

عدالت سازمانی

رفتار سازمانی
آقای دکتر دهقان

عدالت سازمانی چیست؟

عدالت سازمانی به احساس و ادراک کارکنان از میزان انصاف و برابری در رفتارها و روابط کاری اشاره دارد. در دهه آخر قرن بیستم عدالت سازمانی به عنوان یک مفهوم مهم در مدیریت منابع انسانی مطرح گردید.

این مفهوم در کنار تعهد سازمانی و رضایت کارکنان قرار می‌گیرد و یک عامل زیربنایی اعتماد سازمانی است. عدالت و اجرای آن یکی از نیازهای اساسی و فطری انسان است. همواره در طول تاریخ وجود آن بستری مناسب جهت توسعه جوامع انسانی فراهم کرده است.

نظریه‌های عدالت

نظریات مربوط به عدالت به موازات گسترش و پیشرفت جامعه بشری تکامل یافته و دامنه آن از نظریات ادیان و فلاسفه به تحقیقات تجربی کشیده شده است. پژوهش‌های انجام شده نشان می‌دهند که عدالت سازمانی پیش‌بینی‌کننده برای بسیاری از متغیرهای دیگر سازمانی است. پژوهش‌های گوناگون نشانگر آن است که افزایش احساس عدالت بر جنبه‌های متفاوت رفتار سازمانی و عملکرد نیروی انسانی تاثیرگذار است.

نظریه‌های عدالت

- عدالت یک مفهوم چند وجهی و گسترده است و در رشته‌ها و شاخه‌های مختلف دارای یک مفهوم فلسفی و به معنای عدم تبعیض و رعایت منصفانه تفاوت‌ها است.

اهمیت عدالت سازمانی

عدالت در سازمان بیانگر برابری و یک رفتار اخلاقی در یک سازمان می‌باشد. عدالت سازمانی به علت ارتباط آن با فرآیندهای حیاتی سازمانی مثل: تعهد سازمانی، شهروند مداری، رضایت شغلی و عملکرد اهمیت زیادی پیدا کرده است. اولین اقدام برای توسعه عدالت سازمانی، تدوین نظریه مناسب و تلاش برای نیل به اجماع نظر درباره آن است. بر این اساس پس از اجماع بر نظریه، اهداف، استراتژی‌ها و خط‌مشی‌ها، توفیق در تحقق عدالت سازمانی به عواملی چون محیط، اندازه، فناوری، بافت قدرت و کنترل، و فرهنگ و زبان رایج در سازمان بستگی خواهد داشت.

اهمیت عدالت سازمانی

- رفتار منصفانه خواسته‌ای است که همه‌ی کارکنانی که وقت و انرژی خود را در یک سازمان صرف می‌کنند از سازمان انتظار دارند. این انتظارات باعث می‌شود که رهبران تمایل بیشتری به تأکید بر رعایت انصاف داشته باشند. 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 می‌کنند باعث می‌شوند کارکنانشان واکنش منفی نسبت به این رفتار نشان دهند. بنابراین انعکاس عدالت در رفتار مدیران باعث می‌شود که شرایط خوبی هم برای سازمان و هم کارکنان به وجود آید.

تعریف عدالت در بستر سازمان

در طول تاریخ یکی از آرزوهای اساسی انسان اجرای عدالت و تحقق آن در جامعه بوده است. در این خصوص مکاتبه‌ها و اندیشه‌های گوناگون بشری و الهی راه‌حل‌های متفاوتی را برای تبیین و استقرار آن پیشنهاد کرده‌اند. اولین تعاریف درباره عدالت به سقراط، افلاطون و ارسطو منسوب است. یکی از مهمترین پرسشهای سقراط در مورد سرشت عدالت بود. بعد از سقراط، شاگردش افلاطون در کتاب جمهوری، بحثی را عدالت نامید که نخستین و قدیمی ترین بحث تفصیلی درباره عدالت در فلسفه سیاسی قدیم است.

تعریف عدالت در بستر سازمان

در حوزه سازمان و مدیریت، مطالعات و تحقیقات اولیه در مورد عدالت به اوایل دهه ۱۹۶۰ و کارهای آدامز برمی‌گردد. همچنین واژه عدالت سازمانی ابتدا توسط گرینبرگ به سال ۱۹۸۷ به کار گرفته شده است. به نظر گرینبرگ عدالت سازمانی با ادراک کارکنان از انصاف کاری در سازمان مرتبط است؛ وی این اصطلاح را برای تشریح و تفسیر نقش انصاف در محیط کاری به کار می‌برد.

