

بررسی رابطه‌ی متغیرهای سازمانی درک‌شده‌ی منابع انسانی با روابط پارانوید سازمانی

دکتر حمیدرضا عریضی سامانی *

سیدمیشم دیباجی **

میثم صادقی ***

تاریخ دریافت: ۹۰/۰۲/۲۵

تاریخ پذیرش: ۹۰/۰۶/۱۱

چکیده

این پژوهش با هدف بررسی نقش عدالت سازمانی و حمایت سازمانی درک‌شده در ایجاد فضای بدبینی با توجه به الگوهای مکانی کار در منطقه‌ی ۲ عملیات انتقال گاز به اجرا درآمد. نتایج نشان داد که بین ادراک عدالت سازمانی، حمایت سازمانی درک‌شده و سازمان پارانوید، بین کارکنان روزکار و اقماری تفاوتی وجود ندارد؛ اما همبستگی معناداری بین عدالت سازمانی و حمایت سازمانی درک‌شده با سازمان پارانوید در کل نمونه وجود دارد. هم‌چنین نتایج تحلیل رگرسیون گام‌به‌گام نشان داد که حمایت سازمانی درک‌شده و زیرمقیاس عدالت رویه‌ای توان پیش‌بینی معنادار فضای بدبینانه را در سازمان دارند و ۳۸ درصد از واریانس این سازه را تبیین می‌نمایند. بنابراین، با افزایش ادراک عدالت و حمایت در کارکنان، می‌توان به کاهش فضای بدبینی در سازمان و کمینه‌کردن نشانه‌های سازمان پارانوید پرداخت.

کلیدواژه‌ها: سازمان پارانوید؛ عدالت سازمانی؛ حمایت سازمانی درک‌شده؛ الگوهای مکانی کار.

dr.oreyzi@edu.ui.ac.ir

* . دانشیار دانشگاه اصفهان؛

sm.diba@gmail.com

** . نویسنده‌ی مسؤل: دانشجوی کارشناسی ارشد روان‌شناسی صنعتی و سازمانی دانشگاه اصفهان؛

meysamsadeghi7@gmail.com

*** . دانشجوی کارشناسی ارشد سنجش و اندازه‌گیری دانشگاه علامه طباطبائی؛

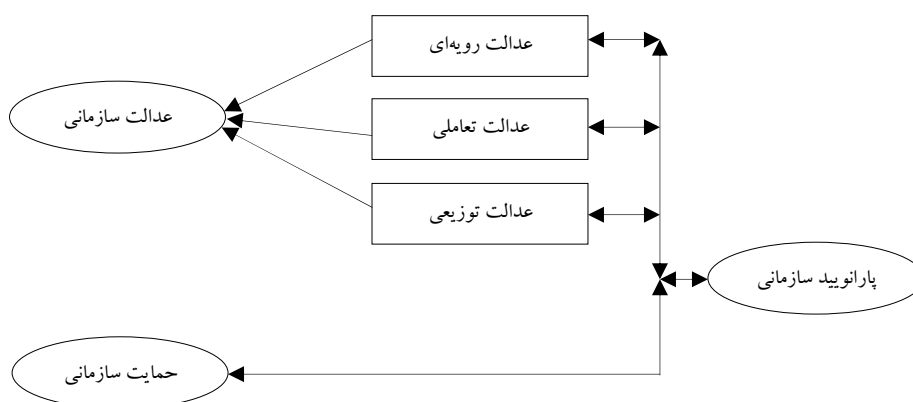
مقدمه

پژوهش‌های زیادی بر کیفیت روابط بین فردی در سازمان و به ویژه کیفیت تعامل رهبر زیردست^۱ تأکید کرده‌اند (برای مثال: ایلیز، نهر گنگ و مورگسون^۲، ۲۰۰۷: ۲۶۹؛ اسکینز^۳، ۲۰۰۶: ۲۲). هر چند روابط بین فردی یکی از مهم‌ترین مؤلفه‌های شکل‌دهنده‌ی جو سازمانی است، اما فضای سازمانی، کلیتی فراتر از این را در برمی‌گیرد. به تعبیر رابینز (۱۳۷۸: ۲۱)، درست همان‌گونه که گروه از جمع افراد تشکیل‌دهنده بیش‌تر است، ناگزیر سازمان هم از مجموع گروه‌های شکل‌دهنده بیش‌تر خواهد بود. هر جنبه از عناصر سازنده‌ی این فضا، آسیب‌های مربوط به خود را دارد که می‌تواند منجر به ایجاد یک بیماری سازمانی گردد. در میان آسیب‌های فضای روان‌شناختی سازمان، بدبینی، توجه محققان را بیش از سایر متغیرهای روانی حاکم بر محیط کار به خود جلب کرده است. این مسأله را از سازه‌هایی مانند: عدالت سازمانی^۴، اعتماد سازمانی^۵، حمایت سازمانی درک‌شده^۶، حمایت سرپرست^۷ و شادی سازمانی^۸ می‌توان دریافت؛ چرا که رابطه‌ی نظری محکمی با بدبینی سازمانی دارند و در ادبیات پژوهشی منابع انسانی، سازمان پارانویید^۹ نامیده می‌شود.

این پژوهش، با توجه به اهمیت وجود فضای بدبینانه در سازمان - که با مواردی مثل انفعال در راهبردهای سازمانی، تأکید شدید بر فرایندهای کنترلی نابه‌جا (کتس دووریس^{۱۰}، ۲۰۰۱: ۷)، تصمیم‌گیری بر اساس حدس و گمان، ایجاد سلسله‌مراتب طولانی در سازمان و ایجاد قوانین زیاد و دست‌وپاگیر (افخمی، کامکار، عبداللهی، ۱۳۸۹: ۹) همراه است - به بررسی ارتباط این متغیر با عدالت سازمانی و حمایت سازمانی درک‌شده پرداخت. پیشینه‌ی پژوهشی، نشان می‌دهد که عدالت و حمایت درک‌شده در سازمان، در شکل‌گیری نگرش کارکنان نسبت به سازمان نقشی اساسی

1. Leader-member Exchange (LMX)
2. Ilies, Nahrgang & Morgeson
3. Schyns
4. Organizational Justice
5. Organizational Trust
6. Perceived Organizational Support
7. Supervisor Support
8. Organizational Happiness
9. Paranoid Organization
10. Kets De Vries

دارند (شور، تتریک، لینچ و بارکزدیل^۱، ۲۰۰۶:۸۶۲؛ کامرمن، کروپانزانو، وندنبرق^۲، ۲۰۰۷:۲۰۰). رابطه‌ی بین عدالت و حمایت سازمانی درک‌شده با فضای بدبینی در سازمان، از آن جهت اهمیت دارد که در صورت وجود چنین رابطه‌ی تسلسلی بین عدالت و حمایت سازمانی درک‌شده با سازمان پارانوئید به وجود می‌آید که در آن عدم ادراک عدالت و حمایت در سازمان باعث به وجود آمدن فضای بدبینی در سازمان می‌شود و با توجه به مفهوم نظری سازمان پارانوئید، این فضا موجب کاهش ادراک عدالت و حمایت از طرف کارکنان خواهد شد. الگوی زیر که با توجه به پیشینه‌ی متغیرهای مورد بررسی در این پژوهش به دست آمده است، می‌تواند در نظم‌دهی مفهومی و روش‌شناختی پژوهش کمک کند.



