

تأثیر فلات‌زدگی شغلی بر عملکرد سازمانی با توجه به نقش میانجی عدالت سازمانی: مطالعه‌ای در اداره کل مالیاتی شمال تهران

تاریخ دریافت: ۹۹/۰۸/۰۶

تاریخ پذیرش: ۹۹/۱۲/۲۰

حاجیه رجبی فرجاد*

نیلوفر میرسیاسی**

فاطمه اکبری منجرمونی***

چکیده

هدف این پژوهش تعیین تأثیر فلات‌زدگی شغلی بر عملکرد سازمانی از طریق نقش میانجی عدالت سازمانی است. پژوهش حاضر از نظر مخاطب، کاربردی و از بعد هدف، تبیینی است. جامعه مورد نظر این پژوهش شامل کارکنان اداره کل مالیاتی شمال تهران به تعداد ۷۲۵ نفر بود. در این پژوهش با استفاده از فرمول کوکران ۲۵۲ نفر با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. به منظور ارزیابی و بررسی فلات‌زدگی شغلی، عملکرد سازمانی و عدالت سازمانی به ترتیب از پرسشنامه‌های استاندارد میلیمن (۱۹۹۲)، هرسی و گلداسمیت (۲۰۰۹) و نیهوف و مورمن (۲۰۰۵) استفاده شد. و روایی آن به‌صورت محتوایی و پایایی آن از طریق آلفای کرونباخ محاسبه و مورد تأیید قرار گرفت. اطلاعات به‌دست‌آمده با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری و نرم‌افزار لیزرل ۸/۵۴ مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج نشان داد که فلات‌زدگی شغلی به صورت مستقیم و غیرمستقیم از طریق عدالت سازمانی بر عملکرد سازمانی تأثیر دارد.

کلیدواژه‌ها: فلات‌زدگی شغلی، عملکرد سازمانی، عدالت سازمانی، اداره کل مالیاتی شمال تهران.

* دانشیار گروه مدیریت منابع انسانی دانشگاه علوم انتظامی امین و عضو پیوسته انجمن پژوهش‌های انتظامی

ایران

** استادیار گروه مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی واحد اسلامشهر، ایران

nmirsepasi@yahoo.com

*** دانش‌آموخته کارشناسی ارشد واحد علوم تحقیقات تهران

فصلنامه علوم مدیریت ایران، سال پانزدهم، شماره ۶۰، زمستان ۱۳۹۹، صفحه ۱۲۹-۱۰۷

مقدمه

صاحب‌نظران و محققین معتقدند که عملکرد موضوعی اصلی در تمامی تجزیه و تحلیل‌های سازمانی است. صاحب‌نظران و محققین توجه به موضوع عملکرد سازمان را باعث توسعه تئوری سازمانی ذکر می‌کنند و عملکرد را موضوع اصلی در فضای عملی نیز می‌دانند. از این‌رو توجه محققین سازمان و مدیریت و علوم سیاسی، اقتصاددانان و مدیران اجرایی را به خود جلب نموده است (سماواتی و نجات، ۱۳۸۸). بسیاری از کشورها تغییرات شدیدی در بازسازی ساختار اقتصادی خود داده‌اند. در طی این سال‌ها، بسیاری از کشورها از اقتصادهای نیرو بنیان به سوی اقتصادهای مهارت بنیان و دانش‌بنیان حرکت کرده‌اند. کلید موفقیت در دنیای اقتصاد امروز این است که کارکنان به مهارت‌های لازم برای عملکرد در وظایف مورد نیاز تجهیز شوند. کارکنان امروز خواهان آن هستند که کارشان برای آن‌ها چالش‌های تخصصی ایجاد کند تا آن‌ها در تخصص و حرفه خود ماهر شوند. آن‌ها می‌خواهند تجربیات کاریشان باعث افزایش توانمندی و تحرکشان گردد. بر همین اساس یکی از نگرانی‌های نیروی کار امروز، فلات شغلی می‌باشد (چانگ^۱، ۲۰۰۲). زمانی تصور می‌شد که ارضای نیازهای افراد از منابع و امکانات سازمان می‌کاهد، اما برای رسیدن به حداکثر بازدهی، باید حداقل نیازها ارضا شوند، هم‌اکنون دانشمندان مدیریت معتقدند چنانچه نیازهای واقعی کارکنان و شاغلین در سازمان، به درستی درک و به آن بهاداده نشود و مدیران به‌راستی درصدد ارضای آن نباشند بهره‌وری در سازمان کاهش می‌یابد.

عدالت سازمانی به شیوه‌های رفتار با کارکنان می‌پردازد به نحوی که آن‌ها احساس کنند به‌صورت عادلانه با آن‌ها رفتار شده است. در حقیقت ادراک بی‌عدالتی اثرات مخربی بر روحیه کار جمعی دارد، زیرا اهتمام نیروی انسانی و انگیزش کارکنان را تحت‌الشعاع خود قرار می‌دهد. بی‌عدالتی و توزیع غیرمنصفانه دستاوردها و ستاده‌های سازمان، موجب تضعیف روحیه کارکنان و تنزل روحیه تلاش و پیشرفت سازمان و کارکنان آن است (سید جوادین، ۱۳۸۷). از این‌رو رعایت عدالت به‌ویژه در برخی رفتارهای مدیریت با کارکنان (توزیع پاداش‌ها، روابط سرپرستی، ارتقاءها و انتصاب) برای کارکنان حائز اهمیت است. لذا در این پژوهش به سه ضرورت اصلی در ارتباط با نیروی انسانی یعنی فلات زدگی شغلی، عملکرد سازمانی و عدالت سازمانی پرداخته می‌شود.

اکثر سازمان‌ها از جمله سازمان امور مالیاتی با ایجاد تیم‌های حرفه‌ای و واگذاری امور به سطوح عملیاتی به دنبال کوچک‌سازی و کاهش سطوح مدیریتی هستند، این موضوع در بخش دولتی کشور ما با ادغام وزارتخانه‌ها و تغییر چارت‌های سازمانی در سال‌های اخیر مشاهده می‌شود. این تحولات اگرچه به‌چابکی و کارایی سازمان کمک می‌کند اما کوتاه شدن مراحل ترقی و حرکت ساختارها به سمت تخت شدن، سکون زدگی یا فلات زدگی شغلی را برای کارکنان رقم‌زده است. در چنین شرایطی فلات زدگی شغلی یکی از منابع اصلی ایجاد استرس در محیط کار به شمار می‌آید کارکنانی که احساس می‌کنند به نقطه‌ای رسیده‌اند که دیگر امکان ارتقا و پیشرفت برای آنان وجود ندارد، انگیزه کار کردن خود را از دست می‌دهند و این تصور که بعد از سال‌ها سابقه کار و فعالیت هم چنان در یک سطح از نمودار سازمانی باقی‌مانده و تغییر نکنند رضایت‌بخش و انگیزه آفرین نیست و در بلندمدت پیامدهایی به دنبال خواهد داشت که نه برای آن‌ها و نه برای سازمان مطلوب خواهد بود. به همین علت شناخت میزان شروع فلات زدگی در بین کارکنان هر اداره می‌تواند به مدیران ارشد و منابع انسانی کمک کند تا راه‌حل‌های مناسبی جهت کاهش آن اتخاذ نمایند. با توجه به این مسئله دیدگاه حاکم بر این پژوهش این است که از آنجایی که نیروی انسانی یکی از ارکان اصلی موفقیت سازمان می‌باشد توجه به موضوع ذکر شده ضروری بوده لذا این پژوهش درصدد پاسخ‌گویی به این سؤال است که فلات زدگی شغلی بر عملکرد سازمانی با نقش میانجی عدالت سازمانی چه تأثیری دارد؟

ادبیات پژوهش

فلات زدگی شغلی

فلات‌زدگی شغلی مفهوم چندان جدیدی نیست، اما موضوعی است که همه سازمان‌ها به درجات مختلف آن را تجربه می‌کنند (آنگوری و آنگولا^۱، ۲۰۰۸). فلات‌زدگی شغلی برای اولین بار در سال ۱۹۷۷ در ادبیات رفتار سازمانی ظاهر شد (فرینس، استونر و وارن^۲، ۱۹۷۷). و عمدتاً به ناکامی شاغل در ارتقای عمودی در سلسله مراتب سازمانی اشاره داشت، اما به مرور زمان به مشکلات ارتقا و جابجایی افقی در کار راه سازمانی نیز تسری پیدا کرد (ویگودا، ۱۹۸۱). فلات شغلی عموماً به‌صورت «نقطه‌ای در مسیر شغلی فرد که

