

**رابطه بین ابعاد عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی و اعتماد سازمانی در
کارکنان دانشگاه‌های دولتی شهر شیراز**
محمد علی نادی^۱، نفیسه گل شیرازی^۲، سارا فرح گل^۳

چکیده

پژوهش حاضر با هدف تعیین رابطه بین عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی و اعتماد سازمانی در کارکنان دانشگاه‌های دولتی شیراز به مرحله اجرا در آمد. روش پژوهش توصیفی از نوع همبستگی بود و جامعه آماری را ۱۳۰۰ نفر از کارکنان مرد و زن دانشگاه‌های دولتی شهر شیراز تشکیل دادند، که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی خوشه‌ای ۲۸۰ نفر از بین آنها انتخاب شدند. ابزارهای گردآوری اطلاعات در این پژوهش شامل سه پرسشنامه عدالت سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی و اعتماد سازمانی بود که روایی و پایایی آن در حد مطلوب گزارش شده است. از ۲۸۰ پرسشنامه توزیع شده ۲۵۰ عدد آن بازگشت داده شد. داده‌های حاصل از پرسشنامه‌ها با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون، و مدل معادلات ساختاری در راستای بررسی فرضیه‌ها و پاسخ به سؤال پژوهش بررسی گردید. یافته‌های حاصل از این پژوهش نشان داد که بین عدالت رویه‌ای و مؤلفه‌های رفتار سازمانی رابطه معناداری وجود ندارد. بین عدالت سازمانی و مؤلفه‌های آن با اعتماد سازمانی رابطه معنادار وجود دارد. بین عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی ($F=0/161$) در سطح $p \geq 0/05$ رابطه معنی‌دار وجود دارد؛ و بین مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنادار وجود دارد. همچنین الگوی معادلات ساختاری نشان داد که اعتماد به مدیر، عدالت توزیعی و عدالت رویه‌ای بر اعتماد به سازمان بر حسب شاخص‌های برازندگی تأثیر مستقیم دارد و بیشترین تأثیر مربوط به اعتماد به مدیر است و بقیه مسیرها غیرمعنادار بوده‌اند.

کلید واژه‌ها: عدالت سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی، اعتماد سازمانی، کارکنان دانشگاه‌های دولتی

دریافت مقاله: ۱۳۹۴/۳/۱

پذیرش مقاله: ۱۳۹۴/۹/۱۵

۱-دانشیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (نویسنده مسئول) mnadi@khuif.ac.ir

۲-دانشجوی دکتری مدیریت ورزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان nafiseh_golshirazi@yahoo.com

۳- کارشناس ارشد روانشناسی صنعتی سازمانی

مقدمه

در آخرین دهه قرن بیستم اندیشمندان و پژوهشگران حول محور عدالت سازمانی به عنوان یک مفهوم مهم و موضوع اصلی تحقیق در روانشناسی صنعتی و سازمانی دیدگاه وسیعتری داشته اند. بدنبال این موضوع رسالت سازمانها در برآوردن انتظارات افراد جامعه از اهمیت و حساسیت بیشتری برخوردار شد. عدالت سازمانی^۱ اصطلاحی است که برای توصیف نقش عدالت که بطور مستقیم با موقعیت های شغلی ارتباط دارد بکار می رود. در عدالت سازمانی مطرح می شود که باید با چه شیوه ای با کارکنان رفتار شود تا احساس کنند به صورت عادلانه با آنها برخورد شده است (مورمن، ۱۹۹۱)^۲. تحقیقات نشان داده است که رفتار عادلانه سازمانها با کارکنان تأثیر مهمی بر نگرش های فردی کارکنان، از قبیل خشنودی و تعهد بر رفتار افراد، غیبت و رفتار شهروندی دارد (کوهن و همکاران، ۲۰۰۱)^۳. بر اساس شواهد پژوهشی موجود تاکنون حداقل سه نوع عدالت از جانب صاحب نظران و محققان این حوزه پذیرفته شده است که عبارتند از عدالت توزیعی^۴ (عدالت و برابری در بازده ها، نتایج و پی آمدهای بحث شده؛ لامبرت، ۲۰۰۳)، عدالت رویه ای^۵ (عدالت ادراک شده، در زمینه فرآیندها و روشهایی که جهت تصمیم گیری های مرتبط با تخصیص منابع اثر آنها استفاده می شود؛ رابینز، ۲۰۰۱)، عدالت تعاملی^۶ (درک فرد از رفتار مودبانه و با احترام مدیر سازمان نسبت به خود؛ موچینسکی، ۲۰۰۶). به نقل از یاوز (۲۰۱۰) عدالت توزیعی مفهومی است که توزیع کلیه انواع موضوعات همانند وظایف، کالاها، خدمات، فرصتها، پاداش ها، تنبیه ها، نقش ها، جایگاه ها، دستمزدها و ترفیع در میان افراد سازمان را شامل می شود (نادی و همکاران، ۱۳۸۹). و این بعد از عدالت منجر به کارایی در سازمان می شود (ابوالنابین، ۲۰۰۹). اسکارلیکی و فولگر (۱۹۹۷) آثار مثبت عدالت رویه ای را تعهد سازمانی، ماندن در سازمان، رفتار شهروندی سازمانی، اعتماد به مدیر، رضایت از تصمیمات گرفته شده، تلاش برای کار و انجام کار عنوان کردند (مک دوال و فلیتچر، ۲۰۰۳). عدالت تعاملی از دیدگاه چلادورای (۱۳۸۷) اینگونه مطرح می شود که اعضای یک سازمان وقتی تصمیمات آن تبیین

