

تأثیر برداشت کارکنان از عدالت سازمانی بر رفتارهای

شهروندی سازمانی آنان

دکتر علی رضائیان*، لیلا میرزاده

گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه شهید بهشتی، تهران

چکیده

زمینه: امروزه، سازمانها در محیط جهانی بسیار رقابتی عمل می کنند و مدیران برای ارتقاء بهره‌وری سازمانهایشان، سازوکارهای مختلفی از جمله کوچک سازی سازمانها و خودکار کردن امور را به کار می گیرند. درحالی که این سازوکارها می تواند مؤثر باشد اما یکی از مهمترین عوامل، نیروی انسانی کیفی و متعهد است. رفتار شهروندی سازمانی در طی چند سال اخیر به عنوان عاملی مؤثر در به دست آوردن تعهد کارکنان مورد توجه قرار گرفته و تحقیقات نسبتاً چشمگیری بر روی شناسایی عوامل مؤثر در ارتقاء این رفتارها متمرکز شده و عوامل مشترکی مانند هنجارهای گروهی، ساختار سازمانی و فرهنگ سازمانی به عنوان متغیرهای زمینه‌ای جهت توسعه این نوع رفتارها شناسایی شده اند. در این تحقیق، تأثیر برداشت کارکنان از عدالت سازمانی به عنوان یکی از عوامل تأثیرگذار در ارتقاء این رفتارها در شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی مورد مطالعه قرار گرفت.

روش کار: روش تحقیق از لحاظ هدف، کاربردی و از لحاظ نحوه جمع آوری داده‌ها، توصیفی-پیمایشی است. در این تحقیق، عدالت سازمانی شامل چهار بعد عدالت (توزیعی، رویه‌ای، مرادده‌ای و اطلاعاتی) و نقش هر کدام در ارتقاء رفتارهای شهروندی سازمانی از دیدگاه کارکنان مورد سنجش قرار گرفت. داده‌های مورد استفاده از طریق پرسشنامه از کارکنان شرکت مذکور، جمع‌آوری گردید و فرضیات تحقیق بر اساس آزمون دو جمله‌ای مورد آزمون قرار گرفت.

یافته‌ها: نتایج تحقیق نشان داد که برداشت کارکنان از عدالت سازمانی شامل هر چهار بعد مذکور بر رفتارهای شهروندی آنان در سازمان تأثیرگذار است. در رتبه بندی این ابعاد، برداشت کارکنان از عدالت مرادده‌ای در رتبه اول، عدالت توزیعی در رتبه دوم، عدالت اطلاعاتی در رتبه سوم و عدالت رویه‌ای در رتبه چهارم قرار داشت.

نتیجه گیری: براساس یافته‌های تحقیق می توان نتیجه گرفت که رفتارهای شهروندی سازمانی می‌تواند از برداشت کارکنان از عدالت سازمانی تأثیر پذیرد.

کلید واژه: رفتار شهروندی سازمانی، عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای، عدالت مرادده‌ای، عدالت اطلاعاتی.

سر آغاز

نیز بر پیامد این رفتارها مانند ارتقاء اثربخشی، کارایی و بهره‌وری سازمانها توجه کرده‌اند و دسته دیگر بر عوامل مؤثر در ارتقاء آنها از جمله فرهنگ سازمانی، ساختار سازمانی و اعتماد به مدیران متمرکز شده‌اند. عدالت سازمانی نیز در بسیاری از تحقیقات به عنوان عاملی مؤثر در افزایش اعتماد، تعهد و رضایت شغلی مورد بررسی قرار گرفته است. بحث و بررسی

امروزه برای ارتقاء بهره‌وری و موفقیت سازمانها، مفهوم رفتار شهروندی سازمانی مورد توجه محققان زیادی قرار گرفته و انواع مختلفی از این نوع رفتارها توسط محققانی چون ارگان، نت میر، وان دینه و پودساکف شناسایی شده است. بسیاری از تحقیقات

شهروندی سازمانی می‌توان نتیجه گرفت که این نوع رفتارها، رفتارهای مثبتی است که افراد از روی میل و اراده انجام می‌دهند و تحت اجبار و الزامات رسمی شغل نیستند. یعنی رفتارهای فرانقشی هستند و از طریق نظام رسمی سازمان، پاداشی به دنبال ندارند اما می‌توان انتظار داشت که توسط نظامهای غیررسمی تقویت شوند. این رفتارها بیشتر برای بهره‌وری گروه یا سازمان انجام می‌شوند.

انواع رفتار های شهروندی

دسته‌بندیهای مختلفی از رفتار های شهروندی صورت گرفته که محققان آنها را در بیشتر از سی نوع شناسایی کرده‌اند. جامعترین طبقه بندی از پودساکف است که این نوع رفتارها را در هفت نوع دسته‌بندی کرده است که هرکدام از آنها در زیر توضیح داده می‌شود (۱۰).

رفتار های کمک کننده: شکل مهمی از رفتارهای شهروندی سازمان شامل کمکهای داوطلبانه به دیگران یا جلوگیری از مشکلات مربوط به کار است. در مطالعات ارگان، نودوستی، میانجیگری و تشویق سه بعد از این نوع رفتارها هستند.

