

اثرات تنش و رابطه رهبر-پیرو در رابطه عدالت سازمانی با رضایت شغلی و تعهد (مطالعه موردی دانشگاه لرستان)

رسول دانش قلیچ خانی^۱، محمد حکاک^۲، علی اکبر فرهنگی^۳

^۱ دانشجوی دکتری مدیریت رفتار دانشگاه لرستان

^۲ استادیار دانشگاه لرستان

^۳ استاد دانشگاه تهران

نام و نشانی ایمیل نویسنده مسئول:

رسول دانش قلیچ خانی

rasouldanesh2020@gmail.com

چکیده

هدف این تحقیق کمی بررسی اثرات تنش ادراک شده و LMX در رابطه عدالت سازمانی با رضایت شغلی و تعهد میباشد. این تحقیق از نوع پیمایشی می باشد. به منظور تجزیه و تحلیل داده ها، روش تجلیل عاملی تاییدی و مدلسازی معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزارهای آموس و اس پی اس اس مورد استفاده قرار گرفته است. جامعه آماری تحقیق شامل کارکنان دانشگاه لرستان بوده که بر اساس روش نمونه گیری تصادفی تعداد ۱۵۲ نفر انتخاب گردیدند. ۱ هزار گردآوری داده ها، پرسشنامه بوده که روایی آن از طریق بررسی نظر گروه خبره و پایایی آن با استفاده از روش آلفای کرونباخ مورد بررسی قرار گرفته است. نتیجه حاکی است که تنش و LMX بصورت میانجی نسبی در رابطه میان مولفه های عدالت و پیامد های رضایت شغلی و تعهد دخالت دارند.

واژگان کلیدی: تنش، رهبر-پیرو، عدالت، رضایت شغلی، LMX

مقدمه

سازمانها تلاش زیادی برای کارآیی و ثمر بخشی برای بهبود و ارتقا موقعیت رقابتی خود می نمایند. با توجه به این موضوع، دانشمندان سازمان و مدیریت، عوامل مختلفی نظیر عملکرد کارکنان، رضایت شغلی، تعهد سازمانی، احساس عاطفی مثبت و سایر عوامل کلیدی کسب و کار را شناسایی کرده اند که میتواند موجب بهبود عملکرد کارکنان شوند. این مطلب محقق شده است که فهم رفتار کارکنان تحت محیط های کاری مختلف و شرایط اجتماعی، مدیران را قادر به شناسایی و پرورش رفتار های مطلوب میکند.

عدالت سازمانی، مفهومی که بوسیله گرینبرگ^۱ (۱۹۸۷) [1] معرفی گردید و اشاره به ادراک انصاف در محیط کار دارد. پیچیدگی مفهوم عدالت سازمانی سالیان درازی به طول انجامید از مفهومی دو بعدی در دهه ۱۹۷۰، به مفهومی سه بعدی در دهه ۱۹۸۰ و نهایتاً به مفهومی چهار بعدی در دهه ۱۹۹۰ (کولکویت و شاول^۲ ۲۰۰۵) [2]. امروزه دانشمندان عموماً "معتقدند که عدالت سازمانی دارای چهار بعد است.

۱- مفهوم عدالت و توسعه تاریخی آن

تئوری عدالت سازمانی یک چارچوب برای درک نگرش های افراد نسبت به کار، رفتار های کاری و عملکرد شغلی مبتنی بر ادراک انصاف در محیط کاری فراهم میکند (کولکویت^۲ و دیگران ۲۰۰۱، کروپانزانو و گرینبرگ^۳ ۱۹۹۷).

در طی چند دهه اخیر مفهوم عدالت از یک سازه تک بعدی عدالت توزیعی، به سازه دو بعدی مشتمل بر عدالت توزیعی و رویه ای، به یک سازه سه بعدی شامل عدالت توزیعی، عدالت رویه ای و عدالت بین فردی و نهایتاً به سازه چهار بعدی متشکل از عدالت توزیعی، عدالت رویه ای، عدالت بین فردی و عدالت اطلاعاتی مبدل گردیده است.

عدالت توزیعی به رعایت انصاف در توزیع پاداش های یک سازمان و ارتباط آن با پیامد های فردی نظیر حقوق، مزایا و افزایش پرداخت ها اشاره دارد. توسعه مفهوم عدالت توزیعی سه دهه از دهه ۱۹۵۰ تا دهه ۱۹۷۰ ادامه داشت، در سال ۱۹۴۹ با معرفی^۴ محرومیت نسبی (استافر، ساچمن، دوینی و ویلیامز بنقل از کولکویت، گرینبرگ و زاپاتا-فلن ۲۰۰۵) [5] با توجه به عدم رعایت عدالت در سیستم ترفیع ارتش ایالات متحده امریکا طول کشید.

استافر و دیگران بیان کرده اند که عکس العمل افراد به پیامد ها تنها به پیامد های دیکته شده از طرف سیستم متکی نبود بلکه افراد پیامد های حاصله برای خود را با پیامد های افراد برگزیده مقایسه می کردند این فرایند مقایسه اجتماعی موجبات توسعه عدالت توزیعی را توسط هومنز^۵ (۱۹۶۱، بنقل از کولکویت، گرینبرگ و زاپاتا-فلن ۲۰۰۵) موجب گردید.

مفهوم عدالت توزیعی در نظر هومنز اشعار دارد که

۱- عمل هر فردی از فعالیت های حداقل یک از افراد دیگر تاثیر می پذیرد.

۲- درک عدالت توزیعی ماهیت ذهنی دارد.

بلا^۶ (۱۹۶۵) [6] این مفاهیم را در تئوری تعامل اجتماعی سازمان ارائه داد، همانطور که او بعداً بیان نمود دو نوع از تعاملات مشتمل بر تعاملات اقتصادی و تعاملات اجتماعی را میتوان تشخیص داد. بلا پیشنهاد داد که همکاری بین افراد بصورت متقابل توسعه مییابد البته ضرورتاً بصورت همزمان نمی باشد.

آدامز^۷ (۱۹۶۵) [7] تئوری برابری را معرفی کرد که در آن تعاملات اجتماعی یا اعمال متقابل در یک تساوی یا در یک نسبت از ستاده به داده ارزیابی میشوند.

² -Colquitt

³ - Crepanzano & Greenberg

⁴ -Stoufer, Suchman, Devinney & Williams cited by Colquitt, Greenberg & Zapata-Phelen

⁵ -Homans

⁶ -Blaw

⁷ -Adams

اگر یک فرد در می یافت که نسبت ستاده به داده او (برای مثال جبران خدمات) با دیگران متفاوت است فارغ از اینکه کمتر یا بیشتر باشد او عدالت توزیعی را تجربه کرده بود. بر خلاف هومنز، ادمز بر مسئله پیامد های ناشی از بیعدالتی در محیط کار تمرکز داشت. تئوری آدامز پیش بینی تنظیم رفتار افراد توسط یکدیگر را میکند (برای مثال، خروج از ارتباط سطح عملکرد را تغییر میدهد) و یا تنظیمات شناختی (برای مثال با تغییر افراد مرجع نسبت برابری تغییر میکند) برای برگشت به حالت تعادل برابر که در موقعیت اولیه درک میشود.

