





پردیس بین الملل

پایان نامه کارشناسی ارشد

بررسی رابطه عدالت سازمانی، اعتماد و رفتارهای شهروندی سازمانی (مطالعه موردی: شرکت گاز استان گیلان)

این پایان نامه با حمایت و پشتیبانی شرکت ملی گاز ایران اجرا شده است

از

(سیده کبری طباطبائی)

استاد راهنما:

دکتر محمد حسن قلیزاده

استاد مشاور:

دکتر محمد دوستار

شهریور 1390

تقدیر و تشکر:

حمد و ستایش خداوند منان را که در همه مراحل زندگی یاریم فرموده و برای انجام هر کاری بهترین ها را به کمک فرستاده است. در انجام این پایان نامه از راهنمایی و مساعدت جناب آقای دکتر محمد حسن قلیزاده برخوردار بوده‌ام و ایشان نقش بسیار مهمی در این کار بر عهده داشته‌اند. همچنین مشاوره و راهنمایی‌های جناب آقای دکتر محمد دوستار نیز کمک بزرگی در تدوین این پایان نامه بوده است، که در اینجا از این دو بزرگوار صمیمانه تشکر و سپاسگزاری می‌نمایم. همچنین از مدیر عامل محترم شرکت گاز استان گیلان، جناب آقای مهندس نورموسوی، رئیس محترم پژوهش شرکت گاز استان گیلان، جناب آقای مهندس رضوانی و کلیه همکاران عزیزم در شرکت گاز استان گیلان که در انجام این پایان نامه یاری رسان بنده بوده‌اند سپاسگزاری می‌نمایم.

سیده کبری طباطبایی

تاریخ: ۱۳۹۰

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

فصل اول: کلیات تحقیق

1	مقدمه
1	1-1 بیان مساله
4	2-1 اهمیت و ضرورت تحقیق
4	3-1 اهداف تحقیق
5	4-1 فرضیات تحقیق
5	5-1 قلمرو تحقیق
5	1-5-1 قلمرو موضوعی
5	2-5-1 قلمرو مکانی
5	3-5-1 قلمرو زمانی
6	6-1 تعریف واژگان

فصل دوم: ادبیات و پیشینه تحقیق

9	مقدمه
10	1-2 رفتار شهروندی سازمانی
10	1-1-1 مفهوم رفتار شهروندی سازمانی
12	2-1-2 سیر تکوین مفهوم رفتار شهروندی سازمانی
14	3-1-2 ویژگیهای کلیدی رفتار شهروندی سازمانی
15	4-1-2 ابعاد رفتار شهروندی سازمانی
17	5-1-2 پیش زمینه های رفتار شهروندی سازمانی
20	6-1-2 پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی

21 عدالت سازمانی (2-2)
21 مفهوم عدالت (1-2-2)
22 اهمیت عدالت (2-2-2)
23 عدالت سازمانی (3-2-2)
24 انواع (ابعاد) عدالت سازمانی (4-2-2)
24 عدالت توزیعی (1-4-2-2)
24 تئوری برابری (1-1-4-2-2)
27 مدل قضاوت عدالت (2-1-4-2-2)
28 عدالت رویه ای (2-4-2-2)
29 مدل‌های عدالت رویه ای (1-2-4-2-2)
31 عدالت تعاملی (3-4-2-2)
31 اعتماد (3-2)
31 مفهوم و تعریف اعتماد (1-3-2)
33 اهمیت اعتماد (2-3-2)
33 فرآیند اعتماد (3-3-2)
34 اعتماد سازی (4-3-2)
35 اعتماد به سرپرست (5-3-2)
36 اعتماد به سازمان (6-3-2)
36 مدل و چارچوب مفهومی تحقیق (4-2)
37 عدالت سازمانی و اعتماد (1-4-2)
38 اعتماد به سرپرست و اعتماد به سازمان (2-4-2)
39 عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی (3-4-2)
40 اعتماد و رفتار شهروندی سازمانی (4-4-2)

41 پیشینه تحقیق (5-2)
41 مطالعات انجام شده داخلی (1-5-2)
44 مطالعات انجام شده خارجی (2-5-2)
46 جمع بندی و نتیجه گیری (6-2)

