

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه اصفهان

دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی

گروه روان‌شناسی

## پایان‌نامه‌ی دکتری رشته‌ی روان‌شناسی

**تأثیر عدالت ادراک شده و هنجارهای سازمانی بر رفتارهای فرانقشی با توجه به ویژگی‌های شخصیتی و وظیفه‌شناسی و توافق جویی در کارکنان یک شرکت صنعتی**

استاد راهنما:

دکتر ابوالقاسم نوری

استادان مشاور:

دکتر حمید رضا عریضی

دکتر پروین رفیعی نیا

پژوهشگر:

پرویز صباحی

شهریور ۱۳۹۰

کلیه حقوق مادی مترتب بر نتایج مطالعات، ابتکارات  
و نوآوری های ناشی از تحقیق موضوع این پایان نامه  
متعلق به دانشگاه اصفهان است.



دانشگاه اصفهان

دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی

گروه روان‌شناسی

با بیان نامه ی دکتری تخصصی رشته ی روان‌شناسی عمومی آقای پرویز صیاحی  
تحت عنوان

تأثیر عدالت ادراک شده و هنجارهای سازمانی بر رفتارهای فرافشی با توجه به ویژگی‌های  
شخصیتی وظیفه شاسی و نوافق جویی در کارکنان بک شرکت صنعتی

بر تاریخ ۹۰/۱۱/۱۹ توسط هیات داوران زیر بررسی و با درجه عالی به تصویب نهایی رسید.



- ۱- استاد راهنمای پایان نامه دکتر ابوالقاسم نوری با مرتبه علمی استاد
- ۲- استاد مشاور پایان نامه دکتر حمیدرضا فریدی با مرتبه علمی استادیار
- ۳- استاد مشاور پایان نامه دکتر پروین رفیعی نیا با مرتبه علمی استادیار
- ۴- استاد داور داخلی گروه دکتر حمید طاهر نشاط دوست با مرتبه علمی استاد
- ۵- استاد داور داخلی گروه دکتر حسین سلواتیان با مرتبه علمی استادیار
- ۶- استاد داور خارج از گروه دکتر بهروز حمیدی توکولونی با مرتبه علمی دانشیار
- ۷- استاد داور خارج از گروه دکتر محمّد حسن یارمحمدیان با مرتبه علمی دانشیار

استاد مشاور گروه  
پرویز

## تقدیر و تشکر :

با سپاس فراوان از استادان بزرگوار جناب آقای دکتر ابوالقاسم نوری، جناب آقای دکتر حمید رضا عریضی و سرکار خانم دکتر پروین رفیعی نیا که با راهنمایی ها و مساعدت های خود در مراحل انجام این پژوهش، اینجانب را یاری فرمودند. بی شک بدون مساعدت های این استادان، این پژوهش با کیفیت حاضر به اتمام نمی رسید.

از جناب آقای مهندس عبدالله اکبری راد مدیر عامل محترم شرکت عقاب افشان به دلیل موافقت و مساعدت ایشان با اجرای این پژوهش و جناب آقای مهندس حسین ملک زاهدی و جناب آقای دکتر عباس هنربخش که در اجرای این پژوهش رهنمودهای عملی ارائه کردند و کمال مساعدت و همکاری را داشتند، تشکر می شود. از آقای محمد حسین ستوده مسئول آموزش شرکت و آقای مسعود زرگر که در اجرای پژوهش همکاری سازنده داشتند نیز تشکر می شود.

همچنین از آقایان مجتبی رجب پور و امیر ناظری و خانم ها یاسمن هاشمی و فاطمه همتی که به عنوان مصاحبه گر در جمع آوری داده ها کمک کردند تشکر می شود.

در پایان از کلیه کارکنان شرکت عقاب افشان که در امر پاسخگویی به پرسشنامه های پژوهش همکاری داشتند تشکر و قدر دانی می شود.

تقدیم به :

آنان که در علم همچون بارانند

و هرگز نمی پرسند که

این جام های تهی از آن کیست.

## چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر عدالت ادراک شده و هنجار سازمانی با توجه به ویژگی‌های شخصیتی وظیفه‌شناسی و توافق‌جویی بر رفتارهای فرانقشی اجرا شد. به این منظور تعداد ۲۴۰ نفر از کارکنان مرد شرکت عقاب افشان به صورت تصادفی ساده انتخاب و در گروه‌های آزمایشی گمارده شدند. به منظور دستکاری عدالت و هنجار سازمانی از متن‌های کوتاهی که توسط هالند (۲۰۰۲) تهیه و تنظیم شده بود استفاده شد. برای سنجش ویژگی‌های شخصیتی وظیفه‌شناسی و توافق‌جویی از مخزن بین‌المللی پرسشنامه شخصیت (گلدبرگ، ۱۹۹۲) و برای رفتارهای فرانقشی از فهرست واری رفتار ضد تولید (اسپکتور و همکاران، ۲۰۰۶) و فهرست واری رفتار مدنی سازمانی (اسپکتور، باوئر و فاکس، ۲۰۱۰)، استفاده شد. برای تحلیل داده‌ها آزمون تحلیل کوواریانس چند متغیره مورد استفاده قرار گرفت. نتایج حاصل از پژوهش نشان داد که وقتی عدالت در سطح سازمان دستکاری شد با کنترل اثر توافق‌جویی، تنها اثر هنجار تأیید بر رفتارهای ضد تولید معطوف به سازمان و رفتارهای ضد تولید معطوف به افراد معنادار می‌گردد. با کنترل اثر وظیفه‌شناسی و دستکاری عدالت در سطح سازمان، اثر عدالت (بر رفتار ضد تولید معطوف به سازمان) و هنجار (بر رفتار ضد تولید معطوف به سازمان) معنادار شد. در رابطه با رفتار مدنی سازمانی نیز در حالتی که توافق‌جویی کنترل و عدالت در سطح سازمان دستکاری شد، اثر عدالت (بر رفتارهای مدنی معطوف به سازمان و معطوف به افراد)، هنجار (بر رفتارهای مدنی معطوف به سازمان)، وظیفه‌شناسی (بر رفتارهای مدنی معطوف به سازمان و معطوف به افراد)، و اثر تعاملی عدالت و هنجار تأیید (بر رفتارهای مدنی معطوف به سازمان) معنادار بود. همچنین در موقعیتی که توافق‌جویی کنترل شده و عدالت در سطح بین فردی مورد دستکاری قرار گرفت، تنها اثر عدالت (بر رفتارهای مدنی معطوف به سازمان) معنادار بود. همچنین در رابطه با رفتارهای مدنی سازمانی در موقعیتی که وظیفه‌شناسی کنترل شده و عدالت در سطح سازمان دستکاری گردید، اثر عدالت (بر رفتارهای مدنی معطوف به سازمان و معطوف به افراد)، هنجار (بر رفتارهای مدنی معطوف به سازمان)، و توافق‌جویی (بر رفتارهای مدنی معطوف به سازمان و معطوف به افراد) معنادار بود. با کنترل وظیفه‌شناسی و دستکاری عدالت در سطح بین فردی، تنها اثر عدالت (بر رفتارهای مدنی معطوف به سازمان) معنادار شد. یافته‌های حاصل از پژوهش حاضر با الگوها و نظریه‌های ارائه شده در رابطه با رفتارهای فرانقشی همخوان بوده و نقش عدالت ادراک شده، هنجار سازمانی و ویژگی‌های شخصیتی وظیفه‌شناسی و توافق‌جویی را در رفتارهای فرانقشی نشان می‌دهد.

**واژگان کلیدی:** عدالت ادراک شده، هنجار سازمانی، رفتار فرانقشی، وظیفه‌شناسی و توافق‌جویی.

## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
أ	فهرست مطالب
و	فهرست شکل‌ها
ح	فهرست جدول‌ها

### فصل اول: کلیات پژوهش

۱-۱-۱	مقدمه	۱
۲-۱-۱	بیان مسأله پژوهش	۲
۳-۱-۱	اهمیت و ارزش پژوهش	۷
۴-۱-۱	اهداف پژوهش	۹
۵-۱-۱	فرضیه‌های پژوهش	۹
۶-۱-۱	متغیرهای پژوهش	۱۰
۱-۶-۱-۱	متغیرهای مستقل	۱۰
۲-۶-۱-۱	متغیرهای وابسته	۱۰
۷-۱-۱	تعریف اصطلاحات و مفاهیم	۱۰
۱-۷-۱-۱	تعاریف نظری	۱۰
۲-۷-۱-۱	تعاریف عملیاتی	۱۱

### فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه پژوهش

۱-۲-۱	مقدمه	۱۲
۲-۲-۱	عدالت	۱۲
۱-۲-۲-۱	عدالت و رفتار سازمانی	۱۳



۱۶	..... ۲-۲-۲-۲ ابعاد عدالت
۱۶	..... ۲-۲-۲-۱ عدالت تعاملی
۱۶	..... ۲-۲-۲-۲ عدالت رویه ای
۱۸	..... ۲-۲-۳-۳ عدالت توزیعی
۱۹	..... ۲-۲-۳-۳ نگاهی تاریخی به مفهوم عدالت
۱۹	..... ۲-۲-۳-۱ نظریه ارسطو
۲۰	..... ۲-۲-۳-۲ نظریه جان رالز
۲۳	..... ۲-۲-۳-۳ نظریه برابری آدامز
۲۴	..... ۲-۳-۳-۳-۳ هنجارهای سازمانی
۲۸	..... ۲-۴-۳-۴ شخصیت
۳۰	..... ۲-۴-۱-۴ توضیح پنج عامل شخصیت
۳۲	..... ۲-۵-۵-۵ رفتار ضد تولید
۳۴	..... ۲-۵-۱-۵ بُعد بندی رفتار ضد تولید
۳۵	..... ۲-۵-۲-۵ انواع رفتار ضد تولید
۳۶	..... ۲-۵-۳-۵ چارچوب نظری رفتار ضد تولید
۳۶	..... ۲-۵-۳-۱-۵ الگوی نیومن، رابرت و بارون: رفتار ضد تولید به مثابه پرخاشگری
۳۸	..... ۲-۵-۳-۲-۵ خشونت و پرخاشگری در محل کار
۳۸	..... ۲-۵-۳-۲-۱-۵ انواع پرخاشگری
۳۹	..... ۲-۵-۳-۲-۲-۵ تیپ شناسی باس از پرخاشگری سازمانی
۴۲	..... ۲-۵-۳-۲-۳-۵ الگوی کلی پرخاشگری عاطفی و رفتار ضد تولید
۴۳	..... ۲-۵-۳-۲-۴-۵ الگوی تنش زا - هیجان و رفتار ضد تولید
۴۵	..... ۲-۶-۶-۵ چارچوب نظری رفتار مدنی سازمانی
۴۵	..... ۲-۶-۱-۶-۱ مفهوم رفتار مدنی سازمانی
۴۷	..... ۲-۶-۲-۶-۲ نظریه های رفتار مدنی سازمانی
۴۷	..... ۲-۶-۲-۱-۶ الگوی اسمیت و ارگان
۴۸	..... ۲-۶-۲-۲-۶ الگوی ارگان و رایان

۴۹	..... ۳-۲-۶-۲- الگوی اشنیک
۵۵	..... ۴-۲-۶-۲- الگوی ویژگی های شغل
۵۶	..... ۵-۲-۶-۲- الگوی وان داین و گراهام
۵۷	..... ۷-۲- خلاصه فصل

### فصل سوم: روش پژوهش

۵۹	..... ۱-۳- مقدمه
۵۹	..... ۲-۳- طرح پژوهش
۶۰	..... ۳-۳- جامعه آماری
۶۰	..... ۱-۳-۳- معرفی شرکت تولیدی و صنعتی عقاب افشان
۶۰	..... ۲-۳-۳- برآورد حجم نمونه و روش نمونه برداری
۶۱	..... ۳-۳-۳- ویژگی های نمونه
۶۳	..... ۴-۳- روش اجرا و اصول اخلاقی پژوهش
۶۴	..... ۵-۳- ابزار پژوهش
۶۴	..... ۱-۵-۳- مخزن بین المللی پرسشنامه شخصیتی
۶۵	..... ۲-۵-۳- فهرست واری رفتار مدنی سازمانی
۶۶	..... ۳-۵-۳- فهرست واری رفتار ضد تولید
۶۷	..... ۴-۵-۳- متن های کوتاه
۶۹	..... ۶-۳- روش تجزیه و تحلیل آماری داده ها
۶۹	..... ۷-۳- خلاصه فصل

