تاریخ دریافت: ۹۲/۰۵/۲۳
تاریخ پذیرش: ۹۲/۱۱/۲۰

بررسی رابطه‌ی بین ادراک از عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی موردمطالعه: نیروهای ستادی شرکت بهره‌برداری نفت و گاز گچساران

مریم مختاری[۱] - آسیه صادق‌نیا[۲] - سعادت روزبهی[۳]

چکیده

سازمان‌ها بدون تمایل داوطلبانه افراد به همکاری، قادر به توسعه بهره‌وری و اثربخشی خود نیستند، زیرا در حالت اجباری، شخص وظایف خود را در راستای قوانین و مقررات و استانداردهای قابل‌قبول یک سازمان و صرفاً در حد رعایت الزامات انجام می‌دهد. ولی در همکاری داوطلبانه افراد سعی، کوشش، انرژی و بصیرت خود را برای شکوفایی توانایی‌های خود به نفع سازمان ابراز می‌کنند. ازآنجاکه رفتار شهروندی سازمانی یا رفتار شهروندی داوطلبانه، خارج از الزامات نقش رسمی کارکنان قرارگرفته که درنهایت موجب بهره‌وری بالاتر نیروی انسانی می‌گردد، در این پژوهش رابطه‌ی بین ادراک از عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شرکت بهره‌برداری نفت و گاز گچساران مورد تأکید قرارگرفته است. در پژوهش حاضر از دو روش پیمایشی و اسنادی استفاده‌شده است. جامعه آماری موردمطالعه، ۴۲۰ نفر از کارکنان ستادی شرکت بهره‌برداری نفت و گاز گچساران بوده که از بین آن‌ها ۲۰۱ نفربر اساس جدول مورگان به‌عنوان حجم نمونه انتخاب گردیده و با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده موردمطالعه قرارگرفته‌اند. جهت جمع‌آوری داده‌ها از ابزار پرسشنامه هنجاریابی شده (پادساکف، (۲۰۰۰)؛ قلی‌پور و پیران‌نژاد (۱۳۸۶)، طالب‌زاده و همکاران (۱۳۹۰)) استفاده‌شده است. نتایج توصیفی پژوهش بیانگر آن است که میانگین نمره ادراک از عدالت سازمانی کارکنان شرکت نفت کمتر از حد متوسط و نمره رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شرکت نفت بالاتر از حد متوسط است. نتایج تحلیلی حاصل از پژوهش بیانگر تأیید ارتباط بین ادراک از عدالت رویه‌ای و ادراک از عدالت مراوده‌ای و مجموع مؤلفه‌های ادراک از عدالت با رفتار شهروندی سازمانی بود، ولی فرضیات ادراک از عدالت توزیعی، سن، جنس، وضعیت تأهل، قومیت و سطح تحصیلات کارکنان شرکت نفت با رفتار شهروندی سازمانی آن‌ها رد گردیده است. یافته‌های پژوهش با نتایج تحقیقات مشابه پیشین مقایسه شده و پیشنهادهایی در راستای یافته‌های پژوهش به‌منظور تقویت ادراک از عدالت سازمانی ارائه گردیده است.

واژه‌های کلیدی

ادراک از عدالت سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی، شرکت نفت، گچساران

۱. عضو استادیار جامعه شناسی، دانشگاه یاسوج، M.mokhtari@mail.yu.ac.ir
۲. دانشجوی جامعه‌شناسی گرایش توسعه و اقتصاد، دانشگاه یاسوج، a.sadeghnia@yahoo.com
۳. دانشجوی کارشناسی ارشد، مدیریت دولتی گرایش منابع انسانی، دانشگاه پیام نور دلیجان، roozbehis@yahoo.com

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-10-31]

مقدمه

شرکت بهره‌برداری نفت و گاز گچساران بهره‌برداری از میدان‌های پراکنده‌ای ازجمله گچساران، بی‌بی حکیمه، سیاه مکان، رگ سفید، پازنان، منصورآباد و نرگسی را بر عهده دارد. واقع‌شدن این میدان‌ها در استان‌های کهگیلویه و بویراحمد، خوزستان، فارس و بوشهر از یک‌سو و قرار گرفتن تلمبه‌خانه گوره و چندراهه بزرگ نفت خام صادراتی ایران در حوزه عملیات این شرکت در ساحل گناوه از سوی دیگر، گچساران را به‌عنوان یک شرکت مهم در عرصه تولید و صدور نفت خام مطرح ساخته است. این شرکت روزانه افزون بر ۷۵۰ هزار بشکه نفت‌خام، یک میلیارد و ۴۷۰ میلیون فوت مکعب گاز خشک و ۶۰ هزار بشکه مایعات گازی از نوع نفتا تولید می‌کند ازاین‌رو توجه به این شرکت در ابعاد مختلف جهت افزایش بهره‌وری ضروری می‌نماید.

یکی از اهداف عالی سازمان‌ها داشتن نیروی انسانی مستعد و فرهیخته است. نیرویی انسانی که نقش مهمی در پویایی و عملکرد سازمان‌ها دارد از عوامل متعددی به‌ویژه، از عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی تأثیر می‌پذیرد. با توجّه به این‌که نتایج تحقیقات نشان داده‌اند که عدالت سازمانی می‌تواند نقش بسیار مهمی در توسعه، بهبود و ارتقای رفتار شهروندی سازمانی داشته باشد (مورون،۱۹۹۱) و رفتار شهروندی سازمانی نیز تأثیر زیادی در افزایش بهره‌وری، افزایش اثربخشی، بهبود عملکرد کارکنان، بهبود کیفیت محصولات و خدمات، کاهش غیبت و ترک شغل، وفاداری مشتریان، تشویق کار تیمی و موفقیت سازمان دارد (غلام‌حسینی، ۱۳۸۹)، در این پژوهش نیز سعی شده است تا به رفتار شهروندی سازمانی با یک دید جامع، نگریسته و رابطه عدالت سازمانی با آن از دیدگاه نیروهای ستادی شرکت بهره‌برداری نفت و گاز گچساران موردبررسی قرار گیرد.

فرآیندهای عدالت نقش مهمی را در سازمان ایفا می‌کنند و چگونگی برخورد با افراد ممکن است که باورها و احساسات و نگرش‌های افراد را تحت تأثیر قرار دهد. به علت گستردگی پیامدهای رعایت عدالت، بررسی اثرات درک از عدالت در سازمان‌ها توجّه بسیاری از محققان منابع انسانی، رفتار سازمانی و ... را به خود جلب کرده است. مدیرانی که هنجارهای سازمان را با رفتارهای غیرمنصفانه و ناعادلانه نقض می‌کنند، باعث می‌شوند کارکنان واکنش منفی نسبت به این رفتارها نشان دهند. بنابراین انعکاس عدالت سازمانی در رفتار مدیران باعث می‌شود تا شرایط خوبی هم برای سازمان و هم برای کارکنان به وجود آید (گرینبرگ، ۲۰۰۲: ۱۷۳). نحوه برخورد با کارکنان از منظر

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-10-31]

عدالت عموماً منجر به تعهد بالاتر آن‌ها نسبت به سازمان و رفتار شهروندی فرا نقش آن‌ها می‌شود. از سوی دیگر 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 بقاء و پایداری جریان توسعه و پیشرفت سازمان و کارکنان آن است(الوانی و پورعزت،۱۳۸۲). درواقع، مجموعه‌ای از رفتار کارکنان تأثیر قابل توجّه‌ای بر موفقیت سازمان دارد؛ به‌ویژه رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که کارکنان برای سازمان انجام می‌دهند. این رفتارها، رفتار شهروندی سازمانی نامیده می‌شود.

اندیشمندان، رفتار شهروندی سازمانی را به‌عنوان رفتار فردی و اختیاری می‌دانند که به‌صورت مستقیم و آشکار به‌وسیله سیستم رسمی پاداش سازمان تعریف‌نشده‌اند و درمجموع کارایی سازمان را افزایش می‌دهد (کوهن و کول، ۲۰۰۴). پودساکف (۱۹۹۷) بر این باور است که رفتار شهروندی خوب تفکری است که تنوعی از رفتارهای کارکنان را شامل می‌شود که برخی از مصداق‌های آن عبارت‌اند از: انجام وظایف جانبی، کمک‌رسانی به سایر افراد در کارشان، توسعه حرفه‌ای در زمینه کاری خود، پیروی از مقررات سازمان حتی در مواردی که کسی بر او نظارت ندارد، تلاش در ارتقاء و کمک به سازمان، نگرش مثبت و تحمل ناملایمات در کار (بولینو، تورنلی، ۲۰۰۳). رفتار شهروندی سازمانی بهره‌وری کارکنان و گروه‌های کاری، ارتباطات، همکاری و کمک‌های بین کارکنان را افزایش می‌دهد؛ کار تیمی را تشویق می‌کند؛ نسبت اشتباهات را کاهش می‌دهد و مشارکت و درگیر شدن کارکنان در مسائل سازمان را افزایش می‌دهد و به‌طورکلی جوسازمانی مناسبی را فراهم می‌آورد. رفتار شهروندی سازمانی از طریق اثرگذاری بر عوامل درون‌سازمانی از قبیل جوسازمانی بهبود روحیه، افزایش تعهد سازمانی، رضایت شغلی، کاهش نیات ترک شغل، کاهش غیبت و رفتارهای مخرب شغلی و نیز با تأثیرگذاری بر بهبود عوامل برون‌سازمانی همچون رضایت شغلی، کیفیت خدمات و نیز وفاداری مشتریان، موجب تعالی کیفیت عملکرد کارکنان می‌شود (Castro et al, 2004)؛ بنابراین، بررسی رفتار شهروندی سازمانی به چهار دلیل اهمیت دارد:

۱- تأکید بر روی رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند تعارضات ناشی از ابهام در انتظارات شغل را به حداقل برساند؛ ۲- رفتار شهروندی سازمانی از طریق تأکید بر روی رفتارهای فرا شغلی نیاز به تخصیص منابع کمیاب را کاهش می‌دهد؛ ۳- شرکت از طریق تعیین و بررسی ابعاد رفتار شهروندی سازمانی می‌توانند محیطی را ایجاد کنند

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-10-31]

که رفتار شهروند سازمانی را تشویق و بروز آن را تسهیل و در این محیط تسهیل‌کننده-های رفتار شهروند سازمانی را افزایش و موانع آن را کاهش دهند؛ ۴- به مدیران فرصت می‌دهد تا درک عمیق‌تری از عوامل رفتار شهروند سازمانی و متغیرهای شغلی و سازمانی مربوط به آن پیدا کنند. (Oplatka, 2009). با توجه به کلیت و گستردگی اهمیت بررسی رفتار شهروندی سازمانی در سازمان‌های مختلف، در این پژوهش نیز به بررسی این مقوله در بین کارکنان شرکت بهره‌برداری نفت و گاز گچساران پرداخته شده است.

با توجّه به توسعه‌نیافتگی بنیادین شهرستان گچساران و استان کهگیلویه و بویراحمد در ابعاد صنعتی و تولیدی، توجّه به شرکت‌های موجود در این استان و ارزیابی عوامل تعالی کیفیت عملکرد آن‌ها ازجمله رفتار شهروندی سازمانی و عوامل مؤثر بر آن، اهمیت ویژه‌ای در برنامه‌ریزی‌ها و بهبود کارایی شرکت‌ها خواهد داشت. با این تفاسیر، پژوهش حاضر درصدد بررسی رابطه‌ی بین ادراک از عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شرکت بهره‌برداری نفت و گاز گچساران است. در این راستا این پرسش مطرح است که بین ادراک از عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ستادی شرکت بهره‌برداری نفت و گاز گچساران چه رابطه‌ای وجود دارد؟

به‌طورکلی این پژوهش اهداف زیر را دنبال می‌کند:

- شناخت رابطه بین ادراک از عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شرکت بهره‌برداری نفت و گاز گچساران.
- بررسی شرایط فعلی کارکنان ستادی شرکت بهره‌برداری نفت و گاز گچساران.
- ارائه‌ی پیشنهادهای کاربردی به‌منظور توسعه‌ی عدالت سازمانی و بهبود رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شرکت بهره‌برداری نفت و گاز گچساران.

