

دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی

دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان)

شمارهٔ چهل - تابستان ۱۳۸۸

صص ۴۰ - ۲۱

## رابطهٔ ابعاد عدالت سازمانی با اعتماد به سازمان و سرپرست

### در کارکنان مجتمع فولاد مبارکه اصفهان

آرزو اشجع<sup>۱</sup> - ابوالقاسم نوری<sup>۲</sup> - حمیدرضا عریضی<sup>۳</sup> - حسین سماواتیان<sup>۴</sup>

#### چکیده

این پژوهش با هدف بررسی رابطهٔ عدالت سازمانی ادراک شده با اعتماد (اعتماد سازمانی و اعتماد به سرپرست) کارکنان مجتمع فولاد مبارکه اصفهان انجام شد. نمونهٔ پژوهش را ۲۹۰ نفر از کارکنان این مجتمع در سال ۱۳۸۷ تشکیل می‌دادند که به صورت تصادفی ساده انتخاب شدند. در این پژوهش از چهار پرسشنامهٔ عدالت رویه‌ای (نیهوف و مورمان، ۱۹۹۳) ( $\alpha=0/86$ )، عدالت توزیعی (کالکیت، ۲۰۰۱) ( $\alpha=0/91$ )، اعتماد سازمانی (مورمان، بلاکلی و نیهوف، ۱۹۹۸) ( $\alpha=0/66$ ) و اعتماد به سرپرست (هارتوگ و کوپمن، ۲۰۰۳) ( $\alpha=0/87$ )، استفاده شد که روایی و پایایی آنها مورد تأیید قرار گرفت. به منظور تحلیل داده‌ها روش رابطه‌ای (همبستگی و رگرسیون)

۱. کارشناس ارشد روان‌شناسی صنعتی سازمانی دانشگاه اصفهان

۲. دانشیار روان‌شناسی صنعتی سازمانی دانشگاه اصفهان

۳. استادیار روان‌شناسی صنعتی سازمانی دانشگاه اصفهان

۴. استادیار روان‌شناسی صنعتی سازمانی دانشگاه اصفهان

به کار رفت. نتایج پژوهش نشان‌دهنده روابط مثبت و معنادار میان ابعاد عدالت و ابعاد اعتماد بودند ( $P < 0/01$ ). همچنین ابعاد عدالت قادر به پیش‌بینی ابعاد اعتماد بودند ( $P < 0/01$ ). پیشنهادهاى کاربردى برای راهنمایی مدیران و مسؤولان سازمانی ارائه گردید.

**کلید واژه‌ها:** عدالت رویه‌ای، عدالت توزیعی، اعتماد سازمانی، اعتماد به سرپرست.

#### مقدمه

بحث از عدالت و بررسی ابعاد و ماهیت آن پیشینه بسیار طولانی دارد (صدیقیان، ۱۳۸۵). برای یک غیرمتخصص مفهوم عدالت با ریسمانی شامل سه تار جزائی، شهروندی و اجتماعی مقایسه می‌شود که به‌منظور کاستن فشارهایی که در طول زندگی سازمانی هر اجتماعی به وجود می‌آید، طراحی می‌گردد. دو تار اولیه به دلیل نمایش ثابت مشاجرات و مسائل جزائی و یا مسائل شهروندی، توجه هر روزه را به‌دنبال دارد. تار سوم به‌طور عمده در مواقع بی‌نظمی مدنی، هنگامی که تخلف‌های جدی در قوانین اساسی، اقتصادی، سیاسی و اجتماعی ظهور می‌کند، مورد توجه است (تایلر<sup>۱</sup>، ۲۰۰۳). سازمان، نظامی اجتماعی است که حیات و پایداری آن وابسته به وجود پیوندی قوی میان اجزا و عناصر تشکیل‌دهنده آن است. رعایت نکردن عدالت موجب جدایی و دوری این اجزا از یکدیگر می‌شود و در نهایت رشته‌های پیوند میان این اجزا را می‌گسلد. در واقع می‌توان گفت که عدالت نقشی انسجام‌بخش ایفا می‌کند (طاهری عطار، ۱۳۸۷).

در دهه‌های اخیر توجه زیادی به عدالت سازمانی به‌عنوان یک سازه و حوزه تحقیقی مهم در روان‌شناسی صنعتی سازمانی معطوف شده است (گرینبرگ<sup>۲</sup>، ۱۹۹۰a, b). عدالت سازمانی حوزه بسیار پیچیده‌ای است با بسیاری از روابط و تمایزات گیج‌کننده (ابرلین و تاتوم<sup>۳</sup>، ۲۰۰۵). با وجود این وقتی همه غبارها شفاف شود،

1. Taylor

2. Greenberg

3. Eberlin & Tatum

عدالت سازمانی به برخورد منصفانه و اخلاقی افراد درون یک سازمان اشاره دارد (کراپانزانو<sup>۱</sup>، ۱۹۹۳). در واقع مبحث عدالت یک موضوع غالب و درخور توجه در عرصه زندگی سازمانی است. گواه این ادعا صحبت‌ها، مذاکرات و پرسش‌های کارکنان در خصوص مناسب بودن ستاده‌ها و دریافتی‌هایشان و همچنین صحیح و منصفانه بودن رویه‌های تصمیم‌گیری مدیران برای دستیابی به این ستاده‌ها در سطح سازمان است (دی کرمر<sup>۲</sup>، ۲۰۰۵).

