

بررسی رابطه‌ی عدالت سازمانی و رفتار شهروند سازمانی

(با در نظر گرفتن نقش واسطه رضایت سازمانی و هویت سازمانی - مطالعه در مرکز نظامی)

مسعود حراقی^۱، سجاد نجفی^۲، قادر جبارزاده^۳

چکیده

ادراک کارکنان از عدالت سازمانی تأثیرات عمده‌ای بر رفتارهای سازمانی آن‌ها دارد. در این میان، رفتار شهروند سازمانی نیز به عنوان رفتارهای داوطلبانه فراتر از نقش و وظایف رسمی کارکنان، تحت تأثیر این‌گونه ادراکات قرار می‌گیرد. در این رابطه، هویت سازمانی و رضایت شغلی نیز اثرگذار است. در واقع، هدف اصلی از این پژوهش بررسی اثر متغیرهای میانجی هویت سازمانی و رضایت شغلی در رابطه‌ی بین عدالت سازمانی و رفتار شهروند سازمانی است. پژوهش از نوع پژوهش‌های کاربردی و جامعه‌ی آماری آن توصیفی - پیمایشی، کارکنان پایور مرکز آموزش شهدای وظیفه نزاجا است؛ که با استفاده از نمونه‌گیری تصادفی در دسترس، مورد مطالعه قرار گرفتند. ابزار جمع‌آوری داده‌های پژوهش، پرسش‌نامه می‌باشد. داده‌های جمع‌آوری شده به کمک نرم‌افزارهای آموس و اس.پی.اس.اس و از طریق بهره‌گیری از آزمون معادلات ساختاری تجزیه و تحلیل شده است. نتایج پژوهش نشان داد که عدالت سازمانی هم به صورت مستقیم و هم به صورت غیرمستقیم بر رفتار شهروند سازمانی تأثیر دارد. همچنین تمامی فرضیه‌های پژوهش به غیر از فرضیه پنجم مورد پذیرش قرار گرفت. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد، در رابطه‌ی غیرمستقیم بین عدالت سازمانی و رفتار شهروند سازمانی، بیشترین تأثیر را متغیر میانجی رضایت شغلی ایفا می‌نماید. همچنین رضایت شغلی تأثیر بسزایی (۰/۷۱) در شکل‌دهی هویت سازمانی کارکنان دارد. از سویی در سازمان مذکور عدالت سازمانی بیشترین تأثیر (۰/۶۸) را بر رضایت شغلی کارکنان؛ و کمترین تأثیر (۰/۴۵) را بر شکل‌دهی هویت سازمانی ایفا می‌نماید.

واژگان کلیدی: عدالت سازمانی، رفتار شهروند سازمانی، هویت سازمانی، رضایت شغلی

۱- کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی دانشگاه خلیج فارس بوشهر

(نویسنده مسئول Masoud.haraghi@yahoo.com)

۲- کارشناس ارشد جغرافیای سیاسی دانشگاه خوارزمی

۳- کارشناس ارشد مدیریت دفاعی دانشگاه فرماندهی و ستاد آجا

مقدمه

پژوهش‌های بسیاری نشان داده است که ادراک کارکنان از عدالت سازمانی، یکی از پیش‌بینی‌کننده‌های مهم رفتارهای شغلی کارکنان (مانند تعهد سازمانی، رضایت شغلی، هویت سازمانی و رفتار شهروند سازمانی) می‌باشد (کول‌کویت^۱، ۲۰۰۱؛ کروپانزانو، برون و گیلی‌لند^۲، ۲۰۰۷؛ گرین برگ^۳، ۱۹۹۰). ادراک بی‌عدالتی اثرات مخربی بر روحیه کار جمعی دارد؛ زیرا اهتمام نیروی انسانی و انگیزش کارکنان را تحت تأثیر خود قرار خواهد داد (سید جوادین، فراچی و طاهری عطار، ۱۳۸۷). در واقع برقراری عدالت سازمانی از سوی مدیران سازمان، می‌تواند از طریق حفظ روحیه، افزایش تعهد سازمانی، برانگیخته شدن کارکنان برای داشتن رفتار شهروند سازمانی و ارتقای هویت سازمانی، بر باقی‌ماندن کارکنان در سازمان تأثیرگذار باشد (کوهن-کاراش و اسپکتور^۴، ۲۰۰۱).

اگر کارکنان در روابطشان با سازمان، کیفیت بالایی از مبادلات اجتماعی را به نمایش بگذارند، سبب شکل‌گیری اعتماد متقابل و روابط متقابل مشخصی بین سازمان و افراد می‌گردد. در این صورت کارکنان تمایل دارند به صورت داوطلبانه، فراتر از نقش‌های رسمی‌شان در سازمان تلاش نمایند (ون دیک و همکاران^۵، ۲۰۰۶). در راستای منطق رفتار شهروند سازمانی، عدالت سازمانی نیز در حوزه‌ی روابط بین کارکنان و سازمان عمل می‌نماید؛ زیرا روابط بین فردی در سازمان بر درک کارکنان از عدالت تأثیر می‌گذارد و اینکه تا چه حد مبادلاتشان با سازمان منصفانه است. به همین ترتیب، با در نظر گرفتن اینکه روابط و مبادلات اجتماعی کارکنان در سازمان، سنگ بنای قضاوت آن‌ها در مورد عدالت سازمانی و شکل‌دهنده رفتار شهروند سازمانی آن‌هاست، پژوهش در این زمینه ضروری می‌باشد (فستیوا، جونز و آگرسلو^۶، ۲۰۰۸؛ کاریکر و ویلیام^۷، ۲۰۰۹).

یافته‌های قبلی، رابطه‌ی بین عدالت سازمانی و رفتار شهروند سازمانی را هم در جنبه‌ی نظری و هم در جنبه‌ی تجربی تایید کرده‌اند. اما در پژوهش‌های پیشین محدودیت‌هایی نیز وجود داشته، که این پژوهش با هدف برطرف کردن این محدودیت‌ها صورت گرفته است.

- 1- Colquitt
- 2- Cropanzano, Bowen, & Gilliland
- 3- Greenberg
- 4- Cohen-Charash & Spector
- 5- Van Dick et al.
- 6- Festiva, Jones, & Uggerslev
- 7- Karriker & Williams

اولین محدودیت این است که برای طراحی یک الگوی پژوهشی جامع، باید هر سه نوع عدالت سازمانی را به طور کامل در الگو وارد کرد. در صورتی که در اغلب مطالعات پیشین، تنها دو نوع عدالت، برای مثال عدالت توزیعی و عدالت رویه‌ای (آنگ، ون دین و بگلی^۱، ۲۰۰۳؛ کونوسکی و پوق^۲، ۱۹۹۴) یا عدالت رویه‌ای و عدالت مراوده‌ای (ماسترسون و همکاران^۳، ۲۰۰۰؛ روپ و کروپانزانو^۴، ۲۰۰۲) مورد مورد مطالعه قرار گرفته‌اند؛ از این رو، در این مطالعه رابطه‌ی هر سه نوع عدالت رویه‌ای، مراوده‌ای و توزیعی را بررسی می‌کنیم.

دومین محدودیت پژوهش‌های پیشین، شناسایی نکردن متغیرهای واسطه‌ای است که چرایی تسهیل رفتار شهروندی سازمانی توسط برقراری عدالت سازمانی را توضیح دهد (رنگو و کیونها^۵، ۲۰۱۰). تاکنون چند واسطه مهم به عنوان متغیر میانجی مانند: حمایت سازمانی ادراک شده (مورمن، بلکلی و نیهوف^۶، ۱۹۹۸)، اعتماد (مسترسون، لیوایز-مک کلیر، گلدمن و تیلو^۷، ۲۰۰۰) و تعاملات رهبر-پیرو (کاریکر و ویلیام^۸، ۲۰۰۹)؛ در رابطه‌ی بین عدالت سازمانی و رفتار شهروند سازمانی کشف شده است. در این پژوهش، هویت سازمانی و رضایت شغلی به عنوان متغیر میانجی در رابطه‌ی بین عدالت سازمانی و رفتار شهروند سازمانی بررسی می‌شود. لاول^۹ و همکارانش (۲۰۰۷) در مطالعه‌ای ای که انجام دادند پیشنهاد کردند که ادراک کارکنان در مورد عدالت توزیعی، رویه‌ای و تعاملی بر هویت سازمانی تأثیر می‌گذارد و هویت سازمانی به نوبه خود بر رفتار شهروند سازمانی تأثیر می‌گذارد. در واقع کارکنانی که برقراری عدالت کاری را در سازمان احساس می‌نمایند، نوعی احساس تعلق به سازمان می‌نمایند که باعث شکل‌گیری وفاداری کارکنان به سازمان و عدم ترک سازمان توسط آن‌ها و در نهایت، باعث شکل‌گیری رفتار شهروند سازمانی می‌گردد. (لاول و همکاران، ۲۰۰۷)

با توجه به دسته‌بندی‌های افراد در ارتش که بر حسب درجه‌ی نظامی و سابقه انجام می‌گیرد، ممکن است کارکنانی که مدارک تحصیلی یکسانی دارند و در بسیاری از موارد پرتلاش‌تر از دیگر کارکنان

-
- 1- Ang, Van Dyne, & Begley
 - 2- Konovsky & Pugh
 - 3- Masterson et al.
 - 4- Rupp & Cropanzano
 - 5- Rengo & Cunha
 - 6- Moorman, Blakely, & Niehoff
 - 7- Masterson, Lewis-McCleary, Goldman, & Tylor
 - 8- Karriker & Williams
 - 9- Lavelle

باشند، به دلیل درجه‌ی نظامی پایین‌تر خود از حقوق و مزایای کمتر بهره‌مند گردند؛ که در این حالت عدالت توزیعی در سازمان با مشکل رو به رو خواهد شد. همچنین در زمینه‌ی عدالت تعاملی نیز فرماندهان با اختیارات خاصی که دارند، ممکن است تعاملات گوناگونی را با کارکنان مختلف سازمان خود برقرار نمایند که این امر، زمینه‌ساز پرسش‌های گوناگونی در ذهن سایر کارکنان می‌گردد. با توجه به موارد مطرح شده، مطالعه‌ی عدالت سازمانی در سازمان‌های نظامی ضروری است. از سوی دیگر عوامل رفتار شهروند سازمانی؛ شامل نوع دوستی، جوانمردی، فضیلت‌های مدنی و وظیفه‌شناسی، که همگی از جمله ضرورت‌های رفتاری یک فرد نظامی است، تنها در صورتی تحقق می‌یابد که فرد در تعاملات خود با فرماندهانش و مقایسه‌های خود با افراد هم‌رتبه‌اش، احساس عدالت نماید. در واقع با برقراری عدالت در سازمان‌های نظامی می‌توان افراد را به رفتارهای داوطلبانه ترغیب کرد که از طریق این رفتارهای خودجوش و داوطلبانه بهره‌وری و اثربخشی کلی سازمان ارتقا یابد.

با در نظر گرفتن نقش مهمی که هویت سازمانی در پیدایش احساس تعلق افراد به سازمان ایفا می‌نماید و پیامد این احساس تعلق که باعث شکل‌گیری رفتار شهروند سازمانی کارکنان می‌شود، مطالعه هویت سازمانی به عنوان متغیر میانجی در این پژوهش ضروری محسوب می‌گردد. همچنین با توجه به اینکه برقراری عدالت سازمانی، سبب شکل‌گیری رضایت شغلی در افراد می‌گردد و پیامد این رضایت شغلی می‌تواند زمینه‌ساز رفتار شهروند سازمانی گردد، مطالعه این متغیر نیز به عنوان دیگر متغیر میانجی ضروری است. گفتنی است که تاکنون مطالعات جامعی به منظور بررسی اثر واسطه هویت سازمانی و رضایت شغلی در رابطه‌ی بین عدالت سازمانی و رفتار شهروند سازمانی صورت نگرفته است؛ از این رو در این پژوهش به بررسی رابطه عدالت سازمانی و تأثیر آن بر رفتار شهروند سازمانی با در نظر گرفتن متغیرهای میانجی هویت سازمانی و رضایت شغلی پرداخته می‌شود.

ادبیات نظری پژوهش

در این بخش از پژوهش به تعریف و بررسی متغیرهای مورد پژوهش و تبیین رابطه‌ی بین متغیرها در پژوهش‌های پیشین پرداخته خواهد شد.

