

رابطه ادراک عدالت سازمانی با رفتارهای شهروندی سازمانی: نقش میانجیگرانه وفاداری سازمانی

عاطفه خوشنامی^{۱*}

علی مهداد^۲

چکیده

هدف از انجام پژوهش حاضر، بر رسی رابطه ادراک عدالت سازمانی (توزیعی، رویه ای و تعاملی) با رفتارهای شهروندی سازمانی با در نظر گرفتن نقش میانجیگرانه وفاداری سازمانی در این رابطه بود. روش پژوهش همبستگی و جامعه آماری کلیه کارکنان یکی از سازمان های دولتی در شهر تهران بودند که از میان آنان، ۱۹۷ نفر به روش نمونه گیری در دسترس به عنوان اعضای نمونه پژوهش انتخاب شدند. ابزارهای پژوهش شامل پرسشنامه عدالت سازمانی ادراک شده (نیهوف و مورمن، ۱۹۹۳؛ مورمن، ۱۹۹۱)، پرسشنامه وفاداری سازمانی (کومار و شکهار، ۲۰۱۲) و پرسشنامه رفتارهای شهروندی سازمانی (لی و آلن، ۲۰۰۲) بودند. داده های حاصل از پرسشنامه های پژوهش با استفاده از روش های آماری ضریب همبستگی پیرسون و معادلات ساختاری مورد تحلیل قرار گرفت. نتایج الگو سازی معادله ساختاری نشان داد که مدل ارایه شده دارای برازش مطلوب بوده و عدالت سازمانی ($p > 0/01$)، $\beta = 0/61$ با وفاداری سازمانی دارای رابطه معنادار است و توانسته ۳۸ درصد از واریانس این متغیر را تبیین کند و در ادامه وفاداری سازمانی ($p > 0/01$)، $\beta = 0/56$ با رفتار شهروندی سازمانی دارای رابطه معنادار بوده و توانسته تا ۳۱ درصد از واریانس این متغیر را تبیین نماید. در نتیجه عدالت سازمانی با وفاداری دارای رابطه مستقیم، و با رفتارهای شهروندی از طریق وفاداری دارای رابطه غیرمستقیم هستند. بنا بر این میتوان چنین نتیجه گیری نمود که ادراک عدالت سازمانی تاثیر قابل توجهی بر افزایش وفاداری سازمانی کارکنان دارد و از طریق وفاداری سازمانی سبب افزایش رفتارهای شهروندی سازمانی می گردد.

واژه های کلیدی: ادراک عدالت سازمانی، وفاداری سازمانی، رفتارهای شهروندی سازمانی.

۱. کارشناسی ارشد روانشناسی صنعتی و سازمانی دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)
۲. عضو هیات علمی گروه روانشناسی صنعتی و سازمانی دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان) نویسنده مسئول alimahdad.am@gmail.com

مقدمه

دو جنبه متمایز اما مرتبط در زندگی کاری کارکنان وجود دارد. از یک طرف، استانداردهای سنتی هستند که بوسیله شرح شغل^۱، ارتباط رسمی کارکنان با کارفرمای را تعریف می‌کند. از سوی دیگر، زمینه‌ای جدید و به سرعت در حال ظهور در شغل است که رفتارهای اختیاری غیررسمی را شامل می‌شود. این رفتارهای اختیاری که رفتارهای شهروندی سازمانی^۲ هستند، به قضاوت فرد کارکن بستگی دارد (تی زینر و شارونین^۳، ۲۰۱۴). موتویدلو و بورمن^۴ (۱۹۹۲؛ به نقل از دانلوپ و لی^۵، ۲۰۰۴) نقش رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان در بهبود عملکرد کلی سازمان را اینگونه توجیه می‌کنند که اگرچه رفتارهای شهروندی سازمانی به طور مستقیم پشتیبان هسته فنی سازمان نمی‌باشد، از محیط اجتماعی ای که هسته‌های فنی سازمان در آن وجود دارد، حمایت می‌کنند. علاوه بر این، برخلاف رفتارهایی که به عنوان وظایف شغلی^۶ مشخص شده‌اند، رفتارهای شهروندی سازمانی به عنوان رفتارهای خاص یک شغل مشخص نشده‌اند. به عبارت دیگر، رفتارهای شهروندی سازمانی تقریباً در هر نوع موقعیت کاری بروز داده شده و به بهبود عملکرد سازمانی کمک می‌کنند (دانلوپ و لی، ۲۰۰۴). اورگان^۷ (۱۹۹۸؛ به نقل از سرمد و همکاران، ۱۳۷۶) رفتارهای شهروندی سازمانی را به عنوان رفتارهای ارادی و از روی میل کارکنان تعریف می‌کند که داوطلبانه بوده و نوعاً به آنها پاداش تعلق نمی‌گیرد اما می‌تواند عملکرد سازمان را بهبود بخشد. این تعریف از رفتارهای شهروندی سازمانی بر سه ویژگی آن تاکید دارد: ۱. داوطلبانه و اختیاری بودن آنها، به این معنی که این رفتارها بخشی از وظایف رسمی و از پیش تعیین شده فرد نیستند، ۲. این رفتارها دارای مزیت سازمانی هستند زیرا موجب بهبود عملکرد سازمانی می‌شوند و ۳. بطور مستقیم در نظام پاداش رسمی مد نظر قرار نمی‌گیرند. البته در برخی از مطالعات تایید شده است که ممکن است رفتارهای شهروندی سازمانی در ضمن ارزیابی عملکرد^۸ شناسایی شده و به آنها پاداش نیز تعلق گیرد (دلال^۹، ۲۰۰۵). اسمیت و همکاران^{۱۰} (۱۹۹۳) در یک طبقه بندی، دو بعد فردی^{۱۱} و سازمانی^{۱۲} را برای رفتارهای شهروندی سازمانی گزارش نموده‌اند. این طبقه بندی بر اساس هدف رفتارها ارائه شده است، به این ترتیب که آیا هدف رفتار، افراد هستند (بعد معطوف به افراد) یا سازمان به عنوان یک کل

1. Job description
2. Organizational citizenship behaviors
3. Tziner & Sharonin
4. Motowidlo & Borman
5. Dunlope & Lee
6. Job tasks
7. Organ
8. Job assessment
9. Dalal
10. Smith et al.
11. Interpersonal dimension
12. Organizational dimension

