

تبیین رابطه عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی

در دانشگاه علوم انتظامی امین

تاریخ دریافت: ۱۳۹۲/۰۷/۰۲

تاریخ اصلاح: ۱۳۹۲/۱۰/۱۵

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۲/۱۲/۲۰

دکتر محمدجواد کاملی^۱ و یاسر عباس زاده^۲

چکیده

زمینه و هدف: عدالت به عنوان یک نیاز اساسی برای زندگی جمعی انسانها همیشه در طول تاریخ مطرح بوده است. تحقیقات مربوط به عدالت سازمانی بیانگر آن است که، به طور بالقوه بسیاری از متغیرهای مربوط به رفتار شهروندی سازمانی را عدالت سازمانی تبیین می‌کند و یکی از مهم‌ترین پیامدهای عدالت سازمانی که اخیراً مورد توجه قرار گرفته است، رفتار شهروندی سازمانی و حیثه‌های مختلف آن می‌باشد. لذا با توجه به اهمیت موضوع در تمام سازمان‌ها، بررسی ادراک کارکنان از عدالت سازمانی و رابطه آن با رفتار شهروندی آنان در سازمان پلیس؛ هدف اصلی این تحقیق را شکل داده و سعی گردیده تا با تعریف این رفتارها و بررسی رابطه ابعاد عدالت سازمانی با رفتار شهروندی، به میزان حساسیت کارکنان به عدالت سازمانی پرداخته شود.

روش: روش تحقیق پیمایشی است و نمونه آماری پژوهش حاضر از بین کلیه کارکنان دانشگاه علوم انتظامی ناجا، به تعداد ۲۶۰ نفر، با استفاده از روش‌های نمونه‌گیری طبقه‌ای و تصادفی انتخاب شده‌اند. جمع‌آوری داده‌ها از طریق ابزار پرسشنامه استاندارد (نیهوف و مورمن و ارگان) که دارای اعتبار مناسبی بوده و پایایی آن ۰/۷۹ محاسبه گردید، صورت گرفته است. داده‌ها با استفاده از آزمون‌های آماری (پیرسون، فریدمن، کروسکال-والیس، کولموگروف اسمیرنوف و...) مورد تجزیه تحلیل قرار گرفته‌اند.

یافته‌ها: یافته‌ها نشان می‌دهد که عدالت در دو بعد رویه‌ای و مراوده‌ای با ابعاد رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنی داری دارد، اما با بعد عدالت توزیعی رابطه مثبت و معناداری نداشته است. **نتیجه‌گیری:** به نظر می‌رسد، ادراک کارکنان از میزان رعایت عدالت در سازمان با رفتار شهروندی آنان رابطه داشته، لذا با توجه به روابط به دست آمده بین متغیرها پیشنهاد می‌گردد؛ مدیران سازمان حساسیت بیشتری نسبت به ادراک کارکنان از عدالت سازمانی نشان دهند و سعی نمایند وضع موجود ادراک کارکنان از عدالت سازمانی را مشخص کنند تا نقاط قوت و ضعف در این زمینه مشخص گردد، سپس بر اساس اهداف و چشم‌اندازهای سازمان برنامه‌ای جامع در راستای بهبود رفتار شهروندی سازمانی فراهم گردد. **واژگان کلیدی:** رفتار شهروندی سازمانی، عدالت رویه‌ای، عدالت توزیعی، عدالت مراوده‌ای.

□ استناد: کاملی، محمدجواد؛ عباس‌زاده، یاسر (بهار، ۱۳۹۳). تبیین رابطه عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در دانشگاه علوم انتظامی

امین. فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، ۹(۱)، ۱۰۸-۱۳۴.

۱. استادیار دانشگاه علوم انتظامی امین؛ نویسنده مسول p.h.d.kameli@gmail.com

۲. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت منابع انسانی دانشگاه علوم انتظامی امین

مقدمه

امروزه شهروندان به عنوان افرادی که تشکیل دهنده اجتماعات مختلف بشری هستند، کانون توجه بسیاری از پژوهشگران می‌باشند. همه دولت‌ها برای حفظ ثبات و تحقق اهداف خود، شهروندان را در رأس امور می‌بینند (باربالت^۱، ۱۳۸۳). بنابراین آشکار است که شهروندان در دنیای امروز از منابع بسیار مهم دولت‌ها تلقی می‌گردند و رفتار آنها برای مدیران دولتی بسیار با اهمیت تلقی می‌شود. از این رو طی دو دهه اخیر تحقیقات بسیاری در زمینه رفتار شهروندی سازمانی صورت گرفته و اهمیت آن همچنان در حال افزایش است. اما عمده این پژوهش‌ها در حوزه مدیریت بازرگانی صورت گرفته و سهم مدیریت دولتی که به یقین مبنای رفتار شهروندی را باید در آن جستجو نمود، تنها محدود به سنجش میزان رفتار شهروندی سازمانی در سازمان‌های دولتی بوده است.

نتایج این تحقیقات بر لزوم توجه به رفتار شهروندی در سازمان‌های دولتی برای بهبود کارایی و اثربخشی در این سازمان‌ها تأکید نموده‌اند. شرایط متحول و حاکم بر سازمان‌ها، افزایش رقابت و لزوم اثربخشی آن‌ها در چنین شرایطی، نیاز آن‌ها را بیش از پیش آشکار نموده است، نسلی که از آن‌ها به عنوان سربازان سازمانی یاد می‌شود. این کارکنان بی تردید، وجه ممیز سازمان‌های اثربخش از غیراثربخش هستند چراکه سازمان را موطن خود می‌دانند و برای تحقق اهداف آن، بی هیچ چشم داشتی افزون بر نقش رسمی خود عمل نموده و از هیچ تلاشی دریغ نمی‌کنند. امروزه از تلاش‌های فراتر از حد انتظار، داوطلبانه، سودمند و مفید، تحت عنوان رفتارهای افزون بر نقش یا رفتارهای شهروندی سازمانی یاد می‌کنند. اکثر مدیران نیز خواهان کارکنانی هستند که بیش از وظایف شرح شغل خود فعالیت می‌کنند. آن‌ها به دنبال کارکنانی هستند که به فراسوی انتظارات می‌روند، به میل و خواست خود به رفتارهایی دست می‌زنند که جزو وظایف رسمی شغلی شان نیست و به طور کلی رفتار شهروندی سازمانی بالایی دارند.

در آخرین دهه ی قرن بیستم بیشتر توجهات اندیشمندان و پژوهشگران حول محور عدالت سازمانی به عنوان یک مفهوم مهم و موضوع اصلی تحقیق در روانشناسی صنعتی و سازمانی بوده است. عدالت در سازمان بیانگر برابری و لحاظ رفتار اخلاقی در یک سازمان می‌باشد.

(کورپانزو^۱، ۱۹۹۷: ۳۵۰) عدالت سازمانی به علت ارتباط آن با فرآیندهای حیاتی سازمانی مثل: تعهد سازمانی، شهروند مداری، رضایت شغلی و عملکرد اهمیت زیادی پیدا کرده است. (کولکوئیت^۲، ۲۰۰۲: ۲۳۵) علاوه بر این، ادبیات اخیر بیانگر رابطه ی بین سبک رهبری، تصمیم گیری و عدالت سازمانی است. (تاتوم^۳، ۲۰۰۲: ۲۳۲)

با توجه به این موضوع که ادراک کارکنان از عدالت سازمانی، نه تنها دارای تأثیر مهمی بر متغیرهایی نظیر رضایت شغلی، انگیزش و رفتار شهروندی است، بلکه دارای تأثیر مهمی بر تقویت عملکرد کارکنان می باشد. بنابراین می توان گفت که سازمان ها با شناخت بهتر ابعاد چنین رفتارهایی و توسعه راهکارهایی برای تقویت و پرورش آنها می توانند در جهت تأثیر مثبت بر ادراک کارکنان از کیفیت خدمات ارائه شده و در نهایت بهره‌وری بیشتر گام‌های قابل ملاحظه‌ای بردارند.

بدیهی است در سازمان نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران، رویکرد افزایش بهره‌وری کارکنان، مشارکت فعال آنان و در نتیجه عملکرد مثبت کارکنان همانند سایر سازمان‌ها، از اهمیت بالایی برخوردار است و تحقیقات گسترده‌ای که در سال‌های اخیر در سایر کشورها و در حوزه رفتار شهروندی سازمانی کارکنان و عوامل مؤثر بر آن صورت گرفته است، نشان دهنده اهمیت موضوع استقرار عدالت سازمانی و تأثیر آن بر عملکرد سازمان‌ها بوده است؛ لذا با توجه به ضرورت انجام تحقیقی جامع در سازمان پلیس و تجربیات محقق در حوزه جبران خدمات منابع انسانی، ضرورت انجام تحقیق "تبیین رابطه عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی" در دانشگاه علوم انتظامی امین شکل گرفت.