پیشینه تحقیق

رامین‌مهر و همکاران (۱۳۸۸)، در پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه‌ی بین ادراک از عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی» به بررسی همبستگی ابعاد ادراک از عدالت سازمانی و همبستگی ادراک از عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان شرکت ملی پخش فراورده‌های نفتی ستاد تهران پرداخته‌اند. این پژوهش به روش پیمایش انجام‌شده است. جامعه آماری آن ۱۱۶ نفر از کارکنان شرکت ملی پخش فراورده‌های نفتی (ستاد تهران) بوده که به‌صورت تمام شماری موردمطالعه قرارگرفته‌اند.

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-10-31]

جهت جمع‌آوری داده‌ها از ابزار پرسشنامه استفاده گردیده است. نتایج نشان داده‌اند که رابطه‌ی بین ادراک از عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی معنی‌دار است. از بین ابعاد عدالت، عدالت مراوده‌ای از همبستگی قوی‌تری نسبت به دو بعد دیگر (عدالت توزیعی و رویه‌ای) برخوردار است و سه بعد عدالت سازمانی نیز با یکدیگر همبستگی دارند.

احمدی (۱۳۸۹)، در پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی»، به بررسی رابطه عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در بانک اقتصاد نوین پرداخته است. این پژوهش به روش پیمایش انجام‌شده است. جامعه آماری پژوهش کلیه کارکنان بانک اقتصاد نوین بوده است. حجم نمونه به تعداد ۳۵۰ نفر به روش طبقه‌ای تصادفی ساده با تخصیص متناسب موردمطالعه قرارگرفته است. جهت جمع‌آوری داده‌ها از ابزار پرسشنامه استفاده گردیده است. نتایج نشان داده‌اند که بین تمام ابعاد عدالت سازمانی و تمامی ابعاد رفتارهای شهروندی سازمانی ارتباط وجود دارد. همچنین تحلیل رگرسیون چند متغیره نشان داده که ابعاد، عدالت مراوده‌ای و عدالت توزیعی بیشترین تأثیر را بر رفتارهای شهروندی سازمانی داشته‌اند.

بهلولی‌زیناب و همکاران (۱۳۸۹)، به پژوهشی با عنوان «بررسی تأثیر عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز» پرداخته‌اند. این پژوهش به روش پیمایش انجام‌شده است. جامعه آماری آن ۱۲۸۷ نفر از کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی تبریز بوده است. حجم نمونه به تعداد ۲۹۶ نفر، به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای برای جمع‌آوری داده‌ها انتخاب‌شده‌اند. جهت جمع‌آوری داده‌ها از ابزار پرسشنامه استفاده گردیده است. نتایج نشان داده‌اند که عدالت سازمانی (توزیعی، رویه‌ای، تعاملی) با هر یک از ابعاد مختلف رفتار شهروندی سازمانی (وظیفه-شناسی، احترام و تکریم، نوع‌دوستی، جوانمردی، فضیلت شهروندی) رابطه معنی‌دار دارند. بین جنسیت با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری به دست نیامده است.

رضائیان و میرزاده (۱۳۸۹)، در پژوهشی با عنوان «تأثیر برداشت کارکنان از عدالت سازمانی بر رفتارهای شهروندی سازمانی آنان»، به بررسی تأثیر برداشت کارکنان از عدالت سازمانی به‌عنوان یکی از عوامل تأثیرگذار در ارتقاء رفتار شهروندی سازمانی در شرکت ملی پخش فراورده‌های نفتی پرداخته‌اند. این پژوهش به روش پیمایش انجام‌شده است. جامعه آماری پژوهش ۷۷۳ نفر از کارکنان شرکت ملی پخش فراورده-های نفتی (ستاد تهران) بوده که ۲۴۶ نفر به‌عنوان حجم نمونه موردمطالعه

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-10-31]

قرارگرفته‌اند. جهت جمع‌آوری داده‌ها از ابزار پرسشنامه استفاده گردیده است. نتایج نشان داده‌اند برداشت کارکنان از عدالت سازمانی (توزیعی، رویه‌ای، تعاملی و اطلاعاتی) بر رفتار شهروندی آنان تأثیرگذار است. در رتبه‌بندی این ابعاد، برداشت کارکنان از عدالت مراوده‌ای در رتبه اول، عدالت توزیعی در رتبه دوم، عدالت اطلاعاتی در رتبه سوم و عدالت رویه‌ای در رتبه چهارم قرار داشته است.

محرم‌زاده و همکاران (۱۳۹۱)، به پژوهش با عنوان «ارتباط عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در ادارات تربیت‌بدنی استان آذربایجان غربی» پرداخته‌اند. این پژوهش به روش پیمایش انجام‌شده است. جامعه آماری آن ۹۴ نفر از کارکنان شاغل در ادارات تربیت‌بدنی استان آذربایجان غربی بوده که به‌صورت تمام شماری و با روش نمونه‌گیری غیر تصادفی هدفمند موردمطالعه قرارگرفته‌اند. جهت جمع‌آوری داده‌ها از ابزار پرسشنامه استفاده گردیده است. نتایج نشان داده‌اند که بین عدالت توزیعی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه وجود نداشته، اما بین عدالت رویه‌ای و رفتار شهروندی سازمانی، عدالت مراوده‌ای و رفتار شهروندی سازمانی و نیز بین عدالت سازمانی و فضایل شهروندی رابطه برقرار است. همچنین تحلیل رگرسیون نشان داده از میان ابعاد عدالت سازمانی، عدالت مراوده‌ای می‌تواند رفتار شهروندی سازمانی را پیش‌بینی کند.

ارتورک (۲۰۰۷)، در پژوهشی با عنوان «افزایش رفتارهای شهروندی سازمانی دانشگاهیان ترکیه: نقش میانجی اعتماد به سرپرست در رابطه بین عدالت سازمانی و رفتار شهروندی» به بررسی نقش عدالت سازمانی و اعتماد به سرپرست (مدیر) برافزایش رفتارهای شهروندی سازمانی استادان دانشگاه ترکیه پرداخته است، این پژوهش به روش پیمایش انجام‌شده است. جامعه آماری پژوهش ۱۰۱۸ نفر از اعضای هیئت‌علمی دانشگاه‌های دولتی ترکیه بوده است. برای جمع‌آوری داده‌ها از ابزار پرسشنامه استفاده گردیده است. نتایج نشان داد که اعتماد به سرپرست بر درک کارمندان از عدالت سرپرست تأثیر می‌گذارد و آنان مشترکاً بر رفتارهای شهروندی سازمانی نسبت به مدیر و نسبت به افراد تأثیر می‌گذارد. همچنین نتایج نشان داده‌اند که اعتماد به مدیر در دانشگاه‌هایی که سطح عدالت سازمانی آن‌ها بالاست، نسبت به سایر دانشگاه‌ها بیشتر است.

فلیپ و همکاران (۲۰۱۲)، در پژوهشی با عنوان «رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و عدالت سازمانی در محل کار» ارتباط میان رفتار شهروندی سازمانی و عدالت سازمانی و همچنین تأثیر رفتار شهروندی سازمانی و عدالت سازمانی در افزایش میزان

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-10-31]

اثربخشی سازمان را موردبررسی قرار داده‌اند. در این پژوهش رفتار شهروندی سازمانی با ابعاد (نوع‌دوستی، وجدان، فضیلت مدنی، جوانمردی، حسن نیت) و عدالت سازمانی با ابعاد (توزیعی، رویه‌ای) موردسنجش قرارگرفته است. نتایج نشان داده‌اند که، تنها زمانی کارکنان سطح بالایی از رفتار شهروندی سازمانی را خواهند داشت و اثربخشی را افزایش می‌دهند که، احساس نمایند عدالت سازمانی در مورد آن‌ها رعایت می‌گردد.

مرور اجمالی بر مطالعات و تحقیقات انجام‌شده در ارتباط با موضوع موردبررسی، نشان می‌دهد که پژوهش‌های انجام‌شده داخلی در حوزه‌ی رفتار شهروندی سازمانی، بسیار نوپاست و این پژوهش‌ها، فقط بین سال‌های ۱۳۸۹ تا ۱۳۹۱ انجام‌شده، بنابراین اتکا به داده‌های آن‌ها نمی‌تواند تصویر کاملی از تحوّلات دراز مدّت موضوع موردبررسی در جامعه ایران به دست دهد. علاوه بر این، پژوهش‌های انجام‌شده با شرایط جغرافیایی، جامعه آماری و ملاحظات روشی گوناگون، غیر یک‌شکل و در محدوده‌ی شهرستان یا استان بوده و پژوهشی‌های طولی در سطح ملّی انجام نگرفته است. درنهایت عدم انسجام اجزاء مختلف پژوهش‌ها و عدم‌حمایت آنان از یکدیگر از سایر مشکلات این تحقیقات بوده است.

چارچوب نظری پژوهش

چارچوب نظری این پژوهش یک رهیافت ترکیبی است که بر نظریه برابری آدامز و نظریه رفتار شهروندی سازمانی ارگان مبتنی است.

مطالعات عدالت در سازمان‌ها باکارهای آدامز درباره‌ی نظریه برابری آغاز شد که بر ادراک عادلانه بودن پیامدها تأکید دارد. عدالت سازمانی در اغلب تحقیقات یک پدیده سه‌بعدی (عدالت توزیعی، رویه‌ای و تعاملی)، در نظر گرفته‌شده که به دلیل پیامدهای مهم کاری نظیر تعهد سازمانی، رفتارهای مطلوب سازمانی، رفتارهای ضد تولید و عملکرد شغلی تبدیل به یکی از جذاب‌ترین و راهگشاترین موضوعات تحقیقی در حوزه روان‌شناسی صنعتی و سازمانی شده است.

عدالت توزیعی: عدالت توزیعی بیانگر ادراک افراد از میزان رعایت عدالت در توزیع و تخصیص منابع و پاداش‌هاست. به‌بیان‌دیگر، حدی که افراد پاداش‌ها را با عملکرد مرتبط می‌دانند، دلالت دارد (رضائیان، ۴۳:۱۳۸۴). لوندال (۱۹۶۷)، عدالت توزیعی را از دیدگاه افرادی که عمل تخصیص را انجام می‌دهند موردبحث قرار داده است. ازاین‌رو مدل قضاوت عادلانه لوندال، نگرش فعالانه‌تری را نسبت به تئوری برابری

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-10-31]

در نظر می‌گیرد. در بحث از عدالت توزیعی، اصل مبادله مدنظر قرار می‌گیرد. یعنی افراد به آنچه با خود به سازمان و جامعه آورده‌اند به‌منزله مبادله‌ای در قبال آنچه دریافت کرده‌اند، می‌نگرند (الوانی و همکاران، ۱۳۸۷: ۱۱ و Lambert, 2003: 4). درحالی‌که بر اساس قضاوت عادلانه لوندال، قضاوت‌های افراد در مورد انصاف، فقط بر مبنای قاعده عدالت و انصاف نیست، بلکه قاعده برابری و قاعده نیاز نیز نقش مهمی در این قضاوت‌ها ایفا می‌کند.

