

## رابطه جو اخلاقی و حمایت سازمانی بر رفتار مدنی سازمانی در پرستاران بیمارستان های دولتی شهر رشت

ایرج شاکری نیا<sup>۱</sup>

تاریخ پذیرش: ۹۰/۱۰/۲۰

تاریخ دریافت: ۹۰/۷/۲۶

### چکیده:

**زمینه و هدف:** در انجام وظایف مناسب و مطلوب پرستاران رفتار مدنی سازمانی جایگاه ارزنده ای دارد. پرستاران واجد رفتار مدنی سازمانی بیشتر، قادرند با جلب نظر همکاران و بیماران، به همکاری و تداوم درمان کمک کرده، بهره وری بیشتری داشته باشند.

**مواد و روش ها:** دریک پژوهش با رویکرد توصیفی-مقطعی، از ۱۳۰ پرستار زن شاغل در بخش های اورژانس، جراحی، زنان، کودکان و قلب بیمارستان های دولتی شهر رشت، خواسته شد پرسشنامه های استاندارد بررسی جو اخلاقی بیمارستان، حمایت سازمانی و رفتار مدنی سازمانی را به همراه پرسشنامه جمعیت شناختی تکمیل کنند. داده های بدست آمده با آزمون همبستگی، تحلیل رگرسیون و تحلیل واریانس یک راهه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

**نتایج:** نتایج نشان داد که بین جو اخلاقی، حمایت سازمانی و رفتار مدنی سازمانی پرستاران بیمارستان های شهر رشت رابطه معنی دار وجود دارد ( $P < 0/01$ ). با تحلیل رگرسیون نیز مشخص شد که از بین متغیرهای جو اخلاقی و حمایت سازمانی (به عنوان متغیرهای پیش بین) متغیر جو اخلاقی بیمارستان توانسته است واریانس مربوط به رفتار مدنی سازمانی را در پرستاران را پیش بینی کند ( $P < 0/01$ ). حمایت سازمانی توانست رفتار مدنی سازمانی را در پرستاران پیش بینی کند.

**نتیجه گیری:** نتیجه تحقیق نشان داد که جو اخلاقی در سازمان بر رفتار مدنی سازمانی پرستاران اثر دارد؛ با توجه به اینکه رفتار مدنی سازمانی نقش مهمی در انجام کارآمد فعالیت های حرفه ای پرستاران دارد، سازمان های بهداشتی و درمانی می توانند با ارائه آموزش های مناسب به ارتقاء جو اخلاقی در سازمان کمک کرده؛ نهایتاً به فرهنگ ارائه خدمات مناسب پرستاری دست یابند.

**کلمات کلیدی:** جو اخلاقی سازمانی، رفتار مدنی سازمانی، حمایت سازمانی.

۱. استادیار گروه روان شناسی دانشگاه گیلان (Instructor)

آدرس محل کار: گیلان، رشت، بزرگراه خلیج فارس، دانشکده علوم انسانی، گروه روان شناسی (نویسنده مسئول)

irajshakerinia@yahoo.com تلفن: ۰۱۳۱-۲۲۳۵۷۲۸ فکس: ۰۱۳۱-۶۶۹۰۲۸۰ همراه: ۰۹۱۱۱۳۸۲۶۷۹

## مقدمه :

راستاست که سازمان نسبت به همکاری و مساعدت و حمایت اعضای خود ارزش قایل است و نگران و دلواپس خوشبختی و آینده آن هاست. این مفهوم را نخستین بار ایزنبرگر، هاجیسون، هانتینگتون و سوا (Eisenberger, Hutchison, Huntington) و سوا (Sowa) (۱۷) مطرح کردند و بدنبال آن پژوهشگران در خصوص ابعاد مختلف آن و همچنین رابطه آن با متغیرهای دیگر، تحقیقات گسترده ای انجام دادند. بعنوان مثال لاماسترو (Lamastro) (۱۸) نشان داد که حمایت سازمانی ادراک شده موجب افزایش بهره وری، کمک به همکاران، پیشرفت سازمان، تعهدسازمانی عاطفی و رفتارمدنی سازمانی می شود. بنا بر تحقیقات آرهوآدس و ایزنبرگر (Eisenberger و Rhoades) (۱۹)، افزایش حمایت سازمانی ادراک شده موجب می شود ضمن اینکه افراد به سازمان احساس تعلق بیشتری داشته باشند، از رضایت شغلی بیشتری برخوردار بوده، تمایل بیشتری دارند که در سازمان بمانند و گرایش کمتری به ترک خدمت داشته باشند. یافته ها ی تحقیق انصاری، استادی و دهقان (۲۰) نیز نشان داد که بین حمایت سازمانی ادراک شده و سرمایه اجتماعی ارتباط مثبت معنادار وجود دارد؛ بدین معنی که هر چقدر رفتار مدنی سازمانی بیشتر باشد سرمایه اجتماعی نیز بالاتر است. در سازمان های پزشکی و بهداشتی در رابطه با نقش حمایت سازمانی در سازمان های بهداشتی و پزشکی نیز تحقیقات زیادی صورت گرفته است؛ مثلاً در یکی از پژوهش ها آیکن، کلارک و اسلوان (Aiken, Clarke, Sloane) (۲۱)، نشان دادند که تعداد کافی نیروی انسانی و حمایت های سازمانی و مدیریتی، کلید بهبود کیفیت مراقبت از بیماران است. همچنین نتیجه تحقیق یامازاکی، ایشیدا و کاشی واگورا (Yamazaki, Kashiwagura, Ishida) (۲۲)، نشان داد که بین حمایت سازمانی و فرسودگی شغلی پرستاران رابطه منفی معنی دار وجود دارد، به عبارت دیگر با افزایش دریافت حمایت سازمانی بیشتر میزان فرسودگی کاهش می یابد، در این پژوهش مشخص شد که تعداد کارکنان بیمارستان متغیر تأثیرگذاری نیست. از مطرح شدن مفهوم حمایت سازمانی ادراک شده در پیشینه تحقیقاتی بیش از ۲۰ سال می گذرد و بدلیل اهمیت و تأثیر گذاری آن در مباحث مربوط به کار، روان شناسی سازمانی و مدیریت رفتارهای سازمانی وسیعاً مورد پذیرش و مطالعه بوده است (مثلاً در سال ۲۰۰۲، آرهوآدس و ایزنبرگر Rhoades و Eisenberger) در فراتحلیل خود ۷۳ تحقیق در زمینه حمایت سازمانی را مورد بررسی قرار دادند و ریگله، ادمونسون و هنسن (Edmondson, Riggle, Hansen) (۲۳) در یک فراتحلیل، برای بررسی رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده و پی آمد های شغلی نتیجه ۲۰ سال تحقیق علمی، ۱۶۷ تحقیق را مورد بررسی قرار دادند).

