

## رابطه بین عدالت سازمانی با رفتارهای فرانش

جیدر چوپانی<sup>\*</sup>، سمیه یک محمدی<sup>۱</sup>، مسلم ملکی حسنوند<sup>۲</sup>

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 فرانش دارند نسبت به دیگر سازمان‌ها، سالم‌تر و موفق‌ترند. می‌توان ادعا نداشت، در سازمان‌هایی که سطح بالایی از رفتارهای شهرمندی وجود دارد، می‌توان عملکرد بهتری را مشاهده کرد. در این زمینه، رابطه رفتارهای فرانش با متغیرهای متعددی مورد آزمون قرار گرفته است که در همین زمینه عدالت سازمانی به عنوان یکی از پیش شرط‌های مهم رفتارهای فرانش مورد شناسایی قرار گرفت. هدف از پژوهش حاضر، بررسی رابطه بین عدالت سازمانی با رفتارهای فرانش در شرکت بیمه آسیا می‌باشد.

روش: روش پژوهش از لحاظ هدف، کابردی 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 به عنوان نمونه پژوهش انتخاب شدند. به منظور جمع‌آوری داده‌های از پرسشنامه عدالت سازمانی و پرسشنامه رفتارهای فرانش 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 فرانش رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. میزان ضریب همبستگی بین متغیر عدالت سازمانی و هر یک از مؤلفه‌های آن به ترتیب برابر  $.49$ ،  $.51$ ،  $.44$  و  $.36$  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 ( $Beta = .19$ ) به عنوان متغیرهای پیش بین، 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 فرانش، عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای، عدالت سازمانی، عدالت مراوده‌ای

### سرآغاز

درون نقش<sup>۱</sup> توجه می‌کردند. این رفتار ناظر بر کارها، وظایف و مسئولیت‌های رسمی مانند آنچه در شرح شغل آمده است، می‌باشد. رفتارهای فرانشی<sup>۲</sup> 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 به طور کلی رفتارشهروندی<sup>۳</sup> سازمانی بالایی دارند. چنین رفتارهایی (نقشی و فرانشی) براساس ادراک از واقعیت شکل می‌گیرد نه خود واقعیت. در این راستا، چنانچه ادراک افراد از واقعیت بر مبنای انصاف و عدالت باشد رفتارهای فرانشی 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، به طور 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 خلاقيت، نوآوری و عرضه محصول‌های جدید خواهند شد. بازار متتحول آينده نيازمند محصول‌های جدید و فروشنده‌گان حرفه‌ای است. اگر اين فروشنده‌گان، به تکنيک‌های روز- که در بازار بيمه توسعه يافته تجزيه شده است- مجهز نشوند راه به جايی 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 رفاتر از آنچه که شغلشان برای آنها ايجاب می‌کند، دارند و به نوعی خود را وقف موقفيت سازمانشان می‌کنند و در اين راستا بطور داوطلبانه وقت و انرژي بسياری را صرف می‌کنند. چنین رفتارهایی نه لازم و نه تجويز گونه‌اند، بلکه گويای شرایط آرمانی انجام وظایف سازمانی است. بقاء و پیشرفت هر سازمانی در گرو رفتار اعضای آن به عنوان شهرونданی است که به همه جنبه‌های رفتارهای مثبت توجه نموده و آنها را رعایت می‌نمایند. به دليل اهميت به سزاي چيزی که به وجود شهروندان خوب درون سازمانی تغيير شده است، آگاهی يافتن از ماهيّت و منشاء رفتارهای فرانش، از جمله اولويت‌های پژوهش‌های سازمانی محسوب شده‌اند(۲).

