

## بررسی رابطه سطح هوش هیجانی کارکنان و ادراک آنان از عدالت سازمانی در بیمارستان‌های یزد

حجت الله قرایی / محمدامین بهرامی\*۲ / فرزانه رجالیان / ام البنین آتش‌بهار / عباس همایونی / فاطمه عطاءاللهی / الهام جمالی /

چکیده

**مقدمه:** عدالت ادراک شده سازمانی، به معنی ادراک کارکنان از حد منصفانه بودن اقدامات سازمان در رابطه با آنهاست. هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه سطح هوش هیجانی کارکنان و ادراک آنان از عدالت سازمانی در بیمارستان‌های یزد بود.

**روش‌ها:** مطالعه حاضر پژوهشی توصیفی از نوع همبستگی است که به صورت مقطعی در سال ۱۳۹۱ در ۶ بیمارستان دولتی، خصوصی و خیریه یزد انجام شده است. جامعه پژوهش شامل کارکنان این بیمارستان‌ها بود. مجموعاً ۲۵۹ نفر در مطالعه شرکت کردند. نمونه‌گیری به صورت طبقه‌ای- تصادفی از ۲ طبقه کارکنان بالینی و اداری بیمارستان‌ها انجام شد. داده‌های پژوهش به وسیله ۲ پرسشنامه عدالت سازمانی ادراک شده بیوگر و هوش هیجانی شرینگ جمع‌آوری گردید. تجزیه و تحلیل داده توسط نرم‌افزار SPSS و با استفاده از آزمون‌های آمار توصیفی (میانگین و انحراف معیار) و نیز آزمون ANOVA و ضریب همبستگی پیرسون انجام شد.

**نتایج:** میانگین امتیاز عدالت توزیعی، رویه‌ای، مراوده‌ای و سیستمی در بیمارستان‌های مورد مطالعه به ترتیب،  $۱۴/۶۶ \pm ۷۱/۳۱$ ،  $۱۶/۱۵ \pm ۵۸/۹۱$ ،  $۴۸/۲۶ \pm ۱۷/۲۱$  و  $۹۳/۹۹ \pm ۲۴/۷۰$  بود. همچنین، میانگین امتیاز کلی عدالت ادراک شده سازمانی در این بیمارستان‌ها،  $۵۹/۱۰ \pm ۱۱/۵۶$  بود. میانگین امتیاز هوش هیجانی کارکنان این بیمارستان‌ها نیز معادل  $۶۷/۲۶ \pm ۴/۶۰$  به دست آمد. سطح هوش هیجانی کارکنان، تنها در بیمارستان‌های خصوصی دارای رابطه معنادار با ادراک آنها از عدالت سازمانی بود.

**واژه‌های کلیدی:** عدالت، عدالت سازمانی، هوش هیجانی، بیمارستان

۱- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد، یزد، ایران  
۲- مرکز تحقیقات مدیریت بیمارستانی، بیمارستان شهید صدوقی یزد، (نویسنده مسئول)، پست الکترونیک: [bahrami-hmrc@ssu.ac.ir](mailto:bahrami-hmrc@ssu.ac.ir)  
\* این مقاله حاصل طرح تحقیقاتی مصوب مرکز تحقیقات مدیریت بیمارستانی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی شهید صدوقی یزد به شماره ۲۲۳۷ مورخ ۹۰/۱۲/۱۷ بیمارستان شهید صدوقی می‌باشد.

## مقدمه

ادراک، فرآیندی است که طی آن افراد داده‌ها را از محیط دریافت کرده، برخی از آنها را گزینش، سازماندهی و تفسیر نموده و بدینوسیله به کلیت پیرامون خود نظم و مفهوم می‌بخشند. عدالت سازمانی ادراک شده، نوعی از ادراک است که احساسات کارکنان در رابطه با تصمیمات و تصمیم‌گیرنده‌های سازمان را منعکس می‌کند. [۱]

گرینبرگ (۱۹۸۷)، عدالت سازمانی ادراک شده را به صورت ادراک افراد از حد منصفانه بودن سازمان تعریف می‌کند. [۲] به عبارت دیگر، عدالت سازمانی ادراک شده به معنی میزانی است که اقدامات سازمان در رابطه با کارکنان آن منصفانه تلقی می‌شود. تئوری‌های عدالت اساساً بر مبنای نظریه مبادله اجتماعی بنیان‌گذاری شده‌اند. [۳] بر اساس این نظریه، انسان در هر مبادله اجتماعی، منافع و هزینه‌های مبادله را با هم مقایسه کرده و هرگاه تصور کند که هزینه یک مبادله بیش از منافع آن است آن مبادله را خدشه‌دار و مصداق نوعی بی‌عدالتی تلقی نموده و سعی خواهد کرد که از آن انصراف دهد. [۴] بنابراین، عدالت سازمانی ادراک شده نیز به مفهوم ادراک کارکنان از منافع و هزینه‌های مبادله اجتماعی آنها با سازمان است. عدالت سازمانی ادراک شده دارای ۴ بعد زیر مجموعه شامل عدالت توزیعی، رویه‌ای، مراوده‌ای و اطلاعاتی است. عدالت توزیعی به ادراک کارکنان از میزان منصفانه بودن نتایج، تخصیص‌ها و پرداخت‌های سازمان به آنها اطلاق می‌شود. عدالت رویه‌ای نشان‌دهنده حد منصفانه بودن وسایل، رویه‌های تصمیم‌گیری در مورد نتایج و سیاست‌ها یا فرآیندهای رسمی تخصیص آنهاست. عدالت مراوده‌ای، به منصفانه بودن رفتار تصمیم‌گیرندگان سازمان با کارکنان، میزان احترام و توجه سرپرستان به زیردستان و روابط میان فردی اشاره دارد. عدالت اطلاعاتی نیز به معنی ادراک کارکنان از میزان منصفانه بودن اطلاعات مورد استفاده در تصمیم‌گیری‌ها، ارائه اطلاعات کافی به افراد در مورد تصمیمات و صراحت و صداقت سرپرستان در ارائه اطلاعات به کارکنان است. [۳، ۸-] برخی از محققین نیز بعد دیگری با عنوان عدالت سیستمی به این ابعاد اضافه کرده‌اند. بر اساس دیدگاه این محققین، عدالت سیستمی