عدالت سازمانی

پژوهش در زمینه‌ی عدالت سازمانی پیشینه طولانی دارد و صاحب‌نظران، طبقه‌بندی مختلفی از عدالت سازمانی را مطرح نموده‌اند. عدالت سازمانی را می‌توان بدین صورت تعریف کرد: «مطالعه برابری در

کار». مطالعه در مورد عدالت با پژوهش آدامز^۱ (۱۹۶۳) بر روی نظریه برابری آغاز شد. آدامز در این کار کار بر انصاف درک شده از پیامدها که همان عدالت توزیعی است، تاکید می‌نماید. (حقیقی، احمدی و رامین مهر، ۱۳۸۸) در واقع، عدالت سازمانی به طور عمده این گونه تعریف می‌گردد: «ادراک فردی و گروهی از رفتار منصفانه دریافتی از سازمان و واکنش‌های رفتاری آن‌ها که ناشی از نگرش شکل‌گرفته خواهد بود» (آری، بیودهور و چن^۲، ۲۰۰۲). افرادی که احساس بی‌عدالتی می‌کنند، به احتمال زیاد سازمان را رها می‌کنند یا سطوح پایین‌تری از تعهد سازمانی را از خود نشان می‌دهند و حتی ممکن است شروع به رفتارهای نابهنجار، مثل انتقام‌جویی کنند؛ بنابراین درک اینکه چگونه افراد در مورد عدالت در سازمانشان قضاوت می‌کنند و چطور آنها به عدالت یا بی‌عدالتی درک شده پاسخ می‌دهند، از بحث‌های اساسی، به‌خصوص برای درک رفتار سازمانی است (بوس^۳، ۲۰۰۱). محققان پیشین بیان می‌کنند که عدالت سازمانی یک ساختار چندوجهی است که هر بخش از آن باید جداگانه بررسی شود (کولکیولیت و همکاران^۴، ۲۰۰۶). کوهن و همکارانش (۲۰۰۱) در مطالعه خود بیان می‌نمایند که سه جنبه‌ی عدالت؛ شامل جنبه عدالت توزیعی^۵، عدالت رویه‌ای^۶ و عدالت تعاملی^۷، با هم مرتبط مرتبط هستند اما به گونه‌های متفاوتی ادراک می‌گردند. بی‌عدالتی ادراک شده توسط کارکنان ممکن است منجر به واکنش‌های رفتاری منفی کارکنان گردد (کوهن - چراش و اسپکتور، ۲۰۰۱). سه جنبه عدالت سازمانی به شرح زیر است:

۱- عدالت توزیعی

عدالت توزیعی صرفاً محدود به عادلانه بودن پرداخت‌ها نیست، بلکه مجموعه‌ی گسترده‌ای از پیامدهای سازمانی (ارتقاء، پاداش، تنبیه، برنامه‌ی کاری، مزایا و ارزیابی عملکرد) را در بر می‌گیرد (سید جوادین، فراچی و طاهری عطار، ۱۳۸۷). عدالت توزیعی به ادراکات افراد از نتایج حاصل از فراگرد مربوط می‌شود. بنابراین ادراکات فردی از اینکه نتایج منصفانه هستند یا غیرمنصفانه به مثابه ساز و کار عدالت توزیعی عمل می‌کند. هنگامی که افراد یک سازمان در مورد میزانی که پیامدها مناسب، درست

1- Adams

2- Aryee, Budhwar, & Chen

3- Bos

4- Colquitt et al.

5- Distributive Justice

6- Procedural Justice

7- Interpersonal Justice

و اخلاقی هستند، قضاوت می‌کنند، در واقع میزان رعایت عدالت توزیعی در سازمان را مورد داوری قرار می‌دهند. (عمرانی‌فر، حسینی و فتحی، ۱۳۹۱)

عدالت توزیعی از لحاظ ماهیت، تابع سه قاعده‌ی اصلی موسوم به انصاف^۱، برابری^۲ و نیاز^۳ است. در این پژوهش قاعده‌ی انصاف مورد توجه قرار می‌گیرد. به طور کلی می‌توان گفت انصاف ادراک شده در افراد از منابع و پیامدهایی که شامل حال آن‌ها می‌شود، حاصل مقایسه نسبت برون‌داد-دورن‌داد خود فرد با نسبت‌های برون‌داد-دورن‌داد افراد مرجع دیگر (معمولاً همکاران) در همان سازمان یا سازمان‌های دیگر است. از این منظر، زمانی فرد به انصاف ادراک شده می‌رسد که برون‌دادهای دریافتی وی و افراد مرجع دیگر با درون‌دادهایشان تناسب داشته باشد و وقتی که نسبت‌های برون‌داد به دورن‌داد فرد با دیگران نابرابر درمی‌آید، بی‌انصافی مثبت یا منفی رخ می‌دهد. (گل‌پرور و وکیلی، ۱۳۸۷)

۲- عدالت رویه‌ای

عدالت رویه‌ای در پی اثبات عدم توانایی نظریه برابری و دیگر الگوهای عدالت توزیعی در شرح عکس‌العمل‌های افراد به درک‌های آن‌ها در زمینه‌ی بی‌عدالتی مطرح شد. عدالت رویه‌ای مربوط به این واقعیت است که تا چه اندازه رویه‌ها و ابزارهای مورد استفاده در تخصیص دستاوردها و منافع منصفانه‌اند (زاپالا-فلان، کولیوت و اسکات^۴، ۲۰۰۹). درک انصاف در سازمان تحت تأثیر نتایج نیست، بلکه تحت تأثیر فراگرد مورد استفاده برای تحقق نتایج نیز می‌باشد. نظریه‌ی عدالت رویه‌ای مطرح می‌کند که افراد می‌توانند نگاهی فراتر از نتایج تصمیم کوتاه‌مدت داشته باشند. بنابراین نتایج نامطلوب، قابل قبول به نظر می‌رسد، زمانی که تصور این است که فراگرد مورد استفاده منصفانه بوده است (حقیقی، احمدی و رامین مهر، ۱۳۸۸). عدالت توزیعی به عدالت درک شده از نتایج و عدالت رویه‌ای به انصاف درک شده از ابزار مورد استفاده برای تعیین آن نتایج اشاره دارد (رحیم‌نیا، نیکخواه فرخانی، ۱۳۹۰). در واقع می‌توان بیان کرد که با افزایش درک عدالت رویه‌ای، کارکنان با دید مثبت به بالادستان و سازمان‌شان می‌نگرند، حتی اگر از پرداخت‌ها، ترفیعات و دیگر پیامدهای شخصی اظهار نارضایتی کنند (یعقوبی، ۱۳۸۹). پژوهشگران دو جنبه‌ی مختلف برای عدالت رویه‌ای در نظر می‌گیرند:

- 1- Equity
- 2- Equality
- 3- Need
- 4- Zapala- Phelan, Colquitt, & Scott

الف) جنبه ساختاری عدالت رویه‌ای: این جنبه از عدالت رویه‌ای به بررسی این امر می‌پردازد که چه تصمیم‌هایی باید گرفت تا منصفانه به نظر رسند. این نکته اهمیت دارد که جنبه‌ی ساختاری، به بررسی اینکه تصمیم‌ها چه باشند، نمی‌پردازد، بلکه این امر را بررسی می‌کند که تصمیم‌ها چگونه اتخاذ می‌گردند.

ب) جنبه اجتماعی عدالت رویه‌ای: گرین برگ اعتقاد دارد که اگر چه جنبه‌ی ساختاری عدالت رویه‌ای، اهمیت شایانی دارد، همه مباحث در زمینه‌ی عدالت رویه‌ای را در بر نمی‌گیرد؛ یعنی هنگام قضاوت در مورد میزان رعایت عدالت در رویه‌های سازمانی، کیفیت رفتار بین شخصی تصمیم‌گیرندگان با کارکنان سازمان به منزله‌ی عامل کلیدی در نظر گرفته می‌شود (حقیقی، احمدی و رامین مهر، ۱۳۸۸). بر این اساس رویه‌ها زمانی منصفانه ادراک می‌شوند که به طور ثابت و بدون در نظر گرفتن منافع شخصی و بر مبنای اطلاعات دقیق به کار گرفته شوند و علائق همه بخش‌های سازمان در آن مدنظر قرار گیرند، و همچنین استانداردها و هنجارهای اخلاقی نیز رعایت شوند. (سید جوادین، فراچی و طاهری عطار، ۱۳۸۷)

۳- عدالت تعاملی

این جنبه از عدالت، بر نحوه‌ی رفتار مدیریت یا سایر افراد کنترل‌کننده پاداش‌ها و منابع سازمانی با کارکنان، تمرکز می‌نماید. بنابراین عدالت مرادده‌ای جنبه‌هایی از فرایند ارتباطات از قبیل ادب، صداقت و احترام بین منبع و دریافت‌کننده را در بر می‌گیرد. عدالت مرادده‌ای بر ادراکات افراد از کیفیت رفتارهای بین شخصی، در طول اجرای رویه‌ها تمرکز می‌کند (عمرانی‌فر، حسینی و فتحی، ۱۳۹۱). عدالت تعاملی در واقع روشی است که عدالت سازمانی توسط سرپرستان به زیردستان منتقل می‌شود (یعقوبی، ۱۳۸۹). رفتار بین شخصی شامل اعتماد در روابط و رفتار افراد با تواضع و احترام است. وضع مناسب رویه‌ها به وسیله‌ی پنج رفتار تعریف می‌شود:

- ✓ توجه کافی به داده‌های کارکنان
- ✓ جلوگیری از تعصب شخصی
- ✓ استفاده سازگار از معیار تصمیم‌گیری
- ✓ بازخورد به موقع
- ✓ توجه یک تصمیم

این عوامل نقش مهمی را در ادراک کارکنان از برابری، پذیرش تصمیم‌ها و گرایش به سمت سازمان دارند (حقیقی، احمدی و رامین مهر، ۱۳۸۸). پژوهش‌ها نشانگر آن است در سازمان‌هایی که کارکنان بر این باورند؛ فراگردهای تصمیم‌گیری ناعادلانه است. به تدریج تعهد سازمانی کاهش یافته و در مقابل کم‌کاری، جابه‌جایی و ترک شغل افزایش یافته است، در نتیجه عملکرد سازمان پایین آمده است.

رفتار شهروند سازمانی

مطالعات صورت گرفته در زمینه‌ی رفتار شهروند سازمانی بر سه حوزه متمرکز است. دسته‌ی اول پژوهش‌ها، بر پیش‌بینی و آزمون تجربی عوامل ایجاد کننده رفتار شهروند سازمانی متمرکز هستند. در این زمینه عواملی از قبیل: رضایت شغلی، تعهد سازمانی، هویت سازمانی، انواع عدالت سازمانی، رابطه‌ی رهبر و پیرو، به عنوان عوامل ایجاد کننده عدالت سازمانی، بررسی می‌شود. دسته دیگر از پژوهش‌ها، بر پیامدهای رفتار شهروند سازمانی از قبیل: سودآوری سازمانی، رضایت مشتری، وفاداری مشتری و سرمایه اجتماعی تمرکز کرده است. دسته سوم نیز بر مطالعه عوامل ایجاد کننده رفتار شهروند سازمانی متمرکز گردیده‌اند. با توجه به رویکرد مشخص شده، پژوهش حاضر از نوع نخست است.