عدالت رویه‌ای: عدالت رویه‌ای با ادراک افراد از عادلانه بودن رویه‌های جاری در تصمیم‌گیری برای جبران خدماتشان (نه با توزیع واقعی درآمدها) سروکار دارد؛ مانند رویه‌های جاری در ارزیابی عملکرد افراد در سطوح متفاوت جامعه یا سازمان، نحوه برخورد با شکایت‌ها و نزاع‌ها و نحوه توزیع درآمدها میان افراد (Folger and Konovvsky, 1989: 32). در بحث از عدالت رویه‌ای نیز مانند نظریه برابری، ادراکات انسان‌ها نقش مهمی دارند و واکنش افراد جامعه نسبت به رویه‌ها به چگونگی ادراکشان از رویه‌ها، نه ماهیت واقعی آن‌ها، بستگی دارد. زیرا ازنظر روان‌شناختی، انسان‌ها بر اساس واقعیات رفتار نمی‌کنند، بلکه بر اساس ادراک خود از واقعیت، واکنش نشان می‌دهند (رضائیان، ۱۳۸۴: ۴۹).

به‌طورکلی دو چارچوب برای مطالعه عدالت رویه‌ای ارائه‌شده است: ۱) مدل ابزاری(نفع خود)؛ ۲) مدل رابطه‌ای (ارزش گروهی).

مدل ابزاری: بر اساس این مدل، افراد برای نتایج کوتاه‌مدت در فعالیت‌های جمعی مشارکت نمی‌کنند، بلکه آنان در عملکرد خود به دادوستدهای آتی نیز توجّه دارند. درواقع رویه تصمیم‌گیری ازآن‌جهت اهمیت دارد که می‌تواند اطّلاعات مربوط به منافع آتی افراد را آشکار سازد و آن‌ها می‌توانند تخمین بزنند که فرصت‌های آتی، برایشان نویدبخش خواهد بود یا نومیدکننده. افراد فراگردهای عادلانه را نسبت به فراگردهای ناعادلانه ترجیح می‌دهند؛ زیرا سرانجام، فراگردهای عادلانه به سود اقتصادی بیشتری منتج می‌شوند. بنابراین عدالت رویه‌ای در چشم‌اندازی روشن نسبت به آن دسته از نتایج اقتصادی که ممکن است از رویه‌ها حاصل شوند، ارزیابی می‌شود(الوانی و همکاران، ۱۲:۱۳۸۷).

مدل رابطه‌ای: بر اساس مدل رابطه‌ای، گروه‌های اجتماعی ابزار مفیدی برای کسب منافع اجتماعی و احساسی‌اند. برای مثال گروه‌ها می‌توانند به افراد حس قدر و منزلت و قدرت بدهند؛ درنتیجه افراد انرژی زیادی صرف تلاش برای بهبود روابط

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-10-31]

اجتماعی خود با دیگران می‌کنند. مطابق مدل رابطه‌ای، رویه‌ها تا حدی که حاکی از احترام گروه(یا دست‌کم یکی از مسئولان آن) نسبت به افراد باشد، عادلانه ارزیابی می‌شوند.

مدل رابطه‌ای همچنین معین می‌کند که افراد رویه‌ها را نسبت به سه مشخصه زیر مورد ارزیابی قرار می‌دهند: ۱) از تعصب به دور باشند(بی‌طرفی)؛ ۲) حاکی از علاقه تصمیم‌گیرنده به علائق و منافع افراد باشند(خیرخواهی)؛ ۳) برای افراد وجهه و اعتبار به ارمغان آورند (شناسایی اعتبار).

دانشمندان اغلب عدالت توزیعی را به‌مثابه واکنش افراد نسبت به تخصیص‌های اقتصادی یا نسبتاً اقتصادی و عدالت رویه‌ای را به‌مثابه واکنش افراد نسبت به تخصیص منافع اجتماعی و احساسی تعریف کرده‌اند. به‌عبارت‌دیگر عدالت توزیعی را، با تسامح، برابر با منافع اقتصادی و عدالت رویه‌ای را برابر با منافع اجتماعی و احساسی دانسته‌اند (الوانی و همکاران، ۱۳۸۷: ۱۲).

عدالت تعاملی: افراد عدالت را از برخوردی که در روابط متقابل شخصی با آن‌ها می‌شود، استنباط می‌کنند. این پدیده تحت عنوان«عدالت مراوده‌ای»، توسط دو پژوهشگر به نام‌های بایاس و مواگ در سال ۱۹۸۶ مورد توجّه قرار گرفت. بر این اساس افراد نسبت به کیفیت برخورد در روابط متقابل شخصی و همچنین جنبه‌های ساختاری فرا گرد تصمیم‌گیری حساس‌اند (Bobocel, 1997: 77). عدالت تعاملی (مراوده‌ای) به دو جزء عدالت بین فردی[1] و عدالت اطلاعاتی[2]، تقسیم می‌شود.

کولکوئیت[3] تشریح می‌کند، عدالت بین فردی حوزه‌ای است که سرپرستان با مستخدمین در شأن و احترام آن‌ها رفتار می‌کنند یا بخشی از طرز برخوردها که در تفسیر رویه‌ها و نتایج قابل‌مشاهده است(Roch & Shanock, 2006, 300). عدالت بین فردی بر رفتار خوب، احترام، صداقت و ... که در رویه‌ها مشهود است، مربوط می‌شود (قلی‌پور و پیران‌نژاد، ۱۳۸۶: ۳۶۲). همچنین کولکوئیت تشریح می‌کند، عدالت اطلاعاتی عبارت است از کفایت اطلاعات ارائه‌شده به مستخدمین در مورد رویه‌ها (Roch & Shanock, 2006: 300). عدالت اطلاعاتی به اطلاعات و توضیحاتی که توسط تصمیم‌گیرندگان در خصوص چرایی استفاده از رویه‌های خاص، یا چرایی توزیع پیامدها

1- Interpersonal justice
2- Informational justice
3- Colquitt

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-10-31]

از طریق یک روش خاص و یا اینکه آیا اطلاعات منطقی، صادقانه و به‌موقع است یا خیر مربوط می‌شود (قلی‌پور و پیران‌نژاد، ۱۳۸۶: ۳۶۲).

در این نظریه، ضمن تأکید بر اهمیت احساس عدالت کارکنان نسبت به منصفانه بودن رفتار سازمان با آن‌ها، چنین ادعا می‌شود که اگر کارکنان احساس کنند با آن‌ها ناعادلانه برخورد شده است، برانگیخته می‌شوند تا عدالت را برقرار سازند. در ویرایش جدید نظریه برابری که به‌وسیله آدامز ارائه‌شده است، چنین اظهار می‌شود که افراد دریافتی خود را با دریافتی دیگران از سازمان، مقایسه می‌کنند؛ اگر با این مقایسه به این نتیجه برسند که برخورد سازمان با کارکنان به‌طور نسبی غیرمنصفانه است، احساس بی‌عدالتی کرده، برای کاهش این بی‌عدالتی تلاش می‌کنند (رضاییان، ۱۳۸۵: ۴۶۱).

آدامز با طرح نظریه برابری معتقد است کارکنان سازمان برحسب آنچه به سازمان می‌دهند، مانند تحصیلات، تجربه، کوشش و وفاداری، انتظار دارند به میزان متناسب با دریافتی‌هایی نیز از سازمان، مانند دستمزد، شهرت، روابط اجتماعی و شهرت، روابط اجتماعی و پاداش‌های بیرونی داشته باشند. کارکنان همواره انتظار دارند بین داده‌ها و ستاده‌ها تعادل باشد؛ به‌عبارت‌دیگر، انتظار دارند با آن‌ها بر اساس عدالت رفتار شود. طبق نظر آدامز، افراد بر اساس عدالت سازمانی برانگیخته می‌شوند و هرگاه احساس کنند دریافت‌هایشان به‌عنوان پاداش، با انجام وظایفشان برابر است، کوشش بیشتری از خود نشان می‌دهند و هرگاه احساس نابرابری یا بی‌عدالتی سازمانی کنند، با واکنش‌های منفی، ازجمله کم‌کاری و رفتارهای ضعیف شهروندی سازمانی و در شکل شدید آن، استعفا از کار، به این نابرابری پاسخ می‌دهند. بر این اساس، او معتقد است آنچه بیش‌تر از همه عملکرد شغلی کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد، عدالت سازمانی است، اما بسیاری از دانشمندان مسائل سازمانی معتقدند مدیریت سازمان و راهبردهای او برای فعالیت‌های سازمان نیز می‌تواند بر عملکرد کارکنان تأثیر بگذارد. مدیر در نقش رهبری سازمان می‌تواند سبک‌های متفاوتی را در هدایت نیروی انسانی انتخاب کند. سبک مدیریت تعیین‌کننده جو، فرهنگ و راهبردهای حاکم بر سازمان است. سبک مدیریت، بیانگر چگونگی تعامل مدیران با کارکنان تحت سرپرستی است (هیکس و گولت، ۱۳۷۴: ۱۸۶).

ارزش عمده نظریه برابری برای مدیران در آن است که این نظریه اهمیت فرا گردهای مقایسه اجتماعی را برجسته می‌سازد و تأکید می‌کند که افراد همواره خود را در متن جامعه و در مقایسه با دیگران، ارزیابی می‌کنند؛ ازاین‌رو مدیرانی که برای

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-10-31]

برخورد با مسئله احساس بی‌عدالتی، از راه‌حل‌های موقت استفاده می‌کنند، با مشکلات جدی مواجه می‌شوند. فایده دیگر نظریه برابری آن است که مدیران را متوجّه این امر می‌سازد که اگر اطلاعات دقیق درباره آورده‌ها و دریافتی‌های هر فرد و آورده‌ها و دریافتی‌های دیگران در اختیار کارکنان قرار گیرد، آن‌ها ارزیابی‌های صحیح‌تری از وضع موجود خواهند داشت. البته باید توجّه شود که اگر کارکنان به اطلاعات دقیق درباره دیگران دست یابند، دیگر نمی‌توانند احساس بی‌عدالتی را با دلیل‌تراشی برای خود، کاهش دهند.

معتبرترین تقسیم‌بندی ارائه‌شده درباره مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی از سوی ارگان ارائه‌شده است که در پژوهش‌های مختلف موردبررسی قرارگرفته می‌گیرد. ارگان پنج بعد زیر را به‌عنوان ابعاد رفتار شهروندی سازمانی بیان کرده است:

۱) وظیفه‌شناسی[1]: به کار و تلاش فراتر از الزامات رسمی سازمان، وظیفه‌شناسی گویند و شامل رفتارهایی است که به فرد اجازه می‌دهد در حدی بالاتر از انتظار وظایفش را انجام دهد و باعث افزایش اعتماد در بین کارکنان شود. ارگان (۱۹۸۸) معتقد است، افرادی که دارای رفتار شهروندی بالایی هستند در بدترین شرایط هم به کار خویش ادامه می‌دهند که این نشان از وظیفه‌شناسی بالای آنان است. بعد وظیفه‌شناسی حالتی است که در آن اعضای سازمان رفتارهای خاصی انجام می‌دهند و فراتر از حداقل سطح وظیفه‌ی موردنیاز برای انجام آن کار فعالیت می‌نمایند (Organ, 1988: 9).

۲) نوع‌دوستی[2]: به رفتار یاری‌دهنده‌ی افراد به‌صورت کاملاً داوطلبانه و به‌منظور کمک به همکاران، نوع‌دوستی گویند و به رفتارهای مفید و سودبخشی از قبیل ایجاد صمیمیت، همدلی و دلسوزی میان همکاران اشاره دارد که خواه به شکل مستقیم و یا غیرمستقیم به کارکنانی که دارای مشکلات کاری هستند کمک می‌کنند. البته برخی از صاحب‌نظران رفتار شهروندی مثل پودساکف[3]، ابعاد نوع‌دوستی و وظیفه‌شناسی را در یک طبقه قرار می‌دهند و از آن‌ها به‌عنوان رفتارهای کمکی[4] یاد می‌کنند (اسلامی و سیار، ۱۳۸۶: ۵۸).