عدالت سازمانی مهم است، زیرا با فرایندهای حیاتی سازمانی از قبیل تعهد، رفتار مدنی سازمانی، خشنودی و عملکرد شغلی مرتبط است (کالکیت، نو و جکسون<sup>۳</sup>، ۲۰۰۲؛ کالکیت، کانلن، وسون، پورتر، و نگ<sup>۴</sup>، ۲۰۰۱؛ گرینبرگ، ۱۹۹۳). به‌طور کلی عدالت سازمانی شامل سه مؤلفه عدالت توزیعی<sup>۵</sup>، عدالت رویه‌ای<sup>۶</sup> و عدالت تعاملی<sup>۷</sup> است (مک دووال و فلچر<sup>۸</sup>، ۲۰۰۴). تعداد زیادی از تحقیقات در مورد عدالت در زمینه‌های سازمانی به‌طور تاریخی بر توزیع پرداخت‌ها و یا پاداش‌های مرتبط با کار تمرکز می‌نماید که از نظریه برابری و مبادله اجتماعی آدامز منتج شده است. عدالت توزیعی به انصاف ادراک شده از ستاده‌ها و پیامدهایی که افراد دریافت می‌دارند، اشاره دارد (مک دووال و فلچر، ۲۰۰۴). البته عدالت توزیعی فقط محدود به عادلانه بودن پرداخت‌ها نمی‌گردد، بلکه مجموعه گسترده‌ای از پیامدهای سازمانی از قبیل ارتقاها، پاداش‌ها، تنبیه‌ها، برنامه‌های کاری، مزایا و ارزیابی‌های عملکرد را در برمی‌گیرد، زیرا تنبیه‌ها نیز باید در مقایسه با رفتار منفی کارکنان عادلانه باشد. به بیانی دیگر، عدالت توزیعی بر درجه انصاف ادراک شده در خصوص توزیع و تخصیص پیامدها و ستاده‌های سازمان، در مقایسه با عملکرد و آورده‌های کارکنان اشاره دارد (لامبرت<sup>۹</sup>، ۲۰۰۳).

1. Cropanzano

2. De Cremer

3. Colquitt, Noe, & Jackson

4. Conlon, Wesson, Porter & Ng

5. Distributive justice

6. Procedural justice

7. Interactional justice

8. McDowall & Fletcher

9. Lambert

بحث عدالت رویه‌ای در پی اثبات عدم توانایی نظریه برابری و دیگر الگوهای عدالت توزیعی در شرح واکنش‌های افراد به ادراکات آنان در زمینه رعایت نکردن عدالت مطرح شد و تمرکز تحقیقات در اواخر ۱۹۸۰ به بحث عدالت رویه‌ای تغییر پیدا کرد. عدالت رویه‌ای را انصاف ادراک شده از رویه‌ها و فرایندهایی که پیامدها از طریق آنها تخصیص می‌یابند، تعریف می‌کنند (مک دووال و فلچر، ۲۰۰۴). تحقیقات نشان می‌دهد رویه‌ها زمانی منصفانه ادراک می‌شوند که به‌طور ثابت و بدون در نظر گرفتن منافع شخصی و بر مبنای اطلاعات دقیق به‌کار گرفته شوند و علایق همه بخش‌های سازمانی مشارکت‌کننده، در نظر گرفته شوند و معیارها و هنجارهای اخلاقی نیز رعایت گردند (لامبرت، ۲۰۰۳). عدالت تعاملی به منصفانه بودن ارتباطات بین شخصی مرتبط با رویه‌های سازمانی اشاره دارد (مک دووال و فلچر، ۲۰۰۴). کارکنانی که وقت و انرژی‌شان را در یک سازمان سرمایه‌گذاری می‌کنند، انتظار برخورد منصفانه دارند. این انتظارات، توجه فزاینده‌ای از رهبران به‌منظور تمرکز بر انصاف ادراک شده کارکنان می‌طلبد (ابریلین و تاتوم، ۲۰۰۵). برای رهبران و سازمانهایی که در تشخیص این انتظارات شکست می‌خورند و یا آنها را زیر پا می‌گذارند، چه رخ می‌دهد؟ تحت چنین شرایطی که پیامدها و رویه‌ها نامنصفانه ادراک می‌شوند، کارکنان برای توجه نزدیکتر به اعمال رهبر مستقیم یا سرپرستان نسبت به آنان، برانگیخته خواهند شد. کارکنان بر ارزیابی اینکه آیا سرپرستان برای بهبود رفاه و منافع کارکنان، حس دلبستگی آنان به سازمان و برخورد با آنان در روالی محترمانه و عادلانه برانگیخته‌اند، متمرکز خواهند شد (تایلر<sup>۱</sup>، ۱۹۹۹).

سرپرستان مستقیم‌ترین نمایندگان یک سازمان هستند و انتظار می‌رود برخورد مناسبی نشان دهند. بنابراین انعکاس عدالت سازمانی در رفتارهای سرپرست، حس خوبی ایجاد می‌کند (ابریلین و تاتوم، ۲۰۰۵). این حس، حسی از اعتماد به سرپرست و متعاقب آن اعتماد سازمانی را در کارکنان شکل می‌دهد. مفهوم اعتماد به‌طور وسیعی در پیشینه تجارت بین‌الملل به‌کار می‌رود (لی، ۲۰۰۵). جیسکنز، استینکمپ و کومار<sup>۲</sup> (۱۹۹۸) در زمینه‌یابی‌شان از مقالات اعتماد، پیشینه را در حال رونق یافتن توصیف

1. Tyler

2. Geyskens, Steenkamp, &amp; Kumar

کردند، اما دریافتند که اعتماد به طور واحدی تعریف نشده است و پدیده لغزنده‌ای به نظر می‌رسد (پرکز، هالیدی<sup>۱</sup>، ۲۰۰۳). اعتماد، تصمیم اطمینان کردن به دیگری است با این انتظار که او براساس یک توافق مشترک، عمل خواهد کرد. در هر سطحی از اعتماد، یک میزان معیار از ریسک به‌عنوان اینکه دیگری ممکن است براساس توافق عمل نکند، وجود دارد (کارال و اینکپن<sup>۲</sup>، ۲۰۰۲).

