

مدل‌یابی معادلات ساختاری رابطه عدالت ادراک شده با رفتارهای فرانقشی با بررسی نقش میانجی انعطاف‌پذیری شناختی در پرسنل شرکت مخابرات ایران

تاریخ دریافت مقاله: ۱۴۰۳/۱۰/۸، تاریخ دریافت نسخه نهایی: ۱۴۰۴/۲/۱، تاریخ پذیرش مقاله: ۱۴۰۴/۲/۵

نوع مقاله: علمی - پژوهشی

علی مطهری^۱، مجتبی رجب‌پور^{۲*} و جواد صاحبی کوزه کنان^۳

چکیده

هدف: پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه بین عدالت ادراک شده و رفتارهای فرانقشی با تأکید بر نقش میانجی انعطاف‌پذیری شناختی در کارکنان شرکت مخابرات ایران انجام شد. این مطالعه با استفاده از مدل‌یابی معادلات ساختاری، به دنبال تبیین مکانیسم‌های روان‌شناختی مؤثر بر رفتارهای فرانقشی کارکنان در محیط‌های سازمانی بود. **روش:** روش پژوهش توصیفی-همبستگی با رویکرد مدل‌یابی معادلات ساختاری بود. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان شرکت مخابرات ایران بود که تعداد ۳۹۳ نفر با روش نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شدند. داده‌ها با استفاده از پرسشنامه عدالت سازمانی ادراک شده کالکیت (۲۰۰۱)، پرسشنامه رفتارهای فرانقشی ارگان (۱۹۸۸)، و پرسشنامه انعطاف‌پذیری شناختی دنیس و وندر وال (۲۰۱۰) جمع‌آوری شد. تحلیل آماری داده‌ها به روش مدل‌یابی معادلات ساختاری و با استفاده از نرم‌افزار SPSS 26 و AMOS 24 انجام شد. **یافته‌ها:** نتایج نشان داد که عدالت ادراک شده رابطه مثبت و معناداری با رفتارهای فرانقشی دارد. همچنین، انعطاف‌پذیری شناختی به عنوان متغیر میانجی، تأثیر مثبت و معناداری در این رابطه نشان داد. شاخص‌های برازش مدل حاکی از برازش مطلوب مدل پیشنهادی بود. **نتیجه‌گیری:** یافته‌های این پژوهش بر اهمیت عدالت سازمانی و انعطاف‌پذیری شناختی در ارتقای رفتارهای فرانقشی تأکید دارد. این نتایج می‌تواند به مدیران سازمان‌ها در طراحی برنامه‌های بهبود عدالت ادراک شده و تقویت انعطاف‌پذیری شناختی کارکنان کمک کند، که در نهایت منجر به افزایش مشارکت و بهره‌وری سازمانی می‌شود. این مطالعه چارچوبی نظری برای پژوهش‌های آینده در حوزه رفتار سازمانی فراهم می‌کند.

کلیدواژه‌ها: انعطاف‌پذیری شناختی، رفتارهای فرانقشی، عدالت ادراک شده، معادلات ساختاری

۱. کارشناسی ارشد روانشناسی بالینی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد سمنان، سمنان، ایران.

۲. نویسنده مسئول: استادیار گروه روانشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد سمنان، سمنان، ایران.

mj_rajabpour@yahoo.com

<https://orcid.org/0000-0001-9500-4706>

۳. استادیار گروه روانشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد شبستر، شبستر، ایران.



Copyright: © 2023 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Structural equation modeling of the relationship between perceived justice and extra-role behaviors by examining the mediating role of cognitive flexibility in Iranian telecommunications company personnel

Ali Motahhari (M.A)¹, Mojtaba Rajabpour (Assistant Professor)*² 
Javad sahebi kuzeh kanan (Assistant Professor)³

Abstract

Aim: The present study aimed to investigate the relationship between perceived justice and organizational citizenship behaviors (OCBs), with an emphasis on the mediating role of cognitive flexibility among employees of Iran Telecommunication Company. Using structural equation modeling, this research sought to explain the psychological mechanisms influencing employees' OCBs in organizational settings. **Methods:** The study employed a descriptive-correlational approach with structural equation modeling. The statistical population included all employees of Iran Telecommunication Company, with a sample of 393 individuals selected through convenience sampling. Data were collected using Colquitt's (2001) Perceived Organizational Justice Questionnaire, Organ's (1988) Organizational Citizenship Behavior Questionnaire, and Dennis and Vander Wal's (2010) Cognitive Flexibility Inventory. Statistical analysis was performed using structural equation modeling via SPSS 26 and AMOS 24 software. **Results:** The results indicated a significant positive relationship between perceived justice and OCBs. Additionally, cognitive flexibility as a mediating variable showed a significant positive effect on this relationship. The model fit indices confirmed the favorable fit of the proposed model. **Conclusion:** The findings highlight the importance of organizational justice and cognitive flexibility in enhancing OCBs. These results can assist organizational managers in designing programs to improve perceived justice and strengthen employees' cognitive flexibility, ultimately leading to increased participation and organizational productivity. This study provides a theoretical framework for future research in the field of organizational behavior.

