتی در سه عرصه توزیع دستاوردها و منافع، رویه‌های تصمیم‌گیری و فرایندهای اجرا و ابلاغ تصمیمات همراه با تعامل‌های رفتاری و اطلاعاتی مبتنی بر عدالت و انصاف قابل پی‌جویی است (کروپانزانو، بوئن و گیلی‌لند، ۲۰۰۷؛ هور، پارک و مون، ۲۰۱۴).

از بعد روان‌شناختی درک حضور نشانه‌های عدالت در توزیع دستاوردها، رویه‌ها و تعاملات با خیل عظیمی از متغیرهای معطوف به سلامتی (نظیر بهزیستی و سلامت جسمی و روانی)، متغیرهای نگرشی، ادراکی و عاطفی (نظیر رضایت، تعهد، عاطفه منفی و مثبت، استرس شغلی و فرسودگی هیجانی)، متغیرهای تحولی و شخصیتی (رشد و توانمندی حرفه‌ای، ویژگی‌های شخصیتی) و متغیرهای رفتاری مثبت و منفی (رفتارهای جامعه یار و مدنی، عملکرد شغلی و رفتارهای مخرب و انحرافی) در ارتباط است (رضایی، گل‌پرور و مصاحبی، ۲۰۱۴؛ کالکوئیت، اسکات، رادل، لانگ، زاپاتا و همکاران، ۲۰۱۳؛ گل‌پرور، جوادیان، راجزی و رضایی، ۲۰۱۴). گستره وسیع ارتباطات مطرح که تنها به بخشی از مهمترین آن‌ها اشاره شد خود نشان می‌دهد که ادراک عدالت و بی‌عدالتی چه متغیر ذی‌نفوذ و تاثیرگذاری بر عرصه‌های مختلف حیات بشر است. از میان متغیرهای مختلف که قادر به ارتباط و تاثیرپذیری از عدالت یا بی‌عدالتی هستند در این پژوهش بر تاثیر ادراک و تجسم بی‌عدالتی بر استرس شغلی۳، فرسودگی هیجانی۴ و عملکرد شغلی۵ در قالب یک پژوهش شبه‌آزمایشی توجه شده است. بنابراین مساله اصلی در پژوهش حاضر که در ادامه مبانی نظری و پژوهشی آن ارائه خواهد شد، این است که آیا ادراک بی‌عدالتی قادر است تا سطح استرس شغلی و فرسودگی هیجانی را افزایش و در مقابل موجب کاهش سطح عملکرد شغلی شود؟

در نگاهی کلی استرس و فرسودگی هیجانی از زمره مهمترین عوامل تهدیدکننده بهداشت روانی و جسمانی افراد

wnloaded from socialworkmag.ir on 2026-09-13]

در محیط‌های مختلف هستند (راث، ۲۰۱۱؛ ویو و هو، ۲۰۰۹). استرس در محیط کار، ادراک افراد از شرایط کاری پرفشار همراه با احساس ناکارآمدی شخصی در اثر محیط کاری نامطلوب، تهدیدکننده و ناراحت کننده همراه با واکنش‌های روانی و فیزیولوژیکی تلقی می‌شود. عوامل متعددی می‌توانند در محیط‌های کار برای افراد استرس‌آفرین باشند. از مهمترین این عوامل می‌توان به گرانباری، تعارض و ابهام نقش و عوامل مربوط به سازمان نظیر روابط نامناسب، تهدید شرایط سازمانی برای رشد و پیشرفت، نظام‌های ترفیع و ارتقاء مبهم، نظام‌های ارزیابی عملکرد نامناسب و غیردقیق و عدم حمایت همکاران و سرپرست را برشمرد (سیلان و سولو، ۲۰۱۰؛ کوکوقلو، ۲۰۱۴). تداوم هریک از عوامل مورد اشاره به صورت منفرد یا تجمع برخی از این عوامل در کنار یکدیگر در یک دوره‌ی زمانی به تدریج حالات مربوط به تخلیه انرژی، بی‌انگیزگی و فرسودگی را برای افراد به ارمغان می‌آورد (چن، لین و لی‌ین، ۲۰۱۱).

در کنار استرس شغلی، فرسودگی به عنوان متغیری که تعیین‌کننده سطح اثربخشی و بهره‌وری افراد در محیط کار است از اهمیت زیادی برخوردار است. در نگاهی ابعادی، می‌توان گفت که فرسودگی در محیط کار دارای مولفه‌های چندگانه‌ای است. یکی از مهمترین این مولفه‌ها در دیدگاه مسلش و جکسون (۱۹۸۱) فرسودگی هیجانی است. فرسودگی هیجانی مشتمل بر احساسات متنوع و وسیعی نظیر احساس تهی شدن هیجانی نسبت به کار و امور شغلی، احساس خستگی در زمان‌های شروع کار (پیش از انجام کار در زمان‌های ورود به محل کار)، احساس ناکامی و سرخوردگی از کار، احساس تخلیه نیرو و توان کاری در پایان روز کاری، احساس به پایان خط رسیدن در کار، احساس سخت شدن کارها و وظایف شغلی، عدم تمایل به انجام امور شغلی و احساس فشار زیاد کاری از لحاظ هیجانی در مواقع انجام کار می‌باشد (ینسن، لام و هوانگ، ۲۰۱۰). نکته‌ای که از بعد نظری باید به آن توجه شود از میان طیف عوامل مختلف که می‌توانند در افراد موجب تجربه استرس شغلی و فرسودگی هیجانی شوند، بی‌عدالتی جایگاهی خطیر دارد. شواهد پژوهشی چندی در ایران و جهان نشان داده‌اند که تجربه و ادراک بی‌عدالتی با استرس شغلی (گل‌پرور، واثقی و مصاحبی، ۱۳۹۱؛ جاج و کالکوئیت، ۲۰۰۴) و فرسودگی هیجانی (کال‌کوئیت و همکاران، ۲۰۱۳؛ کولی، برنرث، والتر و هولت، ۲۰۱۰؛ هوارد و کوردز، ۲۰۱۱) در ارتباط است. در کنار استرس شغلی و فرسودگی هیجانی، متغیر عملکرد شغلی به عنوان متغیر بعدی تاثیرپذیر از بی‌عدالتی در این پژوهش در نظر گرفته شده است. عملکرد شغلی به رفتارهای وظیفه‌مدار مبتنی بر شرح وظایف شغلی کارکنان که در مشاغل خود آن‌ها را انجام می‌دهند اطلاق می‌گردد (شیروم، گیلبوا، فرد و کوپر، ۲۰۰۸؛ کاپلان، برادلی، لاچمن و هینس، ۲۰۰۹؛ محمد، ۲۰۱۴).

