

بررسی رابطه بین پایش با عدالت سازمانی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی کادر درمانی بیمارستان امام رضا (ع) ارومیه

محمد حسنی^۱، حلیمه کریمی^{۲*}

تاریخ دریافت 1392/06/05 تاریخ پذیرش 1392/08/09

چکیده

پیش زمینه و هدف: پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه بین پایش با عدالت سازمانی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی کادر درمانی بیمارستان امام رضا (ع) ارومیه انجام گرفت.

مواد و روش ها: جامعه آماری پژوهش کادر درمانی بیمارستان امام رضا (ع) ارومیه به تعداد ۴۷۶ نفر بود. که مطابق با جدول مورگان ۲۱۵ نفر به روش تصادفی ساده انتخاب شدند. برای گردآوری داده ها از ۳ پرسشنامه پایش نیهوف و گارتی و تاگو (۱۹۹۱)، عدالت سازمانی نیهوف و مورمن (۱۹۹۳) و رفتار شهروندی سازمانی پادساکف، مکنزی، پین و باچراچ (۲۰۰۰) استفاده شد، که روایی و پایایی آن ها مورد تأیید و تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از آزمون همبستگی پیرسون و رگرسیون چندگانه به روش گام به گام صورت گرفته است.

یافته ها: نتایج داده ها حاکی از آن بود که بین پایش با ادراک از عدالت سازمانی ($R=0/322$ و $p=0/00$) و رفتار شهروندی سازمانی ($R=0/155$) و $p=0/02$ رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد.

بحث و نتیجه گیری: این تحقیق نشان داد که پایش را می توان به عنوان کمک کننده به برقراری عدالت و رفتار شهروندی در محیط کار مشاهده کرد. هر چقدر در سازمانی کارکنان از وجود پایش در سازمان باخبر باشند به همان اندازه احساس عدالت و امنیت کرده چون این باور در بین آنان تقویت می شود که تبعیض در بین پرسنل سازمان وجود نداشته و حقوق، مزایا به هر کس به اندازه تلاش آن ها در سازمان تعلق می گیرد و بالطبع رفتار شهروندی سازمانی آن ها نیز افزایش می یابد.

کلید واژه ها: پایش، عدالت سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی، کادر درمانی

مجله دانشکده پرستاری و مامایی ارومیه، دوره یازدهم، شماره دهم، پی در پی 51، دی 1392، صص 814-822

آدرس مکاتبه: دانشگاه ارومیه، تلفن: ۰۹۱۴۲۰۱۰۹۱۲

Email: karimi.halimeh@yahoo.com

مقدمه

متخصصان علوم اجتماعی از مدت ها پیش به اهمیت عدالت سازمانی به عنوان پایه ای اساسی برای اثر بخشی فرایندهای سازمانی پی برده اند (۳).

یکی از موضوعات محوری در سازمان ها، حفظ و توسعه رفتارهای عادلانه در مدیران و سرپرستان، و احساس عدالت در کارکنان است. در فرایند شکل دادن احساس عدالت در کارکنان، توجه به رابطه ادراکات عدالت با هر یک از رفتارهای کارکنان حائز اهمیت است. با دستیابی به شناخت مناسب از نحوه ارتباط بین ابعاد عدالت سازمانی با رفتارهای کارکنان، برای مدیران این امکان فراهم می شود تا اقدامات مناسب تری را به منظور توسعه احساس عدالت در سازمان برنامه ریزی و مدیریت کنند و از این طریق زمینه را برای تقویت نیروی انسانی خود فراهم سازند (۴).

اگر زندگی روزمره خود را مرور کنیم نتیجه می گیریم که سازمان ها شدیداً در زندگی ما نفوذ کرده اند، ما روزانه با سازمان های متعددی در تماس هستیم و بیشتر مردم قسمت اعظم زندگی شان را در سازمان ها می گذرانند. به این ترتیب تلقی ما از سازمان ها ممکن است مثبت یا منفی باشد. این برداشت که خود ناشی از تجارب شخصی ما در تماس با سازمان هاست، ادراک ما را نسبت به سازمان ها تشکیل می دهد (۱). امروزه دستیابی به اهداف سازمان ها تا حد زیادی در گرو عملکرد مناسب و صحیح کارکنان است. این امر در سازمان های خدماتی همچون بیمارستان ها از اهمیت بیشتری برخوردار است و کارآمدی این سازمان ها پیوند نزدیک خود را با مقوله هایی مثل عدالت سازمانی حفظ کرده است (۲).

¹ دانشیار مدیریت آموزشی دانشگاه ارومیه.

² کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه ارومیه (نویسنده مسئول)

نیروی انسانی به عنوان یکی از ارزشمندترین سرمایه‌های سازمانی، مهم‌ترین مزیت رقابتی و کمیاب‌ترین منبع در اقتصاد دانش محور امروز قلمداد می‌شود. این سرمایه ارزشمند به دلیل اثر شگرفی که بر اثربخشی سازمان دارد، گوی سبقت را از دیگر سرمایه‌های سازمانی به لحاظ اهمیت ربوده است. بر همین اساس است که امروزه سازمان‌ها و مدیران با کاربست راهکارها و شیوه‌های مختلف، سعی در جذب بهترین و زبده‌ترین نیروی انسانی را دارند (۵).

