

## جایگاه عدالت در اسلام و نقش آن در ارتقای رفتارهای شهروندی سازمانی

پدیدآورنده (ها): حقیقی، محمدعلی؛ میرزاده، لیلا

علوم قرآن و حدیث :: نشریه مشکوة :: پاییز ۱۳۸۹ - شماره ۱۰۸ (علمی-ترویجی/ISC)

صفحات: از ۵۸ تا ۸۰

آدرس ثابت: <https://www.noormags.ir/view/fa/articlepage/733200>

تاریخ دانلود: ۱۴۰۵/۰۱/۲۱

**کاربر گرامی، فایل دانلود شده فقط برای استفاده شخصی است، از نشر آن خودداری فرمایید.**

مرکز تحقیقات کامپیوتری علوم اسلامی (نور) جهت ارائه مجلات عرضه شده در پایگاه، مجوز لازم را از صاحبان مجلات، دریافت نموده است، بر این اساس همه حقوق مادی برآمده از ورود اطلاعات مقالات، مجلات و تألیفات موجود در پایگاه، متعلق به "مرکز نور" می باشد. بنابر این، هرگونه نشر و عرضه مقالات در قالب نوشتار و تصویر به صورت کاغذی و مانند آن، یا به صورت دیجیتالی که حاصل و برگرفته از این پایگاه باشد، نیازمند کسب مجوز لازم، از صاحبان مجلات و مرکز تحقیقات کامپیوتری علوم اسلامی (نور) می باشد و تخلف از آن موجب پیگرد قانونی است. به منظور کسب اطلاعات بیشتر به صفحه **قوانین و مقررات** استفاده از پایگاه مجلات تخصصی نور مراجعه فرمائید.



- مطالعه نقش میانجی خستگی هیجانی در تبیین ارتباط بین عدالت سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی
- رابطه مشارکت در تصمیم‌گیری و حمایت ادراک شده سرپرست بر رفتارهای شهروندی سازمانی در میان کارکنان، با توجه به نقش میانجی‌گر عدالت روبه‌ای و توزیعی ادراک شده
- نقش میانجی تناسب فرد-سازمان و تناسب فرد-شغل در رابطه بین عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی و رفتارهای انحرافی
- عوامل تأثیرگذار بر تعهد سازمانی و نقش عدالت سازمانی در ارتقای آن
- بررسی نقش میانجی اعتماد و تعهد سازمانی در رابطه بین عدالت سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی در بیمارستان‌ها
- رهبری تحولی و نقش آن در بهبود رفتارهای شهروندی سازمانی
- نقش و جایگاه عدالت کیفی در تحقق حقوق شهروندی
- تطبیق جایگاه حقوقی زن در اسلام و کنوانسیون‌های بین‌المللی و نقش آن در پیشرفت انقلاب اسلامی
- تأثیر هوش اخلاقی کتابداران بر بهبود رفتار شهروندی و نقش آن در ارتقای سرمایه اجتماعی کتابخانه‌ها
- نقش سرمایه اجتماعی در تقویت رفتارهای شهروندی سازمانی و رفتارهای کارآفرینانه

# جایگاه عدالت در اسلام و نقش آن در ارتقای رفتارهای شهروندی سازمانی

محمدعلی حقیقی

عضو هیأت علمی دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه شهید بهشتی

لیلا میرزاده

کارشناس ارشد مدیریت دولتی دانشگاه شهید بهشتی

## چکیده

تاریخ دریافت: ۱۳۸۹/۳/۹ - تاریخ پذیرش: ۱۳۸۹/۷/۷

امروزه سازمان‌ها در محیط جهانی بسیار رقابتی عمل می‌کنند و مدیران برای ارتقای بهره‌وری سازمان‌هایشان، ساز و کارهای مختلفی از جمله کوچک‌سازی سازمان‌ها و مکانیزه کردن امور را به کار می‌گیرند. یکی از مهم‌ترین مفاهیمی که در طی چند سال اخیر به عنوان عاملی مؤثر در موفقیت سازمان‌ها مورد توجه قرار گرفته، رفتار شهروندی سازمانی است که تحقیقات نسبتاً چشمگیری بر روی مفاهیم، شناسایی عوامل تأثیرگذار و پیامد این رفتارها متمرکز شده و عوامل مشترکی، مانند هنجارهای گروهی، ساختار و فرهنگ سازمانی به عنوان متغیرها، زمینه‌ای برای توسعه و استقرار این نوع رفتارها شناسایی شده‌اند. در این مقاله با توجه به جایگاه و اهمیت عدالت در قرآن کریم و به تبع آن در فرهنگ اسلامی ما، عدالت در سازمان‌ها به عنوان یکی از عوامل تأثیرگذار در ارتقای این رفتارها مورد مطالعه قرار می‌گیرد. بدین منظور ابتدا جایگاه عدالت در اسلام و سپس بُعدشناسی جدیدی از عدالت سازمانی شامل چهار بعد عدالت (توزیعی، رویه‌ای، مرادده‌ای و اطلاعاتی) تشریح گردیده و سپس نقش هر یک در ارتقای رفتارهای شهروندی سازمانی تبیین می‌شود.

**کلید واژه‌ها:** عدالت توزیعی (Distributive justice)، عدالت رویه‌ای (Procedural justice)، عدالت مرادده‌ای (Interactional justice) عدالت اطلاعاتی (Informational justice)، رفتار شهروندی سازمانی (OCB) (Organizational citizenship behavior).

امروزه برای ارتقای بهره‌وری و موفقیت سازمان‌ها، مفهوم رفتار شهروندی سازمانی مورد توجه محققان زیادی قرار گرفته و انواع مختلفی از این نوع رفتارها توسط محققانی چون ارگان (Orqan)، نت میر (Netmeyer)، وان دینه (vandyne) و پودساکف (Podsakoff) شناسایی شده است. بسیاری از تحقیقات نیز بر پیامد این رفتارها مانند ارتقای اثربخشی، کارایی و بهره‌وری سازمان‌ها توجه کرده‌اند و دسته دیگر بر عوامل مؤثر در ارتقای آن‌ها از جمله: فرهنگ سازمانی، ساختار سازمانی و اعتماد به مدیران متمرکز شده‌اند. عدالت سازمانی نیز در بسیاری از تحقیقات به عنوان عاملی مؤثر در افزایش اعتماد، تعهد و رضایت شغلی مورد بررسی قرار گرفته است. بحث و بررسی درباره عدل، ماهیت و چگونگی آن و نیز نحوه تحقق و اجرای آن در جوامع بشری و در نفوس انسانی از ضروریات اولیه زندگی بشر محسوب شده، تا آن‌جا که یکی از والاترین هدف‌های ادیان الهی تحقق عدل در جوامع بشری بوده و پیامبران

برای تحقق آن در جوامع آمده‌اند.<sup>۱</sup> در قرآن کریم برای بیان مفهوم عدالت از دو واژه مهم عدل و قسط و اصطلاحات مرتبط دیگری مانند میزان، استقامت، قوام، قصد، استواء و سواء استفاده شده و بسیاری از آیات آن به این مفهوم اختصاص داده شده است. در نگاه قرآن، عدالت ذاتاً و فی نفسه دارای ارزش است و به عبارت دیگر، ارزش ذاتی دارد و سلامتی و امنیت همه امور به آن وابسته است و به همین جهت است که خداوند به تمامی انسانها، بویژه اهل ایمان، مؤکداً دستور می‌دهد که بر پا دارندۀ عدالت و قسط باشند. ﴿قل أمر ربی بالقسط﴾ (اعراف/۲۹). در دیدگاه پیامبر اکرم و ائمه علیهم‌السلام و دیگر اندیشمندان اسلامی نیز عدالت دارای جایگاهی والا است و احادیث و بیانات مختلفی در زمینه اهمیت، فضیلت و برتری این مفهوم ذکر شده است. بنابراین با توجه به اهمیت و جایگاهی که عدالت در قرآن کریم، دیدگاه پیامبر

۱. جمشیدی، نظریه عدالت از دیدگاه فارابی، امام خمینی و شهید صدر، ص ۱۲.