رفتار شهروند سازمانی، مفهوم جدید در شاخه‌ی رفتار سازمانی است. پژوهش‌ها در این شاخه از مطالعه عمدتاً در دهه‌ی ۱۹۹۰ شروع شده است و تاکنون نیز ادامه دارد. رفتار شهروند سازمانی به‌طور عمده به رفتارهایی که بر سازمان و اعضایش تأثیر می‌گذارد، اشاره دارد (پیتس^۱، ۲۰۰۹). ارگان^۲ (۱۹۹۸) رفتار شهروند سازمانی را، رفتاری فردی داوطلبانه، تعریف کرده است و بیان می‌کند که این دسته از رفتارها به طور صریح و مستقیم به وسیله نظام‌های رسمی پاداش مورد توجه قرار نمی‌گیرد، ولی باعث ارتقای اثربخشی و کارکردهای سازمانی می‌گردد. واژه‌ی اختیاری بودن بیانگر این است که این رفتارها، شامل رفتارهای مورد انتظار در نیازهای نقش و یا شرح شغل نیستند و در تعهد استخدامی کارکنان قرار نگرفته است، بلکه کاملاً انتخابی بوده و کوتاهی در ایفای این‌گونه نقض‌ها، هیچ‌گونه تنبیهی را به دنبال ندارد. این رفتارها با حفظ و تقویت بافت روان‌شناختی و اجتماعی باعث انجام اموری می‌شوند که برای سازمان سودمند و کمک‌کننده است و به خاطر مطالبات و تقاضای انجام کاری انجام نمی‌شود (ارگان^۳، ۱۹۹۸). در تعریفی دیگر، رفتارهای شهروند سازمانی، «رفتارهایی

1- Pitts

2- Organ

3- Organ

خودجوش و خودانگیخته» تعریف شده است؛ شامل رفتارهایی که در شرح شغل آمده‌اند و رفتار مورد انتظار و پذیرش مدیریت سازمان و هم رفتارهای فرانقشی که نمودهایی از کمک به کارکنان جدید در سازمان، عدم تضييع حقوق ديگران و ابراز دوستی با ديگران می‌باشد را در بر می‌گیرد (بولینو، تیمولی و بلاد گود^۱، ۲۰۰۲). براساس نظریه‌ی ارگان، ابعاد رفتار شهروند سازمانی عبارتند از:

۱- **نوع دوستی:** اسمیت^۲، ارگان^۳ و نیر^۴ (۱۹۹۳) نوع دوستی، را به عنوان رفتارهای داوطلبانه‌ای تعریف می‌نماید که هدف اصلی آن کمک به افراد دیگر سازمان با در نظر گرفتن وظایف یا روابط سازمانی است (نجات، کوثرنشان و میرزاده، ۱۳۸۸). در واقع، نوع دوستی به کمک‌های کاری یک فرد به سایرین در سازمان اشاره دارد. پودسکوف و همکارانش (۲۰۰۰) نشان دادند که نوع دوستی به صورت مشخص با ارزیابی عملکرد، مکاتبات اداری و تأثیرهای مثبت کاری در ارتباط است. (پادسکوف و همکاران^۵، ۲۰۰۰)

۲- **وظیفه‌شناسی:** وجدان کاری، نشان می‌دهد که یک فرد خاص سازمان‌پذیر، پاسخگو و سخت‌کوش می‌باشد. ارگان (۱۹۸۸) این مفهوم را این‌گونه تعریف نمود: «خود را بیش از نیازمندی‌های کاری وقف کار نمودن مانند: زمان‌های کاری طولانی، انجام کارهای فراتر از نقش به صورت داوطلبانه». علاوه بر این، مطالعات نشان می‌دهد که وجدان کاری می‌تواند با سیاست‌های سازمان در میان کارکنان مرتبط باشد (مک کر و کوستا^۶، ۱۹۸۷). کیدلر و مک‌لین پارکس^۷ (۱۹۹۳) در مطالعاتشان، این واقعیت را مشخص می‌نمایند که مردان بیشتر از زنان وجدان کاری دارند، بر این اساس مردان عملکرد بالاتری از لحاظ کیفیتی نسبت به زنان دارند (کیدلر و مک‌لین، ۱۹۹۳).

۳- **جوانمردی:** ارگان (۱۹۸۸)، جوانمردی را به عنوان شکیبایی در برابر موقعیت‌های نامطلوب و نامساعد، بدون اعتراض، نارضایتی و گلایه‌مندی اشاره می‌کند. در واقع جوانمردی، تمایل کارکنان به تحمل شرایطی است که دارای کمترین شرایط ایده‌آل مورد نظر آن‌هاست، بدون آنکه شکایتی

1- Bolino, Turnley, & Bloodgood

2- Smith

3- Organ

4- Near

5- Podsakoff et al.

6- McCrae & Costa

7- Kidder & McLean Parks

انجام دهند(نجات، کوثرنشان و میرزاده، ۱۳۸۸). افراد دارای شاخصه‌ی جوانمردی بالا، اخلاقیات در محیط کاری جمعی را ارتقا می‌دهند.

۴- **فضیلت مدنی:** این متغیر، به عنوان ادراکات همکاران از زندگی سیاسی آن‌ها در سازمان و حمایت از عملکرد اجرایی سازمان تعریف می‌گردد(دلیوگا^۱، ۱۹۹۸). این مفهوم به مسئولیت‌پذیری همکاران برای مشارکت در زندگی کاری اشاره دارد، این مشارکت‌پذیری می‌تواند مانند شرکت در جلساتی باشد که از سوی سازمان اجباری نیستند؛ ولی باعث حفظ تحولات در سازمان می‌شود(اورگان، ۱۹۸۸). این بعد از رفتار شهروند سازمانی، از مطالعات گرهام منشأ می‌گیرد؛ او در یافته‌هایش بیان می‌نماید، کارکنان باید مسئولیت داشته باشند تا بتوانند شهروندان خوبی برای سازمانشان باشند(گرهام^۲، ۱۹۹۱). در این حالت، رفتارهای کارکنان این ادراک آن‌ها را منعکس می‌نماید که خودشان را بخشی از سازمان می‌بینند و مسئولیت‌هایی که به آن‌ها واگذار گردیده است را به خوبی انجام می‌دهند(پادسکوف و همکاران، ۲۰۰۰). سایر محققان دریافته‌اند که رفتار مدنی، کیفیت عملکرد کاری را افزایش می‌دهد و به کاهش شکایت‌های مشتریان کمک می‌نماید (والز و نیهوف^۳، ۱۹۹۶).

هویت سازمانی

هویت سازمانی وسیله‌ای برای فراهم کردن انسجام، یک عنصر کلیدی و مهم در موفقیت سازمانی، یک وجه اساسی زندگی سازمانی و یک بعد مهم در رابطه بین کارکنان و سازمان به شمار می‌آید (خورشید، ۱۳۸۸). هویت سازمانی با بسیاری از رفتارها، نگرش‌ها و متغیرهای وضعیتی کاری در ارتباط است. هویت سازمانی نه تنها بر احساس عضویت فرد در سازمان تأثیرگذار است، بلکه نقش محوری در تنظیم هنجارهای رفتاری اعضای سازمان ایفا می‌نماید و تعیین‌کننده‌ی رفتار افراد در محیط کاری است(رستگار، جانقلی و حیدری، ۱۳۹۱).

پژوهشگران هویت سازمانی را درک مشترک کارکنان، در خصوص ماهیت سازمانی که به آن تعلق دارند، تعریف می‌نمایند. در تعریف دیگری نیز، درک کارکنان از سازمانشان در مقایسه با سازمان‌های دیگر را هویت سازمانی می‌دانند(رحمان سرشت و ساغروانی، ۱۳۹۲). هویت سازمانی توسط افرادی ایجاد می‌گردد که خود را عضو از یک سازمان طبقه‌بندی می‌نمایند و درون چارچوب نظریه‌ی

1- Deluga

2- Grham

3-Walz & Niehoff

هویت اجتماعی ریشه دارد (خورشید، ۱۳۸۸). چت من و اوریلی (۱۹۸۶) هویت سازمانی را درگیری مبتنی بر وابستگی توصیف می‌کند.

هویت سازمانی، توسط افراد به عنوان ویژگی اصلی سازمان پذیرفته شده است که موجب می‌گردد سازمان از دید کارکنان نسبت به سازمان‌های دیگر متمایز و در نتیجه منحصر به فرد باشد. هویت سازمانی به گونه‌ای توسط افراد سازمان ادراک می‌گردد که بدون توجه به تغییرات هدف در محیط‌های سازمانی، همواره پایدار و ثابت باشند (رستگار، جانقلی و حیدری، ۱۳۹۱). هویت سازمانی ابزاری برای تسهیل مفهوم و اجرای اقدام راهبردی است. در سطح فردی، هویت سازمانی بر تصمیم‌گیری کارکنان در خصوص موضوعات عملیاتی، سازمانی و راهبردی تأثیرگذار است. بنابراین، می‌توان پیش‌بینی کرد که هویت سازمانی قوی، بر بینش کارکنان از اهداف سازمانی تأثیرگذار است (بامی و استوارت^۱، ۲۰۰۰). برای تحقق هویت سازمان سه پیش فرض لازم است: طول مدت مسئولیت، وجهه بیرونی درک شده و تجانس ارزش‌ها. طول دوره مسئولیت، جذابیت هویت سازمانی با میزان حق تصدی اعضا تغییر می‌نماید (نصر اصفهانی و آقاباباپور دهکردی، ۱۳۹۲).

در مطالعات اولیه، هویت سازمانی تنها در نقش متغیر پیش‌بین مدنظر بوده است. اما با توجه به این امر که هویت مفهومی چند سطحی است و در الگوهای چندسطحی می‌تواند نقش یک متغیر مستقل، واسطه (میانجی) یا وابسته را بسته به متغیرهای مورد استفاده ایفا نماید؛ می‌تواند به عنوان عاملی که قادر به میانجی‌گری بین رابطه‌ی متغیرهای مستقل و وابسته است، مطرح گردد. در پژوهش حاضر هویت سازمانی به عنوان یک متغیر میانجی مطرح گردیده است. (قاسم زاده، ملکی و برکی میلان، ۱۳۹۳)

هویت‌یابی سازمانی بازتاب ادراک یک فرد از احساس تعلق به سازمان است. هویت‌یابی سازمانی تأثیر عمده‌ای بر بسیاری از رفتارهای سازمانی و در نتیجه عملکرد و دستیابی به اهداف آن دارد. هویت‌یابی سازمانی که اشاره به پیوند روحی و روانی میان فرد و سازمان کاری فرد دارد، در درجه اول توجه فزاینده به خود را از ارتباط میان رفتار و افزایش کارایی سازمان کسب کرده است. فرض بر این است که شخصی که از سازمان هویت کسب می‌کند به طور طبیعی در جهت منفعت‌رسانی به سازمان کار می‌کند (رستگار، جانقلی و حیدری، ۱۳۹۱). رفتارهای مثبت در ارتباط با هویت‌یابی؛ شامل

همکاری بیشتر، انجام فراتر از حد وظیفه امور سازمانی و تمایل به باقی ماندن به عنوان یکی از اعضای سازمان، می‌باشد(اشفورث و فرد^۱، ۲۰۰۰).

هویت سازمان شامل آن دسته از ویژگی‌هایی است که اعضای سازمان، آن‌ها را به عنوان ویژگی‌های اصلی سازمان احساس می‌کنند؛ ویژگی‌هایی که سازمان را به صورت منحصر به فرد توصیف می‌نماید و در طول زمان از ثبات نسبی برخوردارند. هویت سازمانی شامل چهار مولفه‌ی اصلی است:

✓ **رفتار:** یا عملکرد سازمان، مهم‌ترین و مؤثرترین وسیله‌ای است که هویت از طریق آن ایجاد می‌شود. گروه‌های هدف نیز در نهایت براساس اقدامات و عملکرد سازمان در مورد آن قضاوت می‌کنند.

✓ **ارتباطات:** هر سازمان از طریق مسیرهای مختلف، پیام‌های خود را ارسال می‌کنند. ارتباطات منعطف‌ترین بخش هویت است و به سرعت به شکل راهکاری می‌توان از آن استفاده کرد.

✓ **نمادگرایی:** نماد علامتی است که به صورت ضمنی نشان می‌دهد، سازمان مظهر چه چیزی است یا اینکه مایل است، مظهر چه چیزی باشد. البته نمادها هنگامی مؤثر واقع می‌شوند که همراه با سایر برنامه‌های هویت‌ساز باشند.