شکل ۱. الگوی بررسی متغیرهای پژوهش

مفاهیم اساسی تحقیق

سازمان پارانوئید

مفهوم سازمان پارانوئید وجهی استعاری از مفهوم پارانوئید فردی است که به علت مشابهت ویژگی‌ها با پارانوئید فردی این گونه نام‌گذاری شده است و لذا تعمیم ویژگی‌های پارانوئید فردی به مفهوم سازمان پارانوئید صحیح نیست. این واقعیت که سرمایه‌ی اجتماعی به‌ویژه از نظر

1. Shore, Tetrick, Lynch & Barksdale
2. Camerman, Cropanzano & Vandenberghe

شبکه‌های اجتماعی، اعتماد و اثربخشی در ایران در سطح پایینی قرار دارد، می‌تواند متغیر سازمان پارانوئید را تحت تأثیر فرهنگ جامعه‌ی ایرانی و کلان سیستم در برگیرنده‌ی سازمان قرار دهد. یک سازمان پارانوئید، با احساس زیرنظر بودن سیستم‌های گسترده‌ی نظارت و کنترل، بدگمانی و بی‌اعتمادی در فضای سازمان و روابط مدیریت با زیردستان مشخص می‌شود (کتس دو وریس و میلر^۱، ۱۹۸۴: ۷۹؛ کامکار، ۱۳۸۵: ۹۷). جست‌وجوی سرنخی برای تأیید دیدگاه‌های بدبینانه‌ی افراد با صدق این ضرب‌المثل که «جوینده یابنده است» نیز به این فضای بدبینی دامن می‌زند. در سازمان پارانوئید افراد دائماً نگرانند؛ چون تصور می‌کنند که دیگران در حال نگاه کردن به آن‌ها بوده و در حال توطئه علیه آن‌ها هستند، هیچ کس به آن‌ها علاقه‌ای ندارد، و به دلیل تمایل به تجزیه و تحلیل بدبینانه‌ی محیط، دائماً در حالت هجومی و مباحثه قرار دارند (آزاد، ۱۳۷۹: ۲۳۲).

در یک سازمان پارانوئید، اخلاقیات سطح پایینی دارند به طوری که سازمان به صورت قسمت‌های مجزا فعالیت می‌کند و ممکن است تلاش کند ریسک ناشی از تنوع محصولات را کاهش دهد و کلیه‌ی تصمیمات را در سطح عالی سازمان اتخاذ کند (کرستن^۲، ۱۹۹۱: ۶). به طور کلی، سازمان پارانوئید با فضای سرد روابط بین فردی، عدم اعتماد، احساس توطئه، عدم حمایت بین فردی و جو بازخواستی وصف می‌شود.

عدالت سازمانی در ک‌شده و فضای بدبینی در سازمان

عدالت، مسأله‌ای وابسته به ادراک (فلوگر و کروپانزانو^۳، ۱۹۹۸: ۱۱۲) و پیچیده است (بلیدر^۴، ۲۰۰۷: ۹۸۸) چرا که بر اساس رویکرد بالا به پایین^۵، ادراکات ما حاصل تقاضاهای شناختی ماست و نه حاصل تأثیر محرک‌های بیرونی (بک و کاستنر^۶، ۲۰۰۹: ۵). به عبارت دیگر، در قلمرو اخلاقیات، عادلانه بودن یک عمل خاص از طریق مقایسه با یک سیستم رایج فلسفی تعریف و

1. Kets De Vries & Miller
2. Kersten
3. Floger & Cropanzano
4. Blader
5. Top-down Perspective
6. Beck, & Kastner

تیین می‌شود (آذر، درویشی، دانایی‌فرد، ۱۳۸۹: ۶۳). البته مشکل این جاست که معمولاً در مورد این سیستم فلسفی در میان افراد توافق وجود ندارد. با این وجود، آنچه بدیهی به نظر می‌رسد نقش تعیین‌کننده‌ی عدالت درک‌شده بر افراد و فرایندهای مربوط به آن‌هاست. با پیشرفت دانش بشری و تغییر پارادایم‌ها پیرامون منابع انسانی، محققان به ویژه در میانه‌ی سده‌ی بیستم - سعی در نظری ساختن مفهوم عدالت در محل کار نمودند و در سی سال اخیر تحقیقات مربوط به عدالت سازمانی^۱ به‌طور مرتب رو به افزایش بوده است (جانسون، سلنتا و روبرت^۲، ۲۰۰۶: ۶).

هرچند واژه‌ی عدالت سازمانی نخستین بار توسط گرینبرگ^۳ (۱۹۸۷) استفاده شده است؛ اما ریشه‌های آن را در نظریه‌های هومانز^۴ (۱۹۶۱) و به‌ویژه آدامز^۵ (۱۹۶۵) می‌توان جست. تحقیقات نخستین روی ادراک عدالت در نتایج تأکید داشت (عدالت توزیعی^۶)؛ اما محققان نشان دادند که انصاف در رویه‌های تخصیص نتایج و جنبه‌های بین‌فردی نیز در احساس عدالت مؤثرند (برای مثال، بایس و مواگ^۷، ۱۹۸۶: ۵۱؛ لیند و تایلر^۸، ۱۹۸۸: ۱۲۴). گرینبرگ (۱۹۹۰) با مقاله‌ای تحت عنوان «عدالت سازمانی: دیروز، امروز و فردا^۹» بیان کرد که علاوه بر رعایت انصاف در توزیع نتایج، رعایت عدالت در فرایندهای تصمیم‌گیری منجر به نتایج نیز باید در مقوله‌ی عدالت سازمانی قرار گیرد. علاوه‌براین، تحقیقات وسیع در مورد عدالت رویه‌ای^{۱۰} نشان داد که ادراک عدالت رویه‌ای نه تنها از روندهای رسمی تصمیم‌گیری اثر می‌پذیرند؛ بلکه رفتار میان‌فردی تصمیم‌گیرندگان با کارکنان نیز در ادراک این نوع عدالت اثر دارد (تیبات و والکر^{۱۱}، ۱۹۷۵: ۱۲۰؛ بایس، ۱۹۸۷: ۳۰۰)؛ آنچه که بعدها به عدالت تعاملی^{۱۲} شهرت یافت. جالب این‌که تحقیقات بعدی نشان داد که برای کارمندان عدالت رویه‌ای و تعاملی از اهمیت بیش‌تری برخوردار است (کالکیت، کنلون، وسون و انجی^{۱۳}، ۲۰۰۱: ۴۴۱).

1. Organizational Justice
2. Johnson, Selenta & Robert
3. Greenberg
4. Homans
5. Adams
6. Distributive Justice
7. Bies & Moag
8. Lind & Tyler
9. Organizational Justice: Yesterday, Today, and Tomorrow
10. Procedural Justice
11. Thibaut & Walker
12. Interactional Justice
13. Colquitt, Conlon, Wesson, Porter, & Ng

در مجموع، عدالت سازمانی به قضاوت‌های فردی یا جمعی از انصاف یا شایستگی‌های اخلاقی اشاره دارد (روجلبرگ^۱، ۲۰۰۷: ۵۷۰). ارزیابی عدالت سازمانی سه هدف را دنبال می‌کند: برون‌داد: عدالت توزیعی / روند تخصیص: عدالت رویه‌ای / رفتار بین فردی: عدالت تعاملی (کروپانزانو و دیسکورفانو^۲، ۲۰۰۷: ۵۷۲).

ادراک عدالت سازمانی با بسیاری از متغیرهای فردی و سازمانی از جمله: رضایت شغلی^۳، سلامت جسمی، تعهد سازمانی^۴، اعتماد به سازمان^۵، عملکرد، رفتارهای شهروندی سازمانی^۶ و انگیزش رابطه نشان داده است (کروپانزانو، بون، گیلیند^۷، ۲۰۰۷؛ کالکیت و همکاران، ۲۰۰۱؛ لیدن، وین، کرایمر و اسپرو^۸، ۲۰۰۳، لیند و کولیک^۹، ۲۰۰۹)؛ اما در این میان رابطه‌ی احساس عدالت با فضای روانی سازمان مورد غفلت قرار گرفته است. احساس بی‌عدالتی باعث ایجاد نگرش‌ها، رفتارها و روندهایی در سازمان می‌شود که به تدریج سازمان را رو به یک اضمحلال درونی می‌برد. نتیجه‌ی چنین جوئی، بدگمانی افراد به یکدیگر و فقدان اعتماد است که در ادبیات روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، سازمان پارانویید نامیده می‌شود. کتس دو وریس (۱۹۸۴) ویژگی‌های سازمان‌های پارانویید را بدگمانی و بی‌اعتمادی به افراد، حساسیت و هوشیاری بیش از حد با نگرانی افراطی درباره‌ی انگیزه‌های پنهانی، توجه محدود به کارکنان و روابط مدیر زیردست کم‌رنگ و خالی از احساس برمی‌شمارد. همان‌طور که مشخص است، اگر مدیریت بتواند ادراک عدالت را در کارکنان به وجود آورد، می‌تواند از آن به‌عنوان سلاحی علیه سازمان پارانویید استفاده کند.