1- Conscientiousness
2- Humanism
3- Podsakoff
4- Helping Behavior

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-10-31]

۳) فضیلت شهروندی[1]: رفتارهایی که حاکی از مشارکت فعال و مسئولانه افراد در حین انجام‌وظیفه و به‌طورکلی حساسیت بالا نسبت به حیات سازمان و کارهایی که موجب افزایش وجهه سازمان می‌شود. این رفتارها می‌تواند شامل پیشنهاد در مورد این‌که چگونه سازمان می‌تواند کارایی‌اش را ارتقاء دهد یا این‌که حضور در فعالیت‌های فوق‌برنامه و حمایت از طرح‌های توسعه و تغییرات در سازمان و افزایش اطلاعات در مورد سازمان برای آگاهی دادن به دیگران و کارهایی ازاین‌دست، است (Organ, 1988: 15). بر این اساس یک شهروند سازمانی خوب نه‌تنها باید از مباحث روز سازمان آگاه باشد بلکه باید درباره آن اظهارنظر کند و در حل آن‌ها نیز مشارکت فعالانه داشته باشد.

۴) جوانمردی[2]: رفتارهایی که به صبر و شکیبایی در برابر موقعیت‌های مطلوب و مساعد، بدون اعتراض، نارضایتی و گله‌مندی اشاره دارد و کارکنان با رفتار جوانمردی از شکایت کردن‌ها، عیب‌جویی و ایرادگیری را در سازمان کاهش می‌دهند و بیشتر وقت خود را صرف فعالیت‌های سازمانی می‌کنند(هویدا و نادری، ۱۳۸۸: ۱۰۵). وجدان کاری، یکی از حوزه‌های وجدان انسان که در سایه اخلاق کاری نمایانگر می‌شود و مرز بین صحیح و ناصحیح را مشخص می‌کند و به‌طورکلی به اطاعت از قوانین و مقررات سازمانی، وقت‌شناسی و پایین‌ترین حد غیبت از سازمان دلالت دارد و وضعیتی که افراد سازمان در مشاغل خود سعی دارند کارهای محوله را به بهترین نحو، به‌طور دقیق انجام دهند.

۵) احترام و تکریم[3]: این بعد نشان‌دهنده نحوه رفتار افراد با همکاران، سرپرستان و مخاطبان سازمان است در این حالت کارکنان تلاش می‌کنند گام‌های ضروری را به‌منظور پیشگیری از وقوع مشکلات کاری همکاران خود در واحد سازمانی بردارند و جلسات مشاوره مابین مدیران و کارکنان به‌منظور پیشگیری از وقوع مشکلات کاری برگزار کنند(Castor & et al, 2004: 30). رفتارهای مؤدبانه‌ای که مانع از ایجاد مشکل و مسئله در محیط کار و یا مشورت پیش از اقدام می‌شود و افرادی که در سازمان با احترام و تکریم با دیگران رفتار می‌کنند دارای رفتار شهروندی مترقی هستند (Podsakoff et al, 2000: 514). ارگان بعد از برشمردن این ابعاد، یادآوری می‌کند که

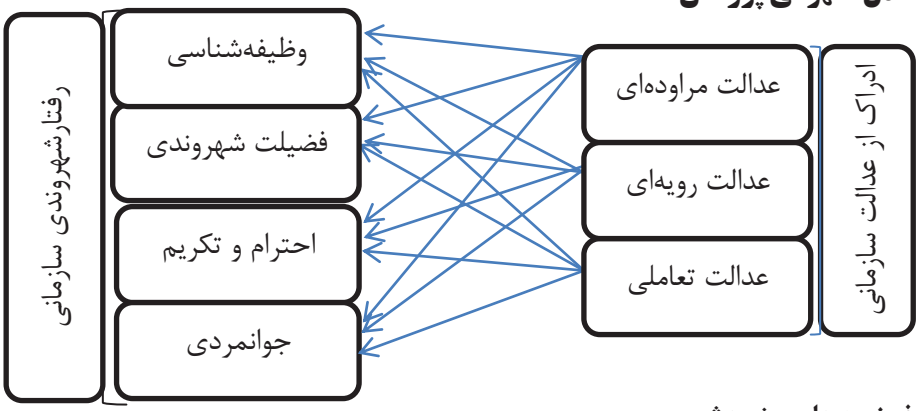
1- Civil virtue
2- Sportmanship
3- Courtesy

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-10-31]

ممکن است هر پنج بعد رفتار شهروندی به‌طور همزمان در سازمان نمایان نشود یا اینکه ممکن است فردی که دارای فضیلت شهروندی بالاست همواره نوع‌دوست نباشد یا این‌که برخی از این ابعاد ممکن است اهرم فشاری برای سرپرستان و مدیران سازمان باشد و بدین ترتیب بر تصمیم‌گیری مدیران و برای ارتقاء و پاداش تأثیر بگذارند.

با این تفاسیر، در پژوهش حاضر رفتار شهروندی بر اساس نظریه ارگان در پنج بُعد نوع‌دوستی، وظیفه‌شناسی، احترام و تکریم، فضیلت شهروندی و جوانمردی و عدالت سازمانی در سه بعد عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای و عدالت مراوده‌ای موردبررسی و ارزیابی قرارگرفته است. تا بتوان امیدوار بود با توجّه به نقش رفتار شهروندی سازمانی در نهادینه کردن وظایف به‌عنوان آرمان فردی افراد، اهداف سازمانی جزء لاینفک اهداف شخصی کارکنان شرکت بهره‌برداری نفت و گاز گچساران شده و افراد در تحقّق آن بکوشند.

مدل مفهومی پژوهش



فرضیه‌های پژوهش

فرضیه ۱: ادراک از عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شرکت تأثیر دارد.

فرضیه ۲: ادراک از عدالت رویه‌ای بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شرکت تأثیر دارد.

فرضیه ۳: ادراک از عدالت مراوده‌ای بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شرکت تأثیر دارد.

فرضیه ۴: ادراک از عدالت توزیعی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شرکت تأثیر دارد.

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-10-31]

فرضیه ۵: بین سنّ کارکنان شرکت بهره‌برداری نفت و گاز گچساران و رفتار شهروندی سازمانی آن‌ها رابطه معنادار وجود دارد.
فرضیه ۶: بین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شرکت با توجّه به وضعیت تأهل آن‌ها تفاوت معنادار وجود دارد.
فرضیه ۷: بین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شرکت با توجّه به قومیت آن‌ها تفاوت معنادار وجود دارد
فرضیه ۸: بین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شرکت با توجّه به سطح تحصیلات آن‌ها تفاوت معنادار وجود دارد.

روش‌شناسی

در این پژوهش از روش پیمایش که امکان دستیابی به نتایج تعمیم‌پذیر به‌کل جامعه آماری را از طریق مطالعه‌ی نمونه‌ی معرف فراهم می‌آورد، استفاده‌شده است. جامعه آماری این پژوهش نیروهای ستادی شرکت بهره‌برداری نفت و گاز گچساران به تعداد ۴۲۰ نفر بوده‌اند که با استفاده از جدول مورگان (حسن‌زاده، ۱۳۸۶: ۱۳۳)، تعداد ۲۰۱ نفر به‌عنوان حجم نمونه انتخاب گردیده‌اند. با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، نمونه‌ها انتخاب و داده‌ها جمع‌آوری گردیده‌اند. برای جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات از ابزار پرسشنامه هنجاریابی شده محققان پیشین (قلی‌پور و پیران‌نژاد، ۱۳۸۶ و مهدی‌زاده، ۱۳۹۰)، استفاده گردیده است. جهت تعیین اعتبار مقیاس‌ها از اعتبار سازه به روش تحلیل عاملی تأییدی و جهت تعیین پایایی از هماهنگی درونی ابزار به روش آلفای کرونباخ استفاده گردیده که نتایج آن در جدول شماره‌ی ۱ منعکس‌شده است.

بر اساس نتایج به‌دست‌آمده، آزمون KMO برای سازه رفتار شهروندی سازمانی (۰/۷۹۷) و برای ادراک از عدالت سازمانی (۰/۹۰۵) است که بیانگر کفایت اندازه نمونه است. همچنین، نتیجه آزمون بارتلت که برای هر دو سازه در سطح خطای کمتر از ۰/۰۰۱ معنی‌دار است، نشان می‌دهد که ماتریس همبستگی بین گویه‌های هر یک از سازه‌ها، ماتریس همانی و واحد نیست؛ یعنی، ازیک‌طرف بین گویه‌های درون هر عامل همبستگی بالایی وجود دارد و از طرف دیگر بین گویه‌های یک عامل با گویه‌های عامل دیگر، هیچ‌گونه همبستگی مشاهده نمی‌شود.

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-10-31]

جدول ۱. تعیین اعتبار و پایایی مقیاس رفتار شهروندی سازمان

	عامل‌ها (وزن عاملی)				مقدار ویژه	واریانس تبیین شده	ضریب آلفای کرونباخ
	وظیفه-شناسی	احترام و تکریم	فضیلت شهروندی	جوانمردی			
همیشه برای حضور سرکار وقت‌شناس هستم.	۰/۶۶۳				۵/۷۵	۲۵/۰۱	۰/۷۶۱
به اطلاعیه‌ها و بیانیه‌های سازمان توجه دارم و به آن‌ها عمل می‌کنم.	۰/۶۶۲						
به آگهی‌ها و یادداشت‌ها در شرکت توجه می‌کنم.	۰/۵۸۰						
از قوانین سازمان تبعیت می‌کنم حتی زمانی که کسی مراقب من نیست.	۰/۵۷۲						
بااینکه تعهدی ندارم سعی می‌کنم همکاران تازه‌وارد را راهنمایی کنم.	۰/۵۴۴						
خود را از تغییراتی که در سازمان رخ می‌دهد باخبر نگه می‌دارم.	۰/۴۸۹						
سعی می‌کنم حقوق همکارانم را رعایت کنم.	۰/۴۷۷						
از روی رغبت، سعی در حل مشکلات کاری همکارانم دارم.		۰/۶۶۵			۲/۰۶	۸/۹۷	۰/۷۰۵
کمک به افراد دارای وظایف طاقت‌فرسا را ضروری می‌دانم.		۰/۶۶۲					
اقداماتی به عمل می‌آورم تا از ایجاد مشکلات با دیگر کارکنان جلوگیری نماید.		۰/۶۳۶					
همیشه در انجام کارهای محوله، خواهان تشریک‌مساعی با همکارانم هستم.		۰/۶۲۱					
سرپرست یا مدیر خود را قبل از انجام هر عمل مهم آگاه می‌کنم.		۰/۵۳۳					
اغلب مراقب تأثیر تصمیمات و اعمالم به روی همکارانم هستم.		۰/۵۲۸					
همیشه به دنبال این هستم که نقایص و کمبودهای شرکت را رفع کنم.			۰/۷۱۳		۱/۵۸	۶/۸۶	۰/۷۲۳
کارهایی انجام می‌دهم که در حیطه وظایفم نیستند اما وجهه سازمان را بالا می‌برند.			۰/۶۸۳				
با رغبت در جلسات رسمی و غیررسمی سازمان شرکت می‌کنم.			۰/۶۸۰				
به پیگیری تغییرات اعمال‌شده توسط مدیر توجه می‌کنم.			۰/۵۳۴				
قوانین سازمان ازجمله دستورالعمل‌ها، مقررات، آیین‌نامه‌ها و رویه‌ها را حتی وقتی کسی نظارت نمی‌کند اطاعت می‌کنم.			۰/۵۱۴				
همیشه بر اشتباهات تمرکز بیشتری دارم تا جنبه‌های مثبت.				۰/۶۶۹	۱/۴۰	۶/۰۸	۰/۶۴۲
از قوانین سازمان تبعیت می‌کنم حتی زمانی که کسی مراقب من نیست.				۰/۵۸۴			
همیشه از اقدامات سازمان عیب‌جویی می‌کنم.				۰/۵۵۰			
اگر امکان داشته باشد سعی می‌کنم از حق دیگری به نفع خود استفاده کنم.				۰/۵۱۱			
زمان زیادی را باوجود فشار کاری برای چای یا صبحانه خوردن صرف می‌کنم.				۰/۴۸۴			
واریانس کل تبیین شده					۴۶/۹۳		
مقدار آزمون KMO جهت متناسب بودن اندازه نمونه					۰/۷۹۷		
مقدار آزمون Bartlett جهت درست بودن تفکیک عامل‌ها	Sig= ۰/۰۰۰	Df= ۲۵۳			Chi- Square= ۱۲۴۳/۷۱۸		
ضریب آلفای کرونباخ کل مقیاس رفتار شهروندی سازمانی					۰/۸۴۲		