از طرف ديگر، ادراک بى عدالتى در سازمان اثرات ويرانگری بر روحية کارجمعي دارد، زيرا تلاش نيروى انساني و انگيزش کارکنان را تحت تاثير خود قرار مى دهد. بى عدالتى و توزيع غيرمنصفانه دستاوردها و ستاده‌های سازمان، موجب تضييف روحية کارکنان و تنزل روحية تلاش و فعالیت در آنان مى شود. بنابراین، رعایت عدالت، رمز بقا و پایداری جريان توسعه و پیشرفت سازمان و کارکنان آن است. از جمله وظایف اصلی مدیريت، حفظ و توسعه رفتارهای عادلانه در مدیران، و احساس عدالت در کارکنان است. رعایت عدالت به ويژه در برخی از رفتارهای مدیريت با کارکنان (توزيع پاداش‌ها، روابط سرپرستی، ارتقاها و انتصاب ) برای کارکنان حائز اهميت است عدالت سازمانی مانند چسبي است که باعث مى شود افراد دور هم جمع شوند و به طور موثر با هم کار كنند و در مقابل بى عدالتى سازمانی هرگونه انسجام سازمانی را از هم مى پاشد. فرآگرد توسعه رفتارهای عادلانه و مهم تر از آن شكل دادن احساس عدالت در کارکنان، شناخت چگونگي تأثيرگذاري رفتارهای مبتنی بر عدالت بر هر يك از ابعاد تعهد سازمانی کارکنان حائز اهميت است(۱).

بيشتر مدیران خواهان کارکنانی هستندکه بيش از وظایف شرح شغل خود فعالیت مى کنند. آنها به دنبال کارکنانی هستند که به

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

۳- عدالت توزیعی<sup>۸</sup>: عدالت توزیعی در اصل بر مبنای اصل مبادله قرار می‌گیرد. افراد به آنچه با خود به سازمان آورده‌اند به منزله مبادله‌ای در مقابل آنچه دریافت کرده‌اند، می‌نگرند<sup>(۸)</sup>.

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 مسئولیت‌ها 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<sup>(۹)</sup>.

Riftarhāyī فرانش، Riftarhāyī هستند که برای سازمان مفیدند، ولی با این حال به عنوان بخشی از عناصر اصلی شغل در نظر گرفته نمی‌شوند. این Riftarhāyī، 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<sup>(۱۰)</sup>.

یک از صاحب‌نظران معتقد است که Riftarhāyī فرانش به آن دسته از Riftarhāyī گفته می‌شود که علیرغم اینکه اجرایی از سوی سازمان برای انجام آن وجود ندارد، در مقابل انجام آنها از جانب کارکنان، سازمان متف适用 می‌شود<sup>(۱۱)</sup>.

در ادبیات نظری، دسته‌بندی‌های مختلفی از Riftarhāyī فرانش صورت گرفته است. کاربردی‌ترین دسته بندی شامل مؤلفه‌های: جوانمردی<sup>۱۲</sup>، نوع دوستی<sup>۱۳</sup>، آداب اجتماعی<sup>۱۴</sup>، وجودان کاری<sup>۱۵</sup> و نزاكت<sup>۱۶</sup> می‌باشد. ادبیات نظری حاکی از این امر است که هم اکنون بیشتر پژوهش‌های مربوط به Riftarhāyī فرانش با توجه به این مدل انجام می‌شود<sup>(۱۷)</sup>. در زیر به شرح هر یک از این ابعاد Riftarhāyī فرانش می‌پردازیم:

۱- وجودان کاری: وجودان کاری، به انجام Riftarhāyī از طرف کارمند در جهت انجام مطلوب و ظایف سازمانی در سطحی Riftar-

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<sup>(۱۸)</sup>. در واقع تحقیق عدالت، سنگ پایه مشروعیت حاکمیت و مبنای توجیه ضرورت وجود دولت تلقی می‌شود<sup>(۱۹)</sup>. در حقیقت، عدالت از مفاهیمی است که عقل جمعی همه افراد بشره آن را نیکو می‌شمرد<sup>(۲۰)</sup>.

