در این فصل به بررسی پیشینه پژوهش، که شامل مطالعه ای عمیق و وسیع از آنچه درباره موضوع تحقیق و ادبیات نظری و تجربی موجود در رابطه با پژوهش حاضر می باشد، پرداخته شد. لذا به منظور انسجام و نظم بیشتر در مطالعه و نگارش سوابق پژوهش این فصل در دو بخش به شرح زیر تهیه و تنظیم شده است.

* قسمت اول: گستره نظری مسأله مورد پژوهش
* قسمت دوم: بررسی پیشینه های مطالعاتی

**2-2 گستره نظری مسأله مورد پژوهش**

**2-2-1 وجدان کاری**

**2-2-1-1 مفهوم وجدان کاری**

در زبان فارسی، "وجدان[[1]](#footnote-1)" به معنای نیروی باطنی که خوب را از بد تشخیص می دهد(معین،1379)، تعریف شده است. در زبان انگلیسی واژه وجدان، از ریشه لاتین[[2]](#footnote-2) مشتق شده است(آیتو[[3]](#footnote-3)،1386).در اصطلاح وجدان همان محرك درونی است که انسان را برای دستیابی به ایده آل خود، تحریک می نماید انسان در اعماق درون خود، قوه ای می یابد که او را به عمل نیک وادار نموده و از انجام کار بد بازمی دارد و در صورت ارتکاب، او را سرزنش و ملامت می نماید؛ و در صورت انجام کار نیک، مورد تشویق قرار می دهد و نظری به لذت و سود ندارد، بلکه فقط آن چه را که وظیفه و تکلیف می داند، به آن امر و نهی می کند(رحیمی،1391).

برخی وجدان را به مثابه از درون آگاه شدن و عامل ابزار قوه قضاوت کردن بیان کرده اند. بالاخره این که وجدان را به معنای مالکیت تمامی قوای ذهنی می دانند. در این راستا به مجموعه ی درک از حقایق روان شناسی و روحی احساسات، ادراکات، ایده ها، طرزتلقی ها و عواطف فرد وجدان اطلاق می شود و مجموعه ی ترکیبی این مؤلفه ها وجدان فردی و از مجموعه وجدان های فردی جامعه جوهره ی ملی تشکیل می شود. در واقع استعدادی که به تشخیص نیک و بد می پردازد و برای امور ارزش قائل است و نیک و بد را از هم فرق می گذارد و برای ما نوعی الزام ایجاد می کند، یعنی تکلیف را به ما نشان می دهد وجدان نام دارد(سلطانی،1376).

وجدان انسان پس از آن كه موقعیت خود را در برابر حادثه ای دریافت، كشش درونی به سوی تشخیص خود می یابد(جعفری،1381). وجدان عبارت است از، استعدادى كه به تشخیص نیك و بد پرداخته و براى امور ارزش قائل است، نیك و بد را از هم فرق گذاشته و براى ما نوعى الزام عملى ایجاد مى كند. پس همان گونه كه بیان شد وجدان امری درونی و ذهنی است كه فاصله بین درست و غلط ، خوب و بد را از هم تشخیص می دهد و در نهایت در جهت درست قدم بر می دارد(سعیدی و حسین آبادی، 1389).

استاد شهید مرتضی مطهری، درخصوص مراتب وجدان بیان می کند: قرآن می گوید"نفس اماره"، "نفس لوامه"، "نفس مطمئنه". فلاسفه این مورد را می گویند: " وحدت در کثرت، کثرت در وحدت"؛یعنی این گونه نیست كه انسان چند"خود" داشته باشد و هر کدام كاری خاص كند، بلكه نفس انسان اگردر حد پایین كار كند، آن جا كه تحت فرمان عقل نیست" نفس اماره" نامیده می شود. همین نفس در درجه بالاتر و با هوشیاری بیشتر، "نفس لوامه" که خودش، خودش را ملامت می کند. در آن واحد خودش هم قاضی می شود، هم مدعی و هم مدعی علیه و علیه خودش حکم صادر می کند. این که نفس در کدام مرتبه باشد مربوط به این است که در چه درجه ای از توجه، آگاهی، تذکر، صفا و نبودن حجاب ها و داشتن ایمان و یقین بیشتر باشد(مطهری،1388).وجدان، هرچه در مرتبه نیرومندتری باشد به همان نسبت صاحب خود را از شخصیت والاتر و نفوذ عمیق تر و پادارتر برخوردار می سازد(بخشی، 1391).

وجدان یکی از پنج عامل اصلی شخصیت است. وجدان، توصیف کننده قدرت کنترل تکانه ها، به نحوی که جامعه مطلوب می داند و تسهیل کننده رفتار تکلیف محور و هدف محور است. وجدان ویژگی هایی چون تفکر قبل از عمل، به تأخیراندازی ارضای خواسته ها، رعایت قوانین و هنجارها و سازمان دهی و اولویت بندی تکالیف را در بر می گیرد (اژه ای، خداپناهی، فتحی آشتیانی، ثابتی آزاد، قنبری و سید موسوی، 1388). وجدان کاری عبارت است از یک احساس تعهد درونی به منظور رعایت الزاماتی که در ارتباط با کار، مورد توافق قرار گرفته است(دادگران،1394).

در واقع وجدان یک ویژگی شخصیتی است که قابلیت اتکا را از طریق دقیق بودن و از همه جهت مسئول و سازمان یافته بودن منعکس می کند. وجدان کار درجه ای است که افراد یک سازمان پشتکار، سخت کوشی و انگیزش دارند تا به هدف دست یابند(باریک و مونت[[4]](#footnote-4)،1991).

بسیاری تحقیقات وجدان را به عنوان یک ویژگی شخصیتی در نظر می گیرند که از دو رویه موفقیت مداری و قابلیت اتکا تشکیل شده است. موفقیت، بازتاب تمایل به تلاش برای شایسته و موفق بودن در کار است که شامل اختیار کردن معیارهای بالا برای عملکرد خود و ادامه فعالیت تا رسیدن به هدف می شود(مون[[5]](#footnote-5)،2001).

قابلیت اتکا تمایل به قابل اعتماد بودن را نشان می دهد. این ویژگی شامل صادق بودن، خودنظم دهی، احترام به قانون، منظم بودن و اقتدار می شود (براتی احمدآبادی،1387). وجدان کاری ناشی از ایمان و اعتقادات یا همان وجدان ایمانی در کار را می توان در قالب چهار شرط ایمان محوری و اعتقاد و باور به غایتی به نام الله، صبر، فقه (معنادهی به فعالیت ها) و تحریض کردن (برانگیختن نیروها توسط یک مدیر کاردان و لایق)، مورد بررسی قرار داد. بنابراین باید گفت که از دیدگاه اسلام مفهوم وجدان کاری در قالب وجدان ایمانی اهمیت و ارزش می یابد و سازمان می تواند از تبعات مثبت چنین وجدانی در ارتقای سطح بهره وری خود استفاده نماید(مشبکی،1376).

**2-2-1-2 عوامل تأثیرگذار و شکل دهنده وجدان**

عوامل تأثیرگذار و شکل دهنده وجدان را می توان به سه دسته ی کلی ؛ عوامل فردی و ذاتی، عوامل محیطی و عوامل سیاسی تقسیم کرد: (سلطانی،1376).

**2-2-1-2-1 عوامل فردی و ذاتی:**

عواملی هستند که از درون و نهاد فرد سرچشمه می گیرد این عوامل شامل موارد زیر می باشد:

1- وراثت که ساختمان جسمانی و روانی انسانی را تشکیل و افراد از نظر بار ژنتیکی با هم دیگر متفاوت هستند و این تفاوت ژنتیکی تفاوت وجدان کار را به دنبال دارد.

2- خودشکوفایی و تعالی و تزکیه نفس.

3- جهان بینی توحیدی و آگاهی از جهان هستی.

4- طرز تفکر، احساسات، ادراکات، ایده ها، طرزتلقی ها و عواطف.

5- میزان و درجه اعتقاد و ایمان به هدف.

6- تعهدکاری، دینی و سیاسی و ...

**2-2-1-2-2 عوامل محیطی:**

عواملی هستند که در پرورش وجدان نقش ایفا می کنند. این عوامل شامل موارد زیر می باشد:

1- نوع تربیت خانوادگی از بسته شدن نطفه تا دوران آموزش کودکستان.

2- نوع تربیت و آموزش های رسمی در کودکستان، دبستان، متوسطه و دانشگاه.

3- تربیت پذیری از معلمان و افراد جامعه.

4- تربیت پذیری از گروه دوستان و همسالان.

**2-2-1-2-3 عوامل سیاسی:**

عواملی هستند که در جهت دهی وجدان نقش ایفا می نمایند. این عوامل شامل موارد زیر می باشد:

1- میزان مشارکت در تصمیم گیری جامعه.

2- درجه آزادی برای بیان عقاید و افکار.

3- سیاست های جهانی و داخلی.

4- نوع حکومت(الهی بودن و غیرالهی بودن).

5- دخالت بیگانگان.

زمانی که وجدان شکل می گیرد و تکامل می یابد به دنبال آن وجدان کاری که یکی از حوزه های وجدان افراد است به راحتی شکل عملی به خود می گیرد.

**2-2-1-3 مفهوم کار[[6]](#footnote-6)**

اغلب انسان ها از انجام کار و فعالیت لذت می برند و انسان با انجام دادن کار احساس مفید بودن می کند. در فرهنگ هر کشوری بر حسب زمینه های تاریخی، سیاسی، اجتماعی و جغرافیایی و ... نگرش خاصی به کار و مفهوم آن وجود دارد. در کشوری ممکن است کار صرفأ وسیله امرار معاش باشد و تنها از این بعد به آن نگرسته شود. به عبارتی، افراد جامعه ای که کار را تنها برای گذراندن زندگی می خواهند، از بعد اقتصادی به مقوله کار می نگرند.

در چنین حالتی نیروی انسانی به امر مقایسه در مورد بازده فردی کار پرداخته و سعی در گزینش سازمان ها و مراکزی دارد که حقوق بیشتری بدهند و اگر چنین امکانی برایش وجود نداشته باشد، با انگیزش پایین در سازمان مربوطه به کار و فعالیت ادامه می دهد(سلیمی دانشگر،1384).

البته لازم به ذکر است که چنین نگرشی مذموم نیست، بلکه نادیده گرفتن سایر ابعاد کار و فعالیت، از نقاط ضعف این بینش و نگرش محسوب می شود. فرهنگ یک جامعه ممکن است کارکردن را امری مقدس و مطلوب بداند و افراد با این دید به کار بنگرند.به عنوان مثال در فرهنگ اسلام، کار به عنوان امری مقدس و حتی برتر از عبادت دانسته شده است(چابکی،1384).

در جامعه ای مثل ژاپن کار یک فعالیت ملی محسوب شده و در راستای تحقق اهداف ملی به آن نگریسته می شود. انجام کار گروهی از ویژگی های اصلی فرهنگ کاری در ژاپن است. ژاپنی ها به کار گروهی و مشارکتی اهمیت می دهند. خلاصه آن که کار تحت تأثیر فرهنگ جامعه است، و در هر زمینه ای معنا و مفهوم خاص پیدا می کند. کار در زبان فارسی به معنای شغل است و گاه نیز به معنای فعل آمده است. کار، فعلی است که با مشقت توأم باشد. کار به معنای وسیع کلمه در نگرش های غربی از دیرباز با مفهوم"کاریدی" مترادف بوده است، ولی در نظریات جدید نگرش غالب بر این است که موجودی مولد و خلاق است. کار در مفهوم یدی فقط جنبه ی فیزیکی و مادی داشته و برای رفع نیازهای اقتصادی مورد توجه می باشد و در بیشتر مواقع بی ارزش شمرده می شود. کار در مفهوم «مولد و خلاق بودن» جنبه ی ذهنی، هنری و تحقیقی دارد و ارجمند و در خور توجه است(فرهنگی،1390).

خیزش ناگهانی و تماشایی"کاریدی" از نازل ترین و خوارترین حالت به بالاترین درجه، و یکی از پرارج ترین فعالیت های بشری، زمانی آغاز شد که «لاک» (در قرن هفدهم) دریافت که کار یدی منشأ تمام ثروت ها بر انسان هاست، و مارکس اوج این نگرش را در «نظام کار» خود نشان داد که منبع تمام تولیدات و خلاقیت هاست و تشریح گر انسانیت بشر است. با نگرش کلی در مورد کار معلوم می شود که مردم از دو زاویه متفاوت به کار می نگرند:

اول: در زبان عامیانه و با به کارگیری روزمره آن، کار به معنای رنج و صعب و سختی است که انسان برای گذراندن زندگی بدان نیاز دارد(فرهنگی،1390).

دوم: در مقابل، کار به معنای فضیلت و کمال انسان است و آن چیزی است که هستی او را به راستی می رساند. این از نظر مطالعه حائز اهمیت است که هر دوی این نگرش ها به یک جا ختم می شوند و آن این که هر دو بر این عقیده اند که کار یکی از مهم ترین فعالیت های بشری در روی زمین است و بخش بزرگی از زندگی او را، کار می پوشاند(فرهنگی،1390).

تعریف های گوناگونی از کار ارائه شده است. برحسب یک تعریف، کار عبارت است از فعالیتی که برای افراد دیگر تولید ارزش می کند. کار رابطۀ انسان را با دنیایی واقعی برقرار می کند (رضائیان، 1387). یک امر، در صورتی کار شمرده می شود که دارای سه عنصر اساسی خلاقیت (لذت فکر کردن)، فعالیت های بدنی (لذت کار بدن) و اجتماعی (لذت سهیم شدن در غم و شاد ی دیگران)، باشد(درویش،1378).

کار در فرهنگ اسلامی به تلاش و کوششی اطلاق می شود که در مقابل آن مزد و پول قرار گیرد. در قرآن کریم سیصدو شصت آیه مربوط به کار وجود دارد و یکصدو نود فعل، که به آن نیز به گونه ای کار اطلاق می شود(قریشی،1382). در غرب به ویژه در سال های اخیر، تأکید بر کار و اهمیت آن فراوان دیده می شود و این اهمیت در برخی از کشورها مانند آلمان، انگلستان و امریکا بیشتر است. این گرایش به سوی کار، مدیون و مرهون اوضاع سازگار و نیز تأثیر نویسندگان بلند آوازه ای در قرون هیجدهم و نوزدهم و اوایل قرن بیستم بوده است(سلیمی دانشگر،1384).

عده ای از دانشمندان برجسته ی علوم اجتماعی، در شکل دهی اوضاع مطلوب و نگرش واقع بینانه غربی ها نسبت به اقتصاد، کار و کوشش، سهم به سزایی داشته اند. بیشتر آنان نگرش های فلسفی خود را به رستگاری، فرهنگ، مرگ و دیگر ابعاد زندگی بشری معطوف داشته اند که همواره برای انسان سؤال انگیز بوده و او را به فکر وا می داشته است. این در واقع فلسفه ی زندگی روزمره بوده است و انسان را همواره به صورت موجود زنده ای در مرکز آن ها قرار می داده است. فلسفه ی کار نیز جزیی از این زندگی زمینی بوده و انسان و نقش او را در مرکز عالم تعیین کرده و ارزش ها و اهداف او را شکل می داده و جهان را برای او معنی دار می کرده است(فرهنگی،1390).

ماکس وبر جامعه شناس آلمانی معتقد است که غرب اخلاق کاری خویش را به میزان زیاد به اخلاق و پروتستانی مدیون است. زیرا براساس مکتب پروتستان مردم میان اعتقادات و آداب مذهبی خویش و خواسته ها و نیازهای اقتصادی آشتی پدید آورده و آن دو را به راحتی در کنار هم قرار داده اند. بدون این که هیچ کدام با دیگری تعارضی چشمگیر داشته باشد. تاونی[[7]](#footnote-7) مورخ بلند اوازه انگلیسی نیز چنین تحلیلی از تأثیر عقاید مذهبی بر فعالیت های اقتصادی و کار مطرح می کند. او می گوید که کار از نظر مذهبیون یک ضرورت عرضه شده توسط طبیعت، یا مجازاتی برای گناه آدم ابوالبشر و یا ابزار اقتصادی صرف نیست. بلکه کار پدیده ای خوشایند و ارمغانی الهی است که روح در پناه آن می تواند به آرامش و سلامت دست یابد(فرهنگی،1390).

به طور کلی کار امروزه یکی از مقولاتی است که بشر بدان می اندیشد و تلاش می کند آن را به گونه ای مطلوب سامان دهد. در مباحث مربوط به جامعه شناسی کار[[8]](#footnote-8)، رویکردهای متفاوتی نسبت به کار وجود دارد که برخی از آن ها عبارتند از:

1- رویکردی که کار را ذاتاً مثبت می داند.

2- رویکردی که کار را اساساً منفی ارزیابی می کند.

3- رویکرد مارکسیست ها

4- رویکرد دین اسلام به کار

در رویکرد اول با نگرش مثبت، کار را امری رضایت بخش و شادی آور تلقی می کنند. چنان چه تحت تأثیر تعلیمات کالون در قرون 16 میلادی، کار فضیلت و بیکاری، گناه تلقی می شد. کار را وسیله ی آمرزش گناهان و شرط رستگاری در آخرت قرار می دادند.

رویکرد دوم که انسان را ذاتاً تن آسا و راحت طلب می انگارد، عامل اجبار را وسیله ی کار و کوشش او تلقی می کند.

در رویکرد مارکسیستی نیز کار عامل زندگی انسان و انسانیت او محسوب می شود. انگلس[[9]](#footnote-9)، معتقد بود کار، انسان را انسان کرد. در رویکرد دینی، اسلام نیز کار را باعث رفاه دنیوی و سعادت در آخرت، شکوفایی انسان و پیشرفت یک ملت می داند(فرهنگی،1390). شهید مطهری می نویسد، اصالت کار در سازندگی آن نهفته است. کار از آن جهت مایه ی شرافت انسان است که وسیله ای برای تأمین کرامت و شرافت هاست. انسان هم خالق کار است و هم مخلوق کار (حاجی زاده،1390).

**2-2-1-4 دیدگاه های مختلف مفهوم کار**

به طور خلاصه مفهوم کار را از دیدگاه های مختلفی می توان مورد بحث قرار داد که برخی از آن ها عبارتند از:

**2-2-1-4-1 مفهوم فلسفی کار:**

مفهوم فلسفی کار بسیار وسیع است و وسیع ترین مفهوم این لفظ به شمار می رود، یعنی هم در مورد خداوند متعال صدق می کند و هم درباره انسان، حتی درباره موجودات طبیعی(سلطانی،1386). به عبارتی از نظر فلسفی کار واژه وسیعی است که افعال خداوند، انسان ها و حتی موجودات عالم طبیعت را شامل می گردد. در این مفهوم هر فعل یا حرکتی که از سوی انسان ها، عناصر طبیعت و موجودات انجام گیرد، کار تعریف می شود(جدی،1385).

**2-2-1-4-2 مفهوم فیزیکی کار:**

در این مفهوم، کار تعریفی محدودتر می یابد و به عالم مادیات و مفهوم فیزیکی نزدیک می شود نزد علمای فیزیک به تبدیل شدن انرژی و یا به مصرف و تغییر یافتن انرژی تعریف می شود. تماس، فعل و انفعالات فیزیکی و شیمیایی جهان را، از انسان گرفته تا حیوان و نباتات را شامل می شود(جدی،1385). به عبارتی در فیزیک کار عبارت است از تبدیل انرژی و اصولاً انرژی را به چیزی که قابل تبدیل به کار است، تعریف می کنند(سلطانی،1376).

**2-2-1-4-3 مفهوم اقتصادی کار:**

در مفهوم اقتصادی، کار صرفاً با عالم انسان ها قابل انطباق است. به معنای تلاشی است که انسان ها جهت تولید کالا یا ارایه ی خدماتی انجام می دهند. از این راه یک و یا تعدادی از خواسته های خود را ارضا می کنند. این تلاش و فعالیت ها ممکن است به صورت فکری یا یدی و غالباً ترکیبی از این دو انجام گیرد که هر دو را می توان کار به شمار آورد(جدی،1385). در مفهوم اقتصادی، کار عبارت است از حرکتی که کسی انجام می دهد و موجب می شود که چیزی مورد رغبت دیگران قرار گیرد، به طوری که در ازای آن حاضر باشند، چیزی بپردازند(یزدی،1374).

**2-2-1-4-4 مفهوم اخلاقی کار:**

بررسی مفهوم کار از بعد اخلاقی[[10]](#footnote-10) امری مشکل و در عین حال پیچیده است، زیرا با ملاحظات فرهنگی، مذهبی و انسانی عجین می شود و تحلیل آن رویکردی ارزشی به خود می گیرد. عده ای معتقدند که مفهوم اخلاقی کار این است که افراد دو نوع هستند، بعضی ها ملکه یا خلق و خویی دارند که نمی توانند بیکار بنشینند، دلشان می خواهد فعالیت کنند، همیشه تلاش می کنند و آرام نمی گیرند. برعکس انسان هایی نیز هستند که نمی خواهند کار کنند، دلشان نمی خواهد کار کنند و به اصطلاح تنبل هستند(سلطانی،1376).

این دو نوع خلق و خو است، در اخلاق کاری امر پسندیده این است که انسان فعال باشد، کار کند زیرا بیکاری و تن پروری مذموم است. اخلاق کاری عبارت است از مجموعه ای از بایدها و نبایدها که کارکنان یک سازمان(جامعه) در جهت تحقق کامل شرایط کمی و کیفی کاری تعهد کرده اند آن را رعایت کنند(خاکی،1393).

در تعالیم انسان ساز اسلام، کار نیز نوعی عبادت تلقی و به عنوان یک ارزش محسوب می شود. کتاب و سنت مشمول از آیات، احادیث و روایاتی است که کار کردن را تشویق کرده اند. در زمینه کار و بعد اخلاقی آن اصولی چند تحت عنوان اصول پنج گانه اخلاق کاری بیان شده است که به آن ها اشاره می شود:

* **اصل اول اخلاق کاری "آرمان[[11]](#footnote-11)" می باشد:**

بدین معنا که انسان در کار هدفی مداوم داشته باشد، این هدف درازمدت و همیشگی است و انسان را به آن چه که می تواند باشد، می رساند. آرمان در کار به عنوان معیاری است که محدوده "بایدها" و "نبایدها" را ترسیم می کند:(سلیمی دانشگر،1384).

* **اصل دوم اخلاق کاری اعتماد به نفس[[12]](#footnote-12) می باشد**:

بدین معنا که فرد در انجام کارها خود را باور کند و به توانایی های خود ایمان داشته باشد. افرادی که اعتماد به نفس دارند، سعی می کنند کار درست و صحیح را انجام دهند. حتی زمانی که فشارهای زیادی برای انجام کارهای دیگر وجود دارد. به عبارتی افراد در رسیدن به آرمان و هدف معتقدند، هر چند که بازده فوری نداشته باشد، سعه ی صدر داشت:(سلیمی دانشگر،1384).

* **اصل سوم منتظر نتیجه فوری نباشند:**

وقتی در انجام کارها بردباری باشد، فرد می فهمد تصمیمش درست است یا خیر؟ و حتی اگر این کار در کوتاه مدت برایش هزینه داشته باشد در درازمدت جبران خواهد شد. زیرا می داند اگر چه انسان های وارسته در ابعاد مسیر و هدف زندگی از دیگران عقب هستند، اما مسیر و هدف زندگی آنان با دیگران تفاوت دارد متضرر نیستند:(سلیمی دانشگر،1384).

