

عوامل موثر بر رفتار شهروندی سازمانی در یک بیمارستان نظامی

غلامعلی طبرسا^۱ PhD، محمدرضا اسمعیلی گیوی^{*} MSc، حمیدرضا اسمعیلی گیوی^۲ BSc

^{*} گروه مدیریت، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران

^۱ گروه مدیریت، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران

^۲ گروه مدیریت مالی، دانشکده مدیریت، دانشگاه امام صادق (ع)، تهران، ایران

چکیده

اهداف: مفهوم رفتار شهروندی سازمانی و عوامل مرتبط با آن با وجود اهمیت زیاد، به‌ویژه در بیمارستان‌های نظامی، کمتر مورد توجه قرار گرفته است. این مقاله با هدف تحلیل مهم‌ترین عوامل سازمانی که می‌تواند رفتارها، نگرش‌ها و تعاملات پرستاران بیمارستان نظامی را در جهت ارتقای رفتار شهروندی سازمانی هدایت کند، انجام شد.

روش‌ها: این مطالعه کاربردی توصیفی از نوع همبستگی، مبتنی بر مدل معادلات ساختاری بود. از میان ۵۰۴ پرستار یک بیمارستان نظامی، ۱۴۰ نفر به روش نمونه‌گیری تصادفی سیستماتیک انتخاب شدند. از پرسش‌نامه‌های سنجش عدالت کنستانت-بیوگری، سنجش تعهد سازمانی پورتر، سنجش اعتماد سازمانی اسکات، رضایت شغلی هاگمن و اولدهام و رفتار شهروندی سازمانی ارگان برای گردآوری اطلاعات استفاده شد. با توجه به نرمال بودن داده‌ها، از آزمون‌های پارامتریک به کمک نرم‌افزار SPSS 16 برای تجزیه و تحلیل داده‌ها استفاده شد.

یافته‌ها: از دو مسیر رضایت شغلی و اعتماد سازمانی، تنها مسیر رضایت شغلی در تأثیر انواع عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی به‌طور کامل تأیید شد ($p < 0/05$).

نتیجه‌گیری: عدالت کلی (به‌ویژه عدالت توزیعی) و اعتماد سازمانی باید در بیمارستان‌های نظامی تقویت شود. برای بهبود وضعیت اعتماد سازمانی پیشنهاد می‌شود تلاش‌های لازم در جهت حمایت و مشارکت بیشتر کارکنان در امور و تصمیم‌گیری‌های سازمانی و نیز برگزاری جلسات دوره‌ای برای ایجاد همسویی و تفاهم میان مدیران و پرستاران صورت پذیرد. همچنین لازم است برای تقویت ادراک عدالت توزیعی، پس از شناخت عوامل ادراک تبعیض، برنامه‌ریزی و اقدامات مناسب برای پاسخ به نیازهای مادی و معنوی افراد صورت پذیرد.

کلیدواژه‌ها: عدالت سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی، رضایت شغلی، اعتماد سازمانی، تعهد سازمانی، تحلیل مسیر

Effective factors on organizational citizenship behavior in a military hospital

Tabarsa Gh. A.¹ PhD, Esmaili Givi M. R.* MSc, Esmaili Givi H. R.² BSc

*Department of Management, Faculty of Management & Accounting, Shahid Beheshti University, Tehran, Iran

¹Department of Management, Faculty of Management & Accounting, Shahid Beheshti University, Tehran, Iran

²Department of Financial Management, Faculty of Management, Imam Sadeq University, Tehran, Iran

Abstract

Aims: The concept of organizational citizenship behavior and its associated factors, despite the highly importance, especially in the military hospitals, have received a little attention. This research was conducted to analyze the most important organizational factors that can direct behaviors, attitudes and interactions of nurses in order to promote organizational citizenship behavior in a military hospital.

Methods: This is an applicable and descriptive study of correlation type, based on the structural equation model. Among from 504 nurses of a military hospital, 140 nurses were selected through a systematic random sampling. Questionnaires of Constant Beugre's for organizational justice, Potter's for organizational commitment, Scott's for organizational trust, Hackman & Oldham's for job satisfaction and finally, Organ's for the organizational citizenship behavior were used. Regarding the normality of the data, for data analysis the SPSS16 software was used.

Results: From two paths of job satisfaction and organizational trust, only job satisfaction path was completely confirmed in the influence of various organizational trust on the organizational citizenship behavior ($P < 0/05$).

Conclusion: Organizational justice (especially distributional justice) and organizational trust should be supported and reinforced in military hospitals. To improve the organizational trust condition, it is recommended that the necessary efforts for more employees' support and participation in the organizational decision makings and affaires be done, and also periodical meetings be held for creating harmony and agreement among managers and nurses. Also, Individual's material and spiritual needs should be more satisfied by means of planning and measures after diagnosing discriminative perception factors, in order to strengthen the distributive justice's perception.

Keywords: Organizational Justice, Organizational Citizenship Behavior, Job Satisfaction, Organizational Trust, Organizational Commitment, Path Analysis

مقدمه

فعالیت‌های پرستاران در بیمارستان با بیماران (مشتریان) در ارتباط است. بیمارستان‌ها و مراکز ارایه‌دهنده خدمات درمانی از نظر کیفیت خدمات بسیار حایز اهمیت هستند. از مهمترین عواملی که می‌تواند رفتارها، نگرش‌ها و تعاملات پرستاران را در جهت ارایه هر چه بهتر کیفیت خدمات، به‌ویژه در بیمارستان‌های نظامی به‌کار گیرد، رفتار شهروندی یا مدنی سازمانی (OCB) است. مفهوم رفتار شهروندی سازمانی و عوامل مرتبط با آن با وجود اهمیت زیاد، در رشته پرستاری، کمتر مورد توجه قرار گرفته‌اند [۱، ۲، ۳].