پیشینه تحقیق:

تحقیقات متعددی در زمینه عوامل مؤثر در بروز رفتارهای شهروندی سازمانی انجام شده است. در این رابطه متغیرهای زیادی از جمله رضایت شغلی^۴، ویژگی‌های شخصیتی، رفتارهای رهبری^۵، تعهد

-
1. Cropanzano
 2. Colquitt
 3. Tatum
 4. Job Satisfaction
 5. Leadership Behaviors

سازمانی^۱، رهبری تحول آفرین^۲، حمایت سازمانی^۳، فرهنگ سازمانی^۴، کنترل مدیریتی^۵، عدالت سازمانی مورد شناسایی قرار گرفته‌اند. لیند و ارلی^۶ (۱۹۹۱) معتقدند که رابطه مستقل بین رفتار شهروندی و عدالت رویه‌ای را می‌توان با استفاده از مدل ارزش گروهی عدالت رویه‌ای تبیین کرد. مدل ارزش گروهی بر این باور است که کارمند رویه‌ها را تا آن حد عادلانه می‌بیند که وی را به این نتیجه رساند که عضو قابل احترام و ارزشمندی از گروه کاری است. کونووسکی و پیو^۷ (۱۹۹۴) با مطالعه رابطه غیر مستقیم بین عدالت رویه‌ای و رفتار شهروندی سازمانی دریافتند که عدالت رویه‌ای اعتماد کارمندان را به سرپرست افزایش می‌دهد و کارمندان نیز با تقویت رفتار شهروندی سازمانی سعی می‌کنند آن را جبران کنند. در عین حال مورمان^۸ (۱۹۹۸) به این نتیجه رسید که عدالت رویه‌ای یکی از عوامل تعیین کننده حمایت اداری از سازمان و آن نیز به نوبه خود تعدیل کننده رابطه عدالت رویه‌ای با رفتار شهروندی بوده است. به طور مشابه مترسون^۹ و همکاران (۲۰۰۰) نشان دادند که عدالت رویه‌ای از طریق متغیر میانجی حمایت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی مؤثر است و اخیراً نیز رابینسون و موریسون^{۱۰} (۲۰۰۲) گزارش کردند که وقتی کارمندان احساس کنند، کارفرمایشان نمی‌تواند تعهدات استخدامی خود را انجام دهد (یعنی عادلانه رفتار کند)، احتمال کمتری وجود دارد که در رفتار شهروندی مشارکت کنند. نمونه‌هایی از تحقیقات انجام شده در رابطه با زمینه‌های رفتار شهروندی سازمانی در جدول ذیل نشان داده شده است. ویلیامز^{۱۱} و همکاران (۲۰۰۲) در تحقیقی که با عنوان عدالت و رفتار شهروندی سازمانی با یک نمونه ۴۱۱ نفری از کارمندان در صنعت‌ها و سازمان‌های مختلف انجام شد،

-
1. Organizational Commitment
 2. Transactional Leader
 3. Perceived Organization Support
 4. Organizational Culture
 5. Managment Control System
 6. Lind& Earley
 7. Konovsky&Pugh
 8. Moorman
 9. meterson et al
 10. Robinson&Morison4
 11. Williams et al

دریافتند زمانی که کارمندان درک مثبتی از رفتارهای منصفانه از سوی سرپرستان داشته باشند رفتار شهروندی بیشتری را از خود نشان می‌دهند. گیپ و همکاران^۱ (۲۰۰۵) رفتار شهروندی و درک عدالت سازمانی در کار دانشجویی را بررسی کردند. یافته‌های مطالعات آنها نشان داد، اگر دانشجویان عدالت سازمانی بیشتری را احساس کنند رفتار شهروندی بیشتری (نوع دوستی) را در محیط کار از خود نشان می‌دهند. الکساندر و رادمن^۲ در سال (۲۰۰۵) در تحقیقی که با عنوان نقش عدالت رویه ای و توزیعی در رفتارهای سازمانی انجام دادند به این نتیجه رسیدند که بین بعد عدالت با رفتارهای سازمانی که رفتار شهروندی سازمانی یکی از این ابعاد بود رابطه معناداری وجود دارد و این رابطه در بعد عدالت رویه ای قوی تر می‌باشد. مسر و وایت^۳ (۲۰۰۶)، در پژوهشی تحت عنوان خلق کارکنان، ادراک انصاف^۴، و رفتار شهروندی سازمانی، به بررسی تأثیرات عدالت بر رفتار شهروندی سازمانی پرداخته است. یافته‌های آنان نشان داد؛ ادراک کارکنان از انصاف بر احتمال انجام رفتار شهروندی سازمانی تأثیرگذار است. آنان بیان کردند ادراک کارکنان از انصاف ممکن است تأثیرات پایداری در مقایسه با خلق آنان روی رفتارهای فرانقشی شان داشته باشد. البته آنها پیشنهاد می‌کنند تحقیقات بیشتری لازم است تا این مسئله با قطعیت بیان شود. ارتاک^۵ (۲۰۰۷)، در پژوهش افزایش رفتار شهروندی سازمانی افراد آکادمیک، نقش عدالت سازمانی و اعتماد به سرپرست^۶ را در افزایش رفتار شهروندی سازمانی بررسی می‌کند. یافته‌ها نشان می‌دهد، که اعتماد به سرپرست به طور کامل میانجیگر رابطه میان عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی معطوف به سازمان است، با وجود این، تا حدودی هم میانجیگر رابطه میان عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی و رفتار شهروندی معطوف به افراد است.

راجر کومار^۷ و همکاران در سال ۲۰۱۲ طی پژوهشی با عنوان «رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و عدالت سازمانی در محل کار» تأثیر رفتار شهروندی سازمانی و عدالت سازمانی در

-
1. Gyp et al
 2. Alexander and Radmn
 3. meser and White
 4. Fairness
 5. ErTurk A
 6. Trust in supervisor
 7. Roger Kumar

افزایش میزان اثر بخشی سازمان را مورد بررسی قرار دادند. نتایج حاصله بیانگر آن بود که کارکنان زمانی حداکثر رفتار شهروندی سازمانی را دارند و اثربخشی را افزایش می‌دهند که احساس نمایند؛ عدالت سازمانی در مورد آنها رعایت می‌گردد. پژوهش بلاکلی^۱ و همکاران (۲۰۰۵) نشان داد، عدالت سازمانی با رفتار شهروندی به طور مثبت در ارتباط است. که این یافته‌ها از پژوهش‌های گذشته حمایت می‌کنند و اظهار می‌کند که محیط کار منصفانه برای ارتقای عملکرد^۲ و رفتار شهروندی سازمانی دارای اهمیت است. (بلاکلی، آندریوز^۳، مورمان؛ ۲۰۰۵: ۲۶۷)

در مجموع جدول شماره یک تحقیقات انجام شده در خصوص رابطه عدالت سازمانی با رفتار شهروندی را به طور خلاصه نشان می‌دهد:

جدول ۱: سابقه تحقیقات انجام شده در خصوص ارتباط عدالت سازمانی و رفتار شهروندی

ردیف	صاحب نظر	سال	خلاصه ایده
۱	اسکارلیکی و لاتام	۱۹۹۷	بررسی نقش آموزش در ایجاد احساس عدالت در مدیران و بروز رفتار شهروندی در کارکنان
۲	گرینبرگ	۲۰۰۴	مطالعه تاثیر وجود احساس نابرابری در زیردستان بر تضعیف رفتارهای شهروندی کارکنان
۳	نیهوف و مورمن	۱۹۹۳	بررسی نقش اعتماد در ایجاد عدالت سازمانی و بروز رفتارهای شهروندی از سوی کارکنان
۴	ارگان	۱۹۹۰	عدالت رویه‌ای از طریق حس ارزشمند بودن باعث بروز رفتارهای شهروندی در سازمان می‌شود
۵	بل و همکاران	۱۹۹۴	مطالعه تاثیر احساس مجازات ناعادلانه بر تضعیف رفتار شهروندی سازمانی
۶	لیندا و ارلی	۱۹۹۱	تبیین رابطه مستقل میان عدالت رویه‌ای و رفتار شهروندی از طریق مدل ارزش گروهی
۷	کونووسکی و پیو	۱۹۹۴	مطالعه تاثیر عدالت رویه‌ای بر رفتار شهروندی از طریق مفهوم اعتماد
۸	مترسون و همکاران	۲۰۰۰	بررسی نقش عدالت رویه‌ای در ایجاد رفتار شهروندی از طریق مفهوم حمایت سازمانی
۹	رایبسنون و موریسون	۲۰۰۲	عدم رعایت تعهدات استخدامی از سوی مدیران باعث کاهش مشارکت کارکنان در بروز رفتارهای شهروندی می‌شود.

