

احمد رضا کریمی مزیدی ^{ID}*

گروه مهندسی صنایع، دانشگاه حکیم سبزواری، سبزوار، ایران

مرضیه سادات علوی نژاد ^{ID}

گروه مدیریت و اقتصاد، واحد سبزوار، دانشگاه آزاد اسلامی، سبزوار، ایران

مصطفی پورعلی مال آباد ^{ID}

گروه مدیریت صنعتی، دانشگاه سمنان، سمنان، ایران

نوع مقاله: پژوهشی

<https://doi.org/10.22067/tmj.2025.94548.1734>

چکیده

با افزایش نرخ فراشایستگی در بازارهای کار داخلی و بین‌المللی، واکنش‌های روان‌شناختی و رفتاری کارکنان نسبت به این پدیده اهمیتی فزاینده یافته است. پژوهش حاضر با هدف تبیین سازوکارهای روان‌شناختی منتهی به پرسه‌زنی سایبری در میان کارکنان فراشایسته و تحت فشار کاری، به بررسی نقش میانجی‌گری خشم نسبت به سازمان و نقش تعدیل‌گری هویت‌یابی سازمانی می‌پردازد؛ از این‌رو نظریه‌های برابری، عدالت سازمانی و هویت اجتماعی در قالب یک چارچوب یکپارچه تلفیق شده‌اند. این پژوهش از حیث هدف، مطالعه‌ای کاربردی و از نظر روش، یک مطالعه توصیفی-تبیینی است. داده‌ها به وسیله پرسشنامه‌ای مشتمل بر سنجه‌های پیش‌ساخته، اما با تأیید مجدد روایی و پایایی گردآوری شد. جامعه آماری شامل ۱۴۰۰ نفر از کارکنان شعب بانک صادرات ایران در شهر مشهد بود، که ۳۹۰ نفر از آن‌ها به روش در دسترس نمونه‌گیری شدند. مدل‌سازی معادلات ساختاری کوواریانس‌محور و تحلیل رگرسیون تعدیل‌شده چندگانه سلسله‌مراتبی، تکنیک‌های آماری اصلی برای آزمون فرضیه‌ها بودند که به ترتیب در نرم‌افزار AMOS و SPSS پیاده شدند. نتایج نشان داد خشم نسبت به سازمان برای اثرگذاری هر دو متغیر فراشایستگی و گران‌باری شغلی نقش میانجی‌گر جزئی ایفا می‌کند. همچنین، درحالی‌که نقش تعدیل‌گر هویت‌یابی سازمانی در کاهش اثر فراشایستگی تأیید نشد، این متغیر رابطه گران‌باری شغلی و خشم را تضعیف کرد. یافته‌های این پژوهش بینش‌هایی ارزشمند درباره تفاوت ماهوی فراشایستگی و گران‌باری شغلی از نظر محرک‌های زمینه‌ای، و نیز راه کارهای مواجهه با آن‌ها در جهت بهبود شرایط محیط کار و کاهش رفتارهای پرسه‌زنی سایبری ارائه می‌دهد.

کلیدواژه‌ها: پرسه‌زنی سایبری، خشم، فراشایستگی، گران‌باری، هویت‌یابی.

* نویسنده مسئول: alef.karimi@gmail.com

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۴/۰۷/۱۳

تاریخ دریافت: ۱۴۰۴/۰۴/۳۰

صفحات: ۱-۳۸

Cyberloafing in response to employee anger toward the organization: The role of cognitive, structural, and identity drivers

Ahmadreza Karimi Mazidi 

Department of Industrial Engineering, Hakim Sabzevari University, Sabzevar, Iran

Marziehsadat Alavinejad 

Department of Management and Economics, Sabzevar branch, Islamic Azad University, Sabzevar, Iran

Mostafa Pourali Malabad 

Department of Industrial Management, Semnan University, Semnan, Iran

Abstract

With the rising prevalence of perceived overqualification in both domestic and international labor markets, employees' psychological and behavioral responses to this phenomenon have gained increasing significance. This study aims to elucidate the psychological mechanisms underlying cyberloafing among overqualified employees facing job overload, focusing on the mediating role of anger toward the organization and the moderating role of organizational identification. To this end, the theories of equity, organizational justice, and social identity are synthesized into a unified theoretical framework. In terms of purpose, this research is an applied study, and methodologically, it adopts a descriptive-explanatory design. Data were collected through a survey using a structured questionnaire that comprised pre-validated measurement scales, which were reassessed for reliability and validity ahead of use. The statistical population consisted of 1,400 employees from Bank Saderat Iran branches in Mashhad, of whom 390 were selected through convenience sampling. Covariance-based structural equation modeling and hierarchical moderated multiple regression analysis were the primary statistical techniques employed to test the research hypotheses, implemented using AMOS and SPSS software, respectively. The results indicated that anger toward the organization partially mediated the association of perceived overqualification and job overload with cyberloafing. Moreover, while organizational identification did not moderate the relationship between overqualification and anger, it significantly attenuated the relationship between job overload and anger. These findings offer valuable insights into the fundamental differences between overqualification and job overload, particularly regarding their contextual drivers, and provide strategies for addressing them to improve workplace conditions and mitigate cyberloafing behaviors.

Keywords: Cyberloafing, Anger, Overqualification, Overload, Identification

* Corresponding Author: alef.karimi@gmail.com

مقدمه

به دلیل رکود اقتصادی و کاهش فرصت‌های شغلی، بیش‌صلاحتی یا فراشاستگی^۱ به پدیده‌ای رایج در سازمان‌ها تبدیل شده است (Hu et al., 2015; Zhang, Law, & Lin, 2016). این پدیده نشان‌دهنده عدم تناسب شایستگی‌های کارکنان با شرایط شغلی است (Liu, Luksyte, Zhou, Shi, & Wang, 2015). داده‌های آماری نشان می‌دهد ۲۰ تا ۲۵ درصد از کارکنان آمریکایی دانش، مهارت و تجربیات کاری فراتر از نیازهای شغل خود دارند (Zhang, Akhtar, Zhang, & Sun, 2020). علاوه بر این، گزارش اداره آمار اتحادیه اروپا نشان‌دهنده نرخ بالای فراشاستگی (۳۶-۳۵ درصد) در کشورهای اسپانیا، ترکیه و یونان است (Eurostat, 2024). نه تنها در کشورهای پیشرفته مانند آمریکا، بلکه در کشورهای در حال توسعه مانند چین نیز پدیده فراشاستگی وجود دارد. طبق پیمایش‌های انجام شده، ۸۴ درصد کارکنان چینی بر این باورند که بیش از نیازمندی‌های شغلشان صلاحیت دارند (Zhang et al., 2016). گرچه درباره ایران به عنوان یک کشور توسعه‌نیافته آماری دقیق در دست نیست، با توجه به افزایش اخیر میل جامعه ایرانی به تحصیلات تکمیلی، بزرگ بودن بخش دولتی نسبت به بخش خصوصی، و غیردانشی بودن اکثر مشاغل دولتی، می‌توان انتظار داشت که این آمار در ایران نیز قابل توجه باشد. با توجه به فراگیر بودن این پدیده (Aladwan, Muala, & Salleh, 2021)، بهبود درک ما از واکنش کارکنان نسبت به آن ضروری است.

پیش‌تر، مطالعات نشان داده‌اند فراشاستگی ادراک شده می‌تواند منجر به پیامدهایی نامطلوب مانند کاهش رضایت شغلی (Erdogan, Tomás, Valls, & Gracia, 2018; Johnson & Johnson, 2000)، تعهد سازمانی (Feldman, Leana, & Bolino, 2002) و سلامتی (Johnson & Johnson, 1997, 1999)، و تمایل به ترک خدمت (Maynard & Parfyonova, 2013) شود. مشخص شده است که مؤلفه‌های روان‌شناختی محیط کار قادرند به‌زیستی کارکنان را به طرز معناداری پیش‌بینی کنند (Karimi, Mazidi, Bordbar, & Bordbar, 2012)، و اختلال در آن‌ها می‌تواند بستر ساز رفتارهای نامطلوب شود. اگرچه نتایج این بررسی‌ها به درک پیامدهای فراشاستگی کمک می‌کند، اثر بالقوه آن بر رفتارهای انحرافی ضدبهره‌ورانه مانند پرسه‌زنی سایبری^۲ کم‌تر مورد بررسی قرار گرفته (Liu et al., 2015) و نمایانگر یک گسست پژوهشی است. علی‌رغم مزایایی بی‌شمار که فناوری اینترنت برای سازمان‌های امروزی دارد، گاهی کارکنان را برای طفره رفتن از کار تجهیز می‌کند، و بدین صورت، آن‌ها را به تهدیدی برای بهره‌وری تبدیل می‌سازد (Lim, 2002). درحالی که بسترهای ارتباطی باید در خدمت تقویت سرمایه اجتماعی باشند (Moradi et al., 2013)، استفاده

¹ Overqualification

² Cyberloafing

نادرست از آن‌ها منجر به انحراف از اهداف سازمانی می‌گردد. رفتار ضدبهره‌ورانه پرسه‌زنی سایبری به استفاده کارکنان از اینترنت (چه شخصی باشد، یا سازمانی) برای انجام امورات شخصی (مانند وب‌گردی در سایت‌های خبری، تفریحی، اجتماعی، و غیره) در اوقات کاری اشاره دارد (Karimi Mazidi, Rahimnia, 2015; Mortazavi, & Lagzian, 2021, 2022). مطالعه اخیر وانگ و همکاران نشان داده است که درک عناصر نامطلوب محیط کار، مانند فراشایستگی، می‌تواند رفتار پرسه‌زنی سایبری را از طریق سازوکار کناره‌گیری اخلاقی هدایت کند، و هویت‌یابی سازمانی نقشی تعدیل‌کننده دارد (Wang, Liu, & Lang, 2025).

در ایران، یکی از زمینه‌های سازمانی مستعد پژوهش درباره پدیده فراشایستگی، بخش بانکداری خصوصی است؛ هم به دلیل افزایش تعداد بانک‌ها، و نیز به موجب رشد بخش آموزش (به‌طور خاص، توسعه دوره‌های تحصیلات تکمیلی). به‌علاوه، به دلیل به کارگیری اکثر افراد در پست تحویل‌داری و گماشتن آن‌ها به وظایف تکراری، کار در بانک‌های خصوصی مستعد تحمیل گران‌باری شغلی^۱ است؛ بنابراین، پژوهش جاری یک مدل مفهومی را تئوریزه و بررسی می‌کند، تا چرایی اثرگذاری فراشایستگی و گران‌باری شغلی بر پرسه‌زنی سایبری کارکنان را توضیح دهد. لیو و وانگ واکنش‌های شناختی و احساسی کارکنان را سازوکارهای پیونددهنده این متغیرها با پرسه‌زنی سایبری دانسته‌اند (Liu & Wang, 2012). شواهد نشان داده‌اند که وقایع کاری بر شناخت و احساس کارمند، و متعاقباً بر رفتارهایش تأثیر می‌گذارند (e.g., Lee, 2010; Allen, 2002; Skarlicki & Rupp, 2010). از منظر شناختی در نظریه برابری^۲، کارمند با درک نابرابری ممکن است از انجام کار طفره برود (Cheng, Zhou, Guo, & Yang, 2020). از نظر احساسی، بر اساس نظریه عدالت سازمانی^۳، فراشایستگی و گران‌باری شغلی می‌توانند احساس محرومیت از منابع سازمانی را موجب شوند (Harari, Manapragada, & Viswesvaran, 2017). در این شرایط، کارکنان از پرسه‌زنی سایبری به‌عنوان راهی برای تلافی‌جویی استفاده می‌کنند. بررسی این که آیا فراشایستگی و گران‌باری شغلی پرسه‌زنی سایبری را تحریک می‌کنند، اولین هدف پژوهش جاری است.

مبادلات اجتماعی نامطلوب یکی از محرک‌های مهم پرسه‌زنی سایبری است (Zhang et al., 2020). صلاحیت بیش‌ازحد و گران‌باری شغلی ممکن است کیفیت مبادلات اجتماعی کارمند با کارفرما را تنزل داده، و ادراک وی از نابرابری و بی‌عدالتی افزایش یابد (Harari et al., 2017; Liu & Wang, 2012).

¹ Job Overload

² Equity Theory

³ Organizational Justice Theory

وضعیتی که از آن به نقض قرارداد روان‌شناختی رابطه‌ای تعبیر شده و می‌تواند موجب فرسایش سرمایه اجتماعی درون‌سازمانی گردد (Moradi, Karimi Mazidi, & Golestani Nia, 2013). این موارد می‌توانند باعث ایجاد یک تجربه کاری ناخوشایند شوند که احساس خشم نسبت به سازمان^۱ را در کارکنان برانگیزد (Liu et al., 2015)، و در نتیجه پرسه‌زنی سایبری را تحریک کند. عدم بررسی این سازه مفهومی در زمینه پرسه‌زنی سایبری در بستر مطالعات داخلی یک گسست پژوهشی دیگر است. در حد توان جستجوی نویسندگان، مشخص شد که تا به حال هیچ مطالعه داخلی رابطه بین خشم کارکنان و پرسه‌زنی سایبری را بررسی نکرده است؛ بنابراین، به‌عنوان دومین هدف، این پژوهش نقش خشم نسبت به سازمان در تسهیل اثرگذاری فراشایستگی و گران‌باری شغلی بر پرسه‌زنی سایبری را مطالعه می‌کند.

گرچه این احساس می‌تواند باعث اقدام کارکنان به پرسه‌زنی سایبری شود، استعداد کارکنان برای خشمگین شدن متفاوت است (Aquino, Reed, Thau, & Freeman, 2007; Lee, Kim, Bhawe, & Duffy, 2016; Mitchell, Vogel, & Folger, 2015). یکی از متغیرهایی که می‌تواند تفاوت کارکنان از نظر پتانسیل عصبانیت را رقم بزند، هویت‌سازمانی است (Soral, Arayankalam, & Pandey, 2020). در نتیجه، پژوهش جاری هویت‌یابی با سازمان را به‌عنوان متغیر تعدیل‌کننده شناسایی کرده است. این گونه هویت‌یابی زمانی رخ می‌دهد که یک کارمند میزان شدیدی از حس «وحدت یا تعلق» به سازمان کنونی نشان دهد (Ashforth & Mael, 1989). این اصطلاح ریشه در نظریه هویت اجتماعی^۲ دارد و دست‌مایه آن تناسب خود^۳ فرد با ارزش‌ها و اهداف تزریق‌شده از محیط بیرونی است (Soral et al., 2020). هویت‌یابی سازمانی در هر دو سطح شناختی و احساسی رخ می‌دهد؛ درحالی‌که بخش شناختی میزان تعلق فرد به سازمان را توضیح می‌دهد (Ashforth & Mael, 1989)، بخش احساسی به ایجاد یک تصویر مثبت از سازمان کمک می‌کند (Tajfel, 1982). هر دو مؤلفه با هم عواطف کارکنان (مانند خشم) نسبت به سازمان را تنظیم می‌کنند. به عبارتی، هویت‌یابی سازمانی می‌تواند میزان تبدیل ادراکات کارکنان به خشم آن‌ها را تعیین کند. بر همین اساس، بررسی نقش تعدیل‌گر هویت‌یابی سازمانی سومین هدف این مطالعه می‌باشد.

علاوه بر پوشش دادن گسست‌های فوق‌الذکر در ادبیات تجربی، پژوهش حاضر با شناسایی نظریه‌های دارای بیش‌ترین هم‌خوانی و یکپارچه کردن آن‌ها، گسست نظری موجود در درک هم‌زمان اثرات عوامل شناختی، ساختاری و هویتی بر پرسه‌زنی سایبری کارکنان را پر می‌کند. گرچه فراشایستگی به معنای عدم

^۱ Anger Toward Organization

^۲ Social Identity Theory

^۳ Self

تناسب کارمند با شغل است (Karimi Mazidi & Rahimnia, 2025)، به دلیل آن که از ادراک ناکارآمدی تخصیص نقش‌های شغلی نسبت به توانمندی‌های فرد ناشی می‌شود، می‌توان آن را یک عامل شناختی-ادراکی در سطح فردی تلقی کرد. در مقابل، گران‌باری شغلی که محصول فشارهای ساختاری و الزامات وظیفه‌ای شغل است، یک عامل محیطی-سازمانی محسوب می‌شود. در این میان، هویت‌یابی سازمانی، به‌عنوان بازتاب درونی‌سازی هویت سازمان توسط فرد، واجد جنبه‌های درونی‌فردی متأثر از زمینه سازمانی است؛ بدین جهت، در این پژوهش به‌عنوان متغیر تعاملی فرد-سازمان در نظر گرفته شده است.

