

## بررسی رابطه بین عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بانک ملت در استان گلستان

عبدالکریم زیتونلی ۱ عبدالعزیز پقه ۲

۱. کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، گرایش منابع انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علی آباد کتول،  
علی آباد کتول، ایران

۲. استادیار گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علی آباد کتول، علی آباد کتول، ایران

### چکیده

هدف از پژوهش حاضر بررسی رابطه بین عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بانک ملت در استان گلستان بود. روش تحقیق مورد استفاده از نوع توصیفی، پیمایشی همبستگی می باشد. حجم جامعه آماری تحقیق حاضر شامل کلیه کارکنان بانک ملت استان گلستان به تعداد ۶۰۰ نفر بود. نمونه آماری متناسب با تعداد افراد جامعه با استفاده از جدول کرجسی و مورگان ۲۳۴ بود و روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای بود. داده‌های تحقیق با روش کتابخانه ای و میدانی گردآوری شده و ابزار مورد استفاده پرسش‌نامه‌های استاندارد می باشد. پایایی پرسش‌نامه‌ها با استفاده از روش کرونباخ و روایی ابزار با روش محتوایی مورد تأیید قرار گرفته اند. هم‌چنین جهت تجزیه و تحلیل داده ها از روش معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار spss استفاده شده است. نتایج نشان داد که بین عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بانک ملت در استان گلستان رابطه معناداری وجود دارد.

**واژگان کلیدی:** عدالت سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی، بانک ملت در استان گلستان

## مقدمه

عدالت و اجرای آن یکی از نیازهای اساسی و فطری انسان است که همواره در طول تاریخ بستر مناسبی را جهت توسعه جوامع انسانی فراهم کرده است. نظریه‌ها در باب عدالت، به موازات گسترش و پیشرفت جامعه بشری تکامل یافته و دامنه آن از نظریات ادیان و فلاسفه به تحقیقات تجربی کشیده شده است. پس از انقلاب صنعتی و ماشینی شدن جوامع بشری، سازمان‌ها چنان بر زندگی بشر سیطره افکندند که انسان از لحظه تولد تا مرگ مستقیماً وابسته به آنها شد. امروزه زندگی، بدون وجود سازمان‌ها قابل تصور نیست. بنابراین، اجرای عدالت در جامعه منوط به وجود عدالت در سازمان‌ها می‌باشد (براتی و همکاران، ۱۳۸۸). عدالت به عنوان یک نیاز اساسی زندگی اجتماعی انسان همیشه در طول تاریخ مطرح بوده است. در اقتصاد دانش محور امروز، نیروی انسانی یکی از ارزشمندترین سرمایه‌های سازمانی، مهم‌ترین مزیت رقابتی و کمیاب‌ترین منبع سازمان‌های محسوب می‌شود. این سرمایه ارزشمند، اثر شگرفی بر اثربخشی سازمان دارد. ادراک کارکنان از عدالت سازمانی در سازمانی که در آن مشغول به کار هستند، در عملکرد آنها نقش بسزایی دارد (اسلامی، ۲۰۰۸). درک صحیح کارکنان از عدالت سازمانی و باور به اینکه عدالت در همه جوانب سازمان رعایت می‌شود، باعث افزایش بهره‌وری آنها می‌شود. ادراک کارکنان از عدالت به معنی طرز تفکر کارکنان در مورد تبعیض‌آمیز بودن یا نبودن اقدامات و رفتارهای مدیریتی سازمان در رابطه با کارکنان می‌باشد. به نظر گرینبرگ عدالت سازمانی عبارت از رفتارهای منصفانه و عادلانه سازمان‌ها با کارکنان می‌باشد (امیرخانی و پورعزت، ۱۳۸۷). بی‌عدالتی و توزیع غیرمنصفانه دستاوردها و ستاده‌های سازمان، موجب تضعیف و تنزل روحیه تلاش و فعالیت کارکنان می‌شود. بنابراین رعایت عدالت، رمز بقاء و پایداری جریان توسعه و پیشرفت سازمان و کارکنان آن است. چوو و همکاران در پژوهشی که به بررسی عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان انجام داده اند، عدالت سازمانی را در سه بعد: عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای و عدالت مراوده‌ای بررسی کرده‌اند.