اکرم و ائمه علیهم السلام از آن برخوردار است و همچنین نقش آن در افزایش اعتماد، تعهد و رضایت شغلی که جزء عوامل تأثیرگذار بر رفتارهای شهروندی شناخته شده‌اند، در این مقاله، جایگاه عدالت در اسلام و سپس نقش و اهمیت عدالت در سازمان‌ها و تأثیر آن در ارتقای این رفتارها تبیین می‌شود. بدین منظور ابتدا تاریخچه و مفاهیم رفتارهای شهروندی سازمانی مطرح و جامع‌ترین طبقه‌بندی از این رفتارها که توسط پودساکف در هفت بُعد شناسایی شده توضیح داده می‌شود. همچنین نمونه‌هایی از این رفتارها که در مبانی اسلامی وجود داشته مانند جوانمردی و ایثار، مهرورزی، احسان و بخشش، مردم‌خواهی و دیگران‌خواهی و رفتارهای کمک‌کننده توضیح داده می‌شود. سپس جایگاه عدالت در قرآن کریم و تاریخچه، مفاهیم و اهمیت عدالت در سازمان‌ها ذکر گردیده، ابعاد عدالت و شاخص‌های هر یک به طور جداگانه تشریح و سرانجام نقش هر یک از این چهار بُعد در ارتقای این رفتارها تبیین می‌شود.

## تاریخچه و تعاریف رفتار شهروندی سازمانی

واژه رفتار شهروندی سازمانی را برای اولین بار ارگان و همکارانش در سال ۱۹۸۳م به کار گرفتند. گرچه قبل از آن‌ها افرادی همچون «کتز» و «کاهن» (Katz and Kahn) با تمایز قائل شدن میان عملکرد نقش و «رفتارهای نوآورانه و خودجوش» (Innovative and spontaneous behavior) در دهه هفتاد و هشتاد میلادی و نیز قبل از آن‌ها «چستر بارنارد» (Chester Barnard) با بیان مفهوم «تمایل به همکاری» (Willingness to cooperate) در سال ۱۹۳۸ میلادی به این موضوع توجه نمودند.<sup>۱</sup> طبق نظر ارگان رفتار شهروندی سازمانی رفتاری است که از روی میل و اراده فردی بوده و به طور مستقیم و واضح از طریق سیستم پاداش رسمی سازمانی مورد تقدیر قرار نمی‌گیرد، اما در مجموع عملکرد اثر بخش سازمان را ارتقا می‌دهد.<sup>۲</sup> با توجه به تعاریف ارگان از رفتارهای شهروندی سازمانی می‌توان

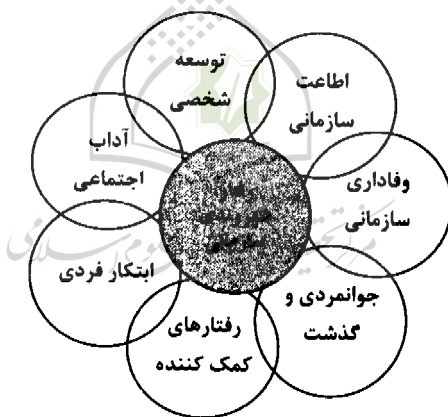
1. Podsakoff, p. et al , 2000, p. 513.

2. Orqan, 1988, Printed in Blakely, Gerald L. et al ,2005, p. 259.

## انواع رفتارهای شهروندی

طبقه‌های مختلفی از رفتارهای شهروندی صورت گرفته که محققان آن‌ها را در بیشتر از سی نوع شناسایی کرده‌اند و جامع‌ترین طبقه‌بندی را پودساکف (۲۰۰۰) ارائه کرده که در قالب نمودار زیر نشان داده شده است:

نتیجه گرفت که این نوع رفتارها، رفتارهای مثبتی است که افراد از روی میل و اراده انجام می‌دهند و تحت اجبار و الزامات رسمی شغل نیستند. یعنی رفتارهای فراتر از وظایف هستند و از طریق سیستم رسمی سازمان پاداشی به دنبال ندارند، اما می‌توان انتظار داشت که توسط سیستم‌های غیر رسمی تقویت شوند. این رفتارها بیشتر به خاطر بهره‌وری گروه یا سازمان انجام می‌شوند.



نمودار (۱) طبقه‌بندی پودساکف از رفتارهای شهروندی

از رفتارهای شهروندی سازمان، شامل کمک‌های داوطلبانه به دیگران یا جلوگیری از مشکلات مربوط به کار است. در مطالعات ارگان نوع دوستی، میانجیگری و تشویق، سه بعد از این نوع

چنان‌که در نمودار دیده می‌شود پودساکف این رفتارها را در هفت نوع دسته‌بندی کرده است که هر یک از آن‌ها در زیر توضیح داده می‌شود. رفتارهای کمک‌کننده: شکل مهمی

رفتارها هستند.

«که از هر یک از اعضای سازمان انتظار می‌رود، به آسانی انجام نمی‌دهند. بنابراین کارکنانی که به صورت وجدانی از تمامی مقررات و دستورالعمل‌های سازمان حتی در شرایط عدم نظارت خارجی اطاعت می‌کنند در ردیف شهروندان خوب به حساب می‌آیند.<sup>۲</sup>»

### ابتکار فردی: رفتارهای فراتر از

ماورای حداقل نیازمندی‌های کلی مورد انتظار قرار دارد. رفتارهایی شامل فعالیت‌های خلاقانه و داوطلبانه، طراحی نوآورانه برای بهبود وظیفه شخصی یا عملکرد سازمانی. موتو ویلندو و بورمن مؤلفه‌های اصلی این سازه را انجام داوطلبانه و مشتاقانه فعالیت‌های وظیفه‌ای عنوان می‌کنند.<sup>۳</sup>

### آداب اجتماعی: یک سطح کلان از

علاقه یا تعهد به سازمان به عنوان یک کل. این بُعد از رفتارهای شهروندی که در تمایل به مشارکت در فعالیت‌های حکومت به عنوان یکی از فعالیت‌های اصلی شهروندی ریشه دارد، در مطالعات

### جوانمردی و گذشت: نوعی

خوش‌بینی و تحمل شرایط نامطلوب کاری بدون ابراز شکایت. ارگان این نوع رفتارها را که نسبت به رفتارهای کمک‌کننده توجه بیشتری به آن‌ها شده است، به عنوان تمایل کارکنان به تحمل شرایط نامطلوب بدون ابراز شکایت تعریف می‌کند.<sup>۱</sup>

### وفاداری سازمانی: حمایت و دفاع از

سازمان در مقابل تهدیدات خارجی، حفظ و تعهد و پایبندی به سازمان حتی در شرایط نامطلوب را می‌توان به عنوان وفاداری سازمانی تعریف کرد.

### اطاعت سازمانی: نوعی خودکنترلی

شامل پذیرش قوانین، مقررات و رویه‌های سازمانی حتی در حالت عدم نظارت و کنترل خارجی. این نوع از رفتار که دارای سابقه قدیمی در تحقیقات رفتارهای شهروندی است، به این خاطر جزء رفتارهای شهروندی به حساب می‌آید که بسیاری از کارکنان اطاعت از قوانین و مقررات سازمانی را

۲. همان، ص ۵۲۴.

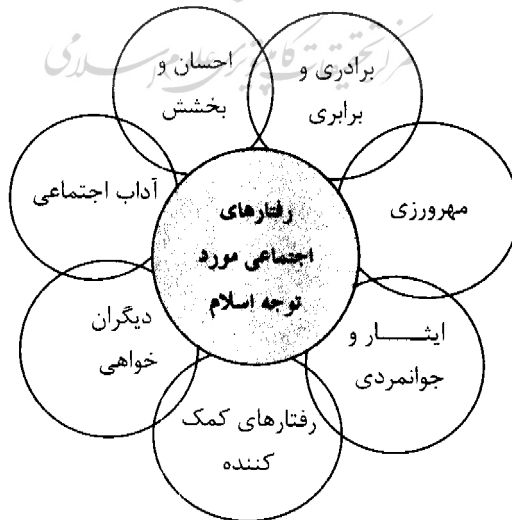
3. Borman and motowildo, printed in Podsakof, P.M. et al, (2000), p.524.

