

رابطه ادراک بی عدالتی سازمانی با استرس شغلی و قلدری سایبری: نقش تعدیل کنندگی ضریب سختی پذیری

علی مهداد^۱

آرزو والی نژاد^۲

چکیده

هدف پژوهش حاضر، بررسی نقش تعدیل کنندگی ضریب سختی پذیری در رابطه بین بی عدالتی سازمانی ادراک شده با ادراک استرس شغلی و قلدری سایبری می باشد. روش پژوهش توصیفی - همبستگی و جامعه آماری شامل کلیه کارکنان مناطق نوزده - گانه آموزش و پرورش تهران به تعداد ۱۸۷۰ نفر که از میان آنان ۲۷۱ نفر به شیوه در دسترس انتخاب شدند. ابزارهای پژوهش شامل پرسشنامه های ضریب سختی پذیری (لرنینگ، ۲۰۰۸)، بی عدالتی توزیعی و رویه ای نیهوف و مورمن (۱۹۹۳)، بی عدالتی تعاملی مورمن (۱۹۹۱)، ادراک استرس شغلی (جکس و اسپکتور، ۱۹۹۸) و قلدری سایبری (ساواج، ۲۰۱۲) بود. داده های پژوهش از طریق روش ضریب همبستگی پیرسون و روش تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی تحلیل و یافته ها نشان دادند که بین تمام مولفه های ضریب سختی پذیری (کنترل، تسلط، توانمندی و تحمل) با قلدری سایبری (ایمیل و آنلاین) رابطه منفی معنادار وجود دارد. بین بی عدالتی سازمانی (توزیعی، رویه ای و تعاملی) ادراک شده با ادراک استرس شغلی ($P \leq 0/01$) و بی عدالتی تعاملی با قلدری سایبری (ایمیل)، ($P \leq 0/01$) و بی عدالتی رویه ای و تعاملی با قلدری سایبری (آنلاین)، ($P \leq 0/05$) رابطه مثبت معنادار وجود دارد. همچنین از میان مولفه های ضریب سختی پذیری، تنها کنترل توانست رابطه بین بی عدالتی تعاملی ادراک شده با ادراک استرس شغلی را تعدیل نماید و هیچکدام از مولفه های ضریب سختی پذیری نتوانستند رابطه بین بی عدالتی سازمانی ادراک شده و قلدری سایبری (ایمیل و آنلاین) را تعدیل نمایند. بنابراین نتایج پژوهش حاضر بیانگر اثر تعدیلی کنترل بر رابطه میان بی عدالتی تعاملی ادراک شده و ادراک استرس شغلی در محیط کار می باشد که در فرایند گزینش کارکنان باید مورد توجه قرار گیرد.

واژه های کلیدی: ادراک بی عدالتی سازمانی، استرس شغلی، ضریب سختی پذیری، قلدری سایبری

۱. استادیار گروه روانشناسی صنعتی و سازمانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)، amahdad@khuisf.ac.ir

۲. کارشناس ارشد روانشناسی صنعتی و سازمانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

مقدمه

امروزه با توجه به نقش فراگیر و همه جانبه سازمان‌ها در زندگی اجتماعی انسان‌ها، نقش عدالت در سازمان‌ها بیش از پیش آشکار شده است. در عصر حاضر سازمان‌ها در واقع آینه تمام‌نمای جامعه بوده، تحقق عدالت در آن‌ها به منزله تحقق عدالت در سطح جامعه است (پارکر و کولمایر، ۲۰۰۵). یکی از مفاهیمی که در محیط‌های اجتماعی علی‌الخصوص محیط‌های سازمانی قابلیت ادراک شدن را دارد، ادراک عدالت یا عدم وجود آن در سازمان است که زمینه مطالعات بسیاری را در حوزه رفتار سازمانی موجب گردیده است (فرناندس^۲، ۲۰۰۶). عدالت سازمانی بیانگر ادراکات کارکنان از رفتار منصفانه سازمان با آنان است (کمپبل^۳ و فینچ^۴، ۲۰۰۴). به اعتقاد گرینبرگ و کولکوئیت^۵ (۲۰۰۵)، عدالت سازمانی به ادراک فرد از منصفانه بودن بازده‌ها و پاداش‌هایی که از سوی سازمان ارائه می‌شوند، اشاره دارد. بی‌عدالتی سازمانی به باور کارکنان در مورد اینکه سازمانشان با آنها غیر منصفانه رفتار کرده است اطلاق می‌گردد (آمروس^۶، ۲۰۰۲). سه بعد اصلی عدالت سازمانی ادراک شده، عدالت توزیعی^۷، عدالت رویه‌ای^۸ و عدالت تعاملی^۹ هستند (ندیری و تانوا^{۱۰}، ۲۰۱۰). عدالت توزیعی شامل رعایت انصاف و عدل در پیماده‌ها (حقوق، پاداش، مزایا و دست‌آوردها)، عدالت رویه‌ای به رعایت عدل و انصاف در شیوه‌های مورد استفاده در تعیین پیمادهایی که نصیب افراد می‌شود و عدالت تعاملی نیز به رفتارها و تعامل‌های منصفانه و عادلانه سرپرستان با کارکنان مربوط می‌شوند (گل‌پرور و واثقی، ۱۳۹۰). عدالت سازمانی اشاره به تلاش‌هایی دارد که به دنبال تبیین اثرات ادراک عدالت در رفتار سازمانی است (گرینبرگ و کولکوئیت، ۲۰۰۵). نتایج پژوهش‌های گذشته نشان داده است که پایین بودن ادراک عدالت یا بی‌عدالتی به عنوان یک عامل استرس‌زا عمل می‌کند (روینس، فورد و تتریک^{۱۱}، ۲۰۱۱). شواهد متقنی از جانب نظریه پردازان و پژوهشگران مبنی بر این که بی‌عدالتی سازمانی در هر یک از عرصه‌های توزیع، رویه‌ها و تعاملات یکی از مهم‌ترین منابع فشار و استرس در محیط‌های کار است، ارائه شده است (فرانسیس و بارلینگ^{۱۲}، ۲۰۰۵).

استرس شغلی^{۱۲} امروزه یکی از پدیده‌های مهم در زندگی اجتماعی و تهدیدی جدی برای سلامتی نیروی کار در جهان می‌باشد (لطفی‌زاده، نورهیم و حبیبی، ۱۳۹۰) و از کارایی افراد

1. Parker & Kohlmeyer
2. Fernandes
3. Campbell & Finch
4. Colquitt & Greenberg
5. Ambrose
6. Distributive justice
7. Procedural justice
8. Interactional justice
9. Nadiri & Tanova
10. Robbins, Ford & Tetrick,
11. Francis & Barling
12. Job stress

می‌کاهد و منجر به از دست دادن منابع مالی می‌شود (دیکنزوا، ۱۹۸۸). استرس به عنوان یک حقیقت اجتناب‌ناپذیر در زندگی هر فردی است که می‌تواند معلول عوامل متعددی در محیط کار، خانه یا محیط بیرونی باشد (جارینتسو، ۲۰۱۱). هنگامی که علت آن به شغل یا عناصری از محیط کار مربوط شود، به آن استرس شغلی گفته می‌شود (جامیسن - هاس، ۲۰۰۸). از مهمترین این علل را می‌توان گرانباری^۴، تعارض و ابهام نقش، و عوامل مربوط به سازمان نظیر روابط نامناسب، محدودیت شرایط سازمان برای رشد و پیشرفت، نظامهای ترفیع و ارتقاء مبهم، نظام‌های ارزیابی عملکرد نامناسب و غیر دقیق و عدم حمایت همکاران و سرپرست را برشمرد (باباکاس، یواس و آشیل، ۲۰۰۹؛ لامبرت، هوگان و گریفین، ۲۰۰۷). استرس همواره به صورت مستقیم از خود منابع فشار حاصل نمی‌گردد، بلکه بیشتر از نحوه ادراک آن منابع ناشی می‌شود (رزمه و نعمتی، ۱۳۸۹). استرس حالتی است که در آن بین درک فشار شرایط و درک توانایی جهت مقابله، رابطه مناسبی وجود ندارد. تعادل بین اینکه، ما چطور به فشار شرایط مینگرییم و اینکه، چطور میتوانیم با فشار شرایط مقابله کرده و سازگار شویم (لوکر و گرگسون، ۱۳۸۵). نشانگان استرس شغلی می‌تواند روان‌شناختی^۵ (مانند ناخشنودی شغلی یا قصد جابه‌جایی)، جسمانی^۸ (نشانه‌های بدنی مانند سردرد، تغییرات فیزیولوژیکی مانند فشار خون بالا) و رفتاری^۹ (مانند کشیدن سیگار یا کناره‌گیری از کار) باشد (فاکس و اسپکتور، ۲۰۰۱). رفتار انحرافی یکی از تظاهرات ناشی از فشار شغلی رفتاری است (فاکس و اسپکتور، ۲۰۰۱). تجربه بی‌عدالتی در هر یک از عرصه‌های توزیع، رویه‌ها و تعاملات درون سازمانی از جهات مختلف می‌توانند کارکنان را به طور جدی تحت استرس و فشار قرار دهند. فشار و استرس به وجود آمده از بی‌عدالتی، افراد را از لحاظ عاطفی و هیجانی مستعد تلافی‌جویی و روی‌آوری به رفتارهایی نظیر ترک کار، کم‌کاری و پرخاشگری می‌کند (هرسکوویس و بارلینگ، ۲۰۰۹). به عنوان یک عمل پرخاشگرانه، قلدری سایبری می‌تواند به وسیله کینه‌جویی و انتقام‌جویی برانگیخته شود و آنچه که انتقام‌جویی را از دیگر رفتارهای پرخاشگرانه متمایز می‌سازد، این است که این رفتار از ادراک بی‌عدالتی نشأت می‌گیرد (بایس و

-
1. Decenzo
 2. Jarinto
 3. Jamison-Howse
 4. Overload
 5. Babakus , Yavas , Ashill
 6. Lambert , Hogan , Griffin
 7. Psychological
 8. Physical
 9. Behavioral
 10. Fox & Spector
 11. Fox & Spector
 12. Hershcovis & Barling

تریپ^۱، ۲۰۰۵ به نقل از کونینگ^۲، ۲۰۱۰). براساس آنچه که کلویی، فرانسیس، پروسر و کامرون^۳ (۲۰۰۹) گزارش نموده‌اند، عدالت و بی‌عدالتی مهم‌ترین پیش‌بینی‌کننده رفتارهای ضد تولید، انحرافی و تلافی‌جویانه هستند.