یکی از ویژگی‌های ارزشمند نیروی انسانی که امروزه توجه بسیاری را به خود جلب کرده است، رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد. در نظام بوروکراتیک تمام تلاش مدیران در جهت کسب کارایی بیشتر با حفظ سلسله مراتب هر می سازمان بوده است. به همین جهت مناسبات سطحی و غیر قابل اطمینان در بین افراد وجود دارد. اما در نظام ارزشی انسانی و دموکراتیک مناسباتی درست و قابل اطمینان در میان مردم به وجود می‌آید. در چنین محیطی به سازمان و اعضای آن فرصت داده می‌شود که تا حد توان پیش روند. بر این اساس توجه به شهروندان در نظام ارزشی دموکراتیک رو به افزایش است اکنون که اهمیت شهروندان به عنوان یکی از منابع بسیار مهم سازمان درک شده است، رفتار آن‌ها هم می‌تواند بسیار با اهمیت تلقی شود به طور کلی رفتار شهروندی یک نوع رفتار ارزشمند و مفید است که افراد آن را به صورت دلخواه و داوطلبانه از خود بروز می‌دهند. به عبارت دیگر ساختار رفتار شهروندی سازمان به دنبال شناسایی، اداره و ارزیابی رفتارهای فرائقش کارکنانی است که در سازمان فعالیت می‌کنند و در اثر این رفتارهای آنان اثربخشی سازمان بهبود می‌یابد (۶).

با توجه به اینکه عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی از مهم‌ترین عوامل تاثیر گذار در نیروی انسانی هر سازمانی می‌باشد. به همین خاطر در سازمان‌ها به منظور ایجاد انگیزه فعالیت و کار اثر بخش در کارکنان خود دست به اقدامات و تدابیر مدیریتی و شیوه‌های تمهیدی زیادی می‌زنند، زیرا دستیابی به این امر مهم در هر سازمانی با پیشرفت و نیل به اهداف آن سازمان ارتباط دارد (۱).

پیترس و واترمن (۱۹۸۲) مفهوم توجه همه جانبه مدیریت را مطرح می‌کند که مدیران از کارمندان باخبر باشند. تا ارتباط بین دو طرف افزایش یابد و فرهنگ مردم مداری را در هر سازمان ارائه دهند (۷).

پایش، به عنوان یک رفتار فعالیت محور، به مدیران اجازه می‌دهد تا درباره عملکرد زیردستانشان اطلاعات به دست آورند (۸). این اطلاعات می‌تواند به عنوان بازخورد برای زیر دستان مورد استفاده قرار گیرد (۹). پایش همچنین در مورد اهمیت وظایف ویژه اطلاعاتی را به زیر دست انتقال می‌دهد (۱۰).

پایش بایستی تاثیر مثبتی روی عملکرد زیردست یا رفتارهای ضمن وظیفه داشته باشد. با این وجود، عملکرد کارآمد یک سازمان نه تنها به رفتارهای ضمن وظیفه زیردستان بستگی دارد بلکه به نقش اضافی آن‌ها یا رفتارهای شهروندی نیز وابسته است (۱۱).

در سلسله مراتب سازمان‌ها، کارمندان ممکن است پایش مدیریتی را به عنوان ضرورت مضر ببینند. گرچه ممکن است کارمندان پایش کردن را احساس نکنند و رفتارهایی را نمایش دهند که نشان دهد آن‌ها چیزی انجام نمی‌دهند، اما آن‌ها ضرورت پایش در محیط کاری را درک می‌کنند (۱۱).

گرایش به عملکرد پایش در نتیجه تغییرات تکنولوژیکی جریانی داشته است که تقویت ظاهری توانایی یک سازمان یا ناظر را برای پی گیری رفتار و عملکرد کارمندش ممکن می‌سازد (۱۲). پایش یکی از اجزای اولیه موجود مدیران برای حفظ عدالت در اجرای تصمیمات اختصاصی است. اهمیت دادن به جمع آوری اطلاعات درست موجب تصمیمات عادلانه می‌شود، تشخیص دلایل مشکل نیست که چرا پایش مدیر بر ادراک کارمند از رفتار عادلانه تاثیر می‌گذارد. اگر مدیری گامی در جهت جمع آوری اطلاعات در مورد عملکرد کارمندی برمی دارد، احتمالاً کارمند توزیع اجرای بعدی را بیشتر عادلانه می‌بیند و بنابراین توزیع عدالت است که غالب شده است، بر عکس اگر کارمند ببیند که مدیر آگاهی کمی درباره‌ی کارش دارد کارمند اعتماد کمتری در مورد عدالت اجرای پاداش دهی خواهد داشت. پایش خصوصاً در کنترل شکل‌های مشاهده، تأثیرات مثبت بر محیط کار دارد، به کارمندان به طور منصفانه در مورد نتایج، رفتار و خط مشی و روندها توجه می‌شود و چنین عدالتی بر رفتارهای روزمره آن‌ها و نگرش‌ها تاثیر می‌گذارد (۱۱).

همچنین مدیران با پایش بر شاخص‌های انجام وظایف و نقش درون رفتاری تاکید می‌کنند. چون رفتار شهروندی سازمانی با توجه به تعریفش به طور مستقیم در انجام وظیفه سهیم نیست، کارمندانی که بر آنان پایش می‌شود مایل هستند به اهمیت نقش‌های درون رفتاری توجه کنند، در واقع پایش همیشگی اظهار می‌دارد که کار کارمند زیر حد استاندارد است و مدیر به نقش اجرای درونی پرداخته است در این مورد احتمالاً تنها کارمندان نیستند که رفتار شهروندی سازمانی کمی نشان می‌دهند بلکه مدیران نیز ترجیح می‌دهند تا زمانی که اجرای نقش درونی درست است کارمند این رفتار را نادیده بگیرد. بنابراین رفتارهای مدیری که به انجام وظیفه توجه دارد می‌تواند نقش‌های فوق رفتاری را تحمیل کند (۱۱).

