

ارائه الگوی ساختاری عدالت سازمانی براساس مدیریت دانش و هوش هیجانی

فتاح ناظم^{۱*}، آژند لاجوردی^۲

چکیده

هدف اساسی پژوهش حاضر ارائه الگوی ساختاری عدالت سازمانی براساس مدیریت دانش و هوش هیجانی در صنعت نفت ایران که شامل بخش دریایی است می باشد. این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش، توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری در این پژوهش مدیران و کارکنان شرکت‌های زیر مجموعه صنعت نفت هستند. برای تعیین حجم نمونه از جدول مورگان استفاده شده که بر اساس آن تعداد ۱۹۵ نفر از مدیران هستند که از بین ۱۴ شرکت بخش دریایی زیر مجموعه صنعت نفت که به روش تصادفی چند مرحله‌ای انتخاب شدند، همچنین، به ازاء هر مدیر ۳ نفر از کارمندان آنها که شامل ۵۳۰ نفر بودند، به عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزار سنجش عبارت‌اند از پرسشنامه‌های هوش هیجانی سبیریا شرینگ^۳ (۲۰۱۰)، پرسشنامه مدیریت دانش سالیس و جونز^۴ (۲۰۰۲) و نیز پرسشنامه عدالت سازمانی نیهوف و مورمن^۵ (۱۹۹۳) و میزان پایایی برای پرسشنامه هوش هیجانی ۰/۸۳، مدیریت دانش ۰/۹۸ و پرسشنامه عدالت سازمانی ۰/۹۴ می‌باشد. نتایج حاصل از روش رگرسیون چند متغیری خطی و تحلیل مسیر نشان داد که بین مدیریت دانش و هوش هیجانی با عدالت سازمانی رابطه معنادار وجود دارد و متغیر سازمان یادگیرنده از ابعاد مدیریت دانش بیشترین اثر مستقیم را بر عدالت توزیعی از ابعاد عدالت سازمانی و همچنین متغیر خودکنترلی از ابعاد هوش هیجانی بیشترین اثر را بر عدالت توزیعی از ابعاد عدالت سازمانی دارد.

واژگان کلیدی: عدالت سازمانی، مدیریت دانش، هوش هیجانی، صنعت نفت دریایی

تاریخ دریافت مقاله: ۹۶/۰۷/۰۴

تاریخ پذیرش مقاله: ۹۶/۱۲/۰۱

۱ دانشیار مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن، رودهن، ایران. (نویسنده مسئول: f_nazem@yahoo.com)
 ۲ کارشناس ارشد برنامه ریزی آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن

مقدمه

با توجه به اهمیت عناصر انسانی در سازمان‌ها و نقش مؤثر آنها در تصویرسازی از سازمان در ذهن به ویژه در سازمان‌های دولتی لزوم توجه به ادراک عدالت یا بی‌عدالتی آنها ضروری به نظر می‌رسد، زیرا ادراک عدالت و بی‌عدالتی به‌طور مستقیم بر رضایت و رفتارهای شغلی تأثیرگذار است. در دهه اخیر، توجه بسیاری به عدالت سازمانی به عنوان یک ساختار مهم و یک زمینه تحقیقی قابل توجه در روانشناسی صنعتی/ سازمانی معطوف شده است. عدالت سازمانی یک موضوع بسیار پیچیده با اصطلاحات و تعابیر گیج‌کننده است. عدالت سازمانی به رفتار منصفانه و اخلاقی افراد درون یک سازمان اشاره می‌کند. عدالت سازمانی مهم است، زیرا با فرآیندهای سازمانی مهم مانند عملکرد مدیران و کارکنان، تعهد، رضایت شغلی و حقوق شهروندی مرتبط است (ابرلین و تاتوم^۱، ۲۰۰۸).

مورمن^۲ (۱۹۹۱) عدالت سازمانی را چنین تعریف می‌کند: اصطلاح عدالت سازمانی به حدی که کارکنان با عدالت و انصاف در محل کارشان رفتار می‌کنند، برمی‌گردد (الوانیو^۳ و همکاران، ۲۰۰۵). عدالت سازمانی را ادراک افراد از منصفانه یا غیرمنصفانه بودن رفتار سازمان با آنها تعریف کرده‌اند. ادراک برخورد غیرمنصفانه سازمان توسط افراد، باعث کاهش روحیه، جابجایی و ترک شغل و حتی در مواردی تقابل و رودرروئی با سازمان می‌گردد (کهل مایر و پارکر^۴، ۲۰۰۵، ص ۳۵۷).

عدالت سازمانی به انصاف و رفتار اخلاقی افراد داخل سازمان اشاره می‌کند (ابرلین و تاتوم، ۲۰۰۸، ص ۳۱۱). گرینبرگ معتقد است که ادراک عدالت سازمانی، برای اثربخشی عملکرد سازمان‌ها و رضایت افراد در سازمان ضرورتی اساسی است و سازمان باید در جهت تحقق این مهم، همه تلاش و کوشش خود را به کار گیرد (گرینبرگ^۵، ۱۹۸۷). عدالت سازمانی را ادراک افراد از منصفانه یا غیرمنصفانه بودن رفتار سازمان با آنها تعریف کرده‌اند. ادراک برخورد غیرمنصفانه سازمان توسط افراد، باعث کاهش روحیه، جابجایی و ترک شغل و حتی در مواردی تقابل و رودرروئی با سازمان می‌گردد (کهل مایر و پارکر، ۲۰۰۵). عدالت سازمانی به انصاف و رفتار اخلاقی افراد داخل سازمان اشاره می‌کند (ابرلین و تاتوم، ۲۰۰۸، ص ۳۱۱). گرینبرگ (۱۹۸۷) دریافت که سازمان‌هایی که هنجارها را نادیده می‌گیرند و رفتار عادلانه‌ای ندارند، واکنش‌های منفی از کارکنان خود دریافت می‌کنند. مدیران، نمایندگان بی‌واسطه یک سازمان هستند و از آنها انتظار می‌رود که رفتار عادلانه و اخلاقی در محیط کار داشته باشند. بنابراین پسندیده است که عدالت سازمانی در رفتارهای مدیر منعکس شود، رفتارهایی که سطوح عدالت درک شده توسط کارکنان را افزایش می‌دهد. رالز (۱۹۷۱) عدالت را مهم‌ترین شاخص سلامتی مؤسسات اجتماعی می‌داند. عادلانه بودن رفتار، گفتار و منش مدیران و شیوه‌های توزیع منابع و پاداش‌های سازمان، در پایداری و تعهد کارکنان به اهداف متعالی سازمان مؤثر خواهد بود. گرینبرگ نیز بر آن است که تحقیقات مربوط به عدالت سازمانی، بسیاری از پیامدهای رفتاری سازمان را تبیین می‌کند (گرینبرگ، ۱۹۸۷). محقق دیگری از جمله براکتر^۶ (۱۹۹۶) دریافت که عدالت سازمانی نقش کلیدی در صحت و سلامت کارکنان دارد.

لیند و تایلر^۷ (۱۹۹۷) در مطالعه اینکه چرا عدالت مهم است، دو مدل را شناسایی کردند: مدل منفعت شخصی و مدل ارزش گروهی. در مدل منفعت شخصی، اهمیت عدالت بر این مبنا توجیه می‌شود که حداکثر سازی درآمد شخصی را امکان‌پذیر می‌سازد؛ یعنی افراد بدین دلیل برای رویه‌های منصفانه ارزش قائل‌اند که معتقدند رویه‌های منصفانه نهایتاً به نتایج مطلوب منجر می‌شوند.

عدالت سازمانی مهم است، زیرا ادراک عدالت سازمانی بر روی برخی از رفتارها و نگرش‌ها از جمله تعهد سازمانی، رضایت مدیریت، عملکرد مدیریت، رضایت پرداخت، ارزیابی رهبری، رضایت شغلی، عملکرد کارکنان، میل به ترک خدمت،

1- Eberlin & Tatum

2- Moorman

3- Elovainio

4- Kohlmeyer & Parker

5- Greenberg, & Cropanzano

6- Brockner, & Wiesenfeld

7- Tyler & Lind

واکنش به خاتمه دادن خدمت، واکنش به انتقاد، واکنش به سیستم‌های شکایت و دادخواهی سازمانی و دزدی کارکنان تأثیر می‌گذارد. این تأثیرات توسط محققان عدالت سازمانی به اثبات رسیده است. تحقیقات قابل توجهی در زمینه ارتباط عدالت سازمانی با جنبه‌های ویژه‌ای از مدیریت منابع انسانی از جمله طراحی شغل، انتخاب، ارزیابی عملکرد، آموزش و پرداخت توسط پژوهشگران انجام گرفته است که نشان دهنده تأثیر عدالت سازمانی بر روی مدیریت منابع انسانی می‌باشد (کل و فلینت، ۲۰۰۴). در ارتباط با مفهوم عدالت، مفاهیمی چون برابری، انصاف و مساوات نیز مطرح می‌شوند که گاهی مترادف با آن و گاهی با مفهومی متفاوت با آن به کار گرفته شده‌اند.

آبراهام مازلو به عنوان برجسته‌ترین روانشناس در حوزه انگیزش، سلسله مراتبی از نیازهای انسانی را مطرح کرد که اگر چه عدالت در این سلسله مراتب جایی ندارد، اما با این حال مازلو از اهمیت آن آگاه بوده و نسبت به پیامدهای ناشی از بی‌عدالتی هشدار داده است. مازلو عدالت را تقریباً یک نیاز اساسی مطرح کرده و آن را به همراه انصاف، صداقت و نظم در یک گروه قرار داده است و از آنها به عنوان پیش شرط‌های اساسی برای ارضای نیازها یاد کرده است (تیلور، ۲۰۰۳). طبق تحقیقات در این حوزه تاکنون سه نوع عدالت در محیط کار شناخته شده است که عبارت‌اند از: عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای و عدالت تعاملی.

لوندال (۱۹۷۶) عدالت توزیعی را از دیدگاه افرادی که عمل تخصیص را انجام می‌دهند مورد بحث قرار داده است. از این رو مدل قضاوت عادلانه لوندال، نگرش فعالانه‌تری را نسبت به تئوری برابری در نظر می‌گیرد. در بحث از عدالت توزیعی، اصل مبادله مدنظر قرار می‌گیرد؛ یعنی افراد به آنچه با خود به سازمان و جامعه آورده‌اند به منزله مبادله‌های در قبال آنچه دریافت کرده‌اند، می‌نگرند (لامبرت، ۲۰۰۳). در حالی که بر اساس قضاوت عادلانه لوندال، قضاوت‌های افراد در مورد انصاف، فقط بر مبنای قاعده عدالت و انصاف نیست، بلکه قاعده برابری و قاعده نیاز نیز نقش مهمی در این قضاوت‌ها ایفا می‌کند. لوندال سه قاعده عدالت توزیعی را به شرح زیر بیان می‌دارد:

- ۱- قاعده کمک (انصاف): فردی که کمک بیشتری به سازمان می‌کند باید پیامدهای بیشتری دریافت کند؛
- ۲- قاعده نیاز: فردی که نیازمندتر است باید پیامدهای بیشتری دریافت کند؛
- ۳- قاعده تساوی: افراد باید پیامدهای یکسانی را بدون توجه به نیازمندی‌ها و کمک‌هایشان دریافت کنند (وینر، هابگود و لوپس، ۲۰۰۸).

