

نقش عدالت در نگرش نسبت به سازمان و رضایت از رسیدگی به شکایات

دکتر محسن گل پرور*، پروین دخت رفیع زاده

دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان، اصفهان

چکیده

زمینه: عدالت به عنوان یکی از بارزترین نمودهای ارزشهای اخلاقی، بر نگرشها و ادراکات افراد در حوزه‌های مختلف تأثیری انکارناپذیر به جای می‌گذارد. بر همین اساس طی این پژوهش، نقش عدالت بر نگرشهای معلمان نسبت به سازمان و رضایت از رسیدگی به شکایات، مورد بررسی قرار گرفت.

روش کار: روش پژوهش، الگوسازی معادله ساختاری بود و جامعه آماری پژوهش را معلمان زن و مرد شاغل به کار در دبیرستانهای شهر اصفهان تشکیل دادند. از جامعه آماری مذکور، ۲۴۶ معلم به شیوه نمونه‌گیری سهل‌الوصول از بین مدارس نواحی مختلف برای پاسخگویی به پرسشنامه‌های پژوهش انتخاب شدند. ابزارهای پژوهش شامل پرسشنامه عدالت بین فردی با ۴ سؤال، عدالت اطلاعاتی با ۵ سؤال، عدالت رویه‌ای با ۷ سؤال، عدالت توزیعی با ۴ سؤال، رضایت از رسیدگی به شکایات با ۳ سؤال و نگرش نسبت به سازمان با ۱۰ سؤال بودند. داده‌های حاصل از پرسشنامه‌های پژوهش با استفاده از الگوسازی معادله ساختاری و رگرسیون میانجی تحلیل گردید.

یافته‌ها: نتایج تحلیل رگرسیون میانجی حاکی از آن بود که رضایت از رسیدگی به شکایات و عدالت رویه‌ای، نقش متغیر میانجی گشت‌پذیر را برای یکدیگر در رابطه با نگرش به سازمان ایفاء می‌کنند. الگوسازی معادله ساختاری نیز نشان داد که عدالت بین فردی و عدالت اطلاعاتی با همبستگی از دو متغیر رضایت از رسیدگی به شکایات و نگرش نسبت به سازمان، رابطه مستقیم ندارند. اما عدالت رویه‌ای تأثیر خود را بر نگرش به سازمان از طریق رضایت از رسیدگی به شکایات اعمال می‌کند و عدالت توزیعی بر نگرش نسبت به سازمان، تأثیر مستقیم دارد.

نتیجه‌گیری: نتایج حاصل از این پژوهش، الگوی ویژه‌ای را در باب نقش ابعاد عدالت بر رضایت از رسیدگی به شکایات و نگرش نسبت به سازمان به دست داد. بدین شکل که عدالت توزیعی، نقش مستقیمی در نگرش به سازمان دارد ولی عدالت رویه‌ای نقش خود را بر نگرش نسبت به سازمان از طریق رضایت از رسیدگی به شکایات اعمال می‌نماید.

کلید واژه‌ها: عدالت بین فردی، عدالت اطلاعاتی، عدالت رویه‌ای، عدالت توزیعی، نگرش نسبت به سازمان.

سراغاز

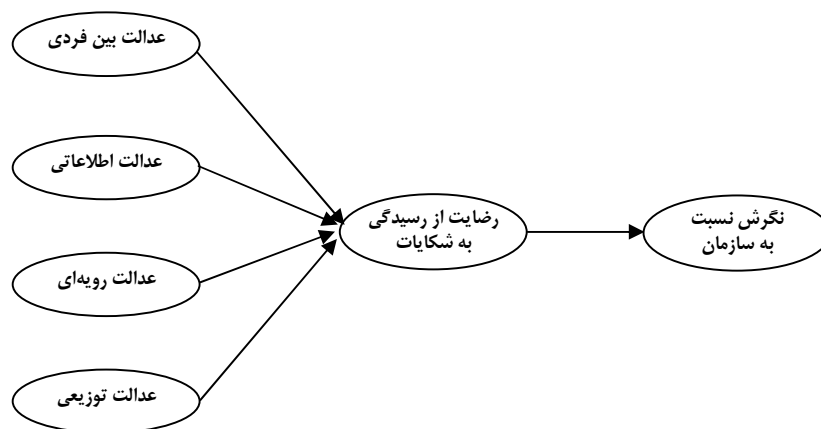
مؤثر هستند (۳). بر همین اساس نیز در این پژوهش، تمرکز اصلی بر نقش ابعاد مختلف عدالت در محیط کاری معلمان بر روی رضایت از رسیدگی به شکایات^۱ و نگرش نسبت به سازمان^۲ قرار گرفت، تا مشخص گردد که نحوه تأثیر ابعاد مختلف عدالت بر دو دسته از نگرشهای مطرح در محیط کار، چگونه است. بنابراین تأکید آمبروز، هس و گانسان هر یک از ابعاد عدالت در محیطهای کاری

ماهیت اخلاقی عدالت، این پدیده را در طول چند دهه گذشته به موضوع پژوهشی جالب توجهی تبدیل نموده است. این علاقه در بسیاری از حوزه‌های پژوهشی مطرح در باب اخلاق و عدالت به چشم می‌خورد (۱ و ۲). شواهد پژوهشی قابل توجهی اکنون در دست می‌باشد که نشان می‌دهد ادراکات معطوف به اخلاق و عدالت بر نگرشهای افراد در محیطهای مختلف و بویژه در محیطهای کاری

دکتر محسن گل پرور: نقش عدالت در نگرش نسبت به سازمان و رضایت از رسیدگی به شکایات

رویدادهای ویژه^۴، میانجی رابطه میان تمامی اشکال عدالت با نگرشهای معطوف به سازمان هستند. چنین رویکردی در پیشینه‌ی پژوهشهای مطرح رویکرد رویداد میانجی^۵ نام گرفته است (۲). به هر حال در این پژوهش رضایت از رسیدگی به شکایات به عنوان یک نگرش وابسته به رویداد و نگرش نسبت به سازمان به عنوان یک نگرش وابسته به سازمان در نظر گرفته شده است و در همین خصوص الگوی مفهومی ارائه شده در شکل ۱ به عنوان چهارچوب اصلی پژوهش بر اساس رویکرد رویداد میانجی مطرح شده توسط آمبروز و همکاران و آمبروز و آرناد در نظر گرفته شد (۴ و ۲).

