

بررسی نقش تعدیل‌گری ویژگی‌های شخصیتی بر رابطه بین عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی

کاظم زوار سهل آبادی^۱، محمد مهدی فراچی^۲، سعید مرتضوی^۳

چکیده

بر اساس آموزه‌های برآمده از نظریه مبادله اجتماعی، ادراکات مطلوب کارکنان از رفتار سازمان نسبت به خویش بر رفتارهای مثبت کاری آنان اثر خواهد گذاشت. با این حال شخصیت افراد از جمله متغیرهایی است که می‌تواند در ارتباط بین ادراکات افراد و رفتار آنان اثرگذار باشد. بر این اساس تحقیق حاضر درصدد است تا اولاً اثر عدالت سازمانی را بر رفتار شهروندی سازمانی در یک سازمان مذهبی فرهنگی آزمون نماید و دوم نقش تعدیل‌کنندگی پنج بعد بزرگ شخصیتی نئو را در این رابطه بررسی نماید. جامعه آماری کلیه کارشناسان یک سازمان بزرگ مذهبی فرهنگی در شرق کشور بوده- اند. نمونه آماری شامل ۲۱۹ نفر از افراد مذکور بوده است که به صورت تصادفی انتخاب شده‌اند. این تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر نحوه تحلیل داده‌ها از نوع همبستگی می‌باشد. داده‌ها با استفاده از پرسشنامه‌های معتبر جمع‌آوری و پس از تعیین روایی و پایایی ابزار سنجش، در قالب آزمون‌های ضرایب همبستگی و مدل رگرسیون خطی ساده و رگرسیون سلسله مراتبی تجزیه و تحلیل گردید. یافته‌ها نشان دهنده قدرت تأثیرگذاری ادراک از عدالت بر رفتار شهروندی سازمانی است. ابعاد شخصیتی وظیفه‌شناسی، گشودگی و برون‌گرایی نتوانسته‌اند بر شدت این رابطه تأثیر بگذارند. با این حال ویژگی‌های روان‌نژندی و سازگاری بیش از حد که دربردارنده نوعی هیجانات و احساسات منفی می‌باشند، بر شدت این رابطه تأثیر گذاشته است. ویژگی‌های مذکور می‌بایست در هر گونه رفتارهای سرپرستان نسبت به کارکنان و نیز در فرایند جذب و توسعه کارکنان مد نظر قرار گیرد.

واژگان کلیدی: پنج عامل بزرگ شخصیت، رفتار شهروندی سازمانی، عدالت سازمانی

۱- کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه فردوسی، مشهد، ایران

پست الکترونیک نویسنده پاسخگو: mfarahi@um.ac.ir؛ تلفن: ۰۹۳۰۲۳۹۳۰۵۳

۲- استادیار گروه مدیریت دانشگاه فردوسی، مشهد، ایران

۳- استاد گروه مدیریت دانشگاه فردوسی، مشهد، ایران

مقدمه

با مطرح شدن نقش و اهمیت منابع انسانی به عنوان عامل حیاتی و منحصر به فرد کسب مزیت رقابتی پایدار، توجه بسیاری از مدیران به ویژه در سازمان‌های خدماتی به توسعه رفتارهای کاری مناسب در کارکنان از جمله رفتارهای شهروندی سازمانی جلب شده است. ویژگی مهم این رفتارهای کاری اثربخش، همکاری داوطلبانه است؛ که در آن فرد فراتر از وظایف رسمی خود رفتار کرده و تمام توان و تلاش خود را برای شکوفایی توانایی‌هایش به نفع سازمان به کار می‌گیرد.

پژوهش حاضر در یکی از بزرگ‌ترین سازمان‌های فرهنگی مذهبی کشور در شرق کشور صورت گرفته است. این نوع سازمان‌ها نیازمند ایجاد محیط کاری معنوی با کارکنانی متعهد به اهداف و ارزش‌های سازمانی می‌باشند. نوع فعالیت این سازمان‌ها این انتظار را ایجاد می‌نماید که کارکنان بیش از الزامات نقش خود، در خدمت اهداف سازمان فعالیت کنند. تمایل کارکنان برای شرکت در جلسات غیر رسمی و مشارکت فعال برای ارتقای وجهه و جایگاه سازمان در جامعه، تلاش مستمر و فراتر از وظیفه برای تحقق اهداف سازمان، رفتار صمیمانه و همدلی با همکاران و نیز رفتار احترام‌آمیز با مراجعه‌کنندگان و زائران از جمله رفتارهای سودمندی هستند که اگرچه نمی‌توان به طور کامل در شرح شغل و در قالب الزامات رسمی شغل گنجانید اما برای حیات این سازمان و تحقق رسالت آن ضروری می‌نماید. لذا در این نوع سازمان‌ها، از جمله مهم‌ترین سیاست‌ها و روش‌هایی که در هرگونه اقدامات توسعه کارکنان می‌بایست صورت گیرد، توسعه رفتارهای شهروندی سازمانی و ایجاد الزامات آن است.

با توجه به ماهیت رفتار شهروندی که دربردارنده نوعی تعهد بیشتر فرد نسبت به سازمان و اهداف آن است، به نظر می‌رسد، بر اساس نظریه تبادل اجتماعی (بلاو، ۱۹۶۴)، نوع رفتار سازمان با کارکنان که نشان دهنده تعهد متقابل سازمان نسبت به آنان است، در توسعه این رفتارها تأثیر گذار است. از جمله مهم‌ترین عوامل مؤثر بر شکل‌گیری نگرش مثبت به سازمان و در نتیجه توسعه رفتارهای شهروندی سازمانی، احساس عدالت سازمانی است. عدالت سازمانی عبارت است از اینکه با چه شیوه‌ای با کارکنان رفتار شود که احساس کنند به صورت عادلانه با آن‌ها رفتار شده است که شامل ادراک از منصفانه بودن پرداخت‌ها، برابری در رویه‌های سازمانی و عادلانه بودن رفتارهای بین

شخصی در سازمان می‌باشد (مورمان، ۱۹۹۱). اگرچه مطالعات چندی (از جمله فیلیپ، کو مار و چودهری، ۲۰۱۲) رابطه معنادار رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد عدالت سازمانی را تأیید کرده است؛ با این حال بررسی شدت این رابطه در یک سازمان بزرگ مذهبی فرهنگی که در آن هم رفتار شهروندی اهمیت می‌یابد و هم ابعاد عدالت سازمانی برای کارکنان به دلیل انتظار از جایگاه خاص این سازمان در خور توجه و اهمیت است، می‌تواند شناخت مناسب‌تری در تبیین رابطه عدالت سازمانی و رفتار شهروندی به دست دهد.

با این حال در نگاهی دقیق‌تر، باید گفت که افراد در واکنش به موقعیت‌ها و شرایط گوناگون، به طور هم‌زمان تحت تأثیر عوامل موقعیتی و شخصیتی دست به واکنش می‌زنند (حق شناس، ۱۳۸۵). به عبارتی صرفاً تکیه بر تئوری مبادله اجتماعی و بازگردانی عدالت، برای تبیین رابطه بین عدالت سازمانی ادراک شده با رفتارهای شهروندی سازمانی، دربردارنده تمام ابعاد مسأله نیست. بلکه در هرگونه رابطه میان نگرش‌های کارکنان و نوع رفتارهای آنان ویژگی‌های شخصیتی کارکنان تأثیرگذار است (حق شناس، ۱۳۸۵). به عبارت دیگر اگرچه نوع نگرش خاص در کارکنان و افراد منجر به توسعه رفتارهای خاصی در کارکنان خواهد شد اما در همان حال ویژگی‌های شخصیتی تأثیری اساسی در بروز و یا عدم بروز این نوع رفتارها خواهند داشت. از این رو به نظر می‌رسد، شخصیت کارکنان در سازمان بر نحوه تأثیرگذاری ادراک آنان از عدالت بر بروز رفتارهای شهروندی سازمانی در آنان نقش داشته باشد. به عبارت دیگر ویژگی‌های شخصیتی در افراد ممکن است با وجود آنکه فرد درک مطلوب از عدالت سازمانی داشته است، منجر به عدم بروز رفتارهای شهروندی سازمانی گردد و یا بر عکس با وجود آنکه فرد کیفیت عدالت را در سازمان مطلوب نمی‌داند، منجر به بروز رفتارهای شهروندی سازمانی توسط این افراد گردد.

بنابراین تحقیق حاضر به دنبال آن است که بررسی نماید اولاً در نوعی سازمان بزرگ فرهنگی مذهبی، شدت تأثیر گذاری عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی در چه حدی است؛ و ثانیاً ویژگی‌های شخصیتی تا چه میزان رابطه بین عدالت سازمانی ادراک شده با رفتارهای شهروندی سازمانی را تعدیل می‌نماید؟

۲- مروری بر مبانی نظری

۲-۱- رفتار شهروندی سازمانی

اصطلاح رفتار شهروندی سازمانی برای نخستین بار توسط ارگان^۱ (۱۹۸۳) وارد ادبیات روان‌شناسی کار و سازمان گردید. ارگان معتقد است رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و داوطلبانه است که مستقیماً توسط سیستم‌های رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده، اما با وجود این باعث ارتقای اثربخشی و کارایی عملکرد سازمان می‌شود (اپلبائوم، ۲۰۰۴). از جمله این نوع رفتارها می‌توان به اجتناب از تضادهای غیرضروری، کمک به همکاران در محیط کار، تحمل شرایط تحمیل شده به سازمان و درگیر شدن در فعالیت‌های سازمانی اشاره کرد (رابینز، ۲۰۰۱). بنابراین کارکنانی که درگیر رفتار شهروندی می‌شوند با برخورداری از نوعی تفکر خدمت‌رسانی، ایثار و تعهد سازمانی فراتر از الزامات شغلی خود عمل کرده و این امر در نهایت منجر به بهبود کیفیت خدمات و عملکرد کارکنان به ویژه در سازمان‌های خدماتی خواهد شد.

