

The relationship between coworker based interactional justice and procedural justice with organizational citizenship behaviors

رابطه عدالت تعاملی همکارمحور و عدالت رویه‌ای با رفتارهای مدنی سازمانی

Amir Hossein Semsar

Islamic Azad University, Khorasgan (Isfahan) Branch. M.A.

Mohsen Golparvar

Islamic Azad University, Khorasgan (Isfahan) Branch. Ph.D.

Hamid Atashpour

Islamic Azad University, Khorasgan (Isfahan) Branch. Ph.D.

امیرحسین سمسار*

کارشناس ارشد دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان، اصفهان

محسن گل‌پرور

دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان، اصفهان

حمید آتش‌پور

دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان، اصفهان

Abstract

The present study was carried out to investigate the relationship between coworker based interactional justice and procedural justice with organizational citizenship behaviors. Research method was correlation and statistical population was the employees of some industrial complexes in Esfahan city, among them 306 employees were selected via convenience sampling. Research instruments consisted of Organizational Justice Inventory and Organizational Citizenship Behaviors Questionnaire (Haaland, 2002). Data were analyzed using Pearson's correlation coefficient and regression analysis (enter method). Findings showed that there was a positive significant correlation between procedural justice and coworker based interactional justice with organizational citizenship behaviors toward organization, and coworkers ($P < 0/01$). The result of enter regression analysis also revealed that there was a significant multiple correlation between procedural justice and coworker based interactional justice with organizational citizenship behaviors toward organization and between coworker based interactional justice with organizational citizenship behaviors toward coworkers ($P < 0/01$).

Keywords: procedural justice, coworker based interactional justice, organizational citizenship behaviors.

چکیده

این پژوهش با هدف تعیین رابطه عدالت تعاملی همکارمحور و عدالت رویه‌ای با رفتارهای مدنی سازمانی اجرا شد. روش پژوهش همبستگی و جامعه آماری، کارکنان چند مجموعه صنعتی در شهر اصفهان بودند، که از بین آنها، ۳۰۶ نفر به روش نمونه‌گیری سهل‌الوصول انتخاب شدند. ابزارهای سنجش شامل پرسشنامه عدالت سازمانی ادراک شده و پرسشنامه رفتارهای مدنی سازمانی (هالند، ۲۰۰۲) بود. داده‌ها از طریق ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون چندگانه (شیوه همزمان) تحلیل شد. یافته‌ها نشان داد عدالت رویه‌ای و عدالت تعاملی همکارمحور با رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به سازمان و معطوف به همکاران دارای همبستگی مثبت و معنادار هستند ($P < 0/01$). تحلیل رگرسیون همزمان نیز نشان داد که عدالت رویه‌ای و عدالت تعاملی همکارمحور با رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به سازمان و فقط عدالت تعاملی همکارمحور با رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به همکاران دارای همبستگی چندگانه معنادار هستند ($P < 0/01$).

واژه‌های کلیدی: عدالت رویه‌ای، عدالت تعاملی همکارمحور، رفتارهای مدنی - سازمانی.

مقدمه

یکی از موضوعات محوری در سازمان‌ها، حفظ و توسعه رفتارهای عادلانه در مدیران و سرپرستان، و احساس عدالت در کارکنان است. در فرایند شکل دادن احساس عدالت در کارکنان، توجه به رابطه ادراکات عدالت با هر یک از رفتارهای کارکنان حایز اهمیت است. با دستیابی به شناخت مناسب از نحوه ارتباط بین ابعاد عدالت سازمانی^۱ با رفتارهای کارکنان، برای مدیران این امکان فراهم می‌شود تا اقدامات مناسب‌تری را به منظور توسعه احساس عدالت در سازمان برنامه‌ریزی و مدیریت کنند و از این طریق زمینه را برای تقویت نیروی انسانی خود فراهم سازند. عدالت سازمانی در نگاهی کلی به ادراک کارکنان از انصاف^۲ و عدالت در عرصه‌های مختلف نظیر عدالت در توزیع، رویه‌ها و ارتباطات درون‌سازمانی مربوط می‌شود (گل‌پرور و رفیع‌زاده، ۱۳۸۸؛ گل‌پرور و واثقی، ۱۳۹۰؛ فوکس، اسپکتور و مایلز، ۲۰۰۱). مطالعه عدالت در سازمان‌ها از دهه ۶۰ میلادی با تأکید بر اهمیت ادراک عادلانه بودن پیامدهایی که عاید افراد می‌شود آغاز گردید. توزیع عادلانه پیامدها از همان زمان عدالت توزیعی^۳ نامید شد. به دنبال بسط و گسترش مفهومی و نظری عدالت در محیط‌های کار و نیاز به تطابق هرچه بیشتر بین شرایط سازمان‌ها به عنوان نظام‌های اجتماعی با تأکیدات ادراکی در انسان‌ها، عدالت - رویه‌ای^۴ به عنوان ادراک عادلانه بودن فرایندهایی که با آنها پیامدها به افراد تخصیص می‌یابند، مطرح شد (گل‌پرور و کرمی، ۱۳۸۹؛ ندیری و تانوا، ۲۰۱۰). در حمایت از نیاز به این بعد عدالت، یافته‌های پژوهشی در دهه ۹۰ میلادی نشان دادند رویه‌هایی که دستاوردها از آن طریق توزیع می‌گردند (عدالت رویه‌ای) به اندازه توزیع پاداش‌ها (عدالت توزیعی) اهمیت دارند (لیند و تایلر، ۱۹۸۸). در نهایت مفهوم‌سازی دیگری از عدالت نیز تحت عنوان عدالت تعاملی^۵ مطرح گردید (بایس و مواگ، ۱۹۸۶). این بعد از عدالت در بیانی ساده به رعایت عدالت و انصاف در روابط بین سرپرستان و مدیران با کارکنان اشاره دارد (تایلر و بایس، ۱۹۹۰). نکته مهم اینکه هر یک از اشکال یا ابعاد عدالت سازمانی (توزیعی، رویه‌ای و تعاملی) دارای کارکردها و پیامدهای متفاوتی در سطح فردی و سازمانی هستند. کروپانزانو و فولگر (۱۹۹۱) با تأکید بر تمایز تأثیرات

