

A Study of the Effect of Linguistic Justice of Organization's Managers on Social Capital by Intermediate Variable of the Trust Mediation (case study: Administration of South Khorasan province)

***A.M. Imani¹, M. Saleh Nia², F. Mohammadi³**

1- Assistant Professor, Faculty of Management and Economics, University of Sistan and Baluchestan imani@mgmt.usb.ac.ir (Corresponding Author)

2-Instructor School of Management, University of South Khorasan

3- Master of Public Administration graduate of the University of Sistan and Baluchestan.

Received: 21/12/2016 ; Accepted: 17/05/2017

Extended Abstract

Linguistic Justice is one of the emerging concepts in the field of social justice and organization justice. This concept emphasized on the necessity of having justice on in all Verbal and Linguistic tools. When the citizens do not understand the existence of justice in the words and manners of governmental managers of their own societies, They trust of the public managers will reduce and that social capital will reduce too. Accordingly, this research studies on the effect of linguistic justice of managers of governmental agencies on social capital brokered deals with public trust. Statistical Society of research includes the 26 Directorate of General of South Khorasan province, with a total of 2750 employees is the official contract that according to Morgan and disproportionate stratified random sampling, 338 samples were selected. Content validity of Questionnaires According to The experts confirmed the reliability of the questionnaire of linguistic justice, social capital and public trust based on Cronbach's alpha coefficient, respectively were 0.929, 0.950 and 0.9; The results showed a direct impact on social capital of linguistic justice was equal to 0.917 and in indirect impact due to public confidence mediator is equal to 0.120. Based on these results, managers of governmental organizations can improve the social capital of

organizations by having linguistic justice in organizations and strengthen public confidence in the organization.

Introduction

Due to the inclusive and comprehensive roles of organization in social life and the use of sentences, expressions and specific vocabulary, the role of justice in the form of a new concept of linguistic justice is clearer than ever.

Modern organizations are miniature of society and justice in their language is as the justice in society (Pourezzat and Alvani, 1383: 6). This concept as one of the most controversial aspects of justice is among the many factors that affect the public confidence. According to Denhart 2 (1999) a lot of people do not trust the government; because they believe that governments do not perform well.

Hence, governments are trying to improve this reliability through increasing the efficiency, accountability, transparency and justice. On the other hand, according to Putnam 3 (2000), social capital 4 deals essentially with confidence. Leading a relationship to the engagement, and for a person who wants to establish successful relationship with the network, trust is essential.

Public trust 5, as a social capital is the basis of many interactions and everyday practices in human societies both in interpersonal and social relationships between groups. In most communities, due to a combination of factors such as the lack of social capital, the confidence in the government and the subsidiaries are dropped down. (Gharekhani et al., 1393: 941-940)

Given that organization is a social system that its life and sustainability depends on a strong link between its constituent elements, perceiving the injustices has a harmful effect on the mood of social work because it affects the efforts of human resources and employee motivation (Syd javadin et al., 1387: 55).

Therefore, with the development of linguistic justice, public administrators' language of flattery, humiliation and weakness will be refined in speech and the possibility of domination and hegemony is reduced so that the nature of domination and abuse of power, never overtly and covertly, present in run. (Pourezzat, 1390: 142.

Public confidence in the government, on the other hand, is important for directors, employees and agents of the political system because for supporting the development and implementation of public policy as well as effective cooperation and participation of citizens, it plays a central

role(Gharekhani et al., 1393: 941).Public confidence could be enhanced when the authorities of integrity show honesty and ethics (Wart & Vanwart, 2012).

Although a lot of research in the context of public trust and social capital in organizations and government agencies has been done in our country, but about the language of justice and the impact of its dimensions on the research variables was found any by researchers.

Hence, given the critical importance of linguistic justice, administrators of government agencies and the special position of trust in government research of this field help us in pursuit of a comprehensive approach and the promotion of social capital in the government agencies. Therefore, it is felt that whether the language justice of administrators of government agencies has a meaningful effect on social capital. In addition, whether the public trust can be effective as a mediator between the language justice and social capital?

Research Methodology

The current study, in terms of functional goal and the collecting data is a descriptive research and a field study and in terms of the relationship between the variables is reasonable. Research method is also of survey kind.

Considering that in this study, researcher sought to examine the impact of linguistic justice of administrators of government agencies on public trust is with the social capital intermediary, all 26 employees of the Directorate General of South Khorasan province were selected as the population of this study. The sample has been set by Morgan table and the statistical sampling method based on the volume of each offices .Also in this study a questionnaire was used to collect data.

Reliability of linguistic justice, social capital and public confidence questionnaire was established using Cronbach's alpha coefficient 929/0, 950/0, 9.0 respectively. To analyze the research results, the software SPSS and AMOS were used.

Discussion and conclusion

In this study, the impact of linguistic justice of managers of government agencies on social capital based on the public confidence was investigated. According to the results of the first hypothesis, it was found that a significant positive impact on social capital is resulted from the linguistic justice. Based on these results, taking steps to promote fairness of linguistic justice in government agencies is the most important way that helps managers promote the social capital in their organization in

addition to the benefits of linguistic justice. On the other hand, judgments about the fairness of the organizations have influence on the attitudes such as the legitimacy of authority in the organization. In addition, when people feel that the outcomes and organizational practices are unfair, may have worse performance and fail in doing consequential behaviors in organizations and it is less likely that obey the decisions of authority and therefore show more protest reactions. The perceived lack of fairness in the workplace, in deed is one of the main factors affecting aggressive behavior. These behaviors undermined the creation and development of social capital in organizations.

According to the results of the second hypothesis, it was found that there is a significant and positive impact on public confidence linguistic justice. In fact, the language of justice is of the major causes of public trust. In any society, public confidence is so closely related to justice. The lack of language of flattery, discriminatory and humiliating and urging people to avoid them just adds the capacity of linguistic justice development and consequently it just adds to express behaviors. Also respect to the right pivot in the words of managers leads to the attraction of citizens' trust.

According to the results of the third hypothesis, the relationship between public trust and social capital has been approved. Such a consequence is a logical conclusion.

As a result many studies, including Fokoyama, 2005; Donoghue & Tranter, 2012 and Sadeghian et al 1393, has shown that if the relations among members is highly trusted their desire for social exchange and cooperation increases. One could imagine that public trust and social capital reinforce each other. Social capital often creates relationships of trust and trust in turn leads to the formation of social capital. As government agencies are closely linked to citizens, the proper management of this connection leads to the management of public confidence as one of the most important social capital besides the economic capital.

Finally, according to the last hypothesis results, Public Trust as mediator in the relationship between Linguistic Justice and Social capital has some impacts. in the other words, the existence of Public Trust can improve the impact of Linguistic Justice on Social capital.

Keywords: Linguistic Justice, Social Capital, public trust.

بررسی تأثیر عدالت زبانی مدیران سازمانهای دولتی بر سرمایه اجتماعی با میانجی‌گری اعتماد عمومی (مورد مطالعه: ادارات کل استان خراسان جنوبی)

دکتر عبدالمجید ایمانی* - منیره صالح‌نیا** - فاطمه محمدی***

چکیده

عدالت زبانی یکی از مفاهیم نوظهور در حوزه‌ی عدالت اجتماعی و سازمانی است. این مفهوم بر ضرورت رعایت عدالت در کلیه‌ی ابرازات کلامی و زبانی تأکید می‌نماید. وقتی که شهروندان حضور عدالت را در گفتار و کردار مدیران دولتی جامعه خویش درک نکنند، اعتماد آن‌ها نسبت به مدیران دولتی کاهش پیدا می‌کند و بتبع آن سرمایه اجتماعی کاهش می‌یابد. براین اساس، این تحقیق به بررسی تأثیر عدالت زبانی مدیران سازمانهای دولتی بر سرمایه اجتماعی با میانجی‌گری اعتماد عمومی می‌پردازد. جامعه آماری تحقیق شامل ۲۶ اداره کل استان خراسان جنوبی، که در مجموع شامل ۲۷۵۰ نفر از کارکنان رسمی و پیمانی است، می‌باشد. براساس جدول مورگان و روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای، ۳۳۸ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. روایی محتوای پرسشنامه‌ها براساس نظر خبرگان تأیید و پایایی پرسشنامه‌های عدالت زبانی، سرمایه اجتماعی و اعتماد عمومی بر اساس ضریب آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۹۲۹، ۰/۹۵۰ و ۰/۹ بدست آمد. نتایج تحلیل داده‌ها نشان داد تأثیر مستقیم عدالت زبانی بر سرمایه اجتماعی برابر با ۰/۹۱۷ و تأثیر غیرمستقیم آن به واسطه‌ی متغیر میانجی اعتماد عمومی برابر با ۰/۱۲۰ است. با توجه به این نتایج، مدیران سازمانهای دولتی می‌توانند با رعایت عدالت زبانی در سازمان و تقویت اعتماد عمومی، سرمایه اجتماعی سازمانی را ارتقا دهند.

واژه‌های کلیدی: عدالت زبانی، سرمایه اجتماعی، اعتماد عمومی

* نویسنده مسئول - استادیار دانشکده مدیریت و اقتصاد دانشگاه سیستان و بلوچستان imani@mgmt.usb.ac.ir

** مربی دانشگاه آزاد اسلامی خراسان جنوبی

*** کارشناس ارشد مدیریت دولتی دانشگاه سیستان و بلوچستان

مقدمه

امروزه با توجه به نقش فراگیر و همه جانبه سازمان‌ها در زندگی اجتماعی و استفاده از جملات، اصطلاحات و گاه فرهنگ لغت‌های خاص، نقش عدالت در قالب مفهوم جدید عدالت زبانی^۱، بیش از پیش آشکارتر شده است. سازمان‌های امروزی، مینیاتوری از جامعه بوده و تحقق عدالت زبانی در آن‌ها به منزله‌ی تحقق عدالت، در سطح جامعه است (پورعزت و الوانی، ۱۳۸۳: ۶). این مفهوم که یکی از بحث برانگیزترین ابعاد عدالت می‌باشد از جمله عوامل مختلفی است که بر اعتماد عمومی تأثیرگذار است. طبق گفته دنهارت^۲ (۱۹۹۹) بسیاری از مردم به حکومت‌ها اعتماد ندارند؛ چرا که به اعتقاد آن‌ها حکومت‌ها خوب عمل نمی‌کنند. از این رو حکومت‌ها در تلاش هستند تا از طریق بهبود کارایی، پاسخگویی، شفافیت و برقراری عدالت این اعتماد را بهبود بخشند. ازسوی دیگر، طبق گفته پانام^۳ (۲۰۰۰) سرمایه اجتماعی^۴ ماهیتاً با اعتماد سروکار دارد. برای اینکه یک رابطه به تعامل بیانجامد و برای یک فرد که می‌خواهد ارتباط موفق‌تری با شبکه افراد برقرار کند، اعتماد ضروری است. اعتماد عمومی^۵ به عنوان یک سرمایه اجتماعی پایه بسیاری از تعامل‌ها و کنش‌های روزمره در جوامع انسانی، چه در زمینه ارتباطات میان فردی و چه در حوزه ارتباطات اجتماعی بین گروه‌ها است. در بیشتر جوامع، به علت وجود مجموعه‌ای از عوامل، از جمله نبود سرمایه اجتماعی، میزان اعتماد به دولت و سازمان‌های تابعه کاهش یافته است (قره‌خانی و همکاران، ۱۳۹۳: ۹۴۱-۹۴۰).