سازمان ها نظام های اجتماعی هستند که حیات و پایداری آن ها وابسته به وجود پیوندهای قوی میان اجزا و عناصر تشکیل دهنده آنها است. کارایی و بهره وری هر سازمانی تا حد بسیار زیادی در گرو عملکرد مناسب و صحیح کارکنان سازمان ها است. از جمله عوامل مهم در ارتقاء عملکرد کارکنان در سازمانها اخلاق حرفه ای آنهاست (۱). بیمارستان ها مهم ترین سازمان بهداشتی و پزشکی جوامع محسوب شده، متولی امور سلامت انسان ها می باشند و به همین دلیل با موضوعات اخلاقی (اخلاق پرستاری و پزشکی) پیوندهایی عمیق دارند (۲ و ۳). تا آنجا که ونکی (۴) ماهیت و زیر بنای فعالیت های بیمارستانی را اخلاق ذکر می کند. با توجه به اینکه اخلاق، به انگیزه های زیر بنایی رفتارها می پردازد و رفتارهای درست و غلط انسان رامورد بحث قرار می دهد (۵)، در عملکرد پزشکان و پرستاران، جایگاه بنیادی دارد (۶)، به گونه ای که رعایت اخلاق در عملکردهای فنی پرستاری از مسایل عام مراقبت حساس تر و مهم تر تلقی شده (۷)، مشخص شده است که پرستاران قادرند استانداردهای اخلاق حرفه ای و اصول حرفه ای را در مواجهه با بیماران به کار بندند (۸). هر چند همراهی نظام های بهداشتی، درمانی و پرستاری با اصول اخلاق دارای سابقه طولانی است (۹، ۱۰، ۱۱)، پیشرفت های روز افزون بخش بهداشت و درمان در ده های اخیر، موجب شده است تا پژوهشگران به جنبه های مختلف اخلاق حرفه ای در پرستاری و ارتباط آن با متغیرهای مختلف بپردازند و در این خصوص به نتایج خوبی نیز رسیده اند (۱۲، ۱۳، ۱۴)؛ به عنوان مثال مشخص شده است که کارکنان سازمان های پزشکی و بهداشتی که از اخلاق حرفه ای مناسبی برخوردار هستند مراقبت بهتر و جامع تری برای مددجویان فراهم می کنند (۱۵). در همین رابطه قرا ملکی (۱)، اخلاق سازمانی را در دو سطح قرارداد: اخلاق حرفه ای (مسئولیت های اخلاقی سازمان) و اخلاق شغلی (وظایف افراد در سازمان) و با توجه به تعامل موجود بین این دو اخلاق، نهایتاً رفتارهای اخلاقی به صورت جو اخلاقی در سازمان نمود عینی پیدا می کند؛ بر همین اساس اعتقاد بسیاری از محققین بر این است که پیاده کردن رفتارهای اخلاقی در یک سازمان در قدم اول به میزان ارج گذاری به ارزش های اخلاقی توسط سیاست های کلی و اقدامات مدیریت در آن سازمان بستگی دارد (۱۶). این ارزش گذاری اثرات مطلوبی بر روحیه کار جمعی دارد؛ زیرا اهتمام نیروی انسانی و انگیزش کارکنان را تحت الشعاع خود قرار می دهد؛ که از آن به حمایت سازمانی ادراک شده نیز تعبیر شده است، حوزه ای که امروزه در روان شناسی سازمانی از جایگاه مطالعاتی معتبری برخوردار است. حمایت سازمانی ادراک شده، احساس و باورهای تعمیم یافته افراد در این

مطالب فوق و در راستای تحقیقات انجام شده، هدف محقق این بوده است که با انجام یک پژوهش علمی، فرضیه های زیر را مورد بررسی قرار دهد:

- ۱- بین جو اخلاقی و دریافت حمایت سازمانی پرستاران رابطه وجود دارد.
- ۲- بین جو اخلاقی و رفتار مدنی سازمانی پرستاران رابطه وجود دارد.
- ۳- بین دریافت حمایت سازمانی و رفتار مدنی سازمانی پرستاران رابطه وجود دارد.
- ۴- رفتار مدنی شهروندی پرستاران را می توان از روی جو اخلاقی کار و رفتار مدنی سازمانی پیش بینی کرد.
- ۵- از لحاظ متغیرهای جو اخلاقی، دریافت حمایت سازمانی و رفتار مدنی سازمانی بین پرستارانی که در بخش های مختلف بیمارستانی کار می کنند تفاوت وجود دارد.