شارحان اولیه تئوری برابری، در چندین زمینه روش شناسی آنرا نقد کردند مشتمل بر:

۱-ابهام در تعاریف ستاده ها و داده ها

۲-انتخاب معیارهای غیر واضح و نا مشخص برای ارجاع به دیگران

۳-قابلیت آزمایش (کولکویت، گرینبرگ و زاپاتا-فلن، ۲۰۰۵).

مطالعات اخیر نیز دغدغه هایی در باره قابلیت پیش بینی کنندگی تئوری برابری عنوان کرده اند (برن و کروپانزانو^۱ ۲۰۰۱) [8]. بر خلاف این اعتقادات، تئوری برابری بطور عمده ای در ادبیات عدالت بخاطر جلب توجه دانشمندان به مفهوم عدالت در محیط کاری مطرح بوده است.

ادبیات عدالت توزیعی تمرکز بر تعاملات اجتماعی بین کارکنان بوده است. همچنانکه توسعه عدالت سازمانی به پیش میرفت محققان شروع به نظاره نوع دیگری از ارتباط در سازمان کردند تعامل اجتماعی بین کارکنان و سازمان سر آغازی برای توجه به عدالت رویه ای شد.

عدالت رویه ای به رعایت انصاف در سیاست های رسمی سازمانی اشاره دارد و رویه هایی که پیامد های سازمانی را مشخص میکنند. توسعه مفهوم عدالت رویه ای ۲۰ سال به طول انجامید از ۱۹۷۵ تا ۱۹۹۵ (کولکویت، گرینبرگ و زاپاتا-فلن، ۲۰۰۵) و تیبال و واکر^۲ (۱۹۷۵) [9] آغازه نشر یک تحقیق تطبیقی نمودند.

در این کار تیبال و واکر سیستم حقوقی (مورد استفاده در آمریکا و بریتانیا) را با سیستم حقوقی اروپا مقایسه کردند و دریافتند که سیستم حقوقی آمریکا عادلانه تر از سیستم حقوقی اروپا است.

تفاوت این دو سیستم عبارتست از اینکه در سیستم حقوقی آمریکا، قاضی ارائه شواهد (رویه) را کنترل نمیکند

در حالیکه در سیستم حقوقی اروپا قاضی هم بررسی شواهد و هم تصمیم گیری (پیامد و رویه) را کنترل میکند، تیبال و واکر بعداً دریافتند که افراد از احکام دادگاه های آمریکا رضایت بیشتری دارند حتی وقتی که احکام صادره مطلوب آنها نیستند. مقایسه این سیستم با سیستم حقوقی اروپا که عدالت رویه ای از اثرات پیامد ها مستقل بود. نویسندگان نتیجه گرفتند که ارزیابی فرد از عدالت رویه ای منوط به اینکه فرد فرصت کنترل رویه (صدا^۳) را داشته باشد، میگردد. این مدل از عدالت، مدل ابزاری یا مدل نفع شخصی نام گرفته است.

در مقاله بعدی تیبال و واکر (۱۹۷۸) بین کنترل فرایند و کنترل تصمیم تفکیک قائل شدند. کنترل فرایند به کنترل مباحثه در حین گسترش و انتخاب اطلاعات مرتبط در یک بحث پیش می آید اشاره دارد. کنترل تصمیم به موقعیتی اشاره میکند که بطور یکجانبه تصمیم گیری بر اساس نتایج بحث اتخاذ میشود. نویسندگان پیشنهاد میدهند که یک تصمیم بهینه دعوی حقوقی اگر طرفین کنترل فرایند را داشته و طرف ثالث بیطرفی کنترل تصمیم را در دست داشته باشد میتواند حاصل آید. این سیستمی است که در حقوق آمریکا به آن عمل میشود (تیبال و واکر ۱۹۷۸). یک وکیل دعوی را مطرح و استدلال میکند و یک قاضی تصمیم گیری می کند. در ادبیات عدالت سازمانی، کنترل فرایند و کنترل تصمیم با صدا و انتخاب قابل تعویض هستند (کولکویت، گرینبرگ و زاپاتا-فلن، ۲۰۰۵).

کنترل فرایند، بهر حال یکی از لوازمات کلیدی برای عدالت رویه ای است و اساس یک معیار مشخص برای یک رویه منصفانه را تشکیل میدهد.

لوونتال^۴ (۱۹۸۰) [11] شش قاعده مشخص برای یک رویه منصفانه را اعلام کرد.

۱-سازگاری: کاربرد یکسان رویه ها و خط مشی ها برای همه کارکنان در همه زمانها میباشد.

¹-Byrne & Crepazano

²-Thibault & Walker

³-Voice

⁴-Leventhal

۲- جلوگیری از تبعیض: باید از تبعیض توسط تصمیم گیران جلوگیری کرد.

۳- دقت: رویه ها و خط مشی ها باید به نتایج صحیح منجر شوند.

۴- قابلیت تصحیح: اصلاح رویه ها و خط مشی ها برای از اشتباهات ممکن باید مقدور باشد.

۵- نماینده بودن: رویه ها و خط مشی ها باید انعکاس دغدغه ها و نظر گاه گروه های مختلفی که تحت تاثیر تصمیم قرار می گیرند باشند.

۶- اخلاقی بودن: پیامد رویه ها و خط مشی ها باید در انسجام با استانداردهای اخلاقی مقبول سازمانی باشد.

گرینبرگ و فولگر (۱۹۸۳) [12] مفهوم کنترل فرایند و قواعد ششگانه لوونتال از فرایند منصفانه را بمنظور توسعه صدا در کنترل فرایند وحدت بخشیدند.

عدالت رویه ای همراه با عدالت توزیعی، مدل دو بعدی عدالت سازمانی را تشکیل میدهد و مدل استاندارد برای مطالعات بعدی عدالت گردید.

گرینبرگ (۱۹۸۶) قواعد لوونتال (۱۹۸۰) را در یک تحقیق میدانی تأیید کرد و نشان داد که کارکنان بین عدالت توزیعی و رویه ای تمایز قائل میشوند (کولکویت، گرینبرگ و زاپاتا-فلن، ۲۰۰۵).

متعاقباً الکساندر و رودمن (۱۹۸۰) دو بعد عدالت در پیامدهای مختلف نگرشی نظیر رضایت شغلی، تمایل به جابجایی، اعتماد و تنش را ارتباط دادند. مطالعات بعدی نشان داد که عدالت توزیعی به سطح ارزیابی فرد و پیش بینی پیامدهای فردی نظیر رضایت از پرداخت مرتبط است، در حالیکه عدالت رویه ای با ارزیابی سطح سازمانی و پیش بینی پیامدهای سازمانی مانند تعهد مرتبط است (فولگر و کونوفسکی ۱۹۸۹) [14]، مک فارلین و سوئینی ۱۹۹۲ [15].

ضمن پیشرفت عدالت سازمانی، دانشمندان تشخیص دادند که مدل دو عاملی عدالت فقط بر پیامدها و رویه ها متمرکز است و از اثرات جنبه های مهم دیگر تغییرات اجتماعی در درون سازمان یعنی رفتار بین فردی غفلت ورزیده است. بیز و موآک (۱۹۸۶) [15] در اثر گذاری کیفیت رفتار بین فردی بر ارزیابی انصاف در سازمان بحث کردند و مفهوم عدالت بین فردی را معرفی کردند.

