

## رابطه ابعاد عدالت سازمانی با اعتماد به سازمان و سرپرست در کارکنان مجتمع فولاد مبارکه اصفهان

## To Investigate The Relationship of Personnel's Perceived Organization Justice and Trust (Organizational Trust and Trust in Supervisor)

Arezoo Ashja	آرزو اشجع <sup>۱</sup>
Abolghasem Nouri	ابوالقاسم نوری <sup>۲</sup>
Hamidreza Arizi	حمیدرضا عریضی <sup>۳</sup>
Hosein Samavatyan	حسین سماواتیان <sup>۴</sup>

تاریخ پذیرش: ۸۸/۳/۲۴

تاریخ وصول: ۸۷/۱۱/۱۶

## Abstract

This study was conducted to investigate the relationship of personnel's perceived organizational justice and trust (Organizational trust and trust in supervisor). The sample consisted of 290 employees of Foolad Mobarakeh in 2008 (1387 S.C.). Hartog & Koopman's Trust in supervisor questionnaire ( $\alpha=0/87$ ), Moorman, Blakely & Niehoff's organizational trust questionnaire ( $\alpha=0/66$ ), Colquitt's distributive justice questionnaire ( $\alpha=0/91$ ), and Niehoff & Moorman's procedural justice questionnaire ( $\alpha=0/86$ ), were used. The validity and reliability of the questionnaires were confirmed. In order to analyse the data relational method (correlation and regression) was used. Findings showed positive and significant relationships between components of organizational justice and trust. Also, organizational justice components could predict trust components ( $p \leq 0.01$ ). Finally, with respect to the research results, suggestions were proposed for other researchers and organizational managers.

**Keywords:** construct, validate tolerance of ambiguity.

## چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه عدالت سازمانی ادراک شده با اعتماد (اعتماد سازمانی و اعتماد به سرپرست) کارکنان مجتمع فولاد مبارکه انجام شد. این تحقیق توصیفی از نوع همبستگی بود. نمونه‌ی پژوهش را ۲۹۰ نفر از کارکنان مجتمع فولاد مبارکه اصفهان در سال ۱۳۸۷ تشکیل می‌دادند، که به صورت تصادفی ساده انتخاب شدند. در این پژوهش از چهار پرسشنامه عدالت رویه‌ای (نیهوف و مورمان، ۱۹۹۳) ( $\alpha=0/86$ )، عدالت توزیعی (کالکیت، ۲۰۰۱) ( $\alpha=0/91$ )، اعتماد سازمانی مورمان، بلاکلی و نیهوف، ۱۹۹۸) ( $\alpha=0/66$ ) و اعتماد به سرپرست (هارتوگ و کوپمن، ۲۰۰۳) ( $\alpha=0/87$ ) استفاده شد، که روایی و پایایی آنها مورد تأیید قرار گرفت. برای تحلیل داده‌ها روش رابطه‌ای (همبستگی و رگرسیون) به کار رفت. نتایج پژوهش نشان دهنده روابط مثبت و معنادار میان ابعاد عدالت و ابعاد اعتماد بود. ( $p < 0/01$ ) همچنین ابعاد عدالت قادر به پیش‌بینی ابعاد اعتماد بودند ( $p \leq 0/01$ ). پیشنهادهاى کاربردی برای راهنمایی مدیران و مسؤولان سازمانی ارائه گردید.

**کلیدواژه‌ها:** عدالت رویه‌ای، عدالت توزیعی، اعتماد سازمانی، اعتماد به سرپرست.

۱. کارشناسی ارشد روان‌شناسی صنعتی، دانشگاه اصفهان Email: shamimenareng@yahoo.com

۲. دانشیار گروه روان‌شناسی، دانشگاه اصفهان

۳. استادیار گروه روان‌شناسی، دانشگاه اصفهان

۴. استادیار گروه روان‌شناسی، دانشگاه اصفهان

## مقدمه

زندگی سازمانی است. گواه این مدعی صحبت‌ها، مذاکرات و پرسش‌های کارکنان در خصوص مناسب بودن ستاده‌ها و دریافتی‌هایشان و همچنین صحیح و منصفانه بودن رویه‌های تصمیم‌گیری مدیران برای دستیابی به این ستاده‌ها، در سطح سازمان است (دی کرمر<sup>۵</sup>، ۲۰۰۵). عدالت سازمانی مهم است زیرا با فرایندهای حیاتی سازمانی از قبیل تعهد، رفتار مدنی سازمانی، خشنودی و عملکرد شغلی مرتبط است (کالکیت، نو، و جکسون<sup>۶</sup>، ۲۰۰۲؛ کالکیت، کانلن، وسون، پورتر، و ننگ<sup>۷</sup>، ۲۰۰۱؛ گرینبرگ<sup>۸</sup>، ۱۹۹۳). به طور کلی عدالت سازمانی شامل سه مؤلفه عدالت توزیعی<sup>۹</sup>، عدالت رویه‌ای<sup>۱۰</sup>، و عدالت تعاملی<sup>۱۱</sup> است (مک دووال و فلچر<sup>۱۱</sup>، ۲۰۰۴). تعداد زیادی از تحقیقات در مورد عدالت در زمینه‌های سازمانی به طور تاریخی بر توزیع پرداخت‌ها و یا پاداش‌های مرتبط با کار تمرکز می‌نماید که از نظریه برابری و مبادله اجتماعی آدامز منتج شده است. عدالت توزیعی به انصاف ادراک شده از ستاده‌ها و پیامدهایی که افراد دریافت می‌دارند، اشاره دارد (مک دووال و فلچر، ۲۰۰۴). البته عدالت توزیعی فقط محدود به عادلانه بودن پرداخت‌ها نمی‌گردد، بلکه مجموعه گسترده‌ای از پیامدهای سازمانی از قبیل ارتقاها، پاداش‌ها، تنبیه‌ها، برنامه‌های کاری، مزایا و ارزیابی‌های عملکرد را در بر می‌گیرد. زیرا تنبیه‌ها نیز باید در مقایسه با رفتار منفی کارکنان عادلانه باشد. به بیانی دیگر، عدالت توزیعی بر درجه انصاف ادراک شده در خصوص توزیع و تخصیص پیامدها و ستاده‌های سازمان، در مقایسه با عملکرد و آورده‌های کارکنان

