

رابطه تعارض کار- خانواده با رفتارهای مدنی- سازمانی با توجه به نقش تعدیلی عدالت رویه‌ای

Relationship between Work-Family Conflict and Organizational Citizenship Behavior within the Mediator Role Framework of Procedural Justice

H. R. Oreizi Samani, Ph.D.

M. S. Zakerfard, M. A.

دکتر حمیدرضا عریضی سامانی ✉

استادیار گروه روان‌شناسی دانشگاه اصفهان

منیرالسادات ذاکر فرد

کارشناس ارشد روان‌شناسی دانشگاه اصفهان

دریافت مقاله: ۸۸/۸/۱۷

دریافت نسخه اصلاح شده: ۸۸/۱۲/۱۲

پذیرش مقاله: ۸۸/۱۲/۲۵

Abstract

The aim of the current research is to investigate the relation between work-family conflict and organizational citizenship behavior (OCB) while the procedural justice is considered as the mediator variable. The sample consists of 267 personnel of one industrial company. Instruments were Kopelman, Greenhaus & Connolly's (1983) work-family conflict scale, Leventhal, Karuza & Fry's (1980) procedural justice scale and Williams & Anderson's (1991) organizational citizenship behavior scale respectively.

چکیده:

هدف از پژوهش حاضر بررسی رابطه بین تعارض کار- خانواده و رفتارهای مدنی- سازمانی است که متغیر عدالت رویه‌ای به عنوان متغیر تعدیل‌کننده در نظر گرفته شده است. نمونه این پژوهش را ۲۶۷ نفر از کارکنان یک شرکت صنعتی تشکیل داده‌اند و برای سنجش میزان تعارض کار- خانواده، عدالت رویه‌ای در سازمان و رفتارهای مدنی- سازمانی به ترتیب از مقیاس‌های تعارض کار- خانواده کوپلمن، گرینهوس و کونولی (۱۹۸۳)، مقیاس عدالت رویه‌ای لونتال، کاروزا و فرای (۱۹۸۰) و مقیاس رفتار مدنی- سازمانی ویلیامز و اندرسون (۱۹۹۱) استفاده شده است.

✉Corresponding author: Department of Psychology, Faculty Education and Psychology, University of Isfahan, Isfahan Iran.
Tel: +98311-7932556
Fax: +98311-6683107
Email: dr.oreyzi@edu.ui.ac.ir

✉نویسنده مسئول: اصفهان، دانشگاه اصفهان، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، گروه روان‌شناسی
تلفن: ۰۳۱۱-۷۹۳۲۵۵۶ دوزنما: ۰۳۱۱-۶۶۸۳۱۰۷
پست الکترونیکی: dr.oreyzi@edu.ui.ac.ir

Interactive relations among variables were measured via hierarchical regression analysis (HRA). Sex, marriage status and number of children variables were entered in HRA as control variables, and then main effects of work-family conflict and procedural justice and their interactive effects were investigated. Regression analysis was administered to two OCB subscales, namely individualistic and organizational, separately. Findings indicate that although work-family conflict does not have any effect on OCB after control of sex, marriage status and number of children, the relation is significant considering the moderator role of procedural justice. Based on empirical data of the current study if the organization improves the sense of procedural justice, even the personnel with conflicts in their family environment do not project them onto the organization and maintain their OCB behaviors. On the contrary, however, without procedural justice, the organization will be disadvantaged due to family-work conflict spillover and OCB behavior reduction.

KeyWords: Work-Family Conflict, Organizational Citizenship Behavior, Procedural Justice.

از رگرسیون سلسله مراتبی برای بررسی رابطه تعاملی بین متغیرها استفاده شد. متغیرهای جنسیت، وضعیت تأهل و تعداد کودکان به عنوان متغیرهای کنترل در رگرسیون سلسله مراتبی وارد شده و پس از آن اثر اصلی تعارض کار- خانواده و عدالت رویه‌ای به عنوان اثر اصلی و در پایان رابطه تعاملی تعارض و عدالت رویه‌ای بررسی شد. تحلیل رگرسیون برای دو زیرمقیاس رفتارهای مدنی - سازمانی یعنی معطوف به فرد و معطوف به سازمان جداگانه انجام شده است. نتایج نشان دادند هر چند تعارض کار- خانواده بر رفتارهای مدنی - سازمانی (فردی و سازمانی) پس از کنترل متغیرهای جنسیت، وضعیت تأهل و تعداد کودکان تأثیر ندارد اما با توجه به نقش تعدیل‌کننده عدالت رویه‌ای، رابطه معنادار است. بر مبنای نتایج در صورتی که سازمان در جهت ارتقاء عدالت رویه‌ای عمل کند، حتی در صورتی که کارکنان دارای تعارض در محیط خانواده باشند، آن را به سازمان فراقنی نخواهند کرد و رفتارهای مدنی- سازمانی آن‌ها حفظ خواهد شد. برعکس اگر عدالت رویه‌ای وجود نداشته باشد سازمان به دلیل سرریز تعارض‌های خانواده - کار و کاهش رفتارهای مدنی- سازمانی، متضرر خواهد شد.

کلیدواژه‌ها: تعارض کار- خانواده، رفتارهای مدنی- سازمانی، عدالت رویه‌ای.

مقدمه

امروزه تحقیقات بسیاری در خصوص بررسی عوامل تأثیرگذار بر زندگی شغلی و خانوادگی افراد انجام شده و این نشانه اهمیت و ضرورت این دو جزء مهم زندگی است. اکثر بررسی‌ها در حوزه رابطه متقابل کار و زندگی تأکید دارند که تعارض کار- خانواده^۱ می‌تواند برای افراد، خانواده‌ها و سازمان

آثار زیانباری داشته باشد (رستگارخالد، ۱۳۸۵). کار و خانواده به عنوان ابعاد اولیه و اصلی زندگی هر فرد در نظر گرفته می‌شوند. تقابل بین ابعاد گوناگون کار و خانواده سبب گردیده است تا این زمینه در بین گرایش‌های روان‌شناسی مانند بالینی، رشد و اجتماعی و همچنین در بین دیگر رشته‌ها مانند مردم‌شناسی، جامعه‌شناسی، مطالعات خانواده، اقتصاد و مطالعات زنان مورد توجه و بررسی قرار گیرد. تعارض کار - خانواده و کار - زندگی به جای هم به کار می‌روند اما کلمه خانواده به نقش‌های خانوادگی فرد مانند نقش همسر و پدر و مادر بودن باز می‌گردد، در حالی که کلمه زندگی سایر نقش‌های غیرکاری فرد مانند داوطلب اجتماع را هم شامل می‌شود. بر این مبنا بیشتر تحقیقات بر تقابل بین کار و خانواده متمرکز هستند (ابی، کسپر، لوک وود، بوردکس و برینلی^۲، ۲۰۰۵). در برخی از مطالعات به جای آن، از تعارض نقش شغلی - خانوادگی استفاده شده است (رستگارخالد، ۱۳۸۵). امیرسالاری (۱۳۸۶) در پژوهشی نشان داده که بین تعارض کار - خانواده و رضایت شغلی رابطه معکوس معناداری وجود دارد. این رابطه اگر با توجه به متغیر سوم (سرمد، ۱۳۷۸) صورت گیرد، غنی‌تر می‌شود. در پژوهش حاضر این متغیر سوم، عدالت سازمانی^۳ است که به عنوان متغیر تعدیلی در پژوهش مورد بررسی قرار گرفته است. البته به جای رضایت شغلی، متغیر دیگر یعنی رفتار مدنی - سازمانی^۴ مورد نظر این تحقیق است. رابطه ساده عدالت سازمانی و رفتار مدنی - سازمانی در برخی از پژوهش‌ها بررسی شده است، مثلاً نعامی و شکرکن (۱۳۸۵) در پژوهشی نشان دادند که متغیر عدالت سازمانی و سه حیطة آن یعنی عدالت توزیعی، رویه‌ای و تعاملی، همبستگی مثبت معناداری با رفتار مدنی - سازمانی و حیطة‌های آن یعنی وظیفه‌شناسی، ادب و مهربانی، نوع دوستی، مردانگی و خوش‌بینی دارند. برای بازنگری پژوهش‌های این متغیرها، ابتدا هریک از آن‌ها به طور جداگانه مرور می‌شود و سپس رابطه بین آن‌ها را مورد توجه قرار می‌گیرد.