✓ **شخصیت:** بیان ادراک هر سازمان از خویشتن است. بدین منظور، هر سازمان باید تصویر روشنی از وضعیت واقعی خود داشته باشد تا بتواند، خود را از طریق رفتار، ارتباطات و نمادگرایی به ذی‌نفعان معرفی نماید. (عسکری، مقبل باعرض و محمدی، ۱۳۸۷)

✓ رضایت شغلی

کارکنان راضی و متعدد، مهم‌ترین دارایی هر سازمان هستند. رضایت شغلی به مجموعه احساساتی که فرد نسبت به شغلش دارد، اطلاق می‌شود. فرد با رضایت شغلی بالا، احساس مثبت و فردی که از شغلش ناراضی است، احساسی منفی نسبت به شغلش دارد (خرازی، میرکمالی و ترکی، ۱۳۹۲). در تعریف‌هایی نیز که تاکنون از رضایت شغلی شده است بر این امر تاکید شده که رضایت کارکنان از ابعاد مختلف کار و شغل‌شان در سازمان، مبتنی بر نوعی واکنش هیجانی و عاطفی است که به دنبال ارزیابی شرایط مختلف کار در افراد پدید می‌آید (گل پروری و نادری، ۱۳۸۸). رضایت شغلی براساس این فرض بنا گذاشته شده است که رضایت شغلی بالا منجر به عملکرد شغلی بالا خواهد شد. وجود رضایت شغلی در یک سازمان بسیار مهم خواهد بود؛ زیرا بسیاری از شاخه‌های مدیریت مانند مدیریت منابع انسانی، رفتار سازمانی، بهره‌وری، جامعه‌پذیری و مدیریت راهبردی از آن تأثیر می‌پذیرد (یانگ، بروان و بیونگوک^۱، ۲۰۱۱). کارمندانی که بالاتر از حد معمول کار می‌کنند، پاداش را تنها به صورت حقوق و تشویق‌های مادی دریافت نمی‌نمایند بلکه این پاداش می‌توانند به صورت رسیدن به حس رضایت درونی باشد. پژوهش‌های ال-زوبی^۲ (۲۰۱۰) نشان داد، رضایت شغلی بالای کارکنان، تأثیر مثبتی بر شغل‌شان به صورت ظهور عدالت سازمانی در سازمان نشان می‌دهد (ایقبال^۳، ۲۰۱۳). در زمینه‌ی عوامل مؤثر بر عملکرد و انگیزش افراد، نظریه‌های مختلفی وجود دارد که در دو گروه کلی جای می‌گیرند. نظریه‌های محتوایی که به محتوای ایجاد رضایت شغلی و انگیزش می‌پردازند؛ نظریه‌های فرایندی که فرایند آن را مورد نظر قرار می‌دهند (تئوری آدامز، تئوری ویکتور و روم و ...). رایج‌ترین و کاربردی‌ترین نظریه‌ی مورد استناد در بررسی رضایت شغلی و عملکرد کارکنان، نظریه هرزبرگ است (نصیری‌پور و همکاران، ۱۳۹۲). براساس نظریه‌ی هرزبرگ، به طور کلی عوامل مؤثر بر رضایت کارکنان در دو دسته اصلی طبقه بندی می‌گردد:

✓ **عوامل محیطی شغل و مرتبط با شغل**^۴ که مهم‌ترین تأثیر را بر رضایت شغلی دارند و شامل چگونگی رفتار افراد، ماهیت وظایف شغلی، ارتباط با سایر افراد در محیط کار و پاداش‌ها می‌باشد.

1- Yang, Brown, & Byongook

2- Al-Zubi

3- Iqbal

4- Job Environment & Factors Associated With The Job

✓ **عوامل فردی**^۱ که افراد با خود به شغلشان منتقل می‌نمایند، مانند تجربه‌های قبلی فرد و شخصیت (درویش، ۱۳۸۶).

مدیران نیز به سه دلیل به رضایت‌شغلی کارکنان توجه نمایند. نخست اینکه، ممکن است ارتباطی بین رضایت‌شغلی و بهره‌وری وجود داشته باشد. دوم اینکه، رضایت‌شغلی با انصراف و غیبت رابطه‌ای معکوس دارد و سرانجام مدیران مسئولیتی انسانی دارند تا برای کارمندانشان شغلی فراهم نمایند که چالش‌برانگیز، دارای پاداش درونی و رضایت‌بخش باشد. همچنین مدیریت در راستای تصمیم‌گیری درست در پیشگیری و حل مشکلات کارکنان، به اطلاعاتی درباره‌ی رضایت‌شغلی کارکنان نیاز دارد (خرازی، میرکمالی و ترکی، ۱۳۹۲). کینزبرگ و همکارانش^۲ رضایت‌شغلی را از دیدگاه‌های گوناگون مورد توجه قرار داده‌اند؛ آنها به دو نوع رضایت‌شغلی اشاره می‌نمایند:

۱- **رضایت درونی** که حاصل از دو منبع است: ابتدا احساس لذتی است که انسان صرفاً از اشتغال به کار و فعالیت عایدش می‌گردد. سپس لذتی است که بر اثر مشاهده پیشرفت و یا انجام برخی مسئولیت‌های اجتماعی و به ظهور رساندن توانایی‌ها و رغبت‌های فرد به انسان دست می‌دهد.

۲- **رضایت بیرونی** که با شرایط اشتغال و محیط کار در ارتباط است و هر لحظه در حال تغییر و تحول است. از جمله‌ی این عوامل می‌توان به شرایط محیط کار، میزان دستمزد و پاداش، نوع کار، روابط موجود بین کارگر و کارفرما اشاره کرد. عوامل دسته اول از ثبات بیشتری برخوردارند. کینزبرگ رضایت‌شغلی را نتیجه‌ی تعامل بین این دو عامل می‌داند (شکری، ساریخانی و حسومی، ۱۳۹۱).

پیشینه‌ی پژوهش

گل پرور و وکیلی (۱۳۸۸) در پژوهشی با عنوان «رابطه عدالت رویه‌ای و توزیعی با رضایت‌شغلی»، نقش فرهنگ سازمانی را به عنوان متغیر میانجی در رابطه‌ی بین عدالت و رضایت کارکنان مورد سنجش قرار داده‌اند. در این پژوهش، ۴ فرضیه را بررسی کرده‌اند؛ نتایج نشان داد که رضایت از مزایا با سن، سابقه شغلی، بی‌انصافی منفی، فرهنگ سازمانی و عدالت رویه‌ای دارای رابطه‌ی معنادار است، ولی با جنسیت و بی‌انصافی مثبت رابطه‌ی معناداری ندارد. همچنین نتایج دیگر پژوهش، بیان می‌دارد که هر چه فرهنگ سازمانی بسته‌تر باشد، رابطه‌ی عدالت رویه‌ای با رضایت از مزایا بیشتر خواهد بود (گل

پرور و وکیلی، ۱۳۸۷). عثمانی و جمال (۲۰۱۳) در پژوهشی با عنوان «تأثیر عدالت توزیعی، رویه‌ای، تعاملی، دوره‌ای بر رضایت شغلی در کارمندان بانک»، نقش جنبه‌های مختلف عدالت را بر رضایت شغلی مورد آزمون قرار دادند. نتایج پژوهش نشان داد که رابطه‌ی معناداری بین عدالت توزیعی، عدالت تعاملی، عدالت دوره‌ای و رضایت شغلی وجود دارد (یوسمانی و جمال^۱، ۲۰۱۳). قاسم‌زاده و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهشی با عنوان «نقش میانجی هویت سازمانی در رابطه بین اخلاق حرفه‌ای با رفتار شهروند سازمانی و رفتار انحرافی کار» به بررسی نقش هویت سازمانی در رفتار شهروند سازمانی کارمندان پرداخته است. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که بین هویت سازمانی و رفتار شهروند سازمانی رابطه‌ی مثبت و معناداری وجود دارد. نویسندگان پیشنهاد می‌نمایند که تقویت اخلاق حرفه‌ای سبب تقویت هویت سازمانی شده و در نهایت هویت سازمانی موجب تقویت و ارتقا رفتار شهروند سازمانی می‌شود (قاسم‌زاده، ملکی و برکی میلان، ۱۳۹۳).

محبوب و بهوتو^۲ (۲۰۱۲) در مطالعه‌ای با عنوان «رضایت شغلی به عنوان پیش‌بینی‌کننده رفتار شهروند سازمانی» رابطه بین رضایت شغلی و رفتار شهروند سازمانی را مورد بررسی قرار دادند. نتایج پژوهش نشان داد که ارتباط ضعیفی بین رضایت شغلی و مولفه‌های رفتار شهروند سازمانی وجود دارد. در واقع، رضایت شغلی با دو مولفه‌ی تواضع و نوع‌دوستی ارتباط قوی دارد، اما با سایر ابعاد رفتار شهروند سازمانی ارتباطی ندارد. همچنین نتایج پژوهش یاد شده، نشان می‌دهد که رضایت شغلی پیش‌بینی‌کننده ضعیفی برای رفتار شهروند سازمانی است و تنها بر ابعادی از رفتار شهروند سازمانی تأثیرگذار است (محبوب و بهوتو، ۲۰۱۲). اقبال (۲۰۱۳) در مطالعه‌ای با عنوان «تعیین‌کننده‌های عدالت سازمانی و تأثیرشان بر رضایت شغلی» کیفیت و قوت رابطه بین سه نوع عدالت (عدالت رویه‌ای، توزیعی و مراوده‌ای) با رضایت شغلی و عملکرد شغلی را مطالعه کرد. نتایج کارش نشان داد که ادراک کارکنان از عدالت رویه‌ای و مراوده‌ای تأثیر عمده‌ای بر رضایت شغلی دارد.

مرتضوی و کارگذار (۱۳۹۱) در مطالعه‌ای با عنوان «بررسی رابطه بین عدالت سازمانی، رضایت شغلی و تعهد عاطفی با رفتار شهروندی مشتری‌دار پرستاران مورد مطالعه: بیمارستان امام رضاع(ع)» به بررسی اثر مؤثر بر بروز رفتار شهروندی مشتری‌مدار پرستاران پرداخته‌اند. نتایج پژوهش‌ها نشان داد که اثر عدالت رویه‌ای، عدالت توزیعی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی بر ارائه خارجی و تأثیر داخلی، به

1- Usmani & Jamal

2- Mehboob & Bhutto

عنوان دو مولفه از رفتار شهروند سازمانی مورد تایید قرار گرفتند. همچنین تأثیر عدالت تعاملی بر تأثیر داخلی و مولفه سوم رفتار شهروندی مشتری‌مدار یا تحویل خدمت، مورد تایید قرار می‌گرفت. بر اساس نتایج به دست آمده، عدالت رویه‌ای در شکل‌دهی به رضایت شغلی و تعهد سازمانی و از طریق آن‌ها بر رفتار شهروندی مشتری‌مدار پرستاران، در مقایسه با سایر ابعاد عدالت از بیشترین تأثیر برخوردار بوده است. بنابراین سیاست‌ها و رویه‌های تنظیمی باید به نحوی باشد که پرستاران آن‌ها را دور از تبعیض و منصفانه بدانند. (مرتضوی و کارگذار، ۱۳۹۱)

اینس و گل^۱ (۲۰۱۱) در مطالعه‌ای با عنوان «اثر ادراک کارکنان از عدالت سازمانی بر رفتار شهروند سازمانی» به تحلیل اثرات ادراک عدالت سازمانی کارکنان بخش دولتی بر رفتار شهروند سازمانی می‌پردازند. نتایج پژوهش نشان داد که بین عدالت رویه‌ای، عدالت مراوده‌ای و عدالت توزیعی و رفتار شهروند سازمانی رابطه‌ی مثبت و مؤثر وجود دارد.

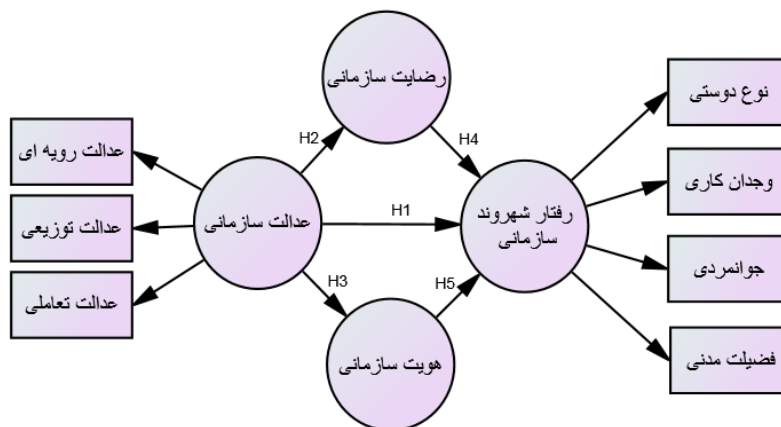
یعقوبی و همکارانش (۱۳۸۹) به بررسی رابطه‌ی عدالت سازمانی و رفتار شهروند سازمانی در میان کارکنان مدارک پزشکی بیمارستان‌های منتخب شهر اصفهان پرداخت. نتایج این پژوهش نشان داد که میانگین نمره عدالت سازمانی در بین کارکنان بیمارستان‌های شهر اصفهان پایین‌تر از میانه است، که بالاترین نمره مربوط به عدالت توزیعی و کمترین نمره مربوط به عدالت تعاملی بوده است، همچنین بین عدالت سازمانی، وظیفه‌شناسی، نوع‌دوستی و مردانگی رابطه‌ی معناداری مشاهده نشد، بلکه بین عدالت سازمانی، فضیلت شهروندی، احترام و تکریم و رفتار مدنی سازمانی، رابطه‌ی معناداری مشاهده شده است (یعقوبی، ۱۳۸۹). گودرزوند چگینی و همکارانش (۲۰۱۱) در مطالعه‌ای به بررسی رابطه بین عدالت سازمانی و رفتار شهروند سازمانی پرداختند. نتایج پژوهش نشان داد که بین عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای و عدالت مراوده‌ای با رفتار شهروند سازمانی رابطه‌ی مستقیم و معناداری وجود دارد. با ارتقای هر یک از شاخص‌های عدالت سازمانی، رفتار شهروند سازمانی نیز بهبود می‌یابد. (گودرزوند چگینی، گیلانی‌نیا و آبدسونبولی^۲، ۲۰۱۱)

الگوی مفهومی پژوهش، که مبنای تحلیل داده‌های گردآوری شده است و با توجه به مطالعات محققان پیشین و ادبیات نظری پژوهش تدوین گردیده، در شکل یک (۱) به نمایش درآمده است. همان‌طور که در الگو مشاهده می‌گردد، متغیر عدالت سازمانی که برگرفته از الگوی عدالت سازمانی نیهوف و مورمن (۱۹۹۳) است، از سه مولفه‌ی عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای و عدالت تعاملی تشکیل

1- Ince & Gul

2- Goudarzvandchegini, Gilaninia, & Abdesonboli

گردیده است. همچنین متغیر رفتار شهروند سازمانی که برگرفته از الگوی رفتار شهروند سازمانی ارگان (۱۹۹۵) است، از چهار مولفه‌ی فضیلت مدنی، نوع دوستی، وجدان کاری، و جوانمردی و وفاداری تشکیل گردیده است. در این پژوهش، دو متغیر هویت سازمانی و رضایت شغلی نیز به عنوان متغیرهای میانجی مورد بررسی قرار می‌گیرند.