پژوهشی دیگر توسط مردانی و حیدری انجام شد، که نتایج آن نشان می‌دهد که عدالت

1. Blakely
2. Performance
3. Ndryvz

سازمانی با رفتارمدنی سازمانی ارتباط معنی داری دارد و نتایج حاصل با مطالعات بیان شده در پیشینه تحقیق همسو می‌باشند. نتایج این مطالعه، اهمیت و نقش عدالت سازمانی را به عنوان یک ابزار انگیزش^۱ مهم در رفتارهای کارکنان بیان می‌کند. (مردانی حموله، حیدری، ۱۳۸۸: ۵۱)

نظر به اینکه توجه به ابعاد مختلف رفتار مدنی سازمانی کارکنان و شناسایی دقیق آن ابعاد، پیامدها^۲ی مفیدی برای برنامه ریزی، سازماندهی، افزایش کارایی^۳ و عملکرد بالای آنان دارد، توجه به عدالت سازمانی دارای اهمیت است. (مردانی حموله، حیدری، ۱۳۸۸: ۵۲)

مبانی نظری تحقیق

بخش اول: رفتار شهروندی:

رفتار شهروندی سازمانی، ابتدا در سال ۱۹۸۷ توسط کان^۴ و کتز^۵ به عنوان رفتارهای فراتر از تعریف شد اما پژوهش‌های اصلی درباره این مفهوم از ۳۰ سال قبل یعنی از زمانی که ارگان^۶ و باتمان، آن را با همین نام (رفتار شهروندی سازمانی) معرفی کردند آغاز شد. مفهوم رفتار شهروندی سازمانی (OCB) اولین بار در سال ۱۹۸۳ میلادی مطرح و به دنیای علم ارائه شد و آن را در دو قالب مفهوم سازی کردند:

کمک‌های مثبت همچون وقت شناسی و انجام دادن امور فراتر از آنچه بر طبق وظایف رسمی سازمان برای فرد تعریف شده است.

دوری جستن از وارد نمودن زیان و خسارت و ایجاد مزاحمت برای همکاران یا سازمان همچون اجتناب از شکوه و شکایت و یا سرزنش دیگران بابت چیزهای کم اهمیت. اورگان در بازنگری خود در سال ۱۹۹۰ میلادی، این نکته را مورد توجه قرار داد که اجتناب از ایجاد

-
1. Motivation
 2. Consequences
 3. Efficiency
 4. Kahn
 5. Katz
 6. Organ

صدمه و مزاحمت از اهمیت زیادی برخوردار است، اگر چه در میان اشکال مختلف رفتار شهروندی سازمانی کمتر مورد توجه قرار گرفته است (مارکوزی و زین^۱، ۲۰۰۴: ۸۹).

این اعمال که در محل کار اتفاق می‌افتند را این گونه تعریف می‌کنند: «مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که بخشی از وظایف رسمی فرد نیستند، اما با وجود این، توسط وی انجام و باعث بهبود مؤثر وظایف و نقشهای سازمان می‌شوند.» (اپل بام و همکاران^۲، ۲۰۰۴: ۱۹) به عنوان مثال یک کارگر ممکن است نیازی به اضافه کاری و تا دیر وقت در محل کار ماندن نداشته باشد، اما با وجود این برای بهبود امور جاری و تسهیل شدن جریان کاری سازمان، بیشتر از ساعت کاری رسمی خود در سازمان می‌ماند و به دیگران کمک می‌کند (کروپانزانو و بیرن^۳، ۲۰۰۰: ۷).

ارگان (۱۹۸۸) همچنین معتقد است که رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و داوطلبانه است که مستقیماً به وسیله سیستم‌های رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده، اما باعث ارتقای اثربخشی و کارایی عملکرد سازمان می‌شود. (کوهن و کول^۴، ۲۰۰۴: ۹۵)

بنابراین رفتار شهروندی سازمانی برای بقای سازمان حیاتی است. مطابق دیدگاه نظریه پردازانی چون اورگان، رفتار شهروندی سازمانی با حداکثرسازی کارایی در صدد ارتقای عملکرد سازمانی است. (مورفی^۵ و همکاران، ۲۰۰۲: ۱۰۵)

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

جدول ۲: خلاصه‌ای از ابعاد عملکرد کاری درون نقش و فرا نقش کارکنان

1. Markvzy and saddle
2. Apple bam et al.
3. Cropanzano & biren
4. Cohen & kol
5. Murphy

نظریه پرداز					ابعاد رفتار شهروندی سازمانی
ویلیام اندرسون (۱۹۹۱)	گراهام (۱۹۹۱)	گراهام (۱۹۸۹) بلکلی (۱۹۹۵)	اورگان ۱۹۸۸- ۱۹۹۰	اسمیت، اورگان و نیر (۱۹۸۳)	
OCB-I	-	کمک بین فردی	نوع دوستی، احترام و تکریم، صلح و آشتی	نوع دوستی	رفتار امدادی
-	-	-	جوانمردی	-	جوانمردی
-	وفاداری	وفاداری گرابی	-	-	وفاداری
OCB-O	اطاعت سازمانی	-	-	تعهد عمومی	تعهد سازمانی
-	-	ابتکار فردی	وجدان کاری	-	ابتکار فردی
-	مشارکت سازمانی	-	فضیلت شهروندی	-	فضیلت شهروندی
-	-	-	-	-	خود بهبودی
نظریه پرداز					ابعاد رفتار شهروندی سازمانی
ون اسکوتر (۱۹۹۶)	بورمن و موتوویلدو (۱۹۹۳-۱۹۹۷)	گتورگی و بریف (۱۹۹۲)			
تسهیلات بین فردی	کمک و مشارکت با دیگران	کمک به همکاران			رفتار امدادی
-	کمک و مشارکت با دیگران	-			جوانمردی
-	تصدی، پشتیبانی و حمایت از اهداف سازمانی	اشاعه حسن نیت			وفاداری
اهدای شغلی	پیروی از قوانین و رویه‌های سازمانی	-			تعهد سازمانی
اهدای شغلی	تلاش‌های فرا نقش برای انجام کارهای اساسی	پیشنهاد‌های سازنده			ابتکار فردی
-	-	حمایت از سازمان			فضیلت شهروندی
-	-	خود بهبودی			خود بهبودی

ابعاد و مدل‌های رفتار شهروندی:

علی‌رغم توجه فزاینده به موضوع رفتارهای شهروندی، با مروری بر ادبیات این حوزه، فقدان اجماع درباره ابعاد این مفهوم آشکار می‌شود. لذا در این خصوص تعدادی از مدل‌هایی که ابعاد رفتار شهروندی را بیان کرده‌اند تشریح می‌نماییم:

۱- ابعاد و مدل‌های رفتار شهروندی از نظر پادساکوف:

بررسی‌های پادساکف^۱ (۲۰۰۰) نشان داد که تقریباً سی نوع متفاوت از رفتار شهروندی قابل تفکیک است و تعاریف متعددی از آن به عمل آمده است که البته همپوشانی‌های زیادی بین آنها وجود دارد. داده‌های به دست آمده در قالب ۷ دسته از رفتارها قابل طبقه‌بندی، استخراج شده اند که عبارتند از: رفتارهای کمک‌کننده^۲، جوانمردی^۳، وفاداری سازمانی^۴، اطاعت سازمانی^۵، ابتکارات فردی^۶، رفتار مدنی^۷ و توسعه شخصی^۸.

۲- ابعاد و مدل‌های رفتار شهروندی از نظر بولینو:

بولینو و همکاران^۹ (۲۰۰۳) مؤلفه‌های زیر را به عنوان شاخص‌های رفتار شهروندی سازمانی معرفی نمودند: وفاداری وظیفه‌شناسی مشارکت (اجتماعی، حمایتی، وظیفه‌ای و مدنی) توجه و احترام و فداکاری تحمل‌پذیری (روحیه جوانمردی).

