

مطالعه نقش میانجی خستگی هیجانی در تبیین ارتباط بین عدالت سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی

مجید صادقی فر^۱، فخرالسادات نصیری^۲، شوبو عبدالملکی^۳

چکیده

هدف این پژوهش مطالعه نقش میانجی خستگی هیجانی در تبیین ارتباط بین عدالت سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل آموزش و پرورش استان کردستان بود. جامعه آماری این پژوهش کارکنان اداره کل آموزش و پرورش استان کردستان بودند که تعداد ۱۶۰ نفر از آنان به شیوه نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزارهای پژوهش شامل پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلج (۱۹۸۱)، عدالت توزیعی و رویه‌ای کالکیت (۲۰۰۱)، پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی ساکف و همکاران (۱۹۹۰) بود. داده‌های حاصل از پرسشنامه‌های پژوهش با استفاده از مدل سازی معادله ساختاری (SEM) مورد تحلیل قرار گرفت. یافته‌ها نشان داد در الگوی نهایی بازنگری شده پژوهش، در میان رابطه بین ابعاد عدالت (توزیعی و رویه‌ای) و ابعاد رفتارهای شهروندی سازمانی، خستگی هیجانی تنها رابطه بین عدالت توزیعی و رفتارهای شهروندی سازمانی را میانجی‌گری می‌کند.

کلیدواژه‌ها: خستگی هیجانی، عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای، رفتارهای شهروندی سازمانی

پذیرش مقاله: ۱۳۹۲/۱۱/۲۵

دریافت مقاله: ۱۳۹۲/۸/۱۴

۱- استادیار دانشگاه بوعلی سینا، همدان. ایران

۲- استادیار دانشگاه بوعلی سینا، همدان. ایران

۳- دانشجوی دکترا مدیریت آموزشی و مشاور آموزش و پرورش سندج (نویسنده مسئول) Sh_maleki88@yahoo.com

مقدمه

انصاف یکی از مهمترین مواردی است که در زندگی افراد به خصوص در موقعیت‌های شغلی مطرح شده است. ادراک درباره این که چه چیزی انصاف است و چه چیزی باید منصفانه باشد می‌تواند نگرش‌ها و رفتارهای افراد را در محیط کار شکل دهد. ادراک کارکنان از انصاف در محیط کار به عنوان عدالت سازمانی ادراک شده شناخته شده است (گرینبرگ^۱، ۱۹۹۰). عدالت در سازمان نشان دهنده رفتار اخلاقی در یک سازمان می‌باشد (کروپانزانو و همکاران^۲، ۲۰۰۱). به این معنی که کارکنان احساس کنند که رفتار با آنها منصفانه و بدون تبعیض خواهد بود و به این انتظار کارکنان معطوف است که مدیران رفتار و خط مشی برابر و منصفانه‌ای با آنان داشته باشند و احساس کنند که صرف نظر از سلسله مراتب سازمانی، از نظر انسانی در یک سطح قرار داشته و نظر سازمان، همانند دیگران با اهمیت شمرده می‌شوند. ادراک از عدالت سازمانی به عنوان یکی از پیش‌بینی کننده‌های فرسودگی شغلی به ویژه خستگی هیجانی شناخته شده است (مسلش و لیتر^۳، ۱۹۹۷). کسانی که رفتارهای ناعادلانه ادراک می‌کنند ممکن است مستعد خستگی هیجانی، اضطراب، اختلال در خواب، احساسات منفی و خستگی باشند (کیویماکی و همکاران^۴، ۲۰۰۳). عدالت ادراک شده تأثیر قوی بر نگرش و رفتارهای کارکنان دارد. یکی از مهمترین پیامدهای عدالت سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی و حیطة‌های مختلف آن است (مسترسون و همکاران^۵، ۲۰۰۰). بر طبق فرآیند تبادل اجتماعی، درک و مشاهده عدالت از سوی کارکنان از طریق انگیزه بخشی به آنها در تبیین رابطه خود با سازمان و انجام رفتار شهروندی سازمانی تأثیرگذار است. علاقه پژوهشگران در زمینه بررسی رابطه مستقیم بین عدالت سازمانی و پیامدهای مختلف، آنان را از فرایندهای زیربنایی که می‌تواند چگونگی این ارتباط را تبیین کند، غافل می‌کند (گیلیلند^۶، ۲۰۰۸). خستگی هیجانی به عنوان یکی از مؤلفه‌های اصلی فرسودگی شغلی، به عنوان خستگی روانی، کمبود انرژی و احساس کاهش یافتگی منابع روانی و عاطفی فرد توصیف شده‌اند که به وسیله کار، گسترش بیش از حد یافته و سبب خستگی می‌شوند (مسلش و لیتر،

-
1. Greenberg
 2. Cropanzano, Byrne, Bobocel & Rupp
 3. Maslach, & Leiter
 4. Kivimaki, Elovainio, Vahtera, & Ferrie
 5. Masterson, Lewise, Goldman, & Taylor
 6. Gilliland

۲۰۰۸). در مقایسه با کسانی که با آنان عادلانه برخورد می‌شود، رفتارهای ناعادلانه با افراد منجر به تضعیف روحیه و افزایش تجربه پریشانی‌های روانشناختی و خشنودی کمتر آنها از شغلشان می‌شود. به هر حال در اغلب موارد در جاهایی که اتحادیه‌ها ضعیف هستند و افراد فاقد حق مشروع در مقابل مدیریت هستند عواطف منفی بیشتر احتمال دارد در محیط کار سرکوب شده و در بیرون از محیط کار ابراز گردد. سرکوب، به نوبه خود می‌تواند خستگی هیجانی را افزایش دهد. از میان ابعاد عدالت شواهد تجربی نشان می‌دهند که ادراک پایین از عدالت توزیعی و رویه‌ای پیش‌بینی کننده قدرتمندتری برای خستگی هیجانی می‌باشند (جانسن^۱، ۲۰۰۴، بردریج^۲، ۲۰۰۳). وجود چنین احساسی در فرد می‌تواند روی عملکرد شغلی وی اثر بگذارد و یکی از عوامل کلیدی و بسیار مهم در تحقق نیافتن رفتار شهروندی سازمانی در سازمان‌ها باشد.