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-10-31]

در تحلیل عاملی برای سازه رفتار شهروندی سازمانی چهار عامل در نظر گرفته شد و بعد نوع‌دوستی از مدل خارج گردید. درمجموع در مقیاس رفتار شهروندی سازمانی ۳ گویه و در مقیاس ادراک از عدالت سازمانی ۴ گویه به دلیل اینکه بار عاملی نداشتند یا با عاملی غیر ازآنچه پیش‌بینی می‌شد، دارای همبستگی بودند، از مدل حذف گردیدند. نتایج تحلیل بیانگر آن هستند که میزان واریانس تبیین شده در سازه رفتار شهروندی سازمانی (۴۶/۹۳) و در ادراک از عدالت سازمانی (۶۰/۷۸) است. پایایی هر یک از سازه‌ها نیز محاسبه‌شده است که مقدار آن در سازه رفتار شهروندی سازمانی (۰/۸۴۲) و در ادراک از عدالت سازمانی (۰/۹۲۳) است که نشان می‌دهد مقیاس طراحی‌شده، از پایایی مطلوبی برخوردار است و این نشانگر انسجام درونی مناسب بین گویه‌ها است.

جدول ۲. تعیین اعتبار و پایایی مقیاس ادراک از عدالت سازمانی

	عامل‌ها (وزن عاملی)			مقدار ویژه	واریانس تبیین شده	ضریب آلفای کرونباخ
	عدالت توزیعی	عدالت مراوده‌ای	عدالت رویه‌ای			
ترکیب مزایا و منافع پرداختی شرکت به من منصفانه است.	۰/۷۹۲			۷/۸۵	۴۳/۶۳	۰/۸۷۲
نحوه ارزیابی عملکرد من از سوی شرکت منصفانه است.	۰/۷۳۴					
فرآیندی که بر طبق آن در مورد حقوق من تصمیم‌گیری می‌شود، منصفانه است.	۰/۷۳۱					
موقعیت‌هایی که برای ارتقاء در سازمان دارم، منصفانه است.	۰/۷۳۰					
معیارها و فرآیندهای ارتقاء در این شرکت منصفانه است.	۰/۶۸۱					
رویه‌هایی که برای ارزیابی عملکرد من بکار می‌روند، منصفانه هستند.	۰/۶۱۲					
رویه‌ها در این شرکت با رعایت استانداردهای اخلاقی تنظیم می‌شود.	۰/۴۳۱					
کسانی که در شرکت با آن‌ها ارتباط کاری دارم با من صادقانه و اخلاقی برخورد می‌کنند.		۰/۷۷۹		۱/۸۱	۱۰/۰۳	۰/۸۵۱
کسانی که در شرکت با آن‌ها ارتباط کاری دارم با خوش‌رویی برخورد می‌کنند.		۰/۷۶۳				
میزان احترامی که من در سازمان دریافت می‌کنم، منصفانه است.		۰/۶۹۷				
کسانی‌که در سازمان با آن‌ها ارتباط کاری دارم با من منصفانه برخورد می‌کنند.		۰/۶۷۲				
رئیس به نقطه نظرات و پیشنهادهای من اهمیت می‌دهد.		۰/۶۷۱				
روابط رئیس با بر اساس اعتماد، ملاحظه و مهربانی است.		۰/۶۶۳				
رویه‌ها دراین شرکت‌بدون‌تعصب،یکجانبه‌نگری و وابستگی تنظیم می‌شوند.			۰/۸۰۹	۱/۳۰	۷/۲۱	۰/۸۵۶
رویه‌ها در این شرکت با رعایت استانداردهای اخلاقی تنظیم می‌شود.			۰/۸۰۸			
رویه‌ها در این شرکت معتبر و قابل‌اعتماد هستند.			۰/۷۹۱			
تصمیمات درباره کارکنان شرکت به‌صورت یکسان اجرا می‌شود.			۰/۵۱۰			
رویه‌ای انجام کار در این سازمان منصفانه است.			۰/۴۷۰			
واریانس کل تبیین شده					۶۰/۸۷	
مقدار آزمون KMO جهت متناسب بودن اندازه نمونه					۰/۹۰۵	
مقدار آزمون Bartlett جهت درست بودن تفکیک عامل‌ها	Sig= ۰/۰۰۰	Df= ۱۵۳			Chi- Square= ۱۷۹۸/۰۹	
ضریب آلفای کرونباخ کل مقیاس ادراک از عدالت سازمانی					۰/۹۲۳	

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-10-31]

تکنیک‌های آماری موردنظر برای تجزیه‌وتحلیل اطلاعات و آزمون فرضیه‌ها

جهت تجزیه‌وتحلیل داده‌ها از بسته نرم‌افزار کامپیوتری SPSS استفاده‌شده است. در این پژوهش آمارهای توصیفی و استنباطی مورداستفاده قرارگرفته است. در بخش آمار توصیفی، از جداول یک‌بعدی، فراوانی، درصد، میانگین و ... استفاده گردیده است. در بخش آمار استنباطی به‌تناسب نیاز برای تجزیه‌وتحلیل داده‌ها از ضرایب همبستگی پیرسون، آزمون T مستقل، آزمون آنوا، رگرسیون خطی ساده، روش آلفای کرونباخ برای محاسبه پایایی و تحلیل عاملی تأییدی جهت تعیین اعتبار سازه استفاده‌شده است.

یافته‌های توصیفی

بر اساس نتایج توصیفی متغیرهای جمعیتی، از مجموع ۲۰۱ نفر پاسخگو، ۱۸۷ نفر (۹۳/۰۳٪) مرد و ۱۴ نفر (۶/۹۷٪) زن هستند. میانگین سنی پاسخگویان ۳۶/۰۴ سال است. ۱۶۲ نفر (۸۰/۶٪) از پاسخگویان، متأهل و ۳۹ نفر (۱۹/۴٪) مجردند. تعداد ۱۰۳ (۵۱/۵٪) نفر از پاسخگویان دارای تحصیلات لیسانس بودند. تعداد ۱۲۱ نفر (۶۰/۱۹٪) از پاسخگویان لر بودند. همچنین نتایج وصیفی نشان می‌دهند که میانگین نمره رفتار شهروندی سازمانی پاسخگویان (۹۳/۷۴) بالاتر از نمره میانگین واقعی (۶۹) است؛ بنابراین کارکنان ستادی شرکت بهره‌برداری نفت و گاز گچساران از رفتار شهروندی سازمانی بالاتر از حد متوسط و مطلوبی برخوردارند؛ اما از طرف دیگر میانگین نمره ادراک از عدالت سازمانی (۵۳/۵۱) پایین‌تر از نمره میانگین واقعی (۵۴) است؛ بنابراین کارکنان شرکت بهره‌برداری نفت و گاز گچساران احساس نابرابری یا بی‌عدالتی سازمانی می‌کنند.

یافته‌های استنباطی

فرضیه ۱: بین ادراک از عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شرکت بهره‌برداری نفت و گاز رابطه معناداری وجود دارد.

جهت بررسی رابطه بین ادراک از عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شرکت بهره‌برداری نفت و گاز گچساران با توجّه به این‌که سطح سنجش دو متغیّر در سطح فاصله‌ای بوده است از آزمون رگرسیون خطی ساده استفاده‌شده است. نتایج به‌دست‌آمده از پژوهش در جدول ۳ نشان می‌دهد که با توجّه به مقدار F(F= ۵/۵۲) و سطح معناداری(Sig= ۰/۰۲۰)، بین ادراک از عدالت سازمانی و رفتار

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-10-31]

شهروندی سازمانی کارکنان شرکت بهره‌برداری نفت و گاز گچساران در سطح خطای کمتر از ۰/۰۵ و سطح اطمینان ۹۵٪ رابطه معناداری وجود دارد و ادراک از عدالت سازمانی قادر است به‌خوبی میزان تغییرات و واریانس رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شرکت بهره‌برداری نفت و گاز گچساران را توضیح دهد.

ضریب همبستگی پیرسون برابر با ۰/۱۶۹ است که نشان می‌دهد رابطه بین ادراک از عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شرکت بهره‌برداری نفت و گاز گچساران یک رابطه مستقیم و ضعیف است. بدین معنی که با بالا رفتن میزان ادراک از عدالت سازمانی کارکنان شرکت بهره‌برداری نفت و گاز گچساران، رفتار شهروندی سازمانی کارکنان به نسبت کمی بهبود خواهد یافت. لازم به توضیح است که با توجّه به مقدار F(F= ۰/۲۲۹) و سطح معناداری(Sig= ۰/۶۳۳) و مقدارF (F= ۲/۳۸) و سطح معناداری(Sig= ۰/۱۲۵) بین ادراک از عدالت سازمانی کارکنان شرکت بهره‌برداری نفت و گاز گچساران با ابعاد احترام و تکریم و جوانمردی رفتار شهروندی سازمانی رابطه وجود ندارد. همچنین با توجّه به مقدار F(F= ۵/۱۵) و سطح معناداری(Sig= ۰/۰۲۴) و مقدارF (F= ۶/۴۷) و سطح معناداری(Sig= ۰/۰۱۲) بین ادراک از عدالت سازمانی کارکنان با ابعاد وظیفه‌شناسی و فضیلت شهروندی در سطح خطای کمتر از ۰/۰۵ و سطح اطمینان ۹۵٪ رابطه وجود دارد؛ بنابراین معناداری رابطه بین ادراک از عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی ناشی از معناداری وظیفه‌شناسی و فضیلت شهروندی است.

در جدول ۳، در بخش نتایج برازش مدل، ضریب تعیین (R^2)، میزان تبیین واریانس و تغییرات متغیّر رفتار شهروندی سازمانی توسط متغیّر ادراک از عدالت سازمانی را نشان می‌دهد. مقدار ضریب تعیین به‌دست‌آمده (R^2=۰/۰۲۹)، دلالت بر نقش ضعیف متغیّر ادراک از عدالت سازمانی در تبیین واریانس رفتار شهروندی سازمانی است.

ضریب تأثیر رگرسیونی استانداردشده یا بتا (Beta) نشان‌دهنده سهم نسبی متغیر ادراک از عدالت سازمانی در تبیین تغییرات رفتار شهروندی سازمانی است. در جدول ضریب بتای ۰/۱۶۹ نشان‌دهنده این است که تغییر یک انحراف استاندارد در متغیّر ادراک از عدالت سازمانی باعث تغییر ۰/۱۶۹ انحراف استاندارد در رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شرکت بهره‌برداری نفت و گاز گچساران می‌شود. آماره T، اهمیت نسبی حضور متغیّر ادراک از عدالت سازمانی در مدل را نشان می‌دهد. با توجّه به مقدار سطح معنی‌داری (Sig= ۰/۰۲۰) به‌دست‌آمده برای آماره T و معنی‌داری آن در سطح

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-10-31]

خطای کمتر از ۰/۰۵، می‌توان گفت متغیّر ادراک از عدالت سازمانی تأثیری آماری معنی‌داری در تبیین تغییرات رفتار شهروندی سازمانی داشته است.