نشان‌دهنده ادراک کلی کارکنان از عدالت در کل سازمان و محیط کاری است. [۹]

در دهه‌های اخیر ۲ موضوع مهم در رابطه با عدالت ادراک شده سازمانی بیشترین توجه را در پژوهش‌ها به خود جلب کرده‌اند. موضوع اول، تأثیر عدالت ادراک شده سازمانی بر متغیرهای فردی و سازمانی و یا پیامدهای آن است. [۱] در این زمینه، مطالعات مختلف نشان داده‌اند که ادراک کارکنان از عدالت سازمانی و ابعاد آن می‌تواند بر متغیرهایی نظیر نگرش شغلی [۲]، رضایت شغلی و رضایت از سرپرستان [۱۰]، تعهد سازمانی [۱۱]، اعتماد به سازمان و سرپرستان [۱۲]، بهره‌وری، عملکرد شغلی و کیفیت کار [۱۳]، درجه همکاری بین کارکنان [۶]، رفتار شهروندی سازمانی [۱۴]، دلبستگی به کار و قصد ماندن در سازمان [۱۵]، میزان استرس/ تنش افراد و سطح تعارض و هارمونی در سازمان (۱۱)، درستکاری و جوانمردی [۱۵]، فضیلت مدنی، نوع دوستی و وظیفه‌شناسی [۱۶]، خشنودی شغلی [۱۷]، مشارکت در تصمیم‌گیری [۱۲]، خودباوری [۱۸]، توانمندسازی روانشناختی [۱۹] و پاسخگوئی اجتماعی شرکت [۲۰] اثر بگذارد.

همچنین، دیگر موضوع مهم مورد پژوهش در غالب مطالعات مربوط به عدالت سازمانی در سال‌های گذشته نیز بررسی عوامل مؤثر بر ادراک عدالت یا تعیین‌کننده‌های آن بوده است. در این زمینه نیز، مطالعات نشان داده‌اند که ویژگی‌های شخصی فرد ادراک‌کننده نظیر جنس، وضعیت انگیزش، چارچوب‌های اخلاقی، نیازها، ارزش‌ها و ایده‌آل‌های وی و درجه حساسیت به عدالت یا درجه درک بی‌عدالتی بر ادراک فرد از عدالت سازمانی اثر می‌گذارند. [۴، ۱] به همین دلیل گفته می‌شود که نتایج پژوهش‌های انجام شده در رابطه با عدالت سازمانی ادراک شده در یک جامعه را نمی‌توان به جوامع دیگر تعمیم داد. [۱] پژوهش حاضر نیز، با فرض اینکه هوش هیجانی می‌تواند به عنوان یک ویژگی فردی بر ادراک فرد از عدالت در محیط کاری اثر بگذارد انجام شده است.

واژه هوش هیجانی، اولین بار توسط پیترو سالوی و جان میر (۱۹۹۰) به کار گرفته شد، هرچند پیش از آن

انتشار نتایج حجم قابل ملاحظه ای از پژوهش های نظری و تجربی در مورد مفهوم هوش هیجانی، پیشگویی کننده ها و پیامدهای آن، همچنان متون مربوط به هوش هیجانی فاقد حمایت قوی از رابطه هوش هیجانی و برخی متغیرهای خاص نظیر ادراک عدالت سازمانی است. [۳۰] بر اساس جستجوی نویسندگان، تاکنون مطالعات بسیار معدودی در مورد رابطه هوش هیجانی کارکنان و ادراک آنان از عدالت سازمانی انجام شده است که از جمله آنها می‌توان به پژوهش‌های میسلر (۲۰۱۳) [۳۱] و کریم (۲۰۱۱) [۳۰] اشاره کرد. لذا این مطالعه با هدف بررسی رابطه هوش هیجانی کارکنان و ادراک آنها از عدالت سازمانی در بیمارستان‌های شهر یزد انجام شد.

### روش پژوهش

پژوهش حاضر، پژوهشی توصیفی از نوع همبستگی می‌باشد که به صورت مقطعی در سال ۱۳۹۱ در ۶ بیمارستان یزد (شامل ۲ بیمارستان دولتی، ۲ بیمارستان خصوصی و ۲ بیمارستان خیریه) انجام گرفته است. جامعه پژوهش شامل کارکنان این بیمارستان‌ها بود. نمونه‌گیری به صورت طبقه‌ای-تصادفی در ۲ طبقه کارکنان اداری و بالینی در هر بیمارستان انجام شد. تعداد نمونه با در نظر گرفتن ضریب همبستگی ۰/۲، توان آزمون ۰/۹ و خطای برآورد ۰/۰۵، ۲۵۹ نفر محاسبه شد. داده‌ها، توسط ۲ پرسشنامه عدالت سازمانی ادراک شده بیوگر (۱۹۹۸) و هوش هیجانی شرینگ (۱۹۹۵) جمع‌آوری شد. پرسشنامه عدالت ادراک شده دارای ۳۵ سؤال در ۴ حیطه عدالت توزیعی، رویه‌ای، مراوده‌ای و سیستمی است. پایایی این پرسشنامه در مطالعه جوادی و همکاران در اصفهان [۲۰]، از طریق محاسبه ضریب آلفای کرونباخ برابر با ۰/۹۱ محاسبه شده است. پرسشنامه هوش هیجانی شرینگ نیز شامل ۳۳ سؤال است که ۵ مولفه هوش هیجانی شامل خودآگاهی، خودکنترلی، خودانگیزی، همدلی یا هوشیاری اجتماعی و مهارت‌های اجتماعی را مورد ارزیابی قرار می‌دهد. پایایی این پرسشنامه نیز در مطالعه رنجبر عزت آبادی و همکاران در یزد (۲۳) با ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۱ تأیید شده است. پاسخ‌دهندگان به سؤالات هر ۲