رفتار شهروندی سازمانی، اولین بار به‌وسیله/رگان و همکاران در سال ۱۹۸۳ مطرح شد. توسعه این مفهوم از نوشته‌های بارنارد در سال ۱۹۳۸، در مورد تمایل به همکاری و مطالعات کاتر درباره عملکرد و رفتارهای خودجوش و نوآورانه در سال‌های ۱۹۶۴، ۱۹۶۶ و ۱۹۷۸ نشأت گرفته است. از آنجا که رفتار شهروندی سازمانی، جز نقش رسمی افراد نیست، در نتیجه به‌عنوان شاخص رفتاری برای پاسخ به روابط همکاران به‌شمار می‌رود. ارگان رفتار شهروندی سازمانی را می‌توان از رفتارهایی دانست که جز وظایف رسمی سازمانی نیستند اما بر عملکرد سازمان تاثیر دارند. این نوع رفتار، نوعی رفتار فرانقشی است که در مقابل رفتارهای درون‌نقشی قرار می‌گیرد. رفتارهای درون‌نقشی، به آن دسته از رفتارهای شغلی کارکنان اطلاق می‌شود که در شرح وظایف و نقش‌های رسمی سازمان بیان شده و توسط سیستم رسمی سازمان، شناسایی و پاداش داده می‌شوند. اما رفتارهای فرانقشی، به رفتارهای شغلی فراتر از نقش‌های رسمی کارکنان بر می‌گردد. این رفتارها، اختیاری هستند و معمولاً در سیستم پاداش رسمی سازمان در نظر گرفته نمی‌شوند؛ در نتیجه رفتارهایی فراتر از وظایف معمول شغل آنها هستند. از جمله این نوع رفتارها، می‌توان به اجتناب از تضادهای غیرضروری، کمک به همکاران در محیط کار، تحمل شرایط تحمیل شده به سازمان و درگیر شدن در فعالیت‌های سازمانی اشاره کرد [۳، ۴، ۵]. با توجه به تعریف می‌توان پیش‌بینی کرد که این نوع رفتار، بر نوع نگرش و رفتارهای پرستاران اثر داشته و فعالیت‌های آنها را در جهت اهداف بیمارستان هدایت می‌کند و در نهایت بر کیفیت خدمات ارایه‌شده به بیماران اثرگذار است.

تحقیقات صورت گرفته در حوزه رفتار شهروندی سازمانی عمدتاً بر سه نوع است. یک‌سری از تحقیقات، بر پیش‌بینی و آزمون تجربی عوامل ایجادکننده رفتار شهروندی سازمانی متمرکز هستند. در این زمینه عواملی از قبیل رضایت شغلی، تعهد سازمانی، هویت سازمانی، انواع عدالت سازمانی، اعتماد، انواع رهبری، رابطه رهبر و پیرو، به‌عنوان عوامل ایجادکننده رفتار شهروندی سازمانی مطرح شده‌اند [۶]. دسته دیگر تحقیقات، بر پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی متمرکز هستند. در این زمینه عواملی از قبیل عملکرد سازمان، اثربخشی سازمانی، موفقیت سازمانی، رضایت مشتری، وفاداری مشتری و سرمایه

اجتماعی مطرح شده‌اند [۶، ۷، ۸، ۹]. نوع سوم نیز، بر خود مفهوم OCB متمرکز است.

جهت‌گیری این پژوهش، بر عوامل ایجادکننده رفتار شهروندی سازمانی بود. اگرچه در حوزه خدمات درمانی و بیمارستانی، تحقیقاتی در رابطه با رفتار شهروندی سازمانی انجام شده؛ اما محققان به‌طور مشخص در بیمارستان‌های نظامی داخل یا خارج از ایران با هیچ تحقیقی مواجه نشدند.

بررسی پیشینه ادبیات موضوع نشان می‌دهد اگرچه متغیرهای متعددی بر رفتار شهروندی سازمانی موثر هستند ولی در این بین، متغیرهای عدالت رویه‌ای، عدالت مرادده‌ای و عدالت توزیعی، اعتماد، تعهد سازمانی و رضایت شغلی، بیشترین فراوانی را دارند. برخی پژوهش‌ها نشان می‌دهد، اعتماد در رابطه بین عدالت سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی، دارای نقش کامل میانجی است [۱۰، ۱۱، ۱۲]. تحقیق دیگری نشان داد که هر سه بُعد عدالت سازمانی، بر رفتار شهروندی دارای اثر مثبت و مستقیم است [۱۳]. مردانی نیز در مقاله خود نتیجه می‌گیرد که عدالت سازمانی، بر رفتار شهروندی اثر مستقیم و مثبتی دارد [۱۴]. در پژوهش بولنت، اعتماد به سرپرست به‌عنوان متغیر پیش‌بین رفتارهای شهروندی به‌دست آمده است [۱۵]. لاول در تحقیق خود به این نتیجه رسید که تعهد سازمانی در رابطه بین عدالت رویه‌ای سازمانی و رفتارهای شهروندی نقش میانجی دارد [۱۶]. آزمون تجربی گوریس، نشان دهنده نقش واسطه متغیر رضایت شغلی بین رفتارهای شهروندی و عدالت سازمانی است [۱۷]. تحقیق لاشینگر و فاینگان آشکار کرد اقدامات عادلانه مدیریت بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی تاثیر مثبت می‌گذارد [۱۸]. در پژوهش کرم‌ر و دیک مشخص شد، با اعمال عدالت در رویه‌های سازمانی، ضمن تقویت هویت سازمانی، اعتماد بین مدیریت و کارکنان افزایش می‌یابد [۱۹].