در میان اندیشمندان گوناگون نیز، دیدگاه‌های متفاوتی درباره مفهوم عدالت، ابراز شده است. افلاطون، ضمن ارائه چهارچوب کلی برای جامعه مطلوب یا مدنیه فاضله از عدالت بحث کرده است. او معتقد است که؛ مدنیه فاضله، چهار صفت حکمت، شجاعت، خویشنده‌داری 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<sup>(۲۱)</sup>.

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<sup>(۲۲)</sup>.

۱- عدالت رویه‌ای<sup>۲۳</sup>: 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 تحقیق 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<sup>(۲۴)</sup>.

۲- عدالت تعاملی<sup>۲۵</sup>: عدالت تعاملی مطرح می‌کند که کیفیت Riftar بین شخصی در طول اجرای رویه‌ها، در تعیین قضاوت‌های انصاف مهم و موثر است. توجیه با توضیحات ارائه شده در درک انصاف موثر است و احتمال اینکه رویه‌های تصمیم‌گیری منصفانه نگریسته شود، را افزایش می‌دهد. عدالت تعاملی شامل روشهای است که عدالت سازمانی توسط سرپرستان به زیردستان منتقل می‌شود. این نوع عدالت مرتبط با جنبه‌های فرایند

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

با توجه به اهمیت رفتارهای فرانشیز در شرکت‌های بیمه جهت رقابت با یکدیگر و بازرهای جهانی و همچنین اهمیت عدالت سازمانی و نقش آن در بروز رفتارهای فرانشیز، هدف تحقیق حاضر بررسی رابطه عدالت سازمانی و ابعاد آن با رفتارهای فرانشیز 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 فرانشیز کارکنان شرکت بیمه آسیا رابطه‌ای وجود دارد؟
- (۲) آیا بین مؤلفه‌های عدالت سازمانی (عدالت رویه‌ای، عدالت توزیعی و تعاملی) و رفتارهای فرانشیز کارکنان شرکت بیمه آسیا رابطه‌ای وجود دارد؟
- (۳) آیا مؤلفه‌های عدالت سازمانی قابلیت پیش‌بینی رفتارهای فرانشیز 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 ملزمات 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- نوع‌دوسنی: 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 تنفس می‌شود (۱۶).

رابطه رفتارهای فرانشیز با متغیرهای گوناگونی مورد آزمون قرار گرفته است. از جمله این متغیرها می‌توان؛ نگرش شغلی، عملکرد، رهبری تحولی<sup>۱۲</sup> و رفتار رهبری، اعتماد<sup>۱۳</sup> و تعهد سازمانی<sup>۱۴</sup>، رضایت شغلی<sup>۱۵</sup>، اشاره کرد(۱۷). در همین زمینه عدالت سازمانی به عنوان یکی از پیش‌شرطهای مهم رفتارهای فرانشیز 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 فرانشیز پرداخته است، نشان داده شد که؛ عدالت سازمانی با رفتارهای فرانشیز رابطه مستقیم و معنی‌داری دارد و همچنین عدالت سازمانی نقش تعدیل کننده را در رابطه بین مشارکت در تصمیم‌گیری و میزان رفتارهای فرانشیز کارکنان ایفا می‌کند(۱۸). در پژوهشی دیگر نشان داده شد که؛ ارتباط معمولی و متوسطی میان رفتارهای فرانشیز و عدالت سازمانی وجود دارد(۱۷). در مطالعه دیگری که با هدف بررسی تأثیر عدالت سازمانی بر رفتارهای فرانشیز در کشور پاکستان انجام شد، نتایج نشان داد که؛ بین عدالت

**جدول ۱: نتایج رگرسیون گام به گام برای پیش‌بینی رفتارهای فرانشیز شرکت سهامی بیمه آسیا از روی مؤلفه‌های عدالت سازمانی**

گام	متغیر	B	Beta	t	سطح معناداری
گام اول	عدالت ثابت	۲/۲۴۳	-	۱۱/۹۳	.۰۰۰
	عدالت توزیعی	۰/۳۹۰	.۰۵۱۲	۶/۹۹	.۰۰۰
گام دوم	عدالت ثابت	۱/۹۸۹	-	۸/۹۹	.۰۰۰
	عدالت توزیعی	۰/۲۹۵	.۰۳۸۷	۴/۱۴۵	.۰۰۰
	عدالت تعاملی	۰/۱۶۴	.۰۱۹۸	۲/۱۲۲	.۰۰۰