ارگان (۱۹۸۸)، ابعاد رفتار شهروندی سازمانی را شامل پنج بعد (۱) نوع دوستی، (۲) وظیفه‌شناسی، (۳) احترام و تکریم، (۴) جوانمردی، و (۵) فضیلت مدنی می‌داند. نوع دوستی شامل رفتارهای یاری‌دهنده‌ای است که به منظور کمک به همکاران در رابطه با وظایف و مسائل سازمانی صورت می‌گیرد (ارگان، ۱۹۸۸) و به رفتارهای مفید و سود بخشی از قبیل ایجاد صمیمیت، همدلی و دلسوزی میان همکاران اشاره دارد (اسلامی و سیار، ۱۳۸۶). وظیفه‌شناسی کار و تلاش فراتر از الزامات رسمی سازمان است و شامل رفتارهایی است که به فرد اجازه می‌دهد در حدی بالاتر از انتظار وظایفش را انجام دهد (ارگان، ۱۹۸۸). احترام و تکریم نشان‌دهنده نحوه رفتار افراد با همکاران، سرپرستان و مخاطبان سازمان است. در این حالت کارکنان تلاش می‌کنند گام‌های ضروری را به منظور پیشگیری از وقوع مشکلات کاری همکاران خود در واحد سازمانی بردارند و جلسات مشاوره مابین مدیران و کارکنان به منظور پیشگیری از وقوع مشکلات کاری برگزار کنند (کاسترو، آرماریو و رویز، ۲۰۰۴). جوانمردی رفتارهایی است که به صبر و شکیبایی در برابر موقعیت‌های نامطلوب و نامساعد، بدون اعتراض، نارضایتی و گله‌مندی اشاره دارد. کارکنان با رفتار جوانمردی شکایت کردن‌ها، عیب‌جویی

و ایرادگیری را در سازمان کاهش می‌دهند و بیشتر وقت خود را صرف فعالیت‌های سازمانی می‌کنند (ارگان، ۱۹۸۸). و نهایتاً فضیلت مدنی در بردارنده رفتارهایی است که حاکی از مشارکت فعال و مسئولانه افراد در حین انجام وظیفه، و حساسیت بالا نسبت به حیات سازمان، وجهه و کارایی آن می‌باشد (ارگان، ۱۹۸۸).

طی سال‌های اخیر، تحقیقات گسترده‌ای در زمینه این رفتارهای کاری خاص و عوامل مرتبط و مؤثر بر آن انجام شده است. اغلب این پژوهش‌ها در سازمان‌های خدماتی که برای موفقیت و پیشرفت وابستگی شدیدی به رفتار خدمت محور و فراتر از نقش کارکنان دارند صورت پذیرفته و عوامل فردی و سازمانی مختلفی را به عنوان پیش‌گویی‌کننده‌های رفتارهای شهروندی سازمانی مطرح کرده‌اند. از جمله این‌ها می‌توان به رضایت شغلی (محمد و همکاران، ۲۰۱۱)، تعهد سازمانی (کوهن، ۲۰۰۶)، سبک رهبری (کیم لیان و گوان توی، ۲۰۱۲)، صفات شخصیت (ایلاز و فولمر، ۲۰۰۹) و تطابق در محیط کار (نعامی و همکاران، ۱۳۹۲) اشاره کرد.

۲-۲- عدالت سازمانی

در بین متغیرهای اثرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی، عدالت سازمانی همواره به عنوان یکی از مهم‌ترین عوامل مؤثر بر بروز رفتارهای شهروندی سازمانی مورد توجه محققین بوده است (کونوسکی و فولگر، ۱۹۹۱؛ مورمن و همکاران، ۱۹۹۸؛ کاریکر و ویلیامز، ۲۰۰۹؛ فیلیپ و همکاران، ۲۰۱۲). در واقع، با توجه به ماهیت رفتار شهروندی که در بردارنده نوعی تعهد بیشتر فرد نسبت به سازمان و اهداف آن است، به نظر می‌رسد، نوع رفتار سازمان با کارکنان که نشان‌دهنده تعهد متقابل سازمان نسبت به آنان است، در توسعه این رفتارها تأثیر گذار است. بر اساس نظریه تبادل اجتماعی (بلاو، ۱۹۹۴) در یک مبادله اجتماعی، نوعی الزام و هنجار اجتماعی برای عمل متقابل وجود دارد. به عبارت دیگر افراد به کسانی که به آن‌ها لطف کرده باشند، لطف خواهند کرد (گلدنر، ۱۹۶۰؛ به نقل از دعایی و همکاران، ۱۳۸۸). بنابراین اگر سازمان بخواهد رفتار و نگرش کارکنان را بهبود بخشد، باید از طرف دیگر نوع رفتار خود را با کارکنان بهینه سازد. از جمله این نگرش‌های متقابل، عدالت سازمانی است.

عدالت در سازمان بیانگر ادراک کارکنان از برخوردهای منصفانه در کار است (رضائیان، ۱۳۸۴). از نظر بیز و تریپ (۱۹۹۵) عدالت در سازمان‌ها به قوانین و هنجارهای اجتماعی در مدیریت سازمان‌ها اطلاق می‌شود و شامل چگونگی تخصیص ستاده‌ها در سازمان، رویه‌هایی که بایستی برای تصمیم‌گیری به کار گرفته شوند، و چگونگی رفتارهای بین فردی در سازمان می‌باشد. این تعریف بر وجود سه بعد برای عدالت دلالت می‌کند: عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای و عدالت مرادده‌ای (تعاملی). عدالت توزیعی بیانگر ادراک فرد از میزان رعایت عدالت در توزیع و تخصیص منابع و پاداش‌هاست. به بیان دیگر حدی که افراد پاداش‌ها را با عملکرد مرتبط می‌دانند، عدالت توزیعی گویند (رضائیان، ۱۳۸۴). عدالت رویه‌ای با برداشت افراد از عادلانه بودن رویه‌های جاری در تصمیم‌گیری برای جبران خدماتشان - نه با توزیع واقعی درآمدها - سروکار دارد؛ مانند رویه‌های جاری در ارزیابی عملکرد افراد در سطوح مختلف سازمان، چگونگی برخورد با شکایت‌ها و نزاع‌ها و چگونگی توزیع درآمدها میان افراد (فولگر و کونوفسکی، ۱۹۸۹؛ به نقل از رضائیان، ۱۳۸۴). لیند و تایلر (۱۹۹۸) عدالت رویه‌ای را حالتی تعریف می‌کنند که در آن فرایند تصمیم‌گیری به صورت منصفانه‌ای داوری شود. عدالت مرادده‌ای نوع دیگری از عدالت است که از نظر مفهومی متمایز از عدالت توزیعی و رویه‌ای است و به عمل اجتماعی رویه اشاره دارد. افراد نسبت به کیفیت برخورد با آنان در روابط متقابل شخصی و هم‌چنین جنبه‌های ساختاری فرا گرد تصمیم‌گیری حساس‌اند (بایاس و مواگ، ۱۹۸۶؛ به نقل از رضائیان، ۱۳۸۴). به عبارت دیگر جداسازی عدالت رویه‌ای از عدالت مرادده‌ای مستلزم تمایز ظریف ویژه میان رویه و چگونگی به اجرا درآوردن رویه است (کروپانزانو و امبروز، ۲۰۰۱).

پژوهش‌ها نشان داده است زمانی که سازمان‌ها با کارکنان خود به عدالت و انصاف رفتار می‌نمایند، کارکنان نیز تمایل دارند این رفتار را با نوعی رفتارهای مطلوب و مثبت کاری در سازمان جبران نمایند (ارگان، ۱۹۸۸؛ فولگر و کونوفسکی، ۱۹۸۹؛ دمیر، ۲۰۱۱). از جمله این رفتارهای مطلوب می‌توان به اعتماد به مدیران سازمانی (دولان و همکاران، ۲۰۰۵؛ الیس و لین، ۲۰۱۰؛ و دکونیک، ۲۰۱۰)، تعهد سازمانی (لاولی و همکاران، ۲۰۰۹؛ قنبری و حجازی، ۱۳۹۲) و نیز رفتار شهروندی سازمانی (فیلیپ و همکاران، ۲۰۱۲) اشاره نمود.

چن و جین (۲۰۱۴)، و نیز فیلیپ و همکارانش (۲۰۱۲) در تحقیق خود نشان داده‌اند کارکنان زمانی حداکثر رفتار شهروندی سازمانی را دارند و اثر بخشی را افزایش می‌دهند که احساس نمایند عدالت سازمانی در مورد آن‌ها رعایت می‌گردد. هم چنین یافته‌های پژوهش کاریکر و ویلیامز (۲۰۰۹) نشان داده است با بهبود عدالت، عملکرد و رفتار شهروندی سازمانی پیشرفت می‌کند. مطالعات مورمن و همکارانش (۱۹۹۸)، نیز نشان داده است رابطه معناداری بین عدالت تعاملی (یکی از ابعاد بین فردی عدالت رویه‌ای) و چهار بعد از پنج بعد رفتار شهروندی سازمانی (از خود گذشتگی، با وجدان بودن، احترام و جوانمردی) وجود دارد. علاوه بر این‌ها در ایران نیز پژوهش‌های وطن خواه و همکاران (۱۳۹۲)، مرتضوی و کارگذار (۱۳۹۰)، و زیناب و همکاران (۱۳۸۹)، تأثیرگذاری عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی را بررسی و در یافته‌های خویش نشان داده‌اند.

۳-۲- ویژگی‌های شخصیتی

اگرچه پژوهش‌های متعدد نشان داده است احساس عدالت سازمانی در افراد، رفتار شهروندی سازمانی را در آن‌ها بر می‌انگیزاند، با این حال افراد در واکنش به موقعیت‌ها و شرایطی که با آن مواجه می‌شوند، به طور هم‌زمان تحت تأثیر عوامل موقعیتی و شخصیتی دست به واکنش می‌زنند. چنین ادعایی با تعاریفی که از شخصیت بر پایه ویژگی‌ها و صفات پایداری که در تعامل با موقعیت، کنش و واکنش‌های افراد را در موقعیت‌های مختلف جهت دهی می‌کند، کاملاً همسو است (حق شناس، ۱۳۸۵). پژوهش‌ها نشان داده است ویژگی‌های شخصیتی نیز بر شکل‌گیری رفتار شهروندی سازمانی تأثیرگذار است (ارگان و رایان، ۱۹۹۵؛ برنان، ۱۹۹۹؛ کومار و همکاران، ۲۰۰۹؛ لی و لیانگ، ۲۰۱۰).

