

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 به معنای نیروی باطنی که خوب را از بد تشخیص می دهد (معین، 1379)، تعریف شده است. در زبان انگلیسی واژه وجدان، از ریشه لاتین² مشتق شده است (آیتو³، 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).

¹-conscience

²- conscuire

³-Ito

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 که موقعیت خود را در برابر حادثه ای دریافت، کشش درونی به سوی تشخیص خود می یابد(جعفری،1381). وجدان عبارت است از، استعدادی که به تشخیص نیک و بد پرداخته و برای امور ارزش قائل است، نیک و بد را از هم فرق گذاشته و برای ما نوعی الزام عملی ایجاد می کند. پس همان گونه که بیان شد وجدان امری درونی و ذهنی است که 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 که انسان چند "خود" داشته باشد و هر کدام کاری خاص کند، بلکه نفس انسان اگر در حد پایین کار کند، آن جا که 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 والایتر 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 مونت⁴،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(مون⁵،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

⁴ - Barrick, & Mount

⁵ - Moon

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).

2-1-2-2 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).

2-1-2-2-1 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 کودکان.
- 2- نوع تربیت و آموزش های رسمی در کودکان، دبستان، متوسطه و دانشگاه.
- 3- تربیت پذیری از معلمان و افراد جامعه.
- 4- تربیت پذیری از گروه دوستان و همسالان.

2-2-1-3 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 کار⁶

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 صرفاً 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.

⁶ -Work

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 نگریده 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 پراچ 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 رابطه 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 شادی 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 و 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. تاونی⁷ مورخ بلند آوازه انگلیسی نیز چنین تحلیلی از تأثیر عقاید مذهبی بر فعالیت های اقتصادی و کار مطرح می کند. او می گوید که کار از نظر مذهب یون 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).

⁷ -Towney

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 کار⁸، 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 آموزش 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. انگلس⁹، 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).

4-1-2-2 دیدگاه های مختلف مفهوم کار

⁸ - Sociology of Work

⁹ -Engless

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 ارائه 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 اخلاقی¹⁰ 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 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

¹⁰ -Ethical Dimension

¹¹ -Idea

عنوان معیاری است که محدوده "بایدها" و "نبایدها" را ترسیم می کند:(سلیمی دانشگر،1384).

- اصل دوم اخلاق کاری اعتماد به نفس¹² 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، سعی در داشتن: (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:

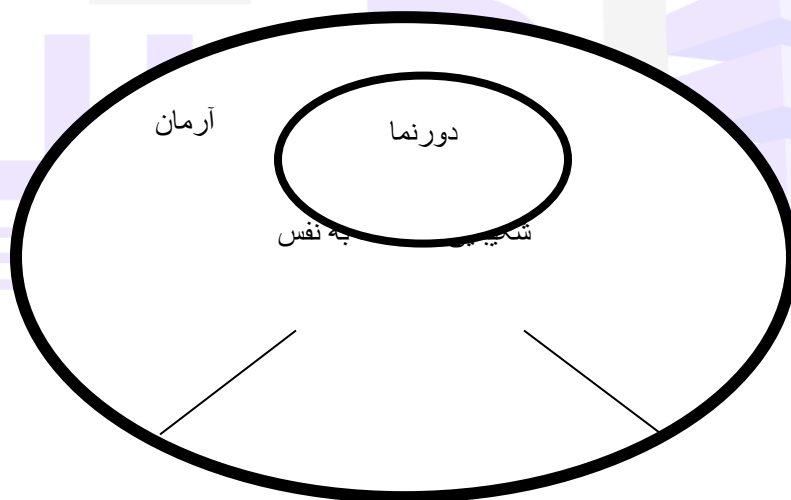
برای حرکت در مسیر صحیح و مستقیم بردباری لازم است، اما کافی نمی باشد. بردباری یعنی صبر و حوصله و به دنبال نتیجه فوری نبودن ولی پایداری مقاومت و ایستادگی در برابر وسوسه های انجام کار غیر اخلاقی است:

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 دورنما¹³ 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 ندهای درونی گوش فرا داده واقعیات را واضح تر می بیند. شکل 1-2 رابطه ی اصول پنج گانه اخلاقی در کسب و کار را نشان می دهد:

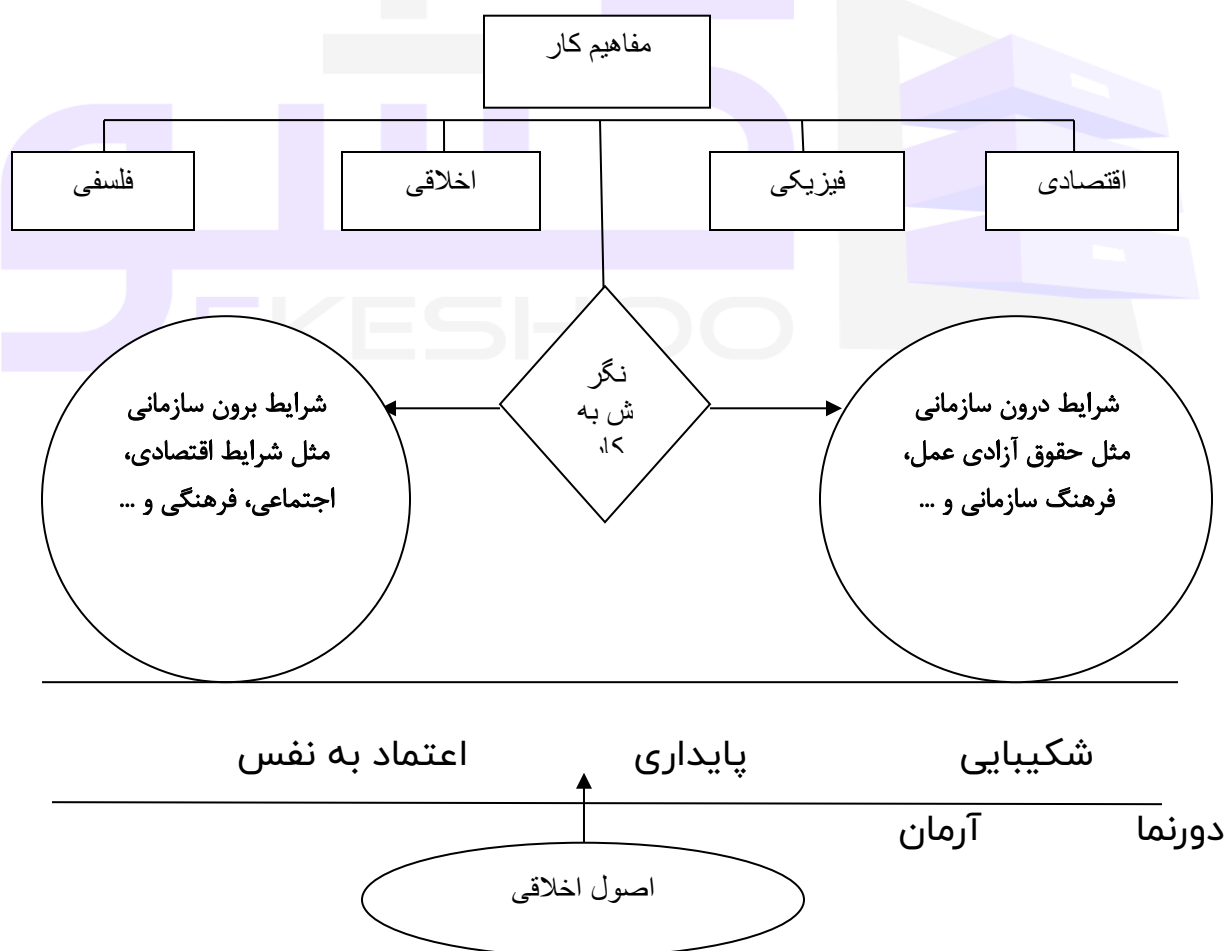


شکل شماره 1-2. رابطه ی اصول پنج گانه اخلاقی در کسب و کار

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).



شکل شماره 2-2. بررسی مفهوم کار از جوانب مختلف

5-1-2-2 مفهوم وجدان کاری¹⁴

وجدان کاری، یکی از ابعاد مهم وجدان است که منظور از آن احساس مسئولیت و تعهد همه جانبه درونی فرد نسبت به کارهایی است که بر عهده اوست. به عبارت دیگر سعی در انجام هرچه کاملتر و بهتر کارها و پرهیز از هرگونه تساهل و کم کاری و استفاده منطقی از امکانات و شرایط و مواظبت مداوم نسبت به انجام وظایف (ممی زاده، 1375).

مفهوم وجدان کاری برخلاف تصور بعضی از افراد، نه تنها مترادف با بهره‌وری نیروی انسانی نیست؛ بلکه بسیار فراتر از آن است. وجدان کاری از شرایط و ابعاد اخلاقی و اجتماعی کار به حساب می‌آید و تا حدودی ناشی از فرهنگ کاری است که در یک جامعه وجود دارد. مارکس در ارتباط با این ویژگی کاری (شرایط اجتماعی کار) مطرح می‌کند که: شرایط اجتماعی کار به سیستم اقتصادی، درجه رشد نیروهای تولیدی، اعتبار سازمانی کارگران و قانون و مقررات دولتی بستگی دارد. شرایط اجتماعی کار در ارتباط با سازمان‌های اقتصادی، اجتماعی و اداری که اعضای این سازمان‌ها برای رسیدن به اهداف سازمان کار می‌کنند، در جهان صنعتی و تکنیکی امروز فقط در چارچوب مدیریت منابع انسانی و قوانین و مقررات اداری در بهره‌وری از طبیعت قابل تبیین است (ممی زاده، 1375).

مدیریت منابع انسانی عبارت است از: دوراندیشی فراگیر، نوآور و تحول‌گرای سازمان یافته در تأمین منابع انسانی سازمان، پرورش و بهسازی آن، تأمین کیفیت زندگی قابل قبول کاری برای آن‌ها و بالاخره به کارگیری به جا و مؤثر این منبع استراتژیک

¹⁴ -Conscience of work

براساس چنین تعریفی، اعمال مدیریت منابع انسانی ایجاب می کند که وظایف و اقدامات در چارچوب فرایندهای معقول و منظم تا جایی که ممکن است با یکدیگر درآمیزند. منابع کارکنان سازمان و منافع جامعه فصل مشترک بیشتری پیدا کند و بالاخره ارزیابی عملکرد منابع انسانی در هر سازمان از چگونگی ترکیب منافع فرد، سازمان و منافع فرد، سازمان و جامعه ممکن خواهد بود (گلشن فومنی، 1379).

وجدان کاری عبارت است از: احساس تعهد درونی به منظور رعایت الزاماتی که در ارتباط با کار مورد توافق قرار گرفته است. به بیان دیگر منظور از وجدان کاری، رضایت قلبی، تعهد و التزام عملی نسبت به وظیفه هایی است که قرار است انسان آن ها را انجام دهد (بختیاری، 1385).