مفهوم و مطالعات تعارض کار - خانواده

بحث و بررسی پیرامون موضوع تقابل کار و خانواده و ایجاد تعادل در بین آن‌ها در مطالعات جهانی حائز اهمیت است (کرومپتون و لیونت^۵، ۲۰۰۶) و تحقیق در مورد خانواده، تعادل بین خانواده و کار و محیط‌های کاری دوستانه یا اصطلاحاتی مشابه با آن در حال حاضر وسعت یافته و مورد توجه قرار گرفته است (بورگس و همکاران^۶، ۲۰۰۷). بررسی این موضوع زمانی که رابطه کار و خانواده بر رفتارهای کارکنان در محیط کار و پیامدهای آن مانند غیبت، عملکرد شغلی و ترک شغل اثرگذار است، مهم‌تر می‌شود (ابی و همکاران، ۲۰۰۵). از آن‌جا که در عصر حاضر کار بخشی از هویت فردی بوده (هودسون^۷، ۲۰۰۱) و دارای اهمیت فراوان است، رابطه بین خانواده و کار بیش از پیش احساس می‌شود و توجه روان‌شناسان صنعتی و سازمانی را به خود جلب کرده است (بارنت^۸، ۲۰۰۲). تغییر و تحولات جامعه فعلی منجر به افزایش مشارکت زنان و مردان در بازار کار و ازدیاد زنان و

مردان شاغل در خارج از خانه، باعث رشد نوع جدیدی از خانواده‌ها به نام خانواده‌های دو سر شاغل شده است. در این خانواده‌ها زنان و مردان علاوه بر نقش‌های سنتی همسری و والدینی، دارای نقش جدیدی شده‌اند. در نگاه اول به نظر می‌رسد که این نقش جدید منجر به افزایش درآمد خانواده، بهبود وضعیت اقتصادی و افزایش عزت نفس زن شاغل می‌شود اما زمانی که زن نتواند بین انتظارات و نقش‌های خود تعادل برقرار کند دچار تعارض کار- خانواده می‌شود (یونگ و لانگ، ۱۹۹۸). تعارض کار- خانواده نوعی تعارض نقش است که در آن فشارهای ناشی از محیط کار و خانواده از برخی جهات متقابل و ناسازگار است (گرینهوس و بیوتل^۱، ۱۹۸۵). این نوع از تعارض به دو شکل، تعارض کار- خانواده و تعارض خانواده- کار دیده می‌شود. در نوع اول تقاضاها و مسائل شغلی باعث بروز مشکل در خانواده شده و در نوع دوم تقاضاها و مسائل خانوادگی باعث بروز مشکل در محیط شغلی می‌شود (آیکان^{۱۱}، ۲۰۰۵). تحقیقات نشان داده‌اند، زمانی که سرمایه‌گذاری افراد بین نقش‌های کاری و خانوادگی آنان برابر باشد، تعادل بیشتری حاصل می‌شود. بیشتر تعارض افراد، تعارض بین کار و خانواده است تا برعکس. به عبارت دیگر مرزهای کاری بیشتر مرزهای خانوادگی را مغشوش می‌کنند و خانواده با کار تطبیق بیشتری دارد (کوسک و لامبرت^{۱۲}، ۲۰۰۵). کوک و روسو^{۱۳} (۱۹۸۴) نشان می‌دهند که وجود انگیزه شغلی قوی سبب کاهش تعارض بین نقش خانوادگی و شغلی می‌گردد. همچنین هرگاه افراد کار را به عنوان بخشی از زندگی (و نه صرفاً شغل) در نظر بگیرند، فشار ناشی از تعارض کاهش می‌یابد. با توجه به این‌که فقدان عدالت سبب کاهش انگیزه می‌گردد می‌توان نتیجه‌گیری کرد که عدالت متغیر میانجی در رابطه بین نگرش‌ها و عملکرد شغلی (از جمله رفتار مدنی- سازمانی) و تعارض بین حیطه کار و خانواده می‌گردد. در تعارض کار- خانواده عملکرد فرد در یک حیطه افزایش و در حیطه دیگر کاهش می‌یابد. انسان‌ها همواره تعارض بین نیازهای کار و زندگی شخصی را تجربه می‌کنند و درصد زیادی از کارکنان شاغل در این زمینه مشکل دارند (فریدمن، کریستنسن و دگروت^{۱۴}، ۱۹۹۸). عدم تعادل بین کار و خانواده باعث بروز مشکلات زیادی شده و پیامدهای منفی را برای افراد (مانند اضطراب، افسردگی و...)، برای روابط بین فردی آن‌ها (مانند افزایش تعارض و طلاق) و برای سازمان (مانند غیبت، کاهش بهره‌وری و...) در برخواهد داشت (هامر و تامپسون^{۱۵}، ۲۰۰۲). روان‌شناسان صنعتی و سازمانی بر اثرات و پیامدهای کاری این پدیده توجه بیشتری دارند. تعارض کار- خانواده با رضایت شغلی، تعهد سازمانی، رفتارهای مدنی- سازمانی و عملکرد شغلی رابطه منفی داشته و رابطه آن با استرس شغلی، افسردگی، اعتیاد، تمایل به ترک شغل و ترک شغل واقعی، مثبت است. همچنین تعارض کار- خانواده با رضایت از زندگی، رضایت زناشویی، رضایت خانوادگی و عملکرد خانوادگی رابطه منفی دارد (روجلبرگ^{۱۶}، ۲۰۰۷). تعامل میان کار، شخص و زندگی وی ممکن است مثبت یا منفی باشد. مثبت به این معناست که کار تأثیر

مثبت بر خانه و یا خانه تأثیر مثبت بر کار دارد و منفی یعنی کار تأثیر منفی بر خانه و یا خانه تأثیر منفی بر کار می‌گذارد (واگناو گئورتز^{۱۷}، ۲۰۰۰).

مطالعات مربوط به رفتارهای مدنی - سازمانی

در دو دهه گذشته محققان رفتار سازمانی به رفتارهای فرانقشی در سازمان‌ها توجه زیادی داشته‌اند (دسیولیا، ساباگ و آشتن^{۱۸}، ۲۰۰۶) و سازمان‌ها دریافته‌اند که باید شرایطی را فراهم آورند که کارکنان آن‌ها رفتارهای فرانقشی و از جمله رفتارهای مدنی - سازمانی را بروز دهند. کوهن و ویگودا^{۱۹} (۲۰۰۰) با بررسی تحقیقات انجام شده در این حوزه اهمیت رفتارهای مدنی و سازمانی را برای تمام سازمان‌ها مشخص کرده و بیان می‌دارند که این رفتارها اثربخشی سازمان را افزایش می‌دهد. رفتارهای مطلوب به طور کلی امروزه در سازمان‌ها، رفتارهای مدنی - سازمانی نامیده می‌شوند که توسط فردی به قصد یاری رساندن به سازمان یا افراد درون سازمان (همکاران) صورت می‌پذیرد در حالی که انجام این رفتارها در حیطه وظایف رسمی فرد نیست و با اختیار صورت می‌گیرد. این رفتارها مانند یاری رساندن به فردی که جدیداً وارد سازمان شده است، کمک به همکاری که حجم زیادی کار دارد و یا داوطلب شدن برای انجام کاری که فرد ملزم به انجام آن نیست، می‌باشد (اورگان^{۲۰}، ۱۹۸۸). اورگان (۱۹۸۸) این رفتارها را به دو دسته، معطوف به فرد و معطوف به سازمان تقسیم کرده است. در رفتارهای مدنی - سازمانی معطوف به فرد، کارکنان به همکاران خود کمک می‌نمایند، مانند رفتارهای نوع دوستی، اما در نوع معطوف به سازمان افراد به سازمان به صورت کلی توجه داشته و در صدد بهبود عملکرد سازمانی هستند. درک و تعیین موقعیت‌ها، شرایط و انگیزه‌هایی که به این رفتارها منجر می‌شوند، بینش و آگاهی را فراهم می‌آورد تا بدین وسیله مدیران دریابند که در چه زمانی و به چه شکلی این رفتارها رخ می‌دهند (کانیکا^{۲۱}، ۲۰۰۶). هم‌چنین کانیکا (۲۰۰۶) در پژوهشی نشان داد که یاری و کمک رهبر نسبت به عاطفه پیش‌بینی‌کننده بهتری برای رفتارهای مدنی - سازمانی است. تحقیقات گوناگون در زمینه رفتارهای مدنی - سازمانی عوامل نگرشی عمده مانند تعهد سازمانی، رضایت شغلی و ادراکات افراد از روابط بین فردی مثل حمایت سرپرست و عدالت سازمانی را به عنوان پیشایندهای رفتارهای مدنی - سازمانی شناسایی کرده‌اند (لیپاین، اریز و جانسون^{۲۲}، ۲۰۰۲). شکرکن و همکاران (۱۳۸۰) در پژوهشی نشان دادند که بین خشنودی شغلی و رفتار مدنی - سازمانی همبستگی معنادار بالایی وجود دارد.

