

بررسی تاثیر جو سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی احساس انصاف(عدالت) سازمانی (مورد مطالعه: زنان کارمند ادارات دولتی استان ایلام)

جمیله مهری^۱، اردشیر شیری^۲، علی یاسینی^۳

^۱ دانشجوی کارشناسی ارشد، مدیریت دولتی، دانشگاه ایلام، ایلام.

^۲ دانشیار گروه مدیریت، دانشگاه ایلام، ایلام.

^۳ استادیار گروه مدیریت، دانشگاه ایلام، ایلام.

نام نویسنده مسئول:

جمیله مهری

چکیده

این پژوهش با هدف بررسی تاثیر جو سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی احساس انصاف(عدالت) سازمانی در سازمانهای دولتی اجرا شده است. جامعه آماری این پژوهش شامل زنان کارمند سازمانهای دولتی استان ایلام است. تعداد حداقل حجم نمونه با استفاده از جدول مورگان ۳۶۴ نفر در نظر گرفته شده است. ابزار جمع آوری اطلاعات در این پژوهش، پرسشنامه است که روایی آن توسط خبرگان و پایایی با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ مورد تایید قرار گرفته است، و از روش یابی معادلات ساختاری استفاده شده است. متغیرهای پژوهش شامل جوسازمانی، به عنوان متغیر مستقل، احساس انصاف(عدالت) سازمانی به مثابه متغیر میانجی و رفتار شهروندی سازمانی به مثابه متغیر وابسته می باشد. نتایج تحقیق نشان داد جوسازمانی با در نظر گرفتن نقش میانجی احساس انصاف(عدالت) سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیر مثبت و معناداری دارد.

واژگان کلیدی: جو سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی، احساس انصاف(عدالت) سازمانی، استان ایلام

مقدمه

امروزه با توجه به عرصه رقابتی موجود در دنیا برای سازمانها، بیشتر مدیران خواهان کارکنانی هستند که علاوه بر وظایف رسمی مشاغل خود، دست به رفتارهای بزنند که فراسوی انتظارات سازمانی است و جزء وظایف رسمی شان به شمار نمی رود (ارگان^۱، ۱۹۹۵). در واقع موفقیت سازمانها امروزه وابستگی زیادی به عملکرد کارکنانی دارد که فراتر از نقش و وظایف خود عمل میکنند. رفتار شهروندی سازمانی به عنوان رفتارهای فردی ای تعریف شده، که بصیرتی است و به طور مستقیم و به وضوح از طریق سیستم رسمی پاداش شناخته نشده و به آن پاداش داده نمی شود (دیپالا، مورگان^۲، ۲۰۰۱).

از سوی دیگر، محیط هر سازمانی همراه با جوی است که ممکن است آن را گرم و صمیمی یا سرد و غیرقابل تحمل سازد. هر چه جو باز و مثبت تر باشد، برقراری روابط انسانی آسان تر و کارکرد فرد نیز بهتر است و هر چه بسته و منفی باشد، رضایت و انگیزش شغلی کم تر، ترک خدمت بیش تر و افراد از هم دورتر خواهند شد. جو سازمانی بر اساس ادراک کارکنان از محیط سازمان سنجیده می شود. روی هم رفته، جو سازمانی برای توصیف ویژگی های سازمان و واحدهای مربوطه استفاده می شوند. بنابراین، می توان خاطر نشان ساخت جو سازمانی به گونه نسبی یک خصوصیت احاطه کننده و در بردارنده یک سازمان است (ملازهی، ۱۳۹۳).

به عبارت دیگر، منابع انسانی سازمانهای امروزی یک موقعیت کلیدی در داراییهای مورد بحث همه بنگاهها تشخیص داده شده اند. صرفنظر از میزان فروش، بودجه یا فرآیندهای تولیدی، عنصر اصلیای که کار را انجام میدهد و ترکیب نهایی آن را شکل می دهد، منابع انسانی است. یک کارگر در هر موقعیتی برای هر شغلی چند نقش معین دارد. بنابراین کارمند خدماتش را به سازمان ارائه مینماید و نتیجه را تحویل سازمان مینماید. اما در واقع مهم است تا درک کنیم که یک کارمند ماشین نیست که بتوان آن را بدون خطا برنامه ریزی کرد. سطح عملکرد یک کارمند تحت نفوذ عوامل بسیاری است که بر کارکرد اثربخش کارکنان اثر میگذارند و مهمترین آن ها عدالت سازمانی است. نگرش نسبت به شغل، ادراک سیاست های سازمان، رفتار سرپرست، فرهنگ سازمان، مشارکت همکاران، چشم انداز و مأموریت مدیریت عالی، صلاحیتهای تجربه و عملکرد یک صنعت به عنوان یک مجموعه، نیز از این عوامل اثرگذار می باش (ند فیلیپ و همکاران، ۲۰۱۲). رفتار منصفانه خواستههای است که همه ی کارکنانی که وقت و انرژی خود را در یک سازمان صرف میکنند، از سامان انتظار دارند. این انتظارات باعث می شود که رهبران تمایل بیشتری به تأکید بر رعایت انصاف داشته باشند. سؤال این است، زمانی که مدیران به این انتظارات توجهی ندارند چه اتفاقی ممکن است. گرینبرگ نتیجه گرفته است مدیرانی که این هنجارها را به وسیله رفتارها غیر منصفانه نقض میکنند، باعث می شوند کارکنانشان واکنش منفی نسبت به این رفتار نشان دهند. بنابراین انعکاس عدالت در رفتار مدیران باعث میشود که شرایط خوبی هم برای سازمان و هم کارکنان به وجود آید (میارکلای و همکاران، ۱۳۹۴).

بنابراین، پژوهشگر بر آن است تا رابطه بین جو سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی با در نظر گرفتن احساس انصاف (عدالت) سازمانی بین کارمندان زن در سازمانهای دولتی استان ایلام را مورد بررسی قرار دهد.