بحث از عدالت و بررسی صور و ماهیت آن مبحثی است که پیشینه بسیار طولانی دارد (صدیقیان، ۱۳۸۵). برای یک غیر متخصص مفهوم عدالت با ریسمانی شامل سه تار جزایی، شهروندی و اجتماعی مقایسه می‌شود که به منظور کاستن فشارهایی که در طول زندگی سازمانی هر اجتماعی به وجود می‌آید، طراحی می‌گردد. دو تار اولیه به دلیل نمایش ثابت مشاجرات و مسائل جزائی و یا مسائل شهروندی، توجه هر روزه را به دنبال دارد. تار سوم به طور عمده در مواقع بی‌نظمی مدنی، هنگامی که تخلف‌های جدی در قوانین اساسی، اقتصادی، سیاسی و اجتماعی ظهور می‌کند، مورد توجه است (تایلر<sup>۱</sup>، ۲۰۰۳). سازمان، نظامی اجتماعی است که حیات و پایداری آن وابسته به وجود پیوندی قوی میان اجزا و عناصر تشکیل دهنده آن است. رعایت عدالت موجب جدایی و دوری این اجزا از یکدیگر می‌شود و در نهایت رشته‌های پیوند میان این اجزا را می‌گسلد. در واقع می‌توان گفت که عدالت نقش یک انسجام بخش را ایفا می‌کند (طاهری عطار، ۱۳۸۷). در دهه‌های اخیر توجه زیادی معطوف به عدالت سازمانی به عنوان یک سازه و حوزه تحقیقی مهم در روان‌شناسی صنعتی سازمانی، بوده است (گرینبرگ<sup>۲</sup>، a, b، ۱۹۹۰). عدالت سازمانی حوزه بسیار پیچیده‌ای است با بسیاری از روابط و تمایزات گیج‌کننده (ابرلین و تاتوم<sup>۳</sup>، ۲۰۰۵). با وجود این وقتی همه غبارها شفاف شود، عدالت سازمانی به برخورد منصفانه و اخلاقی افراد درون یک سازمان اشاره دارد (کراپانزانو<sup>۴</sup>، ۱۹۹۳). در واقع مبحث عدالت یک موضوع غالب و درخور توجه در عرصه

5. De Cremer

6. Colquitt, Noe, &amp; Jackson

7. Conlon, Wesson, Porter, &amp; Ng

8. Distributive justice

9. Procedural justice

10. Interactional justice

11. McDowall &amp; Fletcher

1. Taylor

2. Greenberg

3. Eberlin &amp; Tatum

4. Cropanzano

سرپرستان، مستقیم ترین نمایندگان یک سازمان اند و انتظار می رود برخورد مناسبی نشان دهند. بنابراین انعکاس عدالت سازمانی در رفتارهای سرپرست، حس خوبی ایجاد می کند (ابرلین و تاتوم، ۲۰۰۵). این حس، حسی از اعتماد به سرپرست و متعاقب آن اعتماد سازمانی را در کارکنان شکل می دهد. مفهوم اعتماد به طور وسیعی در پیشینه تجارت بین الملل به کار می رود (لی، ۲۰۰۵). جیسکنز، استینکمپ، و کومار<sup>۳</sup> (۱۹۹۸)، در زمینه یابی شان از مقالات اعتماد، پیشینه را در حال رونق یافتن توصیف کردند اما دریافتند که اعتماد به طور واحدی تعریف نشده است و پدیده لغزنده ای به نظری می رسد (پرکز، هالیدی<sup>۴</sup>، ۲۰۰۳). اعتماد، تصمیم به اطمینان به دیگری است با این انتظار که او بر اساس یک توافق مشترک، عمل خواهد کرد. در هر سطحی از اعتماد، یک میزان معیار از ریسک به عنوان اینکه دیگری ممکن است بر اساس توافق عمل نکند، وجود دارد (کارال و اینکپن<sup>۵</sup>، ۲۰۰۲). هوسمر<sup>۶</sup> (۱۹۹۵)، بیان می کند اعتماد، اطمینان یک فرد، گروه یا مؤسسه بر یک وظیفه داوطلبانه پذیرفته شده برای فرد، گروه یا مؤسسه دیگر، برای شناسایی و حمایت از حقوق و منافع همه کسانی که در یک تلاش مشترک یا تبادل اقتصادی، درگیر شده اند، است. اکثر محققان روی تعریف اعتماد به عنوان حالتی شامل اطمینان داشتن به انتظارات مثبت در مورد انگیزه های دیگران در موقعیت هایی که ریسک در پی دارد، توافق دارند (بون و هولمس<sup>۷</sup>، ۱۹۹۱؛ گارویز<sup>۸</sup>، ۱۹۹۷). مؤسسات، برای به دست آوردن مزایای اجتماعی و اقتصادی که با روابط بر مبنای اعتماد مرتبند، سطوح بالای ریسک را

اشاره دارد (لامبرت<sup>۱</sup>، ۲۰۰۳). بحث عدالت رویه ای در پی اثبات عدم توانایی نظریه برابری و دیگر الگوهای عدالت توزیعی در شرح واکنش های افراد به ادراکات آنان در زمینه رعایت نکردن عدالت، مطرح شد و تمرکز تحقیقات در اواخر ۱۹۸۰ به بحث عدالت رویه ای تغییر پیدا کرد. عدالت رویه ای را انصاف ادراک شده از رویه ها و فرایندهایی که با آنها، پیامدها تخصیص می یابند، تعریف می کنند (مک دووال و فلچر، ۲۰۰۴). تحقیقات نشان می دهد رویه ها زمانی منصفانه ادراک می شوند که به طور ثابت و بدون در نظر گرفتن منافع شخصی و بر مبنای اطلاعات دقیق به کار گرفته شوند و علائق همه بخش های سازمانی مشارکت کننده، در نظر گرفته شده و معیارها و هنجارهای اخلاقی نیز رعایت گردند (لامبرت، ۲۰۰۳). عدالت تعاملی به منصفانه بودن ارتباطات بین شخصی مرتبط با رویه های سازمانی اشاره دارد (مک دووال و فلچر، ۲۰۰۴). کارکنانی که وقت و انرژی شان را در یک سازمان سرمایه گذاری می کنند، انتظار برخورد منصفانه دارند. این انتظارات، توجه فزاینده ای از رهبران به منظور تمرکز بر انصاف ادراک شده کارکنان می طلبد (ابرلین و تاتوم، ۲۰۰۵). برای رهبران و سازمان هایی که در تشخیص این انتظارات شکست می خورند و یا آنها را زیر پا می گذارند، چه رخ می دهد. تحت چنین شرایطی که پیامدها و رویه ها نامنصفانه ادراک می شوند، کارکنان برای توجه نزدیک تر به اعمال رهبر مستقیم یا سرپرستان نسبت به آنان، برانگیخته خواهند شد. کارکنان بر ارزیابی اینکه آیا سرپرستانشان برای بهبود رفاه و منافع کارکنان، حس دلبستگی آنها به سازمان، و برای برخورد با آنان در روالی محترمانه و عادلانه برانگیخته اند، متمرکز خواهند شد (تایلر<sup>۲</sup>، ۱۹۹۹).

