

## Moderating Effects of Personality Characteristics on the Relationship between Perceived Organizational Justice' Dimensions and Work Place Violence Tendency

## اثر تعدیلی ویژگی‌های شخصیتی بر رابطه بین عدالت سازمانی ادراک شده و میل به بروز خشونت در محیط کار

علی مهداد\*

عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان)

سمیه ذاکرین

کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان)

ایران مهدیزادگان

عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان)

Ali Mehdad. Ph.D.

Academy member of, Islamic Azad University, Khorasgan Branch

Somayeh Zakerin. M.A.

Islamic Azad University, Khorasgan (Isfahan) Branch

Iran Mehdizadegan. M.A.

Academy member of, Islamic Azad University, Khorasgan Branch

### Abstract

The purpose of this research was to study the moderating effects of personality characteristics on the relationship between perceived organizational justice' dimensions and work place violence tendency. The research method was descriptive-correlational and statistical population consisted of all male employees of a big automotive industry (4638 persons), from among which 269 employees were selected via simple random sampling. In this research a set of questionnaires consisting of work place violence tendency (Mehdad, Tabkh eshghi & Mehdizadegan 2011), perceived organizational justice (Niehoff & Moorman, 1993) and NEO-FFI Big five factor Personality Inventory (Costa & McCrae, 1989). Data were analyzed with the use of moderated regression analysis. The results showed that extraversion moderated the relationship between perceived distributive justice and physical ( $\beta = -0.05, P > 0.05$ ), and verbal ( $\beta = -0.09, P > 0.05$ ) violence tendency and neuroticism moderated the relationship between perceived distributive justice with physical ( $\beta = -0.09, P < 0.05$ ) and verbal ( $\beta = -0.14, P < 0.01$ ) violence tendency. But conscientiousness, agreeableness and openness to experience could not moderate the relationship between perceived organizational justice' dimensions and work place violence intension. Consequently, this study confirms that, extraversion and neuroticism moderated the relationship between perceived organizational justice and work place violence intension which may be considered in the employees selection process.

**Key words:** work place violence, perceived organizational justice, personality characteristics.

### چکیده

هدف پژوهش حاضر، بررسی اثر تعدیلی ویژگی‌های شخصیت بر رابطه عدالت سازمانی ادراک شده و میل به بروز خشونت در محیط کار است. روش پژوهش، توصیفی-همبستگی و جامعه آماری همه کارکنان مرد قسمت تولید یکی از کارخانجات بزرگ خودروسازی (۴۶۳۸ نفر) است که از میان آنان، ۲۶۹ نفر به عنوان نمونه به شیوه تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزارهای پژوهش شامل پرسشنامه میل به بروز خشونت در محیط کار (مهداد، طبخ عشقی، مهدیزادگان، ۱۳۹۰)؛ پرسشنامه عدالت سازمانی ادراک شده نیهوف و مورمن (۱۹۹۳) و پرسشنامه پنج عامل بزرگ شخصیت NEO-FFI (کوستا و مک کری، ۱۹۸۹)، بود و برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش تحلیل رگرسیون تعدیلی استفاده شد. یافته‌ها نشان داد که برونگرایی، رابطه بین عدالت توزیعی ادراک شده با میل به بروز خشونت فیزیکی ( $\beta = -0.05, P > 0.05$ ) و کلامی ( $\beta = -0.09, P > 0.05$ ) و روان‌رنجوری رابطه میان میل به خشونت فیزیکی ( $P < 0.05$ ) و کلامی ( $\beta = 0.14, P < 0.01$ ) را تعدیل کردند. اما وظیفه‌شناسی، توافق‌جویی و تجربه‌پذیری نتوانستند رابطه بین مؤلفه‌های عدالت سازمانی ادراک شده و میل به بروز خشونت در محیط کار را تعدیل نمایند. بنابراین، نتایج پژوهش حاضر نشان‌دهنده اثر تعدیلی برونگرایی و روان‌رنجوری بر رابطه میان ادراک عدالت سازمانی و میل به بروز خشونت در محیط کار است که می‌توان در فرایند گزینش کارکنان مورد توجه قرار داد. **واژه‌های کلیدی:** خشونت در محیط کار، عدالت سازمانی، ویژگی‌های شخصیتی.

\* نویسنده مسؤول؛ اصفهان، خوراسگان، خیابان جی شرقی، بلوار ارغوانیه، دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان، دانشکده علوم تربیتی

و روان‌شناسی. پست الکترونیکی (رایانامه): amahdad@khuisf.ac.ir

پذیرش: ۹۲/۶/۲۰

وصول: ۹۱/۱۰/۱۴

## مقدمه

عوامل به‌وجودآورنده آنها و تقویت عوامل بروز رفتارهای مؤثر، کارآمد و شهروندی، کارایی و اثربخشی سازمان افزایش یابد. خشونت در محیط کار دارای پیامدهای جسمی، روانی و مالی است و آنچه که اهمیت بیشتری دارد، تکرار این‌گونه وقایع است که باعث ایجاد آسیب جدی فرد، محیط و روند کار می‌گردد (مؤسسه بین‌المللی کار<sup>۱</sup>، ۲۰۰۲). مهمترین تأثیرات جسمی و روانی اعمال خشونت‌آمیز بر کارکنان عبارت‌اند از؛ ناراحتی، ناامیدی، ترس، فرسودگی، احساس ناامنی، تمایل نداشتن به ادامه کار و حتی آسیب‌های جسمی (رحمانی، داداش‌زاده، نامدار، اکبری و اله‌بخشیان، ۱۳۸۸). همچنین خشونت می‌تواند تبعاتی نیز برای سازمان به همراه داشته باشد که عبارت‌اند از؛ کاهش روحیه کاری، عصبانیت، غیبت، تغییر شغل، استرس شغلی، کاهش بهره‌وری، ناتوانی و... (قاسمی و همکاران، ۱۳۸۶). از طرفی دیگر رفتارهای خشونت‌آمیز در سازمان‌ها، می‌تواند هزینه‌های اقتصادی و اجتماعی مثل خسارت‌های بیمه و کاهش اعتبار را نیز به همراه داشته باشد (گالپرین و بورک<sup>۲</sup>، ۲۰۰۶). از دیدگاه استفن<sup>۱۱</sup> (۲۰۰۸)، بروز خشونت در افراد شاغل با پیامدهایی برای خود فرد، سازمانی که در آن کار می‌کند و همین‌طور جامعه همراه است. پیامدهایی نظیر کاهش بهره‌وری، افزایش غیبت از کار، کاهش رقابت‌پذیری برای سازمان؛ بروز افسردگی، اختلالات روان‌تنی (سایکوسوماتیک) و اختلال اضطراب پس از تروما<sup>۱۲</sup>، برای خود فرد و تحمیل هزینه‌های درمانی و بازنشستگی زودتر از موعد به جامعه، که همگی هزینه‌های قابل ملاحظه‌ای به فرد، سازمان و جامعه تحمیل می‌کند.