از بعد کلی، پژوهش حاضر در صدد آن است بررسی کند که آیا با توجه به تأثیری که پایش بر عدالت سازمانی دارد آیا رفتار

در این پژوهش از سه پرسشنامه برای بررسی متغیرهای پایش، عدالت سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی به عنوان ابزار اصلی گردآوری داده‌ها مورد استفاده قرار گرفته است. به منظور اندازه‌گیری پایش از پرسشنامه نیهوف و گارتی و تاگو (۱۴) استفاده شد. پرسشنامه پایش شامل ۳ سؤال بسته - پاسخ می‌باشد. پرسشنامه پایش دارای سه مؤلفه (گفتگوی غیر رسمی، مشاهده و ملاقات رسمی) می‌باشد.

به منظور اندازه‌گیری عدالت سازمانی از پرسشنامه نیهوف و مورمن (۱۵) استفاده شد. این پرسشنامه برای سنجش عدالت سازمانی بر طبق مدل سه مؤلفه‌ای (عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای و عدالت تعاملی) ساخته شده است. پرسشنامه عدالت سازمانی شامل ۱۱ سؤال بسته - پاسخ می‌باشد.

به منظور اندازه‌گیری رفتار شهروندی سازمانی از پرسشنامه پنج مؤلفه‌ای پودساکوف و همکارانش (۱۶) استفاده شد. این پرسشنامه بر طبق مدل پنج مؤلفه‌ای (فضیلت مدنی، وظیفه شناسی، نوع دوستی، ادب و مردانگی) ساخته شده است. پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی شامل ۱۷ سؤال بسته - پاسخ می‌باشد.

طیف مورد استفاده در سه پرسشنامه بر اساس طیف پنج گزینه‌ای از طیف لیکرت می‌باشد (کاملاً مخالفم، مخالفم، بی نظر، کاملاً موافقم، موافقم). در این تحقیق برای مشخص نمودن پایایی پرسشنامه‌ها از ضریب آلفای کرونباخ استفاده گردیده است. ضریب آلفای کرونباخ برای پرسشنامه‌های عدالت سازمانی با ۱۱ سؤال ۰/۷۰، رفتار شهروندی سازمانی با ۱۷ سؤال ۰/۷۱ و پایش با ۳ سؤال ۰/۸۰ محاسبه شده است که نشان دهنده مقبول بودن پایایی ابزار سنجش یعنی پرسشنامه است. طبق نتایج آزمون کولموگروف - اسمیرنوف متغیرهای تحقیق از توزیع نرمال برخوردار بودند.

روش تحلیل داده‌ها:

تجزیه و تحلیل نتایج حاصل از این پژوهش با استفاده از نرم افزار آماری SPSS و در دو سطح توصیفی و استنباطی انجام شد. در سطح آمار توصیفی از آماره‌هایی نظیر (میانگین و انحراف معیار و شکل توزیع و نمودارهای مربوطه) استفاده گردید و در سطح آمار استنباطی از (آزمون‌های ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چندگانه) برای آزمون فرضیات پژوهشی استفاده شده است.

یافته‌ها

یافته‌های مطالعه در ارتباط با مشخصات دموگرافیک نشان داد که در این مطالعه از ۲۱۵ نفری که به سؤالات پرسشنامه پاسخ گفته‌اند، ۱۲۲ نفر (معادل ۵۷ درصد) زن و ۹۳ نفر (معادل ۴۳ درصد) را مردان تشکیل داده‌اند. سطح تحصیلات پاسخگویان

شهروندی سازمانی افزایش می‌یابد یا نه؟ و آیا پایش به عنوان یک متغیر کنترل کننده در محیط بیمارستان عمل می‌کند؟ و اینکه کدامین یک از مؤلفه‌های عدالت سازمانی نقش بیشتری در پیش بینی تغییرات رفتار شهروندی سازمانی را داراست؟

فرضیه‌های اصلی و فرعی تحقیق عبارتند از:

۱- بین ادراک کارکنان از پایش و ادراک از عدالت سازمانی رابطه وجود دارد.

۲- بین ادراک کارکنان از پایش و مؤلفه‌های ادراک از عدالت سازمانی رابطه وجود دارد.

۳- بین ادراک کارکنان از پایش و رفتار شهروندی سازمانی رابطه وجود دارد.

۴- بین ادراک کارکنان از پایش و ابعاد رفتار شهروندی سازمانی رابطه وجود دارد.

۵- بین ادراک از عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان رابطه وجود دارد.

۶- بین ادراک از عدالت سازمانی و مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی کارکنان رابطه وجود دارد.

۷- بین ابعاد ادراک از عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان رابطه وجود دارد.

۸- مؤلفه‌های ادراک از عدالت نقش پیش‌بینی کننده را در رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ایفا می‌کنند.

۹- عدالت سازمانی نقش تعدیل کننده در رابطه بین عملکرد پایش کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی آن‌ها ایفا می‌کند.