### فصل چهارم: یافته های پژوهش

۷۱	..... ۱-۴- مقدمه
۷۱	..... ۲-۴- ضرایب همبستگی
۷۲	..... ۳-۴- یافته های استنباطی
۷۳	..... ۱-۳-۴- تأثیر عدالت، هنجار سازمانی و وظیفه شناسی بر رفتار ضد تولید

## عنوان

## صفحه

۸۲	۴-۳-۲- تأثیر عدالت، هنجار سازمانی و توافق جویی بر رفتار ضد تولید
۹۱	۴-۳-۳- تأثیر عدالت، هنجار سازمانی و وظیفه شناسی بر رفتار مدنی سازمانی
۱۰۰	۴-۳-۴- تأثیر عدالت، هنجار سازمانی و توافق جویی بر رفتار مدنی سازمانی
۱۰۹	۴-۴- یافته های جنبی
۱۱۰	۴-۴-۱- مقایسه گروه ها در رفتار ضد تولید معطوف به سازمان
۱۱۱	۴-۴-۲- مقایسه گروه ها در رفتار ضد تولید معطوف به افراد
۱۱۲	۴-۴-۳- مقایسه گروه ها در رفتار مدنی سازمانی معطوف به سازمان
۱۱۳	۴-۴-۴- مقایسه گروه ها در رفتار مدنی سازمانی معطوف به افراد
۱۱۳	۴-۵- خلاصه فصل

## فصل پنجم: بحث، نتیجه گیری و پیشنهادها

۱۱۵	۵-۱- مقدمه
۱۱۶	۵-۲- بحث و نتیجه گیری در مورد یافته های پژوهش
۱۲۱	۵-۳- محدودیت های پژوهش
۱۲۲	۵-۴- پیشنهادها
۱۲۲	۵-۴-۱- پیشنهاد به پژوهشگران آینده
۱۲۲	۵-۴-۲- پیشنهاد به مدیران و مسئولین

## منابع

۱۲۴	منابع فارسی
۱۲۵	منابع انگلیسی

## پیوست ها

۱۳۲	پیوست ۱: پرسشنامه شخصیتی
۱۳۴	پیوست ۲: متن های کوتاه
۱۴۲	پیوست ۳: فهرست واری رفتار مدنی سازمانی

عنوان

صفحه

پیوست ۴: فهرست واریسی رفتار ضد تولید ..... ۱۴۳

## فهرست شکل‌ها

صفحه	عنوان
۲۶	شکل ۱-۲ فرایند ایجاد و حفظ هنجار سازمانی
۴۳	شکل ۲-۲ الگوی کلی پرخاشگری عاطفی
۴۵	شکل ۳-۲ الگوی فاکس و اسپکتور: عامل تنش زا - هیجان و رفتار ضد تولید
۴۹	شکل ۴-۲ الگوی رفتار مدنی سازمانی ارائه شده به وسیله ارگان و رایان
۵۲	شکل ۵-۲ عوامل مؤثر در رفتار مدنی سازمانی
۵۳	شکل ۶-۲ الگوی نظریه برابری
۶۱	شکل ۱-۳ طرح تشکیل گروه های آزمایشی
	شکل ۱-۴ تعامل سطوح متغیرهای عدالت و هنجار رفتار ضد تولید معطوف به سازمان در دو گروه افراد دارای وظیفه شناسی بالا و پایین (مداخله در سطح سازمان)
۷۸	شکل ۲-۴ تعامل سطوح متغیرهای عدالت و هنجار رفتار ضد تولید معطوف به سازمان در دو گروه افراد دارای وظیفه شناسی بالا و پایین (مداخله در سطح بین فردی)
۷۹	شکل ۳-۴ تعامل سطوح متغیرهای عدالت و هنجار رفتار ضد تولید معطوف به افراد در دو گروه افراد دارای وظیفه شناسی بالا و پایین (مداخله در سطح سازمان)
۸۰	شکل ۴-۴ تعامل سطوح متغیرهای عدالت و هنجار رفتار ضد تولید معطوف به افراد در دو گروه افراد دارای وظیفه شناسی بالا و پایین (مداخله در سطح بین فردی)
۸۱	شکل ۵-۴ تعامل سطوح متغیرهای عدالت و هنجار رفتار ضد تولید معطوف به سازمان در دو گروه افراد دارای توافق جویی بالا و پایین (مداخله در سطح سازمان)
۸۷	شکل ۶-۴ تعامل سطوح متغیرهای عدالت و هنجار رفتار ضد تولید معطوف به سازمان در دو گروه افراد دارای توافق جویی بالا و پایین (مداخله در سطح افراد)
۸۸	شکل ۷-۴ تعامل سطوح متغیرهای عدالت و هنجار رفتار ضد تولید معطوف به افراد در دو گروه افراد دارای توافق جویی بالا و پایین (مداخله در سطح سازمان)
۸۹	شکل ۸-۴ تعامل سطوح متغیرهای عدالت و هنجار رفتار ضد تولید معطوف به افراد در دو گروه افراد دارای توافق جویی بالا و پایین (مداخله در سطح افراد)
۹۰	شکل ۹-۴ تعامل سطوح متغیرهای عدالت و هنجار رفتار مدنی سازمانی معطوف به سازمان در دو گروه افراد دارای وظیفه شناسی بالا و پایین (مداخله در سطح سازمان)
۹۶	

