

«مدیریت بهره وری»

سال هفتم \_ شماره ۲۶ \_ پاییز ۱۳۹۲

ص ص ۱۴۶ - ۱۲۵

تاریخ دریافت مقاله: ۹۱/۱۱/۱۸

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: ۹۲/۰۴/۲۶

## رابطه چندگانه عدالت سازمانی ادراک شده و پایداری به قراردادهای روان شناختی با رفتارهای شهروندی سازمانی

دکتر علی مهداد<sup>۱\*</sup>

سارا احمدپور<sup>۲</sup>

دکتر محسن گلپرور<sup>۳</sup>

### چکیده

این پژوهش با هدف بررسی رابطه عدالت سازمانی ادراک شده و پایداری به قراردادهای روان شناختی با رفتارهای شهروندی سازمانی انجام گردید. به این منظور ۲۸۰ نفر از میان کارکنان یک کارخانه چینی سازی به شکل تصادفی طبقه ای به عنوان نمونه پژوهش انتخاب گردیدند. پژوهش حاضر مطالعه توصیفی و از نوع همبستگی است و ابزارهای مورد استفاده در این پژوهش شامل پرسشنامه‌های رفتار شهروندی سازمانی لی و آلن (۲۰۰۲)، عدالت سازمانی ادراک شده نیهوف و مورمن (۱۹۹۳) و پای بندی به قراردادهای روان شناختی راستو (۱۹۹۵) می باشد. یافته‌های حاصل از این پژوهش نشان می دهد که بین عدالت سازمانی ادراک شده در هر سه بعد توزیعی، رویه ای و تعاملی و همچنین پایداری به قراردادهای روان شناختی در هر دو بعد تبادلی و رابطه ای با رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به همکاران و سازمان رابطه معنادار وجود دارد ( $P \leq 0/01$ ). همچنین از بین ابعاد عدالت، عدالت توزیعی و تعاملی دارای توان پیش بین معنادار برای پایداری به قراردادهای روان شناختی بوده اند ( $P \leq 0/01$ ). نتایج تحلیل رگرسیون همزمان پایداری به قراردادهای روان شناختی تبادلی، عدالت توزیعی و عدالت تعاملی ۴۵/۷ درصد از واریانس رفتار شهروندی سازمانی را تبیین نموده است. بنابراین می توان چنین نتیجه گیری نمود که عدالت و پایداری به قراردادهای روان شناختی پیش بین‌های مهمی برای رفتارهای شهروندی سازمانی هستند.

**واژه‌های کلیدی:** عدالت سازمانی، قراردادهای روان شناختی، رفتارهای شهروندی سازمانی

<sup>۱</sup> -عضو هیات علمی (استادیار) گروه روان شناسی صنعتی و سازمانی، واحد خوراسگان (اصفهان)، دانشگاه آزاد اسلامی، خوراسگان (اصفهان) ایران، نویسنده مسؤل (amahdad@khuif.ac.ir)

<sup>۲</sup> -کارشناس ارشد گروه روان شناسی صنعتی و سازمانی، واحد خوراسگان (اصفهان)، دانشگاه آزاد اسلامی، خوراسگان (اصفهان) ایران

<sup>۳</sup> -عضو هیات علمی (استادیار) گروه روان شناسی صنعتی و سازمانی، واحد خوراسگان (اصفهان)، دانشگاه آزاد اسلامی، خوراسگان (اصفهان) ایران

## مقدمه

شرایط کاملاً متحول و حاکم بر سازمان‌ها، افزایش رقابت و لزوم اثربخشی آن‌ها در چنین شرایطی، نیاز آن‌ها را به نسل ارزشمندی از کارکنان، بیش از پیش آشکار نموده است، نسلی که از آنها به عنوان سرباز سازمانی<sup>۱</sup> یاد می‌شود. این کارکنان بی‌تردید، وجه ممیز سازمان‌های اثربخش از غیراثربخش هستند چراکه سازمان را موطن خود می‌دانند و برای تحقق اهداف آن، بی‌هیچ چشم‌داشتی افزون بر نقش رسمی خود عمل نموده، از هیچ تلاشی دریغ نمی‌کنند. امروزه از تلاش‌های فراتر از حد انتظار، داوطلبانه، سودمند و مفید، تحت عنوان رفتارهای افزون بر نقش یا رفتارهای شهروندی سازمانی یاد می‌کنند (مهرداد، ۱۳۸۹). پژوهشگران سازمانی نشان داده‌اند که بعضی از کارکنان در سلامت و اثربخشی سازمان‌شان به وسیله انجام وظایف فراتر از نقش خود، مشارکت می‌نمایند (موچینسکی<sup>۲</sup>، ۲۰۱۲). به این معنی که این قبیل کارکنان مشارکت فوق‌العاده‌ای انجام می‌دهند که نه لازم است و نه از آنان انتظار می‌رود (پودساکف، مکنزی، بومر<sup>۳</sup>، ۱۹۹۶). رفتارهای شهروندی سازمانی به رفتارهای کاری کارکنان یک سازمان نظیر یاری‌رسانی به یکدیگر، بیش از حد متعارف ماندن و کار کردن، کار کردن در ایام تعطیل، عمل کردن در امور شغلی فراتر از استانداردهای معرفی شده توسط سازمان و تحمل کاستی‌ها در سازمان در محل کار یا شغل و درگیر شدن فعالانه در فعالیت‌های غیرشغلی و غیروظیفه‌در سازمان تلقی می‌شوند که طی چند دهه گذشته تاکنون توجهات پژوهشی زیادی را به خود جلب نموده‌اند (بولینو، ترنلی و نیهوف<sup>۴</sup>، ۲۰۰۴). این سازه از زمان طرح شدن در مجامع علمی توسط باتمن و اورگان<sup>۵</sup> (۱۹۸۳)، تاکنون به دلایل متعددی از جانب صاحب‌نظران و پژوهشگران عرصه رفتار سازمانی و روان‌شناسی صنعتی و سازمانی مورد توجه قرار گرفته است. رفتارهای شهروندی سازمانی به عنوان رفتار ارادی و از روی میل کارکنان تعریف می‌گردد که داوطلبانه بوده و نوعاً به آن‌ها پاداش تعلق نمی‌گیرد، اما می‌توانند عملکرد سازمان‌ها

---

<sup>1</sup>-Organizational Soldier

<sup>2</sup>-Muchinsky

<sup>3</sup>-Podsakoff, MacKenzie, & Bommer

<sup>4</sup>-Bolino, Turnley & Niehoff

<sup>5</sup>-Bateman & Organ

را بهبود بخشند (اورگان، ۱۹۸۸ و اچنک<sup>۱</sup>، ۱۹۹۱). پودساکف، وایتینگ، پودساکف و بلوم<sup>۲</sup> (۲۰۰۹) در فراتحلیل انجام داده چنین نتیجه گیری نموده اند که رابطه میان رفتارهای شهروندی سازمانی با بهره وری واحد های سازمانی ۰/۴۱ و با کاهش هزینه ها ۰/۴۲ می باشد.

