

تأثیر عدالت سازمانی، حمایت سازمانی ادراک‌شده و اعتماد سازمانی بر تعهد سازمانی

مهدی امیرکافی،* فخرالسادات هاشمی‌نسب**

چکیده

نزدیک به پنج‌دهه است که محققان رابطه بین ادراک عدالت سازمانی و گرایش‌های کاری کارمندان را (مانند رضایت شغلی، درگیری شغلی و تعهد سازمانی) بررسی می‌کنند. در این مدت تحقیقات زیادی صورت گرفته و دامنه ادبیات به‌طور چشمگیری گسترش یافته است. علاوه بر این، حوزه‌های پژوهشی جدیدی مطرح شده است که در آن عوامل گرایشی از اهمیت و جایگاه خاصی برخوردار شده‌اند.

با توجه به نقش عوامل گرایشی در نظریه‌های سازمان، پژوهش حاضر تلاش کرده است از طریق مدلی ساختاری و با استفاده از نرم‌افزار آموس^۱ به بررسی رابطه متغیرهای عدالت سازمانی، حمایت سازمانی ادراک‌شده و اعتماد سازمانی (متغیرهای مستقل) با تعهد سازمانی (متغیر وابسته) بپردازد. به‌ویژه این تحقیق با بهره‌گیری از نظریه‌های مبادله اجتماعی، حمایت سازمانی و مبادله رهبر-عضو، نقش حمایت سازمانی ادراک‌شده و اعتماد سازمانی را به‌عنوان متغیرهای میانجی بررسی کرده است. در این پژوهش ۳۴۳ نفر از کارمندان آنتش‌نشانی، هلال‌احمر، دانشگاه شهید باهنر و اداره امور شعب بانک ملی استان کرمان شرکت داشتند. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که عدالت سازمانی، به شکل غیرمستقیم، از طریق دو متغیر حمایت سازمانی و اعتماد سازمانی بر تعهد تأثیر می‌گذارد. نتایج حاکی است که حمایت سازمانی ادراک‌شده تأثیر مستقیم و غیرمستقیم بر تعهد دارد؛ تأثیر غیرمستقیم آن از طریق متغیر اعتماد سازمانی صورت می‌گیرد و نهایتاً تأثیر مستقیم اعتماد سازمانی بر تعهد بیش از تأثیر متغیرهای دیگر است.

کلیدواژه‌ها: تعهد سازمانی، عدالت سازمانی، حمایت سازمانی ادراک‌شده، اعتماد سازمانی.

* عضو هیئت علمی دانشگاه شهید باهنر کرمان mamirkafi@uk.ac.ir

** کارشناس ارشد جامعه‌شناسی دانشگاه شهید باهنر کرمان

¹ Amos

تاریخ دریافت: ۹۱/۴/۲۱ تاریخ پذیرش: ۹۱/۹/۲۸

مسائل اجتماعی ایران، سال چهارم، شماره ۱، تابستان ۱۳۹۲، صص ۳۳-۶۲

مقدمه

در طول چند دهه گذشته، تعهد سازمانی توجه زیادی را در ادبیات رفتار سازمانی^۱ به خود جلب کرده است. مطالعات مختلف نشان می‌دهد که تعهد سازمانی پیش‌بینی‌کننده رفتارها و گرایش‌های شغلی متعددی است (چن و فرانچسکو، ۲۰۰۳؛ چنگ و استاک دیل، ۲۰۰۳؛ مایر و دیگران، ۲۰۰۲).

بیشتر نظریه‌پردازان و محققان بر این نکته توافق دارند که موفقیت هر سازمانی تا حد زیادی به دل‌بستگی، وفاداری و تعهد کارمندان آن بستگی دارد. عوامل مذکور از یک سو به حل مشکلاتی مانند کم‌کاری، غیبت، جابه‌جایی و ترک سازمان کمک می‌کند و از سوی دیگر با تقویت انگیزش درونی کارمندان در جهت تلاش بیشتر و بالا بردن کیفیت کار، زمینه مساعدی برای افزایش کارایی و بالا بردن بهره‌وری فراهم می‌سازد.

از این رو، عملکرد مطلوب و رضایت‌بخش سازمان تا اندازه‌ای متأثر از وضعیت و جوئی است که در آن کارمندان به سازمان علاقه دارند، برای اهداف سازمان اهمیت و ارزش قائل هستند، خود را جزئی از سازمان می‌دانند و در برابر آن احساس مسئولیت و تعهد می‌کنند.

بررسی تعهد سازمانی از دو جنبه علمی^۲ و عملی^۳ حائز اهمیت است (بک و ویلسون، ۲۰۰۱). محققان هم به توسعه مدل‌های نظری علاقه دارند که گرایش‌ها و رفتارهای افراد را تبیین می‌کنند، و هم به حل مسائل سازمانی و کمک به مدیران در انجام وظایفشان توجه دارند. جنبه‌های مذکور ضرورت مطالعه تعهد را در محیط‌های سازمانی که پیرامون ما را فرا گرفته‌اند آشکار می‌سازد. طرح این موضوع به‌ویژه در جامعه امروز ایران که با ناکارآمدی نظام اداری و بهره‌وری پایین سازمان‌های دولتی مواجه است اهمیت خاصی می‌یابد. به باور بسیاری، در مقطع کنونی که اعضای جامعه در بسیاری از حوزه‌ها به سازمان‌ها وابسته هستند و روزه‌روز بر ابعاد و پیچیدگی این وابستگی افزوده می‌گردد، بدون یک نظام اداری منسجم و کارآمد با بهره‌وری بالا امکان دستیابی به پیشرفت همه‌جانبه و توسعه پایدار وجود ندارد.

براین اساس، مطالعه علمی تعهد سازمانی مبتنی بر مدل‌های نظری و یافته‌های تجربی درک ما را درباره اقدامات مسئولان و مدیران سازمان‌ها و پیامدهای مثبت و منفی آن عمیق‌تر

¹ Organizational behavior literature

² Academic

³ Pragmatic

می‌سازد. در وضعیت موجود بررسی و آزمون مدل نظری و تبیین مسئله از طریق تحلیل رابطه متغیرهای عدالت، حمایت و اعتماد سازمانی با تعهد سازمانی و ارائه راهکارهای مناسب جهت افزایش کارایی و بالابردن بهره‌وری سازمان‌ها از اهمیت و اعتبار خاصی برخوردار است.

مفهوم‌سازی تعهد سازمانی

تعهد سازمانی مفهومی پیچیده و چندوجهی^۱ است و ابعاد روان‌شناختی (تعهد عاطفی)، اجتماعی (تعهد هنجاری) و اقتصادی (تعهد مستمر) دارد (رابین و برادی، ۲۰۰۵). از این رو، برای شناخت فضای مفهومی، ابعاد و کاربرد این مفهوم، بررسی مراحل رشد و توسعه آن ضروری است. به‌طور کلی، توسعه مفهومی تعهد سازمانی را می‌توان به سه دوره تقسیم کرد که بدون تردید هریک از این دوره‌ها تأثیر نیرومندی بر وضعیت مفهوم‌سازی کنونی آن داشته است (سامرز، ۲۰۰۹؛ کوهن، ۲۰۰۷؛ مایر و هرسکویچ، ۲۰۰۱؛ مودی، ۱۹۹۸).

در دوره اول، تحقیقات بر مفهوم‌سازی هوارد بکر (۱۹۶۰) متمرکز بود. اصطلاح مزایای جانبی^۲ به انباشت سرمایه‌گذاری ارزشمندی اشاره دارد که به وسیله افراد انجام می‌گیرد و در صورت ترک سازمان آن را از دست خواهند داد (به نقل از کوهن، ۲۰۰۷: ۳۳۸).

در دومین دوره، تمرکز مطالعات از مزایای جانبی مادی به دلبستگی روان‌شناختی^۳ تغییر جهت داد. در این رهیافت گرایشی^۴ که به دست پورتر (۱۹۷۴) توسعه یافت، تعهد سازمانی به عنوان سازه‌ای یک‌بعدی^۵ در نظر گرفته شده بود که تنها بر دلبستگی عاطفی^۶ متمرکز داشت (به نقل از مودی، ۱۹۹۸: ۳۸۹).

در دوره سوم، چندین رهیافت مهم چندبعدی توسعه یافت که یکی از مهم‌ترین آن‌ها را مایر و الن (۱۹۸۴؛ ۱۹۹۱) مطرح کردند. مایر و الن علاقه‌مند بودند با طرح رهیافت چندبعدی، مجموعه پیوندهای گسترده‌تری را بررسی کنند که بین کارمندان و سازمان وجود دارد. آن‌ها

^۱ Multi - Faceted

^۲ side - bets

^۳ Psychological attachment

^۴ Attitudinal approach

^۵ Undimensional construct

^۶ Affective attachment

تعهد را نیرویی الزام‌آور و مقیدکننده^۱ می‌دانند. این نیرو یک قالب ذهنی^۲ یا حالت روان‌شناختی است که فرد را به انجام کنش وادار می‌سازد.

طبق نظر مایر و الن برای تمایز میان تعهداتی که توسط قالب‌های ذهنی مختلف مشخص می‌شود، می‌توان سه عنوان تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری را برگزید (پاول و مایر، ۲۰۰۴؛ مایر و هرسکویچ، ۲۰۰۱).

تعهد عاطفی به دل‌بستگی احساسی^۳ کارمندان به سازمان، هم‌ذات‌پنداری با آن و درگیری^۴ در آن اشاره دارد. در این دیدگاه بر وجه گرایشی و احساسی رابطه کارمندان با سازمان تأکید می‌شود. دومین بعد از تعهد سازمانی، تعهد مستمر است که در نظریه مزایای جانبی بکر ریشه دارد و براساس نیاز کارمندان به سازمان شکل می‌گیرد. بعد سوم تعهد سازمانی تعهد هنجاری است که نشان‌دهنده نوعی احساس الزام و تکلیف برای ماندن در سازمان است.

