

## رابطه رضایت شغلی و عدالت سازمانی ادراک شده با رفتار مدنی سازمانی: متغیرهای جمعیت شناختی

### Investigation of relationship between job satisfaction and perceived organizational justice with organizational citizenship behavior: Demographic variables

Abolghasem Nouri  
University of Isfahan  
Parviz Sabahi &  
Afshin Salahian  
Psychology  
Reza Samim  
Sociology

ابوالقاسم نوری\*  
دانشگاه اصفهان  
پرویز صباحی و  
افشین صلاحیان  
روانشناسی  
رضا صمیم  
جامعه‌شناسی

#### چکیده

#### Abstract

According to the importance of good behavior in organizations and its role in advancing the goals and improving organizational effectiveness, the purpose of present study was investigation of relationship between job satisfaction and perceived organizational justice with organizational citizenship behavior. The purpose of present study is investigation of relationship between job satisfaction and perceived organizational justice with organizational citizenship behavior. To this purpose a group including 167 employees of an industrial company in Tehran, selected with random sampling method and responded to Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ), Perceived Organizational Justice (POJ) and Organizational Citizenship Behavior (OCB) questionnaires. Results indicate that, between job satisfaction with perceived organizational justice, and perceived organizational justices with organizational citizenship behavior, there are positive and significant relations. Results of regression model indicate interactional justice in explanation of organizational citizenship behavior direct to co-worker, and procedural justice with distributive justice in explanation of organizational citizenship behavior direct to organization, entered in regression model. Groups comparing with focus on demographic variables showed that groups differences in gender ( $P < 0/05$ ), division ( $P < 0/05$ ) and inductee status ( $P < 0/01$ ) are significant. So, it can be concluded that organizational justice and its subscales predict organizational citizenship behavior.

**Keywords:** organizational effectiveness, Interactional justice, procedural justice, distributive justice

با توجه به اهمیت رفتارهای مطلوب در سازمانها و نقش آن در پیشبرد اهداف و بهبود اثربخشی سازمانی، هدف از پژوهش حاضر بررسی رابطه رضایت شغلی و عدالت سازمانی ادراک شده با رفتار مدنی سازمانی بود. هدف از پژوهش حاضر بررسی رابطه رضایت شغلی و عدالت سازمانی ادراک شده با رفتار مدنی سازمانی بود. به همین منظور نمونه‌ای به حجم ۱۶۷ نفر از کارکنان یکی از شرکت‌های صنعتی شهر تهران به روش تصادفی انتخاب شد و افراد به پرسشنامه‌های رضایت شغلی مینه سوتا (MSQ)، عدالت سازمانی ادراک شده (POJ) و رفتار مدنی سازمانی (OCB) پاسخ دادند. نتایج نشان داد که بین رضایت شغلی و عدالت سازمانی ادراک شده، و عدالت سازمانی ادراک شده و رفتار مدنی سازمانی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. نتایج مدل رگرسیونی نشان می‌دهد که عدالت تعاملی در تبیین رفتار مدنی سازمانی معطوف به همکاران و عدالت رویه‌ای و توزیعی در تبیین رفتار مدنی سازمانی معطوف به سازمان توانسته‌اند وارد مدل رگرسیونی شوند. مقایسه گروه‌ها به لحاظ متغیرهای جمعیت شناختی نشان داد که تفاوت گروه‌ها در متغیرهای جنسیت، بخش و وضعیت استخدامی معنادار است. بنابراین از یافته‌های این پژوهش نتیجه گرفته می‌شود که عدالت سازمانی و زیرمقیاس‌های آن، رفتار مدنی سازمانی را پیش‌بینی می‌کنند.

**کلید واژه‌ها:** اثربخشی سازمانی، عدالت تعاملی، عدالت رویه‌ای، عدالت توزیعی

\*نشانی پستی نویسنده: اصفهان، دانشگاه اصفهان، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، گروه روانشناسی، پست الکترونیکی: a.nouri@edu.ui.ac.ir

## مقدمه

بررسی رفتار فردی در محیط کار توجه محققان را در یک دهه گذشته تا حد زیادی به خود معطوف کرده است. درکل، رفتارهای متفاوتی که از افراد در سازمان مشاهده می شود، از نگاه سازمانی، برخی مطلوب و برخی نامطلوب انگاشته می شوند. مدیران سازمانها در تلاش هستند تا با ادراک نیروی انسانی و پیش بینی واکنش های آنها، ضمن نفوذ بر رفتار اعضا از این قابلیت برای نیل به برخی از این اهداف سازمان استفاده نمایند (رحمانی، یزدانی و قلیزاده، ۱۳۸۸). برخی از این رفتارهای نامطلوب، رفتارهایی هستند که هدف آنها صدمه زدن به اعضای سازمان و یا سازمان است. این اعمال مضر شامل اجتناب از کار، انجام کارها به صورت ناقص، پرخاشگری فیزیکی، مخالفت های شفاهی، خرابکاری و دزدی است. شناسایی این رفتارها به مدیران در برطرف نمودن موانع پیش روی بهبود عملکرد، کمک می نماید (شایمی و محمودی، ۱۳۸۸). از طرف دیگر، رفتارهای مطلوب رفتاری از قبیل وجدان کاری، حس نوع دوستی، جوانمردی، رفتار مدنی سازمانی<sup>۱</sup>، گذشت و وقت شناسی است که باعث بهبود اثربخشی، کارایی و بهره وری کلی سازمان می شود (دانایی فرد و ابراهیمی بلوطبازه، ۱۳۸۸). لذا با توجه به اهمیت این رفتارهای مطلوب و نقش آن در پیشبرد اهداف سازمانی و بهبود اثربخشی سازمانی، رفتار مدنی سازمانی و پیش‌آیندهای آن به عنوان یکی از رفتارهای مطلوب، در پژوهش حاضر هدف مطالعه قرار گرفت.

رفتار مدنی سازمانی به عنوان رفتاری مطلوب از یک طرف منابع موجود و در دسترس را افزایش داده و از طرف دیگر نیاز به مکانیسم های کنترل رسمی و پرهزینه را کاهش می دهد (ابیلی، شاطری، یوزباشی و فرجی دهسرخ، ۱۳۸۸). امروزه در راستای ارتقای بهره وری سازمان ها، مفهوم رفتار مدنی سازمانی مورد توجه محققان زیادی قرار گرفته است. سازمان‌های موفق کارکنانی دارند که به مسیولیت‌های رسمی بسنده نکرده، وقت و انرژی خود را بدون محدودیت، وقف شغل خود می کنند. چنین رفتارهای نوع‌دوستانه که نه تجویزی است و نه درخواستی، موجب تسریع فعالیت‌های سازمانی می شود. به دلیل اهمیت وجود چنین کارکنانی برای سازمان‌ها، درک ماهیت و منابع رفتار مدنی سازمانی مدت‌ها برای محققان سازمانی واجد اولویت بوده (ارگان<sup>۲</sup>، ۱۹۸۸) و همچنان نیز در

اولویت است. ارگان (۱۹۸۸) معتقد است که رفتار مدنی سازمانی برای بقای یک سازمان ارزش حیاتی دارد. وی با دقت فراوان نشان داد که رفتار مدنی سازمانی می تواند کارآمدی و بهره وری کارکنان و سازمان را به حداکثر برساند و در نهایت موجب کارکرد موثر سازمان شود.

