

رابطه بین عدالت سازمانی با رفتارهای فرانتش

حیدر چوپانی^{*}، سمیه بیک محمدی^۱، مسلم ملکی حسونند^۳

۱. گروه علوم تربیتی، دانشکده علوم تربیتی و روان شناسی، دانشگاه اصفهان

۲. گروه روانشناسی، دانشکده علوم تربیتی و روان شناسی، دانشگاه تهران

۳. گروه روانشناسی، دانشکده علوم تربیتی و روان شناسی، دانشگاه خوارزمی

(تاریخ دریافت: ۹۲/۱/۱۷، تاریخ پذیرش: ۹۲/۶/۱۳)

چکیده

زمینه: پژوهش‌ها نشان می‌دهد که، سازمان‌هایی که تأکید بیشتری بر رفتارهای فرانتش دارند نسبت به دیگر سازمان‌ها، سالم‌تر و موفق‌ترند. می‌توان ادعان داشت، در سازمان‌هایی که سطح بالایی از رفتارهای شهروندی وجود دارد، می‌توان عملکرد بهتری را مشاهده کرد. در این زمینه، رابطه رفتارهای فرانتش با متغیرهای متعددی مورد آزمون قرار گرفته است که در همین زمینه عدالت سازمانی به‌عنوان یکی از پیش شرط‌های مهم رفتارهای فرانتش مورد شناسایی قرار گرفت. هدف از پژوهش حاضر، بررسی رابطه بین عدالت سازمانی با رفتارهای فرانتش در شرکت بیمه آسیا می‌باشد.

روش: روش پژوهش از لحاظ هدف، کاربردی و از لحاظ روش، همبستگی (رابطه‌ای) است. جامعه مورد نظر شامل: کارکنان شرکت سهامی بیمه آسیا بود که تعداد ۱۴۰ نفر آنها با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده به‌عنوان نمونه پژوهش انتخاب شدند. به منظور جمع‌آوری داده‌های از پرسشنامه عدالت سازمانی و پرسشنامه رفتارهای فرانتش استفاده شده است. در نهایت، جهت تحلیل داده‌ها از آزمون‌های همبستگی پیرسون و رگرسیون گام به گام استفاده گردید.

یافته‌ها: نتایج آزمون همبستگی پیرسون حاکی از آن است که؛ بین عدالت سازمانی و تمامی مؤلفه‌های آن - عدالت توزیعی، عدالت تعاملی و عدالت رویه‌ای - با رفتارهای فرانتش رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. میزان ضریب همبستگی بین متغیر عدالت سازمانی و هر یک از مؤلفه‌های آن به ترتیب برابر ۰/۴۹، ۰/۵۱، ۰/۴۴ و ۰/۳۶ می‌باشد. همچنین نتایج تحلیل رگرسیون نیز حاکی از آن بود که؛ از بین مؤلفه‌های عدالت سازمانی، دو بعد عدالت توزیعی ($Beta = .38$) و عدالت تعاملی ($Beta = .19$) به‌عنوان متغیرهای پیش‌بین، معیار ورود به معادله نهایی رگرسیون شدند.

نتیجه‌گیری: براساس یافته‌های این پژوهش می‌توان گفت که زمانی که در سازمان‌ها با کارکنان با انصاف و برابری برخورد شود، آنها تمایل به انجام رفتارهای فراتر از نقش خود خواهند داشت.

کلید واژگان: رفتارهای فرانتش، عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای، عدالت سازمانی، عدالت مراوده‌ای

سرآغاز

درون نقش^۱ توجه می‌کردند. این رفتار ناظر بر کارها، وظایف و مسئولیت‌های رسمی مانند آنچه در شرح شغل آمده است، می‌باشد. رفتارهای فرانتشی^۲ به فعالیت‌های خودجوش و آگاهانه

در گذشته، صاحب‌نظران در مطالعات خود جهت بررسی رابطه بین رفتارهای شغلی و اثر بخشی سازمانی، بیشتر به رفتارهای

* نویسنده مسؤول: نشانی الکترونیکی: h.choupani64@gmail.com

فراسوی انتظارها می‌روند، به میل و خواست خود به رفتارهایی دست می‌زنند که جزو وظایف رسمی شغلی شان نیست و به‌طور کلی رفتار شهروندی^۳ سازمانی بالایی دارند. چنین رفتارهایی (نقشی و فرانتشی) براساس ادراک از واقعیت شکل می‌گیرد نه خود واقعیت. در این راستا، چنانچه ادراک افراد از واقعیت بر مبنای انصاف و عدالت باشد رفتارهای فرانتشی یا رفتارهای شهروندی سازمانی (رفتار) بروز پیدا خواهد کرد. پژوهش‌ها نشان داده‌اند که، فرایندهای عدالت نقش مهمی را در سازمان ایفاء می‌کنند. رفتار عادلانه از سوی سازمان با کارکنان، به‌طور معمول منجر به تعهد بالاتر آنها نسبت به سازمان و رفتار شهروندی سازمانی آنها می‌شود.