بر یکی از اشکال نگرش تأثیر می‌گذارند. برای نمونه پیشنهاد شده که عدالت توزیعی بر نگرشهای وابسته به رویدادهای ویژه نظیر رضایت از پرداخت، رضایت از ارزیابی عملکرد، و عدالت رویه‌ای و تعاملی نیز بر نگرشهای معطوف به سازمان نظیر تعهد سازمانی و اعتماد به صاحبان قدرت تأثیرگذار هستند (۲). چنین تأثیر متفاوتی که از طریق هر یک از ابعاد عدالت در محیطهای کار اعمال می‌شود به رویکرد اثرات متمایز^۳ معروف است (۴). براساس گزارش آمبروز و آرناد، رویکرد اثرات متمایز نیاز به یک بازنگری بدین شکل دارد: در نظام پردازش شناختی انسانها، نگرشهای وابسته به



شکل ۱: الگوی اولیه مفهومی پژوهش

هر حال، گسترشهای کنونی در حوزه عدالت سازمانی، منجر به مطرح شدن دو بعد عدالت بین فردی^۶ و عدالت اطلاعاتی^۷ شده است (۲). این تفکیک عدالت بین فردی و اطلاعاتی در حوزه تعامل، بیشتر به آن جهت بوده که بسیاری از پژوهشگران حوزه عدالت، رفتارهای مطرح در روابط بین فردی را از اطلاعاتی که در این روابط رد و بدل می‌شوند متمایز می‌دانند. براساس آنچه که در شکل ۱ ارائه شده، پیش‌بینی می‌شود که هر یک از ابعاد عدالت ابتدا بر رضایت از نحوه رسیدگی به شکایات

به طور کلی تحقیقات انجام شده در حوزه عدالت سازمانی به صورت سنتی بین سه نوع یا بُعد از عدالت سازمانی، موسوم به عدالت توزیعی^۸، رویه‌ای^۹ و تعاملی^{۱۰} تمایز قائل شده‌اند (۷-۵). عدالت توزیعی در این حوزه با رعایت عدالت در توزیع پیامدها نظیر حقوق و پاداش، عدالت رویه‌ای با رعایت انصاف و عدل در فرایندهای تصمیم‌گیری و عدالت تعاملی به حضور عدالت در برخوردها نظیر وجود حساسیت‌های بین فردی و ارائه توضیحات کافی در زمان اجرا و ابلاغ تصمیمات سروکار دارد (۸ و ۹). به

امکان مطرح است که نگرشهای وابسته به رویداد نظیر رضایت از رسیدگی به شکایات، نقش یک میانجی کامل را در رابطه بین ابعاد عدالت و نگرش به سازمان بازی نکنند، بلکه چنین نقشی بیشتر جنبه پاره‌ای^{۱۴} داشته باشد. برای نمونه کلمر نشان داده که عدالت توزیعی و رویه‌ای، رضایت از نتایجی را که نصیب افراد می‌شود تحت تأثیر قرار می‌دهند، ولی خود رضایت از نتیجه همراه با عدالت توزیعی و تعاملی قادر به پیش‌بینی همزمان رضایت کلی از سازمان بعنوان یک نگرش وابسته به سازمان می‌باشند (۱۳ و ۱۴). پژوهشهایی که از آنها یاد شد، هیچیک به بررسی مستقیم نقش میانجی رضایت از رسیدگی به شکایات در رابطه بین ابعاد عدالت و نگرش به سازمان پرداخته‌اند. در جدیدترین پژوهش، آمبروز و همکاران (۲) سه الگو، تحت عنوان الگوی بنیادی سه‌عاملی^{۱۵}، الگوی چهار عاملی^{۱۶} و الگوی رویداد میانجی را مورد بررسی قرار داده‌اند و از طریق الگوسازی معادله ساختاری^{۱۷} مشخص نموده‌اند که از بین سه الگوی یاد شده، الگوی رویداد میانجی از بالاترین و مطلوبترین شاخص‌های برازش^{۱۸} برخوردار است. بدین ترتیب که رضایت از نحوه رسیدگی به شکایات، نقش یک میانجی کامل را در رابطه بین عدالت بین فردی، اطلاعاتی، رویه‌ای و توزیعی با نگرش به سازمان ایفا می‌کند. گروه نمونه آمبروز و همکاران، مراجعان به فرودگاه بوده‌اند که از خدمات شرکت‌های هواپیمایی خاص استفاده می‌نموده‌اند. اما در کنار این پژوهشها، بویژه تحقیقات داخلی چندی وجود دارند که نشان می‌دهند این احتمال که در موقعیتهای شغلی مختلف، روابط متغیرها تحت تأثیر قرار گیرد و یک متغیر میانجی کامل به متغیر پاره‌ای و حتی به یک متغیر غیرمیانجی تبدیل شود وجود دارد (۳ و ۶). در واقع به باور