حمایت سازمانی درک‌شده و فضای بدبینی در سازمان

از اوایل دهه‌ی ۹۰ میلادی حمایت سازمانی درک‌شده، حجم زیادی از تحقیقات در رشته‌های روان‌شناسی و مدیریت را معطوف به خود کرده است (آیزنبرگر، جونز، اسلیج و

1. Rogelberg
2. Cropanzano, R., Discorfono
3. Job Satisfaction
4. Organizational Commitment
5. Trust in Organization
6. Organizational Citizenship Behavior
7. Cropanzano, Bowen & Gilliland
8. Liden, Wayne, Kraimer & Sparrowe
9. Lind & Kulik

سوچارسکی^۱، ۲۰۰۴:۲۰۸). حمایت سازمانی درک‌شده به ادراک کارکنان از اهمیتی که کارفرما به بهزیستی آن‌ها می‌دهد و ارزشی که به مشارکت آن‌ها در سازمان داده می‌شود، اشاره دارد (آیزنبرگر، هانتینگتون، هاتچیسون و سوا^۲، ۱۹۸۶:۵۰۱). کارکنان با سازمان به‌عنوان یک شخصیت انسانی رفتار می‌کنند که طبق نظریه‌ی تبادل اجتماعی (بلو^۳، ۱۹۶۴)، خود را در قبال رفتارهای آن ملزم به جبران می‌دانند. تحقیقات، بیانگر هم‌آیندی حمایت سازمانی درک‌شده با افزایش متغیرهای اشتیاق شغلی و سازمانی^۴ (ساکز^۵، ۲۰۰۶)، رفتارهای یاری‌رسانی^۶ (وندنبرق، بنتین، میکون، چبات، ترمبلی و فیلز^۷، ۲۰۰۷)، اثربخشی گروهی (دی یانگ، دی رویتز و وتزلز^۸، ۲۰۰۵)، رضایت شغلی (میانو و گیل کیم^۹، ۲۰۱۰) و کاهش فشار روانی^{۱۰} (استمپر و جلکه^{۱۱}، ۲۰۰۳)، تمایل به ماندن در شغل^{۱۲} (آرمسترانگ-استیسن و اورسل^{۱۳}، ۲۰۰۹) و غیبت شغلی^{۱۴} (آرهودز و آیزنبرگر^{۱۵}، ۲۰۰۲) است.

حمایت سازمانی درک‌شده به‌عنوان نشانه‌ای از تمایل سازمان برای جبران تلاش‌هایی که برای آن شده است، تعبیر می‌شود (آیزنبرگر، آرملی، رکس وینکل، لینچ و آرهودز^{۱۶}، ۲۰۰۱:۴۲). اگر این ادراک به هر نحو مخدوش گردد، در آن صورت سازوکارهای جبرانی شروع به کار می‌کنند. به تدریج این سازوکارها جو کلی سازمان را تحت تأثیر قرار می‌دهند و احتمالاً ابتدا در روابط بین‌فردی به‌ویژه در روابط کارکنان با سرپرستان به‌عنوان مستقیم‌ترین نمایندگان سازمان، آشکار می‌شود و با گذشت زمان، حتی روندهای رسمی سازمان نیز تحت تأثیر قرار می‌گیرند. وجود تقابل بین همه‌ی افراد سازمان با هم شاید نتیجه‌ی اهداف متضاد افراد باشد که به‌جای هدفی

1. Eisenberger, Jones, Aselage & Sucharski
2. Eisenberger, Huntington, Hutchison & Sowa
3. Blau
4. Organizational and Job Engagement
5. Saks
6. Helping Behavior
7. Vandenberghe, Bentein, Michon, Chebat, Tremblay & Fills
8. De Jong, De Ruyter & Wetzels
9. Miao & Gil Kim
10. Strain
11. Stamper & Johlke
12. Intention to Stay in Job
13. Armstrong-Stassen & Ursel
14. Absenteeism
15. Rhoades & Eisenberger
16. Eisenberger, Armeli, Rexwinkel, Lynch & Rhoades

مشترک بر اساس منفعت شخصی پی‌ریزی می‌شود.

علاوه بر این، همان‌گونه که گلویتزر^۱ (۱۹۹۸:۴۹۵) بیان می‌کند، اجرای قصدها نوعی وابستگی محیط-رفتار به وجود می‌آورد که به کنترل خودکار رفتار از سوی محیط منجر می‌شود و "اجرای مقاصد به صورت عادت درخواهد آمد (علایم سازمان پارانوئید).

لذا، به نظر می‌رسد هرگاه کارکنان حس کنند که از سوی سازمان پشتیبانی نمی‌شوند، به مرور زمان نشانه‌های پارانوئید سازمانی در سازمان فرا می‌رسد.

الگوهای مکانی کار

مسأله‌ی دیگری که در این پژوهش مورد بررسی قرار گرفته است، تأثیر دو نوع الگوی مکانی کار بر رابطه‌ی بین عدالت و حمایت سازمانی درک‌شده با بُعد پارانوئید در سازمان است. این دو نوع الگوی مکانی عبارتند از: الف- کارکنان روزکار: که پس از انجام کار در ساعات معمول به محل زندگی‌شان باز می‌گردند. ب- کارکنان اقماری: که بنابر مأموریت شرکت برای تحقیق رسالتش، بایستی در مناطق دور از محل زندگی‌شان کار کنند. در شرکت گاز دو سبک زمانی برای کار اقماری وجود دارد: کار اقماری با نسبت یک-یک و کار اقماری با نسبت دو-یک. در سبک اول، افراد برابر با زمانی که در محل کار به خدمت می‌پردازند به آن‌ها استراحت داده می‌شود؛ اما در سبک دوم، زمان استراحت نصف زمان اشتغال به کار می‌باشد. در این تحقیق، تمامی افراد گروه اقماری مورد پژوهش از نوع اول می‌باشند.

پژوهش‌های متفاوت از بالاتر بودن ناهنجاری‌های سازمانی و روانی در کارکنان اقماری و مشکلات متعددی که در مدیریت این کارکنان وجود دارد خبر می‌دهند (برای مثال، تانگ^۲، ۱۹۸۱؛ شافر، هریسون، گریگن، بلک و فرزاندی^۳، ۲۰۰۶). تمرکز برای ریشه‌یابی این مسأله بیش‌تر بر وجوه فردی و عوامل مؤثر بر تطابق‌پذیری کارکنان با کار اقماری بوده است (برای مثال، شای و باک^۴، ۲۰۰۴؛ هزل برگر^۵، ۲۰۰۵) و کم‌تر به دلایل سازمانی این ناهنجاری‌ها توجه شده است؛ در

1. Gollwitzer
2. Tung
3. Shaffer, Harrison, Gregeren, Black & Ferzandi
4. Shay & Baack
5. Haslberger

حالی که به نظر می‌رسد الگوهای کاری می‌توانند نقش مؤثری در متغیرهای مربوط به سازمان داشته باشند.

روش‌شناسی پژوهش

روش

در پژوهش حاضر، با توجه به هدف و ماهیت موضوع، برای شناسایی تفاوت متغیرهای پژوهش در دو گروه اقماری و روزکار و هم‌چنین تعیین روابط بین متغیرها از روش رابطه‌ای (بورگ و گال، ۱۳۸۷: ۷۰۵) استفاده شده است.