رفتار مدنی سازمانی به عنوان یک مجموعه رفتارهای جهانی از سوی کارکنان که حمایتی و اختیاری بوده و فراتر از شرح شغل است، تعریف شده است (ارگان، ۱۹۸۸). این رفتار یک موضوع انتخابی فردی است و قصور در نشان دادن چنین رفتاری جریمه ای در بر نخواهد داشت (شیفل، حسن، محمد، نورشما، کمسل و همکاران، ۲۰۰۹). بولینو و تورنلی (۲۰۰۳) نشان داده اند که رفتارهای مدنی سازمانی به‌طور کلی دارای دو حالت عمومی هستند: الف) به‌طور مستقیم قابل تقویت نیستند و ب) ناشی از تلاش های ویژه ای هستند که سازمان‌ها برای دستیابی به موفقیت، از کارکنان‌شان انتظار دارند. امروزه به طور کلی رفتارهای مطلوب اجتماعی که درون سازمان صورت می پذیرد را تحت عنوان رفتار مدنی سازمانی می خوانند. رفتار مدنی سازمانی به عنوان رفتاری تعریف می شود که توسط فردی به قصد یاری‌رسانی به سازمان یا افراد درون سازمان (همکاران) صورت می پذیرد، در حالی که انجام این نوع رفتار در حیطه وظایف رسمی فرد نیست<sup>۳</sup> (ارگان و ریان، ۱۹۹۵).

از جمله رفتارهای مدنی سازمانی می توان به رفتارهایی چون، یاری رسانی به فردی که به تازگی وارد سازمان شده، کمک به همکاری که حجم کاری سنگینی دارد و یا داوطلب شدن در انجام کارهایی که فرد ملزم به انجام آنها نیست، اشاره کرد. این رفتار، نوعی رفتار فرانقشی<sup>۳</sup> است که در مقابل رفتارهای درون‌نقشی قرار می گیرد. رفتارهای درون‌نقشی<sup>۴</sup>، به آن دسته از رفتارهای شغلی کارکنان اطلاق می شود که در شرح وظایف و نقش‌های رسمی سازمان بیان شده و توسط سیستم رسمی سازمان، شناسایی و پاداش داده می شوند. اما رفتارهای فرانقشی، به رفتارهای شغلی فراتر از نقش های رسمی کارکنان اطلاق می شود. این رفتارها، اختیاری هستند و به‌طور معمول در سیستم پاداش رسمی سازمان در نظر گرفته نمی شوند، در نتیجه رفتارهایی فراتر از وظایف معمول شغلی هستند. از جمله این نوع رفتارها، می توان به اجتناب از تضادهای غیرضروری، کمک به همکاران در محیط کار، تحمل

3. extra role

4. intra role

1. Organizational citizenship behavior

2. Organ

متمركز بود. عدالت توزیعی مربوط به توزیع دستاوردها و منابع سازمانی و یا تخصیص پرداخت ها یا امکان ارتقا در بین کارکنان به صورت برابر و منصفانه است. جریان پژوهشی دوم که در دهه ۱۹۸۰ میلادی مورد توجه پژوهشگران قرار گرفت، تحت عنوان عدالت رویه ای<sup>۲</sup> خوانده می شود که در آن برابری افراد در فرایند توزیع دستاوردهای سازمانی مد نظر است. آخرین و سومین جریان پژوهشی، تاثیرات تعاملی عدالت توزیعی و رویه ای را در واکنش افراد به رفتارها و تصمیم های سازمانی در نظر می گیرد. این بعد، تحت عنوان عدالت تعاملی<sup>۳</sup>، بر برابری افراد در نحوه برخورد و تعاملات انسانی بین سرپرست و کارکنان در سطوح مختلف تاکید دارد.

کونوفسکی (۲۰۰۰) عنوان می کند که عدالت و برابری، در درون سازمان یکی از مهم ترین و با ارزش ترین مفاهیم است. به ویژه این که ادراک کارکنان از برابری و چگونگی برخورد منصفانه، می تواند سایر متغیرهای مرتبط با کار را تحت تاثیر قرار دهد (مورمان، ۱۹۹۱). پژوهش هایی که در مورد عدالت سازمانی صورت گرفته نشان داده اند که وقتی کارکنان احساس می کنند که با آنها با انصاف برخورد شده، بیشتر آماده بروز رفتارهای مطلوب سازمانی هستند و اقدام به رفتارهای جامعه پسند<sup>۴</sup> می کنند (بارلینگ و فیلیپس، ۱۹۹۳). نظریه برابری آدامز که در سال ۱۹۶۵ ارائه شده است عنوان می کند که، انگیزش کارکنان با توجه به ادراک آنان از اینکه تا چه میزان با آنها عادلانه برخورد شده، تحت بررسی قرار می گیرد، وقتی کارکنان حس کنند که با آنان به طریقی ناعادلانه و غیرمنصفانه رفتار می شود، به فعالیت هایی می پردازند که هدف آن، اصلاح احساسات مربوط به رفتار عادلانه است. مهم ترین جزء نظریه برابری، ادراک افراد از میزان رعایت عدالت است، افراد از طریق مقایسه خود با دیگران نتیجه گیری می کنند (میچل، ۱۳۸۰). به نظر می رسد این اصل که اگر بر طبق انتظارات فرد، با او در مقایسه با دیگران منصفانه رفتار شود، سطح عملکرد شغلی فرد در سطح بالایی باقی می ماند، درست باشد. نظریه برابری پیشنهاد می کند که مردم سطحی از تلاش را در شغل برمیگزینند که متناسب با میزان عدالت ادراک شده از سوی آنها باشد.

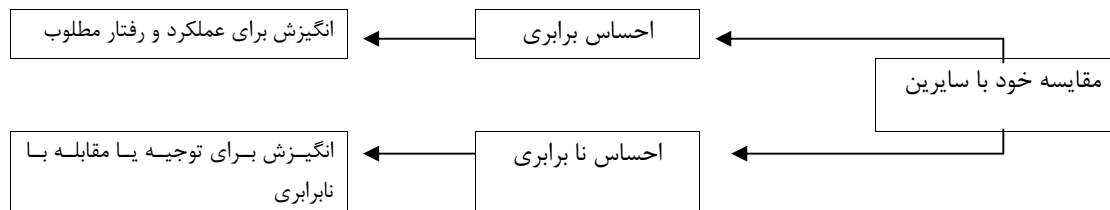
شرایط تحمیل شده به سازمان و درگیر شدن در فعالیت های سازمانی اشاره کرد (هوی و لام، ۲۰۰۱). تحقیقات انجام شده در حوزه رفتار مدنی سازمانی به طور عمده بر سه نوع است. یک سری از تحقیقات، بر پیش بینی و آزمون تجربی عوامل ایجادکننده رفتار مدنی سازمانی متمركز هستند. در این زمینه عواملی از قبیل رضایت شغلی، تعهد سازمانی، هویت سازمانی، انواع عدالت سازمانی، اعتماد، انواع رهبری، رابطه رهبر و پیرو، به عنوان عوامل ایجادکننده رفتار مدنی سازمانی مطرح شده اند. دسته دیگر تحقیقات، بر پیامدهای رفتار مدنی سازمانی متمركز هستند. در این زمینه عواملی از قبیل عملکرد سازمان، اثربخشی سازمانی، موفقیت سازمانی، رضایت مشتری، وفاداری مشتری و سرمایه اجتماعی مطرح شده اند. نوع سوم نیز، بر خود مفهوم این متغیر متمركز است (یون و سو، ۲۰۰۳). جهت گیری این پژوهش، بر عوامل ایجادکننده رفتار مدنی سازمانی است. در واقع، این پژوهش به بررسی تاثیر عدالت سازمانی و ابعاد آن و رضایت شغلی روی رفتار مدنی سازمانی خواهد پرداخت.