با توجه به اینکه سازمان، سیستمی اجتماعی است که حیات و پایداری آن وابسته به پیوندی قوی میان اجزا و عناصر تشکیل دهنده آن است، ادراک بی‌عدالتی آثار مخربی بر روحیه‌ی کار جمعی دارد. زیرا بر اهتمام نیروی انسانی و انگیزش کارکنان تأثیر دارد (سیدجوادین و همکاران، ۱۳۸۷: ۵۵). بنابراین با توسعه عدالت زبانی، زبان مدیران دولتی از تملق، تحقیر و ضعف در گفتار پیراسته می‌شود و مجال سلطه‌گری و سلطه‌جویی را به حدی کاهش می‌دهد که خوی سلطه‌گری و سوء استفاده از قدرت، هرگز نتواند آشکارا و عیان، در ساحت اداره جلوه‌گری کند (پورعزت، ۱۳۹۰: ۱۴۲).

1- Linguistic Justice

2- Denhart

3- Paktam

4- Social Capital

5- public trust

از سوی دیگر اعتماد عمومی به دولت برای مدیران، کارکنان و کارگزاران نظام سیاسی اهمیت دارد؛ زیرا در پشتیبانی از تدوین و اجرای خط‌مشی‌های عمومی و همین طور همراهی و همکاری اثربخش شهروندان، نقش محوری ایفا می‌کند (قره‌خانی و همکاران، ۱۳۹۳: ۹۴۱). اعتماد عمومی زمانی افزایش می‌یابد که مقامات دولتی از خود انسجام، صداقت و اخلاق نشان دهند (Wart & Vanwart, 2012).

هر چند پژوهش‌های زیادی در ارتباط با بحث اعتماد عمومی و سرمایه اجتماعی در سازمان‌ها و ارگان‌های دولتی در کشور ما صورت گرفته است اما در مورد عدالت زبانی و تأثیر ابعاد آن بر متغیرهای فوق پژوهشی توسط محققان یافت نگردید، از این رو با توجه به اهمیت حیاتی عدالت زبانی مدیران سازمان‌های دولتی و جایگاه ویژه‌ی اعتماد در دولت‌ها انجام پژوهشی در این باب ما را در دستیابی به نگرشی جامع و ارتقا سرمایه اجتماعی در سازمان‌های دولتی یاری می‌دهد. بنابراین، مسئله‌ای که احساس می‌شود این است که آیا عدالت زبانی مدیران سازمان‌های دولتی بر سرمایه اجتماعی اثر معناداری دارد؟ و اینکه آیا اعتماد عمومی می‌تواند به عنوان یک متغیر میانجی بین عدالت زبانی و سرمایه اجتماعی مؤثر باشد؟

ادبیات نظری

عدالت زبانی

در میان تمام ویژگی‌های انسان، توانایی تکلم، از بارزترین ویژگی‌ها است. فلاسفه، از زمان یونان باستان به این سو، به اتفاق، زبان را مهم‌ترین وجه تمایز انسان از حیوان دانسته‌اند. به ندرت، جنبه‌ای از زندگی را می‌توان یافت که زبان در آن نقشی ایفا نکند. در واقع، اختراع زبان، اولین انقلاب بزرگ ارتباطی محسوب می‌شود. زبان در اجتماعات انسانی و در متن زندگی گروهی و روابط اجتماعی، بر اثر نیاز انسان‌ها به ارتباط با یکدیگر پدید آمده و در روند تحولی طولانی چند صد هزار ساله، اشکال گوناگونی به خود گرفته است و با تحول اجتماعات بشری و پیچیده‌تر شدن سازمان‌ها و روابط اجتماعی، زبان نیز به مثابه یک نظام ارتباطی جامعه‌های گوناگون انسانی، دچار تحول گردیده و رفته رفته شکل کامل‌تری پیدا کرده است (بیچرانلو، الف، ۱۳۹۰: ۳۰).

عدالت والاترین ارزش انسانی و گوهری گرانبها در راه تحقق حقوق بشر است. آرمان اصلی انسان‌ها رسیدن به عدالت است. امروزه با توجه به نقش فراگیر و همه‌جانبه سازمان‌ها

در زندگی اجتماعی و استفاده از جملات، اصطلاحات و گاه فرهنگ لغت‌های خاص، نقش عدالت در قالب مفهوم جدید عدالت زبانی، بیش از پیش آشکارتر شده است (الوانی و همکاران، ۱۳۹۳: ۴۶؛ Li, 2014).

در مفهوم عدالت زبانی، ساختار زبان و واژگان نباید به گونه‌ای باشد که زمینه توسعه ظلم و ستم در جامعه را فراهم کند. در این مفهوم، کلماتی که تسهیل‌کننده تبعیض، ستم و تحمیل اراده هستند باید از ساختار فعلی زبان حذف و تأکید بیشتر باید بر روی کلمات حمایت، عدالت و برابری باشد (Pourezzat, 2009: 115). بنابراین، عدالت زبانی، ناظر بر رعایت عدالت در ساحت زبان، در این چشم‌انداز است که اگر زبانی از بی‌عدالتی طاهر و مبرا شود، کلیه‌ی ساحت‌ها و جلوه‌های حیات اجتماعی به عدالت معطوف یا مقرون خواهند شد. بدین ترتیب، بی‌عدالتی در توزیع، مراوده، رویه و ابراز احساسات و اطلاعات، هر یک جلوه و نمودی از بی‌عدالتی در ساحت زبان تلقی می‌شوند. از سویی، پاکیزگی ساحت جامعه از عارضه‌ی ظلم، انعکاسی صریح در ساحت زبان دارد. آنجا که در نامه ۳۵ امام علی (ع) در نهج‌البلاغه، از رسول خدا (ص) روایت شده است که فقط امتی پاکیزه می‌شود که در آن زبردست بتواند بدون لکنت زبان حق خویش را از فرا دست بازستاند؛ این مفهوم مورد تأمل قرار می‌گیرد که لکنت زبان زبردستان در برابر فرادستان، چهره جامعه را نامقدس و نازیبا می‌سازد (نرگسیان و محمدزاده، ۱۳۹۳: ۴۰-۳۹).

تحقق عدالت زبانی مستلزم سه عامل مهم است:

۱- ساخت زبان باید از واژگان تبعیض‌آمیز به دور باشد. ۲- ساخت زبان باید از واژگان و اصطلاحات و جملاتی بهره‌مند باشد که جایگاه عادلانه حکومت و آحاد جامعه را در برابر یکدیگر به درستی تبیین کند. ۳- افراد باید از توانمندی زبان شناختی کافی برای احقاق حق خویش برخوردار باشند (Pourezzat, 2009: 115).

در پژوهش حاضر عدالت زبانی براساس سه بعد تملق‌زدایی، حق‌محوری و تبعیض‌زدایی مفهوم‌سازی شده است (نرگسیان و محمدزاده، ۱۳۹۳؛ نصرافهانی، ۱۳۸۹؛ Keene & Bruce, 2001).

تملق‌زدایی: منظور از تملق‌زدایی، پیراستگی ذهن و زبان از تملق و دیگرستایی است. زبان متملق، زبانی دروغگو است که شأن آدمیان را به نادرست بهتر از آنچه هست جلوه می‌دهد و حدود روابط اجتماعی را از میزان خارج می‌سازد. از سویی، فریفته شدن شخص ستایش شده را در پی دارد و او را به وادی عجب و تکبر می‌کشاند و روشن است که گمراه

ساختن افراد، نکوهیده و ناپسند است. همچنین ستایش افراد ناشایست سبب رشد بدی در جامعه می‌شود. تملق از افراد با عملکرد نامطلوب ممکن است ایشان را به ادامه رفتار ناپسندشان تشویق کند. زیرا هنگامی که چنین فردی، در برابر کارهای زشت و ناپسندش، ادامه مخالفت و برخورد سخت و قهرآمیزی را نبیند، بلکه ستایش و تمجید دیگری را ملاحظه کند، از کارهای زشت خود احساس انزجار و نگرانی نکرده و مانعی بر سر راهش نمی‌بیند و این سبب رشد زشتی و تباهی او می‌شود. تجلی تملق در زبان مدیران دولتی، فرهنگ اداری را چاپلوس و متملق می‌سازد (نصراصفهانی، ۱۳۸۹: ۱۰۱؛ نرگسیان و محمدزاده، ۱۳۹۳: ۴۰).

حق محوری: حق در زبان فارسی به معانی ثابت، شایسته، صحیح، واجب، امر محقق الوقوع، حقیق، اسمی از اسماء خدا، گفتار راست و وفای به عهد به کار می‌رود. راغب می‌گوید: اصل حق مطابقت و موافقت است و دارای وجوه مختلف است: ۱- به آنکه شیء را به اقتضای حکمتش ایجاد می‌کند حق گفته می‌شود. ۲- به آنچه بر حسب مقتضای حکمت خلق می‌شود حق گویند. ۳- اعتقاد به چیزی مطابق با واقعیت آن شیء، حق است. ۴- به فعل و قولی که به کیفیت و در زمان لازم محقق شود حق گویند (مومنی، ۱۳۸۰: ۳۶۲).

