

نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی در تأثیر عدالت سازمانی و استرس شغلی بر عملکرد سازمانی در مراکز آموزش عالی

احمدعلی روح الهی^۱، علی رضوی زاده^۲، امیرحسین ترک زاده^۳، روح الله مرادزاده^۴

چکیده: با توجه به نقش همه جانبه آموزش عالی و دانشگاه‌ها در زندگی اجتماعی انسان‌ها نقش عدالت در این سازمان‌ها پیش از پیش آشکارتر شده است. دانشگاه‌ها در حقیقت نمادی از جامعه بوده و تحقق و اجرای عدالت در آن به منزله تحقق عدالت در سطح جامعه می‌باشد. بر این اساس، هدف این پژوهش بررسی نقش رفتار شهروندی در ارتباط با عدالت سازمانی و استرس شغلی با عملکرد سازمانی در یکی مراکز آموزش عالی نظامی است. جامعه‌ی آماری پژوهش شامل ۲۶۰ نفر از کارکنان بخش اداری و پشتیبانی یکی از دانشگاه‌های نظامی بودند که با استفاده از روش تصادفی ساده و بر اساس جدول مورگان تعداد ۱۵۵ نفر به‌عنوان حجم نمونه انتخاب شدند. پرسش‌نامه‌های عدالت سازمانی نیهوف و مورمن (۱۹۹۳)، رفتار شهروندی سازمانی پودساکف و همکاران (۱۹۹۰)، استرس شغلی دوپوی (۱۹۷۷) و عملکرد کارکنان از پرسش‌نامه ویلیامز و اندرسون (۱۹۸۱) به‌عنوان ابزارهای مورد استفاده در پژوهش حاضر بودند. تجزیه و تحلیل داده‌ها از طریق مدل‌سازی معادلات ساختاری (نرم‌افزار اسمارت پی. ال. اس) و نرم‌افزار SPSS ویراست ۱۹ انجام گردید. یافته‌های پژوهش نشان داد که استرس شغلی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه‌ای منفی و معناداری دارد، عدالت سازمانی با عملکرد کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد کارکنان رابطه‌ای مثبت و معناداری دارد.

کلید واژه‌ها: دانشگاه، استرس شغلی، رفتار شهروندی سازمانی، عدالت سازمانی و عملکرد کارکنان.

۱- عضو هیات علمی دانشگاه هوایی شهید ستاری، تهران، ایران

۲- مدرس دانشگاه هوایی شهید ستاری، تهران، ایران

۳- عضو هیات علمی دانشگاه هوایی شهید ستاری، تهران، ایران

۴- مدرس دانشگاه هوایی شهید ستاری، تهران، ایران

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۳/۱۱/۱۴

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: ۱۳۹۳/۱۲/۲۰

نویسنده مسئول مقاله: احمدعلی روح الهی

E-mail: aa.roholLahi@sau.ac.ir

تلفن: ۶۴۰۳۲۳۶۳

مقدمه

عدالت بالاترین ارزش انسانی و گوهری گران بها در تحقق حقوق بشر است. عدالت در زمره‌ی زیباترین و مقدس‌ترین واژه‌های تمدن بشری محسوب گردیده و از جمله مفاهیمی است که عقل جمعی همه‌ی افراد آن را نیکو شمرده و تحقق آن پایه‌ی مشروعیت و ضرورت ایجاد دولت‌ها محسوب می‌گردد (پورعزت، ۱۳۸۰، ۱۱۰). عدالت به‌عنوان یک نیاز اساسی برای زندگی اجتماعی انسان‌ها همیشه در طول تاریخ مطرح بوده است و امروزه با توجه به نقش همه جانبه آموزش عالی و دانشگاه‌ها در زندگی اجتماعی انسان‌ها نقش عدالت در این سازمان‌ها پیش از پیش آشکارتر شده است.

استرس نوعی فرسودگی جسمی و یا روان‌شناختی است که بر اثر مشکلات واقعی یا خیالی به وجود می‌آید. استرس باعث بر هم خوردن تعادل روان‌شناختی شده و پیامدهای مختلفی دارد که پیامدهای استرس شغلی منجر به نارضایتی شغلی و رها کردن حرفه و تخصص می‌شود و عمده‌ترین نشانه‌های نارضایتی شغلی عبارتند از: غیبت از کار، رها کردن شغل، حادثه ناشی از کار و فقدان بهره‌وری است (غفوریان و همکاران، ۱۳۹۰، ۳۴).

رفتار شهروندی سازمانی مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری است که بخشی از وظایف رسمی فرد نیستند و کارکنان را در وضعیتی قرار می‌دهد که به‌صورت کاملاً داوطلبانه فراتر از انتظارات وظیفه و شرح شغل خود عمل نمایند (بهلولی‌زیناب و همکاران، ۱۳۸۹، ۷۳). بررسی پژوهش‌هایی انجام شده حاکی از آن است که رفتار کارکنان و نگرش‌های‌شان تأثیر به‌سزایی در شیوه عملکرد آن‌ها و در نهایت عملکرد سازمان خواهند داشت (ماکنزی و همکاران، ۱۹۹۳؛ سینچ و همکاران، ۱۹۹۸؛ ویگورا، ۲۰۰۲). از سوی دیگر، نظر به اهمیت رفتار شهروندی سازمانی و تأثیر این‌گونه رفتارهای کارکنان بر عملکرد، اثربخشی و موفقیت سازمان، لازم است اقدامات سازمانی که موجب به‌وجود آمدن چنین رفتارهایی در کارکنان می‌شوند، شناسایی شوند.

با کمی تأمل بر تحقیقات انجام گرفته بر روی رفتار شهروندی سازمانی متوجه خواهیم شد، کمتر پژوهشی به بررسی نقش رفتار شهروندی در ارتباط با عدالت سازمانی و استرس شغلی با عملکرد سازمانی در مراکز آموزش عالی پرداخته است. از سوی دیگر، با مروری بر پژوهش‌های صورت گرفته مشخص می‌گردد که پژوهش‌هایی زیادی در زمینه‌هایی همچون، عدالت سازمانی، استرسی

شغلی، رفتار شهروندی و عملکرد شغلی و همچنین بررسی رابطه‌ی بین متغیرهای مختلف همانند رفتار شهروندی و عملکرد کارکنان؛ تعهد سازمانی و عملکرد سازمانی و ... به صورت دو بُعدی مد نظر بوده‌اند. ولی کمتر پژوهشی به بررسی چند بُعدی متغیرها پرداخته است. با توجه به این که سازمان‌ها به شکل سیستمی بوده و متغیرهای مختلف به صورت چندجانبه بر سازمان تاثیرگذار هستند. همچنین با خاطر نشان سازی این موضوع که اکثر تحقیقات صورت گرفته در زمینه رفتار شهروندی سازمانی در سازمان‌های خارجی با فرهنگ خاص خود بوده، لزوم انجام این تحقیق در سازمان‌های داخلی با فرهنگ ملی خود دلیلی دیگر بر ضرورت انجام این تحقیق است. بر این اساس، هدف این پژوهش بررسی و واکاوی رابطه‌ی بین عدالت سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی، استرس شغلی و عملکرد سازمانی است. این پژوهش از این نظر می‌تواند برای دانشگاه مورد مطالعه مفید باشد که به عنوان برداشتن گامی در جهت کمبود پژوهش در خصوص نقش رفتار شهروندی در ارتباط با عدالت سازمانی و استرس شغلی با عملکرد سازمانی در مراکز آموزش عالی باشد و نتایج آن می‌تواند به عنوان ایجاد یک پایه تحقیقاتی مدیریت برای مراکز آموزش عالی و سایر دانشگاه‌ها باشد و ضمن رعایت عدالت سازمانی، زمینه ارتقاء رفتار شهروندی سازمانی، کاهش رفتارهای استرس‌زا و بهبود عملکرد کارکنان را با ارائه نظریه‌های جدید برای دانشگاه‌ها فراهم می‌آورد.