از بین ویژگی‌های شخصیتی معرفی شده تا کنون، طی سال‌های اخیر، پنج عامل بزرگ شخصیت یعنی روان نژندی، برون‌گرایی، گشودگی، سازگاری و وظیفه‌شناسی توجهات زیادی را به خود جلب نموده‌اند (مک کری و همکاران، ۲۰۰۵). روان نژندی به توانایی فرد در تحمل استرس اشاره دارد. افراد با ویژگی ثبات عاطفی پایین دچار روان رنجوری هستند. این افراد بدبین، نگران، عصبی، مایوس و ناامید، خجالتی، آسیب پذیر، شتاب زده و دارای اعتماد به نفس پایین هستند. افراد روان رنجور معمولاً حال و هوای منفی در محیط کار خود داشته و عموماً نگرش منفی نسبت به کار خود دارند

(کاتز، ۲۰۰۰). برون‌گرایی به دسته‌ای از صفات اطلاق می‌گردد و درجه‌ای است که شخص، بر انرژی، معاشرتی، جسور، فعال، هیجان طلب، دارای شور و شوق، اعتماد به نفس و احساسات مثبت است. افراد برون‌گرا تمایل به اجتماعی بودن، احساسی بودن و صمیمی بودن داشته و ترجیح می‌دهند با افراد دیگر کارکنند و معمولاً با افراد متفاوت بهتر کنار می‌آیند (پروپات، ۲۰۰۹). گشودگی در برابر تجربه میزان علاقه افراد نسبت به تازگی و کسب تجربه‌های جدید را نشان می‌دهد. افراد با این ویژگی دارای قدرت تخیل، احساسات باز، ایده، استقلال در قضاوت، علاقه به جلوه‌های هنری و تنوع طلب، کنجکاو نسبت به ایده‌های دیگران و اقدام‌گرا هستند. افرادی که گشودگی در پذیرفتن تجربیات دارند، برای مشاغلی که در آن‌ها تغییر و تحول زیاد اتفاق می‌افتد و یا نیاز به نوآوری یا ریسک قابل ملاحظه‌ای دارد، می‌توانند مفید واقع شوند (پروپات، ۲۰۰۹). سازگاری به گرایش افراد به همسان بودن با دیگران اشاره دارد. افراد با ویژگی تطابق‌پذیری، نوع دوست، مهربان و دارای خصیصه از خود گذشتگی، پیرو، متواضع و فروتن و خوش‌قلب هستند. (مک کری و همکاران، ۲۰۰۵). سطح بالای سازگاری مانع از تمایل افراد برای شروع چانه زنی‌های فشرده در جلسات و مذاکرات کاری می‌شود. این افراد گاهاً از منافع و خواسته‌های خویش می‌گذرند (زهو و سربرت، ۲۰۰۶). و نهایتاً وظیفه‌شناسی معیار سنجش قابلیت اطمینان است. فرد با وظیفه‌شناسی بالا، فردی شایسته، با اراده، منظم، هدف‌جو، دارای انضباط شخصی، وقت‌شناس، قابل اتکا، و مسئولیت‌پذیر می‌باشد. وظیفه‌شناسی یا وجدان کاری، در بسیاری از موقعیت‌های سازمانی، مفید و مهم تلقی شده و شاخص مناسبی برای پیش‌گویی عملکرد در بسیاری از مشاغل می‌باشد. چرا که تمایل این افراد برای دستیابی به موفقیت، بیشتر و در کل دستاوردها می‌باشند (مک کری و همکاران، ۲۰۰۵).

بر اساس ادعای مک کری و همکاران (۲۰۰۵) حجم انبوهی از پژوهش‌ها در موقعیت‌های مختلف و با ابزارها و نمونه‌های متفاوت، اصلی بودن این پنج عامل را تأیید کرده‌اند و نشان داده‌اند که هر پنج عامل مذکور از اعتبار همگرا و تفکیکی بین ابزار و بین ناظر خوبی برخوردارند و در طی تحول فرد نیز نسبتاً پایدار می‌مانند. هر کدام از عامل‌ها یک بعد هستند نه یک گونه یا یک نوع (مانند تیپ‌های شخصیت) به این معنا که تفاوت افراد در هر بعد و مؤلفه، تفاوت کمی و درجاتی است.

پژوهش‌ها نشان داده است ابعاد شخصیتی از جمله پنج عامل بزرگ شخصیت بر نگرش‌ها و رفتارهای شغلی از جمله رضایت شغلی (استاو، کوهن و چارچ، ۲۰۰۵)، عدالت سازمانی (کمپبل، ۲۰۰۰؛ کونت، ۲۰۰۰؛ ون هیل و همکاران، ۲۰۰۸)، مشارکت کارکنان (ون هیل و همکاران، ۲۰۰۸) و همان‌طور که گفته شد بر رفتار شهروندی سازمانی (ارگان و رایان، ۱۹۹۵؛ برنان، ۱۹۹۹؛ کومار و همکاران، ۲۰۰۹؛ لی و لیانگ، ۲۰۱۰) تأثیرگذار است.

مهیر و همکارانش (۲۰۱۴) در مطالعه‌ای که به روی اثرگذاری ویژگی‌های شخصیت بر رفتار شهروندی داشتند، دریافتند دو بعد وظیفه‌شناسی و سازگاری دارای رابطه مثبت و معنادار با رفتار شهروندی سازمانی در سطح ۹۹/۹ درصد می‌باشند. کومار و همکارانش (۲۰۰۹) نیز با بهره‌گیری از مدل پنج عامل بزرگ شخصیتی، رابطه مثبت میان شخصیت (ابعاد گشودگی در برابر تجربه، برون‌گرایی، سازگاری و وظیفه‌شناسی) و رفتار شهروندی سازمانی را نشان داده‌اند. اگرچه در این بررسی ویژگی روان‌نژندی به این علت که دربردارنده نوعی واکنش‌های هیجانی است اثر معناداری بر رفتار شهروندی سازمانی نداشته است. ارگان و رایان (۱۹۹۵) در یافته‌های مطالعات خویش رابطه میان رفتار شهروندی سازمانی با ابعاد شخصیتی از جمله صمیمیت و سازگاری، ثبات عاطفی، وظیفه‌گرایی و تحمل ابهام^{۲۱} را نشان داده‌اند. لی و لیانگ (۲۰۱۰) نیز تأثیرگذاری ویژگی شخصیتی فعال را بر رفتار شهروندی سازمانی نشان داده است.

اگرچه بیشتر پژوهش‌ها تأثیر مستقیم ابعاد شخصیتی را بر رفتارهای شهروندی سازمانی مورد بررسی قرار داده‌اند، اما تأثیر تعدیل‌کنندگی ابعاد شخصیتی نیز بر رابطه میان نگرش‌های شغلی و رفتارهای خاص کارکنان به ویژه رفتارهای نامطلوب کاری در تحقیقات چندی نشان داده شده است. از جمله کالکویت و همکاران (۲۰۰۶) نشان داده‌اند پنج عامل بزرگ شخصیت بر رابطه میان انواع عدالت سازمانی و رفتارهای ضد تولید تأثیرگذار است. گل پرور و همکاران (۱۳۹۰) نیز در تحقیقی مشابه نقش تعدیل‌کنندگی سه عامل وظیفه‌شناسی، برون‌گرایی و گشودگی را بر رابطه میان انواع عدالت با رفتارهای ضد تولید نشان دادند. هاشمی و همکاران (۱۳۸۷) نشان داده‌اند که ویژگی‌هایی چون وظیفه‌شناسی رابطه میان عدالت توزیعی و رفتارهای نابارور سازمانی را تعدیل نموده است. قلی‌پور و همکاران (۱۳۸۶) نشان داده‌اند علاوه بر آن که رفتارهای ضد شهروندی تحت تأثیر ادراک از عدالت و

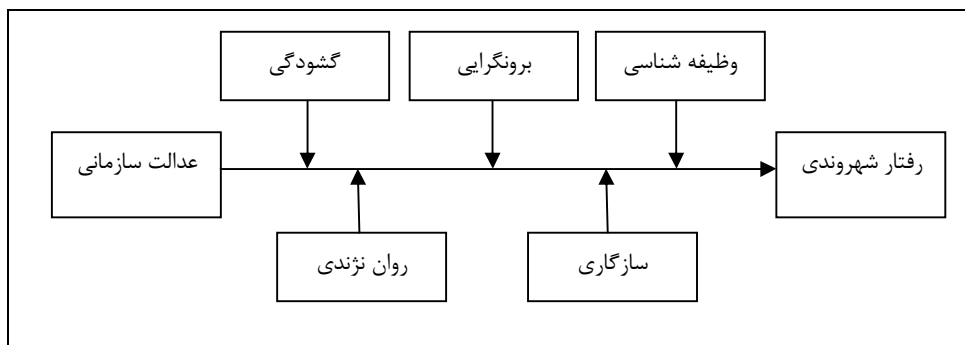
بی عدالتی در سازمان است، ویژگی‌های شخصیتی ارتباط میان نگرش‌های کاری از جمله بی عدالتی و رفتارهای ضد شهروندی سازمانی را تعدیل می‌نماید. هم چنین ایشان نشان داده‌اند، خصوصیات فردی تأثیر سایر نگرش‌های کاری از جمله استرس و فرهنگ بر چنین رفتارهایی را شدت و ضعف می‌بخشد. ون هیل و همکاران (۲۰۰۸) نیز در بررسی نقش تعدیل گری ابعاد پنج‌گانه شخصیتی در رابطه میان عدالت رویه‌ای و مشارکت کارکنان دریافتند در حالی که ویژگی روان‌رنجوری می‌تواند بر این رابطه مؤثر واقع شود، دیگر ابعاد شخصیتی چنین تأثیری ندارند.

گل پرور و همکاران (۱۳۹۰) در پژوهش خود که به بررسی اثر متغیرهای شخصیتی بر رفتارهای ضد تولید پرداخته‌اند به نقل از کولن و ساکت (۲۰۰۳) اعلام می‌دارند که پژوهش‌ها با موضوع ارتباط میان ابعاد شخصیتی و رفتارهای ضد تولید یا ضد شهروندی شامل دو رویکرد است. اول پژوهشگرانی که رابطه مستقیم این دو را مد نظر قرار داده‌اند و دسته دوم، پژوهشگرانی که رویکرد تعدیل‌کنندگی ابعاد شخصیتی بر رفتارهای سازمانی از جمله رفتار ضد تولید را در نظر گرفته‌اند.