بر اساس تبیین و مرور انجام شده توسط عسگری، سیلونگ، احمد و ابوسما<sup>۳</sup> (۲۰۰۸) رفتارهای مدنی سازمانی را می توان شکلی از رفتارهای فرانش<sup>۴</sup> تلقی کرد که از طریق نیرو بخشیدن به ساختار اجتماعی سازمان و نه عملکرد وظیفه<sup>۵</sup> (تکلیف) باعث تقویت اثربخشی و عملکرد سازمانی می شود. در راستای نحوه تقویت و ترویج این رفتارها، پژوهشگران زیادی تا کنون به دنبال شناسایی پیشایندهای متعدد این پدیده بوده اند. حاصل این تحقیقات شناسایی پیشایندهای متعدد موقعیتی و سازمانی، فردی و شخصیتی بوده است (برنی، هنلی و ویدنر<sup>۶</sup>، ۲۰۰۹). از جمله پیشایندهای این متغیر ادراک کارکنان از عدالت سازمانی و پایبندی به قراردادهای روان شناختی است (نعامی و شکرکن، ۱۳۸۵؛ مردانی حموله و حیدری، ۱۳۸۷؛ رامین مهر، هادی زاده مقدم و احمدی، ۱۳۸۸؛ یعقوبی و همکاران، ۱۳۸۸؛ طبرسا، اسمعیلی گیوی و اسمعیلی گیوی، ۱۳۸۹؛ بلالی دهکردی، ۱۳۸۹؛ مورمن<sup>۷</sup>، ۱۹۹۱؛ ارگان و ریان<sup>۸</sup>، ۱۹۹۵؛ رابینسون و موریسون<sup>۹</sup>، ۲۰۰۰؛ ترنلی و فلدمن<sup>۱۰</sup>، ۲۰۰۰؛ کوهن کراش و اسپکتور<sup>۱۱</sup>، ۲۰۰۱؛ باندerson<sup>۱۲</sup>، ۲۰۰۱؛

<sup>6</sup>-Schnake

<sup>2</sup>-Podsakoff, Whiting, Podsakoff, & Blume

<sup>3</sup>-Asgari, Silong, Ahmad & Abu samah

<sup>4</sup>-Extra role behaviours

<sup>4</sup>- task performance

<sup>5</sup>-Burney, Henle & Widener

<sup>6</sup>-Moorman

<sup>7</sup>-Organ & Ryan

<sup>8</sup>-Robinson & Morrison

<sup>9</sup>-Turnley & Feldman

<sup>10</sup>-Cohen-Charash & Spector

<sup>11</sup>-Bunderson

بولینو و همکاران، ۲۰۰۴؛ نایتس و کندی<sup>۱</sup>، ۲۰۰۵؛ تنسکی<sup>۲</sup>، ۲۰۰۵؛ ساکس<sup>۳</sup>، ۲۰۰۶؛ نادیری و تانوا<sup>۴</sup>، ۲۰۰۹؛ ایسهاک و آلام<sup>۵</sup>، ۲۰۰۹؛ گوآنگلینگ<sup>۶</sup>، ۲۰۱۱).

سازه قرارداد روان‌شناختی<sup>۷</sup> در نوشته‌های آرگریس (۱۹۶۰) و شین<sup>۸</sup> (۱۹۸۰) در حوزه تعهدات متقابل میان کارکنان و سازمان ریشه دارد. از نظر مفهومی می‌توان این پدیده را مجموعه‌ای از باورها و ادراکات فرد درباره تعهدات متقابل میان کارکنان و سازمان تعریف نمود (نایتس و کندی، ۲۰۰۵). قرارداد روان‌شناختی مجموعه‌ای از باورها و انتظارات است که در چرخه‌های ذهنی افراد به صورت فعال، روز آمد و مداوم مانند ملاک یا معیار ارزیابی عمل می‌کند. چرا به عنوان ملاک یا معیار، به این دلیل که، این انتظارات دائم می‌توانند در صحنه ذهن افراد حاضر باشند و بر اساس هر تصمیم و عملی که توسط مدیران و یا بطور کلی سازمان گرفته می‌شود، برآورده شدن یا نشدن انتظارات مبتنی بر قرارداد روانی تبدلی و ارتباطی را به فرد هشدار بدهند. مطالعات چندی نشان داده‌اند که قرارداد روان‌شناختی با رضایت شغلی، تعهد سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی مرتبط است. پژوهش نایتس و کندی (۲۰۰۵) و اندرسون و شالک<sup>۹</sup> (۱۹۹۸) نشان داده‌اند که اگر کارکنان احساس کنند که قرارداد روان‌شناختی بین آنها و سازمان برقرار است و سازمان برای تعهدات و مسئولیت‌های خود در قبال آنان پاسخگو است، سطح رضایت شغلی، تعهد سازمانی و رفتارهای مدنی-سازمانی آنها بالا می‌رود. اما در مقابل اگر کارکنان احساس کنند که قرارداد روانی بین آن‌ها و سازمان از طرف سازمان نفی و زیر پا گذاشته شده است، بطور طبیعی با افت رضایت شغلی، تعهد سازمانی و تمایل به رفتارهای شهروندی سازمانی مواجه می‌شوند. بطور طبیعی قرارداد روان‌شناختی نیز بسان بسیاری دیگر از قراردادها ممکن است، نقض یا شکسته شود. این نقض قرارداد روان‌شناختی<sup>۱۰</sup>، همانگونه که برقراری و استحکام آن می‌تواند تبعات

<sup>12</sup>-Knights & Kenndy

<sup>13</sup>-Tansky

<sup>14</sup>-Saks

<sup>15</sup>-Nadiri & Tanova

<sup>16</sup>-Ishak & Alam

<sup>17</sup>-guangling

<sup>1</sup>.Psychological Contract

<sup>2</sup>. Shein

<sup>3</sup>.Anderson & Schalk

<sup>4</sup>.violation of the psychological contract

مثبت و قابل توجهی به بار آورد، ممکن است تبعات آشکار و نهان منفی و زیان باری را برای سازمان ها یا کارفرمایان پدید آورد (رابینسون<sup>۱</sup>، ۱۹۹۶). تحقیقات نشان داده است که لغو یک جانبه قرارداد ضمنی، کارکنان باقی مانده را عمیقاً تحت تأثیر قرار می دهد. برخی از مهم ترین اصول آن ها یعنی اعتقاد به عدالت، مساوات و انصاف مورد تعدی واقع شده است. احساس امنیت آن ها از بین رفته، هویت و اعتماد به نفس آن ها مورد تهدید واقع شده؛ و دیگر اعتمادی به مدیریت سازمان شان ندارند. برای برخی نیز قرارداد از درجه اعتبار ساقط است (سیمز<sup>۲</sup>، ۱۹۹۴). همچنین، دیوید گست<sup>۳</sup> (۲۰۰۲) به نقل از مهداد (۱۳۸۹) بر این باور است که قراردادهای روان شناختی بر اساس احساس کارفرمایان و کارمندان از اعتماد و عدالت شکل می گیرد. زمانی قراردادهای روان شناختی، مفیدند که باعث افزایش تعهد و رضایت کارمندان شود و عملکرد شغلی را ارتقا دهد.

