

# رویکردی شبه آزمایشی به تاثیر ادراک بی عدالتی 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 آزاد اسلامی، واحد اصفهان (خوراسگان)، دانشکده روان شناسی و علوم تربیتی، گروه روان شناسی صنعتی و سازمانی [drmgolparvar@gmail.com](mailto:drmgolparvar@gmail.com)

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

## واژگان کلیدی

ادراک بی عدالتی

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 بی عدالتی ترکیبی (توزیعی، رویه‌ای و تعاملی) بر استرس، فرسودگی هیجانی و عملکرد اجرا شد. **روش:** روش پژوهش شبه آزمایشی 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 هم‌انتخاب و سپس به صورت تصادفی به دو گروه عدالت و بی عدالتی گمارده شدند. ابزارهای پژوهش شامل دو سناریوی دستکاری عدالت و بی عدالتی، پرسشنامه استرس شغلی (گل پرور 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 بی عدالتی دارای تاثیر معنادار بر ادراک عدالت و بی عدالتی بوده‌اند. نتایج تحلیل واریانس چند متغیری (MANOVA) نیز نشان داد که بین گروه عدالت و بی عدالتی در فرسودگی هیجانی و عملکرد تفاوت معنادار وجود دارد ( $p < 0/05$ )، ولی در استرس تفاوت معناداری بین دو گروه عدالت و بی عدالتی به دست نیامد ( $p > 0/05$ ).

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

\* نویسنده مسئول

نوع مطالعه: پژوهشی

تاریخ دریافت: ۱۳۹۴/۰۳/۰۲

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۴/۰۴/۲۱

محسن گل پرور و فهیمة عبدلی. رویکردی شبه آزمایشی به تاثیر ادراک بی عدالتی ترکیبی (منظور ترکیب عدالت توزیعی، رویه‌ای و تعاملی) بر استرس، فرسودگی و عملکرد. فصلنامه مددکاری اجتماعی، ۱۳۹۴؛ ۴ (۲): ۱۶-۰۴

نحوه استناد به مقاله:

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

**Mohsen Golparvar:** Associate Professor, Azad University of Isfahan, drmgolparvar@gmail.com

**Fahime Abdoli\*:** Researcher in Azad University of Isfahan

## 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

## 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 نامحسوس نظیر احساس ارزشمندی و منافع دیگر را به ارمغان می‌آورد (رابینز، فورد و تریک، ۲۰۱۱). این که کدامیک از این دو نظر صحیح است و یا حداقل دارای ماهیت واقع‌بینانه‌تری است، خود سوالی بحث‌انگیز است که بحث در باب آن مجال گفتار حاضر نیست. با این حال 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 ادراکی ۲) و از ادراک عدالت یا عدالت ادراک شده سخن به میان آورده‌اند (جیانگ، ۲۰۱۵؛ ونزل و اوکی موتو، 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 جامعه‌یار 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 شغلی ۳، فرسودگی هیجانی ۴ و عملکرد شغلی ۵ در قالب یک پژوهش شبه آزمایشی 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

در محیط‌های مختلف هستند (راث، ۲۰۱۱؛ ویو و هو، ۲۰۰۹). استرس در محیط کار، ادراک افراد از شرایط کاری پرفشار همراه با احساس نا کارآمدی 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 استرس آفرین 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 لی، ۲۰۱۱).

در کنار استرس شغلی، فرسودگی به عنوان تغییری که تعیین کننده 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، واتقی و مصاحبی، ۱۳۹۱؛ جاج و کالکوئیت، ۲۰۰۴) و فرسودگی هیجانی (کال کوئیت و همکاران، ۲۰۱۳؛ کولی، برنرث، والتس 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، گیلوا، فرد و کوپر، ۲۰۰۸؛ کاپلان، برادلی، لاجمن و هینس، ۲۰۰۹؛ محمد، ۲۰۱۴).