ابعاد عدالت سازمانی (توزیعی، رویه‌ای و تعاملی) بر پیامدهای نگرشی، استدلال کردند که عدالت توزیعی رضایت از پیامدها (مانند رضایت از حقوق) را و در مقابل عدالت رویه‌ای بر ارزیابی افراد از سازمان و سرپرستان (مانند اعتماد به سرپرست، تعهد سازمانی) اثرگذار است. سویینی و مک فارلین (۱۹۹۳) نیز دریافتند که عدالت توزیعی پیامدهای سطح فردی (مانند رضایت از پرداخت^۶) و عدالت رویه‌ای پیامدهای سطح سازمانی (مانند تعهد سازمانی) را بهتر پیش‌بینی می‌کنند.

در کنار پیامدهای نگرشی مورد تأکید در پژوهش‌ها یک دسته از پیامدهای رفتاری مهم برای ابعاد عدالت سازمانی ادراک شده، رفتارهای مدنی سازمانی^۷ است. رفتارهای مدنی سازمانی رفتارهای هستند که ماهیت رسمی و تعریف شده در شرح وظایف افراد ندارند، ولی بنابر ماهیت اجتماعی محیط‌های کار، کارکنان آنها را انجام می‌دهند (موتویدلو و ون‌اسکاتر، ۱۹۹۴). در بیانی ساده‌تر می‌توان گفت، رفتارهای مدنی سازمانی به مشارکت آزادانه در فعالیت‌های سازمان اشاره دارد، اما این مشارکت علی‌رغم اینکه بر کارکردهای سازمان اثرگذار است، بخشی از وظایف شغلی افراد نیست (در شرح وظایف افراد اشاره‌ای به آنها نشده است) و پیامدی رسمی (نظیر پاداش) به آن تعلق نمی‌گیرد (ادیبی، گل‌پرور و مصاحبی، ۱۳۹۰؛ آرگان، ۱۹۸۸؛ پودساکف و مکنزی، ۱۹۹۴). براساس شواهد پژوهشی موجود، این رفتارها باعث یاری‌رسانی^۸ به سازمان و همکاران شده، سطح تحمل افراد را در برابر نقایص و کمبودها بالا می‌برد و باعث می‌گردد تا افراد نوع دوستی^۹ و جوانمردی^{۱۰} بیشتری در تعاملات خود با همکاران و سازمان نشان بدهند (پودساکف و مکنزی، ۱۹۹۴). بعضی از پژوهشگران پیشنهاد کرده‌اند که رفتارهای مدنی سازمانی را می‌توان در دو گروه گسترده طبقه‌بندی کرد: (۱) رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به سازمان^{۱۱} که به طور کلی به سازمان (مانند داوطلب شدن برای خدمت در انجمن‌های سازمانی) سود می‌رساند، (۲) رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به افراد^{۱۲} که به طور مستقیم به افراد (نظیر کمک به همکاران و مشتریان) که در سازمان مشغول به کارند و یا با سازمان در تعامل هستند سود می‌رساند (کانوفسکی و آرگان، ۱۹۹۶؛ نیومن و کیکال، ۱۹۹۸). افرادی که در رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به

1. organizational justice

3. distributive justice

5. interactional justice

7. Organizational Citizenship Behaviors (OCB)

9. altruism

11. organizational citizenship behaviors toward organization

2. fairness

4. procedural justice

6. pay satisfaction

8. helping

10. sportsmanship

12. organizational citizenship behaviors toward individuals

اسمعیلی گیوی (۱۳۸۹) از رابطه میان ابعادی از عدالت سازمانی با ابعاد مختلف رفتارهای مدنی سازمانی سخن به میان آورده‌اند. در جمع‌بندی پایانی از مبانی نظری و پژوهشی می‌توان گفت، ابعاد عدالت سازمانی (توزیعی، رویه‌ای و تعاملی) هر یک به‌واسطه ماهیت ادراکی خاص خود و به دلیل اینکه انسانها همواره به عدالت و عدالت‌خواهی حساسیت نشان می‌دهند، باعث واکنش‌های متنوع رفتاری و عملکردی در افراد می‌شوند (گل‌پرور، ۱۳۸۵). یکی از این واکنش‌های رفتاری، رفتارهای مدنی سازمانی است. این رفتارها، براساس نظریه مبادله اجتماعی در بسیاری از شرایط از طریق اصل مقابله به مثل در واکنش به تجربه عدالت پدید می‌آیند. علی‌رغم وجود پژوهش‌های قابل توجه در عرصه رابطه بین ابعاد عدالت سازمانی با رفتارهای مدنی سازمانی، یکی از عمده‌ترین تمایزات این پژوهش با پژوهش‌های قبلی در این است که در این پژوهش بعدی از عدالت سازمانی موسوم به عدالت تعاملی همکارمحور^{۱۱} در کنار عدالت رویه‌ای برای ارتباط‌سنجی با رفتارهای مدنی سازمانی در نظر گرفته شد. به نظر می‌رسد به دلیل محتوای متمایز عدالت تعاملی همکارمحور، روابط میان عدالت رویه‌ای با ابعاد رفتارهای مدنی سازمانی در حضور این بعد از عدالت تغییراتی را نشان بدهد. این امر به این دلیل است که رفتارهای مدنی سازمانی ماهیتی هدفمند بر پایه هر یک از ابعاد عدالت سازمانی دارند (کوهن چاراش و اسپکتور، ۲۰۰۱). در همین راستا، هدف این پژوهش بررسی رابطه بین عدالت تعاملی همکارمحور و عدالت رویه‌ای با ابعاد رفتارهای مدنی سازمانی در کارکنان چند مجموعه صنعتی در نظر گرفته شد تا مشخص گردد که هر یک از دو بعد عدالت چه رابطه‌ای با رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به همکاران و سازمان دارند.