3. Geyskens , Steenkamp , &amp; Kumar

4. Perks &amp; Halliday

5. Currall &amp; Inkpen

6. Hosmer

7. Boon &amp; Holmes

8. Gurviez

1. Lambert

2. Tyler

پرونده، و زاهیر<sup>۵</sup> (۲۰۰۳)، در تلاشی برای یکپارچه کردن پیشینه متضاد راجع به چگونگی تأثیر اعتماد بر سازمان‌ها اعتماد را به عنوان یک اصل نظم‌دهی که از طریق آن سازمان‌ها فعالیت‌هایشان را نظم می‌دهند و هماهنگ می‌کنند، مفهوم سازی کردند. آنان مطرح می‌کنند که اعتماد به وسیله شکل دهی الگوهای تعامل میان بازیگرها بر نظم دهی تأثیر می‌گذارد و این بازیگرها را به منظور کمک و ترکیب منابع، برمی‌انگیزد. در هر حال اهمیت اعتماد به سرپرست در چندین پیشینه پژوهشی در میان رشته‌های چندگانه نشان داده شده است: در پیشینه نگرش‌های شغلی، تیم‌ها، ارتباطات، عدالت، قراردادهای روانشناختی، روابط سازمانی، و مدیریت تعارض؛ و میان رشته‌های روانشناسی سازمانی، مدیریت، مدیریت عمومی، ارتباطات سازمانی، و آموزش. اخیراً اعتماد به عنوان یک زمینه تحقیق در جای صحیح خودش، ظاهر شده است. محققان در مورد فرایندهایی که اعتماد از طریق آنها شکل می‌گیرد و فرایندهایی که اعتماد از طریق آنها بر پیامدهای محیط کاری، و ماهیت خود سازه تأثیر می‌گذارد، توضیحاتی ارائه داده‌اند. برای نشان دادن این تنوع نظری، میان دو دیدگاه نظری از لحاظ کیفی متفاوت از اعتماد به رهبر، تمایز قابل می‌شوند (دیرکز و فرین، ۲۰۰۲).

یک دیدگاه بر ماهیت رابطه رهبر - پیرو (یا دقیق‌تر بر اینکه پیرو ماهیت رابطه را چگونه درک می‌کند)، تمرکز دارد. برای نمونه، برخی محققان اعتماد به رهبر را به عنوان عمل کردن براساس یک فرایند تبادل اجتماعی، توضیح می‌دهند (کونوفسکی و پاق<sup>۶</sup>، ۱۹۹۴؛ وایتنر، برودت، کورسگارد و ورنر<sup>۷</sup>، ۱۹۹۸). پیروان، رابطه با رهبرشان را ورای قرارداد

می‌پذیرند (ایرلند و وب<sup>۱</sup>، ۲۰۰۷). اعتماد، پیش‌بین مهمی از عملکرد مثبت درون روابط بین سازمانی است (کارال و اینکین، ۲۰۰۲؛ گارسیا-کانال، دثارت، کریادو و لانزا<sup>۲</sup>، ۲۰۰۲). شواهد در میان نظریه‌های چندگانه تحقیقات سازمانی توسعه می‌یابد. برای مثال درون نظریه هزینه اقتصادی تبادل، اعتماد به عنوان جانشینی برای ساز و کارهای پرهزینه کنترل و هماهنگی، دیده می‌شود (برومیلی و کامینگز<sup>۳</sup>، ۱۹۹۵). نظریه سرمایه اجتماعی استدلال می‌کند که اعتماد یک روان‌کننده رابطه است که منجر به مزایای بیشتر انتقال دانش، یادگیری مشترک، و تقسیم ریسک‌ها و هزینه‌های مرتبط با بررسی و مورد استفاده قرار دادن فرصت‌ها، می‌شود (اینکین، ۲۰۰۱). هریک از این نظریه‌ها تا حدی مزایای متفاوت جمع‌آوری شده در مورد اعتماد به روابط بین سازمانی را، توضیح می‌دهد (ایرلند و وب، ۲۰۰۷). در سطح سازمانی، رابطه مثبت میان اعتماد و روابط همیارانه در شاخه‌های گوناگون مطالعات سازمانی به خوبی ثابت شده است. اسمیت، کارول و آشفورد<sup>۴</sup> (۱۹۹۵)، با نگاه به طور خاص به پیشنهادها همکاری، اشاره کردند که اعتماد یک عامل اساسی مهم است که سطح همکاری درون و میان سازمانی را پیش‌بینی می‌کند. به علاوه، بازنگری دیرکز و فرین (۲۰۰۱)، از پیشینه نقش اعتماد در محیط‌های سازمانی نشان می‌دهد که اعتماد یا اثرات مستقیم و یا تعدیلی روی تنوعی از عملکرد مطلوب و متغیرهای پیامد رفتاری دارد. در بازنگری آنان، اعتماد اثرات دیگر تعیین‌کننده‌ها روی عملکرد یا پیامدهای رفتاری را تسهیل می‌کند، زیرا اعتماد شرایطی را فراهم می‌کند که تحت آن پیامدهای مشخص بیشتر احتمال دارد، رخ دهند. مک اویلی،

