پژوهش‌های مدیریت منابع سازمانی
دورهٔ ۱، شمارهٔ ۱، بهار ۱۳۹۰

رفتار اخلاقی و رفتار شهروندی سازمانی: تأثیر ارزش‌های اخلاقی، عدالت و تعهد سازمانی

علی بهاری‌فر[۱*]، مهدی جواهری کامل[۲]، سید علی‌اکبر احمدی[۳]

۱- عضو هیئت علمی دانشگاه پیام نور، تهران، ایران
۲- کارشناس ارشد مد یریت بازرگانی، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران
۳- دانشیار، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

دریافت: ۸۹/۹/۳۰ پذیرش: ۸۹/۱۱/۲۵

چکیده

یکی از مهم‌ترین موضوعاتی که سازمان‌ها با آن مواجه هستند، چگونگی انگیزش کارکنان است به اینکه نقش‌ها و وظایف خود را به خوبی انجام دهند تا این اطمینان حاصل شود که سازمان اثربخشی خود را حفظ خواهد کرد. در واقع، مجموعه‌ای ویژه از رفتارهای کارکنان می‌تواند تأثیر قابل‌توجهی بر موفقیت سازمان داشته باشد؛ به‌ویژه رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که کارکنان برای سازمان انجام می‌دهند. این رفتارها، رفتار شهروندی سازمانی نامیده می‌شوند که رفتارهای کاری داوطلبانه‌ای هستند که به طور مستقیم و آشکار توسط شرح شغل و سیستم رسمی پاداش سازماندهی نشده‌اند و در مجموع عملکرد سازمان را بهبود می‌دهند.

در این پژوهش سعی شده است تا رابطهٔ بین ارزش‌های اخلاقی، عدالت سازمانی، تعهد سازمانی، رفتار اخلاقی و رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان حوزهٔ ستادی دانشگاه پیام نور استان تهران مورد بررسی قرار گیرد. برای آزمون فرضیه‌های تحقیق و به‌دست آوردن نتایج تحقیق، از آزمون مدل معادلات ساختاری استفاده شده است. نتایج این پژوهش نشان داد که ارزش‌های اخلاقی سازمان به طور مثبتی بر عدالت رویه‌ای و عدالت توزیعی تأثیر دارد، عدالت رویه‌ای و عدالت توزیعی به طور مثبتی بر تعهد سازمانی فرد تأثیر دارد، تعهد سازمانی به طور مثبتی بر رفتار اخلاقی تأثیر دارد و رفتار اخلاقی نیز به طور مثبتی بر بُعدِ جوانمردی و بُعد نوع دوستیِ رفتارهای شهروندی سازمانی تأثیر دارد.

واژگان کلیدی: رفتار شهروندی سازمانی، رفتار اخلاقی، ارزش‌های اخلاقی، عدالت، تعهد سازمانی.

---

* نویسندهٔ مسئول مقاله: Email: baharifara@yahoo.com

[Downloaded from ormr.modares.ac.ir on 2024-05-09]

[DOR: 20.1001.1.22286977.1390.1.1.5.8]

۱- مقدمه

یکی از مهم‌ترین موضوعاتی که سازمان‌ها با آن مواجه هستند، چگونگی انگیزش کارکنان به این است که نقش‌ها و وظایف خود را به‌خوبی انجام دهند تا این اطمینان حاصل شود که سازمان اثربخشی خود را حفظ خواهد کرد. در واقع، مجموعه‌ای ویژه از رفتارهای کارکنان تأثیر قابل‌توجهی بر موفقیت سازمان دارد؛ به‌ویژه رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که کارکنان برای سازمان انجام می‌دهند. این رفتارها، رفتار شهروندی سازمانی(OCB)[1] نامیده می‌شود که رفتارهای کاری داوطلبانه‌ای هستند که به طور مستقیم و آشکار توسط شرح شغل و سیستم رسمی پاداش سازماندهی نشده‌اند و در مجموع عملکرد سازمان را بهبود می‌دهند [۱، صص۹۳۳-۹٤۷].

شواهد قوی از تأثیر رفتارهای شهروندی سازمانی بر اثربخشی سازمانی حکایت می‌کنند. شهروندان سازمانی خوب، سازمان را قادر می‌کنند تا منابع کمیاب را به طور مؤثری به کار ببرند. آن‌ها توانایی همکاران و مدیران را برای انجام شغل‌هایشان بهبود و افزایش می‌دهند، سازمان‌هایی که رفتارهای شهروندی را گسترش می‌دهند مکان‌های جذابی برای کار هستند و قادر خواهند بود بهترین افراد را استخدام و حفظ کنند [۲، صص٤۰٦-٤۲۲]. با توجه به مشارکت‌ها و کمک‌های مهم رفتارهای شهروندی سازمانی به موفقیت سازمان، برای سازمان‌ها مهم است که بدانند کارکنان چرا و چگونه در رفتارهای شهروندی سازمانی مشارکت می‌کنند و چه عواملی بر این رفتارها تأثیر دارند.

در طول دهۀ گذشته، تحقیقات بسیار زیادی در زمینۀ مدیریت منابع انسانی، برای بررسی مقدمات و پیش‌نیازهای مرتبط با OCB و عوامل مؤثر بر آن، از قبیل رضایت شغلی، اعتماد، عدالت سازمانی، تعهد سازمانی و رفتار اخلاقی انجام شده است. رفتار اخلاقی و ارزش‌های اخلاقی، موضوع مهمی در بسیاری از تحقیقات مرتبط با اخلاق کسب و کار است. زیربنای همه ارزش‌ها در سازمان، ارزش‌های اخلاقی است؛ این ارزش‌ها به استقرار و حفظ استانداردهایی کمک می‌کند که بر هدایت افراد به سوی اقداماتی که برای سازمان مطلوب هستند تأثیر می‌گذارد. هنگامی‌که استانداردها یا ارزش‌های اخلاقی سازمان به طور گسترده‌ای میان اعضایش رایج شود، موفقیت سازمانی افزایش می‌یابد. ارزش‌های اخلاقی سازمان

1. Organizational Citizenship Behavior

[Downloaded from ormr.modares.ac.ir on 2024-05-09]

[DOR: 20.1001.1.22286977.1390.1.1.5.8]

مرتبط با وفاداری یا تعهد کارکنان به سازمانشان است. از سوی دیگر تعهد سازمانی مرتبط با بسیاری از نتایج و پیامدهای با ارزش و مهم برای سازمان، از جمله رضایت کارکنان، عملکرد، ترک خدمت و موارد دیگر است [۳، صص۷۹-۹۰]. عامل مهمی که باعث تعهد کارکنان می‌شود، رفتار عادلانه با آن‌ها است. کارکنانی که درک می‌کنند با آن‌ها به طور منصفانه‌ای رفتار شده است، به احتمال بیشتری در رفتارهای اجتماعی که به سازمانشان سود می‌رساند، فعالیت و مشارکت می‌کنند؛ به ویژه کارکنانی که برابری و عدالت را از طریق عدالت توزیعی و عدالت رویه‌ای در سازمان درک می‌کنند، به احتمال بیشتری در رفتارهای شهروندی سازمانی، مثل کمک به کارکنان جدید یا داوطلب بودن برای فعالیت‌های اضافی در کار، فعالیت می کنند [٤].

