

ارتقاء اعتماد با رویکرد عدالت سازمانی؛

مطالعه‌ای در پژوهشگاه صنعت نفت

(بارانی. صمد)^{۱*}. (رادمرد. سیدفادر)^۲. (افخمی. مهدی)^۳

۱- دانشجوی دکتری مدیریت دولتی - دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات تهران، ایران

۲- مربی، عضو هیئت علمی پژوهشگاه صنعت نفت ایران

۳- مربی، عضو هیئت علمی پژوهشگاه صنعت نفت ایران

(تاریخ دریافت: ۱۳۹۱/۰۵/۲۱ - تاریخ پذیرش: ۱۳۹۱/۰۸/۰۶)

چکیده

عدالت سازمانی پیش‌بینی‌کننده بسیاری از متغیرهای سازمانی به‌شمار می‌آید. یکی از این متغیرها اعتماد سازمانی است. پژوهش حاضر به بررسی رابطه بین اعتماد سازمانی با عدالت سازمانی ادراک شده کارکنان پژوهشگاه صنعت نفت می‌پردازد. این روش پژوهش از نوع توصیفی-همبستگی بوده و جامعه آماری آنرا کلیه کارکنان دارای مدرک کارشناسی و بالاتر پژوهشگاه صنعت نفت تشکیل می‌دهند. به‌منظور سنجش مولفه‌های عدالت سازمانی از پرسشنامه استاندارد [۴۲] و برای سنجش مولفه اعتماد سازمانی از پرسشنامه استاندارد پایین استفاده گردید [۳۹]. با استفاده از تحلیل عاملی روایی سوالات پرسشنامه‌ها تایید گردیده و ضریب پایایی آنها با استفاده از آلفای کرونباخ به ترتیب ۹۱.۹ درصد برای عدالت سازمانی و ۸۸.۸ درصد برای اعتماد سازمانی به‌دست آمد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از مدل معادلات ساختاری بهره‌گیری شد و نتایج تحلیل حاکی از تایید همه فرضیات پژوهش می‌باشد. به‌عبارت دیگر عدالت سازمانی اثر مثبت، مستقیم و معناداری بر اعتماد سازمانی دارد. همچنین براساس نتایج مدل معادلات ساختاری مدل تجربی تحقیق از برازندگی مطلوبی برخوردار است.

واژگان کلیدی: اعتماد سازمانی، عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای و عدالت تعاملی

۱- مقدمه

امروزه اهمیت اعتماد در روابط اجتماعی، اقتصادی، سیاسی و سازمانی به‌طور چشم‌گیری مورد توجه قرار گرفته است. مطالعه ادبیات سازمانی نشان می‌دهد که اعتماد عاملی حیاتی و ضروری برای موفقیت فردی و سازمانی است [۳۹ و ۱۴ و ۳۶ و ۳۹].

بررسی‌ها نشان می‌دهند که اعتماد، اثرات درون‌فردی و بین‌فردی ایجاد نموده و روابط درون و برون سازمان را تحت تأثیر قرار می‌دهد. از این رو گفته می‌شود که بالا بودن اعتماد سازمانی با بهبود رضایت شغلی، تعهد سازمانی، فضای اطمینان بین کارکنان، افزایش همکاری و هم‌فکری، تقسیم اطلاعات، حل مسئله، تسهیل توانمندسازی، توانایی تغییر، یادگیری و نوآوری سازمانی، کاهش فشار روحی و روانی، کاهش عدم اطمینان نسبت به آینده، حل تعارضات و در نهایت ایجاد چارچوبی برای افزایش بهره‌وری سازمانی ارتباط مثبت دارد و پایین بودن اعتماد درون‌سازمانی، افزایش تعارض، بی‌ثباتی سازمانی، ترک خدمت، کاهش انگیزش، شایعات و اعتصاب‌های لاینحل، مانع تراشی بر سر تحقق اهداف سازمانی و ... را در پی خواهد داشت [۱۶ و ۱۹ و ۲۵ و ۳۱ و ۳۳]. مطالعات نشان می‌دهد دلایل متعددی می‌تواند زمینه فقدان اعتماد و یا کاهش آن را در سازمان ایجاد نماید. برخی از آنها عبارتند از: بی‌توجهی مدیران عالی به کارکنان رده پایین سازمان، پایین بودن سطح مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری و استقلال و آزادی عمل اندک آنها، عدم دسترسی کارکنان به اطلاعات و عدم تسهیم اطلاعات در سازمان از سوی مدیران و ... علاوه بر دلایل مذکور، عامل دیگری که در سال‌های اخیر توجه اندیشمندان و محققین را به خود جلب کرده است، مفهوم عدالت سازمانی است. این مقاله سعی دارد نقش عدالت سازمانی را در شکل‌گیری اعتماد در پژوهشگاه صنعت نفت مورد بررسی قرار دهد و راه‌کارهایی را در ارتقای سطح اعتماد سازمانی ارائه نماید، انتظار می‌رود با افزایش میزان اعتماد در سازمان، جابجایی‌ها، بهره‌وری کارکنان و انگیزه آنان افزایش یابد، زیرا ارتباطات سازمانی بهبود می‌یابد. بر این اساس، پژوهش حاضر به بررسی ارتباط بین این دو مفهوم یعنی عدالت سازمانی و اعتماد می‌پردازد.

۲- مروری بر مبانی نظری

۱-۲- عدالت سازمانی

عدالت والاترین ارزش انسانی و گوهری گران‌بها در راه تحقق حقوق بشر است. بحث از عدالت و بررسی صور و ماهیت آن مبحثی است که پیشینه بسیار طولانی دارد. در دهه‌های اخیر توجه زیادی به عدالت سازمانی به‌عنوان یک سازه و حوزه تحقیقی مهم در روان‌شناسی صنعتی سازمانی معطوف بوده است [۲۴]. عدالت سازمانی حوزه‌ای بسیار پیچیده با بسیاری از روابط و تمایزات گیج‌کننده

است [۱۸]. با وجود این، وقتی همه غبارها شفاف شود، عدالت سازمانی به برخورد منصفانه و اخلاقی افراد درون یک سازمان اشاره دارد [۱۵]. حوزه عدالت موضوعی غالب و درخور توجه در عرصه زندگی سازمانی است. فرآیندهای حیاتی سازمان از قبیل تعهد، رفتار شهروندی، خشنودی و عملکرد شغلی مرتبط است [۱۳ و ۲۳].

