

مدل‌یابی رفتارهای شهروندی سازمانی و ضد خدمت بر اساس عواطف شغلی و فرهنگ سازمانی، عدالت و تعهد سازمانی کارکنان مخابرات استان چهارمحال و بختیاری

فرهاد مهدی پور دهکردی

Mehdipoor_farhad@yahoo.com

دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهرکرد دانشکده ادبیات

چکیده

این پژوهش با هدف بررسی رابطه فرهنگ سازمانی با رفتارهای شهروندی سازمانی و ضد خدمت با میانجی‌گری عدالت سازمانی، عواطف شغلی و تعهد سازمانی کارکنان مخابرات منطقه چهارمحال و بختیاری به مرحله اجرا درآمد. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان مخابرات منطقه چهارمحال و بختیاری در فصل بهار ۱۳۹۶ بودند که تعداد ۲۸۴ نفر به صورت نمونه‌گیری طبقه‌ای نسبی انتخاب و پرسشنامه‌های پژوهش شامل پرسشنامه فرهنگ سازمانی (هافستد، ۱۹۹۱)، عدالت سازمانی (نیهوف و هورمن، ۱۹۹۳)، تعهد سازمانی (آلن و مایر، ۱۹۹۰)، عواطف شغلی (فاکس و اسپکتور، ۱۹۹۹)، رفتارهای شهروندی سازمانی (پادوسکف و همکاران، ۲۰۰۰) و رفتارهای ضد خدمت (جلالی، ۱۳۹۲) را تکمیل کردند. داده‌ها از طریق مدل‌یابی معادلات ساختاری و رگرسیون میانجی تحلیل شدند. شاخص‌های برازش حاکی از مطلوب بودن مدل دارد ($P=0/108$). فرهنگ سازمانی توافقی ۱۹ درصد از واریانس عدالت رویه‌ای و ۲۳ درصد از واریانس تعهد سازمانی را تبیین کرده است. فرهنگ سازمانی توافقی، عدالت رویه‌ای و تعهد سازمانی بر روی همدیگر، ۲۸ درصد واریانس عواطف شغلی مثبت را تبیین کرده‌اند. فرهنگ سازمانی توافقی، عدالت رویه‌ای، تعهد سازمانی و عواطف شغلی مثبت بر روی همدیگر ۳۴ درصد واریانس رفتارهای شهروندی سازمانی و ۲۱ درصد واریانس رفتارهای ضد خدمت را تبیین کرده‌اند. عدالت سازمانی رویه‌ای نقش یک متغیر میانجی پاره‌ای را بین فرهنگ سازمانی توافقی و تعهد سازمانی، تعهد سازمانی نقش یک متغیر میانجی پاره‌ای را بین فرهنگ سازمانی توافقی و عواطف شغلی مثبت، عواطف شغلی مثبت نقش یک متغیر میانجی کامل را بین عدالت سازمانی رویه‌ای و رفتارهای شهروندی سازمانی ایفا کرده است.

واژگان کلیدی: فرهنگ سازمانی، عدالت سازمانی، عواطف شغلی، تعهد سازمانی، رفتارهای شهروندی سازمانی و رفتارهای ضد خدمت

مقدمه

در نظام کنونی پژوهشگران سازمانی به این نتیجه رسیده اند که برخی کارکنان با انجام مسئولیت‌های فراتر از وظایف تعیین شده در شغلشان به کارایی سازمان خود کمک می‌کنند؛ به این معنا که آنها همکاری‌های اضافی انجام می‌دهند که نه لازم است و نه پیش بینی می‌شود. به عبارت دیگر، کارکنان سازمان رفتارهایی از خود بروز می‌دهند که اختیاری و فراوظیفه‌ای است؛ در افزایش عملکرد اثربخش سازمان مؤثر است و به طور مستقیم یا غیرمستقیم به وسیله سیستم پاداش رسمی سازمان سازماندهی نمی‌شود. رایجترین اصطلاح مورد استفاده برای این پدیده در سازمان‌ها، رفتار شهروندی است. با توجه به اینکه افزایش اثربخشی همواره یکی از مسائل و دغدغه‌های مدیران است، شناخت این رفتارها و عوامل مؤثر بر آن می‌تواند گام مؤثر و مفیدی در این مسیر به شمار آید. در سال‌های اخیر تحقیقات زیادی به بررسی مفاهیم، عوامل تأثیرگذار و پیامد این رفتار تمرکز کرده اند. بسیاری از عوامل پیش بینی کننده یا تأثیرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی که در تحقیقات مختلف مورد توجه قرار گرفته، عوامل زمینه‌ای مانند تعهد سازمانی، عدالت سازمانی، عواطف شغلی و فرهنگ سازمانی نیز به عنوان یکی از مهمترین متغیرهای زمینه‌ای تأثیرگذار سازمانی بوده است.

سازمان‌ها رکن اصلی اجتماعات کنونی محسوب می‌شوند و مدیریت به عنوان مهم‌ترین عامل در حیات، رشد و یا مرگ سازمان‌ها مطرح بوده است و روند حرکت از وضع موجود به سوی وضع مطلوب به وسیله مدیر هدایت می‌شود. انسان دارای شخصیتی چند بعدی و توانایی‌های متعدد بوده و از یکسری باورها، اعتقادات، تمایلات، انتظارات و احساسات برخوردار می‌باشد که به تبع شخصیت متنوع وی، اثرات محیطی بر روی رفتار و انگیزه‌های او، دارای پیامد و نتایج خاصی می‌باشد (سرداری، ۱۳۸۳، ص ۴۷). با وجود همه پیچیدگی‌ها، بسیاری از رفتارها را در محیط‌های خاص می‌توان مورد شناسایی قرار داد و نتایج مورد انتظار را پیش بینی نمود. فرهنگ سازمانی یکی از عوامل اصلی است که هویت، ارزش‌ها و باورهای افراد را در درون یک محیط سازمانی مورد مطالعه قرار می‌دهد (آقا فروشانی، ۱۳۸۶، ص ۵۸). فرهنگ سازمانی به عنوان یک جزء مهم و بنیادی در پیکره یک سازمان محسوب می‌شود و به مثابه واقعیتی اجتماعی است که بر مبنای تعاملات بی همتای اعضای سازمان شکل می‌گیرد و تنها یک متغیر ساده نیست بلکه توسعه و گسترش فرایندهای روان پویایی اعضای سازمان است (برزگر، ۱۳۸۸، ص ۲۲). تحقیقات گسترده در علم مدیریت، نظام مدیریت مشارکتی را به عنوان کارآمدترین نظام مدیریتی در زمینه توسعه نیروی انسانی و افزایش تعهد و انگیزه‌های کارکنان معرفی می‌نماید. به علاوه نتایج پژوهش‌ها نشان می‌دهد که فرهنگ سازمانی می‌تواند تأثیر مثبتی بر شاخص‌های اثربخشی سازمان چون عملکرد، حس تعهد، اعتماد به نفس و رفتارهای اخلاقی کارکنان و کارگران داشته باشد (مارتینز، ۲۰۰۳، ص ۴۱). اکنون که اهمیت شهروندان به عنوان یکی از منابع بسیار مهم سازمان درک شده است، رفتار آن‌ها هم می‌تواند بسیار بااهمیت تلقی شود و از این روست که محققان زیادی به تجزیه و تحلیل رفتار شهروندی ۴ پرداخته اند (زارعی، ۱۳۸۵، ص ۶۵). با توجه به ارتباط قوی بین رفتارهای ضد خدمت ۵ و رفتارهای شهروندی سازمانی، الگوی بسط یافته عوامل استرس زا به خوبی چگونگی بروز هر یک از این رفتارها را روشن می‌سازد. بر پایه این الگو، این گونه فرض می‌شود که ابتدا محیط

-
- 1 - Organizational Culture
 - 2 - obligation
 - 3 - Martins
 - 4 - OCB
 - 5 - Anti-serving behavior

کار توسط شخص مورد ارزیابی قرار می‌گیرد. چنان چه این ارزیابی منتج به ادراک مثبت (مانند وجود کنترل ۶ و عدالت سازمانی ۷) شود، فرد هیجانات و عواطف مثبتی را تجربه می‌کند. درحالی که اگر این ارزیابی منتج به ادراک عدم کنترل و عدالت سازمانی گردد، فرد هیجانات و عواطف منفی را تجربه خواهد کرد (دنيسون ۸، ۲۰۰۵، ص ۷۴). در مجموع، پردازش‌های شناختی مانند عدالت سازمانی و حتی تعهد که یک سازه شناختی به حساب می‌آید، موجب ظاهر شدن هیجانات و عواطف می‌شوند. چنانچه این پردازش‌ها منطقی و سازگارانه باشند، به دنبال خود هیجانات و عواطف مثبت به وجود می‌آورند، در حالی که اگر این پردازش‌ها به شکل غیرمنطقی و ناسازگارانه‌ای صورت گیرند، موجب به وجود آمدن هیجانات و عواطف منفی می‌شوند (بامبر، ۲۰۰۶). بنابراین واکنش‌های هیجانی و عاطفی محصول فرایندهای شناختی و ذهنی به حساب می‌آیند (بک و همکاران، ۱۹۷۹). از جمله پیامدهای هیجانی و عاطفی می‌توان به عواطف شغلی منفی، خشم و روان‌رنجوری اشاره کرد (زایوترا، ریچ، دیویس، پوتر و نیکلسون ۹، ۲۰۰۰؛ کونارد و متیوز ۱۰، ۲۰۰۸). شرکت مخابرات، با استفاده از نیروی انسانی، امکانات، تجهیزات و فناوری روز دنیا، برقراری سریع ارتباطات مخابراتی را در سطح ملی و بین‌المللی با حداقل زمان ایجاد کرده است. از جنبه‌ی دیگر خدمات شرکت مخابرات در بسیاری در بسیاری موارد کاهش هزینه و رفع مشکلات ترافیکی و تردد و جلوگیری از اتلاف وقت را نیز به دنبال دارد و در توسعه‌ی اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی به عنوان عامل زیر بنایی به حساب می‌آید. خدمات این سازمان، بخش اعظمی از نیازهای ارتباطی جامعه را برطرف می‌سازد و این خدمات ارتباطی که با استفاده از فناوری‌های جدید امکان پذیر شده است، برای استفاده‌ی بهینه و سهولت به کارگیری در بین اقشار مختلف جامعه، نیاز به شناسایی و آموزش دارد که در غیر این صورت از کارایی مفید برخوردار نخواهد بود. لذا این تحقیق با هدف تبیین این رابطه و بررسی نقش میانجی میان آنها انجام شده است و به این سؤال پاسخ خواهد داد که آیا مدل پیشنهادی فرهنگ سازمانی با رفتارهای شهروندی سازمانی و ضد خدمت با میانجی‌گری عدالت سازمانی، عواطف شغلی و تعهد سازمانی کارکنان مخابرات چهارمحال و بختیاری از برازش مطلوب برخوردار است؟ و آیا رفتارهای شهروندی سازمانی و رفتارهای ضد خدمت از دو مسیر متفاوت تأثیر می‌گیرند یا صرفاً از یک مسیر تحت تأثیر قرار می‌گیرند؟

پیشینه تحقیقاتی

پیشینه داخلی

زمانی (۱۳۹۴) به بررسی رابطه بین شخصیت و رفتار شهروندی سازمانی پرداخته است. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که رابطه شخصیت و ابعاد پنج‌گانه آن با رفتار شهروندی سازمانی معنی‌دار است. از بین ابعاد شخصیت، بعد ثبات عاطفی و با وجدان بودن از همبستگی قوی‌تری با مؤلفه رفتار شهروندی سازمانی نسبت به ابعاد دیگر برخوردار است و سپس بعد سازگاری، تجربه‌پذیری و برون‌گرایی به ترتیب با رفتار شهروندی سازمانی رابطه داشته‌اند.

جلالی و همکاران (۱۳۹۳) به الگوی ساختاری نقش میانجی ذهن آگاهی در پیوند بین فشار روانی شغلی و پیامدهای آن پرداختند. پژوهش از نوع همبستگی (الگویابی معادلات ساختاری) بود. داده‌ها از طریق ضریب همبستگی پیرسون، الگوسازی معادلات ساختاری و تحلیل رگرسیون میانجی تحلیل شدند. نتایج نشان داد که فشار روانی شغلی ۵۷ درصد واریانس ذهن آگاهی، فشار

6 - Controls

7 - Organizational Justice

8- Denison

9- Zautra, Reich, Davis, Potter & Nicolson

10- Conard & Matthews

روانی شغلی و ذهن آگاهی، ۳۷ درصد واریانس نگرش‌های ناکارآمد، فشار روانی شغلی، ذهن آگاهی و نگرش‌های ناکارآمد ۵۴ درصد واریانس عواطف شغلی را تبیین می‌کند. ذهن آگاهی در رابطه بین فشار روانی شغلی با نگرش‌های ناکارآمد و عواطف شغلی نقش یک متغیر میانجی پاره‌ای را ایفا نمود. شاخص‌های برازش الگوی نهایی پژوهش نشان دهنده وضعیت مطلوب الگو بود. همچنین مشخص شد که عواطف شغلی به خوبی از پس پیش‌بینی رفتارهای ضد خدمت کارکنان برمی‌آید.

مظلومی، ناصحی فر و احسان فر (۱۳۹۳)، تحقیقی با عنوان: «بررسی رابطه فرهنگ سازمانی، تعهد شغلی و نوآوری سازمانی در شرکت‌های خصوصی بیمه در ایران» انجام داده‌اند. داده‌ها را از طریق روش تحلیل عاملی تأییدی و مدل معادلات ساختاری تحلیل شدند. یافته‌های این پژوهش نشان داد که رابطه‌ای مثبت بین فرهنگ سازمانی، تعهد شغلی و نوآوری سازمانی وجود داشت و متغیر تعهد شغلی در این میان نقش میانجی دارد.

فانی (۱۳۹۲) به بررسی تقویت رابطه رفتار شهروندی سازمانی و عدالت سازمانی به واسطه شخصیت سالم سازمانی پرداخته است. نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها جهت آزمون فرضیه‌های تحقیق توسط آزمونهای علمی انجام شده، نشانگر آنست که بین عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت وجود دارد. به عبارتی هر چه تصور مثبت تری از عدالت سازمانی در ذهن کارکنان باشد، رفتار شهروندی سازمانی بیشتر خواهد شد. همچنین این رابطه، به واسطه شخصیت سالم سازمانی، تعدیل می‌گردد؛ یعنی در سازمان‌های دارای شخصیت سالم سازمانی، تأثیر تصور مثبت کارکنان از عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی بیشتر خواهد شد. این بدان معناست که هرچه سازمان‌ها از سلامت شخصیتی و وجودی برخوردار باشند، کارکنان درک بالایی از رعایت عدالت در سازمان را کسب نموده و این درک بالا باعث تقویت رفتار شهروندی در میان کارکنان خواهد شد.

پیشینه تحقیقات خارجی

وایت ۱۱ و همکاران (۲۰۱۵) در تحقیق خود بر روی ۴۰۰ کارمند یکی از کارخانجات تولیدی ایالات متحده به بررسی رابطه بین ویژگی‌های شخصی با عملکرد شغلی و تعهد سازمانی پرداختند و پس از تجزیه و تحلیل نتایج متوجه شدند افرادی که در مقیاس شخصی نمره بالایی داشتند از تعهد سازمانی بالایی هم برخوردارند که نشان دهنده این مسئله است که بین ویژگی‌های شخصی با عملکرد شغلی و تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.

دل‌بوسی ۱۲ (۲۰۱۵) در تحقیق خود در مورد فرهنگ سازمانی و اثربخشی تحقیقی به این نتیجه رسید که رابطه مناسب بین استراتژی محیط و اثربخشی به گونه‌ای است که بر اساس دو عامل میزان ثبات یا تغییر محیط سازمانی و میزان تأکید سازمان بر درون یا بیرون سازمان چهار نوع فرهنگ وجود دارد که عبارتند از فرهنگ انطباق‌پذیری، فرهنگ مأموریتی، فرهنگ مشارکتی و فرهنگ مبتنی بر تداوم رویه.

بارو و گرینبرگ (۲۰۱۴) در تحقیق خود پیرامون تأثیر فرهنگ سازمانی بر عواطف شغلی اعضای سازمان بیان می‌کند که تأثیر فرهنگ سازمانی بر عواطف مثبت و منفی اعضای سازمان به حدی است که می‌توان با بررسی زوایای آن، نسبت به چگونگی رفتار، احساسات، دیدگاه‌ها و نگرش اعضای سازمان پی برد و واکنش احتمالی آنان را در قبال تحولات مورد نظر ارزیابی، پیش‌بینی و هدایت کرد. با اهرم فرهنگ سازمانی، به سادگی می‌توان انجام تغییرات را تسهیل کرد و جهت‌گیری‌های جدید را در سازمان پایدار کرد.

کوبالینو (۲۰۱۳)، نیز در پژوهشی به بررسی رابطه رفتارهای شهروندی سازمانی، فرهنگ سازمانی و تعهد شغلی اعضای هیأت علمی دانشگاه‌ها پرداخت. نتایج رگرسیون گام به گام نشان داد که رفتارهای شهروندی سازمانی با تعهد شغلی و فرهنگ سازمانی همبستگی چندگانه دارد.

مارتینز و بلنچ (۲۰۱۳) در پژوهش خود به رابطه معنادار فرهنگ سازمانی با خلاقیت اشاره کرده اند. بنت ۱۴ و همکاران (۲۰۱۲) نشان دادند که میان فرهنگ سازمانی کارآفرینی و مشارکتی با فرسودگی شغلی رابطه معکوس و منفی وجود دارد.

باتمن و اورگان (۲۰۱۲) در پژوهشی دریافتند که بین معیارهای عمومی تعهد شغلی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد. همچنین بر طبق یافته ها، تعهد شغلی رابطه مثبتی با عملکرد شغلی و رفتار شهروندی سازمانی داشته که تأثیر قابل توجهی بر عدم غیبت، عدم جابجایی و کم شدن نگرانی و اضطراب کارکنان دارد.

فرضیه ها

فرضیه اصلی

مدل‌یابی رفتارهای شهروندی سازمانی با فرهنگ سازمانی و ضد خدمت با میانجی‌گری عدالت سازمانی، عواطف شغلی و تعهد سازمانی کارکنان مخابرات چهارمحال و بختیاری از برآزش مطلوب برخوردار است.

فرضیه‌های فرعی

- ۱) بین فرهنگ سازمانی با عدالت سازمانی رابطه مستقیم وجود دارد.
- ۲) بین فرهنگ سازمانی با تعهد سازمانی رابطه مستقیم وجود دارد.
- ۳) بین عدالت سازمانی با تعهد سازمانی رابطه مستقیم وجود دارد.
- ۴) بین عدالت سازمانی با عواطف شغلی مثبت رابطه مستقیم وجود دارد.
- ۵) بین عدالت سازمانی با عواطف شغلی منفی رابطه مستقیم وجود دارد.
- ۶) بین تعهد سازمانی با عواطف شغلی مثبت رابطه مستقیم وجود دارد.
- ۷) بین تعهد سازمانی با عواطف شغلی منفی رابطه مستقیم وجود دارد.
- ۸) بین عواطف شغلی مثبت با رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان رابطه مستقیم وجود دارد.
- ۹) بین عواطف شغلی منفی با رفتارهای ضد خدمت رابطه مستقیم وجود دارد.
- ۱۰) عدالت سازمانی بین فرهنگ سازمانی و تعهد سازمانی نقش یک متغیر میانجی را ایفا می‌کند.
- ۱۱) عدالت سازمانی بین فرهنگ سازمانی و عواطف شغلی مثبت نقش یک متغیر میانجی را ایفا می‌کند.
- ۱۲) عدالت سازمانی بین فرهنگ سازمانی و عواطف شغلی منفی نقش یک متغیر میانجی را ایفا می‌کند.
- ۱۳) تعهد سازمانی بین فرهنگ سازمانی و عواطف شغلی مثبت نقش یک متغیر میانجی را ایفا می‌کند.
- ۱۴) تعهد سازمانی بین فرهنگ سازمانی و عواطف شغلی منفی نقش یک متغیر میانجی را ایفا می‌کند.