به‌طور خلاصه، این پژوهش چارچوبی مفهومی ارائه می‌کند که در آن ادراک فراشایستگی و گران‌باری شغلی خشم کارکنان نسبت به سازمان را موجب می‌شود، و این سازوکار، افزایش پرسه‌زنی سایبری کارکنان را توضیح می‌دهد. به‌موازات آن، بررسی می‌کند که آیا شدت اثر فراشایستگی و گران‌باری شغلی بر خشم کارکنان به میزان هویت‌یابی آن‌ها با سازمان بستگی دارد یا خیر. برای تحقق این مهم، ساختار ادامه مقاله به‌صورت زیر است. ابتدا، ادبیات پژوهش با توضیح نظریه‌های زیربنایی، توسعه فرضیه‌ها، و شناسایی سوابق مطالعاتی موجود مرور می‌شود. سپس، روش‌ها و ابزارهای مورد‌استفاده تشریح می‌گردند. پس‌از آن، نتایج تحلیل آماری گزارش می‌شوند. در ادامه، یافته‌ها مورد‌بحث و جمع‌بندی قرار می‌گیرند. نهایتاً، محدودیت‌های پژوهش تصریح شده و خطوط پژوهشی آینده ترسیم می‌گردند.

ادبیات پژوهش

در مطالعات علوم رفتاری و مدیریت، ادبیات پژوهش نقشی کلیدی در تبیین چارچوب نظری، تعریف مفاهیم، صورت‌بندی فرضیه‌ها و بررسی جایگاه پژوهش جاری در زمینه مطالعات پیشین ایفا می‌کند. این بخش با زمینه‌سازی نظری و ادغام مفهومی آغاز می‌شود تا بنیانی منسجم برای تحلیل پدیده مورد‌مطالعه فراهم آورد. سپس، شاخص‌های محیط کاری نامطلوب، یا همان متغیرهای پیش‌بین، تعریف می‌شوند. در ادامه، بر اساس نظریه‌ها و مفاهیم تبیین‌شده، فرضیه‌های پژوهش به‌صورت منطقی و استنتاجی تدوین می‌گردند. درنهایت، با مروری انتقادی بر پیشینه مطالعاتی مرتبط، گسست‌های موجود مشخص شده و جایگاه این پژوهش در پاسخ‌گویی به آن‌ها تبیین می‌گردد. هدف از این بخش، ایجاد پیوندی منسجم میان مبانی نظری، فرضیه‌پردازی، و شواهد تجربی پیشین، در راستای تقویت اعتبار علمی پژوهش است.

زمینه‌سازی نظری؛ ادغام سه نظریه

نظریه برابری که در دهه ۱۹۶۰ میلادی توسط آدامز معرفی شد، به مدد استعاره دفتر کل^۱، بیان می‌کند کارکنان در محیط کار تلاش می‌کنند تناسبی منطقی بین «ورودی‌ها» (مانند توانایی، تعهد و تلاش) و

^۱ ledger Metaphor

«خروجی‌ها» (مانند پاداش، حقوق و تقدیر) حفظ کنند (Adams, 1965). زمانی که کارکنان به این باور برسند که توانایی‌ها یا تلاش‌هایشان در مقایسه با پاداش یا قدردانی از آن‌ها نامتناسب است (یعنی، فراشایستگی و گران‌باری شغلی)، در آن‌ها احساس پریشانی ایجاد می‌شود (Littlejohn & Foss, 2005). این احساس منفی، به‌ویژه در شرایطی که امکان بازتوزیع منابع یا تغییر در شرایط وجود ندارد، می‌تواند به رفتارهایی مانند پرسه‌زنی سایبری منجر شود (Zhou, Li, Hai, Wang, & Niu, 2023). نظریه برابری قدرت تبیینی مناسبی برای تحلیل مسیر مستقیم از عوامل شناختی و ساختاری به رفتارهای انحرافی دارد.

از سوی دیگر، نظریه عدالت سازمانی (Greenberg, 1987) بر چند بُعد عدالت (از جمله عدالت توزیعی، رویه‌ای و تعاملی) تأکید دارد. ادراک بی‌عدالتی در هریک از این جنبه‌ها واکنش‌هایی رفتاری مانند کاهش تعهد و افزایش پرسه‌زنی را تحریک می‌کند (Lim, Koay, & Chong, 2021). پرسه‌زنی سایبری اغلب به‌عنوان یک «سازوکار مقابله‌ای روان‌شناختی» برای جبران احساس بی‌عدالتی استفاده می‌شود؛ بنابراین، نظریه عدالت سازمانی ضمن پوشش بُعد ساختاری روابط، امکان توضیح مسیرهای میانجی‌گری توسط خشم نسبت به سازمان را فراهم می‌کند.

در نهایت، نظریه هویت اجتماعی (Tajfel & Turner, 1979) بیان می‌کند زمانی که کارکنان یک سازمان خود را جزئی از آن می‌بینند، ارزش‌ها و اهدافش را به‌مثابه بخشی از هویت اجتماعی خود می‌پذیرند و کم‌تر به رفتارهای انحرافی دست می‌زنند. سطوح بالای هویت‌یابی همچون یک سپر روانی عمل می‌کند و کارکنان را قادر می‌سازد احساسات منفی (مانند خشم) را سرکوب یا تعدیل کنند (Ellemers, De Gilder, & Haslam, 2004). در مواجهه با شرایط کاری نامطلوب (مثل ادراک از فراشایستگی و گران‌باری شغلی)، کارکنانی با هویت سازمانی قوی‌تر کم‌تر دچار واکنش‌های تلافی‌جویانه نظیر پرسه‌زنی سایبری می‌شوند. بر این اساس، نظریه هویت اجتماعی قادر است اثرات تعدیل‌شده عوامل شناختی و ساختاری بر پرسه‌زنی سایبری را تبیین کند.

با وجود نقاط قوت هریک از این سه نظریه، استفاده منفرد از آن‌ها محدودیت‌هایی دارد که تبیین کامل مدل این پژوهش را دشوار می‌سازد. نخست، نظریه برابری اگرچه به‌خوبی شکاف میان ورودی‌ها و خروجی‌ها را توضیح می‌دهد، قادر به تبیین سازوکارهای هیجانی و بین‌فردی ناشی از نابرابری نیست. به تعبیر دقیق‌تر، این نظریه بیش‌تر بر محاسبه عقلانی تمرکز دارد و کم‌تر به واکنش‌های عاطفی مانند خشم توجه می‌کند (Walster, Berscheid, & Walster, 1973). دوم، نظریه عدالت سازمانی گرچه ابعاد مختلف عدالت و تأثیر آن‌ها بر واکنش‌های رفتاری را پوشش می‌دهد، توضیح نمی‌دهد چرا برخی کارکنان، حتی در شرایطی

که بی‌عدالتی را به یک اندازه درک کرده‌اند، میزان متفاوتی از پرسه‌زنی سایبری نشان می‌دهند. به بیان دیگر، این نظریه فاقد بُعد هویتی-اجتماعی برای درک تفاوت‌های فردی و جمعی در مواجهه با بی‌عدالتی است (Colquitt, Conlon, Wesson, Porter, & Ng, 2001). سوم، نظریه هویت اجتماعی نیز علی‌رغم توجه به نقش هویت جمعی در مهار یا تشدید واکنش‌های منفی، نمی‌تواند شرایط ساختاری و شناختی ایجادکننده خشم و پرسه‌زنی سایبری را توضیح دهد؛ زیرا تمرکز اصلی آن بر سازوکارهای تعلق و درون‌گروهی است (Ashforth & Mael, 1989). زین سبب، هیچ‌یک از این نظریه‌ها به تنهایی پاسخ‌گوی پیچیدگی تعامل میان عوامل شناختی (فراشایستگی)، ساختاری (گران‌باری شغلی)، هیجانی (خشم)، و هویتی (هویت‌یابی سازمانی) نیستند.

نظریه برابری بر ادراک نابرابری و رفتارهای انحرافی ناشی از آن تمرکز دارد، درحالی که نظریه عدالت سازمانی به نقش احساسات منفی در پل زدن بین ادراک بی‌عدالتی از محیط کاری نامطلوب با این‌گونه رفتارها می‌پردازد. به علاوه، نظریه هویت اجتماعی نقش هویت جمعی اعضای سازمان در تعدیل احساسات منفی را توضیح می‌دهد. ادغام این سه نظریه در یک چارچوب نظری، ضمن پیکربندی دقیق و لایه‌ای فرآیندهای روان‌شناختی و برجسته‌سازی نقش متغیرهای شناختی، ساختاری، و هویتی، قدرت تبیینی و جامعیت بیش‌تری نسبت به استفاده مجزا از هر نظریه فراهم می‌آورد. این تلفیق نظری نه تنها موجب انسجام مفهومی مدل پیشنهادی می‌شود، بلکه امکان تحلیل هم‌زمان پیشایندها^۱ (فراشایستگی و گران‌باری)، شرایط تسهیل‌کننده^۲ (خشم نسبت به سازمان)، و شرایط مرزی^۳ (هویت‌یابی سازمانی) رفتار انحرافی در محل کار را فراهم می‌سازد. به دیگر سخن، چارچوب ترکیبی در پژوهش جاری زمینه نوآوری نظری برای مطالعه واکنش خشم‌آلود (رفتارهای انحرافی) به هم‌زمانی عوامل شناختی، ساختاری و هویتی را فراهم می‌کند.

شاخص‌های عدم مطلوبیت محیط کار

فراشایستگی و گران‌باری شغلی را می‌توان به عنوان دو سازوکار متمایز اما هم‌افزا در نامطلوب کردن محیط کار در نظر گرفت. از یک سو، فراشایستگی فراتر رفتن توانایی‌ها و مهارت‌های فرد از الزامات شغل را نشان می‌دهد، که نتیجه آن احساس هدررفت ظرفیت‌ها، بی‌معنا شدن وظایف کاری و کاهش انگیزش درونی است (Erdogan & Bauer, 2021; Maynard, Joseph, & Maynard, 2006). این وضعیت بیش‌تر ریشه در ناهماهنگی «توانمندی فرد» و «نیازهای شغل» دارد، و پیامدهایی چون نارضایتی، دل‌زدگی و حتی

^۱ Antecedents

^۲ Facilitating Condition

^۳ Boundary Condition

کناره‌گیری روان‌شناختی به همراه می‌آورد. از سوی دیگر، گران‌باری شغلی ناشی از فشردگی نقش‌ها، محدودیت زمانی و فشار بیش‌ازحد وظایف است، و به فرسودگی، تحلیل‌رفتگی عاطفی و احساس ناکارآمدی منجر می‌شود (Bakker & Demerouti, 2017; Schaufeli & Taris, 2014). به زبان دیگر، درحالی‌که فراشایستگی ناشی از «کمبود چالش‌های شغلی» است، گران‌باری نتیجه «افراط در مطالبات شغلی» به شمار می‌رود. بااین‌حال، این دو سازوکار می‌توانند با هم نیز عمل کرده و محیط کار را به‌شدت نامطلوب سازند؛ به این معنا که کارکنان از بی‌استفاده ماندن توانایی‌های خود رنج ببرند، و هم‌زمان، با وظایف سنگین و طاقت‌فرسا مواجه شوند. چنین ترکیبی می‌تواند سطح بالایی از خشم نسبت به سازمان و بروز رفتارهای مقابله‌ای همچون پرسه‌زنی سایبری را برانگیزد.

صورت‌بندی فرضیه‌ها

پرسه‌زنی سایبری غالباً نوعی معضل سازمانی تلقی می‌شود، زیرا موجب کاهش بهره‌وری سازمانی می‌گردد (Koay, 2018; Lim, 2002). منابع استدلال می‌کنند کارکنان فراشایسته بیش‌تر مستعد پرسه‌زنی سایبری هستند (Andel, Pindek, & Arvan, 2022; Cheng et al., 2020). کارکنانی احساس فراشایستگی دارند که توانمندی‌ها و صلاحیتشان فراتر از الزامات شغلی باشد (Johnson & Johnson, 1996). طبق نظریهٔ برابری، بر اساس سازوکار موازنهٔ درونی بین صلاحیت‌های سطح بالای کارمند و دستاوردهای سطح پایین شغل، نوعی نابرابری توسط کارکنان ادراک می‌شود، و در نتیجه، احساس فراشایستگی شکل می‌گیرد (Harari et al., 2017; Liu & Wang, 2012; Luksyte, Spitzmueller, & Maynard, 2011). علاوه بر این، پرسه‌زنی سایبری به‌عنوان شیوه‌ای کم‌ریسک برای تلافی‌جویی کارکنان نسبت به کارفرما در نظر گرفته می‌شود؛ چراکه در مقایسه با سایر آشکال ائتلاف وقت، کم‌تر قابل مشاهده بوده و نیازی به ترک میز کار ندارد (Wagner, Barnes, Lim, & Ferris, 2012). در نتیجه، کارکنان فراشایسته احتمالاً رفتارهای کارفرما را از طریق پرسه‌زنی سایبری جبران یا تلافی می‌کنند (Zhang et al., 2020).

فرضیهٔ ۱: فراشایستگی احتمال اقدام کارکنان به پرسه‌زنی سایبری را افزایش می‌دهد.

سازوکار موازنهٔ بیرونی در نظریهٔ برابری توضیح می‌دهد وقتی مطالبات شغل از عایدی کارمند بیش‌تر است، نوعی نابرابری ایجاد می‌شود (Lim, 2002)، که می‌تواند منشأ استرس شغلی باشد (Hu, Schaufeli, & Taris, 2013). علی‌رغم تمام نگاه‌های منفی به آن، پرسه‌زنی سایبری به‌عنوان یکی از راهکارهای مقابله‌ای برای کاهش استرس در محیط کار در نظر گرفته می‌شود (Aladwan et al., 2021). استرس شغلی زمانی رخ می‌دهد که وظیفهٔ تعیین‌شده برای کارمند فراتر از توانایی‌های انجام آن باشد، و این وضعیت به تحمیل فشارهای روانی و جسمی بر وی منجر می‌شود. اگر سطح استرس کارمند بالا باشد، ممکن است کار خود را

با مشغول شدن به فضای مجازی به تعویق بیندازد؛ چرا که مطالعات نشان داده‌اند فشارهای روانی می‌تواند به‌زیستی هیجانی کارکنان را مختل کرده و سازوکارهای دفاعی آن‌ها را فعال کنند (Karimi Mazidi, Rezazadeh Barfouei, & Mortazavi, 2013). بدین ترتیب، پرسه‌زنی سایبری با کاهش درگیری کاری مرتبط می‌شود (Lieberman, Seidman, McKenna, & Buffardi, 2011). به‌علاوه، تأیید شده است که پرسه‌زنی سایبری یکی از پیامدهای معنادار استرس‌های نقش، مانند گران‌باری شغلی است (Bhattacharjee & Sarkar, 2025)؛ به این صورت که کارمندانی با سطوح بالاتر استرس، گران‌باری بیش‌تری را تجربه کرده و تمایلی افزون‌تر به پرسه‌زنی سایبری دارند (Aladwan et al., 2021; Muafi, 2023). وان و همکارانش دریافتند گران‌باری شغلی و برداشت کارکنان از نحوه‌ی قدردانی و رفتار منصفانه‌ی مافوق، از عوامل ترغیب‌کننده به پرسه‌زنی سایبری هستند (Wan, Downey, & Stough, 2014). بر این اساس، اگر گران‌باری شغلی از حد قابل تحمل فراتر رود، ممکن است به بروز رفتارهای انحرافی منجر شود.

فرضیه ۲: گران‌باری شغلی احتمال اقدام کارکنان به پرسه‌زنی سایبری را افزایش می‌دهد.