در کنار معرفی متغیرهای سه‌گانه 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 استرس آور 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 استرس آور 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 استرس آور 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

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 کارکنان 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 فرایندهای 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 (یما 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 این حال 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.

**روش**

پژوهش حاضر از نظر فرایند و شیوه اجرا یک پژوهش شبه آزمایشی دو گروهی (متغیر مستقل ادراک بی عدالتی 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، آتزمونر 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 همسازی نسبی افراد انتخاب شده برای دو گروه عدالت و بی عدالتی بود. بدین ترتیب که ابتدا هر یک افرادی که 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 بی عدالتی)، 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 بی عدالتی گمارده شدند. در پایان اجرای پژوهش برای گروه بی عدالتی 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 بی عدالتی، پرسشنامه استرس شغلی، پرسشنامه فرسودگی هیجانی و پرسشنامه عملکرد شغلی بوده است.

**۱) سناریوهای دستکاری عدالت و بی عدالتی:** برای دستکاری دو حوزه عدالت و بی عدالتی، دو سناریو برای این پژوهش طراحی و آماده اجرا شد. یکی از این دو سناریو، مربوط به بی عدالتی و دیگری مربوط به رعایت عدالت بود. به لحاظ محتوایی در سناریوی بی عدالتی 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 بی عدالتی 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 کدام یک از ابعاد عدالت یا بی عدالتی وجود داشته است. هر یک از شرکت کنندگان با توجه به گروهی که در آن به صورت تصافی قرار گرفته بودند (عدالت یا بی عدالتی)، 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 بی عدالتی 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 بی عدالتی برای کنترل تاثیر دستکاری اعمال شده

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

چنان‌که در جدول ۱ مشاهده می‌شود، در گروه بی عدالتی میانگین حضور عدالت در سناریوی

بی عدالتی برابر با ۲/۲۷ و در گروه عدالت برابر با ۳/۳۲ بوده است. میانگین‌های مذکور به این معنا هستند که گروه بی عدالتی 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 بی عدالتی در گروه بی عدالتی نسبت به گروه عدالت بوده است. این تفاوت معنادار حاکی از آن است که دستکاری اعمال شده برای ایجاد ادراک بی عدالتی و عدالت دارای اعتبار معناداری بوده است.

**(۲) پرسشنامه استرس شغلی (JSQ-۵):** برای سنجش استرس شغلی از پرسشنامه پنج سوالی ارائه شده توسط گل‌پرور، کامکار و جوادیان (۲۰۱۲) که مقیاس پاسخگویی آن در این پژوهش به دلیل ساختار و فرایند پژوهش شش درجه‌ای (کاملاً مخالفم = ۱ تا کاملاً موافقم = ۶) بوده، استفاده شد. در پژوهش حاضر برای تناسب دادن بین نحوه ارائه سوالات پرسشنامه استرس شغلی با ساختار و فرایند پژوهش، در ابتدای هر سوال این کلمات افزوده شده است "با قرار گرفتن در موقعیتی که توضیح داده شد (منظور سناریویی بوده که در مرحله اول پژوهش هر شرکت کننده خود را در فضای آن تجسم نموده است)..." با افزوده شدن این کلمات در ابتدای هر سوال، افزایش نمرات در این پرسشنامه به معنای تحت استرس بیشتر قرار گرفتن به دلیل فضای ناعادلانه مطرح در سناریو بوده است. یک نمونه سوال این پرسشنامه در پژوهش چنین بوده است: "در موقعیتی که توضیح داده شد در انجام امور کاری‌ام تحت فشار قرار خواهم گرفت." گل‌پرور و همکاران (۲۰۱۲) روایی سازه این پرسشنامه را بر اساس تحلیل عاملی اکتشافی مستند ساخته و آلفای کرونباخ برابر با ۰/۷ برای این پرسشنامه گزارش نموده‌اند. در پژوهش گل‌پرور و همکاران (۲۰۱۴) تحلیل عاملی اکتشافی مجدد تک عاملی بودن این پرسشنامه را دوباره تایید نموده و آلفای 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 فرسودگی هیجانی از پرسشنامه نه سوالی ارائه شده توسط مولکی، جارامیلو و لوکندر (۲۰۱۲) که مقیاس پاسخگویی آن در این پژوهش به دلیل ساختار و فرایند پژوهش شش درجه‌ای (کاملاً مخالفم = ۱ تا کاملاً موافقم = ۶) بوده، استفاده شد. در پژوهش حاضر برای تناسب دادن بین نحوه ارائه سوالات پرسشنامه فرسودگی هیجانی با ساختار و فرایند پژوهش، در ابتدای هر سوال این کلمات افزوده شده است "با قرار گرفتن در موقعیتی که توضیح داده شد (منظور سناریویی بوده که در مرحله اول پژوهش هر شرکت کننده خود را در فضای آن تجسم نموده است)..." با افزوده شدن این کلمات در ابتدای هر سوال، افزایش نمرات در این پرسشنامه به معنای افزایش سطح فرسودگی هیجانی به دلیل فضای ناعادلانه مطرح در سناریو بوده است. یک نمونه سوال این پرسشنامه در پژوهش چنین بوده است: "در موقعیتی که توضیح داده شد از کارم احساس ناکامی و سرخوردگی خواهم کرد." مولکی و همکاران (۲۰۰۶) و گل‌پرور و همکاران (۱۳۸۷) روایی و پایایی این نه سؤال را مستند ساخته و گل‌پرور و همکاران (۱۳۸۷) آلفای کرونباخ ۰/۹۱ را برای آن گزارش نموده‌اند. در پژوهش دهقان (۱۳۹۲) آلفای کرونباخ برای