از آنجاکه رفتارهای شهروندی سازمانی تأثیر زیادی در بهره‌وری، کارایی و موفقیت سازمان دارد، مورد توجه زیادی قرار گرفته گرفته است. در این تحقیق رابطهٔ بین ارزش‌های اخلاقی، عدالت سازمانی، تعهد سازمانی، رفتار اخلاقی و رفتار شهروندی سازمانی دربین کارکنان حوزهٔ ستادی دانشگاه پیام نور استان تهران، بررسی می‌شود.

۲- ادبیات تحقیق

به نظر می‌رسد که سازمان‌ها ارزش‌های بسیاری دارند که در ماهیت، با ارزش‌های صنعت آن‌ها متفاوت و متمایز است. به هر حال، زیربنای همهٔ این ارزش‌های خاص، مجموعه‌ای از ارزش‌های پذیرفته شده است که همهٔ افراد با آن تعیین هویت می‌کنند [۵].

هانت و همکاران[1] (۱۹۸۹) مفهوم ارزش‌های اخلاقی سازمان را ایجاد کردند که این ارزش‌های اخلاقی، ویژگی‌های فرهنگی یک محیط اخلاقی را شرح می‌دهد. تحقیقات نشان می‌دهند که ادراکات افراد از این ارزش‌ها، به طور مثبتی با باورهای اخلاقی خاص و مدیریت اخلاقی مرتبط است. کارکنان، محیط سازمانی اخلاقی را ترجیح می‌دهند و ارزش‌های اخلاقی سازمان پاسخ‌های عمومی کارکنان به کار را افزایش می‌دهد. تعهد سازمانی یکی از نمودهای (نتایج) محیط اخلاقی است، زیرا کارکنان متعهد، اغلب یک ارتباط و اتصال با ارزش‌های سازمان را دارند [٦، صص۳٤۹-۳٦۰].

1. Hunt et al

[Downloaded from ormr.modares.ac.ir on 2024-05-09]

[DOR: 20.1001.1.22286977.1390.1.1.5.8]

بامهارت[1] (۱۹۶۱) شواهد اولیه‌ای از اهمیت محیط اخلاقی ارائه کرده است. او مدیران بسیاری را مورد تحقیق قرار داد و پی برد که عوامل اصلی تأثیرگذار بر رفتار غیراخلاقی شامل رفتار موفق، رفتار همکاران و ضوابط اخلاقی رسمی سازمان است. پژوهشگران برای مطالعهٔ محیط اخلاقی سازمان، بین فرهنگ اخلاقی و ارزش‌های اخلاقی تمایز قائل شده‌اند. هانت و همکاران(۱۹۸۹) در مطالعه خود برای تمایز بین فرهنگ اخلاقی و ارزش‌های اخلاقی نتیجه گرفتند که ارزش‌های اخلاقی سازمان، بُعد اصلی فرهنگ سازمان است. آن‌ها ارزش‌های اخلاقی سازمان را ترکیبی از ارزش‌های اخلاقی فردی مدیران و خط‌مشی‌های رسمی و غیررسمیِ اخلاقیات سازمان تعریف کردند [۳].

رفتار اخلاقی انعکاس ارزش‌های فرد است. ارزش‌ها شامل دامنه‌ای از باورها و تمایلات می‌باشد و رفتار فرد را برمی‌انگیزانند. آن ارزش‌هایی که مستقیماً به باورهای فرد دربارهٔ آنچه که درست و غلط است مرتبط است یا آن ارزش‌هایی که وظایف و تعهدات اخلاقی را تحمیل می‌کنند، ارزش‌های اخلاقی نامیده می‌شوند.

با بررسی ارزش‌های فرد می‌توان آن‌ها را به ارزش‌های اخلاقی اصلی[2] و ارزش‌های اخلاقی فرهنگی یا فردی[3] تقسیم کرد. ارزش‌های اصلی مبنا و اساس تصمیمات اخلاقی هستند. این ارزش‌ها صرف‌نظر از زمان، فرهنگ و دین، ارزش‌های پایه‌ای می‌باشند. معمولاً این ارزش‌ها توسط کلماتی مثل قابل‌اعتماد بودن، احترام، مسئولیت، عدالت و انصاف، آداب اجتماعی و شهروندی تعریف می‌شوند. ارزش‌های فرهنگی یا فردی باورهایی است دربارهٔ آنچه که درست یا غلط می‌باشد. این باورها از تجربه، ارزش‌های خانواده، باورهای دینی، سنت‌های فرهنگی و استانداردها و اقدامات حرفه‌ای نشئت می‌گیرد و با تغییر در زمان، فرهنگ، دین و افراد تغییر می‌کنند [۷].

تحقیقات مهمی برای بررسی پیامدهای ارزش‌های اخلاقی مثبت سازمان انجام شده است. دیل و کندی[4] (۱۹۸۲) اشاره کرده‌اند که ارزش‌ها حس هویت را به اعضای سازمان منتقل می‌کنند، ثبات نظام اجتماعی آن را افزایش می‌دهند و تصمیمات مدیران را هدایت می‌کنند. تحقیقات متعددی نیز نشان داده‌اند که رابطهٔ مثبتی بین ارزش‌های اخلاقی و تعهد سازمانی و

1. Baumhart
2. Core Ethical Values
3. Cultural or Personal Ethical Values
4. Deal and kennedy

[Downloaded from ormr.modares.ac.ir on 2024-05-09]

[DOR: 20.1001.1.22286977.1390.1.1.5.8]

نیات رفتاری اخلاقی وجود دارد [۸، صص۱-۱۰].

در ادبیات سازمان و مدیریت، واژهٔ عدالت سازمانی ابتدا توسط گرینبرگ[1] (۱۹۸۷) به کار گرفته شد. به نظر گرینبرگ عدالت سازمانی با ادراک کارکنان از انصاف کاری در سازمان مرتبط است. رفتار عادلانه از سوی سازمان با کارکنان، عموماً منجر به تعهد بالاتر آن‌ها نسبت به سازمان و رفتار شهروندی فرانقش آن‌ها می‌شود. از سوی دیگر، افرادی که احساس بی‌عدالتی کنند، به احتمال بیشتری سازمان را رها می‌کنند یا سطوح پایینی از تعهد سازمانی را از خود نشان می‌دهند و حتی ممکن است اقدام به رفتارهای ناهنجار، مثل انتقام‌جویی کنند. بنابراین درک اینکه چگونه افراد در مورد عدالت در سازمانشان قضاوت می‌کنند و چگونه به عدالت یا بی‌عدالتی درک‌شده پاسخ می‌دهند، از مباحث اصلی برای درک رفتار سازمانی است.

محققان به طور کلی سه نوع عدالت سازمانی را شناسایی کرده‌اند که عبارت‌اند از: عدالت توزیعی[2]، عدالت رویه‌ای[3] و عدالت تعاملی(مراوده‌ای)[4].