کارکنان فراشایسته‌ای که با گران‌باری شغلی مواجه هستند، علاوه بر پاسخ‌های شناختی، واکنش‌های احساسی نیز نشان می‌دهند (Aladwan et al., 2021). بر این اساس، «خشم نسبت به سازمان» سازوکاری برای تبیین رابطه‌ی میان ادراک از فراشایستگی و گران‌باری شغلی با پرسه‌زنی سایبری است. خشم به تحریک‌پذیری شدید همراه با حس تنفر اشاره دارد (Berkowitz & Harmon-Jones, 2004). کارکنان فراشایسته دارای دانش و مهارت فراتر از نیاز شغل خود هستند و انتظار مواجهه با چالش و تشویق دارند (Harari et al., 2017). در صورتی که این انتظارات تحقق نیابد، ممکن است نسبت به سازمان ابراز خشم کنند (Gibson & Callister, 2010). به‌علاوه، گران‌باری شغلی ممکن است به ادراک بی‌عدالتی منجر شده و از کیفیت انجام وظایف بکاهد (Zhang et al., 2020). مطابق مطالعات قبلی، بی‌عدالتی تأثیری تشدیدکننده بر خشم دارد (Gibson & Callister, 2010; Weiss, Suckow, & Cropanzano, 1999)، و احساس خشم احتمال پرسه‌زنی سایبری را افزایش می‌دهد (Zhang et al., 2020). در مقایسه با کارکنانی که در محیطی عادلانه فعالیت می‌کنند، آن‌هایی که محیط کاری را ناعادلانه می‌دانند بیش‌تر دچار احساسات ناخوشایند می‌شوند، که مطالعات (e.g., De Lara, 2007, 2009) نشان داده‌اند ازجمله علل کلیدی پرسه‌زنی سایبری هستند. بر اساس یافته‌های موجود (Onibala & Suwandana, 2025)، فرسودگی عاطفی که ناشی از گران‌باری شغلی است، آستانه‌ی بروز پرسه‌زنی سایبری را کاهش می‌دهد. به‌زعم محققان، رویدادهای ناامیدکننده‌ی شغلی منجر به احساسات منفی و متعاقباً بروز رفتارهای انحرافی می‌شوند (Fida et al., 2015).

(Fox & Spector, 1999). بر این اساس، فراشایستگی و گران‌باری شغلی ممکن است تجربه‌های کاری ناخوشایند ایجاد کنند و آن را به رفتارهای انحرافی متأثر از خشم، مانند پرسه‌زنی سایبری، پیوند بزنند. در مجموع، فرض می‌شود خشم نسبت به سازمان، به‌عنوان یک عامل واسطه‌ای، اثر فراشایستگی و گران‌باری شغلی درک‌شده بر پرسه‌زنی سایبری را منوط به خود می‌کند.

فرضیه ۳: خشم نسبت به سازمان، رابطه بین فراشایستگی و پرسه‌زنی سایبری را میانجی‌گری می‌کند.

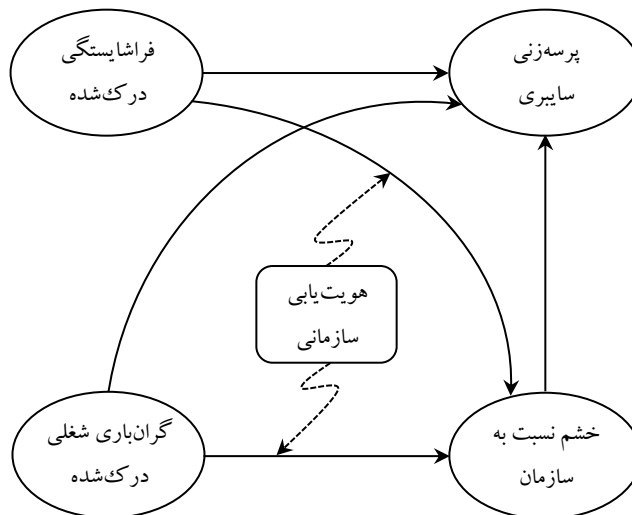
فرضیه ۴: خشم نسبت به سازمان، رابطه بین گران‌باری شغلی و پرسه‌زنی سایبری را میانجی‌گری می‌کند.

اگرچه خشم نسبت به سازمان پرسه‌زنی سایبری کارکنان را تسهیل می‌کند، استدلال می‌شود که برخی افراد توانایی بیش‌تری در خودکنترلی دارند و می‌توانند از بی‌هویتی سازمانی و سازوکارهای خشم‌آفرین (که به طفره رفتن از کار منجر می‌شود) خودداری کنند. مطالعات پیشین نشان داده‌اند زمانی که سازوکار خودتنظیمی غیرفعال شود، استانداردهای اخلاقی فردی جایگزین آن شده و از بروز رفتارهای انحرافی جلوگیری می‌کنند (Aquino, Freeman, Reed, Lim, & Felps, 2009; Lee et al., 2016). بدین ترتیب، هویت به‌عنوان یک متغیر تعدیل‌گر وارد معادله خشم می‌شود (Koay, 2025; Soral et al., 2020). هویت‌یابی سازمانی میزان همانندسازی افراد با سازمان یا معرفی خودشان به وسیله آن را نشان می‌دهد (Karimi Mazidi & Rahimnia, 2025)؛ تا حدی که ترک سازمان می‌تواند به آسیب روانی منجر شود (Levinson, 1970). این حتی در مورد تعهد سازمانی نیز صدق نمی‌کند؛ زیرا تعهد ممکن است به سازمانی دیگر منتقل شود، اما انتقال هویت به‌مراتب دشوارتر است (Hatch & Schultz, 2004). کارکنانی که سطح بالایی از هویت‌یابی سازمانی دارند، ارزش‌های سازمان را رعایت می‌کنند. آن‌ها قادرند احساسات هیجانی و آرمان‌گرایانه خود را کنترل کرده و در راستای هویت‌سازمانی خود رفتار نمایند (Koay, 2025; Soral et al., 2020). به عبارتی، این کارکنان نسبت به مسائل ارزشی سازمان حساس‌تر هستند و بیش‌تر احتمال دارد رفتارهایشان را بر اساس استانداردهای سازمان ارزیابی کنند (Aquino et al., 2009; Johnson & Umphress, 2019). بر این اساس، فرض می‌شود هویت‌یابی سازمانی از شدت اثر فراشایستگی و گران‌باری شغلی بر خشم می‌کاهد.

فرضیه ۵: هویت‌یابی سازمانی، اثر فراشایستگی بر خشم نسبت به سازمان را تعدیل می‌کند.

فرضیه ۶: هویت‌یابی سازمانی، اثر گران‌باری شغلی بر خشم نسبت به سازمان را تعدیل می‌کند.

بر اساس روابط تبیین شده، مدل مفهومی پژوهش در شکل شماره ۱ نمایش داده می شود. در این مدل، روابط مستقیم و غیرمستقیم بین متغیرهای پیش بین و ملاک، بر اساس نظریه های برابری و عدالت سازمانی توجیه گردیده، و اثرات تعدیل کننده با استناد به نظریه هویت اجتماعی تنظیم شده اند.



شکل (۱): مدل مفهومی پژوهش (منبع: اثر نویسندگان)

سابقه پژوهش

پس از ارائه مدل مفهومی، با تمرکز بیش تر بر ادبیات داخلی، پیشینه مطالعات مشابه بررسی شد تا سهم پژوهش حاضر در توسعه بدنه دانش برجسته شود. در مطالعات بین المللی، روابط دوجانبه میان برخی متغیرهای کلیدی این پژوهش بارها آزمون شده اند. به طور مثال، در برخی مطالعات (Andel et al., 2022; Cheng et al., 2020) فراشایستگی به عنوان پیش بینی کننده پرسه زنی سایبری معرفی شده است. از سوی دیگر، مطالعه ای (Aladwan et al., 2021) رابطه معنادار بین گران باری شغلی و پرسه زنی سایبری را نشان داده است. همچنین، شواهد (Muafi, 2023) نشان داده است که گران باری شغلی می تواند از طریق تحلیل رفتگی عاطفی به پرسه زنی سایبری منجر شود. افزون بر این، یک مطالعه وجود رابطه معنادار میان احساس گران باری شغلی و بروز رفتارهای انحرافی در محیط های کاری فناورانه را تأیید کرده است (Bhattacharjee & Sarkar, 2025).

در زمینه سازوکار خشم، پژوهش ژانگ و همکارانش نشان داد که ادراک بی عدالتی ناشی از فراشایستگی، با بروز خشم نسبت به سازمان و رفتارهای مقابله ای همچون پرسه زنی رابطه ای معنادار دارد

(Zhang et al., 2020). در خصوص نقش تعدیل‌گر، به‌عنوان مثال، نشان داده‌اند که هویت‌یابی سازمانی می‌تواند اثر خشم بر نیت ترک سازمان را کاهش دهد (Conroy, Becker, & Menges, 2017)؛ باین‌حال، مطالعه‌ای که دقیقاً به روابط تعدیل‌گری بررسی شده در این پژوهش پرداخته باشد یافت نشد.

در سطح مطالعات داخلی، بررسی‌ها نشان می‌دهد تاکنون رابطه میان فراشایستگی و پرسه‌زنی سایبری مورد توجه قرار نگرفته است. اگرچه برخی مطالعات نظیر آریانی قیزقاپان، زاهد بابلان، خالق‌خواه، و معینی کیا (۲۰۲۲)، ابراهیمی و مشبکی (۲۰۱۳)، فتحی چگنی (۲۰۲۵)، قاندامینی هارونی، ابراهیم‌زاده دستجردی، و ابراهیم‌زاده (۲۰۲۲)، قاندامینی هارونی، ابراهیم‌زاده دستجردی، و صادقی ده‌چشمه (۲۰۲۳)، قدرتی‌پور و حسن‌مرادی (۲۰۱۴)، مکی‌زاده و شرایی (۲۰۲۱)، منسوبی، ثابت، و انوری (۲۰۲۱)، رستگار، علوی متین، و ویشلفی (۲۰۲۲) و صادقی و خردمند (۲۰۲۱) به بررسی عوامل مؤثر بر رفتارهای انحرافی در سازمان‌ها پرداخته‌اند، تمرکزی مشخص بر نقش فراشایستگی در بروز رفتار پرسه‌زنی سایبری وجود ندارد. رابطه گران‌باری شغلی با پرسه‌زنی سایبری تنها در مطالعه نفیسی و حبیبی‌زاد بررسی و تأیید شده است (Nafisi & Habibizad Novin, 2025). با نگاهی جزئی‌تر، کمالی و شکاری اثر معنادار مؤلفه ذهنی گران‌باری بر پرسه‌زنی سایبری را گزارش کرده‌اند (Kamali Zarch & Shekari, 2020).

رابطه فراشایستگی و گران‌باری شغلی با خشم نسبت به سازمان نیز در پژوهش‌های داخلی تحلیل نشده است، و غالباً فقط به پیامدهای کلی آن‌ها مانند نگرش شغلی (Rafiei, Hadadian, & Fayyazi, 2021) و فرسودگی شغلی (Asli Chokanlou & Esmacilishad, 2021) پرداخته‌اند. همچنین، هیچ‌کدام از دو متغیر خشم نسبت به سازمان و هویت‌یابی سازمانی در مرکز توجه پژوهش‌های داخلی متمرکز بر پرسه‌زنی سایبری قرار نگرفته‌اند؛ گرچه عدالت سازمانی که بستر نظری پژوهش حاضر می‌باشد، در برخی مطالعات مورد توجه بوده است. برای نمونه، پژوهش‌هایی رابطه عدالت سازمانی با پرسه‌زنی سایبری را تأیید کرده‌اند (Jandaghi, Alvani, Zarei Matin, & Fakheri Kozekanan, 2015; Samadi-Miarkolaei & Samadi-Miarkolaei, 2020). بالطبع، بررسی ترکیبی متغیرهای خشم و هویت‌یابی در بستر پرسه‌زنی سایبری، در ادبیات داخلی بی‌سابقه است.

مروور پیشینه پژوهش مشخص نمود که علی‌رغم وجود مطالعات متعدد در زمینه رفتارهای پرسه‌زنی سایبری، گسست‌های پژوهشی و نظری قابل‌توجهی در ادبیات مربوطه وجود دارد. نخست، بسیاری از پژوهش‌ها تنها روابط دوجانبه میان متغیرها را تبیین نظری کرده و به تعامل پیچیده آن‌ها توجه نداشته‌اند؛ درحالی‌که ادغام نظریه‌های برابری، عدالت سازمانی و هویت اجتماعی نشان می‌دهد این تعاملات می‌توانند در بروز پرسه‌زنی سایبری نقشی تعیین‌کننده داشته باشند. دوم، مطالعات داخلی اهتمام چندانی برای

جامعیت بخشی به اجزاء و سازوکارهای مدل ارائه شده نداشته‌اند. بسیاری از آن‌ها صرفاً اثرات جزئی یا یک سطحی متغیرها را بررسی کرده‌اند، بدون آن‌که سازوکارهای میانجی‌گری و تعدیل‌گری لحاظ شوند. به نظر می‌رسد پژوهش حاضر نخستین تلاش برای آزمون هم‌زمان متغیرهای مورد مطالعه در قالب یک چارچوب یکپارچه و منسجم باشد. از لحاظ نوآوری نظری، با ادغام سه نظریه بنیادی، پژوهش حاضر یک چارچوب جامع و لایه‌ای برای تبیین پرسه‌زنی سایبری پیشنهاد کرده است، که مطالعه عوامل شناختی، ساختاری، هیجانی و هویتی را هم‌زمان می‌کند. از منظر نوآوری روش‌شناختی، این مطالعه نخستین تلاش داخلی برای بررسی مجموعه این عوامل در قالب یک مدل تبیینی و با آزمون هم‌زمان اثرات اصلی، میانجی‌شده و تعدیل‌شده است؛ امری که امکان شناسایی سازوکارهای پیچیده رفتارهای انحرافی در محیط‌های کاری را فراهم می‌سازد. در کل، پژوهش جاری با پر کردن گسست‌های پژوهشی و نظری مذکور قادر است، افزون بر توسعه دانش نظری، توصیه‌هایی عملی برای واکنش‌های خشم‌آلود کارکنان به شرایط نامطلوب کاری ارائه دهد.

روش‌ها و ابزارها

در این بخش، ابعاد مختلف روش‌شناسی اثر حاضر تشریح شده است. این پژوهش، از نظر هدف، مطالعه‌ای کاربردی است که به دنبال تبیین پرسه‌زنی سایبری کارکنان شعب منتخب بانک صادرات از طریق مجموعه‌ای از عوامل سازمانی و غیرسازمانی بود. همچنین، از نظر روش اجرا، یک مطالعه توصیفی با رویکرد پیمایشی محسوب می‌شود. افزون بر این، از منظر چارچوب زمانی، پژوهش حاضر از نوع مقطعی است که تغییرات زمانی متغیرها را در نظر نمی‌گیرد.

از آنجا که هدف این مطالعه بررسی بانک‌های خصوصی بود، کارکنان بانک صادرات ایران به عنوان جامعه هدف انتخاب شدند. جامعه آماری شامل کارکنان این بانک در شعب شهر مشهد است، که تعداد آن‌ها در زمان انجام فاز میدانی پژوهش (بهار سال ۱۴۰۴ خورشیدی) تقریباً ۱۴۰۰ نفر بوده است. برای جمع‌آوری داده‌های میدانی، به صورت حضوری به ۴۵۰ نفر از کارکنان در تمامی ۸۴ شعبه شهر (بر اساس اطلاعات درگاه اینترنتی بانک صادرات) مراجعه شد. با هدف کاهش سوگیری در پاسخ‌ها به دلیل شرایط متفاوت عملیاتی-مکانی، نمونه‌گیری از همه شعب انجام گرفت. در نهایت، ۳۹۰ پاسخ معتبر و قابل تحلیل به دست آمد، که نمایانگر نرخ بازگشت بیش از ۸۶ درصدی است. از آنجا که جدول مورگان حجم نمونه قابل اتکا را حداقل ۳۰۲ نفر پیشنهاد می‌کند، کفایت اندازه نمونه آماری محرز است. اعضای نمونه به روش در دسترس انتخاب شده‌اند.

ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه‌ای پیش‌ساخته با ۲۵ گویه بود که سنجه‌های آن از مطالعات معتبر

خارجی اقتباس شده‌اند. در این پرسشنامه، همه سازه‌های مفهومی تک‌بعدی هستند. فراشاستگی با ۵ گویه برگرفته از سنجۀ مینارد و همکاران اندازه‌گیری شد (Maynard et al., 2006)؛ برای مثال، گویۀ «من بیش‌تر از آنچه برای انجام کارم نیاز است توانایی دارم». گران‌باری شغلی با ۵ گویۀ متناسب به جنبه‌های فیزیکی (Hart, 2006) و روانی (Nygren, 1991) آن سنجیده شد؛ برای نمونه: «کار من مستلزم فعالیت‌های حرکتی و کنترلی برای مدت طولانی است». خشم نسبت به سازمان با استفاده از سنجۀ ۳ گویه‌ای میشل و همکاران ارزیابی شد (Mitchell et al., 2015)؛ نمونۀ گویه: «من نسبت به سازمانم احساس آزرده‌گی دارم». برای سنجش پرسه‌زنی سایبری، سنجۀ ۷ گویه‌ای اقتباس شد (Lim, 2002)؛ ازجمله: «من در محل کار از اینترنت برای خرید آنلاین اجناس شخصی استفاده می‌کنم». درنهایت، از سنجۀ ۵ گویه‌ای اسمیتز و همکاران جهت سنجش هویت‌یابی سازمانی استفاده شد (Smidts, Pruyn, & Van Riel, 2001)؛ به‌عنوان نمونه: «من به این سازمان احساس تعلق قوی دارم». شایان توجه است که طیف پاسخ‌گویی همه گویه‌ها لیکرت ۵ گزینه‌ای از «کاملاً مخالفم» تا «کاملاً موافقم» بوده است.

در آغاز تحلیل آماری داده‌های گردآوری‌شده با ابزار فوق‌الذکر، پایایی متغیرها با محاسبۀ ضریب آلفای کرونباخ در نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۶ ارزیابی شد. از آنجا که میزان سازگاری درونی گویه‌ها برای همه سازه‌های مفهومی بالا بود، تمامی ۲۵ گویه در تحلیل‌های استنباطی لحاظ شدند. لازم به ذکر است که به جای استفاده از آزمون‌های سنتی نظیر «کولموگرووف-اسمیرنوف» و «شاپیرو-ویلک»، نرمال بودن توزیع داده‌ها با استفاده از شاخص‌های چولگی و کشیدگی بررسی گردید. دلیل این انتخاب آن است که آزمون‌های مذکور به‌شدت به حجم نمونه حساس هستند؛ به‌گونه‌ای که در نمونه‌های بزرگ حتی انحرافات بسیار جزئی از نرمال بودن را معنادار نشان می‌دهند، درحالی‌که این انحرافات از منظر عملی اهمیتی ندارند (Razali & Wah, 2011). در مقابل، بررسی چولگی و کشیدگی شیوۀ مقاوم‌تر برای ارزیابی توزیع داده‌ها در مطالعاتی با حجم نمونۀ نسبتاً بزرگ است (Kim, 2013). با تأیید توزیع نرمال، امکان به‌کارگیری رویکرد کوواریانس‌محور (به شیوۀ حداکثر درست‌نمایی) در تحلیل عاملی تأییدی^۱ و مدل‌سازی معادلات ساختاری^۲ فراهم گردید. پیش از مدل‌سازی، روایی سازه‌ای پرسشنامه با شاخص‌های هم‌گرایی و واگرایی حاصل از تحلیل عاملی تأییدی بررسی گردید (Fornell & Larcker, 1981)، و مدل‌سازی معادلات ساختاری برای آزمون فرضیه‌های مستقیم و غیرمستقیم استفاده شد. به‌منظور آزمون فرضیه‌های میانجی‌گری، از رویۀ بوت‌استرپینگ یا بازنمونه‌گیری برای تخمین حدود بالا و پایین ضرایب اثر غیرمستقیم استفاده گردید (Hair,

¹ Confirmatory Factor Analysis

² Structural Equation Modeling (SEM)

(Matthews, Matthews, & Sarstedt, 2017). تمامی این تحلیل‌های آماری در نرم‌افزار AMOS نسخه ۲۶ انجام شده‌اند.

در پایان، به‌منظور آزمون فرضیه‌های تعدیل‌گری و به‌کارگیری رویه پیشنهادی کوهن و همکارانش برای این امر، یک مدل رگرسیونی تعدیل‌شده چندگانه سلسله‌مراتبی^۱ در نرم‌افزار SPSS تخمین زده شده است (Cohen, Cohen, West, & Aiken, 2003). از ضرایب تعاملی برآوردشده در این مدل برای بررسی اثرات تعدیلی کاهنده استفاده شد.

نتایج آماری

بررسی پرسشنامه‌های جمع‌آوری‌شده نشان داد که بیش از ۶۰ درصد از پاسخ‌دهندگان مرد بوده‌اند. سن پاسخ‌دهندگان عمدتاً، یعنی در حدود ۳۳ درصد از آن‌ها، در بازه ۳۰ تا ۴۰ سال قرار داشته است. اکثریت افراد، یعنی در حدود ۴۶ درصد، دارای مدرک دانشگاهی کارشناسی بودند. شاخص‌های توصیفی متغیرهای اصلی پژوهش نیز در جدول شماره ۱ به نمایش درآمده است. مشخص است که متغیر خشم نسبت به سازمان دارای بیش‌ترین میانگین (۴/۰۹) می‌باشد، و متغیر پرسه‌زنی سایبری کم‌ترین انحراف معیار (۰/۶۸) را به خود اختصاص داده است. با توجه به فاصله‌ای بودن مقیاس داده‌ها و بزرگ بودن حجم نمونه، هم‌بستگی بین متغیرها با استفاده از ضریب پیرسون برآورد گردیده و در جدول مزبور گزارش شده است. مشاهده می‌شود که بزرگ‌ترین ضریب هم‌بستگی مربوط به رابطه بین متغیرهای گران‌باری شغلی و خشم نسبت به سازمان (۰/۶۶) است، و کوچک‌ترین ضریب هم‌بستگی (معنادار) به رابطه بین گران‌باری شغلی و هویت‌یابی سازمانی (۰/۱۸-) تعلق دارد. ضرایب هم‌بستگی معنادار در سطح اطمینان ۹۹ درصد با علامت ستاره مشخص شده‌اند.

جدول (۱): میانگین، انحراف معیار و هم‌بستگی متغیرها

متغیر	میانگین	انحراف معیار	۱	۲	۳	۴	۵
۱- فراشاستگی	۳/۸۹۰	۰/۸۳۳	-				
۲- گران‌باری شغلی	۳/۸۳۳	۰/۷۹۲	۰/۵۹۱**	-			
۳- خشم نسبت به سازمان	۴/۰۹۶	۰/۷۹۰	۰/۶۴۲**	۰/۶۶۷**	-		
۴- پرسه‌زنی سایبری	۳/۹۱۷	۰/۶۸۷	۰/۵۹۱**	۰/۶۱۸**	۰/۶۴۸**	-	
۵- هویت‌یابی سازمانی	۲/۲۹۸	۱/۳۴۰	-۰/۰۵۲	-۰/۱۸۶**	-۰/۰۵۸	-۰/۰۰۵	-

بررسی اعتبار داده‌ها

در ابتدا، برای ارزیابی همسانی سؤالات هر متغیر با یکدیگر، ضریب پایایی به وسیله شاخص آلفای کرونباخ محاسبه گردید و در جدول شماره ۲ گزارش شد. چون کمیت تمامی ضرایب پایایی از آستانه ۰/۸۰ فراتر

^۱ Hierarchical Moderated Multiple Regression (HMMR)

رفته است، می‌توان گفت سازگاری درونی همهٔ سنجه‌های مورد استفاده در سطحی بالاتر از حد ایده‌آل قرار دارد. در وهلهٔ بعد، باید معناداری بارهای عاملی متغیرهای مشاهده‌پذیر (یا همان شاخص‌های پرسشنامه) را مورد بررسی قرار داد و از روایی سازه‌های مفهومی اطمینان حاصل نمود. برای این منظور، تکنیک تحلیل عاملی تأییدی مورد استفاده قرار گرفته است. پیش‌تر، نرمال بودن توزیع داده‌های جمع‌آوری شده بررسی و تأیید شده بود؛ و بنابراین، از رویکرد کوواریانس محور برای اجرای تحلیل عاملی تأییدی استفاده شد. لازم به ذکر است که در نمونه‌های آماری بزرگ ($N > 300$)، مقادیر مطلق کوچک‌تر از ۲ برای شاخص چولگی و کوچک‌تر از ۳ برای شاخص کشیدگی نشان‌دهندهٔ توزیع شدن نرمال داده‌ها هستند (Kim, 2013). یک مدل عاملی^۱ مرتبهٔ اول که دربرگیرندهٔ همهٔ مدل‌های اندازه‌گیری بود برآورد شد، و چون شاخص‌های برازندگی گزارش شده اعتبار مدل را تأیید کردند، پارامترهای آن مورد تفسیر قرار گرفت. مشاهده می‌شود که مقدار تمامی بارهای عاملی بیش از ۰/۵۰ و در سطح قابل قبول است (Fornell & Larker, 1981). عدد معناداری متناظر با تمامی بارهای عاملی نیز بزرگ‌تر از نقطهٔ برش ۱/۹۶ گزارش شده است؛ بنابراین، تمامی سؤالات پرسشنامه برای تحلیل‌های آماری بعدی، یعنی محاسبهٔ شاخص‌های روایی هم‌گرایی و واگرایی، حفظ شدند.

جدول (۲): بررسی روایی هم‌گرایی و پایایی داده‌ها

گو به	چولگی	کشیدگی	متغیر (پایایی آلفا)	بار عاملی	عدد معناداری	متوسط واریانس تبیین شده	شاخص های برازندگی
i1	-۰/۵۶۸	-۰/۰۸۷	فراشایستگی (۰/۹۲۰)	۰/۸۲۹	-	۰/۶۹۶	CMIN/DF = 2.045 PGFI = 0.723 TLI = 0.964 CFI = 0.968 RMR = 0.032 RMSEA = 0.052
i2	-۰/۳۲۰	-۰/۱۵۷		۰/۷۶۷	۱۷/۴۸۰		
i3	-۰/۸۱۷	۰/۵۷۲		۰/۸۶۰	۲۰/۷۸۰		
i4	-۰/۹۲۹	۰/۷۷۸		۰/۸۶۲	۲۰/۸۴۴		
i5	-۰/۷۰۲	۰/۱۷۴		۰/۸۵۰	۲۰/۳۷۶		
i6	-۰/۹۴۰	۰/۶۵۷	گران باری شغلی (۰/۹۰۶)	۰/۸۳۳	-	۰/۶۵۹	
i7	-۰/۹۱۰	۰/۷۱۳		۰/۸۰۰	۱۸/۴۰۸		
i8	-۱/۰۷۴	۱/۱۹۱		۰/۷۹۴	۱۸/۲۰۶		
i9	-۰/۸۷۹	۰/۴۷۵		۰/۷۸۹	۱۸/۰۴۹		
i10	-۱/۰۰۱	۱/۱۶۳		۰/۸۴۳	۱۹/۸۷۶		
i11	-۰/۹۳۴	۰/۸۶۷		۰/۸۴۰	-	۰/۷۰۷	

^۱ Factorial Model

گویه	چولگی	کشیدگی	متغیر (پایایی آلفا)	بار عاملی	عدد معناداری	متوسط واریانس تبیین شده	شاخص های برازندگی
i12	-۱/۰۷۷	۱/۲۰۰	خشم نسبت به سازمان (۰/۸۷۷)	۰/۸۶۲	۲۰/۲۵۵		
i13	-۱/۱۶۳	۱/۵۸۳		۰/۸۲۰	۱۸/۹۰۴		
i14	-۰/۳۸۰	-۰/۲۸۶	پرسه زنی سایبری (۰/۹۰۵)	۰/۶۶۷	-	۰/۵۴۶	
i15	-۰/۵۲۵	۰/۱۳۱		۰/۶۸۰	۱۴/۷۵۱		
i16	-۰/۵۳۸	۰/۱۳۶		۰/۷۳۰	۱۴/۳۲۱		
i17	-۰/۶۲۰	۰/۰۰۰		۰/۷۹۵	۱۳/۴۳۰		
i18	-۰/۴۸۱	-۰/۳۰۶		۰/۷۳۲	۱۲/۵۱۳		
i19	-۰/۸۴۱	۰/۷۵۱		۰/۷۶۶	۱۳/۰۸۹		
i20	-۰/۵۵۳	۰/۳۲۹		۰/۷۹۶	۱۳/۴۹۶		
i21	۰/۷۸۹	-۰/۷۵۶	هویت یابی سازمانی (۰/۹۷۷)	۰/۹۴۴	-	۰/۸۹۵	
i22	۰/۷۵۰	-۰/۷۸۱		۰/۹۲۴	۳۵/۷۹۹		
i23	۰/۷۷۲	-۰/۷۷۹		۰/۹۶۰	۴۲/۵۱۶		
i24	۰/۷۸۵	-۰/۸۴۶		۰/۹۶۳	۴۳/۰۷۷		
i25	۰/۸۱۶	-۰/۶۹۱		۰/۹۳۹	۳۸/۳۳۹		

از آنجا که مقادیر شاخص متوسط واریانس تبیین شده^۱ که برای هر مدل اندازه گیری به طور مجزا برآورد شد از ۰/۵۰ بزرگ تر هستند، هم گرایی شاخص های هر سازه مورد تأیید قرار می گیرد (جدول ۲). روایی واگرایی نیز با استفاده از جدول شماره ۳ ارزیابی شده است. اعدادی که روی قطر این جدول قرار دارند، جذر مقادیر واریانس تبیین شده هستند. سایر ارقام، نمایان گر ضرایب هم بستگی ساده بین سازه ها می باشند. مشخص است که مقادیر قطری، بدون استثناء، از هم بستگی های سطر و ستون متناظر خود بزرگ تر هستند. بر این اساس، واگرایی شاخص های هر سازه از دیگر سازه های موجود نیز تأیید می شود (Fornell & Larker, 1981). در مجموع، بررسی این دو معیار نشان می دهد که درون سازه ها انسجام معنادار وجود دارد، و نیز تمایز بین سازه ها معنادار است.

جدول (۳): بررسی روایی واگرایی داده ها

متغیر	۱	۲	۳	۴	۵
۱- فراشایستگی	۰/۸۳۴				

¹ Average Variance Extracted (AVE)

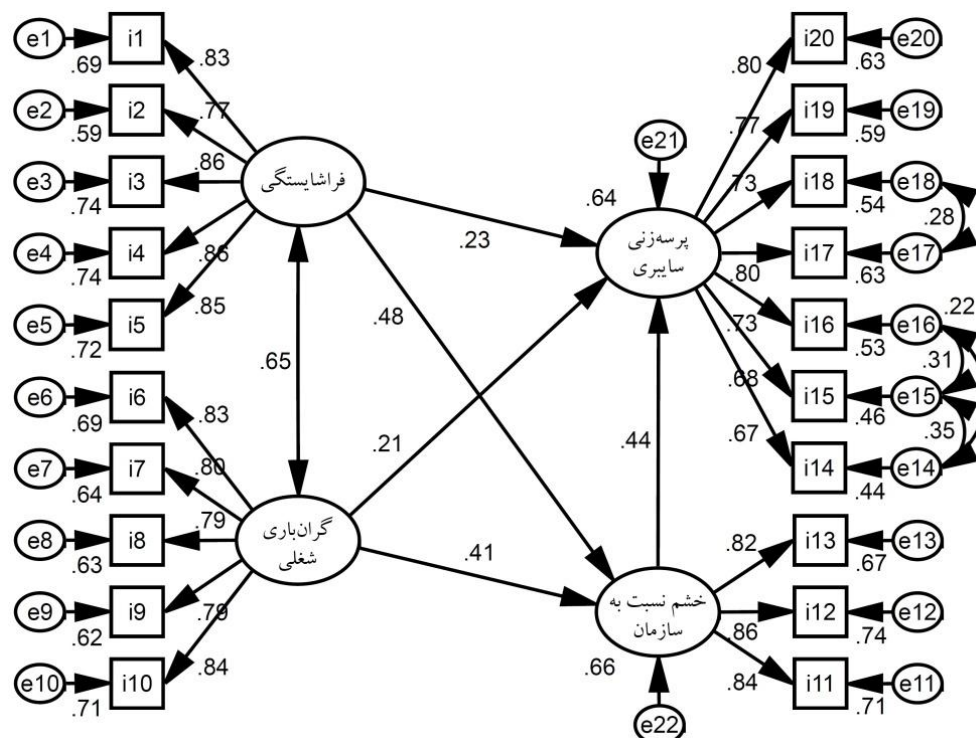
۰/۵۹۱	۰/۸۱۱			۲- گران‌باری شغلی
۰/۶۴۲	۰/۶۶۷	۰/۸۴۰		۳- خشم نسبت به سازمان
۰/۵۹۱	۰/۶۱۸	۰/۶۴۸	۰/۷۳۸	۴- پرسه‌زنی سایبری
۰/۰۵۲	۰/۱۸۶	۰/۰۵۸	۰/۰۰۵	۵- هویت‌یابی سازمانی
			۰/۹۴۶	

توضیح. برای سهولت مقایسه، از مقادیر قدرمطلق هم‌بستگی استفاده شده است.