* **اصل چهارم اخلاق کاری پایداری(شکیبایی) است:**

برای حرکت در مسیر صحیح و مستقیم بردباری لازم است، اما کافی نمی باشد. بردباری یعنی صبر و حوصله و به دنبال نتیجه فوری نبودن ولی پایداری مقاومت و ایستادگی در برابر وسوسه های انجام کار غیر اخلاقی است:

در مواقع بروز مسائل اخلاقی پایداری به معنای ایستادگی با تمام توان در مقابل وسوسه ها است. به عبارتی پایداری به معنی حفظ تعهد در هر شرایطی می باشد، نه فقط زمانی که اوضاع بر وفق مراد باشد. در این جاست که تفاوت بین تعهد و علاقه روشن و نمایان می شود. در علاقه انجام کار در صورتی است که اوضاع بر وفق مراد باشد، ولی در تعهد، انجام کار بدون هیچ عذر و بهانه ای است(سلیمی دانشگر،1384).

* **اصل پنجم اخلاق کاری دورنما[[13]](#footnote-13) می باشد:**

دورنما یا دیدگاه به معنای دید وسیع در کار است. انسان در انجام کارها نهایتاً سؤال می کند که بالاخره برای چه جواب این سؤال ها را در دورنما و دیدگاه کار می توان جست و جو کرد. دورنما و دیدگاه کار به مثابه محوری چهار اصل دیگر را در بر می گیرد و هدایت می کند. با داشتن دورنمای کار است که فرد هر روز به نداهای درونی گوش فرا داده واقعیات را واضح تر می بیند.شکل 2-1 رابطه ی اصول پنج گانه اخلاقی در کسب و کار را نشان می دهد:

**شکل شماره 2-1. رابطه ی اصول پنج گانه اخلاقی در کسب و کار**

ویژگی دورنما محور و مرکز اصول فوق است، داشتن دورنمای کاری به مشخص شدن آرمان در کار کمک می کند. داشتن آرمان کاری به پایداری و شکیبایی کاری منجر شده و اعتماد به نفس را افزایش می دهد. همه ی این ویژگی ها به ایجاد و رشد وجدان کاری در افراد یاری می رساند. برای تحلیل بهتر موضوع می توان از معایب فقدان ویژگی های اخلاقی کار استفاده کرد(سلیمی دانشگر،1384).

درحالت مطلوب، با وجود آرمان کاری، احتمالاً وجدان کاری افزایش می یابد در کل می توان گفت که نیروی انسانی سازمان با داشتن پنج ویژگی فوق احتمالاً در انجام کارها و وظایف دارای عملکرد بهتر و بیشتری می تواند باشد، و همین موضوع (کاربهتر و بیشتر) باعث افزایش اثربخشی و کارآیی می شود. اصول مطرح شده فوق می تواند در زمینه تصمیم گیری های مختلف راهنمای مؤثری برای نیروی انسانی به ویژه در شرایط غیر عادی و تحت فشارهای اخلاقی باشد(کاظمی،1385).

مفاهیم کار

اقتصادی

فیزیکی

اخلاقی

فلسفی

نگرش به کار

شکیبایی پایداری اعتماد به نفس دورنما آرمان

**شکل شماره2-2. بررسی مفهوم کار از جوانب مختلف**

**2-2-1-5 مفهوم وجدان کاری[[14]](#footnote-14)**

وجدان كاری، یكی از ابعاد مهم وجدان است كه منظور از آن احساس مسئولیت وتعهد همه جانبه درونی فرد نسبت به كارهایی است كه بر عهده اوست. به عبارت دیگر سعی در انجام هرچه كاملت ر و بهتر كارها و پرهیز از هرگونه تساهل و كم كاری و استفاده منطقی از امكانات و شرایط و مواظبت مداوم نسبت به انجام وظایف(ممی زاده، 1375).

مفهوم وجدان كاری برخلاف تصور بعضی از افراد، نه تنها مترادف با بهره وری نیروی انسانی نیست؛ بلكه بسیار فراتر از آن است. وجدان كاری از شرایط و ابعاد اخلاقی و اجتماعی كار به حساب می آید و تا حدودی ناشی از فرهنگ كاری است كه در یك جامعه وجود دارد. ماركس در ارتباط با این ویژگی كاری (شرایط اجتماعی كار) مطرح می كند كه: شرایط اجتماعی كار به سیستم اقتصادی، درجه رشد نیروهای تولیدی، اعتبار سازمانی كارگران و قانون و مقررات دولتی بستگی دارد. شرایط اجتماعی كار در ارتباط با سازمان های اقتصادی، اجتماعی و اداری كه اعضای این سازمان ها برای رسیدن به اهداف سازمان كار می كنند، در جهان صنعتی و تكنیكی امروز فقط در چارچوب مدیریت منابع انسانی و قوانین و مقررات اداری در بهره وری از طبیعت قابل تبیین است(ممی زاده، 1375).

مدیریت منابع انسانی عبارت است از: دوراندیشی فراگیر، نوآور و تحول گرای سازمان یافته در تأمین منابع انسانی سازمان، پرورش و بهسازی آن، تأمین كیفیت زندگی قابل قبول كاری برای آن ها و بالاخره به كارگیری به جا و مؤثر این منبع استراتژیك براساس چنین تعریفی، اعمال مدیریت منابع انسانی ایجاب می كند كه وظایف و اقدامات در چارچوب فرایندهای معقول و منظم تا جایی كه ممكن است با یكدیگر درآمیزند. منابع كاركنان سازمان و منافع جامعه فصل مشترک بیشتری پیدا كند و بالاخره ارزیابی عملكرد منابع انسانی در هر سازمان از چگونگی تركیب منافع فرد، سازمان و منافع فرد، سازمان و جامعه ممكن خواهد بود(گلشن فومنی، 1379).

وجدان كارى عبارت است از: احساس تعهد درونى به منظور رعایت الزاماتى كه در ارتباط با كار مورد توافق قرار گرفته است. به بیان دیگر منظور از وجدان كارى، رضایت قلبى، تعهد و التزام عملى نسبت به وظیفه هایى است كه قرار است انسان آن ها را انجام دهد (بختیاری، 1385).

زمانی كه جامعه در بالاترین حد وجدان كاری قرار گیرد افراد آن در مشاغل گوناگون سعى دارند تا كارهاى محوله را به بهترین وجه و به طور دقیق، كامل و با رعایت اصول بهینه سازى انجام دهند. پس وجدان كارى موجب مى گردد تا افراد سیستمى و نظام مند گردند. پس می توان گفت: وجدان كارى عبارت است: از حس اخلاقى كه كار خوب و تمام را از كار ناپسند و ناقص تمیز بدهد، به بیان دیگر، وجدان كارى آن مربى درونى است كه نقش خود را از لحظه شروع كار تا پایان آن با انجام نه وظیفه به صورت زیر ایفا مى كند:(نهج ا لبلاغه، خطبه 89).

آگاهانه كار خوب را تشخیص داده، آن را معرفى مى كند، قصد از انجام آن را پاكیزه مى سازد، فرد را به انجام آن برمی ا نگیزد، براى انجام درست آن با خود پیمان می بندد، بر كار نظارت داشته، با مراقبت، آن را كنترل می نماید(قیامت، 14)، با بازرسى كار انجام شده، نقش حسابرس خبره را ایفا مى كند، در این صحنه، قدرتمندانه به قضاوت و داورى نشسته، قاطعانه حكم نهایى را صادر مى كند، در صورت مشاهده اشتباه خود را ملامت و در صورت تخلف شدید خود را تنبیه كرده و در صورت درستى كار به خودش پاداش مى دهد، در تمام مراحل، خود را از گزند دشمن داخلى (خودنفسانى) در امان نگه مى دارد(سعیدی و حسین آبادی،1389).

در مورد وجدان کاری در بین صاحب نظران اتفاق نظر وجود ندارد و آن به خاطر این است که عوامل تأثیرگذار بر ایجاد و تقویت وجدان کاری در سازمان ها متفاوت، قوه باطنی که خوب و بد اعمال به وسیله آن ادراک می شود، معنی شده است. برخی وجدان را به معنای آگاهی از اندیشه پنهان انسانی دانسته اند.گروهی وجدان را دریافت، درک، توجه به درجاتی از کنترل اندیشه و یا مشاهده و تشخیص مربوط به حقایق و واقعیت ها دانسته اند. دسته ای داشتن شناخت در خصوص حقایق مربوط به خود را ذکر کرده اند(سلطانی،1376).

وجدان کاری در سایه اخلاق کاری به وجود می آید، اخلاق اصول و موازینی است که کار و حرکت درست و غلط را تعریف کرده، نقطه تمییز میان آن ها را به نمایش می گذارد. به عبارت دیگر اخلاق، منش، شخصیت و روحیه شایسته ای که همه افراد جامعه آن را دارا بوده اما کمتر به آن توجه می کنند. انسان در جامعه در هر موقعیتی که باشد کسب فضایل اخلاقی برای او لازم و پرهیز از "رذایل اخلاقی" نیز توصیه و تأکید شده است(سلطانی،1376).

**2-2-1-6 تعریف وجدان کاری**

همزمان با پایان یافتن دوران سلطه اندیشه های كلاسیك و ابزارنگارانه در مدیریت، توجه به انسان و ابعاد وجودی او در مدیریت بیشتر شد و در نتیجه تحقیقات مربوط به رفتار سازمانی عمق بیشتری یافت و قلمروی تحت عنوان «اخلاق یا وجدان كاری» در بین بسیاری از اندیشمندان مطرح شد. وجدان به عنوان نیروی درونی تعریف می شود كه فرد یا جامعه را به سمت رفتارهای نیك و صحیح هدایت می كند . این قوا یا نیرو كه در حوزه قلب یا روحیات انسان قرار دارد از طریق فرایندی پیچیده، تاثیرات خویش را بر حوزه اندیشه و رفتارها باقی می گذارد(عباسی قادری، 1386).

وجدان كاری نوعی رضایت قلبی و التزام عملی نسبت به وظایف تعیین شده برای هر فرد است و فرد براساس آن، بدون هرگونه سیستم نظارتی وظایف محوله را با بهترین شكل ممكن انجام می دهد (احسانی زیاری، 1385). در واقع وجدان کاری درجه ای که افراد یک سازمان پشتکار، سخت کوشی و انگیزش دارند، تا به هدف دست یابند را نشان می دهد (سیمرینگ و چرامی[[15]](#footnote-15)،2010). وجه مشترك بسیاری از تعاریف وجدان کاری مفهوم درونی شدن و یا درونی کردن است. یعنی وجدان کاری نوعی احساس تعهد مقید کننده درونی به شمار می آورند که به صورت مجموعه ای از ارزش ها و گرایشات و تعهدات در افراد نمایان می شود (چانگو آرچانا[[16]](#footnote-16)،2004).

از طرف دیگر وجدان کاری نوعی گرایش درونی تلقی می شود که به مدد آن فرد به انجام کار بیشتر و بهتر گرایش پیدا می کند و به لحاظ روحی و مادی ارضا می شود (جواهر و کار[[17]](#footnote-17)،2007). افراد با وجدان کاری بالا اهداف و ارزش های سازمان را اهداف و ارزش های خود می دانند و برای رسیدن به آن ها تلاش می کنند، این افراد برای سازمان ارزش قائلند و ایراد کمتری در کارشان دیده می شود (مک کنا[[18]](#footnote-18)،2005 ؛ پالا، اکر و اکر[[19]](#footnote-19)،2008).

با توجه به تعریف های یادشده از وجدان و کار، پژوهشگران برای وجدان کاری تعریف های متعددی عرضه کرده اند؛ از جمله این که وجدان کاری باز گو کننده ی انگیزه ی درونی است که هر فرد با توجه به آن و با شناخت کامل به وظایف محوله، درصدد انجام بهینۀ کار خویش برمی آید. بنابراین، ملکه ای که بر طبق آن کاری بدون احتیاج به محرك های خارجی، با دقت و کامل انجام گیرد، برخاسته از وجدان کاری به شمار می آید. به طور خلاصه می توان گفت وجدان کاری برابر است با حالت ثابت درونی که فرد را به انجام درست دقیق کار، با میل و رغبت و اشتیاق ترغیب می کند (منطقی، 1385).

مهم ترین نکته ای که در تعریف وجدان کاری باید در نظر گرفت، این است که وجدان کاری به مثابه یک عامل برای انجام درست کار است. به عبارت دیگر، انجام درست کار می تواند متأثر از عوامل گوناگونی چون تشویق، تنبیه و کنترل خارجی باشد و ممکن است متأثر از وجدان کاری باشد. به این ترتیب، می توان چنین تعریف کرد: وجدان کاری عاملی است که سبب می شود فرد بدون وجود هیچ کنترل خارجی و فیزیکی و به انگیزه ی درونی، از هیچ کوششی برای انجام خوب و درست کاری که برعهده ی او گذاشته شده است، فروگذار نکند (نادری قمی، 1385).

با این تعریف، وجدان کاری با مفاهیمی از قبیل اخلاق کار، ایمان، انضباط، روحیه، کارایی، انگیزش و تعهد درحالی که رابطه نزدیک دارد، متفاوت است.

* **تفاوت وجدان کاری با اخلاق کار:**

اخلاق کار حوزه ای از فرهنگ یک جامعه به شمار می رود که عقاید، ارزش ها و هنجارهای مربوط به کار را دربرمی گیرد؛ اما وجدان کاری، شکل درونی شده ی این عقاید، ارزش ها و هنجارهاست(رجب زاده، 1383).

* **تفاوت وجدان کاری با ایمان:**

می توان کسی را در نظر گرفت که به خدا و معاد اعتقاد ندارد، ولی وقتی کاری به او واگذار می شود، بدون این که نیازی به کنترل خارجی و فیزیکی داشته باشد، کارش را خوب و درست انجام می دهد. البته روشن است که در فرد مؤمن، زمینۀ گسترده تری برای ایجاد وجدان کاری وجود دارد (نادری قمی، 1385).

* **تفاوت وجدان کاری با انضباط :**

انضباط به معنی تربیت مبتنی برنظم خاص است ، در مسائل اجتماعی،شیوه زندگی مبتنی بر قانون را انضباط گویند که برای رعایت آن قوانین به یک نیروی خارجی نیاز است. در این شرایط ، مجریان قانون تنها وظیفه تنبیه خاطیان را به عهده دارند و کسانی که قانون را محترم می شمارند تنها به وظیفه خود عمل کرده اند ، در حالی که وجدان کاری ، نیرویی است که هم پاداش می دهد ( در صورت رضایت درونی) و هم کیفر ( در صورت عذاب وجدان).

* **تفاوت وجدان کاری با روحیه:**

روحیه را نیرویی می دانند که به یاری آن فرد خود را در تطابق کامل با سازمان می بیند و وظایف خود را با علاقه و انضباط انجام دهد . به این ترتیب ، روحیه از تطابق فرد و سازمان منتج می شود در حالی که وجدان کاری حاصل احساس و تعهد درونی در قبال وظایفی است که پذیرفته است(های و پی فاو[[20]](#footnote-20)، 2006).

* **تفاوت وجدان کاری با کارایی :**

کارایی به استفاده بهینه از منابع اطلاق می شود و در واقع هنگامی کارایی بالاست که منابع انسانی در امور وظایف محوله بهترین عملکرد را داشته باشند. بنابراین ، بین کارایی و وجدان کاری می توان رابطه ای علی برقرار کرد، بدین ترتیب که وجدان کاری یکی از عوامل موثر بر کارایی است ولی بالا بودن کارایی الزاماً نتیجه بالا بودن وجدان کاری نیست(های و پی فاو، 2006).

* **تفاوت وجدان کاری با انگیزش :**

انگیزش عاملی است که موجب می شود تا انسان ها کاری را انجام دهند که بعضی آن را نیروی درونی و برخی نیز آن را نیرویی بیرونی می دانند، بنابراین تحلیل انگیزه در بررسی مسئله وجدان کاری از اهمیت فوق العاده ای برخوردار می باشد(های و پی فاو، 2006).

* **تفاوت وجدان کاری با تعهد :**

تعهد موثر نوعی وابستگی و انضمام به سازمان است که به صورت پذیرش ارزش های سازمان و تمایل به باقی ماندن در سازمان تظاهر می نماید. به طور کلی، وجدان كاری رفتاری است به نفع سازمان نه به نفع خود كارمند(های و پی فاو، 2006).

تلف نكردن وقت، حضور، خوش قولی و مواردی از این قبیل از جمله فعالیت هایی است كه به نفع سازمان است نه خود فرد(اسچنك و دوملر[[21]](#footnote-21)، 2003). وجدان به آن اندازه ای كه فرد اهداف بالایی برای خود بر می گزیند تا نتایج موفق كاری كسب می كند و رفتارهای هدفداری از خود خلق كند بر می گردد (وی آون و همكاران[[22]](#footnote-22)، 2009). وجدان كاری، بازگو كننده انگیزه ای درونی است كه هر فرد باتوجه به آن و با شناخت كامل نسبت به وظایف محوله درصدد انجام بهینه كار خویش برمی آید. به عبارت دیگر، در وجدان كاری، شخص با الهام گرفتن از یك ملكه نفسانی به انجام درست و شایسته كار می پردازد (دادگران، 1394).

وجدان كار براحساس مسئولیت، تعهد و تقید فرد نسبت به انجام وظایف و مسئولیت های محوله گفته می شود به عبارت دیگر نوعی مكانیزم خودكنترلی در انجام امور است، كه به واسطه آن افراد بدون نظارت مستقیم و غیرمستقیم از بیرون، كار خود را از نظر كمی و كیفی به طور تمام وكمال انجام می دهند(پناهی و ابراهیم پور،1387).

از شاخص های وجدان كار می توان به، كار بی عیب انجام دادن ، به نتیجه رساندن كار، كار بدون نظارت و كنترل، انجام به موقع كارها، صرفه جویی در وقت و هزینه ها ،شناسایی كار مفید از غیر مفید برای سازمان، ترجیح سازمان بر خود و احساس تعلق خاطر اشاره كرد(خانی، 1391).

افراد با وجدان افرادی منظم، قابل اطمینان و ریسك گریز هستند. آن ها عملكرد بالایی دارند و بیشتر نگران انجام كامل و درست امور هستند تا این كه نگران امور مالی باشند. البته، نمی توان گفت كه امورمالی برای افراد باوجدان اهمیتی ندارد، بلكه منظور این است كه این افراد برای فرصت های رو به رشد در آینده، حاضر به تاخیر و درنگ هر لذت و خوشی فعلی هستند(زاوو و چن[[23]](#footnote-23) ، 2008).

افراد با وجدان به دلیل این كه سخت كوش، پیروزی طلب و با ثبات هستند، مایلند آن چه كه برای تكمیل و انجام كارها لازم است، انجام دهند. بنابراین، در حالی كه موفقیت در گروی وابستگی، روابط ملایم بین فردی، سخت كوشی و ابتكار برای حل یك مسأله در محیط كاری است، افراد باوجدان و وظیفه شناس، در برابر افرادی با حس وظیفه شناسی كمتر بیشتر احتمال دارد كه در این رفتارهای احتیاطی درگیر شوند(جواهر و كار[[24]](#footnote-24)، 2007).

به طور کلی، از جمله شاخص های وجدان کاری، رعایت عدالت در انجام وظیفه، احترام به افکار دیگران،خدمت به خلق، احساس مسولیت (علیزاده،1375)، احساس سودمندی کار، لذت بردن از کار، نیاز اندك به کنترل های خارجی، تلاش برای راضی نگه داشتن خداوند و مردم(هاشمی محمدآباد،1386) و همچنین انجام کار بی عیب و به نتیجه رساندن کارها، ترجیح سازمان بر خود و احساس تعلق خاطر به آن ، صرفه جویی در وقت و هزینه ها و انجام به موقع کارها هستند(سلطانی،1377).

پژوهش نشان می دهد وجود اخلاق کاری به وسیله قوانین و خط مشی های اخلاقی باعث رضایت شغلی و تعهد سازمانی بیشتر و در نتیجه پایین آمدن نرخ ترك شغل می شود(ذاکرفرد،1388). پژوهشگرانی طی پژوهشی به بررسی تأثیر و نقش عوامل مؤثربر وجدان کاری پرداختند و به ترتیب عوامل فرهنگی –اجتماعی، عوامل فردی – شخصیتی و عوامل خانوادگی را در وجدان کاری مؤثر دانستند(لیاقتدار، بختیار نصرآبادی، سمیعی و هاشمی،1390). محققان نشان دانند بین عوامل شخصیتی مثل هوش هیجانی و عوامل خودکنترلی با وجدان کاری و تعهد سازمانی رابطه وجود دارد(برون، کوران و اسمیت[[25]](#footnote-25)،2003).

**2-2-1-7 ابعاد وجدان کاری**

بسیاری از نویسندگان، در مورد وجدان کاری اظهارنظر نموده اند، از جمله بریک و مانت [[26]](#footnote-26)(1991)، وجدان را به عنوان یک ویژگی شخصیتی درنظر می گیرند که از دو رویه موفقیت مداری[[27]](#footnote-27) و قابلیت اتکا[[28]](#footnote-28) تشکیل شده است. وجدان کاری به دو بعد موفقیت مداری و قابلیت اتکا تقسیم شده است(فتحی و همکاران،1391).

**2-2-1-7-1. موفقیت مداری**

موفقیت مداری ،اشاره به بازتاب تمایل به تلاش برای شایسته و موفق بودن در کار دارد که شامل اختیار کردن معیارهای بالا برای عملکرد خود و ادامه فعالیت تا رسیدن به هدف است.

**2-2-1-7-2. قابلیت اتکا**

قابلیت اتکا، تمایل به قابل اعتماد بودن را نشان می دهد. این ویژگی شامل صادق بودن، خود نظمی، احترام به قانون، منظم بودن و اقتدار می شود (براتی،1389؛ بریک و مانت،1991).

**2-2-1-8 مؤلفه های وجدان کاری**

شاید آغاز وجدان کاری را بتوان مرتبط با انگیزه هایی دانست که از درون آدمی شکل می گیرند. اما با این همه چگونگی تقویت و نگه داشت این انگیزه ها، به عنوان محرک اصلی، مفهوم وجدان کاری را نشان می دهد(فکوهی و حیدری،1389). در زیر به مفهومی از وجدان کاری که "پتی" عرضه کرده است اشاره می شود:

پتی برای وجدان کاری ابعاد چهارگانه زیر را ارئه می دهد:

2-2-1-8-1 دلبستگی و علاقه به کار

2-2-1-8-2 پشتکار و جدیت در کار

2-2-1-8-3 روابط سالم و انسانی در محل کار

2-2-1-8-4 روح جمعی و مشارکت در کار

بنابراین، در تعریف موارد 3 و 4 چگونگی ایجاد انگیزه برای کار(وجدان کاری)، در خلال جمع مورد توجه است. البته جنبه های دیگر این شاخص بندی نیز در تعامل میان فرد و جامعه شکل می گیرد و تقویت می شود.

انگیزه ها و وجدان مورد نظر در کار ایرانیان، از خلال مناسک و مراسم آنان برای انجام کارهای جمعی شکل می گرفته و تقویت می شده است. این مناسک و همیاری ها در تمام ساختارهای زندگی وجود داشته و نمی توان آن ها را تنها برای انجام یک کار در نظر گرفت. در واقع پیچیدگی و تداخل این مناسک و همیاری ها در تمام سطوح زندگی، باعث تولید و بازتولید وجدان کاری لازم برای انجام کار می شده است. تمام انواع افسانه های کار، اشعار کار، ضرب المثل ها، قصه ها، همیاری های گوناگون و سایر حوزه های فرهنگ مردم، از عوامل ایجاد و تقویت انگیزه لازم برای انجام کار بوده اند(ذوالفقاری،1388).

**2-2-1-9** **عوامل مؤثر در ایجاد و تقویت وجدان کاری**

عوامل متعددی در ایجاد و تقویت وجدان کاری موثرند که عبارتند از :

**2-2-1-9-1 عوامل فرهنگی- اجتماعی:** مانند استفاده از ابزارهای فرهنگی در جهت ترویج فرهنگ کار و تلاش و معرفی فرهنگ کار در اسلام. به عبارت دیگر منظور از عوامل فرهنگی- اجتماعی نقش جامعه و فرهنگ یک کشور در شکل گیری وجدان کاری افراد است (ذوالفقاری،1388).

