

رابطه ابعاد عدالت سازمانی با فرسودگی شغلی و ابهام / تعارض نقش در کارکنان

مهری اندکازلکی^۱

دکتر سیروس سروقد^۲

دکتر مجیدبرزگر^۳

چکیده

هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه عدالت سازمانی با ابهام و تعارض نقش و فرسودگی شغلی کارکنان بیمارستانهای اهواز می باشد. طرح پژوهش حاضر از نوع همبستگی می باشد. جامعه آماری پژوهش حاضر شامل تمامی کارکنان بیمارستانها است که مشتمل بر ۴۲۰ نفر می باشد. تعداد نمونه ۲۰۰ نفر شامل ۵۶ مرد و ۱۴۴ زن می باشد که با استفاده از روش تصادفی ساده و از میان کارکنان بخشهای مختلف بیمارستان ها انتخاب شدند. ابزارهای مورد استفاده در این پژوهش شامل پرسشنامه عدالت سازمانی نیهوف و مورمن، پرسشنامه ابهام / تعارض نقش ریزو و همکاران، پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلچ و جکسون می باشد. در این پژوهش ۵ فرضیه ذکر شده است که همگی تأیید شدند. براساس نتایج بدست آمده، عدالت سازمانی رابطه معکوس و معنی داری با ابهام و تعارض نقش و همچنین فرسودگی شغلی دارد. علاوه بر آن، نتایج بدست آمده از پژوهش حاضر نشان داد که عدالت توزیعی قوی ترین پیش بین و عدالت تعاملی ضعیف ترین پیش بین برای ابهام / تعارض نقش می باشد. همچنین عدالت توزیعی و عدالت تعاملی قوی ترین پیش بین و عدالت رویه ای ضعیف ترین پیش بین برای فرسودگی شغلی می باشد.

واژه‌های کلیدی: عدالت سازمانی، ابهام / تعارض نقش، فرسودگی شغلی

۱. کارشناس ارشد روانشناسی صنعتی و سازمانی، گروه روانشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت، مرودشت، ایران. (نویسنده مسئول)
۲. استادیار و عضو هیئت علمی گروه روانشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت، مرودشت، ایران.
۳. استادیار و عضو هیئت علمی گروه روانشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت، مرودشت، ایران.

عدالت به عنوان یک نیاز اساسی برای زندگی جمعی انسانها همیشه در طول تاریخ مطرح بوده است. امروزه با توجه به نقش فراگیر و همه جانبه سازمانها در زندگی اجتماعی انسانها، نقش عدالت در سازمانها بیش از پیش آشکارتر شده است. سازمانهای امروزی در واقع مینیاتوری از جامعه بوده و تحقق عدالت در آنها به منزله تحقق عدالت در سطح جامعه است. به همین دلیل امروزه عدالت سازمانی به مانند سایر پیامدهای سازمانی (فرسودگی شغلی، خشنودی شغلی، عملکرد شغلی و...) جایگاه خاصی را در متون مدیریت پیدا کرده است. تحقیقات و مطالعات در این حوزه آهنگ رو به رشدی را نشان می دهد و حاصل این تحقیقات دستاوردهای جدید در این حوزه بوده است (مرامی، ۱۳۷۸).

از سوی دیگر افرادی که احساس بی عدالتی کنند، به احتمال بیشتری سازمان را رها می کنند و دچار ابهام و تعارض نقش می شوند (بوس، ۲۰۰۱). حتی ممکن است شروع به رفتارهای نا هنجار همانند انتقام جویی کنند. همچنین امتناع از تلاش، کم کاری و رفتارهای ضعیف در محیط کار و در شکل حاد آن، استعفا از کار می تواند از جمله پیامدهای عدم عدالت در سازمانها باشد. اشاره به این نکته حائز اهمیت است که فرسودگی شغلی در کارکنان منجر به نگرش های منفی و رفتارهای غیر معقول، تخریب شخصیتی، تأثیر منفی خستگی های روحی و از بین رفتن انگیزه در عملکرد آنان برای اجرای وظایف می شود. بنابراین درک اینکه چگونه افراد در مورد عدالت در سازمانشان قضاوت می کنند و چطور آنها به عدالت یا بی عدالتی درک شده پاسخ می دهند از مباحث اساسی، خصوصاً برای درک رفتار سازمانی است. با توجه به مطالب بیان شده چگونه می توان انتظار داشت که با رعایت عدالت سازمانی در جهت رفع و یا کاهش تعارض / ابهام نقش و فرسودگی شغلی در کارکنان اقدام نمود؟ پژوهش حاضر تحت عنوان رابطه عدالت سازمانی با تعارض / ابهام نقش و فرسودگی شغلی در پی آن است تا با انجام بررسی های لازم، ضمن سنجش متغیرها، رابطه این مفاهیم را مورد ارزیابی قرار دهد.

بر این اساس هدف اصلی پژوهش حاضر رابطه عدالت سازمانی با تعارض و ابهام نقش و فرسودگی شغلی کارکنان بیمارستانهای اهواز می باشد. در واقع با انجام این پژوهش به سازمان (بیمارستان ها) کمک می شود تا نقاط ضعف خود را شناسایی نماید و با برطرف کردن آنها موجب تقویت روحیه کارکنان شود. همچنین شور و نشاط و میل به کار کردن و ماندن در سازمان را در بین کارکنان افزایش می دهد و باعث بهره وری بالا می گردد.

در زمینه فرسودگی شغلی تحقیقات متعددی در داخل و خارج کشور انجام گرفته که در ادامه به برخی از آنها اشاره می گردد. محمودی آبادی (۱۳۸۴) در پژوهشی تحت عنوان بررسی آگاهی نگرش و عملکرد مدیران بیمارستانهای وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تهران در مورد تعارض بیان نموده که بین ساختار سازمانی و میزان تعارض کارکنان رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد

Archive of SID

و همچنین هر یک از ابعاد ساختار سازمانی (پیچیدگی، رسمیت، تمرکز) با میزان تعارض شغلی کارکنان رابطه مثبتی وجود دارند. نریمانی و آریانپور (۱۳۸۴) دریافتند که بین تحمل ابهام نقش و عملکرد ورزشی ارتباط مثبت و معنی داری وجود دارد و تعارض نقش تداخل و فعالیت‌های یک نقش با نقش دیگر است و معمولاً به مشکلات زیاد نظیر استرس، اضطراب، خستگی و غیر منجر می‌شود. غفوری (۱۳۸۷) در پژوهشی در بین کارکنان شهرداری اصفهان نشان داده است که بین عدالت سازمانی و حیطه‌های مختلف تعهد سازمانی و فرسودگی شغلی و رضایت شغلی همبستگی مثبت و معنی داری مشاهده می‌شود.