5. McEvily, Perrone, &amp; Zaheer

6. Pugh

7. Whitener, Brodt, Korsgaard, &amp; Werner

1. Ireland &amp; Webb

2. Garcia-Canal, Duarte, Criado, &amp; Llana

3. Bromiley &amp; Cummings

4. Smith, Carroll, &amp; Ashford

سازمان در صورت احساس عدالت و انصاف در پیامدها، رویه ها و تعاملات سازمانی، احساس امنیت بیشتری می کنند و آمادگی بیشتری برای ایجاد اعتماد به سرپرست و اعتماد سازمانی، خواهند داشت و در نتیجه پیامدهای مرتبط با آن در سازمان (از قبیل افزایش خشنودی شغلی، تعهد سازمانی و عملکرد شغلی)، بروز خواهند کرد. در این راستا، سازمان ها باید به بررسی مسائل مرتبط با عدالت و اعتماد در سازمان ها پرداخته، آنها را مورد مطالعه دقیق قرار دهند. با توجه به اهمیت این مسئله و همچنین فقدان تحقیقات کافی در این رابطه در کشور (به دلیل تأثیر فرهنگ جامعه بر فرهنگ و در نتیجه ساز و کارهای سازمانی) این پژوهش با هدف بررسی مسائل مرتبط با این متغیرها به بررسی رابطه عدالت سازمانی ادراک شده با اعتماد (اعتماد سازمانی و اعتماد به سرپرست)، پرداخته است. به این منظور اهداف پژوهش، تعیین رابطه بین عدالت سازمانی (عدالت رویه ای و توزیعی) با اعتماد (اعتماد سازمانی و اعتماد به سرپرست)، و تعیین توان پیش بینی عدالت سازمانی (عدالت رویه ای و توزیعی) برای اعتماد (اعتماد سازمانی و اعتماد به سرپرست)، می باشند. بنا بر این فرضیه های پژوهش عبارتند از:

۱. بین عدالت سازمانی (عدالت رویه ای و توزیعی) با اعتماد (اعتماد سازمانی و اعتماد به سرپرست)، رابطه وجود دارد.
۲. عدالت سازمانی (عدالت رویه ای و توزیعی) برای اعتماد (اعتماد سازمانی و اعتماد به سرپرست)، توان پیش بینی دارد.

#### روش پژوهش

روش این پژوهش، روش تحقیق توصیفی از نوع همبستگی است که شامل روش همبستگی و رگرسیون می باشد (سرمد، بازرگان، و حجازی، ۱۳۷۹).

اقتصادی معیار می بینند که گروه ها بر مبنای اعتماد، حسن نیت و ادراک تعلق متقابل اجرا می کنند (بلاویو<sup>۱</sup>، ۱۹۶۴). تبادل حاکی از یک رابطه با کیفیت بالا است، و مسائل مراقبت و توجه در رابطه، محوری هستند. این دیدگاه با عنوان دیدگاه رابطه مبنا توصیف می شود.

دیدگاه دوم بر ادراک ویژگی رهبر و اینکه چگونه بر حس یک پیرو از آسیب پذیری در یک رابطه سلسله مراتبی تأثیر می گذارد، تمرکز دارد (مایر، دیویس و اسکورمن<sup>۲</sup>، ۱۹۹۵). بر اساس این دیدگاه، موضوعات مرتبط با اعتماد در مورد ویژگی یک رهبر مهم اند، زیرا ممکن است رهبر برای تصمیم گیری هایی که تأثیر حیاتی روی یک پیرو و توانایی پیرو برای کسب اهدافش (مثل ارتقاها، پرداخت، تخصیص کارها و اخراج ها) داشته باشد، مختار باشد. این دیدگاه بیان می کند که پیروان تلاش می کنند در مورد ویژگی های رهبر مثل یکپارچگی، انصاف، و توانایی استنباط هایی بسازند و اینکه این استنباطها پیامدهایی برای رفتار و نگرش های کاری دارد. به این دیدگاه به عنوان دیدگاه ویژگی مبنا اشاره می گردد. اعتماد به تعدادی از پیامدهای نگرشی به خصوص تعهد سازمانی و خشنودی شغلی، نیز مرتبط است. برای نمونه، افراد ممکن است برای انجام خواسته های سرپرست زمان بیشتری بگذارند یا ممکن است در رفتارهای کمکی برای یاری به یک سرپرست یا همکار، به دلیل یک فرایند تبادل اجتماعی که شامل سرپرست می شود، درگیر شوند (ستون، بنت و لیدن<sup>۳</sup>، ۱۹۹۶). در نهایت شواهد موجود، بر اهمیت اعتماد (اعتماد سازمانی و اعتماد به سرپرست)، در ارتباط با پیامدهای مهم سازمانی، اذعان دارند.

با توجه به مسائل ذکر شده، اهمیت توجه به عدالت و اعتماد در سازمان ها بسیار واضح است. کارکنان در

1. Blau  
2. Davis & Schoorman  
3. Settoon, Bennett, & Liden

## جامعه آماری و نمونه

در این پژوهش، جامعه آماری کلیه کارکنان مجتمع فولاد مبارکه اصفهان در سال ۱۳۸۷، بوده است. که از میان آنان، تعداد ۴۰۰ نفر توسط واحد مربوط در مجتمع به صورت تصادفی ساده به عنوان گروه نمونه در نظر گرفته شدند، و پرسشنامه‌های پژوهش برای آنان از طریق پست داخلی بخش تحقیقات نیروی انسانی سازمان ارسال شد. از این تعداد، ۲۹۰ پرسشنامه تکمیل و بازگردانیده شد (نرخ بازگشت<sup>۱</sup> = ۷۲/۵ درصد). لذا در مجموع تعداد گروه نمونه پژوهش حاضر را ۲۹۰ نفر تشکیل داده‌اند.

## ابزارهای گردآوری داده‌ها

در این پژوهش از پرسشنامه‌های زیر استفاده شده است. روایی صوری و محتوایی آن‌ها مورد تأیید پنج نفر از متخصصان روانشناسی صنعتی و سازمانی قرار گرفته است.