عدالت سازمانی: متغیر تعدیل‌کننده در پژوهش حاضر

مفهوم عدالت سازمانی که در سه دهه گذشته مورد توجه بسیاری از پژوهشگران سازمانی قرار گرفته بود، مفهومی کلی است و این بحث را نشان می‌دهد که «اگر با عدالت در محیط کار با

کارکنان رفتار شود، چه عکس‌العملی از خود نشان می‌دهند و عوامل مرتبط با کار که بر پاسخ‌های آن‌ها اثرگذار است، چیست؟» (مورمان^{۲۳}، ۱۹۹۱). کونووسکی^{۲۴} (۲۰۰۰) عنوان می‌کند که عدالت و برابری درون سازمان مهم‌ترین و با ارزش‌ترین مفهوم می‌باشد. عدالت سازمانی به برابری در محل کار اطلاق می‌شود (گرینبرگ^{۲۵}، ۱۹۹۰). به ویژه این‌که ادراک کارکنان از برابری و چگونگی برخورد منصفانه می‌تواند، سایر متغیرهای مرتبط با کار را تحت تأثیر قرار دهد (مورمان، ۱۹۹۱). در ابتدای مطالعات عدالت سازمانی دو بعد توزیعی^{۲۶} و رویه‌ای^{۲۷} برای آن در نظر گرفته شد (کورپانزانو و بارون^{۲۸}، ۱۹۹۱) و سپس بعد سوم عدالت تعاملی^{۲۹} نیز اضافه شد (فولگر و کورپانزانو، ۱۹۹۸). عدالت توزیعی، به توزیع دستاوردها و منابع سازمانی و یا تخصیص پرداخت‌ها و یا امکان ارتقاء بین کارکنان به صورت برابر یا منصفانه اشاره دارد. در عدالت رویه‌ای برابری افراد در فرایند توزیع دستاوردهای سازمانی مدنظر است. به عبارت دیگر عدالت رویه‌ای انصاف ادراک شده از رویه‌ها و فرایندهایی است که نتایج حاصل شده از طریق آن تخصیص می‌یابد (مک دوآل و فلچر^{۳۰}، ۲۰۰۴). عدالت تعاملی برابری افراد در نحوه برخورد و تعاملات انسانی بین سرپرست و کارکنان در سطوح مختلف سازمان است. در نظریه‌های عدالت نیز مانند نظریه برابری، اداراکات انسان نقش کلیدی دارند و واکنش افراد به چگونگی ادراکشان بستگی دارد زیرا انسان‌ها بر اساس ادراک خود از واقعیت واکنش نشان می‌دهند (فرناندس و آوامله^{۳۱}، ۲۰۰۶). فورت و ساولاو^{۳۲} (۲۰۰۸) در پژوهش خود نشان دادند که ادراک افراد از عدالت سازمانی با اعتماد آن‌ها رابطه دارد و توزیع، رویه‌ها، سیاست‌های سازمان و رفتارهای بین فردی در ایجاد اعتماد و روحیه در کارکنان مؤثر است. عدالت رویه‌ای و تعاملی متغیر میانجی در رابطه بین حمایت ادراک شده سازمان و رفتارهای مدنی-سازمانی است (کانیکا، ۲۰۰۶). صباحی (۱۳۸۶) در پژوهشی نشان داد که بین مؤلفه‌های شناخت سازمانی شامل: رضایت شغلی، عدالت تعاملی، عدالت رویه‌ای و عدالت توزیعی، با رفتار ضد تولید معطوف به سازمان رابطه معناداری وجود دارد. همچنین کاکایی (۱۳۸۶) با بررسی عوامل مؤثر بر ترک خدمت کارکنان در پژوهش خود نشان داد که هر یک از عوامل رضایت شغلی، فرصت محیطی، استرس شغلی، پرداخت، تعهد سازمانی، عدالت توزیعی، فرصت‌های ترفیع و حمایت اجتماعی بر این متغیر تأثیر دارند.

مطالعات مربوط به رفتارهای مدنی-سازمانی و رابطه آن با عدالت سازمانی

ایرتورک^{۳۳} (۲۰۰۷) در پژوهشی نقش عدالت سازمانی و اعتماد به سرپرست را در افزایش رفتارهای مدنی-سازمانی بررسی کرده و نشان داد که اعتماد به سرپرست متغیر تعدیلی در رابطه بین عدالت سازمانی و رفتارهای مدنی-سازمانی است. اورگان و رایان^{۳۴} (۱۹۹۵) در یک فراتحلیل که از ۵۵ مطالعه در مورد عوامل پیش‌بین‌نگرشی و گرایشی رفتارهای مدنی-سازمانی تشکیل شده بود، دریافتند که عدالت ادراک شده تنها عاملی است که با رفتارهای مدنی-سازمانی رابطه داشته

است. اورگان (۱۹۹۰) نشان داد که عدالت ادراک شده نقش مهمی در افزایش رفتارهای مدنی - سازمانی دارد. همچنین نشان داد که کارکنان، عدالت ارائه شده توسط سازمان را با رفتارهای مدنی - سازمانی جبران می‌نمایند. با توجه به تحقیقات مختلف انجام شده، عدالت سازمانی عامل رفتارهایی مانند رفتارهای مدنی - سازمانی است (نیوف^{۳۵} و مورمان، ۱۹۹۳؛ کونووسکی و پاگ^{۳۶}، ۱۹۹۴ و مورمان و همکاران، ۱۹۹۸). ویلیامز^{۳۷} و همکاران (۲۰۰۲) نشان داده‌اند که بهبود در نمره‌های مؤلفه‌های عدالت سازمانی اثر مثبتی بر رفتارهای مدنی - سازمانی دارد. پژوهش‌هایی که در مورد عدالت سازمانی صورت گرفته، نشان می‌دهد که وقتی کارکنان احساس می‌کنند با آن‌ها با انصاف برخورد شده است، بیشتر برای بروز رفتارهای مطلوب سازمانی آمادگی دارند و اقدام به انجام رفتارهای جامعه‌یار می‌کنند (بارلینگ و فیلیپس^{۳۸}، ۱۹۹۳). تحقیقات نشان داده‌اند که عدالت ادراک شده کارکنان به طور کلی و عدالت رویه‌ای به طور خاص در روند ایجاد اعتماد مؤثر هستند (فولگر^{۳۹} و کونووسکی، ۱۹۸۹ و لیند و تیلر^{۴۰}، ۱۹۸۸). در یک فراتحلیل پودساکوف و همکاران^{۴۱} (۲۰۰۲) نشان دادند که بین اعتماد به سرپرست و رفتارهای مدنی - سازمانی رابطه وجود دارد. همچنین سایر تحقیقات رابطه قوی بین اعتماد به سرپرست، عدالت رویه‌ای و رفتار مدنی - سازمانی را نشان داده‌اند (رحیم و همکاران^{۴۲}، ۲۰۰۱ و آریه و همکاران^{۴۳}، ۲۰۰۲). همان‌گونه که با وجود عدالت رویه‌ای رفتارهای مدنی - سازمانی توسعه می‌یابند، دیدگاه منفی افراد نسبت به فقدان عدالت توزیعی در تخصیص منابع سازمانی به آن‌ها، منجر به افزایش دیدگاه‌های منفی نسبت به سازمان و رفتارهای انحرافی می‌گردد (کوهن و اسپکتور^{۴۴}، ۲۰۰۱). وقتی فرد احساس کند که با وی به بی‌عدالتی رفتار شده است، عکس رفتارهای مدنی - سازمانی، رفتارهایی را با هدف آسیب به همکاران یا سازمان بروز می‌دهد (فاکس^{۴۵} و اسپکتور، ۲۰۰۵). این رفتارها را رفتارهای ضدتولید می‌نامند. بسته به نوع بی‌عدالتی ادراک شده، واکنش افراد متفاوت است. اگر بی‌عدالتی توزیعی باشد افراد مشارکت خود را کاهش می‌دهند و اگر رویه‌ای یا تعاملی باشد، باعث بروز رفتارهای پنهان و غیرمستقیم مانند دزدی و یا تخریب اموال می‌شود (بارون و برن^{۴۶}، ۲۰۰۳). مانریکو و تاکورنتو^{۴۷} (۲۰۰۷) در پژوهش خود نشان دادند که عدالت ادراک شده از طریق تعارض هنجاری ادراک شده بر رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان تأثیر دارد.