نظریه (COR) معتقد است که موقعیت‌های منفی منابع با ارزش را تخلیه می‌کنند. این تخلیه منابع، توانایی مقابله افراد را با حوادث استرس‌زای بعدی را کاهش می‌دهد و سرانجام باعث ایجاد خستگی هیجانی می‌شود (تپر، ۲۰۰۱). این خستگی به نوبه خود جدایی عاطفی و رفتارهای دفاعی را پدید می‌آورد و افراد از این طریق تلاش می‌کنند از کاهش منابع بیشتر جلوگیری کنند (هابفال و شیروم^۳، ۲۰۰۰). در مواجهه با چنین چالش‌های مداومی کارکنان برای بررسی علل حالت‌های خستگی برانگیخته می‌شوند و راههایی را پیدا می‌کنند تا بتوانند منابع باقی مانده خود را حفظ یا دوباره ذخیره کنند. که نهایتاً کناره‌گیری از تقاضاهای طاقت فرسا و بنابراین کاهش تلاش و سطح عملکرد را نشان خواهند داد. بنابراین خستگی هیجانی به احتمال زیاد به عنوان یک مکانیسم مهم عوامل تنش‌زا و محرک‌های تخلیه کننده منابع (مانند عدم درک عدالت سازمانی) را با رفتارهای نقشی و فرانقشی پیوند می‌دهد.

عدالت سازمانی در اغلب تحقیقات یک پدیده سه بعدی (عدالت توزیعی، رویه‌ای و ارتباطی) در نظر گرفته شده که به دلیل پیامدهای مهم کاری نظیر تعهد سازمانی، رفتارهای مطلوب سازمانی، رفتارهای ضد تولید و عملکرد شغلی تبدیل به یکی از جذاب‌ترین و راهگشایترین موضوعات تحقیقی در حوزه روانشناسی صنعتی و سازمانی شده است (گل پرور و نادری، ۱۳۸۸).

1. Janssen
2. Brotheridge
3. Shirom

عدالت توزیعی به ادراکات معطوف به نتایج حاصل از کار (پاداش، ترفیع، امانات و امثال آن) اشاره دارد. بعد رویه‌ای به شیوه تصمیم‌گیری در درون سازمان باز می‌گردد. شأن و منزلت و رعایت برخوردهای محترمانه سرپرستان یا مدیران با کارکنان سازمان به عدالت تعاملی موسوم است (فولجر و کروپانزانو^۱، ۱۹۹۸).

خستگی هیجانی یکی از مؤلفه‌های اصلی فرسودگی شغلی است که به از دست دادن انرژی عاطفی افراد اشاره دارد. در این حالت فرد انگیزه خود را از دست می‌دهد و انجام کار برایش خسته کننده می‌شود. لیتز و مسلش (۲۰۰۴) خستگی هیجانی را به عنوان عنصر مهم فرسودگی شغلی در نظر گرفته‌اند که منجر به احساس بی‌کفایتی و مسخ شخصیت می‌شود. بی‌عدالتی یک عامل تنش‌زای کاری است که تعداد زیادی از عواقب نامطلوب را برای افراد به همراه دارد. بنابراین پیش‌بینی می‌شود که ادراک از عدالت یک رابطه منفی با خستگی هیجانی داشته باشد و از جانب دیگر خستگی هیجانی یک رابطه منفی با عملکرد شغلی فرد خواهد داشت. این مدل مفهومی با یک مدل میانجی سازگاری دارد که می‌توان آن را مطابق با نظریه نگهداری منابع هابفال (۱۹۸۹) تبیین نمود. این نظریه بیان می‌کند که کارکنان زمانی تنش را تجربه می‌کنند که یا با یک تهدید مواجه شده‌اند که ممکن است منابعشان را از دست بدهند یا منابعشان را واقعاً از دست بدهند یا بازگشت ناکافی از منابع جبرانی در هنگام سرمایه‌گذاری مجدد منابع وجود داشته باشد. منابع عبارتند از اشیاء، ویژگی‌های شخصیتی، شرایط یا انرژی که به نوبه خود با ارزش هستند یا به این دلیل که به عنوان مجرای برای دستیابی یا حفظ منابع با ارزش عمل می‌کنند با ارزش می‌شوند. اسکارلیکی و لاتام (۱۹۹۷) نشان داده‌اند که مدیران و سرپرستان واحدهایی که اصول عدالت سازمانی را طی دوره‌های آموزشی فراگرفته‌اند، از نظر زیردستان بیشتر به عنوان افرادی عادل و منصف ارزیابی شده‌اند و همین نوع ارزیابی باعث شده که زیردستان رفتار شهروندی بیشتری نسبت به واحد کاری و همکاران خود ابراز نمایند. همچنین در فراتحلیلی، کوهن و اسپکتور^۲ (۲۰۰۱) گزارش کرد زمانی که کارکنان احساس کنند با آنها عادلانه برخورد می‌شود، احتمال انجام رفتارهای OCB، افزایش می‌یابد.