عدالت سازمانی شامل سه بعد عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای و تعاملی است [۳۸]. تعداد زیادی از تحقیقات در زمینه عدالت بر توزیع پرداخت‌ها یا پاداش‌های مرتبط با کار تمرکز دارند که از نظریه برابری و مبادله اجتماعی آدامز (۱۹۶۵) منتج شده است. عدالت توزیعی به انصاف ادراک شده از ستاده‌ها و پیامدهایی که افراد دریافت می‌دارند، اشاره دارد [۳۸]. با این وجود، عدالت توزیعی صرفاً محدود به عادلانه بودن پرداخت‌ها محدود نمی‌گردد، بلکه مجموعه گسترده‌ای از پیامدهای سازمانی از قبیل ارتقاء، پاداش، تنبیه، برنامه‌های کاری، مزایا و ارزیابی‌های عملکرد را در بر می‌گیرد. به بیانی دیگر، عدالت توزیعی بر درجه انصاف ادراک شده در خصوص توزیع و تخصیص پیامدها و ستاده‌های سازمان در مقایسه با عملکرد و آورده‌های کارکنان اشاره دارد [۳۲]. بعد دوم عدالت سازمانی، عدالت رویه‌ای است. بحث عدالت رویه‌ای در پی اثبات عدم توانایی نظریه برابری و دیگر الگوهای عدالت توزیعی در شرح واکنش افراد به ادراکات آنان در خصوص عدم رعایت عدالت مطرح شد و بر این اساس، در اواخر ۱۹۸۰ تمرکز تحقیقات به بحث عدالت رویه‌ای تغییر پیدا کرد. عدالت رویه‌ای را انصاف ادراک شده از رویه‌ها و فرآیندهایی که با آنها پیامدها تخصیص می‌یابند، تعریف می‌کنند [۳۸]. تحقیقات نشان می‌دهد رویه‌ها زمانی منصفانه ادراک می‌شوند که به‌طور ثابت و بدون در نظر گرفتن منافع شخصی و بر مبنای اطلاعات دقیق به‌کار گرفته شوند و علائق همه بخش‌های سازمانی مشارکت‌کننده در نظر گرفته شود و معیارها و هنجارهای اخلاقی نیز رعایت شوند [۳۲]. بعد سوم عدالت سازمانی، عدالت تعاملی است. عدالت تعاملی به منصفانه بودن ارتباطات بین شخصی مرتبط با رویه‌های سازمانی اشاره دارد [۳۸]. کارکنانی که وقت و انرژی شان را در یک سازمان سرمایه‌گذاری می‌کنند انتظار برخورد منصفانه دارند که مستلزم توجه فزاینده رهبران است [۱۸].

۲-۲- اعتماد سازمانی

اعتماد یکی از مباحث عمده جامعه‌شناسی است. اعتماد به‌عنوان مبنایی برای نظم اجتماعی در رشته‌ها و در سطوح مختلف قابل تحصیل است. اعتماد، کلید اصلی توسعه روابط بین‌فردی به‌شمار می‌رود. سطح پایین اعتماد باعث می‌شود که کارکنان جریان اطلاعات را در سازمان منحرف سازند و سوءظن و بدگمانی در بین کارکنان رواج یابد و ارتباطات باز و صادقانه در سازمان از بین برود و تصمیمات سازمان کیفیت مطلوبی نداشته باشند [۶]. بلوم کوپست و استاهله معتقدند که اعتماد نقش چشم‌گیری در افزایش مشارکت در سازمان‌ها دارد [۷]. اعتماد بین افراد و سازمان‌ها باعث می‌شود تا تعاملات و روابط منظم و منطقی به‌وجود آید. اعتماد فرصتی را برای ایجاد همکاری سازمان‌ها ایجاد می‌کند تا بر مبنای آن سرمایه‌گذاری خود را افزایش دهند.

طوسی وجود اعتماد در سازمان را از ویژگی‌های سازمان بالنده ذکر می‌کند، وی اعتماد را باور به درستی دیگران می‌داند. از نظر رابینز ویژگی عمده تیم‌هایی که عملکرد عالی دارند، اعتماد متقابل اعضا به یکدیگر است. به اعتقاد وتن و کمرون افراد هنگامی که به مدیریت خود اعتماد پیدا می‌کنند، احساس توانمندی می‌کنند [۴۱].

مفهوم اعتماد از جمله مفاهیمی است که از سوی صاحب‌نظران رشته‌های مختلف علمی، مورد توجه و بررسی قرار گرفته است. هوسمر معتقد است که اختلاف‌نظرهای زیادی در مورد تعریف سازه اعتماد وجود دارد [۲۷]. روان‌شناسان اجتماعی از طریق تأکید بر عوامل زمینه‌ای که ممکن است باعث افزایش و یا کاهش اعتماد شود، اعتماد را به‌عنوان انتظار افراد از رفتار دیگران در حین تعاملات اجتماعی تعریف می‌کنند. روان‌شناسان شخصیت، به اعتماد به‌عنوان یک اعتقاد یا انتظار یا احساسی که ریشه در شخصیت آدمی و یا ظرفیت روانی اولیه فرد دارد، نگاه می‌کنند. اقتصاددانان و جامعه‌شناسان اعتماد را از منظر سازمان‌ها و مشوق‌هایی که برای کاهش بی‌ثباتی و نگرانی ناشی از تعاملات با بیگانگان ایجاد می‌شود، بررسی می‌کنند [۳۵].

میشرا اعتماد سازمانی را به‌عنوان تمایل یک طرف به آسیب‌پذیر بودن در برابر طرف دیگر بر اساس این انتظار یا باور که طرف مقابل مطمئن، باز و قابل اعتماد است، تعریف می‌کند [۴۰]. برخی محققین، مفهوم اعتماد سازمانی را به‌عنوان انتظارات مثبتی که افراد، بر پایه نقش‌های سازمانی، مناسبات، تجربیات، وابستگی‌های متقابل از نیت و رفتارهای مختلف اعضاء سازمان دارند تعریف

کرده‌اند. محققین پنج بعد اعتماد را به شرح زیر بیان می‌کنند: خیرخواهی، قابلیت اعتماد، شایستگی، صداقت، گشودگی و صراحت [۲۲].

پایین در مقاله خود تحت عنوان "رهنمودهایی برای اندازه‌گیری اعتماد در سازمان‌ها" ده بعد برای اعتماد پیشنهاد نموده که شامل موارد زیر است [۳۹]:

شایستگی^۱: به این باور اشاره دارد که سازمان قادر است به آنچه که می‌خواهد و می‌گوید دست یابد. این بعد دربرگیرنده میزان اثربخشی است که ما از سازمان درک می‌کنیم؛ اینکه سازمان می‌تواند در بازار رقابت کند و بقاء خود را تضمین کند.

صداقت^۲: اعتقاد به اینکه سازمان عادلانه و منصفانه عمل می‌کند.

اتکاپذیری و قابلیت اعتماد^۳: این باور که سازمان به آنچه می‌گوید عمل خواهد کرد و اقداماتش مورد اطمینان و بدون تناقض خواهد بود.