منظور از حق محوری؛ یعنی اینکه مدیران دولتی باید به گونه‌ای از زبان خویش استفاده کنند که تعادل جامعه حفظ شود. اگر ذهن و زبان به حق‌گویی و حق‌شنوی اصرار ورزد، مجال ظلم و ستم از جامعه بر چیده می‌شود؛ مشروط بر اینکه قابلیت‌های زبانی به کل جامعه تسری یابند.

تبعیض‌زدایی: تبعیض از لحاظ لغوی به معنای تقسیم و جداکردن بعضی از بعضی، رجحان بعضی بر بعضی بدون مرجع است (معین، ۱۳۸۲: ۴۲۲). اما از نظر اصطلاحی عبارت است از رفتار نابرابر مردم براساس عضویت گروهی. اگر چه امکان دارد که تبعیض در جهت مثبت نسبت به یک گروه خاص باشد، ولی معمولاً نشان‌دهنده‌ی اعمال منفی است. (همان: ۲۵۴).

در فرهنگ علوم اجتماعی اصطلاح تبعیض، به نحوه‌ی برخورد نامطلوب با دسته‌های معینی از اشخاص در جهات و زمینه‌های تحک‌آمیز دلالت می‌کند. در این نوع کاربرد، به فرایند یا شکلی از کنترل اجتماعی اشاره می‌کند که برای حفظ فاصله‌ی اجتماعی میان دو یا چند دسته یا گروه از طریق اتخاذ شیوه‌هایی کم و بیش نهادی یا عقلانی شده سودمند است. شیوه‌های به‌کار گرفته‌شده متضمن اسناد خودسرانه‌ی صفت زبردستی در زمینه‌هایی است که ربط چندانی با رفتار حقیقی افراد مورد تبعیض ندارد و غالباً با عقاید پذیرفته شده

درباره‌ی عدالت و انصاف در تضاد است (گولد و کولب^۱، ۱۳۷۶: ۲۱۲). تبعیض دارای دو شکل اساسی است: اول تبعیض قانونی یعنی برخورد نابرابر براساس عضویت گروهی که مورد تأیید قانون قرار دارد. دوم تبعیض نهادی شده یعنی برخورد نابرابر براساس عضویت گروهی که به صورت آداب و رسوم اجتماعی در آمده است (رابرتسون^۲، ۱۳۹۱: ۲۵۷). در نگاه اول، چنین به نظر می‌رسد که تبعیض قانونی شدیدتر است چنان که اینگونه تبعیض مخصوصاً پر سر و صدا و دارای عواقب وخیمی است. ولی از آن‌جا که این نوع تبعیض توسط قانون برقرار شده، لذا می‌تواند توسط قانون تخفیف یابد و در نتیجه یک حرکت توسط مصوبات لغو تبعیض، از میان برداشته شود. لیکن از سوی دیگر، برطرف کردن تبعیض نهادی شده، که غیرمستقیم‌تر و غالباً دارای نتایج و اثرات کاملاً ظریف است، بسیار دشوارتر می‌باشد و از میان برداشتن آن مستلزم دگرگونی‌های فرهنگی گسترده است، از جمله تغییر در رفتار غیر رسمی و نگرش‌های خصوصی مردم (همان: ۲۵۷).

سرمایه اجتماعی

سرمایه اجتماعی مفهومی است که دانشمندان علوم اجتماعی، به دفعات برای شناخت روابط اجتماعی آن را مطالعه کرده‌اند. روابط اجتماعی مختلف مثل روابط دوستی، خانوادگی و کاری می‌تواند به افراد در یافتن شغل، به دست آوردن پشتیبانی روحی و جسمی و خلق ایده‌های جدید و سیال منابع سازمان کمک کند (Yang et al., 2011). مفهوم سرمایه اجتماعی مانند سرمایه‌های انسانی، از سرمایه‌های اساسی ناملموس سازمان‌ها به شمار می‌رود (Sasani al., 2012: 142). سرمایه اجتماعی، زمینه‌ی رشد فردی و یادگیری سازمانی را فراهم می‌کند و از این رو، نتایج سازمانی را بهبود می‌بخشد (Terry Kim, 2013). برای سرمایه اجتماعی، تعریف‌های گوناگونی مطرح شده است که از جمله می‌توان به این موارد اشاره کرد: خصایص اجتماعی سازمان نظیر شبکه‌ها، هنجارها و اعتماد اجتماعی که هماهنگی و همکاری را تسهیل می‌کند و مزایای دو جانبه به همراه دارد. در تعریفی دیگر سرمایه اجتماعی ظرفیت افراد برای کسب منابع کمیاب توسط عضویت آن‌ها در شبکه‌ها یا ساختارهای اجتماعی وسیع‌تر در نظر گرفته شده است. همچنین ناهاپیت و گوشال^۳ نیز سرمایه اجتماعی را مجموع منابع بالقوه و بالفعل نهادینه شده در شبکه‌ی

1- William Kolb & Julius Gould

2-Ian Robertson

1- Nahapiet & Ghoshal

ارتباطات میان افراد یا واحدهای اجتماعی می دانند (*Gorgij et al., 2014; Jiang & Liu, 2015*؛ خیراندیش و جمشیدی، ۱۳۹۵). ناهایت و گوشال با رویکرد سازمانی جنبه های مختلف سرمایه اجتماعی را به سه طبقه تقسیم بندی می کنند: ۱. جنبه ساختاری شامل روابط شبکه ای، پیکرندی روابط شبکه ای و سازمان مناسب، شامل الگوی پیوندهای میان اعضای گروه و ترکیب سازماندهی این اعضا است. سلسله مراتب شبکه، تراکم و میزان همگنی گروه یا اعضای گروه از جمله شاخص های عمده ی بعد ساختاری اند (*Villalonga-Olives & Kawachi, 2015: 6*). ۲. جنبه ی شناختی شامل زبان و اسطوره های مشترک، این بعد کمتر قابل اندازه گیری است و می توان آن را از ارزش های مشترک در میان اعضای یک گروه دانست. سرمایه شناختی به ویژگی نرم افزاری سرمایه اجتماعی اشاره می کند، مانند هنجارها، ارزش های مشترک، نگرش و باورها (*Thoni et al., 2012*). ۳. جنبه ی ارتباطی شامل اعتماد، تعهدات و انتظارات متقابل و هویت مشترک. عنصر رابطه ای سرمایه اجتماعی توصیف کننده ی نوعی روابط شخصی است که افراد با یکدیگر به دلیل سابقه ی تعاملاتشان برقرار می کنند، این عنصر در واقع نوعی روابط شخصی و توسعه ی تاریخ تعاملات را از این طریق توصیف می کند. (*Gorgij et al., 2014*).

اعتماد عمومی

نمی توان انکار کرد که یکی از مهم ترین عوامل مؤثر بر تشکیل سرمایه انسانی و اجتماعی برخورداری از اعتماد عمومی است (*Belanche et al., 2014*). اعتماد منبع اصلی جامعه ی مدنی و زمینه ساز تعهد مدنی، تعهد سازمانی و دموکراسی به حساب می آید (ربیعی و احمدی فرد، ۱۳۹۴: ۱). اعتماد عمومی، شهروندان را به نهادها و سازمان های دولتی پیوند می دهد و از این طریق مشروعیت و اثربخشی دولت دموکراتیک افزایش پیدا می کند. البته تنها سطح متعالی از اعتماد، کارکردی و سازنده است؛ یعنی اعتماد احساسی و افراطی نسبت به دولت، مانع نقد و اصلاح عملکرد آن می شود و کاهش اعتماد عمومی نیز مشروعیت نظام سیاسی را زیر سؤال می برد (زاهدی و خانباشی، ۱۳۹۰: ۷۹). با کاهش اعتماد عمومی احتمال مشارکت عامه مردم در فرایندهای سیاسی کاهش می یابد و کناره گیری شهروندان از حمایت دولت، مشروعیت حاکمیت مردم سالار را با مشکل مواجه می کند. به همین دلیل، موضوع اعتماد عمومی به محور بسیار مهمی در ادبیات مربوط به مدیریت دولتی تبدیل شده است (عالی و همکاران، ۱۳۹۲: ۱). وقتی سخن از اعتماد عمومی به میان می آید بدین معنی است که عامه مردم انتظار دارند مقامات و کارکنان سازمان های

دولتی با اقدامات خود در تعامل با عامه که در این تعامل، نوعی عدم اطمینان و عدم شناخت از نحوه‌ی انجام امور در سازمان‌های دولتی وجود دارد، به انتظارات آن‌ها پاسخ دهند. (دانایی فرد، حسن زاده، نصراللهی، ۱۳۹۳: ۱۰۵؛ Wicks et al., 2014).

در این پژوهش با مرور تحقیقات قبلی، اعتماد عمومی براساس سه بعد ذیل مفهوم سازی شد: ۱. اطمینان: نوعی احساس مثبت است که مردم با گذشت زمان نسبت به دولت، مقامات سازمان‌های دولتی، عملکرد و تصمیمات آن‌ها پیدا می‌کنند (پیران‌نژاد، ۱۳۸۶؛ نرگسیان و همکاران، ۱۳۹۴). ۲. خطرپذیری: بیان‌کننده‌ی میزان خطرپذیری مردم در برقراری ارتباط با دولت و مقامات سازمان‌های دولتی برای ارائه آزادانه‌ی انتقادات و پیشنهادها (منوریان و همکاران، ۱۳۸۸: ۲۵۸؛ اعظم، ۱۳۹۵: ۴). ۳. درستکاری: درجه‌ی باور مردم را به صداقت و درستکاری و انجام صحیح امور محوّل شده به وسیله‌ی دولت و مقامات دولتی نشان می‌دهد (شهبازی و همکاران، ۱۳۹۱: ۵۷؛ عالی و همکاران، ۱۳۹۲: ۶).