- شکل ۴-۱۰ تعامل سطوح متغیرهای عدالت و هنجار رفتار مدنی سازمانی معطوف به سازمان در دو گروه افراد دارای وظیفه شناسی بالا و پایین (مداخله در سطح بین فردی) ..... ۹۷
- شکل ۴-۱۱ تعامل سطوح متغیرهای عدالت و هنجار رفتار مدنی سازمانی معطوف به افراد در دو گروه افراد دارای وظیفه شناسی بالا و پایین (مداخله در سطح سازمان) ..... ۹۸
- شکل ۴-۱۲ تعامل سطوح متغیرهای عدالت و هنجار رفتار مدنی سازمانی معطوف به افراد در دو گروه افراد دارای وظیفه شناسی بالا و پایین (مداخله در سطح بین فردی) ..... ۹۹
- شکل ۴-۱۳ تعامل سطوح متغیرهای عدالت و هنجار رفتار مدنی سازمانی معطوف به سازمان در دو گروه افراد دارای توافق جویی بالا و پایین (مداخله در سطح سازمان) ..... ۱۰۵
- شکل ۴-۱۴ تعامل سطوح متغیرهای عدالت و هنجار رفتار مدنی سازمانی معطوف به سازمان در دو گروه افراد دارای توافق جویی بالا و پایین (مداخله در سطح بین فردی) ..... ۱۰۶
- شکل ۴-۱۵ تعامل سطوح متغیرهای عدالت و هنجار رفتار مدنی سازمانی معطوف به افراد در دو گروه افراد دارای توافق جویی بالا و پایین (مداخله در سطح سازمان) ..... ۱۰۷
- شکل ۴-۱۶ تعامل سطوح متغیرهای عدالت و هنجار رفتار مدنی سازمانی معطوف به افراد در دو گروه افراد دارای توافق جویی بالا و پایین (مداخله در سطح بین فردی) ..... ۱۰۸

## فهرست جدول‌ها

صفحه	عنوان
۳۰	جدول ۱-۲ پنج عامل شخصیت مک کری و کاستا
۳۵	جدول ۲-۲ بُعد بندی رابینسون و بنت (۱۹۹۵)
۳۶	جدول ۳-۲ طبقه بندی گرایز (۱۹۹۹) از رفتارهای ضد تولید
۴۱	جدول ۴-۲ مثالهایی از ۸ نوع پرخاشگری مطابق تیپ شناسی باس
۵۷	جدول ۵-۲ وجوه مشترک نظریه های مختلف درباره رفتار مدنی سازمانی
۶۲	جدول ۱-۳ فراوانی و درصد متغیرهای سطح تحصیلات
۶۲	جدول ۲-۳ فراوانی و درصد گروه نمونه بر حسب گروههای سنی
۶۲	جدول ۳-۳ فراوانی و درصد گروه نمونه بر حسب سابقه خدمت به ماه
۶۴	جدول ۴-۳ مقایسه میانگین گروه ها به منظور واریاسی اثر مداخله
۶۷	جدول ۵-۳ روایی همزمان زیر مقیاس های شاخص رفتار ضدتولید و فهرست واریاسی رفتار ضدتولید ...
۶۸	جدول ۶-۳ طرح کلی متن های کوتاه
۷۲	جدول ۱-۴ ضرایب همبستگی متغیرهای پژوهش
	جدول ۲-۴ تحلیل کوواریانس چند متغیره برای رفتارهای ضد تولید با کنترل اثر متغیر توافق جویی در
۷۴	سطح موسسه
	جدول ۳-۴ تحلیل کوواریانس چند متغیره برای رفتارهای ضد تولید با کنترل اثر متغیر توافق جویی در
۷۵	سطح بین فردی
۷۶	جدول ۴-۴ آزمون لوین به منظور بررسی همگنی واریانس
	جدول ۵-۴ تحلیل کوواریانس تک متغیره برای رفتارهای ضد تولید با کنترل اثر متغیر توافق جویی در سطح
۷۶	موسسه
	جدول ۶-۴ تحلیل کوواریانس تک متغیره برای رفتارهای ضد تولید با کنترل اثر متغیر توافق جویی در
۷۷	سطح بین فردی
	جدول ۷-۴ تحلیل کوواریانس چند متغیره برای رفتارهای ضد تولید با کنترل اثر متغیر وظیفه شناسی در
۸۳	سطح موسسه