امکان ارتقاء به سطح بالاتر، خیلی کم است»، تعریف می‌شود (مایلز، گوردن و استرلی^۴، ۲۰۱۳: ۶). واژه فلات به احساس ناکامی و ضعف روان‌شناختی کارمند درباره توقف پیشرفت او در کار راه اشاره دارد (چادهاری، رمضان و ریاض، ۲۰۱۳: ۷۱۹). در حقیقت، مواقعی که کارکنان با فلات‌زدگی مواجه می‌شوند که دیگر، احتمال ارتقاء آنان بسیار اندک باشد (اوریاو، اگبیم و اویچو، ۲۰۱۳: ۴). آنگوری و آنگولا (۲۰۰۹) معتقدند که فلات‌زدگی شغلی زمانی رخ می‌دهد که کارکنان احساس نمایند که در مسیر شغلی خود نمی‌تواند از سلسله مراتب ارتقا بالا برود یا بسیار کند و با مشکلاتی همراه می‌باشد. برخی از محققان بر این باورند که کارکنان، معمولاً به دو دلیل با فلات شغلی مواجه می‌شوند. از نظر آنها، این دلایل عبارت است از: (۱) دلایل محتوایی: هنگامی اتفاق می‌افتد که افراد این احساس را داشته باشند که فاقد مهارت‌های لازم برای ارتقاء هستند. (۲) دلایل ساختاری: در این وضعیت، عدم امکان ارتقاء، سبب ایجاد این احساس می‌شود که موقعیت بالاتر شغلی وجود ندارد (شریفیان، پیرایش و رحیمی، ۲۰۱۳: ۹۸۸).

به زعم باردویک (۱۹۸۶)، فلات‌زدگی شغلی در سه گونه ساختاری، محتوایی و زندگی کاری (کارن^۵، ۲۰۱۲: ۴۳) خلاصه می‌شود:

الف) فلات ساختاری: در فلات ساختاری، حرکت عمودی فرد در سازمان کاهش یافته و نمی‌تواند در سلسله مراتب سازمانی حرکت رو به بالا داشته باشد. تنها تعداد کمی از کارکنان به سطوح میانی و عالی سازمان ارتقا می‌یابند و اکثر افراد با وجود کسب صلاحیت، امکان ارتقای شغلی برایشان میسر نمی‌باشد (لنتز، ۲۰۰۴: ۲). به عبارتی، فلات‌زدگی ساختاری به معنای پایان احتمال ارتقای سازمانی فرد در سلسله مراتب سازمانی است (کارن، ۲۰۱۲: ۴۴).

ب) فلات محتوایی: فلات‌زدگی محتوایی زمانی است که محتوای شغل برای کارمند چالشی نباشد. به عبارتی، هر آنچه باید در آن شغل بداند، دانسته و فرصتی برای یادگیری بیشتر وجود ندارد. در چنین حالتی، فرد به یک کارشناس در شغل خود تبدیل شده است (جانگ و تاک، ۲۰۰۸: ۱۸۹). در واقع، در فلات محتوایی، مسئولیت‌ها کاهش یافته و چالشی در شغل وجود ندارد. عموماً کارهای با تنوع پایین و دارای محتوای خسته و کسل‌کننده در این دسته قرار گرفته و هیچ‌چیز جدیدی برای آموختن وجود

ندارد (لنتز، ۲۰۰۴: ۲).

پ) فلات زندگی کاری: فلات زندگی کاری عموماً زمانی اتفاق می‌افتد که فرد بیش از حد غرق مسیر شغلی خود شده و از زندگی شخصی خود باز می‌ماند. از این‌رو تعجب‌آور نخواهد بود که بسیاری از کسانی که اصطلاحاً معتاد به کار عنوان می‌شوند، دچار فلات زندگی شغلی می‌شوند. خطر توجه و تمرکز بیش از حد بر پیشرفت شغلی به گونه‌ای که فرد از دیگر جنبه‌های زندگی غافل می‌ماند، در دوران میان‌سالی زمانی می‌تواند به بحران منجر شود که فرد در شغل خود دچار فلات زندگی ساختاری و محتوایی می‌شود (بلوم، ۲۰۰۹: ۴).

عملکرد سازمانی

عملکرد در لغت یعنی حالت یا کیفیت کارکرد. بنابراین، عملکرد سازمانی یک سازه کلی است که بر چگونگی انجام عملیات سازمانی اشاره دارد. معروف‌ترین تعریف عملکرد توسط نیلی^۷ و همکاران (۲۰۰۲) ارائه شده است: فرایند تبیین کیفیت اثربخشی و کارایی اقدامات گذشته. مطابق این تعریف، عملکرد به دو جزء تقسیم می‌شود: ۱. کارایی که توصیف‌کننده چگونگی استفاده سازمان از منابع در تولید خدمات یا محصولات است، یعنی رابطه بین ترکیب واقعی و مطلوب درون‌دادها برای تولید برون‌دادهای معین، ۲. اثربخشی که توصیف‌کننده درجه نیل به اهداف سازمانی است. این اهداف معمولاً در قالب مناسبت (درجه انطباق برون‌دادها با نیازهای مشتریان)، در دسترس بودن (جنبه‌هایی نظیر فراوانی، ارائه میان گروه‌های اولویت‌دار و فاصله فیزیکی)، و کیفیت (درجه تحقق استانداردهای موردنیاز) تبیین می‌شوند (دالری و ورثینگتون^۸، ۱۹۹۶). مولین^۹ (۲۰۰۲) در تعریف خود از سنجش عملکرد بر چگونگی مدیریت و ارزش‌آفرینی به شرح زیر تأکید دارد: ارزشیابی چگونگی مدیریت سازمان‌ها و ارزش‌آفرینی آنها برای مشتریان و دیگر ذی‌نفعان. همان‌طور که پاستور (۲۰۱۱) تأکید می‌کند، تعریف مولین از غنای بیشتری برخوردار است، زیرا واژه ارزشیابی هم کیفیت و هم کمیت را پوشش می‌دهد. در ضمن، همان‌طور که نیلی (۲۰۰۵) نیز اشاره می‌کند، ارزش‌آفرینی برای ذی‌نفعان در موفقیت سازمانی نقش کلیدی دارد. بی‌شک، مدیران نیاز دارند بدانند ذی‌نفعان کلیدی سازمان آنها را چگونه ادراک می‌کنند و تصریح این امر در تعریف عملکرد، سازمان‌ها را به سنجش

ادارک ذی‌نفعان ترغیب می‌کند. سنجش عملکرد، عنوانی است که بیشتر مورد بحث قرار می‌گیرد، اما کم‌تر تعریف می‌شود (نیلی و همکاران، ۱۹۹۵). نظام‌های سنجش عملکرد به‌عنوان ابزاری برای پایش و اعمال نظارت طراحی شده‌اند. به زعم ناگو^{۱۰} و همکاران (۱۹۹۸) سنجش عملکرد، عبارت است از فرایند حصول اطمینان از اینکه یک سازمان راهبردهایی را دنبال کند که به تحقق اهداف منجر می‌شود. اگرچه اندازه‌گیری عملکرد در بخش دولتی نسبتاً جدید است، اما تحقیقات قابل توجهی در خصوص عملکرد از اواخر دهه ۱۹۷۰ در قالب واژگانی چون اندازه‌گیری عملکرد، شاخص‌های عملکرد، ارزیابی عملکرد و تأمین سازمان‌های بخش دولتی در مقایسه با کیفیت تولید شده است (هالووی^{۱۱}، ۱۹۹۹). سینک (۱۹۹۱) سنجش عملکرد را یک وظیفه پیچیده، مشکل، چالش برانگیز و مهم می‌داند. سطح عملکرد یک سازمان تابعی است از کارایی و اثربخشی عملیات سازمانی، بنابراین، سنجش عملکرد، عبارت است از فرایند تعیین کمیّت کارایی و اثربخشی یک سازمان. بی‌شک، سنجش عملکرد، یک هدف نیست، اما ابزاری است.

هری هتری^{۱۲} با قیاس فعالیت‌های ورزشی با عملکرد سازمان اشاره می‌کند "تازمانی که شما امتیازها را پنهان کرده‌اید، تشخیص اینکه در مسابقه شکست خورده‌اید یا پیروز شده‌اید، دشوار است. امروزه اهمیت اندازه‌گیری عملکرد بر کسی پوشیده نیست. درواقع فلسفه اصلی اندازه‌گیری عملکرد آگاهی از سطح عملکردی است که سازمان در آن قرار دارد. مطمئناً تا زمانی که وضعیت موجود را نشناسیم، نمی‌توانیم آنرا بهبود دهیم. در یک مسابقه فوتبال برای اینکه به پیروزی برسیم ابتدا باید ببینیم چند گل خورده‌ایم و چند گل زده‌ایم. اندازه‌گیری عملکرد درواقع، همان مشخص کردن امتیازهایی است که سازمان در عرصه کسب‌وکار خود به‌دست آورده است. اندازه‌گیری عملکرد مشخص می‌کند در چه جاهایی کارها به‌خوبی پیش می‌رود تا براساس آن بتوان مبانی موفقیت را فراهم کرد و روشن می‌کند در چه جاهایی کارها به‌خوبی پیش نمی‌رود تا بتوان اقدامات اصلاحی را در آن موارد به‌کار گرفت (آرمسترانگ^{۱۳}، ۲۰۰۹).