مواد و روش کار

با توجه به اهداف و سؤال‌های پژوهش؛ روش تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر روش توصیفی است. تحقیق توصیفی شامل مجموعه روش‌هایی است که هدف آن‌ها توصیف کردن شرایط یا پدیده‌های مورد بررسی است (۱۳). بنابراین می‌توان اذعان نمود در این پژوهش از آنجایی که محقق به بررسی روابط میان پایش، عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی می‌پردازد، لذا تحقیق حاضر از نظر روش توصیفی و از نوع همبستگی می‌باشد.

جامعه، نمونه و روش نمونه‌گیری:

جامعه آماری در این پژوهش شامل کادر درمانی بیمارستان امام رضا (ع) ارومیه در سال ۱۳۹۰-۹۱ می‌باشد، جامعه آماری پژوهش ۴۷۶ نفر است. حجم نمونه پژوهش بر اساس جدول مورگان ۲۱۵ نفر برآورد گردید که به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده به عنوان نمونه انتخاب شدند و پرسشنامه‌های پژوهش در اختیار آن‌ها قرار داده شد.

ابزار گردآوری داده‌ها:

دارای وضعیت استخدام رسمی، ۱۴ نفر (۷ درصد) پیمانی و ۲۰ درصد نیز قراردادی بوده‌اند. با توجه به جدول شماره (۱) میانگین پایش در این تحقیق ۸/۵ (انحراف معیار ۲/۲) می‌باشد. برای عدالت سازمانی، سه بعد عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای و عدالت تعاملی در نظر گرفته شده است که حاصل جمع این سه بعد نشان دهنده وضعیت عدالت سازمانی است میانگین عدالت سازمانی در کل ۳۲/۲ (انحراف معیار ۵/۵) می‌باشد، میانگین و انحراف معیار سه مؤلفه عدالت سازمانی به ترتیب (۸/۸، ۱۰/۳، ۱۳/۲)، (۳/۵، ۱/۶، ۲/۳) می‌باشد. از بین متغیرهای عدالت سازمانی عدالت توزیعی در وضعیت پایینی قرار داشت. وضعیت میانگین و انحراف معیار رفتار شهروندی سازمانی در نمونه مورد مطالعه ۶۴/۸، ۶/۴ می‌باشد و وضعیت میانگین و انحراف معیار مؤلفه‌های آن (فضیلت مدنی، وظیفه شناسی، نوع دوستی، ادب و مردانگی) به ترتیب برابر است با (۱۳/۷، ۱۲، ۱۵/۶، ۱۲/۵، ۱۱)، (۲/۳، ۱/۹، ۲/۲، ۱/۵، ۲/۲) می‌باشد. و از بین مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی مردانگی در حد پایینی بود.

نشانگر آن است که از ۲۱۵ نفری که به سؤالات پرسشنامه پاسخ گفته‌اند ۲۴ نفر (معادل ۱۱ درصد) دارای مدرک تحصیلی دیپلم، ۲۶ نفر (۱۲ درصد) فوق دیپلم، ۱۳۶ نفر (معادل ۶۳ درصد) لیسانس، ۲۰ نفر فوق لیسانس و ۹ نفر (۴ درصد) هم دارای مدرک دکتری بوده‌اند. سابقه خدمت پاسخگویان نشانگر آن است که از ۲۱۵ نفری که به سؤالات پرسشنامه پاسخ گفته‌اند ۳۵ نفر (معادل ۱۶ درصد) دارای سابقه خدمت ۵ سال و کمتر، ۶۴ نفر (معادل ۳۰ درصد) دارای سابقه خدمت ۶-۱۰ سال، ۱۰۷ نفر (معادل ۵۰ درصد) دارای سابقه خدمت ۱۱-۲۰ سال، ۹ نفر (معادل ۴ درصد) دارای سابقه خدمت ۲۱ سال به بالا بوده‌اند. سن پاسخگویان نشانگر آن است که از ۲۱۵ نفر، ۶۴ نفر (معادل ۳۰ درصد) دارای سن ۳۰ سال کمتر، ۱۲۲ نفر دارای سن ۳۰-۴۰، ۲۸، ۳۱ نفر (معادل ۱۳ درصد) دارای سن ۴۱-۵۰ سال بوده‌اند و نهایتاً ۱ نفر (معادل ۱ درصد) دارای سن بالاتر از ۵۰ بوده‌اند. وضعیت استخدام پاسخگویان نشانگر آن است که از ۲۱۵ نفری که به سؤالات پرسشنامه پاسخ گفته‌اند ۱۵۷ نفر (معادل ۷۳ درصد)

جدول شماره (۱): یافته‌های توصیفی شامل میانگین و انحراف استاندارد متغیرهای تحقیق

متغیر	فراوانی	حداقل	حداکثر	میانگین	انحراف معیار
عدالت	۲۱۵	۱۵	۴۷	۳۲/۲	۵/۵
عدالت توزیعی	۲۱۵	۴	۱۸	۸/۸	۳/۵
عدالت رویه‌ای	۲۱۵	۶	۱۵	۱۰/۳	۱/۶
عدالت مراوده‌ای	۲۱۵	۵	۱۹	۱۳/۲	۲/۳
رفتار شهروندی	۲۱۵	۴۱	۷۹	۶۴/۸	۶/۴
فضیلت	۲۱۵	۷	۱۹	۱۳/۷	۲/۳
وظیفه شناسی	۲۱۵	۵	۱۵	۱۲	۱/۹
نوع دوستی	۲۱۵	۹	۲۰	۱۵/۶	۲/۲
ادب	۲۱۵	۷	۱۵	۱۲/۵	۱/۵
مردانگی	۲۱۵	۵	۱۵	۱۱	۲/۲
پایش	۲۱۵	۳	۱۴	۸/۵	۲/۲