عدالت سازمانی به ادراک کارکنان از انصاف<sup>۴</sup> و رفتارهای عادلانه شغلی اشاره می کند (جکس و بیر<sup>۵</sup>، ۱۹۹۱). تحقیق در زمینه عدالت سازمانی تاریخ طولانی دارد و صاحب نظران طبقه بندی های مختلفی از عدالت سازمانی را مطرح نموده اند. مطالعه در مورد عدالت با کار آدامز<sup>۶</sup> (۱۹۶۳) بر روی تئوری برابری آغاز شد. آدامز در این کار بر انصاف درک شده از پیامدها که همان عدالت توزیعی<sup>۷</sup> است، تأکید می نمود (کوهن و اسپکتور<sup>۸</sup>، ۲۰۰۱، ۲۷۹). پس از آن محققان برابری ادراک شده از تصمیمات تخصیص بودجه به یک بخش را مورد توجه قرار دادند. نتیجه تئوری برابری، عدالت توزیعی بود که شامل تخصیص یا توزیع منابع بود. محققان بعدی نشان دادند که افراد یک حد معینی از نابرابری را می پذیرند اگر درک کنند که رویه هایی که تصمیمات توزیع بر آن اساس انجام شده اند عادلانه بوده است. عدالت رویه ای<sup>۹</sup> برای توصیف این پدیده به وجود آمد (کروپانزانو و فولگر<sup>۱۰</sup>، ۱۳۷، ۱۹۹۱). علاوه بر عدالت توزیعی و رویه ای، سومین شکل عدالت بیان می کند کیفیت رفتار بین شخصی در طول تصویب فرایندهای سازمانی و

5. Robinson

1. Sims

2. Geust

3. Fairness

4. Jex & Beehr

5. Adams

6. distributive justice

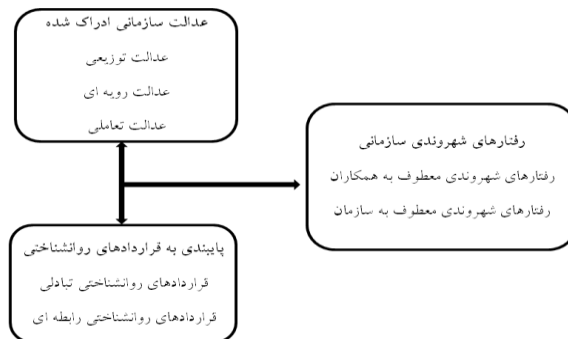
7. Cohen & Spector

8. procedural justice

9. Folger

توزیع نتایج سازمانی، به عنوان یک کمک کننده مهم به ادراک از برابری می باشد (بایس و شاپیرو<sup>۱۰</sup>، ۲۱۰، ۱۹۸۷). این بعد عدالت سازمانی "عدالت تعاملی"<sup>۲</sup> نامیده شده است که شامل جنبه بین شخصی عدالت رویه‌ای می باشد که از ابعاد رویه‌ای و توزیعی مجزا می باشد (اسکارلیسکی<sup>۳</sup> و فولگر، ۴۳۸، ۱۹۹۷). اخیراً، بعد جدیدی از عدالت سازمانی توسط کروپانزانو، گلدمن و گرینبرگ<sup>۴</sup> (۲۰۰۳); و فولگر، کروپانزانو و گلدمن<sup>۵</sup> (۲۰۰۵)، به نقل از مهداد، طبخ عشقی، و مهدیزادگان (۱۳۹۱)، تحت عنوان عدالت اخلاقی<sup>۶</sup> ارایه شده است که چنین تعریف می گردد: شکلی از عدالت سازمانی است که بر روش و عمل اخلاقی درست و مناسب برای فرد و سازمان بنا شده است و همچنین پایبندی فرد و سازمان را به ارزشهای اخلاقی نشان می دهد.

با توجه به مبانی نظری پژوهش‌های انجام گرفته مبنی بر رابطه ادراک عدالت سازمانی و پایبندی به قراردادهای روان شناختی با رفتارهای شهروندی سازمانی و همچنین رابطه پایبندی به قراردادهای روان شناختی با ادراک عدالت سازمانی، مدل مفهومی زیر استخراج گردید. هدف پژوهش حاضر پاسخگویی به این سؤال است که آیا رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان از طریق ادراک عدالت سازمانی و پایبندی به قراردادهای روان شناختی قابل پیش بینی است یا خیر؟



شکل (۱-۱) - مدل مفهومی پژوهش

<sup>10</sup>.Bies & Shapiro

<sup>11</sup>.interactional justice

<sup>3</sup>.Skarlisky

<sup>4</sup>.Cropanzano, Goldman & Grenberg

<sup>5</sup>.Folger, Cropanzano, & Goldman

<sup>6</sup>- Deontic Justice

## ابزار و روش

روش پژوهش، جامعه آماری و نمونه؛ این تحقیق بر اساس هدف، از نوع تحقیقات کاربردی است و بر اساس ماهیت و روش انجام کار توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش را کلیه کارکنان شرکت چینی زرین ایران در بهار ۱۳۹۱ تشکیل داده اند. تعداد کل کارکنان زن و مرد این شرکت در دوره زمانی تحقیق، ۹۲۷ نفر (۵۹۳ نفر زن معادل ۶۴ درصد و ۳۳۴ نفر مرد معادل ۳۶ درصد) بودند. نسبت مورد اشاره برای زنان و مردان در جامعه آماری این پژوهش مبنای روش نمونه گیری بوده است. از جامعه معرفی شده، تعداد ۳۲۰ نفر بر مبنای جدول انتخاب حجم نمونه میچل و جولی<sup>۱</sup> (۲۰۰۷) بر پایه ی نمونه گیری تصادفی طبقه ای (جهت رعایت نسبت زنان و مردان) انتخاب گردید که پس از تکمیل و عودت ۴۰ پرسش نامه به دلیل نقص در پاسخگویی از تحلیل ها کنار گذاشته شد و لذا گروه نمونه پژوهش به ۲۸۰ نفر تقلیل یافت.

پرسشنامه عدالت سازمانی ادراک شده : برای سنجش عدالت سازمانی ادراک شده از پرسش نامه ۱۸ سؤالی عدالت سازمانی نیهوف و مورمن<sup>۲</sup> (۱۹۹۳) و مورمن (۱۹۹۱)، (۵ سؤال برای سنجش عدالت توزیعی، شش سؤال برای سنجش عدالت رویه ای و هفت سؤال برای سنجش عدالت تعاملی) استفاده گردید. این پرسشنامه توسط گل پرور، نصری و ملک پور (۱۳۸۶) در ایران ترجمه و اجرا شده است. مقیاس پاسخگویی پرسشنامه پنج درجه ای (کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۵) بوده و بر اساس گزارش خاکسار، گل پرور و نوری (۱۳۸۶) ضرایب پایایی این پرسش نامه از طریق آلفای کرونباخ و ضرایب تنصیف اسپیرمن-براون و گاتمن بررسی و به ترتیب برای عدالت توزیعی ۰/۷۴، ۰/۷۲ و ۰/۷۰، برای عدالت رویه ای ۰/۸۳، ۰/۸۲ و ۰/۸۰ و برای عدالت تعاملی ۰/۸۳، ۰/۸۰ و ۰/۸۰ به دست آمده است. همچنین در مطالعه مهداد، مهدیزادگان و طباطباقی (۱۳۸۹)، ضرایب پایایی این پرسش نامه از طریق آلفای کرونباخ به ترتیب برای عدالت توزیعی ۰/۸۶۱، برای عدالت رویه ای ۰/۸۶۲ و برای عدالت تعاملی ۰/۹۱ گزارش شده است. در پژوهش حاضر ضرایب پایایی این پرسشنامه با استفاده از آلفای کرونباخ

1. Mitchell & Jolly

2. Niehoff & Moorman

به ترتیب برای عدالت توزیعی ۰/۹۱۶، عدالت رویه ای ۰/۸۳۵، عدالت تعاملی ۰/۹۲۴ و ادراک عدالت به صورت کلی ۰/۹۲۹ بدست آمد. یک نمونه از سوالات پرسشنامه ادراک عدالت توزیعی، رویه ای و تعاملی به ترتیب زیر است:

در این سازمان، سطح حقوق و مزایایم بر مبنای عدل و انصاف است.