مؤثر واقع شوند و سپس رضایت از نحوه رسیدگی به شکایات، موجب تأثیر بر نگرش نسبت به سازمان شود. در واقع، چنان که در شکل ۱ مشخص است، پیش‌بینی این است که رضایت از رسیدگی به شکایات، میانجی^{۱۱} تأثیر ابعاد عدالت بر نگرش به سازمان باشد. این نقش میانجی رضایت از رسیدگی به شکایات نیز مبتنی بر رویکرد رویداد میانجی است. رویکرد رویداد میانجی از لحاظ نظری و پژوهشی حمایت‌هایی را کسب نموده است. کروپان‌زانو، برن، بوبوسل و راپ این مسأله را که رویدادها در محیط‌های مختلف می‌توانند نقش یک عامل میانجی را بازی کنند طرح کرده‌اند. به باور این پژوهشگران، ارزیابی‌های وابسته به رویدادها، میانجی رابطه میان ادراکات معطوف به عدالت و ارزیابی‌های وابسته به سازمان هستند (۱۰). در بسیاری از حوزه‌ها، نظیر حوزه رفتار مشتریان و مراجعان نسبت به نظام‌های خدمات‌رسان چنین ارتباطی به دست آمده است (۱۱ و ۱۲). برای نمونه ماکسام و نیت‌مایر نشان داده‌اند که نحوه رسیدگی به شکایات مراجعان و مشتریان به خوبی میانجی اثرات ابعاد مختلف عدالت نظیر عدالت رویه‌ای بر نگرش مثبت و منفی نسبت به سازمانی است که به مشتریان خدمات می‌رسانند. اسمیت، بولتون و واگنر نیز نشان داده‌اند که عدالت توزیعی، رویه‌ای و تعاملی قادر به پیش‌بینی رضایت از رسیدگی به شکایات هستند. در پژوهش دیگری تکس، براون و چاندراشکاران نشان داده‌اند که عدالت توزیعی، رویه‌ای و تعاملی به صورت معناداری، رضایت از رسیدگی به شکایات را تحت تأثیر قرار می‌دهند و به دنبال آن، رضایت از رسیدگی به شکایات نگرشهای وابسته به سازمان، نظیر اعتماد^{۱۲} و تعهد^{۱۳} سازمانی را تحت تأثیر قرار می‌دهند. البته پژوهشهایی وجود دارد که نشان می‌دهند، این

برای پاسخگویی به پرسشنامه‌های پژوهش انتخاب شدند. شیوه نمونه‌گیری به این شکل بوده که با مراجعه به دبیرستانهای پسرانه و دخترانه و با هماهنگی این دبیرستانها، معلمانی که حاضر به پاسخگویی به پرسشنامه‌های پژوهش بودند، پرسشنامه‌ها در اختیار آنها قرار می‌گرفت تا پاسخ دهند. از آنجایی که در این شیوه نمونه‌گیری (سهل‌الوصول)، تصادفی بودن گروه نمونه رعایت نمی‌شود، به عنوان یک محدودیت در تعمیم نتایج باید در نظر گرفته شود. در عین حال بنابر توصیه متون مطرح پژوهشی، زمانی که امکان نمونه‌گیری تصادفی وجود ندارد، استفاده از نمونه‌گیری سهل‌الوصول می‌تواند تا اندازه‌ی زیادی راهگشا باشد (۱۵). از ۲۴۶ نفر نمونه پژوهش، ۱۲۴ نفر مرد و ۱۲۲ نفر زن بودند. بخش اعظمی از اعضای گروه نمونه را افراد متأهل (۲۲۰ نفر معادل ۸۹/۴ درصد) دارای تحصیلات لیسانس و فوق‌لیسانس تشکیل داده‌اند. میانگین سنی اعضای گروه نمونه ۳۷/۸۶ (با انحراف معیار ۶/۸۶) و میانگین سابقه شغلی آنها ۱۶/۱۲ (با انحراف معیار ۶/۶۰) بود. کفایت حجم نمونه با توجه به اینکه توان آماری تمامی ضرایب مرتبه صفر به دست آمده در پژوهش بالاتر از ۰/۹ می‌باشد نیز مستند می‌باشد (۱۶). علاوه بر این، براساس گزارش بسیاری از محققان برای اجرای مطالعات مربوط به الگوسازی معادله ساختاری تعداد نمونه ۲۰۰ تا ۴۰۰ نفر، مکفی است. بنابراین تعداد نمونه ۲۴۶ نفر برای پژوهش حاضر، مکفی تشخیص داده شد (۱۷).

ابزارهای زیر برای سنجش متغیرها در پژوهش مورد استفاده قرار گرفته‌اند.

۱. **ابعاد عدالت:** برای سنجش ابعاد عدالت سازمانی، از چهار پرسشنامه عدالت توزیعی، رویه‌ای، اطلاعاتی و بین فردی که

پژوهشگران پژوهش حاضر، تلقی یک متغیر به عنوان یک میانجی همیشگی علاوه بر حمایت‌های نظری، نیازمند حمایت‌های پژوهشی و تجربی است که از موقعیتهای شغلی مختلف به دست آمده باشند. بر همین اساس، از آنجایی که نمونه پژوهش‌های در دسترس خارج از کشور بر سازمانهای خدمات‌رسان خاص نظیر فروشگاه‌های زنجیره‌ای و شرکت‌های هواپیمایی و امثال آن متمرکز بودند، این پژوهش با هدف ارزیابی رویکرد رویداد میانجی در میان معلمان به مرحله اجرا درآمد تا علاوه بر مشخص شدن نقش ماهیت و نوع شغل بر رویکرد رویداد میانجی، شواهدی بین فرهنگی نیز در ایران برای ارزیابی این رویکرد فراهم آید. یافته‌های حاصل از این پژوهش بر این مبنا، موجبات روشن تر شدن مرزهای دانش بشری از بُرد الگوها و رویکردهایی خاص نظیر رویکرد رویداد میانجی می‌شود و از طرف دیگر راه را بر بازنگریهای احتمالی برخی از این رویکردها خواهد گشود. به هر حال، براساس آنچه که بیان گردید فرضیه‌های زیر برای این پژوهش در نظر گرفته شدند.

هدف اصلی این پژوهش بررسی الگوی مفهومی ارائه شده در شکل ۱ است. بر اساس این الگو پیش بینی شده که ابعاد عدالت سازمانی ابتدا باعث تاثیر بر رضایت از رسیدگی به شکایات شوند و سپس رضایت از رسیدگی به شکایات نگرش نسبت به سازمان راتحت تاثیر قرار دهد.