### مواد و روشها:

مطالعه حاضر به روش توصیفی - مقطعی (cross-sectional) انجام شد. جامعه تحقیق عبارتند از کلیه پرستاران زن که در بیمارستان های دولتی شهر رشت به خدمت اشتغال دارند. برای افزایش همگنی، پرستاران مشارکت کننده در تحقیق از لحاظ تحصیل، جنسیت، سابقه کار و تأهل همتا شدند؛ بدین ترتیب که کلیه پرستاران زن مشارکت کننده در تحقیق، مدرک تحصیلی کارشناسی داشته، از لحاظ وضعیت تأهل، متأهل بوده و از لحاظ سابقه کار، حداقل ۳ سال سابقه کار در بیمارستان داشتند. این پرستاران در بخش های اورژانس، جراحی، زنان، کودکان و قلب به خدمت اشتغال دارند. در این مطالعه، جهت انتخاب نمونه، از فرمول کوکران استفاده شده است. بدینوسیله حجم نمونه  $(P=q=0.05, t=1/96, p<0.05)$ ، ۱۲۰ نفر برآورده شد، برای کاهش خطای نمونه گیری حجم نمونه به ۱۳۰ نفر افزایش یافت. با تهیه فهرست پرستاران، نمونه مورد نیاز به صورت تصادفی ساده از جامعه مورد نظر گزینش شدند. محقق برای جمع آوری اطلاعات ابزارهای زیر مورد استفاده قرار داد:

- ۱- پرسشنامه جمعیت شناختی محقق ساخته: این پرسشنامه برای گرد آوری اطلاعات اولیه تدوین شده، حاوی سوالاتی درباره مشخصات فردی پرستاران مانند سن، تحصیلات، سابقه کار و بخش محل کار بوده است.
- ۲- پرسشنامه بررسی جو اخلاقی بیمارستان السون (HECS)<sup>۱</sup> این مقیاس دارای ۲۶ گویه ۵ گزینه ای (هرگز، به ندرت، گاهی اوقات، همیشه) است که در پژوهش مبشر، نخعی و

به نظری رسد که اخلاق در سازمان و حمایت های سازمانی موجود در آن با مولفه سازمانی دیگری که محققین از آن به رفتار مدنی سازمانی (OCB) تعبیر می کنند ارتباط تنگاتنگی دارد. مفهوم رفتار مدنی سازمانی اولین بار توسط بتمن و ارگان (Organ و Bateman) در سال ۱۹۸۳ معرفی شد (۲۴). تحقیقات اولیه ای که در زمینه رفتارهای مدنی سازمانی انجام گرفت بیشتر برای شناسایی مسئولیت ها و یا رفتارهایی بود که کارکنان در سازمان داشتند، اما اغلب نادیده گرفته می شدند. این رفتارها با وجود اینکه در ارزیابی های سنتی عملکرد شغلی به طور ناقص اندازه گیری می شدند و یا حتی گاهی اوقات مورد غفلت قرار می گرفتند، اما در بهبود اثر بخشی سازمانی مؤثر بودند (۲۵). این اعمال که در محل کار اتفاق می افتند را این گونه تعریف می کنند: «مجموعه ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که بخشی از وظایف رسمی فرد نیستند، اما با این وجود توسط وی انجام و باعث بهبود مؤثر وظایف و نقشهای سازمان می شوند» (۲۶). به عنوان مثال یک کارگر ممکن است نیازی به اضافه کاری و تا دیر وقت در محل کار ماندن نداشته باشد، اما با وجود این برای بهبود امور جاری و تسهیل شد جریان کاری سازمان، بیشتر از ساعت کاری رسمی خود در سازمان می ماند و به دیگران کمک می کند (۲۷). ارگان (Organ) رفتار مدنی سازمانی را رفتاری فردی و داوطلبانه می داند که مستقیماً به وسیله سیستم های رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده است، اما با این وجود باعث ارتقاء اثربخشی و کارایی عملکرد سازمان می شود (۲۸). این تعریف بر سه ویژگی اصلی رفتار مدنی تأکید دارد: اول اینکه این رفتار باید داوطلبانه باشد یعنی نه یک وظیفه از پیش تعیین شده و نه بخشی از وظایف رسمی فرد. دوم این که مزایای این رفتار، جنبه سازمانی دارد و ویژگی سوم این است که رفتار مدنی سازمانی ماهیتی چندوجهی دارد. با این تعاریف، از انسان به عنوان شهروند سازمانی انتظار می رود بیش از الزامات نقش خود و فراتر از وظایف رسمی، در خدمت اهداف سازمان فعالیت کند. به عبارت دیگر ساختار رفتار مدنی سازمانی به دنبال شناسایی، اداره و ارزیابی رفتارهای فرا نقش کارکنانی است که در سازمان فعالیت می کنند و در اثر این رفتارهای آنان اثر بخشی سازمانی بهبود می یابد (۲۵). از پی آمدهای مهم رفتار مدنی سازمانی می توان به کاهش ترک خدمت کارکنان، افزایش عملکرد، افزایش توان سازمان در جذب و نگهداری نیروهای کارآمد اشاره نمود (۲۹). زارعی، جندقی، توره (۳۰) دریافتند که بین رفتار مدنی سازمانی و عملکرد کارکنان رابطه مثبت معنی داری وجود دارد. در یک تحقیق جدید رابطه رفتار مدنی سازمانی با متغیرهای دیگر سازمانی در پرستاران مرد در ژاپن مورد بررسی قرار گرفته است و به نتایج مشابهی دست یافته اند (۳۱). با توجه به

1 - Hospital Ethics Committee Survey

می باشد. در تحقیق حاضر پایایی این پرسشنامه با روش آلفای کرونباخ (۰/۸۷) بدست آمد.