امروزه سازمان ها به طور قابل توجهی در زندگی مردم نفوذ کرده اند، به گونه ای که افراد روزانه با سازمان های متعددی در تماس هستند، و بیشتر زمان زندگی شان را در سازمان ها می گذرانند. این ارتباط نزدیک و تجارب روزمره باعث شکل گیری برداشت هایی از سازمان ها می شود. یکی از متغیرهایی که در سازمان ها مهم به شمار می آید، عدالت سازمانی و برداشت افراد از آن است، که بیش از سه دهه تحقیقات را به دنبال داشته است. عدالت در زمره مهم ترین مفاهیمی است که در مباحث اجتماعی و سیاسی مطرح می شود و مطابق با نظر افلاطون سازمان اجتماعی که نمودار تمدن است، بدون عدالت به وجود نمی آید. تحقق عدالت اجتماعی بدون تحقق عدالت سازمانی ممکن نیست و عدالت سازمانی تحقق در همه فعالیت ها، رفتارها و گرایش های افراد سازمان است. مفهوم عدالت سازمانی که طی سه دهه گذشته بسیار مورد توجه پژوهشگران سازمانی قرار گرفته است، مفهومی کلی است.

سه جریان اصلی پژوهشی را که طی سه دهه گذشته بر مفهوم عدالت سایه افکننده توصیف شده است، که در هر یک از این جریانات، بعد خاصی از عدالت مورد توجه قرار گرفته است (بروکنر و سیگل، ۱۹۹۶). اولین جریان پژوهشی که به دهه ۱۹۷۰ میلادی باز می گردد، بر روی عدالت توزیعی<sup>۱</sup>

2. procedural  
3. interactional  
4. pro social

1. distributive



شکل ۱

مدل نظریه برابری (موسوی، ۱۳۸۴)

پالایشگاه کرمانشاه نشان دادند که بین عدالت سازمانی و درگیر شدن در کار همبستگی مثبت و معنادار وجود داشته، و رضایان سازمانی توانایی پیش‌بینی درگیر شدن در کار را دارد. رضایان و میرزاده (۱۳۸۹) به بررسی تاثیر برداشت کارکنان از عدالت سازمانی بر رفتارهای مدنی سازمانی پرداختند. نتایج پژوهش آنها نشان داد که برداشت کارکنان از عدالت سازمانی روی رفتارهای مدنی سازمانی موثر است.

رامین مهر و همکاران (۱۳۸۸) در پژوهشی رابطه میان ادراک از عدالت و رفتار مدنی سازمانی از طریق تحلیل مسیرسنجیدند. نتایج تحقیق نشان داد که بین ادراک از عدالت سازمانی با رفتار مدنی سازمانی رابطه معنادار است. از بین ابعاد عدالت، عدالت مرآوده ای از همبستگی قوی تری نسبت به دو بعد دیگر برخوردار بود و سه بعد عدالت سازمانی نیز با یکدیگر همبستگی داشتند. نادای و گلپور (۱۳۸۹) نیز در پژوهشی در بین معلمان شهر اصفهان به بررسی رابطه عدالت توزیعی، رویه ای و همانندسازی سازمانی با همکاری پرداختند. نتایج پژوهش آنها نشان داد که از بین متغیرهای پیش‌بین فقط همانندسازی سازمانی قادر به پیش‌بینی همکاری در معلمان است.

یکی دیگر از متغیرهایی که در پژوهش حاضر به عنوان پیش بین رفتار مدنی سازمانی فرض شده، خشنودی شغلی است. خشنودی شغلی به عنوان احساسی که فرد در مورد شغل و تجارب شغلی دارد، تعریف شده است (اسپکتور، ۱۹۹۷). در پژوهشی که توسط اسپکتور (به نقل از شکرکن، نعیمی، نیسی و مهربانی زاده هنرمند، ۱۳۸۰)، صورت گرفت، نشان داده شد که بین خشنودی شغلی و رفتار مدنی سازمانی رابطه وجود دارد. همین طور در پژوهشی که توسط شکرکن و همکاران (۱۳۸۰) انجام شد، نیز رابطه بین خشنودی شغلی با رفتار مدنی سازمانی و عملکرد سازمانی نشان داده شد. در پژوهشی دیگر نشان داده شد که بین خشنودی شغلی کلی و عدالت سازمانی رابطه مثبت

بارلینگ و فیلیپس (۱۹۹۳) در پژوهشی نشان دادند که وقتی افراد احساس می کنند با آنها با انصاف و عادلانه برخورد شده، بیشتر آمادگی این را دارند که رفتارهای جامعه پسند و مطلوب از خود نشان دهند. از سویی دیگر تحقیقات نشان داده اند که ادراک بی عدالتی به اندازه برداشت فرد از میزان عدالت در سازمان دارای اهمیت است. وقتی که افراد احساس می کنند که با آنها با بی عدالتی رفتار شده برعکس رفتارهای مدنی، رفتارهایی را از خود بروز می دهند که به نیت آسیب رساندن به همکار یا سازمان باشد (فاکس و اسپکتور، ۲۰۰۵). این نوع از رفتارهایی که به قصد آسیب رساندن به افراد درون سازمان یا خود سازمان ابراز شوند، تحت عنوان رفتار ضد تولید نامیده شده اند. کروپانزانو و بارون (۱۹۹۱)، در تحقیقی که انجام دادند رابطه بین ادراک افراد از بی عدالتی و عواطف منفی و تعارضات بین فردی را در محل کار مورد تاکید قرار دادند. همین طور تحقیقات نشان داده که، بسته به نوع بی عدالتی ادراک شده از سوی افراد، واکنش آنها متفاوت خواهد بود. اگر بی عدالتی در مولفه توزیعی باشد افراد سعی می کنند سطح مشارکت خود را کاهش دهند (از طریق انجام اعمالی همچون ترک گروه، دیرآمدن، زود رفتن و اعتراض کردن). ادراک بی عدالتی در مولفه های رویه ای و تعاملی نیز، باعث بروز رفتارهای پنهان و غیرمستقیم می شود مثل دزدی کردن یا تخریب اموال (بارون و برن، ۲۰۰۳).

ارتک (۲۰۰۷) نشان داد که اعتماد به سرپرست از جانب زیردستان، بین عدالت توزیعی و رفتارهای مدنی سازمانی به طور معنادار نقش واسطه‌ای دارد. همچنین مندوزا و دی لارا (۲۰۰۷)، نشان دادند که تطابق ادراک شده فرد با سازمان و رفتارهای مدنی سازمانی با میانجی‌گری بیگانگی کار، رابطه معناداری دارند. خنیفر و همکاران (۱۳۸۹) در پژوهشی روی کارکنان شرکت پالایش و پخش فرآورده های نفتی ایران در

