رابطهٔ بین عدالت سازمانی با رفتارهای فرانقش

حیدر چوپانی*[۱]، سمیه بیک محمدی[۱]، مسلم ملکی حسنوند[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 فرانقش دارند نسبت به دیگر سازمان‌ها، سالم‌تر و موفقترند. می‌توان اذعان داشت، در سازمان‌هایی که سطح بالایی از رفتارهای شهروندی وجود دارد، می‌توان عملکرد بهتری را مشاهده کرد. در این زمینه، رابطه رفتارهای فرانقش با متغیرهای متعددی مورد آزمون قرار گرفته است که در همین زمینه عدالت سازمانی به‌عنوان یکی از پیش شرط‌های مهم رفتارهای فرانقش مورد شناسایی قرار گرفت. هدف از پژوهش حاضر، بررسی رابطهٔ بین عدالت سازمانی با رفتارهای فرانقش 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 به‌عنوان نمونه پژوهش انتخاب شدند. به منظور جمع‌آوری داده‌های از پرسشنامهٔ عدالت سازمانی و پرسشنامهٔ رفتارهای فرانقش 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 رویه ای- با رفتارهای فرانقش رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. میزان ضریب همبستگی بین متغیر عدالت سازمانی و هر یک از مؤلفه‌های آن به ترتیب برابر۴۹/.، ۵۱/.، ۴۴/. و ۳۶/. می باشد. همچنین نتایج تحلیل رگرسیون نیز حاکی از آن بود که؛ از بین مؤلفه‌های عدالت سازمانی، دو بعد عدالت توزیعی (Beta =./۳۸) و عدالت تعاملی (Beta =./۱۹) به‌عنوان 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 فرانقش، عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای، عدالت سازمانی، عدالت مراوده‌ای*

سرآغاز

در گذشته، صاحب‌نظران در مطالعات خود جهت بررسی رابطه بین رفتارهای شغلی و اثر بخشی سازمانی، بیشتر به رفتارهای درون نقش[۱] توجه می‌کردند. این رفتار ناظر بر کارها، وظایف و مسئولیت‌های رسمی مانند آنچه در شرح شغل آمده است، می‌باشد. رفتارهای فرانقشی[۲] به فعالیت‌های خودجوش و آگاهانه

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

[Downloaded from ethicsjournal.ir on 2025-05-22]

[DOR: 20.1001.1.22517634.1393.9.1.4.8]

مربوط هستند و به طور مستقیم یا صریح توسط سیستم رسمی پاداش سازمان پیش‌بینی نشده‌اند، امّا کارایی سازمان را به‌عنوان یک کل افزایش می‌دهد(۱). سازمان‌های موفق، کارکنانی دارند که احساس مسئولیتی فراتر از آنچه که شغلشان برای آنها ایجاب 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 گونه اند، 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 فرانقش، از جمله اولویت‌های پژوهش‌های سازمانی محسوب شده‌اند(۲).

از طرف دیگر، ادراک بی‌عدالتی در سازمان اثرات ویرانگری بر روحیهٔ کارجمعی دارد، زیرا تلاش نیروی انسانی و انگیزش کارکنان را تحت تاثیر خود قرار می‌دهد. بی‌عدالتی و توزیع غیرمنصفانه دستاوردها و ستاده‌های 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. ازجمله 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 به طور 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 مبتنی بر عدالت بر هر یک از ابعاد تعهد سازمانی کارکنان حائز اهمیت است(۱).

بیشتر مدیران خواهان کارکنانی هستندکه بیش از وظایف شرح شغل خود فعالیت می‌کنند. آنها به‌دنبال کارکنانی هستند که به فراسوی انتظارها می‌روند، به میل و خواست خود به رفتارهایی دست می‌زنند که جزو وظایف رسمی شغلی شان نیست و به‌طور کلی رفتارشهروندی[۳] سازمانی بالایی دارند. چنین رفتارهایی (نقشی و فرانقشی) براساس ادراک از واقعیت شکل می‌گیرد نه خود واقعیت. در این راستا، چنانچه ادراک افراد از واقعیت بر مبنای انصاف و عدالت باشد رفتارهای فرانقشی 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 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 ایجاب 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 ایده‌ال 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 فرانقش، از جمله اولویت‌های پژوهش‌های سازمانی محسوب شده‌اند که یکی از این عوامل عدالت سازمانی است که بر بروز رفتارهای فرانقش نقشی اساسی دارد.