جوانمردی و گذشت: نوعی خوش بینی و تحمل شرایط نامطلوب کاری بدون ابراز شکایت. ارگان، این نوع رفتارها را که نسبت به رفتارهای کمک کننده توجه بیشتری به آنها شده است، به عنوان تمایل کارکنان به تحمل شرایط نامطلوب بدون ابراز شکایت تعریف می‌کند (۱۰).

وفاداری سازمانی: حمایت و دفاع از سازمان در مقابل تهدیدات خارجی، حفظ و تعهد و پایبندی به سازمان حتی در شرایط نامطلوب را می‌توان به عنوان وفاداری سازمانی تعریف کرد.

اطاعت سازمانی: نوعی خویشتنداری شامل پذیرش قوانین، مقررات و رویه‌های سازمانی حتی در حالت عدم مهار خارجی. این نوع از رفتار که دارای سابقه قدیمی در تحقیقات رفتارهای شهروندی است بدان علت جزء رفتارهای شهروندی به حساب می‌آید که اطاعت از قوانین و مقررات سازمانی که از هر یک از اعضای سازمان انتظار می‌رود، بسیاری از کارکنان به آسانی آن را انجام نمی‌دهند. بنابراین، کارکنانی که به صورت وجدانی از

درباره عدل، ماهیت و چگونگی آن و نیز نحوه تحقق و اجرای آن در جوامع بشری و در نفوس انسانی از ضروریات اولیه زندگی بشر محسوب شده تا آنجا که یکی از والاترین هدفهای ادیان الهی تحقق عدل در جوامع بشری بوده و پیامبران برای تحقق آن در جوامع آمده‌اند (۱). پس با توجه به اهمیتی که عدالت در فرهنگ ما از آن برخوردار است و همچنین نقش آن در افزایش اعتماد، تعهد و رضایت شغلی که جزء عوامل تأثیرگذار بر رفتارهای شهروندی شناخته شده‌اند، در این تحقیق با هدف تعیین میزانی که ادراک کارکنان سازمان از عدالت سازمانی بر رفتارهای شهروندی آنان تأثیر می‌گذارد و کمک به مدیران سازمان در جهت ارتقاء رفتارهای شهروندی سازمانی، تأثیر ادراک کارکنان از عدالت سازمانی در ارتقاء این رفتارها مورد بررسی قرار گرفت. بدین منظور طبقه‌بندی جدیدی از عدالت سازمانی شامل چهار بعد عدالت (توزیعی^۱، رویه ای^۲، مراوده ای^۳ و اطلاعاتی^۴) و نقش هر کدام در ارتقاء رفتارهای شهروندی سازمانی از دیدگاه کارکنان در شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی مورد سنجش قرار گرفت که ابتدا به تدوین طرح تحقیق و جمع‌آوری مبانی نظری پرداخته، سپس با توجه به روش شناسی تحقیق، داده‌های میدانی از طریق پرسشنامه جمع‌آوری و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت و در نهایت به بحث در مورد نتایج تحقیق پرداخته و پیشنهادهایی ارائه گردید.

تاریخچه و تعاریف رفتار شهروندی سازمانی

واژه رفتار شهروندی سازمانی^۵ را برای اولین بار ارگان و همکارانش در سال ۱۹۸۳ به کار گرفتند. گرچه قبل از آنها افرادی همچون «کنز» و «کاهن» با تمایز قائل شدن بین عملکرد نقش و «رفتارهای نوآورانه و خودجوش» در دهه هفتاد و هشتاد میلادی و نیز قبل از آنها «چستربارنارد» با بیان مفهوم «تمایل به همکاری» در سال ۱۹۳۸ میلادی به این موضوع توجه نموده بودند (۱۰). طبق نظر ارگان، رفتار شهروندی سازمانی رفتاری است که از روی میل و اراده فردی بوده و به طور مستقیم و واضح از طریق نظام پاداش رسمی سازمانی مورد تقدیر قرار نمی‌گیرد، اما در مجموع، عملکرد اثر بخش سازمان را ارتقاء می‌دهد (۷). با توجه به تعاریف ارگان از رفتارهای

تمامی مقررات و دستورالعمل‌های سازمان حتی در شرایط عدم نظارت خارجی اطاعت می‌کنند در ردیف شهروندان خوب به حساب می‌آیند.

ابتکار شخصی: رفتارهای فرانقشی که ماورای حداقل نیازمندیهای کلی مورد انتظار قرار دارد. رفتارهایی شامل فعالیتهای خلاقانه و داوطلبانه، طراحی نوآورانه برای بهبود وظیفه شخصی و یا عملکرد سازمانی. موتوویلدو و بورمن، مؤلفه‌های اصلی این سازه را انجام داوطلبانه و مشتاقانه فعالیتهای وظیفه‌ای عنوان می‌کنند.

آداب اجتماعی: یک سطح کلان از علاقه یا تعهد به سازمان به عنوان یک کل. این بعد از رفتارهای شهروندی که در تمایل به مشارکت در فعالیتهای حکومت به عنوان یکی از فعالیتهای اصلی شهروندی ریشه دارد، در مطالعات ارگان به عنوان آداب اجتماعی و در مطالعات گراهام به عنوان مشارکت سازمانی در نظر گرفته می‌شود.