این پرسشنامه برابر با ۰/۹۳ به دست آمد است. در پژوهش حاضر نیز آلفای کرونباخ این پرسشنامه برابر با ۰/۹۴ به دست آمد.

**(۴) پرسشنامه عملکرد شغلی (JPO-۵):** برای سنجش عملکرد شغلی از پرسشنامه چهار سوالی ارائه شده توسط ناگیونن، ترانگک و ناگیونن (۲۰۱۲) که مقیاس پاسخگویی آن در این پژوهش به دلیل ساختار و فرایند پژوهش هفت درجه‌ای (احتمال کمی دارد = ۱ تا احتمال زیادی دارد = ۷) بوده، استفاده شد. در واقع در پژوهش حاضر برای تناسب دادن بین نحوه ارائه سوالات پرسشنامه عملکرد شغلی با ساختار و فرایند پژوهش، در ابتدای هر سوال این کلمات افزوده شده است "با قرار گرفتن در موقعیتی که توضیح داده شد (منظور سناریویی بوده که در مرحله اول پژوهش هر شرکت کننده خود را در فضای آن تجسم نموده است)..." با افزوده شدن این کلمات در ابتدای هر سوال، سوالات ماهیت معکوس و منفی به خود گرفته و همین امر موجب گردیده تا افزایش نمرات در این پرسشنامه به معنای اثرپذیری هر چه بیشتر عملکرد شغلی از فضای ناعادلانه مطرح در سناریو باشد. یک نمونه سوال این پرسشنامه در پژوهش چنین بوده است: "در موقعیتی که توضیح داده باورم نسبت به کارآمدم در کارم تضعیف می‌شود." ناگیونن و همکاران (۲۰۱۲) با استفاده از تحلیل عاملی تاییدی تک عاملی بودن این پرسشنامه را تایید و آلفای کرونباخ برابر با ۰/۸۷ را برای آن گزارش نموده‌اند. راعی (۱۳۹۳) در پژوهش خود آلفای کرونباخ این پرسشنامه را برابر با ۰/۷۴ گزارش نموده است. در پژوهش حاضر آلفای کرونباخ این پرسشنامه برابر با ۰/۸۸ به دست آمد. روش اجرای پرسشنامه‌ها در این پژوهش خود گزارش دهی بوده است. برای انتخاب نمونه‌ی صد و چهل نفری، به دو سازمان

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 پاسخگویی 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 6 MANOVA 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 تک تک 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.