تعریف عدالت در بستر سازمان

- عدالت والاترین ارزش انسانی و گوهری گرانبها در راه تحقق حقوق بشر است. آرمان اصلی انسان‌ها رسیدن به عدالت است. افلاطون می‌گوید عدالت یعنی قرار گرفتن هر چیز در جای خودش. ارسطو عدالت را به دو دسته عام و خاص تقسیم کرده است. عدالت عام همه فضیلت‌ها را در بر می‌گیرد و عدالت خاص یعنی اینکه حق هرکسی را به شایستگی بدهند. همچنین عدالت سازمانی را می‌توان بدین صورت : مطالعه برابری در کار تعریف نمود.

مقدمه‌ای بر بحث عدالت در سازمان

نظریه پردازان علوم شناختی، رفتار را تابعی از باورها، انتظارات، ارزشها و ادراکات ذهنی انسان می‌داند. به بیان دیگر رفتار، ناشی از انتخاب آگاهانه و منطقی انسان است. نظریه برابری یکی از نظری‌های شناختی و انگیزش کاری به شمار می‌آید و بر این پیش فرض استوار است که شناخته‌های کارکنان رمز درک انگیزش آنان است. در نظریه برابری فرد ارزیابی خود را از آنکه آیا پاداش سازمان برای جبران آورده هایش کافی است یا خیر با مقایسه کارفرمای خود با سایر کارفرماها صورت می‌دهد.

برخی از صاحب نظران، نظریه برابری را نظریه گسترش عدالت نام نهاده اند، زیرا بر توزیع عادلانه درآمدها در میان انسانها برای دستیابی به سطح بالایی از انگیزش تمرکز دارد. تحقیقات نشان داده است که فرایندهای عدالت نقش مهمی در سازمان ایفا می کند و چگونگی برخورد با افراد در سازمان ها ممکن است باورها، احساسات، نگرشها و رفتار کارکنان را تحت تأثیر قرار دهد.

کارکنان حداقل با دو منبع در مورد اجرای عدالت در سازمان یا نقض آن مواجه هستند. واضحترین این منابع سرپرست یا مدیر مستقیم فرد است. او می تواند بر پیامدهای مهمی از قبیل افزایش پرداختها یا فرصتهای ترفیع زبردست اثر بگذارد. منبع دومی که کارکنان ممکن است این عدالت یا بی عدالتی را به آن منسوب کنند، خود سازمان است. اگر چه این منبع نامحسوس تر است، ولی توجه به آن نیز مهم است.

ابعاد عدالت سازمانی

اولین تحقیقات پیرامون عدالت در سازمانها به اوایل دهه ۱۹۶۰ برمی گردد. پس از سال ۱۹۹۰ فصل جدیدی از مطالعات تجربی پیرامون عدالت سازمانی آغاز می شود که ماحصل

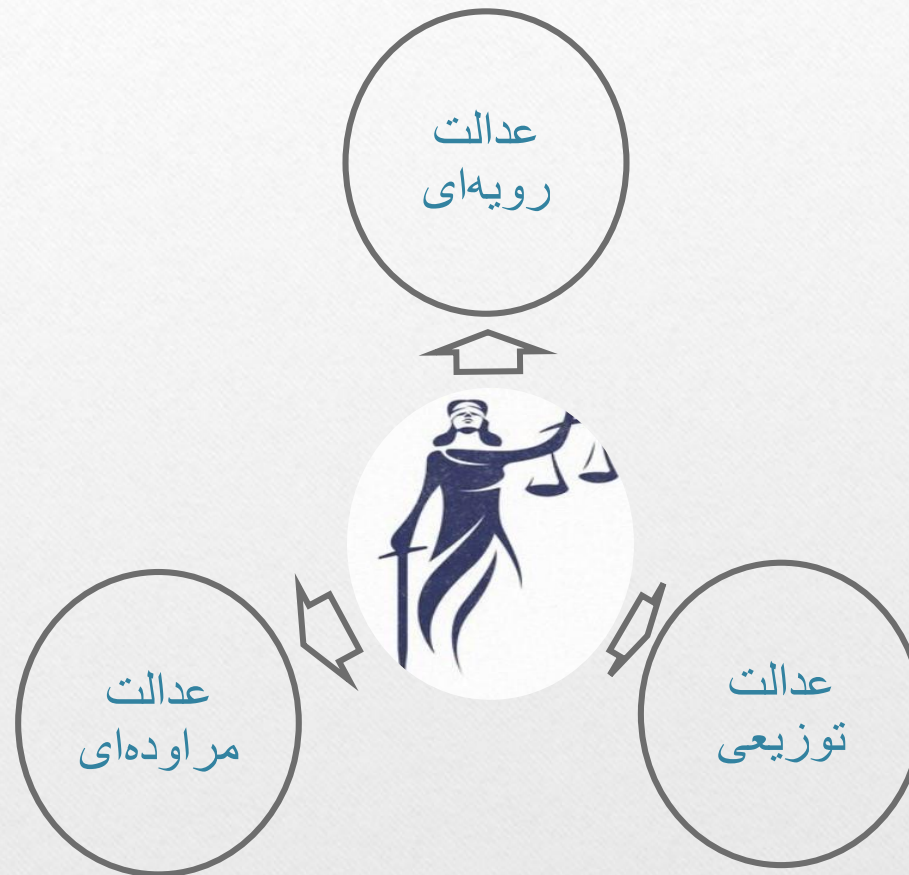
آن شناخت سه نوع عدالت یعنی:

۱- عدالت توزیعی

۲- عدالت رویه ای

۳- عدالت مراوده ای

در سازمان هاست.



عدالت توزیعی

عدالت توزیعی به قضاوت منصفانه از توزیع نتایج اشاره دارد. مثل سطح پرداخت یا فرصت‌های ارتقا در یک بافت سازمانی. منشاء این تئوری، نظریه برابری آدامز است. آدامز در این کار بر انصاف درک شده از پیامدها که همان عدالت توزیعی است، تأکید می‌نمود. این تئوری بیان می‌دارد که افراد یک تعادل نسبی را، با مقایسه داده ستاده خود با داده – ستاده همکاران خود، به عنوان نتیجه مطلوب در نظر می‌گیرند.

عدالت توزیعی

- عدالت سازمانی یک پیش‌بینی کننده مهم نتایج شخصی مثل رضایت از شغل و پرداخت و همچنین نتایج سازمانی مثل تعهد سازمانی و ارزیابی زیردست از سرپرست می‌باشد. بالعکس ناعدالتی توزیعی زمانی اتفاق می‌افتد که افراد پاداشی را که انتظار دارند در مقایسه با پاداش‌ها دیگران دریافت کنند به‌دست نیاورند مثل کار جدید، مسئولیت، قدرت، پاداش، ارتقا.

عدالت رویه‌ای

- عدالت رویه‌ای یعنی اینکه اجرای عدالت سازمانی مستلزم اتخاذ رویه‌های عادلانه است. صرف نظر از اینکه 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 رویه‌ی اجرا باید فرصت مساوی برد برای همگان فراهم آورد. از این رو می‌توان گفت عدالت مستلزم صراحت قوانین است و رویه‌ی اجرای قوانین زمانی عادلانه است که امکان بهره‌مندی از قانون را به سهولت در اختیار همگان قرار دهد.

عدالت رویه‌ای

- عدالت رویه‌ای عبارت است از برابری ادراک‌شده از وسایل مورد استفاده برای توزیع جبران حقوق و مزایا. عدالت رویه‌ای دو هدف دارد : اول اینکه از منافع افراد محافظت می‌کند – در بلندمدت – بنابراین چیزی را که حق آنهاست به دست می‌آورند. دوم اینکه افراد تنها نگران توزیع عادلانه‌ی نتایج تصمیمات نیستند بلکه آنها همچنین به رویه‌های مورد استفاده برای اتخاذ این تصمیمات نیز اهمیت می‌دهند.

عدالت رویه‌ای

- عدالت رویه‌ای بین فرآیند تصمیم‌گیری و نتایج آن تمایز قائل می‌شود و به ویژه به مشارکت در رویه‌های تصمیم‌گیری تأکید دارد. اگر سازمان به افرادی که تصمیم‌ها بر آنها اثر می‌گذارد اجازه بدهد که دیدگاه‌های خود را در مورد موضوع مورد تصمیم بیان کنند و اطلاعات را در مورد اتخاذ تصمیمات ارائه کنند. افراد احساس می‌کنند که منافع آنها در بلندمدت حفظ شده و احساس می‌کنند که فرآیند تصمیم‌گیری عادلانه است.