پرسشنامه اعتماد سازمانی<sup>۲</sup>: دارای هشت سؤال بوده و برگرفته از کار مورمان، بلاکلی و نیهوف (۱۹۹۸)، است. این پرسشنامه توسط عریضی (۱۳۸۴)، به کار رفته و ضریب پایایی و بازآزمایی آن ۰/۷۹۶ و ۰/۸۴ بیان شده است. این پرسشنامه وجود اعتماد در سازمان و میان اعضای سازمانی را موردسنجش قرار می‌دهد. مقیاس پاسخدهی آن پنج درجه ای (از کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم) و یک نمونه از سؤالات آن به این شرح است: "کارکنان به انگیزه‌های پنهان (مقاصد پنهان) دیگران بیش از حد توجه می‌کنند". شیوه نمره گذاری شش سؤال آن به صورت معکوس است. شواهد مربوط به پایایی این پرسشنامه در جدول ۱ ارائه شده است.

پرسشنامه اعتماد به سرپرست<sup>۳</sup>: این پرسشنامه بر مبنای کار هارتوگ و کوپمن (۲۰۰۳)، تهیه شده است و ضریب پایایی و بازآزمایی آن توسط عریضی (۱۳۸۴)، ۰/۸۴۵ و ۰/۷۹ ذکر شده است. پرسشنامه دارای سه سؤال است که برای سنجش میزان اعتماد افراد به سرپرستان به کار می‌رود. مقیاس پاسخدهی این پرسشنامه نیز پنج درجه ای است و یک نمونه از سؤالات آن عبارت است از: "به سرپرست خویش اعتماد دارم". پایایی این پرسشنامه در مطالعه مقدماتی بررسی و نشان داد سؤال سه آن (سرپرست من از کارکنان زیردست خود در جهت رسیدن به اهداف خود استفاده می‌کند)، با دیگر سؤالات همخوانی ندارد و در صورت حذف آن پایایی افزایش می‌یابد. از این رو در پژوهش حاضر نمونه دو سؤالی آن به کار رفت. پایایی آن در جدول ۱، ارائه شده است.

پرسشنامه عدالت توزیعی<sup>۴</sup>: این مقیاس گرفته شده از کالکیت (۲۰۰۱)، و شامل ۴ سؤال است. پایایی آن ۰/۹۵ گزارش شده است. این پرسشنامه در پژوهش دی کرمر (۲۰۰۴)، به کار رفته و پایایی آن تأیید گشته است. سؤالات آن معطوف به وجود انصاف و عدالت در توزیع امکانات، فرصت‌ها و شرایط است. این پرسشنامه بر مبنای مقیاس پنج درجه ای پاسخ داده می‌شود و یک نمونه از سؤالات آن به این شرح است: "آنچه که از شغلم به دست می‌آورم، متناسب با عملکرد کاری من است". ضریب پایایی آن در جدول ۱ آورده شده است. پرسشنامه عدالت رویه ای<sup>۵</sup>: این مقیاس شامل شش سؤال از نیهوف و مورمان (۱۹۹۳)، و براساس کار مورمان (۱۹۹۱)، است. این پرسشنامه در پژوهش‌های فرناندس و آوامله (۲۰۰۶)، و ارتارک (۲۰۰۷)، به کار

3. Trust in Supervisor Questionnaire

4. Distributive Justice Questionnaire

5. procedural justice questionnaire

1. Return rate

2. Organizational Trust Questionnaire

جدول ۱- ضرایب پایایی مقیاس های مورد استفاده در پژوهش بر حسب آلفای کرونباخ و ضرایب تنصیف

ردیف	متغیرهای پژوهش	تعداد سؤالات	$\alpha$ کرونباخ	اسپیرمن براون	گاتمن
۱	اعتماد سازمانی	۸	۰/۶۶	۰/۷۵۴	۰/۷۵۴
۲	اعتماد به سرپرست	۲	۰/۸۷	۰/۸۶۷	۰/۸۶۶
۳	عدالت توزیعی	۴	۰/۹۱۱	۰/۹۱۶	۰/۹۱۶
۴	عدالت رویه ای	۶	۰/۸۶۳	۰/۸۱۴	۰/۸۰۷

## یافته ها

در جدول ۲، ماتریس ضرایب همبستگی متغیرهای پژوهش، ارائه شده است.

جدول ۲- ماتریس ضرایب همبستگی متغیرهای پژوهش

اعتماد سازمانی	اعتماد به سرپرست	عدالت رویه ای	عدالت توزیعی
۱			
۰/۳۰۵**	۱		
۰/۲۶۸**	۰/۵۹۷**	۱	
۰/۲۴۸**	۰/۴۱۰**	۰/۳۵۶**	۱

۰/۰۱  $p \leq$  \*\*

چنانکه در جدول ۲ مشاهده می شود تمامی ضرایب همبستگی میان متغیرها، از لحاظ آماری معنادار است. در نتیجه فرضیه ۱ تحقیق مبنی بر اینکه بین عدالت سازمانی (عدالت رویه ای و توزیعی) با اعتماد (اعتماد سازمانی و اعتماد به سرپرست)، رابطه وجود دارد، تأیید می گردد.

در جدول ۳، ضرایب همبستگی چندگانه بین اعتماد به سرپرست و متغیرهای عدالت سازمانی در رگرسیون همزمان، ارائه شده است.

رفته و پایایی آن تأیید شده است. سؤالات آن معطوف به اجرای انصاف و عدالت در تصمیمات معطوف به کارکنان بوده و مقیاس پاسخ دهی آن پنج درجه ای است. یک نمونه از سؤالات عبارتند از: "تصمیمات شغلی توسط سرپرست من به شیوه ای عادلانه (غیرسوگیرانه) اتخاذ می شوند". پایایی آن در جدول ۱، ارائه شده است. در جدول ۱، ضرایب پایایی پرسشنامه های به کار رفته، آورده شده است.

## روش اجرا

در پژوهش حاضر، پاسخگویی به پرسشنامه ها به صورت روش خود گزارش دهی صورت گرفته است. لازم به ذکر است که پرسشنامه های پژوهش همگی به صورت ادغام شده و همزمان به افراد پاسخگو داده شد تا به آن پاسخ داده و در زمان مقرر بازگردانند.