در سال‌های اخیر قلدری سایبری^۴ به عنوان بعد جدیدی از رفتارهای انحرافی^۵ معرفی شده است (برینگو و سابادا^۶، ۲۰۱۱؛ پال، اسمیت و بلومبرگ^۷، ۲۰۱۲؛ اسپنک و فرمو^۸، ۲۰۱۲؛ اسمیت، ۲۰۰۹؛ واندبوچ، برینس، هاینس، وگ و پایان^۹، ۲۰۱۲) و یک استراتژی رفتاری برای تسلط یافتن بر افراد است (التوف^{۱۰} و همکاران، ۲۰۱۱). قلدری سایبری به میزان استفاده از وسایل الکترونیکی به منظور آسیب رساندن به افراد اشاره دارد (هانگ و چو^{۱۱}، ۲۰۱۰؛ جوونن و گراس^{۱۲}، ۲۰۰۸؛ راسکاسکاس و استولتز^{۱۳}، ۲۰۰۷). اگرچه قلدری سایبری ذاتاً همان قلدری است اما یک سری ویژگی‌های متمایز کننده، از جمله گمنامی و ارتباط بالقوه با مخاطبان گسترده، با قلدری دارد (اسلونج^{۱۴} و اسمیت، ۲۰۰۸)؛ و دارای عناصری مثل عمدی بودن، قدرت استفاده مکرر از وسایل دیجیتال و آزار رساندن به افراد است. پژوهشگران به دنبال اثبات ریشه‌های این ناهماهنگی در قدرت ناشی از گمنامی تعامل‌های الکترونیکی هستند (سوسیکووا و اسماهیل^{۱۵}، ۲۰۰۹). قلدری سایبری یا حمله الکترونیکی می‌تواند مشتمل بر فرستادن پیامک‌های منفی درباره کسی به تعدادی زیادی از افراد باشد (کمپبل^{۱۶}، ۲۰۰۵). خصوصاً در فضای اینترنتی، این کار بسیار راحت است. زیرا اطلاعات به سرعت درباره یک شخص در فضای مجازی می‌تواند در معرض دید تعداد زیادی از افراد قرار بگیرد. وسایل الکترونیکی می‌تواند توسط یک شخص به صورت ناشناس برای دادن اطلاعات به گروه‌های مختلف استفاده شود؛ بدون اینکه با آن گروه‌ها ارتباطی داشته باشد (ولاک، میتچل و فینکلهور^{۱۷}، ۲۰۰۷). از اشکال دیگر قلدری سایبری می‌توان به حقه زدن^{۱۸}، آزار رساندن، بد

1. Bies & Tripp
2. König
3. Kelloway, Francis, Prosser & Cameron
4. Cyber bullying
5. Deviant behaviors
6. Bringué & Sabadà
7. Paul, Smith & Blumberg
8. Schenk & Fremouw
9. Vandebosch, Beirens, D'Haese, Wegge & Pabian
10. Olthof
11. Huang & Chou
12. Juvonen & Gross
13. Raskauskas & Stoltz
14. Slonje
15. Ševčíková & Šmahel
16. Campbell
17. Wolak, Mitchel & Finkelhor
18. Flaming

نام کردن، فاش کردن اطلاعات سازمان، اطلاعات دروغین دادن و ... اشاره کرد (ویلارد، ۲۰۰۶). قربانیان قلدری سایبری احساس تنهایی، ناامنی^۲، تحقیر شدن و بی‌آبرویی می‌کنند (برگت^۳، ۲۰۰۷؛ آرسنالت^۴ و دیگران، ۲۰۰۸؛ استیوز، موسیتر و هریرو^۵، ۲۰۰۵؛ پارت^۶ و دیگران، ۲۰۱۰؛ واندربلیت و آگوستین^۷، ۲۰۱۰، هادگس و پری^۸، ۱۹۹۹؛ استورچ^۹ و دیگران، ۲۰۰۴).

نظریه الگوی مهار، در عوامل استرس‌زا، در قلمرو رفتارهای انحرافی که مبتنی بر رویکرد هیجان است، هم فرایند استرس به‌طور کلی و هم استرس در محیط کار را مطرح می‌کند. این الگو بر ادراک فرد از چالش‌ها و ارزیابی‌های وی از توانایی‌هایش برای مقابله با این چالش‌ها تاکید می‌کند. ارزیابی منفی منجر به هیجان‌های منفی می‌شود. این هیجان‌ها، پاسخ‌های فشار شغلی را در پی دارند. در کاربرد الگوی مهار، عوامل استرس‌زای رفتارهای انحرافی در محیط کار، فرد شرایط عینی را به عنوان محدودیت‌ها، تعارض‌ها یا بی‌عدالتی ادراک و تفسیر می‌کند و توانایی‌های خود را برای مهار علیه این محیط چالش‌برانگیز ارزیابی می‌کند. ترکیبی از عوامل استرس‌زای ادراک شده و مهار ناکافی، هیجان‌های منفی را به دنبال دارد که احتمال درگیر شدن کارمند با رفتارهای انحرافی را افزایش می‌دهد (فاکس، اسپکتور و روداپمن^{۱۰}، ۲۰۰۴). جلینگ و آهرین^{۱۱} (۲۰۰۶)، ادعا می‌کنند که عوامل خاص سازمانی، مثل عدالت سازمانی و رقابت درون سازمانی، و عوامل زمینه‌ای، نظیر استرس شغلی و تناسب سازمانی، مستقیماً بر رفتارهای انحرافی اثر می‌گذارند؛ در حالیکه خصوصیات فردی کارکنان، عملکرد این تاثیرها را تعدیل می‌کنند. براساس آنچه که در شکل ۱ نشان داده می‌شود، در پیوند میان بی‌عدالتی سازمانی ادراک شده (توزیعی، رویه‌ای و تعاملی با ادراک استرس شغلی و قلدری سایبری، ضریب سختی‌پذیری^{۱۱} نقش یک متغیر تعدیل‌کننده را ایفا می‌کند. این نقش مبتنی بر الگوی استرس شغلی - ضریب سختی‌پذیری - عملکرد شغلی است (هودای، ۲۰۰۹). مطابق این الگو، وقتی افراد تحت شرایط استرس‌زای محیط کار قرار می‌گیرند میزان سختی‌پذیری آن‌ها کاهش می‌یابد، در نتیجه عملکرد شغلیشان تحت تاثیر قرار می‌گیرد.

ضریب سختی‌پذیری مبتنی بر سه خاستگاه حوزه علمی (روانشناسی شناختی^{۱۲}، ایمنی‌شناسی

1. Willard
2. Insecure
3. Breguet
4. Arsenault
5. Estévez, Musitu & Herrero
6. Perren, s.
7. Vanderbilt & Augustyn
8. Hodges & Perry
9. Storch
10. Rodopman
11. Adversity quotionet
12. Cognitive psychology

آسیب‌های روانی^۱ و فیزیولوژی روانی^۲ به وسیله استولتز در سال ۱۹۹۷ کشف شد که وی معتقد است که ضریب سختی پذیری برای رسیدن به موفقیت، بهتر از هوش عمومی، آموزش یا هر مهارت اجتماعی است. ده‌ها مطالعه نقش ضریب سختی پذیری را در توانایی افراد برای ایستادگی در برابر سختی‌ها و مشکلات و فائق آمدن بر آن‌ها حمایت کردند (استولتز، ۲۰۰۰). ضریب سختی پذیری به عنوان ظرفیت فرد برای پاسخگویی به سختی‌های زندگی مثل استرس، مشکلات و مسایل تعریف شده است. علاوه بر این به عنوان علمی از انعطاف پذیری انسان نیز در نظر گرفته شده است (استولتز، ۲۰۰۰). ضریب سختی پذیری بیشترین رابطه را با توانایی افراد دارد و به طور گسترده به عنوان روشی برای اندازه‌گیری و تقویت انعطاف پذیری انسان استفاده می‌شود (استولتز، ۲۰۰۰). ضریب سختی پذیری مشتمل بر چهار بعد کنترل^۳ (مهار کردن)، تسلط^۴ (مسئولیت پذیری)، توانمندی^۵ و تحمل^۶ (پایداری) است (کانیول^۷، ۲۰۱۰). کنترل یعنی میزان ادراک فرد از اینکه به چه اندازه می‌تواند بر اتفاقات بعدی تأثیر بگذارد. کنترل با انعطاف پذیری، سلامتی و سرسختی^۸ تعیین می‌شود (استولتز، ۲۰۱۱). تسلط یعنی میزانی که فرد به طور واقعی صرف نظر از مسئولیت رسمی‌اش هر کاری می‌کند تا شرایط را بهبود دهد. و با جوابگویی، مسئولیت پذیری، فعالیت و اشتیاق تعیین می‌شود (استولتز، ۲۰۱۱). توانمندی یعنی میزانی که فرد سختی‌ها را درک می‌کند و بر آن‌ها غلبه می‌کند و جنبه‌های دیگری از شرایط و یا حتی فراتر از آن را تغییر می‌دهد. که آن با تحمل کردن، استرس، انرژی و تلاش به منظور داشتن اثربخشی جمعی تعیین می‌شود (استولتز، ۲۰۱۱). تحمل (پایداری) یعنی مدت زمانی که افراد شرایط یا سختی‌ها را تحمل می‌کنند. و با امیدواری، خوش بینی و تمایل به پشتکار تعیین می‌شود (استولتز، ۲۰۱۱).

