

بررسی تأثیر ادراک کارکنان از عدالت سازمانی بر اعتماد سازمانی در اداره امور مالیاتی استان همدان

محمدرضا زمانیان^۱

کوروش باقری^۲

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۴/۰۱ تاریخ چاپ: ۱۴۰۰/۰۴/۲۲

چکیده

سؤال اصلی پژوهش حاضر این است که آیا ادراک کارکنان از عدالت سازمانی بر اعتماد سازمانی کارکنان اداره امور مالیاتی استان همدان تأثیر معنادار و مثبت وجود دارد. نتایج پژوهش حاضر نشان می‌دهد ادراک کارکنان از عدالت سازمانی بر اعتماد سازمانی کارکنان اداره امور مالیاتی استان همدان تأثیر معناداری و مثبت وجود دارد. با توجه به نتایج چون مقدار سطح معنی داری برابر ۰/۳۸۳ و بزرگتر از مقدار خطا ۰/۰۵ می‌باشد و قدر مطلق آماره "t" برابر ۰/۷۸۴ می‌باشد با اطمینان ۹۵ درصد فرض صفر تایید می‌شود. پس ادعای محقق تایید نمی‌شود یعنی ادراک کارکنان از عدالت سازمانی بر اعتماد سازمانی کارکنان اداره امور مالیاتی استان همدان تأثیر مثبت و معنادار ندارد.

واژگان کلیدی

ادراک کارکنان از عدالت سازمانی، اعتماد سازمانی، امور مالیاتی استان همدان

^۱ کارشناسی مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد بروجرد، بروجرد، ایران.

^۲ کارشناسی مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد بروجرد، بروجرد، ایران.

۱. مقدمه

عدالت اطلاعاتی می‌گوید باید به کارکنان به اندازه‌ی کافی اطلاعات درباره‌ی نتایج و روش‌های کاری سازمان داده شود. شفاف‌سازی در مورد تصمیمات ترفیع رتبه نمونه‌ای از برقراری عدالت اطلاعاتی است (گرینبرگ، ۲۰۰۱). عدالت بین فردی به شأن و منزلتی که کارکنان از سوی سرپرست‌شان دریافت می‌کنند مربوط است. رفتار صادقانه، احترام‌آمیز و مؤدبانه با کارکنان نمونه‌ای از عدالت بین فردی است. در مقابل، اگر کارکنان احساس کنند که در مقایسه با دیگران با آنها غیرمنصفانه رفتار می‌شود، این را بی‌عدالتی تلقی می‌کنند و این موضوع بر عملکرد و رفتار سازمانی آنها تأثیر خواهد داشت. عدالت تعاملی با متغیرهایی مانند تعهد سازمانی، رفتار شهروندی و رتبه‌بندی شغلی سر و کار دارد. به طور کلی این بخش از عدالت سازمانی از دو بخش دیگر جدا نیست و توجه به آن از اهمیت زیادی برخوردار است. در حال حاضر، تلاش‌هایی در راستای آموزش عدالت تعاملی به افراد تصمیم‌گیرنده و مدیران صورت گرفته است. این تلاش‌ها به موفقیت‌هایی نیز دست یافته است و شواهد نشان می‌دهد که آموزش عدالت تعاملی تا چه اندازه می‌تواند واحد کاری مؤثرتری را در سازمان ایجاد کند (گرینبرگ، ۲۰۰۱). هنوز روی ساختار عدالت تعاملی توافق همه‌جانبه و کامل به دست نیامده است. از آن‌جا که دو مؤلفه‌ی عدالت تعاملی، یعنی عدالت اطلاعاتی و عدالت بین فردی، با یکدیگر همبستگی دارند، برخی از محققان آنها را به عنوان دو بعد از یک ساختار در نظر می‌گیرند؛ اما برخی دیگر، این دو مؤلفه را دو ساختار جداگانه می‌دانند.

اعتماد یک مفهوم چند بعدی است و ابعاد متفاوتی دارد. در متون مختلف معانی متفاوتی برای اعتماد عنوان شده است. اعتماد شامل معانی از قبیل اطمینان، قابلیت پیش‌بینی، توانمندی، شایستگی، تخصص، خیرخواهی، مدیریت باز، علاقه، پذیرش، واقعیت و... است. توجه به مفهوم اعتماد در خلال سال‌های ۱۹۸۰ شروع به رشد کرد و این مفهوم از دیدگاه‌های مختلف مورد مطالعه قرار گرفت، در این میان رایج‌ترین تعاریف دانشمندان درباره اعتماد را یادآور می‌شویم (خائف‌الهی و همکاران، ۱۳۹۶). اعتماد را به اعتقاد داشتن به دیگران تعریف می‌کنند، زیرا برای رسیدن به خواسته‌های خود به دیگران وابسته هستیم. اعتماد پدیده‌ای پویا است که به کنش متقابل و عامل‌های مختلفی وابسته است که می‌توانند در ساخت طرحی از اعتماد موثر باشند. در تعریف اعتماد بین فردی باید به سه عنصر توجه کرد: پیامدهای شناختی بالقوه، وابستگی و احساس امنیت (همان).

سؤال اصلی پژوهش حاضر این است که آیا ادراک کارکنان از عدالت سازمانی بر اعتماد سازمانی کارکنان اداره امور مالیاتی استان همدان تأثیر معنادار و مثبت وجود دارد؟

۲. مبانی نظری و ادبیات پژوهش

عدالت سازمانی

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 تأثیر قرار دهد. 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 می کنند و چطور آنها به عدالت یا بی عدالتی درک شده پاسخ می دهند، از مباحث اساسی خصوصاً برای درک رفتار سازمانی است (پارکر و کوهلامیر، ۲۰۰۵).

همانطور که گفته شد، با وجود اینکه مطالعات اولیه در مورد عدالت به اوایل دهه ۱۹۶۰ و کارهای جی استیسی آدامز برمی گردد، با این حال اکثر مطالعات در مورد عدالت در سازمانها از سال ۱۹۹۰ شروع شدند. طبق یک گزارش از منابع منتشر شده در این زمینه، تقریباً ۴۰۰ تحقیق کاربردی و بیش از ۱۰۰ تحقیق بنیادی متمرکز بر مباحث انصاف و عدالت در سازمانها تا سال ۲۰۰۱ به ثبت رسیده است (کاراش و اسپکنر، ۲۰۰۱). در یک مسیر در این تحقیقات به دنبال تعیین منابع یا کانونهای عدالت بوده اند؛ به این معنی که چه چیزی را یا چه کسی را کارکنان عامل بی عدالتی در سازمان می دانند.