روش

روش پژوهش، جامعه آماری و نمونه؛ روش این پژوهش همبستگی (تحلیل رگرسیون چندگانه، در این تحلیل ابعاد عدالت سازمانی به‌عنوان متغیرهای پیش‌بین^{۱۲} و رفتارهای مدنی سازمانی به‌عنوان متغیر ملاک^{۱۳} در نظر گرفته شدند) و جامعه آماری آن کارکنان چند مجموعه صنعتی در شهر اصفهان در تابستان ۱۳۸۸ و به تعداد ۱۰۰۰۰ نفر بود. ۳۰۶ نفر از اعضای این سازمانها به‌عنوان نمونه نهایی براساس جدول کوهن،

سازمان درگیر می‌شوند، از نظر ویژگی‌های روانی و شخصیتی با افرادی که به رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به همکاران دست می‌زنند، متفاوت‌اند (هالند، ۲۰۰۲).

در منابع پژوهشی موجود مهمترین پیشایندهای معرفی شده برای رفتارهای مدنی سازمانی، تعهد سازمانی^۱ (تانگ و سارسفیلد - بالدوین، ۱۹۹۶)، رضایت شغلی^۲ (پودساکف و مکنزی، ۱۹۹۴)، و ادراکات کارکنان از عدالت سازمانی، همراه با ویژگی‌های شخصیتی (مکان کنترل و عزت‌نفس) و عوامل موقعیتی (مانند سبک‌های رهبری) هستند (آندرسون، دیوسر و دِنو، ۱۹۹۵؛ فوکس و اسپکتور، ۲۰۰۰). مهمترین تبیین نظری در باب پیوند میان ابعاد عدالت سازمانی و رفتارهای مدنی سازمانی مربوط به نظریه مبادله اجتماعی^۳ است (کوهن چاراش و اسپکتور، ۲۰۰۱). به باور ون‌داین و گراهام (۱۹۹۴) در تبیین پیوند میان ابعاد عدالت سازمانی با رفتارهای مدنی - سازمانی می‌توان از پدیدآیی نوعی رابطه قراردادی^۴ سخن به میان آورد. براساس این رابطه، کارکنان با تجربه حضور عدالت، بر مبنای اصل مقابله به‌مثل^۵، تمایل بیشتری به انجام رفتارهای مدنی - سازمانی پیدا می‌کنند. در حمایت از این نظریات شواهد پژوهشی قابل توجهی وجود دارد. تانگ و سارسفیلد - بالدوین (۱۹۹۶) نشان داده‌اند که عدالت توزیعی و عدالت رویه‌ای (شامل انصاف^۶، ارتباطات دو طرفه^۷، اعتماد به سرپرست^۸، وضوح انتظارات^۹ و درک فرایندهای ارزیابی عملکرد) پیامدهای رفتاری و نگرشی نظیر رفتارهای مدنی سازمانی، رضایت شغلی، رضایت از ارزیابی عملکرد، دلبستگی شغلی^{۱۰} و تعهد سازمانی را پیش‌بینی می‌نمایند. جیمز (۱۹۹۳)، ماسهلدر، بنت و مارتین (۱۹۹۸)، هالند (۲۰۰۲)، لیائو و راپ (۲۰۰۵)، مایر، نیشی، اشنايدر و گلدشتاین (۲۰۰۷) و ندیری و تانوا (۲۰۱۰)، همگی نشان داده‌اند که بین ابعادی از عدالت سازمانی (به‌ویژه عدالت رویه‌ای و عدالت تعاملی) با رفتارهای مدنی - سازمانی رابطه وجود دارد. فراتحلیل‌های یک دهه گذشته نیز به‌طور جدی و باثبات از وجود رابطه بین ابعاد عدالت سازمانی ادراک شده با رفتارهای مدنی - سازمانی (کوهن - چاراش و اسپکتور، ۲۰۰۱؛ کال کوئیت، کانلن، ویسون، پورتر و نگ، ۲۰۰۱) خبر می‌دهند. در ایران نیز نمونه پژوهش‌هایی نظیر نعامی و شکرکن (۱۳۸۵)، رامین مهر، هادیزاده مقدم و احمدی (۱۳۸۸) و طبرسا، اسمعیلی گیوی و

1. organizational commitment

3. social exchange theory

5. reciprocal principle

7. two-way communication

9. clarity of expectation

11. coworker based interactional justice

13. criterion variables

2. job satisfaction

4. contractual relation

6. fairness

8. trust in supervisor

10. involvement job

12. predictor variables

عامل عدالت رویه‌ای و عدالت تعاملی همکارمحمور بود. ضرایب پایایی به ترتیب برای عدالت رویه‌ای و عدالت تعاملی همکارمحمور به روش آلفای کرونباخ برابر با ۰/۸ و ۰/۷۸ و به روش دونیمه‌سازی^۱ (تنصیف) برابر با ۰/۷۶ و ۰/۷۲ به‌دست آمد. یک نمونه از سؤالات این پرسشنامه به این شرح است؛ احساس می‌کنم همکارانم در سازمان با من منصفانه رفتار می‌کنند.