در کنار معرفی متغیرهای سه گانه استرس شغلی، فرسودگی هیجانی و عملکرد شغلی، آن‌چه در نمونه پژوهش‌هایی نظیر پژوهش حاضر از اهمیت زیادی برخوردار است، مبانی نظری مربوط به چگونگی و چرایی تاثیر عدالت و بی‌عدالتی بر متغیرهای مورد اشاره است. از لحاظ نظری تاثیر بی‌عدالتی بر استرس شغلی و فرسودگی هیجانی را می‌توان بر مبنای رویکرد ارزیابی شناختی تبیین نمود. از دیدگاه ارزیابی شناختی افراد به وقایع و حوادث اطراف خود از طریق فرایند چند مرحله‌ای ارزیابی روانی و ذهنی اثرات هر یک از این حوادث پاسخ می‌دهند. در فرایند پاسخ‌دهی مورد نظر، در گام اول فرد ابتدا میزان خسارت احتمالی ناشی از وقایع را برآورد می‌کند. در صورتی که در این مرحله فرد احساس کند به وی خسارت جدی وارد نشده یا نخواهد شد، واقعه مذکور را به عنوان عامل استرس‌آور در نظر نمی‌گیرد. اما به محض این که فرد در ارزیابی اولیه به این نتیجه برسد که به وی آسیب و خسارت وارد شده یا خواهد شد، گام یا مرحله دوم آغاز می‌شود. در مرحله دوم فرد این مسئله را ارزیابی می‌کند که تا چه اندازه می‌تواند از عامل استرس‌آور و خسارات ناشی از آن اجتناب کند و یا این که آن‌ها را به حداقل برساند. در این شرایط اگر فرد احساس کند می‌تواند عامل استرس‌آور و خسارات ناشی از آن را دفع نماید، از سطح استرس تجربه شده‌اش کاسته می‌شود، اما اگر به این نتیجه برسد که قادر به چنین کاری نیست، سطح استرس وی افزایش می‌یابد (گرین، بال‌شفر، مک‌درمید و ویس، ۲۰۱۱). با توجه به فرایند دو مرحله‌ای مطرح شده در رویکرد ارزیابی شناختی، می‌توان گفت که تجربه عدالت یا بی‌عدالتی قادر است تا فرایند

wnloaded from socialworkmag.ir on 2026-09-13]

ارزیابی دو مرحله‌ای در رویکرد ارزیابی شناختی را فعال ساخته و از این طریق موجب افزایش سطح استرس و فرسودگی افراد شود (جاج و کالکوئیت، ۲۰۰۴). در معنایی صریح‌تر، وقتی افراد با بی‌عدالتی در محیط کاری خود مواجه می‌شوند، به دلیل این که بی‌عدالتی می‌تواند موجب نادیده گرفته شدن حقوق مادی و انسانی (شان و منزلت انسانی) آن‌ها شود، به عنوان یک واقعه آسیب‌زا تفسیر خواهد شد. با آسیب‌زا تفسیر شدن بی‌عدالتی، مرحله دوم که مربوط به ارزیابی توان اجتناب از خسارات ناشی از بی‌عدالتی است آغاز می‌شود. در این مرحله نیز چون اغلب عامل ایجاد بی‌عدالتی سازمان و صاحبان قدرت رسمی (مدیران و سرپرستان) در آن هستند، فرد ممکن است احساس کند که قادر نیست تا بی‌عدالتی تجربه شده و پیامدهای منفی ناشی از آن را به خوبی مدیریت کند. بنابراین افراد با تجربه بی‌عدالتی از طریق احساس تهدید تحت فشار قرار گرفته و به تدریج با تجربه عواطف منفی (کوکران، ۲۰۱۴؛ هوبلر و هو، ۲۰۱۳) استرس و سپس فرسودگی آن‌ها افزایش خواهد یافت.

از طرف دیگر از بعد نظری تاثیر عدالت و بی‌عدالتی بر عملکرد شغلی کارکنان از نکات بسیار مهمی است که طی یک تا دو دهه گذشته به صورت مکرر مورد توجه پژوهشگران و نظریه‌پردازان قرار گرفته است (وانگ، لیائو، زیا و چانگ، ۲۰۱۰). بر اساس رویکرد مبادله اجتماعی و اصل مقابله به مثل، کارکنان در هر نظام سازمانی تا اندازه زیادی تحت تاثیر فرایندهای مبادله‌ای عمل می‌کنند. به این معنی که وقتی سازمان به آن‌ها توجه می‌کند و حقوق آن‌ها را رعایت می‌کند، آن‌ها نیز با تلاش بیشتر و هدفمند سعی در جبران توجه و رعایت حقوق خود نموده و به این ترتیب عملکرد افزایش می‌یابد. در مقابل وقتی سازمان به کارکنان خود توجه نمی‌کند، کارکنان نیز با کاهش عملکرد شغلی خود این بی‌توجهی را پاسخ می‌دهند. بر اساس رویکرد مبادله اجتماعی مواجه شدن با بی‌عدالتی عنصری بالقوه نیرومند است تا کارکنان را وادار کند تلاش‌های خود را در راستای اهداف سازمان کاهش دهند. از این منظر وقتی این ادراک در کاکنان بر اثر تجربیات مختلف فعال می‌شود که عدالت در مورد آن‌ها رعایت نمی‌شود، آن‌ها نیز دچار احساس تهدید و بی‌ارزشی گروهی و فردی شده و از درگیر شدن در فرایند مبادله اجتماعی مثبت و به ویژه اصل مقابله به مثل مثبت با هدف ارتقاء وضعیت سازمان اجتناب کرده و بنابراین با افت سطح عملکرد شغلی سعی می‌کنند تا این حس بی‌ارزشی و تهدید را در سطح عملکردی به سازمان بازگرداند (یبما و وندن‌باس، ۲۰۱۰). در متن رویکرد مبادله اجتماعی و مبتنی بر اصل مقابله به مثل، تلاش برای بازگشت تهدید و بی‌ارزشی به سازمان از طریق افت عملکرد از اهمیت زیادی برخوردار است که از طریق شواهد پژوهشی در دسترس به خوبی قابل حمایت است (وانگ و همکاران، ۲۰۱۰). برای مثال شواهد پژوهشی ارائه شده توسط عبدالمناف، عبدالطیف و علی (۲۰۱۴) و محمد (۲۰۱۴) نشان می‌دهد که عدالت با عملکرد در سطح فردی و سازمانی دارای رابطه مثبت است.

در جمع‌بندی پایانی باید گفت که عدالت و بی‌عدالتی هم به لحاظ ارزش و اهمیتی که انسان‌ها برای این پدیده قائل هستند و هم به لحاظ نفوذ و تاثیر فراگیری که بر متغیرها و سازه‌های مختلف دارد، توان بالقوه بالایی برای تاثیر بر استرس شغلی، فرسودگی هیجانی و عملکرد شغلی دارد، با این‌حال اغلب مطالعاتی که بالاخص در خصوص نقش‌های عدالت در ایران انجام شده مبتنی بر رابطه‌سنجی در سطوح ساده تا پیچیده بوده و کمتر در قالب دستکاری آزمایشی عدالت و بی‌عدالتی، اثرات این سازه بر استرس شغلی، فرسودگی هیجانی و عملکرد شغلی مورد بررسی قرار گرفته است. بر همین اساس در این پژوهش با توجه به خلاء دانش موجود در باره تاثیر عدالت و بی‌عدالتی بر استرس شغلی، فرسودگی هیجانی و عملکرد شغلی این سوال را محور بررسی و پژوهش قرار داده‌ایم که آیا عدالت و بی‌عدالتی بر افزایش استرس شغلی و فرسودگی هیجانی و کاهش عملکرد شغلی تاثیر دارند یا خیر؟ فرضیه‌های پژوهش نیز به شرح زیر است.

فرضیه اول: ادراک بی‌عدالتی موجب افزایش سطح استرس شغلی می‌شود.

فرضیه دوم: ادراک بی‌عدالتی موجب افزایش سطح فرسودگی هیجانی می‌شود.