وجه مشترک هر سه مؤلفه این است که تعهد حالتی روانی (روان‌شناختی)^۵ است که رابطه کارمندان را با سازمان مشخص می‌سازد و به تصمیم آن‌ها برای ادامه عضویت در سازمان یا قطع همکاری با آن اشاره دارد (چن و فرانچسکو، ۲۰۰۳؛ وستی، ۲۰۰۲).

در مجموع، تعریف مایر و الن از این ویژگی برخوردار است که تعهد سازمانی مفهومی پیچیده و چندبعدی در نظر گرفته شده است و در مفهوم‌سازی آن‌ها علاوه بر بعد اقتصادی (تعهد مستمر) بر اهمیت و نقش ابعاد روان‌شناختی (تعهد عاطفی) و جامعه‌شناختی (تعهد هنجاری) تأکید می‌شود.

در پژوهش حاضر تعهد سازمانی بر مبنای سه مؤلفه‌ای بررسی می‌شود که مایر و الن بر آن‌ها تأکید کرده‌اند. در ادامه، به عواملی خواهیم پرداخت که بر این ابعاد، که در مجموع تعهد سازمانی کلی را پدید می‌آورند، تأثیر می‌گذارد.

¹ Binding force

² Frame of mind

³ Emotional attachment

⁴ Involvement

⁵ Psychological state

چارچوب نظری

نظریه مبادله اجتماعی یکی از نظریه‌های مهمی است که در بررسی گرایش‌های کاری کارمندان به‌ویژه تعهد سازمانی به کار می‌رود. این نظریه اساس و مبنای نظریه‌هایی را چون حمایت سازمانی، مبادله رهبر-عضو، عدالت سازمانی و اعتماد تشکیل می‌دهد که به تبیین رفتار سازمانی می‌پردازند (دکانینک، ۲۰۱۰: ۱۳۴۹).

به‌طور کلی، "مبادله اجتماعی" درباره تعاملاتی به کار می‌رود که در آن داده^۱ و ستانده^۲ منابع مادی و غیرمادی، براساس انتظار برگشت^۳ یا بده و بستان^۴ صورت می‌گیرد. فرض اساسی نظریه پردازان مبادله این است که در فاصله^۵ بین اهدا یا واگذاری منابع و جبران^۶ آن، یا آنچه را کلمن (۱۳۷۷) عدم تقارن زمانی^۷ در تحویل کالاها و خدمات می‌نامد، اعتماد، تعهد، التزام^۸ و همکاری در میان مبادله کنندگان ایجاد می‌شود و توسعه می‌یابد. هنگامی که نظریه مبادله اجتماعی را درباب سازمان‌ها به کار می‌گیریم، اصل اساسی نظریه مذکور این است که افراد و سازمان‌ها وارد روابط دوجانبه (متقابل یا بده و بستانی)^۹ می‌شوند که در آن سازمان محیطی منصفانه، عادلانه و حمایتی در مبادله فراهم می‌سازد تا وفاداری و تعهد عاطفی کارمندان را درقبال سازمان ایجاد و تقویت کند (اندروز و دیگران، ۲۰۰۸: ۷۳۸). از این رو، با توجه به اهمیت رابطه متغیرهای عدالت، حمایت و اعتماد با تعهد سازمانی در نظریه‌های سازمان و اهمیت و نقش نظریه مبادله اجتماعی در این زمینه، تحقیق حاضر به بررسی رابطه متغیرهای مذکور می‌پردازد. به‌ویژه آنکه نقش حمایت و اعتماد را به‌عنوان متغیرهایی بررسی می‌کند که میانجی رابطه بین عدالت و تعهد هستند. برای این منظور ابتدا متغیرهای مستقل توصیف می‌شوند و سپس رابطه آن‌ها با یکدیگر و با متغیر وابسته مورد بحث قرار می‌گیرد.

¹ Giving

² Receiving

³ Return

⁴ Reciprocity

⁵ Hiatus

⁶ Reciprocation

⁷ Time asymmetries

⁸ Obligation

⁹ Reciprocal relationship

عدالت سازمانی

عدالت سازمانی ادراک افراد را در خصوص منصفانه بودن برخورد سازمان با کارمندان و واکنش‌های رفتاری آن‌ها به چنین ادراکی توصیف می‌کند (نادری و تنووا، ۲۰۱۰: ۳۴). در تحقیقات سازمانی غالباً سه شکل از عدالت سازمانی بررسی می‌شود. عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای و عدالت تعاملی یا مراوده‌ای (دکانینک، ۲۰۱۰؛ ونگ و دیگران، ۲۰۰۶).

تحقیقات اولیه درباره عدالت سازمانی بر عدالت توزیعی متمرکز بود. تخصیص متفاوت^۱ کالاها و موقعیت‌ها برای افراد و گروه‌ها در مرکز مفهوم عدالت قرار دارد (رندال و مولر، ۱۹۹۵: ۱۷۸). عدالت توزیعی به معنای رعایت انصاف به هنگام توزیع نتایج و پیامدها در میان کارمندان سازمان است (اوتارخانی، ۱۳۸۸؛ سیدجوادین و دیگران، ۱۳۸۷).

عدالت رویه‌ای به فرایندها و رویه‌هایی اشاره دارد که از طریق آن درباب تخصیص و توزیع منابع تصمیم‌گیری می‌شود. یک جنبه کلیدی عدالت رویه‌ای این است که به مشارکت‌کنندگان اجازه داده شود در دستاوردها و نتایج سهمی باشند و نقشی برعهده گیرند.

عدالت تعاملی، برخلاف عدالت رویه‌ای، کمتر شامل جنبه‌های رسمی و صوری^۲ تعامل است. این نوع عدالت سازمانی رفتار مدیر با کارمندان را در برمی‌گیرد. مانند میزان صداقت^۳، میزان توجه و حساسیت^۴ و احترامی^۵ که در هنگام تعامل از سوی مدیر ابراز می‌شود.

به باور کیم و لیونگ (۲۰۰۷) اشکال سه‌گانه عدالت در تعامل با یکدیگر پدیدآورنده انصاف کلی ادراک‌شده نزد افراد در محیط‌های کاری هستند (به نقل از گل‌پرور و نادری، ۱۳۸۹: ۲۰۸). از طرف دیگر، براساس این نظریه، به محض شکل‌گیری باورهای مربوط به انصاف کلی، این باورها بر دیگر رفتارها و گرایش‌ها نظیر حمایت سازمانی، اعتماد سازمانی و تعهد سازمانی تأثیر می‌گذارد.

براساس تحقیقات صورت گرفته ادراک از عدالت سازمانی از یک سو بر حمایت سازمانی تأثیر می‌گذارد (دکانینک، ۲۰۱۰؛ مدنی و زاهدی، ۱۳۸۴؛ زکی، ۱۳۸۷) و از سوی دیگر اعتماد سازمانی را متأثر می‌سازد (ونگ و دیگران، ۲۰۰۶؛ آری و دیگران، ۲۰۰۲؛ اوتارخانی، ۱۳۸۸).

¹ Differential allotment

² Formalized aspects

³ Honesty

⁴ Sensitivity

⁵ Respect

برخورد عادلانه^۱ روابط مبتنی بر مبادله اجتماعی را توسعه می دهد و از همین رو سطح اعتماد بین دو شریک را تقویت می کند. هنگامی که با کارمندان در زمینه تخصیص پاداشها^۲ منصفانه رفتار می شود (عدالت توزیعی) و در فرایند ارزیابی^۳ فرصتی برای اظهار نظر داده می شود و به عبارتی صدای آنها شنیده می شود (عدالت رویه ای) و برخورد بین شخصی مدیر با آنها بر اساس عدالت و انصاف صورت می گیرد (عدالت تعاملی)، سطح اعتماد بین سرپرست و زیردست و به تبع آن اعتماد سازمانی افزایش می یابد و به دستاوردهای مثبت می انجامد (دکانینک، ۲۰۱۰: ۱۳۴۹). علاوه بر این، چنانچه مبادله رهبر-عضو (سرپرست - کارمند) از کیفیت بالایی برخوردار باشد، منابع بیشتری در اختیار کارمندان قرار می گیرد و از آنجا که سرپرست به منزله کارگزار سازمان شناخته می شود، طبیعی است که کارمندان حمایت های دریافتی را به سازمان نسبت دهند و به آن تعهد بیشتری احساس کنند.

حمایت سازمانی ادراک شده^۴ به عنوان متغیر میانجی

تحقیقات اخیر سودمندی مفهوم سازی حمایت سازمانی ادراک شده را به عنوان عاملی نشان داده است که رابطه بین متغیرهای مستقل و وابسته را میانجی گری می کند (هاچ وارتو و دیگران، ۲۰۰۳: ۴۴۱).

حمایت سازمانی ادراک شده باورهای کلی کارمندان را درباره سازمان منعکس می سازد. این اعتقادات و باورها، که عمدتاً از تجربیات کاری ناشی می شود، برای کارمندان آشکار می کند که سازمان تا چه حد به کار و تلاش آنها اهمیت می دهد و برای کمک و معاضدت^۵ آنها ارزش قائل است و به چه میزان مراقب سلامتی و بهزیستی^۶ آنهاست (مکن جی و دیگران، ۲۰۰۶؛ وندنبرگ و دیگران، ۲۰۰۴).

چنین باورهایی اغلب مبنای استنباط و نتیجه گیری کارمندان قرار می گیرد و ادراک آنها را در خصوص میزان پایبندی سازمان به تعهدات و مسئولیت هایش شکل می دهد (وین و

¹ Fair treatment

² Allocation of rewards

³ Evaluation process

⁴ Perceived organizational support

⁵ Contribution

⁶ Well - being

دیگران، ۱۹۹۷). از این رو، می توان حمایت سازمانی ادراک شده را سنجۀ^۱ تعهد سازمان در برابر کارمندان نیز در نظر گرفت (مکن جی و دیگران، ۲۰۰۶).