جدول ۴-۸ تحلیل کوواریانس چند متغیره برای رفتارهای ضد تولید با کنترل اثر متغیر وظیفه شناسی در سطح بین فردی	۸۴
جدول ۴-۹ آزمون لوین به منظور بررسی همگنی واریانس ها	۸۵
جدول ۴-۱۰ تحلیل کوواریانس تک متغیره برای رفتارهای ضد تولید با کنترل اثر متغیر وظیفه شناسی در سطح موسسه	۸۵
جدول ۴-۱۱ تحلیل کوواریانس تک متغیره برای رفتارهای ضد تولید با کنترل اثر متغیر وظیفه شناسی در سطح بین فردی	۸۶
جدول ۴-۱۲ تحلیل کوواریانس چند متغیره برای رفتارهای مدنی سازمانی با کنترل اثر توافق جویی در سطح موسسه	۹۲
جدول ۴-۱۳ تحلیل کوواریانس چند متغیره برای رفتارهای مدنی سازمانی با کنترل اثر توافق جویی در سطح بین فردی	۹۳
جدول ۴-۱۴ آزمون لوین به منظور بررسی همگنی واریانس ها	۹۴
جدول ۴-۱۵ تحلیل کوواریانس تک متغیره برای رفتارهای مدنی سازمانی با کنترل اثر توافق جویی در سطح موسسه	۹۴
جدول ۴-۱۶ تحلیل کوواریانس تک متغیره برای رفتارهای مدنی سازمانی با کنترل اثر متغیر توافق جویی در سطح بین فردی	۹۵
جدول ۴-۱۷ تحلیل کوواریانس چند متغیره برای رفتارهای مدنی سازمانی با کنترل اثر وظیفه شناسی در سطح موسسه	۱۰۱
جدول ۴-۱۸ تحلیل کوواریانس چند متغیره برای رفتارهای مدنی سازمانی با کنترل اثر وظیفه شناسی در سطح بین فردی	۱۰۲
جدول ۴-۱۹ آزمون لوین به منظور بررسی همگنی واریانس ها	۱۰۳
جدول ۴-۲۰ تحلیل کوواریانس تک متغیره برای رفتارهای مدنی سازمانی با کنترل اثر وظیفه شناسی در سطح موسسه	۱۰۳
جدول ۴-۲۱ تحلیل کوواریانس تک متغیره برای رفتارهای مدنی سازمانی با کنترل اثر وظیفه شناسی در سطح بین فردی	۱۰۴
جدول ۴-۲۲ شاخص های توصیفی متغیرهای پژوهش	۱۰۹
جدول ۴-۲۳ مقایسه گروه ها در رفتار ضد تولید معطوف به سازمان	۱۱۰



جدول ۴-۲۴ مقایسه گروه ها در رفتار ضد تولید معطوف به افراد	۱۱۱
جدول ۴-۲۵ مقایسه گروه ها در رفتار مدنی سازمانی معطوف به سازمان	۱۱۲