۱. همان، ص ۵۱۶.

ارگان به عنوان آداب اجتماعی و در مطالعات گراهام به عنوان مشارکت سازمانی در نظر گرفته می‌شود.

آخرین بعد توسعه شخصی است: این بعد که در مطالعات کتز (۱۹۸۴) گئورگ و بریف (George & Brief) (۱۹۹۲) مورد شناسایی قرار گرفت شامل آن دسته از رفتارهای داوطلبانه کارکنان است که به منظور بهبود و افزایش دانش، توانایی‌ها، و مهارت‌هایشان انجام می‌دهند. از ویژگی‌های چنین رفتارهایی، یادگیری مجموعه جدیدی از مهارت‌ها به منظور

توسعه و افزایش دامنه مشارکت در سازمان است<sup>۱</sup>. این رفتارها که در اینجا تحت عنوان رفتار شهروندی ذکر شده است، در آموزه‌های دینی و اسلامی ما تحت عناوین و اصطلاحاتی مشابه مانند انفاق، ایثار و جوانمردی، اخوت و برادری، مهرورزی، یتیم‌نوازی، مردم‌نگری و دیگرخواهی در روابط اجتماعی و جامعه مورد تأکید بوده است. در این مقاله نمونه‌هایی از این رفتارها که امروزه در سازمان‌ها نیز باید مورد توجه قرار گیرند در قالب مدل زیر مطرح و شرح داده می‌شود. نمودار (۲)



نمودار (۲). رفتارهای اجتماعی مورد توجه اسلام

1. Podsakof, P.M. et al, 2000, p.524

احسان و بخشش: احسان و بخشش

یکی از موضوعاتی است که در قرآن کریم مورد توجه قرار گرفته و به کلمه ایمان متصل شده است «عبادت خدا کنید و به او شرک نیاورید و به پدر و مادر نیکی کنید و به خویشاوندان و یتیمان و بینوایان همسایه خویشاوند و همسایه دور و رفیق نزدیک و در راه مانده و مملوک خویشان نیز، همچنان که خداوند گردنکشان خودپسند را دوست نمی‌دارد» (نساء/۳۶-۳۷) (سید قطب، ۱۳۷۹، ۱۴۳).

جوانمردی: در زمینه جوانمردی

پیامبر اکرم می‌فرماید «لیس من المروءة الربح علی الاخوان»<sup>۱</sup> یعنی از برادران سود بردن از مروت و جوانمردی به دور است. منظور این است که در جامعه مبتنی بر برابری و برادری هرکس نمی‌تواند به دنبال منافع خویش باشد و تصور کند که در پناه آن منافع دیگران نیز تأمین می‌شود. بلکه برادری زمانی معنی می‌یابد که هرکس به جای اندیشیدن به منافع شخصی خود به

مصلح عامه بیندیشد.

مردم‌نگری و دیگران‌خواهی: در

مورد مردم‌نگری و دیگران‌خواهی نیز آن حضرت می‌فرمایند: «ما کرهتَه لِنفسک فأکره لغيرک و ما أحببتَه لِنفسک فأحببتَه لغيرک»<sup>۲</sup>. یعنی آنچه را برای خود نمی‌پسندی برای دیگران هم نپسند و آنچه برای خود می‌پسندی برای دیگران نیز بپسند. در زمینه دیگرخواهی حضرت علی علیه السلام نیز می‌فرمایند جایی که بین منافع فرد و مصالح جامعه تعارض رخ دهد، مصالح جامعه و جمع دارای تقدم و اولویت است.<sup>۳</sup>

مهرورزی: مهرورزی، تودد و دوستی

با مردم نیز بارها مورد تأکید و توجه رسول خدا قرار گرفته است به گونه‌ای که آن حضرت بعد از ایمان مهمترین اساس و بنیان عقل را تودد با مردم می‌داند. «رأس العقل بعد الإیمان بالله التودد الی الناس واصطناع المعروف إلی کلِّ برّ و فاجر»<sup>۴</sup>. یعنی اساس خرد پس از ایمان به خدا دوستی با مردم و نیکوکاری با افراد نیک و

۲. الجامع الصغير، ج ۲، ص ۴۶۴.

۳. نهج البلاغه، نامه ۶۹.

۴. راهنمای انسانیت، ص ۵۸۸ حدیث ۱۶۳۶.

۱. راهنمای انسانیت، ص ۸۹، حدیث ۲۴۱۱.

افراد ناشایست است.

## جایگاه عدالت در قرآن کریم

در قرآن کریم برای بیان مفهوم عدالت از دو واژه مهم عدل و قسط و اصطلاحات مرتبط دیگر استفاده شده است. واژه عدل به تنهایی، چهارده مورد و در دوازده آیه از هفت سوره قرآن به کار رفته است. به طور کلی بیست و پنج آیه از یازده سوره قرآن در این مورد است. واژه قسط نیز در بیست و دو آیه در پانزده سوره آمده است. عدل و قسط در قرآن جایگاهی بس والا به خود اختصاص داده است. در این کتاب آسمانی، عدل به مثابه اصلی اساسی و بنیانی تلقی می‌گردد که خلقت هستی بر پایه آن صورت گرفته است و تدبیر امور عالم بر اساس آن تحقق می‌یابد و کتب آسمانی و بیان شرع بر مبنای آن و در جهت تحقق آن است. رسول اکرم صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ با هدف قیام برای تحقق عدل و قسط و اجرای عدالت در جامعه و نفوس بشری و تکمیل مکارم اخلاقی به رسالت برانگیخته شد.

﴿الَّذِينَ يَتَّبِعُونَ الرَّسُولَ النَّبِيَّ الْأُمِّيَّ

..... يَا مَرْهَمَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَاهُمْ عَنِ

**برادری:** در مورد برادری در دیدگاه آن حضرت انسان‌ها همه با هم برادرند و باید چنین باشند و مهم‌تر اینکه هرکس آینه برادر خویش است. «إِنَّ أَحَدَكُمْ مِرْآةٌ أَخِيهِ فِإِذَا رَأَىٰ بِهٖ أُذَىٰ فَلْيَمِطْهُ عَنْهٗ»<sup>۱</sup> یعنی هرکس از شما آینه برادر خویشید، وقتی زحمتی یا آزاری نسبت به او می‌بینید باید آن را از او دفع نمایید.

**رفتارهای کمک‌کننده:** یاری رساندن برادران به یکدیگر و بوجود آمدن جامعه مبتنی بر تعاون و همکاری در همه زمینه‌ها از شرایط اولیه تحقق عدل در جامعه است؛ پس دیگران در هر وضعیتی که هستند برادر تو هستند و تو نسبت به آنها مسئول هستی ولی باید بدانی حقوق برادری را چگونه ادا نمایی. چنانکه پیامبر اسلام فرموده‌اند: «انصر أخاك ظالماً أو مظلوماً، إن يك ظالماً فاردده عن ظلمه و إن يك مظلوماً فانصره»<sup>۲</sup>.

۱. الجامع الصغير، ج ۱، ص ۳۳۳.

۲. فیض القدير، شرح الجامع الصغير، ج ۳، ص ۷۶؛

تحف العقول، ص ۱۴.

المنكر و يجلّ لهم الطيّبات و يحزّم عليهم الخبائث و يضع عنهم إصرهم و الأغلال التي كانت عليهم﴾ (اعراف/۱۵۷).