فصل سوم : روش تحقیق

47 مقدمه
47 روش تحقیق (1-3)
48 جامعه آماری (2-3)
48 حجم نمونه (3-3)
49 روش نمونه گیری (4-3)
51 ابزار تحقیق (5-3)
52 روایی و پایایی تحقیق (6-3)
52 روایی پرسشنامه (1-6-3)
52 پایایی پرسشنامه (2-6-3)
54 روش گردآوری داده ها (7-3)
55 متغیرهای تحقیق (8-3)
55 روش های آماری مورد استفاده (9-3)
56 تجزیه و تحلیل عاملی تاییدی (1-9-3)
56 تحلیل مسیر (2-9-3)
58 معرفی شرکت گاز استان گیلان (10-3)
63 خلاصه

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها و آزمون فرضیه ها

64مقدمه
65(1-4) توصیف داده های جمعیت شناختی
65(1-1-4) جنسیت
66(2-1-4) وضعیت تاهل
67(3-1-4) سن
67(4-1-4) تحصیلات
68(5-1-4) تجربه در سازمان
69(6-1-4) نوع استخدام
70(2-4) بررسی وضعیت سوالات و متغیرهای تحقیق
72(3-4) آزمون فرضیات تحقیق
72(1-3-4) تحلیل عاملی تاییدی
75(1-1-3-4) متغیر اول: عدالت توزیعی
76(2-1-3-4) متغیر دوم: عدالت رویه ای
77(3-1-3-4) متغیر سوم: عدالت تعاملی (مراوده ای)
78(4-1-3-4) متغیر چهارم: اعتماد به سرپرست
79(5-1-3-4) متغیر پنجم: اعتماد به سازمان
79(6-1-3-4) متغیر ششم: رفتار شهروندی سازمانی
81(2-3-4) بررسی رابطه بین متغیرهای تحقیق و آزمون فرضیه ها
87(3-3-4) نتایج نیکوئی برازش مدل
88(5-4) بررسی نقش متغیرهای جمعیت شناختی در متغیرهای تحقیق
89خلاصه

فصل پنجم: خلاصه تحقیق و نتیجه گیری

90مقدمه
90(1-5) خلاصه تحقیق

صفحه	عنوان
92	2-5) تحلیل یافته های پژوهش
94	3-5) ارائه راهکارها و پیشنهادهای
97	4-5) محدودیت های تحقیق
98	5-5) پیشنهادهایی برای تحقیقات آینده
99	منابع و مأخذ
106	پیوست ها

فهرست جداول

صفحه

عنوان

50	جدول 3-1: تعداد نمونه به دست آمده به تفکیک هر شهر
51	جدول 3-2: طیف لیکرت
54	جدول 3-3: سؤالات مربوط به متغیرها و ضریب پایایی هر یک
65	جدول 4-1: داده های جمعیت شناختی
65	جدول 4-2: توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب جنسیت
66	جدول 4-3: توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب وضعیت تاهل
67	جدول 4-4: توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب سن
68	جدول 4-5: توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب تحصیلات
68	جدول 4-6: توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب تجربه در سازمان
69	جدول 4-7: توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب نوع استخدام
70	جدول 4-8: وضعیت پاسخ به سؤالات تحقیق
75	جدول 4-9: عوامل متغیر اول: عدالت توزیعی
76	جدول 4-10: عوامل متغیر دوم: عدالت رویه ای
77	جدول 4-11: عوامل متغیر سوم: عدالت تعاملی (مراوده ای)
78	جدول 4-12: عوامل متغیر چهارم: اعتماد به سرپرست
79	جدول 4-13: عوامل متغیر پنجم: اعتماد به سازمان
80	جدول 4-14: عوامل متغیر ششم: رفتار شهروندی سازمانی
82	جدول 4-15: محاسبه اثرات مستقیم و غیر مستقیم و اثرات کل متغیرهای مستقل و وابسته
83	جدول 4-16: نتایج ضرایب استاندارد و اعداد معناداری (تایید یا رد فرضیات)
87	جدول 4-17: نیکویی برازش مدل تحلیل مسیر
89	جدول 4-18: نتایج آزمون فرضیه های تحقیق
92	جدول 5-1: نتایج آزمون فرضیه های تحقیق