## فصل اوّل

### کلیات پژوهش

#### ۱-۱- مقدمه

هر سازمانی از بدو تأسیس، مجموعه‌ای از اهداف کوتاه مدت و بلند مدت را برای خود ترسیم می‌کند. دستیابی به این اهداف، بدون پذیرش درونی و پایبندی جدی کارکنان به اصول و اهداف مورد نظر سازمان میسر نخواهد بود؛ و به این منظور سازمان‌ها در تلاش طراحی سیستم‌ها و راهکارهایی هستند تا از یک سو هزینه‌های تمام شده را کاهش دهند و از سوی کیفیت کالا و خدمات خود را افزایش دهند. در طی فرایند عملکرد سازمانی در جهت نیل به اهداف مورد نظر، از سوی کارکنان سازمان رفتارهای متفاوتی مشاهده می‌شود، که به طور کلی می‌توان رفتار آنها را در یک پیوستار در نظر گرفت. در یک طرف این پیوستار دیده می‌شود که افراد علاوه بر وظایفی که به طور رسمی برعهده دارند، وظایف سایر افرادی که به نوعی دچار مشکل هستند را انجام می‌دهند، این در حالی است که ملزم به انجام این کار نیستند. این نوع رفتار سازمانی تحت عنوان رفتار مدنی سازمانی<sup>۱</sup> (OCB) خوانده می‌شود. در طرف دیگر پیوستار عکس این حالت دیده می‌شود، یعنی اینکه بعضاً افراد علاوه بر اینکه به وظایف خود عمل نمی‌کنند در روند کار سازمان نیز اختلال ایجاد می‌کنند، یا به همکار خود آسیب وارد می‌کنند، یا اینکه به نحوی بهره‌وری سازمان را کاهش می‌دهند. این نوع از رفتار سازمانی تحت عنوان رفتار کاری ضد تولید<sup>۲</sup> (CWB) نامیده می‌شود (اسپکتور<sup>۳</sup>، ۲۰۰۳). در مجموع این رفتارها با توجه به اینکه جزء وظایف درون نقشی کارکنان نمی‌باشند تحت عنوان رفتار فرانقشی نیز خوانده می‌شوند (هالند<sup>۴</sup>، ۲۰۰۲).

- 
1. organizational citizenship behavior (OCB)
  2. counterproductive work behavior (CWB)
  3. Spector, P. E.
  4. Haaland, S.

رفتارهای ضدتولید به عنوان یک عامل مخل در فرایند عملکرد سازمان می باشد - برای مثال، ممکن است فردی به صورت عمدی کالای تولیدی را طوری مورد آسیب قرار دهد تا آن کالا مرجوع گردد و از طریق آسیب رساندن به اموال و تجهیزات باعث به تعویق افتادن روال عادی امور گردد. از سوی دیگر رفتارهای مدنی سازمانی به عنوان عاملی تسهیل بخش در فرایند نیل به اهداف سازمانی عمل می کنند.

## ۲-۱- بیان مسأله پژوهش

به منظور شناسایی عوامل دخیل در زمینه رفتارهای فرانقشی پژوهش های زیادی صورت گرفته است، که در آنها بر نقش عوامل درون شخصی همچون عواطف و شناخت های مرتبط با شغل (لی<sup>۱</sup>، ۲۰۰۰) و یا بر ساختار شخصیتی (برای مثال، مونت<sup>۲</sup>، الیس<sup>۳</sup> و جانسون<sup>۴</sup>، ۲۰۰۶) تأکید شده است.

در رابطه با اسناد علت رفتار، معمولاً این گرایش وجود دارد که علت رفتار به عوامل درون شخصی نسبت داده شود. نادیده گرفتن نقش عوامل محیطی در بروز رفتار تحت عنوان خطای بنیادین اسناد<sup>۵</sup> خوانده می شود. با مرور پژوهش هایی که در رابطه با عوامل پیش بین رفتار ضدتولید و رفتار مدنی سازمانی صورت پذیرفته، به طور کلی نقش همزمان عوامل محیطی و درون فردی نادیده گرفته شده است. هر چند که تأثیر عوامل محیطی بر رفتارهای سازمانی افراد مدت زمان طولانی است که مورد بازشناسی قرار گرفته (می توان به فیلم عصر جدید چارلی چاپلین<sup>۶</sup> اشاره کرد که در آن رفتارهای نابهنجار در محیط کار به صنعتی شدن و طراحی نامناسب شغل بر مبنای رویکرد تیلوری نسبت داده می شود)، اما نقش این عوامل در رابطه با رفتار ضد تولید و مدنی سازمانی چندان روشن نیست.

با جمع بندی صورت گرفته در مورد عوامل دخیل در رفتارهای ضد تولید و رفتار مدنی سازمانی و با اتخاذ رویکردی یکپارچه می توان به عواملی چون ادراک ها، هنجارها، ویژگی های شخصیتی و خلق افراد اشاره کرد. به عنوان نمونه صباحی، نوری، عریضی و گل پرور (۱۳۸۸) اهمیت ادراک افراد (در زمینه عدالت سازمانی) را در رفتار ضد تولید نشان دادند. فاکس<sup>۷</sup> و اسپکتور (۲۰۰۰) عنوان می کنند که این ادراک ها (شناخت سازمانی) از این جهت دارای اهمیت هستند که به رفتار جهت داده و باعث افزایش یا کاهش رفتار فرانقشی می گردند.

- 
1. Lee, K.
  2. Mount, M.
  3. Elieis, R.
  4. Johnson, E.
  5. Fundamental attribution error
  6. Charlie Chaplin
  7. Fox, S.

موضوع عدالت از جمله زمینه‌هایی است که برداشت و ادراک افراد را به شدت تحت تأثیر قرار می‌دهد. اصطلاح عدالت سازمانی اولین بار توسط گرینبرگ<sup>۱</sup> (۱۹۸۷) به کار رفت، اما بروکنر<sup>۲</sup> و سیگل<sup>۳</sup> (۱۹۹۶) سه جریان اصلی پژوهشی را که طی دهه های ۱۹۷۰ تا ۱۹۹۰ میلادی بر مفهوم عدالت سایه افکنده، توصیف می‌کنند. در هر یک از این جریانات بُعد خاصی از عدالت مورد توجه قرار گرفته است. اولین جریان پژوهشی که به دهه ۱۹۷۰ میلادی باز می‌گردد، بر روی عدالت توزیعی<sup>۴</sup> متمرکز بود. عدالت توزیعی مربوط به توزیع دستاوردها و منابع سازمانی و یا تخصیص پرداخت‌ها یا امکان ارتقا در بین کارکنان به صورت برابر و منصفانه می‌باشد. جریان پژوهشی دوم که در دهه ۱۹۸۰ میلادی مورد توجه پژوهشگران قرار گرفت، تحت عنوان عدالت رویه ای<sup>۵</sup> خوانده می‌شود که در آن برابری افراد در فرایند توزیع دستاوردهای سازمانی مد نظر می‌باشد. آخرین و سومین جریان پژوهشی، تأثیرات تعاملی عدالت توزیعی و رویه‌ای را در واکنش افراد به رفتارها و تصمیم‌های سازمانی در نظر می‌گیرد. این بُعد، تحت عنوان عدالت تعاملی<sup>۶</sup> بر، برابری افراد در نحوه برخورد و تعاملات انسانی بین سرپرست و کارکنان در سطوح مختلف تأکید دارد.

هالند (۲۰۰۲) با ترکیب دو مؤلفه عدالت توزیعی و عدالت رویه‌ای بُعدی تحت عنوان عدالت مؤسسه ای<sup>۷</sup> و با لحاظ عدالت تعاملی به عنوان عدالت بین فردی اقدام به مقوله بندی مفهوم عدالت سازمانی کرده است. این رویکرد به لحاظ همخوانی با طیف رفتاری معطوف به سازمان و معطوف به افراد مقبول به نظر می‌رسد. نظریه برابری آدامز<sup>۸</sup> (۱۹۶۵) عنوان می‌کند که، انگیزش کارکنان با توجه به ادراک آنان از اینکه تا چه میزان با آنها عادلانه برخورد شده، تحت تأثیر قرار می‌گیرد، وقتی کارکنان حس نمایند که با آنان به طریقی ناعادلانه و غیرمنصفانه رفتار می‌شود، به فعالیت‌هایی می‌پردازند که هدف آن، جبران شرایط موجود می‌باشد. مهمترین جزء نظریه برابری، ادراک افراد از میزان رعایت عدالت است، افراد از طریق مقایسه خود با دیگران اقدام به نتیجه گیری می‌کنند (میچل<sup>۹</sup>، ۱۳۸۰).

- 
1. Greenberg, J.
  2. Brockner, J.
  3. Sigel, P.
  4. Distributive
  5. Procedural
  6. Interactional
  7. Corporative
  8. Adams, S.
  9. Mitchel