Key words: Cognitive flexibility, extra-role behaviors, perceived justice, structural equations

1. MA. in Clinical Psychology, Islamic Azad University of Semnan, Semnan, Iran.

2. Corresponding Author: Assistant Professor, Department of Psychology, Islamic Azad University, Semnan Branch, Semnan, Iran.

mj_rajabpour@yahoo.com

<https://orcid.org/0000-0001-9500-4706>

3. Assistant Professor, Department of Psychology, Islamic Azad University, Shabestar Branch, Shabestar, Iran.



Copyright: © 2023 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

مقدمه

عدالت اجتماعی و سازمانی یکی از مباحث بنیادی در روانشناسی اجتماعی و مدیریت منابع انسانی است که به طور فزاینده‌ای در سال‌های اخیر مورد توجه قرار گرفته است. پیاده‌سازی عدالت در محیط‌های سازمانی نه تنها بر رفتارهای اصلی و تعریف شده کارکنان تأثیرگذار است، بلکه می‌تواند به رفتارهای جانبی و خارج از وظیفه اصلی آنان نیز کمک کند؛ رفتارهایی که از نظر سازمانی ارزشمند بوده و به توسعه و بهبود عملکرد کلی سازمان می‌انجامد. عدالت ادراک‌شده به ارزیابی ذهنی افراد از انصاف و برابری در محیط‌های اجتماعی و سازمانی اشاره دارد. این مفهوم شامل سه بُعد اصلی شامل عدالت توزیعی (توزیع پاداش‌ها و منابع)، عدالت رویه‌ای (فرایندهای تصمیم‌گیری) و عدالت تعاملی (نوع تعاملات میان افراد) است (بیزری و همیه^۱، ۲۰۲۰). مفهوم عدالت ادراک‌شده در پرسنل، جنبه حیاتی رفتار سازمانی و مدیریت منابع انسانی است و بر این باور استوار است که ادراک کارکنان از انصاف و عدالت در تعاملاتشان با سازمان تأثیر بسزایی بر نگرش‌ها، رفتارها و عملکرد آنها دارد (شبیر، ناز و تریودی^۲، ۲۰۲۱). زمانی که کارکنان احساس می‌کنند که عدالت در توزیع پاداش‌ها و منابع وجود دارد و فرایندهای تصمیم‌گیری به نحو منصفانه‌ای انجام می‌شود، تمایل بیشتری به ابراز رفتارهای مثبت و فرانقشی دارند. بطور کلی، اصول عدالت ادراک‌شده در پرسنل ریشه در نظریه مبادله اجتماعی دارد، که فرض می‌کند افراد انتظاراتی را در مورد عادلانه بودن مبادلات خود با دیگران شکل می‌دهند و بر اساس این ادراکات واکنش نشان می‌دهند (دانگ لانگ، تاجون، جولی و سنگهان^۳، ۲۰۲۰). بی‌عدالتی ادراک‌شده می‌تواند منجر به پیامدهای منفی مانند کاهش رضایت شغلی، افزایش قصد ترک، رفتارهای شهروندی سازمانی کمتر، سطوح بالاتر استرس و فرسودگی شغلی و حتی رفتارهای کاری غیرمولد شود (چن^۴، ۲۰۱۸؛ پمکوتن^۵، ۲۰۱۶).

در دهه اخیر پژوهشگران بیشتر از قبل بر رفتارهای فرانقش کارکنان متمرکز شده و به آن می‌پردازند. مفهوم رفتارهای فرانقشی در پرسنل، که به آنها رفتارهای شهروندی سازمانی نیز گفته می‌شود، شامل اقداماتی است که بر اساس وظایف رسمی و مشخص فرد نیستند، اما به بهبود محیط کاری و عملکرد سازمان کمک می‌کنند (گریپ و ونتیلبورگ^۶، ۲۰۱۸). این رفتارها شامل همکاری با همکاران، کمک به آنها در حل مشکلات، و مشارکت در فعالیت‌های تیمی

-
1. Bizri & Hamieh
 2. Shabbir, Naz & Trivedi
 3. Donglong, Taejun, Julie, & Sanghun
 4. Chen
 5. Pemecutan
 6. Griep & Vantillborgh

مدل‌یابی معادلات ساختاری رابطه عدالت ادراک شده با رفتارهای فرانقشی با بررسی نقش ..

غیررسمی می‌شود که می‌تواند به افزایش رضایت شغلی، کاهش استرس، و تقویت روحیه تیمی کمک نموده و از این طریق منجر به موفقیت و افزایش بهره‌وری سازمان شود (هو، وو، زونگ، شیائو، ماگوئیر، کو و ونگ^۱، ۲۰۱۸). مطالعات به‌طور مداوم رابطه مثبتی بین رفتارهای فرانقشی و عملکرد سازمانی نشان داده است. کارکنانی که در این رفتارها شرکت می‌کنند به بهبود بهره‌وری، رضایت مشتری و اثربخشی کلی سازمان کمک می‌کنند (لیو، ژو، لی و کیو^۲، ۲۰۱۶). رفتارهای فرانقشی با سطوح بالاتر رضایت شغلی، تعهد سازمانی و کاهش قصد ترک شغل مرتبط است. درگیر شدن در این رفتارها یک محیط کاری مثبت ایجاد می‌کند و رفاه کلی کارکنان را افزایش می‌دهد (گریپ و ونتیلیبورگ، ۲۰۱۸).

سبک‌های رهبری تحول‌آفرین و حمایتی به‌طور مثبت بر مشارکت کارکنان در رفتارهای فرانقشی تأثیر می‌گذارد (کاندی، ابورمان و ابوالیگانه^۳، ۲۰۲۳). فرهنگ سازمانی مثبت و حمایتی، کارکنان را تشویق می‌کند تا به رفتارهای فرانقشی بپردازند (اولیا و آریانتو^۴، ۲۰۲۱). رضایت شغلی تا حدی واسطه رابطه بین سوابق و رفتارهای فرانقشی است. هنگامی که کارکنان از شغل خود راضی هستند، احتمال بیشتری دارد که در رفتارهای اختیاری شرکت کنند که به نفع سازمان است (پوروانتو، پوربا، برنارتو و سیجابات^۵، ۲۰۲۱، برازنده و همکاران، ۱۴۰۲). کارکنان با سطوح بالاتر تعهد سازمانی تمایل بیشتری به رفتارهای فرانقشی دارند (اولیا و آریانتو، ۲۰۲۱).

