

رابطه رضایت رابطه ای کارکنان با رفتار شهروندی پرسنل با نقش میانجی ابعاد عدالت ادراک شده (مورد مطالعه: اداره کل بنیاد شهید و امور ایثارگران استان خراسان رضوی)

اسداله مهر آردا فرامرز گلی ۲

۱. گروه مدیریت دولتی، واحد قانمشهر، دانشگاه آزاد اسلامی، قانمشهر، ایران.
۲. دانشجوی دکترای مدیریت دولتی، واحد قانمشهر، دانشگاه آزاد اسلامی، قانمشهر، ایران.

چکیده

هدف از پژوهش حاضر رابطه رضایت رابطه ای کارکنان با رفتار شهروندی پرسنل با نقش میانجی ابعاد عدالت ادراک شده بود. روش تحقیق مورد استفاده از نوع توصیفی، پیمایشی همبستگی بود. جامعه آماری در این تحقیق عبارت از کلیه پرسنل در اداره کل بنیاد شهید و امور ایثارگران استان خراسان رضوی بود که تعداد آنها ۲۵۰ نفر بود. نمونه آماری این تحقیق به تعداد ۱۴۸ نفر بر اساس فرمول کوکران، بدست آمد و روش نمونه گیری بصورت تصادفی ساده، بدست آمده است. داده‌های تحقیق با روش کتابخانه ای و میدانی گردآوری شده و ابزار مورد استفاده پرسش نامه های استاندارد بود. پایایی پرسش‌نامه‌ها با استفاده از روش کرونباخ و روایی ابزار با روش محتوایی مورد تأیید قرار گرفته اند. هم چنین جهت تجزیه و تحلیل داده ها از روش معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار Lisrel استفاده شده است. نتایج نشان داد که رضایت رابطه ای کارکنان با رفتار شهروندی پرسنل با نقش واسطه ای عدالت ادراک شده رابطه معناداری وجود دارد.

واژگان کلیدی: رضایت رابطه ای، رفتار شهروندی پرسنل، عدالت ادراک شده

مقدمه

عدالت و اجرای آن یکی از نیازهای اساسی و فطری انسان است که همواره در طول تاریخ وجود آن بستری مناسب جهت توسعه جوامع انسانی فراهم کرده است. نظریات مربوط به عدالت به موازات گسترش و پیشرفت جامعه بشری تکامل یافته و دامنه آن از نظریات ادیان و فلاسفه به تحقیقات تجربی کشیده شده است، برخی از صاحب نظران نظریه برابری را نظریه گسترش عدالت نام نهاده اند، زیرا بر توزیع عادلانه درآمدها در میان انسانها برای دستیابی به سطح بالایی از انگیزش تمرکز دارد (یعقوبی و همکاران، ۱۳۹۹، ۲۶).

کارکنان حداقل با دو منبع در مورد اجرای عدالت در سازمان یا نقض آن مواجه هستند، واضحترین این منابع سرپرست یا مدیر مستقیم فرد است، این سرپرست نسبت به زیردست اختیار تام دارد او می تواند بر پیامدهای مهمی از قبیل افزایش پرداختها یا فرصتهای ترفیع زیردست اثر بگذارد. منبع دومی که کارکنان ممکن است این عدالت یا بی عدالتی را به آن منسوب کنند، خود سازمان است، اگر چه این منبع نامحسوس تر است، ولی توجه به آن نیز مهم است (نعامی و شکرکن، ۱۳۹۵، ۸۰).

به اعتقاد بسیاری از دانشمندان علوم رفتاری، سازمان ها وجه انکار ناپذیر دنیای نوین امروز را تشکیل می دهند، ماهیت جوامع توسط سازمان ها شکل گرفته و آنها نیز به نوبه خود به وسیله دنیای پیرامون و روابط موجود در آن شکل می گیرند. گرچه سازمانها به شکل های مختلف و بر پایه هدف های گوناگون تاسیس و سازمان دهی می شوند، اما بدون تردید تمامی آنها بر پایه تلاشهای روانی و جسمانی نیروی انسانی که ارکان اصلی آن به حساب می آید، اداره و هدایت می گردند. کارایی و توسعه هر سازمان تا حد زیادی به کاربرد صحیح نیروی انسانی بستگی دارد. هر قدر که شرکت ها و سازمانها بزرگتر می شوند بالطبع به مشکلات این نیروی عظیم نیز افزوده می شود (اسماعیلی، ۱۳۹۵، ۶۶).

تحقیقات نشان داده است که فرایندهای عدالت نقش مهمی در سازمان ایفا می کنند و چگونگی برخورد با افراد در سازمانها ممکن است باورها، احساسات، نگرشها و رفتار کارکنان را تحت تأثیر قرار دهد. بنابراین درک اینکه چگونه افراد در مورد عدالت در سازمانشان قضاوت می کنند و چطور آنها به عدالت یا بی عدالتی درک شده پاسخ می دهند، از مباحث اساسی خصوصا برای درک رفتار سازمانی است (حسین زاده، ۱۳۹۵، ۱۹).

شرایط کاملا متحول و حاکم بر سازمان ها، افزایش رقابت و لزوم اثربخشی آن ها در چنین شرایطی، نیاز آن ها را به نسل ارزشمندی از کارکنان، بیش از پیش آشکار نموده است، نسلی که از آنها به عنوان سرباز سازمانی یاد می شود. این کارکنان بی تردید، وجه ممیز سازمان های اثربخش از غیراثربخش هستند چراکه سازمان را موطن خود می دانند و برای تحقق اهداف آن، بی هیچ چشم داشتی افزون بر نقش رسمی خود عمل نموده، از هیچ تلاشی دریغ نمی کنند. امروزه از تلاش های فراتر از حد انتظار، داوطلبانه، سودمند و مفید، تحت عنوان رفتارهای افزون بر نقش یا رفتارهای شهروندی سازمانی یاد می کنند (مهرداد، ۱۳۹۰).

پژوهشگران سازمانی نشان داده اند که بعضی از کارکنان در سلامت و اثربخشی سازمان شان به وسیله انجام وظایف فراتر از نقش خود، مشارکت می نمایند به این معنی که این قبیل کارکنان مشارکت فوق العاده ای انجام می دهند که نه لازم است و نه از آنان انتظار می رود. رفتارهای شهروندی سازمانی به رفتارهای کاری کارکنان یک سازمان نظیر یاری رسانی به یکدیگر، بیش از حد متعارف ماندن و کار کردن، کار کردن در ایام تعطیل، عمل کردن در امور شغلی فراتر از استانداردهای معرفی شده توسط سازمان و تحمل کاستی ها در سازمان در محل کار یا شغل و درگیر شدن فعالانه در فعالیت های غیرشغلی و غیر وظیفه در سازمان تلقی می شوند که طی چند دهه گذشته تاکنون توجهات پژوهشی زیادی را به خود جلب نموده اند این ساحه زه از زمان طرح شدن در مجامع علمی توسط باتمن و اورگان (۱۹۸۳)، تاکنون به دلایل متعددی از جانب صاحب نظران و پژوهشگران عرصه رفتار سازمانی و روان شناسی صنعتی و سازمانی مورد توجه قرار گرفته است. رفتارهای شهروندی سازمانی به عنوان رفتار ارادی و از روی میل

کارکنان تعریف می گردد که داوطلبانه بوده و نوعا به آن ها پاداش تعلق نمی گیرد، اما می توانند عملکرد سازمان ها را بهبود بخشند (بولینو، ترنلی و نیهوف، ۲۰۰۴).