عدالت توزیعی به عادلانه بودن پیامدها و نتایجی که کارکنان دریافت می‌کنند، اشاره دارد. عدالت رویه‌ای یعنی عدالت درک‌شده از فرآیندی که برای تعیین توزیع پاداش‌ها استفاده می‌شود [۹، صص۶۵-۳۲۲].

نوع سوم از عدالت در سازمان‌ها عدالت تعاملی نامیده می‌شود. عدالت تعاملی شامل روشی است که عدالت سازمانی توسط سرپرستان به زیردستان منتقل می‌شود. این نوع عدالت مرتبط با جنبه‌های فرآیند ارتباطات (همچون ادب، صداقت و احترام) بین فرستنده و گیرندهٔ عدالت است. تعهد سازمانی نیز به طور گسترده‌ای توسط محققان مختلفی مورد مطالعه قرار گرفته است و تعاریف متعددی نیز برای آن ارائه شده است. مودی و همکاران[5] (۱۹۷۹) می‌گویند که تعهد سازمانی عبارت است از قدرت و مقدار هویتی که یک فرد با سازمانش احساس می‌کند. در تعریف دیگر آمده است که تعهد سازمانی عبارت است از وابستگی یا دلبستگی[6] احساس‌شده توسط فرد با سازمانش. موضوع مشترکی که در تعاریف

1. Greenberg
2. Distributivr Justice
3. Procedural Justice
4. Interactional Justice
5. Mowday et al
6. Attachment

[Downloaded from ormr.modares.ac.ir on 2024-05-09]

[DOR: 20.1001.1.22286977.1390.1.1.5.8]

مختلف از تعهد سازمانی وجود دارد، اصطلاح وابستگی، پیوستگی یا پیوندِ[1] بین فرد و سازمان است. به طور کلی محققان سه نوع تعهد شناسایی کرده‌اند که منجر به تعهد سازمانی کلی می‌شود؛ تعهد عاطفی[2]، تعهد هنجاری[3]، تعهد مستمر[4] [۱۰].

تعهد عاطفی مهم‌ترین عنصر تعهد سازمانی است که به عنوان وابستگی یا دلبستگی فرد به سازمان تعریف شده است [۱۱، صص۱۸۵-۱۹۹].

تعهد هنجاری دومین مفهوم و عنصری است که تعهد سازمانی را ایجاد می‌کند. تعهد هنجاری به عنوان نوعی تعهد و التزام تعریف شده است که کارکنان را به این احساس هدایت می‌کند که با سازمان بمانند [۱۲، صص۹۲-۹۸].

تعهد مستمر جزء سوم تعهد سازمانی است که به عنوان نیاز به ماندن با یک سازمان به دلیل هزینهٔ بالای ترک آن تعریف شده است [۱۳، صص۲۵۲-۲۷٦].

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی[5] اولین بار توسط باتمان و ارگان در اوایل دهه ۱۹۸۰ میلادی به دنیای علم ارائه شد. تحقیقات اولیه‌ای که در زمینهٔ رفتار شهروندی سازمانی انجام گرفت، بیشتر برای شناسایی مسئولیت‌ها یا رفتارهایی بود که کارکنان در سازمان داشتند، اما اغلب نادیده گرفته می‌شد. هرچند این رفتارها در ارزیابی‌های سنتی عملکرد شغلی به طور ناقص اندازه‌گیری می‌شدند و یا حتی گاهی اوقات موردغفلت قرار می‌گرفتند، اما در بهبود اثربخشی سازمانی مؤثر بودند [۱٤، صص۳۵۷-۳۷۸].

این اعمال و رفتارها را که در محل کار اتفاق می‌افتند، این‌گونه تعریف می‌کنند:

«مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که بخشی از وظایف رسمی فرد نیستند، اما عملکردِ مؤثر سازمان را بهبود می‌دهند» [۱۵، صص۲٤۳۲-۲٤۳۵].

برای مثال یک کارگر ممکن است نیازی به اضافه کاری و تا دیروقت در محل کار ماندن نداشته باشد، اما برای بهبود امور جاری و تسهیل جریان کاری سازمان، بیشتر از ساعت کاری رسمی خود در سازمان می‌ماند و به دیگران کمک می‌کند.

ارگان رفتار شهروندی کارکنان را اقدامات مثبت آن‌ها، برای بهبود بهره‌وری و همبستگی

---

1. Bond
2. Affective Commitment
3. Normative Commitment
4. Continuance Commitment
5. Organizational Citizenship Behavior

[Downloaded from ormr.modares.ac.ir on 2024-05-09]

[DOR: 20.1001.1.22286977.1390.1.1.5.8]

و انسجام در محیط کار می‌داند که ورای الزامات سازمانی است. ارگان همچنین معتقد است که رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و داوطلبانه است که مستقیماً به‌وسیله سیستم‌های رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده است، اما باعث ارتقای اثربخشی و کارایی عملکرد سازمان می‌شود.

این تعریف بر سه ویژگی اصلی رفتار شهروندی تأکید دارد؛ اول اینکه رفتار باید داوطلبانه باشد، یعنی نه یک وظیفه از پیش تعیین‌شده است و نه بخشی از وظایف رسمی فرد، دوم اینکه مزایای این رفتار، جنبهٔ سازمانی دارد و ویژگی سوم این است که رفتار شهروندی سازمانی ماهیتی چندوجهی دارد.

دربارهٔ ابعاد رفتار شهروندی سازمانی هنوز توافق واحدی میان محققان وجود ندارد؛ برای مثال، ابعادی نظیر رفتارهای کمک‌کننده، رادمردی و گذشت، وفاداری سازمانی، پیروی از دستورات، نوآوری فردی، وجدان، توسعهٔ فردی، ادب و ملاحظه، رفتار مدنی، نوع‌دوستی و ... در تحقیقات مختلف به عنوان ابعاد رفتار شهروندی سازمانی موردتوجه قرار گرفته‌اند [١٦، صص٥١٣-٥٥٣].

شاید بتوان گفت معتبرترین که تقسیم‌بندی ارائه‌شده دربارهٔ ابعاد و مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی توسط ارگان (١٩٨٨) ارائه شده است که در تحقیق‌های مختلف، مورداستفاده قرارمی گیرد. این ابعاد عبارت‌اند از:

١- نوع‌دوستی[1]؛ ٢- وجدان کاری یا وظیفه‌شناسی[2]؛ ٣- جوانمردی[3]؛ ٤- ادب یا نزاکت[4] و ٥- آداب اجتماعی یا فضیلت مدنی[5].