اریک^۱ و همکاران (۲۰۱۰)، بر اساس یک تحقیق از ۱۶۰ کارمند در یک موسسه امنیتی خصوصی در غرب میانه نشان دادند که عدالت توزیعی و رویه‌ای یک همسویی معکوس مشخص با فرسودگی شغلی و غیبت از کار دارند. در حالیکه عدالت رویه‌ای یک ارتباط مستقیم مشخص با رضایت شغلی دارد. همچنین از نتایج دیگر این تحقیق این که عدالت رویه‌ای مهم‌تر از عدالت توزیعی می‌باشد. رویلی^۲ و ساویکی (۲۰۱۰) پژوهش خود را در یک شرکت، ۶۰ ماه بعد از محدودیت زمانی و تغییر سیستم کامپیوتری در دو واحد مهندسی بر روی ۱۰۳ کارگر انجام دادند. این دو واحد از روش‌های عدالت رویه‌ای متفاوت استفاده کرده بودند. عدالت رویه‌ای پایین‌تر، پیش‌بینی فرسودگی شغلی بالاتر را داشت.

مولینر^۳ و همکاران (۲۰۱۰) تحقیقی در مورد ارتباط میان عدالت سازمانی و رفاه در سطوح فردی بر روی ۳۲۴ کارمند از ۱۰۸ واحد کاری از ۵۹ سازمان خدماتی انجام دادند. نتایج این تحقیق نشان داد که عدالت در سه سطح مورد آزمایش قرار گرفت. سطح اول (واحد‌های کاری با امتیازات متوسط) در این سطح عدالت که وابسته به سطح فرسودگی شغلی است. سطح دوم، قدرت شرایط عدالت (سطح موافقت در میان اعضای واحد کاری)، که می‌تواند میزان قابل پیش‌بینی سطح فرسودگی شغلی را مشخص کند. سطح سوم، قدرت عدالت به قدرت فرسودگی شغلی بستگی دارد. نتایج حاصله برتری عدالت متقابل را نسبت به عدالت توزیعی و رویه‌ای در هر سه سطح نشان می‌دهد.

هاناک^۴ و همکاران (۲۰۰۹) طی تحقیقی بیان کردند که انتقال مشاور یک مشکل مشخص است که نمایندگی‌های درمانی با آن مواجه هستند. فهم نقش فرهنگ سازمانی در پیش‌بینی فرسودگی شغلی و تمایل به جا به جایی، اطلاعات مهمی را در مورد اینکه چطور جا به جایی را در سازمان‌های درمانی مشخص کنیم می‌دهد. با استفاده از اطلاعات بدست آمده از ۸۱۷ مشاور در یک نمونه ملی از ۲۵۳ مرکز درمانی (TCS^۵) نشان داده که امتیازات فرسودگی عاطفی مشاورین در TCS بسیار بالاتر بوده است. ولی در TCS‌های با عدالت توزیعی و رویه‌ای پایین امتیازات پایین‌تر بودند.

1. Eric
2. Riolli & Savicki
3. Moliner
4. Hannahk
5. Training Psychology System

Archive of SID

این اطلاعات نشان می‌دهد که تمرینات مدیریتی در TCS و شاید در سایر انواع مراکز درمانی نقشی شبیه نقش جایگزینی در رفاه مشاورین ایفا کند و در تصمیم‌گیری‌های آنها برای ترک شغل مؤثر واقع شود. آدامس^۱ (۲۰۰۸) طی تحقیقی بیان کرد که فقدان عدالت سازمانی می‌تواند یک حسی از سیاست‌های موسسه‌ای باشد و همچنین فقدان عدالت اطمینان را از بین می‌برد و باعث بروز رفتارهای سیاسی می‌گردد. جیمز^۲ و همکاران (۲۰۰۷) نشان داد که عدالت رویه‌ای یک پیش‌بین مهم و مستقیم از رضایت مندی بازرسی است. در حالیکه عدالت توزیعی رضایت مندی پرداخت را پیش‌بینی می‌کند. هردوی متغیرهای عدالت پیش‌بینی‌کننده‌های غیر مستقیم از تعهد سازمانی هستند. تضاد نقش یک پیش‌بینی‌کننده مشخص از تعهد سازمانی، چه بطور مستقیم و چه بطور غیر مستقیم از طریق رضایت مندی بازرسی است. ولی ابهام نقش فقط یک پیش‌بینی‌کننده رضایت مندی بازرسی است نه تعهد سازمانی. کان و بیوسیر^۳ (۲۰۰۷) براساس تحقیقی نتیجه گرفتند که بین خشنودی شغلی و فرسودگی شغلی و تنیدگی شغلی (ابهام و تعارض نقش) رابطه منفی معنی‌داری وجود دارد. ابهام نقش زمانی در واقع به استرس منجر می‌شود که فرد را از بهره‌وری و پیشرفت باز می‌دارد. وانگهی، وقتی استرس در نتیجه ابهام پدید می‌آید که فرد حس اطمینان و پیش‌بینی خود را در نقش کاریش از دست می‌دهد و باعث فرسودگی شغلی می‌شود. والنزی و دسلر^۴ (۲۰۰۶) نشان دادند که در بین ۲۸۴ نفر از کارکنان دو شرکت الکتریکی، زمانی که میزان وضوح نقش زیر دستان بالا بود، خشنودی شغلی و عدالت سازمانی نیز به صورت یکنواختی بالا می‌رود. بیوکامپ^۵ و همکاران (۲۰۰۵) دریافتند که زنان حاکی روی چمن سطوح پایین‌تر از ابهام نقش را در مورد نقاط قوت خود تجربه کردند، در حالی که مردان چنین تجربه‌ای نداشتند. در این پژوهش نیز ابهام نقش با عملکرد ورزشی ارتباط مثبت معنی‌داری داشت. کاهن^۶ (۲۰۰۳) اظهار داشت که مبهم بودن واقعیت‌های کار و نا هماهنگی مسیرها سبب بالا رفتن سطح نگرانی زیردستان، کاهش نگرش‌های مطلوب نسبت به سرپرست و کاهش تولید خواهد شد. کاهن و دیگران (۲۰۰۳) اظهار داشتند که سه دسته شرایط سازمانی با ابهام نقش رابطه دارند. الف) پیچیدگی سازمان، ب) تغییرات سریع سازمان، ج) ایده‌های مدیریت. کاهن و دیگران (۲۰۰۳) از نتیجه مطالعات خود دریافتند افرادی که دچار ابهام نقش بودند، خوشنودی کمتری $I=0/23$ ، فرسودگی بیشتر $I=0/51$ اعتماد به نفس پایین $I=0/27$ و احساس بیهودگی بیشتر $I=0/41$ را گزارش کرده‌اند. کاهن، ولف، کوین، استوک و روزنتال^۷ (۱۹۶۸) در مطالعات خویش نشان دادند که ابهام نقش، احساس عدم اطمینان فرد، در رابطه با نقش خویش در سازمان و در انجام آن نقش می‌باشد و به صورت معنی‌داری با عدالت و خوشنودی شغلی رابطه منفی دارد.