با این حال اگرچه تعدیل‌کنندگی ابعاد شخصیتی در رابطه میان نگرش‌های شغلی از جمله عدالت سازمانی و نوع خاص رفتارهای سازمانی نشان داده شده است، اما رویکرد تعدیل‌کنندگی ابعاد شخصیت در اثرگذاری بر شکل‌گیری رفتارهای شهروندی کمتر مورد توجه قرار گرفته است. اما این بررسی دارای اهمیت است؛ چرا که غیر از تأثیر مستقیم ابعاد شخصیت بر شکل‌گیری رفتارهای مطلوب سازمانی از جمله رفتار شهروندی سازمانی، شناخت نحوه تأثیرگذاری این ابعاد بر رابطه میان نگرش‌های شغلی مانند عدالت و رفتارهای مطلوب سازمانی از اهمیت برخوردار است.

۴-۲- مدل مفهومی پژوهش

با توجه به آنچه آمد، پژوهش حاضر در صدد است تا اولاً نحوه تأثیرگذاری عدالت سازمانی را بر شکل‌گیری رفتار شهروندی سازمانی در یک سازمان فرهنگی مذهبی بررسی نماید، و از طرف دیگر نقش تعدیل‌کنندگی شخصیت را بر نحوه این تأثیرگذاری مطالعه نماید. در بررسی ابعاد شخصیت از مدل پنج عامل بزرگ شخصیتی شامل روان‌نژندی، برون‌گرایی، گشودگی، سازگاری و وظیفه‌شناسی استفاده خواهد شد. مدل تحقیق به صورت ذیل خواهد بود:



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش

مطابق با الگوی پژوهش فرضیه‌های تحقیق به صورت ذیل خواهند بود:

۱. درک مناسب از عدالت سازمانی، رفتارهای شهروندی سازمانی را به صورت معنادار افزایش می‌دهد.
۲. روان نژندی بر نحوه تأثیرگذاری عدالت سازمانی بر شکل‌گیری رفتار شهروندی سازمانی تأثیرگذار است.
۳. برون‌گرایی بر نحوه تأثیرگذاری عدالت سازمانی بر شکل‌گیری رفتار شهروندی سازمانی تأثیرگذار است.
۴. گشودگی بر نحوه تأثیرگذاری عدالت سازمانی بر شکل‌گیری رفتار شهروندی سازمانی تأثیرگذار است.
۵. وظیفه‌شناسی بر نحوه تأثیرگذاری عدالت سازمانی بر شکل‌گیری رفتار شهروندی سازمانی تأثیرگذار است.
۶. سازگاری بر نحوه تأثیرگذاری عدالت سازمانی بر شکل‌گیری رفتار شهروندی سازمانی تأثیرگذار است.

۳- روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر نحوه تحلیل داده‌ها از نوع همبستگی است. پژوهش در یکی از سازمان‌های بزرگ فرهنگی مذهبی در شهر مشهد در تابستان و پاییز ۹۳ صورت گرفته است. با توجه به خواسته سازمان مذکور نام این سازمان در نزد محققان باقی مانده است. جامعه آماری پژوهش، کلیه کارشناسان (با حداقل مدرک کارشناسی) رسمی و پیمانی شاغل در مشاغل کارشناسی- در سازمان مذکور به تعداد ۴۹۰ نفر بوده است. نمونه آماری بر اساس جدول مورگان ۲۱۷ نفر برآورد گردید که به صورت تصادفی انتخاب گردیدند. ۲۳۰ پرسشنامه توزیع گردید و نهایتاً ۲۱۹ پرسشنامه صحیح جمع‌آوری و تحلیل گردید.

به منظور سنجش متغیرهای پژوهش از پرسشنامه استفاده گردید. به منظور سنجش عدالت سازمانی از پرسشنامه ۲۰ گوی‌ای طراحی شده توسط نیهوف و مورمن (۱۹۹۳) و برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی از پرسشنامه ۲۰ گوی‌ای پودساکوف و همکاران (۱۹۹۷) استفاده گردید. برای سنجش ویژگی‌های شخصیتی کارکنان نیز از پرسشنامه استاندارد ۶۰ سوالی پنج عامل بزرگ شخصیت (NEO) که توسط کاستا و مک کری (۱۹۹۲) طراحی شده، استفاده شده است. این ابزارها که همگی در مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت تشکیل شده‌اند در مطالعات متعدد استفاده شده و اعتبار سنجی شده‌اند. از جمله توسط نعیمی و شکر کن (۱۳۸۲)، برایان (۲۰۰۷)، و ساتف (۲۰۰۹). در عین حال در این تحقیق با استفاده از اخذ نظرات کارشناسان و خبرگان دانشگاهی، به لحاظ محتوایی نیز روایی آن مورد تأیید واقع شد. به منظور سنجش پایایی ابزارها از شاخص ضریب آلفای کرونباخ بهره گرفته شد. میزان شاخص مذکور برای رفتار شهروندی سازمانی، ۰/۸۹؛ عدالت سازمانی درک شده، ۰/۹۵؛ روان‌نژندی، ۰/۸۳؛ برون‌گرایی، ۰/۷۴؛ گشودگی، ۰/۷۴؛ سازگاری، ۰/۷۰؛ و وظیفه‌شناسی، ۰/۹۱ بوده است. که همگی از میزان مطلوبی برخوردار بوده و نشان می‌دهد ابزار از قابلیت اعتماد مناسب برخوردار است.

برای تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه‌ها از آمار استنباطی در قالب محاسبات ضرایب همبستگی و مدل رگرسیون خطی ساده و رگرسیون سلسله‌مراتبی استفاده گردید. از ضریب استاندارد شده بتا (β)

در معادلات رگرسیون، جهت تعیین وجود و توان رابطه‌ها و تأثیرگذاری مستقیم متغیرها در فرضیه‌های اول تا ششم، استفاده شده است.

جهت آزمون اثر تعدیل‌کنندگی ابعاد شخصیت در فرضیه‌های دوم تا ششم از رگرسیون سلسله مراتبی استفاده گردید. شیوه کار به این صورت بوده است که در مرحله اول متغیر مستقل و متغیر تعدیل‌گر به تفکیک وارد مدل رگرسیون شده‌اند. در مرحله بعد نسبت به گروه بندی متغیر تعدیل‌گر اقدام شد. این گروه بندی جهت ادامه تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی و آزمون اثر تعدیل‌کنندگی ضروری است (آگنیس، ۲۰۰۴). در این پژوهش از گروه بندی دامی ۲۳ استفاده گردید و در هر بعد شخصیت نمونه‌ها به دو دسته گروه بندی شدند. به عنوان مثال در بعد وظیفه شناسی بر اساس نمره به دست آمده، افراد به دو گروه با وظیفه شناسی بالا و وظیفه شناسی پایین دسته بندی شدند. پس از ارزش‌گذاری این دو گروه به گروه ۰ (صفر) و گروه ۱؛ در مرحله نهایی با وارد کردن اثر متقابل بین متغیر مستقل و تعدیل‌گر در مدل و ارزیابی اثر آن بر متغیر وابسته، اثر تعدیل‌گری مورد آزمون قرار گرفت.

۴- یافته‌ها

از ۲۱۹ نفر نمونه تحقیق، ۹۰٪ مرد و ۱۰٪ زن بوده‌اند. ترکیب کلی سازمان مذکور نیز همین نسبت میان زنان و مردان را نشان می‌دهد. از نظر سن بیشترین فراوانی (۶۹ درصد) به گروه سنی ۲۵ تا ۳۴ تعلق داشته است، ۵۴٪ افراد دارای تحصیلات کارشناسی و ۴۶٪ دارای تحصیلات کارشناسی ارشد و دکترا بوده و از نظر سابقه خدمت اکثریت افراد مورد مطالعه، در حدود ۷۶ درصد، سابقه خدمت کمتر از ۱۰ سال داشته‌اند.

همان‌طور که گفته شد جهت تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه‌ها از تحلیل همبستگی و تحلیل رگرسیون استفاده گردید. جدول ۲ نتایج تحلیل همبستگی میان متغیرهای پژوهش را نشان می‌دهد.

جدول ۱: نتایج تحلیل همبستگی متغیرهای پژوهش

متغیرهای پژوهش		میانگین		انحراف معیار					
۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱			
						۱	۰/۵۷	۴/۰۳	۱-رفتار شهروندی
					۱	۰/۵۴**	۰/۶۸	۳/۱۸	۲-عدالت سازمانی
				۱	-۰/۴۲۸**	-۰/۷۰۷**	۰/۶۹	۲/۵۵	۳-روان نژندی
			۱	-۰/۶۰۶**	۰/۴۵۲**	۰/۷۲۲**	۰/۵۳	۳/۵۵	۴-برون‌گرایی
		۱	۰/۰۵۶	-۰/۰۷۵	۰/۰۴۱	۰/۱۵۰*	۰/۵۳	۲/۹۸	۵-گشودگی
	۱	۰/۱۰۶	۰/۶۰۷**	-۰/۷۱۸**	۰/۳۷۵**	۰/۷۶۰**	۰/۵۵	۳/۶۴	۶-سازگاری
۱	۰/۸۱۹**	۰/۱۵۹**	۰/۶۵۳**	-۰/۷۸۰**	۰/۴۶۸**	۰/۸۰۸**	۰/۷۰	۳/۹۴	۷-وظیفه‌شناسی

** در سطح ۹۹ درصد معنی‌دار می‌باشند. * در سطح ۹۵ درصد معنی‌دار می‌باشد

در میان ابعاد شخصیت، برون‌گرایی با ضریب ۰/۷۲؛ سازگاری با ضریب ۰/۷۶، و وظیفه‌شناسی با ضریب ۰/۸۰ دارای همبستگی بالا با رفتار شهروندی سازمانی می‌باشند. روان نژندی با ضریب -۰/۷۰ دارای همبستگی منفی اما معنادار با رفتار شهروندی است. همبستگی گشودگی با رفتار شهروندی با ضریب ۰/۱۵ اگرچه در سطح ۹۵ درصد معنادار است اما نسبت به سایر ابعاد شخصیت همبستگی پایین‌تری را با رفتار شهروندی نشان داده است.