براساس این آیه پیامبر اسلام در مورد مردم به چند اقدام اساسی دست می‌یازد که همه متضمن حرکت جامعه به سوی قسط و عدل است:

۱- فرمان دادن به معروف و

پسندیده؛

۲- پرهیزدادن از منکر و ناپسند؛

۳- حلال شمردن پاکیزه‌ها؛

۴- حرام داشتن آلودگی‌ها؛

۵- حذف بار سنگین محرومیت از

آزادی و اراده؛

۶- برداشتن زنجیرهای بی‌عدالتی و

ستم.

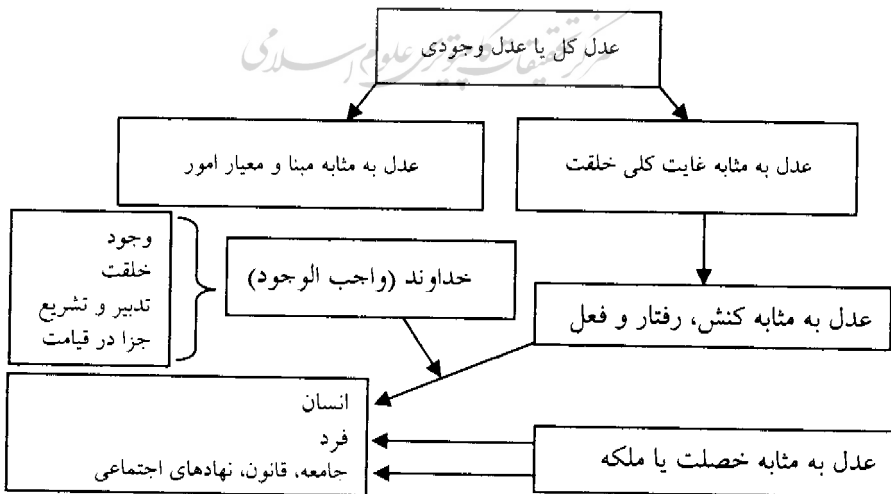
خداوند پیامبر را برای تحقق عدل و قسط در جامعه برانگیخته و او مأمور به چنین امری است ﴿وَأْمُرْتَ لِأَعْدِلَ بَيْنَكُم﴾ (شوری/۱۵) و نه تنها مأمور به تحقق عدالت شده است که امر به استقامت در این مأموریت را نیز دارد: ﴿فَاسْتَقِمْ كَمَا أُمِرْتَ﴾ (هود/۱۱۲) از منظر قرآن عدالت هم اصل و مبدأ هستی

است، بدین معنی که هستی بر اساس آن و مطابق آن به‌وجود آمده است: ﴿وَمَتَّ كَلِمَةَ رَبِّكَ صِدْقًا وَعَدْلًا لَا مُبَدَّلَ لِكَلِمَاتِهِ﴾ (انعام/۱۱۵) و هم والاترین هدف جهان و آدمیان و شرایع و ادیان برای رسیدن به عدالت و تحقق آن در جامعه و نفس انسانی است: ﴿لِيَقُومَ النَّاسُ بِالْقِسْطِ﴾ (حدید/۲۵) بر همین مبنا، در نگاه قرآن، عدالت ذاتاً و فی نفسه دارای ارزش است و به عبارت دیگر، ارزش ذاتی دارد و سلامتی و امنیت همه امور به آن وابسته است و به همین سبب، خداوند به تمامی انسان‌ها، به‌ویژه اهل ایمان، مؤکداً دستور می‌دهد که بر پا دارنده عدالت و قسط باشند. ﴿قُلْ أَمْرٌ رَبِّي بِالْقِسْطِ﴾ (اعراف/۲۹) در نگاه قرآن و اندیشه قرآنی عدالت تنها مفهومی انتزاعی نیست، بلکه مفهومی حقیقی است و ریشه در وجود و نیز در فطرت انسانی دارد. بنابراین امری است واقعی و نفس‌الامری نه اعتباری؛ زیرا فرمان دادن به امری صرفاً انتزاعی و اعتباری، آن هم به صورتی کلی، همه جانبه و همیشگی و در همه ابعاد وجود

- (۱) عدل به مثابه رفتار، فعل یا کنش فردی و اجتماعی که بدان امر می‌شود؛
- (۲) عدل به مثابه مینا و اساس امور دیگر؛
- (۳) عدل به مثابه ملکه، خصلت و صفت افراد و گروه‌ها؛
- (۴) عدل وجودی یا عدل به معنای وجودشناسی و فلسفی که بیان و اساس خلقت و آفرینش وجود و انسان را تشکیل می‌دهد. این مفاهیم در نمودار زیر آمده است:

فردی و جمعی، بی‌معنی و تهی از ارزش می‌بود؛ در حالی که خداوند قیام برای عدالت و تحقق آن را در تمام ابعاد زندگی انسان به صورت پیوسته، مستمر و مداوم مورد تأکید قرار داده است: ﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ﴾ (نحل/۹۰) و از صفات او این است که دوستار المقسطین است: ﴿إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُقْسَطِينَ﴾ (مائده/۴۲، حجرات/۹ و ممتحنه/۸).  
از میان معانی و مفاهیم کلی عدل، در آیات قرآن چهار معنی بیشتر مدنظر است که عبارت‌اند از:

### نمودار عدل در قرآن



نمودار (۲-۲): نمودار عدل در قرآن

بدین سان استنباط می‌شود که عدل از دیدگاه قرآن نه تنها معنای وجودشناسی و فلسفی دارد، بلکه فعل یا کنش یا رفتاری است که قابلیت تحقق در فرد و جامعه، هر دو را دارا است و بر همین اساس می‌تواند خصلت و ملکه فرد یا جامعه نیز باشد. و مهم‌تر این‌که مبنا و اساس امور فردی و اجتماعی، چون اصلاح حکومت، داوری و شهادت است.<sup>۱</sup>

### تاریخچه و مفاهیم عدالت سازمانی (organizational justice)

مطالعات عدالت در سازمان‌ها داده‌های اولیه خود را از تحقیقات آدامز (Adamz) در سال ۱۹۶۵م روی مفهوم برابری (Equity) گرفته است، ولی بلوغ این مطالعات از سال ۱۹۹۰م به بعد اتفاق افتاده است و اخیراً به نظر می‌رسد که علاقه‌مندی به عدالت سازمانی شهرت و محبوبیت بسیاری یافته و در مطالعات فراتحلیل (Meta-analysis) به اوج خود رسیده است. تا قبل از ۱۹۷۵م

مطالعه عدالت به طور کلی بر عدالت توزیعی (Distributive justice) متمرکز بود. عدالت توزیعی به ادراک کارکنان از منصفانه بودن توزیع منابع و پیامدها در سازمان اشاره دارد. بسیاری از این مطالعات همان‌طور که یاد شد مبتنی بر کار اولیه آدامز در سال ۱۹۶۵م بود که چارچوب تئوری مبادله اجتماعی را برای ارزیابی انصاف به کار گرفت. تحقیقات نخستین که بر عدالت توزیعی متمرکز بود، توان تشریح و پیش‌بینی واکنش افراد نسبت به عدالت را نداشتند، به خاطر همین نقصان تحقیقات به سمت عدالت رویه‌ای (Procedural justice) گرویدند. نتایج تحقیقات حاکی از آن است که افراد فقط به دریافتی خود واکنش نشان نمی‌دهند، بلکه نسبت به رویه‌هایی که منجر به دریافتی ایشان می‌شود، نیز واکنش نشان می‌دهند و در برخی از شرایط واکنش افراد نسبت به عدالت رویه‌ای بیشتر از عدالت توزیعی است.<sup>۲</sup> تی باوت و والکر (Thibaut and

۲. قلی‌پور، پیران‌نژاد، «بررسی اثرهای عدالت در ایجاد و ارتقای خودباوری»، پژوهشنامه علوم انسانی، ص ۳۶۱.

۱. نظریه عدالت از دیدگاه فارابی، امام خمینی و شهید صدر، ص ۱۰۸-۱۱۳.