1. Othman
2. James
3. Kahn & Byosiere
4. Valenzi & Dessler
5. Beauchamp
6. Kahn
7. Wolf, Quinn, Stoek, & Rosental

فرضیه های پژوهش

بین عدالت سازمانی و ابعاد آن با ابهام / تعارض نقش در کارکنان رابطه وجود دارد.
 بین ابعاد عدالت سازمانی و فرسودگی شغلی در کارکنان رابطه وجود دارد.
 ابعاد عدالت سازمانی قادر به پیش بینی ابهام نقش در کارکنان است.
 ابعاد عدالت سازمانی قادر به پیش بینی تعارض نقش در کارکنان است.
 ابعاد عدالت سازمانی قادر به پیش بینی فرسودگی شغلی در کارکنان است.

روش پژوهش

جامعه، نمونه و روش نمونه گیری

روش پژوهش حاضر روش پیمایش می باشد. همچنین برای جمع آوری داده ها از ابزار پرسشنامه استفاده شده است. جامعه آماری پژوهش حاضر شامل تمامی کارکنان بیمارستان های منتخب اهواز (بیمارستانهای رازی، گلستان، شفا، امام خمینی و شهید رجایی) است که مشتمل بر ۴۲۰ نفر می باشد. با استفاده از جدول مورگان، تعداد نمونه ۲۰۰ نفر انتخاب شد. نمونه گیری به روش تصادفی ساده انجام گردید. از طریق قرعه کشی از بین آنها ۲۰۰ نفر انتخاب گردید، که شامل ۵۶ مرد و ۱۴۴ زن بود.

ابزارهای اندازه گیری

در این پژوهش برای سنجش متغیرهای تحقیق سه پرسشنامه عدالت سازمانی، تعارض / ابهام نقش و پرسشنامه فرسودگی شغلی مورد استفاده قرار گرفت.

پرسش نامه عدالت سازمانی: این پرسش نامه توسط نیهوف^۱ و مورمن (۱۹۹۳) ساخته شده و توسط شکر کن و نعیمی (۱۳۸۱) برای سنجش وضعیت عدالت در سازمان ها تهیه گردید. پرسش نامه عدالت سازمانی مرکب از ۲۰ سوال است که در قالب سه خرده مقیاس عدالت توزیعی، عدالت رویه ای و عدالت تعاملی آمده اند. گویه های این پرسشنامه همگی بر اساس طیف پنج نقطه ای لیکرت مورد سنجش قرار گرفته اند. ضمناً این پرسشنامه نمره معکوس ندارد و حداقل و حداکثر نمره این پرسشنامه بین ۲۰ تا ۱۰۰ می باشد. شکر کن و نعیمی (۱۳۸۱) پایایی و اعتبار این پرسشنامه را با استفاده از دوروش آلفای کرونباخ و تصنیف مورد بررسی قرار دادند. که نتایج آن نشان داد آلفای کرونباخ برابر با ۰/۸۵ و تصنیف نیز ۰/۷۵ می باشد. در پژوهش حاضر تنها از آزمون آلفا استفاده گردید و ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۴ بدست آمد.

پرسشنامه ی تعارض / ابهام نقش: این پرسش نامه توسط ریزو^۲ و دیگران (۱۹۷۰) ساخته شده است شامل ۱۴ ماده می باشد که ۶ ماده آن به سنجش ابهام نقش و ۸ ماده ی دیگر به سنجش تعارض نقش اختصاص یافته اند. در این پرسش نامه پاسخ ها روی یک مقیاس ۴ درجه ای از ۱ (بسیار صحیح است) تا ۴ (اصلاً صحیح نیست) مشخص می گردد. نحوه نمره گذاری ۶ ماده اول (ابهام نقش رامی

1. Niehoff & Moorman

2. Rizzo & House

Archive of SID

سنجد) بصورت معکوس و ۸ ماده باقیمانده (تعارض نقش را می‌سنجد) بصورت مستقیم می‌باشد. حداقل و حداکثر نمره این آزمون بین ۱۴ تا ۵۶ می‌باشد.