(بعد معطوف به سازمان). مثال‌ها عبارتند از: داوطلب شدن برای کمک به یک همکار (رفتار معطوف به افراد) و تحسین سازمان در مقابل افراد خارجی (رفتار معطوف به سازمان). اگرچه طبقه‌بندی‌های پیچیده‌تری از رفتارهای شهروندی سازمانی ارائه شده است اما این مدل دو عاملی اولیه رفتارهای شهروندی سازمانی، پایدارترین مدل است که می‌تواند زمینه‌ای برای مدل‌های پیچیده‌تر شود (تی‌زینر و شارونین، ۲۰۱۴). مطالعات اورگان بر ارتباط ویژگی‌های شخصیتی و سابقه روانشناختی فرد، مانند عوامل عاطفی، شناختی با رفتارهای شهروندی سازمانی متمرکز شده بود، در حالی که مطالعات بعدی نشان داد که رفتارهای شهروندی سازمانی همبستگی بالایی با وفاداری کارکنان و شناسایی کارمند با اهداف سازمان نیز دارد. قابل ذکر است، با این حال، موضوع اساسی مهم در ارتباط با این رفتارها این است که آنها منجر به تسهیل عملکرد سازمانی و بهره‌وری می‌شوند. بنابراین، رفتارهای شهروندی سازمانی موجب تسهیل برنامه‌ریزی، زمان‌بندی، حل مسئله و تخصیص موثر منابع می‌شوند (پودساکف و همکاران، ۲۰۰۹). عوامل نگرشی عمده همچون ادراکات فرد از روابط بین فردی مثل حمایت سرپرست و عدالت سازمانی به عنوان پیشایندهای رفتار شهروندی سازمانی شناسایی شده‌اند (پودساکف و همکاران، ۲۰۰۰؛ دلال، ۲۰۰۵). از آنجا که رفتارهای شهروندی سازمانی از جمله تاثیرگذارترین رفتارهای مثبتی است که توسط کارکنان در سازمان بروز داده می‌شود و بویژه رابطه مثبت قابل توجهی نیز با عملکرد و بهره‌وری فردی و سازمانی دارد، برای سازمان‌های امروزی که نیروی انسانی به عنوان مهمترین و رقابتی‌ترین منبع تولید برای آنها محسوب می‌شود، ضروری است تا عواملی که سبب بروز چنین رفتارهایی در سازمان می‌شود را شناسایی نمایند و با فراهم ساختن زمینه لازم، تمایل به اشتغال در این رفتارها را در کارکنان خود بوجود آورند. همچنین با در نظر گرفتن این اصل که رفتارهای شهروندی سازمانی نوعاً رفتارهایی هستند که در شرح شغل کارکنان ذکر نشده‌اند و لزوماً در ارزیابی عملکرد شغلی شناسایی نمی‌شوند و در نتیجه پاداشی نیز به آنها تعلق نمی‌گیرد، می‌توان چنین نتیجه‌گیری نمود که افزایش سطح بروز رفتارهای شهروندی سازمانی نه تنها برای سازمان‌ها هزینه‌ای در بر ندارد بلکه مزیت بسیاری را نیز نسبت به آنها می‌سازد و دستیابی به این مزایا برای مسئولین سازمانی خود انگیزه‌ای اساسی است برای توجه هرچه بیشتر به رفتارهای شهروندی سازمانی و پیشایندهای آن (دلال، ۲۰۰۵؛ تی‌زینر و شارونین، ۲۰۱۴). پژوهش‌های بسیاری از جمله پژوهش‌های انجام گرفته توسط کویل-شپیرو و همکاران^۲ (۲۰۰۳)، پودساکف و همکاران (۲۰۰۰) و پودساکف و همکاران (۲۰۰۹) نشان داده‌اند که به دلیل پیش‌بینی‌های مشابه، ارتباط مثبتی بین وفاداری سازمانی کارکنان^۳ و میزان بروز رفتارهای شهروندی سازمانی وجود دارد.

وفاداری سازمانی کارکنان به عنوان نگرشی که کارکنان را به سازمان پیوند می‌دهد و پایه و

1. Podsakoff et al.
2. Coyle - Shapiro et al.
3. Employee organizational loyalty

اساس تعهد آنها به سازمان می‌باشد، تعریف شده است (هوپی پو و همکاران^۱، ۲۰۱۲؛ پیرا^۲، ۲۰۰۹). پژوهش‌های انجام شده حاکی از آن است که کارکنان وفادار به سازمان دارای انگیزه بیشتری برای حضور در سازمان هستند و نیز برای رسیدن به اهداف سازمانی، بیشتر تلاش می‌کنند (پورعزت و همکاران، ۱۳۹۲). کارکنان وفادار به سازمان، علاوه بر متعهد بودن به موفقیت سازمان، این باور را دارند که کار کردن برای سازمان مورد نظرشان بهترین انتخاب آنها است. چنین کارکنانی نه تنها برای ماندن در سازمان برنامه ریزی می‌کنند، بلکه در جستجوی استخدام جایگزین نبوده و پیشنهادهایی را که دارند نیز رد می‌کنند. وفاداری سازمانی کارکنان به طور کلی ناشی از دلبستگی کارکنان یا تصور کلی آنان از ارتباط متقابل رفتار کارکنان و سازمان می‌باشد (هوپی پو و همکاران، ۲۰۱۲؛ بلنگر و کولینز^۳، ۲۰۰۱) و می‌توان آن را به عنوان ادراک چند جانبه کارکنان از وابستگی ای که به سازمان دارند، تعریف نمود (اسکیلدن و ناسلر^۴، ۲۰۰۰). وفاداری سازمانی کارکنان علاوه بر آن که یک نگرش مهم در سازمان می‌باشد، جزء اقدامات بنیادین نیز می‌باشد. برخی از رفتارهای کارکنان که نشان دهنده وفاداری سازمانی آنها می‌باشد (همچون بدون خطر کار کردن، رعایت قوانین، پیروی از دستورات، حفظ کیفیت خروجی‌ها و مراقبت از اموال سازمان) در شرح شغل کارکنان تعیین شده است اما آن دسته از رفتارهایی که در شرح شغل ذکر نشده‌اند (همچون تا دیر وقت کار کردن برای تکمیل یک پروژه، شرکت در فعالیت‌های فوق برنامه، مشارکت در همکاری‌های سازمانی، ارائه پیشنهادات و باقی ماندن در سازمان)، بر مبنای سیاست‌های نانوشته و یا هنجارهای فرهنگ سازمانی^۵ می‌باشند (کومار و شکهار^۶، ۲۰۱۲). وایلس^۷ (۱۹۹۹) نیز وفاداری سازمانی کارکنان را با استفاده از رفتارهای سازمانی^۸ کارکنان (رفتارهایی همچون ماندن کارکنان در سازمان برای مدت زمانی طولانی، مدت زمانی که صرف اهداف و مقاصد سازمانی می‌کنند، رشد کارکنان در سازمان و خلق ارزش برای مشتریان سازمان) توصیف می‌کند. انواع رفتارهایی که نشان دهنده سطح بالای وفاداری سازمانی کارکنان هستند، عبارتند از: الف. تمایل به باقی ماندن در سازمان، ب. بهره‌وری بیش از سطح انتظار مثلاً فراتر از میزان تعیین شده برای وظیفه، ج. رفتار نوع دوستانه و د. رفتار متقابل (به عنوان مثال وفاداری کارکنان به سازمان باید با وفاداری سازمان به کارکنان هماهنگ باشد). پس به طور خلاصه می‌توان گفت وفاداری سازمانی کارکنان چیزی بیش از تمایل صرف آنها برای اشتغال در یک سازمان است. کارکنان وفادار به

