

## بررسی تأثیر عدالت سازمانی ادراک شده بر طفره روی اجتماعی (مورد مطالعه: فوریت های پزشکی شهرستان یزد)

مهدی سبک روا<sup>۱</sup>، رضا ابراهیم زاده پزشکی<sup>۲</sup>، نگار براهیمی<sup>۳</sup>، عالیه حق بین<sup>۴</sup>

### چکیده

زمینه و هدف: طفره روی به عنوان یکی از آفت های فعالیت گروهی در مشاغل حساسی همچون گروه های فوریت پزشکی مضرات دو چندان دارد. با توجه به اهمیت بی عدالتی سازمانی در ایجاد نارضایتی اعضای گروه و اهمال کاری فردی، مطالعه ای حاضر در راستای بررسی تأثیر عدالت سازمانی ادراک شده بر ایجاد یا تشدید پدیده طفره روی اجتماعی در گروه فوریت های پزشکی شهرستان یزد تحقیق یافته است.

روش بررسی: پژوهش حاضر از نوع هدف کاربردی-تحلیلی و جامعه ای تحقیق شامل کلیه پرستاران شاغل در گروه فوریت های پزشکی شهرستان یزد در نیم سال دوم سال ۱۳۹۵ می باشد. گردآوری داده ها از طریق سرشماری و ابزار مورد استفاده در این مطالعه متشکل از دو پرسش نامه ی محقق ساخته ی عدالت سازمانی ادراک شده و طفره روی اجتماعی است. به منظور سنجش پایایی پرسش نامه ها از آلفای کرونباخ بهره گرفته شده که با مقادیر ۰/۸۶۲ و ۰/۹۱۳ در سطح معتبر قرار دارد. همچنین روایی پرسش نامه از دو جنبه ی روایی محتوا و اعتبار عملی بررسی شد. در نهایت، داده ها با استفاده از ضریب همبستگی اسپیرمن، آزمون T-Student و روش حداقل مربعات جزئی در نرم افزار Smart-PLS تجزیه و تحلیل گردید.

یافته ها: بر اساس یافته های تحقیق، عدالت توزیعی، عدالت مراوده ای و عدالت اطلاعاتی با مقادیر ۰/۱۶۹، ۰/۲۴۱- و ۰/۴۹۰- دارای ارتباط معکوس و معنادار با طفره روی می باشند و در مجموع وضعیت طفره روی در جامعه ی مورد مطالعه با مقدار معناداری ۰/۰۲۳ و میانگین معادل ۲/۱۷۱ نامطلوب استنباط شد.

نتیجه گیری: مدیران سازمان ها می توانند از طریق تعریف مجدد مفهوم عدالت و روش های تحقق آن، به خصوص در زمینه ی عدالت مراوده ای نقش اساسی را در کاهش طفره روی اجتماعی ایفا نمایند.

واژه های کلیدی: عدالت سازمانی ادراک شده، طفره روی اجتماعی، فعالیت های گروهی، فوریت های پزشکی

دریافت مقاله: آبان ۱۳۹۶

پذیرش مقاله: اسفند ۱۳۹۶

\* نویسنده مسئول:

رضا ابراهیم زاده پزشکی؛

دانشکده اقتصاد، مدیریت و حسابداری دانشگاه

یزد

Email :  
rezapezeshki@stu.yazd.ac.ir

<sup>۱</sup> استادیار گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده اقتصاد، مدیریت و حسابداری، دانشگاه یزد، یزد، ایران

<sup>۲</sup> دانشجوی دکتری رفتار و منابع انسانی، دانشکده اقتصاد، مدیریت و حسابداری، دانشگاه یزد، یزد، ایران

<sup>۳</sup> دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشکده اقتصاد، مدیریت و حسابداری، دانشگاه یزد، یزد، ایران

<sup>۴</sup> دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت کسب و کار گرایش منابع انسانی و رفتار سازمانی، دانشکده اقتصاد، مدیریت و حسابداری، دانشگاه یزد، یزد، ایران

## مقدمه

امروزه به دلیل گستردگی مشاغل و تنوع در انجام امور، اهمیت گروه‌ها بیش از گذشته نمایان شده است. انجام امور به صورت مشارکتی در گروه‌ها با تقویت روحیه همکاری بین اعضا باعث هم‌افزایی شده، انجام کارهای بزرگ که از عهده یک فرد به تنهایی خارج است را میسر می‌کند و در نهایت بهبود عملکرد سازمان را رقم می‌زند (۱). با این وجود، گروه‌ها در کنار مزایا و قابلیت‌های فراوانی که به همراه دارند شامل مضراتی نیز می‌باشند؛ که کمتر مورد توجه قرار گرفته است. در گروه‌های مختلف، معمولاً برخی از اعضا در برابر مسئولیت‌های خود متعهد نبوده و با بیان دلایل مختلف وظایف خود را به دیگران محول می‌کنند. این افراد به رغم اینکه وظایف خویش را به طور مناسب انجام نمی‌دهند و صرفاً تظاهر به فعالیت دارند (۲)، در صورت موفقیت گروه به اندازه‌ی مابقی افراد اعتبار به دست می‌آورند؛ و در حالت دیگر، کوتاهی این افراد در انجام تعهداتشان موجبات شکست گروه را فراهم می‌کند؛ که این موضوع با عنوان "ظرفه‌روی اجتماعی" مورد توجه محققان قرار گرفته است.

واژه «ظرفه‌روی اجتماعی» اولین بار توسط william J. Lattan و Harkin (۱۹۷۹) معرفی شده و به ناتوانی افراد در شناسایی سهم خود از عملکرد تیمی اشاره دارد (۳). ظرفه‌روی اجتماعی به معنای کاهش تلاش فرد در فعالیت‌های گروهی نسبت به فعالیت‌های انفرادی می‌باشد؛ که ناشی از افت انگیزه‌ی فرد در فعالیت‌های گروهی است. اعتمادی و همکاران (۱۳۹۳) به نقل از Liden و همکاران (۲۰۰۴) بیان نموده‌اند که از جمله عوامل بالقوه‌ی پدیدآورنده ظرفه‌روی عبارتند از: الف) تصور اعضای گروه از غیرقابل تشخیص بودن سهم مشارکت هر یک از افراد، ب) ارزیابی نامناسب اعضای گروه، ج) نبود استانداردهای کاری (بدین معنا که ابهام در وظایف، عدم مرزبندی نقش افراد در گروه و فقدان معیاری مشخص برای ارزیابی فعالیت اعضا، میل به ظرفه‌روی در افراد را افزایش می‌دهد، د) عدم هماهنگی در انجام کار، ه) فردگرایی و نبود همبستگی در گروه و انگیزشی نبودن محیط کار، ز) موثر نبودن روش‌های کاری از نظر کارکنان، ح) عدم اعطای پاداش به کارهای خوب کارکنان، ط) ناکارآمدی نظام جبران خدمات و اعطای پاداش یا اعمال تنبیه، ی) مشکلات شخصی، ک) بی‌اهمیت بودن کارهای محول شده از دید کارمندان و ل) عدم آشنایی کارمندان با نحوه‌ی انجام امور (۴).

تحقیقات صورت گرفته پیرامون ظرفه‌روی اجتماعی بیشتر به

ساخت مفهومی و شدت این سازه در گروه‌های مختلف بر اساس متغیرهای جنسیت و اندازه‌ی گروه پرداخته‌اند. Kugihara (۲۰۱۰) در مطالعه‌ی خود ضمن بررسی تفاوت‌های جنسیتی در بروز ظرفه‌روی، بیان می‌کند تفاوت بین داده‌های حاصل از آزمایش‌های فردی در قیاس با آزمایش‌های گروهی، بین مردان شدت بیشتری داشته و با تغییر وضعیت از کار انفرادی به کار گروهی گرچه عملکرد گروه متناسب با اندازه گروه افزایش یافته است اما این عملکرد از مجموع تلاش‌های فردی تک تک افراد کمتر است؛ در حالی که این تفاوت در زنان مشاهده نشد (۵). از سوی دیگر تحقیقات latane و همکاران (۱۹۷۹) (۶) نشان داد، اطمینان شخص از ارزیابی تلاش فردی خود در گروه منجر به کاهش ظرفه‌روی در وی خواهد شد. بنابراین همان‌گونه که احساس عدالت و انصاف نقش مهمی در زندگی روزمره دارد این امر، در سازمان‌ها نیز واقعیت می‌یابد؛ چرا که کارکنان به طور پیوسته به مقایسه‌ی حقوق و مزایای خود با سایر همکاران می‌پردازند. تأثیر انواع عدالت بر ظرفه‌روی اجتماعی را می‌توان به طور کلی در تحقیقات Liden و همکاران (۲۰۰۴) (۷)، چیت‌سازیان و مرتضوی (۱۳۸۹) (۲)، روحانی و همکاران (۱۳۹۳) (۱)، محمود جانلو (۱۳۹۱) (۸) و اعتمادی و همکاران (۲۰۱۵) (۹) مشاهده کرد. تحقیقات مذکور غالباً با در نظر گرفتن قسمتی از عدالت رویه‌ای، مرادده‌ای و توزیعی به صورت پراکنده تأثیر این مفاهیم بر ظرفه‌روی اجتماعی را بررسی کرده‌اند.

اصطلاح «عدالت سازمانی ادراک‌شده» بیانگر ادراک افراد از میزان منصفانه بودن تصمیمات سازمان می‌باشد (۱۰). جنبه‌ی سازمانی عدالت، ریشه در مطالعات برابری آدامز دارد. تحقیقات متعدد پیرامون سازه عدالت سازمانی در نهایت منجر به شکل‌گیری مدل چهار بعدی عدالت شد؛ که شامل: عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای، عدالت مرادده‌ای و عدالت اطلاعاتی می‌باشد. پژوهش حاضر نیز، عدالت را در قالب چهار بعد مذکور در نظر گرفته است (۸).

عدالت رویه‌ای (Procedural Justice) به عدالت ادراک‌شده از سیستم جبران خدمات و نظام پاداش اشاره دارد. مطالعات بیانگر آن است که افراد فقط به ستاده‌های خود عکس‌العمل نشان نمی‌دهند، بلکه نسبت به رویه‌های اثرگذار بر عایدی‌های خود نیز حساس‌اند. در برخی از شرایط افراد نسبت به عدالت رویه‌ای بیش‌تر از عدالت توزیعی عکس‌العمل نشان می‌دهند. تحقیقات بر روی عدالت رویه‌ای حاکی از آن است که ادراک بهتر از عدالت رویه‌ای منجر به پیامدهای مناسبی، مثل تعهد، تمایل بیش‌تر به باقی ماندن در سازمان، سطح بالای

از عملکرد و رضایت شغلی می‌شود (۸ و ۱۱).

عدالت توزیعی (Distributive Justice) به عنوان ادراک فرد از انصاف در مورد ستاده‌های عینی مانند حقوق تعریف می‌شود. برخی تحقیقات کاربردی مقایسه‌های حقوق در درون سازمان را به عنوان معیاری برای ارزیابی عدالت توزیعی مورد توجه قرار داده‌اند (۱۲). عدالت توزیعی بیشتر با رضایت ناشی از پرداخت مرتبط است. به طور کلی تحقیقات حاکی از وجود ارتباط قوی بین عدالت توزیعی و دریافتی‌های افراد می‌باشد (۱۱).

عدالت مرآده‌ای (Interactional Justice) به معنای ادراک شخص از میزان انصاف موجود در نحوه‌ی تصویب و ارایه قوانین توسط مدیران بوده و بر روابط بین‌فردی تمرکز دارد (۱۰). عدالت مرآده‌ای به‌طور خاص مربوط به رفتارهای بین‌فردی است و جنبه انسانی برنامه‌های سازمانی را شامل می‌شود (۱۲).

عدالت اطلاعاتی (Informational Justice) به عادلانه بودن سازوکارها و ساختارهای توزیع اطلاعات در سازمان مربوط می‌شود (۱۳).

مراکز فوریت‌های پزشکی در مواقع بروز حوادث و سوانح، نقش اساسی در تضمین سلامت مردم و نجات جان افراد ایفا می‌کنند. با توجه به جایگاه ویژه‌ی مشارکت گروهی در سازمان‌های امدادی که غالباً مأموریت‌ها به صورت تیمی انجام می‌شود؛ بدیهی است فعالیت گروهی صحیح و بدون عوارضی همچون طفره‌روی اجتماعی برای ارایه خدمت با کیفیت مطلوب به مصدوم یا بیمار از اهمیت زیادی برخوردار است. از این‌رو، مطالعه‌ی حاضر با هدف بررسی وضعیت عدالت سازمانی و طفره‌روی اجتماعی در بین کارمندان گروه فوریت‌های پزشکی و تبیین رابطه بین عدالت ادراک‌شده و طفره‌روی اجتماعی در این نهاد صورت گرفته است.

## روش بررسی

پژوهش حاضر از نظر هدف، توصیفی-تحلیلی و کاربردی بوده و با روش پیمایشی تک مقطعی و به صورت میدانی انجام گرفته است. روش نمونه‌برداری در این تحقیق به صورت سرشماری بوده و جامعه آماری مورد نظر متشکل از تمامی کارکنان شاغل در گروه فوریت‌های پزشکی در شیفت روز (شیفت‌ها به صورت چرخشی بوده و تمامی افراد در نظر گرفته شده‌اند)، شهرستان یزد در نیم سال دوم ۱۳۹۵ می‌باشد. بر اساس آخرین آمار اخذ شده از سازمان فوریت‌های پزشکی شهرستان یزد، تعداد کارکنان صفی (پرستاران) در این نهاد معادل ۷۸

نفر است؛ که در قالب تیم‌های ۲ تا ۳ نفره به مناطق اعزام می‌شوند. لازم به ذکر است که از میان آزمودنی‌ها ۳۱ نفر به عنوان سرپرستان تیم‌های امدادی فعالیت داشته‌اند. ابزار مورد استفاده در این پژوهش، دو پرسش‌نامه‌ی محقق ساخته بوده است؛ که پرسش‌نامه‌ی عدالت ادراک شده توسط کارکنان و پرسش‌نامه‌ی طفره‌روی توسط سرپرستان برای هر یک از اعضای تیم، تکمیل و به طور کامل جمع‌آوری گردید. همچنین با توجه به ماهیت منفی طفره‌روی اجتماعی به عنوان یکی از سازه‌های اصلی تحقیق و احتمال جبهه‌گیری آزمودنی‌ها در پاسخ به سؤالات، از پرسیدن مشخصات جمعیت‌شناختی اجتناب شد. پرسش‌نامه‌ی طفره‌روی شامل ۸ سؤال و پرسش‌نامه‌ی عدالت ادراک‌شده سازمانی متشکل از ۱۷ سؤال بود. به منظور طراحی پرسش‌نامه از طیف پنج گزینه‌ای لیکرت (بسیار مخالف-بسیار موافق) که یکی از رایج‌ترین مقیاس‌های اندازه‌گیری می‌باشد، بهره گرفته شده است.

به منظور سنجش روایی صوری و محتوایی پرسش‌نامه‌ها از نظر حرفه‌ای ۱۱ خبره‌ی دانشگاهی آشنا به موضوع (۶ نفر از اعضای هیئت علمی بازرگانی با مدرک دکتری رفتار و منابع انسانی و ۵ نفر اعضای هیئت علمی گروه مدیریت علوم پزشکی با مدرک مدیریت بیمارستانی) و فرم نهایی پرسش‌نامه، تأیید شد. پایایی پرسش‌نامه نیز با استفاده از آزمون کرونباخ تحقق یافت. ضریب آلفای کرونباخ برای هریک از ابعاد عدالت به شرح زیر می‌باشد:

آلفای کرونباخ بعد توزیعی عدالت ۰/۸۰۱، عدالت مرآده‌ای ۰/۸۹۳، عدالت اطلاعاتی ۰/۷۱۹، عدالت رویه‌ای ۰/۸۳۸. ضریب آلفای کرونباخ برای پرسش‌نامه عدالت سازمانی به طور کلی معادل ۰/۸۶۲ و برای طفره‌روی سازمانی برابر ۰/۹۱۳ برآورد شده است. این امر نشانگر بالا بودن همبستگی درونی میان سنجه‌هاست. همچنین به منظور بررسی وضعیت توزیع داده‌ها از آزمون کلموگروف اسمیرنوف و برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون میانگین جامعه آماری t-test و مدل‌سازی معادلات ساختاری در نرم‌افزار PLS استفاده شده است.

## یافته‌ها

بر اساس داده‌های جمع‌آوری شده ارتباط معناداری میان ابعاد عدالت و سازه‌ی طفره‌روی اجتماعی وجود دارد. با توجه به نرمال نبودن داده‌ها، در راستای بررسی ارتباط میان این مفاهیم از آزمون اسپیرمن در نرم‌افزار SPSS ورژن ۱۶ بهره گرفته شده است. جدول ۱ بیانگر مقادیر آزمون شده می‌باشد.

جدول ۱: بررسی ارتباط میان ابعاد عدالت سازمانی با سازه‌ی طرفه‌روی اجتماعی

ابعاد عدالت	ضریب همبستگی	سطح معنی داری
عدالت رویه‌ای	۰/۲۰۱	۰/۰۴۵
عدالت توزیعی	-۰/۳۲۳	۰/۰۳
عدالت اطلاعاتی	-۰/۲۶۶	۰/۰۱
عدالت مراوده‌ای	-۰/۵۳۱	۰/۰۰۰

بر اساس جدول ۱، میان تمامی ابعاد عدالت سازمانی با سازه طرفه‌روی اجتماعی ارتباط معناداری وجود دارد ( $P > 0.05$ )؛ اما از آنجا که همبستگی روش مناسبی برای پیش‌بینی اثر متغیرهای مستقل بر متغیرهای وابسته نیست و نمی‌تواند به درستی خطاهای موجود در اندازه‌گیری را تبیین کند، مطلوب است برای بررسی تأثیر میان متغیرها

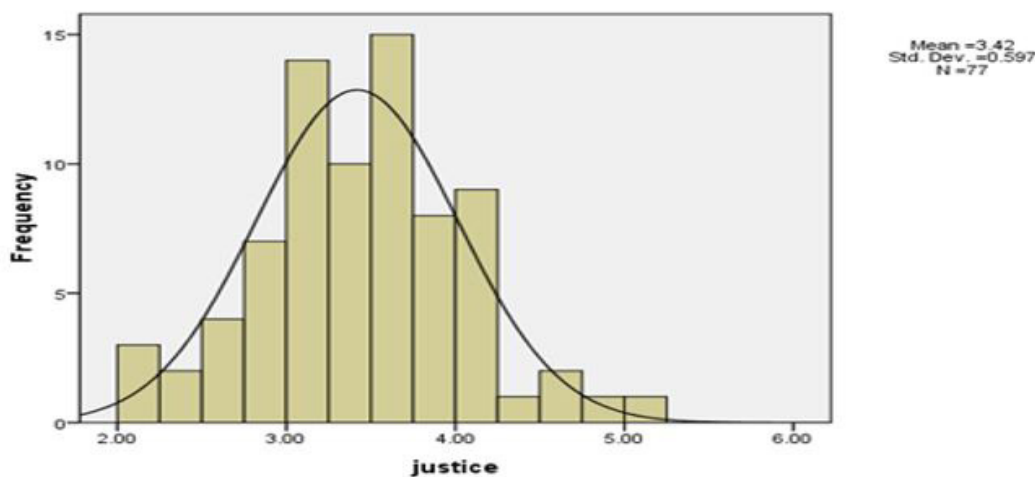
از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده شود؛ لیکن به دلیل حجم کوچک نمونه در پژوهش پیش‌رو و عدم پیروی داده‌ها از توزیع نرمال، با استفاده از نرم‌افزار SPSS چولگی و کشیدگی داده‌ها آزمایش شد؛ که نتایج حاصل در جدول ۲ منعکس گردیده است.

جدول ۲: بررسی چولگی و کشیدگی داده‌ها

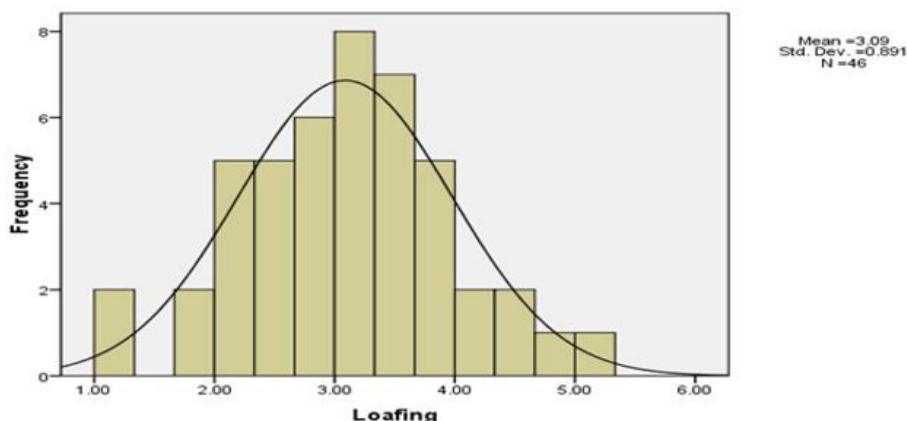
چولگی	کشیدگی	
۰/۴۰۱	۰/۳۳۶	عدالت توزیعی
-۰/۴۳۷	۰/۰۸۸	عدالت رویه‌ای
۰/۰۸۱	-۰/۲۱۳	عدالت اطلاعاتی
۰/۴۰۸	۰/۴۴۴	عدالت مراوده‌ای
۰/۰۰۱	۰/۰۶۶	طرفه‌روی

بر اساس جدول ۲، از آنجا که مقدار چولگی و کشیدگی متغیرهای مورد نظر محقق در بازه (۳ تا -۳) می‌باشند، بنابراین می‌توان در خصوص نرمال بودن آن‌ها نظر داد؛ در همین راستا نمودار

هیستوگرام با نمایش منحنی نرمال برای سازه‌های عدالت سازمانی و طرفه‌روی اجتماعی در نمودار ۱ و ۲ ارائه شده است؛ که ادعای فوق را تأیید می‌کند.



نمودار ۱: هیستوگرام سازه عدالت سازمانی



نمودار ۲: هیستوگرام سازه طفره‌روی اجتماعی

شده و استفاده از نتایج ارایه شده از سوی نرم‌افزار Smart-PLS باید سه قسمت را پوشش داد که شامل بخش مربوط به مدل‌های اندازه‌گیری، بخش ساختاری و بخش برازش کلی مدل است. جدول شماره ۳ پایایی و روایی حوزه‌ی اندازه‌گیری مدل پژوهش را نشان می‌دهد.

با توجه به نمودار ۱ و ۲ به ترتیب سازه عدالت اجتماعی و طفره‌روی اجتماعی دارای توزیع نرمال می‌باشند. در راستای بررسی تاثیر ابعاد عدالت بر سازه طفره‌روی اجتماعی نیز از روش حداقل مربعات جزئی با بهره‌گیری از نرم‌افزار Smart-PLS استفاده شده است. به منظور بررسی صحت مدل فرض

جدول ۳: معیارهای اندازه‌گیری مدل

بعد	مؤلفه	تعداد سؤالات	AVE	CR
۱	طفره‌روی اجتماعی	۸	۰/۶۲۷۶	۰/۸۳۴۲
۲	عدالت رویه‌ای	۵	۰/۵۵۴۸	۰/۸۲۶۲
۳	عدالت مراوده‌ای	۴	۰/۵۲۲۰	۰/۸۰۴۷
۴	عدالت اطلاعاتی	۴	۰/۵۲۱۸	۰/۸۳۷۸
۵	عدالت توزیعی	۴	۰/۵۱۳۵	۰/۸۰۷۰

نبود ارتباط معنادار بین این مؤلفه و سازه طفره‌روی اجتماعی است. در نهایت با توجه به ضرایب مسیر که شدت و جهت رابطه را نشان می‌دهد ابعاد عدالت مراوده‌ای (۰/۲۴۱-)، عدالت توزیعی (۰/۱۶۹-) و عدالت اطلاعاتی (۰/۴۹۰-)، ارتباط منفی و معنادار با این سازه دارند. در مجموع، با توجه به یافته‌های تحقیق می‌توان چنین استنباط کرد که در حدود ۵۰ درصد سازه تعادل طفره‌روی اجتماعی بر اساس ابعاد عدالت سازمانی تبیین شده و ۵۰ درصد مانده توسط سازه‌های دیگر تعیین می‌شود. همچنین برازش کلی مدل از طریق محاسبه‌ی معیار (GoF) بررسی گردید که نتیجه‌ی آن، برازش مدل را با مقدار ۰/۵۰۴ تأیید نمود. بر اساس مقادیر جدول Fornell-Larcker و مقادیر به دست آمده از بارهای عاملی، قسمت اندازه‌گیری مدل قابل قبول می‌باشد.

با توجه به اطلاعات مندرج در جدول ۳، پایایی مرکب (CR) تمامی داده‌ها در سطح رضایت‌بخش (بین ۰/۷ تا ۰/۹) قرار دارد؛ ضمن اینکه روایی همگرا نیز مورد تأیید است ( $AVE > 0.5$ ). در مجموع می‌توان چنین استنباط کرد که اعتبار مدل اندازه‌گیری در سطح مطلوبی قرار دارد.

طی مطالعه‌ی حاضر با توجه به اینکه نرم‌افزار PLS به طور پیش‌فرض در سطح ۰/۹۵ به آزمون مدل موردنظر پرداخته است، مقادیر T-Value که بزرگ‌تر و مساوی قدرمطلق ۱/۹۶ باشد، وجود ارتباط معنادار هریک از ابعاد با سازه تعادل کار-زندگی را صحه‌گذاری می‌کند. بر اساس نتایج حاصل، از میان ابعاد چهارگانه‌ی عدالت، صرفاً مؤلفه‌های عدالت مراوده‌ای، عدالت توزیعی و عدالت اطلاعاتی با مقادیر ۰/۴۲۵، ۳/۷۶۵، ۲/۲۲۹ با سازه‌ی مورد نظر ارتباط معنادار داشته است؛ و در مقابل مقدار ۰/۹۰۹ برای متغیر عدالت رویه‌ای حاکی از

جدول ۴: رابطه بین ابعاد عدالت سازمانی با طفره‌روی اجتماعی

فرضیه	ارتباط	جهت رابطه	نتیجه آزمون
۱	عدالت مراوده‌ای ←	طفره‌روی اجتماعی	معکوس تأیید
۲	عدالت توزیعی ←	طفره‌روی اجتماعی	معکوس تأیید
۳	عدالت اطلاعاتی ←	طفره‌روی اجتماعی	معکوس تأیید
۴	عدالت رویه‌ای ←	طفره‌روی اجتماعی	مستقیم رد

$$H_0: \mu \geq 3$$

$$H_1: \mu < 3$$

در خصوص سازه‌ی طفره‌روی اجتماعی، میانگین برابر ۲/۱۷۱ و مقدار معناداری معادل ۰/۰۴۳ به دست آمده که کوچک‌تر از ۰/۰۵ می باشد، بنابراین با توجه به مقدار حد بالا و پایین در این آزمون فرض  $H_0$  تأیید می شود و با اطمینان ۹۵٪ می توان گفت که طفره‌روی اجتماعی در میان گروه فوریت پزشکی شهرستان یزد در حد بالایی قرار دارد. جدول شماره ۵، نتایج حاصل از آزمون T-Student را برای تمامی ابعاد عدالت در سطح اطمینان ۹۵٪ به تصویر کشیده است.

با توجه به یافته‌های حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها جدول (۴) حاصل می‌شود؛ که طی آن تأثیر ابعاد عدالت سازمانی بر طفره‌روی اجتماعی به تصویر کشیده شده است. در ادامه به منظور بررسی وضعیت طفره‌روی و عدالت سازمانی در جامعه‌ی مورد مطالعه، از آزمون T-Student استفاده شده است. طی این آزمون با توجه به مقیاس پنج گزینه‌ای (کاملاً موافقم - کاملاً مخالفم)، مقدار آزمون بر اساس نظر خبرگان برابر با ۳ در نظر گرفته شده که  $P < 3$  به عنوان مقدار مطلوب از دید خبرگان تأیید شده است. از این رو، فرض‌های آماری برای سازه‌ی طفره‌روی اجتماعی به صورت زیر تعریف می شود:

جدول ۵: نتایج آزمون T-Student

Test Value = ۳						
سازه و ابعاد تحقیق	T	df	Sig. (2-tailed)	میانگین انحرافات	حد پایین	حد بالا
طفره‌روی اجتماعی	۲/۱۷۱	۴۶	۰/۰۴۳	۰/۳۸۳۳۳	۰/۰۱۳۹	۰/۷۵۲۸
عدالت رویه‌ای	-۰/۸۸۶	۷۷	۰/۳۸۷	-۰/۲۱۶۶۷	-۰/۷۲۸۵	۰/۲۹۵۲
عدالت مراوده‌ای	-۰/۲۲۴	۷۷	۰/۲۳۶	-۰/۲۳۳۳۳	-۰/۶۳۲۲	۰/۱۶۵۵
عدالت اطلاعاتی	۲/۴۹۹	۷۷	۰/۰۱۴	۰/۱۵۶۶۷	۰/۰۳۲۱	۰/۲۸۱۲
عدالت توزیعی	-۵/۷۲۳	۷۷	۰۰۰/۰	-۰/۳۱۳۶۰	-۰/۴۲۲۴	-۰/۲۰۴۸

می‌دهد که طفره‌روی اجتماعی تا حد زیادی می‌تواند عملکرد گروه را تضعیف نماید (۱۴ و ۱۵). با توجه به اینکه عدالت سازمانی به عنوان یکی از عوامل انگیزشی نقش بسزایی در ایجاد نارضایتی در گروه‌ها و اهمال‌کاری افراد دارد؛ پژوهش حاضر به بررسی تأثیر ابعاد عدالت سازمانی ادراک‌شده بر سازه طفره‌روی اجتماعی در گروه‌های فوریت پزشکی شهرستان یزد پرداخته است.

بر مبنای نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها، از میان ابعاد عدالت سازمانی، مؤلفه‌ی عدالت مراوده‌ای با ضریب مسیر ۰/۴۹۰ بیشترین تأثیر را بر سازه‌ی طفره‌روی اجتماعی نهاده است؛ به عبارت دیگر، ادراک افراد از رفتار مؤدبانه و رعایت احترام انسانی توسط مدیران در برخورد با کارمندان تأثیر بسزایی در کاهش طفره‌روی اجتماعی خواهد

بر اساس جدول ۵، در میان ابعاد عدالت سازمانی ادراک‌شده تنها عدالت اطلاعاتی در وضعیت مناسبی قرار دارد.

## بحث

امروزه مدیریت پیش از آنکه حکمرانی بر افراد باشد، هدایت و کنترل گروه‌های کاری است. گروه‌ها نسبت به ساختارهای سنتی و انفرادی کار دارای انعطاف بیشتری بوده، در برابر محیط در حال تغییر از قدرت پاسخ‌گویی بالاتری برخوردار هستند. با وجود مزایای متعدد، محققان خطرات و ضعف‌هایی را نیز برای کار گروهی برشمرده‌اند. یکی از مهم‌ترین پدیده‌هایی که باعث تردید در کارایی گروه شده است، مفهوم طفره‌روی اجتماعی است. مطالعات بسیاری نشان

می‌باشد؛ که فرد با کاهش تلاش خود نسبت به بی‌عدالتی ادراک شده واکنش نشان می‌دهد (۱۹). این حالت زمانی که فرد عایدی خود را کمتر از همکارانش ارزیابی کند یا حقوق و دستمزد پرداختی توسط سازمان کمتر از ارزش مورد انتظار کارمند باشد، نیز رخ می‌دهد.

آنگونه که پیشتر مطرح شد یکی دیگر از ابعاد عدالت که اخیراً مورد توجه قرار گرفته است، عدالت اطلاعاتی است که به جریان عادلانه و شفاف اطلاعات در سازمان اشاره دارد. این مؤلفه دربرگیرنده‌ی اطلاعات و توضیحاتی در خصوص چرایی استفاده از رویه‌های خاص، چرایی توزیع پیامدها از طریق یک روش مشخص، شفاف بودن مسیر پیشرفت شغلی برای کارمندان و ارایه صادقانه، منطقی و به موقع اطلاعات در سازمان می‌باشد (۱۳). یافته‌های تحقیق وجود ارتباط معکوس و معنادار این بعد از عدالت با طفره‌روی اجتماعی را تأیید می‌کند. به عبارتی، هنگامی که همه اعضای گروه به صورت یکسان و برابر به اطلاعات دسترسی یابند و تبعیضی وجود نداشته باشد، ضمن جلوگیری از شیوع شایعات فرصت رشد و ارتقا به نحوی عادلانه برای تمامی افراد واجد شرایط فراهم می‌شود (۱۶). در نتیجه کارمندان با اعتماد کامل به سازمان، تمام تلاش خود را به کار می‌گیرند تا از فرصت‌های موجود بهره‌مند گردند. این امر به معنای کاهش تمایل فرد به طفره‌روی می‌باشد. لازم به ذکر است از میان ابعاد عدالت، تنها جنبه‌ی اطلاعاتی عدالت از وضعیت مناسبی در گروه فوریت‌های پزشکی شهرستان یزد برخوردار می‌باشد و از آنجا که عدالت اطلاعاتی در فضای پژوهشی ایران کمتر مورد توجه قرار گرفته است، لزوم مطالعات بیشتر در این زمینه توصیه می‌شود.

علاوه بر موارد مذکور، یافته‌های تحقیق نشان داد که عدالت رویه‌ای تنها بعد از عدالت است که بر طفره‌روی اجتماعی در گروه تأثیر معنادار ندارد. این یافته با مطالعات Liden و همکاران (۲۰۰۴) (۷)، zhenpeng و همکاران (۲۰۱۳) (۱۰) و مطالعه مرادی (۱۳۹۳) (۲۱) در تضاد می‌باشد. مطالعات مذکور بر منصفانه بودن رویه‌ها و سیاست‌گذاری‌ها به عنوان عاملی مهم در اثربخشی گروه و کاهش متغیر طفره‌روی اجتماعی، تأکید کرده‌اند. لیکن با توجه به ماهیت حیات‌بخش و انسانی فعالیت گروه‌های فوریت پزشکی و ساختار متمرکز قانون‌گذاری در این نهادهای دولتی (از بالا به پایین)، تفاوت مذکور قابل توجه است. مشیری و همکاران (۱۳۹۳) در مطالعه‌ی خود نشان دادند که بین عدالت رویه‌ای با تمایل به ترک خدمت که همچون طفره‌روی دارای ماهیتی مخرب می‌باشد، ارتباط معناداری وجود ندارد (۱۴). همچنین اعتمادی و همکاران (۱۳۹۳) (۴) در پژوهشی مشابه، با جامعه آماری متشکل از پرستاران نبود ارتباط معنادار بین

داشت. هنگامی که کارمندان، رفتار سازمان را عادلانه قلمداد کنند با رضایت، اطمینان و تعهد بیشتری وظایف خود را انجام می‌دهند (۱۶). این یافته با نتایج حاصل از مطالعات zhenpeng و همکاران (۲۰۱۳) (۱۰)، Ching lin و Chih Huang (۲۰۰۹) (۱۵) و دانایی فرد و همکاران (۱۳۹۵) (۱۷) کاملاً مطابقت دارد. Lim (۲۰۰۲) در بررسی تأثیر عدالت سازمانی بر طفره‌روی اینترنتی، عدالت مراوده‌ای را به عنوان عاملی مهم در وقوع طفره‌روی قلمداد می‌کند. در تشریح این یافته می‌توان چنین استنباط کرد که اگر سرپرست یا مدیر در رفتار و نحوه‌ی برخورد خود با کارمندان، جانب عدالت و انصاف را رعایت نکند، این بی‌عدالتی ادراک شده در تعامل بین افراد می‌تواند اثرات مخربی بر روحیه کار جمعی داشته باشد؛ چرا که بر اهتمام و انگیزش کارمندان تأثیر می‌گذارد (۱۸). همچنین در صورتی که افراد تصور کنند که سازمان نسبت به ارزش تلاش و فعالیت آن‌ها بی‌تفاوت بوده و از تلاش اعضای خود تقدیر نمی‌کند، انگیزه‌ی خود را برای تلاش بیشتر از دست می‌دهند. بر اساس نظریه Maslo عوامل مادی تنها بخشی از نیازهای افراد را تشکیل می‌دهد و مقدار قابل توجهی از انگیزه کارمندان برای تلاش و عضویت در سازمان، ارضای نیاز به احترام و تعلق می‌باشد. هنگامی که سازمان نتواند این دست نیاز افراد را تأمین کند موجبات بی‌انگیزگی، کاهش تلاش و فرار افراد از سازمان را فراهم می‌کند (۱۹).

در بررسی رابطه‌ی بین عدالت توزیعی و پدیده‌ی طفره‌روی اجتماعی در سازمان، یافته‌های تحقیق بیانگر وجود ارتباط معنادار و معکوس بین این دو مؤلفه است. اعتمادی و همکاران (۱۳۹۳) طی پژوهش خود به بررسی ارتباط بین طفره‌روی و عدالت سازمانی در پرستاران بیمارستان توحید سنندج پرداخته و صرفاً وجود ارتباط معنادار بین عدالت توزیعی و طفره‌روی را تأیید کرده‌اند (۴). همچنین کاظمی و همکاران (۱۳۹۱) در مطالعه‌ی خود با هدف شناسایی عوامل موثر بر تعلل‌ورزی، فقدان یک سیستم ارزیابی عملکرد مناسب را که از مصداق‌های عدالت توزیعی می‌باشد، مهم‌ترین عامل سازمانی موثر بر گسترش اهمال‌کاری سازمانی دانسته‌اند (۲۰). بر اساس نظریه برابری Adams کارمندان همواره در حال مقایسه‌ی داده (تلاش در شغل) و ستاده (عایدی حاصل از شغل) خود با سازمان می‌باشند. در صورتی که به رغم سطوح متفاوت تلاش اعضای گروه، عایدات فعالیت گروهی به صورت مساوی بین همه اعضا تقسیم شود، افرادی که منابع انرژی و زمانی بیشتری صرف کرده‌اند حالتی از نابرابری و تنش را تجربه می‌کنند. در نتیجه، اقداماتی را در راستای کاهش این ناآرامی درونی انجام می‌دهند. از مهم‌ترین این اقدامات پدیده طفره‌روی از کار



تعیین می‌شود. در نهایت، دسته دوم نتایج بیانگر وضعیت سازه‌های تحقیق در جامعه مورد مطالعه می‌باشد. بر اساس تجزیه و تحلیل داده‌ها، گروه فوریت‌های پزشکی شهرستان یزد از نظر طفره‌روی و عدالت سازمانی در وضعیت نامطلوبی قرار دارد. بر اساس یافته‌های تحقیق حاضر پیشنهادهایی می‌شود: مدیران و سرپرستان در تعاملات بین فردی با کارمندان ضمن رعایت احترام و خوش‌رویی، اطلاعات صادقانه پیرامون رویه‌های سازمانی و مسیر تعالی شغلی ارائه نمایند. همچنین سیستم جبران خدمات را بازنگری نمایند؛ به طبقه‌بندی مشاغل و سختی کار توجه ویژه مبذول دارند. در نهایت طراحی سیستم موثر ارزیابی عملکرد مبتنی بر عملکرد انفرادی هر یک از کارکنان بسیار مفید خواهد بود.

### تشکر و قدردانی

بدین وسیله مراتب سپاس خود را از همکاری ارزشمند و صادقانه کلیه کارمندان سازمان فوریت‌های پزشکی شهرستان یزد با تیم پژوهش، تقدیم می‌داریم. لازم به ذکر است مقاله حاضر برگرفته از پژوهشی آزاد می‌باشد.

عدالت رویه‌ای و طفره‌روی اجتماعی را تأیید کرده‌اند؛ که کاملاً با نتایج پژوهش حاضر هم‌پوشانی دارد؛ بنابراین می‌توان چنین استنباط کرد که افزایش یا کاهش شاخص و مصداق‌های مرتبط با عدالت رویه‌ای، نمی‌تواند به عنوان عاملی موثر در پیش‌بینی وضعیت طفره‌روی در میان گروه‌های فوریت پزشکی شهرستان یزد مورد استفاده قرار گیرد.

### نتیجه‌گیری

بر اساس اهداف تحقیق، نتایج حاضر را می‌توان در دو دسته جای داد. دسته اول، به تبیین تأثیر ابعاد عدالت سازمانی بر طفره‌روی اجتماعی پرداخته است. یافته‌های تحقیق نشان داد که حدود ۵۰ درصد از سازه طفره‌روی اجتماعی توسط ابعاد عدالت سازمانی پیش‌بینی می‌شود و ابعاد عدالت مرادده‌ای، عدالت توزیعی و عدالت اطلاعاتی تأثیر معکوس و معنادار بر طفره‌روی اجتماعی دارند. بدان معنا که با افزایش این مؤلفه‌ها، پدیده طفره‌روی در سازمان کاهش می‌یابد؛ اما باید توجه داشت که ۵۰ درصد مابقی این سازه توسط متغیرهایی نظیر اعتماد سازمانی، قصد ترک شغل، تعهد سازمانی و همچنین متغیرهای تعدیل‌گری نظیر شخصیت، جنسیت، سن، تعداد اعضای گروه و ...

### منابع

1. Rouhani R & Farhadinejad M. Social loafing effect on the quality of human relationships mediated by organizational justice teamwork. Tehran: The second International Conference on Management in the 21st Century, 2015.
2. Chitsazian AR & Mortazavi S. The factors affecting the phenomenon of social loafing in group activities. Journal of Strategic Management Thought 2010; 4(1): 161-80[Article in Persian].
3. Parsaian A & Erabi SM. Foundations of organizational behavior. Tehran: Publications Office of Cultural Studies; 2012: 158-62[Book in Persian].
4. Eetemadi M, Ghaffari Darab M, Khorasani E, Moradi F & Vazirinasab H. Social loafing and organizational justice among nurses: A case study in a teaching hospital. Journal of School of Public Health and Institute of Health Research 2015; 12(4): 95-106[Article in Persian].
5. Kugihara N. Gender and social loafing in Japan. The Journal of Social Psychology 2010; 139(4): 516-26.
6. Latané B, Williams K & Harkins S. Many hands make light the work: The causes and consequences of social loafing. Journal of Personality and Social Psychology 1979; 37(6): 822-32.
7. Liden RC, Wayne SJ, Jaworski RA & Bennett N. Social loafing: A field investigation. Journal of Management 2004; 30(2): 285-304.
8. Mahmoud Janlo F. The relationship of organizational justice with staffing organizational abilities [Thesis in Persian]. Tehran: Allameh Tabatabaei University; 2012.
9. Etemadi M, Ghaffari Darab M, Khorasani E, Moradi F & Vazirinasab H. Social loafing among nurses and its relation with organizational justice. International Journal of Educationl & Psychological Researches 2015; 1(2): 125-30.

10. Zhenpeng L, Hailin Q & Einar M. Justice perception and drives of hotel employee social loafing behavior. *International Journal of Hospitality Management* 2013; 33(1): 456-64.
11. Gholipour A & Pirannezhad A. Explanation of four-dimensional model of justice in development of self-efficacy in educational institutions. *Journal Of Human Sciences* 2007; 1(53): 357-74[Article in Persian].
12. Nazzemi S & Borjalilou S. Explaining the relationship between various aspects of organizational justice and compensation for service satisfaction. *Executive Bulletin* 2013; 4(7): 149-68[Article in Persian].
13. khatibi A, Asadi H, Hamidi M & Seif J. The study of organizational justice factors in national olympic and paralympics academy. *Journal of Sport Management* 2011; 3(10): 65-84[Article in Persian].
14. Moshiri K, Aghaiee N, Porsoltani Zarandi H & Ghorbani M. The relationship between perceived organizational justice & job burnout and intent to leave the profession of the staff in Tehran Province directorate of youth and sports. *Journal of Research in Sport Management & Motor Behavior* 2014; 4(7): 65-76[Article in Persian].
15. Ching Lin T & Chih Huang C. Understanding social loafing in knowledge contribution from the perspectives of justice and trust. *Expert Systems with Applications* 2009; 36(3): 6156-63.
16. Porezat AA. *Our management: The Islamic administration in the light of Nahj al-Balagha of Imam Ali*. Tehran: Foundation Nahjolbalagha; 2015: 87-96[Book in Persian].
17. Danayifard H, Fani AA, Shool H & Shool S. Exploring antecedents of employees' soldiering in the public sector: A mix method research. *Journal of Organizational Behavior Studies* 2016; 5(4): 1-20[Article in Persian].
18. Lim VKG. The IT way of loafing on the job: cyberloafing, neutralizing and organizational justice. *Journal of Organizational Behavior* 2002; 23(5): 675-94.
19. Mehdad A. *Industrial and organizational psychology*. Esfahan: Publication Jangal; 2006: 45-52[Book in Persian].
20. Kazemi M, Fayyazi M & Kaveh M. Investigation of procrastination prevalence and its causes among university managers and employees. *Journal of Management* 2011; 2(4): 42-63[Article in Persian].
21. Moradi S. *The relationship between certain personality, organizational and occupational traits with procrastination in national Iranian drilling company* [Thesis in Persian]. Ahvaz: Shahid Chamran University; 2014.

# The Effect of Perceived Organizational Justice on Social Loafing (Case Study: Medical Emergency Services of Yazd)

Mahdi Sabokro<sup>1</sup> (Ph.D.) - Reza Ebrahimzadeh Pezeshki<sup>2</sup> (M.S.) - Negar Barahimi<sup>3</sup> (B.S.) - Alie Haghbin<sup>4</sup> (B.S.)

1 Assistant Professor, Business Administration Department, School of Economics, Management and Accounting, Yazd University, Yazd, Iran

2 Ph.D. Candidate in Behavior and Human Resource Management, School of Economics, Management and Accounting, University of Yazd, Yazd, Iran

3 Master of Sciences Student in Business Administration, School of Economics, Management and Accounting, University of Yazd, Yazd, Iran

4 Master of Sciences Student in MBA (O.B. & H.R.M), School of Economics, Management and Accounting, University of Yazd, Yazd, Iran

## Abstract

Received: Oct 2017

Accepted: Feb 2018

**Background and Aim:** Loafing as one of the negative points of group activity in difficult jobs like medical emergency has two disadvantages. Regarding the importance of organizational injustice in creating frustration and individual procrastination, the present study was conducted to investigate the effect of perceived organizational justice on creating or intensifying the phenomenon of social loafing in emergency medical service of Yazd.

**Materials and Methods:** This is an analytical study and the research community included all nurses working in medical emergency service of Yazd in the second half of the year 2016. Data were collected through a census, and tools used in this study consisted of two questionnaires of perceived organizational justice and social loafing. To measure the reliability of the questionnaires, Cronbach's alpha was used and was at an authentic level with the values of 0.862 and 0.913. Also, the content validity of the questionnaires was evaluated. Finally, the data were analyzed by using Spearman correlation coefficient, student's t-test and partial least squares method in SmartPLS software.

**Results:** Based on the results of the study, distributive justice, interactional justice and information justice have a significant inverse correlation with loafing with values of -0.169, -0.241 and -0.490; and overall, the status of loafing was an undesirable inference in this study with a significant amount 0.043 and average of 2.171.

**Conclusion:** The managers of organizations can play a major role in reducing social loafing by redefining the concept of justice and ways of its realization, especially in the field of interactional justice.

**Keywords:** Perceived Organizational Justice, Social Loafing, Group Activity, Medical Emergency

\* Corresponding Author:  
Ebrahimzadeh Pezeshki R  
Email:  
rezapezeshki@stu.yazd.ac.ir