پرسشنامه رفتارهای مدنی - سازمانی^۲؛ برای اندازه‌گیری رفتارهای مدنی - سازمانی از پرسشنامه‌ای که هالند (۲۰۰۲) با ۲۰ سؤال، دو خرده‌مقیاس (رفتارهای مدنی - سازمانی معطوف به سازمان با ۹ سؤال و رفتارهای مدنی - سازمانی معطوف به همکاران با ۱۱ سؤال) و مقیاس پاسخگویی پنج‌درجه‌ای (هرگز تا همیشه) را انجام می‌دهم (از مک‌نیل و مگ‌لینو (۱۹۹۴) و آرگان و لینگل (۱۹۹۵) اقتباس و ارائه دادند استفاده شد. هالند (۲۰۰۲) آلفای کرونباخ را برای رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به سازمان و همکاران، به ترتیب برابر با ۰/۷۸ و ۰/۸۲ گزارش کرده است. غفوری (۱۳۸۷) که نسخه‌ای از این پرسشنامه را در ایران ترجمه و آماده اجرا نمود، آلفای کرونباخ رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به سازمان و همکاران را به ترتیب برابر با ۰/۸۳ و ۰/۸۶ ارائه کرد. در راستای بررسی روایی سازه^۳ این پرسشنامه، تحلیل عاملی تأییدی در نظر گرفتن این پرسشنامه را به‌صورت دو عاملی قابل قبول نشان داد. همچنین آلفای کرونباخ به ترتیب برای رفتارهای مدنی سازمانی کلی، رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به سازمان و رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به همکاران برابر با ۰/۸۳، ۰/۸۱ و ۰/۷۱ و ضرایب دونیمه‌سازی (تنصیف) نیز به ترتیب برابر با ۰/۷۳، ۰/۸۱ و ۰/۸ به‌دست آمد. یک نمونه از سؤالات این پرسشنامه به این شرح است؛ از شکوه و گلایه کردن در مورد مسائل جزئی خودداری می‌کنم.

روش اجرا و تحلیل: پرسشنامه‌های پژوهش به شیوه خودگزارش‌دهی و در فاصله زمانی ۱۲ تا ۱۵ دقیقه پاسخ داده شدند. داده‌ها از طریق ضریب همبستگی پیرسون (برای بررسی رابطه ساده بین عدالت سازمانی و مؤلفه‌های آن با هر یک از ابعاد رفتارهای مدنی سازمانی) و تحلیل رگرسیون چندگانه^۴ (به شیوه همزمان) (برای پیش‌بینی هر یک از ابعاد رفتارهای مدنی سازمانی با استفاده از دو بعد عدالت سازمانی) با استفاده از بسته آماری برای علوم اجتماعی نسخه ۱۷^۵ (SPSS17) تحلیل شد.

مانیون و موریسون (۲۰۰۱) به شیوه سهل‌الوصول^۱ انتخاب شدند. علاوه بر نمونه اصلی (۳۰۶ نفر)، برای بررسی مقدماتی پرسشنامه‌های پژوهش، ۱۵۰ نفر دیگر از کارکنان این صنایع قبل از اجرای نهایی به‌صورت سهل‌الوصول به پرسشنامه‌های پژوهش پاسخ دادند. لازم به ذکر است که این گروه در صورتی که در نمونه‌گیری نهایی نیز انتخاب می‌شدند، از نمونه نهایی حذف و برای آنها جایگزین تعیین می‌گردید. از ۳۰۶ نفر نمونه، ۱۵۰ نفر (۴۹ درصد) در مشاغل اداری و ۱۳۰ نفر (۴۲/۵ درصد) در مشاغل غیراداری (تولیدی، فنی، خدماتی) مشغول به فعالیت بودند. به لحاظ شرایط صنعتی این کارخانجات بیشتر اعضای نمونه مردان متأهل (از ۳۰۶ نفر اعلام شده، ۶۳/۴ درصد) بودند. از نظر سابقه شغلی و سن، اکثر اعضای نمونه در گروه سنی و سابقه شغلی ۱۸ تا ۲۷ سال و ۱ تا ۱۰ سال (۶۷/۸ و ۴۰/۵۲ درصد) و از نظر تحصیلات نیز بیشتر اعضای نمونه فوق‌دیپلم و لیسانس داشتند (۶۴/۰۵ درصد).

