

## بررسی رابطه بین عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شهرداری منطقه ۱۹ شهر تهران

وحید اسفندانی<sup>۱</sup>، ریحانه روز نو طلب<sup>۲</sup>، حمیده رفیعی بلداجی<sup>۳</sup>

۱- مهندس کشاورزی

۲- کارشناسی ارشد مشاوره خانواده

۳- کارشناسی ارشد برنامه ریزی درسی

### چکیده

تحقیق حاضر با هدف بررسی رابطه عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان رسمی شهرداری منطقه ۱۹ شهر تهران به روش توصیفی-تحلیلی صورت گرفته است. جامعه آماری تحقیق ۲۲۷ نفر از کارکنان رسمی شهرداری منطقه ۱۹ شهر تهران بود که تعداد ۱۴۲ نفر از آنها به روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. جهت جمع آوری داده های مربوط به عدالت سازمانی از مقیاس استاندارد نی هوف و مورمن و برای جمع آوری داده های مربوط به رفتار شهروندی سازمانی از پرسشنامه پودساکف و همکاران استفاده شده است که پایایی آنها از طریق ضریب آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۹۱ و ۰/۸۳ بدست آمد. جهت تحلیل داده ها از آزمون های همبستگی اسپیرمن و آزمون خی دو استفاده گردید. نتایج آزمون خی دو نشان داد که وضعیت عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در سطح متوسط به بالا قرار دارد. همچنین نتایج آزمون همبستگی اسپیرمن حاکی از آن است که بین عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین نتایج آزمون همبستگی نشان داد که تمامی مؤلفه های عدالت سازمانی (عدالت توزیعی، عدالت رویه ای و عدالت تعاملی) با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معناداری دارد.

**واژه های کلیدی:** عدالت سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی، شهرداری منطقه ۱۹ شهر تهران

## مقدمه

با دست یابی به شناخت مناسب از نحوه ارتباط ابعاد رفتار شهروندی سازمانی با عدالت سازمانی، مدیران این امکان را می یابند که اقدامات مناسب تری را در جهت توسعه عدالت ادراک شده در سازمان، برنامه ریزی و مدیریت نمایند. بدین ترتیب امکان بروز رفتار شهروندی سازمانی در سازمان افزایش خواهد یافت و رفتارهای شهروندی می توانند برای سازمان مفید باشند [۱].

عدالت در زمره ی زیباترین و مقدس ترین واژه های تمدن محسوب گردیده و از جمله مفاهیمی است که عقل جمعی همه افراد، آن را نیکو شمرده و تحقق آن پایه مشروعیت و ضرورت ایجاد دولت ها محسوب می گردد [۲]. سازمان سیستم اجتماعی است که حیات و پایداری آن وابسته به وجود پیوندی قوی میان اجزا و عناصر تشکیل دهنده آن است. ادراک بی عدالتی اثرات مخربی بر روحیه کار جمعی دارد، زیرا اهتمام نیروی انسانی و انگیزش کارکنان را تحت الشعاع خود قرار می دهد: بی عدالتی و توزیع غیر منصفانه دستاوردها و ستاده های سازمان، موجب تضعیف روحیه کارکنان و تنزل روحیه تلاش و فعالیت در آنان می شود. بنابراین رعایت عدالت، رمز بقا و پایداری جریان توسعه و پیشرفت سازمان و کارکنان آن است [۳]. مفهوم عدالت در محیط سازمانی و در میان کارکنان نیز مطرح می باشد و اکثراً از آن به عنوان عدالت سازمانی یاد می کنند. به اعتقاد گرین برگ درک عدالت در سازمان یک اصل و الزام اساسی برای اثربخشی و کارکرد موثر سازمان ها و همچنین رضایت شغلی افراد سازمان است [۴]. سازمان ها بدون تمایل افراد به همکاری قادر به توسعه اثربخش خود نیستند، تفاوت بین همکاری خود جوش و اجباری از اهمیت فراوانی برخوردار است. در حالت اجباری، فرد وظایف خود را در راستای مقررات و قوانین و استانداردهای تعیین شده سازمان و صرفاً در حد رعایت الزامات انجام می دهد، در حالی که در همکاری خودجوش و آگاهانه، افراد کوشش، انرژی و بصیرت خود را برای شکوفایی توانایی های خود به نفع سازمان به کار می گیرند. امروزه در ادبیات نوین مدیریت از رفتارهای آگاهانه افراد تحت عنوان رفتار شهروندی سازمانی نام برده می شود. وجود رفتار شهروندی سازمانی باعث کاهش ترک خدمت و غیبت کارکنان می شود. از لحاظ منطقی می توان گفت که رفتار شهروندی سازمانی یک محیط کاری بهتر درون سازمانی را ارتقاء دهد [۵]. فضای مشوق رفتارهای شهروندی سازمانی در سازمان، موجبات، جذب و نگهداری نیروهای شایسته را افزایش می دهد. بنابراین از طریق ایجاد رفتارهای شهروندی در محیط کار می توان مطمئن بود که رضایت شغلی کارکنان نیز بالا می رود. افزایش سطح رفتارهای شهروندی در یک سازمان باعث می گردد تا سازمان به محیطی جذاب جهت کار و فعالیت تبدیل گردد. به عبارت دیگر می توان اذعان داشت در سازمان هایی که سطح بالایی از رفتارهای شهروندی وجود دارد، می توان عملکرد بهتری را مشاهده نمود [۶]. رفتار شهروندی سازمانی رفتاری خود جوش و آگاهانه است که به طور مستقیم یا صریح توسط سیستم رسمی پاداش سازمان پیش بینی نشده است، ولی در مجموع عملکرد مؤثر سازمان را ارتقاء می دهد. منظور از خود جوش و آگاهانه این است که این رفتار ضرورت اجباری نقش یا شرح شغل نیست، بلکه این رفتار بیشتر یک انتخاب شخصی بوده و در صورت انجام ندادن آن تنبیهی به دنبال ندارد ولی انجام آن در سازمان توصیه می شود. [۷]. با توجه به نکات فوق، مسئله اساسی پژوهش حاضر بررسی رابطه عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان رسمی شهرداری منطقه ۱۹ شهر تهران می باشد. در واقع از آنجا که رفتار شهروندی سازمانی مبین نوعی رفتار فرا نقش می باشد که می تواند کارایی و اثربخشی سازمان را افزایش دهد و این امر به اذعان مبانی نظری، احتمالاً می تواند به طور مستقیم و غیر مستقیم با عدالت سازمانی ارتباط داشته باشد، در پژوهش حاضر رابطه بین متغیرهای فوق در بین کارکنان شهرداری منطقه ۱۹ شهر تهران مورد سوال و بررسی قرار گرفته است.