مروری بر مبانی نظری و تجربی پژوهش

جو سازمانی

جو یعنی ادراک رسمی و غیر رسمی از سیاست ها، اعمال و رویه های سازمانی که می تواند بر متغیرهای دیگر سازمانی اثر بگذارد (اشنایدر و همکاران^۳، ۲۰۰۲). جو سازمانی می تواند در ارتقای خلاقیت و نوآوری در بین افراد نقش حیاتی ایفا کند. داشتن جو خلاق مرتبط با فرهنگ در سازمان، موجد محیطی است که قدرت سازمانی را افزایش می دهد. این ایده ای است که توسط چند تن از محققین ارائه شده است (آمبال^۴، ۱۹۹۶). جو سازمانی مربوط به تعیین ویژگی های قابل اندازه گیری محیط کار است که بطور مستقیم یا غیرمستقیم توسط کسانی که در این محیط کار می کنند درک شده است و فرض می شود که روی انگیزش و رفتارشان تاثیر می گذارد. همچنین به عنوان منبعی موثر و با نفوذ جهت شکل دهی رفتار عمل می کند. جو سازمانی بطور مستقیم یا غیرمستقیم توسط کسانی که در سازمان کار می کنند درک شده است و روی انگیزش و رفتارشان تاثیر می گذارد. بنابراین در موفقیت یک سازمان و واحد صنعتی تاثیر بسزایی خواهد داشت. لذا مدیران بویژه در محیط حساس و متفاوت باید جو مطلوب و مناسبی در سازمان ایجاد کنند و با استفاده از تأثیری که بر بسیاری از رفتارهای کارکنان از جمله انگیزش، روحیه، تعهد، رضایت، عملکرد و بهره وری دارد به نحو مطلوبی به اهداف و آرمان های سازمان دست یابند (کرمانی، ۱۳۸۷). جرج لیتوین^۵

1. Organ

2. Dipaola & Moran

3. Schneider et al

4. Ambal

5. George Litwin

و روبرت استرینجر^۶ جو سازمانی را چنین تعریف می کند: ادراکاتی که فرد از نوع سازمانی که در آن کار می کند، دارد و احساس او نسبت به سازمان برحسب ابعادی مانند استقلال، ساختار سازمانی، پاداش، ملاحظه کاری ها، صمیمیت، حمایت و صراحت می باشد. منظور از جو سازمانی، اهمیت انسانی است که کارکنان یک سازمان در آن به انجام وظایف خود می پردازند. گاهی منظور از جو سازمانی نقطه نظرهایی می باشد که به طور مشترک و در رابطه با شیوه رفتار کارکنان یک سازمان در بین بیشتر مدیران عالی آن سازمان وجود دارد (ملکی، قادری، ۱۳۸۷). از مجموعه تعاریف ارائه شده درباره ی جو سازمانی، می توان نتیجه گرفت جو سازمانی پدیده ای در میان اعضای سازمان و حاصل درک و تجربه ی آنها از ابعاد مختلف سازمان است. به همین دلیل، سازمان ها از جو یکسانی برخوردار نیستند و در واقع جو نشان دهنده ی تمایز سازمان ها از یکدیگر می گردد و به عنوان یک نظام روانشناختی با ابعاد دیگر سازمان از جمله ساختار سازمانی، فناوری، سبک مدیریت و غیره در رابطه ای دو سویه است (جعفری و همکاران، ۱۳۹۲).

رفتار شهروندی سازمانی

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی اولین بار توسط باتمان و ارگان در اوایل دهه ۱۹۸۰ میلادی به دنیای علم ارائه شد. تحقیقات اولیه ای که در زمینه رفتار شهروندی سازمانی انجام گرفت بیشتر برای شناسایی مسئولیت ها و با رفتارهایی بود که کارکنان در سازمان داشتند ولی اغلب نادیده گرفته می شدند. در ۲۰ سال گذشته تحقیقات زیادی در موضوع رفتار شهروندی صورت گرفته است. این واژه مفاهیمی از قبیل "تمایل به همکاری"^۷ و نیز تمایز بین عملکرد قابل اعتماد نقش و "رفتارهای نواورانه و خود جوش"^۸ را در بر می گیرد (برنارد^۹، 1983، کاتز و خان^{۱۰}، 1978). همدسون برای بررسی سرمایه اجتماعی در سازمان سه شاخص ارائه نموده است. این شاخص ها عبارتند از: سطح متوسط رضایت شغلی در گروه کاری، رفتار شهروندی سازمانی و رقابت شدید ناسالم در میان همکاران (همدسون، 2005 به نقل از نصر اصفهانی و انصاری و برزکی و آقاحسینی، ۱۳۸۹). سایر مفاهیم مربوط به عملکرد فراتر از نقش که تشابه زیادی با رفتار شهروندی دارند عبارتند از: رفتارهای اجتماعی گرایانه^{۱۱} رفتارهای خودجوش^{۱۲} و رفتارهای فراتر از نقش. تحقیقات صورت گرفته در سال های اخیر پیرامون مفهوم رفتار شهروندی عمدتاً بر سه نوع می باشند. یک سری از تحقیقات بر پیش بینی و آزمون تجربی عوامل ایجاد کننده رفتار شهروندی متمرکز بوده اند. در این زمینه عواملی از قبیل آموزش، تعهد و هویت ملی، عدالت، اعتماد، انواع حکمرانی و... به عنوان عوامل ایجاد کننده رفتار شهروندی مطرح شده اند. رفتار شهروندی به معنای امروزی خود پدیده ای نبود که از ابتدا به شکل امروزی تدوین گردد. در این زمینه ابتدا به بیان نظرات روسو که خود جمع بندی نظرات مطرح در قرون ۱۷ و ۱۸ می باشد می پردازیم، سپس تئوری هابرماس - یکی از جدیدترین صورت بندی های نظری در این باره را مورد بررسی قرار می دهیم (عیسی زاده، ۱۳۹۳).