مروری بر مبانی نظری

عدالت سازمانی

عدالت سازمانی مربوط به رفتار منصفانه با مردم در سازمان‌ها است و می‌توان آن را جزیی از عدالت به حساب آورد (بیز^۱، ۲۰۰۱). به طور کلی عدالت سازمانی تحت عنوان "احساس فردی از منصفانه بودن حقوق و مزایا" تعریف شده است (کویز و دی کوتیز، ۱۹۹۱، ۲۶۷). انواع عدالت سازمانی که در محیط وجود دارند، می‌توان به موارد زیر اشاره کرد: (۱) عدالت توزیعی^۲: به عادلانه بودن پیامدها و نتایجی که

1- Bies

2- Distributive Justice

کارکنان دریافت می‌کنند، اشاره می‌کند. (۲) عدالت رویه‌ای^۱: یعنی عدالت درک‌شده از فرایندی که برای تعیین توزیع پاداش‌ها استفاده می‌شود (گرین‌برگ^۲، ۲۰۰۴، ۳۵۷). در واقع می‌توان گفت با افزایش درک عدالت رویه‌ای، کارکنان با دید مثبت به بالادستان و سازمانشان می‌نگرند؛ حتی اگر از پرداخت‌ها، ترفیعات و دیگر پیامدهای شخصی اظهار نارضایتی کنند (رابینز^۳، ۲۰۰۱، ۳۶۴). (۳) عدالت تعاملی^۴: شامل روشی است که عدالت توسط سرپرستان به زیردستان منتقل می‌شود (حسین‌زاده و نصیری، ۱۳۸۷، ۱۹).

استرس شغلی

استرس شغلی^۵ عبارتند از پاسخ‌های هیجانی آزاردهنده‌ای که در صورت عدم تناسب بین خواسته‌ها و الزامات شغل با استعداد، منابع یا نیازهای کارکنان بروز می‌کند (وزارت بهداشت، ۱۳۸۳). استرس شغلی نوعی استرس است که با محیط کاری یا عوامل مرتبط با آن در ارتباط است و زمانی رخ می‌دهد که شرایط کاری با اطلاعات، توانایی‌ها، نیازها و میل و رغبت فرد مطابقت ندارد و شامل استرس ناشی از نارضایتی شغلی، امنیت شغلی، مشاغل پرتنش و پرخطر است.

استرس شغلی را می‌توان روی هم جمع‌شدن عامل‌های استرس‌زا و آن‌گونه وضعیت‌های مرتبط با شغل دانست که بیشتر افراد نسبت به استرس‌زا بودن آن اتفاق نظر دارند. برای نمونه، یکی از وضعیت‌های پر استرس و مرتبط با شغل این است که، از یک سو کارمند در معرض خواسته‌ها یا فشارهای زیاد در محیط کار قرار بگیرد، و از سوی دیگر برای برآوردن این خواسته‌ها وقت محدودی در اختیار داشته باشد. طبیعی است که چون نمی‌تواند از پس انجام آن‌ها برآید با ایرادگیری‌های پی در پی سرپرستان روبرو می‌شود. به‌بیان دیگر، استرس ناشی از شغل، استرسی است که فرد معینی بر سر شغل معینی دستخوش آن می‌شود. در این تعریف چند نکته نهفته است: شخص شاغل تا چه اندازه از تجربه برخوردار است (کارآموده است یا تازه‌کار)، میزان قدرت و ضعف او در مقابله با شرایط

1- Procedural Justice

2- Greenberg

3- Robbins

4- Interactional Justice

5- Job Stress

موجود چقدر است، و چه نوع شخصیتی از خود در محیط کار نشان می‌دهد. این تعریف‌ها هر یک در نوع خود مناسب است؛ زیرا یکی به جنبه‌های معینی از محیط کار تأکید دارد، و دیگری به ویژگی‌ها و جنبه‌های معینی از شخصیت فرد توجه می‌کند. با این حال، در این دو نوع تعریف یک نکته از قلم افتاده است و آن تأثیر متقابلی است که شخص بر محیط و محیط بر شخص دارد. از این رو تعریفی که از استرس شغلی ارائه می‌شود چنین است: کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگی‌های فردی شاغل به گونه‌ای است که خواست‌های محیط کار (و در نتیجه، فشارهای مرتبط با آن) بیش از آن است که فرد بتواند از عهده آن‌ها برآید (رندال و آلتمایر^۱، ۱۳۸۱، ۸۵).

از جمله مهم‌ترین عوامل ایجاد استرس کاری پایین بودن میزان آستانه تحمل، عدم پذیرش تفاوت‌های فردی و نیز شیوه سازگاری فرد با شرایط است. همچنین عدم ارتقای شغلی، میانگین حقوق، ارزشیابی، تبعیض ناروا و ناامنی شغلی نیز موجب این نوع استرس می‌گردد. استرس شغلی می‌تواند در کاهش بهره‌وری، انگیزه‌ها و مهارت‌ها انعکاس یابد و میزان بالای آن با قصد ترک کار و رفتارهای ستیزگرایانه رابطه دارد (مهداد، ۱۳۸۵، ۱۶۰). از نظر رندال و آلتمایر (۱۳۸۱) عوامل موثر بر استرس شغلی در محیط کار شامل ویژگی‌های نقش، ویژگی‌های شغل، روابط میان فردی، جو و ساختار سازمانی و فن‌آوری و خصوصیات مادی هستند (رندال و آلتمایر، ۱۳۸۱، ۸۶).

رفتار شهروندی سازمانی

رفتار شهروندی سازمانی، یکی از مفاهیم نسبتاً جدید در رفتار سازمانی است که نخستین بار توسط ارگان^۲ (۱۹۸۳) وارد مقوله علم سازمان و مدیریت شد. ارگان طی بررسی‌های خود برای این متغیر پنج عامل نوع دوستی^۳؛ وظیفه‌شناسی^۴؛ جوان‌مردی^۵؛ نگرش مدنی^۶ و احترام^۷ ذکر کرده است. اگر چه هر یک از ابعاد دارای ماهیتی جدا از ماهیت دیگر بعدها است؛ ولی همگی مکمل هم بوده و هدف مشترکی

1- Randal and Altmeyer

2- Organ

3- Conscientiousness

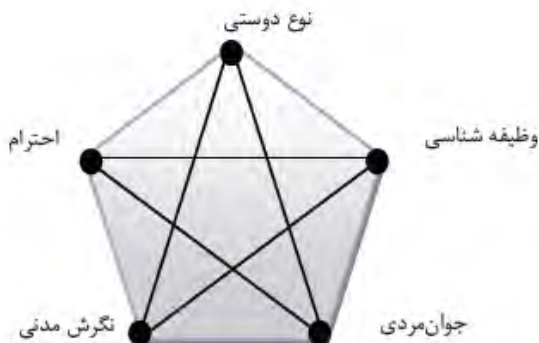
4- Altruism

5- Sportsman

6- Civic virtue

7- Courtesy

دارند(کازمی و همکاران، ۱۳۸۴). بنابراین، رفتار شهروندی سازمانی، رفتارهای تحت اختیار فرد که فراتر از نیازمندی‌های نقش صورت گرفته و به‌طور صریح و مستقیم به‌وسیله سیستم‌های پاداش رسمی تشخیص داده نمی‌شوند؛ ولی باعث ارتقاء اثربخشی کارکردهای سازمان می‌گردند.



نمودار ۱: چارچوب کلی رفتار شهروندی سازمانی (ارگان، ۱۹۸۴؛ به نقل از موسی‌خانی و همکاران، ۱۳۸۹)

در ادامه به تشریح هر یک از مولفه‌های رفتار شهروندی سازمانی پرداخته می‌شود. نوع دوستی: شامل مجموعه رفتارهای آگاهانه هر فرد در کمک‌رسانی به دیگر افراد سازمان است که هدف عمده آن انجام بهتر وظایف می‌باشد. شهروندان نوع دوست در شنیدن دردها و مشکلات همکاران تحمیلی طولانی دارند و تلاش می‌کنند تا از ظرفیت‌های مجاز و ممکن سازمان و خارج از سازمان برای حل این‌گونه مسایل بهره‌گیرند.

وظیفه‌شناسی: شهروندان سازمانی وظیفه شناس است. او در انجام وظایف درون نقشی عملکرد مطلوبی از خود نشان می‌دهد. تفکر بهره‌ورانه در انجام وظایف همواره مد نظر اوست و چنان‌چه نیاز سازمان را تشخیص بدهد، حاضر است فراتر از آن چیزی که سازمان از او انتظار دارد در خدمت سازمان باشد.