یافته‌های مربوط به فرضیه‌ها:

جدول شماره (۲): نتایج تجزیه و تحلیل همبستگی بین متغیرها (فرضیه ۱، ۲)

متغیر	عدالت	عدالت توزیعی	عدالت رویه‌ای	عدالت تعاملی
پایش	۰/۳۲۲	۰/۲۹	۰/۳۶۱	۰/۴۳

دارد ($R=0/322$ و $p<0/01$). فرضیه دو: بین پایش با ابعاد عدالت سازمانی همبستگی معنی‌داری وجود دارد شدت همبستگی از ۰/۲۹ تا ۰/۴۳ در نوسان است ($p<0/01$).

فرضیه یک: همان طور که جدول شماره (۲) نشان می‌دهد رابطه مثبت معنی‌داری بین دو متغیر پایش و ادراک از عدالت کارکنان وجود

جدول شماره (۳): نتایج تجزیه و تحلیل همبستگی بین متغیرهای فرضیه (۳، ۴، ۵، ۶، ۷)

متغیرها	رفتار شهروندی	فضیلت	وظیفه شناسی	نوع دوستی	ادب	مردانگی
پایش	۰/۱۵۵	۰/۴۲۶	۰/۰۴۷	۰/۱۱۸	۰/۰۰۷	۰/۱۵۴
ادراک از عدالت	۰/۴۳۳	۰/۴۴۵	۰/۰۰۲	۰/۰۹۵	۰/۰۴۷	۰/۲۰۴

بیانگر آن است که بین دو متغیر ادراک از عدالت با رفتار شهروندی رابطه مثبت معنی‌داری وجود دارد ($p < ۰/۰۱$) و $R = ۰/۴۳۳$.

فرضیه شش: بین عدالت با ابعاد فضیلت و مردانگی رابطه معنی‌داری وجود دارد ($p < ۰/۰۵$). فرضیه هفت: بین عدالت با ابعاد وظیفه شناسی، نوع دوستی، ادب رابطه معنی‌داری مشاهده نشد ($p < ۰/۰۱$).

فرضیه سه: اطلاعات جدول (۳) بیانگر آن هستند که بین دو متغیر پایش با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت معنی‌داری وجود دارد ($R = ۰/۱۵۵$ و $p < ۰/۰۵$). فرضیه چهار: بین پایش با ابعاد وظیفه شناسی، نوع دوستی، مردانگی، ادب رابطه معنی‌داری وجود ندارد ($p < ۰/۰۱$). ولی بین پایش با ابعاد فضیلت رابطه معنی‌داری وجود دارد ($p < ۰/۰۵$). فرضیه پنج: اطلاعات مربوط به جدول ۳ در مورد فرضیه پنج

جدول شماره (۴): نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه به روش گام به گام

گام‌ها	متغیر ملاک	متغیرهای پیش بین	R	R ²	F	P	β
۱	رفتار شهروندی	عدالت رویه‌ای	۰/۳۳	۰/۱۰۹	۲۵/۹	۰/۰۰۰	۰/۳۱۲
۲		عدالت تعاملی	۰/۳۵۷	۰/۱۲۷	۱۵/۵	۰/۰۰۰	۰/۱۹

در گام دوم با استفاده از تحلیل واریانس رفتار شهروندی سازمانی رو از روی عدالت رویه‌ای و عدالت تعاملی از ابعاد عدالت پیش بینی می‌کنیم. عدالت رویه‌ای با F محاسبه شده (۲۵/۹) در سطح $P < ۰/۰۱$ معنی‌دار است. و عدالت تعاملی با F محاسبه شده (۱۵/۵) در سطح $P < ۰/۰۱$ معنی‌دار است. در گام سوم عدالت رویه‌ای با ضریب بتای ۰/۳۱۲ و عدالت تعاملی با ضریب بتای ۰/۱۹ سهم معنی‌داری در پیش بینی تغییرات رفتار شهروندی را دارا است.

فرضیه هشت: همان طور که در جدول (۴) مشاهده می‌شود در بین متغیرهای پیش بین، متغیر عدالت رویه‌ای و عدالت تعاملی به طور مشترک ۱۳ درصد از تغییرات رفتار شهروندی سازمانی را پیش بینی می‌کند. عدالت رویه‌ای حائز نقش اول در پیش بینی تغییرات رفتار شهروندی است. ($R = ۰/۳۳$ و $R^2 = ۰/۱۰۹$). عدالت تعاملی ($R = ۰/۳۵۷$ و $R^2 = ۰/۱۲۷$). عدالت رویه‌ای ۱۱ درصد از تغییرات رفتار شهروندی سازمانی را پیش بینی می‌کند اما عدالت تعاملی تنها حدود ۲ درصد از تغییرات رفتار شهروندی سازمانی را پیش بینی می‌کند.