همانگونه که قبلاً اشاره شد مطالعات متعدد رابطه مثبتی بین عدالت ادراک شده و رفتارهای فرانقشی پیدا کرده‌اند. با این حال، مکانیسم‌های اساسی که این رابطه را توضیح می‌دهد به‌طور کامل شناخته نشده است. در سال‌های اخیر، محققان شروع به بررسی نقش‌های واسطه‌ای از جمله انعطاف‌پذیری شناختی در این رابطه کرده‌اند. انعطاف‌پذیری شناختی به توانایی انطباق با تغییرات و پذیرش نظرات و راه‌حل‌های جدید اشاره دارد. این مفهوم شامل توانایی دیدن مسائل از زوایای مختلف، تجزیه و تحلیل محیط، و درک تأثیرات اجتماعی است (پریس^۶، ۲۰۲۲). در دنیای پیچیده و تغییرپذیر امروز، انعطاف‌پذیری شناختی به عنوان یک مهارت کلیدی برای موفقیت فردی و سازمانی مطرح است و محققان نقش آن در مدیریت استرس و تأثیر آن بر پیامدهای سلامت روان را مورد بررسی قرار داده‌اند (هوانگ، ژو، دینگ، بی و سان^۷، ۲۰۲۲).

- 1 . Hu, Wu, Zong, Xiao, Maguire, Qu, & Wang
- 2 . Lyu, Zhou, Li, & Qiu
- 3 . Kundi, Aboramadan, & Abualigah
- 4 . Uliyah, & Ariyanto
- 5 . Purwanto, Purba, Bernarto, & Sijabat
- 6 . Preiss
- 7 . Huang, Zhu, Ding, Bi, & Sun

انعطاف‌پذیری شناختی، به عنوان یک سازه روانشناختی، نقشی حیاتی در انطباق کارکنان با محیط‌های کاری پیچیده و هدایت آن‌ها ایفا می‌کند. افرادی که انعطاف‌پذیری شناختی بالاتری دارند تمایل دارند به طور مؤثرتری با محیط‌های کاری در حال تغییر سازگار شوند، مهارت‌های حل مسئله بهتری را نشان دهند و خلاقیت بیشتری در کار خود از خود نشان دهند (سلطانی و همکاران، ۲۰۱۳؛ کرمز، ۲۰۱۴). تحقیقات نشان داده است که انعطاف‌پذیری شناختی بر حل مسئله، خلاقیت و تصمیم‌گیری تأثیر مثبت می‌گذارد (لین، تسای، لین و چن، ۲۰۱۴). همانگونه که قبلاً بیان شد اصول عدالت ادراک شده در پرسنل ریشه در نظریه مبادله اجتماعی دارد، که بر اساس آن افراد همواره به ارزیابی هزینه‌ها و پاداش‌های تعاملات خود با سازمان می‌پردازند و انتظارات شناختی را درباره عادلانه بودن این مبادلات شکل می‌دهند. در این چارچوب، انعطاف‌پذیری شناختی به عنوان یک مکانیسم روان‌شناختی کلیدی عمل می‌کند که امکان بازنگری و سازگاری این انتظارات را در مواجهه با ناهمخوانی‌های ادراک شده فراهم می‌سازد (توماس و گوپتا، ۲۰۲۱). کارکنانی که از سطوح بالاتر انعطاف‌پذیری شناختی برخوردارند، قادرند در شرایط بی‌عدالتی ادراک شده، راهبردهای جایگزین برای تفسیر رویدادها را شناسایی کنند (بُعد جایگزین‌ها) و احساس کنترل بهتری بر محیط کار خود داشته باشند (بُعد کنترل). این ویژگی‌های شناختی موجب می‌شود تا آن‌ها به جای واکنش‌های منفی مانند کاهش تعهد یا رفتارهای ضد تولیدی، به بازتعریف رابطه مبادله با سازمان پرداخته و با اتخاذ رفتارهای فرانقشی، به تعادل جدیدی در این رابطه دست یابند (هامل، راپر و زاچر، ۲۰۲۲). با بررسی نقش میانجی انعطاف‌پذیری شناختی در رابطه بین عدالت درک شده و رفتارهای فرانقشی، بینش عمیق‌تری در مورد مکانیسم‌های زیربنایی به دست می‌آوریم که کارکنان را به انجام رفتارهای اختیاری سوق می‌دهد. با عنایت به موارد گفته شده، پژوهش حاضر با هدف مدلی یابی معادلات ساختاری رابطه عدالت ادراک شده با رفتارهای فرانقشی با بررسی نقش میانجی انعطاف‌پذیری شناختی، در پرسنل شرکت مخابرات ایران انجام شد.

روش

بر اساس اهداف تعیین شده روش پژوهش حاضر از نوع توصیفی همبستگی با رویکرد تحلیل ساختاری بود. جامعه آماری پژوهش حاضر شامل کلیه کارکنان شرکت مخابرات ایران بود. با

-
- 1 . Krems
 - 2 . Lin, Tsai, Lin, & Chen
 - 3 . Thomas, & Gupta
 - 4 . Hommel, Ruppel & Zacher

مدل‌یابی معادلات ساختاری رابطه عدالت ادراک شده با رفتارهای فرانقشی با بررسی نقش ..

توجه به تعداد افراد جامعه، حداقل حجم نمونه با توجه به جدول مورگان ۳۸۹ نفر تعیین گردید. نمونه‌گیری به روش تصادفی ساده بود و با هماهنگی‌های انجام شده با شرکت مخابرات ایران نسخه الکترونیکی پرسشنامه‌های مورد استفاده در اختیار کارکنان قسمت‌های مختلف قرار گرفت. در مجموع ۴۱۱ نفر در این پژوهش شرکت کردند. معیارهای ورود به پژوهش شامل اشتغال در شرکت مخابرات ایران به مدت حداقل یکسال، عدم ابتلا به مشکلات حاد روانشناختی و تمایل به مشارکت داوطلبانه در پژوهش بوده و با توجه به تک مرحله‌ای بودن اجرای پژوهش، معیار خروج از پژوهش تکمیل ناقص پرسشنامه‌ها بود. بر این اساس بعد از حذف پرسشنامه‌های ناقص، داده‌های حاصل از ۳۹۳ نفر وارد پژوهش شد. جهت اجرای پژوهش از سه ابزار پرسشنامه انعطاف‌پذیری شناختی دنیس و وندر وال (دنیس و واندروال^۱، ۲۰۱۰)، پرسشنامه رفتارهای فرانقشی ارگان (ارگان^۲، ۱۹۸۸) و پرسشنامه عدالت سازمانی ادراک شده کالکیت (کالکیت^۳، ۲۰۰۱) استفاده گردید.