۴- پرسشنامه رفتار مدنی سازمانی پودساکف و همکاران پرسشنامه رفتار مدنی سازمانی دارای ۲۶ گویه ۵ گزینه ای (هرگز، به ندرت، گاهی اوقات، همیشه) است. این پرسشنامه در پژوهش هویدا و نادری (۳۶) مورد استفاده قرار گرفت و مشخص شد که از اعتبار محتوای مناسب برخوردار است، همچنین در همان پژوهش، پایایی این پرسشنامه از طریق محاسبه ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۹ تعیین گردید. پایایی این پرسشنامه با روش آلفای کرونباخ در تحقیق حاضر (۰/۸۷) است. محقق ضمن توجیه پرستاران، از آنها خواست تا با دقت در مفاهیم موجود در پرسشنامه ها، آن ها را تکمیل کنند. پرستاران در شیفت های کاری خود به تکمیل پرسشنامه ها اقدام کردند و نهایتاً ۱۲۴ پرسشنامه قابل استفاده جمع آوری شد.

#### یافته ها:

این مطالعه با مشارکت ۱۲۴ پرستار از بیمارستان های دولتی شهر رشت انجام شد؛ کلیه پرستاران مشارکت کننده زن بوده، مدرک کارشناسی داشته، متأهل بوده، حداقل ۳ سال سابقه خدمت داشتند. در جدول ۱، میانگین و انحراف استاندارد نمرات جو اخلاقی، حمایت سازمانی و رفتار مدنی سازمانی به همراه تعداد پرستاران ارائه شده است. به منظور بررسی ارتباط جو اخلاقی، حمایت سازمانی و رفتار مدنی سازمانی در پرستاران از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد که نتایج آن در جدول ۲ آمده است.

گروسی (۳۲)، ترجمه، آماده سازی و به کار گرفته شد. این پژوهشگران برای اندازه گیری همسانی درونی سوالات با بدست آوردن آلفای کرونباخ ۰/۹۲ پایایی بدست آمده را مطلوب ارزیابی کردند. در پژوهش حاضر پایایی این پرسشنامه با روش آلفای کرونباخ (۰/۹۵) بدست آمد.

۳- پرسشنامه حمایت سازمانی Perceived (POS)<sup>(۱)</sup>: این پرسشنامه به دنبال تحقیقات ایزنبرگر، هاجیسون، هانتینگتون و سوا (Huntington, Eisenberger, Sowa & Hutchison, ۱۷) به طور رسمی در ادبیات نظریات سازمانی وارد شد و ابزار مناسبی برای اندازه گیری حمایت سازمانی ادراک شده تشخیص داده شد (۳۲). تحقیقات انجام گرفته با استفاده از پرسشنامه حمایت سازمانی ادراک شده حاکی از میزان پایایی بسیار مطلوب و معتبر این پرسشنامه است (۱۷، ۳۳، ۱۹). ریگله، ادمونسون و هنسن (Hansen & Edmondson, Riggle) (۲۳) داده های ۱۶۷ تحقیق که در ۲۰ سال گذشته در خصوص رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده و پی آمدهای شغلی انجام گرفته بود را مورد باز بینی قرار داده، بوسیله آن یک فرا تحلیل انجام دادند، نتیجه این فرا تحلیل نشان داد که مقیاس حمایت سازمانی ادراک شده در ۱۵۲ تحقیق از ۱۶۷ پژوهش، از پایایی بین ۰/۷۱ تا ۰/۹۸ برخوردار بوده است. در تحقیق مدنی و زاهدی (۳۴)، ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه حمایت سازمانی ادراک شده برابر ۰/۹۳ بدست آمد. زکی (۳۵) در پژوهش خود از این پرسشنامه استفاده کرده، ضمن بدست آوردن پایایی مطلوب (۰/۹۰) آن را در راستای پژوهش ایزنبرگر، هاجیسون، هانتینگتون و سوا (Hutchison, Huntington, Eisenberger و Sowa (۱۶) دانسته که قابل انطباق با شرایط و فرهنگ ایرانی نیز

جدول ۱ میانگین نمرات جو اخلاقی، حمایت سازمانی و رفتار مدنی سازمانی

متغیر	میانگین	انحراف استاندارد	تعداد
جو اخلاقی	۱۷	۰/۴	۱۲۴
حمایت سازمانی	۱۶/۲۴	۰/۲۷	۱۲۴
رفتار مدنی سازمانی	۱۸/۴۵	۰/۱۹	۱۲۴

جدول ۲ رابطه جو اخلاقی، حمایت سازمانی و رفتار مدنی سازمانی در پرستاران مورد بررسی (n=۱۲۴)

متغیر	جو اخلاقی	حمایت سازمانی	رفتار مدنی سازمانی
جو اخلاقی	۱	۰/۷۵۵*	۰/۹۰۳*
حمایت سازمانی	۰/۷۵۵*	۱	۰/۶۸*
رفتار مدنی سازمانی	۰/۹۰۳*	۰/۶۸*	۱

\* همبستگی در سطح  $P < 0/01$  معنی دار است.

## 1. Organizational Support

نتایج تحلیل واریانس برای اعتبار معادله رگرسیون که با میزان F بدست آمده در سطح  $P < 0/0001$ ، معنی دار بوده، نشان دهنده اعتبار کافی این تحلیل است؛ به گونه ای که می تواند ۸۱٪ واریانس مربوط به رفتار مدنی سازمانی پرستاران را پیش بینی کند. با توجه به جدول ۵، بر اساس ضرایب بتا، سهم هر یک از متغیرهای مذکور در معادله رگرسیون برای پیش بینی نمره رفتار مدنی سازمانی به شرح زیر است:

$$\text{رفتار مدنی سازمانی} = (0/895 \text{ (جو اخلاقی)}) + (0/241 \text{ (عدد ثابت)})$$

معادله فوق نشان می دهد که بین ترکیب متغیرهای تحقیق و رفتار مدنی سازمانی پرستاران رابطه وجود دارد.