عدالت تعاملی به رفتاری بین فردی کارکنان با تصمیم گیران در پیاده سازی رویه ها و خط مشی های سازمانی اشاره دارد. گسترش مفهوم عدالت بین فردی حدوداً در بین سالهای ۱۹۸۶ و ۲۰۰۴ در جریان بود (کولکویت، گرینبرگ و زاپاتا-فلن، ۲۰۰۵). بیز و موآک (۱۹۸۶) پیشنهاد کردند که رفتار بین فردی از نظر مفهومی با عمل پیاده کردن رویه ها متمایز است، یعنی عدالت بین فردی و عدالت رویه ای دو مفهوم جداگانه هستند. نویسندگان بعداً "پیشنهاد نمودند که عدالت تعاملی در حله نخست بر پیامدهای فردی اثرگذار است (نگرشها و رفتارها)، در حالیکه عدالت رویه ای بر پیامدهای سازمانی اثر گذار است با توسعه مفهوم در طی زمان چهار معیار ارتباطی برای رفتار بین فردی منصفانه بشرح زیر شناسایی شدند.

۱- حق گوئی^۵

۲- توجیه^۶

۳- احترام^۷

۴- برازندگی^۸

مطالعات متعاقب عدالت تعاملی را به هر دو پیامدهای رفتاری و نگرشی ارتباط داد (بیز و شاپیرو^۹ ۱۹۸۷ [17]، مورمن ۱۹۹۱ [18]. لیکن اغلب محققان عدالت یکپارچه سازی عدالت تعاملی و عدالت رویه ای را در مطالعات تجربی خود برگزیدند. با وجود این، مباحثات بین دانشمندان در مورد عدالت تعاملی تا اواخر ۱۹۹۰ ادامه داشت (کولکویت، گرینبرگ و زاپاتا-فلن، ۲۰۰۵).

1- Folger

2- Alexander & Ruderman

3- Konovsky

4- Bies & Moag

5- Truthfulness

6- Justification

7- Respect

8- Propriety

9- Shapiro

گرینبرگ (۱۹۹۳) [19] پیشنهاد کرد که عدالت تعاملی به دو مفهوم متمایز تقسیم گردد، عدالت تعاملی و عدالت اطلاعاتی، عدالت تعاملی، جنبه اجتماعی عدالت توزیعی و قواعد احترام و برابری و بیز و مواک را یکپارچه میکند. در حالیکه عدالت اطلاعاتی به جنبه اجتماعی عدالت رویه ای اشاره دارد و قواعد حق گوئی و توجیه را یکپارچه میسازد، بعلاوه بیز (۲۰۰۱) [21] برای جدا سازی عدالت تعاملی و عدالت رویه ای بحث میکند.

در همین سال ما شاهد دو بررسی مهم فرا تحلیلی در ادبیات عدالت بودیم بررسی کوهن، چاراش و اسپکتور (۲۰۰۱) [21] از جدا سازی عدالت تعاملی و عدالت رویه ای حمایت کرد و بررسی کولکویت و دیگران (۲۰۰۱) لزوم جدا سازی بیشتر عدالت تعاملی را به عدالت بین فردی و عدالت اطلاعاتی پیشنهاد داد.

همچنین در همین سال کولکویت (۲۰۰۱) چارچوبی از سازه عدالت را متشکل از ۴ بعد متمایز توزیعی، رویه ای، بین فردی و عدالت اطلاعاتی را پیشنهاد داد.

آزمایش هر چهار بعد از عدالت در دو عرصه تحقیق آزمایشگاهی و مطالعات میدانی انجام گردید و کولکویت از اعتبار پیشگویانه عدالت چهار بعدی حمایت نمود.

بطور خلاصه عدالت توزیعی، انصاف در پیامد های تصمیم برای تخصیص منابع مبتنی بر کیفیت، برابری و یا نیاز است (آدامز، ۱۹۶۵). عدالت رویه ای انصاف درک شده از رویه ها و خط مشی ها می باشد که برای تعیین پیامد ها بکار میرود، حق صحبت برای دفاع^۲، کنترل رویه و قاعده انصاف لوونتال به مفاهیم عدالت رویه ای متکی است (لوونتال، ۱۹۸۰؛ تیبات و واکر ۱۹۷۵). عدالت بین فردی، انصاف درک شده ای است از روابط اجتماعی که بوسیله رفتار احترام آمیز و با وقار تصمیم گیرندگان شکل میگیرد (بیز و مواک ۱۹۸۶، گرینبرگ ۱۹۹۳).

عدالت اطلاعاتی، انصاف درک شده ای است از روابط اجتماعی که بوسیله توضیحات کافی و صادقانه تصمیم گیران شکل میگیرد (بیز و مواک ۱۹۸۶، گرینبرگ ۱۹۹۳).

این چهار بعد عدالت سازمانی باتفاق، یک اندازه گیری جامع از ادراک کارکنان از انصاف در محسب کار را ایجاد نموده و پیش بینی میکند که چه پیامد های سازمانی از انصاف یا بی انصافی درک شده تاثیر می پذیرند. اخیراً برخی از دانشمندان موضوع عدالت به مقایسه عدالت رویه ای و عدالت تعاملی بوسیله مواجهه دادن محتوای عدالت با منابع عدالت پرداخته اند.

یک شاخه از تحقیقات، عدالت رویه ای و تعاملی با منشا نظارتی و یا سازمانی را بررسی میکند، و شاخه دیگر نسخه های رسمی و غیر رسمی این دو بعد عدالت را بررسی میکند (مدل چهار بعدی، کولکویت، گرینبرگ و زاپاتا-فلن، ۲۰۰۵). در این مطالعه از سازه چهار بعدی که بوسیله کولکویت (۲۰۰۱) برای بررسی تحقیق اثرات متغیر های میانجی، تنش ادراک شده و LMX بر روی پیامد ها و عدالت سازمانی استفاده شده است.

۲- توسعه مفهوم تئوریک عدالت سازمانی

دانشمندان دلایلی که افراد چنان ارزش زیادی به عدالت میدهند و اینکه چگونه قضاوت در باره عدالت شکل می گیرد را طی تئوری های مختلفی آزمایش و به توضیح اثرات عدالت در سازمانها پرداخته اند.

کولکویت، گرینبرگ و زاپاتا-فلن (۲۰۰۵) این تئوریه را در سه دسته طبقه بندی کرده اند.

۱- مفهوم سازی ذهنی (برای مثال تئوری شناختی ارجاعی و تئوری انصاف)

۲- مفهوم سازی گروه گرا (برای مثال تئوری مدل ارزش گروه، تئوری مدل ارتباطی و تئوری مدل مشارکت گروهی).

۳- مفهوم سازی هیوریستیک (برای مثال تئوری هیوریستیک انصاف و تئوری مدیریت عدم اطمینان)

در ۱۹۸۶ فلوگر تئوری شناختی ارجاعی (RCT) را ارائه کرد. این تئوری فرض مینماید که فرد در مواجهه با محرومیت نسبی، عصبانی و خشمگین میشود. درجه خشم به سه شرط بستگی دارد.

۱- پیامد حاصله

۲- امید برای پیامد آینده

۳- توجیه

¹ - Cohen, Charash & Spector

² - Voice

پیامد بزرگ، امید اندک به آینده و توجیه اندک در مورد رویداد، احساس خشم را در فرد حداکثر میسازد (کولکویت، گرینبرگ و زاپاتا-فلن، ۲۰۰۵). اثرات این سه مولفه RCT بوسیله چندین مطالعه تجربی در محیط آزمایشگاهی به تأیید رسیده است (کولکویت، گرینبرگ و زاپاتا-فلن، ۲۰۰۵).