1. Folger & Cropanzano

2. Cohen & Spector

آمبروز و اشمینک^۱ (۲۰۰۳) دریافتند که اکثر مطالعات تجربی بر روی اثر مستقیم عدالت تمرکز داشته و الگوهای تلفیقی را مورد بررسی قرار نداده‌اند. با توجه به این موضوع این پژوهش در صدد است نقش میانجی خستگی هیجانی در تبیین ارتباط بین عدالت سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل استان کردستان را مورد بررسی قرار دهد.

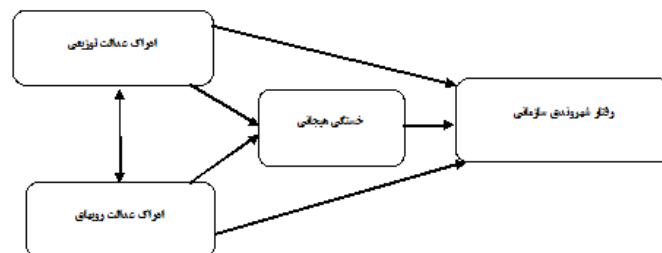
در راستای اهداف تحقیق فرضیه‌های زیر مورد بررسی قرار گرفت:

۱- بین ادراک از عدالت (توزیعی و رویه‌ای) و رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه معنادار وجود دارد.

۲- بین ادراک از عدالت (توزیعی و رویه‌ای) و خستگی هیجانی رابطه معناداری وجود دارد.

۳- بین خستگی هیجانی و رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.

۴- خستگی هیجانی نقش متغیر میانجی را بین ادراک از عدالت (توزیعی و رویه‌ای) و رفتارهای شهروندی سازمانی ایفا می‌کند.



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش

روش

با توجه به هدف تحقیق یعنی تعیین روابط علی میان ابعاد عدالت سازمانی، خستگی هیجانی و رفتارهای شهروندی سازمانی، تحقیق از نظر هدف کاربردی- کمی و از نظر نحوه گردآوری اطلاعات توصیفی و از نوع رابطه‌ای و به طور مشخص مبتنی برمدلیابی معادلات ساختاری است. در مدل تحلیلی تحقیق ابعاد عدالت سازمانی متغیرهای مستقل، خستگی هیجانی متغیر میانجی، رفتارهای شهروندی سازمانی متغیروابسته هستند. جامعه آماری این پژوهش، شامل کارکنان اداره کل آموزش پرورش استان کردستان و حجم نمونه ۱۶۰ نفر از جامعه مورد نظر که

^۱. Ambrose & Schminke

با روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. **ابزارهای پژوهش: الف) پرسشنامه عدالت سازمانی:** به منظور اندازه گیری عدالت سازمانی از مقیاس عدالت سازمانی ساخته کالکویت^۱ (۲۰۰۱) استفاده شد. این مقیاس چهار بعد عدالت سازمانی را اندازه گیری می کند. این پرسش نامه شامل ۲۰ سؤال است که بر روی یک مقیاس پنج درجه ای از خیلی کم = ۱ تا خیلی زیاد = ۵ درجه بندی می شود. ۴ سوال برای سنجش عدالت توزیعی، ۷ سؤال برای عدالت رویه ای ۴ سؤال برای عدالت بین فردی و ۵ سؤال برای عدالت اطلاعاتی. کالکویت با همبسته کردن چهار بعد عدالت سازمانی با مقیاس های مرتبط در کارکنان صنایع تولیدی، اعتبار ملاکی آنها را تایید کرد. شواهد مربوط به روایی و پایایی این پرسشنامه به تفصیل در ایران توسط هاشمی شیخ شبانی و همکاران (۱۳۸۷) گزارش شده است. در این پژوهش با توجه به اهداف تحقیق تنها از خرده مقیاس های عدالت توزیعی و عدالت رویه ای که مجموع ۱۱ سؤال می شود استفاده شد. ضرایب آلفای کرونباخ بدست آمده در این پژوهش برای دو بعد عدالت توزیعی و عدالت رویه ای به ترتیب ۰/۸۱ و ۰/۸۳ بدست آمد.

ب) پرسشنامه خستگی هیجانی: پرسشنامه فرسودگی شغلی جدید مسلج (۱۹۸۱) که بوسیله مسلج و همکارانش ساخته شد، شامل ۲۲ سؤال و سه خرده مقیاس خستگی هیجانی، عملکرد شخصی و مسخ شخصیت است. در این پژوهش با توجه به اهداف تحقیق تنها از خرده مقیاس خستگی هیجانی که ۹ سؤال دارد استفاده شد. سئوالات پرسشنامه، فراوانی احساس خستگی هیجانی را بر اساس نمره از صفر (هرگز) تا شش (هر روز) می سنجد. از نظر شواهد روایی و پایایی در داخل و از شرایط ایده آلی برای سنجش خستگی هیجانی برخوردار است، به ترتیبی که آلفای کرونباخ گزارش شده برای آن در دامنه ۰/۷۱ تا ۰/۹۰ گزارش شده است (اسچافلی، ۲۰۰۶؛ عابدی، ۱۳۸۱). ضرایب آلفای کرونباخ به دست آمده در این پژوهش نیز برای خستگی هیجانی (فراوانی) ۰/۹۴ به دست آمد. **ج) پرسشنامه ی رفتار شهروندی سازمانی:** رفتار شهروندی سازمانی از طریق پرسشنامه ۲۴ سؤالی که توسط پودساکف، مکزی، مورمن و فتر در سال ۱۹۹۰ تدوین یافته، استفاده شد. این پرسشنامه پنج دسته رفتار شهروندی سازمانی (نوع دوستی، وظیفه شناسی، جوانمردی، تواضع و فضیلت شهروندی) را اندازه گیری می کند. چهار