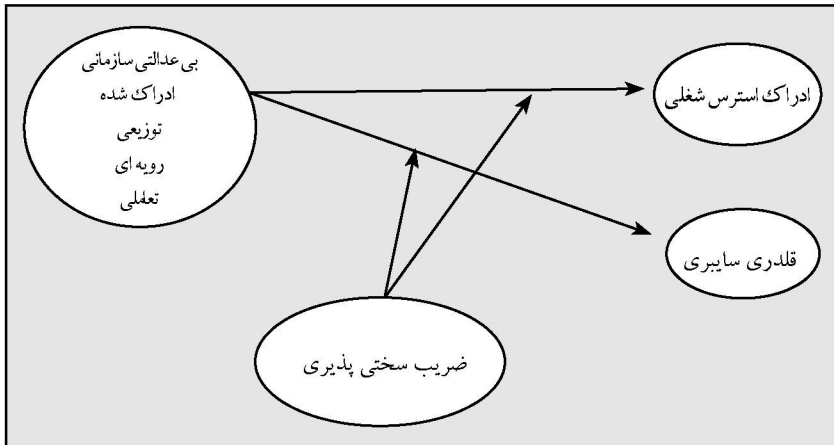
شرکت فناوری جهانی^۹ (۲۰۰۵) طی پژوهشی به بررسی آموزش ضریب سختی پذیری بر روی مدیران ارشد خود در طی ۹۰ روز پرداخت. نتایج این مطالعه نشان داد که ضریب سختی پذیری منجر به کاهش استرس در شغل، افزایش اشتیاق شغلی و افزایش ادراک افراد از توانایی خود برای مقابله با استرس شود. سلامی^{۱۰} (۲۰۱۰) طی پژوهشی به بررسی نقش تعدیلی عاطفه منفی در رابطه بین استرس شغلی با رفتارهای ضد تولید پرداخت. نتایج تحلیل‌های این پژوهش نشان داد که استرس شغلی و عاطفه منفی با رفتارهای ضد تولید دارای همبستگی مثبت هستند. تونی (۲۰۱۰) طی پژوهشی به بررسی رابطه بین عدالت سازمانی با فشار شغلی و سطوح جاه طلبی پرداخت. نتایج تحلیل آن

1. Psychoneuroimmunology
2. Neurophysiology
3. Control
4. Ownership
5. Reach
6. Endurance
7. Canivel
8. Tenacity
9. Major global technology.
10. Salami

نشان داد که بین عدالت سازمانی و فشار شغلی رابطه منفی معنادار وجود دارد.

آنچه از پژوهش‌های فوق برآمده است، بیانگر آن است که رابطه‌ای میان بی‌عدالتی سازمانی ادراک شده با ادراک استرس شغلی و قلدری سایبری (ایمیل و آنلاین) وجود دارد که با در نظر گرفتن رابطه مفروض میان ضریب سختی‌پذیری با ادراک استرس شغلی و قلدری سایبری و همچنین رابطه‌ای که میان ضریب سختی‌پذیری با بی‌عدالتی سازمانی ادراک شده وجود دارد، سؤالی که مطرح می‌گردد و هدف از این پژوهش قصد پاسخگویی به آن می‌باشد عبارت است از اینکه آیا ضریب سختی‌پذیری می‌تواند رابطه میان بی‌عدالتی سازمانی ادراک شده را با ادراک استرس شغلی و قلدری سایبری (ایمیل و آنلاین) تعدیل نماید یا خیر؟ در این راستا پژوهش‌های اندکی به تعیین اثر تعدیلی ضریب سختی‌پذیری، بر رابطه میان بی‌عدالتی سازمانی ادراک شده با ادراک استرس شغلی و رفتارهای انحرافی در محیط کار (که قلدری سایبری نیز شکلی از آن است)، پرداخته‌اند. بنابراین در یک جمع‌بندی پایانی می‌توان گفت که این پژوهش از چند حیث دارای اهمیت است. در درجه اول در پژوهش‌های حوزه رفتارهای انحرافی در ایران به نقش استفاده از تکنولوژی در بروز این رفتارها توجه نشده است. بر همین اساس، این پژوهش بدنبال معرفی قلدری سایبری است تا از آن طریق جهت‌گیری‌های پژوهشی آینده در حوزه رفتارهای انحرافی سایبری در ایران تقویت شود. در درجه بعدی یافته‌های این پژوهش امکان گسترش راهکارهای کاربردی را برای پیشگیری از رفتارهای انحرافی که برای سازمانهای ایران دارای زیانهای جدی هستند را از طریق مدیریت ابعاد ادراک بی‌عدالتی سازمانی و ادراک استرس شغلی به وسیله افزایش میزان سختی‌پذیری افراد فراهم می‌کند. بالاخره آخرین ضرورت و اهمیت پژوهش حاضر در این است که می‌توان بر اساس یافته‌های پژوهش حاضر، برخی جهت‌گیری‌های احتمالی نظری را برای نظریه‌پردازی در حوزه‌های قلدری سایبری و ضریب سختی‌پذیری در ایران مطرح و حوزه‌های نوین پژوهشی را برای پژوهشگران علاقه‌مند ارائه نمود.

بنابراین بر اساس مبانی نظری پژوهشی ارائه شده، هدف پژوهش حاضر تعیین اثر تعدیلی ضریب سختی‌پذیری بر رابطه میان بی‌عدالتی سازمانی ادراک شده با ادراک استرس شغلی و قلدری سایبری (ایمیل و آنلاین) می‌باشد. بر این اساس، در این پژوهش ادراک بی‌عدالتی سازمانی و مولفه‌های آن به عنوان متغیرهای پیش‌بین، ادراک استرس شغلی و قلدری سایبری (ایمیل و آنلاین) به عنوان متغیرهای ملاک و ضریب سختی‌پذیری به عنوان متغیر تعدیل‌گر مورد مطالعه قرار گرفته‌اند و بر همین اساس چهار چوب مفهومی پژوهش همانگونه که در شکل ۱ مشاهده می‌نماید، طراحی گردید.



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش

روش پژوهش

جامعه و نمونه آماری

مطالعه حاضر یک مطالعه توصیفی - همبستگی محسوب می‌شود. این نوع مطالعه برای تبیین رابطه بین پیش‌بین‌ها، تعدیل‌کننده‌ها و متغیرهای ملاک مناسب است. جامعه آماری این پژوهش را کلیه کارکنان مناطق نوزده گانه آموزش و پرورش تهران در بهار ۱۳۹۲ به تعداد ۱۸۷۰ نفر تشکیل داده است. سازمان آموزش و پرورش شهر تهران دارای ۱۹ منطقه است که با استفاده از روش تصادفی، از بین نواحی پنج‌گانه تهران، از شمال، مناطق (۳ و ۱)، از شرق، مناطق (۱۵ و ۱۳)، از جنوب، مناطق (۱۸ و ۱۶)، از غرب، مناطق (۵ و ۲) و از مرکز، مناطق (۱۰ و ۶) به عنوان نمونه انتخاب شدند. کارکنان شاغل در این مناطق برابر با ۸۶۴ نفر بودند که از جامعه آماری مورد اشاره، بر اساس جدول تناسب حجم نمونه به حجم جامعه آماری (میچل و جولی، ۲۰۰۷، ص ۲۳۵)، تعداد ۲۶۵ نفر برای تحقیق مناسب بود، ولی برای کنترل نرخ پاسخدهی تعداد نمونه به ۳۰۰ نفر افزایش یافت و در نهایت ۲۷۱ پرسشنامه مورد استفاده قرار گرفت که بیشتر از حجم نمونه تعیین شده بود. انتخاب نمونه‌های پژوهش با استفاده از روش نمونه‌گیری در دسترس صورت گرفت.

ابزارهای پژوهش

۱- ضریب سختی‌پذیری

برای سنجش ضریب سختی‌پذیری، از پرسشنامه چهارده سؤالی معرفی شده توسط لرنینگ (۲۰۰۸)، به نقل از شریعتمدار، (۱۳۹۰)، استفاده به عمل آمد. مقیاس پاسخ‌گویی این پرسشنامه به صورت پنج‌گزینه‌ای (به هیچ وجه=۱ تا کاملاً=۵) است و در هر سوال یک گزینه مربوط به کنترل، یک گزینه مربوط به تسلط، یک گزینه مربوط به توانمندی و یک گزینه به تحمل اختصاص دارد. با در نظر داشتن این امر و با توجه به امتیاز دهی مورد اشاره برای چهار خرده‌مقیاس موسوم به کنترل، تسلط، توانمندی و تحمل، امتیازات از ۱۴ تا ۷۰ در نوسان است و هرچه امتیازات بالاتر باشد، نشان‌دهنده گرایش به

کنترل، تسلط، توانمندی و تحمل بالاتر است. لرنینگ (۲۰۰۸) آلفای کرونباخ برابر با ۰/۹۱ را برای کل پرسشنامه و برای چهار خرده مقیاس کنترل، تسلط، توانمندی و تحمل به ترتیب آلفای کرونباخ برابر با ۰/۸۲، ۰/۸۳، ۰/۸۴ و ۰/۸۰ گزارش نموده است. براساس گزارش لرنینگ (۲۰۰۹) به نقل از شریعتمدار، (۱۳۹۰)، نیمرخ ضریب سختی پذیری دارای پشتوانه پژوهشی ۳۷ ساله در ۵۱ کشور جهان می‌باشد. در مطالعات مستقل و مکرر که توسط مرکز خدمات آزمون سازی تربیتی^۱ (ETS) انجام شده، نیمرخ ضریب سختی پذیری و خرده مقیاس هایش پایایی بسیار بالایی را نشان داده اند (لرنینگ، ۲۰۰۹، به نقل از شریعتمدار، ۱۳۹۰). همچنین هبستگی درونی کنترل، تسلط، توانمندی و تحمل (پایداری) به ترتیب برابر با ۰/۷۲۳، ۰/۷۲۳، ۰/۷۶ و ۰/۷۸۱ گزارش شده است (لرنینگ، ۲۰۰۹، به نقل از شریعتمدار، ۱۳۹۰). در پژوهش انجام گرفته توسط شریعتمدار (۱۳۹۰)، ضریب اعتبار پرسشنامه ضریب سختی پذیری با استفاده از روش اعتبار همزمان ۰/۳۵۷ و پایایی پرسشنامه با استفاده از روش آلفای کرونباخ به ترتیب برای کنترل، تسلط، توانمندی، تحمل و کلی ۰/۸۶۱، ۰/۸۶۸، ۰/۸۲۵، ۰/۸۳۱، ۰/۹۲۷ گزارش شده است. در پژوهش حاضر آلفای کرونباخ کنترل، تسلط، توانمندی و تحمل به ترتیب برابر با ۰/۷۷، ۰/۷۹، ۰/۷۷ و ۰/۷۵ به دست آمد.