۳- ابعاد و مدل‌های رفتار شهروندی از نظر ارگان:

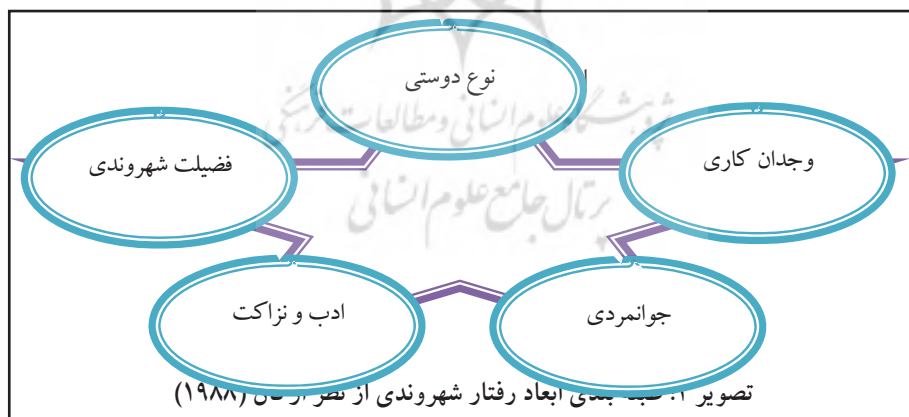
ارگان (۱۹۹۰) نیز پنج بعد رفتار شهروندی را این گونه بیان می‌دارد: وجدان کاری: به این معنی که کارکنان نقش خود را به خوبی و بیشتر از حداقل وظیفه مورد نیازشان انجام دهند. (ارگان، ۱۹۹۸: ۹)
نوع دوستی: به رفتار یاری‌دهنده‌ی افراد به صورت کاملاً داوطلبانه و به منظور کمک به همکاران، نوع دوستی گویند. (اسلامی و سیار، ۱۳۸۶: ۵۷)
فضیلت شهروندی: رفتارهایی که حاکی از مشارکت فعال و مسئولانه افراد در حین انجام وظیفه، و به طور کلی حساسیت بالا نسبت به حیات سازمان و کارهایی که موجب افزایش وجهه سازمان

1. Padsakf
2. Helping behavior
3. Sportsmanship
4. Organizational loyalty
5. Organizational compliance
6. Individual initiative
7. Civil behavior
8. Self development
9. Bvlynv et al.

می‌شود). ارگان، ۱۹۸۸: ۱۵)

جوانمردی: رفتارهایی که به صبر و شکیبایی در برابر موقعیت‌های مطلوب و مساعد، بدون اعتراض، نارضایتی و گله مندی اشاره دارد. (هویدا و نادری، ۱۳۸۸: ۱۰۵)
احترام و تکریم: این بعد نشان دهنده نحوه رفتار افراد با همکاران، سرپرستان و مخاطبان سازمان است. (کاستور و همکاران، ۲۰۰۴: ۳۰)

ارگان بعد از برشمردن این ابعاد، یادآوری می‌کند که هر پنج بعد رفتار شهروندی ممکن است همزمان ظهور پیدا نکنند. برای مثال، افرادی که ما فکر می‌کنیم وظیفه شناسی دارند، ممکن است همیشه نوع دوست و فداکار نباشند، یا اینکه برخی از این ابعاد، مانند نوع دوستی و وظیفه شناسی، تاکتیکی برای تحت تأثیر قرار دادن مدیران سازمان باشد؛ یعنی کارکنان سعی می‌کنند با انجام این اعمال، بر روند تصمیم‌گیری مدیران سازمان برای ارتقا یا اعطای پاداش به آنها تأثیر بگذارند. در این حالت، کارکنان سازمان از "سرباز خوب"^۲ بودن برای سازمان به "هنرپیشه خوب" بودن تبدیل می‌شوند. (پادساکوف و همکاران، ۲۰۰۴: ۳۰)



بخش دوم: عدالت سازمانی

1. Castor
2. Good Soldier

در طول تاریخ یکی از آرزوهای اساسی انسان اجرای عدالت و تحقق آن در جامعه بوده است. در این خصوص مکتب‌ها و اندیشه‌های گوناگون بشری و الهی راه‌های متفاوتی را برای تمییز و استقرار آن پیشنهاد کرده‌اند. اولین تعاریف درباره عدالت به سقراط، افلاطون و ارسطو منسوب است. یکی از مهم‌ترین پرسش‌های سقراط، در مورد سرشت عدالت بود. بعد از سقراط، شاگردش افلاطون در کتاب جمهوری (مهم‌ترین اثر خود) بحثی را عدالت نامید که نخستین و قدیمی‌ترین بحث تفصیلی درباره عدالت در فلسفه سیاسی قدیم است. (مرامی، ۱۳۷۸: ۱۵)

در تمامی اندیشه‌های سیاسی اسلام، مبنا و زیر بنای تمامی اصول نیز عدالت است. آیات الهی اشاره دارند که پیامبران را با مشعل‌های هدایت فرستادیم و به آنها کتاب و میزان دادیم تا عدالت را بر پا دارند. (اخوان کاظمی، ۱۳۸۲: ۵۱) بعثت پیامبران و تشریح ادیان به منظور تحقق قسط و عدل با مفهوم وسیع کلمه در نظام حیات انسان بوده است تا آنجا که از رسول خدا (ص) نقل شده است: «کشور با کفر می‌ماند اما با ظلم ماندنی نیست». (اخوان کاظمی، ۱۳۸۲: ۷۳)

به این ترتیب ملاحظه می‌شود که عدالت و استقرار آن به عنوان یک نیاز برای جوامع انسانی مطرح بوده است. آبراهام مازلو به عنوان برجسته‌ترین روانشناس در حوزه انگیزش، سلسله مراتبی از نیازهای انسانی را مطرح کرد که اگر چه عدالت در این سلسله مراتب جایی ندارد، اما با این حال مازلو از اهمیت آن آگاه بوده و نسبت به پیامدهای ناشی از بی‌عدالتی هشدار داده است. مازلو عدالت را تقریباً یک نیاز اساسی مطرح کرده و آن را به همراه انصاف، صداقت و نظم در یک گروه قرار داده است و از آنها به عنوان پیش شرط‌های اساسی برای ارضای نیازها یاد کرده است. (تیلور، ۲۰۰۳: ۱۴۵)

ابعاد عدالت سازمانی:

موضوع دیگری که در حوزه مطالعات عدالت سازمانی به آن پرداخته شده است، انواع عدالت در سازمان‌ها، پیش شرط‌ها و پیامدهای آن است. در عمده تحقیقات، عدالت یک مفهوم چند وجهی و گسترده است و در رشته‌ها و شاخه‌های مختلف دارای یک مفهوم فلسفی و به معنای عدم تبعیض

و رعایت منصفانه تفاوتهاست؛ بنابراین در تحقیق حاضر عدالت سازمانی در سه بعد مورد بررسی قرار گرفته است الف. عدالت توزیعی: در حدود ۴۰ سال پیش روانشناسی به نام جی استیسی آدامز نظریه برابری اش را ارائه کرد و در این نظریه نشان داد که افراد مایلند، درقبال انجام کار پاداش منصفانه‌ای دریافت کنند؛ به عبارت دیگر به اندازه همکارانشان از پاداش‌های انجام کار بهره‌مند شوند. (گرینبرگ، ۲۰۰۲) کارکنانی که احساس نابرابری می‌کنند، با واکنش‌های منفی از جمله امتناع از تلاش، کم کاری و رفتارهای ضعیف شهروندی سازمانی و در شکل حاد آن استعفا از کار به این نابرابری پاسخ می‌دهند. (گرینبرگ، ۲۰۰۲)

به بیان دیگر حدی که افراد پاداش‌ها را با عملکرد مرتبط می‌دانند، عدالت توزیعی گویند. (رضائیان، ۱۳۸۴، ص ۴۳) ب- عدالت رویه‌ای: به عادلانه بودن شیوه‌های مورد استفاده برای تعیین پیامدهای شغلی اشاره دارد. (شکرکن و نعیمی، ۱۳۸۳: ۵۸). اجرای عدالت مستلزم اتخاذ رویه‌های عادلانه است؛ یعنی صرف نظر از اینکه اساس و محتوای قانون باید عادلانه باشد، فرآیندی که قرار است عدالت از آن منتج شود نیز باید عادلانه باشد. رعایت عدالت و انصاف در رویه‌ی اجرا باید فرصت مساوی برد برای همگان فراهم آورد. از این رو می‌توان گفت عدالت مستلزم صراحت قوانین است و رویه‌ی اجرای قوانین زمانی عادلانه است که امکان بهره‌مندی از قانون را به سهولت در اختیار همگان قرار دهد. عدالت رویه‌ای عبارت است از برابری ادراک شده از وسایل مورد استفاده برای توزیع جبران حقوق و مزایا. (کونوفسکی، ۱۹۹۳: ۷۰۴) ج- عدالت مراوده‌ای: عدالت مراوده‌ای بر جنبه بین شخصی تصمیم‌گیری، به خصوص برابری رفتار تصمیم‌گیرندگان در فرآیندهای تصمیم‌گیری تأکید دارد. رفتار بین شخصی شامل، اعتماد در روابط و رفتار افراد با تواضع و احترام می‌باشد. وضع مناسب رویه‌ها به وسیله پنج رفتار: توجه ناکافی به داده‌های کارکنان، جلوگیری از تعصب شخصی، استفاده سازگار از معیار تصمیم‌گیری، بازخور به موقع، توجه یک تصمیم‌تعریف می‌شود. این عوامل نقش مهمی را در ادراک کارکنان از برابری، پذیرش تصمیمات و گرایش به سمت سازمان دارد. (کونوفسکی و کروپانزائو، ۱۹۹۱: ۷۰۲)