بازار سنتی و انحصاری بیمه در کشور ما از سال ۱۳۸۲ به بازار پویا و رقابتی تبدیل شده است و بدون تردید شرکت‌های بیمه خصوصی با آغاز فعالیت خود موجب خلاقیت، نوآوری و عرضه محصول‌های جدید خواهند شد. بازار متحول آینده نیازمند محصول‌های جدید و فروشندگان حرفه‌ای است. اگر این فروشندگان، به تکنیک‌های روز- که در بازار بیمه توسعه یافته تجزیه شده است- مجهز نشوند راه به جایی نخواهند برد. و در واقع می‌توان گفت که؛ تنها راه حل باقی مانده برای شرکت‌های بیمه برای ادامه حیات در بازارهای منطقه‌ای و جهانی و حتی در بازارهای داخلی، توجه به وجود کارکنانی است که احساس مسئولیتی فراتر از آنچه که شغلشان برای آنها ایجاد می‌کنند، دارند و به نوعی خود را وقف موفقیت سازمانشان می‌کنند و در این راستا بطور داوطلبانه وقت و انرژی بسیاری را صرف می‌کنند. چنین رفتارهایی نه لازم و نه تجویز گونه‌اند، بلکه گویای شرایط ایده‌آل انجام وظایف سازمانی است. بقاء و پیشرفت هر سازمانی در گرو رفتار اعضای آن به عنوان شهروندانی است که به همه جنبه‌های رفتارهای مثبت توجه نموده و آنها را رعایت می‌نمایند. به دلیل اهمیت به سزای چیزی که به وجود شهروندان خوب درون سازمانی تعبیر شده است، آگاهی یافتن از ماهیت و منشاء رفتارهای فرانتش، از جمله اولویت‌های پژوهش‌های سازمانی محسوب شده‌اند که یکی از این عوامل عدالت سازمانی است که بر بروز رفتارهای فرانتش نقشی اساسی دارد.

مربوط هستند و به‌طور مستقیم یا صریح توسط سیستم رسمی پاداش سازمان پیش‌بینی نشده‌اند، اما کارایی سازمان را به‌عنوان یک کل افزایش می‌دهد(۱). سازمان‌های موفق، کارکنانی دارند که احساس مسئولیتی فراتر از آنچه که شغلشان برای آنها ایجاد می‌کنند، دارند و به نوعی خود را وقف موفقیت سازمانشان می‌کنند و در این راستا بطور داوطلبانه وقت و انرژی بسیاری را صرف می‌کنند. چنین رفتارهایی نه لازم و نه تجویز گونه‌اند، بلکه گویای شرایط آرمانی انجام وظایف سازمانی است. بقاء و پیشرفت هر سازمانی در گرو رفتار اعضای آن به عنوان شهروندانی است که به همه جنبه‌های رفتارهای مثبت توجه نموده و آنها را رعایت می‌نمایند. به دلیل اهمیت به سزای چیزی که به وجود شهروندان خوب درون سازمانی تعبیر شده است، آگاهی یافتن از ماهیت و منشاء رفتارهای فرانتش، از جمله اولویت‌های پژوهش‌های سازمانی محسوب شده‌اند(۲).

از طرف دیگر، ادراک بی‌عدالتی در سازمان اثرات ویرانگری بر روحیه کارجمعی دارد، زیرا تلاش نیروی انسانی و انگیزش کارکنان را تحت تاثیر خود قرار می‌دهد. بی‌عدالتی و توزیع غیرمنصفانه دستاوردها و ستادهای سازمان، موجب تضعیف روحیه کارکنان و تنزل روحیه تلاش و فعالیت در آنان می‌شود. بنابراین، رعایت عدالت، رمز بقا و پایداری جریان توسعه و پیشرفت سازمان و کارکنان آن است. از جمله وظایف اصلی مدیریت، حفظ و توسعه رفتارهای عادلانه در مدیران، و احساس عدالت در کارکنان است. رعایت عدالت به ویژه در برخی از رفتارهای مدیریت با کارکنان (توزیع پاداش‌ها، روابط سرپرستی، ارتقاها و انتصاب) برای کارکنان حائز اهمیت است عدالت سازمانی مانند چسبی است که باعث می‌شود افراد دور هم جمع شوند و به‌طور موثر با هم کار کنند و در مقابل بی‌عدالتی سازمانی هرگونه انسجام سازمانی را از هم می‌پاشد. فراگرد توسعه رفتارهای عادلانه و مهم تر از آن شکل دادن احساس عدالت در کارکنان، شناخت چگونگی تأثیرگذاری رفتارهای مثبتی بر عدالت بر هر یک از ابعاد تعهد سازمانی کارکنان حائز اهمیت است(۱).