در سازمان ما برای تصمیم‌گیری به حرف و نظر تمام کسانی که تحت تأثیر تصمیمات قرار می‌گیرند توجه می‌شود.

در این سازمان برخورد سرپرستم با من همراه با محبت و توجه است.

پرسشنامه پایبندی به قراردادهای روان‌شناختی: پای بندى به قراردادهای روان‌شناختی با استفاده از پرسش‌نامه شش سؤالى راسئو<sup>۱</sup> (۱۹۹۵) سنجیده شد. این پرسشنامه برای اولین بار توسط جوادیان، گلپور و بلالی دهکردی (۱۳۹۱) اجرا و اعتبار پرسش‌نامه با استفاده از روش تحلیل عاملی برابر با ۰/۹۲۶ است که در سطح  $(p > 0.001)$  معنادار می‌باشد، توسط نامبردگان گزارش شده است. این پرسشنامه پایبندی به قراردادهای روان‌شناختی مبادله‌ای و رابطه‌ای را مورد سنجش قرار می‌دهد. این ابزار از یک مقیاس هفت درجه‌ای (کاملاً مخالفم=۱) تا (کاملاً موافقم=۷) استفاده می‌کند. بر اساس جوادیان، گلپور و بلالی دهکردی (۱۳۹۱) پایایی این پرسش‌نامه ۰/۸۷ گزارش شده است. در پژوهش حاضر پایایی این پرسش‌نامه با استفاده از روش آلفای کرونباخ برای قرارداد روان‌شناختی مبادله‌ای، رابطه‌ای و کل به ترتیب ۰/۷۳۷، ۰/۵۹۸ و ۰/۸۰۲ به دست آمد. یک نمونه از سوالات مربوط به قرارداد روان‌شناختی مبادله‌ای و رابطه‌ای به ترتیب زیر است:

این سازمان نسبت به تعهدات مالی و اقتصادی که در قبال من دارد، توجه لازم و کافی را نشان می‌دهد.

این سازمان قول و قرارهای خود مبنی بر حمایت و پشتیبانی (غیرمالی) از من را برآورده می‌سازد.

پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی: این پرسشنامه بوسیله‌ی لی و آن<sup>۲</sup> (۲۰۰۲) تهیه و تدوین گردیده است و رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به سازمان و

1. Rousseau

2. Lee & Allen



رفتارهای شهروندی معطوف به همکاران را با ۱۶ سوال اندازه گیری می کند. آلفای کرونباخ گزارش شده توسط لی و آلن (۲۰۰۲) برای رفتارهای شهروندی معطوف به کارکنان و رفتارهای شهروندی معطوف به سازمان به ترتیب ۰/۸۳ و ۰/۷۷ می باشد. این پرسش نامه برای اولین بار در ایران به وسیله ی مهداد و عارفین (۲۰۰۹) ترجمه آماده اجرا گردیده است. آلفای کرونباخ به دست آمده برای این پرسش نامه توسط مهداد و عارفین (۲۰۰۹)، در رفتارهای شهروندی سازمانی کلی و رفتارهای شهروندی معطوف به کارکنان و رفتارهای شهروندی معطوف به سازمان به ترتیب ۰/۹۳۸، ۰/۵۹۸، ۰/۹۰۹، ۰/۹۳۴، ۰/۵۸۸، ۰/۹۰۳، گزارش شده است. بر اساس گزارش مهداد و هادی (۱۳۹۱)، آلفای کرونباخ برای رفتارهای شهروندی معطوف به همکاران و معطوف به سازمان و رفتارهای شهروندی کل به ترتیب: ۰/۸۱۶، ۰/۸۵۸، ۰/۸۹۵ می باشد و در مطالعه حاضر آلفای کرونباخ برای رفتارهای شهروندی معطوف به همکاران و معطوف به سازمان و رفتارهای شهروندی کل به ترتیب ۰/۸۲۷، ۰/۹۲۵، ۰/۹۲۹ به دست آمد. نحوه پاسخگویی به سوالات پرسشنامه مقیاس هفت درجه ای لیکرت می باشد واز پاسخگویان خواسته می شود تا میزان اشتغال خود به رفتارهای مندرج در پرسشنامه را مشخص نمایند. یک نمونه از سوالات معطوف به سازمان و افراد به ترتیب زیر است :

در جامعه به سازمان خود افتخار می کنم.  
 به دیگران در انجام وظایف شغلی کمک می کنم.

برای شروع پژوهش با سازمان مورد مطالعه ( کارخانه چینی زرین ایران) ارتباط برقرار و هماهنگی های لازم برای انجام پژوهش در سازمان فوق انجام گرفت و برای مسؤولان و مدیران سازمان در یک جلسه راجع به موضوع پژوهش توضیحاتی داده شد. برای توزیع پرسش نامه ها با واحد آموزش و منابع انسانی سازمان هماهنگی های لازم انجام و پرسشنامه ها با همکاری چندین نفر از واحد آموزش توزیع و سپس در طی دو هفته پرسشنامه ها به واحد آموزش ارجاع داده شد. داده ها از طریق رگرسیون همزمان و با استفاده از نرم افزار آماری spss20 مورد تحلیل قرار گرفته است.