ابزار پژوهش

پرسشنامه استاندارد انعطاف‌پذیری شناختی (CFI): این پرسشنامه ۲۰ سوالی توسط دنیس و واندروال در سال ۲۰۱۰ ساخته شده و دارای سه زیرمقیاس جایگزین‌ها، کنترل، و جایگزین‌هایی برای رفتارهای انسانی است. نمره‌گذاری این پرسشنامه بر اساس مقیاس ۷ درجه‌ای لیکرت از ۱ تا ۷ است. به این صورت که به گزینه کاملاً مخالفم نمره ۱، مخالفم ۲، کمی مخالفم ۳، نظری ندارم ۴، کمی موافقم ۵، موافقم ۶ و کاملاً موافقم ۷ داده می‌شود. کمترین و بیشترین نمره در این پرسشنامه به ترتیب ۲۰ و ۱۴۰ می‌باشد، که نمره بالاتر به معنای انعطاف‌پذیری شناختی بالاتر است. شماره، فرمانی و سلطانی ویژگی‌های روانسنجی این ابزار را در نمونه ایرانی بررسی کردند. ضریب اعتبار بازآزمایی برای کل مقیاس ۰/۷۱ به دست آمد. همچنین این پژوهشگران ضریب آلفای کرونباخ را ۰/۹۰ گزارش کردند (شاره، فرمانی و سلطانی^۴، ۲۰۱۴) در پژوهش حاضر نیز آلفای کرونباخ ۰/۸۸ محاسبه گردید.

پرسشنامه رفتارهای فرانقشی ارگان: این پرسشنامه در سال ۱۹۸۸ توسط ارگان (ارگان، ۱۹۸۸) و همکارانش ساخته شده است. پرسشنامه‌ی رفتارهای فرانقشی به سنجش رفتارهای فرانقشی افراد در پنج بعد وظیفه‌شناسی، نوع دوستی، فضیلت مدنی، جوانمردی و احترام و

1 - Dennis, Vander Wal

2 - Organ

3 - Colquitt

4 - Shareh, Farmani, Soltani

تکریم می پردازد. این پرسشنامه دارای ۲۳ سوال است و جواب هر سوال به صورت طیف لیکرت پنج درجه ای از خیلی کم (نمره ۱) تا خیلی زیاد (نمره ۵) می باشد. در این ابزار، زیرمقیاس وظیفه شناسی با سؤال های ۱ تا ۵، زیرمقیاس نوع دوستی با سؤال های ۶ تا ۱۰، زیرمقیاس فضیلت مدنی با سؤال های ۱۱ تا ۱۴، زیرمقیاس جوانمردی با سؤالات ۱۵ تا ۱۹ و زیرمقیاس احترام و تکریم با سؤال های ۲۰ تا ۲۳ سنجیده می شود. پایایی این پرسشنامه در پژوهش حاضر ۰/۹۱ بدست آمد.

پرسشنامه عدالت سازمانی ادراک شده کالکیت: این پرسشنامه در سال ۲۰۰۱ توسط کالکیت و همکارانش ساخته شده و به سنجش میزان عدالت در یک سازمان در مولفه های عدالت توزیعی (سؤالات ۱ تا ۵)، عدالت رویه ای (سؤالات ۶-۱۰) و عدالت تعاملی (سؤالات ۱۱ تا ۱۸) می پردازد. شیوهی نمره گذاری این پرسشنامه بر اساس طیف پنج نمره ای لیکرت از خیلی کم تا خیلی زیاد می باشد. نمرات بالاتر پرسشنامه نشان دهنده عدالت سازمانی ادراک شده بهتر می باشد. در پژوهش حاضر ضریب آلفای کرونباخ کل پرسشنامه را ۰/۸۹ و زیر مقیاس های عدالت توزیعی، عدالت رویه ای و عدالت تعاملی به ترتیب ۰/۷۱، ۰/۷۰ و ۰/۷۷ گزارش کردند. داده های پژوهش در نرم افزارهای Amos و SPSS نسخه ۲۶ با استفاده از آزمون های آنالیز واریانس، ضریب همبستگی و مدل یابی معادلات ساختاری با شاخص های برازش مدل (مانند GFI، RMSEA) مورد بررسی آماری قرار گرفت.

یافته ها

در پژوهش حاضر ۳۹۳ نفر از کارمندان شرکت مخابرات ایران با میانگین سنی $46/23 \pm 9/11$ شرکت کردند که از این تعداد ۷۴/۳۱ درصد از شرکت کنندگان در پژوهش آقا و ۲۵/۶۹ درصد از شرکت کنندگان خانم بودند.

جدول ۱. اطلاعات توصیفی متغیرهای پژوهش

متغیر	میانگین	انحراف معیار
عدالت توزیعی	۱۱/۸۸	۴/۲۸
عدالت رویه ای	۱۲/۷۲	۴/۵۱
عدالت تعاملی	۲۲/۲۱	۸/۷۰
وظیفه شناسی	۱۵/۱۴	۳/۰۶
نوع دوستی	۱۴/۶۱	۲/۶۲
فضیلت مدنی	۱۲/۸۵	۳/۷۷
جوانمردی	۱۴/۴۷	۲/۷۱

مدل یابی معادلات ساختاری رابطه عدالت ادراک شده با رفتارهای فرانقشی با بررسی نقش ..