بیشتر مدیران خواهان کارکنانی هستند که بیش از وظایف شرح شغل خود فعالیت می‌کنند. آنها به دنبال کارکنانی هستند که به

ارتباطات (همچون ادب، صداقت و احترام) بین فرستنده و گیرنده عدالت است (۷).

۳- عدالت توزیعی^۶: عدالت توزیعی در اصل بر مبنای اصل مبادله قرار می‌گیرد. افراد به آنچه با خود به سازمان آورده‌اند به منزله مبادله‌ای در قبال آنچه دریافت کرده‌اند، می‌نگرند (۸).

مفهوم رفتارهای فرانش، نخستین بار توسط پژوهشگران و صاحب‌نظران در اوایل دهه ۱۹۸۰ میلادی به دنیای علم ارائه شد. پژوهش‌های اولیه‌ای که در زمینه رفتارهای فرانش انجام گرفت بیشتر برای شناسایی مسؤلیت‌ها و یا رفتارهایی بود که کارکنان در سازمان داشتند، اما اغلب نادیده گرفته می‌شد. این رفتارها با وجود اینکه در ارزیابی‌های سنتی عملکرد شغلی به طور ناقص اندازه‌گیری می‌شدند و یا حتی گاهی اوقات مورد غفلت قرار می‌گرفتند ولی در بهبود اثربخشی سازمانی مؤثر بودند (۹).

رفتارهای فرانش، رفتارهای هستند که برای سازمان مفیدند، ولی با این حال به عنوان بخشی از عناصر اصلی شغل در نظر گرفته نمی‌شوند. این رفتارها، اغلب از طرف کارکنان به منظور حمایت از منابع سازمان صورت می‌گیرند، هر چند که ممکن است به طور مستقیم منافع شخصی به دنبال نداشته باشند (۱۰).

یک از صاحب‌نظران معتقد است که رفتارهای فرانش به آن دسته از رفتارها گفته می‌شود که علیرغم اینکه اجباری از سوی سازمان برای انجام آن وجود ندارد، در قبال انجام آنها از جانب کارکنان، سازمان منتفع می‌شود (۱۱).

در ادبیات نظری، دسته‌بندی‌های مختلفی از رفتارهای فرانش صورت گرفته است. کاربردی‌ترین دسته بندی شامل مؤلفه‌های: جوانمردی^۷، نعدوستی^۸، آداب اجتماعی^۹، وجدان کاری^{۱۰} و نزاکت^{۱۱} می‌باشد. ادبیات نظری حاکی از این امر است که هم اکنون بیشتر پژوهش‌های مربوط به رفتارهای فرانش با توجه به این مدل انجام می‌شود (۱۲). در زیر به شرح هر یک از این ابعاد رفتارهای فرانش می‌پردازیم:

۱- وجدان کاری: وجدان کاری، به انجام رفتارهایی از طرف کارمند در جهت انجام مطلوب وظایف سازمانی در سطحی فراتر

عدالت از زیباترین، مقدس‌ترین و عالی‌ترین واژه‌ها در قاموس تمدن بشری محسوب می‌شود و رعایت آن از دیدگاه هر انسان از ضروری‌ترین امور به شمار می‌آید. به طوری که هیچ انسانی - هر چند خود ستمکار باشد- این موضوع را مورد انکار قرار نمی‌دهد (۳). در واقع تحقق عدالت، سنگ پایه مشروعیت حاکمیت و مبنای توجیه ضرورت وجود دولت تلقی می‌شود (۴). در حقیقت، عدالت از مفاهیمی است که عقل جمعی همه افراد بشره آن را نیکو می‌شمرد (۳).

در میان اندیشمندان گوناگون نیز، دیدگاه‌های متفاوتی درباره مفهوم عدالت، ابراز شده است. افلاطون، ضمن ارائه چهارچوب کلی برای جامعه مطلوب یا مدینه فاضله از عدالت بحث کرده است. او معتقد است که؛ مدینه فاضله، چهار صفت حکمت، شجاعت، خویشتن داری و عدالت را در خود دارد که برجسته ترین آنها عدالت است و این صفت، بقیه را به وجود می‌آورد و هماهنگ کننده آنها، هم در اجتماع و هم در وجود فردی است (۵). 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 رویه‌ای و عدالت مراوده‌ای منجر گردیده است (۶).