مطالعات مربوط به رابطه تعارض کار - خانواده با نگرش‌های شغلی (عدالت سازمانی و رفتارهای مدنی - سازمانی)

تحقیقات تجربی نشان می‌دهند، تأثیر منفی تعارض کار - خانواده در محیط کار، شایع‌تر از تأثیر منفی آن در محیط خانواده است (فران، راسل و کوپر^{۴۸}، ۱۹۹۲). با این حال تعارض کار - خانواده منجر به مشکلات فراوان می‌شود (گرمزیواکز و مارکز^{۴۹}، ۲۰۰۰).

در توصیف رابطه کار با خانواده چندین مدل ارائه شده است (گاست^{۵۰}، ۲۰۰۲) در مدل بخش‌بندی، دو بعد خانواده و کار جدا در نظر گرفته شده که اثری بر یکدیگر ندارند. در مدل سرریزشدگی یک بعد به شکل مثبت یا منفی بر دیگری اثرگذار است. در مدل جبران پیشنهاد می‌شود که فرد فقدان تقاضاها و رضایت خود را از یک بعد، با بعدی دیگر جبران کند. در مدل وسیله‌ای فعالیت‌ها در یک حیطه، موفقیت را در حیطه دیگر هموار می‌کند. در رویکرد مرزی که آن را کلارک^{۵۱} (۲۰۰۰) پیشنهاد کرده است، افراد هر روز از مرزهای خانواده و کار خود عبور می‌کنند. مدل پایانی، رویکرد تعارض است که در آن بیان می‌شود، انتظارات زیاد یک بعد از زندگی، مشکلاتی را برای بعد دیگر ایجاد می‌کند و نتیجه آن ایجاد تعارض بین ابعاد زندگی است (کوهن و لیان^{۵۲}، ۲۰۰۹). کریمی (۱۳۸۱) در تحقیق خود به بررسی سرریز شدن مشکلات شغل در خانواده و ساز و کار مقابل آن یعنی جبران پرداخته و نشان داد که منابع مربوط به کار و خانواده مانند حمایت در کار، آزادی در تصمیم‌گیری و حمایت همسر با سرریز شدن کمتر و جبران بیشتر در حیطه‌های کار و خانواده همراه است و در مقابل موانع سازمانی و خانوادگی مانند فشار شغل، ساعات صرف شده در کار و فشار همسر با سرریز شدن بیشتر و جبران کمتر همراه است (کریمی، ۱۳۸۱). اردوینز و همکاران^{۵۳} (۲۰۰۰) در پژوهش دیگری نشان دادند که حمایت از سرپرست رابطه منفی و معناداری با تعارض کار و زندگی دارد. تحقیقات بسیاری تفاوت‌های جنسی را در بررسی تعارض کار- خانواده در نظر نگرفته‌اند. اگرچه بعضی از تحقیقات پیشنهاد می‌کنند که زنان تعارض بیشتری نسبت به مردان دارند، اما بعضی این عامل را در نظر نگرفته‌اند (بارنت و هاید^{۵۴}، ۲۰۰۱). ملکی‌ها (۱۳۸۷الف) در پژوهش خود نشان داد که آموزش مدیریت تعارض کار- خانواده بر افزایش رضایت شغلی، رضایت زناشویی، باورهای خودکارآمدی و کاهش تعارض کار- خانواده مؤثر بوده است. تعدادی از پژوهش‌ها به بررسی نقش عدالت در رفتارهای مدنی- سازمانی پرداخته‌اند (کانیکا، ۲۰۰۶). در یک پژوهش بسیار نزدیک به پژوهش حاضر، سینگل و همکاران^{۵۵} (۲۰۰۵) نقش تعدیل‌کننده عدالت رویه‌ای در رابطه با تعارض کار- زندگی با تعهد سازمانی پرداخته‌اند. می‌توان چنین تصور کرد، گروهی که عدالت ادراک شده سازمانی آن‌ها بالاست، هنگامی که در خانه دارای مشکلاتی هستند آن را به محیط کار نسبت نمی‌دهند و بنابراین هم‌چنان در محیط کار نسبت به همکاران با رفتارهای جامعه‌یار برخورد می‌کنند. برعکس هرگاه عدالت ادراک شده در سازمان پایین باشد، نسبت به سازمان و محیط کار دارای نگرش منفی شده و تعارض کار- خانواده را به محیط کار نسبت داده و بنابراین رفتار مثبت مدنی- سازمانی را در محیط کار نشان نمی‌دهند.

روش

پژوهش حاضر از نوع رابطه‌ای بوده و در آن رابطه رفتار مدنی - سازمانی با تعارض کار - خانواده در عدالت رویه‌ای پایین و بالا بررسی شده است. جهت تحلیل داده‌ها از روش‌های آمار توصیفی، همبستگی و رگرسیون سلسله مراتبی استفاده شده است.

جامعه، نمونه و روش نمونه‌گیری

نمونه این پژوهش شامل ۲۶۷ نفر از کارکنان یک شرکت صنعتی بودند که به شکل تصادفی انتخاب شدند. تعداد ۱۲۷ نفر از آنان زن و بقیه مرد بودند. میانگین سنی زنان ۳۲/۴۴ و میانگین سنی مردان ۳۹/۶۷ سال، میانگین سنوات تحصیلی زنان ۱۴/۲۹ و مردان ۱۶/۳۷ بود. در ابتدا جهت بررسی پایایی بازآزمایی و پایایی آلفای کرونباخ ابزارها، پرسشنامه‌ها بر روی ۴۰ نفر به صورت تصادفی اجرا شد. شاخص‌های توصیفی و پایایی ابزارهای پژوهش در جدول ۱ نشان داده شده است. همان‌گونه که مشاهده می‌شود پایایی بازآزمایی و پایایی سازگاری درونی در کلیه ابزارها قابل قبول بوده و بالاتر از ۰/۷ می‌باشد. بالاترین پایایی بازآزمایی مربوط به تعارض کار - خانواده با ۰/۷۹ و کمترین آن مربوط به رفتار مدنی - سازمانی معطوف به سازمان با ۰/۷۲ می‌باشد. در مورد پایایی سازگاری درونی هم بالاترین مربوط به تعارض کار - خانواده با ۰/۸۲ و پایین‌ترین مربوط به رفتار مدنی - سازمانی معطوف به سازمان است. هم‌چنین پس از اجرای تحقیق یک نمونه ۷۰ نفری از میان کارکنان به صورت تصادفی انتخاب و ویژگی‌های روان‌سنجی ابزارهای پژوهش مجدداً اندازه‌گیری شد که این نتایج در دو ستون آخر جدول (۱) آورده شده است.