ارزیابی خسارات مستقیم این عواقب چندان مشکل نیست، ولی ارزیابی خسارات غیرمستقیم آن بسیار مشکل است (براکل<sup>۱۳</sup>، ۱۹۹۸). براساس مطالعه فریس<sup>۱۴</sup> (۲۰۰۹)، می‌توان سه پیش‌بین عمده برای خشونت در محیط‌های کاری بیان کرد. ویژگی‌های فردی (نوع شخصیت، نیاز به حفظ حرمت ذات یا جامعه‌ستیزی و...)، عوامل اجتماعی (ناکامی و استرس) و عوامل سازمانی (تغییر ماهیت کار، فرهنگ و جو سازمانی، رهبری). بسیاری از پژوهش‌ها، نشان داده‌اند که نداشتن ادراک عدالت سازمانی و ابعاد آن، در شکل‌گیری میل به بروز خشونت در محیط کار تأثیرگذار است (مهداد، طباح عشقی و

میل به بروز خشونت در محیط کار<sup>۱</sup> در سراسر دنیا، به‌عنوان یک عامل آسیب‌رسان شغلی، زنگ خطر سلامتی روان محسوب می‌شود که با عنوان‌هایی چون هتاکی، ضرب و شتم، آزار و اذیت، توهین، آزار جنسی و درنهایت قتل بیان می‌گردد (قانون سلامت و امنیت شغلی آمریکا، به نقل از مهداد، طباح عشقی، مهدیزادگان، ۱۳۹۰). خشونت در محیط کار، معضلی جهانی است که شیوع آن پیوسته در حال افزایش است (ویتینگتون و ویکر<sup>۲</sup>، ۱۹۹۶) و به اشکال مختلف خود را نشان می‌دهد (فارینکو<sup>۳</sup>، ۲۰۰۶)، که عبارت‌اند از: خشونت کلامی؛ مانند ناسزا گفتن، توهین کردن و شاخ و شانه کشیدن. خشونت فیزیکی؛ مانند آسیب رساندن، هل دادن، چاقو زدن، کتک زدن و لگد زدن و خشونت روانی؛ مانند شایعه‌سازی، مسخره کردن، مشاجره و مزاحمت تلفنی. البته میل به بروز خشونت در محیط‌های کاری به شکل‌های دیگری از جمله تخریب دارایی‌ها، دزدی، درگیری، زورگویی، تجاوز به عنف، آتش‌افروزی عمدی و قتل‌های مرتبط به کار نیز خود را نشان می‌دهد (فلسون<sup>۴</sup>، ۲۰۰۶؛ مارتینکو، دوگلاس و هاروی<sup>۵</sup>، ۲۰۰۶).

تعریف‌های دیگری نیز از خشونت وجود دارد. در یکی از آنها خشونت به‌صورت رفتار فیزیکی، احساسی و جنسی که به افراد از نظر جسمانی و یا روانی آسیب بزند تعریف می‌شود (کلیوگ، آکپینار و کوکوگ<sup>۶</sup>، ۲۰۱۰). مسأله خشونت در محیط کار تا آنجا مهم است که «بحران تمدن» نامیده می‌شود (بی‌لانت<sup>۷</sup>، ۲۰۰۲). با این حال ابعاد واقعی مشکل خشونت در محیط کار به‌خوبی مشخص نشده و مطالعات اخیر نشان می‌دهد که چهره کنونی خشونت در محیط کار، تنها قله یک کوه یخی عظیم است (قاسمی، رضایی، فتحی آشتیانی، میرزایی، و جنیدی، ۱۳۸۶). اشاعه رفتارهای خشونت‌بار در بین کارکنان، در سازمان‌هایی که باید مورد وثوق و اعتماد مردم باشند، اعتماد عمومی را خدشه‌دار و در کارکردهای عمومی این سازمان‌ها اختلال ایجاد می‌کند. بنابراین ضروری است، رفتارهای خشونت‌آمیز کارکنان و علل بروز رفتارهایی همچون پرخاشگری نسبت به همکاران و مدیران، به رسمیت شناختن اختیار و اقتدار مدیران و زیر پا گذاشتن مقررات سازمان ریشه‌یابی شود (جلینک و اهرن<sup>۸</sup>، ۲۰۰۶)، تا با برطرف کردن

1. workplace violence intension  
3. Farrenko  
5. Martinko, Douglas & Harvey  
7. Billante  
9. International Labour Office  
11. Steffgen  
13. Brakel

2. Whittington & Wyker  
4. Felson  
6. Celebiog, Akpınar & Kucukog  
8. Jelinek & Ahearne  
10. Galperin & Burke  
12. Post Trauma Stress Disorder (PTSD)  
14. Ferris

و ادراک عدالت سازمانی وجود دارد، اشاره کرده‌اند (به‌طور مثال؛ اسکارلیکی، فلوگر، و تسلوک<sup>۱۷</sup>، ۱۹۹۹؛ ویچمن و رایان<sup>۱۸</sup>، ۲۰۰۳ و برنرچ، فیلد، گیلز و کول<sup>۱۹</sup>، ۲۰۰۵). به‌عبارتی برخی از ویژگی‌های شخصیتی موجب ادراک متفاوت افراد از عدالت سازمانی می‌شود.

آنچه از پژوهش‌ها به‌دست آمده نشان می‌دهد که رابطه‌ای میان عدالت سازمانی ادراک شده و میل به بروز خشونت در محیط کار وجود دارد که با در نظر گرفتن رابطه مفروض میان ویژگی‌های شخصیت با میل به بروز خشونت در محیط کار و همچنین رابطه‌ای که میان ویژگی‌های شخصیت با عدالت سازمانی ادراک شده وجود دارد، سؤالی که مطرح می‌گردد و این پژوهش قصد پاسخگویی به آن را دارد عبارت است از اینکه آیا ویژگی‌های شخصیتی می‌تواند رابطه میان عدالت سازمانی ادراک شده و میل به بروز خشونت در محیط کار را تعدیل نماید یا خیر؟ در این راستا پژوهش‌های اندکی به تعیین اثر تعدیلی برخی از ویژگی‌های شخصیتی، بر رابطه میان عدالت سازمانی ادراک شده و رفتارهای انحرافی در محیط کار (که میل به بروز خشونت نیز شکلی از آن است)، پرداخته‌اند (اورگان<sup>۲۰</sup>، ۱۹۹۴؛ مونت، باریک، و استراس<sup>۲۱</sup>، ۱۹۹۴؛ اسکارلیکی، فولگر و تسلوک، ۱۹۹۹). بنابراین با توجه به شیوع و ابعاد میل به بروز خشونت در محیط کار و همین‌طور عواقب وخیم و درازمدت آن و درک اهمیت و خسارات فردی، سازمانی و اجتماعی که رفتارهای خشونت‌آمیز می‌توانند در محیط کار به همراه داشته باشند، به نظر می‌رسد بررسی و تحقیق بیشتر در این زمینه به منظور برنامه‌ریزی برای کاهش آن ضروری است. از سوی دیگر به دلیل نبود نظام دقیق ثبت و گزارش‌دهی چنین وقایعی در ایران، سابقه مطالعه در این رابطه بسیار محدود است (مهداد و همکاران، ۱۳۹۰). با پاسخگویی به این سؤال، می‌توان به سازمان‌ها برای گزینش کارکنانی که میل به ابراز خشونت کمتری در محیط کار نشان می‌دهند، یاری کرد. براساس مبانی نظری هدف پژوهش ارائه شده تعیین اثر

مهدیزادگان، ۱۳۹۱). بروز رفتارهای خشونت‌آمیز در محیط کار، با شناخت شغلی کارکنان و قضاوت آنها در مورد شرایط کاری ارتباط دارند (لی و آلن<sup>۱</sup>، ۲۰۰۲). اگر کارکنان احساس کنند که قوانین سازمان غیرعادلانه است، احتمالاً آنها را نادیده می‌گیرند. تحقیقات نشان می‌دهد وقتی افراد احساس کنند که با آنها عادلانه رفتار نمی‌شود، اغلب تمایل به تلافی پیدا می‌کنند و برای جبران این بی‌عدالتی به رفتارهای منفی دست خواهند زد (سلمانی و رادمند، ۱۳۸۸). بیس و موگ<sup>۲</sup> (۱۹۸۶)، نیز خشونت فیزیکی را به‌عنوان یکی از واکنش‌ها در مقابل نداشتن ادراک عدالت سازمانی<sup>۳</sup> بیان کرده‌اند. بنابراین براساس مطالعات انجام گرفته ادراک ابعاد عدالت سازمانی و ساختار جبران خدمات و پاداش در سازمان، از عوامل انگیزشی هستند که در جلوگیری از بروز رفتارهای خشونت‌آمیز در محیط کار نقش دارند (لیزکی و ادلستون، کیدر<sup>۴</sup>، ۲۰۰۶).