## یافته‌ها:

جدول ۱- میانگین، انحراف معیار و ماتریس همبستگی درونی بین متغیرهای پژوهش

ردیف	متغیرها	M	SD	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
۱	قرارداد روانشناختی مبادله‌ای	۱۵/۴۷	۳/۷۱	۱									
۲	قرارداد روانشناختی رابطه‌ای	۱۶/۶۹	۲/۹۹	۰/۶۶**	۱								
۳	قرارداد روان شناختی کل	۳۲/۷۸	۶/۱۲	۰/۹۳**	۰/۷۹**	۱							
۴	عدالت توزیعی ادراک شده	۱۴/۳۳	۴/۷۲	۰/۵۴**	۰/۶۸**	۰/۵۶**	۱						
۵	عدالت رویه‌ای ادراک شده	۲۰/۵۱	۵/۴۶	۰/۸۴**	۰/۸۳**	۰/۶۴**	۰/۹۵**	۱					
۶	عدالت تعاملی ادراک شده	۱۹/۱۶	۶	۰/۵۰**	۰/۶۸**	۰/۴۴**	۰/۳۴**	۰/۶۱**	۱				
۷	عدالت سازمانی کل	۵۲/۹	۱۳/۱۸	۰/۶۰**	۰/۸۶**	۰/۸۵**	۰/۶۸**	۰/۹۰**	۰/۴۷**	۱			
۸	رفتار شهروندی معطوف به کارکنان	۴۱/۶۳	۱۰/۳۴	۰/۴۴**	۰/۶۱**	۰/۳۸**	۰/۴۵**	۰/۴۳**	۰/۶۴**	۰/۳۹**	۱		
۹	رفتار شهروندی معطوف به سازمان	۳۷/۱۷	۷/۳۱	۰/۶۰**	۰/۳۹**	۰/۳۰**	۰/۴۴**	۰/۳۳**	۰/۶۳**	۰/۵۶**	۰/۷۶**	۱	
۱۰	رفتار شهروندی کل	۷۹/۱	۲۱/۲۶	۰/۷۵**	۰/۳۵**	۰/۳۰**	۰/۴۹**	۰/۶۷**	۰/۵۵**	۰/۶۱**	۰/۶۷**	۰/۸۹**	۱

P < ۰/۰۵\* P < ۰/۰۱\*\*

چنانکه در جدول (۱) مشاهده می‌شود، بیشترین میانگین متغیر قراردادهای روان شناختی مربوط به قرارداد روان شناختی رابطه‌ای (۱۶/۷۹)، بیشترین میانگین متغیر عدالت سازمانی مربوط به ادراک عدالت رویه‌ای (۲۰/۱۵) و بیشترین میانگین متغیر رفتار شهروندی سازمانی مربوط به رفتار شهروندی معطوف به کارکنان (۴۱/۹۳) است.

چنانکه در بخش ضرایب همبستگی ارائه شده در جدول (۱) مشاهده می شود؛ رابطه مثبت و معناداری بین تمامی متغیرهای پژوهش وجود دارد ( $P \leq 0/01$ ).

جدول ۲- نتایج تحلیل رگرسیون همزمان برای پیش بینی رفتار شهروندی سازمان

متغیرهای پیش بین	B	SE	$\beta$	T	معناداری	R	R <sup>2</sup>	SE	F	معناداری
۱ متغیر ثابت	۱۸۸/۱	۵/۲۸	—	۳۶/۴۹	۰/۰۰					
۲ پایبندی به قراردادهای روان شناختی	۱۶۷/۰	۰/۰۹	۰/۸۸	۱۵۸/۳	۰/۰۰	۰/۳۱	۰/۱۳	۶۷۸/۱	۰/۴۴	۰/۰۰
۳ عدالت سازمانی ادراک شده	۱۸۸/۰	۸/۰۸	۰/۸۳	۵۳/۷	۰/۰۰					

چنانکه در جدول (۲) ملاحظه می شود، پایبندی به قراردادهای روان شناختی ( $\beta = 0/239$ ) و عدالت سازمانی ادراک شده ( $\beta = 0/473$ ) دارای توان پیش بین معنادار ( $P \leq 0/01$ ) برای رفتار شهروندی سازمانی بوده اند. بر اساس تحلیل واریانس رگرسیون انجام شده ( $F = 96/430$ ,  $P \leq 0/01$ )، دو متغیر یاد شده ۴۱ درصد از واریانس رفتار شهروندی سازمانی را به صورت معناداری تبیین نموده اند. بنابراین فرضیه پژوهش از طریق رگرسیون همزمان به این شکل مورد تأیید قرار می گیرد که ترکیبی خطی از متغیرهای پایبندی به قراردادهای روان شناختی و عدالت سازمانی ادراک شده قادر به پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی هستند.

جدول ۳- نتایج تحلیل رگرسیون همزمان برای پیش بینی پایبندی به قراردادهای روانشناختی

متغیرهای پیش بین	B	SE	$\beta$	t	معناداری	R	R <sup>2</sup>	SE	F	معناداری
۱ متغیر ثابت	۱۸۷/۱	۱/۲۰	—	۱۵۱/۶۱	۰/۰۰					
۲ عدالت توزیعی	۰/۵۲	۰/۰۷	۰/۴۳	۷/۴۳	۰/۰۰	۰/۸۰	۰/۳۱	۳۸۷/۲	۵۳/۵۳	۰/۰۰
۳ عدالت رویه ای	۰/۰۹	۰/۰۷	۰/۸۱	۱۱/۰۰	۰/۰۰					
۴ عدالت تعاملی	۰/۷۸	۰/۰۶	۰/۱۸	۳/۸۵	۰/۰۰					

چنانکه در جدول (۳) ملاحظه می‌گردد، عدالت توزیعی ( $\beta=0/443$ ) و عدالت تعاملی ( $\beta=0/185$ ) دارای توان پیش بین معنادار ( $P \leq 0/01$ ) برای پایبندی به قراردادهای روان شناختی بوده‌اند. بر اساس تحلیل واریانس رگرسیون انجام شده ( $F=53/543, P \leq 0/01$ ) دو متغیر یاد شده ۳۶/۸ درصد از واریانس پایبندی به قراردادهای روانشناختی را به صورت معناداری تبیین نموده‌اند. بنابراین فرضیه پژوهش از طریق رگرسیون همزمان به این شکل مورد تأیید قرار می‌گیرد که ترکیبی خطی از متغیرهای عدالت توزیعی و عدالت تعاملی قادر به پیش بینی پایبندی به قراردادهای روان شناختی کلی هستند.

### بحث و نتیجه گیری

پژوهش حاضر نشان داد که میان ادراک عدالت سازمانی و پایبندی به قراردادهای روان شناختی با رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد ( $P \leq 0/01$ )، و پایبندی به قراردادهای روان شناختی ( $\beta=0/239$ ) و عدالت سازمانی ادراک شده ( $\beta=0/473$ ) دارای توان پیش بین معنادار ( $P \leq 0/01$ ) برای رفتار شهروندی سازمانی بوده‌اند. بر اساس تحلیل واریانس رگرسیون انجام شده ( $P \leq 0/01, F=96/430$ ) دو متغیر یاد شده ۴۱ درصد از واریانس رفتار شهروندی سازمانی را به صورت معناداری تبیین نموده‌اند. همچنین این پژوهش نیز نشان داد که عدالت توزیعی ( $\beta=0/443$ ) و عدالت تعاملی ( $\beta=0/185$ ) دارای توان پیش بین معنادار ( $P \leq 0/01$ ) برای پایبندی به قراردادهای روان شناختی بوده‌اند. بر اساس تحلیل واریانس رگرسیون انجام شده ( $F=53/543, P \leq 0/01$ ) دو متغیر یاد شده ۳۶/۸ درصد از واریانس پایبندی به قراردادهای روان شناختی را به صورت معناداری تبیین نموده‌اند.