13- Martinez and Blanche

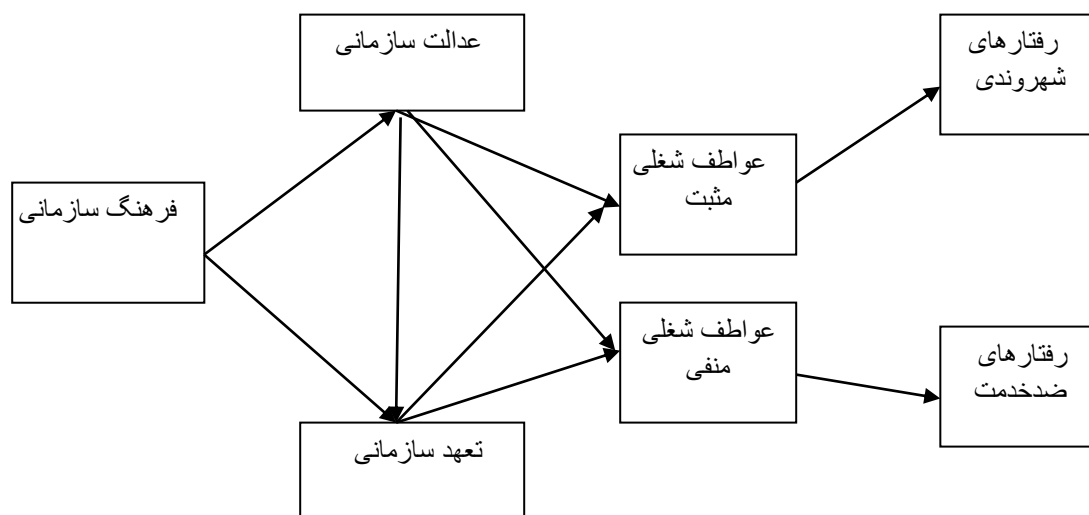
14- Bennett

15- Batmn and organs

- ۱۵) عواطف شغلی مثبت بین عدالت سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی نقش یک متغیر میانجی را ایفا می‌کند.
 ۱۶) عواطف شغلی منفی بین عدالت سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی نقش یک متغیر میانجی را ایفا می‌کند.
 ۱۷) عواطف شغلی مثبت بین تعهد سازمانی و رفتارهای ضد خدمت نقش یک متغیر میانجی را ایفا می‌کند.
 ۱۸) عواطف شغلی منفی بین تعهد سازمانی و رفتارهای ضد خدمت نقش یک متغیر میانجی را ایفا می‌کند.

مدل مفهومی پژوهش

هدف از انجام این تحقیق بررسی برآزش مدل‌یابی فرهنگ سازمانی با رفتارهای شهروندی سازمانی و ضد خدمت با میانجی‌گری عدالت سازمانی، عواطف شغلی و تعهد سازمانی کارکنان مخابرات چهارمحال و بختیاری است که مدل مفهومی تحقیق به این صورت می‌باشد.



شکل ۱ مدل مفهومی پیشنهادی رابطه بین فرهنگ سازمانی با رفتارهای شهروندی و ضد خدمت با میانجی‌گری عدالت و تعهد سازمانی و عواطف شغلی

روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از حیث روش‌شناسی، همبستگی محسوب می‌شود. با توجه به ماهیت فرضیه‌ها می‌توان تحقیق حاضر را نوعی مدل‌یابی دانست؛ زیرا به بررسی روابط درونی بین متغیرها در قالب کشف و تبیین مدل پرداخته است.

جامعه آماری و گروه نمونه

جامعه آماری در این تحقیق شامل کارکنان مخابرات منطقه چهارمحال و بختیاری است که جمعاً ۴۷۷ نفر شامل ۲۶۴ نفر کارمند دائمی و ۲۱۳ نفر کارمند غیردائمی می‌باشد. با استفاده از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای نسبتی، حجم نمونه بر اساس جدول مورگان از کارمندان دائمی ۱۵۲ و کارمندان غیردائمی ۱۳۲ نفر تعیین شد که به علت در دست داشتن کلیه اسامی بر اساس لیست موجود، پرسشنامه‌ها بین افراد مورد نظر توزیع شدند.

ابزار گردآوری اطلاعات

پرسشنامه فرهنگ سازمانی: این پرسش نامه توسط هافستد و براساس مدل فرهنگ سازمانی کوپین و گارت تنظیم یافته است. آنها فرهنگ سازمانی را به چهار دسته: فرهنگ عقلانی، فرهنگ ایدئولوژیک، فرهنگ توافق و مشارکت و فرهنگ سلسله مراتبی تقسیم نموده‌اند (هافستد، ۱۹۹۱). پرسشنامه شامل ۲۳ سؤال است که علاوه بر تعیین نوع فرهنگ سازمانی قادر است فاکتورهای سبک رهبری، معیار ارزشیابی اعضا شیوه پیروی و قبول، شیوه تصمیم‌گیری، منبع قدرت، مرجع اختیار، معیار عملکرد، هدف سازمان و انگیزش را نیز شناسایی نماید. این پرسشنامه برای هر ماده از مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت استفاده می‌کند (خیلی کم تا خیلی زیاد) که به ترتیب امتیاز یک تا پنج به آنها تعلق می‌گیرد. پس از اینکه نمره کل پرسشنامه محاسبه شد (بین ۲۳ تا ۱۱۵) میانگین نمرات نمونه آماری محاسبه می‌شود. اعتبار این پرسشنامه به روش آلفای کرونباخ در پژوهش جویانی (۱۳۸۶) ۰,۸۶ به دست آمد. در پژوهش حاضر نیز پایایی پرسشنامه طی یک مطالعه مقدماتی با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ برابر با ۰/۸۱ به دست آمد. پرسشنامه رفتارهای شهروندی سازمانی: این مقیاس توسط پادساکف، مکنیزی، بت پین و باخراخ (۲۰۰۰) ساخته شده و دارای ۲۰ سؤال است و روایی و پایایی آن در سطح بسیار خوبی گزارش شده است. مقیاس دارای ۴ زیر مقیاس است که عبارتند از نوع دوستی، وجدان، جوانمردی و گذشت. در خصوص متغیرهای تعیین شده جهت سنجش رفتار شهروندی سازمانی در این پرسشنامه که شامل: نوع دوستی، وظیفه شناسی، جوانمردی، فضیلت مدنی و احترام و تکریم می‌باشد. به ترتیب جهت سنجش نوع دوستی سوالات ۱۱ الی ۴ (وجدان کاری)، وظیفه شناسی سوالات ۵ الی ۷، جوانمردی سوالات ۸ الی ۱۰، فضیلت مدنی سوالات ۱۱ الی ۱۳ و احترام و تکریم سوالات ۱۴ الی ۲۰ در نظر گرفته شده است. سعیدی‌نژاد (۱۳۸۶) پایایی مقیاس را با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۷۸ گزارش کرده است. در پژوهش حاضر نیز پایایی پرسشنامه طی یک مطالعه مقدماتی با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ برابر با ۰/۷۸ به دست آمد.

پرسشنامه ضد خدمت: این مقیاس توسط جلالی (۱۳۹۲) جهت بررسی رفتارهای ضد خدمت در محیط‌های کاری خدماتی طراحی شده و دارای ۴۸ سؤال است. نحوه پاسخ‌دهی به سوالات به صورت ۶ درجه‌ای لیکرت تنظیم شده است که به ترتیب نمره‌ی ۱ تا ۶ به آن تعلق می‌گیرد. تحلیل عاملی اکتشافی تعداد ۸ عامل را برای مقیاس شناسایی کرد که این ۸ عامل بر روی همدیگر ۸۰,۴۸ درصد از واریانس مقیاس را تبیین می‌کنند. کفایت نمونه برداری با آزمون KMO برابر (۰/۴۷۵) و برای بررسی امکان کاربرد تحلیل عاملی از آزمون کرویت بارتلت استفاده شد که میزان آن ۳۴۹۶/۰۲ به دست آمد ($P < ۰/۰۰۱$). پایایی مقیاس نیز با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ برای کل مقیاس ۰/۸۲۴ و با استفاده از ضریب دو نیمه‌ی گاتمن برابر با ۰/۸۱۱ به دست آمد. در پژوهش حاضر نیز پایایی پرسشنامه طی یک مطالعه مقدماتی با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ برابر با ۰/۷۴ به دست آمد.

پرسشنامه عواطف شغلی: این پرسشنامه توسط فاکس و اسپکتور (۱۹۹۹) تهیه شده و شامل دو بخش عمده عواطف منفی و مثبت مربوط به شغل است. از ۳۰ سؤال پرسشنامه ۱۵ سؤال آن مربوط به عواطف مثبت و ۱۵ سؤال آن مربوط به عواطف منفی مربوط به شغل است که پاسخ‌گویی به این پرسشنامه به صورت طیف لیکرت ۵ درجه‌ای است که از هرگز تا تقریباً همیشه صورت می‌گیرد (سؤال‌های مربوط به عواطف منفی به صورت معکوس نمره‌گذاری می‌شوند). پایایی و روایی پرسشنامه در ایران در سطح مناسبی گزارش شده است (صباحی، نوری، عریضی و گل‌پرور، ۱۳۸۸). در پژوهش جلالی و همکاران (۱۳۹۳) نیز پایایی پرسشنامه

بر روی یک نمونه مقدماتی با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ برابر با ۰/۸۷ به دست آمد. همچنین روایی سازه پرسشنامه با استفاده از روش تحلیل عاملی اکتشافی بررسی شد. کفایت نمونه‌برداری با آزمون KMO برابر (۰/۸۲۵) و برای بررسی امکان کاربرد تحلیل عاملی از آزمون کرویت بارتلت استفاده شد که میزان آن ۲۱۷۲/۵۶ به دست آمد ($P < ۰/۰۰۱$). تحلیل عاملی مبین آن بود که دامنه بار عاملی سئوالات از ۰/۳۶ تا ۰/۷۸ است که ۲ عامل عمده تصریح شده در مطالعه اولیه فاکس و اسپکتور (۱۹۹۹)، نقل از صباحی و همکاران، (۱۳۸۸) و مجموعاً ۶۱ درصد واریانس پرسشنامه را پیش‌بینی می‌کنند. در پژوهش حاضر نیز پایایی پرسشنامه طی یک مطالعه مقدماتی با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ برابر با ۰/۸۴ به دست آمد.

پرسشنامه عدالت سازمانی: پرسشنامه عدالت سازمانی در سال ۱۹۹۳ توسط نیهوف و مورمن ۱۸ با هدف ارزیابی عدالت سازمانی تهیه و طراحی شد. پرسشنامه مذکور ۲۰ سوال را دربر می‌گیرد و دارای سه مولفه می‌باشد. مطالعات عدالت رویه‌ای و توزیعی نشان می‌دهد رهبرانی که از نظر رویه‌ای منصف ادراک می‌شوند توسط زیردستان مطلوب تر درجه بندی می‌شوند. حتی وقتی که تخصیص نابرابر است (اسکندورا، ۱۹۹۹). این پرسشنامه دارای ۲۰ سوال ۵ گزینه‌ای لیکرت از کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم می‌باشد. روایی و پایایی این پرسشنامه در تحقیقات حمزه‌زاده افخم و همکاران (۲۰۱۳) و همچنین ناد و همکاران (۱۳۹۱) تأیید شده است. در پژوهش اسماعیلی و همکاران (۱۳۹۳) برای تعیین اعتبار سازه این مقیاس از تحلیل عاملی تأییدی استفاده شده است و شاخص‌های نیکویی برازش تناسب کامل الگو با داده‌های مشاهده شده را تأیید می‌کند. در پژوهش حاضر نیز پایایی پرسشنامه طی یک مطالعه مقدماتی با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ برابر با ۰/۷۶ به دست آمد.

پرسشنامه تعهد سازمانی: پرسشنامه تعهد سازمانی توسط آلن و مایر ۲۰ (۱۹۹۰) طراحی شده است که مشتمل بر ۲۴ سؤال است که سه بعد تعهد هنجاری، عاطفی و مستمر را مورد سنجش قرار می‌دهد. شماره سئوالات مرتبط با هر کدام از ابعاد به طور دقیق مشخص شده است. به منظور سنجش اعتبار این مقیاس از روش‌های مختلفی مانند محاسبه ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است. در مطالعه‌ای که در سال ۱۳۷۸ توسط احمدی‌پور در ایران انجام گرفت، با تأکید بر روش نامبرده، اعتبار هر یک از خرده مقیاس‌های پرسشنامه به دست آمده و مشخص شد که: ضرایب اعتبار تعهد عاطفی برابر با ۰/۷۷، ضرایب اعتبار تعهد مستمر برابر با ۰/۷۹ و ضرایب اعتبار تعهد هنجاری نیز برابر با ۰/۶۱ می‌باشد. ضرایب اعتبار به دست آمده با تأکید بر ویژگی‌های روان‌سنجی پرسشنامه مطلوب بوده و در سطح قابل قبولی قرار می‌گیرد. ضرایب اعتبار مقیاس تعهد مستمر در تحقیقات انجام شده نیز بیش از ۰/۷۰ بوده و در سطح قابل قبولی می‌باشد. ضمناً، ضرایب روایی مقیاس مذکور در سطح آلفای ۰/۰۵ معنادار می‌باشد. در پژوهش حاضر نیز پایایی پرسشنامه طی یک مطالعه مقدماتی با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ برابر با ۰/۸۹ به دست آمد. ضرایب اعتبار مقیاس تعهد در تحقیقات انجام شده نیز بیش از ۰/۷۰ بوده و در سطح قابل قبولی می‌باشد. همچنین، ضرایب روایی مقیاس مذکور در سطح آلفای ۰/۰۵، معنادار می‌باشد.

یافته‌ها

یافته‌های مربوط به اطلاعات جمعیت‌شناختی کارکنان شرکت‌کننده در پژوهش

در جدول‌های ۱ تا ۷ به ترتیب توزیع فراوانی شرکت‌کنندگان پژوهش بر اساس، وضعیت استخدامی، سن، جنسیت، وضعیت تاهل، میزان تحصیلات، سمت سازمانی و سابقه کار ارائه شده است.

18 - Niehoff and Moorman

19 - Askandvra

20 - Allen and Meyer

جدول ۱ توزیع فراوانی نمونه بر حسب وضعیت استخدامی

وضعیت استخدامی	فراوانی	درصد فراوانی	فراوانی تجمعی
دایمی	۱۵۲	۵۳/۵	۵۳/۵
غیردایمی	۱۳۲	۴۶/۵	۱۰۰
کل	۲۸۴	۱۰۰	

همان طور که نتایج جدول ۱ نشان می‌دهد فراوانی کارکنان دایمی با ۱۵۲ نفر و ۵۳/۵ بیشتر از فراوانی کارکنان غیردایمی با ۱۳۲ نفر و ۴۶/۵ درصد بوده است.

جدول ۲ توزیع فراوانی نمونه بر حسب سن

سن	فراوانی	درصد فراوانی	فراوانی تجمعی
۳۰ سال و کمتر	۱۴	۵	۵
۳۱ تا ۴۰ سال	۱۳۶	۴۸	۵۳
۴۱ تا ۵۰ سال	۸۴	۲۹/۵	۸۲/۵
۵۱ تا ۶۰ سال	۵۰	۱۷/۵	۱۰۰
کل	۲۸۴	۱۰۰	

همان طور که نتایج جدول ۲ نشان می‌دهد کارکنان دارای سن ۳۱ تا ۴۰ سال با ۱۳۶ نفر و ۴۸ درصد بالاترین فراوانی و کارکنان سن ۴۱ تا ۵۰ سال با ۸۴ نفر و ۲۹/۵ درصد فراوانی کمترین میزان فراوانی را به خود اختصاص داده‌اند. کارکنان سن ۵۱ تا ۶۰ سال با ۵۰ نفر و ۱۷/۵ درصد فراوانی و کارکنان ۳۰ و کمتر از ۳۰ سال نیز با ۱۴ نفر و ۵ درصد فراوانی، بین این دو قرار داشته‌اند.

جدول ۳ توزیع فراوانی نمونه بر حسب جنسیت

جنسیت	فراوانی	درصد فراوانی	فراوانی تجمعی
مرد	۲۰۸	۷۳/۳	۷۳/۳
زن	۷۶	۲۶/۷	۱۰۰
کل	۲۸۴	۱۰۰	

همان طور که نتایج جدول ۳ نشان می‌دهد فراوانی کارکنان مرد با ۲۰۸ نفر و ۷۳/۳ بیشتر از فراوانی کارکنان زن با ۷۶ نفر و ۲۶/۷ درصد بوده است.

جدول ۴ توزیع فراوانی نمونه بر حسب وضعیت تاهل

وضعیت تاهل	فراوانی	درصد فراوانی	فراوانی تجمعی
متاهل	۲۴۲	۸۵	۸۵
مجرد	۴۲	۱۵	۱۰۰
کل	۲۸۴	۱۰۰	

همان طور که نتایج جدول ۴ نشان می‌دهد، شرکت‌کنندگان متاهل با ۲۴۲ نفر و ۸۵ درصد فراوانی بیشتر از فراوانی شرکت‌کنندگان مجرد با ۴۲ نفر و ۱۵ درصد فراوانی بوده‌اند.

جدول ۵ توزیع فراوانی بر حسب میزان تحصیلات

میزان تحصیلات	فراوانی	درصد فراوانی	فراوانی تجمعی
دیپلم	۴۵	۱۶	۱۶
کاردانی	۶۸	۲۳/۵	۳۹/۵
کارشناسی	۱۴۴	۵۱	۹۰/۵
کارشناسی ارشد و دکتری	۲۷	۹/۵	۱۰۰
کل	۲۸۴	۱۰۰	۱۰۰

همان‌طور که نتایج جدول ۵ نشان می‌دهد، کارکنان دارای مدرک تحصیلی کارشناسی با ۱۴۴ نفر و ۵۱ درصد بالاترین فراوانی و کارکنان دارای مدرک کارشناسی ارشد و دکتری با ۲۷ نفر و ۹/۵ درصد کمترین فراوانی را به خود اختصاص داده‌اند. کارکنان دارای مدرک تحصیلی نیز با ۴۵ نفر و ۱۶ درصد و کارکنان دارای مدرک تحصیلی کاردانی نیز با ۶۸ نفر و ۲۳/۵ درصد فراوانی بین این دو قرار داشته‌اند.

جدول ۶ توزیع فراوانی بر حسب سمت سازمانی

سمت سازمانی	فراوانی	درصد فراوانی	فراوانی تجمعی
متصدی	۷۸	۲۷/۵	۲۷/۵
کارشناس	۱۲۶	۴۴/۵	۷۲
سرپرست	۶۴	۲۲/۵	۹۴/۵
مدیر	۱۶	۵/۵	۱۰۰
کل	۲۸۴	۱۰۰	

همان‌طور که نتایج جدول ۶ نشان می‌دهد، کارکنان دارای سمت سازمانی کارشناس با ۱۲۶ نفر و ۴۴/۵ درصد بالاترین فراوانی و کارکنان دارای سمت سازمانی مدیر با ۱۶ نفر و ۵/۵ درصد کمترین فراوانی را به خود اختصاص داده‌اند. کارکنان دارای سمت سازمانی با ۷۸ نفر و ۲۷/۵ درصد و کارکنان دارای سمت سازمانی سرپرست با ۶۴ نفر و ۲۲/۵ درصد بین آن دو قرار گرفته‌اند.