همچنین پژوهش‌ها نشان داده‌اند که علاوه بر نداشتن ادراک عدالت سازمانی، تفاوت‌های فردی در تجربه، بروز و غلبه بر خشونت، تأثیرگذار است. این مسأله روان‌شناسان را با این فرض روبه‌رو کرد که تفاوت‌های فردی در بروز و غلبه بر خشونت ناشی از تفاوت در رگه‌های شخصیتی است. به‌عبارت دیگر باید سازه‌های شخصیتی ویژه‌ای وجود داشته باشند که با خشونت ارتباط مستقیم یا معکوس دارند. پژوهش‌های متعددی این فرضیه را تأیید کرده‌اند (فریدمن و روزنمن<sup>۵</sup>، ۱۹۷۴؛ دمبروسکی و کاستا<sup>۶</sup>، ۱۹۸۷؛ مدی، برو، خوشابا و ویتکاس<sup>۷</sup>، ۲۰۰۶؛ باریو، آلوچا و اسپیلبرگر<sup>۸</sup>، ۲۰۰۴؛ بیتن کورت، تالی، بنجامین و والتین<sup>۹</sup>، ۲۰۰۶). چندین عامل شخصیتی از جمله فقدان وظیفه‌شناسی<sup>۱۰</sup>، توافق‌جویی<sup>۱۱</sup> پایین بودن و نداشتن ثبات عاطفی<sup>۱۲</sup> به پیش‌بینی رفتارهای کلی ضد تولید مانند رفتارهای پرخاشگرانه، می‌پردازند (انز، ویسوسواران و اشمیت<sup>۱۳</sup>، ۱۹۹۳؛ ویسوسواران<sup>۱۴</sup>، ۱۹۹۸؛ به نقل از کلووی، بارلینگ، هورل<sup>۱۵</sup>، ۲۰۰۶؛ جواهر و کار<sup>۱۶</sup>، ۲۰۰۷). برخی دیگر از پژوهشگران، به رابطه‌ای که میان ویژگی‌های شخصیتی

1. Lee & Allen
3. perceived organizational justice
5. Friedman & Rosenman
7. Maddi, Brow, Khoshaba & Vaitkus
9. Bettencourt, Talley, Benjamin & Valentine
11. Agreeableness
13. Ones, Viswesvaran, & Schmidt
15. Kelloway, Barling & Hurrell
17. Skarlicki, Folger & Tesluk
19. Bernerth, field, Giles & Cole
21. Mount, Barrick & Strauss

2. Bies & Moag
4. Litzky, Eddlestone & Kidder
6. Dembrowski & Costa
8. Barrio, Aluja, & Spielberger
10. Conscientiousness
12. emotional stability
14. Viswesvaran
16. Jawahar & Carr
18. Wiechmann & Ryan
20. Organ

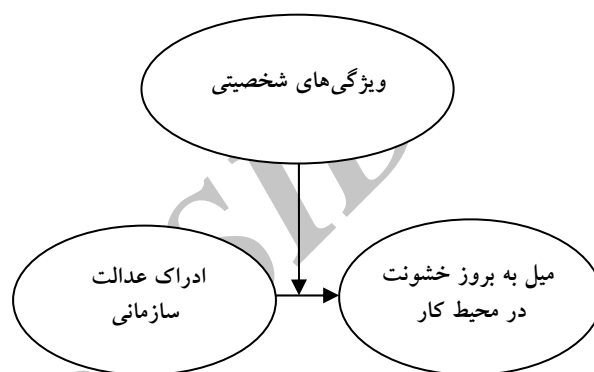
دارای سابقه خدمت ۱۰ تا ۵۰ سال و بالاتر و ۲۲ نفر بدون پاسخ، و همه کارکنان این قسمت مرد بودند.

### ابزار سنجش

۱- پرسشنامه میل به بروز خشونت در محیط کار: برای سنجش میل به بروز خشونت در محیط کار، از پرسشنامه مهداد، طباح عشقی و مهدیزادگان (۱۳۹۱)، استفاده گردید. این پرسشنامه دارای ۲۱ سؤال در مقیاس پاسخگویی ۵ درجه‌ای (بسیار کم = ۱ تا بسیار زیاد = ۵) است. براساس گزارش مهداد و همکاران (۱۳۹۰)، برای بررسی اعتبار سازه این پرسشنامه، از تحلیل عاملی اکتشافی<sup>۱</sup> با چرخش از نوع واریماکس<sup>۲</sup> استفاده شده است که نشان‌دهنده اعتبار سازه بالایی است ( $P \leq 0/001$ ). این پرسشنامه با ۱۱ سؤال میل به بروز خشونت فیزیکی و تخریب تجهیزات و ۱۰ سؤال میل به بروز خشونت کلامی را مورد سنجش قرار می‌دهد. مجموع دو عامل نیز به‌عنوان میل به بروز خشونت کلی در محیط کار در نظر گرفته شده است. در مطالعه مهداد و همکاران (۱۳۹۱)، پس از تحلیل عاملی، آلفای کرونباخ محاسبه شده برای میل به بروز خشونت فیزیکی و تخریب تجهیزات، میل به بروز خشونت کلامی و میل به بروز خشونت کلی به ترتیب برابر با ۰/۹۴، ۰/۹۶ و ۰/۹۵ گزارش شده است. همچنین در این پژوهش، پایایی پرسشنامه با استفاده از آلفای کرونباخ برای میل به بروز خشونت فیزیکی در محیط کار ۰/۹۵، میل به بروز خشونت کلامی در محیط کار ۰/۹۶ و برای میل به بروز خشونت کلی در محیط کار ۰/۹۷ به‌دست آمد.

۲- پرسشنامه عدالت سازمانی ادراک شده: این پرسشنامه، سه بعد عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای و عدالت ارتباطی را می‌سنجد که نیهوف و مورمن<sup>۳</sup> (۱۹۹۳) و مورمن (۱۹۹۱)، با ۱۸ سؤال معرفی و گل‌پرور، نصری و ملک‌پور (۱۳۸۶)، آن را در ایران ترجمه و اجرا کرده‌اند. مقیاس پاسخگویی این سه پرسشنامه پنج‌درجه‌ای (کاملاً مخالفم = ۱ تا کاملاً موافقم = ۵) است. براساس گزارش بکر، هانت و آندریوز<sup>۴</sup> (۲۰۰۶)؛ به نقل از گل‌پرور و همکاران (۱۳۸۶)، آلفای کرونباخ پرسشنامه عدالت توزیعی برابر با ۰/۸۳ و براساس گزارش الوینیو، کیوماکی و واترا<sup>۵</sup> (۲۰۰۲)؛ به نقل از گل‌پرور و همکاران (۱۳۸۶)، آلفای کرونباخ پرسشنامه عدالت رویه‌ای و ارتباطی به

تعدیلی ویژگی‌های شخصیتی بر رابطه میان عدالت سازمانی ادراک شده و میل به بروز خشونت در محیط کار است. در این پژوهش ادراک عدالت سازمانی و مؤلفه‌های آن به‌عنوان متغیرهای پیش‌بین، میل به بروز خشونت در محیط کار و ابعاد آن به‌عنوان متغیرهای ملاک و ویژگی‌های شخصیتی به‌عنوان متغیرهای تعدیل‌گر مورد مطالعه قرار گرفته‌اند و بر این اساس چهارچوب مفهومی پژوهش همان‌گونه که در نمودار ۱ مشاهده می‌شود، طراحی گردید.