احساس انصاف سازمانی

انصاف، متشکل از مجموعه ای از اصول است که سختی قواعد را تلطیف میکند. این اصول، صرفاً بخشی از مفهوم وسیع تر انصاف در اصطلاح عرفی و به مثابه در نمایه عدالت است که کلیه قوانین مبتنی بر آن است (محبی، امینی، ۱۳۹۳). در لغت انصاف به معنای دادگری، عدل و داد کردن، راستی کردن، به نیمه رسیدن و میانه روی است (عمید، ۱۳۶۰). انصاف حداقل در دو معنی به کار می رود. گاهی انصاف به مفهوم نیمه و میانه دور محور برابری می گردد. خواه برابری در مقدار باشد یا نباشد. انصاف در مفهوم در حقوق شکلی به کار می رود. انصاف در مفهوم دوم، تصمیم گیری برابر وجدان و حق است. مانند انصاف در تعیین نرخ عادلانه اعمال انصاف در رفتار به معنای عادل و منصف بودن است. هدف اصلی تمام قواعد انصاف جلوگیری از رفتار غیر منصفانه است (فین^{۱۳}، ۲۰۱۰). عدالت و انصاف با دو مشخصه بی طرفی و همسو نمودن رفتار با انتظارات جامعه از انصاف نمود می یابد. انصاف و مساوات به عنوان صفت مشخصه بی طرفی و صداقت در تصمیم گیری محسوب می گردد. دوری از هرگونه اعمال منافع شخصی و سوگیری در تصمیم گیری، پرهیز از پیش داوری، تعصب و جانبداری بی رویه از مفاهیم انصاف ناشی می شود. در واقع ارائه تعریفی از انصاف که مورد توافق همگان باشد دشوار است، اما می توان اظهار داشت که انصاف بخشی از عدالت طبیعی است (خواجوی، منصور، ۱۳۹۵). انصاف احساس مبهمی از عدالت است که در مقام اجرای قواعد حقوق وسیله تعدیل و متناسب کردن آن با موارد خاص می گردد. انصاف چوبدستی عدالت است تا از لغزش آن بکاهد. انصاف عبارت است از اصلاح یک قاعده که به مناسبت ماهیت کلی خود ناقص می

⁶ . Robert Stringer

⁷ . Willingness too Cooperate

⁸ . Innovative & Spontaneous Behaviors

⁹ - Barnard

¹⁰ - Katz & Kahn

¹¹ . Pro Social Behaviors

¹² . Spontaneous

¹³ . Finn

باشد. انصاف صورتی خاص از عدالت است و بر نوعی از عدل ترجیح دارد. انصاف مترادف با عدالت به طور فراوان به کار رفته است. بسیار شنیده ایم که در مسائل اجتماعی یا حقوقی گفته می شود که عدالت و انصاف چنین اقتضاء می کند نویسندگان حقوقی و فقهی نیز در تالیفات خود در موارد زیادی این دو مفهوم را مترادف استعمال کرده اند یعنی عدالت را به مفهوم انصاف تلقی کرده اند (وکیل زاده و همکاران، ۱۳۸۹). فرد با انصاف، از یک سو تلاش دارد درک درستی از هر چیزی در جای خود داشته باشد؛ از سوی دیگر به این می اندیشد که رفتاری در پیش گیرد تا نه به خودش و نه به دیگری ستم یا زبانی نرسد. البته او می تواند در مواردی نفع (پسند) دیگری را بر نفع (پسند) ترجیح دهد که این مرتبه بالاتری است که از آن تعبیر به ایثار و بعضاً نوع دوستی می شود و پدیده شوم نژادپرستی را محکوم و نامعقول می کند. اما در انصاف صراحتاً ترجیحی وجود ندارد و نوعی تعادل و تساوی در پسندها و ناپسندها حاکم است. این آن چیزی است که تعالی جامعه یا سازمان را تضمین کرده و فرهنگ سازمانی را غنی از الگوهای رفتاری، ایده ها و تصمیمات سرنویشت ساز می داند (قرائی سلطان آبادی، نظری توکلی، ۱۳۹۳).

تحلیل رفتار منصفانه در فرد و سازمان

ماهیت رفتار منصفانه در سازمان بسیار به نحوه شکل گیری آن در فرد یا افراد بستگی دارد. زیرا هویت سازمان یا جامعه به افراد و اعضای آن وصل است و چنانچه سازمانی بخواهد در برنامه های اخلاقی خود موفق باشد چاره ای از اخلاق سازی نیروی انسانی خود ندارد. در مورد انصاف ورزشی فرد و سازمان مهمترین مسئله درک شرایط انصاف ورزشی و مولفه های اثرگذار بر آن است. یعنی اگر کسی بخواهد انصاف داشته باشد چاره ای از این ندارد که اولاً خود را در موقعیت مشابه با دیگری فرض کند، سپس تصمیم بگیرد آنچه را برای دیگری می خواهد آیا همان چیزی است که برای خود دوست دارد یا خیر؛ در صورت نخست آن در حق دیگری انجام دهد و در غیر این صورت باید در تصمیم خود تجدید نظر کند. روشن است که هیچ انسان خردمندی دوست ندارد با او کاری را بدتر از آن کاری بکنند که او در حق دیگران کرده است. لذا انصاف ورزشی خیلی زیاد به میزان توانایی افراد در قراردادن خویش در موقعیت های مشابه و یکسان با دیگران به همراه حس بی طرفی (یعنی درباره کارهای مشابه ارزش گذاری های مشابه داشتن) بستگی دارد (گنسلر، ۱۳۸۵).

البته لازم انصاف وجدان بیدار و پذیرا هم هست چون شخص در موقعیتی قرار می گیرد که ممکن است خواسته های خود را بر دیگری ترجیح دهد و اصلاً هیچ احساسی نسبت به دیگران نداشته باشد. لذا از فرد منصف بعید است که به ندای وجدان خود گوش فرا ندهد و حقوق دیگران را به قیمت منافع خویش پایمال نماید. در واقع فرد منصف نمی شود مگر اینکه بتواند در هر بخش از کنش و واکنش های خود دیگران را به تصور آورد که چنانچه جای او می بودند با او چه می کردند. آیا آنگونه که او با دیگران کرده با آنگونه که خودشان دوست دارند. بی شک این حالت به تصمیم و رفتار انسان تعادل می بخشد و پندار خودخواهی و دگر ستیزی را از او دور می سازد. اینکه می شود همگان را در جامعه و سازمان مامور به انصاف ورزشی کرد، در ابتدای امر ساده و بدیهی به نظر می رسد، اما در واقع تا فرد شناخت کافی از خود و مطلوبیت های زندگی اش نداشته باشد، و انگیزه برقراری ارتباط سالم و سودمند در او شکل نگرفته باشد در بخش اخلاق فردی و نیز منافع سازمان خویش را در عمل به تعهدات اخلاقی آن سازمان نبیند و از حمایت های متنوع و فراگیر مدیران سازمان برخوردار نباشد در بخش اخلاق سازمانی، بعید است که بتوان از چنین افرادی انتظار رفتار منصفانه داشت (قرائی سلطان آبادی، نظری توکلی، ۱۳۹۳).