متغیر	میانگین	انحراف معیار
احترام و تکریم	۱۳/۵۸	۲/۳۰
جایگزین‌ها	۵۹/۶۶	۶/۵۵
کنترل	۴۲/۴۷	۷/۷۰
جایگزین برای رفتار انسانی	۱۰/۶۲	۲/۲۷

انعطاف پذیری شناختی

در جدول شماره ۲ روابط همبستگی بین متغیرهای پژوهش مورد بررسی قرار گرفت که بر اساس آن وظیفه شناسی با تمامی زیرمقیاس‌های عدالت سازمانی رابطه مثبت و معنی‌داری داشت. زیرمقیاس نوع دوستی با تمامی زیرمقیاس‌های عدالت سازمانی رابطه منفی و معنی‌داری داشت. زیرمقیاس فضیلت مدنی با تمامی زیرمقیاس‌های عدالت سازمانی رابطه مثبت و معنی‌داری داشت. زیرمقیاس جوانمردی با هیچ یک از زیرمقیاس‌ها رابطه معنی‌داری نداشت و زیرمقیاس احترام و تکریم با زیرمقیاس‌های عدالت توزیعی و عدالت تعاملی رابطه منفی معنی‌داری داشت. همچنین زیرمقیاس‌های فضیلت مدنی، جوانمردی و احترام و تکریم از مقیاس رفتارهای فرانقشی با زیرمقیاس کنترل از مقیاس انعطاف‌پذیری شناختی رابطه معنی‌داری داشتند.

مدل روابط ساختاری عدالت ادراک شده با رفتارهای فرانقشی و انعطاف‌پذیری شناختی در شکل شماره ۱ ترسیم شده است.

بر اساس جدول ۳، مقدار شاخص کای اسکوئر برای مدل میانجی موردنظر ۲/۷۶ است که مقداری قابل قبول است. شاخص برازش اصلاح شده یکی از شاخص‌های تطبیقی است که مقدار بیشتر از ۰/۸ و نزدیک به یک آن نشان از برازش خوب الگو دارد. برای الگوی پژوهش، این مقدار ۰/۶۲ است. ریشه میانگین مربعات خطای برآورد بر مبنای شاخص ماتریس باقیمانده قرار دارد. الگوهای مورد قبول، دارای مقدار ۰/۱۰ یا کوچک‌تر برای این شاخص هستند. برازش الگوهایی که دارای مقادیر بالاتر از ۰/۱۰ هستند ضعیف محسوب می‌شود. مقدار شاخص برای این مدل ۰/۰۶۷ به دست آمده که نشانگر قابل قبول بودن الگو است. بنابراین مدل شکل یک، از برازش بسیار مناسبی برخوردار است و لذا می‌توان به بررسی معناداری ضرایب مسیر پرداخت.

جدول ۲. ضرایب همبستگی بین متغیرهای پژوهش

متغیرها	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱
وظیفه شناسی											
۱ ی											
۲ نوع- دوست ی	۱۱*										
۳ فضیل ت مدنی	۲**	۱۳**									
۴ جوانمر دی	۱**	۲۴**	۱								
۵ احترام و تکریم	۰/۰۶	۲۸**	۰/۰۵	۱							
۶ عدالت توزیع ی	۳**	۱۹**	۱۱*	۰/۰۵	۱						
۷ عدالت رویه‌ای	۳**	۱۹**	۱۵**	۰/۰۵	۰/۰۷	۵**					
۸ عدالت تعاملی	۲**	۱۶**	۱۱*	۰/۰۷	۱۱*	۴**	۱				
۹ جایگ زین‌ها	۱/۰۸	۰/۰۶	۰/۰۶	۰/۰۲	۰/۰۵	۱/۰*	۱**	۱**			
۱۰ کنترول	۱/۰۳	۰/۰۶	۱/۷**	۱/۳**	۱/۰*	۱/۰۹	۱/۰۹	۱/۰۹	۵**		
۱۱ جایگ زین برای رفتار انسانی	۱/۰۲	۰/۰۴	۰/۰۴	۰/۰۳	۰/۰۶	۰/۰۳	۰/۰۳	۰/۰۳	۰/۰۳	۱	

رفتارهای فراتقویتی

عدالت سلبرماتی ادراک شده

انعطاف پذیری شناختی

۰/۰۱, **: p<۰/۰۵*: p<

مدل‌یابی معادلات ساختاری رابطه عدالت ادراک شده با رفتارهای فراتقشی با بررسی نقش ..

جدول ۳. شاخص‌های برازش

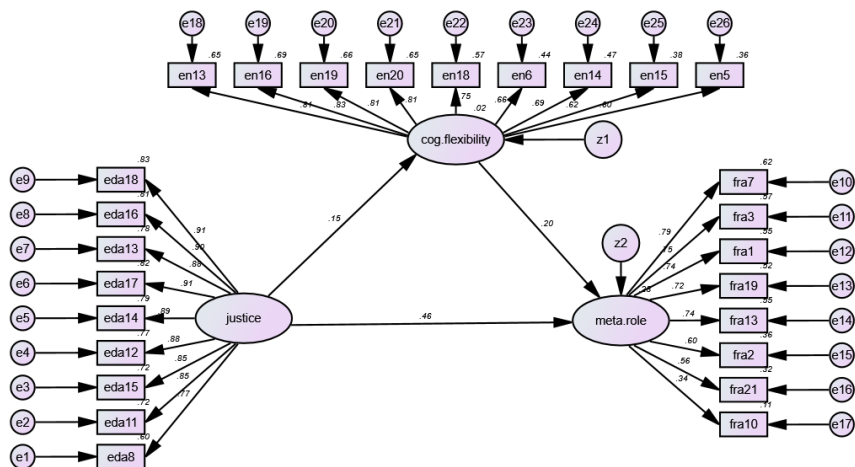
شاخص‌های مطلق برازندگی	شاخص‌های نسبی برازندگی	مقدار مطلوب	مدل میانجی	مدل اثر کل	مدل اثرات غیرمستقیم
درجه آزادی	-	-	۲۹۶	۲۹۸	۲۹۷
کای اسکوئر	-	-	۸۱۸/۲۱۷	۸۴۲/۳۲۳	۹۰۰/۹۲۹
سطح معناداری	کمتر از ۰/۰۵	کمتر از ۰/۰۵	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱
کای اسکوئر بهنجار (CMIN/df)	بین ۱ تا ۵	بین ۱ تا ۵	۲/۷۶۴	۲/۸۲۷	۳/۰۰۳
ریشه میانگین مربعات خطای برآورد (RMSEA)	۰/۱۰ به پایین	۰/۱۰ به پایین	۰/۰۶۷	۰/۰۶۸	۰/۰۷۲
شاخص نیکویی برازش (GFI)	۰/۹۰ به بالا	۰/۹۰ به بالا	۰/۹۳	۰/۹۲	۰/۹۲
شاخص برازش اصلاح شده (NFI)	نزدیک به یک	۰/۸۹	۰/۸۹	۰/۸۹	۰/۸۸
شاخص توکر-لوییس (TLI)	۰/۹۰ به بالا	۰/۹۲	۰/۹۲	۰/۹۲	۰/۹۱
شاخص برازندگی فزاینده (IFI)	۰/۹۰ به بالا	۰/۹۳	۰/۹۳	۰/۹۳	۰/۹۲
شاخص برازش نسبی (RFI)	۰/۶۰ به بالا	۰/۸۸	۰/۸۸	۰/۸۸	۰/۸۷
شاخص برازش تطبیقی مقصود (PCFI)	۰/۶۰ به بالا	۰/۸۵	۰/۸۵	۰/۸۵	۰/۸۴
شاخص برازش هنجار شده مقصود (PNFI)	۰/۶۰ به بالا	۰/۸۱	۰/۸۱	۰/۸۲	۰/۸۱