1. Huipoo et al.
2. Perira
3. Belanger & Collins
4. Eskildsen & Nussler
5. Unwritten policies and norms of the organizational culture
6. Kumar & Shekhar
7. Voyles
8. Organizational behavior

سازمان همچنین می‌خواهند که در سازمان باقی‌مانند (کومار و شکهار، ۲۰۱۲). برای اینگونه رفتارها، سه ویژگی پیشنهاد شده است که عبارتند از: ۱. داوطلبانه بودن، ۲. نیاز به وابسته باقی‌ماندن و ۳. زمینه اخلاقی. این ویژگی‌ها تعریف وفاداری سازمانی را از تعاریف موجود برای تعهد سازمانی^۱ متمایز می‌سازد (هوپی پو و همکاران، ۲۰۱۱). علی (۱۹۹۳) به نقل از گل پرور و نادى، (۱۳۹۰) با مروری بر پیشینه پژوهش‌های مربوط به وفاداری، مشخصه کارکنان وفادار را به این شکل بیان می‌کند: ۱. نشان دادن دلبستگی بالا به سازمان حتی در مواقع سختی و دشواری، ۲. تمایل داشتن به انجام کارهای اضافی (رفتارهای فرائقی^۲) برای دستیابی به اهداف سازمانی، ۳. نشان دادن نگرش‌های مثبت در روابط خود با دیگر کارکنان، ۴. پذیرنده بودن نسبت به تغییرات سازمانی برنامه ریزی شده و ۵. ارتکاب رفتارهای ضد تولید^۳ کمتر در مقایسه با افرادی که دارای وفاداری سازمانی پایین‌تر هستند.

پژوهش‌های انجام شده در زمینه وفاداری سازمانی کارکنان و نیز رابطه آن با دیگر متغیرهای مورد مطالعه در حوزه روانشناسی صنعتی و سازمانی گویای آن است که سطح وفاداری سازمانی دارای رابطه معناداری با برنامه‌ها و سیاست‌های کاری ای است که توسط سازمان‌ها در پیش گرفته می‌شود (گریفین و همکاران^۴، ۲۰۰۷). به طور کلی نتایج یافته‌های پیشین (همچون یافته‌های نیهوف و مورمن^۵، ۱۹۹۳؛ مورمن و همکاران، ۱۹۹۸؛ کلکوئیت و همکاران^۶، ۲۰۰۱؛ تی زینر و شارونین، ۲۰۱۴) نشان دهنده این است که چگونگی ادراک کارکنان از عدالت در نتیجه تصمیم‌گیری‌های سازمانی و فرآیندهای اجرایی، از طریق ارتباطی که با نگرش‌ها و رفتارهای شغلی و سازمانی دارد، می‌تواند عملکرد کلی سازمانی را نیز تحت تاثیر قرار دهد.

مفهوم عدالت سازمانی از نظریه نابرابری^۷ آدامز^۸، که در آن تاکید بر ناهماهنگی ادراک شده بین ورودی‌های شغلی و نتایج قرار دارد، پدید آمده است. عدالت در سازمان بیانگر برابری و لحاظ رفتار اخلاقی در یک سازمان می‌باشد (رامین مهر و همکاران، ۱۳۸۸). تحقیقات همواره نشان می‌دهد که ادراک عدالت سازمانی یک عامل کلیدی موثر بر نگرش و رفتار افراد در سازمان می‌باشد (کول و همکاران^۹، ۲۰۱۰). عدالت سازمانی بوسیله سه عامل برابری (در نظر گرفتن هر یک از افراد به عنوان عضوی از سازمان و پرداخت حقوق و مزایای مناسب و عادلانه به آنها)، بی‌طرفی (اتخاذ بی‌طرفی در تصمیم‌گیری‌های مربوط به گزینش و ارتقاء کارکنان) و عدم تبعیض (دوری از هرگونه تبعیض و اعطای حق تجدید نظر خواهی در تصمیمات به

1. Organizational commitment
2. Extra-role behaviors
3. Counterproductive behaviors
4. Griffin et al.
5. Niehoff & Moorman
6. Colquitt et al.
7. Theory of Inequity
8. Adams
9. Cole et al.

