

عدالت سازمانی؛ جو سازمانی؛ و عملکرد شغلی زنان

مریم زمانی

www.ketab.ir

سرشناسه: زمانی، مریم، ۱۳۶۱-

عنوان و نام پدیدآور: عدالت سازمانی؛ جو سازمانی؛ و عملکرد شغلی زنان / مریم زمانی

مشخصات ضاهری: ۱۴۹ ص

نویت چاپ: اول.

مشخصات نشر: انتشارات حله ۱۳۹۶-

شاب: ۹۷۸-۶۰۰-۹۹۷۴۲-۰-۷

وضعیت فهرست نویسی: فیبا

موضوع: زنان - استقلال - جنبه های روانشناسی

رده بندی کنگره: ۱۶۰/۷۸۶۴/ز/۶۰۵۳ HD

رده بندی دیویی: ۳۰۴/۳

شماره کتابشناسی ملی: ۰۳۲۷۱



عدالت سازمانی؛ جو سازمانی؛ و عملکرد شغلی زنان

چاپ اول: زمستان ۱۳۹۶

شمارگان: ۱۰۰۰

قیمت: ۱۴۰۰۰ تومان

صفحه آرای: احمد شیخ زاده.

طراح جلد: فاطمه محمدزاده.

ویراستار: منصوره صبح نمایان.

نمونه خوان: صالحه رئیسی.

تلفن تماس: ۰۹۱۷۸۷۱۶۱۳۶

فهرست

شماره صفحه

عنوان

۱	مقدمه
۵	ارتقاء شغلی
۱۱	مفهوم واژه‌های سازمانی
۱۷	عملکرد شغلی
۱۹	عملکرد شغلی
۲۱	مؤلفه‌های عملکرد شغلی
۲۳	شرایطی بهبود عملکرد شغلی
۲۴	ارزیابی عملکرد شغلی
۲۵	موارد استفاده از ارزیابی عملکرد
۲۶	منابع مورد استفاده برای ارزیابی عملکرد شغلی
۲۹	تعارض و عملکرد شغلی
۳۰	نتایج بهبود عملکرد شغلی
۳۱	ویژگی‌های شخصیتی
۳۱	تعریف شخصیت

۳۵	عوامل بوجود آورنده شخصیت
۳۷	ابعاد پنجگانه شخصیت
۴۳	برونگرایی و عملکرد شغلی
۴۳	دلپذیر بودن و عملکرد شغلی
۴۴	وجدان کاری و عملکرد شغلی
۴۵	بشاشی هیجانی و عملکرد شغلی
۴۵	روندهای مطالعه شخصیت
۴۷	نظریه‌های شخصیت
۵۱	مبانی نظری عدالت سازمانی
۵۱	تعریف عدالت
۵۴	عدالت در ادبیات اسلام
۵۵	تعریف عدالت سازمانی
۵۸	انواع عدالت سازمانی
۶۲	ساختار سازمان عدالت گرا
۶۴	ارتباط عدالت سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی
۶۵	نظریه‌های عدالت سازمانی
۶۸	مهمترین عوامل عدم موفقیت سازمانها در تحقق عدالت
۷۲	مبانی نظری جو سازمانی
۷۱	تعریف جو سازمانی
۷۵	ابعاد جو سازمانی از دیدگاه آراباسی
۷۹	ابعاد جو سازمانی از دیدگاه لیمن
۸۴	ابعاد جو سازمانی از دیدگاه هوی و همکاران
۸۵	رویکردهای جو سازمانی