## روش

جامعه آماری، نمونه و روش اجرای پژوهش: جامعه آماری این تحقیق متشکل از کلیه کارکنان یکی از شرکت های بزرگ تولید لوازم خانگی در شهر تهران شامل ۳۹۲ نفر، ۴۲ نفر زن که بیشتر آنها در بخش های غیر تولیدی مشغول بودند و ۳۵۰ نفر مرد که در سال ۱۳۸۵ در این شرکت مشغول به کار شده بودند. حداقل حجم نمونه در تحقیقات پیمایشی ۱۰۰ نفر است. البته حجم نمونه می تواند از مسایلی چون تحلیل زیر گروه، توان آماری، احتمال افت و پایایی ابزار های پژوهش متاثر باشد. در برخی منابع (فراهانی و عریضی، ۱۳۸۸) عنوان شده در پژوهش های همبستگی، در ازای هر یک از متغیرهای پیش بین پژوهش برای حجم نمونه حداقل ۱۵ نفر لحاظ گردد. با توجه به مسایل فوق حجم نمونه ۱۷۰ نفر برآورد گردید. در رابطه با کفایت نمونه مقدار توان آماری محاسبه شده به منظور بررسی کفایت حجم نمونه برابر با ۰/۷۶ به دست آمد، که نشان می دهد کفایت حجم نمونه قابل قبول است (مولوی، ۱۳۸۸). نمونه پژوهش حاضر شامل ۱۶۷ نفر از کارکنان شرکت مذکور بوده، که با توجه به جنسیت آنها، از روش نمونه گیری طبقه ای استفاده شد، که از این تعداد ۱۹ نفر (۱۱/۴ درصد) زن و ۱۴۸ نفر (۸۸/۶ درصد) مرد بودند. همچنین ۳۸ نفر (۲۲/۷ درصد) مجرد و ۱۲۹ نفر (۷۷/۳ درصد) متاهل بودند. به لحاظ نوع بخش نیز ۴۹ نفر (۲۹/۴ درصد) در بخش اداری و ۱۱۸ نفر (۷۰/۶ درصد) در بخش تولیدی، که ۱۵۲ نفر آنها (۹۱ درصد) روزکار و ۱۵ نفر (۹ درصد) در شیفت شب مشغول بودند. به لحاظ وضعیت استخدامی نیز ۴۰ نفر (۲۳/۹ درصد) رسمی و ۱۲۷ نفر (۷۵/۱ درصد) قراردادی بودند. پژوهش حاضر از نوع پژوهش های همبستگی محسوب می شود. در این تحقیق رابطه میان ابعاد عدالت سازمانی (شامل عدالت توزیعی، رویه ای و تعاملی) و خشنودی شغلی با ابعاد رفتار مدنی سازمانی (شامل رفتار معطوف به همکاران و رفتار معطوف به سازمان) مورد بررسی قرار گرفته است.

### ابزار سنجش

پرسشنامه عدالت سازمانی ادراک شده (POJ): برای سنجش عدالت سازمانی ادراک شده از پرسشنامه ای تحت عنوان عدالت سازمانی ادراک شده<sup>۲</sup> که توسط نیوهوف و مورمان

و معنادار وجود دارد، و در تحلیل رابطه چندگانه بین زیر مقیاس های متغیرهای مورد بررسی، سه نوع عدالت سازمانی با خشنودی کلی و حیطة های آن شامل خشنودی از کار، خشنودی از سرپرست، خشنودی از همکاران، خشنودی از حقوق و خشنودی از ترفیع رابطه معنادار داشتند (نعامی و شکرکن، ۱۳۸۳).

طبرسا و همکاران (۱۳۸۹) در پژوهشی به بررسی عوامل موثر بر رفتار مدنی سازمانی در یک بیمارستان نظامی پرداختند، نمونه پژوهش ۱۴۰ پرستار بود. نتایج پژوهش نشان داد که رضایت شغلی پیش بین معنادار رفتار شهروندی سازمانی است. همچنین مطالعات نشان داده اند، هنگامی که کارکنان بر این باور هستند که تصمیمات سازمانی و عملکردهای مدیریتی ناعادلانه هستند، آنها احساساتی از قبیل خشم، پرخاشگری و ناخشنودی را نشان می دهند (نبتچی، بلومرن و هنینگ، ۲۰۰۱). چو و پیرسون (۲۰۱۱) نیز در پژوهشی نشان دادند که رفتارهای مدنی سازمانی در مهندسان تکنولوژی اطلاعات<sup>۱</sup>، با سن و سابقه کاری آنها ارتباط معنادار دارد. نتایج هیلمن و چن (۲۰۰۵) نیز نشان داده که، زنان در کل رفتارهای مدنی سازمانی بیشتری دارند.

با توجه به پیشینه ای که ذکر شد موضوعی که چندان در ادبیات پژوهشی مشهود نیست، این است که آیا برداشت افراد از ابعاد عدالت سازمانی با ابعاد رفتار مدنی سازمانی (بعد همکاران یا افراد درون سازمان و رفتارهای معطوف به سازمان) و خشنودی شغلی رابطه وجود دارد؟ پژوهش هایی که در خارج از ایران صورت گرفته به بررسی رابطه برخی از ابعاد پرداخته اند. به عنوان مثال گرینبرگ (۱۹۹۰) نشان داده که بین خشنودی شغلی کلی و عدالت توزیعی رابطه وجود دارد، همچنین فرناندز و آمله (۲۰۰۶) نشان داده اند که بین عدالت توزیعی و تعاملی با عملکرد شغلی و خشنودی شغلی رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه های اصلی پژوهش حاضر عبارت است از: فرضیه اول: بین خشنودی شغلی و عدالت سازمانی ادراک شده رابطه وجود دارد. فرضیه دوم: بین خشنودی شغلی و رفتار مدنی سازمانی رابطه وجود دارد و فرضیه سوم: بین عدالت سازمانی ادراک شده و رفتار مدنی سازمانی رابطه وجود دارد. همچنین رابطه متغیرهای جمعیت شناختی با متغیرهای پژوهش و تفاوت زیرگروه های پژوهش مورد بررسی قرار گرفته اند.



ولی در فرم بلند می توان هر یک از حوزه ها را به طور جداگانه مورد بررسی قرار داد. شرکت کنندگان برای پاسخگویی از یک مقیاس لیکرت پنج درجه ای استفاده می کنند. پایایی های گزارش شده برای MSQ-20 بین ۰/۷۸ تا ۰/۹۳ است (ویس و همکاران، ۱۹۶۷).

پرسشنامه رفتار مدنی سازمانی (OCB): به منظور سنجش رفتار مدنی سازمانی از پرسشنامه رفتار مدنی سازمانی<sup>۲</sup> ویلیامز و اندرسون (۱۹۹۱) استفاده شد. این پرسشنامه چهارده سوال دارد که هفت سوال مختص سنجش رفتار مدنی معطوف به همکاران و هفت پرسش دیگر نیز برای سنجش رفتار مدنی معطوف به سازمان است. در این پرسشنامه هر سوال، با عبارت من فردی هستم که... (در ادامه یک رفتار خاص ذکر می شود) شروع می شود. شرکت کنندگان برای ابراز میزان موافقت یا مخالفت خود با هر عبارت از مقیاس لیکرت هفت درجه ای، کاملاً موافق تا کاملاً مخالف استفاده می کنند. پایایی این پرسشنامه در پژوهش های انجام شده بین ۰/۷۳ تا ۰/۸۶ گزارش شده است (ویلیامز و اندرسون، ۱۹۹۱). میزان پایایی و مشخصات پرسشنامه های مورد استفاده در این پژوهش در جدول شماره یک ارائه شده است. شواهد مربوط به اعتبار ابزارهای پژوهش حاضر در پژوهش های نعیمی و شکر کن (۱۳۸۴) و صباحی و عریضی (۱۳۸۶) گزارش شده اند و در این مقاله تنها شواهد مربوط به پایایی ابزارها گزارش می شوند.