شکل ۱- الگوی مفهومی پژوهش

با توجه به پیشینه و الگوی مفهومی پژوهش، فرضیه‌های پژوهش به صورت زیر تدوین می‌گردد:

فرضیه اول: بین عدالت سازمانی و رفتار شهروند سازمانی رابطه‌ی مثبت و مستقیم وجود دارد.

فرضیه دوم: بین عدالت سازمانی و رضایت شغلی رابطه‌ی مثبت و مستقیم وجود دارد.

فرضیه سوم: بین عدالت سازمانی و هویت سازمانی رابطه‌ی مثبت و مستقیم وجود دارد.

فرضیه چهارم: بین رضایت سازمانی و رفتار شهروند سازمانی رابطه‌ی مثبت و مستقیم وجود دارد.

فرضیه پنجم: بین هویت سازمانی و رفتار شهروند سازمانی رابطه‌ی مثبت و مستقیم وجود دارد.

فرضیه ششم: بین عدالت سازمانی و رفتار شهروند سازمانی از طریق متغیر رضایت شغلی رابطه‌ی مثبت و غیر مستقیم وجود دارد.

فرضیه هفتم: بین عدالت سازمانی و رفتار شهروند سازمانی از طریق متغیر هویت سازمانی رابطه‌ی مثبت و غیر مستقیم وجود دارد.

فرضیه هشتم: بین رضایت سازمانی و هویت سازمانی رابطه‌ی مثبت و مستقیم وجود دارد.

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از لحاظ هدف کاربردی است؛ زیرا مدیران می‌توانند از نتایج پژوهش برای بهینه‌سازی عملکرد سازمان و منابع انسانی خود بهره‌گیرند. همچنین از نظر شیوه‌ی اجرا توصیفی-پیمایشی است. در این پژوهش از آمار توصیفی برای توصیف ویژگی‌های متغیرهای جامعه و از آمار استنباطی و الگوسازی معادلات ساختاری برای بررسی رابطه میان متغیرها، بر حسب هدف تحقیق استفاده شده است. این پژوهش از آن جهت که به بررسی داده‌های مرتبط با برهه‌ای از زمان می‌پردازد، از نوع پژوهش‌های مقطعی است.

جامعه آماری این پژوهش کارکنان مرکز آموزش ۰۱ شهدای نیروی زمینی ارتش جمهوری اسلامی ایران است، که دارای حداقل یک سال تمام سابقه‌ی کار می‌باشند. با توجه به محدود بودن جامعه آماری و توانایی محقق در تدوین چارچوب جامعه آماری، تعداد نمونه آماری این پژوهش بر اساس فرمول کوکران در سطح اطمینان ۹۵٪ و درصد خطای ۵٪ تعیین شده است. در این پژوهش حدود ۱۳۰ نفر از کارکنان سازمان بررسی شده‌اند و از روش نمونه‌گیری تصادفی در دسترس استفاده شده است. برای اطمینان از دست‌یابی به تعداد نمونه آماری، تعداد ۱۳۰ پرسش‌نامه توزیع گردید، که پس از حذف پرسش‌نامه‌های مخدوش، تعداد ۱۱۰ پرسش‌نامه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

ابزار و روش گردآوری داده‌ها

در این پژوهش به منظور جمع‌آوری داده‌ها، از پرسش‌نامه استفاده گردید. پرسش‌نامه مذکور حاوی ۴۷ پرسش است که متناسب با متغیرها و الگوی پژوهش طرح گردیده است. به منظور تایید پایایی یا قابلیت اطمینان پرسش‌نامه از آزمون آلفای کرونباخ استفاده گردید. نتایج آزمون نشان داد که پرسش‌نامه کلی دارای پایایی، با نمره‌ی آلفای کرونباخ ۰/۸۶ است. همچنین آلفای کرونباخ برای هر کدام از متغیرهای پژوهش محاسبه شد که نتایج آن در جدول شماره ۱ به نمایش درآمده است.

جدول شماره ۱- مشخصات پرسش‌نامه و نتایج آزمون آلفای کرونباخ

متغیر	تعداد گویه‌ها	نمره آلفای کرونباخ
عدالت سازمانی	۱۸	۰/۷۶
رضایت شغلی	۴	۰/۷۹
هویت سازمانی	۵	۰/۸۴
رفتار شهروند سازمانی	۲۰	۰/۸۱

روایی محتوایی پرسش‌نامه یاد شده، به استناد نظر مدیریت محترم مرکز و پژوهشگران تایید شد. همچنین به منظور تایید روایی سازه، از آزمون KMO استفاده گردید. این آزمون مقادیر همبستگی مشاهده شده را با مقادیر همبستگی تفکیکی مقایسه می‌نماید. دامنه آماره KMO بین صفر و یک در نوسان است. چنانچه مقدار این آماره بیش از ۰/۷۰ باشد، همبستگی‌های موجود به طور کلی برای تحلیل عاملی بسیار مناسب هستند. که جدول شماره ۲ نتایج آزمون مذکور را به تفکیک هر متغیر نمایش می‌دهد.

جدول شماره ۲- بررسی اعتبار سازه پرسش‌نامه

متغیر	KMO	sig.	درصد واریانس تبیین شده
عدالت سازمانی	۰/۷۸	۰/۰۰۰	۰/۷۱
رضایت شغلی	۰/۸۱	۰/۰۰۰	۰/۸۳
هویت سازمانی	۰/۷۶	۰/۰۰۰	۰/۶۹
رفتار شهروند سازمانی	۰/۸۴	۰/۰۰۰	۰/۷۵

روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

در این پژوهش به منظور آزمون میانگین متغیرهای الگوی مفهومی و انجام آزمون تی یک نمونه‌ای و برای تجزیه و تحلیل روایی و پایایی پرسش‌نامه از نرم افزار SPSS استفاده گردید. به منظور انجام آزمون فرضیه‌های پژوهش و برازش الگوی مفهومی، از الگوسازی معادلات ساختاری به کمک نرم افزار Amos استفاده گردید.

یافته‌های پژوهش

نتایج پژوهش حاضر به دو بخش: ارائه آمار توصیفی پاسخگویان و آزمون فرضیه‌ها و ارائه الگوی مفهومی پژوهش تقسیم شده است:

الف- توصیف پاسخگویان

در جدول (۳) و جدول (۴)، اطلاعات آماری مربوط به نمونه‌های مورد بررسی به نمایش درآمده است. همان‌گونه که داده‌های جدول نشان می‌دهند، بیشتر پاسخگویان دارای تحصیلات کارشناسی و در رده سنی ۲۶ تا ۳۰ سال و دارای سابقه‌ی خدمتی ۶ تا ۱۰ سال هستند.

جدول ۳- اطلاعات توصیفی جامعه‌ی آماری

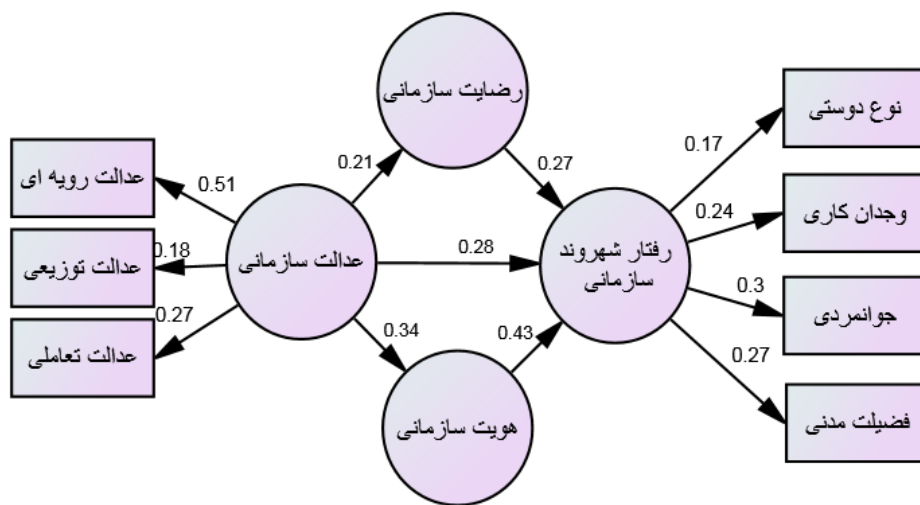
سابقه خدمت	فراوانی	درصد فراوانی	سطح تحصیلات	فراوانی	درصد فراوانی
۱ تا ۵ سال	۱۲	۰/۱	دیپلم و کمتر	۲۱	۰/۱۹
۶ تا ۱۰ سال	۳۲	۰/۲۹	فوق دیپلم	۲۶	۰/۲۴
۱۱ تا ۱۵ سال	۳۵	۰/۳۲	کارشناسی	۵۸	۰/۵۲
۱۶ تا ۲۰ سال	۱۶	۰/۱۴	کارشناسی ارشد و دکتری	۵	۰/۰۴
بیش از ۲۰ سال	۱۵	۰/۱۴			

جدول ۴- اطلاعات توصیفی جامعه مورد مطالعه

درصد فراوانی	فراوانی	رده سنی پاسخگویان
۰/۱۶	۱۸	۲۰ تا ۲۵ سال
۰/۳۷	۴۱	۲۶ تا ۳۰ سال
۰/۲۴	۲۷	۳۱ تا ۳۵ سال
۰/۱۴	۱۵	۳۶ تا ۴۰ سال
۰/۰۴	۵	۴۱ تا ۴۵ سال
۰/۰۴	۴	بیش از ۴۵ سال

ب- آزمون الگوی مفهومی پژوهش و فرضیه‌های پژوهش

برای آزمون الگوی مفهومی پژوهش و همچنین فرضیه‌های پژوهش از الگوسازی معادلات ساختاری و تحلیل مسیر استفاده شده است. بدین منظور از نرم‌افزار آموس استفاده شده است. چون قبل از برازش جزئی الگو، باید برازش کلی، مقدار مناسبی را نشان دهد، نخست با توجه به اطلاعات اولیه به دست آمده از نرم‌افزار آموس و سپس به آزمون فرضیه‌ها و بررسی روابط مستقیم و غیرمستقیم بین متغیرهای پژوهش پرداخته می‌شود. خروجی نرم‌افزار پس از آزمون اولیه الگوی مفهومی پژوهش در شکل شماره ۲ به نمایش در آمده است.