زمانی که جامعه در بالاترین حد وجدان کاری قرار گیرد افراد آن در مشاغل گوناگون سعی دارند تا کارهای محوله را به بهترین وجه و به طور دقیق، کامل و با رعایت اصول بهینه سازی انجام دهند. پس وجدان کاری موجب می گردد تا افراد سیستمی و نظام مند گردند. پس می توان گفت: وجدان کاری عبارت است: از حس اخلاقی که کار خوب و تمام را از کار ناپسند و ناقص تمیز بدهد، به بیان دیگر، وجدان کاری آن مربی درونی است که نقش خود را از لحظه شروع کار تا پایان آن با انجام نه وظیفه به صورت زیر ایفا می کند: (نهج ا لبلاغه، خطبه 89).

آگاهانه کار خوب را تشخیص داده، آن را معرفی می کند، قصد از انجام آن را پاکیزه می سازد، فرد را به انجام آن برمی انگیزد، برای انجام درست آن با خود پیمان می بندد، بر کار نظارت داشته، با مراقبت، آن را کنترل می نماید (قیامت، 14)، با بازرسی کار انجام شده، نقش حسابرس خبره را ایفا می کند، در این صحنه، قدرتمندانه به قضاوت و داوری نشسته، قاطعانه حکم نهایی را صادر می کند، در صورت مشاهده اشتباه خود را ملامت و در صورت تخلف شدید خود را تنبیه کرده و در صورت درستی

کار به خودش پاداش می دهد، در تمام مراحل، خود را از گزند دشمن داخلی (خودنفسانی) در امان نگه می 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).

6-1-2-2 تعریف وجدان کاری

همزمان با پایان یافتن دوران سلطه اندیشه های کلاسیک 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 کاری» در بین بسیاری از اندیشمندان مطرح شد. وجدان به عنوان نیروی درونی تعریف می شود که فرد یا جامعه را به سمت رفتارهای نیک و صحیح هدایت می کند. این قوا یا نیرو که در حوزه قلب یا روحيات انسان قرار دارد از طریق فرایندی

پیچیده، تاثیرات خویش را بر حوزه اندیشه و رفتارها باقی می گذارد(عباسی قادری، 1386).

وجدان کاری 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 شکل ممکن 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 چرامی¹⁵، 2010). وجه مشترک 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 آرچانا¹⁶، 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 کار¹⁷، 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 کنا¹⁸، 2005؛ پالا، اکر و اکر¹⁹، 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 بهینه کار خویش برمی آید. بنابراین، ملکه ای که بر طبق آن کاری بدون

¹⁵ - Simmering, & Cheramie

¹⁶ - Chung & Archana

¹⁷ -Jawahar & Carr

¹⁸ -Mc Kenna

¹⁹ -Pala Eker,& Eker

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، زمینه 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 فاو²⁰، 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 کاری رفتاری است به نفع سازمان نه به نفع خود کارمند(های و پی فاو، 2006).

تلف نکردن وقت، حضور، خوش قولی و مواردی از این قبیل از جمله فعالیت هایی است که به نفع سازمان است نه خود فرد(اسچنک و دوملر²¹، 2003). وجدان به آن اندازه ای که فرد اهداف بالایی برای خود بر می گزیند تا نتایج موفق کاری کسب می کند و رفتارهای هدفداری از خود خلق کند بر می گردد (وی آون و همکاران²²، 2009). وجدان کاری، بازگو کننده انگیزه ای درونی است که هر فرد باتوجه به آن و با شناخت کامل نسبت به وظایف محوله درصدد انجام بهینه کار خویش برمی آید. به عبارت دیگر، در وجدان کاری، شخص با الهام گرفتن از يك ملکه نفسانی به انجام درست و شایسته کار می پردازد (دادگران، 1394).

وجدان کار بر احساس مسئولیت، تعهد و تقید فرد نسبت به انجام وظایف و مسئولیت های محوله گفته می شود به عبارت دیگر نوعی مکانیزم خودکنترلی در انجام امور است، که به واسطه آن افراد بدون نظارت مستقیم و غیرمستقیم از

²¹ - Schnake & Dumler

²² - Weaven et al

بیرون، کار خود را از نظر کمی و کیفی به طور تمام وکمال انجام می دهند(پناهی و ابراهیم پور، 1387).

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

افراد با وجدان افرادی منظم، قابل اطمینان و ریسک گریز هستند. آن ها عملکرد بالایی دارند و بیشتر نگران انجام کامل و درست امور هستند تا این که نگران امور مالی باشند. البته، نمی توان گفت که امور مالی برای افراد با وجدان اهمیتی ندارد، بلکه منظور این است که این افراد برای فرصت های رو به رشد در آینده، حاضر به تاخیر و درنگ هر لذت و خوشی فعلی هستند(زاوو و چن²³ ، 2008).

افراد با وجدان به دلیل این که سخت کوش، پیروزی طلب و با ثبات هستند، مایلند آن چه که برای تکمیل و انجام کارها لازم است، انجام دهند. بنابراین، در حالی که موفقیت در گروهی وابستگی، روابط ملایم بین فردی، سخت کوشی و ابتکار برای حل يك مسأله در محیط کاری است، افراد با وجدان و وظیفه شناس، در برابر افرادی با حس وظیفه شناسی کمتر بیشتر احتمال دارد که در این رفتارهای احتیاطی درگیر شوند(جواهر و کار²⁴، 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 اندک به کنترل های خارجی، تلاش برای راضی نگه داشتن خداوند و مردم(هاشمی محمدآباد، 1386) و همچنین انجام کار بی عیب

²³ - Zhao & Chen

²⁴ - Carr & Jawahar

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
مؤثر بر 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 دادند بین عوامل شخصیتی مثل
هوش هیجانی و عوامل خودکنترلی با وجدان کاری و تعهد سازمانی رابطه وجود
دارد(برون، کوران و اسمیت²⁵،2003).

7-1-2-2 ابعاد وجدان کاری

بسیاری از نویسندگان، در مورد وجدان کاری اظهارنظر نموده اند، از جمله بریک
و مانت²⁶ (1991)، وجدان را به عنوان یک ویژگی شخصیتی در نظر می گیرند که از
دو رویه موفقیت مداری²⁷ و قابلیت اتکا²⁸ تشکیل شده است. وجدان کاری به دو
بعد موفقیت مداری و قابلیت اتکا تقسیم شده است(فتحی و همکاران،1391).

1-7-1-2-2 موفقیت مداری

²⁵ - Brown CH, Curran R G, Smith ML

²⁶ -Barrick & Mount

²⁷ -Success-Oriented

²⁸ -Reliability

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 .

2-7-1-2-2. 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).

8-1-2-2 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:

2-8-1-2-2 دلبستگی و علاقه به کار

2-8-1-2-2 پشتکار و جدیت در کار

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

4-8-1-2-2 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 :

2-2-1-3-9-1-2-2 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.

2-2-1-3-9-1-2-2 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).

2-2-1-3-9-1-2-2 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).

2-2-1-3-9-1-2-2 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 مسئولیت پذیری و تفویض اختیار قابل 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).

2-2-1-3-5 معنی دار بودن شغل:

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

2-2-1-3-6 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).

2-2-1-3-7 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 بیشر است (ذوالفقاری،1388).

2-2-1-3-8 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، ۱۳۸۸).

2-2-9-3-9-1-2-2 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، ۱۳۸۸).

2-2-10-3-9-1-2-2 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 فرآرادیوید نویسنده کتاب مدیریت استراتژیک، تا زمانی که صداقت و درستی در سازمان حاکم نشود آن سازمان رشد اقتصادی نخواهد داشت (ذوالفقاری، ۱۳۸۸).

2-2-10-1-2-2 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 اندازه گیری.

- 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 تصمیم‌گیری‌های 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.
- اجرای برنامه‌های آموزشی براساس نیازهای شغلی و به منظور تعالی کارکنان برای ایجاد خرسندی از شغل به منظور بررسی عوامل مؤثر بر وجدان کاری ابتدا می‌باید شاخص‌های که سبب ایجاد وجدان کاری می‌شوند، بشناسیم: احساس سودمندی کار، لذت بردن از کار، نیاز اندک به کنترل‌های خارجی، راضی نگه‌داشتن خداوند و مردم، عجزین شدن با کار، حداقل مقررات و ضوابط، نوآوری و خلاقیت(منطقی سعادت،1385).
- یکی از عوامل مؤثر در اعتلای وجدان کاری، ارزشیابی عملکرد کارکنان در سازمان می‌باشد. هنگامی می‌توان گفت مدیر سازمان مؤثر و کارآمد است که وظایف خود را به نحو احسن انجام دهد. مثلاً 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 عالی‌ی 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 های عملی تقویت وجدان کاری

2-2-1-11-1-2 احترام به انسان و اندیشه های والای او

احترام قائل شدن به انسان، در واقع پاسخگویی به یکی از نیازهای اساسی اوست، که نتیجه آن تقویت اعتماد به نفس و وجدان کاری در نیروهای فعال سازمان است. در واقع، نیروی کار وقتی مورد احترام قرار گیرد و ایده ها و افعال او پاس داشته شود، بهتر می تواند به فعالیت پردازد و قدرت خلاقیت در کارهای او به مراتب بیشتر خواهد شد. البته، احترام گذاشتن به کار دیگران به ویژه از جانب مدیران نسبت به کارکنان تحت امر، ضمن تقویت روابط عاطفی میان کارمندان و مدیران، باعث رشد فضایل و ابتکار عمل در نیروهای 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 کردارهای انسانی از دیدگاه مفاهیم عالیه اسلامی ذکر همین نکته کافی است که در اسلام، به عنوان جانشین خدا در زمین مورد کرامت قرار گرفته است و این عنوان که خداوند به او ارزانی داشته، در واقع اوج حرمت گذاری و تکریم والای انسان است. اگر در سازمان، شرایط محیط کاری انسانی خوش بینانه و مثبت گرا غالب شود، احساس ارزشمندی، علاقه و احترام متقابل در

افراد به وجود خواهد آمد و بسترهای تقویت وجدان کاری فراهم خواهد شد(سعیدی و حسین آبادی،1389).

2-2-1-11-3 مشارکت عمومی کارکنان در فرآیند تصمیم گیری

مشارکت، در واقع درگیری ذهنی و عاطفی اشخاص در موقعیت های کار گروهی است و آنان را برای دستیابی به اهداف گروه، به فعالیت وادار می کند و نیز در مسئولیت کار شریک می سازد. با مشارکت و همراهی کارکنان در تصمیم گیری های کلان مدیریتی، تفهیم موضوع وجدان کاری بسیار آسان تر خواهد شد. زیرا در آن صورت، همه خود را به گونه ای مسئول اجرای دقیق و درست کار می دانند و هر يك تلاش می کنند تا آن گونه به فعالیت پردازد که سهم خود را در ارتقای عمل به انجام رسانده و کوتاهی نکرده باشد؛ زیرا ثمره کارهایش به خود او نیز برخواهد گشت(سعیدی و حسین آبادی،1389).