نمودار ۱- الگوی مفهومی پژوهش

### روش

روش پژوهش، جامعه آماری و نمونه؛ روش پژوهش توصیفی-همبستگی است و جامعه آماری پژوهش شامل همه کارکنان مرد قسمت تولید یکی از کارخانجات بزرگ خودروسازی (۶۳۸ نفر) بود که براساس جدول انتخاب حجم نمونه میچل و جولی<sup>۱</sup> (۲۰۰۷، ص ۲۳۵)، در سطح اطمینان آماری ۹۵ درصد، ۳۵۰ نفر حجم نمونه برای این پژوهش تعیین و برای بررسی میزان پاسخدهی تعداد ۴۰۰ پرسشنامه بین کارکنان به‌صورت تصادفی ساده و با استفاده از فهرست اسامی کارکنان این واحد با هماهنگی کامل با مدیران اجرایی در زمان اجرا، توزیع و در نهایت ۲۶۹ پرسشنامه مورد استفاده قرار گرفت که از این میان، ۴۹ نفر مجرد و ۲۰۴ نفر متأهل و ۱۶ نفر بدون پاسخ، ۱۲۱ نفر ۲۰ تا ۳۰ سال و ۱۱۹ نفر ۳۱ تا ۴۰ سال و ۱۲ نفر ۴۱ سال به بالا و ۱۷ نفر بدون پاسخ، ۲۰ نفر زیر دیپلم و ۲۱۸ نفر دیپلم و فوق‌دیپلم و ۱۳ نفر کارشناسی و بالاتر و ۱۸ نفر بدون پاسخ، ۶ نفر رسمی و ۱۳ نفر پیمانی و ۲۳۴ نفر قراردادی و ۱۶ نفر بدون پاسخ، ۸۴ نفر دارای سابقه خدمت ۱ تا ۵ سال و ۱۱۵ نفر

1. Mitchell & Jolly  
3. Varimax Rotation  
5. Baker, Hunt & Andrews

2. Confirmatory Factor Analysis  
4. Niehoff & Moorman  
6. Elovino, Kivimaki & Vahtera

ویژگی‌های شخصیت آورده شده است. لازم به توضیح است که مفروضه توزیع خطی داده‌ها حول خط رگرسیون پیش از انجام تحلیل‌های نهایی، بررسی و تأیید شد.

جدول ۱- شاخص‌های توصیفی پژوهش

متغیرها	شاخص‌های توصیفی	
	تعداد	میانگین انحراف استاندارد
میل به بروز خشونت فیزیکی	۲۶۹	۲۳/۹۳
میل به بروز خشونت کلامی	۲۶۹	۲۵/۳۸
میل به بروز خشونت کلی	۲۶۹	۴۹/۳۰
عدالت توزیعی ادراک شده	۲۶۹	۱۴/۰۱
عدالت رویه‌ای ادراک شده	۲۶۹	۱۹/۹۳
عدالت ارتباطی ادراک شده	۲۶۹	۱۹/۰۵
عدالت سازمانی ادراک شده	۲۶۹	۵۳/۰۵
برونگرایی	۲۶۹	۲۹/۰۵
وظیفه‌شناسی	۲۶۹	۲۵/۴۷
توافق‌جویی	۲۶۹	۲۸/۱۲
تجربه‌پذیری	۲۶۹	۳۳/۵۸
روان‌رنجوری	۲۶۹	۳۹/۱۱

همان‌گونه که در جدول ۱ مشاهده می‌شود، میانگین میل به بروز خشونت فیزیکی ۲۳/۹۳، میل به بروز خشونت کلامی ۲۵/۳۸ و میل به بروز خشونت کلی در محیط کار ۴۹/۳۰ است. همچنین در عدالت سازمانی ادراک شده، در خرده‌مقیاس عدالت توزیعی ۱۴/۰۱، عدالت رویه‌ای ۱۹/۹۳، عدالت ارتباطی ۱۹/۰۵ و در عدالت سازمانی کلی ادراک شده ۵۳/۰۵ است و در ویژگی‌های شخصیتی، میانگین کسب شده خرده‌مقیاس برونگرایی ۲۹/۰۵، وظیفه‌شناسی ۲۵/۴۷، توافق‌جویی ۲۸/۱۲، تجربه‌پذیری ۳۳/۵۸ و در روان‌رنجوری ۳۹/۱۱ است.

ترتیب برابر با ۰/۹ و ۰/۸۱ است. در مطالعه خاکسار، گل‌پرور و نوری (۱۳۸۶)، نیز ضرایب پایایی این سه پرسشنامه از طریق آلفای کرونباخ و ضرایب تصنیف اسپیرمن- براون و گاتمن بررسی و به ترتیب برای عدالت توزیعی برابر با ۰/۷۴، ۰/۷۲، ۰/۷۰؛ برای عدالت رویه‌ای برابر با ۰/۸۳، ۰/۸۲، ۰/۸۰ و برای عدالت ارتباطی برابر با ۰/۸۳، ۰/۸۰، ۰/۸۰ گزارش شده است. در این پژوهش، پایایی پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ برای عدالت توزیعی برابر با ۰/۸۰، عدالت رویه‌ای برابر با ۰/۷۶ و عدالت ارتباطی برابر با ۰/۹۳ و برای عدالت کلی ادراک شده ۰/۹۰ به دست آمد.

۳- پرسشنامه ویژگی‌های شخصیت: برای اندازه‌گیری ویژگی‌های شخصیت، از فرم کوتاه این پرسشنامه (پنج عاملی نئو NEO-FFI، کوستا و مک‌کری، ۱۹۸۹)، استفاده گردید که از ۶۰ سؤال براساس مقیاس پنج‌درجه‌ای لیکرت (کاملاً موافقم= ۵ تا کاملاً مخالفم= ۱) تهیه شده است که هر ۱۲ گویه آن یکی از پنج عامل بزرگ شخصیت (برونگرایی، سازگاری، وجدان‌گرایی، روان‌رنجورخویی، گشودگی در برابر تجربه) را اندازه می‌گیرد. در پژوهش کیامهر (۱۳۸۱)، ضریب حاصل از همسانی درونی این پرسشنامه با استفاده از آلفای کرونباخ بین ۰/۵۴ و ۰/۷۹ به دست آمد. در این پژوهش، پایایی پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ برای برونگرایی ۰/۷۰، وظیفه‌شناسی ۰/۸۴، توافق‌جویی ۰/۶۱، تجربه‌پذیری ۰/۲۵ و برای روان‌رنجوری ۰/۷۸ به دست آمد.