1. Greenberg

2. Konovsky

تبیین رابطه عدالت سازمانی با رفتار شهروندی:

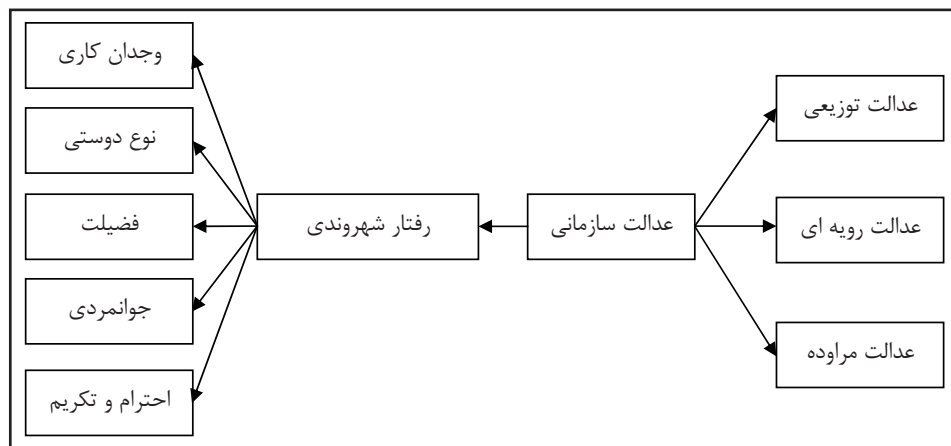
رابطه بین عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی از موضوعات جدیدی است که در این پژوهش مورد بررسی قرار خواهد گرفت. نتیجه این پژوهش و پژوهش‌های دیگری که در مورد نظریه عدالت سازمانی انجام شده است، اهمیت و نقش آن را به عنوان یک ابزار انگیزشی مهم در رفتار سازمانی بیان می‌کند و جا دارد که مسئولان و مدیران سازمان‌ها آن را مد نظر قرار دهند.

بر اساس نظریه عدالت سازمانی می‌توان پیش‌بینی کرد که کارکنان در قبال وجود یا عدم وجود عدالت سازمانی در محل کار، واکنش نشان می‌دهند. یکی از این واکنش‌ها افزایش یا کاهش برون داد است، به این معنا که اگر کارکنان مشاهده کنند که در سازمان عدالت اجرا نمی‌شود دچار نوعی تنش منفی می‌شوند، در نتیجه برای کاهش این تنش سعی می‌کنند میزان درون داده‌ها و مشارکت‌های خود را در سازمان کاهش دهند. در چنین مواردی ممکن است رفتار شهروندی آنها کاهش یابد. برعکس، اگر کارکنان ادراک کنند که در محل کار عدالت سازمانی وجود دارد برانگیخته می‌شوند تا با انجام رفتارهای یاری دهنده مانند رفتار شهروندی سازمان، درون داده‌ها و مشارکت خود را در سازمان افزایش دهند.

مدل مفهومی تحقیق:

در این تحقیق به بررسی ابعاد ارتباطی بین دو الگوی ارائه شده توسط نیهوف و مورمن (۱۹۹۳) عدالت سازمانی و الگوی ارگان (۱۹۸۸) رفتار شهروندی سازمانی، پرداخته شده و مدل مفهومی تحقیق شکل گرفته است. (تصویر ۲)

در این پژوهش متغیر عدالت سازمانی به عنوان متغیر مستقل و متغیر رفتار شهروندی سازمانی به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته شده است.



تصویر شماره ۲. مدل مفهومی تحقیق بر اساس نیهف و مورمن (۱۹۹۳) از عدالت سازمانی و رفتار شهروندی بر اساس ارگان (۱۹۸۸)

روش

روش تحقیق پژوهش حاضر بر مبنای هدف کاربردی و از نظر روش تحقیق همبستگی می باشد. جمع آوری داده ها با روش میدانی و با استفاده از ابزار پرسشنامه ارگان (۱۹۹۶) برای بررسی رفتار شهروندی سازمانی و برای سنجش میزان ادراک کارکنان از عدالت سازمانی از پرسشنامه استاندارد نیهوف و مورمن (۱۹۹۳) که با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ به ترتیب پایایی هر کدام ۰/۷۹ و ۰/۹۱ محاسبه شده است. اعداد مذکور بیانگر این است که پرسشنامه ها از پایایی لازم برخوردار و از نظر اعتبار محتوایی نیز خبرگان آن را مورد تأیید قرار داده اند. جامعه آماری پژوهش کلیه کارکنان دانشگاه علوم انتظامی ناجا (۸۰۰ نفر)، اعم از کادر اداری و اعضای هیات علمی در سال تحصیلی ۹۲ - ۹۱ می باشند. حجم نمونه با استفاده از جدول مورگان ۲۶۰ نفر تعیین و با استفاده از روش نمونه گیری طبقه ای و تصادفی ساده نسبت به انتخاب آزمودنی ها اقدام، به منظور تجزیه و تحلیل داده های تحقیق از روشهای آمار توصیفی و آزمون های آمار استنباطی (کولموگروف اسمیرنوف^۱، آزمون ضریب همبستگی پیرسون^۲ آزمون تحلیل واریانس داده های رتبه ای کروسکال-والیس^۳

1. kolmogorove-smirnov test
2. Pearson Correlation Coefficient
3. Kruskal Wallis Test

آزمون تحلیل واریانس فریدمن (t) آزمون تک نمونه‌ای و همچنین برای تعیین اولویت در عدالت سازمانی از آزمون فریدمن استفاده شده است.

یافته‌ها

فرضیه اصلی: میان ادراک کارکنان دانشگاه علوم انتظامی از میزان رعایت عدالت در سازمان و رفتار شهروندی سازمانی آنان ارتباط مثبت و معنی داری وجود دارد.

با توجه با اینکه عدالت سازمانی شامل عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای و عدالت مرادده‌ای می‌باشد، لذا باید رابطه‌ی هر یک از این سه مورد را با رفتار شهروندی سازمانی بررسی نماییم. بنابراین سه فرضیه فرعی وجود دارد که باید وجود یا عدم همبستگی خطی بین متغیرهای مذکور توسط ضریب همبستگی پیرسون بررسی قرار گیرد.

قبل از هر اقدامی ابتدا نرمال بودن متغیرها مورد بررسی قرار گرفته، برای این منظور از آزمون کولموگروف-اسمیرنف استفاده شده، نتیجه آزمون در جدول ۳ ارائه شده است.

جدول ۳: آزمون کولموگروف اسمیرنف

تعداد		۲۳۰
پارامترهای عادی a,b	میانگین	۹۱/۹۹۱۳
	انحراف معیار زوج	۱۷/۵۵۷۳۹
بیشترین تفاوتها	مطلق	۰/۰۶۰
	مثبت	۰/۰۶۰
	منفی	۰/۰۴۶-
کولموگروف اسمیرنوف Z		۰/۹۱۴
سطح معنی داری		۰/۳۷۳
a. تست توزیع نرمال است		
b. محاسبه داده‌ها		

بررسی نتایج آزمون که در جدول (۳) آمده است. از آن جایی که مقدار معنی داری از ۰/۰۵ بیشتر می باشد، پس توزیع مشاهده شده با توزیع نظری یکسان است و تفاوتی بین این دو وجود ندارد. یعنی توزیع به دست آمده به توزیع نرمال نزدیک تر است.

فرضیه های فرعی:

فرضیه اول: میان ادراک کارکنان از میزان رعایت عدالت توزیعی در سازمان و رفتار شهروندی سازمانی پلیس ارتباط مثبت و معنی داری وجود دارد.