جوان مردی: شهروندان سازمانی همواره در مواجهه با مشکلات و نامالایمات، خویشتن‌دار و بردبارند، به‌دست آورده‌ای خود بسنده نمی‌کنند و موفقیت و شکست را پیام‌آور حفظ آمادگی برای مواجهه شدن با آینده تلقی می‌کنند.

نگرش مدنی: نگرش مدنی در حقیقت مکمل بعد جوانمردی است. نگرش مدنی به ضرورت

مشارکت یک کارمند در زندگی سازمانی اشاره دارد. به عبارت دیگر، شهروند سازمانی در بعد جوانمردی در مقابل مشکلات صابر و شکیبا است؛ اما در بعد نگرش مدنی تلاش می‌کند در از بین بردن نامالایمات نقش داشته باشد.

احترام، شهروندان سازمانی همواره در تعاملات خود، ادب و احترام را حفظ می‌کنند. اصولاً آن‌ها از چنان وجه اجتماعی برخوردارند که ارتباطاتشان بر حفظ احترام متقابل مبتنی است. اگر چه هر یک از ابعاد دارای ماهیتی جدا از ماهیت دیگر بعدها است؛ ولی همگی مکمل هم بوده و هدف مشترکی دارند.

عملکرد سازمانی

یکی از مسائل مورد توجه در سازمان‌ها، بهبود عملکرد و کارایی آن سازمان است. عملکرد سازمانی مفهوم گسترده‌ای است که آن‌چه سازمان تولید می‌کند و نیز حوزه‌هایی را که با آن‌ها در تعامل است، را در بر می‌گیرد. عملکرد سازمانی به چگونگی انجام مأموریت‌ها، وظایف و فعالیت‌های سازمانی و نتایج حاصل از انجام آن‌ها اطلاق می‌شود. به عبارتی، عملکرد سازمانی عبارت است از دستیابی به اهداف سازمانی و اجتماعی یا فراتر رفتن از آن‌ها و انجام مسئولیت‌هایی که سازمان به‌عهده دارد (حقیقی و همکاران، ۱۳۸۸، ۱۷۹). در صورتی که عملکرد کارکنان رضایت‌بخش و در جهت اهداف از پیش تعیین شده سازمان باشد، می‌توان گفت سازمان به سمت موفقیت و افزایش کارایی به پیش می‌رود (شفیعی و همکاران، ۱۳۸۸). از جمله پژوهش‌های که در این زمینه انجام شده، می‌توان به پژوهش‌هایی موتوویدلو و ون‌اسکاتر^۱ (۱۹۹۴) اشاره کرد. این مطالعه بر دو بُعد متمرکز گردید. بُعد اول به عملکرد وظیفه‌ای یا عملکرد شغل از لحاظ فنی اشاره دارد و دیگری عملکرد وابسته به قراین. عملکرد فنی شغل به حفظ و خدمات‌رسانی برای سازمان‌هایی که دارای هسته‌ی مرکزی فنی هستند، اشاره دارد. عملکرد وابسته به قراین یا عملکرد شغلی بین افراد تابعی است از مهارت افراد که این مهارت در جهت پشتیبانی از محیط کاری را انجام می‌شود.

عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی

عدالت به عنوان یک نیاز اساسی برای زندگی جمعی انسان‌ها همیشه در طول تاریخ مطرح بوده است. امروزه با توجه به نقش فراگیر و همه جانبه سازمان‌ها در زندگی اجتماعی انسان‌ها، نقش عدالت در سازمان‌ها بیش از پیش نمایان شده است. سازمان‌های امروزی در واقع مینیاتوری از جامعه بوده و تحقق عدالت در آن‌ها به منزله تحقق عدالت در سطح جامعه است (اندکازلکی و همکاران، ۱۳۹۲، ۱۰۳). به همین دلیل امروزه عدالت سازمانی به مانند سایر پیامدهای سازمانی (فرسودگی شغلی، خشنودی شغلی، عملکرد شغلی و ..) جایگاه خاصی را در متون مدیریت پیدا کرده است. پژوهش‌هایی و مطالعات در این حوزه آهنگ رو به رشدی را نشان می‌دهد و حاصل این پژوهش‌هایی دستاوردهای جدید در این حوزه بوده است (مرامی، ۱۳۷۸). از سوی دیگر افرادی که احساس بی‌عدالتی کنند، به احتمال بیشتری سازمان را رها می‌کنند (بوس^۱، ۲۰۰۱، ۲۵۷). حتی ممکن است شروع به رفتارهای ناپه‌نچار، همانند انتقام‌جویی کنند، و دچار ابهام و تعارض نقش شوند. همچنین امتناع از تلاش، کم‌کاری و رفتارهای ضعیف در محیط کار و در شکل حاد آن، استعفا از کار می‌تواند از جمله پیامدهای عدم عدالت در سازمان‌ها باشد. اکنون به خوبی مشخص شده است که ادراک کارکنان از عدالت در سازمان عاملی بسیار اساسی و اثرگذار بر پیامدهای کاری و سازمانی متعدد از قبیل تعهد سازمانی و است (لیپپن^۲ و همکاران، ۲۰۰۴، ۲۷۸). یافته‌های محققان نشان می‌دهد که بین عدالت سازمانی ادراک‌شده و رفتار شهروندی سازمانی رابطه‌ای مثبت و معناداری وجود دارد.

پژوهش‌هایی انجام شده نشان داد که عدالت ادراک‌شده بر روی نگرش کارکنان به کار تاثیرگذار است. کارکنانی که احساس کنند محیط کاری آن‌ها، جوی دوستانه است، احساس تعهد بیشتری به سازمان داشته و تمایل بیشتری به ماندن در شغل خود دارند. در مقابل کارکنانی که بی‌عدالتی را سازمان ادراک می‌کنند، نگرشی منفی به سازمان داشته و تمیلی به بهبود عملکرد خود ندارند (بوبوسل و هافر^۳، ۲۰۰۷، ۲۸۸). در حقیقت می‌توان گفت کارکنانی که دارای عدالت سازمانی

1- Boss

2- Lipponen

3- Bobocel and Hafer

ادراک شده بالاتری دارند و مدیران خود را منصف بدانند، رفتار شهروندی سازمانی بهتری از خود نشان می‌دهند. از دیگر پژوهش‌های انجام شده در این خصوص می‌توان به پژوهش‌هایی انجام شده توسط کل‌گیب^۱ و همکاران (۲۰۰۱)؛ کونوفسکی و بوق^۲ (۱۹۹۴)؛ مورمن^۳ (۱۹۹۱)؛ مورمن و همکاران (۱۹۹۸) و نیهوف^۴ و مورمن (۱۹۹۳) اشاره کرد. پژوهش‌هایی پیش‌گفته بر این نکته تمرکز گذاشتند که کارکنان با عدالت ادراک شده مثبت، تمایلی فوق‌العاده برای کار کردن و فعالیت‌های جانبی هم خواهند داشت. در نتیجه، فرضیه‌ی اول پژوهش بدین شکل تعریف می‌شود:

رفتار استرس شغلی و شهروندی سازمانی

یکی از موضوعات پراهمیت در دنیای پرتکاپوی امروزی بحث استرس و فشارهای عصبی و روانی است. فشارهای عصبی به‌عنوان مهم‌ترین عامل به وجود آورنده‌ی امراض روحی، جسمی و رفتاری انسان‌ها توجه پزشکان، روان‌شناسان، دانشمندان علوم رفتاری و مدیریت را به‌خود معطوف کرده است (خسروی، ۱۳۸۲). اهمیت استرس نه‌فقط به‌خاطر خسارت‌های اقتصادی آن، بلکه به‌دلیل اثرات منفی آن بر سلامت جسم و روان افراد هم است (کاسیدی^۵، ۱۹۹۹، ۱۵۱). موضوع استرس شغلی در پژوهش‌هایی مختلفی مورد توجه قرار گرفته است؛ یافته‌های آن‌ها نشان داد که استرس در محیطی کاری به‌عنوان عاملی کلیدی و تأثیرگذار بر عملکرد سازمان است (فرانسیز و بارلینگ^۶، ۲۰۰۵، ۲۵۲ و هارت و کوپر^۷، ۲۰۰۱)؛ و کارکنانی که سطح بالایی از استرس برخوردارند، دارای عملکرد پایین‌تری نسبت به دیگر کارکنان دارند (اُپلاتکا^۸، ۲۰۰۹، ۱۱۰). با مطرح شدن رفتار شهروندی سازمانی در سال‌های اخیر و انجام پژوهش‌هایی میدانی، نتایج حاکی از آن است که متغیر رفتار شهروندی سازمانی با استرس شغلی رابطه‌ای منفی و معناداری دارند (برجرون^۹، ۲۰۰۷؛ بولینو و ترنلی^۱، ۲۰۰۵؛ بولینو و