صنعتی که توافق برای نمونه‌گیری با آن‌ها انجام شده بود مراجعه و با استفاده از رابطین معرفی شده از طرف سازمان که عموماً سرپرستان بخش‌ها بودند، به نمونه‌گیری مبتنی انتخاب دو به دو مبتنی بر مهمترین متغیرهای جمعیت شناختی (سن، جنسیت، سابقه و وضعیت 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 سؤالات بررسی تاثیر دستکاری اعمال شده پاسخ

**یافته‌ها**

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

جدول (۴) نتایج تحلیل واریانس چندمتغیری بر سه متغیر استرس شغلی، فرسودگی هیجانی و عملکرد شغلی به‌طور همزمان

ردیف	متغیرها	مجموع مجذورات	درجه آزادی	درجه مجذورات	F	معناداری	مجدور 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	۰/۰۲۲	۰/۶۵
۳	عملکرد شغلی	۲۲/۲۵	۱	۲۲/۲۵	۶/۳۹	۰/۰۱	۰/۰۴۸	۰/۷
۴	اثر پیلا							
۵	لامبدای ویلکس							
۶	اثر هتلینگ							
۷	بزرگترین ریشه روی							

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 ( $p < 0/05$ ) بین دو گروه عدالت و بی‌عدالتی رعایت شده است. لازم به ذکر است که تحلیل واریانس چندمتغیری (MANOVA) در برابر نقض برخی از پیش فرض‌ها 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.

چنانکه در جدول ۴ ردیف اول مشاهده می‌شود، در استرس شغلی بین گروه بی‌عدالتی و عدالت تفاوت معناداری ( $p < 0/05$ ) 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 ( $p \geq 0/05$ ) وجود دارد. به معنای این که گروه بی‌عدالتی نسبت به گروه عدالت به میزان بیشتری فرسودگی هیجانی را گزارش نموده‌اند. چنانکه در جدول ۴ ردیف سوم مشاهده می‌شود، در عملکرد شغلی بین گروه بی‌عدالتی

و عدالت تفاوت معناداری ( $p > 0/05$ ) وجود دارد. به معنای این که گزارش نموده‌اند ( $p \geq 0/01$ ).