هوسمر<sup>۳</sup> (۱۹۹۵) بیان می‌کند اعتماد، اطمینان یک فرد، گروه یا مؤسسه بر یک وظیفه داوطلبانه پذیرفته شده برای فرد، گروه یا مؤسسه دیگر، برای شناسایی و حمایت از حقوق و منافع همه کسانی است که در یک تلاش مشترک یا تبادل اقتصادی درگیر شده‌اند. اکثر محققان تعریف اعتماد را حالتی شامل اطمینان داشتن به انتظارات مثبت در مورد انگیزه‌های دیگران در موقعیت‌هایی که خطری در پی دارد، می‌دانند (بون و هولمس<sup>۴</sup>، ۱۹۹۱؛ گارویز<sup>۵</sup>، ۱۹۹۷). مؤسسات، برای به‌دست آوردن مزایای اجتماعی و اقتصادی که با روابط بر مبنای اعتماد مرتبط هستند، سطوح بالایی خطر را می‌پذیرند (ایرلند و وب<sup>۶</sup>، ۲۰۰۷). اعتماد، پیش‌بین مهمی از عملکرد مثبت درون روابط بین سازمانی است (کارال و اینکپن، ۲۰۰۲؛ گارسیا - کانال، دئارت، کریادو و لانزا<sup>۷</sup>، ۲۰۰۲). شواهد در میان نظریه‌های چندگانه تحقیقات سازمانی توسعه می‌یابد. برای مثال درون نظریه هزینه اقتصادی تبادل، اعتماد به‌عنوان جانشینی برای ساز و کارهای پرهزینه کنترل و هماهنگی دیده می‌شود (برومایلی و کامینگز<sup>۸</sup>، ۱۹۹۵).

نظریه سرمایه اجتماعی استدلال می‌کند که اعتماد یک روان‌کننده رابطه است که منجر به مزایای بیشتر انتقال دانش، یادگیری مشترک و تقسیم ریسک‌ها و هزینه‌های مرتبط با بررسی و مورد استفاده قرار دادن فرصت‌ها می‌شود (اینکپن، ۲۰۰۱). هر یک از این نظریه‌ها تا حدی مزایای متفاوت جمع‌آوری شده در مورد اعتماد به روابط بین

- 
1. Perks & Halliday
  2. Currall & Inkpen
  3. Hosmer
  4. Boon & Holmes
  5. Gurviez
  6. Ireland & Webb
  7. Garcia-Canal, Duarte, Criado, & Llana
  8. Bromiley & Cummings

سازمانی را توضیح می‌دهد (ایرلند و وب، ۲۰۰۷). در سطح سازمانی، رابطه مثبت میان اعتماد و روابط همیارانه در شاخه‌های گوناگون مطالعات سازمانی به خوبی ثابت شده است. اسمیت، کارول و آشفورد<sup>۱</sup> (۱۹۹۵) با نگاه به‌طور خاص به پیشنهادهای همکاری اشاره کردند که اعتماد یک عامل اساسی مهم است که سطح همکاری درون و میان‌سازمانی را پیش‌بینی می‌کند. به علاوه بازنگری دیرکز و فرین (۲۰۰۱) از پیشینه نقش اعتماد در محیط‌های سازمانی نشان می‌دهد که اعتماد یا تأثیرات مستقیم و یا تعدیلی روی تنوعی از عملکرد مطلوب و متغیرهای پیامد رفتاری دارد. در بازنگری آنان، اعتماد اثر دیگر تعیین‌کننده‌ها روی عملکرد یا پیامدهای رفتاری را تسهیل می‌کند، زیرا اعتماد شرایطی را فراهم می‌کند که تحت آن پیامدهای مشخص بیشتری احتمال دارد، رخ دهند. مک اویلی، پرونه و زاهیر<sup>۲</sup> (۲۰۰۳) در تلاشی برای یکپارچه کردن پیشینه متضاد راجع به چگونگی تأثیر اعتماد بر سازمانها اعتماد را به‌عنوان یک اصل نظم‌دهی که از طریق آن سازمانها فعالیت‌هایشان را نظم می‌دهند و هماهنگ می‌کنند، مفهوم‌سازی کردند. آنان مطرح می‌کنند که اعتماد به وسیله شکل‌دهی الگوهای تعامل میان بازیگرها بر نظم‌دهی تأثیر می‌گذارد و بازیگرها را به‌منظور کمک و ترکیب منابع برمی‌انگیزد.

در هر حال اهمیت اعتماد به سرپرست در چندین پیشینه پژوهشی در میان رشته‌های چندگانه شامل پیشینه نگرش‌های شغلی، گروهها، ارتباطات، عدالت، قراردادهای روان‌شناختی، روابط سازمانی و مدیریت تعارض و میان رشته‌های روان‌شناسی سازمانی، مدیریت، مدیریت عمومی، ارتباطات سازمانی و آموزش نشان داده شده است. اخیراً اعتماد به‌عنوان یک زمینه تحقیق در جای صحیح خودش ظاهر شده است. محققان در مورد فرایندهایی که اعتماد از طریق آنها شکل می‌گیرد و فرایندهایی که اعتماد از طریق آنها بر پیامدهای محیط کاری و ماهیت خود سازه تأثیر می‌گذارد، توضیحاتی ارائه داده‌اند. برای نشان دادن این تنوع نظری، میان دو دیدگاه نظری از لحاظ کیفی متفاوت از اعتماد به رهبر، تمایز قایل می‌شوند (دیرکز و فرین، ۲۰۰۲).

1. Smith, Carroll & Ashford

2. McEvily, Perrone & Zaheer

یک دیدگاه بر ماهیت رابطه رهبر - پیرو (یا دقیق‌تر بر اینکه پیرو ماهیت رابطه را چگونه درک می‌کند)، تمرکز دارد. برای نمونه برخی محققان اعتماد به رهبر را به‌عنوان عمل کردن براساس یک فرایند تبادل اجتماعی توضیح می‌دهند (کونوفسکی و پاق<sup>۱</sup>، ۱۹۹۴؛ وایتنر، برودت، کورسگارد و ورنر<sup>۲</sup>، ۱۹۹۸). پیروان، رابطه با رهبرشان را ورای قرارداد اقتصادی معیار می‌بینند که گروهها بر مبنای اعتماد، حسن نیت و ادراک تعلق متقابل اجرا می‌کنند (بلایو<sup>۳</sup>، ۱۹۶۴). تبادل نشان‌دهنده یک رابطه با کیفیت بالاست و مسائل مراقبت و توجه در رابطه، محوری هستند. این دیدگاه با عنوان دیدگاه رابطه مبنا توصیف می‌شود.