هم‌چنین ضرایب همبستگی میان ابعاد شخصیت و ادراک از عدالت سازمانی نشان می‌دهد، در میان ابعاد شخصیت، برون‌گرایی با ضریب ۰/۵۴؛ سازگاری با ضریب ۰/۷۳، و وظیفه‌شناسی با ضریب ۰/۴۶ دارای همبستگی معنادار با ادراک از عدالت سازمانی در سطح ۹۹ درصد می‌باشند. روان نژندی با عدالت سازمانی با ضریب -۰/۴۲ دارای همبستگی منفی اما معنادار است. در این میان گشودگی همبستگی معناداری با ادراک از عدالت نشان نداده است.

مطابق با روش شناسی پژوهش، برای آزمون فرضیه اول از مدل رگرسیون خطی ساده استفاده گردید. جدول ۲ نتایج حاصل از آزمون فرضیه اول در قالب تحلیل مدل رگرسیون خطی را به تصویر کشیده است.

جدول ۲: یافته‌های آزمون رگرسیون خطی ساده جهت فرضیه اول

آماره تغییرات				تغییرات ضریب تعیین	خطای استاندارد	ضریب تعیین شده	ضریب تعیین	R	مدل
<i>sig</i> .change	df2	df1	تغییرات F						
۰/۰۰۰	۲۱۵	۱	۸۸/۵۵	۰/۳۹۲	۰/۴۸۵۲	۰/۲۸۸	۰/۳۹۲	۰/۵۴	۱

همان‌گونه که در جدول ۲ مشاهده می‌شود، مدل کلی در رابطه بین عدالت سازمانی درک شده و رفتار شهروندی سازمانی، معنادار می‌باشد ($F = ۸۸/۵۵۳$; $p < ۰/۰۵$). همچنین در مدل کلی عدالت سازمانی، ۲۹ درصد از واریانس رفتار شهروندی کارکنان را تبیین می‌کند. با توجه به جدول ۳ نیز مدل رگرسیونی فرضیه اول تحقیق به صورت زیر می‌باشد:

$$OCB = ۲/۵۸۳ + ۰/۴۵۶ (jus) + \varepsilon$$

جدول ۳: مقدار ضرایب جهت فرضیه اول

<i>sig.</i>	آماره t	ضرایب استاندارد	ضرایب غیر استاندارد		مدل
		ضریب بتا	خطای استاندارد	B	
۰/۰۰۰	۱۶/۳۸۹		۰/۱۵۸	۲/۵۸۳	مقدار ثابت
۰/۰۰۰	۹/۴۱۰	۰/۵۴۰	۰/۰۴۸	۰/۴۵۶	عدالت سازمانی

آزمون نقش تعدیل‌کنندگی ابعاد شخصیت بر رابطه میان عدالت سازمانی و رفتار شهروندی:

برای آزمون فرضیات دوم تا ششم، از تحلیل رگرسیون سلسله‌مراتبی دو مرحله‌ای استفاده شده است. به این صورت که در ابتدا در هر فرضیه، در مرحله اول دو متغیر عدالت سازمانی و هر کدام از ابعاد شخصیت وارد مدل شده و تحلیل شدند و در ادامه با گروه‌بندی ابعاد شخصیت به دو گروه، اثر متقابل عدالت و هر بعد شخصیتی وارد مدل گردید. چنانچه این اثر متقابل معنادار باشد، رابطه تعدیل‌کنندگی مورد تأیید قرار خواهد گرفت. جداول ۴ نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌های ۲ تا ۶ را نشان می‌دهد. در تمامی فرضیه‌ها سطح معنی‌داری عبارت رگرسیون که با ضریب استاندارد شده بتا (β) نشان داده شده، مبنای استنتاج برای نمایش وجود و توان روابط بین متغیرها در نظر گرفته می‌شود.

فرضیه دوم - تعدیل‌کنندگی روان‌نژندی در رابطه عدالت و رفتار شهروندی: همان‌طور که در جدول ۴ قسمت فرضیه دوم ملاحظه می‌شود، در مرحله اول عدالت سازمانی و روان‌نژندی به صورت مجزا وارد مدل شده است. در این مدل ضریب تعیین اصلاح شده (R^2)، $0.56/5$ ٪ از واریانس موجود در متغیر رفتار شهروندی سازمانی را تبیین می‌کند و ΔR^2 نیز برابر با $0.56/9$ ٪ است که مبین افزایش قابلیت تبیین واریانس بعد از اضافه شدن متغیر تعدیل‌گر به صورت مجزا است. هم‌چنین ضریب استاندارد شده بتا، برای هر دو متغیر عدالت سازمانی ($\beta = 0.29$) و روان‌نژندی - متغیر تعدیل‌گر - ($\beta = -0.58$) در سطح 0.01 معنی‌دار است. که نشان‌دهنده تأثیر مثبت و معنادار هر دو متغیر به عنوان متغیرهای مستقل بر رفتار شهروندی سازمانی است. اگرچه تأثیر روان‌نژندی معکوس است.

جدول ۴: نتایج تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی جهت آزمون فرضیه‌ها

فرضیه	مراحل مدل	متغیرها	R^2 تعدیل شده	ΔR^2	ΔF	β	Sig.
فرضیه اول	مدل اول	ویژگی‌های مدل	۰/۵۶۵*	۰/۵۶۹*	۱۴۱/۲۹*		۰/۰۰۰
		عدالت سازمانی				۰/۲۹۰*	۰/۰۰۰
		روان نژندی				-۰/۵۸۳*	۰/۰۰۰
فرضیه دوم	مدل دوم	ویژگی‌های مدل	۰/۵۸۱*	۰/۰۱۸*	۹/۲۰۵*		۰/۰۰۳
		عدالت سازمانی				۰/۳۳۰*	۰/۰۰۰
		روان نژندی				-۰/۴۳۳*	۰/۰۰۰
		عدالت سازمانی × روان نژندی				-۰/۱۹۳*	۰/۰۰۳
فرضیه سوم	مدل اول	ویژگی‌های مدل	۰/۵۷۵*	۰/۵۷۹*	۱۴۷/۲۵۵*		۰/۰۰۰
		عدالت سازمانی				۰/۲۶۹*	۰/۰۰۰
		برونگرایی				۰/۶۰۱*	۰/۰۰۰
فرضیه سوم	مدل دوم	ویژگی‌های مدل	۰/۵۷۹*	۰/۰۰۶*	۳/۱۰۱*		۰/۰۸۰
		عدالت سازمانی				۰/۲۱۳*	۰/۰۰۰
		برونگرایی				۰/۵۱۷*	۰/۰۰۰
		عدالت سازمانی × برونگرایی				-۰/۱۴۳	۰/۰۸۰
فرضیه چهارم	مدل اول	ویژگی‌های مدل	۰/۳۰۲*	۰/۳۰۸*	۴۷/۶۴۳*		۰/۰۰۰
		عدالت سازمانی				۰/۵۳۵*	۰/۰۰۰
		گشودگی				۰/۱۲۸*	۰/۰۲۵
فرضیه چهارم	مدل دوم	ویژگی‌های مدل	۰/۳۰۴	۰/۰۰۶	۱/۷۹۵		۰/۱۸۲
		عدالت سازمانی				۰/۵۴۶*	۰/۰۰۰
		گشودگی				۰/۲۱۵*	۰/۰۱۳
		عدالت سازمانی × گشودگی				-۰/۱۱۶	۰/۱۸۲
فرضیه	مدل	ویژگی‌های مدل	۰/۶۵۰*	۰/۶۵۳*	۲۰۱/۶۵۶*		۰/۰۰۰

۰/۰۰۰	۰/۲۹۷*	عدالت سازمانی	اول	پنجم
۰/۰۰۰	۰/۶۴۹*	سازگاری		
۰/۰۰۰	۰/۰۸۶	ویژگی‌های مدل عدالت سازمانی	مدل دوم	
۰/۱۳۹	۰/۴۷۱*	سازگاری		
۰/۰۰۰	۰/۳۷۹*	عدالت		
۰/۰۰۰	۰/۳۷۹*	سازمانی X سازگاری		
۰/۰۰۰	۰/۲۰۷*	ویژگی‌های مدل عدالت سازمانی	مدل اول	
۰/۰۰۰	۰/۷۱۱*	وظیفه شناسی		
۰/۱۳۷	۰/۱۴۵*	ویژگی‌های مدل عدالت سازمانی	مدل دوم	فرضیه ششم
۰/۰۱۶	۰/۶۳۰*	وظیفه شناسی		
۰/۰۰۰	۰/۱۳۵	عدالت سازمانی X وظیفه شناسی		
۰/۱۳۷	۰/۱۳۵			

* در سطح ۰/۰۱ معنی‌دار است

در مرحله دوم، اثر متقابل روان‌نژندی و عدالت سازمانی وارد مدل گردیده است. ضمن آنکه کلیت مدل دوم و تغییرات F در آن معنادار است، میزان β برای اثر متقابل مذکور برابر ۰/۱۹۲- بوده است که در سطح ۰/۰۱ معنی‌دار است. بنابراین یافته‌ها نشان‌دهنده تأیید فرضیه دوم پژوهش است؛ مبنی بر آن که روان‌نژندی تأثیرگذاری عدالت سازمانی بر رفتارهای شهروندی سازمانی را به صورت معکوس تعدیل می‌کند. به این صورت که در افراد روان‌نژند ادراک از عدم عدالت سازمانی، بر عدم شکل‌گیری رفتارهای شهروندی با شدت بیشتری تأثیرگذار است.

فرضیه سوم- تعدیل‌کنندگی برون‌گرایی در رابطه عدالت و رفتار شهروندی: مطابق با مراحل فرضیه قبل، در مرحله اول متغیر عدالت سازمانی و برون‌گرایی به صورت مجزا وارد مدل شده است. ضریب استاندارد شده بتا (β)، برای تأثیر عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی برابر ۰/۲۶۹ و برای تأثیر برون‌گرایی- متغیر تعدیل‌گر- برابر ۰/۶۰۱ بوده است که در سطح ۰/۰۱ معنی‌دار است. در مرحله

دوم، اثر متقابل برون‌گرایی و عدالت سازمانی به مدل اضافه گردیده است. که این متغیر در سطح ۰/۰۱ معنی‌دار نمی‌باشد ($\beta = ۰/۱۴۳$)، لذا نقش تعدیل‌گری برون‌گرایی در رابطه بین عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی تأیید نمی‌شود.