عدالت سازمانی چیست

مفهوم عدالت سازمانی به قضاوت های فردی یا جمعی در مورد عدالت یا مسائل اخلاقی برمی گردد. رویکرد تحقیقاتی ای که درباره ی عدالت سازمانی انجام می شود، رویکردی توصیفی است و به بررسی نقش عدالت در سازمان ها می پردازد. عادلانه بودن یا نبودن یک رویداد تا اندازه ای به باورهای افراد بستگی دارد؛ به عبارت دیگر، تحقیق درباره ی عدالت معمولاً با توجه به رویدادهای پیشین (که قضاوت های افراد را تحت تأثیر قرار می دهد) و عواقب آن رویدادها در هنگام ارزیابی انجام می شود. این رویکرد توصیفی بیشتر روی باورها و درک افراد از عدالت تأکید دارد و به اینکه چه چیزی واقعاً عادلانه است کاری ندارد. این دیدگاه تجربی، چارچوب های اصلی رویکرد اندیشمندانی را که می خواهند با استفاده از تحلیل منطقی ثابت کنند چه چیزی به طور عینی درست یا غلط است کامل می کند. احساس عدالت، تأثیری قوی بر رفتار و نگرش کارکنان دارد. به عنوان مثال، هنگامی که کارکنان مشاهده می کنند در سازمان با آنها به طور عادلانه رفتار می شود، تعهد سازمانی بیشتر، عملکرد شغلی مؤثرتر و رفتار شهروندی-سازمانی بهتری از خود نشان می دهند. اجرای عدالت به کاهش بسیاری از آسیب های مربوط به محیط کار نظیر استرس، رفتار تلافی جویانه، اخراج کارکنان و کارشکنی در محیط کار نیز کمک می کند (پارکر و کوهلامیر، ۲۰۰۵). به طور کلی ابعاد عدالت سازمانی عبارتند از:

برقراری عدالت توزیعی که به نتایج تخصیص (تخصیص حقوق، پاداش یا مجازات) مربوط می شود؛
برقراری عدالت رویه ای که بر فرایندهای تخصیص تأکید دارد (نحوه ی سیاست گذاری و خط مشی سازمان در تخصیص پاداش یا مجازات)؛ برقراری عدالت تعاملی که روابط بین فردی را دربرمی گیرد.

عدالت توزیعی

تحقیقات نشان می دهد که عدالت توزیعی از مطلوبیت نتایج کاملاً متمایز است. اگرچه این دو متغیر با یکدیگر همبستگی دارند، اما مفهوم آنها کمی با هم متفاوت است. اولی مربوط به مسائل اخلاقی است، درحالی که دومی به ارزیابی منافع شخصی می پردازد. کارکنان دوست دارند حقوق یا پاداشی که دریافت می کنند، مطابق دستاوردهای شان باشد. این کارکنان هستند که تصمیم می گیرند آیا پاداش یا مجازاتی که به دستاوردها و نتایج کار آنها اختصاص یافته، با توجه به استانداردهای مطلوب، منصفانه بوده است یا خیر. سه مورد از استانداردها یا قوانین تخصیص که بیشتر از هر چیزی مورد بررسی قرار گرفته اند (پارکر و کوهلامیر، ۲۰۰۵)، عبارتند از:

انصاف یا تساوی حقوق (equity) تخصیص بر اساس میزان مشارکت یا عملکرد؛

برابری (equality) تخصیص به طور یکسان برای همه؛

نیاز (need) تخصیص بر اساس میزان احتیاج.

هر یک از این قوانین ممکن است برای برخی از افراد تحت شرایطی خاص، عدالت توزیعی متفاوتی را ایجاد کند. برای نمونه، قوانین تخصیص تساوی حقوق در مواقعی منصفانه تر جلوه می کند که مشمولین آن سفیدپوستان آمریکایی باشند و هدف از آن افزایش عملکرد کاری بوده و منافع توزیع شده بین افراد نیز اقتصادی باشد. در مقابل، قوانین تخصیص برابری هنگامی منصفانه تر است که مشمولین آن افراد آسیایی تبار مقیم آمریکا باشند، هدف از آن افزایش هماهنگی بین اعضای گروه بوده و سود حاصل از آن نیز در راستای منافع اجتماعی باشد.

تحقیقات نشان می دهد که قانون تخصیص برابری و قانون تخصیص تساوی حقوق می توانند محیط های سازمانی متفاوتی ایجاد کنند. به عنوان مثال، هنگامی که منابع بر اساس عملکرد افراد توزیع می شوند، به طور نسبی اختلاف زیادی بین ستون های درآمد بالا، ستون های درآمد پایین و عدم همکاری وجود دارد؛ اما هنگامی که منابع بر اساس برابری توزیع می شوند، به طور آشکار اختلاف درآمد کمتری وجود دارد و به این ترتیب هماهنگی اجتماعی و همکاری گروهی بیشتری حاصل می شود (دوستار و اسماعیل زاده، ۱۳۹۲).

برای استفاده از هر یک از قوانین تخصیص فوق، فرد باید دستاوردها یا خسارات نسبی حداقل دو نفر از کارکنان دیگر گروه را ارزیابی کند. برای اینکه این عملیات شناختی راحت تر انجام شود، می توان یک فرد را به عنوان پایه یا مرجع در نظر گرفت. برای مثال، کسی که به دنبال برابری است، انتظار دارد عایدی همه اعضای گروه یکسان باشد؛ بنابراین کافی است منافع دیگران را ارزیابی کند؛ اما ارزیابی اینکه آیا انصاف یا تساوی حقوق در بین اعضای گروه برقرار می شود یا خیر، از نظر شناختی کمی پیچیده تر است؛ زیرا به این منظور باید ابتدا بررسی شود میزان مشارکت هر یک از اعضا در دستاوردهای گروه چقدر است و نسبت آن محاسبه شود. سپس باید این نسبت را با مرجع در نظر گرفته شده مقایسه کرد. نتیجه ای این عملیات شناختی نشان می دهد که عدالت توزیعی مطلق نیست؛ زیرا در شرایط یکسان، تغییر مرجع می تواند قضاوت فرد را نسبت به عدالت توزیعی تغییر دهد. برای روشن شدن موضوع به یک نمونه توجه کنید: فرض کنید در یک سازمان، کارگران زن نسبت به کارگران مرد همتای خود حقوق کمتری می گیرند. اگر این کارگران زن مردانی که حقوق بسیار بالایی دارند را به عنوان مرجع انتخاب کنند، توزیع حقوق به نظرشان ناعادلانه است؛ اما در همین شرایط اگر زنان دیگری را که حقوق کمتری می گیرند به عنوان مرجع انتخاب کنند، ممکن است دیگر توزیع حقوق را ناعادلانه ندانند.

عدالت رویه ای

برای مطالعه ای عدالت سازمانی، کار کردن روی عدالت رویه ای از اهمیت ویژه ای برخوردار است. محققانی که روی عدالت رویه ای کار می کنند، عدالت توزیعی را قابل قبول می دانند؛ اما تأکید می کنند که علاوه بر آن باید به فرایند تخصیص نیز اهمیت داد. عدالت رویه ای به طور خاص می تواند در بهبود رفتار شهروندی-سازمانی، تعهد سازمانی، اعتماد و نظایر آن نقش مؤثری داشته باشد. اگر سازمان فرایندهای تخصیص را به درستی تنظیم کند، در این صورت هیچ یک از کارکنان احساس بی عدالتی نخواهند کرد.

به طور کلی فرایند تخصیص در صورتی منصفانه تلقی خواهد شد که ترکیبی از ویژگی های زیر را داشته باشد:

دقیق تنظیم شده باشد؛

به طور مداوم اجرا شود؛

فارغ از تعصب و غرض ورزی باشد؛

همه ی جوانب مرتبط را در نظر گرفته باشد؛

در صورت رخ دادن اشتباه، قابل تصحیح و تغییر باشد؛

مطابق استانداردهای عمومی اخلاقی باشد.