۱- عدالت رویه‌ای^۴: عدالت رویه‌ای، عدالت درک شده از رویه‌های مورد استفاده برای تصمیم‌گیری است. ادراکات انصاف در سازمان‌ها به طور ویژه تحت تأثیر نتایج نیست، بلکه، تحت تأثیر انصاف فراگرد مورد استفاده برای تحقق نتایج نیز هست. نظریه عدالت رویه‌ای مطرح می‌کند، افراد می‌توانند، نگاهی فراتر از نتایج کوتاه‌مدت تصمیم داشته باشند. بنابراین نتایج نامطلوب، قابل قبول به نظر می‌رسد، زمانی که تصور بر این است که فراگرد مورد استفاده منصفانه بوده است (۷).

۲- عدالت تعاملی^۵: عدالت تعاملی مطرح می‌کند که کیفیت رفتار بین شخصی در طول اجرای رویه‌ها، در تعیین قضاوت‌های انصاف مهم و مؤثر است. توجیه با توضیحات ارائه شده در درک انصاف مؤثر است و احتمال اینکه رویه‌های تصمیم‌گیری منصفانه نگریسته شود، را افزایش می‌دهد. عدالت تعاملی شامل روشی است که عدالت سازمانی توسط سرپرستان به زیردستان منتقل می‌شود. این نوع عدالت مرتبط با جنبه‌های فرایند

سازمانی و تمامی ابعاد آن با رفتارهای فرانتش رابطه مثبت و معنی داری دارد (۱۹). همچنین، صاحب نظران و محققان در پژوهشی به این نتایج رسیدند که: بین عدالت سازمانی و رفتارهای فرانتش رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین، نتایج پژوهش آنها نشان داد که؛ عدالت توزیعی و رویه‌ای با رفتارهای فرانتش رابطه معناداری وجود دارد (۲۰).

با توجه به اهمیت رفتارهای فرانتش در شرکت‌های بیمه جهت رقابت با یکدیگر و بازرهای جهانی و همچنین اهمیت عدالت سازمانی و نقش آن در بروز رفتارهای فرانتش، هدف تحقیق حاضر بررسی رابطه عدالت سازمانی و ابعاد آن با رفتارهای فرانتش در یک شرکت بیمه‌ای در استان تهران می‌باشد. به منظور سنجش رابطه بین متغیرهای پژوهش، سه سوال مطرح گردید:

- ۱) آیا بین عدالت سازمانی و رفتارهای فرانتش کارکنان شرکت بیمه آسیا رابطه‌ای وجود دارد؟
- ۲) آیا بین مؤلفه‌های عدالت سازمانی (عدالت رویه‌ای، عدالت توزیعی و تعاملی) و رفتارهای فرانتش کارکنان شرکت بیمه آسیا رابطه‌ای وجود دارد؟
- ۳) آیا مؤلفه‌های عدالت سازمانی قابلیت پیش‌بینی رفتارهای فرانتش کارکنان شرکت بیمه آسیا را دارند؟

روش

این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از لحاظ گردآوری داده‌ها توصیفی و از نوع همبستگی می‌باشد. جامعه آماری پژوهش حاضر شامل: کارکنان شرکت سهامی بیمه آسیا می‌باشد که حجم آنها طبق آخرین آمار شرکت در سال مذکور در کل ۱۲۲۶ نفر می‌باشد. تعداد نمونه برآورده شده از شرکت سهامی بیمه آسیا با عنایت به فرمول لوی و لمشو برابر با ۱۴۰ نفر به روش نمونه‌گیری نیز تصادفی ساده برآورد شد. که از این تعداد، ۵۶/۴ درصد از پاسخگویان مرد و ۴۳/۶ درصد از آنها زن تشکیل می‌شوند. همچنین از این تعداد، ۱۷/۱ درصد از افراد دارای مدرک دیپلم، ۲۵ درصد از افراد دارای مدرک فوق دیپلم، ۴۶/۳ درصد از افراد دارای مدرک لیسانس و در نهایت ۱۴/۳ درصد از

از ملزومات تعیین شده شغلی یا آن چه از او انتظار می‌رود، اطلاق می‌شود (۱۲).

۲- جوانمردی: در این مدل جوانمردی به عنوان شکیبایی کردن، بدون هرگونه شکایت در موقعیت‌های نامطلوب، توصیف شده است به عبارت دیگر، جوانمردی، نشان دادن تحمل و گذشت در شرایط غیر ایده‌آل سازمانی بدون اظهار شکایت و ناراحتی است (۱۳).

۳- نوع دوستی: نوع دوستی عبارت است از کمک کردن به همکاران در عملکرد مربوط به وظایفشان زمانی که در شرایط غیر معمولی قرار دارند (۱۴).

۴- آداب اجتماعی: آداب اجتماعی به معنای؛ مشارکت در فرایندهای سیاسی سازمان، ابراز عقاید، پرداختن به مسائل کاری در وقت‌های شخصی، مشارکت در رویدادهای سازمان، حضور در جلسات و مشارکت در مسائل سازمانی و غیره است (۱۵).