2-2-1-11-4 به کارگیری مکانیسم های خود انگیزی

واضح است که انگیزه در تقویت وجدان کاری نقش به سزایی دارد. البته در سازمان باید به دنبال مکانیسم های انگیزشی پایدار بود تا اثر آن نیز پایدار باشد. در اینجا ضمن تأیید تأثیر انگیزه های مادی در تقویت وجدان کاری، تأکید اصولی بر انگیزه های درون زا و معنوی افراد است که در تقویت وجدان کاری تأثیر فراوان دارد(سعیدی و حسین آبادی،1389).

2-2-1-11-5 توجه به امنیت شغلی افراد در سازمان

امنیت شغلی افراد در سازمان موجب دلبستگی آنان به کار و تقویت وجدان کاری خواهد شد. امنیت شغلی از طریق ایجاد امنیت روانی، حذف اضطراب و نگرانی در محیط کار حاصل می شود(سعیدی و حسین آبادی،1389).

2-2-1-11-6 تدوین مقررات و ضوابط سازمان و به کارگیری آن ها برای همه کارکنان:

اگر فعالیت های سازمانی قانونمند نباشد، فرد می آموزد که از راه های غیرقانونی راحتتر می تواند به اهداف خود دست یابد و در نتیجه بسترهای ارتقای وجدان کاری از بین خواهد رفت(سعیدی و حسین آبادی،1389).

2-2-1-1-7 ارزیابی عملکرد کارکنان

وقتی افراد احساس کنند ارزیابی خواهند شد، سعی می کنند با علاقه و دلسوزی بیشتری کار کنند. عکس العمل های معقول و مناسب سازمان در قبال نتایج ارزیابی عملکرد ها و تشویق و تنبیه بجا و به موقع کارکنان، در تقویت وجدان کاری نقش بسزایی خواهد داشت. تقویت باورهای دینی، تأمین اقتصادی کارکنان و الگو بودن مسئولین و مدیران ارشد جامعه از عواملی است که ارتقای وجدان کاری را افزون خواهد ساخت(سعیدی و حسین آبادی،1389).

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

وجدان و شکل گیری مناسب آن در سازمان یا محیط کارمی 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 شکل گیری وجدان کاری درسازمان ضروری است به منظور شکل گیری وجدان کاری میان کارکنان و تداوم آن، باید ساختار مناسب ایجاد شود. بخش مهمی از این ساختار، روشن کردن محدوده و مرزهای مسئولیت و اختیار فرد است به عبارت دیگر، باید وظایف کارکنان به طوردقیق مشخص شود(سعیدی و حسین آبادی،1389).

به طور کلی سازمان در زندگی انسان معاصر نقش اساسی را ایفا می کند، جوامع امروز، جامعه هایی سازمانی اند، به عبارت دیگر فعالیت هایی که تولد، تحصیلات، کار و تفریح، رشد و مرگ ما را احاطه کرده اند اغلب به وسیله يك 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 عملکرد سازمانی به عهده دارد. بنابراین، توجه به پرورش نیروی انسانی و به تبع شکل گیری وجدان کاری از اهمیت بالایی برخوردار است. به عبارتی چنان چه در فرد این وجدان کاری به وجود آید رضایت مندی شغلی ایجاد می گردد، عملکرد، اثربخشی و کارایی او افزایش می یابد. بنابراین، شناخت عواملی که می تواند در ایجاد یا پرورش وجدان کاری در افراد مؤثر باشد و بهبود و بالا بردن کارایی و اثربخشی سازمان ها و به عبارتی پیشرفت جوامع از ضرورت خاصی برخوردار است. تحقیقات گوناگونی در این زمینه انجام گرفته است و هرکدام از زوایای مختلفی به این امر نگریسته اند(سعیدی و حسین آبادی،1389).

براساس تحقیقات "باد و براد"²⁹ برنامه های توسعه ی نیروی انسانی از طریق ایجاد توانایی در کارکنان برای انجام موفق وظایف محوله شان مستقیماً بهره وری سازمان را افزایش می دهد. در این راستا راییت و دیویس این استدلال را بیان می کنند که از طریق کاهش موانع شغلی مربوط به مهارت، می توان موجب کاهش اضطراب ها و یا نارضایتی های شغل افراد شد و این امر نقش مهمی در رضایت مندی شغلی(تقویت وجدان کاری) کارکنان دارد. به عبارت دیگر هر قدر کارکنان دریابند که در موفقیت اهداف سازمان خود نقش بلند مدتی دارند، به ویژه آن دسته از موفقیت هایی که شامل ترفیع شغلی خود آنان نیز می شود، رضایت مندی شغلی شان (تقویت وجدان کاری) افزایش می یابد(راییت و دیویس³⁰،2003).

2-2-13-1-2-2 نهادینه سازی³¹ وجدان کاری

²⁹ -bad & Bird

³⁰ -wright &daves.b

³¹-institutionalize

در فرهنگ آکسفورد³² 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 خانه 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، نهادینه 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 تبدیل 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 (کنتز³³، 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).

2-2-14-1-2 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).

2-2-14-1-2-2 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).

15-1-2-2 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.

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

بحث از وجدان کاری در نظریه های مدیریت، در ضمن بحث درباره ی انسان، نیازها و ابعاد وجودی او قابل بررسی است و از آن 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).

15-2-1-2-2. نظریات کلاسیک

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 (اسچمرهورن³⁴،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 نظریه 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).

3-15-1-2-2 نظریات نئوکلاسیک

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 (استونر³⁵، 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).

4-15-1-2-2 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. همه نظریات طبقه بندی شده تحت عنوان پست مدرن، بر این مفروض مشترك استوارند که جنبش روابط انسانی و نظریات کلاسیک، خردگرایی بی روح و محاسبه تی کارخانه را انسانی کردند. مهمترین انتقاد در این زمینه 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، مجموعه متنوعی از راهبردهای مدیریتی و فرصت های شغلی را فراهم کنند (اسچمهورن، 1996).

2-2-16 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 کند 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، فراچی 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 ورنوسفادارانی و گل پرور، 1388).

در آخرین دهه ی قرن بیستم بیشتر توجهات اندیشمندان و پژوهشگران حول محور عدالت سازمانی به عنوان يك 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(گرینبرگ³⁶، 1993)، و به عنوان یکی رایج ترین موضوعات مقالات ثبت شده در بخش رفتار سازمانی آکادمی مدیریت، در سال های اواسط دهه 1990 مطرح 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). درک این که افراد در مورد عدالت در سازمانشان چگونه قضاوت می کنند و چطور آن ها به عدالت یا بی عدالتی ادراک شده پاسخ می دهند، از مباحث اساسی به ویژه برای درک رفتار سازمانی است (باس³⁷، 2001).

عدالت در سازمان بیانگر برابری و لحاظ رفتار اخلاقی در يك سازمان می باشد(کورپانزو و گرینبرگ³⁸، 1997). عدالت سازمانی به علت ارتباط آن با فرآیند های حیاتی سازمانی مثل تعهد سازمانی، شهروندمداری، رضایت شغلی و عملکرد اهمیت زیادی پیدا کرده است. علاوه بر این ادبیات اخیر بیانگر رابطه بین سبک رهبری، تصمیم گیری و عدالت سازمانی است(تاتوم و همکاران³⁹، 2003).

عدالت سازمانی به احساس و ادراک کارکنان از میزان انصاف و برابری در رفتارها و روابط کاری اشاره دارد. رفتار منصفانه خواسته ای است که همه ی کارکنانی که وقت و انرژی خود را در يك سازمان صرف می کنند از سازمان انتظار دارند. این انتظارات باعث می شود که رهبران تمایل بیشتری به تأکید بر رعایت انصاف داشته باشند.

³⁶ - Greenberge

³⁷ - Bass

³⁸ - Corpanzo & Greenberg,

³⁹ - Tatum & et al

سؤال این است، زمانی که مدیران به این انتظارات توجهی ندارند چه اتفاقی ممکن است. گرینبرگ نتیجه گرفت مدیرانی که این هنجارها را به وسیله رفتارها غیر منصفانه نقض می کنند باعث می شوند کارکنانشان واکنش منفی نسبت به این رفتار نشان دهند. بنابر این انعکاس عدالت در رفتار مدیران باعث می شود که شرایط خوبی هم برای سازمان و هم کارکنان به وجود آید (گرینبرگ، 1993).

مطالعات اخیر در زمینه عدالت سازمانی، بر تئوری عدالت و نتایج عدالت تأکید داشته اند. با توسعه مطالعات در زمینه عدالت، کانون تأکید از عدالت نتیجه ای (برابری نتایج) به سمت عدالت اجتماعی (برابری رویه ها و رفتار منصفانه با افراد) گرایش پیدا کرد. برخی از مطالعات اخیر نشان می دهد که عدالت اجتماعی نیز مانند عدالت نتیجه ای (توزیعی) مهم است و بین عملکرد مدیریتی و رفتار کارکنان رابطه وجود دارد (ماسترسون، لويس، گلدمن و تیلور⁴⁰، 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 (رضائیان، 1384).

⁴⁰ - Masterson, lewise, ,goldman,. & taylor

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 دهه 1970 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 ادراک 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 در نظر می گیرد که روی ادراک از انصاف در محیط کاری تأکید دارد (سید جوادین، فراچی و طاهری عطار، 1387). عدالت در سازمان بیانگر ادراک 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 موقعیت 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 متضرر 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 تأثیر قرار دهد. همچنین احساس عدالت در سازمان به صورت مستقیم بر تمایل به جابه جایی و ترک 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 را با اهداف سازمان همسو نمایند.

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

عدالت از بدیهی ترین اصولی است که بشر می شناسد. اهمیت عدالت به حدی است که در فقه تشیع از آن به عنوان یکی از اصول دین نام برده می شود. عدالت، موضوعی است که 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 که عقل جمعی همه افراد، آن را نیکو شمرده و تحقق آن پایه مشروعیت و ضرورت ایجاد دولت ها محسوب می گردد. مفهوم عدالت در محیط سازمانی و در میان کارکنان نیز مطرح می باشد و اکثراً از آن به عنوان عدالت سازمانی یاد می کنند. به اعتقاد گرینبرگ درك عدالت در سازمان يك اصل و الزام اساسی برای اثربخشی و کارکرد مؤثر سازمان ها و همچنین رضایت شغلی افراد سازمان است (لامبرت⁴¹، 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 که عقل جمعی همه افراد آن را نیکو شمرده و تحقق آن پایه مشروعیت و ضرورت ایجاد دولت ها محسوب می گردد (پورعزت، 1380). عدالت از جمله عوامل حیاتی هر نوع مشارکت 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 يك گروه یا يك سیستم اجتماعی ادراکی عادلانه از رفتار آن سیستم داشته باشند، تعهد بیشتری برای مشارکت و حفظ توسعه آن دارند (پورعزت، 1382).