جدول شماره (۵): همبستگی بین پایش و رفتار شهروندی با نقش تعدیل کننده عدالت

متغیرها	همبستگی مرتبه صفر (پیرسون)	همبستگی مرتبه صفر (پیرسون)	همبستگی تفکیکی (با کنترل عدالت)
	رفتار شهروندی	عدالت	رفتار شهروندی
پایش	r	p	r
	۰/۱۵۵	۰/۰۰۰	۰/۳۲۲
	r	p	r
	۰/۰۲	۰/۱۱	۰/۰۴۵

فرضیه ۹: جدول شماره (۵) مربوط به فرضیه ۹ بیانگر آن است که رابطه بین پایش کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی آن‌ها

در سطح ($p < ۰/۰۵$ و $۰/۱۵۵$) معنی‌دار است و پس از کنترل اثر متغیر عدالت سازمانی، رابطه بین پایش با رفتار شهروندی سازمانی

در سطح ($p < 0.05$) به ۰/۱۱ کاهش می‌یابد، لذا می‌توان چنین استنباط نمود که متغیر عدالت سازمانی، نقش تعدیل کننده در رابطه بین پایش کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی آن‌ها دارد.

بحث و نتیجه‌گیری

پایش، عدالت و رفتار شهروندی سازمانی به عنوان مفاهیم جدید مدیریت که بر رفتار کارکنان و مدیران تاثیر می‌گذارد، در فرایندهای سازمانی نقش تعیین کننده دارد و اهمیت این مقوله، در سازمان‌های بهداشتی بارزتر بوده است.

در مطالعه حاضر رابطه بین پایش با عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی با بررسی ۲۱۵ نفر از کارکنان کادر درمانی بیمارستان امام رضا (ع) ارومیه انجام شد و نتایج نشان داد که هر اندازه کارکنان از وجود پایش در سازمان باخبر باشند به همان اندازه احساس امنیت می‌کنند زیرا می‌دانند که میزان تعلق گرفتن پاداش یا مزایا به آن‌ها و بقیه کارکنان سازمان عادلانه است. عدالت و انصاف، باعث بالا رفتن اعتماد به مدیریت شده و ترس از تحقیق و جستجو شدن در کارمندان را کاهش می‌دهد، و کارکنان رفتار شهروندی بیشتری را از خود بروز خواهند داد.

میانگین عدالت سازمانی در پژوهش حاضر ۳۲/۲ با انحراف معیار ۵/۵ می‌باشد. در واقع وضعیت عدالت در بیمارستان منتخب و در بین اعضای کادر درمانی بالاتر از حد متوسط بوده است اما در این میان از بین ابعاد عدالت سازمانی عدالت توزیعی دارای پایین‌ترین امتیاز می‌باشد، عدالت توزیعی به توزیع امکانات و پاداش‌ها در سازمان توجه دارد، نمره‌ی عدالت توزیعی در بیمارستان مربوطه بیانگر راضی نبودن پرسنل از وضعیت امکانات و پاداش‌ها است، در واقع کارکنان سیاست و خط مشی‌های بیمارستان را در این خصوص عادلانه نمی‌بینند. در این شرایط کارکنان دچار نوعی تنش منفی شوند و در نتیجه مشارکت خود را در بیمارستان کاهش داده و به دنبال آن رفتار شهروندی سازمانی کم می‌شود. در خصوص رفتار شهروندی سازمانی میانگین متغیر مربوطه ۶۴/۸ با انحراف معیار ۶/۴ می‌باشد. میانگین رفتار شهروندی سازمانی بالاتر از حد متوسط بوده است. که بر این اساس کارکنان خود را دارای رفتارهای شهروندی سازمانی بالایی می‌دانند.

با توجه به یافته‌ها بین دو متغیر مورد بحث یعنی پایش و ادراک از عدالت رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. نتیجه تحقیق نیهوف و مورمن ۱۹۹۳ با نتیجه تحقیق حاضر همسو می‌باشد از دلایل هم‌سویی آن است که اگرچه عدالت تنها عامل برانگیزنده در محیط کار نیست ولی کمک می‌کند تا محیطی صادقانه بین مدیران و کارمندان به وجود آید. متشابهاً، پایش تنها رفتاری نیست که مدیران تعهد خودشان را به عدالت نشان دهند

بلکه پایش توجه آن‌ها را به اطلاعات درست و بی‌غرض بازتاب می‌کند. با توجه به یافته‌ها بین دو متغیر پایش و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان همبستگی مثبت و معنی‌داری وجود دارد. اما نتیجه تحقیق حاضر با نتیجه تحقیق نیهوف و مورمن ۱۹۹۳ همسو نمی‌باشد.

وجود رابطه معنی‌دار بین عدالت و رفتار شهروندی سازمانی در این پژوهش تأیید شد. نتایج این فرضیه با مطالعات انجام یافته به وسیله رضائیان و میرزاده (۱۷) و یلیامز و همکاران (۱۸)، گیپ و همکاران (۱۹)، ایلماز و تاسدان (۲۰) همسو می‌باشد. از دلایل هم‌سویی آن است که برقراری عدالت یکپارچه در یک سازمان نقش بسزایی در تشویق و توسعه رفتار شهروندی سازمانی دارد و می‌توان نتیجه گرفت که اگر مسئولان و مدیران، سرپرستان بخش‌های سازمان عدالت را در سازمان خود رعایت کنند و به آن جامه عمل ببوشانند رفتار شهروندی سازمانی نیز به صورت چشمگیری افزایش می‌یابد. و همچنین در گردونه عصر حاضر، سازمانی بالنده است که اقدامات لازم را برای حفظ سیستم و نگهداری کارکنان به شکل عادلانه مستقر نماید.