جنبه‌های مختلف هوش و عناصر فکری و غیرفکری آن توسط محققینی نظیر لئونل (۱۹۶۶)، وکسلر (۱۹۴۰) و ثوران‌دیک (۱۹۳۰) مطرح شده بود. [۲۱]

تاکنون، تعاریف مختلفی از هوش هیجانی ارائه شده است. بارون (۲۰۰۰)، هوش هیجانی را نوعی خصوصیت چندعاملی فردی و اجتماعی می‌داند که بر توانایی کلی فرد برای غلبه مؤثر و فعال بر تنش‌های روزمره کمک می‌کند [۲۲]. سولوی و میر (۱۹۹۰) نیز هوش هیجانی را به صورت توانایی فرد برای پایش احساسات و هیجانات خود و دیگران جهت تفکیک آنها و به کارگیری اطلاعات حاصل برای هدایت تفکرات و اقدامات تعریف کرده‌اند [۲۳]. بنابراین، هوش هیجانی نشان دهنده توانایی فرد برای پردازش داده‌های هیجانات (۲۴) و یا توانایی وی برای درک درست، تشریح و مدیریت هیجانات خود و دیگران به روش سازنده و مثبت است. [۲۵]

همچنین، رویکردهای نویسندگان مختلف نسبت به هوش هیجانی نیز متفاوت است. برخی آن را نوعی توانایی، بعضی آن را نوعی شایستگی و برخی نیز آن را یک فاکتور شخصی می‌دانند. [۲۶] با این وجود، هوش هیجانی در ۲ دهه گذشته یک موضوع مهم پژوهشی بوده [۲۷] و در سال‌های اخیر نیز توجه زیادی به ارزشیابی سطح هوش هیجانی کارکنان مراقبت‌های سلامت معطوف شده است. [۲۵] افراد برخوردار از سطح بالای هوش هیجانی، دارای توانایی ارتباطی و مهارت‌های اجتماعی توسعه یافته بوده و قادرند رفتارها و فعالیت‌های خود را آگاهانه هدایت نمایند. هوش هیجانی در محیط کار نیز دارای اهمیت زیادی است. [۲۷] مطالعات بسیاری رابطه بین سطح هوش هیجانی و عملکرد فردی، گروهی و شغلی، رفتار پرسنلی و اقدامات و نتایج مثبت سازمانی را تأیید کرده‌اند. [۲۵، ۲۸، ۲۹] سیاروچی و همکاران (۲۰۰۱) بیان کرده‌اند که توانایی هوش هیجانی می‌تواند عامل مهمی در موفقیت فرد در مسیر حرفه‌ای باشد. [۲۷] مطالعه گل‌من (۱۹۹۸) نیز بر روی پروفایل عملکرد ۱۲۱ شرکت در سراسر دنیا نشان داده است که توانمندی هوش هیجانی بیش از ۲ برابر توانایی فنی و شناختی در شایستگی سازمانی فرد نقش دارد. [۲۸] با این وجود و علی‌رغم

ذکر است که هرچند مطالعات بسیاری در مورد رابطه ویژگی‌های فردی کارکنان و ادراک آنان از عدالت سازمانی انجام شده است اما مطالعات بسیار معدودی ارتباط سطح هوش هیجانی کارکنان و عدالت ادراک شده سازمانی را مورد بررسی قرار داده‌اند.

### یافته‌ها

مشخصات دموگرافیک کارکنان شرکت کننده در پژوهش در جدول شماره ۱ ارائه شده است:

پرسشنامه در مقیاس ۵ گزینه‌ای لیکرت (کاملاً مخالف تا کاملاً موافق) پاسخ دادند. به این گزینه‌ها، امتیاز ۵ (کاملاً موافق) تا امتیاز ۱ (کاملاً مخالف) تعلق گرفت. داده‌های جمع‌آوری شده توسط نرم افزار SPSS و با استفاده از آزمون‌های آمار توصیفی (میانگین و انحراف معیار)، آزمون ANOVA و ضریب همبستگی پیرسون مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. در هر ۲ مورد عدالت سازمانی ادراک شده و هوش هیجانی میانگین امتیاز صفر تا ۴۹/۹، ۵۰ تا ۷۴/۹ و ۷۵ تا ۱۰۰ به ترتیب به عنوان امتیاز ضعیف، متوسط و خوب در نظر گرفته شد. قابل ذکر است که افراد شرکت کننده با رضایت آگاهانه در مطالعه شرکت کرده و اطلاعات فردی آنها به صورت محرمانه حفظ شد. قابل