اورگان معتقد است رفتار شهروندی سازمانی، رفتار فردی و داوطلبانه‌ای است که گرچه مستقیماً توسط سیستم‌های رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده است، اما باعث ارتقای اثربخشی و کارایی عملکرد سازمان می‌شود. با این تعریف، از انسان به عنوان شهروند سازمانی انتظار می‌رود بیش از الزامات نقش خود و فراتر از وظایف رسمی، در خدمت اهداف سازمان فعالیت کند. به عبارت دیگر ساختار رفتار شهروندی سازمانی به دنبال شناسایی، اداره و ارزیابی رفتارهای فراتر از نقش کارکنانی است که در سازمان فعالیت می‌کنند و در اثر رفتارهای آنان، اثربخشی سازمانی بهبود می‌یابد (بینستوک و همکاران، ۲۰۰۳).

برخی از صاحب‌نظران نظریه برابری را نظریه گسترش عدالت نام نهاده‌اند. زیرا بر توزیع عادلانه درآمدها در میان انسان‌ها برای دستیابی به سطح بالایی از انگیزه تمرکز دارد. نظریه برابری تأکید می‌کند که افراد همواره خود را در متن جامعه و در مقایسه با دیگران ارزیابی می‌کنند، اگر افراد احساس کنند با آنان ناعادلانه برخورد شده است، برانگیخته می‌شوند تا عدالت را در میان خودشان برقرار سازند. اساساً عدالت یک مفهوم توصیفی و ذهنی است که اعتقاد و عقیده افراد را به سمت حقیقت و درستی سوق می‌دهد و دستیابی به حقیقت فراتر از واقعیت ذهنی یا جنبه توصیفی اخلاقی است. و عدالت سازمانی یک ارزیابی شخصی در مورد شاخص‌های اخلاقی و اعتقادی در مسیر مدیریتی محسوب می‌شود. به طور کلی، عدالت به نگرش خاص مدیریتی و در نظر گرفتن نگرش کارمندان نیاز دارد (کروپازانو و همکاران، ۲۰۰۷).

در یک تعریف دیگر، مفهوم عدالت سازمانی برای توصیف مستقیم نقش عدم تبعیض (تساوی) در محیط کار ل به کار رفته است. عدالت سازمانی به روش‌هایی مربوط می‌شود که در آن، کارمندان مشخص می‌کنند آیا در شغلشان تحت رفتار یکسان و عادلانه قرار گرفته‌اند و تأثیر این رفتار بر روند کاری نیز اثر دارد (آلتوناس و باکال، ۲۰۰۹). عدالت سازمانی وضعیتی است که در آن، کارکنان احساس می‌کنند قوانین، رویه‌ها و سیاست‌های سازمانی مربوط به کار آنها منصفانه است. ادراک کارکنان از برابری و چگونگی برخورد منصفانه می‌تواند سایر متغیرهای مرتبط را در کار سازمانی تحت تأثیر قرار دهد (براتی و همکاران، ۱۳۸۸). به بیان دیگر، عدالت سازمانی، پیشگویی‌کننده مهمی در خصوص رفتارها و تفکرات چندگانه شغلی مثل اعتماد، رضایت شغلی،

استرس شغلی، تعهد سازمانی و خرابکاری در محیط-کار محسوب می-شود (سولووهمکاران، ۲۰۱۰). سوال اصلی این پژوهش این است که آیا بین عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بانک ملت در استان گلستان رابطه معناداری وجود دارد؟

### پیشینه تحقیق

مرادی و همکاران (۱۳۹۲) پژوهشی با عنوان مدل-یابی تأثیر رهبری تحول-گرا و عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان وزارت ورزش و جوانان جمهوری اسلامی ایران، انجام دادند، که نتایج نشان داد رهبری تحول-گرا دارای ضریب اثر ۰/۳۶ بر رفتار شهروندی سازمانی می-باشد. همچنین با توجه به ضریب اثر ۰/۵۵ رهبری تحول-گرا بر عدالت سازمانی و ضریب اثر ۰/۴۴ عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی، ضریب اثر کل رهبری تحول-گرا بر رفتار شهروندی سازمانی ۰/۶۰ به دست آمد.