فرضیه چهارم - تعدیل‌کنندگی گشودگی در رابطه عدالت و رفتار شهروندی: به ترتیب قبل در مرحله اول متغیر عدالت سازمانی و گشودگی به صورت مجزا وارد مدل شده است. ضریب استاندارد شده بتا (β)، برای تأثیر عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی برابر ۰/۵۳۵ و برای تأثیر گشودگی بر رفتار شهروندی برابر ۰/۱۲۸ بوده است که در سطح ۰/۰۱ معنی‌دار است. در مرحله دوم، اثر متقابل گشودگی و عدالت سازمانی به مدل اضافه گردیده است. تأثیر متغیر مذکور با ضریب β برابر ۰/۱۱۶- در سطح ۰/۰۱ معنی‌دار نمی‌باشد، لذا نقش تعدیل‌گری گشودگی در رابطه بین عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی تأیید نگردیده است.

فرضیه پنجم - تعدیل‌کنندگی سازگاری در رابطه عدالت و رفتار شهروندی: در آزمون این فرضیه نیز در مرحله اول متغیر عدالت سازمانی و سازگاری به صورت مجزا وارد مدل شده است. ضریب بتا (β)، برای تأثیر عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی برابر ۰/۲۹۷ و برای تأثیر سازگاری بر رفتار شهروندی برابر ۰/۶۴۹ بوده است. این دو ضریب در سطح ۰/۰۱ معنی‌دار بوده است. در مرحله دوم، اثر متقابل سازگاری و عدالت سازمانی به مدل اضافه گردیده است. یافته‌ها نشان می‌دهد تأثیر متغیر مذکور با ضریب β برابر ۰/۳۷۹ در سطح ۰/۰۱ معنی‌دار است، لذا نقش تعدیل‌گری سازگاری در رابطه بین عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی تأیید گردیده است.

فرضیه ششم - تعدیل‌کنندگی وظیفه‌شناسی در رابطه عدالت و رفتار شهروندی: در آزمون این فرضیه نیز در مرحله اول متغیر عدالت سازمانی و وظیفه‌شناسی به صورت مجزا وارد مدل شده است. ضریب بتا (β)، برای تأثیر عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی برابر ۰/۲۰۷ و برای تأثیر وظیفه‌شناسی بر رفتار شهروندی برابر ۰/۷۱۱ بوده است. این هر دو ضریب در سطح ۰/۰۱ معنی‌دار بوده است. در مرحله دوم، اثر متقابل وظیفه‌شناسی و عدالت سازمانی به مدل اضافه گردیده است. یافته‌ها نشان می‌دهد تأثیر متغیر مذکور با ضریب β برابر ۰/۱۳۵ در سطح ۰/۰۱ معنی‌دار نمی‌باشد، لذا

نقش تعدیل‌گری وظیفه‌شناسی در رابطه بین عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی تأیید نمی‌شود.

۵- بحث و نتیجه‌گیری

در مطالعه حاضر اثر عدالت سازمانی بر رفتارهای شهروندی سازمانی بر اساس نظریه تبادل اجتماعی و نظریه برابری آدامز در یک سازمان فرهنگی مذهبی بزرگ آزمون گردید. با این حال نقش تعدیل‌کنندگی ویژگی‌های شخصیتی، به عنوان عاملی اثرگذار بر نگرش‌ها و رفتارهای کارکنان نیز آزمون شد.

نتایج پژوهش نشان‌دهنده تأثیر ادراک از عدالت سازمانی، بر توسعه رفتارهای شهروندی سازمانی بوده است. کارکنانی که درک بالاتری از عدالت در سازمان داشته‌اند، رفتارهای شهروندی بالاتری از خویش نشان داده‌اند. در این میان اگرچه برخی ویژگی‌های شخصیتی مانند روان‌نژندی و سازگاری تأثیرگذاری عدالت بر رفتارهای شهروندی را تعدیل نموده‌اند، با این حال سایر متغیرهای شخصیتی بر تأثیرگذاری عدالت بر رفتارهای شهروندی تعدیل‌کننده نبوده‌اند. به عبارتی نتایج پژوهش تأثیر قدرتمندتر عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی را به ویژه در یک سازمان فرهنگی مذهبی نشان می‌دهد.

این نتایج شاهدهی بر استحکام نظریه مبادله اجتماعی است که با ادراک کارکنان از برخورداری منصفانه در کار، رفتار و نگرش خود را بهبود داده و رفتارهای شهروندی را به میزان بیشتری از خود نشان می‌دهند. این یافته‌ها با مطالعات فیلیپ و همکاران (۲۰۱۲) که در تحقیق خود به این نتیجه رسیدند که عدالت سازمانی ادراک شده به روی رفتارهای شهروندی سازمانی اثر می‌گذارد و همچنین مطالعه کاریک و ویلیامز (۲۰۰۹) که بیان کردند با بهبود عدالت سازمانی، عملکرد و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان پیشرفت می‌کند، مطابقت دارد. این یافته‌ها همچنین با نتایج مطالعات چن و جین (۲۰۱۴) و مورمن و همکاران (۱۹۹۸) همسویی دارد. اثر مستقیم و معنادار عدالت سازمانی به روی رفتارهای شهروندی سازمانی با پژوهش‌های داخلی نیز نظیر بهلولی زیناب و همکاران (۱۳۸۹)، مرتضوی و کارگزار (۱۳۹۰)، وطن‌خواه و دیگران (۱۳۹۲) همسویی دارد.

همچنین پژوهش نشان داده است تأثیر ادراک از عدالت سازمانی کارکنان بر رفتار شهروندی آنان حتی در صورت شدت و ضعف سایر متغیرها از جمله برخی ویژگی‌های شخصیتی همچنان بالا است. یافته‌ها نشان داده است، ویژگی‌های وظیفه‌شناسی، برون‌گرایی، و گشودگی نتوانسته است رابطه میان عدالت سازمانی و رفتار شهروندی را تعدیل نماید. به عبارت دیگر قدرت تأثیرگذاری عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی به اندازه‌ای است که این تأثیر در افراد چه با ویژگی‌های قوی شخصیتی فوق و چه ضعیف، وجود خواهد داشت.

اگرچه تأثیر تعدیل‌کنندگی ویژگی‌های شخصیتی بر رابطه میان عدالت سازمانی و رفتار شهروندی کمتر مورد پژوهش قرار گرفته است، با این حال نتایج این پژوهش در خصوص ویژگی‌های وظیفه‌شناسی، برون‌گرایی و گشودگی اگرچه با نتایج برخی پژوهش‌ها از جمله ون هیل و همکاران (۲۰۰۸) همسویی دارد، با برخی پژوهش‌ها به ویژه در داخل کشور که اثر تعدیل‌کنندگی این ویژگی‌ها را بر رابطه میان عدم ادراک از عدالت و رفتارهای ناکارآمد شغلی آزمون نموده‌اند متفاوت است. از جمله کالکویت و همکاران (۲۰۰۶)، هاشمی و همکاران (۱۳۸۷)، قلی‌پور و همکاران (۱۳۸۶)، و گل‌پرور و همکاران (۱۳۹۰). به عبارتی مقایسه یافته‌های پژوهش‌های مذکور و پژوهش ما نشان می‌دهد اگرچه ویژگی‌های شخصیتی وظیفه‌شناسی، برون‌گرایی، و گشودگی در برابر تجربه تأثیر عدالت بر رفتارهای ناکارآمد را تعدیل نموده‌اند، اما نتوانسته‌اند این تأثیر را در رابطه میان ادراک از عدالت و رفتارهای شهروندی نشان دهند. به عبارت دیگر یافته‌های پژوهش‌های قبل نشان داده است در افرادی با ویژگی‌های شخصیتی وظیفه‌شناسی، برون‌گرایی، و گشودگی قوی تأثیر عدم ادراک از عدالت بر رفتارهای ضد تولید و ضد شهروندی، متفاوت با افراد با ویژگی‌های شخصیتی ضعیف می‌باشد. در افراد با ویژگی‌های قوی فوق تأثیر عدم ادراک از عدالت اثر کمتری بر رفتارهای ضد تولید و ضد شهروندی داشته است. اما پژوهش ما نشان می‌دهد، بر خلاف رفتارهای ضد تولید و ضد شهروندی، در شکل‌گیری رفتارهای مثبت کاری از جمله رفتار شهروندی سازمانی، ویژگی‌های شخصیتی وظیفه‌شناسی، برون‌گرایی و گشودگی در حضور عدالت سازمانی اثر تعدیل‌کنندگی را نتوانسته‌اند نشان دهند.

با این حال خود ویژگی‌های شخصیتی وظیفه‌شناسی، برون‌گرایی و گشودگی، تأثیر مثبت و معناداری را هم بر عدالت سازمانی و هم بر رفتار شهروندی سازمانی نشان داده‌اند. به عبارت دیگر اگرچه در هر

دو گروه افراد با ویژگی‌های وظیفه‌شناسی بالا و پایین، ادراک از عدالت سازمانی بر شدت و ضعف رفتارهای شهروندی تأثیرگذار است، اما به طور کلی افراد با ویژگی وظیفه‌شناسی بالا، اولاً عدالت سازمانی را در سطح بالاتری گزارش نموده‌اند و ثانیاً سطح بالاتری از رفتارهای شهروندی را نشان داده‌اند. همین نتیجه‌گیری در مورد افراد با ویژگی برون‌گرایی و گشودگی نیز وجود داشته است. در خصوص ویژگی‌های مذکور، این یافته‌ها، با یافته‌های پژوهش کومار و همکاران (۲۰۰۹) که تأثیر ابعاد فوق را بر رفتار شهروندی نشان داده‌اند و همچنین با پژوهش‌های ارگان و رایان (۱۹۹۵)، لی و لیانگ (۲۰۱۰)، و نیز مه‌یر و همکاران (۲۰۱۴) همسو است.