روش کار

روش پژوهش حاضر، همبستگی از نوع الگوسازی معادله ساختاری است. جامعه آماری پژوهش دبیران زن و مرد دبیرستانهای شهر اصفهان بودند که از بین آنها ۲۴۶ نفر به شیوه سهل‌الوصول^{۱۹}

که می‌توان از آن در سازمانهایی با وظایف و اهداف متفاوت استفاده کرد. مقیاس پاسخگویی این پرسشنامه، هفت درجه‌ای است (کاملاً مخالفم = ۱ تا کاملاً موافقم = ۷) و یکی از سؤالات آن به صورت معکوس (از نحوه‌ی رسیدگی به شکایاتم در این سازمان ناراضی هستم) نمره‌گذاری می‌شود. همانطور که از نام پرسشنامه برمی‌آید، سه سؤال آن، میزان خشنودی فرد پاسخگو را از نحوه برخورد و رسیدگی به شکایات، مورد سنجش قرار می‌دهد. تحلیل عاملی اکتشافی با استفاده از چرخش از نوع واریماکس یک عامل با آلفای کرونباخ ۰/۶۸ را به دست داد. این پرسشنامه نیز به همان شیوه مطرح شده برای پرسشنامه‌های عدالت، ترجمه و آماده اجرا شد.

۳. **نگرش نسبت به سازمان:** نگرش نسبت به سازمان در این پژوهش در سه حوزه اعتماد، تعهد و تعریف کلامی^{۲۴} مورد سنجش قرار گرفت. ابزار مورد استفاده برای سنجش تعهد (با ۴ سؤال) از مودی، پورتر و استیرز (۲۰)، برای سنجش اعتماد (۳ سؤال) از کروسبی، اوانزو کادلیس (۲۱) و برای سنجش تعریف کلامی مثبت (با ۳ سؤال)، از سینگ (۲۲) بودند که توسط آمبروز و همکاران (۲) معرفی شده‌اند. مقیاس مورد استفاده برای پاسخگویی به سؤالات این سه بُعد نگرشی نسبت به سازمان هفت درجه‌ای (کاملاً مخالفم = ۱ تا کاملاً موافقم = ۷) می‌باشد. دو سؤال از سؤالات تعهد (نظیر: اگر سازمانهای قابل انتخاب دیگری برای کار کردن وجود داشت، این سازمان را برای کار انتخاب نمی‌کردم)، دو سؤال از سؤالات اعتماد (نظیر معتقدم که به این سازمان در حفظ قولها و تعهداتش نمی‌توان اعتماد کرد) و یک سؤال از سؤالات تعریف کلامی (نظیر: به دوستانم همیشه می‌گویم که این سازمان را برای استخدام و کار

توسط کال کوئیت (۱۸) ساخت و معرفی شده، استفاده به عمل آمد. عدالت توزیعی در این مجموعه پرسشنامه دارای ۴ سؤال، عدالت رویه‌ای دارای ۷ سؤال، عدالت بین فردی دارای ۴ سؤال و عدالت اطلاعاتی دارای ۵ سؤال می‌باشد. مقیاس پاسخگویی این پرسشنامه‌ها همگی پنج درجه‌ای (کاملاً مخالفم = ۱ تا کاملاً موافقم = ۵) است و از مجموع امتیازات هر پرسشنامه، یک نمره کلی برای هر یک از ابعاد عدالت به دست می‌آید. شواهد مربوط به روایی^{۲۰} و پایایی^{۲۱} این پرسشنامه‌ها در کال کوئیت (۱۸) و آمبروز و همکاران (۲) مستند می‌باشد. این چهار پرسشنامه طی یک فرایند دو مرحله‌ای ترجمه و تطبیق تخصصی، برای اولین بار برای این پژوهش اجرا گردیدند. تحلیل عاملی اکتشافی^{۲۲} به شیوه چرخش از نوع واریماکس^{۲۳} مجموعه سؤالات این چهار پرسشنامه را بر روی سه عامل قرار داد. دو عامل عدالت توزیعی و عدالت بین فردی دقیقاً منطبق با سؤالات مطرح شده برای آنها بودند، اما دو عامل عدالت اطلاعاتی و عدالت رویه‌ای بر روی یک عامل قرار گرفتند. از آنجایی که در پیشینه پژوهشهای مطرح، این دو بُعد عدالت (یعنی عدالت رویه‌ای و عدالت اطلاعاتی) مستقل معرفی شده‌اند (۲)، در این پژوهش با توجه به آلفای کرونباخ مطلوب، هر یک از این دو بُعد عدالت در تحلیلها به صورت مستقل، در نظر گرفته شدند. به هر حال، آلفای کرونباخ عدالت توزیعی، رویه‌ای، بین فردی و اطلاعاتی در این پژوهش برابر با ۰/۷۹، ۰/۹، ۰/۸۸ و ۰/۸۶ به دست آمد.

۲. **رضایت از رسیدگی به شکایات:** برای سنجش رضایت از رسیدگی به شکایات از پرسشنامه سه سؤالی اولیور و سوان (۱۹) که توسط آمبروز و همکاران (۲) معرفی شده استفاده به عمل آمد. این پرسشنامه از نظر ساختار، واژه‌ها و اصطلاحات به گونه‌ای است

دکتر محسن گل پرور: نقش عدالت در نگرش نسبت به سازمان و رضایت از رسیدگی به شکایات

داده‌های حاصل از پرسشنامه‌ها، از ضریب همبستگی پیرسون، الگوسازی معادله ساختاری و تحلیل رگرسیون میانجی (۲۳) استفاده به عمل آمد. تحلیل‌های مربوط به ضریب همبستگی و تحلیل رگرسیون میانجی با استفاده از SPSS و الگوسازی معادله ساختاری با استفاده از AMOS صورت گرفته است. در عین حال در الگوسازی معادله ساختاری، پیش فرض‌های انجام این نوع تحلیل مدنظر قرار گرفته‌اند.

یافته‌های پژوهش

در جدول ۱ شاخص‌های توصیفی و همبستگی متغیرهای پژوهش ارائه شده است.

کاملاً مخالفم = ۷ تا ۱= نمره گذاری می‌شوند. براساس گزارش آمبروز و همکاران (۲) این سه بُعد برای تشکیل نگرش به سازمان، قابل جمع با یکدیگر هستند. در این پژوهش نیز تحلیل عاملی اکتشافی به شیوه چرخش از نوع واریماکس، حاکی از آن بود که تک عاملی در نظر گرفتن این ده سؤال بهتر از سه عاملی در نظر گرفتن آن است. آلفای کرونباخ ده سؤال مطرح برای سنجش نگرش نسبت به سازمان ۰/۷۹ به دست آمد.

