

## درک تاثیرگذاری بالندگی و عدالت سازمانی از منظر شاخص های رفتاری

حبیب اله دعایی

دانشیار دانشگاه سیستان و بلوچستان

سمیرا پور\*

کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی دانشگاه فردوسی مشهد

مصطفی رضایی راد

کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی دانشگاه فردوسی مشهد

فاطمه خریدار

کارشناس ارشد مدیریت صنعتی دانشگاه فردوسی مشهد

### چکیده

این مقاله، تاثیر بالندگی و عدالت سازمانی را بر شاخص های رفتاری مورد بررسی قرار می دهد. برای دستیابی به این هدف، رابطه بین بالندگی سازمانی، ابعاد عدالت سازمانی (عدالت رویه ای، عدالت تعاملی و عدالت توزیعی) و شاخص های رفتاری (تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی) با استفاده از یک مدل مفهومی مورد مطالعه قرار گرفته است. داده ها از بین ۱۹۷ پرستار شاغل در بیمارستان قائم (عج) شهر مشهد به روش پیمایشی جمع آوری گردید. برای تجزیه و تحلیل داده های جمع آوری شده، آزمون حداقل مربعات جزئی (PLS) و رویه هالاند به کار گرفته شد. نتایج نشان می دهد بالندگی سازمانی، رابطه مثبت و معناداری با تعهد و رفتار شهروندی سازمانی دارد. همچنین، رابطه مثبت و معناداری بین ابعاد عدالت سازمانی با شاخص های رفتاری به دست آمد. در واقع، نتایج به دست آمده متضمن این نکته است که بالندگی و ابعاد عدالت سازمانی می تواند تاثیرگذاری زیادی بر شاخص های رفتاری از جمله، تعهد و رفتار شهروندی سازمانی داشته باشد.

**کلید واژه ها:** بالندگی سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی، عدالت، تعهد سازمانی، پرستاران.

## Influence perceptions of organizational development and justice from the perspective of behavioral indicators

**Habibola Doaei**

Associate professor of University of Sistan & Baluchestan

**Samira Pour**

M. A. of business Management, Ferdowsi University of Mashhad

**Mostafa Rezaei Rad**

M. A. of business Management, Ferdowsi University of Mashhad

**Fateme Kharidar**

M. A. of Industrial Management, Ferdowsi University of Mashhad

### Abstract

This study examines the impact of organizational development and justice on behavioral indicators. For this purpose, the relationship between organizational development, organizational justice dimensions (procedural justice, interactional justice and distributive justice), and behavioral indicators (organizational commitment and organizational citizenship behavior) were examined using a conceptual model. The data was collected from 197 nurses working in Ghaem hospital of Mashhad employing a survey approach. To analyze collected data, partial least squares (PLS) and Haland procedures were employed. The results indicated that organizational development has positive and significant relationship with organizational commitment and organizational citizenship behavior. Furthermore, positive and significant relationship between organizational justice dimensions and behavioral indicators was also observed. The results suggest that organizational justice dimensions and development can have influence on behavioral indicators such as organizational commitment and citizenship behavior.

**Keywords:** Organizational development, Organizational citizenship behavior, Justice, Organizational commitment, Nurses.

### مقدمه

با افزایش رقابت و گسترش روش‌های بالندگی منابع انسانی، سازمان‌ها تلاش می‌کنند تا کارکنان متعهد خود را حفظ کنند. در استراتژی‌های کنونی بازارهای رقابتی، سازمان‌ها به میزان زیادی تمایل به اجرای فرآیندهای منسجم تصمیم‌گیری به منظور افزایش نقاط قوت و کاهش نقاط ضعف خود دارند (Gomes, 2009). تحریکات بازارهای رقابتی به منزله محرکی است که سازمان‌ها را به بالنده‌تر ساختن برنامه‌های راهبردی تشویق می‌کند. این محرک، خود زمینه‌ساز رشد پتانسیل‌های یادگیری و آمادگی در

برخورد با پیچیدگی‌ها، چالش‌ها و تنوعات محیط‌های رقابتی می‌شود. به این دلیل، برای مدیران ارشد و میانی، فراگیری چگونگی فرآیند بالندگی سازمانی و زمان مناسب آن، امری حیاتی در دنیای مدرن امروزی است. می‌توان ادعا نمود که مدیریت مناسب بالندگی سازمانی مسئله‌ای ناگزیر برای تمامی سازمانهاست (Gomes, 2009). از این‌رو، شناسایی دلایل مناسب و قانع‌کننده به منظور به کارگیری و بالندگی سازمانی امری کلیدی محسوب می‌گردد. مدیریت بالندگی سازمانی، فرآیندی است که درک و کنترل مستمر بر پیامدهای فرآیند بالندگی را ایجاب می‌نماید. به دنبال این برهان می‌توان پنداشت که در فرآیندهای بالندگی سازمانی علاوه بر توجه به قصد و اهداف، بایستی به پیامدهای بالندگی سازمانی نیز توجه ویژه‌ای شود. نمونه‌ای از پیامدهای رفتاری این فرآیندها را می‌توان در سازه‌های تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مشاهده کرد. دغدغه اصلی مدیران، تاثیرگذاری مناسب از طریق تصمیم‌گیری در فرآیندهای بالندگی سازمانی، به کارگیری و اجرای مناسب مراحل فرآیند می‌باشد. این دغدغه و نگرانی، حاصل عدم قطعیت در پیامدهای تغییر به ویژه در پیامدهای رفتاری، عدم قطعیت در تاثیرگذاری مناسب فرآیند تغییر در عملکرد سازمان و یا پایداری این منافع می‌باشد (Gomes, 2009). از این‌روست که درک ارتباط پیامدهای دریافتی فرآیندهای بالندگی سازمانی بر گویه‌های رفتاری کارکنان، مسئله‌ای مهم و حیاتی به نظر می‌رسد. از سویی، ضرورت مطالعه تعهد سازمانی و رفتار شهروندی کارکنان در این مسئله از این جهت است که این سازه‌ها در مبانی و پیشینه مرتبط با رفتار سازمانی به عنوان سازه‌های کلیدی در رفتار سازمانی یاد شده‌اند (Locke & Latham, 1990). همچنین، عدالت سازمانی (درک افراد یا گروه‌ها از انصاف در طرز برخورد با آنها و واکنش‌های رفتاری آنان به این ادراکات) باوری است که تاثیرگذاری زیادی را بر شاخص‌های رفتاری موجب می‌گردد و به دلیل ارتباطش با فرایندهای حیاتی سازمانی از قبیل تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی اهمیت زیادی یافته است (Colquitt, 2001). بنابراین، انعکاس عدالت در رفتار مدیران باعث می‌شود شرایط خوبی، هم برای سازمان و هم کارکنان به وجود آید (Greenberg, 1990). از طرفی، مفهوم رفتار شهروندی سازمانی و عوامل مرتبط به آن با وجود اهمیت زیاد، به ویژه در بیمارستان‌ها و در میان پرستاران، کمتر مورد توجه قرار گرفته است (Jahangir & Pazargadi, 2007). از آنجا که فعالیت‌های پرستاران در بیمارستان با بیماران در ارتباط است، بیمارستان‌ها و مراکز ارائه‌دهنده خدمات درمانی از نظر کیفیت خدمات بسیار حائز اهمیت هستند. از عواملی که می‌تواند رفتارها، نگرش‌ها و تعاملات پرستاران را در جهت ارائه هر چه بهتر کیفیت خدمات در

بیمارستان‌ها به کارگیرد، رفتار شهروندی سازمانی است. همچنین، با توجه به اهمیت نقش منابع انسانی در تحقق اهداف راهبردی سازمان‌ها به ویژه مراکز خدمات درمانی و بیمارستان‌ها، که حساسیت منحصر بفردی دارند، توجه به عوامل مؤثر بر متغیرهای نگرشی و رفتاری پرستاران ضروری می‌نماید. از این رو، با توجه به نقش کلیدی پرستاران در ارائه خدمات بهداشتی به جامعه شهری، این تحقیق برآن است تا به بررسی تاثیر بالندگی و عدالت سازمانی بر شاخص‌های رفتاری پرستاران بپردازد. هدف اصلی این تحقیق، تعیین تاثیرات بالندگی و عدالت سازمانی بر تعهد و رفتار شهروندی سازمانی به عنوان شاخص‌های رفتاری، می‌باشد.

### مبانی نظری تحقیق

امروزه، دستیابی به اهداف سازمان‌ها تا حدود 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 نزدیکی با مقوله‌هایی از قبیل عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی دارد. همچنین، داشتن کارکنانی متعهد می‌تواند به بهره‌وری، کارایی و موفقیت سازمان کمک کند. در ادامه، به شرح مختصری از متغیرهای مورد مطالعه در تحقیق حاضر پرداخته می‌شود:

#### بالندگی سازمانی

از بارزترین خصوصیات عصر حاضر، تحولات شگرف و مستمر در پدیده‌های زندگی است. به همین سبب، امروزه مدیران با جو سازمانی پر ابهام، پویا و در حال بالندگی روبرو هستند. بالندگی، یعنی فرآیند ذوب شدن اندیشه‌ها، باورها و رفتارهای سنتی و تثبیت ارزش‌های نوین و استقرار نظام‌های جدید؛ یعنی منطبق کردن سازمان‌ها با آخرین پدیده‌های روز. ضرورت بالندگی را علاوه بر عوامل تأثیرگذار آن، می‌توان در بالندگی، بهبودی سازمان‌ها و بهبود کیفیت زندگی نیز یافت. قرن بیست و یکم، قرن تغییر و بالندگی در ماهیت کار و الزامات آن است. از این رو، توفیق سازمان‌ها در این شرایط، اقتضانات خاصی را می‌طلبد. واضح است که این موضوع در سازمان‌هایی که از فعالیت پیچیده‌تری برخوردارند و مشتری محوری، اساس حیات سازمان تلقی می‌گردد، نمود بیشتری دارد. بنابراین، به روز بودن کارکنان برای انجام مؤثر و بهینه وظایف و فعالیت‌ها، یکی از راهبردی‌ترین فرضیه‌های موفقیت سازمانی است. فرآیند بالندگی سازمانی را می‌توان در زمینه ساختار، برنامه‌ریزی راهبردی، فرهنگ، ارتباطات و فناوری سازمان در نظر گرفت (Gomes, 2009). بالندگی سازمانی به عنوان مجموعه‌ای از تئوری‌ها، نظریات، ارزش‌ها و روش‌های تغییر محیط کار با هدف بهبود کسب و کار در نظر گرفته می‌شود (Lin & Hsieh, 2002).

علیرغم عدم همسانی در تعاریف مطرح شده، بالندگی سازمانی را می‌توان به طور کلی فرآیند مورد نیاز و ضروری برای پاسخ‌گویی به توسعه و رشد سازمان تعریف نمود. با توجه به پویایی و آشفتگی بازار رقابتی و گستردگی طیف اقدامات و خواسته‌های سازمان‌ها جهت ایجاد تغییر و تطبیق با این پویایی‌ها، مدیریت بالندگی سازمانی، چالشی اساسی و مهم برای مدیران مطرح می‌شود (Tsoukas & Chia, 2002). از طرفی، سازمان‌هایی موفق خواهند بود که در صحنه رقابت و در برابر تغییراتی که به سرعت رخ می‌دهد، واکنش مناسبی از خود نشان دهند (Mirmohammadi, 2010). مشارکت دادن کارکنان در فرآیند بالندگی سازمانی می‌تواند رویکردی مناسب برای کاهش مقاومت آنان در برابر برنامه‌های بالندگی سازمانی باشد (Gomes, 2009). آگاهی نسبت به تغییرات باید ایجاد شود تا گروه‌ها و افراد را برای آن آماده سازد و اطمینان حاصل کند که هر عضوی از سازمان به آن اعتماد دارد. به واسطه همین دلایل و اقدامات است که تضاد، ناآگاهی یا ترس از آن کم و یا از بین می‌رود.

### رفتار شهروندی سازمانی

در دنیای پر رقابت کنونی، سازمان‌ها پیوسته در جستجوی شیوه‌های جدیدی برای حداکثر کردن عملکرد و تلاش کارکنان خود هستند. مدیران سازمان‌ها نیز باید چگونگی مدیریت بر تغییرات را بیاموزند، در غیر این صورت چاره‌ای جز از دست دادن شرایط رقابتی ندارند. از این رو، در بیشتر مطالعات صورت گرفته به بررسی ریشه بسیاری از رفتارهای افراد در محیط کارشان پرداخته می‌شود که از آن جمله می‌توان به رفتار شهروندی سازمانی اشاره کرد (Sanobari, 2009).

رفتار شهروندی سازمانی پدیده‌ای است که توجه محققان زیادی را به خود جلب نموده است و با قصد کمک به سازمان، افراد و گروه‌ها انجام می‌شود (TugbaKarkma & Bru, 2009).

باتمان و ارگان (۱۹۸۳) رفتار شهروندی سازمانی را این‌گونه تعریف کردند: "رفتارهای فردی که داوطلبانه و آگاهانه‌اند و به طور مستقیم و صریح به وسیله سیستم‌های پاداش سازمانی برانگیخته نشده‌اند، اما کارآیی سازمان را افزایش خواهند داد". صاحب نظران رفتار سازمانی در مطالعات خود درباره رفتارهای شهروندی سازمانی به این نتیجه رسیدند که ارائه این گونه رفتارها از سوی کارکنان سازمان، چارچوبی فراهم می‌کند که مدیران می‌توانند با مدیریت کردن وابستگی‌های متقابل بین افراد در داخل یک واحد کاری، باعث کاهش نیاز سازمان برای صرف منابع با ارزش خود برای انجام کارهای ساده شوند و با آزادسازی این منابع با ارزش، به ارتقای بهره‌وری در سازمان کمک کنند (Jahangir & Pazargadi, 2007).

معتبرترین تقسیم‌بندی ارائه شده درباره ابعاد ومؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی توسط ارگان ارائه شده است. این ابعاد عبارتند از: ۱- وظیفه‌شناسی، که در آن اعضای سازمان رفتارهای خاصی را انجام می‌دهند که فراتر از حداقل سطح وظیفه‌ای مورد نیاز برای انجام آن کار است. ۲- نوع دوستی، که به رفتارهای مفید و سودبخشی از قبیل ایجاد صمیمیت، همدلی و دلسوزی میان همکاران اشاره دارد. ۳- فضیلت شهروندی، که شامل رفتارهایی از قبیل حضور در فعالیتهای فوق برنامه و اضافی، آن هم زمانی که این حضور لازم نیست، می‌باشد و به منظور جلوگیری از مشکلات در سازمان انجام می‌شود. ۴- جوانمردی، که به شکیبایی در برابر موقعیتهای نامطلوب و نامساعد، بدون اعتراض، نارضایتی و گلایه‌مندی اشاره دارد و باعث ایجاد هم‌افزایی در سازمان می‌شود. ۵- احترام و تکریم، که بیان‌کننده نحوه رفتار افراد با همکاران، سرپرستان و مخاطبان سازمان و انجام کارهایی است که در سازمان ضروری نیستند، اما انجام آنها به نفع سازمان است (Hossam & Abu, 2008; Hsiuju et al., 2008; Rastogi & Pooja, 2006). بنابراین، می‌توان چنین بیان داشت که سازمان‌های امروزی نیاز به انعطاف‌پذیری به منظور دستیابی به موفقیت و مواجهه با رقبا دارند و رفتار شهروندی سازمانی نوعی رفتار است که ضمن ایجاد منفعتی همچون بهره‌وری بیشتر، کیفیت جامعه و بهبود کیفیت زندگی کاری می‌تواند در جهت ایجاد این مزیت گامی مهم بردارد (Malek Akhlagh et al., 2010).

#### عدالت سازمانی

عدالت یک ارزش است که در عملکرد جوامع مدرن مؤثر است. برای اولین بار ارسطو پیشنهاد می‌کند، زمانی که در شایستگی‌های افراد تفاوت وجود دارد، توزیع پاداش‌ها باید منصفانه باشد. محققان تلاش کرده‌اند دریابند چگونه درک از عدالت شکل می‌گیرد و چگونه بر نگرش و رفتارهای افراد تاثیر می‌گذارد. گرینبرگ (۱۹۸۷) بر این باور است که درک عدالت سازمانی برای کارایی بهتر عملکرد سازمان‌ها و رضایت کارکنان، ضروری است و سازمان‌ها باید در جهت تحقق این مهم تمام تلاش و کوشش خود را به کار گیرند (Alvani et al., 2010). عدالت سازمانی، درک افراد یا گروه‌ها از انصاف در طرز برخورد با آنها و واکنش‌های رفتاری آنان به این ادراکات را تشریح می‌کند. با توجه به پیشینه عدالت سازمانی، عدالت بر مبنای سه بعد مفهوم‌سازی شده است: عدالت توزیعی<sup>۱</sup>، عدالت رویه‌ای<sup>۲</sup> و عدالت تعاملی<sup>۳</sup>.

<sup>1</sup> Distributive Justice

<sup>2</sup> Procedural Justice

<sup>3</sup> Interactional Justice

عدالت توزیعی به عدالت ادراک شده در نتایج و درک افراد از توزیع منصفانه خروجی‌های سازمان اشاره دارد. منشاء این نوع از عدالت، نظریه برابری آدامز است. عدالت رویه‌ای به عدالت ادراک شده در ابزار مورد استفاده برای تعیین آن نتایج و انصاف درک شده از روش‌های تصمیم‌گیری رسمی که در گروه استفاده شده است، اشاره دارد. در واقع، این نوع از عدالت، عدالت درک شده از فرآیندی است که برای تعیین توزیع پاداش‌ها استفاده می‌شود. فرصت برای ارائه اطلاعات مرتبط با یک تصمیم می‌تواند قضاوت در مورد عدالت در فرآیندهای تصمیم‌گیری را ارتقا بخشد. اگر افراد تشخیص دهند رویه‌های مورد استفاده برای دستیابی به نتایج، منصفانه است و اکنش مثبت از خود نشان می‌دهند و اگر احساس کنند رویه‌های مورد استفاده غیر منصفانه است، و اکنش منفی از خود نشان می‌دهند. عدالت تعاملی به عدالت در برخوردهای میان فردی و به انصاف درک شده افراد از برخورد محترمانه و باوقاری که با آنها می‌شود، اشاره می‌کند. درک فرد درباره نحوه برخورد با او در تعاملات، بر تمایل او به همکاری و مشارکت در وظایف گروه تأثیر می‌گذارد (Cheng Huang, 2009). بنابراین، به طور خلاصه عدالت توزیعی به برابری نتایج یک تصمیم خاص تأکید دارد. عدالت رویه‌ای به برابری فرآیندهایی که به یک نتیجه خاص منتهی می‌شود تأکید دارد و عدالت مرادده ای به برابری برخورد متقابل شخصی در ارتباط با رویه‌های سازمانی تأکید دارد (Greenberg, 1990; Cheng Huang, 2009; Nadiri & Tanova, 2010).

مطالعات در رابطه با عدالت سازمانی نشان می‌دهند که درک انصاف در پاداش‌ها، رویه‌های سازمان و برخورد شخصی، با نگرش‌ها و رفتارهای افراد مرتبط هستند؛ به طور مثال درک افراد از عدالت با خروجی‌های مثبتی مانند رضایت شغلی، تعهد سازمانی، رفتارهای شهروندی و حجم معاملات واقعی همراه است (Murphy et al., 2003). در واقع، از آنجا که رفتار شهروندی سازمانی رفتارهای فراتر از خودجوشی هستند که کارکنان را در وضعیتی قرار می‌دهد که به صورت داوطلبانه فراتر از انتظارات وظیفه و شرح شغل خود عمل نمایند. در این میان، ادراک کارکنان از منصفانه بودن پرداخت‌ها و برابری در رویه‌های سازمانی و منصفانه بودن رفتارهای بین شخصی در سازمان، نقش به‌سزایی در تشویق و توسعه رفتار شهروندی سازمانی دارد. رفتار منصفانه، خواسته‌ای است که همه کارکنانی که وقت و انرژی خود را در یک سازمان صرف می‌کنند از سازمان انتظار دارند. به عنوان مثال، مطالعه طبرسا و اسمعیلی‌گیوی نشان داد هر سه بعد عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی اثر مثبت و معناداری دارند (Tabarsa et al., 2011). مردانی، نیز در مطالعه خود به این نتیجه رسید که عدالت سازمانی بر رفتار

شهروندی سازمانی اثر مستقیم و مثبتی دارد (Mardani, 2008). بنابراین، انتظار می‌رود که بین عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی پرستاران نیز رابطه معناداری وجود داشته باشد.

### تعهد سازمانی

تعهد سازمانی از جمله موضوعات مهم در مباحث روان‌شناسی و سازمان است؛ زیرا شواهد نشان داده است سطوح بالای تعهد سازمانی با عملکرد مطلوب کاری رابطه قوی دارد. تعهد سازمانی از نظر مودی و همکارانش، درجه نسبی تعیین هویت فرد با سازمانی خاص و درگیری و مشارکت او با آن سازمان می‌باشد (Jahangir & Pazargadi, 2007). به عبارت دیگر، تعهد سازمانی یک نگرش درباره وفاداری کارکنان به سازمان و یک فرایند مستمر است که به واسطه مشارکت افراد در تصمیمات سازمانی، توجه افراد به سازمان و موفقیت و رفاه سازمان را می‌رساند (Robbins, 2005). مدیران منابع انسانی می‌توانند با آگاهی از تعهدسازمانی، اهداف سازمانی را بهبود بخشیده و راهکارهایی برای توسعه سازمانی تبیین کنند (Tabarsa et al., 2011). یکی از ویژگی‌های سازمان‌های موفق، وجود نیروهای انسانی بسیار سخت‌کوش و فداکار است. ویژگی‌های بالا، که نشان‌دهنده تعهد فردی و متعاقب آن تعهد سازمانی است، شامل پیوستگی روحی به سازمان و وفاداری و اعتقاد به ارزش‌های سازمانی می‌باشد. شش گام برای ایجاد تعهد شامل موارد ذیل است:

۱- توافق با تغییر و بالندگی؛ ۲- ترسیم نحوه انجام تغییر و بالندگی؛ ۳- شفاف بودن درباره کسبانی که درگیر این فرآیند هستند؛ ۴- مدل‌سازی تغییرات و نوآوری‌های مطلوب؛ ۵- درگیر شدن و لذت بردن از تغییرات؛ ۶- اطلاع رسانی به دیگران (Sadeh & Fathi, 2003).

شایان ذکر است، با توجه به سرعت فزاینده بالندگی در سازمان‌ها، مدیران به دنبال روش‌هایی برای ایجاد تعهد سازمانی کارکنان خود هستند که به عنوان مزیت رقابتی و نگرش‌های بهبود یافته کاری تفسیر می‌شود. همچنین، از دلایلی که اهمیت بررسی و مطالعه تعهدسازمانی را نمایان می‌سازد، این است که سازمان‌هایی با اعضای در سطوح بالای تعهدسازمانی، معمولاً از عملکرد بالاتر، غیبت و تأخیر کمتری از سوی کارکنان خود برخوردارند و در موارد بسیار، سازمانها به افرادی نیاز دارند که به نفع سازمان، فراتر از وظایف مقرر تلاش کنند و این به ویژه در مشاغل حساس از جمله مشاغل درمانی حائز اهمیت است. به دنبال تغییرات روزافزون در جوامع، در نظام‌های بهداشتی- درمانی نیز تغییرات زیادی به وجود می‌آید. کارکنانی که اعتقاد بیشتر به اهداف و ارزش‌های سازمانی دارند، در مقابل تغییرات انعطاف بیشتری نشان می‌دهند. عدم توجه به پیامدهای هر تصمیم‌گیری و عملکرد کارکنان، عواقب جبران ناپذیری برای بیماران و سلامت جامعه در بر خواهد داشت؛ از این رو مدیران منابع انسانی باید از طریق انتخاب کارکنان

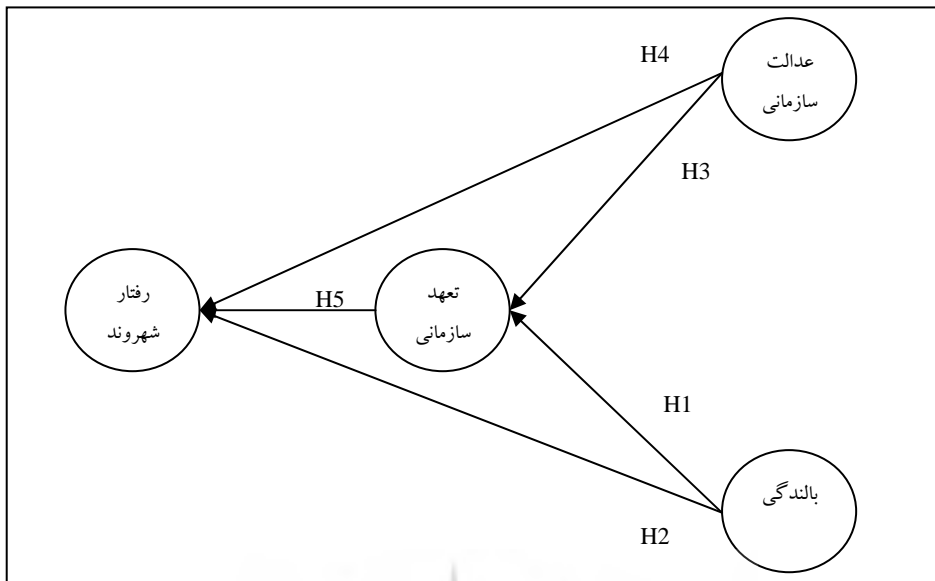


شایسته، جایگزینی، بالندگی، اعطای پاداش‌های به موقع و مناسب، حفظ کارکنان شایسته در سازمان و فعالیت‌های آموزشی، موجب شوند تعهد سازمانی کارکنان تقویت و ارتقا یابد (Nahrir et al., 2011). بنابراین، از آنجا که تعهد سازمانی منعکس‌کننده نگرش‌های افراد نسبت به ارزش‌ها و اهداف سازمان است و بیان‌گر نیرویی است که فرد را ملزم می‌کند تا در سازمان بماند و با تعلق خاطر، جهت تحقق اهداف سازمانی کارهایی انجام دهد، از این‌رو، می‌توان چنین بیان داشت که هر چه میزان تعهد سازمانی کارکنان افزایش یابد تأثیر بیشتری بر رفتار شهروندی آنان داشته و باعث ارتقای رفتار شهروندی سازمانی می‌شود که در مجموع، باعث افزایش اثربخشی و کارایی فعالیت‌های سازمانی می‌گردد. وجود چنین نیروهایی در سازمان، وجهه سازمان را در اجتماع، مهم جلوه داده و زمینه را برای رشد و توسعه سازمان فراهم می‌کند (Malek Akhlagh et al., 2010). اسپچاپ (۲۰۰۵) نیز در مطالعه خود نشان داد که تعهد سازمانی رابطه معناداری با رفتار شهروندی سازمانی دارد؛ از این رو با توجه به مبانی نظری مطرح شده در بالا انتظار می‌رود بین تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود داشته باشد. از طرفی، حیات و تداوم هر سیستم و نهاد اجتماعی در گرو وجود پیوندی مستحکم میان عناصر تشکیل‌دهنده آن است. این پیوند تحت تاثیر میزان رعایت عدالت در آن سیستم قرار دارد. گرینبرگ (۱۹۸۷) معتقد بود درک عدالت سازمانی به منظور کارایی بهتر عملکرد سازمان‌ها و رضایت کارکنان، ضروری است. رعایت عدالت سازمانی توسط مدیران موجب بیشتر شدن تعهد کارکنان به سازمان، بروز خلاقیت و نوآوری آنها، جذب آنان به سازمان و در نهایت، موفقیت سازمان می‌گردد که در کل به نفع جامعه خواهد بود. احساس عدالت به مثابه نتیجه قضاوت کارکنان، متعاقباً موجب می‌شود تا آنها در یک رفتار واکنشی، رفتاری محبت‌آمیز و تعهدآور از خود بروز دهند. بنابراین، تلاش مدیران در جهت برقراری عدالت سازمانی می‌تواند منجر به ایجاد تعهد در کارکنان گردد. افراد متعهد، به ارزش‌ها و اهداف سازمان بیشتر پایبند بوده و فعالانه در سازمان نقش‌آفرینی خواهند کرد (Alvani et al., 2010). از این رو، انتظار می‌رود که بین عدالت و تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود داشته باشد.

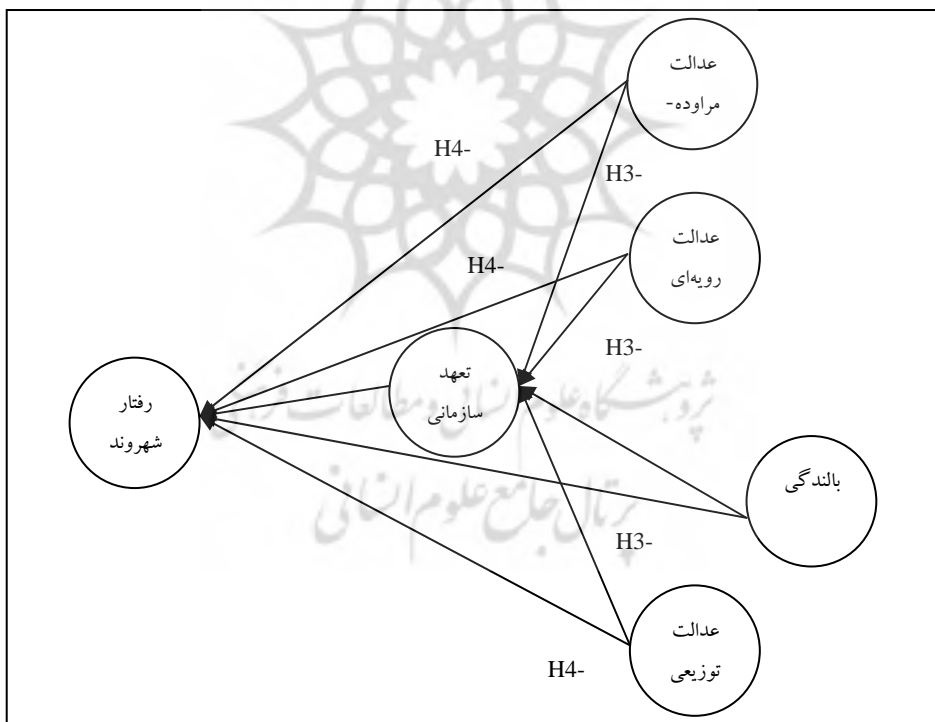
#### مدل مفهومی تحقیق

با مطالعه روابط سازه‌های مطرح شده که به کمک پیشینه تحقیق صورت گرفته است و با اقتباس از مدل‌های گومز (۲۰۰۹)، کوآن (۲۰۰۱) و می‌یر و همکاران (۲۰۰۲) جهت بررسی تاثیر بالندگی و عدالت

سازمانی بر شاخص‌های رفتاری و نگرشی پرستاران، مدل تلفیقی ارائه شده را به شکل‌های ذیل به صورت یکپارچه و جداگانه می‌توان ترسیم کرد.



نگاره ۱: مدل مفهومی کلی تحقیق



نگاره ۲: مدل مفهومی جزئی تحقیق

**فرضیه‌های تحقیق****بالندگی، تعهد و رفتار شهروندی سازمانی**

فرضیه اصلی ۱- بالندگی سازمانی تاثیر معناداری بر تعهد سازمانی دارد.

فرضیه اصلی ۲- بالندگی سازمانی تاثیر معناداری بر رفتار شهروندی سازمانی دارد.

**عدالت و تعهد سازمانی**

فرضیه اصلی ۳- عدالت سازمانی تاثیر معناداری بر تعهد سازمانی دارد.

فرضیه فرعی ۳-۱- عدالت توزیعی تاثیر معناداری بر تعهد سازمانی دارد.

فرضیه فرعی ۳-۲- عدالت رویه‌ای تاثیر معناداری بر تعهد سازمانی دارد.

فرضیه فرعی ۳-۳- عدالت مرادده‌ای تاثیر معناداری بر تعهد سازمانی دارد.

**عدالت و رفتار شهروندی سازمانی**

فرضیه اصلی ۴- عدالت سازمانی تاثیر معناداری بر رفتار شهروندی سازمانی دارد.

فرضیه فرعی ۴-۱- عدالت توزیعی تاثیر معناداری بر رفتار شهروندی سازمانی دارد.

فرضیه فرعی ۴-۲- عدالت رویه‌ای تاثیر معناداری بر رفتار شهروندی سازمانی دارد.

فرضیه فرعی ۴-۳- عدالت مرادده‌ای تاثیر معناداری بر رفتار شهروندی سازمانی دارد.

**تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی**

فرضیه اصلی ۵- تعهد سازمانی تاثیر معناداری بر رفتار شهروندی سازمانی دارد.

**روش انجام پژوهش****روش تحقیق**

این مطالعه به لحاظ هدف، در رده تحقیقات کاربردی و به لحاظ شیوه اجرای تحقیق، در زمره تحقیقات پیمایشی یا زمینه‌یابی است. سازمان‌ها برای تطابق با دنیای پر تلاطم امروزی نیاز مبرمی به ایجاد بالندگی دارند. به طور خاص، بیمارستان‌ها به منظور بهبود عملکرد پرسنل درمانی و آموزش علم روز پزشکی و پرستاری به بالندگی و باورهای رفتاری پرسنل متکی هستند. در حقیقت گروه‌های توسعه درمانی و غیره، اصلی‌ترین عاملی هستند که از بالندگی سازمانی حمایت نموده و متمرکز بر دانش هستند (Mardani, 2008). از این رو به طور فزاینده‌ای باورهای رفتاری مطلوب و پذیرش بالندگی برای تمامی کارکنان درمانی مورد نیاز است. این مطالعه از طریق فرایند زمینه‌یابی به بررسی ادراک پرستاران از بالندگی و عدالت سازمانی پرداخته تا تاثیر و رابطه این متغیرها را بر تعهد و رفتار شهروندی سازمانی در بین پرستاران بیمارستان قائم (عج) شهر مشهد تبیین نماید.

### نمونه و رویه انجام تحقیق

جامعه آماری این مطالعه را پرستاران بیمارستان قائم (عج) در شهر مقدس مشهد تشکیل می‌دهند. بنابراین، پرستاران زن و مرد این بیمارستان به عنوان نمونه آماری تحقیق در نظر گرفته شدند. با توجه به جامعه آماری و امکان تهیه فهرست تمامی پرستاران، از نمونه‌گیری تصادفی استفاده شد. با توجه به آمار کارگزینی بیمارستان، ۵۵۹ نفر جامعه آماری این تحقیق را تشکیل می‌داد. از فرمول کوکران (فرمول زیر) برای تعیین حجم نمونه مورد نیاز استفاده گردید.

$$n = \frac{Nz^2S^2}{Nd^2 + z^2S^2}$$

با نمونه‌گیری اولیه به تعداد ۳۰ نفر میان پرستاران، انحراف معیار نمونه ( $S=0/52$ ) به دست آمد که با جایگذاری در فرمول کوکران با اطمینان ۹۵ درصد ( $Z=1/96$ ) و سطح خطای  $d=0/06$ ،  $n=190$  نفر به عنوان حداقل نمونه مورد نیاز به دست آمد که در مجموع با مراجعه حضوری، ۲۲۳ پرسشنامه توزیع شد و پس از عودت آنها ۲۰۹ پرسشنامه تکمیل شده، جمع‌آوری گردید و در نهایت پس از حذف ۱۲ پرسشنامه ناقص، ۱۹۷ پرسشنامه مورد استفاده قرار گرفت.

۲۳ درصد از نمونه مورد مطالعه را پرستاران مرد و ۷۷ درصد را پرستاران زن تشکیل دادند. از این ۱۹۷ نفر، ۴۸٪ بین ۲۰ تا ۳۰ سال و ۴۶٪ بین ۳۰ تا ۴۰ سال بودند که نشان می‌دهد ۹۴٪ از نمونه مورد مطالعه را جمعیت جوان و میانسال تشکیل داده‌اند. البته از این ۱۹۷ نفر، ۵۰٪ آنان دارای سطح تحصیلات لیسانس و ۲۸٪ آنان فوق لیسانس به بالا بودند که این آمار حکایت از این مطلب دارد که تحقیق حاضر بیشتر بر روی کسانی که به عملکرد سازمان توجهی ویژه داشته‌اند تمرکز داشته است. علت انتخاب پرستاران در تحقیق حاضر این است که این افراد به منظور عملکرد و ارائه خدمات بهتر به بالندگی، تغییرات و باورهای رفتاری (عدالت سازمانی، تعهد و رفتار شهروندی سازمانی) به دلیل تاثیرگذاری آنان بر رفتارهای کاری نیازمند هستند.

### ابزار جمع‌آوری داده‌ها

در این مطالعه از پرسشنامه به عنوان ابزار جمع‌آوری داده‌ها، استفاده شد. پرسشنامه شامل یک طیف پنج امتیازی (۱ = بسیار مخالفم) تا (۵ = بسیار موافقم) است. جهت سنجش روایی، از روش ظاهری و محتوایی با اخذ نظرات متخصصین مدیریت دانشگاه فردوسی و مدیریت و سرپرستاران بیمارستان قائم استفاده به عمل آمد تا گویه‌ها با فضای این بیمارستان متناسب گردد. همچنین، از روایی سازه در قالب تحلیل عاملی

استفاده شد که در بخش تحلیل داده‌ها با تفصیل بیشتر بدان پرداخته شده است. پیش‌آزمونی نیز برای سنجش آلفای کرونباخ این پرسشنامه انجام شد که نتایج آن در ادامه به تفکیک ذکر می‌گردد. برای سنجش بالندگی سازمانی از پرسشنامه ۵ گویه‌ای که توسط گومز (۲۰۰۹) طراحی شده، استفاده گردید و آلفای آن پس از پیش‌آزمون، ۰/۹۱۶ است.

برای سنجش ابعاد عدالت سازمانی از پرسشنامه ۱۵ گویه‌ای طراحی شده توسط بتنکورت و همکاران (۲۰۰۵) و کاراتپ (۲۰۰۶) استفاده شده است که آلفای کرونباخ آن بدین شرح می‌باشد: عدالت رویه ۰/۹۱۴، عدالت تعاملی ۰/۹۲۹ و عدالت توزیعی ۰/۹۴۴.

برای سنجش تعهد سازمانی از پرسشنامه ۱۰ گویه‌ای طراحی شده توسط می‌یر و اسمیت (۲۰۰۰) استفاده شده است که آلفای کرونباخ آن ۰/۹۱۲ می‌باشد. همچنین، برای اندازه‌گیری رفتار شهروندی سازمانی در پرستاران از پرسشنامه ۱۸ گویه‌ای پودساکف (۲۰۰۰) استفاده شد و آلفای کرونباخ آن ۰/۹۳۶ محاسبه گردید.

### تحلیل داده‌ها و نتایج

مدل‌یابی معادلات ساختاری<sup>۱</sup> یک رویکرد جامع برای آزمون فرضیات، درباره روابط متغیرهای مشاهده شده و مکنون است (Hooman, 2008). در این پژوهش از مدل‌یابی معادلات ساختاری با کمک روش حداقل مربعات جزئی و نرم افزار پی‌ال‌اس<sup>۲</sup>، جهت آزمون فرضیات و صحت مدل استفاده شده است. پی‌ال‌اس نگرشی مبتنی بر واریانس است که در مقایسه با فنون مشابه معادلات ساختاری همچون لیزرل و آموس<sup>۳</sup> نیاز به شروط کمتری دارد (Liljander et al., 2009). به طور مثال بر خلاف لیزرل، مدل‌یابی مسیر پی‌ال‌اس برای کاربردهای واقعی مناسب‌تر است، به ویژه هنگامی که مدل‌ها پیچیده‌تر هستند، بهره‌گیری از این نگرش مطلوب‌تر خواهد بود (Wen Wu, 2010). البته مزیت اصلی آن در این است که این نوع مدل‌یابی نسبت به لیزرل به تعداد کمتری از نمونه نیاز دارد (Wixom & Watson, 2001). در واقع، پی. ال. اس محدودیت حجم نمونه ندارد و نمونه انتخاب شده می‌تواند برابر یا کمتر از ۳۰ باشد که در این صورت نتایج نیز معتبر است (Gary & Terry, 2003). البته شایان ذکر است که نمونه ۱۹۷ نفری در این مطالعه برای سازگاری با لیزرل، کوچک است. از طرفی، پی. ال. اس به عنوان روشی قدرتمند در شرایطی

<sup>1</sup> Structural Equation Model: SEM

<sup>2</sup> SmartPLS

<sup>3</sup> Amos

که تعداد نمونه‌ها و آیت‌های اندازه‌گیری کم است و توزیع متغیرها نامعین می‌باشد، مطرح می‌شود (Hair et al., 1998).

طبق پیشنهاد هالاند (۱۹۹۹) مدل‌یابی پی‌ال‌اس در دو مرحله انجام می‌شود. اولین مرحله، مدل اندازه‌گیری از طریق تحلیل‌های روایی و پایایی و تحلیل عاملی تأییدی بررسی می‌شود و در دومین مرحله، مدل ساختاری به وسیله برآورد مسیر بین متغیرها و تعیین شاخص‌های برازش مدل<sup>۱</sup> بررسی می‌شود (Hulland, 1999). در ادامه، برخی از شاخص‌های برازندگی موجود در نرم افزار پی‌ال‌اس برای مدل مفهومی بالا ارائه گردیده است. همچنین، جدول ۱ میزان و جهت همبستگی‌ها را در سطح معناداری ۵ درصد نشان می‌دهد. با توجه به این جدول، همبستگی دو به دو بین متغیرها آزمون شده است. همان طور که از این جدول ملاحظه می‌شود، با توجه به ضریب پیرسون متغیرها و  $p < 0.05$  مشخص گردید که بین تمامی سازه‌های تحقیق رابطه معنادار و مثبتی وجود دارد.

جدول (۱): ضریب همبستگی بین متغیرها

م‌تغیر	بالندگی	تعهد سازمانی	رفتار شهروندی سازمانی	عدالت توزیعی	عدالت مراوده‌ای	عدالت رویه‌ای
بالندگی	۱	۰/۴۵۰°	۰/۱۲۳°	-	-	-
تعهد سازمانی	۰/۴۵۰°	۱	۰/۷۹۵°	۰/۳۲۸°	۰/۴۳۶°	۰/۵۶۷°
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۱۲۳°	۰/۷۹۵°	۱	۰/۱۱۸°	۰/۱۲۰°	۰/۴۵۵°
عدالت توزیعی	-	۰/۳۲۸°	۰/۱۱۸°	۱	-	-
عدالت مراوده‌ای	-	۰/۴۳۶°	۰/۱۲۰°	-	۱	-
عدالت رویه‌ای	-	۰/۵۶۷°	۰/۴۵۵°	-	-	۱

\* همبستگی در سطح ۰/۰۱ نیز معنادار شده است.

### مرحله اول: ارزیابی مدل اندازه‌گیری<sup>۲</sup>

برای دست‌یابی به اعتبار همگرا و میزان همبستگی، آزمون‌های پایایی مرکب<sup>۳</sup> و میانگین واریانس اقتباس شده<sup>۴</sup> ارزیابی شد. پایایی مرکب بالاتر از ۰/۸ همراه با میانگین واریانس حداقل ۰/۵ دو شرط لازم برای اعتبار همگرا و همبستگی یک سازه می‌باشند (Cheng Huang, 2009). همان‌طور که در جدول

<sup>1</sup> Fit Index

<sup>2</sup> Measurement Model

<sup>3</sup> Composit Reliability

<sup>4</sup> Average Variance Extracted (AVE)

شماره ۲ نشان داده شده است، پایایی برای همه سازه‌ها بین ۰/۷۱۴ تا ۰/۹۱۶ و میانگین واریانس بین ۰/۷۴۸ تا ۰/۸۳۸ است که اعتبار همگرایی بالایی را نشان می‌دهند. همچنین، با توجه به معیار فورنل و لاکر بارهای عاملی بزرگ‌تر از ۰/۵، از اعتبار مناسبی برخوردار هستند (Fornell & Larcker, 1981). همان‌گونه که در جدول شماره ۲ مشاهده می‌شود، تمامی سازه‌ها دارای بار عاملی<sup>۱</sup> بین ۰/۶۴۴ و ۰/۸۷۴ هستند که همبستگی بالایی را نشان می‌دهد.

### مرحله دوم: ارزیابی مدل ساختاری<sup>۲</sup>

روش برآورد در پی‌ال‌اس، ناپارامتری است. از این‌رو، شاخص‌های به‌دست آمده در پی‌ال‌اس همگی کیفیت برازش را نشان می‌دهند. به این معنی که این شاخص‌ها، عددی بین صفر تا یک هستند و هرچه مقدار آنها به یک نزدیک‌تر باشد، نشان‌دهنده برازش بهتر مدل است (همانند شاخص ضریب تعیین در رگرسیون). این شاخص‌ها به ترتیب مطلق<sup>۳</sup> و نسبی<sup>۴</sup> (معیاری برای نزدیک بودن مقادیر برآورد شده متغیر وابسته از طریق مدل برازش شده، نسبت به داده‌های اصلی) و همچنین، مدل بیرونی (اندازه‌گیری متغیرها از طریق تحلیل عاملی و روایی سازه‌ها) و مدل درونی (برازش مدل ساختاری) نامیده می‌شوند. همان‌طور که در جدول شماره ۳ ملاحظه می‌شود تمامی شاخص‌ها نمایان‌گر برازندگی کیفیت مدل هستند.

جدول (۳): شاخص‌های نیکویی برازش

مدل جزئی	مدل کلی	نوع شاخص
۰/۸۱۲	۰/۷۹۷	مطلق
۰/۹۵۳	۰/۹۴۵	نسبی
۰/۹۷۵	۰/۹۶۲	مدل بیرونی
۰/۹۴۹	۰/۹۴۶	مدل درونی

در نگاره‌های شماره ۳ و ۴، مدل‌های ساختاری کلی و جزئی همراه با مقادیر ضریب مسیر و معنی‌داری آنها برای هر یک از فرضیه‌ها و خطوط مدل ساختاری بررسی شده است که مقدار ضریب با نام (reg) و مقدار p-value با نام (P) می‌باشد.

<sup>۱</sup> Loadings Factors

<sup>۲</sup> Structural Model

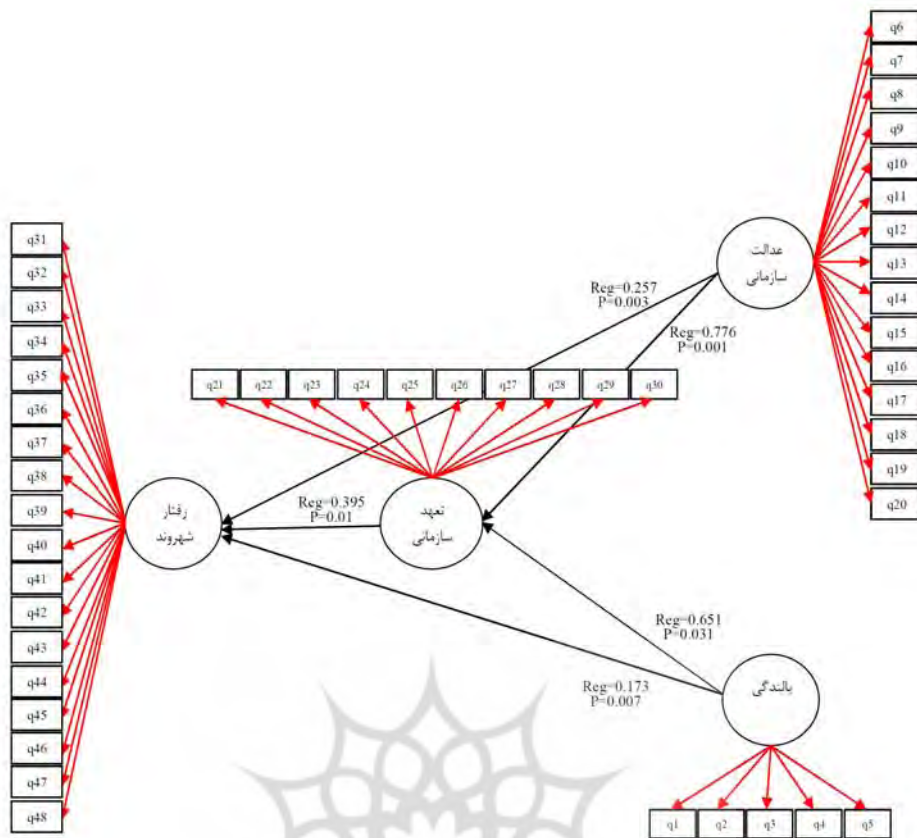
<sup>۳</sup> Absolute Index

<sup>۴</sup> Relative Index

جدول (۲): بارهای عاملی، پایایی مرکب و میانگین واریانس

میانگین واریانس	پایایی مرکب	بار عاملی	گویه ها	میانگین واریانس	پایایی مرکب	بار عاملی	گویه ها	
تعهد سازمانی		۰/۷۶۱	q24	۰/۸۱۰	۰/۹۱۶	بالندگی سازمانی		
		۰/۷۵۰	q25	بالندگی سازمانی		۰/۷۱۲	q1	
		۰/۶۹۳	q26			۰/۷۱۰	q2	
		۰/۶۷۸	q27			۰/۸۲۴	q3	
		۰/۷۷۳	q28			۰/۶۹۱	q4	
		۰/۷۳۲	q29			۰/۷۰۷	q5	
		۰/۷۶۱	q30	۰/۸۳۸	۰/۹۱۲	عدالت سازمانی		
۰/۸۲۲	۰/۹۰۱	رفتار شهروند سازمانی		۰/۸۱۴	۰/۷۸۶	q6		
رفتار شهروندی سازمانی		۰/۷۰۶	q31	عدالت توزیعی		۰/۷۸۳	q7	
		۰/۷۲۳	q32			۰/۸۵۰	q8	
		۰/۶۶۱	q33			۰/۸۲۸	q9	
		۰/۸۰۳	q34			۰/۸۰۶	q10	
		۰/۷۸۳	q35	عدالت رویه‌ای		۰/۶۲۶	q11	
		۰/۷۲۱	q36			۰/۷۳۲	q12	
		۰/۶۸۵	q37			۰/۶۶۷	q13	
		۰/۸۱۲	q38			۰/۷۳۴	q14	
		۰/۶۸۴	q39	عدالت رویه‌ای		۰/۷۱۳	q15	
		۰/۶۷۵	q40			۰/۸۶۸	۰/۶۸۱	q16
		۰/۷۸۵	q41			۰/۶۴۴	q17	
		۰/۶۷۰	q42			۰/۶۵۳	q18	
		۰/۶۷۸	q43	تعهد سازمانی		۰/۷۱۱	q19	
		۰/۷۵۲	q44			۰/۸۳۴	q20	
		۰/۸۷۴	q45			۰/۷۴۸	۰/۸۱۸	تعهد سازمانی
		۰/۷۸۶	q46	تعهد سازمانی		۰/۷۲۳	q21	
		۰/۸۱۲	q47			۰/۶۴۷	q22	
۰/۶۴۴	q48	۰/۷۶۹	q23					

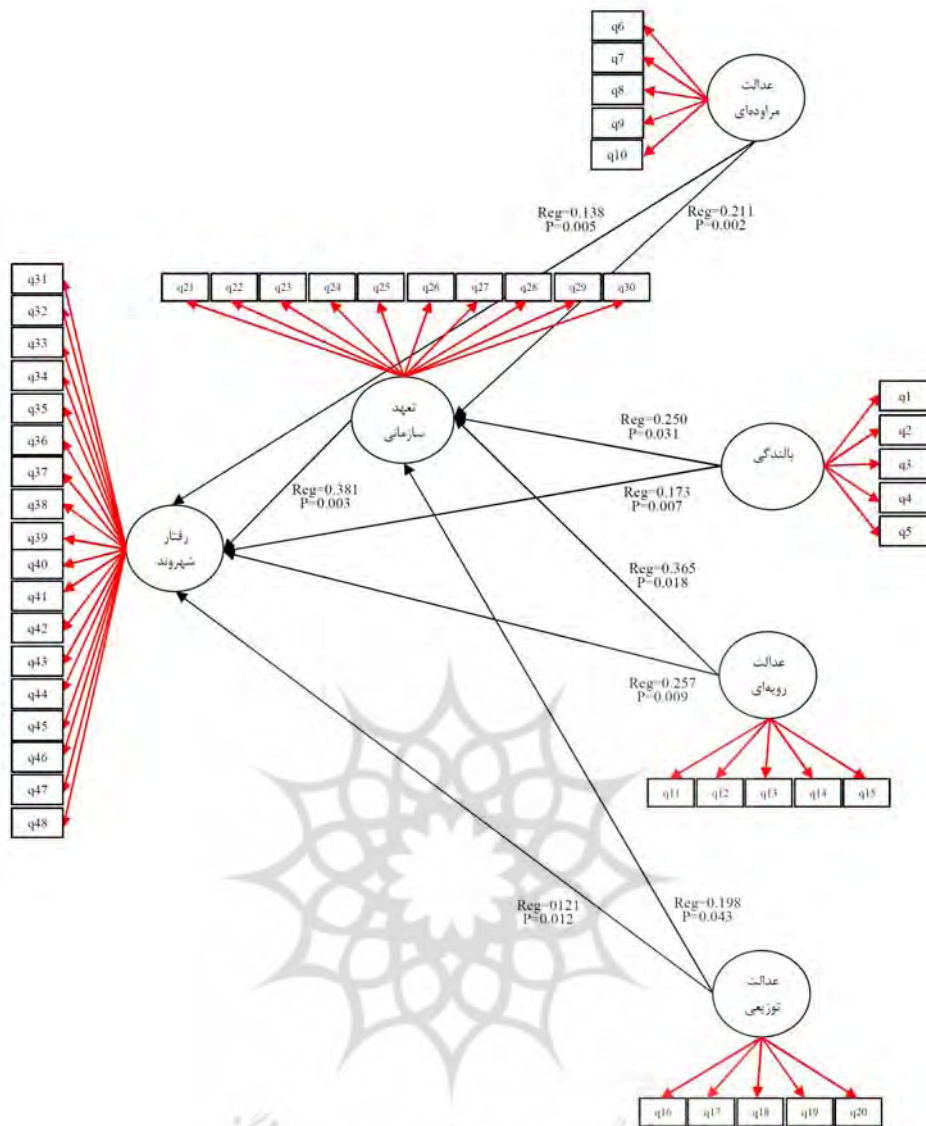




نگاره ۳: مدل ساختاری کلی تحقیق

### آزمون فرضیه‌ها

جدول شماره ۴ نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌ها را در قالب ضرایب مسیر همراه با سطح معنی‌داری و در ارتباط با فرضیه‌های تحقیق نشان می‌دهد. در جدول شماره ۳ مقادیر ضریب مسیر، آماره آزمون و معنی‌داری آنها برای هر یک از فرضیه‌ها بررسی شده است. توسط مقادیر p-value (مقدار احتمال) معنی‌داری ضرایب مسیر بررسی می‌شود. اگر مقدار مورد نظر از ۰/۰۵ کمتر باشد، مسیر و ضریب مسیر مورد نظر معنی‌دار بوده و فرضیه مورد نظر تایید می‌گردد، در غیر این صورت آن ضریب مسیر معنی‌دار نیست و فرضیه مربوطه نیز رد می‌شود.



نگاره ۴: مدل ساختاری جزئی تحقیق

طبق جدول شماره ۴، در مورد فرضیه‌های اصلی اول و دوم، به ترتیب تاثیر باندگی سازمانی بر تعهد سازمانی با ضریب تاثیر ۰/۲۵۰ و نیز تاثیر باندگی سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی با ضریب تاثیر ۰/۱۷۳ مورد تأیید واقع شد. به طور مشابه، فرضیه اصلی سوم تحقیق، یعنی تاثیر عدالت سازمانی بر تعهد

سازمانی با ضریب مسیر  $0/776$  و در سطح  $(P < 0/05)$  معنی دار است؛ از این رو این فرضیه اصلی نیز تایید می‌گردد و ۳ فرضیه فرعی آن نیز همگی مورد تایید قرار گرفتند. فرضیه اصلی چهارم تحقیق حاضر، تاثیر عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی را مورد بررسی قرار داد که با ضریب تاثیر  $0/395$  مورد تایید واقع شد و از میان ۳ فرضیه فرعی آن نیز تاثیر هر سه بعد عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی به دلیل  $(P < 0/05)$  مورد تایید واقع گردید. در نهایت، فرضیه اصلی پنجم تحقیق، یعنی تاثیر تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی، با توجه به ضریب تاثیر  $0/381$  و سطح معناداری  $0/03$  نیز تایید شد.

جدول (۴): ضرایب مسیر و معنی‌داری متغیرها و فرضیه‌های تحقیق

نتیجه	P	آماره آزمون	ضریب رگرسیون	فرضیه	
تایید	0/031	3/312	0/250	تعهد سازمانی	← ۱- بالندگی سازمانی
تایید	0/007	4/043	0/173	رفتار شهروندی سازمانی	← ۲- بالندگی سازمانی
تایید	0/001	9/257	0/776	تعهد سازمانی	← ۳- عدالت سازمانی
تایید	0/043	1/971	0/198	تعهد سازمانی	← ۱-۳ عدالت توزیعی
تایید	0/018	2/416	0/365	تعهد سازمانی	← ۲-۳ عدالت رویه‌ای
تایید	0/002	3/973	0/211	تعهد سازمانی	← ۳-۳ عدالت مرادده‌ای
تایید	0/01	3/045	0/395	رفتار شهروندی سازمانی	← ۴- عدالت سازمانی
تایید	0/009	2/687	0/257	رفتار شهروندی سازمانی	← ۱-۴ عدالت رویه‌ای
تایید	0/012	2/658	0/121	رفتار شهروندی سازمانی	← ۲-۴ عدالت توزیعی
تایید	0/005	3/290	0/138	رفتار شهروندی سازمانی	← ۳-۴ عدالت مرادده‌ای
تایید	0/003	4/632	0/381	رفتار شهروندی سازمانی	← ۵- تعهد سازمانی

### بحث و نتیجه‌گیری

با توجه به اهمیت نقش منابع انسانی در تحقق اهداف راهبردی سازمان‌ها، به ویژه مراکز خدمات درمانی و بیمارستان‌ها که کارکرد آنها در مواقع بحران از حساسیت بالایی برخوردار است، توجه به عوامل موثر بر متغیرهای نگرشی و رفتاری پرستاران ضروری است. از این رو، در این مطالعه تلاش شد با بررسی تاثیر عدالت و بالندگی سازمانی بر تعهد و رفتار شهروندی سازمانی، این مهم حاصل گردد. برای اندازه‌گیری شاخص‌های رفتاری و نگرشی پرستاران در طول بالندگی سازمانی، فرضیاتی در این راستا مطرح گردید که نشان داد بالندگی سازمانی بر تعهد و رفتار شهروندی سازمانی تاثیر مثبت و معناداری دارد. این نتایج همراستا با یافته‌های چاوالا (۱۹۹۹) و کلنار (۱۹۹۹)، فولگر و همکاران (۱۹۹۰) و رنگریز و موسوی مرادی (۲۰۰۹) است. در واقع، تایید تاثیر بالندگی سازمانی بر تعهد و رفتار شهروندی سازمانی این

نکته را به مدیران تداعی می‌کند که می‌توان با انجام مناسب تغییرات و بسترسازی مناسب به منظور بروز خلاقیت و نوآوری پرستاران انتظار داشت که آنان با رغبت کامل به همکاران خود کمک نمایند، کارهای محوله را به موقع انجام دهند و وظایفی را انجام دهند که به ارائه تصویر مطلوب از سازمانشان کمک کند. همچنین، با آشکارسازی تاثیرات تغییرات و نوآوری‌ها بر حل مشکلات بیمارستان، می‌توان پیوند عاطفی و احساس تعلق خاطر پرستاران را به بیمارستان بهبود بخشید؛ به نحوی که حتی پرستاران حاضر نشوند در صورت پیشنهادهای شغلی مناسب‌تر از شغل فعلی، پست خود را رها نمایند.

در ادامه مشخص شد که عدالت سازمانی بر تعهد سازمانی پرستاران دارای تاثیر مثبت و معناداری است. نتایج حاصله همراستا با مطالعات صورت گرفته توسط الوانی و همکاران (۲۰۰۸) و امیرخانی و همکاران (۲۰۰۸) می‌باشد. در این راستا می‌توان بیان داشت از آنجا که احساس عدالت به متابه نتیجه قضاوت پرستاران، متعاقباً موجب می‌شود تا آنها در یک رفتار واکنشی، رفتاری محبت آمیز و تعهدآور از خود بروز دهند. بنابراین، تلاش مدیران در جهت برقراری عدالت سازمانی می‌تواند منجر به ایجاد تعهد در پرستاران گردد.

همچنین، تاثیر مثبت و معنادار عدالت سازمانی و ابعاد آن بر رفتار شهروندی سازمانی پرستاران مورد تایید قرار گرفت. این یافته‌ها در راستای نتایج تحقیقات رامین‌مهر و همکاران (۲۰۰۹)، مردانی حمله و حیدری (۲۰۰۹) و تیر و همکاران (۲۰۰۱) می‌باشد. در واقع، وجود عدالت توزیعی موجب بروز رفتار شهروندی سازمانی پرستاران می‌شود؛ یعنی ادراک و قضاوت افراد از منصفانه بودن توزیع نتایج مانند سطوح پرداخت یا فرصت‌های ارتقاء موجب می‌شود افراد بدون اینکه پاداشی از سازمان دریافت کنند فراتر از شرح شغل خود فعالیت نمایند و در قبال آن نیز سازمان به آنها پاداشی پرداخت نمی‌کند. همچنین، عدالت رویه‌ای نیز می‌تواند در بهبود رفتار شهروندی سازمانی پرستاران نقش آفرینی کند؛ به نظر پرستاران، اجرای عدالت مستلزم اتخاذ رویه‌های عادلانه است؛ یعنی صرف نظر از اینکه اساس و محتوای قانون باید عادلانه باشد فراگردی که قرار است عدالت از آن منتج شود نیز باید عادلانه باشد. افراد با توجه به ادراک منصفانه از عدالت رویه‌ای بیش از حد مقرر در سازمان می‌مانند و در راستای بهره‌وری بیشتر سازمان گام بر می‌دارند. عدالت مراوده‌ای نیز رفتار شهروندی سازمانی این قشر را تحت تاثیر قرار می‌دهد؛ یعنی چنانچه پرستاران، رفتار مدیران را با خود و با دیگر پرستاران عادلانه و منصفانه ارزیابی کنند آنها جوانمردی بیشتری از خود نشان داده و بیش از زمان مقرر در بیمارستان می‌مانند و در جهت رسیدن به اهداف سازمانی تلاش فراوانی می‌کنند.

همچنین، در این تحقیق مشخص گردید که تعهدسازمانی تاثیر معنادار و مثبتی بر رفتار شهروندی سازمانی دارد که این نتایج با تحقیقات کارسونوکارسون (۱۹۹۸)، موريسن (۱۹۹۴)، ماننس (۱۹۹۵)، اورایلی (۱۹۸۶) و اسچاپ (۲۰۰۵)، همسو می‌باشد. در واقع می‌توان بیان داشت، پرستاران متعهد به بیمارستان از میزان رفتار شهروندی بالاتری برخوردارند و تلاش بیشتری می‌کنند تا اقداماتی فراتر از آن چه از آنان انتظار می‌رود از خود بروز دهند. این مطلب به مسئولان یادآوری می‌کند با بهبود احساس تعهد پرستاران به بیمارستان می‌توان انتظار داشت پرستاران نه تنها وظایف محوله خود را به نحو مطلوب انجام دهند، بلکه وظایف اضافه‌تر را نیز به جان بخرند یا حتی از زمان استراحت خود برای انجام بهتر وظایف بگذرند.

به عنوان جمع‌بندی از این تحقیق می‌توان اظهار داشت که بدون فراهم نمودن فضای آزاد در برابر تغییر و بالندگی نمی‌توان از قابلیت‌های نهفته، به ویژه خلاقیت پرستاران، استفاده مناسبی به عمل آورد. چرا که کار مدیران شناخت استعدادها، قابلیت‌ها، نوآوری‌ها و بهره بردن بهینه از آنهاست. از این‌رو، مدیران و مسئولان بیمارستان می‌توانند از طریق تاثیرگذاری بالندگی سازمانی بر شاخص‌های رفتاری، بستر لازم به منظور بروز خلاقیت پرستاران و کارکنان خود را فراهم آورند. زیرا از برآیند فضای مناسب رفتاری است که نوآوری در عملکرد، یعنی تغییر در رفتار، آن هم در جهت مثبت حاصل می‌گردد و سرنوشت محتوم چنین کارکردی، عملکرد کاری بالاست. یافته‌های این پژوهش علاوه بر اهمیت مفهومی دارای اهمیت کاربردی نیز هستند؛ به گونه‌ای که درک مسئولان بیمارستان را در زمینه رفتارهای فرانشی پرستاران و مفاهیمی نظیر تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی ارتقاء می‌بخشند. نتایج این پژوهش به مدیران و متخصصان در حوزه بیمارستان کمک می‌کند تا با اتخاذ اقدامات مدیریتی، بروز رفتارهای فرانشی را در پرستاران و پرسنل خود، تقویت نمایند.

### محدودیت‌ها و پیشنهادها

با توجه به نقش و اهمیت عدالت سازمانی در تبیین و پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی، پیشنهاد می‌شود برای افزایش رفتار شهروندی پرستاران بیمارستان، دوره‌های آموزشی کافی و مناسب برای آشناسازی مدیران بیمارستان با اصول و مبانی عدالت سازمانی و نحوه به کارگیری آن برگزار شود.

ترغیب رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان به طور مستقیم امکان‌پذیر نیست؛ بنابراین، برای تشویق این‌گونه رفتارها در محیط‌های سازمانی باید پیش زمینه‌های آنها را شناخت و تقویت نمود. همان‌طور که در این پژوهش بررسی شد، عدالت و تعهد سازمانی دو پیش زمینه، مهم و اثرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی هستند. از طرفی، پیشنهاد می‌شود که مدیران رابطه میان رفتار شهروندی سازمانی و دیگر پیش زمینه‌ها به

ویژه فرهنگ سازمانی را نیز مورد توجه قرار دهند. چرا که تحقیقات صورت گرفته در این زمینه از جمله تحقیق رضائیان و رحیمی (۲۰۰۸) نشان داد که وجود یک فرهنگ سازمانی قوی نقش مهمی در سلامت افراد و سازمان‌ها ایفا می‌کند. همچنین، با توجه به تأیید تأثیرگذاری عدالت بر تعهد سازمانی توصیه می‌گردد، مدیران به این امر توجه ویژه‌ای داشته باشند و در جهت تحقق عدالت از هیچ کوششی دریغ نکنند؛ چرا که افراد متعهد، به ارزش‌ها و اهداف سازمان بیشتر پایبند بوده و فعالانه در سازمان نقش آفرینی خواهند کرد.

از محدودیت‌های این مطالعه نیز می‌توان به این موارد اشاره داشت که پژوهش حاضر فقط در مورد نمونه‌ای از پرستاران در شهر مشهد انجام شده است؛ از این رو در تعمیم نتایج آن به پرستاران دیگر بیمارستان‌ها و شهرهای کشور باید احتیاط نمود. همچنین، از آنجا که وضع روحی و خستگی پرستاران شاغل در این بیمارستان ممکن بود در نحوه پاسخگویی به پرسشنامه تأثیر داشته باشد، سعی شد پرسشنامه‌ها در زمان مناسب به پرستاران ارائه گردد، ولیکن کنترل کامل، خارج از عهده پژوهشگران بود.

## References

- Alvani, M.; Pour Ezzat, A. A., & Sayyar, A. (2009). The relationship between justice and organizational commitment in Iranian Gas engineering and development company, *Journal of Human Resource Management in the Oil Industry*, 2(4). (in persian).
- Cheng Huang, Chi. (2009). Knowledge sharing and group cohesiveness on performance: an empirical study of technology R&D teams in Taiwan, *Technovation*, 29, 786-797.
- Colquitt, J. A.; Conlon, D. E.; Wesson, M. J.; Porter, C. O., & Ng, K. Y. (2001). Justice at the millennium: a meta-analytic review of 25 years of organizational justice research, *Journal of Applied Psychology*, 86, 425-445.
- Fornell, C., & Larcker, D. (1981). Structural equation models with unobservable variables and measurement error, *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- Gary, F. T., & Terry, A. B. (2003). Determinants of the relative advantage of a structured SDM during the adoption stage of implementation, *Information Technology and Management*, 20, 409-428.
- Gomes, D. R. (2009). Organizational change and job satisfaction: the mediating role of organizational commitment, *exedra*, 1. Junho.
- Greenberg, J. (1990). Organizational justice: yesterday, today and tomorrow, *Journal of Management*, 16, 399-432.
- Hair, J. F.; Anderson, R. E.; Tatham, R. L., & Black, W. C. (1998). *Multivariate Data Analysis*. upper saddle river: prentice hall.

- Hooman, H. A. (2008). *Structural equation modeling with using the Lisrel software*. (2nd Ed). Tehran: Samt. (in persian).
- Hossam, M., & Abu, E. (2008). An investigation of the relationship of openness to experience and organizational citizenship behavior, *Journal of American academy of business*, 13(1), 72-78.
- Hsiuju, R. Y.; Eldon, Y. L., & Brian, P. N. (2008). Do organizational citizenship behavior lead to information systems success? Testing the mediation effects of integration climate project management, *Information and management*, 45, 394-402.
- Hulland, J. (1999). Use of partial least square (PLS) in strategic management research: a review of four recent studies, *Strateg Manage*, 20, 195-204.
- Jahangir, F., & Pazargadi, M. (2007). Organizational commitment of nurses and related acts, *Beheshti Nursing and Midwifery Journal*, 16(54), 4-14. (in persian).
- Liljander, V.; Polsa, P., & Van Riel, A. (2009). Modelling consumer responses to an apparel store brand: store image as a risk reducer, *Journal of Retailing and Consumer Services*, 16, 281-290.
- Lin, S., & Hsieh, A. (2002). Constraints of task identity on organizational commitment, *International Journal of Manpower*, 23, 151-165.
- Locke, E., & Latham, G. (1990). Work motivation and satisfaction: light at the end of the tunnel, *Psychological Science*, 1, 240-246.
- Malek Akhlagh, E.; Ganjnia, H., & Moosavi, M., (2010). *The relationship between organizational commitment and organizational citizenship behavior of employees*. printing and advertising expressive encyclopedia. (in persian).
- Mardani, H. (2008). Relationship between organizational justices with the civil behavior of hospital staff, *J Med Ethics*, 2(2), 47-9. (in persian).
- Mirmohammadi, S. (2010). Organizational changes, *technology and industry war*, 20(113). (in persian).
- Murphy, S. M.; Wayne, S. J.; Liden, R. C., & Erdogan, B. (2003). Understanding social loafing: The role of justice perceptions and exchange relationships, *Human Relations*, 56(1), 61-84.
- Nadiri, H., & Tanova, C. (2010). An investigation of the role of justice in turnover intentions, job satisfaction, and organizational citizenship behavior in hospitality industry, *International Journal of Hospitality Management*, 29, 33-41.
- Nahrir, B.; Ebadi, A.; Tofighi, S. H.; Karimi Zarchi, A. A., & Honarvar, H., (2010). Relationship between job satisfaction and organizational commitment of nurses in hospitals, *Journal of Military Medicine*, 12(1), 23-26. (in persian).
- Rastogi, R., & Pooja, G. (2006). Climate profile and OCBs of teachers in public and private schools of India, *International Journal of Educational Management*, 20(7), 529-541.
- Robbins, Stephen, P. (2005). *Organizational behavior*. (Eleventh ed), Prentice-Hall of India.

Sadeghi, A., & Fathi, B. (2003). Investigate the relationship between organizational climate and job satisfaction of teachers in the Masal city of Gilan province, *Journal of Humanities and Social Sciences*, 2(5). (in persian).

Sanobari, M. (2008). Organizational citizenship behavior, *Police Human Development Bimonthly*, 5(16), 79-99. (in persian).

Tabarsa, G. H.; Esmaeeli Guiy, M. R., & Esmaeeli Guiy, H. R. (2010). Factors on organizational citizenship behavior in a military hospital, *Military Medical Journal*, 12(2), 93-99. (in persian).

Tsoukas, H., & Chia, R. (2002). On organizational becoming: rethinking organizational change, *Organizational Science*, 13, 567-582.

TugbaKarkma, E., & Bru, A. (2009). Relationship of organizational citizenship behavior with emotional intelligence, *Procedia Social and Behavioral Science*, 1, 2432- 2435.

Wen Wu. S. (2010). Linking bayesian networks and PLS path modeling for causal analysis, *Expert Systems with Applications*, 37, 134-139.

Wixom, B. H., & Watson, H. J. (2001). An empirical investigation of the factors affecting data warehousing success, *MIS Quarterly*, 25(1), 17-41.