صراحت و درستکاری^۴: این بعد نه تنها در برگیرنده میزان و صحت اطلاعات تسهیم شده است بلکه میزان صداقت و تناسب اطلاعات انتقال یافته را نیز شامل می‌شود.

آسیب‌پذیری^۵: این بعد به آسیب‌پذیری اهداف، هنجارها و ارزش‌های سازمان در تبادل و تعامل با سایر سازمان‌هایی که شایسته‌تر بوده و مورد اعتماد هستند، اشاره دارد.

توجه به کارکنان^۶: این بعد شامل احساس مراقبت، همدلی، تحمل و بردباری و امنیت است بر این اساس، زمانی که کارکنان در فعالیت‌های کسب و کار آسیب‌پذیر می‌شوند، نشان داده می‌شود.

احساس هویت^۷: این بعد میزان حفظ و پایبندی به اهداف، هنجارها، ارزش‌ها و باورهای رایج مرتبط با فرهنگ سازمانی را پیش‌بینی و اندازه‌گیری می‌کند. این بعد نشان می‌دهد که ما تا چه حد با مدیریت و همکاران همبسته هستیم.

نظارت و کنترل متقابل^۸: این بعد به میزان توافق بخش‌ها بر این موضوع که چه کسی قدرت قانونی برای تاثیر و نفوذ بر دیگران را دارد، اشاره می‌کند. بر این اساس سازمان‌ها و افراد باید میزانی از کنترل را بر روی همدیگر داشته باشند.

رضایت^۹: این بعد به میزان احساس خوب و مساعد یک بخش یا یک حوزه نسبت به بخش یا حوزه دیگر اشاره دارد. یک ارتباط رضایت بخش ارتباطی است که در آن منافع و مزایا بیشتر از هزینه‌ها و معایب باشد.

تعهد^{۱۰}: این بعد به میزان باور و ایمان یک بخش سازمان به ارزشمندی ارتباط اشاره دارد. به طوری که برای حفظ و تقویت آن انرژی صرف می‌کند. تعهد دارای دو بعد است: یکی تدوام و پایداری تعهد؛ که به یک خط معینی از عمل اشاره دارد و دیگری تعهد اثربخش؛ که یک میل و گرایش هیجانی است.

۳-۲- اعتماد و عدالت سازمانی

براساس تحقیقات انجام شده، برخی از مهمترین متغیرهای پیش‌بینی‌کننده‌های عدالت سازمانی شامل موارد زیر است؛

۱- شفافیت سازمان^{۱۱} [۴۴].

۲- عدالت سازمانی^{۱۲} [۲۸].

۳- اعتماد به مدیر [۳۸].

۴- توانمندسازی^{۱۳} کارکنان [۳۹].

۵- نوسازی سازمانی^{۱۴} [۳۴].

۶- مشارکت در تصمیم‌گیری.

۷- بازخورد عملکرد [۳۶].

۸- سطح اطمینان [۱۲].

۹- کوچک سازی [۴۰].

سه رویکرد در زمینه ارتباط بین اعتماد و عدالت سازمانی وجود دارد:

۱- اعتماد سازمانی برآیند و یا پیامد عدالت سازمانی است. بروکنر و دیگران طی پژوهش‌هایی مشخص کردند که عدالت رویه‌ای، تاثیر عدالت توزیعی بر واکنش افراد به تصمیمات را تعدیل می‌کند [۹]. در صورتی که سطح عدالت توزیعی مطلوب باشد، با وجود ناعادلانه بودن رویه‌ها، افراد پاسخ مطلوبی می‌دهند. همچنین پژوهش آنها نشان داد که اعتماد افراد در سازمان به یکدیگر و به سازمان، در نتیجه رفتار عادلانه تقویت می‌شود. دسته‌ای از مطالعات این رویکرد را تأیید

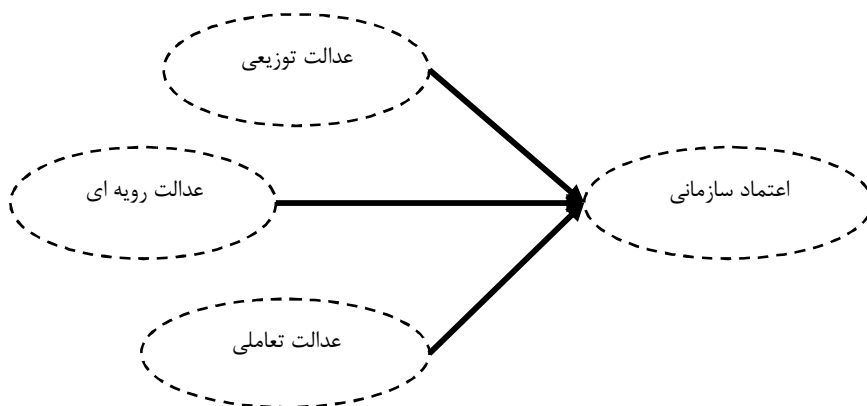
می‌کنند [۲۶]. بر این اساس اعتماد برآیند عدالت توزیعی و رویه‌ای و تعاملی تعریف می‌شود [۳۰ و ۳۱ و ۳۷].

۲- اعتماد سازمانی، پیش‌بینی کننده عدالت سازمانی است. پژوهش‌های انجام شده در خصوص اعتماد نشان می‌دهند که به‌طور مشخص عدالت از لحاظ نظری و تجربی به اعتماد وابسته است و در واقع عدالت نوعی پیش‌بینی از اعتماد است [۱۰ و ۴۱]. براساس این رویکرد، عقیده بر این است که اعتماد دارای نوعی حس قوی از عدالت است. تحقیقات باتلر نشان داد که عدالت ادراک‌شده نسبت به مدیران، یکی از پیامدهای اعتماد است [۱۱]. بایس و تریپ استدلال دارند که انواع مختلف اعتماد با انواع عدالت سازمانی (توزیعی، رویه‌ای، تعاملی) رابطه دارد. گیسون و همکارانش معتقدند که گفتگوی راحت و شفاف بین مدیر و کارکنان، اعتماد زیردستان را تقویت کرده و این امر عدالت سازمانی ادراک‌شده را نزد کارکنان بهبود می‌بخشد [۲۱]. واین و همکارانش نیز معتقدند که بدون وجود اعتماد عدالت سازمانی میسر نیست [۴۱].

۳- دو سازه اعتماد و عدالت سازمانی به‌طور نزدیکی با یکدیگر رابطه دارند. تحقیقات نشان می‌دهد که دو سازه یاد شده با یکدیگر رابطه دارند [۲۰ و ۲۴]. محققین دیگری نیز به بررسی رابطه بین عدالت سازمانی (توزیعی، رویه‌ای و تعاملی) با اعتماد سازمانی (اعتماد به مدیر، اعتماد به همکاران و اعتماد به سازمان) پرداخته‌اند [۵ و ۹ و ۱۱ و ۱۷ و ۲۹ و ۳۸ و ۴۱].