نوع‌دوستی، رفتاری داوطلبانه است که هدف اصلی آن کمک به افراد دیگر سازمان با در نظر گرفتن وظایف یا روابط سازمانی است؛ مثل کمک داوطلبانه به کارکنان جدید یا کم‌تجربه و کمک به کارکنانی که احیاناً سرشان شلوغ شده یا غیبت کرده‌اند. وجدان کاری یا وظیفه‌شناسی، رفتاری داوطلبانه در جهت کمک به سازمان است که در آن، کارکنان از حداقل الزامات مورد نیاز وظایفشان، فراتر می‌روند؛ مثل انجام رفتارهای داوطلبانه درکنار وظایف اصلی، حفظ قوانین

1. Altruism
2. Conscientiousness
3. Sportmanship
4. Courtesy
5. Civic Virtue

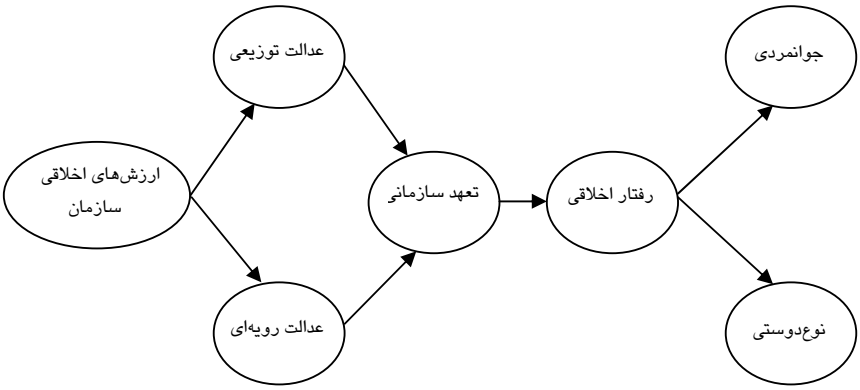
[Downloaded from ormr.modares.ac.ir on 2024-05-09]

[DOR: 20.1001.1.22286977.1390.1.1.5.8]

سازمانی و عدم‌اتلاف زمان کاری. جوانمردی، تمایل کارکنان به تحمل شرایطی است که دارای کمترین شرایط ایده‌آل موردنظر آن‌ها را دارد؛ بدون آنکه شکایتی انجام دهند. نزاکت، شامل فعالیتهایی است که به جلوگیری از ایجاد مشکلات مرتبط کاری که ممکن است با دیگران صورت بگیرد، کمک می‌کند. آداب اجتماعی، منعکس‌کنندهٔ رفتارهایی است که نشانگر مشارکت مسئولانهٔ فرد در امور شرکت و ارزش قائل‌بودن او برای سازمان است [۸]. آداب اجتماعی، شامل رفتارهایی از قبیل حضور در فعالیت‌های فوق‌برنامه و اضافی؛ آن هم زمانی که این حضور لازم نباشد، تمایل به مطالعهٔ کتاب، مجلات و افزایش اطلاعات عمومی و اهمیت‌دادن به نصب پوستر و اطلاعیه در سازمان برای آگاهی دیگران، می‌شود [۱۸].

۳- مدل و چارچوب مفهومی تحقیق

مدل و چارچوب مفهومی این تحقیق بر مبنای مدل بیکر و دیگران (۲۰۰۶) است که در شکل۱ نشان داده شده است. مرور مفهومی همراه با استدلال برای هر یک از روابط مطرح‌شده در مدل، در زیر ارائه شده است.



شکل۱ مدل و چارچوب مفهومی تحقیق [۱۹]

[Downloaded from ormr.modares.ac.ir on 2024-05-09]

[DOR: 20.1001.1.22286977.1390.1.1.5.8]

۳-۱- ارزش‌های اخلاقی سازمان و عدالت سازمانی

ارزش‌های اخلاقی سازمان به عنوان زیرمجموعه‌ای از فرهنگ سازمانی تعریف شده است که تأثیر متقابل چندبُعدی میان سیستم‌های رسمی و غیررسمی کنترل رفتاری را نشان می‌دهد. این سیستم‌های غیررسمی شامل مجموعه‌ای از باورها، هنجارها و اقداماتی است که در افراد درون یک سازمان مشترک هستند. علاوه بر این جنبه‌های غیررسمی، ارزش‌های اخلاقی شرکت می‌تواند از طریق سیستم‌های رسمی‌تری مثل سیستم‌های پاداش، خط‌مشی‌ها و رویه‌ها نشان داده شوند. درصورتی‌که کارکنان معتقد باشند که خط‌مشی‌ها و رویه‌ها توسط مدیران و دیگر افراد سازمان با توجه به اخلاقیات پیگیری می‌شوند؛ آنگاه ارزش‌های اخلاقی در شرکت وجود دارد؛ برای مثال، ممکن است مدیران این ارزش‌ها را به‌وسیلهٔ توجه به مسائل اخلاقیات در سازمانشان و عمل به شیوهٔ اخلاقی، شامل پاداشِ رفتار اخلاقی و تنبیهِ رفتار غیراخلاقی نشان دهند.

منطق موجود در ایدهٔ تمرکز بر ارزش‌های اخلاقی به عنوان وسیله‌ای برای تأثیر روی رفتار اخلاقی کارکنان این است که از افراد انتظار می‌رود در شیوه و رفتاری مطابق با ارزش‌های موجود در سازمان رفتار کنند. مطالعات و تحقیقات، تأثیر بافت اخلاقی بر مفاهیمی مثل رضایت شغلی، تعهد سازمانی و نیت ترک‌خدمت و تعارض اخلاقی با سرپرستان را نشان می‌دهند. به طور منطقی می‌توان گفت می‌شود که بافت و محیط اخلاقی روی دیگر رفتارهای کارکنان، شامل رفتار اخلاقی تأثیر می‌گذارد [۱۹، صص۸٤۹-۸۵۷].

کوهن چرش و اسپکتور(۲۰۰۱) در مدل نقش عدالت در سازمان‌ها، می‌گویند که اقدامات و فعالیت‌های سازمانی، نمونهٔ رفتار اخلاقی هستند که ادراکات از عدالت توزیعی و رویه‌ای را افزایش می‌دهند. دو جزء اصلی عدالت سازمانی، عدالت رویه‌ای و عدالت توزیعی می‌باشد. عدالت رویه‌ای اشاره به عدالت و برابری خط‌مشی‌ها و رویه‌های سازمانی به کار رفته برای تعیین پاداش‌ها دارد، در حالی‌که عدالت توزیعی به عدالت و برابری درک‌شده از نتایج یا پاداش‌های واقعی اشاره دارد. مطالعات گذشته نشان داده‌اند که سطح بالای عدالت به طور مثبتی با رضایت، تعهد و اعتماد ارتباط دارد [۲۰، صص۲۷۸-۳۲۱]. همچنین، سطوح پایین عدالت با عملکرد ضعیف، غیبت و ترک‌خدمت و نارضایتی شغلی مرتبط است. هر دو شکل عدالت از لحاظ مفهومی با ارزش‌های اخلاقی شرکت در ارتباط است.

[Downloaded from ormr.modares.ac.ir on 2024-05-09]

[DOR: 20.1001.1.22286977.1390.1.1.5.8]

هم اخلاقیات و هم عدالت سازمانی در مفهوم عدالت ریشه دارد و شامل قضاوت‌هایی دربارهٔ آنچه که درست یا غلط است، می‌باشد [۲۱، صص۱۱۹۰-۱۲۰۷]. افراد محیط خود را به اندازه‌ای منصفانه و برابر درک می‌کنند که این رویه‌ها و قوانین پیگیری شود و نتایج ناشی از خط‌مشی‌ها و رویه‌های سازمانی عادلانه و منصفانه باشد؛ بنابراین می‌توان این‌گونه مطرح کردکه ارزش‌های اخلاقی شرکت به طور مثبتی با عدالت رویه‌ای و عدالت توزیعی رابطه دارد.