با نگاهی به اطراف خود به راحتی می توان دریافت که افراد ذاتاً دوستدار عدالتند. به طوری که هیچ انسانی هر چند خودش ستمکار باشد، این موضوع را انکار نمی

کند. این علاقه ریشه در يك نیاز طبیعی دارد. انسان دارای نیازهای متعددی است که همواره در پی کسب و ارضای آن ها می باشد و عدالت همان استانداردهایی است که افراد به وسیله آن می توانند در مورد برآورده شدن نیازهایشان در محیط طبیعی قضاوت کنند(فولگر و کروپانزانو⁴²،1998).

به عبارت دیگر، عدالت به عنوان يك 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 آشکارتر 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 کارکنان و یا معلمان و تنزل روحیه تلاش و فعالیت در آنان می شود، بنابراین رعایت عدالت، رمز بقاء و پایداری جریان توسعه و پیشرفت سازمان و کارکنان آن است (الوانی و پور عزت،1392).

5-2-2-2 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

⁴² - Folger & Cropanzano

توجیه ضرورت 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 (آدامز⁴³، 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 ادراک 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 که عدالت یک مفهوم چندوجهی و گسترده است و در رشته ها و شاخه های مختلف دارای یک مفهوم فلسفی و به معنای عدم تبعیض و رعایت منصفانه تفاوت هاست؛ مطالعه در مورد عدالت بر روی تئوری برابری آغاز شد، در این کار بر انصاف درک شده از پیامد های آن که همان عدالت توزیعی است، تأکید شده است (کوهن و اسپکتور، 2001؛ لی هیونگ-ریونگ⁴⁴، 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 (بلنجر، مکنالی و دوگلاس⁴⁵، 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:

2-2-2-1-5 عدالت توزیعی⁴⁶ :

به عادلانه بودن پیامدهای شغلی متفاوت از جمله درآمد، برنامه شغلی و مسئولیت های شغلی اشاره دارد (شکرکن و نعیمی، 1383). به خاطر تأکید عدالت توزیعی روی

⁴³ - Adams

⁴⁴ - Lee, Hyung-Ryong

⁴⁵ - Blenger, McNally, Douglas

⁴⁶ - Distributional Justice

پیامدها این نوع عدالت با واکنش های شناختی، عاطفی و رفتاری مرتبط دانسته شده است. بنابراین وقتی که يك پیامد به خصوص ناعادلانه درك می شود، باید روی هیجان های شخص (مانند تجربه ی خشم، شادی، غرور یا گناه)، شناخت ها (مانند تحریف درون داده ها و پیامدهای خود یا دیگران) و رفتارهایشان تأثیر بگذارد. هنگامی که کارکنان يك سازمان در مورد میزانی که پیامدها مناسب، درست و اخلاقی هستند، قضاوت می کنند 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 ادراک شده در خصوص توزیع پیامدها و ستاده های سازمان، در مقایسه با عملکرد و آورده های کارکنان 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 کرده اند، می نگرند (زکیانی،1394). عدالت توزیعی بیانگر ادراک فرد از میزان رعایت عدالت در توزیع تخصیص ها و منابع و پاداش هاست. به بیان دیگر حدی که افراد پاداش ها را با عملکرد مرتبط می دانند، عدالت توزیعی گویند (رضائیان، 1384). فرض اساسی عدالت توزیعی این است که توزیع منابع اساساً بر ادراک 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 يك پیش بینی کننده مهم نتایج شخصی مثل رضایت از شغل و پرداخت و همچنین نتایج سازمانی مثل تعهد سازمانی و ارزیابی زبردست از سرپرست می باشد(مک فارلین و سوئینی⁴⁷،1992). بالعکس ناعدالتی توزیعی زمانی اتفاق می افتد که افراد پاداشی

را که انتظار دارند در مقایسه با پاداش ها دیگران دریافت کنند به دست نیاورند مثل کار جدید، مسؤولیت، قدرت، پاداش و ارتقا(کنوسکی و کروپانزو⁴⁸، 1993).

2-5-2-2-2 عدالت رویه ای⁴⁹:

اجرای عدالت مستلزم اتخاذ رویه های عادلانه است. یعنی صرف نظر از این که اساس و محتوای قانون باید عادلانه باشد، فرآیندی که 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 که امکان بهره مندی از قانون را به سهولت در اختیار همگان قرار دهد. عدالت رویه ای عبارت است از برابری ادراک شده از وسایل مورد استفاده برای توزیع جبران حقوق و مزایا((کنوسکی و کروپانزو، 1993).

عدالت رویه ای دو هدف دارد : اول این که از منافع افراد محافظت می کند (در بلند مدت) بنابراین چیزی را که حق آن هاست به دست می آورند. لذا برابری رویه ای با نتایج تصمیم مثل رضایت، توافق، تعهد، همراه است. دومین کاربرد رویه های عادلانه، نمادین است و به تقویت رابطه ی فردی با گروه - اعتماد به رهبران - و تعهد به سازمان کمک می کند. رویه های عادلانه می تواند به عنوان نشانه ای برای افراد باشد که 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 ایرلی⁵⁰، 1990).

به عبارت دیگر، عدالت رویه ای به عادلانه بودن شیوه های مورد استفاده برای تعیین پیامدهای شغلی اشاره دارد (شکرکن و نعامی، 1383). تحقیقات نشان می

⁴⁸ - Konvsky

⁴⁹ - Procedural Justice

⁵⁰ -Lind

دهند رویه‌ها زمانی منصفانه ادراک می‌شوند که به طور ثابت و بدون در نظر گرفتن منافع شخصی و بر مبنای اطلاعات دقیق به کار گرفته شوند و علائق همه بخش‌های سازمانی مشارکت‌کننده، در نظر گرفته شده و استانداردها و هنجارهای اخلاقی نیز رعایت گردند (لامبرت، 2003).

در سازمان‌هایی که کارکنان اعتقاد دارند که فراگردهای تصمیم‌گیری ناعادلانه است، نسبت به کارفرمایانشان تعهد کمتری نشان داده کم‌کاری بیشتری نموده، قصد و نیت آن‌ها برای ترک خدمت افزایش می‌یابد عملکرد کاهش یافته و رفتارهای تبعی سازمانی به میزان کمتری مشاهده می‌شود (فولگر و کروپانزانو، 1998). این ادراک غیرمنصفانه بودن رویه‌ها، حتی می‌تواند بیشتر از پیامدهای غیر عادلانه منجر به رنجش و خشم کارکنان گردد (لامبرت، 2003). واکنش افراد جامعه نسبت به رویه‌ها به چگونگی ادراکشان از رویه‌ها، نه ماهیت واقعی آن‌ها، بستگی دارد زیرا از نظر روان‌شناختی انسان‌ها بر اساس واقعیت‌ها رفتار نمی‌کنند بلکه بر اساس ادراک خود از واقعیت‌ها واکنش نشان می‌دهند (رضائیان، 1384). به طور کلی، تحقیقات نشان می‌دهد که رویه‌هایی در نظر افراد منصفانه درک می‌گردد که به آنان اجازه اظهار نظر کنند حتی در صورتی که این اظهار نظرها نتوانند بر پیامدها تأثیرگذار باشند و رویه‌های منصفانه باعث می‌شود که افراد هنگام مواجهه با پیامدهای نامطلوب، احساس رضایت بیشتری نمایند (دوال و فلتچر⁵¹، 2004). محققان دریافته‌اند که افراد تنها نگران توزیع عادلانه‌ی نتایج تصمیمات نیستند بلکه آن‌ها همچنین به رویه‌های مورد استفاده برای اتخاذ این تصمیمات نیز اهمیت می‌دهند. ارتقای برابری رویه‌ای در طول برنامه‌ریزی برای تغییرات سازمانی بر تعهد ادراک شده کارکنان به سازمان (اعتماد آن‌ها به مدیریت) و قصد آن‌ها در ماندن در سازمان اثر می‌گذارد. عدالت رویه‌ای بین فرآیند تصمیم‌گیری و نتایج

⁵¹ - Dowall & Fletcher

آن تمایز قائل می شود و به ویژه به مشارکت در رویه های تصمیم گیری تأکید دارد. اگر سازمان به افرادی که تصمیم ها بر آن ها اثر می گذارد اجازه بدهد که دیدگاه های خود را در مورد موضوع مورد تصمیم بیان کنند و اطلاعات را در مورد اتخاذ تصمیمات ارائه دهند، افراد احساس می کنند که منافع آن ها در بلند مدت حفظ شده و احساس می کنند که 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 اسپکتور⁵²، 2001):

1) قانون ثبات : که به ثابت بودن رویه های تخصیص برای همه افراد در طی زماندالت 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 ادراک کننده سازگار باشد.

3-5-2-2-2 عدالت مراوده ای⁵³ :

⁵² - Charash and Spector

⁵³ - Transactional Justice

عدالت مروده 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 مروده ای شامل روشی است که عدالت سازمانی توسط سرپرستان به زیردستان منتقل می شود (سیندورا⁵⁴، 1999). عدالت مروده ای دال بر این مطلب است که کلیه مراودات و تعاملات افراد در مسیر نیل به نتایج عادلانه، باید عادلانه باشد؛ یعنی افراد حق ندارند در مسیر نیل به اهداف عادلانه، مراوداتی غیرعادلانه را بین خود و دیگران رقم بزنند (پورعزت و قلی پور، 1388).

به عبارت دیگر، عدالت مروده ای بر جنبه بین شخصی تصمیم گیری، بخصوص برابری رفتار تصمیم گیرندگان در فرآیند های تصمیم گیری تأکید 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 ناکافی به داده های کارکنان، جلوگیری از تعصب شخصی، استفاده سازگار از معیار تصمیم گیری، بازخور به موقع، توجه به یک تصمیم تعریف می شود. این عوامل نقش مهمی را در ادراک کارکنان از برابری، پذیرش تصمیمات و گرایش به سمت سازمان دارد (کروپانزانو و فولگر، 1991). عدالت مروده ای دو بعد دارد :

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

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

عدالت مروده ای به برخورد عادلانه اطلاق می شود که به يك فرد شاغل در قالب روش های رسمی تصویب شده به عمل می آید (شکرکن و نعیمی،1383). در واقع عدالت مروده ای جنبه هایی از فرآیند ارتباطات از قبیل ادب، صداقت و احترام بین منبع و دریافت کننده را دربرمی گیرد(کوهن-کاراش و اسپکتور⁵⁵،2001). برخی از محققین معتقدند که عدالت مروده ای به علت توصیف تعاملات اجتماعی بین افراد و دیگران در سازمان، با تئوری تغییر اجتماعی مرتبط است(استالی، دستور، مگنر و استالپ⁵⁶،2003).