وروم، رضایت شغلی را واکنش کارکنان در برابر نقشی که در کارشان ایفا می‌کنند، می‌داند [۲۰]. اسپکتور معتقد است، رضایت شغلی نگرشی است که چگونگی احساس مردم را نسبت به شغلشان به‌طور کلی یا نسبت به حیطه‌های مختلف آن، نشان می‌دهد [۲۱]. رضایت شغلی، عاملی روانی قلمداد شده و به‌نوعی، سازگاری عاطفی با شغل و شرایط شغلی تعبیر می‌شود [۲۲]. رضایت شغلی، عبارت است از نگرش کلی فرد نسبت به شغل خویش که به‌طور مستقیم با نیازهای فرد در ارتباط است. بدون شک، اندازه‌گیری میزان رضایت شغلی کارکنان و بررسی نقاط ضعف و قدرت موثر در کاهش یا افزایش خشنودی کارکنان، سازمان‌ها را در ارایه خدمات بهتر، تولید محصولات مناسب‌تر و در نهایت ارتقای بهره‌وری کمک خواهدکرد [۲۰].

در نظریه عملکرد رضایت پورتر و لاول، رضایت در محیط کار متغیری اشتقاقی است که معنا یا ارزش آن متاثر از مقایسه‌ای است که فرد از پاداش منصفانه به‌دست می‌آورد و به نسبت اختلاف بین این دو، دامنه

(کارمندان)، می‌پردازد. عدالت توزیعی، بیان‌گر شیوه توزیع نتایج و منابع است [۲۵]. مدل معادلات ساختاری یا تحلیل چندمتغیری با متغیرهای مکنون، رویکرد آماری جامعی برای آزمون فرضیه‌های روابط بین متغیرهای مشاهده‌شده و متغیرهای مکنون است [۲۷]. هدف از انجام پژوهش حاضر، ارایه الگویی از روابط علی بین عدالت رویه‌ای، عدالت مرادده‌ای، عدالت توزیعی، اعتماد سازمانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی بود که بتوانند در تعامل با یکدیگر، بیشترین تبیین را از متغیر رفتار شهروندی سازمانی در یک بیمارستان نظامی به عمل آورند.

روش‌ها

این مطالعه توصیفی از نوع همبستگی و مبتنی بر مدل معادلات ساختاری در ۵۰۴ پرستار رسمی یکی از بیمارستان‌های نظامی کشور به‌اجرا درآمد. پرستاران غیررسمی، نیروهای خدماتی و مدیران بخش پرستاری به مطالعه وارد نشدند. به‌دلیل مشخص بودن چارچوب نمونه‌گیری و عمومیت متغیرهای رفتاری برای همه اعضای جامعه، از روش نمونه‌گیری تصادفی سیستماتیک استفاده شد. واریانس نمونه‌ای ۳۰ نفری در پیش‌آزمون برابر ۰/۲۵ تعیین شد. طبق فرمول نمونه‌گیری از جامعه محدود با میزان خطای ۰/۰۷۵ و آلفای ۰/۰۵، حجم نمونه ۱۲۹ نفر تعیین شد. با احتساب نرخ بازگشت ۹۰٪ پرسش‌نامه‌ها، پس از توجه کامل افراد، تعداد ۱۴۰ پرسش‌نامه در بین اعضای که مایل به مشارکت بودند، توزیع شد.

در مدل تحقیق، متغیرهای عدالت رویه‌ای، عدالت مرادده‌ای و عدالت توزیعی، برون‌زا و متغیرهای اعتماد، تعهد، رضایت و رفتارهای شهروندی سازمانی، متغیرهای درون‌زا هستند. می‌توان عدالت سازمانی را به‌عنوان متغیر مستقل، اعتماد و تعهد سازمانی و رضایت را به‌عنوان متغیرهای میانجی و رفتارهای شهروندی سازمانی را به‌عنوان متغیر وابسته در نظر گرفت.

برای سنجش عدالت از مقیاس ۲۱‌گویه‌ای کنستانت بیوگری، برای سنجش تعهد سازمانی از مقیاس ۶‌گویه‌ای پورتر، برای سنجش اعتماد سازمانی از مقیاس ۴‌گویه‌ای اسکات، برای اندازه‌گیری رضایت شغلی از مقیاس ۶‌سئوالی هاکمن و اولدهام و برای اندازه‌گیری رفتار شهروندی سازمانی از مقیاس ۱۶‌سئوالی ارگان استفاده شد. در همه این ابزارها که به کرات در ایران مورد استفاده قرار گرفته، طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت به کار رفته است.

در مطالعات یزدانی [۲۸]، حضرتی [۲۹] و سعیدی‌نژاد [۳۰] ضرایب اعتبار آلفای کرونباخ پرسش‌نامه‌های استاندارد عدالت سازمانی، اعتماد سازمانی، تعهد سازمانی، رضایت شغلی و رفتارهای شهروندی سازمانی از ۰/۷۵ تا ۰/۹۵ به‌دست آمده است. به‌منظور سنجش پایایی ابزار تحقیق، نمونه اولیه شامل ۳۰ پرسش‌نامه بررسی و ضرایب اعتبار با روش آلفای کرونباخ برای متغیرهای عدالت رویه‌ای، عدالت مرادده‌ای، عدالت توزیعی، اعتماد سازمانی، تعهد، رضایت و رفتارهای شهروندی

خشنودی یا ناخشنودی نیز تغییر می‌کند [۲۰].