جدول ۱: مشخصه‌های دموگرافیک کارکنان مشارکت کننده در پژوهش

متغیر	فراوانی (درصد)
جنس	مذکر ۶۷ (۲۷/۷)
	مونث ۱۷۵ (۷۲/۳)
نوع استخدام	رسمی ۲۵ (۱۱٪)
	پیمانی ۳۴ (۱۴/۹٪)
	طرحی ۱۲ (۵/۳٪)
	قراردادی ۱۵۴ (۶۷/۵٪)
واحد اشتغال	شرکتی ۳ (۱/۳٪)
	اداری ۱۰۰ (۴۳/۵٪)
	بالینی ۱۲۸ (۵۵/۷٪)
تحصیلات	زیر دیپلم ۷ (۲/۹٪)
	دیپلم ۳۳ (۳۳/۶٪)
	فوق دیپلم ۲۶ (۱۰/۷٪)
	کارشناسی ۱۶۸ (۶۹/۴٪)
	کارشناسی ارشد ۷ (۲/۹٪)
	دکتری ۱ (۰/۴٪)

میانگین امتیاز عدالت سازمانی ادراک شده و ابعاد آن در بیمارستان‌های مورد پژوهش در جدول شماره ۲ ارائه شده است

جدول ۲: میانگین امتیاز عدالت ادراک شده سازمانی و ابعاد آن در بیمارستان‌های مورد پژوهش

نوع بیمارستان	عدالت توزیعی	عدالت رویه ای	عدالت مرادده ای	عدالت سیستمی	عدالت ادراک شده سازمانی
دولتی	۴۶/۹۴±۶/۲۴	۵۶/۸۳±۵/۵۳	۶۹/۶۸±۴/۰۳	۸۳/۰۶±۰/۶۸	۵۶/۵۹±۰/۵۰
خصوصی	۵۰/۵۶±۷/۱۶	۶۱/۶۹±۷/۲۵	۷۳/۰۳±۵/۹۱	۹۸/۹۹±۳/۴۳	۶۱/۸۶±۲/۴۴
خبریه	۴۷/۷۹±۸/۲۳	۵۸/۵۵±۵/۶۰	۷۱/۵۳±۴/۰۹	۹۶/۹۶±۵/۷۳	۵۹/۹۰±۱/۵۹
کل	۴۸/۲۶±۱۷/۲۱	۵۸/۹۱±۱۶/۱۵	۷۱/۳۱±۱۴/۶۶	۹۳/۹۹±۲۴/۷۰	۵۹/۱۰±۱۱/۵۶
P value	۰/۴۰	۰/۱۷	۰/۳۰	۰/۰۰۱**	۰/۰۳**

\*آزمون ANOVA

\*\* تفاوت معنی‌دار در سطح معنی‌داری ۰/۰۵

میانگین امتیاز هوش هیجانی کارکنان و مؤلفه‌های آن نیز در جدول شماره ۳ ارائه شده است:

جدول ۳: میانگین امتیاز هوش هیجانی کارکنان و مؤلفه‌های آن در بیمارستان‌های مورد مطالعه

نوع بیمارستان	خود انگیزی	خودآگاهی	خود کنترلی	هوشیاری اجتماعی	مهارت اجتماعی	کل
دولتی	۴/۹±۶۹/۳۲	۵/۵±۷۳/۷۱	۶/۶±۶۵/۹۵	۵/۵±۶۹/۶۷	۶/۷±۶۹/۳۱	۴/۵±۶۹/۷۰
خصوصی	۵/۹±۶۲/۷۳	۵/۳±۶۸/۹۴	۶/۲±۶۶/۲۶	۵/۲±۶۴/۶۷	۶/۱±۶۹/۲۱	۴/۱±۶۶/۱
خیریه	۶/۸±۶۰/۸۱	۵/۸±۶۹/۷۰	۶/۷±۶۴/۸۳	۶/۲±۶۵/۶۸	۶/۷±۶۸/۹۳	۵/۱±۶۵/۴۹
کل	۶/۱±۶۸/۴۶	۵/۵±۷۰/۹۰	۶/۵±۶۵/۶۷	۵/۸±۶۶/۷۹	۶/۵±۶۸/۱۵	۴/۶±۶۷/۲۶
P value	** / .۰۱	** / .۰۱	۰ / .۷۰	** / .۰۱	۰ / .۹۰	** / .۰۱

\*آزمون ANOVA

\*\* تفاوت معنی‌دار در سطح معنی‌داری ۰/۰۵

ضرائب همبستگی عدالت ادراک شده سازمانی و ابعاد آن با سطح هوش هیجانی کارکنان در بیمارستان‌های مورد مطالعه نیز در جدول شماره ۴ ارائه شده است:

جدول ۴: ضریب همبستگی عدالت ادراک شده سازمانی و ابعاد آن با سطح هوش هیجانی کارکنان در بیمارستان‌های مورد پژوهش

هوش هیجانی			
P value	r		
۰/۱	-۰/۱	بیمارستان‌های دولتی	عدالت مرادده‌ای
۰/۱	۰/۲	بیمارستان‌های خصوصی	
۰/۱	۰/۱	بیمارستان‌های خیریه	
۰/۵	۰/۰۴	کل	
۰/۳	-۰/۱	بیمارستان‌های دولتی	عدالت رویه‌ای
۰/۲	۰/۲	بیمارستان‌های خصوصی	
۰/۴	۰/۰۸	بیمارستان‌های خیریه	
۰/۹	۰/۰۹	کل	
۰/۸	۰/۰۱	بیمارستان‌های دولتی	عدالت توزیعی
۰/۰۸	۰/۳	بیمارستان‌های خصوصی	
۰/۸	۰/۰۳	بیمارستان‌های خیریه	
۰/۴	۰/۰۵	کل	
۰/۸	۰/۰۲	بیمارستان‌های دولتی	عدالت سیستمی
۰/۰۶	۰/۳	بیمارستان‌های خصوصی	
۰/۶	۰/۰۵	بیمارستان‌های خیریه	
۰/۹	۰/۰۹	کل	
۰/۵	-۰/۰۶	بیمارستان‌های دولتی	عدالت ادراک شده سازمانی
** / .۰۴	۰/۴	بیمارستان‌های خصوصی	
۰/۶	۰/۰۶	بیمارستان‌های خیریه	
۰/۹	۰/۰۲	کل	