روش اجرا و تحلیل: پرسشنامه پژوهش حاضر را اعضای گروه نمونه، در محل کار خود در فاصله زمانی ۲۰ تا ۲۵ دقیقه به صورت خود گزارش‌دهی و در نیمه اول اردیبهشت سال ۱۳۹۱ پاسخ دادند. داده‌ها با استفاده از آمار توصیفی و استنباطی، مورد تحلیل قرار گرفت. در سطح استنباطی برای بررسی فرضیه پژوهش، از ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون تعدیلی<sup>۲</sup>، استفاده شد و با بسته آماری برای علوم اجتماعی SPSS18 تحلیل گردید.

### یافته‌ها

در این پژوهش برای توصیف، جمع‌آوری و طبقه‌بندی داده‌های به دست آمده از نمونه، از آمار توصیفی استفاده شده است. در جدول ۱، شاخص‌های توصیفی شامل فراوانی، میانگین، انحراف استاندارد، حداقل و حداکثر نمرات میل به بروز خشونت در محیط کار، عدالت سازمانی ادراک شده و

جدول ۲- نتایج تحلیل رگرسیون تعدیلی برای پیش‌بینی میل به بروز خشونت فیزیکی و کلامی با تعدیل مؤلفه‌های شخصیت

متغیر	$\beta$ میل به بروز	$\beta$ میل به بروز
عدالت توزیعی	۰/۲۰***	۰/۱۶***
عدالت رویه‌ای	۰/۲۲***	۰/۲۶***
عدالت ارتباطی	۰/۳۵***	۰/۴۱***
برونگرایی	۰/۳۷***	۰/۳۳***
وظیفه‌شناسی	۰/۱۸**	۰/۱۶**
توافق‌جویی	۰/۰۳	۰/۱۲*
تجربه‌پذیری	۰/۰۱	۰/۰۸
روان‌رنجوری	۰/۲۵***	۰/۲۷***
	$R^2=0/34$	$R^2=0/41$
گام دوم		
عدالت توزیعی	۰/۰۹	۰/۰۵
عدالت رویه‌ای	۰/۱۴***	۰/۱۹***
عدالت ارتباطی	۰/۲۷***	۰/۳۴***
	$R^2=0/44$	$R^2=0/48$
عدالت توزیعی	۰/۱۷***	۰/۱۳*
عدالت رویه‌ای	۰/۱۷**	۰/۲۲***
عدالت ارتباطی	۰/۳۴***	۰/۳۹***
	$R^2=0/37$	$R^2=0/43$
عدالت توزیعی	۰/۱۹**	۰/۱۲*
عدالت رویه‌ای	۰/۲۲***	۰/۲۵***
عدالت ارتباطی	۰/۳۵***	۰/۴۰***
	$R^2=0/34$	$R^2=0/42$
عدالت توزیعی	۰/۲۱***	۰/۱۵**
عدالت رویه‌ای	۰/۲۲***	۰/۲۵***
عدالت ارتباطی	۰/۳۵***	۰/۴۱***
	$R^2=0/34$	$R^2=0/41$
عدالت توزیعی	۰/۱۴**	۰/۰۹
عدالت رویه‌ای	۰/۱۷**	۰/۲۰**
عدالت ارتباطی	۰/۳۱***	۰/۳۶***
	$R^2=0/40$	$R^2=0/47$
	$P* < 0/05$	$P** < 0/01$
		$P*** < 0/001$

همان‌گونه که نتایج جدول ۲ نشان می‌دهد، برونگرایی و وظیفه‌شناسی هم با میل به بروز خشونت فیزیکی و هم میل به بروز خشونت کلامی در محیط کار دارای رابطه منفی و معنادار ( $P < 0/001$ )، توافق‌جویی تنها با میل به بروز خشونت فیزیکی در محیط کار دارای رابطه منفی و معنادار ( $P < 0/05$ ) بوده، ولی با میل به بروز خشونت کلامی ( $P > 0/05$ ) رابطه نداشته است. ویژگی شخصیتی تجربه‌پذیری با هیچ یک از مؤلفه‌های میل به بروز خشونت در محیط کار رابطه نداشته ( $P > 0/05$ ) و روان‌رنجوری هم با میل به بروز خشونت فیزیکی و هم میل به بروز خشونت کلامی در محیط کار دارای رابطه مثبت و معنادار ( $P < 0/001$ ) است. همچنین مشاهده گردید میان عدالت توزیعی ادراک شده با میل به بروز خشونت فیزیکی ( $\beta = -0/16 P < 0/001$ ) و کلامی ( $\beta = -0/20 P < 0/001$ ) رابطه منفی و معنادار وجود دارد که با کنترل مؤلفه برونگرایی، این مقادیر به ترتیب به  $\beta = -0/05 P > 0/05$  و  $\beta = -0/09 P > 0/05$  و با کنترل مؤلفه روان‌رنجوری، به ترتیب به  $\beta = -0/09 P > 0/05$  و  $\beta = -0/14 P < 0/01$  کاهش یافته است. قدرت تبیین گام دوم، وقتی برونگرایی به‌عنوان تعدیل‌کننده وارد تحلیل شده است، ۷ و ۱۰ درصد افزایش ( $\beta = -0/05 P > 0/05$ ,  $\beta = -0/09$ ) و وقتی روان‌رنجوری به‌عنوان تعدیل‌کننده وارد تحلیل شده است، ۶ درصد ( $\beta = -0/09$ ,  $P < 0/01$ ) و ( $\beta = -0/14$ ) افزایش یافته است. برونگرایی و روان‌رنجوری، رابطه بین عدالت رویه‌ای و ارتباطی ادراک شده با میل به بروز خشونت فیزیکی و کلامی را تعدیل نکرده‌اند. بنابراین سؤال پژوهش در مورد اثر تعدیل‌گری ویژگی‌های شخصیتی برونگرایی و روان‌رنجوری بر رابطه میان عدالت توزیعی ادراک شده و میل به بروز خشونت فیزیکی و کلامی تأیید می‌شود. مؤلفه‌های وظیفه‌شناسی، توافق‌جویی و تجربه‌پذیری هیچ اثر تعدیل‌کنندگی در رابطه بین مؤلفه‌های عدالت سازمانی ادراک شده و میل به بروز خشونت در محیط کار، ایجاد نکرده‌اند. سؤال پژوهش در این ویژگی‌های شخصیتی تأیید نشده است.

### بحث

بر اساس یافته‌های ارائه شده در جدول ۲ پژوهش، مشاهده گردید که رابطه منفی معناداری بین برونگرایی با میل به بروز خشونت فیزیکی در محیط کار ( $\beta = -0/33 P < 0/001$ ) و میل به بروز خشونت کلامی ( $\beta = -0/37 P < 0/001$ ) وجود دارد. همچنین بین عدالت توزیعی ادراک شده با میل به بروز خشونت فیزیکی ( $\beta = -0/16 P < 0/001$ ) و میل به بروز خشونت کلامی ( $\beta = -0/20 P < 0/001$ ) رابطه منفی معنادار

روان‌رنجوری، این مقادیر به ترتیب به  $\beta = -0/09P > 0/05$  و  $\beta = -0/14P < 0/01$  کاهش یافته است.