## مبانی نظری پژوهش

عدالت در سازمان بیانگر ادراک کارکنان از برخوردهای منصفانه در کار است که خود به شناسایی سه جزء متفاوت از عدالت در سازمان یعنی عدالت توزیعی، عدالت رویه ای و عدالت مراوده ای منجر گردیده [۸]. عدالت از زیباترین، مقدس ترین و عالی ترین واژه ها در قاموس تمدن بشری محسوب می گردد و رعایت آن از دیدگاه هر انسان سلیم الفطره ای از ضروری ترین امور

به شمار می آید. به طوریکه هیچ انسانی -هر چند خود ستمکار باشد- این موضوع را مورد انکار قرار نمی دهد [۹]. در واقع تحقق عدالت، سنگ پایه مشروعیت حاکمیت و مبنای توجیه ضرورت وجود دولت تلقی می شود [۱۰]. در حقیقت، عدالت از مفاهیمی است که عقل جمعی همه افراد بشره آن را مستحسن و نیکو می شمرد [۱۱]. عدالت به مثابه مفهومی، با سطح انتزاع بسیار بالا، از دیرباز ذهن بشر را به خود مشغول داشته است تا جایی که مباحثه درباره چیستی عدالت، به مثابه یکی از محوری ترین سئوالات فلسفه سیاسی، همچنان استمرار دارد [۱۲]. کمپیل معتقد است که عدالت، یکی از اصطلاحات مبنایی سیاست و اخلاق است که با اهمیتی عالم گیر در همه نظریه های سیاسی و اجتماعی، نقش محوری دارد. اعتبار جهانی آن به توسعه مجموعه متنوعی از تحلیل ها طرح ها کاربردی انجامیده که دست یابی به تعریف دقیق و واضح درباره آن را دشوارتر ساخته است، از این رو، عدم توافق بسیاری درباره معنای عدالت و مصادیق اعمال عادلانه و ناعادلانه به وجود آمده است [۱۳]. به زعم افلاطون، عدالت این است که هر یک از افراد جامعه به وضع و موقعیتی که در اجتماع دارد، خشنود باشد و آن را قبول کند و وظایف مربوط به آن را به حد کمال انجام دهد [۱۴].

### عدالت رویه ای<sup>۱</sup>

رویه ها مشخص کننده شیوه عملیات و نحوه انجام کار هستند. رویه ها در قالب یک برنامه زمان بندی شده، نحوه انجام فعالیت های آتی را مشخص می کنند. در واقع رویه هاتعیین کننده شیوه عمل در سطوح مختلف سازمانند. عدالت رویه ای، عدالت درک شده از رویه های مورد استفاده برای تصمیم گیری است. ادراکات انصاف در سازمان ها صرفاً تحت تأثیر نتایج نیست، بلکه تحت تأثیر انصاف فراگرد مورد استفاده برای تحقق نتایج نیز هست. نظریه عدالت رویه ای مطرح می کند، افراد می توانند، نگاهی فراتر از نتایج کوتاه مدت تصمیم داشته باشند. بنابراین نتایج نامطلوب، قابل قبول به نظر می رسد، زمانی که تصور بر این است که فراگرد مورد استفاده منصفانه بوده است [۱۵]. عدالت رویه ای به طرق متعددی مفهوم سازی شده است، اما اجزای مهم با منصفانه بودن خط مشی ها و رویه ها، انصاف در فراگرد، بکارگیری رویه ها و خط مشی ها مرتبط هستند. در بافت روابط فروشنده و مدیر فروش، عدالت رویه ای عبارتست از ادراک فروشنده از انصاف مدیر در ایجاد و اجرای هماهنگ و یک شکل خط مشی ها و رویه ها [۱۶]. طبق نظریه عدالت رویه ای هنگامی که افراد رویه های جاری تصمیم گیری در زمینه توزیع درآمدها را عادلانه بدانند انگیزه بیشتری برای عملکرد بهتر خواهند داشت چرا که می دانند در این صورت عملکردشان به دقت ارزیابی می شود. برعکس اگر فکر کنند مسئولان از خدمات آنها آگاهی ندارند و طبع عملکردشان را به طور دقیق ارزیابی نمی کنند با عواطف شخصی خود را در ارزیابی عملکرد دخالت نمی دهند انگیزه چندانی از خود نشان نخواهند داد. نظریه عدالت رویه ای در پی یافتن علل عادلانه یا ناعادلانه دانستن رویه ها و آثار ناشی از آن از سوی افراد است [۱۷].

### عدالت تعاملی<sup>۲</sup>

در دهه ۱۹۹۰، تحقیقات عدالت گسترش یافت، به طوری که محققان شروع به بررسی جنبه های اجتماعی عدالت کردند. بایس و ماگ (۱۹۸۶) سازه عدالت مراوده ای را برای مطرح کردن کیفیت رفتار بین شخصی دریافتی از تصمیم گیرنده سازمانی، معرفی کردند [۱۸].