جدول ۳. نتایج تحلیل رگرسیونی ادراک از عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شرکت

متغیّرها		ضریب همبستگی پیرسون	نتایج برازش مدل		نتایج تحلیل واریانس		نتایج مربوط به ضرایب تأثیر رگرسیونی متغیّر ادراک از عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی			
مستقل	وابسته		R^2	R^2.adj	F	Sig	B	Beta	T	Sig
رفتار شهروندی سازمانی										
ادراک از عدالت سازمانی	وظیفه‌شناسی	۰/۱۶۴	۰/۰۲۷	۰/۰۲۲	۵/۱۵	۰/۰۲۴	۰/۰۳۹	۰/۱۶۴	۲/۲۷	
	فضیلت شهروندی	۰/۱۸۳	۰/۰۳۳	۰/۰۲۸	۶/۴۷	۰/۰۱۲	۰/۰۴۵	۰/۱۸۳	۲/۵۵	۰/۰۱۲
	احترام و تکریم	۰/۰۳۵	۰/۰۰۱	- ۰/۰۰۴	۰/۲۲۹	۰/۶۳۳	۰/۰۰۸	۰/۰۳۵	۰/۴۷۹	۰/۶۳۳
	جوانمردی	۰/۱۱۲	۰/۰۱۳	۰/۰۰۷	۲/۳۸	۰/۱۲۵	۰/۰۲۸	۰/۱۱۲	۱/۵۴	۰/۱۲۵
	کل	۰/۱۶۹	۰/۰۲۹	۰/۰۲۳	۵/۵۲	۰/۰۲۰	۰/۱۲۰	۰/۱۶۹	۲/۳۵	۰/۰۲۰

فرضیه ۲: بین ادراک از عدالت رویه‌ای و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شرکت بهره‌برداری نفت و گاز گچساران رابطه وجود دارد.

نتایج به‌دست‌آمده از پژوهش در جدول ۴ نشان می‌دهد که با توجّه به مقدار F(F= ۴/۹۴) و سطح معناداری(Sig= ۰/۰۲۷)، بین ادراک از عدالت رویه‌ای و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شرکت بهره‌برداری نفت و گاز گچساران در سطح خطای کمتر از ۰/۰۲ و سطح اطمینان ۹۵٪ رابطه وجود دارد. ضریب همبستگی پیرسون برابر با ۰/۱۶۰ است که نشان می‌دهد رابطه بین ادراک از عدالت رویه‌ای و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان یک رابطه مستقیم و در حد ضعیف است. بدین معنی که با بالا رفتن میزان ادراک از عدالت رویه‌ای، رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شرکت به نسبت کمی افزایش خواهد یافت. لازم به توضیح است که با توجّه به مقدار F(F= ۰/۱۶۹) و سطح معناداری(Sig= ۰/۶۸۲) و مقدار F (F= ۱/۴۵) و سطح معناداری(Sig= ۰/۲۲۹) بین ادراک از عدالت رویه‌ای کارکنان شرکت بهره‌برداری نفت و گاز گچساران با ابعاد احترام و تکریم و جوانمردی رفتار شهروندی

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-10-31]

سازمانی رابطه وجود ندارد. همچنین با توجّه به مقدار F(F= ۵/۵۲) و سطح معناداری(Sig= ۰/۰۲۴-) و مقدار F (F= ۶/۶۶) و سطح معناداری(Sig= ۰/۰۱۱) بین ادراک از عدالت رویه‌ای کارکنان با ابعاد وظیفه‌شناسی و فضیلت شهروندی در سطح خطای کمتر از ۰/۰۵ و سطح اطمینان ۹۵٪ رابطه وجود دارد؛ بنابراین معناداری رابطه بین ادراک از عدالت رویه‌ای و رفتار شهروندی سازمانی ناشی از معناداری وظیفه‌شناسی و فضیلت شهروندی است.

جدول ۴. نتایج تحلیل رگرسیونی ادراک از عدالت رویه‌ای کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی

متغیّرها		ضریب همبستگی پیرسون	نتایج برازش مدل		نتایج تحلیل واریانس		نتایج مربوط به ضرایب تأثیر رگرسیونی متغیّر ادراک از عدالت رویه‌ای کارکنان بر رفتار شهروندی سازمانی			
مستقل	وابسته		R^2	R^2.adj	F	Sig	B	Beta	T	Sig
	رفتار شهروندی سازمانی									
ادراک از عدالت رویه‌ای	وظیفه-شناسی	۰/۱۶۵	۰/۰۲۷	۰/۰۲۲	۵/۲۴	۰/۰۲۳	۰/۱۱۴	۰/۱۶۵	۲/۲۹	۰/۰۲۳
	فضیلت شهروندی	۰/۱۸۵	۰/۰۳۴	۰/۰۲۹	۶/۶۶	۰/۰۱۱	۰/۱۳۴	۰/۱۸۵	۲/۵۸	۰/۰۱۱
	احترام و تکریم	۰/۰۳۰	۰/۰۰۱	-۰/۰۰۴	۰/۱۶۹	۰/۶۸۲	۰/۰۲۰	۰/۰۳۰	۰/۴۱۱	۰/۶۸۲
	جوانمردی	۰/۰۸۸	۰/۰۰۸	۰/۰۰۲	۱/۴۵	۰/۲۲۹	۰/۰۶۵	۰/۰۸۸	۱/۲۱	۰/۲۲۹
	کل	۰/۱۶۰	۰/۰۲۶	۰/۰۲۱	۴/۹۴	۰/۰۲۷	۰/۳۳۲	۰/۱۶۰	۲/۲۲	۰/۰۲۷

فرضیه ۳: بین ادراک از عدالت مراوده‌ای و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان رابطه وجود دارد.

نتایج به‌دست‌آمده از پژوهش در جدول ۵ نشان می‌دهد که با توجّه به مقدار F(F= ۶/۵۲) و سطح معناداری(Sig= ۰/۰۱۱)، بین ادراک از عدالت مراوده‌ای کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی در سطح خطای کمتر از ۰/۰۵ و سطح اطمینان ۹۵٪ رابطه وجود دارد. ضریب همبستگی پیرسون برابر با ۰/۱۸۴ است که نشان می‌دهد رابطه بین ادراک از عدالت مراوده‌ای کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی یک رابطه مستقیم و ضعیف است. مقدار ضریب تعیین تعدیل‌شده (adjR^2.= ۰/۰۲۹) نیز نشان می‌دهد که ادراک از عدالت مراوده‌ای کارکنان، توانسته ۲/۹ درصد از تغییرات رفتار شهروندی سازمانی را تبیین نماید.

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-10-31]

جدول ۵. نتایج تحلیل رگرسیونی ادراک از عدالت مراوده‌ای کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی

متغیّرها		ضریب همبستگی پیرسون	نتایج برازش مدل		نتایج تحلیل واریانس		نتایج مربوط به ضرایب تأثیر رگرسیونی متغیّر ادراک از عدالت مراوده‌ای کارکنان بر رفتار شهروندی سازمانی			
مستقل	وابسته									
	رفتار شهروندی سازمانی		R^2	R^2.adj	F	Sig	B	Beta	T	Sig
ادراک از عدالت مراوده‌ای	وظیفه‌شناسی	۰/۱۸۶	۰/۰۳۵	۰/۰۲۹	۶/۷۰	۰/۰۱۰	۰/۱۲۵	۰/۱۸۶	۲/۵۹	۰/۰۱۰
	فضیلت شهروندی	۰/۱۶۱	۰/۰۲۶	۰/۰۲۱	۴/۹۹	۰/۰۲۷	۰/۱۱۳	۰/۱۶۱	۲/۲۳	۰/۰۲۷
	احترام و تکریم	۰/۰۸۳	۰/۰۰۷	۰/۰۰۲	۱/۳۰	۰/۲۵۵	۰/۰۵۵	۰/۰۸۳	۱/۱۴	۰/۲۵۵
	جوانمردی	۰/۱۰۸	۰/۰۱۲	۰/۰۰۶	۲/۲۱	۰/۱۳۹	۰/۰۷۷	۰/۱۰۸	۱/۴۹	۰/۱۳۹
	کل	۰/۱۸۴	۰/۰۳۴	۰/۰۲۹	۶/۵۲	۰/۰۱۱	۰/۳۶۹	۰/۱۸۴	۲/۵۵	۰/۰۱۱

فرضیه ۴: بین ادراک از عدالت توزیعی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان رابطه وجود دارد.

نتایج به‌دست‌آمده از پژوهش در جدول ۶ نشان می‌دهد که با توجّه به مقدار F(F= ۲/۱۶) و سطح معناداری(Sig= ۰/۱۴۳)، بین ادراک از عدالت توزیعی کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی رابطه وجود ندارد.

جدول ۶. نتایج تحلیل رگرسیونی ادراک از عدالت توزیعی کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی

متغیّرها		ضریب همبستگی	نتایج برازش مدل		نتایج تحلیل واریانس		نتایج مربوط به ضرایب تأثیر رگرسیونی متغیّر ادراک از عدالت توزیعی کارکنان بر رفتار شهروندی سازمانی			
مستقل	وابسته									
			R^2	R^2.adj	F	Sig	B	Beta	T	Sig
ادراک از عدالت توزیعی	وظیفه‌شناسی	۰/۰۹۰	۰/۰۰۸	۰/۰۰۳	۱/۵۲	۰/۲۲۰	۰/۰۴۵	۰/۰۹۰	۱/۲۳	۰/۲۲۰
	فضیلت شهروندی	۰/۱۳۴	۰/۰۱۸	۰/۰۱۳	۳/۴۴	۰/۰۶۵	۰/۰۷۱	۰/۱۳۴	۱/۸۶	۰/۰۶۵
	احترام و تکریم	-۰/۰۱۰	۰/۰۰۰	-۰/۰۰۵	۰/۰۱۷	۰/۸۹۵	-۰/۰۰۵	-۰/۰۱۰	۰/۱۳۲	۰/۸۹۵
	جوانمردی	۰/۰۹۴	۰/۰۰۹	۰/۰۰۴	۱/۶۷	۰/۱۹۷	۰/۰۵۰	۰/۰۹۴	۱/۲۹	۰/۱۹۷
	کل	۰/۱۰۷	۰/۰۱۱	۰/۰۰۶	۲/۱۶	۰/۱۴۳	۰/۱۶۲	۰/۱۰۷	۱/۴۷	۰/۱۴۳

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-10-31]

فرضیه ۵: بین سنّ کارکنان شرکت بهره‌برداری نفت و گاز و رفتار شهروندی سازمانی آن‌ها رابطه معنی‌داری وجود دارد.

نتایج به‌دست‌آمده از پژوهش در جدول ۷، نشان می‌دهد که با توجّه به مقدار F(F= ۲/۵۲) و سطح معنی‌داری (Sig= ۰/۱۱۴)، رابطه بین سن کارکنان شرکت نفت و رفتار شهروندی سازمانی تأیید نشده است؛ به‌عبارت‌دیگر، بین سن کارکنان شرکت نفت و رفتار شهروندی سازمانی آن‌ها رابطه‌ای وجود ندارد. همچنین نتایج نشان می‌دهد که بین سن کارکنان شرکت نفت و رفتار شهروندی سازمانی رابطه وجود ندارد؛ بنابراین، میانگین رفتار شهروندی سازمانی گروه‌های سنی مختلف در سطح اطمینان ۹۵ درصد، مشابه هم بوده است.