جدول ۴. ضرایب مسیر مستقیم و غیر مستقیم مسیریابی معادلات ساختاری

P	T	خطای استاندارد	ضریب استاندارد	ضریب استاندارد نشده	مسیر
۰/۰۰۶	۲/۷۴۰	۰/۰۳۸	۰/۱۴۷	۰/۱۰۴	عدالت ادراک شده ← انعطاف پذیری شناختی
۰/۰۰۱	۳/۹۸۶	۰/۰۸۲	۰/۲۰۱	۰/۳۲۶	انعطاف پذیری شناختی ← رفتارهای فرانقشی
۰/۰۰۱	۸/۴۵۲	۰/۰۶۳	۰/۴۶۳	۰/۵۳۰	عدالت ادراک شده ← رفتارهای فرانقشی
۰/۰۰۲	حد بالا پایین ۰/۰۹۰ ۰/۰۱۰	۰/۰۲۱	۰/۰۴۳	۰/۰۵۰	عدالت ← انعطاف پذیری ← رفتارهای فرانقشی

براساس جدول شماره ۴، مسیر عدالت ادراک شده به انعطاف‌پذیری شناختی (۰/۱۴۷) مثبت و معنادار، مسیر انعطاف‌پذیری شناختی به رفتارهای فرانقشی (۰/۲۰۱) مثبت و معنادار، مسیر عدالت ادراک شده به رفتارهای فرانقشی (۰/۴۶۳) مثبت و معنادار است. همچنین مسیر غیرمستقیم عدالت ادراک شده به رفتارهای فرانقشی اجتماعی از طریق انعطاف‌پذیری شناختی (۰/۰۴۳) مثبت و معنادار است. در مدل میانجی مجذور همبستگی چندگانه برای انعطاف‌پذیری شناختی $R^2=۰/۰۲۱$ و برای رفتارهای فرانقشی $R^2=۰/۲۸۲$ می‌باشد.

مدل‌یابی معادلات ساختاری رابطه عدالت ادراک شده با رفتارهای فرانقشی با بررسی نقش ..



شکل ۱. روابط ساختاری بین عدالت سازمانی ادراک شده و رفتارهای فرانقشی با نقش میانجی انعطاف پذیری شناختی

Justice: عدالت سازمانی ادراک شده، meta.rote: رفتارهای فرانقشی،
 cog.flexibility: انعطاف‌پذیری شناختی

بحث و نتیجه گیری

پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه عدالت ادراک شده با رفتارهای فرانقشی با بررسی نقش میانجی انعطاف پذیری شناختی، در پرسنل شرکت مخابرات ایران با رویکرد مدل‌یابی معادلات ساختاری انجام شد. یافته‌ها نشان داد انعطاف‌پذیری شناختی به عنوان یک میانجی در رابطه بین عدالت ادراک شده و رفتارهای فرانقشی در پرسنل عمل می‌کند. عدالت ادراک شده به برداشت ذهنی کارکنان از انصاف و برابری در محیط کار اشاره دارد و رفتارهای فرانقشی، اقدامات داوطلبانه‌ای هستند که فراتر از الزامات رسمی شغل هستند و به عملکرد کلی سازمان کمک می‌کنند.

یافته‌های این پژوهش با یافته‌های پژوهش‌های قبلی همسو است (صبحی و همکاران، ۱۳۹۲؛ ذوالقرنین و همکاران، ۲۰۲۴؛ سانگ، چانگ، لی و پارک^۱، ۲۰۱۹؛ پمکوتان و همکاران، ۲۰۱۶؛ لیو و همکاران، ۲۰۱۶). این تحقیقات نشان داده است که عدالت درک شده پیش‌بینی

1 . Sung, E., Chang, J. H., Lee, S., & Park

کننده مهمی برای نگرش و رفتار کارکنان در محیط کار است. هنگامی که کارکنان درک کنند که با آنها منصفانه و منصفانه رفتار می‌شود، احتمال بیشتری دارد که رفتارهای فرا نقشی را انجام دهند که به نفع سازمان است. عدالت درک شده می‌تواند احساسات مثبت، اعتماد و تعهد را در میان کارکنان تقویت کند، که به نوبه خود می‌تواند آنها را تشویق کند تا فراتر از وظایف شغلی رسمی خود عمل کنند. از سوی دیگر، کارکنانی که دارای سطوح بالایی از انعطاف‌پذیری شناختی هستند، برای مقابله با چالش‌ها، تصمیم‌گیری و همکاری با دیگران به شیوه‌ای خلاقانه و سازگار بهتر مجهز هستند. انعطاف‌پذیری شناختی نیز با رفتارهای طرفدار اجتماعی مانند همکاری، همدلی و نوع دوستی مرتبط است که اغلب با رفتارهای فرا نقشی مرتبط است (ذوالقرنین و همکاران، ۲۰۲۴).