1-Organizational justice

2- Moorman

3 -Cohen et.al

4- Distributional justice

5- Procedural justice

6- Interpersonal justice

می‌شود حتی هنگامی که این تصمیمات برای آنها فایده‌ای نداشته باشد از آن استقبال می‌کنند؛ محتوای چنین تصمیماتی از اهمیت بسیار زیادی در برداشت‌های مختلف از عدالت تعاملی برخوردار است، اگر چنین تبیینی ناقص و اشتباه باشد احتمالاً کارمندان عدالت را در این فرایند درک نخواهند کرد (طالب پور و لعل بذری، ۱۳۸۷). همچنین بر طبق نظر فورت و سولاو (۲۰۰۷) عدالت تعاملی به میزان صداقت و حساسیت موجود در گفتار و رفتار با کارکنان نیز اشاره دارد. نادی و گل شیرازی (۱۳۹۰) در پژوهش خود به این نتیجه دست یافتند که سبک‌های دلبستگی در شکل دهی تمایلات افراد به رفتارهای مدنی سازمانی نقش موثری دارند. علاوه بر آن ادراک از عدالت تعاملی و توزیعی در افراد با دلبستگی اجتنابی پایین نقش فزاینده‌ای در گرایش به رفتار شهروندی سازمانی^۱ ایفا کرده است. یکی از متغیرهای مورد مطالعه پیرامون عدالت سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه‌هایش می‌باشد. رفتار شهروندی سازمانی جنبه مهمی از رفتار کارکنان می‌باشد که به اثربخشی کلی سازمان کمک می‌کند (اسپکتور، ۲۰۰۶)؛ و پنج مؤلفه را در بردارد. این مؤلفه‌ها عبارتند از، وظیفه‌شناسی^۲ (حالتی که در آن اعضای سازمان رفتارهای خاصی را که فراتر از سطح وظیفه مورد انتظار است انجام می‌دهند)، نوع دوستی^۳ (به رفتارهای مفید و سودمندی از قبیل ایجاد صمیمیت، همدلی و دلسوزی میان همکاران اشاره دارد که فرد به شکل مستقیم و یا غیر مستقیم به کارکنانی که دارای مشکلات کاری هستند کمک می‌کند؛ ایلماز، ۲۰۰۸)، ادب و مهربانی^۴ (رفتارهای مؤدبانه‌ای که از ایجاد مسئله و مشکل در محل کار جلوگیری می‌کنند؛ اسپکتور، ۲۰۰۶)، جوانمردی^۵ (رفتارهایی که به اجتناب از شکایات، اعتراض‌های بدون جهت، بدگویی و بزرگ‌نمایی نادرست مشکلات سازمان اشاره دارد؛ ارگان، ۱۹۹۸)، خوش‌خویی^۶ (رفتارهایی که نشان‌دهنده مشارکت مسئولانه فرد در فعالیت‌های مربوط به سازمان است؛ لای ونس و آنسل، ۲۰۰۴). از جمله متغیرهای دیگری که عدالت سازمانی پیش‌بینی‌کننده آن است اعتماد سازمانی^۷ می‌باشد. اعتماد سازمانی پدیده‌ای

1- Organizational citizenship behavior

2- Conscientiousness

3- Altruism

4-Courtesy

5-Sportsmanship

6-Civic Virtue

7-Organizational trust

است که در آن همبستگی‌هایی به مدیر، اعتماد به سازمان و اعتماد به سایر اعضا وجود دارد (رحیمی، ۱۳۸۵). در پژوهش‌های کنونی اعتماد سازمانی کانون توجه مطالعات سازمانی قرار گرفته است همچنانکه در این مطالعه نیز رابطه بین عدالت سازمانی و اعتماد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی مورد بررسی قرار می‌گیرد. از سویی دیگر نقش اعتماد بین مدیر و کارکنان و رابطه متقابل اعتمادپذیری مدیر بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان موضوعی است نوین که سازمانهای امروزی به آن اهمیت بسیاری می‌دهند. اعتماد در ایجاد انسجام میان انسانها و سازمانها نقش مهمی ایفا می‌کند. از نظر محققان سازمانی، اعتماد سازمانی مقدمه‌ای برای تنش جمعی موفقیت‌آمیز در سازمانها و گسترش سرمایه اجتماعی تلقی می‌شود. ایجاد و حفظ اعتماد با ترویج فرهنگ مبتنی بر ارزش‌های مشترک و پذیرفته شده بین بخش‌ها آغاز می‌شود. اعتماد سازمانی منجر به تقویت کارکنان و افزایش مشارکت در تصمیم‌گیریها شده و محیطی فعال برای کار، فراهم می‌سازد (قربانی، ۱۳۸۶). در پیکره یک سازمان، مدیر و کارکنان سهم مساوی در رشد و پیشرفت دارند و باید در تحقق سهم خود از هیچ کوششی فروگذار نکنند و این مسئله هنگامی به اوج خود خواهد رسید که روابط حاکم بر سازمان بر اساس اعتماد متقابل بنا گردد (رحیمی، ۱۳۸۵). وجود جو اعتماد موجب تقسیم اطلاعات، تعهد به تصمیمات، رفتار شهروندی سازمانی، بهبود روحیه کارکنان و افزایش نوآوری می‌شود و به مدیریت اثر بخش سازمانها کمک می‌کند؛ از این رو اندیشمندان مدیریت، اعتماد را عامل مهمی در همکاری و تعارض، سبک‌های رهبری، پیش فرض‌های مدیریت نسبت به کارکنان، تغییر و بالندگی سازمان، مشارکت، ارتباطات و قراردادهای اجتماعی می‌دانند (الوانی و دانایی فرد، ۱۳۸۰). اعتماد در برگیرنده مفاهیم مهمی برای مطالعه است و کلید اصلی برای توسعه روابط بین فردی به شمار می‌رود. سطح پایین اعتماد باعث می‌گردد که کارکنان جریان اطلاعات را در سازمان منحرف کنند و سوء ظن و بدگمانی در بین کارکنان رواج پیدا کند و ارتباطات باز و صادقانه در سازمان از بین برود و تصمیمات سازمان از کیفیت مطلوبی برخوردار نباشند (قلی پور و همکاران، ۱۳۸۸). پژوهشگران بر این باورند که اعتماد کارکنان به مدیریت، امری ضروری برای روابط فردی و اثربخشی سازمانی است (موی و هنیکن، ۲۰۰۶). اعتماد سازمانی بالا در میان اعضای سازمانها، باعث می‌شود تا آنها در هنگام روبرو شدن با مشکلات سازمانی امیدوارانه به اقدامات گروهی برای برطرف کردن آن مشکلات بپردازند. همچنین از انجام امور ناقص و بیهوده در چنین

