

## رابطه عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران

دکتر سودابه وطن‌خواه<sup>۱</sup>، سمیه یگانه<sup>۲</sup>، طه نصیری<sup>۳</sup>،  
لیداشمس<sup>۴</sup>، گلرخ عتیقه‌چیان<sup>۵</sup>، حبیبه وزیری نسب<sup>۶</sup>

### چکیده

**زمینه و هدف:** از آنجا که رضایت کارکنان تاثیر بسزایی در تحقق اهداف سازمانی دارد و از طرفی عدالت سازمانی یکی از فاکتورهای موثر در رضایت کارکنان است، هدف از این مطالعه تعیین رابطه‌ی بین عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران می‌باشد.

**روش بررسی:** این تحقیق مقطعی و توصیفی بر روی ۳۱۲ نفر از کارکنان بیمارستان‌های منتخب دانشگاه علوم پزشکی تهران با استفاده از نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انجام شد. داده‌ها با استفاده از دو پرسش‌نامه‌ی عدالت سازمانی Moorman & Niehoff و پرسش‌نامه‌ی رفتار شهروندی سازمانی یعقوبی جمع‌آوری شد. پایایی پرسش‌نامه‌ها به کمک آلفای کرونباخ به دست آمد که به ترتیب برای عدالت سازمانی ۰/۹۴ و رفتار شهروندی سازمانی ۰/۹۳ بود، روایی پرسش‌نامه‌ها مورد تایید صاحب‌نظران مدیریت قرار گرفته است. تحلیل داده‌ها در سطح توصیفی و تحلیلی توسط نرم‌افزار SPSS صورت گرفت.

**یافته‌ها:** فضیلت شهروندی از میان ابعاد رفتار شهروندی سازمانی بیشترین امتیاز (۳/۴۱) و احترام و تکریم کم‌ترین امتیاز (۲/۹۱) را کسب نموده است. از میان ابعاد عدالت سازمانی، عدالت تعاملی بیشترین امتیاز (۳/۴۷) و عدالت توزیعی کم‌ترین امتیاز (۲/۲۳) را کسب نموده است. به طور کلی بین عدالت سازمانی و ابعاد پنج‌گانه رفتار شهروندی سازمانی (وظیفه‌شناسی، احترام و تکریم، نوع دوستی، جوانمردی و فضیلت شهروندی) ارتباط معناداری ( $P=0/0001$ ) وجود دارد.

**نتیجه‌گیری:** با توجه به مشخص شدن رابطه عدالت سازمانی و رفتار شهروندی و نیز با توجه به وجود روابط مثبت بین درگیر کردن کارکنان در فعالیت سازمانی با تسهیل دستیابی به اهداف سازمانی ارتقای عملکرد بیمارستان، باید استراتژی‌هایی در راستای عدالت سازمانی جهت افزایش رفتار شهروندی اتخاذ شود.

**واژه‌های کلیدی:** عدالت سازمانی، رفتار شهروندی، کارکنان، بیمارستان

\* نویسنده مسئول :  
طه نصیری ؛  
مرکز تحقیقات مدیریت سلامت  
دانشگاه علوم پزشکی بقیه الله  
Email :  
Dr.tahaf5@yahoo.com

- دریافت مقاله : مرداد ۱۳۹۲ - پذیرش مقاله : بهمن ۱۳۹۲

### مقدمه

عدالت و اجرای آن یکی از نیازهای اساسی و فطری انسان است که همواره در طول تاریخ، بستری مناسب جهت توسعه جوامع انسانی فراهم کرده است (۱). اولین تعاریف درباره عدالت به افلاطون و ارسطو برمی‌گردد (۲). در اسلام نیز مبنا و زیربنای تمام اصول، عدالت است.

<sup>۱</sup> دانشیار گروه مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران، ایران  
<sup>۲</sup> کارشناس ارشد مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران، ایران  
<sup>۳</sup> دانشجوی دکتری تخصصی سیاست‌گذاری سلامت، مرکز تحقیقات مدیریت سلامت، دانشگاه علوم پزشکی بقیه الله (عج)، تهران، ایران  
<sup>۴</sup> دانشجوی دکتری تخصصی سیاست‌گذاری سلامت، دانشکده آموزش علوم پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی، تهران، ایران  
<sup>۵</sup> دانشجوی دکتری تخصصی سلامت در بلايا، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران، ایران  
<sup>۶</sup> کارشناس ارشد آمار حیاتی، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران، ایران

سازمان سیستمی اجتماعی است که حیات و پایداری آن وابسته به وجود پیوندی قوی میان اجزا و عناصر تشکیل دهنده آن است. رعایت عدالت می‌تواند موجب پیوستگی این اجزا در یکدیگر شود. در واقع می‌توان گفت که عدالت نقش انسجام سازمان را ایفا می‌کند (۳)،

از طرفی دستیابی به اهداف سازمان تا حد زیادی در گرو عملکرد مناسب و صحیح کارکنان است. این امر در سازمان‌های خدماتی همچون بیمارستان‌ها از اهمیت بیشتری برخوردار است و کارآمدی این سازمان‌ها پیوند نزدیک خود را با مقوله‌هایی مثل عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی حفظ کرده است (۴).

از دیدگاه Organ رفتار شهروندی سازمانی دارای ابعادی نظیر وظیفه‌شناسی، نوع دوستی، فضیلت شهروندی، جوانمردی و احترام و تکریم می‌باشد (۸).