-
- 1- Colquitt
 - 2- Konovsky
 - 3- Moorman
 - 4- Niehoff
 - 5- Cassidy
 - 6- Francis & Barling
 - 7- Hart & Cooper
 - 8- Oplatka
 - 9- Bergeron

همکاران، ۲۰۰۴؛ بولینو و همکاران، ۲۰۱۰). یافته‌های بولینو و همکاران (۲۰۱۰) نشان می‌دهد مدیرانی که رفتار شهروندی سازمانی را در سطح سازمان ترویج می‌کنند و این مقوله را فرهنگ، هنجارها و ارزیابی عملکرد کارکنان عجین می‌کنند، توانسته‌اند موفقیت بیشتری کسب کنند. در حقیقت با انجام این عمل، زمینه‌های سازمانی را برای فشار به کارکنان و درگیر نمودن کارکنان به موضوعات رفتار شهروندی سازمانی فراهم نمایند. بنابراین، کارکنان مجبور خواهند بود شاخص‌های مربوط به رفتار شهروندی سازمانی را که به‌عنوان عوامل غیر سازمانی هم هستند، اجرا نمایند. به‌عبارت دیگر، وقتی کارمندی احساس نماید که کاری را به‌صورت الزام و اجبار باید انجام دهد، احساس استرس خواهد کرد. بنابراین، فرضیه‌ی دوم پژوهش به‌صورت زیر آمده است:

رفتار شهروندی و عملکرد سازمانی

در دهه‌های گذشته محققان بسیاری به رفتار کارکنان در محیط کاری توجه کرده و انواع گوناگونی از رفتارها را مورد تحلیل قرار داده‌اند. از جمله‌ی این رفتارها رفتارهای شهروندی سازمانی بوده است. هدف این تحقیقات، شناسایی آن نوع از رفتارهای فردی بود که موجب مشارکت بلندمدت کارکنان در ارائه بهتر خدمات سازمان می‌شدند، ولی در ارزیابی عملکرد کارکنان تأثیر نداشتند (موریسون^۱، ۱۹۹۴؛ دینه و همکاران، ۱۹۹۴؛ به نقل از موسی‌خانی و همکاران، ۱۳۹۱ و کاسترو^۲ و همکاران، ۲۰۰۴). گسترش این پژوهش‌هایی به حدی سریع بود که محققان رفتارهای شهروندی سازمانی را حوزه‌های مختلفی را مورد بررسی قرار داده‌اند که در حوزه‌های منابع انسانی (شاپی^۳، ۱۹۹۸؛ مویدینکوتی و همکاران، ۲۰۰۵؛ گنزاس^۴ و همکاران، ۲۰۰۶؛ ایکارینن، ۲۰۰۷ و تی^۵ و همکاران، ۲۰۰۷) اشاره کرد. پژوهش‌هایی اخیر بر این موضوع صحنه می‌گذارند که رفتار کارکنان و نگرش‌های آن‌ها تأثیر به‌سزایی در شیوه‌ی عملکرد سازمان خواهند داشت (ماکنزی^۶ و همکاران، ۱۹۹۳؛ سینگ^۷ و همکاران، ۱۹۹۸ و ویگودا^۸، ۲۰۰۲). بنابراین در این پژوهش فرضیه‌ی سوم بدین صورت بیان می‌شود:

1- Bolino & Turnley

2- Morrison

3- Castro

4- Schappe

5- Gonza'lez

6- Tea

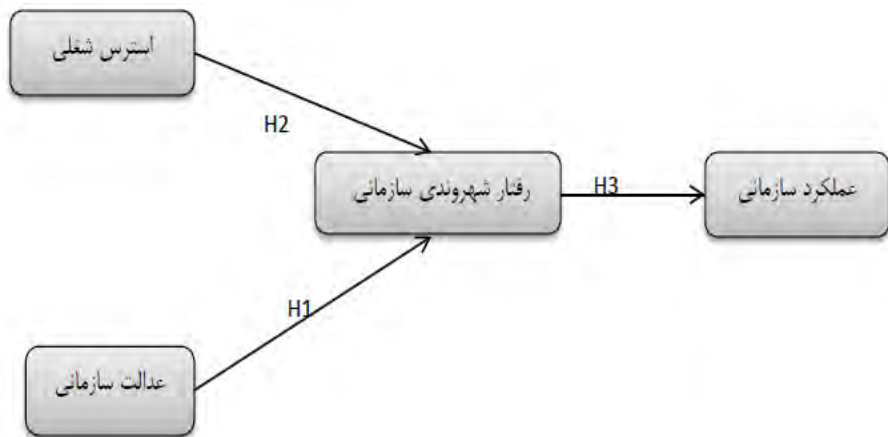
7- Mackenzie

8- Singh

9- Vigoda

مدل مفهومی پژوهش

مدل مفهومی^۱، یک فرض تئوریک است که بر مبنای آن متغیرهای نهفته و آشکار مشخص و سپس روابط بین متغیرها با یکدیگر و ارتباط آن‌ها با متغیرهای قابل مشاهده مشخص می‌شود. در این فرآیند، عناصر مدل مفهومی، در قالب متغیرهای نهفته و آشکار مشخص و روابط فرضی بین آن‌ها تبیین می‌شود (کلانتری، ۱۳۸۸، ۱۶۸). بر این اساس، با مروری بر ادبیات پژوهش و برای بررسی فرضیه‌های ارائه شده، مدل مفهومی پژوهش به صورت زیر آورده شده است:



نمودار ۲: مدل مفهومی پژوهش

فرضیه‌های پژوهش

عدالت به‌عنوان یک نیاز اساسی برای زندگی اجتماعی انسان‌ها همیشه در طول تاریخ مطرح بوده است و امروزه با توجه به نقش همه‌جانبه آموزش عالی و دانشگاه‌ها در زندگی اجتماعی انسان‌ها نقش عدالت در این سازمان‌ها پیش از پیش آشکارتر شده است. بر این اساس، تلاش شده است تا با بیان فرضیاتی به بررسی نقش رفتار شهروندی در ارتباط با عدالت سازمانی و استرس شغلی با عملکرد سازمانی پرداخته شود.

فرضیه ۱: میان عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه‌ای مثبت و معناداری وجود دارد.

فرضیه دوم: میان استرس شغلی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه‌ای منفی و معناداری وجود دارد.

فرضیه‌ی سوم: بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد سازمانی رابطه‌ای مثبت و معناداری وجود دارد.

روش پژوهش

پژوهش پیش رو از نگاه هدف، توصیفی؛ از نگاه نوع استفاده، کاربردی؛ از جنبه زمانی، مقطعی و از نگاه نوع داده‌ها، پژوهشی کمی به‌شمار می‌رود. در این پژوهش جامعه آماری برابر ۲۶۰ نفر کارکنان ستادی و پشتیبانی خدمات آموزشی یکی از دانشگاه‌های دولتی سطح شهر تهران می‌باشد که تعداد ۱۵۵ نفر به‌عنوان نمونه‌ی آماری استفاده شده است. پس از جمع‌آوری پرسش‌نامه، جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار SPSS۱۹ و مدل‌سازی معادلات ساختاری (نرم‌افزار اسمارت پی. ال. اس) استفاده شده است.