برای بررسی این فرضیه، فرض آماری زیر مورد آزمون قرار گرفته:

میان ادراک کارکنان از میزان رعایت عدالت توزیعی در سازمان و رفتار شهروندی سازمانی

پلیس ارتباط مثبت و معنی داری وجود ندارد: $H_0: \rho = 0$

میان ادراک کارکنان از میزان رعایت عدالت توزیعی در سازمان و رفتار شهروندی سازمانی

پلیس ارتباط مثبت و معنی داری وجود دارد. $H_1: \rho \neq 0$

برای انجام این آزمون از ضریب همبستگی پیرسون استفاده گردید که نتایج آن در جدول ۵

درج شده است.

جدول ۴: آزمون ضریب همبستگی پیرسون (همبستگی بین عدالت توزیعی و رفتار شهروندی)

تعداد		۲۳۰
پارامترهای عادی a,b	میانگین	۹۱/۹۹۱۳
	انحراف معیار زوج	۱۷/۵۵۷۳۹
بیشترین تفاوتها	مطلق	۰/۰۶۰
	مثبت	۰/۰۶۰
	منفی	۰/۰۴۶-
کولموگروف اسمیرنوف Z		۰/۹۱۴
سطح معنی داری		۰/۳۷۳
a. تست توزیع نرمال است		
b. محاسبه داده ها		

نتایج جدول (۴) بیانگر این است که در ماتریس همبستگی فوق چون سطح معنی داری بزرگ

تر از ۰/۰۵ می باشد، همبستگی بین دو متغیر معنی دار نبوده و این دو متغیر ارتباط خطی با یکدیگر ندارند. به عبارت دیگر میان حساسیت کارکنان به میزان رعایت عدالت توزیعی در سازمان و رفتار شهروندی سازمانی پلیس رابطه معنی داری وجود ندارد. لذا فرض H_1 رد و فرض H_0 پذیرفته می شود.

فرضیه دوم: میان ادراک کارکنان از میزان رعایت عدالت رویه‌ای در سازمان و رفتار شهروندی سازمانی پلیس ارتباط مثبت و معنی داری وجود دارد.

برای بررسی این فرضیه نیز از ضریب همبستگی پیرسون جهت آزمون فرض آماری زیر استفاده گردید که نتایج آن در جدول ۶ درج شده است:

میان ادراک کارکنان باز میزان رعایت عدالت رویه‌ای در سازمان و رفتار شهروندی سازمانی

پلیس ارتباط مثبت و معنی داری وجود ندارد. $H_0: \rho = 0$

میان ادراک کارکنان باز میزان رعایت عدالت رویه‌ای در سازمان و رفتار شهروندی سازمانی

پلیس ارتباط مثبت و معنی داری وجود دارد. $H_1: \rho \neq 0$

جدول ۵: آزمون ضریب همبستگی پیرسون (همبستگی بین عدالت رویه‌ای و رفتار شهروندی)

تعداد		۲۳۰
پارامترهای عادی a.b	میانگین	۹۱/۹۹۱۳
	انحراف معیار زوج	۱۷/۵۵۷۳۹
بیشترین تفاوتها	مطلق	۰/۰۶۰
	مثبت	۰/۰۶۰
	منفی	۰/۰۴۶-
کولموگروف اسمیرنوف Z		۰/۹۱۴
سطح معنی داری		۰/۳۷۳
a. تست توزیع نرمال است		
b. محاسبه داده ها		

نتایج جدول (۵) بیانگر این است که ماتریس همبستگی فوق، می توان گفت که با اطمینان ۰/۹۹ و سطح خطای کوچک تر از ۰/۰۱ میان میزان رعایت عدالت رویه‌ای در سازمان و رفتار

شهروندی سازمانی پلیس رابطه وجود دارد. از طرفی، مقدار رابطه که برابر $0/310$ است، به صورت مستقیم (مثبت) و در حد ضعیف می‌باشد. بدین معنی که با بالا رفتن سطح رعایت عدالت رویه‌ای در سازمان، میزان رفتار شهروندی سازمانی پلیس نیز به نسبت ضعیفی بالا خواهد بود. لذا فرض H_0 رد و فرض H_1 پذیرفته می‌شود.

فرضیه سوم: میان ادراک کارکنان از میزان رعایت عدالت مراوده‌ای در سازمان و رفتار شهروندی سازمانی پلیسی در سازمان ارتباط مثبت و معنی داری وجود دارد.

برای بررسی این فرضیه نیز از ضریب همبستگی پیرسون جهت آزمون فرض آماری زیر استفاده گردید که نتایج آن در جدول ۷ درج شده است:

میان ادراک کارکنان از میزان رعایت عدالت مراوده‌ای در سازمان و رفتار شهروندی سازمانی

پلیسی در سازمان ارتباط مثبت و معنی داری وجود ندارد. $H_0: \rho = 0$

میان ادراک کارکنان از میزان رعایت عدالت مراوده‌ای در سازمان و رفتار شهروندی سازمانی

پلیسی در سازمان ارتباط مثبت و معنی داری وجود دارد. $H_1: \rho \neq 0$

جدول ۶: آزمون ضریب همبستگی پیرسون (همبستگی بین عدالت مراوده‌ای و رفتار شهروندی)

تعداد		۲۳۰
پارامترهای عادی a,b	میانگین	۹۱/۹۹۱۳
	انحراف معیار زوج	۱۷/۵۵۷۳۹
بیشترین تفاوتها	مطلق	۰/۰۶۰
	مثبت	۰/۰۶۰
	منفی	۰/۰۴۶-
کولموگروف اسمیرنوف Z		۰/۹۱۴
سطح معنی داری		۰/۳۷۳
a. تست توزیع نرمال است		
b. محاسبه داده‌ها		

نتایج جدول (۶) بیانگر این است که ماتریس همبستگی فوق، می‌توان گفت که با اطمینان $0/99$ و سطح خطای کوچک تر از $0/01$ میان میزان رعایت عدالت مراوده‌ای در سازمان و رفتار شهروندی سازمانی پلیس رابطه وجود دارد. از طرفی، مقدار رابطه که برابر $0/307$ است، به

صورت مستقیم (مثبت) و در حد ضعیف می‌باشد. بدین معنی که با بالا رفتن سطح رعایت عدالت مراوده‌ای در سازمان، میزان رفتار شهروندی سازمانی پلیس نیز به نسبت ضعیفی بالا خواهد بود. (فرض H_0 رد و فرض H_1 پذیرفته می‌شود).

با توجه به آزمون‌های صورت گرفته و بررسی نتایج آنها، میزان رابطه‌ی شاخص‌های عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی پلیس، به طور خلاصه در جدول ۸ نشان داده شده است.

جدول ۷: میزان رابطه‌ی شاخص‌های عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی پلیس

شاخص‌ها	ضریب همبستگی	عدالت سازمانی
عدالت توزیعی	رابطه معنی داری وجود ندارد	
عدالت رویه‌ای	۰/۳۱	
عدالت مراوده‌ای	۰/۳۰۷	

فرضیه اصلی: میان ادراک کارکنان دانشگاه علوم انتظامی از میزان رعایت عدالت در سازمان و رفتار شهروندی سازمانی ارتباط مثبت و معنی داری وجود دارد.

برای بررسی این فرضیه نیز از ضریب همبستگی پیرسون جهت آزمون فرض آماری زیر استفاده گردید که نتایج آن در جدول ۹ درج شده است:

میان ادراک کارکنان دانشگاه علوم انتظامی از میزان رعایت عدالت در سازمان و رفتار شهروندی سازمانی ارتباط مثبت و معنی داری وجود ندارد. $H_0: \rho = 0$

میان ادراک کارکنان دانشگاه علوم انتظامی از میزان رعایت عدالت در سازمان و رفتار شهروندی سازمانی ارتباط مثبت و معنی داری وجود دارد. $H_1: \rho \neq 0$

جدول ۸: آزمون ضریب همبستگی پیرسون (همبستگی بین عدالت سازمانی و رفتار شهروندی)

Pearson Correlation		رفتار شهروندی	عدالت سازمانی
رفتار شهروندی	همبستگی پیرسون	۱	۰/۲۸۸
	معیار تصمیم		۰/۰۰۰
	تعداد	۲۳۰	۲۳۰
عدالت سازمانی	همبستگی پیرسون	۰/۲۸۸	۱
	معیار تصمیم	۰/۰۰۰	
	تعداد	۲۳۰	۲۳۰

نتایج جدول (۸) بیانگر این است که ماتریس همبستگی فوق، می‌توان اظهار داشت که با اطمینان ۰/۹۹ و سطح خطای کوچک تر از ۰/۰۱ میان میزان رعایت عدالت در سازمان و رفتار شهروندی سازمانی رابطه وجود دارد. از طرفی، مقدار رابطه که برابر ۰/۲۸۸ است، به صورت مستقیم (مثبت) و در حد ضعیف می‌باشد. بدین معنی که با بالا رفتن سطح رعایت عدالت در سازمان، میزان رفتار شهروندی سازمانی نیز به نسبت ضعیفی بالا خواهد بود. (فرض H_0 رد و فرض H_1 پذیرفته می‌شود).