بعنوان یک اصلاح در ترمینولوژی RCT، فلوگر و کروپانزو (۲۰۰۱) [22] تئوری انصاف^۱ را ارائه دادند، این تئوری بر تفکر ذهنی فرد و قتیکه مواجه با یک رویداد منفی یا یک رفتار غیر منصفانه میشود تمرکز دارد. بخصوص تئوری انصاف فرض میکند که کارکنان با سه پرسش ذهنی وقتی را که تصمیم گیرندگان (مدیران، ناظران) مسئول رفتار غیر منصفانه هستند تعیین می کنند.

۱- آیا بهتر است ساکت باشم پیامد تغییر کند؟

۲- آیا تصمیم گیرندگان میتوانند متفاوت رفتار کنند؟

۳- آیا باید تصمیم گیرندگان متفاوت عمل میکردند؟

نتایج چندین مطالعه تجربی اعتبار تئوری انصاف را تأیید کرده است (کولکویت، گرینبرگ و زاپاتا-فلن، ۲۰۰۵).

لیند و تیلور^۲ (۱۹۸۸) [23] تئوری مدل ارزش گروه را ارائه داده اند مبتنی بر مشاهدات تیبال و واکر (۱۹۷۵) در مدل ابزاری از عدالت که در توضیح اثرات مشاهده شده عدالت شکست خورده بود، بجای نسبت دادن درک انصاف تنها به نفع شخصی اقتصادی فردی، تئوری مدل ارزش گروه، اهمیت عضویت در گروه و موقعیت فرد در گروه حین تعاملات بین گروه برجسته می کند. این مدل پیشنهاد میدهد که ارزش گروه عامل انصاف درک شده در سازمان است، بنابراین ۴، معیار ارتباطی رفتار بین فردی انصاف مشتمل بر حق گویی، توجیه، احترام و برابری منجر به ادراک انصاف میشوند زیرا که آنها دو باره ارزش گروه را تأیید می کنند (کولکویت، گرینبرگ و زاپاتا-فلن، ۲۰۰۵).

بعدا^۳ تیلور جلوگیری از تبعیض، بخشندگی و عدالت بین فردی را بعنوان سه معیار عدالت که برای تأیید مجدد ارزش گروه مهم هستند را معرفی کرد.

تیلور و لیند (۱۹۹۲) [24] مدل ارتباطی را ارائه دادند در این مدل، آنها بر مشروعیت قدرت در سازمان تأکید کردند که سه معیار عدالت در مدل ارزش گروه^۴ بر نگرش کارکنان از مشروعیت قدرت تأثیر گذار است. این مدل و مدل ارزش گروه بسیار شبیه یکدیگرند و بجای یکدیگر در مطالعات تجربی مختلفی بکار گرفته شده اند.

مدل مشارکت گروه^۵ تیلور و بلیدر^۵ (۲۰۰۰) [25] کوششی برای توضیح اثرات رفتاری عدالت است (چه چیزی موجب مشارکت کارکنان در گروه میشود؟) از انجائیکه این تئوری نسبتاً جدید است مطالعات بیشتری لازم است انجام گیرد تا اعتبار آن تأمین گردد (کولکویت، گرینبرگ و زاپاتا-فلن، ۲۰۰۵).

مدل اکتشافی^۶ انصاف بوسیله لیند، کیولیک، آمبورس و دورا پارک^۶ (۱۹۹۳) [26] ارائه گردید این مدل بیان میکند که کارکنان از یک درک انصاف برای تعیین اینکه آیا آنها باید دستورات مدیران را بپذیرند یا نه؟ استفاده می کنند اگر کارکنان احساس کنند که مدیران با آنها صادقانه و مطابق انصاف در گذشته عمل کرده اند آنگاه رغبت بیشتری به پذیرش دستورات جدید مدیران بدون ترس از بهره کشی توسط آنها نشان میدهند.

تئوری مدیریت عدم اطمینان، بوسیله لیند و ون دن باس^۸ (۲۰۰۲) [27] تئوری اکتشافی انصاف را توسعه داد این تئوری از اینکه اعتماد میتواند با عدم اطمینان سازگار گردد دفاع میکند. این عمل میتواند با یا بدون نقش مدیران صورت پذیرد.

کارکنان میتوانند از انصاف برای کاهش عدم اطمینان در فضای اعتماد متقابل به مدیران در سایر موقعیت ها بدون مشارکت مدیران استفاده نمایند (کولکویت، گرینبرگ و زاپاتا-فلن، ۲۰۰۵).

¹ -Fairness Model

² -Lind & Tyler

³ -Group Value Model

⁴ - Group Engagement Model

⁵ -Tyler & Blader

⁶ - Huristic Model

⁷ - Lind, Kulik, Amborse & Devera Park

⁸ -Van den bos

لاک^۱ (۲۰۰۳) [28] پیشنهاد کرد که عدالت بر حسب ماهیتش متشکل از دو مولفه متمایز است شناخت و عمل. با شناخت، یک فرد در هنگام انجام فعالیت های مرتبط دائماً استدلال میکند. در عمل، یک فرد مبتنی بر دانش خود که آنچه را استحقاقش را دارد بدست می آورد اقدام می نماید.

بنابراین عدالت در سازمان میتواند بعنوان قضاوت عینی از نقش افراد و همینطور عمل آنها، مبتنی بر اینکه هر فرد استحقاق چه چیزی را دارد بکار گرفته شود (لاک ۲۰۰۳: ۴۴۲).

۳- پیامد های عدالت در سازمان

دلایل زیادی وجود دارد که چرا مفهوم عدالت اینقدر برای کارکنان در سازمانها اهمیت دارد. در سطح فردی، انصاف نیازهای فردی نظیر کنترل، احترام بخود، حس تعلق و الزامات اخلاقی را ارضا میکند. در سطح سازمانی، مشروعیت مدیریت را فراهم میکند بنابراین رفتارهای غیر کاری را کاهش داده و موجب بهبود اعتماد به مدیران میشود و ترس از استثمار را کاهش و همکاری را ترویج میکند (کولکویت، گرینبرگ و زاپاتا- فلن، ۲۰۰۵).

ابعاد مختلف مفهوم عدالت به پیامد های کلیدی سازمان نظیر رفتار شهروندی سازمانی (مورمن ۱۹۹۱)، تعهد، رضایت شغلی و اعتماد به مدیریت (الکساندر و رودمن ۱۹۸۷، فلوگر و کونوفسکی ۱۹۸۹، مک فارلین و سوئینی ۱۹۹۲)، تعامل رهبر و پیرو^۲ (LM) و حمایت سازمانی ادراک شده^۳ (POS) (مسترسون، لوئیس، گلدمن و تیلور ۲۰۰۴) [29] و عملکرد شغلی، ارزیابی مطلوب از نظارت و اعتماد (کوهن-چاراش و اسپکتور ۲۰۰۱؛ کولکویت و دیگران ۲۰۰۴) ارتباط می یابد.