تحقیقات نشان می‌دهد به منظور منصفانه بودن فرایندهای تخصیص، کارکنان باید از سیاست‌ها و رویه‌های سازمان آگاه باشند و از قبل به آنها اطلاع داده شده باشد که سازمان در فرایند تخصیص (پاداش و مجازات و نظایر آن) چگونه عمل می‌کند. با توجه به اهمیت عدالت رویه‌ای، تاکنون مطالعات زیادی به منظور بررسی مدل سیستم‌های منابع انسانی انجام شده است. این کار رویه‌های مربوط به ارزیابی عملکرد کارکنان، برنامه‌های تبعیض مثبت (affirmative action) (program)، آزمایش‌های عدم اعتیاد کارکنان، مرخصی‌های مربوط به خانواده برای کارکنان (مانند مرخصی زایمان)، استخدام کارکنان، سیاست‌های اخراج، جبران خدمات، روش‌های حل اختلاف و مانند آن را بررسی می‌کند. به طور کلی این کار نشان می‌دهد که روش‌های عادلانه در قالب رفتارهای کارآمدتر و نگرش‌های کاری مثبت می‌تواند مزایای زیادی برای سازمان‌ها به ارمغان آورد (پارکر و کوهلامیر، ۲۰۰۵). محققان دریافته‌اند علاوه بر نتایج و فرایند تخصیص، رفتار بین فردی (رفتار مدیر یا سرپرست با کارکنان) نیز بخش مهمی از ادراک عدالت است. مفهوم عدالت تعاملی کمی دیرتر از عدالت توزیعی یا عدالت رویه‌ای شناخته شد، اما اکنون به عنوان یک متغیر مهم در محل کار به شمار می‌رود.

با توجه به تغییر تحقیقات در روانشناسی اجتماعی، مطالعه عدالت در سازمانها نیز از تاکید صرف بر نتایج تخصیص پاداش (عدالت توزیعی) به تاکید بر فرایندهایی که این تخصیص را موجب می‌شود (عدالت رویه‌ای)، تغییر کرد. عدالت رویه‌ای یعنی عدالت درک شده از فرایندی که برای تعیین توزیع پاداشها استفاده می‌شود (دوستار و اسماعیل‌زاده، ۱۳۹۲). در اینجا می‌توان این سوال را مطرح کرد که آیا ممکن است کارمندی که نسبت به دیگران پاداش کمتری را دریافت می‌کند، اصلاً احساس نابرابری یا بی‌عدالتی نکند؟ با توجه به عدالت رویه‌ای پاسخ مثبت است. این موضوع را با یک مثال روشن می‌کنیم. فرض کنید دو کارمند با صلاحیت و شایستگی یکسان برای انجام یک کار و مسئولیت شغلی وجود دارند، اما به یکی از آنها مقداری بیشتر از دیگری پرداخت می‌شود. سیاستها و خط مشی‌های پرداخت سازمان عوامل قانونی بسیار زیادی را همچون طول زمان کار، شیف‌کاری و غیره را در بر دارد. این دو کارمند از سیاست پرداخت شرکت کاملاً آگاه‌اند و فرصتهای یکسانی دارند. با توجه به این عوامل ممکن است یکی از دو کارمند از دیگری مقدار بیشتری دریافت کند، با این حال کارمند دیگر ممکن است احساس کند اگر چه کمتر از تمایلش به او پرداخت شده است، اما این پرداخت ناعادلانه نیست، چرا که سیاست جبران خدمات سازمان یک سیاست باز بوده و به شیوه‌ای دقیق و بدون تعصب و غرض ورزی به کار گرفته شده است.

بنابراین پرداخت ناشی از به کارگیری این رویه عادلانه احتمالاً عادلانه نگریسته می‌شود؛ حتی اگر به نظر خیلی پایین باشد (گرینبرگ، ۲۰۰۱). با افزایش درک عدالت رویه‌ای، کارکنان با دید مثبت به بالادستان و سازمانشان می‌نگرند؛ حتی اگر آنها از پرداختها، ترفیعات و دیگر پیامدهای شخصی اظهار نارضایتی کنند (همان).

به نظرون‌تال (۲۰۰۸) شش قانون وجود دارد که هنگامی که به کار گرفته شوند، رویه‌های عادلانه‌ای به وجود می‌آورند: ۱) قانون ثبات: حالتی که تخصیص رویه‌ها بایستی برای همه در طی زمان ثابت باشد.

۲) قانون جلوگیری از تعصب و غرض ورزی: حالتی که از کسب منافع شخصی تصمیم گیران بایستی در طول فرایند تخصیص ممانعت به عمل آید.

- ۳) قانون درستی: اشاره سودمندی اطلاعات مورد استفاده در فرایند تخصیص دارد
- ۴) قانون توانایی اصلاح: به وجود فرصتهایی برای تغییر یک تصمیم ناعادلانه اشاره دارد
- ۵) قانون نمایندگی: حالتی که نیازها، ارزشها و چشم اندازهای همه بخشهای متاثر، توسط فرایند تخصیص بایستی در نظر گرفته شود.

۶) قانون اخلاقی: مطابق با این قانون فرایند تخصیص بایستی با ارزشهای اخلاقی و وجدانی سازگار باشد. رویه های سازمانی روشی که سازمان منابع را تخصیص می دهد را نشان می دهند.

مطالعات نشان می دهد که عدالت رویه ای با واکنشهای شناختی، احساسی و رفتاری کارکنان نسبت به سازمان (مثل تعهد سازمانی) مرتبط است. از این رو زمانی یک فرایند منجر به پیامدی خاص می شود که ناعادلانه درک شده باشد.

عدالت اطلاعاتی

محققان عدالت تعاملی را به دو بخش تقسیم می کنند: عدالت اطلاعاتی و عدالت بین فردی.

عدالت اطلاعاتی می گوید باید به کارکنان به اندازه ی کافی اطلاعات درباره ی نتایج و روش های کاری سازمان داده شود. شفاف سازی در مورد تصمیمات ترفیع رتبه نمونه ای از برقراری عدالت اطلاعاتی است (گرینبرگ، ۲۰۰۱).

عدالت بین فردی به شأن و منزلتی که کارکنان از سوی سرپرستشان دریافت می کنند مربوط است. رفتار صادقانه، احترام آمیز و مؤدبانه با کارکنان نمونه ای از عدالت بین فردی است. در مقابل، اگر کارکنان احساس کنند که در مقایسه با دیگران با آنها غیرمنصفانه رفتار می شود، این را بی عدالتی تلقی می کنند و این موضوع بر عملکرد و رفتار سازمانی آنها تأثیر خواهد داشت. عدالت تعاملی با متغیرهایی مانند تعهد سازمانی، رفتار شهروندی و رتبه بندی شغلی سر و کار دارد. به طور کلی این بخش از عدالت سازمانی از دو بخش دیگر جدا نیست و توجه به آن از اهمیت زیادی برخوردار است. در حال حاضر، تلاش هایی در راستای آموزش عدالت تعاملی به افراد تصمیم گیرنده و مدیران صورت گرفته است. این تلاش ها به موفقیت هایی نیز دست یافته است و شواهد نشان می دهد که آموزش عدالت تعاملی تا چه اندازه می تواند واحد کاری مؤثرتری را در سازمان ایجاد کند (گرینبرگ، ۲۰۰۱). هنوز روی ساختار عدالت تعاملی توافق همه جانبه و کامل به دست نیامده است. از آن جا که دو مؤلفه ی عدالت تعاملی، یعنی عدالت اطلاعاتی و عدالت بین فردی، با یکدیگر همبستگی دارند، برخی از محققان آنها را به عنوان دو بعد از یک ساختار در نظر می گیرند؛ اما برخی دیگر، این دو مؤلفه را دو ساختار جداگانه می دانند.

اعتماد سازمانی

اعتماد یک مفهوم چند بعدی است و ابعاد متفاوتی دارد. در متون مختلف معانی متفاوتی برای اعتماد عنوان شده است. اعتماد شامل معانی از قبیل اطمینان، قابلیت پیش بینی، توانمندی، شایستگی، تخصص، خیرخواهی، مدیریت باز، علاقه، پذیرش، واقعیت و ... است. توجه به مفهوم اعتماد در خلال سال های ۱۹۸۰ شروع به رشد کرد و این مفهوم از دیدگاه های مختلف مورد مطالعه قرار گرفت، در این میان رایج ترین تعاریف دانشمندان درباره اعتماد را یادآور می شویم (خائف الهی و همکاران، ۱۳۹۶). اعتماد را به اعتقاد داشتن به دیگران تعریف می کنند، زیرا برای رسیدن به خواسته های خود به دیگران وابسته هستیم. اعتماد پدیده ای پویا است که به کنش متقابل و عامل های مختلفی وابسته است که می توانند در ساخت طرحی از اعتماد موثر باشند. در تعریف اعتماد بین فردی باید به سه عنصر توجه کرد: پیامدهای شناختی بالقوه، وابستگی و احساس امنیت (همان).