شکل شماره ۲- الگوی مفهومی پژوهش پس از آزمون اولیه

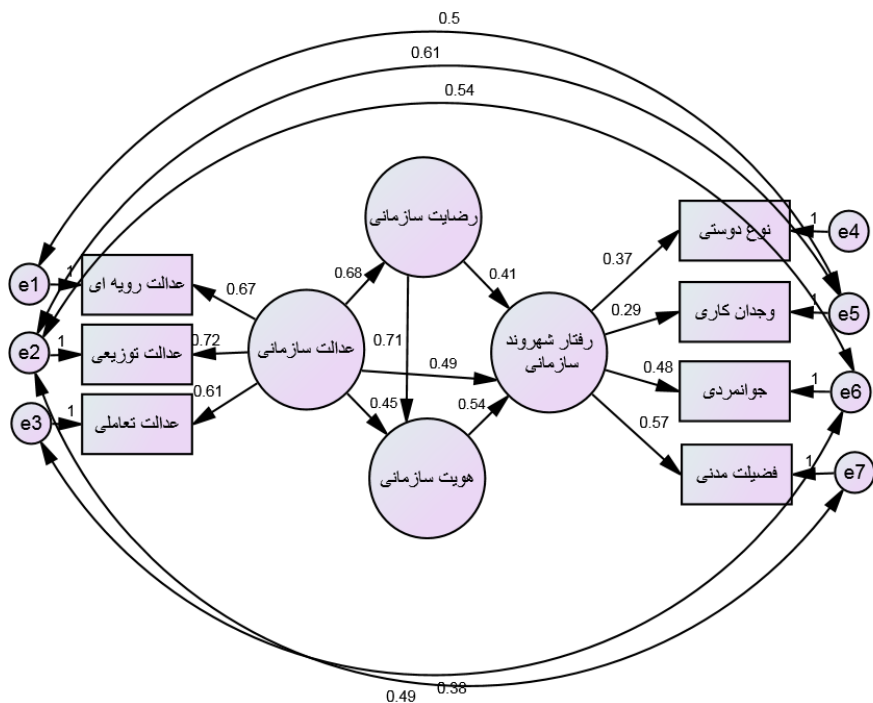
هدف از برازش کلی الگو، پاسخ به این پرسش است که آیا داده‌های تجربی جمع‌آوری شده، الگوی مفهومی پژوهش را حمایت می‌کند یا خیر. بدین منظور نرم‌افزار آموس تعدادی از شاخص‌ها را محاسبه می‌نماید که نشانگر برازش کلی الگو هستند. جدول (۵) شاخص‌های برازش الگوی اولیه و همچنین مقادیر مطلوب شاخص‌ها را نمایش می‌دهد.

جدول شماره ۵- شاخص‌های برازش گزارش شده برای الگوی مفهومی اولیه پژوهش

نام شاخص	اختصار	مقدار برآورد شده	برازش قابل قبول
شاخص کای اسکوتر بهنجار یا نسبی	χ^2/df	۴/۸۳۱	بین ۱ تا ۳
شاخص بنتلر- بونت	NFI	۰/۷۶۱	بیش از ۰/۹
نیکویی برازش	GFI	۰/۸۴۹	بیش از ۰/۹
نیکویی برازش اصلاح شده	AGFI	۰/۷۹۲	بیش از ۰/۹
شاخص تاکر - لویز	TLI	۰/۹۲۱	بیش از ۰/۹

بیش از ۰/۹	۰/۷۳۱	CFI	شاخص برازندگی تطبیقی
بیش از ۰/۹	۰/۸۲۷	IFI	شاخص برازش افزایشی
بزرگ‌تر از ۰/۵ یا ۰/۶	۰/۷۶۱	PNFI	شاخص برازش مقتصد هنجار شده
بیش از ۰/۹	۰/۸۴۱	PRATIO	شاخص نسبت مقتصد بودن
بزرگ‌تر از ۰/۵ و یا ۰/۶	۰/۸۶۷	PCFI	شاخص برازش تطبیقی مقتصد
کمتر از ۰/۱	۰/۵۱۹	RMSEA	ریشه میانگین مربعات خطای برآورد

همان‌گونه که اطلاعات جدول (۳) نشان می‌دهد، شاخص‌های برازش الگو، مقدار مناسبی را نشان نمی‌دهد و این به مفهوم عدم حمایت داده‌های تجربی جمع‌آوری شده از الگوی مفهومی پژوهش می‌باشد؛ در نتیجه الگوی ارائه شده نیاز به اصلاح دارد. با توجه به اطلاعات به‌دست آمده از نرم‌افزار آموس، نخست به اصلاح الگو و سپس به آزمون فرضیه‌ها و بررسی روابط مستقیم و غیرمستقیم بین متغیرها پرداخته می‌شود. نتایج به دست آمده از آزمون الگوی مفهومی اولیه، پیشنهاد می‌کند که علاوه بر روابط تعریف شده اولیه، پنج رابطه دیگر به الگوی مفهومی اضافه گردد. شکل شماره (۳) الگوی مفهومی نهایی پژوهش را پس از انجام اصلاحات پیشنهادی توسط نرم‌افزار نشان می‌دهد.



شکل شماره ۲- الگوی نهایی پژوهش پس از انجام اصلاحات

در جدول شماره (۶) شاخص‌های برازش گزارش شده در خروجی نرم‌افزار پس از آزمون الگوی نهایی ارائه شده است. نتایج ارائه شده برازش قابل قبولی را برای الگوی نهایی پژوهش نشان می‌دهد. همان‌طور که مشاهده می‌شود، شاخص کای اسکور برابر با ۱/۳۴۹ است که مقدار قابل قبولی می‌باشد. همچنین شاخص ریشه میانگین مربعات خطای برآورد برابر با ۰/۹۶۲ است که مقدار قابل قبولی را نشان می‌دهد.

جدول شماره ۶- شاخص‌های برازش گزارش شده برای الگوی نهایی پژوهش

نام شاخص	اختصار	مقدار برآورد شده	برازش قابل قبول
شاخص کای اسکوئر بهنجار یا نسبی	χ^2/df	۱/۳۴۹	بین ۱ تا ۳
شاخص بنتلر - بونت	NFI	۰/۹۲۷	بیش از ۰/۹
نیکویی برازش	GFI	۰/۹۶۸	بیش از ۰/۹
نیکویی برازش اصلاح شده	AGFI	۰/۹۴۷	بیش از ۰/۹
شاخص تاکر - لویز	TLI	۰/۹۸۱	بیش از ۰/۹
شاخص برازندگی تطبیقی	CFI	۰/۹۷۵	بیش از ۰/۹
شاخص برازش افزایشی	IFI	۰/۹۳۶	بیش از ۰/۹
شاخص برازش مقتصد هنجار شده	PNFI	۰/۹۵۸	بزرگتر از ۰/۵ یا ۰/۶
شاخص نسبت مقتصد بودن	PRATIO	۰/۹۴۴	بیش از ۰/۹
شاخص برازش تطبیقی مقتصد	PCFI	۰/۹۳۸	بزرگتر از ۰/۵ و یا ۰/۶
ریشه میانگین مربعات خطای برآورد	RMSEA	۰/۹۶۲	کمتر از ۰/۱

پس از برازش کلی الگو، نوبت به برازش جزئی یا همان آزمون فرضیه‌های پژوهش می‌رسد. در این مرحله، ضریب اثرگذاری هر متغیر و معنادار بودن این ضریب بررسی می‌شود. جدول شماره (۷)

ضرایب تأثیر برآورد شده برای روابط تدوین شده در الگو و نیز معناداری این ضرایب را نشان می‌دهد. بر این اساس می‌توان در رابطه با رد یا تایید فرضیه‌های پژوهشی تصمیم‌گیری نمود.

جدول شماره ۷- نتایج بررسی فرضیه‌های مستقیم مورد مطالعه در پژوهش

نتیجه	معناداری	نسبت بحرانی	خطای استاندارد	ضریب تأثیر	رابطه مورد بررسی		فرضیه
قبول	***	۵/۲۶۷	۰/۲۹۴	۰/۴۹	←---	رفتار شهروند سازمانی	H1 عدالت سازمانی
قبول	***	۳/۱۸۳	۰/۰۷۲	۰/۶۸	←---	رضایت شغلی	H2 عدالت سازمانی
قبول	۰/۰۰۱	۳/۶۷۲	۰/۱۲۷	۰/۴۵	←---	هویت سازمانی	H3 عدالت سازمانی
قبول	***	۵/۸۲۷	۰/۱۵۷	۰/۴۱	←---	رفتار شهروند سازمانی	H4 رضایت سازمانی
رد	۰/۲	۱/۶۴۹	۰/۱۶۴	۰/۵۴	←---	رفتار شهروند سازمانی	H5 هویت سازمانی
قبول	***	۲/۶۸۴	۰/۱۲۳	۰/۷۱	←---	هویت سازمانی	H8 رضایت سازمانی

با توجه به اطلاعات به دست آمده از نرم‌افزار، تمام فرضیه‌های مستقیم پژوهشی به غیر از فرضیه پنجم، مورد تایید قرار گرفت. در ادامه به بحث و بررسی نتایج به دست آمده از آزمون هر فرضیه پرداخته خواهد شد:

✓ در آزمون فرضیه اول، رابطه‌ی بین عدالت سازمانی و رفتار شهروند سازمانی با ضریب تأثیر (۰/۴۹) و ضریب معناداری کمتر از (۰/۰۵) مورد تایید قرار گرفته است. همچنین نسبت بحرانی رابطه‌ی مذکور (۵/۲۶۷) بیش از ۱/۹۶ گردیده است که نشان می‌دهد، ضریب تأثیر مذکور معنادار است؛ یعنی مدیران سازمان می‌توانند از طریق برقراری عدالت سازمانی، مقدمات رفتار شهروند سازمانی در کارکنان را پدید آورند و سبب ظهور این‌گونه رفتارهای داوطلبانه شوند و در نهایت اثربخشی و بهره‌وری سازمان را ارتقا دهند.

✓ آزمون فرضیه دوم، رابطه بین عدالت سازمانی و رضایت شغلی را با ضریب تأثیر (۰/۶۸) و ضریب معناداری کمتر از ۰/۰۵ مورد تایید قرار می‌دهد. همچنین نسبت بحرانی رابطه‌ی مذکور (۳/۱۸۳) بیش از ۱/۹۶ است که نشان می‌دهد، ضریب تأثیر مذکور معنادار است؛ یعنی مدیران می‌توانند از طریق برقراری عدالت سازمانی، رضایت شغلی کارکنان را فراهم آورند.

✓ آزمون فرضیه سوم، رابطه بین عدالت سازمانی و هویت شغلی را با ضریب تأثیر (۰/۴۵) و ضریب معناداری (۰/۰۰۱) کمتر از ۰/۰۵ مورد تایید قرار می‌دهد. همچنین نسبت بحرانی رابطه‌ی مذکور (۳/۶۷۲) بیش از ۱/۹۶ گردیده است، که نشان می‌دهد ضریب تأثیر بیان شده معنادار است؛ یعنی مدیران سازمان از طریق ایجاد و اجرای عدالت سازمانی، می‌توانند در کارکنان حس تعلق به سازمان را القا نمایند و از این طریق کارکنان را در انجام وظایف محوله به آن‌ها به طور داوطلبانه همراهی نمایند.

✓ فرضیه چهارم، رابطه بین رضایت سازمانی و رفتار شهروند سازمانی را مورد مطالعه قرار می‌دهد. نتایج آزمون فرضیه نشان می‌دهد که بین این دو متغیر، رابطه‌ای با ضریب تأثیر (۰/۴۱) و ضریب معناداری کمتر از ۰/۰۵ وجود دارد؛ همچنین نسبت بحرانی رابطه‌ی مذکور (۵/۸۲۷)، بیش از ۱/۹۶ است که نشان می‌دهد ضریب تأثیر مذکور معنادار است. می‌توان نتیجه گرفت که رضایت سازمانی کارکنان می‌تواند زمینه‌ساز بروز رفتارهای داوطلبانه شهروند سازمانی آن‌ها را فراهم آورد.

✓ در فرضیه پنجم بیان شده بود که هویت سازمانی بر رفتار شهروند سازمانی تأثیر مثبت و مستقیم دارد. با توجه به اینکه نسبت بحرانی محاسبه شده برای این فرضیه (۱/۶۴۹)، کمتر از مقدار بحرانی آن (۱/۹۶) است؛ در نتیجه شواهد کافی برای تایید این فرضیه وجود ندارد. در رابطه با سایر فرضیه‌های پژوهشی، به دلیل اینکه مقدار t محاسبه شده بیشتر از مقدار بحرانی است و نیز با توجه به مقدار p برآورد شده، می‌توان نتیجه گرفت که داده‌های تجربی نیز این فرضیه‌ها را تایید کرده و ضرایب تأثیر برآورد شده معنادار هستند.

✓ در آزمون فرضیه هشتم، رابطه‌ی بین رضایت سازمانی و هویت سازمانی با ضریب تأثیر (۰/۷۱) و ضریب معناداری کمتر از ۰/۰۵ مورد تایید قرار گرفته است. همچنین نسبت بحرانی رابطه‌ی مذکور (۲/۶۸۴)، بیشتر از نسبت بحرانی ۱/۹۶ است. در نتیجه این فرضیه مورد تایید قرار می‌گیرد. در واقع می‌توان گفت، زمانی که کارکنان در محیط کاری احساس رضایت کنند، حس همدلی و تعلق خاطر به سازمان و یکی شدن اهداف کارکنان پدید خواهد آمد.

