

# عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی

دکتر علی اخوان قنادی

حسین توسلی نژاد

## Organizational Justice





بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



# عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی

تالیف:

دکتر علی اخوان قنادی

عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد نراق

حسین توسلی نژاد

کارشناسی ارشد مدیریت دولتی / توسعه منابع انسانی



انتشارات موجک



سرشناسه: اخوان قنادی، علی، ۱۳۴۷ -

عنوان و نام پدیدآور: عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی / تالیف علی اخوان قنادی، حسین توسلی نژاد.

مشخصات نشر: تهران: انتشارات موجک، ۱۳۹۹.

مشخصات ظاهری: ۱۱۸ ص.: جدول، نمودار.

شابک: ۷-۲۸۱-۹۹۴-۶۰۰-۹۷۸-۴۵۰۰۰۰ ریال

وضعیت فهرست نویسی: فیپا

یادداشت: کتابنامه: ص. [۱۱۳] - ۱۱۸.

موضوع: عدالت سازمانی -- ایران -- نمونه پژوهی

موضوع: Organizational justice -- Iran -- Case studies

موضوع: شرکت سهامی تولید اتومبیل سیتروئن ایران -- کارمندان و کارکنان -- نمونه پژوهی

موضوع: تعهد سازمانی -- ایران -- نمونه پژوهی

موضوع: Organizational commitment -- Iran -- Case studies

موضوع: رفتار سازمانی -- ایران -- نمونه پژوهی

موضوع: Organizational behavior -- Iran -- Case studies

شناسه افزوده: توسلی نژاد، حسین، ۱۳۵۲ -

رده بندی کنگره: HD ۶۹۷۱/۳

رده بندی دیویی: ۶۵۸/۳۱۴۰۹۵۵

شماره کتابشناسی ملی: ۷۵۷۴۸۳۶

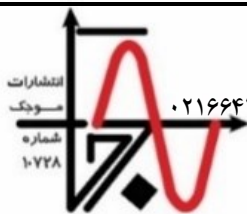
انتشارات موجک

واتساپ: ۰۹۳۶۳۰۳۱۲۵۸ کانال: telegram.me/mojak1

تلفن مرکز پخش: ۰۲۶۳۲۷۰۵۳۱۸ - ۰۲۶۳۲۷۲۱۸۱۹ - ۰۲۱۶۶۱۲۷۵۹۳ - ۰۲۱۶۶۴۲۹۷۳۳

ایمیل: mojakpublication@yahoo.com

سایت: www.mojak.ir



عنوان: عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی

تالیف: دکتر علی اخوان قنادی، حسین توسلی نژاد

مشخصات ظاهری: ۱۱۸ صفحه، قطع وزیری

چاپ اول: بهار ۱۴۰۰، تیراژ: ۵۰۰ جلد

قیمت: ۴۵۰۰۰۰ ریال، شابک: ۷-۲۸۱-۹۹۴-۶۰۰-۹۷۸

کلیه حقوق مادی و معنوی این اثر برای انتشارات موجک محفوظ است. هیچ شخص حقیقی و حقوقی حق چاپ

و تکثیر این اثر را به هر شکل و صورت اعم از فتوکپی، چاپ کتاب و ... را ندارد. متخلفین به موجب بند ۵ ماده

قانون حمایت از ناشرین تحت پیگرد قانونی قرار می گیرند.