**2-2-1-9-2** **عوامل خانوادگی- تربیتی:** مانند درونی کردن وجدان کاری از دوران کودکی ، ایجاد حس مسئولیت ، انتخاب اسباب بازی و ... منظور از عوامل خانوادگی در وجدان کاری نقش خانواده و والدین در شکل گیری وجدان کاری افراد است(ذوالفقاری،1388).

**2-2-1-9-3 عوامل فردی- شخصیتی :** ویژگی های انسانی فرد در سازمان ها یکی از مهمترین عوامل در تقویت وجدان کاری است. اهمیت ویژگی های فردی از آنجا ناشی می شود که بسیاری از ویژگی ها نقش فزاینده یا کاهنده در تعهد فرد دارند. اهم این ویژگی ها :

**2-2-1-9-3-1 ویژگی های دموگرافی (مانند سن، جنس، وضعیت تأهل):**

این ویژگی ها اغلب برای هر فرد در شغل مربوطه خود فرصت ها و محدودیت هایی را ایجاد می کنند.

**2-2-1-9-3-2 تخصص:**

بر خلاف افراد و کارکنان غیرمتخصص که بیشتر از ویژگی های فردی تأثیر پذیرفته، پای بندی آن ها به سازمان به علت قابلیت اندک آن ها در جابه جایی است، کارکنان متخصص تعهد آن چنانی به سازمان ندارند و بیشتر تعهد حرفه ای دارند(ذوالفقاری،1388).

**2-2-1-9-3-3 تجربه و سابقه شغلی:**

هرچه سابقه شغلی فرد بیشتر باشد قدرت جابه جایی و تحرک شغلی او کمتر خواهد شد. همچنین تخصص و مهارت وی نیز بیشتر به سازمان خود اختصاص خواهد یافت و در نتیجه فرد را به شغل و سازمان خود حساس تر و متعهدتر می سازد.البته نیازهای انسانی نیز از آن جا که عامل تعیین کننده ویژگی های فردی است باید بررسی شود(سلسله مراتب نیازهای مازلو روانشناس برجسته آمریکایی) (ذوالفقاری،1388).

**2-2-1-9-3-4 ماهیت و نوع شغل:**

ماهیت شغلی که فرد انجام می دهد، در میزان تعهد و وجدان کاری او نقش به سزایی را ایفا می کند. ماهیت شغل از لحاظ تنوع، غنی بودن، معنی دار بودن، میزان مسئوولیت پذیری و تفویض اختیارقابل بررسی است. مسئولیت پذیری و تفویض اختیار : این امر عالی ترین جلوه احترام به افراد است و علاوه بر این که به تقویت اراده و قابلیت فرد کمک می کند، شهرت عمل فرد را نیز افزایش می دهد(ذوالفقاری،1388).

**2-2-1-9-3-5 معنی دار بودن شغل:**

شغل در صورتی که براساس یک نظام ارزشیابی مورد قبول سنجیده شود درخور و با اهمیت جلوه کند(ذوالفقاری،1388).

**2-2-1-9-3-6 ارزیابی کارکنان:**

یکی از عوامل سازمانی موثر در وجدان کار، عملکرد موثر مدیریت در ارزیابی کارکنان به روش های معین، مشخص و تشویق و تنبیه مناسب آنان و برنامه ریزی آموزشی برای کارکنان است(ذوالفقاری،1388).

**2-2-1-9-3-7 آموزش مستمر تخصصی و عمومی:**

امروزه ثابت شده است که آموزش یکی از بهترین طرق بالا بردن کارایی در سازمان است. در برخی موارد نداشتن وجدان کار به دلیل آن است که فرد مورد نظر واقعاً نمی داند که چه باید انجام دهد و چگونه انجام دهد. معمولاً مدیران می خواهند مدت آموزش را به حداقل برسانند تا کارکنان زودتر به کار مشغول شوند و آموزش عقیدتی نیز بیشتر می تواند وجدان کاری یا تعهد اخلاقی را تقویت کند. مدیران در سازمان ها باید به این موضوع نیز توجه داشته باشند که آموزش ایجاد هزینه نیست بلکه ایجاد کارایی و اثربخشی بیشتر در سطح بیشتراست (ذوالفقاری،1388).

**2-2-1-9-3-8 تقویت ایمان و تقوا در جامعه:**

با ایجاد قانون و مقررات می توان افراد را تا حدی به انجام وظایف خود واداشت ولی در موارد متعددی استفاده از قانون و مقررات کاربرد ندارد در حالی که اگر ایمان و تقوا در جامعه حاکم باشد فرد تکلیف مورد نظر خود را به خوبی به انجام خواهد رساند. اگر بتوان روح معنویت و ایمان را در دل کارکنان بارور ساخت و افراد اعتقاد پیدا کنند که: «خداوند به اسرار دل و ضمیر قلب ها آگاه است» (سوره مؤمن آیه ۱۹) آن گاه خود به خود مسئله نظارت حل می شود (ذوالفقاری،1388).

**2-2-1-9-3-9 انگیزش و نقش اساسی آن:**

یکی از عمده ترین عللی که در برانگیختن وجدان کاری نقش دارد انگیزش است. نظام های انگیزشی باید به گونه ای باشند که با ایجاد ارزش برای کار فرد، انتظار دریافت پاداش های متفاوت را برای آن ایجاد کند و امکان تشویق و تنبیه مناسب با عملکرد را برای فرد فراهم آورند(ذوالفقاری،1388).  
**2-2-1-9-3-10 تأمین اقتصادی نیروی کار:**

در شرایطی می توان انجام مناسب کار را انتظار داشت که افراد از نظر اقتصادی در امنیت باشند و معیشت آنان تأمین باشد زیرا از کسی که معیشتش تأمین نیست نمی توان برخورداری از وجدان کاری عالی را انتظار داشت. وجدان کاری و تأمین اقتصادی تعامل و وابستگی متقابل دارند. به گفته فرآردیوید نویسنده کتاب مدیریت استراتژیک، تا زمانی که صداقت و درستی در سازمان حاکم نشود آن سازمان رشد اقتصادی نخواهد داشت(ذوالفقاری،1388).

**2-2-1-10 عوامل مؤثر بر وجدان کاری کارکنان سازمان**

وجدان کاری کارکنان تحت تأثیر عوامل مختلفی است که در زیر به آن ها اشاره می شود:

- به کارگیری کارکنان بر اساس علاقه و توانایی و معیارهای قابل اندازه‌گیری.

- تلاش برای ارضا نیازهای کارکنان.

- احتساب سختی ، حساسیت و پیچیدگی کار در تنظیم حقوق و مزایا.

- ارزیابی عملکرد کارکنان برای ایجاد امکان پیشرفت.

- ارائه فرصت و امکان لازم برای ترفیع کارکنان بر اساس معیارهای قبل از اندازه‌گیری.

- تشویق و تنبیه کارکنان.  
- شرکت دادن کارکنان در تصمیم گیری‌های سازمانی.

- تفویض اختیار و عدم تمرکز تا حد امکان.

- تقسیم کار مطلوب کارکنان.

- انتساب مدیران شایسته بر اساس تخصص، تجربه، وجدان کاری و علاقه به جای روابط و خصوصیات غیرمرتبط با کار.

- اجراى برنامه هاى آموزشى براساس نیازهاى شغلى و به منظور تعالى كاركنان براى ایجاد خرسندى از شغل به منظور بررسی عوامل مؤثر بر وجدان كاری ابتدا می باید شاخص های كه سبب ایجاد وجدان كاری می شوند، بشناسیم: احساس سودمندی كار، لذت بردن از كار، نیاز اندک به كنترل های خارجی، راضی نگهداشتن خداوند و مردم، عجین شدن با كار، حداقل مقررات و ضوابط، نوآوری و خلاقیت(منطقی سعادتی،1385).

- یکی از عوامل مؤثر در اعتلای وجدان کاری، ارزشیابی عملکرد کارکنان در سازمان می باشد. هنگامی می توان گفت مدیر سازمان مؤثر و کارآمد است که وظایف خود را به نحو احسن انجام دهد. مثلا ً برنامه ریزی خوب، سازماندهی، هماهنگی، هدایت، نظارت یا کنترل کند و به طرز صحیحی ارزشیابی نماید. یکی از وظایف مهمی که مدیر باید به آن توجه داشته باشد، ارزشیابی کارکنان است. آن چه مسلم است ارزشیابی، یگانه هدف نیست، بلکه در جهت نیل به اهداف عالیه ی سازمان صورت می گیرد و طبعا این ارزشیابی باید براساس اصول و معیارهای منطقی و علمی استوار باشد(پوررحیم، 1376).

**2-2-1-11 راه هاى عملى تقویت وجدان كارى**

**2-2-1-11-1 احترام به انسان و اندیشه هاى والاى او**

احترام قائل شدن به انسان، در واقع پاسخگویى به یكى از نیازهاى اساسى اوست، كه نتیجه آن تقویت اعتماد به نفس و وجدان كارى در نیروهاى فعال سازمان است. در واقع، نیروى كار وقتى مورد احترام قرار گیرد و ایده ها و افعال او پاس داشته شود، بهتر می تواند به فعالیت بپردازد و قدرت خلاقیت در كارهاى او به مراتب بیشتر خواهد شد. البته، احترام گذاشتن به كار دیگران به ویژه از جانب مدیران نسبت به كاركنان تحت امر، ضمن تقویت روابط عاطفى میان كارمندان و مدیران، باعث رشد فضایل و ابتكار عمل در نیروهاى سازمان خواهد شد(سعیدی و حسین آبادی،1389).

**2-2-1-11-2 پرورش روحیه و نگرش خوشبینانه و مثبت گرا نسبت به انسان و اعمال او**

درخصوص نگرش مثبت به اعمال و كردارهاى انسانى از دیدگاه مفاهیم عالیه اسلامى ذكر همین نكته كافى است كه در اسلام، به عنوان جانشین خدا در زمین مورد كرامت قرار گرفته است و این عنوان كه خداوند به او ارزانى داشته، در واقع اوج حرمت گذارى و تكریم والاى انسان است. اگر در سازمان، شرایط محیط كارى انسانى خوش بینانه و مثبت گرا غالب شود، احساس ارزشمندى، علاقه و احترام متقابل در افراد به وجود خواهد آمد و بسترهاى تقویت وجدان كارى فراهم خواهد شد(سعیدی و حسین آبادی،1389).

**2-2-1-11-3 مشاركت عمومى كاركنان در فرآیند تصمیم گیری**

مشاركت، در واقع درگیرى ذهنى و عاطفى اشخاص در موقعیت هاى كار گروهى است و آنان را براى دستیابى به اهداف گروه، به فعالیت وادار مى كند و نیز در مسئولیت كار شریك مى سازد. با مشاركت و همراهى كاركنان در تصمیم گیرى هاى كلان مدیریتى، تفهیم موضوع وجدان كارى بسیار آسان تر خواهد شد. زیرا در آن صورت، همه خود را به گونه اى مسئول اجراى دقیق و درست كار مى دانند و هر یك تلاش مى كنند تا آن گونه به فعالیت بپردازد كه سهم خود را در ارتقاى عمل به انجام رسانده و كوتاهى نكرده باشد؛ زیرا ثمره كارهایش به خود او نیز برخواهد گشت(سعیدی و حسین آبادی،1389).

**2-2-1-11-4 به كارگیرى مكانیسم هاى خود انگیزشى**

واضح است كه انگیزه در تقویت وجدان كارى نقش به سزایى دارد. البته در سازمان باید به دنبال مكانیسم هاى انگیزشى پایدار بود تا اثر آن نیز پایدار باشد. در اینجا ضمن تأیید تأثیر انگیزه هاى مادى در تقویت وجدان كارى، تأكید اصولى بر انگیزه هاى درون زا و معنوى افراد است كه در تقویت وجدان كارى تأثیر فراوان دارد(سعیدی و حسین آبادی،1389).

**2-2-1-11-5 توجه به امنیت شغلى افراد در سازمان**

امنیت شغلى افراد در سازمان موجب دلبستگى آنان به كار و تقویت وجدان كارى خواهد شد. امنیت شغلى از طریق ایجاد امنیت روانى، حذف اضطراب و نگرانى در محیط كار حاصل مى شود(سعیدی و حسین آبادی،1389).

**2-2-1-11-6 تدوین مقررات و ضوابط سازمان و به كارگیرى آن ها براى همه كاركنان:**

اگر فعالیت هاى سازمانى قانونمند نباشد، فرد مى آموزد كه از راه هاى غیرقانونى راحتتر می تواند به اهداف خود دست یابد و در نتیجه بسترهاى ارتقاى وجدان كارى از بین خواهد رفت(سعیدی و حسین آبادی،1389).

**2-2-1-11-7 ارزیابى عملكرد كاركنان**

وقتى افراد احساس كنند ارزیابى خواهند شد، سعى مى كنند با علاقه و دلسوزى بیشترى كار كنند. عكس العمل هاى معقول و مناسب سازمان در قبال نتایج ارزیابى عملكرد ها و تشویق و تنبیه بجا و به موقع كاركنان، در تقویت وجدان كارى نقش بسزایى خواهد داشت. تقویت باورهاى دینى، تأمین اقتصادى كاركنان و الگو بودن مسئولین و مدیران ارشد جامعه از عواملى است كه ارتقاى وجدان كارى را افزون خواهد ساخت(سعیدی و حسین آبادی،1389).

**2-2-1-12 وجدان کاری، شکل گیری و تداوم آن**

وجدان و شكل گیری مناسب آن در سازمان یا محیط كارمی تواند در پیشبرد اهداف آن سازمان بسیار مفید و مؤثر باشد و این امر نیازمند تربیت نیروی انسانی و آموزش روزافزون آن براساس تقویت نیروی درونی و احساس تعهد و ... می باشد از این رو بررسی چگونگی شكل گیری وجدان كاری درسازمان ضروری است به منظور شكل گیری وجدان كاری میان كاركنان و تداوم آن، باید ساختار مناسب ایجاد شود. بخش مهمی از این ساختار، روشن كردن محدوده و مرزهای مسئولیت و اختیار فرد است به عبارت دیگر، باید وظایف كاركنان به طوردقیق مشخص شود(سعیدی و حسین آبادی،1389).

به طور کلی سازمان در زندگی انسان معاصر نقش اساسی را ایفا می كند، جوامع امروز، جامعه هایی سازمانی اند، به عبارت دیگر فعالیت هایی كه تولد، تحصیلات، كار و تفریح، رشد و مرگ ما را احاطه كرده اند اغلب به وسیله یك محیط سازمانی تنظیم می شوند و یا تحت تأثیر آن قرار می گیرند. در هر سازمانی نیروی انسانی بزرگترین سرمایه است و نقش مؤثری را در عملكرد سازمانی به عهده دارد. بنابراین، توجه به پرورش نیروی انسانی و به تبع شكل گیری وجدان كاری از اهمیت بالایى برخوردار است. به عبارتی چنان چه در فرد این وجدان كاری به وجود آید رضایت مندی شغلی ایجاد می گردد، عملكرد، اثربخشی و كارایی او افزایش می یابد. بنابراین، شناخت عواملی كه می تواند در ایجاد یا پرورش وجدان كاری در افراد مؤثر باشد و بهبود و بالا بردن كارایی و اثربخشی سازمان ها و به عبارتی پیشرفت جوامع از ضرورت خاصی برخوردار است. تحقیقات گوناگونی در این زمینه انجام گرفته است و هركدام از زوایای مختلفی به این امر نگریسته اند(سعیدی و حسین آبادی،1389).

براساس تحقیقات"باد و براد[[29]](#footnote-29)" برنامه های توسعه ی نیروی انسانی از طریق ایجاد توانایی در كاركنان برای انجام موفق وظایف محوله شان مستقیماً بهره وری سازمان را افزایش می دهد. در این راستا رایت و دیویس این استدلال را بیان می كنند كه از طریق كاهش موانع شغلی مربوط به مهارت، می توان موجب كاهش اضطراب ها و یا نارضایتی های شغل افراد شد و این امر نقش مهمی در رضایت مندی شغلی(تقویت وجدان كاری) كاركنان دارد. به عبارت دیگر هر قدر كاركنان دریابند كه در موفقیت اهداف سازمان خود نقش بلند مدتی دارند، به ویژه آن دسته از موفقیت هایی كه شامل ترفیع شغلی خود آنان نیز می شود، رضایت مندی شغلی شان (تقویت وجدان كاری) افزایش می یابد(رایت و دیویس[[30]](#footnote-30)،2003).

**2-2-1-13 نهادینه سازی[[31]](#footnote-31) وجدان کاری**

در فرهنگ آکسفورد[[32]](#footnote-32) این واژه نهادینه سازی در معانی زیر به کار رفته است:

1. کسی را که از انجام کارهای خود عاجز است، وارد سازمان نمودن؛ مثلاً بردن و سپردن کسی به خانۀ سالمندان.

2. کسی را به منظور بهنجار شدن، عضو سازمان، جامعه یا فرهنگ نمودن(آکسفورد،1379).

در اصطلاح دانش مدیریت، الگوها و نظریات گوناگونی درباره ی نهادینه شدن مطرح شده است. الگوی ارائه شده از سوی سلزنیک، مبتنی بر تلقین ارزش هاست. از دید وی، نهادنیه شدن برابر است با تلقین ارزش ها در سطح بالاتر از الزامات یا شرایط نوع کاری که در حال جریان است . به عبارت دیگر، هر ساختار یا فرایند پیش از تلقی و دریافت ارزش ها، فقط به صورت ابزار یا وسیله است؛ اما ارائه یا تلقین ارزش های ذاتی یا درونی به یک ساختار یا فرآیند، نهادینه شدن آن را تقویت و تثبیت می کند (تاسی، 1388).

نهادینه شدن، یک فرایند است و در طول زمان ش کل می گیرد. *برگر* و *لاکمن* باور دارند که نهادینه شدن، مستلزم گذار از سه مرحله یا سه مقطع زمانی است: برون گرایی ، عینیت گرایی و درون گرایی. به عبارت واضح این که انجام یک عمل برون گرایی، تلقی و تفسیر آن عمل به عنوان یک واقعیت اجتماعی مستقل از فرد، عینیت گرایی، و تبد یل این دنیای عینی به دنیای درونی می شود( تاسی، 1388).

دانشمندان مدیریت برای نهادینه شدن اخلاق کار که وجدان کاری شکل درونی شده ی آن است، سه راه و روش را مطرح کرده اند که عبارتاند از:

1- ایجاد یک خط مشی سازمانی مناسب یا ایجاد یک منشور اخلاقی؛ 2. ایجاد یک کمیته ی اخلاقی؛ 3. قرار دادن آموزش اخلاق در جزو برنامه های توسعه ی مدیران. آنچه از میان این سه بیشتر رواج دارد، راهکار اول و پس از آن، راهکار دوم است؛ ولی راهکار سوم به ندرت اتفاق می افتد(کنتز[[33]](#footnote-33)،2006).

با توجه به تعریف و الگوی سلزنیک، نهادینه سازی وجدان کاری، مستلزم حا کم شدن ارزش های اساسی مربوط به وظیفه، کار و مسئولیت در سازمان است. البته این حاکمیت، از یک سو آنی نیست و نیازمند سپری شدن زمان است؛ و از سوی دیگر، مبتنی بر طی مراحل سه گانه ی برون گرایی، عینی گرایی و درون گرایی است. به عبارت دیگر، نهادینه سازی وجدان کاری، تابع دو امر اساسی است:

یکی حاکم شدن ارزش های اساسی در سازمان ؛ و دیگری درونی شدن این ارزش ها در افراد، که نیازمند سپری شدن زمان خاص است. در نهادینه شدن، رفتارهای خودانگیخته و پیش بینی ناپذیر، جای خود را به رفتارهای نظام یافته و پیش بینی پذیر می دهند (کوئن، 1379). به این ترتیب، یک امر در صورتی نهادینه می شود که جزء شخصیت فرد ، و به تعبیر علمای اخلاق، جزء ملکات فرد شود(رحیمی،1391).

**2-2-1-14 مدیریت و شاخص های وجدان کاری**

انجام کار بیشتر و بهتر(کمی و کیفی)اثربخشی و کارایی سازمانی را به دنبال دارد، وجدان کاری که برخی مواقع در معنای کار بهتر و بیشتر به کار می رود، یکی از ویژگی های مدیر است. مدیر اسلامی برای آن که ردای عمل به تن نماید و به صفات حسنه ای که برگرفته از کتاب و سنت اسلامی است آراسته گردد باید دارای یک سری ویژگی ها باشد که کی از آن ها وجدان کاری است. البته شجاعت، صداقت، رازداری و ... جزو صفات و ویژگی های مدیر اسلامی است(سلیمی دانشگر،1384).

**2-2-1-14-1 شاخص های قوت وجدان کاری:**

1. آگاهی از دلایل و ضرورت وظیفه محوله

2. اولویت بندی کارها براساس اهمیت و با برنامه کارکردن

3. احساس خوشحالی بعد از انجام کارها و ناراحتی هنگام به تعویق انداختن کارها

4. تقدم منافع سازمانی و جمعی بر منافع شخصی

5. استفاده اثربخش از وقت، منابع و امکانات

6. به انجام رساندن کامل کار و ناقص رها نکردن آن

7. سعی و تلاش در آگاهی از نقاط قوت و ضعف کارها و اجازه دادن به دیگران جهت نقد و ارائه پیشنهاد

8. آینده نگری در انجام کارها و به نتایج دراز مدت اندیشیدن

9. هماهنگی و هم سویی کارهای در دست انجام با اهداف و رسالت های سازمان

10. آگاهی از هماهنگی و هم سویی کارها با وظایف سایر سازمان ها

11. مسؤولیت پذیری آگاهانه و نیز عدم قبول مسؤولیت در وظایفی که مهارت، دانش و توان انجام آن را ندارد.

12. غالب بودن عقل و منطق بر احساسات و عواطف در هنگام انجام کار

13. رعایت ضوابط سازماندهی هر چند به نفع فرد نباشد.

14. آگاهی از شرح وظایف، مقررات، دستورالعمل ها، آیین نامه ها و ...

15. مطالعه در خصوص وظایف و مسائل کاری و مشورت با افراد و توجه به یادگیری مداوم مسائل سازمانی

16. سعی در آگاهی از کمیت و کیفیت وظایف محوله و ایجاد هماهنگی بین کمیت و کیفیت

17. خودارزیابی

18. انجام وظایف و کارها بدون توجه به کم کاری دیگران و متذکر شدن انجام صحیح وظایف و کارها به همکاران

19. آگاه کردن مافوق در مواقعی که دچار اشتباه می شود.

20. به حداقل رساندن کارهای شخصی(ملاقات شخصی، تلفن شخصی،...) در سازمان(سلیمی دانشگر،1384).

**2-2-1-15 وجدان کاری در نظریه های مدیریت**

بحث نهادینه سازی وجدان کاری، به لحاظ نظری بر تبیین جایگاه انسان و چگونگی انگیزش او استوار است. در ادامه، این موضوع در نظریه های رایج مدیریت و رویکرد اسلامی بررسی می شود.

**2-2-1-15-1. چیستی انسان و جایگاه وجدان كاری در نظریه های مدیریت**

بحث از وجدان کاری در نظریه های مدیریت، در ضمن بحث درباره ی انسان، نیازها و ابعاد وجود ی او قابل بررسی است و ازآن جاکه نگرش این نظریه ها به انسان متفاوت است، بحث از راه کارها ی نهادینه سازی و تقویت وجدان کاری هم به صورت های متفاوت مطرح شده اند(رحیمی،1391).