(۱۹۹۳) ساخته شده، استفاده شد. این پرسشنامه دارای بیست سوال است، که سه بعد عدالت سازمانی را مورد سنجش قرار می دهد. از مجموع بیست سوال، پنج سوال مربوط به عدالت توزیعی، شش سوال عدالت رویه ای و نه سوال مختص عدالت تعاملی است. نمره بالا در این مقیاس نشان دهنده میزان بالای عدالت درون سازمانی ادراک شده، از سوی فرد پاسخگو است. پایایی این پرسشنامه در پژوهش های انجام شده بین ۰/۵۸ تا ۰/۸۴ گزارش شده است (به نقل از نعیمی و شکرکن، ۱۳۸۳).

پرسشنامه خشنودی شغلی مینه سوتا (MSQ): جهت سنجش خشنودی شغلی از پرسشنامه خشنودی شغلی مینه سوتا<sup>۱</sup> استفاده شد. این پرسشنامه در سال ۱۹۶۷ توسط ویس و همکاران تهیه شد، که دارای سه فرم است، یک فرم کوتاه بیست سوالی (۱۹۶۷) و دو فرم بلند صد سوالی (۱۹۶۷). پرسشنامه در هر سه فرم، بیست حوزه کاری را که عبارت است از: به کار گیری توانایی، میزان موفقیت، فعالیت، امکان ترقی، اقتدار، روش ها و سیاست های سیستم، جبران و پاداش، همکاران، خلاقیت، استقلال، ارزش های اخلاقی، به رسمیت شناختن، مسیولیت، امنیت شغلی، خدمات اجتماعی، پایگاه اجتماعی، روابط بین فردی و سرپرستی، روابط فنی، تنوع شغلی و شرایط را مورد سنجش قرار می دهد و به لحاظ جامعیت جزء پرسشنامه های معتبر برای سنجش خشنودی شغلی است. در فرم کوتاه بیست سوالی در ارائه نتایج به گزارش خشنودی شغلی کلی اکتفا می شود و هر یک از حوزه ها به صورت جدا گزارش نمی شود.

#### جدول ۱

مشخصات و میزان پایایی پرسشنامه های تحقیق

مقیاس	ویژگی	تعداد سوالات	پایایی به روش دونیمه سازی
عدالت سازمانی	خشنودی شغلی مینه سوتا	۲۰	۰/۷۶
	توزیعی	۵	۰/۷۳
	رویه ای	۶	۰/۷۸
	تعاملی	۹	۰/۸۷
رفتار مدنی سازمانی	مجموع	۲۰	۰/۷۵
	فردی	۷	۰/۹۴
	سازمانی	۷	۰/۸۲

نشد. بین عدالت تعاملی با رفتار مدنی معطوف به همکاران و عدالت رویه ای و توزیعی با رفتار مدنی معطوف به سازمان رابطه مثبت و معناداری به دست آمد. بین سن و خشنودی شغلی در سطح  $p < 0/05$  رابطه مثبت و معناداری مشاهده شد و همچنین بین سن با رفتار مدنی سازمانی معطوف به سازمان و رفتار مدنی سازمانی کلی رابطه مثبت و معنادار در سطح  $p < 0/05$  گزارش شد.

## یافته ها

در جدول شماره دو یافته های توصیفی نظیر میانگین و انحراف معیار و روابط بین متغیرها ارائه شده است. نتایج جدول شماره دو نشان می دهد که بین خشنودی شغلی و ابعاد عدالت سازمانی و بین مولفه های عدالت سازمانی با یکدیگر نیز در سطح  $p < 0/01$  رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. بین ابعاد رفتار مدنی سازمانی با خشنودی شغلی رابطه معنادار مشاهده

جدول ۲

ماتریس ساده متغیرهای پژوهش

متغیر	میانگین	انحراف معیار	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹
۱. خشنودی شغلی	۸۵/۰۸	۲۴/۴۴									
۲. عدالت تعاملی	۳۶/۳۰	۱۳/۴۷	۰/۶۵**								
۳. عدالت رویه ای	۲۵/۳۳	۱۰/۳۲	۰/۵۵**	۰/۸۲**							
۴. عدالت توزیعی	۱۴/۹۶	۶/۷۲	۰/۶۵**	۰/۶۵**	۰/۶۹**						
۵. رفتار مدنی معطوف به همکاران	۳۵/۷۲	۵/۶۹	-۰/۰۱	۰/۳۹*	۰/۰۱	-۰/۰۰					
۶. رفتار مدنی معطوف به سازمان	۴۰/۳۷	۶/۸۹	۰/۰۴	۰/۰۶	۰/۱۹*	۰/۴۲**	۰/۳۳**				
۷. رفتار مدنی سازمانی	۷۶/۱۸	۱۰/۳۵	۰/۰۲	۰/۰۲	۰/۰۶	۰/۰۵	۰/۷۷**	۰/۸۵**			
۸. سن	۳۳/۱۰	۷/۴۵	۰/۱۹*	۰/۰۰	-۰/۰۶	۰/۰۹	۰/۱۲	۰/۱۷*	۰/۱۸*		
۹. سابقه	۹/۷۸	۷/۴۱	۰/۱۵	-۰/۰۱	-۰/۰۱	۰/۰۳	۰/۰۲	۰/۱۴	۰/۱۰	۰/۱۹**	

\* $p < 0/05$       \*\* $p < 0/01$

کنند ( $F = 4/7, p < 0/05$ ). به علاوه ضرایب بتا نشان می دهند که جهت ضرایب در ابعاد عدالت رویه ای و توزیعی به منظور تبیین نقش عدالت رویه ای و عدالت توزیعی ادراک شده در رفتار مدنی سازمانی معطوف به سازمان مثبت است. نتایج رگرسیون در جدول ۳ گزارش شده است.

نتایج حاصل از اجرای مدل رگرسیونی جهت پیش بینی رفتار مدنی سازمانی معطوف به سازمان نیز نشان داد که از بین عوامل خشنودی شغلی و ابعاد عدالت سازمانی ادراک شده، تنها دو بعد عدالت رویه ای و عدالت توزیعی ادراک شده وارد مدل رگرسیونی شدند و در مجموع این ابعاد توانستند ۲۹ درصد از واریانس متغیر رفتار مدنی سازمانی معطوف به سازمان را تبیین

جدول ۳

نتایج رگرسیون خشنودی شغلی و ابعاد عدالت سازمانی جهت پیش بینی رفتار مدنی سازمانی معطوف به سازمان

گام	مدل	R	R <sup>۲</sup>	B	SE	β	T	p
گام ۱	عدالت رویه ای	۰/۴۲	۰/۱۷	۰/۲۱	۰/۱۱	۰/۳۱	۱/۹۳	۰/۰۵
گام ۲ ( $\Delta R^2 = 0/12$ )	عدالت توزیعی	۰/۵۴	۰/۲۹	-۰/۳۴	۰/۱۳	۰/۳۳	-۲/۵۲	۰/۰۱

معطوف به همکاران را تبیین کند ( $F = 9/3, p < 0/05$ ). به علاوه ضریب بتا نشان می دهد که جهت ضریب در بعد عدالت تعاملی، به منظور تبیین نقش عدالت تعاملی در رفتار مدنی سازمانی معطوف به همکاران مثبت است (جدول ۴).