بزرگی (Dignity) رفتار می‌شود منعکس می‌کند و نوع دوم عدالت اطلاعاتی (Informational justice) نامیده شده که بر توضیحاتی که برای افراد فراهم می‌شود تا اطلاعاتی در مورد چرایی به کارگیری رویه‌ها در یک روش خاص یا چرایی توزیع پیامدها به شیوه‌ای خاص منتقل کند، تمرکز دارد.<sup>۱</sup>

### اهمیت عدالت سازمانی

افراد با عضویت در سازمانها، درون دادهایی را از نظر زمان، تلاش و ... به سازمان ارائه نموده و سازمانها در قبال آن برون‌دادهای یا مزایای گوناگون را در دو گروه اقتصادی و احساسی اجتماعی به افراد ارائه می‌نمایند. چگونگی توزیع این مزایا از اهمیت فوق العاده‌ای برخوردار است. تحقیقات صورت گرفته بر روی مبحث عدالت نشان‌دهنده این موضوع است. افراد روش‌هایی را که این مزایا توزیع گردیده، ماهیت مزایای توزیع شده و همچنین چگونگی رفتارهایی که با آنها صورت می‌گیرد

(Walker) (۱۹۷۵) مطالعه فرایند را به ادبیات عدالت معرفی کردند. آنها رویه‌های تجزیه و تحلیل بحث و جدل همانند وساطت و داوری (Mediation and Arbitration) و همچنین دو مرحله فرایند و مرحله تصمیم را بیان نمودند. آنها به میزان تأثیری که طرف‌های نزاع (Disputants) بر هر مرحله داشتند به عنوان شواهدی از کنترل تصمیم و کنترل فرایند، اشاره داشتند. تی باوت و والکر این کنترل فرایند را معادل عدالت رویه‌ای دانستند. بعد سوم عدالت را با یاس و موآگ (Bias and Moag) در سال ۱۹۸۶م به ادبیات عدالت معرفی کردند. آنها بر توجه به اهمیت کیفیت رفتارهای بین شخصی افراد در طی اجرای رویه‌ها تمرکز کردند. و به این بعد از عدالت به عنوان عدالت مرادده‌ای (Interactional justice) اشاره کردند که اخیراً این بعد عدالت، دو نوع را شامل می‌شود. (مثل گرینبرگ در سال ۱۹۹۰ و ۱۹۹۳) نوع اول که عدالت بین شخصی (Interpersonal justice) نامیده شده، درجه‌ای را که با افراد توسط حاکمانشان با احترام (Respect)، ادب (politeness) و

1. Colquitt, Jason A., et al, 2001, p. 427.

یا منابع در سازمان اشاره دارد. عدالت توزیعی در تئوری مبادله اجتماعی ریشه دارد و مبتنی بر این ایده است که رفتار اجتماعی به وسیله پیامدها شرطی می‌شود و اندیشه‌های صاحب نظران درباره فراگرد مبادله بافتی را برای شناخت انصاف، برابری و نابرابری در روابط کاری فراهم می‌سازد. آدامز آشکارا این اندیشه را که نابرابری در فراگرد مبادله اجتماعی انگیزاننده مهمی است مطرح ساخت. آدامز با مطرح کردن تئوری برابری بحث می‌کند که افراد انصاف را به وسیله مقایسه نسبت داده‌ها به ستاده‌هایشان در مقایسه با دیگران می‌سنجند.<sup>۳</sup> در محل کار داده‌ها می‌تواند هر کمکی باشد که افراد به سازمان می‌کنند؛ مانند زمان، تلاش، توانایی، وفاداری و تعهد. و پیامدها می‌تواند هر کمکی باشد که افراد از سازمان دریافت می‌کنند؛ مانند ارتقا، شناخت، امنیت و فرصت‌های آموزشی که می‌توان این‌ها را در جدول زیر نشان داد.

طبق تئوری برابری اگر نسبت داده‌ها

مورد ارزیابی قرار داده و ادراکاتی از عادلانه یا ناعادلانه بودن آن‌ها به دست می‌آورند، که این خود زمینه‌ای برای پیش‌بینی عادلانه یا ناعادلانه بودن برخورد سازمان با افراد در آینده می‌شود.<sup>۱</sup> به اعتقاد گرینبرگ درک عدالت در سازمان، یک اصل و الزام اساسی برای اثر بخشی و کارکرد مؤثر سازمان‌ها و همچنین رضایت شغلی افراد سازمانی است و بدون ایجاد زمینه‌هایی برای درک این عامل مهم در سازمان‌ها، انگیزش و هدایت افراد سازمانی امری مشکل برای مدیران است. تحقیقات بیانگر این موضوع است، هنگامی که افراد درک بی‌عدالتی در توزیع برون‌داده‌های سازمان داشته باشند واکنش منفی نسبت به کل سازمان نشان می‌دهند.<sup>۲</sup>

### عدالت توزیعی و شاخص‌های آن

عدالت توزیعی به ادراک کارکنان از منصفانه بودن توزیع و تخصیص پیامدها

۱. رضائیان، انتظار از عدالت و عدالت در سازمان، ص ۴۳.

2. Cohen-Charach & Spector, Paul E, 2001.

۳. انتظار از عدالت و عدالت از سازمان، ص ۲۷.

دریافتی‌ها	آورده‌ها
ارتقا	زمان
شناخت	تلاش
امنیت	توانایی
فرصت‌های آموزشی و	وفاداری
کمک‌های دیگر، مانند	تعهد
پاداش، پرداخت و غیره	ارشدیت

نگاره (۲-۲) بعضی عواملی که هنگام مقایسه برابری در نظر گرفته می‌شوند.

به ستاده‌های یک فرد در مقایسه با نسبت داده‌ها به ستاده‌های دیگران برابر باشد، فرد احساس برابری و رضایت می‌کند. اگر این مقایسه برابر نباشد فرد احساس نابرابری می‌کند و در وضعیت‌های نابرابر واکنش‌های رفتاری و روان‌شناختی منفی خواهد داشت که به تغییر وضعیت‌های برابر می‌انجامد<sup>۱</sup>.

### عدالت رویه‌ای و شاخص‌های آن

عدالت رویه‌ای به ادراک منصفانه بودن قوانین و رویه‌هایی که یک فرایند را تنظیم می‌کنند اشاره دارد. در حالی که عدالت توزیعی فرض می‌کند که رضایت تابعی از پیامد است، عدالت رویه‌ای فرض می‌کند که رضایت تابعی از فرایند است<sup>۲</sup>. تحقیق در مورد عدالت رویه‌ای از یک مجموعه مطالعات در مورد واکنش به رویه‌های راه‌حل نزاع در محیط‌های قانونی توسط تی‌ساوت و والکر در سال ۱۹۷۵م آغاز شد<sup>۳</sup>. جایی

که منصفانه بودن رأی دادگاه و فرایندی که منجر به رأی دادگاه می‌شد اغلب مستقل بودند. آن‌ها دو معیار برای عدالت رویه‌ای پیشنهاد کردند: کنترل فرایند (مثل توانایی اظهار نظر و بحث در طی یک رویه) و کنترل تصمیم (مثل توانایی تأثیر بر خود پیامد واقعی)<sup>۴</sup>. این مطالعات و مطالعات بعدی که بر تصمیمات قانونی توجه داشتند نشان داده که رأی دادگاه وقتی از رویه‌هایی منتج می‌شود که بحث‌هایی در مورد کنترل فرایند فراهم می‌کند، منصفانه‌تر از تصمیمات شهودی است که از رویه‌های ناشی می‌شود که هیچ بحثی در مورد کنترل فرایند فراهم نمی‌کنند.

1. Halyan Zhang, B.ENG.M.A. 2006, P. 10.
2. Nabatchi, Tina, et al, 2007, p.150.
3. Halyan, Zhang, B.ENG.M.A., 2006, P.10.