با مقایسه نتایج به دست آمده، می‌توان گفت که در سازمان یاد شده، عدالت سازمانی بیشترین تأثیر (۰/۶۸) را بر رضایت شغلی کارکنان؛ و کمترین تأثیر (۰/۴۵) را بر شکل‌دهی هویت سازمانی دارد. همچنین نتایج پژوهش نشان می‌دهد که رضایت سازمانی تأثیر بسزایی (۰/۷۱) در ایجاد هویت سازمانی کارکنان خواهد داشت. همچنین از بین عوامل مورد بررسی به عنوان متغیر میانجی، تنها رضایت سازمانی در ایجاد رفتار شهروند سازمانی کارکنان نقش آفرین خواهد بود.

جدول (۸)، به بررسی روابط غیرمستقیم بین عدالت سازمانی و رفتار شهروند سازمانی می‌پردازد. در این جدول نقش میانجی رضایت شغلی و هویت سازمانی در روابط بین عدالت سازمانی و رفتار شهروند سازمانی نشان داده می‌شود. همان‌طور که مشاهده می‌گردد، هر دو فرضیه غیرمستقیم مورد پذیرش قرار گرفته‌اند.

✓ فرضیه ششم به بررسی رابطه بین عدالت سازمانی و رفتار شهروند سازمانی با در نظر گرفتن متغیر میانجی رضایت شغلی می‌پردازد. نتایج آزمون فرضیه نشان می‌دهد که بین متغیرهای یاد شده رابطه با ضریب تأثیر (۰/۲۸) و ضریب معناداری کمتر از ۰/۰۵ وجود دارد؛ همچنین نسبت معناداری رابطه‌ی مذکور (۵/۴۹۱) می‌باشد که بیشتر از مقدار بحرانی (۱/۹۶) است. در نتیجه این فرضیه مورد تایید قرار می‌گیرد. در واقع می‌توان گفت، مدیران می‌توانند از طریق برقراری عدالت سازمانی با تاکید بر ایجاد رضایت شغلی زمینه‌ساز بروز رفتارهای شهروند سازمانی کارکنان شوند.

✓ فرضیه هفتم به بررسی رابطه‌ی بین عدالت سازمانی و رفتار شهروند سازمانی با در نظر گرفتن متغیر میانجی هویت سازمانی می‌پردازد. نتایج آزمون فرضیه نشان می‌دهد که بین متغیرهای مذکور رابطه با ضریب تأثیر (۰/۲۴) و ضریب معناداری کمتر از ۰/۰۵ وجود دارد؛ همچنین نسبت معناداری رابطه‌ی مذکور (۴/۸۱۶) می‌باشد که بیشتر از مقدار بحرانی (۱/۹۶) است. در نتیجه این فرضیه مورد تایید قرار می‌گیرد. در واقع می‌توان گفت، مدیران می‌توانند از طریق برقراری عدالت سازمانی با تاکید بر ایجاد و ترویج هویت سازمانی در کارکنان زمینه‌ساز بروز رفتارهای شهروند سازمانی کارکنان شوند.

جدول شماره ۸- نتایج بررسی فرضیه‌های غیر مستقیم مورد مطالعه در پژوهش

رتبه آماری	رابطه مورد بررسی				تأثیر غیرمستقیم	استاندارد خطای	نسبت بحرانی	معناداری	نتیجه
	عدالت سازمانی	رضایت شغلی	رفتار شهروند سازمانی	رفتار شهروند سازمانی					
H6	عدالت سازمانی	←---	رضایت شغلی	←---	رفتار شهروند سازمانی	۰/۱۰۹	۵/۴۹۱	***	قبول
H7	عدالت سازمانی	←---	هویت سازمانی	←---	رفتار شهروند سازمانی	۰/۱۳۷	۴/۸۱۶	***	قبول

با توجه به مقایسه نتایج به دست آمده از جدول ۸، می‌توان گفت که در رابطه‌ی غیرمستقیم بین عدالت سازمانی و رفتار شهروند سازمانی، بیشترین تأثیر را متغیر میانجی رضایت شغلی (۰/۲۸) خواهد داشت.

نتیجه‌گیری و پیشنهادهای

پژوهش حاضر به بررسی رابطه بین عدالت سازمانی و رفتار شهروند سازمانی با در نظر گرفتن دو متغیر میانجی، یعنی هویت سازمانی و رضایت شغلی می‌پردازد. نتایج پژوهش نشان داد که عدالت سازمانی هم به صورت مستقیم و هم به صورت غیرمستقیم بر رفتار شهروند سازمانی تأثیر دارد. این بدان معناست که اگر کارکنان در فرایندها، رویه‌ها و تعاملات سازمانشان، عدالت و انصاف را احساس نمایند، تلاش بیشتری می‌کنند تا رفتار داوطلبانه‌ای را که خارج از حیطه‌ی وظایف آن‌هاست از خود نشان دهند. نتایج نشان می‌دهد، زمانی کارکنان بیشتر برانگیخته می‌شوند که خروجی و پاداش‌هایشان منصفانه‌تر باشد. اگر کارکنان در پاداش‌های اعطایی به خود بی‌عدالتی احساس نمایند، تمایل به خروج از سازمان دارند. این یافته از پژوهش با نتایج به دست آمده از پژوهش کاریکتر و ویلیامز (۲۰۰۹) هماهنگی دارد. نتایج پژوهش نشان داد که عدالت سازمانی بر هویت سازمانی تأثیرگذار است که با یافته‌های پژوهش اولکونن و لیپونن^۱ (۲۰۰۶) هماهنگی دارد. همچنین رابطه‌ی بین عدالت سازمانی و رضایت شغلی نیز مورد تایید قرار گرفت که با نتایج به دست آمده از پژوهش ایقبال (۲۰۱۳) همسویی دارد. رابطه‌ی بین رضایت شغلی و رفتار شهروند سازمانی نیز مورد تایید قرار گرفت که همسو با نتایج پژوهش محبوب و بهیوتو (۲۰۱۲) است. همچنین رابطه‌ی مستقیم بین رفتار شهروند سازمانی و عدالت سازمانی نیز تایید شد که همسو با نتایج پژوهش آسلم و سعاقات^۲ (۲۰۱۱) است. یافته‌های پژوهش برخلاف انتظار پژوهشگر نشان داد که هویت سازمانی بر رفتار شهروند سازمانی تأثیرگذار نیست؛ این موضوع می‌تواند به دلیل فرهنگ سازمانی سازمان مورد مطالعه باشد که وظایف سازمانی هر فرد به صورت شفاف بیان گردیده است.

در واقع، رابطه‌ی مبادله اجتماعی بین سازمان و کارکنان نقش اساسی در تعیین نگرش کارکنان بازی می‌کند و یا نوع رفتار آن‌ها را تعیین می‌کند. برای مثال، اگر کارکنان رابطه‌ی مبادله اجتماعی با کیفیت بالا با سازمانشان داشته باشند- که این رابطه همراه با اعتماد متقابل، روابط متقابل و تعهد بی‌قید باشد- آنها نگرش مثبتی به سازمان پیدا می‌کنند و رفتار مطلوبی را نسبت به سازمان خود پیش می‌گیرند. بر این اساس، کیفیت بالای روابط اجتماعی در سازمان می‌تواند منجر به شکل‌گیری هویت سازمانی در کارکنان گردد. هویت سازمانی به عنوان احساس یکی بودن کارمند با سازمان پنداشته می‌شود و کارمند شکست یا پیروزی سازمان را شکست و یا پیروزی خود تلقی می‌نماید.

یعنی، هویت سازمانی احساس درونی تعلق کارکنان به سازمانشان را شامل می‌شود. هویت سازمانی، تحت تأثیر ارزیابی کارکنان در مورد سازمانی که در آن عضو هستند، می‌باشد، علاوه بر این، هویت سازمانی تحت تأثیر دو جز دیگر یعنی غرور و احترام قرار می‌گیرد. غرور، به ارزیابی کارکنان از سازمانشان در مقایسه با سایر سازمان‌ها اشاره دارد و هنگامی احساس غرور می‌نماید که سازمان خودشان را در سطحی بالاتر از سازمان‌های دیگر ارزیابی نمایند، احترام ارزیابی کارکنان در مورد احترامی است که به آن‌ها در سازمان گذاشته می‌شود.

عدالت سازمانی می‌تواند به عنوان یک پیش‌بینی کننده برای متغیر هویت سازمانی باشد. سازمانی که راهکارهای عادلانه را در پیش می‌گیرد، می‌تواند این پیام را به کارکنان خود القا نماید که در سازمانشان جایگاه بالایی دارند و به آن‌ها به عنوان یک عضو ارزشمند در سازمان احترام گذاشته می‌شود؛ در نتیجه کارکنان انگیزه‌ی قوی‌تری دارند. به طور خلاصه، عدالت سازمانی، در هر سه نوع توزیعی، رویه‌ای و مرادده‌ای باعث می‌شود که کارکنان ارزیابی منصفانه‌ای از وضعیت سازمانشان داشته باشند و احساس نمایند که به آن‌ها در سازمان احترام گذاشته می‌شود. علاوه بر این، هنگامی که صحبت از عدالت سازمانی و هویت سازمانی می‌شود، این دو مفهوم در پیوند با شناخت کارکنان می‌باشد، بنابراین سنجش تأثیر عدالت سازمانی بر هویت سازمانی معقول به نظر می‌رسد. عدالت سازمانی نشان‌دهنده ادراک کارکنان از درجه‌ای است که فرایندها و روندهای سازمانی را عادلانه ارزیابی می‌نمایند. هویت سازمانی نیز درجه ارتباط بین اهداف یا ویژگی‌های سازمان است که توسط ارزیابی شناختی شکل می‌گیرد و ممکن است توسط کارکنان شناسایی شود و یا پنهان بماند. بنابراین ما می‌توانیم انتظار داشته باشیم که عدالت سازمانی، به عنوان متغیر پیش‌بینی کننده هویت سازمانی به کار رود. با توجه به آنچه بیان شد، پیشنهادهایی در رابطه با نتایج به دست آمده از پژوهش به ترتیب ذیل ارائه می‌گردد:

۱- سازمان توجه کافی به ادراک کارکنان نسبت به عدالت توزیعی مبذول دارد و پاداش معقولی مبتنی بر عملکرد آن‌ها ارائه دهد. اگر چه مطالعات پیشین نشان می‌دهد که عدالت رویه‌ای و عدالت تعاملی پیش‌بینی کننده قوی‌تری نسبت به عدالت توزیعی در سطح کارمندان می‌باشد، مطالعه‌ی ما نشان می‌دهد که عدالت توزیعی تأثیر بیشتر و مثبت‌تری در شکل‌گیری هویت سازمانی کارکنان و همچنین سامان دادن رفتار شهروند سازمانی آن‌ها خواهد داشت. اگرچه این نوع رابطه، مبتنی بر روابط اقتصادی و پولی بین کارکنان و سازمانشان است، سازمان باید همواره

این نکته را مد نظر داشته باشد که تبادلهای پولی و اقتصادی عادلانه می‌تواند برای ارتقای نگرش‌های مثبت کارکنان نسبت به سازمان مؤثر باشد. بنابراین، علاوه بر که سازمان باید رویه‌های عادلانه‌ای در پیش بگیرد، این نیز مهم است که پاداش کارکنان براساس عملکرد و همکاری آن‌ها با سازمان باشد.

۲- برقراری عدالت سازمانی می‌تواند، به خصوص برای سازمان‌هایی که کارکنانشان تعاملات قراردادی دارند، حیاتی باشد. همان‌طور که مطالعات نشان می‌دهند؛ بدون در نظر گرفتن سطح تعاملات کارکنان، زمانی که فرد عدالت مراوده‌ای و توزیعی را درک می‌کند، او خود هویت خود را در سازمان در می‌یابد؛ بنابراین به پیروی از رفتار شهروند سازمانی متعهد می‌گردد؛ یعنی حتی اگر کارکنان یک تعامل کوتاه مدت با سازمانشان داشته باشند، اگر سازمان با آن‌ها در تعاملاتشان عادلانه رفتار کند، هویت سازمانی و رفتار شهروند سازمانی آن‌ها می‌تواند ارتقا یابد. با در نظر گرفتن این نتایج، سازمان‌ها باید درک کنند که کارکنان چه نوع روحیاتی دارند.

۳- با توجه به اهمیت عدالت سازمانی در دستیابی کارکنان به رضایت، برای جلب رضایت کارکنان، مدیران ارشد سازمانی باید قواعد مربوط به عدالت رویه‌ای، عدالت توزیعی و عدالت مراوده‌ای را به گونه‌های مختلف در فرهنگ سازمانی وارد نموده و رعایت عدالت را در عملکرد فرهادهان و مدیران نظامی نهادینه نمایند.