جدول ۷. نتایج تحلیل رگرسیونی سن کارکنان شرکت بر رفتار شهروندی سازمانی

متغیّرها		ضریب همبستگی پیرسون	نتایج برازش مدل		نتایج تحلیل واریانس		نتایج مربوط به ضرایب تأثیر رگرسیونی متغیّر سن بر رفتار شهروندی سازمانی			
مستقل	وابسته		R^2	R^2.adj	F	Sig	B	Beta	T	Sig
سن	رفتار شهروندی سازمانی	۰/۱۱۵	۰/۰۱۳	۰/۰۰۸	۲/۵۲	۰/۱۱۴	۰/۱۳۷	۰/۱۱۵	۱/۵۹	۰/۱۱۴

فرضیه ۶: بین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان با توجّه به وضعیت تأهل آن‌ها تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

جهت بررسی رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شرکت برحسب وضعیت تأهل آن‌ها، با توجّه به سطح سنجش متغیرها از آزمون T مستقل، استفاده‌شده است. نتایج به‌دست‌آمده از پژوهش در جدول ۸، نشان می‌دهد که با توجّه به مقدار آزمون T(T= ۱/۱۴) و سطح معنی‌داری(Sig= ۰/۲۵۵)، بین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شرکت با توجّه به وضعیت تأهل آن‌ها تفاوت معنی‌داری وجود نداشته است و میانگین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شرکت دو گروه در سطح اطمینان ۹۵ درصد، مشابه هم بوده است.

فرضیه ۷: بین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان با توجّه به قومیت آن‌ها تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

جهت بررسی رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شرکت برحسب قومیت آن‌ها، با توجّه به سطح سنجش متغیّرها از آزمون تحلیل واریانس یک‌طرفه (F) استفاده‌شده

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-10-31]

جدول ۸. مقایسه میانگین میزان رفتار شهروندی سازمانی برحسب وضعیت تأهل

متغیّرها	مستقل / وابسته	وضعیت تأهل	فراوانی	میانگین	انحراف معیار	T	Df	Sig
رفتار شهروندی سازمانی		مجرد	۳۹	۹۲/۵۳	۹/۲۴	۰/۸۸۵	۱۹۹	۰/۳۷۷
		متأهل	۱۶۲	۹۳/۹۱	۸/۵۷			

است. نتایج به‌دست‌آمده از پژوهش در جدول ۹، نشان می‌دهد که با توجّه به مقدار آزمون F(F= ۱/۴۱) و سطح معنی‌داری (Sig=۰/۲۴۱)، بین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شرکت با توجّه به قومیت آن‌ها تفاوت معنی‌داری وجود نداشته است و میانگین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان گروه‌های مختلف در سطح اطمینان ۹۵ درصد، مشابه هم بوده است؛ به‌عبارت‌دیگر، قومیت کارکنان شرکت بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیری نداشته است.

جدول ۹. مقایسه میانگین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شرکت برحسب قومیت

متغیّرها	مستقل / وابسته	قومیت	فراوانی	میانگین	انحراف معیار	F	Df	Sig
رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شرکت		لر	۱۲۱	۹۴/۴۵	۸/۹۱	۱/۳۴	۳	۰/۲۶۱
		ترک	۴۲	۹۱/۹۰	۹/۱۴			
		فارس	۳۲	۹۲/۴۱	۷/۵۷			
		سایر اقوام	۶	۹۶/۵۰	۶/۳۸			
کل		-	۲۰۱	۹۳/۶۵	۸/۷۷			

فرضیه ۸: بین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان با توجّه به سطح تحصیلات آن‌ها تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

جهت بررسی رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شرکت برحسب سطح تحصیلات ارکان آن‌ها، با توجّه به سطح سنجش متغیّرها از آزمون تحلیل واریانس یک‌طرفه (F) استفاده‌شده است. نتایج نشان می‌دهد که با توجّه به مقدار آزمون F(F= ۰/۸۷۳) و سطح معنی‌داری (Sig= ۰/۴۸۱)، بین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شرکت با توجّه به سطح تحصیلات آن‌ها تفاوت معنی‌داری وجود ندارد و میانگین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شرکت گروه‌های مختلف تحصیلی در سطح اطمینان ۹۵ درصد، مشابه هم بوده

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-10-31]

است. همچنین نتایج نشان می‌دهد که بین سطح تحصیلات کارکنان شرکت و رفتار شهروندی سازمانی آن‌ها رابطه وجود ندارد.

جدول ۱۰. مقایسه میانگین رفتار شهروندی سازمانی برحسب میزان تحصیلات

متغیّرها	مستقل / وابسته	تحصیلات	فراوانی	میانگین	F	Df	Sig
رفتار شهروندی سازمانی		متوسطه	۲	۹۶/۵۰	۰/۷۷۴	۴	۰/۵۴۳
		دیپلم	۲۴	۹۲/۲۲			
		فوق‌دیپلم	۲۶	۹۱/۶۵			
		لیسانس	۱۰۳	۹۳/۹۰			
		فوق‌لیسانس و بالاتر	۴۶	۹۴/۸۰			
کل		-	۲۰۱	۹۳/۶۵			

بحث و نتیجه‌گیری

آنچه پیش از بحث و نتیجه‌گیری کلی از پژوهش آمده است، تلاش نظری و تجربی، در راستای بررسی و شناخت رابطه‌ی بین ادراک از عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی بود. بر این اساس نظریه برابری آدامز و تئوری رفتار شهروندی سازمانی ارگان، برای تحلیل و توجیه نظری مسئله موردنظر انتخاب و با الهام از آن‌ها و همچنین پاره‌ای از نظریات دیگر، فرضیاتی تدوین و مورد آزمون قرار گرفتند که نتایج آن بیانگر تأیید ارتباط بین ادراک از عدالت رویه‌ای و ادراک از عدالت مراوده‌ای و مجموع مؤلفه‌های ادراک از عدالت با رفتار شهروندی سازمانی بود، ولی فرضیات ادراک از عدالت توزیعی، سن، وضعیت تأهل، قومیت و سطح تحصیلات کارکنان شرکت نفت با رفتار شهروندی سازمانی آن‌ها رد گردید.

تحلیل یافته‌های مرتبط با ویژگی‌های فردی کارکنان شرکت نفت، نشان می‌دهد که بین سن، وضعیت تأهل، قومیت و سطح تحصیلات کارکنان شرکت نفت با رفتار شهروندی سازمانی آن‌ها رابطه معناداری وجود ندارد. این یافته‌ها در این پژوهش، همگام و همخوان با نتایج تحقیق بهلولی‌زیناب و همکارانش (۱۳۸۹) است. به نظر می‌رسد به خاطر بافت سنتی و متجانس جامعه موردمطالعه، تشابهات اجتماعی و فرهنگی زیادی بین کارکنان شرکت نفت وجود دارد و این تشابهات مانع از تأثیر متفاوت ویژگی فردی ازجمله سن، جنس، وضعیت تأهل، قومیت و سطح تحصیلات کارکنان شرکت در رفتار شهروندی سازمانی آن‌ها شده است.

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-10-31]

بر اساس نتایج به‌دست‌آمده، میانگین نمره ادراک از عدالت رویه‌ای کارکنان شرکت (۱۳/۴۰) کمتر از میانگین نمره واقعی (۱۵) بوده، همچنین میانگین نمره ادراک از عدالت توزیعی کارکنان شرکت(۱۸/۸۶) کمتر از میانگین نمره واقعی (۲۱) بوده است. میانگین نمره عدالت مراوده‌ای کارکنان شرکت(۲۱/۲۴) بیشتر از میانگین واقعی (۱۸) است. درمجموع میانگین نمره ادراک از عدالت سازمانی کارکنان شرکت بهره‌برداری نفت و گاز گچساران کمتر از میانگین واقعی بوده و کارکنان شرکت احساس نابرابری یا بی‌عدالتی سازمانی می‌کنند. مطابق با مبانی نظری پژوهش هرگاه کارکنان احساس نابرابری یا بی‌عدالتی سازمانی کنند، با واکنش‌های منفی، ازجمله کم‌کاری و رفتارهای ضعیف شهروندی سازمانی و در شکل شدید آن با استعفا از کار به این نابرابری پاسخ می‌دهند؛ بنابراین می‌توان با شناسایی عوامل موثّر بر رشد ویژگی‌های فردی و بهبود مؤلفه‌های مؤثر ادراک از عدالت سازمانی و همچنین رفتار شهروندی سازمانی، کارایی شرکت را افزایش داد. خصوصاً جوسازمانی شرکت نفت گچساران که پتانسیل خوبی برای رشد مؤلفه‌های مذکور را داراست، می‌توان برای بهبود عملکرد و توسعه شرکت‌های این شهرستان گامی برداشت. چراکه رفتار شهروندی سازمانی بخش مهمی از فضای توسعه حرفه‌ای درزمینه کاری را پوشش می‌دهد.

مرور چارچوب نظری پژوهش و تحلیل یافته‌های مرتبط با ابعاد ادراک از عدالت سازمانی، نشان می‌دهد که بین ادراک از عدالت رویه‌ای و ادراک از عدالت مراوده‌ای و مجموع مؤلفه‌های ادراک از عدالت با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شرکت نفت گچساران رابطه معنادار وجود دارد. این یافته‌ها در این پژوهش، همگام و همخوان با نتایج تحقیقات محرم‌زاده و همکاران (۱۳۹۱)، احمدی (۱۳۸۹)، رامین‌مهر و همکاران (۱۳۸۸)، است؛ بنابراین افرادی رفتارهای سازمان را منصفانه ادراک می‌کنند احتمالاً روابط مبادلات اجتماعی آن‌ها ارتقاء و پرورش می‌یابد و بیشتر در رفتارهای شهروندی سازمانی درگیر می‌شوند.

بر اساس یافته‌های پژوهش، بین ادراک از عدالت توزیعی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شرکت نفت گچساران رابطه معناداری وجود ندارد. اورگان (۱۹۹۸) بیان کرد ازآنجاکه رفتار شهروندی سازمانی یا رفتار شهروندی داوطلبانه، خارج از الزامات نقش رسمی کارکنان قرارگرفته است کاهش در رفتار شهروندی سازمانی ممکن است کمتر انعکاس‌دهنده یک تغییرات اساسی برای نسبت ورودی/ستاده (عدالت توزیعی) نسبت به رفتارهای درون نقش یا شغلی باشند؛ بنابراین روابط بین عدالت

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-10-31]

توزیعی و رفتار شهروندی سازمانی محدود و پراکنده است.

در این پژوهش میانگین نمره رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شرکت نفت بالاتر از حد متوسط بوده (میانگین نمره رفتار شهروندی سازمانی پاسخگویان (۹۳/۷۴) بالاتر از نمره میانگین واقعی (۶۹) است) که نشان‌دهنده مشارکت مسئولانه کارکنان شرکت نفت در فعالیت‌های مربوط به شرکت است. هرچند نتایج نشان داده که کارکنان شرکت احساس بی‌عدالتی سازمانی می‌کنند، اما این نوع بی‌عدالتی مرتبط با واکنش‌های شناختی، احساسی و رفتاری نسبت به مدیریت بوده است و نه سازمان. به همین دلیل علیرغم پایین بودن ادراک از عدالت سازمانی کارکنان شرکت نفت، آنان رفتار شهروندی سازمانی مطلوبی داشته‌اند.