تیبات و واکر با انتشار کتابی تحت عنوان «عکس‌العمل‌های جدلی به رویه‌های قانونی» آغاز کننده مطالعه در مورد عدالت فراگردها یا عدالت رویه‌ای بودند (کالکویت و دیگران، ۲۰۰۱، ص ۴۲۶). عدالت رویه‌ای یعنی عدالت درک شده از فرایندی که برای تعیین توزیع پاداش‌ها استفاده می‌شود (رابینز، ۲۰۰۱). عدالت رویه‌ای با ادراک افراد از عادلانه بودن رویه‌های جاری در تصمیم‌گیری برای جبران خدماتشان (نه با توزیع واقعی درآمدها) سر و کار دارد؛ مانند رویه‌های جاری در ارزیابی عملکرد افراد در سطوح متفاوت جامعه یا سازمان، نحوه برخورد با شکایت‌ها و نزاع‌ها و نحوه توزیع درآمدها میان افراد (فولگر و کانوسکی، ۱۹۸۹).

نوع سوم از عدالت در سازمان‌ها، عدالت تعاملی نامیده می‌شود. عدالت مراوده‌ای افراد عدالت را از برخوردی که در روابط متقابل شخصی با آنها می‌شود استنباط می‌کنند. بر این اساس افراد نسبت به کیفیت برخورد در روابط متقابل شخصی و همچنین جنبه‌های ساختاری فراگرد تصمیم‌گیری حساس‌اند (باب سیل و همکاران، ۱۹۹۷).

این پدیده تحت عنوان «عدالت مراوده‌ای»، توسط دو پژوهشگر به نام‌های بیز و مواگ در سال (۱۹۸۶) مورد توجه قرار گرفت. هم‌زمان با مطالعه بر روی مبحث «عدالت رویه‌ای»، بیز و مواگ (۱۹۸۶) بحث عدالت مراوده‌ای را مطرح نمودند. آنها بیان کردند که مباحث عدالت رویه‌ای، جنبه انسانی اعمال سازمانی را در بر می‌گیرند. بدین معنا که این جنبه از عدالت، بر نحوه رفتار مدیریت با کارکنان تمرکز می‌نماید (لیو، ۲۰۰۷).

عدالت تعاملی شامل روشی است که در عدالت سازمانی توسط سرپرستان به زیردستان منتقل می‌شود (اسکندرا، ۱۹۹۹). این نوع عدالت مرتبط با جنبه‌های فرآیند ارتباطات (هم چون ادب، صداقت و احترام) بین فرستنده و گیرنده عدالت است. به خاطر اینکه عدالت تعاملی توسط رفتار مدیریت تعیین می‌شود، این نوع عدالت مرتبط با واکنش‌های شناختی،

احساسی و رفتاری نسبت به مدیریت یا به عبارت دیگر سرپرست است. به نظر مورمن^۴ (۱۹۹۱) عدالت توزیعی، رویه‌ای و عدالت تعاملی، همبسته است و هرکدام جنبه‌های متمایزی از عدالت سازمانی‌اند. به نظر وی عدالت سازمانی به صورت مجموع عدالت توزیعی، رویه‌ای و تعاملی تعریف می‌شود (اسکندرا، ۱۹۹۹).

به اعتقاد پیتر دراگر^۵ (۱۹۹۲) راز موفقیت سازمان‌ها در قرن ۲۱ همان مدیریت دانش است. از این رو سازمان‌ها برای کسب این موفقیت در پی عوامل زمینه‌ساز و نیز بسترسازی ایجاد مدیریت دانش برآمده‌اند. برای اجرای موفق نظام مدیریت دانش در سازمان نیاز به حرکت جمعی است تا همه افراد در رده‌های مختلف درگیر شوند که در این میان نقش مدیران چشم‌گیر است. امروز برای اینکه سازمان‌ها بتوانند در دنیای تجارت و رقابت، حضور مستمر و پایدار داشته باشند، باید حول محور علم و دانش فعالیت کنند. علی‌رغم اینکه دانش به عنوان منبعی برای بقا سازمان‌ها ضروری است و شرط موفقیت سازمان‌ها دستیابی به یک دانش و فهم عمیق در تمامی سطوح است، اما باز هم بسیاری از سازمان‌ها هنوز به مدیریت دانش به طور جدی توجه نکرده‌اند. برای اجرای مدیریت دانش به یک بازه زمانی نسبتاً طولانی فراهم‌سازی بسترهای فکری و فرهنگی، مهارتی و آموزشی، کانون‌های دانشی و فراهم آوردن بسترهای فناوریانه نیاز است. در ادامه محورهایی که در موفقیت مدیریت دانش در سازمان‌ها نقش حیاتی دارند، معرفی نقش آنها در بهبود کارایی و اثربخشی فرآیندهای کاری و تجاری سازمان‌ها می‌باشد.

مدیریت دانش فرآیند انتقادی دانش در جهت برآورده کردن نیازهای موجود در جهت شناسایی و استخراج دارایی‌های دانشی موجود، گردآوری و توسعه فرصت‌های جدید می‌باشد (کوئین^۶، ۱۹۹۲). مدیریت دانش وسیله‌ای برای کسب و ذخیره کردن دانش کارکنان و قابل دسترس کردن آن برای دیگران در داخل یک سازمان می‌باشد (نانوکا و تاکیوشی^۵، ۱۹۹۵).

مدیریت دانش عبارت است از بهره‌برداری و توسعه دارایی‌های دانشی یک سازمان در جهت تحقق اهداف سازمان. دانشی که مدیریت می‌شود شامل هر دو نوع دانش عینی و مضبوط و دانش ذهنی و ضمنی می‌باشد. مدیریت این دانش شامل تمام فرآیندهای مرتبط با شناسایی، اشتراک و تولید دانش است. این امر مستلزم نظامی برای تولید و نگهداری از مخازن دانش، یادگیری سازمانی، ترویج و تسهیل و اشتراک دانش است. سازمان‌های موفق در مدیریت دانش، دانش را یک سرمایه سازمانی دانسته و ارزش‌ها و قوانین سازمانی را جهت پشتیبانی از تولید و اشتراک دانش توسعه می‌دهند (داونپورت و پروسک^۲، ۱۹۹۸).

ضرورت مدیریت کردن دانش نکته‌ای بدیهی به نظر می‌آید و بحث روی سرمایه فکری بسیار رایج‌تر از قبل شده است؛ اما تجارت‌های اندکی وجود دارند که بر این مفهوم بنا نهاده و به آن عمل کنند. زمانی که شرکت‌ها در این زمینه اقدام کنند، تنوع به‌کارگیری مدیریت دانش از متدهای فناوری، کنترل و تحویل اطلاعات تا تلاش‌های گسترده در جهت تغییر فرهنگ تعاون و شراکت، گسترده است. مدیریت دانش نقش مهمی در امر تحقیق و توسعه با بهبود کارایی و اثربخشی بازی می‌کند. اجرای یک برنامه مبتنی بر مدیریت دانش، به طور کلی هفت گام را در بر می‌گیرد؛ مشخص کردن مسئله، آگاهی برای تغییر، ایجاد تیم کاری روی پروژه، نگاشتنی از دانش (ترسیم جریان دانش)، ایجاد یک ساز و کار باز خوردی در راستای گزارش دهی در برخورد با مشکلات احتمالی، تعریف بلوک ساختاری برای سیستم مدیریت دانش (نظیر انبارهای دانش) و یکپارچه کردن سیستم‌های اطلاعات موجود می‌باشد (بارکلی و میوری^۳، ۱۹۹۸). داونپورت و پروسک (۱۹۹۸) مؤلفه‌های اساسی مدیریت دانش را شامل موارد زیر می‌داند:

- ۱) فرهنگ: شامل ارزش‌ها و اعتقادات اعضاء سازمان در ارتباط با مفاهیم اطلاعات و دانش می‌باشد.
- ۲) فرایند عمل: در حقیقت افراد چگونه از اطلاعات و دانش در مؤسسات خود بهره‌گیری می‌نمایند.
- ۳) سیاست‌ها: شامل موانعی که در فرآیند اشتراک دانش و اطلاعات در سازمان پدید می‌آید.

1 - Nonaka & Takeuchi
2 - Davenport & Prusak
3 - Barclay & Murray

۴) فن‌آوری: چه سیستم‌های اطلاعاتی در مؤسسه موجود است؟

سالیس و جونز (۲۰۰۲) ابعاد زیر را برای مدیریت دانش پیشنهاد می‌کند: ایده‌ها و مأموریت: اشاره به داشتن ایده‌ای قوی در سازمان دارد که به عنوان یک سازمان دانش محور قلمداد می‌شود. استراتژی: سازمان سناریوی طراحی شده برای آینده دارد که دارای استراتژی مدیریت دانش توسعه یافته است. فرهنگ سازمانی: سازمان دارای فرهنگی است که نوآوری، یادگیری و تقسیم دانش را حمایت می‌کند. سرمایه عقلایی: سازمان ارزش‌های عقلایی را شناسایی می‌کند و در جستجوی دانش آشکار و پنهان است. یا زمان یادگیرنده: سازمان فرهنگی ایجاد می‌کند که یادگیری مداوم به‌عنوان ابزار توسعه شخصی و تیمی قلمداد شود. رهبری و مدیریت: سازمان از حمایت مدیریت عالی برای توسعه مدیریت دانش برخوردار است. کار تیمی و جوامع یادگیرنده: سازمان دارای گروه‌های دانش است که همه افراد در آن شرکت دارند. خلق دانش: سازمان منابع جدید دانش را شناسایی کرده و دانش جدید را به محصولات و خدمات تبدیل می‌کند. تقسیم دانش: سازمان دارای فرایندهای لازم برای جمع‌آوری و تقسیم اطلاعات است. عدالت دیجیتال: همه افراد سازمان از امکانات دیجیتالی و فناوری برخوردارند.

رهبری یک سازمان برای انطباق با تغییرات و به منظور بقا و رشد در محیط‌های جدید، ویژگی‌های خاصی را می‌طلبد که عموماً مدیران برای پاسخ به آنها با مشکلات بسیاری مواجه می‌شوند. یکی از مهم‌ترین خصیصه‌ها که می‌تواند به رهبران و مدیران در پاسخ به این تغییرات کمک کند، هوش هیجانی است. هوش هیجانی موضوعی است که سعی در تشریح و تفسیر جایگاه هیجان‌ها و احساسات در توانمندی‌های انسانی دارد. مدیران برخوردار از هوش هیجانی، رهبران مؤثری هستند که اهداف را با حداکثر بهره‌وری، رضایتمندی و تعهد کارکنان محقق می‌سازند. سال‌هاست که محققان، متخصصان منابع انسانی، آموزگاران سازمانی، استخدام‌کنندگان، مدیران و غیره می‌دانند چه چیز کارکنان متوسط را از برجستگان آنها متمایز می‌کند و آن نه مهارت‌های فنی است که آسان فراگرفته می‌شود و نه لزوماً به هوش برمی‌گردد، چیز دیگری وجود دارد که اگر دیده باشید آن را می‌شناسید اما تعریف دقیق آن دشوار خواهد بود، آن مهارت‌های اجتماعی است (کاروسو و ولف^۱، ۲۰۰۱). به نظر می‌رسد، هوش هیجانی می‌تواند شکل تکامل یافته‌ای از توجه به انسان در سازمان‌ها باشد و ابزاری نوین و شایسته در دستان مدیران تجاری و تئوریسین‌های بازار برای هدایت افراد درون سازمان و تأمین رضایت آنها باشد. هوش هیجانی سعی در تشریح و تفسیر جایگاه هیجان‌ها و احساس‌ها در توانمندی‌های انسانی دارد. مدیران برخوردار از هوش هیجانی، رهبران مؤثری هستند که اهداف را با حداکثر بهره‌وری، رضایتمندی و تعهد کارکنان محقق می‌سازند (گلمن و همکاران^۲، ۱۹۹۹).