۸۸	مدل‌های جو سازمانی
۹۱	پیشینه پژوهش
۹۳	تحقیقات خارجی
۱۰۱	بحث و نتیجه‌گیری
۱۲۷	منابع

www.ketab.ir

مقدمه

در دنیا، امروز دغدغه اصلی سازمان‌ها به کارگیری هر چه بیشتر نیروی انسانی به نفع سازمان در جهت اهداف سازمانی است. بنابراین یکی از مسائل حیاتی در سازمان عملکرد شغلی^۱ کارکنان آن است. ارتقاء عملکرد شغلی یکی از مهم‌ترین اهدافی است که مدیران سازمان در پی آن هستند چرا که ارتقاء بهره‌وری را در جامعه فراهم ساخته و باعث ارتقای اقتصاد ملی و همین‌طور ارتقا کیفیت خدمات و رسیدن سازمان‌ها خواهد شد. سازمان‌ها به دنبال کارکنانی هستند که بتوانند در شان خود خوب عمل کنند، این عملکرد خوب بهره‌وری سازمانی را افزایش می‌دهد و باعث توسعه جامعه می‌گردد.

روان‌شناسان، عملکرد شغلی را محصول رفتارهای انسانی می‌دانند و معتقد هستند انگیزه‌ها و نیازها، در عملکرد افراد و در نهایت رشد و توسعه اقتصادی تأثیر دارند. همچنین باور بر این است که عملکرد

شغلی یک سازه‌ی ترکیبی است که بر پایه‌ی آن کارکنان موفق از کارکنان ناموفق از طریق مجموعه‌ای از ملاک‌های مشخص قابل شناسایی هستند (ابوالقاسمی، مرادی سروش، نریمانی، زاهد، ۱۳۹۰). یکی از متغیرهایی که می‌تواند بر عملکرد شغلی کارکنان تأثیر بگذارد، ویژگی‌های شخصیتی^۱ است. از آن‌جا که تیپ‌های مختلف شخصیتی دارای علایق، صلاحیت‌ها و حالات مزاجی متفاوتی هستند، مایه‌ی هستند که خود را با افراد و موضوعات مخصوص احاطه کنند، و در جستجوی مسائلی هستند که با علایق و صلاحیت‌ها و طرز فکرشان نسبت به جهان متجانس باشد (پوریوسف و آزاد فلاح، ۱۳۸۱).

کارکنان یک سازمان به مثابه افراد دیگر دارای تفاوت‌های فردی، استعدادها، انگیزه‌ها و رغبت‌ها و تمایلات مخصوص به خود هستند. آن‌ها نیز دارای علایق و توانائی‌های مختلف بوده و از دانش و نگرش و نظام ارزشی مختلفی برخوردار هستند. در مابین این است که این تفاوت‌های فردی و شخصیتی بر نحوه عمل و رفتار آنان تأثیر خواهد گذاشت. چه بسیارند مدیرانی که ذاتاً فروتن هستند و از به‌خبره به بیرون می‌نگرند تا عوامل بیرون از خود را در اعتبار سهیم کنند. اگر نتوانند شخص خاص یا رویدادی معین را بیابند که به آن اعتبار بخشند به «بخت یار» روی می‌آورند. در همان حال در آینه می‌نگرند

عدالت سازمانی؛ جو سازمانی... / ۳

تا هرگاه کارها بر وفق مراد نبوده باشد، بار مسئولیت آن را بر گردن گیرند و هرگز در چنین مواقعی تقصیر را به گردن بدشانسی یا عوامل بیرون از خود نمی‌اندازند. به عکس برخی مدیران ممکن است بارها و بارها از پنجره درونی به بیرون نگریسته تا تقصیر را به گردن عوامل بیرون از خود، ولی وقتی همه چیز رو به راه است، خودستایانه در آینه نگاه می‌کنند تا آن را به حساب خود بگذارند (سیادت، بختیارنصرآبادی و سلیمی، ۱۳۸۵).

