

انصاف جایگزین اعتماد*

دکتر علی رضائیان^۱

چکیده

از آنجا که انسان به هنگام برقراری رابطه با دیگران یا با یک سازمان به قضاوتی از میزان عدالت و انصاف طرف مقابل نیاز دارد و این قضاوت نیز با نخستین اطلاعات مرتبط به صورت عجولانه صورت می‌پذیرد بنابراین، یافتن راههای شکل‌دهی قضاوت کلی از وجود عدالت و انصاف بسیار کار ساز خواهد بود.

در این مقاله معضل اجتماعی بنیادین، فراگرد اکتشافی انصاف، ضمنی بودن الگوی آثار قضاوت درباره انصاف، آثار رجحان، اثر جایگزین و رابطه انواع عدالت و انصاف به عنوان پویایی اجتماعی مولد مورد تحلیل قرار گرفته است.

واژه‌های کلیدی

انصاف، عدالت، نفع، معضل، رجحان

مقدمه

یکی از نظریه‌هایی که از چگونگی برخورد انسان با موقعیتهای اجتماعی و سازمانی تحلیل کارکردی ارائه می‌دهد نظریه اکتشافی انصاف^۲ است. این نظریه به بررسی برخی

* دریافت ۸۲/۱۱/۷ پذیرش ۸۲/۱۲/۲۶

۱. دانشیار دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه شهید بهشتی

از ویژگیهای زندگی سازمانی که بر تمامی روابط اجتماعی سازمان حاکمیت داشته و مشکل آفرینند می‌پردازد. آنگاه بیان می‌دارد که قضاوت‌های منصفانه، روش اکتشافی مفیدی را برای حل این‌گونه مشکلات ارائه می‌دهد که دارای کاربرد گسترده‌ای است (لیندای آلن، ۲۰۰۱ ص ۶۰)

معضل اجتماعی بنیادین

یکی از ویژگیهایی که در سراسر زندگی اجتماعی و سازمانی حضور دارد "معضل اجتماعی بنیادین"^۱ است. به عبارت دیگر، انسان در تمام روابط اجتماعی خود با دیگران؛ از جمله، بیشتر روابط خود در سازمان، بارها با این معضل بسیار اساسی روبرو می‌شود. بدین ترتیب که انسان با همسان سازی هویت خود با یک سازمان یا نهاد اجتماعی و اختصاص توان و تلاش خود به آن، می‌تواند توانمندیهای فردی خود برای دستیابی به هدفهایش را گسترش دهد و نتایج بهتری به دست آورد، و شاید از همه دستاوردها مهمتر، هویتی باشد که برای خودش بدست می‌آورد که یافتن معنی و مفهوم اجتماعی گسترده‌تری را برایش میسر می‌سازد در حالی که هرگز به تنهایی نمی‌توانست به چنین معنی و مفهومی دست یابد. از سوی دیگر همسان سازی هویت با یک گروه، سازمان، یا جامعه و فداکاری برای آن می‌تواند آزادی عمل فردی را محدود کند و نوعی استقبال از استثمار و بهره‌برداری دیگران از انسان باشد و در را بر روی طرد شدن از جانب آنان و از دست رفتن هویت باز کند. اگر انسان در هر برهه‌ای از زمان، یا با توجه به هر رابطه اجتماعی معین، همکاری با دیگران را برگزیند و برای خیر مشترک فداکاری کند، دست کم، این احتمال به وجود می‌آید که از این رفتار مبتنی بر همکاری سوء استفاده شود. به همین ترتیب، اگر انسان هویت و حس فردیت خود را به یک هویت اجتماعی یا سازمانی بزرگتر گره بزند، همواره این مخاطره وجود دارد که انسان طرد شدن از جانب گروه را تجربه کند و به همراه آن، هویت خود را

1. The Fundamental Social Dilemma

نیز از دست بدهد. از سوی دیگر، انتخاب یک مسیر مستقل و خودکفا و مبتنی بر حالت خود محورانه اندیشیدن درباره خود و علائقی که تقریباً به ضرورت مستلزم نتایج بهتر قبلی بوده، و انجام موفقیت‌آمیز کارهای بیشتری را نیز موجب شود می‌تواند همان هویتی را به فرد دهد که موجودیتهای اجتماعی می‌توانستند به وی دهند (لیند ای آلن، ۱۹۹۵، ص ۸۵).