طبق نظریۀ مبادله اجتماعی (بلاو، ۱۹۶۴) و هنجار بده و بستان (گولدنر، ۱۹۶۰) حمایت سازمانی ادراک شده رابطه مثبتی با تعهد سازمانی دارد (به نقل از بیشاپ و دیگران، ۲۰۰۰؛ بارانیک و دیگران، ۲۰۱۰).

سطح بالای حمایت سازمانی ادراک شده در میان کارمندان نشان دهنده این است که کارمندان باور دارند سازمان در موقعیت های مختلف از آن ها حمایت می کند، از عملکرد خوب آن ها دفاع می کند و به تلاشی که می کنند پاداش می دهد. چنین باور و اعتقادی موجب می شود کارمندان به برخورد مناسب سازمان واکنش نشان دهند و در صدد جبران برآیند. این عمل دوجانبه به تجربه تعهد سازمانی بیشتر کارمندان منجر می شود و به درگیری بیشتر آن ها در رفتارهایی می انجامد که برای سازمان سودبخش است (پاناچیو و وندنبرگ، ۲۰۰۹: ۲۲۵). براساس نظریۀ مبادله اجتماعی، سطوح بالای حمایت سازمانی ادراک شده نوعی احساس التزام و تکلیف برای بازپرداخت^۲ ایجاد می کند.

عدالت سازمانی علاوه بر مبادله بین کارمند و سازمان (حمایت سازمانی ادراک شده) بر مبادله رهبر-عضو^۳ (مبادله سرپرست-کارمند) نیز تأثیر می گذارد. حمایت سازمانی ادراک شده و مبادله رهبر-عضو، هر دو، از مؤلفه های اصلی روابط مبادله ای هستند که از یک سو با عدالت سازمانی و از سوی دیگر با تعهد به سازمان و تعهد به سرپرست رابطه دارد.

رابطه اخیر مبتنی بر مبادله اجتماعی است که در آن هر شریک باید منابعی ارزشمند به شریک دیگر ارائه کند و شریک باید مبادله را عادلانه و منصفانه ارزیابی کند (وین و دیگران، ۱۹۹۷: ۸۳).

کارمندان از رفتار عوامل و کارگزاران^۴ سازمان (سرپرست، مدیر، مسئول و...) نشانه های مربوط به جهت گیری مناسب و مطلوب^۵ یا سوی گیری های نامطلوب و منفی سازمان را به خود استنباط می کنند (اسلاس و دیگران، ۲۰۰۸).

¹ Measure

² Repay

³ Leader - member exchange

⁴ Agents

⁵ Favorable orientation

آنچه مسلم به نظر می‌رسد این است که فقدان حمایت سطح التزام و تکلیفی را که به سازمان احساس می‌شود کاهش می‌دهد، چراکه کارمندان درک خواهند کرد که فعالیت‌های سازمان، به جای اینکه خیرخواهانه^۱ باشد، بدخواهانه و بداندیشانه^۲ است (هاچ وارتلر و دیگران، ۲۰۰۳: ۴۴۲). به طور ساده، در چنین وضعیتی کارمندان اعتماد خود را به سازمان از دست می‌دهند و علاقه و توجه آن‌ها به سازمان کاهش می‌یابد؛ بی‌اعتمادی و عدم علاقه ممکن است حتی به بیزاری و نفرت بینجامد.

اعتماد سازمانی به عنوان متغیر میانجی

همان‌طور که قبلاً اشاره شد، در پژوهش حاضر اعتماد در جایگاه سازوکاری بررسی می‌شود که از طریق آن عدالت سازمانی و حمایت سازمانی ادراک‌شده بر تعهد سازمانی تأثیر می‌گذارد.

اکثر مطالعاتی که به نقش اعتماد در روابط کاری پرداخته‌اند، بر سطح بین اشخاص^۳ (برای مثال رابطه دو نفره کارمند-سرپرست)، یا سطح تحلیل فرد - سازمان^۴ (برای مثال انتظارات فرد درباره جنبه‌های مختلف سازمان) تمرکز داشته‌اند. این مطالعات بر تأثیر اعتماد بر ادراک فرد از هدف (برای مثال سرپرست، مدیر یا سازمان...) تأکید می‌کنند (آمتر و دیگران، ۲۰۰۴: ۵۱). وایتنر (۱۹۹۷) معتقد است که اعتماد کارمندان در یک سطح بر اعتماد آن‌ها بر سطح دیگر تأثیر می‌گذارد. برای مثال، اعتماد کارمندان به سرپرست بر اعتماد آن‌ها به سازمان تأثیر می‌گذارد. در مقابل بی‌اعتمادی به سرپرستان و مسئولان به رفتارها و پیامدهای منفی برای سازمان می‌انجامد.

مایر و دیگران (۱۹۹۵) براساس مدل مبادله اجتماعی، اعتماد را «تمایل فرد برای آسیب‌پذیر ساختن خود در مقابل کنش‌های دیگری» تعریف می‌کنند.

کرامر (۱۹۹۹) اعتماد را حالت یا وضعیت آسیب‌پذیری^۵ یا مخاطره ادراک‌شده تعریف

¹ Benevolent

² Malevolent

³ Interpersonal level

⁴ Individual – organizational level

⁵ Vulnerability

می کند که از عدم قطعیت^۱ (شک و تردید) افراد درباره انگیزه‌ها،^۲ نیات^۳ و کنش‌های احتمالی^۴ دیگرانی ناشی می شود که به آن‌ها وابسته هستند (به نقل از چاتوت و دیگران، ۲۰۱۱: ۲۳۴).

بینش‌های مربوط به ادراک اعتمادکننده به ما کمک می کند تا مشخص سازیم چگونه مدیران می توانند بر اعتماد کارمندان تأثیر بگذارند. ما براساس این بینش‌ها قادر خواهیم بود انواع رفتارهایی را تحلیل کنیم که مدیران برای اعتمادسازی در سازمان انجام می دهند (یا رفتار قابل اعتماد مدیریت)^۵ تحلیل نماییم.

یکی از جنبه‌های رفتار قابل اعتماد مدیران، که با بحث عدالت سازمانی ارتباط دارد، توجه آن‌ها به رفاه کارمندان است. بررسی ادبیات عدالت^۶ نشان می دهد، مدیران می توانند با توجه نشان دادن به نیازها و علایق کارمندان، با احترام^۷ به حقوق دیگران، قانع کننده بودن توضیحات و عذرخواهی^۸ به دلیل نتایج نامطلوب و دوباره کاری‌ها اعتماد را ارتقا بخشند (وایتتر و دیگران، ۱۹۹۸: ۵۱۸).

ارتباطات باز،^۹ امکان دستیابی و سهمی شدن در اطلاعات^{۱۰} و اشتراک (سهمی شدن) در احساسات/ ادراکات^{۱۱} از عواملی هستند که بر درک از قابل اعتماد بودن سازمان و مدیران آن تأثیر می گذارند (کت و دیگران، ۲۰۱۰: ۱۴۸۹).

این فرایند ممکن است به طور معکوس روی دهد، یعنی وضعیتی که در آن دسترسی به اطلاعات و مشارکت در تصمیم گیری‌ها در سازمان برای همه امکان پذیر نیست و تصور عمومی بر این است که برخورد سازمان با کارمندان ناعادلانه و غیرمنصفانه است. این برداشت

¹ Uncertainty

² Motives

³ Intentions

⁴ Prospective actions

⁵ Managerial trustworthy behavior

⁶ Justice literature

⁷ Respecting

⁸ Apologizing

⁹ Open communication

¹⁰ Information sharing

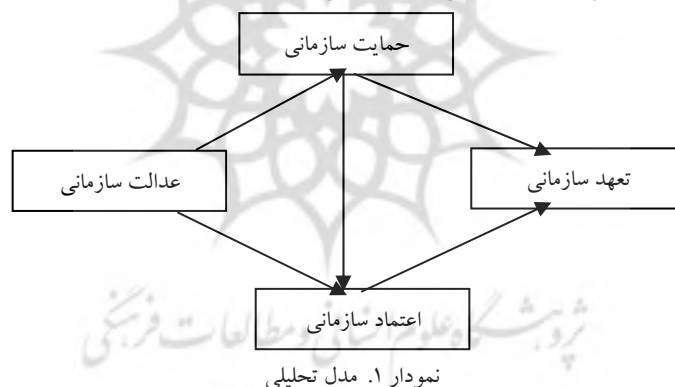
¹¹ Sharing of feelings/perceptions

به احتمال زیاد به بی‌اعتمادی متقابل^۱ می‌انجامد و موجب کاهش تعهد سازمانی می‌شود (رُش، ۱۹۹۱: ۱۰۱).

اکنون با توجه به توصیف متغیر وابسته و متغیرهای مستقل و تبیین رابطه آن‌ها و با عنایت به دیدگاه‌ها و نظراتی که در بخش چارچوب نظری پژوهش ارائه شد، الگوی تحلیلی شماره ۱ برای این تحقیق طراحی شده است که در ادامه به دو نکته مهم درباره آن می‌پردازیم.

۱. در مدل تحلیلی چهار متغیر مکنون یا پنهان با شاخص‌های فرعی‌شان معرفی شده است: عدالت سازمانی (عدالت توزیعی، رویه‌ای و تعاملی)، حمایت سازمانی ادراک‌شده (حمایت سرپرستی و مسئولان و حمایت سازمان)، اعتماد سازمانی (اعتماد به سرپرستان و مسئولان و اعتماد به سازمان) و تعهد سازمانی (تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری).