سازمانهاى جلوگیرى مى‌شود. وجود اعتماد سازمانى بر نحوه ارائه خدمات به کارکنان، جو سازمانى و خشنودى شغلى و تعهد سازمانى آثار مثبت و مهمى دارد (چاتوت، ۲۰۰۷). میلیگان در پژوهش خود نشان داد که محیط‌هاى کارى با اعتماد بالا منجر به افزایش کارهاى تیمى، کاهش تعارض در سازمان و بهبود عملکرد و اثر بخشى رهبرى مى‌گردد (ایلماز و آتالای، ۲۰۰۹). بنابراین عدم اعتماد یکى از مسائلى است که باعث ایجاد کارکنانى بى انگیزه و بى تفاوت مى‌شود و سبب اجرای کند برنامه‌ها مى‌گردد. با وجود اینکه در چند سال اخیر مطالعاتى در مورد عدالت سازمانى که متغیر اصلى و تأثیرگذار در این پژوهش است صورت گرفته اما هنوز مطالعات کافى برای بررسى رابطه بین عدالت سازمانى و اعتماد سازمانى با رفتار شهروندى سازمانى صورت نگرفته است و لزوم توجه آن بیش از پیش احساس مى‌شود. راهکارهاى حاصل از این پژوهش مى‌تواند افزاینده اعتماد کارکنان و در نتیجه رفتار شهروندى کارکنان نسبت به سازمان باشد. همچنین با ارتقاء این عوامل، کارایى، بالندگى و تحرک سازمانى مى‌تواند افزایش یابد. همچنین اینگونه به نظر مى‌رسد که کاهش اعتماد سازمانى یکى از مسائلى است که باعث ایجاد کارکنانى بى انگیزه و بى تفاوت مى‌شود و اجرای کند برنامه‌ها را سبب مى‌گردد. به نقل از هوف و کلی (۲۰۰۳) موفقیت در دنیای رقابتى سازمان‌ها به توانایى توسعه روابط مبتنى بر اعتماد نیاز دارد. سازمان‌ها و کارکنان نیاز دارند که هم خودشان قابل اعتماد باشند و هم به یکدیگر اعتماد کنند (مهداد، ۱۳۹۱). ضرورت پرداختن به اعتماد سازمانى تا حدى است که از آن به عامل حیاتی سازمان یاد مى‌کنند (قربانى، ۱۳۸۶). پژوهش حاضر مى‌تواند در زمینه تحول و بهینه سازی آموزش عالی نقش اساسى داشته و با استفاده از یافته‌هاى آن از منابع انسانی استفاده بهینه نموده و نیروهاى نهفته کارکنان را شکوفا ساخت و آموزش عالی را در بهره‌برداری از سایر منابع و رسیدن به اهداف آموزش عالی کشور موفق ساخت بنابراین برای مشخص شدن روابط بین متغیرهاى ذکر شده در کارکنان آموزش عالی شهر شیراز، فرضیه‌هاى زیر مد نظر قرار گرفته شد.

- ۱- بین عدالت سازمانى و اعتماد سازمانى با رفتار شهروندى سازمانى کارکنان رابطه وجود دارد.
- ۲- الگوی معادلات ساختارى روابط بین عدالت سازمانى، اعتماد سازمانى و رفتار شهروندى سازمانى از شاخص‌هاى برازندگى مناسبى برخوردار است.