فهرست شکل ها

عنوان	صفحه
شکل 1-1: مدل و چارچوب مفهومی تحقیق	3
شکل 1-2: فرآیند اعتماد	34
شکل 2-2: مدل و چارچوب مفهومی تحقیق	37
شکل 1-4: مدل تحلیل عاملی تاییدی (ضرایب استاندارد و واریانس تبیین شده)	73
شکل 2-4: مدل تحلیل عاملی تاییدی (ضرایب معناداری)	74
شکل 3-4: مدل تحلیل مسیر (ضرایب استاندارد)	81
شکل 4-4: ضرایب معناداری	82

فهرست نمودارها

عنوان	صفحه
نمودار 1-3: نمودار سازمانی شرکت ملی گاز ایران	59
نمودار 1-4: نمودار فراوانی پاسخگویان بر حسب جنسیت	66
نمودار 2-4: نمودار فراوانی پاسخگویان بر حسب وضعیت تاهل	66
نمودار 3-4: نمودار فراوانی پاسخگویان بر حسب سن	67
نمودار 4-4: نمودار فراوانی پاسخگویان بر حسب تحصیلات	68
نمودار 5-4: نمودار فراوانی پاسخگویان بر حسب تجربه در سازمان	69
نمودار 6-4: نمودار فراوانی پاسخگویان بر حسب نوع استخدام	69

بررسی رابطه عدالت سازمانی، اعتماد و رفتارهای شهروندی سازمانی (مطالعه موردی: شرکت گاز استان گیلان)

سیده کبری طباطبائی

اعتماد و عدالت سازمانی موضوع مورد مطالعه مهمی در تحقیقات مدیریت می باشد. اعتماد موجب رفتارهای مشارکتی، کاهش تعارض و کاهش هزینه سازمان می شود. اعتماد عامل پیش‌بینی‌کننده مهم پیامدهای سازمانی خاص مثل تعهد سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی می باشد. عدالت سازمانی نیز به طور مثبتی با تعهد و اعتماد به سازمان رابطه دارد. از طرف دیگر، کارکنان به شرطی مایل به صرف زمان و تلاش خود برای کمک به همکارانشان می شوند که به سرپرستان اعتماد کنند، زیرا فقط در این صورت می توانند مطمئن باشند که سرپرست آنها رفتارهای داوطلبانه و نوع دوستانه آنها را مورد شناسایی و پاداش قرار می دهد.

در این تحقیق تلاش شده است تا به بررسی رابطه عدالت سازمانی، اعتماد و رفتارهای شهروندی سازمانی در شرکت گاز استان گیلان پرداخته شود. جهت آزمون فرضیه های تحقیق و بدست آوردن نتایج از نرم افزار لیزرل و روش تحلیل مسیر استفاده شده است.

نتایج بدست آمده از آزمون فرضیات این پژوهش نشان داد که ادراک کارکنان از عدالت توزیعی و عدالت رویه‌ای با اعتماد آنها به سازمان رابطه معناداری دارند. بین ادراک کارکنان از عدالت تعاملی و اعتماد آنها به سرپرست رابطه معناداری وجود دارد. بین اعتماد کارکنان به سرپرست با اعتماد آنها به سازمان و رفتار شهروندی سازمانی آنها رابطه معناداری وجود دارد.

کلیدواژه: رفتار شهروندی سازمانی، عدالت سازمانی، اعتماد به سرپرست، اعتماد به سازمان.

Abstract

Seyyede Kobra Tabatabaee

Trust and organizational justice are important subjects of management research. Trust enables cooperative behavior, reduces conflict, and decreases costs in organization. Trust has been demonstrated to be an important predictor of certain organizational outcomes, such as organizational commitment and organizational citizenship behavior (OCB). Also organizational justice positively relates to commitment and trust in organization. However, if employee trust their supervisor would they be willing to contribute their time and effort to help coworkers because only then can they be confident that their supervisor will recognize and reward them in some way for their voluntary contributions.

In this research tried to investigate relationship between organizational justice, trust and organizational citizenship behavior in Guilan Province Gas Company. LISREL software and path analysis is used for the test of research hypotheses.