دسته اول هر کدام با پنج گزاره و فضیلت شهروندی با چهار گزاره مورد بررسی قرار می‌گیرند. مطابق یافته برخی محققان نوع دوستی و تواضع رفتارهای شهروندی به نفع فرد را شامل می‌شوند زیرا این رفتارها بیشتر به همکاران یا دیگران سود می‌رساند تا سازمان. فضیلت شهروندی، وظیفه‌شناسی و جوانمردی رفتارهای شهروندی سازمانی به نفع سازمان را شامل می‌شوند به این خاطر که چنین رفتارهایی بیشتر به سود سازمان است تا افراد یا همکاران (هالبلسن و بولر^۱، ۲۰۰۵، هافمن و همکاران، ۲۰۰۷). مبتنی بر این استدلال به منظور محاسبه OCB-I نمرات خرده مقیاس نوع دوستی و تواضع میانگین گرفته می‌شود و همچنین نمرات خرده مقیاس فضیلت شهروندی، وظیفه‌شناسی و جوانمردی به منظور اندازه‌گیری OCB-O میانگین گرفته می‌شود. پاسخدهی در یک مقیاس هفت درجه‌ای از کاملاً مخالف تا کاملاً موافق است که جهت آنها در مقیاس جوانمردی معکوس است. شواهد روایی و پایایی این پرسشنامه در خارج و داخل ایران مناسب و قابل قبول و مستند می‌باشد (لاشینگر و لیترا^۲، ۲۰۱۰؛ نعامی و شکرکن، ۱۳۸۵). ضرایب آلفای کرونباخ به دست آمده در این پژوهش برای دو بعد OCB-I و OCB-O به ترتیب ۰/۷۸ و ۰/۷۴ به دست آمد.

برای تجزیه و تحلیل داده‌ها در این تحقیق از مدل معادلات ساختاری استفاده شده است، بدین ترتیب که روابط علی عدالت سازمانی، خستگی هیجانی و رفتارهای شهروندی سازمانی از طریق ضریب استاندارد و عدد معناداری با نرم افزار AMOS18 مورد سنجش قرار گرفته و بر اساس آن نسبت به تأیید یا رد فرضیات تصمیم‌گیری شده است. در مجموع از تحلیل عاملی مرتبه اول و مرتبه دوم (مدل‌های اندازه‌گیری) و همچنین تحلیل مسیر (مدل ساختاری) استفاده شده است. بدین ترتیب که ابتدا تحلیل عاملی مرتبه اول و دوم برای مفهوم عدالت سازمانی و تحلیل عاملی مرتبه اول و دوم برای مفهوم رفتار شهروندی سازمانی، تحلیل عاملی مرتبه اول برای خستگی هیجانی جهت صحت (روایی) سؤالات انجام گرفته سپس، از طریق تحلیل مسیر، رابطه‌ی علی میان عدالت سازمانی، خستگی هیجانی و رفتارهای شهروندی سازمانی مورد سنجش قرار گرفته است. در کل نرم‌افزار اموس سه کاربرد اساسی دارد: ۱- تحلیل عاملی تأییدی ۲- تحلیل مسیر ۳- برازش (تناسب) مدل که در این تحقیق از هر سه کاربرد استفاده شده است. در عین حال برای تعیین

-
1. Halbesleben & Bowler
 2. Gilbert & Laschinger & Leiter

معناداری اثرات غیرمستقیم دو بعد عدالت توزیعی و رویه‌ای از طریق خستگی هیجانی بر رفتارهای شهروندی سازمانی از آزمون بوت استراپ استفاده شد.

یافته‌ها

جدول ۱. شاخص‌های توصیفی و همبستگی بین متغیرهای پژوهش

متغیر	میانگین	انحراف معیار	عدالت توزیعی	عدالت رویه‌ای	خستگی هیجانی	OCBI	OCBO
عدالت توزیعی	۱۲/۱۹	۳/۰۳	-				
عدالت رویه‌ای	۱۸/۳۴	۵/۰۲	۰/۸۳ ^{**}	-			
خستگی هیجانی	۷/۳۵	۹/۶۹	-۰/۲۷ ^{**}	-۰/۱۸ [°]	-		
OCBI	۵/۶۹	۰/۶۷	۰/۲۱ [°]	-۰/۱۴	-۰/۲۱ ^{**}	-	
OCBO	۵/۳۶	۰/۵۷	۰/۲۹ ^{**}	۰/۲۴ ^{**}	-۰/۲۹ ^{**}	۰/۵۸ ^{**}	-

*p<۰/۰۵

**p<۰/۰۱

همان گونه که در جدول شماره یک مشاهده می‌شود بین عدالت توزیعی و عدالت رویه‌ای رفتار شهروندی سازمانی معطوف به فرد ($r=0/21$) و رفتار شهروندی سازمانی معطوف به سازمان ($r=0/29$) رابطه مثبت معناداری وجود دارد. خستگی هیجانی نیز با عدالت توزیعی ($r=-0/27$)، عدالت رویه‌ای ($r=-0/18$)، رفتارهای شهروندی معطوف به فرد ($r=-0/21$) و معطوف به سازمان ($r=-0/29$) رابطه منفی معناداری دارد. عدالت رویه‌ای نیز تنها با رفتارهای شهروندی معطوف به سازمان ($r=0/24$) رابطه مثبت و معناداری دارد.