عدالت سازمانی اشاره به میزانی که افراد تصمیمات سازمانی را منصفانه ادراک می‌کنند، اطلاق می‌شود که دارای سه شکل اصلی است؛ عدالت توزیعی به عنوان ادراک از توزیع عادلانه منافع از فعالیت‌های سازمان می‌باشد تا هر فرد به سهم مطلوب عادلانه، متناسب با میزان آورده‌ها، مساعی و قابلیت‌هایش نایل آید.

رفتار شهروندی سازمانی در محیط بیمارستان باعث افزایش روابط مثبت بین کارکنان و درگیر کردن آن‌ها در فعالیت‌های سازمانی می‌شود. بنابراین دستیابی به اهداف سازمانی را تسهیل می‌نماید و عملکرد بیمارستان را ارتقا می‌دهد (۹).

عدالت رویه‌ای دال بر این موضوع است که فرایند نیل به نتایج عادلانه، عادلانه است یعنی افراد حق ندارند و نباید بتوانند از روش‌ها و فرایندهای غیرعادلانه‌ای برای دستیابی به نتایج استفاده نمایند.

مطالعات نشان می‌دهد رفتار شهروندی سازمانی تحت تاثیر بسیاری از متغیرها قرار می‌گیرد که می‌توان به ویژگی‌های خشنودی شغلی (۹)، محتوای اجتماعی، اعتماد به مدیران (۱۰) و عدالت سازمانی (۱۱) اشاره کرد. توجه به ابعاد مختلف رفتار شهروندی سازمانی کارکنان و شناسایی دقیق ابعاد آن، پیامدهای مفیدی برای برنامه ریزی، سازماندهی، افزایش کارایی و عملکرد بهتر دارد (۱۲).

عدالت مرادده‌ای دال بر این موضوع است که کلیه مراددهات و تعاملات افراد در مسیر نیل به نتایج عادلانه، باید عادلانه باشد. یعنی افراد حق ندارند در مسیر نیل به اهداف عادلانه مراددهاتی غیر عادلانه را بین خود و دیگران رقم بزنند (۵).

علاوه بر این ادراک کارکنان از عدالت سازمانی از این جهت اهمیت دارد که اگر کارکنان احساس نابرابری کنند، منبع بالقوه عدم رضایت در سازمان خواهند شد و این کار در نوع خود تبعات جبران ناپذیری برجای خواهد گذاشت (۱۳).

رفتار شهروندی به معنی تلاش اعضای سازمان است. اگرچه به طور مستقیم مربوط به وظایف شغلی نیست بلکه باعث توسعه و بهبود اهداف سازمان می‌شود (۶).

بنابراین در این مقاله با توجه به اهمیت این مسئله، به تعیین رابطه عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران پرداخته می‌شود تا از نتایج آن در تصمیم‌گیری‌های سازمانی بهره برده و گام مهمی در ارتقای سلامت سازمانی برداشته شود.

رفتار شهروندی ابعاد متفاوتی دارد که بررسی‌های Podsakoff نشان داد که تقریباً ۳۰ نوع رفتار شهروندی

## روش بررسی

این پژوهش به صورت توصیفی-تحلیلی، به شیوه

پایایی این پرسش نامه با استفاده از آلفای کرونباخ ۰/۹۳ تخمین زده شده است که نشان‌دهنده پایایی قوی این پرسش نامه است.

برای سنجش نظرات آزمودنی‌ها از طیف شش‌گانه لیکرت (کاملاً موافقم، موافقم، کمی موافقم، کمی مخالفم، مخالفم، کاملاً مخالفم) استفاده شد و به آن امتیاز ۵-۰ داده شد. همچنین از پرسش نامه مشخصات فردی جهت بررسی متغیرهای جنسیت، مقطع تحصیلی، گروه‌های شغلی استفاده شد.

کلیه پرسش نامه‌های پژوهش پس از کسب اجازه از مدیریت هر بیمارستان و توضیح هدف از پژوهش برای گروه آزمودنی و توضیح در مورد اینکه اطلاعات حاصل از این پرسش نامه محرمانه باقی می‌ماند و به صورت انفرادی گزارش داده نمی‌شود، در اختیار گروه نمونه قرار گرفت. در اولین قسمت، سوالات مربوط به مشخصات دموگرافیک و سوالات مربوط به دو پرسش نامه‌ی فوق‌الذکر قرار گرفته بود.

زمان پاسخگویی به پرسش نامه‌ها بین ۱۵ تا ۲۰ دقیقه بود و میزان برگشت پرسش نامه‌ها علیرغم حجم بالای آن و متنوع بودن آزمودنی‌ها از گروه‌های مختلف استخدامی ۸۹ درصد بوده است.

در این پژوهش برای تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی (توزیع فراوانی، درصد فراوانی) و استنباطی (آزمون ضریب همبستگی پیرسون و سطح معنی‌داری) به کمک نرم‌افزار SPSS ۱۸ استفاده شد.

در آزمون ضریب همبستگی پیرسون عدالت سازمانی به عنوان متغیر مستقل و رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته شده‌اند.

کمی و از نوع مقطعی انجام شده است. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان شاغل در گروه‌های مختلف پرستاری، پاراکلینیکی، پزشکی و اداری-پشتیبانی در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران بودند که از بین ۱۶۱۶ کارکنان شاغل در بیمارستان‌های مورد مطالعه (فیروزگر، شهید هاشمی نژاد، حضرت رسول، شهید مطهری) ۳۵۱ نفر با استفاده از نمونه‌گیری طبقه‌ای متناسب، به صورت تصادفی انتخاب شدند.