4. Colquitt, Jason A., et al, 2001, p.427.

تی‌باوت و والکر بحث کردند افراد عدالت را زمانی درک می‌کنند که آن‌ها فرصتی برای تأثیر بر فرایندی که منجر به پیامد تصمیم می‌شود داشته باشند. لوندال و همکارانش در سال ۱۹۸۰ تعریف عدالت رویه‌ای توسط تی‌باوت و والکر از مفهوم کنترل فرایند را گسترش دادند. آن‌ها بحث کردند که فرایند منصفانه درک می‌شود تا حدی که آن شش قانون رویه‌ای را بر آورده کند: ثبات (Consistency) (مثل فرایندی که در مورد اشخاص مختلف و در طی زمان به طور ثابت به کار گرفته می‌شد)، عدم سوگیری (Bias-suppression) (مثلاً تصمیم گیرنده بی‌طرف باشد)، دقیق بودن اطلاعات (Accuracy) (مثلاً رویه‌ها براساس اطلاعات غیر دقیق نباشند)، قابل تصحیح بودن (Correctability) (بکارگیری رویه‌های موجود برای تصحیح پیامدهای بد باشند)، بازنمایی (Representativeness) (همه افراد گروه به‌وسیله تصمیمی که تأثیر می‌پذیرند مطلع شوند)، اخلاقی بودن (Ethically) (مثلاً رویه‌ها براساس استانداردهای اخلاقی باشند). لوندال و همکارانش نشان دادند که هر چه این قوانین بیشتر استفاده شوند ادراک کارکنان

از عدالت رویه‌ای بیشتر است.<sup>۱</sup>

### عدالت مراوده‌ای و شاخص‌های آن

در آغاز دهه ۱۹۸۰م محققان عدالت سازمانی توجه به عدالت مراوده‌ای را توسعه دادند و آن را به عنوان کیفیت رفتارهای بین شخصی که در طی وضع رویه‌های سازمانی به‌دست می‌آید، تعریف کردند. به طور کلی عدالت مراوده‌ای توجه به منصفانه‌بودن جنبه‌های تعامل را که به طور رویه‌ای نشان داده شده‌اند منعکس می‌کند. اگرچه محققان دو طبقه فرعی را برای عدالت مراوده‌ای در نظر می‌گیرند و پیشنهاد می‌کنند که باید به صورت جداگانه بررسی شوند؛ زیرا هر کدام اثرات مختلفی بر ادراک از عدالت دارند. عدالت مراوده‌ای توسعه یافته عدالت رویه‌ای است. این نوع عدالت تأکید بر چگونگی رفتار مدیران با کارکنان براساس صداقت، بزرگداشت، احترام و مانند این‌هاست. تحقیقات

1. Halyan, Zhang, B.ENG.M.A. 2006, P.10-11.
2. Nabatchi, Tina, et al , 2007, p.151.

فولگر (Folger) و بایاس در سال ۱۹۸۹م است که «مسئولیت‌های مدیریتی مرتبط با انصاف در اجرای رویه‌های تصمیم‌گیری در سازمان» را شناسایی کرد. این مسئولیت‌های مدیریتی: ملاحظه کافی به نظریات کارکنان، عدم سوگیری، بکارگیری معیارهای تصمیم‌گیری به طور یکسان در میان کارکنان، دادن بازخورد به موقع بعد از یک تصمیم، فراهم کردن توجیه برای یک تصمیم، صادقانه بودن در ارتباطات، رفتار با نزاکت با کارکنان، و آداب اجتماعی را دربرمی‌گیرند. اگر چه چهار مورد اخیر بسیاری از فکرهای موآگ و بایاس را در مورد عدالت مرادده‌ای منعکس می‌کند، اما سه مورد اول معیار عدالت رویه‌ای را پوشش می‌دهد.<sup>۳</sup>

### عدالت اطلاعاتی و شاخص‌های آن

عدالت اطلاعاتی بر وضع و توضیح رویه‌های تصمیم‌گیری تمرکز دارد. محققان پیشنهاد می‌کنند که توضیح در مورد رویه‌هایی که استفاده می‌شوند تا

بعدی که توسط لیند، گرینبرگ و کلکوئیت انجام شد، عدالت مرادده‌ای را به دو جزء تقسیم می‌کند. جزء نخست عدالت بین فردی است که مربوط می‌شود به میزان رفتاری که سرپرست با مردم با احترام و صداقت انجام می‌دهد و جزء دوم عدالت اطلاعاتی است.<sup>۱</sup> کروپانزا نو و آمبروز (Cropanzano and Ambrose) بیان می‌دارند: «گرچه وجود شواهد قابل ملاحظه حکایت از اهمیت عدالت مرادده‌ای دارد، ولی کاملاً روشن نیست که ساخت عدالت مرادده‌ای به طور دقیق چه چیزی را در بر دارد. جداسازی عدالت رویه‌ای از عدالت مرادده‌ای مستلزم تمایز ویژه میان رویه و چگونگی به اجرا در آوردن رویه است.»

به واسطه همین ابهام، بسیاری از پژوهشگران مانند لیند، تیلر و گرینبرگ به مفهوم‌پردازی از عدالت مرادده‌ای به عنوان جنبه اجتماعی یا بُعد میان فردی عدالت رویه‌ای تمایل نشان داده‌اند.<sup>۲</sup> کار دیگری که با عدالت مرادده‌ای مرتبط است کار

۱. «بررسی اثرهای عدالت در ایجاد و ارتقای خودباوری»، ص ۳۶۲.  
۲. انتظار از عدالت و عدالت در سازمان، ص ۶۰.

3. Colquitt, Jason A., (2001) , p. 390.

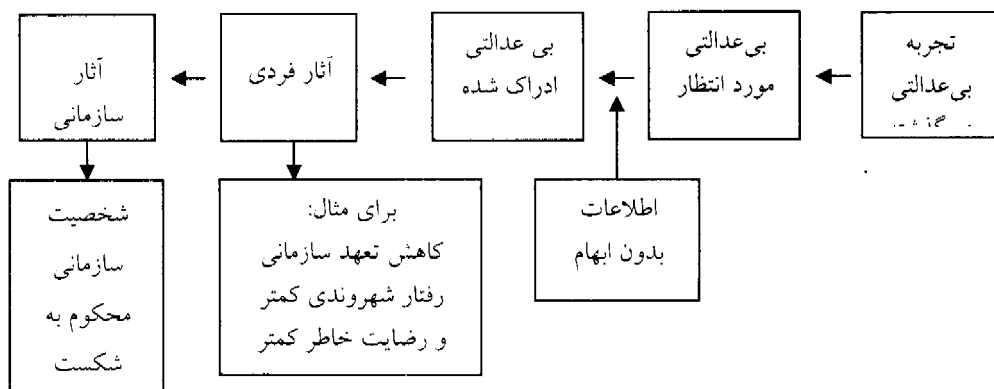
پیامدها را تعیین کنند، ادراک از عدالت اطلاعاتی را ارتقا می‌دهند. توضیحات، اطلاعات مورد نیاز را فراهم می‌کند تا جنبه‌های ساختاری فرایند ارزیابی شود و این‌که چگونه آن‌ها وضع شده‌اند. اگر چه برای این‌که توضیحات منصفانه درک شوند آن‌ها باید واقعی شناخته شوند و بدون مضامین نهفته ابلاغ شوند و مبتنی بر استدلال و با اطلاعات نسبتاً منطقی باشند و توسط عوامل مشروع تعیین شوند تا این‌که توسط عوامل اختیاری تعیین شود. در مدل سه بعدی عدالت بیان شده است که عدالت مراوده‌ای زمانی ارتقا می‌یابد که تصمیم‌گیرندگان با افراد با احترام و حساسیت رفتار کنند و دلایل تصمیمات را به طور کامل توضیح دهند. محققان این نوع عدالت را شامل توجیه (مثل توضیح اساسی برای تصمیمات)، صداقت (بی‌ریا بودن یک حاکم) و احترام و نزاکت (خودداری از بیان نامناسب) می‌دانند. اما در مدل‌های بعدی این معیار را در دو بُعد جداگانه عدالت مراوده‌ای و عدالت اطلاعاتی مورد سنجش قرار داده‌اند. معیارهای احترام، صداقت و نزاکت جزء عدالت

مراوده‌ای محسوب می‌شوند که مبتنی بر کار موآگ و بایاس هستند. اقلام عدالت اطلاعاتی که مبتنی بر کار شیپرو<sup>۱</sup> و همکارانش (۱۹۹۴م) هستند، عامل‌هایی را مورد سنجش قرار می‌دادند که ادراک از کافی بودن اطلاعات را ارتقا می‌داند. آن‌ها نشان دادند که توضیحات زمانی کافی درک می‌شوند که مستدل باشند، به موقع باشند و خاص باشند<sup>۱</sup>.