آخرین بعد رفتارهای شهروندی سازمانی توسعه شخصی به شمار می‌آید. این بعد که در مطالعات کتزر، گئورگ و بریف مورد شناسایی قرار گرفت شامل آن دسته از رفتارهای داوطلبانه کارکنان است که به منظور بهبود و افزایش دانش، تواناییها، و مهارتهایشان انجام می‌دهند. از ویژگیهای چنین رفتارهایی، یادگیری مجموعه جدیدی از مهارتها به منظور توسعه و افزایش دامنه مشارکت در سازمان است (۱۰).

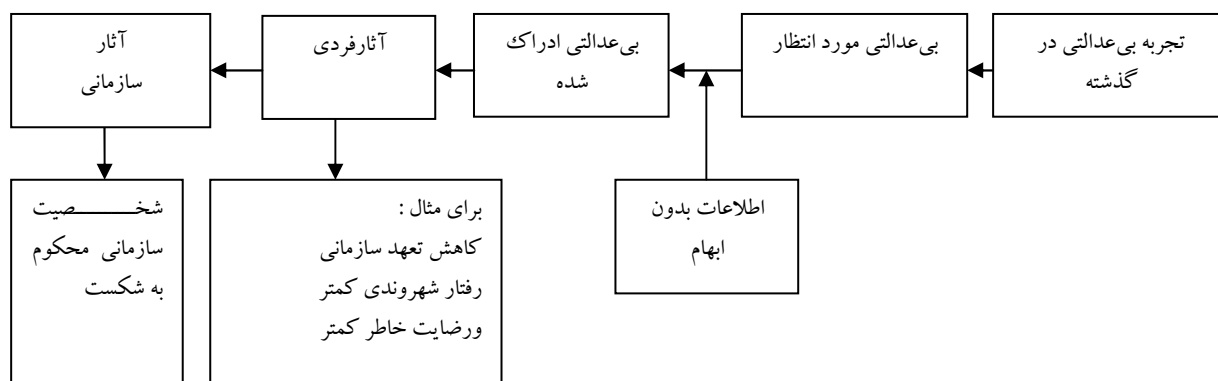
عدالت سازمانی

مطالعات عدالت در سازمانها داده‌های اولیه خود را از تحقیقات آدامز در سال ۱۹۶۵ روی مفهوم برابری^۷ گرفته است ولی بلوغ این مطالعات از سال ۱۹۹۰ به بعد اتفاق افتاده است و اخیراً به نظر می‌رسد که علاقه‌مندی به عدالت سازمانی شهرت و محبوبیت زیادی یافته و در مطالعات فراتحلیل به اوج خود رسیده است. تا قبل از ۱۹۷۵ مطالعه عدالت به‌طور کلی بر عدالت توزیعی متمرکز بود. عدالت توزیعی به ادراک کارکنان از منصفانه بودن توزیع منابع و پیامدها در سازمان اشاره دارد. بسیاری از این مطالعات همان طور که ذکر شد مبتنی بر کار اولیه آدامز در سال ۱۹۶۵ بود که چارچوب تئوری مبادله اجتماعی را برای ارزیابی

انصاف به‌کار گرفت. تحقیقات نخستین که بر عدالت توزیعی متمرکز بود، توان تشریح و پیش‌بینی واکنش افراد نسبت به عدالت را نداشتند، به علت همین نقصان، تحقیقات به سمت عدالت رویه‌ای گرویدند. نتایج تحقیقات حاکی از آن است که افراد فقط به دریافتی خود واکنش نشان نمی‌دهند بلکه نسبت به رویه‌هایی که منجر به دریافتی آنها می‌شود نیز واکنش نشان می‌دهند و در برخی از شرایط واکنش افراد نسبت به عدالت رویه‌ای بیشتر از عدالت توزیعی است (۳). تی باوت و والکر مطالعه فرایند را به ادبیات عدالت معرفی کردند. آنها رویه‌های تجزیه و تحلیل بحث و جدل همانند وساطت و داوری و همچنین دو مرحله فرایند و مرحله تصمیم را بیان نمودند. آنها به میزان تأثیری که طرفهای نزاع^۸ بر هر مرحله داشتند به عنوان شواهدی از مهارت تصمیم و بررسی فرایند اشاره داشتند. تی باورت و والکر این بررسی فرایند را معادل عدالت رویه‌ای دانستند. بعد سوم عدالت را با یاس و موآگ در سال ۱۹۸۶ به ادبیات عدالت معرفی کردند. آنها بر توجه به اهمیت کیفیت رفتارهای بین شخصی افراد در طی اجرای رویه‌ها تمرکز کردند. و به این بعد از عدالت به عنوان عدالت مرادهمی اشاره کردند که اخیراً این بعد عدالت، دو نوع را شامل می‌شود. (مثل گرینبرگ در سال ۱۹۹۰ و ۱۹۹۳) نوع اول که عدالت بین شخصی نامیده شده، درجه‌ای را که با افراد توسط حاکمانشان با احترام، ادب^۹ و بزرگی^{۱۰} رفتار می‌شود منعکس می‌کند و نوع دوم عدالت اطلاعاتی نامیده شده که بر توضیحاتی که برای افراد فراهم می‌شود تا اطلاعاتی در مورد چرایی به کارگیری رویه‌ها در یک روش خاص یا چرایی توزیع پیامدها به شیوه‌ای خاص منتقل کند، تمرکز دارد (۸).