[Downloaded from ethicsjournal.ir on 2025-05-22]

[DOR: 20.1001.1.22517634.1393.9.1.4.8]

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 . به‌طوری‌که 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).

درمیان 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 تصمیم گیری است .ادراکات انصاف در سازمان‌ها به طور ویژه تحت تأثیر نتایج نیست، بلکه، تحت‌تأثیر 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، زمانی‌که 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 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 روشی است که عدالت سازمانی توسط سرپرستان به زیردستان منتقل می‌شود. این نوع عدالت مرتبط با جنبه‌های فرایند 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 فرانقش، نخستین بار توسط پژوهشگران و صاحب‌نظران در اوایل دهه ۱۹۸۰ میلادی به دنیای علم ارائه شد. پژوهش‌های اولیه‌ای که در زمینهٔ رفتارهای فرانقش انجام گرفت بیشتر برای شناسایی مسئولیت ها و یا رفتارهایی بود که کارکنان در سازمان داشتند، اما اغلب نادیده گرفته می شد. این رفتارها با وجود اینکه در ارزیابی‌های سنتی عملکرد شغلی به طور ناقص اندازه‌گیری می شدند و یا حتی گاهی اوقات مورد غفلت قرار می گرفتند ولی در بهبود اثربخشی سازمانی مؤثر بودند (۹).

رفتارهای فرانقش، رفتارهای هستند که برای سازمان مفیدند، ولی با این حال به عنوان بخشی از عناصر اصلی شغل در نظر گرفته نمی شوند. 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 فرانقش 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 فرانقش صورت گرفته است. کاربردی‌ترین دسته بندی شامل مؤلفه‌های: جوانمردی[۷]، نوعدوستی[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 فرانقش با توجه به این مدل انجام می‌شود(۱۲). در زیر به شرح هر یک از این ابعاد رفتارهای فرانقش می‌پردازیم:

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

[Downloaded from ethicsjournal.ir on 2025-05-22]

[DOR: 20.1001.1.22517634.1393.9.1.4.8]

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 ایده ال سازمانی بدون اظهار شکایت و ناراحتی است (۱۳).

۳- نوعدوستی: 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 فرانقش 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 فرانقش 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 فرانقش پرداخته است، نشان داده شد که؛ عدالت سازمانی با رفتارهای فرانقش رابطه مستقیم و معنی‌داری دارد و همچنین عدالت سازمانی نقش تعدیل‌کننده را در رابطه بین مشارکت در تصمیم‌گیری و میزان رفتارهای فرانقش کارکنان ایفا می‌کند(۱۸). در پژوهشی دیگر نشان داده شدکه؛ ارتباط معمولی و متوسطی میان رفتارهای فرانقش و عدالت سازمانی وجود دارد(۱۷). در مطالعه دیگری که با هدف بررسی تأثیر عدالت سازمانی بر رفتارهای فرانقش در کشور پاکستان انجام شد، نتایج نشان داد که؛ بین عدالت سازمانی و تمامی ابعاد آن با رفتارهای فرانقش رابطه مثبت و معنی داری دارد(۱۹). همچنین، صاحبنظران و محققان در پژوهشی به این نتایج رسیدندکه؛ بین عدالت سازمانی و رفتارهای فرانقش رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین، نتایج پژوهش آنها نشان داد که؛ عدالت توزیعی و رویه‌ای با رفتارهای فرانقش رابطه معناداری وجود دارد(۲۰).

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

۱) آیا بین عدالت سازمانی و رفتارهای فرانقش کارکنان شرکت بیمه آسیا رابطه‌ای وجود دارد؟

۲) آیا بین مؤلفه‌های عدالت سازمانی (عدالت رویه ای، عدالت توزیعی و تعاملی) و رفتارهای فرانقش کارکنان شرکت بیمه آسیا رابطه‌ای وجود دارد؟

۳) آیا مؤلفه‌های عدالت سازمانی قابلیت پیش‌بینی رفتارهای فرانقش 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 می‌باشدکه 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

[Downloaded from ethicsjournal.ir on 2025-05-22]

[DOR: 20.1001.1.22517634.1393.9.1.4.8]

جدول۱: نتایج رگرسیون گام به گام برای پیش بینی رفتارهای فرانقش 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

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 مراوده‌ای 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 ۹۲/. بدست آمده است. که آلفای کرونباخ برای عدالت توزیعی ۶۴/.، برای عدالت رویه‌ای ۸۴/. و برای عدالت مراوده‌ای ۹۴/. می‌باشد. پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی شامل ۲۴ سوال می‌باشد که مؤلفه‌های نوعدوستی، وجدان کاری، 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: نوعدوستی۰/۸۵، وجدان کاری۰/۸۲، 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 فرانقش از ضریب همبستگی پیرسون و برای بررسی قابلت پیش‌بینی رفتارهای فرانقش به وسیله مؤلفه‌های عدالت سازمانی از رگرسیون گام به گام استفاده شده است.