تحقیقات پیشین نشان داده است کیفیت خدمات سازمانها تحت تأثیر رفتارهای خاصی از کارکنان تحت عنوان رفتارهای شهروندی قرار می گیرد. با مطرح شدن نقش و اهمیت رفتارهای شهروندی در سازمانهای خدماتی، تحقیقات گسترده ای بر روی این گونه رفتارها و عوامل موثر بر بروز آن صورت گرفته است. چرا که در صورت عدم کیفیت خدمات کارکنان سازمان به هدف اصلی خود نخواهد رسید به خصوص در سازمان شاهد و امور ایثارگران که وظیفه آن خدمت رسانی به جامعه شاهد و ایثارگر جامعه می باشد، کیفیت رفتار کارکنان با ارباب رجوعان اهمیت زیادی میابد. در نتیجه عدم رضایت کارکنان در اداره کل بنیاد شهید و امور ایثارگران استان خراسان رضوی می تواند کیفیت عملکرد شغلی این کارکنان را کاهش دهد، و این امر می تواند منجر به برخوردها و رفتارهای ناعادلانه از سوی کارکنان در سازمان را فراهم آورد. لذا در این تحقیق با بررسی سابقه تحقیقات گذشته، یک مدل مفهومی جهت تأثیرگذاری این عوامل یعنی رضایت رابطه ای با نقش میانجی عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی مورد بررسی قرار خواهد گرفت. با توجه به مبانی نظری پژوهش های انجام گرفته مبنی بر رابطه ادراک عدالت سازمانی و پایبندی به قراردادهای روان شناختی با رفتارهای شهروندی سازمانی و همچنین رابطه پایبندی به قراردادهای روان شناختی با ادراک عدالت سازمانی، هدف پژوهش حاضر که سوال اساسی این است که بین رضایت رابطه ای با رفتار شهروندی پرسنل با نقش میانجی عدالت ادراک شده، ارتباط معنادار وجود دارد یا خیر؟

مبانی نظری

رفتار شهروندی پرسنل^۵

مکنزی و همکاران (۱۹۹۸) رفتار شهروندی سازمانی را تحت عنوان رفتارهای آگاهانه و داوطلبانه از جانب کارمند که به طور مستقیم عملکرد مؤثر یک سازمان را جدا از هدف بهره وری کارمند، افزایش می دهد، تعریف کرده اند. در تعریف دیگری لی پین و جانسون^۶ (۲۰۰۲) رفتار شهروندی سازمانی را تحت عنوان تمایل به تشریک مساعی و مفید بودن در محیط های سازمانی تعریف کرده اند. همچنین رفتار شهروندی سازمانی رفتارهای سازنده و همکارانه ای را در بر می گیرد که نه تنها بوسیله شرح شغل دستور داده نشده اند بلکه به طور مستقیم و یا قراردادی به وسیله سیستم رسمی سازمان پاداش داده نمی شوند (احمدی و همکاران، ۱۳۹۸).

عدالت ادراک شده

عدالت والاترین ارزش انسانی و گوهری گرانبها در راه تحقق حقوق بشر است. آرمان اصلی انسان ها رسیدن به عدالت است. افلاطون می گوید عدالت یعنی قرار گرفتن هر چیز در جای خودش. ارسطو عدالت را به دو دسته عام و خاص تقسیم کرده است. عدالت عام همه فضیلت ها را در بر می گیرد و عدالت خاص یعنی اینکه حق هرکسی را به شایستگی بدهند. همچنین عدالت ادراک شده را می توان بدین صورت تعریف نمود: مطالعه برابری در کار (برینه، ۲۰۱۴، ۹ و کورپنزو، ۲۰۱۵، ۱۳۳)

² Bolino

³ Turnley

⁴ Niehoff

⁵ Organizational citizenship behavior

⁶ Mackenzie

⁷ Lepin and Johnson

به سه بعد تقسیم می‌شود: عدالت توزیعی، عدالت رویه ای و عدالت مراوده ای.

عدالت توزیعی به برابری نتایج یک تصمیم خاص تأکید دارد. عدالت رویه ای به برابری فرآیندهایی که به یک نتیجه خاص منتهی می‌شود تأکید دارد و عدالت مراوده ای به برابری برخورد متقابل شخصی در ارتباط با رویه‌های سازمانی تأکید دارد که به تفصیل مورد بحث قرار می‌گیرد.

رضایت رابطه ای

رضایت رابطه ای است که افراد نسبت به رابطه های شغلی شان دارند هنگامی که می‌گوئیم فردی دارای رضایت شغلی است بدین معنی است که به طور کلی شغلش را دوست دارد و ارزش زیادی برای آن قائل است و احساس مثبتی نسبت به آن دارد (آرنولد وفلدمن، ۲۰۲۰)

پیشینه پژوهش:

پیشینه داخلی

- کیا و همکاران (۱۴۰۰) در پژوهشی تحت عنوان «بررسی رفتار شهروندی سازمانی بر اساس معنویت محیط کار و عدالت سازمانی ادراک شده و نقش تعدیل گری رضایت شغلی در کارکنان بیمارستان های خصوصی استان یزد» به نتایج زیر دست یافتند. «پژوهش حاضر با هدف پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی بر اساس معنویت محیط کار و عدالت سازمانی ادراک شده در کارکنان بیمارستانهای خصوصی استان یزد بود. نتایج پژوهش نشان دادند که همواره معنویت محیط و عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیرگذار می باشد و بین معنویت محیط کار و عدالت سازمانی ارتباط معناداری وجود داشته است. همچنین رضایت شغلی نقشی تعدیل گرا در ارتباط بین معنویت محیط کار و عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بیمارستان های خصوصی استان یزد داشته است».

- آقاپور (۱۳۹۹) در پژوهشی تحت عنوان «تبیین جایگاه عدالت سازمانی و رفتار های شهروندی در رضایت شغلی کارکنان» به نتایج زیر دست یافتند. «موضوع عدالت از دیرشمار جزء مهمترین مباحث و دغدغه های بشر و اندیشمندان علوم گوناگون بوده است عدالت مفهوم وسیعی است و در هر حوزه ای کاربرد ویژه خود را دارد و در زندگی بشر از حیات فردی گرفته تا نهادهای بسیار پیچیده اجتماعی بویژه دولت و سیستم اداری آن مدنظر قرار می گیرد عدالت حیات و بقای سیستم های اجتماعی را استمرار می بخشد و عناصر اجتماعی را در کنار یکدیگر منسجم می سازد، در حالی که بی عدالتی موجبات جدایی و اضمحلال آنها را فراهم می آورد. این تحقیق به منظور بررسی رابطه عدالت سازمانی و رفتارهای شهروندی و رضایت شغلی کارکنان دانشگاه پیام نور استان مازندران طراحی شده است نتایج حاکی از آن بود که بین عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی کارکنان دانشگاه پیام نور استان مازندران رابطه معناداری وجود دارد».

- عسکری رابری و همکاران (۱۳۹۸) در پژوهشی تحت عنوان «بررسی رابطه بین عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی با توجه به نقش میانی رضایت شغلی در کارخانه لاستیک کرمان» به نتایج زیر دست یافتند. نتایج نشان داد که: عدالت سازمانی و ابعاد آن با رفتار شهروندی و ابعاد آن همبستگی مثبت و معنی دار دارد. ضریب همبستگی عدالت سازمانی با رفتار شهروندی $(p \leq 0/000, r = 0/72)$ بود. عدالت سازمانی و ابعاد آن با رضایت شغلی و ابعاد آن همبستگی مثبت و معنی دار دارد. ضریب همبستگی عدالت سازمانی با رضایت شغلی $(p \leq 0/000, r = 0/57)$ بود ابعاد عدالت، ۲۵/۰٪ از تغییرات رفتار شهروندی را پیش بینی می کنند. مقدار F در سطح معنی دار بود. ابعاد عدالت قادرند ۵۰٪ از تغییرات رضایت شغلی را توجیه نمایند و عدالت توزیعی با توجه به مقدار $t = 5/003$ و در سطح معنی داری ۰۰۰۱/۰ قدرت پیش بینی بیشتری را نسبت به انواع عدالت دارد. نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون رضایت شغلی با رفتار شهروندی نشان داد که رضایت از سرپرستی ۱۹/۰٪ از تغییرات رفتار شهروندی را پیش بینی می کند که این میزان با ورود رضایت شغلی به ۳۲/۰٪ می رسد».

- مقدم (۱۳۹۷) در پژوهشی تحت عنوان «بررسی تأثیر عدالت سازمانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی بر بروز رفتار شهروندی سازمانی» به نتایج زیر دست یافتند. «امروزه کارکنان در سازمان های دولتی نقش مهمی در تحقق اهداف سازمان ها و به ویژه کیفیت خدمات آنها دارند. ادارات دولتی یکی از انواع سازمان هایی که کیفیت خدمات نقش بسیار مهمی در آنها ایفا می نماید و این مدل در ادارات دولتی شهرستان ساری به عنوان جامعه آماری مورد بررسی و از طریق پرسشنامه مورد سنجش و آزمون قرار گرفت. لازم به ذکر است تعداد نمونه آماری مورد بررسی با توجه به فرمول کوکران تعیین گردید و پرسشنامه میان این تعداد از افراد توزیع گردید. روش تحقیق مورد استفاده در این تحقیق، توصیفی و از نوع همبستگی- مدل معادلات ساختاری بوده است. در ابتدا روی داده ها تحلیل عاملی اکتشافی صورت پذیرفت که نتایج تحلیل عاملی بیانگر مناسب بودن گویه ها بود و سپس تحلیل عاملی تأییدی روی سمت چپ و راست مدل به منظور تایید روایی و پایایی صورت پذیرفت و در انتها تحلیل مسیر به منظور درک روابط علی میان متغیرها انجام شد. نتایج حاصله نشان داد که به جز ۳ فرضیه تأثیر عدالت رویه ای بر تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی و عدالت مراوده های بر رفتار شهروندی سازمانی سایر فرضیات تایید گردید. در پایان برای بهبود تأثیرگذاری عوامل موثر بر رفتارهای شهروندی، پیشنهادهای ارائه شده است».