همچنین برای پیش بینی رفتارمدنی سازمانی از روی متغیرهای جو اخلاقی و حمایت سازمانی از تحلیل رگرسیون چند گانه به شیوه گام به گام و محاسبات مربوط به آن استفاده شد، که نتایج آن در جداول ۳، ۴ و ۵ آمده است. همان گونه که در جدول شماره ۴ مشاهده می شود، نتیجه تحلیل رگرسیون نشان می دهد که از بین متغیرهای جو اخلاقی و حمایت سازمانی (به عنوان متغیرهای پیش بینی کننده) متغیر جو اخلاقی بیمارستان توانسته است واریانس مربوط به رفتار مدنی سازمانی را در پرستاران تبیین کند، به طوری که ۸۱٪ رفتار مدنی سازمانی توسط متغیر جو اخلاقی قابل تبیین است ولی متغیر حمایت سازمانی وارد معادله نشده است چرا که افزوده شدن مقدار واریانس این متغیر به معادله موجب افزایش معنی داری نمی شود.

جدول ۳ خلاصه مدل رگرسیون چندگانه به روش گام به گام، تحلیل واریانس و مشخصه های آماری رگرسیون جو اخلاقی و حمایت سازمانی

مدل	R	R2
۱	۰/۹۰	۰/۸۱

جدول ۴ تحلیل واریانس برای اعتبار معادله رگرسیون متغیرهای مورد بررسی تحقیق

مدل	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	مقدار F	سطح معناداری
۱	رگرسیون	۱	۲۶۱/۸۲	۵۴۰/۴۹۵	۰/۰۰۰۱
	باقی مانده	۱۲۲	۰/۴۸۴		
	کل	۱۲۳			

پیش بین ها (عدد ثابت)، جو اخلاقی متغیر وابسته: رفتار مدنی سازمانی

جدول ۵ ضرایب حاصل از تحلیل رگرسیون گام به گام رضایت بیماران از فرآیند درمان بر حسب متغیرهای وارد شده و شاخص های معنی داری

مدل	B ضرایب استاندارد	خطای استاندارد	ضرایب غیر استاندارد Beta	t	سطح معنی داری
۱	عدد ثابت	۰/۶۵۸		۴/۹۲۳	۰/۰۰۰۱
	جو اخلاقی	۰/۰۳۸	۰/۹۰۳	۲۳/۲۴	۰/۰۰۰۱

جدول ۶ نتایج مربوط به تحلیل واریانس یک راهه برای مقایسه میانگین‌های جو اخلاقی، حمایت‌سازمانی و رفتار مدنی پرستاران باتوجه به محل کار

Sig.	F	MS	df	SS		
۰/۴۷	۰/۸۸	۲/۳۶	۴	۹/۴۷	بین گروه ها	جو اخلاقی
		۲/۶۶	۱۱۹	۳۱۷/۴۵	درون گروه ها	
			۱۲۳	۳۲۶/۹۲	کل	
۰/۷۴	۰/۴۹	۲/۵۱	۴	۱۰/۰۴۱	بین گروه ها	حمایت سازمانی
		۵/۰۷	۱۱۹	۶۰۳/۷۰	درون گروه ها	
			۱۲۳	۶۱۳/۷۴۲	کل	
۰/۳۳	۱/۱۴	۲/۹۷	۴	۱۱/۹۰	بین گروه ها	رفتار مدنی سازمانی
		۲/۵۹	۱۱۹	۳۰۹/۰۲۴	درون گروه ها	
			۱۲۳	۳۲۰/۹۲۷	کل	

نتایج نشان داد که بین عنصر اخلاقی، حمایت سازمانی و رفتار مدنی سازمانی رابطه معنی دار وجود دارد (جدول ۶). بدین ترتیب فرضیه اول، دوم و سوم تحقیق مورد تأیید قرار می‌گیرد. به نظر می‌آید رفتار مدنی سازمانی یک امر پیچیده است که با مولفه‌های گوناگون در ارتباط می‌باشد. تحقیقاتی که در این زمینه انجام گرفته هر کدام به انحاء مختلف به این متغیرها پرداخته‌اند (۳۷ و ۳۸)، این تحقیقات نشان داده‌اند که ویژگی‌های مختلفی با رفتار مدنی سازمانی افراد ارتباط دارد.

فرضیه چهارم تحقیق اذعان می‌کند که رفتار مدنی سازمانی را می‌توان از روی متغیرهای مورد بررسی در این تحقیق پیش‌بینی کرد. تحلیل رگرسیون به شیوه گام به گام نشان داد که از بین متغیرهای جو اخلاقی و حمایت سازمانی ادراک شده، جو اخلاقی توانسته است رفتار مدنی سازمانی پرستاران را پیش‌بینی کند. در عین حال حمایت سازمانی ادراک شده نتوانست رفتار مدنی سازمانی را پیش‌بینی کند؛ در تبیین این یافته می‌توان گفت که احتمالاً بین جو اخلاقی و رفتار مدنی سازمانی همپوشی وجود دارد، لذا یکی از ویژگی‌های شخصیتی افرادی که از اخلاق حرفه‌ای پرستاری برخوردارند، به صورت رفتار مدنی سازمانی که عینی است بروز و تظاهر پیدا می‌کند؛ در عین حال حمایت سازمانی هر چند در رفتار مدنی سازمانی واجد نقش است اما در مقایسه با رفتارهای اخلاقی از قدرتمندی کمتری برخوردار است همچنین می‌توان اظهار داشت که جو اخلاقی سازمان مولفه‌ای است که در درون خود متغیرهایی نظیر حمایت سازمانی را به صورت مستتر دارد. نتیجه به دست آمده با برخی از پژوهش‌ها کاملاً همسو است؛ مثلاً رفیعی،

برای مقایسه میانگین‌های پرستاران با توجه به بخش محل کار، در مقیاس جو اخلاقی، حمایت سازمانی و رفتار مدنی سازمانی از آزمون تحلیل واریانس یک راهه استفاده شد که نتیجه مقایسه این متغیرها در جدول ۶ آمده است. با مشاهده داده‌های جدول ۴ مشخص می‌شود که پرستارانی که در بخش‌های مختلف بیمارستانی کار می‌کنند از لحاظ جو اخلاقی، حمایت سازمانی و رفتار مدنی سازمانی با یکدیگر تفاوت معنی‌دار ندارند.