### بحث و نتیجه‌گیری

نتایج حاصل از این پژوهش که با هدف تعیین تاثیر بی‌عدالتی بر استرس شغلی، فرسودگی هیجانی و عملکرد شغلی در قالب یک رویکرد شبه آزمایشی اجرا گردید، حمایت نسبی را در مورد تاثیر بی‌عدالتی بر فرسودگی هیجانی و عملکرد شغلی به دست داد، اما از این که 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 استرس شغلی) با یافته‌های گزارش شده توسط گل‌پرور و همکاران (۱۳۹۱) و جاج و کالکوئیت (۲۰۰۴) مبنی بر رابطه بین بی‌عدالتی با استرس 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 است که از نظر تاثیر گروه بی‌عدالتی (با میانگین ۳/۶۹) نسبت 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 سختگیرانه اگر به موضوع بنگریم به هر حال بی‌عدالتی در این پژوهش چندان قادر به ایجاد تفاوت معنادار در سطح استرس شغلی نبوده است. این تفاوت در نتایج این پژوهش با نتایج برخی پژوهشگران دیگر (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۹۱؛ جاج و کالکوئیت، ۲۰۰۴) ممکن است از روش‌های متفاوتی که در این مطالعه و مطالعات دیگر مورد استفاده قرار گرفته، نشأت گرفته شده باشد. روش مورد استفاده در اغلب مطالعاتی که در دسترس قرار گرفت، همبستگی و نتایج در قالب ضریب همبستگی و یا ضریب رگرسیون بوده است. این امر در حالی است که روش این پژوهش شبه آزمایشی و نتایج بر حسب شاخص F در تحلیل واریانس چندمتغیری بوده است. به این جهت احتمال دارد که در مطالعات شبه آزمایشی نسبت به مطالعات همبستگی سناریو بی‌عدالتی نیازمند محتوای نیرومندتری (از نظر واژه‌ها و اصطلاحاتی که برای القاء و ایجاد زمینه برای فضای روانی و تصویرسازی بی‌عدالتی استفاده 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 استرس شغلی ممکن است به مقیاس مورد استفاده در پژوهش و محتوای سوالات آن مربوط باشد. محتوای سوالات پرسشنامه استرس شغلی مورد استفاده در این پژوهش در قالبی کلی بوده (یعنی بر جزئیات مولفه‌ای نظیر گرانباری، تعارض و ابهام نقش تمرکز نداشته است) است. بسیار احتمال دارد که این کلی بودن استرس شغلی و عدم تصریح جزئی و دقیق مولفه‌ای، عاملی بوده تا افراد شرکت‌کننده 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 (علی‌رغم این که اغلب مطالعات در دسترس ماهیت همبستگی داشتند، با این حال بر حسب جهت‌گیری کلی در نتایج می‌توان برای ادغام نتایج این پژوهش در دانش موجود این تطابق را انجام داد) با یافته‌های گزارش شده توسط کال کوئیت و همکاران (۲۰۱۳)، کولی و همکاران (۲۰۱۰) و هوارد و کوردز (۲۰۱۱) مبنی بر این که بین تجربه بی‌عدالتی با فرسودگی هیجانی رابطه مثبت وجود دارد، همسویی نشان 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 بی‌عدالتی 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 و می‌دارد تا با بی‌عدالتی مقابله کند.

در چنین شرایطی اگر افراد راه‌های مقابله هیجان‌محور را در پیش بگیرند (مانند اجتناب و اندوه) در یک دوره میان‌مدت تا بلندمدت از نظر عاطفی و هیجانی خود را در معرض فرسودگی هیجانی قرار می‌دهند. از طرف دیگر اگر افراد به جای مقابله هیجان‌محور، مقابله‌های مسئله‌محور را دنبال کنند، در یک دوره کوتاه‌مدت نیازمند تلاش مضاعف برای تغییر شرایط ناعادلانه خواهد بود. این تلاش مضاعف نیز خود قادر است تا سطح فرسودگی را بالا ببرد. علاوه بر این، بی‌عدالتی توان بالقوه بالایی برای ایجاد حالات عاطفی و هیجانی منفی (نظیر رنجش، خشم، اندوه، افسردگی و اضطراب) دارد (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۹۱). در زندگی انسان‌ها اندک پدیده‌هایی را می‌توان مثال زد که توان ایجاد چنین حلقه‌های معیوب پیچیده‌ای برای درگیر شدن 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 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 (که از نشانه‌های اصلی فرسودگی هیجانی محسوب می‌شوند) شده و فرسودگی هیجانی را تشدید کند. آخرین یافته این پژوهش در خصوص تاثیر بی‌عدالتی بر کاهش عملکرد شغلی نیز با یافته‌های ارائه شده در فراتحلیل کال-کوئیت و همکاران (۲۰۱۳) و با یافته‌های