## روش تجزیه و تحلیل داده ها

در این پژوهش، داده ها در مقیاس فاصله ای در نظر گرفته شده است. در نتیجه از ضریب همبستگی پیرسون استفاده به عمل آمد. در عین حال برای تعیین توان پیش بینی متغیرهای پژوهش (به عنوان متغیر پیش بین) برای اعتماد سازمانی و اعتماد به سرپرست (به عنوان متغیر ملاک) از تحلیل رگرسیون همزمان استفاده به عمل آمد.

جدول ۳- ضرایب همبستگی چندگانه بین اعتماد به سرپرست و متغیرهای عدالت سازمانی در رگرسیون همزمان

معناداری	F	خطای استاندارد برآورد	مجذور ضریب همبستگی تعدیل شده	مجذور ضریب همبستگی	ضریب همبستگی چندگانه	همزمان برای اخصه‌های
						آماري
۰/۰۰۱	۹۵/۷۸۴	۱/۶۰۴	۰/۳۹۶	۰/۴۰۰	۰/۶۳۳	الگو همزمان (ورود)

چنانکه در جدول ۳ دیده می‌شود در رگرسیون همزمان بین متغیرهای پیش‌بین (حداقل یک متغیر) و اعتماد به سرپرست (به عنوان متغیر ملاک)، ضریب همبستگی چندگانه ۰/۶۳۳ وجود داشته است. این ضریب گویای آن است که متغیرهای معنا دار برای پیش‌بینی اعتماد به سرپرست قادر به تبیین حدود ۴۰ درصد از واریانس این متغیر می‌باشند.

در جدول ۴ ضرایب استاندارد و غیر استاندارد رگرسیون همزمان برای پیش‌بینی اعتماد سازمانی ارائه شده است. چنانکه در جدول ۵ دیده می‌شود در رگرسیون همزمان بین متغیرهای پیش‌بین (حداقل یک متغیر) و اعتماد سازمانی (به عنوان متغیر ملاک)، ضریب همبستگی چندگانه ۰/۳۱۳ وجود داشته است. این ضریب گویای آن است که متغیرهای معنا دار برای پیش‌بینی اعتماد سازمانی قادر به تبیین حدود ۱۰ درصد از واریانس این متغیر می‌باشند.

در جدول ۶ ضرایب استاندارد و غیر استاندارد رگرسیون همزمان برای پیش‌بینی اعتماد سازمانی ارائه شده است. چنانکه در جدول ۶ ملاحظه می‌شود هر دو متغیر پیش‌بین وارد شده در معادله رگرسیون همزمان دارای توان پیش‌بین بین معناداری برای اعتماد سازمانی بوده‌اند. به توزیعی و رویه‌ای به ترتیب ۰/۲۰۵ و ۰/۱۷۴ واحده اعتماد سازمانی اضافه می‌شود. معادله رگرسیون

چنانکه در جدول ۳ دیده می‌شود در رگرسیون همزمان بین متغیرهای پیش‌بین (حداقل یک متغیر) و اعتماد به سرپرست (به عنوان متغیر ملاک)، ضریب همبستگی چندگانه ۰/۶۳۳ وجود داشته است. این ضریب گویای آن است که متغیرهای معنا دار برای پیش‌بینی اعتماد به سرپرست قادر به تبیین حدود ۴۰ درصد از واریانس این متغیر می‌باشند.

در جدول ۴ ضرایب استاندارد و غیر استاندارد رگرسیون همزمان برای پیش‌بینی اعتماد به سرپرست ارائه شده است. چنانکه در جدول ۴ ملاحظه می‌شود هر دو متغیر پیش‌بین وارد شده در معادله رگرسیون همزمان دارای توان پیش‌بین معناداری برای اعتماد به سرپرست بوده‌اند. به این معنا که با افزایش یک انحراف استاندارد به عدالت توزیعی و رویه‌ای به ترتیب ۰/۵۱۶ و ۰/۲۲۶ واحد به اعتماد به سرپرست اضافه می‌شود. معادله رگرسیون استخراج شده از رگرسیون همزمان به صورت زیر است.

جدول ۴- ضرایب استاندارد و غیر استاندارد رگرسیون همزمان برای پیش‌بینی اعتماد به سرپرست

معناداری	t	ضریب استاندارد بتا	ضرایب غیر استاندارد		شاخصهای آماری
			خطای استاندارد	بتا	
۰/۰۰۱	۳/۶۸۴	-	۰/۳۸۱	۱/۴۰۳	مقدار ثابت
۰/۰۰۱	۱۰/۵۵۰	۰/۵۱۶	۰/۰۲۱	۰/۲۱۸	عدالت رویه ای
۰/۰۰۱	۴/۶۰۹	۰/۲۲۶	۰/۰۲۴	۰/۱۱۱	عدالت توزیعی



جدول ۵- ضرایب همبستگی چندگانه بین اعتماد سازمانی و متغیرهای عدالت سازمانی در رگرسیون همزمان

معناداری	F	خطای استاندارد برآورد	مجذور ضریب همبستگی تعدیل شده	مجذور ضریب همبستگی	ضریب همبستگی چندگانه	شاخصهای آماری
						الگو همزمان (ورود)
۰/۰۰۱	۹۵/۷۸۴	۱۵/۶۲۱	۳۰/۷۲۱	۰/۰۹۲	۰/۰۹۸	

تحقیق وات و شافر<sup>۳</sup> (۲۰۰۵) مبنی بر روابط مثبت میان ابعاد عدالت سازمانی با اعتماد به سرپرست و سازمان، و تحقیق پیلائی، ویلیامز و تان<sup>۴</sup> (۲۰۰۱) مبنی بر اینکه عدالت سازمانی از مهمترین پیش‌بین‌های اعتماد به سرپرست و سازمان است، و بسیاری تحقیقات دیگر همسو می‌باشد. عدالت سازمانی، ادراک کارکنان در مورد وجود انصاف در سازمان است. عدالت توزیعی ادراک آنان نسبت به منصفانه بودن پیامدهای کارشان است. این پیامدها شامل موارد و مسائل مختلفی از قبیل حقوق، مزایا، ارتقاء، احترام، روابط دوستانه و نظایر آن می‌باشد که بسته به نوع شخصیت و جایگاه کارکنان متفاوت است. عدالت رویه‌ای نیز ادراک کارکنان از منصفانه بودن و شایسته بودن رویه‌ها و روال‌های توزیع پیامدها، تصمیم‌گیری‌ها، برخوردها و نظایر آن است. هنگامی که کارکنان حضور عدالت را در فضای کاری و سازمانی خود ادراک کنند و نشانه‌های آن را به طور مستقیم یا غیر مستقیم مشاهده نمایند، حس خوبی در کارکنان ایجاد می‌شود. آنان این حس خوب را در اعمال و رفتار خود بروز داده و به دیگران نیز منتقل می‌کنند. در این حالت فضای سازمانی، فضایی آرام ادراک می‌شود و این آرامش جوی از اعتماد را در سازمان حاکم می‌سازد. اعتماد به اینکه پیامدها و رویه‌ها منصفانه است و افراد قصد آسیب زدن به یکدیگر را