**2-2-1-15-2. نظریات كلاسیك**

مفروض اساسی نظریات کلاسیک این است که انسان منطقی است و عقلانی عمل می کند. انسان ها با انگیزه ی مادی به کار می پردازند و فرصت های فراهم شده برای خود را به طور منطقی بررسی می کنند و برای به حداکثر رساندن منافع شخصی خود، به هر اقدامی دست میزنند (اسچمرهورن[[34]](#footnote-34)،1996).

به همین دلیل رهیافت های موردنظر این نظریات برای نهادینه شدن وجدان کاری (و به عبارت دیگر، کار کشیدن از کارکنان) متمرکز بر این بود که چگونه نیازهای پولی و مادی کارکنان را تأمین کنند. در همین زمینه، یکی از اصول چهارگانه ی نظریۀ تیلوربر این امر مبتنی است که برای واداشتن کارکنان به کار و افزایش بهره وری سازمان، باید زحمات کارکنان بر مبنای نتایج کارشان، به گونه ای که محرك عملکرد آن ها باشد، جبران گردد (رضائیان، 1380).

**2-2-1-15-3. نظریات نئوكلاسیك**

این رویکرد، برخلاف مدیریت علمی که انسان ها را آدمواره هایی صرفاً حساس نسبت به محرك های مالی می دانست، بر جنبه ی اجتماعی کار تأکید می کند (استونر[[35]](#footnote-35)،1978). براساس این رویکرد، برای تشویق کارکنان و برانگیختن ایشان، افزون بر مشوق های مادی باید به احساسات، عواطف، ارزش ها، هنجارهای غیررسمی گروه ها و سوابق خانوادگی و اجتماعی کارکنان نیز توجه کرد. اصول مورد تأکید این رویکرد، مبنای اصلی نظریاتی چون"غنی سازی شغلی"، "سبک های مدیریت مشارکتی" و "خودیابی" قرار گرفت(رحیمی،1391).

**2-2-1-15-4. نظریات فرانوگرا**

همان گونه که نظریات مدرن با نقد نظریات کلاسیک پا به عرصه ی وجود نهادند، نظریات فرانوگرا نیز با انگیزه ی ارائه ی معرفت تازه از سازمان و انسان، و ارائه ی راهکارها و اصول متفاوت درباره ی هر کدام، به نقد نظریات مدرن پرداختند. همۀ نظریات طبقه بندی شده تحت عنوان پست مدرن، بر این مفروض مشترك استوارند که جنبش روابط انسانی و نظریات کلاسیک، خردگرایی بی روح و محاسبا تی کارخانه را انسانی کردند. مهمترین انتقاد در این زمنیه این است که بر منافع اقتصادی مشروع کارکنان به طور مناسب تأکید نشده است و تضادهای واقعی منافع انکار گردیده و به صورت مسکن هایی ارائه شده اند(ریچارد،1387).

مبانی اصلی رهیافت های جدید به مدیریت، بر مبنای دو نظریه ی سیستمی و اقتضایی شکل گرفته اند. نظریه پردازان اقتضایی بر این باورند که انسان ها موجوداتی پیچیده و تحول پذیرند و نیازها ی متعدد، متنوع و متغیر دارند. آنها گستره ی استعدادها و توانایی های آدمی را قابل بهبود و توسعه می دانند؛ از این رو توصیه می کنند که مدیران و سازمان ها باید متناسب با تفاوت های فردی کارکنانشان، مجموعۀ متنوعی از راهبردهای مدیریتی و فرصت های شغلی را فراهم کنند (اسچمرهورن،1996).

**2-2-1-16 وجدان کاری و مدیریت**

افراد دارای وجدان کاری، کار را یک عمل صالح، یک وظیفه حقیقی، یک عبادت و یک مسؤولیت اجتماعی و سیاسی تلقی می کنند، که معنای وجدان کاری است در این حالت نیروی انسانی کار را رفع تکلیف و وسیله صرف جهت ارتزاق نمی داند، بلکه با کار احساس لذت می کند، زیرا آن را نوعی عبادت می داند. وجود چنین ایده و عقیده ای هر گونه خستگی ناشی از کار را از تن زدوده و نوعی عشق به کار در افراد جامعه به وجود می آورد که سعادت جامعه را موجب می شود(سلیمی دانشگر،1384).

هنگامی که نیروی انسانی سازمان از وجدان درونی برخوردار شد، خیرخواهی و پرهیز از اعمال بد را به کارهای سازمانی نیز تعمیم می دهد. در این حالت وجدان کاری در فرد شکل می گیرد، وجدان کاری به عنوان انگیزه ای درونی عمل می کند که فرد را به انجام کارهای بهتر و بیشتر تشویق می کند. بنابراین، وجدان کاری را می توان حالت کشش، کیفیت، روحیه و نیرویی در کار دانست که با توجه به زمینه مناسب در انسان(که خوب و بد اعمال به وسیله ی آن ادراک می شود) از یک کیفیت بالای مسؤولیت پذیری و توجه به خیرخواهی و عدالت برخوردار باشد(صدفی،1388).

فرد دارای وجدان کاری از رهیافت های زیر نیز برخوردار است:

الف- نیروی ارزیابی(قوه تشخیص خوب و بد از یکدیگر)

ب- احساس تعهد و گرایش مثبت به سازمان و روحیه ی مسؤولیت پذیری

ج- توجه به خیرخواهی و عدالت(دوری از تبعیض)

با تکیه به رهیافت های فوق، می توان وجدان کاری را نوعی احساس تعهد مقید کننده ی درونی به منظور رعایت ضروریات کمی و کیفی کار تقبل شده از سوی فرد یا گروه به شمار آورد، که به صورت مجموعه ای از ارزش ها، گرایش ها و تعهدات در افراد جلوه گر می شود.

این تعهدات عملی عبارتند از تعهد به رعایت شرایط کمی و کیفی کار، تعهد نسبت به توسعه سازمانی، تعهد نسبت به تکامل و پیشرفت سازمانی، تعهد نسبت به افراد و سایر گروه های سازمانی و تعهد نسبت به جلب رضایت مشتری. از طرفی وجدان کاری نوعی گرایش درونی است که به مدد آن فرد به انجام کار بیشتر و بهتر گرایش پیدا می کند و ارضای روحی و مادی می شود. وجدان کاری به عنوان نیرویی است که عمدتاً در سازمان موضوعیت می یابد، یعنی جایی که در آن کار را به صورت فردی یا گروهی انجام می دهد و کالا یا خدمتی به دیگران عرضه می کند. لذا در صورت فقدان یا ضعف چنین حالتی، بیکاری کم کاری، مسؤولیت گریزی، سیاه کاری، رخوت و تنبلی، فساد و کلاه برداری، تقلب و تزویر، فقر و بدبختی گریبان گیر جامعه خواهد شد و خصایص نامطلوب حکم فرما می گردد(سلیمی دانشگر،1384).

بنابراین، وجدان کاری ایجاد نوعی انگیزش در کارکنان و افراد جامعه است که ارتقاء آن موجب کار بهتر و بیشتر در عرصه های مختلف اجتماعی(به عنوان یک وسیله نه هدف) و در نهایت توسعه عدالت، عبادت و سلامت جامعه می گردد. بدین اعتبار وجدان کاری همان انگیزه ای است که موجب تحرک اهمیت دادن به وظایف محوله، پیگیری و به نتیجه رساندن آن ها می شود. لذا این انگیزه و به تبع آن برنامه سازماندهی آن نیز طبیعتاً به تناسب تعریف از انسان و جامعه شکل می گیرد. پس به منظور ایجاد و تقویت وجدان کاری می توان اولاً یک انگیزه ی معنوی را ایجاد نمود، ثانیاً به آن شکل سازمانی داد، ثالثاً توسعه ی آن را کنترل کرد از این رو با وقوع این سه مرحله است که مدیریت وجدان کاری در سازمان و جامعه صورت می گیرد (سلیمی دانشگر،1384).

**2-2-2 عدالت سازمانی**

**2-2-2-1 مفهوم عدالت سازمانی**

سازمان سیستمی اجتماعی است که حیات و پایداری آن به وجود پیوندی قوی بین اجزا و عناصر تشکیل دهنده ی آن وابسته است. ادراک بی عدالتی اثرات مخربی بر روحیه ی کار جمعی دارد، زیرا اهتمام نیروی انسانی و انگیزش کارکنان را تحت الشعاع خود قرار می دهد .بی عدالتی و توزیع غیر منصفانه ی دستاوردها و ستاده های سازمان، روحیه ی کارکنان را تضعیف می كند و روحیه ی تلاش و فعالیت آن ها را تنزل می دهد. بنابراین، رعایت عدالت رمز بقا و پایداری جریان توسعه و پیشرفت سازمان و کارکنان آن است(سید جوادین، فراحی و طاهری عطار،1394).

لذا از جمله وظایف اصلی مدیریت حفظ و توسعه ی رفتارهای عادلانه در مدیران و احساس عدالت در کارکنان است. رعایت عدالت به ویژه در برخی رفتارهای مدیریت با کارکنان(توزیع پاداش ها، روابط سرپرستی، ارتقاءها و انتصاب) برای کارکنان حائز اهمیت است. در فرایند توسعه ی رفتارهای عادلانه و مهم تر از آن شکل دادن احساس عدالت در کارکنان، شناخت چگونگی تأثیرگذاری رفتارهای مبتنی بر عدالت بر رفتارهای سازمانی و از آن جمله تعهد سازمانی، رضایت شغلی، رفتارهای مدنی سازمانی و رفتارهای ضد تولید و انگیزش کارکنان حائز اهمیت است. لذا با دست یابی به شناخت مناسب از نحوه تأثیرگذاری ابعاد عدالت سازمانی بر تعهد سازمانی و حیطه های آن، مدیران این امکان را می یابند که اقدامات مناسب تری را در جهت توسعه ی احساس عدالت در سازمان ها به عمل آورند(غفوری ورنوسفادرانی و گل پرور،1388).

در آخرین دهه ی قرن بیستم بیشتر توجهات اندیشمندان و پژوهشگران حول محور عدالتسازمانی به عنوان یك مفهوم مهم و موضوع اصلی تحقیق در روانشناسی صنعتی و سازمانی مدیریت منابع انسانی و رفتار سازمانی در طول دهه های اخیر به شمار می آید(گرینبرگ[[36]](#footnote-36)،1993)، و به عنوان یکی رایج ترین مو ضوعات مقالات ثبت شده در بخش رفتار سازمانی آکادمی مدیریت، در سال های اوا سط دهۀ 1990مطرح بوده است. عدالت سازمانی اصطلاحی است که برای توصیف نقش عدالت که به طور مستقیم باموقعیت شغلی ارتباط دارد به کار می رود. به خصوص در عدالت سازمانی مطرح می شود که باید با چه شیوه هایی با کارکنان رفتار کرد تا احساس کنند که به صورت عادلانه با آنان برخورد شده است(نعامی و شکرکن،1385). درك این که افراد در مورد عدالت در سازمانشان چگونه قضاوت می کنند و چطور آن ها به عدالت یا بی عدالتی ادراك شده پا سخ می دهند، از مباحث اساسی به ویژه برای درك رفتار سازمانی ا ست (باس[[37]](#footnote-37)،2001).

عدالت در سازمان بیانگر برابری و لحاظ رفتار اخلاقی در یك سازمان می باشد(کورپانزو و گرینبرگ[[38]](#footnote-38)،1997).عدالت سازمانی به علت ارتباط آن با فرآیند های حیاتی سازمانی مثل تعهد سازمانی، شهروند مداری، رضایت شغلی و عملكرد اهمیت زیادی پیدا كرده است.علاوه بر این ادبیات اخیر بیانگر رابطه بین سبك رهبری، تصمیم گیری و عدالت سازمانی است(تاتوم و همکاران[[39]](#footnote-39)،2003).

عدالت سازمانی به احساس و ادراك کارکنان از میزان انصاف و برابری در رفتارها و روابط کاری اشاره دارد.رفتار منصفانه خواسته ای است كه همه ی كاركنانی كه وقت و انرژی خود را در یك سازمان صرف می كنند از سازمان انتظار دارند. این انتظارات باعث می شود كه رهبران تمایل بیشتری به تأكید بر رعایت انصاف داشته باشند. سؤال این است، زمانی كه مدیران به این انتظارات توجهی ندارند چه اتفاقی ممكن است . گرینبرگ نتیجه گرفت مدیرانی كه این هنجارها را به وسیله رفتار ها غیر منصفانه نقض می كنند باعث می شوند كاركنانشان واكنش منفی نسبت به این رفتار نشان دهند. بنابر این انعكاس عدالت در رفتار مدیران باعث می شود كه شرایط خوبی هم برای سازمان و هم كاركنان به وجود آید(گرینبرگ،1993).

مطالعات اخیر در زمینه عدالت سازمانی، بر تئوری عدالت و نتایج عدالت تأكید داشته اند. با توسعه مطالعات در زمینه ی عدالت، كانون تأكید از عدالت نتیجه ای(برابری نتایج) به سمت عدالت اجتماعی (برابری رویه ها و رفتار منصفانه با افر اد) گرایش پیدا كرد. برخی از مطالعات اخیر نشان می دهد كه عدالت اجتماعی نیز مانند عدالت نتیجه ای (توزیعی) مهم است و بین عملكرد مدیریتی و رفتار كاركنان رابطه وجود دارد (ماسترسون، لویس، گلدمن و تیلور[[40]](#footnote-40)،2000).

**2-2-2-2 تاریخچه عدالت سازمانی**

در طول تاریخ یکی از آرزوهای اساسی انسان اجرای عدالت و تحقق آن در جامعه بوده است . در این خصوص مکتب ها و اندیشه های گوناگون بشری و الهی راه حل های متفاوتی را برای تبیین و استقرار آن پیشنهاد کرده اند و برخی از صاحب نظران، نظریه برابری را نظریه ی گسترش عدالت نام نهاده اند، زیرا بر توزیع عادلانه درآمدها در میان انسان ها برای دستیابی به سطح بالایی از انگیزش تمرکز دارد . نظریه برابری تأکید می کند که افراد همواره خود را در متن جامعه و در مقایسه با دیگران ارزیابی می کنند، اگر افراد احساس کنند با آنها ناعادلانه برخورد شده است، برانگیخته می شوند تا عدالت را در میان خودشان برقرار سازند (رضائیان1384).

در نظریه برابری گفته می شود، کارکنان و اعضای سازمان خود را با دیگران مقایسه می کنند . کارکنان میزان داده(برون داد) خود را با بازدهی نسبت به دیگران مقایسه می کنند. اگر آنان چنین بپندارند که نسبت متعلق به آن ها با نسبت افراد مشابه خود برابر است در آن صورت می گویند مساوات رعایت می شود و اگر این نسبت ها نابرابر باشد در آن صورت در سازمان اجحاف می شود. به بیان دیگر عدل و انصاف رعایت نمی شود. گسترش نقش نظریه برابری در تشریح نگرش ها و رفتارهای کارکنان در دهه1970 به قلمرویی از پژوهش به نام« عدالت در سازمان» منجر شد(دهقانیان، صبور و حجتی،1392).

واژه عدالت سازمانی اولین بار توسط گرینبرگ در سال 1987 مطرح شد . به نظر گرینبرگ، عدالت سازمانی با ادراك کارکنان از انصاف کاری در سازمان مرتبط است .به بیانی دیگر این نظریه احساس افراد را درباره منصفانه بودن نحوه رفتار با خودشان و دیگران طبقه بندی و تشریح می کند. احساسی که برای اثربخشی عملکرد سازمان ها و رضایت افراد در سازمان ها ضرورت دارد.« کروپانزانو»نیز عدالت سازمانی را به مثابه یک جستار روان شناختی درنظر می گیرد که روی ادارك از انصاف در محیط کاری تأکید دارد (سید جوادین، فراحی و طاهری عطار، 1387). عدالت در سازمان بیانگر ادراك کارکنان از برخوردهای منصفانه در کار است که خود به شناسایی سه جزء متفاوت از عدالت در سازمان یعنی عدالت توزیعی ، عدالت رویه ای و عدالت مراوده ای منجر گردید (رضائیان، 1384).

**2-2-2-3 اهمیت عدالت سازمانی**

عدالت به عنوان یک نیاز اساسی برای زندگی جمعی انسان ها همیشه در طول تاریخ مطرح بوده است . به طوری که اساسی ترین معرفت در ادیان آسمانی ، شناخت خداوند به عنوان« امرکننده به عدل» و « به پادارنده عدل» است که اساس رابطه انسان با خدا نیز هست. ازسوی دیگر بیشتر عمر انسان ها در سازمان ها یا در ارتباط با سازمان ها سپری می شود. سازمان، سیستمی اجتماعی است که حیات و پایداری آن وابسته به وجود

پیوندی قوی میان اجزا و عناصر تشکیل دهنده آن است. عدم رعایت عدالت می تواند موجب جدایی و دوری این اجزا از یکدیگر شود و در نهایت رشته های پیوند میان این اجزا را از بین ببرد . برطبق تئوری محرومیت نسبی، هنگامی که افراد به این باور می رسند که دریافتی آن ها با ستاده های دریافت شده توسط افراد دیگر که در مو قعیت مشابه آن ها قرار دارند در تعادل نمی باشد، حس بی عدالتی در آن ها بر می خیزد . چنانچه افراد احساس می نمایند که سهم منصفانه ای دریافت نکرده اند و در مقایسه با دیگران با طرز ناعادلانه ای متضرّر شده اند، آن ها ممکن است سیستمی را که سبب چنین شرایطی برای ایشان بوده به چالش بکشند . به ویژه در شرایطی که نیازهای اصلی و اساسی یک فرد یا یک گروه تأمین نشده باشد یا اختلاف فاحشی بین خواسته ها و داشته ها وجود داشته باشد، احتمال وقوع این رخداد نیز افزایش می یابد(دهقانیان، صبور و حجتی،1392).

در جوامعی که منابع به صورت ناعادلانه توزیع شده اند، آن جو امع مستعد آشوب اجتماعی بوده اند و تحقیقات نشان داده است، که فرایندهای عدالت نقش مهمی در سازمان ایفا می کنند و چگونگی برخورد با افراد در سازمان ها ممکن است باورها، احساسات، نگرش ها و رفتارهای کارکنان را تحت تأ ثیر قرار دهد.همچنین احساس عدالت در سازمان به صورت مستقیم بر تمایل به جابه جایی و ترك خدمت تأثیرگذار خواهد بود . از طرفی مدیران برای این که بتوانند رفتارهای عادلانه و نیز احساس عدالت را در کارکنان شکل داده و و توسعه دهند باید بتوانند رفتار افراد را در سازمان پیش بینی نموده و آن ر ا با اهداف سازمان همسو نمایند.

**2-2-2-4 اهمیت عدالت سازمانی در آموزش و پرورش**

عدالت از بدیهی ترین اصولی است كه بشر می شناسد. اهمیت عدالت به حدی است كه در فقه تشیع از آن به عنوان یكی از اصول دین نام برده می شود. عدالت، موضوعی است كه در رشته های مختلف علمی مورد بحث قرار گرفته است**.** عدالت در زمره زیباترین و مقدسترین واژه های تمدن محسوب گردیده و از جمله مفاهیمی است كه عقل جمعی همه افراد، آن را نیكو شمرده و تحقق آن پایه مشروعیت و ضرورت ایجاد دولت ها محسوب می گردد. مفهوم عدالت در محیط سازمانی و در میان كاركنان نیز مطرح می باشد و اكثراً از آن به عنوان عدالت سازمانی یاد می كنند. به اعتقاد گرینبرگ درك عدالت در سازمان یك اصل و الزام اساسی برای اثربخشی و كاركرد مؤثر سازمان ها و همچنین رضایت شغلی افراد سازمان است (لامبرت[[41]](#footnote-41) ،2003).

عدالت بالاترین ارزش انسانی و گوهری گرانبها در تحقق حقوق بشر است .عدالت در زمره زیباترین و مقدس ترین واژه های تمدن بشری محسوب گردیده و از جمله مفاهیمی است كه عقل جمعی همه افراد آن را نیكو شمرده و تحقق آن پایه مشروعیت و ضرورت ایجاد دولت ها محسوب می گردد (پورعزت، 1380). عدالت از جمله عوامل حیاتی هر نوع مشاركت اجتماعی است . استمرار حضور داوطلبانه افراد در گروه ها به نحوه ادراك آن ها از نحوه و میزان رعایت انصاف و عدالت بستگی دارد. هر چه اعضای یك گروه یا یك سیستم اجتماعی ادراكی عادلانه از رفتار آن سیستم داشته باشند، تعهد بیشتری برای مشاركت و حفظ توسعه آن دارند (پورعزت، 1382).

با نگاهی به اطراف خود به راحتی می توان دریافت كه افراد ذاتاً دوستدار عدالتند. به طوری كه هیچ انسانی هر چند خودش ستمكار باشد، این موضوع را انكار نمی كند. این علاقه ریشه در یك نیاز طبیعی دارد . انسان دارای نیازهای متعددی است كه همواره در پی كسب و ارضای آن ها می باشد و عدالت همان استانداردهایی است كه افراد به وسیله آن می توانند در مورد برآورده شدن نیازهایشان در محیط طبیعی قضاوت كنند(فولگر و کروپانزانو[[42]](#footnote-42)،1998).

به عبارت دیگر، عدالت به عنوان یك نیاز اساسی برای زندگی اجتماعی انسان ها همیشه در طول تاریخ مطرح بوده است و امروزه با توجه به نقش همه جانبه آموزش و پرورش و مدارس در زندگی اجتماعی انسان ها نقش عدالت در این سازمان ها پیش از پیش آشكارتر شده است . مدارس در حقیقت نمادی از جامعه بوده و تحقق و اجرای عدالت در آن به منزله تحقق عدالت در سطح جامعه می باشد. بی عدالتی و توزیع غیرمنصفانه دستاوردها و ستاده های سازمان، موجب تضعیف روحیه كاركنان و یا معلمان و تنزل روحیه تلاش و فعالیت در آنان می شود، بنابراین رعایت عدالت، رمز بقاء و پایدا ری جریان توسعه و پیشرفت سازمان و كاركنان آن است (الوانی و پور عزت،1392).

**2-2-2-5 ابعاد عدالت سازمانی**

عدالت از زیباترین، مقدس ترین و عالی ترین واژه ها در قاموس تمدن بشر محسوب می گردد و رعایت آن از دیدگاه هر انسان سلیم الفطره ای از ضروری ترین امور به شمار می آید. به طوری که هیچ انسانی هر چند خود ستمکار باشد این موضوع را مورد انکار قرار نمی دهد. در واقع تحقق عدالت، سنگ پایه مشروعیت و مبنای توجیه ضروریت وجود دولت تلقی می شود. مفاهیم عدالت و انصاف در محیط های سازمانی و در بین کارکنان نیز مطرح است و عموماً به عنوان عدالت سازمانی به آن اشاره می شود (آدامز[[43]](#footnote-43)،1963).