ضریب پایایی این آزمون از دو روش تنصیف و کورد-ریچاردسون بدست آمد. ضریب پایایی بدست آمده با استفاده از روش تنصیف، برای ابهام نقش ۰/۷۵ و برای تعارض نقش ۰/۷۸ می‌باشد. با روش کورد ریچاردسون، ضریب پایایی برای ابهام نقش ۰/۶۴ و برای تعارض نقش ۰/۷۱ بدست آمد. برای تعیین ضریب اعتبار این آزمون، تعاریف ابهام نقش و تعارض نقش بصورت دو سؤال در مقیاس هفت درجه ای داده شد. سپس نمره تعارض نقش و نمره ابهام نقش، با نمره بدست آمده از سؤال مربوط به تعیین اعتبار ابهام نقش، همبسته گردید. ضریب اعتبار بدست آمده از این طریق، برای ابهام نقش ۰/۷۹ و برای تعارض نقش ۰/۸۹ بود (ارشدی، ۱۳۶۹). در پژوهش حاضر ضریب آلفای کرونباخ، برابر ۰/۸۲ محاسبه گردیده است.

پرسشنامه فرسودگی شغلی: در این تحقیق به منظور بررسی بعد فرسودگی شغلی از ابعاد پرسشنامه مسلج^۱ و جکسون (۱۹۸۵) استفاده شد. این ابزار دارای ۲۲ ماده است که جنبه های سه گانه فرسودگی شغلی شامل خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و عملکرد فردی را می‌سنجد. شیوه ی پاسخگویی آزمودنی ها به هر یک از مواد پرسشنامه از ۲ نوع دستورالعمل پیروی می‌کند. الف) دستورالعمل فراوانی: این شیوه تعداد دفعات که احساس فرسودگی شغلی در جنبه های سه گانه تجربه شده را در بر می‌گیرد و ب) دستورالعمل شدت: این شیوه میزان شدتی که آزمودنی در مورد هر یک از موارد احساس فرسودگی کند را در نظر دارد. نمره هر سوال از صفر تا ۶ قابل تفسیر است مجموعه نمرات سوالات هر مقیاس نشان دهنده نمره ی فرد در آن مقیاس است، اکتساب نمره بیشتر نشان دهنده مشکلات بیشتر است. در کل از مجموع نمرات خرده مقیاس ها نمره کل فرسودگی شغلی بدست می‌آید. نمرات بدست آمده به صورت زیر مورد تفسیر قرار می‌گیرد. الف) خستگی عاطفی: نمره بالاتر از ۳۰ بیانگر خستگی عاطفی زیاد، نمره بین ۱۸ تا ۲۹ نشانگر خستگی عاطفی متوسط و نمره کمتر از ۱۷ نشانگر خستگی عاطفی کم می‌باشد. ب) عملکرد فردی: نمره ی بالاتر از ۴۰ بیانگر عملکرد فردی زیاد، نمره بین ۳۴ تا ۳۹ عملکرد فردی متوسط و نمره کمتر از ۳۳ نشانگر عملکرد فردی کم می‌باشد. مسخ شخصیت: نمره بالاتر از ۱۲ بیانگر مسخ شخصیت زیاد، نمره بین ۷ تا ۱۱ نشانگر مسخ شخصیت متوسط و نمره کمتر از ۶ نشانگر مسخ شخصیت کم می‌باشد.

مسلج و جکسون عنوان کردند که این پرسش نامه از روایی بالایی برخوردار است در ایران خالدی (۱۳۷۵) اعتبار پرسش نامه را به طور کلی (۰/۹۱) اعلام نموده است. نظریان در سال (۱۳۸۳) اعتبار پرسش نامه را چنین گزارش کرده است. خستگی عاطفی آلفای ۰/۹۰، مسخ شخصیت آلفای ۰/۶۵ و عملکرد فردی ۰/۸۱ و برای کل پرسشنامه آلفای ۰/۹۳. مسلج و جکسون پایایی درونی را برای هریک از خرده مقیاس ها محاسبه کردند که پایایی درونی پرسشنامه با ضرایب آلفای کرونباخ ۰/۷۱ تا ۰/۹۰ و ضریب باز آزمایی آن ۰/۶۰ تا ۰/۸۰ گزارش شده است و پایایی درونی

Archive of SID

برای هریک از خرده مقیاس‌ها به شرح زیر است: ضریب همبستگی خستگی عاطفی برابر $۰/۹۰$ ، ضریب همبستگی مسخ شخصیت برابر $۰/۷۹$ و ضریب همبستگی عملکرد فردی برابر $۰/۷۱$ ، می‌باشد. همچنین در پژوهش حاضر ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه فرسودگی شغلی برابر $۰/۸۸$ می‌باشد.

یافته‌های پژوهش

یافته‌های توصیفی

جدول ۱: یافته‌های توصیفی مربوط به متغیر فرسودگی شغلی آزمودنی‌ها

شاخصهای آماری متغیرها	میانگین کل	انحراف معیار	کل نمونه
فرسودگی شغلی	۶۴/۳۹	۴/۷۷	۲۰۰
عملکرد فردی	۱۹/۷۹	۱۰/۱۶	۲۰۰
مسخ شخصیت	۱۷/۲۰	۵/۴۷	۲۰۰
خستگی هیجانی	۲۰/۴۰	۱۱/۹۷	۲۰۰

همانگونه که در جدول ۱ ملاحظه می‌شود در پرسشنامه فرسودگی شغلی میانگین و انحراف معیار فرسودگی شغلی کل در آزمودنی‌ها به ترتیب $۶۴/۳۹$ و $۴/۷۷$ می‌باشد. علاوه بر آن در این جدول ملاحظه می‌شود بعد خستگی هیجانی $۲۷/۴۰$ بیشترین میانگین را دارد. بعد مسخ شخصیت $۱۷/۲۰$ کمترین میانگین را دارد.

جدول ۲: یافته‌های توصیفی مربوط به متغیرهای تعارض و ابهام نقش آزمودنی‌ها

شاخصهای آماری متغیرها	میانگین کل	انحراف معیار	کل نمونه
تعارض نقش	۲۲	۶/۱۸	۲۰۰
ابهام نقش	۱۷	۴/۸۶	۲۰۰

همانگونه که در جدول ۲ ملاحظه می‌شود میانگین و انحراف معیار در پرسشنامه تعارض و ابهام نقش به ترتیب، ۲۲ ، ۱۷ و $۶/۱۸$ ، $۴/۸۶$ می‌باشد. علاوه بر آن در این جدول ملاحظه می‌شود، بیشترین میانگین و انحراف معیار مربوط به پرسشنامه تعارض نقش می‌باشد.