کارکنان) که به نحوه برخورد عادلانه سازمان با کارکنان و پرهیز از تبعیض دلالت دارد، تعریف می‌شود (فانی و همکاران، ۱۳۹۲). در پژوهش‌های انجام شده در این حوزه، تا کنون سه مولفه عدالت در کار شناخته شده است که عبارتند از: ۱. عدالت توزیعی^۱ که به جبران خدمت فرد به صورت مادی که در حقوق و مزایا آشکار می‌شود و جبران خدمت غیر مادی، مانند شناخت اجتماعی، علاقه افزایش یافته در کار و امکانات بالقوه بیشتر برای تحقق خود مربوط می‌شود. اگر توزیع پاداش بر مبنای قوانینی که عادلانه شناخته می‌شوند مثل تعادل قابل قبول بین مشارکت و جبران خدمت، صورت گیرد، کارکنان توزیع پاداش را عادلانه می‌دانند. همچنین می‌توان ادعا نمود که کارکنان زمانی که توزیع منابع سازمانی را در بین همکاران و یا کارکنان دیگر که شغل قابل مقایسه با آنها دارند، عادلانه ادراک کنند، توزیع پاداش را عادلانه در نظر می‌گیرند، ۲. عدالت رویه‌ای^۲ که مربوط به انصاف ادراک شده در فرآیندهایی است که از طریق آن تصمیم‌گیری‌ها صورت می‌گیرد. قابل ذکر است که عدالت رویه‌ای شامل دو جنبه ذهنی و عینی^۳ می‌باشد، جنبه ذهنی، مانند رفتاری که از یک رویه خاص درک شده، و جنبه عینی، مانند روشی که در آن یک رویه خاص عملاً انجام شده است (تی زینر و شارونین، ۲۰۱۴)، ۳. عدالت تعاملی^۴ که برای اولین بار توسط بیس و موگ^۵ (۱۹۸۶) معرفی شد، برای اشاره به عادلانه بودن تعاملات فردی مورد استفاده قرار گرفت (هیستارد و همکاران، ۲۰۱۴). عدالت تعاملی به دو قسمت اصلی تقسیم می‌شود: الف. عدالت بین فردی^۶ که به میزان رفتار مناسب و محترمانه با کارکنان در سازمان اشاره دارد و ب. عدالت اطلاعاتی^۸ که به میزان توضیحات ارائه شده مرتبط با تصمیمات‌گیری‌ها اشاره دارد. این دو جزء منعکس‌کننده میزان احترامی است که کارکنان احساس می‌کنند از سازمان و مدیران آن دریافت می‌کنند. عدالت تعاملی به طور کلی به عنوان بعد تکمیل‌کننده عدالت رویه‌ای را در نظر گرفته می‌شود (تی زینر و شارونین، ۲۰۱۴). مجموعه پژوهش‌های انجام شده (از جمله پژوهش‌های انجام شده توسط نیهوف و مورمن، ۱۹۹۳؛ کلکوئیت و همکاران، ۲۰۰۱؛ هیستارد و همکاران، ۲۰۱۴ و تی زینر و شارونین، ۲۰۱۴) به طور قابل توجهی نشان می‌دهد که چگونگی ادراک کارکنانی از عدالت در نتیجه تصمیم‌گیری‌های سازمانی و فرآیندهای اجرایی، با نگرش و رفتارهای شغلی و سازمانی و به تبع آن با بازده فردی و سازمان ارتباط دارد. در مرورهایی صورت گرفته در پژوهش انجام گرفته در ایران، تا کنون به ارتباط و چگونگی رابطه میان متغیرهای مورد بررسی

1. Distributive justice
2. Procedural justice
3. Subjective & objective aspects
4. Interactional justice
5. Bies & Moag
6. Hystard et al.
7. Interpersonal justice
8. Informational justice

در این پژوهش پرداخته نشده است، بنابراین، هدف پژوهش حاضر پاسخگویی به این سوالات است که آیا بین ادراک عدالت سازمانی با وفاداری سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه وجود دارد؟ و آیا وفاداری سازمانی در ارتباط میان ادراک عدالت و رفتارهای شهروندی سازمانی، نقش میانجیگانه ایفا می‌کند؟ بر همین اساس مدل مفهومی پژوهش طبق شکل ۱ طراحی گردید.



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش

روش

پژوهش حاضر بر اساس هدف از نوع کاربردی و بر اساس ماهیت انجام کار، توصیفی و از نوع همبستگی می‌باشد. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان یکی از سازمان‌های دولتی در شهر تهران به تعداد ۵۵۰ نفر بوده است که از میان آنان بر اساس جدول حجم نمونه به حجم جامعه میچل و جولی^۱ (۲۰۰۷)، تعداد ۲۱۰ نفر به عنوان حجم نمونه پژوهش تعیین و پرسشنامه‌ها بین آنها توزیع شد که پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها، ۱۳ پرسشنامه غیر قابل استفاده تشخیص داده شد و در نهایت تعداد نمونه پژوهش به ۱۹۷ تقلیل پیدا کرد.

ابزارهای سنجش

پرسشنامه رفتارهای شهروندی سازمانی: در این پژوهش از پرسشنامه ۱۶ سوالی لی و آلن (۲۰۰۲) استفاده شده است. این پرسشنامه شامل ۱۶ سوال است که از مجموع سوالات، ۸ سوال اول رفتارهای سازمانی معطوف به همکاران و ۸ سوال دوم رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به سازمان و همه سوالات رفتارهای شهروندی سازمانی را در کل می‌سنجد، که در پژوهش حاضر نمره کلی مبنای تحلیل قرار گرفته است. برای پاسخگویی به این پرسشنامه از مقیاس ۷ درجه‌ای (از هرگز = ۱ تا همیشه = ۷) استفاده شده است. حداقل و حداکثر امتیاز قابل کسب در این پرسشنامه به ترتیب ۱۶ و ۱۱۲ می‌باشد. این پرسشنامه اولین بار توسط مهداد و عارفین^۲ (۲۰۰۹) ترجمه و استفاده شد. آلفای کرونباخ گزارش شده توسط مهداد و عارفین (۲۰۰۹) به ترتیب برای رفتارهای شهروندی سازمانی کلی، معطوف به افراد و معطوف به سازمان ۰/۹۳، ۰/۸۹ و ۰/۹۰ می‌باشد. در پژوهش حاضر نیز پایایی این پرسشنامه با استفاده از آلفای کرونباخ به ترتیب برای رفتارهای شهروندی سازمانی کلی، معطوف به افراد و معطوف به سازمان ۰/۸۸

1. Mitchell & Jolly
2. Mehdad & Arifin

، ۰/۷۸ و ۰/۸۵ بدست آمده است.