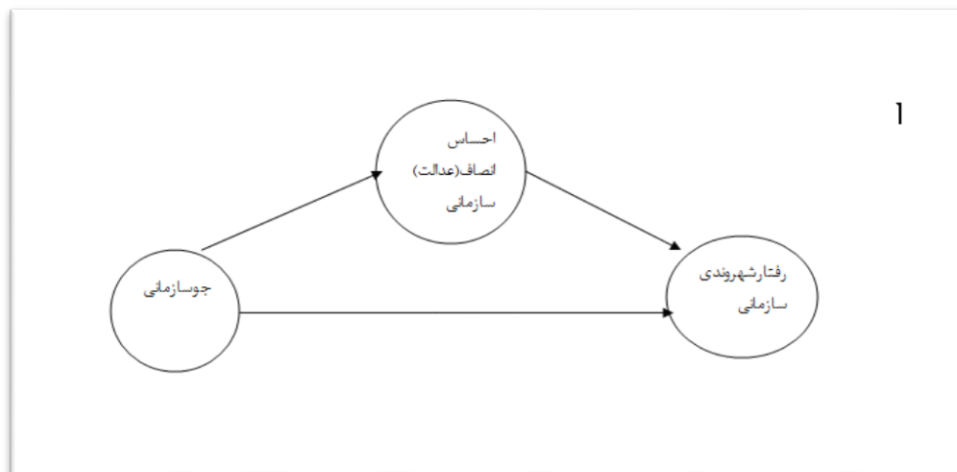
پیشینه تحقیق

ظریفی و دیگران (۱۳۹۳) در تحقیق خود تحت عنوان «ارائه مدل ارتباط انصاف سازمانی، تعهد سازمانی و دلبستگی شغلی در کارشناسان وزارت ورزش و جوانان» به بررسی ارتباط انصاف سازمانی و تعهد سازمانی با دلبستگی شغلی در کارشناسان وزارت ورزش و جوانان پرداختند نتایج این تحقیق نشان داد که بین انصاف سازمانی، تعهد سازمانی و دلبستگی شغلی ارتباط مثبت و معناداری دارد. مدل ارائه شده براساس معادلات ساختاری در این پژوهش نشان داد که تعهد سازمانی و انصاف سازمانی ۰/۸۱ درصد تغییرات دلبستگی شغلی را تبیین می کرد و تعهد سازمانی ضریب اثر بیشتری بر دلبستگی شغلی نسبت به انصاف سازمانی داشت. نادری و صفرزاده (۱۳۹۳) در تحقیق خود تحت عنوان «رابطه انصاف سازمانی، سلامت سازمانی، اشتیاق شغلی و جو سازمانی نوآورانه با توانمند سازی روانشناختی و رفتار مدنی سازمان» به بررسی رابطه انصاف سازمانی، سلامت سازمانی، اشتیاق شغلی و جو سازمانی نوآورانه با توانمند سازی روانشناختی و رفتار مدنی سازمانی در کارکنان یک سازمان صنعتی در شهر اهواز پرداختند. نتایج نشان داده که دو مجموعه متغیرهای ملاک و پیش بین در دوبره با ضرایب همبستگی کنونی ۰/۸۴ و ۰/۱۹ رابطه معناداری دارند. مطابق نتایج بدست آمده اشتیاق شغلی با ضریب ۰/۹۹ قوی ترین رابطه را با اولین متغیر کنونی داشت. سلامت سازمانی ۰/۷۷ انصاف سازمانی ۰/۷۱ و جو نوآورانه سازمانی ۰/۵۱ به ترتیب در رتبه های بعدی قرار گرفتند و در بعد دوم قوی ترین حضور مربوط به سلامت سازمانی ۰/۴۶ بود و جو نوآورانه سازمانی ۳۰/۳۰ انصاف سازمانی ۰/۲۴ و اشتیاق شغلی ۰/۸ در سلسله مراتب بعدی قرار داشتند. همچنین مطابق نتایج بدست آمده اولین متغیر کنونی، قوی ترین رابطه را با توانمند سازی روانشناختی ۰/۹۸ درصد و سپس با متغیر رفتار مدنی سازمانی ۰/۷۸ داشت. دومین متغیر کنونی قوی ترین رابطه را با رفتار مدنی سازمانی ۰/۶۳ داشت و توانمند سازی روانشناختی با ضریب ۰/۲۰ در

رتبه بعدی قرار گرفتند. (دوستی و دیگران ۱۳۹۲) در تحقیق خود تحت عنوان «بررسی ارتباط میان انصاف سازمانی و تعهد سازمانی کارکنان اداره کل تربیت بدنی استان مازندران» به بررسی انصاف سازمانی و اداره کل تربیت بدنی استان مازندران و بررسی ارتباط آن با تعهد سازمانی کارکنان پرداخت. نتیجه تحقیق آنها نشان داد که بین برخی از مولفه های انصاف سازمانی کارکنان با یکدیگر و با مولفه های تعهد سازمانی ارتباط مثبت و معنی داری وجود دارد. تحلیل رگرسیونی نیز نشان داد، نیز تحت تاثیر انصاف سازمانی کارکنان اداره کل تربیت بدنی استان مازندران قرار دارد. و با توجه به یافته های پژوهش می توان گفت سازمانها نمی توانند بدون انصاف به حیات خود ادامه دهند و رعایت انصاف در سازمان بخشی از مسئولیت های اخلاقی مدیران است.