برای اینکه بتوانیم امتیازهای کسب‌شده توسط سازمان را محاسبه و نمایش دهیم، نیاز است ابتدا به بررسی اهداف و مقاصد سازمان بپردازیم و پس از میزان دستیابی به اهداف، اولویت‌ها را مشخص کنیم. درعین حال نیز باید بررسی کنیم از چه طریقی به این اهداف دست پیدا کرده‌ایم. آیا در این راه منابع زیادی را به‌هدر داده‌ایم؟ آیا از رویه‌های مناسب و

بدیعی استفاده کرده‌ایم. از دو بخش فوق می‌توانیم تحت عنوان مفاهیم کارایی و اثربخشی یاد کنیم. به اعتقاد ایکاف (۱۳۸۶) عملکرد هر سازمان از همین دو بعد تشکیل شده است. کارایی همه کارهایی که انجام می‌دهد (کارها را درست انجام دادن) و اثربخشی آنچه که انجام می‌دهد (کارهای درست انجام دادن، ارزش‌ها). بنابراین باید برای مشخص کردن امتیازهای سازمان یا همان مشخص کردن سطح عملکرد فعلی باید این دو بعد را مورد سنجش قرار دهیم. برای سنجش این ابعاد نیاز به معیارهایی داریم که مشخص‌کننده اولویت‌های سازمان است. از این معیارهای تحت عنوان شاخص‌های عملکرد سازمان یاد می‌شود. این شاخص‌ها یا به صورت کمی هستند و یا کیفی که باید در نهایت برای نمایش تحت عنوان یک امتیاز به عدد تبدیل شده و کمی شوند. پس می‌توان عنوان داشت: اندازه‌گیری عملکرد، فرایند کمی‌سازی کارایی و اثربخشی است (نیشی^{۱۴} و همکاران، ۲۰۰۸).

عدالت سازمانی

عدالت سازمانی، مفهوم جدیدی نیست، ولی مورد غفلت قرار گرفته است (بلوک و گونس، ۲۰۱۴). عدالت سازمانی، به شیوه‌های رفتار با کارکنان می‌پردازد، به نحوی که آنها احساس می‌کنند به صورت عادلانه با آنها رفتار شده است (آنترهیتزبرگر و برایدی، ۲۰۱۹)؛ یا به عبارت دیگر، تلاش در جهت تشریح و توضیح نقش عدالت در محیط کار به عنوان عدالت سازمانی شناخته می‌شود (گرینبرگ، ۱۹۹۰). از آنجایی که کارکنان نسبت به مسائلی مانند مقایسه حقوقشان با دیگران، حساس هستند، در نتیجه می‌توان بیان کرد که عدالت رویه‌ای درون سازمان، مهمترین و با ارزش‌ترین مفهوم در یک سازمان است (کونوفسکی، ۲۰۱۹). عدالت رویه‌ای به انصاف ادراک شده سیاستها و رویه‌های به کار گرفته شده در جریان اتخاذ تصمیم‌های سازمان اشاره دارد و بر ساختار فرآیندهای تصمیم‌گیری در سازمان تمرکز می‌کند (دی، ۲۰۱۲). عدالت توزیعی نشأت گرفته از نظریه برابری آدامز بوده، به انصاف ادراک شده از پیامدها می‌پردازد (ویلیامسون و ویلیامز^{۱۵}، ۲۰۱۱: ۶۲). عدالت توزیعی، ادراک از عدالت در نتیجه توزیع‌ها و دریافت‌هاست، به عبارت دیگر همان سیستم پاداش سازمانی است (لئو و کوک، ۲۰۰۹: ۱۶۷). به طوری که کارکنان متقاعد می‌شوند که منابع به طور مساوی توزیع شده است و به اندازه کافی دوباره در برابر منابع سرمایه‌گذاری شده (مانند تلاش و زمان) پر شده است

(کامپ بل، پری، میرتز، الن و گریفیت^{۱۶}، ۲۰۱۳). در حقیقت عدالت توزیعی بر اساس اصل مبادله است، افراد آنچه را در مبادله انجام می‌دهند با آنچه دریافت می‌کنند مقایسه می‌نمایند (براتی و همکاران، ۱۳۸۸: ۱۰). تمرکز اصلی عدالت تعاملی جایی شروع می‌شود که عدالت توزیعی و عدالت رویه‌ای تمام می‌شود: رابطه بین شخصی بین سرپرست و کارمند، کارکنان، صرف‌نظر از تصمیمات می‌خواهند که با آن‌ها با احترام و رعایت شأن برخورد شود ممکن است تصمیمات جاری را تقبل نکنند. فرآیند تصمیم‌گیری باید مطابق و سازگار با استانداردهای روحی و اخلاقی روزانه باشد. سرپرست باید احساس تعهد اخلاقی و روحی برای رفتار صحیح با کارکنانش داشته باشد. سرپرستان می‌توانند تعهدات عدالت تعاملی خود را با رفتار و عمل از یک شیوه محترمانه برآورده کنند (فورنیر^{۱۷}، ۲۰۰۸: ۱۳). نهایتاً عدالت مراوده‌ای، بر مبنای انصاف ادراک‌شده از ارتباطات بین شخصی مرتبط با رویه‌های سازمانی، کیفیت ارتباطات بین شخصی تعریف می‌شود و به منصفانه بودن ارتباطات بین شخصی مرتبط با رویه‌های سازمانی اشاره دارد. عدالت مراوده‌ای بر رفتار سرپرستان و نقش آن‌ها در رعایت عدالت سازمانی متمرکز است و به‌طور مفهومی مشابه باکیفیت غیررسمی رفتار است (سید جوادین و همکاران، ۱۳۹۴: ۷۱).

پیشینه تحقیق

روتوندو و پروو^{۱۸} (۲۰۰۰) روابط بین رفتارهای مقابله با فلات زدگی شغلی و پیامدهای سازمانی آن برای کارکنان را بررسی کردند. هدف از این پژوهش بررسی و تعیین کارایی رفتارهای مقابله با فلات زدگی شغلی بود. در بین کارکنانی که دچار فلات‌زدگی بودند فعالیت‌های مثبت مانند گسترده ساختن وظایف شغلی، منتورینگ، مسیرهای شغلی فنی و وظیفه‌ای، پروژه‌ها یا تیم‌ها با نگرش‌های مثبت و عملکرد رابطه مثبت داشت. در بین کارکنانی که در فلات شغلی نبودند رابطه معنادار بین این متغیرها مشاهده نشد. نتایج مطالعات چانگ (۲۰۰۵) نشان داد که اندازه‌گیری ادراکی و مفهومی از فلات شغلی نسبت به اندازه‌گیری عینی و مشهود، قدرت توضیحی بیشتری را برای محاسبه بازده و خروجی کار فراهم می‌کند. همچنین فلات شغلی رابطه منفی با بازده کار از جمله رضایت شغلی دارد.

در تحقیقی که توسط ثانی حسن، اسمایل و یولی^{۱۹} (۲۰۰۶)، صورت گرفته است به بررسی نقش مداخله‌ای عملکرد شغلی بر روی رابطه بین فلات شغلی و بازده کار میان کارکنان بخش مدیریتی و دیپلماتیک مالزی پرداخته شده است. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که عملکرد شغلی به‌عنوان یک متغیر معنادار در توسعه و پیشرفت شغلی محسوب می‌شود و باید توجه و ارجحیت بیشتری به آن داد تا کارکنان بهتری داشته باشیم به‌خصوص آن دسته از کارکنان در بخش خدمات که موقعیت فلات شغلی را تجربه کرده‌اند. در تحقیقی که توسط جانگ و تاک^{۲۰} (۲۰۰۸)، صورت گرفته است به بررسی تأثیر فلات زدگی ساختاری بر میزان تعهد سازمانی پرداخته شده است. بر اساس تحقیق فوق انگیزش شغلی نقش تعدیل‌کننده‌ای بر رابطه میان فلات زدگی ساختاری و تعهد سازمانی ایفا می‌کند لیکن هیچ‌گونه نتیجه‌گیری در خصوص ارتباط میان سایر انواع فلات زدگی شغلی و تعهد سازمانی ارائه نگردیده است. در تحقیقی که توسط مات سانی^{۲۱} (۲۰۱۲)، صورت گرفته است به بررسی «مدیریت و تعدیل کردن نقش عملکرد شغلی در خصوص ارتباط بین فلات زدگی شغلی و بازده و نتایج کار و فعالیت در میان مقامات و افسران دیپلماتیک در کشور مالزی» پرداخته شده است. هدف از این تحقیق بررسی نقش مدیریت‌کننده و تعدیل‌گر عملکرد شغلی در ارتباط با فلات زدگی و بازده و نتایج کار و فعالیت است. نتایج این تحقیق حاکی از این است که عملکرد کاری و شغلی موردنظر تقریباً همه متغیرهای مربوط به بازده و نتیجه که شامل رضایتمندی شغلی، مشارکت سازمانی و قصد و نیت برای ترک و رها کردن موقعیت‌های فلات زدگی شغلی هم به‌صورت هدفمند و هم به‌صورت ذهنی هستند را تعدیل و مدیریت می‌کند.