عدالت زبانی، سرمایه اجتماعی و اعتماد عمومی

امروزه به این مهم پی‌برده‌اند که توسعه هر جامعه در گرو افزایش سطح اجتماعی سازمان‌ها و نهادهای فعال در آن است (Zhang, 2006: 200)، و آنچه به عنوان متغیر مستقل مؤثر بر آن فرض شده است، عدالت در ابعاد مختلف آن است. با شناخت مناسب از نحوه‌ی تأثیرگذاری ابعاد عدالت بر ابعاد گوناگون سرمایه اجتماعی، مدیران می‌توانند اقدامات مناسب‌تری را جهت توسعه احساس عدالت در سازمان انجام دهند و از این رهگذر، سرمایه اجتماعی کارکنان را که لازمه رقابت‌پذیری و رشد مداوم سازمان است حفظ و ارتقا دهند. به اعتقاد صاحب نظران در هر جامعه‌ای، اعتماد شهروندان رابطه‌ای تنگاتنگ با عدالت اجتماعی دارد (زارع‌شاه‌آبادی و همکاران، ۱۳۹۳؛ پارسامهر و اسکندری، ۱۳۹۲؛ منصوریان و قدرتی، ۱۳۸۸). اعتماد عمومی انتظار مردم از دولت و سازمان‌های دولتی برای انجام رفتارهایی خاص است. نکته‌ی مهم آن است که سطح اعتماد بین ملت و دولت، به شدت تحت تأثیر سطح ادراک شده‌ی عدالت از رفتار دولت قرار می‌گیرد. ملت، حکومت را بر می‌گزیند و به آن مشروعیت می‌دهد. سپس حکومت در جامعه اعمال قدرت می‌کند. رفتار بعدی مردم به تحلیل آن‌ها از میزان ادراک عدالت در رفتار دولت بستگی دارد. به بیانی دیگر؛ هنگامی که افراد، حضور عدالت را در سخنان و گفتار مدیران دولتی درک کنند و نشانه‌های آن را به طور مستقیم یا غیرمستقیم مشاهده نمایند، حس خوبی در آنان ایجاد می‌شود و این حس خوب را در اعمال و رفتار خود بروز می‌دهند و به دیگران نیز منتقل

می‌کنند در این حالت افراد احساس آرامش می‌کنند که این آرامش، فضایی سرشار از اعتماد به مدیران دولتی را در جامعه حاکم می‌سازد. اعتماد به اینکه پیامدها و رویه‌ها منصفانه است و افراد قصد آسیب زدن به یکدیگر را ندارند (شجاع و همکاران، ۱۳۸۱: ۳۵). در رابطه با تأثیر سرمایه اجتماعی بر اعتماد عمومی می‌توان گفت، اعتماد عمومی یکی از مهم‌ترین ابعاد سرمایه اجتماعی است، که آسیب دیدن آن زیان و هزینه بسیار سنگینی را برای نظام اداری و در مقیاس و سبب‌تر به نظام سیاسی تحمیل می‌کند. کاهش اعتماد شهروندان به دولت و نهادهای دولتی از بحران‌های جهان امروز به شمار می‌رود (الوانی، ۱۳۷۹). لذا ظهور و تقویت اعتماد عمومی به طور غیر مستقیم تسهیل‌کننده همکاری اعضای جامعه برای رسیدن به منافع مشترک است. از نظر فوکویاما^۱ (۲۰۰۵) دولت به عنوان یکی از منابع سرمایه‌ی اجتماعی در شکل‌گیری اعتماد اجتماعی در جامعه نقش اساسی دارد و در عین حال از وجود و ظهور این پدیده در جامعه نهایتاً منتفع خواهد شد، چرا که در موارد بسیاری غالباً خود نیز هدف چنین اعتمادی واقع می‌شود. اگر مردم تصور کنند که دولت به آنان دروغ می‌گوید و در حال انجام کاری به غیر چیزی است که ادعا می‌کند، آنگاه نمی‌توان توسعه‌ی اقتصادی در این جامعه را انتظار داشت؛ زیرا مشکل اعتماد و اطمینان در آن حل نشده است (Fokoyama, 2005: 13).

پیشینه تجربی تحقیق

فائز و همکاران (۱۳۹۱) در تحقیقی با عنوان مفهوم‌شناسی تطبیقی عدالت زبانی دریافتند که در رویکرد عدالت زبانی، بنیادهای عدالت؛ بر ساخت، توسعه و تقویت توانمندی‌های زبان‌شناختی آحاد جامعه بنا نهاده می‌شود. بنابراین، بر بکارگیری کلمات، واژگان و زبان عدالت‌محور، به عنوان نخستین گام در رسیدن به جامعه عدل تأکید می‌شود. فائز و خنیفر (۱۳۹۲) در پژوهشی با عنوان عدالت زبانی و نقش آن در بالندگی منابع انسانی با استفاده از روش تحقیق داده بنیاد براساس آیات قرآن تأکید می‌کنند که هر چه یک سازمان بتواند عواملی همچون توانایی مقابله با ظلم، رعایت سطوح مراوده و نظایر آن به ویژه مبانی مربوط به تقوای زبانی مانند: واژگان و گزاره‌های حق‌مدار، زبان حقیقت‌گو، مبرا نمودن گفتمان از عقده‌های روانی، نفی هرگونه تحقیر، نفی خود برتر بینی، نفی فریب، نفی تملق، توسعه‌ی منطق صواب، تأکید برسخن نرم و نیکو، توسعه واژگان مروج وحدت و

هم‌گرایی و تجلی‌گر حق و حقیقت، تأکید بر لسان صدق و متعادل، مراقبه‌ی زبانی، پاک‌ی زبان و ذهن و کنترل زبان را اشاعه دهد، در بالنده نمودن منابع انسانی خویش، موفق‌تر خواهد بود. گفتنی است که عدالت زبانی تنها یکی از شاهراه‌های بالندگی سازمان است.

نرگسیان و محمدزاده (۱۳۹۳) در پژوهشی با عنوان بررسی تأثیر عدالت زبانی در ارتقا اعتماد عمومی و مشارکت عمومی شهروندان منطقه ۶ تهران بیان می‌کنند که بین سه متغیر عدالت زبانی، اعتماد عمومی و مشارکت عمومی رابطه معناداری وجود دارد و به مدیران دولتی توصیه می‌شود با پرهیز از کلیه‌ی واژگان، اطوار و رفتارهای تحقیرآمیز و تملق‌آمیز در برابر دیگران و حق‌محوری در گفتار خود زمینه‌ساز افزایش سطح اعتماد عمومی و مشارکت شهروندان باشند.

بیچرانلو (۱۳۹۰ الف) در مقاله‌ای با عنوان توسعه عدالت زبانی؛ راهبرد رسانه برای ایجاد جامعه زمینه‌ساز ضمن تبیین سازوکار به کارگیری زبان و عناصر زبانی به عنوان مهم‌ترین فرایندی که پیوسته در رسانه رخ می‌دهد؛ به نقش رسانه در توسعه عدالت زبانی پرداخته و با نگاهی تحلیلی به ادبیات میان رشته‌ای، الگویی از فرایند توسعه عدالت زبانی در رسانه به عنوان زمینه‌ساز تحقق عدالت اجتماعی در جامعه ارائه و هنجارهایی را بر شمرده که رسانه عدالت‌گستر باید آن‌ها را مبنای فعالیت خود قرار دهد.

الوانی و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهشی با عنوان بنیان‌شناسی دین‌گرایانه عدالت زبانی (در تکاپوی ارائه مدلی مبتنی بر نظام ارزشی اسلام) که در رابطه با تعریف و تبیین اصول مبنایی زبان، مبتنی بر بنیادها و بن‌مایه‌های اصلی عدالت است و نتیجه‌ی آن گسترش عدالت در سطح جامعه می‌باشد به دنبال شناسایی نقش زبان در ترویج و توسعه عدالت بوده که در نهایت، ارتباط بین سیستم زبان شناختی و توسعه عدالت در سازمان، در قالب مدل مفهومی ترسیم گردیده است. بیچرانلو (۱۳۹۰ ب) در پژوهشی با عنوان تبیین هنجارهای توسعه عدالت زبانی در رسانه با رویکرد قرآنی با بررسی آیات قرآن به دست‌کم ۱۲ هنجار ایجابی و دست‌کم ۱۰ هنجار سلبی برای ارتباطات کلامی مطلوب و عادلانه دست یافت که رسانه‌های کشور می‌توانند در خط‌مشی‌گذاری محتوای زبانی خود آن‌ها را در نظر بگیرند. هنجارهای یاد شده در این بررسی، یک نظام معرفتی و دانشی را در اختیار خط‌مشی‌گذاران رسانه‌ای قرار می‌دهند تا متناسب با اقتضات مربوط به مخاطب، نوع تعامل و ارتباطات رسانه و زبانی که رسانه باید در قبال آن مخاطب در پیش گیرند را به کار گیرند.

پورعزت و بیچرانلو (۱۳۸۹) در تحقیق دیگری با عنوان بررسی سیاستگذاری زبانی رسانه با هدف توسعه عدالت زبانی در جامعه نتیجه‌گیری می‌کنند که توسعه عدالت زبانی به وسیله و در بستر رسانه، نیازمند برنامه‌ریزی و سیاستگذاری زبانی است. با توجه به خط‌مشی‌گذاری موجود: ۱. ساده‌سازی زبان در سه بعد معنایی آوایی، دستور زبانی. ۲. پیچیده‌سازی زبان؛ خط‌مشی‌سومی پیشنهاد می‌شود و آن زبان ساده ولی دارای لایه‌های معنایی متفاوت است. این زبان ساده، زبان پیامبران و عرفا است. اتخاذ رویکردی مشابه رویکرد سوم در رسانه‌های کشورمان، تعهدات و الزاماتی را برای این رسانه‌ها ایجاد می‌کند؛ رویکردی هنجاری براساس عدالت که هرگونه محتوای زبانی رسانه‌ها که می‌توان گفت بخش اصلی و اساسی محتوای رسانه‌ها را تشکیل می‌دهد، جهت خواهد داد. پورعزت (۱۳۹۰) در پژوهشی تحت عنوان مثلث‌سازی قدرت و عدالت زبانی به این نتیجه رسید که توسعه و تسری عدالت زبانی موجب پرهیز بوروکرات‌ها از تملق و محافظه‌کاری می‌شود و فضای گفتگو و نقد منصفانه‌ی زبردست و زبردست را فراهم می‌سازد تا کار بوروکراسی به جایی برسد که همه‌ی آحاد جامعه بتوانند آن را به پاسخگویی و حساب‌پس‌دهی در ساختمان شیشه‌ای و شفاف اداره در برابر همگان، وا داشته، انحصار و قدرت ناشی از انحصار عمل‌اداری را مهار نمایند؛ بدین ترتیب راه‌گذار سالم از این کژراهه‌های صعب‌العبور، ترویج عدالت زبانی از طریق «تشویق صراحت لهجه»، «تقبیح چاپلوسی و مداحی» و «تمهید شرایط گفتمان برابر» است.