ابزار گردآوری داده‌ها و روایی و پایایی آن

ابزار جمع‌آوری داده‌های اولیه میدانی، از چهار پرسش‌نامه به صورت طیف پنج سطحی لیکرت استفاده شده است. در این پژوهش برای جمع‌آوری داده‌های مربوط به رفتار شهروندی سازمانی از مطالعات انجام شده توسط رفتار شهروندی سازمانی پودساکف و همکاران (۱۹۹۰) مشتمل بر ۲۴ گویه، استفاده شده است. گویه‌های این پرسش‌نامه همگی بر اساس طیف پنج نقطه‌ای لیکرت مورد سنجش قرار گرفته‌اند. در پژوهش حاضر مقدار آلفای کرونباخ ۰/۸۹۴ بدست آمد. پژوهش حاضر برای جمع‌آوری داده‌های مرتبط با عدالت سازمانی از پرسش‌نامه رفتار شهروندی سازمانی پودساکف و همکاران (۱۹۹۰) استفاده شده است. پرسش‌نامه عدالت سازمانی مرکب از ۲۰ سوال است. گویه‌های این پرسش‌نامه همگی بر اساس طیف پنج نقطه‌ای لیکرت مورد سنجش قرار گرفته‌اند. نعیمی و شکرکن (۱۳۸۱) پایایی و اعتبار این پرسش‌نامه را با استفاده از روش آلفای کرونباخ مورد بررسی قرار دادند که نتایج نشان داد آلفای کرونباخ برابر ۰/۸۵ می‌باشد. در پژوهش حاضر مقدار آلفای کرونباخ ۰/۸۹۷ بدست آمد. ابزار

جمع‌آوری داده‌های اولیه میدانی برای استرس شغلی از مطالعات صورت گرفته توسط دوپوی^۱ (۱۹۷۷) استفاده شده است. این پرسش‌نامه دارای ۱۴ گویه و بر اساس طیف پنج نقطه‌ای لیکرت مورد سنجش قرار است. در پژوهش حاضر مقدار آلفای کرونباخ ۰/۸۷۴ محاسبه شد. در پژوهش حاضر با استفاده از پرسش‌نامه ۷ گویه‌ای ویلیامز و اندرسون^۲ (۱۹۹۱) عملکرد سازمانی اندازه‌گیری شده است. پاسخ‌های این پرسش‌نامه بر روی مقیاس لیکرت ۵ گزینه‌ای مشخص می‌شوند. ویلیامز و اندرسون (۱۹۹۱) ضریب آلفای این پرسش‌نامه را بین ۰/۸۰ تا ۰/۹۴ گزارش کرده‌اند. ضریب الفای کرونباخ برای پژوهش حاضر ۰/۸۷۹ به دست آمد.

فنون تجزیه و تحلیل اطلاعات

مدل‌یابی به کمک پی. ال. اس در حوزه‌های متنوع از جمله حوزه‌ی منابع انسانی کاربرد دارد. البته مزیت اصلی آن در این است که این نوع مدل‌یابی نسبت به لیزرل به تعداد کمتری از نمونه نیاز دارد. از طریق مدل‌یابی پی. ال. اس می‌توان ضرایب رگرسیون استاندارد را برای مسیرها، ضرایب تعیین را برای متغیرهای درونی و اندازه‌ی شاخص‌ها را برای مدل مفهومی بدست آورد. لیکن پی. ال. اس جایگزینی مناسب برای روش‌های تشریح کواریانس هم‌چون لیزرل و آموس می‌باشد (هولاند^۳، ۲۰۱۱:۱۹۹۹). در واقع، روش پی. ال. اس یکی از تکنیک‌های چندمتغیره آماری است که برخلاف وجود محدودیت‌هایی مانند ناشناخته بودن نوع توزیع متغیرها، کم بودن حجم نمونه و وجود همبستگی میان متغیرهای مستقل که در روش‌های رگرسیونی و معادلات ساختاری لازم به رعایت بودند، می‌تواند مدل‌هایی را با چند متغیر مستقل و وابسته به رازش کند (جعفری و محمدی، ۱۳۹۰:۱۸۵). لذا، در این پژوهش از روش حداقل مربعات جزئی توسط نرم افزار پی. ال. اس و رویه هالاند (۱۹۹۹) به منظور بررسی مدل‌های اندازه‌گیری، ساختاری و آزمون فرضیات استفاده شده است.

1- Dupuy

2- Williams, S, and Shiaw

3- Hulland

پایایی و روایی در روش حداقل مربعات جزئی

پایایی و روایی در روش حداقل مربعات جزئی در دو بخش بررسی می‌شود: الف) بخش مربوط به مدل اندازه‌گیری. ب) بخش مربوط به مدل ساختاری (داوری و رضازاده، ۱۳۹۲: ۲۹). برای بررسی به رازش بخش اول یعنی به رازش مدل‌های اندازه‌گیری سه مورد استفاده می‌شود: پایایی شاخص، روایی همگرا و روایی واگرا (هولاند^۱، ۱۹۹۹: ۲۰۱). پایایی شاخص نیز خود توسط سه معیار مورد سنجش واقع می‌گردد: (۱) آلفای کرونباخ (۲) پایایی ترکیبی - (۳) ضرایب بار عاملی.

آلفای کرونباخ

معیاری کلاسیک برای سنجش پایایی و سنج‌های مناسب برای ارزیابی پایداری درونی (سازگاری درونی) محسوب می‌شود. مقدار آلفای کرونباخ بالاتر از ۰/۷ (کرونباخ^۲، ۱۹۵۱: ۲۹۷)، بیانگر پایایی قابل قبول است. هر چند موس و همکاران^۳ (۱۹۹۸) در مورد متغیرهایی با تعداد سوالات اندک، مقدار ۰/۶ را به عنوان سرحد ضریب آلفای کرونباخ معرفی کرده‌اند. بر این اساس، برابر با جدول ۱ مقادیر آلفای کرونباخ برای تمامی متغیرها از مقدار ۰/۷ بیشتر بوده و بیانگر پایایی قابل قبول است.

پایایی ترکیبی

از آن جایی که معیار آلفای کرونباخ یک معیار سنتی برای تعیین پایایی سازه‌ها می‌باشد، روش حداقل مربعات جزئی معیار مدرن تری نسبت به آلفای کرونباخ به نام پایایی ترکیبی به کار می‌برد. این معیار توسط ورتس و همکاران^۴ (۱۹۷۴) معرفی شد. در صورتی که مقدار آن برای هر سازه بالای ۰/۷۰ (نونالی^۵، ۱۹۷۸) شود، نشان از پایداری درونی مناسب برای مدل‌های اندازه‌گیری دارد. شایان ذکر است که معیار پایایی ترکیبی در مدل‌سازی معادلات ساختاری معیار بهتری از آلفای کرونباخ به‌شمار می‌رود (وینزی و همکاران^۶، ۲۰۱۰). با عنایت به موارد فوق و با توجه به جدول ۱ مقدار تمامی متغیرها بیش از ۰/۷ هستند، برازش مناسب مدل‌های اندازه‌گیری تایید می‌شود.

1- Hulland

2- Cronbach

3- Moss et al.

4- Werts et al.

5- Nunnally

6- Vinzi et al

سنجش بارهای عاملی

بارهای عاملی از طریق محاسبه مقدار همبستگی شاخص‌های یک سازه با آن سازه محاسبه می‌شوند که اگر این مقدار برابر و یا بیشتر از مقدار ۰/۴ شود (هولاند، ۱۹۹۹)، موبد این مطلب است که واریانس بین سازه و شاخص‌های آن از واریانس خطای اندازه‌گیری آن سازه بیشتر بوده و پایایی در مورد آن مدل قابل قبول است. هر چند برخی نویسندگان مثل ریوارد و هاف (۱۹۹۸)، عدد ۰/۵ را به عنوان مقدار ملاک بارهای عاملی ذکر نموده‌اند. با توجه به جدول مقادیر بارهای عاملی تمامی گویه‌ها بیش از ۰/۵ است. در نتیجه پایایی مدل از هر نظر مورد تایید قرار گرفته است.