مؤلفه‌های عدالت سازمانی (عدالت رویه‌ای و تعاملی) می‌توانند رفتار شهروندی سازمانی را پیش بینی کند، نتیجه تحقیق حاضر با نتیجه تحقیق نادیری و تانوا (۲۱) همسو نمی‌باشد. نادیری و تانوا (۲۰۰۹) عدالت سازمانی را به عنوان عامل کلیدی که تاثیر قوی بر رفتار شهروندی سازمانی دارد معرفی می‌کنند. طبق نتایج تحقیقات آنان عدالت توزیعی نسبت به عدالت رویه‌ای، پیش بینی کننده قوی تری برای متغیرهای سازمانی از جمله تمایل به ترک شغل، رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی است. در همین راستا سازمان و به خصوص سرپرستان بیمارستان باید به عدالت یکپارچه و مساوی در میان کارکنان خود و همچنین نهادهای گردن نظام پایش پافشاری کنند تا رفتارهای داوطلبانه و شهروندی سازمان که رفتارهای مثبتی در جهت پیشرفت و بهره‌وری بالای سازمان می‌شود از کارکنان بروز پیدا کند. در کل سازمان‌هایی که تعاریف یکسانی از عدالت دارند رفتار شهروندی بالایی را مشاهده خواهند کرد. عدالت سازمانی قادر به پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد. زمانی که در سازمان برابری و از لحاظ اخلاقی عدالت یکسانی دیده می‌شود رفتار شهروندی سازمانی نیز افزایش می‌یابد.

پایش بر عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی تاثیر می‌گذارد. به طور کلی اگر مدیران پایش را به عنوان رفتاری کنترل کننده در نظر بگیرند در آن صورت انگیزه کارمند برای تلاش بیشتر برای سازمانشان کاهش می‌دهد. اما این تحقیق نشان داد که پایش را می‌توان به عنوان کمک کننده به برقراری عدالت و رفتار شهروندی در محیط کار مشاهده کرد، که به آن‌ها انگیزه

و از جمله پیشنهادات کاربردی بر اساس یافته‌های تحقیق حاضر این است که مدیران و سرپرستان باید با ایجاد نظام‌های جبران خدمات در راستای عدالت توزیعی در سازمان، همانند پرداخت بر اساس عملکرد و شایستگی افراد در جهت درک عدالت توزیعی گام بردارند. و برای افزایش رفتار شهروندی سازمانی کلاس‌ها و کارگاه‌های آموزشی مناسب در زمینه اصول رفتار شهروندی سازمانی برای اعضای کادر درمانی به منظور تقویت روحیه نوع دوستی، وظیفه شناسی، ادب، مردانگی، فضیلت مدنی برگزار شود. و همچنین با نهادینه کردن پایش در سازمان با استفاده از برگزاری جلسات رسمی برای کلیه کارکنان تصور خوش‌بینانه‌تری در محیط کار شکل بگیرد و باعث به وجود آمدن فضای اعتماد در محیط کار گردد. فراهم سازی زمینه‌های لازم جهت بهبود روابط بین کارکنان توسط بیمارستان‌ها.

با توجه به نکات ذکر شده و با توجه به فرهنگ حاکم و بافت سازمانی پیشنهاد می‌شود متغیر پایش با متغیرهای دیگری و در قالب تحقیقی مستقل و وسیع‌تر بررسی گردد.

تقدیر و تشکر

نویسندگان محترم بر خود لازم می‌دانند از کلیه پرسنل بیمارستان امام رضا (ع) ارومیه که در پیشبرد این پژوهش یاری رسانند قدردانی و سپاسگزاری نمایند.

می‌دهد تا وظیفه شناس تر باشند و با دیگر اعضای سازمانشان با ادب رفتار کنند. گرچه این نتایج به این معنا نیست که به مدیران اجازه دهند تا پایش بر کارمند را هنگام کار افزایش دهند. آن‌ها مطرح می‌کنند که پایش برای ارتقای عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در سلسله مراتب سازمان‌ها مناسب می‌باشد به شرط آنکه اطلاعات جمع آوری شده در مورد کارکنان به دور از اعمال نظر شخصی باشد.

این پژوهش از این نظر می‌تواند برای دانشگاه ارومیه مفید باشد که به عنوان برداشتن گامی در جهت پژوهش در زمینه پایش و نتایج آن به عنوان ایجاد یک پایه تحقیقاتی برای سایر دانشگاه‌ها باشد و ضمن رعایت عدالت و رفتار شهروندی سازمانی عوامل مرتبط با آن را برای دانشگاه‌ها فراهم آورد.

در پایان خاطر نشان می‌شود که تمامی نتایج و دستاوردهای این پژوهش مانند هر پژوهش دیگری تحت تاثیر برخی محدودیت‌ها بوده است. این محدودیت‌ها به طور خلاصه عبارتند از:

- ۱- عدم همکاری برخی از پرسنل بخش‌ها در تخصیص بخشی از اوقات کاری خود به منظور تکمیل پرسشنامه.
- ۲- عدم توجه کافی به سوالات پرسشنامه و بی اعتمادی برخی از پاسخگویان نسبت به استفاده مسئولان از نتایج پژوهش حاضر.
- ۳- محدود بودن ابزار جمع آوری اطلاعات به پرسشنامه.
- ۴- آشنا نبودن برخی از پرسنل با مفهوم پایش.