دیدگاه دوم بر ادراک ویژگی رهبر و اینکه چگونه بر حس یک پیرو از آسیب‌پذیری در یک رابطه سلسله‌مراتبی تأثیر می‌گذارد، تمرکز دارد (مایر، دیویس و اسکورمن<sup>۴</sup>، ۱۹۹۵). براساس این دیدگاه موضوعات مرتبط با اعتماد در مورد ویژگی یک رهبر مهم هستند، زیرا ممکن است رهبر برای تصمیم‌گیری‌هایی که تأثیر حیاتی روی یک پیرو و توانایی او برای کسب اهدافش (مثل ارتقا، پرداخت، تخصیص کار و اخراج) دارد، مختار باشد. این دیدگاه بیان می‌کند که پیروان تلاش می‌کنند در مورد ویژگیهای رهبر مثل یکپارچگی، انصاف و توانایی استنباط‌هایی بسازند و اینکه این استنباطها پیامدهایی برای رفتار و نگرش‌های کاری دارد. به این دیدگاه به‌عنوان دیدگاه ویژگی مبنا اشاره می‌گردد. اعتماد به تعدادی از پیامدهای نگرشی به‌خصوص تعهد سازمانی و خشنودی شغلی نیز مرتبط است. برای نمونه افراد ممکن است برای انجام خواسته‌های سرپرست زمان بیشتری بگذارند یا ممکن است در رفتارهای کمکی برای یاری به یک سرپرست یا همکار، به دلیل یک فرایند تبادل اجتماعی که شامل سرپرست می‌شود، درگیر شوند (ستون، بنت و لیدن<sup>۵</sup>، ۱۹۹۶). در نهایت شواهد موجود بر اهمیت اعتماد (اعتماد سازمانی و اعتماد به سرپرست) در ارتباط با پیامدهای مهم سازمانی اذعان دارند.

1. Konovsky & Pugh
2. Whitener, Brodt, Korsgaard & Werner
3. Blau
4. Davis & Schoorman
- 5.- Settoon, Bennett & Liden

با توجه به مسائل ذکر شده، اهمیت توجه به عدالت و اعتماد در سازمانها بسیار روشن است. کارکنان در سازمان در صورت احساس عدالت و انصاف در پیامدها، رویه‌ها و تعاملات سازمانی، احساس امنیت بیشتری می‌کنند و آمادگی بیشتری برای ایجاد اعتماد به سرپرست و اعتماد سازمانی خواهند داشت و در نتیجه پیامدهای مرتبط با آن در سازمان (از قبیل افزایش خشنودی شغلی، تعهد سازمانی و عملکرد شغلی) بروز خواهند کرد. به این منظور سازمانها باید به بررسی مسائل مرتبط با عدالت و اعتماد در سازمانها بپردازند و آنها را مورد مطالعه دقیق قرار دهند. با توجه به اهمیت این مسأله و همچنین نبود تحقیقات کافی در این رابطه در کشور (به دلیل تأثیر فرهنگ جامعه بر فرهنگ و در نتیجه ساز و کارهای سازمانی) این پژوهش با هدف بررسی مسائل مرتبط با این متغیرها به بررسی رابطه عدالت سازمانی ادراک شده با اعتماد (اعتماد سازمانی و اعتماد به سرپرست) پرداخته است. به این منظور اهداف پژوهش، تعیین رابطه بین عدالت سازمانی (عدالت رویه‌ای و توزیعی) با اعتماد (اعتماد سازمانی و اعتماد به سرپرست) و تعیین توان پیش‌بینی عدالت سازمانی (عدالت رویه‌ای و توزیعی) برای اعتماد (اعتماد سازمانی و اعتماد به سرپرست) هستند؛ بنابراین فرضیه‌های پژوهش عبارت‌اند از:

- ۱- بین عدالت سازمانی (عدالت رویه‌ای و توزیعی) با اعتماد (اعتماد سازمانی و اعتماد به سرپرست) رابطه وجود دارد.
- ۲- عدالت سازمانی (عدالت رویه‌ای و توزیعی) برای اعتماد (اعتماد سازمانی و اعتماد به سرپرست) توان پیش‌بینی دارد.

### روش پژوهش

روش این پژوهش توصیفی از نوع همبستگی است که شامل روش همبستگی و رگرسیون است (سرمد، بازرگان و حجازی، ۱۳۷۹). جامعه آماری کلیه کارکنان مجتمع فولاد مبارکه اصفهان در سال ۱۳۸۷ بوده است که از میان آنان ۴۰۰ نفر توسط واحد مربوط در مجتمع به صورت تصادفی ساده به عنوان گروه نمونه در نظر گرفته شدند و پرسشنامه‌های پژوهش



برای آنان از طریق پست داخلی بخش تحقیقات نیروی انسانی سازمان ارسال شد. از این تعداد، ۲۹۰ پرسشنامه تکمیل و بازگردانیده شد (میزان بازگشت<sup>۱</sup> = ۷۲/۵ درصد)، بنابراین در مجموع تعداد گروه نمونه پژوهش حاضر را ۲۹۰ نفر تشکیل داده‌اند.

### ابزارهای گردآوری داده‌ها

در این پژوهش از پرسشنامه‌های زیر استفاده شده است. روایی صوری و محتوایی آنها مورد تأیید پنج نفر از متخصصان روان‌شناسی صنعتی و سازمانی قرار گرفته است. پرسشنامه اعتماد سازمانی<sup>۲</sup>: دارای هشت سؤال بوده و برگرفته از کار مورمان، بلاکلی و نیهوف (۱۹۹۸) است. این پرسشنامه را عریضی (۱۳۸۴) به‌کار برده و ضریب پایایی و بازآزمایی آن ۰/۷۹۶ و ۰/۸۴ بیان شده است. این پرسشنامه وجود اعتماد در سازمان و میان اعضای سازمانی را مورد سنجش قرار می‌دهد. مقیاس پاسخدهی آن پنج درجه‌ای (از کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم) و یک نمونه از سؤالات آن به این صورت است: «کارکنان به انگیزه‌های پنهان (مقاصد پنهان) دیگران بیش از حد توجه می‌کنند». شیوه نمره‌گذاری شش سؤال آن به‌صورت معکوس است. شواهد مربوط به پایایی این پرسشنامه در جدول ۱ ارائه شده است.