۵- نزاکت: نزاکت شامل تمام دوراندیشی‌هایی است که از طرف فرد به منظور جلوگیری از وقوع مشکلات کاری در ارتباط با دیگر کارکنان و جلوگیری از استرس و تنش می‌شود (۱۶).

رابطه رفتارهای فرانتش با متغیرهای گوناگونی مورد آزمون قرار گرفته است. از جمله این متغیرها می‌توان: نگرش شغلی، عملکرد، رهبری تحولی^{۱۲} و رفتار رهبری، اعتماد^{۱۳} و تعهد سازمانی^{۱۴}، رضایت شغلی^{۱۵}، اشاره کرد (۱۷). در همین زمینه عدالت سازمانی به‌عنوان یکی از پیش شرط‌های مهم رفتارهای فرانتش مورد شناسایی قرار گرفت.

در یک مطالعه تجربی که به بررسی نقش تعدیل کننده عدالت رویه‌ای در چگونگی رابطه میان مشارکت در تصمیم‌گیری‌های سازمانی و رفتارهای فرانتش پرداخته است، نشان داده شد که؛ عدالت سازمانی با رفتارهای فرانتش رابطه مستقیم و معنی‌داری دارد و همچنین عدالت سازمانی نقش تعدیل کننده را در رابطه بین مشارکت در تصمیم‌گیری و میزان رفتارهای فرانتش کارکنان ایفا می‌کند (۱۸). در پژوهشی دیگر نشان داده شد که؛ ارتباط معمولی و متوسطی میان رفتارهای فرانتش و عدالت سازمانی وجود دارد (۱۷). در مطالعه دیگری که با هدف بررسی تأثیر عدالت سازمانی بر رفتارهای فرانتش در کشور پاکستان انجام شد، نتایج نشان داد که؛ بین عدالت

جدول ۱: نتایج رگرسیون گام به گام برای پیش بینی رفتارهای فرانش شرکت سهامی بیمه آسیا از روی مؤلفه‌های عدالت سازمانی

گام	متغیر	B	Beta	t	سطح معناداری
گام اول	مقدار ثابت	۲/۲۴۳	-	۱۱/۹۳	۰/۰۰۰
	عدالت توزیعی	۰/۳۹۰	۰/۵۱۲	۶/۹۹	۰/۰۰۰
گام دوم	مقدار ثابت	۱/۹۸۹	-	۸/۹۹	۰/۰۰۰
	عدالت توزیعی	۰/۲۹۵	۰/۳۸۷	۴/۱۴۵	۰/۰۰۰
	عدالت تعاملی	۰/۱۶۴	۰/۱۹۸	۲/۱۲۲	۰/۰۰۰

در پاسخ به سوال اول پژوهش که ارتباط مثبت و معناداری بین عدالت سازمانی با رفتارهای فرانش وجود دارد، از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شده است که نتایج نشان داد بین دو متغیر عدالت سازمانی و رفتارهای فرانش رابطه مستقیم و مثبتی ($r = 0/497$) وجود دارد و این رابطه در سطح آلفای ۰/۰۱ معنی دار بود.

در پاسخ به سوال دوم پژوهش که ارتباط مثبت و معناداری بین مؤلفه‌های عدالت سازمانی با رفتارهای فرانش وجود دارد، از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شده است. نتایج نشان داد که تمامی مؤلفه‌های عدالت سازمانی رابطه مثبت و معناداری با رفتارهای فرانش دارند. میزان همبستگی هر یک از متغیرها به ترتیب برابر ۰/۳۶۰، ۰/۵۱۲ و ۰/۴۴۲ می‌باشد که در سطح آلفای ۰/۰۱ معنی دار است.

به منظور پاسخگویی به سوال سوم پژوهش برای بررسی تأثیری که هر یک از مؤلفه‌های عدالت سازمانی بر رفتارهای فرانش دارند، از تحلیل رگرسیون چند متغیری گام به گام استفاده شده، که نتایج آن در جدول ۱ ارائه شده است؛

به همین منظور جهت تعیین سهم هر یک از متغیرهای پیش بین در پیش بینی رفتارهای فرانش کارکنان شرکت سهامی بیمه آسیا از رگرسیون گام به گام استفاده شده است. بدین ترتیب که متغیرهای پیش بین (عدالت رویه ای، عدالت توزیعی و عدالت تعاملی) وارد معادله شده اند و حیطه‌هایی که بیشترین سهم را در پیش بینی رفتارهای فرانش کارکنان شرکت سهامی