### عدالت سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی

در تحقیقات بسیاری که بر روی عوامل تأثیرگذار مثل رضایت شغلی، تعهد سازمانی، فرهنگ و اعتماد به سرپرست بر رفتارهای شهروندی سازمانی انجام شده، نقش ادراک از عدالت مهم تلقی شده است. همچنین در مدل بی‌عدالتی مورد انتظار که در زیر نشان داده شده نیز، یکی از آثار فردی بی‌عدالتی ادراک شده، کاهش رفتار شهروندی سازمانی ذکر شده است:

1. Colquitt, Jason A., (2001) , p.390.



نمودار (۲) مدل بی عدالتی مورد انتظار

در این مقاله، به تبیین نقش هریک از ابعاد عدالت بر رفتارهای شهروندی سازمانی می پردازیم.

### عدالت توزیعی و رفتارهای شهروندی سازمانی

بر طبق تئوری برابری کارکنانی بیشتر راضی هستند که نسبت میان مزایای دریافت شده و کمک های ارائه شده با نسبت درک شده همکارانشان قابل مقایسه باشد، یعنی اگر کارکنان درک کنند که با آن ها منصفانه رفتار می شود، آن ها به احتمال زیاد با داشتن نگرش های مثبت نسبت به کار، پیامدهای کاری و سرپرستانشان، معامله

این مدل نشان می دهد از آن جا که دست کم بخشی از انتظارات افراد از تجربه های گذشته آنان سرچشمه می گیرد، بی عدالتی مورد انتظار به احتمال تحت تأثیر بی عدالتی های پیشین قرار می گیرد. در واقع یک رابطه علی و معلولی را میان بی عدالتی تجربه شده و آثار سازمانی نشان می دهد. چنان که در این مدل مشاهده می کنیم رفتارهای شهروندی سازمانی به عنوان آثار فردی در اثر بی عدالتی ادراک شده کاهش می یابد و این به نوبه خود بر سازمان تأثیر منفی برجای می گذارد. برای تبیین بهتر نقش عدالت در ارتقای این رفتارها،

۱. انتظار از عدالت و عدالت در سازمان، ص ۶۹.

آن‌ها رفتار می‌شود، حتی پیامدهایی را که آن‌ها دوست ندارند نیز به آسانی می‌پذیرند و گفته می‌شود که این مهم‌ترین عامل برای محیط‌های کاری امروزی است. تحقیقات نشان داده‌اند که ادراک از عدالت رویه‌ای بر یک تنوع از متغیرهای نتیجه‌ای تأثیر می‌گذارد و این‌که رویه‌های عادلانه، احساسات وفاداری به یک تیم یا گروه را بر می‌انگیزد، باعث مشروع دانستن اختیارات رهبر می‌شود و به تضمین پذیرش داوطلبانه قوانین کمک می‌کند. به طور کلی، عدالت رویه‌ای در تصمیم‌گیری سازمانی نشان داده شده است که اثر مثبتی بر یک تنوع از تصمیمات کارکنان و بعضی واکنش‌های احساسی و رفتاری آن‌ها دارد. این پیامدهای عدالت رویه‌ای متغیرهایی مانند تعهد سازمانی، اعتماد، رضایت، پذیرش تصمیمات و عملکرد را شامل می‌شود.<sup>۳</sup>

### عدالت مرادده‌ای و رفتارهای شهروندی سازمانی

یک ویژگی دیگر از زمینه اجتماعی

به مثل می‌کنند.<sup>۱</sup> اما زمانی که احساس کنند توسط سازمان یا سرپرستان با آن‌ها نامنصفانه رفتار می‌شود احتمالاً معتقد خواهند بود که مبادله اجتماعی نقض شده است. اگر آن‌ها احساس کنند که هزینه ماندن در این رابطه بیشتر از منافع آن است آن‌ها از این رابطه کنار خواهند کشید. این کناره‌گیری می‌تواند به شکل عملکرد پایین‌تر یا غیبت، ترک خدمت بیشتر و کاهش تعهدات مؤثر و کاهش رفتارهای شهروندی باشد اما اگر یک محیط کاری منصفانه را درک کنند آن‌ها احتمالاً بر طبق این مبادله اجتماعی پاسخ می‌دهند و رفتارهای شهروندی سازمانی بیشتری را بروز می‌دهند.<sup>۲</sup>

### عدالت رویه‌ای و رفتارهای شهروندی سازمانی

این جزء با عادلانه بودن فرایندهایی که تصمیمات اتخاذ می‌شوند مرتبط است. اگر افراد قاطعانه احساس کنند رویه‌هایی که انتخاب می‌شوند با احترام و عزت با

3. Tahir Suliman, Abubakr mohyeldin, 2007, p. 295.

1. Shaffer , Margaret A. & Wat Dennis, 2004, p. 407.  
2. Blakely, Gerald L. 2005, P.262.

جهت درگیر شدن در رفتارهای شهروندی سازمانی فراهم می‌کنند.<sup>۲</sup>

### عدالت اطلاعاتی و رفتارهای شهروندی سازمانی

هیچ تحقیقی در زمینه تأثیر عدالت اطلاعاتی و رفتارهای شهروندی سازمانی یافت نشد، اما کلکوئیت و همکارانش در سال ۲۰۰۱م در مطالعات فراتحلیل خود دریافتند که عدالت اطلاعاتی به طور قوی با اعتماد، ارزیابی افراد صاحب اختیار، ارزیابی سازمان، رضایت شغلی و تعهد سازمانی مرتبط است.<sup>۳</sup> بنابراین با توجه به عوامل ذکر شده که تحت تأثیر عدالت اطلاعاتی بوده‌اند و در بسیاری از مطالعات جزء عوامل تأثیرگذار بر رفتارهای شهروندی سازمانی شناخته شده‌اند می‌توان انتظار داشت که این نوع عدالت نیز بر ارتقای این رفتارها تأثیرگذار باشد.