در تحقیقی که توسط پنکار و آگراوال^{۲۲} (۲۰۱۲)، صورت گرفته است به بررسی فلات شغلی کارکنان بخش آموزش پرداخته شده است. این تحقیق به شناسایی عوامل ایجادکننده فلات شغلی پرداخته است که از جمله این عوامل گردش شغلی، پاداش و جبران خدمات پایین، کم بودن فرصت‌های نوآوری و رضایت شغلی پایین را معرفی نموده است. همچنین طبق یافته‌ها، احتمال بروز فلات شغلی میان کارکنان صنعتی بیشتر از مدرسین می‌باشد. فلات شغلی روی انگیزش، وفاداری سازمانی، نوآوری، رضایتمندی، تعهد و فرسودگی شغلی تأثیر دارد. در تحقیقی که توسط هرست، کونگ و فلوت^{۲۳} (۲۰۱۲)، صورت گرفته است به بررسی استرس، رفتارهای شهروندی سازمانی و

کنار آمدن: مقایسه میان کارکنان فلات زده و کارکنان غیر فلات زده (عادی) پرداخته شده است. یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد فلات ساختاری شرایط استرس‌زایی را برای کارکنان ایجاد می‌کند و استرس و شرایط نامطلوب آن بیشتر از فلات محتوایی می‌باشد. همچنین بین فلات شغلی محتوایی و رفتارهای شهروندی زمانی رابطه‌ای منفی را نتیجه‌گیری می‌نماید. نیز بین فلات شغلی و عملکرد شغلی رابطه‌ای منفی اعلام می‌کند. در تحقیقی که توسط وانگ و همکاران^{۲۴} (۲۰۱۴)، صورت گرفته است به بررسی «سابقه و سرانجام فلات زدگی شغلی: نقش مربیگری دیگران و شخصیت فعال» پرداخته شده است. نتایج این تحقیق حاکی از این است که مربیگری متمرکز بر حرفه هم تصورات و ادراکات فلات زدگی محتویات شغلی و هم سلسله مراتبی را کاهش داده و سبک‌تر می‌کند. شخصیت پیشگیرانه و فعال مربیان ارتباط بین مربیگری متمرکز بر حرفه و فلات زدگی سلسله مراتبی را تعدیل کرده است بطوریکه ارتباط منفی مربیان شخصیت پایین قوی‌تر و محکم‌تر است. فلات زدگی سلسله مراتبی بطور مثبتی با خستگی عاطفی مربیان و بازده، عملکرد، انتقال و عایدی فعالیت مرتبط بوده است، در صورتیکه فلات زدگی در محتوای شغلی تنها به‌طور مثبتی با مقاصد و اهداف مرتبط بوده است. شخصیت پیشگیرانه ارتباط بین فلات زدگی محتوای شغلی و دیدگاه‌ها و نظرات مرتبط با فعالیت مربیان را تعدیل می‌کند به‌طوری‌که ارتباطات مثبت برای مربیان فعال‌تر محکم و قوی‌تر بوده است. در تحقیقی که توسط شکیلا دوی و همکاران^{۲۵} (۲۰۱۷)، صورت گرفته است به بررسی فلات زدگی شغلی کارکنان و کارمندان و دلایل آن پرداخته شده است. بر اساس تحقیق فوق برای افرادی که در شغل‌های مرتبط با منابع انسانی کار می‌کنند این افراد نیازمند کسب و یادگیری یک مهارت خاص برای روبرو شدن با چالش‌هایی هستند که این چالش‌ها بدون مشارکت و همکاری فعال این افراد تحت تأثیر قرار گرفته به‌سختی مدیریت و برطرف می‌شود. با این حال، در اغلب موارد کارمندی که به‌شدت دچار فلات زدگی شده است از شناسایی و درک این مسئله که او گرفتار یک مانع شغلی شده است و در دام این شرایط افتاده است اجتناب می‌کند و از کمک گرفتن برای یادآوری و حل این مسئله اجتناب می‌کند.

حقیقی و همکاران (۱۳۸۸)، در پژوهشی به «بررسی تأثیر عدالت سازمانی بر

عملکرد کارکنان» پرداختند پس از بررسی مشخص شد که عدالت سازمانی دارای سه بعد (عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای و عدالت مراوده‌ای است. نتایج تحقیق نشان داد که ادراکات کارکنان نسبت به میزان رعایت عدالت توزیعی و رویه‌ای در این سازمان بر عملکرد آنان تأثیر داشته، اما ارتباط چندان قوی بین ادراکات کارکنان از میزان رعایت عدالت مراوده‌ای و عملکرد کارکنان در این سازمان پیدا نشد. طبرسا و همکاران (۱۳۹۳)، در تحقیقی به طراحی و تبیین الگوی مدیریت فلات شغلی در وزارت صنعت، معدن و تجارت پرداختند و نتایج به‌دست‌آمده از بررسی روابط در الگوی نهایی پژوهش نشان داد که اگرچه فلات محتوایی به‌صورت مستقیم پیامدهای موردبررسی را پیش‌بینی نمی‌کند، اما از طریق تأثیر آن بر سایر انواع فلات زدگی می‌تواند بر نتایج شغلی تأثیرگذار باشد. به‌طورکلی برآوردها در الگوی نهایی این پژوهش نشان داد که ۳۴ درصد واریانس رضایت شغلی، ۲۴ درصد تحلیل رفتگی روان‌شناختی، ۴۳ درصد تمایل به رهایی از سازمان و ۳۴ درصد تعهد سازمانی از طریق ابعاد فلات زدگی شغلی قابل تبیین است. فیاضی و ضیایی (۱۳۹۳)، در پژوهشی با عنوان «تأثیر فلات زدگی شغلی بر تعهد عاطفی و دلبستگی کار؛ مورد مطالعه: کتابداران دانشگاهی کشور» به این نتیجه رسیدند که فلات شغلی ساختاری و محتوایی در کتابداران دانشگاهی بیشتر از حد متوسط است. همچنین کتابدارانی که فلات زدگی بیشتری را ادراک کرده، دلبستگی به کار و تعهد عاطفی کمتری را نیز گزارش کرده‌اند. موسوی (۱۳۹۳)، به پژوهشی تحت عنوان «شناسایی و بررسی عوامل اثرگذار بر فلات زدگی شغلی کارکنان شرکت بیمه ایران شعب شهر تهران» پرداخت، نتایج پژوهش نشان داد که تمام عوامل شناسایی‌شده به‌غیر از عوامل محتوایی به‌طور معناداری فلات زدگی شغلی را توجیه می‌نمایند. همچنین از طریق آزمون فریدمن مشخص گردید که عوامل همکاری از رتبه‌ی بالاتری برخوردار می‌باشد. صالح اردستانی و سید نقوی (۱۳۹۵)، در پژوهشی به «تبیین رابطه فلات زدگی شغلی با بی‌تفاوتی سازمانی و تمایل به خروج از خدمت کارکنان» پرداختند نتایج این پژوهش وجود فلات زدگی شغلی در میان کارکنان شرکت بیمه ایران را نشان می‌دهد اما برخلاف انتظار این پدیده رابطه زیادی با تمایل خروج از خدمت کارکنان نداشته، اما با متغیر بی‌تفاوتی سازمانی رابطه قوی را نشان می‌دهد. فاتح مقدم (۱۳۹۵)، به پژوهشی تحت عنوان «بررسی تأثیر توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان بر فلات

زدگی شغلی با توجه به نقش میانجی‌گری ادراک کارکنان از عدالت سازمانی» پرداخت، نتایج پژوهش حاکی از آن بود که ادراک کارکنان از عدالت نقش میانجی در رابطه بین توانمندسازی روان‌شناختی و فلات زدگی شغلی دارد، توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان و ادراک کارکنان از عدالت بر فلات زدگی شغلی تأثیر منفی دارد و توانمندسازی روان‌شناختی بر ادراک کارکنان از عدالت سازمانی تأثیر مثبت دارد. فتحی و ذبیح زاده باغلوئی (۱۳۹۵)، در پژوهشی تحت عنوان «ارزیابی و تحلیل تأثیر فلات شغلی در استرس شغلی زنان؛ مطالعه موردی: شعب بانک پاسارگاد در منطقه ۶ شهر تهران» به این نتیجه رسیدند که فلات محتوایی و فلات ساختاری با در نظر گرفتن نقش میانجی فلات زیستی زنان، تأثیر معناداری بر روی استرس شغلی زنان در جامعه آماری موردنظر در این پژوهش داشته‌اند. نوروزی و همکاران (۱۳۹۵)، در پژوهشی تحت عنوان «عوامل مؤثر بر ایجاد فلات شغلی در اعضای هیئت‌علمی دانشکده‌های تربیت‌بدنی دانشگاه‌های دولتی ایران» به این نتیجه رسیدند که عوامل زیستی با ۵۱۲٪ بیشترین تأثیر را بر ایجاد فلات شغلی در اعضای هیئت علمی دارد.