در پاسخ به سوال اول پژوهش که ارتباط مثبت و معناداری بین عدالت سازمانی با رفتارهای فرانشیز وجود دارد، از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شده است که نتایج نشان داد بین دو متغیر عدالت سازمانی و رفتارهای فرانشیز رابطه مستقیم و مثبتی ( $=0.497$ ) وجود دارد و این رابطه در سطح آلفای  $.01$  معنی دار بود.

در پاسخ به سوال دوم پژوهش که ارتباط مثبت و معناداری بین مؤلفه‌های عدالت سازمانی با رفتارهای فرانشیز وجود دارد، از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شده است. نتایج نشان داد که تمامی مؤلفه‌های عدالت سازمانی رابطه مثبت و معناداری با رفتارهای فرانشیز دارد. میزان همبستگی هر یک از متغیرها به ترتیب برابر  $.0360$ ،  $.0512$  و  $.0442$  می‌باشد که در سطح آلفای  $.01$  معنی دار است.

به منظور پاسخگویی به سوال سوم پژوهش برای بررسی تأثیری که هر یک از مؤلفه‌های عدالت سازمانی بر رفتارهای فرانشیز 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 پیش‌بین در پیش‌بینی رفتارهای فرانشیز کارکنان شرکت سهامی بیمه آسیا از رگرسیون گام به گام استفاده شده است. بدین ترتیب که متغیرهای پیش‌بین (عدالت رویه‌ای، عدالت توزیعی و عدالت تعاملی) وارد معادله شده اند و حیطه‌هایی که بیشترین سهم را در پیش‌بینی رفتارهای فرانشیز کارکنان شرکت سهامی

افراد دارای مدرک فوق لیسانس و بالاتر بودند. به منظور جمع آوری داده‌ها از دو پرسشنامه عدالت سازمانی نی هوف و سورمن و رفتار شهروندی سازمانی پودساکف استفاده شد. پرسشنامه عدالت سازمانی دارای ۱۸ سوال است و سه شاخص عدالت توزیعی رویه‌ای و مراوده‌ای را مورد بررسی قرار می‌دهد. این پرسشنامه به لحاظ تکرار در پژوهش‌های گوناگون و برخورداری از روایی و پایایی لازم، جزو پرسشنامه‌های استاندارد و میزان شده، محسوب می‌شود. مقدار آلفای کرونباخ در این پرسشنامه  $.92$  بدست آمده است. که آلفای کرونباخ برای عدالت توزیعی  $.64$ ، برای عدالت رویه‌ای  $.84$  و برای عدالت مراوده‌ای  $.94$  می‌باشد. پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی شامل ۲۴ سوال می‌باشد که مؤلفه‌های نوع دوستی، وجود داشت، جوانمردی، نزاکت، و آداب اجتماعی را مورد سنجش قرار می‌دهد. پژوهشگران ضریب آلفای محاسبه شده را برای هریک از ابعاد به شرح زیر گزارش دادند: نوع دوستی  $.85$ ، وجود داشت  $.82$ ، جوانمردی  $.85$ ، نزاکت  $.85$ ، آداب اجتماعی  $.70$  و  $.71$ .

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 فرانشیز از ضریب همبستگی پیرسون و برای بررسی قابلت پیش‌بینی رفتارهای فرانشیز به وسیله مؤلفه‌های عدالت سازمانی از رگرسیون گام به گام استفاده شده است.