بیشتر محققان، عدالت مروده ای را به منزله رفتاری که در طول اعمال رویه های رسمی تجربه می شود، تعریف کرده اند. اما بلادر و تیلر⁵⁷ بیان داشته اند که محدوده رفتارهایی که تحت پوشش مباحث عدالت مروده 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 که محدوده رفتارهای تحت پوشش مباحث عدالت تعاملی، مستلزم تحول و گسترش است(استالی و همکاران،2003).

دو عامل در درك عدالت مروده ای نقش کلیدی بر عهده دارند:

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

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

⁵⁵ - Cohen-charash & Spector

⁵⁶ - Staley, dastoor,.,magner,.,stolp

⁵⁷ -Blader & Tyler

با توجه به این که عدالت مراوده ای توسط رفتار بین فردی نمایندگان مدیریت تعیین می شود به نظر می رسد این نوع عدالت با واکنش های رفتاری، شناختی و عاطفی نسبت به این نمایندگان یعنی سرپرست مستقیم یا منبع عدالت مرتبط باشد. بنابراین وقتی که يك کارمند بی عدالتی را در ك می کند پیش بینی می شود او در مقابل سرپرست خود بیشتر از کل سازمان به طور منفی عکس العمل نشان خواهد داد. در صورتی که مدل های عدالت رو به ای عکس العمل منفی اش نسبت به کل سازمان بیشتر است و در نظریه عدالت توزیعی عکس العمل منفی نسبت به پیامد بخصوص بیشتر است با این وجود به نظر می رسد کارمند تعهد کمتری نسبت به سرپرستش خواهد داشت تا نسبت به کل سازمان و نگرش های منفی بیشتری را در مقابل او پیدا کند. در کل وقتی کارکنان و اعضای سازمان احساس اجحاف و تبعیض در سازمان بکنند به گونه های زیر اقدام می کنند:

- 1) از میزان فعالیت خود می کاهند یا میزان مصرف خود و دیگران را مخدوش یا مختل می کنند.
- 2) به گونه ای رفتار می کنند که دیگران را تشویق به کم کاری کنند.
- 3) می کوشند تا از میزان مصرف خود (داده ها) و بازدهی ها بکاهند.
- 4) سازمان را ترك می کنند.
- 5) مرجع یا آن چه را شخص خود را با آن مقایسه می کنند، تغییر می دهند.

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

افلاطون عدالت را برجسته ترین صفت يك مدینه فاضله برشمرده و آن را هماهنگ کننده سه صفت دیگر یعنی حکمت، شجاعت و خویشتن داری معرفی می کند (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 می‌رساند و بر همین مبنا برخی از فقها عدالت را استقامت بر شریعت دانسته بدین سبب که در استقامت تأکید بر فقدان افراط و تفریط است (جمشیدی، 1390).

از منظر قرآن، عدل به مثابه صفت و ملکه ای انسانی و اجتماعی ریشه در فطرت انسان دارد و این همان حقیقتی است که انسان آن را در ذات خود یافته و فطرتش بدان حکم می‌کند (جمشیدی، 1390). مطالعات عدالت در سازمان‌ها داده‌های اولیه خود را از تحقیقات آدامز در سال 1965 روی مفهوم برابری گرفته است ولی بلوغ این مطالعات از سال 1990 به بعد اتفاق افتاده است و اخیراً به نظر می‌رسد که علاقه مندی به عدالت سازمانی شهرت و محبوبیت زیادی یافته و در مطالعات فراتحلیل به اوج خود رسیده است (قلی‌پور و پیران‌نژاد، 1387).

عدالت سازمانی یعنی این که به چه شیوه‌ای با کارکنان رفتار شود تا احساس کنند به صورت عادلانه با آن‌ها رفتار شده است. عدالت اولین عامل سلامتی سازمان‌ها محسوب می‌شود و متخصصان علوم اجتماعی از مدت‌ها پیش به اهمیت عدالت سازمانی به عنوان پایه و اساس برای اثربخشی فرآیندهای سازمانی و خشنودی شغلی کارکنان پی برده‌اند. عدالت سازمانی متغیری است که به توصیف عدالت که به طور مستقیم با موقعیت‌های شغلی ارتباط دارد، می‌پردازد. در عدالت سازمانی مطرح می‌شود که باید با چه شیوه‌هایی با کارکنان رفتار شود تا احساس کنند به صورت عادلانه با آن‌ها رفتار شده است. عدالت سازمان شامل سه حیطه توزیعی، رویه‌ای و تعاملی می‌باشد (شکرکن و نعیمی، 1384).

7-2-2-2 نقش عدالت در محیط سازمانی

امروزه شرط بقای هر سیستم سازمانی بذل توجه عمیق و کافی به نیروهای انسانی موجود و تلاش در جهت خلق ارزشی تحت عنوان « کارمندان ما ارزشمندترین دارایی های ما هستند» می باشد. نیروی انسانی توانا و کارآمد می تواند سازمان را کارا، سودآور و مفید به حال جامعه بسازد و در کل کشور را شکوفا کند(آقای فروشانی، 1386).

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

مفهوم عدالت در محیط سازمانی و در میان کارکنان نیز مطرح می باشد و اکثراً از آن به عنوان عدالت سازمانی یاد می کنند. به اعتقاد گرین برگ درک عدالت در سازمان يك اصل و الزام اساسی برای اثربخشی و کارکرد مؤثر سازمان ها و همچنین رضایت شغلی افراد سازمان است(لامبرت، 2003). تلاش برای بهبود عملکرد سازمان، از روزهای اولیه شکل گیری رشته مدیریت به عنوان اصلی خدشه ناپذیر وجود داشته است که هر روز وارد مباحث جدیدتری می شود و حوزه های بیشتری را تسخیر می کند (کاخکی و قلی پور، 1394).

سازمان ها بدون تمایل افراد به همکاری قادر به توسعه اثربخش خود نیستند، تفاوت بین همکاری 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 که در همکاری

خودجوش و آگاهانه، افراد کوشش، انرژی و بصیرت خود را برای شکوفایی توانایی های خود به نفع سازمان به کار می گیرند. گردانندگان سازمان ها و دانشمندان در کشورهای پیشرفته صنعتی به علم و عمل مدیریت از ابتدای قرن بیستم توجه بسیار نمودند. زیرا دریافتند که وقوع بحران های بزرگ اجتماعی ریشه در نبود مدیریت منطقی دارد. از طرف دیگر با مروری در تحولات علم مدیریت درمیابیم که عامل سازمانی و نیروی انسانی آن دارای اهمیت روزافزونی بوده است (ظهوری، 1394).

8-2-2-2 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 کرده 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 که عدالت به مانند سایر نیازهای انسانی به عنوان يك 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 کارکنان به وجود آورند. بدون ایجاد زمینه های مناسب برای ادراك عدالت و انصاف، سازمان ها مشکلات زیادی در انگیزش و هدایت کارکنان خواهند داشت. گرینبرگ معتقد است که ادراك عدالت سازمانی، يك الزام اساسی برای کارکرد مؤثر سازمان ها، رضایت شخصی افرادی که در سازمان ها مشغول به کار هستند، می باشد. همچنین ادراك عدالت در شکل

دادن نگرش ها و رفتارهای کارکنان، نقش بسیار مهمی را ایفا می کند. در نهایت باید گفت که بی عدالتی در سازمان، سلامت روانی کارکنان و کرامت انسانی را خدشه دار کرده ، باعث کاهش وفاداری و در نهایت تهدیدی بر کل سازمان می شود(فانی، دانایی فرد و زکیانی، 1392).

2-2-3 رفتار شهروندی سازمانی⁵⁸ (OCB)

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

واژه رفتار شهروندی سازمانی را برای اولین بار ارگان⁵⁹ و همکارانش در سال 1983 بکار گرفتند گر چه قبل از آن ها افرادی هم چون کتز و کان⁶⁰ با تمایز قائل شدن بین عملکرد نقش و رفتارهای نوآورانه و خودجوش در دهه 70 و 80 میلادی و نیز قبل از آن ها چستر بارنارد با بیان مفهوم تمایل به همکاری در سال 1938 میلادی به این موضوع توجه نمود (پودساکف و همکاران⁶¹، 2000).

ارگان معتقد است رفتار شهروندی سازمانی، رفتار فردی و داوطلبانه است که مستقیماً به وسیله سیستم های رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده است، اما با وجود این باعث ارتقاء اثربخشی و کارآیی عملکرد سازمانی می شود(اپلبلیوم⁶²، 2004). تعریف مطرح شده بیانگر این است که، رفتار شهروندی سازمانی باید يك نوع رفتار داوطلبانه و اختیاری باشد نه يك وظیفه از پیش تعیین شده و نه بخشی از وظایف رسمی فرد و رفتاری است که بطور مستقیم پاداش داده نمی شود و یا از طریق ساختار رسمی سازمانی مورد تقدیر قرار نمی گیرد. رفتار شهروندی سازمانی، يك نوع رفتاری است فراتر از آن چه که سازمان به طور رسمی

⁵⁸ - organizational citizenship behavior

⁵⁹ - Organ

⁶⁰ - Katz & Kahn

⁶¹ - Podsakoff & et al

⁶² - Appelbaum

برای کارکنان تجویز کرده است که برای موفقیت سازمان و عملکرد 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 همکاری و مطالعات کتز وکان در مورد عملکرد و رفتارهای خودجوش و فراتر از انتظارات نقش ناشی شده است. اصطلاحاتی که در دهه های اخیر در تشریح چنین رفتارهایی به کار برده شده است عبارت است از:

رفتار پیش اجتماعی، رفتار فرانقشی و خود جوشی سازمانی و عملکرد زمینه ای. هر چند هرکدام از این مفاهیم خواستگاه متفاوتی داشته اند، ولی به طور کلی به مفهوم یکسانی اشاره دارند که در این مقاله تحت عنوان رفتار شهروندی سازمانی، طبقه بندی می شوند و منظور آن دسته از فعالیت های مرتبط با نقش افراد در سازمان است که فراتر از انتظارات وظیفه و شرح شغل، توسط فرد انجام می شود و هرچند که سیستم پاداش رسمی سازمان این رفتارها را شناسایی نمی کند ولی برای عملکرد خوب سازمان مؤثر هستند. تحقیقات اولیه در زمینه رفتار شهروندی سازمانی بیشتر برای شناسایی مسؤولیت ها و یا رفتارهای کارکنان بود اما اغلب توسط ارزیابی های رسمی نادیده گرفته می شد (وان امریک و ایوما⁶³، 2007). با وجود این که این رفتارها در ارزیابی های سنتی عملکرد 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 آندرسون⁶⁴، 1991).

⁶³ - Van Emmerik, & Euwema,

⁶⁴ - Williams, & Anderson

تعریف مطروحه بیانگر این است که، رفتار شهروندی سازمانی باید در درجه اول داوطلبانه باشد یعنی نه يك 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 ممکن 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 کند. به عبارت دیگر ساختار رفتار شهروندی سازمانی به دنبال شناسایی، اداره و ارزیابی رفتارهای فرانش کارکنانی است که در سازمان فعالیت می کنند و در اثر این رفتارهای آنان اثربخشی سازمانی بهبود می یابد(زین آبادی، بهرنگی، نوه ابراهیم و فرزاد، 1387).