برعکس، رفتار غیر منصفانه ادراک شده، نشان داده است که به رفتار ضد تولیدی مانند دزدی (گرینبرگ ۱۹۹۰ [30])، خرابکاری، تمایل به خروج و رفتار ضد اجتماعی (آمبورس و دیگران ۲۰۰۲ [31])، گرینبرگ ۱۹۹۷ [32]، گرینبرگ و لیند ۲۰۰۰ [33]، هنله ۲۰۰۵ [34]) منجر میشود.

مطالعات اخیر عدالت سازمانی نقطه تمرکزش را از نگرش های فردی و پیامد های رفتاری اشاره شده در بالا به سمت سلامت فیزیکی افراد و واکنش های روان تنی معروف به تنش ادراک شده یا عدم تعادل های حاصله تغییر داده است. بیعدالتی بعنوان یک عامل تنش زا رویکردی جدید در ادبیات عدالت سازمانی میباشد (جاج^۴ و کولکویت، ۲۰۰۴ [35]).

۴- مطالعه موردی:

فرضیه ها و مدل مفهومی تحقیق

مدل مفهومی و فرضیه های پژوهش بر مبنای ادبیات مروری تدوین شده است که در ذیل ۲۰ فرضیه آورده شده است:

۱. عدالت توزیعی ادراک شده بر تنش ادراک شده تأثیر منفی دارد.
۲. عدالت توزیعی ادراک شده بر رابطه رهبر و پیرو تأثیر مثبت دارد.
۳. عدالت توزیعی ادراک شده بر رضایت شغلی ادراک شده تأثیر مثبت دارد.
۴. عدالت توزیعی ادراک شده بر تعهد سازمانی تأثیر مثبت دارد.
۵. عدالت رویه ای ادراک شده بر تنش ادراک شده تأثیر منفی دارد.
۶. عدالت رویه ای ادراک شده بر رابطه رهبر و پیرو تأثیر مثبت دارد.
۷. عدالت رویه ای ادراک شده بر رضایت شغلی ادراک شده تأثیر مثبت دارد.
۸. عدالت رویه ای ادراک شده بر تعهد سازمانی تأثیر مثبت دارد.
۹. عدالت بین فردی ادراک شده بر تنش ادراک شده تأثیر منفی دارد.
۱۰. عدالت بین فردی ادراک شده بر رابطه رهبر و پیرو تأثیر مثبت دارد.
۱۱. عدالت بین فردی ادراک شده بر رضایت شغلی ادراک شده تأثیر مثبت دارد.
۱۲. عدالت بین فردی ادراک شده بر تعهد سازمانی تأثیر مثبت دارد.

¹ -Locke

² -Leader-Member Exchange

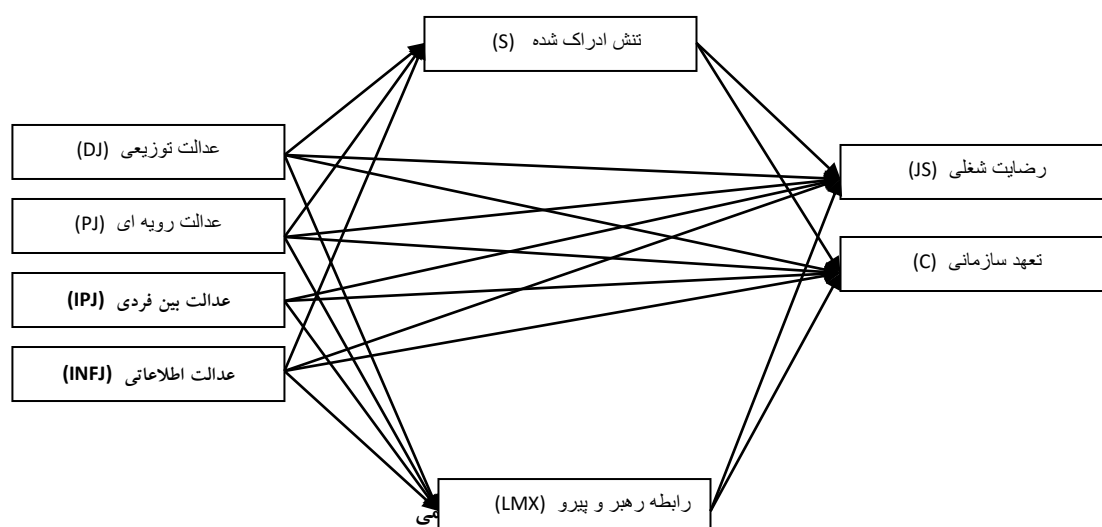
³ -Perceived Organization Support

⁴ -Masterson, Lewis, Goldman & Tyler

⁵ -Henle

⁶ Judge

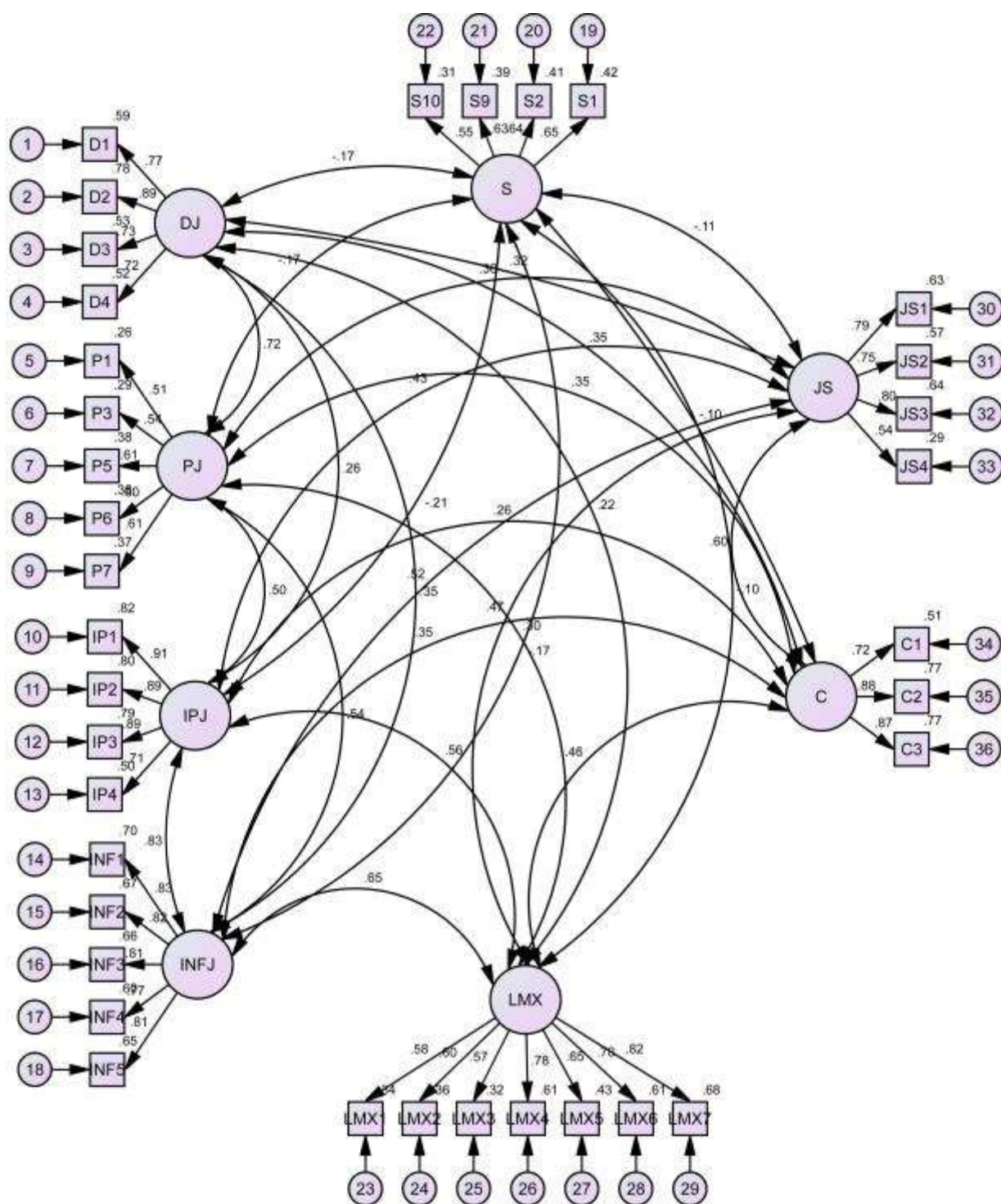
۱۳. عدالت اطلاعاتی ادراک شده بر تنش ادراک شده تأثیر منفی دارد.
 ۱۴. عدالت اطلاعاتی ادراک شده بر رابطه رهبر و پیرو تأثیر مثبت دارد.
 ۱۵. عدالت اطلاعاتی ادراک شده بر رضایت شغلی ادراک شده تأثیر مثبت دارد.
 ۱۶. عدالت اطلاعاتی ادراک شده بر تعهد سازمانی تأثیر مثبت دارد.
 ۱۷. تنش ادراک شده بر رضایت شغلی ادراک شده تأثیر منفی دارد.
 ۱۸. تنش ادراک شده بر تعهد سازمانی تأثیر منفی دارد.
 ۱۹. رابطه رهبر و پیرو بر رضایت شغلی ادراک شده تأثیر مثبت دارد.
 ۲۰. رابطه رهبر و پیرو بر تعهد سازمانی تأثیر مثبت دارد.
- با توجه به فرضیه های مطرح شده، مدل مفهومی پژوهش مطابق شکل ۱ می باشد.