\*آزمون پیرسون

\*\* تفاوت معنی‌دار در سطح معنی‌داری ۰/۰۵

## بحث و نتیجه گیری

یافته‌های پژوهش حاضر نشان می‌دهد که بیمارستان‌های مورد مطالعه از نظر عدالت ادراک شده سازمانی در وضعیت متوسط هستند. این، بدان معنی است که از دیدگاه کارکنان این بیمارستان‌ها، اقدامات سازمان در رابطه با کارکنان از نظر منصفانه بودن قابل بهبود می‌باشد. همچنین، آزمون مقایسه میانگین‌ها نشان داد که بیمارستان‌های دولتی، خصوصی و خیریه شهر یزد از نظر امتیاز عدالت ادراک شده سازمانی دارای تفاوت معنادار آماری بوده و بیمارستان‌های خصوصی و خیریه وضعیت مطلوب‌تری نسبت به بیمارستان‌های دولتی دارند. امتیاز کسب شده بیمارستان‌های مورد پژوهش در ابعاد عدالت ادراک شده سازمانی نیز مؤید آن است که هر ۳ نوع بیمارستان دولتی، خصوصی و خیریه دارای وضعیت متوسط در عدالت توزیعی، رویه‌ای و مراوده‌ای می‌باشند. امتیاز متوسط این بیمارستان‌ها در ابعاد فوق نشان می‌دهد که تلقی کارکنان از میزان منصفانه بودن نتایج و پرداخت‌های سازمان به کارکنان (نظیر حقوق و مزایا، پاداش و ارتقاء)، فرآیندهای تصمیم‌گیری در مورد تخصیص این نتایج و نیز ارتباط سرپرستان و مدیران با کارکنان قابل اصلاح است. نتایج آزمون‌های مقایسه میانگین نیز نشان دهنده آن است که بیمارستان‌های دولتی، خصوصی و خیریه مورد مطالعه دارای تفاوت معنادار آماری در ابعاد عدالت توزیعی، رویه‌ای و مراوده‌ای نیستند. در عین حال، بر اساس یافته‌های پژوهش بیمارستان‌های دولتی، خصوصی و خیریه مورد پژوهش از نظر ادراک کارکنان از عدالت سیستمی در وضعیت عالی هستند، هرچند تفاوت امتیاز کسب شده این بیمارستان‌ها در این بعد از عدالت ادراک شده سازمانی از نظر آماری معنادار می‌باشد. یافته اخیر به معنی آن است که بر اساس دیدگاه کارکنان، حد کلی منصفانگی در کل سازمان در وضعیت مطلوب است. منظری توکلی و همکاران (۱۳۹۲)، در مطالعه‌ای در دانشگاه علوم پزشکی کرمان به این نتیجه رسیده‌اند که عدالت ادراک شده سازمانی در این دانشگاه در حد

متوسط (امتیاز ۲/۷۹ از ۵) است. [۱۰] یعقوبی و همکاران (۱۳۸۸) نیز، در پژوهشی در بیمارستان‌های منتخب اصفهان، میانگین امتیاز عدالت سازمانی این بیمارستان‌ها را برابر با  $3/4 \pm 1/1$  به دست آورده‌اند. در این بررسی، بیمارستان‌های مورد مطالعه بیشترین امتیاز را در بعد عدالت مراوده‌ای و کمترین امتیاز را در بعد عدالت توزیعی به دست آورده‌اند. همچنین، در این پژوهش، بیمارستان‌های خصوصی از نظر امتیاز عدالت ادراک شده سازمانی نسبت به بیمارستان‌های دولتی وضعیت مطلوب‌تری داشته‌اند. [۳۲] یعقوبی و همکاران (۱۳۸۹)، در مطالعه دیگری نیز میانگین امتیاز عدالت ادراک شده سازمانی را در بیمارستان‌های منتخب اصفهان،  $4/8$  به دست آورده‌اند. در این مطالعه نیز به مانند پژوهش پیشین این محققین، بیمارستان‌های مورد پژوهش، بالاترین امتیاز را در بعد عدالت مراوده‌ای و کمترین امتیاز را در بعد عدالت توزیعی کسب کرده‌اند. [۱۶] پرنیان دباغ و همکاران (۲۰۱۲) نیز در مطالعه خود به این نتیجه رسیده‌اند که وضعیت عدالت توزیعی، رویه‌ای و مراوده‌ای در بیمارستان خورشید اصفهان در حد متوسط می‌باشد. [۳۳] همچنین، در مطالعه جوادی و همکاران (۱۳۹۰)، میانگین امتیاز عدالت ادراک شده سازمانی در بیمارستان‌های منتخب دولتی و خصوصی شهر اصفهان  $1/90 \pm 0/77$  (از حداکثر ۴ امتیاز) به دست آمده است. در این پژوهش، بیمارستان‌های مورد مطالعه، بیشترین امتیاز را در بعد عدالت مراوده‌ای و کمترین امتیاز را در بعد عدالت توزیعی به دست آورده‌اند. همچنین، در این پژوهش میانگین امتیاز عدالت سازمانی بیمارستان‌های خصوصی بیشتر از بیمارستان‌های دولتی به دست آمده است. [۲۰] در بررسی، هدایتی و همکاران (۱۳۸۹) در بیمارستان‌های شهر زابل نیز، میانگین امتیاز عدالت ادراک شده سازمانی  $72/11$  بوده است. در این مطالعه، بیمارستان‌های مورد پژوهش، بیشترین امتیاز را در بعد عدالت توزیعی و کمترین امتیاز را در بعد عدالت مراوده‌ای به دست آورده‌اند. [۱۳] مقایسه یافته‌های پژوهش حاضر با یافته‌های دیگر محققین نشان می‌دهد