اهمیت عدالت سازمانی

افراد با عضویت در سازمانها درون دادهایی را از نظر زمان، تلاش و ... به سازمان ارائه نموده و سازمانها در قبال آن برون دادها یا مزایای گوناگون را در دو گروه اقتصادی و احساسی اجتماعی به افراد ارائه می‌نمایند. چگونگی توزیع این مزایا از اهمیت فوق العاده‌ای برخوردار است. تحقیقات صورت گرفته بر روی مبحث عدالت نشان دهنده این موضوع است. افراد



شکل ۱. الگوی بی‌عدالتی مورد انتظار

شهروندی سازمانی از دیدگاه کارکنان پرداختیم. رابطه بین این متغیرها در قالب الگو زیر بررسی شده است (شکل ۲).

روش تحقیق

تحقیق فوق از نوع نظری - کاربردی بود. بدین صورت که از حیث نظری، با مراجعه به نظریات، دیدگاه‌های مربوط، ابتدا ابعاد تحقیق را از حیث نظری مورد شناسایی قرارداد، آنگاه به جمع‌آوری داده‌های میدانی در شرکت مورد نظر جهت آزمون فرضیات پرداختیم. آزمونهای آماری استفاده شده در این تحقیق به شرح زیر می باشد: برای مقایسه میانگینهای ابعاد عدالت در بخشهای مختلف سازمان از تحلیل واریانس، جهت رتبه‌بندی هر کدام از ابعاد عدالت در تأثیرگذاری بر رفتارهای شهروندی از آزمون فریدمن، جهت آزمون نرمال بودن یا غیر نرمال بودن توزیع پاسخها از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف و برای بررسی فرضیات تحقیق از آزمون دوجمله‌ای استفاده شد.

اهداف تحقیق

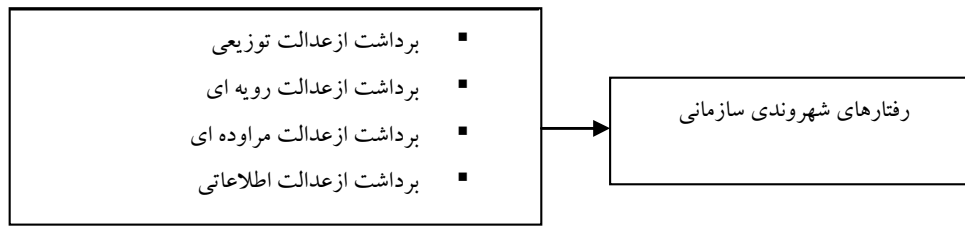
هدف اصلی تحقیق تعیین میزانی است که ادراک کارکنان سازمان از عدالت سازمانی بر رفتارهای شهروندی آنان تأثیر می گذارد و کمک به مدیران سازمان در جهت ارتقاء رفتارهای شهروندی سازمانی می‌باشد. اهداف فرعی تحقیق ارائه راهکارهایی در زمینه اجرای عدالت برای ایجاد و تقویت

روشهایی که این مزایا توزیع گردیده ماهیت مزایای توزیع شده و همچنین چگونگی رفتارهایی را که با آنها صورت می‌گیرد مورد ارزیابی قرار داده و ادراکاتی از عادلانه یا ناعادلانه بودن آنها به دست می‌آورند، که این خود زمینه‌ای برای پیش‌بینی عادلانه یا ناعادلانه بودن برخورد سازمان با افراد در آینده می‌شود (۲).

عدالت سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی

تحقیقات زیادی که بر روی عوامل تأثیر گذار مثل رضایت شغلی، تعهد سازمانی، فرهنگ و اعتماد به سرپرست بر رفتارهای شهروندی سازمانی انجام شده، نقش ادراک از عدالت مهم تلقی شده است. همچنین در الگوی بی‌عدالتی مورد انتظار که در زیر نشان داده شده نیز، یکی از آثار فردی بی‌عدالتی ادراک شده، کاهش رفتار شهروندی سازمانی ذکر شده است (شکل ۱).

این الگو نشان می دهد از آنجا که دست کم بخشی از انتظارهای افراد از تجربه های گذشته آنان سرچشمه می گیرد، بی‌عدالتی مورد انتظار به احتمال تحت تأثیر بی‌عدالتی های پیشین قرار می گیرد. در واقع یک رابطه علی و معلولی بین بی‌عدالتی تجربه شده و آثار سازمانی نشان می دهد (۲). همانطور که در این الگو مشاهده می کنیم رفتارهای شهروندی سازمانی به عنوان آثار فردی در اثر بی‌عدالتی ادراک شده کاهش می یابد و این به نوبه خود بر سازمان تأثیر منفی برجای می گذارد. برای تبیین بهتر نقش عدالت در ارتقاء این رفتارها، در این تحقیق، به بررسی تأثیر هر کدام از ابعاد عدالت بر رفتارهای



شکل ۲. الگو مفهومی تحقیق

پرسشنامه پایانی: این تحقیق، از روش باز آزمایی و ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است. ۹ نفر از جامعه آماری به صورت تصادفی انتخاب و پرسشنامه میان آنان توزیع گردید. پس از دو هفته و بدون اطلاع قبلی مجدداً همان پرسشنامه میان همان ۹ نفر برای بار دوم توزیع گردید. در این تحقیق ضریب آلفای کرونباخ که با SPSS محاسبه گردید. در مراحل بازآزمایی برابر با ۸۹٪ در مرحله اول و ۹۲٪ در مرحله دوم به دست آمد و ضریب همبستگی آنها مورد تأیید قرار گرفت همچنین بعد از جمع آوری کلیه داده ها نیز ضریب آلفا محاسبه گردید ۸۷٪ به دست آمد که با توجه به این ضریب، پایایی پرسشنامه مورد تأیید قرار گرفت.