این عنوان به این دلیل انتخاب گردیده است که این حیرت متداول در روابط اجتماعی عناصری از معضل اجتماعی سنتی نتیجه‌گرایی را شامل می‌شود. در مباحث روانشناسی اجتماعی تعارض، بحثهای زیادی درباره معضل اجتماعی نتیجه‌گرایی شده است. یکی از صاحب‌نظران بر این باور است که معضل اجتماعی بنیادین نسبت به معضلاتی که صرفاً در مسائل بازده پیش می‌آیند به دفعات بیشتری بروز می‌نماید. و به دلیل آنکه، "معضل اجتماعی بنیادین" یکی از اساسی‌ترین جنبه‌های ماهیت انسان را منعکس می‌سازد بنیادین به شمار می‌آید. زیرا ما انسانها در عین حالی که فرد هستیم، موجودی اجتماعی نیز می‌باشیم. در واحدهای اجتماعی زندگی و کار می‌کنیم ولی یک حس قوی از خود و فردیت خود داریم. تنش میان سائق‌های اجتماعی و منافع فردی است که بیشتر بافت وجود اجتماعی و سازمانی هر انسان را شکل می‌دهد. (لیند ای آلن، ۲۰۰۱، ص ۶۱)

فراگرد اکتشافی انصاف

جوهره فراگرد اکتشافی انصاف آن است که برخورد منصفانه با مردم موجب تغییر واکنش مبتنی بر منافع فردی آنان به واکنش مبتنی بر منافع جمعی می‌گردد. واکنش فوری انسان به کنشهای محیطی مبتنی بر منافع فردی است که می‌توان آن را حالت فردی نامید ولی واکنش انسان نسبت به موقعیتهای اجتماعی بیشتر مبتنی بر منافع جمعی است که حالت گروهی نام دارد. انسان در حالت گروهی به بازده مادی همراه با هر رفتار به مراتب کمتر علاقه و توجه نشان می‌دهد. و در عوض، تقاضاهای محیطی را در صورتی که از منظر بافت گروه یا سازمان از منابع مناسب سرچشمه گرفته باشند، به طور خودکار بررسی و رسیدگی می‌کند. در حالت گروهی، افراد به جای پی‌گیری و پاسخ به نتایج مادی فردی عمدتاً به آنچه که برای گروه خوب است و آنچه را که می‌توانند برای رسیدن به هدفهای گروهی انجام دهند علاقه نشان می‌دهند. هنگامی حس گروهی در

انسان برانگیخته می‌شود که احساس برخورد منصفانه داشته باشد و در صورت داشتن احساس برخورد غیر منصفانه، حس گروهی در انسان از بین می‌رود (لیندای، ۲۰۰۱، ص ۶۷).
 امام علی علیه السلام می‌فرماید: "ای مالک" از خشم ملت بترس که نمونه‌ای از خشم خداوند قهار است. همیشه مقربان و نزدیکان خود را فدای مصلحت عموم کن، زیرا ویژگیان هر چه از تو برنجد هرگز با رنجش توده قابل مقایسه نیست. (سازمان گسترش و نوسازی، ۱۳۶۶، ص ۲۴)

شاید یکی از زیانهای عمده رنجش توده مردم از برخوردهای نامنصفانه، از بین رفتن حس گروهی آنان باشد.