۴-۲- مدل مفهومی تحقیق

چارچوب نظری یک الگوی مفهومی مبتنی بر روابط نظری میان شماری از عواملی است که در مورد مسأله پژوهش با اهمیت تشخیص داده شده‌اند. این چهارچوب نظری با بررسی سوابق پژوهشی در قلمرو مسأله به‌گونه‌ای منطقی جریان پیدا می‌کند. با توجه به تعاریف ارائه شده و تحقیقات پیشین، محققین، مدل مفهومی زیر را به‌منظور بررسی ارتباط عدالت سازمانی و اعتماد ارائه نمودند.



شکل ۱- مدل مفهومی

۳- فرضیات تحقیق

براساس مولفه‌های مدل مفهومی، فرضیات تحقیق به صورت زیر بیان گردیده‌اند:

۱. عدالت توزیعی با اعتماد سازمانی رابطه مثبت، مستقیم و معناداری دارد.
۲. عدالت رویه ای با اعتماد سازمانی رابطه مثبت، مستقیم و معناداری دارد.
۳. عدالت تعاملی با اعتماد سازمانی رابطه مثبت، مستقیم و معناداری دارد.

۴- روش‌شناسی پژوهش

تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر نحوه گردآوری اطلاعات توصیفی و از نوع همبستگی است. برای بررسی روابط میان متغیرها در دهه‌های اخیر روش‌های فراوانی ارائه شده است. یکی از این روش‌ها مدل معادلات ساختاری^{۱۵} یا تحلیل چند متغیری با متغیرهای مکنون است. مدل معادلات ساختاری رویکرد آماری جامعی برای آزمون فرضیه‌ها درباره روابط بین متغیرهای مشاهده شده^{۱۶} و متغیرهای مکنون^{۱۷} است. از طریق این رویکرد می‌توان قابل قبول بودن مدل‌های نظری را در جوامع خاص آزمون نمود. از آنجایی که اکثر متغیرهای موجود در تحقیقات مدیریتی به‌ویژه رفتار سازمانی به صورت مکنون یا پوشیده و پنهان است، ضرورت استفاده از این مدل‌ها روز به روز بیشتر می‌شود [۳۷].

در تحقیق حاضر، برای سنجش مولفه‌های عدالت سازمانی از پرسشنامه [۴۲] و برای سنجش اعتماد سازمانی از پرسشنامه پایین استفاده شده است [۳۹]. جهت سنجش پایایی ابزار، نمونه‌ای اولیه شامل ۳۰ پرسشنامه پیش‌آزمون شد و سپس با استفاده از داده‌های به‌دست آمده، میزان ضریب اعتماد با روش آلفای کرونباخ محاسبه گردید که به ترتیب، ۹۱.۹ درصد برای عدالت سازمانی (۹۲.۱ برای عدالت توزیعی، ۷۶.۴ برای عدالت رویه‌ای و ۹۳.۷ برای عدالت تعاملی) و ۸۸.۸ درصد برای اعتماد سازمانی می‌باشد. این اعداد نشان‌دهنده آن است که پرسشنامه از قابلیت اعتماد و به عبارت دیگر از پایایی لازم برخوردار است. به منظور سنجش روایی سوالات از اعتبار عاملی استفاده گردید. اعتبار عاملی صورتی از اعتبار سازه است که از طریق تحلیل عاملی به دست می‌آید [۱]. در استفاده از تحلیل عاملی در شاخه‌هایی که در آنها از پرسشنامه و آزمون استفاده می‌شود و متغیرها از نوع مکنون هستند، لازم و ضروری است [۲]. در این تحقیق با استفاده از تکنیک تحلیل عاملی اکتشافی مرتبه اول^{۱۸}، عوامل ابتدایی این متغیرها استخراج گردید که نتایج آن به شرح جدول شماره ۱ است.

جدول ۱- تحلیل عاملی اکتشافی مرتبه اول

درصد واریانس تبیین شده	نام عامل های بدست آمده به ترتیب اهمیت در واریانس تبیین شده	عدد KMO و عدد آزمون بارتلت	تحلیل عاملی اکتشافی مرتبه اول
۶۸.۷۳۷ درصد	عدالت توزیعی (۲۸.۰۵ درصد) عدالت تعاملی (۲۵.۳۷ درصد) عدالت رویه ای (۱۵.۳۰ درصد)	KMO=۰.۸۱۲ Sig=۰.۰۰۰ داده ها شرایط مورد نیاز برای اجرای تحلیل عاملی را دارند.	عدالت سازمانی
۷۹ درصد	صداقت (۱۸.۲ درصد)، اتکاپذیری و اعتماد (۱۶.۲ درصد)، شایستگی (۱۴.۶ درصد)، نظارت و کنترل متقابل (۱۲.۱ درصد)، تعهد (۹.۳ درصد)، رضایت (۸.۶ درصد)	KMO=۰.۸۲ Sig=۰.۰۰۰ داده ها شرایط مورد نیاز برای اجرای تحلیل عاملی را دارند.	اعتماد

جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان رسمی دارای مدرک کارشناسی و بالاتر پژوهشگاه صنعت نفت و به تعداد ۵۰۴ نفر است. به دلیل مشخص بودن چهارچوب نمونه‌گیری و عمومیت متغیرهای

رفتاری برای همه اعضای جامعه، از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شده است. تعداد نمونه با استفاده از فرمول کوکران، تعداد ۱۱۹ نفر محاسبه گردید.

۵- یافته‌های پژوهش

۱-۵- بررسی وضعیت متغیرهای تحقیق

جدول ۲- آزمون میانگین یک جامعه آماری ($H_0 : \mu = 3$)