تخمین مدل‌های ساختاری و رگرسیونی

برای مدل‌سازی ساختاری، چهار مدل اندازه‌گیری وجود داشت. این مدل‌ها متناظر با چهار سازه مفهومی پژوهش هستند. مدل اندازه‌گیری تمامی سازه‌ها تک‌بعدی بود. از آنجاکه اعتبار این مدل به استناد شاخص‌های برازندگی تأیید شد؛ $[CMIN/DF = 2.632; PGFI = 0.687; TLI = 0.945; CFI = 0.954; RMR = 0.030; RMSEA = 0.065]$ می‌توان پارامترهای آن را تفسیر نمود. مدل ساختاری برآورد شده در شکل شماره ۲ نشان داده شده است. مقدار مجذور هم‌بستگی چندگانه^۱ نشان داد که مدل پیشنهادی پژوهش قادر است ۶۴ درصد از تغییرات متغیر پرسه‌زنی سایبری را پیش‌بینی نماید، که از منظر مدیریتی قابل توجه است.

^۱ Squared Multiple Correlation



شکل (۲): مدل ساختاری برآوردشده

پس از تشکیل مدل ساختاری، مدل رگرسیونی پژوهش برآورد شد. در راستای تخمین این مدل، به منظور کاهش احتمال بروز هم‌خطی چندگانه^۱ و نیز افزایش سهولت تفسیر کردن ضرایب، ابتدا متغیرها به روش مرکزسازی حول میانگین، استاندارد شدند. متغیرهای مستقل و تعدیل گر هر دو در مرحله نخست به معادله رگرسیونی وارد شدند، و در مرحله دوم، متغیرهای تعاملی به مدل اضافه گردید. از آنجاکه میزان تغییر ضریب تعیین (گام دوم نسبت به گام اول) از نظر آماری معنادار بود ($p < 0.001$)، مدل رگرسیونی دارای اعتبار کافی تشخیص داده شد (جدول ۴). به عبارتی، احتمال وجود تعدیل گری منتفی نیست و می‌توان فرضیه‌های مربوط به متغیر تعدیل گر را آزمود. برای این منظور، معناداری متغیر تعاملی موردبررسی قرار می‌گیرد.

جدول (۴): مدل رگرسیونی برآوردشده

مدل	ضریب تعیین تعدیل شده	ضریب تعیین	خطای استاندارد	تغییر ضریب تعیین	تغییر F	سطح معناداری
۱	۰/۵۳۸	۰/۵۴۱	۰/۵۳۷	۰/۵۴۱	۱۵۱/۸۲۹	۰/۰۰۰
۲	۰/۵۶۲	۰/۵۶۸	۰/۵۲۳	۰/۰۲۷	۱۱/۸۵۲	۰/۰۰۰

^۱ Multicollinearity

مدل	متغیر	ضریب غیر استاندارد	خطای استاندارد	ضریب استاندارد شده	عدد معناداری	سطح معناداری
۱	مقدار ثابت	۰/۹۱۲	۰/۱۶۳	-	۵/۶۰۱	۰/۰۰۰
	فرشایستگی	۰/۳۵۸	۰/۰۴۱	۰/۳۷۷	۸/۸۰۶	۰/۰۰۰
	گران‌باری شغلی	۰/۴۵۱	۰/۰۴۳	۰/۴۵۲	۱۰/۳۸۰	۰/۰۰۰
	هویت‌یابی سازمانی	۰/۰۲۷	۰/۰۲۱	۰/۰۴۵	۱/۲۸۲	۰/۲۰۱
۲	مقدار ثابت	۰/۹۶۸	۰/۱۶۰	-	۶/۰۵۶	۰/۰۰۰
	فرشایستگی	۰/۳۲۸	۰/۰۴۰	۰/۳۴۶	۸/۱۱۰	۰/۰۰۰
	گران‌باری شغلی	۰/۴۷۲	۰/۰۴۴	۰/۴۷۳	۱۰/۸۴۶	۰/۰۰۰
	هویت‌یابی سازمانی	۰/۰۰۹	۰/۰۲۱	۰/۰۱۵	۰/۴۱۶	۰/۶۷۷
	فرشایستگی × هویت‌یابی سازمانی	-۰/۰۰۹	۰/۰۲۹	-۰/۰۱۲	-۰/۳۰۲	۰/۷۶۳
	گران‌باری شغلی × هویت‌یابی سازمانی	-۰/۱۲۱	۰/۰۳۰	-۰/۱۶۲	-۴/۰۳۹	۰/۰۰۰

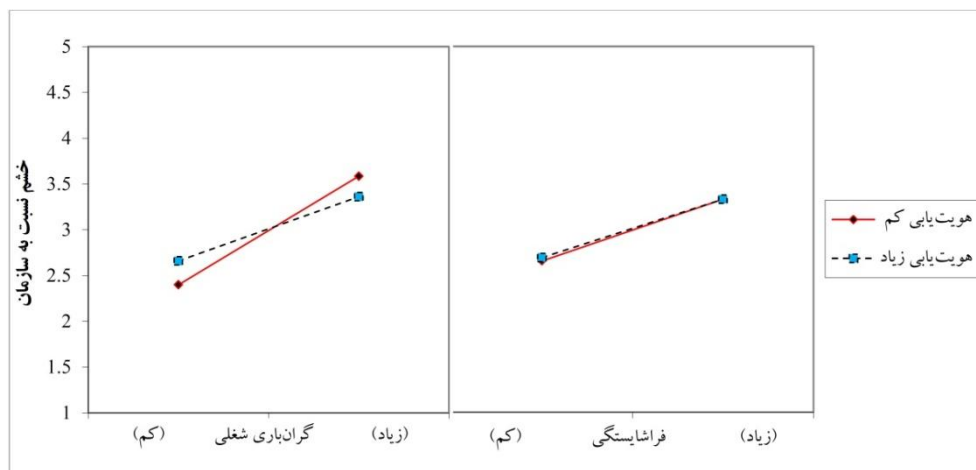
آزمون فرضیه‌های پژوهش

فرضیه‌های مستقیم و میانجی‌گری با استناد به نتایج مدل ساختاری، و فرضیه‌های تعدیل‌گری با استفاده از نتایج مدل رگرسیونی آزمون شدند. رویه آزمون فرضیه‌ها به این صورت بود که قدر مطلق اعداد معناداری برآورد شده برای ضرایب اثر، با مقدار بحرانی در سطح اطمینان ۹۵ درصد (یعنی ۱/۹۶) مقایسه شود. ضریب اثر فرشایستگی بر پرسه‌زنی سایبری ۰/۲۳ بود. از آنجا که عدد معناداری متناظر با این ضریب ۳/۴۹ و بزرگ‌تر از نقطه برش مذکور است، فرضیه اول پژوهش تأیید می‌شود. ضریب اثر گران‌باری شغلی بر پرسه‌زنی سایبری نیز ۰/۲۱ گزارش شد، و فرضیه دوم نیز با عدد معناداری ۳/۲۳ مورد تأیید قرار گرفت.

فرضیه‌های میانجی‌گری نیز قابلیت آزمون داشتند، چرا که ضرایب اثر متغیرهای مستقل بر میانجی، و نیز ضریب اثر متغیر میانجی بر متغیر وابسته، از نظر آماری معنادار بودند. اجرای رویه بوت‌استرپ با ۵۰۰۰ جای‌گذاری نشان داد که حد پایین ضریب اثر غیرمستقیم فرشایستگی بر پرسه‌زنی سایبری برابر با ۰/۰۸۱ و حد بالای آن برابر با ۰/۳۴۷ است. از آنجا که این بازه شامل عدد صفر نمی‌شود، وجود میانجی‌گری محتمل است. عدد معناداری متناظر برابر با ۳/۱۰ بود و فرضیه میانجی‌گری نخست را تأیید کرد. نتیجه بوت‌استرپینگ برای ضریب میانجی‌گری دوم نیز حد پایین ۰/۰۷۸ و حد بالای ۰/۲۹۳ را نشان داد، که این بازه نیز عدد صفر را در بر نمی‌گیرد. عدد معناداری گزارش شده برای این ضریب غیرمستقیم (۳/۱۶)، مؤید تأیید دومین فرضیه میانجی‌گری است.

به عنوان یک تحلیل آماری تکمیلی، در اینجا شاخص شمول واریانس^۱ نیز برای تعیین نقش متغیر خشم (یعنی نوع میانجی‌گری) گزارش می‌شود. این شاخص نسبت اثر غیرمستقیم $(a \times b)$ به اثر کل $(a \times b + c)$ را بیان می‌کند. اگر مقدار شاخص مزبور بیش از $0/80$ باشد $(VAF > 0.80)$ ، بیان‌گر میانجی‌گری کامل توسط متغیر خشم است؛ اگر بین $0/20$ تا $0/80$ قرار گیرد $(0.20 \leq VAF \leq 0.80)$ ، نشان‌دهنده نقش میانجی‌گری جزئی است؛ اگر کم‌تر از $0/20$ باشد $(VAF < 0.20)$ ، نشان می‌دهد که میانجی‌گری وجود ندارد یا ناچیز است (Hair, Hult, Ringle, & Sarstedt, 2017). شاخص مذکور برای رابطه میانجی‌شده اول برابر با $0/474$ ($0/212/0/447$) و برای رابطه دوم $0/464$ ($0/180/0/388$) محاسبه شد؛ بنابراین، متغیر خشم نسبت به سازمان در هر دو مسیر غیرمستقیم، نقش میانجی‌گر جزئی دارد.

نتیجه مدل رگرسیونی نشان داد هویت‌یابی سازمانی با ضریب $0/01$ از شدت اثر فراشایستگی بر خشم نسبت به سازمان می‌کاهد. این ضریب از نظر آماری معنادار نبود $(t = -0.30)$ و فرضیه تعدیل‌گری اول تأیید نشد. ضریب تعدیل‌گری برای رابطه بین گران‌باری شغلی و خشم برابر با $-0/16$ است. از آنجاکه از نظر آماری معنادار بود $(t = -4.03)$ ، دومین فرضیه تعدیل‌گری مورد تأیید قرار گرفت.



شکل (۳): نمودار ضرایب تعدیل‌شده

همچنین، نمودار تصویری معادله‌های رگرسیونی تعدیل‌شده ترسیم شده است تا تفاوت نقش‌های تعدیل‌گری را بهتر به نمایش بگذارد (شکل ۳). همان‌گونه که مشخص است، در حالت اول، با ورود متغیر تعدیل‌گر به معادله رگرسیونی شیب خط تغییر محسوسی نکرده است؛ اما در حالت دوم، در سطوح بالای هویت‌یابی سازمانی، معادله رگرسیونی شیب کاهشی دارد. این نمودار نیز تأیید می‌کند کارکنانی با سطوح

¹ Variance Accounted For (VAF)

بالا تر هویت‌یابی سازمانی، در مواجهه با گران‌باری شغلی، خشم کم‌تری نسبت به سازمان تجربه می‌کنند. در نهایت، جدول شماره ۵ نتیجه‌ی آزمون تمامی فرضیه‌های پژوهش را خلاصه کرده است.

جدول (۵): خلاصه‌ی نتایج آزمون فرضیه‌ها

فرضیه	مسیر اثرگذاری	ضریب اثر استاندارد شده	عدد معناداری	نتیجه
۱	فراشایستگی ← پرسه‌زنی سایبری	۰/۲۳۵	۳/۴۹۶	پذیرش
۲	گران‌باری شغلی ← پرسه‌زنی سایبری	۰/۲۰۸	۳/۲۳۵	پذیرش
۳	فراشایستگی ← خشم ← پرسه‌زنی سایبری (۰/۴۸۱ × ۰/۴۴۱)	۰/۲۱۲	۳/۱۰۱	پذیرش
۴	گران‌باری شغلی ← خشم ← پرسه‌زنی سایبری (۰/۴۰۹ × ۰/۴۴۱)	۰/۱۸۰	۳/۱۶۲	پذیرش
۵	هویت‌یابی سازمانی ← (فراشایستگی ← خشم)	-۰/۰۱۲	-۰/۳۰۲	رد
۶	هویت‌یابی سازمانی ← (گران‌باری شغلی ← خشم)	-۰/۱۶۲	-۴/۰۳۹	پذیرش

بحث و جمع‌بندی

پژوهش حاضر با هدف بررسی علل شناختی، ساختاری و هویتی پرسه‌زنی سایبری انجام شد؛ درحالی‌که اغلب مطالعات پیشین با رویکردی تک‌بعدی به این پدیده پرداخته‌اند. هدف غایی این پژوهش، یعنی پیش‌بینی‌پذیری رفتار پرسه‌زنی سایبری، با تأیید آماری مدل مفهومی پیشنهادی محقق شد، و چارچوب نظری تلفیقی ایجادشده نیز به‌خوبی از آن پشتیبانی کرد. در ادامه این بخش، نشان داده می‌شود که شواهد تجربی موجود نیز به‌طور کلی با نتایج این مطالعه هم‌راستا هستند.

نتایج نشان داد فراشایستگی بر پرسه‌زنی سایبری کارکنان بانک صادرات اثرگذار است. به عبارتی، ادراک کارکنان از فراشایستگی باعث می‌شود تمایل آن‌ها به پرسه‌زنی سایبری، به‌عنوان یک رفتار مقابله‌ای فردی در تلافی گمارش به مشاغل سطح پایین، افزایش یابد. بر اساس نظریه برابری، این مهم این‌گونه توجیه می‌شود: اگر کارکنانی که معتقدند بیش‌ازحد لازم برای شغل صلاحیت دارند نسبت ستاده به نهاده خود را بیش‌تر از هم‌قطاران‌شان بدانند، تمایل پیدا می‌کنند که از زیر بار کار شانه خالی کنند. این یافته‌ها با نتیجه مطالعات گذشته (Andel et al., 2022; Cheng et al., 2020; Karimi Mazidi & Rahimnia, 2025; Liu et al., 2020) هم‌خوان است.

نتایج از رابطه معنادار گران‌باری شغلی با پرسه‌زنی سایبری نیز حمایت کرد. به طریقی مشابه، این امر نشان می‌دهد که وارد آوردن فشار کاری بیش‌ازحد به کارکنان می‌تواند در آن‌ها احساس نابرابری ایجاد کرده و آنان را به طفره رفتن از کار به روش‌های مختلف همچون پرسه‌زنی سایبری ترغیب کند؛ یکی از سهل‌ترین شیوه‌ها برای کارکنان دانشی. این دسته از کارکنان، بهتر از سایرین توانایی انجام این نوع رفتار

سایبری و نیز پنهان کردن آن را دارند (Alvesson, 2004). این یافته‌ها نیز با نتیجه پژوهش‌های انجام‌شده پیش‌ازین (Aladwan et al., 2021; Bhattacharjee & Sarkar, 2025; Muafi, 2023; Wan et al., 2014) سازگارند. درواقع، گران‌باری شغلی با تضعیف سرمایه روان‌شناختی کارکنان به‌زیستی هیجانی آن‌ها را مختل کرده (Karimi Mazidi et al., 2013) و زمینه را برای بروز رفتار انحرافی فراهم می‌سازد. همچنین، مطالعات داخلی (Kamali Zarch & Shekari, 2020; Nafisi & Habibizad Novin, 2025) شواهدی هم‌راستا درباره اثر گران‌باری شغلی بر پرسه‌زنی سایبری فراهم کرده‌اند.