جامعه و نمونه‌ی مورد بررسی

جامعه‌ی آماری این پژوهش، شامل کلیه‌ی کارکنان ایستگاه‌های منطقه‌ی دو عملیات انتقال گاز (۶۳۱ نفر) است که در سال ۱۳۸۹ مشغول به کار بوده‌اند (به استثنای ایستگاه شهرضا، که به دلیل کوچک بودن جامعه از آن صرف نظر شد). روش نمونه‌گیری این پژوهش، به دلیل وجود ۴ ایستگاه، روش طبقه‌ای نسبتی (به صورت ۴ طبقه) انتخاب شد. حجم نمونه، ۱۰۰ نفر و تعداد نمونه‌ی هر یک از طبقات با توجه به درصد آن طبقه در جامعه معین شد. بدین ترتیب، ۲۸ نفر از ایستگاه پتاوه، ۲۲ نفر از ایستگاه دوراهان، ۳۱ نفر از ایستگاه اصفهان و ۱۹ نفر از ایستگاه دهق انتخاب شدند. پس از اجرای پرسش‌نامه‌ها با حضور پژوهشگران در ایستگاه‌ها، پرسش‌نامه‌ها جمع‌آوری و مورد بررسی و تحلیل قرار گرفت.

ابزارهای جمع‌آوری داده‌ها

پرسش‌نامه‌ی عدالت سازمانی^۱: این پرسش‌نامه توسط نیهوف و مورمن^۲ (۱۹۹۳) ساخته و توسط شکرکن و نعمی (۱۳۸۱) به فارسی ترجمه شده است. پرسش‌نامه شامل سه خرده‌مقیاس

1. Organizational Justice Questionnaire
2. Niehoff & Moorman

است: ۱. خرده‌مقیاس عدالت توزیعی که ۵ سؤال دارد. ۲. خرده‌مقیاس عدالت رویه‌ای که شامل ۵ سؤال است ۳. خرده‌مقیاس عدالت تعاملی که شامل ۸ سؤال می‌باشد.

از جمع سه حیطه‌ی عدالت نیز عدالت کلی سازمانی به دست می‌آید. ضرایب اعتبار سازه‌ای و پایایی پرسش‌نامه‌ی یادشده برای عدالت کلی ۰/۴۲ و ۰/۸۵، عدالت توزیعی ۰/۴۶ و ۰/۷۸، عدالت رویه‌ای ۰/۵۷ و ۰/۸۲، عدالت تعاملی ۰/۴۰ و ۰/۶۴ است (نعامی و شکرکن، ۱۳۸۳).

پرسش‌نامه‌ی حمایت سازمانی درک‌شده^۱: متغیر حمایت سازمانی درک‌شده در این پژوهش، توسط پرسش‌نامه‌ی حمایت سازمانی درک‌شده سنجیده شد. این پرسش‌نامه در سال ۱۹۸۶ توسط آیزنبرگر و همکاران ساخته شد. فرم بلند ۳۶ گویه‌ای و فرم کوتاه ۱۷ گویه‌ای از این پرسش‌نامه وجود دارد و بر اساس طیف لیکرت ۷ گزینه‌ای تنظیم شده است. این ابزار، در بیش از ۸۰ تحقیق علمی به صورت‌های مختلف مورد بهره‌برداری قرار گرفته و از میزان پایایی بسیار مطلوبی برخوردار بوده است. میزان پایایی پرسش‌نامه با روش آلفای کرونباخ برای ۱۰۰ آزمودنی ۰/۸۹ گزارش شده است (زکی، ۱۳۸۵).

پرسش‌نامه‌ی سازمان پارانویید^۲: این مقیاس ۸ سؤالی، یکی از زیرمقیاس‌های پرسش‌نامه‌ی ابعاد روان‌شناختی سازمان است که برای نخستین بار توسط سمیع عادل در سال ۱۳۸۴ ساخته و هنجاریابی شد. این پرسش‌نامه، براساس چک‌لیست فیشر^۳ (۱۹۹۹) و با توجه به فرهنگ و ساختار ایران ساخته شده است. مقیاس ابعاد روان‌شناختی سازمان، شامل پنج بُعد: افسردگی، پارانویایی، اسکیزوید، وسواسی و شخصیت‌نمایشی می‌باشد. پایایی پرسش‌نامه (آلفای کرونباخ) در حد مطلوب است. آلفای کرونباخ برای بُعد پارانویایی ۰/۷۶ گزارش شده است.

به‌منظور بررسی پایایی ابزارهای مورد استفاده در پژوهش در مطالعه‌ی مقدماتی با استفاده از ۳۰ نفر، هم‌سانی درونی (آلفای کرونباخ و ضریب تنصیف) ابزارها مورد مطالعه قرار گرفتند که شرح آن در جدول (۱) مندرج است.

1. Perceived Organizational Support Survey Questionnaire
2. Paranoid Organization Questionnaire
3. Fischer

جدول ۱. ضریب پایایی مقیاس‌های پژوهش *

ضریب تنصیف	آلفای کرونباخ	ملاک‌های پایایی مقیاس
۰/۷۶	۰/۷۹	عدالت توزیعی
۰/۷۸	۰/۸۲	عدالت رویه‌ای
۰/۶۲	۰/۶۴	عدالت تعاملی
۰/۸۴	۰/۸۴	عدالت سازمانی
۰/۷۱	۰/۷۲	پارانویید
۰/۸۷	۰/۹۰	حمایت سازمانی درک‌شده

* محاسبه‌شده بر مبنای نمونه‌ی ۳۰ تایی تصادفی از داده‌ها

در مجموع، جدول (۱)، پایایی مبتنی بر همسانی درونی مقیاس‌های پژوهش را تأیید می‌کند. روایی محتوایی در پژوهش حاضر، از طریق مطالعه‌ی پرسش‌نامه‌ها توسط اساتید مجرب روان‌شناسی صنعتی و مدیریت منابع انسانی مورد بررسی قرار گرفت و بر اساس نظرات آن‌ها اصلاحات لازم انجام شد.

تجزیه و تحلیل یافته‌ها

تجزیه و تحلیل یافته‌ها، پس از جمع‌آوری داده‌های حاصل از اجرای پرسش‌نامه‌های ۴ ایستگاه، با بهره‌گیری از نرم افزار SPSS ۱۶ صورت گرفت و شاخص‌های آمار توصیفی (میانگین، انحراف معیار، فراوانی، درصد)، آزمون t گروه‌های مستقل و تحلیل رگرسیون گام‌به‌گام به کمک این نرم افزار مورد محاسبه قرار گرفته است.

یافته‌های جمعیت‌شناختی: از نظر خصوصیات جمعیت‌شناختی، ۱۶/۵ درصد از جامعه‌ی پژوهش در گروه سنی ۲۰ تا ۳۰ سال، ۴۱/۹ درصد ۳۱ تا ۴۰ سال، ۲۲/۴ درصد ۴۱ تا ۵۰ سال و ۱۹/۲ درصد بالای ۵۰ سال بوده‌اند. ۹/۱ درصد افراد دارای تحصیلات زیردیپلم، ۲۴/۸ درصد دیپلم، ۲۲/۸ درصد فوق‌دیپلم، ۳۹/۳ درصد لیسانس و ۴ درصد فوق‌لیسانس یا بالاتر بودند. ۴۱/۵ درصد واحدهای پژوهش کم‌تر از ۱۰ سال سابقه داشته‌اند، ۲۱/۲ درصد بین ۱۱ تا ۲۰ سال، ۲۰/۲ درصد ۲۱ تا ۳۰ سال و ۱۷/۱ درصد دارای سابقه‌ای بیش از ۳۰ سال در سازمان بودند و بیش‌ترین فراوانی مربوط به افراد با تحصیلات لیسانس و گروه سنی ۲۰ تا ۳۰ سال است.

سؤال اول پژوهش: آیا وضعیت کارکنان اقماری و روزکار در متغیرهای پژوهش متفاوت

است؟

برای بررسی این سؤال از آزمون t گروه‌های مستقل استفاده شد که نتایج آن در جدول (۲)

فهرست شده است.