### یافته‌ها

ممکن است رفتارهای فرانش آنها کاهش یابد. بر عکس، اگر کارکنان احساس کنند که در محل کار عدالت سازمانی وجود دارد برانگیخته می‌شوند تا انجام رفتارهای یاری دهنده مانند رفتارهای فرانش، 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 فرانش اثر گذار است(۲۲). بر اساس نظریه عدالت توزیعی کارمندان زمانی که کارکنان احساس کنند نسبت دریافتی هایشان از سازمان، به آنچه که به سازمان می‌دهند، با سایر همکارانشان برابر باشد، رفتارهای فرانش مانند کمک به بهبود سازمانی، اضافه کاری، خود بهبودی، مواختی از دارایی‌ها سازمان و... از خود نشان می‌دهند و همچنین در کار دقیق بیشتری می‌کنند. همچنین بر اساس نظریه عدالت رویه‌ای افراد نه تنها پیامدهای دریافتی شان در سازمان را مدنظر قرار می‌دهند، بلکه رویه‌های به کار رفته چهت تعیین آن پیامدها را نیز مدنظر قرار می‌دهند. بنابراین، عدالت رویه‌ای اعتماد کارکنان را به سرپرست افزایش می‌دهد و کارکنان نیز با تقویت رفتارهای فرانش 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 بی عدالتی تعاملی می‌کند به احتمال زیاد این کارمند واکنش منفی به سرپرست نشان می‌دهد.

نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام نیز برای پیش‌بینی رفتارهای فرانش 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 ۳۸٪ و ۱۹٪ رفتارهای فرانش را در شرکت سهامی بیمه آسیا پیش‌بینی می‌نمایند. همچنین یافته‌ها نشان داد که بعد عدالت رویه‌ای، پیش‌بینی کننده مناسبی برای رفتارهای فرانش در شرکت سهامی بیمه آسیا نمی‌باشد. پژوهش‌ها در این زمینه نیز نشان داده اند که؛ عدالت توزیعی و

بیمه آسیا داشته اند، مشخص گردیده اند. در گام اول، متغیر عدالت توزیعی وارد معادله شد که ۵۱٪ رفتارهای فرانش کارکنان شرکت سهامی بیمه آسیا توسط این متغیر پیش‌بینی 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 ۵۱٪ به ۳۸٪ کاهش یافت و سهم هر کدام از متغیرهای عدالت توزیعی و عدالت تعاملی به ترتیب ۳۸٪ و ۱۹٪ گردید.

## بحث

نتایج حاصل از ضریب همبستگی پیرسون حاکی از وجود رابطه معنادار بین عدالت سازمانی و مؤلفه‌های آن با رفتارهای فرانش 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 فرانش کارکنان در ارتباط است. این نتیجه در پژوهش‌های گذشته نیز نشان داده شده است. در مطالعه‌ای مشخص شد که؛ عدالت سازمانی با رفتارهای فرانش رابطه مستقیم و معنی داری دارد (۱۸). در پژوهشی دیگر نشان داده شد که ارتباط معمولی و متوسطی میان رفتارهای فرانش و عدالت سازمانی وجود دارد (۱۷). در مطالعه‌ای دیگری نیز مشخص شد که؛ بین عدالت سازمانی و تمامی ابعاد آن با رفتارهای فرانش 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 فرانش 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،

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 satisfaction	رضایت شغافی

## منابع

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

تعاملی بیشترین نقش را در بروز رفتارهای فرانش دارند(۲۲). از این رو، مسئولان بیمه باید به این دو نوع عدالت بیشتر توجه دارند تا کارکنان آنها بیشتر بتوانند رفتارهای فرانش 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 رویه‌های عملی برای انجام امور در راستای تحقق رعایت عدالت توزیعی، رویه‌ای و مراوره‌ای تدوین گردد.

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

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

## نتیجه‌گیری

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

## واژه‌نامه

- |  |                 |
|--|-----------------|
| 1. In-role behavior                    | رفتار درون نقشی |
| 2. Extra-role behavior                 | رفتار فرانش     |
| 3. Organizational Citizenship Behavior | رفتار شهری      |

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, Güll 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؛ (۲)۴.
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.