منظور از اعتماد به سرپرست، اعتقاد کارکنان به این امر است که سرپرست به‌نفع آن‌ها عمل خواهد کرد [۶]. اعتماد، اطمینان‌پایدار مبتنی بر صداقت، توانایی یا شخصیت فرد است [۲۲]. تحقیقات نشان داده است که عدالت سازمانی، به‌عنوان مهمترین متغیر پیش‌بین اعتماد به سرپرست و اعتماد به سازمان است. همچنین اعتماد سازمانی، بین عدالت سازمانی و نتایج عملکردی سازمانی به‌عنوان متغیر میانجی عمل می‌کند [۱۰]. با اعمال عدالت در رویه‌های سازمانی، ضمن تقویت هویت سازمانی، اعتماد بین مدیریت و کارکنان افزایش می‌یابد [۱۹].

تعهد سازمانی به‌عنوان قدرت مبتنی بر هویت فردی و مشارکت در یک سازمان در نظر گرفته می‌شود. مدیران منابع انسانی می‌توانند با آگاهی از تعهد سازمانی، اهداف سازمانی را بهبود بخشیده و راهکارهایی برای توسعه سازمانی تبیین کنند [۲۳]. تعهد سازمانی، در حقیقت نوعی نگرش نسبت به کار است که به‌طور مشخص با مشارکت کارکنان و تمایل آن‌ها برای باقی‌ماندن در سازمان مرتبط بوده و در عملکرد شغلی کارکنان موثر است [۲۴]. تعهد سازمانی از سه جز "تعهد عاطفی"، "مستمر" و "تکلیفی" تشکیل شده است. تعهد عاطفی، دلبستگی هیجانی کارمند نسبت به سازمان و تعهد مستمر، تعهد فرد براساس تشخیص فرد از هزینه‌های مرتبط با ترک سازمان تعریف می‌شود. همچنین تعهد تکلیفی، احساس اجبار اخلاقی برای ماندن در سازمان به‌شمار می‌رود [۱].

عدالت پدیده‌ای اجتماعی است که توجه بسیاری از متخصصان روانشناسی اجتماعی و اساتید رفتار سازمانی را به خود جلب کرده است. از نظر بیز و تریپ، عدالت در سازمان‌ها به قوانین و هنجارهای اجتماعی در مدیریت سازمان‌ها اطلاق می‌شود که شامل چگونگی تخصیص ستاده‌ها در سازمان، رویه‌های تصمیم‌گیری و چگونگی رفتارهای بین فردی در سازمان، است.

گرینبرگ، عدالت سازمانی را رفتار منصفانه سازمان با کارمندان تعریف می‌کند. این افراد سازمان هستند که عادلانه‌بودن رویه‌ها و مرادات سازمانی را با بررسی و مقایسه حجم کار، زمان‌بندی کار، سطوح دستمزد، مزایای کار و تسهیلات رفاهی را "تعیین" و "ادراک" می‌کنند [۲۵]. بر این اساس، ممکن است مدیر عالی یک سازمان از رویه‌های تصمیم‌گیری، "ادراک عدالت" کند. درحالی که زیردستان، از همان رویه‌ها "ادراک بی‌عدالتی" کنند. بیز و تریپ، برای عدالت سه بُعد که شامل "عدالت توزیعی"، "عدالت رویه‌ای" و "عدالت تعاملی" است، را در نظر می‌گیرند. عدالت رویه‌ای، عبارت است از منصفانه‌بودن رویه‌هایی که برای تعیین نتایج تصمیمات به کار می‌رود. رویه‌ها باید با ثبات، بدون تعصب و با در نظر گرفتن منافع همه گروه‌ها و نیز مورد پذیرش باشند [۲۶]. عدالت مرادده‌ای، به منصفانه‌بودن تعاملات بین شخصی در مناسبات سازمانی مربوط می‌شود. این نوع از عدالت، به‌شیوه تبادل اطلاعات و نیز محترمانه و صادقانه‌بودن رفتار با اهداف تصمیم

سازمانی به ترتیب ۰/۸۲، ۰/۹۲، ۰/۹۶، ۰/۳، ۰/۹۶/۷، ۰/۸۲/۷ و ۰/۸۱/۸ به دست آمد.

به منظور سنجش روایی سئوالات از اعتبار عاملی استفاده شد. اعتبار عاملی صورتی از اعتبار سازه است که از طریق تحلیل عاملی به دست می آید [۳۱]. تحلیل عاملی از فنون آماری است که در علوم انسانی کاربرد فراوانی دارد. در حقیقت استفاده از تحلیل عاملی در شاخه‌هایی که در آنها از پرسش‌نامه و آزمون استفاده می‌شود و متغیرها از نوع مکنون هستند، لازم و ضروری است [۳۲]. در این مطالعه، مقدار KMO حاصل از تحلیل عاملی تأییدی برای ابعاد سه‌گانه عدالت سازمانی برابر ۰/۹۱۶ و سطح معنی‌داری آزمون بارتلت برابر ۰/۰۰۱ به دست آمد. واریانس تبیین شده برای عدالت رویه‌ای، عدالت توزیعی و عدالت مرادده‌ای به ترتیب برابر ۳۳/۸۲، ۲۰/۹۱ و ۱۷/۲۴ به دست آمد که در مجموع ۷۱/۹۵٪ کل واریانس عدالت سازمانی را تبیین کردند. مقدار KMO حاصل از تحلیل عاملی تأییدی متغیرهای درون‌زا یعنی اعتماد، تعهد سازمانی، رضایت شغلی و رفتارهای شهروندی ۰/۸۳۱ و سطح معنی‌داری آزمون بارتلت نیز ۰/۰۰۱ به دست آمد. سهم هر کدام از واریانس‌های تبیین شده به صورت ۱۹/۰۹٪ مربوط به تعهد، ۱۷/۷۹٪ مربوط به رضایت، ۱۳/۹۱٪ مربوط به اعتماد سازمانی و ۶/۶۵٪ مربوط به رفتارهای شهروندی سازمانی بود که در مجموع ۵۷/۴۱٪ کل واریانس را تبیین کردند. با توجه به اعداد KMO حاصله (بزرگتر از ۰/۸) و سطح معنی‌داری آزمون بارتلت ۰/۰۵ مربوط به متغیرهای برون‌زا (مستقل) و درون‌زا (وابسته)، پرسش‌نامه از روایی مناسبی برخوردار بود.