سلطان حسینی و همکاران (۱۳۹۲) پژوهشی با عنوان رابطه عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در ورزشکاران مرد نخبه رشته-های انفرادی، انجام دادند، که نتایج نشان داد بین عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه وجود دارد، و هرچند از میان ابعاد مختلف عدالت سازمانی، بین عدالت تعاملی و رفتار شهروندی سازمانی همبستگی مشاهده شد، اما بین دو بعد دیگر عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی‌داری دیده نشد.

سلاجقه و همکاران (۱۳۹۲) پژوهشی با عنوان بررسی رابطه عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در سازمان-های دولتی شهر کرمان، انجام دادند، که نتایج نشان داد که بین ابعاد مختلف عدالت سازمانی شامل عدالت توزیعی، عدالت رویه-ای، عدالت مراوده-ای و عدالت اطلاعاتی و ابعاد مختلف رفتار شهروندی شامل نوع‌دوستی، وظیفه‌شناسی، فضیلت مدنی، جوانمردی و احترام و تکریم رابطه مثبت و معنی‌دار وجود دارد.

وطن-خواه و همکاران (۱۳۹۲) پژوهشی با عنوان رابطه عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در بیمارستان-های دانشگاه علوم پزشکی تهران، انجام دادند که نتایج نشان داد بین عدالت سازمانی و ابعاد پنج‌گانه رفتار شهروندی سازمانی شامل وظیفه‌شناسی، احترام و تکریم، نوع‌دوستی، جوانمردی و فضیلت شهروندی ارتباط معنی‌دار وجود دارد.

### روش تحقیق

#### نوع روش تحقیق

این تحقیق از نظر ماهیت و اهداف از نوع تحقیقات کاربردی است. تحقیق کاربردی تلاشی برای پاسخ دادن به یک معضل و مشکل علمی است که در دنیای واقعیت وجود دارد (خاکی، ۱۳۸۲: ۹۴). و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها توصیفی از نوع پیمایشی می باشد و به لحاظ این که فرضیه‌های بکار گرفته شده بصورت رابطه‌ای یا همبستگی هستند که طی آن رابطه و جهت همبستگی بین متغیرها مورد بررسی قرار می‌گیرند، لذا روش تحقیق از نوع توصیفی / پیمایشی و همبستگی می باشد.

#### روش گردآوری اطلاعات

روش گردآوری اطلاعات به دو روش کتابخانه‌ای و میدانی انجام شده است.

#### ابزار گردآوری اطلاعات

در این تحقیق با توجه به موضوع مورد بررسی و روش تحقیقی که پیمایشی است از پرسشنامه به عنوان ابزار تحقیق استفاده می شود. در این پژوهش برای سنجش متغیرهای پژوهش از پرسشنامه‌های استاندارد استفاده شده است. برای سنجش توانمندسازی از پرسشنامه توانمندسازی (اسپریتزر، ۱۹۹۸) و برای سنجش عدالت سازمانی از پرسشنامه استاندارد عدالت سازمانی (نیوهوف و مورمن، ۲۰۰۱) و برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی از پرسشنامه استاندارد (پودساکوف، ۲۰۰۰) استفاده شده است.

#### روش تجزیه و تحلیل اطلاعات

۱. از آمار توصیفی جهت برآورد مشخصه‌های مرکزی و تنظیم جداول توزیع فراوانی آماری استفاده خواهد شد.
۲. از آمار استنباطی، جهت آزمون فرضیه‌ها استفاده می‌شود. باید دانست که برای تعمیم نتایج پژوهش معمولاً از آزمون‌های آماری استفاده می‌شود. برای آزمون فرضیه‌ها از آزمون‌های همبستگی به کمک نرم افزار SPSS استفاده شده است.

## جامعه آماری و حجم نمونه

جامعه آماری در این تحقیق کلیه تمام کارکنان شعب بانک ملت در استان گلستان که به تعداد ۶۰۰ نفر می باشند. نمونه آماری این تحقیق کارکنان شعب بانک ملت در استان گلستان که به تعداد ۲۳۴ نفر می باشند و روش نمونه گیری به روش تصادفی طبقه ای می باشد. لازم به ذکر است که با توجه به اینکه احتمال عدم بازگشت پرسشنامه‌ها وجود داشت به میزان ۱۰ درصد به حجم نمونه آماری اضافه گردید و در مجموع ۲۶۰ پرسشنامه توزیع گردید.

## آزمون فرضیات تحقیق

فرضیه اول: بین عدالت توزیعی بارفتار شهروندی سازمانی کارکنان بانک ملت در استان گلستان رابطه معناداری وجود دارد.

جدول (۱) رابطه بین عدالت توزیعی بارفتار شهروندی سازمانی

نتیجه فرضیه	رفتار شهروندی سازمانی		متغیر ملاک
	ضریب $\beta$	آماره $t$	متغیر پیش‌بین
تأیید فرضیه محقق	۰/۲۶	۳/۴۹	عدالت توزیعی

$$-1/96 \leq t \text{ value} \leq +1/96$$

با توجه به نتایج جدول (۱) می‌توان چنین بیان کرد که بین عدالت توزیعی بارفتار شهروندی سازمانی کارکنان بانک ملت در استان گلستان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد ( $t = \beta$ ،  $49/3 = 0/26$ ).

فرضیه دوم: بین عدالت رویه ای بارفتار شهروندی سازمانی کارکنان بانک ملت در استان گلستان رابطه معناداری وجود دارد.

جدول (۲) رابطه بین عدالت رویه ای بارفتار شهروندی سازمانی

نتیجه فرضیه	رفتار شهروندی سازمانی		متغیر ملاک
	ضریب $\beta$	آماره $t$	متغیر پیش‌بین
تأیید فرضیه محقق	۰/۲۲	۲/۶۲	عدالت رویه ای

$$-1/96 \leq t \text{ value} \leq +1/96$$

با توجه به نتایج جدول (۲) می‌توان چنین بیان کرد که بین عدالت رویه ای بارفتار شهروندی سازمانی کارکنان بانک ملت در استان گلستان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. ( $t = \beta$ ،  $62/2 = 0/22$ ).

فرضیه سوم: بین عدالت تعاملی بارفتار شهروندی سازمانی کارکنان بانک ملت در استان گلستان رابطه معناداری وجود دارد.

جدول (۳) رابطه بین عدالت تعاملی بارفتار شهروندی سازمانی

نتیجه فرضیه	رفتار شهروندی سازمانی		متغیر ملاک
	ضریب $\beta$	آماره $t$	متغیر پیش‌بین
تأیید فرضیه محقق	۰/۲۷	۳/۵۴	عدالت تعاملی

$$-1/96 \leq t \text{ value} \leq +1/96$$

با توجه به نتایج جدول (۳) بین عدالت تعاملی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بانک ملت در استان گلستان رابطه معناداری وجود دارد. ( $t = \beta$ ،  $54/3 = 0/27$ ).

**بحث و تفسیر و مقایسه**

اجرای عدالت یکی از نیازهای اساسی و فطری انسان است که همواره در طول تاریخ بستر مناسبی برای توسعه جوامع انسانی فراهم کرده است. نظریات مربوط به عدالت به موازات گسترش و پیشرفت جامعه بشری تکامل یافته و دامنه آن از نظرات ادیان و فلاسفه به تحقیقات تجربی کشیده شده است. عدالت انسجام مردم بیشتر می‌کند، در حالی که بی‌عدالتی مردم را متفرق می‌سازد. در سازمان‌ها عدالت درباره قوانین و ارزش‌هایی است که حاکم بر چگونگی توزیع نتایج مانند پاداش یا تنبیه است. تحقیقات نشان داده است که فرآیند عدالت نقش مهمی در سازمان ایفا می‌کند، به عبارت دیگر، نحوه برخورد با افراد در سازمان‌ها ممکن است باورها، احساسات، نگرش‌ها و رفتار کارکنان را تحت تأثیر قرار دهد. بر اساس نظریه‌های سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی به رقابت و عملکرد سازمان کمک می‌کند. نتایج این پژوهش نشان داد بین عدالت (توزیعی، رویه ایی، تعاملی) و رفتار شهروندی سازمانی ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد، که با نتایج پژوهش‌های پورسلطانی و همکاران (۱۳۹۰)، طبرسا و همکاران (۱۳۸۹)، محمد و همکاران (۲۰۱۰)، آلتوناس و همکاران (۲۰۱۰) و چوو و همکاران (۲۰۱۳) مطابقت دارد.

با توجه به نتایج به دست آمده، انجام این اقدامات پیشنهاد می‌شود: (۱) ارائه پاداش‌های مناسب با کار، زیرا افراد در مقابل پاداش‌های ناکافی واکنش نشان می‌دهند و این امر باعث پیدایش بدبینی نسبت به کار و سازمان می‌شود، (۲) انتخاب و استخدام بهترین و شایسته‌ترین نیروهای ممکن برای تصدی مشاغل در سازمان، (۳) توجه به عادلانه بودن توزیع پاداش‌ها و تصمیم‌گیری‌ها در سازمان، (۴) رعایت دقت لازم در نحوه برخورد با کارکنان، (۵) توجه و تأکید بر ابعاد عدالت سازمانی و ایجاد محیط کاری امن و آرام برای کارکنان به منظور مطلوب‌سازی رفتار شهروندی در سازمان (۶) با برگزاری کلاس‌ها و کارگاه‌های آموزشی در زمینه اصول رفتار شهروندی سازمانی برای کارکنان، (۷) برگزاری جلسات غیررسمی بین کارکنان و مدیران به منظور بررسی مشکلات سازمان و استفاده از نظرات کارکنان در بهبود فرایندها و انجام بهتر وظایف و (۸) تشکیل سامانه ارزیابی عملکرد کارکنان و تبیین معیارهای عینی ارتقای شغلی بر اساس وظایف شغلی.

**فهرست منابع**

۱. آذر، عادل؛ خسروانی، فرزانه؛ جلالی، رضا. (۱۳۹۱). تحقیق در عملیات نرم. تهران: موسسه مدیریت صنایع.
۲. امیرخانی، ط.؛ پورعزت، ع. (۱۳۸۷). تأملی بر امکان توسعه سرمایه اجتماعی در پرتو عدالت سازمانی در سازمان‌های دولتی.
۳. براتی، ه.؛ عریضی، ح.؛ نوری، ا. (۱۳۸۸). رابطه ساده و چندگانه عدالت سازمانی با عملکرد شغلی در شرکت ذوب آهن اصفهان، چشم انداز مدیریت، شماره 33.
۴. بیکر، و. (۱۳۸۲). مدیریت و رفتار شهروندی سازمانی، ترجمه سیدمهدی الوانی، سازمان مدیریت صنعتی.
۵. توره، ن. (۱۳۸۵). شناخت عوامل رفتار شهروندی و بررسی ارتباط آن با عملکرد سازمانی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه تهران.
۶. محرم‌زاده، م.؛ شاکر، ز.؛ کاشف، م. (۱۳۹۱). ارتباط عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در ادارات تربیت بدنی استان آذربایجان غربی. مدیریت ورزشی، شماره ۱۲.
۷. موره، گ. (۱۳۸۷). رفتار سازمانی. ترجمه سیدمهدی الوانی و غلامرضا معمارزاده، چاپ دوازدهم، تهران، انتشارات مروارید.
۸. مرادی، م.؛ جعفری، ا.؛ امید، ع.؛ علی‌دوست قهفرخی، ا. (۱۳۹۲). مدل‌یابی تأثیر رهبری تحول‌گرا و عدالت سازمانی بر رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان وزارت ورزش و جوانان جمهوری اسلامی ایران، فصلنامه مدیریت ورزشی، شماره ۱۹.