پرسشنامه وفاداری سازمانی: در این از پژوهش پرسشنامه ۴۰ سوالی کومار و شکهار (۲۰۱۲) که طی فرآیند دو مرحله ای ترجمه و باز ترجمه شده و توسط سه متخصص روانشناسی صنعتی و سازمانی اعتبار محتوایی^۱ آن تایید شده است، استفاده شده است. برای پاسخگویی به این پرسشنامه از مقیاس ۵ درجه ای (از خیلی زیاد=۵ تا خیلی کم=۱) استفاده شده است. حداقل و حداکثر امتیاز قابل کسب در این پرسشنامه به ترتیب ۴۰ و ۲۰۰ می باشد. کومار و شکهار (۲۰۱۲) با استفاده از تحلیل عامل به شیوه مولفه های اصلی و چرخش از نوع واریماکس، روایی سازه این پرسشنامه را بررسی نمودند. دو عامل اصلی که به ترتیب عبارت بودند از وفاداری نسبت به همکاران^۲ و وفاداری نسبت به سازمان^۳، ۹۱/۲۷۵٪ از تغییر داده ها را تبیین نمودند. عامل اول (وفاداری نسبت به همکاران) دارای ارزش ویژه Eigen values < ۱،۰ (۳۲،۱۰۶) (با توان تبیین واریانس ۸۰/۲۶٪) و عامل دوم (وفاداری نسبت به سازمان) دارای ارزش ویژه Eigen values < ۱،۰ (۴،۴۰۴) (با توان تبیین واریانس ۱۱/۰۰۹٪) بودند. در پژوهش حاضر پایایی این پرسشنامه با استفاده از آلفای کرونباخ ۰/۹۵ بدست آمده است. پرسشنامه ادراک عدالت سازمانی: در این پژوهش از پرسشنامه ۱۸ سوالی نیهوف و مورمن (۱۹۹۳) و مورمن (۱۹۹۱) که توسط گل پرور و همکاران (۱۳۸۶) ترجمه و اعتباریابی شده است، استفاده شده است. از مجموع سوالات این پرسشنامه، سوالات ۵-۱-۵ عدالت توزیعی، ۱۲-۶ عدالت رویه ای و ۱۸-۱۳ عدالت تعاملی را می سنجد. برای پاسخگویی به این پرسشنامه از مقیاس ۵ درجه ای (کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۵) استفاده شده است. حداقل و حداکثر امتیاز قابل کسب در این پرسشنامه به ترتیب ۱۸ و ۹۰ می باشد. بر اساس گزارش بکر و همکاران^۴ (۲۰۰۶)؛ به نقل از گل پرور و همکاران، (۱۳۸۶) آلفای کرونباخ پرسشنامه عدالت توزیعی برابر با ۰/۸۳ و بر اساس گزارش الونیو و همکاران^۵ (۲۰۰۲)؛ به نقل از گل پرور و همکاران، (۱۳۸۶) آلفای کرونباخ پرسشنامه عدالت رویه ای و تعاملی به ترتیب برابر ۰/۹ و ۰/۸۱ است. در مطالعه خاکسار و همکاران (۱۳۸۶) نیز ضرایب پایایی این سه پرسشنامه از طریق آلفای کرونباخ و ضرایب تصنیف اسپیرمن- براون و گاتمن بررسی و به ترتیب برای عدالت توزیعی برابر با ۰/۷۴، ۰/۷۲ و ۰/۷۰؛ برای عدالت رویه ای برابر با ۰/۸۳، ۰/۸۲ و ۰/۸۰ و برای عدالت تعاملی برابر با ۰/۸۳، ۰/۸۰ و ۰/۸۰ گزارش شده است. در پژوهش حاضر نیز پایایی این پرسشنامه با استفاده از آلفای کرونباخ به ترتیب برای عدالت توزیعی ادراک شده، عدالت رویه ای ادراک شده و عدالت تعاملی ادراک شده ۰/۸۷، ۰/۸۵ و ۰/۹۱ بدست آمده است.

1. Contextual validity
2. Employee dependent
3. Organization dependent
4. Baker et al.
5. Elovinio et al.

روش اجرا و تحلیل

پرسشنامه های این پژوهش به صورت خود گزارش دهی^۱ در محل کار اعضای نمونه و در حدود ۱۵ تا ۲۰ دقیقه پاسخ داده شده اند. داده های حاصل از پرسشنامه های پژوهش با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون و الگوسازی معادله ساختاری مورد تحلیل قرار گرفت. تحلیل ها با استفاده از بسته نرم افزار آماری علوم اجتماعی (SPSS_{۲۱})^۲ مورد تحلیل قرار گرفت.

یافته ها

جدول ۱: شاخص های توصیفی (میانگین و انحراف معیار) و همبستگی بین متغیرهای پژوهش

ردیف	متغیرهای پژوهش	میانگین	انحراف معیار	ادراک عدالت توزیعی	ادراک عدالت رویه ای	ادراک عدالت تعاملی	رفتارهای شهروندی کلی
۱	ادراک عدالت توزیعی	۲/۶۹	۰/۸	۱	-	-	-
۲	ادراک عدالت رویه ای	۲/۶۵	۰/۷۵	۰/۶۸۴**	۱	-	-
۳	ادراک عدالت تعاملی	۳/۰۹	۰/۸۷	۰/۵۸۶**	۰/۵۶۱**	۱	-
۴	رفتارهای شهروندی معطوف به افراد	۵/۸۸	۱/۰۲	۰/۱۱۸	۰/۰۷۸	۰/۰۹۹	-
۵	رفتارهای شهروندی معطوف به سازمان	۵/۲۱	۱/۴۲	۰/۳۵۵**	۰/۳۶۲**	۰/۲۷۸**	-
۶	رفتارهای شهروندی کلی	۵/۵۴	۱/۰۳	۰/۳۰۲**	۰/۲۸۷**	۰/۲۴۰**	۱
۷	وفاداری سازمانی	۳/۰۲	۰/۵۹	۰/۴۹۳**	۰/۴۸۸**	۰/۴۸۵**	۰/۴۷۲**

** $p < 0.01$

همانطور که در جدول ۱ مشاهده می شود، بین ادراک عدالت توزیعی، رویه ای و تعاملی با وفاداری سازمانی رابطه معنادار ($p \leq 0.01$) وجود دارد. بین هر سه مولفه ادراک عدالت سازمانی یعنی توزیعی، رویه ای و تعاملی با رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه مثبت معنادار ($p \leq 0.01$) وجود دارد. بین وفاداری سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد ($p \leq 0.01$). در جدول ۲ نتایج الگوسازی معادله ساختاری برای الگوی پژوهش آمده است.