فرضیه سوم: ادراک بی‌عدالتی موجب کاهش سطح عملکرد شغلی می‌شود.

wnloaded from socialworkmag.ir on 2026-09-13]

روش

پژوهش حاضر از نظر فرایند و شیوه اجرا یک پژوهش شبه‌آزمایشی دو گروهی (متغیر مستقل ادراک بی‌عدالتی و متغیر وابسته استرس شغلی، فرسودگی هیجانی و عملکرد شغلی) مبتنی بر دستکاری متغیر مستقل از طریق تجسم ذهنی (مبتنی بر سناریو که در برخی متون روش تحقیق به عنوان روش قیاسی در آزمایش نیز معرفی شده است، آتزمولر و استینر، ۲۰۱۰) و جامعه آماری آن کلیه کارکنان دو مجموعه صنعتی (با اهداف مشترک) در شهر اصفهان به تعداد دویست و چهل نفر در زمستان ۱۳۹۴ بودند. روش نمونه‌گیری برای دستیابی به گروه نمونه، انتخاب بر مبنای همتاسازی نسبی افراد انتخاب شده برای دو گروه عدالت و بی‌عدالتی بود. بدین ترتیب که ابتدا هر یک افرادی که دارای تمایل به شرکت در پژوهش بودند انتخاب، سپس، پس از تکمیل یک گروه صد و چهل نفری (با پیش‌بینی هفتاد نفر برای هر یک از دو گروه عدالت و بی‌عدالتی)، افرادی که از نظر نسبی در سن، سابقه، وضعیت تاهل و جنسیت با یکدیگر دارای شباهت بودند به صورت جفتی انتخاب و سپس به صورت تصادفی به دو گروه عدالت و بی‌عدالتی گمارده شدند. در پایان اجرای پژوهش برای گروه بی‌عدالتی شصت و نه نفر و برای گروه عدالت پنجاه و نه نفر دارای داده معتبر تشخیص داده شدند، بنابراین نمونه پژوهش به صد و بیست و هشت نفر تقلیل یافت. ابزارهای پژوهش شامل سناریوهای دستکاری عدالت و بی‌عدالتی، پرسشنامه استرس شغلی، پرسشنامه فرسودگی هیجانی و پرسشنامه عملکرد شغلی بوده است.

۱) سناریوهای دستکاری عدالت و بی‌عدالتی: برای دستکاری دو حوزه‌ی عدالت و بی‌عدالتی، دو سناریو برای این پژوهش طراحی و آماده اجرا شد. یکی از این دو سناریو، مربوط به بی‌عدالتی و دیگری مربوط به رعایت عدالت بود. به لحاظ محتوایی در سناریوی بی‌عدالتی شرایطی برای فرد پاسخگو ارائه و از وی خواسته شد تا خود را در شرایط ارائه شده تصور نماید. این سناریو به این شرح بود که در آن سازمان برای فرد پاسخگو در حقوق و مزایا، رویه‌های تصمیم‌گیری و تعامل، شرایطی غیرمنصفانه و ناعادلانه را ایجاد نموده است. در مقابل در سناریوی عدالت شرایطی برای فرد پاسخگو ارائه و از وی خواسته شد تا خود را در شرایط ارائه شده تصور نماید. این سناریو به این شرح بود که در آن سازمان برای فرد پاسخگو در حقوق و مزایا، رویه‌های تصمیم‌گیری و تعامل شرایطی منصفانه و عادلانه را ایجاد نموده بود. به منظور بررسی میزان اعتبار دستکاری عدالت و بی‌عدالتی در پایان هر سناریو پنج سوال مطرح شد که طی آن از فرد پاسخگو خواسته شد، مشخص نماید که در سناریویی که با آن مواجه شده کدام‌یک از ابعاد عدالت یا بی‌عدالتی وجود داشته است. هر یک از شرکت‌کنندگان با توجه به گروهی که در آن به صورت تصافی قرار گرفته بودند (عدالت یا بی‌عدالتی)، موظف بودند تا با مطالعه دقیق یکی از این دو سناریو، ابتدا بلافاصله پس از خواندن سناریو به پنج سوال پرسشنامه بررسی تاثیر دستکاری اعمال شده پاسخ داده و سپس به سراغ پرسشنامه دیگر (سرمایه روان‌شناختی) رفته و به سوالات پاسخ دهند. آلفای کرونباخ پرسشنامه مربوط به سنجش تاثیر دستکاری اعمال شده در پژوهش حاضر برابر با ۰/۹۳ به دست آمد. به منظور تعیین اعتبار کنترل دستکاری اعمال شده بر پایه نتایج به دست آمده از پنج سوال پرسشنامه کنترل تاثیر دستکاری اعمال شده با پاسخ پنج درجه‌ای (بسیار غیرمنصفانه است=۱ تا بسیار منصفانه است=۵) دو گروه عدالت و بی‌عدالتی مورد مقایسه قرار گرفتند. نتایج آزمون t گروه‌های مستقل در جدول ۱ ارائه شده است.

جدول (۱) نتایج آزمون t گروه‌های مستقل بین دو گروه عدالت و بی‌عدالتی برای کنترل تاثیر دستکاری اعمال شده

گروه‌ها	M	SD	شرایط	آزمون لوین		آزمون t			
				F	*p*	t	df	*p*	D
بی‌عدالتی	۲/۲۷	۱/۰۶	رعایت برابری واریانس‌ها	۰/۲۵	۰/۷۳	-۳/۸۲	۱۲۶	۰/۰۰۱	-۱/۰۵
عدالت	۳/۳۲	۱/۰۵	عدم رعایت برابری واریانس‌ها			-۳/۸۲	۱۲۵/۱۱	۰/۰۰۱	-۱/۰۵

چنان‌که در جدول ۱ مشاهده می‌شود، در گروه بی‌عدالتی میانگین حضور عدالت در سناریوی بی‌عدالتی برابر با ۲/۲۷ و در گروه عدالت برابر با ۳/۳۲ بوده است. میانگین‌های مذکور به این معنا هستند که گروه بی‌عدالتی نسبت به گروه عدالت موقعیت و شرایطی را که در آن قرار داشته‌اند ناعادلانه‌تر ارزیابی نموده‌اند. نتایج مقایسه بین دو گروه همان‌طور که در جدول ۱ مشاهده می‌شود، حاکی از معنادار بودن ادراک حضور بی‌عدالتی در گروه بی‌عدالتی نسبت به گروه عدالت بوده است. این تفاوت معنادار حاکی از آن است که دستکاری اعمال شده برای ایجاد ادراک بی‌عدالتی و عدالت دارای اعتبار معناداری بوده است.

wnloaded from socialworkmag.ir on 2026-09-13]

۲) پرسشنامه استرس شغلی (JSQ- ۵): بـرای سنجش استرس شغلی از پرسشـنامه پنج سوالی ارائه شده توسـط گل‌پرور، کامکار و جوادیـان (۲۰۱۲) کـه مقیاس پاسـخگویی آن در این پژوهش به دلیل سـاختار و فرایند پژوهش شـش درجه‌ای (کاملا مخالفم= ۱ تا کاملا موافقم=۶) بوده، اسـتفاده شد. در پژوهش حاضر برای تناسب دادن بین نحوه ارائه سـوالات پرسشـنامه استرس شـغلی با ساختار و فرایند پژوهش، در ابتدای هر سـوال این کلمات افزوده شـده است "با قرار گرفتن در موقعیتی که توضیح داده شـد (منظور سـناریویی بوده که در مرحله اول پژوهش هر شـرکت کننده خود را در فضای آن تجسم نموده اسـت)..." با افزوده شدن این کلمات در ابتدای هر سـوال، افزایش نمرات در این پرسشنامه به معنای تحت استرس بیشتر قرار گرفتن به دلیل فضای ناعادلانه مطرح در سناریو بوده است. یک نمونه سـوال این پرسشنامه در پژوهش چنین بوده است: "در موقعیتی که توضیح داده شـد در انجام امور کاری‌ام تحت فشـار قرار خواهم گرفت." گل‌پرور و همکاران (۲۰۱۲) روایی سـازه این پرسشنامه را بر اسـاس تحلیل عاملی اکتشافی مستند ساخته و آلفای کرونباخ برابر با ۰/۷ برای این پرسشـنامه گزارش نموده‌انـد. در پژوهش گل‌پرور و همکاران (۲۰۱۴) تحلیل عاملی اکتشـافی مجدد تک عاملی بودن این پرسشـنامه را دوباره تایید نموده و آلفـای کرونباخ برابر با ۰/۷۲ گزارش شده است. در پژوهش حاضر آلفای کرونباخ این پرسشنامه برابر با ۰/۷۸ به دست آمد.