پرسشنامه اعتماد به سرپرست<sup>۳</sup>: این پرسشنامه بر مبنای کار هارتوگ و کوپمن (۲۰۰۳) تهیه شده است و ضریب پایایی و بازآزمایی آن را عریضی (۱۳۸۴)، ۰/۸۴۵ و ۰/۷۹ برآورد کرده است. پرسشنامه دارای سه سؤال است که برای سنجش میزان اعتماد افراد به سرپرستان به‌کار می‌رود. مقیاس پاسخدهی این پرسشنامه نیز پنج درجه‌ای است و یک نمونه از سؤالات آن عبارت است از: «به سرپرست خویش اعتماد دارم». پایایی این پرسشنامه در مطالعه مقدماتی بررسی شد و نشان داد سؤال سوم آن (سرپرست من از کارکنان زیردست خود برای رسیدن به اهداف خود استفاده می‌کند) با دیگر سؤالات

1. Return rate

2. Organizational Trust Questionnaire

3. Trust in Supervisor Questionnaire

همخوانی ندارد و در صورت حذف آن پایایی افزایش می‌یابد. از این رو در این پژوهش نمونه دو سؤالی آن به کار رفت. پایایی آن در جدول ۱ ارائه شده است.

**پرسشنامه عدالت توزیعی<sup>۱</sup>:** این مقیاس از کالکیت (۲۰۰۱) گرفته شده و شامل ۴ سؤال است. پایایی آن ۰/۹۵ گزارش شده است. این پرسشنامه در پژوهش دی‌کرمر (۲۰۰۴) به کار رفته و پایایی آن تأیید گشته است. سؤالات آن معطوف به وجود انصاف و عدالت در توزیع امکانات، فرصت‌ها و شرایط است. این پرسشنامه بر مبنای مقیاس پنج‌درجه‌ای پاسخ داده می‌شود و یک نمونه از سؤالات آن به این صورت است: «آنچه که از شغلم به دست می‌آورم، متناسب با عملکرد کاری من است». ضریب پایایی آن در جدول ۱ آورده شده است.

**پرسشنامه عدالت رویه‌ای<sup>۲</sup>:** این مقیاس شامل شش سؤال از نیهوف و مورمان (۱۹۹۳) و براساس کار مورمان (۱۹۹۱) است. این پرسشنامه در پژوهش‌های فرناندس و اوامله (۲۰۰۶) و ارتارک (۲۰۰۷) به کار رفته و پایایی آن تأیید شده است. سؤالات آن معطوف به اجرای انصاف و عدالت در تصمیمات معطوف به کارکنان و مقیاس پاسخدهی آن پنج‌درجه‌ای است. یک نمونه از سؤالات عبارت‌اند از: «تصمیمات شغلی سرپرست من به شیوه‌ای عادلانه (غیرسوگیرانه) اتخاذ می‌شوند». پایایی آن در جدول ۱ ارائه شده است.

در جدول ۱ ضرایب پایایی پرسشنامه‌های به کار رفته آورده شده است.

جدول ۱- ضرایب پایایی مقیاس‌های مورد استفاده در پژوهش  
بر حسب آلفای کرونباخ و ضرایب تنصیف

ردیف	متغیرهای پژوهش	تعداد سؤالات	آلفای کرونباخ	اسپیرمن براون	گاتمن
۱	اعتماد سازمانی	۸	۰/۶۶	۰/۷۵۴	۰/۷۵۴
۲	اعتماد به سرپرست	۲	۰/۸۷	۰/۸۶۷	۰/۸۶۶
۳	عدالت توزیعی	۴	۰/۹۱۱	۰/۹۱۶	۰/۹۱۶
۴	عدالت رویه‌ای	۶	۰/۸۶۳	۰/۸۱۴	۰/۸۰۷

1. Distributive Justice Questionnaire

2. procedural justice questionnaire

روش اجرا: در این پژوهش پاسخگویی به پرسشنامه‌ها به صورت روش خودگزارش‌دهی صورت گرفته است. لازم به ذکر است که پرسشنامه‌های پژوهش همگی به صورت ادغام شده و همزمان به افراد پاسخگو داده شد تا به آن پاسخ داده و در زمان مقرر بازگردانند.

روش تجزیه و تحلیل داده‌ها: در این پژوهش داده‌ها در مقیاس فاصله‌ای در نظر گرفته شده است. در نتیجه از ضریب همبستگی پیرسون استفاده به عمل آمد. در عین حال برای تعیین توان پیش‌بینی متغیرهای پژوهش (به عنوان متغیر پیش‌بین) برای اعتماد سازمانی و اعتماد به سرپرست (به عنوان متغیر ملاک) از تحلیل رگرسیون همزمان استفاده شد.

### یافته‌ها

در جدول ۲ ماتریس ضرایب همبستگی متغیرهای پژوهش ارائه شده است.

جدول ۲- ماتریس ضرایب همبستگی متغیرهای پژوهش

اعتماد سازمانی	اعتماد به سرپرست	عدالت رویه‌ای	عدالت توزیعی
۱			
**۰/۳۰۵	۱		
**۰/۲۶۸	**۰/۵۹۷	۱	
**۰/۲۴۸	**۰/۴۱۰	**۰/۳۵۶	۱

\*\* $p \leq 0/01$

چنانکه در جدول ۲ مشاهده می‌شود تمامی ضرایب همبستگی میان متغیرها از لحاظ آماری معنادار است. در نتیجه فرضیه اول تحقیق مبنی بر اینکه بین عدالت سازمانی (رویه‌ای و توزیعی) با اعتماد (اعتماد سازمانی و اعتماد به سرپرست) رابطه وجود دارد، تأیید می‌گردد.

در جدول ۳ ضرایب همبستگی چندگانه بین اعتماد به سرپرست و متغیرهای عدالت سازمانی در رگرسیون همزمان ارائه شده است.