در تحقیقات علوم انسانی، عدالت به مثابه ستاره ای در نظر گرفته شده است که به طور اجتماعی ایجاد می شود. بدین معنی که در صورتی عملی عادلانه به حساب می آید که بیشتر افراد آن را به صورت عادلانه ادراك نمایند. تحقیقات در مورد عدالت سازمانی در سی سال اخیر رشد قابل ملاحظه ای داشته است و تحقیقات آزمایشگاهی و میدانی را دربر می گیرد. با توجه به این كه عدالت یك مفهوم چندوجهی و گسترده است و در رشته ها و شاخه های مختلف دارای یك مفهوم فلسفی و به معنای عدم تبعیض و رعایت منصفانهء تفاوت هاست؛ مطالعه در مورد عدالت بر روی تئوری برابری آغاز شد، در این کار بر انصاف درك شده از پیامد های آن که همان عدالت توزیعی است، تأکید شده است(کوهن و اسپکتور،2001؛ لی هیونگ-ریونگ[[44]](#footnote-44)،2000). به بیان دیگر، تئوریسین ها در زمینه عدالت سازمانی بین مفهوم سازی هایی از عدالت که به محتوای تصمیمات می پردازد(عدالت توزیعی) و مفاهیمی که بر این امر متمرکز می شود که تصمیمات چگونه گرفته شوند (عدالت رویه ای)، تمایز قائل می شوند (بلنگر، مکنالی و دوگلاس[[45]](#footnote-45)،2006). بنابراین در تحقیق حاضر عدالت سازمانی در سه بعد مورد بررسی قرار گرفته است که در زیر به توضیح هر کدام از ابعاد پرداخته شده است:

**2-2-2-5-1 عدالت توزیعی**[[46]](#footnote-46) **:**

به عادلانه بودن پیامدهای شغلی متفاوت از جمله درآمد، برنامه شغلی و مسئولیت های شغلی اشاره دارد (شكركن و نعامی، 1383). به خاطر تأکید عدالت توزیعی روی پیامدها این نوع عدالت با واكنش های شناختی، عاطفی و رفتاری مرتبط دانسته شده است. بنابراین وقتی كه یك پیامد به خصوص ناعادلانه درك می شود، باید روی هیجا ن های شخص (مانند تجربه ی خشم، شادی، غرو ر یا گناه )، شناخت ها (مانند تحریف درون داده ها و پیامدهای خود یا دیگران) و رفتارهایشان تأثیر بگذارد. هنگامی كه كاركنان یك سازمان در مورد میزانی كه پیامدها مناسب، درست و اخلاقی هستند، قضاوت می كنند در واقع میزان رعایت عدالت توزیعی در سازمان را مورد داوری قرار می دهند(فولگر و کروپانزانو،1998).

به بیانی دیگر، عدالت توزیعی بر درجه انصاف ادراك شده در خصوص توزیع پیامدها و ستاده های سازمان، در مقایسه با عملكرد و آورده های كاركنان اشاره دارد(لامبرت،2003). عدالت توزیعی در اصل بر مبنای اصل مبادله قرار می گیرد. افراد به آنچه با خود به سازمان آورده اند به منزله مبادله ای در قبال آنچه دریافت كرده اند، می نگرند (زكیانی،1394). عدالت توزیعی بیانگر ادراك فرد از میزان رعایت عدالت در توزیع تخصیص ها و منابع و پاداش هاست.به بیان دیگر حدی كه افراد پاداش ها را با عملكرد مرتبط می دانند، عدالت توزیعی گویند (رضائیان، 1384).

فرض اساسی عدالت توزیعی این است كه توزیع منابع اساساً بر ادراك از عدالت تعهد و اعتماد سازمانی تأثیر می گذارد. عدالت - یا جبران خدمت بر اساس شایستگی - معادل برابری در نظر گرفته شده است. عدالت سازمانی یك پیش بینی كننده مهم نتایج شخصی مثل رضایت از شغل و پرداخت و همچنین نتایج سازمانی مثل تعهد سازمانی و ارزیابی زیردست از سرپرست می باشد(مک فارلین و سوئینی[[47]](#footnote-47)،1992). بالعكس ناعدالتی توزیعی زمانی اتفاق می افتد كه افراد پاداشی را كه انتظار دارند در مقایسه با پاداش ها دیگران دریافت كنند به دست نیاورند مثل کار جدید، مسؤولیت، قدرت، پاداش و ارتقا(کنوسکی و کروپانزو[[48]](#footnote-48)،1993).

**2-2-2-5-2 عدالت رویه ای**[[49]](#footnote-49)**:**

اجرای عدالت مستلزم اتخاذ رویه های عادلانه است. یعنی صرف نظر از این كه اساس و محتوای قانون باید عادلانه باشد، فرآیندی كه قرار است عدالت از آن منتج شود نیز باید عادلانه باشد .رعایت عدالت و انصاف در رویه ی اجرا باید فرصت مساوی برد برای همگان فراهم آورد. از این رو می توان گفت عدالت مستلزم صراحت قوانین است و رویه ی اجرای قوانین زمانی عادلانه است كه امكان بهره مندی از قانون را به سهولت در اختیار همگان قرار دهد .عدالت رویه ای عبارت است از برابری ادراك شده از وسایل مورد استفاده برای توزیع جبران حقوق و مزایا((کنوسکی و کروپانزو،1993).

عدالت رویه ای دو هدف دارد : اول این كه از منافع افراد محافظت می كند (در بلند مدت ) بنابراین چیزی را كه حق آن هاست به دست می آورند. لذا برابری رویه ای با نتایج تصمیم مثل رضایت، توافق، تعهد، همراه است. دومین كاربرد رویه های عادلانه، نمادین است و به تقویت رابطه ی فردی با گروه – اعتماد به رهبران - و تعهد به سازمان كمك می كند. رویه های عادلانه می تواند به عنوان نشانه ای برای افراد باشد كه آن ها احساس باارزش بودن و مورد احترام بودن در سازمان را داشته باشند و می تواند توازن و اعتماد را در رابطه ی با دیگران ارتقا بخشد(لیند، کانفر و ایرلی[[50]](#footnote-50)،1990).

به عبارت دیگر، عدالت رویه ای به عادلانه بودن شیوه های مورد استفاده برای تعیین پیامدهای شغلی اشاره دارد (شكركن و نعامی،1383). تحقیقات نشان می دهند رویه ها زمانی منصفانه ادراك می شوند كه به طور ثابت و بدون در نظر گرفتن منافع شخصی و بر مبنای اطلاعات دقیق به كار گرفته شوند و علائق همه بخش های سازمانی مشاركت كننده، در نظر گرفته شده و استاندارها و هنجارهای اخلاقی نیز رعایت گردند(لامبرت،2003).

در سازمان هایی كه كاركنان اعتقاد دارند كه فراگردهای تصمیم گیری ناعادلانه است، نسبت به كارفرمایانشان تعهد كمتری نشان داده كم كاری بیشتری نموده، قصد و نیت آن ها برای ترك خدمت افزایش می یابد عملكرد كاهش یافته و رفتارهای تبعی سازمانی به میزان كمتری مشاهده می شود(فولگر و کروپانزانو،1998).

این ادراك غیرمنصفانه بودن رویه ها، حتی می تواند بیشتر از پیامدهای غیر عادلانه منجر به رنجش و خشم كاركنان گردد(لامبرت،2003). واكنش افراد جامعه نسبت به رویه ها به چگونگی ادراكشان از رویه ها، نه ماهیت واقعی آن ها، بستگی دارد زیرا از نظر روان شناختی انسان ها بر اساس واقعیت ها رفتار نمی كنند بلكه بر اساس ادراك خود از واقعیت ها واكنش نشان می دهند (رضائیان،1384).

به طوركلی، تحقیقات نشان می دهد كه رویه هایی در نظر افراد منصفانه درك می گردد كه به آنان اجازه اظهار نظر كنند حتی در صورتی كه این اظهار نظرها نتوانند بر پیامدها تأثیرگذار باشند و رویه های منصفانه باعث می شود كه افراد هنگام مواجه با پیامدهای نامطلوب، احساس رضایت بیشتری نمایند(دوال و فلتچر[[51]](#footnote-51)،2004).

محققان دریافته اند كه افراد تنها نگران توزیع عادلانه ی نتایج تصمیمات نیستند بلكه آن ها همچنین به رویه های مورد استفاده برای اتخاذ این تصمیمات نیز اهمیت می دهند .ارتقا ی برابری رویه ای در طول برنامه ریزی برای تغییرات سازمانی بر تعهد ادراك شده كاركنان به سازمان(اعتماد آن ها به مدیریت) و قصد آن ها در ماندن در سازمان اثر می گذارد. عدالت رویه ای بین فرآیند تصمیم گیری و نتایج آن تمایز قائل می شود و به ویژه به مشاركت در رویه های تصمیم گیری تأكید دارد. اگر سازمان به افرادی كه تصمیم ها بر آن ها اثر می گذارد اجازه بدهد كه دیدگاه های خود را در مورد موضوع مورد تصمیم بیان کنند و اطلاعات را در مورد اتخاذ تصمیمات ارائه دهند، افراد احساس می كنند كه منافع آن ها در بلند مدت حفظ شده و احساس می كنند كه فرآیند تصمیم گیری عادلانه است(رامین مهر، هادی زاده مقدم و احمدی،1388). به نظر لونتال شش قانون وجود دارد که در صورت پیروی از آن ها، رویه های حاصل عادلانه تر خواهند بود(کاراش و اسپکتور[[52]](#footnote-52)،2001):

1) قانون ثبات : که به ثابت بودن رویه های تخصیص برای همه افراد در طی زماندلالت دارد؛

2) قانون جلوگیری از تعصب و غرض ورزی: که به جلوگیری از دخیل کردن منافع شخصی تصمیم گیرندگان در طول فرایند تخصیص اشاره دارد.

3) قانون درستی : اشاره به سودمندی اطلاعات مورد استفاده در فرایند تخصیص دارد؛

4) قانون قابلیت تصحیح : اشاره دارد به این که باید فرصت تغییر یک تصمیم غیرمنصفانه در فرایند توزیع وجود داشته باشد؛

5) قانون نمایندگی : بیان می کند که نیازها، ارزش ها و چشم اندازهای همه بخش های متأثر باید توسط فرایند توزیع در نظر گرفته شود.

- قانون اخلاقی : بیان می کند که فرایند تخصیص باید با ارزش های اخلاقی و وجدانی ادراك کننده سازگار باشد.

**2-2-2-5-3 عدالت مراوده ای**[[53]](#footnote-53) **:**

عدالت مراوده ای بر ادراکات افراد از کیفیت رفتارهای بین شخصی در طول اجرای رویه ها تمرکز می کند. این مفهوم از گزارش های کارکنان درباره برخوردهای غیرمنصفانه که اغلب مواقع بر رفتارهای بین فردی متمرکز می شد تا فاکتورهای ساختاری، مشتق شده است . عدالت مراوده ای شامل روشی است که عدالت سازمانی توسط سرپرستان به زیردستان منتقل می شود(سیندورا[[54]](#footnote-54)،1999). عدالت مراوده ای دالبر این مطلب است که کلیه مراودات و تعاملات افراد در مسیر نیل به نتایج عادلانه،باید عادلا نه باشد؛ یعنی افراد حق ندارند در مسیر نیل به اهداف عادلانه ، مراوداتیغیرعادلانه را بین خود و دیگران رقم بزنند (پورعزت و قلی پور،1388).

به عبارت دیگر، عدالت مراوده ای بر جنبه بین شخصی تصمیم گیری، بخصوص برابری رفتار تصمیم گیرندگان در فرآیند های تصمیم گیری تأكید دارد. رفتار بین شخصی شامل اعتماد در روابط و رفتار افراد با تواضع و احترام می باشد. وضع مناسب رویه ها به وسیله پنج رفتار ؛ توجه ناكافی به داده های كاركنان، جلوگیری از تعصب شخصی، استفاده سازگار از معیار تصمیم گیری، بازخور به موقع، توجیه یك تصمیم تعریف می شود. این عوامل نقش مهمی را در ادراك كاركنان از برابری، پذیرش تصمیمات و گرایش به سمت سازمان دارد(کروپانزانو و فولگر،1991). عدالت مراوده ای دو بعد دارد :

بعد اول- بعد بین شخصی؛ نشان می دهد كه رفتار باید مؤدبانه و با احترام باشد. مدیران هنگام برخورد با زیردستان خو د باید رفتاری حاكی از اعتماد و احترام را از خود نشان دهند.

دومین بعد- انتظارات و مسؤولیت اجتماعی است ؛ با توجیه افراد به اندازه كافی، قدرت تحمل افراد از یك نتیجه غیر منصفانه بیشتر می شود(رامین مهر و همکاران،1388).

عدالت مراوده ای به برخورد عادلانه اطلاق می شود كه به یك فرد شاغل در قالب روش های رسمی تصویب شده به عمل می آید (شكركن و نعامی،1383).در واقع عدالت مراوده ای جنبه هایی از فرآیند ارتباطات از قبیل ادب، صداقت و احترام بین منبع و دریافت كننده را دربرمی گیرد(کوهن-کاراش و اسپکتور[[55]](#footnote-55)،2001).

برخی از محققین معتقدند كه عدالت مراوده ای به علت توصیف تعاملات اجتماعی بین افراد و دیگران در سازمان، با تئوری تغییر اجتماعی مرتبط است(استالی، دستور، مگنر و استالپ[[56]](#footnote-56)،2003).

بیشتر محققان، عدالت مراوده ای را به منزله رفتاری كه در طول اعمال رویه های رسمی تجربه می شود، تعریف كرده اند. اما بلادر و تیلر[[57]](#footnote-57) بیان داشته اند كه محدوده رفتارهایی كه تحت پوشش مباحث عدالت مراوده ای قرار می گیرد تنها محدود به رفتارهای بروز داده شده هنگام اعمال رویه ها و قوانین رسمی نیست. افراد دیگری نیز مشخص نمود ه اند كه محدوده رفتارهای تحت پوشش مباحث عدالت تعاملی، مستلزم تحول و گسترش است(استالی و همکاران،2003).

دو عامل در درك عدالت مراوده ای نقش كلیدی بر عهده دارند:

الف) تشریح دلایل اصلی تصمیمات مربوط به تخصیص منابع به طور واضح و روشن و به میزان كافی برای افراد.

ب) رفتار احترام آمیز افراد مسؤول اجرای تصمیمات با افراد تحت تأثیر تصمیمات.

با توجه به این كه عدالت مراوده ای توسط رفتار بین فردی نمایندگان مدیریت تعیین می شود به نظر می رسد این نوع عدالت با واكنش های رفتاری، شناختی و عاطفی نسبت به این نمایندگان یعنی سرپرست مستقیم یا منبع عدالت مرتبط باشد .بنابراین وقتی كه یك كارمند بی عدالتی را در ك می كند پیش بینی می شود او در مقابل سرپرست خود بیشتر از كل سازمان به طور منفی عكس العمل نشان خواهد داد . در صورتی كه مدل های عدالت رو یه ای عكس العمل منفی اش نسبت به كل سازمان بیشتر است و در نظریه عدالت توزیعی عكس العمل منفی نسبت به پیامد بخصوص بیشتر است با این وجود به نظر می رسد كارمند تعهد كمتری نسبت به سرپرستش خواهد داشت تا نسبت به كل سازمان و نگرش های منفی بیشتری را در مقابل او پیدا كند. در كل وقتی كاركنان و اعضای سازمان احساس اجحاف و تبعیض در سازمان بكنند به گونه های زیر اقدام می كنند:

1) از میزان فعالیت خود می كاهند یا میزان مصرف خود و دیگران را مخدوش یا مختل می كنند.

2) به گونه ای رفتار می كنند كه دیگران را تشویق به كم كاری كنند.

3) می كوشند تا از میزان مصرف خود (داده ها) و بازدهی ها بكاهند.

4) سازمان را ترك می كنند.

5) مرجع یا آن چه را شخص خود را با آن مقایسه می كنند، تغییر می دهند.

**2-2-2-6 عدالت سازمانی از دیدگاه فلاسفه**

افلاطون عدالت را برجسته ترین صفت یك مدینه فاضله برشمرده و آن را هماهنگ كننده سه صفت دیگر یعنی حكمت، شجاعت و خویشتن داری معرفی می كند (خاتمی، 1386). به اعتقاد ارسطو، فضیلت این سعادت راستین آدمی در بالاترین وجه خود در عدالت متجلی می گردد. از دیدگاه فارابی وجود عدالت در سرتاسر عالم هستی نشأت گرفته از عدل الهی است، پایداری و استقامت در امور بر اساس حق و موازین آن اعتدال را می رساند و بر همین مبنا برخی از فقها عدالت را استقامت بر شریعت دانسته بدین سبب كه در استقامت تأكید بر فقدان افراط و تفریط است (جمشیدی، 1390).

از منظر قرآن، عدل به مثابه صفت و ملكه ای انسانی و اجتماعی ریشه در فطرت انسان دارد و این همان حقیقتی است كه انسان آن را در ذات خود یافته و فطرتش بدان حكم می كند (جمشیدی،1390). مطالعات عدالت در سازمان ها داده های اولیه خود را از تحقیقات آدامز در سال 1965 روی مفهوم برابری گرفته است ولی بلوغ این مطالعات از سال1990 به بعد اتفاق افتاده است و اخیراً به نظر می رسد كه علاقه مندی به عدالت سازمانی شهرت و محبوبیت زیادی یافته و در مطالعات فراتحلیل به اوج خود رسیده است (قلی پور و پیران نژاد،1387).

عدالت سازمانی یعنی این كه به چه شیوه ای با كاركنان رفتار شود تا احساس كنند به صورت عادلانه با آن ها رفتار شده است. عدالت اولین عامل سلامتی سازمان ها محسوب می شود و متخصصان علوم اجتماعی از مدت ها پیش به اهمیت عدالت سازمانی به عنوان پایه و اساس برای اثربخشی فرآیندهای سازمانی و خشنودی شغلی كاركنان پی برده اند.عدالت سازمانی متغیری است كه به توصیف عدالت كه به طور مستقیم با موقعیت های شغلی ارتباط دارد، می پردازد. در عدالت سازمانی مطرح می شود كه باید با چه شیوه هایی با كاركنان رفتار شود تا احساس كنند به صورت عادلانه با آن ها رفتار شده است. عدالت سازمان شامل سه حیطه توزیعی، رویه ای و تعامل می باشد(شكركن و نعامی،1384).

**2-2-2-7 نقش عدالت در محیط سازمانی**

امروزه شرط بقای هرسیستم سازمانی بذل توجه عمیق و كافی به نیروهای انسانی موجود و تلاش در جهت خلق ارزشی تحت عنوان« كارمندان ما ارزشمندترین دارایی های ما هستند» می باشد. نیروی انسانی توانا و كارآمد می تواند سازمان را كارا، سودآور و مفید به حال جامعه بسازد و در كل كشور را شكوفا كند(آقایی فروشانی،1386).

سازمان سیستم اجتماعی است كه حیات و پایداری آن وابسته به وجود پیوندی قوی میان اجزا و عناصر تشكیل دهنده آن است. ادراك بی عدالتی اثرات مخربی بر روحیه كار جمعی دارد، زیرا اهتمام نیروی انسانی و انگیزش كاركنان را تحت الشعاع خود قرار می دهد: بی عدالتی و توزیع غیرمنصفانه دستاوردها و ستاده های سازمان، موجب تضعیف روحیه كاركنان و تنزل روحیه تلاش و فعالیت در آنان می شود. بنابراین رعایت عدالت، رمز بقا و پایداری جریان توسعه و پیشرفت سازمان و كاركنان آن است (سید جوادین و همکاران، 1394).

مفهوم عدالت در محیط سازمانی و در میان كاركنان نیز مطرح می باشد و اكثراً از آن به عنوان عدالت سازمانی یاد می كنند. به اعتقاد گرین برگ درك عدالت در سازمان یك اصل و الزام اساسی برای اثربخشی و كاركرد مؤثر سازمان ها و همچنین رضایت شغلی افراد سازمان است(لامبرت، 2003). تلاش برای بهبود عملكرد سازمان، از روزهای اولیه شكل گیری رشته مدیریت به عنوان اصلی خدشه ناپذیر وجود داشته است كه هر روز وارد مباحث جدیدتری می شود و حوزه های بیشتری را تسخیر می كند (كاخكی و قلی پور، 1394).

سازمان ها بدون تمایل افراد به همكاری قادر به توسعه اثربخش خود نیستند، تفاوت بین همكاری خودجوش و اجباری از اهمیت فراوانی برخوردار است. در حالت اجباری، فرد وظایف خود را در راستای مقررات و قوانین و استانداردهای تعیین شده سازمان و صرفاً در حد رعایت الزامات انجام می دهد، در حالی كه در همكاری خودجوش و آگاهانه، افراد كوشش، انرژی و بصیرت خود را برای شكوفایی توانایی های خود به نفع سازمان به كار می گیرند.گردانندگان سازمان ها و دانشمندان در كشورهای پیشرفته صنعتی به علم و عمل مدیریت از ابتدای قرن بیستم توجه بسیار نمودند. زیرا دریافتند كه وقوع بحران های بزرگ اجتماعی ریشه در نبود مدیریت منطقی دارد. از طرف دیگر با مروری در تحولات علم مدیریت درمییابیم كه عامل سازمانی و نیروی انسانی آن دارای اهمیت روزافزونی بوده است (ظهوری،1394).

**2-2-2-8 ارتباط عدالت سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی**

سازمان های امروزی در واقع مینیاتوری از جامعه بوده و تحقق عدالت در آن ها به منزله تحقق عدالت در سطح جامعه است. به همین دلیل امروزه عدالت سازمانی به مانند سایر متغیرهای مهم در رفتار سازمانی از جمله تعهد سازمانی و رضایت شغلی جایگاه خاصی را در متون مدیریت پیدا كرده است. تحقیقات و مطالعات در این حوزه آهنگ رو به رشدی را نشان می دهد و حاصل این تحقیقات دستاوردهای جدید در این حوزه بوده است. با این توصیف مدیران در سازمان های امروزی نمی توانند نسبت به این موضع بی تفاوت باشند چرا كه عدالت به مانند سایر نیازهای انسانی به عنوان یك نیاز مطرح بوده و خواهد بود.

چنان چه مدیران سازمان ها به دنبال پیشرفت و بهبود در سازمان هستند، باید قادر باشند درك وجود عدالت در سازمان خود را در كاركنان به وجود آورند. بدون ایجاد زمینه های مناسب برای ادراك عدالت و انصاف، سازمان ها مشكلات زیادی در انگیزش و هدایت كاركنان خواهند داشت. گرینبرگ معتقد است كه ادراك عدالت سازمانی، یك الزام اساسی برای كاركرد مؤثر سازمان ها، رضایت شخصی افرادی كه در سازمان ها مشغول به كار هستند، می باشد. همچنین ادراك عدالت در شكل دادن نگرش ها و رفتارهای كاركنان، نقش بسیار مهمی را ایفا می كند.در نهایت باید گفت كه بی عدالتی در سازمان، سلامت روانی كاركنان و كرامت انسانی را خدشه دار كرده ، باعث كاهش وفاداری و در نهایت تهدیدی بر كل سازمان می شود(فانی، دانایی فرد و زکیانی،1392).

**2-2-3 رفتار شهروندی سازمانی**[[58]](#footnote-58)**(OCB)**

**2-2-3-1 معنای لغوی رفتار شهروندی سازمانی**

واژه رفتار شهروندی سازمانی را برای اولین بار ارگان[[59]](#footnote-59) و همكارانش در سال 1983 بكار گرفتند گر چه قبل از آن ها افرادی هم چون كتز و كان[[60]](#footnote-60) با تمایز قائل شدن بین عملكرد نقش و رفتارهای نوآورانه و خودجوش در دهه 70 و 80 میلادی و نیز قبل از آن ها چستربارنارد با بیان مفهوم تمایل به همكاری در سال 1938 میلادی به این موضوع توجه نمود (پودساکف و همکاران[[61]](#footnote-61)،2000).

ارگان معتقد است رفتار شهروندی سازمانی، رفتار فردی و داوطلبانه است كه مستقیماً به وسیله سیستم های رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده است، اما با وجود این باعث ارتقاء اثربخشی و كارآیی عملكرد سازمانی می شود(اپلبلیوم[[62]](#footnote-62)،2004).تعریف مطرح شده بیانگر این است كه، رفتار شهروندی سازمانی باید یك نوع رفتار داوطلبانه و اختیاری باشد نه یك وظیفه از پیش تعیین شده و نه بخشی از وظایف رسمی فرد و رفتاری است كه بطور مستقیم پاداش داده نمی شود و یا از طریق ساختار رسمی سازمانی مورد تقدیر قرار نمی گیرد. رفتار شهروندی سازمانی، یك نوع رفتاری است فراتر از آن چه كه سازمان به طور ر سمی برای كاركنان تجویز كرده است كه برای موفقیت سازمان و عملكرد سازمان مهم است (صنوبری،1387).