۳-۲- عدالت سازمانی و تعهد سازمانی

تحقیقات متعدد تعهد سازمانی را در دو شکل اساسی تعهد عاطفی[1] و تعهد مستمر[2] بررسی کرده‌اند. در این تحقیق تعهد عاطفی موردبررسی قرار می‌گیرد که وابستگی (دلبستگی) عاطفی فرد به سازمان را نشان می‌دهد. عدالت هم در چگونگی تعیین پیامدهای سازمانی برای کارکنان (عدالت رویه‌ای) و هم در آنچه که به کارکنان ارائه شده است (عدالت توزیعی) بر تعهد سازمانی کارکنان تأثیر دارد. عدالت سازمانی توجه مدیران و مدیریت به کارکنان را نشان می‌دهد و پلی از اعتماد می سازد که در نهایت، باعث افزایش و تقویت تعهد کارکنان به سازمان می‌شود. علاوه بر این، عدالت سازمانی منجر به ادراک مشروعیت[3] سازمان می‌شود. ، کارکنانی که احساس می‌کنند سازمان در رفتار با کارکنان منصف و عادل است، تشویق می‌شوند که به سازمان اعتماد کنند و به آن وفادار شوند و این در نهایت تعهد سازمانی آن‌ها را افزایش می‌دهد؛ به عبارت دیگر امکان ندارد که کارکنان به سازمانی اعتماد، تعلق و تعهد داشته باشند که رفتار عادلانه و منصفانه نداشته باشد [۲۲، صص۱۵۵-۱۶۸].

تحقیقات متعددی نشان داده‌اند که تعهد عاطفی به طور مثبتی هم با عدالت رویه‌ای مرتبط است و هم با عدالت توزیعی. کولکویت و همکاران[4] (۲۰۰۱) پی بردند که عدالت سازمانی با تعهد سازمانی کارکنان رابطهٔ مثبتی دارد. این رابطه به‌ویژه در عدالت توزیعی قوی‌تر است ولی به هر حال آن‌ها نشان دادند که عدالت رویه‌ای نیز با تعهد سازمانی رابطهٔ مثبت معنی‌داری دارد [۱۰]. بسیاری از مطالعات شامل تجزیه و تحلیلی مبتنی بر نظریهٔ مبادله

1. Affective Commitment
2. Continuance Commitment
3. Legitimacy
4. Coluitt et al

[Downloaded from ormr.modares.ac.ir on 2024-05-09]

[DOR: 20.1001.1.22286977.1390.1.1.5.8]

اجتماعی[1] است که در آن، کارکنان رفتار عادلانه و منصفانه سازمان را به طور متقابل با احساس تعهد عاطفی پاسخ می‌دهند. در زمینه محیط اخلاقی، کارکنان همان‌طور که سازمانی را پیدا می‌کنند که از محیط کار اخلاقی و عادلانه حمایت می‌کند، آن را با احساس تعهد پاسخ می‌دهد. بنابراین می‌توان این‌گونه مطرح نمود که عدالت رویه‌ای و عدالت توزیعی به طور مثبتی با تعهد سازمانی رابطه دارند.

۳-۳- تعهد سازمانی و رفتار اخلاقی

تعهد عاطفی بر رابطه کارمند- کارفرما به عنوان یک دلبستگی عاطفی تمرکز دارد و قدرت مبادلهٔ اجتماعی بین کارمند و سازمان را منعکس می‌کند. در این شکل، کارکنان با اهداف سازمان کسب هویت می‌کنند. تعهد سازمانی طبق ارزش‌های اخلاقی شرکت و عدالت سازمانی پیش‌بینی می‌شود و این‌گونه به نظر می‌رسد که مبادلهٔ اجتماعی بین کارمند و سازمان اساس و پایه آن می‌باشد. درنتیجه، به اندازه‌ای که کارکنان خود را به سازمان متعهد می‌دانند، به طور منطقی انتظار می رود که این منجر به رفتار اخلاقی از سوی کارکنان شود؛ بنابراین می‌توان این‌گونه نتیجه گرفت که تعهد سازمانی به طور مثبتی با رفتار اخلاقی رابطه دارد [۱۹].

۳-۴- رفتار اخلاقی و رفتار شهروندی سازمانی

هماهنگی و توافق کمی در ادبیات و متون مرتبط بر این وجود دارد که دقیقاً چه چیزی رفتار اخلاقی را شکل می‌دهد. نروان[2] (۱۹۹۲) رفتار اخلاقی را عمل‌کردن فرد مطابق با ارزش‌های خود تعریف می‌کند. فردریش[3] (۱۹۹۳) و هانت[4] (۱۹۹۰) یک دیدگاه ساختاری اتخاذ می‌کنند و رفتار اخلاقی را به عنوان چیزی تعریف می‌کنند که توسط سازمان توصیه و تجویز شده است. در این دیدگاه سازمان به عنوان مبنایی برای تعیین آنچه درست است و آنچه غلط است به کار رفته است و انحراف از هنجارهای سازمانی رفتار غیراخلاقی شناخته شده است

1. Social Exchange Theory
2. Narvan
3. Fraedrich
4. Hunt

[Downloaded from ormr.modares.ac.ir on 2024-05-09]

[DOR: 20.1001.1.22286977.1390.1.1.5.8]

[۱۷]. دیگران نیز برای بررسی رفتار اخلاقی بر تحلیل شبکهٔ اجتماعی[1] اتکا کرده‌اند. این دیدگاه می‌گوید که افراد توسط ویژگی ارتباطاتشان با دیگران یا جایی‌که در شبکه‌های اجتماعی قرار دارند، یاد می‌گیرند که به طور اخلاقی یا غیراخلاقی رفتار کنند. طبق نظر فردریش (۱۹۹۳) و هانت (۱۹۹۰) و با استفاده از دیدگاه ساختارگرا[2]، رفتار اخلاقی مطابق با خط‌مشی‌ها، ارزش‌ها و هنجارهای تجویزشدهٔ سازمانی تعریف می‌شود. رفتار شهروندی سازمانی رفتارهای اختیاری هستند که به اثربخشی سازمانی کمک می‌کنند؛ در حالی‌که به طور واضح و رسمی پاداش دریافت نمی‌کنند. نمونه‌هایی از رفتار شهروندی سازمانی کمک به همکاران و انجام فعالیت‌های داوطلبانهٔ مازاد بر شغل می‌باشد. برخی متغیرهای پیش‌بینی‌کنندهٔ رفتار شهروندی سازمانی تعهد سازمانی، عدالت و رضایت شغلی می‌باشد. ترانیپسید[3] (۲۰۰۲) پی برد افرادی که رفتار اخلاقی بالاتر و بیشتری دارند، رفتار شهروندی بیشتری نیز از خود نشان می‌دهند. می‌توان این‌گونه نتیجه گرفت که رفتار شهروندی سازمانی ظهور و نمودِ رفتاراخلاقی در محیط کار است. در نتیجه انتظار می‌رود افرادی که رفتار اخلاقی بالاتری دارند، رفتار شهروندی سازمانی بیشتری را نیز نشان دهند. بنابراین می‌توان این‌گونه مطرح کرد که رفتار اخلاقی فرد به طورمثبتی با رفتارهای شهروندی سازمانی وی رابطه دارد [۱۹].