۲. در این مدل دو نوع رابطه علی مستقیم و غیرمستقیم قابل مشاهده است. رابطه متغیرهای حمایت سازمانی و اعتماد سازمانی با متغیر تعهد سازمانی مستقیم است، به این معنا که دو متغیر حمایت سازمانی و اعتماد سازمانی مستقیماً و بدون میانجی متغیرهای دیگر بر متغیر وابسته اثر می‌گذارد. درحالی‌که در مورد رابطه متغیر عدالت سازمانی با تعهد سازمانی، متغیر مستقل اثر خود را از طریق تأثیری اعمال می‌کند که بر متغیرهای حمایت سازمانی و اعتماد سازمانی می‌گذارد. یعنی اثر متغیر عدالت سازمانی به‌طور غیرمستقیم بر متغیر وابسته اعمال می‌شود. علاوه بر این، تأثیر متغیر حمایت سازمانی بر متغیر وابسته به دو شکل مستقیم و غیرمستقیم (از طریق متغیر میانجی اعتماد سازمانی) صورت می‌گیرد.



¹ Reciprocal distrust

فرضیه‌های تحقیق

فرضیه کلی

عدالت سازمانی باعث افزایش تعهد سازمانی می‌شود. این تأثیر به‌طور غیرمستقیم و از طریق متغیرهای میانجی حمایت سازمانی و اعتماد سازمانی اعمال می‌گردد.

فرضیه‌های جزئی

فرضیه اول: بین متغیر حمایت سازمانی ادراک‌شده و تعهد سازمانی رابطه وجود دارد.

فرضیه دوم: بین متغیر اعتماد سازمانی و تعهد سازمانی رابطه وجود دارد.

فرضیه سوم: بین حمایت سازمانی ادراک‌شده و اعتماد سازمانی رابطه وجود دارد.

فرضیه چهارم: بین عدالت سازمانی و حمایت سازمانی ادراک‌شده رابطه وجود دارد.

فرضیه پنجم: بین عدالت سازمانی و اعتماد سازمانی رابطه وجود دارد.

روش تحقیق

سنجش

در این بخش ابتدا به تعریف متغیرهای مستقل و وابسته می‌پردازیم، سپس به نکاتی درباره جامعه آماری و نمونه تحقیق اشاره می‌کنیم و در نهایت، اعتبار و روایی ابزار سنجش را بررسی می‌کنیم. چنان‌که اشاره شد، متغیر وابسته در تحقیق حاضر تعهد سازمانی است که سه بعد عاطفی، مستمر و هنجاری دارد.

طبق نظر الن و مایر (۱۹۹۷) تعهد سازمانی یک نگرش است، حالتی روانی که نوعی تمایل، نیاز و الزام را جهت ادامه فعالیت در سازمان نشان می‌دهد. تمایل یعنی علاقه و خواست قلبی برای ادامه فعالیت در سازمان؛ نیاز یعنی فرد به دلیل سرمایه‌گذاری‌هایی که در سازمان کرده است، ناچار به ادامه خدمت در آن است؛ الزام عبارت از دین، مسئولیت و تکلیفی است که فرد در برابر سازمان دارد و خود را ملزم به ماندن در آن می‌بیند (انصاری و دیگران، ۱۳۸۹: ۳۹).

حمایت سازمانی ادراک‌شده: باورهای کلی کارمندان را درباره سازمان منعکس می‌کند. این باورها که عمدتاً از تجربیات کاری ناشی می‌شود، برای کارمندان آشکار می‌کند که سازمان تا چه حد به کار و تلاش آن‌ها اهمیت می‌دهد و برای کمک و معاضدت آن‌ها ارزش

قائل است و به چه میزان مراقب سلامتی و بهزیستی آنهاست. دربارهٔ تعریف حمایت سرپرست (مدیر و مسئول) نیز در ادبیات برداشت مشابهی وجود دارد، به این معنا که سرپرست (مدیر و مسئول) تا چه حد به کار و تلاش کارمندان اهمیت می‌دهد و برای کمک و معاضدت آنها ارزش قائل است و به چه میزان مراقب سلامتی و بهزیستی آنهاست.

اعتماد سازمانی: مبین حسن‌ظن کارمندان به سازمان است (امیرکافی، ۱۳۸۰). این حسن‌ظن (گرایش مثبت) از ادراکات و باورهای کارمندان دربارهٔ صلاحیت، شایستگی، نیک‌خواهی و... سازمان و مدیران آن ناشی می‌شود.

عدالت سازمانی: ادراک افراد را در خصوص منصفانه بودن برخورد سازمان با کارمندان و واکنش‌های رفتاری آنها در مقابل چنین ادراکی توصیف می‌کند. عدالت سازمانی دارای سه بعد عدالت توزیعی (رعایت انصاف به هنگام توزیع منابع در میان کارمندان سازمان)، عدالت رویه‌ای (شامل فرایندها و رویه‌هایی که از طریق آن در خصوص تخصیص منابع تصمیم‌گیری می‌شود) و عدالت تعاملی (میزان توجه و احترامی که در هنگام تعامل از سوی مدیر به کارمندان ابراز می‌شود) است.

جامعه آماری و نمونه تحقیق

جامعه آماری در پژوهش حاضر کلیه کارکنان سازمان‌های آتش‌نشانی، هلال‌احمر، دانشگاه شهید باهنر و اداره امور شعب استان کرمان (بانک ملی) هستند که براساس اطلاعات موجود تعداد آنها نزدیک به ۱۲۰۰ نفر است. از ویژگی‌های مهم جامعه آماری این است که انتخاب سازمان‌های مذکور این امکان را فراهم می‌سازد تا متغیر وابسته (تعهد سازمانی) در سازمان‌های مختلف (و به لحاظ اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی متفاوت) مورد بررسی قرار گیرد.

به لحاظ نظری، هریک از سازمان‌های مذکور وجهی از نظم (نظم اجتماعی، نظم فرهنگی و نظم اقتصادی) را نمایندگی می‌کنند. بر این اساس، سازمان آتش‌نشانی و هلال‌احمر با توجه به نقش و فعالیتی که در زمینهٔ امداد و نجات برعهده دارند، مصداق تجربی نظام اجتماعی هستند. دانشگاه که در آن اندیشه‌ها در روابط گفتگومانی رد و بدل می‌شوند از مصداق نظام فرهنگی محسوب می‌شود و نهایتاً بانک ملی، که وسیلهٔ اصلی ارتباطی در آن پول است، از نمودهای نظام اقتصادی به حساب می‌آید (چلبی، ۱۳۷۵).

با توجه به تعداد کل کارکنان سازمان‌ها (۱۲۰۰ نفر)، تعداد نمونه ۳۴۳ نفر تعیین شد که برای سازمان آتش‌نشانی، هلال‌احمر، دانشگاه شهیدباهنر و بانک ملی به ترتیب برابر با ۴۱، ۵۰، ۱۴۹ و ۱۰۳ نفر است. این حجم نمونه با حجم نمونه‌ای که لین (۱۹۷۶) و پارکر (۱۹۹۲) برای جامعه آماری ۲۰۰۰ نفری با p و q معادل ۰/۵ و خطای نمونه‌گیری $\pm 5\%$ و سطح اطمینان ۹۵ درصد پیشنهاد می‌کنند منطبق است. گفتنی است در تعیین تعداد نمونه‌ها برای هر سازمان به دو نکته توجه شد؛ اول اینکه حجم نمونه برای هر سازمان بیش از ۳۰ نفر باشد و دوم اینکه سازمان‌های با جمعیت بیشتر نمونه بیشتری به خود اختصاص دهند.

اعتبار و پایایی

به منظور تعیین اعتبار و پایایی ابزار سنجش، ابتدا گویه‌های مربوط به متغیرهای مستقل و متغیر وابسته طرح و در قالب پرسش‌نامه تنظیم شد و در اختیار استادان دانشگاه قرار گرفت تا نظر خود را درباره قابلیت سنجش آن‌ها و رعایت نکات دستوری و نگارشی اعلام کنند. در این مرحله، با توجه به نظرات مطرح شده، برای اصلاح، تعدیل و حذف برخی گویه‌ها اقدام شد. پس از تعیین اعتبار صوری، سنجش روایی (پایایی) شاخص‌ها در دو مرحله آزمون مقدماتی (مصاحبه با ۳۰ نفر از کارمندان) و آزمون نهایی (مصاحبه با ۳۴۳ نفر از کارمندان) انجام گرفت. در آزمون نهایی ضریب آلفای کرونباخ شاخص‌های فرعی متغیرهای اصلی تحقیق محاسبه شد که نتایج آن در جدول ۱ منعکس است.

چنان‌که ملاحظه می‌شود، ضرایب محاسبه شده (به استثنای ضریب مربوط به خرده‌شاخص تعهد مستمر) نسبتاً بالا و قابل توجه است. ضرایب روایی تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری به ترتیب معادل ۰/۹۴، ۰/۶۰ و ۰/۸۷ به دست آمده است. این ضرایب با نتایج مطالعه مایر و همکاران (۱۹۹۳) قابل مقایسه است. مطالعه آن‌ها نشان داد که مقیاس‌های اصلاح شده و سنجه‌های بازبینی شده روایی قابل قبولی دارند. در آن تحقیق روایی تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری به ترتیب معادل ۰/۸۲، ۰/۷۴ و ۰/۸۳ به دست آمد (چنگ و استاک دیل، ۲۰۰۳).