محققین در بیان مفهوم اعتماد به زمینه های اجتماعی و شرایط یا اموری که تعیین کننده اعتماد هستند توجه خاصی کرده اند. همه اینها بر این باورند که اعتماد عبارت از نوعی تجربه دفاعی بین طرف های مختلف در هر نوع تعامل است، دفاعی که مستلزم تهدید و یا خطری از جانب رفتار دیگران نیست و در آن هیچ طرفی در تعامل خود با دیگران، از ضعف دیگران سوء استفاده نمی کند (حسن زاده، ۱۳۸۴).

اما در بعد سازمانی، توجه به مفاهیم اعتماد در خلال سال های ۱۹۸۰ شروع به رشد کرد. در طول دهه های گذشته، اعتماد از جنبه های مختلف مورد مطالعه قرار گرفت. برای مثال در جامعه شناسی، روان شناسی صنعتی، اقتصاد، درون و بیرون سازمان، بین افراد و ... روند جهانی در دهه ۱۹۹۰ در افزایش بی سابقه مهندسی مجدد، ادغام، مجاری سازی و کوچک سازی بر سطوح مختلف سازمان ها که سال ها پناهگاهی برای امنیت شغلی بود، اثر گذاشت. این تغییرات منجر به تغییر و افزایش شکاف میان کارمندان و استخدام شدگان شده است. این ترتیبات جدید موجب خدشدهار تعهد سازمانی و وفاداری افراد که در گذشته موجود بود، شده است. در اعتماد جدید ارتباطات در طول زمان باید توسعه پیدا کنند. بر طبق نظر رابینز اعتماد در مدت زمان طولانی شکل می گیرد اما به آسانی می تواند نابود شود و شکلگیری دوباره آن نیز مشکل است (مارتینز، ۲۰۰۲: ۵۵۹).

به طور ویژه اعتماد در سازماندهی های جدید سازمانی که کنترل های سنتی اجتماعی که بر مبنای اختیار بود. جای خود را به خود کنترلی داده، اهمیت فزاینده های پیدا کرده است. ارتقاء و بهبود اعتماد ممکن است هزینه بر باشد زیرا نهادینه کردن روابط دوستانه شخصی زمانبر است. بعلاوه فقدان اعتماد تلاش های همکاری را در هر شکلی که باشد مختل میکند. برعکس سازمانهایی که سطوح بالایی از اعتماد را دارند. میتوانند از انواع تلاش های همکاری بهره مند شوند که همین امر موجب کاهش هزینه های اجرا در فرایندها می شود؛ اما سازمانهایی که از سطوح پایین اعتماد برخوردارند، گزینه های استراتژیکشان محدود میشود (راتاناسینگهام، ۲۰۰۸: ۴۷۵).

محققان به این نتیجه رسیده اند که با افزایش اعتماد، پیچیدگی های اجتماعی در سازمانها از بین میرود. از این گذشته، اعتماد انعطاف پذیری استراتژیک را افزایش میدهد و در بهبود قابلیت سازگاری سازمان مؤثر است. از این رو سطوح اعتماد در بین اعضای سازمان بیان کننده اثربخشی فعالیت گروهی هم در سطح فردی و هم در سطح سازمانی است (اسمیت و بیرنی، ۲۰۰۷: ۴۷۲).

علیرغم تمام علائق به موضوع اعتماد برخورد با موضوع اعتماد چند تکه و مجزاست. چرا که سه جریان گسترده در ادبیات اعتماد وجود دارد؛ نخست اعتماد درون سازمانی - یعنی به عنوان یک پدیده درون سازمان مثل اعتماد بین کارکنان و سرپرستان یا مدیران یا میان همکاران که تأکید ما در این مطالعه بر این نوع از اعتماد است. دوم اعتماد میان سازمانها یعنی یک پدیده میان سازمانی و سوم اعتماد میان سازمانها و مراجعین آنها که به عنوان یک مفهوم جذب مراجعین مطرح میشود (دایتز و هرتوگ، ۲۰۰۶: ۵۵۸-۵۵۷).

ضرورت اعتماد در سازمان اعتماد کارکنان به مدیران سازمانی در زمینه های مختلفی مانند اعتماد به صحت و دقت اطلاعات ارائه شده، اهداف عالی و عملیاتی تدوین شده و ظاهر میگردد و از طرف دیگر اعتماد مدیران به توانمندیها، کارایی، صداقت و درستی آنان میتواند در تفویض و واگذاری اختیار به زیردستان و سایر مسائل نمود یابد (حسنی، ۱۳۸۶: ۲-۳). در واقع یکی از فنون برای ایجاد توانمندی این است که در میان کارکنان نوعی احساس اعتماد به شایستگی مدیر به وجود بیاوریم تا آنان به جای پایدن و بدگمانی، اطمینان پیدا کنند که هم مدیر و هم سازمان شرافتمند هستند. این اعتماد

کمک میکند تا عدم اعتماد، عدم امنیت و ابهام در زمینه روابط بین کارکنان و مدیر زایل شود. حداقل دو دلیل وجود دارد که چرا افراد هنگامی که اعتماد بیشتری به مدیرشان پیدا میکنند احساس میکنند که توانمندترند: نخست، از رفتارهای غیر مولد و بیفایده ناشی از عدم اعتماد و سوءظن اجتناب میشود. هنگامی که افراد به دیگری اعتماد ندارند، گوش نمیکند، به وضوح ارتباط برقرار نمیسازند، سخت نمیکوشند و همکاری از خود نشان نمیدهند. از طرف دیگر وقتی اعتماد وجود دارد، افراد آزادند که تجربه کنند، بیاموزند و بدون ترس از تنبیه همکاری کنند. دوم، افرادی که قابل تمجید و شرافتمند هستند همیشه برای دیگران نیروی مثبت ایجاد میکنند و آنان را وادار میسازند تا خود را لایق احساس کنند. شکل زیر ضرورت اعتماد در سازمان را نشان میدهد (خنیفر و زروندی، ۱۳۸۹: ۴۳-۴۲).