جدول ۱: آلفای کرونباخ، ضریب پایایی و میانگین واریانس استخراج شده

ردیف	متغیر	میانگین واریانس استخراج شده	پایایی ترکیبی	آلفای کرونباخ
		بزرگتر از ۰/۵	بزرگتر از ۰/۷	بزرگتر از ۰/۷
۱	استرس شغلی	۰/۷۰۶	۰/۹۲۳	۰/۸۹۴
۲	عدالت سازمانی	۰/۷۰۷	۰/۹۴۲	۰/۸۹۷
۳	رفتار شهروندی	۰/۶۶۵	۰/۹۰۸	۰/۸۷۴
۴	عملکرد کارکنان	۰/۶۷۶	۰/۹۱۲	۰/۸۷۹

روایی واگرا

همان گونه که از جدول ۲ برگرفته از روش (فورنل و لارکر^۱ ۱۹۸۱) مشخص می‌باشد، مقدار جذر میانگین واریانس استخراج شده متغیرهای مکنون در پژوهش حاضر که در خانه‌های موجود در قطر اصلی ماتریس قرار گرفته‌اند، از مقدار همبستگی میان آن‌ها که در خانه‌های زیرین و چپ قطر اصلی ترتیب داده شده‌اند، بیشتر است. از این‌رو، می‌توان اظهار داشت که در پژوهش حاضر، سازه‌ها (متغیرهای مکنون) در مدل تعامل بیشتری با شاخص‌های خود دارند تا با سازه‌های دیگر. به بیان دیگر، روایی واگرایی مدل در حد مناسبی است.

جدول ۲: نتایج روایی واگرایی

عملکرد کارکنان	رفتار شهروندی	عدالت سازمانی	استرس شغلی	سازه
			۰/۸۴۰	استرس شغلی
		۰/۸۴۰	۰/۷۹۸	عدالت سازمانی
	۰/۸۱۶	۰/۴۵۸	۰/۴۶۵	رفتار شهروندی
۰/۸۲۸	۰/۵۷۷	۰/۵۲۷	۰/۵۱۲	عملکرد کارکنان

روایی همگرا

روایی همگرا دومین معیاری است که برای برازش مدل‌های اندازه‌گیری در روش حداقل مربعات جزیی به کار برده می‌شود. معیار میانگین واریانس استخراج شده نشان‌دهنده‌ی میانگین واریانس به اشتراک گذاشته شده بین هر سازه با شاخص‌های خود است. به بیان ساده‌تر میانگین استخراج شده میزان همبستگی یک سازه با شاخص‌های خود را نشان می‌دهد که هر چه این همبستگی بیشتر باشد، برازش نیز بیشتر است (بارکلی و همکاران، ۱۹۹۵). فورنل و لارکر (۱۹۸۱) معیار میانگین واریانس استخراج شده را برای سنجش روایی همگرا معرفی و مقدار بحرانی را عدد (۰/۵) بیان داشتند؛ بدین معنی که مقدار میانگین واریانس استخراج شده بالای (۰/۵) روایی همگرای قابل قبول را نشان می‌دهند. با توجه به موارد گفته شده و جدول (۱) مقادیر تمامی میانگین واریانس استخراج شده از (۰/۵) بیشتر بوده و در نتیجه مدل آورده شده در این پژوهش از روایی همگرایی مناسبی برخوردار است.

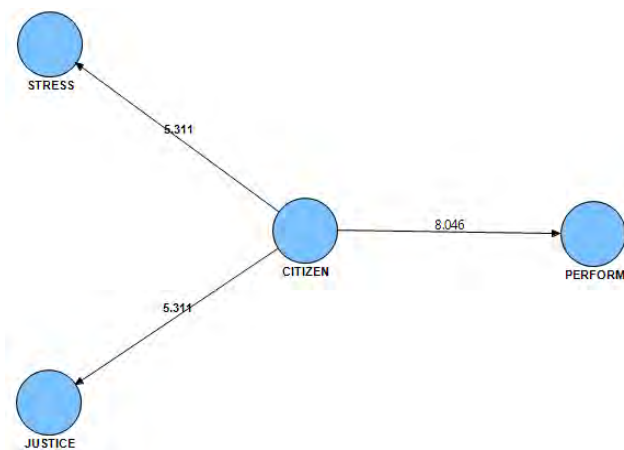
یافته‌ها

روش برآورد در پی. ال. اس، ناپارامتری است. از این‌رو، شاخص‌های به‌دست آمده در پی. ال. اس. همگی کیفیت برازش را نشان می‌دهند. به این معنی که این شاخص‌ها، عددی بین صفر تا یک می‌باشند و هرچه مقدار آن‌ها به یک نزدیک‌تر باشد، نشان‌دهنده برازش بهتر مدل می‌باشد.

آزمون فرضیه‌ها

برای آزمودن فرضیه‌ها از اعداد معناداری تی استفاده می‌شود. در صورتی که مقدار قدر مطلق این اعداد از ۱/۹۶ بیشتر شود، نشان از صحت رابطه‌ی بین سازه‌ها و در نتیجه تایید فرضیه‌های پژوهش در سطح اطمینان ۹۵٪ است. همان‌طور که در جدول مشخص است، ضریب مربوط به مسیر مقدار ۱/۹۶ بیشتر است که معنادار بودن این مسیر و مناسب بودن مدل ساختاری را نشان می‌دهد.

نمودار ۳: ضرایب معناداری



جدول ۳: نتایج آزمون فرضیه‌ها

ردیف	فرضیه	بارعاملی	ضرایب T	نتیجه
۱	میان استرس شغلی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه‌ای منفی و معناداری وجود دارد.	-۰/۴۶۵	۵/۳۱۱	تایید فرضیه
۲	میان عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه‌ای مثبت و معناداری وجود دارد.	۰/۴۶۵	۵/۳۱۱	تایید فرضیه
۳	میان رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد سازمانی رابطه‌ای مثبت و معناداری وجود دارد.	۰/۵۸۰	۸/۰۵۶	تایید فرضیه

بحث و نتیجه‌گیری

فرضیه‌ی اول: میان استرس شغلی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه‌ای منفی و معناداری وجود دارد. متغیر استرس شغلی با ضریب آماری تی (۶/۶۲۵) و ضریب مسیر (-۰/۴۶۵) با رفتار شهروندی

رابطه‌ای منفی و معناداری دارد. یافته‌های پژوهش با یافته‌های محققانی هم‌چون (برجرون، ۲۰۰۷؛ بولینو و ترنلی، ۲۰۰۵؛ بولینو و همکاران، ۲۰۰۴؛ بولینو و همکاران، ۲۰۱۰) هم‌سو است. همان‌طوری که یافته‌های بولینو و همکاران (۲۰۱۰) نشان داد مدیران سازمان مورد مطالعه هم برای کسب موفقیت و بهبود عملکرد کارکنان، بایستی رفتار شهروندی سازمانی را در سطح سازمان ترویج کنند و این مقوله را با فرهنگ، هنجارها و ارزیابی عملکرد کارکنان عجین نمایند. در حقیقت با انجام این عمل، زمینه‌های سازمانی را برای فشار به کارکنان و درگیر نمودن کارکنان به موضوعات رفتار شهروندی سازمانی فراهم می‌نمایند. بنابراین، کارکنان مجبور خواهند بود شاخص‌های مربوط به رفتار شهروندی سازمانی را که به‌عنوان عوامل غیر سازمانی هم هستند، اجرا نمایند. به‌عبارت دیگر، برای این که کارمند احساس استرس بیش از حد نداشته باشد و بتواند رفتار مناسبی را از خود نشان دهد. بنابراین توجه مسئولین دانشگاه به مقوله‌ی رفتار شهروندی سازمانی امری ضروری به‌نظر می‌رسد.

فرضیه‌ی دوم: میان عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه‌ای مثبت و معناداری وجود دارد. متغیر عدالت سازمانی با ضریب آماری تی (۵/۳۹۶) و ضریب مسیر (۰/۴۵۸) با رفتار شهروندی رابطه‌ای مثبت و معناداری دارد. نتایج پژوهش با مطالعات سایر محققان سازگار است (کل‌گیید و همکاران (۲۰۰۱)؛ کونوفسکی و بوق (۱۹۹۴)؛ مورمن (۱۹۹۱)؛ مورمن و همکاران (۱۹۹۸) و نیهوف و مورمن (۱۹۹۳)). پژوهش‌های پیش‌گفته بر این نکته تمرکز داشتند که کارکنان با عدالت ادراک‌شده مثبت، تمایلی فوق‌العاده برای کار کردن و فعالیت‌های جانبی هم خواهند داشت. در زمینه عدالت سازمانی، همه صاحب‌نظران بر این عقیده هستند که عدالت و اجرای آن را یکی از نیازهای فطری انسان‌هاست که در طول تاریخ موجب توسعه جوامع انسانی بوده است و ادبیات مربوط به عدالت هم‌زمان با رشد و تکامل جوامع بشری تکامل یافته و بنابراین اجرای عدالت در اجتماع به وجود عدالت در سازمان‌ها بستگی دارد. با توجه به نقش همه‌جانبه سازمان‌ها در زندگی اجتماعی، نقش عدالت در سازمان‌ها بیش از پیش آشکار می‌شود و مدیران امروزی اگر به‌دنبال پیشرفت هستند، نمی‌توانند نسبت به وجود عدالت در سازمانشان بی‌تفاوت باشند.