نتایج حاصل از اجرای مدل رگرسیونی جهت پیش بینی رفتار مدنی سازمانی معطوف به همکاران نیز نشان داد که از بین عوامل خشنودی شغلی و ابعاد عدالت سازمانی ادراک شده، تنها بعد عدالت تعاملی ادراک شده وارد مدل رگرسیونی شده و این بعد توانسته ۴۰ درصد از متغیر رفتار مدنی سازمانی

جدول ۴

نتایج رگرسیون خشنودی شغلی و ابعاد عدالت سازمانی جهت پیش بینی رفتار مدنی سازمانی معطوف به همکاران

گام	مدل	R	R <sup>2</sup>	B	SE	β	t	P
گام ۱ (ΔR <sup>2</sup> =۰/۴۰)	عدالت تعاملی	۰/۶۴	۰/۴۰	-۰/۵۲	۱/۴۲	۰/۱۲	-۱/۷۳	۰/۰۲
								$p < ۰/۰۵$

با استفاده از آزمون t مستقل (با رعایت پیش فرض های نرمال بودن توزیع و همگنی واریانس ها) مشخص شد که تفاوت بین میانگین ها در متغیرهای جمعیت شناختی جنسیت (با استفاده از آزمون t مستقل (با رعایت پیش فرض های نرمال بودن توزیع و همگنی واریانس ها) مشخص شد که تفاوت بین میانگین ها در متغیرهای جمعیت شناختی جنسیت) و بخش (t=۲/۳۳، p=۰/۰۴۱) و بخش (t=۲/۵۰، p=۰/۰۳) در سطح P<۰/۰۵ و متغیر وضعیت استخدامی (t=۳/۰۱، P=۰/۰۰۳) در سطح P<۰/۰۱ معنی دار است (جدول ۵).

جدول ۵

مقایسه میانگین های رفتار مدنی سازمانی کلی با توجه به متغیرهای جمعیت شناختی

متغیر	میانگین	t	معناداری
جنسیت	زن ۷۵/۷۰	۲/۳۳	۰/۰۴۱*
	مرد ۸۱/۱۰		
تاهل	مجرد ۷۴/۴۸	-۱/۰۴	۰/۳
	متاهل ۷۵/۶۹		
بخش	تولیدی ۷۵/۵۱	۲/۵۰	۰/۰۳*
	اداری ۸۴/۴۴		
شيفت	روزکار ۷۶/۳۲	۰/۱۵	۰/۸۸
	شب کار یا چرخشی ۷۵/۷		
وضعیت استخدامی	رسمی ۸۲/۳۶	۳/۰۱	۰/۰۰۳**
	قراردادی ۷۱/۳۵		

\* $p < ۰/۰۵$       \*\* $p < ۰/۰۱$

## بحث

که بارهای عاملی مشترک در بین این عوامل بسیار بالا است. یافته حاضر با نتایج پژوهش نعمی و شکرکن (۱۳۸۳) همخوان است. آنها با استناد به نظریه گرینبرگ<sup>۱</sup> (۱۹۸۷)، به نقل از نعمی و شکرکن، (۱۳۸۳)، رفتار افراد درون سازمان را نسبت به مداخلات و رفتارهای ناعادلانه توجیه می کنند. این یافته با نتایج نبتچی و همکاران (۲۰۰۷) نیز همسو است.

در پژوهش حاضر، برخلاف پژوهش شکرکن و همکاران (۱۳۸۰) بین خشنودی شغلی و رفتار مدنی سازمانی رابطه معنادار مشاهده نشد. برای تبیین عدم رابطه معنادار بین خشنودی شغلی و رفتار مدنی سازمانی در پژوهش حاضر که همخوان با پیشینه ذکر شده نیست (طبرسا، ۱۳۸۹)، می توان به پژوهش فیشر (۱۹۸۰) استناد کرد که در آن پژوهش، فیشر بین خشنودی شغلی و عملکرد سازمانی رابطه معنادار به دست نیاورد و در تبیین، نتیجه گیری کرد که شاید یک علت این

هدف پژوهش حاضر بررسی ارتباط خشنودی شغلی و ابعاد عدالت سازمانی ادراک شده با رفتار مدنی سازمانی است. یافته های حاصل از ضریب همبستگی ساده نشان داد که بین خشنودی شغلی و ابعاد عدالت سازمانی ادراک شده (شامل عدالت تعاملی، رویه ای و توزیعی) رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. در تبیین همبستگی مثبت و بالا بین خشنودی شغلی و عدالت سازمانی، لی و آلن (۲۰۰۲) عنوان می کنند که چون در هر دو، عوامل شناختی و پردازش ذهنی دخیل هستند، افراد از طریق ارزیابی هایی که انجام می دهند وضعیت موجود را در سازمان واری کرده و در نتیجه این ارزیابی ها از بودن در سازمان، اظهار خشنودی یا ناخشنودی می کنند و یکی از حیطه های دخیل در ارزیابی، چگونگی برخورد منصفانه در محیط کار است. به همین دلیل همبستگی بین این عوامل بسیار بالا بود. همچنین آنها از طریق تحلیل عاملی نشان دادند

1. Greenberg, J.



(متقی، علیپور درویشی و ادیب، ۱۳۸۸). همچنان که ملاحظه شد عدالت سازمانی تاثیر قابل توجهی در رفتار سازمانی دارد و در تبیین چرایی واکنش افراد به پیامدهای غیرمنصفانه، فرآیندها و رویه های نامناسب و مراودات غیرعادلانه بسیار راهگشا است. احساس عدالت در سازمان نه تنها بر نگرش ها، عملکرد و رفتارهای درون سازمان تاثیر دارد، بلکه نحوه برخورد آنها با ذینفعان بیرونی به ویژه مشتریان را نیز تحت تاثیر قرار می دهد (مسترون، ۲۰۰۱). همچنین نتایج نشان داد که بین سن با خشنودی شغلی و سن با رفتار مدنی سازمانی رابطه مثبت معنادار وجود دارد. این یافته ها همسو با نتایج نعامی و شکرکن (۱۳۸۳) و چو و پیروسون (۲۰۱۱) بود. به نظر می رسد در تبیین این یافته می توان به نقش وضعیت استخدامی کارکنان (رسمی یا قراردادی) و ثبات و امنیت شغلی بیشتر کارکنان مسن تر اشاره کرد. یکی دیگر از تبیین های ممکن در مورد ارتباط مثبت و معنادار بین سن و رفتار مدنی سازمانی، ادعای کانگو و کنگر (۱۹۹۳) است. آنها مدعی شده اند که کارکنان با افزایش سن، از روابط مبتنی بر رقابت به روابط مبتنی بر کمک رسانی و همیاری روی می آورند.

از بین متغیرهای پیش بین که خشنودی شغلی، عدالت تعاملی، عدالت رویه ای و عدالت توزیعی را شامل می شود، فقط عدالت تعاملی توانست وارد مدل رگرسیونی پیش بینی رفتار مدنی سازمانی معطوف به همکاران شده و از بین متغیرهای پیش بین به منظور پیش بینی رفتار مدنی سازمانی معطوف به سازمان نیز ابعاد عدالت سازمانی توزیعی و رویه ای توانستند پیش بین باشند. در پژوهش حاضر که همخوان با پژوهش لی و آلن (۲۰۰۲)، نبتچی و همکاران (۲۰۰۱) و رضاییان و میرزاده (۱۳۸۹) است، ابعاد عدالت سازمانی نسبت به خشنودی شغلی پیش بین های بهتری برای رفتار مدنی سازمانی بودند. در تبیین این یافته می توان به استدلال فیشر رجوع کرد که عنوان می کند، چون خشنودی شغلی یک مولفه کلی است لذا نمی تواند پیش بین خوبی از رفتارهای خرد باشد، با توجه به این استدلال در این پژوهش دو متغیر عدالت و رفتار مدنی سازمانی چون در یک سطح قرار دارند، بهتر می توان متغیر ملاک (رفتار مدنی سازمانی) را با توجه به عدالت سازمانی ادراک شده پیش بینی کرد.