جدول ۳: یافته‌های توصیفی مربوط به متغیر عدالت سازمانی آزمودنی‌ها

شاخصهای آماری متغیرها	میانگین کل	انحراف معیار	کل نمونه
عدالت سازمانی	۶۱/۳۶	۱۷/۱۷	۲۰۰
عدالت توزیعی	۱۳/۷۲	۵/۱۲	۲۰۰
عدالت رویه‌ای	۱۹/۰۵	۵/۵۱	۲۰۰
عدالت تعاملی	۲۸/۶۱	۸/۲۰	۲۰۰

همانگونه که در جدول ۳ ملاحظه می‌شود میانگین و انحراف معیار در پرسشنامه عدالت سازمانی به ترتیب $۶۱/۳۶$ ، $۱۷/۱۷$ می‌باشد. علاوه بر آن در این جدول ملاحظه می‌شود که بیشترین میانگین و انحراف معیار مربوط به بعد عدالت تعاملی می‌باشد. و کمترین میانگین و انحراف معیار مربوط به بعد عدالت توزیعی می‌باشد.

یافته‌های مربوط به فرضیه‌ها

فرضیه ۲ و ۱: بین عدالت سازمانی و ابعاد آن با ابهام / تعارض نقش و فرسودگی شغلی در کارکنان رابطه وجود دارد.

نتایج حاصل از فرضیه ۲ و ۱ در جدول ۴ نشان داده شده است.

جدول ۴: ضرایب همبستگی بین ابعاد عدالت سازمانی و ابهام / تعارض نقش و فرسودگی شغلی در کارکنان

ابعاد عدالت سازمانی	همبستگی با ابهام نقش	همبستگی با تعارض نقش	فرسودگی شغلی کل
عدالت سازمانی کل	-۰/۴۲ [°]	-۰/۳۴ [°]	-۰/۴۸ [°]
عدالت توزیعی	-۰/۴۱ [°]	-۰/۳۸ [°]	-۰/۴۲ [°]
عدالت رویه ای	-۰/۴۱ [°]	-۰/۳۲ [°]	-۰/۴۲ [°]
عدالت تعاملی	-۰/۳۵ [°]	-۰/۲۶ [°]	-۰/۴۶ [°]

[°] در سطح معنی داری ۰/۰۵ ^{°°} در سطح معنی داری ۰/۰۱

جهت بررسی این فرضیه از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده گردید. همانگونه که در جدول ۴ نشان داده شده است ضریب همبستگی بین عدالت سازمانی و ابهام نقش برابر با ۰/۴۲ می باشد که در سطح $p < 0/01$ معنی دار می باشد. همچنین هر سه بعد عدالت سازمانی با ابهام نقش رابطه منفی و معنی داری دارد. بین عدالت سازمانی و تعارض نقش ضریب همبستگی برابر با ۰/۳۴ - بدست آمده است که در سطح $p < 0/01$ معنی دار می باشد. همچنین بین ابعاد عدالت سازمانی با تعارض نقش رابطه منفی معنی داری وجود دارد. ضریب همبستگی بین عدالت سازمانی و فرسودگی شغلی برابر با ۰/۴۸ - می باشد که در سطح $p < 0/01$ معنی دار است. همچنین بین ابعاد عدالت سازمانی و فرسودگی شغلی رابطه منفی و معنی داری وجود دارد.

فرضیه ۳: ابعاد عدالت سازمانی قادر به پیش بینی ابهام نقش در کارکنان می باشند.

نتایج حاصل از فرضیه ۳ در جدول ۵ نشان داده شده است.

جدول ۵: نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون چندگانه برای پیش بینی ابهام نقش براساس ابعاد عدالت سازمانی

ابعاد عدالت سازمانی	R	R ^۲	F	سطح معنا دار F	مقدار ثابت	Beta	t	سطح معنی داری t
عدالت توزیعی	۰/۴۳۸	۰/۱۹	۱۵/۴۹	< ۰/۰۰۱	۲۴/۹۰	-۰/۲۳	-۲/۳۸	۰/۰۲
عدالت رویه ای	۰/۴۳۸	۰/۱۹	۱۵/۴۹	< ۰/۰۰۱	۲۴/۹۰	-۰/۲	-۱/۵۳	۰/۱۲
عدالت تعاملی	۰/۴۳۸	۰/۱۹	۱۵/۴۹	< ۰/۰۰۱	۲۴/۹۰	-۰/۰۴	-۰/۳۷	۰/۷۱

همانگونه که در جدول ۵ نشان داده شده است. ضریب همبستگی چندگانه ابعاد عدالت سازمانی با ابهام نقش برابر با ۰/۴۴ می باشد و مقدار ضریب تعیین (R^۲) برابر با ۰/۱۹ می باشد. بدین معنی که ابعاد عدالت سازمانی قادرند ۱۹ درصد از تغییرات در نمرات ابهام نقش را پیش بینی نمایند. همچنین با توجه به اینکه مقدار F (۱۵/۴۹) در سطح $p < 0/01$ معنی دار می باشد. نتیجه می گیریم که ابعاد عدالت سازمانی قادر به پیش بینی ابهام نقش می باشند. قوی ترین پیش بین ابهام نقش

Archive of SID

بعد عدالت توزیعی می باشد ($\text{Beta}=0/23$) و ضعیف ترین پیش بین ابهام نقش عدالت تعاملی می باشد ($\text{Beta}=0/04$). همچنین با توجه مقدار t فقط بعد عدالت توزیعی به تنهایی و با کنترل ابعاد دیگر قادر به پیش بینی ابهام نقش می باشد.

فرضیه ۴: ابعاد عدالت سازمانی قادر به پیش بینی تعارض نقش در کارکنان می باشند. نتایج حاصل از بررسی فرضیه ۴ در جدول ۶ نشان داده شده است.