استخراج شده از رگرسیون همزمان به صورت زیر است.

$$\text{اعتماد سازمانی (متغیر ملاک)} = ۱۶/۵۱۵ + ۰۰/۱۶۴$$

$$(\text{عدالت توزیعی}) + ۰/۱۶۲ (\text{عدالت رویه‌ای})$$

### بحث و نتیجه گیری

با توجه به نتایج ارائه شده در بخش یافته‌ها (جدول ۲)، انواع عدالت سازمانی (عدالت توزیعی و عدالت رویه‌ای) با انواع اعتماد (اعتماد سازمانی و اعتماد به سرپرست) رابطه مثبت و معنادار دارد. همچنین انواع عدالت سازمانی توان پیش‌بینی انواع اعتماد را دارد (جداول رگرسیون). در نتیجه فرضیه‌های پژوهش تأیید می‌شود و با نتایج تحقیق دی کرم، ون دیجکه، وبس (۲۰۰۶) مبنی بر اینکه رهبران درگیر با عدالت رویه‌ای تأثیر مثبت بر اعتماد به سرپرست و سازمان دارند و همچنین اعتماد بر مبنای عاطفه رابطه میان عدالت رویه‌ای و همانندسازی سازمانی را تعدیل می‌کند، تحقیق منگ، نگو و ونگ<sup>۱</sup> (۲۰۰۶) مبنی بر اثر مثبت عدالت توزیعی بر اعتماد به سازمان، اثر مثبت عدالت رویه‌ای بر اعتماد به سازمان و اثر عدالت تعاملی بر اعتماد به سرپرست، تحقیق چیابارا و مارینوا<sup>۲</sup> (۲۰۰۶) مبنی بر اینکه عدالت سازمانی تعدیل کننده روابط مستقیم اعتماد سازمانی با پیامدهای مهم سازمانی است،

3. Wat & Shaffer  
4. Pillai, Williams, & Tan

1. Wong, & Ngo  
2. Chiaburu & Marinova

Boon, S., & Holmes, J.G. (1991). The dynamics of interpersonal trust: resolving uncertainty in the face of risk. In R.A. Hinde and J.Groebel, (Eds.), (pp. 190–211). Cooperation and Prosocial Behaviour. Cambridge University Press, Cambridge.

Bromiley, P., & Cummings, L.L. (1995). Transaction costs in organizations with trust. In R. Bies, Sheppard and R. Lewicki, (Eds.), Research on Negotiation in Organizations (vol. 5 pp. 219–247), JAI Press, Greenwich, CT.

Chiaburu, D. S., & Marinova, S. V. (2006). Employee role enlargement Interactions of trust and organizational fairness, Leadership & Organization Development Journal, 27 (3), pp. 168-182.

Colquitt, J. A., Conlon, D. E., Wesson, M. J., Porter, C. O. L. H., & Ng, K. Y. (2001). Justice at the millennium: A meta-analytic review of 25 years of organizational justice research, Journal of Applied Psychology, 86(3), pp. 425-445.

Colquitt, J. A., Noe, R. A., & Jackson, C. L. (2002). Justice in teams; antecedents and consequences of procedural justice climate, Personnel Psychology, 55(1), pp. 83-109.

Cropanzano, R. (1993). Justice in the Workplace: Approaching Fairness in Human Resource Management, Lawrence Erlbaum, Hillsdale, NJ.

Currall, S.C., & Inkpen, A.C. (2002). A multilevel approach to trust in joint ventures, Journal of International Business Studies, 33, pp. 479–495.

De Cremer, D. (2004). The Influence of Accuracy as a Function of Leader's Bias: The Role of Trustworthiness in the Psychology of Procedural Justice, Personality and Social Psychology Bulletin, 30(3), pp.293-304.

De Cremer, D. (2005). Procedural and distributive justice effects moderated by organizational identification, Journal of Managerial Psychology, 20,(1),pg 4- 13.

De Cremer, D., Van Dijke, M., & Bos, A. E. R. (2006). Leader's procedural justice affecting identification and trust, Leadership & Organization Development journal , 27(7), pp. 554-565.

ندارند. این اعتماد به کارکنان دیگر و همچنین به سرپرست انتقال می‌یابد. سرپرست، نزدیک‌ترین نماینده سازمان به فرد است و در نتیجه برخورد منصفانه و قابل اعتماد او، اعتماد سازمانی را در افراد شکل می‌دهد. این اعتماد بر پیامدهای مهم سازمان تأثیر گذار است و می‌تواند بر نوع نگرش کارکنان نسبت به سازمان و متعاقب آن تلاش آنان برای اثربخشی و کارایی و در نتیجه بهره‌وری سازمان، اثرگذار باشد. در کاربرد نتایج کلی پژوهش باید بیان شود که سازمان‌ها با ایجاد فضای عادلانه سازمانی و انصاف در توزیع‌ها و رویه‌های سازمانی خود می‌توانند جو سازمان خود را به جوی مناسب تبدیل کنند و از اثرات آن در کاهش مشکلات سازمان و افزایش بهره‌وری آن استفاده نمایند. با توجه به نکات ذکر شده مبنی بر اهمیت موضوع و فقدان تحقیقات کافی در این زمینه به خصوص در ایران، توصیه می‌شود پژوهش‌ها و بررسی‌های وسیع‌تری در این زمینه در سازمان‌های کشور با توجه به مسائل فرهنگی آن، صورت گیرد.