۲- بی‌عدالتی سازمانی ادراک شده

برای سنجش بی‌عدالتی سازمانی ادراک شده، از پرسشنامه هجده سوالی که سه حوزه بی‌عدالتی توزیعی (پنج سوال)، بی‌عدالتی رویه‌ای (هفت سوال) و بی‌عدالتی تعاملی (شش سوال) را سنجش می‌کند و به ترتیب توسط نیهوف و مورمن (۱۹۹۳) و مورمن (۱۹۹۱) ارائه شده، استفاده به عمل آمد. این پرسشنامه دارای مقیاس پاسخگویی پنج‌گزینه‌ای (کاملاً مخالفم=۵ تا کاملاً موافقم=۱) است و گل پرور، نصری و ملک پور (۱۳۸۶) آن را در ایران ترجمه و اعتباریابی نموده‌اند. بر اساس گزارش بکر، هانت و آندریوز (۲۰۰۶)، به نقل از گل پرور و همکاران (۱۳۸۶)، این سه پرسشنامه از روایی و پایایی مناسبی برخوردار هستند و به ترتیب برای بی‌عدالتی توزیعی، رویه‌ای و تعاملی کرونباخ برابر با ۰/۸۳، ۰/۹ و ۰/۸۱ گزارش شده است. در پژوهش گل پرور و همکاران (۱۳۸۶) علاوه بر شواهد قابل قبول برای روایی سازه این پرسشنامه، به ترتیب آلفای کرونباخ برای بی‌عدالتی توزیعی، رویه‌ای و تعاملی برابر با ۰/۸۶، ۰/۸۶ و ۰/۹۱ گزارش شده است. در مطالعه خاکسار، گل پرور و نوری (۱۳۸۶) نیز ضرایب پایایی این سه پرسشنامه از طریق آلفای کرونباخ و ضرایب تنصیف اسپیرمن- براون و گاتمن بررسی و به ترتیب برای عدالت توزیعی برابر با ۰/۷۴، ۰/۷۲ و ۰/۷۰، برای عدالت رویه‌ای برابر با ۰/۸۳، ۰/۸۲ و ۰/۸۰ و برای عدالت تعاملی برابر با ۰/۸۳، ۰/۸۰ و ۰/۸۰ گزارش شده است. آلفای کرونباخ سه حوزه بی‌عدالتی توزیعی، بی‌عدالتی رویه‌ای و بی‌عدالتی تعاملی در پژوهش حاضر برابر با ۰/۸۵، ۰/۸۳ و ۰/۹ به دست آمد.

۳- استرس شغلی ادراک شده

برای سنجش استرس شغلی ادراک شده از پرسشنامه ۱۱ سوالی فشارزهای سازمانی^۲ (OCS) معرفی

1. Educational Testing Services (ETS)

2. Organizational Constraints Scale (OCS)

شده توسط جکس و اسپکتور (۱۹۹۸) که مقیاس پاسخ‌گویی آن پنج درجه‌ای (چندین بار در روز=۵ تا کمتر یک بار در ماه یا هرگز=۱) است، استفاده به عمل آمد. بر اساس گزارش نعمت طاوسی، (۱۳۸۹)، مقادیر ضرایب همبستگی بین کمی بار کار^۱ (QWL) با فشارزاهای سازمانی (OCS) برابر با ۰/۳۴۲، میباشد که مبین روایی همگرایی قابل قبول این پرسشنامه است. ضریب آلفای کرونباخ این مقیاس توسط جکس و اسپکتور (۱۹۹۸) کاملاً مناسب گزارش شده است (۰/۸۵). در پژوهش حاضر آلفای کرونباخ این پرسشنامه برابر با ۰/۹۳ به دست آمد.

۴- قلدری سایبری (ایمیل و آنلاین)

برای سنجش قلدری سایبری در این پژوهش از پرسشنامه بیست و سه سؤالی ساواج (۲۰۱۲) که دارای دو خرده‌مقیاس موسوم قلدری ایمیلی (هشت سوال) و قلدری آن‌لاین (پانزده سوال) را مورد سنجش قرار می‌دهد، استفاده به عمل آمد. این پرسشنامه اولین بار برای استفاده در این پژوهش به فارسی برگردانده شد و پس از طی فرآیند ترجمه و باز ترجمه اندک تفاوت‌ها بر طرف و در نهایت مورد استفاده قرار گرفت. این پرسشنامه بر مقیاس شش درجه‌ای (هرگز=۱ تا همیشه=۶) پاسخ داده میشود و از روایی و پایایی مطلوبی برخوردار است. ساواج (۲۰۱۲) برای پایایی این پرسشنامه از پایایی باز آزمایی با فاصله زمانی ده روزه استفاده کرد و آلفای کرونباخ ۰/۸۱ (زمان اول) و ۰/۸۲ (زمان دوم) را به ترتیب ۰/۹۴ و ۰/۸۶ و همبستگی بین این دو برابر با ۰/۸۸ گزارش نموده است. همچنین ساواج (۲۰۱۲) آلفای کرونباخ قلدری ایمیلی را در مطالعات مختلف برابر با ۰/۹۲، ۰/۹۵ و ۰/۹۶ و آلفای کرونباخ قلدری آنلاین را در مطالعات مختلف برابر با ۰/۹۳، ۰/۸۷ و ۰/۸۷ گزارش نموده است. بر اساس گزارش ساواج (۲۰۱۲)، مقادیر ضرایب همبستگی بین قلدری سایبری (ایمیل و آنلاین) با پرخاشگری کلامی، عصبانیت و رضایت از زندگی به ترتیب برابر با ۰/۲۵، ۰/۲۹ و ۰/۱۸-، $(P \leq ۰/۰۱)$ ، که نشان دهنده روایی همگرایی قابل قبول این مقیاس می‌باشد. در پژوهش حاضر آلفای کرونباخ برای قلدری ایمیلی و قلدری آنلاین به ترتیب برابر با ۰/۹۴ و ۰/۹۷ 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 گزارش دهی و در نیمه اول اردیبهشت سال ۱۳۹۲ پاسخ دادند. داده‌ها با استفاده از آمار توصیفی و استنباطی، مورد تحلیل قرار گرفتند که در سطح استنباطی برای بررسی فرضیه پژوهش، از ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون تعدیلی^۲، با استفاده از بسته آماری برای علوم اجتماعی (SPSS) نسخه ۱۸ مورد تحلیل قرار گرفتند.

یافته‌های پژوهش

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، خطای استاندارد ضریب سختی‌پذیری، بی‌عدالتی سازمانی ادراک شده، ادراک استرس شغلی و قلدری سایبری آورده شده است.

1. Quantitative Workload Inventory (QWI)

2. Moderated regression analysis

جدول ۱: میانگین و انحراف معیار و ضرایب همبستگی متغیرهای پژوهش

ردیف	ابعاد متغیرهای پژوهش	میانگین	انحراف معیار	خطای استاندارد	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
۱	کنترل	۳/۳۶	۰/۶۴	۰/۰۴	۱									
۲	تسلط	۳/۰۴	۰/۶۳	۰/۰۴	۰/۰۵۷	۱								
۳	توانمندی	۳/۰۴	۰/۵۹	۰/۰۴	۰/۰۳	۰/۵۶**	۱							
۴	تحمل	۳/۰۴	۰/۶	۰/۰۴	۰/۳۶**	۰/۱۵*	۰/۰۷۹	۱						
۵	بی عدالتی توزیعی	۳/۳۳	۰/۸۹	۰/۰۵	-۰/۰۲۶	-۰/۰۲۲	-۰/۰۲۷	-۰/۰۳	۱					
۶	بی عدالتی رویه ای	۳/۱۴	۰/۷۶	۰/۰۵	-۰/۰۷۵	-۰/۰۹	-۰/۰۲	-۰/۰۵۲	۰/۶۲**	۱				
۷	بی عدالتی تعاملی	۲/۸۴	۰/۹۱	۰/۰۶	-۰/۰۱۲	-۰/۰۴۵	-۰/۰۴۳	-۰/۰۱۳*	۰/۵۳**	۰/۶۵**	۱			
۸	ادراک استرس شغلی	۳/۳	۱/۰۶	۰/۰۶	-۰/۰۱	-۰/۰۶۶	-۰/۰۱۶*	-۰/۰۴۶	۰/۳۴**	۰/۳۸**	۰/۳۹**	۱		
۹	قلدری از طریق ای میل	۱/۴۳	۰/۷۶	۰/۰۵	-۰/۰۱۶**	-۰/۰۲۹**	-۰/۰۳۷**	-۰/۰۱۷**	۰/۰۴۴	۰/۱۲	۰/۱۸**	۰/۲۵**	۱	
۱۰	قلدری از طریق آنلاین	۱/۴۷	۰/۸	۰/۰۵	-۰/۰۱۳*	-۰/۰۲۹**	-۰/۰۳۹**	-۰/۰۱۸**	۰/۰۸۴	۰/۱۳*	۰/۲۱**	۰/۲۹**	۰/۸۷**	۱

۰/۰۱>P ** ۰/۰۵>P *

چنانکه در جدول ۱ مشاهده می شود، در مولفه های سختی پذیری، میانگین کنترل برابر با ۳/۳۶، میانگین تسلط برابر با ۳/۰۴، میانگین توانمندی برابر با ۳/۰۴ و میانگین تحمل برابر با ۳/۰۴ بوده است. در مولفه های بی عدالتی سازمانی، به ترتیب میانگین بی عدالتی توزیعی برابر با ۳/۳۳، میانگین بی عدالتی رویه ای برابر با ۳/۱۴، و میانگین بی عدالتی تعاملی برابر با ۲/۸۴ می باشد. در استرس ادراک شده میانگین برابر با ۳/۳ بوده است. در مولفه های قلدری سایبری به ترتیب میانگین قلدری از طریق آنلاین برابر با ۱/۴۳ و میانگین قلدری آنلاین برابر با ۱/۴۷ می باشد.