آورده‌اند. [۲۵] چاکرابارتی و سعید (۲۰۰۸) نیز در پژوهش خود بر روی پزشکان و پرستاران بیمارستان‌های دولتی و خصوصی هند نشان داده‌اند که این افراد از سطح متوسط هوش هیجانی برخوردار هستند. [۳۶] هیگز (۲۰۰۴) نیز در بررسی خود بر روی کارکنان اورژانس انگلیس به نتیجه مشابه دست یافته است. [۲۸] شی و سوسانتو (۲۰۱۰)، سلیمان و الشیخ (۲۰۰۷) و واکولا و همکاران (۲۰۰۴) نیز در بررسی‌های خود در سازمان‌های عمومی اندونزی، مؤسسات دولتی امارات متحده عربی و سازمان‌های عمومی و خصوصی یونان، همگی سطح هوش هیجانی کارکنان را در حد متوسط ارزیابی کرده‌اند. [۳۷، ۳۸، ۳۹] هرچند مقایسه یافته‌های پژوهش حاضر با نتایج سایر پژوهش‌ها نشان می‌دهد که سطح هوش هیجانی کارکنان بیمارستان‌های مورد مطالعه در حد قابل قبول است اما آن می‌تواند از طریق برنامه‌های مؤثر ارتقاء یابد. برخی مطالعات نظیر مطالعه الوانی و همکاران (۱۳۸۶) در بین کارکنان شعب بانک ملت نشان داده‌اند که سطح هوش هیجانی از طریق آموزش قابل بهبود می‌باشد. [۲۱] لذا، تدوین برنامه‌های آموزشی به منظور ارتقاء سطح هوش هیجانی کارکنان می‌تواند مفید باشد.

دیگر یافته‌های پژوهش در مورد رابطه سطح هوش هیجانی کارکنان و ادراک آنان از عدالت سازمانی نشان داد که سطح هوش هیجانی کارکنان با هیچ‌کدام از ابعاد عدالت ادراک شده سازمانی (عدالت مراوده‌ای، رویه‌ای، توزیعی و سیستمی) در هیچ‌کدام از انواع بیمارستان‌های دولتی، خصوصی و خیریه دارای رابطه معنادار آماری نمی‌باشد. در این مورد، تنها عدالت ادراک شده سازمانی در بیمارستان‌های خصوصی با سطح هوش هیجانی کارکنان دارای رابطه آماری بود. بر اساس جستجوی محققین، تاکنون مطالعات بسیار کمی به بررسی رابطه سطح هوش هیجانی کارکنان و ادراک آنان از عدالت سازمانی پرداخته‌اند. میسر (۲۰۱۳)، در مطالعه‌ای نشان داده است که سطح هوش هیجانی کارکنان دارای رابطه مثبت با عدالت ادراک شده سازمانی است. همچنین، وی در پژوهش خود به این

که در سایر بیمارستان‌های مورد مطالعه در کشور نیز به مانند مطالعه حاضر، وضعیت عدالت سازمانی ادراک شده در حد متوسط می‌باشد. همچنین، در پژوهش‌هایی که در بیمارستان‌های دولتی و خصوصی انجام شده است، امتیاز عدالت ادراک شده سازمانی بیمارستان‌های خصوصی به مانند یافته‌های این پژوهش بیش از بیمارستان‌های دولتی بوده است. علاوه بر این، در مطالعه حاضر و غالب مطالعات انجام شده در کشور، بیمارستان‌های مورد پژوهش، کمترین امتیاز را در بعد عدالت توزیعی کسب کرده‌اند.

یافته‌های پژوهش در رابطه با سطح هوش هیجانی کارکنان نیز نشان می‌دهد که کارکنان هر ۳ نوع بیمارستان دولتی، خصوصی و خیریه مورد مطالعه دارای سطح متوسط هوش هیجانی هستند. همچنین، کارکنان بیمارستان‌های دولتی و خیریه، در مؤلفه خودآگاهی و کارکنان بیمارستان‌های خصوصی در مؤلفه مهارت اجتماعی هوش هیجانی بیشترین امتیاز را کسب کرده‌اند. علاوه بر این، سطح هوش هیجانی کارکنان و میانگین امتیاز مؤلفه‌های آن (به جز ۲ مؤلفه خودکنترلی و مهارت اجتماعی) در بیمارستان‌های دولتی، خصوصی و خیریه دارای تفاوت معنادار آماری می‌باشند. در بسیاری از مطالعات انجام شده در کشورهای مختلف نیز، سطح هوش هیجانی کارکنان مراقبت‌های سلامت در حد متوسط ارزیابی شده است. سونگ وون چوی و همکاران (۲۰۱۰)، در پژوهشی بر روی ۴۵۰ کارمند یک بیمارستان بزرگ در سئول، سطح هوش هیجانی کارکنان را در حد متوسط ( $0.54 \pm 0.08$ ) در مقیاس یک نمره‌ای) به دست آورده‌اند. [۳۴] برکس و همکاران (۲۰۰۹) نیز در مطالعه‌ای بر روی دانشجویان رشته‌های مختلف علوم پزشکی در انگلستان، سطح هوش هیجانی آنها را در حد متوسط ( $122/6 - 128$ ) در مقیاس ۱۶۵ امتیازی) به دست آورده‌اند. [۳۵] همچنین، نامدار و صاحبی حق (۲۰۰۸)، در مطالعه‌ای سطح هوش هیجانی دانشجویان پرستاری دانشکده پرستاری و مامایی تبریز را معادل  $332/08 \pm 39/08$  در مقیاس ۴۵۰-۹۰ امتیازی به دست