کین و بروس (۲۰۰۱) در تحقیقی با عنوان عوامل مؤثر بر اعتماد عمومی دریافتند که رعایت حق‌محوری در سخنان مدیران دولتی جلب اعتماد شهروندان را به همراه خواهد داشت و عوامل مؤثر بر بی‌اعتمادی مردم را، دریافت هدیه و انعام توسط کارکنان دولت، رفتارهای تبعیض‌آمیز در برابر دوستان، توجه ویژه به برخی از افراد، عدم صداقت و یا پنهان کردن واقعیت می‌دانند که تمامی این موارد در مفهوم عدالت زبانی مستتر می‌باشد.

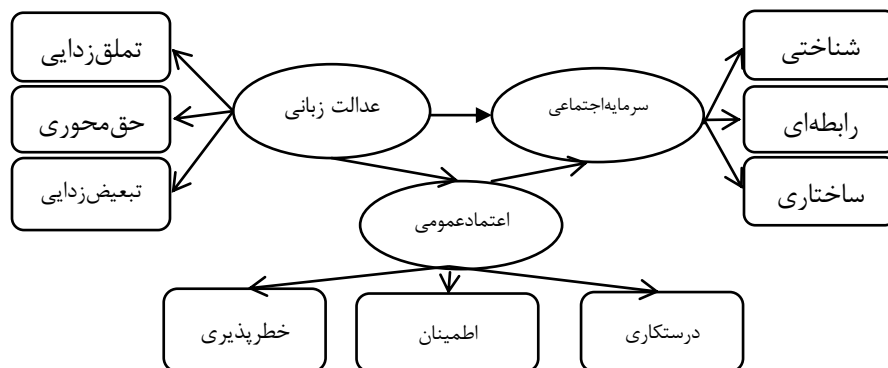
اوسلانر و همکاران^۱ (۲۰۰۵) در تحقیق خود با عنوان نابرابری، اعتماد و مشارکت به این نتایج دست یافتند که نابرابری موجب بی‌اعتمادی می‌شود، اثرات نابرابری بر مشارکت بیشتر به صورت غیر مستقیم و به واسطه اعتماد است، اعتماد بر انواع مشارکت مدنی تأثیر دارد و تأثیر اعتماد بر مشارکت مدنی از تأثیر مشارکت مدنی بر اعتماد بیشتر است و نهایتاً به نقش میانجی اعتماد عمومی در رابطه بین عدالت و مشارکت پی‌برده شد.

1- Uslaner & Brown.

پورعزت^۱ (۲۰۰۹) در تحقیقی در رابطه با اهمیت عدالت زبانی در حکمرانی خوب پی برد که حکمرانی خوب نیاز به یک تفسیر خاص از عدالت دارد، به علاوه در رویکرد به دولت برخی از ابعاد عدالت بیش از دیگر ابعاد در نظر گرفته می‌شود. حکمرانی خوب نیاز به توجه به آزادی، برابری و همچنین تأکید بر ابعاد عدالت زبانی دارد، زیرا عدالت زبانی از ویژگی‌هایی که برای توسعه حکمرانی خوب مناسب است برخوردار می‌باشد و در میان روش‌های مختلف «حکومت و دولت» و ابعاد مختلف عدالت اجتماعی یک رابطه معتبر میان حکمرانی خوب و عدالت زبانی وجود دارد. براساس این رابطه، توسعه عدالت زبانی زمینه‌ساز توسعه حکمرانی خوب است و توسعه حکمرانی خوب به توسعه عدالت زبانی کمک می‌کند.

مدل مفهومی

باتوجه به تعاریف ارائه شده و مرور پژوهش‌های گذشته محققان مدل مفهومی زیر را برای نشان دادن تأثیرگذاری عدالت زبانی بر سرمایه اجتماعی با نقش متغیر میانجی اعتماد عمومی ارائه کرده‌اند. (شکل ۱)



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش

باتوجه به مدل مفهومی پژوهش، فرضیه‌های زیر در نظر گرفته می‌شود:

- ۱- عدالت زبانی مدیران سازمان‌های دولتی بر سرمایه اجتماعی اثر معنادار دارد.
- ۲- عدالت زبانی مدیران سازمان‌های دولتی بر اعتماد عمومی اثر معنادار دارد.
- ۳- اعتماد عمومی بر سرمایه اجتماعی اثر معنادار دارد.
- ۴- عدالت زبانی بر سرمایه اجتماعی با میانجی‌گری اعتماد عمومی اثر معنادار دارد.

روش تحقیق

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر چگونگی گردآوری داده‌ها از دسته‌ی پژوهش‌های توصیفی و از شاخه‌ی مطالعات میدانی به شمار می‌رود و از نظر ارتباط بین متغیرهای پژوهش از نوع علی است. روش اجرای پژوهش نیز به صورت پیمایشی است. با توجه به اینکه در این پژوهش، محققان به دنبال بررسی تأثیر عدالت زبانی مدیران سازمان‌های دولتی بر سرمایه اجتماعی با میانجی‌گری اعتماد عمومی می‌باشند، کلیه‌ی کارکنان ۲۶ اداره کل استان خراسان جنوبی به عنوان جامعه آماری این تحقیق انتخاب شدند. حجم نمونه از طریق جدول کرجسی و مورگان و با روش طبقه‌ای براساس حجم آماری هر یک از ادارات تعیین شده است.

جدول ۱: جامعه آماری و حجم نمونه پژوهش به تفکیک ادارات کل استان خراسان جنوبی

| ردیف | نام دستگاه اجرایی | جامعه آماری | حجم نمونه | ردیف | نام دستگاه اجرایی | جامعه آماری | حجم نمونه |
|------|--------------------------|-------------|-----------|------|------------------------|-------------|-----------|
| ۱ | اداره کل تأمین اجتماعی | ۳۴۲ | ۳۸ | ۱۴ | اداره کل ورزش و جوانان | ۴۹ | ۸ |
| ۲ | اداره کل ثبت احوال | ۸۱ | ۱۱ | ۱۵ | ثبت اسناد و املاک | ۹۴ | ۱۳ |
| ۳ | اداره کل بازرسی | ۲۰ | ۵ | ۱۶ | اوقاف و امور خیریه | ۲۰ | ۵ |
| ۴ | اداره کل آموزش و پرورش | ۶۶۰ | ۵۳ | ۱۷ | امور اقتصادی و دارایی | ۶۳ | ۹ |
| ۵ | اداره کل امور مالیاتی | ۱۴۱ | ۱۸ | ۱۸ | اداره کل بهزیستی | ۱۳۴ | ۱۹ |
| ۶ | اداره کل گمرک | ۷۲ | ۱۰ | ۱۹ | اداره کل راه و شهرسازی | ۳۶۵ | ۴۰ |
| ۷ | تعاون کار و امور اجتماعی | ۷۲ | ۱۰ | ۲۰ | اداره کل دامپزشکی | ۱۱۶ | ۱۵ |
| ۸ | اداره کل منابع طبیعی | ۱۴۱ | ۱۸ | ۲۱ | اداره کل محیط زیست | ۴۴ | ۷ |
| ۹ | اداره کل هواشناسی | ۳۶ | ۶ | ۲۲ | صنعت، معدن و تجارت | ۷۹ | ۱۱ |
| ۱۰ | اداره کل میراث فرهنگی | ۳۸ | ۶ | ۲۳ | اداره کل استاندارد | ۱۸ | ۳ |
| ۱۱ | اداره کل فرهنگ و ارشاد | ۳۶ | ۶ | ۲۴ | اداره کل امور عشایر | ۳۳ | ۶ |
| ۱۲ | حوزه هنری سازمان | ۶ | ۴ | ۲۵ | اداره کل انتقال خون | ۲۱ | ۴ |
| ۱۳ | سازمان تبلیغات اسلامی | ۴۴ | ۶ | ۲۶ | توسعه و نوسازی مدارس | ۲۵ | ۴ |
| | | جمع | | | | ۲۷۵۰ | ۳۳۸ |

جدول شماره ۱ توزیع جامعه و نمونه‌ی آماری و همچنین تعیین حجم نمونه از جامعه آماری این پژوهش را نشان می‌دهد. همچنین در پژوهش حاضر ضمن اقتباس ابعاد اصلی مفاهیم سه‌گانه از مدل‌های مرجع که در ادبیات به آن پرداخته شد، در فرآیند عملیاتی‌سازی و استخراج شاخص‌ها از پرسشنامه محقق ساخته به منظور گردآوری اطلاعات استفاده شد. برای تهیه و طراحی پرسشنامه، پس از مطالعه گسترده در مورد کلیات و مبانی نظری پژوهش حاضر و پژوهش‌های مرتبط صورت گرفته، پرسشنامه اولیه با

۶۰ گویه تنظیم و پس از اعمال نظرهای خبرگان، پرسشنامه نهایی به ۵۰ گویه تقلیل یافت. پایایی پرسشنامه‌های عدالت زبانی، سرمایه اجتماعی و اعتماد عمومی با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۹۲۹، ۰/۹۵۰، ۰/۹۰۹ احراز شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌های تحقیق از نرم‌افزارهای SPSS و AMOS استفاده شده است.