عدالت تعاملی شامل روشی است که عدالت سازمانی توسط سرپرستان به زیردستان منتقل می شود. این نوع عدالت مرتبط با جنبه های فرایند ارتباطات (همچون ادب، صداقت و احترام) بین فرستنده و گیرنده عدالت است. به خاطر اینکه عدالت تعاملی

<sup>۱</sup>. Procedural Justice

<sup>۲</sup>. Interactional Justice

توسط رفتارمدیریت تعیین می شود، این نوع عدالت مرتبط با واکنشهای شناختی، احساسی و رفتاری نسبت به مدیریت یا به عبارت دیگر سرپرست است. بنابر این زمانی که کارمندی احساس بی عدالتی تعاملی می کند به احتمال زیاد این کارمند واکنش منفی به سرپرستش به جای سازمان نشان می دهد. از این رو پیش بینی می شود که کارمند از سرپرست مستقیمش به جای سازمان در کل ناراضی باشد و کارمند تعهد کمتری نسبت به سرپرست تا سازمان درخود احساس کند. همچنین نگرشهای منفی وی عمدتاً نسبت به سرپرست است و قسمت کمی از این نگرشهای منفی به سازمان برمی گردد. به نظر مورمن عدالت توزیعی، رویه ای و عدالت تعاملی، همبسته است و هر کدام جنبه های متمایزی از عدالت سازمانی اند. به نظر وی عدالت سازمانی به صورت مجموع عدالت توزیعی، رویه ای و تعاملی تعریف می شود [۱۹].

### عدالت توزیعی<sup>۳</sup>

مفهوم عدالت در سازمان ها ریشه در مباحث مربوط به روانشناسی اجتماعی درمورد عدالت توزیعی دارد. عدالت توزیعی با انصاف ادراک شده از پیامدها سرو کار دارد و به منزله یک عامل بالقوه با کاربردهای مهم در زمینه های سازمانی، در نظر گرفته می شود [۲۰]

### مفهوم رفتار شهروندی

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی، سازه ای پیرامون نحوه ی تعاملات پیوسته اعضای واحد های سازمانی است. رفتار مذکور سطح و چگونگی پیامد های سازمانی را در جهت مطلوب تقویت نموده، نیاز سازمان به اختصاص بخشی از منابع کمیاب جهت انجام وظایف ساده سازمانی را کاهش داده، حفظ و نگهداری های مکرر کارکنان در سازمان را میسرتر و از طریق اختصاص زمان بیشتر جهت برنامه ریزی و حل مشکلات کارکنان، توانایی آنان را در راستای اثر بخشی سازمانی بهبود خواهد بخشید [۲۱]. بررسی ادبیات نظری نشان می دهد، دو رویکرد اساسی در تعریف مفهوم «رفتار شهروندی سازمانی» وجود دارد. اورگان (۱۹۸۸) و سایر محققین متقدم در موضوع فوق، این نوع رفتار را تحت عنوان رفتار فراتر نقش مورد مطالعه قرار داده اند زیرا فعالیت های افراد در محیط کار، فراتر از الزامات نقشی است که برای آن ها تعیین شده به علاوه رفتار های آنان به طور مستقیم و آشکار از سوی سیستم پاداش دهی رسمی سازمانی مورد پاداش قرار نمی گیرد. گروه دیگری از محققان هم چون گراهام پیشنهاد می کنند که رفتار شهروندی سازمانی باید به طور مجزا از عملکرد کاری، مورد ملاحظه قرار گیرد چرا که در این صورت مشکل تمایز بین عملکرد نقش و فراتر نقش به وجود نخواهد آمد. در دیدگاه مذکور رفتار شهروندی سازمانی باید به عنوان مفهومی جهانی که شامل تمام رفتارهای مثبت کارکنان در درون سازمان است مورد توجه قرار گیرد [۲۲].

اورگان (۱۹۸۸) رفتار شهروندی سازمانی را رفتاری خود جوش و آگاهانه می داند که به طور مستقیم یا صریح، توسط سیستم پاداش دهی رسمی سازمانی تقویت نشده اما در مجموع اثربخشی سازمانی را ارتقا می دهد. منظور از خودجوش و آگاهانه بودن در آن است که این رفتار، ضرورت اجباری نقش یا مبتنی بر شرح شغل نبوده بلکه رفتاری عمدتاً، مبتنی بر انتخاب شخصی است و در صورت عدم انجام آن نیز تنبیهی به دنبال نخواهد بود [۲۳].

به زعم مورمن و بلک لی (۱۹۹۵) رفتار شهروندی سازمانی، شامل رفتارهایی است که برای سازمان مفید بوده ولی به عنوان بخشی از عناصر اصلی شغل در نظر گرفته نشده است. این رفتار ها اغلب از طرف کارکنان به منظور حمایت از منابع سازمانی صورت می گیرد و ممکن است به طور مستقیم نیز منافع شخص خاصی را به دنبال نداشته باشد [۲۴].