روش پژوهش

پژوهش حاضر از لحاظ هدف کاربردی، بر حسب موقعیت میدانی و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها، توصیفی از نوع همبستگی می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش را کلیه کارکنان دانشگاه‌های دولتی شهر شیراز به تعداد ۱۳۰۰ نفر تشکیل می‌دادند. بر اساس جدول کوهن و همکاران (۲۰۰۰) حجم نمونه ۲۸۰ نفر برآورد گردید که از این تعداد به ۲۵۳ پرسشنامه پاسخ داده شد. بنابراین نرخ پاسخگویی ۹۰/۳۶ درصد بوده است. در این پژوهش مشارکت کنندگان با استفاده از روش خوشه ای چند مرحله ای که در آن نسبت سهمی آنها در هر دانشگاه در نظر گرفته شده بود انتخاب گردیدند. در مرحله اول به روش تصادفی ساده ۳ مورد از دانشگاه‌های شهر شیراز انتخاب شدند. در مرحله دوم از بین کل کارکنان دانشگاه‌ها بخش‌های اداری و آموزش را انتخاب و بعنوان خوشه در نظر گرفته شدند. در مرحله سوم با توجه به اینکه تمامی کارکنان بخش‌های انتخاب شده در مرحله قبل بایستی مورد آزمون قرار می‌گرفتند نسبت سهمی جنسیت هر دانشگاه در کل نمونه در نظر گرفته شد و سپس با مراجعه به دانشگاه‌های انتخاب شده پرسشنامه بین کارکنان شاغل و حاضر در زمان مراجعه توزیع شد. ابزار گردآوری در این پژوهش عبارت بودند از ۱- پرسشنامه عدالت سازمانی (۵ سؤال عدالت توزیعی، ۶ سؤال عدالت رویه ای و ۹ سؤال عدالت تعاملی) (نیهوف و مولر، ۱۹۹۳) که دارای طیف ۵ درجه ای لیکرت از کاملاً موافقم=۵ تا کاملاً مخالفم=۱ بود و ضریب پایایی این پرسشنامه در پژوهش حاضر ۰/۷۸ و ضرایب اسپیرمن-براون و گاتمن به ترتیب ۰/۸۶ و ۰/۸۳ به دست آمد. همچنین همسانی درونی این ابزار در دامنه حداقل ۰/۸۳ و حداکثر ۰/۸۶ نشان داده شده است. ۲- پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی (۳ سؤال وظیفه‌شناسی، ۳ سؤال نودوستی، ۴ سؤال خوش خویی، ۳ سؤال مردانگی، ۳ سؤال ادب) (نیهوف و مولر، ۱۹۹۱) که در طیف ۵ درجه ای لیکرت از کاملاً موافقم=۵ تا کاملاً مخالفم=۱ بوده است. ضرایب پایایی این پرسشنامه در پژوهش حاضر بر حسب آلفای کرونباخ ۰/۸۱ و ضرایب اسپیرمن-براون و گاتمن به ترتیب ۰/۷۱ و ۰/۷۳ می‌باشد. به علاوه همسانی درونی این ابزار در دامنه حداقل ۰/۵۳ و حداکثر ۰/۵۴ حاصل شده است. ۳- پرسشنامه اعتماد سازمانی که شامل ۴ سؤال برای اعتماد سازمانی و ۵ سؤال برای اعتماد به مدیر می‌باشد که توسط اسکات تهیه و به وسیله رادر (۲۰۰۳) جهت سنجش اعتماد به سازمان به کار گرفته شده است. این پرسشنامه توسط مشفق (۱۳۸۸) در ایران ترجمه و آماده گردیده است که

در طیف ۵ درجه ای لیکرت از کاملاً موافقم=۵ تا کاملاً مخالفم=۱ می‌باشد. ضرایب پایایی پرسشنامه اعتماد به سازمان در پژوهش حاضر بر حسب آلفای کرونباخ، اسپیرمن-براون و گاتمن برای هر سه ۰/۸۲ و در پرسشنامه اعتماد به مدیر ضرایب آلفای کرونباخ، اسپیرمن-براون و گاتمن به ترتیب ۰/۷۳، ۰/۷۵ و ۰/۷۰ و همسانی درونی این ابزار در دامنه حداقل ۰/۷۰ و حداکثر ۰/۷۶ بوده است.

یافته‌ها

همانطور که یافته‌های جدول (۱) نشان می‌دهد ضریب همبستگی بین عدالت تعاملی و اعتماد به سازمان ($r=0/643$ ، $p \leq 0/01$) رابطه معناداری وجود دارد. همچنین نتایج حاکی از آن است که عدالت توزیعی رابطه معناداری با اعتماد سازمان ($r=0/458$ ، $p \leq 0/01$) دارد. به علاوه یافته‌ها نشان می‌دهند که رابطه بین عدالت رویه ای با اعتماد به سازمان ($r=0/565$ ، $p \leq 0/01$) معنادار است. همچنین بعضی از مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی نظیر نوع دوستی، خوش خویی و جوانمردی با اعتماد به سازمان روابط معنادار آماری دارند.