- جعفری سرشت و همکاران (۱۳۹۶) در پژوهشی تحت عنوان «ارائه الگوی تأثیرات عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی، رضایت شغلی و فرهنگ مشتری مداری کارکنان» به نتایج زیر دست یافتند. «امروزه، یکی از مسائل مهم سازمانها، مشتری مداری است. مشتری مداری شاخصی است که همه ی سازمانها برای بهبود آن به رقابت می پردازند اما خیلی از سازمانها در این امر با شکست مواجه میشوند. یکی از دلایل مهم موفقیت برخی سازمانها و شرکتها در این شاخص، توجه به اصول زیر بنایی در سازمان است. هدف این مقاله بررسی روابط بین برخی از این اصول زیر بنایی و ارتباط آنها با یکدیگر جهت ارائه مدلی برای نیل به هدف سازمان یعنی رضایت مشتری است. از جمله مهمترین این اصول عدالت سازمانی است. سازمان برای بقا و موفقیت خود مستلزم کارکنان فداکار و دلسوز و نیز برخوردار از رضایت شغلی و فرهنگ مشتری مداری است. کارکنان وقتی تشویق به کار قانون مدار و با کیفیت بالا می شوند که عدالت را در سازمان به وضوح درک کنند.

- سلطانی و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهشی تحت عنوان «بررسی رابطه بین عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی با توجه به نقش میانی رضایت شغلی در کارخانه لاستیک کرمان» به نتایج زیر دست یافتند. «هدف از این پژوهش حاضر بررسی رابطه ی عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی با توجه به نقش میانی رضایت شغلی در ارتباط بین این دو متغیر، در بین کارکنان کارخانه لاستیک کرمان بود. در این تحقیق ۲۳۰ نفر از کارکنان، با روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای انتخاب و پرسشنامه های شاخص توصیف شغل، عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی استفاده گردید. جهت تجزیه و تحلیل داده ها، از روشهای ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون چندگانه استفاده گردید. نتایج نشان داد که عدالت سازمانی و ابعاد آن با رفتار شهروندی و ابعاد آن همبستگی مثبت و معنی دار دارد».

- چان^۸ و همکاران (۲۰۱۷) در پژوهشی تحت عنوان «درک ارتباط بین رضایتمندی ارتباطات، عدالت درک شده و رفتار شهروندی سازمانی» به نتایج زیر دست یافتند. «در این مطالعه، استفاده از مفاهیم عدالت و عدالت اجتماعی فراتر از پرداخت و رضایت شغلی، برای بررسی اثرات قبلا ناشناخته با بررسی رابطه بین رضایت ارتباطی، عدالت ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی در میان کارمندان چینی، گسترش یافته است. ما عدالت ادعایی را پیش بینی می کنیم که رابطه بین رضایت ارتباطی و رفتار شهروندی سازمانی را در میان می گذارد. ما همچنین پیش بینی می کنیم که رضایت ارتباطی ارتباط میان عدالت ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی را به عهده می گیرد. تجزیه و تحلیل کمی برای تحلیل روابط استفاده شد. نتایج نشان می دهد که رفتار شهروندی سازمانی تحت تأثیر رضایت ارتباطی و عدالت ادراک شده است. رضایت ارتباطی یک واسطه بین عدالت ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی است. عدالت درک شده یک واسطه بین رضایت ارتباطی و رفتار شهروندی سازمانی نیست. یافته ها نشان

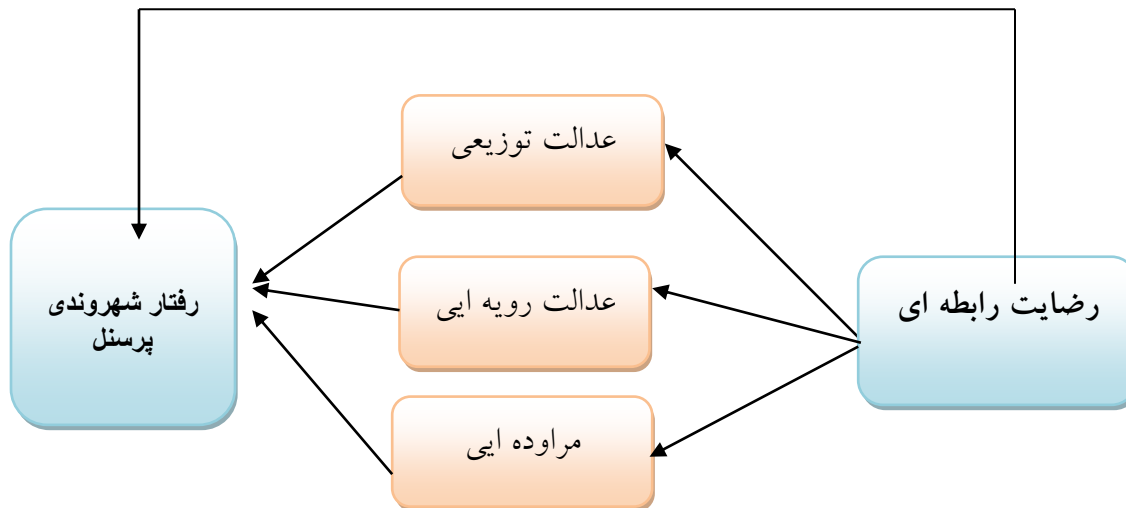
8. Chan

می دهد نیاز به افزایش شیوه های ارتباطی و ایجاد یک محیط کار منصفانه برای تشویق رفتارهای اختیاری است. مفاهیم نظری و عملی همراه با محدودیت ها مورد بحث قرار می گیرد.»

- کارتر^۹ و همکاران (۲۰۲۲) در پژوهشی تحت عنوان «رهبری تحول، عدالت تعاملی و رفتار شهروندی سازمانی» به نتایج زیر دست یافتند. «ما تأثیر میانجی عدالت تعاملی بر روابط بین رهبری تحول گرا و رفتار شهروندی سازمانی را مورد بررسی قرار دادیم. از آنجایی که زمینه ارتباطی که در آن سرپرستان و زیردستان در تعامل هستند می توانند تأثیر متقابل رهبری تحول گرایانه را در رفتار شهروندی سازمانی تأثیر بگذارند، ما یک مدل اعتدالی را در مرحله اول توسعه دادیم و تفاوت های سرپرست و زیردستان را در نژاد و جنسیت به عنوان متغیرهای کنترل کننده بالقوه بررسی کردیم. تجزیه و تحلیل انجام شده با استفاده از ۲۳۰ اداره سرپرست و زیردستان نشان داد که عدم همبستگی نژادی، اثر متضاد رهبری تحول گرایانه را در رفتار شهروندی سازمانی منتقل از طریق عدالت تعاملی تعدیل می کند. به عنوان فرضیه، اثر میانجی از رهبری تحول گرایانه در رفتار شهروندی سازمانی برای زیردستان هایی که از نظر نژادی نسبت به ناظران خود متفاوت بود، قوی تر بود. عدم تقارن جنسیتی مدل میانجیگری را تعدیل نکرد.»

- اویانگ^{۱۰} و همکاران (۲۰۲۳) در پژوهشی تحت عنوان «عدالت سازمانی و ناامنی شغلی به عنوان واسطه های تأثیر هوش هیجانی بر رضایت شغلی: مطالعه ای از چین» به نتایج زیر دست یافتند. «پژوهش حاضر با هدف بررسی چگونگی تأثیر تفاوت های فردی در هوش هیجانی بر رضایت شغلی و عمدتاً بر تایید نقش واسطه عدالت سازمانی و ناامنی شغلی تأکید دارد. در مجموع ۴۲۰ پرسنل از شرکت بزرگ IT در چین، مقیاس هوش عاطفی خود، مقیاس عدالت سازمانی، مقیاس ناامنی شغلی و پرسشنامه رضایت شغلی مینه سوتا را تکمیل کردند. نتایج نشان داد که هوش هیجانی، عدالت سازمانی، ناامنی شغلی و رضایت شغلی به طور قابل توجهی با یکدیگر ارتباط دارند. مدل سازی معادلات ساختاری نشان داد که هوش هیجانی می تواند به طور معنی داری بر رضایت شغلی تأثیر بگذارد و رابطه بین EI و رضایت بخشی به وسیله عدالت سازمانی و ناامنی شغلی موثر است.»

مدل مفهومی پژوهش



منبع: (چان و لای، ۲۰۱۷).