در جمع‌بندی مطالب می‌توان نتیجه گرفت که مطالعات مختلف، زوایایی گوناگونی از فلات زدگی شغلی را مورد بررسی قرار دادند. اکثر مطالعات نشان دادند که فلات زدگی شغلی می‌تواند بر عملکرد کارکنان و در نهایت بر عملکرد سازمانی تأثیر گذار باشد. لیکن مطالعه‌ای که بتواند متغیر عدالت سازمانی را به عنوان متغیر واسطه مد نظر قرار دهد، اندک بوده است. بر این اساس، به نظر می‌رسد که این مطالعه بتواند تا حدودی خلای مطالعاتی در این زمینه را بپوشاند.

روش پژوهش

پژوهش از نظر هدف، تبیینی و از بعد مخاطب استفاده کننده می‌تواند کاربردی باشد. جامعه آماری پژوهش کلیه کارکنان اداره کل مالیاتی شمال تهران به تعداد ۷۲۵ نفر بود که تعداد ۲۵۲ نفر به عنوان نمونه آماری و به صورت تصادفی ساده انتخاب شدند. اطلاعات مورد نیاز در بخش نظری از طریق مطالعات کتابخانه‌ای و داده‌های مورد نیاز در جهت آزمون فرضیه‌های تحقیق از طری توزیع پرسشنامه فلات زدگی شغلی میلیمن (۱۹۹۲)، عملکرد سازمانی هرسی و گلداسمیت (۲۰۰۹) و عدالت سازمانی نیهوف و

مورمن (۲۰۰۵) استفاده گردید. روایی پرسشنامه به صورت صوری و محتوایی با استفاده از نظرات ۱۰ نفر از خبرگان بررسی و تایید شد. در این تحقیق به منظور تعیین پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ استفاده گردیده است.

جدول ۲- جدول نتایج آلفای کرونباخ

مقدار آلفا	متغیر	
۰/۷۸۴	عدالت توزیعی	عدالت سازمانی
۰/۸۵۲	عدالت رویه‌ای	
۰/۷۴۵	عدالت مراوده‌ای	
۰/۸۰۲	توانایی	عملکرد سازمانی
۰/۷۹۸	وضوح	
۰/۷۵۳	کمک	
۰/۹۵۱	مشوق	
۰/۷۵۱	ارزیابی	
۰/۷۸۲	اعتبار	فلات زدگی شغلی
۰/۷۶۴	محیط	
۰/۷۷۸	فلات ساختاری	
۰/۷۹۸	فلات محتوایی	

در پژوهش حاضر برای تجزیه و تحلیل داده‌های به دست آمده از مدل معادلات ساختاری و نرم افزار لیزرل ۸/۵۴ استفاده شد.

یافته‌ها

به منظور بررسی نرمال بودن متغیرهای از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف استفاده شد.

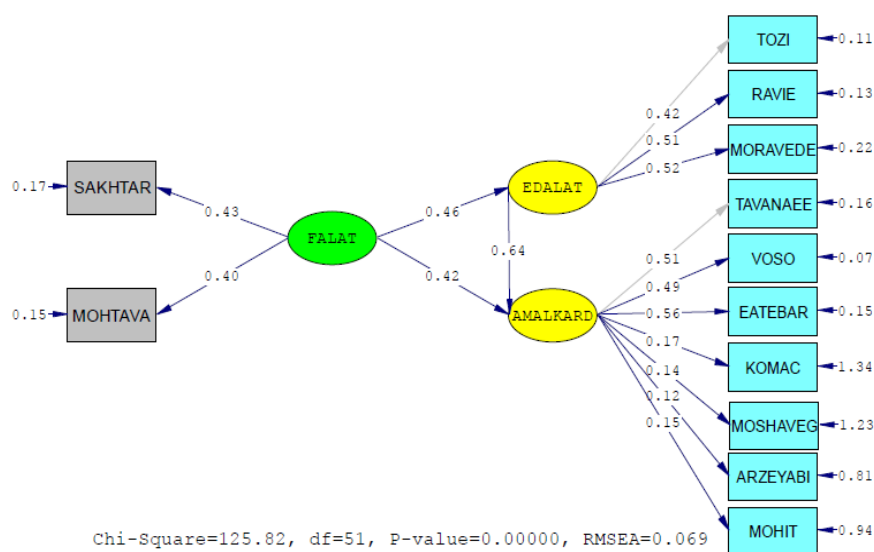
جدول ۳- نتایج آزمون کولموگروف اسمیرنوف

سطح معناداری	کولموگروف اسمیرنوف	متغیرها
۰/۳۸۸	۰/۹۰۳	فلات‌زدگی شغلی
۰/۴۶۵	۰/۸۵۰	عدالت سازمانی
۰/۴۱۳	۰/۸۸۵	عملکرد سازمانی

نتایج آزمون در جدول ۳ گزارش شده است. با توجه به نتایج به دست آمده از جدول (۳)، از آنجایی که سطح معناداری از ۰/۰۵ بیشتر است، می‌توان ادعا نمود که داده‌ها نرمال

می‌باشند.

در شکل ۱ مدل آزمون شده همراه با مقادیر استاندارد شده روی هر کدام از مسیرها درج شده است. یافته‌های نشان می‌دهد که تمامی ضرایب مسیر عنوان شده معنادار بوده و تأثیر مثبتی بر روی یکدیگر دارند.



شکل ۱-مدل معادلات ساختاری و ضرایب مسیر آن

همان‌طور که در جدول ۳ مشاهده می‌شود، فلات‌زدگی با ضریب بتایی برابر $(\beta = 0/42)$ به صورت مستقیم با عملکرد سازمانی؛ همچنین فلات‌زدگی با ضریب بتایی برابر $(\beta = 0/46)$ به صورت مستقیم با عدالت سازمانی؛ عدالت سازمانی با ضریب بتایی برابر $(\beta = 0/44)$ به صورت مستقیم با عملکرد سازمانی؛ و در نهایت فلات‌زدگی با ضریب بتایی برابر $(\beta = 0/30)$ به صورت غیرمستقیم از طریق عدالت سازمانی با عملکرد سازمانی تأثیر دارد.

جدول ۳- نتایج ضرایب اثر مستقیم و غیرمستقیم متغیرهای تحقیق

متغیر	جهت	متغیر	ضریب بتا	ضریب معناداری
فلات‌زدگی شغلی	مستقیم	عملکرد سازمانی	۰/۴۲	۹/۲۶
فلات‌زدگی شغلی	مستقیم	عدالت سازمانی	۰/۴۶	۱۰/۴۶
عدالت سازمانی	مستقیم	عملکرد سازمانی	۰/۶۴	۱۲/۶۱
فلات‌زدگی شغلی	غیرمستقیم از طریق عدالت سازمانی	عملکرد سازمانی	۰/۳۰	-

اما شاخص‌های برازش به‌دست‌آمده برای مدل آزمون شده در جدول ۳ نشان می‌دهد که شاخص RMSEA در مدل برآورد شده با میزان ۰/۰۶۹ از سطح قابل قبولی برخوردار بوده و دیگر شاخص برازش مانند CFI، GFI، NFI، NNFI و AGFI به ترتیب برابر با ۰/۹۸، ۰/۹۶، ۰/۹۸، ۰/۹۷ و ۰/۹۲ همگی در سطح مناسبی هستند و این مشخصه‌های نکویی برازش نشان می‌دهد داده‌های این پژوهش با ساختار عاملی این مدل برازش مناسبی دارد.