بنابراین اگرچه افراد وظیفه‌شناس با وجدان کاری بالای خویش، افراد برون‌گرا با نشاط و ویژگی اجتماعی بودن خود و پذیرش بهتر موقعیت‌های متفاوت، و افراد گشوده در برابر تجربه با احساسات باز، کنجکاو و تنوع‌طلبی بالا، نسبت به افرادی که از ویژگی‌های مذکور برخوردار نیستند، کمتر و دیرتر احساس عدم عدالت می‌نمایند و به این واسطه رفتارهای شهروندی بالاتری نشان می‌دهند، با این حال در همین افراد نیز احساس عدم عدالت بر شدت و ضعف رفتارهای شهروندی تأثیرگذار بوده است. بنابراین در هر گونه سیاست‌های منابع انسانی نه تنها می‌بایست نسبت به این ویژگی‌های شخصیتی اهمیت داد اما به هر حال در هر گونه سبک رهبری نمی‌توان به تأثیر عدالت بر رفتارهای شهروندی بی‌توجه بود.

اما در مورد اثر تعدیل‌کنندگی ویژگی‌های شخصیتی روان‌نژندی و سازگاری، نتایج پژوهش حاکی از تأیید شدن رابطه تعدیل‌کنندگی متغیرهای فوق بوده است. این نتایج با یافته‌های پژوهش ون هیل و همکاران (۲۰۰۸)، و نیز پژوهش‌های کالکویت و همکاران (۲۰۰۶)، هاشمی و همکاران (۱۳۸۷)، قلی‌پور و همکاران (۱۳۸۶)، و گل‌پرور و همکاران (۱۳۹۰) هماهنگ است.

از بین دو ویژگی فوق، سازگاری نتوانسته است همبستگی مثبتی با عدالت سازمانی نشان دهد. همبستگی ویژگی سازگاری با رفتار شهروندی ضعیف بوده است، با این حال مطابق با یافته‌ها در جدول ۴ تأثیر مثبت و معنادار بر رفتار شهروندی داشته است. به عبارت دیگر سازگار بودن افراد اگرچه شدت رفتارهای شهروندی را در آنان افزایش داده است، با این حال این ویژگی دلیلی بر ادراک بالاتری از عدالت سازمانی در این افراد نخواهد بود. ویژگی مذکور همچنین نتوانسته است تأثیر

عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی را تعدیل نماید. به این معنا که شدت تأثیرگذاری عدالت سازمانی بر رفتارهای شهروندی در افراد سازگار بیشتر خواهد بود. یافته‌های این تحقیق نشان می‌دهد افراد سازگار در صورت احساس عدالت سازمانی رفتارهای شهروندی بالاتری از خود نشان می‌دهند و در مقابل، در صورت عدم احساس عدالت سازمانی، رفتارهای شهروندی پایین‌تری نسبت به افراد با ویژگی سازگاری کمتر نشان می‌دهند.

به نظر می‌رسد نوع خاص ویژگی این افراد که دربردارنده نوعی تواضع، فروتنی و تطابق‌پذیری است دربردارنده نوعی احساسات و هیجانات عاطفی خاص در این افراد است. یافته‌ها نشان داده است افراد مذکور در مواقعی که احساس مطلوبی از موقعیت نمایند، رفتارهای مثبت بیشتری نشان می‌دهند و در مواقعی که احساس نامطلوبی نمایند، و به عبارتی احساسات ایشان جریحه‌دار شده باشد، سطح پایین‌تری از رفتارهای مثبت از جمله رفتارهای شهروندی نشان می‌دهند. بنابراین اگرچه در بسیاری موارد ویژگی سازگاری نوعی ویژگی مطلوب برای مدیران در محیط کاری به نظر می‌رسد، اما در هرگونه مدیریت کارکنان و اتخاذ سبک‌های کاری، می‌بایست توجه نمود که تواضع و عدم صراحت افراد فوق‌دلیلی بر رضایت آنان نخواهد بود و در صورتی که در محیط کار احساسات منفی‌تری به آنان دست دهد، سطح پایین‌تری از رفتارهای مثبت کاری از جمله رفتار شهروندی را نشان می‌دهند.

ویژگی روان‌نژندی بر هر دو متغیر عدالت سازمانی و رفتار شهروندی تأثیرگذار بوده است. اما این تأثیر منفی است. به عبارت دیگر افراد با ویژگی روان‌نژندی بالاتر، میزان کمتری از عدالت سازمانی را گزارش نموده‌اند و در ادامه میزان کمتری از رفتارهای شهروندی را نشان داده‌اند. نتایج پژوهش ما در خصوص بعد روان‌نژندی اگرچه به صورت کلی با یافته‌های کومار و همکاران (۲۰۰۹)، ارگان و رایان (۱۹۹۵) و لی و لیانگ (۲۰۱۰) هماهنگ است؛ با این حال در یافته‌های کومار و همکاران (۲۰۰۹) ویژگی روان‌نژندی به این علت که دربردارنده نوعی واکنش‌های هیجانی است اثر معناداری بر رفتار شهروندی سازمانی نداشته است.

هم‌چنین روان‌نژندی توانسته است تأثیر عدالت سازمانی را بر رفتار شهروندی تعدیل نماید. به عبارت دیگر نظیر ویژگی سازگاری، شدت تأثیرگذاری عدالت سازمانی بر رفتارهای شهروندی در افراد روان

نژند بیشتر خواهد بود. در این افراد در صورت احساس عدم عدالت سازمانی، رفتار شهروندی با شدت بیشتری افت خواهد نمود.

روان‌نژندی نیز دربردارنده نوعی هیجانات و احساسات منفی در افراد است. افراد مذکور خجالتی، آسیب‌پذیر، و عصبی هستند. بیشتر تحت تأثیر احساسات و هیجانات خویش قرار می‌گیرند و ثبات عاطفی پایین دارند. همین ویژگی سبب می‌گردد در صورتی که احساسات نامطلوبی در محیط کار از جمله احساس عدم عدالت سازمانی نمایند، سطح پایین‌تری از رفتارهای شهروندی را نشان خواهند داد. در مقابل اگرچه سطح کلی رفتار شهروندی در این افراد پایین است، اما احساسات مطلوب کاری، از جمله احساس عدالت سازمانی، در بهبود رفتارهای مثبت کاری از جمله رفتار شهروندی سازمانی تأثیرگذار خواهد بود. بنابراین در سیاست‌های منابع انسانی اگرچه جذب و به‌کارگیری افراد روان‌نژند توصیه نمی‌گردد، با این حال در صورت شدت گرفتن ویژگی مذکور در افراد به دلایل مختلف در محیط کار، نوع سبک‌های رهبری که بر شکل‌گیری احساسات مطلوب در افراد مذکور توجه داشته باشد، می‌تواند سطح رفتارهای نامطلوب کاری را در این افراد کاهش دهد.

به صورت کلی از بررسی یافته‌های پژوهش می‌توانیم میان دو دسته از ویژگی‌های شخصیتی تفاوت قائل شویم. دسته اول ویژگی‌های سازگاری و روان‌نژندی که بیشتر بر احساسات و هیجانات عاطفی در افراد تأکید می‌نمایند، توانسته‌اند رابطه میان عدالت سازمانی و رفتار شهروندی را تعدیل نمایند. از مفهوم دو ویژگی سازگاری و روان‌نژندی این‌گونه استنباط می‌شود که دو ویژگی مذکور دو روی یک سکه‌اند. از یک طرف افراد روان‌نژند، فاقد ثبات عاطفی‌اند و تحت تأثیر احساسات و هیجانات خویش می‌باشند. افراد سازگار نیز افرادی احساسی و عاطفی هستند. این افراد متواضع‌اند اما درون‌گراتر هستند. سازگاری بیش از حد که دربردارنده نوعی افراط در توجه به خواسته‌های دیگران است از نظر کاستا و مک‌کرا (۱۹۹۰) نوعی اختلال شخصیتی است. این افراد در صورت کسب هیجانات و احساسات منفی، به علت عدم برون‌گرایی و صراحت بیان احساسات، و عدم طرح خواسته‌ها در بلندمدت ممکن است نوعی ویژگی‌های عاطفی منفی از خود نشان دهند. این هر دو ویژگی توانسته است رابطه میان عدالت سازمانی و رفتار شهروندی را تعدیل نماید. به عبارت دیگر در افراد با ویژگی-

های احساسی کمتر، عدالت سازمانی شدت تأثیرگذاری بر رفتار شهروندی را در مقایسه با افراد با ویژگی‌های احساسی بیشتر (سازگاری و روان‌نژندی) نخواهد داشت.

دسته دوم ویژگی‌های شخصیتی وظیفه‌شناسی، برون‌گرایی، و گشودگی در مقابل تجربه. این ویژگی‌ها بیشتر بر نوع نگرش‌های افراد نسبت به خود، کار، و محیط پیرامون خویش اشاره دارد. ویژگی‌های مذکور، بر نوعی رفتار اجتماعی‌تر، منطقی‌تر و کمتر تحت تأثیر احساسات و هیجانات منفی تأکید می‌نماید. این ویژگی‌ها تأثیر تعدیل‌کنندگی خویش را بر احساس از عدالت سازمانی و نیز ارائه رفتارهای شهروندی نشان داده است با این حال آنچه بیشتر تعیین‌کننده سطح رفتار شهروندی است، میزان ادراک از عدالت سازمانی است. در این‌گونه افراد همانند افرادی که فاقد این ویژگی‌ها می‌باشند، آنچه تعیین‌کننده رفتار شهروندی است، میزان ادراک آنان از عدالت سازمانی می‌باشد.

تحقیقات چندی تفاوت این دو دسته از ویژگی‌های شخصیتی بر رفتارهای کاری را نشان داده‌اند. از جمله احمدی و همکارانش (۱۳۹۰) در تحقیق خویش در میان کارکنان فعال در یک شرکت فناوری اطلاعات، نشان داده‌اند، ویژگی‌های وظیفه‌شناسی، برون‌گرایی و گشودگی بر کارآفرینی تأثیر مثبت داشته و ویژگی‌های سازگاری و روان‌نژندی بر متغیر مذکور تأثیری منفی داشته است. همچنین ایشان به نقل از زهو و سربرت (۲۰۰۶) نتایجی مشابه نتایج یافته‌های فوق را گزارش نموده‌اند.