جدول ۳- ضرایب همبستگی چندگانه بین اعتماد به سرپرست و متغیرهای عدالت سازمانی در رگرسیون همزمان

شاخص‌های آماری الگو	چندگانه	ضریب همبستگی	مجدور ضریب همبستگی	مجدور ضریب همبستگی تعدیل شده	خطای معیار برآورد	فراوانی	معناداری
همزمان (ورود)	۰/۶۳۳	۰/۴۰۰	۰/۳۹۶	۱/۶۰۴	۹۵/۷۸۴	۰/۰۰۱	

چنانکه در جدول ۳ دیده می‌شود در رگرسیون همزمان بین متغیرهای پیش‌بین (حداقل یک متغیر) و اعتماد به سرپرست (به‌عنوان متغیر ملاک) ضریب همبستگی چندگانه ۰/۶۳۳ وجود داشته است. این ضریب نشان می‌دهد که متغیرهای معنادار برای پیش‌بینی اعتماد به سرپرست قادر به تبیین حدود ۴۰ درصد از واریانس این متغیر هستند. در جدول ۴ ضرایب استاندارد و غیراستاندارد رگرسیون همزمان برای پیش‌بینی اعتماد به سرپرست ارائه شده است.

جدول ۴- ضرایب استاندارد و غیراستاندارد رگرسیون همزمان برای پیش‌بینی اعتماد به سرپرست

شاخص‌های آماری متغیرهای پژوهش	ضرایب غیراستاندارد		ضریب استاندارد بتا	معناداری	t	مطالعات فرعی
	بتا	خطای معیار				
مقدار ثابت	۱/۴۰۳	۰/۳۸۱	-	۳/۶۸۴	۰/۰۰۱	
عدالت رویه‌ای	۰/۲۱۸	۰/۰۲۱	۰/۵۱۶	۱۰/۵۵۰	۰/۰۰۱	۳
عدالت توزیعی	۰/۱۱۱	۰/۰۲۴	۰/۲۲۶	۴/۶۰۹	۰/۰۰۱	۳

چنانکه در جدول ۴ ملاحظه می‌شود هر دو متغیر پیش‌بین وارد شده در معادله رگرسیون همزمان دارای توان پیش‌بین معناداری برای اعتماد به سرپرست بوده‌اند. به این معنا که با افزایش یک انحراف معیار به عدالت توزیعی و رویه‌ای به ترتیب ۰/۵۱۶ و ۰/۲۲۶ واحد به اعتماد به سرپرست اضافه می‌شود. معادله رگرسیون استخراج‌شده از رگرسیون همزمان به صورت زیر است.

$$\text{(عدالت توزیعی)} = ۰/۱۱۱ + (\text{عدالت رویه‌ای}) \times ۰/۲۱۸ + ۱/۴۰۳ = \text{اعتماد به سرپرست (متغیر ملاک)}$$

در جدول ۵ ضرایب همبستگی چندگانه بین اعتماد سازمانی و متغیرهای عدالت سازمانی در رگرسیون همزمان ارائه شده است.

جدول ۵- ضرایب همبستگی چندگانه بین اعتماد سازمانی و متغیرهای عدالت سازمانی در رگرسیون همزمان

شاخص‌های آماری چندگانه	ضریب همبستگی	مجدور ضریب همبستگی	مجدور ضریب همبستگی تعدیل شده	خطای معیار برآورد	فراوانی	معناداری
همزمان (ورود)	۰/۳۱۳	۰/۰۹۸	۰/۰۹۲	۳۰/۷۲۱	۱۵/۶۲۱	۰/۰۰۱

چنانکه در جدول ۵ دیده می‌شود در رگرسیون همزمان بین متغیرهای پیش‌بین (حداقل یک متغیر) و اعتماد سازمانی (به‌عنوان متغیر ملاک) ضریب همبستگی چندگانه ۰/۳۱۳ وجود داشته است. این ضریب نشان می‌دهد که متغیرهای معنادار برای پیش‌بینی اعتماد سازمانی قادر به تبیین حدود ۱۰ درصد از واریانس این متغیر هستند. در جدول ۶ ضرایب استاندارد و غیراستاندارد رگرسیون همزمان برای پیش‌بینی اعتماد سازمانی ارائه شده است.

جدول ۶- ضرایب استاندارد و غیراستاندارد رگرسیون همزمان برای پیش‌بینی اعتماد سازمانی

معناداری	t	ضریب استاندارد بتا	ضرایب غیر استاندارد		شاخص‌های آماری متغیرهای پژوهش	R <sup>2</sup>
			خطای معیار	بتا		
۰/۰۰۱	۱۸/۶۹۳	-	۰/۸۸۳	۱۶/۵۱۵	مقدار ثابت	
۰/۰۰۱	۳/۴۲۴	۰/۲۰۵	۰/۰۴۸	۰/۱۶۴	عدالت رویه‌ای	R <sub>1</sub>
۰/۰۰۴	۲/۹۰۸	۰/۱۷۴	۰/۰۵۶	۰/۱۶۲	عدالت توزیعی	R <sub>2</sub>

چنانکه در جدول ۶ ملاحظه می‌شود هر دو متغیر پیش‌بین وارد شده در معادله رگرسیون همزمان دارای توان پیش‌بین معناداری برای اعتماد سازمانی بوده‌اند. به این معنا که با افزایش یک انحراف معیار به عدالت توزیعی و رویه‌ای به ترتیب ۰/۲۰۵ و ۰/۱۷۴ واحد به اعتماد سازمانی اضافه می‌شود. معادله رگرسیون استخراج شده از رگرسیون همزمان به صورت زیر است:

$$\text{اعتماد (توزیعی)} = ۰/۱۶۲ + (\text{عدالت رویه‌ای}) + ۰/۱۶۴ + \text{اعتماد سازمانی (متغیر ملاک)}$$

### بحث و نتیجه‌گیری

با توجه به نتایج ارائه شده در بخش یافته‌ها (جدول ۲) انواع عدالت سازمانی (توزیعی و رویه‌ای) با انواع اعتماد (سازمانی و اعتماد به سرپرست) رابطه مثبت و معنادار دارند. همچنین انواع عدالت سازمانی توان پیش‌بینی انواع اعتماد را دارند (جدولهای رگرسیون). در نتیجه فرضیه‌های پژوهش تأیید می‌شود و با نتایج تحقیق دی‌کرمز، ون دیجکه و باس (۲۰۰۶) مبنی بر اینکه رهبران درگیر با عدالت رویه‌ای تأثیر مثبت بر اعتماد به سرپرست و سازمان دارند و همچنین اعتماد بر مبنای عاطفه رابطه میان عدالت رویه‌ای و همانندسازی سازمانی را تعدیل می‌کند، تحقیق ونگ، نگو<sup>۱</sup> و ونگ (۲۰۰۶) مبنی بر اثر مثبت عدالت توزیعی بر اعتماد به سازمان، اثر مثبت عدالت رویه‌ای