این یافته با نتیجه حاصل از پژوهش بلانسرو، جانسون و لاکشمن (۱۹۹۶) که قراردادهای روان شناختی را مبنایی برای ادراک عدالت سازمانی و عدالت ادراک شده را منجر به رفتارهای شهروندی سازمانی می‌دانند، همچنین بولینو و همکاران (۲۰۰۴) که سه طبقه پیشایند اصلی از جمله حالات عاطفی، دلبستگی شغلی، رعایت استانداردهای عدالت و انصاف، ادراک قراردادهای روان شناختی و بیگانگی شغلی را برای رفتارهای شهروندی سازمانی معرفی نموده‌اند هماهنگ است. بال، لانگه، جانسن و ون در ولدا (۲۰۰۸) در فراتحلیل خود نشان دادند که نقض قرارداد روان شناختی، نگرش‌های شغلی

مانند اعتماد و تعهد سازمانی را کاهش می دهد. همچنین هسان جافری (۲۰۱۱) در یافته های خود نشان می دهد که ادراک نقض قرارداد روان شناختی اعتماد و رفتارهای شهروندی را با خطر مواجه می سازد که این به نوبه خود عملکرد شغلی را کاهش می دهد. نقض قرارداد روان شناختی عوامل بسیاری (مثلا اعتماد) را که منجر به بروز یک رابطه می شود تخریب می سازد. اگر کارفرما وعده و قول ضمنی را نقض کند، درستی و صداقت وی زیر سوال خواهد رفت. نقض قرارداد روان شناختی نشان می دهد که انگیزه های اصلی کارفرما برای ایجاد و حفظ یک رابطه سودمند و دو جانبه تغییر یافته و یا اینکه از آغاز نادرست بوده است (مهداد، ۱۳۸۹). بهلولی زیناب، علوی متین و درخشان مهربانی (۱۳۸۹)، در یافته های خود نشان می دهند که ادراک عدالت سازمانی یکی از پیشایندهای مهم بروز رفتارهای شهروندی سازمانی است، و بر اساس گزارش ایران زاده و اسدی (۱۳۸۸)، این دو متغیر پیش بین خشنودی شغلی در افراد می باشد.

نتایج این پژوهش گویای آن است که زمانی که توزیع نتایج حاصل از تلاش و کار کارکنان متناسب با میزان خروجی آن ها و برابر با خروجی سایر همکاران انجام گیرد، همچنین افراد دارای سهم مساوی در مشارکت در تصمیم گیری و تعیین رویه های انجام کار باشند و رویه های عادلانه اتخاذ گردد، به علاوه افراد دارای سهم یکسانی در ارتباطات با یکدیگر و ارتباطات سازمان با آن ها باشند در این حالات ذکر شده افراد عدالت را در تمام ابعاد ادراک کرده و در نتیجه ارزیابی مثبتی از وضعیت عدالت سازمانی انجام می گیرند. زمانی که عدالت توزیعی، رویه ای و رابطه ای به درستی در سازمان برقرار باشد، لذا کارکنان، سازمان را پایبند به قراردادهای روان شناختی تبدلی و ارتباطی می داند و این پایبندی زمینه ساز ایجاد احساسی مثبت نسبت به سازمان در افراد می گردد. این رابطه ترکیبی به شکل یک فلش دو طرفه ما بین عدالت سازمانی و پایبندی به قراردادهای روان شناختی در شکل (۱-۱) نشان داده شده است. از آنجایی که نگرش افراد را نمی توان به طور مستقیم مشاهده نمود لذا یکی از ملاک های سنجش نگرش افراد، رفتار آنها می باشد (مهداد، ۱۳۸۹). اسکار لیسکی و فالگر<sup>۱</sup> (۱۹۹۷)، معتقدند هنگامی که مدیران و سرپرستان حساسیت و نگرانی کافی را نسبت به کارکنان نشان دهند و با آن ها با بزرگ منشی و احترام برخورد نمایند، کارکنان راغب می گردند تا با نقض های سازمان از عدالت، مدارا نمایند و در غیر این صورت به گرایش های

---

1. Skarlicki & Folger

انتقام جویانه سوق پیدا خواهند نمود. بیس، تریپ و کرامر<sup>۱</sup> (۱۹۹۷)، فرایندی را تحت عنوان " ترمودینامیک انتقام " توصیف می‌کنند که در نقض دو مفهوم اساسی قرارداد روان‌شناختی و عدالت سازمانی رخ می‌دهد (نقل از مهداد، ۱۳۸۹). بر اساس مدل وان داین و گراهام (۱۹۹۴)، شش متغیر "نگرش‌های شغلی مثبت، بدگمانی، ویژگی‌های شغلی برانگیزنده، سابقه استخدام و سطح شغل" بر یک متغیر میانجی با عنوان رابطه قراردادی دوطرفه اثر می‌گذارند و این رابطه قراردادی دو طرفه منجر به بروز رفتار شهروندی سازمانی می‌گردد. ساکس (۲۰۰۶) در پژوهش خود بیان داشتند که نحوه عمل و رفتار سازمان زمینه ساز ادراک کارکنان از عدالت سازمانی یا بی‌عدالتی است که به عنوان عاملی بسیار اساسی و اثرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد.

بر اساس تحلیل چند ملیتی، راسو و شالک (۲۰۰۰)، تفاوت‌های فرهنگی در قراردادهای روان‌شناختی به طور مداوم رشد خواهد نمود، کشورهای آسیایی به طور سنتی اولاً ترجیح می‌دهند که رابطه‌ای را میان طرفین برقرار کنند و سپس تبادل تجاری انجام دهند، در حالی که کشورهای غربی ترجیح می‌دهند که در خلال مبادلات تجاری مکرر روابط را ایجاد کنند (مهداد، ۱۳۸۹). برای تبیین این فرضیه باید به این نکته توجه گردد که بررسی این فرضیه در ایران انجام گرفته و کارکنان قبل از هرگونه تبادل تجاری، برقراری یک رابطه دوطرفه را ترجیح می‌دهند، و اگر این رابطه برای همه کارکنان همسان و برابر اجرا گردد و کارکنان این عدالت برقراری رابطه را ادراک کنند هم نسبت به همکاران و هم نسبت به برقرار کننده رابطه یعنی سازمان احساس بهتری پیدا می‌کنند و این باعث رفتار متقابل از سوی کارکنان است لذا هر اندازه بی‌عدالتی در برقراری روابط ادراک گردد رفتارهای تلافی جویانه و ضد تولید هم نسبت به همکاران و هم نسبت به سازمان افزایش می‌یابد. مهداد (۱۳۸۹) اظهار می‌دارد که ادراک عدالت، نقش اصلی را در واکنش‌ها به نقض‌های قرارداد روان‌شناختی ایفا می‌کنند. به خصوص عدالت آیین نامه‌ای دارای اهمیت عمده‌ای برای کارکنانی است که قرارداد رابطه‌ای آنها نقض شده است. استفاده از رویه‌های عادلانه و منصفانه توسط سازمان‌ها، تاثیر نقض از قرارداد را بر کارکنان می‌تواند کاهش دهد.