**2-2-3-2 مفهوم رفتار شهروندی سازمانی**

هر چند واژه رفتار شهروندی سازمانی اولین بار به وسیله بتمن و ارگان مطرح گردید ولی این مفهوم از نوشتارهای بارنارد در مورد تمایل به همكاری و مطالعات كتز وكان در مورد عملكرد و رفتارهای خودجوش و فراتر از انتظارات نقش ناشی شده است. اصطلاحاتی كه در دهه های اخیر در تشریح چنین رفتارهایی به كار برده شده است عبارت است از:

رفتار پیش اجتماعی، رفتار فرانقشی و خود جوشی سازمانی و عملكرد زمینه ای. هر چند هركدام از این مفاهیم خواستگاه متفاوتی داشته اند، ولی به طور كلی به مفهوم یكسانی اشاره دارند كه در این مقاله تحت عنوان رفتار شهروندی سازمانی، طبقه بندی می شوند و منظورآن دسته از فعالیت های مرتبط با نقش افراد در سازمان است كه فراتر از انتظارات وظیفه و شرح شغل، توسط فرد انجام می شود و هرچند كه سیستم پاداش رسمی سازمان این رفتارها را شناسایی نمی كند ولی برای عملكرد خوب سازمان مؤثر هستند. تحقیقات اولیه در زمینه رفتار شهروندی سازمانی بیشتر برای شناسایی مسؤولیت ها و یا رفتارهای كاركنان بود اما اغلب توسط ارزیابی های رسمی نادیده گرفته می شد(وان امریک و ایوما[[63]](#footnote-63)،2007). با وجود این كه این رفتارها در ارزیابی های سنتی عملكرد شغلی به طور ناقص اندازه گیری می شدند و یا حتی گاهی اوقات مورد غفلت قرار می گرفتند، اما در بهبود اثربخشی سازمانی مؤثر بودند(ویلیامز و آندرسون[[64]](#footnote-64)،1991).

تعریف مطروحه بیانگر این است كه، رفتار شهروندی سازمانی باید در درجه اول داوطلبانه باشد یعنی نه یك وظیفه از پیش تعیین شده و نه بخشی از وظایف رسمی فرد است. همچنین مزیت های رفتار شهروندی سازمانی، جنبه سازمانی دارد یعنی این مزیت ها به نفع سازمان هستند و رفتار شهروندی سازمانی ماهیتی چندوجهی دارد ؛ یعنی به صورت های مختلفی ممكن است خود را نشان دهد. با این تعاریف، از انسان به عنوان شهروند سازمانی انتظار می رود بیش از الزامات نقش خود و فراتر از وظایف رسمی، در خدمت اهداف سازمان فعالیت كند. به عبارت دیگر ساختار رفتار شهروندی سازمانی به دنبال شناسایی، اداره و ارزیابی رفتارهای فرانقش كاركنانی است كه در سازمان فعالیت می كنند و در اثر این رفتارهای آنان اثربخشی سازمانی بهبود می یابد(زین آبادی، بهرنگی، نوه ابراهیم و فرزاد،1387).

**2-2-3-3 اهمیت رفتارهای شهروندی سازمانی در یک سازمان**

امروزه اهمیت شهروندان به عنوان یکی از منابع بسیار مهم سازمان درک شده است، رفتار شهروندی یک نوع رفتار ارزشمند و مفید است که افراد آن را به صورت دلخواه و داوطلبانه از خود بروز می دهند. رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و داوطلبانه است که مستقیماً به وسیله ی سیستم های رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده است، اما با این وجود باعث ارتقای اثربخشی و کارایی عملکرد سازمان می شود(حسینی و همکاران،2010). وقتی که رفتارهای شهروندی سازمانی توسط کارکنان به اجرا در می آید مدیران و سرپرستان هزینه های کنترل عملکرد سازمان را کاهش داده و مکانیسم های کمتری را برای نظارت بر کارکنان در نظر می گیرند(خواه و عبدالرشیدی،2012). هم چنین نیاز سازمان را در اختصاص دادن منابع ناکافی جهت حفظ ساختارها کاهش داده و منابع را برای بهره وری آزاد می گذارد(کیم[[65]](#footnote-65)،2006).

سازمان ها به منظور افزایش رقابت و بهره وری، رضایت مشتری، کاهش هزینه ها و کاهش غیبت، کارکنان خود را به رفتار شهروندی سازمانی تشویق می کنند تا فراتر از نقش تعیین شده در شرح شغلشان عمل کنند و از آن بهره مند شوند.رﻓﺘﺎر ﺷﻬﺮوﻧﺪی ﺳﺎزﻣﺎﻧﻲ از ﻃﺮﻳﻖ اﺛﺮ ﮔﺬاری ﺑﺮ ﻋﻮاﻣﻞ درون ﺳﺎزﻣﺎﻧﻲ از ﻗﺒﻴـﻞ ﺟـﻮ ﺳـﺎزﻣﺎﻧﻲ، ﺑﻬﺒـﻮد روﺣﻴـﻪ، اﻓﺰاﻳﺶ ﺗﻌﻬﺪ ﺳﺎزﻣﺎﻧﻲ، ﻛﺎﻫﺶ ﻧﻴﺎت ﺗﺮك ﺷﻐﻞ، ﻛﺎﻫﺶ ﻏﻴﺒﺖ و رﻓﺘﺎرﻫﺎی ﻣﺨﺮب ﺷﻐﻠﻲ و ﻧﻴﺰ ﺑﺎ ﺗأﺛﻴﺮ ﮔﺬاری ﺑـﺮ ﺑﻬﺒﻮد ﻋﻮاﻣﻞ ﺑﺮون ﺳﺎزﻣﺎﻧﻲ ﻫﻢ ﭼﻮن رﺿﺎﻳﺖ ﺷﻐﻠﻲ، ﻛﻴﻔﻴﺖ ﺧﺪﻣﺎت و ﻧﻴﺰ وﻓـﺎداری ﻣﺸـﺘﺮﻳﺎن، ﻣﻮﺟـﺐ ﺗﻌـﺎﻟﻲ ﻛﻴﻔﻴﺖ ﻋﻤﻠﻜﺮد ﻛﺎرﻛﻨﺎن ﻣﻲﺷﻮد(پودساکف[[66]](#footnote-66) و همکاران،2009).

اﻫﻤﻴﺖ رﻓﺘﺎر ﺷﻬﺮوﻧﺪی ﺳﺎزﻣﺎﻧﻲ در سازمان های ﻣﺨﺘﻠﻒ ﻏﻴﺮ ﻗﺎﺑﻞ اﻧﻜﺎر اﺳﺖ، اﻣﺎ ﻫﻨﮕﺎﻣﻲ ﻛﻪ ﺻﺤﺒﺖ از ﻣـﺪارس ﻣﻲﺷﻮد، نگاه ها ﺑﻪ آن ﻣﻮﺷﻜﺎﻓﺎﻧﻪﺗﺮ و ﺣﺴﺎسﺗﺮ ﻣﻲﺷﻮد. ﻧﻘﺶ ﻣـﺪارس در ﺗﺮﺑﻴـﺖ ﻧﻴـﺮوی اﻧﺴـﺎﻧﻲ آﻳﻨـﺪه و ﺗﻮﺳﻌﻪ ﻫﻤﻪ ﺟﺎﻧﺒﻪ ﻛﺸﻮرﻫﺎ، دﻟﻴﻞ ﻏﻴﺮ ﻗﺎﺑﻞ اﻧﻜﺎر ﺑﺮ ﻟﺰوم ﺑﻬﺮهﻣﻨـﺪی از ﻣﻌﻠﻤـﺎن ﺑﺮﺧـﻮردار از رﻓﺘـﺎر ﺷـﻬﺮوﻧﺪی ﺳﺎزﻣﺎﻧﻲ ﺑﺎﻻ ﻣﻲﺑﺎﺷﺪ. وﻇﻴﻔﻪ ﻣﻌﻠﻤﺎن ارﺗﻘﺎی ﻫﺮ ﭼﻪ ﺑﻴﺸﺘﺮ ﻳﺎدﮔﻴﺮی در داﻧﺶآﻣﻮزان از ﻃﺮﻳﻖ ﺗﺪرﻳﺲ اﺳﺖ و ﻧﻈﺮ ﺑﻪ ﻣﺎﻫﻴﺖ ﭘﻴﭽﻴﺪه ﻳﺎدﮔﻴﺮی ﺑﺪون ﺷﻚ ﻧﻤﻲﺗﻮان ﺑﺎ اﻧﺠﺎم وﻇﺎﻳﻔﻲ ﺧﺎص و از ﭘـﻴﺶ ﺗﻌﻴـﻴﻦ ﺷـﺪه آن را ﺑـﺎ ﻛﻴﻔﻴﺘﻲ ﺑﺎﻻ اﻳﺠﺎد ﻛﺮد. ﻣﺪارس اﻣﺮوز ﻧﻤﻲ ﺗﻮاﻧﻨﺪ ﻓﻘﻂ از طریق ﻣﺠﺮی وﻇﺎﻳﻒ رﺳﻤﻲ ﻣﻌﻠﻤﺎن، اﻫﺪاف ﺧﻮد را ﺑﻪ ﻃﻮر ﻛﺎﻣﻞ و ﺑﻪ ﺳﺮﻋﺖ ﻣﺤﻘﻖ ﻛﻨﻨﺪ. ﺑﺮ ﻫﻤﻴﻦ اﺳﺎس ﺑﺎﻳﺪ ﭘﺬﻳﺮﻓﺖ رفتار شهروندی سازمانی( (OCB) ﻣﻌﻠﻤﺎن، ﺑﺮای ﻣﺪارﺳﻲ ﻛﻪ اثربخشی ﻣﺪاوم، از دﻏﺪﻏﻪﻫﺎی ﻫﻤﻴﺸﮕﻲ آن ها ﺑﻪ ﺷﻤﺎر ﻣﻲآﻳﺪ، از ﺿﺮورﻳﺎت اﺳﺖ. این كه رفتار شهروندی سازمانی معلمان در مدرسه متوجه و در جهت كمك به چه كسانی است، ساختارهای جزئی تری از آن را در مدارس آشكار می كند. رفتارهای داوطلبانه معلمان در مدرسه می تواند در جهت كمك به دانش آموزان، معلمان دیگر، مدرسه به طور كلی، رشد شخصی، كلاس درس، مدیر و حتی والدین باشد(اپلاتکا[[67]](#footnote-67)،2006).

**2-2-3-4 تعاریف رفتار شهروندی سازمانی**

تعریف اولیه ارگان از رفتار شهروندی سازمانی، بدین صورت است که به اموری اطلاق می شود که سازمان اجباری برای انجام آن ها ندارد اما در صورت انجام، منافعی برای سازمان ایجاد می شود(فلف و یان[[68]](#footnote-68)،2009)، ارگان «رفتار شهروندی سازمانی را رفتاری آگاهانه و کاملاً داوطلبانه می داند که نظام پاداش دهی، قابلیت سازماندهی و شناسایی آن به صورت مستقیم و یا ضمنی ندارد ولی در مجموع عملکرد مؤثر سازمان را افزایش می دهد»(بولینو و همکاران[[69]](#footnote-69)،2010).

مفهوم اختیاری بودن این رفتارها جزء شرح شغل و وظایف رسمی فرد نبوده و در قرارداد شغلی به آن ها اشاره نشده است. بروز آن ها به نظر و انتخاب فرد بستگی دارد و به طور غیر رسمی مورد تشویق و پاداش قرار می گیرند و انجام ندادن آن ها تنبیه خاصی را به دنبال ندارد. این رفتارها سازمان را به منابع بیشتر مجهز کرده و نیاز به مکانیسم های رسمی پر خرج را کاهش می دهد(جیویت، اسچالر و میلر[[70]](#footnote-70)،2006).

رفتار شهروندی سازمانی به عنوان یک ترکیب یا سازه چند بعدی بوده و اساساً شامل دو بعد: نوع دوستی و پذیرش عمومی می باشد(چن و کاری[[71]](#footnote-71)،2009). هر چند مفهوم رفتار شهروندی سازمانی(OCB) اولین بار توسط ارگان[[72]](#footnote-72)(1977)، و سپس رسماً به همین نام به وسیله ی بیت من و ارگان در سال 1983 به کار برده شد(هداوی نژاد و موکوبل،2011). اما برنارد[[73]](#footnote-73)(1938)، در تئوری تمایل به همکاری خود، این مفهوم را با عنوان رفتارهای فراتر از نقش بررسی کرد و بعدها کتز و کان[[74]](#footnote-74)(1964)، در مطالعات خود رفتارهای خودجوش و عملکرد فرانقش را تشریح کردند که موجب بهبود اثربخشی سازمان می شود. رفتارهایی که به روان سازی ماشین اجتماعی سازمان کمک می کند(فانی و همکاران[[75]](#footnote-75)،2013).

این رفتارها با عناوین مختلفی هم چون سندروم سرباز خوب(تورنیسید[[76]](#footnote-76)،2002؛ ویگودا-گادوت[[77]](#footnote-77)،2006)، خود انگیزشی سازمانی، رفتارهای فرا اجتماعی(برایف و موتوویدلو[[78]](#footnote-78)،1986)، رفتارهای افزون بر نقش(دیپائولا و همکاران[[79]](#footnote-79)،2005)، عملکرد زمینه ای(کونوی[[80]](#footnote-80)،1999)، رفتارهای خودجوش(گارگ و راستوجی[[81]](#footnote-81)،2006)، و رفتار تابعیت سازمانی(بلوچ،2010؛ حسنی،2011)، مطرح می باشند. موضوع رفتارهای شهروندی سازمانی جنبه های اساسی در رشته ها ندارد، اما با رشته های دیگر نیز مرتبط است. از قبیل رفتار فرانقشی، رفتارهای موافق سازمانی، سازمان های آگاهنده، و عملکرد زمینه ای که در سال های گذشته اخیر به طور چشمگیری افزایش یافته بودند.

صاحب نظران اهمیت این نوع رفتارها را دریافته اند و در این خصوص معتقدند که رفتار شهروندی سازمانی، رفتارهای فرانقشی هستند که موجب بالارفتن عملکرد و اثربخشی سازمان(اپلبایوم و همکاران،2004)، نوسازی گرایش محیطی، افزایش بهره وری، وابستگی متقابل، رضایت از کار، کاهش در قصد ترک و غیبت از کار و کاهش شکایات می شود(پولات[[82]](#footnote-82)،2009).

موریسون[[83]](#footnote-83)(1994)، آن را به عنوان گستره ی شغلی درک شده برای تمایز دو دسته از رفتار در نقش و فرانقش به کار می برد. بولینو و تورنلی[[84]](#footnote-84)(2003)، آن را به عنوان تمایل کارمند به انجام کارهایی که به صورت رسمی از او درخواست نشده است و کمک به دیگران به صورت داوطلبانه تعریف می کنند. رفتار شهروندی سازمانی در سیستم های کاری جدید مهم بوده و نظارت در کار را کاهش داده و استقلال نیروی انسانی را افزایش می دهد در واقع رفتارهای کاری داوطلبانه هستند که به طور مستقیم و آشکار توسط شرح شغل و سیستم رسمی پاداش سازماندهی نشده اند، ولی در مجموع عملکرد سازمان را بهبود می دهند(فوت و تانگ[[85]](#footnote-85)،2008).

**2-2-3-5 رفتار شهروندی سازمانی از دیدگاه های مختلف**

سازمان ها، بدون تمایل داوطلبانه افراد به همکاری، قادر به توسعه اثربخشی خرد جمعی خود نیستند؛ تفاوت همکاری داوطلبانه و اجباری از اهمیت فراوانی برخوردار است در حالت اجباری شخص وظایف خود را در راستای مقررات و قوانین و استانداردهای قابل قبول یک سازمان و صرفًٌا در حد رعایت الزامات انجام می دهد. ولی در همکاری داوطلبانه، این مقوله ورای وظیفه مطرح است و افراد کوشش ها، انرژی و بصیرت خود را برای شکوفایی توانایی های خود به نفع سازمان ابراز می کنند. در این حالت، افراد معمولاً از منافع شخصی خود می گذرند و مسؤولیت پذیری در راستای منافع دیگران را در الویت قرار می دهند (ویگودا[[86]](#footnote-86)،2000).

به عبارت دیگر، یکی از مهمترین خصیصه های هر سازمان برای کار در شرایط متغیر امروزی، داشتن افرادی است که راغبند در تغییرات موفقیت آمیز سازمان بدون وجود الزامات رسمی شغل شرکت کنند؛ رفتارهایی که از انتظارات رسمی شغل فراتر رفته ولی برای بقای سازمان خیلی مهم و حتی ضروری هستند و به عنوان رفتارهای شهروندی سازمانی تعریف شده اند(زارعی متین،1385). این مقوله به رفتارهای فردی اشاره دارد كه برخاسته از بصیرت افراد بوده و علاوه بر این که كارایی و اثربخشی عملكرد سازمان را افزایش می دهند، مستقیم و به صورت صریح، از طریق سیستم رسمی پاداش مورد تشویق قرار نمی گیرند(ارگان،1988).

اهمیت شهروندان به عنوان یكی از منابع بسیار مهم سازمان درك شده است، رفتار آن ها هم می تواند بسیار بااهمیت تلقی شود و از این روست كه محققان زیادی به تجزیه و تحلیل رفتار شهروندی پرداخته اند.بررسی ادبیات نظری نشان می دهد، دو رویكرد اساسی در تعریف مفهوم رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد. ارگان ( 1988 )، و سایر پژوهشگران، این نوع رفتار را تحت عنوان رفتار فرانقش مورد مطالعه قرار داده اند زیرا فعالیت های افراد در محیط كار فراتر از الزامات نقشی است كه برای آن ها تعیین شده به علاوه رفتارهای آنان به طور مستقیم و آشكار از طریق سیستم پاداش دهی رسمی سازمانی مورد تقدیر قرار نمی گیرد. گروه دیگری از محققان همچون گراهام [[87]](#footnote-87)پیشنهاد می كنند كه رفتار شهروندی سازمانی باید به صورت مجزا از عملكرد كاری، مورد ملاحظه قرار گیرد چرا كه در این صورت مشكل تمایز بین عملكرد نقش و فرانقش به وجود نخواهد آمد.

در دیدگاه مذكور رفتار شهروندی سازمانی باید به عنوان مفهومی جهانی كه شامل تمام رفتارهای مثبت كاركنان در درون سازمان است، مورد توجه قرار گیرد.

رفتار شهروندی سازمانی، بیانگر فعالیت های كاری مرتبط، داوطلبانه و اختیاری است كه به طور مستقیم از طریق توصیف رسمی شغل و سیستم های پاداش دهی سازماندهی نشده ولی در نهایت سطح كارایی و اثربخشی سازمانی را ارتقاء می دهند (زارعی متین و همكاران، 1385).

ویگودا و همکاران) 2007 ( معتقدند، رفتار شهروندی سازمانی کمک های غیررسمی می باشد که کارمند بدون توجه به تنبیه ها و پاداش های رسمی به عنوان یک فرد، می تواند آزادانه آن ها را انجام دهد و یا از انجام آن ها خودداری نماید. در تعریف دیگری، لیپین و جانسون ( 2004 ( رفتار شهروندی سازمانی را تحت عنوان تمایل به تشریکمساعی و مفید بودن در محیط های سازمانی تعریف کرده اند)دیگروت[[88]](#footnote-88) و همکاران ،2005).

اشنیك[[89]](#footnote-89) (1991)، معتقد است؛ رفتار شهروندی سازمانی، به قصد كمك به همكاران و یا سازمان توسط افراد انجام می شود و البته در حیطه وظایف رسمی و شغلی آنان نیز نمی باشد. مورمن و بلك لی و نیهوف[[90]](#footnote-90)(1998)، بیان می كنند؛ رفتارهای شهروندی، رفتارهای هستند كه برای سازمان مفیدند، ولی با این حال به عنوان بخشی از عناصر اصلی شغل درنظر گرفته نمی شوند.

این رفتارها، اغلب از طرف كاركنان به منظور حمایت از منابع سازمان صورت می گیرند، هرچند كه ممكن است مستقیماً منافع شخصی به دنبال نداشته باشند. آلن[[91]](#footnote-91) و همكاران (2000)، معتقدند رفتار شهروندی سازمانی مجموعه ای از رفتارهای سازنده و همكارانه است كه نه تنها به وسیله شرح شغل تصریح نشده و به طور مستقیم و یا قراردادی نیز توسط سیستم رسمی سازمانی، پاداش داده نمی شود. لی پین و جانسون[[92]](#footnote-92) رفتار شهروندی سازمانی را تحت عنوان «تشریك مساعی و مفید بودن در محیط های سازمانی» تعریف كرده اند.

كیم[[93]](#footnote-93) (2006)، رفتار شهروندی سازمانی را رفتاری فراتر از نقش های رسمی از پیش تعیین شده توسط سازمان تعریف نموده كه ذاتی بوده و پاداش آن به طور مستقیم در مجموعه ساختار پاداش های رسمی سازمانی نمی گنجد ولی در ارتقاء اثربخشی و كاركرد موفقیت آمیز سازمان از اهمیت زیادی برخوردار است.به طور کلی، رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری خودجوش، آگاهانه و داوطلبانه است كه فرد به خاطر انجام آن به طور رسمی مورد تشویق قرار نمی گیرد، زیرا این گونه رفتارها در شرح شغل سازمانی وی پیش بینی نشده اند با این وجود انجام این رفتارها به صورت مداوم و مستمر از یك سو موجب ارتقاء اثربخشی و موفقیت سازمانی و از سوی دیگر باعث افزایش رضایتمندی كاركنان خواهد شد(خراسانی و کنعانی نیری،1391).

**2-2-3-6 ابعاد رفتار شهروندی سازمانی**

ارگان پنج بعد زیر را به عنوان ابعاد رفتار شهروندی سازمانی بیان كرد که عبارتند از:

**2-2-3-6-1 وظیفه شناسی**[[94]](#footnote-94)

به كار و تلاش فراتر از الزامات رسمی سازمان، وظیفه شناسی گویند و شامل رفتارهایی است كه به فرد اجازه می دهد در حدی بالاتر از انتظار وظایفش را انجام دهد و باعش افزایش اعتماد در بین كاركنان می شود. به عنوان مثال فرد ناهار خوردن خویش را طول نمی دهد یا این كه سر وقت در محیط كارش حاضر می شود و جز در موارد ضروری كارش را تعطیل نمی كند و... ارگان ( 1988 )، معتقد است افرادی كه دارای رفتار شهروندی بالایی هستند در بدترین شرایط هم به كار خویش ادامه می دهند كه این نشان از وظیفه شناسی بالای آنان است. بعد وظیفه شناسی حالتی است كه در آن اعضای سازمان رفتار های خاصی انجام می دهند و فراتر از حداقل سطح وظیفه ی موردنیاز برای انجام آن كار فعالیت می نمایند (اسلامی و سیار، 1386).

**2-2-3-6-2** **نوع دوستی**[[95]](#footnote-95) **:**

این بعد از رفتار شهروندی به رفتار یاری دهنده افراد به صورت كاملاً داوطلبانه و به منظور كمك به همكاران، نوع دوستی گویند و به رفتارهای مفید و سودبخشی از قبیل ایجاد صمیمیت، همدلی و دلسوزی میان همكاران اشاره دارد كه خواه به شكل مستقیم و یا غیرمستقیم به كاركنانی كه دارای مشكلات كاری هستند كمك می كنند. البته برخی از صاحب نظران رفتار شهروندی مثل پودساكف، ابعاد نوع دوستی و وظیفه شناسی را در یك طبقه قرار می دهند و از آن ها به عنوان«رفتارهای كمكی[[96]](#footnote-96)» یاد می كنند (اسلامی و سیار، 1386).