با توجه به جدول (۲) و مقادیر t به دست آمده در سطح ۰/۰۵ معناداری، در هیچ‌یک از مقیاس‌ها و زیرمقیاس‌های پژوهش، بین گروه اقماری و گروه روزکار تفاوت معنادار وجود ندارد. در واقع کارکردن به صورت اقماری، تأثیری بر عدالت سازمانی، حمایت سازمانی درک شده و بُعد پارانویید سازمان ندارد و با کاهش یا افزایش هیچ‌یک از متغیرهای پژوهش همراه نیست.

سؤال دوم پژوهش: آیا بین ابعاد عدالت سازمانی و حمایت سازمانی درک شده با پارانویید

سازمانی رابطه وجود دارد؟

جدول ۲. آزمون تفاوت گروه‌های اقماری و روزکار

مؤلفه‌ها	گروه‌ها	تعداد	میانگین	انحراف معیار	نمره‌ی t	df	p	سطح معناداری
عدالت توزیعی	اقماری	۵۰	۱۹/۲	۴/۶۳	۰/۰۵۸	۹۹	۰/۲۵۸	۰/۰۵
	روزکار	۵۰	۱۹/۷۴	۶/۰۶				
عدالت رویه‌ای	اقماری	۵۰	۱۷/۹۷	۵/۵۴	۰/۲	۹۹	۰/۴۷۸	۰/۰۵
	روزکار	۵۰	۱۸/۴۵	۶/۱۱				
عدالت تعاملی	اقماری	۵۰	۲۹/۹۷	۹/۵۸	۰/۰۴۳	۹۹	۰/۸	۰/۰۵
	روزکار	۵۰	۳۰/۹۸	۱۱/۹۲				
عدالت سازمانی	اقماری	۵۰	۶۶/۹۵	۱۷/۲۷	۰/۲	۹۹	۰/۳۴۲	۰/۰۵
	روزکار	۵۰	۶۹/۱۷	۲۰/۷۲				
پارانویید	اقماری	۵۰	۲۵/۱۴	۴/۲۴	۰/۰۰۷	۹۹	۰/۴۹۳	۰/۰۵
	روزکار	۵۰	۲۵/۶۴	۴/۶۰				
حمایت سازمانی	اقماری	۵۰	۱۳۹/۶۵	۲۱/۵۳	۰/۰۰۸	۹۹	۰/۶۳۴	۰/۰۵
	روزکار	۵۰	۱۳۹/۷۲	۲۴/۷۴				

با در نظر گرفتن عدم ارتباط الگوهای مکانی کار (اقماری، روزکار) با متغیرهای پژوهش، برای بررسی سؤال دوم پژوهش از آزمون همبستگی پیرسون در کل نمونه، استفاده شد که نتایج آن در جدول (۳) ارائه شده است.

نتایج نشان می‌دهد که با ۹۹٪ درصد اطمینان بین همه‌ی زیر مقیاس‌های عدالت سازمانی با پارانوئید سازمانی رابطه‌ی منفی وجود دارد. حمایت سازمانی درک‌شده نیز با پارانوئید همبستگی منفی معناداری را نشان می‌دهد ($P < 0/01$).

سؤال سوم پژوهش: آیا متغیرهای (عدالت سازمانی و زیرمقیاس‌هایش) و (حمایت سازمانی درک‌شده) توان پیش‌بینی مقیاس پارانوئید سازمانی را دارند؟

جدول ۳. ماتریس همبستگی بین مقیاس‌های پژوهش در کل نمونه (n=100)

ردیف	مؤلفه‌ها	۱	۲	۳	۴	۵	۶
۱	عدالت توزیعی	۱					
۲	عدالت رویه‌ای	۰/۴۷*	۱				
۳	عدالت تعاملی	۰/۴۸*	۰/۷۹*	۱			
۴	عدالت سازمانی	۰/۷۰*	۰/۸۸*	۰/۹۴*	۱		
۵	پارانوئید	-۰/۲۷*	-۰/۵۲*	-۰/۴۷*	-۰/۵۰*	۱	
۶	حمایت سازمانی درک‌شده	۰/۳۶*	۰/۵۳*	۰/۵۸*	۰/۶۰*	-۰/۵۵*	۱

* $p < 0/01$

به منظور پیش‌بینی متغیر ملاک پژوهش (پارانوئید سازمانی) بر اساس متغیرهای پیش‌بین (عدالت سازمانی و زیرمقیاس‌هایش و حمایت سازمانی درک‌شده) از شیوه‌ی تحلیل رگرسیون گام به گام استفاده شد. زیرمقیاس‌هایی که وارد معادله‌ی رگرسیون شده‌اند به همراه ضریب همبستگی چندگانه، ضریب استاندارد معادله‌ی رگرسیون، میزان خطای معیار و شاخص‌های معناداری، در جدول (۴) آورده شده است.

جدول ۴. نتایج تحلیل رگرسیون گام‌به‌گام در پیش‌بینی متغیرهای ملاک پژوهش

t	SEB	β	B	F change	F	ΔR^2	R^2	R	متغیر ملاک	شاخص آماری پیش‌بین
۴/۶۴	۰/۰۲	-۰/۳۹	-۰/۰۷۵	۵۵/۲۲	۵۵/۲۲	۰/۳۱	۰/۳۱	۰/۵۶	پارانویید	حمایت سازمانی
۳/۶۵	۰/۰۶	-۰/۳۱	-۰/۲۳۸	۱۳/۳۳	۳۷/۰۹	۰/۰۷	۰/۳۸	۰/۶۱		عدالت رویه‌ای

نتایج جدول (۴) نشان می‌دهد زیرمقیاس‌های حمایت سازمانی درک‌شده و عدالت سازمانی وارد معادله رگرسیون پیش‌بینی سازمان پارانویید می‌شوند. وزن بتای (β) به‌دست آمده نشان می‌دهد به ازای هر ۰/۳۹ واحد تغییر در حمایت سازمانی درک‌شده و ۰/۳۱ واحد تغییر در عدالت رویه‌ای، یک واحد تغییر، در جهت عکس در پارانویید سازمانی به‌دست می‌آید.

بحث و نتیجه‌گیری

در این پژوهش ممکن است این شائبه به‌وجود آید که چرا متغیرهای احتمالی مربوط به سازمان پارانویید کنترل نشده‌اند؟ باید اشاره کرد که بهتر است پژوهش‌های انجام‌شده در مورد یک متغیر، به جای کنترل متغیرها در پژوهش آزمایشی یا سنجشی، هر یک از این متغیر را در مطالعه‌ی جداگانه‌ای بررسی کنند. این امر، علت‌های متفاوتی دارد؛ از جمله این احتمال که آزمودنی‌ها با سنجش متغیرهای متفاوت نزدیک به هم، هدف پژوهش را حدس بزنند که این امر نتایج را خدشه دار می‌کند (استنتال، تیوت و کالدور، ۱۹۸۷: ۱۲۰).

سؤال اول: تفاوت کارکنان اقماری و روزکار در عدالت سازمانی، حمایت سازمانی

درک‌شده و پارانویید سازمانی

نتایج پژوهش نشان داد که تفاوت بین دو الگوی مکانی کار در هیچ‌یک از متغیرهای پژوهش معنادار نبود. یک تبیین احتمالی برای این عدم تفاوت، مزایایی است که کارکنان اقماری از سازمان دریافت می‌کنند و بدین ترتیب در قیاس با کارکنان روزکار در ادراک عدالت و حمایت سازمانی و به تبع آن ایجاد فضای بدبینی در سازمان تفاوتی احساس نمی‌کنند. از سوی دیگر، چون بیش‌تر کارکنان شاغل در طرح اقماری از نوع کارکنان عملیاتی هستند، در مورد دوری شغل خود

از خانواده توجیه شده‌اند و لذا الگوی کار اقماری را به شرکت نسبت نمی‌دهند؛ بلکه از ضروریات شغل به حساب می‌آورند. علاوه بر این، مسأله‌ی دوری از خانواده می‌تواند یک حس جمعی در کارکنان اقماری به وجود آورد که با حس صمیمیت و نزدیکی به سایرین، متغیرهای یادشده را تعدیل می‌کند و این کارکنان با احساس یکدلی به وجود آمده می‌توانند این خلأ را پر کنند.