چنانچه در جدول ۱ مشاهده می شود، کنترل با قلدری سایبری ایمیل و آنلاین دارای رابطه منفی و معنادار است

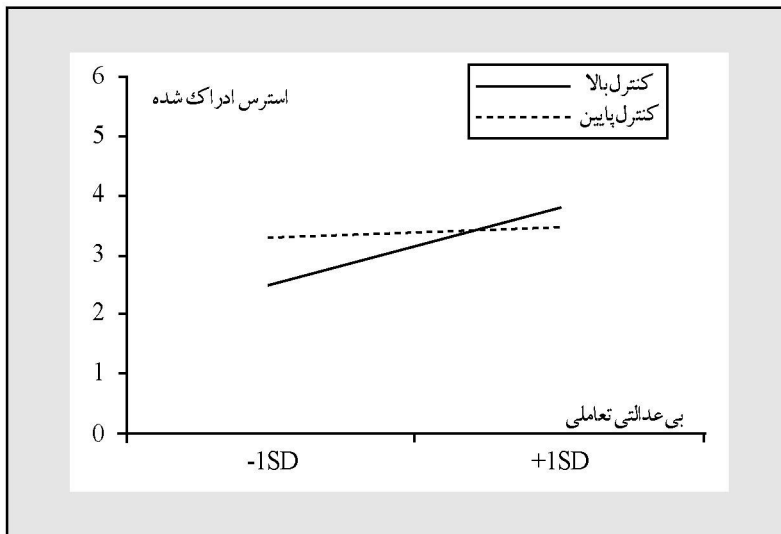
($P \leq 0/05$)، تسلط، توانمندی و تحمل با قلدری سایبری (ایمیل و آنلاین) دارای رابطه منفی و معنادار است ($P \leq 0/01$)، توانمندی با ادراک استرس شغلی و تحمل با ادراک بی عدالتی تعاملی دارای رابطه منفی و معنادار است ($P \leq 0/05$)، بی عدالتی سازمانی ادراک شده (توزیعی، رویه ای و تعاملی) با ادراک استرس شغلی و قلدری سایبری (ایمیل و آنلاین)، دارای رابطه مثبت و معنادار است ($P \leq 0/01$) و بی عدالتی توزیعی بابتی عدالتی رویه ای و تعاملی، بی عدالتی رویه ای بابتی عدالتی توزیعی و تعاملی و بی عدالتی تعاملی بابتی عدالتی توزیعی و رویه ای دارای رابطه مثبت و معنادار است ($P \leq 0/01$).

جدول ۲: نتایج تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی تعدیلی در مورد نقش ابعاد سختی پذیری در تعامل ابعابتی عدالتی سازمانی برای ادراک استرس شغلی و قلدری سایبری (ایمیل و آنلاین)

متغیرهای پیشین	استرس ادراک شده			قلدری سایبری (ایمیل)			قلدری سایبری (آنلاین)			R ²
	مدل ۱	مدل ۲	مدل ۳	مدل ۱	مدل ۲	مدل ۳	مدل ۱	مدل ۲	مدل ۳	
بی عدالتی توزیعی	۰/۳۴**	۰/۳۵**	۰/۳۳**	۰/۰۴	۰/۰۵	۰/۰۴	۰/۰۸	۰/۰۹	۰/۰۸	۱
کنترل	-	-۰/۰۰۱	-۰/۰۱	-۰/۱۳*	-	-	-۰/۰۸	-۰/۱	-	۲
تسلط	-	۰/۰۴	۰/۰۵	۰/۱۱	-	-	۰/۰۹	۰/۰۹	-	۳
توانمندی	-	-۰/۱۹**	-۰/۲**	۰/۳**	۰/۳**	-	۰/۳۳**	۰/۳۳**	-	۴
تحمل	-	-۰/۰۵	-۰/۰۳	-۰/۰۸	-	-	-۰/۱۲	-۰/۱	-	۵
بی عدالتی رویه ای	۰/۳۸**	۰/۳۸**	۰/۳۶**	۰/۱۲	۰/۱۱*	۰/۱	۰/۱۳*	۰/۱۴*	۰/۱۴*	۶
کنترل	-	-۰/۰۳	-۰/۰۲	-۰/۱۲*	-	-	-۰/۱	-۰/۰۹	-	۷
تسلط	-	۰/۰۳	۰/۰۳	۰/۱۱	۰/۱۱	-	۰/۰۹	۰/۰۹	-	۸
توانمندی	-	-۰/۱۷*	-۰/۱۸*	۰/۳**	۰/۳**	-	۰/۳۳**	۰/۳۳**	-	۹
تحمل	-	-۰/۰۲	-۰/۰۳	-۰/۰۸	-۰/۰۸	-	-۰/۱۱	-۰/۱	-	۱۰
بی عدالتی تعاملی	۰/۳۸**	۰/۴**	۰/۳۹**	۰/۱۸**	۰/۱۵**	۰/۱۵**	۰/۱۸**	۰/۱۸**	۰/۲۱**	۱۱
کنترل	-	۰/۰۳	۰/۰۱	-۰/۱۴*	-	-	-۰/۱	-۰/۱۱	-	۱۲
تسلط	-	۰/۰۲	۰/۰۳	۰/۱۱	۰/۱۱	-	۰/۱	۰/۰۹	-	۱۳
توانمندی	-	-۰/۱۶*	-۰/۱۹**	۰/۳**	۰/۳۱**	-	۰/۳۴**	۰/۳۳**	-	۱۴

۱۵	تحمل	-	-۰/۱۲	-۰/۱۳*	-	-۰/۰۵	-۰/۰۴	-	-۰/۰۸	-۰/۰۶
۱۶	بی عدالتی توزیعی × کنترل	-	-	-۰/۰۰۲	-	-	-۰/۰۸	-	-	-۰/۰۵
۱۷	بی عدالتی توزیعی × تسلط	-	-	-۰/۰۳	-	-	۰/۱	-	-	۰/۰۹
۱۸	بی عدالتی توزیعی × توانمندی	-	-	-۰/۰۴	-	-	-۰/۰۴	-	-	-۰/۰۲
۱۹	بی عدالتی توزیعی × تحمل	-	-	-۰/۱۴*	-	-	-۰/۰۷	-	-	۰/۰۶
۲۰	R یا ۲DR۲	۰/۱۱۶	۰/۰۳۲	۰/۰۲۴	۰/۰۰۲	۰/۱۸۱	۰/۰۱	۰/۰۰۷	۰/۱۹۱	۰/۰۰۹
۲۱	F یا DF	۳۴/۱۱**	۲/۴*	۱/۸۵	۰/۵۱	۱۴/۱۶**	۰/۸۹	۱/۸۶	۱۵/۲۱**	۰/۶۹
۲۲	بی عدالتی رویه ای × کنترل	-	-	-۰/۰۵	-	-	۰/۰۱	-	-	۰/۰۱
۲۳	بی عدالتی رویه ای × تسلط	-	-	-۰/۱۴	-	-	۰/۱۱	-	-	۰/۱۲
۲۴	بی عدالتی رویه ای × تولمندی	-	-	۰/۰۶	-	-	-۰/۰۵	-	-	-۰/۰۵
۲۵	بی عدالتی رویه ای × تحمل	-	-	-۰/۰۳	-	-	-۰/۰۱	-	-	۰/۰۱
۲۶	R یا ۲DR۲	۰/۱۴۴	۰/۰۲۷	۰/۰۱۸	۰/۰۱۴	۰/۱۸	۰/۰۰۹	۰/۰۱۸	۰/۱۹	۰/۰۱۱
۲۷	F یا DF	۴۳/۶۶**	۲/۱۱	۱/۴۳	۳/۵۹	۱۴/۲۵**	۰/۶۷	۴/۸۸*	۱۵/۳۶**	۰/۸۶
۲۸	بی عدالتی تعاملی × کنترل	-	-	-۰/۱۶*	-	-	۰/۰۰۰	-	-	-۰/۰۲
۲۹	بی عدالتی تعاملی × تسلط	-	-	۰/۰۸	-	-	۰/۰۹	-	-	۰/۰۹
۳۰	بی عدالتی تعاملی × توانمندی	-	-	-۰/۰۳	-	-	-۰/۰۲	-	-	-۰/۰۲
۳۱	بی عدالتی تعاملی × تحمل	-	-	-۰/۱	-	-	-۰/۰۷	-	-	-۰/۰۶
۳۲	R یا ۲DR۲	۰/۱۵۶	۰/۰۳۲	۰/۰۳۱	۰/۰۳۲	۰/۱۷۱	۰/۰۱۳	۰/۰۴۵	۰/۱۷۸	۰/۰۱۵
۳۳	F یا DF	۴۳/۰۶**	۲/۵۵*	۲/۴۷*	۱۲/۵۹**	۱۳/۷۵**	۱/۰۶	۱۲/۲۳**	۱۴/۶۲**	۱/۲۱

۰/۰۱ > P ** ۰/۰۵ > P *



نمودار ۱: رابطه بی عدالتی تعاملی با استرس شغلی ادراک شده در کنترل بالا و پایین

همانگونه که در جدول ۲ در بخش نتایج مربوط به ادراک استرس شغلی نشان می‌دهد، در مرحله اول بی‌عدالتی توزیعی، رویه‌ای و تعاملی دارای ضریب معنادار برای پیش‌بینی استرس ادراک شده بوده است. در مرحله دوم در بی‌عدالتی توزیعی و تعاملی، توانمندی توانسته ۲/۳ درصد واریانس افزوده معنادار برای پیش‌بینی استرس ادراک شده پدید آورد، اما در بی‌عدالتی رویه‌ای، علیرغم معنادار بودن ضریب توانمندی این متغیر نتوانسته واریانس افزوده معنادار برای پیش‌بینی استرس ادراک شده پدید آورد. بالاخره در مرحله سوم، هیچ‌یک از تعامل‌های بی‌عدالتی توزیعی و رویه‌ای با ابعاد ضریب سختی‌پذیری دارای ضریب معنادار برای پیش‌بینی استرس ادراک شده نبوده‌اند اما بی‌عدالتی تعاملی با ضریب سختی‌پذیری (کنترل) دارای ضریب معنادار برای پیش‌بینی استرس ادراک شده است.