جدول ۱: شاخص‌های توصیفی و پایایی ابزارهای پژوهش

متغیر	شاخص	متغیر	میانگین	انحراف معیار	پایایی بازآزمایی	پایایی سازگاری درونی	پایایی آلفای کرونباخ در نمونه پژوهشی	ضریب تنصیف در نمونه پژوهشی
مستقل	تعارض کار - خانواده	۴/۲۶	۱/۱۷	۰/۷۹	۰/۸۲	۰/۸۶	۰/۸۳	
	عدالت رویه‌ای	۴/۷۳	۱/۶۹	۰/۷۷	۰/۷۸	۰/۸۱	۰/۸۰	
وابسته	رفتار مدنی - سازمانی معطوف به فرد	۵/۸	۰/۸۲	۰/۷۷	۰/۷۶	۰/۷۹	۰/۸۱	
	رفتار مدنی - سازمانی معطوف به سازمان	۴/۷	۰/۷۹	۰/۷۲	۰/۷۴	۰/۷۷	۰/۷۸	

ابزارهای پژوهش

مقیاس تعارض کار - خانواده: مقیاس تعارض کار - خانواده در این پژوهش، مقیاس کوپلمن^{۵۶}، گرینهوس و کونولی^{۵۷} (۱۹۸۳) بوده است که شامل ۵ سؤال با طیف ۵ درجه‌ای لیکرت می‌باشد.

مقیاس عدالت رویه‌ای: مقیاس عدالت رویه‌ای در این پژوهش مقیاس لونتال، کاروزا و فرای^{۵۸} (۱۹۸۰) بود که شامل چهار سؤال می‌باشد.

مقیاس رفتارهای مدنی - سازمانی: مقیاس رفتارهای مدنی - سازمانی در این پژوهش، مقیاس ویلیامز و اندرسون^{۵۹} (۱۹۹۱) بود که شامل ۱۴ سؤال با طیف ۵ درجه لیکرت است. ۷ سؤال این پرسشنامه رفتار مدنی - سازمانی معطوف به فرد و ۷ سؤال آن رفتار مدنی - سازمانی معطوف به سازمان را مورد سنجش قرار می‌دهد.

یافته‌ها

در جدول ۲، همبستگی درونی بین متغیرهای پژوهش نشان داده شده است. بیشترین همبستگی درونی مربوط به رفتار مدنی - سازمانی معطوف به سازمان با رفتار مدنی - سازمانی معطوف به فرد است (۰/۵۹).

جدول ۲: همبستگی درونی بین متغیرهای پژوهش

متغیر	تعارض کار خانواده	عدالت رویه‌ای	رفتار مدنی - سازمانی معطوف به فرد	رفتار مدنی - سازمانی معطوف به سازمان
تعارض کار خانواده	۰/۸۲			
عدالت رویه‌ای	**۰/۳۱	۰/۷۸		
رفتار مدنی - سازمانی معطوف به فرد	**۰/۲۹	**۰/۳۷	۰/۷۶	
رفتار مدنی - سازمانی معطوف به سازمان	**۰/۳۷	**۰/۴۱	**۰/۵۹	۰/۷۴

**
P<=۰/۰۱

در جدول ۳، نتایج تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی رفتار سازمانی معطوف به فرد آمده است. در این تحقیق جنسیت، تأهل و تعداد فرزندان به عنوان متغیرهای کنترل در نظر گرفته شده‌اند. همان‌گونه که دیده می‌شود از بین متغیرهای کنترل، جنسیت رابطه معناداری با رفتار مدنی سازمانی معطوف به فرد دارد و میزان این رابطه ۰/۳۷- است. رابطه تعارض کار - خانواده و عدالت رویه‌ای با رفتارهای مدنی - سازمانی معطوف به فرد ۰/۳۹ می‌باشد. در حالی که با تعامل یافتن دو متغیر این

رابطه بالاتر می‌رود. ۱۵ درصد از تفاوت‌ها در رفتار مدنی - سازمانی، توسط عدالت رویه‌ای و تعارض کار - خانواده تبیین می‌شود و همان‌گونه که مشاهده می‌گردد، در تعامل دو متغیر این عدد به ۰/۲۳ می‌رسد. در نتیجه اثر تعاملی دو متغیر بیش از اثر اصلی آن‌ها است. تعارض کار - خانواده به تنهایی با رفتار مدنی - سازمانی رابطه ندارد اما در تعامل با عدالت رویه‌ای این رابطه معنادار می‌شود.

جدول ۳: نتایج تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی رفتار سازمانی معطوف به فرد

t	SE	β	F تغییر	درجه آزادی	R ² Δ	R ² تعدیلی	R ²	R	متغیر	
-۲/۲۱*	۰/۱۷	-۰/۳۷	-	۱	-	۰/۰۶	۰/۰۷	۰/۲۷	کنترل	جنسیت
۱/۷۴	۰/۰۶	۰/۱۱	-	۱	-	۰/۰۶	۰/۰۷	۰/۲۷		تأهل
۱/۶۸	۰/۳۲	۰/۵۳	-	۱	-	۰/۰۶	۰/۰۷	۰/۲۷		تعداد کودکان
-۱/۳۹	۰/۲۴	-۰/۳۴	۵/۷۲**	۱	۰/۰۸	۰/۱۴	۰/۱۵	۰/۳۹	اثر اصلی	تعارض کار - خانواده
۳/۷۳*	۰/۱۲	۰/۴۵	۵/۷۲**	۱	۰/۰۸	۰/۱۴	۰/۱۵	۰/۳۹		عدالت رویه‌ای
-۴/۲۳*	۰/۰۸	-۰/۳۷	۶/۲۳**	۱	۰/۰۶	۰/۲۰	۰/۲۳	۰/۴۸	اثر تعاملی	تعارض عدالت رویه‌ای

P <= ۰/۰۱***

در جدول ۴، نتایج تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی رفتار سازمانی معطوف به سازمان، آمده است. در این جدول نیز مانند جدول قبلی نتایج نشان می‌دهند که اثر تعاملی متغیرهای تعارض کار - خانواده و عدالت رویه‌ای بیشتر از اثر اصلی آن‌ها بر رفتار مدنی - سازمانی معطوف به سازمان است. همان‌گونه که مشاهده می‌شود، در اثر اصلی، رابطه تعارض کار - خانواده با رفتارهای مدنی - سازمانی، معنادار نیست در حالی که در تعامل با عامل عدالت رویه‌ای معنادار می‌شود.

جدول ۴: نتایج تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی رفتار سازمانی معطوف به سازمان

t	SE	β	F تغییر	درجه آزادی	R ² Δ	R ² تعدیلی	R ²	R	متغیر	
-۱/۹۶	۰/۳۷	-۰/۷۳	-	۱	-	۰/۱۱	۰/۱۲	۰/۳۵	کنترل	جنسیت
۱/۴۳	۰/۱۵	۰/۲۱	-	۱	-	۰/۱۱	۰/۱۲	۰/۳۵		تأهل
۱/۵۴	۰/۴۵	۰/۶۹	-	۱	-	۰/۱۱	۰/۱۲	۰/۳۵		تعداد کودکان
-۱/۴۷	۰/۳۱	-۰/۴۵	۶/۴۹**	۱	۰/۱۱	۰/۲۲	۰/۲۴	۰/۴۹	اثر اصلی	تعارض کار - خانواده
۳/۲۹*	۰/۲۵	۰/۸۳	۶/۴۹**	۱	۰/۱۱	۰/۲۲	۰/۲۴	۰/۴۹		عدالت رویه‌ای
-۷/۲۶**	۰/۰۷	-۰/۵۲	۷/۷۳**	۱	۰/۰۴	۰/۲۶	۰/۲۸	۰/۵۳	اثر تعاملی	تعارض عدالت رویه‌ای

P <= ۰/۰۱***

بحث

تعارض کار- خانواده تبعات روانی، جسمانی، نگرشی، رفتاری، سازمانی و خانوادگی را به دنبال دارد. پیامدهای روانی مانند فشار روانی، فرسودگی شغلی و فشار شغلی زیاد است (آلن و همکاران^{۶۰}، ۲۰۰۰ و هیجینز و همکاران^{۶۱}، ۱۹۹۳). در پژوهش حاضر نشان داده شده که عدالت به عنوان یک متغیر تعدیلی بر رابطه دو متغیر تعارض کار- خانواده و رفتارهای مدنی - سازمانی (هم معطوف به فرد و هم معطوف به سازمان) نقش داشته و سبب می‌شود که در صورت عدالت رویه‌ای پایین، افراد تعارض کار - خانواده را به سازمان نسبت دهند و بنابراین در محیط کار رفتار مدنی - سازمانی خویش را کاهش دهند که با یافته‌های هامر و تامپسون (۲۰۰۲) هماهنگ است. گوتلر و همکاران^{۶۲} (۱۹۹۶) کاهش کیفیت ارتباطات زوجین، تعارضات زناشویی، خستگی و دلزدگی از کار، ساعات زیاد کار و کاهش حضور همسر در خانه، خصومت، روان‌رنجوری و استرس روزانه برای زنان (برای انجام وظایف منزل) را از جمله پیامدها و تبعات تعارضات بین نقش‌های شغلی و خانوادگی نام برده‌اند (هنسی و کلی^{۶۳}، ۲۰۰۵).