افانگا^{۱۴} و دیگران (۲۰۱۵) در تحقیق خود تحت عنوان «انصاف سازمانی و عملکرد شغلی مدرسان در دانشگاه های فدرال بخش جنوبی جنوب غربی نیجریه» به بررسی رابطه بین انصاف سازمانی و ابعاد آن با عملکرد شغلی مدرسان پرداخت. نتایج این تحقیق نشان داد که بین انصاف سازمانی و ابعاد آن و با عملکرد شغلی مدرسان رابطه معناداری دارد. چین^{۱۵} (۲۰۱۳) در تحقیق خود تحت عنوان «تعیین تاثیرات انصاف سازمانی و ارزش های کاری بر عملکرد سازمانی: استفاده از رفتار شهروندی سازمانی به عنوان متغیر تعدیلگر» به بررسی تاثیرات انصاف سازمانی و ارزش های کاری بر رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد سازمانی تاثیر دارد. همچنین دلبنسنگی شغلی کارکنان بطور مثبتی بر عملکرد درون نقش و رفتار شهروندی سازمانی (عملکرد فراتر از نقش) تاثیر دارد. وات و شفر^{۱۶} (۲۰۰۵) در تحقیق خود تحت عنوان «تاثیر انصاف و کیفیت رابطه بر رفتارهای شهروندی سازمانی: نقش تعدیل کننده اعتماد به سرپرست و توانمند سازی» به بررسی تاثیر انصاف و اعتماد بر رفتارهای شهروندی سازمانی پرداختند. هدف محققان ایجاد آزمون تبادل اجتماعی توسعه یافته رفتار شهروندی سازمانی بود که شامل ویژگی های بافت اجتماعی (انصاف درک شده و رابطه رهبر-عضو) و همچنین ظرفیت مشارکت در رفتارهای شهروندی سازمانی (یعنی اعتماد به سرپرست و توانمندسازی روانشناختی) بود. تحقیق آنها در صنعت بانک های سرمایه گذاری انجام شد. نتایج تحقیق آنها نشان داد که احترام به سرپرست و توانمندسازی روانشناختی به طور مستقیمی بر همه ابعاد رفتار شهروندی تاثیر می گذارد. همچنین کلیه ابعاد انصاف سازمانی نیز بطور مستقیم بر اعتماد به سرپرست تاثیر می گذارد. باین^{۱۷} (۲۰۰۵) در تحقیق خود تحت عنوان «تاثیر انصاف در کاهش اثرات منفی خط مشی های سازمانی بر نیت ترک خدمت، رفتار شهروندی و عملکرد شغل» به بررسی انصاف سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی پرداخت. نتایج تحقیق وی نشان داد که ادراک از انصاف سازمانی تاثیرات خط مشی های سازمانی را بر رفتار شهروندی سازمانی کاهش می دهند. ریسٹیگ^{۱۸} (۲۰۰۴) در تحقیق خود تحت عنوان «پیش زمینه ها و پیامدهای انصاف سازمانی» به بررسی پیش زمینه ها و پیامدهای انصاف در سازمان در شرکت های اسلحه سازی ایالات متحده پرداخت. اعتماد سازمانی و حمایت سازمانی درک شده به عنوان پیش زمینه های انصاف سازمانی بررسی شدند. تعهد سازمانی، رفتار شفاهی، رفتار عقب نشینی به عنوان پیامدهای انصاف سازمانی بررسی شدند. نتایج این تحقیق نشان داد حمایت سازمانی درک شده و اعتماد پذیری بطور مثبتی با انصاف مرتبط هستند.

مدل مفهومی پژوهش



الگوی ۱. الگوی مفروض پژوهش بر اساس مبانی نظری و تجربی

¹⁴ . Efanga

¹⁵ . Chien

¹⁶ . Wat and Shaffer

¹⁷ . Byrne

¹⁸ . Ristig

فرضیه های پژوهش

- ❖ جوسازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیر معناداری دارد.
- ❖ جو سازمانی بر احساس انصاف سازمانی (عدالت) تاثیر معناداری دارد.
- ❖ جوسازمانی از طریق احساس انصاف (عدالت) سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیر معناداری دارد.

روش تحقیق

هدف اصلی این پژوهش بررسی تاثیر جو سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی احساس انصاف (عدالت) سازمانی در سازمانهای دولتی است لذا از لحاظ نوع و ماهیت توصیفی-تحلیلی است. از سوی دیگر، از آنجا که نحوه و میزان تاثیرات متغیرها و همبستگی آنها را با یکدیگر مورد مطالعه قرار می گیرد، تحقیق همبستگی نیز به شمار می آید. جامعه آماری این پژوهش شامل زنان کارمند سازمانهای دولتی استان ایلام است که از بین ۶۴۰۰ نفر با استفاده جدول کرجسی و مورگان (۱۹۹۷) تعداد ۳۶۴ نفر به شیوه تصادفی طبقه ای به عنوان نمونه انتخاب شدند.

جهت جمع آوری داده ها از پرسشنامه های استاندارد و محقق ساخته استفاده شد. با این حال شاخص مورد سنجش در پژوهش، در معرض قضاوت چند تن از خبرگان و کارشناسان قرار گرفت و نهایتاً از پرسشنامه مورد توافق به عنوان ابزار جمع آوری داده ها استفاده گردید. این پرسشنامه شامل ۱۴ سوال بسته به شیوه طیف پنجگانه لیکرت است. روایی صوری سوالات و ابعاد پرسشنامه توسط چند تن از متخصصان سازمانی و اساتید دانشگاهی بررسی و تایید شد. روایی سازه ها با استفاده از روش متوسط واریانس استخراج شده (AVE) و آزمون های بار عرضی تایید شدند. پایایی سازه ها با استفاده از آلفای کرونباخ و ضریب ترکیبی (دیلون-گلدشتاین) بررسی گردیدند. مقادیر آلفای کرونباخ و ضریب ترکیبی تمامی سازه ها به ترتیب جوسازمانی ۰/۷۶، رفتار شهروندی سازمانی ۰/۸۷، احساس انصاف سازمانی ۰/۸۸ بود که نشان دهنده پایایی مناسب سازه ها است. برای بررسی پایایی معرف ها در روش حداقل مربعات جزئی، از آزمون بار عاملی استفاده شد. اکثر متغیرها دارای بار عاملی بالاتر از مقدار ۰/۷ بودند. نرمال بودن متغیرها با استفاده از آزمون کولموگروف اسمیرونوف بررسی شدند. تحلیل عاملی و مدل سازی معادلات ساختاری نیز با رویکرد حداقل مربعات جزئی و با استفاده از نرم افزار SMART-PLS انجام شدند.