بر اساس آنچه در بخش نتایج مربوط به قلدری سایبری (ایمیل و آنلاین) در جدول ۲ مشاهده می‌شود، در مرحله اول، بی‌عدالتی توزیعی و رویه‌ای دارای ضریب معنادار برای پیش‌بینی قلدری سایبری (از طریق ایمیل و آنلاین) نبوده است. در مرحله دوم، کنترل و توانمندی توانسته‌اند، واریانس افزوده معنادار برای پیش‌بینی قلدری (از طریق ایمیل) و توانمندی توانسته، واریانس افزوده معنادار برای پیش‌بینی قلدری (از طریق آنلاین) پدید آورد. بالاخره در مرحله سوم نیز هیچ‌یک از تعامل‌ها دارای ضریب معنادار برای پیش‌بینی قلدری سایبری (از طریق ایمیل و آنلاین) نبوده‌اند. بنابراین، سؤال پژوهش در مورد اثر تعدیلگری ضریب سختی‌پذیری مؤلفه کنترل بر رابطه میان بی‌عدالتی تعاملی ادراک شده و ادراک استرس شغلی مورد تأیید قرار می‌گیرد. مؤلفه‌های ضریب سختی‌پذیری (کنترل، تسلط، توانمندی و تحمل) هیچ اثر تعدیل‌کنندگی در رابطه بین مؤلفه‌های بی‌عدالتی سازمانی ادراک شده و قلدری سایبری (ایمیل و آنلاین)، ایجاد نکرده‌اند.

بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های حاصل از این پژوهش از رابطه میان بی‌عدالتی سازمانی ادراک شده با ادراک استرس شغلی و قلدری سایبری حمایت نمود. این یافته با یافته‌های قلی‌پور و همکاران (۱۳۸۶)، سلمانی و رادمند (۱۳۸۷)، اسپکتور و فاکس (۲۰۰۲) و گرینبرگ (۲۰۰۴) همسویی دارد. در تبیین این یافته می‌توان گفت که بر اساس نظریه فشار عمومی (آگینو، ۱۹۹۸)، رفتارهای مجرمانه نتیجه‌ی مستقیم حالات عاطفی منفی - خشم، ناکامی و هیجانات زیان‌آور هستند. حالات عاطفی منفی از چهار منبع فشار ناشی می‌شوند که عبارتند از: ۱- فشار ناشی از شکست در پیشبرد اهداف؛ این دسته از فشارها به شکاف بین خواسته‌ها و انتظارات اشاره دارند و زمانی اتفاق می‌افتند که فردی دارای خواسته‌های تحصیلی، مالی و... است اما دستیابی به آنها را غیر ممکن می‌بیند. ۲- فشار ناشی از شکاف بین انتظارات و آنچه که حاصل شده است (مانند بی‌عدالتی سازمانی). ۳- فشار ناشی از، از دست رفتن محرک‌هایی که برای فرد جنبه‌ی مثبت دارند؛ برای مثال از دست دادن یک دوست نزدیک یا فردی مهم در زندگی. ۴- فشار ناشی از وجود محرک‌هایی که برای فرد جنبه‌ی منفی دارند؛ به تجاربی منفی اشاره دارد که فرد با آنها مواجه می‌شود، مانند رهبری ستمگرایانه (آگینو،

۱۹۹۲ به نقل از حیدری و فولادی، ۱۳۹۰).

هی و ملدروم (۲۰۱۰) بیان کرده‌اند که این نظریه به عنوان یک چارچوبی برای تبیین این است که افرادی که تحت تأثیر رویدادها و ارتباطات اجتماعی درد آور (بی عدالتی و استرس شغلی) قرار می‌گیرند، مرتکب رفتارهای انحرافی می‌شوند.

یافته‌های حاصل از این پژوهش نشان داد کلیه مولفه‌های سختی‌پذیری با قلدری از طریق (ایمیل و آنلاین) دارای همبستگی معنادار هستند. از آنجا که بر اساس جستجوهای انجام گرفته در منابع علمی معتبر خارجی و داخلی از قبیل: Science، Google Scholar، Magiran.com، Direct و...، مطالعات مشابه در دسترس محقق قرار نگرفت، بنابراین نمی‌توان استنادی به همسویی و ناهمسویی یافته به عمل آورد. براساس نظریه جبرگرایی متقابل موتل (۲۰۰۷) نیز می‌توان پیوند بین ضریب سختی‌پذیری با قلدری سایبری (از طریق ایمیل و آنلاین) را تبیین نمود. براساس این نظریه، تفاوت‌های فردی (ادراکات، باورها و انتظارات) و عوامل فشارزای محیطی و رفتار افراد به صورت متقابل با یکدیگر رابطه دارند. بدین معنا که افراد براساس تفاوت‌های فردی (خودآگاهی پایین، تحمل پایین، انتظار بیش از حد از سازمان و کنترل پایین) تحت تأثیر شرایط محیطی استرس زا (تعارض با همکاران و سرپرست، بی عدالتی و...) قرار می‌گیرند، در نتیجه مرتکب قلدری سایبری می‌شوند.

افرادی که سختی‌پذیری بالایی دارند عوامل فشارزای محیطی (بی عدالتی، استرس، تعارض‌های بین فردی و...) را واقعیت‌های معمولی می‌دانند که به منزله موقعیت‌ها و آوردگاه‌هایی برای مبارزه تلقی می‌کنند نه تهدید، در نتیجه کمتر مرتکب قلدری سایبری می‌شوند.

بخش دیگری از یافته‌های حاصل از این پژوهش نشان داد که کنترل رابطه بی عدالتی تعاملی را با ادراک استرس شغلی تعدیل می‌کند. تحلیل ساده‌ی شیب خط (نمودار ۱) نشان داد که وقتی کنترل پایین است ادراک بی عدالتی تعاملی موجب افزایش ادراک استرس شغلی می‌شود، وقتی کنترل بالا است ادراک بی عدالتی تعاملی با کاهش ادراک استرس شغلی همراه می‌شود. در تبیین نتیجه به دست آمده می‌توان به تعریف استولتز از ضریب سختی‌پذیری بعد کنترل اشاره داشته مبنی بر اینکه کنترل، به میزان ادراک فرد از اینکه به چه اندازه می‌تواند بر اتفاقات بعدی اثر بگذارد، اطلاق می‌گردد. که با انعطاف‌پذیری، سلامتی و سرسختی تعیین می‌شود و از ابعاد دیگر مهمتر است (استولتز، ۲۰۱۱). افرادی که به طور موقتی، بیرونی، خوش‌بینانه و به منظور لذت بردن از زندگی به مشکلات پاسخ می‌دهند دارای ادراک کنترل قوی هستند. با ادراک کنترل، امیدواری و فعالیت می‌توان از درماندگی آموخته شده عبور کرد (کانیول، ۲۰۱۰). بنابر تعریف ذکر شده از بعد کنترل ضریب سختی‌پذیری، کنترل می‌تواند موجب کاهش انفعال و سازگاری فرد با مشکلات شود و شخص را به چالش با مشکلات برانگیزد. بنابراین افراد دارای کنترل بالا هنگامی که احساس می‌کنند تعاملات درون سازمانی منصفانه نیست، با ادراک کنترل، امیدواری و فعالیت شرایط عینی را به عنوان محدودیت‌ها، تعارض یا بی عدالتی ادراک و تفسیر نمی‌کنند، در نتیجه کمتر دچار

هیجان منفی و استرس می‌شوند. همچنین به نظر بندورا^۱ (۱۹۹۷) به نقل از گنجی ارگنجی و فراهانی، (۱۳۸۷)، اگر فرد بر این باور باشد که می‌تواند به گونه‌ای موثر با فشارزاهای محیطی روبرو شود، دچار نگرانی و استرس نمی‌شود ولی اگر فرد بر این باور باشد که نمی‌تواند این فشارزاهای تحت کنترل در آورد خود را گرفتار استرس نموده و عملکردش مختل می‌شود.

با وجود اینکه نتایج پژوهش حاضر، بیانگر تعدیل‌گری کنترل بر رابطه بی‌عدالتی تعاملی ادراک شده و ادراک استرس شغلی می‌باشد. اما هیچ‌یک از مؤلفه‌های ضریب سختی کنترل، تسلط، توانمندی و تحمل‌قادر به تعدیل رابطه بی‌عدالتی توزیعی و رویه‌ای ادراک شده با ادراک استرس شغلی نبوده‌اند، در تبیین نتیجه مذکور می‌توان در ماهیت بی‌عدالتی و استرس جستجو کرد. بدین معنی که، از نظر روان‌شناسی نیز استرس ناشی از ناهخوانی بین تقاضای محیط و توانایی کارکنان است. با توجه به اینکه، قضاوت در مورد توانایی‌ها و آنچه فرد خود را شایسته‌ی آن می‌داند مبتنی بر قضاوت فردی است، ولی پاداش‌ها (آنچه شخص عملاً دریافت می‌کند) و تقاضاها (ادراک بی‌عدالتی در رویه‌ها و خط‌مشی‌های سازمانی) هر دو منشأ بیرونی دارند (لی، ۲۰۰۷). یعنی کارکنان سازمان در مورد بی‌عدالتی درک شده واقعا معتقدند که ناشی از تصمیماتی است که خودشان در آن‌ها دخالت ندارند، به این معنی که اکثریت پاسخ دهندگان، صرف نظر از اینکه تا چه حد از خصوصیت ضریب سختی‌پذیری برخوردار باشند، نسبت به بی‌عدالتی واکنش یکسانی دارند.