جدول ۶: نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون چندگانه

برای پیش بینی تعارض نقش بر اساس ابعاد عدالت سازمانی

ابعاد عدالت سازمانی	R	R ²	F	سطح معنا دار F	مقدار ثابت	Beta	t	سطح معنی داری t
عدالت توزیعی	0/39	0/15	11/6	0/001		-0/33	-2/38	0/001
عدالت رویه ای					28/9	-0/1	-0/75	0/45
عدالت تعاملی						-0/34	-0/34	0/76

بر اساس جدول ۶ ضریب همبستگی چندگانه ابعاد عدالت سازمانی با تعارض نقش برابر با 0/39 می باشد و ضریب تعیین برابر است با 0/15 می باشد، یعنی ابعاد عدالت سازمانی قادر به پیش بینی 15 درصد از تغییرات متغیر تعارض نقش می باشد. همچنین با توجه به اینکه مقدار F در سطح $p < 0/001$ معنی دار می باشد. پس نتیجه می گیریم که ابعاد عدالت سازمانی قادر به پیش بینی تعارض نقش در سازمان می باشند. از بین این ابعاد قوی ترین پیش بین عدالت توزیعی و ضعیف ترین پیش بین عدالت تعاملی می باشد. همچنین فقط عدالت توزیعی قادر است که با کنترل ابعاد دیگر به تنهایی تعارض نقش را پیش بینی نماید.

فرضیه ۵: ابعاد عدالت سازمانی قادر به پیش بینی فرسودگی شغلی در کارکنان می باشند. نتایج حاصل از بررسی فرضیه ۵ در جدول ۷ نشان داده شده است.

جدول ۷: نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون چندگانه

برای پیش بینی فرسودگی شغلی از روی ابعاد عدالت سازمانی

ابعاد عدالت سازمانی	R	R ²	F	سطح معنا دار F	مقدار ثابت	Beta	t	سطح معنی داری t
عدالت توزیعی	0/49	0/24	20/32	<0/001		-0/21	-2/23	0/02
عدالت رویه ای					106/23	0/15	0/12	0/9
عدالت تعاملی						0/34	3/08	0/002

همانگونه که در جدول ۷ نشان داده شده است ضریب همبستگی چندگانه بین ابعاد عدالت سازمانی و فرسودگی شغلی برابر با 0/49 می باشد که نشان می دهد ابعاد عدالت سازمانی قادر به پیش بینی 0/24 از تغییرات فرسودگی شغلی می باشد و با توجه به اینکه مقدار F معنی دار می باشد، پس نتیجه می گیریم که ابعاد عدالت قادر به پیش بینی فرسودگی می باشد. عدالت توزیعی و تعاملی قادرند به تنهایی و با کنترل ابعاد دیگر فرسودگی شغلی را پیش بینی نمایند. اما عدالت رویه ای قادر به این کار نمی باشد.

بحث و نتیجه‌گیری

هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه عدالت سازمانی با ابهام / تعارض نقش و فرسودگی شغلی در کارکنان می‌باشد.

نتایج حاصل نشان داد عدالت سازمانی و ابعاد آن با ابهام و تعارض نقش رابطه منفی معنی‌داری دارند. این یافته مطابق تحقیقات محمودی آبادی (۱۳۸۴)، نریمانی و آریانپور (۱۳۸۴)، آدمز (۲۰۰۸)، والنزی و دسلر (۲۰۰۶)، کاهن و همکاران (۱۹۶۸) است. بر این اساس می‌توان بیان کرد کارکنانی که سازمان خود را بصورت عادلانه ادراک می‌کنند خشنودترند، عملکردشان در سازمان بهتر است. همچنین میزان ابهام و تعارض نقش در آنان کاهش می‌یابد. این یافته مطابق نظریه‌های عدالت (برابری و انصاف) است. یعنی وقتی کارکنان، سازمان خود را بصورت عادلانه ادراک کنند شرایط و وظایف کاری برای همه مشخص و تعیین شده باشد هرکس بدون هیچ ابهام و تعارضی با توجه به تلاش و کوششی که انجام می‌دهد شانس مساوی برای دریافت نتیجه یا پاداش داشته باشد. دقیقاً در یک سازمان ممکن است عکس این قضیه وجود داشته باشد (بی‌عدالتی). در آن صورت هیچ چیز در جای خود قرار ندارد، و وظایف نامشخص می‌باشد و سازمان از بهره‌وری بسیار پایینی برخوردار است در حالیکه میزان ابهام و تعارض نقش کارکنان در سطح بسیار بالایی می‌باشد.

نتایج نشان داد بین ابعاد عدالت سازمانی و فرسودگی شغلی رابطه منفی و معنی‌داری وجود دارد. این یافته همسو با پژوهش‌های غفوری (۱۳۸۷)، هانا و همکاران (۲۰۰۹) می‌باشد. در پژوهش حاضر عدالت بر اساس سه بعد در نظر گرفته شد: ۱- عدالت توزیعی: که بر مبنای ارزش‌ها می‌باشد. این ارزشها، قوانین و اصول یا استانداردهایی هستند که قضاوت درباره عدالت را انجام می‌دهند. همچنین وقتی میزان پرداخت حقوق و مزایای کارکنان با کاری که از آنها انتظار می‌رود، هماهنگ باشد میزان فرسودگی شغلی در بین کارکنان به ندرت دیده می‌شود. این یافته مطابق با اصل انصاف و برابری و نیاز مطابقت دارد. ۲- عدالت رویه‌ای: که به معنای عدالت درک شده از فرایندی برای تعیین توزیع پاداش‌ها (رابینز، ۲۰۰۱) است. وقتی کارکنان رویه‌های جاری تصمیم‌گیری در سازمان را عادلانه بدانند انگیزه بیشتری برای عملکرد بهتر خواهند داشت. چون می‌دانند که عملکردشان با دقت ارزیابی می‌شود و در نتیجه میزان فرسودگی نیز کاهش می‌یابد. برعکس اگر فکر کنند که مسئولان از خدمت آنها آگاهی ندارند و عملکردشان بطور دقیق ارزیابی نمی‌شود انگیزه چندانی از خود برای کار کردن نشان نمی‌دهند در نتیجه منجر به ترک شغل، فرسودگی شغلی، خستگی روحی می‌شود که این موضوع با مدل رابطه‌ای مطابقت دارد. ۳- عدالت تعاملی: که نوعی عدالت آیین‌نامه‌ای است و به برخورد عادلانه اشاره دارد که در مورد فرد شاغل در قالب روش‌های رسمی تصویب شده اعمال می‌شود. رفتارهای نامحترمانه و نامطلوب رئیس نوعی رفتار است که باعث از بین رفتن انگیزه کارکنان می‌شود و در آنان رفتارهای منفی را تقویت می‌کند و حالت دلزدگی و خستگی در کارکنان بوجود می‌آید.