9. Carter	
1 Ouyang	0
1 Chan	1
1 Lai	2

فرضیات پژوهش

فرضیه اصلی:

بین رضایت رابطه ای کارکنان با رفتار شهروندی پرسنل با نقش میانجی ابعاد عدالت ادراک شده در اداره کل بنیاد شهید و امور ایثارگران استان خراسان رضوی رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیات فرعی:

۱. بین رضایت رابطه ای با رفتار شهروندی پرسنل رابطه معناداری وجود دارد.
۲. بین رضایت رابطه ای با عدالت توزیعی رابطه معناداری وجود دارد.
۳. بین رضایت رابطه ای با عدالت رویه ایی رابطه معناداری وجود دارد.
۴. بین رضایت رابطه ای با عدالت مراوده ایی رابطه معناداری وجود دارد.
۵. بین عدالت توزیعی با رفتار شهروندی پرسنل رابطه معناداری وجود دارد.
۶. بین عدالت رویه ایی با رفتار شهروندی پرسنل رابطه معناداری وجود دارد.
۷. بین عدالت مراوده ایی با رفتار شهروندی پرسنل رابطه معناداری وجود دارد.

روش تحقیق

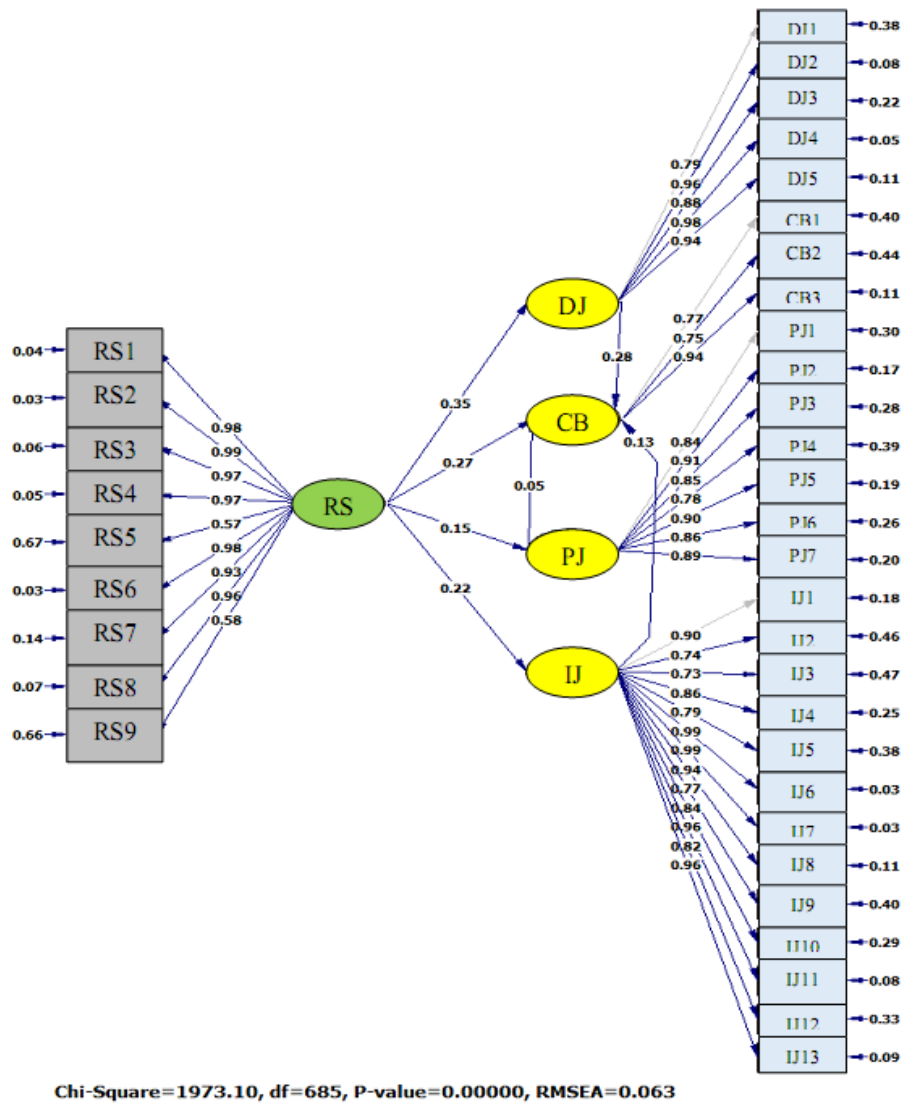
- (الف) از نظر هدف کاربردی چون نتایج تحقیق در جامعه تحقیق قابل استفاده است و در جوامع دیگر قابل آزمون است.
- (ب) از نظر روش: توصیفی، چون متغیرها در وضع موجود و بدون دستکاری تحلیل می شوند.
- (ج) از نظر سنجش: همبستگی، چون روابط بین متغیرها سنجیده می شود.
- (د) از نظری جمع آوری اطلاعات: میدانی (پیمایشی)، چون از جامعه نمونه می گیریم.
- (ه) روش تحلیل داده ها: آزمونهای ضریب همبستگی و رگرسیون: چون روابط بین متغیرها در یک شبکه ارتباطی بررسی می شود.
- (ی) روش تحلیل عاملی: تاییدی چون مدل مفهومی وجود دارد و از مدل مفهومی در این جامعه آزمون می شود.

جامعه آماری، حجم نمونه آماری

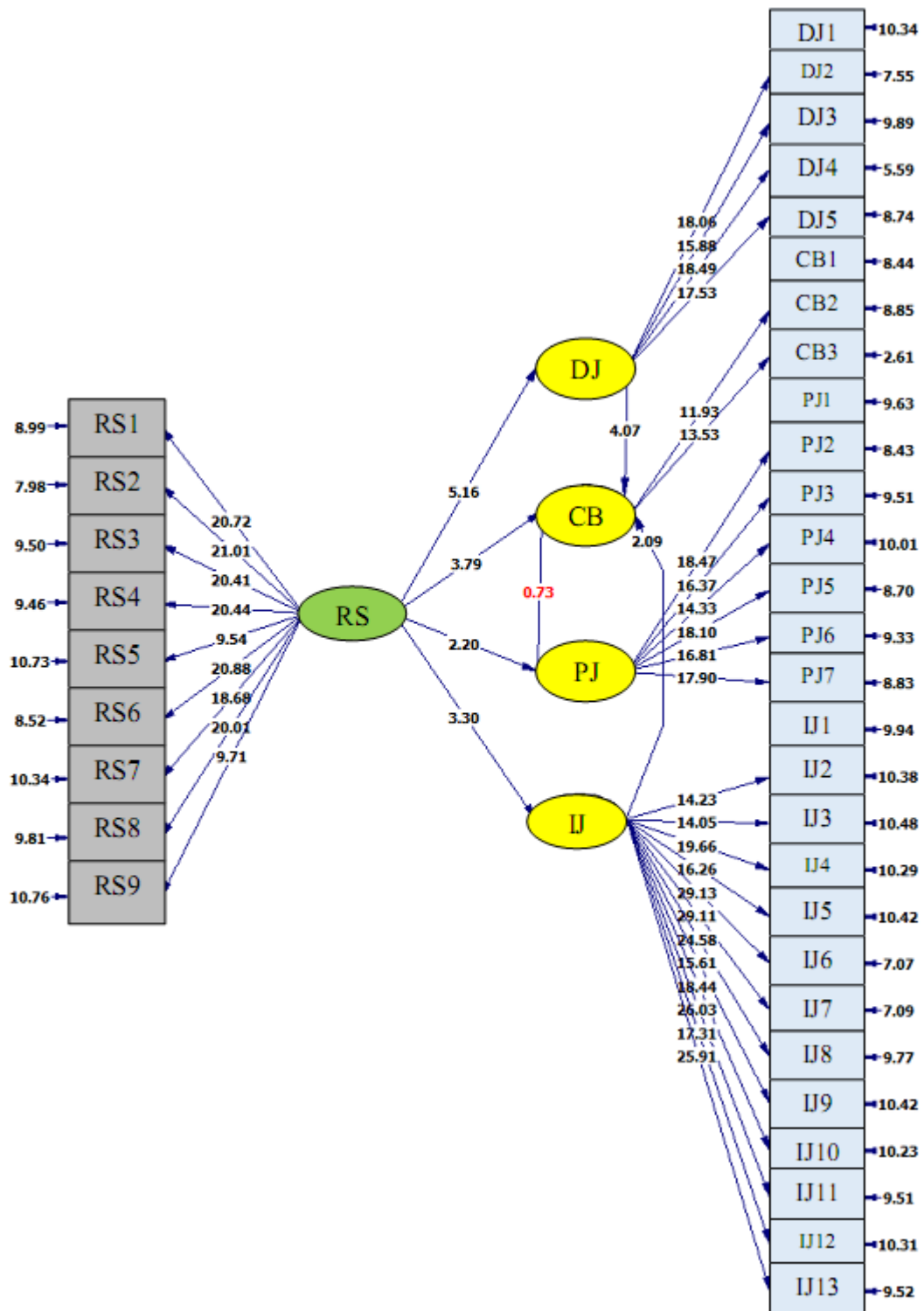
جامعه هدف در پژوهش حاضر عبارت از کلیه پرسنل در اداره کل بنیاد شهید و امور ایثارگران استان خراسان رضوی می باشد که تعداد آنها ۲۵۰ می باشد. نمونه آماری این تحقیق کلیه پرسنل در اداره کل بنیاد شهید و امور ایثارگران استان خراسان رضوی با توجه به جدول مورگان، که به تعداد ۱۴۸ نفر بدست آمد. و روش نمونه گیری به روش تصادفی ساده، بود