۳) پرسشنامه فرسودگی هیجانی (EEQ- ۹): برای سنجش فرسـودگی هیجانی از پرسشنامه نه سـوالی ارائه شده توسط مولکی، جارامیلو و لوکندر (۲۰۱۲) که مقیاس پاسخگویی آن در این پژوهش به دلیل سـاختار و فرایند پژوهش شـش درجـه‌ای (کاملا مخالفم= ۱ تـا کاملا موافقم=۶) بوده، اسـتفاده شـد. در پژوهش حاضر برای تناسـب دادن بین نحوه ارائه سوالات پرسشـنامه فرسودگی هیجانی با سـاختار و فرایند پژوهش، در ابتدای هر سـوال این کلمات افزوده شـده اسـت "با قرار گرفتن در موقعیتی که توضیح داده شد (منظور سـناریویی بوده که در مرحله اول پژوهش هر شرکت کننده خود را در فضای آن تجسم نموده اسـت)..." با افزوده شدن این کلمات در ابتدای هر سـوال، افزایش نمرات در این پرسشنامه به معنای افزایش سـطح فرسـودگی هیجانی به دلیل فضای ناعادلانه مطرح در سناریو بوده اسـت. یک نمونه سـوال این پرسشـنامه در پژوهش چنین بوده اسـت: "در موقعیتی که توضیح داده شـد از کارم احساس ناکامی و سـرخوردگی خواهم کرد." مولکی و همکاران (۲۰۰۶) و گل‌پرور و همکاران (۱۳۸۷) روایی و پایایی این نه سـؤال را مسـتند سـاخته و گل‌پـرور و همـکاران (۱۳۸۷) آلفای کرونبـاخ ۰/۹۱ را برای آن گزارش نموده‌اند. در پژوهـش دهقان (۱۳۹۲) آلفای کرونباخ برای این پرسشـنامه برابر با ۰/۹۳ به دسـت آمده است. در پژوهش حاضر نیز آلفای کرونباخ این پرسشنامه برابر با ۰/۹۴ به دست آمد.

٤) پرسشنامه عملکرد شغلی (JPQ- ۵): برای سـنجش عملکرد شـغلی از پرسشنامه چهار سـوالی ارائه شـده توسـط ناگیوئن، ترانـگ و ناگیوئـن (۲۰۱۲) کـه مقیـاس پاسـخگویی آن در ایـن پژوهـش به دلیل سـاختار و فرایند پژوهش هفـت درجه‌ای (احتمـال کمی دارد= ۱ تـا احتمال زیادی دارد=۷) بـوده، اسـتفاده شـد. در واقع در پژوهش حاضر برای تناسب دادن بین نحوه ارائه سـوالات پرسشـنامه عملکرد شغلی با سـاختار و فراینـد پژوهـش، در ابتدای هر سوال این کلمات افزوده شده است "با قرار گرفتـن در موقعیتـی که توضیح داده شـد (منظور سـناریویی بوده کـه در مرحله اول پژوهش هر شرکت کننده خود را در فضای آن تجسم نموده اسـت)..." با افزوده شدن این کلمات در ابتدای هر سـوال، سوالات ماهیت معکـوس و منفی به خـود گرفته و همین امر موجب گردیده تا افزایش نمرات در این پرسشنامه به معنای اثرپذیری هر چه بیشـتر عملکرد شـغلی از فضـای ناعادلانه مطرح در سـناریو باشـد. یک نمونه سوال این پرسشنامه در پژوهش چنین بوده است: "در موقعیتی که توضیح داده باورم نسـبت بـه کارآمدیم در کارم تضعیف می‌شـود." ناگیوئـن و همکاران (۲۰۱۲) با اسـتفاده از تحلیـل عاملی تاییدی تک عاملی بودن این پرسشـنامه را تایید و آلفای کرونباخ برابر با ۰/۸۷ را برای آن گـزارش نموده‌اند. راعی (۱۳۹۳) در پژوهش خـود آلفای کرونباخ این پرسشنامه را برابر با ۰/۷۴ گزارش نموده اسـت. در پژوهش حاضر آلفـای کرونباخ این پرسشنامه برابر با ۰/۸۸ به دست آمد.

روش اجرای پرسشـنامه‌ها در این پژوهش خودگزارش دهی بوده است. برای انتخاب نمونـه‌ی صد و چهل نفری، به دو سـازمان

wnloaded from socialworkmag.ir on 2026-09-13]

صنعتی که توافق برای نمونه‌گیری با آن‌ها انجام شده بود مراجعه و با استفاده از رابطین معرفی شده از طرف سازمان که عموما سرپرستان بخش‌ها بودند، به نمونه‌گیری مبتنی انتخاب دو به دو مبتنی بر مهمترین متغیرهای جمعیت شناختی (سن، جنسیت، سابقه و و ضعیت تاهل) اقدام شد. پس از گمارش به دو عدالت و بی‌عدالتی، سناریوهای هر گروه (عدالت و بی‌عدالتی) در اختیار اعضاء قرار گرفت تا آن را به دقت مطالعه نموده و خود را در شرایط توضیح داده شده تصور نمایند. پس از فرایند تصور خود در شرایط معرفی شده در هر سناریو، هر فرد به سوالات بررسی تاثیر دستکاری اعمال شده پاسخ داد و به دنبال آن پرسشنامه‌های استرس شغلی، فرسودگی هیجانی و عملکرد شغلی بین افراد هر گروه توزیع شد و از آن‌ها خواسته شد که بر مبنای سناریویی که مطالعه نموده‌اند، پرسشنامه‌ها را پاسخ دهند. لازم به ذکر است در طول پاسخدهی نیز پژوهشگران با حضور در هر گروه پاسخگوی سؤالات احتمالی افراد بودند. مدت زمان در نظر گرفته شده پاسخگویی برای هر شرکت کننده حدود بیست دقیقه بود. تحلیل داده‌ها با استفاده از آزمون t گروه‌های مستقل و تحلیل واریانس چندمتغیری MANOVA 6 انجام گرفت. تحلیل‌های انجام شده با استفاده از بسته آماری برای علوم اجتماعی SPSS 7 انجام شد.

موازین اخلاقی که در پژوهش مدنظر قرار گرفته‌اند به این شرح است: رعایت گمنامی برای تک‌تک پاسخگویان به منظور جلوگیری از تبعات احتمالی منفی برای آن‌ها، کسب موافقت شخصی برای شرکت در پژوهش و استفاده از داده‌های حاصل از اجرای پژوهش فقط در راستای اهداف پژوهش.