<sup>۳</sup>. Distributive Justice

- مکنزی و ژان (۱۹۹۸) رفتار شهروندی سازمانی را شامل؛ رفتارهای آگاهانه و داوطلبانه ی کارمندان می دانند که به طور مستقیم، سطح اثربخشی سازمانی را صرفنظر از چگونگی بهره وری کارمندان، افزایش خواهند داد [۲۵].
- ویلیامز ( به نقل از آلپر، ۲۰۰۷) ساختار ی دو بعدی برای رفتار شهروندی سازمانی مطرح نموده است. وی رفتار شهروندی سازمانی را به دو دسته؛ رفتار هایی که به طور مستقیم به سازمان سود می رسانند از جمله؛ انجام دادن کارهایی که ضروری نیست ولی وجهه ی سازمانی را بهبود می بخشند و رفتار هایی که به طور مستقیم به افراد درون سازمان سود می رسانند هم چون؛ نوع دوستی و کمک به همکاران دارای بارسنگین کاری، تفکیک نموده است.
- در مجموع می توان اذعان داشت؛ رفتار شهروندی سازمانی دارای ویژگی هایی از این قبیل می باشد:
- ۱- نوعی تمایل درونی باعث انجام این گونه رفتار ها شده و به واقع خودجوش و آگاهانه است.
  - ۲- این نوع وظایف در شرح شغل افراد پیش بینی نشده و به همین دلیل است که از طریق سیستم پاداش دهی سازمانی، مورد تقدیر قرار نمی گیرند.
  - ۳- در بلند مدت، تکرار این رفتار ها منجر به افزایش کارایی و اثر بخشی سازمانی خواهد شد.
  - ۴- انجام و بروز این دسته از رفتارها از سوی کارکنان سازمان، منجر به ایجاد نوعی جو مثبت سازمانی و همچنین شیوع اقدامات نوع دوستانه در سازمان می شود.
  - ۵- این رفتار ها منشاء درون فردی داشته و پاداش های درونی هم چون؛ احساس رضایت و خشنودی شخصی را در پی خواهند داشت به علاوه تشویق این رفتارها از طرف سازمان، احتمال ظهور رفتار های مذکور را از طرف کارکنان، ارتقاء خواهد داد.
  - ۶- افراد در صورت عدم انجام این گونه رفتارها از طرف سازمان مورد مؤاخذه قرار نمی گیرند.
  - ۷- رفتار های مذکور عمدتاً به منظور حمایت از انواع منابع سازمانی (انسانی، مادی و مالی) صورت می گیرند [۲۶].

### پیشینه پژوهش

حسن زاده و همکاران (۱۳۹۳) پژوهشی با عنوان " بررسی رابطه بین فضیلت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی " انجام دادند. یافته های این پژوهش حاکی از وجود رابطه مثبت و معنی دار بین فضیلت سازمانی و رفتار بین فضیلت سازمانی و رفتار شهروندی کارکنان مناطق شهرداری رشت بود [۲۷]

عسکریان و همکاران (۱۳۹۱) پژوهشی با عنوان " فرهنگ سازمانی و نقش آن در شکل گیری رفتار شهروندی سازمانی از دیدگاه کارشناسان حوزه ستادی وزارت آموزش و پرورش : انجام دادند یافته های بدست آمده از معادل های ساختاری نشان می دهند که فرهنگ سازمانی بیش ترین تاثیر را بر شکل گیری وفاداری سازمانی دارد [۲۸].

رامین مهر و همکاران (۱۳۸۸) در پژوهشی با عنوان " بررسی رابطه بین ادراک عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی " که در شرکت ملی پخش فراورده های نفتی تهران انجام شد به این نتیجه رسیدند که رابطه میان عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی معنادار است . و از بین ابعاد عدالت ، عدالت مراوده ای از همبستگی قوی تری نسبت به دو بعد دیگر برخوردار است و سه بعد عدالت سازمانی نیز با یکدیگر همبستگی دارند [۲۹].

مانجو و مانیکاندان (۲۰۱۳) در پژوهشی به بررسی تاثیر رفتارهای شهروندی و عدالت سازمانی بر روی رفتار کاری ضد تولیدی کارکنان پرداختند و به این نتیجه رسیدند که رفتارهای شهروندی سازمانی و عدالت سازمانی تاثی متقابل و مستقیمی بر روی رفتار کاری ضد تولیدی دارد. بنابراین وقتی رفتارهای شهروندی سازمانی و عدالت سازمانی در سازمان در سطح بالایی باشد رفتار کاری ضد تولیدی در پایین ترین سطح خواهد بود [۳۰].

تزی و همکاران (۲۰۱۳) در تحقیق خود با عنوان رفتارهای شهروندی سازمانی و عملکرد سیستم های اطلاعاتی به بررسی نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی در ارتباط بین ادراک کارکنان از عدالت سازمانی و عملکرد سیستم اطلاعاتی پرداخته

اند. داده های مورد نیاز تحقیق از میان اعضای ۴۷ تیم پروژه فناوری اطلاعات شامل ۲۸۹ نفر گردآوری شده که نتایج تحقیق حاکی از وجود ارتباط معنی دار بین عدالت سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد سیستم اطلاعاتی سازمانی می باشد. نقش رفتار شهروندی سازمانی به عنوان متغیر میانجی در این تحقیق تایید شده است [۳۱].

اسلم و سادات (۲۰۱۱) در پژوهشی به بررسی رابطه بین عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان دانشگاهی در پنجاب پرداختند. نتایج حاکی از آن بود که رابطه مثبت و معنی داری بین عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد [۳۲].

ندیری و تانوا (۲۰۱۰) در پژوهشی که در بیمارستان های قبرس شمالی (ترکیه) انجام دادند نقش عدالت را بر روی رفتارهای شهروندی سازمانی و رضایت شغلی را مورد بررسی قرار داده و به این نتیجه رسیدند که اگر چه به نظر می رسد که رضایت شغلی با رفتارهای شهروندی در ارتباط باشد. اما عدالت سازمانی عنصر مهمی در تأثیر گذاری بر روی رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی است [۳۳].