جدول ۱. نتایج تحلیل روابی شاخص‌های فرعی متغیرهای مستقل و متغیر وابسته (N=۳۴۳)

ردیف	شاخص‌های فرعی	تعداد گویه‌ها	ضریب روابی
۱	تعهد عاطفی	۹	۰/۹۴
۲	تعهد مستمر	۵	۰/۶۰
۳	تعهد هنجاری	۶	۰/۸۷
۴	حمایت سازمان	۹	۰/۹۴
۵	حمایت مسئول و سرپرست	۲	۰/۸۵
۶	اعتماد به سازمان	۶	۰/۸۸
۷	اعتماد به مسئول و سرپرست	۷	۰/۷۸
۸	عدالت توزیعی	۷	۰/۸۸
۹	عدالت رویه‌ای	۵	۰/۸۴
۱۰	عدالت تعاملی	۶	۰/۷۱

یافته‌ها

توصیف متغیرها

متغیرهای پیشینه‌ای

نتایج نشان می‌دهد که از کل پاسخگویان (۳۴۳)، ۵۷/۶ درصد مرد و ۴۲/۴ درصد زن هستند. اکثر پاسخگویان (۴۵/۸ درصد) در گروه سنی ۴۰-۳۱ قرار دارند و میانگین سنی آنان ۳۶ سال است. از نظر وضعیت تأهل ۸۴/۷ درصد پاسخگویان متأهل و ۱۴/۱ درصد مجردند. به لحاظ تحصیلات اکثر پاسخگویان (۴۲/۹ درصد) مدرک لیسانس دارند و پس از آن به ترتیب کسانی قرار دارند که دارای مدرک دیپلم (۲۵/۱) و فوق دیپلم (۱۸/۴ درصد) هستند. از نظر سابقه کار ۴۴/۶ درصد از پاسخگویان بین ۱ تا ۱۰ سال، ۴۱/۱ درصد از آن‌ها ۱۱ تا ۲۱ سال و در نهایت ۱۳/۴ درصد از پاسخگویان ۲۲ تا ۳۳ سال سابقه کار دارند. درباب وضعیت استخدامی نتایج نشان می‌دهد که نیمی از پاسخگویان رسمی-قطعی هستند و پس از آن به ترتیب استخدام قراردادی (۲۵/۷ درصد)، پیمانی (۱۷/۲ درصد)، رسمی-آزمایشی (۳/۵ درصد) و استخدام شرکتی (۲/۹ درصد) قرار دارد.

متغیر وابسته

در این تحقیق تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری شاخص‌های فرعی تعهد سازمانی در نظر گرفته شده است. شاخص‌های مذکور با ۲۰ سؤال (تعهد عاطفی با ۹ سؤال، تعهد مستمر با ۵ سؤال و تعهد هنجاری با ۶ سؤال) در قالب طیف لیکرت با امکان پنج پاسخ (کاملاً موافق، موافق، در حد متوسط، مخالف، کاملاً مخالف) مورد سنجش قرار گرفته‌اند. جدول ۲ آماره‌های توصیفی شاخص‌ها را به تفکیک نشان می‌دهد.

جدول ۲. آماره‌های توصیفی ابعاد تعهد سازمانی (متغیر وابسته)

تعهد هنجاری	تعهد مستمر	تعهد عاطفی	
۲۰/۸	۱۴/۹	۳۳/۷	میانگین
۵/۱	۳/۷	۸/۴	انحراف معیار
۲۶/۳	۱۳/۵	۷۰/۴	واریانس
۶	۵	۹	حداقل نمرات
۳۰	۲۵	۴۵	حداکثر نمرات

چنان‌که ملاحظه می‌شود، میانگین شاخص تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری به ترتیب معادل ۳۳/۷، ۱۴/۹ و ۲۰/۸ به دست آمده است. با توجه به تعداد گویه‌ها و با در نظر گرفتن دامنه بالقوه نمرات (حداقل و حداکثر نمرات) میزان تعهد عاطفی بیش از حد متوسط، میزان تعهد مستمر در حد متوسط و نهایتاً میزان تعهد هنجاری اندکی بیش از حد متوسط ارزیابی می‌شود. در مجموع، نتایج حاکی از این است که میزان تعهد سازمانی پاسخگویان در حد زیاد و خیلی زیاد نیست، ولی بالاتر از حد متوسط قرار دارد.

بررسی رابطه متغیرهای مستقل با تعهد سازمانی

در حالی که بین متغیرهای جنس، سن، وضعیت تأهل و... با تعهد سازمانی رابطه معناداری به لحاظ آماری به دست نیامد، نتایج نشان داد که بین نوع سازمان و تعهد سازمانی رابطه وجود دارد. نتایج مندرج در جدول ۳ حاکی از این است که تعهد عاطفی در میان کارمندان چهار سازمان مورد بررسی متفاوت بوده و این تفاوت به لحاظ آماری معنادار است.

بررسی میانگین تعهد عاطفی پاسخگویان به تفکیک سازمان‌ها نشان می‌دهد که تعهد عاطفی کارمندان آتش‌نشانی (۳۵/۴) بیش از سایر کارکنان است و پس از آن تعهد عاطفی کارمندان بانک ملی (۳۴/۶) و هلال‌احمر (۳۴/۲) قرار دارد و همچنین تعهد عاطفی کارمندان دانشگاه (۳۲/۳) از همه کمتر است.

در باب رابطه متغیر نوع سازمان با تعهد هنجاری نتایج مبین آن است که تعهد هنجاری کارمندان آتش‌نشانی نسبت به سایر کارمندان بیشتر است (میانگین معادل ۲۲/۴) و در مقابل کمترین میزان تعهد هنجاری (میانگین معادل ۲۰) مربوط به کارمندان دانشگاه شهیدباهنر کرمان است.

جدول ۳. رابطه نوع سازمان با تعهد عاطفی

معناداری	اف	میانگین مجذورات	درجه آزادی	مجموع مجذورات	
۰/۰۵	۲/۵۱	۱۷۴/۹	۳	۵۲۴/۸	بین گروهی
		۶۹/۵	۳۳۹	۲۳۵۶۴	درون گروهی
		-	۳۴۲	۲۴۰۸۹	جمع

در باره نتایج به دست آمده بیان چند نکته ضروری است.

۱. اول اینکه تفاوت بین میانگین‌ها خیلی زیاد نیست. از این رو، نتیجه‌گیری در این زمینه باید با احتیاط صورت گیرد.

۲. بالابودن میزان تعهد عاطفی و تعهد هنجاری در میان کارمندان آتش‌نشانی کاملاً با انتظارات نظری هم‌خوانی دارد. چنان‌که در بحث انتخاب سازمان‌ها اشاره شد، آتش‌نشانی سازمانی امدادی است و وجه اجتماعی آن پررنگ است و به همین دلیل دور از انتظار نیست که میزان تعهد عاطفی و تعهد هنجاری در میان کارمندان این سازمان بالاتر از سایر سازمان‌ها باشد.

۳. در باب پایین بودن میزان تعهد عاطفی و هنجاری در میان کارمندان دانشگاه، می‌توان به اختلاف درآمدی میان کارمندان و اعضای هیئت علمی اشاره کرد. این امر به ویژه هنگامی که میزان سرمایه‌گذاری اعضای هیئت علمی در زمینه آموزش و تحصیلات نادیده گرفته شود، می‌تواند ادراک از عدالت سازمانی و به تبع آن حمایت سازمانی ادراک شده را تحت تأثیر قرار دهد و عوامل اخیر می‌توانند بر تعهد سازمانی کارمندان تأثیر منفی بگذارند.

همبستگی شاخص‌های فرعی متغیرهای مستقل و وابسته

جدول ۴ همبستگی میان مقیاس‌های فرعی متغیرهای اصلی تحقیق را نشان می‌دهد. در باب همبستگی‌های به دست آمده ذکر چند نکته ضروری است.

۱. همبستگی بین دو شاخص فرعی تعهد سازمانی یعنی تعهد عاطفی و تعهد هنجاری (۰/۸۱) بالا است. این همبستگی با آنچه در تحقیق مایر و همکاران به دست آمده (۰/۷۵) مشابه است.

۲. میزان و شدت همبستگی مقیاس‌های فرعی متغیرهای مستقل (عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای و عدالت تعاملی؛ حمایت مسئول و سرپرست و حمایت سازمان؛ اعتماد به مسئول و سرپرست و اعتماد به سازمان) با تعهد عاطفی و تعهد هنجاری قابل ملاحظه است. این در حالی است که رابطه میان شاخص‌های فرعی متغیرهای مستقل با تعهد مستمر ضعیف است و در برخی موارد به لحاظ آماری معنادار نیست.

۳. همبستگی بالای تعهد عاطفی و تعهد هنجاری از یک سو و مشابه بودن الگوهای همبستگی دو بعد مذکور با مقیاس‌های فرعی متغیرهای مستقل از سوی دیگر ممکن است اعتبار تبعیض و سازه رهیافت چندبعدی مایر و الن را خدشه‌دار سازد.

۴. مایر و الن (۱۹۹۷) درباره تأثیر مشابه متغیرهای مستقل بر تعهد عاطفی و تعهد هنجاری یادآور می‌شوند که یک متغیر مستقل می‌تواند بر هر یک از مؤلفه‌های تعهد (تعهد عاطفی، مستمر و هنجاری) تأثیر بگذارد. این اثرگذاری بستگی به چگونگی درک و تفسیر کارمندان از عامل مستقل دارد. برای مثال، ایجاد فرصت‌های آموزشی در سازمان ممکن است به تقویت حس تمایل^۱ (تعهد عاطفی)، حس الزام و تکلیف^۲ (تعهد هنجاری) یا نیاز به ماندن در سازمان (تعهد مستمر) منجر شود، چنانچه عامل مذکور به ترتیب انعکاس حمایت سازمانی در نظر گرفته شود، به مثابه سودی که نیاز به جبران و عمل دوجانبه دارد، مورد توجه قرار گیرد یا یک نوع سرمایه‌گذاری بلندمدت تلقی شود که برای کسب مهارت‌های خاص در سازمان صورت می‌گیرد. همه این تفسیرها می‌تواند درست باشد؛ آن‌ها ناقض یکدیگر نیستند. از این رو، یک تجربه معین می‌تواند به توسعه و افزایش بیش از یک مؤلفه تعهد بینجامد (مایر و پارفیونووا، ۲۰۰۹).