یافته‌ها

در جدول ۲ نتایج مربوط به آزمون شاپیرو-ویلکس و آزمون لوین (جهت بررسی برابری واریانس‌های خطا) ارائه شده است.

چنانکه در جدول ۲ مشاهده می‌شود، توزیع استرس شغلی، فرسودگی هیجانی و عملکرد شغلی به دلیل ساختار دستکاری شده عدالت دارای وضعیت نرمال نبوده، اما در هر سه متغیر برابری واریانس‌های خطا ($p<۰/۰۵$) بین دو گروه عدالت و بی‌عدالتی رعایت شده است. لازم به ذکر است که تحلیل واریانس چندمتغیری (MANOVA) در برابر نقض برخی از پیش‌فرض‌ها کماکان نتایج قابل اعتمادی به دست می‌دهد. در جدول ۳ میانگین و انحراف معیار متغیرها در گروه‌های پژوهش ارائه شده است.

چنانکه در جدول ۳ مشاهده می‌شود میانگین استرس شغلی و فرسودگی هیجانی در گروه بی‌عدالتی نسبت به گروه عدالت بالاتر و در مقابل کاهش عملکرد شغلی در گروه بی‌عدالتی نسبت به گروه عدالت بیشتر بوده است. در جدول ۴ نتایج تحلیل واریانس چندمتغیری در خصوص مقایسه متغیرها در میان گروه‌های پژوهش ارائه شده است.

جدول (۲) نتایج آزمون شاپیرو-ویلکس و آزمون لوین در مورد برابری واریانس‌های خطا

ردیف	متغیرها	آزمون شاپیرو-ویلکس		آزمون لوین	
		آماره	معناداری	آماره	معناداری
۱	استرس شغلی	۰/۹۸	۰/۰۳	۰/۴۳	۰/۵۱
۲	فرسودگی هیجانی	۰/۹۶	۰/۰۰۱	۱	۰/۳۲

جدول (۳) میانگین و انحراف معیار متغیرها در گروه‌های پژوهش

ردیف	متغیرها	بی‌عدالتی		عدالت	
		M	SD	M	SD
۱	استرس شغلی	۳/۶۹	۱/۱۵	۳/۲۸	۱/۲۸
۲	فرسودگی هیجانی	۳/۴۶	۱/۳۳	۲/۸۸	۱/۴۶
۳	عملکرد شغلی	۳/۶۵	۲/۰۲	۲/۸	۱/۸

جدول (٤) نتایج تحلیل واریانس چندمتغیری بر سه متغیر استرس شغلی، فرسودگی هیجانی و عملکرد شغلی به‌طور همزمان

ردیف	متغیرها	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	معناداری	مجذور سهمی اتا	توان آزمون
۱	استرس شغلی	۵/۳	۱	۵/۳	۳/۵۹	۰/۰۶	۰/۰۲۸	۰/۴۷
۲	فرسودگی هیجانی	۱۰/۷۷	۱	۱۰/۷۷	۵/۵۶	۰/۰۲	۰/۰۴۲	۰/۶۵
۳	عملکرد شغلی	۲۳/۲۵	۱	۲۳/۲۵	۶/۲۹	۰/۰۱	۰/۰۴۸	۰/۷
۴	اثر پیلای	۰/۱۵، ۱/۵۱، ۰/۱۲=p						
۵	لامبدای ویلکس	۰/۸۵، ۱/۵۱، ۰/۱۲=p						
۶	اثر هتلینگ	۰/۱۷، ۱/۵۱، ۰/۱۲=p						
۷	بزرگترین ریشه روی	۰/۱۷، ۱/۵۱، ۰/۱۲=p						

چنانکه در جدول ۴ ردیف اول مشاهده می‌شود، در استرس شغلی بین گروه بی‌عدالتی و عدالت تفاوت معناداری ($p<۰/۰۵$) وجود ندارد. به معنای این که گروه بی‌عدالتی نسبت به گروه عدالت در استرس شغلی تفاوتی را گزارش ننموده‌اند. چنانکه در جدول ۴ ردیف دوم مشاهده می‌شود، در فرسودگی هیجانی بین گروه بی‌عدالتی و عدالت تفاوت معناداری ($p\geq۰/۰۵$) وجود دارد. به معنای این که گروه بی‌عدالتی نسبت به گروه عدالت به میزان بیشتری فرسودگی هیجانی را گزارش نموده‌اند. چنانکه در جدول۴ ردیف سوم مشاهده می‌شود، در عملکرد شغلی بین گروه بی‌عدالتی

wnloaded from socialworkmag.ir on 2026-09-13]

و عدالت تفـاوت معناداری (p>۰/۰۵) وجود دارد. به معنای این که گـروه بی‌عدالتی نسـبت به گروه عدالت عملکرد شـغلی کمتری را گزارش نموده‌اند (p≥۰/۰۱).

بحث و نتیجه گیری

نتایج حاصل از این پژوهش که با هدف تعیین تاثیر بی‌عدالتی بر استرس شغلی، فرسودگی هیجانی و عملکرد شغلی در قالب یک رویکرد شبه‌آزمایشی اجرا گردید، حمایت نسبی‌را در مورد تاثیر بی‌عدالتی بر فرسودگی هیجانی و عملکرد شغلی به دست داد، اما از این‌که تجربه بی‌عدالتی قادر است تا استرس شغلی را افزایش دهد نتایج این پژوهش حمایتی از این فرضیه به عمل نیاورد. در ادغام‌سازی دانش حاصل از اجرای این پژوهش با پیکره دانش موجود در مورد رابطه و تاثیر عدالت بر استرس شغلی، فرسودگی هیجانی و عملکرد شغلی در ادامه به ترتیب به تطابق یافته‌ها با یافته‌ها و نظرات دیگر پژوهشگران و سپس به تبیین نظری و پژوهشی نتایج خواهیم پرداخت. عدم تاثیر معنادار بی‌عدالتی (در قالب عدم تفاوت معنادار بین گروه عدالت و بی‌عدالتی در اسـترس شـغلی) با یافته‌های گزارش شده توسط گل‌پرور و همکاران (۱۳۹۱) و جاج و کالکوئیت (۲۰۰۴) مبنی بر رابطه بین بی‌عدالتی با اسـترس همسویی ندارد. این ناهمسویی لازم است بر پایه تبیین‌ها و احتمالاتی که در ادامه ارائه شده مورد توجه قرار گیرد. نکته‌ای که در درجه اول باید به آن توجه شود این اسـت که از نظر تاثیر گروه بی عدالتی (با میانگین ۳/۶۹) نسـبت به گروه عدالت (با میانگین ۳/۲۸) دارای استرس شغلی بالاتری بوده و سطح معناداری نیز بسیار به سطح قابل قبول (معناداری استرس شغلی ۰/۰۶ بوده که از سطح ۰/۰۵ بسیار فاصله کمی دارد) نزدیک بوده است. بنابراین از دیدگاهی سهل‌گیرانه می‌توان گفت که تجربه بی‌عدالتی در این پژوهش نیز سطح استرس شغلی را بالا برده است.