بیلمار و تاشدان (۲۰۰۹) در مقاله خود با عنوان شهروندی سازمانی و عدالت سازمانی در مدارس ابتدائی در ترکیه به یافته هایی به شرح زیر دست یافتند :

- ۱- ادراک شهروندی سازمانی بر اساس سن، رشته تحصیلی و ارشدیت تغییر نمی یابد.
- ۲- ادراک عدالت سازمانی بر حسب سن تغییر می یابد اما بر اساس ارشدیت و رشته تحصیلی تغییر نمی یابد. ۳- ارتباط معمولی و میانه ای میان شهروندی سازمانی و عدالت سازمانی وجود دارد [۳۴].
- عسگری و همکارانش (۲۰۰۸) در پژوهشی با عنوان "بررسی رابطه بین رفتارهای رهبری تحولی، عدالت سازمانی، اعتماد در مدیریت و رفتارهای شهروندی سازمانی" در بین پنج وزارتخانه شهر پوتراجاوا مالزی انجام شد نشان می دهد که : بین رفتارهای رهبری تحولی و عدالت سازمانی (عدالت توزیعی، رویه ای و مراوده ای) و رفتارهای شهروندی سازمانی و رابطه رهبر - عضو و ادراک حمایت سازمانی رابطه ای مثبت و مستقیم وجود دارد و اعتماد نیز به عنوان متغیر میانجی می باشد [۳۵].

### سوالات پژوهش

- ۱) وضعیت موجود عدالت سازمانی در میان کارکنان شهرداری منطقه ۱۹ شهر تهران چگونه است؟
- ۲) وضعیت موجود رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان شهرداری منطقه ۱۹ شهر تهران چگونه است؟
- ۳) آیا بین عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان شهرداری منطقه ۱۹ شهر تهران رابطه ای وجود دارد؟
- ۴) آیا بین عدالت رویه ای با رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان شهرداری منطقه ۱۹ شهر تهران رابطه ای وجود دارد؟
- ۵) آیا بین عدالت توزیعی با رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان شهرداری منطقه ۱۹ شهر تهران رابطه ای وجود دارد؟
- ۶) آیا بین عدالت تعاملی با رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان شهرداری منطقه ۱۹ شهر تهران رابطه ای وجود دارد؟

### یافته های پژوهش

- ۱- وضعیت موجود عدالت سازمانی در میان کارکنان شهرداری منطقه ۱۹ شهر تهران چگونه است؟  
جدول شماره (۱): آزمون خی دو جهت بررسی وضعیت موجود عدالت سازمانی

فراوانی ها	فرضه مشاهده	انتظار مورد	باقیمانده
خیلی زیاد	۲۲	۰۰۲۸	۰۰۸۰
خیلی کم	۲۲	۰۰۲۸	۰۰۶۰

خیلی کم	۴۹	۰.۲۸	۰.۲۱
خیلی کم	۱۹	۰.۲۸	۰.۹۰
خیلی کم	۳۰	۰.۲۸	۰.۲
جمع کل	۱۴۲		
خی دو	*۳۴.۲۱		

همانطور در جدول ملاحظه می شود در خصوص متغیر عدالت سازمانی در بین کارکنان شهرداری منطقه ۱۹ شهر تهران، تفاوت معناداری بین فراوانی های مشاهده شده و مورد انتظار بدست آمده است. یافته ها نشان می دهد که پاسخ گویان عدالت سازمانی را متوسط به بالا ارزیابی کرده اند. از مجموع ۱۴۲ نفر ۴۹ نفر (۰.۳۵) وضعیت عدالت سازمانی را متوسط به بالا ارزیابی نموده اند.

## ۲- وضعیت موجود رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان شهرداری منطقه ۱۹ شهر تهران چگونه است؟ جدول شماره (۲): آزمون خی دو جهت بررسی وضعیت موجود رفتار شهروندی سازمانی

فراوانی ها	مشاهده شده	مورد انتظار	باقیمانده
کاملا مخالف	۱۶	۰.۲۸	۰.۱۲
مخالف	۱۲	۰.۲۸	۰.۱۸
تا حدی	۵۱	۰.۲۸	۰.۲۳
موافق	۳۳	۰.۲۸	۰.۵
کاملا موافق	۳۰	۰.۲۸	۰.۲
جمع کل	۱۴۲		
خی دو	*۶۵.۳۹		

همانطور در جدول ملاحظه می شود در خصوص متغیر رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان شهرداری منطقه ۱۹ شهر تهران، تفاوت معناداری بین فراوانی های مشاهده شده و مورد انتظار بدست آمده است. یافته ها نشان می دهد که پاسخ گویان عدالت سازمانی را متوسط به بالا ارزیابی کرده اند. از مجموع ۱۴۲ نفر ۶۶ نفر (۰.۴۷) وضعیت رفتار شهروندی سازمانی را متوسط به بالا ارزیابی نموده اند.

## ۳- آیا بین عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان شهرداری منطقه ۱۹ شهر تهران رابطه معنادار وجود دارد؟

به منظور بررسی رابطه بین عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان شهرداری منطقه ۱۹ شهر تهران از ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده گردید. «۲» محاسبه شده در سطح  $P \leq 0.05$  مبین، رابطه معنا دار و مثبت بین عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شهرداری منطقه ۱۹ شهر تهران بود بر این اساس، فرضیه صفر رد و فرضیه مقابل

پذیرفته شده است، به عبارت دیگر هرچه میزان عدالت سازمانی در شهرداری منطقه ۱۹ بیشتر بوده، کارکنان شهرداری منطقه ۱۹ شهر تهران گرایش بیشتری به بروز رفتار شهروندی سازمانی از خود نشان داده اند (جدول شماره ۳).