عدالت مراوده‌ای

• عدالت مراوده‌ای اشاره دارد به تعاملات بین کارفرما، سرپرست بخش و کارکنان یک سازمان با همدیگر، اخلاق تعریف شده و مطلوب می‌بایست مبتنی بر احترام و اخلاق باشد. وقتی افراد توضیحی دریافت کرده‌اند که ناقص و فاقد جزئیات است (یعنی بی‌عدالتی اطلاعاتی) و یا بدون عزت و احترام به آن‌ها ارائه شده باشد (یعنی بی‌عدالتی بین فردی)، احساس می‌کنند که ناعادلانه با آن‌ها رفتار شده است.

عدالت مراوده‌ای

- عدالت مراوده‌ای از اهمیت زیادی برخوردار است زیرا وقتی تصور می‌شود که سطح بالایی از این عدالت وجود دارد، واکنش‌های منفی کارکنان در برابر بی‌عدالتی‌های توزیعی و یا رویه‌ای کاهش می‌یابد. مدیران بطور کلی توانایی ارتقاء عدالت تعاملی را دارند. شاید قدرت محدودی برای تغییر سیستم پاداش یا رویه‌های سازمانی برای ارزیابی عملکرد داشته باشند، اما مطمئناً می‌توانند به کارمندان خود محترمانه توضیحات کاملی ارائه دهند.

عدالت مراوده‌ای

- عدالت مراوده‌ای دو بعد دارد: بعد بین شخصی که نشان می‌دهد 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 و دومین بعد آن انتظارات و مسئولیت اجتماعی است. با توجه افراد به اندازه کافی، قدرت تحمل افراد از یک نتیجه غیر منصفانه بیشتر می‌شود.

عدالت سازمانی و تعهد سازمانی

تعهد سازمانی رفتارهای افراد را تحت تأثیر قرار می دهد. تعهد بیانگر احساس هویت و وابستگی فرد به سازمان است. هیچ سازمانی نمی تواند بدون تعهد و تلاش کارکنان موفق گردد. کارکنانی که دارای تعهد و پایبندی هستند نظم بیشتری در کار خود دارند و مدت بیشتری در سازمان می مانند و کار می کنند. مدیران باید تعهد و پایداری خود و کارکنان به سازمان را حفظ کرده و پرورش دهند. و این راهی ندارد بجز برقراری اصول عدالت در سازمان.

نتیجه عدالت در سازمان

- افراد بیشتر عمرشان را در سازمان‌ها یا در رابطه با سازمان‌ها سپری می‌کنند و این موضوع نشان‌دهنده اهمیت جایگاه سازمان‌ها در دنیای کنونی است. عدالت سازمانی به طور گسترده‌ای در رشته‌های مدیریت، روانشناسی کاربردی و رفتار سازمانی مورد تحقیق و مطالعه قرار گرفته است. تحقیقات نشان داده‌اند که فرایندهای عدالت نقش مهمی را در سازمان ایفا می‌کنند و چطور برخورد با افراد در سازمان‌ها ممکن است باورها، احساسات، نگرشها و رفتار کارکنان را تحت تاثیر قرار دهد.

نتیجه عدالت در سازمان

- رفتار عادلانه از سوی سازمان با کارکنان عموماً منجر به تعهد بالاتر آنها نسبت به سازمان و رفتار شهروندی فرانقش آنها می‌شود. از سوی دیگر افرادی که احساس بی‌عدالتی کنند، به احتمال بیشتری سازمان را رها می‌کنند یا سطوح پایینی از تعهد سازمانی را از خود نشان می‌دهند و حتی ممکن است شروع به رفتارهای ناهنجار مثل انتقامجویی کنند. بنابراین درک اینکه چگونه افراد در مورد عدالت در سازمانشان قضاوت می‌کنند و چطور آنها به عدالت یا بی‌عدالتی درک شده پاسخ می‌دهند، از مباحث اساسی خصوصاً برای درک رفتار سازمانی است.

خلاصه و جمع‌بندی

امروزه سازمان‌ها به کارکنان اثر بخش و کارآمد نیاز دارند تا بتوانند به اهداف خود در جهت رشد و توسعه همه جانبه دست یابند.

به طور کلی کارایی و اثر بخشی سازمان‌ها به کارایی و اثر بخشی نیروی انسانی و به ویژه مدیران در آن سازمان بستگی دارد.

از این رو حرکت به سمت افزایش عدالت و تعهد و رضایت در بین نیروی انسانی از وظایف اصلی سازمان‌ها بوده و ضروری می باشد.

با تشکر

خدا نگهدار