اعتماد سازمانی چیست؟

بهترین روش برای تعریف اعتماد سازمانی از این طریق است که بیان می‌کنیم وقتی اعتماد نباشد و یا از بین برود، چه اتفاقی می‌افتد. دنیلز (۱۹۹۴) در این رابطه می‌گوید برای این که مورد اعتماد دیگران قرار گیرید (نتیجه)، شما باید به آن‌چه که می‌گویید، عمل نمایید اعتماد سازمانی، در واقع یک اطمینانی میان مدیریت و کارکنان است که هر دو باید در آن سهیم شوند. بدون اعتماد سازمانی، احتمال حداقل و یا هیچ شانس وجود ندارد که سازمان بتواند به اهداف استراتژیک خود دست یابد. کارکنان دوست دارند که بتوانند به مدیران اعتماد کنند. آن‌ها انتظار دارند که برای سوالاتشان، پاسخ‌های صادقانه بگیرند. ایجاد و نگهداری اعتماد، با یک فرهنگ مبتنی بر ارزش‌های مشترک، آغاز می‌گردد که مدیران و کارکنان به آن اعتقاد دارند. مدیری که مورد اعتماد قرار گرفته می‌تواند، راهنمایی، هدایت و حمایت را برای افراد به آسانی فراهم کند. اعتماد سازمانی، کارکنان را توانمند کرده، مشارکت در تصمیم‌گیری را افزایش می‌دهد و در نهایت محیط کاری بهره‌ورتری را فراهم می‌کند (اسمیت، ۲۰۰۵: ۵۲۱-۵۲۰). تعاریف متعددی از اعتماد سازمانی شده است. ساشکین اعتماد سازمانی را این گونه تعریف می‌کند: اطمینانی که کارکنان نسبت به مدیریت دارند و میزانی که آن‌ها گفته‌های مدیریت را باور می‌کنند. گیبز اعتماد سازمانی را به عنوان فضایی که در آن افراد احساس اطمینان، گرمی و مقبولیت دوطرفه میکنند، تعریف میکند. به گونهای کاملتر، میتوان اعتماد را اینگونه تعریف کرد، فضایی که در آن کارکنان باور دارند که مدیران با آنها به طریقی منصفانه، با ثبات و صمیمان در فرایند ارتباطاتشان رفتار مینمایند. این تعریف شبیه تعریف گیلبرت و تنگ (۱۹۹۸) است که در آن کارکنان زمانی که اعتماد سازمانی توسعه یابد به رفتارهای مدیران اجرایی از طریق تعهد سازمانی، جواب خواهند داد؛ اما این تعریف گسترده‌تر از تعاریف ساشکین و گیبز میباشد به دلیل اینکه آن نه تنها احساس کارمندان نسبت به مدیریت را در بر میگیرد بلکه رفتارها، تداوم رفتارها و فرایندهای ارتباطات را نیز به حساب می‌آورد (چاوشی، ۱۳۸۶).

اعتماد سازمانی یک مفهوم یک بعدی نیست و در مطالعات مختلف اعتماد سازمانی در ابعاد گوناگون آزموده شده است. در این پژوهش تمرکز بر اعتماد سازمانی است، یعنی فضای کلی اعتمادی که در یک سازمان وجود دارد؛ به عبارت دیگر، زمانی که کسی اعتماد را در قالب اصطلاحات درون سازمانی ارزیابی میکند، در واقع اشاره به اعتماد کارکنان به مدیر و اعتماد مدیر به کارکنان دارد. سوای این روابط اعتمادی دوگانه، اعتماد متقابل در بین همکاران، تیمها و واحدهای کاری در سازمان نیز باید وجود داشته باشد (ارجنلی سگلام و متین، ۲۰۰۷: ۴۳). اعتماد دوگانه مدیر- کارمند به عنوان کلیدی که بر رفتارها در سازمان اثر میگذارد شناخته شده است. اعتماد به مدیر میزان ادراک و اعتقاد شخصی کارکنان در این مورد است که مدیر نهایتاً به نفع کارکنان عمل خواهد کرد. اگر کارکنان به مدیران اعتماد داشته باشند، این اعتقاد در

آنها شکل میگیرد که سازمان کار درست را برای کارکنان انجام خواهد داد. در آن صورت، کارکنان احساس یگانگی، عضویت و شناسایی با سازمان خواهند داشت. در ضمن اگر در سازمان اعتماد وجود داشته باشد، کارمند احساس میکند که شغل او برای موفقیت سازمان حیاتی است. علاوه بر این کارکنان اضطراب کمتری داشته و اثر مثبت بیشتری بر سازمان خواهند داشت (ارتاک، ۲۰۰۸: ۴۶۵).

۳-۲. انواع اعتماد در ارتباطات سازمانی

اعتماد مبتنی بر بازدارندگی شکننده بازدارنده ترین ترین ارتباطات با اعتماد مبتنی بر بازدارندگی مهار می شود. یک تخطی و یا یک ناهماهنگی ممکن است ارتباط را ضایع کند. این شکل از اعتماد مبتنی بر ترس از تلافی جویی است آنگاه که از اعتماد تو استفاده می شود. کسانی که ارتباطشان این گونه است، آنچه میگویند عمل میکنند، زیرا از عواقب به انجام نرسیدن وظایفشان هراس دارند. اعتماد مبتنی بر بازدارندگی تا جایی مؤثر است که امکان مجازات وجود دارد، عواقب کار روشن است و در صورتی که اعتماد مورد تخطی قرار گیرد، مجازات واقعاً اعمال خواهد شد. یک مثال از اعتماد مبتنی بر بازدارندگی ارتباط میان مدیر و کارمند است. انسان معمولاً در مقام یک کارمند به کارفرمای جدید خود اعتماد میکند، حتی اگر تجربهای که اعتماد خود را به آن متکی میکند اندک باشد. پیوند به وجود آورنده این اعتماد اقتدار کارفرما و مجازاتی است که می تواند در مقابل انجام ندادن بر کارمند اعمال کند اعتماد مبتنی بر آگاهی بیشتر ارتباط سازمانی ریشه در اعتماد مبتنی بر آگاهی دارد؛ به عبارت دیگر، اعتماد مبتنی است بر پیشبینی پذیری رفتاری که حاصل تجارب تعامل گذشته است. وجود چنین اعتمادی هنگامی است که شخص آگاهی لازم از افراد برای درک کافی و وافی کارکنان داشته باشد تا بتواند رفتار محتمل آنان را به درستی پیشبینی کند. اعتماد مبتنی بر آگاهی به جای اتکای به بازدارندگی، متکی به آگاهی است. آگاهی از دیگری و پیشبینی پذیری رفتار او جای قراردادهای مجازاتها و ترتیبات حقوقی را که بیشتر معمول اعتماد مبتنی بر بازدارندگی است میگیرد. این گونه اعتماد، به مرور و بیشتر به عنوان کنش تجربهای که ایجاد اعتماد و با ارزش بودن میکند، به وجود میآید. هر قدر کسی را بهتر بشناسید پیشبینی صحیحتری از رفتار او در آینده خواهید داشت. پیشبینی پذیری اعتماد را تقویت میکند، حتی اگر پیشبینی کنید که دیگری قابل اعتماد نیست، زیرا راههای سوء استفاده او از اعتماد را میتوان پیشبینی کرد. هر قدر با افراد دیگر ارتباط بیشتر و تعامل منظمتر داشته باشید، این شکل از اعتماد بیشتر ایجاد خواهد شد و بیشتر به آن متکی خواهد بود. جالب این جاست که در سطح اعتماد مبتنی بر آگاهی رفتار متناقض لزوماً سبب شکست اعتماد نمیشود.

اعتماد مبتنی بر شناسایی زمانی که به بالاترین سطح اعتماد میرسیم که میان دو طرف یک ارتباط عاطفی وجود داشته باشد. این نوع ارتباط به یکی از طرفین اجازه میدهد که به عنوان کارگزار طرف دیگر عمل کند و در مراوده های افراد جانشین آن شخص شود. چنین اعتمادی را اعتماد مبتنی بر شناسایی میگوییم. در اینجا وجود اعتماد بدین خاطر است که هر دو طرف از قصد یکدیگر آگاهند و به خواسته ها و آرزوهای هم احترام میگذارند. این تفاهم دو جانبه تا آنجا پیشرفت میکند که هر یک از دو طرف میتواند به گونه ای اثر بخش به جای دیگری عمل کند. در این سطح، کنترل در کمترین حد است. نیازی به مراقبت از دیگری نیست، زیرا وفاداری بدون قید و شرط وجود دارد.