جدول شماره (۳): ضریب همبستگی بین عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شهرداری منطقه ۱۹ شهر تهران

متغیرها	سطح آزادی	همبستگی	سطح معناداری
عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی	۱۴۱	۰/۴۷۲	۰/۰۰۰

#### ۴- آیا بین عدالت رویه ای با رفتار شهروندی سازمانی رابطه ای وجود دارد؟

به منظور بررسی رابطه بین عدالت رویه ای با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شهرداری منطقه ۱۹ شهر تهران از ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده گردید. «۲» محاسبه شده در سطح  $P \leq 0/05$  مبین، رابطه معنادار و مثبت بین عدالت رویه ای با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شهرداری منطقه ۱۹ شهر تهران بود بر این اساس، فرضیه صفر رد و فرضیه مقابل پذیرفته شده است، به عبارت دیگر هرچه میزان عدالت رویه ای در کارکنان شهرداری منطقه ۱۹ شهر تهران بیشتر بوده، کارکنان گرایش بیشتری به بروز رفتار شهروندی سازمانی از خود نشان داده اند (جدول شماره ۴).

جدول شماره (۴): ضریب همبستگی بین عدالت رویه ای با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شهرداری منطقه ۱۹ شهر تهران

متغیرها	سطح آزادی	همبستگی	سطح معناداری
عدالت رویه ای با رفتار شهروندی سازمانی	۱۴۱	۰/۳۴۱	۰/۰۰۰

#### ۵- آیا بین عدالت توزیعی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه ای وجود دارد؟

به منظور بررسی رابطه بین عدالت توزیعی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شهرداری منطقه ۱۹ شهر تهران از ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده گردید. «۲» محاسبه شده در سطح  $P \leq 0/05$  مبین، رابطه معنادار و مثبت بین عدالت توزیعی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شهرداری منطقه ۱۹ شهر تهران بود بر این اساس، فرضیه صفر رد و فرضیه مقابل پذیرفته شده است، به عبارت دیگر هرچه میزان عدالت توزیعی در شرکت سهامی بیمه آسیا بیشتر بوده، کارکنان گرایش بیشتری به بروز رفتار شهروندی سازمانی از خود نشان داده اند (جدول شماره ۵).



متغیرها	سطح آزادی	همبستگی	سطح معناداری
عدالت توزیعی با رفتار شهروندی سازمانی	۱۴۱	۰/۵۰۵	۰/۰۰۰

جدول شماره (۵) : ضریب همبستگی بین عدالت توزیعی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شهرداری منطقه ۱۹ شهر تهران

#### ۶- آیا بین عدالت تعاملی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه ای وجود دارد؟

به منظور بررسی رابطه بین عدالت تعاملی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شهرداری منطقه ۱۹ شهر تهران از ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده گردید. «۲» محاسبه شده در سطح  $P \leq 0/05$  مبین، رابطه معنادار و مثبت بین عدالت تعاملی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شهرداری منطقه ۱۹ شهر تهران بود بر این اساس، فرضیه صفر رد و فرضیه مقابل پذیرفته شده است، به عبارت دیگر هرچه میزان عدالت تعاملی در شرکت سهامی بیمه آسیا بیشتر بوده، کارکنان گرایش بیشتری به بروز رفتار شهروندی سازمانی از خود نشان داده اند (جدول شماره ۶).

متغیرها	سطح آزادی	همبستگی	سطح معناداری
عدالت تعاملی با رفتار شهروندی سازمانی	۱۳۹	۰/۴۲۴	۰/۰۰۰

جدول شماره (۶) : ضریب همبستگی بین عدالت تعاملی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شهرداری منطقه ۱۹ شهر تهران

#### نتیجه گیری

پژوهش ها نشان می دهد که ادراکات کارکنان از انصاف در محیط کار به طور مثبتی با نمایش رفتارهای شهروندی سازمانی در ارتباط است. اورگان به نقل از فتاحی (۱۳۸۶) بیان می دارد که ادراک کارمندان نسبت به عدالت، با افزایش و یا کاهش رفتارهای شهروندی سازمانی در رفتارهای آنان متجلی می گردد [۳۶].

همچنین تحقیقات نشان می دهند که ادراک کارکنان از عدالت توزیعی و عدالت رویه ای بر روی بروز رفتارهای شهروندی سازمانی اثر گذار است. بر اساس نظریه عدالت توزیعی کارمندان زمانی راضی هستند که نسبت دریافتی هایشان از سازمان به آنچه که به سازمان می دهند، با سایر همکارانشان برابر باشد. نظریه عدالت رویه ای نیز بیان می دارد که افراد نه تنها پیامد های دریافتی شان در سازمان را مد نظر قرار می دهند، بلکه رویه های به کار رفته جهت تعیین آن پیامدها را نیز مد نظر قرار می دهند. به این ترتیب کاهش رفتارهای شهروندی سازمانی می تواند در پاسخ به بی عدالتی در سازمان باشد. و از آنجایی

که رفتارهایی شهروندی سازمانی جزء وظایف درون نقش نیستند، کاهش این رفتارها نسبت به عدم انجام رفتارهای رسمی نقش، منطقی تر به نظر می رسد. مطالعات نشان می دهد که ادراک افراد از وجود عدالت رویه ای نسبت به عدالت توزیعی تاثیر بیشتری بر روی ایجاد رفتارهای شهروندی سازمانی دارد [۳۷].