# فهرست مطالب

صفحه

عنوان

۱..... پیش‌گفتار

۳..... فصل اول: کلیات

۳..... ۱-۱ تشریح موضوع کتاب

۷..... ۲-۱ اهمیت تعهد و عدالت سازمانی

۹..... ۳-۱ اهداف

۹..... ۴-۱ تعریف واژگان کلیدی

۱۱..... فصل دوم: انگیزه

۱۱..... ۱-۲ رفتار

۱۲..... ۲-۲ تعریف انگیزش

۱۳..... ۳-۲ شدت انگیزه

۱۳..... ۴-۲ افزایش نیروی انگیزه

۱۴..... ۵-۲ هدف

۱۴..... ۶-۲ مقایسه انگیزه‌ها و هدف‌ها

۱۵..... ۷-۲ ضرورت شناخت نیازها

۱۶..... ۸-۲ اهمیت انگیزش

۱۷..... ۹-۲ انگیزش کارکنان

۱۸..... ۱۰-۲ تئوری‌های ایجاد انگیزه

۱۸..... ۱-۱۰-۲ نظریه دو عاملی هرزبرگ

۲-۱۰-۲ ثنوری X و ثنوری Y ..... ۲۰

۲-۱۰-۳ نظریه اقتضایی انگیزش ..... ۲۱

### فصل سوم: تعهد سازمانی ..... ۲۳

۱-۳ اهمیت تعهد سازمانی ..... ۲۳

۲-۳ انواع تعهد سازمانی ..... ۲۴

۳-۳ دیدگاه‌هایی در مورد کانون‌های تعهد سازمانی ..... ۲۷

۱-۳-۳ دیدگاه ریچرز ..... ۲۷

۲-۳-۳ دیدگاه بکر و بیلینگس ..... ۲۷

۴-۳ نتایج و پیامدهای تعهد سازمانی ..... ۳۱

۱-۴-۳ تعهد کم یا ضعیف ..... ۳۱

۲-۴-۳ تعهد متوسط ..... ۳۳

۳-۴-۳ تعهد زیاد ..... ۳۴

### فصل چهارم: انواع تعهد سازمانی ..... ۳۷

۱-۴ تعهد عاطفی ..... ۳۷

۱-۱-۴ تعهد عاطفی در مدل می‌یر و آلن ..... ۳۷

۲-۱-۴ تعهد عاطفی در مدل جاروس و همکاران ..... ۳۸

۳-۱-۴ تعهد عاطفی در مدل سه بخشی تعهد سازمانی ..... ۳۸

۴-۱-۴ تعهد عاطفی در الگوهای چندبعدی تعهد ..... ۳۹

۲-۴ تعهد مستمر ..... ۴۰

۱-۲-۴ تعهد مستمر در مدل می‌یر و آلن ..... ۴۰

۲-۲-۴ تعهد مستمر در مدل مایر و شورمن ..... ۴۱

۳-۲-۴ تعهد مستمر در مدل سه بخشی تعهد سازمانی ..... ۴۱

۴-۲-۴ پیش شرط‌های تعهد مستمر ..... ۴۱

۳-۴ تعهد هنجاری ..... ۴۲

۱-۳-۴ تعهد هنجاری در مدل می‌یر و آلن ..... ۴۲



۴۲..... ۲-۳-۴ تعهد تکلیفی یا هنجاری در مدل سه بخشی تعهد سازمانی

۴۳..... ۳-۳-۴ پیش شرط‌های تعهد هنجاری

۴۳..... ۴-۳-۴ تعهد هنجاری در الگوهای چندبعدی تعهد

## ۴۵..... فصل پنجم: رفتار شهروندی سازمانی

۴۵..... ۱-۵ مفهوم رفتار شهروندی سازمانی

۴۵..... ۲-۵ ابعاد رفتار شهروندی

۴۸..... ۳-۵ ویژگی‌های کلیدی رفتار شهروندی

۴۹..... ۴-۵ عوامل تأثیرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی

۵۱..... ۵-۵ رفتار شهروندی سازمانی و فرسودگی شغلی در سازمان

۵۲..... ۶-۵ رفتار شهروندی سازمانی در بخش دولتی

## ۵۳..... فصل ششم: عدالت سازمانی

۵۳..... ۱-۶ تعریف عدالت

۵۴..... ۲-۶ تعریف عدالت سازمانی

۵۵..... ۳-۶ ابعاد عدالت سازمانی

۵۸..... ۴-۶ عوامل موثر بر عدالت سازمانی

۵۸..... ۱-۴-۶ پیامدهای سازمانی

۵۸..... ۲-۴-۶ اعمال سازمانی

۵۸..... ۳-۴-۶ ویژگی‌های شخصیتی

۵۹..... ۴-۴-۶ ویژگی‌های جمعیت‌شناسی

## ۶۱..... فصل هفتم: انواع عدالت سازمانی

۶۱..... ۱-۷ عدالت توزیعی

۶۲..... ۱-۱-۷ اصل انصاف

۶۳..... ۲-۱-۷ اصل مساوات

۶۴..... ۳-۱-۷ اصل نیاز

- ۶۴ ..... ۲-۷ عدالت رویه‌ای
- ۶۶ ..... ۱-۲-۷ نتایج عدالت رویه‌ای
- ۶۷ ..... ۳-۷ عدالت تعاملی
- ۶۷ ..... ۱-۳-۷ بی‌عدالتی در مراوده
- ۶۸ ..... ۲-۳-۷ انواع ناسزاها
- ۶۸ ..... ۳-۳-۷ قضاوت‌های ناروا
- ۶۹ ..... ۴-۳-۷ فریب
- ۶۹ ..... ۵-۳-۷ دست اندازی به خلوت دیگران
- ۷۰ ..... ۶-۳-۷ بی‌حرمتی
- ۷۰ ..... ۷-۳-۷ بی‌پروایی و رفتار توهین‌آمیز
- ۷۰ ..... ۸-۳-۷ اجبار
- ۷۱ ..... ۴-۷ دیدگاه‌های مربوط به عدالت سازمانی
- ۷۲ ..... ۵-۷ آثار و پیامدهای رعایت عدالت در سازمان‌ها
- ۷۲ ..... ۶-۷ کانون‌های عدالت سازمانی