3-3-2-2 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(کیم⁶⁵، 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 سازمانی از طریق اثر گذاری بر عوامل درون سازمانی از قبیل جو سازمانی، بهبود روحیه، افزایش تعهد سازمانی، کاهش نیت ترك شغل، کاهش غیبت و رفتارهای مخرب شغلی و نیز با تأثیر گذاری بر بهبود عوامل برون سازمانی هم چون رضایت شغلی، کیفیت خدمات و نیز وفاداری مشتریان، موجب تعالی کیفیت عملکرد کارکنان می شود (پودساکف⁶⁶ و همکاران، 2009).

اهمیت رفتار شهروندی سازمانی در سازمان های مختلف غیر قابل انکار است، اما هنگامی که صحبت از مدارس می شود، نگاه ها به آن موشکافانه تر و حساس تر می شود. نقش مدارس در تربیت نیروی انسانی آینده و توسعه همه جانبه کشورها، دلیل غیر قابل انکار بر لزوم بهره مندی از معلمان برخوردار از رفتار شهروندی سازمانی بالا می باشد. وظیفه معلمان ارتقای هر چه بیشتر یادگیری در دانش آموزان از طریق تدریس است و نظر به ماهیت پیچیده یادگیری بدون شك نمی توان با انجام وظایفی خاص و از پیش تعیین شده آن را با کیفیتی بالا ایجاد کرد. مدارس امروز نمی توانند فقط از طریق مجری وظایف رسمی معلمان، اهداف خود را به طور کامل و به سرعت محقق کنند. بر همین اساس باید پذیرفت رفتار شهروندی سازمانی (OCB) معلمان، برای مدرسی که اثربخشی مداوم، از دغدغه های همیشگی آن ها به شمار می آید، از ضروریات است. این که رفتار شهروندی سازمانی معلمان در مدرسه متوجه و در جهت کمک به چه کسانی است، ساختارهای جزئی تری از آن را در مدارس آشکار می کند. رفتارهای داوطلبانه معلمان

در مدرسه می تواند در جهت کمک به دانش آموزان، معلمان دیگر، مدرسه به طور کلی، رشد شخصی، کلاس درس، مدیر و حتی والدین باشد(اپلاتکا⁶⁷،2006).

4-3-2 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، منافی برای سازمان ایجاد می شود(فلف و یان⁶⁸،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 همکاران⁶⁹،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، اسپالر و میلر⁷⁰،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 کاری⁷¹،2009). هر چند مفهوم رفتار شهروندی سازمانی(OCB) اولین بار توسط ارگان⁷²(1977)، و سپس رسماً به همین نام به وسیله ی بیت من و ارگان در سال 1983 به کار برده شد(هداوی نژاد و

67 - Oplatka

68 - Felfe & Yan

69 - Bolino & et al

70 - Jeweett, Scholar & Miller

71 - Chen, and Carey

72 - Organ

موکوبل، 2011). اما برنارد⁷³(1938)، در تئوری تمایل به همکاری خود، این مفهوم را با عنوان رفتارهای فراتر از نقش بررسی کرد و بعدها کتز و کان⁷⁴(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 همکاران⁷⁵، 2013).

این رفتارها با عناوین مختلفی هم چون سندروم سرباز خوب(تورنيسيد⁷⁶، 2002؛ ويگودا-گادوت⁷⁷، 2006)، خود انگیزی سازمانی، رفتارهای فرا اجتماعی(برایف و موتوویدلو⁷⁸، 1986)، رفتارهای افزون بر نقش(دیپائولا و همکاران⁷⁹، 2005)، عملکرد زمینه ای(کونوی⁸⁰، 1999)، رفتارهای خودجوش(گارگ و راستوجی⁸¹، 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

⁷³ - Barnard

⁷⁴ - Katz & Kahn

⁷⁵ - Fani & et al

⁷⁶ - Turnipseed

⁷⁷ -Vigoda-Gadot

⁷⁸ -Brief & Motowidlo

⁷⁹ -DiPaola & et al

⁸⁰ -Conway

⁸¹ -Garg & Rastogi

وری، وابستگی متقابل، رضایت از کار، کاهش در قصد ترک و غیبت از کار و کاهش شکایات می شود (پولات⁸²، 2009).

موریسون⁸³ (1994)، آن را به عنوان گستره ی شغلی درک شده برای تمایز دو دسته از رفتار در نقش و فرانش به کار می برد. بولینو و تورنلی⁸⁴ (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 تانگ⁸⁵، 2008).

5-3-2 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 صرفاً 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 (ویگودا⁸⁶، 2000).

⁸² - Polat

⁸³ - Morrison

⁸⁴ - Bolino & Turnley

⁸⁵ - Foote & Tang

⁸⁶ - Vigoda

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 که برخاسته از بصیرت افراد بوده و علاوه بر این که کارایی و اثربخشی عملکرد 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 یکی از منابع بسیار مهم سازمان درك شده است، رفتار آن ها هم می تواند بسیار بااهمیت تلقی شود و از این روست که محققان زیادی به تجزیه و تحلیل رفتار شهروندی پرداخته اند. بررسی ادبیات نظری نشان می دهد، دو رویکرد اساسی در تعریف مفهوم رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد. ارگان (1988)، و سایر پژوهشگران، این نوع رفتار را تحت عنوان رفتار فرانش مورد مطالعه قرار داده اند زیرا فعالیت های افراد در محیط کار فراتر از الزامات نقشی است که برای آن ها تعیین شده به علاوه رفتارهای آنان به طور مستقیم و آشکار از طریق سیستم پاداش دهی رسمی سازمانی مورد تقدیر قرار نمی گیرد. گروه دیگری از محققان همچون گراهام⁸⁷ پیشنهاد می کنند که رفتار شهروندی سازمانی باید به صورت مجزا از عملکرد کاری، مورد ملاحظه قرار گیرد چرا که در این صورت مشکل تمایز بین عملکرد نقش و فرانش به وجود نخواهد آمد.

در دیدگاه مذکور رفتار شهروندی سازمانی باید به عنوان مفهومی جهانی که شامل تمام رفتارهای مثبت کارکنان در درون سازمان است، مورد توجه قرار گیرد.

رفتار شهروندی سازمانی، بیانگر فعالیت های کاری مرتبط، داوطلبانه و اختیاری است که به طور مستقیم از طریق توصیف رسمی شغل و سیستم های پاداش دهی سازماندهی نشده ولی در نهایت سطح کارایی و اثربخشی سازمانی را ارتقاء می دهند (زارعی متین و همکاران، 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 تشریکمسابی و مفید بودن در محیط های سازمانی تعریف کرده اند (دیگروت⁸⁸ و همکاران، 2005).

اشنیک⁸⁹ (1991)، معتقد است؛ رفتار شهروندی سازمانی، به قصد کمک به همکاران 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 نیهوف⁹⁰ (1998)، بیان می کنند؛ رفتارهای شهروندی، رفتارهای هستند که برای سازمان مفیدند، ولی با این حال به عنوان بخشی از عناصر اصلی شغل در نظر گرفته نمی شوند.

این رفتارها، اغلب از طرف کارکنان به منظور حمایت از منابع سازمان صورت می گیرند، هرچند که ممکن است مستقیماً منافع شخصی به دنبال نداشته باشند. آلن⁹¹ و همکاران (2000)، معتقدند رفتار شهروندی سازمانی مجموعه ای از رفتارهای سازنده و همکارانه است که نه تنها به وسیله شرح شغل تصریح نشده و به طور مستقیم و یا قراردادی نیز توسط سیستم رسمی سازمانی، پاداش داده نمی شود.

⁸⁸ - DeGroot

⁸⁹ - Schnake

⁹⁰ - Moorman .Blakely& Niehoff

⁹¹ - Allen& et al

لی پین و جانسون⁹² رفتار شهروندی سازمانی را تحت عنوان «تشریک مساعی و مفید بودن در محیط های سازمانی» تعریف کرده اند.

کیم⁹³ (2006)، رفتار شهروندی سازمانی را رفتاری فراتر از نقش های رسمی از پیش تعیین شده توسط سازمان تعریف نموده که ذاتی بوده و پاداش آن به طور مستقیم در مجموعه ساختار پاداش های رسمی سازمانی نمی گنجد ولی در ارتقاء اثربخشی و کارکرد موفقیت آمیز سازمان از اهمیت زیادی برخوردار است. به طور کلی، رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری خودجوش، آگاهانه و داوطلبانه است که 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 یک سو موجب ارتقاء اثربخشی و موفقیت سازمانی و از سوی دیگر باعث افزایش رضایتمندی کارکنان 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 کرد که عبارتند از:

1-6-3-2-2 وظیفه شناسی⁹⁴

به کار و تلاش فراتر از الزامات رسمی سازمان، وظیفه شناسی گویند و شامل رفتارهایی است که به فرد اجازه می دهد در حدی بالاتر از انتظار وظایفش را انجام دهد و باعث افزایش اعتماد در بین کارکنان می شود. به عنوان مثال فرد ناهار

⁹² -Lepin and Johnson

⁹³ -Kim

⁹⁴ - Conscientiousness

خوردن خویش را طول نمی دهد یا این که سر وقت در محیط کارش حاضر می شود و جز در موارد ضروری کارش را تعطیل نمی کند و... ارگان (1988)، معتقد است افرادی که دارای رفتار شهروندی بالایی هستند در بدترین شرایط هم به کار خویش ادامه می دهند که این نشان از وظیفه شناسی بالای آنان است. بعد وظیفه شناسی حالتی است که در آن اعضای سازمان رفتار های خاصی انجام می دهند و فراتر از حداقل سطح وظیفه ی موردنیاز برای انجام آن کار فعالیت می نمایند (اسلامی و سیار، 1386).

2-2-3-6-2 نوع دوستی⁹⁵ :

این بعد از رفتار شهروندی به رفتار یاری دهنده افراد به صورت کاملاً داوطلبانه و به منظور کمک به همکاران، نوع دوستی گویند و به رفتارهای مفید و سودبخشی از قبیل ایجاد صمیمیت، همدلی و دلسوزی میان همکاران اشاره دارد که خواه به شکل مستقیم و یا غیرمستقیم به کارکنانی که دارای مشکلات کاری هستند کمک می کنند. البته برخی از صاحب نظران رفتار شهروندی مثل پودساکف، ابعاد نوع دوستی و وظیفه شناسی را در يك طبقه قرار می دهند و از آن ها به عنوان «رفتارهای کمکی⁹⁶» یاد می کنند (اسلامی و سیار، 1386).