جدول ۱. ماتریس همبستگی میان متغیرهای مورد مطالعه پژوهش

عدالت تعاملی	عدالت رویه ای	عدالت توزیعی	اعتماد به مدیر	رفتار شهروندی	وظیفه شناسی	مدل سازندگی	مدل شاخص نیکویی	مدل شاخص نیکویی	اعتماد به سازمان	نوع دوستی	خوش خویی	جوانمردی	ادب و مهربانی	عدالت توزیعی	عدالت رویه ای	عدالت تعاملی
۱	۰/۷۸۵۰۰	۰/۶۰۲۰۰	۰/۰۰۷	۰/۰۳۵	۰/۱۰۱	۰/۰۸۱	۰/۰۹۴	۰/۰۸۵	۰/۵۶۵۰۰	۰/۶۴۳۰۰	۰/۱۵۸۰۰	۰/۱۲۶۰۰	۰/۰۹۶	۰/۴۵۸۰۰	۰/۵۶۵۰۰	۰/۶۴۳۰۰
۰/۷۸۵۰۰	۱	۰/۶۰۷	۰/۰۶۲	۰/۰۸۶	۰/۰۹۴	۰/۰۸۱	۰/۰۹۴	۰/۰۸۵	۰/۵۶۵۰۰	۰/۶۴۳۰۰	۰/۱۵۸۰۰	۰/۱۲۶۰۰	۰/۰۹۶	۰/۴۵۸۰۰	۰/۵۶۵۰۰	۰/۶۴۳۰۰
۰/۶۰۲۰۰	۰/۶۰۷	۱	۰/۰۰۷	۰/۰۳۵	۰/۰۱۰	۰/۰۸۱	۰/۰۹۴	۰/۰۸۵	۰/۵۶۵۰۰	۰/۶۴۳۰۰	۰/۱۵۸۰۰	۰/۱۲۶۰۰	۰/۰۹۶	۰/۴۵۸۰۰	۰/۵۶۵۰۰	۰/۶۴۳۰۰
۰/۰۰۷	۰/۰۶۲	۰/۰۰۷	۱	۰/۱۳۲۰۰	۰/۰۲۲	۰/۰۷۴	۰/۰۷۱	۰/۰۲۶۰۰	۰/۱۲۶۰۰	۰/۱۲۶۰۰	۰/۱۵۸۰۰	۰/۱۲۶۰۰	۰/۰۹۶	۰/۴۵۸۰۰	۰/۵۶۵۰۰	۰/۶۴۳۰۰
۰/۰۳۵	۰/۰۸۶	۰/۰۳۵	۰/۰۲۲	۱	۰/۱۶۶۰۰	۰/۲۹۱۰۰	۰/۰	۰/۰۹۴	۰/۲۱۶۰۰	۰/۲۱۶۰۰	۰/۱۵۸۰۰	۰/۱۲۶۰۰	۰/۰۹۶	۰/۴۵۸۰۰	۰/۵۶۵۰۰	۰/۶۴۳۰۰
۰/۰۱۰	۰/۰۸۱	۰/۰۱۰	۰/۰۷۴	۰/۰۲۲	۰/۱۶۶۰۰	۰/۲۹۱۰۰	۰/۰	۰/۰۹۴	۰/۲۱۶۰۰	۰/۲۱۶۰۰	۰/۱۵۸۰۰	۰/۱۲۶۰۰	۰/۰۹۶	۰/۴۵۸۰۰	۰/۵۶۵۰۰	۰/۶۴۳۰۰
۰/۰۸۱	۰/۰۹۴	۰/۰۸۱	۰/۰۷۴	۰/۰۲۲	۰/۱۶۶۰۰	۰/۲۹۱۰۰	۰/۰	۰/۰۹۴	۰/۲۱۶۰۰	۰/۲۱۶۰۰	۰/۱۵۸۰۰	۰/۱۲۶۰۰	۰/۰۹۶	۰/۴۵۸۰۰	۰/۵۶۵۰۰	۰/۶۴۳۰۰
۰/۰۹۴	۰/۰۸۶	۰/۰۹۴	۰/۰۷۴	۰/۰۲۲	۰/۱۶۶۰۰	۰/۲۹۱۰۰	۰/۰	۰/۰۹۴	۰/۲۱۶۰۰	۰/۲۱۶۰۰	۰/۱۵۸۰۰	۰/۱۲۶۰۰	۰/۰۹۶	۰/۴۵۸۰۰	۰/۵۶۵۰۰	۰/۶۴۳۰۰
۰/۰۸۵	۰/۰۸۱	۰/۰۸۵	۰/۰۷۴	۰/۰۲۲	۰/۱۶۶۰۰	۰/۲۹۱۰۰	۰/۰	۰/۰۹۴	۰/۲۱۶۰۰	۰/۲۱۶۰۰	۰/۱۵۸۰۰	۰/۱۲۶۰۰	۰/۰۹۶	۰/۴۵۸۰۰	۰/۵۶۵۰۰	۰/۶۴۳۰۰
۰/۵۶۵۰۰	۰/۰۸۱	۰/۰۵۶۵۰۰	۰/۰۷۴	۰/۰۲۲	۰/۱۶۶۰۰	۰/۲۹۱۰۰	۰/۰	۰/۰۹۴	۰/۲۱۶۰۰	۰/۲۱۶۰۰	۰/۱۵۸۰۰	۰/۱۲۶۰۰	۰/۰۹۶	۰/۴۵۸۰۰	۰/۵۶۵۰۰	۰/۶۴۳۰۰
۰/۶۴۳۰۰	۰/۰۸۱	۰/۰۶۴۳۰۰	۰/۰۷۴	۰/۰۲۲	۰/۱۶۶۰۰	۰/۲۹۱۰۰	۰/۰	۰/۰۹۴	۰/۲۱۶۰۰	۰/۲۱۶۰۰	۰/۱۵۸۰۰	۰/۱۲۶۰۰	۰/۰۹۶	۰/۴۵۸۰۰	۰/۵۶۵۰۰	۰/۶۴۳۰۰

یکی از شاخص‌های برازندگی مدل شاخص نیکویی برازش (GFI) است. در مدل حاضر این شاخص ۰/۹۶ می‌باشد که بیانگر برازش خوب مدل است. شاخص دیگر AGFI است که این شاخص شکل تصحیح یافته GFI می‌باشد و میزان آن ۰/۸۴ است.