۵- نتایج تحلیل داده ها

تحلیل توصیفی داده ها شامل تحلیل داده های جمعیت شناختی، آزمون روایی و پایایی ابزار اندازه گیری با استفاده از SPSS انجام شد. نتایج تحلیل داده های جمعیت شناختی نشان داد که ۵۳٫۶ درصد حجم نمونه مرد هستند. همچنین نزدیک ۳۳ درصد اعضای نمونه در حیطه سنی ۳۴-۴۱ سال قرار دارند. ۳۰٫۳ درصد بین ۳ تا ۵۰ سال سابقه کار دارند. اکثریت مشارکت کنندگان معادل ۶۶ درصد آنها متاهل بوده و نزدیک به ۸۰ درصدشان بومی اند. حدود ۵۴ درصد دارای تحصیلات کارشناسی می باشند. همچنین مقادیر بالای ۰٫۹۱ ضریب آلفای کرونباخ نشان داد که ابزار گردآوری داده ها از پایایی مناسبی برخوردار است. لازم به ذکر است که برای بهبود ضریب آلفای کرونباخ تعدادی از سوال ها جهت دستیابی به پایایی بالاتر حذف گردید.

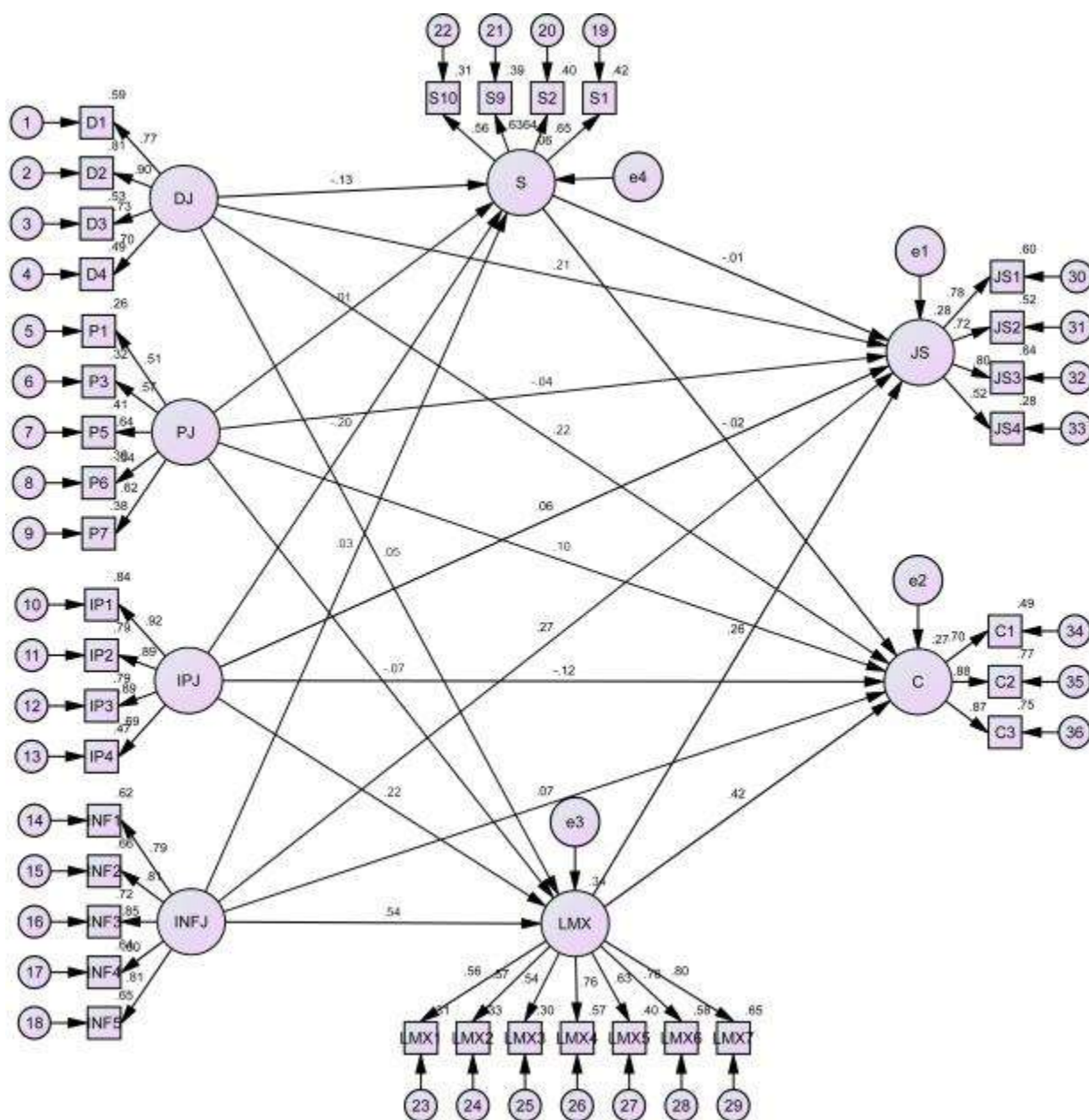
برای آزمون مدل اندازه گیری از نرم افزار آموس استفاده شد. آزمون مدل اندازه گیری در نرم افزار آموس شامل تحلیل تاییدی می باشد که به بررسی اعتبار افتراقی می پردازد. به این معنا که تا چه حد متغیرهای مشاهده شده یا گویه های پرسشنامه دقیقاً سازه مورد نظر خود را می سنجد. نتیجه ی تحلیل را در شکل ۲ مشاهده می کنید.