^۱ sense of desire

^۲ obligation

جدول ۴. ماتریس همبستگی شاخص‌های فرعی متغیرهای مستقل و وابسته (N=۳۴۳)^۱

تعهد هنجاری	تعهد مستمر	تعهد عاطفی	اعتماد به سازمان	اعتماد به سرپرستی و مدیرین	حمایت از جانب سازمان	حمایت از جانب سرپرستی و مدیرین	عدالت تعاملی	عدالت رویه ای	عدالت توزیعی
									۱
								۱	**۰/۸۶
							۱	**۰/۷۰	**۰/۷۵
						۱	**۰/۷۱	**۰/۶۷	**۰/۷۳
					۱	**۰/۸۴	**۰/۷۰	**۰/۷۲	**۰/۷۹
				۱	**۰/۶۶	**۰/۶۸	**۰/۷۳	**۰/۶۵	**۰/۶۶
			۱	**۰/۶۷	**۰/۸۲	**۰/۷۳	**۰/۶۴	**۰/۶۹	**۰/۷۲
		۱	**۰/۶۷	**۰/۴۲	**۰/۶۴	**۰/۵۸	**۰/۴۷	**۰/۴۹	**۰/۵۳
	۱	**۰/۳۳	**۰/۱۵	۰/۰۸	*۰/۱۳	*۰/۱۲	۰/۰۹	*۰/۱۸	*۰/۱۳
۱	۰/۰۷	۰/۸۱	**۰/۶۴	**۰/۴۱	**۰/۶۲	**۰/۵۹	**۰/۴۷	**۰/۴۶	**۰/۵۱

۵. این واقعیت که میان تعهد عاطفی و تعهد هنجاری همبستگی قوی وجود دارد، حاکی از این است که تفسیرهایی که قالب ذهنی^۲ تمایل (تعهد عاطفی) و التزام و تکلیف (تعهد هنجاری) را ارتقا می‌بخشد با هم رخ می‌دهند.

۶. در نهایت، بررسی رابطه میان شاخص‌های فرعی متغیرهای مستقل عدالت سازمانی، حمایت سازمانی ادراک شده و اعتماد سازمانی نشان می‌دهد همبستگی میان آن‌ها قابل توجه است. برای مثال، همبستگی میان اعتماد به مدیران و مسئولان با اعتماد به سازمان معادل ۰/۶۷ به دست آمده است، جهت رابطه مثبت و به لحاظ آماری کاملاً معنی‌دار (۰/۰۰۱) است. با توجه به میزان و جهت رابطه و سطح معنی‌داری می‌توان نتیجه گرفت که اعتماد کارمندان به مدیران و مسئولان احتمالاً اعتماد آن‌ها را به سازمان تقویت می‌کند و بالعکس. این وضعیت درباره دو شاخص فرعی حمایت سازمانی ادراک شده یعنی حمایت از جانب سرپرست و حمایت از جانب سازمان نیز صادق است.

^۱ * همبستگی در سطح ۰/۰۵، ** همبستگی در سطح ۰/۰۱

^۲ Mindset

بررسی روابط اندازه‌گیری و ساختاری مدل تحقیق

در تحقیق حاضر به منظور بررسی و شناخت هرچه بهتر روابط اندازه‌گیری (مدل عامل تأییدی) و ساختاری (مدل‌های مسیر) از مدل معادله ساختاری استفاده شده است (قاسمی، ۱۳۸۹). چنان‌که در نمودار ۲ ملاحظه می‌شود، چهار متغیر پنهان (مکنون) عدالت سازمانی، حمایت سازمانی ادراک‌شده، اعتماد سازمانی و تعهد سازمانی وجود دارد که هر کدام به ترتیب با ۳، ۲، ۲ و ۳ شاخص فرعی اندازه‌گیری شده‌اند. هریک از شاخص‌های فرعی نیز به وسیله چندین گویه مورد سنجش قرار گرفته‌اند. نتایج مربوط به روابط اندازه‌گیری نشان می‌دهد که از بین سه شاخص فرعی تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری، با توجه به مقادیر لامدا، مقیاس تعهد عاطفی با ضریب ۰/۹۲ دارای بیشترین همبستگی و مقیاس تعهد مستمر با ۰/۱۹ دارای کمترین همبستگی با متغیر مکنون تعهد سازمانی است.

یافته‌های حاصل از مدل عاملی تأییدی مؤید نتایج حاصل از تحلیل همبستگی است که در بخش قبلی مورد بحث قرار گرفت. همچنین نتایج نشان می‌دهد که تعهد سازمانی به ترتیب ۸۵ درصد از واریانس تعهد عاطفی، ۴ درصد از واریانس تعهد مستمر و نهایتاً ۷۷ درصد از واریانس تعهد هنجاری را تبیین می‌کند.

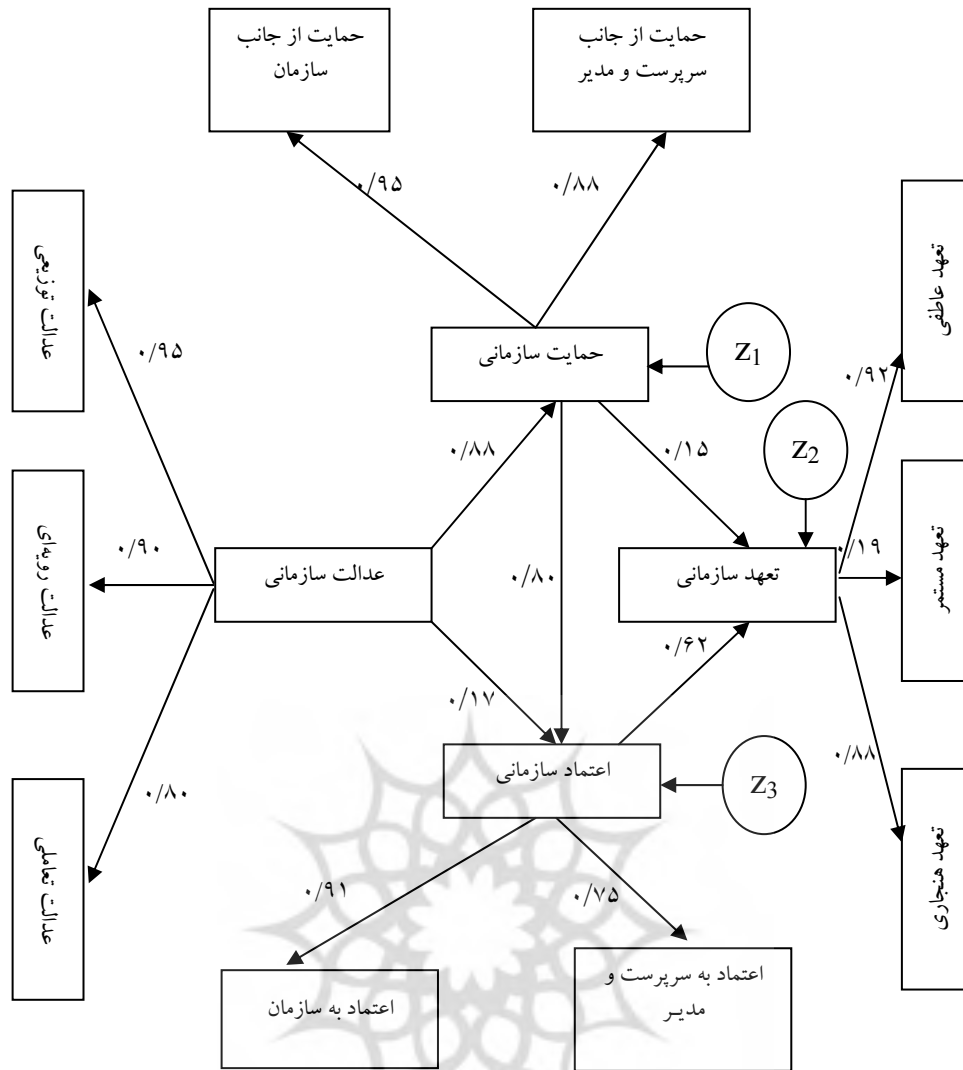
درباب متغیر مکنون عدالت سازمانی نتایج حاکی از آن است که سه شاخص فرعی عدالت توزیعی، رویه‌ای و تعاملی به خوبی فضای مفهومی متغیر مکنون را پوشش می‌دهند. با این همه، براساس نتایج شاخص فرعی عدالت توزیعی (۰/۹۵) بیش از شاخص فرعی عدالت رویه‌ای (۰/۹۰) و عدالت تعاملی (۸۰) در تعریف و مفهوم‌سازی عدالت سازمانی نقش دارد. این وضعیت درباره دو متغیر مکنون حمایت سازمانی ادراک‌شده و اعتماد سازمانی نیز صادق است.

از سوی دیگر، نتایج درباره روابط ساختاری میان متغیرهای مکنون عدالت سازمانی، حمایت سازمانی، اعتماد سازمانی و تعهد سازمانی نشان می‌دهد:

باتوجه به مقادیر ضرایب مسیر و رابطه مثبت متغیرها، می‌توان نتیجه گرفت که رابطه متغیرهای مستقل با یکدیگر و با متغیر وابسته با انتظارات نظری سازگار است و فرضیه‌های تحقیق را تأیید می‌کند.