انعطاف‌پذیری شناختی ممکن است واسطه رابطه بین عدالت درک شده و رفتارهای فرا نقشی باشد. به عبارت دیگر، کارکنانی که سطوح بالایی از عدالت را در محل کار ادراک می‌کنند، انعطاف‌پذیری شناختی بیشتری از خود نشان می‌دهند، که به نوبه خود ممکن است منجر به افزایش مشارکت در رفتارهای فرا نقشی شود. این نشان می‌دهد که انعطاف‌پذیری شناختی ممکن است به عنوان مکانیزمی عمل کند که از طریق آن عدالت ادراک شده بر تمایل کارکنان برای فراتر رفتن و فراتر از وظایف شغلی رسمی خود تأثیر می‌گذارد. با بررسی نقش میانجی انعطاف‌پذیری شناختی در رابطه بین عدالت درک شده و رفتارهای فرا نقشی، سازمان‌ها می‌توانند درک عمیق‌تری از مکانیسم‌های اساسی که رفتار کارکنان را هدایت می‌کنند، به دست آورند (سانگ و همکاران، ۲۰۱۹). این تحقیق می‌تواند مداخلات و استراتژی‌هایی را با هدف ترویج فرهنگ انصاف، برابری، و انعطاف‌پذیری شناختی که کارکنان را تشویق می‌کند تا در رفتارهایی مشارکت کنند که به نفع سازمان به‌عنوان یک کل است، ارائه دهد. یافته‌ها این پژوهش نشان داد عدالت ادراک شده (به‌ویژه ابعاد توزیعی و رویه‌ای) از طریق مکانیسم‌های مبادله اجتماعی، رفتارهای فرانقشی را تقویت می‌کند. انعطاف‌پذیری شناختی این رابطه را با تسهیل بازتعریف رابطه مبادله (جایگزین‌سازی تفسیرهای منفی) و تنظیم هیجانات (کنترل واکنش‌ها) میانجی‌گری می‌کند. کارکنان انعطاف‌پذیر حتی در شرایط عدالت ناقص، با تعدیل انتظارات، تعادل مبادله را حفظ کرده و رفتارهای سازنده نشان می‌دهند (هوانگ و همکاران، ۲۰۲۲). این یافته بر ضرورت تلفیق سیاست‌های عدالت‌محور با آموزش‌های شناختی در سازمان‌ها تأکید دارد به نحوی که آموزش‌های تقویت انعطاف‌پذیری شناختی (مانند حل مسئله خلاق، بازنگری باورها) می‌تواند اثر سیاست‌های عدالت‌محور را افزایش دهد.

بطور کلی هدف این مقاله به تصویر کشیدن یک نمای کلی از عدالت سازمانی ادراک شده و تعیین نتایج اصلی آن بود. اهمیت دادن به ادراکات عدالت سازمانی در کسب و کار سازمانی باید

مدل‌یابی معادلات ساختاری رابطه عدالت ادراک شده با رفتارهای فرانقشی با بررسی نقش ..

در اولویت قرار گیرد، این امر به تصمیم‌گیرندگان کمک می‌کند تا تأثیرات مربوط به ارزیابی و ادراک فرد از انصاف را درک و تجزیه و تحلیل کنند تا بتوانند واکنش‌های نگرشی، رفتاری و ضد تولیدی احتمالی را پیش‌بینی و به خوبی مدیریت کنند. عدالت ادراک‌شده نه تنها به دلیل احساس رضایت و خوشایندی که برای کارکنان به ارمغان می‌آورد، بلکه به دلیل تأثیرات مثبت آن بر رفتارهای فرانقشی و شهروندی، یک مؤلفه کلیدی در مدیریت سازمان‌ها است (صبحی و همکاران، ۱۳۹۲). این مطالعه با محدودیت‌هایی مانند استفاده از نمونه‌گیری در دسترس (که ممکن است تعمیم‌پذیری یافته‌ها به سایر سازمان‌ها را محدود کند) و روش خودگزارش‌دهی (با احتمال سوگیری پاسخ) همراه بود. برای پژوهش‌های آینده، نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌بندی‌شده و تکمیل داده‌ها با ارزیابی‌های عینی (مانند مشاهده رفتارهای فرانقشی) پیشنهاد می‌شود تا اعتبار نتایج افزایش یابد. همچنین پیشنهاد می‌شود سازمان‌ها بر روی ایجاد فرهنگ عدالت و شفافیت در فرایندهای تصمیم‌گیری سرمایه‌گذاری کنند. علاوه بر این، برگزاری کارگاه‌های آموزشی برای تقویت مهارت‌های انعطاف‌پذیری شناختی می‌تواند به ارتقاء توانایی کارکنان در مواجهه با چالش‌ها و افزایش رفتارهای فراتر از نقش کمک کند. در نهایت، تحقیقات آینده می‌توانند به بررسی سایر عوامل مؤثر بر این روابط پرداخته و زمینه‌های جدیدی برای پژوهش فراهم آورند.

این مقاله از هیچ سازمان و ارگانی حمایت دریافت نکرده است.