2-2-3-6-3 فضیلت شهروندی⁹⁷ :

رفتارهایی که حاکی از مشارکت فعال و مسؤولانه افراد در حین انجام وظیفه، و به طور کلی حساسیت بالا نسبت به حیات سازمان و کارهایی که موجب افزایش وجهه سازمان می شود. این رفتارها می تواند شامل پیشنهاد در مورد این که چگونه سازمان می تواند کارآیی اش را ارتقاء دهد یا این که حضور در فعالیت های فوق برنامه و حمایت از طرح های توسعه و تغییرات در سازمان و افزایش اطلاعات در

⁹⁵ -Humanism

⁹⁶ - Helping Behavior

⁹⁷ - Civil virtue

مورد سازمان برای آگاهی دادن به دیگران و کارهایی از این دست، می باشد(ارگان،1988). بر این اساس یک شهروند سازمانی خوب نه تنها باید از مباحث روز سازمان آگاه باشد بلکه باید درباره آن اظهار نظر کند و در حل آن ها نیز مشارکت فعالانه داشته باشد.

2-2-3-6-4 جوانمردی⁹⁸:

رفتارهایی که به صبر و شکیبایی در برابر موقعیت های مطلوب و مساعد، بدون اعتراض، نارضایتی و گله مندی اشاره دارد و کارکنان با رفتار جوانمردی از شکایت کردن ها، عیب جویی و ایراد گیری را در سازمان کاهش می دهند و بیشتر وقت خود را صرف فعالیت های سازمانی می کنند (هویدا و نادری،1388). وجدان کاری، یکی از حوزه های وجدان انسان که در سایه اخلاق کاری نمایانگر می شود و مرز بین صحیح و ناصحیح را مشخص می کند و به طور کلی به اطاعت از قوانین و مقررات سازمانی، وقت شناسی و پایین ترین حد غیبت از سازمان دلالت دارد و وضعیتی که افراد سازمان در مشاغل خود سعی دارند کارهای محوله را به بهترین نحو، بطور دقیق انجام دهند.

2-2-3-6-5 احترام و تکریم⁹⁹ :

این بعد نشان دهنده نحوه رفتار افراد با همکاران، سرپرستان و مخاطبان سازمان است در این حالت کارکنان تلاش می کنند گام های ضروری را به منظور پیشگیری از وقوع مشکلات کاری همکاران خود در واحد سازمانی بر دارند و جلسات مشاوره مابین مدیران و کارکنان به منظور پیشگیری از وقوع مشکلات کاری برگزار کنند(کاستور و همکاران¹⁰⁰،2004). رفتارهای مؤدبانه ای که مانع از ایجاد مشکل و مسأله در محیط کار و یا مشورت پیش از اقدام می شود و افرادی که در سازمان با

⁹⁸ - Sportmanship

⁹⁹ - Courtesy

¹⁰⁰ - Castor & et al

احترام و تکریم با دیگران رفتار می کنند دارای رفتار شهروندی متری هستند(پودساکف و همکاران،2000).

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



نمودار 1-2. الگوی رفتار شهروندی سازمانی ارگان

2-2-3-7 اشکال مختلف رفتار شهروندی سازمانی از دیدگاه گراهام¹⁰¹

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

2-2-3-7-1 اطاعت سازمانی¹⁰²:

¹⁰¹ - Graham

¹⁰² -Organizational Obedience

قبول اهمیت و ضرورت قوانین و مقررات سازمانی که شکل دهنده و اداره کننده ساختار سازمانی هستند. این واژه توصیف کننده رفتارهایی است که 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 کامل و انجام دادن مسئولیت ها با توجه به منافع انسانی است (بهلولی زیناب و همکاران، 1389).

2-7-3-2 وفاداری سازمانی¹⁰³:

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

2-7-3-2 مشارکت سازمانی¹⁰⁴:

مشارکت فعالانه و دلسوزانه در اداره امور سازمان و پذیرفتن دیدگاه های مخالف. این واژه با درگیر بودن در اداره سازمان ظهور می یابد که از آن جمله می توان به حضور در جلسات، به اشتراک گذاشتن عقاید خود با دیگران و آگاهی به مسائل جاری سازمان، اشاره کرد (بینستوک، دمورانویل و اسمیت¹⁰⁵، 2003).

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

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

¹⁰³ -Organizational Loyalty

¹⁰⁴ -Organizational Participation

¹⁰⁵ -Bienstock, DeMoranville, & Smith

2-2-3-8-1 رفتارهای فرا نقش:

از دید گاه ارگان (1988)، و ماریسون¹⁰⁶(1994)، و سایر محققان اولیه، رفتار و کار افراد در محیط سازمان فراتر از الزامات نقشی است که بر آن ها تعیین شده است و به طور منسجم و آشکار از طریق سیستم پاداش رسمی سازمان مورد تقدیر قرار نمی گیرد (کاسترو¹⁰⁷ و همکاران، 2004).

2-2-3-8-2 رفتارهای مثبت:

محققانی هم چون گراهام پیشنهاد می کنند که او سی بی باید به صورت مجزا از عملکرد کاری مورد توجه قرار گیرد. در این رویکرد او سی بی بایستی به عنوان یک مفهوم کلی که شامل تمامی رفتارهای مثبت و سازنده افراد در درون سازمان همراه با مشارکت کامل آنان است، مورد توجه قرار گیرد (موسوی، طالب زاده نوبریان و شمس مورگانی، 1390).

ارگان (1983)، بیان می کند رفتار شهروندی سازمانی رفتار آگاهانه، اختیاری و فرا وظیفه ای است که در افزایش اثربخشی عملکرد سازمان مؤثر است، ولی به طور مستقیم یا غیرمستقیم به وسیله سیستم پاداش رسمی سازمان مورد تقدیر قرار نمی گیرند (مارکوزی و زین¹⁰⁸، 2004). طبق این تعریف عناصر کلیدی او سی بی را می توان به صورت زیر مشخص کرد:

- 1) یک 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

¹⁰⁶ - Morrison

¹⁰⁷ - Castro

¹⁰⁸ - Markoczy & Zin

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، عمدتاً 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).

10-3-2-2 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 کارکردن 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 بهره گرفتن از معلمانی که مقاومتی در برابر آن ندارند، پذیرای آن هستند و برای اثربخشی آن از هیچ تلاشی فروگذار نیستند (اوسی بی)، امکان پذیر نخواهد بود (سامچ و داراچ زهاوی¹⁰⁹، 2004؛ سامچ و باگلر¹¹⁰، 2008؛ باگلر و سامچ، 2004 و گارج و راستوگی، 2006؛ سامچ و رون¹¹¹، 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. یکی از متغیرهایی که نقش بسزایی در ایفای بهتر وظایف آموزشی معلمان دارد، اوسی بی است (داسولت¹¹²، 2006).

3) نقش اوسی بی معلمان در اثربخشی مدرسه؛

مدارسی که از معلمان با اوسی بی بالا بهره مند هستند، اثربخشی بالایی خواهند داشت (دیپائولا و هوی¹¹³، 2005). بررسی در مورد اوسی بی معلمان، ظرافت های مهمی از نقش و شیوه تأثیر آن بر اثربخشی مدارس را مشخص می کند و درك بهتر آن، به ایجاد شرایط حمایت کننده از اوسی بی معلمان و متعاقب آن اثربخشی مدارس، کمک خواهد کرد.

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

¹⁰⁹ - Somech & Drach-Zahavy

¹¹⁰ - Bogler

¹¹¹ - Ron

¹¹² - Dussault

¹¹³ - DiPaola & Hoy

لازم است بسیاری از رفتارهای معلمان خارج از محدوده رسمی وظایف و فراتر از آن انجام شود (براگر، رودریگوئز سردنیک، کوچر، ایندووینو و روزنر¹¹⁴، 2005)، و چون تدریس حرفه ای حد و مرزی ندارد، بنابراین تلاش برای تعریف و تعیین دقیق وظایف معلمان در آن ناکام خواهد ماند. هرچند تعیین مرزهای رسمی و غیررسمی شغل معلمی مشکل است، اما باید برای تعیین این مرز تلاش کرد. تدریس يك «اشتیاق بی انتها» 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 کرده، مانع سوء استفاده از این اشتیاق، به ویژه از جانب مدیران شود (اپلاتکا¹¹⁵، 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 که به مدارس محول شده است، آن ها را به سازمان خدماتی بسیار مهم تبدیل می کند. 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 کرده است (چنگ¹¹⁶، 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 کند. برآوردن انتظارات عمومی و پاسخ دهی مناسب به حساسیت های اجتماعی، بدون بروز اوسی بی بالا از جانب معلمان، امکان پذیر نیست (گارج و راستوگی¹¹⁷، 2006).

6) شرح وظایف رسمی در مدرسه کافی نیست؛

¹¹⁴ - Bragger, Rodriguez-Srednicki, Kutcher, Indovino & Rosner

¹¹⁵ - Oplatka

¹¹⁶ - Cheng

¹¹⁷ -Garg, & Rastogi

شرح وظایف رسمی معلمان، نمی تواند تمام رفتارهای مورد نیاز برای اثربخشی و تحقق اهداف مدارس را پیش بینی می کند (دیپائولا و شانن موران¹¹⁸، 2012؛ باگلا و سامچ، 2005). مواجهه مؤثر با شرایط و مقتضیات حاکم بر مدارس، به رفتارها و تلاش هایی، فراتر از آن چه در قرارداد شغلی ذکر شده است (اوسی بی)، نیاز دارد. زعم دیپائولا و شانن موران «کارکردن صرف بر اساس ضوابط و مقررات» و حداقلی که در قرارداد شغلی ذکر شده است، راه کار منفی معلمان برای تنبیه مدرسه و مدیر به شمار می آید.

2-2-3-11 انواع رفتار شهروندی سازمانی یا اوسی بی معلمان در مدرسه

کمک معلمان به یکدیگر در مدارس بسیار اهمیت دارد، زیرا تدریس حرفه ای است که به میزان قابل توجهی از تجربه تأثیر می پذیرد و همکاری داوطلبانه معلمان با یکدیگر به کیفیت بالای آموزش در مدارس منجر خواهد شد. بر همین اساس، به اوسی بی معلمان در جهت کمک به معلمان دیگر تأکید زیادی می شود. کمک داوطلبانه به دانش آموزان و کلاس درس از دیگر رفتارهای بسیار مهم در مدرسه به شمار می آید. بدیهی است هدف تمامی مدارس و فلسفه وجودی آن ها کمک به یادگیری دانش آموزان است. به علت پیچیده بودن ماهیت یادگیری و واگرایی آن در فرد دانش آموزان، می توان دریافت معلم در کلاس درس نمی تواند تنها در محدوده ای معین و از پیش تعیین شده، فعالیت کند 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 که در محدوده رفتارهای داوطلبانه عمومی و به طور کلی در جهت کمک به مدرسه قرار می گیرند. اعمال این رفتارها

¹¹⁸ - DiPaola, & Tschannen-Moran

به کارکرد اثربخش مدارس کمک شایانی می کند. این رفتارها می توانند به طور مستقیم و یا غیرمستقیم برای معلمان، مدیر و دانش آموزان ثمربخش باشند. معلمان می توانند داوطلبانه برای کمک مستقیم به مدیر رفتارهایی داشته باشند. امروزه مدیران وظیفه های گوناگونی دارند و بار تمام فشارها و حساسیت های مدارس را به دوش می کشند؛ بدیهی است کمک مستقیم معلمان می تواند آن ها را در ایفای بهتر وظایف خود یاری کند. همچنین همکاری نزدیک معلمان با والدین، هم به والدین و هم به معلمان کمک می کند تا در جهت یادگیری بهتر دانش آموزان بکوشند. تجارب موجود نشان می دهد معلمان موفق تعامل سازنده ای با والدین داشته اند. علاوه بر این رفتارها، تلاش 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 عملکرد معلمان دیگر نیز تأثیرگذار خواهد بود (زین آبادی و همکاران، 1387).