اولویت‌های به دست آمده از تحقیق:

همچنین برای بررسی اینکه از نظر جامعه آماری مورد نظر، کارکنان پلیس جهت داشتن رفتار شهروندی سازمانی پلیسی مطلوب از چه نوع عدالتی برخوردار باشند، از آزمون t تک نمونه‌ای استفاده شده است. نتایج آزمون در جدول شماره ۱۰ آمده است:

جدول ۹: آزمون t تک نمونه‌ای (میزان تاثیر عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی)

	مقدار آزمون Test Value = ۳					
	آماره t	درجه آزادی	معیار تصمیم Sig	میانگین اختلافات	فاصله اطمینان اختلافات	
					حد بالا	حد پایین
عدالت توزیعی	۳۶/۶۸۳	۲۲۹	۰/۰۰۰	۱۲/۱۲۶۰۹	۱۱/۴۷۴۸	۱۲/۷۷۷۴
عدالت رویه‌ای	۵۵/۲۱۳	۲۲۹	۰/۰۰۰	۲۳/۸۴۳۴۸	۲۲/۹۹۲۶	۲۴/۶۹۴۴
عدالت مراوده‌ای	۵۰/۳۱۱	۲۲۹	۰/۰۰۰	۱۳/۰۰۴۳۵	۱۲/۴۹۵۰	۱۳/۵۱۳۷

نتایج جدول (۹) بیانگر این است که با توجه به کمتر بودن مقادیر سطح منی داری از ۰/۰۵ و مثبت بودن حدود پایین و بالای تمامی موارد، نتیجه‌گیری می‌شود که از نظر مخاطبان، کارکنان پلیس باید از عدالت توزیعی، رویه‌ای و مراوده‌ای برخوردار باشند.

برای بررسی اینکه از نظر مخاطبان مؤلفه‌های عدالت سازمانی چه اولویت‌هایی دارند از آزمون فریدمن استفاده می‌کنیم. مقدار χ^2 دو (مربع کای) به دست آمده ۵۶/۹۹۵ با سطح معنی داری صفر می‌باشد. که نشان دهنده معتبر بودن این رتبه بندی می‌باشد.

طبق جدول ۱۰ ملاحظه می‌گردد، از بین سه نوع عدالت توزیعی، رویه‌ای و مراوده‌ای در عدالت سازمانی، عدالت رویه‌ای بیشترین تاثیر را بر عدالت سازمانی داشته و عدالت توزیعی

کمترین تأثیر را دارا می‌باشد.

جدول ۱۰: آزمون فریدمن (اولویت‌های عدالت سازمانی از نظر پاسخگویان)

انواع عدالت سازمانی	میانگین رتبه ای
عدالت توزیعی	۱/۶۶
عدالت مراوده ای	۲/۰۰
عدالت رویه ای	۲/۳۴

همچنین با بررسی رفتار شهروندی از نظر مخاطبان با توجه به جدول شماره ۱۱، مقدار خی دو (مربع کا) به دست آمده ۱۵۲/۵۴۲ با سطح معنی داری صفر می‌باشد که به مفهوم متفاوت بودن نظر مخاطبان می‌باشد و از نظر مخاطبان احترام و تکریم در اولویت اول و وجدان کاری در اولویت آخر اهمیت رفتار شهروندی قرار دارند.

جدول ۱۱: آزمون فریدمن (اولویت بندی ابعاد رفتار شهروندی از نظر پاسخگویان)

ابعاد رفتار شهروندی	میانگین رتبه ای
وجدان کاری	۲/۳۵
فضیلت شهروندی	۲/۶۰
نوع دوستی	۲/۹۰
جوانمردی	۳/۴۱
احترام و تکریم	۳/۷۴

از مجموع پرسشنامه‌های جمع‌آوری شده و تجزیه و تحلیل صورت گرفته بر روی آنها و انجام آزمون‌های آماری متناسب، مشخص گردید که میزان رعایت عدالت رویه‌ای و مراوده‌ای در سازمان بر افزایش رفتار شهروندی کارکنان تأثیر مثبت و معنا داری خواهد داشت و میزان رعایت عدالت توزیعی رابطه‌ای را نشان نداده است.

لذا با توجه به فرضیه‌های تحقیق مشخص گردید که، فرضیه‌های دوم و سوم مبنی بر وجود ارتباط بین رفتار شهروندی و ابعاد عدالت رویه‌ای و مراوده‌ای تأیید گردید و این ارتباط در خصوص عدالت توزیعی (فرضیه اول) تأیید نگردید. همچنین در خصوص اولویت‌های به دست

آمده در تحقیق مشخص گردید که بیشترین ارتباط بین عدالت رویه‌ای و رفتار شهروندی بوده که از نظر مخاطبان بیشترین تأثیر را در شاخص‌های احترام و تکریم نشان خواهد داد.

بحث و نتیجه‌گیری

با توجه به نتایج آزمون و رد فرضیه اول مبنی بر عدم ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی و میزان رعایت عدالت توزیعی در سازمان؛ یافته‌ها در خصوص رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و عدالت توزیعی همبستگی معناداری را نشان نداد، بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که بر خلاف تصورات رایج در ذهن عموم نمی‌توان فقط با پاداش‌های مادی انتظار رفتار شهروندی سازمانی بالایی از کارکنان داشت. نتایج این تحقیق با نتایج تحقیقات مورمن (۱۹۹۱) نعیمی و شکر کن (۱۳۸۵) الکساندر و رادمن (۲۰۰۵) فولگر و کونوفسکی (۱۹۹۱) همخوانی ندارد.

با توجه به مبانی نظری در زمینه عدالت سازمانی منابع انسانی یک سازمان، نمی‌توان برقرار کردن عدالت توزیعی را فقط در تخصیص مساوی پاداش‌ها و مزایای اقتصادی دانست. بلکه با توجه به اینکه عدالت توزیعی علاوه بر اینکه می‌تواند به عنوان ابزاری اقتصادی عمل کند، می‌تواند به عنوان ابزار احساسی- اجتماعی عمل کرده و این ابزار معیار عدالت توزیعی می‌باشد، یعنی جایگاه فرد در سازمان و رسیدن به جایگاهی که مستحق آن است را به عنوان برقراری عدالت توزیعی می‌داند. با توجه به این مسئله سازمان‌های ما باید بیشتر به زمینه انگیزه‌های روحی روانی کارکنان خود دقت کرده و فقط به جنبه‌های مادی نگاه نکنند.

بررسی یافته‌ها در خصوص رابطه بین عدالت رویه‌ای و رفتار شهروندی سازمانی نشان داد که بین این دو رابطه معناداری وجود دارد. با توجه به نتیجه حاصله مشخص گردید که عدالت رویه‌ای می‌تواند در سازمان مورد مطالعه تأثیر مثبتی در بروز رفتار شهروندی سازمانی داشته باشد. این یافته با نتایج تحقیقات مورمن (۱۹۹۱) نعیمی و شکر کن (۱۳۸۵) الکساندر و رادمن (۲۰۰۵) فولگر^۱ و کونوفسکی (۱۹۹۱) همخوانی دارد.

در بررسی رابطه بین عدالت تعاملی (مراوده‌ای) و رفتار شهروندی سازمانی، با انجام آزمون

همبستگی این نتیجه حاصل شده است که بین رفتار شهروندی سازمانی و عدالت تعاملی رابطه معناداری وجود دارد. با توجه به نتیجه به دست آمده می‌توان به این اصل رسید که نیروهای انسانی یک سازمان با روابط منطقی و عادلانه چه از سوی همکاران و چه مدیران، عامل موفقیت یک مجموعه برای رسیدن به اهداف ویژه در سازمان می‌باشند. نتایج تحقیقات مورمن (۱۹۹۱) نعیمی و شکر کن (۱۳۸۵) الکساندر و رادمن (۲۰۰۵) فولگر و کونوفسکی (۱۹۹۱) تأیید کننده یافته‌های مذکور می‌باشند.