یافته‌های تحقیق

یافته‌های تحقیق براساس آزمونهای آماری به شرح جداول زیر می باشد:

جدول ۱. سطح معنی داری و میانگین رتبه‌ها برای هر کدام از ابعاد عدالت با توجه به آزمون فریدمن

| رتبه | ابعاد عدالت |
|------|-----------------|
| ۲۰۶۴ | عدالت توزیعی |
| ۲۰۳۷ | عدالت رویه‌ای |
| ۲۰۸۴ | عدالت مراوده‌ای |
| ۲۰۵۱ | عدالت اطلاعاتی |

کای مربع = ۵۰۶۷۰ درجه آزادی = ۳

سطح معنی داری = ۱۲۹

رفتارهای شهروندی سازمانی در سازمانها با توجه به فرهنگ بومی و آگاه ساختن مدیران سازمان از اهمیت رفتارهای شهروندی سازمانی است و هدف غایی تحقیق نیز ارائه پیشنهادها برای توسعه این مفهوم جدید در سایر سازمانها است.

جامعه و نمونه آماری تحقیق: جامعه آماری شامل تمامی کارکنان واحدهای شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی ایران (ستاد تهران) که دارای مدرک تحصیلی دیپلم به بالا می باشند و تعداد آنها طبق استعلام از واحد تحقیق و توسعه، ۷۷۳ نفر می باشد. با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی طبقه بندی شده، از بین جامعه، نمونه ۲۴۶ نفری انتخاب شد.

ابزار جمع آوری اطلاعات: با توجه به ضرورت صرفه جویی در وقت، هزینه و نیروی انسانی، از پرسشنامه استفاده شده که دو بخش بود. بخش اول حاوی پرسشهای جمعیت شناختی (سن، جنسیت، سطح تحصیلات، سنوات خدمت، نوع استخدام و واحد سازمانی)، و بخش دوم شامل ۲۰ سؤال اصلی و ۱ سؤال کنترلی است. از طریق این پرسشها، نظرات و دیدگاههای کارکنان در مورد تأثیر ابعاد عدالت بر رفتارهای شهروندی سازمانی آنان در قالب طیف پنج عاملی لیکرت سنجیده شد. از تعداد ۲۶۰ پرسشنامه توزیع شده، ۲۴۲ تا از آنها عودت داده شد که ۲۲۳ تا که کاملاً تکمیل شده بود، مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

روایی پرسشنامه: در این تحقیق توسط استادان محترم راهنما و مشاور، مطالعه کتب و مقالات مربوط به تحقیق، مطالعه پرسشنامه های مقالات و تحقیق ها و تعیین نقاط قوت و ضعف آنها، توزیع ابتدایی پرسشنامه بین تعدادی از کارکنان و اعمال نظرات اصلاحی، بررسی و تأیید شده است.

ناپارامتریک دو جمله‌ای استفاده نمودیم. در این تحقیق با توجه به مقیاس پنج عاملی لیکرت، برای انجام آزمون دو جمله‌ای، عدد ۳ به عنوان نقطه تقسیم انتخاب شد و با توجه به این که تعداد اعضای گروه «۲» نسبت به کل اعضای دو گروه «۵»، «۴۰٪ می باشد، نسبت مورد آزمون در این تحقیق «۴۰٪» در نظر گرفته شد.

فرض آماری: فرض آماری برای فرضیه اصلی و هر چهار فرضیه فرعی تحقیق به صورت زیر می باشد.

$$H1: P > .40 \quad H0: P \leq .40$$

فرض صفر بدین معنی است که ادراک کارکنان از عدالت سازمانی در فرضیه اصلی و هر کدام از ابعاد عدالت در فرضیات

خروجی SPSS برای آزمون فریدمن، شامل سطح معنی‌داری و میانگین رتبه‌هاست. با توجه به جدول، عدالت مراوده‌ای در رتبه اول، عدالت توزیعی در رتبه دوم، عدالت اطلاعاتی در رتبه سوم و عدالت رویه‌ای در رتبه چهارم قرار دارد اما با توجه به سطح معنی‌داری (Sig = ۱۲۳۰) که بزرگ‌تر از سطح معنی‌داری معیارین ۰/۰۵ است، این تفاوت میانگینها معنی‌دار نیست. اما خروجی SPSS در مورد رتبه‌بندی سؤالات پرسشنامه و همچنین سؤالات مربوط به هر فرضیه نشان داد که سطح معنی‌داری در جدول (Sig < ۰/۰۰۱) کوچکتر از سطح معنی‌داری معیار است، بنابراین، تفاوت میانگین رتبه‌ها در سؤالات پرسشنامه و همچنین سؤالات مربوط به هر فرضیه معنی‌دار است.