طبق نتایج آزمون آزمون کولموگروف-اسمیرنوف متغیرهای تحقیق از توزیع نرمال برخوردار بودند. لذا از آزمون‌های پارامتریک به کمک نرم‌افزار SPSS 16 برای تجزیه و تحلیل داده‌ها استفاده شد. برای تجزیه و تحلیل رابطه میان متغیرهای پژوهش، از آزمون معنی‌داری ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد.

نتایج

۵۱/۲٪ نمونه‌ها مرد بودند. ۲٪ نمونه‌ها دارای تحصیلات کارشناسی ارشد، ۶۳٪ کارشناسی، ۶٪ فوق‌دیپلم و مابقی دیپلم و زیردیپلم بودند. ۱۸٪ پرستاران مسئولیت سرپرستی داشتند. ۴۳٪ افراد کمتر از ۱۰ سال، ۱۳٪ بالای ۲۰ سال و ۳۴٪ بین ۱۰ تا ۲۰ سال سابقه خدمت داشتند. ۷٪ نمونه‌ها زیر ۲۵ سال، ۸۱٪ بین ۲۵ تا ۴۵ سال و ۱۲٪ بالای ۴۵ سال بودند.

متغیر عدالت توزیعی در وضعیت نامناسب و متغیرهای عدالت کلی و اعتماد سازمانی در وضعیت متوسط قرار داشتند و وضعیت بقیه متغیرها مناسب بود ($p < 0/001$; جدول ۱).

روابط همبستگی مثبت و معنی‌داری بین متغیرهای درون‌زا و برون‌زای مدل مشاهده شد ($p < 0/001$; جدول ۲).

نتایج مدل تحقیق شامل تحلیل مسیر متغیرها، سطح معنی‌داری اثرات و خطای اندازه‌گیری متغیرها در نمودار ۱ آمده است.

جدول ۱) براساس آزمون میانگین، متغیر عدالت توزیعی در وضعیت نامناسب و متغیرهای عدالت کلی و اعتماد سازمانی در وضعیت متوسط قرار داشتند ($p < 0/001$)

آماره ← متغیر	میانگین	انحراف معیار	سطح معنی‌داری	حد پایین	حد بالا	وضعیت متغیر
عدالت کلی سازمانی	۳/۰۲	۰/۹۰	۰/۱۴	-۰/۱۲	۰/۱۸	متوسط
عدالت توزیعی	۲/۲۷	۱/۲۰	<۰/۰۰۱	-۰/۹۳	-۰/۵۱	نامناسب
عدالت رویه‌ای	۳/۴۲	۰/۸۸	<۰/۰۰۱	۰/۲۷	۰/۵۸	مناسب
عدالت مرادده‌ای	۳/۳۸	۱/۰۹	<۰/۰۰۱	۰/۱۹	۰/۵۷	مناسب
رضایت شغلی	۳/۴۱	۰/۷۸	<۰/۰۰۱	۰/۲۷	۰/۵۴	مناسب
اعتماد سازمانی	۲/۸۶	۱/۱۲	۰/۰۶	-۰/۳۳	۰/۰۵	متوسط
تعهد سازمانی	۳/۹۹	۰/۷۵	<۰/۰۰۱	۰/۸۶	۱/۱۲	مناسب
رفتار شهروندی	۴/۰۳	۰/۴۹	<۰/۰۰۱	۰/۹۴	۱/۱۲	مناسب

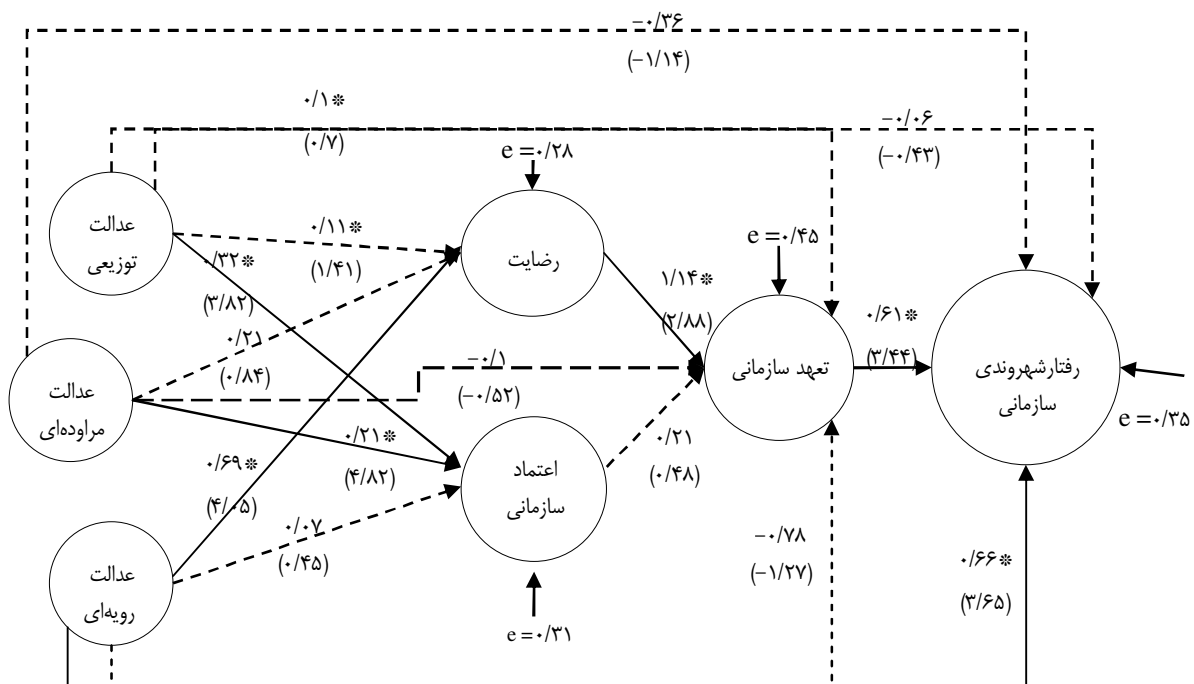
جدول ۲) نتایج تحلیل همبستگی پیرسون حاکی از وجود روابط همبستگی معنی‌دار بین رفتار شهروندی سازمانی و متغیرهای مورد مطالعه بود ($p < 0/001$)