دانیل گلمن هوش هیجانی را توانایی شناسایی احساسات و عواطف خود و دیگران می‌داند. او معتقد است با به‌کارگیری این توانایی در محیط کار می‌توانید ارتباط مؤثری با دیگران داشته باشیم (گلمن، ۲۰۰۳). به بیان بارون (۱۹۹۷) هوش هیجانی عبارت است از مجموعه‌ای از قابلیت‌های غیر شناختی و مهارت‌هایی است که به فرد امکان می‌دهد تا بتواند در برابر خواسته‌ها و فشارهای محیطی از عهده آنها برآید. دکتر ماریوس آلیس معتقد است هوش هیجانی مجموعه‌ای از توانایی‌هاست که کمک می‌کند در زندگی شخصی و کاری با دیگران رابطه‌ای دوستانه و مدارا گرایانه برقرار کنیم. مایر و سالووی^۳ (۱۹۹۹) بر این اعتقادند که هوش هیجانی توانایی شناخت و درک احساسات و هیجان‌های خود و دیگران است. گلمن، بویاتزیس و ری^۴ (۱۹۹۹) نیز اجزای هوش هیجانی را به شرح زیر بیان کرده‌اند:

- خودآگاهی: شامل داشتن سه مهارت خودآگاهی احساسی، قدرت تشخیص درست و خودآگاهی است. از نظر گلمن خودآگاهی ریشه و اساس مؤلفه‌های هوش هیجانی است و تا زمانی که از سطح خودآگاهی پایینی برخورداریم، در انتخاب هدف، برنامه‌ریزی برای رسیدن به هدف، مدیریت کنترل احساسات خود، برانگیختگی خود و به‌کارگیری نظمی که بتوان

1 - Caruso & Wolff

2 - Goleman

3 - Mayer

4 - Goleman, Boyatzis & Rhee

بر اساس آن با احساسات دیگران هماهنگ شد، برخوردار نخواهیم بود. تعریفی که گلمن برای خودآگاهی در نظر گرفته عبارت است از درک عمیق و روشن احساسات، هیجانات نقاط ضعف و قوت و نیازهای خود می‌باشد.

- خودکنترلی یا مدیریت خود: شامل شش مهارت عمده است که عبارت‌اند از: خودکنترلی احساسی، شفافیت، سازگاری، توفیق‌گرایی، ابتکار عمل داشتن و خوش‌بینی می‌باشد. همچنان که با آگاهی، خود را در احساسات، هیجانات و اثرات آنها رشد می‌دهیم، می‌توانیم توانایی خود را در جهت کنترل آنها بهبود بخشیم. به طوری که آنها نتوانند تأثیر ناچور بر روی عملکرد ما داشته باشند. خودکنترلی هیجان، به معنای سرکوب هیجان نیست بدین شکل نیست که یک سد دفاعی محکم در مقابل احساسات و انگیزه‌های خود درست کنیم. برعکس، خودکنترلی به این می‌پردازد که روشی است برای چگونگی ابراز احساساتمان، به شکلی که این روش ابراز هم جریان تفکر را تسهیل کند و هم از انحراف آن جلوگیری نماید (گلمن، ۱۹۹۹).

گلمن (۱۹۹۹) معتقد است، زمانی که هیجانات از سلامت افراد ناشی می‌شود زمینه رشد برای افراد مهیا می‌شود؛ زیرا یکی از مفاهیم پذیرفته شده در مورد انسان بازخورد گرفتن و بازخورد دادن است. افرادی که از لحاظ هیجانی قوی می‌باشند در ایجاد ارتباط موفق هستند و همیشه بازخورد مثبت از دیگران می‌گیرند یعنی باعث هیجانات مثبت می‌شوند. ما در طول زندگی بدون شک با محرک‌هایی برخورد می‌کنیم که ممکن است برای ما ناخوشایند باشند و این ناخوشایندی به سرعت در خلق و خوی ما تأثیر می‌گذارد. مثل برخورد افراد خانواده و یا همکار و در سطح وسیع‌تر محرک‌هایی که ساخته و پرداخته ذهن ما می‌باشند، در این خصوص ما باید توانایی لازم برای کنترل و مدیریت افکار و رفتار خود را داشته باشیم که اساس آن خودشناسی در مهارت‌های اجتماعی می‌باشد.

از نظر گلمن (۱۹۹۹) مشاهده خودکنترلی خیلی راحت نیست و خودکنترلی در نبود آتش‌بازی‌های هیجانی بهتر خود را نشان می‌دهد، یعنی هرچه شدت احساسات کمتر باشد خودکنترلی نمود بهتری پیدا می‌کند. گلمن معتقد است احساس مسئولیت در محیط کاری و نوع برخورد با افراد تحت تأثیر خلیات فردی می‌باشد و هرچه محتوای فکر در رابطه با مسئولیتی که فرد قبول کرده است خالص‌تر باشد، احساس مسئولیت بیشتر و بهتر صورت می‌گیرد. در یکی از تحقیقات صورت گرفته، مشخص شده بود که افراد موفق در محیط کاری از نظر خودآگاهی، خودکنترلی، سازگاری، اعتماد به خود و نوآوری هفت برابر نمره بیشتر، نسبت به افراد ناموفق داشتند؛ بنابراین، ما می‌توانیم نتیجه بگیریم که خودکنترلی و مدیریت خود تا حد زیادی می‌تواند موفقیت شغلی را شکل دهد (گلمن، ۱۹۹۹).

- شعور اجتماعی: این ویژگی خود نیازمند داشتن سه مؤلفه است که عبارت‌اند از همدلی، آگاهی سازمانی و خدمت (شناخت و برآورده کردن نیازهای پیروان، مشتریان و رؤسا) می‌باشد. شعور اجتماعی عبارت است از درک احساسات و جنبه‌های مختلف دیگران و به کارگیری سبک عمل مناسب و واکنش مورد علاقه برای افرادی که پیرامون ما قرار گرفته‌اند (گلمن، ۱۹۹۹). این مؤلفه با احساس مسئولیت در قبال دیگران نسبت بیشتری دارد، زیرا هرچه افراد پیرامون برای ما اهمیت بیشتری داشته باشند سعی بیشتری خواهیم کرد که واکنش مناسب در قبال آنها نشان دهیم و شرط واکنش مناسب، درک نوع احساس طرف مقابل می‌باشد. این مؤلفه برای افرادی که از مراجعین زیاد و متفاوت برخوردارند ضروری می‌باشد. خیلی از متخصصان هوش هیجانی عقیده دارند که نشان اصلی هوشیاری اجتماعی توان همدلی است. همه ما همدلی یک دوست، یک معلم را احساس کرده‌ایم و تشخیص داده‌ایم که واکنش او تا چه حد باعث دلگرمی ما شده است. همدلی به معنی من خوبم تو خوبی نیست و به این معنی هم نیست که تمام احساسات طرف مقابل را تأیید و تحسین کنیم همدلی بیشتر به معنی تحمل و ملاحظه احساسات دیگران می‌باشد (گلمن، ۲۰۰۳).

به عقیده نظریه پردازان هوش هیجانی، نکته کلیدی جهت افزایش حس همدلی، پرورش توانایی گوش دادن در خود می‌باشد؛ زیرا هرچه افراد احساس مسئولیت بیشتری بکنند تحمل بیشتری برای گوش دادن به حرف‌های دیگران خواهند داشت، در نتیجه به درک بهتری از احساسات دیگران خواهند رسید. گفتن این نکته ضروری است که همدلی نیز ریشه در خودآگاهی دارد؛ زیرا هرچه ما نسبت به احساسات خود گشاده‌تر باشیم به همان اندازه در شناخت آنها ماهرتر خواهیم بود و به راحتی می‌توانیم نوع احساس خود را از دیگران تفکیک کنیم و برای طرف مقابل یک احساس مستقل قائل

شویم. گلמן معتقد است که افرادی که توانایی درک احساسات دیگران را ندارند از لحاظ احساس ناشنوا هستند تشخیص میزان همدلی افراد از طریق کلام، آهنگ، صدا، سکوت و لرزش آنها راحت است (گلמן، بویاتریس و ری، ۱۹۹۹).

- خود انگیزی: یکی دیگر از مؤلفه‌های هوش هیجانی می‌باشد و خیلی از روانشناسان آن را شرط بقا می‌نامند به عقیده آنها انسان سالم هیچ کاری را بدون هدف از پیش تعیین شده انجام نمی‌دهد و برای رسیدن به هدف و حتی انتخاب هدف انگیزه لازم می‌باشد. از نظر گلמן، خود انگیزی زبان سابق پیشرفت می‌باشد و کوششی است در جهت رسیدن به حد مطلوبی از فضیلت افرادی که این خصیصه را زیاد دارند. همیشه در کارهای خود نتیجه محور اصلی می‌باشد و پشتکار زیادی در آنها برای رسیدن به اهداف و استانداردها وجود دارد. این افراد اهداف چالش برانگیز را خیلی سریع انتخاب و میزان مخاطرات آنها را محاسبه می‌کنند و اطلاعات و راهبردهایی را به کار می‌برند که باعث عدم اطمینان آنها و افزایش عملکرد آنها می‌شود این افراد خیلی سریع یاد می‌گیرند که چگونه بازده کاری خود را افزایش دهند و خیلی سریع با اهداف گروه یا سازمان سازگار شوند. این افراد همیشه انتقاد شدید و سازنده در گروه از خود نشان می‌دهند، موقعیت آنها در گروه طوری است که مدیران همیشه از توانایی‌های آنان حساب می‌برند، به توانایی خود اعتماد دارند و همیشه نسبت به آینده امیدوار هستند.

- مهارت‌های اجتماعی: این مشخصه هفت ویژگی مهم را به دنبال دارد. این ویژگی‌ها شامل رهبری الهام‌بخش، نفوذ، تواناسازی دیگران، تسریع‌کننده تغییرات، ایجاد پیوند (جمع‌آوری و برقراری یک شبکه روابط)، کار تیمی و تشریک مساعی می‌باشد. مهارت‌های اجتماعی یکی دیگر از مؤلفه‌های هوش هیجانی می‌باشد و شامل توانایی‌ها برای مدیریت روابط با خود و دیگران می‌باشد و مهارت‌های اجتماعی فقط شامل دستیابی نمی‌باشد. اگرچه افرادی که این مهارت را زیاد دارند خیلی سریع یک جو دوستانه با افراد ایجاد می‌کنند، ولی این مهارت بیشتر به دوست‌یابی هدفمند مربوط می‌شود. افرادی که مهارت‌های اجتماعی قوی دارند، به راحتی می‌توانند مسیر فکری دیگران را در مسیری که می‌خواهند هدایت کننده خواه برای ایجاد رفتار جدید، خواه برانگیختن او برای ایجاد رفتار، عملکرد و یا تولید جدید باشد (گلמן، ۲۰۰۳).

افرادی که مهارت‌های اجتماعی بالایی دارند، همیشه درصدد هستند که یک چرخه وسیعی از اطلاعات از افراد را به دست آورند و خیلی سریع جنبه‌های مشترک افراد را شناسایی کنند. بعد از آن یک رابطه مؤثر برقرار کنند و این عمل حاکی از آن است که اعمال چنین افرادی بر اساس فرضیات حساب شده و دقیق می‌باشد. چنین افرادی در اولین فرصت در محیط کاری یک شبکه ارتباط قوی برقرار می‌کنند. بر این اساس همه ما این را می‌پذیریم، افرادی که در جهت پیشرفت برانگیخته می‌شوند خوش‌بینی آنها نسبت به آینده حتی مواقعی که با شکست مواجه می‌شوند، زیاد می‌باشد. افراد فقط از طریق مهارت‌های اجتماعی بالا می‌دانند در کجا و چه مواقعی از خود حالات هیجانی نشان دهند و همچنین پیداست که این مشکل تعداد زیادی از افراد جامعه هست. مخصوصاً در زندگی امروز که افراد در طول روز باید به سمت رفع نیازهای خود با افراد متفاوتی مواجه شوند و هر موقعیتی اقتضای خاص خود را دارد.

ما در طول روز با افراد متفاوتی برخورد می‌کنیم و در هر برخورد پیام عاطفی خاص به طرف مقابل ارسال می‌کنیم. طبیعی است، هرچه مهارت‌ها برای ارسال نوع پیام بیشتر باشد راحت‌تر می‌توانیم طرف مقابل را تحت تأثیر قرار دهیم (گلמן، ۲۰۰۳).

در پژوهش‌های انجام شده توسط محققان، می‌توان به ارتباط بین متغیرهای گوناگونی با عدالت سازمانی پی برد که شامل شیوه مدیریت مشارکتی (جاسولد و همکاران^۱، ۲۰۱۰)، ارزش‌های اخلاقی در سازمان (بهاری فر و جواهری کامل، ۱۳۸۹؛

- 1 - Josvold
- 2 - Aurier & Siadou-Martin
- 3 - Rajandini
- 4 - Tatum & Ebrlin
- 5 - Lilly & Virick
- 6 - Kang, Song, & Kim
- 7 - Bashorat

اولیور و همکاران، ۱۹۸۹؛ به نقل از آیوریوو سیدو^۲، (۲۰۰۷)، سرمایه عقلایی (یعقوبی و همکاران، ۱۳۸۹)، حمایت سازمانی (مورمن، ۱۹۹۸؛ به نقل از اسکندرا، ۱۹۹۹)، رهبری (راجندینی و همکاران^۳، ۱۹۹۹؛ تاتوم و ابرلین^۴، ۲۰۰۸)، اعتماد سازمانی (لیلی و ویریک^۵، ۲۰۰۶) و شیوه‌های تصمیم‌گیری (دراپور و همکاران، ۱۹۹۰؛ به نقل از تاتوم و ابرلین، ۲۰۰۸).

نتایج پژوهش کانگ و سونگ^۶ (۲۰۱۲) با عنوان تأثیر تیم خلق دانش بر روی عدالت رویه‌ای و بهبود عملکرد تیمی نشان داد که تمام متغیرها بر روی یکدیگر تأثیر معنادار دارند. علاوه بر آن پژوهش حاضر تأثیر کاربرد خلق دانش در ارتباط بین عدالت رویه‌ای سازمانی و عملکرد تیمی را تأیید کرد. باشورات^۷ (۲۰۰۶) نیز در پژوهش خود دریافت که بین مدیریت دانش و عدالت سازمانی رابطه معنادار وجود دارد.

پژوهش دیفابیو و پالازشی^۸ (۲۰۱۲) نقش هوش هیجانی را در توضیح عدالت سازمانی برجسته می‌کند. اوپانگ و همکاران (۲۰۱۵) در پژوهش خود دریافتند که هوش هیجانی، عدالت سازمانی و رضایت شغلی با یکدیگر رابطه معنادار دارند و در الگوی ساختاری ارائه شده نشان دادند که هوش هیجانی می‌تواند روی رضایت شغلی و ارتباط بین هوش هیجانی و رضایت به ویژه با میانجی عدالت سازمانی و عدم امنیت شغلی تأثیرگذار باشد. بچتولت و همکاران (۲۰۰۷) در پژوهشی دریافتند که هوش هیجانی به ویژه خودکنترلی با عدالت سازمانی رابطه معنادار وجود دارد و نتایج پژوهش حدت (۱۳۸۶) نیز نشان داد که هوش هیجانی با عدالت سازمانی رابطه معنادار وجود دارد. هدف پژوهش حاضر تعیین الگوی ساختاری عدالت سازمانی بر اساس هوش هیجانی و مدیریت دانش در صنعت نفت است.

روش تحقیق

تحقیق حاضر از لحاظ هدف از نوع کاربردی و از نظر روش توصیفی از نوع تحقیقات همبستگی است. جامعه آماری در این پژوهش را مدیران و کارکنان شرکت‌های زیرمجموعه صنعت نفت در شهر تهران در بر می‌گیرد. برای تعیین حجم نمونه از جدول مورگان استفاده شده است که بر اساس آن تعداد ۱۹۵ نفر مدیر از بین ۱۴ شرکت زیرمجموعه صنعت نفت (شرکت پشتیبانی ساخت و تهیه کالای نفت تهران، شرکت نفت خزر، سازمان بهینه‌سازی مصرف سوخت، پژوهشگاه صنعت نفت، شرکت نفت و گاز اروندان، سازمان امور صندوق‌های بازنشستگی پس‌انداز و رفاه کارکنان، موسسه مطالعات بین‌المللی انرژی، ستاد وزارت نفت، شرکت ملی نفت ایران، شرکت ملی گاز، شرکت ملی صنایع پتروشیمی، شرکت ملی پالایش و پخش فرآورده‌های نفتی ایران، شرکت نفت و گاز پارس، شرکت مهندسی و توسعه نفت) به روش تصادفی چند مرحله این انتخاب شدند و به ازاء هر مدیر ۳ نفر از کارمندان آنها که شامل ۵۳۰ نفر بودند به عنوان آزمودنی انتخاب شدند. پرسشنامه هوش هیجانی بین مدیران و پرسشنامه‌های عدالت سازمانی و مدیریت دانش بین کارمندان اجرا شد. ابزار سنجش در این پژوهش عبارت‌اند از پرسشنامه‌های هوش هیجانی سبیریا شرینگ (۲۰۱۰) که دارای ابعاد خودآگاهی (سوالات ۱، ۱۰، ۱۲، ۱۴، ۲۴، ۲۷، ۳۲)، خودکنترلی (سوالات ۲، ۵، ۱۱، ۱۶، ۱۸، ۲۳، ۳۰)، خودانگیختگی (سوالات ۱، ۹، ۱۵، ۲۰، ۲۱، ۲۶، ۳۱)، همدلی (سوالات ۳، ۴، ۱۷، ۲۲، ۲۵، ۲۹) و مهارت اجتماعی (سوالات ۷، ۸، ۱۳، ۱۹، ۲۸)، پرسشنامه مدیریت دانش سالیس و جونز (۲۰۰۲) که دارای ابعاد رهبری و مدیریت (سوالات ۲۲، ۲۳، ۲۴، ۲۵، ۲۶، ۲۷)، کار تیمی و جوامع یادگیرنده (سوالات ۲۸، ۲۹، ۳۰، ۳۱)، تقسیم دانش (سوالات ۳۲، ۳۳، ۳۴)، خلق دانش (سوالات ۳۵، ۳۶، ۳۷)، عدالت دیجیتالی (سوالات ۳۸، ۳۹، ۴۰، ۴۱)، ایده‌ها و مأموریت (سوالات ۴۲، ۴۳، ۴۴)، استراتژی (سوالات ۴۵، ۴۶، ۴۷، ۴۸)، فرهنگ سازمانی (سوالات ۴۹، ۵۰، ۵۱، ۵۲، ۵۳)، سرمایه عقلانی (سوالات ۵۴، ۵۵، ۵۶، ۵۷) و سازمان یادگیرنده (سوالات ۵۸، ۵۹، ۶۰، ۶۱، ۶۲، ۶۳) و نیز پرسشنامه عدالت سازمانی نیهوف و مورمن (۱۹۹۳) که دارای ابعاد عدالت توزیعی (سوالات ۱، ۲، ۳، ۴، ۵، ۶، ۷، ۸، ۹)، عدالت رویه‌ای (سوالات ۱۰، ۱۱، ۱۲، ۱۳،

۱۴، ۱۵) و عدالت تعاملی (سوالات ۱۶، ۱۷، ۱۸، ۱۹، ۲۰، ۲۱) است و میزان پایایی برای پرسشنامه هوش هیجانی ۰/۸۳، مدیریت دانش ۰/۹۸ و پرسشنامه عدالت سازمانی ۰/۹۴ محاسبه شده است.

یافته‌های تحقیق

در این پژوهش، از گروه مدیران ۲۸ نفر از مدیران معادل ۱۴/۴ درصد زن و ۱۶۷ نفر معادل ۸۵/۶ درصد مرد هستند. ۴ نفر معادل ۲/۱ درصد سابقه کمتر از ۵ سال، ۳۲ نفر معادل ۱۶/۴ درصد سابقه بین ۶ تا ۱۰ سال و ۱۵۹ نفر معادل ۸۱/۵ درصد سابقه یازده سال به بالا دارند. ۲۳ نفر معادل ۱۱/۸ درصد مدرک دیپلم و فوق‌دیپلم، ۱۰۷ نفر معادل ۵۴/۹ درصد مدرک لیسانس، ۶۵ نفر معادل ۳۳/۳ درصد مدرک فوق‌لیسانس و بالاتر دارند. ۱۶ نفر معادل ۸/۲ درصد مجرد و ۱۷۵ نفر معادل ۸۹/۷ درصد متأهل هستند.

در این پژوهش، از گروه کارکنان ۲۴۱ نفر معادل ۴۵/۵ درصد از کارکنان مرد و ۲۸۹ نفر معادل ۵۴/۵ درصد زن هستند. ۱۱۷ نفر معادل ۲۲/۱ درصد سابقه کمتر از ۵ سال و ۱۳۷ نفر معادل ۲۵/۸ درصد سابقه بین ۶ تا ۱۰ سال و ۲۷۶ نفر معادل ۵۲/۱ درصد سابقه یازده سال به بالا دارند. ۱۷۹ نفر معادل ۳۳/۸ درصد مدرک دیپلم و فوق‌دیپلم، ۱۹۲ نفر معادل ۳۶/۲ درصد مدرک لیسانس، ۱۵۷ نفر معادل ۲۹/۶ درصد مدرک فوق‌لیسانس و بالاتر دارند. ۱۲۸ نفر معادل ۲۴/۲ درصد مجرد و ۳۹۲ نفر معادل ۷۴ درصد متأهل هستند. تعدادی از کارکنان نیز همکاری نکردند.

جدول (۱) توزیع شاخص‌های مرکزی و پراکندگی متغیر عدالت سازمانی و ابعاد آن

شاخص‌های مرکزی و پراکندگی	عدالت سازمانی	عدالت توزیعی	عدالت رویه‌ای	عدالت تعاملی
میانگین	۷۶/۵۸	۳۷/۲۱	۳۷/۱۸	۰۲/۱۹
میانه	۵۹	۲۱	۱۸	۱۹
نما	۶۱	۱۹	۲۰	۱۶
انحراف معیار	۱۷/۰۷۵	۸/۶۸۸	۴/۹۹۵	۶/۵۵۹
کجی	۰/۰۹۲	۰/۳۲۱	-۰/۰۹۸	-۰/۱۶۸
کشیدگی	-۰/۲۶۲	-۰/۶۳۳	-۰/۱۹۸	-۰/۷۲۲
دامنه تغییرات	۸۴	۳۶	۲۴	۲۴
حداقل نمره	۲۱	۹	۶	۶
حداکثر نمره	۱۰۵	۴۵	۳۰	۳۰
نمره کل	۳۱۱۴۲	۱۱۳۲۸	۹۷۳۵	۱۰۰۷۹

مطابق جدول ۱ شاخص‌های مرکزی نما، میانه و میانگین برای نمره عدالت سازمانی به دلیل نزدیک بودن مقدار عددی آنها با یکدیگر، حکایت از گرایش این متغیر به توزیع نرمال دارد. حداقل نمره ۲۱ و حداکثر آن ۱۰۵ می‌باشد و نمره کل آن ۳۱۱۴۲ می‌باشد. لازم به ذکر است که سه شاخص عدالت سازمانی به دلیل نزدیک بودن مقدار عددی آنها با یکدیگر گرایش به توزیع نرمال دارد. همان طور که ملاحظه می‌شود، پایین‌ترین نمره عدالت سازمانی متعلق به کسانی است که نمره ۲۱ را کسب کرده‌اند و بالاترین نمره متعلق به کسانی است که نمره ۱۰۵ را کسب کرده‌اند و نمره کل آن ۳۱۱۴۲ می‌باشد؛ بنابراین، دامنه توزیع نمرات برابر با ۸۴ نمره می‌باشد. نمره عدالت سازمانی بیشترین افراد برابر با ۶۱ می‌باشد. نمره عدالت سازمانی نیمی از پاسخگویان مساوی یا کمتر از ۵۹ و نیمی دیگر بیش از آن نمره می‌باشد. متوسط نمره عدالت سازمانی نمونه آماری برابر با ۵۸/۷۶ می‌باشد. با توجه به مقدار انحراف معیار توزیع متغیر نمره‌های عدالت سازمانی در حدود ۱۷/۰۷۵ در اطراف میانگین پراکنده شده‌اند؛ بنابراین نمره‌های عدالت سازمانی ۹۵ درصد از افراد را می‌توان مساوی یا بزرگ‌تر از ۴۱/۶۹ و کوچک‌تر یا مساوی ۷۵/۸۳ برآورد کرد.

جدول (۲) توزیع شاخص‌های مرکزی و پراکندگی متغیر مدیریت دانش و ابعاد آن

شاخص‌های مرکزی و پراکندگی	مدیریت دانش	رهبری و مدیریت در سازمان	کار تیمی و جوامع یادگیرنده در سازمان	تقسیم دانش در سازمان	خلق دانش در سازمان	ایده‌ها و مأموریت در سازمان	استراتژی در سازمان	فرهنگ در سازمان	سرمایه عقلانی در سازمان	سازمان یادگیرنده در سازمان
میانگین	۱۱۳/۳۷	۱۷/۳۳	۱۱/۰۴	۸/۰۳	۸/۰۹	۷/۶۶	۹/۹۶	۱۳/۰۲	۱۰/۳۳	۱۵/۴۵
میانه	۱۱۶	۱۸	۱۱	۸	۸	۸	۱۰	۱۴	۱۰	۱۵
نما	۱۲۹	۲۰	۱۴	۳(a)	۹	۳	۴	۵	۴	۶
انحراف معیار	۳۹/۶۶۴	۵/۷۴۰	۴/۳۴۷	۳/۲۸۳	۳/۲۷۵	۳/۳۰۵	۴/۶۲۷	۵/۴۲۵	۴/۵۶۰	۶/۲۹۶
کجی	۰/۱۴۲	-۰/۰۲۴	۰/۰۳۳	-۰/۱۷۹	-۰/۱۳۳	-۰/۲۱۷	-۰/۳۳۱	-۰/۱۲۰	-۰/۲۴۷	-۰/۳۰۶
کشیدگی	-۰/۷۹۳	-۰/۵۴۴	-۰/۸۳۴	-۰/۸۲۲	-۰/۸۹۱	-۰/۷۵۲	-۰/۸۹۲	-۰/۸۶۱	-۰/۹۰۱	-۰/۷۷۵
دامنه تغییرات	۱۶۸	۲۴	۱۶	۱۲	۱۲	۱۲	۱۶	۲۰	۱۶	۲۴
حداقل نمره	۴۲	۶	۴	۳	۳	۳	۴	۵	۴	۶
حداکثر نمره	۲۱۰	۳۰	۲۰	۱۵	۱۵	۱۵	۲۰	۲۵	۲۰	۳۰
نمره کل	۵۹۹۷۳	۹۱۸۷	۵۸۴۹	۴۲۵۶	۴۲۸۶	۴۰۵۳	۵۲۷۸	۶۹۰۱	۵۴۷۵	۸۱۹۱

مطابق جدول ۲ شاخص‌های مرکزی نما، میانه، میانگین برای نمره مدیریت دانش به دلیل نزدیک بودن مقدار عددی آنها با یکدیگر، حکایت از گرایش این متغیر به توزیع نرمال دارد. حداقل نمره ۴۲ و حداکثر آن ۲۱۰ می‌باشد و نمره کل آن ۵۹۹۷۳ می‌باشد. لازم به ذکر است که ده شاخص مدیریت دانش به دلیل نزدیک بودن مقدار عددی آنها با یکدیگر گرایش به توزیع نرمال دارد. پایین‌ترین نمره مدیریت دانش متعلق به کسانی است که نمره ۴۲ را کسب کرده‌اند و بالاترین نمره متعلق به کسانی است که نمره ۲۱۰ را کسب کرده‌اند و نمره کل آن ۵۹۹۷۳ می‌باشد؛ بنابراین، دامنه توزیع نمرات برابر با ۱۶۸ نمره می‌باشد. نمره مدیریت دانش بیشترین افراد برابر با ۱۲۹ می‌باشد. نمره مدیریت دانش نیمی از پاسخگویان مساوی یا کمتر از ۱۱۶ و نیمی دیگر بیش از آن نمره می‌باشد. متوسط نمره مدیریت دانش نمونه آماری برابر با ۱۱۳ می‌باشد. با توجه به مقدار انحراف معیار توزیع متغیر نمره‌های مدیریت دانش در حدود ۳۹/۶۶۴ در اطراف میانگین پراکنده شده‌اند؛ بنابراین نمره‌های مدیریت دانش ۹۵ درصد از افراد را می‌توان مساوی یا بزرگ‌تر از ۷۳/۷۱ و کوچک‌تر یا مساوی ۱۵۳/۰۳ برآورد کرد.

جدول (۳) توزیع شاخص‌های مرکزی و پراکندگی متغیر هوش هیجانی و ابعاد آن

شاخص‌های مرکزی و پراکندگی	هوش هیجانی	خودآگاهی	خودکنترل	خودانگیختگی	همدلی	مهارت اجتماعی
میانگین	۸۷/۶۲	۱۸/۵۹	۱۷/۱۸	۲۰/۸۱	۱۸/۲۵	۱۲/۷۹
میانه	۸۷	۱۸	۱۷	۲۱	۱۸	۱۲
نما	۸۵	۱۷	۱۷	۲۱	۱۷	۱۱
انحراف معیار	۱۴/۴۹۵	۳/۵۱۲	۴/۹۴۵	۳/۸۳۳	۳/۴۰۱	۳/۱۷۳
کجی	۰/۴۷۱	۰/۱۹۰	۰/۵۲۸	۰/۲۰۲	۰/۱۱۴	۰/۷۶۳
کشیدگی	۰/۴۰۴	۰/۲۹۱	-۰/۳۳۲	۰/۲۲۳	۰/۲۹۰	۰/۸۵۲
دامنه تغییرات	۸۳	۱۹	۲۳	۲۲	۱۸	۱۷
حداقل نمره	۵۳	۱۰	۷	۹	۹	۷
حداکثر نمره	۱۳۶	۲۹	۳۰	۳۱	۲۷	۲۴
نمره کل	۴۶۴۴۰	۹۸۵۳	۹۱۰۴	۱۱۰۲۷	۹۶۷۵	۶۷۸۱

مطابق جدول ۳ شاخص‌های مرکزی نما، میانه، میانگین برای نمره هوش هیجانی به دلیل نزدیک بودن مقدار عددی آنها با یکدیگر، حکایت از گرایش این متغیر به توزیع نرمال دارد. حداقل نمره ۵۳ و حداکثر آن ۱۳۶ می‌باشد و نمره کل آن ۴۶۴۴۰ می‌باشد. لازم به ذکر است که پنج شاخص هوش هیجانی به دلیل نزدیک بودن مقدار عددی آنها با یکدیگر گرایش به توزیع نرمال دارد. همان طور که ملاحظه می‌شود، پایین‌ترین نمره هوش هیجانی متعلق به کسانی است که نمره ۵۳ را کسب کرده‌اند و بالاترین نمره متعلق به کسانی است که نمره ۱۳۶ را کسب کرده‌اند و نمره کل آن ۴۶۴۴۰ می‌باشد؛ بنابراین، دامنه توزیع نمرات برابر با ۸۳ نمره می‌باشد. نمره هوش هیجانی بیشترین افراد برابر با ۸۵ می‌باشد. نمره هوش هیجانی نیمی از پاسخگویان مساوی یا کمتر از ۸۷ و نیمی دیگر بیش از آن نمره می‌باشد. متوسط نمره هوش هیجانی نمونه آماری برابر با ۸۷/۶۲ می‌باشد. با توجه به مقدار انحراف معیار توزیع متغیر نمره‌های هوش هیجانی در حدود ۱۴/۴۹ در اطراف میانگین پراکنده شده‌اند؛ بنابراین نمره‌های هوش هیجانی ۹۵ درصد از افراد را می‌توان مساوی یا بزرگ‌تر از ۷۳/۱۳ و کوچک‌تر یا مساوی ۱۰۲/۱۱ برآورد کرد.

پرسش پژوهش: آیا بین هوش هیجانی و مدیریت دانش با عدالت سازمانی در صنعت نفت رابطه وجود دارد؟ میزان همبستگی بین متغیرها ۰/۶۸ و در سطح بالایی می‌باشد. همچنین ضریب تعیین بیانگر این است که ۴۷ درصد از تغییرات متغیر وابسته عدالت سازمانی توسط متغیر مستقل هوش هیجانی و مدیریت دانش پوشش داده می‌شود. سطح معنی‌داری به دلیل اینکه زیر ۰/۰۵ است اجازه تحلیل معادله رگرسیون را فراهم ساخته است.

جدول (۴) ضرایب رگرسیون

متغیر مستقل	ضرایب استاندارد نشده		t	سطح معنی‌داری
	B	خطای معیار		
مقدار ثابت	۳۰/۱۶۱	۳/۶۵۵	۸/۲۵۲	۰/۰۰۰
هوش هیجانی	-۰/۰۵۷	۰/۰۳۷	-۱/۵۲۶	۰/۱۲۸
مدیریت دانش	۰/۲۹۶	۰/۰۱۴	۲۱/۷۶۳	۰/۰۰۰

مطابق جدول ۴ همبستگی بین هوش هیجانی و مدیریت دانش با عدالت سازمانی برابر ۰/۶۸ و ضریب تعیین برابر ۰/۴۷ و با توجه به سطح معنی‌داری ۰/۰۰۰ و f که برابر ۲۳۸/۳۳۶ می‌باشد به لحاظ آماری معادله رگرسیون معنی‌دار است. به عبارت دقیق‌تر ۴۷ درصد از تغییرات متغیر وابسته عدالت سازمانی توسط متغیر مستقل مدیریت دانش پوشش داده می‌شود. میزان بتای به دست آمده در رگرسیون برای متغیر مدیریت دانش ۰/۶۸ می‌باشد که در سطح بالایی ارزیابی می‌شود.

پرسش پژوهش: آیا بین هوش هیجانی با عدالت سازمانی در صنعت نفت رابطه وجود دارد؟ میزان همبستگی بین متغیرها ۰/۵۳ و در سطح پایینی می‌باشد. همچنین ضریب تعیین بیانگر این است که درصد بسیار ناچیزی از تغییرات متغیر وابسته عدالت سازمانی توسط متغیر مستقل هوش هیجانی پوشش داده می‌شود. سطح معنی‌داری به دلیل اینکه بالای ۰/۰۵ است.

جدول (۵) ضرایب رگرسیون

متغیر مستقل	ضرایب استاندارد نشده		t	سطح معنی‌داری
	B	خطای معیار		
مقدار ثابت	۶۴/۲۶۰	۴/۵۴۷	۱۴/۱۳۴	۰/۰۰۰
هوش هیجانی	-۰/۰۶۳	۰/۰۵۱	-۱/۲۲۶	۰/۲۲۱

مطابق جدول ۵ همبستگی بین هوش هیجانی با عدالت سازمانی برابر $0/053$ و ضریب تعیین برابر $0/003$ و با توجه به سطح معنی داری $0/221$ و f که برابر $0/051$ می باشد به لحاظ آماری معادله رگرسیون معنی دار است. به عبارت دقیق تر $0/003$ درصد از تغییرات متغیر وابسته عدالت سازمانی توسط متغیر مستقل هوش هیجانی پوشش داده می شود. پرسش پژوهش: آیا بین ابعاد هوش هیجانی با عدالت سازمانی در صنعت نفت رابطه وجود دارد؟ میزان همبستگی بین متغیرها $0/15$ و در سطح پایینی می باشد. همچنین ضریب تعیین بیانگر این است که $0/025$ درصد از تغییرات متغیر وابسته عدالت سازمانی توسط متغیر مستقل ابعاد هوش هیجانی پوشش داده می شود. سطح معنی داری به دلیل اینکه زیر $0/05$ است اجازه تحلیل معادله رگرسیون را فراهم ساخته است.

جدول (۶) ضرایب رگرسیون

سطح معنی داری	t	ضرایب استاندارد شده	ضرایب استاندارد نشده		متغیر مستقل
		Beta	خطای معیار	B	
0/000	12/064		5/156	62/202	مقدار ثابت
0/059	-1/890	-0/098	0/252	-0/476	خودآگاهی
0/012	-2/514	-0/155	0/213	-0/536	خودکنترل
0/508	0/662	0/039	0/260	0/172	خودانگیزختگی
0/888	0/141	0/007	0/263	0/037	همدلی
0/007	2/699	0/150	0/300	0/810	مهارت اجتماعی

مطابق جدول ۶ همبستگی بین ابعاد هوش هیجانی با عدالت سازمانی برابر $0/15$ و ضریب تعیین برابر $0/025$ و با توجه به سطح معنی داری $0/022$ و f که برابر $2/65$ می باشد به لحاظ آماری معادله رگرسیون معنی دار است. به عبارت دقیق تر $0/025$ درصد از تغییرات متغیر وابسته عدالت سازمانی توسط متغیر مستقل ابعاد هوش هیجانی پوشش داده می شود. میزان بتای به دست آمده در رگرسیون برای متغیر مهارت اجتماعی $0/15$ معنی دار و اثر افزایشی دارد اما متغیرهای خودآگاهی و خودکنترلی اثر کاهشی دارند.

پرسش پژوهش: آیا بین مدیریت دانش با عدالت سازمانی در صنعت نفت رابطه وجود دارد؟ میزان همبستگی بین متغیرها $0/68$ و در سطح بالایی می باشد. همچنین ضریب تعیین بیانگر این است که 47 درصد از تغییرات متغیر وابسته عدالت سازمانی توسط متغیر مستقل مدیریت دانش پوشش داده می شود. سطح معنی داری به دلیل اینکه زیر $0/05$ است اجازه تحلیل معادله رگرسیون را فراهم ساخته است.

جدول (۷) ضرایب رگرسیون

سطح معنی داری	t	ضرایب استاندارد شده	ضرایب استاندارد نشده		متغیر مستقل
		Beta	خطای معیار	B	
0/000	15/407		1/634	25/171	مقدار ثابت
0/000	14/752	0/688	0/014	0/296	مدیریت دانش

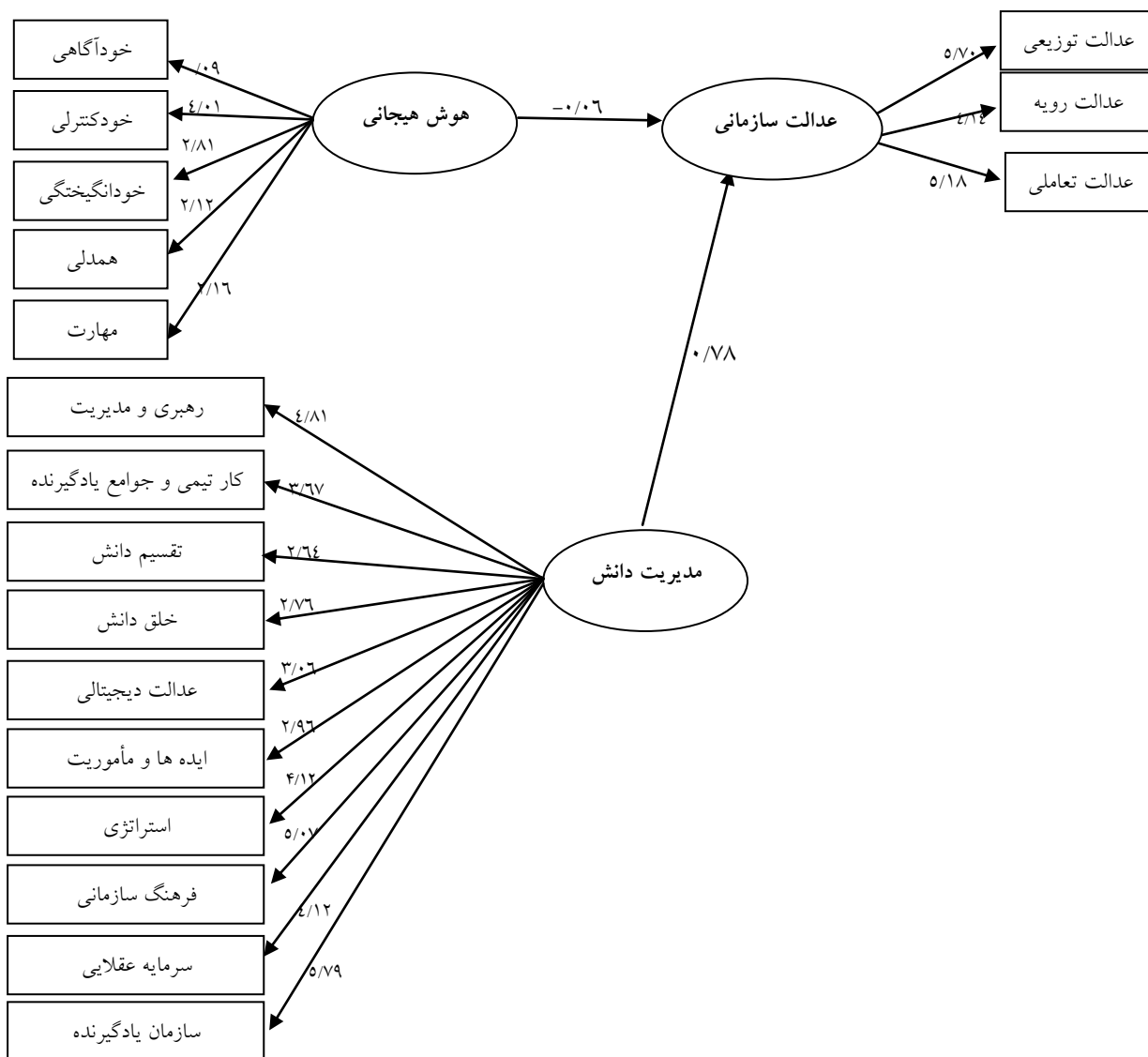
مطابق جدول ۷ همبستگی بین مدیریت دانش با عدالت سازمانی برابر $0/68$ و ضریب تعیین برابر $0/47$ و با توجه به سطح معنی داری $0/000$ و f که برابر $473/152$ می باشد به لحاظ آماری معادله رگرسیون معنی دار است. به عبارت

دقیق تر ۴۷ درصد از تغییرات متغیر وابسته عدالت سازمانی توسط متغیر مستقل مدیریت دانش پوشش داده می‌شود. میزان بتای به دست آمده در رگرسیون برای متغیر مدیریت دانش $0/68$ معنی‌دار و در سطح بالایی قرار دارد. پرسش پژوهش: آیا بین ابعاد مدیریت دانش با عدالت سازمانی در صنعت نفت رابطه وجود دارد؟ میزان همبستگی بین متغیرها $0/72$ و در سطح بسیار بالایی می‌باشد. همچنین ضریب تعیین بیانگر این است که ۵۳ درصد از تغییرات متغیر وابسته عدالت سازمانی توسط متغیر مستقل ابعاد مدیریت دانش پوشش داده می‌شود. سطح معنی‌داری به دلیل اینکه زیر $0/05$ است اجازه تحلیل معادله رگرسیون را فراهم ساخته است.

جدول (۸) ضرایب رگرسیون

سطح معنی‌داری	t	ضرایب استاندارد نشده		متغیر مستقل
		Beta	خطای معیار	
0/000	9/866		1/929	مقدار ثابت
0/000	5/79	0/330	0/172	رهبری و مدیریت در سازمان
0/014	2/471	0/149	0/237	کارتیمی و جوامع یادگیرنده در سازمان
0/152	-1/424	-0/076	0/275	تقسیم دانش در سازمان
0/010	2/599	0/147	0/295	خلق دانش در سازمان
0/000	4/128	0/205	0/220	عدالت دیجیتالی در سازمان
0/615	-0/503	-0/034	0/354	ایده‌ها و مأموریت در سازمان
0/043	-2/029	-0/136	0/246	استراتژی در سازمان
0/267	-1/111	-0/089	0/253	فرهنگ در سازمان
0/000	3/899	0/283	0/271	سرمایه عقلانی در سازمان
0/776	0/284	0/022	0/214	سازمان یادگیرنده در سازمان

مطابق جدول ۸ همبستگی بین ابعاد مدیریت دانش با عدالت سازمانی برابر $0/72$ و ضریب تعیین برابر $0/53$ و با توجه به سطح معنی‌داری $0/000$ و f که برابر $58/73$ می‌باشد به لحاظ آماری معادله رگرسیون معنی‌دار است. به عبارت دقیق‌تر ۵۳ درصد از تغییرات متغیر وابسته عدالت سازمانی توسط متغیر مستقل ابعاد مدیریت دانش پوشش داده می‌شود. میزان بتای به دست آمده در رگرسیون برای متغیر سرمایه عقلانی در سازمان $0/28$ ، برای متغیر عدالت دیجیتالی در سازمان $0/20$ ، برای متغیر کار تیمی و جوامع یادگیرنده در سازمان $0/149$ ، برای متغیر خلق دانش در سازمان $0/147$ معنی‌دار و از اثر افزایشی برخوردار است؛ اما متغیر استراتژی در سازمان با میزان بتای $0/13$ از اثر کاهشی برخوردار است. پرسش پژوهش: الگوی تحلیل مسیر عدالت سازمانی بر اساس هوش هیجانی و مدیریت دانش در صنعت نفت کدام است؟



شکل (۱) الگوی تحلیل مسیر عدالت سازمانی بر اساس هوش هیجانی و مدیریت دانش

مطابق نگاره (۱) میزان لامبدای متغیر پنهان بیرونی ابعاد هوش هیجانی برای خودآگاهی 0.09 ، خودکنترلی 0.01 ، خودانگیزگی 0.12 ، همدلی 0.16 و مهارت اجتماعی 0.16 می‌باشد که از مجموع این شاخص‌ها متغیر هوش هیجانی شکل می‌گیرد؛ بنابراین در این الگو متغیر خودکنترلی از مهم‌ترین شاخص‌های هوش هیجانی محسوب می‌شود.

میزان لامبدای متغیر پنهان بیرونی ابعاد مدیریت دانش برای رهبری و مدیریت 0.81 ، کار تیمی و جوامع یادگیرنده 0.67 ، تقسیم دانش 0.64 ، خلق دانش 0.76 ، عدالت دیجیتال 0.06 ، ایده‌ها و مأموریت 0.96 ، استراتژی 0.07 ، فرهنگ سازمانی 0.12 ، سرمایه عقلانی 0.79 و سازمان یادگیرنده 0.79 می‌باشد که از مجموع این شاخص‌ها متغیر مدیریت دانش شکل می‌گیرد؛ بنابراین در این الگو متغیر سازمان یادگیرنده از مهم‌ترین شاخص‌های مدیریت دانش محسوب می‌شود. میزان لامبدای متغیر پنهان درونی ابعاد عدالت سازمانی برای عدالت توزیعی 0.70 ، عدالت رویه‌ای 0.14 و عدالت تعاملی 0.18 می‌باشد؛ که از مجموع این شاخص‌ها متغیر عدالت سازمانی شکل می‌گیرد؛ بنابراین متغیر عدالت توزیعی از مهم‌ترین شاخص‌های عدالت سازمانی محسوب می‌شود.

پرسش پژوهش: کدام یک از ابعاد مدیریت دانش و هوش هیجانی بیشترین تأثیر را بر عدالت سازمانی در صنعت نفت دارد؟

با توجه به الگوی ارائه شده، می‌توان بیان کرد که اثر مستقیم و مثبت ابعاد مدیریت دانش بر عدالت سازمانی به میزان ۰/۷۸ است که در سطح بسیار بالایی می‌باشد و بیشترین اثر را می‌توان تحت عنوان اثر سازمان یادگیرنده در بعد مدیریت دانش بر عدالت توزیعی از ابعاد عدالت سازمانی عنوان نمود. همچنین میزان ضریب به دست آمده بیانگر اثر معکوس ابعاد هوش هیجانی بر عدالت سازمانی به میزان ۰/۰۶- است که در سطح پایینی می‌باشد و بیانگر این است که بیشترین اثر را می‌توان تحت عنوان اثر خودکنترلی در بعد هوش هیجانی بر عدالت توزیعی از ابعاد عدالت سازمانی عنوان نمود. پرسش پژوهش: میزان شاخص نیکویی برازش الگوی ارائه شده چقدر است؟

جدول (۹) شاخص‌های مرتبط با برازش الگوی ارائه شده

شاخص	میزان	تفسیر
مجذورکای (نسبت درست‌نمایی)	۶۳۱,۲۲	برازش کامل در سطح $\alpha = 0/001$
لوئیز- تاکر (شاخص برازش غیر نرم)	۰/۹۲	برازش عالی (ملاک بیش از ۰/۹۰)
بونت- بنتلر (شاخص برازش نرم شده)	۰/۹۲	برازش عالی (ملاک بیش از ۰/۹۰)
هولتر	۰/۸۲	برازش عالی (ملاک بیش از ۰/۷۰)
ریشه خطای میانگین مجذورات تقریب RMSE	۰/۰۴۵	برازش عالی (ملاک کمتر یا مساوی ۰/۰۵)
GFI	۰,۹۴	برازش عالی (ملاک بیش از ۰/۹۰)

مطابق جدول (۹) الگوی ارائه شده از برازش کاملی برخوردار بوده زیرا مجذورکای در نسبت درست‌نمایی بالاتر از ۳۰۰ بوده ($\chi^2 = 631,22$) و در سطح $\alpha = 0/001$ معنی‌دار است. همچنین، شاخص برازش غیر نرم لوئیز- تاکر (۰/۹۲) و شاخص برازش نرم شده بونت بنتلر (۰/۹۲)، بالاتر از ۰/۹۰ بوده است. علاوه بر آن، شاخص هولتر (۰/۸۲) بالاتر از ۰/۷۰ بوده و برازش مطلوب را نشان می‌دهد. همچنین، ریشه خطای میانگین مجذورات تقریب (۰/۰۴۵)، کمتر از ۰/۰۵ بوده و معرف برازش الگوی مذکور است.

بحث و نتیجه‌گیری

یافته پژوهش حاضر آن است بین هوش هیجانی مدیران و ابعاد آن با عدالت سازمانی رابطه وجود دارد. این یافته پژوهشی با یافته‌های پژوهشی افرادی همچون دیفابیو و پالازشی (۲۰۱۲)، اویانگ و همکاران^۱ (۲۰۱۵)، بچتولد و همکاران^۲ (۲۰۰۷) و حدت (۱۳۸۶) همسویی دارد. پژوهش دیفابیو و پالازشی (۲۰۱۲) نقش هوش هیجانی را در توضیح عدالت سازمانی برجسته می‌کند. اویانگ و همکاران (۲۰۱۵) در پژوهش خود دریافتند که هوش هیجانی، عدالت سازمانی و رضایت شغلی با یکدیگر رابطه معنادار دارند و در الگوی ساختاری ارائه شده نشان دادند که هوش هیجانی می‌تواند روی رضایت شغلی و ارتباط بین هوش هیجانی و رضایت به‌ویژه با میانجی عدالت سازمانی و عدم امنیت شغلی تأثیرگذار باشد. بچتولد و همکاران (۲۰۰۷) در پژوهش دریافتند که هوش هیجانی به ویژه خودکنترلی با عدالت سازمانی رابطه معنادار وجود دارد و نتایج پژوهش حدت (۱۳۸۶) نیز نشان داد که هوش هیجانی با عدالت سازمانی رابطه معنادار وجود دارد. گرینبرگ و کروپانزانو (۱۹۸۷) دریافتند که سازمان‌هایی که هنجارها را نادیده می‌گیرند و رفتار عادلانه‌ای ندارند، واکنش‌های منفی از کارکنان خود دریافت می‌کنند. مدیران، نمایندگان بی‌واسطه یک سازمان هستند و

1. Ouyang
2. Bechtoldt

از آنها انتظار می‌رود که رفتار عادلانه و اخلاقی در محیط کار داشته باشند. بنابراین باید عدالت سازمانی در رفتارهای مدیر منعکس شود، رفتارهایی که سطوح عدالت درک شده توسط کارکنان را افزایش می‌دهد.

یافته دیگر پژوهش حاضر آن است بین مدیریت دانش و ابعاد آن با عدالت سازمانی رابطه وجود دارد. این یافته پژوهشی با یافته‌های پژوهشی افرادی همچون کانگ و سونگ (۲۰۱۲)، باشورات (۲۰۰۶) همسویی دارد. نتایج پژوهش کانگ و سونگ (۲۰۱۲) با عنوان تأثیر تیم خلق دانش بر روی عدالت رویه‌ای و بهبود عملکرد تیمی نشان داد که تمام متغیرها بر روی یکدیگر تأثیر معنادار دارند. علاوه بر آن پژوهش حاضر تأثیر کاربرد خلق دانش در ارتباط بین عدالت رویه‌ای سازمانی و عملکرد تیمی را تأیید کرد. باشورات (۲۰۰۶) نیز در پژوهش خود دریافت که بین مدیریت دانش و عدالت سازمانی رابطه معنادار وجود دارد.

عدالت سازمانی اشاره به مطالعه انصاف در سازمان دارد و از کار کردن افراد با جهت‌گیری روان‌شناسی، اجتماعی با درک پیامدهای عادلانه کاری در تعاملات اجتماعی نشأت می‌گیرد (گرینبرگ، ۱۹۹۹). در کاربرد عدالت سازمانی برای فرایند تسهیم دانش، فرض بر آن است که تسهیم دانش زمانی صورت می‌گیرد که افراد درگیر در فرایند کار، احساس کنند که نتایج کارهای آنان با توجه به سودهای به دست آمده، به طور مناسب پاداش داده شود، رویه‌ها و مقررات منصفانه و عادلانه باشند و سایر افراد با آنان برخورد احترام‌آمیز و با متانت داشته باشند (باشورات، ۲۰۰۶).