پرسشنامه‌های پژوهش توسط گروه نمونه معلمان در زمان ۴ تا ۷ دقیقه به صورت خودگزارش دهی پاسخ داده شدند. برای تحلیل

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

متغیرهای پژوهش	میانگین	انحراف معیار	عدالت بین فردی	عدالت اطلاعاتی	عدالت رویه‌ای	عدالت توزیعی	رضایت از رسیدگی به شکایات
۱ عدالت بین فردی	۱۴/۷۳	۳/۳۶	-				
۲ عدالت اطلاعاتی	۱۴/۰۱	۳/۸۶	۰/۶۳۷**	-			
۳ عدالت رویه‌ای	۱۸/۰۷	۵/۶۴	۰/۵۸۱**	۰/۸۱۸**	-		
۴ عدالت توزیعی	۸/۷۳	۳/۵۴	۰/۴۱۰**	۰/۵۵۴**	۰/۶۵۱**	-	
۵ رضایت از رسیدگی به شکایات	۱۰/۷۰	۴/۰۱	۰/۳۹۶**	۰/۵۱۹**	۰/۵۹۵**	۰/۴۵۴**	-
۶ نگرش نسبت به سازمان	۴۲/۵۶	۱۰/۷۹	۰/۳۶۵**	۰/۴۲۸**	۰/۴۸۶**	۰/۴۹۴**	۰/۴۴۸**

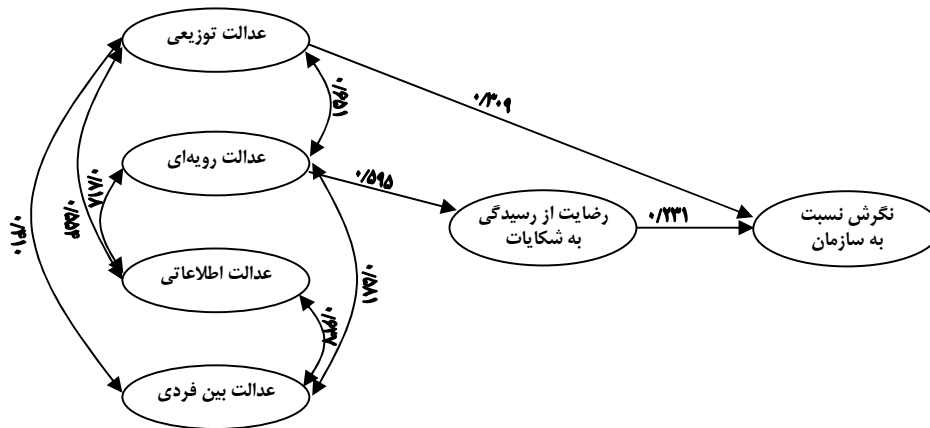
** $P < 0.01$

نسبت به سازمان می‌باشند. رضایت از رسیدگی به شکایات نیز با نگرش نسبت به سازمان دارای رابطه مثبت و معناداری ($P < 0.01$) می‌باشد. الگوی ارائه شده در شکل ۱، با استفاده از الگوسازی معادله ساختاری مورد بررسی قرار گرفت. نتایج حاصل از این بررسی نشان داد که شاخص‌های برازش، دارای شرایط مطلوبی برای این الگو نیستند. لذا بر اساس مبانی نظری موجود (۷ و ۹) و شاخص‌های اصلاح این الگو مورد بازنگری قرار گرفت که نتایج آن را در جدول ۲ و شکل ۲ مشاهده می‌کنید.

همانطور که در جدول ۱ مشاهده می‌شود، بین عدالت بین فردی با عدالت اطلاعاتی، عدالت رویه‌ای، عدالت توزیعی، رضایت از رسیدگی به شکایات و نگرش نسبت به سازمان همگی رابطه مثبت و معنادار ($P < 0.01$) وجود دارد. بین عدالت اطلاعاتی نیز با عدالت رویه‌ای، عدالت توزیعی، رضایت از رسیدگی به شکایات و نگرش نسبت به سازمان رابطه مثبت معناداری ($P < 0.01$) وجود دارد. عدالت رویه‌ای و توزیعی نیز دارای همبستگی‌های معنادار ($P < 0.01$) متوسطی با رضایت از رسیدگی به شکایات و نگرش

جدول ۲: ضرایب معیارین و غیرمعیارین الگوی بازنگری شده نهایی

β	SE	B	مسیرهای الگوی نهایی	شماره
۰/۳۵۴	۰/۵۹۵	۰/۴۲۲***	عدالت رویه‌ای ← رضایت از رسیدگی به شکایات	۱
۰/۳۱۴	۰/۲۳۱	۰/۶۱۸***	رضایت از رسیدگی به شکایات ← نگرش نسبت به سازمان	۲
۰/۳۰۹	۰/۱۹۵	۰/۹۳۴***	عدالت توزیعی ← نگرش نسبت به سازمان	۳



شکل ۲: الگوی نهایی بازنگری شده از روابط بین متغیرها

گشت پذیر تلقی کرد. همسو با تحلیل رگرسیون واسطه‌ای، آزمون سوبل نیز حاکی از معناداری اثر غیرمستقیم عدالت رویه‌ای بر نگرش نسبت به سازمان از طریق رضایت از رسیدگی به شکایات بود.

بحث

شواهد حاصل از تحلیل داده‌ها، حمایت نسبی برای الگوی رویداد میانجی در حوزه تأثیر ابعاد مختلف عدالت بر ابعاد نگرشی وابسته به رویداد و وابسته به سازمان فراهم ساخت. براساس الگوی رویداد میانجی، متغیرهای ادراکی نظیر ادراکات معطوف به حضور یا عدم حضور عدالت بین فردی، اطلاعاتی، رویه‌ای و توزیعی ابتدا بر متغیرهای نگرشی وابسته به رویداد مانند رضایت از رسیدگی به شکایات تأثیر می‌گذارند، سپس سطح نگرش وابسته به رویداد