آزمون فرضیات تحقیق

در این قسمت به بررسی آزمون فرضیات تحقیق با استفاده از نرم افزار Lisrel می پردازیم



شکل ۱- مدل ساختاری تحقیق در حالت استاندارد



Chi-Square=1973.10, df=685, P-value=0.00000, RMSEA=0.063

شکل ۲- مدل ساختاری تحقیق در حالت معناداری

جدول ۱- نتایج رابطه مستقیم و ضرایب معناداری فرضیات مدل

مسیر	نشان	ضریب مسیر	معناداری	نتیجه آزمون
رضایت رابطه ای --- رفتار شهروندی	RS---CB	۰,۲۷	۳,۷۹	قبول
رضایت رابطه ای --- عدالت توزیعی	RS--- DJ	۰,۳۵	۵,۱۶	قبول
رضایت رابطه ای --- عدالت رویه ای	RS---PJ	۰,۱۵	۲,۲۰	قبول
رضایت رابطه ای --- عدالت مراوده ای	RS ---IJ	۰,۲۲	۳,۳۰	قبول
عدالت توزیعی --- رفتار شهروندی	DJ --- CB	۰,۲۸	۴,۰۷	قبول
عدالت رویه ای --- رفتار شهروندی	PJ ---CB	۰,۰۵	۰,۷۳	رد
عدالت مراوده ای --- رفتار شهروندی	IJ -----CB	۰,۱۳	۲,۰۹	قبول

همچنین رابطه مستقیم و غیرمستقیم بین متغیرهای پژوهش در مدل نهایی پژوهش که نشان‌دهنده میزان رابطه مستقیم و غیرمستقیم متغیرها بر روی یکدیگر است، در قالب جدول شماره ۴-۱۲ ارائه می‌شود.

جدول ۲- میزان رابطه کل متغیرها در مدل اصلی تحقیق

نوع رابطه	رابطه مستقیم	رابطه غیر مستقیم	رابطه کل
CB---RS	۰,۲۷	$۰,۱۰ = ۰,۲۸ \times ۰,۳۵$ $۰,۰۳ = ۰,۱۳ \times ۰,۲۲$	۰,۴۰
RS بر DJ	۰,۳۵	----	۰,۳۵
RS بر PJ	۰,۱۵	----	۰,۱۵
RS بر IJ	۰,۲۲	----	۰,۲۲
DJ بر CB	۰,۲۸	----	۰,۲۸
PJ بر CB	-----	----	۰,۲۶
IJ بر CB	۰,۱۳	----	۰,۱۳

فرضیه اصلی: بین رضایت رابطه ای کارکنان با رفتار شهروندی پرسنل با نقش میانجی ابعاد عدالت ادراک شده رابطه معناداری وجود دارد.

همانطور که در جدول شماره ۱ مشخص است، ضریب مسیر بین رضایت رابطه ای با رفتار شهروندی ۰,۲۷ بدست آمده است. آماره تی برای این رابطه ۳,۷۹ و مقدار آن بالاتر از آستانه معنی‌داری یعنی ۱,۹۶ بدست آمده است. و با توجه به تایید شدن اکثر فرضیه‌های فرعی تحقیق می‌توان نتیجه گرفت بین رضایت رابطه ای کارکنان با رفتار شهروندی پرسنل با نقش میانجی ابعاد عدالت ادراک شده رابطه معناداری وجود دارد. لذا فرضیه اصلی این تحقیق تأیید می‌شود.

فرضیه های فرعی:**فرضیه ۱. بین رضایت رابطه ای با رفتار شهروندی پرسنل رابطه معناداری وجود دارد.**

همانطور که در جدول شماره ۱ مشخص است، ضریب مسیر بین رضایت رابطه ای با رفتار شهروندی ۰,۲۷ بدست آمده است. آماره تی برای این رابطه ۳,۷۹ و مقدار آن بالاتر از آستانه معنی داری یعنی ۱,۹۶ بدست آمده است. با توجه به موارد بالا می توان نتیجه گرفت رضایت رابطه ای با رفتار شهروندی رابطه مثبت و معناداری دارد. لذا فرضیه اول این تحقیق تأیید می شود.

فرضیه ۲. بین رضایت رابطه ای با عدالت توزیعی رابطه معناداری وجود دارد.

همانطور که در جدول شماره ۱ مشخص است، ضریب مسیر بین رضایت رابطه ای با عدالت توزیعی ۰,۳۵ بدست آمده است. آماره تی برای این رابطه ۵,۱۶ و مقدار آن بالاتر از آستانه معنی داری یعنی ۱,۹۶ بدست آمده است. با توجه به موارد بالا می توان نتیجه گرفت رضایت رابطه ای با عدالت توزیعی رابطه مثبت و معناداری دارد. لذا فرضیه دوم این تحقیق تأیید می شود.

فرضیه ۳. بین رضایت رابطه ای با عدالت رویه ایی رابطه معناداری وجود دارد.

همانطور که در جدول شماره ۱ مشخص است، ضریب مسیر بین رضایت رابطه ای با عدالت رویه ایی ۰,۱۵ بدست آمده است. آماره تی برای این رابطه ۲,۲۰ و مقدار آن بالاتر از آستانه معنی داری یعنی ۱,۹۶ بدست آمده است. با توجه به موارد بالا می توان نتیجه گرفت رضایت رابطه ای با عدالت رویه ایی رابطه مثبت و معناداری دارد. لذا فرضیه سوم این تحقیق تأیید می شود.

فرضیه ۴. بین رضایت رابطه ای با عدالت مراوده ایی رابطه معناداری وجود دارد.

همانطور که در جدول شماره ۱ مشخص است، ضریب مسیر بین رضایت رابطه ای با عدالت مراوده ایی ۰,۲۲ بدست آمده است. آماره تی برای این رابطه ۳,۳۰ و مقدار آن بالاتر از آستانه معنی داری یعنی ۱,۹۶ بدست آمده است. با توجه به موارد بالا می توان نتیجه گرفت رضایت رابطه ای با عدالت مراوده ایی رابطه مثبت و معناداری دارد. لذا فرضیه چهارم این تحقیق تأیید می شود.

فرضیه ۵. بین عدالت توزیعی با رفتار شهروندی پرسنل رابطه معناداری وجود دارد.

همانطور که در جدول شماره ۱ مشخص است، ضریب مسیر بین عدالت توزیعی با رفتار شهروندی ۰,۲۸ بدست آمده است. آماره تی برای این رابطه ۴,۰۷ و مقدار آن بالاتر از آستانه معنی داری یعنی ۱,۹۶ بدست آمده است. با توجه به موارد بالا می توان نتیجه گرفت عدالت توزیعی با رفتار شهروندی رابطه مثبت و معناداری دارد. لذا فرضیه پنجم این تحقیق تأیید می شود.

فرضیه ۶. بین عدالت رویه ایی با رفتار شهروندی پرسنل رابطه معناداری وجود دارد.

همانطور که در جدول شماره ۱ مشخص است، ضریب مسیر بین عدالت رویه ایی با رفتار شهروندی ۰,۰۵ بدست آمده است. آماره تی برای این رابطه ۰,۲۳ و مقدار آن پایین تر از آستانه معنی داری یعنی ۱,۹۶ بدست آمده است. با توجه به موارد بالا می توان نتیجه گرفت عدالت رویه ایی با رفتار شهروندی رابطه مثبت و معناداری ندارد. لذا فرضیه هفتم این تحقیق تأیید نمی شود.

فرضیه ۷. بین عدالت مراوده ایی با رفتار شهروندی پرسنل رابطه معناداری وجود دارد.