### بحث و نتیجه‌گیری:

ویژگی و خصوصیتی در رفتار مدنی سازمانی وجود دارد که ارتباط محکم و استواری با جو اخلاقی، حمایت سازمانی و نهایتاً با مجموعه رفتارهای سازمانی پیدا می‌کند؛ آن ویژگی این است که وجود رفتار مدنی سازمانی در یک نیروی کار نقشی فراتر از شرح وظیفه مرسوم و اداری بازی می‌کند. رفتار مدنی سازمانی علاوه بر اینکه شامل شرح وظیفه اداری مرسوم می‌شود، از عناصر انسانی دیگری مانند از خود گذشتگی، ایثار، صداقت و فداکاری نیز برخوردار است. این ویژگی‌ها می‌تواند از پیآمدهای مثبت اجتماعی نیز برخوردار باشد که با هدف بررسی آثار اجتماعی این ویژگی‌ها در پرستاران شاغل در بخش‌های درمانی بیمارستان‌های دولتی شهر رشت، تحقیق جاری انجام شده، نتایج زیر بدست آمد:

در این پژوهش، داده‌های بدست آمده از مولفه‌های روان‌شناختی ۱۲۴ آزمودنی، با استفاده از تحلیل همبستگی، تحلیل رگرسیون و تحلیل واریانس مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

ها انجام شده است. اما پژوهش حاضر در محیطی متفاوت از سایر سازمان ها با شرایط خاص خود یعنی حوزه بهداشت و درمان در بیمارستان ها انجام شده است که از مهم ترین تفاوت های آن با سایر سازمان ها مشتریان خاص آن است که متغیرهای رفتار سازمانی اهمیت بیشتری می یابد. در تحقیق حاضر از بین متغیرهای سازمانی به دو متغیر اصلی (اخلاق کار و حمایت سازمانی ادراک شده) توجه شده، رابطه آنها با رفتار مدنی سازمانی مورد بررسی قرار گرفته است.

در این رابطه به عنوان یک نتیجه گیری می توان گفت که مدیران پرستاری بیمارستان ها می توانند با افزایش این مولفه ها در پرستاران میزان عملکرد آن ها را افزایش دهند، به همین دلیل، جهانگیر، بازارگادی، محفوظ پور، اکبرزاده باغبان (۴۳)، معتقدند که در گزینش پرستاران متعهد، عوامل فردی نباید ملاک انتخاب باشد و لازم است مدیران پرستاری بعد از استخدام کارکنان، در جهت ایجاد مولفه ها اخلاقی (مانند تعهد) در آن ها تلاش نمایند. اصفهانی (۴۴) فرآیند دستیابی به الگوی اخلاقی مطلوب برای حرفه پرستاری را در ۴ بخش قرار می دهد: که شامل ۱- انتخاب مناسب تر نیروی انسانی برای آموزش، ۲- القاء فضیلت های اخلاقی و ارتقاء نگرش مطلوب، ۳- به سازی محیط اجتماعی و محیط آموزش و اشتغال و ۴- مراقبه و تلاش فردی را در بر می گیرد. در این رابطه برخی از واحدهای دانشگاهی اقدام به تنظیم واحد درسی تحت عنوان تاریخ، تحولات و اخلاق پرستاری کرده اند تا از طریق آن دانشجویان با چگونگی پیدایش پرستاری و تحولات آن در جهان، نقش پرستار در اجتماع، آگاهی با قوانین و مقررات پرستاری آشنایی پیدا کنند. به هر حال نتایج این پژوهش می تواند مورد استفاده پژوهشگران قرار گیرد تا نسبت به عواملی که عملکرد افراد را در سازمان تحت تأثیر قرار می دهند و باعث بهره وری می شوند آگاهی بیشتری یابند.

### تشکر و قدردانی :

این پژوهش در بیمارستان های دولتی شهر رشت و با مشارکت و همکاری صمیمانه و صبورانه پرستاران انجام گرفت و نویسنده مقاله بر خود لازم می داند از مشارکت تمامی عزیزان در این پژوهش تشکر و قدردانی کند.

اسکویی و نیک روش (۳۹)، در یک بررسی کیفی در رابطه با عوامل موثر در پاسخ پرستاران به فرسودگی شغلی دریافتند که هر چند حمایت اجتماعی تأثیر مهمی بر پاسخ های پرستاران به فرسودگی شغلی دارد لیکن خصوصیات فردی پرستاران بروز رفتارهای مدنی سازمانی، عامل قدرتمند تری است. این نتیجه در تحقیق راین (Ryan) نیز تکرار شد (۴۰). این برخی از محققین در تحقیقات خود به آن ها پرداخته اند به عنوان مثال هویدا ونادری (۳۶) نشان داده اند که سطح رفتار مدنی سازمانی کارکنان دانشگاه اصفهان از حد متوسط بالاتر است. پیکو (Piko) نیز در مطالعه خود به این نتیجه رسید که حمایت آرایه شده از طرف همکاران در کاهش استرس شغلی و پی آمدهای آن در پرستاران مؤثر است. نتیجه ای که در پژوهش رز (Ross) نیز تکرار شد (۴۲). در راستای تحقیقات انجام گرفته، داده های بدست آمده از تحقیق حاضر نشان داد که استدلال های اخلاقی یکی از قدرتمند ترین عناصر رفتار مدنی سازمانی است، حتی برخی از پژوهشگران با ترکیب این دو اصطلاح، مفهوم جدیدی تحت عنوان رفتار مدنی سازمانی نودوستانه<sup>(۱)</sup> ابداع کرده اند که قابل بررسی های بیشتری است (۴۱).