1. Self- report

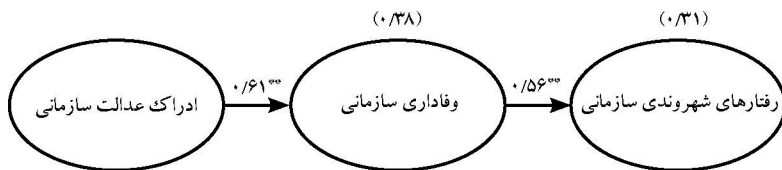
2. Statistical Package for Social Science (SPSS version 21)

جدول ۲: مسیرهای مدل رابطه عدالت سازمانی با وفاداری سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی

ردیف	مسیرهای مدل	B	SE	β	p	R ²
۱	عدالت سازمانی \leftarrow وفاداری سازمانی	۰/۵۵**	۰/۰۶	۰/۶۱**	۰/۰۰۱	۰/۳۸
۲	وفاداری سازمانی \leftarrow رفتارهای شهروندی کلی	۰/۴۵**	۰/۱۲	۰/۵۶**	۰/۰۰۱	۰/۳۱
۳	عدالت سازمانی \leftarrow عدالت توزیعی	۱**	۰/۰۰۱	۰/۸۳**	۰/۰۰۱	۰/۸
۴	عدالت سازمانی \leftarrow عدالت رویه ای	۰/۹۲**	۰/۰۸	۰/۸۱**	۰/۰۰۱	۰/۲۲
۵	عدالت سازمانی \leftarrow عدالت تعاملی	۰/۹۴*	۰/۰۹	۰/۷۱*	۰/۰۰۱	۰/۵

* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$

چنان که در جدول ۲ مشاهده می شود، عدالت سازمانی ($\beta = 0.61, p < 0.01$) با وفاداری سازمانی دارای رابطه معنادار است و توانسته ۳۸ درصد از واریانس این متغیر را تبیین کنند. در ادامه وفاداری سازمانی ($\beta = 0.56, p < 0.01$) با رفتار شهروندی سازمانی کلی دارای رابطه معنادار بوده و توانسته اند ۳۱ درصد از واریانس این متغیر را تبیین نمایند. پیش از ارائه شاخص های برازش مدل ارائه شده در جدول ۱ توضیح چند نکته الزامی است. یک الگوی مناسب از لحاظ شاخص های برازش باید دارای خی دو غیر معنادار، نسبت خی دو به درجه آزادی کمتر از ۳، شاخص نیکویی برازش^۱ (GFI) و شاخص برازش تطبیقی^۲ (CFI) بیشتر از ۰/۹۵، شاخص برازش افزایشی^۳ (IFI) بزرگتر از ۰/۹، ریشه میانگین مجذورات باقیمانده^۴ (RMSR) کوچکتر از ۰/۰۵ و تقریب ریشه میانگین مجذورات خطا^۵ (RMSEA) کوچکتر از ۰/۰۸ باشد (شوماخر و لومکس، ۱۳۸۸) باشد. با توجه به توضیحات ارائه شده، شاخص های برازش مدل پژوهش حاضر به این شرح بود: خی دو مدل نهایی برابر با ۱۱/۴۱ و غیر معنادار ($p > 0.05$)، درجه آزادی برابر با ۸، نسبت خی دو به درجه آزادی برابر با ۱/۴۳، GFI برابر با ۰/۹۸، CFI برابر با ۰/۹۹، IFI برابر با ۰/۹۹، RMR برابر با ۰/۰۴۱ و RMSEA برابر با ۰/۰۴۷ است. در شکل ۲ الگوی نهایی و بازنگری شده ارائه شده است.



شکل ۲- الگوی ساختاری پژوهش

1. Goodness of Fit Index (GFI)
2. Comparative Fit Index (CFI)
3. Incremental Fit Index (IFI)
4. Root Mean Square of Residual (RMSR)
5. Root Mean Square of Error Approximation (RMSEA)

چنان که در شکل ۲ دیده می شود، عدالت سازمانی با وفاداری دارای رابطه مستقیم، ولی با رفتارهای شهروندی سازمانی از طریق وفاداری دارای رابطه غیرمستقیم هستند. در جدول ۳، اثرات غیر مستقیم مطرح در مدل پژوهش (شکل ۲) ارائه شده است.

جدول ۳- اثرات غیر مستقیم و مستقیم مدل نهایی پژوهش در حالت استاندارد و غیراستاندارد

ردیف	اثرات غیر مستقیم	رفتارهای شهروندی	
		غیراستاندارد	استاندارد
۱	اثر غیر مستقیم عدالت سازمانی بر رفتارهای شهروندی از طریق وفاداری	۰/۲۵**	۰/۳۴***
		۰/۰۵>p *	۰/۰۱>p **