یافته های تحقیق

با توجه به مدل مفهومی ارائه شده در شکل ۱ و طبق فرضیه ها، متغیرهای این پژوهش شامل جو سازمانی متغیر مستقل، رفتار شهروندی سازمانی متغیر وابسته، احساس انصاف (عدالت) سازمانی به عنوان متغیر میانجی هستند. میانگین هر یک از متغیرهای پژوهش به شرح زیر است:

جدول ۱. آمار توصیفی میانگین، انحراف معیار متغیرهای تحقیق

متغیرها	شاخص ها	آمار توصیفی متغیرها		وضعیت نرمال متغیرها	
		انحراف معیار	میانگین	سطح معناداری K-S	مقدار K-S
جوسازمانی		۰/۱۸۶	۰/۹۶۸	۰/۰۰۰	۱/۶۵
رفتار شهروندی سازمانی		۰/۹۹۴	۰/۱۸۶	۰/۲۴۵	۱/۶۹
احساس انصاف (عدالت) سازمانی		۰/۱۳۸	۰/۵۹۸	۰/۱۰۷	۲/۳۴

جهت بررسی نرمال بودن متغیرهای پژوهش از آزمون کولموگروف-اسمیرونوف استفاده شده است. در صورتی که سطح معناداری از ۰/۰۵ بیشتر باشد متغیر نرمال می باشد و اگر سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ باشد متغیرها نرمال نیستند. با توجه به اینکه سطح معناداری بعضی از متغیرها همچون جوسازمانی کمتر از ۰/۰۵ (غیر نرمال) و تعداد دیگری همچون رفتار شهروندی سازمانی و احساس انصاف سازمانی بیشتر از ۰/۰۵ (نرمال) است، بنابراین برای تحلیل مدل مفروض پژوهش از نرم افزار اسمارت پی ال اس استفاده شده است، چرا که حساسیتی به وضعیت نرمال یا غیر نرمال بودن متغیرها ندارد.

آزمون الگوی مفروض پژوهش

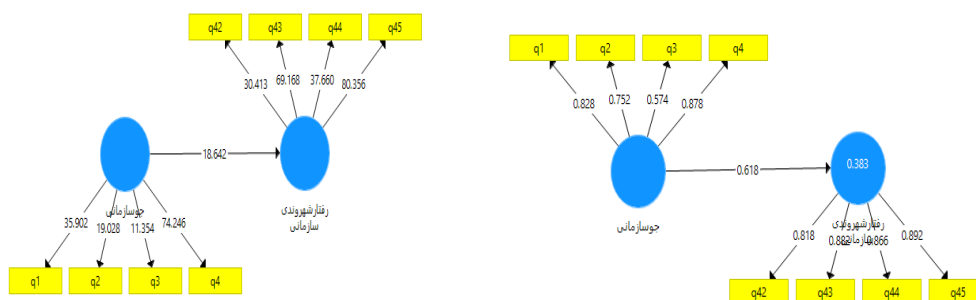
جوسازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیر معناداری دارد.

فرضیه اول وجود تاثیر معنادار بین جوسازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی را تایید می کند. دو شکل زیر نتایج بررسی فرضیه های اصلی یک را نشان می دهند. شکل ۲ ضریب Beta بین متغیرهای تحقیق و شکل ۳ آماره t بین متغیرهای تحقیق را نشان می دهد. مقادیر درون دایره ها نیز ضریب تعیین را نشان می دهد.

جدول ۲. تاثیر جوسازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی

آمار توصیفی متغیرها		شاخص ها متغیر
مقدار β	آماره t	
۰/۶۱۸	۱۸/۶۴۲	جوسازمانی

فرضیه اول این پژوهش تاثیر جوسازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی را آزمون می کند. طبق آماره t که در بازه ۱/۹۶- و ۱/۹۶ می باشد، جوسازمانی در سطح ۰/۹۵ بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیر معناداری دارد. در نتیجه فرضیه اول تحقیق تایید می شود.



شکل ۳: آماره t متغیرهای تحقیق

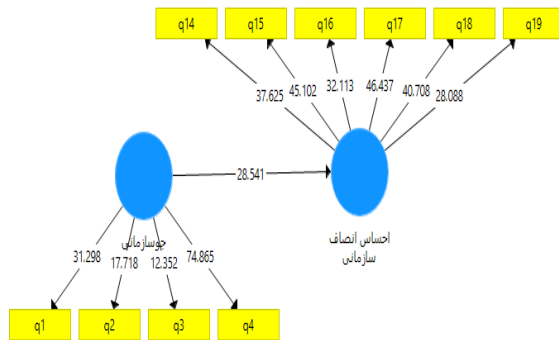
شکل ۲: ضریب مسیر بین متغیرهای تحقیق

جوسازمانی بر احساس انصاف سازمانی (عدالت) تاثیر معناداری دارد. فرضیه دوم وجود تاثیر معنادار بین جوسازمانی بر احساس انصاف (عدالت) سازمانی را تایید می کند. دو شکل زیر نتایج بررسی فرضیه های اصلی یک را نشان می دهند. شکل ۲ ضریب Beta بین متغیرهای تحقیق و شکل ۳ آماره t بین متغیرهای تحقیق را نشان می دهد. مقادیر درون دایره ها نیز ضریب تعیین را نشان می دهد.

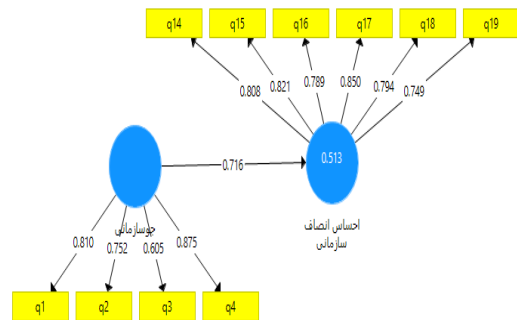
جدول ۳. تاثیر جوسازمانی بر احساس انصاف (عدالت) سازمانی

شاخص ها		متغیر
آمار توصیفی متغیرها		
مقدار β	آماره t	
۰/۷۱۶	۲۸/۵۴۱	احساس انصاف(عدالت) سازمانی

فرضیه دوم این پژوهش تاثیر جوسازمانی بر احساس انصاف (عدالت) سازمانی را آزمون می کند. طبق آماره t که در بازه ۱/۹۶- و ۱/۹۶ می باشد، جوسازمانی در سطح ۰/۹۵ بر احساس انصاف سازمانی تاثیر معناداری دارد. در نتیجه فرضیه دوم تحقیق تایید می شود.