ابزار سنجش

پرسشنامه عدالت سازمانی (OJI)^۲؛ برای اندازه‌گیری ابعاد عدالت سازمانی ادراک شده، از پرسشنامه‌ای که هالند (۲۰۰۲) با ۱۰ سؤال و مقیاس پاسخگویی پنج‌درجه‌ای لیکرت (کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۵) از ترکیب پرسشنامه‌های عدالت سازمانی موجود (آکینو، ۱۹۹۵؛ مورمن، ۱۹۹۱) تهیه و آماده اجرا کرده استفاده شد. پرسشنامه هالند (۲۰۰۲) در دو بُعد به نام‌های عدالت سازمانی مبتنی بر سازمان و عدالت سازمانی مبتنی بر همکاران است، ولی از آنجا که این اسامی چندان در پیشینه پژوهش‌های انجام شده در دنیا و ایران مانوس نبود و از لحاظ محتوایی سنخیت دقیق و کاملی با سؤالات معرفی شده نداشت، در این پژوهش با بررسی‌های تخصصی، از دو عنوان عدالت رویه‌ای و عدالت تعاملی همکارمحمور استفاده شد. هالند (۲۰۰۲) پایایی^۳ این دو بعد را برحسب آلفای کرونباخ برابر با ۰/۸۴ و ۰/۷۸، و روایی^۴ آن را با همبسته ساختن امتیازات این پرسشنامه با پرسشنامه عدالت سازمانی نیهوف و مورمن (۱۹۹۳) برابر با ۰/۷۳ ($P < ۰/۰۱$) گزارش کرده است. این پرسشنامه در این پژوهش از طریق ترجمه و تطابق تخصصی، آماده اجرا شد. تحلیل عاملی تأییدی^۵ نیز در این پژوهش حاکی از برازش نسبی ۱۰ سؤال پرسشنامه با دو

1. convenience sampling

3. reliability

5. Confirmatory Factor Analysis (CFA)

7. Questionnaire Organizational Citizenship Behaviors

9. multiple regression analysis

2. Organizational Justice Inventory (OJI)

4. validity

6. split half method

8. construct validity

10. Statistical Package for Social Science-Version 17 (SPSS17)

یافته‌ها

در جدول ۱، میانگین، انحراف معیار و همبستگی درونی بین متغیرهای پژوهش ارائه شده‌اند. چنانکه در جدول ۱ مشاهده می‌شود، بین عدالت سازمانی کلی، عدالت رویه‌ای و عدالت تعاملی همکارمحور با رفتارهای مدنی سازمانی کلی، با رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به همکاران، سازمان و با رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به همکاران، رابطه مثبت و معنادار ($P < 0/01$) وجود دارد. در جدول ۲ نتایج تحلیل رگرسیون (همزمان) برای پیش‌بینی ابعاد رفتار مدنی سازمانی از طریق ابعاد عدالت ارائه شده است.

جدول ۱- شاخص‌های توصیفی و همبستگی بین متغیرهای پژوهش

ردیف	متغیرهای پژوهش	M	SD	۱	۲	۳	۴	۵
۱	عدالت سازمانی کلی	۲۸/۵۳	۶/۹۸	-				
۲	عدالت رویه‌ای	۱۵/۲۷	۴/۳۱	۰/۸۶**				
۳	عدالت تعاملی همکارمحور	۱۳/۲۶	۳/۹۴	۰/۸۳**	۰/۴۳**			
۴	رفتارهای مدنی سازمانی کلی	۵۲/۸۰	۱۱/۸۳	۰/۳۶**	۰/۲۹**	۰/۳۵**		
۵	رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به سازمان	۲۵/۴۷	۵/۵۲	۰/۲۴**	۰/۲۴**	۰/۲**	۰/۸۳**	
۶	رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به همکاران	۲۷/۳۳	۷/۸۶	۰/۳۷**	۰/۲۱**	۰/۳۹**	۰/۹۲**	۰/۵۵**

** $P < 0/01$

جدول ۲- نتایج تحلیل رگرسیون همزمان برای پیش‌بینی ابعاد رفتارهای مدنی سازمانی از طریق ابعاد عدالت سازمانی

ردیف	متغیرهای پیش‌بین و مقدار ثابت	متغیر ملاک	b	SE	β	R	R^2	F
۱	مقدار ثابت	رفتارهای مدنی سازمانی کلی	۳۵/۶۲**	۲/۶۵	-			
۲	عدالت رویه‌ای		۰/۳۷*	۰/۱۶	۰/۱۳	۰/۳۶۹	۰/۱۳۶	۲۳/۸۹**
۳	عدالت تعاملی همکارمحور		۰/۸۷**	۰/۱۷	۰/۲۹			
۴	مقدار ثابت	رفتارهای مدنی معطوف به سازمان	۲۰/۰۶**	۱/۲۹	-			
۵	عدالت رویه‌ای		۰/۱۹*	۰/۰۷	۰/۱۵	۰/۲۴	۰/۰۵۷	۹/۲۳**
۶	عدالت تعاملی همکارمحور		۰/۱۸*	۰/۰۸	۰/۱۳			
۷	مقدار ثابت	رفتارهای مدنی معطوف به همکاران	۱۵/۵۵**	۱/۷۴	-			
۸	عدالت رویه‌ای		۰/۱۷	۰/۱	۰/۰۹	۰/۳۹۵	۰/۱۵۶	۲۸/۰۷**
۹	عدالت تعاملی همکارمحور		۰/۶۹**	۰/۱۱	۰/۳۴			