**2-2-3-6-3 فضیلت شهروندی**[[97]](#footnote-97) **:**

رفتارهایی كه حاكی از مشاركت فعال و مسؤولانه افراد در حین انجام وظیفه، و به طور كلی حساسیت بالا نسبت به حیات سازمان و كارهایی كه موجب افزایش وجهه سازمان می شود. این رفتارها می تواند شامل پیشنهاد در مورد این كه چگونه سازمان می تواند كارآیی اش را ارتقاء دهد یا این كه حضور در فعالیت های فوق برنامه و حمایت از طرح های توسعه و تغییرات در سازمان و افزایش اطلاعات در مورد سازمان برای آگاهی دادن به دیگران و كارهایی از این دست، می باشد(ارگان،1988). بر این اساس یک شهروند سازمانی خوب نه تنها باید از مباحث روز سازمان آگاه باشد بلكه باید درباره آن اظهار نظر كند و در حل آن ها نیز مشاركت فعالانه داشته باشد.

**2-2-3-6-4 جوانمردی**[[98]](#footnote-98)**:**

رفتارهایی كه به صبر و شكیبایی در برابر موقعیت های مطلوب و مساعد، بدون اعتراض، نارضایتی و گله مندی اشاره دارد و كاركنان با رفتار جوانمردی از شكایت كردن ها، عیب جویی و ایراد گیری را در سازمان كاهش می دهند و بیشتر وقت خود را صرف فعالیت های سازمانی می كنند (هویدا و نادری،1388). وجدان كاری، یكی از حوزه های وجدان انسان كه در سایه اخلاق كاری نمایانگر می شود و مرز بین صحیح و ناصحیح را مشخص می كند و به طور كلی به اطاعت از قوانین و مقررات سازمانی، وقت شناسی و پایین ترین حد غیبت از سازمان دلالت دارد و وضعیتی كه افراد سازمان در مشاغل خود سعی دارند كارهای محوله را به بهترین نحو، بطور دقیق انجام دهند.

**2-2-3-6-5 احترام و تكریم**[[99]](#footnote-99) **:**

این بعد نشان دهنده نحوه رفتار افراد با همكاران، سرپرستان و مخاطبان سازمان است در این حالت كاركنان تلاش می كنند گام های ضروری را به منظور پیشگیری از وقوع مشكلات كاری همكاران خود در واحد سازمانی بر دارند و جلسات مشاوره مابین مدیران و كاركنان به منظور پیشگیری از وقوع مشكلات كاری برگزار كنند(کاستور و همکاران[[100]](#footnote-100)،2004).رفتارهای مؤدبانه ای كه مانع از ایجاد مشكل و مسأله در محیط كار و یا مشورت پیش از اقدام می شود و افرادی كه در سازمان با احترام و تكریم با دیگران رفتار می كنند دارای رفتار شهروندی مترقی هستند(پودساکف و همکاران،2000).

ارگان بعد از برشمردن این ابعاد، یادآوری می كند كه ممكن است هر پنچ بعد رفتار شهروندی به طور همزمان در سازمان نمایان نشود یا این كه ممكن است فردی كه دارای فضیلت شهروندی بالاست همواره نوع دوست نباشد یا این كه برخی از این ابعاد ممكن است اهرم فشاری برای سرپرستان و مدیران سازمان باشد و بدین ترتیب بر تصمیم گیری مدیران و برای ارتقاء و پاداش تأثیر بگذارند.

**رفتار شهروندی سازمانی**

**وظیفه شناسی**

**احترام و تکریم**

**فضیلت شهروندی**

**نوع دوستی**

**جوانمردی**

**نمودار2-1. الگوی رفتار شهروندی سازمانی ارگان**

**2-2-3-7 اشکال مختلف رفتار شهروندی سازمانی از دیدگاه گراهام**[[101]](#footnote-101)

گراهام معتقد است رفتار شهروندی سازمانی به سه شكل در سازمان ظاهر می شود:

**2-2-3-7-1 اطاعت سازمانی**[[102]](#footnote-102)**:**

قبول اهمیت و ضرورت قوانین و مقررات سازمانی كه شكل دهنده و اداره كننده ساختار سازمانی هستند. این واژه توصیف كننده رفتارهایی است كه ضرورت و مطلوبیت شان شناسایی و در ساختار معقولی از نظم و مقررات پذیرفته شده اند. شاخص های اطاعت سازمانی رفتارهایی نظیر احترام به قوانین سازمانی، انجام وظایف بطور كامل و انجام دادن مسئولیت ها با توجه به منافع انسانی است(بهلولی زیناب و همکاران،1389).

**2-2-3-7-2وفاداری سازمانی**[[103]](#footnote-103)**:**

اطاعت و پیروی از مدیران و رهبران سازمان و انجام وظایف محوله از طریق مشاركت با افراد جهت كسب حسن شهرت برای سازمان. این وفاداری به سازمان از وفاداری به خود، سایر افراد و واحدها و بخش های سازمانی متفاوت است و بیان كننده میزان فداكاری كاركنان در راه منافع سازمانی و حمایت و دفاع از سازمان است(بهلولی زیناب و همکاران،1389).

**2-2-3-7-3** **مشاركت سازمانی**[[104]](#footnote-104) **:**

مشاركت فعالانه و دلسوزانه در اداره امور سازمان و پذیرفتن دیدگاه های مخالف. این واژه با درگیر بودن در اداره سازمان ظهور می یابد كه از آن جمله می توان به حضور در جلسات، به اشتراك گذاشتن عقاید خود با دیگران و آگاهی به مسائل جاری سازمان، اشاره كرد(بینستوک، دمورانویل و اسمیت[[105]](#footnote-105)،2003).

**2-2-3-8 دو رویکرد اصلی در تعاریف مربوط به مفهوم او سی بی**

با مرور ادبیات، دو رویكرد اصلی در تعاریف مربوط به مفهوم او سی بی مشخص می شود:

**2-2-3-8-1 رفتارهای فرا نقش:**

از دید گاه ارگان ( 1988 )، و ماریسون[[106]](#footnote-106)(1994)، و سایر محققان اولیه، رفتار و كار افراد در محیط سازمان فراتر از الزامات نقشی است كه بر آن ها تعیین شده است و به طور منسجم و آشكار از طریق سیستم پاداش رسمی سازمان مورد تقدیر قرار نمی گیرد (كاسترو[[107]](#footnote-107) و همكاران، 2004).

**2-2-3-8-2 رفتارهای مثبت:**

محققانی هم چون گراهام پیشنهاد می كنند كه او سی بی باید به صورت مجزا از عملكرد كاری مورد توجه قرار گیرد. در این رویكرد او سی بی بایستی به عنوان یك مفهوم كلی كه شامل تمامی رفتارهای مثبت و سازنده افراد در درون سازمان همراه با مشاركت كامل آنان است، مورد توجه قرار گیرد (موسوی، طالب زاده نوبریان و شمس مورگانی،1390).

ارگان ( 1983 )، بیان می كند رفتار شهروندی سازمانی رفتار آگاهانه، اختیاری و فرا وظیفه ای است كه در افزایش اثربخشی عملكرد سازمان مؤثر است، ولی به طور مستقیم یا غیرمستقیم به وسیله سیستم پاداش رسمی سازمان مورد تقدیر قرار نمی گیرند (ماركوزی و زین[[108]](#footnote-108)،2004).طبق این تعریف عناصر كلیدی او سی بی را می توان به صورت زیر مشخص كرد:

1) یك نوع رفتار فراتر از حد و مرز مشخص شده، توسط سازمان می باشد.

2) این رفتار به صورت اختیاری و براساس اراده فردی می باشد.

3) این رفتار توسط سازمان مورد تشویق قرار نمی گیرد.

**2-2-3-9 اثرات رفتار شهروندی سازمانی بر اثربخشی سازمان**

رفتار شهروندی سازمانی بر مبنای تفکری است که تنوعی از رفتارهای کارکنان را در برمی گیرد مانند انجام وظایف اخلاقی، کمک رسانی داوطلبانه، انجام وظایف بدون نظارت رسمی و تحمل سختی ها. افزایش این رفتار ممکن است حرکت سازمان های سنتی به محیط رقابتی جدید را آسان کند و اثربخشی سازمانی را افزایش دهد. در گذشته، محققان در مطالعات خود در بررسی رابطه ی میان رفتارهای شغلی و اثربخشی سازمانی، عمدتاٌ به عملکرد درون نقشی کارکنان توجه می کردند؛ ولی، رفتار شهروندی سازمانی شامل رفتارهای اختیاری کارکنان است، که جزو وظایف رسمی آنان نیست و اثربخشی کل سازمان را افزایش می دهد. برخی از تأثیرات رفتار شهروندی سازمانی بر اثربخشی سازمان:

1) افزایش بهرهوری مدیریت و کارکنان؛

2) آزاد کردن منابع سازمانی برای تولید بیشتر؛

3) تقویت توانایی سازمان ها برای جذب و نگهداری کارکنان کارآمد از طریق محیط کاری جذاب؛

4) هماهنگی بین اعضای تیم و فعالیت های گروهی؛

5) توانایی سازمان در انطباق با تغییرات محیطی.

با توجه به کمک های مهم رفتار سازمانی به موفقیت سازمان، برای سازمان ها مهم است که بدانند، کارکنان چرا و چگونه در رفتار شهروندی سازمانی مشارکت می کنند و چه عواملی بر این رفتارها تأثیر دارند(جلیلیان، حاجی پور و حسین پور،1391).

**2-2-3-10 اهمیت رفتارهای شهروندی سازمانی(OCB) معلمان در مدرسه**

ضرورت های زیر، از عمده ترین دلایل دارا بودن معلمان به رفتارهای شهروندی سازمانی است، که عبارتند از:

**1)چالش ها و ضرورت اصلاحات در مدارس برای اثربخشی مداوم؛**

امروزه مدارس با چالش های فراوانی در ابعاد و انواع گوناگون، مواجه هستند و كاركردن در شرایط متحول و بی تعیین، و تلاش برای اعمال اصلاحات مستمر، جزئی از حیات آن ها به شمار می آید. بدون شك اقدام به اصلاح، بدون بهر ه گرفتن از معلمانی كه مقاومتی در برابر آن ندارند، پذیرای آن هستند و برای اثربخشی آن از هیچ تلاشی فروگذار نیستند (اوسی بی)، امكان پذیر نخواهد بود(سامچ و داراچ زهاوی[[109]](#footnote-109)،2004؛ سامچ و باگلر[[110]](#footnote-110)،2008؛ باگلر و سامچ،2004 و گارج و راستوگی،2006؛ سامچ و رون[[111]](#footnote-111)،2009).

**2) معلم، اصلی ترین و مهم ترین نیروی انسانی مدرسه؛**

بی شك معلمان را باید اصلی ترین و ضروری ترین نیروی انسانی مدرسه برشمرد. بررسی ویژگی های آن ها و انجام دادن پژوهش های گوناگون، به منظور تدارك بهینه آنان در پرداختن هر چه بهتر مسؤولیت تدریس، ضرورت دارد. یكی از متغیرهایی كه نقش بسزایی در ایفای بهتر وظایف آموزشی معلمان دارد، اوسی بی است(داسولت[[112]](#footnote-112)،2006).

**3) نقش اوسی بی معلمان در اثربخشی مدرسه؛**

مدارسی كه از معلمان با اوسی بی بالا بهره مند هستند، اثربخشی بالایی خواهند داشت (دیپائولا و هوی[[113]](#footnote-113)، 2005). بررسی در مورد اوسی بی معلمان، ظرافت های مهمی از نقش و شیوه تأثیر آن بر اثربخشی مدارس را مشخص می كند و درك بهتر آن، به ایجاد شرایط حمایت كننده از اوسی بی معلمان و متعاقب آن اثربخشی مدارس، كمك خواهد كرد.

**4) تدریس حرفه ای پیچیده، ظریف و اشتیاقی بی منتها؛**

لازم است بسیاری از رفتارهای معلمان خارج از محدوده رسمی وظایف و فراتر از آن انجام شود (براگر، رودریگوئز سردنیكی، كوچر، ایندووینو و روزنر[[114]](#footnote-114)،2005)، و چون تدریس حرفه ای حد و مرزی ندارد، بنابراین تلاش برای تعریف و تعیین دقیق وظایف معلمان در آن ناكام خواهد ماند. هرچند تعیین مرزهای رسمی و غیررسمی شغل معلمی مشكل است، اما باید برای تعیین این مرز تلاش كرد. تدریس یك «اشتیاق بی منتها» در سرمایه گذاری سرمایه های شخصی معلم برای یادگیری دانش آموز است، و تعیین اوسی بی معلمان می تواند تا حدودی مرزهای رسمی و غیر رسمی شغل معلمی را مشخص كرده، مانع سوء استفاده از این اشتیاق، به ویژه از جانب مدیران شود (اپلاتكا[[115]](#footnote-115)، 2006).

**5) مدارس، مهم ترین سازمان خدماتی و با حساسیت های اجتماعی بالا؛**

نقش و وظیفه سنگین و چندگانه فنی- اقتصادی، انسانی-اجتماعی، سیاسی، فرهنگی و آموزشی كه به مدارس محول شده است، آن ها را به سازمان خدماتی بسیار مهم تبدیل می كند. فشارها و حساسیت های عمومی نسبت به آن ها، مداوم افزایش می یابد و همین امر لزوم پاسخگویی و مسؤولیت پذیری در آن ها را بسیار پررنگ كرده است(چنگ[[116]](#footnote-116)،2007). وضع استانداردهای آموزشی متغیر و متحول، تقاضاها و حساسیت های بالای اجتماعی، نقش و وظایف اعضای مدرسه، به ویژه معلمان را سنگین تر می كند. برآوردن انتظارات عمومی و پاسخ دهی مناسب به حساسیت های اجتماعی، بدون بروز اوسی بی بالا از جانب معلمان، امكان پذیر نیست (گارج و راستوگی[[117]](#footnote-117)، 2006).

**6) شرح وظایف رسمی در مدرسه كافی نیست؛**

شرح وظایف رسمی معلمان، نمی تواند تمام رفتارهای مورد نیاز برای اثربخشی و تحقق اهداف مدارس را پیش بینی می كند (دیپائولا و شانن موران[[118]](#footnote-118)، 2012 ؛ باگلر و سامچ، 2005 ). مواجهه مؤثر با شرایط و مقتضیات حاكم بر مدارس، به رفتارها و تلاش هایی، فراتر از آن چه در قرارداد شغلی ذكر شده است (اوسی بی)، نیاز دارد. زعم دیپائولاو شانن موران«كاركردن صرف بر اساس ضوابط و مقررات» و حداقلی كه در قرارداد شغلی ذكر شده است، راه كار منفی معلمان برای تنبیه مدرسه و مدیر به شمار می آید.

**2-2-3-11 انواع رفتار شهروندی سازمانی یا او سی بی معلمان در مدرسه**

كمك معلمان به یكدیگر در مدارس بسیار اهمیت دارد، زیرا تدریس حرفه ای است كه به میزان قابل توجهی از تجربه تأثیر می پذیرد و همكاری داوطلبانه معلمان با یكدیگر به كیفیت بالای آموزش در مدارس منجر خواهد شد. برهمین اساس، به اوسی بی معلمان در جهت كمك به معلمان دیگر تأكید زیادی می شود. كمك داوطلبانه به دانش آموزان و كلاس درس از دیگر رفتارهای بسیار مهم در مدرسه به شمار می آید. بدیهی است هدف تمامی مدارس و فلسفه وجودی آن ها كمك به یادگیری دانش آموزان است. به علت پیچیده بودن ماهیت یادگیری و واگرایی آن در فرد فرد دانش آموزان، می توان دریافت معلم در كلاس درس نمی تواند تنها در محدوده ای معین و از پیش تعیین شده، فعالیت كند و ناگزیر است برای یادگیری بیشتر دانش آموزان، از هیچ تلاشی فروگذار نباشد(شمس الدین و یعقوبی پور،2013).

برخی رفتارهای اختیاری دیگر نیز وجود دارند كه در محدوده رفتارهای داوطلبانه عمومی و به طور كلی در جهت كمك به مدرسه قرار می گیرند. اعمال این رفتارها به كاركرد اثربخش مدارس كمك شایانی می كند. این رفتارها می توانند به طور مستقیم و یا غیرمستقیم برای معلمان، مدیر و دانش آموزان ثمربخش باشند. معلمان می توانند داوطلبانه برای كمك مستقیم به مدیر رفتارهایی داشته باشند. امروزه مدیران وظیفه های گوناگونی دارند و بار تمام فشارها و حساسیت های مدارس را به دوش می كشند؛ بدیهی است كمك مستقیم معلمان می تواند آن ها را در ایفای بهتر وظایف خود یاری كند. همچنین همكاری نزدیك معلمان با والدین، هم به والدین و هم به معلمان كمك می كند تا در جهت یادگیری بهتر دانش آموزان بكوشند. تجارب موجود نشان می دهد معلمان موفق تعامل سازنده ای با والدین داشته اند. علاوه بر این رفتارها، تلا ش معلمان برای رشد و توسعه خود نیز رفتاری داوطلبانه به شمار می آید، زیرا نمی توان حد و مرزی برای آن قائل شد. بدیهی است اهتمام معلم به ارتقاء دانش و توانایی های فردی بر پیشرفت تحصیلی و حتی عملكرد معلمان دیگر نیز تأثیرگذار خواهد بود(زین آبادی و همکاران،1387).

**2-3 بررسی پیشینه مطالعاتی**

**2-3-1. پژوهش های انجام شده در داخل کشور**

غلامرضامیرزایی(1396)، در تحقیق خود به این نتایج دست یافت که بین عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی معلمان رابطه معناداری وجود دارد همچنین بین هوش سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی معلمان رابطه معنادار وجود دارد و بین عدالت و هوش سازمانی معلمان نیز رابطه معنادار وجود دارد. همچنین در بررسی ابعاد عدالت سازمانی در پیش بینی رفتار شهروندی سازمان معلمان ، مشاهده گردید كه عدالت رویه ای بیشترین پیش بینی را از رفتار شهروندی سازمانی داشته است و در خصوص مؤلفه های هوش سازمانی كاربرد دانش بیشترین پیش بینی را از رفتار شهروندی سازمانی داشته است. همچنین بین عدالت سازمانی، هوش سازمانی ورفتار شهروندی معلمان با توجه به سطح تحصیلات تفاوت معناداری مشاهده نگردید. با توجه به سن معلمان فقط در متغیر رفتار شهروندی سازمانی تفاوت معناداری مشاهده شد و در ارتباط با سابقه كار معلمان تفاوت معنی داری بین عدالت سازمانی، هوش سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی معلمان مشاهده نگردید(غلامرضامیرزایی،1396).

علیرضایی، مساح و اکرمی(1396)، در پژوهشی با عنوان رابطه ی وجدان کاری با عملکرد شغلی به این نتایج دست یافتند که ابعاد وجدان کاری (قابلیت اتکا و موفقیت مداری) با عملکرد شغلی (عملکرد وظیفه ای و زمینه ای) دارای رابطه معنادار و مثبت هستند. نتایج تحلیل رگرسیون نیز حاکی از آن بود که از میان ابعاد وجدان کاری قابلیت اتکا توان تبیین واریانس 32 درصدی عملکرد شغلی را دارا است.

رامین مهر، هادی زاده مقدم و احمدی(1395)، تحقیقی با عنوان بررسی رابطه ی بین ادراك از عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی را انجام دادند. نتیجه ی تحقیق نشان داد كه بین ادراك از عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانیرابطه ی مثبت و معنی دار وجود دارد. از بین ابعاد عدالت، عدالت مراوده ای از همبستگی قوی تری نسبت به دو بعد دیگر برخوردار است و سه بعد عدالت سازمانی نیز با یكدیگر همبستگی دارند.

قشقایی زاده و موسوی(1395)، در تحقیق خود با عنوان بررسی رابطه معنویت سازمانی، عدالت سازمانی و اعتماد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی نتایج نشان داد که بین معنویت محیط کار، عدالت سازمانی و اعتماد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد. همچنین نتایج حاصل از تحلیل رگر سیون چندگانه نشان داد که هر سه متغیر معنویت محیط کار، عدالت سازمانی و اعتماد سازمانی توانایی پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی را دارند.

فتحی، محرم زاده و سید عامری (1395)، در پژوهشی با عنوان تبیین رابطه بین جامعه پذیری سازمانی با وجدان کاری کارکنان ادارات کل ورزش و جوانان شمال غرب ایران به این نتایج دست یافتند که بین جامعه پذیری سازمانی و مولفه های آن (دریافت آموزش، تفاهم، حمایت کارکنان و چشم انداز از آینده سازمان) با وجدان کاری رابطه مثبت و معنادار وجود دارد و مولفه های تفاهم و چشم انداز از آینده سازمان می توانند به طور مثبت و معنی دار ابعاد وجدان کاری (موفقیت مداری و قابلیت اتکا) را پیش بینی کنند.

سعیدیان و مرادی(1394)، در پژوهشی با عنوان رابطه ی سبک های رهبری با وجدان کاری و تعهد کاری مدیران مدارس متوسطه ی پسرانه شهر اصفهان به این نتایج رسیدند که بین سبک رهبری عدم مداخله ای با وجدان کاری مدیران رابطه ی معناداری وجود دارد و بین سبک رهبری تبادلی با وجدان کاری مدیران رابطه معناداری وجود ندارد. هم چنین از بین سبک های رهبری تحولی، تبادلی و عدم مداخله ای بهترین پیش بینی کننده ی تعهدکاری مدیران، سبک رهبری تحولی است.

یافته های پژوهشی خلیل نتاج( 1394 )، نشان می دهدكه همبستگی مثبت و معنی دار وجدان كاری كاركنان با سابقه كاری كاركنان در بانك، انگیزش شغلی، رضایت شغلی، عدم عوامل فشارزای سازمانی و همین طور تفاوت معنی دار بین مقدار وجدان كاری كاركنان با توجه به نام بانك، و سمت كاركنان(پست سازمانی) وجود دارد.

جهان بین، ایران دوست، کندایی و زارعی(1394)، پژوهشی با عنوان بررسی رابطه بین عدالت سازمانی و شخصیت کارکنان با رفتار شهروندی سازمانی در دانشگاه علوم پزشکی کردستان را انجام دادند. نتایج تحقیق نشان داد که بین عدالت توزیعی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی دار وجود نداشته است. ولی بین عدالت رویه ای با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی دار وجود داشته است. همچنین بین روان رنجوری با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی دار وجود نداشته است.ولی بین پذیرش تجربه با رفتار شهروندی سازمانی ارتبان معنی دار وجود داشته است.

در پژوهشی سید جوادین و همکاران (1394)، با بررسی نقش میانجی اعتماد و تعهد سازمانی در رابطه بین عدالت سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی، گزارش کرده اند که با تأیید دو مسیر اثرگذاری عدالت بر تعهد و مسیر اثرگذاری تعهد بر رفتار شهروندی سازمانی، نقش میانجی تعهد سازمانی در رابطه ی عدالت سازمانی و رفتارهای شهروندی تأئید شده است. ولی درمورد اعتماد سازمانی به دلیل تأئید نشدن مسیر اثرگذاری اعتماد بر رفتار شهروندی سازمانی، نمی توان درمورد میانجی بودن آن قضاوت کرد.

نتایج پژوهشی نشان داد كه بین ویژگی های سازمانی مدارس (به غیر از اندازه سازمانی) با اعتماد و رفتار شهروندی معلمان رابطه مثبت معنی دار وجود دارد. از بین ویژگی های سازمانی مدارس، متغیر فرهنگ سازمانی تاثیر معنی دار و مثبتی بر روی اعتماد و رفتار شهروندی دارد. فرهنگ سازمانی 51 درصد از واریانس اعتماد كاركنان و 18درصد واریانس رفتار شهروندی آنان را تبیین نمود(کاظم زاده بیطانی و حسنی،1394).