## منابع

- سرمد، زهره، بازرگان، عباس و حجازی، الله. (۱۳۷۹). روش‌های تحقیق در علوم رفتاری. تهران: آگاه.
- صدیقیان، آمنه. (۱۳۸۵). مفهوم و گونه‌های عدالت اجتماعی.
- طاهری عطار، غ. (۱۳۸۷). عدالت سازمانی. مؤسسه مطالعات و بهره‌وری و منابع انسانی، شماره ۲۰۲، ۲۰۳، ۲۰۴، صص. ۸-۱۰.
- عریضی، حمیدرضا. (۱۳۸۴). رابطه بین تعهد سازمانی و متغیرهای هدف‌گانه مشارکت در تصمیم‌گیری، رفتار مدنی سازمانی، چشم‌انداز شغلی و ... در کارکنان شرکت ملی پالایش و پخش نفت ایران. شرکت ملی پالایش و پخش فرآورده‌های نفتی ایران.

- Hosmer, L.T. (1995). Trust: the connecting link between organizational theory and philosophical ethics, *Academy of Management Review*, 20(2), pp. 379-403.
- Inkpen, A.C. (2001). Strategic alliances. In: M.A. Hitt, R.E. Freeman and J.S. Harrison, Editors, *Handbook of Strategic Management*, Black well Publishers, Malden, MA, pp. 409-432.
- Ireland, R. D., & Webb, J. W. (2007). A multi-theoretic perspective on trust and power in strategic supply chains, *Journal of Operations Management*, 25(2), pp. 482-497.
- Konovsky, M. A., & Pugh, S. D. (1994). Citizenship behavior and social exchange, *Academy of Management Journal*, 37(3), pp. 656-669.
- Lambert, E. (2003). The impact of organizational justice on Correctional staff, *Journal of Criminal Justice*, 31(2).
- Li, L. (2005). The effects of trust and shared vision on inward knowledge transfer in subsidiaries' intra- and inter-organizational relationships, *International Business Review*, 14(1), pp. 77-95.
- Mayer, R.C., Davis, J.H., & Schoorman, F.D. (1995). An integrative model of organizational trust, *Academy of Management Review*, 20(3), pp. 709-734.
- McDowall, A., & Fletcher C. (2004). Employee development: an organizational justice perspective, *Personnel Review*, 33 (1), pp. 8-17.
- Perks, H, & Halliday, S. V. (2003). Sources, Signs and Signaling for Fast Trust Creation in Organizational Relationships, *European Management Journal*, 21(3), pp. 338-350.
- Pillai, R., Williams, E. S., & Tan, J. J. (2001). Are The Scales Tipped In Favor Of Procedural Or Distributive Justice? An Investigation Of The U.S., India, Germany, And Hong Kong (China), *International Journal of Conflict Management*, 12 (4), pp. 312 - 332.
- Dirks, K. T., & Ferrin, D. L. (2002). Trust in Leadership: Meta-Analytic Findings and Implications for Research and Practice, *Journal of Applied Psychology*, 87(4), pp. 611-628.
- Dirks, K.T., & Ferrin, D.L. (2001). The role of trust in organizational settings, *Organization Science*, 12 (4), pp. 450-467.
- Eberline, R., & Tatum, Ch. (2005). Organizational justice and decision making (When good interactions are not enough), *Management Decision*, 43(7/8), pp. 1040-1048.
- Fernandes, C., & Awamleh, R. (2006). Impact of organizational justice in an expatriate work environment, *Management Research News*, 29(11), pp. 701-712.
- Garcia-Canal, E., Duarte, C.L., Criado, J.R., & Llana, A.V. (2002). Time compression diseconomies in accelerated global alliances, *Management Decision*, 40, pp. 745-754.
- Geyskens, I., Steenkamp, J. B., & Kumar, N. (1998). Generalizations about trust in marketing channel relationships using meta-analysis, *International Journal of Research in Marketing*, 15, pp. 223-248.
- Greenberg, J. (1993). The social side of fairness: interpersonal and informational classes of organizational justice, In Cropanzano, R. (Eds), *Justice in the Workplace: Approaching Fairness in Human Resource Management*, Lawrence Erlbaum Associates Publishers, Mahwah, NJ, pp. 79-103.
- Greenberg, J. (1990a). Employee theft as a reaction to underpayment inequity: the hidden cost of pay cuts, *Journal of Applied Psychology*, 75(5), pp. 561-568.
- Greenberg, J. (1990b). Liking fair vs being fair: managing impressions of organizational justice, *Research in Organizational Behavior*, 12, pp. 111-157.
- Gurviez, P. (1997). Trust, a new approach to understanding the brand-consumer relationship. In *Proceedings of the AMA Special Conference in Relationship Marketing*, Dublin University, Dublin, June, pp. 505-518.

Settoon, R., Bennett, N., & Liden, R. (1996). Social exchange in organizations: perceived organizational support, Leader-member exchange, and employee reciprocity, *Journal of Applied Psychology*, 81, 219-227.

Smith, K.G., Carroll, S.J., & Ashford, S.J. (1995). Intra- and inter organizational cooperation: Toward a research agenda, *Academy of Management Journal*, 38 (1), pp. 7-23.

Tyler, T. R. (1999). Why people cooperate with organizations: an identity-based perspective, *Research in Organizational Behavior*, 21, pp. 201-246.

Taylor, A. J. W. (2003). Justice as a basic human need, *New Ideas in Psychology*, 21(3), pp. 209-219.

Wat, D., & Shaffer, M. A. (2005). Equity and relationship quality influences on organizational citizenship behaviors the mediating role of trust in the supervisor and empowerment, *Personnel Review*, 34 (4), pp. 406-422.

Whitener, E., Brodt, S., Korsgaard, M. A., & Werner, J. (1998). Managers as initiators of trust: An exchange relationship for understanding managerial trustworthy behavior, *Academy of Management Journal*, 23, 513-530.

Wong, Y.T., Ngo, H.Y., & Wong, Ch.S. (2006). Perceived organizational justice, trust, and OCB: A study of Chinese workers in joint ventures and state-owned enterprises, *Journal of World Business*, 41(4), pp. 344-355.