گرچه شواهدی کامل در حمایت از نقش میانجی‌گری خشم نسبت به سازمان یافت‌نشده، مطالعاتی در ادبیات بین‌المللی (e.g., Fida et al., 2015; Gibson & Callister, 2010; Zhang et al., 2020) و بررسی‌هایی در بستر ادبیات ملی (e.g., Jandaghi et al., 2015; Samadi-Miarkolaei & Samadi, 2020)، شواهد موافق جزئی ارائه می‌کنند. مطابق با دیدگاه‌های این مطالعات که عمدتاً بر مفهوم عدالت سازمانی تمرکز کرده‌اند، یافته‌های پژوهش حاضر درباره بانک صادرات نیز حاکی از آن است که چون کارکنان معتقدند سطحشان بالاتر از سطح شغل فعلی‌شان است و عدالت در مورد آن‌ها رعایت نشده است، تمایل بیش‌تری پیدا می‌کنند که دل‌مشغولی خود به پرسه‌زنی سایبری را با ادراک بی‌عدالتی ناشی از فراشایستگی و گران‌باری شغلی توجیه کنند. بدین ترتیب، مطالعات فوق‌الذکر با پژوهش حاضر که نظریه عدالت سازمانی را برای تبیین نقش میانجی احساس خشم اقتباس کرده است، هم‌راستا هستند. به‌بیان‌دیگر، ادراک بی‌عدالتی نوعی نقض قرارداد روان‌شناختی رابطه‌ای تلقی می‌شود که، با تخریب سرمایه اجتماعی درون‌سازمانی، تعهد کارکنان به هنجارهای رفتاری را کاهش می‌دهد (Moradi et al., 2013).

همان‌طور که پیش‌تر عنوان شد، هیچ‌گونه شواهد تجربی پیرامون نقش متغیر تعدیل‌گر هویت‌یابی سازمانی یافت‌نشده؛ بنابراین، یافته‌های مربوطه صرفاً با بینش‌های نظریه هویت اجتماعی توجیه می‌شوند. در صورت وجود هم‌خوانی بین ارزش‌ها، اعتقادات و باورهای کارکنان و سازمان به‌عنوان یک اجتماع، کارکنان تمایل پیدا می‌کنند نوعی پیوند هویتی با سازمان برقرار کنند. به عبارتی، برگزینش هویت سازمان به‌عنوان هویت شخصی، تاب‌آوری آن‌ها در مقابل برخی ناملایمات محیط کار (مانند گران‌باری شغلی) را افزایش داده و باعث می‌شود کم‌تر واکنش‌های انفعالی مانند خشم از خود بروز بدهند؛ اما این سازوکار برای متغیر فراشایستگی به‌خوبی عمل نکرد. هویت‌یابی سازمانی نتوانست از اثر فراشایستگی بر خشم نسبت به سازمان بکاهد، که دلیل آن می‌تواند ماهیت درونی و پایدار احساس فراشایستگی و نحوه شکل‌گیری آن باشد. برخلاف گران‌باری شغلی که یک فشار محیطی و معمولاً موقتی محسوب می‌شود و می‌تواند با تغییر شرایط

سازمانی کاهش یابد، فراشایستگی یک ویژگی ادراکی نسبتاً پایدار و درونی شده است که از ناهماهنگی بین قابلیت‌های فردی و الزامات شغلی ناشی می‌شود (Maynard et al., 2006). در چنین شرایطی، افراد ممکن است سازمان را به عنوان منبع اصلی ناکامی و عدم رشد خود تلقی کنند، حتی اگر با آن نوعی هم‌خوانی ارزشی نیز احساس نمایند. به بیان دیگر، احساس ناکارآمدی در نقش شغلی می‌تواند به نوعی تهدید مستقیم برای عزت‌نفس شغلی و شایستگی فردی تعبیر شود، که به وسیله فرآیندهای هویتی قابل جبران نیست (Liu et al., 2015).

از منظر نظریه هویت اجتماعی نیز پذیرش هویت سازمانی تنها زمانی می‌تواند نقش محافظتی پیدا کند که فرد تصویری مثبت از جایگاه خود در آن ساختار هویتی داشته باشد (Ashforth & Mael, 1989)، درحالی‌که فراشایستگی دقیقاً این تصویر مثبت را تضعیف می‌کند؛ بنابراین، اگرچه افراد ممکن است از لحاظ شناختی خود را با سازمان هم‌هویت بدانند، اما این هویت‌یابی لزوماً به حمایت هیجانی از سازمان منجر نمی‌شود، زیرا با تجربه مستمر بی‌مصرف بودن یا بی‌استفاده ماندن قابلیت‌ها هم‌زمان شده است (Harari et al., 2017). این وضعیت می‌تواند نوعی «پارادوکس هویتی» ایجاد کند که در آن فرد هم بخشی از سازمان است و هم در تعارض با آن احساس خسران می‌کند. در مقابل، فشار ناشی از گران‌باری شغلی، چون منشأ محیطی و زودگذر دارد، بیش‌تر تحت تأثیر منابع روانی-اجتماعی مانند حمایت‌های هویتی قرار می‌گیرد. درواقع، زمانی که افراد با سازمان خود هویت یافته‌اند، به جای خشم، معنا و ارزش شخصی را در تحمل چالش‌های کاری می‌بینند (Blau, 1964). احساس عضویت در یک «ما»ی جمعی، میزان استیصال و خشم آن‌ها نسبت به چنین فشارهایی را کاهش می‌دهد.

درمجموع، استدلال می‌شود که نقش حفاظتی هویت‌یابی سازمانی نسبت به خشم کارکنان بانک صادرات، وابسته به ماهیت عامل تنش‌زاست: در مورد تنش‌های موقتی و محیطی مانند گران‌باری شغلی، این هویت‌یابی نقش ضربه‌گیر روانی ایفا می‌کند؛ اما در برابر فشارهای پایدار، درونی و هویت‌شکن مانند فراشایستگی، چنین اثر محافظتی مشاهده نمی‌شود، یا حتی ممکن است به تعارضات درونی دامن بزند. فارغ از این‌که شواهد تجربی برای برخی یافته‌های پژوهش جاری وجود داشته باشد یا خیر، بینش‌های نشأت‌گرفته از تازگی آن‌ها می‌تواند متضمن کاربردهایی خاص باشد. در ادامه، دلالت‌های نظری و عملی این پژوهش ارائه شده است.

دلالت‌های نظری

ادغام نظریه‌های برابری (Adams, 1965)، عدالت سازمانی (Greenberg, 1987) و هویت اجتماعی (Tajfel & Turner, 1979) در مدل یکپارچه پژوهش حاضر، نه تنها ابعاد شناختی، ساختاری و هویتی محیط‌های

کاری را به طور هم زمان مد نظر قرار می دهد، بلکه چارچوبی جامع برای تبیین سازوکارهای رفتاری پیچیده‌ای که در پس انحراف پرسه‌زنی سایبری نهفته‌اند فراهم می‌سازد. این یکپارچگی نظری سه کارکرد کلیدی دارد: (۱) نظریهٔ برابری مبنایی برای فهم نابرابری‌های ادراک شده (مانند فراشایستگی و گران‌باری شغلی) و رابطهٔ آن‌ها با بروز رفتارهای انحرافی سازمانی ارائه می‌دهد؛ (۲) نظریهٔ عدالت سازمانی مسیرهایی از استرس شغلی ناشی از بی‌عدالتی ادراک شده به واکنش‌های انحرافی آمیخته با خشم را ترسیم می‌نماید؛ و (۳) نظریهٔ هویت اجتماعی، در شرایط مواجهه با نابرابری و بی‌عدالتی، توضیح می‌دهد که چگونه پیوند هویتی کارکنان با سازمان به عنوان یک سد روان‌شناختی در برابر خشم سازمان‌محور عمل می‌کند.

بررسی مدل‌های مشابه در ادبیات بین‌المللی (e.g., Aladwan et al., 2021; Andel et al., 2022; Cheng et al., 2020; Soral et al., 2020; Zhang et al., 2020) نشان می‌دهد ادغام مسیرهای چندگانه در پژوهش جاری (یعنی، از ادراک نابرابری به واکنش رفتاری؛ از بی‌عدالتی ادراک شده به خشم نسبت به سازمان، و سپس، به رفتار انحرافی؛ و از تعامل عناصر محیط‌های کار با هویت جمعی به یک سپر روان‌شناختی) تبیینی دقیق‌تر، چندلایه‌تر و البته هم‌زمان از عوامل زمینه‌ساز و بازدارندهٔ پرسه‌زنی سایبری ارائه می‌دهد.

در ادبیات داخلی نیز، گرچه برخی مطالعات به پیش‌زمینه‌های روان‌شناختی پرسه‌زنی سایبری در کارکنان پرداخته‌اند (e.g., Fakoor Saghih & Nosrati, 2021; Karimi Mazidi et al., 2021, 2022)، تمرکز آن‌ها عمدتاً بر عوامل فردی یا سازمانی بوده است، نه بر چارچوب‌های ترکیبی برای عمق بخشیدن به تبیین نظری. از این رو، مدل پژوهش حاضر با دربرگرفتن هم‌زمان سه نوع متغیر فردی (فراشایستگی)، سازمانی (گران‌باری شغلی) و فردی-سازمانی (هویت‌یابی سازمانی)، ضمن پر کردن خلأهای نظری موجود در فضای پژوهش‌های داخلی، چارچوبی یکپارچه برای تبیین سازوکارهای هیجانی^۱ (یعنی میانجی‌گری خشم نسبت به سازمان) و برساختی^۲ (یعنی تعدیل‌گری هویت‌یابی سازمانی) در فهم رفتارهای پرسه‌زنی سایبری فراهم می‌کند. افزون بر این، ظرفیت این چارچوب نظری برای تبیین سایر رفتارهای انحرافی ضدبهره‌ورانه (Robinson & Bennett, 1995)، می‌تواند به گسترش بدنهٔ نظری دانش در حوزهٔ رفتار سازمانی کمک شایانی نماید.

¹ Emotional Mechanism

² Constructivist Mechanism

دلالت‌های عملی

بر اساس یافته‌های پژوهش، به مدیران و دست‌اندرکاران امر پیشنهاد می‌شود با سازماندهی مجدد ساختار سازمانی و بازتعریف مشاغل، زمینه‌ای فراهم کنند که کارکنان بر سر وظایف متناسب قرار بگیرند و دچار ادراک فراشایستگی نشوند. رویکرد مورد اشاره هم‌راستا با مطالعاتی است که نشان داده‌اند گمارش افراد به مشاغلی نامتناسب با شایستگی‌هایی که دارند منجر به نارضایتی شغلی و بروز رفتارهای ضدبهره‌ورانه می‌شود (e.g., Erdogan & Bauer, 2021; Harari et al., 2017). این امر مؤید اصل نظم از اصول اداری هنری فایول نیز هست که عنوان می‌کند: مدیران موفق، کارکنان مناسب را در زمان مناسب به کار مناسب می‌گمارند (Fayol, 1949).

با اصلاح شرح شغل و شرح شاغل، بانک‌های خصوصی می‌توانند از به‌کارگیری کارکنان در مشاغل غیرمتناسب و سطح پایین جلوگیری کرده و از پیامدهایی مانند خراب‌کاری و رفتارهای انحرافی سازمانی مصون بمانند (Maynard & Parfyonova, 2013). همچنین، پیشنهاد می‌شود رویه‌های کارمندگزینی و قراردادهای استخدامی به گونه‌ای اصلاح شوند که کم‌ترین میزان پنهان‌کاری درباره سطح تحصیلات و دانش کارکنان وجود داشته باشد. برخی مطالعات نشان داده‌اند ناهماهنگی بین سطح واقعی شایستگی افراد و آنچه در زمان استخدام اعلام می‌شود، می‌تواند پیامدهای نامطلوبی برای هویت شغلی و عملکرد فردی در پی داشته باشد (e.g., Erdogan, Bauer, Peiró, & Truxillo, 2011; Lee, Erdogan, Tian, Willis, & Cao, 2021). در این راستا، به کارگیری تاکتیک‌های صحیح جامعه‌پذیری سازمانی می‌تواند، با تعدیل انتظارات تازه‌واردان و افزایش پیش‌گامی آن‌ها، از شکل‌گیری ادراک نادرست نسبت به شغل و سازمان ممانعت نماید (Mortazavi, Nazemi, & Karimi Mazidi, 2013). مدیران منابع انسانی می‌توانند از طریق برقراری ارتباط با سازمان‌ها و نهادهای بیرونی و اخذ اطلاعات تکمیلی از متقاضیان استخدام، تا حد زیادی از این معضل جلوگیری کنند.

در رابطه با گران‌باری شغلی، توصیه می‌شود مدیران به اصول سازماندهی و تقسیم کار علمی پایبند باشند (Mintzberg, 1983) و وظایف را متناسب با ظرفیت هر شغل و توانمندی‌های متصدی آن توزیع کنند؛ چراکه احساس گران‌باری شغلی با تحلیل رفتگی عاطفی، فرسودگی شغلی و تمایل به انجام رفتارهای مقابله‌ای، نظیر پرسه‌زنی سایبری، رابطه‌ای مستقیم دارد (Bhattacharjee & Sarkar, 2025; Cheng et al., 2020; Muafi, 2023). ضمن این که مدیران بانک باید برنامه‌هایی برای بازیابی کارکنان در طول ساعات کاری طراحی کنند. به عنوان نمونه، کارکنان دانشی که عمدتاً کار فکری انجام می‌دهند و دارای علایقی مانند جست‌وجو در فضای مجازی هستند، طبق توافق با کارفرما، باید بتوانند بازه‌هایی از زمان کار را به این

امور اختصاص دهند. تخصیص این اوقات برای بازیابی انرژی، نقش بسزایی در ارتقای بهزیستی عمومی کارکنان دارد و می‌تواند از فرسودگی شغلی بکاهد (Karimi, Mazidi et al., 2012). این راه کار، هم سو با رویکرد «انعطاف پذیری کنترل شده»^۱ است که نوع خاصی از استراتژی «ترتیبات کاری انعطاف پذیر»^۲ در مدیریت منابع انسانی محسوب می‌شود. رویکرد مزبور که کارکنان را قادر می‌سازد ساعات یا مکان کار خود را در چارچوبی کنترل شده مدیریت کنند، منجر به افزایش رضایت و تعهد و کاهش رفتارهای ضدسازمانی می‌شود (Bal, De Lange, Jansen, & Van der Velde, 2008).

افزون بر موارد فوق، نتایج پژوهش نشان داد احساس خشم در انتقال اثرات ادراک فراشایستگی و گرانباری شغلی به پرسه زنی سایبری نقشی مؤثر ایفا می‌کند؛ بنابراین، مدیران باید نسبت به سنجش و پایش مستمر عناصر هیجانی در محیط کار حساس تر باشند (Spector & Fox, 2005). طراحی و استقرار سامانه‌های بازخورد و شکایات داخلی، فرصت بیان نارضایتی‌های شغلی را برای کارکنان فراهم می‌آورد و از انباشت و تبدیل آن‌ها به خشم پنهان نسبت به سازمان جلوگیری می‌کند (Fitness, 2000). همچنین، برگزاری دوره‌های توانمندسازی هیجانی برای کارکنان، نظیر آموزش مدیریت خشم، ذهن آگاهی سازمانی و تاب‌آوری، می‌تواند به کاهش پیامدهای رفتاری منفی خشم کمک کند (Glomb, Kammeyer-Mueller, & Rotundo, 2004; Lilius et al., 2008).

از سوی دیگر، یافته‌ها نشان داد هویت‌یابی سازمانی تنها بر رابطه گرانباری شغلی با خشم نسبت به سازمان اثر بازدارنده معنادار دارد؛ چنین اثر تعدیل‌گری برای رابطه بین فراشایستگی و خشمگین شدن مشاهده نشد. این یافته دلالت بر آن دارد که ماهیت فشار ناشی از گرانباری شغلی، برخلاف فراشایستگی، می‌تواند به وسیله پیوندهای هویتی خنثی شود (Ashforth & Mael, 1989)؛ بنابراین، مدیران باید با تقویت حس تعلق و هویت کارکنان نسبت به سازمان، بخشی از آثار منفی محیط‌های کاری پرفشار را تعدیل کنند (van Dick, Wagner, Stellmacher, & Christ, 2004). از جمله اقدامات مؤثر، می‌توان به ایجاد روایت‌های مشترک، مشارکت دادن کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها، برجسته‌سازی مأموریت‌های سازمانی و توسعه برنامه‌های اجتماعی سازمان محور اشاره کرد (Bartels, Pruyn, De Jong, & Joustra, 2007).