بیمارستان‌ها نیز از مجموع بیمارستان‌های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی تهران به صورت تصادفی انتخاب شدند.

معیار ورود کارکنان به پژوهش، شاغل بودن آنان در هر یک از گروه‌های استخدامی پزشکی، پرستاری، پاراکلینیکی و پشتیبانی بود و معیار خروج آنان عدم همکاری آنان بود. ابزار گردآوری داده‌ها دو پرسش نامه عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی بودند. برای سنجش عدالت سازمانی از پرسش نامه Kaneshiro که شامل عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای، عدالت تعاملی و عدالت سیستمی است، استفاده شد (۱۴).

روایی این ابزار علیرغم اینکه در پژوهش‌های قبلی مورد تایید قرار گرفته است (۱۵)، با توجه به تغییر محیط پژوهش مورد بررسی قرار گرفت و از طریق اخذ نظر صاحب نظران و اساتید رشته مدیریت مورد تایید قرار گرفت. پایایی این پرسش نامه در این مطالعه از طریق آزمون آلفای کرونباخ ۰/۹۴ تخمین زده شد.

پرسش نامه رفتار شهروندی سازمانی Podsakoff و همکاران دارای پنج بعد وظیفه شناسی (۵ آیتم)، احترام (۴ آیتم)، نوع دوستی (۵ آیتم)، مردانگی (۵ آیتم) و فضیلت شهروندی (۳ آیتم) است (۱۶).

برای سنجش روایی این پرسش نامه یعقوبی از نظرات صاحب‌نظران مدیریت استفاده نموده است (۱۵).

## یافته‌ها

جدول ۱: مشخصات دموگرافیک نمونه‌های مورد پژوهش در بیمارستان‌های مورد مطالعه

متغیر	فراوانی	درصد
جنسیت	زن	۰/۸۲
	مرد	٪۱۸
تحصیلات	زیر دیپلم	٪۲/۵
	دیپلم	٪۱۵
	فوق دیپلم	٪۵/۴
	کارشناسی	٪۶۹/۲
گروه های شغلی	کارشناسی ارشد	٪۲/۹
	دکترای تخصصی	٪۴/۳
	پرستاری	۱۴۳
	پاراکلینیکی	۳۳
	پشتیبانی	٪۳۴
	پزشکی	٪۳/۶

جدول ۲: میانگین رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن در بیمارستان‌های مورد مطالعه

بیمارستان	نوع دوستی	وظیفه شناسی	احترام و تکریم	مردانگی	فضیلت شهروندی	رفتار شهروندی
شهید مطهری	۳/۷۰	۳/۵۱	۳/۰۱	۳/۳۴	۳/۴۶	۳/۴۲
رسول اکرم(ص)	۳/۱۰	۳/۱۰	۲/۶۹	۲/۸۹	۳/۰۴	۲/۹۷
فیروزگر	۳/۵۴	۳/۲۵	۲/۸۹	۳/۲۲	۳/۳۹	۳/۲۷
شهید هاشمی نژاد	۳/۶۴	۳/۷۳	۳/۳۱	۳/۷۱	۳/۹۸	۳/۶۴
کل بیمارستان‌ها	۳/۴۲	۳/۳۲	۲/۹۱	۳/۲۳	۳/۴۱	۳/۲۸

نوع دوستی و بیمارستان رسول اکرم پایین‌ترین امتیاز را در کلیه ابعاد به دست آورده است. بنابراین می‌توان گفت که در بیمارستان هاشمی نژاد، قوی‌ترین رفتار شهروندی سازمانی و در بیمارستان حضرت رسول(ص) پایین‌ترین رفتار شهروندی سازمانی حکمفرماست.

همانطور که در جدول ۲ مشاهده می‌شود، بعد نوع دوستی و فضیلت شهروندی بالاترین و بعد احترام و تکریم پایین‌ترین امتیاز را در بیمارستان‌های منتخب کسب نموده است. از میان بیمارستان‌های منتخب، بیمارستان هاشمی نژاد بالاترین میانگین امتیاز را در هر یک از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی به غیر از

### جدول ۳: میانگین عدالت سازمانی و ابعاد آن در بیمارستان‌های مورد مطالعه

متغیر	بیمارستان مطهری	بیمارستان هاشمی نژاد	بیمارستان رسول اکرم (ص)	بیمارستان فیروزگر	کل بیمارستان‌ها
عدالت تعاملی	۳/۸۴±۰/۸۲	۳/۷۷±۰/۸۳	۳/۰۵±۱/۱۰	۳/۶۳±۱/۰۲	۳/۴۷±۱/۰۳
عدالت رویه‌ای	۳/۲۴±۱/۰۸	۳/۵۶±۰/۸۶	۲/۴۶±۱/۲۴	۳/۰۶±۱/۱۹	۲/۹۸±۱/۲۰
عدالت توزیعی	۲/۰۲±۱/۴۱	۳/۲۰±۱/۲۶	۱/۷۱±۱/۲۴	۲/۲۳±۱/۳۴	۲/۲۳±۱/۴۱
عدالت سیستمی	۳/۰۴±۰/۹۷	۳/۷۴±۱/۱۰	۲/۳۸±۱/۰۹	۲/۹۷±۰/۹۹	۲/۹۵±۱/۱۸
عدالت سازمانی	۳/۰۳±۰/۹۱	۳/۵۳±۰/۸۹	۲/۴۵±۱/۰۳	۳/۰۱±۱/۰۲	۲/۹۳±۱/۰۶

هاشمی نژاد به جز عدالت تعاملی از میانگین بیشتری نسبت به سایر بیمارستان‌های مورد مطالعه برخوردار است. از طرف دیگر، بیمارستان رسول اکرم (ص) دارای پایین‌ترین امتیاز در ابعاد مختلف عدالت سازمانی است.

همانطور که در جدول ۳ مشاهده می‌شود، عدالت تعاملی بالاترین امتیاز و عدالت توزیعی پایین‌ترین امتیاز را در بیمارستان‌های منتخب کسب نموده است. در این میان، ابعاد متفاوت عدالت سازمانی در بیمارستان

### جدول ۴: همبستگی عدالت سازمانی با ابعاد مختلف رفتار شهروندی سازمانی در بیمارستان‌های مورد مطالعه

عدالت سازمانی										
بیمارستان مطهری		بیمارستان حضرت رسول		بیمارستان هاشمی نژاد		بیمارستان فیروزگر		کل بیمارستان‌ها		
p	r	P	r	P	r	P	r	p	r	
۰/۰۰۰	۰/۴۰	۰/۰۰۰	۰/۶۸	۰/۰۰۰	۰/۶۴	۰/۰۰۰	۰/۷۹	۰/۰۰۰	۰/۵۹	وظیفه شناسی
۰/۰۰۰	۰/۶۳	۰/۰۰۰	۰/۶۴	۰/۰۰۰	۰/۵۹	۰/۰۰۰	۰/۶۳	۰/۰۰۰	۰/۶۱	احترام
۰/۰۰۰	۰/۴۹	۰/۰۰۰	۰/۶۲	۰/۰۰۰	۰/۶۷	۰/۰۰۰	۰/۷۹	۰/۰۰۰	۰/۶۷	نوع دوستی
۰/۰۰۰	۰/۷۳	۰/۰۰۰	۰/۶۰	۰/۰۰۰	۰/۶۲	۰/۰۰۰	۰/۸۵	۰/۰۰۰	۰/۷۱	مردانگی
۰/۰۰۰	۰/۴۶	۰/۰۰۰	۰/۶۸	۰/۰۰۰	۰/۶۰	۰/۰۰۰	۰/۶۹	۰/۰۰۰	۰/۶۶	فضیلت شهروندی
۰/۰۰۰	۰/۷۷	۰/۰۰۰	۰/۷۸	۰/۰۰۰	۰/۷۵	۰/۰۰۰	۰/۸۸	۰/۰۰۰	۰/۸۲	رفتار شهروندی سازمانی

شناسی در هریک از بیمارستان‌های منتخب همبستگی مستقیمی وجود دارد که در بیمارستان فیروزگر این رابطه بیشتر از دیگر بیمارستان‌هاست. بین عدالت سازمانی و احترام در هریک از بیمارستان‌های منتخب همبستگی مستقیمی وجود دارد که در بیمارستان حضرت رسول اکرم (ص) این رابطه بیشتر از دیگر

همانطور که در جدول ۴ مشاهده می‌شود، بین عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در کل بیمارستان‌های منتخب رابطه معناداری وجود دارد. از این میان در بیمارستان فیروزگر بیشترین میزان همبستگی و در بیمارستان هاشمی نژاد، کم‌ترین میزان همبستگی وجود دارد. بین عدالت سازمانی و وظیفه

وجود دارد (۲۱). عدالت تعاملی دارای بالاترین امتیاز و عدالت توزیعی دارای پایین‌ترین امتیاز در بیمارستان‌های منتخب بوده است. عدالت تعاملی شامل روشی است که طی آن عدالت سازمانی توسط سرپرستان به زیر دستان منتقل می‌شود. در واقع نوعی عدالت مرتبط با واکنش‌های شناختی، احساسی و رفتاری نسبت به سرپرست است (۱۵). امتیاز عدالت تعاملی در بیمارستان‌های منتخب نشان‌دهنده رضایت نسبی از مدیران بیمارستان است. امتیاز عدالت توزیعی در بیمارستان‌های منتخب نشان می‌دهد که کارکنان از وضعیت امکانات و پاداش‌ها رضایت چندانی ندارند. در مطالعه یعقوبی و همکاران نتایج نشان می‌دهد عدالت تعاملی دارای پایین‌ترین و عدالت توزیعی دارای بالاترین امتیاز در بیمارستان‌های منتخب بوده است که با پژوهش حاضر مغایر است (۱۵).

پژوهش‌های انجام شده نشان می‌دهد که عدالت سازمانی پیش‌بینی‌کننده بسیاری دیگر از متغیرهای سازمانی است. به عنوان مثال تحقیقات نشان می‌دهد که عدالت سازمانی با عملکرد شغلی (۲۲)، اعتماد به سرپرستان (۲۳)، نوع استخدام، سطح درآمد و محل سکونت کارکنان (۲۴)، تعهد سازمانی (۲۵)، سلامت کارکنان و کاهش غیبت از کار (۲۶)، رضایت مشتری (۲۷)، تعهد مدیران (۲۸) ارتباط معنی‌داری وجود دارد.

رفتار شهروندی، به معنی تلاش اعضای سازمان است. اگرچه به طور مستقیم مربوط به وظایف شغلی نیست، باعث توسعه و بهبود اهداف سازمان می‌شود (۶). رفتار شهروندی سازمانی در محیط بیمارستان باعث افزایش روابط مثبت بین کارکنان و درگیر کردن آن‌ها در فعالیت‌های سازمانی می‌شود. بنابراین دستیابی به اهداف سازمانی را تسهیل نموده و

بیمارستان‌هاست. بین عدالت سازمانی و نوع دوستی در هریک از بیمارستان‌های منتخب همبستگی مستقیمی وجود دارد که این رابطه در بیمارستان فیروزگر بیشتر از دیگر بیمارستان‌هاست. بین عدالت سازمانی و مردانگی، همبستگی مستقیمی وجود دارد که این رابطه در بیمارستان فیروزگر بیشتر از دیگر بیمارستان‌هاست. بین عدالت سازمانی و فضیلت شهروندی همبستگی مستقیمی وجود دارد که این رابطه در بیمارستان فیروزگر بیشتر از دیگر بیمارستان‌هاست.

## بحث

عدالت‌گزیزی در جامعه امری ناپسند تلقی می‌شود، بنابراین ساختار بی‌ثبات نابرابری باید از پایه اصلاح شود (۱۷). عدالت سازمانی در کار، بیانگر اهمیت دادن سازمان به کارکنان است، در چنین شرایطی کارکنان نیز نسبت به سازمان متعهد می‌شوند و یک میثاق دوسویه بین کارکنان و سازمان ایجاد می‌شود که منجر به بروز رفتار شهروندی سازمانی می‌گردد. اگر کارکنان احساس کنند که در محل کار عدالت سازمانی وجود دارد، برانگیخته می‌شوند تا با انجام رفتارهای یاری‌دهنده، مانند رفتار شهروندی سازمانی، مشارکت خود را در سازمان افزایش دهند (۱۱).

نتایج حاصل از پژوهش حاضر نشان داد که عدالت سازمانی با کلیه ابعاد رفتار شهروندی سازمانی در بیمارستان‌های مورد مطالعه، ارتباط مثبت و معنی‌داری دارد. نتایج حاصل با مطالعات انجام شده در این زمینه همسو می‌باشد (۲۰-۱۸ و ۱۵ و ۱۱ و ۱۰).

در مطالعه متانالیز Ryan و Dennis، مشخص شد که رابطه مثبت قوی بین نگرش‌های شغلی از جمله ادراک برابری کارمندان و رفتار شهروندی سازمانی

وی رابطه‌ی مثبت عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی اثبات شده است (۳۲) که با نتایج مطالعه حاضر مطابقت دارد. Erturk نیز نقش عدالت سازمانی و اعتماد به مدیر را به افزایش رفتارهای شهروندی سازمانی در استادان دانشگاه ترکیه مورد بررسی قرار داد، نتایج نشان داد که اعتماد به مدیر بر درک کارمندان از عدالت مدیر تأثیر می‌گذارد و این امر به نوبه‌ی خود بر رفتارهای شهروندی سازمانی نسبت به مدیر و نسبت به افراد تأثیر می‌گذارد (۳۳). Shaffer و Wat نیز به بررسی کیفیت ارتباط و برابری بر اساس مدل درک شده و مبادله‌ی اجتماعی با رفتارهای شهروندی سازمانی پرداختند، نتایج نشان داد که مانند عدالت درک شده بر رفتارهای شهروندی سازمانی تأثیر می‌گذارد (۱۰) که نتایج این مطالعات با نتایج مطالعه حاضر مطابقت دارد.

یافته‌های پژوهش مردانی حماله نیز نشان داد که عدالت سازمانی و اجزای آن با رفتار شهروندی سازمانی و اجزای آن در کارکنان بیمارستان‌های منتخب شهر اصفهان، همبستگی مثبت معنی‌داری دارد. در این پژوهش رابطه‌ی بین عدالت سازمانی با احترام و تکریم قوی‌تر از سایر ابعاد رفتار شهروندی با عدالت سازمانی است و رابطه‌ی عدالت سازمانی با مردانگی ضعیف‌تر از سایر ابعاد رفتار شهروندی با عدالت سازمانی است (۱۷).

در مطالعه Tansky و مطالعه Farh، Konovsky & Folger ارتباط قوی‌تری بین ادراک از عدالت و نوع دوستی نسبت به سایر ابعاد رفتار شهروندی سازمانی گزارش شده است (۳۱ و ۳۰).

در حالی که در این مطالعه، رابطه‌ی مردانگی و عدالت سازمانی قوی‌تر از سایر ابعاد رفتار شهروندی سازمانی است و نوع دوستی در مقام دوم همبستگی با عدالت سازمانی نسبت به سایر ابعاد قرار دارد. این

عملکرد بیمارستان را افزایش می‌دهد (۹). فضیلت شهروندی، از میان ابعاد رفتار شهروندی سازمانی بیشترین امتیاز (۳/۴۱) و احترام و تکریم، کم‌ترین امتیاز (۲/۹۱) را در بیمارستان‌های مورد پژوهش کسب نموده است. امتیاز بالای فضیلت شهروندی در بیمارستان‌های مختلف نشان‌دهنده تمایل به مشارکت و مسئولیت‌پذیری کارکنان در فعالیت‌های فوق برنامه بیمارستان می‌باشد. از طرف دیگر، امتیاز بعد احترام و تکریم نشان می‌دهد رضایت نسبی در خصوص نحوه رفتار افراد با همکاران، سرپرستاران و مخاطبان بیمارستان وجود ندارد. در مطالعه یعقوبی و همکاران نیز فضیلت شهروندی بالاترین امتیاز را کسب نموده است (۱۵).

مطالعات نشان می‌دهد که رفتار شهروندی سازمانی تحت تأثیر بسیاری از متغیرها قرار می‌گیرد که می‌توان به ویژگی‌های خشنودی شغلی (۹)، محتوای اجتماعی، اعتماد به مدیران (۱۰) و عدالت سازمانی (۱۱) اشاره کرد. توجه به ابعاد مختلف رفتار شهروندی سازمانی کارکنان و شناسایی دقیق ابعاد آن، پیامدهای مفیدی برای برنامه ریزی، سازماندهی، افزایش کارایی و عملکرد بالایی آن دارد (۱۲).

در کنار آن اهمیت رعایت عدالت سازمانی در آن است که اگر کارکنان احساس نابرابری کنند، منبع بالقوه عدم رضایت در سازمان خواهند شد و این کار در نوع خود تبعات جبران ناپذیری برجای خواهد گذاشت (۱۳).

Tansky در مطالعه‌ی خود ارتباط مثبتی بین ادراک کارکنان نسبت به عدالت و رفتار شهروندی سازمانی گزارش نموده است (۲۹).

Konovsky & Folger، Farh نیز وجود رابطه‌ی مثبت بین عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی را تایید می‌کنند (۳۱ و ۳۰). در مطالعه Chen و همکاران

رابطه موید این مسئله است که کارکنان در صورت ادراک عدالت، رفتار جوانمردانه‌ای نشان می‌دهند که باعث می‌شود از شکوه و شکایت در محیط کار جلوگیری شود.

از طرفی دیگر پژوهش نعیمی نشان داد که متغیر عدالت سازمانی و سه حیطه آن همبستگی مثبت معنی داری با رفتار شهروندی سازمانی و حیطه‌های وظیفه شناسی، ادب و مهربانی، نوع دوستی، مردانگی و خوش‌خوبی دارند (۱۱).

در این پژوهش رابطه بین عدالت سازمانی با احترام و تکریم قوی‌تر از سایر ابعاد رفتار شهروندی با عدالت سازمانی است و رابطه عدالت سازمانی با مردانگی ضعیف‌تر از سایر ابعاد رفتار شهروندی با عدالت سازمانی است که تایید کننده مطالعه مردانی حمله است، این درحالی است که در مطالعه‌ی حاضر، مردانگی رابطه‌ی قوی‌تری با عدالت سازمانی نسبت به سایر ابعاد رفتار شهروندی دارد و احترام و تکریم از مواردی است که کم‌ترین میزان همبستگی را با عدالت سازمانی دارد. با توجه به اینکه پژوهش نعیمی و شکرکن در یک سازمان صنعتی صورت گرفته است ممکن است محیط، شرایط کاری، فرهنگ سازمانی و سایر عواملی که در این مطالعه مورد بررسی قرار نگرفته بر میزان این رابطه تأثیر گذار باشند.

در مطالعه‌ای به منظور بررسی عوامل موثر بر رفتار شهروندی سازمانی در یک بیمارستان نظامی، نتایج نشان داد که از دو مسیر رضایت شغلی و اعتماد سازمانی، تنها مسیر رضایت شغلی در تأثیر انواع عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی به طور کامل موثر است (۳۴) که این مسئله ممکن است موید تأثیر سایر شرایط بر میزان همبستگی باشد.

گنجی‌نیا در مطالعه‌ای نشان می‌دهد که برخلاف

پژوهش‌های مشابه در داخل و خارج از کشور که در آن ادراک عدالت توزیعی تا اندازه‌ای توانایی تبیین رفتار شهروندی سازمانی را داشته است، ادراک عدالت توزیعی در سطح اطمینان ۹۵ درصد تأثیر معناداری بر رفتارهای شهروندی سازمانی ندارد، اما سایر ابعاد ادراک عدالت سازمانی یعنی بین فردی، اطلاعاتی و رویه‌ای بر رفتار شهروندی سازمانی همانند پژوهش‌های مشابه تأثیر دارد. گنجی‌نیا اذعان می‌کند علت این امر آن است که رفتار شهروندی سازمانی رفتاری داوطلبانه است و بیشتر تحت تأثیر نحوه‌ی برخورد و تعامل سرپرستان و رویه‌ها و خط مشی‌های سازمان قرار دارد (۱۹).

مطالعه‌ای در بیمارستان امام رضای ارومیه نیز نشان می‌دهد که میان ادراک از عدالت سازمانی و رفتار شهروندی رابطه‌ی مثبت معناداری وجود دارد (۲۲).

مطالعه‌ی یعقوبی نتایج این مطالعه را تایید می‌کند چنانچه در این مطالعه نشان داده شده است که میان عدالت سازمانی، فضیلت شهروندی، احترام و تکریم و رفتار شهروندی سازمانی رابطه‌ی معنی‌داری هست (۱۵).

مرتضوی و همکاران در بررسی رابطه‌ی میان عدالت سازمانی، رضایت شغلی و تعهد عاطفی با رفتار شهروندی مشتری مدار پرستاران مورد مطالعه نشان دادند که عدالت رویه‌ای، عدالت توزیعی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی بر ارائه خارجی و تأثیر داخلی به عنوان دو مولفه از رفتار شهروندی مشتری مدار تأثیر می‌گذارد.

همچنین عدالت تعاملی بر تأثیر داخلی و مولفه‌ی سوم رفتار شهروندی مشتری مدار یا تحویل خدمت تأثیر می‌گذارد (۳۵).



## نتیجه‌گیری

نتایج نشان می‌دهد میان عدالت سازمانی و ابعاد مختلف رفتار شهروندی (وظیفه‌شناسی، احترام و تکریم، نوع دوستی، مردانگی و فضیلت شهروندی) ارتباط معناداری در بیمارستان‌های مختلف وجود دارد. بنابراین ایجاد راهکارهایی متناسب با شرایط و موقعیت هر بیمارستان که به افزایش عدالت سازمانی بیانجامد به نوبه‌ی خود می‌تواند در ایجاد رفتار شهروندی در همه ابعاد آن کمک نماید. بنابراین به مدیران توصیه می‌شود که بر عدالت سازمانی در مدیریت سازمان تاکید خاصی داشته باشند تا بتوانند موجبات انگیزش و رفتار شهروندی متناسب با آن را پدید آورند.

## تشکر و قدردانی

این مقاله حاصل طرح تحقیقاتی تحت عنوان عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در بیمارستان‌های منتخب دانشگاه علوم پزشکی تهران؛ ۱۳۸۹ مصوب معاونت پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران است که با حمایت دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران اجرا شده است.

بنابراین از تمامی دوستان و عزیزانی که در این مسیر ما را یاری نموده‌اند به ویژه استادان، کارشناسان و داوورانی که همواره از راهنمایی‌ها و مساعدت ایشان بهره‌مند گشته‌ایم، صمیمانه تشکر می‌کنیم.

## منابع

1. Hoseinzade A & Naseri M. Organization justice. Tadbir Journal 2008; 18(190): 18-23[Article in Persian].
2. Marami AR. The comparison of justice conception (view of Motahari, Shariati, Sayed Ghotb). Tehran: Markaze Asnade Enghlabe Eslami Publication; 2000: 187-97[Book in Persian].
3. Taheri Attar G. Organizational justice. Amozesh Hamahang Journal 2008; 1(202): 8-10[Article in Persian].
4. Abzari M. Organizational behavior management. Isfahan: Arkan Publication; 2005: 18-20[Book in Persian].
5. Porezat AA & Gholipour A. Study of structural barriers in the achieve justice. Avialable at: [www.emdad.ir/barnamehrizi/files/edalatesazmani.pdf](http://www.emdad.ir/barnamehrizi/files/edalatesazmani.pdf). 2009.
6. Chegini MG. The relationship between organizational justice and organizational citizenship behavior. American Journal of Economics and Business Administration 2009; 1(2): 173-6.
7. Podaskoff PM, MacKenzie SB, Paine JB & Bachrach DG. Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. Journal of Management 2000; 26(3): 513-63.
8. Raminmehr H, Hadizadeh Moghadam A & Ahmadi I. Study the relationship between organizational justice perception and organizational citizenship behavior. Journal of Management Development 2010; 1(2): 65-89[Article in Persian].

9. Shekarkan H, Naami AZ, Nissi AK & Mehrabizade Honarmand M. Survey of the relationship between job satisfaction and organizational citizenship behavior and job performance of employees in manufacturing in Ahvaz. *Journal of Education and Psychology* 2009; 8(3-4): 1-22[Article in Persian].
10. Wat D & Shaffer MA. Equity and relationship quality influences on organizational citizenship behaviors: The mediating role of trust in the supervisor and empowerment. *Personal Review* 2004; 34(4): 406-22.
11. Naami AZ & Shokrkon H. A study between organizational justice and organizational citizenship behaviour in industrial organization in Ahvaz. *Journal of Education and Psychology* 2006; 13(1): 79-92[Article in Persian].
12. Kia M. *Theories of management & organization models*. Tehran: Center for Public Management Education Publication; 2005: 17-8[Book in Persian].
13. Niehoff BP & Moorman RH. Justice as a mediator of the relationship between methods of monitoring and organizational citizenship behavior. *Academic Management Journal* 1993; 36(3): 527-56.
14. Paul K. Analyzing the organizational justice, trust and commitment relationship in a public organization. Available at: <http://ir.library.oregonstate.edu/xmlui/handle/1957/24032>. 2008.
15. Yaghobi M, Yarmohammadian MH, Raeesi AR, Saghaianezhad Esfahani S & Javadi M. The study of relationship between the organizational justice and organizational citizenship behavior among medical records in hospitals of IUMS. *Health Information Management Journal* 2009; 7(Special Issue): 506-15[Article in Persian].
16. Podaskoff PM. Transformational leader behavior and their effects on trust, satisfaction, and organizational citizenship behavior. *The Leadership Quarterly* 1990; 1(2): 107-42.
17. Alavi A & Shams A. Analytical philosophy of justice and fairness in Iran health system equity, Isfahan: Isfahan University of Medical Sciences, Conference of Justice in Health Care, 2007.
18. Mardani Hamule M & Heidari H. Survey of the relationship between organizational justice and organizational citizenship behavior of hospital staff. *Journal of Medical Ethics and History of Medicine* 2008; 2(2): 54-47[Article in Persian].
19. Ganjinia H, Godarzvand Chegini M & Ghafarzade A. Effect of perceived organizational justice on organizational citizenship behavior. A case study of office (PMO) and (customs) in Gilan - Bandar Anzali. *Motale-ate Modiriate Behbood va Tahavol* 2011; 20(61): 91-120[Article in Persian].
20. Hassani M & Jodat Kordlour L. Relationship between perceived organizational justice and turnover tendency, job satisfaction and organizational citizenship behavior in medical staff of Imam Reza hospital. *School of Nursing and Midwifery* 2012; 10(3): 340-52[Article in Persian].
21. Dennis WO & Ryan K. A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. *Personnel Psychology* 1995; 48(1): 775-802.
22. Brocker J & Wiesenfeld BM. An integrative framework for explaining reactions to decision: Interactive effects outcomes and procedure. *Psychol Bull* 1996; 120(2): 189-208.
23. Bies RJ & Shapiro DL. Interactional fairness judgments: The influence of causal accounts. *Social Justice Research* 1987; 1(2): 199-218.
24. Samavatian H & Nouri A. Perceived justice: How can forecast the demographic characteristics. Available at: <http://www.namian-danesh.ir/forum-f564/topic-t44673-2.html>. 2012.

25. Ghafuri MR, Safadorani V & Golparvar M. Simple and multiple relationships of perceived organizational justice and organizational commitment in central municipals of Isfahan. *Psychology Studies* 2010; 5(4): 129-49[Article in Persian].
26. Warner JC, Raynolds J & Roman P. Organizational justice and job satisfaction: A test of three competing models. *Social Justice Research* 2005; 18(4): 391-409.
27. Elovainio M, Kivimaki M & Steen N & Vahtera J. Job decision latitude, organizational justice and health: Multilevel covariance structure analysis. *Social Science and Medicine* 2004; 59(9): 1659-69.
28. Teo TSH & Lim VKG. The effect of perceived justice on satisfaction and behavior intentions: The case of computer purchase. *Journal of Retail & Distribution of Management* 2001; 29(2): 109-24.
29. Tansky JW. Justice and organizational citizenship behavior: What is the relationship? *Employee Responsibilities and Rights Journal* 1993; 6(3): 195-207.
30. Farh JLL, Podsakoff PM & Organ DW. Accounting for organizational citizenship behavior: Leader fairness and task scope versus satisfaction. *Journal of Management* 1990; 16(4): 705-21.
31. Folger R & Konovsky MA. Effects of procedural and distributive justice on reactions to pay raise decisions. *Acad Manage J* 1989; 32(1): 115-30.
32. Dargahi H, Alirezaie S & Shaham G. Organizational citizenship behavior among Iranian nurses. *Iranian Journal of Public Health* 2012; 41(5): 85-90.
33. Erturk A. Increasing organizational citizenship behaviors of turkish academicians. *Journal of Managerial Psychology* 2007; 22(3): 257-70.
34. Tabarsa GH, Esmaili Givi MR & Esmaili Givi HR. Effective factors of citizenship behavior in a military hospital. *Journal of Military Medicine* 2009; 12(2): 93-9[Article in Persian].
35. Mortazavi S & Kargozar N. Study of the relationship between organizational justice, job satisfaction, and affective commitment on customer oriented behavior of nurses of Imam Reza hospital, Mashhad, Iran. *Journal of Zanjan University of Medical Sciences* 2012; 20(80): 84-97[Article in Persian].

# The Relation Between Organizational Justice And Organizational Citizenship Behavior In Hospitals Of Tehran University Of Medical Sciences

Vatankhah Sodabe<sup>1</sup>(Ph.D) - Yegane Somaye<sup>2</sup>(MSc.) - Nasiri Taha<sup>3</sup>(MSc.)  
Shams Lida<sup>4</sup>(MSc.) - Atighechian Golrokh<sup>5</sup>(MSc.) - Vazirinasab Habibe<sup>6</sup>(MSc.)

1 Associate Professor, Health Care Management Department, School of Management & Medical Information Sciences, Iran University of Medical Sciences, Tehran, Iran

2 Master of Sciences in Health Care Management, School of Management & Medical Information Sciences, Iran University of Medical Sciences, Tehran, Iran

3 Ph.D Student in Health Policy, Health Management Research Center, Baqiyatallah University of Medical Sciences, Tehran, Iran

4 Ph.D Student in Health Policy, School of Medical Sciences Education, Shahid Beheshti University of Medical Sciences, Tehran, Iran

5 Ph.D Student of Health in Disasters, School of Management & Medical Information Sciences, Iran University of Medical Sciences, Tehran, Iran

6 Master of Sciences in Biostatistics, School of Management & Medical Information Sciences, Iran University of Medical Sciences, Tehran, Iran

## Abstract

Received : Mar 2013  
Accepted : Feb 2014

**Background and Aim:** Since employees satisfaction have important effects on achieving the goals of organizations and also organizational justice is a key factor in employees satisfaction, The aim of this study was to determine the relationship between organizational justice and organizational citizenship behavior in selected hospitals of Tehran University of Medical Sciences.

**Materials and Methods:** This study was a descriptive and cross-sectional analysis. The study sample was composed of 312 employees from selected hospitals of Tehran University of Medical Sciences by cluster Stratified Random sampling. Data collected by using two questionnaires: Moorman& Niehoff Organizational Justice and Yaghoobi Organizational Citizenship Behavior. The questionnaires reliability was supported and based on Cronbach s Alfa (OJ=94%, OCB=93%) and questionnaire validity was confirmed by specialist point of view. Data was analyzed by SPSS 18 software.

**Results:** The result of analysis revealed that Hasheminejad hospital had the highest score of organizational citizenship behavior in all dimensions except for altruism dimension. The score in each of the dimensions for organizational justice except for interactional justice in Hasheminejad hospital were the highest There was significant relationship between organizational justice and organizational citizenship behavior in the following dimensions: Altruism, Conscientiousness, Courtesy, Sportsmanship (p=0/0001).

**Conclusion:** As shown, there was a relationship between organizational justice and all aspect of organizational citizenship behavior in selected hospitals and also there was a positive relationship between involving staffs in organizational activities with facilitating achievement of organizational goals and improvement of hospital performance, Therefore, strategies should be adopted in line with organizational justice to increase citizenship behavior.

**Key words:** Organizational Justice, Citizenship Behavior, Employees, Hospital

\* Corresponding  
Author:  
Nasiri T;  
E-mail:  
Dr.tahaf5@yahoo.  
com