جدول ۴- مشخصه‌های برازندگی مدل

x/df	RMSEA	CFI	GFI	NNFI	NFI	AGFI
۲/۴۶	۰/۰۶۹	۰/۹۸	۰/۹۶	۰/۹۷	۰/۹۸	۰/۹۲

فرضیه اصلی ۱: فلات‌زدگی شغلی بر عملکرد سازمانی از طریق نقش میانجی عدالت سازمانی تأثیر دارد. یافته‌های جدول ۵ نشان می‌دهد که ضریب تأثیر غیرمستقیم فلات‌زدگی شغلی بر عملکرد سازمانی $\beta = ۰/۳۰$ از طریق عدالت سازمانی در سطح $p < ۰/۰۱$ مثبت و معنی‌دار می‌باشد؛ بنابراین عدالت سازمانی در ارتباط بین فلات‌زدگی شغلی و عملکرد سازمانی نقش واسطه‌ای دارد.

فرضیه فرعی ۲: فلات‌زدگی شغلی بر عدالت سازمانی تأثیر دارد. یافته‌های جدول ۵ نشان می‌دهد که ضریب بتای فلات‌زدگی شغلی بر عدالت سازمانی $\beta = ۰/۴۶$ در سطح $p < ۰/۰۱$ مثبت و معنی‌دار می‌باشد. بنابراین، فلات‌زدگی شغلی بر عدالت سازمانی تأثیر دارد.

فرضیه اصلی ۳: بین عدالت سازمانی و عملکرد سازمانی تأثیر وجود دارد. یافته‌های جدول ۵ نشان می‌دهد که عدالت سازمانی با ضریب بتایی برابر ۰/۶۴ با عملکرد سازمانی در سطح $p < ۰/۰۱$ تأثیر مثبت و معنی‌دار دارد.

فرضیه اصلی ۴: فلات زدگی شغلی بر عملکرد سازمانی تأثیر دارد. یافته‌های جدول ۵ نشان می‌دهد که فلات زدگی شغلی با ضریب بتایی برابر ۰/۴۶ بر عملکرد سازمانی در سطح $p < ۰/۰۱$ مثبت و معنی‌دار می‌باشد؛ بنابراین فلات زدگی شغلی بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت و معناداری دارد.

جدول ۵- نتایج آزمون فرضیه‌های اصلی تحقیق

نتیجه	ضریب معناداری	ضریب بتا	فرضیه
تأیید	-	۰/۳۰	فلات زدگی شغلی بر عملکرد سازمانی از طریق نقش میانجی عدالت سازمانی تأثیر دارد.
تأیید	۱۰/۴۶	۰/۴۶	فلات زدگی شغلی بر عدالت سازمانی تأثیر دارد.
تأیید	۱۲/۶۱	۰/۶۴	عدالت سازمانی بر عملکرد سازمانی تأثیر دارد.
تأیید	۹/۲۶	۰/۴۲	فلات زدگی شغلی بر عملکرد سازمانی تأثیر دارد.

بحث

یافته‌های تحقیق نشان داد فلات زدگی شغلی بر عملکرد سازمانی از طریق نقش میانجی عدالت سازمانی تأثیر دارد. نتایج به دست آمده با مطالعات صالح اردستانی و سید نقوی (۱۳۹۵)، فاتح مقدم (۱۳۹۵) و شکیلا دوی و همکاران (۲۰۱۷) همخوانی دارد؛ در تبیین یافته‌های تحقیق می‌توان ادعا نمود زمانی که کارکنان احساس کنند منافع و منابع سازمانی به طور منصفانه‌ای تخصیص می‌یابد، رویه‌های تخصیص این منافع نیز عادلانه بوده و سرپرستان در مراوده‌های خود با زیردستان جانب انصاف را مد نظر قرار می‌دهند، آن‌ها نیز تشویق و ترغیب می‌شوند تا نسبت به افزایش تلاش و همت خود، اقدام نمایند؛ و در جهت دستیابی به منافع سازمان تلاش نمایند. از سوی دیگر، رفتار عادلانه از سوی سازمان با کارکنان عموماً منجر به تعهد بالاتر آن‌ها نسبت به سازمان می‌شود، از این رو زمانی که کارکنان سازمان احساس بی‌عدالتی کنند، به احتمال بیشتری سازمان را رها می‌کنند یا سطوح پایینی از تعهد سازمانی را از خود نشان می‌دهند و حتی ممکن است شروع به رفتارهای ناهنجار مثل انتقام‌جویی کنند.

یافته‌های تحقیق نشان داد فلات زدگی شغلی بر عدالت سازمانی تأثیر دارد. نتایج به دست آمده با مطالعات فیاضی و ضیایی (۱۳۹۳)، طبرسا و همکاران (۱۳۹۳)، روتوندو

و پروو (۲۰۰۰)، چانگ بون لی (۲۰۰۲)، پنکار و آگراوال (۲۰۱۲)، مات سانی (۲۰۱۲) همخوانی دارد. در تبیین یافته‌های تحقیق می‌توان ادعا نمود که فلات شغلی نقطه‌ای است که در آن کارکنان کار خود را غیر چالشی می‌یابند و فرصت کمتری برای توسعه‌ی تخصص و قابلیت‌های دیگر خود فراهم می‌بینند و کارمند در فضای فلات‌زدگی تلاش در جهت کسب مسئولیت‌های شغلی از خود نشان نمی‌دهد. از این رو با در فضایی که بی‌عدالتی در سازمان وجود داشته باشد، انتظار رفتارهای ناعادلانه داشتن امری عادی است و یا به‌طور مشخص‌تر می‌توان گفت انتظار نتایج یا تصمیم‌های ناعادلانه داشتن (بی‌عدالتی توزیعی)، رویه‌های تصمیم‌گیری ناعادلانه (بی‌عدالتی رویه‌ای) و یا برخورد بین شخصی ناعادلانه داشتن (بی‌عدالتی مراوده‌ای) است.

یافته‌های تحقیق نشان داد عدالت سازمانی بر عملکرد سازمانی تأثیر دارد. نتایج به‌دست‌آمده با مطالعات حقیقی و همکاران (۱۳۸۸)، سیدجوادین و همکاران (۱۳۸۹) وانگ و همکاران (۲۰۱۴) همخوانی دارد. در تبیین یافته‌های تحقیق می‌توان اظهار داشت که عدالت سازمانی به توصیف ادراک افراد و گروه‌ها از عادلانه بودن رفتار صورت گرفته از جانب یک سازمان و واکنش‌های رفتاری آنان نسبت به چنین ادراکی می‌پردازد. در این بین با فراهم نمودن عدالت در بین کارکنان سازمان و ایجاد رضایت‌مندی شغلی می‌توان کارکنان را به سطح بالایی از ارتقای شغلی رهنمون کرد. همچنین، برای تقویت ادراک عدالت توزیعی کارکنان، پس از شناخت عوامل ادراک تبعیض، برنامه‌ریزی و اقدامات مناسب برای پاسخ به نیازهای مادی و معنوی افراد صورت پذیرد. عدالت سازمانی به شیوه‌های رفتار با کارکنان می‌پردازد به‌طوری‌که آن‌ها احساس کنند عادلانه با آن‌ها رفتار شده است، به‌عبارت‌دیگر، تلاشی در جهت تشریح و توضیح نقش عدالت در محیط کار به‌عنوان عدالت سازمانی شناخته می‌شود؛ و با این ادراک مثبت از محیط کار می‌تواند کارکنان از جابجایی مستمر در شغل بر حذر دارد. یافته‌های تحقیق نشان داد فلات‌زدگی شغلی بر عملکرد سازمانی تأثیر دارد. نتایج به‌دست‌آمده با مطالعات چانگ (۲۰۰۳)، مات سانی (۲۰۱۲)، مک کلیز و ابی (۲۰۰۶)، استوت و همکاران، (۱۹۹۹)، هوفستر و کوهن (۲۰۱۴) همخوانی دارد. در تبیین یافته‌های تحقیق می‌توان گفت که فلات‌زدگی شغلی به نگرش‌های منفی کارکنان مرتبط است؛ بنابراین، برای اینکه کارکنان را به سوی اهداف و نگرش‌های مثبتی هدایت نماییم. گاهی در سازمان‌ها

کارکنان به انجام دادن امور مجبور می‌شوند که به آن علاقه ندارند و کم‌کم دچار رکود و توقف می‌شوند. در این شرایط علی‌رغم ادامه همکاری فرد با سازمان و احتمالاً موفقیت وی در کار و مفهوم آن به تغییرات اقتصادی مربوط می‌شود؛ بنابراین، فلات در مسیر حرفه‌ای و شغلی بیانگر رکود، پیشرفت نکردن و کاهش یادگیری فردی و القاکننده نوعی احساس افسردگی و شکست است.