در دهه اخیر، توجه بسیاری به عدالت سازمانی به عنوان یک ساختار مهم و یک زمینه تحقیقی قابل توجه در روانشناسی صنعتی/سازمانی معطوف شده است. عدالت سازمانی یک موضوع بسیار پیچیده با اصطلاحات و تعابیر گیج کننده است. عدالت سازمانی به رفتار منصفانه و اخلاقی افراد درون یک سازمان اشاره می‌کند. عدالت سازمانی مهم است، زیرا با فرآیندهای سازمانی مهم مانند عملکرد مدیران و کارکنان، تعهد، رضایت شغلی و حقوق شهروندی مرتبط است (ابریلین و تتام، ۲۰۰۸). گرینبرگ (۱۹۸۷) معتقد است که ادراک عدالت سازمانی، برای اثربخشی عملکرد سازمان‌ها و رضایت افراد در سازمان ضرورتی اساسی است و سازمان باید در جهت تحقق این مهم، همه تلاش و کوشش خود را به کار گیرد.

متغیرهای گوناگونی با عدالت سازمانی ارتباط دارند که می‌توان به شیوه مدیریت مشارکتی (جاسولد و همکاران، ۲۰۱۰) ارزش‌های اخلاقی در سازمان (بهراری فر و جواهری کامل، ۱۳۸۹؛ اولیور و همکاران، ۱۹۸۹، به نقل از آیورپرو و سیدو، ۲۰۰۷)، سرمایه عقلایی (یعقوبی و همکاران، ۱۳۸۹)، حمایت سازمانی (مورمن، ۱۹۹۸، به نقل از اسکندرا، ۱۹۹۹)، رهبری (راجدینی و همکاران، ۱۹۹۹، تاتوم و ابریلین، ۲۰۰۸)، اعتماد سازمانی (لیلی و ویریک، ۲۰۰۶) و شیوه‌های تصمیم‌گیری (دراپور و همکاران، ۱۹۹۰، به نقل از تاتوم و ابریلین، ۲۰۰۸) اشاره نمود.

یافته دیگر پژوهش حاضر، ارائه الگوی ساختاری عدالت سازمانی براساس هوش هیجانی و مدیریت دانش در صنعت نفت است که تفاوت پژوهش حاضر را با پژوهش‌های مشابه در داخل و خارج از کشور نشان می‌دهد. با توجه به نتایج پژوهش حاضر می‌توان با تقویت هوش هیجانی مدیران و کاربرد اصول مدیریت دانش در صنعت نفت ایران زمینه اجرای عدالت سازمانی را در این صنعت حیاتی مملکت اسلامی فراهم نمود. به همین منظور پیشنهاد می‌شود که با گذاشتن دوره‌های آموزشی هوش هیجانی مدیران صنعت نفت را تقویت کرد و برای سمت‌های مدیریتی از افرادی استفاده شود که علاوه بر شرایط لازم، از هوش هیجانی بالایی برخوردار باشند. مدیران صنعت نفت به افراد انرژی مثبت بدهند. در صنعت نفت افراد ماهر و منابع جدید دانش شناسایی و از آن برای تولید خدمات و محصولات نو استفاده شود. صنعت نفت سیاست‌های لازم برای حرکت به سوی سازمان یادگیرنده را اتخاذ نماید. تسهیلات لازم برای برخورداری کلیه کارکنان از تکنولوژی‌های جدید و اینترنت در صنعت نفت فراهم شود. در صنعت نفت سرمایه‌های عقلایی شناسایی و از آن استفاده شود. تیم‌های دانشی در صنعت نفت ایجاد که از همه افراد در همه رشته‌ها استفاده شود.

منابع

- بهراری فر، علی؛ جواهری کامل، مهدی. (۱۳۸۹). بررسی پیامدهای ارزش‌های اخلاقی سازمان با مطالعه عدالت سازمانی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی. توسعه انسانی پلیس، فروردین و اردیبهشت، ۷(۲۸)، ۹۵-۱۱۸.
- حدت، علیرضا. (۱۳۸۶). تأثیر هوش هیجانی بر نگرش کارکنان نسبت به تسهیم دانش در شرکت نیروکلر، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه اصفهان.
- یعقوبی، نور محمد؛ یعقوبی، اسماعیل؛ سالارزهی، حبیب اله؛ مولودی و جمشید. (۱۳۸۹). مروری در بررسی ارتباط سرمایه عقلانی و عدالت سازمانی. علوم اجتماعی آسیا، تورنتو، مهر، ۶(۱۰)، ۷-۱۲۰.
- Aurier, P. & Siadou-Martin, B. (2007). Perceived justice and consumption experience evaluations: A qualitative and experimental investigation, *International journal of service industry management*, 18(5) 450-471.
- Barclay, R. O. & Murray, P. C. (1998). *Government information quarterly*, 15(2), 158-172.
- Bashorat, I. (2006). Propensity for knowledge sharing: An organizational justice perspective, University of North Texas, p. 123, AAT 3227008.
- Bechtoldt, M. N. & Welk, C. & Hartig, J. & Zapf, Dieter (2007). Main and moderating effects of self-control, organizational justice, and emotional labour on counter productive behaviour at work, *European journal of work and organizational psychology*, Dec. 2007, 16(4), p. 479.
- Bobocel, D. R. et.al, (1997). Letting them down gently: Conceptual advances in explaining controversial organizational behavior, 4, 77. Sussex, England: J. wiley and sons.
- Brockner, J. & Wiesenfeld, B. M. (1996). An integrative framework for explaining reactions to decisions: Interactive effect outcomes and procedures, *Psychological bulletin*, P. 120.
- Caruso, D. R. & Wolff, C. (2001). Emotional intelligence in the workplace, in the emotional intelligence in everyday life: A scientific inquiry, Edited by: J. Ciarrochi & J. P. Forgas & J. D. Mayer, Psychology press.
- Chris, B. (2003). Shame, guilt and justice: Self-conscious emotions as mediators of positive effects of perceived justice, Duke University, p. 99, AAT 111173.
- Cole, N. D. & Flint, D. H. (2004). Perceptions of distributive and procedural justice in employee benefits: Flexible versus traditional benefit plan, *Journal of managerial psychology*, 19(1), 19-40.
- Colquitt, J. A. Donald, E. Conlon, K. Yee, N. Wesson, M. J. Christopher, O. & Porter, L. H. (2001). Justice at the illennium: A meta-analytic review of 25 years of organizatioal justice research, *Journal of applied psychology*, 86(3), 425-545.
- Davenport, T. H. & Prusak, L. (1998). *Working knowledge*, Boston: Harvard business school press.
- Di Fabio, A. & Palazzeschi, L. (2012). Organizational Justice: Personality traits or emotional intelligence? An empirical study in an Italian hospital context, *Journal of Employment Counseling*, 49(1): 31-42.
- Drucher, P. F. (1992). The new society of organization, *Harvard business review*, 70(5), 95-104.
- Eberlin, R. J. & Tatum, C. B. (2008). Making just decisions: Organizational justice, decision making and leadership, *Management decision* 46(2), 310-329.
- Elovainio, M. et.al. (2005). Combined effects of uncertainty and organizational justice on employee health: Testing the uncertainty management model of fairness judgments among Finnish public sector employees, *Science and medicine*, 61, 2501-2512.
- Folger, R. & Konovsky (1989). Effects of procedural and distributive justice on reactions to pay raise decisions, *Academy of management journal*, 32.
- Folger, R. & Cropanzano, R. (1998). *Organizational justice and human resource management*, Sage publications.
- Goleman, D. & Boyatzis, R.E. & Rhee, k. (1999). Clustering competence in emotional intelligence insights from the emotional competence inventory, (ECI). From the World Wide Web <http://www.eiconsortium.org>.
- Goleman, D. (2003). Maxed emotions, *Business Strategy Review*, 14(2):26-32.
- Greenberg, J. & Cropanzano, R. (1987). *Advances in organizational justice*, Stanford California University, P. 14.
- Greenberg, J. (1999). Employee theft as a reaction to underpayment inequity: The hidden cost of pay cuts, *Journal of applied psychology*, 75(5): 561.
- Josvold, D. T. & Wong, A. S. H. & Wan, P. M. K. (2010). Conflict Management for Justice, Innovation and Strategic Advantage in Organizational Relationships, Mar. 2010, 40(3), 636-665.
- Kang, I. Song, J. H. & Kim, W. (2012). The mediating effect of team-Level Knowledge creation on organizational procedural justice and team performance improvement, *Performance Improvement Quarterly*, 25(2): 43-64.

- Kohlmeyer & Parker, P. J. J. M. (2005). Organizational justice and turnover in public accounting firms: A research note, *Accounting, organization and society*, 30, 357-369.
- Lambert, E. (2003). The impact of organizational justice on correctional staff, *Journal of criminal justice*, 31(2), 155-168.
- Lilly, J. D. & Virick, M. (2006). The effect of personality on perceptions of justice, *Journal of managerial psychology*, 21(5), 438-458.
- Luo, Y. (2007). The independent and interactive roles of procedural, distributive and interactional justice in strategic alliances, *Academy of management journal*, 50(3), 644-664.
- Mayer, J. D., Salovey, P. & Caruso, D.R. (1999). Emotional intelligence meets traditional standards for intelligence, *Journal of intelligence*, 27, 267-269.
- Niehoff, B. P. & Moorman, R. H. (1993), Justice as a Mediator of the Relation-ship Between Methods of Monitoring and Organizational Citizenship Behavior, *Academy of Management Journal*, Vol. 36, No. 5, p. 527-556.
- Nonaka, I. & Takeuchi, H. (1995). *The knowledge-creating, Company: How Japanese companies create the dynamics of innovation*, New York/Oxford: Oxford University, Press.
- Ouyang, Z. Sang, J. Li, P. Peng, J. (2015). Organizational justice and job insecurity as mediators of the effect of emotional intelligence on job satisfaction: A study from China, *Personality and Individual Differences*; Oxford76: 147-152.
- Quinn, J. B. (1992). *Intelligent enterprise: A knowledge and service based paradigm for industry*, New York free press.
- Quinn, J. B. (1993). Managing the intelligent enterprise, *Knowledge and service – based strategies, planning review*, 21(5), 13-16.
- Rajandini, P. & Chester, S. A. & Eric, W. S. (1999). Fairness perceptions and trust as mediators for transformational and transactional leadership: A two- sample study, *Journal of management*, New York: 25(6), p. 897.
- Robbins, S. P. (2001). *Organizational behavior*, Prentice-Hall.
- Sallis, E & Jones, G. (2002). *Knowledge Management in Education: Enhancing Learning & Education*, Kogan Page, London.
- Scandura, T. A. (1999). Rethinking leader member exchange: An organizational justice perspective, *Leadership quarterly*, 10(10), 25-40.
- Tatum, C.B. & Eberlin, R. J. (2007). Leadership, ethics, and justice in strategic decision making, *Business strategy series*, 8(4), 303-310.
- Taylor, A.J.W. (2003). Justice as a basic human need, *new ideas in psychology*, 1(1), 209-219.
- Tyler, T. R. & Lind, E. A. (1997). A relational model of authority in groups, in D. Gilbert, S. Fiske, G. Lindzey (Eds.), *Handbook of social psychology*, 4th ed. 2, N. Y.: McGraw-Hill.
- Weiner, B. J. & Hobgood, C. & Lewis, M. A. (2008). The meaning of justice in safety incident reporting, *Social science and medicine*, 66, 403-413.