در تبیین نتیجه به دست آمده که مؤید تعدیل‌گری روان‌رنجوری بر رابطه میان ادراک عدالت توزیعی و میل به بروز خشونت در محیط کار است، می‌توان گفت، به دلیل اینکه افراد فاقد ثبات عاطفی (روان‌رنجور) در رابطه با واکنش به یک موقعیت انتخابی به گونه‌ای خاص تحت تأثیر حوادث منفی زندگی هستند، می‌تواند دال بر این نکته باشد که فقدان ثبات عاطفی با ادراکات حاصل از عدالت سازمانی در ارتباط است (سالس، گرین و هیلز<sup>۳</sup>، ۱۹۹۸ و برنرچ و همکاران، ۲۰۰۵). همچنین، افراد در پایین‌ترین بعد از ثبات عاطفی (روان‌رنجور)، به طور ویژه به ترس از موقعیت‌های جدید گرایش دارند و مستعد پذیرش احساساتی همچون درماندگی و وابستگی هستند (ویگینز، ۱۹۹۶؛ به نقل از برنرچ و همکاران، ۲۰۰۵). در مقابل ثبات عاطفی (که به تمایل برای مطمئن، ایمن، و استوار بودن اطلاق می‌گردد)، افراد با ثبات عاطفی کم به دلواپسی، افسردگی، ناامنی و ترس (به طور کلی ادراکات منفی) گرایش دارند. از لحاظ نظری وقتی افراد دارای ثبات عاطفی پایین دچار افسردگی و یا نوسانی شوند، احتمال بیشتری وجود دارد که انرژی لازم برای انجام کارهایشان را نداشته باشند. در نتیجه از تحمل هزینه اجتناب کرده و تفکرات ناکارآمد خواهند داشت. براساس این نظریه دریافت می‌شود که افراد دارای ثبات عاطفی بالا، کمتر در معرض رفتارهای مخرب هستند و نیز کمتر احتمال دارد که از تلاش‌هایشان در خصوص کار مضایقه نمایند (کولبرت و همکاران، ۲۰۰۴). بنابراین انتظار می‌رود زمانی که افراد فاقد ثبات عاطفی (روان‌رنجور)، بی‌عدالتی سازمانی را تجربه می‌کنند، در مقایسه با افراد دارای ثبات عاطفی بالا، تمایل بیشتری برای رفتارهای تخریبی سازمانی مانند رفتارهای پرخاشگرانه در محیط کار داشته باشند.

با وجود اینکه نتایج پژوهش حاضر، بیانگر تعدیل‌گری برون‌گرایی و روان‌رنجوری بر رابطه عدالت توزیعی ادراک شده و میل به بروز خشونت در محیط کار (فیزیکی و کلامی) است، اما نشان داد که دو مؤلفه شخصیتی برون‌گرایی و روان‌رنجوری قادر به تعدیل رابطه عدالت رویه‌ای و ارتباطی ادراک شده با میل به بروز خشونت در محیط کار نیستند. در تبیین این نتیجه، باید به اهمیتی که کارکنان برای عادلانه بودن رویه‌ها و ارتباطات در سازمان قایل اند اشاره کرد. پژوهشگران استدلال نموده‌اند که ادراکات در خصوص عدالت منحصرأ در نتیجه

وجود داشته که مؤلفه برون‌گرایی قادر به تعدیل این دو رابطه بوده و مقادیر آن را به ترتیب به  $\beta = -0/05P > 0/05$  و  $\beta = -0/09P > 0/05$  کاهش داده است.

در تبیین نتیجه به دست آمده در این پژوهش که مؤید تعدیل‌گری برون‌گرایی بر رابطه میان ادراک عدالت توزیعی و میل به بروز خشونت در محیط کار است، می‌توان به تعریف کوستا و مک‌کری (۱۹۸۹) از ویژگی شخصیت برون‌گرایی اشاره کرد که برون‌گرایی را به تمایل فرد برای مثبت بودن، جرأت‌طلبی، پرنرزی بودن و صمیمیت اطلاق می‌کند. همچنین شامل معاشرتی بودن، بشاش بودن و پرنرزی بودن در مقابل ساکت بودن، کمرویی، انفعال و انزواست. افراد برون‌گرا تمایل بالایی به برقراری ارتباط اجتماعی با دیگران، خودباوری، احساس آرامش در موقعیت‌های اجتماعی مختلف، مشارکت در فعالیت‌های گروهی و ارتباطات اجتماعی، شادابی، انرژی زیاد و خوش‌بینی دارند (کلارک و رابرتسون<sup>۱</sup>، ۲۰۰۵). بنابر تعریف‌های مختلف از ویژگی شخصیتی برون‌گرایی، از طرفی برخورداری از ادراکات مثبت در محیط‌های اجتماعی و از طرف دیگر برقراری تعاملات سازنده در زمان ایجاد مشکلات، سبب کاهش میزان تمایل افراد برون‌گرا برای رفتارهای خشونت‌آمیز و تخریبی سازمانی می‌شود و بروز رفتارهای پرخاشگرانه را در آنان کاهش می‌دهد. همچنین به نظر ویندور<sup>۲</sup> (۲۰۰۲)، برخلاف برون‌گراها، به این دلیل که درون‌گراها معمولاً سخت‌تر با مشکلات کنار می‌آیند، احتمالاً درون‌گرایی، میان آثار عوامل سازمانی و زمینه‌ای و رفتار ضدشهروندی به مثابه متغیر تعدیل‌کننده عمل می‌کند. به علاوه چون درون‌گراها از نظر اجتماعی تمایل به گوشه‌گیری دارند، در تغییرات اجتماعی با آرامش و تجربه کمتری درگیر می‌شوند. آنها برای بحث مولد، سالم و روشمند در مورد مسائل، کمتر مستعد هستند و ممکن نیست در گفت و گوهای آزاد، مخالفت خودشان را ابراز کنند. ولی معمولاً با اقداماتی پنهانی، مدیران خود را دور زده، در برابر آنها مقاومت می‌کنند (جلینک و اهرن، ۲۰۰۶).

یافته‌های دیگر ارائه شده در پژوهش حاضر، نشان داد که بین روان‌رنجوری با میل به بروز خشونت فیزیکی در محیط کار ( $\beta = 0/27P < 0/001$ ) و میل به بروز خشونت کلامی ( $\beta = 0/25P < 0/001$ ) رابطه معنادار وجود دارد، همچنین عدالت توزیعی ادراک شده با میل به بروز خشونت فیزیکی ( $\beta = -0/16P < 0/01$ ) و میل به بروز خشونت کلامی ( $\beta = -0/20P < 0/001$ ) رابطه دارد که با کنترل مؤلفه

1. Clarke & Robertson  
3. Suls, Green & Hills

2. Windower

به؛ رعایت عدالت در وضع و اجرای قوانین، سیاست‌ها، پرداخت‌ها و اصلاحات لازم در ساختار ارتباطی برای ایجاد تعهد و وفاداری در کارکنان، کاهش رفتارهای تلافی‌جویانه، اصلاح سیستم‌های جبران خدمات و پاداش از طریق ارائه معیارهای صریح و روشن در خصوص پرداخت‌ها، تشویق، رقابت‌های مفید، در نظر گرفتن رعایت اصول اخلاقی در پرداخت‌ها و رعایت عدالت و ثبات در ارزیابی عملکرد و سیستم پاداش و تنبیهات، تقویت جو اخلاقی و مبتنی بر اعتماد و پرورش، احساس تعلق و تعهد کارکنان در برنامه‌ریزی‌های سازمان آشکار می‌شود.

همچنین به دیگر پژوهشگران پیشنهاد می‌گردد که متغیرهای مورد مطالعه در این پژوهش را در سازمان‌های دیگر و با بافتی متفاوت و همچنین با آزمودنی‌های زن مورد مطالعه قرار دهند. این مطالعه همچون سایر پژوهش‌ها محدودیت‌هایی داشت که از آن جمله می‌توان به اجرای این پژوهش در یک سازمان خاص اشاره نمود و بنابراین احتیاط در تعمیم نتایج آن، روش پژوهش که همبستگی بوده و عدم استنباط نتایج علت و معلولی از آن، استفاده از پرسشنامه‌های خودسنجی به‌عنوان ابزار پژوهش و امکان تمایل به خودافزایی و یا مدیریت برداشت اشاره نمود.