یافته‌های دیگر ارائه شده در پژوهش حاضر، نشان داد هیچ‌یک از مؤلفه‌های ضریب سختی کنترل، تسلط، توانمندی و تحمل‌قادر به تعدیل رابطه بی‌عدالتی (توزیعی، رویه‌ای و تعاملی) ادراک شده با ادراک‌قلدری سایبری (ایمیل و آن‌لاین) نبوده‌اند. یافته مورد نظر از چندین نظر قابل تبیین است، اولاً، هنگامی که افراد احساس می‌کنند که تلاش زیادی را در شغلشان اعمال می‌کنند یا به میزان زیادی برای سازمانشان کار می‌کنند اما با این وجود، پاداشی که در خور این تلاش‌ها باشد، دریافت نمی‌کنند، به عبارت دیگر میان تلاش‌ها و پاداش‌های دریافتی (مثلاً در شرایط تلاش زیاد - پاداش کم) تعادل نباشد، یک حالت استرس‌زای عاطفی بوجود می‌آید که می‌تواند منجر به بیماریهای جسمی و روانی و واکنش‌های فشارزای دیگر شود (دی جونگ، بوسما و پیتر^۳، ۲۰۰۰ به نقل از عریضی و دارمی، ۱۳۹۱). بنابراین مطابق الگوی استرس شغلی - ضریب سختی‌پذیری - عملکرد شغلی (هودای، ۲۰۰۹)، وقتی افراد تحت شرایط استرس‌زای محیط کار قرار می‌گیرند میزان سختی‌پذیری آن‌ها کاهش می‌یابد، در نتیجه عملکرد شغلیشان تحت تاثیر قرار می‌گیرد. در نتیجه می‌توان گفت احتمالاً ضریب سختی‌پذیری یک متغیر واسطه‌ای است و نه یک متغیر تعدیل‌کننده. ثانیاً وقتی افراد احساس می‌کنند که سازمان هیچ‌یک از اصول عدالت را در مورد آن‌ها رعایت نکرده است دچار ناهماهنگی در قدرت می‌شوند به این معنا که ۱- به دلیل اینکه نسبت به مدیران خود جایگاه پایین‌تری دارند توانایی مقابله با این بی‌عدالتی را ندارند ۲- به

1. Bandura

2. Lee

3. De Jonge, Bosma & Peter

دلیل عدم امنیت شغلی (از دست دادن شغل خود) توانایی اعتراض را هم ندارند ۳- در نهایت به دلیل شرایط اقتصادی جامعه و افزایش بیکاری شغل دیگری برای وی وجود ندارد که بخواهد شغل فعلی خود را ترک کند. بنابراین به شیوه‌های مختلف سعی در کاهش این ناهماهنگی می‌کنند که یکی از این روش‌ها استفاده از قلدری سایبری است و دلیل این واکنش گمنام بودن وی است چون فرد در این شرایط جرات مقابله و اعتراض را پیدا می‌کند. ثالثاً، برخی عوامل غیر قابل پیش‌بینی را نیز باید در نظر داشت مانند: تجربیات، سن، سابقه شغلی، نوع پست و جایگاه سازمانی که نوع نگرش و رفتار افراد شاغل در سازمان‌ها را به طور چشمگیری تحت تأثیر خود قرار داده است که اندازه‌گیری سطح ادراک افراد از عدالت سازمانی و پیش‌بینی نوع رفتار آن‌ها را سخت و پیچیده کرده است. رابعاً، ممکن است میان نگرش، ادراکات و رفتار اظهار شده توسط افراد با نگرش، ادراکات و رفتار واقعی آنها تفاوت وجود داشته باشد. دلیل این تفاوت ممکن است این باشد که افراد به صورت آگاهانه نگرش یا ادراکات و رفتار خود را پنهان و یا در اثر فشار اجتماعی آنچه را که اظهار می‌کنند، باور نمایند. خامساً، احتمال می‌رود که اعضای نمونه در گزارش قلدری سایبری خود، واقعیت را به طور کامل منعکس نکرده باشند.

در نتیجه‌گیری پایانی می‌توان گفت براساس یافته‌های این پژوهش، پیشنهاد می‌شود فرآیند ویژه‌ای برای لحاظ نمودن ضریب سختی‌پذیری در نظام‌گزینش و استخدام مدنظر قرار گرفته شود و متقاضیان از حیث میزان سختی‌پذیری در کنار سایر عوامل عمومی و اختصاصی بررسی شوند. زیرا افراد با درجه سختی‌پذیری بالا، در برابر عوامل فشارزای محیطی (بی‌عدالتی و استرس)، کمتر دچار هیجان منفی می‌شوند، در نتیجه میزان انجام قلدری سایبری آن‌ها کاهش می‌یابد. همچنین اتخاذ تدابیری برای ارتقای ضریب سختی‌پذیری کارکنان، به عنوان برنامه‌ای میان‌مدت و با استفاده از مفاهیم و سنجه‌های ذکر شده برای سختی‌پذیری، می‌تواند نقش موثری در بهبود ادراک عدالت و استرس داشته باشد. در ارتباط با پیشنهاد پژوهشی می‌توان گفت که امنیت شغلی متغیری است که در این پژوهش مورد بررسی قرار نگرفته، در صورتی که امروزه این مسئله جز دغدغه‌های اصلی کارکنان است، لذا پیشنهاد می‌شود که در پژوهش‌های آتی، ارتباط بین امنیت شغلی و متغیرهای پژوهش حاضر مورد بررسی قرار گیرد. از محدودیت‌های پژوهش حاضر اجرای آن بر روی کارکنان آموزش و پرورش تهران بوده است. بنابراین نتایج این پژوهش به سایر سازمان‌ها اعم از مشابه و غیر مشابه قابل تعمیم نمی‌باشد و روش پژوهش در این تحقیق از نوع همبستگی بوده، که در روابط به دست آمده، نمی‌توان استنباط علی نمود.

منابع

- عریضی، حمیدرضا و دارمی، زینب. (۱۳۹۱). بررسی وضعیت روان و سردردهای میگرنی در میان کارکنان با توجه به مدل عدم توازن تلاش - پاداش. فصلنامه سلامت کار ایران، ۹(۱)، ص ۴۳-۵۶.
- حیدری، آرش و فولادی، فاطمه. (۱۳۹۰). آزمون کارآمدی تئوری فشار در تبیین بزهکاری نوجوانان پسر شهر اهواز. همایش هجوم خاموش، خرم آباد، ص ۵۶-۳۴.
- خاکسار، سرور. گل پرور، محسن. نوری، ابوالقاسم. (۱۳۸۶). نقش میانجی عدالت سازمانی ادراک شده در رابطه بین خودپنداره مزمن کارکنان با رضایت آن‌ها از نتیجه، سرپرست و مدیریت. فصلنامه دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی، ۳۴(۹)، ص ۱-۲۶.
- رزمی، شهریار و نعمتی سوگلی تپه، فاطمه. (۱۳۹۰). نقش تعدیل کننده خود کارآمدی در رابطه بین استرس شغلی با سلامت روانی و رضایت شغلی. فصلنامه سلامت کار ایران، ۸(۲)، ص ۵۷-۶۵.
- سرمه، زهره، بازرگان، عباس و حجازی، الهه. (۱۳۷۷). روش‌های تحقیق در علوم رفتاری. انتشارات آگاه. تهران، ۴۳۱ صفحه.
- سلمانی، داوود. و رادمند، محبوبه. (۱۳۸۷). نقش عوامل مدیریتی و سازمانی در کنترل رفتارهای کاری انحرافی. مدیریت فرهنگ سازمانی، سال پنجم، شماره ۱۷، ص ۵-۲۵.
- شریعتمدار، عیرضا. (۱۳۹۰). هنجاریابی آزمون سختی‌پذیری و بررسی رابطه آن با رضایت شغلی در کارکنان سازمان عقیدتی و سیاسی ارتش. پایان‌نامه کارشناسی ارشد روانشناسی صنعتی و سازمانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان).
- قلی پور، آرین، پورعزت، علی اصغر و سعیدی نژاد، مجید. (۱۳۸۶). عوامل موجد رفتارهای ضد شهروندی در سازمان‌ها. فصلنامه علوم مدیریت ایران، سال دوم، شماره ۸، ص ۶۷-۸۹.
- لطفی زاده، مسعود، نورهسیم، اسماعیل و حبیبی، احسان. (۱۳۹۰). بررسی عوامل مرتبط با استرس شغلی در کارکنان ذوب آهن اصفهان. مجله دانشگاه علوم پزشکی شهر کرد، ۱۳(۵)، ص ۳۷-۴۵.
- گل پرور، محسن، نصری، مرجان و ملک پور، مختار. (۱۳۸۶). نقش مشارکت در تصمیم‌گیری، دلبستگی شغلی، جایگزین‌های شغلی و... در عدالت سازمانی ادراک شده مریبان آموزشگاه‌های استثنایی شهر اصفهان. دانش و پژوهش در علوم تربیتی، شماره ۱۵، ص ۲۵-۴۶.
- گل پرور، محسن و واثقی، زهرا. (۱۳۹۰). فشار ادراکی عاطفی تعیین‌کننده تعامل ابعاد بی‌عدالتی سازمانی برای رفتارهای مثبت و منفی: معرفی نظریه فشار ادراکی (PAST) و عاطفی. دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی، دوره جدید، سال دوازدهم، شماره ۱.
- گنجی ارجنگی، معصومه و فراهانی، محمدنقی. (۱۳۸۷). رابطه استرس شغلی و خود کارآمدی با رضایت از زندگی در امدادگران حوادث گاز استان اصفهان. فصلنامه علمی پژوهشی پژوهش در سلامت روانشناسی، ۲(۳)، ص ۱۵-۲۴.
- لو کر، تری و گرگسون، الگا. (۱۳۸۵). خودآموز مدیریت استرس. ترجمه مهدی رضایی و محسن ژکان، نشر دانژه، تهران.

نعمت طاوسی، محترم (۱۳۸۹). تنیدگی حرفه‌ای و سلامت در کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی. طرح معاونت پژوهشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب.