شکل ۵: آماره ۵: بین متغیرهای تحقیق



شکل ۴: ضریب مسیر بین متغیرهای تحقیق

جوسازمانی از طریق احساس انصاف (عدالت) سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیر معناداری دارد. فرضیه سوم مرتبط با نقش میانجی گری احساس انصاف (عدالت) سازمانی در رابطه بین جوسازمانی و رفتار شهروندی سازمانی می باشد. نکته مهم در ارتباط با اثر غیر مستقیم (میانجی) این است که باید هر دو ارتباط (جوسازمانی با رفتار شهروندی سازمانی) و (رفتار شهروندی سازمانی با احساس انصاف (عدالت) سازمانی) معنادار باشد تا بتوان مقدار اثر غیر مستقیم یا همان میانجی را محاسبه نمود. لازم به ذکر است که برای بررسی نقش میانجی گری یک متغیر از شمول واریانس (VAF) استفاده می کنیم. اگر مقدار شمول واریانس کمتر از ۲۰ درصد باشد نقش میانجی گری رد و اگر بالاتر از ۸۰ درصد باشد ادعای میانجی گری پذیرفته می شود. در وضعیتی که شمول واریانس بیشتر از ۲۰ درصد باشد نقش میانجی گری جزئی می باشد. فرمول شمول واریانس به شرح زیر می باشد: (جوزف و همکاران، ۲۰۱۵).

$$VAF = (p_{12} * p_{23}) / (p_{12} * p_{23} + p_{13}) (1)$$

P_{12} : ضریب مسیر بین متغیر مستقل و متغیر میانجی

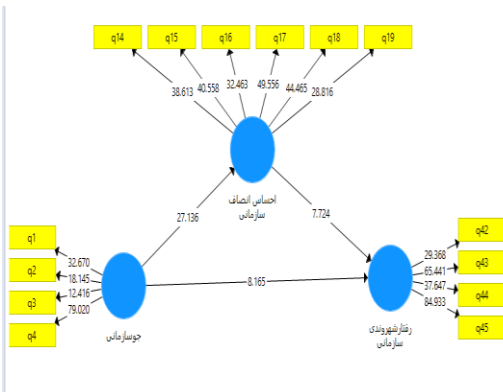
P_{23} : ضریب مسیر بین متغیر میانجی و متغیر وابسته

P_{13} : ضریب مسیر بین متغیر مستقل و متغیر وابسته

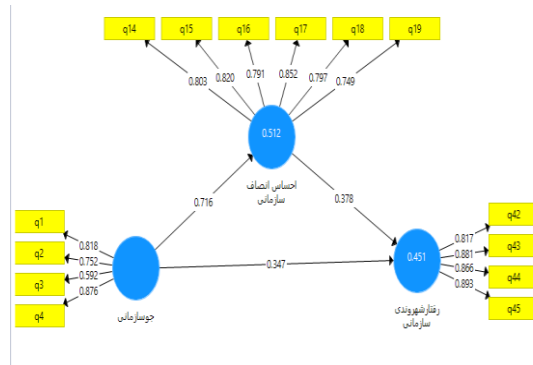
جدول ۴. پارامترهای لازم برای بررسی نقش میانجی

آمار توصیفی متغیرها		شاخص ها
نتیجه	آماره VAF	
تایید	۰/۴۳۷	نقش میانجی گری جوسازمانی $\leftrightarrow$ احساس انصاف سازمانی $\leftrightarrow$ رفتار شهروندی سازمانی

با توجه به استنادات ذکر شده در بالا و مقادیر به دست آمده از شمول واریانس در جدول ۴ نقش میانجی گری احساس انصاف (عدالت) سازمانی تایید می شود.



شکل ۷: آماره ۷: بین متغیرهای تحقیق



شکل ۶: ضریب مسیر بین متغیرهای تحقیق

بحث و نتیجه گیری

فرضیه اول: جوسازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیر معناداری دارد.

ضریب استاندارد شده بین دو متغیر ۰/۶۱۸ بدست آمد. ضریب معناداری بین این دو متغیر ۱۸/۴۶۲ نشان داد که این رابطه معنادار است. به این معنا که جوسازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی در زنان کارمند سازمانهای دولتی استان ایلام تاثیر معناداری دارد. این نتیجه مطابق با نتیجه قلعه ای و همکاران (۱۳۹۰) است.

فرضیه دوم: جو سازمانی بر احساس انصاف سازمانی (عدالت) تاثیر معناداری دارد.

ضریب استاندارد شده بین دو متغیر ۰/۷۱۶ بدست آمد. ضریب معناداری بین این دو متغیر ۲۸/۵۴۱ نشان داد که این رابطه معنادار است. به این معنا که جوسازمانی بر احساس انصاف (عدالت) سازمانی در زنان کارمند سازمانهای دولتی استان ایلام تاثیر معناداری دارد. این نتیجه مطابق با نتیجه رحمتی و همکاران (۱۳۹۳) است.

فرضیه سوم: جوسازمانی از طریق احساس انصاف (عدالت) سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیر معناداری دارد.

در رابطه با متغیر میانجی احساس انصاف (عدالت) سازمانی مقدار ۰/۴۳۷ VAF بدست آمد و در نتیجه نقش میانجیگری احساس انصاف سازمانی تایید می شود.

باتوجه به نتایج بدست آمده پیشنهادات زیر ارائه می شود:

- ✓ باتوجه به تاثیر بدست آمده از رابطه جوسازمانی و احساس انصاف سازمانی در سازمانهای دولتی شهر ایلام پیشنهاد می گردد با اقدامات لازم سعی در افزایش احساس انصاف سازمانی و ادراک از انصاف و عدالت و در نتیجه بهبود پیامدهای مثبت آن شوند.
- ✓ مدیران سازمانها ترتیبی اتخاذ نمایند که کارکنان آنها در هریک از ابعاد جوسازمانی و رفتار شهروندی سازمانی قادر به احساس و همچنین درک کردن انصاف باشند.
- ✓ یکی از روشهای اصلی برای عدالت آفرینی در سازمان، رفع هرگونه تبعیض است. اگر آیین نامه ها، مقررات و جهت گیری های سازمان تبعیض آمیز باشد، کارکنان بی اعتماد و بدبین می شوند و احتمال انجام رفتارهای مخرب کاری افزایش می یابد.
- ✓ سازمانهای دولتی به منظور گسترش احساس انصاف و عدالت سیستم مبتنی بر انصاف و عدالت را توسعه دهند. یکی از روشهای اعتماد آفرینی بکارگیری روشهایی است که سازمان را پیش بینی پذیرتر سازند و این درگرو دو امر مهم است: شفافیت و قانونمندی. آنچه به شبکه ارتباطی سازمان شفافیت و قانونمندی می بخشد، نظام مندی در همه زیرسیستم های آن است.