وقتی که کارکنان درک مثبتی از عدالت رویه ای داشته باشند عملکرد آنان از طریق رفتار شهروندی سازمانی بالا می رود. همچنین زمانی که کارکنان رویه های سازمانی و مدیریتی را درک کنند (توزیع حقوق و تصمیم گیری منصفانه) آنها برای بهبود سازمان تلاش بیشتری کرده و از قوانین کاری پیروی خواهند کرد که این دلالت بر رفتار شهروندی دارد [۳۸]. طبق نظریه عدالت رویه ای هنگامی که افراد رویه های جاری تصمیم گیری در زمینه توزیع درآمدها را عادلانه بدانند انگیزه بیشتری برای عملکرد بهتر خواهند داشت چرا که می دانند در این صورت عملکردشان به دقت ارزیابی می شود، در این صورت برای جبران آن رفتارهای شهروندی سازمانی از خود بروز می دهند. برعکس اگر فکر کنند مسئولان از خدمات آنها آگاهی ندارند و عملکردشان را به طور دقیق ارزیابی نمی کنند انگیزه چندانی از خود نشان نخواهند داد، و در این حالت است که نه تنها رفتارهای شهروندی سازمانی از خود بروز نمی دهند، بلکه احتمال می رود که حتی الزامات رسمی شغل خود را انجام ندهند. بطور کلی می توان گفت که وقتی کارکنان درک کنند، فرایندهای استخدامی عادلانه اند، اعتمادشان نسبت به سازمان افزایش می یابد و به احتمال زیاد، رفتار شهروندی سازمانی از خود نشان می دهند. به عبارت دیگر، وقتی کارکنان احساس کنند که رویه های سازمانی صحیح، سازگار و منصفانه هستند، رفتار شهروندی بیشتری از خود نشان می دهند. نتایج این پژوهش به مدیران و متخصصان یاری می دهد، با اتخاذ اقدامات مدیریتی، بروز رفتارهای فراتر از وظایف در کارکنان تقویت کنند.

#### منابع

- ۱- سید جوادین، سیدرضا، محمد مهدی فراحی و غزاله طاهری عطار، (۱۳۸۷). «شناخت نحوه ی تأثیرگذاری ابعاد عدالت سازمانی بر جنبه های گوناگون رضایت شغلی و سازمانی»، مجله ی مدیریت بازرگانی، دوره ۱، شماره ۱.
- ۲- دهقان، بمانعلی (۱۳۸۱). «عدالت و برابری در سیره علوی»، مجموعه مقالات همایش رفتارشناسی علوی در گستره مدیریت تهران، دانشگاه شاهد.
- ۳- سید جوادین، سید رضا، فراحی، محمد مهدی، طاهری عطار، غزاله. (۱۳۸۷). شناخت نحوه تأثیرگذاری ابعاد عدالت سازمانی بر جنبه های گوناگون رضایت شغلی و سازمانی. نشریه مدیریت بازرگانی، شماره ۱، ۷۰-۵۵.
- ۴- Lambert, E (۲۰۰۳), "The Impact of Organizational Justice on Correctional Staff", journal of criminal justice on Correctional Staff, ۳۱(۲), pp. ۱۵۵-۱۶۸.
- ۵- زارعی متین، حسن و احمدی، فریدون (۱۳۸۸). نقش دانشگاه در توسعه رفتار شهروندی سازمانی. مدیریت در دانشگاه اسلامی. شماره ۴۱. سال سیزدهم، شماره ۱
- ۶- شاطری، کریم (۱۳۸۸). ارزیابی رفتار شهروندی سازمانی کارشناسان دانشگاه تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی. دانشگاه تهران
- ۷- سبحانی نژاد، مهدی؛ یوزباشی، علیرضا؛ شاطری، کریم (۱۳۸۹). رفتار شهروندی سازمانی (مبانی نظری، همبسته ها، ابزارهای سنجش)، تهران: نشر یسطرون
- ۸- رضائیان، علی (۱۳۹۴). مبانی مدیریت و رفتار سازمانی، انتشارات سمت.
- ۹- دهقان، بمانعلی (۱۳۸۱). «عدالت و برابری در سیره علوی»، مجموعه مقالات همایش رفتارشناسی علوی در گستره مدیریت تهران، دانشگاه شاهد.
- ۱۰- پورعزت، علی اصغر (۱۳۸۲). «طراحی سیستم خط مشی گذاری، برای تحقق عدالت اجتماعی بر مبنای حکومت حق مدار علوی»، تهران، رساله ی دکتری، دانشگاه تربیت مدرس.