پیشنهادات پژوهش

نتایج پژوهش نشان داد که کارکنان شرکت درک مثبتی از رعایت عدالت در شرکت ندارند؛ بنابراین پیشنهاد می‌شود مجموعه گسترده‌ای از پیامدهای سازمانی از قبیل پرداخت‌ها، ارتقاء، پاداش‌ها، تنبیه‌ها، مزایا و ارزیابی‌های عملکرد، تبیین واضح رسالت و چشم‌انداز سازمان برای کارکنان و ... در مقایسه با مشاغل مشابه در شرکت و سازمان-های مشابه دیگر موردتوجه قرارگرفته و مؤلفه‌های مذکور به‌طور منصفانه با سطح مسئولیت افراد و عملکرد افراد تناسب داشته باشد. همچنین مدیران شرکت تدابیری بیندیشند که تخصیص رویه‌ها به‌صورت شفاف و به‌دوراز هرگونه تبعیض و جانب‌داری برای همه در طی زمان ثابت باشد. رویه‌ها در سازمان به شکلی تنظیم شود که نظرات و منافع کارکنان نیز موردعنایت قرار گیرد. استقرار یک سیستم ارزیابی عملکرد مناسب به‌طوری‌که باعث ارتقای ادراک افراد از منصفانه بودن توزیع و رویه‌های ارزیابی در سازمان گردد.

با توجه به نتایج به‌دست‌آمده، علیرغم پایین بودن نمره ادراک از عدالت سازمانی کارکنان شرکت، آنان رفتار شهروندی مناسبی از خود نشان داده‌اند؛ بنابراین کارکنان شرکت پتانسیل بالایی برای عملکرد مطلوب‌تر دارند، پس اگر عدالت سازمانی افزایش یابد، کارکنان هنوز رفتار شهروندی مثبت و مطلوب‌تری در سازمان نشان خواهند داد. نه‌تنها در ارتباط با رفتار شهروندی سازمانی، بلکه در ارتباط با وجوه دیگر سازمان نیاز به عدالت سازمانی بیشتر است.

همان‌طور کـه در ادبیـات تحقیق نیز بیان شد رفتار شهروندی سازمانی از

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-10-31]

مفاهیمی است که درنهایت موجب بهره‌وری بالاتر نیروی انسانی می‌گردد. درنتیجه توجّه به زیرساخت‌ها و عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی مهم تلقی می‌شوند. لذا با توجه به روابط به‌دست‌آمده بین متغیرها پیشنهاد می‌گردد مدیران سازمان حساسیت بیشتری نسبت به اثرگذاری بر ادراک از عدالت سازمانی کارکنان نشان دهند و یک بازنگری جدی در توزیع نتایج سازمانی، رویه‌های توزیع نتایج و نحوه ارتباطات مدیران با کارکنان صورت گیرد.

به لحاظ مفهومی سابقه، پیشینه و عمر نسبتاً کوتاه‌مفهوم‌سازی ادراک از عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی، می‌طلبد که در ادبیات موجود داخلی، پژوهش‌های متعددی در ارتباط با این مفاهیم صورت پذیرد؛ با این رویکرد، پیاده‌سازی پژوهش حاضر در زمان‌ها و خصوصاً جوامع آماری دیگر نه‌تنها دوباره‌کاری کاذب به شمار نمی‌آید بلکه امکان توسعه مبانی تئوریک رفتار شهروندی سازمانی، ادراک از عدالت سازمانی و بومی‌سازی این بخش از ادبیات رفتار سازمانی در نهادهای داخلی را فراهم خواهد آورد.

محدودیت‌های پژوهش

مهم‌ترین محدودیت‌ها و موانع پژوهش کنونی شامل موارد زیر بوده‌اند:

در بخش ستادی شرکت بهره‌برداری نفت و گاز گچساران تنوع در واحد و نوبت‌های کاری و همچنین عدم تمایل پاسخگویان به مصاحبه و تکمیل پرسشنامه، باعث کندی در جمع‌آوری اطلاعات گردید. این وضعیت باعث شد تا تکمیل پرسشنامه‌ها و جمع‌آوری داده‌ها چهار هفته به طول انجامد.

منابع و مآخذ

- احمدی، شورش (۱۳۸۹). «بررسی رابطه عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی، موردمطالعه: بانک اقتصاد نوین»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد سنندج، دانشکده علوم انسانی، گروه مدیریت.
- اسلامی، حسن و سیار، ابوالقاسم (۱۳۸۶). «رفتار شهروندی سازمانی»، ماهنامه تدبیر، سال هجدهم، شماره ۱۸۷، صفحه‌ی ۵۹-۵۶.
- الوانی، مهدی و پورعزت، عزت‌الله (۱۳۸۲). «عدالت اجتماعی، شالوده توسعه پایدار»، *فصلنامه کمال مدیریت*، شماره‌ی۲ و ۳، صفحه‌ی ۲۸- ۱۷.

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-10-31]

- الوانی، سید مهدی؛ پورعزت، علی‌اصغر و سیّار، ابوالقاسم (۱۳۸۷). «بررسی رابطه عدالت و تعهد سازمانی در شرکت مهندسی و توسعه گاز ایران»، *فصلنامه مدیریت و منابع انسانی در صنعت نفت*، سال دوم، شماره‌ی ۴، صفحه‌ی ۳۰-۶.
- بهاری‌فر، علی؛ جواهری‌کامل، مهدی و احمدی، سید علی‌اکبر (۱۳۹۰). «رفتار اخلاقی و رفتار شهروندی سازمانی: تأثیر ارزش‌های اخلاقی، عدالت و تعهد سازمانی»، *پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی*، دوره‌ی ۱، شماره‌ی ۱، صفحه‌ی ۴۲-۲۳.
- بهلولی‌زیناب، نادر؛ علوی‌متین، یعقوب و درخشانی‌مهربانی، عادل (۱۳۸۹). «بررسی تأثیر عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز»، *مجله‌ی فراسوی مدیریت*، شماره‌ی ۱۴، صفحه‌ی ۱۰۷- ۷۳.
- حسن‌زاده، رمضان (۱۳۸۶). *روش‌های تحقیق در علوم رفتاری*، تهران: نشر ساوالان، چاپ پنجم.
- رامین‌مهر، حمید؛ هادیزاده‌مقدم، اکرم و احمدی، ایمان (۱۳۸۸). «بررسی رابطه‌ی بین ادراک از عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی، موردمطالعه: شرکت ملی پخش فراورده‌های نفتی ستاد تهران»، *پژوهش‌نامه‌ی مدیریت تحول*، سال اوّل، شماره‌ی ۲، صفحه‌ی ۸۹- ۶۵.
- رضاییان، علی (۱۳۸۵). *مبانی سازمان و مدیریت*، تهران: انتشارات سمت، چاپ نهم.
- رضائیان، علی (۱۳۸۴). *انتظار عدالت و عدالت در سازمان*، تهران، انتشارات سمت.
- رضائیان، علی و میرزاده، لیلا (۱۳۸۹). «تأثیر برداشت کارکنان از عدالت سازمانی بر رفتارهای شهروندی سازمانی آنان»، *فصلنامه‌ی اخلاق در علوم و فنّاوری*، سال پنجم، شماره ۱ و ۲، صفحه‌ی ۱۰۲- ۹۴.
- غلام‌حسینی، اسماعیل؛ بجانی، حسین و ملکی‌نیا، عماد (۱۳۸۹). «عوامل تأثیرگذار، مؤلفه‌ها و پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی»، *دوماهنامه توسعه انسانی پلیس*، سال هفتم، شماره‌ی ۳۱، صفحه‌ی ۳۴-۱۱.
- قلی‌پور، آرین و پیران‌نژاد، علی (۱۳۸۶). «بررسی اثرهای عدالت در ایجاد و ارتقای خودباوری در نهادهای آموزشی»، *پژوهشنامه علوم انسانی*، شماره‌ی ۵۳، صفحه‌ی ۳۷۴- ۳۵۷.
- محرم‌زاده، مهرداد؛ شاکر، زینب و کاشف، میرمحمد (۱۳۹۱). «ارتباط عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در ادارات تربیت‌بدنی استان آذربایجان غربی»،

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-10-31]

نشریه‌ی مدیریت ورزشی، شماره ۱۲، صفحه‌ی ۲۲- ۵.

- مهدی‌زاده، روناک (۱۳۹۰). بررسی رتبه رفتار شهروندی سازمانی باکیفیت خدمات ارائه‌شده در شعب سازمان تأمین اجتماعی استان کردستان، *پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی سنندج*، دانشکده علوم انسانی.
- هیکس، هربرت جی و گولت، سی‌ری (۱۳۷۴). *تئوری‌های سازمان و مدیریت*، ترجمه‌ی گوئل کهن، تهران: اطلاعات.
- هویدا، رضا و نادری، ناهید(۱۳۸۸). «بررسی سطح رفتار شهروندی سازمانی کارکنان»، *پژوهشنامه‌ی مدیریت اجرایی*، سال نهم، شماره‌ی ۱، صفحه‌ی ۱۱۸- ۱۰۳.

- *Bienstock, Carol C., DeMoranville, Carol.W. and Smith Rachel. K-(2003), "Oganizational Citizenship Behavior and Service quality",* ***Journal of Service Marketing****, Vol. 17 Iss: 4, pp.357 – 378.*
- *Bobocel, D. Ramona., Folger, Robert , McCline, Richard L(1997), "Letting them down gently: Conceptual Advances in Explaining Controversial Organizational Policies", in* ***Journal of Organizational Behavior****.*
- *Bolino, D. & Tornely,F. (2003). Leaders or managers?,* ***Academy of Management Journal****, Vol 3, no1, p 67-83.*
- *Castro, Carmen Barroso., Armario, Enrique Martín and Ruiz, David Martín,(2004), "The influence of employee organizational citizenship behaviore on customer loyality",* ***International Journal of Service Management****, Vol. 15, No. 1, p. 27-53.*
- *Organ, Dennis. W(1988)."Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome, Lexington, MA: Lexington Books.*
- *Podsakoff, Philip. M., Mackenzie, Scott B., Paine, Julie Beth. and Bachrach, Daniel. G., (2000), "Organizational Citizenship Behavior: A critical review of the theorical and empirical literature and suggestions for future research".* ***Journal of Management****, 26, No. 3, p. 513-563.*
- *Markoczy livia and xin Katherine (2004), "The virtues of omission in organizational citizenship behaviour",* ***university of californial****.*
- *Folger Robert. and Konovvsky, Mary. A.(1989)."Effects of Procedural and Distributive Justice on Reaction to Pay Raise decisions",* ***Academy of Management Journal****, 32.*
- *Cohen, Aaron. and Kol, Yardena.(2004)."Professionalism and organizational citizenship behavior: An empirical examination among*

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-10-31]

*Israeli nurses", **Journal of Managerial Psychology**, Vol. 19 Iss: 4, pp.386 – 405.*

- *Moorman, Robert. H(1991)."Relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors: Do fairness perceptions influence employee citizenship. **Journal of Applied Psychology**, 76, 845-855.*
- *Izhar, Oplatka.(2009). Organizational citizenship behavior in teaching: The consequences for teachers, pupils and the school. **International journal of educational management**, Vol.23, No.5.*
- *Erturk, Alper(2007) "Increasing organizational citizenship behaviors of Turkish academicians: Mediating role of trust in supervisor on the relationship between organizational justice and citizenship behaviors", **Journal of Managerial Psychology**, Vol. 22 Iss: 3, pp.257 – 270.*
- *Philip, P. J and Kumar, Rajender(2012), "Relationship between Organizational Citizenship Behavior and Organizational Justice at Work Place ,"Ninth AIMS International Conference on Management*

*Reeshad S. Dalal" ،A Meta-Analysis of the Relationship Between Organizational Citizenship Behavior and Counterproductive Work Behavior. **Journal of Applied Psychology by the American Psychological Association**, Vol. 90, No.6.*

- *Rock, Sylvia. G & shanock, Linda. R (2006), Organizational Justice in an exchange framework: Clarifying organizational justice distinctions, **Journal of management**, Vol32, No2, p300-302*

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-10-31]