از جمله محدودیت‌های پژوهش حاضر می‌توان به احتمال عدم صداقت جامعه مورد بررسی در پاسخ دادن به پرسش‌های مطرح شده اشاره کرد. در واقع ممکن است پاسخگویان سعی در بهتر نشان دادن جایگاه هویت‌سازمانی خود یا بدتر نشان دادن عوامل عدالت سازمانی به منظور توجیه کم-کاری‌های خود داشته باشد. همچنین ممکن است تلاش نمایند خود را به عنوان فردی کارآمد در سازمان از طریق پررنگ جلوه دادن پذیرفتن نقش‌های رفتارهای شهروند سازمانی نشان دهند.

منابع

- ۱- حقیقی، محمد علی؛ احمدی، ایمان؛ و رامین مهر، حمید (۱۳۸۸)، بررسی تأثیر عدالت سازمانی بر عملکرد کارکنان، مدیریت فرهنگ سازمانی، ۴ (۷).
- ۲- خرازی، کمال؛ میرکمالی، سید محمد؛ و ترکی، علی (۱۳۹۲)، رهبری خدمتگزار سازمان و رضایت شغلی کارکنان، چشم‌انداز مدیریت دولتی.
- ۳- خورشید، صدیقه. (۱۳۸۸)، مطالعه رابطه بین هویت سازمانی و تعهد سازمانی کارکنان بانک های دولتی شهر کرمان، پژوهش های مدیریت، ۶ (۲).
- ۴- درویش، حسن (۱۳۸۶)، بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان (رویکرد تحلیلی - پژوهشی)، فرهنگ مدیریت، ۱۱۷-۱۴۰.
- ۵- رحمان سرشت، حسین؛ و ساغروانی، سیما (۱۳۹۲)، تأثیر هویت سازمانی و گرایش ارزشی نسبت به کار بر تعهد عاطفی کارکنان، مدیریت تحول، ۹ (۲).
- ۶- رحیم‌نیا، فریبرز؛ و نیکخواه فرخانی، زهرا (۱۳۹۰)، تأثیر جو اخلاقی سازمان بر هویت سازمانی و تمایل به ترک خدمت فروشنندگان، فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، ۴ (۶).
- ۷- رستگار، عباسعلی؛ جانقلی، محمود؛ حیدری، فائزه؛ و حیدری، حامد (۱۳۹۱)، بررسی نقش رهبری معنوی در هویت‌یابی سازمانی، پژوهش‌های مدیریت عمومی، ۱۶ (۵).
- ۸- سید جوادین، سید رضا؛ فراچی، محمد مهدی؛ و طاهری عطار، غزاله (۱۳۸۷)، شناخت نحوه تأثیرگذاری ابعاد عدالت سازمانی بر جنبه‌های گوناگون رضایت شغلی و سازمانی، نشریه مدیریت بازرگانی، ۵۵-۷۰.
- ۹- شکری، بهنام؛ ساریخانی، ناهید؛ و حسومی، طاهره (۱۳۹۱)، عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن، فصلنامه پژوهش اجتماعی، ۱۱۹-۱۳۵.
- ۱۰- عسکری، غلامرضا؛ مقبل باعرض، عباس؛ و محمدی، داریوش (۱۳۸۷)، بررسی و شناسایی عناصر هویت ساز در سازمان های ایرانی، پیام مدیریت، ۲ (۲۷).
- ۱۱- عمرانی‌فر، عباس؛ حسینی، محمدرضا؛ و فتحی، صمد (۱۳۹۱)، بررسی رابطه بین رعایت عدالت سازمانی و رضایت شغلی کارکنان (مورد مطالعه یک سازمان نظامی)، فصلنامه علمی-پژوهشی مدیریت نظامی، ۱۰۲-۶۵.

- ۱۲- قاسم‌زاده، ابوالفضل؛ ملکی، شیوا؛ و برکی میلان، شعبان (۱۳۹۳)، نقش میانجی هویت سازمانی در رابطه بین اخلاق حرفه‌ای با رفتار شهروند سازمانی و رفتار انحرافی کار، *مجله اخلاق و تاریخ پزشکی*، ۷(۴).
- ۱۳- گل‌پرور، محسن؛ و وکیلی، نفیسه (۱۳۸۷)، رابطه عدالت رویه‌ای و توزیعی با رضایت از مزایا و نقش تعدیل کننده فرهنگ سازمان، *راهبرد فرهنگ*، ۷(۴).
- ۱۴- گل‌پروری، محسن؛ و نادری، محمدعلی (۱۳۸۸)، رابطه شناخت عدالت و رفتارهای مشتری‌مداری در پرستاران، *مدیریت سلامت*، ۱۲(۳۵).
- ۱۵- مرتضوی، سعید؛ و کارگذار، نغمه (۱۳۹۱)، بررسی رابطه بین عدالت سازمانی، رضایت شغلی و تعهد با رفتار شهروندی مشتری‌مدار پرستاران مورد مطالعه: بیمارستان امام رضا، *مجله علمی، پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی زنجان*، ۸۴-۹۷.
- ۱۶- نجات، سید امیر رضا؛ کوثرنشان، محمدرضا؛ و میرزاده، اکبر (۱۳۸۸)، تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر کیفیت خدمات (مطالعه موردی: آژانس‌های مسافرتی شهر تهران)، *بررسی‌های بازرگانی*، ۷۲-۸۴.
- ۱۷- نصر اصفهانی، علی؛ و آقاباباپور دهکردی، طاهره (۱۳۹۲)، بررسی رابطه هویت سازمانی با سکوت سازمانی کارکنان - مطالعه موردی دانشگاه اصفهان، *جامعه‌شناسی کاربردی*، ۵۲(۴).
- ۱۸- نصیری پور، امیراشکان؛ دلگشایی، بهرام؛ کلهر، روح الله؛ محمد زکریا، کیایی؛ بهرامی شاه، الهام؛ و طباطبایی، سید سعید (۱۳۹۲)، عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان براساس نظریه هرزبرگ در بیمارستان‌های آموزشی شهرستان قزوین، *مجله دانشکده پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران*، ۳۵۴-۳۶۵.
- ۱۹- یعقوبی، مریم (۱۳۸۹)، رابطه بین عدالت سازمانی و رفتار مدنی سازمان در میان کارکنان مدارک پزشکی بیمارستان‌های منتخب شهر اصفهان، *مدیریت اطلاعات سلامت*، ۴.
- 20- Ang, S., Van Dyne, L., & Begley, T. M. (2003). The employment relationships of foreign workers versus local employees: a field study of organizational justice, job satisfaction performance, and OCB. *Journal of Organizational Behavior*, 24 (5).
- 21- Aryee, S., Budhwar, P., & Chen, Z. X. (2002). Trust as a mediator of the relationship between organizational justice and work outcomes: Test of a social exchange model. *Journal of Organizational Behavior*, 267-286.
- 22- Ashforth, B. E., & Fred, M. (2000). Social identity theory and the organization. *Academy of Management Review*, 14 (1).

- 23- Barney, j. b., & Stewart, A. (2000). *Organizational Identity as Moral hilosophy. Competitive Implications for Diversified Corporations*. New York: Oxford university press.
- 24- Bolino, M., Turnley, W. H., & Bloodgood, J. (2002). Citizenship behavior and the creation of social capital in organizations. *Academy of Management Review* , 27 (4).
- 25- Bos, K. (2001). Fundamental Research by Means of Laboratory Experiments Is Essential For a Better Understanding of Organizational Justice. *Journal of Vocational Behavior* , 254-259.
- 26- Cohen-Charash, Y., & Spector, P. (2001). The role of justice in organizations: A meta-analysis. *Organizational Behavior and Human Decision Processes* .
- 27- Colquitt, J. A., Scott, B. A., Judge, T. A., & Shaw, J. (2006). Justice and personality: Using integrative theories to derive moderators of justice effects. *Organizational Behavior and Human Decision Processes* , 110-127.
- 28- Colquitt, J. (2001). On the dimensionality of organizational justice: A construct validation of a measure. *Journal of Applied Psychology* .
- 29- Cropanzano, R., Bowen, D., & Gilliland, S. W. (2007). The management of organizational justice. *Academy of Management Perspectives* .
- 30- Deluga, R. J. (1998). Leader-Member exchange quality and effectiveness ratings: The role of subordinate-supervisor conscientiousness similarity. *Group and Organizational Management* , 189-216.
- 31- Festiva, N. E., Jones, D. A., & Uggerslev, K. (2008). Meta-analytic tests of relationships between organizational justice and citizenship behavior: testing agent-system and shared variance models. *Journal of Organizational Behavior* , 29 (6).
- 32- Goudarzvand, C. (2009). The Relationship between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior. *American J. Economics and Business Administration* , 1 (2).
- 33- Goudarzvandchegini, M., Gilaninia, S., & Abdesonboli, R. (2011). Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior Case Study: Rasht Public Hospitals. *Intrenational Journal of Business Administration* , 42-49.
- 34- Greenberg, J. (1990). Organizational justice: Yesterday, today, and tomorrow. *Journal of Management* .
- 35- Grham, J. W. (1991). An essay on organizaional citizanship behavior. *Employee Responsibilities and rights* , 249-270.

- 36- Iqbal, K. (2013). Determinants of Organizational Justice and its impact on Job Satisfaction. A Pakistan Base Survey. *International Review of Management and Business Research* , 48-56.
- 37- Karriker, J. H., & Williams, M. (2009). Organizational justice and organizational citizenship behavior: a mediated multifoci model. *Journal of Management* , 35 (1).
- 38- Kidder, D. L., & McLean, P. J. (1993). The good soldier: Who is (s)he? *Academy of Management Best Papers Proceedings* , 363-367.
- 39- Konovsky, M. A., & Pugh, S. D. (1994). Citizenship behavior and social exchange. *Academy of Management Journal* , 7 (3).
- 40- Lavelle, j. j., Rupp, D. E., & Brockner, J. (2007). Taking a multifoci approach to the study of justice, commitment, and organizational citizenship behavior: the target similarity model. *Journal of Management* , 33 (6).
- 41- Masterson, S. S., Lewis-McClearn, K., Goldman, B. M., & Tylor, S. M. (2000). Integrating justice and social exchange: the differing effects of fair procedures and treatment on work relationships. *Academy of Management Journal* , 43 (4).
- 42- McCrae, R. R., & Costa, P. T. (1987). Validation of the five-factor model of personality across instruments observers. *Journal of Personality and Social Psychology* , 81-903.
- 43- Mehboob, F., & Bhutto, N. A. (2012). Job Satisfaction as a Predictor of Organizational Citizenship Behavior. *International Conference on Business, Economics, Management and Behavioral Science* , 552-556.
- 44- Moorman, R. H., Blakely, G., & Niehoff, B. P. (1998). Does perceived organizational support mediate the relationship between procedural justice and organizational citizenship behavior? *Academy of Management Journal* , 41 (3).
- 45- Organ, D. (1998). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome* (Vol. Lexington Books). MA: Lexington.
- 46- Pitts, D. (2009). Diversity management, job satisfaction, and performance: Evidence from U.S. federal agencies. *Public Administration Review* , 69 (1).
- 47- Podsakoff, P. M., KacKenzie, 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* , 513-563.
- 48- Rengo, A., & Cunha, M. P. (2010). Organizational justice and citizenship behaviors: a study in the Portuguese cultural context. *Applied Psychology: An International Review* , 59 (3).

- 49- Rupp, D. E., & Cropanzano, R. (2002). The mediating effects of social exchange relationships in predicting workplace outcomes from multifoci organizational justice. *Organizational Behavior and Human Decision Processes* , 89 (1).
- 50- Usmani, a., & Jamal, S. (2013). Impact of Distributive Justice, Procedural Justice, Interactional Justice, Temporal Justice, Spatial Justice on Job Satisfaction of Banking Employees. *Integrative Business & Economics* , 2 (1).
- 51- Van Dick, R., Grojean, M., Christ, O., & Wieseke, J. (2006). Identity and the extra mile: relationships between organizational identification and organizational citizenship behaviour. *British Journal of Management* , 17 (4).
- 52- Walz, S., & Niehoff, B. P. (1996). Organizational citizenship behaviors and their effect on organizational effectiveness in limited-menu restaurants. *paper presented at Academy of Management Meetings, Cincinnati, OH* .
- 53- Yang, S. B., Brown, G. C., & Byongook, M. (2011). Factors Leading to Corrections Officers Job Satisfaction. *Public personnel Management* , 359-369.
- 54- Zapala- Phelan, C. P., Colquitt, J. A., & Scott, B. L. (2009). Procedural Justice, Interactional Justice, and Task Performance: The Mediating Role of Intrinsic Motivation. *Organizational Behavior and Human Decision Processes* .