- ۱۱- دهقان، بمانعلی (۱۳۸۱). «عدالت و برابری در سیره علوی»، مجموعه مقالات همایش رفتارشناسی علوی در گستره مدیریت تهران، دانشگاه شاهد.
- ۱۲- فتاحی، مهدی. اعظمی، امیر (۱۳۸۸). رفتار شهروندی سازمانی: بیان تعاریف، عوامل ایجاد کننده، پیامدها و ارائه یک مدل اولیه. *اولین کنفرانس ملی مدیریت رفتار شهروندی سازمانی*. دانشکده مدیریت دانشگاه تهران
- ۱۳- رامین مهر، حمید. هادیزاده، اکرم. احمدی، ایمان (۱۳۸۸). "بررسی رابطه بین ادراک از عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی. مورد مطالعه (شرکت ملی پخش فراورده های نفتی ستاد تهران)"، پژوهش نامه مدیریت تحول. سال اول، شماره ۲.
- ۱۴- جمشیدی، م (۱۳۸۰). *نظریه عدالت از دیدگاه فارابی، امام خمینی و شهید صدر، معاونت پژوهشی انتشارات پژوهشکده امام خمینی و انقلاب اسلامی، تهران*.
- ۱۵-Greenberg, J (۱۹۹۰). "Organizational justice: yesterday, today, and tomorrow". *Journal of Management*. ۱۶:۳۹۹-۴۳۲.
- ۱۶-Brashear, T., Brooks, C., & Boles, J. (۲۰۰۴). Distributive and procedural justice in a sales force context: Scale development and validation. *Journal of Business Research*, ۵۷, ۸۶-۹۳.
- ۱۷- رضائیان، علی (۱۳۹۴). مبانی مدیریت و رفتار سازمانی، انتشارات سمت.
- ۱۸-Ambrose, M. L., Seabright, M. A., & Schminke, M. (۲۰۰۲). Sabotage in the workplace: The organizational injustice. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, ۸۹, ۹۴۷- role of ۹۶۵.
- ۱۹-Scandura, T.A (۱۹۹۹). "Rethinking Leader-Member Exchange: an Organizational Justice Perspective", *Leadership Quarterly*, Vol ۱۰, pp: ۲۵-۴۰.
- ۲۰- Charash, V. C & Spector, P.E (۲۰۰۱). "The Role of Justice in Organizations. A Meta- Analysis", *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, ۸۶, ۲۷۸-۲۳۲.
- ۲۱- سبحانی نژاد، مهدی؛ یوزباشی، علیرضا؛ شاطری، کریم (۱۳۸۹). رفتار شهروندی سازمانی (مبانی نظری، همبسته ها، ابزارهای سنجش)، تهران: نشر یسطرون.
- ۲۲- مقیمی، سید محمد (۱۳۸۴). رفتار شهروندی سازمانی از تئوری تا عمل. فرهنگ مدیریت، سال سوم، شماره یازدهم: صص ۱۹-۴۸.
- ۲۳-Alicia, S. M. (۲۰۰۸). Matching ethical work climate to in-role and extra role behaviors in a collective work setting, *Journal of Business Ethics*, ۷۹, ۴۳-۵۵.
- ۲۴-Hossam, M. Abu Elanain. (۲۰۰۸). An investigation of the relationship of openness to experience and organizational citizenship, *Juornal of American Academy of Business*, ۱۳, ۱, ۷۲-۷۸.
- ۲۵-Jung, Joo Y. and Hong, Soonkwan. (۲۰۰۸). *Organizational citizenship behavior (OCB). TQM and performance at the maquiladora*, *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol ۲۵ NO. ۸, PP. ۷۹۳. ۸۰۸.
- ۲۶- ایبلی، خدایار؛ شاطری، کریم؛ یوزباشی، علیرضا؛ فرجی ده سرخی، حاتم (۱۳۸۷). رفتار شهروندی سازمانی: ویژگی ها، ابعاد، متغیر های پیش شرط و پیامدها: مجموعه مقالات اولین کنفرانس رفتار شهروندی سازمانی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران.
- ۲۷- حسن زاده ثمرین، تورج؛ سفیدکار، سپیده (۱۳۹۳). بررسی رابطه بین فضیلت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی، فصلنامه علمی و پژوهشی مطالعات مدیریت، سال بیست و سوم، شماره ۷۶، صص ۱۴۱-۱۵۵.
- ۲۸- عسکریان، مصطفی؛ طاهری عطار، فتانه (۱۳۹۱). فرهنگ سازمانی و نقش آن در شکل گیری رفتار شهروندی سازمانی از دیدگاه کارشناسان حوزه ستادی وزارت آموزش و پرورش، فصلنامه علمی و پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزش، سال سوم، شماره ۲، صص ۲۱-۴۳.

- ۲۹- رامین مهر، حمید. هادیزاده، اکرم. احمدی، ایمان (۱۳۸۸). "بررسی رابطه بین ادراک از عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی. مورد مطالعه (شرکت ملی پخش فراورده های نفتی ستاد تهران)"، پژوهش نامه مدیریت تحول. سال اول، شماره ۲.
- ۳۰- شهر آئنی، سید احسان. (۱۳۹۵). بررسی رابطه بین عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شهرداری منطقه ۱۳ تهران، کنفرانس بین المللی مدیریت و اقتصاد در قرن ۲۱.
- ۳۱- فتاحی، مهدی (۱۳۸۶). بررسی اثرات معنویت کاری بر رفتارهای شهروندی سازمانی و ارتباط آن با وفاداری مشتری و کیفیت خدمات در سازمان تامین اجتماعی. پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران.
- ۳۲- شهر آئنی، سید احسان. (۱۳۹۵). بررسی رابطه بین عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شهرداری منطقه ۱۳ تهران، کنفرانس بین المللی مدیریت و اقتصاد در قرن ۲۱.
- ۳۳- Nadiri, H. Tanova, C (۲۰۱۰). An investigation of the role of justice in turnover intentions, job satisfaction, and organizational citizenship behavior in hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*. Vol. ۲۹. Pp. ۳۳-۴۱
- ۳۴- Yılmaz, K & Tasdan, M (۲۰۰۹). Organizational citizenship and organizational justice in Turkish primary schools, *Journal of Educational Administration*, ۴۷(۱), pp. ۱۰۸-۱۲۶
- ۳۵- Asgari, A. Silong, A, D. Ahmad, Aminah. A. S., Bahaman (۲۰۰۸). The Relationship between Transformational Leadership Behaviors, Leader-Member Exchange and Organizational Citizenship Behaviors. *European Journal of Social Sciences* – ۶(۴)
- ۳۶- فتاحی، مهدی. اعظمی، امیر (۱۳۸۸). رفتار شهروندی سازمانی: بیان تعاریف، عوامل ایجاد کننده، پیامدها و ارائه یک مدل اولیه. / اولین کنفرانس ملی مدیریت رفتار شهروندی سازمانی. دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.
- ۳۷- Abu E, Hossam M (۲۰۰۸). An investigation of the relationship of openness to experience and organizational citizenship behavior, *Journal of American academy of business*, ۱۳(۱), ۷۲-۷۸.
- ۳۸- Fournier, W. H. (۲۰۰۸); "Communication Satisfaction, Interactional Justice, and Organizational Citizenship Behaviors: Staff Perceptions in a University Environment", A dissertation Doctor of Philosophy. The faculty of the Scripps College of Communication of Ohio University.