افراد دارای مدرک فوق لیسانس و بالاتر بودند. به منظور جمع آوری داده‌ها از دو پرسشنامه عدالت سازمانی نی هوف و مورمن و رفتار شهروندی سازمانی پودساکف استفاده شد. پرسشنامه عدالت سازمانی دارای ۱۸ سوال است و سه شاخص عدالت توزیعی رویه‌ای و مراده‌ای را مورد بررسی قرار می‌دهد. این پرسشنامه به لحاظ تکرار در پژوهش‌های گوناگون و برخورداری از روایی و پایایی لازم، جزء پرسشنامه‌های استاندارد و میزان شده، محسوب می‌شود. مقدار آلفای کرونباخ در این پرسشنامه ۰/۹۲، بدست آمده است. که آلفای کرونباخ برای عدالت توزیعی ۰/۶۴، برای عدالت رویه‌ای ۰/۸۴، و برای عدالت مراده‌ای ۰/۹۴ می‌باشد. پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی شامل ۲۴ سوال می‌باشد که مؤلفه‌های نعدوستی، وجدان کاری، جوانمردی، نزاکت، و آداب اجتماعی را مورد سنجش قرار می‌دهد. پژوهشگران ضریب آلفای محاسبه شده را برای هر یک از ابعاد به شرح زیر گزارش دادند: نعدوستی ۰/۸۵، وجدان کاری ۰/۸۲، جوانمردی ۰/۸۵، نزاکت ۰/۸۵، و آداب اجتماعی ۰/۷۰ (۲۱).

به منظور تجزیه تحلیل داده‌های پژوهش از روش‌های آماری ضریب همبستگی پیرسون، رگرسیون گام به گام استفاده شده است؛ بدین گونه که به منظور بررسی رابطه بین عدالت سازمانی و مؤلفه‌های آن با رفتارهای فرانش از ضریب همبستگی پیرسون و برای بررسی قابلیت پیش‌بینی رفتارهای فرانش به وسیله مؤلفه‌های عدالت سازمانی از رگرسیون گام به گام استفاده شده است.

یافته‌ها

بیمه آسیا داشته اند، مشخص گردیده اند. در گام اول، متغیر عدالت توزیعی وارد معادله شد که $0/512$ رفتارهای فرانتش کارکنان شرکت سهامی بیمه آسیا توسط این متغیر پیش بینی گردید.

در گام دوم، متغیرهای عدالت توزیعی و عدالت تعاملی به طور همزمان وارد معادله شدند، نتایج نشان داد با ورود متغیر عدالت تعاملی، سهم متغیر عدالت توزیعی از $0/512$ به $0/387$ کاهش یافت و سهم هر کدام از متغیرهای عدالت توزیعی و عدالت تعاملی به ترتیب $0/387$ و $0/198$ گردید.

بحث

نتایج حاصل از ضریب همبستگی پیرسون حاکی از وجود رابطه معنادار بین عدالت سازمانی و مؤلفه‌های آن با رفتارهای فرانتش در شرکت سهامی بیمه آسیا بود. به عبارتی دیگر می‌توان گفت که ادراکات کارکنان از انصاف در محیط کار به طور مثبتی با نمایش رفتارهای فرانتش کارکنان در ارتباط است. این نتیجه در پژوهش‌های گذشته نیز نشان داده شده است. در مطالعه‌ای مشخص شد که؛ عدالت سازمانی با رفتارهای فرانتش رابطه مستقیم و معنی داری دارد (۱۸). در پژوهشی دیگر نشان داده شد که ارتباط معمولی و متوسطی میان رفتارهای فرانتش و عدالت سازمانی وجود دارد (۱۷). در مطالعه‌ای دیگری نیز مشخص شد که؛ بین عدالت سازمانی و تمامی ابعاد آن با رفتارهای فرانتش رابطه مثبت و معنی داری دارد (۱۹). همچنین، در پژوهشی دیگر نشان داده شد که؛ بین عدالت سازمانی و مؤلفه‌های عدالت توزیعی و رویه‌ای و رفتارهای فرانتش رابطه مثبت و معناداری وجود دارد (۲۰). در واقع، بر اساس نظریه عدالت سازمانی می‌توان پیش‌بینی کرد که کارکنان در قبال وجود یا عدم وجود عدالت سازمانی در محل کار واکنش نشان می‌دهند. یکی از این واکنش‌ها افزایش یا کاهش برون داده است؛ به این معنا که اگر کارکنان مشاهده کنند که در سازمان، عدالت اجرا نمی‌شود دچار نوعی تنش منفی می‌شوند، در نتیجه برای کاهش این تنش سعی می‌کنند میزان درونداده‌ها و مشارکت‌های خود را در سازمان کاهش دهند. در چنین مواردی،