سؤال دوم: رابطه‌ی بین ابعاد عدالت سازمانی و حمایت سازمانی درک‌شده با سازمان

پارانویید

نتایج پژوهش، همبستگی منفی بین ابعاد عدالت سازمانی و حمایت سازمانی درک‌شده با سازمان پارانویید نشان می‌دهد. در تبیین این یافته می‌توان گفت عدم ادراک عدالت در پرداخت‌های سازمان (عدالت توزیعی) پی‌آمدهای ناخوش‌آیندی را می‌تواند به همراه داشته باشد که با پارانویید رابطه‌ای مفهومی دارد: اولاً فقدان عدالت توزیعی می‌تواند باعث تخریب روابط کارمندی که احساس عدم عدالت می‌کند با سرپرست گردد؛ چرا که وی را در ارزیابی عملکرد مؤثر می‌داند و این مسأله باعث می‌شود کارمند یادشده نسبت به سرپرست خود دیدی منفی پیدا کند. ثانیاً عدم ادراک عدالت توزیعی، می‌تواند انسجام بین همکاران را نیز خدشه‌دار کند؛ زیرا باعث ایجاد احساس نفرت نسبت به کارکنانی می‌شود که به نظر می‌رسد بیش از استحقاق‌شان دریافت می‌کنند. کارمندی که احساس بی‌عدالتی توزیعی دارد، به این بی‌عدالتی واکنش نشان می‌دهد و این واکنش می‌تواند راهبردی دفاعی یا تهاجمی داشته باشد. راهبرد دفاعی این واکنش شامل مواردی شبیه کناره‌گیری و طرد کردن و راهبرد هجومی آن، آزار و اذیت یا دسیسه‌چینی برای آن‌ها می‌باشد. در طرف مقابل، این رفتارها می‌تواند واکنش‌هایی را به صورت دفاعی یا تهاجمی در کارکنانی که مورد داوری قرار گرفته‌اند، فراخوانی کند. این مسائل، سبب ایجاد فضایی بی‌اعتماد و درگیر در سازمان است که از نشانه‌های اصلی سازمان پارانویید می‌باشد.

زمانی که کارکنان حس کنند روندهایی که منجر به تقسیم پاداش‌ها می‌شود، ناعادلانه هستند (نقض عدالت رویه‌ای)، نسبت به سیاست‌های سازمان و مجریان این سیاست‌ها با سوءظن و بدبینی بنگرند. این بدگمانی، براساس قاعده‌ی تقابل^۱ (گولدنر^۲، ۱۹۶۰: ۱۷۰) موجب دگرگونی روندهای

1. Norm of Reciprocity
2. Gouldner

ارتباطی افراد با سازمان می‌شود و اعتماد خود را از سازمان و مسئولان آن سلب می‌کنند. با این تغییر، سرپرستان سازمان احتمالاً دست به سیاست‌های کنترلی و نظارتی شدید می‌زنند تا عملکرد کاری را حفظ کنند؛ مدیریتی که با دیدگاه X مک‌گرگور^۱ (۱۹۶۰) تناسب دارد. بدین ترتیب، این عدم اعتماد به یک چرخه‌ی معیوب مبدل می‌شود که در آن سرپرستان کنترل می‌کنند و کارکنان دیدگاه‌های منفی را نسبت به سرپرستان پرورش می‌دهند.

رابطه‌ی بین عدالت تعاملی و سازمان پارانویید را می‌توان با توجه به نیاز افراد به احترام و صداقت در روابط تبیین کرد. زمانی که کارکنان رفتارهای تصمیم‌گیرندگان سازمان با خود را صادقانه ندانند به جست‌وجوی انگیزه‌های پنهانی پشت هر عمل برمی‌آیند و به موشکافی اعمال سرپرستان با خود و دیگران مبادرت می‌ورزند. این عدم شفافیت در سازمان و حساسیت افراطی کارکنان به رفتارهای تصمیم‌گیرندگان سازمان باعث می‌شود افراد اعتماد خود را به سازمان از دست بدهند و حس کنند کسی به آن‌ها علاقه‌ای ندارد؛ آن‌ها نقشی در سازمان ندارند و سرپرستان در صدد هستند تا با کوچک‌ترین اشتباه آن‌ها را مؤاخذه کنند. این نتایج، شکل‌دهنده‌ی روابط معیوبی است که سازمان پارانویید محصول آن است.

عدم ادراک حمایت از طرف سازمان نیز می‌تواند با افزایش بدبینی در سازمان همراه باشد. زمانی که کارکنان حس می‌کنند به فردیت، بهزیستی و رفاه آن‌ها از طرف سازمان اهمیت داده نمی‌شود، یکی از مهم‌ترین ذخایر روانی خود را در انجام وظایف کاری‌شان از دست می‌دهند؛ آن‌چه در مدل تقاضا-منابع شغلی^۲ (دمروتی، بیکر، ناچرینر و شافلی^۳، ۲۰۰۱)، در حوزه‌ی منابع شغلی قرار می‌گیرد. مدل تقاضا-منابع شغلی، سلامت فردی و سازمانی را با ویژگی‌های محل کار و به‌وسیله‌ی تقاضاها و منابع شغلی و سازمانی مفهوم‌سازی می‌کند (بیکر و دمروتی^۴، ۲۰۰۷:۳۲۳). بدین ترتیب، با کاهش منابع شغلی برای انجام نیازمندی‌های شغل، کارکنان نسبت به سازمان و افرادی که مسئول فراهم کردن منابع موردنظر بوده‌اند، نگرشی منفی را شکل می‌دهند. با شکل‌گیری این نگرش منفی، اعتماد سازمانی و رابطه‌ی مدیر-زیردست نیز با مشکل روبه‌رو

1. Mc.Gregor
2. Job Demend-Resource Model (JD-R Model)
3. Demerouti, Bakker, Nachreiner & Schaufeli
4. Bakker & Demerouti

می‌شود و سازمان به‌سوی نشانه‌های پارانوئید سازمانی حرکت می‌کند.

سؤال سوم: پیش‌بینی پارانوئید سازمانی با استفاده از ابعاد عدالت سازمانی و حمایت سازمانی درک‌شده

نتایج به‌دست آمده از تحلیل رگرسیون گام‌به‌گام نشان می‌دهد که حمایت سازمانی درک‌شده بیش‌ترین نقش را در شکل‌گیری سازمان پارانوئید دارد و می‌تواند ۳۱ درصد از واریانس پارانوئید سازمانی را تبیین کند. دلیل این امر، احتمالاً پشتوانه‌ی روان‌شناختی است که سازمان با ایجاد احساس حمایت خود از کارکنان در آن‌ها برای مقابله با نشانه‌های پارانوئید سازمانی فراهم می‌سازد. بدین ترتیب، با افزایش ادراک حمایت از طرف سازمان، افراد، اعتماد بیش‌تری به هم می‌کنند و نه‌نهایتاً رابطه‌ی بهتری با سرپرستان خود که آن‌ها را مستقیم‌ترین نمایندگان سازمان می‌دانند برقرار می‌کنند، بلکه در صورت بروز مشکل به‌دنبال حل مشکل برمی‌آیند.