۴- فرضیات تحقیق

۱- ارزش‌های اخلاقی سازمان به طور مثبتی بر عدالت رویه‌ای تأثیر دارد.

۲- ارزش‌های اخلاقی سازمان به طور مثبتی بر عدالت توزیعی تأثیر دارد.

۳- عدالت رویه‌ای به طور مثبتی بر تعهد سازمانی فرد تأثیر دارد.

٤- عدالت توزیعی به طور مثبتی بر تعهد سازمانی فرد تأثیر دارد.

٥- تعهد سازمانی فرد به طور مثبتی بر رفتار اخلاقی وی تأثیر دارد.

٦- رفتار اخلاقی فرد به طور مثبتی بر رفتارهای شهروندی سازمانی وی تأثیر دارد.

٦-۱- رفتار اخلاقی فرد به طور مثبتی بر بُعد جوانمردی رفتارهای شهروندی سازمانی تأثیردارد.

---

1. Social Network Analysis
2. Constructionist
3. Turnipseed

[Downloaded from ormr.modares.ac.ir on 2024-05-09]

[DOR: 20.1001.1.22286977.1390.1.1.5.8]

٦-٢- رفتار اخلاقی فرد به طور مثبتی بر بُعد نوع‌دوستی رفتارهای شهروندی سازمانی تأثیر دارد.

۵- روش تحقیق

این تحقیق از لحاظ هدف کاربردی و از نظر روش گردآوری داده‌ها از نوع توصیفی- پیمایشی است. جامعه آماری در این تحقیق تمامی کارکنان حوزهٔ ستادی دانشگاه پیام نور استان تهران است که تعداد آن‌ها ٤٦٥ نفر می‌باشد. برای تعیین حجم نمونه، یک گروه ۲۰ نفری از جامعه آماری انتخاب شد و پرسشنامه در بین آن‌ها توزیع شد. پس از استخراج داده‌های مربوط به پاسخ‌های گروه مزبور و پیش برآورد واریانس، حجم نمونهٔ آماری تحقیق با استفاده از فرمول ۹۵ نفر به‌دست آمد. از آنجایی‌که جامعهٔ آماری شامل کارکنان پنج حوزهٔ ستادی شهرهای تهران، کرج، ورامین، حسن‌آباد و شهریار است، پس از تعیین حجم نمونه، ابتدا نسبت نمونه به جامعه را برای هر یک از گروه‌ها محاسبه کرده، سپس حجم نمونه در هر گروه به‌دست آمد. چهارچوب کلی سؤالات پرسشنامه این تحقیق، براساس الگو و مدل بیکر و دیگران (٢٠٠٦) طراحی شده است. همچنین برای اطمینان کامل در مورد روایی ظاهری پرسشنامه تحقیق، از نظرات اساتید صاحبنظر در این زمینه استفاده شد و اصلاحات لازم انجام شد. برای بررسی پایایی پرسشنامه نیز از آلفای کرونباخ استفاده شد. برای کل پرسشنامه و هر یک از متغیرها آلفای کرونباخ موردمحاسبه قرار گرفت که آلفای کل پرسشنامه ۰/۸۱۷ و آلفای متغیرهای تحقیق نیز بالای ۰/۷۰ به دست آمد که نشاندهندهٔ پایایی بالا و مناسب پرسشنامه است. برای آزمون فرضیات تحقیق نیز از نرم‌افزار لیزرل و آزمون معادلات ساختاری استفاده شده است.

۶- آزمون فرضیات تحقیق

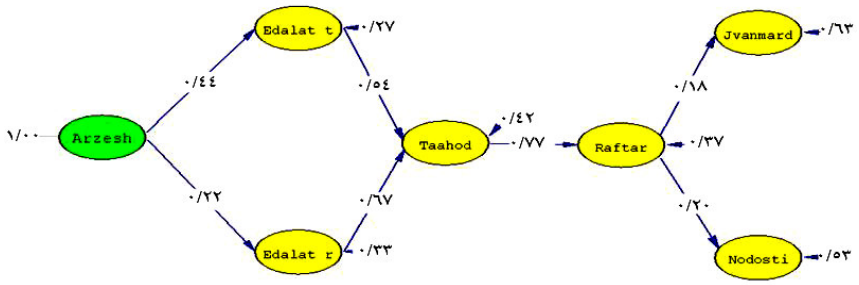
در این بخش با استفاده از آزمون مدل معادلات ساختاری[1] به آزمون فرضیات تحقیق پرداخته می‌شود. برای مقایسهٔ اثرات متغیرهای موجود در مدل از تخمین استاندارد استفاده می‌شود. در این خروجی، تمامی ضرایب و پارامترهای مدل، استاندارد شده است. این مرحله از معادلات ساختاری دقیقاً شبیه استانداردکردن ضرایب رگرسیون (استاندارد) است. بعد از بیان مدل و

1. Structural Equation Model

[Downloaded from ormr.modares.ac.ir on 2024-05-09]

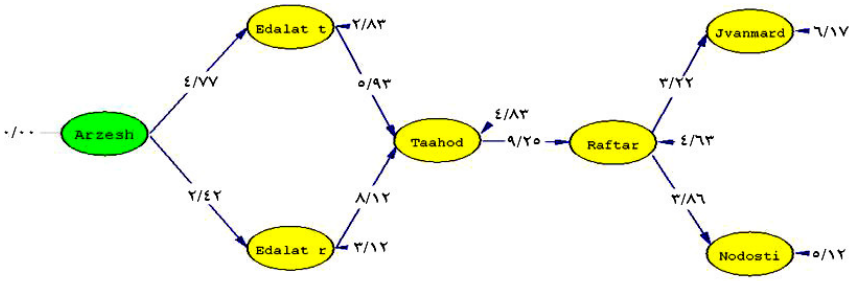
[DOR: 20.1001.1.22286977.1390.1.1.5.8]

جمع‌آوری داده‌ها، تخمین مدل با مجموعه‌ای از روابط شناخته‌شدهٔ بین متغیرهای اندازه‌گیری شده شروع می‌شود. در خروجی نمودار معناداری تمامی ضرایب و پارامترهای مدل مورد آزمون قرار می‌گیرد. برای ودن یک ضریب، اعداد معناداری باید از ۱/۹۶ بزرگتر یا از ۱/۹۶- کوچک‌تر باشند. مدل معادلهٔ ساختاری و ضرایب معناداری مدل در شکل ۲ و ۳ نشان داده شده است.



Chi-Square=۶۰۱/۰۲, df=۵۵۴, P-value=۰/۱۷۴ , RMSEA=۰/۰۵۸

شکل۲ مدل تخمین استاندارد



Chi-Square=۶۰۱/۰۲, df=۵۵۴, P-value=۰/۱۷۴ , RMSEA=۰/۰۵۸

شکل۳ ضرایب معناداری مدل

[Downloaded from ormr.modares.ac.ir on 2024-05-09]

[DOR: 20.1001.1.22286977.1390.1.1.5.8]

نتایج ضرایب استاندارد مدل معادلات ساختاری و اعداد معناداری آن‌ها در جدول ۲ آمده است.