درعین حال، تفاوت معنادار نقش هویت‌یابی سازمانی برای اثرگذاری گرانباری شغلی در مقایسه با فراشایستگی، به لزوم طراحی مداخلات افتراقی اشاره دارد. به عبارت دیگر، در شرایطی که ادراک فراشایستگی وجود داشته باشد، تنها تقویت پیوندهای هویتی نمی‌تواند مانع بروز خشم شود؛ زیرا این احساس

¹ Controlled Flexibility

² Flexible Work Arrangements (FWAs)

بیش تر به ناکارآمدی درک شده در تخصیص منابع انسانی و نبود فرصت برای بروز شایستگی‌ها بازمی‌گردد (Erdogan & Bauer, 2021; Maynard & Parfyonova, 2013). به همین سبب، مداخلاتی که صرفاً بر محور هم‌بستگی عاطفی کارکنان با سازمان متمرکز هستند، در برابر بخشی از نارضایتی که ناشی از فراشایستگی است، اثربخشی محدودی خواهند داشت. این گونه مداخلات باید هم‌زمان با بازمهندسی مسیرهای رشد و ارتقای شغلی کارکنان، و با اهدافی همچون جلوگیری از فلات‌زدگی شغلی آن‌ها به کار گرفته شوند (Harari et al., 2017; Maynard et al., 2006).

محدودیت‌های جاری و مسیر پژوهش‌های آتی

با وجود ارائه یافته‌های تجربی معنادار و چندوجهی پیرامون سازوکارهای توضیح‌دهنده رفتارهای پرسه‌زنی سایبری، نتایج این پژوهش و توصیه‌های عملی آن باید با توجه به محدودیت‌های زمینه‌ای و روش‌شناختی به کار گرفته شوند.

نخست آن که جامعه آماری پژوهش جاری به کارکنان بانک‌های خصوصی در بخش خدمات محدود بود؛ امری که تعمیم‌پذیری نتایج به سایر انواع سازمان‌ها (نظیر سازمان‌های تولیدی) یا بخش‌ها (مانند بخش دولتی) را با محدودیت مواجه می‌سازد. از همین روی، پیشنهاد می‌شود پژوهش‌های آتی مدل ارائه شده را در بسترهای مطالعاتی سازمان‌های متفاوت بازآزمون کنند تا امکان مقایسه یافته‌ها و ارتقای تعمیم‌پذیری آن‌ها را فراهم آورند. همچنین، مقایسه بین فرهنگی در بسترهای مختلف (مانند کشورهای توسعه یافته و درحال توسعه) می‌تواند غنای نظری و عملی بیش تری فراهم سازد. علاوه بر این، تحلیل تفاوت‌ها میان صنایع دانش‌بر و غیردانش‌بر می‌تواند ابعاد جدیدی از تأثیر فراشایستگی و گران‌باری شغلی بر پرسه‌زنی سایبری را روشن کند.

دوم، گردآوری داده‌ها به صورت تک‌روشی و مبتنی بر ابزارهای خودگزارشی انجام شد، که می‌تواند به بروز سوگیری‌هایی نظیر «مطلوب‌نمایی اجتماعی»^۱ یا «گزارش‌دهی ناقص»^۲ از رفتارهای انحرافی منجر شود. برای کاهش این سوگیری‌های احتمالی، مطالعات آینده می‌توانند از طراحی‌های چندمنبعی و داده‌های ترکیبی (مانند ارزیابی‌های سرپرستی یا داده‌های رفتاری عینی) بهره ببرند. به عنوان مثال، استفاده از داده‌های دیجیتال واقعی (مانند سوابق لاگ اینترنتی^۳ سازمان که نشان می‌دهند کاربران چه زمانی و با چه دستگاهی به چه وبسایت‌هایی دسترسی داشته‌اند) می‌تواند به افزایش دقت و اعتبار نتایج مرتبط با پرسه‌زنی سایبری

^۱ Social Desirability

^۲ Underreporting

^۳ Internet Usage Logs

منجر شود. افزون بر این، بهره‌گیری از روش‌های پژوهش کیفی (نظیر مصاحبه‌های عمیق یا گروه‌های کانونی) می‌تواند به کشف لایه‌های پنهان‌تر ادراک کارکنان از فراشاستگی و خشم نسبت به سازمان کمک کند.

سوم، به دلیل استفاده از یک طرح پژوهش مقطعی، در این مطالعه امکان استنتاج روابط علی بین متغیرها محدود بوده است. انجام مطالعات طولی یا آزمایشی می‌تواند به بررسی پویایی‌های زمانی و آزمون علیت در روابط بین سازه‌ها کمک کرده و شفافیت شاهدمحور مدل را افزایش دهد. پیشنهاد می‌شود پژوهش‌های آینده از طرح‌های چندموجی برای ردیابی تغییرات ادراک کارکنان طی دوره‌های زمانی بهره ببرند. آزمایش‌های میدانی با دست‌کاری متغیرهای سازمانی (مانند حجم کار یا فرصت‌های شغلی) نیز می‌تواند امکان آزمون دقیق‌تر روابط علت و معلولی را فراهم کنند. همچنین، پیشنهاد می‌شود پژوهش‌های آتی نقش تاکتیک‌های جامعه‌پذیری سازمانی (Mortazavi et al., 2013)، به‌عنوان یک عامل اثرگذار بر ادراک کلی کارکنان از شغل و سازمان را مورد واکاوی قرار دهند. علاوه بر این، استفاده از تکنیک‌هایی مانند مدل‌سازی فرآیندی^۱ می‌تواند به فهم بهتر پویایی‌های پیچیده میان سازه‌های مفهومی مورد مطالعه کمک نماید.

References

- Adams, J. S. (1965). Inequity in social exchange. *Advances in Experimental Social Psychology*, 2, 267–299. [https://doi.org/10.1016/s0065-2601\(08\)60108-2](https://doi.org/10.1016/s0065-2601(08)60108-2)
- Aladwan, M.; Muala, I., & Salleh, H. (2021). Cyberloafing as a mediating variable in the relationship between workload and organizational commitment. *Management Science Letters*, 11(3), 1013–1022. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.9.041>
- Alvesson, M. (2004). *Knowledge work and knowledge-intensive firms*. Oxford, UK: Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/oso/9780199259342.001.0001>
- Andel, S.; Pindek, S., & Arvan, M. L. (2022). Bored, angry, and overqualified? The high-and low-intensity pathways linking perceived overqualification to behavioural outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 31(1), 47–60. <https://doi.org/10.1080/1359432x.2021.1919624>
- Aquino, K.; Reed II, A.; Thau, S., & Freeman, D. (2007). A grotesque and dark beauty: How moral identity and mechanisms of moral disengagement influence cognitive and emotional reactions to war. *Journal of Experimental Social Psychology*, 43(3), 385–392. <https://doi.org/10.1016/j.jesp.2006.05.013>
- Aquino, K.; Freeman, D.; Reed II, A.; Lim, V. K., & Felps, W. (2009). Testing a social-cognitive model of moral behavior: the interactive influence of situations and moral identity centrality. *Journal of Personality and Social Psychology*, 97(1), 123–141. <https://doi.org/10.1037/a0015406>
- Aryani Ghizghapan, E.; Zahed Babelan, A.; Khaleghkhah, A., & Moeinikia, M. (2022). Modeling the role of organizational factors in cyber loafing of academic staff by artificial neural network. *Culture-Communication Studies*, 23(57), 175–195. (in Persian).

¹ Process Modeling

<https://doi.org/10.22083/jccs.2020.252057.3198>

Ashforth, B. E., & Mael, F. (1989). Social identity theory and the organization. *Academy of Management Review*, 14(1), 20–39. <https://doi.org/10.5465/amr.1989.4278999>

Asli Chokanlou, S., & Esmailshad, B. (2021). The relationship between job overload and job burnout with mediating role of psychological capital in teachers. *Journal of Training and Improvement of Human Resources*, 2(1), 42–54. (in Persian)

Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273–285. <https://doi.org/10.1037/ocp0000056>

Bal, P. M.; De Lange, A. H.; Jansen, P. G. W., & Van der Velde, M. E. G. (2008). Psychological contract breach and job attitudes: A meta-analysis of age as moderator. *Journal of Vocational Behavior*, 72(1), 143–158. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2007.10.005>

Bartels, J.; Pruyn, A.; De Jong, M., & Joustra, I. (2007). Multiple organizational identification levels and the impact of perceived external prestige and communication climate. *Journal of Organizational Behavior*, 28(2), 173–190. <https://doi.org/10.1002/job.420>

Berkowitz, L., & Harmon-Jones, E. (2004). Toward an understanding of the determinants of anger. *Emotion*, 4(2), 107–130. <https://doi.org/10.1037/1528-3542.4.2.107>

Bhattacharjee, A., & Sarkar, A. (2025). A Stressor-Emotion–CWB and social exchange perspective on the relationship between role overload and cyberloafing. *Asia-Pacific Journal of Business Administration*. <https://doi.org/10.1108/APJBA-07-2024-0376>

Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life*. New York: Wiley. <https://doi.org/10.4324/9780203792643>

Cheng, B.; Zhou, X.; Guo, G., & Yang, K. (2020). Perceived overqualification and cyberloafing: A moderated-mediation model based on equity theory. *Journal of Business Ethics*, 164(3), 565–577. <https://doi.org/10.1007/s10551-018-4026-8>

Cohen, J.; Cohen, P.; West, S. G., & Aiken, L. S. (2003). *Applied multiple regression/correlation analysis for the behavioral sciences* (3rd ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203774441>

Colquitt, J. A.; Conlon, D. E.; Wesson, M. J.; Porter, C. O., & Ng, K. Y. (2001). Justice at the millennium: A meta-analytic review of 25 years of organizational justice research. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 425–445. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.425>

Conroy, S. A.; Becker, W. J., & Menges, J. I. (2017). The meaning of my feelings depends on who I am: Work-related identifications shape emotion effects in organizations. *Academy of Management Journal*, 60(3), 1071–1093. <https://doi.org/10.5465/amj.2014.1040>

De Lara, P. Z. M. (2007). Relationship between organizational justice and cyberloafing in the workplace: Has “anomia” a say in the matter?. *CyberPsychology & Behavior*, 10(3), 464–470. <https://doi.org/10.1089/cpb.2006.9931>

De Lara, P. Z. M. (2009). Inequity, conflict, and compliance dilemma as causes of cyberloafing. *International Journal of Conflict Management*, 20(2), 188–201. <https://doi.org/10.1108/10444060910949630>

Ebrahimi, S. A., & Moshabaki, A. (2013). The impact of perception of organizational politics and perceived organizational support on employees' engagement in deviant work behaviors. *Public Organizations Management*, 1(2), 7–22. (in Persian). <https://dor.isc.ac/dor/20.1001.1.2322522.1392.1.0.14.8>

- Ellemers, N.; De Gilder, D., & Haslam, S. A. (2004). Motivating individuals and groups at work: A social identity perspective on leadership and group performance. *Academy of Management Review*, 29(3), 459–478. <https://doi.org/10.2307/20159054>
- Erdogan, B., & Bauer, T. N. (2021). Overqualification at work: A review and synthesis of the literature. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 8(1), 259–283. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-012420-055831>
- Erdogan, B.; Bauer, T. N.; Peiró, J. M., & Truxillo, D. M. (2011). Overqualified employees: Making the best of a potentially bad situation for individuals and organizations. *Industrial and Organizational Psychology*, 4(2), 215–232. <https://doi.org/10.1111/j.1754-9434.2011.01330.x>
- Erdogan, B.; Tomás, I.; Valls, V., & Gracia, F. J. (2018). Perceived overqualification, relative deprivation, and person-centric outcomes: The moderating role of career centrality. *Journal of Vocational Behavior*, 107, 233–245. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2018.05.003>
- Eurostat. (2024). *Employment – annual statistics: Over-qualification rate in the EU* [Eurostat Statistics Explained]. Retrieved at: https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Employment_-_annual_statistics
- Fakoor Saghih, A. M., & Nosrati, S. (2021). The antecedents of job embeddedness and their effects on cyberloafing among employees of public universities in eastern Iran. *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*, 14(1), 77–93. <https://doi.org/10.1108/imefm-11-2019-0489>
- Fathi Chegeni, F. (2025). Organizational anomie and employees' deviant workplace behaviors: Clarifying the mediating role of social capital in governmental organizations. *Social Capital Management*, 12(1), 95–109. (in Persian). <https://doi.org/10.22059/jscm.2024.371444.2487>
- Fayol, H. (1949). *General and industrial management* (C. Storrs, Trans.). London: Pitman.
- Feldman, D. C.; Leana, C. R., & Bolino, M. C. (2002). Underemployment and relative deprivation among re-employed executives. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 75(4), 453–471. <https://doi.org/10.1348/096317902321119682>
- Fida, R.; Paciello, M.; Tramontano, C.; Fontaine, R. G.; Barbaranelli, C., & Farnese, M. L. (2015). An integrative approach to understanding counterproductive work behavior: The roles of stressors, negative emotions, and moral disengagement. *Journal of Business Ethics*, 130(1), 131–144. <https://doi.org/10.1007/s10551-014-2209-5>
- Fitness, J. (2000). Anger in the workplace: An emotion script approach to anger episodes between workers and their superiors, co-workers and subordinates. *Journal of Organizational Behavior*, 21(2), 147–162. [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1099-1379\(200003\)21:2%3C147::AID-JOB35%3E3.0.CO;2-T](https://doi.org/10.1002/(SICI)1099-1379(200003)21:2%3C147::AID-JOB35%3E3.0.CO;2-T)
- Fornell, C., & Larker, D. F. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39–50. <https://doi.org/10.2307/3151312>
- Fox, S., & Spector, P. E. (1999). A model of work frustration–aggression. *Journal of Organizational Behavior*, 20(6), 915–931. [https://doi.org/10.1002/\(sici\)1099-1379\(199911\)20:6%3C915::aid-job918%3E3.3.co;2-y](https://doi.org/10.1002/(sici)1099-1379(199911)20:6%3C915::aid-job918%3E3.3.co;2-y)
- Ghaedamini Harouni, A.; Ebrahimzadeh Dastjerdi, R., & Ebrahimpour, A. (2022). Investigating the effect of bullying in the workplace on deviant behaviors in the workplace through Toxic leadership and destructive leadership (Case study: Islamic Azad University of

- Isfahan (Khorasgan)). *Sociology Studies*, 14(54), 35–59. (in Persian). <https://doi.org/10.30495/jss.2021.1916663.1271>
- Ghaedamini Harouni, A.; Ebrahimzadeh Dastjerdi, R., & Sadeghi Dehcheshmeh, M. (2023). Investigating the effects of organizational social responsibility on deviant behaviors in the workplace and the desire to leave the job with the mediating role of job satisfaction. *The Journal of Human Resources Excellence*, 3(4), 46–77. (in Persian)
- Ghodratipoor, M., & Hassanmoradee, N. (2014). Investigating the effectiveness of organizational factors and management of deviant workplace behavior (A survey on the staff of Civil Servant Pension Fund). *Journal of Public Administration*, 6(2), 333–354. (in Persian). <https://doi.org/10.22059/jipa.2014.50756>
- Gibson, D. E., & Callister, R. R. (2010). Anger in organizations: Review and integration. *Journal of Management*, 36(1), 66–93. <https://doi.org/10.1177/0149206309348060>
- Glomb, T. M.; Kammeyer-Mueller, J. D., & Rotundo, M. (2004). Emotional labor demands and compensating wage differentials. *Journal of Applied Psychology*, 89(4), 700–714. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.89.4.700>
- Greenberg, J. (1987). A taxonomy of organizational justice theories. *Academy of Management Review*, 12(1), 9–22. <https://doi.org/10.5465/amr.1987.4306437>
- Harari, M. B.; Manapragada, A., & Viswesvaran, C. (2017). Who thinks they're a big fish in a small pond and why does it matter? A meta-analysis of perceived overqualification. *Journal of Vocational Behavior*, 102, 28–47. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2017.06.002>
- Hair Jr, J. F.; Hult, G. T. M.; Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017a). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (2nd ed.). Thousand Oaks, USA: Sage Publications.
- Hair Jr, J. F.; Matthews, L. M.; Matthews, R. L., & Sarstedt, M. (2017b). PLS-SEM or CB-SEM: updated guidelines on which method to use. *International Journal of Multivariate Data Analysis*, 1(2), 107–123. <https://doi.org/10.1504/ijmda.2017.087624>
- Hart, S. G. (2006, October). NASA-task load index (NASA-TLX); 20 years later. In *Proceedings of the human factors and ergonomics society annual meeting* (Vol. 50, No. 9, pp. 904–908). Los Angeles, CA: Sage publications. <https://doi.org/10.1177/154193120605000909>
- Hatch, M. J., & Schultz, M. (2004). *Organizational identity: A reader*. Oxford University Press on Demand. <https://doi.org/10.1093/oso/9780199269464.001.0001>
- Hu, J.; Erdogan, B.; Bauer, T. N.; Jiang, K.; Liu, S., & Li, Y. (2015). There are lots of big fish in this pond: The role of peer overqualification on task significance, perceived fit, and performance for overqualified employees. *Journal of Applied Psychology*, 100(4), 1228–1238. <https://doi.org/10.1037/apl0000008>
- Hu, Q.; Schaufeli, W. B., & Taris, T. W. (2013). Does equity mediate the effects of job demands and job resources on work outcomes? An extension of the job demands-resources model. *Career Development International*, 18(4), 357–376. <https://doi.org/10.1108/cdi-12-2012-0126>
- Jandaghi, G.; Alvani, S. M.; Zarei Matin, H., & Fakheri Kozekanan, S. (2015). Cyberloafing management in organizations. *Iranian Journal of Management Studies*, 8(3), 335–349. <https://doi.org/10.22059/ijms.2015.52634>
- Johnson, G. J., & Johnson, W. R. (1996). Perceived overqualification and psychological well-being. *The Journal of Social Psychology*, 136(4), 435–445.