الگوی نهایی بازنگری شده (در شکل ۲)، از نظر شاخصهای برازش از شرایط مطلوبی برخوردار بود. خی دو با درجه آزادی چهار با مقدار ۶/۰۴۹ غیرمعنادار ($P > ۰/۰۵$) بود و دیگر شاخصها نیز به ترتیب بدین شرح بودند: $GFI=۰/۹۹۲$ ، $AGFI=۰/۹۵۷$ ، $NFI=۰/۹۹۲$ ، $CFI=۰/۹۹۷$ ، $RFI=۰/۹۷۰$ ، $RMSEA=۰/۰۴۶$ تحلیل رگرسیون میانجی نیز به شیوه مطرح شده توسط بارون و کنی (۲۳) نیز حاکی از آن بود که رضایت از رسیدگی به شکایات، نقش یک میانجی پاره‌ای را در رابطه بین عدالت رویه‌ای با نگرش نسبت به سازمان ایفاء می‌کند. البته در حضور عدالت رویه‌ای، ضریب رضایت از رسیدگی به شکایات بیش از ۰/۱ کاهش نشان داد (از ۰/۴۴۸ به ۰/۳۴) که این خود نشان از آن دارد که رضایت از رسیدگی به شکایات و عدالت رویه‌ای را می‌توان متغیرهای میانجی جای

دکتر محسن گل‌پرور: نقش عدالت در نگرش نسبت به سازمان و رضایت از رسیدگی به شکایات

ماهیت و ساختار سازمان، بیشتر به الگوهایی نیاز است که بسته به فرهنگ و ساختار سازمان باشند. به عبارتی دیگر، شاید پذیرش یک دیدگاه نسبت‌گرا در الگوهایی نظیر رویداد میانجی که در آن نقش فرهنگ و ساختار و ماهیت سازمانی در آن لحاظ شده باشد، منطقی‌تر باشد. البته نباید به این مسأله نیز بی‌توجهی شود که گروه نمونه پژوهش حاضر، به صورت سهل‌الوصول و نه تصادفی بوده است. همین مسأله می‌تواند بر روی نتایج تا اندازه‌ی مؤثر واقع شود. به باور پژوهشگران پژوهش حاضر در نظامهای آموزشی و پرورشی، شکل کلی رعایت عدالت و انصاف در توزیع دستاوردها و مزایایی نظیر حقوق و پاداش بر رضایت از رسیدگی به شکایات به طور مستقیم اثری ندارد. چرا که در نظامهای دولتی و نه نظامهای خصوصی، سطح حقوق و مزایا و پاداش و امثال آن طی قوانین، مقررات و بخشنامه‌های فراگیر و متمرکز تعیین می‌گردند و لذا به طور نسبی شکایات ویژه و خاصی توسط گروه یا افراد خاصی وجود ندارند. علی‌رغم اینکه، ممکن است در گروه یا گروههایی، نارضایتی هم وجود داشته باشد و یا حتی نارضایتی به طور فراگیر و گسترده نسبت به سطح حقوق و مزایا و پاداش در معلمان وجود داشته باشد، ولی این نارضایتی به طور ویژه، متمرکز بر حوزه حقوق و مزایا و پاداش نیست. به همین جهت است که وقتی از معلمان پرسیده می‌شود که آیا از حقوق و مزایای خود و به دنبال آن از نحوه رسیدگی به شکایاتشان رضایت دارند یا خیر، آنها برای پاسخگویی از دوحوزه ادراکی و نگرشی متفاوت استفاده می‌کنند. در حوزه اول احتمالاً ملاکهایی نظیر مقایسه خود با دیگران در سازمانهای دیگر و در حوزه دوم از مقایسه خود با افراد هم‌سطح در سازمان خود استفاده می‌نمایند. چنین تمایزی باعث می‌شود تا

موجب تأثیر بر نگرش وابسته به سازمان نظیر تعهد، اعتماد و تعریف کلامی از سازمان می‌شوند. این رویکرد که بر نقش میانجی نگرشهای وابسته به رویداد متمرکز است، در این پژوهش تا اندازه‌ای مورد حمایت قرار گرفت. در واقع در حوزه معطوف به اثرات عدالت رویه‌ای بر رضایت از رسیدگی به شکایات و سپس انتقال این اثر به طور غیرمستقیم بر نگرش کلی نسبت به سازمان که در این پژوهش به دست آمد، یافته‌ها با یافته‌های محققانی چون آمبروز و همکاران (۲) و آمبروز و آرناد (۴) همسویی نسبی نشان می‌دهد. چرا که از یک طرف عدالت اطلاعاتی و عدالت بین فردی هیچ ارتباط مستقیمی با رضایت از رسیدگی به شکایات نداشتند و عدالت توزیعی نیز به جای اثر غیرمستقیم بر نگرش نسبت به سازمان از طریق رضایت از رسیدگی به شکایات، به طور مستقیم بر نگرش مبتنی بر تعهد، اعتماد و تعریف کلامی نسبت به سازمان در معلمان مؤثر بود. عدم وجود رابطه بین عدالت بین فردی و اطلاعاتی با رضایت از رسیدگی به شکایات و رابطه مستقیم عدالت توزیعی با نگرش نسبت به سازمان چیزی است که با آنچه در الگوی رویداد میانجی پیش‌بینی شده ناهم‌سوست. دلایل این ناهم‌سویی به لحاظ نظری و پژوهشی دارای اهمیت است. در درجه اول پژوهشهای مطرح در حوزه نقش ابعاد عدالت بر ابعاد نگرشی مبتنی بر رضایت در سازمانهایی صورت گرفته که فعالیت اصلی آنها خدمات‌رسانی در حوزه‌های مسافرتی و رفع نیازهای مبرم بوده است. اما پژوهش حاضر در درجه نخست بر روی گروه معلمان شاغل به کار در نظام آموزش و پرورش در شهر اصفهان صورت گرفته است. بنابراین احتمالاً در حوزه اخلاق و عدالت به نظر می‌رسد که به جای نیاز به الگوهای نابسته به فرهنگ و