فرضیه‌ی سوم: میان رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد سازمانی رابطه‌ای مثبت و معناداری وجود دارد. متغیر رفتار شهروندی سازمانی با ضریب آماری تی (۴/۴۵۵) و ضریب مسیر (۰/۴۲۵) با عملکرد سازمانی مثبت و معناداری دارد. یافته‌های پژوهش با نتایج پژوهش‌هایی هم‌چون (شاپی،

۱۹۹۸؛ مویدینکوتی و همکاران، ۲۰۰۵؛ گزاس و همکاران، ۲۰۰۶؛ ایکارینن، ۲۰۰۷ و تی و همکاران، ۲۰۰۷) مطابقت دارد. پژوهش‌هایی اخیر بر این موضوع صحنه می‌گذارند که رفتار کارکنان و نگرش‌های آن‌ها تاثیر به‌سزایی در شیوه‌ی عملکرد سازمان خواهند داشت. برای این منظور لازم است تا مسئولان دانشگاه اقداماتی را در خصوص ترویج مصادیق رفتار شهروندی و ارزش‌گذاری آن اتخاذ نمایند تا بتوانند باعث بهبود و ارتقای عملکرد شغلی کارکنان شوند. نتیجه این‌که عدالت سازمانی پایه‌ی اساسی و ضروری برای اثربخشی فرایندهای سازمانی می‌باشد.

پیشنهادها

یافته‌های پژوهش در هر دو سطح نظری و کاربردی قابل توجه است. در سطح تئوری، به بیان اهمیت موضوع رفتار شهروندی سازمانی، عدالت سازمانی، استرس شغلی و عملکرد سازمانی پرداخته و اطلاعات مفیدی و ارزشمند در این خصوص در اختیار خوانندگان قرار می‌دهد. در سطح کاربردی می‌توان از نتایج پژوهش‌هایی در جهت افزایش بهره‌وری، بهبود عملکرد سازمانی، کاهش استرس شغلی کارکنان استفاده کرد. با توجه به نتایج پژوهش و مباحث مطروح شد. در این پژوهش می‌توان پیشنهادهای زیر را ارائه داد:

به‌منظور تقویت رفتار شهروندی سازمانی، بایستی از طریق دخالت دادن کارکنان در امور تصمیم‌گیری، تشویق کارکنان به آگاهی از مسائل روز در مورد دانشگاه و از طرف دیگر، مسئولان دانشگاه باید اطلاعات خودشان را همواره به روز نگه داشته، نسبت به مسائل و مشکلات کارکنان نگاه و قضاوت درست و عمیق داشته، شرایط را برای ارتقاء اعتماد و عزت نفس کارکنان مهیا سازند. ضرورت اجرای برنامه‌ای جامع در خصوص مدیریت استرس کارکنان، همراه با رسیدگی به وضعیت ارتقا و امنیت شغلی و برقراری امکان ارتباط موثر کارکنان با مسئولین و فراهم کردن امکانات مشارکت آنها در تصمیم‌گیری‌ها، بایستی در اولویت اول با هدف بهبود وضعیت شغلی کارکنان قرار گیرد.

با توجه به پژوهش‌هایی صورت گرفته توسط غفوریان و همکاران (۱۳۹۰)، مبنی بر وجود رابطه‌ای منفی و معنادار بین استرس شغلی و رضایت شغلی لازم است تا با اجرای آموزش مهارت‌های مدیریتی استرس، با استفاده از مدیریت زمان و تقویت شاخص‌های رضایت شغلی علاوه بر ارتقای

سلامت روانی آنان، موجبات علاقه‌مندی به شغل و در نهایت عملکرد آنها را به‌میزان قابل توجهی می‌توان ارتقا داد.

به‌منظور تقویت رفتار شهروندی سازمانی، دخالت دادن کارکنان در امور تصمیم‌گیری‌ها و تشویق کارکنان به افزایش دانش امری ضروری است. از سوی دیگر، مسئولان دانشگاه باید نسبت به مسائل و مشکلات کارکنان نگاه و قضاوت درست و عمیق داشته باشند و شرایط را برای ارتقاء اعتماد و عزت نفس کارکنان مهیا سازند.

منابع

- اندکازلکی، مهری؛ سروقد، سیروس و برزگر، مجیر (۱۳۹۲). رابطه ابعاد عدالت سازمانی با فرسودگی و ابهام/ تعارض نقش در کارکنان، مجله روان‌شناسی اجتماعی، سال ۸، شماره ۲۸، صص ۱۰۶-۹۳.
- بهلولی‌زیناب، نادر؛ علوی متین، یعقوب؛ درخشانی‌مهربانی، عادل (۱۳۸۹). بررسی تاثیر عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی تبریز، فراسوی مدیریت، ۴ (۱۴)، صص: ۱۰۸-۷۳.
- حسین زاده، علی (۱۳۸۸). عدالت سازمانی، مجله تدبیر، سازمان مدیریت صنعتی، تهران، شماره ۱۸۰.
- حقیقی، محمد؛ قارلقی، ابراهیم؛ میراسدی، سمانه و نیکبخت، فاطمه (۱۳۸۹). بررسی رابطه میان ویژگی‌های بیانیه مأموریت سازمان و عملکرد سازمانی، پژوهش نامه مدیریت تحول، سال دوم، شماره ۴، نیمه دوم ۱۳۸۹، صص ۱۸۶-۱۷۶.
- خسروی، مریم (۱۳۸۲). بررسی عوامل استرس‌زای شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های دانشگاهی وزارت علوم، پژوهش‌هایی و فن‌آوری شهر تهران از دیدگاه آنان، طرح پژوهشی، تهران: مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران.
- پورعزت، عزت‌الله (۱۳۸۰). مدیریت دولتی و عدالت اجتماعی، ویژه نامه مدیریت دولتی، دانش مدیریت، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، سال چهاردهم، شماره ۲۵۵، صص ۱۱۷-۸۳.
- راس، رندال آر و الیزابت‌ام آلتمایر (۱۳۸۱). استرس شغلی؛ ترجمه غلامرضا خواجه‌پور، تهران: انتشار سازمان مدیریت صنعتی.
- کاظمی، محمد و واحد، سکینه (۱۳۸۴). " رفتار مدنی سازمانی "، سومین کنفرانس بین‌المللی مدیریت، تهران ۲۹ آذر لغایت یکم دیماه.
- کلانتری، ک. (۱۳۸۸). مدل یابی معادلات ساختاری در پژوهش‌های اجتماعی و اقتصادی. تهران: انتشارات فرهنگ صبا.
- شفیعی، محسن؛ کهندل، مهدی و کسب‌پرست، مهدی (۱۳۸۹). مقایسه معیارهای ارزیابی عملکرد مربیان تیم‌های دانشگاهی از دیدگاه مدیران و مربیان دانشگاه آزاد اسلامی، فصل‌نامه علوم ورزشی، سال دوم، شماره چهارم، تابستان ۱۳۸۹.

صفری، حسین و محمدزاد، مجتبی (۱۳۹۲). شناسایی و اولویت بندی عوامل مؤثر بر استرس شغلی مدیران پروژه های پتروشیمی، دوماهنامه الکترونیکی دانش و کاربرد مدیریت پروژه، سال دوم، ص ۲۱-۱۵.

غفوریان، هما؛ قاسمی، ایرج و ابراهیمی، محمد (۱۳۹۰). بررسی تاثیر میزان استرس شغلی مدیران مدارس، فصلنامه اندیشه های تازه در علوم تربیتی، سال ششم، شماره ی چهارم.

مهرداد، علی (۱۳۸۵). روان شناسی صنعتی و سازمانی. تهران: انتشارات جنگل.