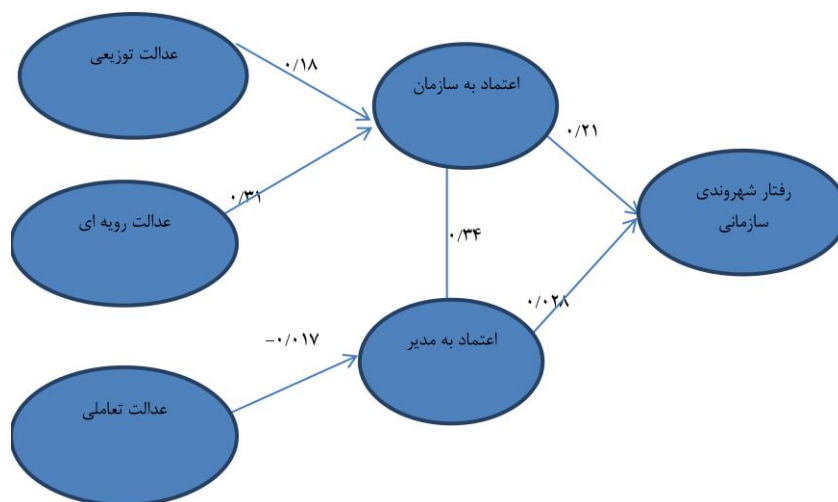
جدول ۲. شاخص های برازندگی مدل

GFI	AGFI
۰/۹۶	۰/۸۴

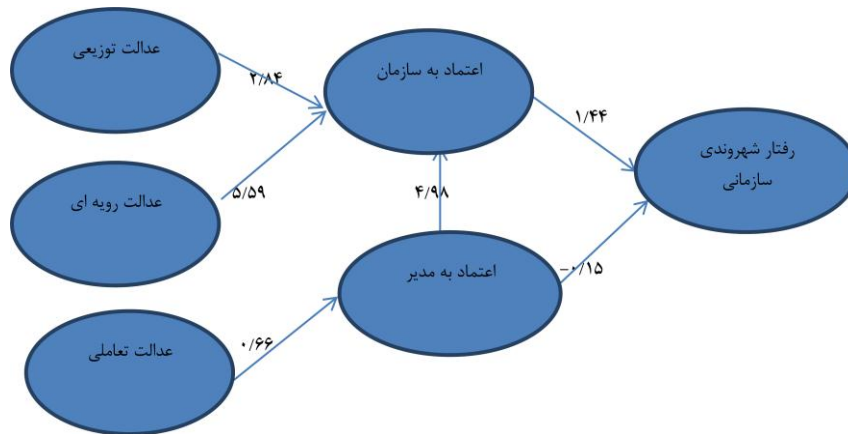
جدول ۳. الگوی معادلات ساختاری روابط بین عدالت سازمانی، اعتماد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی

ضرب همبستگی R^2	مقدار T سوبل	خطای استاندارد	ضرب روابط تأثیر β	روابط
۰/۳۲	۴/۹۸	۰/۰۶۹	۰/۳۴	اعتماد به مدیر اعتماد به سازمان
۰/۳۲	۲/۸۴	۰/۰۶۴	۰/۱۸	عدالت توزیعی اعتماد به سازمان
۰/۰۰۱۷	۵/۵۹	۰/۰۵۵	۰/۳۱	عدالت رویه ای اعتماد به سازمان
۰/۰۰۱۷	۰/۶۶	۰/۰۲۶	-۰/۰۱۷	عدالت تعاملی اعتماد به مدیر
۰/۰۰۸۴	۱/۴۴	۰/۱۵	۰/۲۱	اعتماد به سازمان رفتار شهروندی سازمانی
۰/۰۰۸۴	-۰/۱۵	۰/۹۴	۰/۰۲۸	اعتماد به مدیر رفتار شهروندی سازمانی

بر اساس نتایج جدول (۳) اعتماد به مدیر بر اعتماد به سازمان تأثیر مستقیم می گذارد. عدالت توزیعی نیز اعتماد به سازمان را تحت تأثیر قرار می دهد. علاوه بر این عدالت رویه ای نیز بر اعتماد به سازمان تأثیر مستقیم دارد. همچنین نتایج جدول مذکور گویای آن است که عدالت تعاملی بر اعتماد به مدیر هیچ تاثیری ندارد. اعتماد به سازمان و اعتماد به مدیر هم هیچ تاثیری بر رفتار شهروندی سازمانی نشان نداده اند.



شکل ۱. دیاگرام روابط بین متغیرها بر حسب ضرایب تأثیر



شکل ۲. دیاگرام روابط متغیرها بر حسب T سوبل

بر اساس مدل نظری وونگ و نگو (۲۰۰۶)، مدل یابی معادلات ساختاری رابطه بین عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی و اعتماد سازمانی را در دو شکل می‌توان ارائه داد. شکل اول مدلی است که روابط بین سه متغیر مورد مطالعه در پژوهش را بر حسب ضرایب مسیر معرفی می‌کند و شکل دوم نیز مدل را بر حسب T سوبل نشان می‌دهد.