همان‌گونه که در بخش یافته‌ها مشاهده می‌شود، فرضیه تعارض کار - خانواده بر رفتار سازمانی تأثیر دارد، رد شده و این رابطه تحت تأثیر عامل عدالت رویه‌ای سازمان است. فردی که عدالت رویه‌ای سازمان برای وی بالاست در حالی که در محیط خانه با تعارض روبه‌روست، تعارضات محیط خانه را در محل کار جبران کرده و از آن‌جا که سازمان را در ایجاد این تعارض دخیل نمی‌داند، با کار و خدمت بیشتر به سازمان و گذراندن ساعات بیشتری در محیط کار، سعی می‌کند تعارضات خانه را فراموش نماید و در نتیجه رفتارهای مدنی- سازمانی وی بالا خواهد بود. به عبارت دیگر فرد از رویکرد جبران استفاده کرده و عدم رضایت خود در خانه را در محیط کار جبران می‌کند.

با بررسی یافته‌ها مشخص شد که تعارض کار- خانواده بر عدالت رویه‌ای تأثیر دارد. کسی که تعارض کار - خانواده بالایی دارد، برای رفع این تعارض ممکن است، ساعات بیشتری را در سازمان گذرانده و به کار مشغول شود، تا بتواند خواسته‌های محیط خانه را رفع کرده و تعارض را کاهش دهد. حال اگر فرد با وجود کار بیشتر همچنان شاهد باشد که عدالت رویه‌ای در سازمان مانند قبل است و سهم وی از فرایند توزیع دستاوردهای سازمان باز هم کم می‌باشد، ادراک وی از عدالت رویه‌ای سازمان باز هم کاهش می‌یابد و هرچه تعارضات او در محیط خانه بیشتر شود، تلاش او برای رفع این تعارض بیشتر می‌گردد.

زمانی که کارکنان درمی‌یابند که سازمان با آن‌ها به عدالت رفتار می‌کند، احتمال بیشتری وجود دارد که رفتارهای مدنی- سازمانی از خود نشان دهند (اورگان و مورمان، ۱۹۹۳). تحقیقات گوناگون از ارتباط بین عدالت رویه‌ای و رفتارهای مدنی - سازمانی به طور کلی (شاپیرو و همکاران^{۶۴}، ۲۰۰۳ و زلرس و همکاران^{۶۵}، ۲۰۰۳) و ابعاد مختلف رفتارهای مدنی - سازمانی مانند رفتارهای فرانقشی

(زلس و همکاران، ۲۰۰۳)، وجدان کاری، جوانمردی، فضیلت مدنی بودن، ادب حمایت می‌کنند. یافته‌ها در این پژوهش، نشان می‌دهند، فردی که تعارض کار- خانواده برای وی بالا است، در حالی که عدالت رویه‌ای در سازمان برای او کم است، این تعارض را فرافکنی کرده و سازمان را مسبب آن می‌داند و در یک تقابل دو طرفه با سازمان، رفتارهای مفید و خدمات خود را به سازمان کم کرده و رفتارهای مدنی - سازمانی او کاهش می‌یابد. از این رو رابطه تعاملی تعارض کار - خانواده و رفتار مدنی - سازمانی در عدالت رویه‌ای پایین معکوس است یعنی در عدالت رویه‌ای پایین، سطح بالای تعارض با رفتار مدنی سازمانی پایین ارتباط دارد. هرچند از نظر سرمد (۱۳۷۸) متغیر تعدیلی معمولاً ایستا است، اما دیده می‌شود که در این‌جا متغیر تعدیلی نقش پویا داشته و نشان می‌دهد عدالت ادراک شده چگونه در تعامل بین خانواده - کار و رفتارهای مدنی - سازمانی نقش دارد. همچنین معمولاً متغیرهای تعدیلی نقش متغیرهای برون‌زاد را دارند، اما عدالت ادراک شده یک متغیر درون‌زاد است، زیرا به ادراک فرد از موقعیت مربوط می‌شود. با توجه به اهمیت رفتار مدنی - سازمانی و نقش مهمی که این رفتار در بهره‌وری سازمان‌ها دارد، مدیران صنایع و سازمان‌ها باید سعی کنند تا با افزایش و بهبود عدالت از اسناد مشکلات در محیط زندگی کارکنان به محیط کار بازاری کنند. نتیجه مهمی که پژوهش حاضر فراروی مدیران قرار می‌دهد این است که با رنگ باختن عدالت در محیط کار، افراد مشکلات زندگی خود را به سازمان نسبت می‌دهند که تبعات آن کاهش رفتار مدنی - سازمانی است. ضریب تراز شده رگرسیون در رابطه تعاملی تعارض و عدالت بر این امر صحت می‌گذارد. به عبارت دیگر با یک واحد افزایش در تعارض کار- خانواده در گروهی که عدالت رویه‌ای پایینی را تجربه کرده‌اند، ۰/۳۷ رفتارهای مدنی - سازمانی معطوف به همکار ($\beta = -0/37$) و ۰/۵۲ رفتار مدنی - سازمانی معطوف به سازمان ($\beta = -0/52$) آنان کاهش می‌یابد.

هرگاه ادراک فرد از عدالت سازمانی منفی باشد، بازتاب آن رفتارهای ضد تولیدی خواهد بود که با سرریز شدن به خانواده، تعارض کار و خانواده را افزایش می‌دهد. در این صورت جهت‌اعلی از شغل به خانواده خواهد بود. برعکس هرگاه تعارض خانواده و کار افزایش یابد و فرد ادراک پایینی از عدالت سازمانی داشته باشد، فرد ریشه تعارض را به سازمان نسبت داده و بنابراین یا به رفتارهای ضد تولیدی روی خواهد آورد (رفتار منفی در سازمان) و یا رفتارهای مدنی مثبت (رفتار مثبت در سازمان) را انجام نخواهد داد. هر چند در ادبیات پژوهشی در این زمینه رابطه عدالت سازمانی و رفتارهای ضد تولیدی نسبتاً قوی است، اما به بازتاب منفی رفتارهای آن در خانواده (تعارض خانواده - کار) و بازاری از رفتارهای مثبت در محیط کار (رفتار مدنی - سازمانی) توجه نشده است. پژوهش حاضر نخستین گام در این زمینه است. جراین اشتاین^{۶۶} (۱۹۸۰) بیان می‌کند که یک رابطه معکوس بین کار و خانواده وجود دارد به این شکل که افراد در تلاش برای جبران آن‌چه در دیگری از دست رفته است، سرمایه‌گذاری‌های متفاوتی را در هر یک انجام می‌دهند (امیرسالاری، ۱۳۸۶). یافته‌های

این پژوهش هماهنگ با یافته‌های اورگان (۱۹۹۰ و ۱۹۸۸)، بارلینگ و فیلیپس (۱۹۹۳) و اورگان و رایان (۱۹۹۵) مبنی بر وجود رابطه بین عدالت سازمانی و رفتار مدنی - سازمانی است. در یک فراتحلیل انجام شده توسط کوهن و اسپکتور (۲۰۰۱) نشان داده شده است که بین رفتارهای انحرافی محیط کار و اشکال مختلف عدالت سازمانی رابطه وجود دارد. آنان در مطالعه خود نشان دادند که جزئیات کشف شده فرایندهایی که منجر به عملکردهای انحرافی کارکنان می‌شوند، همان دلایلی است که به رفتارهای مدنی - سازمانی آن‌ها منجر می‌گردد، در حالی که رفتارهای مدنی - سازمانی رفتارهایی هستند که اثربخشی سازمانی را افزایش می‌دهند.