مورمن (۱۹۹۱) چنین نتیجه‌گیری می‌کند که اگر سرپرستان خواهان افزایش رفتار شهروندی میان کارکنان خود هستند، باید در جهت افزایش عدالت در تعاملات

<sup>1</sup>. Bies, Tripp & Kramer

خویش با کارکنانشان تلاش کنند. سازمان هایی که منصف ادراک می شوند و با کارکنان خود رفتارهای مطلوبی را دارا هستند مزایای دستیابی به کارکنانی را خواهند داشت که این کارکنان در رفتارهای شهروندی بیشتر مشارکت خواهند داشت. رابینسون (۱۹۹۶) اظهار می دارد که اعتماد نقش مهمی در تجربه شخصی نقض قرارداد روانی توسط کارفرما دارد. کارکنان با میزان پایین اعتماد در تشخیص نقض قرارداد هوشیارتر هستند و امکان دارد حتی زمانی که هیچ گونه نقضی رخ نداده احساس کنند قرارداد روانی نقض شده است و نبود اعتماد به از بین رفتن اعتماد به نفس کارکنان منجر می شود (بلالی دهکردی، ۱۳۸۹).

این پژوهش نیز مانند سایر پژوهش ها محدودیت هایی داشت که از آن جمله می توان اشاره کرد که نتایج حاصل از این پژوهش از یک صنعت تولیدی به دست آمده است و از آنجایی که اعتبار هر تحقیق منوط به گستردگی دامنه مورد تحقیق است لذا پیشنهاد می گردد این پژوهش برای تفسیر نهایی در سازمان ها و صنایع دیگر تکرار شود، بعلاوه پدیده هایی نظیر رفتارهای شهروندی و یا پایبندی به قراردادهای روان شناختی در خود گزارش دهی می توانند تحت تأثیر مطلوب نمایی اجتماعی قرار گیرند که در این پژوهش با بی نام بودن پرسش نامه ها و اطمینان پاسخگویان از فاش نشدن نام آن ها تا اندازه ای تلاش شده تا مطلوب نمایی در خود گزارش دهی کنترل شود.

بر اساس یافته های این پژوهش پیشنهاد می کند که سرپرستان باید با ایجاد نظام های عادلانه جبران خدمات در سازمان، همانند پرداخت بر اساس عملکرد و ارائه پاداش بر مبنای عملکرد و شایستگی افراد و متناسب بودن پیامدها با مسؤولیت ها و عملکرد افراد، در جهت درک عدالت توزیعی و به دنبال آن درک پایبندی به قراردادهای روان شناختی مبادله ای و در نتیجه بروز رفتارهای شهروندی سازمانی گام بردارند. معیارها و رویه های تخصیص حقوق و مزایا برای همه افراد سازمانی به طور یکسان اعمال شود و این رویه ها بر اساس معیارهای اخلاقی و مبتنی بر اطلاعات دقیق باشند. به کارکنان اجازه داده شود بر رویه ها اثر بگذارند، همچنین با ایجاد نظام ها و معیارهای منصفانه برای ارتقا و ترفیع افراد گامی اساسی جهت افزایش ادراک از عدالت رویه ای و در نتیجه برخورداری از کارکنانی با ویژگی های رفتارهای شهروندی سازمانی برداشته شود. همچنین مدیران و سرپرستان در طی رفتارهای بین شخصی و مراوداتی که با کارکنان دارند با آن ها با احترام و خوشرویی رفتار کنند، به نظرات آن ها احترام بگذارند

---

و در ارائه اطلاعات در مورد تصمیمات، رویه‌های سازمانی که به آن‌ها مربوط می‌شود صادقانه برخورد کنند، زیرا ادراک کارکنان از سرپرست به عنوان حامی و احترام گذار با شأن و منزلت آنها در فرایند تعامل، ادراک از عدالت مراوده‌ای و پایبندی به قراردادهای روان‌شناختی رابطه‌ای را ارتقا می‌دهد و به طور مثبت بر اعتماد آن‌ها به سرپرست تأثیر می‌گذارد و این نگرش مثبت که هدایت‌کننده رفتار است، محیط امنی را برای کارکنان جهت درگیر شدن در رفتارهای شهروندی سازمانی فراهم می‌کند.



## References

- Asgari, A., Silong, A.D., Ahmad, A., Abu Samah, B. (2008), The relationship between organizational characteristics, cultural context and organizational citizenship behaviors. *European Journal of Economics , Finance and Administrative Sciences* ,13: 94-107
- Argyris, CP. (1960), *Understanding Organizational Behavior*. Homewood, IL: Dorsey Press. 67p
- Anderson, N., Schalk, R. (1998), The Psychological contract in retrospect and prospect. *Journal of organizational Behavior* ,19: 637-647
- Bahloli Zinab, N., Alawi Matin, Y., & Derakhshani Mehrabani, A. (2010). Investigating the Effect of Organizational Justice on Organizational Citizenship Behavior in Employees of Islamic Azad University, Tabriz Branch. *Beyond management*. 4(14), 108-73, (In Persian).
- Bal, P. M., De Lange. A. H., Jansen, P. G. W., & Van Der Velde, M. E. G. (2008), Psychological contracts breach and job attitudes: A meta-analysis of age as moderator. *Journal of Vocational Behavior*, 72: 143-158
- Belali Dehkordi, S. (2010). Relationship between the Transactional and Communication Psychological Contract and Civic-organizational Behaviors According to the Role of Organizational Commitment and Job Satisfaction in the Zarif Mosavvar company, (In Persian).
- Bolino, M. C., Turnley, W. H., Niehoff, B. P. (2004), the other side of the story: Reexamining prevailing assumptions about organizational citizenship behavior. *Human Resource Management Review*, 14: 229-246
- Blancero, D., Johnson, S., & Lakshman, C. (1996), Psychological Contracts and Fairness: The Effect of Violations on Customer Service Behavior. *Journal of Market-Focused Management*, 1, 49-63
- Bateman, T. S., Organ, D. W. (1983), Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee citizenship. *Academy of Management Journal*, 26: 587-595
- Burney, L. L., Henle, C. A., Widener, S. K. (2009), A path model examining the relations among strategic performance measurement system characteristic, organizations and Society, 34, 2009
- Bunderson, J. S. (2001), how work ideologies the psychological contracts of professional employees: Doctors responses to perceived breach. *Journal of organizational Behavior*, 7:717-741

---

Bolino, M. C., Turnley, W. H., Niehoff, B. P. (2004), The other side of the story: Reexamining prevailing assumptions about organizational citizenship behavior. *Human Resource Management Review*, 14: 229-246

Bies, R. J., & Shapiro, D. L. (1987), Interaction Fairness Judgments: The Influence of Causal Accounts. *Social Justice Research*, 1, 199-218

Cropanzano, R., & Folger, R. (1991), Procedural Justice and Work Motivation. In R. M. Steers, L. W. Porter (Eds.). *Motivation And Work Behavior* (5th Ed. ), 131-143. NY: McGraw-Hill

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

Golparvar, M., Nasiri, M., & Vmalkpur, M. (2007). Role of Participation in Decision Making, Job Attachment, Occupational Alternatives and Perceived Organizational Justice of Instructors of Exceptional Schools in Isfahan City. *Knowledge and research in theology*, 15, 2-46, (In Persian).

Guangling, W. (2011), the study on Relationship between Employees sense of Organizational justice and Organizational Citizenship Behavior in Private Enterprises. *Energy Procedia*, Volume 5:2030-2034.