جدول ۷ توزیع فراوانی نمونه بر حسب سابقه کار

سابقه کار	فراوانی	درصد فراوانی	فراوانی تجمعی
کمتر از ۱۰ سال	۷۶	۲۶/۷	۲۶/۷
۱۰ تا ۱۹ سال	۱۰۸	۳۸	۶۴/۷
۲۰ تا ۲۹ سال	۸۸	۳۱	۹۵/۷
۳۰ سال و بیشتر	۱۲	۴/۳	۱۰۰
کل	۲۸۴	۱۰۰	

همان‌طور که نتایج جدول ۷ نشان می‌دهد کارکنان دارای سابقه کار ۱۰ تا ۱۹ سال با ۱۰۸ نفر و ۳۸ درصد بالاترین فراوانی و کارکنان ۳۰ سال و بیشتر با ۱۲ نفر و ۴/۳ درصد فروانی کمترین میزان فراوانی را به خود اختصاص داده‌اند. کارکنان ۲۰ تا ۲۹ سال سابقه با ۸۸ نفر و ۳۱ درصد و کارکنان کمتر از ۱۰ سال سابقه با ۷۶ نفر و ۲۶/۷ درصد فراوانی، بین این دو قرار داشته‌اند.

یافته‌های استنباطی

فرضیه اصلی

مدل‌یابی فرهنگ سازمانی با رفتارهای شهروندی سازمانی و ضد خدمت با میانجی‌گری عدالت سازمانی، عواطف شغلی و تعهد سازمانی کارکنان مخابرات چهارمحال و بختیاری از برآزش مطلوب برخوردار است. در ادامه برای بررسی فرضیه‌های پژوهش، اطلاعات مورد نظر مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته‌اند. جدول ۸ ضرایب همبستگی نمرات مربوط به فرهنگ سازمانی، عدالت سازمانی، تعهد سازمانی، عواطف شغلی، رفتارهای شهروندی و رفتارهای ضد خدمت کارکنان

متغیر		۱	۲	۳	۴	۵	۶
۱	فرهنگ سازمانی	۱	***۰/۱۷۳	*-۰/۰۱۲۴	۰**/۱۵۷	**۰/۰۹۶	**۰/۱۴۰
۲	عدالت سازمانی		۱	**۰/۱۲۵	**۰/۲۲۶	**۰/۲۲۴	**۰/۲۶۸
۳	تعهد سازمانی			۱	**۰/۳۴۳	*-۰/۱۴۰	**۰/۲۳۴
۴	عواطف شغلی				۱	*-۰/۲۰۴	۰/۳۱۵
۵	رفتارهای شهروندی					۱	*-۰/۲۹۸
۶	ضد خدمت						۱
تعداد		۲۸۴	۲۸۴	۲۸۴	۲۸۴	۲۸۴	۲۸۴
میانگین		۶۷/۴۱	۶۰/۱۳	۷۲/۷۳	۶۰/۴۱	۶۰/۵۹	۲۵/۶۵
انحراف استاندارد		۸/۹۳	۵/۱۹	۱۱/۳۱	۱۴/۵۶	۵/۱۹	۱۶۳/۷۷

در جدول ۸ تعداد، میانگین، انحراف استاندارد و ضرایب همبستگی نمرات مربوط به فرهنگ سازمانی، عدالت سازمانی، تعهد سازمانی، عواطف شغلی، رفتارهای شهروندی سازمانی و رفتارهای ضد خدمت کارکنان ارائه شده است. نتایج جدول نشان می‌دهد تمام متغیرهای پژوهش در سطح ($P < ۰/۰۱$) و ($P < ۰/۰۵$) با یکدیگر همبستگی معنادار داشته‌اند. در ادامه جداول و داده‌های مربوط به رابطه بین متغیرهای پژوهش در قالب مدل‌یابی معادلات ساختاری نشان داده شده است. برای بررسی فرضیه‌های پژوهش با توجه به داده‌های جدول ۸ مدل پیشنهادی پژوهش مطابق شکل ۱ با استفاده از مدل‌یابی معادلات ساختاری بررسی شد که شاخص‌های برآزش آن در جدول ۹ گزارش شده است. جدول ۹ شاخص‌های برآزش مدل مفهومی اولیه پیشنهادی پژوهش

شاخص	P	Df	X2	NFI	CFI
مقدار شاخص	۰/۰۰۰	۵	۷۸/۸۵	۰/۶۱۴	۰/۵۴۸
شاخص	IFI	PCFI	PRATIO	RMSEA	HOELTER
مقدار شاخص	۰/۵۷۹	۰/۱۷۴	۳۲۱	۰/۳۶۲	۱۸

با توجه به نتایج جدول ۹ مشاهده می‌شود که شاخص‌های برآزش، مدل مفهومی اولیه پژوهش را مورد تایید قرار نداده‌اند ($۰/۰۰۰ = P$). بنابراین با توجه به مقدار کای اسکوئر به دست آمده، و ضرایب همبستگی که از هر یک از زیرمقیاس‌های مربوط به متغیرهای پژوهش در جدول ۴-۸ به دست آمد، مدل پیشنهادی نیاز به اصلاح دارد. بدین ترتیب با امعان نظر به داده‌های به دست آمده و

همچنین شاخص‌های اصلاح و نتایج پیشینه پژوهش بدین ترتیب در مدل اصلاحی (۱) مطابق شکل ۱ از بین مولفه‌های فرهنگ سازمانی تنها مولفه فرهنگ سازمانی توافقی و از بین عواطف شغلی مثبت و منفی تنها عواطف شغلی مثبت برای اندازه‌گیری شاخص‌های برازش مورد استفاده قرار داده شدند و پس از تدوین، مدل مورد نظر به بوتۀ آزمایش گذاشته شد که نتایج حاصل از شاخص‌های برازش در جدول ۱۰ ارائه شده است.

جدول ۱۰ شاخص‌های برازش مدل اصلاحی (۱)

شاخص	P	Df	X2	NFI	CFI
مقدار شاخص	۰/۰۰۸	۴	۵۴/۶۹	۰/۶۴۵	۰/۵۲۰
شاخص	IFI	PCFI	PRATIO	RMSEA	HOELTER
مقدار شاخص	۰/۵۸۹	۰/۱۸۱	۳۶۶	۰/۱۸۵	۳۴

با توجه به نتایج جدول ۱۰ مشاهده می‌شود که شاخص‌های برازش، مدل اصلاحی (۱) پژوهش را مورد تایید قرار نداده‌اند ($P = 0/008$). بنابراین با توجه به مقدار کای اسکوئر به دست آمده، مدل اصلاحی (۱) مجدداً نیاز به اصلاح دارد. بدین ترتیب با امعان نظر به داده‌های به دست آمده از جداول ضرایب همبستگی و همچنین شاخص‌های اصلاح و نتایج پیشینه پژوهش، بدین ترتیب در مدل اصلاحی (۲) مطابق شکل ۱ تغییراتی در مدل ایجاد شد و مدل مورد نظر تدوین و به بوتۀ آزمایش گذاشته شد که نتایج حاصل از شاخص‌های برازش در جدول ۱۱ ارائه شده است.

جدول ۱۱ شاخص‌های برازش مدل اصلاحی (۲)

شاخص	P	Df	X2	NFI	CFI
مقدار شاخص	۰/۰۱۱	۳	۱۸/۲۴	۰/۸۶۰	۰/۹۱۲
شاخص	IFI	PCFI	PRATIO	RMSEA	HOELTER
مقدار شاخص	۰/۸۷۶	۰/۲۰۲	۲۸۸	۰/۰۷۶	۳۷۲

با توجه به نتایج جدول ۱۱ مشاهده می‌شود هر چند شاخص‌های برازش مدل بهبود قابل ملاحظه‌ای پیدا کرده‌اند، با این حال مدل اصلاحی (۲) پژوهش را مورد تایید قرار نداده‌اند ($P = 0/011$). بنابراین با توجه به مقدار کای اسکوئر به دست آمده و عدم معناداری برخی از مسیرها، مدل پیشنهادی نیاز به اصلاح دارد. بدین ترتیب با امعان نظر به داده‌های به دست آمده و همچنین شاخص‌های اصلاح و نتایج پیشینه پژوهش و حذف مسیرهای غیرمعنادار، مدل مطابق شکل ۴-۴ اصلاح و بوتۀ آزمایش گذاشته شد که نتایج حاصل از شاخص‌های برازش در جدول ۱۲ ارائه شده است.

نتایج جدول ۱۲ بیان‌گر آن است که شاخص‌های برازش، مدل اصلاح شده (۳) را به عنوان مدل نهایی پژوهش مورد تایید قرار داده‌اند. شاخص‌های برازش در جدول ۱۲ نشان می‌دهند که مقدار خی دو برابر با ۶/۶۶ است و سطح معناداری مشاهده شده برابر با ($P = 0/247$) است که معنادار نمی‌باشد. شاخص برازش تطبیقی (CFI) برابر با ۰/۹۵۲۲ است که بالاتر از ۰/۹۵ می‌باشد، همچنین تقریب ریشه میانگین مجذور خطا (RMSEA) برابر با ۰/۰۳۴ به دست آمده که کوچک‌تر از ۰/۰۵ است، سایر شاخص‌ها مانند (PRATIO) برابر با ۰/۳۶۷ است که به عنوان یک شاخص مقتصد در حد بالا است و شاخص هلتر (Hoelter) که شاخص کفایت حجم نمونه است نیز برابر ۴۷۱ است که بیش از ۲ برابر ۲۰۰ (حداقل قابل قبول) به دست آمده است. در مجموع اندازه شاخص‌های بالا حاکی از تناسب مطلوب بین مدل اندازه‌گیری با مدل ساختاری پیشنهادی است. بنابراین

نتیجه‌گیری شد که مدل ارائه شده با سه مرحله اصلاح از شاخص‌های بسنده‌ای برای تبیین ارتباط بین متغیرهای پژوهش برخوردار شده است. بنابراین فرضیه اصلی پژوهش مورد تایید قرار می‌گیرد. اثرات کلی، مستقیم و غیرمستقیم فرهنگ سازمانی توافقی بر روی هر یک از متغیرها در جدول ۱۳ ارائه شده است. اعداد سفید کنار پیکان‌ها ضرایب بتای استاندارد و اعداد خاکستری سمت راست روی مستطیل‌ها مربوط به واریانس تبیین شده هر یک از متغیرهای است. نحوه ارزیابی هر یک از مسیرها نیز باید بر اساس ماهیت نمرات (مثبت یا منفی) مربوط به آن صورت گیرد.

جدول ۱۳ ضرایب و واریانس تبیین شده هر یک از متغیرها در مدل اصلاح شده (۳) (مدل نهایی)

واریانس تبیین شده (R2)	سطح معناداری	اثرات			مسیرهای الگوی اصلاح شده نهایی
		غیرمستقیم	مستقیم	کلی	
۰/۱۹	**۰/۰۰۱	-	۰/۴۸۱	۰/۴۸۱	فرهنگ توافقی - عدالت رویه‌ای
۰/۲۳	**۰/۰۰۱	-	۰/۵۶۲	۰/۵۶۲	فرهنگ توافقی - تعهد سازمانی
۰/۲۸	**۰/۰۰۱	-	۰/۳۶۸	۰/۳۶۸	عدالت رویه‌ای - عواطف شغلی مثبت
	**۰/۰۰۱	-	۰/۳۹۱	۰/۳۹۱	تعهد سازمانی - عواطف شغلی مثبت
	*۰/۰۵	۰/۱۳۶	-	۰/۱۳۶	فرهنگ توافقی - عواطف شغلی مثبت
۰/۳۴	**۰/۰۴۷	۰/۰۵۴	۰/۲۳۸	۰/۲۹۲	عدالت رویه‌ای - رفتارهای شهروندی
	**۰/۰۰۱	۰/۳۶۴	-	۰/۳۶۴	عواطف شغلی مثبت - رفتار شهروندی
	**۰/۰۰۱	۰/۱۰۸	۰/۴۱۲	۰/۵۲	تعهد سازمانی - رفتارهای شهروندی
	*۰/۰۲۷	۰/۰۹۶	-	۰/۰۹۶	فرهنگ توافقی - رفتارهای شهروندی
۰/۲۱	**۰/۰۰۵	۰/۰۷۴	۰/۳۰۷	۰/۳۸۱	فرهنگ توافقی - رفتارهای ضدخدمت
	**۰/۰۰۱	-	-۰/۲۴	-۰/۲۴	عواطف مثبت - رفتارهای ضدخدمت
	*۰/۰۳۱	۰/۱۱۷	-	۰/۱۱۷	عدالت رویه‌ای - رفتارهای ضدخدمت
	*۰/۰۴۸	۰/۰۵۷	-	۰/۰۵۷	تعهد سازمانی - رفتارهای ضدخدمت

$$۰/۰۵ \leq P^{**}, ۰/۰۱ \leq P^{*}$$

نتایج جدول ۱۳ نشان می‌دهد که تمام روابط مستقیم و غیر مستقیم به وجود آمده بین متغیرهای موجود در مدل در سطح $P < ۰/۰۱, ۰/۰۵$ (معنادار بوده‌اند).

فرهنگ سازمانی توافقی ۱۹ درصد از واریانس عدالت رویه‌ای و ۲۳ درصد از واریانس تعهد سازمانی را تبیین کرده است. همچنین فرهنگ سازمانی توافقی، عدالت رویه‌ای و تعهد سازمانی بر روی همدیگر، ۲۸ درصد واریانس عواطف شغلی را تبیین کرده‌اند. فرهنگ سازمانی توافقی، عدالت رویه‌ای، تعهد سازمانی و عواطف شغلی مثبت بر روی همدیگر ۳۴ درصد واریانس رفتارهای شهروندی سازمانی را تبیین کرده‌اند. فرهنگ سازمانی توافقی، عدالت رویه‌ای، تعهد سازمانی و عواطف شغلی مثبت بر روی همدیگر ۲۱ درصد واریانس رفتارهای ضدخدمت را تبیین کرده‌اند.

اثر کلی فرهنگ سازمانی توافقی بر عدالت رویه‌ای ($\beta = ۰/۴۸۱$) است که تمام آن به صورت مستقیم می‌باشد. اثر کلی فرهنگ توافقی بر تعهد سازمانی ($\beta = ۰/۵۶۲$) بود که تمام آن به صورت مستقیم است. اثر مستقیم عدالت رویه‌ای بر عواطف شغلی مثبت

($\beta = 0/368$) است که تماماً مستقیم است. اثر مستقیم تعهد سازمانی بر عواطف شغلی مثبت ($\beta = 0/391$) است که تماماً به صورت مستقیم اعمال شده است. اثر فرهنگ سازمانی توافقی بر عواطف شغلی مثبت ($\beta = 0/136$) است که هیچ اثر مستقیمی وجود نداشته است و صرفاً اثر غیرمستقیم از طریق عدالت رویه‌ای و تعهد سازمانی اعمال شده است. اثر کلی عدالت رویه‌ای بر رفتارهای شهروندی ($\beta = 0/292$) است که ($\beta = 0/238$) آن مستقیم و ($\beta = 0/054$) آن به صورت مستقیم و از طریق عواطف شغلی مثبت اعمال شده است. اثر کلی عواطف شغلی مثبت روی رفتارهای شهروندی ($\beta = 0/364$) بود که تمام آن به صورت مستقیم اعمال شد. اثر کلی فرهنگ سازمانی توافقی بر رفتارهای شهروندی ($\beta = 0/096$) است که تمام آن به صورت غیرمستقیم از طریق عدالت رویه‌ای، تعهد سازمانی و عواطف شغلی مثبت اعمال شده است. اثر کلی فرهنگ سازمانی توافقی بر رفتارهای ضدخدمت ($\beta = 0/381$) است که ($\beta = 0/307$) آن به صورت مستقیم و ($\beta = 0/074$) از آن به صورت غیرمستقیم و از طریق عدالت رویه‌ای، تعهد سازمانی و عواطف شغلی مثبت اعمال شده است. اثر کلی عواطف شغلی بر روی رفتارهای ضدخدمت ($\beta = -0/024$) است که تمام آن به صورت مستقیم بوده است. اثر کلی عدالت رویه‌ای روی رفتارهای ضدخدمت ($\beta = 0/117$) است که تمام آن به صورت غیرمستقیم از طریق عواطف شغلی اعمال شده است. اثر کلی تعهد سازمانی بر رفتارهای ضدخدمت ($\beta = 0/057$) است که تمام آن به صورت غیرمستقیم از طریق عواطف شغلی اعمال شده است. با توجه به نتایج به دست آمده، در ادامه فرضیه‌های فرعی پژوهش مورد بررسی قرار گرفته‌اند.

فرضیه‌های فرعی

۱) بین فرهنگ سازمانی با عدالت سازمانی رابطه مستقیم وجود دارد.

با توجه به نتایج جدول ۱۳ مربوط به جدول ضرایب و واریانس تبیین شده هر یک از متغیرها در مدل اصلاحی نهایی، مشخص شد که فرهنگ سازمانی بر روی عدالت سازمانی (عدالت رویه‌ای) کارکنان اثر مستقیم داشته است ($\beta = 0/481$). بنابراین فرضیه فرعی (۱) پژوهش مورد تایید قرار می‌گیرد.

۲) بین فرهنگ سازمانی با تعهد سازمانی رابطه مستقیم وجود دارد.

با توجه به نتایج جدول ۱۳ مربوط به جدول ضرایب و واریانس تبیین شده هر یک از متغیرها در مدل اصلاحی نهایی و مدل نهایی پژوهش در شکل ۱ مشخص شد که بین فرهنگ سازمانی توافقی با تعهد سازمانی کارکنان رابطه مستقیم وجود داشته است ($\beta = 0/562$). بنابراین فرضیه فرعی (۲) پژوهش مورد تایید قرار می‌گیرد.

۳) بین عدالت سازمانی با تعهد سازمانی رابطه مستقیم وجود دارد.

با توجه به نتایج جدول ۱۳ مربوط به جدول ضرایب و واریانس تبیین شده هر یک از متغیرها در مدل اصلاحی نهایی، مشخص شد که بین عدالت سازمانی با تعهد سازمانی رابطه مستقیم وجود نداشته است ($P > 0/01$). بنابراین فرضیه فرعی (۳) پژوهش مورد تایید قرار نمی‌گیرد.

۴) بین عدالت سازمانی با عواطف شغلی مثبت رابطه مستقیم وجود دارد.

با توجه به نتایج جدول ۴-۱۳ مربوط به جدول ضرایب و واریانس تبیین شده هر یک از متغیرها در مدل اصلاحی نهایی، مشخص شد که عدالت سازمانی (رویه‌ای) بر روی عواطف شغلی مثبت کارکنان اثر مستقیم داشته است ($\beta = 0/368$). بنابراین فرضیه فرعی (۴) پژوهش مورد تایید قرار می‌گیرد.

۵) بین عدالت سازمانی با عواطف شغلی منفی رابطه مستقیم وجود دارد.

با توجه به نتایج جدول ۱۳ مربوط به جدول ضرایب و واریانس تبیین شده هر یک از متغیرها در مدل اصلاحی نهایی، و با توجه به حذف متغیر عواطف شغلی منفی از مدل اصلاح شده نهایی، مشخص شد که بین عدالت سازمانی (رویه‌ای) با عواطف شغلی منفی کارکنان رابطه معناداری وجود نداشته است ($\beta = ۰/۳۶۸$). بنابراین فرضیه فرعی (۵) پژوهش مورد تایید قرار نمی‌گیرد ($P > ۰/۰۱$).

۶) بین تعهد سازمانی با عواطف شغلی مثبت رابطه مستقیم وجود دارد.

با توجه به نتایج جدول ۱۳ مربوط به جدول ضرایب و واریانس تبیین شده هر یک از متغیرها در مدل اصلاحی نهایی، مشخص شد که تعهد سازمانی بر روی عواطف شغلی مثبت کارکنان اثر مستقیم داشته است ($\beta = ۰/۳۹۱$). بنابراین فرضیه فرعی (۶) پژوهش مورد تایید قرار می‌گیرد.

۷) بین تعهد سازمانی با عواطف شغلی منفی رابطه مستقیم وجود دارد.

با توجه به نتایج جدول ۱۳ مربوط به جدول ضرایب و واریانس تبیین شده هر یک از متغیرها در مدل اصلاحی نهایی، و حذف شدن متغیر عواطف شغلی منفی از مدل اصلاحی نهایی، مشخص شد که تعهد سازمانی با عواطف شغلی منفی کارکنان رابطه معناداری نداشته است ($P > ۰/۰۱$). بنابراین فرضیه فرعی (۷) پژوهش مورد تایید قرار نمی‌گیرد.