یافته‌ها

در پاسخ به سوال اول پژوهش که ارتباط مثبت و معناداری بین عدالت سازمانی با رفتارهای فرانقش وجود دارد، از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شده است که نتایج نشان داد بین دو متغیر عدالت سازمانی و رفتارهای فرانقش رابطه مستقیم و مثبتی (r =۰/۴۹۷) 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 فرانقش وجود دارد، از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شده است. نتایج نشان داد که تمامی مؤلفه‌های عدالت سازمانی رابطهٔ مثبت و معناداری با رفتارهای فرانقش دارد. میزان همبستگی هر یک از متغیرها به ترتیب برابر ۰/۳۶۰، ۰/۵۱۲و 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 فرانقش 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 فرانقش 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 فرانقش کارکنان شرکت سهامی

[Downloaded from ethicsjournal.ir on 2025-05-22]

[DOR: 20.1001.1.22517634.1393.9.1.4.8]

بیمه آسیا داشته اند، مشخص گردیـده انـد. در گـام اول، متغیـر عدالت توزیعی وارد معادله شـد کـه ۰/۵۱۲ رفتارهـای فـرانقش کارکنان شرکت سهامی بیمه آسیا توسط این متغیر پـیش بینـی گردید.

در گام دوم، متغیرهای عدالت توزیعی و عـدالت تعـاملی بـه طور همزمان وارد معادله شدند، نتـایج نشـان داد بـا ورود متغیـر عدالت تعاملی، سهم متغیر عدالت تـوزیعی از ۰/۵۱۲ بـه ۰/۳۸۷ کاهش یافت و سهم هـر کـدام از متغیرهـای عـدالت تـوزیعی و عدالت تعاملی به ترتیب ۰/۳۸۷ و ۰/۱۹۸ گردید.