جدول ۲. مقایسه میانگین ابعاد عدالت در بخش‌های مختلف سازمان با توجه به آزمون مقایسه میانگین‌ها

| واحد | عدالت توزیعی | عدالت رویه‌ای | عدالت مراوده‌ای | عدالت اطلاعاتی |
|----------------|--------------|---------------|-----------------|----------------|
| اداری | ۳,۸۴۴۴ | ۳,۹۴۸۱ | ۳,۸۸۸۹ | ۴,۰۰۷۴ |
| مالی | ۴,۱۲۷۳ | ۴,۰۴۲۴ | ۴,۱۶۳۶ | ۴,۱۲۸۰ |
| برنامه ریزی | ۳,۹۸۵۲ | ۳,۸۸۸۹ | ۳,۸۰۷۴ | ۳,۹۶۳۰ |
| بازرگانی | ۴,۰۷۶۸ | ۳,۸۷۳۳ | ۳,۹۰۶۷ | ۴,۰۲۶۷ |
| تامین و توزیع | ۴,۱۲۸۶ | ۴,۱۹۲۹ | ۴,۹۲۹ | ۳,۹۸۵۷ |
| عملیات | ۴,۲۸۰۰ | ۴,۰۹۶۰ | ۴,۳۲۰ | ۳,۹۵۷۳ |
| مهندسی و طرحها | ۳,۹۹۴۱ | ۳,۸۶۴۷ | ۴,۰۰۰۰ | ۴,۰۰۵۹ |
| ستادی | ۴,۰۷۳۷ | ۴,۰۲۱۱ | ۴,۱۰۵۳ | ۴,۰۷۲۶ |

فرعی بر ارتقاء رفتارهای شهروندی سازمانی موثر نمی باشد. و فرض یک بدین معنی است که ادراک کارکنان از عدالت سازمانی در فرضیه اصلی و هر کدام از ابعاد عدالت در فرضیات فرعی بر ارتقاء رفتارهای شهروندی سازمانی موثر می باشد. با توجه به اینکه سطح معنی‌داری محاسبه شده (Sig = ۰/۰۰۰) (Sig = ۰/۰۰۰) برای هر چهار فرضیه فرعی و هم برای فرضیه اصلی، کوچکتر از سطح خطا "۵٪" می باشد نمی توان فرض صفر را تأیید کرد و فرض یک تأیید می شود و نتیجه می گیریم که ادراک کارکنان از عدالت سازمانی (توزیعی، رویه‌ای، مراوده‌ای و اطلاعاتی) بر ارتقاء رفتارهای شهروندی سازمانی آنان موثر می باشد.

با وجود تفاوت ظاهری میانگینها که در بخشهای مختلف وجود دارد خروجی spss نشان داد که این تفاوت میانگینها معنی‌دار نیست، زیرا سطح معنی‌داری در جدول برای همه ابعاد عدالت (توزیعی=۰.۲۴۲ sig)، (رویه ای=۰.۲۷۷ Sig)، (مراوده ای=۰.۳۱۴ sig=) (اطلاعاتی=۰.۹۷۹ sig) بزرگتر از سطح معنی‌داری معیارین (۵٪) می باشد. خروجی spss برای آزمون کولموگروف-اسمیرنوف نشان داد که sig محاسبه شده برای چهار متغیر (عدالت توزیعی (p1=0)، عدالت رویه‌ای (p2=0.019)، عدالت مراوده‌ای (p3=0.04)، و عدالت اطلاعاتی (p4=0.002) کوچکتر از سطح خطای ۵٪ می باشد، بنابراین توزیع پاسخهای مربوط به چهار متغیر از توزیع نرمال تبعیت نمی کند و از آزمون

انتظار از رفتارهای شهروندی سازمانی در فرهنگ‌هایی که بیشتر جمعگرا هستند بیشتر است. و در فرهنگ‌هایی که فاصله قدرت بالا است، کمتر است. ادراک از انصاف در فرهنگ‌هایی با فاصله قدرت پایین مهمتر است. این نشان می‌دهد که فرهنگ می‌تواند رابطه بین عدالت سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی را تعدیل کند و بافتی را ایجاد می‌کند که درون آن عوامل خاصی، بر تمایل کارمند در انجام رفتارهای شهروندی سازمانی، تأثیر می‌گذارد.

با توجه به تأیید این فرضیات و همچنین همراستایی نتایج این تحقیق با نتایج تحقیقاتی که قبلاً توسط این محققان انجام شده و با توجه به اینکه عدالت در جامعه و فرهنگ اسلامی ما و به تبع آن فرهنگ سازمانی از اهمیت والایی برخوردار هست، می‌توان نتیجه گرفت که ادراک کارکنان از عدالت سازمانی بر رفتارهای شهروندی آنان تأثیر گذار است. همچنین نتایج آزمون فریدمن در مورد رتبه‌بندی ابعاد عدالت نشان داد که تأثیر هر چهار بعد عدالت از نظر کارکنان بر رفتارهای شهروندی آنان دارای اهمیت یکسانند. آزمون تحلیل واریانس نیز تفاوت معنی‌داری در مورد میانگین ابعاد عدالت در بخش‌های مختلف سازمان نشان نداد. به عبارتی همه ابعاد عدالت از دیدگاه کارکنان مهم و دارای اهمیت یکسانند. بنابراین بر اساس یافته‌های تحقیق، جهت ارتقاء این رفتارها به مدیران این سازمان پیشنهاد می‌شود که:

۱) مدیران و سرپرستان باید با ایجاد نظام‌های جبران خدمات در راستای عدالت توزیعی در سازمان، همانند پرداخت بر اساس عملکرد و ارائه پاداش بر مبنای عملکرد و شایستگی افراد و متناسب بودن پیامدها با مسؤولیتها و عملکرد افراد، در جهت درک عدالت توزیعی و در نتیجه بروز رفتارهای شهروندی سازمانی گام بردارند.