- Ambrose, M. L. (2002). Contemporary justice research: A new look at familiar questions. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 89, pp: 803-812.
- Arsenault, L., Milne, B. J., Taylor, A., Adams, F., Delgado, K., Cadpi, A., & Moffitt, T. E. (2008). Being Bullied as an Environmentally Mediated Contributing Factor to Children's Internalizing Problems. *Archives of Pediatrics & Adolescent Medicine*, 162 (2), 145-150.
- Babakus, E. Yavas, U. & Ashill, N.J. (2009). The role of customer orientation as a moderator of the job demand- burnout-performance relationship: A surface – level trait perspective. *Journal of Retailing*, 85(5): 480-492.
- Breguet, T. (2007). *Frequently asked questions about cyberbullying*. New York, NY: The Rosen Publishing Group, Inc.
- Bringué, X., & Sabadá, C. (2011). *Menores y redes sociales*. Madrid: Forogeneraciones interactivas.
- Canivel, L.D. (2010). *Principle Adversity Quotient: styles, performance and practice*. MSc thesis, University of the Philippines Diliman.
- Campbell, L., & Finch, E. (2004). Customer satisfaction and organizational justice. *Facilities*, 22 (7/8): 178-189.
- Campbell, M. A. (2005). Cyber bullying: An old problem in a new guise? *Australian Journal of Guidance and Counselling*, 15, pp: 68-76.
- Cohen Charash, Y., & Spector, P.E. (2001). The role of justice in organizations: A meta analysis. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 86(2):278-321.
- Decenzo, D. A. (1988). *Personal/human resources management* (3rd edition). Prentice Hall International.
- Estévez, E., Musitu, G. Y & Herrero, J. (2005). The influence of violent behavior and victimización at school on psychological distress: the role of parents and teachers. *Adolescence*, 40 (157): 183-196.
- Fernandes, C. & Awamleh, R. (2006). "Impact of organizational justice in an expatriate work environment", *Management Research News*, 29(11): 701-712.
- Fox, S., Spector, P. E., & Rodopman, O. B. (2004). The Role of Control In Stressor-Emotion Theory of Counterproductive Work Behavior. Paper presented in symposium: Actionable Knowledge Gained From Theories of Workplace Deviance. Academy of management, New Orleans.
- Fox, S., & Spector, P. E. (2001). Counterproductive Work Behavior (CWB) in Response to Job Stressors and Organizational Justice: Some Mediator and Moderator Tests for Autonomy and Emotions. *Journal of Vocational Behavior*, 59, pp: 291-309.
- Francis, L., & Barling, J. (2005). Organizational Injustice and Psychological Strain. *Canadian Journal of Behavioural Science*, 37(4): 250-61.
- Greenberg J. (2004). Managing workplace stress by promoting organizational justice. *Organizational Dynamics*, 33(4): 352-365.
- Greenberg, J., & Colquitt, J. A. (2005). *Handbook of organizational justice*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Hodges, E. V. E., & Perry, D. G. (1999). Personal and Interpersonal Antecedents and Consequences of Victimization by Peers. *Journal of Personality and Social Psychology*, 76 (4): 677-685.
- Huang, Y., & Chou, C. (2010). An analysis of multiple factors of cyberbullying among junior high

- school students in Taiwan. *Computers in Human Behavior*, 26(6): 1581-1590.
- Hui, Dai, C. H. (2009). A Study on the Employees' Adversity Quotient, Job Stress and Role Performance in High Technology Industry: Perceived Organizational Support as a Moderator. Master's Thesis, Department Human Resource Management.
- Hersheovis, M.S., & Barling, J. (2009). Towards a multi-foci approach to workplace aggression: A meta analytic review of outcomes from different perpetrators. *Journal of Organizational Behavior*, 31(1): 24-44.
- Hay, C., & Meldrum, R. (2010). Bullying victimization and adolescent self-harm: Testing hypotheses from general strain theory. *Journal of Youth Adolescence*, 3, pp: 446-459.
- Jarinto, K. (2011). Understanding Stress in Multinational Companies in Thailand. *Int. Bus. Res.*, 4(4): 153-163
- Jamison-Howse, P. A. (2008). Empirical investigation of effects of communication skills training on work stress at an AT&T corporation. (Doctoral dissertation). Available from Proquest database.
- Jelinek, R. & Ahearn, M. (2006). The ABC's of ACB: Unveiling a clear and present danger in the sales force, *Industrial Marketing Management*, 35: pp: 457-467.
- Juvonen, J., & Gross, E.F. (2008). Extending the school grounds? Bullying experiences in cyberspace. *The Journal of School Health*, 78, pp: 496-505.
- Kelloway, E. K., Francis, L., Prosser, M., & Cameron, J. E. (2009). Counterproductive work behavior as protest. *Human Resource Management Review*, 20, pp: 18-25.
- Kinig, A., Gollwitzer, M., & Steffgen, G. (2010). Cyberbullying as an Act of Revenge? *Australian Journal of Guidance & Counselling*, 20(12): 210-224.
- Lambert EG, Hogan NL, Griffin ML. (2007). The impact of distributive and procedural justice on correctional staff job stress, job satisfaction, and organizational commitment. *Journal of Criminal Justice*, 35, pp: 644-656.
- Learning, P. (2008). Measuring AQ Profile. www.peaklearning.com.
- Lee, J. A. (2007). Organizational justice: A mediated model from individual well-being and social exchange theory perspectives, a dissertation for the degree of Doctor of Philosophy, TOURO University International.
- Major global technology. (2005). Measuring AQ Performance Studies Retrieved September, 2005, from http://peaklearning.com/measuring-aq_studies.html
- Mitchel, M., & Ambrose, M L, (2007). Abusive supervision and work place deviance and the moderating effects of negative reciprocity beliefs. *Journal of Applied Psychology*, 92 (4): 1159-1168.
- Motl, R. (2007). Theoretical Models for Understanding Physical Activity Behavior Among Children and Adolescents – Social Cognitive Theory and Self-Determination Theory, *Journal of Teaching in Physical Education*, 26, pp: 350-357.
- Moorman, R. H, (1991). Relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors: Do fairness Perceptions influence employee citizenship? *Journal of Applied Psychology*, 76: 845 – 855.
- Nadiri, H., & Tanova, C. (2010). An investigation of the role of justice in turnover intentions, job satisfaction, and organizational citizenship behavior in hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 29, pp: 33-41.
- Neihoff, B. P, Moorman R H, 1993. Justice as a mediator of the relationship between methods of monitoring and organizational citizenship behavior. *Academy of Management Journal*, 36, pp: 527 – 556.

- Olthof, T.; Goossens, Frits A. Vermande, Marjolijn M. Aleva, Elisabeth A. & van der Meulen, M. (2011). Bullying as Strategic Behavior: Relations with Desired and Acquired Dominance in the Peer Group. *Journal of School Psychology*, 49(3): 339-359.
- Parker, D. J. & Kohlmeyer, J. M. (2005). Organizational justice and turnover in public accounting firms: A Research Note. *Accounting, Organization and Society*, 30, pp: 357-367.
- Paul, S., Smith, P.K., & Blumberg, H.H. (2012). Investigating legal aspects of cyberbullying. *Psicothema*, 24, pp: 640-645.
- Perren, S., Dooley, J., Shaw, T., & Cross, D. (2010). Bullying in school and cyberspace: Associations with depressive symptoms in Swiss and Australian adolescents. *Child and Adolescent Psychiatry and Mental Health*, 4 (28): 1-10.
- Raskauskas, J., & Stoltz, A.D. (2007). Involvement in traditional and electronic bullying among adolescents. *Developmental Psychology*, 43(3): 564-575.
- Robbins, J. M., Ford, M. T., & Tetrick, L. E. (2011). Perceived unfairness and employee health: A meta-analytic integration. *Journal of Applied Psychology*. Advance online publication, 1, pp: 1-39.
- Savage, M. (2012). Developing a Measure of Cyberbullying Perpetration and Victimization. Phd thesis. Arizona State University.
- Salami, O. (2010). Job stress and Counterproductive: Negative Affectivity as a Moderator. *The Social Sciences*, 5 (6): 486- 492.
- Ševčíková, A., & Šmahel, D. (2009). Online harassment and cyberbullying in the Czech Republic: Comparison across age groups. *Journal of Psychology*, 217, pp: 227-229.
- Schenk, A.M., & Fremouw, W.J. (2012). Prevalence, psychological impact, and coping of cyberbully victims among college students. *Journal of School Violence*, 11(1): 21-37. doi:10.1080/15388220.2011.630310.
- Slonje, R., & Smith, P.K. (2008). Cyberbullying: Another main type of bullying? *Scandinavian Journal of Psychology*, 49(2): 147-154.
- Smith, P.K. (2009). Cyberbullying: Abusive relationships in cyberspace. *Zeitschrift für Psychologie*. *Journal of Psychology*, 217(4), 180-181. doi:10.1027/0044-3409.217.4.180.
- Spector, P. E., Dwyer, D. J., & Jex, S. M. (1988). The relationship of job stressors to affective, health, and performance outcomes: A comparison of multiple data sources. *Journal of Applied Psychology*, 73, pp:11-19.
- Spector, E. P., & fox, S. (2002). "An Emotion –Centered Model of Voluntary Work Behavior, Some Parallels Between Counterproductive Work Behavior and Organizational Citizenship Behavior". *Human Resource Management Review*, 12, pp: 269-292.
- Stoltz, P. G. (2000). Adversity Quotient @ Work- Make Everyday Challenges the Key to Your Success, pp:24- 221
- Stoltz, P.G. (2011). AQ for you: The core of AQ http://www.peaklearning.com/aq-you_basics.php
- Storch, E. A., Roth, D. A., Coles, M. E., Heimberg, R. G., Bravata, E. A., & Moser, J. (2004). The measurement and impact of childhood teasing in a sample of young adults. *Journal of Anxiety Disorders*, 18 (5): 681-694.
- Tony, N. (2010). Organizational Justice and Relation With Occupational Pressures and Level of Ambition for Sport Specialists at Youth and Sport. *World Journal of Sport Sciences* 3 (S), pp: 947-955.
- Vandebosch, H., Beirens, L., D'Haese, W., Wegge, D., & Pabian, S. (2012). Police actions with regard to cyberbullying: The Belgian case. *Psicothema*, 24, pp:646-652.
- Vanderbilt, D., & Augustyn, M. (2010). The effects of bullying. *Paediatrics and Child Health*, 20

- (7): 315-320.
- Willard, N. (2006). Cyber bullying and cyber threats: responding to the challenge of online social cruelty, threats and distress. Eugene, OR: Centre for Safe and Responsible Internet Use.
- Wolak, J., Mitchell, K. J., & Finkelhor, D. (2007). Does online harassment constitute bullying? An exploration of online harassment by known peers and online-only contacts. *Journal of Adolescent Health, 41*(6): 51-58. doi:10.1016/j.jadohealth.2007.08.019.