در مجموع یافته‌ها نشان دهنده این مطلب است که بین عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد و کارکنان با توجه به درکی که از عدالت سازمانی دارند رفتار شهروندی سازمانی شان شکل می‌گیرد در نتیجه رؤسا و مدیران و فرماندهان باید به متغیر عدالت در بین کارکنان توجه کرده و با ارضای این نیاز، با ایجاد انگیزه در کارکنان رفتار شهروندی سازمانی بهتری از آنها انتظار داشته باشند و علاوه بر نتایج مؤثر آن در سازمان، زمینه‌های ارتقای امنیت و آرامش در کشور را فراهم نمایند. این نتایج با نتایج تحقیقات مورمن (۱۹۹۱) ویلیامز و همکاران (۲۰۰۲) گیپ و همکاران (۲۰۰۵) نعیمی و شکر کن (۱۳۸۵) ارتاک (۲۰۰۷) مسر و وایت (۲۰۰۶) هماهنگی دارد. در مجموع می‌توان چنین عنوان داشت که عدالت سازمانی گامی مؤثر در راستای نیل به رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد.

پیشنهادها:

همانطور که در ادبیات تحقیق بیان شد رفتار شهروندی سازمانی از مفاهیمی است که در نهایت موجب بهره‌وری بالاتر نیروی انسانی می‌گردد. پیشنهاد می‌گردد زمینه بروز عدالت سازمانی (عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای و عدالت مراوده‌ای) در سازمان مورد تحقیق فراهم آید تا افراد رفتار شهروندی سازمانی بیشتری از خود بروز دهند.

همچنین با توجه به اینکه ابعاد عدالت سازمانی با هم دارای همبستگی و اثر هستند ارتباط بین این ابعاد نیز بایستی مورد توجه قرار گیرد. به عنوان مثال چنانچه افراد توزیع نتایج (پاداش‌ها) را عادلانه و منصفانه ادراک کنند رویه‌های سازمانی یعنی فرآیندهایی که منجر به توزیع نتایج می‌گردد را نیز عادلانه تلقی می‌نمایند. برای رسیدن به اهداف تحقیق اقدامات زیر باید صورت

عملی به خود بگیرد:

- تصمیمات به دور از تعصب و سلیقه توسط مدیران اخذ شود.
- در ابلاغ تصمیمات سازمانی از سوی مدیران، توضیحات شفاف و روشنی در خصوص دلایل تصمیمات اخذ شده بیان شود.
- در برخورد با کارکنان، سعی شود تا علاوه بر رعایت احترامات سازمانی، بر محبت و مهربانی با یکدیگر تأکید شود.
- در اخذ تصمیمات مهم در خصوص کارکنان، به درخواست‌ها و نیازهای آنها نیز توجه شود.
- به کارکنان اجازه داده شود تا در مراحل مختلف تصمیم‌گیری‌های سازمان مشارکت نمایند و اظهار نظر داشته باشند.
- برای تمامی کارکنان شانس ارتقای منصفانه در سازمان فراهم گردد.
- مدیران نسبت به مسائل و مشکلات کارکنان نگاه و قضاوت درست و عمیق داشته باشند.
- سبب توجه به روابط بین عدالت سازمانی و رفتار شهروندی در این پژوهش پیشنهاد می‌شود که در دانشگاه شاخص‌هایی برای ایجاد عدالت سازمانی مشخص شود.
- بحث‌های عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در کارگاه‌های مختلف آموزش داده شود.
- مدیران به عنوان الگو عملاً رفتار شهروندی سازمانی را رعایت کنند تا کارکنان تشویق به این عمل شوند.
- ارزیابی عملکرد کارکنان بر اساس عدالت محوری صورت گرفته و در برخورد با کارکنان و توزیع امکانات و واگذاری مسئولیت‌های شغلی در میان آنها، انصاف و عدالت رعایت شود.
- برای تقویت ادراک عدالت توزیعی کارکنان، پس از شناخت عوامل ادراک تبعیض، برنامه ریزی و اقدامات مناسب برای پاسخ به نیازهای مادی و معنوی افراد صورت پذیرد.
- در مجموع می‌توان گفت تعاملات صحیح و مناسب در سازمان در ایجاد روابط مستحکم مؤثر می‌باشد. بنابراین می‌شود از طریق برقراری تعامل مناسب با همه اعضای سازمان روابط قوی بین اعضا ایجاد و زمینه‌های لازم را برای ایجاد رفتار شهروندی فراهم نمود.

منابع

منابع فارسی:

- اسلامی، حسن. (۱۳۸۷) «رفتار شهروندی سازمانی». مجله تدبیر ۱۸ (۱۸۷)، ۸۰.
- اسلامی حسن، سیار ابوقاسم. اذر ۱۳۸۶، «رفتار شهروندی سازمانی»، مجله تدبیر ۱۸ (۱۸۷)، ۵۶-۵۹.
- اخوان کاظمی، بهرام (۱۳۸۲). «عدالت در اندیشه‌های سیاسی اسلام»، قم: انتشارات موسسه بوستان کتاب.
- اسلامی، حسین و سیار (۱۳۸۶) رفتار شهروندی سازمانی، ماهنامه علمی آموزشی، تدبیر، ۱۸ (۱۸۷)، ۵۹.
- اخوان کاظمی، بهرام (۱۳۸۲). «عدالت در اندیشه‌های سیاسی اسلام»، قم: انتشارات موسسه بوستان
- شکرکن، حسین. و نعمی، علی (۱۳۸۴)، بررسی رابطه ساده و چندگانه عدالت سازمانی با رفتار مدنی سازمانی در کارکنان یک سازمان صنعتی در شهر اهواز، مجله علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه شهید چمران اهواز، ۱۳ (۳)، ۹۲.
- شکرکن، حسین. و نعمی، علی (۱۳۸۳)، بررسی روابط ساده و چندگانه عدالت سازمانی با خشنودی شغلی در کارکنان یک شرکت صنعتی، مجله علوم تربیتی و روانشناسی. دانشگاه شهید چمران اهواز، ۱۱ (۳)، ۵۰.
- شکرکن، حسین و دیگران (۱۳۸۵)، بررسی رابطه خشنودی شغلی با رفتار مدنی سازمانی و عملکرد شغلی در کارکنان برخی از کارخانه‌های اهواز، مجله علوم تربیتی و روانشناسی ۳، ۴ (۳، ۴)، ۲۲.
- مردانی حموله، مرجان؛ حیدری، هاید. (۱۳۸۸). بررسی عدالت سازمانی با رفتار مدنی سازمانی در کارکنان بیمارستان. مجله اخلاق و تاریخ پزشکی.
- مرامی علیرضا (۱۳۷۸). «بررسی مقایسه‌ای مفهوم عدالت (از دیدگاه مطهری، شریعتی، سید قطب)»، انتشارات مرکز اسناد انقلاب اسلامی

منابع لاتین:

- Appelbaum, Steven & Nicolas Bartolomucci & Erika Beaumier & Jonathan Boulanger & Rodney Corrigan & Isabelle Dore & Chrystine Girard & Carlo Serroni (2004). Organizational Citizenship Behavior: a Case Study of Culture, Leadership and Trust, Management Decision Vol.42, No.1, p.13-40.
- Blakely, Gerald L. , Andrews ,Martha C. , Moorman , Robert H.(2005).The moderating effect of equity sensitivity on the reaction between organizational citizenship behaviours: journal of business and psychology, vol20,259-273.
- Appelbaum, S. , Bartolomucci, N., Beaumier, E. , Boulanger, J. , Corrigan, R. , Dore, I. , Girard, C. , and Serroni, C.(2004). «Organizational citizenship behavior: a» case study of culture , leadership and trust management decision Vol.42 No.1 , pp13-40
- Chen, X. P., and Fahr, J.L. (2001).“Transformational and transactional leader behaviors in Chinese organizations: differential effects in the people’s republic of china and Taiwan “, Advances in Global Leadership, Vol 2, pp 101 – 126.
- Chen, M. f. (2006). “The relationship among transformational leadership, organizational commitment and organizational citizenship behavior a study of network department in a telecommunication company”, www.sciencedirect.com
- Chen, C.ch. (2005). “Study of transformational leadership, organizational justice, job insecurity, turnover tendency, organizational commitment, and self-efficacy: taking C bank as an example”, www.sciencedirect.com
- Greenberg.J(2004).“Stress Fairness to Fare No Stress: managing WorkPlace Stress by Promoting

- Organizational Justice”, Organizational Dynamics, Vol 33,pp: 322-365
- Hall, A. T., Zinko, R. P., Alexia A. F., and Gerald R. (2009). “Organizational citizenship behavior and reputation: mediators in the relationships between accountability and Job performance and satisfaction”, Journal of Leadership & Organizational Studies Volume 15 Number 4, pp 381-392.
- Katz, D. and Kahn, R. L. (1978), “The Social Psychology of Organizations”.New York, NY: Wiley.
- Taylor,A.G.W(2003).“Justice as a Basic Human Need”,New Ideas in Psychology Vol. 21, pp: 209-219