<https://doi.org/10.1080/00224545.1996.9714025>

Johnson, G. J., & Johnson, W. R. (1997). Perceived overqualification, emotional support, and health. *Journal of Applied Social Psychology*, 27(21), 1906–1918. <https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.1997.tb01631.x>

Johnson, G. J., & Johnson, W. R. (1999). Perceived overqualification and health: A longitudinal analysis. *The Journal of Social Psychology*, 139(1), 14–28. <https://doi.org/10.1080/00224549909598358>

Johnson, G. J., & Johnson, W. R. (2000). Perceived overqualification and dimensions of job satisfaction: A longitudinal analysis. *The Journal of Psychology*, 134(5), 537–555. <https://doi.org/10.1080/00223980009598235>

Johnson, H. H., & Umphress, E. E. (2019). To help my supervisor: Identification, moral identity, and unethical pro-supervisor behavior. *Journal of Business Ethics*, 159(2), 519–534. <https://doi.org/10.1007/s10551-018-3836-z>

Kamali Zarch, M., & Shekari, H. (2020). Effect of Mental Workload on Employees Cyberloafing: Mediating Role of Social Undermining. *Social Psychology Research*, 10(39), 39–58. (in Persian). <https://doi.org/10.22034/spr.2020.212813.1367>

Karimi, Mazidi, A., Bordbar, M., & Bordbar, A. (2012). A cross-sectional analysis of psychological capital and its constructs on general well-being of employees in public libraries. *Journal of Improvement Management*, 6(2), 23–40. (in Persian).

Karimi Mazidi, A., & Rahimnia, F. (2025). A loose hat on the organization's head: cyberloafing among knowledge workers embedded in non-knowledge-intensive organizations. *Personnel Review*, 54(8), 2080–2110. <https://doi.org/10.1108/pr-04-2024-0360>

Karimi Mazidi, A., Rahimnia, F., Mortazavi, S., & Lagzian, M. (2021). Cyberloafing in public sector of developing countries: job embeddedness as a context. *Personnel Review*, 50(7/8), 1705–1738. <https://doi.org/10.1108/pr-01-2020-0026>

Karimi Mazidi, A., Rahimnia, F., Mortazavi, S., & Lagzian, M. (2022). Explaining the role of job embeddedness in predicting the unethical behavior of cyberloafing. *Ethics in Science and Technology* 17(1), 85–91. (in Persian). <https://dor.isc.ac/dor/20.1001.1.22517634.1401.17.1.12.2>

Karimi Mazidi, A., Rezazadeh Barfouei, H., & Mortazavi, S. (2013). The effect of employees' psychological capital on their emotional and psychological well-being; mediating role of positive emotions, stress, and anxiety. *Organizational Resources Management Researches*, 3(3), 90–110. (in Persian). <https://dor.isc.ac/dor/20.1001.1.22286977.1392.3.3.7.8>

Kim, H-Y. (2013). Statistical notes for clinical researchers: Assessing normal distribution (2) using skewness and kurtosis. *Restorative Dentistry and Endodontics*, 38(1), 52–54. <https://doi.org/10.5395/rde.2013.38.1.52>

Koay, K. Y. (2018). Workplace ostracism and cyberloafing: a moderated-mediation model. *Internet Research*, 28(4), 1122–1141. <https://doi.org/10.1108/intr-07-2017-0268>

Koay, K. Y. (2025). Responsible leadership and cyberloafing: the mediating role of felt obligation and the moderating role of organisational identification. *International Journal of Organizational Analysis*, 33(8), 2208–2221. <https://doi.org/10.1108/IJOA-07-2024-4687>

Lee, K., & Allen, N. J. (2002). Organizational citizenship behavior and workplace deviance: The role of affect and cognitions. *Journal of Applied Psychology*, 87(1), 131–142. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.1.131>

- Lee, A.; Erdogan, B.; Tian, A.; Willis, S., & Cao, J. (2021). Perceived overqualification and task performance: Reconciling two opposing pathways. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 94(1), 80–106. <https://doi.org/10.1111/joop.12323>
- Lee, K.; Kim, E.; Bhawe, D. P., & Duffy, M. K. (2016). Why victims of undermining at work become perpetrators of undermining: An integrative model. *Journal of Applied Psychology*, 101(6), 915–924. <https://doi.org/10.1037/apl0000092>
- Levinson, H. (1970). A psychologist diagnoses merger failures. *Harvard Business Review*, 48, 139–147.
- Liberman, B.; Seidman, G.; McKenna, K. Y., & Buffardi, L. E. (2011). Employee job attitudes and organizational characteristics as predictors of cyberloafing. *Computers in Human behavior*, 27(6), 2192–2199. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2011.06.015>
- Lilius, J. M.; Worline, M. C.; Maitlis, S.; Kanov, J.; Dutton, J. E., & Frost, P. (2008). The contours and consequences of compassion at work. *Journal of Organizational Behavior*, 29(2), 193–218. <https://doi.org/10.1002/job.508>
- Lim, V. K. (2002). The IT way of loafing on the job: Cyberloafing, neutralizing and organizational justice. *Journal of Organizational Behavior*, 23(5), 675–694. <https://doi.org/10.1002/job.161>
- Lim, P. K.; Koay, K. Y., & Chong, W. Y. (2021). The effects of abusive supervision, emotional exhaustion and organizational commitment on cyberloafing: a moderated-mediation examination. *Internet Research*, 31(2), 497–518. <https://doi.org/10.1108/INTR-03-2020-0165>
- Littlejohn, S. W., & Foss, K. A. (2005). *Theories of human communication*. Belmont: Thompson Wadsworth.
- Liu, S.; Luksyte, A.; Zhou, L.; Shi, J., & Wang, M. (2015). Overqualification and counterproductive work behaviors: Examining a moderated mediation model. *Journal of Organizational Behavior*, 36(2), 250–271. <https://doi.org/10.1002/job.1979>
- Liu, S., and Wang, M. (2012). Perceived overqualification: a review and recommendation for research and practice. *Research in Occupational Stress and Well-being*, 10, 1–42. [https://doi.org/10.1108/s1479-3555\(2012\)0000010005](https://doi.org/10.1108/s1479-3555(2012)0000010005)
- Luksyte, A.; Spitzmueller, C., & Maynard, D. C. (2011). Why do overqualified incumbents deviate? Examining multiple mediators. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(3), 279–296. <https://doi.org/10.1037/a0022709>
- Makizadeh, V., & Sharaei, F. (2021). Antecedents and consequences of cyberloafing in public organizations (Case study: public organizations of Hormozgan province). *Public Organizations Management*, 9(4), 119–133. (in Persian). <https://doi.org/10.30473/ipom.2021.58054.4359>
- Mansobi, L.; Sabet, A., & Anvari, A. (2021). The role of Cyber-loafing mediator on the relationship between organizational factors and financial performance. *Modern Research Approaches in Management and Accounting*, 4(12), 109–123. (in Persian)
- Maynard, D. C.; Joseph, T. A., & Maynard, A. M. (2006). Underemployment, job attitudes, and turnover intentions. *Journal of Organizational Behavior*, 27(4), 509–536. <https://doi.org/10.1002/job.389>
- Maynard, D. C., & Parfyonova, N. M. (2013). Perceived overqualification and withdrawal behaviours: Examining the roles of job attitudes and work values. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 86(3), 435–455.

<https://doi.org/10.1111/joop.12006>

Mintzberg, H. (1983). *Structure in fives: Designing effective organizations*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Mitchell, M. S.; Vogel, R. M., & Folger, R. (2015). Third parties' reactions to the abusive supervision of coworkers. *Journal of Applied Psychology*, 100(4), 1040–1055. <https://doi.org/10.1037/apl0000002>

Moradi, M.; Karimi Mazidi, A., & Golestani Nia, M. (2013). The role of relational psychological contract in increasing the relational social capital and its impact on knowledge sharing behavior. *Transformation Management Journal*, 5(9), 134–155. (in Persian). <https://doi.org/10.22067/pmt.v5i9.28874>

Mortazavi, S.; Nazemi, Sh., & Karimi Mazidi, A. (2013). How institutional socialization tactics affects the drivers of socialization; newcomers proactivity and socialization outcomes. *Research Journal of Recent Sciences*, 2(6), 11–16.

Muafi, M. (2023). The effects of cyberloafing on organizational commitment: The role of emotional exhaustion and job overload. *JBTI: Jurnal Bisnis: Teori Dan Implementasi*, 14(2), 323–337. <https://doi.org/10.18196/jbti.v14i2.19486>

Nafisi, F., & Habibizad Novin, A. (2025). Investigating the effect of job overload on cyberloafing in Tabriz Social Security Organization, considering job stress and lack of time as mediators. *Computing Science Journal*, 10(1), 81–97. (in Persian). <https://dor.isc.ac/dor/20.1001.1.2538161.1404.10.1.5.1>

Nygren, T. E. (1991). Psychometric properties of subjective workload measurement techniques: Implications for their use in the assessment of perceived mental workload. *Human Factors*, 33(1), 17–33. <https://doi.org/10.1177/001872089103300102>

Onibala, T. M., & Suwandana, I. G. M. (2025). The effect of workload on cyberloafing with burnout as a mediating variable in employees of PT. XYZ. *Return: Study of Management, Economic and Bussines*, 4(6), 375–392. <https://doi.org/10.57096/return.v4i6.373>

Rafiei, M.; Hadadian, A., & Fayyazi, M. (2021). The effect of perceived overqualification on job attitudes (A study on Iran's banking industry). *Transformation Management Journal*, 12(24), 207–228. (in Persian). <https://doi.org/10.22067/pmt.v12i2.84946>

Rastgar, A.; Alavi Matin, F., & Vishlaghi, M. (2022). Social undermining and deviant organizational behaviors: Investigating the mediating role of organizational silence and emotional exhaustion. *Organizational Culture Management*, 20(4), 751–779. (in Persian). <https://doi.org/10.22059/jomc.2022.342429.1008459>

Razali, N. M., & Wah, Y. B. (2011). Power comparisons of Shapiro-Wilk, Kolmogorov-Smirnov, Lilliefors and Anderson-Darling tests. *Journal of Statistical Modeling and Analytics*, 2(1), 21–33.

Rahimnia, F., & Karimi Mazidi, A. (2015). Functions of control mechanisms in mitigating workplace loafing; Evidence from an Islamic society. *Computers in Human Behavior*, 48, 671–681. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.02.035>

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. <https://doi.org/10.2307/256693>

Sadeghi, M., & Kheradmand, E. (2021). Investigating the relationship between the perception of organizational political climate and deviant behaviors with regard to the

mediating role of perceived organizational support in the public relations of Isfahan organizations. *Sociology of Social Communication Journal*, 1(5), 57–75. (in Persian)

Samadi-Miarkolaei, H., & Samadi-Miarkolaei, H. (2020). The exploration of the organizational justice level and its relation with cyberloafing with a study in the healthcare and treatment network. *Iranian Journal of Ergonomics*, 8(3), 13–21. (in Persian). <https://doi.org/10.30699/jergon.8.3.13>

Schaufeli, W. B., & Taris, T. W. (2014). A critical review of the Job Demands–Resources model: Implications for improving work and health. In G. F. Bauer & O. Hämmig (Eds.), *Bridging Occupational, Organizational and Public Health: A Transdisciplinary Approach* (pp. 43–68). Springer. https://doi.org/10.1007/978-94-007-5640-3_4

Skarlicki, D. P., & Rupp, D. E. (2010). Dual processing and organizational justice: The role of rational versus experiential processing in third-party reactions to workplace mistreatment. *Journal of Applied Psychology*, 95(5), 944–952. <https://doi.org/10.1037/a0020468>

Smidts, A.; Pruyn, A. T. H., & Van Riel, C. B. (2001). The impact of employee communication and perceived external prestige on organizational identification. *Academy of Management Journal*, 44(5), 1051–1062. <https://doi.org/10.2307/3069448>

Soral, P.; Arayankalam, J., & Pandey, J. (2020). The impact of ambivalent perception of bureaucratic structure on cyberloafing. *Australasian Journal of Information Systems*, 24, 1–43. <https://doi.org/10.3127/ajis.v24i0.2087>

Spector, P. E., & Fox, S. (2005). The stressor-emotion model of counterproductive work behavior. In S. Fox & P. E. Spector (Eds.), *Counterproductive work behavior: Investigations of actors and targets* (pp. 151–174). American Psychological Association. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/10893-007>

Tajfel, H. (1982). Social psychology of intergroup relations. *Annual Review of Psychology*, 33(1), 1–39.

Tajfel, H., & Turner, J. C. (1979). An integrative theory of intergroup conflict. In W. G. Austin & S. Worchel (Eds.), *The social psychology of intergroup relations* (pp. 33–47). Monterey, CA: Brooks/Cole. <https://doi.org/10.1093/oso/9780199269464.003.0005>

van Dick, R.; Wagner, U.; Stellmacher, J., & Christ, O. (2004). The utility of a broader conceptualization of organizational identification: Which aspects really matter? *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77(2), 171–191. <https://doi.org/10.1348/096317904774202135>

Wagner, D. T.; Barnes, C. M.; Lim, V. K., & Ferris, D. L. (2012). Lost sleep and cyberloafing: Evidence from the laboratory and a daylight saving time quasi-experiment. *Journal of Applied psychology*, 97(5), 1068–1076. <https://doi.org/10.1037/a0027557>

Walster, E.; Berscheid, E., & Walster, G. W. (1973). New directions in equity research. *Journal of Personality and Social Psychology*, 25(2), 151–176. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/h0033967>

Wan, H. C.; Downey, L. A., & Stough, C. (2014). Understanding non-work presenteeism: Relationships between emotional intelligence, boredom, procrastination and job stress. *Personality and Individual Differences*, 65, 86–90. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2014.01.018>

Wang, M.; Liu, Y., & Lang, Y. (2025). Does perceived overqualification lead to cyberloafing? A moderated-mediation model based on social cognitive theory. *Chinese Management Studies*, 19(2), 549–566. <https://doi.org/10.1108/cms-12-2023-0690>

Weiss, H. M.; Suckow, K., & Cropanzano, R. (1999). Effects of justice conditions on discrete emotions. *Journal of Applied Psychology*, 84(5), 786–794. <https://doi.org/10.1037//0021-9010.84.5.786>

Zhang, J.; Akhtar, M. N.; Zhang, Y., & Sun, S. (2020). Are overqualified employees bad apples? A dual-pathway model of cyberloafing. *Internet Research*, 30(1), 289–313. <https://doi.org/10.1108/INTR-10-2018-0469>

Zhang, M. J.; Law, K. S., & Lin, B. (2016). You think you are big fish in a small pond? Perceived overqualification, goal orientations, and proactivity at work. *Journal of Organizational Behavior*, 37(1), 61–84. <https://doi.org/10.1002/job.2024>

Zhou, B.; Li, Y.; Hai, M.; Wang, W., & Niu, B. (2023). Challenge-hindrance stressors and cyberloafing: A perspective of resource conservation versus resource acquisition. *Current Psychology*, 42(2), 1172–1181. <https://doi.org/10.1007/s12144-021-01505-0>