برازش کلی (مدل اندازه‌گیری): شاخص‌های برازش در مدل اندازه‌گیری برای متغیرهای این تحقیق در قالب جدول ۲ ارائه شده است برای برازندگی الگوها از شاخص مجذور کای بر درجه آزادی، ریشه میانگین مربعات باقیمانده (RMR)، شاخص برازش تطبیقی (CFI)، شاخص برازش تطبیقی مقتصد (PCFI) و ریشه دوم میانگین مربعات خطای برآورد (RMSEA) استفاده شد. همچنان که مشاهده می‌شود شاخص‌های اصلی برازش کلیه‌ی متغیرهای مدل در دامنه قابل قبولی قرار دارد.

بعد از اطمینان یافتن از صحت مدل‌های اندازه‌گیری (تحلیل عاملی تأییدی مفاهیم عدالت سازمانی، خستگی هیجانی و رفتارهای شهروندی سازمانی) در این بخش، ارتباط بین متغیرهای تحقیق مورد بررسی قرار گرفت. نتایج الگوی معادلات ساختاری به منظور آزمون روابط مستقیم و غیرمستقیم متغیرهای پژوهشی و بررسی الگوی ۱، (الگوی نظری اولیه بین متغیرهای پژوهش)

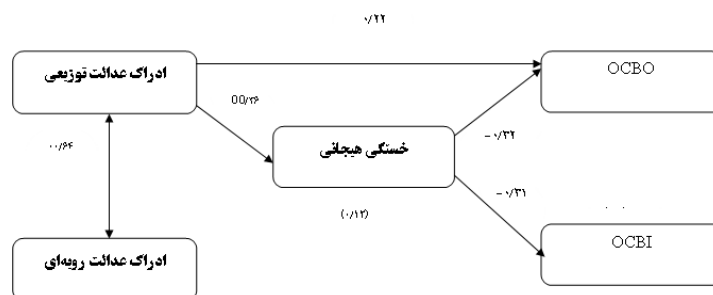
حاکمی از آن بود که الگوی مذکور نیاز به اصلاح و بازنگری دارد. زیرا عدالت رویه ای، نه به طور مستقیم و نه غیرمستقیم رابطه معناداری با رفتارهای شهروندی سازمانی نداشت. و همچنین عدالت توزیعی با OCBI رابطه معناداری نداشت. بنابراین اثر آنها در الگو حذف شد. ضرایب مطرح برای هر یک از مسیرهای الگوی بازنگری شده در جدول شماره ۳ و الگوی نهایی و بازنگری شده در شکل شماره ۲ ارائه شده است.

جدول ۲. شاخص‌های برازش مدل اندازه‌گیری متغیرهای پژوهش

نام مدل اندازه‌گیری	متغیر	RMSEA	PCFI	CFI	RMR	X ² /df
تحلیل عاملی مرتبه دوم	رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن	۰/۶۳	۰/۷۴	۰/۸۵	۰/۵۱	۱/۰۳۴
تحلیل عاملی مرتبه دوم	عدالت سازمانی و ابعاد آن	۰/۶۱	۰/۷۰	۰/۹۴	۰/۴۹	۱/۸۹
تحلیل عاملی مرتبه اول	خستگی هیجانی	۰/۰۵	۰/۶۱	۰/۹۶	۰/۸۱	۲/۵۱

جدول ۳. ضرایب استاندارد مسیرهای الگوی نهایی بازی‌نگری شده

ردیف	مسیر	ضریب استاندارد β	ضریب t	معناداری	R ²
۱	عدالت توزیعی \leftarrow خستگی هیجانی	-۰/۳۶	-۳/۹۴	۰/۰۰۰	۰/۱۴
۲	عدالت توزیعی \leftarrow OCB-O	۰/۲۲	۲/۱۸	۰/۰۰۰	۰/۲۰
۳	خستگی هیجانی \leftarrow OCB-O	-۰/۳۲	-۲/۴۳	۰/۰۰۰	۰/۰۹
۴	خستگی هیجانی \leftarrow OCB-I	-۰/۳۱	-۲/۶۱	۰/۰۰۰	۰/۰۹



شکل ۲. الگوی نهایی بازی‌نگری شده پژوهش

با توجه به جدول شماره ۳ و شکل ۲ ملاحظه می‌شود، عدالت توزیعی ۱۲ درصد از واریانس خستگی هیجانی و خستگی هیجانی و عدالت توزیعی ۲۲ درصد از واریانس رفتارهای شهروندی معطوف به سازمان را تبیین می‌کند. همچنین خستگی هیجانی به تنهایی حدود ۹ درصد واریانس رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به فرد را تبیین می‌کند.

الگوی بازنگری شده و نهایی از لحاظ شاخص‌های برازش و تناسب از شرایط نسبتاً مناسبی برخوردار بود. به ترتیبی که کای اسکوتر به هنجار (X^2/df) ۱/۵۱، ریشه دوم میانگین مربعات خطای برآورد (RMSEA) ۰/۰۵۹، ریشه میانگین مجذور باقیمانده (RMR) ۰/۱۱، شاخص نیکویی برازش (GFI) ۰/۸۹ و شاخص برازش تطبیقی (CFI) ۰/۹۱ به دست آمدند. چنانچه در جدول شماره ۴ مشاهده می‌شود عدالت توزیعی از طریق خستگی هیجانی معادل ۰/۱۱۱ و ۰/۱۱۵ به صورت غیرمستقیم به ترتیب بر OCBI و OCBO اثر دارد. در مجموع براساس آنچه در جدول (شماره ۳ و ۴) و شکل (۲) ارایه شد، نتایج مربوط به فرضیه‌های پژوهش به این شرح می‌باشد:

فرضیه اول پژوهش مبنی بر اینکه ادراک از عدالت توزیعی و رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه مثبت وجود دارد تنها در مورد رفتارهای شهروندی معطوف به سازمان مورد تایید قرار گرفت. فرضیه دوم که طی آن رابطه مثبتی بین ادراک عدالت رویه‌ای و رفتارهای شهروندی سازمانی (OCBO و OCBI) فرض شده بود مورد تایید قرار نگرفت. فرضیه سوم مبنی بر اینکه بین ادراک از عدالت (توزیعی و رویه‌ای) با خستگی هیجانی رابطه منفی وجود دارد تنها در مورد رابطه بین عدالت توزیعی و خستگی هیجانی مورد تایید قرار گرفت ولی در مورد عدالت رویه‌ای تایید نشد. بالاخره فرضیه چهارم پژوهش که در آن رابطه منفی بین خستگی هیجانی رفتارهای شهروندی سازمانی (OCBO و OCBI) فرض شده بود نیز مورد تایید قرار گرفت. فرضیه پنجم در مورد عدالت رویه‌ای رد شد اما در مورد عدالت توزیعی به این صورت مورد تایید قرار گرفت که خستگی هیجانی برای رابطه ادراک از عدالت توزیعی با OCBI نقش متغیر میانجی کامل ولی برای رابطه ادراک از عدالت توزیعی با OCBO نقش یک متغیر میانجی مکمل را ایفا می‌کند. نیرومندترین حالت میانجی زمانی است که با حذف میانجی، اثر متغیر مستقل بر وابسته، تقریباً صفر شود (یعنی در شکل ۱، $c' = 0$). در این حالت میانجی کامل^۱ اتفاق می‌افتد. زمانی که اثر متغیر مستقل بر وابسته با حذف متغیر میانجی کاهش می‌یابد اما به صفر نمی‌رسد، دو حالت اتفاق می‌افتد یا اثر میانجی (a. b) مثبت است که در این حالت به آن میانجی مکمل^۲ می‌گویند. یا اثر میانجی

^۱. Full mediation

^۲. Complementary mediation

(a. b) منفی است که در این حالت به آن میانجی رقیب^۱ می‌گویند (ژائو، لنچ و چن، ۲۰۱۰). چنانچه در جدول شماره ۵ مشاهده می‌شود نتایج آزمون بوت استراپ برای معناداری اثرات غیرمستقیم حاکی از معناداری تمام اثرات غیرمستقیم برای مدل نهایی است. نتایج آزمون حاکی از آن بود که به احتمال ۹۹ درصد اطمینان اثرات غیرمستقیم عدالت توزیعی بر رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به فرد و معطوف به سازمان از طریق خستگی هیجانی در حد ۰/۰۱ < P است.

جدول ۴. اثرات مستقیم و غیرمستقیم استاندارد شده متغیرهای مدل نهایی بر خستگی هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی

متغیرهای پژوهش	خستگی هیجانی			رفتار شهروندی سازمانی		
	OCBO	OCBI		OCBO	OCBI	
۱. خستگی هیجانی	۰	۰	۰	۰	۰	۰
۲. عدالت توزیعی	-۰/۳۷	-۰/۳۷	-۰/۳۷	۰/۱۱۱	۰/۱۱۱	۰/۱۱۱

جدول ۵. نتایج آزمون بوت استراپ برای اثر غیرمستقیم عدالت توزیعی بر OCBO و OCBI از طریق خستگی هیجانی (مسیر a. b)

	اثر غیرمستقیم عدالت توزیعی	خطای استاندارد	کران بالا	کران پایین
OCBI	۰/۱۱۱	۰/۰۵۹	۰/۲۹۷	۰/۰۱۶
OCBO	۰/۱۱۵	۰/۰۴۹	۰/۲۸۳	۰/۰۰۷

بحث و نتیجه‌گیری

هدف این پژوهش مطالعه نقش میانجی خستگی هیجانی در تبیین ارتباط بین عدالت سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل آموزش و پرورش استان کردستان بود. نتایج پژوهش، روابط بین ابعاد عدالت سازمانی و خستگی هیجانی با رفتارهای شهروندی سازمانی با (حذف اثر عدالت رویه‌ای بر رفتارهای شهروندی سازمانی و خستگی هیجانی) را نشان داد. از لحاظ نظری در الگوی اولیه چنین فرض گردید که خستگی هیجانی علاوه بر این که به طور مستقیم بر رفتارهای شهروندی سازمانی تأثیر می‌گذارد، میانجی اثرات دو متغیر عدالت توزیعی و عدالت رویه‌ای بر رفتارهای شهروندی سازمانی هستند. این الگوی فرضی در قسمت تأثیر خستگی هیجانی بر رفتارهای شهروندی سازمانی به طور کامل مورد تأیید قرار گرفت. به عبارتی، کارکنانی که خستگی هیجانی را تجربه کرده‌اند به احتمال کمتری رفتارهای شهروندی سازمانی انجام

^۱. Complementary mediation

می‌دهند. نتایج پژوهش با نتایج جانسن و همکاران (۲۰۱۰)، سسن^۱، و همکاران (۲۰۱۱)، چیو و تسای (۲۰۰۶) همخوانی دارد. آنان دریافتند یک رابطه منفی بین خستگی هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی معطوف به فرد و رفتار شهروندی سازمانی معطوف به سازمان وجود دارد. از منظر نظریه COR هابفال (۱۹۸۹) این موضوع را می‌توان این گونه تبیین نمود که کارکنان خسته، ممکن است مجبور باشند رفتارهای اختیاری خود کاهش دهند تا از این طریق بتوانند در شرایطی که با کمبود منابع مواجه هستند، حجم کاری خود را مدیریت نمایند. بنابراین با حذف رفتارهای شهروندی سازمانی به عنوان یک استراتژی، کارکنان عملکرد شغل خود را حفظ می‌کنند در حالی که در منابع خود نیز صرفه جویی نموده‌اند.