بهلولی زیناب، علوی متین و درخشان مهربانی(1393)، در تحقیقی با عنوان بررسی تأثیر عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی كاركنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز به این نتیجه دست یافتند که عدالت سازمانی با هر یك از ابعاد مختلف رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی داری دارند.

کاملى و عباس زاده ( 1393 )، با بررسی تبیین رابطه عدالت سازمانى با رفتار شهروندى سازمانى دریافتند عدالت در دو بعد رویه اى و مراوده اى با ابعاد رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنی داری دارد، اما با بعد عدالت توزیعى رابطه مثبت و معنادارى نداشته ا ست.

در مطالعه ای که محجوب عشرت آبادی، میرکمالی و کیانی(1392)، پیرامون رابطه عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی انجام داده اند این چنین نتیجه گرفته اند که بین عدالت سازمانی ورفتار شهروندی سازمانی همبستگی مثبتی وجود دارد.

سلاجقه، پوررشیدی و کولک(1392)، با مطالعه رابطه بین عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی نتیجه گرفتند که عدالت سازمانی شامل عواملی از قبیل عدالت توزیعی، عدالت رویه ای، عدالت مراوده ای و عدالت اطلاعاتی با رفتار شهروندی که شامل عواملی از قبیل نوع دوستی، وظیفه شناسی، فضیلت مدنی، جوانمردی و احترام و تکریم می باشد، رابطه مثبت و معنادار دارد.

شریفی، حسنی، عزیزی و قلعه ای (1392)، با برر سی رابطه اعتماد و عدالت سازمانی با رفتار شهرونی سازمانی، دریافتند که بین عدالت سازمانی کل و هر سه مؤلفه آن با رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن همبستگی معنی داری وجود دارد. همچنین بین اعتماد با رفتار شهروندی سازمانی و مولفه های نوع دوستی و فضیلت مدنی همبستگی معنی داری وجود دارد.

بررسی رابطه عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی با رضایت شغلی كاركنان شركت مادر تخصصی فرودگاه های كشور عنوان پژوهشی است که توسط خراسانی و کنعانی نیری(1391)، انجام شده است. نتایج پژوهش حاكی از آن بود كه براساس تحلیل های توصیفی و استنباطی (میانگین و انحراف استاندارد و t تك متغیره)، كه متغیرهای عدالت سازمانی با میانگین 39/3، متغیر رفتار شهروندی سازمانی با میانگین34/3، و متغیر رضایت شغلی با میانگین 29/3 حد بالاتر از متوسط به لحاظ آماری معنادار بوده است.رابطه معنادار و مثبت بین رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن با رضایت شغلی و هم چنین بین عدالت سازمانی و ابعاد آن با رضایت شغلی به دست آمد. متغیر نوع دوستی36/0 و نزاكت36/0 و هم چنین متغیرهای عدالت مراوده ای 50/0 و عدالت رویه ای 27/0 پیش بینی كننده رضایت شغلی كاركنان شركت فرودگاه های كشور هستند.

لیاقتدار و همکاران(1390)، در پژوهشی با عنوان بررسی میزان تأثیر و نقش عوامل مؤثر بر وجدان کاری به این نتایج دست یافتند كه عوامل فرهنگی - اجتماعی در درجه اول و سپس عوامل فردی – شخصیتی و خانوادگی به ترتیب بر وجدان كاری مؤثرند. همچنین، از میان عوامل جمعیت شناختی فقط عامل جنسیت در عوامل مؤثر بر وجدان كاری اثر معناداری داشت.

سلیمی دانشگر(1390)، پژوهشی با عنوان شاخص ها و نمایانگرهای اندازه گیری وجدان کاری در منابع انسانی را انجام داد و در این پژوهش شاخص های وجدان کاری مورد بررسی قرار گرفت و مشخص شد که وجدان کاری متغیری است که از عوامل مختلف فردی، سازمانی، مدیریتی، سیستم حقوق و دستمزد، ارزیابی عملکرد و ... تأثیر می پذیرد.

موسوی و همکاران(1390)، در تحقیق خود با عنوان بررسی رابطه هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی معلمان دبیرستان های شهرستان زنجان به این نتایج دست یافتند که بین هوش معنوی كل با رفتار شهروندی سازمانی كلی معلمان همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین مؤلفه های هوش معنوی (تفكر انتقادی وجودی، آگاهی متعالی، معناسازی شخصی و گسترش خودآگاهی) می توانند مؤلفه نوع دوستی و وظیفه شناسی معلمان را تبیین و مؤلفه های تفكر انتقادی وجودی، آگاهی متعالی و معنا سازی شخصی میتوانند مؤلفه احترام و رفتار شهروندی سازمانی كلی معلمان را پیش بینی كنند. مؤلفه های پیش بین معنا سازی شخصی و آگاهی متعالی، مؤلفه بردباری و مؤلفه های پیش بین گسترش خودآگاهی و تفكر انتقادی وجودی می توانند آداب اجتماعی معلمان را تبیین نمایند.

**2-3-2. پژوهش های انجام شده در خارج از کشور**

پالا، اکر و اکر[[119]](#footnote-119)(2016)، در تحقیقی با این نتایج رسیدند که افراد با وجدان كاری بالا اهداف و ارزش های سازمان را اهد اف و ارزش های خود می دانند و برای رسیدن به آن ها تلاش می كنند.

در پژوهشی که فهیم دوین(2014)، با عنوان بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و اعتماد به نفس در میان معلمان تربیت بدنی انجام داد، نشان داد که بین رفتار تابعیت سازمانی و عزت نفس در بین معلمان رابطه ی مثبت و معناداری وجود دارد.

از نظر ساین، گوپتا و ونوگوپال[[120]](#footnote-120)(2014)، انجام مطالعه پیرامون وجدان كاری یك ضرورت؛ است زیرا عوامل فردی و سیستم اجتماعی یك سازمان در تعامل با یكدیگر بر وجدان كاری مؤثرند.

ال اوتایبی[[121]](#footnote-121)(2012)، دریافته عواملی نظیر رضایت شغلی، عدالت توزیعی، عدالت رویه ای و هم چنین تعهد سازمانی عمده ترین عوامل مرتبط با رفتار شهروندی سازمانی بوده اند.

پژوهش ها حاکی از آن است که بین احساس عدالت رویه ای و رفتار شهروندی سازمانی رابطه قوی وجود دارد (كونوسكی و پاگ[[122]](#footnote-122)،2010).

آلپر[[123]](#footnote-123) ( 2010)، در پژوهشی به منظور افزایش رفتار شهروندی سازمانی در میان كاركنان دانشگاه های دولتی كشور تركیه، به نقش اعتماد و تأثیر آن بر رابطه عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی تأكید كرده است. به زعم وی عواملی هم چون؛ عدالت رویه ای، عدالت توزیعی و عدالت تعاملی با دو بعد رفتار شهروندی سازمانی یعنی؛ رفتارهایی كه به سود سازمان است و همچنین رفتارهایی كه برای افراد سودمند هستند، رابطه دارد.

كالكویت، کانلون، وسون، پورتر و نگ[[124]](#footnote-124) ( 2010 )، نشان دادند كه عدالت رویه ای، توزیعی و تعاملی بر عملكرد شغلی و رفتار تولیدی در سازمان تأثیر مثبتی می گذارند.

مایر[[125]](#footnote-125)، نیشی، اسچنیدر و گلدستاین( 2009 )، نیز نشان دادند كه عدالت سازمانی و به ویژه عدالت تعاملی و رویه ای از جمله پیشایندهای مهم تعهد سازمانی هستند.

آری[[126]](#footnote-126) و همكاران(2009)، در پژوهشی نشان دادند مشاركت در تصمیم گیری با عدالت رویه ای ارتباط مثبتی دارد اما با سیاست های سازمانی ارتباط منفی دارد . همچنین عدالت رویه ای با سیاست های سازمانی مرتبط نبود. بین عدالت سازمانی و عملكرد ارتباط مثبت معنی داری بدست آمد.

سلاسل و همکاران(2009)، در پژوهش خود به بررسی رابطه هوش سازمانی و مؤلفه های آن با رفتارهای شهروندی سازمانی پرداختند. نتایج پژوهش آن ها نشان داد بین هوش سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه ی معناداری وجود دارد. از بین مؤلفه های هوش سازمانی، مؤلفه های سرنوشت مشترک و روحیه با رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنادار و مؤلفه ی تمایل به تغییر با رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه ای منفی و معنادار نشان دادند. مؤلفه های دانش کاربردی، فشار عملکرد، اتحاد و توافق و چشم انداز استراتژیک نیز رابطه ای معنادار نشان ندادند.

ماسهلدر[[127]](#footnote-127) و همكاران( 2008 )، و لیو و راپ[[128]](#footnote-128)(2005)، نشان دادند عدالت سازمانی ادراك شده رابطه مثبتی با تعهد سازمانی، خشنودی شغلی و رفتارهای مدنی سازمانی دارد.

محمد(2008)، نیز در بررسی نقش تعدیل كننده عدالت رویه ای در چگونگی رابطه میان مشاركت در تصمیم گیری های سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی، دریافته است كه بین مشاركت در تصمیم گیری و میزان رفتار شهروندی سازمانی كاركنان رابطه مثبت و مستقیم وجود دارد.

پژوهش ها و مطالعات نوین انجام شده در این حوزه نیز نشانه آن است کارکنانی که احساس نابرابری بیشتر می كنند، نسبت به دیگر کارکنان تعهد سازمانی کمتری دارند(اسپکتور[[129]](#footnote-129)، 2007)، چنین ادراکی بر عملکرد کارکنان اثر کاهنده داشته است(هافمن[[130]](#footnote-130)، ۲۰۰۵).

مک کنا[[131]](#footnote-131)(2005)، در تحقیقی به این نتیجه رسید که کارکنان با وجدان کاری بالا سخت تر کار می کنند، برای سازمان ارزش قایلند و ایراد کم تری در کارشان دیده می شود.

دی و كارول[[132]](#footnote-132)(2005)، نشان داد كه بین رفتار مدنی سازمانی و رفتار منجر به تولید ارتباط مثبتی وجود دارد. دالال[[133]](#footnote-133)(2005)، نیز نشان داد كه بین رفتار مدنی سازمانی و رفتار منجر به تولید ارتباط مثبتی وجود دارد(اسدی،1387).

براساس تحقیقات «باد و براد[[134]](#footnote-134)» برنامه های توسعه ی نیروی انسانی از طریق ایجاد توانایی در كاركنان برای انجام موفق وظایف محوله شان مستقیماً بهره وری سازمان را افزایش می دهد. در این راستا رایت و دیویس این استدلال را بیان می كنند كه از طریق كاهش موانع شغلی مربوط به مهارت، میتوان موجب كاهش اضطراب ها و یا نارضایتی های شغل افراد شد و این امر نقش مهمی در رضایت مندی شغلی(تقویت وجدان كاری) كاركنان دارد. به عبارت دیگر هر قدر كاركنان دریابند كه در موفقیت اهداف سازمان خود نقش بلندمدتی دارند، به ویژه آن دسته از موفقیت هایی كه شامل ترفیع شغلی خود آنان نیز می شود، رضایت مندی شغلی شان (تقویت وجدان كاری) افزایش می یابد(رایت و دیویس[[135]](#footnote-135)،2003).

بارگر[[136]](#footnote-136) در سال 2001 به بررسی وجدان کاری بر روی جامعه زنان مهندس پرداخت و نتیجه یافت که وجدان کاری در زنان مهندس کمتر از مردان مهندس می باشد.

به اعتقاد بنت و دورکین[[137]](#footnote-137)(2000)، و الیزور وكالوسكی[[138]](#footnote-138)(2001)، و لمونز و جونز[[139]](#footnote-139)(2001)، توجه به وجدان كاری در هر سازمان باید به عنوان اولویت باشد.

ارگان(2000)، براساس تئوری مبادله اجتماعی، تبیینی ارائه داده كه در آن، كاركنان برای جبران رفتار عادلانه سازمانی، رفتار شهروندی از خود بروز می دهند(سبحانی نژاد،1389).

* **خلاصه فصل:**

جوامع انسانی در شکل کنونی خود دارای سازمان های متنوع اجتماعی، فرهنگی و آموزشی هستند که هر کدام به طور مستقل و در ارتباط با یکدیگر، اقدام به برآوردن نیازهای این جوامع می نمایند. یکی از مهم ترین این نهادها سازمان آموزش و پرورش است. آموزش و پرورش مهم ترین نهاد اجتماعی برآمده از متن جامعه و در عین حال سازنده و تكامل دهنده آن است و تأثیر آن در پیشرفت جامعه، امری كاملاً محسوس است.

امروزه تعلیم و تربیت آدمی امری دشوار است و در این میان معلمان برترین نقش را به عهده دارند و نقطه آغاز هر تحول آموزشی و پرورشی به شمار می روند، همه کشورها به معلمان اثربخش و با انگیزه، به عنوان یکی از ارکان اصلی آموزش و پرورش نیاز دارند تا بتوانند جوانان خود را در قالب سیستم تعلیم و تربیتی خود پرورش داده و برای آینده ای بهتر مجهز کنند. ولی در شرایطی که امروزه بر جهان حاکم است، نیاز ما به چنین معلمانی خیلی بیشتر از بسیاری از کشورهاست، یکی از بارزترین و برجسته ترین برنامه ها و خطوط تحقیقاتی که در کشورهای مترقی وجود دارد، تحقیق در زمینه شناخت ویژگی های دنیای معلمی است. آن چه از تحقیقات روشن می گردد، این است که معلمی مجموعه ای از توانایی ها، قابلیت ها و آگاهی های در هم تنیده و جدایی ناپذیر لازم دارد تا یک فرد بتواند یک معلم موفق باشد(بیشه کلایی،1395).

همان طور که گفته شد، آموزش و پرورش به عنوان یكی از اساسی ترین سازمان های ایران مسؤلیت حفظ ارزش ها، تربیت و تعلیم نسلی كه كارگزاران و گردانندگان آینده جامعه می باشند، را بر عهده دارد . مأموریت، اهداف و وظایف آموزش و پرورش پیچیده و بار مسؤلیت آن بسیار سنگین است و معلمی در سطوح و بخش های مختلف آن یكی از وظایف دشوار و حساس است و بنابراین لازم است معلمان چنین سازمانی دارای مهارت هایی باشند تا بتوانند اهداف سازمانی را محقق سازند (عباسی، 1381 ).

به طور کلی، نظام آموزش و پرورش از عناصر مختلفی تشكیل شده كه هر كدام از این عناصر در پیشبرد اهداف آن مؤثرند و کارکنان این سازمان به ویژه معلمان در مدارس به عنوان یكی از این عناصر، اهمیت خاصی در نظام تعلیم و تربیت دارند. در حال حاضر در میان دست اندركاران تعلیم و تربیت كمتر كسی یافت می شود كه به اهمیت كار معلمان و رفتار شهروندی سازمانی آنان توجه نداشته باشد(فراریان،1396). بنابراین، یکی از ملاک هایی که سازمان های آموزشی مانند نظام آموزش و پرورش در استخدام کارکنان باید در نظر بگیرند میزان رفتار شهروندی سازمانی معلمان است.

1. -conscience [↑](#footnote-ref-1)
2. - conscuire [↑](#footnote-ref-2)
3. -Ito [↑](#footnote-ref-3)
4. - Barrick, & Mount [↑](#footnote-ref-4)
5. - Moon [↑](#footnote-ref-5)
6. -Work [↑](#footnote-ref-6)
7. -Towney [↑](#footnote-ref-7)
8. - Sociology of Work [↑](#footnote-ref-8)
9. -Engless [↑](#footnote-ref-9)
10. -Ethical Dimension [↑](#footnote-ref-10)
11. -Idea [↑](#footnote-ref-11)
12. -Self- Confidence [↑](#footnote-ref-12)
13. -Perspective [↑](#footnote-ref-13)
14. -Conscience of work [↑](#footnote-ref-14)
15. - Simmering, & Cheramie [↑](#footnote-ref-15)
16. - Chung & Archana [↑](#footnote-ref-16)
17. -Jawahar & Carr [↑](#footnote-ref-17)
18. -Mc Kenna [↑](#footnote-ref-18)
19. -Pala Eker, &Eker [↑](#footnote-ref-19)
20. - Pfau & Haigh [↑](#footnote-ref-20)
21. - Schnake & Dumler [↑](#footnote-ref-21)
22. - Weaven et al [↑](#footnote-ref-22)
23. - Zhao & Chen [↑](#footnote-ref-23)
24. - Carr & Jawahar [↑](#footnote-ref-24)
25. - Brown CH, Curran R G, Smith ML [↑](#footnote-ref-25)
26. -Barrick & Mount [↑](#footnote-ref-26)
27. -Success-Oriented [↑](#footnote-ref-27)
28. -Reliability [↑](#footnote-ref-28)
29. -bad & Bird [↑](#footnote-ref-29)
30. -wright &daves.b [↑](#footnote-ref-30)
31. -institutionalize [↑](#footnote-ref-31)
32. - Oxford [↑](#footnote-ref-32)
33. - kontz [↑](#footnote-ref-33)
34. -Schermerhorn [↑](#footnote-ref-34)
35. -stoner [↑](#footnote-ref-35)
36. - Greenberge [↑](#footnote-ref-36)
37. - Bass [↑](#footnote-ref-37)
38. - Corpanzo& Greenberg, [↑](#footnote-ref-38)
39. - Tatum & et al [↑](#footnote-ref-39)
40. - Masterson, lewise, ,goldman,. & taylor [↑](#footnote-ref-40)
41. - Lambert [↑](#footnote-ref-41)
42. - Folger & Cropanzano [↑](#footnote-ref-42)
43. - Adams [↑](#footnote-ref-43)
44. - Lee, Hyung-Ryong [↑](#footnote-ref-44)
45. - Blenger, McNally, Douglas [↑](#footnote-ref-45)
46. - Distributional Justice [↑](#footnote-ref-46)
47. - Mcfarlin & sweeny [↑](#footnote-ref-47)
48. - Konvsky [↑](#footnote-ref-48)
49. - Procedural Justice [↑](#footnote-ref-49)
50. -Lind [↑](#footnote-ref-50)
51. - Dowall & Fletcher [↑](#footnote-ref-51)
52. - Charash and Spector [↑](#footnote-ref-52)
53. - Transactional Justice [↑](#footnote-ref-53)
54. - Seandura [↑](#footnote-ref-54)
55. - Cohen-charash & Spector [↑](#footnote-ref-55)
56. - Staley, dastoor,,magner.,stolp [↑](#footnote-ref-56)
57. -Blader & Tyler [↑](#footnote-ref-57)
58. - organizational citizenship behavior [↑](#footnote-ref-58)
59. - Organ [↑](#footnote-ref-59)
60. - Katz & Kahn [↑](#footnote-ref-60)
61. - Podsakoff & et al [↑](#footnote-ref-61)
62. - Appelbaum [↑](#footnote-ref-62)
63. - Van Emmerik, & Euwema, [↑](#footnote-ref-63)
64. - Williams, & Anderson [↑](#footnote-ref-64)
65. -Kim [↑](#footnote-ref-65)
66. - Podsakoff & et al [↑](#footnote-ref-66)
67. - Oplatka [↑](#footnote-ref-67)
68. - Felfe & Yan [↑](#footnote-ref-68)
69. - Bolino & et al [↑](#footnote-ref-69)
70. - Jeweett, Scholar & Miller [↑](#footnote-ref-70)
71. - Chen, and Carey [↑](#footnote-ref-71)
72. - Organ [↑](#footnote-ref-72)
73. - Barnard [↑](#footnote-ref-73)
74. - Katz & Kahn [↑](#footnote-ref-74)
75. - Fani & et al [↑](#footnote-ref-75)
76. - Turnipseed [↑](#footnote-ref-76)
77. -Vigoda-Gadot [↑](#footnote-ref-77)
78. -Brief & Motowidlo [↑](#footnote-ref-78)
79. -DiPaola & et al [↑](#footnote-ref-79)
80. -Conway [↑](#footnote-ref-80)
81. -Garg & Rastogi [↑](#footnote-ref-81)
82. -Polat [↑](#footnote-ref-82)
83. -Morrison [↑](#footnote-ref-83)
84. - Bolino & Turnley [↑](#footnote-ref-84)
85. - Foote & Tang [↑](#footnote-ref-85)
86. - Vigoda [↑](#footnote-ref-86)
87. - Graham [↑](#footnote-ref-87)
88. - DeGroot [↑](#footnote-ref-88)
89. -Schnake [↑](#footnote-ref-89)
90. - Moorman .Blakely &Niehoff [↑](#footnote-ref-90)
91. - Allen& et al [↑](#footnote-ref-91)
92. -Lepin and Johnson [↑](#footnote-ref-92)
93. -Kim [↑](#footnote-ref-93)
94. - Conscientiousness [↑](#footnote-ref-94)
95. -Humanism [↑](#footnote-ref-95)
96. - Helping Behavior [↑](#footnote-ref-96)
97. - Civil virtue [↑](#footnote-ref-97)
98. - Sportmanship [↑](#footnote-ref-98)
99. - Courtesy [↑](#footnote-ref-99)
100. - Castor & et al [↑](#footnote-ref-100)
101. - Graham [↑](#footnote-ref-101)
102. -Organizational Obedience [↑](#footnote-ref-102)
103. -Organizational Loyalty [↑](#footnote-ref-103)
104. -Organizational Participation [↑](#footnote-ref-104)
105. -Bienstock, DeMoranville, & Smith [↑](#footnote-ref-105)
106. - Morrison [↑](#footnote-ref-106)
107. - Castro [↑](#footnote-ref-107)
108. - Markoczy & Zin [↑](#footnote-ref-108)
109. - Somech & Drach-Zahavy [↑](#footnote-ref-109)
110. - Bogler [↑](#footnote-ref-110)
111. - Ron [↑](#footnote-ref-111)
112. - Dussault [↑](#footnote-ref-112)
113. - DiPaola & Hoy [↑](#footnote-ref-113)
114. - Bragger, Rodriguez-Srednicki, Kutcher, Indovino & Rosner [↑](#footnote-ref-114)
115. - Oplatka [↑](#footnote-ref-115)
116. - Cheng [↑](#footnote-ref-116)
117. -Garg, & Rastogi [↑](#footnote-ref-117)
118. - DiPaola, & Tschannen-Moran [↑](#footnote-ref-118)
119. -Pala, Eker. & Eker [↑](#footnote-ref-119)
120. - Singh, Gupta, & Venugopal [↑](#footnote-ref-120)
121. - Alotaibi [↑](#footnote-ref-121)
122. - Konovsky & Pugh [↑](#footnote-ref-122)
123. - Alper [↑](#footnote-ref-123)
124. - Colquitt & Conlon, Wesson, Porter & Ng [↑](#footnote-ref-124)
125. - Mayer [↑](#footnote-ref-125)
126. - Aryee & et al [↑](#footnote-ref-126)
127. - Mossholder [↑](#footnote-ref-127)
128. - Liao & Rupp [↑](#footnote-ref-128)
129. - Spector [↑](#footnote-ref-129)
130. - Hoffmann [↑](#footnote-ref-130)
131. - Mckenna [↑](#footnote-ref-131)
132. - Day & Carroll [↑](#footnote-ref-132)
133. - Dalal [↑](#footnote-ref-133)
134. - Bad & Bird [↑](#footnote-ref-134)
135. -wright &daves [↑](#footnote-ref-135)
136. -Barker [↑](#footnote-ref-136)
137. - Bennett & Durkin [↑](#footnote-ref-137)
138. - Elizur & Kolowsky [↑](#footnote-ref-138)
139. - Lemons & Jones [↑](#footnote-ref-139)