مهمترین و منحصر به فردترین عنصر "نظریه اکتشافی انصاف" آن است که سازوکار بازگشت به "احساس کلی از برخورد منصفانه" را ارائه می‌دهد که انتقال از یک حالت ذهنی به حالت دیگر را تعدیل می‌کند. به همین دلیل، داشتن "قضاوت کلی از برخورد منصفانه" به عنوان "شناخت محوری" بسیار حائز اهمیت است. شواهد پژوهشی اخیر نشان می‌دهد که "قضاوتهای حاکی از وجود انصاف در برخورد دیگران با انسان به عنوان جایگزین اعتماد در روابط فردی به کار می‌رود (ون دن باس و ...، ۱۹۹۸، ص ۱۴۰)

به بیان دیگر، بنا به نظریه اکتشافی انصاف، وقتی اطلاعات کمی درباره قابل اعتماد بودن یک مسوول در سازمان وجود داشته باشد انسان باید، به ویژه، نسبت به اطلاعات مرتبط با انصاف وی دقت کرده و حساس باشد و بر عکس، هنگامی که انسان با اطمینان بداند که مسوول سازمانی کاملاً مورد وثوق بوده یا بسیار غیر قابل اعتماد است باید نسبت به اطلاعات مربوط به انصاف وی کمتر حساسیت نشان دهد.

ضمنی بودن الگوی آثار قضاوت درباره انصاف

یکی از فوری‌ترین استلزامهای این فکر که قضاوت از انصاف به صورت اکتشافی به کار می‌رود، آن است که شکل‌گیری و به کارگیری قضاوت از وجود انصاف به طور ضمنی صورت می‌پذیرد. این نظریه بیان می‌دارد که از منظر سودمندی، قضاوت از وجود انصاف بیشتر به صورت اکتشافی به کار گرفته می‌شود تا قابل تجدید نظر باشد. در آغاز شکل‌گیری یک رابطه، یا به هنگام تغییر در رابطه، یا در مواقع عدم اطمینان آشکار، اطلاعات مرتبط با انصاف برای ایجاد یا تجدید نظر در "قضاوت کلی از انصاف" مورد بررسی قرار می‌گیرد. ولی این مرحله قضاوت در "فراگرد اکتشافی انصاف" نسبتاً کوتاه

خواهد بود زیرا افراد نیاز دارند فوراً به قضاوتی از وجود انصاف به منظور هدایت تصمیم‌هایشان برای همکاری و نفع شخصی برسند.

قضاوت کلی از انصاف، حاصل تجربه عدالت مراوده‌ای، تجربه عدالت توزیعی، و تجربه عدالت رویه‌ای است. عدالت رویه‌ای بیان می‌دارد: هنگامی که انسانها رویه‌های جاری تصمیم‌گیری در زمینه توزیع درآمدها را عادلانه بدانند انگیزه بیشتری برای عملکرد بهتر به دست می‌آورند. برای مثال اگر افراد انسانی بدانند که عملکردشان به دقت مورد ارزیابی قرار خواهد گرفت انگیزه بیشتری در آنان ایجاد خواهد شد و بر عکس اگر فکر کنند ارزیابی دقیقی از عملکردشان صورت نخواهد پذیرفت انگیزه زیادی برای انجام کار کیفی از خود نشان نمی‌دهند (کارسگارد و رابرسن، ۱۹۹۵، ص ۶۵۷). عدالت مراوده‌ای یا همان اصل عدالت از اصول چهاردهگانه فایول بیان می‌دارد: مبنای برخورد با دیگران و مورد توجه و تفقد قراردادن آنان باید رفتارشان باشد. اگر با کارکنان سازمان، منصفانه و عادلانه رفتار شود، آنان با جدیت در جهت کسب اهداف سازمانی تلاش خواهند کرد و نسبت به سازمان وفادار خواهند ماند (علی رضائیان، ۱۳۷۹، ص ۴۶). عدالت توزیعی معادل اصل جبران خدمات کارکنان است که بیان می‌دارد: در ازای کار انجام شده، باید به همه کسانی که به طور موثر برای تحقق هدف کوشیده‌اند، پاداش منصفانه‌ای پرداخت شود و مبلغ پرداختی باید تا حد امکان از نظر کارکنان و کارفرمایان منصفانه تلقی شود. (علی رضائیان، ۱۳۷۹، ص ۴۵).