بحث

نتایج حاصل از ضریب همبستگی پیرسون حاکی از وجود رابطـه معنادار بین عدالت سازمانی و مؤلفه‌های آن با رفتارهای فرانقش در شرکت سهامی بیمه آسیا بود. به عبارتی دیگر می‌توان گفـت که ادراکات کارکنان از انصاف در محیط کار به طـور مثبتـی بـا نمایش رفتارهای فرانقش کارکنان در ارتباط است. این نتیجه در پژوهش‌های گذشته نیـز نشـان داده شـده اسـت. در مطالعـه‌ای مشخص شد که؛ عدالت سازمانی بـا رفتارهـای فـرانقش رابطـه مستقیم و معنی داری دارد (۱۸). در پژوهشـی دیگـر نشـان داده شدکه ارتباط معمـولی و متوسـطی میـان رفتارهـای فـرانقش و عـدالت سـازمانی وجـود دارد(۱۷). در مطالعـه‌ای دیگـری نیـز مشخص شد کـه؛ بـین عـدالت سـازمانی و تمـامی ابعـاد آن بـا رفتارهای فرانقش رابطه مثبت و معنی داری دارد(۱۹). همچنین، در پژوهشی دیگر نشان داده شـد کـه؛ بـین عـدالت سـازمانی و مؤلفه‌های عدالت توزیعی و رویه‌ای و رفتارهای فـرانقش رابطـه مثبت و معنـاداری وجـود دارد(۲۰). در واقـع، بـر اسـاس نظریـه عدالت سازمانی می‌توان پیش‌بینـی کـرد کـه کارکنـان در قبـال وجود یا عدم وجود عدالت سازمانی در محل کار واکـنش نشـان می‌دهند. یکی از این واکنش‌ها افـزایش یـا کـاهش بـرون داده است؛ به این معنا که اگر کارکنان مشاهده کنند که در سـازمان، عدالت اجرا نمی شود دچار نوعی تنش منفی می‌شوند، در نتیجه برای کاهش این تـنش سـعی مـی‌کننـد میـزان درونـداده‌هـا و مشارکت‌های خود را در سازمان کاهش دهند. در چنین مواردی، ممکن است رفتارهای فرانقش آنها کاهش یابد. بر عکـس، اگـر کارکنان احساس کنند که در محل کار عـدالت سـازمانی وجـود دارد برانگیخته می‌شوند تا با انجام رفتارهای یاری دهنـده ماننـد رفتارهای فرانقش، دروندادههـا و مشـارکت خـود را در سـازمان افزایش دهند. همچنین پژوهش‌هـا نشـان مـی‌دهـد کـه ادراک کارکنـان از عـدالت تـوزیعی، تعـاملی و رویـه‌ای بـر روی بـروز رفتارهای فرانقش اثر گذار است(۲۲). بر اسـاس نظریـه عـدالت توزیعی کارمنـدان زمـانی کـه کارکنـان احسـاس کننـد نسـبت دریافتی‌هایشان از سازمان، به آنچه که به سازمان می‌دهنـد، بـا سایر همکارانشان برابر باشد، رفتارهای فرانقش مانند کمـک بـه بهبود سازمانی، اضافه کاری، خود بهبودی، مواظبت از دارایی‌هـا سازمان و... از خود نشـان مـی‌دهنـد و همچنـین در کـار دقـت بیشتری می‌کنند. همچنین بر اساس نظریه عدالت رویه‌ای افـراد نه تنها پیامدهای دریافتی شان در سـازمان را مـد نظـر قرارمـی دهند، بلکه رویه های به کار رفته جهت تعیین آن پیامدها را نیـز مد نظر قرارمی دهند. بنابراین، عدالت رویه‌ای اعتماد کارکنان را به سرپرست افزایش می‌دهد و کارکنان نیز با تقویـت رفتارهـای فرانقش سعی می‌کنند آن را جبران کنند. در نهایـت بـر اسـاس نظریه عدالت تعاملی می‌توان گفـت کـه از آنجـا کـه ایـن نـوع عدالت، مرتبط بـا جنبـه‌هـای فراینـد ارتباطـات (همچـون ادب، صداقت و احترام) بین فرستنده وگیرنده عدالت است و همچنـین بخاطر اینکه توسط رفتار مدیریت تعیین مـی‌شـود، و مـرتبط بـا واکنشهای شناختی، احساسی و رفتاری نسبت به مدیریت یـا بـه عبارت دیگر سرپرست اسـت، بنـابر ایـن زمـانی کـه کارمنـدی احساس بی عدالتی تعاملی می‌کند به احتمال زیـاد ایـن کارمنـد واکنش منفی به سرپرست نشان می‌دهد.

نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام نیز برای پیش‌بینی رفتارهـای فرانقش از روی مؤلفه‌های عدالت سازمانی نشان داد کـه از سـه بعد عدالت سازمانی، دو بعد آن یعنی بعد عدالت توزیعی و عدالت تعاملی هر یک به ترتیـب ۳۸/.، ۰/۱۹ رفتارهـای فـرانقش را در شرکت سهامی بیمه آسیا پیش‌بینی می‌نمایند. همچنین یافته‌هـا نشان داد که بعد عدالت رویه‌ای، پیش‌بینی کننده مناسبی بـرای رفتارهای فرانقش در شـرکت سـهامی بیمـه آسـیا نمـی باشـند. پژوهش‌ها در این زمینه نیز نشان داده اند که؛ عدالت تـوزیعی و

[Downloaded from ethicsjournal.ir on 2025-05-22]

[DOR: 20.1001.1.22517634.1393.9.1.4.8]

تعاملی بیشترین نقش را در بروز رفتارهای فرانقش دارند(۲۲). از این رو، مسئولان بیمه باید به این دو نوع عـدالت بیشـتر توجـه دارند تا کارکنان آنها بیشتر بتوانند رفتارهای فـرانقش از خـود در سازمان نشان دهد. بر همین اساس پیشنهادهایی نیز ارائـه شـده است:

ـ با توجه به پژوهش انجام شده آنچه ضـرورت دارد اهتمـام بـه رعایت هر چه بیشتر عدالت در شرکت سهامی بیمه آسـیا اسـت. عدالت باید به طور واضح و دقیق تعریف شـده و از حالـت یـک واژه انتزاعی خارج گشته و راه‌کارهـا و رویـه‌هـای عملـی بـرای انجام امور در راستای تحقق رعایـت عـدالت تـوزیعی،رویـه‌ای و مراورده‌ای تدوین گردد.