فرضیه پنجم در رابطه با این موضوع است که از لحاظ متغیرهای اخلاق کار، دریافت حمایت سازمانی و رفتار مدنی سازمانی بین پرستارانی که در بخش های مختلف بیمارستانی کار می کنند تفاوت وجود دارد. آزمون تحلیل واریانس یکراهه نشان داد که بین پرستارانی که در بخش های ۵ گانه بیمارستان کار می کنند تفاوت معنی دار وجود ندارد. این نتیجه با برخی از تحقیقات همسوسست و با برخی دیگر از تحقیقات همسوئی ندارد.

با توجه به مطالب فوق می توان ادعان داشت که سازمان های بهداشتی ارائه دهنده خدمات درمانی، باید به نحو مقتضی زمینه استفاده از تمام منابع انسانی و مادی و ... را فراهم کنند تا بتوانند به کارآیی مطلوب و مناسب دست پیدا کرده، در ارائه خدمات درمانی و بهداشتی، به سطوح بالای موفقیت دست پیدا کنند. برای این منظور مولفه های مختلف سازمانی مانند جو اخلاقی کار، حمایت سازمانی، عدالت سازمانی، عزت نفس سازمانی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی و ... برای بالندگی سازمان و دستیابی به اهداف آن مهم شمرده شده، نقش آن ها در ارتقاء عملکرد مورد تأکید قرار گرفته است؛ البته پژوهش های پیشین در محیط هایی چون کارخانه ها، مدارس و شرکت

## References

- 15-Schultz G.S. Fry S. T. Ethics issues knowledge and need for ethics education among psychiatric / mental health and substance abuse RNs: Clinical Of Nursing Ethics Research Projects: School Of Nursing , Boston College.1999.
- 16-Bahcecik, N.Ozturk, The hospital ethical climate survey in Turkey. JONAS Health law. Ethics Regul. 2003;5(4):94-98.
- 17-Eisenberger. R., Huntington, R., Hutchison, S. & Sowa, D. (1986) .Perceived organizational support. Journal Of Applied Psychology, 71, 500-507.
- 18-Lamastro, V. (2000). Commitment and perceived organizational support, National Forum ,V13,N.3. Levinson, H. (1965). Reciprocation: The relationship between man and organization. Administrative Science Quarterly.(9): 370 – 390 .
- 19- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. Journal of Applied Psychology. (87) : 698 – 714.
- 20 - Ansari, MI, Ostadi, H., Keshavarz, Jila. Effect on organizational citizenship behavior and social capital. Paper presented at the conference in 2009.
- 21- Aiken LH, Clarke SP, Sloane DM. Hospital staffing, organization, and quality of care: cross-national findings. Nurs Outlook. 2002;50:187-94.
- 22- Yamazaki, T. Ishida, M. Kashiwagura, E. The relation between a tendency of burnout and social support among nurses – A comparative study of constituent members in two different hospitals. College Of Medical Sciences ,Department Of Nursing ,Tohoku University .
- 23-Riggle R.J. Edmondson D. R. Hansen J.D.(2008) .A meta – analysis of the relationship between perceived organizational support and job outcomes :20 years of research . Journal of Business Research.(in press) DOI:10.1016./jjbusres .2008.05.003.
- 24-Bateman, T. S. Organ, D. W. Job satisfaction and the good soldier : The relationship between affect and employee Citizenship . Academy Of Management Journal, (1983).26, 587-595.
- 25-Bienstock, C.C. Demoranville, W.C. Smith, K. R. organizational citizenship behavior and service quality . journal of services marketing. (2003). 17(4): 357-378
- 1-Qramlky, A F. Effective strategies for professional ethics. publication Of Upon. Tehran.2003.
- 2- Abzry, M. Management of organizational behavior. Components of the publication. Isfahan. 2004.
- 3- Zervekh J, Claborn JC. Nursing today, transition and trends. Philadelphia: W.B Saunders Co; 1997:352.
- 4 -Vanaki,Z. Explain the relationship between law and ethics in nursing. Paper presented at the First Congress of Medical Ethics. Tehran. 2001;91-92.
- 5-Tappen R, Weiss S, Whitehead D. Essential of nursing leadership and management. Philadelphia: FA. Davis. Co.2001;179
- 6-Din Mohammadi, N. Evaluation of nursing ethics compliance by nurses in hospitals Drfraynd dope Tehran University of Medical Sciences, 1382. MS Thesis. Tehran University of Medical Sciences. Nursing, 2004.
- 7-Malmsten K. Reflective assent in basic care. Sweden: Elanders Gotab; 1999:77.
- 8-Zervekh J, Claborn JC. Nursing today, transition and trends. Philadelphia: W.B Saunders Co; 1997:352.
- 9-Hydrnya, MA. Journal of Medical Ethics in military medicine, the four prosodic Samarkand paper. Journal of Medical Ethics. 2008; 2 (4): 147-158.
- 10-Nasr, H. Science and Civilization in Islam, translated into the Pacific, second edition, Scientific Publication, Tehran. 1980.
- 11-Khndl, P. Medical Ethics and History of the tasks Atba' traits. Paper presented at the First International Congress of Medical Ethics. Tehran. In 1993.
- 12-Azizi, M. Mahroozadh, S, Nik Ravan, N, Ethical considerations in cosmetic surgery. Journal of medical ethics and history. 2008; 25-33.
- 13-Studies and Research Center for Medical Ethics. Articles of medical ethics. Publications and Research Centre for Medical Research. Tehran. In 1994.
- 14-Joze kbyry, F. How nurses communicate with patients inside Drbkhshhay Heart Hospitals Health Pzhshky Education, Master of Nursing thesis. Shahid Beheshti University School of Medicine. 1992.