اهمیت و ضرورت اعتماد در سازمان

اعتماد در عملکرد سازمان ها و در شکل گیری و افزایش کارآیی سازمانی نقش انکارناپذیری دارد. بدون اعتمادسازی هیچ گونه شانس برای تحقق اهداف استراتژیک سازمان وجود ندارد (رایینز، ۱۳۸۲)

پیامدهای ایجاد اعتماد سازمانی، نقش مستقیم و انکارناپذیری در افزایش اثربخشی سازمانی از طریق موارد ذیل دارد:

- افزایش رضایت شغلی

- افزایش تعهد سازمانی

- کاهش جابجایی و ترک شغل

- تسهیل پذیرش و باور اطلاعات ارائه شده توسط رهبر از سوی کارکنان

- افزایش تعهد به تصمیمات اخذ شده در سازمان

انواع اعتماد در سازمان:

در ارتباطات سازمانی سه نوع اعتماد وجود دارد: مبتنی بر بازدارندگی، مبتنی بر آگاهی، مبتنی بر شناسایی.

- اعتماد مبتنی بر بازدارندگی

شکندنده ترین ارتباطات با اعتماد مبتنی بر بازدارندگی مهار می شود. یک تخطی و یا یک ناهماهنگی ممکن است ارتباط را ضایع کند. این شکل از اعتماد مبتنی بر ترس از تلافی جویی است. کسانی که ارتباطشان این گونه است، به آنچه می گویند عمل می کنند، زیرا از عواقب به انجام نرسیدن وظایفشان هراس دارند.

- اعتماد مبتنی بر آگاهی

بیشتر ارتباطات سازمانی ریشه در اعتماد مبتنی بر آگاهی دارد؛ به عبارت دیگر اعتماد مبتنی است بر پیش بینی پذیری رفتاری که حاصل تجارب تعامل گذشته است. وجود چنین اعتمادی هنگامی است که شخص آگاهی لازم از افراد برای درک کافی و وافی کارکنان داشته باشد تا بتواند رفتار محتمل آنان را به درستی پیش بینی کند.

- اعتماد مبتنی بر شناسایی

زمانی به بالاترین سطح اعتماد می رسیم که میان دو طرف یک ارتباط عاطفی وجود داشته باشد. این نوع ارتباط به یکی از طرفین اجازه می دهد که به عنوان کارگزار طرف دیگر عمل کند و در مراوده های بین افراد جانشین آن شخص شود. چنین اعتمادی را مبتنی بر شناسایی می گوئیم.

بی اعتمادی سازمانی

بی اعتمادی کارکنان مهمترین پیامد محقق نشدن وعده هاست، ما به دیگران اعتماد می ک نیم تا منافعمان را در نظر بگیرند. اگر این افراد صرفاً منفعت طلب باشند، این حالت نسبت به آنها بروز نمی کند. بی اعتمادی وقتی ایجاد می شود که بدگمانی بروز کند و در نتیجه بی توجهی به برخی از انتظارات در یک مبادله دو طرفه به دیگر مبادلات تعمیم داده شود. به طور قطع اگر وعده ای محقق نشد، مدیران باید به طور شفاف دلیل عملی نشدن آن را به کارکنان بیان کنند. از سوی دیگر خلف وعده موجب آثار سوء اجتماعی، اقتصادی و سیاسی در جامعه می شود و آن سرمایه اعتماد که از آن با عنوان سرمایه اجتماعی نیز یاد می شود خدشه دار خواهد شد، بنابراین لازم است کسانی که وعده ای می دهند به آن عمل کنند و متعهد شوند زیرا در غیر این صورت عدم اعتماد در تمامی زمینه های سیاسی، اجتماعی و اقتصادی در جامعه فراگیر می شود.

شیوه های اعتماد سازی در سازمانها

امروزه مدیران سازمان ها اغلب با این چالش روبه رو هستند که چگونه می توان در محیط کار اعتماد حاکم نمود؟ اعتمادسازی همیشه از رده عالی سازمان شروع می شود. صداقت و اعتمادسازی درونی به شرطی به وجود می آید که

مدیران عالی سازمان سرمشق و الگو دیگران باشند و با ایجاد مصادیق، آن الگوها را در واحدها و ادارات عملی سازند. در این راستا پنج روش برای اعتمادسازی در میان کارکنان سازمان ها پیشنهاد می کنند.

۱- پابندی به صداقت:

صداقت پایه و اساس اعتماد سازی در هر سازمان است. از همین رو، صداقت باید از رده بالای هر سازمان شروع و تارده های پایین ادامه یابد. گرچه صداقت بدین معنی است که در هر شرایطی باید حقیقت را بیان نمود و به وعده خود پایبند بود، لیکن این واقعیت را باید در نظر داشت که مطرح نمودن حقایق و پابندی به قرارها پدیده ایست که در چارچوب منافع مشروع و قانونی هر سازمان تعریف می شود.

۲- مبادله دیدگاهها و ارزشها در سازمان:

مبادله دیدگاههای سازمانی، مدیریت را قادر می سازد تا اهداف سازمان را بهتر تعیین نماید و با اتخاذ تاکتیک های مناسب بتواند امکانات نیل به اهداف را فراهم کند.

۳- رعایت عدالت در بین کارکنان:

وقتی کلیه کارکنان اعم از کارمندان جدیدالاستخدام، موقت و پاره وقت احساس کنند به عنوان عضوی از گروههای کاری برای سازمان اهمیت دارند در آن حالت روحیه اعتماد در بین آنان به وجود می آید. اعتمادسازی در سازمان با گوشه گیری مدیریت و دوری از کارکنان به دست نمی آید، بلکه از طریق تماس و ملاقات مدیریت با آنها شکل می گیرد.

۴- اولویت اهداف مشترک بر اهداف فردی:

وقتی کارکنان یک سازمان احساس کنند از طریق فعالیت گروهی و همکاری با یکدیگر می توانند به دیدگاه مشترک برسند از این طریق در آنها اعتماد پدید می آید.

۵- منافع کل سازمان را بر منافع فردی ترجیح دادن:

همه ما به نوعی در برخورد با معضلات میدانیم در هر شرایطی تقریباً کدام راهکار درست است. اگر از این شیوه تفکر در سازمان نیز پیروی کنیم و مصالح فردی را در رویارویی با مسائل عمومی سازمان نادیده بگیریم، بی تردید به عنوان شخصی که منافع کل سازمان را بر مصلحت شخصی ترجیح می دهد، شناخته شده و مورد احترام اطرافیان قرار گرفته و در غایت بستری مناسب برای اعتمادسازی بیشتر در سازمان فراهم می شود (الوانی، ۱۳۸۰)

۳. روش شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از لحاظ نوع طرح، از نوع توصیفی است؛ که به منظور شناخت بیشتر شرایط موجود و یا یاری دادن به فرایند تصمیم گیری می باشد. تحقیق توصیفی شامل جمع آوری اطلاعات برای آزمودن فرضیه یا پاسخ به سوالات مربوط به وضعیت فعلی موضوع، مطالعه می شود (خاکی، ۱۳۸۲، ص ۱۰۴). همچنین تحقیق به لحاظ نوع هدف، از نوع کاربردی است. به این معنی که از نتایج یافته ها برای حل مسائل موجود در سازمان یاری گرفته می شود (سکاران، ۱۳۸۸، ص ۸). در این تحقیق، جامعه آماری شامل کلیه کارکنان اداره امور مالیاتی استان همدان است و نمونه گیری به روش تصادفی ساده صورت گرفته است. اندازه نمونه آماری براساس فرمول جامعه محدود، حدود ۲۰۱ نفر برآورد شده است که برای اطمینان بیشتر ۲۶۰ پرسشنامه توزیع گردید و ۲۱۴ پرسشنامه کامل جمع آوری شد. برای بدست آوردن حجم نمونه از جدول مورگان استفاده شده است.