The results indicated that employee perception of distributive and procedural justice has a significant relationship with their trust in organization. There is a significant relationship between employee perception of interactional justice and their trust in supervisor. Employee trust in supervisor has a significant relationship with their trust in organization and organizational citizenship behavior.

Keywords: Organizational citizenship behavior (OCB), Organizational justice, Trust in supervisor, Trust in organization.

فصل اول

کلیات تحقیق

مقدمه

ارتباط و تعامل مناسب با نیروهای انسانی در سازمان در جهت انجام فعالیت های برنامه ریزی شده موجب کسب اهداف تعیین شده و بقاء و تعادل و رشد سازمانی می گردد. از جمله مهم ترین عوامل تاثیرگذار بر فعالیت های یکپارچه نیروی انسانی در سازمان ها میزان حس اعتماد و پذیرش است که کارکنان نسبت به مدیران و سازمان های خود دارند. مدیران سازمان هایی که حس بالایی از اعتماد را در کارکنان خود ایجاد کرده اند توان بالایی را در برانگیختن نیروها در راستای دستیابی به اهداف سازمانی دارند، چرا که در چنین سازمان هایی کارکنان حداکثر توان خود را در نیل به اهداف مدیریت و سازمان به کار می گیرند [سیدجوادی، ۱۳۸۶]. در این تحقیق رابطه بین انواع عدالت سازمانی، اعتماد و رفتار شهروندی سازمانی بررسی شده است.

فصل اول این تحقیق به بیان چارچوب و محدوده پژوهش اختصاص دارد. در این فصل محقق با بیان کلیات تحقیق انجام شده، شرح مختصری در مورد کلیه مراحل انجام شده ارائه می دهد، که بدین ترتیب زمینه برقراری ارتباط با مخاطب و در جریان قرار دادن او در مورد چگونگی ایجاد و انجام تحقیق را فراهم می سازد. در این فصل موضوعاتی مانند بیان مساله، اهمیت و ضرورت تحقیق، اهداف و فرضیه های تحقیق، قلمرو تحقیق (موضوعی، زمانی، مکانی)، و تعریف واژگان تحقیق بیان می شود.

۱-۱) بیان مساله

رفتارهای شهروندی سازمانی^۱ در شیوه های مختلفی به سازمان کمک می کنند و برای آن مفید هستند. رفتارهای شهروندی سازمانی موجب افزایش صرفه جویی سازمان در منابع می شود، کیفیت خدمات را بهبود می دهد، کارآیی و عملکرد سازمان را افزایش داده و هزینه ها را نیز کاهش می دهد. کارکنانی که رفتارهای شهروندی سازمانی بالایی از خودشان نشان می دهند، در تصمیم گیری مشارکت می کنند و همکاری و مسئولیت پذیری بیشتری نیز دارند. رفتارهای شهروندی سازمانی همچنین توسط ایجاد احساسات مطلوب در کارکنان نسبت به سازمانشان، توانایی جذب و استفاده از

^۱ Organizational Citizenship Behavior(OCB)

نیروی کار سازمان را افزایش می دهد. همچنین موجب کاهش غیبت و ترک خدمت کارکنان شده و سطح شکایت مشتریان را نیز کاهش می دهد [پولات^۱، ۲۰۰۹].

اعتماد و عدالت سازمانی موضوع مورد مطالعه مهمی در تحقیقات مدیریت می باشد. اعتماد موجب رفتارهای مشارکتی، کاهش تعارض و کاهش هزینه سازمان می شود. اعتماد عامل پیش بینی کننده مهم پیامدهای سازمانی خاص مثل تعهد سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی می باشد. عدالت سازمانی نیز به طور مثبتی با تعهد و اعتماد به سازمان رابطه دارد.