از نگاهی سـختگیرانه اگر به موضوع بنگریم به‌هرحال بی‌عدالتی در این پژوهش چندان قادر به ایجاد تفاوت معنادار در سـطح اسـترس شغلی نبوده اسـت. این تفاوت در نتایج این پژوهش با نتایج برخی پژوهشـگران دیگر (گل‌پرور و همـکاران، ۱۳۹۱؛ جاج و کالکوئیت، ۲۰۰۴) ممکن اسـت از روش‌های متفاوتی که در ایـن مطالعه و مطالعات دیگر مورد اسـتفاده قرار گرفته، نشـات گرفته شده باشد. روش مورد استفاده در اغلب مطالعاتی که در دسترس قرار گرفت، همبسـتگی و نتایج در قالب ضریب همبسـتگی و یا ضریب رگرسیون بوده اسـت. این امر در حالی است که روش این پژوهش شبه‌آزمایشی و نتایج بر حسب شاخص F در تحلیل واریانس چندمتغیری بوده است. به این جهت احتمال دارد که در مطالعات شبه‌آزمایشی نسبت به مطالعات همبستگی سناریو بی‌عدالتی نیازمند محتوای نیرومندتری (از نظر واژه‌ها و اصطلاحاتی که برای القاء و ایجاد زمینه برای فضای روانی و تصویرسـازی بی‌عدالتی اسـتفاده شده است) است تا از آن طریق بتواند بر استرس شغلی تاثیر گذاشته و آن را افزایش دهد. دلیل دیگر برای دستیابی به عدم تاثیر بی‌عدالتی بر اسـترس شغلی ممکن است به مقیاس مورد اسـتفاده در پژوهش و محتوای سوالات آن مربوط باشد. محتوای سوالات پرسشـنامه استرس شـغلی مورد اسـتفاده در این پژوهش در قالبی کلی بوده (یعنی بر جزئیات مولفه‌ای نظیر گرانباری، تعارض و ابهام نقش تمرکز نداشـته اسـت) است. بسـیار احتمال دارد که این کلی بودن استرس شغلی و عدم تصریح جزیی و دقیق مولفه‌ای، عاملی بوده تا افراد شـرکت‌کننده در پژوهش (به ویژه افراد شرکت‌کننده در گروه بی‌عدالتی) احساس کنند تجربه و تجسم بی‌عدالتی چندان بر نشانه‌های استرس شغلی آن‌ها تاثیر گذار نخواهد بود.

یافته بعدی در این پژوهش تاثیری بود که بی‌عدالتی بر فرسودگی هیجانی به جای گذاشت. این یافته در این پژوهش (علی‌رغـم این که اغلب مطالعات در دسـترس ماهیت همبسـتگی داشـتند، با این‌حال بر حسـب جهت‌گیری کلی در نتایج می‌توان برای ادغام نتایج این پژوهش در دانش موجود این تطابق را انجام داد) با یافته‌های گزارش شـده توسـط کال‌کوئیـت و همـکاران (۲۰۱۳)، کولـی و همکاران (۲۰۱۰) و هـوارد و کوردز (۲۰۱۱) مبنی بـر این‌که بین تجربه بی‌عدالتی با فرسـودگی هیجانی رابطه مثبت وجود دارد، همسویی نشـان می‌دهد. یکی از دلایل نظری تاثیر بی‌عدالتی بر فرسودگی هیجانی از دیدگاه ارزیابی شناختی این است که تجربه بی‌عدالتی به شدت افراد را درگیر فرایند تلاش و کوشش مضاعف برای غلبه بر بی عدالتی می‌کند. در واقع وقتی افراد با بی‌عدالتی مواجه می‌شوند، پس از ارزیابی اولیه از تهدیدآمیز بودن این پدیده، ناگزیر در مرحله بعد به تلاش‌های مستقیم یا غیرمستقیمی وا می‌دارد تا با بی‌عدالتی مقابله کند.

wnloaded from socialworkmag.ir on 2026-09-13]

در چنین شـرایطی اگر افراد راه‌های مقابله هیجان‌محـور را در پیـش بگیرنـد (ماننـد اجتنـاب و اندوه) در یـک دوره میان‌مدت تا بلندمدت از نظـر عاطفی و هیجانی خود را در معـرض فرسـودگی هیجانـی قـرار می‌دهند. از طرف دیگـر اگر افراد به جای مقابله هیجان محور، مقابله‌های مسئله‌محور را دنبـال کنـد، در یـک دوره کوتاه‌مدت نیازمند تلاش مضاعف برای تغییر شـرایط ناعادلانه خواهد بود. این تلاش مضاعف نیز خود قادر اسـت تا سـطح فرسودگی را بالا ببـرد. علاوه بر این، بی‌عدالتـی توان بالقوه بالایی برای ایجاد حالات عاطفی و هیجانی منفی (نظیر رنجش، خشم، اندوه، افسردگی و اضطـراب) دارد (گل‌پـرور و همکاران، ۱۳۹۱). در زندگـی انسـان‌ها انـدک پدیده‌هایی را می‌توان مثال زد که توان ایجاد چنیـن حلقه‌هـای معیوب پیچیـده‌ای برای درگیر شـدن افراد در فرسودگی هیجانی را داشته باشند. یکی از این پدیده‌ها بی‌عدالتی است. از طرف دیگر تجربه حالات عاطفی و هیجانی منفی خود می‌تواند عاملی جهت تجربه احسـاس تهی شـدن هیجانی نسبت به کار و امور شـغلی، احساس خستگی در زمان‌های شـروع کار (پیـش از انجام کار در زمان‌های ورود به محل کار)، احسـاس ناکامـی و سـرخوردگی از کار، احسـاس تخلیـه نیـرو و تـوان کاری در پایـان روز کاری، احسـاس بـه پایان خط رسـیدن در کار، احساس سخت شدن کارها و وظایف شـغلی، عدم تمایل به انجام امور شـغلی و احساس فشـار زیاد کاری از لحاظ هیجانی در مواقع انجام کار (که از نشـانه‌های اصلی فرسودگی هیجانی محسوب می‌شوند) شده و فرسودگی هیجانی را تشدید کند.

آخرین یافتـه این پژوهـش در خصوص تاثیـر بی‌عدالتی بر کاهش عملکرد شـغلی نیز با یافته‌های ارائه شده در فراتحلیل کال-کوئیت و همـکاران (۲۰۱۳) و با یافته‌های وانـگ و همکاران (۲۰۱۰)، عبدالمناف و همکاران (۲۰۱۴) و محمد (۲۰۱۴) مبنی بر این‌که بین عدالت و عملکرد رابطه مثبت وجود دارد همسـویی نشان می‌دهد. در تبیین این نتیجه به صورت نظری می‌توان به اصول و قواعد تبادل اجتماعی (اصل مقابله به مثل) در نظریه تبادل اجتماعـی رجوع نمـود. از نظر رویکرد تبادل اجتماعی انسـان‌ها در سـطح عادی و عامی آن موجوداتی تبادل‌گرا هستند. به این معنی که هر انسـانی در متن تعامل خود با دنیای اطراف به ویژه با انسـان‌های دیگر دارای این انتظار بنیادی اسـت کـه در قبال هر خدمت یا رفتار نافع برای دیگری، انتظار جبران و مقابله به مثل دارد. البته این‌که واقعا یک رفتار یا عمل چقدر برای دیگری نافع است از زمره نقاط ضعفی اسـت که در نظریه تبادل اجتماعی و تبیین‌های نظری آن برای وقوع بسیاری از اتفاقات در میان انسان‌ها به چشم می‌خورد. با این‌حال اگر فـرض را براین قرار دهیم که در ارائه خدمت و نفع‌رسـانی توسـط یک فرد به دیگری بیش برآوردی اتفاق نیفتاده و خللی وارد نیست، در صورتی که فرد احسـاس کند از تعامـل خود به اندازه خدمات و منافعی که برای سـازمان یا کارفرمای خود داشته دستاوردی نداشته اسـت. بدون تردید خود را از فرایند تبادل خارج ساخته و به مقابله به مثل منفی به صورت خودآگاه و ناخودآگاه روی می‌آورد. این همان اتفاقی است که در اثر مواجهه با بی‌عدالتی در توزیع، رویه‌ها و تعامل برای عملکرد شغلی افراد می‌افتد.