مقایسه گروه ها با توجه به متغیرهای جمعیت شناختی، به لحاظ رفتار مدنی سازمانی، نشان می دهد که تفاوت بین زنان و مردان، بخش اداری و تولیدی، استخدام قراردادی و رسمی،

باشد که خشنودی شغلی به صورت کلی در نظر گرفته شده و تلاش شده رابطه آن با یک مولفه خاص سنجیده شود. در این پژوهش نیز از آنجا که خشنودی شغلی به عنوان یک متغیر کلی در نظر گرفته شده (در صورتی که در برخی از ابزارها و پژوهش ها خشنودی شغلی متشکل از مولفه هایی چون خشنودی از همکار، سرپرست، حقوق و ارتقا در نظر گرفته می شود) لذا رابطه معنادار بین خشنودی شغلی و رفتار مدنی سازمانی به دست نیامد. بین ابعاد عدالت سازمانی و رفتار مدنی سازمانی رابطه مثبت و معنادار گزارش شد و همان طور که نشان داده شده است از بین ابعاد عدالت سازمانی ادراک شده، عدالت تعاملی با بعد رفتار مدنی سازمانی معطوف به همکاران رابطه مثبت معنادار و در ابعاد عدالت رویه ای و توزیعی با بعد رفتار مدنی سازمانی معطوف به سازمان رابطه مثبت معناداری وجود دارد. این یافته، با یافته های پژوهش های بارلینگ و فیلیپس، ۱۹۹۳؛ رامین مهر و همکاران، ۱۳۸۸؛ رضاییان و میرزاده، ۱۳۸۹؛ فاکس و اسپکتور، ۲۰۰۵؛ کروپانزانو و بارون، ۱۹۹۱ و چهار چوب نظریه برابری آدامز (۱۹۶۵) همخوان است.

وجود عدالت سازمانی در محل کار بیانگر اهمیت دادن سازمان به کارکنان است. در چنین شرایطی کارکنان نیز به سازمان متعهد می شوند و یک میثاق دو سویه بین کارکنان و سازمان ایجاد می شود که منجر به بروز رفتارهای مدنی سازمانی از سوی کارکنان می شود (نعامی و شکرکن، ۱۳۸۵). در واقع ادراک بی عدالتی اثر مخربی بر اهتمام و انگیزش کارکنان سازمان ها دارد. بی عدالتی و توزیع غیرمنصفانه دستاوردها و ستاده های سازمان موجب تضعیف روحیه کارکنان و تنزل روحیه، تلاش و فعالیت آنها شده و به بروز رفتارهایی از کارکنان می انجامد که نه تنها در دستیابی به اهداف سازمان ساعی نبوده، بلکه به نظر می رسد بیشتر در جهت تخریب نرم و سخت منافع و اهداف سازمان حرکت می کند. کارکنانی که احساس نابرابری می کنند، با واکنش های منفی از جمله امتناع از تلاش، کم کاری و رفتارهای محدود و روبه افول مدنی سازمانی و در شکل افراطی یعنی استعفا از کار به این نابرابری پاسخ می دهند (مختاریان پور، ۱۳۸۷). براساس پژوهش های رفتاری شدت عکس العمل های منفی از عکس العمل هایی که کارکنان به رفتارهای مثبت نشان می دهند به مراتب قوی تر و بیشتر است.

اثرات ادراک بی عدالتی در کارکنان منجر به بروز رفتارهای غیرمدنی می گردد که تهدید کننده فرآیند توسعه سازمان است

(صباحی و عریضی، ۱۳۸۵). این یافته که مردان رفتارهای مدنی سازمانی بیشتری نشان می دهند برخلاف نتایج هیلمن و چن (۲۰۰۵) است، آنها مدعی شده اند که زنان در کل رفتارهای مدنی سازمانی بیشتری دارند.

امنیت شغلی متغیری است که در این پژوهش مورد بررسی قرار نگرفته، و امروزه این مساله جزء دغدغه های اصلی کارکنان است، لذا پیشنهاد می شود که در پژوهش های آتی ارتباط بین امنیت شغلی و متغیرهای پژوهش حاضر مورد بررسی قرار گیرد. همچنین پیشنهاد می شود که در پژوهش های بعدی در مقایسه متغیرهای جمعیت شناختی تناسب بین زیر گروه ها رعایت شده تا با اطمینان بیشتری بتوان در مورد نتایج بحث و نتیجه گیری کرد.

معنادار است (جدول ۵). هرچند که در پیشینه مورد بررسی متغیرهای جمعیت شناختی کمتر مورد بررسی قرار گرفته است، ولی این یافته ها نیاز به تعمق و بررسی بیشتری دارند. همچنین باید به این موضوع نیز اشاره کرد که تعداد زنان و مردان در این پژوهش متناسب نبوده و این مساله به علت تعداد کم زنان نسبت به مردان در سازمان مورد نظر است که می تواند در نتایج حاصل از مقایسه دو جنس تاثیرگذار باشد و جزء محدودیت های پژوهش حاضر ذکر شود. به لحاظ تبیین این تفاوت ها می توان به مساله امنیت شغلی اشاره کرد، به نظر می رسد به دلیل این که مردان نسبت به زنان و همچنین نیروهای رسمی نسبت به قراردادی، از امنیت شغلی بالاتری برخوردار هستند، لذا رفتارهای مدنی سازمانی بیشتری را نشان می دهند

## مراجع

شائمی، ع. و محمودی، س. (۱۳۸۸). بررسی ارتباط رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد سازمان ها. *اولین کنفرانس ملی مدیریت رفتار شهروندی سازمانی*. دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، تهران.

شکرکن، ح.، نعامی، ع.، نیسی، ع. و مهرابی زاده هنرمند، م. (۱۳۸۰). بررسی رابطه خشنودی شغلی با رفتار مدنی سازمانی و عملکرد شغلی در کارکنان برخی از کارخانه های اهواز. *مجله علوم تربیتی و روان شناسی دانشگاه اهواز*، ۴، ۲۲-۱.

صباحی، پ. و عریضی، ح. (۱۳۸۶). بررسی مقایسه ای منابع و پیامدهای استرس شغلی در بین کارکنان زن و مرد بیمارستان های خصوصی شهر اصفهان. *مجله روان شناسی معاصر*، ۳، ۷۴-۸۳.

طبرسا، غ.، اسماعیلی، م. و اسماعیلی، ح. (۱۳۸۹). عوامل موثر بر رفتار شهروندی سازمانی در یک بیمارستان نظامی. *مجله طب نظامی*، ۱۲، ۹۳-۹۹.

فراهانی، ح. و عریضی، ح. (۱۳۸۴). *روش های پیشرفته پژوهش در علوم انسانی*. اصفهان: جهاددانشگاهی.

متقی، پ.، علیپور درویشی، ز. و ادیب، م. (۱۳۸۸). اصطکاک اجتماعی و رفتار شهروندی در سازمان، تبیین نقش مدیریت منابع انسانی و ادراک عدالت. *اولین کنفرانس ملی مدیریت رفتار شهروندی سازمانی*. دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، تهران.

مختاریان پور، م. (۱۳۸۷). بررسی موانع ادراکی تحقق عدالت در سازمان. *فصلنامه سیاسی اجتماعی*، ۵، ۱۶۳-۲۰۰.