تجزیه و تحلیل یافته‌ها

مقصود از ارزیابی مدل ساختاری، بررسی کیفیت تناسب نظریه‌ها و داده‌های تحقیق است. به عبارت دیگر این ارزیابی به منظور آگاهی از میزان تأیید یافتگی نظریه‌های تحقیق در عمل است. برای ارزیابی مدل ساختاری ابتدا برازش مدل ساختاری مورد بررسی قرار گرفته و سپس به تحلیل مسیرهای آن پرداخته می‌شود. در مدل‌های معادلات ساختاری بیش از ۳۰ نوع شاخص برازش معرفی شده است که بیشتر آنها در AMOS ارائه شده است. سه گروه کلی از این شاخص‌ها عبارتند از: ۱- شاخص‌های برازش مطلق، ۲- شاخص‌های برازش تطبیقی (یا نسبی)، ۳- شاخص‌های برازش مقصد. با توجه به ضعف برخی از شاخص‌ها، لازم است برای تصمیم‌گیری حداقل از هر کدام از ۳ گروه فوق یکی را مد نظر قرار دهیم. (جدول ۲)

جدول ۲: شاخص‌های نیکویی برازش و مقادیر قابل قبول آن‌ها در آموس

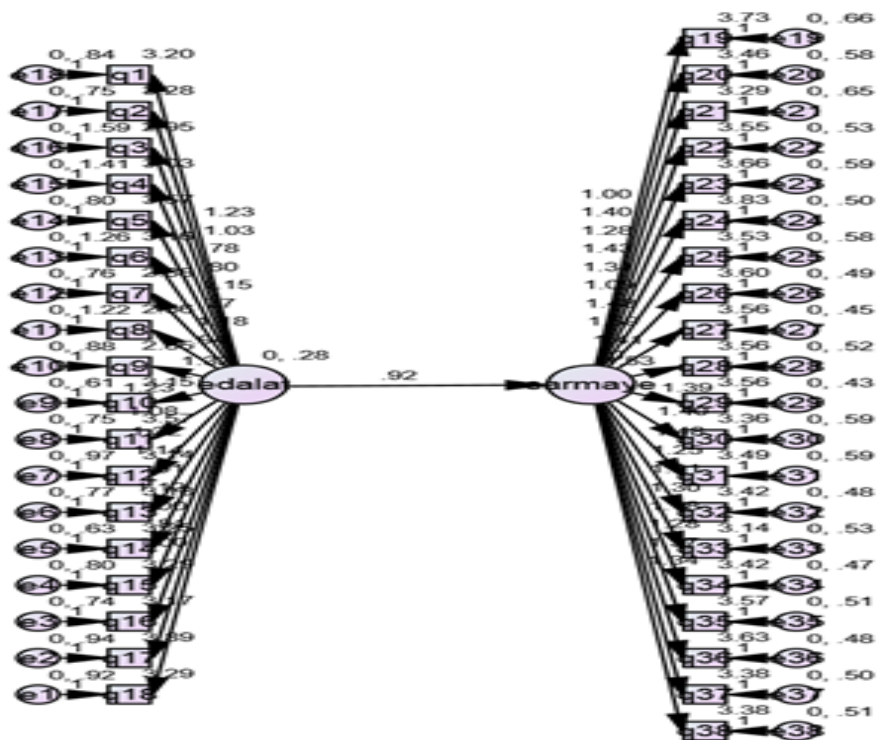
| شاخص | نام شاخص | نام اختصاری | مقدار قابل قبول |
|------------------------------|---------------------------------|-------------|-----------------|
| شاخص‌های برازش مطلق | کای اسکور نسبی | CMIN/df | بین ۱ تا ۵ |
| | شاخص نیکویی برازش | GFI | نزدیک به ۱ |
| | شاخص نیکویی برازش تعدیل شده | AGFI | نزدیک به ۱ |
| شاخص‌های برازش تطبیقی (نسبی) | شاخص برازش هنجار شده | NFI | نزدیک به ۱ |
| | شاخص توکر-لویس | TLI | بیشتر از ۰.۶ |
| | شاخص برازش تطبیقی | CFI | نزدیک به ۱ |
| شاخص‌های برازش مقصد | شاخص برازش مقصد هنجار شده | PNFI | بیشتر از ۰.۵ |
| | ریشه میانگین مربعات خطای برآورد | RMSEA | کمتر از ۰.۱ |

فرضیه ۱) عدالت‌زبانی مدیران سازمان‌های دولتی بر سرمایه اجتماعی اثر معناداری دارد.

جدول ۳: نتایج و ضرایب مسیر فرضیه اصلی ۱ تحقیق براساس مدل ساختاری

| فرضیه تحقیق | ضریب مسیر | خطای استاندارد | مقدار بحرانی | سطح معنی داری |
|------------------------------|-----------|----------------|--------------|---------------|
| عدالت زبانی ← سرمایه اجتماعی | ۰/۹۱۷ | ۰/۱۴۰ | ۶/۵۶۲ | ۰/۰۰۰ |

با توجه به نتایج به دست آمده، ضریب مسیر این فرضیه مثبت و مقدار بحرانی آن بزرگتر از ۱/۹۶ و همچنین سطح معنی داری آن از ۰/۰۵ کمتر است. لذا فرضیه صفر رد شده و در نتیجه ادعای مطرح شده قبول می شود؛ و در مجموع می توان گفت عدالت زبانی مدیران سازمان های دولتی بر سرمایه های اجتماعی تأثیر معناداری دارد (جدول ۳ و شکل ۲).



شکل ۲: الگوی معادلات ساختاری فرضیه ۱

شاخص های نیکویی برازش مدل تحقیق مربوط به فرضیه ۱ به شرح جدول شماره ۴ می باشد.

جدول ۴: شاخص های نیکویی برازش در مدل ساختاری مربوط به فرضیه ۱

| RMSEA | PNFI | CFI | TLI | NFI | AGFI | GFI | CMIN/df | شاخص های برازش |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---------|------------------|
| ۰/۱۲۷ | ۰/۵۶۸ | ۰/۵۶۷ | ۰/۶۱۷ | ۰/۵۲۱ | ۰/۵۲۴ | ۰/۵۵۳ | ۴/۴۴۹ | مقادیر بدست آمده |

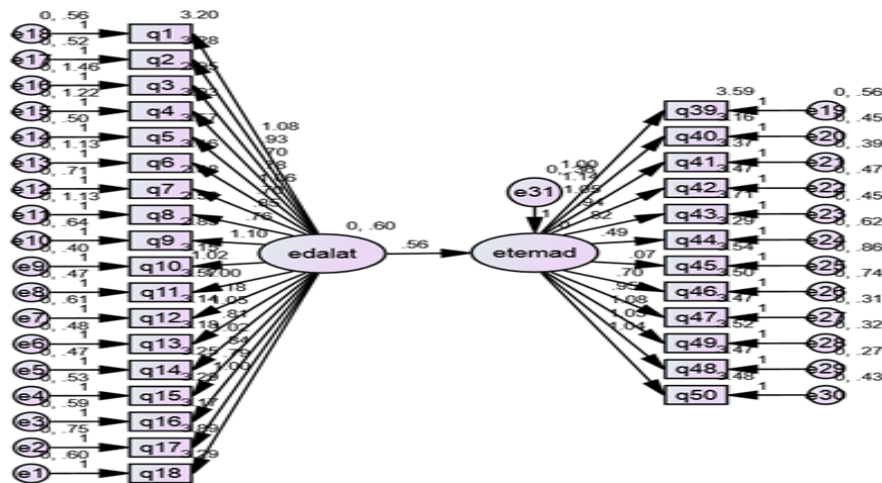
شاخص های نیکویی برازش گزارش شده در جدول ۴ برای بررسی فرضیه تحقیق در هرکدام از گروه های شاخص های نیکویی برازش در حداقل یکی از شاخص ها از نیکویی برازش که در جدول ۲ گزارش شده بود قابل قبول است.

فرضیه ۲) عدالت زبانی مدیران سازمان‌های دولتی بر اعتماد عمومی تأثیر معناداری دارد.

جدول ۵: نتایج و ضرایب مسیر فرضیه اصلی ۲ تحقیق براساس مدل ساختاری

| فرضیه تحقیق | ضریب مسیر | خطای استاندارد | مقدار بحرانی | سطح معنی داری |
|----------------------------|-----------|----------------|--------------|---------------|
| عدالت زبانی ← اعتماد عمومی | ۰/۵۵۵ | ۰/۰۷۰ | ۷/۸۹۵ | ۰/۰۰۰ |

با توجه به نتایج به‌دست‌آمده، ضریب مسیر این فرضیه مثبت و مقدار بحرانی آن بزرگ‌تر از ۱/۹۶ و همچنین سطح معنی‌داری آن از ۰/۰۵ کمتر است. لذا فرضیه صفر رد شده و در نتیجه ادعای مطرح شده قبول می‌شود؛ و در مجموع می‌توان گفت عدالت زبانی مدیران سازمان‌های دولتی بر اعتماد عمومی تأثیر معناداری دارد (جدول ۵ و شکل ۳).



شکل ۳: الگوی معادلات ساختاری فرضیه ۲

شاخص‌های نیکویی برازش مدل تحقیق مربوط به فرضیه ۲ به شرح جدول شماره ۶ می‌باشد.

جدول ۶: شاخص‌های نیکویی برازش در مدل ساختاری مربوط به فرضیه ۲

| شاخص‌های برازش | RMSEA | PNFI | CFI | TLI | NFI | AGFI | GFI | CMIN/df |
|------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---------|
| مقادیر بدست آمده | ۰/۰۹۷ | ۰/۶۳۶ | ۰/۷۸۸ | ۰/۷۵۶ | ۰/۷۳۲ | ۰/۷۲۷ | ۰/۷۴۶ | ۳/۵۷۲ |

شاخص‌های نیکویی برازش گزارش شده در جدول ۶ برای بررسی فرضیه تحقیق در هرکدام از گروه‌های شاخص‌های نیکویی برازش در حداقل یکی از شاخص‌ها از نیکویی برازش که در جدول ۲ گزارش شده بود قابل قبول است.

فرضیه ۳) اعتماد عمومی مدیران سازمانهای دولتی بر سرمایه اجتماعی تأثیر معناداری دارد.

جدول ۷: نتایج و ضرایب مسیر فرضیه اصلی ۳ تحقیق براساس مدل ساختاری

| فرضیه تحقیق | ضریب مسیر | خطای استاندارد | مقدار بحرانی | سطح معنی داری |
|-------------------------------|-----------|----------------|--------------|---------------|
| اعتماد عمومی ← سرمایه اجتماعی | ۰/۷۴۵ | ۰/۱۰۳ | ۷/۲۱۰ | ۰/۰۰۰ |

با توجه به نتایج به دست آمده، ضریب مسیر این فرضیه مثبت و مقدار بحرانی آن بزرگتر از ۱/۹۶ و همچنین سطح معنی داری آن از ۰/۰۵ کمتر است. لذا فرضیه صفر رد شده و در نتیجه ادعای مطرح شده قبول می شود؛ و در مجموع می توان گفت اعتماد عمومی مدیران سازمانهای دولتی بر سرمایه اجتماعی تأثیر معناداری دارد (جدول ۷). شاخصهای نیکویی برازش مدل تحقیق مربوط به فرضیه ۳ به شرح جدول شماره ۸ می باشد.