Hassan Jafri, M. (2011), Influence of Psychological Contract Breach on Organizational citizenship behavior and trust. *Psychology Studies*, 57 (1): 29-36

Ishak, N. A., Alam, S. S. (2009), the effects of leader –member exchange on organizational justice and organizational citizenship behavior: Empirical study. *Journal of European social Sciences* [online], vol. 8, no. 2, pp:324-334. Available from: <http://www.Eurojournal.com> [Accessed 10 November 2009]

Iranzadeh, S., & Asadi, N. (2009). Investigating the Relationship between Civil and Organizational Justice with Job Satisfaction among Mohaghegh Ardebil University Students. *Beyond management*. 3(10), 75-43, (In Persian).

Javadian, Z., Golparvar, M., & Bilali, S. (2012). Relationship between Psychological Contract, Job Satisfaction and Organizational Commitment with Immoral Behaviors, Considering the Role of Moderating the Opportunity to Protest Injustice; the Approach to Pressure Evacuation. *Quantum New Findings in Psychology*, 20, 6-20, (In Persian).

Jex, S. M. & Beehr, T. A. (1991), Emerging theoretical and methodological issues in the study of work-related stress, *Research in Personnel and Human Resource Management*, 9, 311-365

Khaksar, S., & Golparvar, M. V. (2007). The Mediating Role of Perceived Organizational Justice in the Relationship between Chronic Self-Concept of Employees with Their Satisfaction with Outcome, Supervisor, and Management. *Knowledge and Research in Applied Psychology*, 34, 26-1, (In Persian).

Knights, J.A., & Kennedy, B. J. (2005), Psychological contract violation: Impacts on job satisfaction and organizational commitment among Australian senior Public servant. *Applied human Resource Management Research*, 10(2): 57-72

Lee, K. & Allen, N. J.( 2002), Organizational citizenship behavior and workplace deviance: Therole of affect and cognitions. *Journal of Applied Psychology* 87: 131-142

Mahdad, A., Mahdizadegan, A., & Tabakh, E. (2012). The Relationship between Organizational Perceived and Violence in the Workplace. *Quantum New Findings in Psychology*, 23(7), 19-36, (In Persian).

Mahdad, A. (2010). *Industrial and Organizational Psychology*. Tehran: Jangal Publishing, (In Persian).

Mahdad, A., & Mehdi Zadegan, I. (2010). Comparison of Organizational Citizenship Behavior and Anti-Production Behaviors among Iranian and Malaysian Automobile Manufacturers. *Quantum New Findings in Psychology*, 12, 94-79, (In Persian).

Mardani Hamoleh, M., & Heidari, H. (2009). Investigating the Relationship between Organizational Justice and Civic-Organizational Behaviors in Hospital Staff. *Ethics and Medical History* 2 (2), 54-47, (In Persian).

Mehdad, A., & Hadi, P. (2012). Relationship between the Health of the Work Environment and Its Components with the Dimensions of Organizational Citizenship Behaviors of Employees. *Quantum New Findings in Psychology*, (In Persian).

Mehdad, A., & Arifin, H. Z. (2009), Moderating effect of Nationality, Gender, position and tenure on the relationship between organizational citizenship behavior and counterproductive work behaviors among Iranian and Malaysian automotive workers, *Iranian international journal of psychology*, 3, pp:120-145

Mitchell, M. L. & Jolly, J. M. (2007), *Research design explain*. Thomson Wads Worth, USA: Sixth ed

Moorman RH. (1991), Relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors: Dofairness perceptions influence employee citizenship? *Journal of Applied psychology* [online], vol. 76, no. 6, pp:845-855. Available from: <http://www.linkinghub.elsevier.com>[Accessed 12 November 2009]

Moorman, R. H. (1991), Relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors: Dofairness perceptions influence employee citizenship? *Journal of Applied psychology* [online], vol. 76, no. 6, pp:845-855. Available from: <http://www.Linkinghub.elsevier.com>[Accessed 12 November 2009]

Muchinsky, P. M. (2012), *Psychology Applied to Work* (10th Ed). Wads Worth, USA

Naami, A., & Shokrkon, H. (2006). Simple and Multiple Investigation of Organizational Justice with Civil-Organizational Behavior in Employees of an Industrial Organization in Ahvaz City. *Educational Sciences and Psychology*, 13 (1), 92-79, (In Persian).

Neihoff, B. P., & Moorman, R. H. (1993), Justice as amediator of the relationship between method of monitoring and organizational citizenship behavior. *Academy of Management Journal*, 36,527-556

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*. Volume 29, Issue 1: 33-41

Organ, D. W. (1988), *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books

Organ, D. W., & Ryan, K. (1995), A meta-analysis review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. *personnel psychology* , 48:775-802

Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B. & Bommer, W. H. (1996), Transformational leader behaviors and substitutes for leadership as determinants of employee satisfaction, commitment, trust, and organizational citizenship behaviors. *Journal of Management* 22: 259-298

Ramin Mehr, H., Hadizadeh Moghaddam, A., & Ahmadi, I. (2009). Investigating the Relationship between Perceived Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior (Tehran Oil Company Oil Distribution Company). *Research Transformation Management*, 1(2), 89-65, (In Persian).

Rousseau, D. M., & Wade-Benzoni, K. (1994), Linking strategy and human resource practices: how employee and customer contracts are created. *Human Resource Management*, 33(3):463-489

Robinson, S. L., & Morrison, E. W. (2000), The development of psychological contracts breach violation: a longitudinal study. *Journal of Organizational Behavior*, 5: 525-546

Robinson, S. L. (1996), Trust and breach of the psychological contract. *Administrative Science Quarterly*, 41(4): 574-600

Saks, A. M. (2006), Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of Managerial Psychology*, 21(7): 600-619

Schein, E. H. (1980), *Organizational Psychology*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall

Skarlicki, D. P., & Folger, R. (1997), Retaliation in the Workplace: The Roles of Distributive, Procedural and Interactional Justice. *Journal of Applied Psychology*, 82, 434-443

Schnake, M. (1991), Organizational citizenship: A review, proposed model, and research agenda. *Human Relations* 44:735-759

Sims, R R (1994), Human resource management's role in clarifying the new psychological contract. *Human Resource Management*

Tabarsa, G., Esmaeili Givi, M., & Esmaeili Givi, H. (2010). Factors Affecting on the Organizational Citizenship Behaviors in a Military Hospital. *Journal of Military Medicine*, 12(2), 93-99, (In Persian).

Turnley WH, Feldman DC. (2000), Re-examing the effects of psychological contract violations: unmet expectation and job dissatisfaction as mediator. *Journal of Organizational Behavior*, 21(1): 25-40

Tansky, J. W. (2005), Justice and otrganizational citizenship behavior: What is the relationship?. *Journal of Empmloyee Responsibilities and Rights* [online], vol. 6, no. 3, pp: 195-207. Available from: <http://www.Springerlink.Com>.

Van dyne, L., & Graham, J. (1994), organizational citizenship behavior. *Academy of Management Journal*, 37, 765-802

Yaghoubi M., Saghayeynezhad Esfahani S., Aboul Ghasem Gorji, H., Nowroozi M., & Rezaei, F. (2009). The Relationship between Organizational Justice with Job Satisfaction and Organizational Commitment among the Selected Hospital Staff of Isfahan University of Medical Sciences. *Islamic Management*, 12 (35), 32-25, (In Persian).