Archive of SID

بر اساس یافته‌های به دست آمده ابعاد عدالت سازمانی ۰/۱۹ از تغییرات در نمره‌های ابهام نقش را پیش بینی می‌کنند. این یافته‌ها با پژوهش، جیمز و همکاران (۲۰۰۷) همسویی دارد. در این ارتباط می‌توان به نظریه فولگر^۱ و گرینبرگ (۱۹۸۵) اشاره نمود که طبق آن یکی از منابع اطلاعاتی که در قضاوت کردن افراد تأثیر گذار است انتظار افراد از عدالت و اجرای آن در سازمان است. افرادی که در رویدادها و دگرگونی‌های سازمانی با ابهام و تردید مواجه می‌شوند تلاش می‌کنند نوعی رفتار را در آینده بروز دهند. که در واقع همین رفتار نگرش افراد را نسبت به عدالت شکل می‌دهد. وقتی کارکنان ابعاد عدالت را در سازمان ادراک کنند قوانین و آیین‌نامه‌های حیطه کاری و مسئولیتها بدون هیچ‌گونه سوگیری و ابهامی با اطلاعات صحیح در اختیار کارکنان قرار گیرد، کارکنان از عملکرد کاری و سازمان خویش راضی و خشنود هستند. همچنین بر اساس مدل ارزش‌های گروه تایلر و لیند^۲ (۱۹۸۸) وقتی کارکنان بی‌عدالتی را در سازمان ادراک کنند، حس اطمینان و پیش‌بینی خود را در نقش کاری از دست می‌دهند. بطور کلی ابهام ممکن است از آموزش نا کافی ارتباط ضعیف دادن اطلاعات نادرست ناشی شود. در نهایت زمانی که کارکنان در سازمان این اطمینان را بدست آورند که کارشان دارای ارزش است و همچنین از هویت بالایی برخوردار است به این دلیل که سازمانشان دارای عدالت است، در آن صورت از میزان ابهام آنها کاسته می‌شود. از آنجا که عدالت توزیعی شامل سه اصل انصاف، برابری و نیاز می‌باشد. قوی‌ترین بعد عدالت سازمانی محسوب می‌گردد. همچنین اشاره به فرهنگ سازمانی و نظم و قانون در سازمان دارد. که این نیز با ابهام نقش رابطه منفی دارد. هرچه ساختار سازمانی و مسئولیت‌ها مشخص‌تر باشد (وجود عدالت توزیعی) ابهام نقش کمتر می‌باشد.

با توجه به یافته‌های به دست آمده در جدول ۶ عدالت سازمانی قادر به پیش‌بینی ۰/۱۵ از تغییرات متغیر تعارض نقش می‌باشند. این یافته همسو با تحقیقات آندریو^۳ و جسیکا (۲۰۰۸) می‌باشد. از دیدگاه عدالت رویه‌ای، بی‌عدالتی درک شده از سوی کارکنان منجر به ادراک منفی از سازمان و رفتارهای خلاف انتظار در سطح جزئی و بروز تعارض می‌شود (خالقی نژاد، ۱۳۸۸). بی‌عدالتی سازمان باعث می‌شود کارکنان واقع بین نباشند، اولویت‌ها دقیق و منظم برنامه‌ریزی نکنند، وظایف و مسئولیت‌ها مرتب و مشخص نباشد، همچنین طوری کار می‌کنند که واقعیت نقششان را و چگونگی ارتباط و انتظام آنرا با طرحهای کاری سازمان نتوانند به وضوح درک نمایند. اینها همه منجر به تعارض نقش در کارکنان می‌شود. در واقع کارکنانی که دچار تعارض نقش هستند و آن را نادیده می‌گیرند، ممکن است بهای سنگینی پرداخت کنند، ممکن است که نتوانند بطور کامل از بروز تعارض جلوگیری کنند. ولی می‌توانند آن را به حداقل برسانند. یک راه کاهش آن برقراری عدالت سازمانی است که با وجود عدالت در سازمان می‌توان به موارد ذکر شده در بالا با دید مثبت نگاه کرد. بطور مثال، بیشتر واقع بین باشند، وظایف و مسئولیت‌ها مرتب و مشخص باشند و

1. Folger & Greenberg
2. Tyler & Lind
3. Andrew & Jessica

Archive of SID

... همانطور که گفته شد عدلات توزیعی یکی از ابعاد مهم عدالت سازمانی محسوب می‌گردد. که به معنی عادلانه بودن درآمدها و حقوق می‌باشد. از آنجا که رعایت برابری و توازن ترفیعات و پاداش یکی از اصول اساسی سازمان محسوب می‌شود، اگر کارمندی احساس کند متناسب با کوشش انجام شده پاداشی دریافت نمی‌کند، یا علت زمانبندی و برنامه ریزی نادرست سازمان دچار گرانباری نقش گردد ممکن است، به تلاش خود در سازمان ادامه ندهد. عدالت توزیعی تعیین‌کننده این قوانین است. با وجود عدالت توزیعی در سازمان هیچ کارمندی دچار تعارض یا استرس حاصل از شغل نمی‌شود (مورهد، گیرفین؛ ترجمه الوانی و معمارزاده، ۱۳۷۵).