جدول۲ نتایج ضرایب استاندارد و اعداد معناداری (تأیید یا رد فرضیات)

از	به	ضریب استانداردشده	اعدادمعناداری (t values)	تأیید یا رد فرضیه
ارزش‌های اخلاقی سازمان	عدالت رویه‌ای	۰/۲۲	۲/٤۲	تأیید
ارزش‌های اخلاقی سازمان	عدالت توزیعی	۰/٤٤	٤/۷۷	تأیید
عدالت رویه ای	تعهد سازمانی	۰/٦۷	۸/۱۲	تأیید
عدالت توزیعی	تعهد سازمانی	۰/٥٤	٥/۹۳	تأیید
تعهد سازمانی	رفتار اخلاقی	۰/۷۷	۹/۲٥	تأیید
رفتار اخلاقی	جوانمردی	۰/۱۸	۳/۲۲	تأیید
رفتار اخلاقی	نوع دوستی	۰/۲۰	۳/۸٦	تأیید

همان‌طور که در جدول ۲ مشاهده می‌شود همهٔ ضرایب، اعداد معناداری لازم (بیشتر از ۱/۹٦) را دارند و بنابراین تمامی فرضیات تحقیق مورد تأیید قرار می‌گیرند.

۷- نتایج نیکویی برازش مدل

نرم‌افزار لیزرل شاخص‌های مختلفی را برای برازش مدل در اختیار ما قرار می‌دهد. متداول‌ترین شاخص‌هایی که در اکثر تحقیقات گزارش می‌شوند، عبارت‌اند از ریشهٔ میانگین مربعات خطای برآوردی (RMSEA)، شاخص نیکویی برازش (GFI) و شاخص نیکویی برازش اصلاح‌شده (AGFI).

در این تحقیق مقدار RMSEA مدل برابر با ۰/۰۵۸ است. به طور کلی، در مدل معادلات ساختاری هرچه مقدار RMSEA از ۰/۰۵۸ کمتر باشد مدل، مدل بسیار خوبی است و اگر بین ۰/۰۵ تا ۰/۰۸ باشد، مدل مناسب می‌باشد. در این تحقیق مدل از لحاظ مقدار RMSEA در وضعیت خوبی قرار دارد. مقدار شاخص‌های GFI و AGFI نیز به ترتیب برابر با ۰/۸۹ و

[Downloaded from ormr.modares.ac.ir on 2024-05-09]

[DOR: 20.1001.1.22286977.1390.1.1.5.8]

۰/۸٤ می‌باشد. به طور کلی، در قالب معادلات ساختاری هرچه مقدار این دو شاخص بالاتر از ۰/۹۰ باشد، مدل از لحاظ این دو شاخص در وضعیت بسیار خوبی قرار دارد. در این تحقیق مدل از لحاظ شاخص نیکوئی برازش و نیکویی برازش تعدیل‌شده نیز در وضعیت خوبی قرار دارد.

۸- بحث و نتیجه‌گیری

نتایج به دست آمده از این تحقیق نشان داد که ارزش‌های اخلاقی سازمان به طور مثبتی بر عدالت رویه‌ای و عدالت توزیعی تأثیر دارد، عدالت رویه‌ای و عدالت توزیعی به طور مثبتی بر تعهد سازمانی فرد تأثیر دارد، تعهد سازمانی نیز به طور مثبتی بر رفتار اخلاقی تأثیر دارد و رفتار اخلاقی نیز به طور مثبتی بر بُعدِ جوانمردی و بُعد نوع‌دوستیِ رفتارهای شهروندی سازمانی تأثیر دارد. سازمان نقش مهمی در رفتارهای فردی کارکنان ایفا می‌کند. ایجاد ارزش‌های اخلاقی در سطح شرکت می‌تواند از طریق تأثیر بر متغیرهای مهم سازمانی دیگر، منجر به سطح بالاتر رفتار اخلاقی توسط افراد در سازمان شود. افزایش ادراک از عدالت توزیعی و عدالت رویه‌ای منجر به افزایش عدالت سازمانی می‌شود و همان‌طور که تعهد سازمانی افزایش می‌یابد، رفتار اخلاقی نیز بالا می‌رود. در حالی‌که رفتارهای اخلاقی ممکن است مرتبط با پیامدهای بیرونی زیادی مثل رضایت ارباب رجوع و شهرت سازمان باشد. پیامدی که درون سازمان رخ می‌دهد، افزایش رفتارهای شهروندی سازمانی انجام‌شده توسط کارکنان است. کارکنانی که رفتارهای اخلاقی زیادی دارند، بیشتر در رفتارها و فعالیت‌های فرانقش یا فراوظیفه‌ای شرکت می‌کنند. رفتارهای اخلاقی می‌تواند جو عمومی سازمان را مهیای بروز رفتارهای شهروندی کند. زمانی که محیط سازمان به عنوان یک محیط اخلاقی سالم شناخته شود، انتظار بروز رفتارهای شهروندی سازمانی نیز بیشتر می‌شود.

با توجه به نتایج به دست آمده، پیشنهادات نیز به دانشگاه پیام نور استان تهران ارائه می‌شود:

- دانشگاه سعی کند تا در فرآیندها و رویه‌های سازمانی خود، از جمله پرداخت پاداش، فرآیند گزینش، آموزش کارکنان و ... اصول و ارزش‌های اخلاقی را رعایت کند. این نوع تلاش‌های رسمی می‌توانند ارزش‌های اخلاقی را که در فرهنگ غیررسمی سازمان وجود دارند، تقویت کنند.
- در برنامه‌های آموزشی خود، مسئلهٔ آموزش اصول اخلاقی را بگنجاند و در این برنامه‌ها سعی کنند تا به مدیران بیاموزند تا به هنگام تصمیم‌گیری‌ها اصول اخلاقی را رعایت

[Downloaded from ormr.modares.ac.ir on 2024-05-09]

[DOR: 20.1001.1.22286977.1390.1.1.5.8]

کنند. در این برنامه‌های آموزشی، قوانین و مقرراتی آموزش داده شود که باید هنگام تصمیم‌گیری رعایت شوند و همچنین در این برنامه‌ها نوع مأموریت و رسالت سازمان و اصول و ارزش‌های اخلاقی که باید رعایت شوند، موردبحث قرار گیرد. همچنین در این برنامه‌ها، مسئله رعایت اصول اخلاقی در فرآیند تصمیم‌گیری‌ها به افراد آموزش داده شود.