* $P < 0/05$ ** $P < 0/01$

زمره پیامدهای اصلی برای عدالت در سازمان است. به این معنا که اگر کارکنان مشاهده کنند که در سازمان عدالت اجرا نمی‌شود، دچار تنش می‌شوند و به تدریج از سطح دلبستگی و تعهد آنها نسبت به سازمان کاسته می‌شود. در این صورت کمتر احتمال دارد که کارکنان به انجام رفتارهای مدنی سازمانی مبادرت نمایند. برعکس اگر کارکنان احساس کنند در سازمان آنها عدالت سازمانی وجود دارد، برانگیخته می‌شوند تا در شغل خود، وظایف و مسئولیت بیشتری را بپذیرا باشند. این امر به این دلیل است که آنها براساس اصل مقابله به مثل سعی می‌کنند تا دین خود را به سازمان ادا نمایند و بنابراین احتمال مبادرت به انجام رفتارهای مدنی سازمانی از سوی آنها افزایش خواهد یافت. براساس نظریه رابطه قراردادی ون داین و گراهام (۱۹۹۴) نیز در تعاملات درون سازمانی به تدریج یک رابطه قراردادی بین کارکنان و سازمان برقرار می‌شود. بخشی از این قرارداد شامل رعایت اصول عدالت از طرف سازمان در مورد تک تک کارکنان است. بر مبنای این نظریه ادراک عدالت از طرف کارکنان به معنای عمل نمودن سازمان به اصول این قرارداد دوطرفه است. در چنین شرایطی کارکنان نیز بر اساس رابطه مورد نظر با انجام رفتارهای مدنی و سازمانی به سازمان نشان می‌دهند که به سهم خود به این قرارداد پایبند هستند.

یکی دیگر از نتایج پژوهش حاضر این بود که عدالت رویه‌ای با رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به سازمان و عدالت تعاملی همکار محور با رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به همکاران رابطه قوی‌تری دارند. برای تبیین این یافته‌ها باید گفت، از آنجا که عدالت رویه‌ای با رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به سازمان، همخوانی محتوایی بیشتری دارد، هنگامی که کارکنان خط مشی‌ها و رویه‌های سازمانی را عادلانه ادراک نمایند، برای سودرسانی به سازمان تلاش و فعالیت می‌نمایند و رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به سازمان آنها افزایش می‌یابد. از سوی دیگر از آنجا که عدالت تعاملی همکار محور به طور اختصاصی تعاملات عادلانه بین کارکنان درون یک سازمان را منعکس می‌کند، و با رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به همکاران نیز همخوانی محتوایی بیشتری دارد، هنگامی که ادراکات کارکنان مبنی بر این باشد که همکاران در برخورد و ارتباط با آنان منصفانه رفتار می‌نمایند، تلاش می‌کنند تا به رفتارهایی مبادرت نمایند که برای همکارانشان مفید است و به آنان سود و منفعت می‌رساند (ون اسکاتر و موتو ویلدو، ۱۹۹۶؛ کانوفسکی و ارگان، ۱۹۹۶؛ نیومن و کیکال، ۱۹۹۸؛ هالند، ۲۰۰۲). براساس یافته‌های حاصل می‌توان نتیجه گرفت که هر یک از ابعاد عدالت سازمانی برای پیامدهای رفتاری

چنانکه در جدول ۲، ردیف‌های ۱ تا ۳ مشاهده می‌شود، دو بُعد عدالت رویه‌ای و عدالت تعاملی همکار محور، ۱۳/۶ درصد از واریانس رفتار مدنی - سازمانی کلی را به صورت معناداری ($F=23/89, P<0/01$) تبیین نموده‌اند. در ردیف‌های ۴ تا ۶ جدول ۲ نیز نشان داده شده که عدالت رویه‌ای و عدالت تعاملی همکار محور، ۵/۷ درصد از واریانس رفتارهای مدنی - سازمانی معطوف به سازمان را به صورت معناداری ($P<0/01$) تبیین نموده‌اند. بالاخره در ردیف‌های ۷ تا ۹ جدول ۲ نشان داده شده که فقط عدالت تعاملی همکار محور، قادر به تبیین معنادار ($F=28/07, P<0/01$)، ۱۵/۶ درصد از واریانس رفتارهای مدنی - سازمانی معطوف به همکاران است. نتایج ارائه شده در جدول ۲ نشان می‌دهد که برای رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به سازمان، عدالت رویه‌ای و برای رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به همکاران، عدالت تعاملی همکار محور از اهمیت بیشتری برخوردار بوده‌اند (در این موارد ضرایب بتای استاندارد را برای ابعاد رفتارهای مدنی و سازمانی در ستون ششم با یکدیگر مقایسه کنید).

بحث

نتایج پژوهش حاضر نشان داد که بین دو بعد عدالت سازمانی با رفتارهای مدنی سازمانی کلی، رفتارهای مدنی معطوف به سازمان و رفتارهای مدنی معطوف به همکاران رابطه مثبت معنادار وجود دارد (جدول ۱). نتایج تحلیل رگرسیون همزمان نیز نشان داد که عدالت رویه‌ای و عدالت تعاملی همکار محور با رفتارهای مدنی سازمانی کلی و رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به سازمان و عدالت تعاملی همکار محور با رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به همکاران رابطه معنادار دارند (جدول ۲). این یافته‌ها همسو با شواهدی است که نشان داده‌اند عدالت سازمانی با رفتارهای مدنی سازمانی رابطه دارند (کوهن چاراش و اسپکتور، ۲۰۰۱؛ کال کوئیت و همکاران، ۲۰۰۱؛ ندیری و تانوا، ۲۰۱۰). جیمز (۱۹۹۳)، هالند (۲۰۰۲)، ندیری و تانوا (۲۰۱۰) و طبرسا و همکاران (۱۳۸۹) در پژوهش‌های خود نشان داده‌اند که عدالت سازمانی و ابعاد آن با حیطه‌های مختلف رفتارهای مدنی سازمانی (نظیر رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به سازمان و رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به همکاران) رابطه دارند.