همانطور که در جدول شماره ۱ مشخص است، ضریب مسیر بین عدالت مراوده ایی با رفتار شهروندی ۰,۱۳ بدست آمده است. آماره تی برای این رابطه ۲,۰۹ و مقدار آن بالاتر از آستانه معنی داری یعنی ۱,۹۶ بدست آمده است. با توجه به موارد بالا می توان نتیجه گرفت عدالت مراوده ایی با رفتار شهروندی رابطه مثبت و معناداری دارد. لذا فرضیه هشتم این تحقیق تأیید می شود.

بحث و نتیجه گیری

هدف اصلی این تحقیق بررسی رضایت رابطه ای کارکنان با رفتار شهروندی پرسنل با نقش واسطه ای عدالت ادراک شده بود. در همین راستا و بر مبنای، فرضیات مورد بحث و بررسی قرار گرفت: یافته های پژوهش حاضر نشان می دهد که نتایج فرضیه اول حاکی از تأیید رابطه بین دو متغیر است، در واقع ارتباط معناداری بین رضایت رابطه ای با رفتار شهروندی پرسنل دارد، بنابراین با افزایش رضایت رابطه ای، رفتار شهروندی پرسنل افزایش می یابد. که نتایج این فرضیه با نتایج تحقیق کیا و همکاران (۱۳۹۵) که

در پژوهشی به بررسی رضایت رابطه ای با رفتار شهروندی پرسنل انجام داده اند، همخوانی دارد. یافته های پژوهش حاضر نشان می دهد که نتایج فرضیه دوم حاکی از تایید رابطه بین دو متغیر است، در واقع ارتباط معناداری بین رضایت رابطه ای با عدالت توزیعی دارد، بنابراین با افزایش رضایت رابطه ای، عدالت توزیعی کارکنان افزایش می یابد. که نتایج این فرضیه با نتایج تحقیق آقاپور وهمکاران (۱۳۹۵) که در پژوهشی به بررسی رضایت رابطه ای با عدالت سازمانی انجام داده اند، همخوانی دارد. یافته های پژوهش حاضر نشان می دهد که نتایج فرضیه سوم حاکی از تایید رابطه بین دو متغیر است، در واقع ارتباط معناداری بین رضایت رابطه ای با عدالت رویه ایی دارد، بنابراین با افزایش رضایت رابطه ای، عدالت رویه ایی پرسنل افزایش می یابد. که نتایج این فرضیه با نتایج تحقیق سوم حاکمی و همکاران (۱۳۹۵) که در پژوهشی به بررسی رضایت رابطه ای با رفتار شهروندی پرسنل انجام داده اند، همخوانی دارد. یافته های پژوهش حاضر نشان می دهد که نتایج فرضیه چهارم حاکی از تایید رابطه بین دو متغیر است، در واقع ارتباط معناداری بین رضایت رابطه ای با عدالت مراوده ایی دارد، بنابراین با افزایش رضایت رابطه ای، عدالت مراوده ایی پرسنل افزایش می یابد. که نتایج این فرضیه با نتایج تحقیق عسکری رابری و همکاران (۱۳۹۴) که در پژوهشی به بررسی رضایت رابطه ای با عدالت مراوده ایی انجام داده اند، همخوانی دارد. یافته های پژوهش حاضر نشان می دهد که نتایج فرضیه پنجم حاکی از تایید رابطه بین دو متغیر است، در واقع ارتباط معناداری بین عدالت توزیعی با رفتار شهروندی پرسنل دارد، بنابراین با افزایش عدالت توزیعی، رفتار شهروندی پرسنل افزایش می یابد. که نتایج این فرضیه با نتایج تحقیق مقدم (۱۳۹۴) که در پژوهشی به بررسی عدالت توزیعی با رفتار شهروندی پرسنل انجام داده اند، همخوانی دارد. یافته های پژوهش حاضر نشان می دهد که نتایج فرضیه ششم حاکی از عدم تایید رابطه بین دو متغیر است، در واقع ارتباط معناداری بین عدالت رویه ایی با رفتار شهروندی پرسنل وجود ندارد. یافته های پژوهش حاضر نشان می دهد که نتایج فرضیه هفتم حاکی از تایید رابطه بین دو متغیر است، در واقع ارتباط معناداری بین عدالت مراوده ایی با رفتار شهروندی پرسنل دارد، بنابراین با افزایش عدالت مراوده ایی، رفتار شهروندی پرسنل افزایش می یابد. که نتایج این فرضیه با نتایج تحقیق جعفری سرشت و همکاران (۱۳۹۳) که در پژوهشی به بررسی رضایت رابطه ای با رفتار شهروندی پرسنل انجام داده اند، همخوانی دارد.

پیشنهادات حاصل از نتایج تحقیق

پیشنهادات حاصل از نتایج فرضیه اول: رابطه بین رضایت رابطه ای با رفتار شهروندی پرسنل را مورد بررسی قرار می دهد. نتایج به دست آمده نشان می دهد که رضایت رابطه ای با رفتار شهروندی پرسنل رابطه ی معنی داری وجود دارد. سازمانهای موفق کارکنانی دارند که به مسئولیت های رسمی بسنده نمی کنند، وقت و انرژی خود را بدون محدودیت، وقف شغل و سازمان شان می کنند. چنین رفتارهای نوع دوستانه که نه تجویزی است و نه درخواستی، موجب تسریع فعالیتهای سازمانی می شود. رفتار شهروندی سازمانی (OCB) به عنوان رفتارهای فردی ای تعریف شده است که بصیرتی است و به طور مستقیم و به وضوح از طریق سیستم رسمی پاداش شناخته نشده و به آن پاداش داده نمی شود. یکی از عوامل مؤثر بر این رفتارها رضایت رابطه ایی می باشد. در نتیجه به مدیران اداره کل بنیاد شهید و امور ایثارگران استان خراسان رضوی پیشنهاد می شود که با توجه کردن و رضایت ارتباطی کارکنان و رفتارهای شهروندی، بستر لازم برای ارتقای عملکرد و اثربخشی کارکنان را فراهم آورند.

پیشنهادات حاصل از نتایج فرضیه دوم: رابطه بین رضایت رابطه ای با عدالت توزیعی را مورد بررسی قرار می دهد. نتایج به دست آمده نشان می دهد که رضایت رابطه ای با عدالت توزیعی رابطه ی معنی داری وجود دارد. نظریه برابری، فرضیات خاصی را با توجه به اثر عدالت توزیعی درک شده بر عملکرد ارائه کرد، یعنی زمانی که کارمندی بی عدالتی توزیعی را درک می کند، این کارمند ممکن است، کیفیت و کمیت کار را برای بازگرداندن عدالت تغییر دهد. در مورد عدالت رویه ایی رابطه بین این نوع عدالت و عملکرد قطعی نیست، بلکه در عوض، این عدالت بر نگرشها و کیفیت زندگی کاری اثر داشته است. به مدیران پیشنهاد می شود با در نظر گرفتن رضایت کارکنان در سازمان منجر به ایجاد عدالت در سازمان شوند.

پیشنهادات حاصل از نتایج فرضیه سوم: رابطه بین رضایت رابطه ای با عدالت رویه ایی را مورد بررسی قرار می دهد. نتایج به دست آمده نشان می دهد که رضایت رابطه ای با عدالت رویه ایی رابطه ی معنی داری وجود دارد. هنگامی که درآمد افراد کم باشد ادراک عدالت رویه ای اهمیت ویژه ای می یابد و نمود آن بیشتر می شود. طبق پژوهشهای مقدماتی افراد دارای سطح درآمد متوسط یا زیاد دریافتی خود را عادلانه می دانند خواه عدالت رویه ای رعایت شده یا نشده باشد. ولی افراد با سطح درآمد کم فقط هنگامی دریافتی خود را عادلانه ارزیابی می کنند که حاصل رعایت عدالت رویه ای باشد. عدالت رویه ای می تواند عامل مهمی برای شناخت انگیزش افراد و جلب همکاری آنان باشد و از جمله می توان به نقش عدالت رویه ای در بهبود خلق و خوی کاری مردم اشاره کرد. با افزایش درک عدالت رویه ای، کارکنان با دید مثبت به بالادستان و سازمانشان می نگرند؛ حتی اگر آنها از پرداختها، ترفیعات و دیگر پیامدهای شخصی اظهار نارضایتی کنند.

پیشنهادات حاصل از نتایج فرضیه فرعی چهارم: رابطه بین رضایت رابطه ای با عدالت مراوده ایی را مورد بررسی قرار می دهد. نتایج به دست آمده نشان می دهد که رضایت رابطه ای با عدالت مراوده ایی رابطه ی معنی داری وجود دارد. عدالت مراوده ایی ممکن است از طریق اثر بر نگرشها، بر عملکرد تاثیر بگذارد. برای مثال می توان گفت زمانی که بی عدالتی رویه ای بر نگرشهای کلی نسبت به سازمان و مسئولانش اثر منفی می گذارد، به احتمال زیاد این نگرشهای منفی بر عملکرد تاثیر خواهند گذارد. در حقیقت ادعا شده است که عدالت رویه ای زمانی برجسته است که هدف نظم گروهی (هماهنگی گروهی) است، در حالی که عدالت توزیعی زمانی که بهره وری و کارایی کانون توجه هستند برجسته است. در مورد عدالت تعاملی ممکن است، این نوع عدالت از طریق رابطه اش با نگرشهایی در مورد سرپرست، با عملکرد مرتبط است، یعنی نارضایتی از سرپرست مستقیم می تواند به عملکرد ضعیف منجر شود.