3-2 بررسی پیشینه مطالعاتی

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

غلامرضا میرزایی (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 که عدالت رویه ای بیشترین پیش بینی را از رفتار شهروندی سازمانی داشته است و در خصوص مؤلفه های هوش سازمانی کاربرد دانش بیشترین پیش بینی را از رفتار شهروندی سازمانی

داشته است. همچنین بین عدالت سازمانی، هوش سازمانی و رفتار 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 کار 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 ادراک از عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی را انجام دادند. نتیجه ی تحقیق نشان داد که بین ادراک از عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه 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 یکدیگر 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 رگرسیون 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 سیدعامری(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 دهد که همبستگی مثبت و معنی دار وجدان کاری کارکنان با سابقه کاری کارکنان در بانك، انگیزش شغلی، رضایت شغلی، عدم عوامل فشارزای سازمانی و همین طور تفاوت معنی دار بین مقدار وجدان کاری کارکنان با توجه به نام بانك، و سمت کارکنان(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 ارتباط معنی دار وجود داشته است.

در پژوهشی سیدجوادین 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 تأیید شده است. ولی درمورد اعتماد سازمانی به دلیل تأیید نشدن مسیر اثرگذاری اعتماد بر رفتار شهروندی سازمانی، نمی توان درمورد میانجی بودن آن قضاوت کرد.

نتایج پژوهشی نشان داد که 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 کارکنان و 18 درصد واریانس رفتار شهروندی آنان را تبیین نمود(کازم 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 کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز به این نتیجه دست یافتند که عدالت سازمانی با هر يك از ابعاد مختلف رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی داری دارند.

کاملی و عباس زاده (1393)، با بررسی تبیین رابطه عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی دریافتند عدالت در دو بعد رویه ای و مراوده ای با ابعاد رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنی داری دارد، اما با بعد عدالت توزیعی رابطه مثبت و معناداری نداشته است.

در مطالعه ای که محبوب 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 و رفتار 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 بررسی 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 کارکنان شرکت مادر تخصصی فرودگاه های کشور عنوان پژوهشی است که توسط خراسانی و کنعانی نیری(1391)، انجام شده است. نتایج پژوهش حاکی از آن بود که براساس تحلیل های توصیفی و استنباطی (میانگین و انحراف استاندارد و t تک متغیره)، که متغیرهای عدالت سازمانی با میانگین 3/39، متغیر رفتار شهروندی سازمانی با میانگین 3/34، و متغیر رضایت شغلی با میانگین 3/29 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 دوستی 0/36 و نزاکت 0/36 و هم چنین متغیرهای عدالت مرادوه ای 0/50 و عدالت رویه ای 0/27 پیش بینی کننده رضایت شغلی کارکنان شرکت فرودگاه های کشور هستند.

لیاقتدار و همکاران(1390)، در پژوهشی با عنوان بررسی میزان تأثیر و نقش عوامل مؤثر بر وجدان کاری به این نتایج دست یافتند که عوامل فرهنگی - اجتماعی در درجه اول و سپس عوامل فردی - شخصیتی و خانوادگی به ترتیب بر وجدان کاری مؤثرند. همچنین، از میان عوامل جمعیت شناختی فقط عامل جنسیت در عوامل مؤثر بر وجدان کاری 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 کل با رفتار شهروندی سازمانی کلی معلمان همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین مؤلفه های هوش معنوی (تفکر انتقادی وجودی، آگاهی متعالی، معنا سازی شخصی و گسترش خودآگاهی) می توانند مؤلفه نوع دوستی و وظیفه شناسی معلمان را تبیین و مؤلفه های تفکر انتقادی وجودی، آگاهی متعالی و معنا سازی شخصی میتوانند مؤلفه احترام و رفتار شهروندی سازمانی کلی معلمان را پیش بینی کنند. مؤلفه های پیش بین معنا سازی شخصی و آگاهی متعالی، مؤلفه بردباری و مؤلفه های پیش بین گسترش خودآگاهی و تفکر انتقادی وجودی می توانند آداب اجتماعی معلمان را تبیین نمایند.

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

پالا، اکر و اکر¹¹⁹(2016)، در تحقیقی با این نتایج رسیدند که افراد با وجدان کاری بالا اهداف و ارزش های سازمان را اهد اف و ارزش های خود می دانند و برای رسیدن به آن ها تلاش می کنند.

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

¹¹⁹ -Pala, Eker. & Eker

که بین رفتار تابعیت سازمانی و عزت نفس در بین معلمان رابطه‌ی مثبت و معناداری وجود دارد.

از نظر ساین، گوپتا و ونوگوپال¹²⁰ (2014)، انجام مطالعه پیرامون وجدان کاری يك ضرورت؛ است زیرا عوامل فردی و سیستم اجتماعی يك سازمان در تعامل با یکدیگر بر وجدان کاری مؤثرند.

ال اوتاییبی¹²¹ (2012)، دریافته عواملی نظیر رضایت شغلی، عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای و هم‌چنین تعهد سازمانی عمده‌ترین عوامل مرتبط با رفتار شهروندی سازمانی بوده‌اند.

پژوهش‌ها حاکی از آن است که بین احساس عدالت رویه‌ای و رفتار شهروندی سازمانی رابطه قوی وجود دارد (کونوسکی و پاگ¹²²، 2010).

آلپر¹²³ (2010)، در پژوهشی به منظور افزایش رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان دانشگاه‌های دولتی کشور ترکیه، به نقش اعتماد و تأثیر آن بر رابطه عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی تأکید کرده است. به زعم وی عواملی هم‌چون؛ عدالت رویه‌ای، عدالت توزیعی و عدالت تعاملی با دو بعد رفتار شهروندی سازمانی یعنی؛ رفتارهایی که به سود سازمان است و همچنین رفتارهایی که برای افراد سودمند هستند، رابطه دارد.

¹²⁰ - Singh, Gupta, & Venugopal

¹²¹ - Alotaibi

¹²² - Konovsky & Pugh

¹²³ - Alper

کالکویت، کانلون، وسون، پورتر و نگ¹²⁴ (2010)، نشان دادند که عدالت رویه ای، توزیعی و تعاملی بر عملکرد شغلی و رفتار تولیدی در سازمان تأثیر مثبتی می گذارند.

مایر¹²⁵، نیشی، اسچنیدر و گلدستاین (2009)، نیز نشان دادند که عدالت سازمانی و به ویژه عدالت تعاملی و رویه ای از جمله پیشایندهای مهم تعهد سازمانی هستند.

آری¹²⁶ و همکاران (2009)، در پژوهشی نشان دادند مشارکت 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 عملکرد 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.

¹²⁴ - Colquitt & Conlon, Wesson, Porter & Ng

¹²⁵ - Mayer

¹²⁶ - Aryee & et al

ماسهلدر¹²⁷ و همکاران (2008)، و ليو و راپ¹²⁸(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 کننده عدالت رویه ای در چگونگی رابطه میان مشارکت در تصمیم گیری های سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی، دریافته است که بین مشارکت در تصمیم گیری و میزان رفتار شهروندی سازمانی کارکنان 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 کنند، نسبت به دیگر کارکنان تعهد سازمانی کمتری دارند(اسپکتور¹²⁹، 2007)، چنین ادراکی بر عملکرد کارکنان اثر کاهنده داشته است(هافمن¹³⁰، ۲۰۰۵).

مک کنا¹³¹(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 کارول¹³²(2005)، نشان داد که بین رفتار مدنی سازمانی و رفتار منجر به تولید ارتباط مثبتی وجود دارد. دالال¹³³(2005)، نیز نشان داد که بین رفتار مدنی سازمانی و رفتار منجر به تولید ارتباط مثبتی وجود دارد(اسدی،1387).

127 - Mossholder

128 - Liao & Rupp

129 - Spector

130 - Hoffmann

131 - Mckenna

132 - Day & Carroll

133 - Dalal

براساس تحقیقات «باد و براد»¹³⁴ برنامه های توسعه ی نیروی انسانی از طریق ایجاد توانایی در کارکنان برای انجام موفق وظایف محوله شان مستقیماً بهره وری سازمان را افزایش می دهد. در این راستا رایبیت و دیویس این استدلال را بیان می کنند که از طریق کاهش موانع شغلی مربوط به مهارت، میتوان موجب کاهش اضطراب ها و یا نارضایتی های شغل افراد شد و این امر نقش مهمی در رضایت مندی شغلی(تقویت وجدان کاری) کارکنان دارد. به عبارت دیگر هر قدر کارکنان دریابند که در موفقیت اهداف سازمان خود نقش بلندمدتی دارند، به ویژه آن دسته از موفقیت هایی که شامل ترفیع شغلی خود آنان نیز می شود، رضایت مندی شغلی شان (تقویت وجدان کاری) افزایش می یابد(رایبیت و دیویس¹³⁵، 2003).

بارگر¹³⁶ 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 دورکین¹³⁷(2000)، و الیزور و کالوسکی¹³⁸(2001)، و لمونز و جونز¹³⁹(2001)، توجه به وجدان کاری در هر سازمان باید به عنوان اولویت باشد.

¹³⁴- Bad & Bird

¹³⁵ -wright &daves

¹³⁶ -Barker

¹³⁷ - Bennett & Durkin

¹³⁸ - Elizur & Kolowsky

¹³⁹ - Lemons & Jones

ارگان(2000)، براساس تئوری مبادله اجتماعی، تبیینی ارائه داده که در آن، کارکنان 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 تکامل دهنده آن است و تأثیر آن در پیشرفت جامعه، امری کاملاً 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 یکی از اساسی ترین سازمان های ایران مسؤلیت حفظ ارزش ها، تربیت و تعلیم نسلی که کارگزاران 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 یکی 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 تشکیل شده که هر کدام از این عناصر در پیشبرد اهداف آن مؤثرند و کارکنان این سازمان به ویژه معلمان در مدارس به عنوان یکی از این عناصر، اهمیت خاصی در نظام تعلیم و تربیت دارند. در حال حاضر در میان دست اندرکاران تعلیم و تربیت کمتر کسی یافت می شود که به اهمیت کار 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.