## ۷۵ ..... فصل هشتم: تحقیقات عدالت سازمانی

### ۸۷ ..... فصل نهم: مطالعه موردی

- ۸۷ ..... ۱-۹ جامعه آماری و نمونه
- ۸۷ ..... ۲-۹ مدل مفهومی
- ۸۸ ..... ۳-۹ ابزار گردآوری اطلاعات
- ۹۰ ..... ۴-۹ تعیین روایی محتوای پرسشنامه
- ۹۱ ..... ۵-۹ تعیین پایایی محتوای پرسشنامه

### ۹۵ ..... فصل دهم: یافته‌ها

- ۹۵ ..... ۱-۱۰ بررسی ویژگی‌های دموگرافیک
- ۹۷ ..... ۲-۱۰ بررسی نرمال بودن متغیرها

- ۳-۱۰ تکنیک حداقل مربعات جزئی ..... ۹۸
- ۴-۱۰ مدل اندازه‌گیری ..... ۹۹
- ۵-۱۰ آزمون فرضیه‌ها ..... ۱۰۳

## فصل یازدهم: جمع‌بندی ..... ۱۰۷

- ۱-۱۱ نتیجه‌گیری ..... ۱۰۷
- ۲-۱۱ پیشنهادها ..... ۱۱۰

## منابع ..... ۱۱۳

- منابع فارسی ..... ۱۱۳
- منابع انگلیسی ..... ۱۱۶



## پیش‌گفتار

وجود نیروهای انسانی متعهد به سازمان در هر سازمان ضمن کاهش غیبت، تاخیر و جابجایی، باعث افزایش چشمگیر عملکرد سازمان، نشاط روحی کارکنان و تجلی بهتر اهداف متعالی سازمان و نیز دستیابی به اهداف فردی خواهد شد. عدم احساس تعهد و تعهد سطح پایین، نتایج منفی را برای فرد و سازمان به دنبال دارد؛ از جمله نتایج، ترک خدمت، غیبت زیاد، بی‌میلی به ماندن در سازمان، کاهش اعتماد مشتریان و کاهش درآمد می‌باشد. عدالت سازمانی ناظر بر نحوه‌ی نگرش قانون و رفتار مدیران با کارکنان سازمان است، به طوری که تداعی کننده‌ی ذهنیت انصاف، برابری، در کل اجزا باشد) بخشی از این اجزا به عنوان روی دیگر عدالت سازمانی، ادراک افراد از این ارتباطات است که آیا عین انصاف و عدالت هست یا خیر؟ (لذا عدالت در سازمان مستقیماً با نگرش، استعداد، احساسات و رفتار کارکنان در ارتباط است و بر توصیف رفتار سازمانی نیز موثر است. عدالت سازمانی به شکل تنگاتنگی مربوط به محیط کار، مدیریت و کارکنان و... است و معمولاً وجوح عینی عدالت و بی‌عدالتی در رفتار سرپرست بخش، مدیر، کارفرمای کل سازمان و رفتار کارکنان هویدا می‌شود. با بررسی و مطالعات انجام شده از سوی متفکران و کارشناسان، ابعاد عدالت سازمانی شامل عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای، و عدالت تعاملی (مراوده‌ای) شناخته شده است.

حالتی در فرد که وی را به انجام رفتار و عملی خاص متمایل می‌سازد، انگیزش می‌گویند. انگیزه شغلی مجموعه‌ای از عامل‌های انرژی‌زا است که فرد را به شغلش متمایل می‌سازد. انگیزه اغلب می‌تواند بعنوان یک ابزار برای پیش‌بینی رفتار استفاده شود، که در بین افراد بسیار متفاوت می‌باشد و اغلب با توجه به توانایی‌ها و عوامل محیطی بر رفتار و عملکرد فرد تاثیرگذار می‌باشد.