در حوزه میانجی بودن خستگی هیجانی برای تبیین رابطه ابعاد عدالت با رفتارهای شهروندی سازمانی به طور کامل این الگو مورد حمایت قرار نگرفت. با توجه به نتایج پژوهش و همچنین الگوی ارائه شده می‌توان اذعان نمود که در حضور همزمان عدالت توزیعی و رویه‌ای در الگو عدالت توزیعی پیش‌بینی کننده بهتری هم به طور غیرمستقیم از طریق خستگی هیجانی و هم به طور مستقیم برای رفتارهای شهروندی سازمانی می‌باشد. نتایج پژوهش با نتایج جانسن و همکاران (۲۰۱۰) همخوانی دارد. آنان دریافتند که هنگامی که کارمندان ادراک بالایی از عدالت توزیعی در تعامل با سازمان داشته باشند یک رابطه منفی بین خستگی هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی معطوف به فرد و رفتار شهروندی سازمانی معطوف به سازمان وجود دارد.

این نتایج احتمالاً می‌تواند ریشه در عوامل فرهنگی داشته باشد. مطالعات انجام شده نشان داده که فرهنگ‌های شرقی برای توزیع برابر پاداش و امکانات ارجحیت قائل هستند در حالی که فرهنگ‌های غربی برای توزیع منصفانه ارجحیت قائل هستند. یکی از دلایل می‌تواند این باشد که در جوامع توسعه یافته به علت ارضای نیازهای اولیه (خوراک، پوشاک، مسکن و غیره) بیشتر توجه و تمایلات به سمت نیازهای ثانویه (نیاز به تعلق، احترام، رقابت و غیره) می‌باشد. این در حالی است که در جوامع توسعه نیافته، نیازهای اولیه ارضا نشده‌اند و بیش تر افراد به این نیازها توجه دارند. بر این اساس چون در جامعه ما نیازهای اولیه افراد هنوز به اندازه کافی ارضا نشده، افراد به میزان دریافت حقوق و مزایای خود حساسیت زیادی دارند، به همین دلیل ادراک آنها از میزان رعایت

¹ - Sesen

عدالت توزیعی بر عملکرد آنها تأثیرگذار بوده است. بنابراین وقتی کارکنان در توزیع پاداش‌ها احساس نا عدالتی کنند، این احساس بی عدالتی به عنوان یک عامل تنش‌زا به مرور زمان منجر به تضعیف روحیه و افزایش تجربه پریشانی‌های روانشناختی می‌شود. مطابق با رویکرد هابفال (۱۹۸۹)، موقعیت‌های منفی (احساس بی عدالتی) منابع با ارزش افراد را تخلیه می‌کند و این تخلیه منابع، توانایی مقابله افراد را با حوادث استرس‌زای بعدی کاهش داده و سرانجام باعث خستگی هیجانی می‌شود (تپر، ۲۰۰۱). افراد برای جلوگیری از کاهش منابع بیشتر برانگیخته می‌شوند و راههایی پیدا می‌کنند تا منابع باقی مانده خود را حفظ یا دوباره ذخیره کنند. در چنین حالتی افراد تلاش و سطح عملکرد خود را کاهش می‌دهند. نتایج پژوهش نشان داد که خستگی هیجانی کاهش رفتارهای شهروندی را به دنبال دارد، و ادراک بی عدالتی می‌تواند به عنوان یکی از عمده ترین دلایل این خستگی هیجانی در افراد مطرح باشد، لذا مدیران بهتر است به مسأله عدالت و اجرای آن در سازمان بیش از گذشته اهمیت دهند و زمینه را برای افزایش رعایت عدالت سازمانی به خصوص ابعاد توزیعی و رویه‌ای فراهم آورند و شرایطی را در سازمان به وجود آورند تا آموزش‌های لازم را برای سرپرستان مستقیم کارکنان، در زمینه برخورد بهتر با کارکنان فراهم آورند و سیستم ارزیابی عملکرد کارکنان و سیستم پرداخت‌ها و جبران خدمت آنان بر اساس استانداردهای لازم انجام گیرد.

منابع

- گل پرور، محسن؛ نادی، محمد علی. (۱۳۸۸). رابطه ی شناخت عدالت و رفتارهای مشتری مداری در پرستاران. **فصلنامه مدیریت سلامت**، سال دوازدهم، ۳۵، ۶۱-۷۰.
- عابدی، محمدرضا. (۱۳۸۱). **بررسی و مقایسه اثربخشی روش‌های مشاوره شغلی به سبک نظریه یادگیری اجتماعی، سازگاری شغلی و مدل شناختی رفتاری شادمانی فوردایس بر کاهش فرسودگی شغلی مشاوران آموزش و پرورش شهر اصفهان**. پایان نامه دکترای مشاوره. دانشگاه علامه طباطبایی تهران.
- نعمی، عبدالزهره؛ شکرکن، حسین. (۱۳۸۳). بررسی روابط ساده و چندگانه عدالت سازمانی با خشنودی شغلی در کارکنان یک شرکت صنعتی. **مجله دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه شهید چمران اهواز**، دوره سوم، سال یازدهم، ۱ و ۲، ۵۷-۷۰.