وانگ و همکاران (۲۰۱۰)، عبدالمناف و همکاران (۲۰۱۴) و محمد (۲۰۱۴) مبنی بر این که بین عدالت و عملکرد رابطه مثبت وجود دارد همسویی نشان می‌دهد. در تبیین این نتیجه به صورت نظری می‌توان به اصول و قواعد تبادل اجتماعی (اصل مقابله به مثل) در نظریه تبادل اجتماعی رجوع نمود. از نظر رویکرد تبادل اجتماعی انسان‌ها در سطح عادی و عامی آن موجوداتی تبادل‌گرا هستند. به این معنی که هر انسانی در متن تعامل خود با دنیای اطراف به ویژه با انسان‌های دیگر دارای این انتظار بنیادی است که در قبال هر خدمت یا رفتار نافع برای دیگری، انتظار جبران و مقابله به مثل دارد. البته این که واقعا یک رفتار یا عمل چقدر برای دیگری نافع است از زمره نقاط ضعفی است که در نظریه تبادل اجتماعی و تبیین‌های نظری آن برای وقوع بسیاری از اتفاقات در میان انسان‌ها به چشم می‌خورد. با این حال اگر فرض را بر این قرار دهیم که در ارائه خدمت و نفع‌رسانی توسط یک فرد به دیگری بیش بر آوردی اتفاق نیفتاده و خللی وارد نیست، در صورتی که فرد احساس کند از تعامل خود به اندازه خدمات و منافعی که برای سازمان یا کارفرمای خود داشته دستاوردی نداشته است. بدون تردید خود را از فرایند تبادل خارج ساخته و به مقابله به مثل منفی به صورت خود آگاه و ناخود آگاه روی می‌آورد. این همان اتفاقی است که در اثر مواجهه با بی‌عدالتی در توزیع، رویه‌ها و تعامل برای عملکرد شغلی افراد می‌افتد.

فرا تر از این تبیین، تبیین دیگری مبنی بر کارکرد آسیب‌رسانی به حس شایستگی و ارزشمندی (خودانگاره و خودارزیابی مرکزی یا محوری) با تجربه بی‌عدالتی نیز مطرح است که در کمتر نظریه و تبیینی در خصوص رابطه بی‌عدالتی با عملکرد شغلی به آن توجه شده است. عملکرد رفتاری در انسان و سپس ارزیابی عملکرد پدیده‌ای رفتاری است که نیازمند پس‌خوراند است. پس‌خوراند 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 سطح عملکرد نشوند، حداقل کاری که می‌تواند انجام دهند، حفظ عملکرد کنونی است که برای آن‌ها احساس شایستگی و ارزشمندی را به ارمغان آورده است. با تجربه بی‌عدالتی نه تنها افراد پس‌خوراند احساس شایستگی و ارزشمندی را دریافت نمی‌کنند، بلکه به صورت تلویحی پیام بی‌ارزشی و ناشایسته بودن را دریافت خواهند کرد. در یک فضای روانی و شناختی مبتنی بر بی‌ارزشی و ناشایستگی حفظ سطح عملکرد امر بسیار دشواری است که اغلب انسان‌ها در مقابل آن با شکست مواجه می‌شوند و ناگزیر سطح عملکرد خود را کاهش می‌دهند.

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 جزئی و جداگانه بی‌عدالتی توزیعی، رویه‌ای و تعاملی توجه نموده و تاثیر جداگانه و جزئی هر یک از این ابعاد جزئی 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 این که نمونه شرکت کننده در این پژوهش از دو سازمان صنعتی بوده‌اند. از این نظر احتیاط در تعمیم به سازمان‌های غیرصنعتی ضروری است. دومین محدودیت این که نسبت بالایی از شرکت کنندگان متناسب با ترکیب جنسیتی در جامعه آماری شرکت داده شده در پژوهش مذکور 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.

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 شبه آزمایشی سناریویی برای تعیین تاثیر بی‌عدالتی بر استرس شغلی، لازم است تا به اندازه کافی شرایط ناعادلانه در سناریویی که افراد با آن مواجه می‌شوند برجسته باشد تا از این طریق بتواند احساس تحت استرس قرار گرفتن را فعال کند. دومین یافته جدید این که 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 شبه آزمایشی سناریویی موازی با روش پژوهش همبستگی که در اغلب مطالعات داخل و خارج به عنوان روش مرجح 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 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 این که 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 کلی سازمان نیز خواهد شد.

پیشنهاد دیگر این است که سازمان‌ها راه‌کارهایی عملی از جمله

## 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*

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.