ابزار گردآوری اطلاعات در این پژوهش، پرسشنامه است. پرسشنامه مجموعه ای از پرسشهایی است که بصورت مکتوب و معمولاً در قالب گزینه های محدود تنظیم شده است و آزمودنی ها باید به آنها پاسخ دهند (سکاران، ۱۳۸۸، ص ۵۱۸). قابل ذکر است که جهت پاسخ به تمامی سوالات پرسشنامه، از طیف پنجگانه لیکرت استفاده شد.

جدول مقادیر آلفای کرونباخ متغیرهای عدالت سازمانی

متغیرها	ضریب آلفا
عدالت توزیعی	۰/۹۲۴
عدالت اطلاعاتی	۰/۹۴۳
عدالت رویه‌ای	۰/۹۸۷

جدول مقادیر آلفای کرونباخ متغیرهای مربوط به اعتماد سازمانی

متغیرها	ضریب آلفا
جانبی	۰/۷۹۲
نهادی	۰/۷۶۷
عمودی	۰/۷۳۱

با توجه به اینکه مقادیر آلفا بزرگتر از ۰/۷۰ می باشند، نتایج حاکی از پایایی بالای آزمون است.

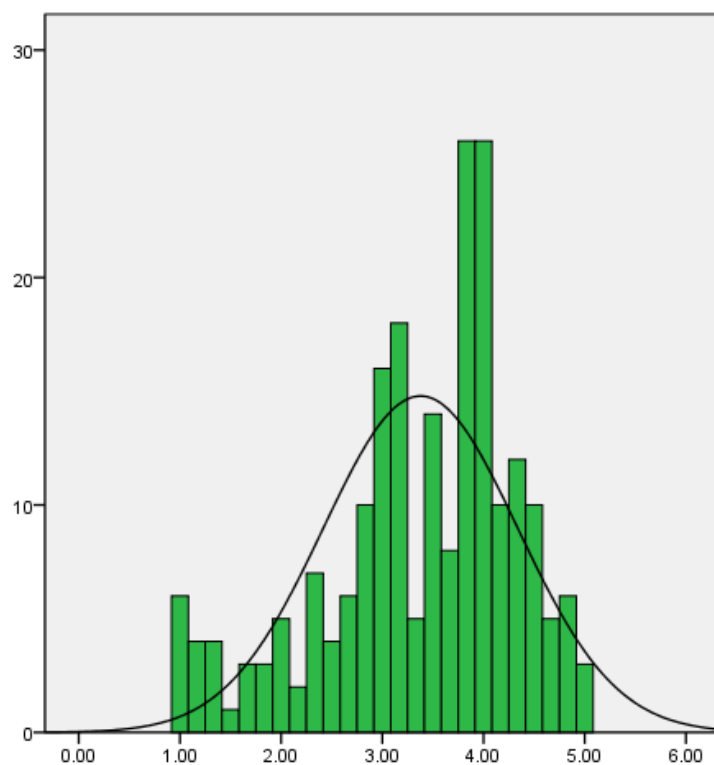
در این پژوهش، جهت تجزیه و تحلیل داده های آماری و بررسی سوالات تحقیق و متناسب با نوع متغیرهای پژوهش از آمار توصیفی در قالب جدول و نمودار دایره ای و ستونی برای بررسی ویژگی های جمعیت شناختی استفاده شده است و در بخش آمار استنباطی از آزمون کلموگروف - اسمیرنوف برای بررسی نرمال بودن داده ها و رگرسیون خطی چندمتغیره جهت تشخیص تاثیر یا عدم تاثیر متغیرها، آزمون t-مستقل و آزمون آنوا جهت مقایسه متغیرها نسبت به متغیرهای جمعیت شناختی با کمک نرم افزار SPSS ویراست ۲۳ مورد استفاده قرار گرفت.

۴. یافته‌های پژوهش

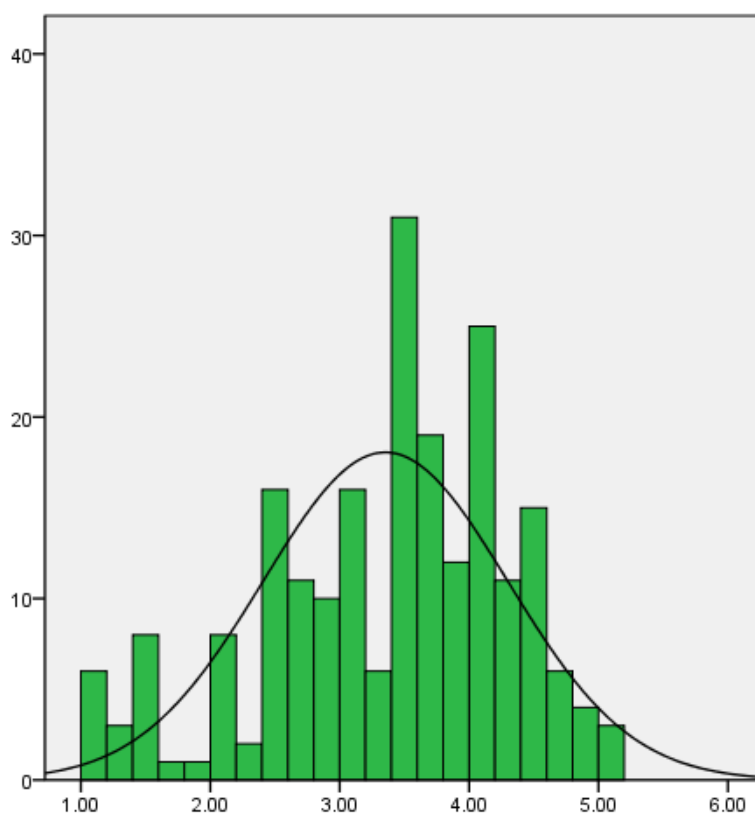
آمار توصیفی

نتایج آزمون کلموگروف - اسمیرنوف شاخص‌های اندازه گیری شده

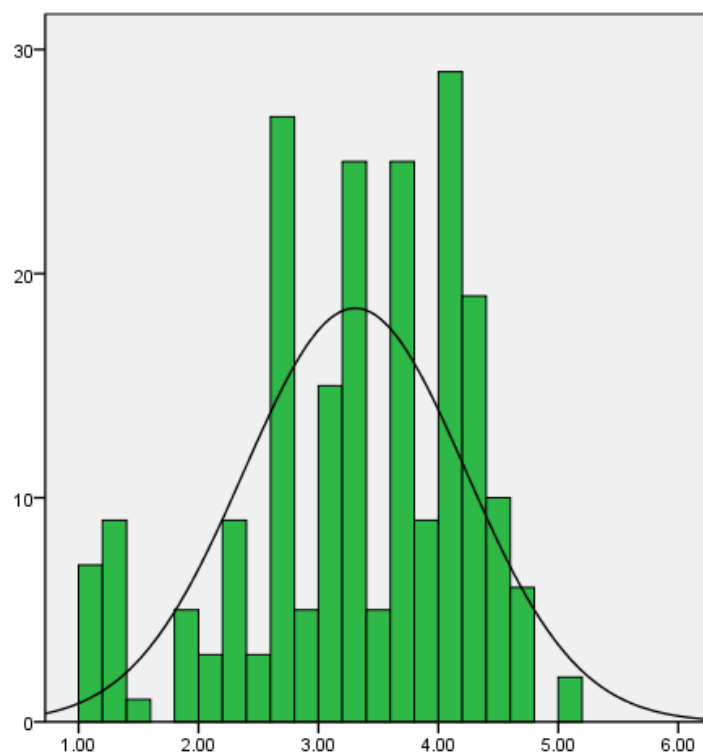
متغیر	آماره‌ی آزمون K-S	Sig	نتیجه گیری
عدالت سازمانی	۱,۱۲۳	۰,۰۰۰	نرمال است
اعتماد سازمانی	۰,۸۳۹	۰,۰۰۲	نرمال است
خودآگاهی از مهارت‌های شغلی	۰,۷۸۹	۰,۰۴۹	نرمال است