**References:**

- 1) Fang R, Lim VKG. Collectivism, Machiavellianism, Perceived Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior: An Empirical Study of Chinese Employees. The Second International Conference on Electronic Business. Taipei, Taiwan, December 10-13, 2002.
- 2) Harry Charles Devasagayam. Organizational Citizenship Behavior of Distributed Teams: A Study on the Mediating Effects of Organizational Justice in Software Organizations. *International Journal of Scientific & Engineering Research* 2013, 4(1): 1-54.
- 3) Herman Sjahrudin, Armanu, Achmad Sudiro. Organizational Justice, Organizational Commitment and Trust in Manager as predictor of Organizational Citizenship Behavior. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business* 2013; 4(12): 133-141.
- 4) Gerald L. Blakely, Martha C. Andrews, Robert H. Moorman. The moderating effect of equity sensitivity on the relationship between organizational justice and organizational citizenship behavior. *Journal of Business and Psychology* 2005; 20(2): 259-273.
- 5) Vazifeh Damirchi Q, Babai Talatapeh MB, Zamanzadeh Darban M. Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior in Moghan's Agro-Industry Company. *International Journal of Management and Social Sciences Research (IJMSSR)* 2013; 2(3): 68-70.
- 6) Fatimah O, Amiraa AM, Halim FW. The Relationships between Organizational Justice, Organizational Citizenship Behavior and Job Satisfaction. *Pertanika J. Soc. Sci. & Hum.* 2011; 19 (S): 115 – 121.
- 7) Ortiz L. A comprehensive literature review of organizational justice and organizational citizenship behavior: Is there a connection to international business and crus-cultural research?. Available from: <http://www.sbaer.uca.edu/research/sribr/1999/22.pdf>. Last access: 2013/07/13.
- 8) Organizational justice, ethics and corporate social responsibility, Chapter 2:

نتیجه دست یافته است که عدالت ادراک شده سازمانی دارای نقش واسطه در رابطه هوش هیجانی و قصد ترک خدمت است. این پژوهشگر بر اساس نتایج پژوهش خود نتیجه‌گیری کرده است که آموزش توانمندی‌های هوش هیجانی می‌تواند ابزاری قدرتمند برای تقویت عدالت ادراک شده سازمانی باشد. [۳۱]

سانگ وونگ چوی و همکاران (۲۰۱۰)، نیز در پژوهش خود در کره جنوبی دریافته‌اند که هوش هیجانی می‌تواند در رابطه بین عدالت ادراک شده سازمانی و تعارض در روابط سرپرست - زیردست نقش واسطه ایفا نماید. [۳۴]

در مطالعه حاضر، رابطه مثبت بین سطح هوش هیجانی کارکنان و ادراک آنها از عدالت سازمانی، تنها در بیمارستان‌های خصوصی مشاهده شد. بنابراین، تأیید چنین رابطه‌ای نیازمند بررسی بیشتر است. در عین حال، در صورت تأیید این رابطه می‌توان نتیجه گرفت که هرگونه اقدامی برای بهبود سطح هوش هیجانی کارکنان بیمارستان‌ها، علاوه بر تأثیرگذاری مستقیم بر عملکرد فردی و اجتماعی می‌تواند منجر به بهبود عدالت ادراک شده سازمانی شده و از این طریق نیز آثار مثبت در سازمان به وجود آورد. قابل ذکر است که هر چند تاکنون، مطالعات بسیاری به بررسی ارتباط مشخصه‌های فردی کارکنان و ادراک آنان از عدالت سازمانی انجام شده است اما بر اساس جستجوی نویسندگان، مطالعات بسیار معدودی به بررسی ارتباط سطح هوش هیجانی کارکنان به عنوان یک ویژگی فردی و عدالت ادراک شده سازمانی پرداخته‌اند. لذا این مطالعه در زمره اولین مطالعات در این زمینه می‌باشد.

قابل ذکر است که این مطالعه دارای محدودیت‌هایی نیز بوده است. مطالعه حاضر، به صورت مقطعی انجام شده و لذا اثر اقدامات مستمر را منعکس نمی‌کند. هم‌چنین، با توجه به موضوع پژوهش تعمیم یافته‌های مطالعه به سایر بیمارستان‌ها باید با دقت انجام شود.