۸) بین عواطف شغلی مثبت با رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان رابطه مستقیم وجود دارد.

با توجه به نتایج جدول ۱۳ مربوط به جدول ضرایب و واریانس تبیین شده هر یک از متغیرها در مدل اصلاحی نهایی، مشخص شد که عواطف شغلی مثبت روی رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان اثر مستقیم داشته است ($\beta = ۰/۳۶۴$). بنابراین فرضیه فرعی (۸) پژوهش مورد تایید قرار می‌گیرد.

۹) بین عواطف شغلی منفی با رفتارهای ضد خدمت رابطه مستقیم وجود دارد.

با توجه به نتایج جدول ۱۳ مربوط به جدول ضرایب و واریانس تبیین شده هر یک از متغیرها در مدل اصلاحی نهایی و با توجه به اینکه متغیر عواطف شغلی منفی از مدل اصلاحی نهایی حذف شد، لذا ارتباط مستقیمی بین عواطف شغلی منفی با رفتارهای ضد خدمت کارکنان به دست نیامد. در عین حال، مشخص شد که عواطف شغلی مثبت توانسته است بر روی رفتارهای ضد خدمت کارکنان اثر بگذارد ($\beta = -۰/۲۴$). به این ترتیب مشخص شد که عواطف شغلی مثبت با رفتارهای شهروندی رابطه مثبت و با رفتارهای ضد خدمت کارکنان رابطه منفی داشته است. به این ترتیب فرضیه فرعی (۹) مورد تایید قرار نمی‌گیرد. با توجه به اینکه برای بررسی فرضیه‌های (۹) تا (۱۸) به بررسی نقش میانجی متغیرهای پژوهش اختصاص دارد، لذا برای بررسی این فرضیه‌ها از رگرسیون میانجی استفاده شده است که نتایج آن در جدول ۴-۱۴ ارائه شده است. برای این منظور تحلیل رگرسیون میانجی طی گام‌های مورد نظر بارون و کنی (۱۹۸۶) به شرح ذیل استفاده شد.

(۱) بین متغیر میانجی و متغیر پیش‌بین، همبستگی معنادار وجود داشته باشد.

(۲) بین متغیر میانجی و متغیر ملاک، همبستگی معنادار وجود داشته باشد.

21- Baron & Kenny

۳) با کنترل اثر متغیر میانجی، رابطه‌ی بین متغیر پیش‌بین و ملاک، تضعیف شود و میزان این تضعیف با میزان اثر متغیر میانجی رابطه نشان دهد.

جدول ۱۴ خلاصه تحلیل رگرسیون میانجی عدالت سازمانی، تعهد سازمانی، عواطف شغلی

گام‌ها	متغیرهای ملاک	متغیرهای پیش‌بین	B	SE	β	T	R2	F
۱	عدالت رویه‌ای	فرهنگ توافقی	۰/۵۴۹	۰/۰۷۴	۰/۴۸۱	۷/۴۶*	۰/۱۹۰	۵۴/۶۱**
۲	تعهد سازمانی	فرهنگ توافقی	۰/۲۶۹	۰/۰۴۱	۰/۵۶۰	۹/۸۶*	۰/۲۳	۸۷/۸۵**
۳	تعهد سازمانی	عدالت رویه‌ای	۰/۲۸۷	۰/۰۵۴	۰/۳۵۲	۶/۷۴*	۰/۲۵۲	۵۸/۶۵**
۴	تعهد سازمانی	فرهنگ توافقی	۰/۱۹۶	۰/۰۳۲	۰/۱۶۴	۳/۳۶*	۰/۲۰۱	۲۳/۵۲
		عدالت رویه‌ای	۰/۲۰۱	۰/۰۲۷	۰/۱۷۴	۴/۱۱*		
۱	عدالت رویه‌ای	فرهنگ توافقی	۰/۵۴۹	۰/۰۷۴	۰/۴۸۱	۷/۴۶*	۰/۱۹۰	۵۴/۶۱**
۲	عواطف مثبت	فرهنگ توافقی	۰/۳۶۲	۰/۰۳۴	۰/۳۶۲	۶/۷۱*	۰/۲۱۱	۶۵/۶۸**
۳	عواطف مثبت	عدالت رویه‌ای	۰/۳۱۲	۰/۰۵۷	۰/۴۶۰	۶/۲۴*	۰/۲۱	۳۴/۳۲**
۴	عواطف مثبت	فرهنگ توافقی	۰/۲۱۶	۰/۰۳۴	۰/۲۶۵	۴/۸۱*	۰/۱۷۸	۳۱/۲۵**
		عدالت رویه‌ای	۰/۱۲۶	۰/۰۳۶	۰/۱۱۶	۳/۲۴*		
۱	تعهد سازمانی	فرهنگ توافقی	۰/۲۶۹	۰/۰۴۱	۰/۵۶۰	۹/۸۶*	۰/۲۳	۸۷/۸۵**
۲	عواطف مثبت	فرهنگ توافقی	۰/۳۶۲	۰/۰۳۴	۰/۳۶۲	۶/۷۱*	۰/۲۱۱	۶۵/۶۸**
۳	عواطف مثبت	تعهد سازمانی	۰/۲۴۱	۰/۰۳۵	۰/۳۸۰	۸/۴۵*	۰/۲۴۲	۳۹/۴۵**
۴	عواطف مثبت	فرهنگ توافقی	۰/۱۹۶	۰/۰۵۱	۰/۲۱۴	۳/۹۶*	۰/۱۸۵	۳۲/۲۱**
		تعهد سازمانی	۰/۱۳۶	۰/۰۲۷	۰/۱۸۱	۳/۷۹*		
۱	عواطف مثبت	عدالت رویه‌ای	۰/۴۱۶	۰/۰۳۸	۰/۴۶۰	۹/۴۱*	۰/۲۴۲	۸۷/۶۵**
۲	رفتارهای شهروندی	عواطف مثبت	۰/۴۷۲	۰/۰۷۹	۰/۳۹۲	۶/۴۷*	۰/۱۶۲	۳۹/۴۵**
۳	رفتارهای شهروندی	عدالت رویه‌ای	۰/۳۶۵	۰/۰۴۷	۰/۲۹۰	۱۱/۱۴*	۰/۲۱۵	۷۴/۹۶**
۴	رفتارهای شهروندی	عدالت رویه‌ای	۰/۳۲۴	۰/۰۲۴	۰/۱۹۸	۱/۶۵	۰/۲۴۲	۵۴/۶۴**
		عواطف مثبت	۰/۴۷۶	۰/۰۵۱	۰/۳۱۷	۴/۶۴*		
۱	عواطف مثبت	تعهد سازمانی	۰/۲۴۱	۰/۰۳۵	۰/۳۸۰	۸/۴۵*	۰/۲۴۲	۳۹/۴۵**
۲	رفتارهای ضدخدمت	عواطف مثبت	۰/۱۱۴	۰/۰۱۹	-۰/۲۴	۳/۸۹*	۰/۰۷۹	۲۱/۱۶**
۳	رفتارهای ضدخدمت	تعهد سازمانی	۰/۳۲۱	۰/۰۹۶	۰/۳۸۹	۷/۷۰*	۰/۱۲۴	۲۴/۳۷**
۴	رفتارهای ضدخدمت	تعهد سازمانی	۰/۱۰۱	۰/۰۲۹	۰/۲۲۶	۲/۷۸*	۰/۰۸۶	۱۵/۱۲**
		عواطف مثبت	۰/۱۴۹	۰/۰۶۴	۰/۱۸۷	۲/۹۸*		
۱	عواطف مثبت	عدالت رویه‌ای	۰/۴۱۶	۰/۰۳۸	۰/۴۶۰	۹/۴۱*	۰/۲۴۲	۸۷/۶۵**
۲	رفتارهای ضدخدمت	عواطف مثبت	۰/۱۱۴	۰/۰۱۹	-۰/۲۴	۳/۸۹*	۰/۰۷۹	۲۱/۱۶**
۳	رفتارهای ضدخدمت	عدالت رویه‌ای	۰/۳۴۹	۰/۰۷۸	۰/۳۴۵	۶/۸۴*	۰/۱۴۲	۲۹/۳۸**

۴	رفتارهای ضدخدمت	عدالت رویه‌ای	۰/۲۴۲	۰/۰۵۹	۰/۲۴۱	۳/۱۸*	۰/۱۱۶	۲۸/۲۴**
		عواطف مثبت	۰/۰۸۹	۰/۰۲۴	۰/۱۸۶	۳/۰۳*		
۱	عواطف مثبت	تعهد سازمانی	۰/۲۴۱	۰/۰۳۵	۰/۳۸۰	۸/۴۵**	۰/۲۴۲	۳۹/۴۵**
۲	رفتارهای شهروندی	عواطف مثبت	۰/۴۷۲	۰/۰۷۹	۰/۳۹۲	۶/۴۷**	۰/۱۶۲	۳۹/۴۵**
۳	رفتارهای شهروندی	تعهد سازمانی	۰/۲۴۹	۰/۰۶۶	۰/۲۱۱	۵/۷۱**	۰/۱۴۸	۱۹/۹۸**
۴	رفتارهای شهروندی	تعهد سازمانی	۰/۱۶۸	۰/۰۳۹	۰/۱۰۴	۱/۷۸	۰/۰۷۸	۱۷/۱۵**
		عواطف مثبت	۰/۳۶۸	۰/۰۶۹	۰/۱۶۵	۴/۲۱*		

۱۰) بررسی نقش میانجی عدالت سازمانی در پیوند بین فرهنگ سازمانی و تعهد سازمانی.

با توجه به نتایج به دست آمده از جدول ۱۴ مشخص شد بین عدالت سازمانی رویه‌ای با تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود نداشته است و به این ترتیب یکی از شرایط اصلی ایفای نقش میانجی‌گری از بین رفته است. بدین ترتیب فرضیه (۱۰) پژوهش مورد تایید قرار نمی‌گیرد.

۱۱) بررسی نقش میانجی عدالت سازمانی در پیوند بین فرهنگ سازمانی و عواطف شغلی مثبت.

با توجه به نتایج به دست آمده از جدول ۴-۱۴ مشخص شد که فرهنگ سازمانی توافقی با عدالت سازمانی رویه‌ای رابطه مستقیم معنادار داشته است ($P < 0/01$) و میزان آن ($\beta = 0/481$) بوده است. همچنین مشخص شد فرهنگ سازمانی توافقی با تعهد سازمانی رابطه معنادار داشته است ($P < 0/01$) و میزان آن نیز ($\beta = 0/560$) بوده است. بین تعهد سازمانی و عدالت رویه‌ای نیز رابطه معنادار وجود داشته است ($P < 0/01$) و میزان آن ($\beta = 0/352$) بود. در عین حال، مشخص شد وقتی عدالت رویه‌ای به عنوان متغیر میانجی وارد رابطه بین تعهد سازمانی و فرهنگ سازمانی توافقی شد، هرچند رابطه هنوز معنادار است، ولی میزان بتا (β) از $0/560$ به $0/164$ کاهش یافت. بنابراین نتیجه‌گیری شد که عدالت سازمانی رویه‌ای نقش یک متغیر میانجی پاره‌ای را بین فرهنگ سازمانی توافقی و تعهد سازمانی ایفا کرده است. بدین ترتیب فرضیه (۱۱) پژوهش مورد تایید قرار می‌گیرد.

۱۲) بررسی نقش میانجی عدالت سازمانی در پیوند بین فرهنگ سازمانی و عواطف شغلی منفی.

با توجه به اینکه متغیر عواطف شغلی منفی از مدل اصلاحی نهایی حذف شد، لذا نتیجه‌گیری می‌شود که نتوانسته است نقش یک متغیر اثرگذار - میانجی - را ایفا کند. بدین ترتیب، فرضیه (۱۲) پژوهش مورد تایید قرار نمی‌گیرد.

۱۳) بررسی نقش میانجی تعهد سازمانی در پیوند بین فرهنگ سازمانی و عواطف شغلی مثبت.

با توجه به نتایج به دست آمده از جدول ۱۴ مشخص شد که فرهنگ سازمانی توافقی با تعهد سازمانی رابطه مستقیم معنادار داشته است ($P < 0/01$) و میزان آن ($\beta = 0/560$) بوده است. همچنین مشخص شد فرهنگ سازمانی توافقی با عواطف شغلی مثبت رابطه معنادار داشته است ($P < 0/01$) و میزان آن نیز ($\beta = 0/362$) بوده است. بین تعهد سازمانی و عواطف شغلی مثبت نیز رابطه معنادار وجود داشته است ($P < 0/01$) و میزان آن ($\beta = 0/380$) بود. در عین حال، مشخص شد وقتی تعهد سازمانی به عنوان متغیر میانجی وارد رابطه بین فرهنگ سازمانی و عواطف شغلی مثبت شد، هرچند رابطه هنوز معنادار است، ولی میزان بتا (β) از $0/362$ به $0/214$ کاهش یافت. بنابراین نتیجه‌گیری شد که تعهد سازمانی نقش یک متغیر میانجی پاره‌ای را بین فرهنگ سازمانی توافقی و عواطف شغلی مثبت ایفا کرده است. بدین ترتیب فرضیه (۱۳) پژوهش مورد تایید قرار می‌گیرد.

۱۴) بررسی نقش میانجی تعهد سازمانی در پیوند بین فرهنگ سازمانی و عواطف شغلی منفی.

با توجه به اینکه متغیر عواطف شغلی منفی از مدل اصلاحی نهایی حذف شد، لذا نتیجه‌گیری می‌شود که نتوانسته است نقش یک متغیر اثرگذار - میانجی - را ایفا کند. بدین ترتیب، فرضیه (۱۴) پژوهش مورد تایید قرار نمی‌گیرد.

۱۵) بررسی نقش میانجی عواطف شغلی مثبت در پیوند بین عدالت سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی.

با توجه به نتایج به دست آمده از جدول ۱۴ مشخص شد که عواطف شغلی مثبت با عدالت رویه‌ای رابطه مستقیم معنادار داشته است ($P < 0/01$) و میزان آن ($\beta = 0/460$) بوده است. همچنین مشخص شد عواطف شغلی مثبت با رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه معنادار داشته است ($P < 0/01$) و میزان آن نیز ($\beta = 0/290$) بوده است. بین عدالت سازمانی رویه‌ای با رفتارهای شهروندی سازمانی نیز رابطه معنادار وجود داشته است ($P < 0/01$) و میزان آن ($\beta = 0/290$) بود. در عین حال، مشخص شد وقتی عواطف مثبت به عنوان متغیر میانجی وارد رابطه بین عدالت سازمانی رویه‌ای و رفتارهای شهروندی سازمانی شد، رابطه از حالت معناداری خارج شد ($P < 0/05$) و میزان بتا (β) از $0/290$ به $0/198$ کاهش یافت. بنابراین نتیجه‌گیری شد عواطف شغلی مثبت نقش یک متغیر میانجی کامل را بین عدالت سازمانی رویه‌ای و رفتارهای شهروندی سازمانی ایفا کرده است. بدین ترتیب فرضیه (۱۵) پژوهش مورد تایید قرار می‌گیرد.

۱۶) بررسی نقش میانجی عواطف شغلی منفی در پیوند بین عدالت سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی.

با توجه به اینکه متغیر عواطف شغلی منفی از مدل اصلاحی نهایی حذف شد، لذا نتیجه‌گیری می‌شود که نتوانسته است نقش یک متغیر اثرگذار - میانجی - را ایفا کند. بدین ترتیب، فرضیه (۱۶) پژوهش مورد تایید قرار نمی‌گیرد.

۱۷) بررسی نقش میانجی عواطف شغلی مثبت در پیوند بین تعهد سازمانی و رفتارهای ضدخدمت کارکنان.

با توجه به نتایج به دست آمده از جدول ۱۴ مشخص شد که عواطف شغلی مثبت با تعهد سازمانی رابطه مستقیم معنادار داشته است ($P < 0/01$) و میزان آن ($\beta = 0/380$) بوده است. همچنین مشخص شد عواطف شغلی مثبت با رفتارهای ضدخدمت رابطه معنادار داشته است ($P < 0/01$) و میزان آن نیز ($\beta = -0/24$) بوده است. بین رفتارهای ضدخدمت با تعهد سازمانی نیز رابطه معنادار وجود داشته است ($P < 0/01$) و میزان آن ($\beta = 0/389$) بود. در عین حال، مشخص شد وقتی عواطف مثبت به عنوان متغیر میانجی وارد رابطه بین تعهد سازمانی با رفتارهای ضدخدمت شد، رابطه از حالت معناداری خارج شد ($P < 0/05$) و میزان بتا (β) از $0/389$ به $0/226$ کاهش یافت. بنابراین نتیجه‌گیری شد عواطف شغلی مثبت نقش یک متغیر میانجی پاره‌ای را بین تعهد سازمانی و رفتارهای ضدخدمت ایفا کرده است. بدین ترتیب فرضیه (۱۷) پژوهش مورد تایید قرار می‌گیرد.

۱۸) بررسی نقش میانجی عواطف شغلی منفی در پیوند بین تعهد سازمانی و رفتارهای ضد خدمت کارکنان.

با توجه به اینکه متغیر عواطف شغلی منفی از مدل اصلاحی نهایی حذف شد، لذا نتیجه‌گیری می‌شود که نتوانسته است نقش یک متغیر اثرگذار - میانجی - را ایفا کند. بدین ترتیب، فرضیه (۱۸) پژوهش مورد تایید قرار نمی‌گیرد.

بحث

نتایج پژوهش نشان داد کارکنان دایمی با ۱۵۲ نفر و ۵۳/۵ درصد فراوانی و کارکنان غیردایمی با ۱۳۲ نفر و ۴۶/۵ درصد فراوانی در پژوهش شرکت کردند. همچنین نتایج نشان داد کارکنان دارای سن ۳۱ تا ۴۰ سال با ۱۳۶ نفر و ۴۸ درصد بالاترین فراوانی و کارکنان سن ۴۱ تا ۵۰ سال با ۸۴ نفر و ۲۹/۵ درصد فراوانی کمترین میزان فراوانی را به خود اختصاص داده‌اند و کارکنان سن ۵۱ تا ۶۰ سال با ۵۰ نفر و ۱۷/۵ درصد فراوانی و کارکنان ۳۰ و کمتر از ۳۰ سال نیز با ۱۴ نفر و ۵ درصد فراوانی، بین این دو قرار

داشته‌اند. فراوانی کارکنان مرد با ۲۰۸ نفر و ۷۳/۳ بیشتر از فراوانی کارکنان زن با ۷۶ نفر و ۲۶/۷ درصد بوده است. شرکت‌کنندگان متاهل با ۲۴۲ نفر و ۸۵ درصد فراوانی بیشتر از فراوانی شرکت‌کنندگان مجرد با ۴۲ نفر و ۱۵ درصد فراوانی بوده‌اند. کارکنان دارای مدرک تحصیلی کارشناسی با ۱۴۴ نفر و ۵۱ درصد بالاترین فراوانی و کارکنان دارای مدرک کارشناسی ارشد و دکتری با ۲۷ نفر و ۹/۵ درصد کمترین فراوانی را به خود اختصاص داده‌اند. کارکنان دارای مدرک تحصیلی نیز با ۴۵ نفر و ۱۶ درصد و کارکنان دارای مدرک تحصیلی کاردانی نیز با ۶۸ نفر و ۲۳/۵ درصد فراوانی بین این دو قرار داشته‌اند. کارکنان دارای سمت سازمانی کارشناس با ۱۲۶ نفر و ۴۴/۵ درصد بالاترین فراوانی و کارکنان دارای سمت سازمانی مدیر با ۱۶ نفر و ۵/۵ درصد کمترین فراوانی را به خود اختصاص داده‌اند. کارکنان دارای سمت سازمانی با ۷۸ نفر و ۲۷/۵ درصد و کارکنان دارای سمت سازمانی سرپرست با ۶۴ نفر و ۲۲/۵ درصد بین آن دو قرار داشته‌اند. کارکنان دارای سابقه کار ۱۰ تا ۱۹ سال با ۱۰۸ نفر و ۳۸ درصد بالاترین فراوانی و کارکنان ۳۰ سال و بیشتر با ۱۲ نفر و ۳/۴ درصد فراوانی کمترین میزان فراوانی را به خود اختصاص داده‌اند. کارکنان ۲۰ تا ۲۹ سال سابقه با ۸۸ نفر و ۳۱ درصد و کارکنان کمتر از ۱۰ سال سابقه با ۷۶ نفر و ۲۶/۷ درصد فراوانی، بین این دو قرار داشته‌اند.