متغیر	عدالت کلی سازمانی	عدالت توزیعی	عدالت رویه‌ای	عدالت مرادده‌ای	رضایت شغلی	اعتماد سازمانی	تعهد سازمانی	رفتارهای شهروندی
عدالت کلی سازمانی	۱							
عدالت توزیعی	۰/۸۴	۱						
عدالت رویه‌ای	۰/۸۲	۰/۵۰	۱					
عدالت مرادده‌ای	۰/۸۸	۰/۵۸	۰/۶۷	۱				
رضایت شغلی	۰/۷۰	۰/۵۰	۰/۶۷	۰/۶۴	۱			
اعتماد سازمانی	۰/۷۳	۰/۶۲	۰/۵۰	۰/۷۱	۰/۵۴	۱		
تعهد سازمانی	۰/۳۷	۰/۳۶	۰/۲۶	۰/۳۱	۰/۵۴	۰/۳۷	۱	
رفتارهای شهروندی	۰/۳۱	۰/۱۹	۰/۳۵	۰/۲۷	۰/۴۴	۰/۲۲	۰/۳۹	۱

جدول ۳) اثرات مستقیم، غیرمستقیم و کلی متغیرها مطابق مدل تحقیق به صورت تاثیر متغیرهای سطر بر متغیرهای ستون

متغیر ←	رضایت شغلی	اعتماد سازمانی	تعهد سازمانی	رفتارهای شهروندی
↓ متغیر	مستقیم	غیرمستقیم	مستقیم	غیرمستقیم
کلی	کلی	مستقیم	غیرمستقیم	کلی
عدالت توزیعی	۰/۱۱	۰/۳۲*	۰/۱۹*	۰/۱۲*
عدالت رویه‌ای	۰/۶۹*	۰/۰۷	۰/۰۸*	۰/۶۸*
عدالت مرادده‌ای	۰/۱۱	۰/۵۴*	۰/۲۳	۰/۲۸
رضایت شغلی	-	-	۰/۱۴*	۰/۶۹*
اعتماد سازمانی	-	-	۰/۲۰	۰/۱۲*
تعهد سازمانی	-	-	۰/۶۱*	۰/۶۱*

* p < ۰/۰۵



نمودار ۱) مقادیر بین دو متغیر در ردیف اول بیانگر مقدار تأثیر یک متغیر بر دیگری است. در ردیف دوم، مقدار داخل پرانتز گویای درجه معنی‌داری اثر مذکور در سطح معنی‌داری $p < ۰/۰۵$ است. اثراتی که معنی‌دار نیستند، به صورت نقطه چین ترسیم شده‌اند. مقدار شاخص‌های تناسب مدل به صورت نسبت مجذور کای به درجه آزادی برابر $RMSE=۰/۰۸$ و $NNFI=۰/۹۴$ ، $CFI=۰/۹۴$ ، $۱/۹۱$ است که بیانگر وضعیت مناسب مدل هستند.

بحث

چنان که بیان شد، اگرچه در حوزه خدمات درمانی و بیمارستانی، تحقیقاتی در رابطه با رفتار شهروندی سازمانی انجام شده، اما محققان به طور مشخص در بیمارستان‌های نظامی داخلی یا خارج از ایران با هیچ تحقیقی مواجه نشدند.

ارتور، وات و اری در تحقیقات خود نشان دادند، اعتماد در رابطه بین عدالت سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی، دارای نقش کامل میانجی است [۱۰، ۱۱، ۱۲]؛ در این پژوهش، وضعیت متوسط اعتماد سازمانی باعث شده از مسیر این متغیر، هر سه بُعد عدالت بر رفتار شهروندی بی‌تاثیر باشند. نعامی در تحقیق خود نشان داد که هر سه بُعد عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی، دارای اثر مثبت و مستقیم است [۱۳]. یافته‌های تحقیق حاضر نشان داد که صرفاً عدالت رویه‌ای

روابط بین اجزای مدل در سطح $p < ۰/۰۵$ معنی‌دار بود. عدالت مرادده‌ای، بر اعتماد سازمانی دارای اثر مثبت، مستقیم و معنی‌داری (۰/۵۴) بود. اما اعتماد سازمانی بر تعهد سازمانی اثر معنی‌داری نداشت. اگرچه تعهد سازمانی اثر مستقیم و معنی‌داری (۰/۶۱) روی رفتار شهروندی سازمانی گذاشت. به این ترتیب، عدالت مرادده‌ای از مسیر متغیرهای اعتماد و تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی، اثر غیرمستقیم نداشته است. عدالت توزیعی، بر اعتماد سازمانی دارای اثر مثبت، مستقیم و معنی‌داری (۰/۳۲) بود؛ اما اعتماد سازمانی بر تعهد سازمانی اثر معنی‌داری نداشت؛ اگرچه تعهد سازمانی اثر مستقیم و معنی‌داری (۰/۶۱) روی رفتار شهروندی سازمانی گذاشته است. به این ترتیب، عدالت توزیعی از مسیر متغیرهای اعتماد و تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی اثر غیرمستقیم نداشته است (جدول ۳).