بحث و نتیجه گیری

بر اساس فرضیه اول بین عدالت سازمانی و اعتماد به سازمان و بین رفتار شهروندی سازمانی و اعتماد به سازمان رابطه معنادار آماری وجود دارد. رابطه معنادار بین عدالت تعاملی و اعتماد به سازمان بدین معناست که در صورتیکه افراد صداقت در گفتار را از طرف مدیر خود درک کنند اعتماد و اتکاء بیشتری به سازمان می‌کنند. این نتایج با پژوهش موی و هنینکن (۲۰۰۶) همخوان می‌باشد. بین عدالت توزیعی با اعتماد به سازمان نیز رابطه مثبتی می‌باشد. در نتیجه اگر خدمات و برنامه‌های موجود در سازمان به طور عادلانه در بین کارکنان توزیع شود، کارکنان می‌توانند انتظارات مطمئنی نسبت به سازمان خود داشته باشند. یافته‌های بدست آمده این پژوهش با نتایج چاتوت (۲۰۰۷) همخوان است. عدالت رویه ای با اعتماد به سازمان رابطه معناداری داشته است. بنابراین اگر کارکنان درک عادلانه ای از تصمیمات گرفته شده در سازمان داشته باشند، از اعتماد مطلوبی نسبت به سازمان خود برخوردار می‌شوند. نتایج حاصل از این پژوهش با دست یافته‌های ایلماز و آتالای (۲۰۰۹) همخوان است. با توجه به بخش دوم فرضیه اول مبنی بر وجود

رابطه معنادار بین رفتار شهروندی سازمانی و اعتماد سازمانی، تنها بین نועدوستی، خوش خویی و جوانمردی با اعتماد سازمانی روابط معناداری وجود دارد. این بدین معناست که در صورتی که همدلی و دلسوزی بین کارکنان و مدیران وجود داشته باشد و از شکایتها و اعتراض های بدون جهت در سازمان جلوگیری شود و مشارکت مسئولانه بین آنها برقرار گردد، مکانیسمی دو طرفه از اعتماد بین کارکنان و سازمان ایجاد می شود که این امر می تواند توانایی کارکنان را در انجام کار به صورت اثربخش افزایش دهد. یافته های حاصل از این پژوهش با مطالعه قلی پور و همکاران (۱۳۸۸) همخوان است. همچنین بر طبق فرضیه دوم، دیاگرام روابط نشان می دهد که اعتماد به مدیر بر اعتماد به سازمان تاثیر مستقیم دارد. با توجه به این ارتباط، مدیران برای جلب اعتماد کارکنان نسبت به سازمان باید در اولین گام سعی کنند کارکنان به خودشان اعتماد کنند. اینگونه استنباط می شود که شگردها و راهکارهایی که مدیر برای جلب اعتماد کارکنان به کار می گیرد باید در عمل هم قابل اجرا باشد تا بتواند اعتماد آنها را جلب کند. نتایج حاصل از این یافته با مطالعات الوانی و دانایی فرد (۱۳۸۰) همخوان است. گمان می رود از تاثیر عدالت توزیعی بر اعتماد به سازمان که اگر کارکنان درک مطلوبی از توزیع وظایف، کالاهای، خدمات، فرصتها، پاداش ها، تنبیه ها، نقش ها، جایگاه ها، دستمزدها و ترفیع داشته باشند، به سازمان خود اعتماد می کنند، و مسئولیتهای خود را در حد بهینه انجام می دهند. این یافته با دست یافته های ابوالنابین (۲۰۰۹) همخوان می باشد. عدالت رویه ای نیز تاثیر قابل قبولی بر اعتماد به سازمان نشان داده است. بر این اساس چنانچه کارکنان نسبت به قواعد و قوانین و رویه های سازمانی و راهکارهای استفاده شده در تخصیص دهی پاداشها از درک منصفانه ای برخوردار باشند، سازمان خود را قابل اعتماد می پندارند. بنابراین می توان انتظار داشت که انگیزه و بهره وری در این کارکنان افزایش یابد. به نظر می رسد کارکنان انتظار دارند که منابع و پاداش های سازمان بر اساس همکاریشان با سازمان و نیازی که آنها دارند به طور یکسان توزیع شود و مدیران از راهکارهای منصفانه ای در این ارتباط استفاده کنند. نتایج این یافته با پژوهش مک دوال و فلیتچر (۲۰۰۳) همخوان است. عدالت تعاملی بر اعتماد به مدیر تاثیری نداشته است. این یافته با مطالعات چلادورای (۱۳۸۷) ناهمخوان است. احتمال می رود به علت اینکه جامعه مورد نظر گروهی هستند که با افراد تحصیل کرده سروکار دارند ارتباطاتشان در حد مطلوب است و این تاثیری بر درک آنها نسبت به عدالت تعاملی ندارد. به نظر می رسد آنچه برای کارکنان حائز اهمیت است