آثار رجحان

از آنجا که انسان به هنگام برقراری رابطه با دیگران یا با یک سازمان به قضاوتی از میزان عدالت و انصاف طرف مقابل نیاز دارد، و از سوی دیگر، در صورتی این گونه قضاوتها مفید واقع می‌شوند که در همان آغاز، شکل‌گیری رابطه فوری صورت پذیرد. بنابراین، قضاوت از میزان عدالت و انصاف طرف مقابل با نخستین اطلاعات مرتبط با شتابزدگی انجام می‌شود که این قضاوت بیشترین اثر را بر عواطف کلی از برخورد عادلانه و منصفانه بر جای می‌گذارد.

اثر جایگزینی

بر اساس این نظریه، پس از مرحله قضاوت، مرحله کاربرد آغاز می‌شود که با تغییرات عمده‌ای در پردازش اطلاعات مرتبط با عدالت و انصاف توأم است. به طور مشخص، قضاوت‌های کلی از عدالت و انصاف تکیه‌گاه شناخت و کانون تعبیر و تفسیر تجربه‌ها و شناخت‌های مرتبط با عدالت قرار می‌گیرند. برای مثال، اگر تفاوت تعبیر و تفسیر نتیجه به دست آمده در مراحل قضاوت و کاربرد در نظر گرفته شود، دیده می‌شود که نتیجه‌ای نابرابر به قضاوت مبتنی بر عدم وجود عدالت توزیعی منجر شده و اثر منفی قابل ملاحظه‌ای بر قضاوت کلی از عدالت گذاشته و بر همکاری با مسوولین در راستای هدفهای سازمانی نیز اثر منفی زیادی دارد. و بر عکس، اگر رویه‌ها عادلانه باشند موجب شکل‌گیری قضاوت کلی مثبت شده و ماهیت نابرابر نتایج، مثبت تعبیر و تفسیر شده و توجیه می‌گردد. و سرانجام قضاوت کلی از انصاف همچنان مثبت می‌ماند (نمودار ۲) (پادساک آف و مک انزی، ۱۹۹۳، ص ۲۳۶).

یک سازمان، یا با یک سرپرست یا همکار تا حدامکان تلاش به عمل آید نه آنکه برای کشف روابط عملی شکل این که "عدالت رویه‌ای پذیرش مسوول توسط کارکنان را ترغیب می‌کند" یا "عدالت توزیعی ترک خدمت را کاهش می‌دهد" اقدام گردد (لیند ای آلن، ۲۰۰۱، ص ۸۱).

به بیان نظری‌تر، دلیل آنکه سه دسته قضاوت از عدالت بهم وابسته‌اند آن است که هر دسته می‌تواند از طریق اثر جایگزین به میزان زیادی تحت تاثیر سایر دسته‌ها قرار گیرد. در پاسخ به این پرسش که "کدام نوع عدالت" از نظر داشتن بیشترین تاثیر بر سایرین ارجحیت دارد؟ باید گفت: ارجحیت و غلبه یک نوع عدالت به ویژگی ساختاری یا شناختی نوع قضاوت بستگی ندارد، بلکه ممکن است به طور اتفاقی زمان تجربه نوعی از عدالت نسبت به سایر انواع زودتر صورت پذیرفته باشد. با توجه به استدلالهای فوق معلوم می‌شود که ما باید ذهن خود را به تمایز انواع گوناگون عدالت کمتر مشغول داریم و بیشتر به شناخت نتایج الگوهای رفتاری حاصل از تجربه عدالت بپردازیم (کارسگارد و رابرسن، ۱۹۹۵، ص ۹۶).

انصاف به عنوان پویایی اجتماعی مولد

دلیل و منطق اکتشافی بودن انصاف، از یک سو، به امکان تداوم رابطه انسان با موجودیتهای سازمانی و اجتماعی برمی‌گردد و از سوی دیگر، به جاذب بودن انصاف به عنوان یک شاخص ایمنی از عدم اجرای حق و بهره‌کشی و استثمار مربوط می‌شود؛ ضمن این که افراد انصاف را برای تنظیم روابط خود با دیگران به کار می‌برند. به بیان دیگر، افرادی که با آنان منصفانه برخورد می‌شود بدون چون و چرا به تقاضاهای مقامهای منصف پاسخ مثبت می‌دهند. به همین ترتیب، مسوولان بدون چون و چرا می‌توانند با برخوردهای منصفانه خود، پاسخهای مطلوب در جهت هدفهای سازمان دریافت دارند. بیشتر خطاهایی که مدیران در گذشته مرتکب می‌شدند این بود که به یک نوع رفتار پاداش می‌دادند و لی رفتار دیگری را انتظار داشتند. برای برخورد با این معضل مدیریتی باید از برخورد منصفانه با دیگران سود جست. از این رو، گفته می‌شود که فراگرد، رویه‌ها و نتایج منصفانه در سازمان همراه با چشم‌انداز از آینده می‌تواند مسیر دستیابی به نتایج مطلوب را هموار سازد. مدیران کاردان، به جای تلاش برای درنظر گرفتن اقتضانات پیچیده، می‌توانند از طریق برخورد منصفانه هزینه کنترل را کم کرده و سطوح اداری را