پیشنهادات حاصل از نتایج فرضیه فرعی پنجم: رابطه بین عدالت توزیعی با رفتار شهروندی پرسنل را مورد بررسی قرار می دهد. نتایج به دست آمده نشان می دهد که عدالت توزیعی با رفتار شهروندی پرسنل رابطه ی معنی داری وجود دارد. رابطه بین عدالت توزیعی با رفتار شهروندی پرسنل را مورد بررسی قرار می دهد. نتایج به دست آمده نشان می دهد که عدالت توزیعی با رفتار شهروندی پرسنل رابطه ی معنی داری وجود دارد. رفتار شهروندی سازمانی رفتارهای فراتر از انتظارات وظیفه و شرح شغل خود عمل نمایند. در این میان ادراک کارکنان از منصفانه بودن پرداخت ها و برابری در رویه های سازمانی و همچنین منصفانه بودن رفتارهای بین شخصی در سازمان نقش بسزایی در تشویق و توسعه رفتار شهروندی سازمانی دارد. در نتیجه به مدیران اداره کل بنیاد شهید و امور ایثارگران استان خراسان رضوی پیشنهاد می شود با توجه کردن به عدالت توزیعی، منجر به رفتارهای شهروندی شوند و منجر به بهبود اثربخشی فعالیتهای سازمان شوند.

پیشنهادات حاصل از نتایج فرضیه فرعی هفتم: رابطه بین عدالت مراوده ایی با رفتار شهروندی پرسنل را مورد بررسی قرار می دهد. نتایج به دست آمده نشان می دهد که عدالت مراوده ایی با رفتار شهروندی پرسنل رابطه ی معنی داری وجود دارد. رابطه بین عدالت مراوده ایی با رفتار شهروندی پرسنل را مورد بررسی قرار می دهد. نتایج به دست آمده نشان می دهد که عدالت مراوده ایی با رفتار شهروندی پرسنل رابطه ی معنی داری وجود دارد. عدالت مراوده ایی برای شناخت نگرشها و رفتارهای متنوع کارکنان در پاسخ به بیکار شدن موقت، تصمیمها درباره بودجه، فنون مذاکره و فراگرد استخدام، ارائه خدمت به مشتری، اقدامهای بازاریابی و برخورد رؤسا متغیر مهمی به شمار می آید. گذشته از این، عدالت مراوده ایی برای شناخت رفتار شهروندی سازمانی، اعتماد به مدیریت و عدالت سازمانی، مشروعیت سرپرست، پذیرش ممنوعیت سیگار کشیدن بر سرکار، رفتارهای تلافی جویانه، دزدی برخی از کارکنان، بی گرد قانونی حقوق خود، اقامه شکایت توسط مشتری، مواجهه شهروندان با نیروی انتظامی و دادگاهها و نگرانیهای کارکنان از تضییع حق خلوت شان در محیط کار نیز متغیر مهمی به شمار می آید. همه این موارد باید مورد توجه مدیران بنیاد شهید باید قرار گیرد.

منابع:

- آقاپور، علی، ۱۳۹۹ تبیین جایگاه عدالت سازمانی و رفتار های شهروندی در رضایت شغلی کارکنان، اولین همایش ملی علوم انسانی با رویکرد مدیریت و اقتصاد مقاومتی، ساری، شرکت علمی، تحقیقاتی و مشاوره ای آینده ساز
- ایران زاده، سلیمان. اسدی، نازل (۱۳۹۸)، بررسی رابطه رفتار مدنی و عدالت سازمانی با خشنودی شغلی کارکنان دانشگاه محقق اردبیلی. فراسوی مدیریت. ۳ (۱۰): ۴۳-۷۵
- بلالی دهکردی سمیه (۱۳۹۷)، رابطه قرارداد روانی تبادلی و ارتباطی با رفتارهای مدنی
- بهلولی زیناب، نادر. علوی متین، یعقوب درخشان مهربانی، عادل (۱۳۹۷)، بررسی تاثیر عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز. فراسوی مدیریت. ۴ (۱۴): ۷۳-۱۰۸
- جعفری سرشت، داود و فهیمه میداندار، ۱۳۹۳، ارائه الگوی تأثیرات عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی، رضایت شغلی و فرهنگ مشتری مداری کارکنان، کنفرانس بین المللی مدیریت در قرن ۲۱، تهران، موسسه مدیران ایده پرداز پایتخت ویرا
- جوادیان، زهرا. گلپور، محسن. بلالی، سمیه (۱۳۹۹)، رابطه قرارداد روانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی با رفتارهای غیر اخلاقی با توجه به نقش تعدیل کننده فرصت اعتراض به بی عدالتی؛ رویکرد تخلیه فشار. فصلنامه یافته های نو در روان شناسی، سال پنجم، ۲۰: ۶-۲۰
- خاکسار، سروره. گلپور، محسن. ونوریا (۱۳۸۶)، نقش میانجی عدالت سازمانی ادراک شده در رابطه بین خودپنداره مزمن کارکنان با رضایت آن ها از نتیجه، سرپرست و مدیریت. دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی، ۳۴: ۱-۲۶
- رامین مهر حمید، هادی زاده مقدم اکرم، احمدی ایمان (۱۳۸۸)، بررسی رابطه بین ادراک از عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی مورد مطالعه (شرکت پخش فراورده های نفتی ستاد تهران). پژوهش نامه مدیریت تحول، ۱ (۲): ۶۵-۸۹
- رضایی، آمنه؛ زهرا خسروی و نازیلا اسکندری، ۱۳۹۰، بطله بین عدالت سازمانی با رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان یک شرکت صنعتی در شیراز، کنفرانس ملی کارآفرینی، تعاون، جهاد اقتصادی، نابین، دانشگاه آزاد اسلامی واحد نایین
- زارعی متین، حسن و احمدی، فریدون، (۱۳۸۸)، نقش دانشگاه در توسعه رفتار شهروندی سازمانی، مدیریت در دانشگاه اسلامی، دوره ۱۳، شماره ۱، صص ۴۴-۲۲.
- سازمانی با توجه به نقش تعهد سازمانی و رضایت شغلی در شرکت ظریف مصور. دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان. دانشکده علوم تربیتی و روان شناسی
- سلطانی، لیندا و سنجر سلاجقه، ۱۳۹۳، بررسی رابطه بین عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی با توجه به نقش میانی رضایت شغلی در کارخانه لاستیک کرمان، اولین کنفرانس بین المللی مدیریت، حسابداری و اقتصاد، بصورت الکترونیکی، موسسه بین المللی عالی علوم و فناوری حکیم عرفی شیراز
- شفیع آبادی، عبدالله. (۱۳۸۲) راهنمایی و مشاوره شغلی و حرفه ای و نظریه های انتخاب شغل. تهران، انتشارات رشد
- طبرساغ، اسمعیلی گیوی م ر، اسمعیلی گیوی ح (۱۳۸۹)، عوامل مؤثر بر رفتارهای شهروندی سازمانی در یک بیمارستان نظامی. مجله طب نظامی، ۱۲ (۲): ۹۹-۹۳
- عسکری رابری، اختر؛ احسان مهدی پور رابری؛ مهدیه السادات سرداری زرنندی و رویا دیوان بیگی کرمانی، ۱۳۹۴، بررسی رابطه بین عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی با توجه به نقش میانی رضایت شغلی در کارخانه لاستیک کرمان، دومین کنفرانس ملی توسعه پایدار در علوم تربیتی و روانشناسی، مطالعات اجتماعی و فرهنگی، تهران، مرکز

مطالعات و تحقیقات اسلامی سروش حکمت مرتضوی، موسسه آموزش عالی مهر اروند، مرکز راهکارهای دستیابی به توسعه پایدار