- 16) Yaghoubi M, Yarmohammadian MH, Raeisi AR, et al. The Relationship between the Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior among Medical Records Staffs of Selected Hospitals of Isfahan. Health information management journal winter 2011; Special issue: 506-515.
- 17) Iranzadeh S, Asadi N. The study of relationship of citizenship behavior and organizational justice with job gladness in Mohaghegh –e- Ardabili university staffs. Beyond the management 2009; 3(10): 43-75.
- 18) Gholipour A, Pirannejhad A. The study of justice effects on the building and promotion of self-believing in educational institutions. Human sciences 2007; 53: 43-60.
- 19) Javaheri Kamel M. The effect of organizational justice, leader-staff relationship, trust and psychological enrichment on the organizational citizenship behavior. Police human development 2009; 6(24): 8-27.
- 20) Javadi M, Karimi S, Raisi AR, et al. Organizational justice and responsibility in selected public and private hospitals of Isfahan city. Journal of public health faculty 2012; 9(4): 11-20.
- 21) Alvani SM, Dadehbeygi M. The effect of emotional intelligence education on the quality of Mellat bank's branches services. Iranian management sciences journal 2007; 2(7): 1-29.
- 22) Yildirim O. Discriminating emotional intelligence-based competencies of IT employees and salespeople. Journal of European Industrial Training 2007; 31(4): 274-282.
- 23) Rnajibar Ezzatabadi M, Bahrami MA, Hadizadeh F, et al. Nurses' emotional intelligence impact on the quality of hospital services. IRCMJ 2012; 14(12): 758-63.
- 24) Extremera N, Fernandez-Berrocal P. Emotional Intelligence as Predictor of Mental, Social and Physical Health in University Students. The Spanish Journal of Psychology 2006; 9(1): 45-51.
- 25) Namdar H, Sahebihagh M, Ebrahimi H, et al. Assessing emotional Introduction to organizational behavior. Available from: [http://www.prenhall.com/behindthebook/0131542842/pdf/Greenberg\\_Feature5\\_Whats\\_New\\_To\\_This\\_Edition.pdf](http://www.prenhall.com/behindthebook/0131542842/pdf/Greenberg_Feature5_Whats_New_To_This_Edition.pdf). Last access: 2013/07/13.
- 9) Kaneshiro P. Analyzing the organizational Justice, Trust, and Commitment Relationship in a public Organization. In: University Microfilms, Editor. Dissertation abstracts international: The humanities and social sciences. New York: University Microfilms International; 2008.
- 10) Manzari Tavakoli AR, Rajabi M. The Relationship between Organizational Justice Perception and Job Satisfaction: a study on employees of Kerman University of Medical Sciences. Journal of Health & Development 2013; 2(1): 22-32.
- 11) Nadiri H, Tanova C. An investigation of the role of justice in turnover intentions, job satisfaction and organizational citizenship behavior in hospitality industry. International Journal of Hospitality Management 2010; 29: 33–41.
- 12) Golparvar M, Nasri M, Malekpour M. The role of contribution in decision making, job attachment, job alternatives in organizational perceived justice at exceptional schools of Isfahan city. Knowledge and research in educational science 2007; 15: 25-46.
- 13) Hdayati SP, Faraji O, Mohabbati F, et al. Relationship of organizational justice and staff productivity in Zabol city hospitals 2011. Medical ethics journal 2011; 5(17): 105-118.
- 14) Farahbod F, Azadehdel MR, Rezaei-Dizgah M, et al. Organizational citizenship behavior: The role of organizational justice and leader–member exchange. Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business 2012; 3(9): 893-1003.
- 15) Molaeifar HR, Aghaei AA, Saeidi P. An Investigation Relationship Between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior, and Intent to Leave Job. International Journal of Basic Sciences & Applied Research 2013; 2 (3): 363-366.

- 34) Choi S. Task and relationship conflicts in subordinates and supervisors relations: Interaction effects of justice perceptions and emotional intelligence. A dissertation submitted to the graduate faculty of the Louisiana state university and agricultural and mechanical college in partial fulfillment of the requirements for the degree of doctor of philosophy. Louisiana: 2010.
- 35) Birks Y, McKendree J, Watt I. Emotional intelligence and perceived stress in healthcare students: a multi-institutional, multi-professional survey. *BMC Medical Education* 2009; 9: 61. doi: 10.1186/1472-6920-9-61. (open access)
- 36) Chakrabarty R, Sayeed Z. Burn-out and emotional intelligence quotient: A study among health professionals in eastern India. *Indian management studies journal* 2008; 12: 1-18.
- 37) Vakola M, Tsaousis I, Nikolaou I. The role of emotional intelligence and personality variables on attitudes toward organizational change. *Journal of Managerial Psychology* 2004; 19(2): 88-110.
- 38) Suliman AM, Al-Shaikh FN. Emotional intelligence at work: links to conflict and innovation. *Employee Relations* 2007; 29(2): 208-220.
- 39) Shih H, Susanto E. Conflict management styles, emotional intelligence, and job performance in public organizations. *International Journal of Conflict Management* 2010; 21(2): 147-168.
- intelligence and its relationship with demographic factors of nursing students. *IJNMR* 2008; 13(4): 45-49.
- 26) Higgs M. A study of the relationship between emotional intelligence and performance in UK call centers. *Journal of Managerial Psychology* 2004; 19(4): 442-454.
- 27) Aremu AO. A confluence of credentialing, career experience, self-efficacy, emotional intelligence and motivation on the career commitment of young police in Ibadan, Nigeria. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management* 2005; 28(4): 609-618.
- 28) Morehouse MM. An exploration of emotional intelligence across career arenas. *Leadership & Organization Development Journal* 2007; 28(4): 296-307.
- 29) Beigi M, Shirmohammadi M. Training employees of a public Iranian bank on emotional intelligence competencies. *Journal of European Industrial Training* 2010; 34(3): 211-225.
- 30) Karim J. Emotional intelligence, leader-member exchange, organizational justice and outcome variables: A conceptual model. *International Journal of Leadership Studies* 2011; 6(3): 390-411.
- 31) Meisler G. Empirical exploration of the relationship between emotional intelligence, perceived organizational justice and turnover intentions. *Employee Relations* 2013; 35(4): 441-455.
- 32) Yaghoobi M, Saghaiyannejhad Isfahani S, Abolghasem Gorji H, et al. The relationship of organizational justice with job satisfaction and organizational commitment in the staffs of Isfahan university of medical sciences selected hospitals. *Health management* 2009; 12(35): 25-32.
- 33) Dabbagh P, Nasr Esfahani A, Shahin A. Studying Relationship between Perceived Organizational Justice and Organizational Salience (Case Study: Khorshid Hospital's Personals). *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business* 2012; 3(10): 468-479.