نام متغیر	میانگین	انحراف معیار	عدد معناداری	حد پایین	حد بالا	وضعیت متغیر
عدالت توزیعی	۱۸۶۸۶	۰۵۱۱۵۵	۰۰۲	-۱۲۰۷۸	-۱۰۵۵۱	نامناسب
عدالت رویه ای	۲۹۸۸۶	۰۵۳۹۵۰	۰۷۸۰	-۰۹۱۹	۰۶۹۱	نامناسب
عدالت تعاملی	۲۸۴۱۹	۰۶۳۰۰۵	۰۰۱	-۲۵۲۱	-۰۶۴۱	نامناسب
عدالت سازمانی	۲۵۶۶۳	۰۴۱۸۵۸	۰۲۸	-۴۹۶۱	-۳۷۱۲	نامناسب
صداقت	۳۵۹۰۵	۰۵۰۴۶۸	۰۰۰	-۴۸۴۸	۱۳۳۴	مناسب
اتکاپذیری و اعتماد	۲۲۵۷۱	۰۵۲۵۷۵	۰۰۲	-۸۲۱۳	-۶۶۴۴	نامناسب
شایستگی	۲۳۰۴۸	۰۵۳۱۱۰	۰۰۰	-۷۷۴۵	-۶۱۶۰	نامناسب
نظارت و کنترل متقابل	۳۳۸۱۰	۰۵۲۷۳۱	۰۲۰	-۶۹۷۷	۱۵۴۰۴	مناسب
تعهد	۲۴۸۳۸	۰۵۹۱۲۰	۰۰۰	-۶۰۴۴	-۴۲۸۰	نامناسب
رضایت	۲۱۳۷۱	۰۷۸۱۴۸	۰۱۰	-۹۷۹۵	-۷۴۶۳	نامناسب
اعتماد	۲۳۵۹۰	۰۳۷۱۲۴	۰۰۰	-۶۹۶۳	-۵۸۵۶	نامناسب

نتایج جدول ۲ نشان می‌دهد که تمامی متغیرهای پژوهش به غیر از عدالت رویه‌ای، صداقت و نظارت و کنترل در وضعیت نامناسبی قرار دارد.

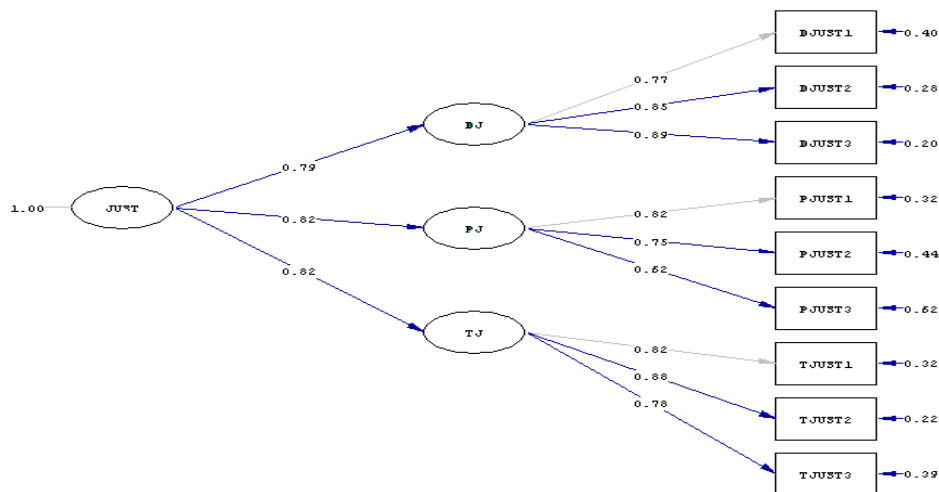
۲-۵- بررسی مدل‌های اندازه‌گیری متغیرهای تحقیق

قبل از وارد شدن به مرحله آزمون فرضیات و مدل مفهومی تحقیق لازم است تا از صحت مدل‌های اندازه‌گیری متغیر برونزا (عدالت سازمانی)، متغیر درونزا (اعتماد سازمانی) اطمینان حاصل شود. لذا در ادامه، مدل‌های اندازه‌گیری این دو متغیر ارائه می‌شود. این کار توسط تحلیل عاملی تاییدی^{۱۹} مرتبه اول و دوم انجام می‌شود. تحلیل عاملی تاییدی یکی از قدیمی‌ترین روش‌های آماری است که برای بررسی ارتباط بین

متغیرهای مکنون (عامل‌های به‌دست آمده) و متغیرهای مشاهده شده (سوالات) به‌کار برده می‌شود و بیان‌گر مدل اندازه‌گیری است.

۱-۲-۵ مدل اندازه‌گیری متغیر برونزای مدل

نگاره ۲ تحلیل عاملی مرتبه اول و دوم عدالت سازمانی را نشان می‌دهد. نتایج تحلیل مرتبه اول حاکی از وجود روابط همبستگی مثبت و معنادار بین ابعاد عدالت سازمانی است. همچنین نتایج تحلیل عاملی تأییدی مرتبه دوم نشان می‌دهد که مدل اندازه‌گیری عدالت سازمانی مناسب بوده و کلیه اعداد و پارامترهای مدل معنادار است. شاخص‌های تناسب مدل از جمله $RMSEA=0.07$ نشان‌گر مناسب بودن مدل اندازه‌گیری عدالت سازمانی است.

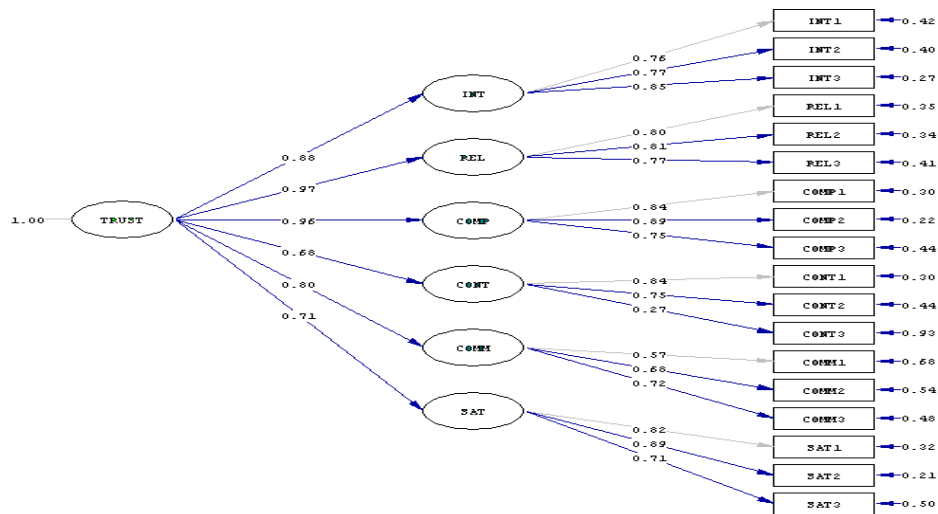


Chi-Square=37.11, df=24, P-value=0.04269, RMSEA=0.070

شکل ۲- مدل تخمین استاندارد

۲-۲-۵ مدل اندازه‌گیری متغیرهای درونزا

نگاره ۳ تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول و دوم مربوط به اعتماد سازمانی را نشان می‌دهد. نتایج تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول متغیر درونزا نشان داد که مدل اندازه‌گیری مناسب و کلیه اعداد و پارامترهای مدل معنادار است. نتایج مدل اندازه‌گیری حاکی از وجود روابط همبستگی مثبت و معناداری بین ابعاد اعتماد سازمانی است. شاخص‌های تناسب مدل از جمله $RMSEA=0.085$ نشان‌گر مناسب بودن مدل اندازه‌گیری اعتماد سازمانی است.