#### منابع

رحمانی، ا.، داداش‌زاده، ع.، نامدار، ح.، اکبری، م.ع.، و اله‌بخشیان، ع. (۱۳۸۸). بررسی خشونت محل کار علیه پرسنل فوریت‌های پزشکی در استان آذربایجان شرقی. *مجله علمی پزشکی قانونی*، دوره ۱۵، شماره ۲، ۱۰۷-۱۰۰.

سلمانی، د.، و رادمند، م. (۱۳۸۸). بررسی نقش سازمان و مدیریت در بروز رفتارهای کاری انحرافی. *نشریه مدیریت دولتی*، دوره ۱، شماره ۳، ۶۸-۵۱.

قاسمی، م.، رضایی، م.، فتحی‌آشتیانی، ع.، میرزایی، پ.، و جنیدی‌جعفری، ن. (۱۳۸۶). مواجهه پرستاران با خشونت فیزیکی در بیمارستانهای دانشگاه بقیه‌اله (عج). *مجله طب نظامی*، شماره ۹(۲)، ۱۲۱-۱۱۳.

کریمی، ی. (۱۳۷۷). *روان‌شناسی اجتماعی*. تهران: انتشارات ارسباران، چاپ چهارم.

کنعانی، ک.، آقایی، ا.، و عابدی، م.ر. (۱۳۹۰). مقایسه ویژگی‌های شخصیتی عاملان تصادف رانندگی با رانندگان بدون سابقه تصادف. *مجله یافته‌های نو در روان‌شناسی*، شماره ۲۱(۷)، ۸۳-۷۵.

تصمیم اتخاذ شده شکل نمی‌گیرد، بلکه تا حدی با عواملی از جمله فرایندهای مورد استفاده در حین اتخاذ تصمیم ایجاد می‌گردند (تیوت و والکر<sup>۱</sup>، ۱۹۷۵؛ به نقل از برنرچ، فیلد، گیلز و کول<sup>۲</sup>، ۲۰۰۵). تیوت و والکر (۱۹۷۵)، تأثیرات رویه‌ای را مورد بررسی قرار دادند. آنها دریافتند رویه‌ها زمانی عادلانه‌تر تصور می‌شوند که شرکت‌کنندگان دارای موقعیتی برای ارائه درون‌دادها و یا مطرح شدن در آن فرایند باشند. هرچه رویه‌ها در سازمان‌ها عادلانه‌تر باشند، سایر اقدامات سازمان بیشتر پذیرفته می‌گردند. ضمن اینکه ادراک بی‌عدالتی در رویه‌ها، گاهی بیشتر از پیامدهای غیرعادلانه، موجب رنجش و خشم کارکنان می‌شود (لامبرت<sup>۳</sup>، ۲۰۰۳). نکته قابل توجه اینکه اگر رویه‌ها عادلانه باشند، افراد هنگام رویارویی با پیامدهای نامطلوب، احساس رضایت بیشتری می‌کنند (امبروز و مارین<sup>۴</sup>، ۲۰۰۲). همچنین عدالت ارتباطی، به دنبال بحث از عدالت رویه‌ای مطرح می‌شود و بر جنبه انسانی اعمال سازمانی دلالت دارد. در عدالت ارتباطی، جنبه‌هایی از فراگرد ارتباطات از قبیل ادب، صداقت و احترام بین منبع و دریافت‌کننده مدنظر قرار می‌گیرد (کوهن - کاراش، و اسپکتور<sup>۵</sup>، ۲۰۰۱). عدالت ارتباطی، شامل روشی است که عدالت سازمانی را سرپرستان به زیردستان منتقل می‌کنند (اسکاندورا<sup>۶</sup>، ۱۹۹۹). این نوع عدالت مرتبط با واکنش‌های شناختی، احساسی و رفتاری نسبت به مدیریت یا به عبارت دیگر سرپرست است. بنابراین زمانی که کارمندی احساس بی‌عدالتی ارتباطی کند، به احتمال زیاد واکنش منفی نسبت به سرپرستش به جای سازمان نشان خواهد داد. از این رو پیش‌بینی می‌شود که کارمند از سرپرست خود به جای سازمان ناراضی شود و تعهد کمتری نسبت به سرپرست در خود احساس کند. همچنین نگرش‌های منفی وی عمدتاً نسبت به سرپرست خواهد بود (کوهن - کاراش و همکاران، ۲۰۰۱).

براساس نتایج به‌دست آمده از این پژوهش می‌توان اظهار داشت که در برخی از ویژگی‌های شخصیتی (در شرایط سازمانی یکسان)، تمایل به بروز خشونت کمتری در محیط کار مشاهده خواهد شد. در نتیجه باید از کارکنان سازمان‌ها با در نظر گرفتن برخی از ویژگی‌های شخصیتی مولد و متناسب با شرایط شغل، گزینش صحیح و علمی به عمل آورد و ارزش‌های سازمان و مرز بین رفتارهای صحیح و انحرافی و پیامدهای آنها را به کارکنان آموزش داد. همچنین توجه به شرایط و عوامل سازمانی که زمینه را برای بروز رفتارهای خشونت‌بار فراهم می‌آورد ضروری است. از این رو لزوم توجه