کاهش دهند و همزمان هدفهای مشخص را برای واحد یا سازمان خود تدوین کنند.
(تایلر و اسمیت، ۱۹۹۷، ص ۶۴۲ / لیند ای آلن، ۲۰۰۱، ص ۸۴).

نتیجه‌گیری

جوهره نظریه اکتشافی انصاف آن است که برخورد منصفانه با مردم موجب تغییر واکنش مبتنی بر منافع فردی آنان به واکنش مبتنی بر منافع جمعی می‌گردد. انسان در حالت گروهی به جای علاقه و توجه به بازده مادی، به تقاضاهای محیطی مناسب از منظر گروههای مرجع پاسخ می‌دهد. هنگامی حس گروهی در انسان برانگیخته می‌شود که احساس برخورد منصفانه داشته باشد. ناگفته نماند که شکل‌گیری و به کارگیری قضاوت از وجود انصاف به طور ضمنی صورت می‌پذیرد و قضاوت کلی از انصاف حاصل تجربه عدالت مروده‌ای، عدالت توزیعی و عدالت رویه‌ای است که مفاد و تکیه‌گاه شناخت و تعبیر و تفسیر تجربه‌ها و شناخته‌های مرتبط با عدالت قرار می‌گیرد.

همچنین وجود انصاف در برخورد دیگران با انسان به عنوان جایگزین اعتماد در روابط فردی به کار می‌رود. فراگرد، رویه‌ها و نتایج منصفانه در سازمان همراه با چشم‌انداز از آینده می‌تواند مسیر دستیابی به نتایج مطلوب را هموار سازد.

منابع و مآخذ

- 1 . Lind, E. Allan, fairness heuristic theory: justice judgements as pivotal cognitions in organizational relations, in Jerald Greenberg and Russell Cropanzano (Eds.), *Advances in organizational justice*, (pp. 56- 89), Stanford CA. Stanford University Press, 2001.
2. Lind, E. A. Justice and Authority in organizations, in R. Cropanzano and K.M. Kacmar(Eds.), *politics, justice, and support: managing the social climate of work organizations* (pp.83-93), Westport, CT:Quorum, 1995.
۳. فرمان حضرت علی (ع) به مالک اشتر، روابط عمومی ارشاد شرکت خدمات بازرگانی سازمان گسترش و نوسازی، تهران، ۱۳۶۶
4. van den Bos, Ko, Wilke, H.A.M, Lind, E.A. when do we need procedural fairness? The role of trust in authority. *Journal of personality and social psychology*, 75, 1998, pp. 1449 - 1458
5. Korsgaard, M.A, and Roberson, L., procedural justice in performance Evaluation. The role of instrumental and non-instrumental voice in performance appraisal decisions, *Journal of management*, 1995, 21. 557 – 670.
۶. رضائیان، علی، مبانی سازمان و مدیریت، تهران، سازمان سمت، ۱۳۷۹
7. Podsakoff, P.M., and Mackenzie, S.B. Citizenship Behavior and fairness in organizations: Issues and directions for future research, *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 6, 1993 pp. 235 – 247
8. Tyler, T.R. and Smith, H. social justice and social movements, in D. Gilbert, S. Fiske, G. Lindzey (Eds.), *Handbook of social psychology*, 4th edition, vol. 2., (pp. 595 -629). New York Mc Graw - Hill, 1997