منابع

- برازنده امین، سماواتیان حسین، نوری ابوالقاسم، و عابدی محمد رضا. (۱۴۰۲). اثربخشی برنامه آموزش بهبود کیفیت زندگی کاری بر تعارض کار-خانواده و خودشکوفایی کارکنان بر اساس نقش تعدیل گر امنیت شغلی ادراک شده و خوش بینی. مشاوره شغلی و سازمانی، ۱۵(۳)، ۱۶۹-۱۹۲.
- صبحی پرویز، نوری ابوالقاسم، عریضی حمید رضا، رفیعی نیا پروین. (۱۳۹۲). نقش عدالت ادراک شده و هنجار سازمانی بر نگرش نسبت به رفتار شهروندی سازمانی، با توجه به ویژگی‌های شخصیتی و وظیفه‌شناسی و توافق جویی. رفاه اجتماعی، ۱۳ (۵۰): ۲۷۳-۲۵۱.
- Bizri, R. M., & Hamieh, F. (2020). Beyond the "give back" equation: The influence of perceived organizational justice and support on extra-role behaviors. *International Journal of Organizational Analysis*, 28(3), 699-718.
- Chen, X. (2018). Revisiting the relationship between justice and extra-role behavior: The role of state ownership. *Management and Organization Review*, 14(3), 607-639.

- Colquitt, J. A. (2001) On the dimensionality of organizational justice :A construct validation of a measure. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 386 – 400.
- Dennis, J. P., Vander Wal, J. S. (2010). The Cognitive Flexibility Inventory: Instrument Development and Estimates of Reliability and Validity. *Cogn Ther Res*, 34, 241–253. <https://doi.org/10.1007/s10608-009-9276-4>
- Donglong, Z., Taejun, C., Julie, A., & Sanghun, L. (2020). The structural relationship between organizational justice and organizational citizenship behavior in university faculty in China: the mediating effect of organizational commitment. *Asia Pacific Education Review*, 21, 167-179.
- Griep, Y. & Vantilborgh, T. (2018). “Let's get cynical about this! Recursive relationships between psychological contract breach and counterproductive work behavior”, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 91(2), pp. 421-429.
- Hommel, B. E., Ruppel, R., & Zacher, H. (2022). Assessment of cognitive flexibility in personnel selection: Validity and acceptance of a gamified version of the Wisconsin Card Sorting Test. *International Journal of Selection and Assessment*, 30(1), 126-144.
- Huang, D., Zhu, T., Ding, X., Bi, X., & Sun, T. (2022). The “double-edged sword” effects of LMX ambivalence an integrated model of two approaches based on cognitive flexibility and job anxiety. *Psychology research and behavior management*, 3217-3232.
- Hu, Y., Wu, X., Zong, Z., Xiao, Y., Maguire, P., Qu, F., & Wang, D. (2018). “Authentic leadership and proactive behavior: the role of psychological capital and compassion at work”, *Frontiers in Psychology*, 9, pp. 1-12.
- Huang, D., Zhu, T., Ding, X., Bi, X., & Sun, T. (2022). The “Double-Edged Sword” Effects of LMX Ambivalence——An Integrated Model of Two Approaches Based on Cognitive Flexibility and Job Anxiety. *Psychology Research and Behavior Management*, 3217-3232.
- Krems, J. F. (2014). Cognitive flexibility and complex problem solving. In *Complex problem solving* (pp. 201-218). Psychology Press.
- Kundi, Y. M., Aboramadan, M., & Abualigah, A. (2023). Linking paradoxical leadership and individual in-role and extra-role performance: a multilevel examination. *Management Decision*.
- Lin, W. L., Tsai, P. H., Lin, H. Y., & Chen, H. C. (2014). How does emotion influence different creative performances? The mediating role of cognitive flexibility. *Cognition & emotion*, 28(5), 834-844.
- Lyu, Y., Zhou, X., Li, W., & Qiu, C. (2016). The impact of abusive supervision on service employees’ proactive customer service performance in the hotel industry, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(9), 1992-2012.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington books/DC heath and com.
- Pemecutan, A. A. G. G., Dharmanegara, I. B. A., & Udayana, G. B. (2016). The Role of Perceived Organizational Support to Increase Effect of Organizational Justice Dimension on Organizational Citizenship Behavior. *IOSR Journal of Business and Management*, 18(08), 57-68.

- Preiss, D. D. (2022). Metacognition, mind wandering, and cognitive flexibility: Understanding creativity. *Journal of Intelligence*, 10(3), 69.
- Purwanto, A., Purba, J. T., Bernarto, I., & Sijabat, R. (2021). Effect of transformational leadership, job satisfaction, and organizational commitments on organizational citizenship behavior. *Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis*, 9, 61-69.
- Shabbir, T., Naz, K., & Trivedi, S. D. (2021). Perceived organizational support and employee performance. *International Journal of Educational Administration, Management, and Leadership*, 35-44.
- Shareh H, Farmani A, Soltani E. Investigating the Reliability and Validity of the Cognitive Flexibility Inventory (CFI-I) among Iranian University Students. *PCP* 2014; 2 (1) :43-50
- Soltani, E., Shareh, H., Bahrainian, S. A., & Farmani, A. (2013). The mediating role of cognitive flexibility in correlation of coping styles and resilience with depression. *Pajoohandeh Journal*, 18(2), 88-96.
- Sung, E., Chang, J. H., Lee, S., & Park, S. H. (2019). The moderating effect of cognitive flexibility in the relationship between work stress and psychological symptoms in Korean air force pilots. *Military Psychology*, 31(2), 100-106.
- Thomas, A., & Gupta, V. (2021). Social Capital Theory, Social Exchange Theory, Social Cognitive Theory, Financial Literacy, and the Role of Knowledge Sharing as a Moderator in Enhancing Financial Well-Being: From Bibliometric Analysis to a Conceptual Framework Model. *Frontiers in Psychology*, 12, 664638. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.664638>
- Uliyah, I., & Ariyanto, S. (2021). The effect of organizational culture and employee competence on Organizational Citizenship Behavior (OCB) with work motivation as a mediation variable (Case study in Pekalongan District Land Office). *European Journal of Business and Management Research*, 6(5), 70-77.
- Zulqarnain, M., Samdani, H., & Rafeeq, M. F. (2024). Improving Employee In-Role and Extra Role Performance with Ethical Leadership: As Meditating Role of Employee Creativity. *Journal of Development and Social Sciences*, 5(2), 487-500.