- استفاده از سبک مشورتی و مدیریت مشارکتی در تصمیم‌گیری‌های شغلی مرتبط با کارکنان.
- لزوم توجه مدیران برای طراحی سازوکارهای مبتنی بر عدالت در زمینهٔ زمانبندی کاری کارکنان، حجم کار، پاداش‌ها و مسئولیت‌های شغلی کارکنان.
- دوره‌های آموزشی کافی و مناسب برای آشنا شدن مدیران با اصول و مبانی عدالت سازمانی و نحوهٔ به‌کارگیری آن برگزار شود و در عین حال مدیران تشویق شوند تا در تعامل با زیردستان خود، عملاً از اصول و یافته‌های نظریهٔ عدالت سازمانی استفاده کنند.
- با توجه به تأثیر مثبت تعهد سازمانی بر رفتار اخلاقی، به مدیران و مسئولان دانشگاه پیشنهاد می‌شود که با انجام تحقیقات مرتبط، عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی کارکنان را شناسایی کرده و سعی در بهبود این عوامل کنند. به طور نمونه، تلاش برای بهبود جو سازمانی می‌تواند یک استراتژی ارزشمند برای بهبود تعهد سازمانی باشد؛ لذا شایسته است مدیران با شناخت کامل جو سازمانی و فاکتورهای آن، برای بالا بردن تعهد سازمانی کارکنان خود تلاش کنند.
- پرورش و توسعهٔ مهارت‌ها و توانایی‌های کارکنان از طریق سرمایه‌گذاری آموزشی، برای ایجاد احساس فراهم‌بودن فرصت‌های رشد و موفقیت که منجر به تعهد سازمانی کارکنان می‌شود.
- با ایجاد رضایت از حقوق و مزایا و فراهم کردن شرایط مناسب کاری و تأمین امنیت شغلی، میزان نارضایتی کارکنان را کاهش دهند و موجب افزایش تعهد سازمانی آن‌ها شوند.
- توجه و به‌کارگیری سیستم‌های پاداش مؤثر و اقتضایی، برای شکل‌دهی رفتارهای شهروندی سازمانی؛ به این معنی که پاداش‌هایی را برای افرادی که رفتارهای فرانقش از خود نشان می‌دهند، در نظر بگیرند.
- توسعهٔ مکانیسم‌های غیررسمی، مانند فرهنگ مشارکتی و نظام مدیریت مشارکتی، برای افزایش رفتارهای شهروندی سازمانی.

۹- منابع

[1] Foote, D.A. and Tang, T.L.P2. Job satisfaction and organizational citizenship

[Downloaded from ormr.modares.ac.ir on 2024-05-09]

[DOR: 20.1001.1.22286977.1390.1.1.5.8]

behavior (OCB): Does team commitment make a difference in self-directed teams? *Management Decision*, Vol. 46, pp. 933-947. 2008.

[2] Wat, D. and Shaffer, M. A. Equity and relationship quality influences on organizational citizenship behavior :the mediating role of trust in the supervisor and empowernment. *Journal of Personnel Review*, Vol. 34, pp. 406-422. 2005.

[3] Hunt, S.D. and Wood, V.R. and Chonko, L.B. Corporate ethical values and organizational commitment in marketing. *The Journal of Marketing*, Vol. 53, pp. 79-90. 1989.

[4] Toll, M.K. An examination of the relationships between perceived procedural and distributive justice, job satisfaction and Organizational Citizenship Behavior. Master of Science Thesis. Emporia State University. 2006.

[5] Michalski, J.R. Retention in the nursing profession: A study of the effects of corporate ethical values on organizational commitment. Dissertation for the degree of doctor of besiness administration. Nova Southeastern University. 2005.

[6] Valentine, S. and Godkin, L. and Lucero, M. Ethical Context, Organizational Commitment, and Person-Organization Fit. *Journal of Business Ethics*, Vol. 41, pp. 349-360. 2002.

[7] Clark, A.L. Perceptions and validation of ethics in public schools. Project for the degree of doctor of education. Saint Louis University. 1998.

[8] Elias, R.Z. The Effect Of Corporate Ethical Values On Accountants' Perceptions Of Social Responsibility. *The Journal of Applied Business Research*, Vol. 21, pp. 1-10. 2005.

[۹] Greenberg J. Stress Fairness to Fare No Stress: managing Workplace Stress Promoting Organizational Justice. *Organizational Dynamics Journal,* Vol. 33, pp.322-65. 2004.

[10] Handlon, R.L. The Departure of the Insurance Agent: The Impact Organizational Commitment, Organizational Justice, and Job Satisfaction have

[Downloaded from ormr.modares.ac.ir on 2024-05-09]

[DOR: 20.1001.1.22286977.1390.1.1.5.8]

on Intent to Leave in the Insurance Industry. Dissertation Presented in Partial Fulfillment Of the Requirements for the Degree Doctor of Philosophy, Capella University. 2009.

[11] Cole, P. and Johnson, K. An exploration of successful copreneurial relationships postdivorce. *Family Business Review*, Vol. 20, pp. 185-199. 2007.

[12] Chang, T. and Lin, H. A study on service employees' stomer-oriented behaviors. *Journal of American Academy of Business*, Vol. 13, pp. 92-98. 2008.

[13] Allen, N.J. and Meyer, J.P. Affective, continuance, and normative commitment to the organization: An examination of construct validity. *Jornal of Vocational Behaviour*. Vol. 49, .pp. 252-276. 1996.

[14] Bienstock, C.C. and DeMoranville, C.W. and Smith, R.K. Organizational citizenship behavior and service quality. *Journal of Service Marketing*, Vol. 17, pp.357-378. 2003.

[15] Korkmaz, T. and Arpaci, E. Relationship of organizational citizenship behavior with emotional intelligence. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, Vol. 1, pp. 2432-2435. 2009.

[16] Podsakoff, P.M. and Mackenzie, S.B. and Paine, J.B. and Bachrach, D.G. Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literatures and suggestions for future research. *Journal of Management*, Vol. 26, pp. 513-553. 2000.

[17] DeNicolis Bragger, J. and Rodriguez–Srednick O. and Kutcher, E.J. and Indovino, L. and Rosner, E. Work-family Conflict, Work-family Culture, and Organizational Citizenship Behavior Among Teachers. *Journal of Business and Psychology* , Vol. 20, pp. 303-323. 2005.

[18] Organ, D. Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome. Lexington, MA: Lexington Books. 1988.

[19] Baker, T. L. and Hunt, T. G. and Andrews, M. C. Promoting ethical behavior and organizational citizenship behaviors: The influence of corporate ethical

[Downloaded from ormr.modares.ac.ir on 2024-05-09]

[DOR: 20.1001.1.22286977.1390.1.1.5.8]

values. *Journal of Business Research*, vol. 59, pp. 849-857. 2006.

[20] Cohen-Charash, Y. and Spector, P.E. The role of justice in organizations: a metaanalysis. *Organizational Behavior Human Decision Process*, Vol. 86, pp. 278-321. 2001.

[21] Schminke, M. and Ambrose, M.L. The effect of ethical frameworks on perceptions of organizational justice. *Academic Management Journal*, Vol. 40, pp. 1190-1207. 1997.

[22] Lambert, E. The impact of organizational justice on correctional staff. *Journal of Criminal Justice*, Vol. 31, pp. 155-168. 2003.

[Downloaded from ormr.modares.ac.ir on 2024-05-09]

[DOR: 20.1001.1.22286977.1390.1.1.5.8]