بحث و نتیجه گیری

یافته های حاصل از این پژوهش نشان داد که هر سه مولفه ادراک عدالت سازمانی (توزیعی، رویه ای و تعاملی) با رفتارهای شهروندی سازمانی دارای رابطه مثبت و معنادار هستند ($p \leq 0/01$). این یافته ها با نتایج حاصل از پژوهش های پیشین، همچون پژوهش های انجام شده توسط کلکوئیت و همکاران (۲۰۰۱)، تی زینر و شارونین (۲۰۱۴)، فانی و همکاران (۱۳۹۲) همسو می باشد. در تبیین این یافته ها می توان چنین اظهار نمود، هنگامی که کارکنان در سازمانی که کار می کنند، عدالت سازمانی را در حوزه ها توزیعی، رویه ای و تعاملی ادراک می کنند، به دلیل فعال شدن گره های معنایی مثبت در حافظه (بهنر و وانک، ۲۰۰۲)، سایر گره های معنایی مثبت در حافظه فعال شده و به عبارتی گره های معنایی مثبت سبب فعال شدن گره های مرتبط با خود میگردند و همینطور گره های معنایی منفی سبب فعال شدن گره های معنایی مرتبط با خود (یعنی، منفی) خواهد شد. بنابراین، کارکنان در چنین زمینه ای، دارای احساس مثبت خواهند شد که همین احساس آنان را به رفتارهای مثبت، چون رفتارهای شهروندی سازمانی هدایت خواهد نمود. در چنین زمینه ای، افراد برای مشارکت بیشتر در فعالیت های سازمانی داوطلب می شوند و تمایل بیشتری برای انجام رفتارهای شهروندی سازمانی که رفتارهایی جبران کننده محسوب می شوند، از خود نشان می دهند و به این ترتیب علاوه بر بهبود عملکرد فردی، عملکرد سازمانی نیز بدون صرف هزینه های اقتصادی بهبود می یابد. همچنین یافته های این پژوهش نشان دهنده وجود رابطه مثبت معنادار ادراک عدالت سازمانی و وفاداری سازمانی کارکنان می باشد. این یافته با نتایج حاصل از پژوهش های پیشین همچون پورعزت و همکاران (۱۳۹۲) مبنی بر وجود رابطه مثبت بین مولفه های ادراک عدالت سازمانی و وفاداری سازمانی، کلکوئیت و همکاران (۲۰۰۱)، هویی پو و همکاران (۲۰۱۲) مبنی بر رابطه مثبت ارتباط با سرپرست و شناسایی پاداش با وفاداری سازمانی، کومار و شکهار (۲۰۱۲) مبنی بر شناخت کارکنان و ارتباط با آنان توسط مدیران و همکاران، مشارکت آنها در تصمیم گیری های سازمانی و اعتماد به آنها، جبران خدمت مناسب، تی زینر و شارونین (۲۰۱۴) مبنی بر رابطه مثبت ادراک عدالت سازمانی با وفاداری سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی، هم سو می باشد.

در تبیین این یافته‌ها می‌توان گفت از آنجا که وفاداری اصولاً به عنوان رابطه‌ای دوسویه بین سازمان و کارکنان در نظر گرفته می‌شود، کارکنان با ادراک عدالت سازمانی به این نتیجه می‌رسند که سازمانشان به آنها وفادار است و از هیچ اقدامی در جهت احقاق حقوق فردی و اجتماعی آنان دریغ نمی‌نماید. از این رو نگرش آنها نسبت به سازمان بهبود یافته و سازمان را مطلوب و مثبت ارزیابی می‌کنند. رفتارهای وفادارانه کارکنان به عنوان پاسخی به این نگرش مثبت بوده، رفتارهایی که نه تنها هزینه اقتصادی به سازمان تحمیل نمی‌کنند بلکه با فداکاری که کارکنان وفادار در راه رسیدن به اهداف سازمانی از خود نشان می‌دهند باعث بهبود عملکرد سازمانی شده و نفع اقتصادی سازمان را نیز افزایش می‌دهند. به این ترتیب یک رابطه هم‌جهت بین ادراک عدالت سازمانی و سطح وفاداری سازمانی شکل می‌گیرد. در تایید این تبیین یافته‌های این پژوهش از طریق الگو سازی معادله ساختاری نشان داد که ادراک عدالت سازمانی سبب افزایش وفاداری سازمانی و وفاداری سازمانی سبب رفتارهای شهروندی سازمانی می‌گردد. این نتیجه موید اصل تقدم نگرش‌ها بر رفتار است. به عبارتی ادراک عدالت سبب شکل‌گیری نگرش مثبت نسبت به سازمان و وفاداری کارکنان به سازمان می‌گردد و سپس وفاداری سبب افزایش رفتارهای فرانش و رفتارهای شهروندی سازمانی می‌گردد.

بر اساس یافته‌های این پژوهش، به مدیران و تصمیم‌گیرندگان سازمانی توصیه می‌شود در اتخاذ سیاست‌ها و تدوین برنامه‌های آتی خود به گونه‌ای عمل نمایند که کارکنان در مواجهه با سیاست‌ها و برنامه‌ها، ادراک عدالت نموده‌تابه عنوان راهکاری به منظور بهبود و تقویت نگرش‌ها و رفتارهای مطلوب سازمانی کارکنان مدنظر قرار گیرد. چنین برنامه‌هایی، موجب افزایش سطح ادراک عدالت سازمانی، سطح وفاداری سازمانی و افزایش رفتارهای شهروندی سازمانی و به دنبال آن بهبود عملکرد سازمانی بدون صرف هزینه‌های مضاعف خواهد شد. همچنین یادآوری این نکته نیز ضروری به نظر می‌رسد که بر اساس پیشینه نظری موجود، کارکنان وفادار و کارکنانی که به رفتارهای شهروندی سازمانی اشتغال دارند، به احتمال کمتری درگیر رفتارهای انحرافی و ضد تولید می‌شوند. رفتارهایی که نقطه مقابل رفتارهای شهروندی سازمانی بوده و ماهیتی تلافی‌جویانه دارند و از این رو مدیران سازمانی با در نظر داشتن چنین رابطه‌ای می‌توانند به هدف نهایی خود که همان بهبود کارآیی و اثر بخشی فردی و سازمانی است، نزدیکتر شوند. همچون سایر پژوهش‌ها، مطالعه حاضر نیز دارای محدودیت‌هایی بود که از آن جمله می‌توان به محدودیت انجام در سازمانی خاص اشاره نمود که محتاط بودن در تعمیم‌پذیری یافته‌ها را به دنبال دارد و همچنین عدم استنباط علت و معلولی از نتایج به دلیل روش مورد استفاده در تحقیق اشاره کرد. محدودیتهای مربوط پرسشنامه‌های خودسنجی شامل این تحقیق نیز بوده است.