کارکنانی که قصد افزایش تلاش برای کمک به همکارانشان دارند باید اطمینان داشته باشند که سرپرستان این موضوع (افزایش تلاش) را در زمان ارزیابی عملکرد خود از کارکنان، مورد ملاحظه و مدنظر قرار می دهد. اگر کارکنان درک کنند که سرپرست آنها شخصیت مورد اعتمادی نیست و نمی توان به وی اعتماد کرد به احتمال زیاد فقط با تمرکز بر رفتارهای مرتبط با عملکرد که به طور عینی قابل ارزیابی و اندازه گیری باشد، آسیب پذیری خود را کاهش می دهند. به شرطی کارکنان مایل به صرف زمان و تلاش خود برای کمک به همکارانشان می شوند که به سرپرستان اعتماد کنند، زیرا فقط در این صورت می توانند مطمئن باشند که سرپرست آنها رفتارهای داوطلبانه و نوع دوستانه آنها را مورد شناسایی و پاداش قرار می دهد [پون^۲، ۲۰۰۶].

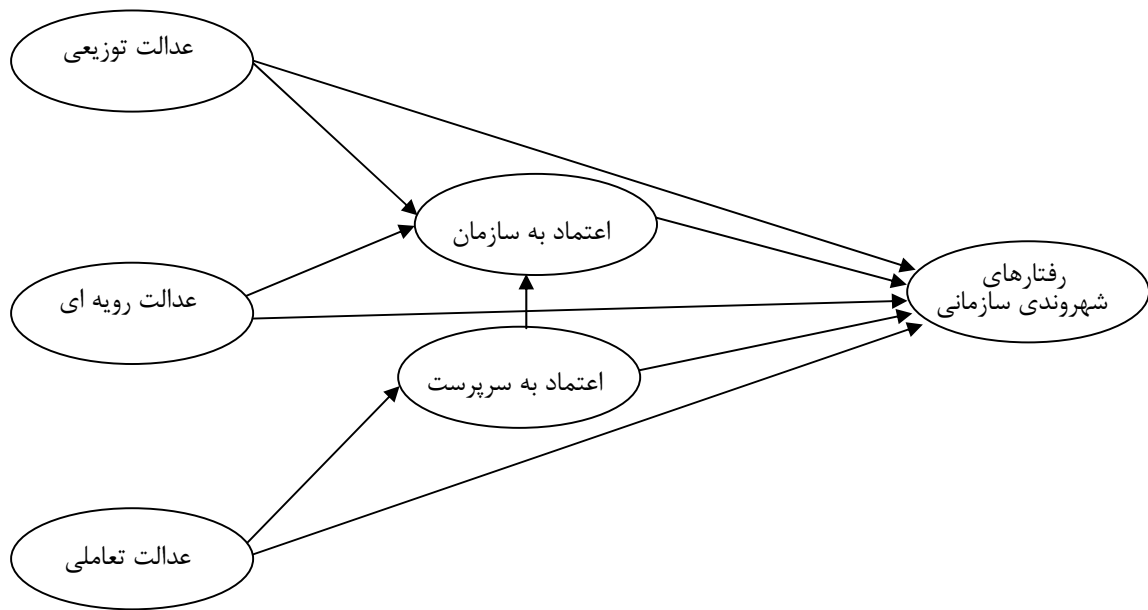
کارکنان به عنوان ابزاری برای جبران عدالت و انصاف دریافت شده در محیط کار، معمولاً در فعالیتهای فرا نقش (رفتار شهروندی سازمانی) مشارکت می کنند. بدون فعالیتهای نوآورانه و داوطلبانه که فراتر از نیازهای شغل می روند، موفقیت سازمان مورد تردید قرار می گیرد. بارنارد (۱۹۸۳) نیز می گوید که اثربخشی سازمانی به این دلیل اتفاق می افتد که کارکنان مایل به فراتر رفتن از تعهدات و تکلیف های رسمی خود هستند [هاف^۳، ۲۰۰۷].

در این تحقیق با استفاده از مدل و چارچوب مفهومی تحقیق (شکل ۱-۱) به بررسی رابطه بین عدالت سازمانی، اعتماد به سازمان، اعتماد به سرپرست و رفتارهای شهروندی سازمانی در بین کارکنان شرکت گاز استان گیلان پرداخته شده است.