پیشنهادها

با توجه به نقش میانجی عدالت سازمانی در ارتباط بین فلات زندگی شغلی و عملکرد سازمانی موارد زیر توصیه می‌گردد:

- شناساندن عواقب و خطرات فلات زندگی شغلی و روش‌های صحیح برخورد با کارکنان در قالب جلسات و دوره‌های آموزشی به مدیران بالادستی و مدیرانی که مدیر منصوب می‌کنند.
- ایجاد یک سیستم اطلاعاتی منابع انسانی قوی که در آن محدودیت‌ها، علائق، توانایی‌های افراد و ... گردآوری و نگهداری گردد.
- از آنجایی که فلات زندگی ارتباط مستقیمی بر عملکرد افراد دارد، مدیران، موقعیت کارکنان را درک کرده و شیوه مناسبی را برای برخورد با آنان اتخاذ کنند. با توجه به تأثیر فلات زندگی شغلی و عدالت سازمانی موارد زیر توصیه می‌گردد:
- ارتباطات صمیمانه قسمت‌های نظارتی و کنترل‌کننده با افراد و گفتگو در مورد عملکرد آنان.
- تعریف دقیق خواسته‌های سازمان از کارکنان. با توجه به تأثیر عدالت سازمانی و عملکرد سازمانی موارد زیر توصیه می‌گردد:
- مشارکت کارکنان در فرایندهای تصمیم‌گیری مربوط به آن‌ها؛
- تقسیم‌کار بر مبنای لیاقت و شایستگی؛
- ارتقای انگیزش و توان خود مراقبتی
- تأمین امکانات آموزشی و ارتقای شغلی؛
- تشویق و قدردانی مناسب و به هنگام؛ با توجه به تأثیر فلات زندگی شغلی و عملکرد سازمانی موارد زیر توصیه می‌گردد:

- تلاش برای انطباق میان رشته تحصیلی کارکنان و مشاغل سازمان با در نظر گرفتن شرایط احراز شغل.
- با اهمیت نشان دادن همه مشاغل در سازمان به نحوی که افراد احساس نکنند میان مشاغل تفاوتی وجود دارد.
- با اهمیت نشان دادن همه موضوعات فارغ از پراکندگی جغرافیایی آن‌ها.

پی‌نوشت‌ها

1. Chang
2. Ongori and Agolla
3. Ference, Stoner, Warren
4. Miles, Gorden & Storlie
5. Karen
6. Bloom
7. Neely
8. Dalier and Worthington
9. Mullin
10. Nago
11. Holloway
12. Harry Hatry
13. Armstrong
14. Nishii
15. Williamson & Williams
16. Campbell, Perry, Maertz, Allen, & Griffeth
17. Fournier
18. Rotondo & perewe
19. Sani Hassan, Ismail & Uli
20. Jung & Tak
21. Mat Sani
23. Penkar & Agrawal
24. Hurst, Kungu & Flott
25. Wang
26. Shakilla Devi

منابع

- اخوان کاظمی، بهرام. (۱۳۸۲). *عدالت در اندیشه‌های سیاسی اسلام*. قم: موسسه بوستان کتاب.
- امامی، سید مجتبی؛ کوشا زاده، سید علی؛ سلیمی، غلامرضا. (۱۳۸۷). پیش درآمدی بر مطالعات عدالت سازمانی در اسلام. *فصلنامه برداشت دوم*. تهران: انتشارات مرکز تحقیقات دانشگاه امام صادق (ع). دوره ۵، شماره ۸، ص: ۱۰۳-۱۳۳.
- ایران زاده، سلیمان؛ اسدی، نازل. (۱۳۸۸). بررسی رابطه رفتار مدنی و عدالت سازمانی با خشنودی شغلی کارکنان دانشگاه محقق اردبیلی. *فراسوی مدیریت*، دوره ۲، شماره ۱۰، ص: ۴۳-۷۵.
- براتی، هاجر؛ عریضی سامانی، سید حمیدرضا؛ نوری، ابوالقاسم. (۱۳۸۸). رابطه ساده و چندگانه عدالت سازمانی با عملکرد شغلی در شرکت ذوب آهن اصفهان. *چشم‌انداز مدیریت*. دوره ۹، شماره ۳۳، ص: ۲۸-۹.
- جمشیدی، محمدحسین. (۱۳۸۰). *نظریه عدالت از دیدگاه ابونصر، فارابی، امام خمینی و شهید صدر*.

- تهران: پژوهشکده امام خمینی و انقلاب اسلامی.
- حقیقی، محمدعلی؛ احمدی، ایمان؛ رامین مهر، حمید. (۱۳۸۸). بررسی تأثیر عدالت سازمانی بر عملکرد کارکنان. *مدیریت فرهنگ سازمانی*، دوره ۷، شماره ۲۰، ص ۷۹-۱۰۱.
- خنیفر، حسین. (۱۳۸۵). بررسی ابعاد روانی فلات شغلی و ارائه راهکارهای عملی برون‌رفت. *فرهنگ مدیریت*، دوره ۴، شماره ۲، ص ۸۳-۱۱۱.
- رضائیان، علی (۱۳۹۳). *انتظار عدالت و عدالت در سازمان* (مدیریت رفتار سازمانی پیشرفته). چاپ هفتم. تهران: انتشارات سمت.
- رمزگویان، غلامعلی؛ حسن‌پور، کاووس. (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین تعهد و عملکرد کارکنان در وزارت امور اقتصاد و دارایی. *مجله اقتصادی*، دوره ۱۳، شماره ۳ و ۴، ص ۳۳-۴۸.
- سماواتی، حسن؛ نجات، سید امیررضا. (۱۳۸۸). بررسی نظام ارزشیابی عملکرد کارکنان ناجا از دیدگاه مدیران. *ماهنامه توسعه انسانی پلیس*، دوره ۶، شماره ۲۲، ص ۱۹-۴۹.
- سیدجوادین، سید رضا؛ فراچی، محمدمهدی؛ طاهری عطار، غزاله. (۱۳۸۷). شناخت نحوه تأثیرگذاری ابعاد عدالت سازمانی بر جنبه‌های گوناگون رضایت شغلی و سازمانی. *مدیریت بازرگانی*، دوره ۱، شماره ۱، ص ۷۲-۵۵.
- صالح اردستانی، عباس؛ سید نقوی، میرعلی. (۱۳۹۵). تبیین رابطه فلات زدگی با بی‌تفاوتی سازمانی و تمایل خروج از خدمت کارکنان. *پژوهش‌های مدیریت عمومی*، دوره ۹، شماره ۳۱، ص ۱۴۵-۱۶۰.
- طبرسا، غلامعلی؛ رضائیان، علی؛ هادی زاده مقدم، اکرم؛ جمالی نظری، آرزو. (۱۳۹۳). طراحی و تبیین الگوی مدیریت فلات زدگی شغلی در سازمان‌های ایرانی (مورد مطالعه: وزارت صنعت، معدن و تجارت). *فصلنامه مدیریت سازمان‌های دولتی*، دوره ۳، شماره ۱، ص ۹۰-۱۰۳.
- عیسی‌خانی، احمد (۱۳۸۷). سازمان‌های با عملکرد برتر. *ماهنامه تدبیر*، دوره ۱۹، شماره ۱۹۲، ص ۲۴-۲۹.
- فاتح مقدم، محبوبه. (۱۳۹۵). *بررسی تأثیر توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان بر فلات زدگی شغلی با توجه به نقش میانجی‌گری ادراک کارکنان از عدالت سازمانی*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه ایلام.
- فتحی، ناهید؛ ذبیح زاده باغلوئی، محمود. (۱۳۹۵). ارزیابی و تحلیل تأثیر فلات شغلی در استرس شغلی زنان (مطالعه موردی: شعب بانک پاسارگاد در منطقه ۶ شهر تهران). *پژوهش‌نامه زنان پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی*، سال هفتم، شماره ۴، ص ۲۳-۴۵.
- فیاضی، مرجان؛ ضیایی، ثریا. (۱۳۹۳). تأثیر فلات زدگی شغلی بر فرسودگی شغلی و تمایل به ترک خدمت کتابداران. *پژوهش‌نامه مدیریت تحول*، دوره ۶، شماره ۱۱، ص ۷۳-۹۱.
- محمود زاده، سید مجتبی؛ صداقت، مریم. (۱۳۹۳). رابطه مدیریت دانش و عملکرد سازمانی در صنعت هتل داری. *فصلنامه علمی پژوهشی مطالعات مدیریت گردشگری*. دوره ۸، شماره ۲۴، ص ۸۹-۱۱۹.
- موسوی، لیلیا. (۱۳۹۳). *شناسایی و بررسی عوامل اثرگذار بر فلات زدگی شغلی کارکنان شرکت بیمه*