ـ مدیران این شرکت باید سیستم جبران خدمت را به گونـه‌ای طراحی نمایندکه در راستای رعایت عدالت توزیعی قـرار گیـرد و بنابراین به ایجاد اعتماد در سازمان کمک نموده و از این طریـق در راستای افزایش رفتارهای فرانقش گام بردارند.

مدیران شرکت سهامی بیمه آسیا بایستی قوانینی تدوین کنند در جهت ایجاد مصونیت برای افرادی که به بی‌عدالتی در سازمان‌ها اعتـراض نمـوده و ایجـاد مراکـز مطمـئن بـرای رسـیدگی بـه اعتراضـات افـراد وانجـام اقـدام لازم در صـورت درسـت بـودن اعتراض‌ها.

نتیجه‌گیری

براساس یافته‌های این پژوهش می‌توان گفت که زمـانی کـه در سازمان‌ها با کارکنان با انصاف و برابری برخورد شود، در مقابـل کارکنان آن سازمان‌ها نیز تمایل بیشـتری بـه انجـام رفتارهـای فراتر از نقش خود یعنی: جوانمردی، نوعدوستی، آداب اجتمـاعی، وجدان کاری و نزاکت، خواهند داشت.

واژه نامه

رفتار درون نقشی	1. In-role behavior
رفتار فرانقش	2. Extra-role behavior
رفتار شهروندی	3. Organizational Citizenship Behavior
عدالت رویه ای	4. Procedural Justice
عدالت تعاملی	5. Interactional Justice
عدالت توزیعی	6. Distributive Justice
جوانمردی	7. Sportsmanship
نوعدوستی	8. Altruism
آداب اجتماعی	9. Civic virtue
وجدان کاری	10. Conscientiousness
نزاکت	11. Courtesy
رهبری تحولی	12. Transformational leadership
اعتماد سازمانی	13. Organizational trust
تعهد سازمانی	14. Organizational commitment
رضایت شغلی	15. Job satistificatio

منابع

۱. ابیلی خدایار، شاطری کریم، یوزباشـی علـی رضـا، فرجـی حـاتم.(۱۳۸۸). رفتار شهروندی سازمانی: ویژگی‌ها، ابعاد، متغیرهای پیش شرط و پیامدها. دانشگاه تهران: اولین کنفرانس ملی رفتار شهروند سازمانی.

۲. یوسفی صامع. (۱۳۸۸). بررسی زمینـه‌هـای بـروز رفتـار شـهروند سازمانی در غالب ارائه یک چارچوب مفهـومی. دانشـگاه تهـران: اولین کنفرانس ملی رفتار شهروند سازمانی.

۳. دهقان بمانعلی. (۱۳۸۱). عدالت و برابری در سیره علوی. دانشـگاه شاهد: مجموعه مقالات همایش رفتارشناسـی علـوی در گسـتره مدیریت تهران.

۴. پورعزت علی اصغر. (۱۳۸۲). طراحی سیستم خـط مشـی گـذاری، برای تحقق عدالت اجتماعی بر مبنای حکومت حق مـدار علـوی [رساله ی دکتری]. تهران: دانشگاه تربیت مدرس.

۵. خاتمی محمد. (۱۳۷۶). از دنیای شـهر تـا شـهر دنیـا. چـاپ نهـم . تهران: نشر نی.

۶. رضائیان علی. (۱۳۸۴). مبانی مـدیریت و رفتـار سـازمانی. تهـران: انتشارات سمت.

[Downloaded from ethicsjournal.ir on 2025-05-22]

[DOR: 20.1001.1.22517634.1393.9.1.4.8]

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 اطلاعـات و رفتار شهروندی سازمانی. فصـلنامه اخـلاق در علـوم و فنـاوری؛ ۴(۱و۲).

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.

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. Ýnce 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 رفتارهـای شهروندی سازمانی و ارتبـاط آن بـا وفـاداری مشـتری و کیفیـت خدمات در سازمان تامین اجتماعی[پایان نامه کارشناسـی ارشـد]. تهران: دانشگاه تهران.

[Downloaded from ethicsjournal.ir on 2025-05-22]

[DOR: 20.1001.1.22517634.1393.9.1.4.8]