ادراک عدالت توزیعی به جای تأثیر بر رضایت از رسیدگی به شکایات به طور مستقیم بر نگرش نسبت به سازمان مؤثر واقع شود. عدالت بین فردی و اطلاعاتی نیز که ماهیتاً بر مبنای نحوه تعامل مدیران با معلمان در مدارس و تا اندازه کمتری از طریق نحوه ارتباط و تعامل مدیران و سرپرستان در نواحی، در معلمان برانگیخته می شود، صرفاً از طریق ارتباطات درونی با عدالت رویه‌ای و توزیعی بر رضایت از رسیدگی به شکایات و سپس بر نگرش نسبت به سازمان مؤثر واقع می‌شوند. به ویژه، عدالت اطلاعاتی، همبستگی بالایی با عدالت رویه‌ای (۰/۸ به بالا) نشان داد. به هرحال، چنانکه یافته‌ها (جدول و شکل ۲) محرز ساخت، عدالت بین فردی و اطلاعاتی، مشارکت مستقیمی در تعیین سطح رضایت از رسیدگی به شکایات نداشتند. به این دلیل که در نظام آموزش و پرورش براساس نحوه اطلاع‌رسانی فراگیر و واحد و به دنبال آن سعی در تعاملات بین فردی همسان، از مشارکت این نوع عدالت برای تقویت یا تضعیف رضایت از رسیدگی به شکایات کاسته می‌شود. اما آنچه با پیش‌بینی‌های اولیه (مطرح در شکل ۱) تا اندازه‌ای همخوانی داشت، نقش میانجی پاره‌ای رضایت از رسیدگی به شکایات در رابطه بین عدالت رویه‌ای با نگرش مبتنی بر تعهد، اعتماد و تعریف کلامی از سازمان بود. عدالت رویه‌ای که معطوف به رعایت عدالت و انصاف در تصمیم‌گیری و ابلاغ و اجرای تصمیمات است، به لحاظ محتوایی با رویه‌های مطرح در رسیدگی به شکایات معلمان و تصمیم‌گیری درباره تصمیمات و اطلاع‌رسانی به معلمان تناسب و همسویی دارد. یافته جالب توجه اینکه در تحلیل رگرسیون میانجی، شواهدی به دست آمد که نشان می‌دهد حتی این احتمال که در حد ضعیف‌تری عدالت رویه‌ای

میانجی، اثرات رضایت از رسیدگی به شکایات را بر نگرش نسبت به سازمان باشد می‌توان مطرح کرد. پژوهشگران پژوهش حاضر بر این باورند که تلقی همیشگی و همه جایی یک متغیر به عنوان میانجی شاید چندان صحیح نباشد. این یافته علاوه بر آنچه در این پژوهش به دست آمد در پژوهشهای دیگر نیز به دست آمده است (۶۳). در واقع منطقی‌تر است که از متغیرهای جای‌گشت‌پذیر سخن به میان آوریم که در الگوهای مبتنی بر پردازش شناختی در چرخه‌های قابل تغییر ممکن است نقششان از یک متغیر میانجی به یک متغیر مستقل یا پیش‌بین، تغییر یابد و بالعکس. برای نمونه علی‌رغم اینکه از لحاظ نظری در حوزه‌هایی نظیر مطالعات مربوط به عدالت سازمانی، متغیرهای ادراکی نظیر ادراکات معطوف به ابعاد مختلف عدالت به عنوان متغیرهای مستقل یا پیش‌بین و ابعاد نگرشی مبتنی بر رضایت مرتبط با رویداد (نظیر رضایت از ترفیعات، رضایت از حقوق و مزایا و رضایت از رسیدگی به شکایات) به عنوان متغیر میانجی معرفی شده‌اند، ولی این احتمال که نگرش مبتنی بر رضایت نیز به دلیل بار عاطفی که داراست بتواند در لحظه به صورت خوشبینانه (یعنی مبتنی بر ایجاد خوش‌بینی در فرد) سطح ادراک فرد از رعایت عدالت در محیط کار را تعدیل نماید نیز وجود دارد. همین امر به لحاظ روش شناختی، متغیرهای میانجی جای‌گشت‌پذیر (یعنی تغییر از میانجی به مستقل و یا مستقل به میانجی) را مطرح می‌سازد.

نتیجه‌گیری

یافته‌های حاصل از این پژوهش در سطح بنیادی نشان داد که به احتمال زیاد، الگوی رویداد میانجی می‌تواند یک الگوی وابسته به

2. Attitude toward the organization

نگرش نسبت به سازمان

3. Differential effects approach

رویکرد اثرات متمایز

4. Specific events

رویدادهای ویژه

5. Event mediation approach

رویکرد رویداد میانجی

6. Distributive

توزیعی

7. Procedural

رویه‌ای

8. Interactional

تعاملی

9. Interpersonal justice

عدالت بین فردی

10. Informational justice

عدالت اطلاعاتی

11. Mediator

میانجی

12. Trust

اعتماد

13. Commitment

تعهد

14. Partial

پاره‌ای

15. Three factor foundation model

مدل بنیادی سه عاملی

16. Four factor model

مدل چهارعاملی

17. Structural equation modeling

الگوسازی معادله ساختاری

18. Fit indices

شاخصهای برازش

19. Convenience

سهل‌الوصول

20. Validity

روایی

21. Reliability

پایایی

22. Exploratory factor analysis

تحلیل عاملی اکتشافی

23. Varimax rotation

چرخش از نوع واریماکس

24. Word of mouth

تعریف کلامی

منابع

۱. گل پرور محسن. فرآیندهای عدالت سازمانی در کارکنان و مدیران صنایع و سازمان‌ها: بررسی برخی ادارات و سازمان‌های شهر اصفهان. مجله علوم انسانی دانشگاه امام حسین (ع). ۱۳۸۵، ۵ (۶۵): ۳۴-۱۱.