فرضیه اصلی

مدل‌یابی فرهنگ سازمانی با رفتارهای شهروندی سازمانی و ضد خدمت با میانجی‌گری عدالت سازمانی، عواطف شغلی و تعهد سازمانی کارکنان مخابرات چهارمحال و بختیاری از برازش مطلوب برخوردار است.

نتایج پژوهش در جدول ۹ نشان داد که شاخص‌های برازش، مدل مفهومی اولیه پژوهش را مورد تایید قرار نداده‌اند ($P = ۰/۰۰۰$). بنابراین با توجه به مقدار کای‌اسکوئر به دست آمده، و ضرایب همبستگی که از هر یک از زیرمقیاس‌های مربوط به متغیرهای پژوهش مدل پیشنهادی نیاز به اصلاح دارد. بدین ترتیب با امعان‌نظر به داده‌های به دست آمده و همچنین شاخص‌های اصلاح و نتایج پیشینه پژوهش بدین ترتیب در مدل اصلاحی (۱) از بین مولفه‌های فرهنگ سازمانی تنها مولفه فرهنگ سازمانی توافقی و از بین عواطف شغلی مثبت و منفی تنها عواطف شغلی مثبت برای اندازه‌گیری شاخص‌های برازش مورد استفاده قرار گرفتند. بدین ترتیب نتایج حاصل از فرایند اصلاح (۱) در جدول ۱۰ نشان داد که با وجود بهبود در شاخص‌های برازش، کماکان مدل اصلاحی (۱) پژوهش مورد تایید قرار نگرفته است ($P = ۰/۰۰۸$). بنابراین با توجه به مقدار کای‌اسکوئر به دست آمده، مدل اصلاحی (۱) مجدداً اصلاح شد که در این مرحله از بین مولفه‌های عدالت سازمانی صرفاً مولفه عدالت رویه‌ای در مدل مورد استفاده قرار گرفت که با توجه به نتایج جدول ۱۱ بهبود قابل توجهی در شاخص‌های برازش مدل ایجاد شده است ($P = ۰/۰۱۱$). از این رو، با توجه به مقدار کای‌اسکوئر به دست آمده و عدم معناداری برخی از مسیرها، با امعان‌نظر به داده‌های به دست آمده و همچنین شاخص‌های اصلاح و نتایج پیشینه پژوهش و حذف مسیرهای غیرمعنادار، مدل مجدداً مطابق شکل ۴-۴ اصلاح و به بوتۀ آزمایش گذاشته شد که نتایج حاصل از شاخص‌های برازش نشان از مطلوبیت مدل دارند ($P = ۰/۲۴۷$). شاخص برازش تطبیقی ((CFI برابر با ۰/۹۵۲ است که بالاتر از ۰/۹۵ می‌باشد، همچنین تقریب ریشه میانگین مجذور خطا ((RMSEA برابر با ۰/۰۳۴ به دست آمده که کوچک‌تر از ۰/۰۵ است، سایر شاخص‌ها مانند (PRATIO) برابر با ۰/۳۶۷ است که به عنوان یک شاخص مقتصد در حد بالا است و شاخص هلتر (Hoelter) که شاخص کفایت حجم نمونه است نیز برابر ۴۷۱ است که بیش از ۲ برابر ۲۰۰ (حداقل قابل قبول) به دست آمده است. در مجموع اندازه شاخص‌های بالا حاکی از تناسب مطلوب بین مدل اندازه‌گیری با مدل ساختاری پیشنهادی است. بنابراین نتیجه‌گیری شد که مدل ارائه شده با سه مرحله اصلاح از شاخص‌های بسنده‌ای برای تبیین ارتباط بین متغیرهای پژوهش برخوردار شده است. بنابراین فرضیه اصلی پژوهش مورد تایید قرار گرفته است.

نتایج جدول ۱۳ نشان داد تمام روابط مستقیم و غیر مستقیم به وجود آمده بین متغیرهای موجود در مدل در سطح (۰/۰۵) $P < ۰/۰۱$ (معنادار بوده‌اند). ضمن اینکه نتایج نشان داد که فرهنگ سازمانی توافقی ۱۹ درصد از واریانس عدالت رویه‌ای و ۲۳ درصد از واریانس تعهد سازمانی را تبیین کرده است. همچنین فرهنگ سازمانی توافقی، عدالت رویه‌ای و تعهد سازمانی بر روی همدیگر، ۲۸ درصد واریانس عواطف شغلی را تبیین کرده‌اند. فرهنگ سازمانی توافقی، عدالت رویه‌ای، تعهد سازمانی و عواطف شغلی مثبت بر روی همدیگر، ۳۴ درصد واریانس رفتارهای شهروندی سازمانی را تبیین کرده‌اند. فرهنگ سازمانی توافقی، عدالت رویه‌ای، تعهد سازمانی و عواطف شغلی مثبت بر روی همدیگر ۲۱ درصد واریانس رفتارهای ضد خدمت را تبیین کرده‌اند.

این نتایج، با یافته‌های حاصل از پژوهش‌های پارنما (۲۰۱۳) و شیخعلی‌زاده هریس (۱۳۹۴) در خصوص رابطه بین فرهنگ سازمانی با تعهد سازمانی، نیاز آذری و همکاران (۱۳۹۵) پیرامون رابطه بین فرهنگ سازمانی توافقی با رفتارهای شهروندی سازمانی، گلپرور و همکاران (۱۳۹۰)، گلپرور و نادری (۱۳۸۸)، گلپرور و همکاران (۱۳۸۹)، جلالی و همکاران (۱۳۹۳)، فاکس و اسپکتور (۲۰۰۶) در خصوص رابطه بین عواطف شغلی مثبت و منفی با رفتارهای شهروندی سازمانی و رفتارهای ضد تولید همسویی کامل دارد. در واقع، در پژوهش‌های قبلی مشخص شده است که متغیرهای شناختی و عاطفی از توانایی بالایی برای پیش‌بینی رفتارهای شهروندی و رفتارهای ضد خدمت برخوردارند (جلالی، ۱۳۹۲؛ اسپکتور و پنی، ۲۰۰۵؛ گیلیوآ و همکاران، ۲۰۰۸) همسویی دارد. برای تبیین کلی این یافته‌ها، می‌توان موضوع را در چارچوب الگوهای مطرح شده در زمینه بروز رفتارهای ضد تولید (فاکس و اسپکتور، ۲۰۰۶)، سهم عوامل شناختی و عاطفی (صباحی و همکاران، ۱۳۸۸) و همچنین نقش تبیین‌های اسنادی (اسپکتور و فاکس، ۲۰۱۰) در پیش‌بینی رفتارهای ضد تولید، تبیین کرد. از سوی دیگر، مشخص شده است که عواطف شغلی به صورت مثبت و منفی وجود دارند. این عواطف شغلی به واسطه برخی از عوامل محیط کار مانند از دست دادن شغل، ابهام نقش، تعارض نقش و گران‌باری نقش تحت تأثیر قرار می‌گیرند. البته این یک رابطه یک طرفه نیست، بلکه عواطف شغلی نیز به نوبه خود بر روی رفتارهای مربوط به شغل مانند عملکرد شغلی، رفتارهای شهروندی سازمانی، و رفتارهای ضد تولید تأثیر می‌گذارند. همچنین در مطالعه گل‌پرور و کرمی (۱۳۸۹) مشخص شد که عاطفه‌ی منفی رابطه بی‌عدالتی تعاملی را با خروج (ترک سازمان) تعدیل می‌کند. بدین معنی که وقتی عاطفه منفی پایین است، بی‌عدالتی تعاملی ادراک شده با خروج (ترک سازمان) دارای رابطه مثبت معنادار است. اما در عرصه غفلت و اعتراض پرخاشگرانه، عاطفه مثبت و منفی رابطه بی‌عدالتی توزیعی را با این بعد از رفتارهای مخرب تعدیل می‌کنند. بدین معنی که در عاطفه مثبت و منفی پایین، بی‌عدالتی توزیعی ادراک شده، با غفلت و اعتراض پرخاشگرانه دارای رابطه مثبت و معنادار است. هرچند این یافته‌ها با نتیجه به دست آمده از پژوهش حاضر تا حدودی در تضاد قرار دارد، ولی به نظر می‌رسد با توجه به ابعاد مختلف عدالت سازمانی، شامل عدالت توزیعی، رویه‌ای و مراددهای که هر یک به گونه خاصی بر رفتارهای پنهان و آشکار کارکنان و متغیرهای روان‌شناختی و سازمانی اثر می‌گذارند، رابطه بین عدالت سازمانی رویه‌ای با عواطف مثبت رابطه قوی‌تری را برقرار می‌سازد. از سوی دیگر، مشخص شده است که هر یک از ابعاد فرهنگ سازمانی میانگین خاصی را برای پیش‌بینی ابعاد مختلف رفتارهای شهروندی سازمانی دارند. به عبارت دیگر، فرهنگ سازمانی در بروز هر یک از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی میانگین خاصی دارد. به عنوان مثال، در پژوهش نیاز آذری و همکاران (۱۳۹۵) مشخص شد که بالاترین تأثیر را فرهنگ سازمانی بر بعد وظیفه‌شناسی و پایین‌ترین میانگین را بعد احترام دارد.

فرضیه‌های فرعی**۱) بین فرهنگ سازمانی با عدالت سازمانی رابطه مستقیم وجود دارد.**

نتایج جدول ۱۳ نشان داد که فرهنگ سازمانی بر روی عدالت سازمانی (عدالت رویه‌ای) کارکنان اثر مستقیم داشته است ($P < 0/481$). بنابراین فرضیه فرعی (۱) پژوهش مورد تایید قرار گرفته است. این یافته با نتیجه پژوهش آذر و علی‌پور درویشی (۱۳۸۹) و ضیایی (۱۳۹۰)، لی و بیکر (۲۰۰۸) همسویی کامل دارد. به خصوص در پژوهش آذر و علی‌پور درویشی مشخص شد فرهنگ سازمانی نقش به مراتب موثرتری نسبت به فرهنگ فردی بر روی ادراک عدالت سازمانی ایفا می‌کند. در تبیین این یافته می‌توان گفت که افراد از طریق مولفه‌های فرهنگ سازمانی و جو سازمانی برانگیخته می‌شوند که به گونه خاصی عدالت را در سازمان خود ادراک کنند. بنابراین طبیعی به نظر می‌رسد که کارکنان تحت تأثیر فرهنگ سازمانی خود دست به ادراک عدالت و از جمله عدالت رویه‌ای که در پژوهش حاضر تنها بعد از عدالت سازمانی بود که بر متغیرهای داخل پژوهش تأثیر بگذارد، می‌زنند.

۲) بین فرهنگ سازمانی با تعهد سازمانی رابطه مستقیم وجود دارد.

نتایج جدول ۴-۱۳ نشان داد، بین فرهنگ سازمانی توافقی با تعهد سازمانی کارکنان رابطه مستقیم وجود داشته است ($P < 0/562$). بنابراین فرضیه فرعی (۲) پژوهش مورد تایید قرار گرفته است. این یافته با نتیجه پژوهش‌های شیخعلی‌زاده (۱۳۹۴)، بنی‌مهد و نجاتی (۱۳۹۵) و پارناما (۲۰۱۳) همسویی دارد. در واقع، نتایج پژوهش‌های قبلی نشان داده‌اند فرهنگ سازمانی از طریق ایجاد انگیزه در افراد شاغل می‌تواند آنها را برانگیخته نماید تا با جدیت در سازمان کار کنند و نسبت به موارد درون و بیرون سازمان متعهد باشند. به عبارت دیگر، فرهنگ سازمانی، یکی از اثرگذارترین عوامل بر وفاداری و تعهد سازمانی کارکنان به حساب می‌آید که به نوبه خود در توسعه سخت‌کوشی و فداکاری میان کارکنان و مدیران نقش دارد و باعث می‌شود که در افراد نوعی تعهد نسبت به عاملی به وجود بیاید که آن عامل بسی پیش از منافع شخصی اهمیت دارد. در تبیین این یافته می‌توان گفت که فرهنگ سازمانی مانند یک لفاف عمل می‌کند که به صورت مستقیم و غیرمستقیم افراد شاغل را تحت تأثیرات مثبت و منفی قرار می‌دهد. در واقع، به نظر می‌رسد تأثیر فرهنگ سازمانی روی رفتار کارکنان، همانند تأثیر محیط بر روی افراد است.

همچنین این یافته با بخش نسبتاً بزرگی از پژوهش‌هایی که در بررسی رابطه بین فرهنگ سازمانی با تعلق کاری به عنوان گونه‌ای از تعهد سازمانی انجام شده است، همخوانی دارد. از جمله در پژوهش‌های فابین (۲۰۱۲)، استامپف (۲۰۱۱) که نشان داده‌اند فرهنگ سازمانی مشارکتی و توافقی در ایجاد انگیزه و تعلق خاطر نقش به سزایی ایفا می‌کنند.

۳) بین عدالت سازمانی با تعهد سازمانی رابطه مستقیم وجود دارد.

نتایج جدول ۴-۱۳ نشان داد بین عدالت سازمانی با تعهد سازمانی رابطه مستقیم وجود نداشته است ($P > 0/01$). بنابراین فرضیه فرعی (۳) پژوهش مورد تایید قرار نگرفته است. این یافته با نتیجه پژوهش بهاری فر و جواهری کامل (۱۳۸۹) در تضاد قرار دارد. در مطالعه آنها مشخص شد که ارزش‌های اخلاقی سازمان به طور مثبتی بر عدالت رویه‌ای و توزیعی تأثیر دارد. عدالت توزیعی نیز به طور مثبتی بر تعهد سازمانی کارکنان تأثیر دارد. تعهد سازمانی به طور مثبتی بر رفتار اخلاقی کارکنان تأثیر می‌گذارد. همچنین رفتار اخلاقی نیز به طور مثبتی بر بُعد جوانمردی و بُعد نوع دوستی رفتارهای شهروندی سازمانی تأثیر می‌گذارد. در تبیین این یافته می‌توان گفت که هرچند نوع متغیرهای به کار رفته در پژوهش حاضر با پژوهش بهاری فر و جواهری

کامل (۱۳۸۹) مشابه بوده است و نحوه ورود آنها به جریان پژوهش از حیث برون‌زا، درون‌زا و میانجی نیز تقریباً مشابه بوده است، ولی به دلیل هم‌خطی بالا بین نمرات عدالت سازمانی و تعهد سازمانی و اینکه هر دو توسط فرهنگ سازمانی تحت تأثیر قرار گرفته‌اند، بنابراین می‌تواند این ایده را پیش بکشد که هر دو متغیر از ارزش‌های شناختی و ذهنی یکسانی برخوردارند که توسط فرهنگ سازمانی توافقی تا حدود زیادی تبیین شده‌اند. همچنین در مطالعه فابین (۲۰۱۲) نیز مشخص شده است که بین فضیلت و تعلق خاطر نسبت به کار و سازمان رابطه مستقیم و معنادار وجود دارد، همسویی دارد. در تبیین این یافته می‌توان گفت که ادراک عدالت و به خصوص عدالت سازمانی که از فرضیه‌های محرز نظریه‌های انصاف به حساب می‌آید، یکی از مهم‌ترین متغیرهای و ویژگی‌های محیط‌های کاری و سازمانی است که می‌تواند به دنبال خود تعهد سازمانی، عواطف شغلی مثبت و رفتارهای شهروندی سازمانی را به وجود آورد (فاکس و همکاران، ۲۰۰۶).

۴) بین عدالت سازمانی با عواطف شغلی مثبت رابطه مستقیم وجود دارد.

نتایج جدول ۴-۱۳ نشان داد عدالت سازمانی (رویه‌ای) بر روی عواطف شغلی مثبت کارکنان اثر مستقیم داشته است ($r = 0.368$) = β). بنابراین فرضیه فرعی (۴) پژوهش مورد تایید قرار گرفته است. این یافته به صورت بسیار عمیقی با ادبیات نظری مربوط به روان‌شناسی سازمانی همسویی دارد (اسپکتور، ۲۰۰۶). در واقع، در پژوهش‌های مختلف نشان داده شده است که چنانچه افراد نسبت به محیط کار ادراک عدالت سازمانی داشته باشند، برانگیخته می‌شوند و عواطف مثبتی پیدا می‌کنند تا دست به رفتارهای مثبت بزنند و برعکس (پنی و اسپکتور، ۲۰۰۵؛ فاکس و همکاران، ۲۰۰۱؛ عریضی و جهانبخش گنجه، ۱۳۹۰؛ گلپرور و کرمی، ۱۳۸۹).

در سال‌های اخیر، به گونه‌های مختلفی نقش عاطفه مثبت و منفی بر روی عملکرد افراد شاغل مورد بررسی قرار گرفته است. در واقع، به لحاظ ماهیت عاطفه مثبت و منفی (هم به صورت رگه و هم حالت) دو پدیده‌ی به نسبت جدای از یکدیگرند. افرادی با عاطفه مثبت بالا، پارانرژی و با روحیه‌اند و از زندگی لذت می‌برند. در حالی که افرادی با عاطفه منفی بالا، دارای اضطراب زیاد و نگرانی‌اند و انرژی کمی دارند. به همان نسبت که عاطفه مثبت بالا با خوش‌برخودی، فعال بودن و قدرت و سرعت تصمیم‌گیری همراه است، عاطفه منفی بالا با شکایت‌های ذهنی، توانایی مقابله با استرس پایین توأم است (اسپیندلر و همکاران، ۲۰۰۹). از جمله، الگوهایی که راجع به عواطف مطرح شده است، الگوی کنترل عاطفی است که بیان می‌دارد، افراد هنگام واکنش نشان دادن به موقعیت‌ها و شرایط مختلف، از طریق سه پیش‌فرض دست به عمل می‌زنند:

۱) افراد به گونه‌ای رفتار می‌کنند که بین عواطف آنها و موقعیت تناسب وجود داشته باشد.

۲) افرادی که قادر به ابراز هیجان‌های متناسب با موقعیت نیستند، سعی می‌کنند که ادراک خود را از موقعیت تغییر دهند و اصلاح نمایند.

۳) افراد سعی می‌کنند تا حوادث و وقایعی را پدید آورند که احساسات و عواطفی را که نسبت به خود و دیگران در آن موقعیت دارند را مورد تایید قرار دهد.

تسای (۲۰۰۷) در یک پژوهش عوامل موثر بر احساس بهزیستی محیط کار را در بین کارکنان بخش فن‌آوری اطلاعات بررسی کردند. نتایج موید آن بود که صفات مثبت و ثبات حالت‌های عاطفی از طریق تاب‌آوری و احساس خودکارآمدی بر احساس بهزیستی ذهنی از محیط کار تأثیر دارد.

در واقع، یکی از پویایی‌های پژوهش‌های سازمانی طی چند سال اخیر، حرکت از موضوعات سنتی که بیشتر بر روی عوامل باثباتی مانند ویژگی‌های شخصیتی تمرکز داشت به سوی عوامل موقعیتی و تأثیرگذار بر حالت‌های عاطفی بوده است (واتسون، کلارک و کری، ۱۹۸۸).