منابع

- بهنر، ج. و وانک، م. (۲۰۰۲). نگرشها و تغییر آنها. ترجمه: مهداد، ع. (۱۳۸۴). تهران، انتشارات جنگل جاودانه.
- پورعزت، ع. ا.، احسانی مقدم، ن.، یزدانی، ح. ر. و فائز، ک. (۱۳۹۲). تحلیل مقایسه‌ای نقش ابعاد گوناگون عدالت در جو سازمانی و وفاداری سازمانی: پژوهشی پیرامون یک سازمان فناوری اطلاعات. مدیریت دولتی، ۱۵(۱): ۶۵-۸۸.
- خاکسار، س.، گل پرور، م. و نوری، ا. (۱۳۸۶). نقش عدالت سازمانی ادراک شده در رابطه بین خودپنداره مزمن کارکنان با رضایت آنها از نتیجه، سرپرست و مدیریت. دانش و پژوهش در روانشناسی، ۳۴: ۲۶-۱.
- رامین مهر، ح.، هادیزاده مقدم، ا. و احمدی، ا. (۱۳۸۸). بررسی رابطه بین ادراک از عدالت سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی. پژوهش نامه مدیریت تحول، ۱(۲): ۶۵-۸۹.
- سرمده، ز.، بازرگان، ع. و حجازی، ا. (۱۳۷۶). روش‌های تحقیق در علوم رفتاری. تهران: انتشارات سمت.
- فانی، ع. ا.، دانایی فر، ح. و کیانی، ش. (۱۳۹۲). بررسی تاثیر عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی و عدالت سازمانی: تبیین نقش شخصیت سالم سازمانی. پژوهش‌های مدیریت در ایران، ۱۷(۱): ۱۳۳-۱۳۸.
- گل پرور، م.، نصری، م. و ملک پور، م. (۱۳۸۶). نقش مشارکت در تصمیم‌گیری، دل‌بستگی شغلی، جایگزین‌های شغلی و عدالت سازمانی ادراک شده مریبان استثنایی شهر اصفهان. دانش و پژوهش در روانشناسی، ۱۵: ۴۶-۲۵.
- گل پرور، م. و نادری، م. ع. (۱۳۹۰). نقش میانجی وفاداری سازمانی در رابطه بین اخلاق کاری با رفتارهای انحرافی در محیط کار. فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، ۶(۱): ۲۴-۱۲.
- Belanger, F., & Collins, R. W. (2001). Distributed Work Arrangements: A research framework. *The Information Society*, 14, 137-152.
- Cole, M. S., Bernerth, J. B., Walter, F., & Holt, D. T. (2010). Organizational justice and individuals' withdrawal: Unlocking the influence of emotional exhaustion. *Journal of Management Studies*, 47, 367-390.
- 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, 425-445.
- Coyle-Shapiro, J. A. M., Kessler, I., & Purcell, J. (2003). Exploring organizationally directed citizenship behavior: reciprocity or it's my job? *Journal of Management Studies*, 41: 85-106.
- Dalal, R. S. (2005). A meta-analysis of the relationship between organizational citizenship behavior and counterproductive work behavior. *Journal of Applied Psychology*, 90(6), 1241-1255.
- Dunlop, P., & Lee, K. (2004). Workplace deviance, organizational citizenship behavior, and business unit performance: the bad apples do spoil the whole barrel. *Journal of Organiza-*

- tional Behavior, 25:67–80.
- Eskildsen, J. K., & Nussler, M. L. (2000). The Managerial drivers of employee satisfaction and loyalty. *Total Quality Management*, 11(4.6):581-588.
- Griffin, M., Lambert, E., & Hogan, N. (2007). The impact of distributive and procedural justice on correctional human resource job stress, job satisfaction, and organizational commitment. *Journal of Criminal Justice*, 35:644-656.
- Huipoo, K., Pei Wa, L., Chong King, O., Keong, S. M., & Choon hou, T. (2012). A Study on the impacts towards the loyalty of the employee among the back of house staffs in hotel industry. Bachelor thesis, Faculty of Business and Finance. University Tunk Abdul Rahman.
- Hystrad, S. W., Mearns, K. J., & Eid, J. (2014). Moral disengagement as a mechanism between perceptions of organisational injustice and deviant work behaviours. *Safety Science*, 68:138-145.
- Kumar, D. N. S., & Shekhar, N. (2012). Perspectives envisaging employee loyalty: A case analysis. *Journal of Management Research*, 12(2):100-112.
- Lee, K., & Allen, N. J. (2002). Organizational citizenship behavior and workplace deviance: The role of effect and cognitions. *Journal of Applied Psychology*. 87:131-142.
- Mehdad, A., & Arifin, H. Z. (2009). The moderating effect of nationality, gender, position, and tenure on the relationship between organizational citizenship behavior and counterproductive work behaviors (CWBs) among Iranian and Malaysian automotive workers: A cultural study. *International Journal of Psychology*, 3 (1-2): 120-145.
- Mitchell, M. L. & Jolly, J. M. (2007). *Research Designs Explain*. Thomson Wads Worth, USA: Sixth Ed.
- Moorman, R. H., Blakely, G. L., & Niehoff, B. P. (1998). Does perceived organizational support mediate the relationship between procedural justice and organizational citizenship behavior? *Academy of Management Journal*, 41: 351-357
- Moorman, R. H. (1991). Relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors: do fairness perceptions influence employee citizenship? *J. Appl. Psychol.* 76:845–855.
- Niehoff, B. P., & Moorman, R. H. (1993). Justice as a mediator of the relationship between methods of monitoring and organizational citizenship behavior. *Academy of Management Journal*, 36:527-556.
- Perira, K. N. (2009). Loyalty of online faculty: A work design perspective of the impact of a telecommuting work environment on employee loyalty. Doctor of Philosophy thesis, Department of Industrial and Management Systems Engineering, University of South Florida.
- Podsakoff, N. P., Whiting, S. W., Podsakoff, P. M., & Blume, B. D. (2009). Individual and organizational level consequences of organizational citizenship behaviors: A metaanalysis. *Journal of Applied Psychology*, 94(1):122-141.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26:513-563.
- Smith, C. A., Organ, D., & Near, J. P. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68: 653- 663.
- Tziner, A., & Sharonin, G. (2014). Organizational citizenship behavior, organizational justice, job stress, and work family conflict: Examination of their interrelationship with respondents for a non- Western culture. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 30:35-42.
- Voyles, B. (1999). Are satisfied employees loyal employees? *Potentials*, 32(9): 69-70.