رفتار کارکنان و شهروندی در سازمان از موضوع تحقیق در سه دهه گذشته بوده است. رفتار شهروندی سازمانی در ابتدا به عنوان کارکنان اختیاری و نقش اضافی تعریف شده است که به کل سازمان کمک می‌کنند، اما توسط سازمان‌ها نظارت و پاداش تعلق نمی‌گیرد. با این حال، به عنوان

تعریف رفتار شهروندی سازمانی که در ادبیات تکامل یافته است شامل رفتارها و نقش اضافی است که توسط سازمان‌های نظارت یا پاداش می‌گیرند تمایز بین نقش درون و اضافی مبهم است. هدف از تالیف کتاب حاضر بررسی تاثیر انگیزه، تعهد سازمانی و عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی در شرکت سایپا سیتروئن بوده است. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان شرکت سایپا سیتروئن بوده، تعداد ۲۰۴ نفر با استفاده از فرمول کوکران و به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه‌ای شامل ۱۰۹ پرسش با طیف لیکرت پنج درجه استفاده گردید. انگیزه، تعهد سازمانی و عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی در شرکت سایپا سیتروئن تاثیر دارد. ادبیات پژوهش و مطالعات انجام شده حاکی از آن است که متغیرهای انگیزه، تعهد سازمانی و عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیر می‌گذارد.

شیوه سازماندهی کتاب حاضر به صورت زیر می‌باشد.

فصل اول: کلیات

فصل دوم: انگیزه

فصل سوم: تعهد سازمانی

فصل چهارم: انواع تعهد سازمانی

فصل پنجم: رفتار شهروندی سازمانی

فصل ششم: عدالت سازمانی

فصل هفتم: انواع عدالت سازمانی

فصل هشتم: تحقیقات عدالت سازمانی

فصل نهم: مطالعه موردی

فصل دهم: یافته‌ها

فصل یازدهم: جمع‌بندی

در پایان، بر خود لازم می‌دانیم از همه عزیزانی که در مراحل گوناگون آماده‌سازی این کتاب ما را یاری نموده‌اند، صمیمانه تقدیر و تشکر نمائیم.

دکتر علی اخوان قنادی، حسین توسلی نژاد

زمستان ۱۳۹۹

# Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior

Dr. Ali Akhavan Ghannadi

Hossein Tavassoli Nejad

وجود نیروهای انسانی متعهد به سازمان در هر سازمان ضمن کاهش غیبت، تاخیر و جابجایی، باعث افزایش چشمگیر عملکرد سازمان، نشاط روحی کارکنان و تجلی بهتر اهداف متعالی سازمان و نیز دستیابی به اهداف فردی خواهد شد. عدم احساس تعهد و تعهد سطح پایین، نتایج منفی را برای فرد و سازمان به دنبال دارد؛ از جمله نتایج، ترک خدمت، غیبت زیاد، بی‌میلی به ماندن در سازمان، کاهش اعتماد مشتریان و کاهش درآمد می‌باشد. عدالت سازمانی ناظر بر نحوه‌ی نگرش قانون و رفتار مدیران با کارکنان سازمان است، به طوری که تداعی کننده‌ی ذهنیت انصاف، برابری، در کل اجزا باشد) بخشی از این اجزا به عنوان روی دیگر عدالت سازمانی، ادراک افراد از این ارتباطات است که آیا عین انصاف و عدالت هست یا خیر؟ (لذا عدالت در سازمان مستقیماً با نگرش، استعداد، احساسات و رفتار کارکنان در ارتباط است و بر توصیف رفتار سازمانی نیز موثر است. عدالت سازمانی به شکل تنگاتنگی مربوط به محیط کار، مدیریت و کارکنان و... است و معمولاً وجوه عینی عدالت و بی‌عدالتی در رفتار سرپرست بخش، مدیر، کارفرمای کل سازمان و رفتار کارکنان هویدا می‌شود. ابعاد عدالت سازمانی شامل عدالت توزیعی، عدالت روبه‌ای، و عدالت تعاملی (مراوده ای) می‌باشد.

رفتار شهروندی سازمانی در ابتدا به عنوان کارکنان اختیاری و نقش اضافی تعریف شده است که به کل سازمان کمک می‌کنند، اما توسط سازمان‌ها نظارت و پاداش تعلق نمی‌گیرد. با این حال، به عنوان تعریف رفتار شهروندی سازمانی که در ادبیات تکامل یافته است شامل رفتارها و نقش اضافی است که توسط سازمان‌های نظارت یا پاداش می‌گیرند تمایز بین نقش درون و اضافی مبهم است.