تأثیر عدالت سازمانی بر تعهد سازمانی غیرمستقیم است، این تأثیر از طریق متغیرهای میانجی حمایت سازمانی و اعتماد سازمانی صورت می‌گیرد. تأثیر عدالت سازمانی بر حمایت سازمانی (۰/۸۸) بیش از تأثیر آن بر اعتماد سازمانی (۰/۱۷) است. میزان تأثیر غیرمستقیم عدالت سازمانی بر تعهد سازمانی که از سه مسیر و از طریق اعتماد سازمانی (۰/۱۱)، حمایت سازمانی و اعتماد سازمانی (۰/۴۴) و حمایت سازمانی (۰/۱۳) اعمال می‌شود، معادل ۰/۶۸ است. درحالی‌که تأثیر عدالت سازمانی بر متغیر تعهد سازمانی غیرمستقیم است، تأثیر حمایت سازمانی بر آن به هر دو شکل مستقیم و غیرمستقیم (از طریق متغیر میانجی اعتماد سازمانی) صورت می‌گیرد. تأثیر مستقیم متغیر حمایت سازمانی بر متغیر وابسته معادل ۰/۱۵ و تأثیر غیرمستقیم آن برابر با ۰/۵۰ است.





نمودار ۲. مدل معادله ساختاری برای تبیین تعهد سازمانی

در نهایت تأثیر مستقیم اعتماد سازمانی بر تعهد سازمانی معادل ۰/۶۲ به دست آمده است که در مقایسه با تأثیر مستقیم حمایت سازمانی بر متغیر وابسته بیشتر است.

از نکات مهم و قابل توجه روابط ساختاری در مدل تحلیلی ۲ این است که نقش متغیرهای رابط (واسطه‌ای) یعنی حمایت سازمانی و اعتماد سازمانی برجسته است. نتایج نشان می‌دهد، مسیری که عدالت سازمانی را به حمایت سازمانی (۰/۸۸) و سپس حمایت سازمانی را به اعتماد سازمانی (۰/۸۰) و در نهایت به تعهد سازمانی (۰/۶۲) مرتبط می‌سازد، تأثیرات قدرتمندی بر متغیر وابسته اعمال می‌کند. این مسیر به خوبی پیچیدگی روابط علی و نحوه تأثیرگذاری عدالت سازمانی مرکب از سه شاخص فرعی عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای و عدالت تعاملی را بر تعهدات سازمانی متشکل از سه بعد تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری نشان می‌دهد، هرچند در این میان تأثیر عدالت سازمانی بر تعهد عاطفی و هنجاری بیش از تعهد مستمر است. در مدل معادله ساختاری، مقدار کای دو معادل ۱۶۶/۲۲۶ به دست آمده است که این مقدار در سطح ۰/۰۱ معنادار است. معنی دار بودن کای دو اصلاح مدل را پیشنهاد می‌کند، با وجود این نتایج مربوط به پنج شاخص، که همگی بر مبنای مقایسه کای دو مدل با کای دو مدل مبنا محاسبه می‌شود، نشان از برآزش مدل با داده‌ها دارد. مقادیر شاخص‌های تطبیقی برآزش هنجار شده بنتلر-بونت،^۱ برآزش نسبی،^۲ برآزش افزایشی،^۳ برآزش توکر-لویس^۴ و شاخص برآزش تطبیقی^۵ به ترتیب معادل ۰/۹۴، ۰/۹۲، ۰/۹۵، ۰/۹۳ و ۹۵ است که مبین پذیرفتنی بودن مدل است و از برآزش خوب داده‌ها با مدل حکایت دارد.

مقادیر شاخص برآزش هنجار شده مقتصد^۶ و شاخص برآزش تطبیقی مقتصد^۷ نیز به ترتیب معادل ۰/۶۳ و ۰/۶۴ به دست آمده است که هر دو بیش از ۰/۶۰ است و در مجموع، مقدار قابل قبول را بیان می‌کند و نیاز به اصلاح مدل را نشان نمی‌دهد.

بحث و نتیجه‌گیری

همچنان که اشاره شد، تعهد سازمانی بر اساس مفهوم‌سازی مایر و الن حالتی روانی یا قالبی ذهنی است که مبین نوعی تمایل (تعهد عاطفی)، نیاز (تعهد مستمر) و تکلیف (تعهد هنجاری)،

¹ NFI

² RFI

³ IFI

⁴ TLI

⁵ CFI

⁶ PNFI

⁷ PCFI

جهت ادامه فعالیت در سازمان است. مطابق با نتایج تحقیق، میزان تعهد سازمانی در میان پاسخگویان زیاد نیست اما از حد متوسط بیشتر است.

یافته‌های این پژوهش در زمینه روابط ساختاری میان متغیرها نشان داد که نتایج با انتظارات نظری هم‌خوانی دارد و فرضیه‌های تحقیق را تأیید می‌کند. نتایج تحقیق نشان داد، تأثیر عدالت سازمانی بر تعهد سازمانی غیرمستقیم است. این تأثیر از طریق متغیرهای میانجی حمایت سازمانی و اعتماد سازمانی صورت می‌گیرد.

نتایج این تحقیق در ارتباط با تأثیر غیرمستقیم عدالت سازمانی بر تعهد سازمانی با یافته‌های آری و دیگران (۲۰۰۲) همسو است. آن‌ها در تحقیق خود نشان دادند که ابعاد عدالت سازمانی شامل عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای و عدالت تعاملی بر اعتماد به سازمان (به ترتیب با ضرایبی معادل ۰/۲۱، ۰/۴۱ و ۰/۲۱) تأثیر دارد و اعتماد به سازمان نیز تعهد سازمانی (۰/۲۹) را متأثر می‌سازد. تحقیق مدنی و زاهدی (۱۳۸۴) نیز نشان داد احساس عدالت سازمانی به‌طور غیرمستقیم و از طریق متغیر میانجی حمایت سازمانی بر تعهد عاطفی و هنجاری تأثیر می‌گذارد. نتایج پژوهش حاضر درباره تأثیر غیرمستقیم عدالت سازمانی بر اعتماد سازمانی با یافته‌های دکانینک (۲۰۱۰) هم‌خوانی دارد. مطالعه دکانینک نشان داد که از میان اشکال عدالت سازمانی، عدالت توزیعی و عدالت رویه‌ای به ترتیب با ضرایب مسیری معادل ۰/۳ و ۰/۲۹ بر حمایت سازمانی تأثیر می‌گذارد و حمایت سازمانی نیز اعتماد سازمانی (۰/۲۹) را تحت تأثیر قرار می‌دهد.

نتایج تحقیق نشان می‌دهد که عدالت سازمانی رابطه مستقیم و مثبتی با اعتماد سازمانی دارد. این یافته‌ها با نتایج مطالعه ونگ و دیگران (۲۰۰۶)، آری و دیگران (۲۰۰۲) و اوتارخانی (۱۳۸۸) مشابه است.

علاوه بر این، درباره رابطه مستقیم و مثبت متغیر حمایت سازمانی ادراک شده با تعهد سازمانی، نتایج تحقیق حاضر با مطالعه بیشاپ و دیگران (۲۰۰۰)، بارانیک و دیگران (۲۰۱۰)، هاج وارتر و دیگران (۲۰۰۳)، دعایی و برجعلی‌لو (۱۳۸۹) و زکی (۱۳۸۷) همسو است.

خلاصه آنکه نتایج تحقیق درباره رابطه مستقیم و غیرمستقیم متغیرهای مستقل با تعهد سازمانی و مؤلفه‌های آن به‌ویژه تعهد عاطفی و هنجاری با دیدگاه‌های نظری سازگار است. بر این اساس پیشنهاد می‌شود با توجه به اینکه عدالت سازمانی تأثیری قوی بر مبادله اجتماعی بین کارمندان و سازمان دارد، مدیران و سرپرستان باید تا حد امکان در توزیع منابع سازمان جانب

انصاف را رعایت کنند، امکان مشارکت کارمندان را در تصمیم‌گیری‌ها فراهم سازند و از فکر و اندیشه آنان بهره‌گیرند. مدیران و سرپرستان باید به حقوق کارمندان احترام بگذارند و در روابطشان با آنها صداقت داشته باشند و به نیازها و خواسته‌های آنها توجه و حساسیت نشان دهند. توجه به رفاه و آسایش کارمندان سطح ادراک عدالت سازمانی را در میان آنها افزایش می‌دهد و این امر موجب تقویت حمایت و اعتماد سازمانی می‌شود.

اگر کارمندان احساس کنند که سازمان به آنها توجه دارد، به منافع آنها می‌اندیشد، برای خواسته‌های آنها اولویت قائل است، در راستای منافع آنها عمل می‌کند، به کار آنها ارزش و اهمیت می‌دهد، کارهای مثبت آنها را نادیده نمی‌گیرد، خواهان موفقیت آنهاست و خلاصه آنکه مورد حمایت سازمان هستند، به سازمان اعتماد می‌کنند، به آن تعلق و دلبستگی پیدا می‌کنند، به اهداف سازمان وفادار می‌مانند و انگیزه درونی آنها برای کار بیشتر افزایش می‌یابد. این امر موجب افزایش کارآیی و بهره‌وری سازمان می‌شود.

طبق نظریه مبادله اجتماعی و هنجار بده‌وبستان، حمایت سازمانی ادراک‌شده و اعتماد سازمانی موجب می‌شود کارمندان در برابر سازمان احساس تعهد کنند، اهداف سازمان را اهداف خود بدانند و در راه رسیدن به آن اهداف تلاش کنند. در واقع کارمندان بدین نحو با تعهد و تلاش بیشتر دین خود را به سازمان ادا می‌کنند.