یکی دیگر از متورها، جو سازمانی^۱ است. جو سازمانی نیز می‌تواند با ویژگی‌های شخصیتی در ارتباط باشد. مردانی حمله شهرکی واحد (۱۳۸۸) در حقیقت خود به این نتیجه رسیدند که بین ابعاد چهارگانه شخصیت با جو سازمانی رابطه معنادار وجود دارد. در سازمان‌های رقابتی امروز، تنها سازمان‌هایی قادر به ادامه حیات هستند که به کارکنان خود اهمیت می‌دهند. پس به تبع آن، درک این کارکنان از سازمان خود که جو سازمانی نامیده می‌شود، نیز حائز اهمیت خواهد بود. جو سازمانی به صورت‌های باز و بسته وجود دارد (ادمونتون و وسترن^۲، ۲۰۰۲). باز بودن جو سازمان، به معنای مرموزی به وضعیت عاطفی موجود بستگی دارد یعنی در سازمان‌هایی که دارای جو باز هستند، کارکنان نسبت به سازمان و محیط آن از خود

1 - organizational climate

2 - Edmonton, Western

بیگانگی کمتری را نشان می‌دهند تا سازمان‌هایی که دارای جو بسته هستند (آرمسترانگ، لاسچینگر و وونگ^۱، ۲۰۰۹ به نقل از حموله و شهرکی، ۱۳۸۸). در سازمان‌های با جو باز، کارکنان ارتباط بیشتری با هم و با مراجعان برقرار می‌کنند و با مشکلات رفتاری کمتری مواجه هستند. در مقابل، کارکنان سازمان‌های با جو بسته در زمینه‌های تحقیر کردن و ستیزه‌جویی نمرات بیشتری کسب کرده‌اند (رابینز، ترجمه: اسرایب، ۱۳۸۴).

یکی دیگر از این متغیرها که به آن می‌خواهیم بپردازیم عدالت سازمانی^۲ است. نه می‌راند با ویژگی‌های شخصیتی در ارتباط باشد. عدالت یک مفهوم آمیخته با - امعه است و در بیشتر جنبه‌های زندگی حضور دارد. این باور در فرهنگ ما رایج است که پیامدهای هر کاری باید با عدالت همراه باشد. عدالت اغلب در سازمان نیز مفهوم می‌یابد و با عنوان عدالت سازمانی از آن یاد می‌شود. متخصصان علوم اجتماعی از مدت‌ها پیش به اهمیت عدالت سازمانی به عنوان پایه‌ای اساسی و ضروری برای اثربخشی فرایندهای سازمانی می‌برده‌اند (فارمر، بیهر و لاو^۳، ۲۰۰۳ به نقل از شافعی، احمدی؛ شاحی، ۱۳۹۰). با توجه به مطالب عنوان شده نویسنده در این کتاب در پی آن است نقش واسطه‌ای ویژگی‌های شخصیتی را در رابطه بین عدالت

1 - Armstrong, Laschinger, Wong

2 - organizational justice

3 - Farmer, Beehr, Love

سازمانی و جو سازمانی با عملکرد شغلی زنان را مورد بررسی قرار دهد.

ارتقاء شغلی

ارتقاء عملکرد شغلی، یکی از مهم‌ترین اهدافی است که مدیران سازمان‌ها در پی آن هستند چرا که ارتقاء بهره‌وری را در جامعه فراهم ساخته است. باعث ارتقای اقتصاد ملی و همین‌طور ارتقا کیفیت خدمات و تولید سازمان‌ها خواهد شد. عملکرد شغلی درجه‌ای از انجام وظایف مربوط به فرد در شغل وی می‌باشد. عملکرد شغلی، یک سازه ترکیبی است که بر اساس آن کارکنان موفق از کارکنان ناموفق از طریق مجموعه‌ای از ملاک‌ها، مشخص قابل شناسایی هستند. در واقع عملکرد زمینه‌ای به آن دسته از فعالیت‌های مربوط به شغل گفته می‌شود (مانند سخت کار کردن و کمک به دیگران) که به صورت رسمی بخشی از شغل یا وظیفه تلقی نمی‌شود.