پدیده سرریزشدگی دلالت بر اثرات کار و خانواده بر یکدیگر دارد که شباهتهایی را بین دو بعد ایجاد می‌کند (ادواردز و روت بارد^{۶۷}، ۲۰۰۰). از آن‌جا که تحقیقات نشان داده‌اند که فشار نقش در یک بعد اثرات منفی را در بعد دیگر دارد (فورد، هین و لانگ کامر^{۶۸}، ۲۰۰۷)، عوامل ایجادکننده استرس در محیط کار مانند ابهام، تعارض و گرانباری نقش، منبع مهم استرس در محیط کار هستند. در خانواده نیز این عوامل ایجادکننده استرس است. حمایت اجتماعی و کاری موجب رفاه فرد دریافت‌کننده می‌شود (میشل و همکاران^{۶۹}، ۲۰۰۹). اما تسهیلات سازمانی در جهت رفع تعارض کار - خانواده نوعی حمایت سازمانی است که تعهد سازمانی افراد را افزایش داده (تامسون، بی‌وایس و لای‌نس^{۷۰}، ۲۰۰۹) و میزان ترک شغل را کم می‌کند (بهسون^{۷۱}، ۲۰۰۵). گراور و کروکر^{۷۲} (۱۹۹۵) در پژوهش خود نشان دادند که وجود این تسهیلات نه تنها در افرادی که از آن‌ها استفاده می‌کنند، بلکه در تمام افراد سازمان موجب افزایش تعهد و کاهش ترک شغل است زیرا این تسهیلات دلبستگی کارکنان را به سازمان افزایش داده و نشان‌دهنده اهمیت سازمان به بهزیستی افراد است.

یادداشت‌ها

- | | |
|--|-----------------------------|
| 1. Work- Family Conflict | 37. Williams et al. |
| 2. Eby, Casper, Lockwood, Bordeaux & Brinley | 38. Barling & Phillips |
| 3. Organizational Justice | 39. Folger |
| 4. Organizational Citizenship Behavior | 40. Lind & Tyler |
| 5. Crompton & Lyonette | 41. Podscoff |
| 6. Burgess et al. | 42. Rahim et al. |
| 7. Hodson | 43. Aryee et al. |
| 8. Barnett | 44. Spector |
| 9. Young & Long | 45. Fax |
| 10. Greenhaus & Beutell | 46. Baron & Byrne |
| 11. Aycan | 47. Manrique & Tacoronte |
| 12. Kossek & Lambert | 48. Frone, Russell & Cooper |
| 13. Cooke & Rousseau | 49. Grzywacz & Marks |
| 14. Friedman, Christensen & Degroot | 50. Guest |

15. Hammer & Thampson
16. Rogelberg
17. Wagena & Geurts
18. Desivilya, Sabag & Ashton
19. Cohen & Vigoda
20. Organ
21. Kanika
22. Lepain, Erez & Jahson
23. Moorman
24. Konovsky
25. Greenberg
26. Distributive
27. Procedural
28. Cropanzano & Baroun
29. Interactional
30. McDowall & Fletcher
31. Fernandes & Awameleh
32. Forret & sue love
33. Erturk
34. Ryan
35. Niehoff
36. Konovsky & Pugh
51. Clark
52. Cohen & Liani
53. Erdwins et al.
54. Barnett & Hyde
55. Singel et al.
56. Kopelman
57. Connolly
58. Leventhal, Karuza & Fry
59. Williams & Anderson
60. Allen et al.
61. Higgins et al.
62. Gotler & et al.
63. Henessey & Kelly
64. Shapiro & et al.
65. Zellers et al.
66. Granstain
67. Edwards & Rothbard
68. Ford, Heinen & Langkamer
69. Michel et al.
70. Thompson, Beauvais & Lyness
71. Behson
72. Grover & Crooker

منابع

- امیرسالاری، ی. (۱۳۸۶). بررسی رابطه بین تعارض کار-خانواده و خانواده - کار با رضایت شغلی یکی از شرکت‌های صنعتی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه اصفهان، اصفهان.
- رستگارخالد، ا. (۱۳۸۵). بررسی تأثیر تعارض نقش شغلی - خانوادگی و عوامل اجتماعی مؤثر بر آن. دانشور رفتار، ۱۱، ۴۸-۳۵.
- رستگارخالد، ا. (۱۳۸۲). تضاد بین نقش‌های خانوادگی و کاری. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران.
- سرمد، ز. (۱۳۷۸). متغیرهای تعدیل‌کننده و واسطه‌ای: تمایزات مفهومی و راهبردی، مجله پژوهش‌های روان‌شناختی، ۵ (۳ و ۴)، ۶۳-۸۱.
- شکرکن، ح، نیسی، ع، نعمی، ع. و مهرابی‌زاده هنرمند، م. (۱۳۸۰). بررسی رابطه خشنودی شغلی با رفتار مدنی سازمانی و عملکرد شغلی در کارکنان برخی از کارخانه‌های اهواز. مجله علوم تربیتی و روان‌شناسی، ۸ (۳ و ۴)، ۱-۲۲.
- صباحی، پ. (۱۳۸۶). بررسی رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی و رفتار ضدتولید در یکی از سازمان‌های صنعتی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه اصفهان، اصفهان.
- قانع‌نیا، م. (۱۳۸۷). بررسی تأثیر سن و سابقه نوبت‌کاری نوبت‌کاران بر سلامت روان و تعارض نقش شغلی و خانوادگی آنان. خلاصه مقالات اولین کنگره ملی دو سالانه روان‌شناسی صنعتی و سازمانی (صص. ۹-۱۱) دانشگاه اصفهان، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی.

- کاکایی ماوایی، ح. (۱۳۸۶). بررسی عوامل اثرگذار بر ترک خدمت کارکنان یکی از سازمان‌های صنعتی ایران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه اصفهان، اصفهان.
- کریمی، ل. (۱۳۸۱). بررسی رابطه متقابل پدیده سرریزشدگی در حیطه‌های کار - خانواده. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان، اصفهان.
- ملکی‌ها، م. (۱۳۸۷). بررسی اثربخشی آموزش مدیریت تعارض کار - خانواده بر رضایت شغلی و زناشویی زنان شاغل دانشگاه اصفهان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه اصفهان، اصفهان.
- ملکی‌ها، م.، باغبان، ا. و فاتحی‌زاده، م. (۱۳۸۷). بررسی تأثیر کار شیفتی بر تعارض کار - خانواده و رضایت زناشویی. *مجله علوم رفتاری*، ۲، ۲۰-۳۲.
- نعمی، ع. و شکرکن، ح. (۱۳۸۵). بررسی رابطه ساده و چندگانه عدالت سازمانی با رفتار مدنی سازمانی در کارکنان یک سازمان صنعتی در شهر اهواز. *مجله علوم تربیتی و روان‌شناسی*، ۱۳(۱)، ۷۹-۹۲.

- Aryee, S., Budhwar, P. S., & Cohen, Z. X. (2002). Trust as a mediator of the relationship between organizational justice and work outcome: Test of a social exchange model. *Journal of Organizational Behavior*, 32(3), 567-285.
- Aycan, Z. (2005). Relative contribution of childcare, spousal and organizational support in reducing work-family conflict for men & women: The case of Turkey sterols. *Journal of Sex Role*, 53(7-8), 453-472.
- Barling, J., & Phillips, M. (1993). Interactional formal and distributive justice in the workplace: An exploratory study. *The Journal of Psychology*, 127(6), 649-656.
- Barnett, R. C., & Hyde, J. S. (2001). Women, men, work and family: An expansionist theory. *American Psychologist*, 56, 781-796.
- Barnett, R. (2002). Role stress/strain and work-family, a Sloan work and family encyclopedia entry. Sloan Work and Family Research Network [On-line]. Available: http://wfnetwork.bc.net/encyclopedia_entry.php?id=255
- Baron, R. A., & Byrne, D. (2003). *Social psychology* (10th ed). Boston: Pearson Publication.
- Behson, S. J. (2005). The relative contribution of formal and informal organizational work-family support. *Journal of Vocational Behavior*, 66(3), 487-500.
- Burgess, J., Henderson, L., & Strachan, G. (2007). Work and family balance through equal employment opportunity programs and agreement making Australia. *Employee Relations*, 29(4), 415-430.
- Clark, S. C. (2000). Work/family border theory: A new theory of work/life balance. *Human Relations*, 53, 747-70.
- Cohen, A., & Liani, E. (2009). Work family conflict among female employees in Israeli hospitals. *Personnel Review*, 38(2), 124-141.
- Cohen, A., & Vigoda, E. (2000). Do good citizen make good organizational citizens? An empirical examination of the relationship between general citizenship and organizational citizenship behavior in Israel. *Administration and Society*, 32(5), 569-625.
- Cohen-Charash, Y., & Spector, P. E. (2001). The role of justice in organizations: A meta-analysis. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 86, 278-321.

- Cook, R. A., & Denise, R. (1984). Stress and strain from family roles and work-role expectation. *Journal of Applied Psychology*, 62(2), 252-260.
- Corpanzano, R., & Baron, R. (1991). Injustice and organizational conflict: The moderating role of power restoration. *International Journal of Conflict Management*, 2, 5-29.
- Crompton, R., & Lyonette, C. (2006). Work-life balance in Europe. *Acta Sociologica*, 49, 379-93.
- Eby, L. T., Casper, W. J., Lockwood, A., Bordeaux, C., & Brinley, A. (2005). Work and family research in IO/BO content analysis and review of the literature. *Journal of Vocational Behavior*, 66, 124-197.
- Edwards, J. R., & Rothbard, N. P. (2000). Mechanisms linking work and family: Clarifying the relationship between work and family constructs. *Academy of Management Review*, 22(1), 148-199.
- Erturk, A. (2006). Increasing organizational citizenship behaviors of Turkish academicians. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 257-270.
- Fernandes, C., & Awamleh, R. (2006). Impact of organizational justice in an expatriate work environment. *Management Research News*, 29(11), 701-712.
- Folger, R., & Konovsky, M. A. (1989). Effects of procedural and distributive justice on reactions to pay decision. *Academy of Management Journal*, 32, 115-130.
- Ford, M. T., Heinen, B. A., & Langkamer, K. L. (2007). Work and family satisfaction and conflict: A meta-analysis of cross-domain relations. *Journal of Applied Psychology*, 92, 57-80.
- Foreet, M., & Sue Love, M. (2008). Employee justice perception and coworker relationship. *Leadership and Organization Development Journal*, 29(3), 248-260.
- Fox, S., & Spector, P. E. (2005). *Counterproductive work behavior: Investigation of actors and targets*. Washington, DC: APA.
- Fridman, S. D., Christensen, P., & Degroot, J. (1998). *Work and life: The end of zero-sum game*. Harvard Business Review (7th ed.). Boston: Harvard Business Review.
- Greenberg, S. (1990). Organizational justice: Yesterday, today and tomorrow. *Journal of Management*, 16(2), 399-432.
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10, 76-88.
- Grover, S. L., & Crooker, K. J. (1995). Who appreciates family-responsive human resource policies: The impact of family-friendly policies on the organizational attachment of parents and non-parents. *Personnel Psychology*, 48, 271-288.
- Guest, D. E. (2002). Perspectives on the study of work-life balance. *Social Science Information*, 41, 255-79.
- Hammer, L., & Thompson, C. (2002). *Work-family role conflict*. Zicklin school of business, Baruch college, CUNY.
- Henessey, Y., & Kelly, D. (2005). Work- family conflict self- efficiency a scale validation study. *Journal of Personality and Social Psychology*, 25, 268-301.
- Hodson, Ch. (2001). *Psychology and work* (1st ed.). USA & Canada: Taylor & Francis group.
- Kainka, T. (2006). LMX-citizenship behavior relationship: Justice as a mediator. *Leadership & Organization*, 27(2), 106-117.

- Konovsky, M. A., & Pugh, S. D. (1994). Citizenship behavior and social exchange. *Academy of Management Journal*, 37(3), 656-669.
- Kopelman, R. E., Greenhouse, S. H., & Connolly, T. F. (1983). A model of work, family and inter-role conflict: A construct validation study. *Organizational Behavior and Human Performance*, 32, 198-215.
- Kossek, E. E., & Lambert, S. J. (2005). *Work and life integration: Organization culture & individual perspectives*. Mahwah NJ: Lawrence Erlbaum.
- Lepaine, J. A., Erez, A., & Johnson, D. E. (2002). The nature and dimensionality of organizational citizenship behavior: A critical review and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87, 52-65.
- Leventhal, G. S., Karuza, J., & Fry, W. (1980). Beyond fairness: A theory of allocation preferences. In G. Mikula (Ed.), *Justice and social interaction* (pp. 167-218). New York: Springer.
- Lind, E. A., & Tyler, T. R. (1988). *The social psychology of procedural justice*. New York: Plenum Press.
- McDowall, A., & Fletcher, C. (2004). Employee development: An organizational justice perspective. *Personnel Review*, 33(1), 8-29.
- Michel J. S., Jacqueline K., Mitchelson J. K., Pichler S., & Cullen K. L. (2009). Clarifying relationships among work and family social support, stressors, and work-family conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 10, 1-14.
- Moorman, R. H. (1991). Relationship between organizational justice and organizational citizenship behavior: Do fairness perception influence employee citizenship. *Journal of Applied Psychology*, 76, 845-855.
- Moorman, R. H., Blakely, G. L., & Niehoff, B. P. (1998). Does perceived organizational support mediate the relationship between procedural justice and organizational citizenship behavior. *Academy of Management Journal*, 41(3), 351-357.
- Moorman, R. H., & Niehoff, B. P. (1993). Treating employees fairly and organizational citizenship behavior: Sorting the effects of job. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 6, 209-226.
- Niehoff, B. P., & Moorman, R. H. (1993). Justice as a mediator of 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*. MA: Lexington Books.
- Organ, D. W. (1990). The motivational basis of organizational citizenship behavior. *Research in Organizational Behavior*, 12, 43-72.
- Organ, D. W., & Moorman, R. H. (1993). Fairness and organizational citizenship behavior: What are the connections. *Social Justice Research*, 6, 5-18.
- Organ, D. W., & Ryan, K. (1995). A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. *Personnel Psychology*, 48, 775-802.
- Podsakoff, P. M., McKenzie, S. B., Morman, R. H., & Fetter, R. (1990). Transformational leader behaviors and their effects on follower's trust in leader, satisfaction and organizational citizenship behavior. *Leadership Quarterly*, 1(2), 107-142.

- Podsakoff, P. M., McKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bacharach, D. (2000). Organizational citizenship behavior: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26, 513-563.
- Rahim, M. A., Magner, N. R., & Rahman, S. (2001). Do justice relationships with organization-directed reactions differ across US and Bangladesh employees. *The International Journal of Conflict Management*, 12(4), 339-349.
- Rogelberg, G. S. (2007). *Encyclopedia of industrial and organizational psychology* (1sted.), London: New Delhi.
- Shapiro, J. A. M., Kessler, I., & Purcell, J. (2003). Exploring organizationally directed citizenship behavior: Reciprocity or its my job? *Journal of Management Studies*, 41, 85-106.
- Singel, P. A., Post, C., Brockner, J., Fishman, A. Y., & Garden, C. (2005). The moderating influence of procedural fairness on the relationship between work-life conflict and organizational commitment. *Journal of Applied Psychology*, 90(1), 13-24.
- Thompson, C. A., Beauvais, L. L., & Lyness, K. S. (1999). When work-life benefits are not enough: The influence of work-life culture on benefit utilization, organizational attachment, and work-life conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 54, 392-415.
- Wagena, E., & Geurts, S. (2000). SWING: Development and validation of the survey work-thuis interference-Nijmegen. *Gedrag & Gezondheid*, 28, 138-158.
- Williams, L. J., & Anderson, S. E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behavior. *Journal of Management*, 17, 601-617.
- Williams, S., Pitre, R., & Zainub, M. (2002). Justice and organizational citizenship behavior intention: Fair rewards vs. fair treatments. *Journal of Social Psychology*, 142, 33-45.
- Young M. E., & Long, Z. (1998). *Counseling and Therapy for Couples*. New York: Brooks/Cole Publishing Company.
- Zellers, K. L., Giacalone, R. A., Lockhart, D. و Jurkeiwicz, C. L. (2003). Justice and organizational citizenship behavior: Interactive effect of impression management motives. *Academy of Management Proceedings*, 46, 1-9.
- Zoghbi-Manrique, P., & Verano-Tacoronte, D. (2007). Investigating the effects of procedural justice on workplace deviance. *Internatinal Journal of Manpower*, 28(8), 715-729.