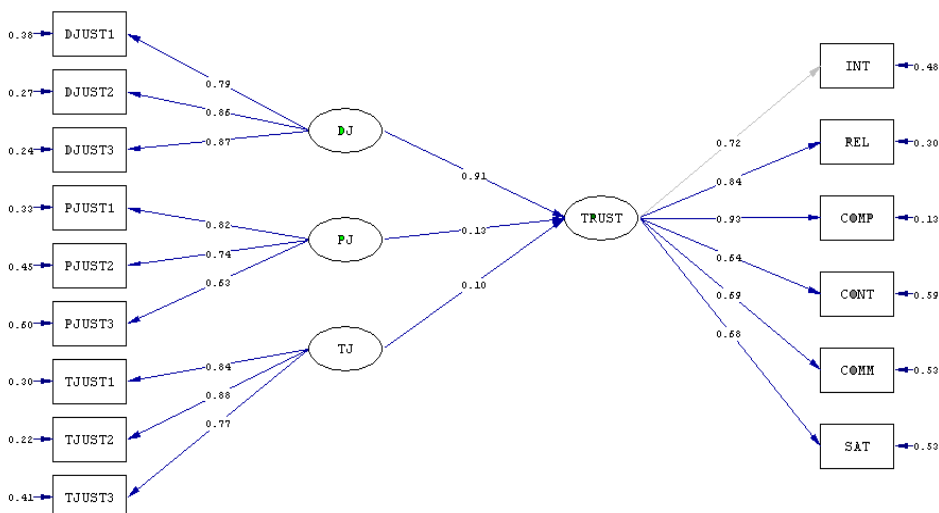


Chi-Square=232.73, df=129, P-value=0.00000, RMSEA=0.085

شکل ۳- مدل تخمین استاندارد

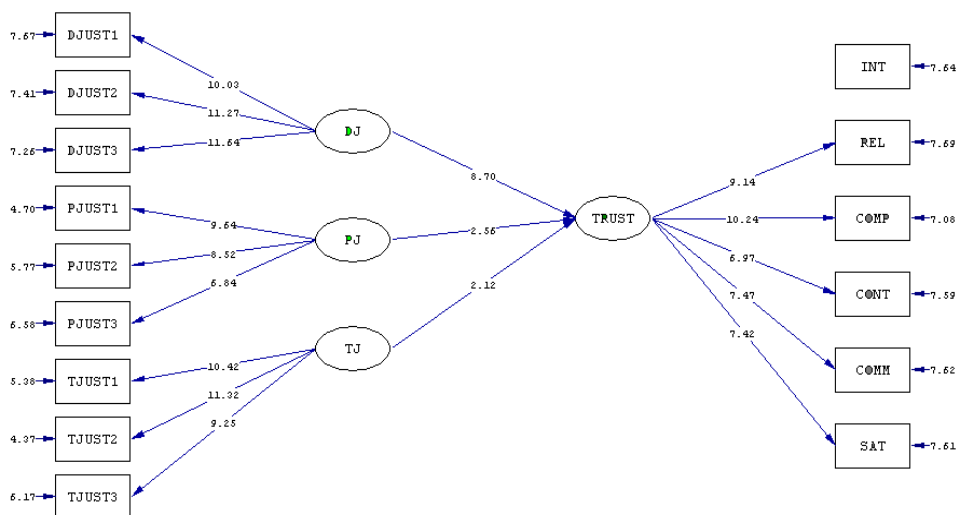
۳-۵ - بررسی مدل ساختاری (تحلیل مسیر) تحقیق

مدل ساختاری تحقیق در وضعیت تخمین استاندارد، ضریب همبستگی هریک از مولفه‌های عدالت سازمانی بر روی اعتماد سازمانی را نشان می‌دهد که در آن عدالت توزیعی با ضریب ۰.۹۱ بیشترین همبستگی را دارا می‌باشد. نگاره ۴ ارتباط معنادار و مثبت هر سه مؤلفه عدالت سازمانی با اعتماد سازمانی را نشان می‌دهد.



شکل ۴- مدل تخمین استاندارد

نگاره ۵ اعداد معناداری هریک از متغیرها را در مدل نشان می‌دهد. همان‌گونه که مشاهده می‌شود مؤلفه‌های عدالت سازمانی دارای عدد معناداری بزرگتر از ۱.۹۶ می‌باشند که نشان‌دهنده وجود رابطه مثبت و معنادار بین این مؤلفه‌ها با اعتماد سازمانی است.



شکل ۵- مدل اعداد معناداری

۴-۵- آزمون فرضیه‌های مدل

همان‌طوری که در جدول ۳ ملاحظه می‌گردد، مدل از نظر شاخص‌های برازش در وضعیت مناسبی قرار دارد. براساس فنون آماری، برای تایید مدل ساختاری یا نمودار مسیر، اولاً باید شاخص‌های آن برازش مناسبی داشته باشند و ثانیاً باید مقادیر t-value و ضرایب استاندارد، معنی‌دار باشند. اگر مقدار χ^2 کم، نسبت χ^2 به درجه آزادی (df) کوچکتر از ۳، RMSEA کوچکتر از ۰.۰۸ و نیز GFI و AGFI بزرگتر از ۰.۹۰ باشند، می‌توان گفت که مدل، از برازش قابل قبولی برخوردار است. مقادیر t نیز اگر از ۲ بزرگتر یا از (-۲) کوچکتر باشند، در سطح اطمینان ۹۹٪ معنی‌دار خواهند بود. در مورد روابط بین اجزای مدل این نتایج به‌دست آمده است: عدالت توزیعی بر اعتماد سازمانی اثر مثبت، مستقیم و معناداری (۰.۹۱) دارد (فرضیه ۱). همچنین عدالت رویه‌ای بر اعتماد سازمانی دارای اثر مثبت، مستقیم و معنادار (۰.۱۳) می‌باشد

فرضیه ۲) و عدالت تعاملی بر اعتماد سازمانی اثر مثبت، مستقیم و معناداری (۰.۱۰) دارد (فرضیه ۳). نتایج آزمون فرضیات در قالب جدول زیر ارائه شده‌اند:

جدول ۳- یافته های حاصل از مدل معادلات ساختاری در آزمون فرضیات تحقیق

فرضیه	ضریب استاندارد	عدد معناداری	نتیجه آزمون
عدالت توزیعی با اعتماد سازمانی رابطه مثبت، مستقیم و معناداری دارد.	۰/۹۱	۸/۷۸	فرضیه تایید شده است
عدالت رویه ای با اعتماد سازمانی رابطه مثبت، مستقیم و معناداری دارد.	۰/۱۳	۲/۵۶	فرضیه تایید شده است
عدالت تعاملی با اعتماد سازمانی رابطه مثبت، مستقیم و معناداری دارد.	۰/۱۰	۲/۱۲	فرضیه تایید شده است
$\chi^2/df = ۱/۶۸$, $RMSEA = ۰/۰۷۹$, $GFI = ۰/۹۴$, $AGFI = ۰/۹۱$			

۶- نتیجه گیری و پیشنهاد

مطالعات نشان می‌دهد که عدالت سازمانی ادراک شده از اعتماد سازمانی متأثر است [۵۰]. پژوهش‌های بروکنر و ویتنر نشان می‌دهد که عدالت از لحاظ نظری به اعتماد وابسته است و در واقع عدالت نوعی پیش‌بینی از اعتماد است. در این پژوهش به بررسی رابطه بین عدالت سازمانی ادراک شده و اعتماد سازمانی پرداخته شد. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها حاکی از تایید همه فرضیه‌های پژوهش می‌باشد.