- کیا، سمانه و مرتضی رحمانی نیکویی، ۱۳۹۵، بررسی رفتار شهروندی سازمانی بر اساس معنویت محیط کار و عدالت سازمانی ادراک شده و نقش تعدیل گری رضایت شغلی در کارکنان بیمارستان های خصوصی استان یزد، *اولین کنفرانس بین المللی تکنیک های مدیریت و حسابداری*، تهران، شرکت همایشگران مهر اشراق،
- گلپور، محسن. نصری، م. و ملکپور، م (۱۳۸۶)، نقش مشارکت در تصمیمگیری، دلبستگی شغلی، جایگزین های شغلی و عدالت سازمانی ادراک شده مریدان آموزشگاه های استثنایی شهر اصفهان. دانش و پژوهش در روانشناسی ۱۵، ص ۲-۴۶
- مردانی حموله مرجان، حیدری هایده (۱۳۸۸)، بررسی رابطه عدالت سازمانی با رفتارهای مدنی- سازمانی در کارکنان بیمارستان. اخلاق و تاریخ پزشکی ۲(۲): ۴۷-۵۴.
- مقدم، هادی، ۱۳۹۴، بررسی تأثیر عدالت سازمانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی بر بروز رفتار شهروندی سازمانی، *کنفرانس بین المللی پژوهش در علوم رفتاری و اجتماعی*، ترکیه - استانبول، موسسه مدیران ایده پرداز پایتخت ایلینا
- مهداد علی، مهدی زادگان ایران (۱۳۸۹)، مقایسه رفتار شهروندی سازمانی و رفتارهای ضد تولید در میان کارکنان کارخانه جات خودروسازی ایران و مالزی. فصلنامه یافته های نو در روان شناسی، سال چهارم، ۱۲: ۷۹-۹۴
- مهداد، ع. مهدیزادگان، ا. و طبخ عشقی، ی (۱۳۹۱)، رابطه عدالت سازمانی ادراک شده با خشونت در محل کار. فصلنامه یافته های نو در روانشناسی، ۲۳(۷): ۱۹-۳۶
- مهداد، ع. هادی، پ (۱۳۹۱)، رابطه سلامت محیط کار و مولفه های آن با ابعاد رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان. فصلنامه یافته های نو در روانشناسی، زیر چاپ
- مهداد، علی (۱۳۸۹)، *روانشناسی صنعتی و سازمانی*. تهران: انتشارات جنگل، ۴۰۸ صفحه
- نعامی، ع. شکرکن ح (۱۳۸۵)، بررسی ساده و چندگانه عدالت سازمانی با رفتار مدنی - سازمانی در کارکنان یک سازمان صنعتی در شهر اهواز. *علوم تربیتی و روانشناسی*، ۱۳ (۱۳۱-۱۳۲): ۷۹-۹۲.
- یعقوبی م، سقاییان نژاد اصفهانی س، ابولقاسم گرجی ح، نوروزی م، رضایی ف (۱۳۸۸) رابطه بین عدالت سازمانی با رضایت شغلی و تعهد سازمانی در بین کارکنان بیمارستان های منتخب دانشگاه علوم پزشکی اصفهان. مدیریت اسلامی ۱۲(۳۵): ۲۵-۳۲

- Anderson, N., Schalk, R. (2020), The Psychological contract in retrospect and prospect. *Journal of organizational Behavior* ,19: 637-647
- Argyris, CP. (1960), *Understanding Organizational Behavior*. Homewood, IL: Dorsey Press. 67p
- Asgari, A., Silong, A.D., Ahmad, A., Abu Samah, B. (2021), The relationship between organizational characteristics, cultural context and organizational citizenship behaviors. *European Journal of Economics , Finance and Administrative Sciences* ,13: 94-107
- BAL, P. M., De Lange. A. H., Jansen, P. G. W., & Van Der Velde, M. E. G. (2022), Psychological contracts breach and job attitudes: A meta-analysis of age as moderator. *Journal of Vocational Behavior*, 72: 143-158
- Baranik, L. E., & Eby, L. (2023). Organizational citizenship behaviors and employee depressed mood, burnout, and satisfaction with health and life: The mediating role of positive affect. *Personnel Review*, 45(4), 626-642.

- Bateman, T. S., Organ, D. W. (2022), Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee citizenship. *Academy of Management Journal*, 26: 587-595
- Bies, R. J., & Shapiro, D. L. (2022), Interaction Fairness Judgments: The Influence of Causal Accounts. *Social Justice Research*, 1, 199-218
- Blancero, D., Johnson, S., & Lakshman, C. (2023), Psychological Contracts and Fairness: The Effect of Violations on Customer Service Behavior. *Journal of Market-Focused Management*, 1, 49-63
- Bolino, M. C., Turnley, W. H., Niehoff, B. P. (2023), the other side of the story: Reexamining prevailing assumptions about organizational citizenship behavior. *Human Resource Management Review*, 14: 229-246
- Bolino, M. C., Turnley, W. H., Niehoff, B. P. (2004), The other side of the story: Reexamining prevailing assumptions about organizational citizenship behavior. *Human Resource Management Review*, 14: 229-246
- Brebels, L., De Cremer, D., & Van Dijke, M. (2014). Using self-definition to predict the influence of procedural justice on organizational-, interpersonal-, and job/task-oriented citizenship behavior. *Journal of Management*, 40(3), 731-763.
- Bunderson, J. S. (2001), how work ideologies the psychological contracts of professional employees: Doctors responses to perceived breach. *Journal of organizational Behavior*, 7:717-741
- Burney, L. L., Henle, C. A., Widener, S. K. (2009), A path model examining the relations among strategic performance measurement system characteristic, organizations and Society, 34, 2009
- Carter, M. Z., Mossholder, K. W., Feild, H. S., & Armenakis, A. A. (2014). Transformational leadership, interactional justice, and organizational citizenship behavior: The effects of racial and gender dissimilarity between supervisors and subordinates. *Group & Organization Management*, 39(6), 691-719.
- Chan, S. H. J., & Lai, H. Y. I. (2017). Understanding the link between communication satisfaction, perceived justice and organizational citizenship behavior. *Journal of business research*, 70, 214-223.
- Cohen-Charash, Y., Spector, P. E. (2001), the role of justice in organizations: A meta-analysis. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 86(2):278-321
- Cropanzano, R., & Folger, R. (1991), Procedural Justice and Work Motivation. In R. M. Steers, L. W. Porter (Eds.). *Motivation And Work Behavior* (5th Ed.), 131-143. NY: McGraw-Hill
- Cropanzano, R., Byrne, Z. S., Bobocel, D. R., & Rupp, D. R. 2001. Moral virtues, fairness heuristics, social entities, and other denizens of organizational justice. *Journal of Vocational Behavior*, 58: 164-209
- Guangling, W. (2011), the study on Relationship between Employees sense of Organizational justice and Organizational Citizenship Behavior in Private Enterprises. *Energy Procedia*, Volume 5:2030-2034.
- Hassan Jafri, M. (2011), Influence of Psychological Contract Breach on Organizational citizenship behavior and trust. *Psychology Studies*, 57 (1): 29-36

- Ishak, N. A., Alam, S. S. (2009), the effects of leader –member exchange on organizational justice and organizational citizenship behavior: Empirical study. *Journal of European social Sciences* [online], vol. 8, no. 2, pp:324-334. Available from: <http://www.Eurojournal.com> [Accessed 10 November 2009]
- Jex, S. M. & Beehr, T. A. (1991), Emerging theoretical and methodological issues in the study of work-related stress, *Research in Personnel and Human Resource Management*, 9, 311-365
- Knights, J.A., & Kennedy, B. J. (2005), Psychological contract violation: Impacts on job satisfaction and organizational commitment among Australian senior Public servant. *Applied human Resource Management Research*, 10(2): 57-72
- Lilly, J. (2015). The Impact of Justice Type on Organizational Citizenship Behavior: Do Outcome Favorability and Leader Behavior Matter?. *Current Psychology*, 34(1), 26-49.
- Lim, B. T., & Loosemore, M. (2017). The effect of inter-organizational justice perceptions on organizational citizenship behaviors in construction projects. *International Journal of Project Management*, 35(2), 95-106.
- Nasra, M. A., & Heilbrunn, S. (2016). Transformational leadership and organizational citizenship behavior in the Arab educational system in Israel: The impact of trust and job satisfaction. *Educational Management Administration & Leadership*, 44(3), 380-396.
- Ouyang, Z., Sang, J., Li, P., & Peng, J. (2015). Organizational justice and job insecurity as mediators of the effect of emotional intelligence on job satisfaction: A study from China. *Personality and Individual Differences*, 76, 147-152.
- Tziner, A., & Sharoni, G. (2014). Organizational citizenship behavior, organizational justice, job stress, and workfamily conflict: Examination of their interrelationships with respondents from a non-Western culture. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 30(1), 35-42.
- Walumbwa, F. O., Hartnell, C. A., & Misati, E. (2017). Does ethical leadership enhance group learning behavior? Examining the mediating influence of group ethical conduct, justice climate, and peer justice. *Journal of Business Research*, 72, 14-23.