- Journal of Sociology.2005; (9): 3-33.
- 35-Zaki MA. Measurement of organizational support. Journal of Administrative Sciences and Economics University.2006; (3): 103-123.
- 36-Hoveida R. Naderi Z. University-level organizational citizenship behavior of employees. Socio-economic Sciences and Humanities Research. 2009; 9 (2 (33): 103-118.
- 37-Payami M. Assessment of social support and its relationship to burnout and nurses in particular sectors. Master of the letter. Journal of Nursing. Tehran.1998.
- 38-Raeda F. A. Job Stress, Job Performance, and Social Support Among Hospital Nurses. Journal of Nursing Scholarship. 36(1): 73 –78 .
- 39-Rafiei F, Oskouie F, Nikravesh M. Factors affecting nurses' responses to burnout. Journal of Medical Sciences, Iran.2006; 13(53): 83-94.
- 40-Ryan , J. Moral Reasoning as a Determinant of Organizational Citizenship Behaviors :A Study in the Public Accounting Profession.. Journal of Business Ethics. 2001;33(3): 87-96
- 41-Wagner S. L. & Rush M. C. Altruistic Organizational Citizenship Behavior: Context, Disposition, and Age. The Journal of Social Psychology.2000;140(3): 379 – 391.
- 42-Pazargady JF. M. Mahfooz Poor, S, Akbarzadeh Baghban, AR. Relationship between organizational commitment, job satisfaction and personal factors of nurses in surgical wards of hospitals affiliated to Shahid Beheshti University of Medical Sciences. Journal of inquiring. 1987; 12 (5 (59): 407.
- 43-Esfahani, Mohammad Mehdi. Rahjvvy goals of moral education and nursing. Paper presented at the First Congress of Medical Ethics. Tehran. 2003; 77-78.
- 26- Appelbaum, S. Bartolomucci, N. Beaumier, E. Boulanger, J. Corrigan, R. Dore, I. Girard, C.& Serroni, C. organizational citizenship behavior : a case study of culture , leadership and trust. Management Decision.2004. 42(1):13-40 .
- 27- Cropanzano,R. & Byrne, S. The relationship of emotional exhaustion to work attitudes , job performance rating , and organizational citizenship behaviors. fifteenth annual conference of society for industrial and organizational psychology in new Orleans, April 13-16, 2000.
- 28-Cohen, A. & Kol, Y. Professionalism and organizational citizenship behavior: an empirical examination among Israeli nurses. journal of managerial psychology.2004;19(4):187-196.
- 29-Organ.D.W,Organizational citizenship behavior : the good soldier syndrome ,Lexington, ma, Lexington books.1998.
- 30-Zarei, M, H., Jandaghi. Gh. Toure. N. Understanding the causes of organizational citizenship behavior and its relationship with Mlkrdsazmany, Journal of Management Culture. 2006; 12 (6): 31-63.
- 31-Organizational Citizenship Behavior in Male Nurses. The Japanese Association of Administrative Science. 2007;20(2):203-212.
- 32-Mobasher, M, Nakhaee, N, Gross, S .Assess the ethical climate (culture) training Bymarstahay Kerman. Iranian Journal of Medical Ethics and History. 2007; 1(1):45-52.
- 33- Eisenberger, R., Fasolo, P., & Davis-LaMastro, V. Perceived organizational support and employee diligence, commitment, and innovation. Journal of Applied Psychology.1990;(7) : 51–59.
- 34-Madani H, Zahedi, MJ. Determine priorities and organizational factors Brthd employees (in the case of gas companies Fjrv tall willow). Iranian

## The ethical climate relationships with organizational supports in organizational behaviors of nurses in public hospitals in Rasht province

Iraj shakerinia<sup>1</sup>

Submitted: 18.10.2011

Accepted: 10.1.2012

### Abstract:

**Background:** The organizational Citizenship behaviors in an appropriate and desirable in performing the duties among nurses is a valuable point. Most of nurses usually meet organizational citizenship behaviors which are enable them to attract other staffs and patients. It might be continues in job all togethersto treatment process with more productivity.

**Materials and methods:** A descriptive study approach consisted of 130 female nurses who worked in the emergency, surgery, women, children and the heart wards in the Rasht public hospital were asked by standard questionnaire throughtout the moral atmosphere of that hospital with institutional support, and behaviors in a civic organization to complete a demographic questionnaire. Data obtained with the correlation test, Regression analysis and ONE-way analysis of Variance were analyzed.

**Results:** There are significant relationships between moral climate, organizational supports and organizational civil behavior among nurses in the Rasht hohospital ( $p<0/01$ ). Regression analysis showed that the correlation between hospital ethics climates and organizational supports. Changing the moral climates of the hospital has been able to predicted variance related to the organization of civil behavior among nurses ( $p<0/01$ ). Organizational supports failed to predict of civil behavior among nurses.

**Conclusion:** Results showed that the moral climate affected in the organization citizenship behavior of nurses. It means that organizational citizenship behavior plays an important role to efficient conducting of the professional activities among nurses. Health care organizations could provide an appropriate training to enhance the ethical climate in their organizations to help ultimate nursing services in achieving to appropriate culture.

**Keywords:** Organizational ethical climate, Organizational behaviors, Organizational support

1 - Assistance Professor of psychology , Gillan Medical & Health Services University, (Corresponding Author): Iraj Shakerinia Email:irajshakerinia@yahoo.com