ابیلی، خ.، شاطری، ک.، یوزباشی، ع. و فرجی ده سرخی، ح. (۱۳۸۸). رفتار شهروندی سازمانی، ویژگی ها، ابعاد، متغیرهای پیش شرط و پیامدها. *اولین کنفرانس ملی مدیریت رفتار شهروندی سازمانی*. دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، تهران.

خنیفر، ح.، امیری، ع.ن.، جندقی، غ.، احمدی آزر، ه. و حسینی فرد، م. (۱۳۸۹). درگیر شدن در کار و رابطه آن با عدالت سازمانی در چهارچوب نظریه مبادله اجتماعی و فرهنگی. *مدیریت فرهنگ سازمانی*، ۸(۲۱)، ۱۷۷-۲۰۰.

دانایی فرد، ح. و ابراهیمی بلوطبازه، ا. (۱۳۸۸). رفتار شهروندی در سازمان های دولتی: تاملی بر مبانی و رویکردهای تئوریک. *اولین کنفرانس ملی مدیریت رفتار شهروندی سازمانی*. دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، تهران.

رامین مهر، ح.، هادی زاده مقدم، ا. و احمدی، ا. (۱۳۸۸). بررسی رابطه بین ادراک از عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی. *پژوهش نامه مدیریت تحول*، ۱، ۶۵-۸۹.

رحمانی، ز.، یزدانی، ا. و قلیزاده، م. (۱۳۸۸). بررسی موضوعی پول در سازمان ها، معضل یا راهکار؟ *اولین کنفرانس ملی مدیریت رفتار شهروندی سازمانی*. دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، تهران.

رضاییان، ع. و میرزاده، ل. (۱۳۸۹). تاثیر برداشت کارکنان از عدالت سازمانی بر رفتارهای شهروندی سازمانی. *فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری*، ۵، ۹۴-۱۰۲.

نادی، م. و گلپور، م. (۱۳۸۹). رابطه عدالت توزیعی، رویه ای و همانندسازی سازمانی با همکاری در معلمان. *مجله روانشناسی معاصر*، ۵، ۷۱-۸۰.

نعمی، ع. و شکرکن، ح. (۱۳۸۳). بررسی رابطه ساده و چندگانه عدالت سازمانی با خشنودی شغلی در کارکنان یک شرکت صنعتی. *مجله علوم تربیتی و روان شناسی دانشگاه اهواز*، ۲۰، ۷۰-۵۷.

موسوی، م. (۱۳۸۴). رابطه ناخشنودی شغلی با رفتارهای ضد تولید در سازمان های تولیدی و خدماتی شهر اصفهان. پایانامه کارشناسی ارشد. دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان.

مولوی، ح. (۱۳۸۶). *راهنمای عملی SPSS- 13-14 در علوم رفتاری*. اصفهان: انتشارات پویا اندیشه.

میچل، ت. (۱۹۸۳). *مردم در سازمان ها*. ترجمه حسین شکر کن. تهران: انتشارات رشد.

### References

- Adams, S. (1965). Inquiry in social exchange. In L. Berkowitz (ed.), *Advances in experimental Psychology*, 2, 267-299.
- Barling, J., & Phillips, M. (1993). Interactional, formal, and distributive justice in the workplace: An exploratory study. *The Journal of Psychology*, 127, 649-656.
- Baron, R. A., & Byrne, D. (2003). *Social psychology*. Boston: Pearson Publication.
- Bolino, M., & Turnley, W. (2003). Going the extra mile: Cultivating and managing employee citizenship behavior. *Academy of Management Executive*, 17, 60-71.
- Brockner, J., & Siegel, P. (1996). Understanding interaction between procedural and distributive justice. In R. M. Kramer & T. R. Tyler (Eds.), *Trust in organizations: Frontiers of theory and research*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Chou, S. Y., & Pearson, J. (2011). A demographic study of information technology professionals' organizational citizenship behavior. *Journal of Management Research*, 3, 1-15.
- Cropanzano, R., & Baron, R. (1991). Injustice and organizational conflict: The moderating role of power restoration. *International Journal of Conflict Management*, 2, 5-26.
- Erturk, A. (2007). Increasing organizational citizenship behaviors of Turkish academicians. *Journal of Managerial Psychology*, 22, 257-270.
- Fernandez, C., & Awmleh, R. (2006). Impact of organizational justice in an expatriate work environment. *Management Research News*, 29, 701-712.
- Fisher, C. D. (1980). On the dubious wisdom of expecting job satisfaction to correlate with performance. *Academy of Management Review*, 5, 607-612.
- Fox, S., & Spector, P. E. (2005). *Counterproductive work behavior*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Greenberg, J. (1990). Organizational justice: Yesterday, today and tomorrow. *Journal of Management*, 16, 399-432.
- Hui, C., & Lam, S. K. (2001). Can good citizens lead the way in providing quality service? *Academy Management Journal*, 5, 988-95.
- Heilman, M., & Chen, J. (2005). Same behavior, difference consequences: Reactions to Men and women's altruistic citizenship behavior. *Journal of Applied Psychology*, 90, 431-441.
- Kanungo, R., & Conger, J. (1993). Promoting altruism as a corporate goal. *Academy of Management Executive*, 7, 37-48.
- Konovsky, M. (2000). Understanding procedural justice and its impact on business organizations. *Journal of Management*, 26, 489-511.
- Lee, K., & Allen, N. (2002). Organizational citizenship behavior and workplace deviance: The role of affect and cognitions. *Journal of Applied Psychology*, 87, 131-142.
- Masterson, S. S. (2001). A trickle-down model of organizational justice: Relating employees and customers' perceptions of and reactions to fairness. *Journal of Applied Psychology*, 86, 594-604.
- Mendoza, M., & Delara, P. (2007). The impact of work alienation on organizational citizenship

- behavior in the Canary Islands. *International Journal of Organizational Analysis*, 15, 56-76.
- Moorman, R. H. (1991). Relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors: Do fairness perceptions influence employee citizenship? *Journal of Applied Psychology*, 76, 845-855.
- Nabatchi, T., Blomren, B. L., & Henning, G. D. (2001). Organizational justice and workplace mediation: A six factor model, school of public and Environmental Affairs, Indiana Conflict Resolution Institute, Indiana University, Bloomington, Indiana, USA. *International Journal of Conflict Management*, 18, 148 -174.
- Niehoff, B. P., & Moorman, R. H. (1993). Justice as mediator in the relationship between methods of monitoring and organizational citizenship behavior. *Academy of Management Journal*, 36, 527-556.
- Organ, D. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Organ, D. W., & Ryan, K. (1995). Meta analytic review attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. *Personnel Psychology*, 48, 775-802.
- Shaiful, A. K., & Hassan, A., Mohammad, I., Norshimah, A. R., Kamsol, M. K., & Rozihana, S. Z. (2009). Organizational citizenship behavior factor structure among employees in hotel industry. *International Journal of Psychological Studies*, 1, 16-25.
- Spector, P. E. (1997). *Job Satisfaction: Application assessment, causes, and consequence*. SAGE publications, London.
- Weiss, D. J., Dawis, R. V., England, G. W., & Lofquist, L. H. (1967). *Manual for the Minnesota satisfaction questioner*. Minneapolis, MN: The University of Minnesota press.
- Williams, L. J., & Anderson, S. E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behavior. *Journal of Management*, 17, 601-617.
- Yoon, M., & Suh, J. (2003). Organizational citizenship behaviors and service quality as external effectiveness of contact employees. *Journal of Business Research*, 56, 597-611.