برای بهبود وضعیت اعتماد سازمانی، پیشنهاد می‌شود تلاش‌های لازم در جهت حمایت و مشارکت بیشتر کارکنان در امور و تصمیم‌گیری‌های سازمانی و نیز برگزاری جلسات دوره‌ای برای ایجاد همسویی و تفاهم میان مدیران و کارکنان صورت پذیرد. همچنین لازم است برای تقویت ادراک عدالت توزیعی، پس از شناخت عوامل ادراک تبعیض، برنامه‌ریزی و اقدامات مناسب برای پاسخ به نیازهای مادی و معنوی افراد صورت پذیرد.

نتیجه‌گیری

با توجه به اهمیت نقش منابع انسانی در تحقق اهداف راهبردی سازمان‌ها، به‌ویژه مراکز خدمات‌درمانی و بیمارستان‌های نظامی که کارکرد آنها در مواقع بحران، حساسیت منحصر به فردی دارد؛ توجه به عوامل موثر بر متغیرهای نگرشی و رفتاری کارکنان ضروری می‌نماید. برنامه‌ریزی در راستای تحقق ابعاد سه‌گانه عدالت سازمانی در حوزه‌های مختلف بیمارستان به‌عنوان یک سازمان، تاثیر مشهودی در تقویت متغیرهای نگرشی و رفتاری از جمله رضایت شغلی، اعتماد، تعهد و رفتارهای شهروندی سازمانی دارد. تاثیر معنی‌دار عدالت رویه‌ای بر رضایت، تعهد و رفتار شهروندی چه به‌صورت مستقیم و چه غیرمستقیم، گویای جایگاه متمایز این متغیر در بهبود تمام متغیرهای نگرشی و رفتاری و در نتیجه عملکرد بیمارستان در شرایط بحران است.

منابع

- 1- Jahangir F. Investigate the relationship between organizational commitment, job satisfaction and individual factors of nurses in internal medicine-related hospital, Shahid Beheshti University of Medical Sciences. Tehran: Pazhohandeh Publication; 2007. [Persian]
- 2- Pazarkadi M. Nurses and organizational commitment related factors. Nurs J. 2006;16:3-13. [Persian]
- 3- Hui C, Lam SK. Can good citizens lead the way in providing quality service? Acad Manag J. 2001;5:988-95.
- 4- Organ DW, Konovsky M. Cognitive versus affective determinants of organizational citizenship behavior. J Appl Psychol. 1989;74:157-64.
- 5- Robbins SP. Organizational behavior. Upper Saddle River NJ: Prentice-Hall; 2001.
- 6- Podsakoff PM. Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. J Manag. 2000;26:513-63.
- 7- Bolino MC, Turnley WH. Citizenship behavior and the creation of social capital in organizations. Acad Manag Rev. 2002;4:522-5.
- 8- Morrison EW. Organizational citizenship behavior as a critical link between HRM practices and service quality. Hum Resour Manage. 1996;35:493-512.
- 9- Yoon M, Suh J. Organizational citizenship behaviors and service quality as external effectiveness of contact employees. J Bus Res. 2003;56:597-611.
- 10- Aryee S. Trust as a mediator of the relationship between organizational justice and work outcomes: Test of a social

(به‌صورت مستقیم و غیر مستقیم)، می‌تواند بر رفتار شهروندی تاثیرگذار باشد که این یافته با یافته‌های نعامی همخوانی ندارد. به‌نظر می‌رسد با تقویت عدالت توزیعی و توجه مضاعف به عدالت مرادوده‌ای، بتوان وضعیت رفتار شهروندی را از طریق دو بُعد مذکور عدالت ارتقا داد. مردانی در تحقیق خود به این نتیجه رسیده است که عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی اثر مستقیم و مثبتی دارد [۱۴] که با یافته‌های پژوهش حاضر به‌طور کامل همخوانی ندارد.