فراتـر از این تبیین، تبیین دیگری مبنی بر کارکرد آسیب‌رسـانی به حس شایستگی و ارزشـمندی (خودانگاره و خودارزیابی مرکزی یا محـوری) با تجربه بی‌عدالتی نیز مطرح اسـت کـه در کمتر نظریه و تبیینی در خصوص رابطه بی‌عدالتی با عملکرد شغلی به آن توجه شده است. عملکرد رفتاری در انسان و سـپس ارزیابی عملکرد پدیده‌ای رفتاری اسـت که نیازمند پسـخوراند اسـت. پسـخوراند از نگاهی روان‌شناختی کارکردهای چندگانه‌ای برای انسان‌ها دارد. یکی از این کارکردها که اغلب در عملکرد مطلوب و مثبت به شدت نیاز است، تقویت حس شایستگی و ارزشمندی درونی برای فرد است. با تجربه احساس شایستگی افراد در یک حرکت رو به جلو اگر درگیر ارتقاء سـطح عملکرد نشوند، حداقل کاری که می‌توانند انجام دهند، حفظ عملکرد کنونی است که برای آن‌ها احساس شایستگی و ارزشمندی را به ارمغان آورده اسـت. با تجربه بی‌عدالتی نه تنها افراد پسخوراند احساس شایستگی و ارزشمندی را دریافت نمی‌کنند، بلکه به صورت تلویحی پیام بی‌ارزشـی و ناشایسته بودن را دریافت خواهند کرد. در یک فضای روانی و شـناختی مبتنی بر بی‌ارزشی و ناشایستگی حفظ سـطح عملکرد امر بسیار دشواری اسـت که اغلب انسان‌ها در مقابل آن با شکست مواجه می‌شوند و ناگزیر سطح عملکرد خود را کاهش می‌دهند.

wnloaded from socialworkmag.ir on 2026-09-13]

در مجموع نتایج این پژوهش تا اندازه‌ای زمینه را برای بسط دانش علمی در باب پیامدها و کارکردهای بی‌عدالتی برای فرسودگی هیجانی و عملکرد شغلی فراهم نمود. مهمترین یافته‌های جدیدی که از پژوهش حاضر به دست آمد، در درجه اول مربوط به این نکته است که در استفاده از رویکرد شبه‌آزمایشی سناریویی برای تعیین تاثیر بی‌عدالتی بر استرس شغلی، لازم است تا به اندازه کافی شرایط ناعادلانه در سناریویی که افراد با آن مواجه می شوند برجسته باشد تا از این طریق بتواند احساس تحت استرس قرار گرفتن را فعال کند. دومین یافته جدید این‌که حتی اگر بی‌عدالتی قادر نباشد تا سطح استرس شغلی را افزایش دهد، بدون تردید موجب افزایش فرسودگی هیجانی و کاهش عملکرد شغلی خواهد شد. سومین یافته جدیدی که خود از اهمیت ویژه‌ای برای بسط روش‌شناسی پژوهشی در حوزه مطالعه تاثیرات عدالت و بی‌عدالتی برخوردار است، این است که روش‌های شبه‌آزمایشی سناریویی موازی با روش پژوهش همبستگی که در اغلب مطالعات داخل و خارج به عنوان روش مرجع برای مطالعه عدالت و بی‌عدالتی استفاده می‌شوند، دارای ظرفیت بالقوه مفیدی برای اجرای مطالعات آینده در حوزه بررسی تاثیر عدالت و بی‌عدالتی هستند. بنابراین مهمترین تلویح و دستاورد نظری و پژوهشی مربوط به اهداف این پژوهش را می‌توان این چنین بیان کرد که تجربه بی‌عدالتی توانی موثر و معنادار برای افزایش سطح فرسودگی هیجانی و کاهش سطح عملکرد شغلی افراد در محیط‌های کار دارد. این یافته زمانی که به این مسئله توجه کنیم که افزایش فرسودگی هیجانی و کاهش عملکرد شغلی از زمره عوامل بسیار جدی برای تضعیف سطح کارایی، عملکرد و موفقیت سازمان‌ها هستند، طرح راه‌کارهای پیشگیری را الزامی می‌سازد. به همین دلیل لازم است تا سازمان‌ها از حاکم شدن بی‌عدالتی در محیط‌های کاری خود پیشگیری نمایند. راهبردی‌ترین شیوه بلندمدت در ایران در این حوزه تشکیل ستاد حفظ و احیای عدالت در سازمان‌ها با حمایت نظام‌های بیرونی (نظیر اتحادیه‌های کارگری و یا نظام‌های حمایتی بیرونی ناظر که اعضای آن از میان بی‌طرفترین افراد که با معیارهای انتخاب سخت‌گیرانه نه معمولی انتخاب شده‌اند) است. این نظام‌های حمایتی بیرونی لازم است در دفاع از حقوق کارکنان در مواقع وقوع بی‌عدالتی از طریق مسیرهای موثر وارد عمل شده و مانند اداره کار مانع از تداوم بی‌عدالتی گردند. به دلیل این‌که سطح فرسودگی و عملکرد کارکنان در نهایت با رفع بی‌عدالتی به ترتیب کاهش و افزایش خواهد یافت، این روند و راهبرد در یک چشم‌انداز رو به آینده موجب ارتقاء سطح کارایی و عملکرد نظام کلی سازمان نیز خواهد شد.

پیشنهاد دیگر این است که سازمان‌ها راه‌کارهایی عملی از جمله امکان تماس و تعامل کارکنان با مدیران سطوح بالاتر را برای ارائه وضعیت عدالت فراهم نموده و به این ترتیب زمینه برای رفع بی‌عدالتی‌ها به وجود آید. پیشنهاد پژوهشی به پژوهشگران بعدی این است که برای دستکاری عدالت به سطوح جزیی و جداگانه بی‌عدالتی توزیعی، رویه‌ای و تعاملی توجه نموده و تاثیر جداگانه و جزیی هر یک از این ابعاد جزیی بی‌عدالتی را بر متغیرهای رفتاری و عملکردی دیگر مورد بررسی قرار دهند. در پایان نیز لازم است تا به محدودیت‌های پژوهش توجه شود. اولین محدودیت این پژوهش این‌که نمونه شرکت کننده در این پژوهش از دو سازمان صنعتی بوده‌اند. از این نظر احتیاط در تعمیم به سازمان‌های غیرصنعتی ضروری است. دومین محدودیت این‌که نسبت بالایی از شرکت‌کنندگان متناسب با ترکیب جنسیتی در جامعه آماری شرکت داده شده در پژوهش مذکر بوده‌اند. بنابراین بسیار احتمال دارد که نتایج این پژوهش بیشتر برای مردان قابل کاربرد باشد تا برای زنان. آخرین محدودیت موجود در این پژوهش به نوع دستکاری اعمال شده برای عدالت و بی‌عدالتی مربوط می‌شود. در سناریوهای مورد استفاده در این پژوهش ترکیبی از عدالت و بی‌عدالتی توزیعی، رویه‌ای و تعاملی مورد استفاده بوده است. بنابراین در تعمیم نتایج به صورت مجزا به هر یک از سه بعد عدالت یا بی‌عدالتی احتیاط ضروری است.

wnloaded from socialworkmag.ir on 2026-09-13]

منابع

References:

Abdul Manaf, A. H., Abdul Latif, L., & Ali, J. (2014). Organizational justice as a predictor of self-perceived work performance: A perspective from the Malaysian higher educational institution. Mediterranean Journal of Social Sciences, 5(23), 319-325.