۲) معیارها و رویه‌های تخصیص حقوق و مزایا برای همه افراد سازمانی به طور یکسان اعمال شود و این رویه‌ها بر اساس معیارهای اخلاقی و مبتنی بر اطلاعات دقیق باشند. به کارکنان اجازه داده شود که قبل از تصمیم‌گیری نظرشان را در مورد رویه‌ها بیان کنند و همچنین بر رویه‌ها تأثیر بگذارند. یکی از عوامل مهمی که در ایجاد اختلاف، تضعیف روحیه کارکنان و

بحث و نتیجه‌گیری: همان‌طور که قبلاً هم در مقدمه ذکر کردیم مفهوم جدیدی که در دهه‌های اخیر مورد توجه محققان قرار گرفته، رفتار شهروندی سازمانی است که تحقیقات زیادی در رابطه با مفاهیم، عوامل موثر و پیامدهای آن صورت گرفته است. به دلیل اهمیت این موضوع، در این تحقیق ادراک کارکنان از عدالت سازمانی به عنوان یک متغیر تأثیرگذار بر رفتارهای شهروندی آنان در شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی ایران (تهران) مورد بررسی قرار گرفت. بر اساس نتایج تجزیه و تحلیل داده‌های تحقیق با استفاده از آزمون دو جمله‌ای، همه فرضیات تحقیق مورد تأیید واقع شدند. در تحقیقاتی که توسط سیلوورتورنه بر روی عوامل تأثیرگذار مثل رضایت شغلی، تعهد سازمانی، فرهنگ و اعتماد به سرپرست بر رفتارهای شهروندی سازمانی انجام شده نقش ادراک از عدالت مهم تلقی شده است (۱۱). ایل بوم نیز در یک مطالعه تحلیل جامع نشان داده که رفتارهای شهروندی با رضایت شغلی، عدالت درک شده و تعهد سازمانی و حمایت رهبر مرتبط است. طبق نظر رابینز، یک رابطه کلیتری بین رضایت و رفتارهای شهروندی سازمانی وجود داشت اما وقتی که عدالت بررسی می‌شد، رضایت رابطه‌ای با رفتارهای شهروندی سازمانی نداشت (۶). کروپانزانو و همکارانش نیز دریافته‌اند که عدالت رویه‌ای به طور مستقیم با رفتارهای شهروندی سازمانی مرتبط است. یافته‌های تحقیق توسط موريسن رابطه مثبتی را بین عدالت مروده‌ای با اعتماد به سرپرست و توانمندسازی نشان داده است (۱۲). کلکوئیت و همکارانش در سال ۲۰۰۱ در مطالعات فراتحلیل خود دریافته‌اند که عدالت اطلاعاتی به طور قوی با اعتماد، رضایت شغلی و تعهد سازمانی مرتبط است (۹). در تحقیقی که توسط ارگان (۲۰۰۰) در مورد کاربرد و اهمیت رفتارهای شهروندی سازمانی در فرهنگ‌های مختلف در چند کشور انجام شده دو بعد فرهنگی از طبقه بندی فرهنگی هافستد در ایجاد و ادراک از رفتارهای شهروندی سازمانی مورد بررسی قرار گرفته‌اند: «فردگرایی- جمعگرایی» با تأکید بر فرد در مقابل گروه یا سازمان مرتبط می‌شود و «فاصله قدرت»، سلسله مراتب، رابطه رهبر- پیرو و برابری را در می‌گیرد. نتایج این مطالعات نشان داده است که

بررسی و مطالعه در جهت شناسایی عوامل دیگر موثر بر رفتارهای شهروندی سازمانی به غیر از عدالت سازمانی؛ بررسی و شناسایی پیامدهای رفتار شهروندی؛ بررسی تأثیر عدالت سازمانی بر مقوله‌های دیگر مانند بهره‌وری، غیبت و رضایت شغلی.

سپاسگزاری

در پایان شایسته است از زحمات بی شائبه و ارزشمند جناب آقای دکتر غلامعلی طبرسا، استاد مشاور، سرکار خانم آرزو شفی، مشاور صنعتی و جناب آقای مهندس احمدی‌نژاد، رئیس بخش پژوهش و توسعه شرکت ملی نفت، آقای عسکری و دیگر همکاران ایشان و از حمایت‌های مالی شرکت ملی نفت تشکر نمایم.