¹ Polat

² Poon

³ Hoff



شکل ۱-۱: مدل و چارچوب مفهومی تحقیق (ونگ و دیگران^۱، ۲۰۰۸)

^۱ Wong et al

۲-۱) اهمیت و ضرورت تحقیق

چنانچه سیر تحولات منابع انسانی را بنگریم، در خواهیم یافت که توجه به نیروی انسانی به عنوان عامل اصلی اثربخشی سازمان، از دیرباز مورد توجه صاحب نظران مدیریت بوده است. این توجه روز به روز افزایش یافته است تا جایی که امروزه نیروی انسانی را مشتریان سازمان ها نام نهاده اند.

شرایط کاملاً متحول و حاکم بر سازمان ها، افزایش رقابت و لزوم اثربخشی آن ها در چنین شرایطی، نیاز آن ها را به نسل ارزشمندی از کارکنان، بیش از پیش آشکار نموده است، نسلی که از آن ها به عنوان سربازان سازمانی^۱ یاد می شود. این کارکنان بی تردید، وجه ممیز سازمان های اثربخش از غیراثربخش هستند چراکه سازمان را موطن خود می دانند و برای تحقق اهداف آن، بی هیچ چشم داشتی افزون بر نقش رسمی خود عمل نموده و از هیچ تلاشی دریغ نمی کنند. بر خلاف گذشته که اغلب محققان به عملکرد درون نقش^۲ کارکنان به منظور افزایش اثربخشی سازمان توجه می کردند، امروزه محققان اهمیت زیادی به تاثیر عملکرد فرا نقش^۳ بر اثربخشی سازمان قائل هستند. یکی از مفاهیم عملیاتی درباره رفتارهای فرا نقش، رفتارهای شهروندی سازمانی است که توجه محققان و مدیران سازمان ها را به عنوان یکی از عوامل موفقیت و اثربخشی سازمان به خود جلب کرده است.

از طرفی عدالت سازمانی و اعتماد از عوامل سازمانی مهمی هستند که منجر به بروز رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان می شود. وجود عدالت و اعتماد، رفتارهای مشارکتی و فرا نقش را تسهیل نموده و مسیر نیل به هدفهای سازمان را هموارتر می سازد. از این رو تحقیقاتی که به بررسی نقش عدالت و اعتماد در رفتارهای فرا نقش کارکنان بپردازند از اهمیت خاصی برخوردار می باشند.

۳-۱) اهداف تحقیق

- ۱- بررسی رابطه عدالت توزیعی، عدالت رویه ای و اعتماد کارکنان به سازمان
- ۲- بررسی رابطه عدالت تعاملی و اعتماد کارکنان به سرپرست
- ۳- بررسی رابطه اعتماد به سرپرست بر اعتماد کارکنان به سازمان

^۱ Organizational Soldier

^۲ In-Role

^۳ Extra-Role

۴- بررسی رابطه اعتماد به سرپرست و اعتماد به سازمان و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان

۵- بررسی رابطه عدالت توزیعی، رویه‌ای و تعاملی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان

۴-۱) فرضیات تحقیق

۱- بین ادراک کارکنان از عدالت توزیعی و اعتماد آنها به سازمان رابطه معناداری وجود دارد.

۲- بین ادراک کارکنان از عدالت رویه‌ای و اعتماد آنها به سازمان رابطه معناداری وجود دارد.

۳- بین ادراک کارکنان از عدالت تعاملی و اعتماد آنها به سرپرست رابطه معناداری وجود دارد.

۴- بین اعتماد کارکنان به سرپرست و اعتماد آنها به سازمان رابطه معناداری وجود دارد.

۵- بین اعتماد کارکنان به سازمان و رفتار شهروندی سازمانی آنها رابطه معناداری وجود دارد.

۶- بین اعتماد کارکنان به سرپرست و رفتار شهروندی سازمانی آنها رابطه معناداری وجود دارد.

۷- بین ادراک کارکنان از عدالت توزیعی و رفتار شهروندی سازمانی آنها رابطه معناداری وجود دارد.

۸- بین ادراک کارکنان از عدالت رویه‌ای و رفتار شهروندی سازمانی آنها رابطه معناداری وجود دارد.

۹- بین ادراک کارکنان از عدالت تعاملی و رفتار شهروندی سازمانی آنها رابطه معناداری وجود دارد.