بر اعتماد به سازمان و اثر عدالت تعاملی بر اعتماد به سرپرست، تحقیق چیابارا و مارینوا<sup>۱</sup> (۲۰۰۶) مبنی بر اینکه عدالت سازمانی تعدیل‌کننده روابط مستقیم اعتماد سازمانی با پیامدهای مهم سازمانی است، تحقیق وات و شافر<sup>۲</sup> (۲۰۰۵) مبنی بر روابط مثبت میان ابعاد عدالت سازمانی با اعتماد به سرپرست و سازمان و تحقیق پیلائی، ویلیامز و تان<sup>۳</sup> (۲۰۰۱) مبنی بر اینکه عدالت سازمانی از مهمترین پیش‌بین‌های اعتماد به سرپرست و سازمان است و با بسیاری تحقیقات دیگر همسو می‌باشد. عدالت سازمانی، ادراک کارکنان در مورد وجود انصاف در سازمان است. عدالت توزیعی ادراک آنان نسبت به منصفانه بودن پیامدهای کارشان است. این پیامدها شامل موارد و مسائل مختلفی از قبیل حقوق، مزایا، ارتقا، احترام، روابط دوستانه و نظایر آن می‌باشد که بسته به نوع شخصیت و جایگاه کارکنان متفاوت است. عدالت رویه‌ای نیز ادراک کارکنان از منصفانه بودن و شایسته بودن رویه‌ها و روال‌های توزیع پیامدها، تصمیم‌گیری‌ها، برخوردها و نظایر آن است. هنگامی که کارکنان حضور عدالت را در فضای کاری و سازمانی خود درک کنند و نشانه‌های آن را به‌طور مستقیم یا غیرمستقیم مشاهده نمایند، حس خوبی در آنان ایجاد می‌شود و این حس خوب را در اعمال و رفتار خود بروز می‌دهند و به دیگران نیز منتقل می‌کنند. در این حالت کارکنان احساس آرامش می‌کنند که این آرامش فضایی سرشار از اعتماد را در سازمان حاکم می‌سازد. اعتماد به اینکه پیامدها و رویه‌ها منصفانه است و افراد قصد آسیب زدن به یکدیگر را ندارند. این اعتماد به کارکنان دیگر و همچنین به سرپرست انتقال می‌یابد. سرپرست، نزدیکترین نماینده سازمان به فرد است و در نتیجه برخورد منصفانه و قابل اعتماد او، اعتماد سازمانی را در افراد شکل می‌دهد. این اعتماد بر پیامدهای مهم سازمان تأثیرگذار است و می‌تواند بر نوع نگرش کارکنان نسبت به سازمان و متعاقب آن تلاش آنان برای اثربخشی و کارایی و در نتیجه بهره‌وری سازمان اثرگذار باشد. در کاربرد نتایج کلی پژوهش باید گفت که سازمانها با ایجاد فضای عادلانه سازمانی و انصاف در توزیع‌ها و

1. Chiaburu & Marinova

2. Wat & Shaffer

3. Pillai, Williams & Tan

رویه‌های سازمانی خود می‌توانند فضای سازمان خود را به فضایی مناسب تبدیل کنند و از تأثیرات آن در کاهش مشکلات سازمان و افزایش بهره‌وری آن استفاده نمایند. با توجه به نکات ذکر شده مبنی بر اهمیت موضوع و نبود تحقیقات کافی در این زمینه به‌خصوص در ایران توصیه می‌شود، پژوهش‌ها و بررسی‌های وسیع‌تری در این زمینه در سازمان‌های کشور با توجه به مسائل فرهنگی آن صورت گیرد.

### منابع

سرمد، زهره. عباس بازرگان و الله حجازی. (۱۳۷۹)، *روشهای تحقیق در علوم رفتاری*، تهران، آگاه.

صدیقیان، آمنه. (۱۳۸۵)، «مفهوم و گونه‌های عدالت اجتماع»، موجود در: سایت جامعه‌شناسی ایران.

طاهری عطار، غ. (۱۳۸۷)، «عدالت سازمانی»، مؤسسه مطالعات و بهره‌وری و منابع انسانی، شماره ۲۰۲، ۲۰۳، ۲۰۴.

عریضی، حمیدرضا. (۱۳۸۴)، رابطه بین تعهد سازمانی و متغیرهای هفده‌گانه مشارکت در تصمیم‌گیری، رفتار مدنی سازمانی، چشم‌انداز شغلی و ... در کارکنان شرکت ملی پالایش و پخش نفت ایران، شرکت ملی پالایش و پخش فرآورده‌های نفتی ایران.

Blau, P. (1964). *Exchange and power in social life*. New York: Wiley.

Boon, S., & Holmes, J.G. (1991). The dynamics of interpersonal trust: resolving uncertainty in the face of risk. In R.A. Hinde and J.Groebel, (Eds.), (pp. 190–211). *Cooperation and Prosocial Behaviour*. Cambridge University Press, Cambridge.

Bromiley, P., & Cummings, L.L. (1995). Transaction costs in organizations with trust. In R. Bies, Sheppard and R. Lewicki, (Eds.), *Research on Negotiation in Organizations* (vol. 5 pp. 219–247), JAI Press, Greenwich, CT.