بولنت، در پژوهش خود اعتماد به سرپرست را به‌عنوان متغیر پیش بین رفتارهای شهروندی معرفی کرده است [۱۵] که با یافته این تحقیق همسو نیست. وضعیت متوسط اعتماد سازمانی، با عدم تاثیرگذاری اعتماد سازمانی بر رفتارهای شهروندی همخوانی دارد. به‌نظر می‌رسد با بهبود عدالت توزیعی و اعتماد سازمانی، می‌توان شاهد تاثیرگذاری اعتماد سازمانی بر رفتارهای شهروندی بود. لاوول در تحقیق خود به این نتیجه رسید که تعهد سازمانی در رابطه بین عدالت رویه‌ای سازمانی و رفتارهای شهروندی نقش میانجی دارد [۱۶]؛ این یافته با نتایج پژوهش حاضر منطبق است. آزمون تجربی گوریس، نشان دهنده نقش واسطه متغیر رضایت شغلی بین رفتارهای شهروندی و عدالت سازمانی است [۱۷]. با توجه به این که تحقیق حاضر ابعاد عدالت سازمانی را به‌صورت جداگانه تحلیل کرده، صرفاً از مسیر عدالت رویه‌ای با آزمون گوریس منطبق است. تحقیق لائینگر و فاینگان نشان می‌دهد که اقدامات عادلانه مدیریت بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی تاثیر مثبت می‌گذارد [۱۸]. در پژوهش کرمر و دیک مشاهده می‌شود با اعمال عدالت در رویه‌های سازمانی، ضمن تقویت هویت سازمانی، اعتماد بین مدیریت و کارکنان افزایش می‌یابد [۱۹]. براساس آنچه که به تفصیل بیان شد، تحقیق حاضر با نتایج این تحقیقات به‌طور کامل همسو نیست؛ زیرا وضعیت عدالت توزیعی و عدالت مناسب نیست. متغیر عدالت کلی و متغیر اعتماد سازمانی در وضعیت متوسط، عدالت توزیعی در وضعیت نامناسب و وضعیت سایر متغیرها مطلوب است. با توجه به وضعیت متغیرها، لازم است عدالت کلی، به‌ویژه عدالت توزیعی و اعتماد سازمانی در سازمان مورد مطالعه تقویت شود.

عدالت رویه‌ای بر اعتماد سازمانی دارای اثر معنی‌دار نبود. اعتماد سازمانی نیز بر تعهد سازمانی اثر معنی‌داری نداشت. اما تعهد سازمانی اثر مستقیم و معنی‌داری (۰/۶۱)، روی رفتار شهروندی سازمانی داشت. به این ترتیب، عدالت رویه‌ای از مسیر متغیرهای اعتماد و تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی، اثر غیرمستقیم نداشته است. تاثیر عدالت رویه‌ای بر رضایت شغلی مثبت و معنی‌دار (۰/۶۹)، به‌دست آمد. همچنین، رضایت شغلی نیز بر تعهد سازمانی، اثر مثبت و معنی‌دار (۱/۱۴) داشت. به این ترتیب، عدالت رویه‌ای از مسیر متغیرهای رضایت شغلی و تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی دارای اثر غیرمستقیم بوده است.

- organizational trust and empowerment of employees in public organizations [dissertation]. Tehran: University of Tehran; 2008. [Persian]
- 23- McMurray AJ, Scott DR, Pace RW. The relationship between organizational commitment and organizational climate in manufacturing. *Hum Resource Dev Quart.* 2004;15:473-89.
- 24- Silverthorne C. The impact of organizational culture and person-organizational fit on organizational commitment and job satisfaction in Taiwan. *Leadership Organ Dev.* 2004;25:592-9.
- 25- Fernandes C, Awamleh R. Impact of organizational justice in an expatriate work environment. *Manag Res.* 2006;11:701-12.
- 26- Esmaeili MR. Functions of internal and external organizational justice. Tehran: Center for Strategic Studies of Presidential; 2008. [Persian]
- 27- Segares AH. Assessing the unidimensionality of measurement: A paradigm and illustration within the context of information system. *Int J Manag Sci.* 1997;2(5):8-13.
- 28- Yazdani M. Investigate relationships between dimensions of organizational justice and organizational citizenship behaviors in the Mellat banks [dissertation]. Tehran: Payamenour University; 2008. [Persian]
- 29- Saeedinezhad M. Study of organizational citizenship behavior and anti-citizenship behaviors in Jihad [dissertation]. Tehran: University of Tehran; 2007. [Persian]
- 30- Hazrati M. The effect of servant leadership on organizational trust and empowerment of employees in public organizations [dissertation]. Tehran: University of Tehran; 2008. [Persian]
- 31- Sarmad Z. Research methods in behavioral sciences. Tehran: Agah Publication; 2002. [Persian]
- 32- Klien P. Easy factor analysis. Sadrossadat J, translator. Tehran: Samt Publication; 2001. [Persian]
- exchange model. *J Organ Behav.* 2002;23:267-85.
- 11- Wat D. Organizational citizenship behaviors and the mediating role of trust and empowerment. Hong Kong: The Asia Academy of Management Proceedings; 1998.
- 12- Erturk A. Increasing organizational citizenship behaviors of Turkish academicians: Mediating role of trust. *J Manag Psychol.* 2007;3:257-70.
- 13- Naami AZ. Relationship with simple and multiple organizational justices in organizational behavior, civil employees in an industrial organization, Ahvaz. *J Psychol Educ.* 2006;8:12-5. [Persian]
- 14- Mardani H. Relationship between organizational justices with the civil behavior of hospital staff. *J Med Ethics.* 2008;2(2):47-9. [Persian]
- 15- Bulent S. The combined effects of trust and employee identification on intention to quit. Gebze: Institute of Technology; 2005.
- 16- Lavelle JJ. Commitment, procedural fairness and organizational citizenship behavior: A multifoci analysis. *J Organ Behav.* 2008;3:337-57.
- 17- Goris JR. Effects of communication direction on job performance and satisfaction: A moderated regression analysis. *J Bus Commun.* 2000;4:348-68.
- 18- Laschinger H, Finegan J. The impact of workplace empowerment, organizational trust on staff nurses' work satisfaction and organizational commitment. *Health Care Manag.* 2001;3:7-23.
- 19- Cremer D, Dijk E. Undermining trust and cooperation: The paradox of sanctioning systems in social dilemmas. *J Exp Soc Psychol.* 2006;42:147-62.
- 20- Aminbidokhti AA. Related to job satisfaction with organizational commitment in staff education. Tehran: Daneshvar-e-Raftar Publication; 2007. [Persian]
- 21- Spector PE. Job satisfaction. New Dehli: Sage; 1997.
- 22- Hazrati M. The effect of servant leadership on