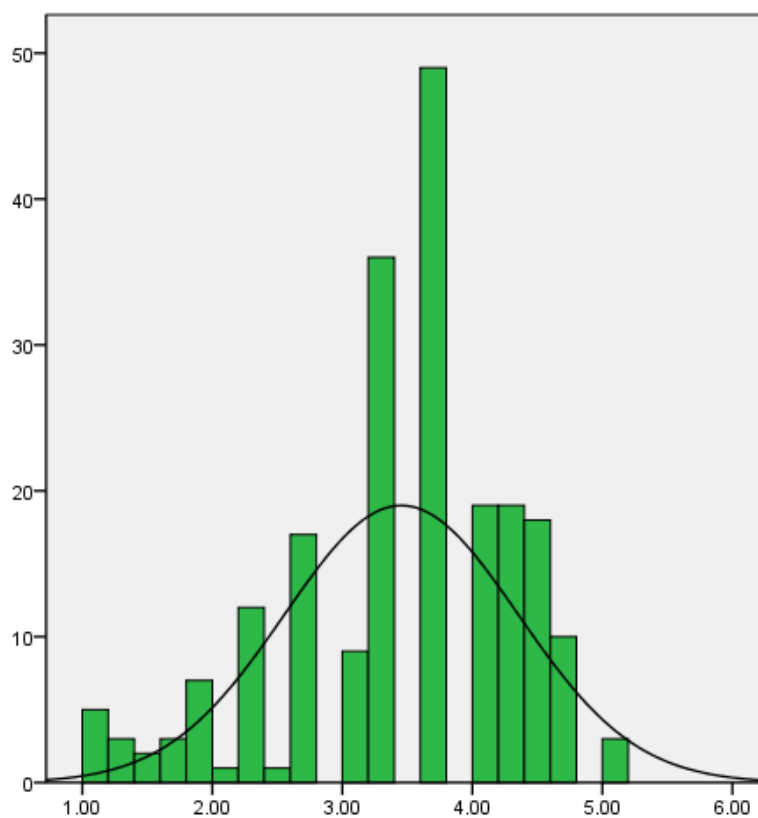
نمودار هیستوگرام متغیر ادراک کارکنان از عدالت سازمانی



نمودار هیستوگرام متغیر ادراک کارکنان از عدالت سازمانی



نمودار هیستوگرام متغیر رضایت شغلی



نمودار هیستوگرام متغیر خودآگاهی از مهارت‌های شغلی

۵. بحث و نتیجه گیری

فرضیه اصلی: ادراک کارکنان از عدالت سازمانی بر اعتماد سازمانی کارکنان اداره امور مالیاتی استان همدان تأثیر معناداری و مثبت وجود دارد.

آزمون فرض:

H_0 : ادراک کارکنان از عدالت سازمانی بر اعتماد سازمانی کارکنان اداره امور مالیاتی استان همدان تأثیر معناداری و مثبت وجود ندارد.

H_1 : ادراک کارکنان از عدالت سازمانی بر اعتماد سازمانی کارکنان اداره امور مالیاتی استان همدان تأثیر معناداری و مثبت وجود دارد.

جدول بررسی تأثیر متغیر ادراک کارکنان از عدالت سازمانی بر اعتماد سازمانی کارکنان اداره امور مالیاتی استان همدان

ضریب رگرسیون استاندارد نشده	ضریب رگرسیون استاندارد شده		خطای استاندارد	B	تأثیر ادراک کارکنان از عدالت سازمانی بر اعتماد سازمانی
	میزان آماره t	سطح معنی داری			
۰/۰۴۹	۰/۷۸۴	۰/۳۸۳	۰/۰۴۲	۰/۰۳۹	

با توجه به نتایج جدول بالا، چون مقدار سطح معنی داری برابر ۰/۳۸۳ و بزرگتر از مقدار خطا ۰/۰۵ می باشد و قدر مطلق آماره "t" برابر ۰/۷۸۴ می باشد با اطمینان ۹۵ درصد فرض صفر تایید می شود. پس ادعای محقق تایید نمی شود یعنی ادراک کارکنان از عدالت سازمانی بر اعتماد سازمانی اداره امور مالیاتی استان همدان تأثیر مثبت و معنادار ندارد. **رگرسیون خطی است یعنی معادله رگرسیون معنادار است H_1**

۶. منابع و مآخذ

تاج الدین، محمد، درویش، مریم، "ارکان ارزیابی عملکرد منابع انسانی"، ماهنامه تدبیر، شماره ۲۰۳، ۱۳۸۸.
 جوادین، سید رضا. (۱۳۸۶)، "مروری جامع بر مفاهیم اساسی نظریه های مدیریت و سازمان"، انتشارات نگاه دانش.
 حسن پور، اکبر، "مدل عملی برای رهبری خدمتگزار"، ماهنامه تدبیر، سال پانزدهم، شماره ۱۵۳.
 حافظ نیا، محمد رضا. (۱۳۸۴)، "مقدمه ای بر روش تحقیق در علوم انسانی"، انتشارات سمت
 خاکی، غلام رضا. (۱۳۸۲)، "روش تحقیق در مدیریت"، مرکز انتشارات علمی دانشگاه آزاد اسلامی، چاپ دوم.
 خائف الهی و دیگران، "تبیین الگوی اثربخشی سازمان های دولتی ایران براساس نقش رهبری خدمتگزار"، فصلنامه مدرس علوم انسانی، دوره ۱۳ شماره دوم، ۱۳۸۸.
 دی سنزو، دیوید، رابینز، استیفن، "مبانی مدیریت منابع انسانی"، ترجمه: میرعلی سیدنقوی و سیامک یعقوبی، انتشارات مهکامه، تهران، ۱۳۸۸.

Horsman. J.H.(2001). " Perspectives of servant leadership in organization" A Dissertation for the degree Doctor of Philosophy gonaga university Joseph.
 E. Winston B.(2005), " a correlation of servant leadership, leader trust and organization trust" leadership& organization development journal.Vol, 26, No, 1, Pp, 6-22.

Laub. J (2004)"Definity servant leadership a recommended typology for servant leadership studies.

Osterm, Michelle. (2006), " servant leadership and work related outcomes"

Spears, larry, (1996),"Reflections on Robert K. Greenleaf and servant- leadership",vol.17, No.7, PP.33-35.

Stone,A.G: Rossell, Rr.f: Patterson,K(2004),transformational servant leadership: a difference in leaderfocus". The leadership&organization development journal, Vol,25. No, 4.pp,349-361.

Smith.Brien N.Montogno.ray.V. And Kuzinenko Totiana.N(2004) " transformation and servant leadership: content and contextual comporisons. Journal of leadership and organizational. Vol,10. No, 4. Pp, 80-91.

Winston, Bruce, "Acorrelation of servant leadership, leader trust, and organizational trust" Vol.26, No.1,PP.6-22,2005.

Winston, Bruce, " Servant leadership at Heritage Bible College", Vol.25, No.7, PP.600-617,2004.

MohammadReza Zamanian ^{*1}
Koroush Bagheri ²

Abstract

Keywords

Employees' perception of organizational justice, organizational trust, tax affairs of Hamadan province

1. Bachelor of Public Management, Islamic Azad University, Boroujerd Branch, Boroujerd, Iran
2. Bachelor of Public Management, Islamic Azad University, Boroujerd Branch, Boroujerd, Iran.