موسی خانی، مرتضی؛ الوانی، سیدمهدی؛ میرزایی، مهدی و محمدی، سمیه (۱۳۸۹). بررسی ارتباط میان رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان، فصل نامه مدیریت، ۹(۲۵)، ص ۹۱-۷۵.

مرامی، علی رضا (۱۳۷۸). بررسی مقایسه ای مفهوم عدالت از دیدگاه مطهری، سیدقطب، انتشارات مرکز اسناد انقلاب اسلامی.

نعامی، عبدالزهر؛ شکرکن، حسین (۱۳۸۳). بررسی روابط ساده و چندگانه عدالت سازمانی با خشنودی شغلی در کارکنان یک شرکت صنعتی، مجله علوم تربیتی و روان شناسی دانشگاه شهید چمران اهواز، ج ۱ و ۲.

وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی (۱۳۸۳). طرح پیشگیری از سوانح و حوادث پزشکی در ایران. تهران: مرکز کنترل بیماری.

- Boss, K. V. (2001). Fundamental research by means of laboratory experiments is essential for a better understanding of organizational justice. *Journal of Vocational Behavior*, 58, 254-259.
- Bies RJ. Interactional (in) justice: the sacred and the profane. In: Greenberg J, Cropanzano R, Editors. *Advances in Organizational Justice*. California: Stanford University Press; 2001.
- Bergeron, D. M. (2007). The potential paradox of organizational citizenship behavior: Good citizens at what cost? *Academy of Management Review*, 32, 1078-1095.
- Bolino, M. C., Turnley, W. H., & Niehoff, B. P. (2004). The other side of the story: Reexamining prevailing assumptions about organizational citizenship behavior. *Human Resource Management Review*, 14, 229-246.
- Bolino, M. C., Turnley, W. H., Gilstarp, J. B., & Suazo, M. M. (2010). Citizenship under pressure: What's a 'good soldier' to do? *Journal of Organizational Behavior*, 5, 835- 855.
- Bobocel, D. R., & Hafer, C. L. (2007). Justice motive theory and the study of justice in work organizations: A conceptual integration. *European Psychologist*, 12, 283-289.
- Bergeron, D. M. (2007). The potential paradox of organizational citizenship behavior: Good citizens at what cost? *Academy of Management Review*, 32, 1078-1095.
- Bolino, M. C., & Turnley, W. H. (2005). The personal costs of citizenship behavior: There relationship between individual initiative and roll over load, job stress and work family conflict. *Journal of Applied Psychology*, 90, 740-748.
- Bolino, M. C., Turnley, W. H., & Niehoff, B. P. (2004). The other side of the story: Reexamining prevailing assumptions about organizational citizenship behavior. *Human Resource Management Review*, 14, 229-246.

- Bolino, M. C., Turnley, W. H., Gilstarp, J. B., & Suazo, M. M. (2010). Citizenship under pressure: What's a 'good soldier' to do? *Journal of Organizational Behavior*, 5, 835- 855.
- Cassidy, Tonny(1999). *Cognition, Heath, and Stress*, Routledge. P145-170.
- Castro, C. B., Armario, E. M., and Ruiz, D. M. (2004)," The influence of employee organizational citizenship behavior on customer loyalty", *International Journal Of Service Industry Management*, Vol. 15, No. 1, pp. 27.
- Colquitt, J. A., Conlon, D. E., Wesson, M. J., Porter, C. O., & Ng, K. Y. (2001). Justice at the millennium: A meta-analytic review of 25 years of organizational justice research. *Journal of Applied Psychology*, 86, 425-445.
- Colquitt, J. A., Conlon, D. E., Wesson, M. J., Porter, C. O., & Ng, K. Y. (2001). Justice at the millennium: A meta-analytic review of 25 years of organizational justice research. *Journal of Applied Psychology*, 86, 425-445.
- Dupuy, H. J. (1977). The general wellbeing schedule. In: I. McDowell & C. Newell (1987), *Measuring health: A guide to rating scales and questionnaires*. New York: Oxford University Press.
- Koys DJ, DeCotiis TA. Inductive measures of psychological climate. *Human Relations* 1991; 44(3): 265-76.
- Greenberg J. Stress fairness to fare no stress: managing workplace stress by promoting organizational justice. *Organizational Dynamics* 2004; 33(4): 352-65.
- Robbins SP. *Organizational behavior*. New Jersey: rentice Hall; 2001.
- Lipponen J, Olkkonen ME, Mury L. Personal value orientation as a moderator in relationships between perceived organizational justice and its hypothesized consequences. *Social Justice Research* 2004; 17(3): 275-92.
- Konovsky, M. A., & Pugh, S. D. (1994). Citizenship behavior and social exchange. *Academy of Management Journal*, 37, 656-669.
- Moorman, R. H. (1991). The relationship between organizational justice and organizational citizenship behavior: Do fairness perceptions 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, 351-357.
- Motowidlo. S and J. Van Scotter, (1994). Evidence that task performance should be distinguished from contextual performance, *Journal of Applied Psychology* 79: 475-480.
- Niehoff, B. P., & Moorman, R. H. (1993). Justice as a mediator of the relationship between methods of monitoring and organizational citizenship behavior. *Academy of Management Journal*, 36, 527-556.
- Francis, L., & Barling, J. (2005). Organizational injustice and psychological strain. *Canadian Journal of Behavioral Science*, 37, 250-261.
- Hart, P. M., & Cooper, C. C. (2001). Occupational stress: Toward a more integrated framework. In: N. Anderson, D. S. Ones, H. K. Sinangil, & C. Viswesvaran (Eds.), *Handbook of Industrial, Work and Organizational Psychology* (Vol. 2, pp. 93-114). Belmont, CA: Thompson Wards worth.

- Morrison, E. W. (1994), "Role definitions and organizational citizenship behavior: the importance of the employees perspective ", *Academy of Management Journal*, Vol.37, No.6, pp.1543.
- Mackenzie, S.B., Podsakoff, P. M, and Fetter, R.(1993)," The impact of organizational citizenship behavior on evaluations of salesperson performance", *Journal of Marketing*, Vol.57, No.1, pp.70
- Moideenkutty, U. & et al (2005), "Relationship of organizational citizenship behavior and objective productivity to managerial evaluations of performance India", *IJCM*, Vol. 15 (3 & 4).
- Gonzalez, J. V. and Garazo, T. G. (2006), "Structural relationships between organizational service orientation, contact employee job satisfaction and citizenship behavior", *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 17 No. 1, pp. 23- 50.
- Oikarinen, T.; Mirva Hyypiä, M. & Pihkala, T. (2007), "Effects of HRM practices on employees' OCB within networks", Paper prepared for 19th Nordic Academy of Management Conference. Bergen, Norway August 9-11 2007.
- Oplatka, I. (2009). Organizational citizenship behavior in teaching: The consequences for teachers, pupils and the school. *Journal of Educational Administration*, 47(1), 108-126.
- Organ, D. W., (1997), "Organizational Citizenship behavior: It's construct clean-up time", *Human Performance*, 10, p. 85-97.
- Hart, P. M., & Cooper, C. C. (2001). Occupational stress: Toward a more integrated framework. In: N. Anderson, D. S. Ones, H. K. Sinangil, & C. Viswesvaran (Eds.), *Handbook of Industrial, Work and Organizational Psychology* (Vol. 2, pp. 93-114). Belmont, CA: Thompson Wards worth.
- Francis, L., & Barling, J. (2005). Organizational injustice and psychological strain. *Canadian Journal of Behavioral Science*, 37, 250-261.
- Schappe, S.P. (1998), "The influence of job satisfaction, organizational commitment, and fairness perceptions on organizational citizenship behavior", *Journal of Psychology*, Vol. 132, No. 3, pp. 277.
- Singh, S., and Appiah.Adu, K. (1998),"Customer orientation and performance: a study of SMEs", *Management Decision*, Vol. 36, No. 6, pp. 385.
- Vigoda, E. (2000), "Internal politics in public administration systems: an empirical examination of its relationship with job congruence, organizational citizenship behavior, and in-role performance", *Public Personnel Management*, Vol.29, No.2, pp.185.
- Williams, S., and Shiaw, W.T. (1999),"Mood and organizational citizenship behavior: the effects of positive affect on employee organizational citizenship behavior intentions", *Journal of Psychology*, Vol.133, No.6, pp.656.