در پژوهش حاضر عدالت توزیعی بر اعتماد سازمانی اثر مثبت، مستقیم و معناداری دارد. یعنی با رعایت برابری و انصاف در ارتقاها، پاداش‌ها، تنبیه‌ها، برنامه‌های کاری و حقوق و مزایا اعتماد سازمانی شکل گرفته و تقویت می‌شود.

براساس نتایج تحقیق، عدالت رویه‌ای بر روی اعتماد سازمانی اثر مثبت، مستقیم و معناداری دارد. از این‌رو، اگر رویه‌ها و فرآیندهایی که پیامدها را تخصیص می‌دهند مبتنی بر عدالت باشند، باید به شکل‌گیری احساس اعتماد نزد کارکنان نسبت به سازمان منجر شود. لذا پیشنهاد می‌شود برای ارتقای اعتماد باید تصمیمات شغلی به‌دور از تعصب و بی‌طرفانه اخذ شود، قبل از هرگونه تصمیم‌گیری به دغدغه‌های کارکنان گوش داده شود، به کارکنان اجازه شرکت و بحث و تبادل نظر در خصوص تصمیمات شغلی داده شود، قبل از اخذ تصمیمات شغلی اطلاعات کامل و دقیق جمع‌آوری شده و مدیران تصمیمات خود را به‌صورت شفاف به اطلاع کارکنان رسانند.

براساس نتایج تحلیل، عدالت تعاملی بر روی اعتماد سازمانی دارای اثر مثبت، مستقیم و معناداری است. به عبارت دیگر منصفانه بودن ارتباطات بین شخصی، باعث ارتقای میزان اعتماد درون‌سازمانی خواهد شد. در این خصوص پیشنهاد می‌شود در هنگام تصمیم‌گیری‌های شغلی با احترام، عطف و متانت با کارکنان رفتار شود، در تصمیم‌گیری‌ها به احقاق حقوق کارکنان اهتمام و توجه شود، دلایل تصمیمات متخذه با کارکنان در میان گذاشته شود و همچنین مدیران، مستندات و دلایل خود را به کارکنان اعلام نمایند و هنگام تصمیم‌گیری به نیازهای خود توجه شود.

۷- پی‌نوشت‌ها

- ۱ - Competence
- ۲ - Integrity
- ۳ - Dependability & Reliability
- ۴ - Openness & Honesty
- ۵ - Vulnerability
- ۶ - Concern for Employees
- ۷ - Identification
- ۸ - Control mutuality
- ۹ - Satisfaction
- ۱۰ - Commitment
- ۱۱ - Organizational Transparency
- ۱۲ - Organizational Justice
- ۱۳ - Empowerment
- ۱۴ - Organizational Restructuring
- ۱۵ - Structural equation modeling
- ۱۶ - Observed variables
- ۱۷ - Latent variables
- ۱۸ - First-order exploratory factor analysis
- ۱۹ - Confirmatory factor analysis

۸- منابع

- [۱] سرمد ز.، بازرگان ع.، حجازی ا.؛ "روش‌های تحقیق در علوم رفتاری"؛ انتشارات آگاه، ۱۳۸۱.

- [۲] کلین پ.؛ "راهنمای آسان تحلیل عاملی"؛ ترجمه: صدرالسادات س.ج.، مینایی ا.؛ انتشارات سمت، ۱۳۸۰.
- [۳] Alexander, S., Sinclair, R., & Tetrick, L. "The Role of Organizational Justice in Defining and Maintaining the Employment Relationship. In L. Tetrick & J. Barling (Eds.), *Changing Employment Relations: Behavioral and Social Perspectives*" (pp. ۶۱-۸۹). Washington, DC: American Psychological Association (۱۹۹۵).
- [۴] Argyris, C. "On Organizations of the Future". Beverly Hills, CA: Sage (۱۹۷۳).
- [۵] Avolio, B.J., Bass, B.M. and Dong, L.J. "Re-examining the components of transformational and transactional leadership using the multifactor leadership questionnaire". *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol. ۷۲, PP. ۴۴۱-۶۲, (۱۹۹۹).
- [۶] Baird, A. and ST. Amand, "Real; Trust within the Organization" ; Monograph Issue (۱۹۹۵).
- [۷] Blomqvist, K. and Pirjo Sthale; "Building Organization Trust" ; *Scandinavian Journal of Management*, No. ۲۰ (۲۰۰۰).
- [۸] Brad berry, . and Tatum, B. C. "Seeking justice in Organizations: The time is now", Symposium presented at the ۲nd Biannual International Conference, Vancouver, ۱۸-۲ July (۲۰۰۲).
- [۹] Brockner, J., Siegel PA, Daly JP, Tyler T, Martin C. "When trust matters: the moderating effect of Outcome favorability", *Administrative Science Quarterly* ۴۲: ۵۵۸-۵۸۳. (۱۹۹۷).
- [۱۰] Brockner, J. & Wisenfeld, B.M. "An integrative framework for explaining reactions to decision: interactive effects of outcomes and procedures". *Psychological Bulletin*, ۲۷(۱), ۵۸-۷۶. (۱۹۹۶).
- [۱۱] Butler JK. "Toward understanding and measuring conditions of trust: evolution of conditions of trust inventory". *Journal of Management* ۱۷: ۶۴۳-۶۶۳. (۱۹۹۱).
- [۱۲] Child, John., & Mollering, Guido. "Contextual Confidence and Active Trust Development in the Chinese Business Environment". *Organizational Science*. Vol. ۱۴, No. ۱, pp. ۶۹-۸۰ (۲۰۰۳)..
- [۱۳] Colquitt, J. A., Noe, R. A., & Jackson, C. L. "Justice in teams: antecedents and consequences of procedural justice climate", *Personnel Psychology*, ۵۵(۱). Pp. ۸۳-۱۰۹. (۲۰۰۲).
- [۱۴] Covey, S. R. "The Seven Highly Effective people". New York: Simone and Schuster. (۱۹۹۰).
- [۱۵] Cropanzano, R. "Justice in the workplace: Approaching Fairness in Human Resource Management", Lawrence Erlbaum, Hillsdale, NJ. (۱۹۹۳).
- [۱۶] Dirks, K. T., & Ferrin, D. L. "The Role of Trust in Organization Settings". *Journal of Organization Science*, Vol. ۱۲ No. ۴, pp. ۴۵۰-۴۶۷. (۲۰۰۱).