2. Ambrose M, Hess RL, Ganesan S (2007). The relationship between justice and attitudes: An examination of justice ef-

ساختار و ماهیت سازمان باشد. چرا که این الگو در نظامهای خصوصی و دارای ماهیت و ساختار متفاوت با ساختار و ماهیت آموزش و پرورش دولتی ایران دارای حمایت پژوهشی لازم است ولی در ساختار آموزش و پرورش و به ویژه در بین معلمان در حد نسبی و آن هم صرفاً در خصوص تأیید نقش میانجی پاره‌ای رضایت از رسیدگی به شکایات در رابطه بین عدالت رویه‌ای با نگرش مبتنی بر تعهد، اعتماد و تعریف کلامی به سازمان مورد تأیید قرار گرفت. پیشنهاد پژوهشگران حاضر این است که پژوهشگران این الگو را در سازمانهای دولتی و خصوصی با ماهیت و ساختار متفاوت بررسی نمایند تا بتوان زمینه بررسی الگوهای وابسته به ساختار و ماهیت در حوزه‌های مدیریت و روانشناسی صنعتی و سازمانی را مطرح نماییم. نتیجه نهایی دیگری که آن نیز ضرورتاً باید از طریق پژوهشگران دیگر بررسی گردد، بررسی نقش جای‌گشت‌پذیری متغیرهای نگرشی و ادراکی در الگوهای نظیر الگوی رویداد میانجی است. اما در سطح کاربردی، یافته‌های این پژوهش حاکی از آن است که برای تقویت حس تعهد، اعتماد و تعریف کلامی از سازمان در معلمان دو مسیر وجود دارد: یکی تقویت ادراک معلمان از رعایت قواعد مربوط به عدالت توزیعی و دیگری تقویت سطح ادراک معلمان از رعایت عدالت رویه‌ای در تصمیم‌گیریها و رسیدگی به شکایات. مسیر دوم از این نظر عملیاتی‌تر به نظر می‌رسد زیرا از لحاظ مالی، بار چندانی را بر اعتبارات آموزش و پرورش تحمیل نمی‌کند.

واژه نامه

1. Satisfaction with complaint handling

رضایت از رسیدگی به شکایات

11. Maxham JG, Netemeyer RG (2002). Modeling customer perceptions of complaint handling: The effects of perceived justice on satisfaction and intention. *Journal of Retailing* 78: 239-252.
12. Tax SS, Brown WW, Chandrashekar M (1998). Customer evaluations of service complaint experiences: Implications for relationship. *Journal of Marketing* 62: 60-76.
13. Smith AK, Bolton RN, Wagner J (1999). A model of customer satisfaction with service encounters involving failure and recovery. *Journal of Marketing Research* 36: 356-372.
14. Clemmer EC (1993). An investigation into the relationships of justice and customer satisfaction with services. In R Cropanzano (Ed), *Justice in the workplace: approaching fairness in human resource management* (PP. 197-207). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
۱۵. گال مردیت، بورگ استروگال جویس. روشهای تحقیق کمی و کیفی در علوم تربیتی و روانشناسی، جلد اول. ترجمه احمد رضا نصر و همکاران. چاپ اول، انتشار مشترک دانشگاه شهید بهشتی و سمت. ۱۳۸۶: ۳۸۲.
۱۶. سرمد زهره. آمار استنباطی، گزیده‌ای از تحلیلهای آماری تک متغیری. چاپ اول، سمت. ۱۳۸۴: ۱۰۷.
17. Meyers LS, Gamst G, Guarino AJ (2006). *Applied multivariate research: design and interpretation*. London; Sage Publications, Inc.
18. Colquitt JA (2001). On the dimensionality of organizational justice: A construct validation of a measure. *Journal of Applied Psychology* 86: 386-400.
19. Oliver RL, Swan JE (1989). Consumer perceptions of interpersonal equity and satisfaction in transactions: A field survey approach. *Journal of Marketing* 53: 21-35.
20. Mowday RT, Porter LW, Steers RM (1982). *Personal-organizational linkages*. New York: Academic Press.
۳. گل‌پرور محسن، نادى محمدعلی. نقش تعدیل‌کننده متغیرهای جمعیت‌شناختی در رابطه حمایت‌مدیریت از رفتارهای اخلاقی ادراک شده با رضایت شغلی معلمان. در نوبت چاپ در مجله روانشناسی.
4. Ambrose M, Arnaud A (2005). Are procedural justice and distributive justice conceptually distinct? In J Greenberg & JA Colquitt (Eds). *The handbook of organizational justice: Fundamental questions about fairness in the workplace* (PP. 50-84). Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
۵. گل‌پرور محسن، نصری مرجان و ملک‌پور مختار. نقش مشارکت در تصمیم‌گیری، دلبستگی شغلی، جایگزین‌های شغلی و... در عدالت سازمانی ادراک شده مریبان آموزشگاه‌های استثنایی شهر اصفهان. دانش و پژوهش در علوم تربیتی. ۱۳۸۶، ۱۵: ۴۶-۲۵.
۶. خاکسار سروره، گل‌پرور محسن و نوری ابوالقاسم. نقش میانجی عدالت سازمانی ادراک شده در رابطه بین خودپنداره مزمن کارکنان با رضایت آنها از نتیجه، سرپرست و مدیریت، دانش و پژوهش در روانشناسی. ۱۳۸۶، ۳۴: ۲۶-۱.
7. Cohen-charash Y, Spector PE (2001). The role of justice in organizations: A meta analysis. *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 86: 278-321.
۸. گل‌پرور محسن، نادى محمدعلی. رابطه‌ی شناخت عدالت و رفتارهای مشتری‌مداری در پرستاران. مدیریت سلامت ۱۳۸۸، ۳۵: ۷-۶۱.
۹. گل‌پرور محسن، اشجع آرزو. رابطه‌ی باورهای سازمان عادلانه با پیوستگی گروهی، احترام گروهی، مشارکت در تصمیم‌گیری، تعارض نقش، ارتباطات سازمانی و رضایت شغلی. مجله علوم انسانی دانشگاه امام حسین (ع). ۱۳۸۶، ۶ (۷۰): ۵۷-۲۷.
10. Cropanzano R, Byrne ZS, Bobocel DR, Rupp DF (2001). Moral virtues, fairness heuristics, social entities, and other denizens of organizational justice. *Journal of Vocational Behavior* 58: 164-209.

23. Baron RM, Kenny DA (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: conceptual, strategic and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology* 51(6): 1173-1182.
21. Crosby LA, Evans KR, Cowles D (1990). Relationship quality in services selling: An interpersonal influence perspective. *Journal of Marketing* 54: 68-81.
22. Singh J (1988). Consumer complaint intention and behavior: Definitional and taxonomical issues. *Journal of Marketing* 52: 97-107.