ممکن است رفتارهای فرانتش آنها کاهش یابد. بر عکس، اگر کارکنان احساس کنند که در محل کار عدالت سازمانی وجود دارد برانگیخته می‌شوند تا با انجام رفتارهای یاری دهنده مانند رفتارهای فرانتش، درونداده‌ها و مشارکت خود را در سازمان افزایش دهند. همچنین پژوهش‌ها نشان می‌دهد که ادراک کارکنان از عدالت توزیعی، تعاملی و رویه‌ای بر روی بروز رفتارهای فرانتش اثر گذار است (۲۲). بر اساس نظریه عدالت توزیعی کارمندان زمانی که کارکنان احساس کنند نسبت دریافتی‌هایشان از سازمان، به آنچه که به سازمان می‌دهند، با سایر همکارانشان برابر باشد، رفتارهای فرانتش مانند کمک به بهبود سازمانی، اضافه کاری، خود بهبودی، مواظبت از دارایی‌ها سازمان و... از خود نشان می‌دهند و همچنین در کار دقت بیشتری می‌کنند. همچنین بر اساس نظریه عدالت رویه‌ای افراد نه تنها پیامدهای دریافتی‌شان در سازمان را مد نظر قرار می‌دهند، بلکه رویه‌های به کار رفته جهت تعیین آن پیامدها را نیز مد نظر قرار می‌دهند. بنابراین، عدالت رویه‌ای اعتماد کارکنان را به سرپرست افزایش می‌دهد و کارکنان نیز با تقویت رفتارهای فرانتش سعی می‌کنند آن را جبران کنند. در نهایت بر اساس نظریه عدالت تعاملی می‌توان گفت که از آنجا که این نوع عدالت، مرتبط با جنبه‌های فرایند ارتباطات (همچون ادب، صداقت و احترام) بین فرستنده و گیرنده عدالت است و همچنین بخاطر اینکه توسط رفتار مدیریت تعیین می‌شود، و مرتبط با واکنش‌های شناختی، احساسی و رفتاری نسبت به مدیریت یا به عبارت دیگر سرپرست است، بنابر این زمانی که کارمندی احساس بی‌عدالتی تعاملی می‌کند به احتمال زیاد این کارمند واکنش منفی به سرپرست نشان می‌دهد.

نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام نیز برای پیش‌بینی رفتارهای فرانتش از روی مؤلفه‌های عدالت سازمانی نشان داد که از سه بعد عدالت سازمانی، دو بعد آن یعنی بعد عدالت توزیعی و عدالت تعاملی هر یک به ترتیب $0/387$ ، $0/198$ رفتارهای فرانتش را در شرکت سهامی بیمه آسیا پیش‌بینی می‌نمایند. همچنین یافته‌ها نشان داد که بعد عدالت رویه‌ای، پیش‌بینی کننده مناسبی برای رفتارهای فرانتش در شرکت سهامی بیمه آسیا نمی‌باشند. پژوهش‌ها در این زمینه نیز نشان داده اند که؛ عدالت توزیعی و

4. Procedural Justice	عدالت رویه ای
5. Interactional Justice	عدالت تعاملی
6. Distributive Justice	عدالت توزیعی
7. Sportsmanship	جوانمردی
8. Altruism	نوعدوستی
9. Civic virtue	آداب اجتماعی
10. Conscientiousness	وجدان کاری
11. Courtesy	نزاکت
12. Transformational leadership	رهبری تحولی
13. Organizational trust	اعتماد سازمانی
14. Organizational commitment	تعهد سازمانی
15. Job satisfification	رضایت شغلی

تعاملی بیشترین نقش را در بروز رفتارهای فرانقش دارند (۲۲). از این رو، مسئولان بیمه باید به این دو نوع عدالت بیشتر توجه دارند تا کارکنان آنها بیشتر بتوانند رفتارهای فرانقش از خود در سازمان نشان دهد. بر همین اساس پیشنهادهایی نیز ارائه شده است:

- با توجه به پژوهش انجام شده آنچه ضرورت دارد اهتمام به رعایت هر چه بیشتر عدالت در شرکت سهامی بیمه آسیا است. عدالت باید به طور واضح و دقیق تعریف شده و از حالت یک واژه انتزاعی خارج گشته و راه کارها و رویه های عملی برای انجام امور در راستای تحقق رعایت عدالت توزیعی، رویه ای و مراورده ای تدوین گردد.

- مدیران این شرکت باید سیستم جبران خدمت را به گونه ای طراحی نمایند که در راستای رعایت عدالت توزیعی قرار گیرد و بنابراین به ایجاد اعتماد در سازمان کمک نموده و از این طریق در راستای افزایش رفتارهای فرانقش گام بردارند.

مدیران شرکت سهامی بیمه آسیا بایستی قوانینی تدوین کنند در جهت ایجاد مصونیت برای افرادی که به بی عدالتی در سازمان ها اعتراض نموده و ایجاد مراکز مطمئن برای رسیدگی به اعتراضات افراد و انجام اقدام لازم در صورت درست بودن اعتراض ها.