عملکرد شغلی، الگوهای رفتاری و عملکردی شامل دانش، مهارت‌ها، شایستگی مدیریت، وجدان و توانایی‌ها در عمل شغلی است (معمارباشی اول، نظرزاده، عبدخدائی، ۱۳۹۱). تحقیقات گذشته نشان داده‌اند که ویژگی‌های شخصیتی می‌تواند بر عملکرد شغلی کارکنان تأثیر بگذارد (خاکپور، ۱۳۸۳؛ سرگزی، ۱۳۹۲). به نظر پروین

و جان^۱ (۲۰۰۱) شخصیت بیان‌گر آن‌دسته از ویژگی‌های فرد یا افراد است که شامل الگوهای ثابت فکری، عاطفی و رفتاری آن‌ها است. هم‌چنین درمورد ابعاد شخصیتی افراد، دانشمندان نظرات گوناگون و تقسیم‌بندی‌های مختلفی را ارائه داده‌اند. از جمله‌ی این نظریات می‌توان به مدل پنج عاملی شخصیت مک کرا و کاستا^۲ (۱۹۸۷) اشاره نمود؛ مدل پنج عاملی، شخصیت افراد را به پنج بعد روان‌شناختی^۳ (تمایل افراد به تجربه‌ی اضطراب، تنش، خصومت، کم‌رویی، تفکر غیرمنطقی، افسردگی و عزت نفس پایین)، برون‌گرایی^۴ (تمایل فرد به مطلق ساختن توجه و انرژی خویش به دنیای بیرون از خود، توجه به احساس دیگر و لذت بردن از داشتن تعامل با سایرین)، تجربه‌پذیری^۵ (بست بودن فعال فرد برای بهره‌گیری از تجارب دیگران و کشش فرد به کنجکاوی، عشق به هنر، تخیل، روشن فکری و نوآوری)، هم‌سازی^۶ (گرایش افراد برای احترام گذاشتن به دیگران و داشتن توافق و هماهنگی با آن‌ها) و وظیفه‌شناسی^۷ (توانایی فرد در سازماندهی، پایداری، کنترل و انگیزش در رفتارهای هدف‌دار و گرایش به شایستگی، نظم و ترتیب، کوشش

1 - Pervin & John

2 - McCrae & Costa

3 - neuroticism

4 - extraversion

5 - openness

6 - agreeableness

7 - conscientiousness

عدالت سازمانی؛ جو سازمانی... / ۷

برای پیشرفت، خویش‌داری و تأمل) تقسیم می‌کند (شریفی، سلیمی، احمدی، ۱۳۸۹).

درحالی‌که ویژگی‌های شخصیتی با عملکرد شغلی در ارتباط هستند، از سوی دیگر دو متغیر جو سازمانی و عدالت سازمانی نیز با ویژگی‌های شخصیتی در ارتباط هستند. هاشمی شیخ‌شبابی، عرب، سائی و قدیری (۱۳۹۱) در تحقیق خود به این نتیجه رسیدند که روان‌رئوری عدالت رویه‌ای، توزیعی و بین فردی و اطلاعاتی رابطه معنادار دارد، و توافق‌پذیری و وظیفه‌شناسی فقط با عدالت بین فردی و اطلاعاتی رابطه معنادار داشتند. عدالت سازمانی درجه‌ای است که کارکنان احساس می‌کنند قوانین، رویه‌ها و سیاست‌های سازمانی مربوط به کار آن‌ها، منصفانه است. به ویژه ادراک کارکنان از برابری و چگونگی برخورد منصفانه می‌تواند سایر متغیرهای مرتبط در کار را تحت تأثیر قرار دهد. عدالت در سازمان، به دو دسته عدالت توزیعی^۱ و عدالت رویه‌ای^۲ تقسیم می‌شود. عدالت توزیعی بیانگر ادراک کارکنان از میزان رعایت عدالت در توزیع و تخصیص منابع و پاداش‌ها است. عدالت رویه‌ای، ادراک افراد از رویه‌های موجود در سازمان است. با توجه به نظر لونتال^۳ رویه‌ها و روش‌های اتخاذ