شکل ۲: مدل اندازه گیری

همانطور که در شکل مشاهده می شود تمام متغیرهای مکنون به همراه گویه هایشان آورده شده است. اعداد رو فلش ها بارهای عاملی را نشان میدهد. تحلیل نشان می دهد تمامی این بارهای عاملی معنادار اند. با بررسی شاخص های برازش مانند نسبت کای دو به درجه آزادی و ریشه میانگین مجذور خطای تقریب (RMSEA) میزان برازش مدل سنجیده شد. مقدار ۱٫۵ برای شاخص نسبت کای دو به درجه آزادی که حداکثر ۳ قابل قبول است نشان از برازش خوب مدل است. حداکثر مقدار ۰٫۸ برای شاخص ریشه میانگین مجذور خطای تقریب مطلوب است که برای مدل اندازه گیری ما ۰٫۰۶ برآورد شده که مقدار مناسبی است.

با توجه به فرضیات، مدل ساختاری آزمون شد. در شکل ۳ مدل آزمون شده را مشاهده می کنید.



شکل ۳: مدل ساختاری

مقدار شاخص نسبت کای دو به درجه آزادی نزدیک به ۲ برای این مدل ساختاری قابل قبول است. شاخص ریشه میانگین مجذور خطای تقریب ۰,۰۷۹ برآورد شده مقدار مناسبی است. هشت مسیر دارای بار معناداری بوده اند که در جدول ۱ مقادیر و سطح معناداری آنها آورده شد.

جدول ۱: نتایج تحلیل فرضیات

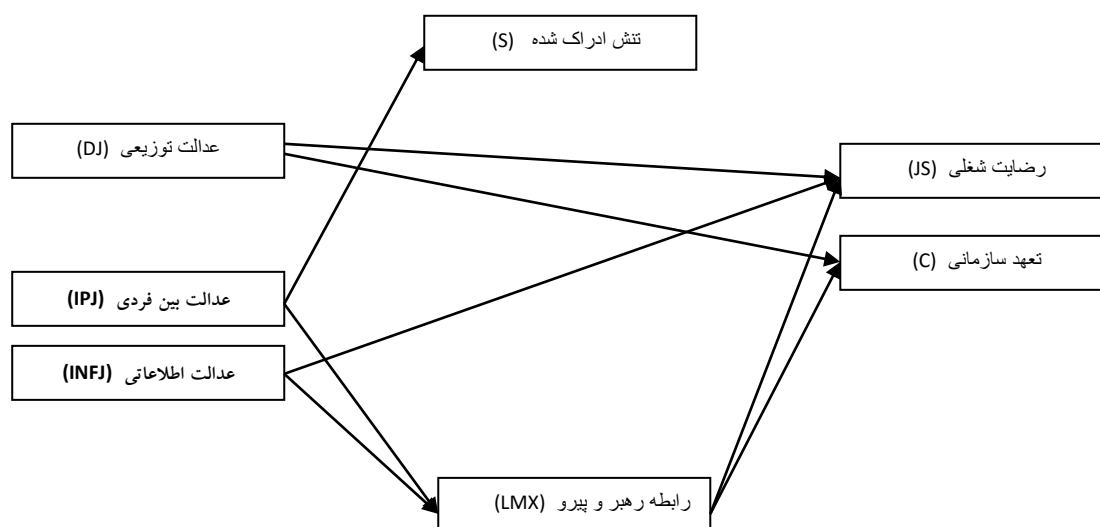
		Estimate	S.E.	C.R.	P	Result
LMX	<--- DJ	.056	.091	.619	.536	rejected
S	<--- DJ	-.094	.076	-1.230	.219	rejected
LMX	<--- PJ	-.113	.139	-.812	.417	rejected
S	<--- PJ	-.011	.114	-.096	.923	rejected
LMX	<--- INFJ	.485***	.081	5.966	***	supported
S	<--- INFJ	.019	.058	.323	.747	rejected

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Result
S	<---	IPJ	-.128*	.065	-1.967	.049	supported
LMX	<---	IPJ	.209**	.078	2.694	.007	supported
JS	<---	DJ	.263*	.113	2.332	.020	supported
C	<---	DJ	.233*	.091	2.543	.011	supported
JS	<---	PJ	-.067	.165	-.406	.685	rejected
C	<---	PJ	.143	.134	1.070	.285	rejected
JS	<---	INFJ	.275*	.109	2.526	.012	supported
C	<---	INFJ	.054	.085	.633	.526	rejected
JS	<---	IPJ	.063	.096	.655	.512	rejected
C	<---	IPJ	-.109	.077	-1.410	.159	rejected
JS	<---	S	-.013	.168	-.078	.938	rejected
C	<---	S	-.030	.134	-.227	.820	rejected
C	<---	LMX	.384***	.107	3.580	***	supported
JS	<---	LMX	.287*	.127	2.263	.024	supported

* $p < .05$
** $p < .01$
*** $p < .001$

نام اختصاری	متغیر
DJ	عدالت توزیعی
PJ	عدالت فردی
IPJ	عدالت بین فردی
INFJ	عدالت اطلاعاتی
S	استرس
LMX	رابطه رهبر و پیرو
JS	رضایت شغلی
C	تعهد

با توجه به آزمون فرضیات انجام شده مدل اصلاح شده مطابق شکل ۴ می باشد.



شکل ۴: مدل حاصل از تحلیل اطلاعات

۶- نتیجه گیری:

براساس نتایج به دست آمده در این پژوهش عدالت رویه ای هیچ نقشی در رابطه با متغیرهای تابع و میانجی ایفا نمی کند و این به معنای وجود ساختارهای جایگزین عدالت رویه ای در ساختار سازمانی موجود می باشد . همچنین عدم تأثیر تنش در رضایت شغلی و تعهد سازمانی، حاکی از آنست که مکانیسم های جایگزین رویه ها در ساختار سازمانی تعیین کننده ای رضایت شغلی و تعهد سازمانی می باشند . از آنجایی که سازمان ها عدم اطمینان را از طریق به کارگیری رویه های عملیاتی استاندارد و پیش بینی، ایمن سازی و فعالیت های دیگری که از نظر عقلایی کردن فعالیت های سازمانی را میسر می سازد کاهش می دهند [۳۶]، عدم وجود عدالت رویه ای می تواند نشان از عدم اطمینان بالا در سازمان باشد عدم اطمینان بالا و عدم وجود رویه های مکتوب همراه با وجود رضایت شغلی و تعهد بیانگر این مسئله است که فرهنگ سازمانی گرایش به سوی فرهنگ قبیله ای (هیت، میلر و کوللا، ۲۰۰۶: 500 [37]) دارد . که تأیید آن مراکز تحقیقاتی کیفی تکمیلی آتی می باشد

منابع و مراجع

- 1-Greenberg, J, A taxonomy of organizational justice theories. *Academy of Management Review*, 12, 9-22, 1987.
- 2- Colquitt, J. A., & Shaw, J. C., How should organizational justice be measured? In J. Greenberg & J. A. Colquitt (Eds.), *Handbook of organizational justice* (pp. 113-152). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, 2005.
- 3-Colquitt, J. A., on the dimensionality of organizational justice: A construct validation of a measure. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 386-400, 2001.
- 4-Cropanzano, R., & Greenberg, J., Progress in organizational justice: Tunneling through the maze. In C. Copper & I. Robertson (Eds.), *International review of industrial and organizational psychology* (pp. 317-372). New York: Wiley, 2001.
- 5-Colquitt, J. A., Greenberg, J., & Zapata-Phelan, C. P., What is organizational justice? A historical overview. In J. Greenberg & J. A. Colquitt (Eds.), *Handbook of organizational justice* (pp. 3-56). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, (2005).
- 6-Byrne, Z. S., & Cropanzano, R., The history of organizational justice: The founders speak. In R. Cropanzano (Ed.), *Justice in workplace: From theory to practice* (Vol. 2, pp. 3-26). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, 2001.
- 7- Blau, P., *Exchange and power in social life*. New York: Wiley.
- Bollen, K. A. (1987). Total, direct, and indirect effects in structural equation models. *Sociological Methodology*, 17, 37-69, 1964.
- 8-Adams, J. S., Inequity in social exchange. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in experimental social psychology* (Vol. 2, pp. 267-299). New York: Academic Press, 1965.
- 9-Thibault, J., & Walker, L., *Procedural justice: A psychological analysis*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, 1975.
- 10- Thibault, J., & Walker, L., A theory of procedure. *California Law Review*, 66, 541-566, 1978.
- 11- Leventhal, G. S. What should be done with equity theory? New approaches to the study of fairness in social relationship. In K. Gergen, M. Greenberg & R. Willis (Eds.), *Social exchange: Advances in theory and research* (pp. 27-55), New York: Plenum Press, 1980.
- 12- Greenberg, J., & Folger, R., Procedural justice, participation, and the fair process effect in groups and organizations. In P. B. Paulus (Ed.), *Basic group Processes* (pp. 235-256). New York: Springer-Versa, 1983.
- 13- Alexander, S., & Ruderman, M., The role of procedural and distributive justice in organizational behavior. *Social Justice Research*, 1, 177-198, 1987.
- 14- Folger, R., & Konovsky, M. A., Effects of procedural and distributive justice on reactions to pay raise decisions. *Academy of Management Journal*, 32, 115-130, 1989.
- 15- McFarlin, D. B., & Sweeney, P. D., Distributive and procedural justice as predictors of satisfaction with personal and organizational outcomes. *Academy of Management Journal*, 35(3), 626-637, 1992.

- 16- Ies, R. J., & Moag, J. F. ,Interactional justice: Communication criteria of fairness. In R. L. Lewicki, B. H. Sheppard, & R. J. Bies (Eds.), *Research on negotiations in organizations* (Vol. 1, pp. 43-55). Greenwich, CT: JAI Press, 1986.
- 17- Bies, R. J., & Shapiro, D. L., Interactional fairness judgments: The influence of causal accounts. *Social Justice Research*, 1, 199-218, 1987.
- 18- Moorman, R. H., Relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors: Do fairness perceptions influence employee citizenship? *Journal of Applied Psychology*, 76(6), 845-855, 1991.
- 19- Greenberg, J., The social side of fairness: Interpersonal and informational classes of organizational justice. In R. Cropanzano (Ed.), *Justice in the workplace: Approaching fairness in human resource management* (pp. 79-103). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, 1993.
- 20- Bies, R. J., Interactional (in) justice: The sacred and the profane. In J. Greenberg & R. Cropanzano (Eds.), *Advances in organizational justice* (pp. 85-108). Stanford, CA: Stanford University Press, 2001.
- 21- Cohen-Charash, Y., & Spector, P. E., The role of justice in organizations: A metaanalysis. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 86, 278-321, 2001.
- 22- Folger, R., & Cropanzano, R., Fairness theory: Justice as accountability. In J. Greenberg & R. Cropanzano (Eds.), *Advance in organizational justice* (pp. 89-118). Stanford, CA: Stanford University Press, 2001.
- 23- Lind, E. A., & Tyler, T. R., *The social psychology of procedural justice*. New York: Plenum Press, 1988.
- 24- Tyler, T. R., & Lind, E. A., A relational model of authority in groups. In M. P. Zanna (Ed.), *Advances in experimental psychology* (Vol. 25, pp. 115-191). San Diego, CA: Academic Press, 1992.
- 25- Tyler, T. R., & Blader, S. L., *Cooperation in groups: Procedural justice, social identity, and behavior engagement*. Philadelphia: Psychology Press, 2000.
- 26- Lind, E. A., Kulick, C. T., Ambrose, M., & de Vera Park, M. V., Individual and corporate dispute resolution: Using procedural fairness as a decision heuristic. *Administrative Science Quarterly*, 38, 224-251, 1993.
- 27- Lind, E. A., & Van den Bos, K., When fairness works: Toward a general theory of uncertainty management. In B. W. Staw & R. M. Kramer (Eds.), *Research in organizational behavior* (Vol. 24, pp. 181-223). Boston: Elsevier, 2002.
- 28- Locke, E. A., Good definition: The epistemological foundation of scientific progress. In J. Greenberg (Ed.), *Organizational behavior* (2nd ed., pp. 415-444), 2003.
- 29- Masterson, S. S., Lewis, K., Goldman, B. M., & Taylor, M. S., Integrating justice and social exchange: The differing effects of fair procedures and treatment on work relationships. *Academy of Management Journal*, 43, 738-748, 2000.
- 30- Greenberg, J. , Employee theft as a reaction to underpayment inequity: The hidden cost of pay cuts. *Journal of Applied Psychology*, 75, 561-568, 1990.
- 31- Ambrose, M. L., Seabright, M. A., & Schminke, M., Sabotage in the work-place: The role of organizational justice. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 89, 947-965, 2002.

- 32- Greenberg, J., A social influence model of employee theft: Beyond the fraud triangle. In R. J. Lewicki, R. J. Beis & B. H. Sheppards (Eds.), Research on negotiation in organizations (Vol. 6, pp. 29-52). Greenwich, CT: JAI Press, 1997.
- 33- Greenberg, J., & Lind, E. A., The pursuit of organizational justice: From conceptualization to implication to application. In C. L. Cooper & E. A. Locke (Eds.), I/O psychology: What we know about theory and practice (pp. 72-105). Oxford, England: Blackwell, 2000.
- 34- Henle, C. A., Predicting workplace deviance from the interaction between organizational justice and personality. Journal of Managerial Issues, 17, 247-263.
- Herzberg, F. (2003, January). One more time: How do you motivate employees? Harvard Business Review, 87-96, 2005.
- 35- Judge, T. A., & Colquitt, J. A., Organizational justice and stress: The mediating role of work-family conflict. Journal of Applied Psychology, 80(3), 395-404, 2004.
- ۳۶- هج، م. ج؛ تئوری سازمان (مدرن، نمادین-تفسیری و پست مدرن)؛ ترجمه حسن دانایی فرد؛ نشر افکار؛ چاپ سوم، ۱۳۸۷.
- 37-Hitt, M. A.; Miller, C.C.; Colella , A; Organizational Behavior(A Strategic Approach).John Wiley & Sons Inc; 2006.