۵-۱) قلمرو تحقیق (موضوعی، مکانی، زمانی)

۵-۱-۱) قلمرو موضوعی پژوهش. این تحقیق به طور عام در قلمرو و موضوع رفتار سازمانی می‌باشد و به طور خاص بر

نقش عدالت و اعتماد در رفتارهای شهروندی سازمانی می‌پردازد.

۵-۱-۲) قلمرو مکانی. قلمرو مکانی این تحقیق شرکت گاز استان گیلان می‌باشد.

۵-۱-۳) قلمرو زمانی. دوره زمانی انجام این تحقیق از خرداد ۱۳۸۹ تا بهمن ۱۳۸۹ می‌باشد.

۱-۶) تعریف واژگان تحقیق

عدالت سازمانی^۱

عدالت سازمانی اشاره به ادراک کارکنان از منصفانه بودن رفتار سازمان دارد [ونگ و دیگران^۲، ۲۰۱۰].
تعریف عملیاتی: عدالت سازمانی در این تحقیق شامل ۳ نوع عدالت توزیعی، رویه ای و تعاملی است که در زیر تعاریف آنها آمده است.

عدالت توزیعی^۳

بیانگر ادراک فرد از میزان رعایت عدالت در توزیع و تخصیص منابع و پاداشهاست [رضائیان، ۱۳۸۴].
تعریف عملیاتی: در این تحقیق عدالت توزیعی اشاره به منصفانه بودن حقوق و پاداش کارکنان با توجه به مسئولیت ها، تجربه، تلاش، و استرس های شغلی آنها دارد.

عدالت رویه ای^۴

عدالت رویه ای اشاره به ادراک کارکنان از فرآیندها و رویه های به کار گرفته شده در اختصاص و توزیع پاداش ها دارد [بال^۵، ۲۰۰۶].
تعریف عملیاتی: در این تحقیق عدالت رویه ای به توانایی کارکنان در بیان نظرات و دیدگاههایشان در رویه های سازمانی، به کارگیری رویه های سازمانی بطور همسان و مداوم، بدون تعصب و غرض و استفاده از اطلاعات صحیح در اتخاذ رویه های سازمانی اشاره دارد.

عدالت تعاملی (مراوده ای)^۶

اشاره به این دارد که در طی اجرای یک فرآیند یا یک رویه، تا چه اندازه با فرد محترمانه و صادقانه رفتار شده است [الاناین^۷، ۲۰۱۰].

¹ Organizational Justice

² Wang et al

³ Distributive Justice

⁴ Procedural Justice

⁵ Bhal

⁶ Interactional Justice

⁷ Elanain

تعریف عملیاتی: عدالت تعاملی اشاره به رفتار عادلانه و محترمانه سرپرست با کارمند خود دارد.

اعتماد^۱

اعتماد عبارت است از حالت ذهنی از انتظارات مثبت درباره حسن نیت^۲ فرد دیگر در یک موقعیت همراه با ریسک [پون، ۲۰۰۶].

تعریف عملیاتی: در این تحقیق اعتماد شامل اعتماد کارکنان به سرپرست و اعتماد آنها به سازمان دارد که در زیر تعاریف هر یک آمده است.

اعتماد به سرپرست^۳

اعتماد به سرپرست عبارت است از تمایل یک زیردست به آسیب پذیر شدن در برابر اقدامات سرپرستش، که کنترلی بر اقدامات و رفتارهای وی (سرپرست) ندارد [شرکی، ۲۰۰۹].

تعریف عملیاتی: اشاره به باور کارکنان به صداقت سرپرست خود و حمایت و وفاداری آنها از سرپرست خود دارد.

اعتماد به سازمان^۵

عبارت است از تمایل فرد به آسیب پذیر شدن فرد در برابر سازمان بر پایه انتظارات قبلی و باور به اینکه سازمان، قابل اطمینان، مطمئن و قابل اعتماد است [کنشیرو، ۲۰۰۸].

تعریف عملیاتی: اشاره به باور کارکنان به صداقت سازمان و مدنظر قرار دادن منافع کارکنان از سوی سازمان دارد.

¹ Trust

² Goodwill

³ Trust in Supervisor

⁴ Sharkie

⁵ Trust in Organization

⁶ Kaneshiro