1 - distributive justice

2 - procedural justice

3 - Leventhal

تصمیم نیز باید همسان، براساس اطلاعات دقیق و بدون سوگیری‌های شخصی باشد (به نقل از براتی، عزیزی و نوری، ۱۳۸۸)

هم‌چنین مردانی حموله و شهرکی (۱۳۸۸) در تحقیق خود نشان دادند که بین ویژگی‌های شخصیتی کارکنان در هر یک از ابعاد چهارگانه با جو سازمانی بیمارستان (باز و بسته) رابطه‌ای وجود داشت. جو سازمانی، به تصورات، احساسات و ارزش‌های کارکنان در محیط کارشان اطلاق می‌شود. همین‌طور احساس تعهد نسبت به سازمان، سرافرازی، اعتماد به نفس و وفاداری را نیز شامل می‌شود که تحت تأثیر عوامل مختلفی مانند فضای فیزیکی، قوانین سازمانی حاکم و ویژگی‌های رفتاری افراد در محیط کار قرار می‌گیرد (الیس و مانتلی، ۲۰۱۱). جو سازمانی، مجموعه ویژگی‌هایی است که یک سازمان را توصیف می‌کند و آن را از دیگر سازمان‌ها متمایز می‌سازد، تقریباً در تمام زمان پایداری است و رفتار افراد در سازمان را تحت تأثیر قرار می‌دهد. هم‌چنین جو سازمانی بیانگر ویژگی‌های سازمانی است که افراد آن را به صورت کل نگر و ذهنی درک می‌کنند (مشبکی و خلیلی، ۱۳۸۸). جو سازمانی نحوه ساخت‌دهی کارکنان از نظر سلسله مراتب مدیریتی به شدت وابسته می‌باشد به‌طوری‌که مدیران سطح بالاتر در یک سازمان نمی‌توانند جو سازمانی بسیار قوی را در سازمان بنیان کنند بلکه کارکنان در سطح

پایین هستند که می‌توانند جو سازمانی را تغییر داده و آن را تضعیف یا مستحکم کنند (نژاد ایرانی و همکاران، ۱۳۹۰).

ورود به عرصه کسب و کار و افزایش مشارکت اجتماعی از جمله تغییراتی است که بخش قابل ملاحظه‌ای از زنان ایرانی طی سال‌های اخیر تجربه کرده‌اند. این فرایند برای آنان فرصت‌ها و چالش‌های جدیدی به همراه آورده است. ایفاء نقش‌های اجتماعی جدید موجب شده تقویم‌بندی سنتی نقش زنان در خانواده، سازمان کار و جامعه تغییر نماید. به زنان دسترسی بیشتر به منابع کمیاب دانش، ثروت، قدرت و منزلت امکان‌بخش حرکت اجتماعی زنان افزایش یافته است. شخصیت زنان در محیط کار می‌تواند عملکرد شغلی آنان را پیش‌بینی کند. زنان شاغل شخصیت منحصر به فردی دارند که انگیزش و نگرش آنان را نسبت به شغل خود و شیوه‌ای که به اقتضائات آن شغل پاسخ می‌دهند را مشخص می‌کند. از سوی دیگر جو و عدالت سازمانی حاکم بر سازمان می‌تواند عملکرد شغلی زنان شاغل را تحت تأثیر قرار دهد. در جو سازمانی حمایت‌رسان شاغل تمایل بیشتری به کار کردن گروهی و افزایش تعامل دارند. در این صورت خود را به اشتراک می‌گذارند، در نتیجه عملکرد آنان افزایش می‌یابد. از سوی دیگر زمانی که زنان شاغل رویه‌های جاری سازمان را عادلانه بدانند، برای بهتر انجام دادن وظیفه خود کوشش می‌کنند.