نتیجه گیری

براساس یافته های این پژوهش می توان گفت که زمانی که در سازمان ها با کارکنان با انصاف و برابری برخورد شود، در مقابل کارکنان آن سازمان ها نیز تمایل بیشتری به انجام رفتارهای فراتر از نقش خود یعنی: جوانمردی، نوعدوستی، آداب اجتماعی، وجدان کاری و نزاکت، خواهند داشت.

واژه نامه

1. In-role behavior	رفتار درون نقشی
2. Extra-role behavior	رفتار فرانقش
3. Organizational Citizenship Behavior	رفتار شهروندی

منابع

۱. ایبلی خدایار، شاطری کریم، یوزباشی علی رضا، فرجی حاتم. (۱۳۸۸). رفتار شهروندی سازمانی: ویژگی ها، ابعاد، متغیرهای پیش شرط و پیامدها. دانشگاه تهران: اولین کنفرانس ملی رفتار شهروندی سازمانی.
۲. یوسفی صامع. (۱۳۸۸). بررسی زمینه های بروز رفتار شهروندی سازمانی در غالب ارائه یک چارچوب مفهومی. دانشگاه تهران: اولین کنفرانس ملی رفتار شهروندی سازمانی.
۳. دهقان بمانعلی. (۱۳۸۱). عدالت و برابری در سیره علوی. دانشگاه شاهد: مجموعه مقالات همایش رفتارشناسی علوی در گستره مدیریت تهران.
۴. پورعزت علی اصغر. (۱۳۸۲). طراحی سیستم خط مشی گذاری، برای تحقق عدالت اجتماعی بر مبنای حکومت حق مدار علوی [رساله ی دکتری]. تهران: دانشگاه تربیت مدرس.
۵. خاتمی محمد. (۱۳۷۶). از دنیای شهر تا شهر دنیا. چاپ نهم. تهران: نشر نی.
۶. رضائیان علی. (۱۳۸۴). مبانی مدیریت و رفتار سازمانی. تهران: انتشارات سمت.

16. Chu Cheng I. (2001). Examining organizational Citizenship behavior among nurses using Price and Mueller s model [PhD diss]. USA: University of Iowa.
17. Yılmaz K, Tasdan M. (2009). Organizational citizenship and organizational justice in Turkish primary schools. *Journal of Educational Administration*; 47 (1): 108-126.
18. Muhammad A. (2004). procedural justice as mediator between participation in decision making and organizational citizenship behavior. *international journal of commerce & management*; 14 (3-4).
19. Kashif IH, Aziz U, Tasawar A. (2012). Impact of rganizational Justice on Organizational Citizenship Behavior: An Empirical Evidence from Pakistan. *World Applied Sciences Journal*; 19 (9): 1348-1354.
20. Ynce M, Gül H. (2011). The Effect of Employees' Perceptions of Organizational Justice on Organizational Citizenship Behavior: An Application in Turkish Public Institutions. *International Journal of Business and Management*; 6(6): 134-149.
21. Namm S. (2003). The job characteristics-organizational citizenship behavior relationship: a test of competing models [PhD diss]. USA: Temple University.
۲۲. 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]. تهران: دانشگاه تهران.
7. Greenberg J. (1990). Organizational justice: yesterday, today, and tomorrow. *Journal of Management*; 16: 399 – 432.
8. Lambert E. (2003). The Impact of Organizational Justice on Correctional Stalf. *journal of criminal justice on Correctional Stalf*; 31(2): 155-168.
9. Bienstock CC, DeMoranville CW, Smith RK. (2003). Organizational citizenship behavior and service quality. *Journal of Services Marketing*; 17(4-5): 357-377.
10. Abu Elanain HM. (2008). An investigation of the relationship of openness to experience and organizational citizenship behavior. *Journal of American academy of business*; 13(1): 72-78.
۱۱. سهرابی بابک، خانلری امیر. (۱۳۸۸). اخلاق، فناوری اطلاعات و رفتار شهروندی سازمانی. فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری؛ ۴(۲۱).
12. Garg P, Renu R. (2006). Climate profile and OCBs of teachers in public and private schools of India. *International Journal of Educational Management*; 20(7): 529-541.
13. Organ DW. (1988). *Organizational citizenship behavior: the good soldier syndrome*. Lexington; Lexington Books press.
14. Castro CB, Armario EM , Ruiz DM. (2004). The influence of employee organizational citizenship Behavior on customer loyalty. *International journal of Service industry management*; 15 (1).
15. Kernodle TA. (2007). Antecedents and consequences of organizational citizenship behavior: A hierarchical linear modeling study [PhD diss]. France:Tours University.