نتیجه مطالعه گلپرور و کرمی (۱۳۸۹) اما واجد نکات بسیار مهم و تأثیرگذاری بوده است. در مطالعه این دو مشخص شد که عاطفه منفی رابطه بی‌عدالتی تعاملی را با خروج (ترک سازمان) تعدیل می‌کند. بدین معنی که وقتی عاطفه منفی پایین است، بی‌عدالتی تعاملی ادراک شده با خروج (ترک سازمان) دارای رابطه‌ی مثبت معنادار است. اما در عرصه غفلت و اعتراض پرخاشگرانه، عاطفه مثبت و منفی رابطه بی‌عدالتی توزیعی را با این بعد از رفتارهای مخرب تعدیل می‌کنند. بدین معنی که در عاطفه مثبت و منفی پایین، بی‌عدالتی توزیعی ادراک شده، با غفلت و اعتراض پرخاشگرانه دارای رابطه مثبت و معنادار است.

۵) بین عدالت سازمانی با عواطف شغلی منفی رابطه مستقیم وجود دارد.

نتایج جدول ۱۳ نشان داد با توجه به حذف متغیر عواطف شغلی منفی از مدل اصلاح شده نهایی، بین عدالت سازمانی (رویه‌ای) با عواطف شغلی منفی کارکنان رابطه معناداری وجود نداشته است ($\beta = ۰/۳۶۸$). بنابراین فرضیه فرعی (۵) پژوهش مورد تایید قرار نگرفته است ($P > ۰/۰۱$). این یافته تا حدود زیادی با نتایج پژوهش‌های قبلی مانند عریضی و جهانبخش گنجه (۱۳۹۰)، گلپرور و کرمی (۱۳۸۹)، پنی و اسپکتور (۲۰۰۵) در تضاد قرار دارد. در واقع، فاکس و اسپکتور (۲۰۰۶) نشان داده‌اند که عدالت سازمانی می‌تواند هم عواطف شغلی مثبت و هم عواطف شغلی منفی را پیش‌بینی کند. ضمن اینکه عواطف شغلی می‌توانند رفتارهای شهروندی سازمانی را پیش‌بینی کنند و عواطف شغلی منفی برای پیش‌بینی رفتارهای ضدخدمت از توانایی بالاتری برخوردارند. در مطالعه اسپکتور و همکاران (۱۹۹۹) درباره اینکه آیا عاطفی بودن منفی را در واکنش‌های کارمندان به ویژگی‌های شغلی که آیا یک اثر سویمندانه است یا یک اثر واقعی مورد بررسی قرار دادند. موضوع از آن‌جا ناشی می‌شود که طی دو دهه‌ی اخیر مطالعات گسترده‌ای درباره نقش عاطفی بودن منفی در ادراک کارکنان و واکنش‌های آن‌ها نسبت به مشاغل به‌مرحله اجرا درآمده است. برخی از این مطالعات بحث می‌کنند که آمادگی (گرایش) عاطفی به‌صورت جدی بسیاری از اندازه‌گیری‌های خود - گزارشی عمومی که در پژوهش‌های سازمانی جهت مطالعه و بررسی واکنش‌های عاطفی و استرس شغلی مورد استفاده قرار می‌گیرند را با سوگیری مواجه می‌سازد، حال آن‌که برخی دیگر استدلال می‌کنند که هیچ‌گونه اثر سویمندانه‌ای در اندازه‌گیری ویژگی‌های شغلی وجود ندارد و کاملاً اندازه‌گیری‌ها اثر واقعی را نشان می‌دهند.

۶) بین تعهد سازمانی با عواطف شغلی مثبت رابطه مستقیم وجود دارد.

نتایج جدول ۱۳ نشان داد تعهد سازمانی بر روی عواطف شغلی مثبت کارکنان اثر مستقیم داشته است ($\beta = ۰/۳۹۱$). بنابراین فرضیه فرعی (۶) پژوهش مورد تایید قرار گرفته است. این یافته با نتایج پژوهش‌های مایل افشار و همکاران (۱۳۹۱)، باتمن و اورگان (۲۰۱۲)، فابین (۲۰۱۲)، هابورمن و همکاران (۲۰۱۱)، فاکس و همکاران (۲۰۰۱) همسویی دارد. در واقع، همان‌طور که قبلاً نیز گفته شد، زمانی که افراد از لحاظ ذهنی و شناختی به این نقطه برسند که سازمان برای آنها اهمیت دارد و نسبت به آن تعهد و تعلق خاطر پیدا می‌کنند، عواطف مثبتی را تجربه می‌کنند که این عواطف مثبت می‌تواند زمینه‌ساز بروز رفتارهای سالم سازمانی و از جمله رفتارهای شهروندی سازمانی شود که در ادامه توضیح داده خواهند شد.

۷) بین تعهد سازمانی با عواطف شغلی منفی رابطه مستقیم وجود دارد.

با توجه به نتایج جدول ۱۳ و با توجه به حذف متغیر عواطف شغلی منفی از مدل اصلاحی نهایی، مشخص شد تعهد سازمانی با عواطف شغلی منفی کارکنان رابطه معناداری نداشته است ($P > 0/01$). بنابراین فرضیه فرعی (۷) پژوهش مورد تایید قرار نگرفته است. این یافته تا حدودی با ادبیات نظری و پیشینه پژوهشی پیرامون عواطف شغلی و به خصوص با نظریه فاکس و اسپکتور (۲۰۰۶) پیرامون مسیرهای منتهی به رفتارهای سالم و ناسالم سازمانی در تضاد قرار دارد و نیاز است که در پژوهش‌های آتی بیشتر مورد توجه قرار گیرد.

با این حال، می‌توان دلیل آن را به دو مسیر متفاوتی که در مدل ترسیم شده است، نسبت داد. در واقع، عواطف شغلی منفی در حضور عواطف شغلی منفی اثر خود را روی متغیرهای پژوهش و به خصوص برای تبیین رفتارهای شهروندی سازمانی و رفتارهای ضد خدمت از دست داده است. ولی در بررسی انجام شده از طریق ضریب همبستگی و تحلیل رگرسیون خطی مشخص شد که عواطف شغلی منفی با رفتارهای ضد خدمت رابطه معنادار معکوس و با رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه مستقیم معنادار داشته است که این موضوع به خوبی در راستای نظریه فاکس و اسپکتور (۲۰۰۶) و پنی و اسپکتور (۲۰۰۵) قرار می‌گیرد.

۸) بین عواطف شغلی مثبت با رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان رابطه مستقیم وجود دارد.

نتایج جدول ۱۳ نشان داد عواطف شغلی مثبت روی رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان اثر مستقیم داشته است ($\beta = 0/364$). بنابراین فرضیه فرعی (۸) پژوهش مورد تایید قرار گرفته است. این یافته با پیشینه نظری و به خصوص نظریه رفتارهای شهروندی و ضد تولید فاکس و اسپکتور (۲۰۰۶) همسویی کامل دارد. همچنین این یافته با نتایج پژوهش‌های مظلومی و همکاران (۱۳۹۳)، مایل افشار و همکاران (۱۳۹۱)، عریضی و جهانبخش گنجه (۱۳۹۰)، هاکانن (۲۰۰۷)، پنی و اسپکتور (۲۰۰۵) همسویی دارد. در واقع، در نظریه فاکس و اسپکتور (۲۰۰۶) دو مسیر متفاوت برای رفتارهای شهروندی سازمانی و رفتارهای ضد تولید ترسیم و پیش‌بینی شده است که رفتارهای شهروندی سازمانی از مسیر عدالت سازمانی - عواطف شغلی مثبت می‌گذرند. همچنین مشخص شده است که هر یک از متغیرهای شناختی و عاطفی سهم مشخصی در تبیین رفتارهای سالم و ناسالم سازمانی دارند (صباحی و همکاران، ۱۳۸۸).

۹) بین عواطف شغلی منفی با رفتارهای ضد خدمت رابطه مستقیم وجود دارد.

با توجه به نتایج جدول ۱۳ و با توجه به اینکه متغیر عواطف شغلی منفی از مدل اصلاحی نهایی حذف شد، لذا ارتباط مستقیمی بین عواطف شغلی منفی با رفتارهای ضد خدمت کارکنان به دست نیامد. در عین حال، مشخص شد که عواطف شغلی مثبت توانسته است بر روی رفتارهای ضد خدمت کارکنان اثر بگذارد ($\beta = -0/24$). به این ترتیب مشخص شد عواطف شغلی مثبت با رفتارهای شهروندی رابطه مثبت و با رفتارهای ضد خدمت کارکنان رابطه منفی داشته است. به این ترتیب فرضیه فرعی (۹) مورد تایید قرار نگرفته است. این یافته با نتایج پژوهش‌های گلپور و کرمی (۱۳۸۹)، عریضی و جهانبخش گنجه (۱۳۹۰)، جلالی و همکاران (۱۳۹۳)، فاکس و همکاران (۲۰۰۱) تا حدودی در تضاد قرار دارد. همان‌طور که در بالا اشاره شد، طبق نظریه فاکس و اسپکتور (۲۰۰۶) که پژوهش‌های خیلی زیادی نیز از آن حمایت می‌کنند، مسیر رفتارهای شهروندی سازمانی از مسیر ادراک عدالت سازمانی - عواطف شغلی مثبت می‌گذرد. در حالی که مسیر رفتارهای ضد خدمت از عدم ادراک عدالت سازمانی - عواطف شغلی منفی می‌گذرد. به خصوص که در برخی از مطالعات نیز از جمله مطالعه زمان و همکاران (۲۰۰۶) ارتباط بین رفتارهای

ضدتولید کار و رفتارهای شهروندی سازمانی مورد تایید قرار گرفته است. در واقع، نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد ۴۶ درصد واریانس نمرات رفتارهای شهروندی سازمانی را می‌توان بر پایه رفتارهای ضدتولید کار پیش‌بینی و تبیین نمود. به هر حال، همان‌طور که قبلاً نیز گفته شد، مسیر عدالت سازمانی (عدالت رویه‌ای) با عواطف شغلی منفی - رفتارهای ضد خدمت که در این پژوهش بر خلاف نظریه فاکس و اسپکتور (۲۰۰۶) حذف شد، بایستی در مطالعات بعدی با در نظر گرفتن اثر همپوشانی با و بدون حضور عواطف شغلی مثبت و در صورت امکان با توجه به هر سه بعد از عدالت سازمانی مورد بررسی قرار گیرد.

۱۰) بررسی نقش میانجی عدالت سازمانی در پیوند بین فرهنگ سازمانی و تعهد سازمانی.

نتایج جدول ۱۴ نشان داد بین عدالت سازمانی رویه‌ای با تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود نداشته است و به این ترتیب یکی از شرایط اصلی ایفای نقش میانجی‌گری از بین رفته است. بدین ترتیب فرضیه (۱۰) پژوهش مورد تایید قرار نگرفته است. این نتیجه تا حدودی با نتیجه پژوهش بهاری‌فر و جواهری کامل (۱۳۸۹) نیز همسویی دارد. همچنین این یافته با نتایج پژوهش‌های مظلومی و همکاران (۱۳۹۳)، مایل افشار و همکاران (۱۳۹۱)، هابورمن و همکاران (۲۰۱۱) و لی و بیکر (۲۰۰۸) در تضاد قرار دارد. همان‌طور که قبلاً در خلال بحث پیرامون فرضیه‌های (۱)، (۲) و (۳) نیز بحث شد، فرهنگ سازمانی از آن چنان گستره و توانایی برخوردار است که می‌تواند باعث ایجاد ذهنیت و شناخت مثبت و منفی در کارکنان گردد و آنها را برای انجام رفتارهای مثبت و منفی در محل کار برانگیخته نمایند. با این حال، در پژوهش حاضر مسیر عدالت سازمانی با تعهد سازمانی معنادار نبوده است و به نظر می‌رسد فرهنگ سازمانی تمام اثر خود را به صورت مستقیم و بدون تأثیر عدالت سازمانی بر روی تعهد سازمانی اعمال می‌کند که از نظر یافته این پژوهش با نتایج پژوهش‌های مظلومی و همکاران (۱۳۹۰) هابورمن و همکاران (۲۰۱۱) تا حدود زیادی همسویی دارد.

۱۱) بررسی نقش میانجی عدالت سازمانی در پیوند بین فرهنگ سازمانی و عواطف شغلی مثبت.

نتایج جدول ۱۴ نشان داد فرهنگ سازمانی توافقی با عدالت سازمانی رویه‌ای رابطه مستقیم معنادار داشته است، فرهنگ سازمانی توافقی با تعهد سازمانی رابطه معنادار داشته است، بین تعهد سازمانی و عدالت رویه‌ای رابطه معنادار وجود داشته است. در عین حال، مشخص شد وقتی عدالت رویه‌ای به عنوان متغیر میانجی وارد رابطه بین تعهد سازمانی و فرهنگ سازمانی توافقی شد، هرچند رابطه هنوز معنادار است، ولی میزان بتا (β) از ۰/۵۶۰ به ۰/۱۶۴ کاهش یافت. بنابراین نتیجه‌گیری شد عدالت سازمانی رویه‌ای نقش یک متغیر میانجی پاره‌ای را بین فرهنگ سازمانی توافقی و تعهد سازمانی ایفا کرده است. بدین ترتیب فرضیه (۱۱) پژوهش مورد تایید قرار گرفته است. نتیجه این پژوهش با نتایج اغلب پژوهش‌هایی که در این زمینه انجام شده است و در خلال بحث پیرامون فرضیه‌های (۱) تا (۶) پیرامون آن صحبت شد، همسویی دارد. در واقع، مطابق کلیه نظریه‌های انصاف (آدامز، ۱۹۶۱) و نظریه‌های عدالت سازمانی و به خصوص نظریه فاکس و اسپکتور (۲۰۰۶) جو سازمانی و محیطی که افراد در آن مشغول به کار هستند از طریق تأثیر روی ادراک عدالت می‌تواند تا حدود زیادی بر عواطف شغلی اثر بگذارد.

۱۲) بررسی نقش میانجی عدالت سازمانی در پیوند بین فرهنگ سازمانی و عواطف شغلی منفی.

با توجه به اینکه متغیر عواطف شغلی منفی از مدل اصلاحی نهایی حذف شد، لذا نتیجه‌گیری شد که نتوانسته است نقش یک متغیر اثرگذار - میانجی - را ایفا کند. بدین ترتیب، فرضیه (۱۲) پژوهش مورد تایید قرار نگرفته است. برای تبیین این یافته به نتایج و بحث و نتیجه‌گیری پیرامون فرضیه‌های (۷)، (۸) و (۱۱) مراجعه شود. در مجموع، با توجه به حذف متغیر میانجی عواطف

شغلی منفی که اثرگذاری خود را در حضور عواطف شغلی مثبت از دست داده است، می‌توان نتیجه‌گیری کرد که وجود عواطف شغلی مثبت موجب برور رفتارهای شهروندی سازمانی و عدم وجود یا پایین بودن عواطف شغلی منفی باعث بروز رفتارهای ضد خدمت می‌شوند (جلالی و همکاران، ۱۳۹۳).

۱۳) بررسی نقش میانجی تعهد سازمانی در پیوند بین فرهنگ سازمانی و عواطف شغلی مثبت.

نتایج جدول ۱۴ نشان داد فرهنگ سازمانی توافقی با تعهد سازمانی رابطه مستقیم معنادار داشته، فرهنگ سازمانی توافقی با عواطف شغلی مثبت رابطه معنادار داشته، بین تعهد سازمانی و عواطف شغلی مثبت نیز رابطه معنادار وجود داشته است. در عین حال، وقتی تعهد سازمانی به عنوان متغیر میانجی وارد رابطه بین فرهنگ سازمانی و عواطف شغلی مثبت شد، هرچند رابطه هنوز معنادار است، ولی میزان بتا (β) از ۰/۳۶۲ به ۰/۲۱۴ کاهش یافت. بنابراین نتیجه‌گیری شد که تعهد سازمانی نقش یک متغیر میانجی پاره‌ای را بین فرهنگ سازمانی توافقی و عواطف شغلی مثبت ایفا کرده است. بدین ترتیب فرضیه (۱۳) پژوهش مورد تایید قرار گرفته است. این یافته با نتایج پژوهش‌های مظلومی و همکاران (۱۳۹۰)، مایل افشار و همکاران (۱۳۹۱)، فایین (۲۰۱۲)، استامپف (۲۰۱۱) همسویی دارد. در تبیین این یافته می‌توان گفت تنها بعدی از ابعاد فرهنگ سازمانی که در مدل نهایی باقی ماند، یعنی بعد فرهنگ سازمانی توافقی و مشارکتی از طریق دخالت دادن و اهمیت دادن به کارکنان باعث ایجاد انگیزه و تعهد سازمانی و تعلق خاطر در آنها می‌شود که همان‌طور که قبلاً نیز بحث شد این تأثیر به قدری شدید است که می‌تواند حتی بدون دخالت عدالت سازمانی که معمولاً یک متغیر اثرگذار شناخته می‌شود، اعمال گردد.

۱۴) بررسی نقش میانجی تعهد سازمانی در پیوند بین فرهنگ سازمانی و عواطف شغلی منفی.

با توجه به حذف متغیر عواطف شغلی منفی از مدل اصلاحی نهایی، نتیجه‌گیری شد که نتوانسته است نقش یک متغیر اثرگذار - میانجی - را ایفا کند. بدین ترتیب، فرضیه (۱۴) پژوهش مورد تایید قرار نگرفته است. برای جلوگیری از طولانی شدن مطالب و همچنین جهت درک بهتر این یافته، به بحث و نتیجه‌گیری پیرامون فرضیه‌های (۴ تا ۷) و فرضیه (۱۲) مراجعه شود.

۱۵) بررسی نقش میانجی عواطف شغلی مثبت در پیوند بین عدالت سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی.

نتایج جدول ۱۴ نشان داد عواطف شغلی مثبت با عدالت رویه‌ای رابطه مستقیم معنادار داشته، عواطف شغلی مثبت با رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه معنادار داشته، بین عدالت سازمانی رویه‌ای با رفتارهای شهروندی سازمانی نیز رابطه معنادار وجود داشته است. در عین حال، وقتی عواطف مثبت به عنوان متغیر میانجی وارد رابطه بین عدالت سازمانی رویه‌ای و رفتارهای شهروندی سازمانی شد، رابطه از حالت معناداری خارج شد ($P < 0/05$) و میزان بتا (β) از ۰/۲۹۰ به ۰/۱۹۸ کاهش یافت. بنابراین نتیجه‌گیری شد عواطف شغلی مثبت نقش یک متغیر میانجی کامل را بین عدالت سازمانی رویه‌ای و رفتارهای شهروندی سازمانی ایفا کرده است. بدین ترتیب فرضیه (۱۵) پژوهش مورد تایید قرار گرفته است. این یافته با نتایج پژوهش‌های گلپور و کرمی (۱۳۸۹)، عریضی و جهانبخش گنجه (۱۳۹۰)، فاکس و همکاران (۲۰۰۱) و فاکس و اسپکتور (۲۰۰۶) همخوانی دارد.

در واقع، این یافته که یکی از پر رونق‌ترین مباحث در حیطه مطالعات سازمانی رفتارهای مثبت و منفی کارکنان در محیط کار به حساب می‌آید، این موضوع را مطرح می‌کند که رفتارهای سالم و ناسالم در محیط کار از دو مسیر متفاوت به وجود می‌آیند. به طوری که در مطالعه فاکس و همکاران (۲۰۰۱) نیز مشخص شد که محدودیت‌های سازمانی، تعارض بین فردی و عدالت ادراک شده نوعی استرس‌زای شغلی هستند، رفتارهای ضدتولید کاری یک پاسخ فشار رفتاری است، و هیجان منفی رابطه بین استرس‌زا و فشار را میانجی‌گری می‌کند. در عین حال، حمایت خیلی ضعیفی راجع به نقش تعدیل‌گری گرایش عاطفی (خشم صفت و

اضطراب صفت) به دست آمد، و هیچ‌گونه حمایت پژوهشی در خصوص نقش تعدیل‌کنندگی خودمختاری در رابطه بین استرس‌ها و رفتارهای ضدتولید کاری یافت نشد.