- [۱۷] Driver, J. and Streuferts. "Integrative complexity", *Administrative Science Quarterly*, VOL. ۱۴. available at :www.interscience.wiley.com. DOI: ۱۰.۱۰۰۲/htm . ۲۰۰۰۱۱. (۱۹۹۰).
- [۱۸] Eberlin, R., & Tatum, Ch. "Organizational justice and decision making (When good interactions are not enough)". *Management Decision*, ۴۳(۷/۸). pp. ۱۰۴۰-۱۰۴۸. (۲۰۰۵).
- [۱۹] Fox, A. "Beyond contract: Work, power, and trust relationships". London: Faber & Faber. ۸۹. (۱۹۷۴).
- [۲۰] Frances A. Kennedy, James M. Kohl Meyer, Robert J. Parker." The roles of organizational justice and trust in a gain-sharing control system ", *Advances in Accounting Behavioral Research*, Volume: ۱۲. ۱۰. ۱۱۰۸/S ۱۴۷۵-۱۴۸۸ (۲۰۰۹), ۱-۲۰۰۳ (۲۰۰۹).
- [۲۱] Gibson, K., Bottom, W. , & Murnighan, K. "Once bitten: Defection and reconciliation in a cooperative enterprise". *Business Ethics Quarterly*, ۹ : ۶۹-۸۵. (۱۹۹۹).
- [۲۲] Greenberg, J. "Looking fair vs being fair: managing impressions of organizational justice", *Research on organizational Behavior*, ۱۲, pp. ۱۱۱-۱۵۷. (۱۹۹۰).
- [۲۳] Greenberg, J. "The social side of fairness: interpersonal and informational classes of organizational justice", Lawrence Erlbaum Associates publishers, Mahwah, NJ, pp ۷۹-۱۰۳. (۱۹۹۳).
- [۲۴] Greenberg, J. and Cropanzano, R. "Advanced in Organizational Justice", Stanford university press, Stanford, CA. (۲۰۰۱).
- [۲۵] Hart, P., & Cooper, C. "Occupational stress: Toward a more integrative Framework". In N. Anderson, D. Ones, H. Sinangil, & C. Viswesvaran (Eds.), *Handbook of industrial work and organizational psychology* (pp. ۹۱-۱۱۴). Thousand Oaks, CA: Sage. (۲۰۰۱).
- [۲۶] Hartman, Sandra J., Yrle, Augusta C., Galle, William P., Jr. "Procedural and distributive justice: examining equity in a university setting", *Journal of Business Ethics*, Springe. (۱۹۹۹).
- [۲۷] Hosmer, L. T. " Trust-The connecting link between organizational theory and philosophical ethics". *Academy of Management Review*, ۲۰(۲), ۳۷۹-۴۰۳. (۱۹۹۵).
- [۲۸] Kaneshiro, Paul. "Analyzing The Organizational Justice, Trust, An Commitment Relationship In A Public Organization". Not Central University. (۲۰۰۸).
- [۲۹] Kedia , B.I., nordtvedt, R and Perez , z.m. "international business strategies, Decision-Making theories, and, Leader ship styls: an integrative frame work", *Competitive Constructs*, Review, VOL. ۱۲. (۲۰۰۲).
- [۳۰] Konovsky, M. A., & Cropanzano, R. "Perceived fairness of employee drug testing as a predictor of employee attitudes and job performance". *Journal of Psychology*, ۷۶, ۶۹۸-۷۰۷. (۱۹۹۱).

- [۳۱]Korsgaard, M. A., Brodt, S. E., & Whitener, E. M. "Trust in the face of conflict: The role of managerial trustworthy behavior and organizational context". *Journal of Applied Psychology*, ۸۷, ۳۱۲-۳۱۹. (۲۰۰۲).
- [۳۲]Lambert, E. "The impact of organizational justice on correctional staff", *Journal of Criminal Justice*, ۳۱(۲). (۲۰۰۳).
- [۳۳]LaPorta, R., Lopez - de-Silanes, F., Shleifer, A., & Vishny, R.W." Trust in Large Organization". *American Economic Review*, ۸۷(۲), ۳۳۳-۳۳۸. (۱۹۹۷).
- [۳۴]Lee, Grace & Teo. Albert. "Organizational Restructuring: Impact on Trust and Work Satisfaction". *Asia Pacific Journal of Management*, Vol. ۲۲, pp. ۲۳-۳۹. (۲۰۰۵).
- [۳۵]Lewicki, R. J., McAllister, D. J., & Bies, R. J. "Trust and distrust: New relationships and realities". *The Academy of management Review*, vol. ۲۳ No.۳, pp. ۴۲۸-۴۵۹ (۱۹۹۸).
- [۳۶]Likert, R. "*The Human Organization*". New York: McGraw- Hill. (۱۹۶۷).
- [۳۷]Mayer RC, Davis JH, Schoorman FD. "An integrative model of organization trust". *Academy of Management Review* ۲۰:۷۰۹-۷۳۴. (۱۹۹۵).
- [۳۸]McDowall, A. & Fletcher C. "Employee development: an organizational justice perspective", *Personnel Review*, ۳۳(۱). Pg۸. (۲۰۰۴).
- [۳۹]Perry, R. W., & Mankin, L. D."Organizational Trust, Trust in the Chief Executive and Work Satisfaction". *Journal of Public Personnel Management*, Vol. ۳۶ No. ۲, pp. ۱۶۵-۱۷۹. (۲۰۰۷).
- [۴۰]Rawlins, Brad L."Measuring the relationship between organizational transparency and employee trust". *Public Relations Journal*, Vol. ۲ No. ۲. (۲۰۰۸).
- [۴۱]Wayne k. Hoy & John Tarter.C." organizational justice in schools: no justice without trust ". *International journal of Educational Management*, Volume ۱۸, Number ۴ . PP ۲۵۰-۲۵۹. available at: [www.emeraldinsight.com / 0952-304X . htm](http://www.emeraldinsight.com/0952-304X.htm). (۲۰۰۴).
- [۴۲]Nyhan, R. C., & Marlowe, H. A. Development and psychometric properties of the Organizational trust inventory Evaluation Review. ۲۱(۵), ۶۱۴. (۱۹۹۷).