عملکرد مدیر در ارتباط با چگونگی توزیع منابع و تخصیص دهی منصفانه منابع است و رفتار مودبانه مدیر چندان در اعتماد کردن افراد تأثیری ندارد. همچنین موثر نبودن اعتماد به سازمان و اعتماد به مدیر بر رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند به این دلیل باشد که با توجه به اینکه رفتارهای شهروندی سازمانی رفتارهای فراتر از فردی، در محیط کار هستند که بصورت صریح یا مستقیم از طریق نظام پاداش رسمی تعیین نشده اند و بصورت گسترده ای در حوزه‌های اخلاقی مورد بررسی قرار می‌گیرند و این رفتارها اختیاری می‌باشد بنابراین افراد بنابر حوزه اخلاقی خود به اینگونه کارها مبادرت می‌ورزند. با توجه به تفسیرهای حاصل از یافته‌های پژوهش حاضر پیشنهاد می‌شود مدیران مواردی که می‌تواند حس اعتماد کارکنان را به سازمان و مدیر ارتقاء دهد شناسایی کرده و برنامه‌های خود را بر آن اساس انجام دهند. چراکه اعتماد نوعی ارزش انسانی است که باید در هر سازمانی توسعه داده شود و ایجاد اعتماد به منظور دستیابی به مزایای بالقوه سازمان، بسیار مهم و حیاتی است. در ارتباطات سازمانی برای سازمانها برای مبادرت به رفتار همکارانه و سودمند امری لازم به نظر می‌رسد، و بدون اعتماد، سازمانها هیچگونه شانس برای تحقق اهداف و استراتژی‌های خود ندارند، و نمی‌توانند پیش‌بینی قابل قبولی از عملکرد سازمان نسبت به خود داشته باشند. در پژوهش حاضر، به دلیل اینکه پاسخ دهندگان از بین کارکنان دانشگاههای دولتی شهر شیراز بوده اند نتایج حاصل از این دستاورد علمی را تنها می‌توان به این گروه تعمیم داد.

منابع

- الوانی، سید مهدی و دانایی فرد، حسن. ۱۳۸۰. مدیریت دولتی و اعتماد عمومی، **دانش مدیریت**، شماره ۵۵، ویژه مدیریت دولتی ص ۲۷-۵.
- بهارى فرا، جواهرى كامل م. ۱۳۸۹. بررسی پیامدهای ارزش‌های اخلاقی سازمان (با مطالعه عدالت سازمانی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی). **دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس**، سال هفتم، شماره ۲۶.
- چلادورای پ. ۱۳۸۷. **مدیریت منابع انسانی در ورزش و تفریحات سالم**، ترجمه مهدی طالب پور، صمد لعل بذری (چاپ اول). مشهد: انتشارات دانشگاه فردوسی.
- رحیمی داوود. ۱۳۸۵. **رابطه اعتماد پذیری و عناصر آن با رفتار مدنی سازمانی کارکنان در کارکنان یک بیمارستان و یک سازمان**. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه مرکز آموزش مدیریت دولتی تهران.

مهداد علی، دهقان الهام، گل پرور محسن، شجاع علی. ۱۳۸۹. رابطه مؤلفه‌های سلامت روانشناختی محیط کار با تعهد سازمانی و اعتماد سازمانی کارکنان شرکت پالایش گاز سرخون. **دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی** سال سیزدهم، شماره ۲، پیاپی ۴۸.

نادی م ع، گل شیرازی ن. ۱۳۹۱. مدل یابی معادلات ساختاری ارتباط بین سبک‌های دلبستگی و عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان اداره کل تربیت بدنی استان اصفهان. **مجله مطالعات مدیریت ورزشی** (پژوهشکده تربیت بدنی)، شماره ۱۳.

نادی م ع، نمازی زاده م، گل شیرازی ن. ۱۳۸۹. ارتباط بین سبک‌های دلبستگی با ادراک از عدالت توزیعی، رویه ای و تعاملی در بین کارکنان. **فصلنامه تازه‌های روانشناسی صنعتی سازمانی**، سال دوم، شماره.

Cheng E.C.K.(2001). Management strategies for promoting teacher collective learning, **Journal of US-China Education Review**, vol.8no.1, pp.33-45

Chathoth, p(2007). **Employees perceptions of organizational trust and service climate: A structural model combing their effects on employee satisfaction.** The hong kong polytechnic university.

Yilmaz A, Atalay CG. 2009. A Theoretical analyze on the concept of trust in organizational life. **European Journal of sciences** 8(2):341-352

Moye MJ, Henkin AB. 2006. Exploring associations between employee empowerment and interpersonal trust in managers, **journal of management development**. 25(2):101-117

Khalid SA, Ali H, Ismail M, Abdul rahman N, Mohamad kassim K, Shekh zain R. 2009. Organizational citizenship behavior factor structure a mong employees in hotel industry. **Journal of Ccsenet**. Vol 1.no 1.pp:86-25

Lambert E. 2003. Justice in corrections as pharitory **study of the criminal justice**. 31, pp 104-155

Cohen, I. Manion, I. Mor rison I. 2001. **Research methods in educational by routleolge flame**, 5 edition.

Abu elanian H. 2007. Relationship between personality and organizational citizenship behavior: Dose personality influence employee citizenship? **Journal of international review of business research papers**. Vol 3. No 4. Pp 31-43

Mcdowall A, Fletcher C. 2003. Employee development: an organizational justice perspective **journal of personnel review** vol 33.no 1. Pp:8-29

Moorman RH. 1991. Relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors: Do fairness perceptions influence employee citizenship? **Journal of Applied psychology** vol 76 no 6. Pp:845-855

Lievens F, Anseel F. 2004. Confirmatory factor analysis and invariance of an organizational citizenship behavior measure across samples in a dutch-speaking context. **Journal of occupational and organizational psychology** vol 77 no 3.pp:299-306

- Forrt M, Sue love M. 2008. Employee justice perceptions and coworker relationships. **Leadership & organization Development journal** vol, 29,no3. Pp:248-260
- Yilmaz K.2008. **The leadership traid: knowledge, trust, and power**. New York: Oxford university press
- Spector, PE, Bauer J.A & Fox, S(2010). Measurement artifacts in the assessment of counterproductive work behavior and organizational citizenship behavior; Do we know what we think we know? **Journal of applied psychology**, 95,pp:781-790