از سوی دیگر، در نظریه‌های عدالت مانند نظریه‌ی عدالت آدامز (۱۹۶۵) این طور گفته می‌شود که، افراد برای دستیابی به شرایط عادلانه یا مساوی در کار با دیگران و سازمان انگیزه دارند. به زعم آدامز (۱۹۶۵) افرادی که شرایط خود را ناعادلانه می‌بینند دچار نارضایتی و تنش عاطفی می‌شوند و برای کاهش این بی‌عدالتی برانگیخته خواهند شد. در این نظریه، شرایطی که در آن بی‌عدالتی رخ می‌دهد و کارکنانی که احتمالاً برای کاهش آن اقدام می‌کنند، شناسایی می‌شوند (اسپکتور، ۲۰۰۶).

به همین اعتبار نیز احساس بی‌عدالتی یک حالت روانی است و در کارکنانی ظاهر می‌شود که خود را با دیگران مقایسه می‌کنند. آنچه به ویژه مورد مقایسه قرار می‌گیرد، نسبت نتایج با درون‌داده‌ها است. نتایج عبارت است از پاداش‌ها یا هر چیز با ارزشی که کارمند در مقابل کار خود از سازمان دریافت می‌کند، از جمله دستمزد، مزایای جنبی، رفتار خوب، تفریحات و پست. درون‌داده‌ها تمام کمک‌های کارمند به سازمان را در بر می‌گیرد. درون‌داد نه تنها شامل کاری است که کارمند انجام می‌دهد، بلکه تجربه‌ها و استعدادهایی را که با خود به سازمان می‌آورد را نیز در بر می‌گیرد (مهداد، ۱۳۸۸).

کوهن، چاراش و اسپکتور (۲۰۰۱) نیز با انجام فراتحلیل بر روی این مطالعات، دریافتند که هر دو نوع عدالت با عملکرد شغلی، رضایت از شغل و گرایش به ترک کار همبستگی دارند. بنابراین، اگر شرایط بهتری برای تحقق عدالت سازمانی در سازمان به وجود آید، به همین نسبت نیز ادراک عدالت سازمانی اعم از عدالت توزیعی، روبه‌ای و مرادده‌ای می‌تواند شرایط لازم برای باقی ماندن افراد در سازمان را فراهم سازد. در واقع، بررسی ادراک کارکنان از میزان عدالت سازمانی از اهمیت بسیار بالایی برخوردار است. این موضوع از آن جا ناشی می‌شود که ادراک کارکنان از میزان عدالت سازمانی در میزان رضایت‌مندی شغلی و همچنین نگرش‌های شغلی و عواطف شغلی کارکنان نقش بسیار مهمی ایفا می‌کند و موجب می‌شود که افراد با انگیزه‌های بالاتری دست به تولید بزنند (اسپکتور، ۲۰۰۶).

۱۶) بررسی نقش میانجی عواطف شغلی منفی در پیوند بین عدالت سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی.

با توجه به حذف متغیر عواطف شغلی منفی از مدل اصلاحی نهایی حذف شد، لذا نتیجه‌گیری شد که نتوانسته است نقش یک متغیر اثرگذار - میانجی - را ایفا کند. بدین ترتیب، فرضیه (۱۶) پژوهش مورد تایید قرار نگرفته است. به منظور جلوگیری از طولانی شدن مطالب و همچنین جهت درک بهتر این یافته، به بحث و نتیجه‌گیری پیرامون فرضیه‌های (۴ تا ۷) و فرضیه‌های (۱۲) و (۱۴) مراجعه شود. ضمن اینکه آنچه درباره مسیرهای متفاوت بروز چنین رفتارهای در نظریه فاکس و اسپکتور (۲۰۰۶) مراجعه شود.

۱۷) بررسی نقش میانجی عواطف شغلی مثبت در پیوند بین تعهد سازمانی و رفتارهای ضدخدمت کارکنان.

نتایج جدول ۴-۱۴ نشان داد که عواطف شغلی مثبت با تعهد سازمانی رابطه مستقیم معنادار داشته، عواطف شغلی مثبت با رفتارهای ضدخدمت رابطه معنادار داشته، بین رفتارهای ضدخدمت با تعهد سازمانی نیز رابطه معنادار وجود داشته است. در عین حال، وقتی عواطف مثبت به عنوان متغیر میانجی وارد رابطه بین تعهد سازمانی با رفتارهای ضدخدمت شد، رابطه از حالت معناداری خارج شد ($P < 0/05$) و میزان بتا (β) از ۰/۳۸۹ به ۰/۲۲۶ کاهش یافت. بنابراین نتیجه‌گیری شد عواطف شغلی مثبت نقش یک متغیر میانجی کامل را بین تعهد سازمانی و رفتارهای ضدخدمت ایفا کرده است. بدین ترتیب فرضیه (۱۷) پژوهش مورد تایید قرار گرفته است. این یافته با نتایج پژوهش جلالی و همکاران (۱۳۹۳)، فاکس و همکاران (۲۰۰۱) و پنی و فاکس (۲۰۰۵) و

فاکس و اسپکتور (۲۰۰۶) مظلومی و همکاران (۱۳۹۳) همسویی دارد که درباره چند و چون آن طی فرضیه‌های قبلی بحث شد و در پایان این فصل نیز مجدداً بحث کلی صورت خواهد گرفت.

۱۸) بررسی نقش میانجی عواطف شغلی منفی در پیوند بین تعهد سازمانی و رفتارهای ضد خدمت کارکنان.

با توجه به حذف متغیر عواطف شغلی منفی از مدل اصلاحی نهایی، لذا نتیجه‌گیری شد که نتوانسته است نقش یک متغیر اثرگذار - میانجی - را ایفا کند. بدین ترتیب، فرضیه (۱۸) پژوهش مورد تایید قرار نگرفته است. این یافته تا حدودی با نتایج مطالعات قبلی و از جمله پنی و اسپکتور (۲۰۰۵) در تضاد قرار دارد.

در مطالعه جلالی و همکاران (۱۳۹۳) نیز مشخص شد که عواطف شغلی به صورت مستقیم با رفتارهای ضد خدمت کارکنان رابطه‌ی مستقیم منفی دارد. این یافته با اغلب نتایج پژوهش‌های قبلی به خصوص مطالعاتی که به بررسی الگوهای تبدالی و شناختی فشار روانی شغلی اختصاص دارند، همسو است. چنان‌که قبلاً نیز گفته شد بر اساس مفهوم‌سازی این گونه الگوها، واکنش‌های هیجانی و عاطفی به عنوان میانجی فرایندهای شناختی و ذهنی، در نهایت پیامدهای رفتاری و سازمانی را به وجود می‌آورند (کاکس و همکاران، ۲۰۰۰). همچنین در مطالعات فاکس و همکاران (۲۰۰۱)، پنی و اسپکتور (۲۰۰۵) و صباحی و همکاران (۱۳۸۸) نیز مشخص شد که حالت عاطفی منفی با رفتارهای ضد تولید ارتباط دارد. به این معنا که هرچقدر فرد عواطف منفی شدیدتری را در محیط کاری خود تجربه کند، احتمال دست زدن به رفتارهای ضد تولید و ضد خدمت در وی افزایش می‌یابد.

در این راستا می‌توان گفت، سازمان نقش مهمی در رفتارهای فردی کارکنان ایفاء می‌کند. ایجاد ارزش‌های اخلاقی در سطح سازمان می‌تواند از طریق تأثیر بر متغیرهای سازمانی دیگر، منجر به سطح بالاتر رفتار اخلاقی کارکنان شود. افزایش ادراک از عدالت رویه‌ای منجر به افزایش عدالت سازمانی می‌شود و همان طور که تعهد سازمانی افزایش می‌یابد، عواطف شغلی مثبت افزایش و عواطف شغلی منفی کاهش می‌یابند. در حالیکه ممکن است این مسیر بر روی رفتارهای مرتبط با پیامدهای بیرونی مثل رضایت ارباب رجوع و شهرت سازمان اثر بگذارد، به نوبه خود موجب افزایش رفتارهای شهروندی سازمانی و کاهش رفتارهای ضد خدمت می‌شود.

در مجموع، اسپکتور و فاکس (۲۰۰۲) برای صورت‌بندی این الگو، مفهوم هیجان را به‌عنوان یک اندیشه هسته‌ای در جهت پاسخ انطباقی با وقایع محیطی چالش‌انگیز فرض کرده‌اند. در واقع، فرایندها وقتی شروع می‌شوند که یک موقعیت رابطه شخص را با محیط به‌صورت معناداری تحت فشار ارزیابی می‌کند. بنابراین، اگر فرد موقعیت را به صورت بهبود بهزیستی ارزیابی کند، یک هیجان مثبت تجربه خواهد کرد، حال آنکه موقعیت را به صورت تهدید یا کاهش بهزیستی ارزیابی کند یک هیجان منفی را تجربه خواهد کرد. تجربه یک حالت هیجانی منفی فرد را برای کنش از طریق برانگیختگی فیزیولوژیکی و تمرکز توجه آماده می‌سازد. بسیاری از نمونه‌های یک حالت هیجانی منفی یک پاسخ فوری و اغلب تکانشی را فراخوانی می‌کند. در عین حال، بسیاری از مواقع نیز تکانه فوری برای عمل، با خدمت هیجان به‌واسطه تقویت مقاصد و انگیزه‌های عمل در یک زمان پس‌آیند (متعاقب)، اغلب مدت زمانی بعد از این‌که هیجان فروکش می‌کند، بازدارنده می‌شود. این موضوع به‌خصوص با عرصه رفتارهای ضد تولید که رفتارها اغلب ممکن است از قبل طرح‌ریزی شده باشند در ارتباط است، تا وقتی که شرایط برای فرصت مناسب مهیا گردد. مخصوصاً این برای اقدامات تلافی‌جویی که به‌عنوان تلاش‌های سودمند در جهت کنترل اجتماعی دیگران است ارتباط دارد (بیس، تریپ و کرامر، ۱۹۹۷).

یک موقعیت که سبب ایجاد یک هیجان منفی می‌شود، احتمال پاسخ‌های رفتاری ناکارآمد و ضدتولید را که اتفاق می‌افتند را افزایش خواهد داد، به‌جای این‌که به‌صورت فعال و مستقیم به عامل موقعیت حمله کند یا به‌صورت منفعلانه و غیرمستقیم با هیجان مقابله کند (مانند کناره‌گیری از کار یا مصرف الکل). یکی از پیچیدگی‌های این فرایند آن است که هیجان به‌صورت خودمختار یا الزامی نمی‌تواند رفتار را فراخوانی کند، و نیاز نیست که پیامد رفتار فوراً اتفاق بیفتد. به‌بیان دقیق‌تر هیجان احتمال قصدهای رفتاری مسلم را که ممکن است موجب شود که رفتارها زمانی که فرصت‌ها پیش آمده است دیرتر اتفاق افتند را افزایش می‌دهد. علاوه بر این، اسپکتور و فاکس (۲۰۱۰) در مقاله‌ای با عنوان: «نظریه‌پردازی درباره شهروند منحرف: یک تبیین اسنادی از اثر متقابل رفتارهای شهروندی سازمانی و رفتارهای ضدتولید» به‌دست داده‌اند. در این تبیین اسنادی درباره این‌که چگونه رفتار شهروندی سازمانی مفید و رفتار ضدتولید کاری آسیب‌زا به‌صورت مثبتی تحت تأثیر مقتضیات و شرایط قرا می‌گیرند صحبت شده است. هرچند رفتار شهروندی سازمانی به‌عنوان رفتاری که اغلب عمدی و از روی اراده تعریف می‌شود، ولی آن می‌تواند با تقاضاهای فراخوانی رفتار شهروندی سازمانی در موقعیت‌های نیرومند باشد که همواره یک الزام برای رفتار شهروندی سازمانی به وجود می‌آورد. به زعم اسپکتور و فاکس (۲۰۱۰) فعال شدن اقدامات برای رفتارهای ضدتولید و رفتارهای شهروندی سازمانی به صورت منفی با یکدیگر ارتباط می‌یابند، چون افرادی که گرایش به عمل کردن به یکی از این گونه‌های رفتار دارند، گرایشی به انجام گونه دیگر رفتارها ندارند. همچنین به اعتقاد اسپکتور و فاکس (۲۰۱۰) در برخی شرایط این رفتارها فعال می‌شوند، ممکن است با یکدیگر و یا یکی پس از دیگری اتفاق افتند.

محدودیت‌های پژوهش

انجام این پژوهش با محدودیت‌هایی همراه بود که مهم‌ترین آن‌ها به شرح ذیل بود:

- ۱) روش گردآوری این پژوهش نیز مانند بسیاری از پژوهش‌های دیگر از طریق پرسشنامه بود. با توجه به این‌که تمام اطلاعات از طریق پرسشنامه و آن هم از نوع مداد - کاغذی و به صورت خود - گزارشی جمع‌آوری شده است، نتایج پژوهش بایستی با احتیاط صورت گیرد.
- ۲) با توجه به این‌که صرفاً اطلاعات مربوط به کارکنان مخابرات منطقه چهارم‌محال و بختیاری مورد بررسی قرار گرفته است، تعمیم نتایج به سایر سازمان‌ها و به خصوص سازمان‌های بزرگ‌تر بایستی با احتیاط صورت پذیرد.
- ۳) با توجه به اینکه اطلاعات مورد نظر از طریق پرسشنامه‌های مداد - کاغذی صرفاً در یک مقطع زمانی خاص (بهار سال ۱۳۹۶) جمع‌آوری شده است، لذا در تعمیم نتایج به صورت کلی بایستی جوانب احتیاط را در نظر گرفت.
- ۴) با توجه به اصلاحاتی که در مدل صورت گرفت، و از جمله اینکه از بین ابعاد فرهنگ سازمانی صرفاً بعد فرهنگ سازمانی توافقی - مشارکتی در مدل باقی ماند، بایستی در پژوهش‌های آتی باید درباره تعمیم نتایج حاصل از فرهنگ سازمانی صرفاً به یک بعد خاص اشاره شود و تعمیم نتایج نیز با همین گستره و با احتیاط کامل صورت گیرد.
- ۵) با توجه به اینکه از بین ابعاد عدالت سازمانی صرفاً بعد عدالت رویه‌ای در مدل باقی ماند، در پژوهش‌های آتی باید درباره تعمیم نتایج حاصل از نقش عدالت سازمانی در رابطه با سایر متغیرهای قبل و بعد موجود در مدل صرفاً به یک بعد خاص اشاره شود و تعمیم نتایج نیز در همین گستره و با احتیاط کامل صورت گیرد.

۶) با توجه به اینکه بعد عواطف شغلی منفی به کلی از مدل نهایی پژوهش حذف شد، در پژوهش‌های آتی باید درباره تعمیم نتایج حاصل از نقش عواطف شغلی در رابطه با سایر متغیرهای قبل و بعد موجود در مدل صرفاً به این موضوع توجه کافی مبذول شود و تعمیم نتایج نیز در همین گستره و با احتیاط کامل صورت پذیرد.

پیشنهاد‌های پژوهش

پیشنهاد‌های پژوهشی

۱) با توجه به اینکه برخلاف پیش‌بینی بین عدالت سازمانی و تعهد سازمانی رابطه معناداری مشاهده نشد، با توجه به پیشینه که نشان می‌دهد عدالت سازمانی بر روی تعهد سازمانی اثر می‌گذارد (به عنوان مثال، بهاری‌فر و جواهری کامل، ۱۳۸۹) لذا پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های آتی تأثیر دوسویه تعهد سازمانی و عدالت سازمانی بر روی یکدیگر مورد بررسی قرار گیرند.

۲) با توجه به اینکه مطالعات مختلف نشان داده‌اند که بین متغیرهای پژوهش بر اساس جنسیت تفاوت وجود دارد، پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های آتی مدلیابی با در نظر گرفتن نقش تعدیل‌گر جنسیت مورد بررسی قرار گیرد.

۳) با توجه به اینکه در مدل اصلاحی نهایی نسبت به مدل مفهومی پیشنهادی تغییرات نسبتاً زیادی ایجاد شد، و به خصوص متغیر عواطف شغلی منفی از مدل خارج شد، پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های آتی نقش این متغیر به صورت تعدیل‌گر یا میانجی مجدداً مورد بررسی قرار گیرد.

۴) با توجه به اینکه در پژوهش حاضر از بین ابعاد فرهنگ سازمانی صرفاً بعد فرهنگ سازمانی توافقی - مشارکتی مورد بررسی قرار گرفت، در پژوهش‌های آتی وضعیت سایر ابعاد مورد بررسی قرار گیرد و دلیل عدم اثرگذاری آن به لحاظ هم‌پوشانی، تعدیل‌گری و یا حتی میانجی‌گری و رابطه دو سویه با عدالت سازمانی و تعهد سازمانی مورد بررسی قرار گیرد.

۵) با توجه به اینکه در پژوهش حاضر از بین ابعاد عدالت سازمانی صرفاً بعد عدالت روبه‌ای مورد بررسی قرار گرفت، در پژوهش‌های آتی وضعیت سایر ابعاد مورد بررسی قرار گیرد و دلیل عدم اثرگذاری آن به لحاظ هم‌پوشانی، تعدیل‌گری و یا میانجی‌گری مورد بررسی قرار گیرد.

۶) با توجه به این که نحوه قرار گرفتن متغیرهای پژوهش به خصوص متغیرهای میانجی بر اساس پیشینه نظری تنظیم شده بود، ولی طی جریان تحلیل داده‌ها تغییر پیدا کرد، به نظر می‌رسد ابعاد عدالت سازمانی می‌توانند نقش متفاوتی را در پیش‌بینی و تأثیر و تأثر با سایر متغیرهای پژوهش به جای بگذارند. لذا پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های آتی این موضوع مورد بررسی قرار گیرد.

۷) با توجه به این که جامعه آماری پژوهش صرفاً کارکنان مخابرات منطقه چهارم حال و بختیاری بودند، پیشنهاد می‌شود این پژوهش روی کارکنان سایر سازمان‌های خدماتی و غیرخدماتی و همین‌طور سازمان‌های بزرگ‌تر (بیش از ۵۰۰ نفر و ۱۰۰۰ نفر کارکن) انجام و نتایج آن با پژوهش حاضر مقایسه شود.

پیشنهاد‌های کاربردی

۱) با توجه به اینکه در مدل اصلاح شده نهایی، بعد فرهنگ سازمانی توافقی - مشارکتی بر عواطف شغلی مثبت و به دنبال آن، شکل‌گیری رفتارهای شهروندی سازمانی و جلوگیری از رفتارهای ضدخدمت کارکنان نقش دارد، پیشنهاد می‌شود مدیریت مخابرات نسبت به اجرایی کردن این نوع فرهنگ سازمانی که از طریق مدیریت مشارکتی امکان‌پذیر است، اهتمام ورزد.

۲) با توجه به اهمیت عواطف شغلی مثبت در پیش‌بینی رفتارهای شهروندی سازمانی و رفتارهای ضدخدمت، پیشنهاد می‌شود مداخلات لازم برای افزایش عواطف شغلی مثبت صورت پذیرد.

۳) با توجه به نقش عدالت سازمانی رویه‌ای در پیش‌بینی عواطف شغلی مثبت و به دنبال آن رفتارهای شهروندی سازمانی و عدم شکل‌گیری رفتارهای ضد خدمت، پیشنهاد می‌شود بر روی ساز و کارهایی که موجب شکل‌گیری عدالت سازمانی رویه‌ای می‌شود تمرکز بیشتری مبدول نماید.

۴) با توجه به اهمیت تعهد سازمانی در پیش‌بینی عواطف شغلی مثبت و همچنین افزایش رفتارهای شهروندی سازمانی و کاهش رفتارهای ضد خدمت کارکنان، پیشنهاد می‌شود مدیریت مخابرات منطقه نسبت به اجرای برنامه‌های آموزشی، مداخله‌ای و مدیریتی که باعث افزایش تعهد سازمانی و تعلق خاطر نسبت به سازمان می‌شود، اهتمام نماید.