Atzmüller, C., & Steiner, P. M. (2010). Experimental vignette studies in survey research. Methodology, 6(3), 128–138.

Ceylan, A., & Sulu, S. (2010). Work alienation as a mediator of the relationship of procedural injustice to job stress. South East European Journal of Economics and Business, 5(2), 65-74.

Ceylan, A., & Sulu, S. (2011). Organizational injustice and work alienation. Ekonomika a Management, 2(2011), 65-78.

Chen, M. F., Lin, C. P., & Lien, G. Y. (2011). Modeling job stress as a mediating role in predicting turnover intention. The Service Industries Journal, 31(8), 1327-1345.

Cochran, M. N. (2014). Counterproductive work behaviors, justice, and affect: A meta-analysis. Unpublished Master Thesis, College of Sciences at the University of Central Florida Orlando, Florida.

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(3), 367-390.

Colquitt, J. A., Scott, B. A., Rodell, J. B., Long, D. M., Zapata, C. P., Conlon, D. E., & Wesson, M. J. (2013). Justice at the millennium, a decade later: A meta-analytic test of social exchange and affect-based perspectives. Journal of Applied Psychology, 98(2), 199-236.

Cropanzano, R., Bowen, D.E., & Gilliland, S.W. (2007). The management of organizational justice. Academy of Management Perspectives, 21(4), 34-48.

Golparvar, M., Kamkar, M., & Javadian, Z. (2012). Moderating effects of job stress in emotional exhaustion and feeling of energy relationships with positive and negative behavioral outcomes: Introducing the job stress multiple functions approach. International Journal of Psychological Studies, 4(4), 99-112.

Golparvar, M., Javadian, Z., Rajezi, R., Rezaie, A. (2014). The relationship between perceived organizational justice with the meaning at work and feeling of energy at workplace: A structural equation modeling approach. Journal of Basic and Applied Scientific Research, 4(2), 87-96.

Golparvar, M., Nayeri, S., & Mehdad, A. (2009). The relationship between stress, emotional exhaustion and organizational deviant behavior in Zoob Ahan Stock Company :Evidences for model of stress – exhaustion (none equilibrium)-compensation. Journal of Social Psychology (New Findings in Psychology), 1(8), 19-34. [Persian]

Golparvar, M., Vaseghi, Z., & Mosahebi, M. (2012). The model of organizational injustice, stress and emotional exhaustion among female nurses. Iran Occupational Health Journal, 9 (3), 83-95. [Persian]

Green, S. G., Bull Schaefer, R. A., MacDermid, S. M., & Weiss, H. M. (2011). Partner reactions to work-family conflict: Cognitive appraisal and indirect crossover in couples. Journal of Management, 37(3), 744-769.

Hoobler, J. M., & Hu, J. (2013). A model of injustice, abusive supervision, and negative affect. The Leadership Quarterly, 24(1), 256-269.

Howard, L. W., & Cordes, C. L. (2010). Flight from unfairness: Effects of perceived injustice on emotional exhaustion and employee withdrawal. Journal of Business and Psychology, 25(3), 409-428.

Hur, W. M., Park, S. I. L., & Moon, T. W. (2014). The moderating roles of organizational justice on the relationship between emotional exhaustion and organizational loyalty in airline services. Journal of Services Marketing, 28(3), 195-206.

Janssen, O., Lam, C.K., & Huang, X. (2010). Emotional exhaustion and job performance: the moderating roles of distributive justice and positive affect. Journal of Organizational Behavior, 31(6), 787-809.

Jiang, Z. (2015). The relationship between justice and commitment: the moderation of trust. Asia-Pacific Journal of Business Administration, 7(1), 73- 88

Judge, T. A., & Colquitt, J. A. (2004). Organizational justice and stress: the mediating role of work-family conflict. Journal of Applied Psychology, 89(3), 395-404.

Kaplan, S., Bradley, J. C., Luchman, J. N., & Haynes, D. (2009). On the role of positive and negative affectivity in job performance: A meta-analytic investigation. Journal of Applied Psychology, 94(1), 162-176.

Koçoğlu, M. (2014). Cynicism as a mediator of relations between job stress and work alienation: A study from a developing country- Turkey. Global Business and Management Research: An International Journal, 6(1), 24-36.

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. Journal of Organizational

wnloaded from socialworkmag.ir on 2026-09-13]

Behavior, 2(2), 99-113.
Mohamed, S. A. (2014). The relationship between organizational justice and quality performance among healthcare workers: A pilot study. The Scientific World Journal, 2014, Article ID 757425, 1-7.
Mulki, J.P., Jaramillo, F., & Locander, W.B. (2006). Emotional exhaustion and organizational deviance: Can the right job and a leaders' style make a difference? Journal of Business Research, 59(12), 1222-1230.
Nguyen, T. D., Trang, T., & Nguyen, M. (2012). Psychological capital, quality of work life and quality of life of marketers: Evidence from Vietnam. Journal of Macro-marketing, 32(1), 87-95.
Platz, J. (2011). Freedom, justice, and the social contract: A study in the moral and political Philosophies of Rousseau and Kant. Unpublished Doctoral Dissertation, University of Pennsylvania.
Raie, A. (2014). Structural model of the relationship between big five personality factors with job performance and organizational citizenship behaviors among employees of an administrative organization. Unpublished Master Thesis in I/O Psychology, Psychology and Educational College, Islamic Azad University, Esfahan (Khorasgan) Branch. [Persian]
Rath, J. (2011). Moderating role of justice perception in the relationships between stressors and strains. Unpublished Master Thesis, Faculty of the Department of Psychology, San José State University.
Rezaie A., Golparvar M., Mosahebi M R. (2014). The relationship between perceived organizational justice components and job happiness in the workplace. Journal of Behavioral Sciences in Asia, 2(11), 1-13.
Robbins, J. M., Ford, M. T., & Tetrick, L. E. (2011). Perceived unfairness and employee health: A meta-analytic integration. Journal of Applied Psychology, 97(2), 235-272.
Shao, R., Rupp, D. E., Skarlicki, D. P., & Jones, K. S. (2013). Employee justice across cultures: A meta-analytic review. Journal of Management, 39(1), 263–301.
Shirom, A., Gilboa, S. S., Fried, Y., & Cooper, C. L. (2008). Gender, age and tenure as moderators of work-related stressors' relationships with job performance: A meta-analysis. Human Relations, 61(10), 1371-1398.
Wang, X., Liao, J., Xia, D., & Chang, T. (2010). The impact of organizational justice on work performance: mediating effects of organizational commitment and leader-member exchange. International Journal of Manpower, 31(6), 660-677.
Wenzel, M., & Okimoto, T. G. (2014). On the relationship between justice and forgiveness: Are all forms of justice made equal? British Journal of Social Psychology, 53(3), 463–483,
Wu, T., & Hu, C. (2009). Abusive supervision and employee emotional exhaustion: Dispositional antecedents and boundaries. Group & Organization Management, 34(2), 143-169.
Ybema, J. F., & van den Bos, K. (2010). Effects of organizational justice on depressive symptoms and sickness absence: A longitudinal perspective. Social Science & Medicine, 70(10), 1609-1617.

wnloaded from socialworkmag.ir on 2026-09-13]