- Chiaburu, D.S., & Marinova, S.V. (2006). Employee role enlargement Interactions of trust and organizational fairness, *Leadership & Organization Development Journal*, 27 (3), pp. 168-182.
- Colquitt, J.A., Conlon, D.E., Wesson, M.J., Porter, C.O.L.H., & Ng, K.Y. (2001). Justice at the millennium: A meta-analytic review of 25 years of organizational justice research, *Journal of Applied Psychology*, 86(3), pp. 425-445.
- Colquitt, J.A., Noe, R.A., & Jackson, C.L. (2002). Justice in teams; antecedents and consequences of procedural justice climate, *Personnel Psychology*, 55(1), pp. 83-109.
- Cropanzano, R. (1993). *Justice in the Workplace: Approaching Fairness in Human Resource Management*, Lawrence Erlbaum, Hillsdale, NJ.
- Currall, S.C., & Inkpen, A.C. (2002). A multilevel approach to trust in joint ventures, *Journal of International Business Studies*, 33, pp. 479-495.
- De Cremer, D. (2004). The Influence of Accuracy as a Function of Leader's Bias: The Role of Trustworthiness in the Psychology of Procedural Justice, *Personality and Social Psychology Bulletin*, 30(3), pp.293-304.
- De Cremer, D. (2005). Procedural and distributive justice effects moderated by organizational identification, *Journal of Managerial Psychology*, 20,(1),pg. 4- 13.
- De Cremer, D., Van Dijke, M., & Bos, A.E.R. (2006). Leader's procedural justice affecting identification and trust, *Leadership & Organization Development journal* , 27(7), pp. 554-565.
- Dirks, K.T., & Ferrin, D.L. (2002). Trust in Leadership: Meta-Analytic Findings and Implications for Research and Practice, *Journal of Applied Psychology*, 87(4), pp. 611-628.

- Dirks, K.T., & Ferrin, D.L. (2001). The role of trust in organizational settings, *Organization Science*, 12 (4), pp. 450–467.
- Eberline, R., & Tatum, Ch. (2005). Organizational justice and decision making (When good interactions are not enough), *Management Decision*, 43(7/8), pp. 1040-1048.
- Fernandes, C., & Awamleh, R. (2006). Impact of organizational justice in an expatriate work environment, *Management Research News*, 29(11). pp. 701-712.
- Garcia-Canal, E., Duarte, C.L., Criado, J.R., & Llana, A.V. (2002). *Time compression diseconomies in accelerated global alliances*, *Management Decision*, 40, pp. 745–754.
- Geyskens, I., Steenkamp, J.B., & Kumar, N. (1998). Generalizations about trust in marketing channel relationships using meta-analysis, *International Journal of Research in Marketing*, 15, pp. 223–248.
- Greenberg, J. (1993). The social side of fairness: interpersonal and informational classes of organizational justice, In Cropanzano, R. (Eds), *Justice in the Workplace: Approaching Fairness in Human Resource Management*, Lawrence Erlbaum Associates Publishers, Mahwah, NJ, pp.79-103.
- Greenberg, J. (1990a). Employee theft as a reaction to underpayment inequity: the hidden cost of pay cuts, *Journal of Applied Psychology*, 75(5), pp. 561-568.
- Greenberg, J. (1990b). Looking fair vs being fair: managing impressions of organizational justice, *Research in Organizational Behavior*, 12, pp.111-157.
- Gurviez, P. (1997). *Trust, a new approach to understanding the brand-consumer relationship*. In Proceedings of the AMA Special Conference in Relationship Marketing, Dublin University, Dublin, June, pp. 505–518.

- Hosmer, L.T. (1995). Trust: the connecting link between organizational theory and philosophical ethics, *Academy of Management Review*, 20(2), pp. 379–403.
- Inkpen, A.C. (2001). Strategic alliances. In: M.A. Hitt, R.E. Freeman and J.S. Harrison, Editors, *Handbook of Strategic Management*, Blackwell Publishers, Malden, MA, pp. 409–432.
- Ireland, R.D., & Webb, J.W. (2007). A multi-theoretic perspective on trust and power in strategic supply chains, *Journal of Operations Management*, 25(2), pp. 482-497.
- Konovsky, M.A., & Pugh, S.D. (1994). Citizenship behavior and social exchange, *Academy of Management Journal*, 37(3), pp. 656-669.
- Lambert, E. (2003). The impact of organizational justice on Correctional staff, *Journal of Criminal Justice*, 31(2).
- Li, L. (2005). The effects of trust and shared vision on inward knowledge transfer in subsidiaries` intra- and inter-organizational relationships, *International Business Review*, 14(1), pp. 77-95.
- Mayer, R.C., Davis, J.H., & Schoorman, F.D. (1995). An integrative model of organizational trust, *Academy of Management Review*, 20(3), pp. 709–734.
- McDowall, A., & Fletcher C. (2004). Employee development: an organizational justice perspective, *Personnel Review*, 33 (1), pg.8.
- McEvily, B., Perrone, V., & Zaheer, A. (2003). Trust as an organizing principle, *Organization Science*, 14 (1), pp. 91–103.
- Perks, H., & Halliday, S.V. (2003). Sources, Signs and Signaling for Fast Trust Creation in Organizational Relationships, *European Management Journal*, 21(3), pp. 338–350.
- Pillai, R., Williams, E.S., & Tan, J.J. (2001). Are The Scales Tipped In Favor Of Procedural Or Distributive Justice? An Investigation Of The

- U.S., India, Germany, And Hong Kong (China), *International Journal of Conflict Management*, 12 (4), pp. 312 – 332.
- Settoon, R., Bennett, N., & Liden, R. (1996). Social exchange in organizations: perceived organizational support, Leader-member exchange, and employee reciprocity, *Journal of Applied Psychology*, 81, 219-227.
- Smith, K.G., Carroll, S.J., & Ashford, S.J. (1995). Intra- and inter organizational cooperation: Toward a research agenda, *Academy of Management Journal*, 38 (1), pp. 7–23.
- Taylor, A.J.W. (2003). Justice as a basic human need, *New Ideas in Psychology*, 21(3), pp. 209-219.
- Tyler, T.R. (1999). Why people cooperate with organizations: an identity-based perspective, *Research in Organizational Behavior*, 21, pp. 201-246.
- Wat, D., & Shaffer, M.A. (2005). Equity and relationship quality influences on organizational citizenship behaviors the mediating role of trust in the supervisor and empowerment, *Personnel Review*, 34 (4), pp. 406-422.
- Whitener, E., Brodt, S., Korsgaard, M.A., & Werner, J. (1998). Managers as initiators of trust: An exchange relationship for understanding managerial trustworthy behavior, *Academy of Management Journal*, 23, 513-530.
- Wong, Y.T., Ngo, H.Y., & Wong, Ch.S. (2006). Perceived organizational justice, trust, and OCB: A study of Chinese workers in joint ventures and state-owned enterprises, *Journal of World Business*, 41(4), pp. 344-355.