- ایران شعبه شهر تهران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم انسانی دانشگاه علم و فرهنگ. نوروزی، علی مدد؛ زارع، علیرضا؛ شیرالی، رضوان. (۱۳۹۵). عوامل مؤثر بر ایجاد فلات شغلی در اعضای هیئت علمی دانشکده‌های تربیت‌بدنی دانشگاه‌های دولتی ایران. *فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی*، شماره ۳، ص ۱۹-۳۵.
- یعقوبی، مریم؛ سقاییان نژاد اصفهانی، سکینه؛ گرجی حسن، ابوالقاسم؛ نوروزی، محسن؛ رضایی، فاطمه. (۱۳۸۸). رابطه عدالت سازمانی با رضایت شغلی و تعهد سازمانی در بین کارکنان بیمارستان‌های منتخب دانشگاه علوم پزشکی اصفهان. *فصلنامه مدیریت سلامت*، دوره ۱۲، شماره ۳۵، ص ۳۲-۲۵.
- Ambrose M L, Cropanzano R A.(2003). Longitudinal analysis of Organizational fairness: an examination of reactions to tenure and promotions decisions, *Journal of Applied Pshychology*, vol88,no2,pp266-272.
- Armstrong, M. (2012). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice*. London: Kogan Page.
- Armstrong, Michael, A *Handbook of Human Resource Management Practice*, Kogan Page, 2006.
- Bloom, N. (2009). *Work-life Balance management practices and productivity*, International bureau of economic research.
- Campbell, N. S., Perry, S. J., Maertz Jr, C. P., Allen, D. G., & Griffeth, R. W. (2013). All you need is... resources: The effects of justice and support on burnout and turnover. *Human Relations*, 66(6), 759-782.
- Chang Boon Lee, P(2002)"Going beyond career plateau: Using professional plateau to account for work outcome " *Journal of Management Development*. Vol. 22,No.6,pp538-551.
- Choudhary, A. S., Ramzan, M.,& Riaz, A. (2013). Strategies For Career Plateau: Empirical Investigation Of Organizations in Pakistan. *Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business*, 4(9). 712-726.
- Colquitt, J. A., & Rodell, J. B. (2011). Justice, trust, and trustworthiness: A longitudinal analysis integrating three theoretical perspectives. *Academy of Management Journal*, 54(6), 1183-1206.
- Deb, T. (2009). *Performance Appraisal and Management*. Excel Books India
- DeConinck, J. B. (2010). "The Effect of Organizational Justice, perceived Organizational Support, and Perceived Supervisor Support On Marketing Employees' Level of Trust", *Journal of Business Research*, Vol 63, No12, pp 1349- 1355.
- Dollery, B.E. and Worthington, A.C.(1996) «The Evaluation of PublicPolicy: Normative Economic Theories of Government Failure», *Journal of Interdisciplinary Economics*, 7, p. 27-39.
- Feldman, D. C., & Weitz, B. A. (2010). Career Plateaus reconsidered. *Journal of Management*, 14(1), 69-80.
- Fournier, W.H. (2008). *Communication Satisfaction, Interactional Justice, and*

- Organizational Citizenship Behaviors: Staff Perceptions in a University Environment.* A dissertation presented to the faculty of the Scripps College of Communication of Ohio University In partial fulfillment of the requirements for the degree Doctor of philosophy.
- Fuchs, S.(2011). The impact of manager and top management identification on the relationship between perceived organizational Justice and change-oriented behavior. *Leadership & Organization Development Journal*, Vol 32, pp.555-583.
- Govindan, K., Khodaverdi, R., & Jafarian, A. (2013). A fuzzy multi criteria approach for measuring sustainability performance of a supplier based on triple bottom line approach. *Journal of Cleaner production*, 47, 345-354
- Holloway, J.(1999) *Managing performance*, Rose, A, Lawton, A, Public Services Management Financial Times, Prentice-Hall, Harlow, p.238-59.
- Hurst, SC., Kungu, K. & Flott, Ph. (2012)."Stress, Organizational Citizenship Behaviors , and Coping: Comparisons among Plateaued and Non-Plateaued Employees." *Business & Management Research*, Vol(1), No.3, 17-27.
- Jung, J., and Tak, J.(2008). The effects of perceived career plateau on employees attitudes moderating effects of career motivation and perceived supervisor support with Korean employees. *Journal of career Development*, 35(2), 187-201.
- Karen, D. (2012). "The managerial plateau: What helps in developing careers?", *International journal of career management*, Vol.16
- Lentz, E. (2004) *The Link Between the Career plateau and Mentoring Addressing the Empirical Gap* The thesis for the degree of Master. University of South Florida.
- Leow, K.L. Kok Wei, K.(2009) "Organizational Commitment: The Study of Organizational Justice and Leader Member Exchange (LMX) Among Auditors in Malaysia", *International Journal of Business and Information*, ol4, No2, pp.161-198
- Mat Sani, H.(2012). Moderating Role of job performance on the Relationship between Career Plateauing and Work Outcomes among Administrative and Diplomatic officers in Malaysia. *International journal of career management*, Vol.4.
- Miles, S., Gorden, J., & Storlie, C. (2013). Job Satisfaction, Perceived Career Plateau, and the Perception of promotability: A Correlational Study. *The Journal of International Management Studies*.8. (1). 1-9.
- Moullin, M.(2002) *Delivering Excellence in Health and Social Care*, Open University Press, Buckingham.
- Neely, A., Mills, J., Gregory, M. Richards, H., Platts, K. and Bourne, M.(2002) *Getting the Measure of your Business*, Manufacturing.
- Neely, A.D.(2005) *Defining performance measurement: adding to the debate*, Perspectives on Performance, Vol. 4 No. 2, p. 14-15.

- Ngo, H., Turban, D., Lau, C. and Lui, S. (1998), "Human resource practices and firm performance of multinational corporations: influences of country origin", *The International Journal of Human Resource Management*, Vol. 9, pp. 632-52.
- Ongori, H. & Agolla, J.E (2009). "Paradigm shift in managing career plateau in organization: the best strategy to minimize employee intention to quit", *African journal of business management*, 3(6), 268-271.
- Oriarewo, O. G., Agbim, C.K., & Owoicho, M. (2013). Entrepreneurial Success, Knowledge Workers Plateauing and Turnover: The Impact of Relatedness. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 3(6), 1-7.
- Pastor, I. (2011). Organizational Culture Factors That Can Influence Knowledge Transfer. The 6th Edition Of The International Conference European Integration Realities And Perspectives. *Journal Of Globalization And Cultural Diversity*, 661-667.
- Penkar, D.J & Agrawal R. K. (2012) "A Study of Employees Career Plateau in Education Sector Whit Reference To Pune City" *International Journal of Business & Management Tomorrow*. Vol.2, No.3
- Rotondo, D., & perewe, P. L. (2000). Coping with a career plateau: an empirical examination of what works and what doesn't. *Journal of Applied Social Psychology*, 30, 2622-2646.
- Sani Hassan, M., Ismail M. & Uli j. (2006) *Moderating Role of Job Performance on the Relationship between Career Plateauing and work Outcomes among Administrative and Diplomatic Officers in Malaysia* University Putra Malaysia.
- Shakilla Devi, A.R., Rabiyyathul Basariya, S. (2017). Career Plateau of Employees and its Cause *International Journal of Advanced Research in Science, Engineering and Technology*. Vol 4.
- Sharifian. E., Pirayesh, M., & Rahimi. G. (2013). Relationship Between Work Positive Attitudes and Employees, Vocational Plateau of Offices of Sport and youth in Kerman Province of Iran. *National Park-forschung in der schweiz*. 102, (10), 986-997
- Sink, D. (1991) «The role of measurement in achieving world class quality and productivity management», *Industrial Engineering*, Vol. 23, No. 6.
- Wang, Y., Changya, H., Carrie, S.H., Chun, C.Y. (2014). Antecedents and outcomes of career plateaus: The roles of mentoring others and proactive personality. *Journal of Vocational Behavior*. Vol 85, 319-328.
- Williamson, K. Williams, K.J. (2011). "Organizational Justice, Trust and perceptions of Fairness in the Implementation of Agenda for Change", *Radiography*, Vol 17, No1, pp. 61-66.

Investigating the relationship between career plateau and organizational Performance: A study on mediating role of organizational justice

Hajieh Rajabi Farjad

Niloufar Mirsepasi

Fatameh Akbari Monjarmuee

Abstract

The purpose of this study was to determine the relationship between career Plateau and organizational performance considering the mediating role of organizational justice. The research method was descriptive in term of purpose and applied from audience dimension. In this correlational study, the statistical population included the employees working in the State Tax Administration of the North Tehran, which added up to 725 individuals. We used a random sampling that resulted in choosing 252 employees. In order to collect data, we used three standard questionnaires; the Milliman, J. (1992) on career plateau, Hersey & Goldsmith (2009) on Organizational Performance and Niehoff and Moorman (2005) to measure Organizational Justice. For the correlational analysis we adopted Structural equation modeling (SEM). The Reliability and validity of the research were confirmed. The results showed that the career plateau directly and indirectly through organizational justice as a mediating variable, affect the relationship between career plateau and organizational performance.

Keywords: career plateau, Organizational Performance, Organizational Justice, State Tax Administer of Tehran North