در گام دوم، عدالت رویه‌ای وارد معادله‌ی رگرسیون می‌شود و قدرت پیش‌بینی را ۷ درصد افزایش می‌دهد. ادراک عدالت در روند تخصیص پاداش‌ها و مزایای سازمانی، می‌تواند مترادف با اعتماد به سیاست‌های سازمانی تلقی شود؛ زیرا برای ادراک عدالت رویه‌ای، این رویه‌ها باید بدون سوگیری، باثبات، با در نظر گرفتن منافع همه‌ی گروه‌ها و مورد پذیرش باشند (کروپاتزانو و دیسکورفانو، ۲۰۰۷: ۵۷۳). اعتماد به این فرایندها و کسانی که این فرایندها را وضع کرده و اجرا می‌کنند بالا می‌رود. بدین ترتیب، افراد با تکیه بر تصمیمات سازمان به‌عنوان مرجعی قابل احترام، به سمت رضایت و اعتماد نسبت به سرپرست و همکاران پیش می‌روند. در چنین محیطی، سیاست‌های کنترلی نیز کم‌تر اعمال می‌شوند و وظایف سازمانی با اعتماد دوجانبه‌ی کارکنان از یک‌سو و سرپرستان و مدیران از سوی دیگر شکل می‌گیرد.

محدودیت‌ها و پیشنهادهای پژوهشی

هرچند کلیه‌ی متغیرهای مزاحم یادشده در این پژوهش، با استفاده از الگوی انتخاب تصادفی، کنترل شده است؛ اما با توجه به محدود بودن نمونه‌ی این پژوهش به کارکنان منطقه‌ی ۲ عملیات انتقال گاز، تعمیم یافته‌ها به سایر سازمان‌ها باید با احتیاط صورت گیرد. در تعمیم این یافته‌ها باید به

تشابه وظایف شغلی، جغرافیای محل خدمت و مسایل سازمانی مثل مزایای تعلق گرفته براساس دوری از شهر توجه شود. علاوه بر این، پیشنهاد می‌گردد محققان آتی در بررسی فضای پارانویید سازمانی، به مسأله‌ی احتمال سرایت مشکلات روانی فردی به فضای ارتباطی سازمانی خصوصاً از جانب مدیران توجه کنند. لذا، پیشنهاد می‌گردد پژوهشگران آتی، روابط بین متغیرهای این پژوهش را در بافت‌های مختلف شغلی، مناطق با ویژگی‌های متفاوت جغرافیایی و سیستم‌های حقوق و پاداش متفاوت مورد بررسی قرار دهند. هم‌چنین اندازه‌گیری تأثیر ویژگی‌های شخصیتی بر رابطه‌ی بین فضای پارانویید در سازمان با سایر متغیرها از طریق طرح‌هایی هم‌چون تحلیل کوواریانس یا همبستگی پاره‌ای، می‌تواند به تعمیق و تدقیق بیش‌تر یافته‌ها کمک کند.

پیشنادهای کاربردی

به‌منظور ایجاد یک فضای سازمانی که مبتنی بر اعتماد متقابل و همکاری باشد، کارکنان باید حمایت سازمان را حس کنند و دست‌آوردها، رویه‌ها و ارتباطات سازمانی را منصفانه قلمداد کنند. بدین‌منظور پیشنهاد می‌گردد:

۱. سازمان‌ها، ارزیابی‌های دوره‌ای سنجش عدالت و حمایت سازمانی درک‌شده را در دستور کار خود قرار دهند، تا بدین‌وسیله از ایجاد ارتباطات ناسالم که منجر به پدیدآیی مسایلی هم‌چون مافیای قدرت، کارشکنی، رقابت ناسالم، کاهش بهره‌وری و... جلوگیری شود.
۲. به‌منظور افزایش عدالت سازمانی درک‌شده، سازمان‌ها باید براساس یک نظام طبقه‌بندی صحیح، به تنظیم سامانه‌ی حقوق و مزایا و سایر امکانات رفاهی خود پردازند که بتواند برون‌داد یک تحلیل شغل به‌منظور تعیین مؤثرترین عملکرد باشد.
۳. آموزش مهارت‌های سرپرستی، ایجاد واحد مددکاری سازمانی با هدف رسیدگی به مسایل خارج از سازمان کارکنان و برگزاری جلسات گروهی برای حل مشکلات افراد در کار و خانواده می‌تواند به سرپرستان و مدیران کمک کند تا احساس حمایت سازمانی را در کارکنان القا نمایند.

فهرست منابع

۱. آذر، عادل؛ علی‌پور درویشی، زهرا؛ دانایی‌فرد، حسن (۱۳۸۹). رویکردی فازی به ادراک عدالت در چارچوب تئوری انصاف بانک ملت. *مدرس علوم انسانی - پژوهش‌های مدیریت*، دوره‌ی ۱۴، ش ۳، پاییز ۱۳۸۹.
۲. آزداد، حسین (۱۳۷۹). *آسیب‌شناسی روانی*، ج ۱ و ۲. تهران: مؤسسه‌ی انتشار بعثت.
۳. افخمی، مهرداد؛ کامکار، منوچهر، عبداللهی لاشکی، اسماعیل (۱۳۸۹). *آسیب‌شناسی روانی سازمان‌های ورزشی استان اصفهان*. مجموعه مقالات دومین کنگره‌ی روان‌شناسی صنعتی و سازمانی ایران.
۴. رابینز، استیفن پی. (۱۳۷۸). *مبانی رفتار سازمانی*. ترجمه‌ی علی پارسایان و سیدمحمد اعرابی. تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
۵. زکی، محمدعلی (۱۳۸۵). بررسی و سنجش حمایت سازمانی. *مجله‌ی دانشکده‌ی علوم اداری و اقتصاد دانشگاه اصفهان*، سال هجدهم، ش ۳.
۶. سمیع عادل، حمید؛ شهیدی، شهریار؛ عریضی، حمیدرضا؛ سلیمی‌زاده، محمدکاظم (۱۳۸۶). ساخت، تعیین روایی و اعتبار مقدماتی مقیاس تعیین شیوه‌ی کنش روان‌نژندانه‌ی سازمان‌ها. *فصلنامه‌ی روان‌شناسی کاربردی*، ش ۴ و ۵.
۷. کامکار، منوچهر (۱۳۸۵). *ساخت و هنجاریابی آزمون تشخیص آسیب‌های روانی - سازمانی*. رساله‌ی دکترای روان‌شناسی، تهران: دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات.
۸. گال، مرویت، و بورگ، والتر (۱۳۸۷). *روش‌های تحقیق کیفی و کمی در علوم تربیتی و روان‌شناسی*، ترجمه‌ی احمدرضا نصر، حمیدرضا عریضی، محمود ابوالقاسمی، محمدجعفر پاک‌سرشت، علیرضا کیامنش، خسرو باقری، محمد خیر، منیجه شهنی بیلاق و زهره خسروی. تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت).
۹. نعیمی، عبدالزهرا و شکرکن، حسین (۱۳۸۵). بررسی رابطه‌ی ساده و چندگانه‌ی عدالت سازمانی با رفتار مدنی سازمانی در کارکنان یک سازمان صنعتی در شهر اهواز. *فصلنامه‌ی علوم تربیتی*، سال ۳، ش ۱.
10. Adams, J. S. (1965). **Inequity in Social Exchange**. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in Experimental Social Psychology* (Vol. 2, pp. 267-299). New York: Academic Press.
11. Armstrong-Stassen, M., Ursel, N. D. (2009). Perceived Organizational Support, Career Satisfaction, and the Retention of Older Workers. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 82, 201-220.

12. Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-resources Model: State of the Art. **Journal of Managerial Psychology**, 22, 309–328.
13. Beck, D. M.; Kastner, S. (2009). Top-Down and Bottom-Up Mechanisms in Biasing Competition in the Human Brain. **Vision Research**, 49 , 1154–1165.
14. Bies, R. J. (1987). The Predicament of Injustice: The Management of Moral Outrage. In L. L. Cummings & B. M. Staw (Eds.), **Research in Organizational Behavior**, 9, 289-319. Greenwich, CT: JAI Press.
15. Bies, R. J., & Moag, J. S. (1986). Interactional Justice: Communication Criteria of Fairness. In R. Lewicki, M. Bazerman, & B. Sheppard (Eds.), **Research on Negotiations in Organizations**, 1, 43–55., Greenwich, CT: JAI Press.
16. Blader, S. L. (2007). “What Determines People’s Fairness Judgments? Identification and Outcomes Influence Procedural Justice Evaluations Under Uncertainty”. **Journal of Experimental Social Psychology**, 43 (6) Article in Press, Available Online 21 , 2006.
17. Blau, P. M. (1964). **Exchange and Power in Social Life**. New York: Willey.
18. Camerman, Julie, Cropanzano, Russell & Vandenberghe, Christian (2007) The Benefits of Justice for Temporary Workers. **Group Organization Management**. V 32 N 2: 176-207.
19. Colquitt, J. A.; Conlin, D. E.; Wesson, M. J.; Porter, C. O. L. H., & Ng, K. Y. (2001). Justice at the Millennium: A Meta-analytic Review of 25 Years of Organizational Justice Research. **Journal of Applied Psychology**, 86, 425-445.
20. Cropanzano, R. & Discorfono, S. M. (2007). **Organizational Justice in Steven. G. Rogelberg**. Encyclopedia of Industrial and Organizational Psychology, 2, 570-574. California: SAGE.
21. Cropanzano, R.; Bowen, D. E. & Cilliland, S. W. (2007). The Management of Organizational Justice. **Academy of Management Perspectives**, 21 (4), 34-48.
22. De Jong, A.; De Ruyter, K. & Wetzels, M. (2005). Antecedents and Consequences of Group Potency: A Study of Self-managing Service Teams. **Management Science**, 51 (11), 1610-1625.
23. Demerouti, E.; Bakker, A. B.; Nachreiner, F. & Schaufeli, W. B. (2001). The job-Demand Resource Model of Burnout. **Journal of Applied Psychology**, 86, 499-512.
24. Eisenberger, R.; Jones, J. R.; Aselage, J. and Sucharski, I. L. (2004), “**Perceived Organizational Support**”, in Coyle-Shapiro, J.A.-M., Shore, L.M., Taylor, M.S. and Tetrick, L.E. (Eds), *The Employment Relationship: Examining Psychological and Contextual Perspectives*, Oxford University Press, New York, NY, 206-225.
25. Eisenberger, R.; Armeli, s.; Rexwinkel, B.; Lynch, P. & Rhoades, L. (2001). Reciprocation of Perceived Organizational Support. **Journal of Applied Psychology**, 86 (1), 42–51.
26. Eisenberger, R.; Huntington, R.; Hutchison, S. and Sowa, D. (1986), “Perceived Organizational Support”, **Journal of Applied Psychology**, Vol. 71 No. 3, pp. 500-7.
27. Fischer, T. F. (1999). Checklist for Congruentional Functioning Style. **Ministry Health**.
28. Folger R., Cropanzano, R. (1998). **Organizational Justice and Human Resource Management**. Organizational Science, A Sage Publications Series..
29. Gollwitzer, P. M. (1999). Implementation Intentions: Strong Effect of Simple Plans. **American Psychologist**, 54, 493-503.
30. Gouldner, A. W. (1960). The Norm of Reciprocity: A Preliminary Statement. **American Sociological Review**, 25, 161–178.
31. Greenberg, J. (1990). Organizational Justice: Yesterday, Today, and Tomorrow. **Journal of Management**, 16, 399-443.

32. Haslberger, A. (2005). The Complexities of Expatriate Adaptation. **Human Resource Management Review**, 15, 160–180.
33. Homans, G. C. (1961) **Social Behavior: Its Elementary Forms**. New York: Harcourt, Brace, and World.
34. Ilies, R.; Nahrgang, J. D. & Morgeson, F. P. (2007). Leader–Member Exchange and Citizenship Behaviors: A Meta-Analysis. **Journal of Applied Psychology**, 92, 269–277.
35. Johnson R. E.; Selenta, C.; Robert, G. L. (2006). When Organizational Justice and the Self-Concept Meet: Consequences for the Organization and its Members”; **Organizational Behavior and Human Decision Processes** Vol. 99, Issue 2.
36. Kersten, Astrid (1991). **Control, Control, Complete Control!!! Neurotic Control Relationships and the Development of Dysfunctional Organizational Structures**. Paper Presented at the 41st Annual Conference of the International Communication Association.
37. Kets, De Vries & Manfred, F. R. (1999). Creating Outhentizotic. Organizationan: Well-Functioning Individuals in Vibrant Companies. **Human Relations**, 54, 101-115.
38. Kets, De Vries; Manfred, F. R., & Miller, D. (1984). **The Neurotic Organizations: Diagnosing and Revitalizing Unhealthy Companies**. Jossey-Bass. Sanfrancisco.
39. Liden, R. C.; Wayne, S. J.; Kraimer, M. L. & Sparrowe, R. T. (2003). The Dual Commitments of Contingent Workers: An Examination of Contingents’ Commitment to the Agency and the Organization. **Journal of Organizational Behavior**, 24, 609-625.
40. Lind, E. A.; & T. R. Tyler (1988). **The Social Psychology of Procedural Justice**. New York, NY: Plenum Press.
41. Lind, E. A., & C. T. Kulik (2009). **Hear me out: Voice and Justice**. In J. Greenberg & M. S. Edwards (Eds.), *Voice and Silence in Organizations* (pp. 135-156). Bingley, England: Emerald Press.
42. McGregor, D. M. (1960). **The Human side of the Enterprise**. New York: McGraw-Hill.
43. Miao, R.; Kim, H. Gil (2010). Perceived Organizational Support, Job Satisfaction and Employee Performance: An Chinese Empirical Study. **Journal of Service Science & Management**. 3, 257-264.
44. Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived Organizational Support: A Review of the Literature. **Journal of Applied Psychology**, 87, 698–714.
45. Rogelberg, S. G. (2007). **Encyclopedia of Industrial and Organizational Psychology**. Vol.1, London Thousandoaks New Delhi: SAGE Pulptions.pp.103-106.
46. Saks, A. (2006), “Antecedents and Consequences of Employee Engagement”, **Journal of Managerial Psychology**, Vol. 21, pp. 600-19.
47. Schyns, B. (2006). Are Group Consensus in Leader–Member Exchange (LMX) and Shared Work Values Related to Organizational Outcomes? **Small Group Research**, 37 (1), 20–35.
48. Shaffer, M. A.; Harrison, D. A.; Gregeren, H.; Black, J. S. & Ferzandi, L. (2006). You Can Take it With You: Individual Differences and Expatriate Effectiveness. **Journal of Applied Psychology**, 91, 109–125.
49. Shay, J. P. & Baack, S. A. (2004). Expatriate Assignment, Adjustment and Effectiveness: An Empirical Examination of the Big Picture. **Journal of International Business Studies**, 35, 216–232.
50. Shore, L.M.; Tetrick, L. E.; Lynch, P. and Barksdate, K. (2006), “Social and Economic Exchange: Construct Development and Validation”, **Journal of Applied Social Psychology**, Vol. 36 No. 4, pp. 837-867.

51. Stamper, C. and Johlke, M. (2003), "The Impact of Perceived Organizational Support on the Relationship Between Boundary Spanner Role Stress and Work Outcomes", **Journal of Management**, Vol. 29, pp. 569-88.
52. Sternthal, B.; Tybout, A. M. & Calder, B. J. (1987), "Confirmatory Versus Comparative Approaches to Judging theory Tests", **Journal of Consumer Research**, Vol. 14, pp. 114-25
53. Thibaut, J., & L. Walker (1975). **Procedural Justice: A Psychological Analysis**. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
54. Tung, R. L. (1981). Selection and Training of Personnel for Overseas Assignments. **Columbia Journal of World Business**, 16 (1), 68-78.
55. Vandenberghe, C.; Bentein, K.; Michon, R.; Chebat, J.-C.; Trenblay, M. & Fits, J.-F. (2007). An Examination of the Role of Perceived Support and Employee Commitment in Employee-Customer Encounters. **Journal of Applied Psychology**, 92, 1177-1187.