جدول ۸: شاخصهای نیکویی برازش در مدل ساختاری مربوط به فرضیه ۳

| شاخصهای برازش | CMIN/df | GFI | AGFI | NFI | TLI | CFI | PNFI | RMSEA |
|------------------|---------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| مقادیر بدست آمده | ۴/۶۰۳ | ۰/۸۷۹ | ۰/۸۷۴ | ۰/۶۵۱ | ۰/۶۶۰ | ۰/۷۰۱ | ۰/۵۷۲ | ۰/۱۱۵ |

شاخصهای نیکویی برازش گزارش شده در جدول ۸ برای بررسی فرضیه تحقیق در هر کدام از گروههای شاخصهای نیکویی برازش در حداقل یکی از شاخصها از نیکویی برازش که در جدول ۲ گزارش شده بود قابل قبول است. فرضیه اصلی ۴) عدالت زبانی مدیران سازمانهای دولتی با میانجیگری اعتماد عمومی بر سرمایه اجتماعی تأثیر معناداری دارد.

جدول ۹: نتایج و ضرایب مسیر فرضیه اصلی ۴ تحقیق براساس مدل ساختاری

| فرضیه تحقیق | ضریب مسیر | خطای استاندارد | مقدار بحرانی | سطح معنی داری |
|-------------------------------|-----------|----------------|--------------|---------------|
| عدالت زبانی ← اعتماد عمومی | ۰/۵۶۲ | ۰/۰۷۱ | ۷/۹۳۲ | ۰/۰۰۰ |
| اعتماد عمومی ← سرمایه اجتماعی | ۰/۳۳۰ | ۰/۰۵۶ | ۵/۸۶۴ | ۰/۰۰۰ |
| عدالت زبانی ← سرمایه اجتماعی | ۰/۱۲۰ | ۰/۰۳۹ | ۳/۱۱۸ | ۰/۰۰۲ |

با توجه به نتایج به دست آمده، ضرایب مسیر این فرضیه مثبت و مقدار بحرانی همه آنها بزرگتر از ۱/۹۶ و همچنین سطح معنی داری آنها از ۰/۰۵ کمتر است. لذا فرضیه صفر رد شده و در نتیجه ادعای مطرح شده قبول می شود؛ و در مجموع می توان گفت عدالت زبانی مدیران سازمانهای دولتی با میانجیگری اعتماد عمومی بر سرمایه اجتماعی تأثیر معناداری دارد (جدول ۹).

شاخص‌های نیکویی برازش مدل تحقیق مربوط به فرضیه ۴ به شرح جدول شماره ۱۰ می‌باشد.

جدول ۱۰: شاخص‌های نیکویی برازش در مدل ساختاری مربوط به فرضیه ۴

| شاخص‌های برازش | CMIN/df | GFI | AGFI | NFI | TLI | CFI | PNFI | RMSEA |
|------------------|---------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| مقادیر بدست آمده | ۲/۶۹۳ | ۰/۸۷۹ | ۰/۸۷۴ | ۰/۶۹۲ | ۰/۷۵۹ | ۰/۷۷۹ | ۰/۶۳۶ | ۰/۰۷۹ |

شاخص‌های نیکویی برازش گزارش شده در جدول ۱۰ برای بررسی فرضیه تحقیق در هرکدام از گروه‌های شاخص‌های نیکویی برازش در حداقل یکی از شاخص‌ها از نیکویی برازش که در جدول ۲ گزارش شده بود قابل قبول است.

بحث و نتیجه‌گیری

در تحقیق حاضر تأثیر عدالت زبانی مدیران سازمان‌های دولتی بر سرمایه اجتماعی با میانجی‌گری اعتماد عمومی بررسی شد. با توجه به نتایج بدست آمده از فرضیه اول مشخص شد که عدالت زبانی بر سرمایه اجتماعی تأثیر مثبت و معنادار می‌گذارد. بر اساس این نتیجه گام برداشتن در راستای افزایش رعایت عدالت زبانی در سازمان‌های دولتی از مهم‌ترین روش‌هایی است که مدیران را یاری می‌کند علاوه بر بهره‌مندی از مزایای عدالت زبانی، بتوانند زمینه ارتقا سرمایه اجتماعی را در سازمان فراهم کنند. از سوی دیگر قضاوت‌های افراد از میزان رعایت عدالت در سازمان، برنگرش‌هایی مانند میزان مشروعیت صاحبان اختیار در سازمان، مؤثرند. همچنین هنگامی که افراد احساس می‌کنند پیامدها و رویه‌های سازمانی غیرمنصفانه‌اند، احتمالاً عملکرد بدتری خواهند داشت و در انجام دادن رفتارهای تبعی در سازمان شکست می‌خورند و احتمال کمتری وجود دارد که از تصمیمات افراد صاحب اختیار اطاعت کنند و بالطبع رفتارهای اعتراض‌آمیز بیشتری از خود نشان می‌دهند. در واقع ادراک عدم رعایت عدالت در محیط کار یکی از عوامل اساسی مؤثر بر بروز رفتارهای پرخاشگرانه است. این گونه رفتارها روند ایجاد و توسعه سرمایه اجتماعی در سازمان‌ها را مخدوش می‌کند. لذا براساس رویکرد عدالت زبانی، ساخت زبان و مجموعه‌ی واژگان نباید مجالی برای توسعه ظلم فراهم کند. بنابراین، مدیران سازمان‌ها باید واژگانی که تبعیض، ظلم و تحمیل اراده را آسان می‌کنند، از ساخت زبان حذف و بر واژگان مقدم و مؤید عدالت و برابری تأکید بیشتری کنند. این مقوله با یافته‌های محققان (مانند: Greenberg & Baron, 2000; Emil Dinga, 2014) مطابقت دارد.

با توجه به نتایج بدست آمده از فرضیه دوم، مشخص شد عدالت زبانی بر اعتماد عمومی تأثیر مثبت و معنادار دارد. در واقع، عدالت زبانی از عوامل اصلی ایجاد اعتماد عمومی است. در هر جامعه‌ای، اعتماد عمومی رابطه‌ای تنگاتنگ با عدالت دارد. مبراً بودن زبان مدیران دولتی از واژگان تملق‌بار، تبعیض‌آمیز و تحقیرکننده و اصرار مردم بر اجتناب از آنها، بر ظرفیت توسعه‌ی عدالت زبان‌شناختی و به تبع آن ابراز رفتارهای عادلانه می‌افزاید. همچنین رعایت حق محوری در سخنان مدیران دولتی باعث جلب اعتماد شهروندان به آنان می‌شود. نتیجه حاصل از این فرضیه با یافته‌های حاصل از پژوهش‌های کین و بروس (۲۰۰۱)؛ پورعزت (۱۳۹۰)؛ زارع‌شاه‌آبادی و همکاران (۱۳۹۳)؛ پارسامهر و اسکندری (۱۳۹۲)؛ منصوریان و قدرتی (۱۳۸۸) منطبق است. لذا پیشنهاد می‌شود مدیران دولتی در جهت رعایت عدالت تلاش بیشتری کرده و حوزه‌ی عمومی را به عنوان بستری برای تعامل و گفتگوی مشترک بین دولت و شهروندان، گسترش داده و تقویت کنند.

بر اساس نتایج بدست آمده از فرضیه سوم ارتباط میان اعتماد عمومی و سرمایه اجتماعی نیز مورد تأیید قرار گرفته است. چنین نتیجه‌ای منطقی است. نتیجه مطالعات فراوان (از جمله *Fokoyama (2005)*؛ *Donoghue & Tranter (2012)*) نشان داده است که اگر روابط میان اعضا توأم با اعتماد بالا باشد تمایل آنها برای تبادل اجتماعی و همکاری افزایش می‌یابد. می‌توان چنین تصور نمود که سرمایه اجتماعی و اعتماد عمومی یکدیگر را تقویت می‌کنند. سرمایه اجتماعی، معمولاً روابط توأم با اعتماد ایجاد می‌کند و اعتماد به نوبه خود موجب شکل‌گیری سرمایه اجتماعی می‌گردد. نظر به اینکه سازمان‌های دولتی پیوند تنگاتنگی با شهروندان دارند مدیریت صحیح این ارتباط و پیوند، به مدیریت بهینه اعتماد عمومی به عنوان یکی از مهم‌ترین سرمایه‌های اجتماعی در کنار سرمایه‌های اقتصادی منجر خواهد. این یافته با نتایج پژوهش‌های الوانی و دانایی‌فرد (۱۳۸۰)، حاجی‌زاده و همکاران (۱۳۹۲) مطابقت دارد. با توجه به نتیجه حاصل از این فرضیه پیشنهاد می‌شود مدیران از طریق شفاف‌سازی مسائل روز، عدم پنهان‌کاری، ایجاد فرصت‌های پیشرفت برای مردم، رفتار محترمانه با شهروندان و جواب‌گویی به موقع، زمینه افزایش اعتماد عمومی و در نهایت ارتقا سرمایه اجتماعی را فراهم کنند.

در نهایت، براساس نتایج فرضیه آخر، اعتماد عمومی به عنوان میانجی در ارتباط بین عدالت زبانی و سرمایه اجتماعی تأثیرگذار است. به عبارت دیگر، وجود اعتماد عمومی می‌تواند تأثیر عدالت زبانی بر سرمایه اجتماعی را تقویت کند.

References

- 1-Alii, H. Khormali, N. Nazari, Kh. (2013). Public confidence: the bond between citizens and the government, the National Conference of modern management. (In Persian)
- 2-Alvani, M. Danaie fard, H. (2001). Public administration and public confidence, knowledge of management, No 55. (In Persian)
- 3-Alvani, M. (2000). New response patterns in public administration, controller, third year ,no 9, 10, 12, 15. (In Persian)
- 4-Alvani, M. Fanez, K. Kgenifer, H. Poor ezzat, E and Jandaghi, Gh. (2014). The basis of religion, justice-oriented of language (Scrambling model based on the value system of Islam), Quarterly Journal of Modern Religious Thought, Tenth year, Number 37, 62-45. (In Persian)
- 5-Ashjae, A. Nouri, A. Arizi, H and Samavatiyan, H. (2009). The relationship between the dimensions of organizational justice and trust in the organization and management staff of Mobarakeh Steel Complex, Knowledge and Research in Applied Psychology. Eleventh year, No 40, 1-12.(In Persian)
- 6-Azam, Z. (2016). Identifying and evaluating the factors affecting public confidence in the police than citizens in Tabriz to NAJA, Fourth National Conference on Management, Economics and Accounting.(In Persian)
- 7-Belanche, L.V. Casal’o, C. Flavi’an, J. (2014). Schepers, Trust transfer in the continued usage of public e-services, Information and Management, Vol. 51 Iss: 6, pp. 27-640.
- 8-Bicheranlou, E. (2011,A). The development of linguistic justice; strategy for developing the field of construction, Promised East Quarterly, fifth year, No. 18, 30-47 . (In Persian)
- 9-Bicheranlou, E. (2011,B). Explain the linguistic norms of justice with approach of Quran, Journal of promotional communications, the twenty-second year, No. 2-1, 49-21. (In Persian)
- 10-Danaeefard, H. Hassanzadeh, A. Nasrollahi, S. (2014). Analysis of the key mechanisms to strengthen public confidence in government: research- combination, Journal of Strategic Policy, Issue 8, 118-101. (In Persian)
- 11-Danchev, A. (2006). Social capital and sustainable behavior of the firm. Industrial Management & Data System. No. 7. pp. 953-965.
- 12-Denhardt, K. (1999). Enhancing Ethics in the Public Service: Setting Standards and Defining Values. In Public Service in Transition:

Enhancing its Role, and puzzles. Cambridge, MA: Harvard University Press.