منابع و مراجع

- [۱] صمدی میارکلائی، حسین، آقاجانی، حسنعلی، صمدی میارکلائی، حمزه (۱۳۹۴)، تبیین نقش عدالت سازمانی و مؤلفه های آن بر شهروندی سازمانی کارکنان از طریق سیستم استنتاج علی، پژوهشهای مدیریت عمومی، سال هشتم، شماره بیست و هفتم.
- [۲] ملازهی، امین (۱۳۹۳)، رابطه عدالت سازمانی و جو سازمانی با تعهد سازمانی معلمان مدارس ابتدایی، فصلنامه علمی - پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، سال هفتم.
- [۳] کرمانی، بهناز (۱۳۸۷)، اثرات متقابل مولفه های جو سازمانی بر یکدیگر.
- [۴] ملکی، حمید، قادری، علی (۱۳۸۷)، بررسی رابطه جو سازمانی با عملکرد دبیران مدارس متوسطه، «علوم تربیتی» سال اول، شماره اول، بهار ۱۳۸۷.
- [۵] جعفری، نسرين، میرکمالی، سید محمد، صالح صدق پور، بهرام (۱۳۹۲)، تاثیر جو سازمانی بر رضایت شغلی با میانجی گری سرمایه اجتماعی، دوفصلنامه پژوهش های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین (ع).
- [۶] عمید، حسن (۱۳۶۰)، فرهنگ عمید، جلد اول، تهران، انتشارات امیرکبیر.
- [۷] خواجهی، شکرالله، منصوری، شعله (۱۳۹۵)، انصاف و جایگاه آن در نظام پاسخگویی، پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی، پرتال جامع علوم انسانی.
- [۸] وکیل زاده، رحیم، صغیری، اسماعیل، دهقان، رمضان (۱۳۸۹)، انصاف و عدالت از دیدگاه فقهی، حقوق اسلامی، سال دوم، شماره ۵.
- [۹] قرائی سلطان آبادی، احمد، نظری توکلی، سعید (۱۳۹۳)، انصاف و تبیین کارکردهای آن در سازمانهای اخلاق نهاد، اخلاق، پژوهش های اخلاقی، شماره ۱۸.
- [۱۰] گنسلر، هری جی (۱۳۸۵)، درآمدی جدید به فلسفه اخلاق، ترجمه: حمیده بحرینی، نشر آسمان خیال، تهران.
- [۱۱] ظریفی، فریبرز، یوسفی، بهرام، صادقی بروجردی، سعید (۱۳۹۱)، ارتباط انصاف سازمانی با دلبستگی شغلی در کارشناسان تربیت بدنی جمهوری اسلامی ایران، مدیریت ورزشی، شماره ۱۵.
- [۱۲] نادری، فرح، صفرزاده، سحر (۱۳۹۳)، رابطه انصاف سازمانی، سلامت سازمانی، اشتیاق شغلی و جوسازمانی نوآورانه با توانمندی سازی روانشناختی و رفتار مدنی سازمانی.
- [۱۳] دوستی، مرتضی، خطیبی، امین، خلیلی، علی اصغر (۱۳۹۲)، بررسی ارتباط میان انصاف سازمانی و تعهد سازمانی کارکنان اداره کل تربیت بدنی استان مازندران، پژوهش های مدیریت ورزشی و علوم حرکتی، دوره ۳، شماره ۵.
- [۱۴] قلعه ای، علیرضا، مهاجران، بهناز، دیوبند، افشین (۱۳۹۶)، بررسی تاثیر جوسازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی معلمان با نقش میانجی پاسخگویی فردی، دو فصلنامه علمی پژوهشی مدیریت مدرسه، دوره پنجم، شماره دوم.
- [۱۵] رحمتی، زهرا، دریایی، فاطمه، جهانی، فاطمه (۱۳۹۳)، رابطه بین عدالت سازمانی و جوسازمانی با سلامت روان کارکنان شرکت مخابرات.
- [16] Dipaola, M., & Moran, M. T. (2001). Organizational citizenship behavior in schools and its relationship to school climate, *Journal of School Leadership*, 11, 424-47
- [17] Organ, D.W. (1988). *OCB: The Good Soldier Syndrome*, Lexington Books, Lexington, MA.
- [18] Amabile, T.M. (1977). Motivating creativity in organizations: on doing what you love and loving what you do. *California Management Review*, (40), 1.39-58. ۲۰۱۲.
- [19] Schnider, B., Smith, D. B., Taylor, S., & Fleenor, J. (2002). Personality and organizations: A test of the homogeneity of personality hypothesis, *Journal of Research in Psychology*, 83:462-470.
- [20] Finn (P D) (editor), (1985). *Essays in Equity*, The Law Book Company Limited, Sydney.
- [21] Efanga, S.I. and Aniedi, M.O. and Idente, G.O. (2015). Organizational Justice and Job Performance of.
- [22] Chien, Y.C. (2013). Verifying the effects of organizational justice and work values upon organizational performance: using organizational citizenship behavior as the dual. *African Journal of Business Management*, Vol. 14, pp. 2195-220.

- [23] Wat, D. and Shaffer, M.A.(2005). Equity and relationship quality influences on organizational citizenship behaviors: The mediating role of trust in the supervisor and empowerment. *Personnel Review*, Vol. 34, pp. 406-
- [24] Byrne, Z. S.(2005). Fairness reduces the negative effects of organizational politics on turnover intentions, citizenship behavior and job performance. *Journal of Business and Psychology*, Vol. 20, pp.175-200
- [25] Ristig, K.(2004). Antecedents and consequences of trust within organizations. Dissertation presented in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy, College of Administration and Business Louisiana Tech University.