References:

1. Ganjinya H, Goudarz, Chegini M, Ghaffarzadeh A. Effects of perceived organizational justice on OCB. J improvement and change management 2010; 61: 91-120.(Persian).
2. MardaniHamuleh M, Heydari H. Relationship between organizational justice and organizational citizenship behavior of hospital staff. J Med Ethics and History of Medicine 2008.(Persian).
3. Parker RJ, Kohlmeyer JM. Organizational justice and turnover in public accounting firms: a research note. Accounting, Organizations and Society 2005;30(4):357-69.
4. Semsar A, Golparvar M, Atashpour H. Peer-oriented and procedural justice, interactional justice and organizational citizenship behaviors of employees in several industrial complex. Knowledge & Research in Applied Psychology 2011;12:2.(Persian).
5. Belcourt M, Bohlander G, Snell S. Managing Human Resources. the Canadian Edition. Thomson-Nelson. Ben-Peretz, M. (1996) Women as teachers: Teachers as women. In I. Goodson A. Hargreaves (Eds.), Teachers Professional lives. London: Falmer; 2008.
6. Zkyany SH. Strengthening of the role of organizational citizenship behavior organizational justice, and a healthy personality (Dissertation). Tehran: Tarbiat Modarres University; 2008:2.(Persian).
7. Peters T J, Waterman R. In search of excellence: Lessons from America's best run companies. New York: Harper & Row; 1982.
8. Komaki JL, Zlotnick S, Jensen M. Development of an operant-based taxonomy and observational

- index of supervising behaviors. *J Appl Psychol* 1986; 71: 260-9.
9. Flamholtz E. Organizational control systems as a managerial tool. *California Management Review* 1979, 22(2): 50-9.
10. Larson J R, Callaha C. Performance monitoring: How it affects productivity. *J Appl Psychol* 1990, 75: 530-8.
11. Stanton JM. Reactions to employee performance monitoring: Framework, review, and research directions. *Human Performance* 2000;13(1):85-113.
12. Niehoff BP, Moorman R H. Justice as a mediator of relationship between methods of monitoring and organizational citizenship behavior. *Academy Of Management J* 1993; 36(3): 527-59.
13. Sarmad Z, Bazargan A, Hijazi A. *Research Methods in Behavioural Sciences*. 13th ed. Tehran, Agah; 2006. (Persian)
14. Niehoff BP, Ghartey- Tagoe A. The impact of leader performance monitoring behaviors on employee attitudes, perceptions, and behaviors. Paper presented at the annual meeting of the Midwest Academy of Management, Cincinnati. 1991
15. Podsakoff PM, Mackenzie B , Pain J, Bachrach D. Organizational citizenship behavior: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *J Manag* 2000; 26: 513-563.
16. Rezayian A, Mirzadeh L. Impact on employee perceptions of organizational justice on OCB. *Ethical Issues in Science and Technology*. 5th Year 2010;1,2:102-94.(Persian)
17. Williams S, pitter R , zainxba M. Justice and organizational citizenship behavior intentions. air reward versus fair treatment. *J Soc Psychol* 2002; 33:108-26.
18. Giap b. Organizational citizenship behavior and perception of organizational justice in student jobs. *Psychology of excellence*. Germany: M. a. University Munich;2005.
19. Yılmaz K, Taşdan M. Organizational citizenship and organizational justice in Turkish primary schools. *J Educ Admin* 2009; 47: 108-26.
20. Nadiri H , Tanova C. An investigation of the role of justice in turnover intentions, job satisfaction and organizational citizenship behavior. *Int J Hospit Manag* 2009; 861:1-9.

A STUDY ON THE RELATIONSHIP BETWEEN MONITORING WITH PERCEIVED ORGANIZATIONAL JUSTICE AND ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR AMONG MEDICAL STAFF OF URMIA IMAM REZA HOSPITAL

Hasani M¹, Karimi H^{2*}

Received: 27 Aug, 2013; Accepted: 30 Oct, 2013

Abstract

Background & Aims: The purpose of this study was to investigate the relationship between monitoring with perceived organizational justice and organizational citizenship behavior among medical staff of Urmia Imam Reza Hospital.

Materials & Methods: Considering the purpose, the present study is an applied one and methodologically it is descriptive- correlational. The statistical population consisted of all medical staff (N= 476) of Imam Reza Hospital in Urmia, Iran. The sample was selected by simple random sampling and 215 individuals were selected according to Morgan's table. For collecting the data, Niehoff and Gharti- Tagoe 's (1991) Monitoring Questionnaire, Niehoff and Moorman's (1993) Organizational Justice Inventory, and Padsakoff, Mackenzie, Pin, and Bachrach's (2000) OCB Questionnaire have been employed; furthermore, their reliability and validity was confirmed. The analysis of data was conducted by using Pearson correlation test, and stepwise multiple regression.

Conclusion: The analysis of the data suggested that there was a positive and significant relationship between monitoring with organizational justice perceptions ($p = 0.000$, $R = 0.322$) and organizational citizenship behavior ($P = 0.02$, $R = 0.155$). It means that the more aware the organizational staff be of the existence of monitoring, the more secure and justice they feel, since they believe that there is no superiority among the organization's personnel, and their salary, benefits, and rewards are offered based on their effort in the organization. Then, their organizational citizenship behavior is also increased.

Keywords: monitoring, organizational citizenship behavior, organizational justice, medical staff of Urmia Imam Reza hospital.

Address: University of Urmia, Tel: (+98) 9142010912

Email: karimi.halimeh@yahoo.com

¹Associate Professor of Educational Management, University of Urmia

²Master of Educational Management, University of Urmia (Corresponding Author)