منابع

- امیرکافی، مهدی (۱۳۸۰) «اعتماد اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن»، *نمایه پژوهش، ویژه اعتماد اجتماعی، سال پنجم، تابستان: ۴۲-۱۰*.
- انصاری، محمداسماعیل، علی باقری کلجاهی و مسلم صالحی (۱۳۸۹) «تعهد سازمانی از دیدگاه نظریه پردازان و نقش راهبردهای مدیریت منابع انسانی در بهبود آن»، *دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس، سال هفتم، شماره ۳۱: ۷۲-۳۵*.
- اوتارخانی، علی (۱۳۸۸) «عدالت و انصاف در همکاری مبتنی بر اعتماد»، *چشم‌انداز مدیریت، شماره ۳۳: ۴۷-۲۹*.
- چلیبی، مسعود (۱۳۷۵) *جامعه‌شناسی نظم: تشریح و تحلیل نظری نظم اجتماعی*، تهران: نی.

دعایی، حبیب‌الله و شهلا برجعلی‌لو (۱۳۸۹) «بررسی رابطه حمایت سازمانی ادراک شده با تعهد سازمانی و قصد ترک خدمت»، چشم‌انداز مدیریت دولتی، شماره ۳: ۶۳-۷۷.

زکی، محمدعلی (۱۳۸۷) «تعهد سازمانی معلمان و بررسی عوامل مؤثر بر آن»، مجله علوم انسانی دانشگاه امام حسین (ع) - تعلیم و تربیت اسلامی (۸) - سال ۱۷، شماره پیاپی ۷۷: ۹۷-۱۲۴.

سیدجوادین، سیدرضا، محمد مهدی فراحی و غزاله طاهری عطار (۱۳۸۷) «شناخت نحوه تأثیر گذاری ابعاد عدالت سازمانی بر جنبه‌های گوناگون رضایت شغلی و سازمانی»، نشریه مدیریت بازرگانی، دوره ۱، شماره ۱: ۷۰-۵۵.

قاسمی، وحید (۱۳۸۹) مدل‌سازی معادله ساختاری در پژوهش‌های اجتماعی با کاربرد، تهران: جامعه‌شناسان.

کلمن، جیمز (۱۳۷۷) بنیادهای نظریه اجتماعی، ترجمه منوچهر صبوری، تهران: نی.

گل‌پرور، محسن و محمدعلی نادری (۱۳۸۹) «ارزش‌های فرهنگی و انصاف: عدالت سازمانی، رضایت شغلی و ترک خدمت»، فصلنامه تحقیقات فرهنگی، دوره سوم، شماره ۹: ۲۲۸-۲۰۷.

مدنی، حسین و محمدجواد زاهدی (۱۳۸۴) «تعیین اولویت عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی کارکنان: مطالعه موردی در شرکت‌های پالایش گاز فجر و بیدبلند»، مجله جامعه‌شناسی ایران، دوره ششم، شماره ۱: ۳۲-۳.

Agenczyk, Thomas J. Kristin D. Scott, Ray Gibney, Audrey J. Murrell and Jason Bennett Thatcher (2010) "Social Influence and Perceived Organizational Support: A Social Networks Analysis", *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 111:127-138.

Ammeter, Anthony P, Ceasar Douglas, Gerald R Ferris and Heather Goka (2004) "A Social Relationship Conceptualization of Trust and Accountability in Organizations", *Human Resource Management Review*, 14: 47-65.

Andrews, Martha c., k. Michele kacmar and Gerald L. Blakely (2008) "Group Cohesion as an Enhancement to the Justice-Affective Commitment Relationship", *Group and Organization Management*, 33: 736-755.

- Aryee, Samuel, Pawan s. Budhware and Zhen Xiong Chen (2002) "Trust as a Mediator of the Relationship Between Organizational Justice and Work Outcomes: Test of a Social Exchange Model", *Journal of Organizational Behavior*, 23: 267-285.
- Baranik, Lisa, Elizabeth A. Roling and Lillian T. Eby (2010) "Why Does Mentoring Work? The Role of Perceived Organizational Support", *Journal of Vocational Behavior*, 76: 366-373.
- Beck, Karen and Carlene Wilson (2001) "Have We Studied, Should We Study, and Can We Study the Development of Commitment? Methodological Issues and the Developmental Study of Work- Related Commitment", *Human Resource Management Review*, 11: 257-278.
- Bishop, James W., K. Dow Scott and Susan M. Burroughs (2000) "Support, Commitment, and Employee Outcomes in a Team Environment", *Journal of Management*, 26: 1113-1132.
- Carmeli, Abrahm (2005) "Perceived External Prestige, Affective Commitment and Citizenship Behaviors", *Organization Studies*, 26: 443-464.
- Chathoth, Prakash K., Brenda Mak, Janet Sim, Vinnie Jauhari and Kamal Manaktola (2011) "Assessing Dimensions of Organizational Trust Across Cultures : A Comparative Analysis of U.S. and Indian Full Service Hotels", *International Journal of Hospitality Management*, 30: 233-242.
- Chen, Zhen Xiong , Samuel Aryee and Cynthia Lee (2005) "Test of a Mediation Model of Perceived Organizational Support", *Journal of Vocational Behavior*, 66: 457-470.
- Chen, Zhen Xiong and Anne Marie Francesco (2003) "The Relationship Between the three Components of Commitment and Employee Performance in China", *Journal of Vocational Behavior*, 26: 490-510.
- Cheng, Yuqiu and Margaret S. Stockdale (2003) "The Validity of the three- Component Model of Organizational Commitment in a Chinese Context", *Journal of Vocational Behavior*, 62: 465-489.
- Cohen, Aaron (2007) "Commitment Before and After: A Evaluation and Reconceptualization of Organizational Commitment", *Human Resource Management Review*, 17: 336-354.

- Deconinck, James (2010) "The Effect of Organizational Justice, Perceived Organizational Support, and Perceived Supervisor Support on Marketing Employees' Level of Trust", *Journal of Business Research*, 63: 1349-1355.
- Hochwarter, Wayne A., Charles Kacmar, Pamela L. Perrewe and Diane Johnson (2003) "Perceived Organizational Support as a Mediator of the Relationship Between Politics Perceptions and Work Outcomes", *Journal of Vocational Behavior*, 63:438-456.
- Kath, Lisa M., Vicki J. Magley and Matthew Marmet (2010) "The Role of Organizational Trust in Safety Climate's Influence on Organization Outcomes", *Accident Analysis and Prevention*, 42: 1488-1497.
- Lin, Non (1976) "Foundation of Social Research", *New York: McGraw Hill, Inc.*
- Makanjee, Chandra Rekha, Yolanda F. Hartzler and ilse L.uys (2006) "The Effect of Perceived Organizational Support on Organizational Commitment of Diagnostic Imaging Radiographers", *Radiography*, 12: 118-126.
- Meyer, John P. and Lynne Herscovitch (2001) "Commitment in the Workplace Toward a General Model", *Human Resource Management Review*, 11:299-326.
- Meyer, John P. and Natalya M. Parfyonova (2009) "Normative Commitment in the Workplace: A Theoretical Analysis and Re-Conceptualization", *Human Resource Management Review*, 20(14):283-294.
- Meyer, John P., David J. Stanley , Lynne Herscovitch and Laryssa Topolnytsky (2002) "Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization: A Meta- Analysis of Antecedents, Correlates and Consequences", *Journal of Vocational Behavior*, 61: 20-52.
- Nadiri, Halil and Cem Tanova (2010) "An Investigation of the Role of Justice in Turnover Intentions, Job Satisfaction, and Organizational Citizenship Behavior in Hospitality Industry", *International Journal of Hospitality Management*, 29: 33-41.
- Powell, Deborah M. and John P. Meyer (2004) "Side- Bet Theory and the three- Component Model of Organizational Commitment", *Journal of Vocational Behavior*, 65: 157-177.

- Randall, Christina s. and Charles W. Mueller (1995) "Extensions of Justice Theory: Justice Evaluations and Employees' Reactions in a Natural Setting", *Social Psychology Quarterly*, 58:178-194.
- Roche, William k. (1991) "Trust Dynamics and Organizational Integration: the Micro – Sociology of Alan Fox", *BJS* , 42(1): 95-113.
- Rubin, Beth A. and Charles j. Brody (2005) "Contradictions of Commitment in the New Economy: Insecurity, Time, and Technology", *Social Science Research*, 34: 843-861.
- Sluss, David M., Malayka klimchak and Jeanne J. Holmes (2008) "Perceived Organizational Support as a Mediator Between Relational Exchange and Organizational Identification", *Journal of Vocational Behavior*, 73:457-464.
- Somers, Mark John(2009) "The Combind Influence of Affective, Continuance and Normative Commitment on Employee Withdrawal", *Journal of Vocational Behavior*, 74: 75-81.
- Vandenberghe, Christian, Kathleen Bentein and Florence Stinglhamber (2004) "Affective Commitment to the Organization, Supervisor, and Work Group: Antecedents and Outcomes", *Journal of Vocational Behavior*, 64: 47-71.
- Wasti, S. Arzu (2002) "Affective and Continuance Commitment to the Organization: Test of an Integrated Model in the Turkish Context, International", *Journal of Intercultural Relations*, 26: 526-550.
- Wayne, Sandy J., Lynn M. Shore and Robert C. Liden (1997) "Perceived Organizational Support and Leader-Member Exchange: A Social Exchange Perspective", *Academy of Management Journal*, 40: 82-111.
- Whitener, Ellen M. (1997) "The Impact of Human Resource Activities on Employee Trust", *Human Resource Management Review*, 7: 389-404.
- Whitener, Ellen M., Susan E. Brodt, M. Audrey Korsgaard and Jon M. Werner (1998) "Managers as Initiators of Trust: an Exchange Relationship Framework for Understanding Managerial Trustworthy Behavior", *Academy of Management Review*, 23:513-550.
- Wong, Yui- Tim, Hang- Yue Ngo and Chi- Sum Wong (2006) "Perceived Organizational Justice, Trust and OCB: A Study of

Chinese Workers in Joint Ventures and State-Owned Enterprises",
Journal of World Business, 41: 344-355.