منابع

۱. آقایی‌فروشان، م. (۱۳۸۶). بررسی تأثیر عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، صص ۳۰-۴۲.
۲. آقایی، الف.، جلالی، د.، طالبی، ه و مظاهری، م. (۱۳۹۳). اثربخشی آموزش شناختی مبتنی بر ذهن آگاهی متناسب با فرهنگ ایرانی بر رفتارهای شهروندی سازمانی و ضد خدمت کارکنان، مجله مطالعات روانشناسی صنعتی و سازمانی دانشگاه شهید چمران اهواز، ۱، صص ۱-۲۶.
۳. رابینز، الف. (۱۳۹۰). مدیریت رفتار سازمانی، ترجمه علی پارساییان و سید محمد اعرابی. تهران: مؤسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی، صص ۹۷۲-۹۷۴.
۴. استانلی، د. (۱۳۸۶). مدیریت فرهنگ‌سازان، ترجمه ناصر میرسپاسی و پرچهر معتمدگرگی. تهران: انتشارات مروارید، صص ۸۰-۹۹.
۵. زمردیان، الف. (۱۳۹۳). مدیریت تحول، استراتژی‌ها و کاربرد الگوهای نوین. تهران: انتشارات سازمان مدیریت صنعتی، صص ۸۲-۹۹.
۶. اسلامی، ح و سیار، الف. (۱۳۸۶). رفتار شهروندی سازمانی، فصلنامه تدبیر، ۱۸۷، صص ۵۶-۵۹.
۷. مقیمی، س.م. (۱۳۸۴). رفتار شهروندی سازمانی از تئوری تا عمل، نشریه فرهنگ مدیریت، ۱۱، صص ۱۹-۴۸.
۸. امیرخانی، ط. (۱۳۸۴). بررسی رابطه میان حساسیت افراد به عدالت سازمانی و مرتبه سرمایه اجتماعی آنان در سازمان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، صص ۴۲-۵۵.
۹. اخوان‌کاظمی، ب. (۱۳۹۲). عدالت در اندیشه‌های سیاسی اسلام. قم: انتشارات موسسه بوستان کتاب، صص ۶۵-۷۲.
۱۰. بابایی، م و مومنی، ن. (۱۳۹۰). رهبران و خلق فضای سازمانی متعالی، ماهنامه تدبیر، ۱۸ (۱۸۶)، صص ۹۰-۹۹.
۱۱. بزرگ‌دروئی، ف. (۱۳۸۸). بررسی رابطه عدالت سازمانی با عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شاهد، صص ۳۲-۴۰.
۱۲. براتی، ه.، عریضی، ح و نوری، الف. (۱۳۹۰). رابطه‌ی ساده و چندگانه عدالت سازمانی و عملکرد شغلی در شرکت ذوب آهن، نشریه چشم انداز مدیریت (پیام مدیریت)، ۹ (۳۳)، صص ۹-۲۸.
۱۳. شلر، پ. (۱۳۸۹). بررسی رابطه بین پاسخگویی، رضایت و استرس شغلی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه ارومیه، صص ۳۰-۳۵.

۱۴. جلالی، د.، آقایی، الف.، طالبی، ه و مظاهری، م. (۱۳۹۳). الگوی ساختاری نقش میانجی ذهن آگاهی در پیوند بین فشار روانی شغلی و پیامدهای آن، مجله دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی، ۱۵ (۱)، صص ۱۶-۳۳.
۱۵. جوادیان، س.ر.، فراچی، م و طاهری، غ. (۱۳۸۹). شناخت نحوه تأثیرگذاری ابعاد عدالت سازمانی بر جنبه‌های گوناگون رضایت شغلی و سازمانی، مجله مدیریت بازرگانی، ۱ (۱)، صص ۲۵-۳۶.
۱۶. چلبیانلو، غ و طالبی، ب. (۱۳۸۹). مقایسه استرس شغلی و شادکامی ذهنی در بین اعضای هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی و دولتی، فصلنامه علوم تربیتی، ۹، صص ۶۰-۷۰.
۱۷. حقیقی، م و میرزاده، ل. (۱۳۸۹). جایگاه عدالت در اسلام و نقش آن در ارتقای رفتار شهروندی سازمانی، نشریه مشکوه، ۱۰۸، صص ۵۸-۸۰.
۱۸. دلاور، ع. (۱۳۹۰). روش تحقیق در روانشناسی و علوم تربیتی. تهران: انتشارات ویرایش، صص ۲۰-۲۷.
۱۹. رضائیان، ع. (۱۳۸۹). انتظار عدالت و عدالت در سازمان مدیریت رفتار سازمانی پیشرفته. تهران: انتشارات سمت، صص ۴۰-۵۵.
۲۰. زارعی، ح.، جندقی، غ و توره، ن. (۱۳۸۹). شناخت عوامل رفتار شهروندی سازمانی و بررسی ارتباط آن با عملکرد سازمانی، فصلنامه فرهنگ مدیریت، ۴ (۱۲)، صص ۳۱-۶۳.
۲۱. سامبند، م و انگویی، ف. (۱۳۸۹). عدالت سازمانی و رفتار شهروندی کارکنان، فصلنامه توسعه مدیریت، ۸۴، صص ۲۸-۳۵.
۲۲. سرداری، الف. (۱۳۸۳). بررسی رابطه فرهنگ سازمانی بر رضایت شغلی در مراکز علمی پژوهشی وابسته به وزارت علوم، فصلنامه تحقیقات و فناوری در شهر تهران، صص ۴۰-۴۸.
۲۳. سرمد، ز.، بازرگان، ع و حجازی، الف. (۱۳۹۳). روش‌های تحقیق در علوم رفتاری. تهران: انتشارات آگاه، صص ۳۰-۳۹.
۲۴. شاطری، ک. (۱۳۸۸). ارزیابی رفتار شهروندی سازمانی کارشناسان دانشگاه تهران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه تهران، صص ۶۵-۷۲.
۲۵. شفیع‌آبادی، ع. (۱۳۹۲). نظریه‌های راهنمایی و مشاوره شغلی و حرفه‌ای و نظریه‌های انتخاب شغل. تهران: انتشارات رشد، صص ۳۰-۳۸.
۲۶. صباحی، پ. (۱۳۸۶). نقش عوامل عاطفی و شناختی در رفتار ضد تولید کارکنان در یک شرکت صنعتی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد روان‌شناسی عمومی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه اصفهان، صص ۵۰-۵۸.
۲۷. صباحی، پ.، نوری، الف.، عریضی، ح و گلپور، م. (۱۳۸۸). سهم عوامل عاطفی و شناختی در رفتار ضد تولید کارکنان، پژوهش‌های روان‌شناختی، ۱۲ (۳ و ۴)، صص ۶۲-۴۴.
۲۸. عریضی، ح و جهانبخش‌گنجه، س. (۱۳۹۰). رابطه خلق و عاطفه با رفتار جامعه‌یار سازمانی و غیبت شغلی در کارکنان چهارکارخانه بزرگ صنعتی، رویکرد چندسطحی تحقیقات علوم رفتاری، ۹ (۱)، صص ۴۴-۵۱.
۲۹. عطافر، ع. (۱۳۸۹). فرهنگ سازمانی و نحوه ایجاد تحول در آن، سمینار فرهنگ کار اصفهان، صص ۴-۱۵.
۳۰. علی‌احمدی، ع. (۱۳۹۳). شناخت فرهنگ، فرهنگ سازمانی و مدیریت بر آن. تهران: انتشارات تولید دانش، صص ۴۵-۵۵.
۳۱. علوی، س.الف. (۱۳۹۱). روانشناسی مدیریت و رفتار سازمان. تهران: نشر مرکز آموزش مدیریت دولتی، صص ۳۵-۴۰.

۳۲. غفوری، م و گل‌پرور، م. (۱۳۸۸). بررسی رابطه مؤلفه‌های عدالت سازمانی با تعهد سازمانی در کارکنان شهرداری شهر اصفهان، فصلنامه مطالعات روان‌شناختی، ۵ (۴)، صص ۲۲-۲۸.
۳۳. قمریان، م. (۱۳۹۳). بررسی رابطه بین عوامل فرهنگ سازمانی و میزان مشارکت دبیران در امور مدارس شهر خرم‌آباد، پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه خرم‌آباد، صص ۱۲-۱۸.
۳۴. کلدی، ع و عسگری، گ. (۱۳۹۳). بررسی میزان رضایت شغلی معلمان ابتدایی شهر تهران، مجله روانشناسی و علوم تربیتی، ۱، صص ۴۰-۴۸.
۳۵. گل‌پرور، م و کرمی، م. (۱۳۸۹). نقش تعدیل‌کننده عاطفه مثبت و منفی در پیوند میان بی‌عدالتی سازمانی و رفتارهای مخرب کارکنان، فصلنامه روان‌شناسی کاربردی، ۴ (۳)، صص ۲۳-۷.
۳۶. گل‌پرور، م و نادى، م. (۱۳۸۸). رابطه‌ی شناخت عدالت و رفتارهای مشتری‌مداری در پرستاران، فصلنامه مدیریت سلامت، ۱۲ (۳)، صص ۶۱-۷۰.
۳۷. گلپرور، م، نیری، ش و مهداد، ع. (۱۳۸۹). الگوی پیشگیری از استرس شغلی، فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی از طریق مدیریت، رهبری و ارزش‌های اخلاقی، فصلنامه روان‌شناسی کاربردی، ۴ (۱)، صص ۲۵-۷.
۳۸. میرکمالی، س.م و نارنجی‌ثانی، ف. (۱۳۹۲). بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی بین اعضای هیئت علمی دانشگاه‌های تهران و صنعتی شریف، فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی، ۴۸، صص ۶۵-۷۲.
۳۹. مهداد، ع. (۱۳۸۸). روان‌شناسی صنعتی-سازمانی. اصفهان: انتشارات جنگل.
۴۰. موسوی، م. (۱۳۹۲). رابطه ناخشنودی شغلی با رفتارهای ضد تولید در سازمان‌های تولیدی و خدماتی شهر اصفهان، پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد روان‌شناسی عمومی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان، صص ۲۲-۲۷.
۴۱. نعمی، ع و شکرکن، ح. (۱۳۸۵). بررسی رابطه ساده و چندگانه عدالت سازمانی با رفتار مدنی سازمانی در کارکنان یک سازمان صنعتی در شهر اهواز، مجله علوم تربیتی و روان‌شناسی دانشگاه شهید چمران اهواز، ۱۳ (۱)، صص ۹۲-۷۹.

42. Alias, M., Rasdi, R.M. and Ismail, M. (2013). Predictors of workplace deviantbehaviour: HRD agenda for Malaysian support personnel , *European Journal of Training and Development*, 37 (2): Pp 161-182.

43. Arbuckle, J.L. (2009). *AMOS 6.0 user s guide*. Chicago: SPSS. Bentler, P.M.;Bentler,P.M.; Bonett,D.G. (1980)."Significance tests and goodness of fit in analysis of covariance structures". *Psychological Bulletin*, 88: Pp 588-606.

44. Ashkanasy, N. M. (2013). The case for culture. Debating Pointcounterpoint in studies. Malden, Ma: Blackwell: Pp 300-311.

45. Beeb, A. Blaylock, A. & Kaye, D. S. (2008). Job satisfaction in public relations interships. *Public Relations Review*: Pp 320-328.

46. Bamber, M. R. (2006). *CBT for occupational stress in health professionals: introducing a schema – focused approach*, 1th, New York: Routledge.

47. Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator – mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic and statistical considerations. *Journal of Personality and*

Social Psychology, 51: Pp 1172-1182.

48. Beck A. T., Rush A. J., Shaw B. F. and Emery G. (1979). *Cognitive Therapy of Depression*. New York: Guilford Press.

49. Bontis, M. (1999). Managing organizational knowledge by diagnosing intellectual capital: framing and advancing the state of the field. *International Journal of Technology management*, 18 (56): Pp 433-62.

50. Berry, C. M.; Onse, D. S.; Sackett, P. R. (2007). Interpersonal deviance, organizational deviance, and their common correlates: A review and meta- analysis". *Journal of Applied Psychology*, 92 (2): Pp 410-424.

51. Cohen-Charash, Y; Mueller, J.S. (2007). Does Perceived Unfairness Exacerbate or Mitigate Interpersonal Counterproductive Work Behaviors Related to Envy". *Journal of Applied Psychology*, 92 (3): Pp 666-680.

52. Colquitt, J.A. (2012). On the dimensionality of organizational justice: A construct validation of a measure", *Journal of Applied Psychology*, 86: Pp 386-400.

53. Chen, C.-J.; Huang, J.-W. (2011). How organizational climate and structure affect knowledge management The social interaction perspective". *International Journal of Information Management* , 27 (2): Pp 104-118.

54. Dalal, R.S. (2012). A Meta-Analysis of the Relationship Between Organizational Citizenship Behavior and Counterproductive Work Behavior". *Journal of Applied Psychology*, 90 (6): Pp 1241-1255.

55. Devonish, D.; Green, D. (2010). The effect of organizational justice on contextual performance, counterproductive work behaviors, and task performance: Investigating the moderating role of ability-based emotional intelligence". *International Journal of Selection and Assessment*, 18 (1): Pp 75- 86.

56. Dension, D. R. (2011). Bringing corporate culture to the bottom line. *Organizational Dynamics*, 13 (2): Pp 5-12.

57. Dwyer, S. Richard, O. C. & Chadwick, K. (2010). Gender diversity in organizational culture. *Journal of Business Research*, 56 (12): Pp 1009-1019.

58. Everton, W. J.; Jolton, J. A.; Mastrangelo, P. M. (2007). Be nice and fair or else: understanding reasons for employees' deviant behaviors". *Journal of Management Development*, 26 (2): Pp 117-131.

59. Fox, S ; Spector, P E.; Miles, D. (2010). Counterproductive Work Behavior (CWB) in Response to Job Stressors and Organizational Justice: Some Mediator and Moderator Tests for Autonomy and Emotions". *Journal of Vocational Behavior*, 59 (3): Pp 291-309.

60. Fox, S., & Spector, P. E. (2006). The many roles of control in a stressor- emotion theory of counterproductive work behavior. In Pamela L. Perrewe, P. L. & Ganster, D. C. Eds). *Research in occupational stress and well being*. Oxford: Elsevier: Pp 140- 171.

61. Fox, S., Spector, P. E. & Miles, D. (2001). Counterproductive work behavior (CWB) in response to job stressors and organizational justice: Some mediator and moderator tests for autonomy and emotions. *Journal of Vocational Behavior*, 59: Pp 291-309.

62. Greenberg, J. (2010). Stress Fairness to Fare No Stress: managing Work Place Stress by Promoting Organizational Justice", *Organizational Dynamics*, 33: Pp 322-365.

63. Li, A., & Bagger, J. (2008). Role ambiguity and self-efficacy: The moderating effects of goal orientation and procedural justice. *Journal of Vocational Behavior*, 73: Pp 368-375.

64. Martins, E. C. & Blanche, F. (2008). Bulding Organizational Culture that Stimulates Creativity an Innovation. *European Journal of Innovation Management*. 6 (1): Pp 64-74.

65. Nahapiet, J. & Ghoshal, S. (1998). Social capital, intellectual capital and the organizational advantage. *Academy of management Review*, 123 (2): Pp 242-66.
66. Parker, P.J & Kohl Meyer, J.M. (2010). Organizational Justice and Turnover in Public Accounting Firms: a Research Note”, *Accounting, Organizations and Society*, 30: Pp 357-369.
67. Posner, B. Kouzes, J. & Fd Schmidt, W. (2007). Shared values make adifference: An empirical of corporate culture. *Human Resource Management*, 24: Pp 293-309.
68. Penney, L. & Spector, P. E. (2005). Job stress, incivility, and counterproductive work behavior (CWB): the moderating role of negative affectivity. *Journal of Organizational Behavior*, 26: Pp 777-796.
69. Rupp, D.E & Cropanzano, R. (2011). The Mediating Effects of Social Exchange Relationships in Predicting Workplace Outcomes from Multifoci Organizational Justice”, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 89: Pp 925-946.
70. Richard, E. (2009). Organizational justice and decision making”. *Management Decision*, 43: Pp 40-55.
71. Robbins, S.P. (2011). *Organizational Behavior*. New dehil, prentice, Inc, 5(1): Pp 230-238.
72. Robinson, S.L. & O’Leary-Kelly, A.M. (1998). Monkey see, monkey do: The influence of work groups on the antisocial behavior of employees”. *Academy of Management Journal*, 41: Pp 658-672.
73. Spector, P. (2006). *Industrial and Organizational Psychology*. New York: John Wiley and Sons, Inc.
74. Spector, P. E., Fox, S., Penney, L. M., Bruursema, K., Goh, A., & Kessler, S. (2006). The dimensionality of counterproductivity: Are all counterproductive behaviors created equal? *Journal of Vocational Behavior*, 68: Pp 446 – 460.
75. Seemann, P; De Long, D ; Stucky, S; Guthrie, E. (1999). *Building intangible assets: a strategic framework for investing in intellectual capital proceeding*. The Practical Application Company Ltd.
76. Spector, P. (2006). *Industrial and Organizational Psychology*. New York: John Wiley and Sons, Inc.
77. Tien Sua, Ch., Jen Yangb, H., Linc, Ch, F., Tsaid, M., Shieh, Y. & Chiu, W. (2001). Arterial blood pressure and blood lipids as cardiovascular risk factors and occupational stress in Taiwan. *International Journal of Cardiology*, 81: Pp 181-187.
78. Tsai, K, H. (2007). *A study of the positive focous on is personnel workplace well- Being: Broaden and build theory thethesis of psychology from M.A. Degree* (Non Puplished).
79. Taylor, A.G. (2008). Justice as a Basic Human Need”, *New Ideas in Psychology* 21: Pp 209-219.
80. Watson, R. T. (2002). *Data management: database and organization*. 3rd ed, United States of America, John Wiley & Sons Inc.
81. Zautra, A. J., Affleck, G. G., Tennen, H., Reich, J. W., & Davis, M. C. (2005). Dynamic approaches to emotions and stress in everyday life: Bolger and Zuckerman reloaded with positive as well as negative affects. *Journal of Personality* 73 (6): Pp 1511-153

Organizational Citizenship Behaviors and Anti-Service Based on Occupational Emotions and Organizational Culture, Justice and Organizational Commitment of Chaharmahal & Bakhtiari Province Telecommunication Employees

Farhad Mehdipour Dehkordi

Mehdipoor_farhad@yahoo.com

Islamic Azad University, Shahrekord Branch, Faculty of Literature

Abstract

This research was carried out with the aim of investigating the relationship between organizational culture and organizational citizenship behaviors and anti-service by mediating organizational justice, job affects and organizational commitment of Chaharmahal and Bakhtiari telecommunication staffs. The statistical population of the study consisted of all permanent and non-permanent employees of the Chaharmahal va Bakhtiari district in spring of 1396. 284 people were selected by stratified random sampling and research questionnaires were organizational culture questionnaire (Hofstede, 1991), organizational justice (Nijof and Horman, 1993), organizational commitment (Alan and Meyer, 1990), occupational emotions (Fox & Spector, 1999), organizational citizenship behaviors (Podosekoff et al., 2000) and anti-service behaviors (Jalali, 1392). Data were analyzed through structural equation modeling and mediation regression. Fit fit indices indicate that the model is desirable ($P = 0.58$). An agreed organizational culture has explained 19% of the variation of procedural justice and 23% of the organizational commitment variance. An agreed organizational culture, procedural justice, and organizational commitment on each other, explained 28 percent of the variance of positive occupational emotions. Consensus culture, procedural justice, organizational commitment, and positive occupational affections on each other explained 34 percent of the variance of organizational citizenship behaviors and 21 percent of the probability of anti-personnel behaviors. In addition, it was found that organizational justice practices identified the role of a certain mediator variable between consensus organizational culture and organizational commitment, organizational commitment The role of a particular mediator variable between consensus organizational culture and positive occupational affects Positive affective affects The role of a complete mediator variable between organizational justice Procedures And organizational citizenship behaviors.

KeyWords: Organizational Culture, Organizational Justice, Job Emotions, Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behaviors and Anti-Service behaviors.