واژه نامه

| | |
|--|----------------------------|
| 1- Distributive Justice | عدالت توزیعی |
| 2- Procedural Justice | عدالت رویه‌ای |
| 3- Interactional Justice | عدالت مرادده‌ای |
| 4- Informational Justice | عدالت اطلاعاتی |
| رفتار شهروندی سازمانی | |
| 5- Organizational Citizenship Behavior (OCB) | رفتارهای نوآورانه و خودجوش |
| 6- Spontaneous and Innovative Behavior (OCB) | |
| 7- Equity | برابری |
| 8- Disputants | نزاع |
| 9- Politenes | ادب |
| 10- Dignity | بزرگی |

منابع

- ۱- جمشیدی محمدحسین. نظریه عدالت از دیدگاه فارابی، امام خمینی و شهید صدر. چاپ اول، معاونت پژوهشی انتشارات پژوهشکده امام خمینی و انقلاب اسلامی، تهران، ۱۳۸۵: ۱۲
- ۲- رضائیان علی. انتظار از عدالت و عدالت در سازمان مدیریت رفتار سازمانی پیشرفته. چاپ اول، انتشارات سمت، تهران، ۱۳۸۴: ۶۹

درک بی‌عدالتی نقش دارد، فقدان نظام ارتقاء و انتصاب مبتنی بر شایسته سالاری است، لذا پیشنهاد می‌شود که با ایجاد نظامها و معیارهای منصفانه برای ارتقا و ترفیع افراد گامی اساسی جهت افزایش ادراک از عدالت سازمانی و در نتیجه برخورداری از کارکنانی با ویژگی رفتارهای شهروندی سازمانی برداشته شود.

۳) مدیران و سرپرستان در طی رفتارهای بین شخصی و مرادده‌ای که با کارکنان دارند با آنها با احترام و خوشرویی رفتار کنند، به نظرات آنها احترام بگذارند و در ارائه اطلاعات در مورد تصمیمات، رویه‌های سازمانی که به آنها مربوط می‌شود صادقانه برخورد کنند؛ زیرا ادراک کارکنان از سرپرست به عنوان حامی و احترام گذار به شأن و منزلت آنها در فرایند تعامل، ادراک از عدالت مرادده‌ای را ارتقاء خواهد داد و به طور مثبت بر اعتماد آنها به سرپرست تأثیر می‌گذارد که اعتماد نیز محیط امنی را برای کارکنان جهت درگیر شدن در رفتارهای شهروندی سازمانی فراهم می‌کند.

۴) مدیران و سرپرستان بایستی اطلاعاتی که به کارکنان می‌دهند کافی، دقیق و قابل فهم باشد. همچنین اطلاعات خصوصی افراد را باید حفظ کنند تا باعث ایجاد اعتماد و ادراک از عدالت شده و بالطبع، آن رفتارهای شهروندی سازمانی در آنان ارتقا یابد. همچنین با توجه به اینکه نقش ادراک از عدالت سازمانی در تأثیرگذاری بر متغیرهایی مانند اعتماد، تعهد سازمانی، رضایت سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی در تحقیقات دیگر مورد تأیید قرار گرفته به مدیران سایر سازمانها نیز پیشنهاد می‌شود که در جهت اجرای عدالت سازمانی تلاش بیشتری نمایند و سازوکارهایی برای ارتقاء ادراک کارکنان از عدالت در سازمان به کار گیرند.

پیشنهادهایی برای تحقیقات آینده

بررسی رابطه عدالت سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی در سایر سازمانهای خدماتی و تولیدی. این کار سبب می‌شود که قدرت تعمیم‌پذیری نتایج به‌دست آمده از این تحقیق افزایش یابد؛

- 8- Colquitt J A (2001). On the Dimensionality of organizational justice: A construct validation of a measure. *Journal of applied psychology* 86(3): 386-400.
- 9- Laurel M A.(2005). reactions to electronic performance monitoring: Antecedent and consequences of interpersonal and informational justice. Retrieved from ProQuest Digital Dissertation (AAT3183888)
- 10- Podsakof P, Mackenzie S, Paine Y and Bacharach D (2000). Citizenship behaviors: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for further research". *journal of management* 26(3): 513-563.
- 11- Silverthorne C(2004). The impact of organizational culture and person-organizational fit on organizational commitment and job satisfaction in Taiwan. *The leadership and organization development Journal* 25(7): 592-599.
- 12- Shaffer M A (2005). Equity and relationship quality influences on organizational citizenship behaviors. *personel review* 34 (4): 406-422.
- ۳- قلی پور آرین و پیران نژاد علی . بررسی اثرهای عدالت در ایجاد و ارتقای خودباوری . پژوهشنامه علوم انسانی . ۱۳۸۶، شماره ۵۳: ۳۴-۶۰.
- ۴- مومنی منصور . تحلیل داده های آماری با استفاده از spss. چاپ اول، انتشارات کتاب نو. تهران، ۱۳۸۶: ۸۸
- ۵- هومن حیدر علی. شناخت روش علمی در علوم رفتاری. چاپ دوم، انتشارات سمت. تهران، ۱۳۸۶: ۲۹۹-۲۹۷
- 6- Appelbaum S, Bartolomucci N, Beamier E, Boulanger J, Corrigan R ,Dore I, Girard CH, Serroni C (2004). Organizational Citizenship Behaviors: a case study of culture, leadership and trust. *Management Decision* 42 (1): 13-40.
- 7- Blakely G L, Andrews M C, Moorman R H (2005). the moderating effects of equity sensitivity on the relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors. *Journal of Business and Psychology* 20 (2): 259-273.