۶- پیشنهادها

با توجه به اثر مستقیم و معنادار عدالت سازمانی درک شده بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان، آگاهی یافتن از اموری که بر درک کارکنان از عدالت سازمانی مؤثر هستند، اهمیت می‌یابد. لذا پیشنهاد می‌شود برای ارتقاء ادراک کارکنان این سازمان از عادلانه بودن توزیع پاداش‌ها و رویه‌هایی که برای تصمیم‌گیری به کار می‌رود، طی جلساتی فرایندهای ارزیابی عملکرد، معیارهای امتیازدهی و رویه‌های مورد استفاده برای ارتقاء رتبه کارکنان تشریح شود. همچنین اخذ نظرات و پیشنهادات کارکنان درباره مسائل مطروحه در این جلسات و پاسخ به آن‌ها پس از بررسی و کارشناسی نظرات می‌تواند ادراک و نگرش کارکنان را در این رابطه بهبود دهد. همچنین پیشنهاد می‌شود کارشناسان واحد توسعه منابع انسانی با تشکیل جلساتی برای مدیران این سازمان، اهمیت برداشت کارکنان از

عادلانه بود رفتار آنان در محیط کار را تبیین نموده و مهارت‌های شناختی رفتاری لازم در این رابطه را به آنان آموزش دهند.

با توجه به نقش تعدیل‌کنندگی دو ویژگی روان‌نژندی و سازگاری در اثرگذاری عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی، و نیز رابطه معنادار ویژگی‌های شخصیتی برون‌گرایی، گشودگی و وظیفه-شناسی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان، توجه به نوع احساسات و شخصیت افراد هنگام استخدام و به‌کارگیری آنان اهمیت خاصی می‌یابد. از این رو پیشنهاد می‌شود در فرایندهای انتخاب و استخدام کارکنان معیارهای مشخصی جهت غربال‌گری افرادی با ویژگی‌های شخصیتی روان‌نژندی بالا و سازش‌گری بیش از حد تعیین و به کار گرفته شود. جذب روان‌شناسان و مشاوران خبره در این رابطه، می‌تواند در سنجش و ارزیابی شخصیت داوطلبین کمک کند. هم‌چنین با توجه به این‌که درجاتی از این ویژگی‌های شخصیتی جنبه اکتسابی دارند، پیشنهاد می‌شود دوره‌هایی به منظور ارتقاء سلامت روان کارکنان و آمادگی بیشتر آن‌ها برای پذیرفتن نقش شهروندی در این سازمان تشکیل شود.

منابع و مآخذ

- ۱- احمدی، پرویز. باباشاهی، جبار. خداشناس، لیلا سادات. (۱۳۹۰). بررسی رابطه بین عوامل شخصیتی و کارآفرینی. پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی، ۱(۳)، ۱-۲۱.
- ۲- بهلولی زیناب، نادر. علوی متین، یعقوب. درخشان مهربانی، عادل. (۱۳۸۹). بررسی تأثیر عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز. مجله فراسوی مدیریت، ۴(۱۴)، ۷۳-۱۰۸.
- ۳- حق‌شناس، حسن. (۱۳۸۵). طرح پنج عاملی ویژگی‌های شخصیت: راهنمای تفسیر و هنجارهای آزمون‌های *NEOFFI* و *NEOPI-R*. چاپ اول. شیراز: انتشارات دانشگاه علوم پزشکی شیراز.
- ۴- دعایی، حبیب اله. فراچی، محمد مهدی. همایونی، محمد حسین. (۱۳۸۸). نقش بالنده سازی کارکنان در بهبود اعتماد متقابل آنان به مدیران. پژوهش نامه مدیریت تحول، ۱(۱)، ۹-۳۰.
- ۵- رضائیان، علی. (۱۳۸۴). انتظار عدالت و عدالت در سازمان (مدیریت رفتار سازمانی پیشرفته). تهران: سمت.

- ۶- قلی‌پور، آرین. پور عزت، علی اصغر. سعیدی‌نژاد، مجید. (۱۳۸۶). عوامل موجد رفتارهای ضد شهروندی در سازمان‌ها. *فصلنامه علوم مدیریت ایران*، ۲ (۸)، ۱-۲۹.
- ۷- قنبری، سیروس. حجازی، نفیسه. (۱۳۹۲). رابطه عدالت سازمانی ادراک شده با رضایت شغلی. *فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی*، ۲ (۱۶)، ۹-۲۷.
- ۸- گل‌پرور، محسن. سمسار، امیر حسین. آتش‌پور، حمید. (۱۳۹۰). نقش پنج عامل بزرگ شخصیت در پیوند میان عدالت سازمانی ادراک شده با رفتارهای ضد تولید. *مجله روانشناسی معاصر*، ۶ (۲)، ۱-۱۴.
- ۹- مرتضوی، سعید. کارگزار، نغمه. (۱۳۹۰). بررسی رابطه بین عدالت سازمانی، رضایت شغلی و تعهد عاطفی با رفتار شهروندی مشتری‌مدار پرستاران. *مجله دانشگاه علوم پزشکی زنجان*، ۲۰ (۸۰)، ۸۴-۹۷.
- ۱۰- نعیمی، عبدالزهرا. هاشمی شیخ‌شیبانی، اسماعیل. انصافداران، فریده. (۱۳۹۲). بررسی رابطه علی تطابق در محیط کار با رفتارهای مدنی سازمانی و رفتارهای ضدتولید در محیط کار با میانجی‌گری انگیزش شغلی. *فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی*، ۵ (۱۶)، ۱۰۹-۱۲۷.
- ۱۱- وطن‌خواه، سودابه. و دیگران. (۱۳۹۲). رابطه عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران. *مجله دانشکده پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران*، ۶ (۶)، ۵۴۴-۵۵۵.
- ۱۲- هاشمی، اسماعیل. شکرکن، حسین. نیسی، عبدالکاسم. شهینی، منیجه. حقیقی، جمال. (۱۳۸۷). بررسی روابط ساده، چندگانه و تعاملی متغیرهای مهم محیطی، نگرشی، شخصیتی و عاطفی با رفتارهای نابارور در محیط کار. *مجله علوم تربیتی و روان‌شناسی*، ۳، ۵۳-۸۰.
- 13- Aguinis, Herman. (2004). *Regression Analysis for Categorical Moderators*, New York: gulford publication,
- 14- Appelbaum, Steven. et al. (2004). Organizational citizenship behavior: a case study of culture, leadership and trust. *Management decision*, 42(1), 13- 40.
- 15- Bolino, Mark C. (1999). Citizenship and impression management: Good soldiers or good actors? *Academy of Management. Review*, 24, 82-98.

- 16- Brennan, Aoife. (1999). *Personality and perceived justice as predictors of survivors' attitudes and behaviors following organizational downsizing*. Unpublished Master of Science thesis in Psychology, Calgary, Alberta.
- 17- Castro, C Barroso. Armario, E Martin. Ruiz, D. Martin. (2004). The influence of employee organizational citizenship behavior on customer loyalty. *International journal of service management*, 15(1), 27- 53.
- 18- Chen, Hong. & Jin, Yang Hua. (2014). The effects of organizational justice on organizational citizenship behavior in the Chinese context: The mediating effects of social exchange relationship. *Public personnel management*. 1- 13.
- 19- Cropanzano , Russell. Ambrose, Maureen L. (2001). Procedural and distributive justice are more similar than you think. *Advances in organizational justice* , Stanford, California: Stanford university press
- 20- Cohen, Aaron. (2006). The relationship between multiple commitment and organizational citizenship behavior in Arab and Jewish cultures. *Journal of Vocational Behavior*, 69, 105-118.
- 21- Colquitt, Jason A. Scott, Brent A. Judge, Timothy A. Shaw, John C. (2006). Justice and personality: Using integrative theories to drive moderators of justice effects. *Organizational behavior and human decision processes*, 100, 110- 127.
- 22- Folger, Robert. & Konovsky Mary A. (1989). Effects of procedural and distributive justice on reaction to pay raise decisions. *The academy of management journal*, 32, 30-115.
- 23- Ilies, Remus. & Fulmer, Ingrid S. (2009). Personality and citizenship behavior: The mediating role of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 4, 945-959.
- 24- Karriker, Joy H. Williams, Margaret L. (2009). Organizational justice and organizational citizenship behavior. *Journal of management*, 35, 112.
- 25- Kim Lian, Lee. & Guan Tui, Low. (2012). Leadership styles and organizational citizenship behavior: the mediating effect of subordinates competence and downward influence tactics. *Journal of applied business and economics*, 13, 59-96.

- 26- Kumar, Kuldeep. & Bakhshi, Arti. (2009). Linking the big five personality domain to organizational citizenship behavior. *Journal of psychological studies*, 1(2).
- 27- Li, Ning. Liang, Jian. Grant, Michael (2010). The role of proactive personality in job satisfaction and organizational citizenship behavior: A relational perspective. *Journal of applied psychology*, 95(2).395- 404.
- 28- Meyer, Rustin. et al. (2014). Measuring Job-Related Situational Strength and Assessing Its Interactive Effects With Personality on Voluntary Work Behavior. *Journal of Management*, 40(4).1010- 1041.
- 29- Mohammad, Jehad. et al. (2011). “Job Satisfaction and Organisational Citizenship Behaviour: An Empirical Study at Higher Learning Institutions”, *Asian Academy of Management Journal*, 16(2). 149-165.
- 30- Moorman, Robert H. Blakely, Gerald L. Niehoff, Brian P. (1998). Does perceived organizational support mediate the relationship between procedural justice and organizational citizenship behavior? *Academy of management journal*, 41(3), 7- 351.
- 31- Organ, Dennis W. Ryan, Katherine (1995). A meta analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizations citizenship behavior. *Personal psychology*, 48, 775- 802.
- 32- Organ, Dennis W. (1988). *Organizational citizenship behavior: the good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington books.
- 33- Philip, P. S. Kumar, R. Choudhary, N. (2012). Relationship between organizational citizenship behavior and organizational justice at work place.
- 34- Podsakoff Phillip, Mackenzie Scott (1997). Impact of organizational citizenship behavior on organizational performance: a review and suggestion for future research. *Lawrence Erlbaum associate, Inc*, 10 (2),133- 153.
- 35- Robbins, Stephen P. (2001). *Organizational behavior*. Prentice-Hall: Upper saddle river, NJ.
- 36- Van Heil, Alain. Decremer, David. Stouten, Jeroen. (2008). The personality basis of justice: The five factor model as an integrative model

of personality and procedural fairness effect on cooperation. *European journal of personality*, 22, 519- 539.

37- Zhao, Hao. Seibert, Scott. (2006). The big five personality dimensions and entrepreneurial status: A meta-analytic review. *Journal of Applied Psychology*, 91(2), 71-259.