براساس نظریه مبادله اجتماعی می‌توان پیش‌بینی کرد که کارکنان در قبال وجود داشتن یا نداشتن عدالت سازمانی در محیط کار واکنش نشان می‌دهند. لیائو و راپ (۲۰۰۵) بر این باورند که، تغییر در احساس تعهد و دلبستگی به سازمان از

غفوری ورنوسفادرازی، م.ر. (۱۳۸۷). رابطه بین سبک‌های دلبستگی بزرگسالی با رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به سازمان و همکاران در کارکنان یک کارخانه صنعتی. *دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی*، ۱۰(۳۷)، ۱۰۶-۸۳.

گل‌پرور، م. (۱۳۸۵). فرا انگیزه‌های عدالت سازمانی در کارکنان و مدیران صنایع و سازمان‌ها: بررسی برخی ادارات و سازمان‌های شهر اصفهان. *مجله علوم انسانی دانشگاه امام حسین (ع)*، مدیریت ۵، (۶۵)، ۱۱-۳۴.

گل‌پرور، م.، و رفیع‌زاده، پ. (۱۳۸۸). نقش عدالت در نگرش نسبت به سازمان و رضایت از رسیدگی به شکایات. *اخلاق در علوم و فناوری*، ۴ (۳ و ۴)، ۲۵-۳۴.

گل‌پرور، م.، و کرمی، م. (۱۳۸۹). نقش تعدیل‌کننده عاطفه مثبت و منفی در پیوند میان بی‌عدالتی سازمانی و رفتارهای مخرب کارکنان. *فصلنامه روان‌شناسی کاربردی*، ۴(۳)، ۲۳-۷.

گل‌پرور، م.، و واتقی، ز. (۱۳۹۰). فشار ادراکی - عاطفی تعیین‌کننده تعامل ابعاد بی‌عدالتی سازمانی برای رفتارهای مثبت و منفی: معرفی نظریه فشار ادراکی و عاطفی (PAST). *دانش پژوهش در روان‌شناسی کاربردی*، ۱۲(۴۳/۱)، ۱۶-۴.

نعامی، ع.، شکرکن، ح. (۱۳۸۵). بررسی رابطه ساده و چندگانه عدالت سازمانی با رفتار مدنی سازمانی در کارکنان یک سازمان صنعتی شهر اهواز. *مجله علوم تربیتی و روان‌شناسی*، ۱۳(۳)، ۹۲-۷۹.

Anderson, C.A., Deuser, W.E., & DeNeve, K.M. (1995). Hot temperatures, hostile affect, hostile cognition, and arousal: test of a general model of affective aggression. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 21, 434-448.

Aquino, K. (1995). Relationships among pay inequity, perceptions of procedural justice and organizational citizenship. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 8, 21-31.

Bies, R.J., & Moag, J.F. (1986). Interactional justice: Communication criteria of fairness. In R.J. Lewicki, B.H. Sheppard., & M.H. Bazerman (eds.), *Research on negotiations in organizations* (Vol. 1, pp.43-55). Greenwich, CT: JAI Press.

Cohen-Charash, Y., & Spector, P.E. (2001). The role of justice in organizations: A meta-analysis. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 86(2), 278-321.

Cohen, H., Maninon, L.M., & Morrison, J. (2002). *Research and sampling*. New York: Jossey-Bass.

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

می‌توانند آثار همخوان با خود داشته باشند. گرچه هر دو مؤلفه عدالت سازمانی (عدالت رویه‌ای و تعاملی همکارمحور) بخشی از واریانس رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به سازمان را تبیین کردند (جدول ۲)، ولی در مورد پیش‌بینی هر یک از ابعاد رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به سازمان و همکاران، بعدی از عدالت سازمانی بیشترین سهم پیش‌بینی را بر عهده دارد که با طبقه‌بندی رفتارهای مدنی سازمانی مذکور همخوانی دارد.

در نتیجه‌گیری پایانی می‌توان گفت که به‌طور کلی یافته‌های این پژوهش نشان‌دهنده ارتباط دو بعد عدالت سازمانی با رفتارهای مدنی سازمانی است. بنابراین با توجه به نتایج پیشنهاد می‌شود، برای افزایش پیامدهای سازمانی مطلوب و به‌ویژه رفتارهای مدنی سازمانی، دوره‌های آموزشی کافی و مناسب برای آشنا شدن مدیران با اصول و مبانی عدالت سازمانی و نحوه به‌کارگیری آن برگزار شود و در عین حال مدیران تشویق شوند تا در تعامل با کارکنان، از اصول عدالت سازمانی استفاده کنند. پیشنهاد پژوهشی به پژوهشگران علاقه‌مند این است که در رابطه بین ابعاد عدالت سازمانی با رفتارهای مدنی و سازمانی متغیرهای نگرشی نظیر تعهد و دلبستگی را نیز طی مطالعات بعدی در پژوهش‌های خود وارد کنند تا از آن طریق مشخص شود که این نگرش‌های شغلی واسطه رابطه ابعاد عدالت با رفتارهای مدنی سازمانی هستند یا خیر. در پایان نیز لازم است در تعبیر، تفسیر و تعمیم نتایج پژوهش به محدود بودن سنجش رفتارهای مدنی - سازمانی به خود گزارش‌دهی (و نه بر مبنای سنجش از طریق سرپرست یا همکاران)، سهل‌الوصول بودن نمونه و محدود بودن گروه نمونه پژوهش به سازمان‌های صنعتی توجه لازم و کافی مبذول شود.