### نتیجه‌گیری

رفتار شهروندی سازمانی مفهوم

سازمان‌ها که به فهم رفتارهای شهروندی سازمانی مرتبط است، روابط میان شخصی است. طبق تئوری مبادله رهبر پیرو (LMX)<sup>۱</sup> سرپرستان با کارکنان به طور متفاوت رفتار می‌کنند که به توسعه یک رابطه نسبتاً ثابت میان این دو می‌انجامد و از مبادله با کیفیت پایین تا مبادله با کیفیت بالا را دربر می‌گیرد. این تئوری (LMX) فرض می‌کند که یک رابطه میان شخصی بین سرپرستان و کارکنان در مقابل زمینه یک سازمان رسمی شکل می‌گیرد که مبادلات با کیفیت پایین‌تر با اعمال اختیار رسمی سازمانی مشخص می‌شوند. مبادله با کیفیت بالاتر شامل مبادله منابعی است که فراتر از آن چیزهایی است که در قرارداد استخدام رسمی مشخص شده است. بنابراین کارکنان بیشتر درگیر رفتارهای شهروندی سازمانی می‌شوند، اگر آن‌ها در یک سازمان منصف کار کنند و سرپرستان رابطه با کیفیت بالا داشته باشند، محیط امنی را برای کارکنان

2. Shaffer, Margaret, A. & Wat Dennis, 2004, p.408.

3. Laurel, McNall A., 2005, P. 45.

1. Leader –Member exchange theory.

جدیدی در رفتار سازمانی است که در محیط‌های رقابتی و پویای امروزی برای ارتقای عملکرد و اثربخشی سازمانی، توجه زیادی از محققان را به خود جلب کرده است. این گونه رفتارها همان‌گونه که یاد شد، رفتارهای فرآینشی هستند؛ یعنی کارکنان از روی میل و اراده و خارج از الزامات رسمی نقش آنها را انجام می‌دهند که به طور رسمی مورد تقدیر قرار نمی‌گیرند، اما در مجموع عملکرد سازمانی را ارتقا می‌دهند. به دلیل اهمیت چنین رفتارهایی در ارتقای بهره‌وری سازمان‌ها در محیط‌های رقابتی جدید، عوامل مؤثر در ارتقای این رفتارها، در تحقیقات زیادی مورد مطالعه قرار گرفته‌اند. عواملی از قبیل اعتماد، تعهد سازمانی و رضایت شغلی، فرهنگ و ساختار سازمانی به عنوان عوامل تأثیرگذار بر این رفتارها شناسایی شده‌اند. با توجه به این‌که عدالت سازمانی نیز در ارتقای تعهد سازمانی، افزایش اعتماد و رضایت شغلی نقش دارد، در این مقاله به عنوان یک عامل

تأثیرگذار بر این رفتارها در نظر گرفته شد. بدین لحاظ پس از بیان تاریخچه و مفاهیم عدالت و رفتارهای شهروندی، به تبیین جایگاه عدالت در قرآن کریم پرداخته شد و سپس اهمیت و نقش عدالت در سازمان‌ها در ارتقای این رفتارها تشریح شده و توضیح داده شد که چگونه ادراک از عدالت توزیعی، با تمرکز بر تئوری برابری بر عمل مقابله به مثل با سازمان و در نتیجه بروز رفتارهای شهروندی تأثیر دارد. همچنین نتایج تحقیقات نشان داده که ادراک از عدالت رویه‌ای احساسات وفاداری به تیم یا گروه را برمی‌انگیزد و به تضمین پذیرش داوطلبانه قوانین کمک می‌کند. در زمینه عدالت مراوده‌ای و اطلاعاتی نیز، منصفانه بودن و رفتار صادقانه و احترام‌آمیز، انتقال اطلاعات به موقع و کافی سبب اعتماد کارکنان به سرپرستان می‌شود و اعتماد نیز به نوبه خود، محیط امنی را برای درگیر شدن در رفتارهای شهروندی فراهم می‌کند. با نتیجه‌گیری از این مباحث می‌توان گفت که عدالت

و به تبع آن عدالت سازمانی، عاملی مؤثر در ارتقای این رفتارها به شمار می‌آید و بنابراین پیشنهاد می‌شود که در جامعه اسلامی ما و در سازمان‌ها، این موضوع بیشتر مورد توجه قرار گیرد و گام‌هایی برای اجرای انواع عدالت سازمانی برداشته شود تا در نتیجه رفتارهای شهروندی نیز ارتقا یابد.

#### منابع

۱. امام علی (علیه السلام)، ۱۳۶۸، نهج البلاغه، گردآوری ابوالحسن محمد شریف رضی، (سید جعفر شهیدی)، سازمان انتشارات و آموزش انقلاب اسلامی، تهران.
۲. آمدی، عبدالواحد، (انصاری محمد علی)، شرح غررالحکم و دررالکلم، ۱۳۷۳، انتشارات علمیه اسلامی، بی تا، تهران.
۳. بلاغی، صدرالدین، ۱۳۶۰، پیامبر رحمت، تهران، انتشارات حسینیه ارشاد.
۴. جمشیدی، محمدحسین، ۱۳۸۵، نظریه عدالت از دیدگاه فارابی، امام خمینی و شهید صدر، معاونت پژوهشی انتشارات پژوهشکده امام خمینی و انقلاب اسلامی، تهران، چاپ اول.
۵. حرانی، ابی محمد حسن بن علی، ۱۳۹۸ق،

- تحف العقول، به تصحیح علی‌اکبر غفاری، کتابفروشی اسلامی، تهران.
۶. خمینی، امام سید روح الله، شرح حدیث جنود عقل و جهل، ۱۳۷۷، مؤسسه تنظیم و نشر آثار امام خمینی، بی تا، تهران، چاپ اول.
  ۷. رضائیان، علی، ۱۳۸۴، انتظار از عدالت و عدالت در سازمان، مدیریت رفتار سازمانی پیشرفته، انتشارات سمت، تهران، چاپ اول.
  ۸. سیوطی، جلال الدین، الجامع الصغیر، بیروت، دارالفکر، ۱۴۰۱ق، چاپ اول.
  ۹. شریعتی، علی، علی (علیه السلام)، مکتب، وحدت، عدالت، انتشارات حسینیه ارشاد، بی تا، تهران.
  ۱۰. فرید تنکابنی، مرتضی، ۱۳۷۷، راهنمای انسانیت (سیری در نهج الفصاحه)، دفتر نشر فرهنگ اسلامی، تهران، چاپ سوم.
  ۱۱. قلی‌پور، آرین و پیران‌نژاد، علی، ۱۳۸۶، بررسی اثرهای عدالت در ایجاد و ارتقای خودباوری، پژوهشنامه علوم انسانی، دانشگاه شهید بهشتی.
  ۱۲. مجلسی، محمد باقر، ۱۳۹۷ق، بحارالانوار، انتشارات کتابفروشی اسلامی، تهران.
  ۱۳. محمدی ری‌شهری، محمد، ۱۳۶۲، میزان الحکمة، مکتبه الاعلام الاسلامی، قم.

- Antecedent and consequences of interpersonal and informational justice, state university of Newyork at Albany, pp.1-135
20. Nabatchi, Tina, Blomgren Bingham, Lisa and Good, David H. (2007), Organizational justice and workplace mediation: a six – factor model *International Journal of conflict management*\_\_\_, vol.18, NO.2, PP.148-174
21. Podsakof, P., Mackenzie, S., Paine, Y., and dBachrach, D., (2000), "organizational citizenship behaviors: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for further research", *journal of management*, vol.26, No .3, pp.513-563
22. Shaffer, Margaret A., (2005) Equity and relationship quality, influences on organizational citizenship behaviors", *personel review*", vol.34, NO.4, PP.406-422
23. Tahir Suliman, Abubakr mohyeldin, (2007) , Links between justice, satisfaction and performance in the workplace. *Journal of management development*, vol.26, NO.4, pp.294-309
١٤. المناوی، فیض القدير، شرح الجامع الصغير، تصحيح، احمد عبدالسلام، بيروت، دارالكتب العلميه، ١٤١٥ق.
15. Blakely, Gerald L., Andrews, Martha C., Moorman, Robert H., (2005) , the moderating effects of equity sensivity on the relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors, *Journal of Business and Psychology*, Vol. 20, No. 2, pp.259-273
16. Colquitt, Jason A., Conlond E. ng yee.k, Wesson. Michael J .Porter, Christopher O.L.H , (2001) , Justice at the millennium: a meta- analytic review of 25 years of organizational justice research, *Journal of applied psychology*, vol .86, NO.3, pp.425-445
17. Cohen-Charach, Yochi & Spector, paul E, (2001) , "the role of Justice in organizations: A meta-analysis". *Organizational behavior & human decision processes*, vol .86, No.2, pp.278-321
18. Halyan Zhang, B.ENG.M.A., (2006) .Antecedents and consequences of organizational justice , *A Dissertation*, Mcmasster university. pp1-148
19. Laurel, Mcnall A., (2005) , reactions to electronic performance monitoring: