

## بررسی رابطه‌ی عدالت سازمانی با رفتار مدنی سازمانی در کارکنان بیمارستان

مرجان مردانی حموله<sup>۱\*</sup>، هایده حیدری<sup>۲</sup>

### چکیده

در عدالت سازمانی مطرح می‌شود که باید با چه شیوه‌هایی با کارکنان رفتار شود تا احساس کنند به صورت عادلانه با آن‌ها رفتار شده است و شامل حیطه‌های عدالت توزیعی، رویه‌ای و تعاملی است. رفتار مدنی سازمانی نیز رفتاری است که به قصد کمک به همکاران یا سازمان به وسیله‌ی یک فرد انجام می‌گیرد. لذا با توجه به اهمیت این دو متغیر، هدف این پژوهش تعیین رابطه‌ی عدالت سازمانی با رفتار مدنی سازمانی در کارکنان بیمارستان می‌باشد.

این مطالعه از نوع توصیفی و همبستگی است. جامعه‌ی پژوهش شامل کلیه‌ی کارکنان یک بیمارستان منتخب در شهر اصفهان و نمونه‌ی تحقیق شامل ۱۸۰ نفر از این کارکنان می‌باشد که به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده در سال ۱۳۸۷ انتخاب شده‌اند. اطلاعات از طریق پرسشنامه‌های روا و پایا شده‌ی عدالت سازمانی و رفتار مدنی سازمانی جمع‌آوری شده و با استفاده از آمار توصیفی و استنباطی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

یافته‌ها نشان دادند که عدالت سازمانی و اجزای آن با رفتار مدنی سازمانی و اجزای آن همبستگی مثبت معنی‌دار دارد و فرضیه‌ی پژوهش مورد پذیرش قرار گرفت. لذا از آن‌جا که رابطه‌ی عدالت سازمانی با رفتار مدنی سازمانی در این پژوهش به خوبی مشخص شده است، کاربرد عدالت سازمانی و نحوه‌ی به‌کارگیری آن، جهت افزایش رفتار مدنی سازمانی کارکنان، الزامی است.

**واژگان کلیدی:** بیمارستان، رفتار مدنی سازمانی، عدالت سازمانی، کارکنان

<sup>۱</sup> کارشناس ارشد پرستاری، سوپروایزر آموزشی بیمارستان فاطمه زهرا (س) نجف آباد اصفهان

<sup>۲</sup> دانشجوی دکترای پرستاری، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان

\* نشانی: نجف آباد، اتوبان شهید صالحی، بیمارستان فاطمه زهرا (س)، تلفن ۰۹۱۳۲۸۶۴۰۷۷، Email: mardanimarjan@gmail.com

## مقدمه

امروزه دستیابی به اهداف سازمان‌ها 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 نزدیکی خود را با مقوله‌هایی مثل عدالت سازمانی و رفتار مدنی سازمانی حفظ کرده است (۱). در طول تاریخ یکی از آرزوهای اساسی انسان، اجرای عدالت و تحقق آن در جامعه بوده است. در این خصوص مکاتب و اندیشه‌های گوناگون بشری و الهی راه حل‌های متفاوتی را برای تبیین و استقرار آن پیشنهاد کرده‌اند. اولین تعاریف درباره‌ی عدالت به افلاطون و ارسطو منسوب است (۲). به نظر افلاطون عدالت وقتی حاصل می‌شود که هر کسی به کاری که شایسته‌ی آن است بپردازد. به همان‌گونه انسان عادل نیز انسانی است که اجزای سه‌گانه‌ی روح او (غضب، شهوت و عقل) تحت فرمانروایی عقل هماهنگ باشند. از نظر ارسطو نیز عدالت، داشتن رفتاری برابر با افراد برابر است (۳). در اسلام هم مبنای و زیربنای تمام اصول، عدالت است. بعثت پیامبران و تشریح ادیان به منظور تحقق قسط و عدل با مفهوم وسیع کلمه در نظام حیات انسان بوده است. به این ترتیب ملاحظه می‌شود که عدالت و استقرار آن به‌عنوان یک نیاز برای جوامع انسانی مطرح بوده است (۲). عدالت یک مفهوم چندوجهی و گسترده است و در رشته‌ها و شاخه‌های مختلف دارای یک مفهوم فلسفی و به معنای عدم تبعیض و رعایت منصفانه‌ی تفاوت‌هاست. در اخلاق پزشکی تعهدات و الزامات ناشی از عدالت را به ۳ دسته می‌توان تقسیم کرد. توزیع منصفانه‌ی سرمایه‌ها (عدالت توزیعی)، عدالت در اجرای قوانین قابل قبول اخلاقی (عدالت رویه‌ای) و عدالت در رعایت حقوق مردم (عدالت تعاملی). در واقع، عدالت به این معنی نیست که به‌طور اجباری استاندارد واحدی برای تمام افراد داشته باشیم، بلکه به این معنی است که مسؤولیت معینی را با شرایط معین بپذیریم و منصفانه به

آن عمل کنیم (۴). اجزای اصلی تحلیل عدالت عبارتند از تفاوت میان برابری و بی‌عدالتی اصولی که متوجه نتایج خدمات در توزیع عادلانه هستند و چگونگی ارزیابی نابرابری‌ها. به‌طور قطع، ساختار بی‌ثبات نابرابری مثل هر ساختار غیرمحکم دیگری، باید از پایه اصلاح شود و عدالت‌گریزی در فرهنگ جامعه امری ناپسند تلقی شود که بدون مشارکت عادلانه و آگاهانه‌ی جامعه تحقق عدالت در بین انسان‌ها امری محال به نظر می‌رسد (۵). در این راستا توجه به رفتارهای سازمانی به‌ویژه رفتار مدنی سازمانی ضروری می‌باشد. اهمیت رفتار مدنی سازمانی در محیط بیمارستان، افزایش روابط مثبت بین کارکنان و درگیر ساختن آن‌ها در فعالیت‌های سازمانی است. رفتار مدنی سازمانی، دستیابی به اهداف سازمانی را تسهیل می‌نماید و عملکرد بیمارستان را افزایش می‌دهد (۶). این رفتار اثربخش شامل حیطه‌های وظیفه‌شناسی، ادب و مهربانی، نوع‌دوستی، مردانگی و خوش‌خویی می‌باشد (۷). Chu و همکاران در کشور تایوان پژوهشی با مشارکت ۳۱۴ پرستار برای بررسی رفتار مدنی سازمانی در بیمارستان انجام دادند و در تحلیل نتایج با بهره‌گیری از آنالیز رگرسیون چندگانه نشان دادند که رضایت شغلی، حمایت مافوق و عدالت رویه‌ای تأثیرات معنی‌داری بر رفتارهای سازمانی پرستاران داشته‌اند (۶). به عقیده‌ی Schappe در خصوص رابطه‌ی بین متغیرهای رضایت شغلی و تعهد سازمانی با رفتار مدنی سازمانی، تعهد سازمانی رابطه‌ی بیشتری با رفتار مدنی سازمانی دارد (۸).

مطالعه‌ی Skarlicki نشان داد، مدیران واحدهایی که اصول عدالت سازمانی را فرا گرفته‌اند، از نظر کارکنان بیش‌تر به‌عنوان افرادی عادل ارزیابی شده‌اند و این ارزیابی باعث شده است که زیر دستان رفتار مدنی بیش‌تری نسبت به واحد کاری خود ابراز نمایند (۹). در همین زمینه، مطالعه‌ی همبستگی در کشور سنگاپور بر روی ۱۸۷ نفر از شاغلان یک اتحادیه‌ی صنعتی انجام شد و محققان بیان داشتند که رفتار مدنی

سازمانی با ابعاد عدالت سازمانی رابطه داشته است (۱۰). در همین راستا مطالعه‌ی یعقوبی و همکاران نیز نشان داد که بین عدالت سازمانی و رضایت شغلی رابطه وجود دارد. از سوی دیگر، عدالت تعاملی و توزیعی با ابعاد مزایا، پاداش‌ها، حقوق و دستمزد رابطه‌ی معناداری نشان داده است. همچنین عدالت رویه‌ای با ابعاد شرایط کار و همکاران رابطه داشته است (۱۱). نتایج مشابهی توسط نعیمی نیز در خصوص ارتباط بین عدالت سازمانی و خشنودی شغلی به دست آمده است (۱۲). در حقیقت، اهمیت رعایت عدالت سازمانی در آن است که اگر کارکنان احساس نابرابری کنند، منبع بالقوه‌ی عدم رضایت در سازمان خواهند شد و این امر در نوع خود تبعات جبران ناپذیری برجای خواهد گذاشت (۱۳). در کنار آن، توجه به ابعاد مختلف رفتار مدنی سازمانی کارکنان و شناسایی دقیق آن ابعاد، پیامدهای مفیدی برای برنامه‌ریزی، سازماندهی، افزایش کارایی و عملکرد بالای آنان دارد (۱۴). لذا با عنایت به اهمیت متغیرهای ذکر شده و تأثیر آن‌ها بر عملکرد پرسنل بیمارستان، این پژوهش با هدف تعیین رابطه‌ی عدالت سازمانی با رفتار مدنی سازمانی انجام شده است تا با استفاده از نتایج آن و طراحی برنامه‌های مداخله‌ای در جهت ارتقای سلامت سازمانی گام برداریم. در پژوهش حاضر فرضیه عبارت است از: عدالت سازمانی کلی با رفتار مدنی سازمانی کلی همبستگی دارد.

### روش کار

این مطالعه از نوع توصیفی و همبستگی می‌باشد. جامعه‌ی پژوهش کلیه‌ی کارکنان یک بیمارستان منتخب در شهر اصفهان می‌باشد. تعداد ۱۸۰ نفر از این جامعه که به‌طور تمام وقت در طیف شغلی پیراپزشکی، پزشکی، پرستاری، مامایی، مالی-اداری و فنی در بیمارستان منتخب مشغول انجام وظیفه بوده‌اند و حداقل ۱ سال سابقه‌ی خدمت داشتند، با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. پرسشنامه‌های مورد استفاده شامل پرسشنامه‌ی مشخصات فردی برای سنجش متغیرهای جنس، سن، وضعیت تأهل، نوع استخدام، سابقه‌ی

کار، گروه شغلی و مدرک تحصیلی، پرسشنامه‌ی عدالت سازمانی و پرسشنامه‌ی رفتار مدنی سازمانی بوده‌اند. پرسشنامه‌ی عدالت سازمانی توسط Moorman و Niehoff ساخته شده است که با ۲۴ سؤال در طیف لیکرت ۵ درجه‌ای به‌صورت (خیلی زیاد، زیاد، متوسط، کم و خیلی کم) برای سنجش سه حیطه‌ی عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای و عدالت تعاملی تشکیل شده است. نعیمی پایایی این ابزار را با روش آلفای کرونباخ ۰/۸۵ به دست آورده است. در این مطالعه نیز پایایی آن توسط پژوهشگران با استفاده از روش آلفای کرونباخ ۰/۸۶ اخذ شده است. پرسشنامه‌ی رفتار مدنی سازمانی به‌وسیله‌ی مکزی و همکاران ساخته شده است و رفتار مدنی را در حیطه‌های وظیفه‌شناسی، ادب و مهربانی، نوع‌دوستی، مردانگی و خوش‌خویی در قالب ۳۰ سؤال در طیف لیکرت ۴ درجه‌ای به‌صورت (به‌ندرت، بعضی اوقات، بیش‌تر اوقات و خیلی زیاد) مورد سنجش قرار می‌دهد. نعیمی پایایی این ابزار را با روش آلفای کرونباخ ۰/۸۸ به دست آورده است. در این مطالعه نیز پژوهشگران با استفاده از همان روش، پایایی ابزار را ۰/۷۶ به دست آورده‌اند. ضمن آن‌که از روش روایی محتوا برای سنجش روایی هر دو ابزار استفاده شد و ابزارها مورد تأیید چند تن از اعضای محترم هیأت علمی دانشگاه اصفهان (متخصصان علوم تربیتی) قرار گرفته‌اند. در نهایت، بعد از کسب روایی و پایایی، ابزارها در اختیار کارکنان قرار گرفته و به‌صورت خودایفا تکمیل شدند. گردآوری داده‌ها به مدت ۴ ماه از مرداد تا آبان‌ماه ۱۳۸۷ به‌طول انجامید. اطلاعات جمع‌آوری شده مورد بررسی آماری قرار گرفت که جهت این امر از آمار توصیفی و آمار استنباطی (ضریب همبستگی پیرسون) توسط نرم‌افزار SPSS بهره گرفته شده است. همچنین ملاحظات اخلاقی در تمام طول تحقیق رعایت گردید، به این منظور اجازه‌ی پژوهش از کمیته‌ی اخلاق و موازین شرعی بیمارستان اخذ شد و به نمونه‌ها اطمینان داده شد که اطلاعات محرمانه خواهد ماند و نیازی به ذکر نام نیست.

## نتایج

جدول شماره ۱: جدول توزیع فراوانی مشخصات فردی

واحدهای مورد پژوهش

متغیر	تعداد	درصد
جنس	زن	۵۳/۳
	مرد	۴۶/۷
سن به سال	۲۵ تا ۳۰	۳۲
	۳۰ تا ۳۵	۷۰
	۳۵ تا ۴۰	۵۸
	۴۰ به بالا	۲۰
وضعیت تاهل	مجرد	۳۸/۹
	متاهل	۱۱۰
نوع استخدام	رسمی	۹۸
	آزمایشی	۴۵
	پیمانی	۳۲
	طرحی	۵
سابقه‌ی کار به سال	کمتر از ۵	۳۷
	۵ تا ۱۰	۷۴
	۱۰ تا ۱۵	۴۱
	۱۵ به بالا	۲۸
گروه شغلی	پیراپزشکی	۳۴
	پزشکی	۱۴
	پرستاری	۸۵
	مامایی	۲۲
	مالی - اداری	۱۰
	فنی	۱۵
مدرک تحصیلی	دیپلم	۳۶
	فوق دیپلم	۴۱
	لیسانس	۸۱
	فوق لیسانس و بالاتر	۲۲
جمع هر متغیر	۱۸۰	۱۰۰

در این مطالعه ۵۳/۳ درصد پاسخ‌دهندگان زن و ۴۶/۷ درصد را مردان تشکیل داده‌اند، ۳۸/۸ درصد در محدوده‌ی سنی ۳۰-۳۵ سال، ۶۱/۱ درصد متأهل، بیش‌تر کارکنان (۵۴/۴ درصد) استخدام رسمی بوده، ۴۱/۱ درصد دارای سابقه‌ی کار بین ۵ تا ۱۰ سال، ۴۷/۲ درصد در گروه شغلی پرستاری و اکثریت نمونه‌ها (۴۵ درصد) دارای مدرک تحصیلی لیسانس بوده‌اند (جدول شماره ۱). هم‌چنین مطابق جدول شماره ۲، دیگر نتایج نشان می‌دهد که عدالت سازمانی کلی با رفتار مدنی سازمانی ضریب همبستگی ۰/۴۸ دارد که در سطح ۰/۰۰۱ معنی‌دار است و ضرایب همبستگی عدالت سازمانی کلی یا ۵ حیطه‌ی وظیفه‌شناسی، ادب و مهربانی، نوع‌دوستی، مردانگی و خوش‌خویی بین ۰/۲۳ تا ۰/۴۳ دامنه تغییر دارد و همگی مثبت و معنی‌دارند. از سوی دیگر، یافته‌ها نشان می‌دهد که عدالت توزیعی با رفتار مدنی سازمانی کلی ضریب همبستگی ۰/۳۶ دارد که در سطح ۰/۰۰۱ معنی‌دار است. به‌علاوه، عدالت توزیعی با حیطه‌های پنج‌گانه‌ی رفتار مدنی سازمانی همبستگی مثبت و معنی‌دار دارد که از ۰/۱۸ تا ۰/۳۲ دامنه تغییر دارند. هم‌چنین عدالت رویه‌ای با رفتار مدنی سازمانی کلی ضریب همبستگی ۰/۴۳ دارد که در سطح ۰/۰۰۱ معنی‌دار است و ضرایب همبستگی عدالت رویه‌ای با ۵ حیطه‌ی رفتار مدنی سازمانی نیز رابطه‌ی مثبت و معنی‌دار داشته‌اند و در دامنه‌ی ۰/۱۹ تا ۰/۳۹ قرار گرفته‌اند. دیگر یافته‌ها مبین آن است که ضریب همبستگی بین عدالت تعاملی و رفتار مدنی سازمانی کلی ۰/۴۴ است که در سطح  $P < 0/001$  معنی‌دار است و عدالت تعاملی با حیطه‌های پنج‌گانه‌ی رفتار مدنی همبستگی مثبت و معنی‌دار دارد که در دامنه‌ی ۰/۲۱ تا ۰/۳۸ قرار می‌گیرد. در نهایت، فرضیه‌ی پژوهش مورد پذیرش قرار گرفته است.

جدول شماره ۲: ضرایب همبستگی بین عدالت سازمانی و رفتار مدنی سازمانی

خوش خویی		مردانگی		نوع دوستی		ادب و مهربانی		وظیفه شناسی		رفتار مدنی سازمانی کلی		رفتار مدنی عدالت سازمانی
P	r	P	r	P	r	P	r	P	r	P	r	
۰/۰۰۱	۰/۳۸	۰/۰۰۱	۰/۲۳	۰/۰۰۱	۰/۳	۰/۰۰۱	۰/۴۳	۰/۰۰۱	۰/۳۷	۰/۰۰۱	۰/۴۸	عدالت سازمانی کلی
۰/۰۰۴	۰/۲۷	۰/۰۰۸	۰/۱۸	۰/۰۰۱	۰/۲۵	۰/۰۰۱	۰/۳۲	۰/۰۰۱	۰/۲۸	۰/۰۰۱	۰/۳۶	عدالت توزیعی
۰/۰۰۱	۰/۳۳	۰/۰۰۴	۰/۱۹	۰/۰۰۱	۰/۲۶	۰/۰۰۱	۰/۳۹	۰/۰۰۱	۰/۳۳	۰/۰۰۱	۰/۴۳	عدالت رویه‌ای
۰/۰۰۱	۰/۳۷	۰/۰۰۱	۰/۲۱	۰/۰۰۱	۰/۲۷	۰/۰۰۱	۰/۳۸	۰/۰۰۱	۰/۳۳	۰/۰۰۱	۰/۴۴	عدالت تعاملی

## بحث

نتایج حاصل از این پژوهش نشان دادند که عدالت سازمانی با رفتار مدنی سازمانی ارتباط مثبت و معنی‌دار دارد. نتایج حاصل با مطالعات انجام شده در پیشینه‌ی تحقیق همسو می‌باشند. نتایج این مطالعه، اهمیت و نقش عدالت سازمانی را به‌عنوان یک ابزار انگیزش مهم در رفتارهای سازمانی کارکنان بیان می‌کند و لازم است مدیران بیمارستان‌ها، آن را مد نظر قرار دهند. پژوهشگران بر این باورند که عدالت سازمانی و حیطه‌های مختلف آن پیش‌بینی‌کننده‌ی بسیاری از متغیرهای سازمانی مثل غیبت، ترک شغل و تعهد سازمانی می‌باشند. Colquitt و همکاران در سال ۲۰۰۱ با انجام متاآنالیز در مورد عدالت سازمانی اظهار داشتند که بین عدالت توزیعی، رویه‌ای و تعاملی با برآیندهای سازمانی چون رضایت شغلی، رفتار مدنی سازمانی و عملکرد شغلی ارتباط منحصر به فردی وجود دارد (۱۵). Park و Yoon تحلیل ثانویه‌ای در سئول بر نقش رفتار مدنی سازمانی بین عدالت سازمانی و اثر بخشی سازمانی در گروه پرستاران انجام دادند و در نتایج تحقیق خود بیان داشتند که عدالت رویه‌ای، توزیعی و تعاملی آثار مثبت و مستقیمی بر رفتار مدنی سازمانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی در راستای اثربخشی سازمانی داشته‌اند. محققان پیشنهاد نمودند مدیران پرستاری باید رفتار مدنی سازمانی

پرستاران را برای بهبود اثربخشی سازمانی ارتقا دهند (۱۶).

هم‌چنین مطالعه‌ی امیرخانی و همکاران که به بررسی رابطه‌ی عدالت سازمانی و تعهد سازمانی در کارکنان دانشگاه علوم پزشکی اصفهان پرداخته‌اند، از این باور حمایت می‌کند. در مطالعه‌ی مذکور محققان به این نتیجه رسیدند، کارکنانی که احساس بی‌عدالتی می‌کنند، سطوح پایین‌تری از تعهد سازمانی را از خود نشان می‌دهند و سازمان را در دستیابی به اهداف دچار مشکل می‌نمایند و برعکس تعهد بالای کارکنان، سازمان عدالت‌محور را به سمت مقاصد و اهداف تعیین‌شده هدایت می‌کند (۱۷). در حقیقت، وقتی کارکنان سازمان را درک می‌کنند، بین این درک آن‌ها با مفهوم عدالت و واکنش‌های آن‌ها به سازمان هم‌چون تعهد سازمانی و رفتار مدنی سازمانی رابطه ایجاد می‌شود. به‌علاوه، بین درک کارکنان از مافوقشان با عدالت و پاسخ‌هایی که به مدیران می‌دهند مثل اعتماد به آن‌ها و رفتارهای مدنی جهت‌دار از سوی آنان نیز رابطه وجود دارد. به‌عبارت بهتر، وقتی درک عدالت سازمانی با درک عدالت اجتماعی همراه شود، رفتار و نگرش کارکنان بهتر می‌شود (۱۸). Tepper و همکاران بر این باورند که بعضی از کارکنان، رفتار مدنی سازمانی را بخشی از شغل خود تعریف می‌کنند، ایشان بیان داشتند عدالت رویه‌ای با رفتار مدنی سازمانی رابطه دارد (۱۹).

سایر نیازهای انسانی به‌عنوان یک نیاز فطری مطرح است و اجرای عدالت سازمانی در ابعاد گوناگون آن در بیمارستان باید عینی باشد.

لذا با توجه به نقش و اهمیت عدالت سازمانی در تبیین و پیش‌بینی رفتار مدنی سازمانی که در این تحقیق و سایر تحقیقات، بر آن صحنه گذاشته شده است، پیشنهاد می‌شود برای افزایش رفتار مدنی کارکنان بیمارستان‌ها، دوره‌های آموزشی کافی و مناسب برای آشناسازی مدیران بیمارستان‌ها با اصول و مبانی عدالت سازمانی و نحوه‌ی به‌کارگیری آن برگزار شود و مدیران نیز تشویق شوند تا از یافته‌های تحقیقات، در تعامل با کارکنان بهره‌گیرند. در نهایت، به‌عنوان محدودیت‌های پژوهش، لازم به ذکر است بررسی عدالت سازمانی و رفتار مدنی سازمانی در محیط بیمارستان انجام شده است و نتایج آن قابل تعمیم به سایر محیط‌های کاری نمی‌باشد و جهت تعمیم نتایج، ضروری است مطالعات مشابهی در سایر محیط‌های کاری صورت گیرد. همچنین حالات روانی کارکنان بیمارستان جهت پاسخ‌گویی به پرسشنامه‌ها از محدودیت‌های خارج از اختیار پژوهشگران بوده است.

#### نتیجه‌گیری

نظر به این‌که توجه به ابعاد مختلف رفتار مدنی سازمانی کارکنان و شناسایی دقیق آن ابعاد، پیامدهای مفیدی برای برنامه‌ریزی، سازماندهی، افزایش کارایی و عملکرد بالای آنان دارد، برای افزایش رفتار مدنی کارکنان بیمارستان‌ها، برگزاری دوره‌های آموزشی کافی و مناسب برای آشناسازی مدیران بیمارستان‌ها با اصول و مبانی عدالت سازمانی و نحوه‌ی به‌کارگیری آن ضروری می‌باشد.

#### تقدیر و تشکر

پژوهشگران مراتب سپاس خود را از کلیه‌ی کارکنان محترم بیمارستان منتخب که در این تحقیق به آن‌ها یاری رسانده‌اند، اعلام می‌نمایند.

به‌نظر می‌رسد کارکنان در قبال وجود یا عدم وجود عدالت سازمانی، در محل کار خود واکنش نشان می‌دهند و این واکنش می‌تواند به‌صورت افزایش یا کاهش برون‌داد باشد. البته این مورد مستلزم درک صحیح از ابعاد مختلف عدالت سازمانی است. وفایی طی پژوهشی بر روی کارکنان بیمارستان‌های آموزشی شهر مشهد، اعلام داشت ادراک عدالت توزیعی در بین کارکنان با میانگین  $2/9$  در حد نسبتاً مطلوب و ادراک عدالت رویه‌ای در آن‌ها با میانگین  $2/5$  در حد پایین‌تری قرار دارد. در این شرایط و در صورت عدم اجرای عدالت سازمانی یا درک ناصحیح از آن، کارکنان دچار نوعی تنش مخفی می‌شوند و در نتیجه مشارکت خود را در بیمارستان کاهش می‌دهند که به‌دنبال آن رفتار مدنی آن‌ها کم می‌شود (۲۰). با این حال Brass و Bowler در آمریکا به مطالعه‌ی دیدگاه ۱۴۱ نفر از کارکنان یک شبکه‌ی اجتماعی پرداختند و دریافته‌اند که کار کردن در یک شبکه‌ی اجتماعی در پذیرش و اجرای رفتار مدنی سازمانی نقش داشته است (۲۱). Aşçigil و همکاران نشان دادند بین درک کارکنان از عدالت سازمانی در ابعاد رویه‌ای، تعاملی و توزیعی با چگونگی رفتارهای مدنی سازمانی آنان همبستگی وجود دارد (۲۲). Williams و همکاران در بررسی ۱۱۴ نفر از کارکنان صنایع گوناگون و سازمان‌ها در آمریکا دریافته‌اند، وقتی که ادراک کارکنان از مافوق خود مثبت باشد، منجر به افزایش رفتار مدنی سازمانی در آن‌ها می‌گردد و همچنین ادراک عدالت تعاملی با انجام فعالیت‌های سودمند سازمان‌یافته از طرف کارکنان رابطه‌ی معنادار دارد (۲۳). Moon و همکاران معتقدند عدالت سازمانی در ابعاد رویه‌ای و توزیعی آن با دریافت هزینه‌ها در سازمان ارتباط مثبتی دارد (۲۴). چنین برداشت می‌شود که چنان‌چه عدالت رویه‌ای و توزیعی به‌طور یکسان و بدون سوگیری بوده و بر اساس هنجارهای اخلاقی و معنوی استوار باشد، موجبات رفتارهای مدنی بیش‌تری را فراهم می‌نماید. نتایج این تحقیق بر ضرورت رعایت عدالت سازمانی از سوی مدیران تأکید دارد. چرا که عدالت مانند

## منابع

- ۱- ایزری م. مدیریت رفتار سازمانی. اصفهان: نشر ارکان؛ ۱۳۸۵.
- ۲- اخوان کاظمی ب. عدالت در اندیشه‌های سیاسی اسلام. قم: مؤسسه‌ی بوستان کتاب؛ ۱۳۸۲.
- ۳- مرامی ع. بررسی مقایسه‌ای مفهوم عدالت از دیدگاه مطهری، شریعتی و سید قطب. تهران: مرکز اسناد انقلاب اسلامی؛ ۱۳۷۸.
- ۴- رأفت ف، رضا سلطانی پ. عدالت و اخلاق پزشکی. خلاصه مقالات همایش عدالت در نظام سلامت. اصفهان: دانشگاه علوم پزشکی اصفهان؛ ۱۳۸۷.
- ۵- علوی آ، شمس ا. فلسفه تحلیلی عدالت و برابری در نظام بهداشت و درمان جمهوری اسلامی ایران. خلاصه مقالات همایش عدالت در نظام سلامت. اصفهان: دانشگاه علوم پزشکی اصفهان؛ ۱۳۸۷.
- 6- Chu CI, Lee MS, Hsu HM, Chen IC. Clarification of the antecedents of hospital nurse organizational citizenship behavior- an example from a Taiwan regional hospital. *J Nurs Res* 2005; 13 (4): 313-24.
- 7- Brockner J, Wiersenseld BM. An integrative framework for explaining reactions to decisions: interactive effects of outcomes and procedures. *Psychol Bull* 1996; 120 (2): 189-208.
- 8- Schappe SP. The influence of job satisfaction, organizational commitment and fairness perceptions on organizational citizenship behavior. *J Psychol* 1998; 132 (3): 277-90.
- 9- Skarlicki DP, Latham GP. Increasing citizenship behavior within a labor union: a test of organizational justice theory. *J Appl Psychol* 1996; 81 (2): 161-9.
- 10- Aryee S, Chay YW. Workplace justice, citizenship behavior, and turnover intentions in a union context: examining the mediating role of perceived union support and union instrumentality. *J Appl Psychol* 2001; 86 (1): 154-60.
- ۱۱- یعقوبی م، سقاییان س، جوادی م. رابطه‌ی عدالت سازمانی با رضایت شغلی. خلاصه مقالات همایش عدالت در نظام سلامت. اصفهان: دانشگاه علوم پزشکی اصفهان؛ ۱۳۸۷.
- ۱۲- نعامی ع. بررسی رابطه‌ی عدالت سازمانی با خشنودی شغلی در کارکنان یک شرکت صنعتی. مجله‌ی دانشکده‌ی علوم تربیتی و روان‌شناسی اهواز ۱۳۸۳؛ شماره ۲، ص ۳۴.
- 13- Niehoff BP, Moorman RH. Justice as a mediator of the relationship between methods of monitoring and organizational citizenship behavior. *Acad Manage J* 1993; 36 (3): 527-56.
- ۱۴- کیا م. تئوری‌های مدیریت. تهران: مرکز نشر آموزش مدیریت دولتی؛ ۱۳۸۴.
- 15- Colquitt JA, Conlon DE, Wesson MJ, Porter CO, Ng KY. Justice at the millennium: a meta analytic review of 25 years of organizational justice research. *J Appl Psychol* 2001; 86 (3): 425-45.
- 16- Park WY, Yoon SH. The mediating role of organizational citizenship behavior between organizational justice and organizational effectiveness in nursing organizations. *J Korean Acad Nurs* 2009; 39 (2): 229-36.
- ۱۷- امیرخانی م ح، علوی آ، صفدریان ع. رابطه‌ی عدالت سازمانی و تعهد سازمانی. خلاصه مقالات همایش عدالت در نظام سلامت. اصفهان: دانشگاه علوم پزشکی اصفهان؛ ۱۳۸۷.
- 18- Choi J. Event justice perceptions and employees' reactions: perceptions of social entity justice as a moderator. *J Appl Psychol* 2008; 93 (3): 513-28
- 19- Tepper BJ, Lockhart D, Hoobler J. Justice, citizenship, and role definition effects. *J Appl Psychol* 2001; 86 (4): 789-96.
- ۲۰- وفايي ع. عدالت در دسترسی به خدمات سلامت در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی مشهد. خلاصه مقالات همایش عدالت در نظام سلامت. اصفهان: دانشگاه علوم پزشکی اصفهان؛ ۱۳۸۷.
- 21- Bowler WM, Brass DJ. Relational

- organizational citizenship behavior intentions: fair rewards versus fair treatment. *J Soc Psychol* 2002; 142 (1): 33-34.
- 24- Moon H, Kamdar D, Mayer DM, Takeuchi R. Me or we? The role of personality and justice as other-centered antecedents to innovative citizenship behaviors within organizations. *J Appl Psychol* 2008; 93 (1): 84-94.
- correlates of interpersonal citizenship behavior: a social network perspective. *J Appl Psychol* 2006; 91 (1): 70-82.
- 22- Aşçigil SF, Magner NR, Sonmez Y. Are employees' ratings of coworkers' organizational citizenship behavior influenced by their own perceptions of organizational justice? *Psychol Rep* 2005; 97 (1): 98-100.
- 23- Williams S, Pitre R, Zainuba M. Justice and