منابع

ادیبی، ز.، گل‌پرور، م.، و مصاحبی، م.ر. (۱۳۹۰). نقش تعدیل‌کننده کنترل شغلی در رابطه گرانباری، ابهام و تعارض نقش با پیامدهای رفتاری مثبت و منفی. *دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی*، ۱۲(۴۳/۱)، ۶۵-۵۴.

رامین مهر، ح.، هادیزاده مقدم، ا.، و احمدی، ا. (۱۳۸۸). بررسی رابطه بین ادراک از عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی. *پژوهش‌نامه مدیریت تحول*، ۲(۱)، ۸۹-۶۵.

طبرسا، غ.، اسمعیلی گیوی، م.ر.، و اسمعیلی گیوی، ح.ر. (۱۳۸۹). عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی در یک بیمارستان نظامی. *مجله طب نظامی*، ۱۲(۲)، ۹۹-۹۳.

- Cropanzano, R., & Folger, R. (1991). Procedural justice and worker motivation. In R.M. Steers & L.W. Porter (Eds.), *Motivation and work behavior* (pp.131-143) (5th ed).New York: McGraw Hill.
- Fox, S., & Spector, P.E. (2000). Emotions as mediators of voluntary behavior in organizations. *Paper presented at the annual meeting of the Society of Industrial and Organizational Psychologists*. New Orleans, LA.
- Fox, S., Spector, P.E., & Miles, D. (2001). Counterproductive work behavior (CWB) in response to job stressors and organizational justice: Some mediator and moderator tests for autonomy and emotions. *Journal of Vocational Behavior*, 59, 291-309.
- Haaland, S.A. (2002). Understanding organizational citizenship and counterproductive work behaviors: Examining interactions utilizing an organizational versus interpersonal categorization strategy. *Unpublished Doctoral Dissertation, The Central Michigan University*.
- James, K. (1993). The social context of organizational justice: cultural, intergroup and structural effects on justice behaviors and perceptions. In R.Cropanzano (ed.), *Justice in the workplace: Approaching fairness in human resource management* (pp.21-50).New Jersey: Erlbaum, Hillsdale, NJ.
- Konovsky, M.A., & Organ, D.W. (1996). Dispositional and contextual determinants of organization citizenship behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 17, 253-266.
- Liao, H., & Rupp, D.E. (2005). The impact of justice climate and justice orientation on work outcomes: A cross-level multifoci framework. *Journal of Applied Psychology*, 90, 242-256.
- Lind, E.A., & Tyler, T.R. (1988). *The social psychology of procedural justice*. New York: Plenum Press.
- Mayer, D., Nishii, L., Schneider, B., & Goldstein, H. (2007). The precursors and products of justice climates: Group leader antecedents and employee attitudinal consequences. *Personnel Psychology*, 60, 929-963.
- McNeely, B.L., & Meglino, B.M. (1994). The role of dispositional and situational antecedents in prosocial organizational behavior: An examination of the intended beneficiaries of prosocial behavior. *Journal of Applied Psychology*, 79, 836-844.
- Moorman, R.H. (1991). Relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors: Do fairness perceptions influence employee citizenship? *Journal of Applied Psychology*, 76, 845-855.
- Mossholder, K.W., Bennett, N., & Martin, C.L. (1998). A multilevel analysis of procedural justice context. *Journal of Organizational Behavior*, 19, 131-141.
- Motowidlo, S.J., & VanScotter, J.R. (1994). Organizational citizenship behavior and objective productivity as determinants of managerial evaluation of salespersons performance. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 123-150.
- Nadiri, H., & Tanova, C. (2010). An investigation of the role of justice in turnover intentions, job satisfaction, and organizational citizenship behavior in hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 29, 33-41.
- Neuman, G.A., & Kickul, J.R. (1998). Organizational citizenship behaviors: Achievement orientation and personality. *Journal of Business and Psychology*, 13, 263-279.
- Niehoff, B.P., & Moorman, R.H. (1993). Justice as a mediator of the relationship between methods of monitoring and organizational citizenship behavior. *Academy of Management Journal*, 36, 527-556.
- Organ, D.W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Organ, D.W., & Lingl, A. (1995). Personality, satisfaction and organizational citizenship behavior. *Journal of Applied Psychology*, 135, 339-350.
- Podsakoff, P.M., Mackenzie, S.B. (1994). Organizational citizenship behaviors and sales unit effectiveness. *Journal of Marketing Research*, 31,351-363.
- Sweeney, P.D., & McFarlin, D.B. (1993). Workers' evaluation of the "ends" and "means": An examination of four models of distributive and procedural justice. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 55, 23-40.
- Tang, T.L., & Sarsfield-Baldwin, L.J. (1996). Distributive and procedural justice as related to satisfaction and commitment. *Academy of Management Journal*, 61, 25-31.
- Tyler, T.R., & Bies, R.J. (1990). *Beyond formal procedures*. Applied Social Psychology and Organizational Setting, Hillsdale, New Jersey: Erlbaum.
- Van dyne, L., & Graham, J. (1994). Organizational citizenship behavior. *Academy of Management Journal*, 13, 767-801.
- Van Scotter, J.R., & Motowidlo, S.J.(1996). Interpersonal facilitation and job dedication as separate facets of contextual performance. *Journal of Applied Psychology*, 81, 525-531.