هاشمی شیخ شبانی، اسماعیل؛ شکرکن، حسین؛ نیسی، عبدالکاسم؛ شهنی ییلاق، منیجه؛ حقیقی، جمال. (۱۳۸۷). بررسی روابط ساده، چندگانه و تعاملی متغیرهای مهم محیطی، نگرشی، شخصیتی و عاطفی با رفتارهای نابارور در محیط کار در کارکنان یک شرکت صنعتی. **مجله علوم تربیتی و روانشناسی**

دانشگاه شهید چمران اهواز، دوره سوم، سال پانزدهم، ۱، ۸۰-۵۳.

Ambrose, M. L. and Schminke, M. (2003). 'Organization structure as a moderator of the relationship between procedural justice, interactional. perceived organizational support, and supervisory trust. **Journal of Applied Psychology**, 88, 295-305.

Brotheridge, C. M. (2003). The Role of Fairness in Mediating the Effects of Voice and Justification on Stress and Other Outcomes in a Climate of Organizational Change. **International Journal of Stress Management**, 10, 253-268 .

Chiu, S. F. & Tsai, C. Relationships among burnout, job involvement, and organizational citizenship behavior(2006). **The Journal of Psychology**, 140 (6), 517-530 .

Colquitt, J. A. (2001). On the dimensionality of organizational justice: A construct validation of a measure. **Journal of Applied Psychology**, 86, 386-400 .

Cohen-Charash, Y., & Spector, P. E. (2001). The role of justice in organizations: A meta-analysis. **Organizational Behavior and Human Decision Processes**, 86, 278-321

Cropanzano, R., Byrne, Z. S., Bobocel, D. R., & Rupp, D. R. (2001). Moral virtues, fairness heuristics, social entities, and other denizens of organizational justice. **Journal of Vocational Behavior**, 58, 164-209 .

Folger, R., & Cropanzano, R. (1998). **Organizational justice and human resource management**. Thousand Oaks, CA: Sage .

Gilbert, S., Laschinger, H. K. S., & Leiter, M. (2010). The mediating effect of burnout on the relationship between structural empowerment and organizational citizenship behaviors. **Journal of Nursing Management**, 18, 339-348 .

Gilliland, S. (2008). 'The tails of justice: a critical examination of the dimensionality of organizational justice constructs'. **Human Resource Management Review**, 18, 271-81 .

Greenberg, J. (1990). Organizational justice: Yesterday, today, and tomorrow. **Journal of Management**, 16, 399-432 .

- Greenberg, J.(2006). Losing sleep over organizational injustice: Moderating insomniac reactions to underpayment inequity with supervisory training in interaction justice. **Journal of Applied Psychology**;, 91 (1), 58_69 .
- Halbesleben J. & Bowler W. (2005) Organizational citizenship behaviours and burnout. In *Handbook of Organizational Citizenship Behaviour: A Review of “Good Soldier” Activity in Organizations* (D. L. Turnipseed), pp. 399–414, Nova Science Publishers, New York
- Hobfoll, S. E. and Shirom, A. (2000). ‘Conservation of resources theory: applications to stress and management in the workplace’. In Golembiewski, R. T. (Ed.), **Handbook of Organization Behavior**, 2nd rev. edition. New York: Dekker, 57–81 .
- Hobfoll, S. E. (2001). The influence of culture, community, and the nested self in the stress process: Advancing conservation of resources theory. **Applied Psychology: An International Review**, 50, 337–370 .
- Hoffman B. J., Blair C. A., Meriac J. P. & Woehr D. J. (2007) Expanding the criterion domain? A quantitative review of the OCB literature. **Journal of Applied Psychology** ,92 (2), 555–566.
- Janssen, O., Lam, C. K., and Huang, X. (2010). Emotional exhaustion and job performance: The moderating roles of distributive justice and positive affect. **Journal of Organizational Behavior**, 31, 787–809 .
- Kivimaki, M., Elovainio, M., Vahtera, J., & Ferrie, J. E. (2003). Organizational justice and health of employees: Prospective cohort study. **Occupational Environmental Medicine**; 60, 27_34.
- Leiter M. P. & Maslach C. (2004) Areas of worklife: a structured approach to organizational predictors of job burnout. In **Research in Occupational Stress and Well-Being** (P. L. Perrewe & D. C. Ganster eds). pp. 91–134, JAI Press: Elsevier Science, Oxford .
- Maslach, C. A. and Leiter, M. P. (2008). ‘Early predictors of job burnout and engagement’. **Journal of Applied Psychology**, 93, 498–512 .
- Masterson, S., Lewise, K., Goldman, B. S. & Taylor, M. S. (2000). "Integrate justice and social exchange: the differing effect of fair procedure and treatment on work relationship", **academy of management journal**, 43, 738-766 .
- Organ, D. W. (1997). Organizational citizenship behavior: its construct clean-up time. **Human Performance**; 10, 85_97 .

- Schaufeli, W. B. (2006). 'The balance of give and take: toward a social exchange model of burnout'. **Revue International de Psychologies Sociable**, 19, 87-131 .
- Skarlicki DP, Latham GP. (1997). Leadership training in organizational justice to increase organizational citizenship behavior within a labor union: **A replication. Personnel Psychology**, 50, 617-633 .
- Sesen, H., Cetin,F., Basim, H. N.(2011). The Effect of Burnout on Organizational Citizenship Behavior: The Mediating Role of Job Satisfaction. **International Journal of Contemporary Economics and Administrative Sciences**, 1,40-64.
- Tepper, B. J. (2001). 'Health consequences of organizational injustice: tests of main and interactive effects'. **Organizational Behavior and Human Decision Processes**, 86, 197-215 .
- Zhao, Xinshu, John G. Lynch Jr., & Qimei Chen. (2010). "Reconsidering Baron and Kenny: Myths and Truths about Mediation Analysis," **Journal of ConsumerResearch**,37,197-206.