13-Dinga. E.(2014). Social capital and social justice. *Procedia Economics and Finance* 8. 246-253.

14-Donoghue. J. & Tranter. B.(2012). Social Capital, Interpersonal Trust, and Public Housing. *Australia Social Work*, 65(3), pp. 1-18.

15-Fayez, K. Khanifar, H. (2013). The linguistic justice and its role in the development of human resources; *Journal of Research in Human Resource Management University of Imam Hussein*, Issue 2, 170-151. (In Persian)

16-Fayez, K. Khanifar, H. Alwani, M. Pourezzat, A. and Jandaghi, Gh. (2012). Concept of linguistic justice (language function in the development of justice), *Journal of Comparative Research in Language and Comparative Literature*, Volume 3, Number 1 (9), 126-113. (In Persian)

17-Fokoyama, F. (2005) *Social Capital and civil society*, translated by Afshin Khakbaz and Hasan Puyan, Tehran Shirazeh publication.

18-Gharekhani, B. Taherpour, H. Rahnavard, F. and Mostafavi, F. (2014). Factors Affecting the Trust in government agencies in Tehran, *Journal of Public Administration*, Vol. 6, No. 4, 956-939. (In Persian)

19-Gorgij, V. Vazife, Z. Mirzadeh, M.(2014). The review of the level of staff's Social Security Organization of South Kerman Province. *Asian Journal of Research in Social Sciences and Humanities*. Vol. 4 Iss:10, pp.320-334.

20-Greenberg, J. & Baron, R.A. (2000). *Behavior in organizations*, 7th ed. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall. pp 464-468.

21-Hajizadeh, M. Eskandari fard, A. (2013). The relationship between social trust and social cohesion (a study in the city of Yazd), *social issues*, Issue 2, 54-37.(In Persian)

22-Hasanvand, M. (2012). Assessment of Organizational Social Capital: The Case of Tehran University, the higher education envelope, *Issue 20*, 34-9. (In Persian)

23-Jian, Y. J. Liu, W. C.(2015). High performance work systems and organizational effectiveness: The mediating role of social capital. *Human Resource Management Review*. 25. 126-137.

24-Keene, W. Bruce, R. (2001). Keeping the public trust. *Public Administration Times*, 24(2), pp 4.

25-Li, Y. (2014) Building affective commitment to organization among Chinese university teachers: the roles of organizational justice and job

- burnout. Springer Science+ Business Media New York. Vol.26 Iss: 2, pp. 135-152.
- 26-Kolb, V. Gold, J. (1997). Culture of Social Sciences; translated by Mohammad Javad Zahedi Mazandarani, Tehran: Maziar. (In Persian)
- 27-Mansurian, M. Ghodrati, H. (2009). Social trust and its determinants: institutional approach-based or community-based approach? (Case Study: Sabzevar), Applied Sociology, the twentieth year, 215-189. (In Persian)
- 28-Marzoughi, R., Faraji, Deh Sorkhi, H., Hayat, A. and Maleki Hasanvand, M. (2012). Assessment of Organizational Social Capital: The Case of Tehran University, the higher education envelope, Issue 20, 34-9. In Persian.
- 29-Moin, A. (2003). Persian culture (Moin), Tehran: Farhanfnama, Arad books. (In Persian)
- 30-Momeni, F. (2001). Right and wrong in Nahjolbalagheh, Journal of the Faculty of Literature and Human Sciences, Tehran University, 380-361. (In Persian)
- 31-Monavaryan, A. Nargesian, A. Fattahi, M. Vasegh, B. (2009). The relationship between public accountability, public participation and public confidence in government agencies of 22 districts of Tehran, Iran's Research Management, Vol. 14, 252 No.3,274. (In Persian)
- 32-Nargesian, A. Mohamad Zadeh, R. (2014). The effect of linguistic justice role in promoting public confidence and public participation of citizens (Case Study: District 6 of Tehran), Journal of the management of government agencies, Issue 8, 55-37. (In Persian)
- 33-Nasresfahani, A. (2010). Flattering in organization, Journal of Organizational Culture Management, Issue 22, 114-95. (In Persian)
- 34-Nasresfahnai, A. Ansari, M. Shaemi Barzoki, A and Aghaoseini, H. (2011). Evaluation of organizational social capital in Isfahan service organizations of Isfahan (with the management approach to the teachings of Saadi works), Journal of Applied Sociology, Vol. II, No. 1, 134-107. (In Persian)
- 35-Parsamhr, M. Eskandari fard, A. (2013). Social trust and its relationship with social participation in the study: Yazd, Social Science Quarterly, 62, 285-253. (In Persian)
- 36-Pirannejad, A. (2007). The Relationship between e-government and public trust, Master tezis of Management, School of Management Tehran University. (In Persian)

- 37-Portes, A. (1995). The economic sociology of immigration: Essays on networks, ethnicity, and entrepreneurship. NY: Russell Sage Foundation.
- 38-Pourezzat, A. (2009). The Importance of Linguistic Justice for Continues Revision of Good Governance. Annals, funiversity of Bucharest, Economic and Administrative series, Nr, 1023, pp. 101-121,- Ebsco
- 39-Pourezzat, A. (2011). Triangle of power and justice language (linguistic justice empowering the structures of domination in the Iranian bureaucracy); monthly Chapter, No. 55-54, 142-140. (In Persian)
- 40-Pourezzat, A. (2012). Linguistic justice: the turning point of narrative social justice; Tehran: Nahjolbalaghe. (In Persian)
- 41-Pourezzat, A. Alwani, M. (2004). Logical Foundations of government for justice, rights-based policy making system (based on Nahjolbalaghe), Science based behavior, eleventh year, Number 5 (Special Articles of Management 2), 38-11. (In Persian)
- 42-Pourezzat, A. Bichranlou, A. (2010). Evaluating the media language policy aimed at developing linguistic justice in society, Journal of Iranian Association of Culture and Communication Studies, Issue 20, 144-121. (In Persian)
- 43-Putnam, R. (1995). Bowling alone: America's declining social capital. Journal of democracy, 6(1), 65-78.
- 44-Rabii, M. Ahmadi fard, M. (2015). A review of public confidence in public administration, the second international conference on economics, management, accounting with the value-creating approach. (In Persian)
- 45-Rabinson, A. (2012). Introduction to the community; translated by Hussein Behravan; Mashhad: Astan Quds. (In Persian)
- 46-Sabatini, F. (2005). Does social capital improve labor productivity in small and medium enterprises, forthcoming. International Journal of Management and Decision Making, 9(5), 454-480.
- 47-Sasani, A. Rabani, M. & Behrooz, A. (2012). Investigating the effect of human capital and social capital on innovation using the fuzzy AHP method. New York Science Journal, 5(11), 141-152.
- 48-Shahbazi, M. Darwish, H. Zarei, f. (2012). The impact of public accountability to improve public confidence of citizens, government agencies Management Journal, Vol. I, No. 1, 64-53. (In Persian)
- 49-Shahidi, J. (1989). Translation of Nahjolbalagha, Tehran, Islamic Revolution publications and education Organization . In Persian.
- 50-Syed Javadein, R. Farahi, M. Taheri Attar, Gh. (2008). To determine the impact of dimensions of organizational justice on various aspects of

job satisfaction and organizational , Business Management, First Year, Issue 1, 55 -70.(In Persian)

51-Terry Kim, T. Lee, G. Paek, S. & Lee, S. (2013). Social capital, knowledge sharing and organizational performance: What structural relationship do they have in hotels?. International Journal of Contemporary Hospitality Management,25(5), 683-704.

52-Thoni, Christian. [etal].(2012). Microfoundations of Social Capital. Journal of Business Research.Vol. 96 Iss:7-8, pp.635-643.

53-Uslaner, E. Brown, M.(2005). Inequality, Trust, and Civic Engagement. American Politics Research, 33(6), 868-89.

54-Villalonga-Olives, E. & Kawachi, I. (2015). The measurement of social capital. Gaceta Sanitaria,Vol. 29 Iss: 1, pp. 62-64.

55-Wart, M. W. & Van Wart, M. (2012) When Public Participation in Administration Leads to Trust. An Empirical Assessment of Managers' Perceptions, 32(9): 1433-1449.

56-Wicks, R. H. Wicks, J. L. Morimoto, S. A. Maxwell, A. &Schulte, S. R. (2014).Correlates of Political and Civic Engagement among Youth during the Presidential Campaign. American Behavioral Scientist, 7: 173-208.

57-Yang, J. Brashear Alejandro, T. G. & Boles, J. S. (2011). The role of social capital and knowledge transfer in selling center performance. Journal of Business & Industrial Marketing, 26(3), 152-161.

58-Zahedi, Sh. Khanbashi, M. (2011). From public trust to political trust (research on public trust and confidence in the relationship between political), Research in Iran Management, Volume 15, Number 4, 96-73. (In Persian)

59-Zare Shah Abadi, A. Eskandari fard, A. Nick Ahd, M. (2014). Sociological analysis of the relationship between social justice and social trust (the case of citizens of the Shiraz city), Iran social development studies, Issue 3, 86-71. (In Persian)

60-Zhang, Y. (2009). A Study of Corporate Reputation's Influence on Customer Loyalty Based on PLS-SEM Model. International Business Research,2(3),28-35.