1. Thibaut & Walker  
3. Lambert  
5. Cohen- Charash & Spector

2. Bernerth, Field, Giles & Cole  
4. Ambrose & Maureen  
6. Scandura



- Students In Clinical Settings: Their Emotions And Behaviors. *Nurse Education Today*. 30 (7), 687-691.
- Cohen- Charash, Y., & Spector, P.E. (2001) "The Role of Justice in Organizations: Ameta- Analysis", *Organizational Behavior and Human Decision Process*, 86, 2, November.
- Colbert, A.M., Mount, M.K., Harter, J.K., Witt, L.A., & Barrick, M.R. (2004). Interactive Effects of Personality and Perceptions of the Work Situation on Workplace Deviance. *Journal of Applied Psychology*, 89(4), 599-609.
- Costa, P.T., & McCrae, R.R. (1989). The Neo PIFFI: Manual Supplement., Psychological Assessment Resources, Odessa, Fl.
- Dembroski, T.M., & Costa, P.T. (1987). Coronary Prono Behavior: Components of Type A And Hostility. *Journal of Personality*, 55, 212-235.
- Elovinio, M., Kivimaki, M., & Vahtera, J. (2002). Organizational Justice: Evidence of a New Psychosocial Predictor of Health. *American Journal Of Public Health*, 92, 105-108.
- Farrenko, T.M. (2006). Workplace Violence. Available From: [Http://www.Osha.Gov](http://www.Osha.Gov).
- Felson, R.B. (2006). Violence as Instrumental Behavior. In Kelloway, E.K., Barling, J., Hurrell, J.J., (Eds.). *Handbook Of Work Place Violence*. Thousand Oaks, Ca: Sage Publication.
- Ferris, P.A. (2009). Detection and correction of bullying and mobbing in the workplace. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*. 61 (3), 169-189.
- Friedman, M. & Rosenman, R.H. (1974). *Type A Behavior And Your Heart*. New York: Knopf.
- Galperin, B.L., & Burke, R.J. (2006). "Uncovering The Relationship Between Workaholism And Workplace Destructive And Constructive Deviance: An Exploratory Study", *International Journal Of Human Resource Management*. 17(2), 331-347.
- International Labour Office, International Council of Nurses, World Health Organization, And Public Services International (Ilo/In/Who/Psi). Framework Guidelines For Addressing Workplace Violence In The Health Sector. Geneva: International Labour Office, 2002.
- Available At: [Http://www.Ilo.Org/Public/English/Dialogue/Sector/Papers/Health/Guidelines.Pdf](http://www.Ilo.Org/Public/English/Dialogue/Sector/Papers/Health/Guidelines.Pdf) (Accessed Aug 2005).
- Jawahar, M., & Carr, D. (2007). Conscientiousness and Contextual Performance. *Journal of Managerial Psychology*, 22(4), 330-349.
- گروسی، م. (۱۳۸۰). رویکردهای نوین در ارزیابی شخصیت (کاربرد تحلیل عاملی در مطالعات شخصیت). نشر دانیال.
- گل‌پرور، م.، نصری، م.، و ملک‌پور، م. (۱۳۸۶). نقش مشارکت تصمیم‌گیری، دلبستگی شغلی، جایگزین‌های شغلی و عدالت سازمانی ادراک شده مریبان آموزشگاههای استثنایی شهر اصفهان. دانش و پژوهش در روان‌شناسی، ۱۵، ۴۶-۲۵.
- مهداد، ع.، طبخ‌عشقی، ی.، و مهدیزادگان، ا. (۱۳۹۱). رابطه عدالت سازمانی ادراک شده با میل به بروز خشونت در محیط کار. مجله یافته‌های نو در روان‌شناسی، شماره ۲۳ (۷).
- مهداد، ع.، طبخ‌عشقی، ی.، و مهدیزادگان، ا. (۱۳۹۰). مقایسه عدالت سازمانی ادراک شده و میل به بروز خشونت در محیط کار بر پایه متغیرهای جمعیت‌شناختی. مجله دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربری، سال دوازدهم، شماره ۳، پیاپی ۴۵.
- Ambrose, Maureen L. (2002). Contemporary Justice Research: A New Look At Familiar Question, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 89.
- Baker, H., Hunt, T., & Andrews, M.C. (2006). Promoting Ethical Behaviors: The Influence Of Corporate Ethical Values. *Journal of Business Research*, 59, 849-857.
- Barrio, V., Aluja, A., & Spielberger, C. (2004). *Anger Assessment with Staxi-ca*: Psychometric properties of a new instrument for children and adolescents. *Personality And Individual Differences*, 37, 227-244.
- Bernerth, J, B., Field, H. S., Giles, W, F., & Cole, M. S. (2006). Perceived Fairness in Employee Selection: The Role of Applicant Personality. *Journal of Business and Psychology*, 20 (4), 545-563.
- Bettencourt, B. Ann., Talley, Amelia., Benjamin, A. J., Valentine, J. (2006). Personality and Aggressive Behavior Under Provoking And Neutral Conditions: A Meta-Analytic Review. *Psychological Bulletin*, 132(5), 751-777.
- Bies, R.J., & Moag, J.F. (1986). Interactional Justice: Communication Criteria of Fairness. In R. J. Lewicki, B.H. Sheppard, & M.H. Bazerman (Eds.), *Research On Negotiation In Organization*, 1, 43-55.
- Billante, N. (2002). Civility. Radionational Interview. Retrieved From <http://www.Abc.Net.Au/Rn/Ttalks/Perspective/sstori/Es/S709895.Htm> On 24 October 2004.
- Brakel, S. J. (1998). Legal Liability and Workplace Violence. *Journal of the American Academy of Psychiatry Law*. 26:553-562.
- Celebioglu, A., Akpınar, R. B., Kucukoglu, S, Engin, R. (2010). Violence Experienced By Turkish Nursing

- Jelinek, R. & Ahearn, M. (2006). The ABCs Of ACB: Unveiling A Clear And Present Danger In The Sales Force. *Industrial Marketing Management*, 35:457-467.
- Kelloway, E.K., Barling, J., & Hurrell, J.J. (2006). *Handbook of Workplace Violence*. Thousand Oaks, Ca: Sage Publication.
- Lambert, E. (2003). The Impact of Organizational Justice on Correctional Staff. *Journal of Criminal Justice*. 31 (2), 155-168.
- Lee, K., & Allen N.J. (2002). "Organizational Citizenship Behavior And Workplace Deviance: The Role of Effect And Cognitions", *Journal Of Applied Psychology*. 87, 131-142.
- Litzky, B.E., Eddlestone K.A., & Kidder D.L. (2006). "The Good, The Bad, And The Misguided: How Managers Inadvertently encourage Deviant Behaviors", *Academy Of Management Perspectives*. 91-103.
- Maddi, S.R., Brow, M., Khoshaba, D.M., & Vaitkus, M. (2006). Relationship of Hardiness And Religiousness To Depression And Anger. *Consulting Psychology Journal*, 58(3), 148-161.
- Martinko, M.J., Douglas, S.C., & Harvey, P. (2006). Understanding and Managing Workplace Aggression. *Organization Dynamics*, 35, 117-130.
- Mitchell, M.L. & Jolly, J.M. (2007). *Research Designs Explain*. Thomson Wads Worth, USA: Sixth Ed.
- Mount, M.K., Barrick, M.R., & Strauss, J.P. (1994). Validity of Observer Ratings of the Big Five Personality Factors. *Journal of Applied Psychology*, 79(2), 272-280.
- Neihoff, B.P., & Moorman, R.H. (1993). Justice as a Mediator of the Relationship between Method of Monitoring and Organizational Citizenship Behavior. *Academy Of Management Journal*, 36, 527-556.
- Organ, D.W. (1994). Personality and Organizational Citizenship Behavior. *Journal Ofmanagement*, 20(2), 465-478.
- Robinson, S.L., & Bennett, R.J. (1995). "A Typology of Deviant Workplace Behaviors: A Multidimensional Scaling Study". *Academy Of Management Journal*. 38(2), 555-572.
- Scandura, T.A. (1999). "Rethinking Leader-Member Exchange: An Organizational Justice Perspective", *Leadership Quarterly*. 10, 25-40.
- Skarlicki, D.P., Forlger, R., & Tesluk, P. (1999). Personality as a Moderator in the Relationship between Fairness and Retaliation. *Academy Of Management Journal*, 42(1), 100-108.
- Steffgen, G. (2008). Physical Violence at the Workplace: Consequences on Health and Measures of Prevention. *Revue Européenne De Psychologie Appliquée*. 58, 285-295.
- Suls, J., Green, P., & Hills, S. (1998). Emotional Reactivity to Everyday Problems, Affective Inertia, and Neuroticism. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 24, 127-136.
- Thibaut, J. & Walker, L. (1975). *Procedural Justice: A Psychological Analysis*. Hillsdale, Nj: Erlbaum.
- Whittington, R., & Wyker, T. (1996). An Evaluation Of Staff Training In Psychological Techniques For The Management Of Patient Aggression. *Journal of Clinic Nurse*. 5 (4), 257-261.
- Wiechmann, D. & Ryan, A.M. (2003). Reactions to Computerized Testing In Selection Contexts. *International Journal of Selection And Assessment*, 11, 215-229.
- Windover, A.K. (2002), The Roles Of Dispositional Coping, Personality, And Situational Characteristics In Situational Coping Behavior, *Dissertation Abstracts International: Section B: The Sciences and Engineering*, 63(1-B), 555.