نتایج حاصل از فرضیه ۵ نشان داد که ابعاد عدالت سازمانی قادر به پیش‌بینی ۰/۲۴ از تغییرات فرسودگی شغلی می‌باشند. این یافته با نتایج تحقیقات اریک و همکاران (۲۰۱۰)، رویلی و ساوسکی (۲۰۱۰)، مولینر و همکاران (۲۰۱۰)، همسو می‌باشد. همچنین براساس نظریه عدالت سازمانی می‌توان پیش‌بینی کرد که کارکنان درقبال وجود یا عدم وجود عدالت سازمانی در محل کار واکنش نشان می‌دهند. یکی از این واکنش‌ها افزایش یا کاهش تنش منفی (فرسودگی شغلی) می‌باشد. اگر کارکنان بی‌عدالتی را در سازمان درک کنند میزان مشارکت خود را در سازمان کاهش می‌دهند. همچنین اگر احساس کنند که عدالت سازمانی در محیط کاری شان وجود دارد برانگیخته می‌شوند تا با انجام رفتارهای مثبت مشارکت خود را در سازمان افزایش دهند. زمانی که عدالت توزیعی و تعاملی در سازمان پایین باشد، افزایش تناوب رفتارهای نامولد یا خودشکننده بین کارکنان سازمان مانند، خستگی، ضعف عضلانی، بی‌حوصلگی، غیبت و مقاومت در برابر تغییر، می‌یابد (بیس، ۲۰۰۱). در این شرایط کارکنان سازمان از سطح بالایی از فرسودگی شغلی برخوردار هستند.

به طور کلی، باید گفت که امروزه سازمانها به کارکنان اثربخش و کارآمد نیاز دارند تا بتوانند به اهداف خود در جهت رشد و توسعه همه جانبه دست یابند. و بطور کلی کارایی و اثربخشی سازمان‌ها به کارایی و اثربخشی نیروی انسانی بستگی دارد. از آنجاییکه استرس جزء واقعیت‌های غیرقابل انکار جنبه‌های مختلف زندگی ماست و بر روی همه جنبه‌های زندگی شخصی تأثیر دارد. ما باید سعی کنیم پیامدهای استرس شغلی (ابهام و تعارض نقش) را کاهش دهیم. البته اگر تعارض/ابهام نقش به شکل صحیح کنترل شوند، نه تنها زیان‌آور نیستند بلکه می‌توانند موجبات تحول و بهبود عملکرد و بهره‌وری را در سازمان فراهم نمایند. چنانچه به هر دلیلی نتوانیم این پیامدها را کنترل کنیم منجر به بروز پیامد جدیدتری از استرس شغلی می‌شود که همان فرسودگی شغلی می‌باشد. از این رو حرکت به سمت افزایش عدالت، بررسی و کاهش ابهام و تعارض نقش و همچنین از بین بردن عواملی که منجر به فرسودگی شغلی (استرس شغلی) در بین نیروی انسانی می‌شود از وظایف خطیر سازمانها بوده و باید به عنوان یکی از وظایف اصلی در شرح وظایف هر سازمان گنجانده شود. تا بلکه بتوانیم با اجرای این امر سازمانهای مفید و مثمرتر و از همه مهمتر نیروی انسانی سالم و با مهارت و شاداب و راضی از محیط کار داشته باشیم.

منابع

- ارشدی، نسرین (۱۳۶۹). رابطه فشار روانی ناشی از تعارض و ابهام نقش با عملکرد و خشنودی شغلی مدیران و کارمندان شرکت ملی نفت مناطق نفتخیز اهواز با توجه به اثر تعدیل کننده استقلال کاری و پیوستگی گروهی. پایان نامه کارشناسی ارشد روانشناسی صنعتی سازمانی، دانشگاه شهید چمران اهواز.
- شکر کن، حسین و نعیمی، عبدالزهرا (۱۳۸۱). بررسی روابط ساده و چندگانه عدالت سازمانی با خشنودی شغلی در کارکنان یک شرکت صنعتی. مجله علوم تربیتی و روانشناسی. دوره سوم، سال یازدهم، شماره های ۱ و ۳ ص ۵۷-۷۰.
- خالدی، علی (۱۳۷۵). بررسی رابطه ابهام و تعارض نقش با فرسودگی شغلی با توجه به اثر تعدیل کننده سن، تحصیلات و سرپرستی در صنایع فولاد اهواز. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز.
- خالقی نژاد، اکبر (۱۳۸۸). بررسی روابط ابعاد عدالت سازمانی با تعارض نقش در کارکنان یک شرکت صنعتی. مجله علوم تربیتی، دوره چهارم، سال دوازدهم، شماره های ۵، ص ۶۰-۷۸.
- غفوری، رحمان (۱۳۸۷). بررسی رابطه عدالت سازمانی و حیطه های مختلف تعهد سازمانی، جوسازمانی و فرهنگ سازمانی کارکنان شهرداری اصفهان. فصلنامه علمی پژوهشی مدیریت سلامت، دانشگاه اصفهان، چاپ چهارم، شماره ۳۳، ص ۱۰۴-۱۳۱.
- گریفین، مورهد (۱۹۸۹). رفتار سازمانی. ترجمه مهدی الوانی و غلامرضا معمارزاده (۱۳۷۵). تهران: انتشارات مروارید.
- محمود آبادی، احمد (۱۳۸۴). بررسی گاهی نگرش و عملکرد مدیران بیمارستانهای وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تهران درمورد تعارض. پایان نامه کارشناسی ارشد، تهران دانشگاه آزاد اسلامی.
- مرامی، علیرضا (۱۳۷۸). بررسی مقایسه ای مفهوم عدالت از دیدگاه مطهری، شریعتی، سید قطب. انتشارات مرکز اسناد انقلاب اسلامی.
- نریمانی، محمد و آریانپور، سعید (۱۳۸۴). بررسی ارتباط سلامت روانی، خود کارآمدی و تحمل ابهام با عملکرد ورزشی در دانشجویان. گزارش پژوهشی معاونت پژوهشی و فناوری دانشگاه محقق اردبیلی.
- نظریان، محمد (۱۳۸۳). بررسی رابطه فرسودگی شغلی و وضعیت سلامت روانی در زنان شاغل گنا باد. فصلنامه پزشکی، دانشگاه تهران، چاپ سوم، ص ۱۱۱-۱۳۹.

Andrew, L. I., & Jessica, B. (2008). Role ambiguity and self-efficacy : The moderating effects of goal orientation and procedural justice. *Journal of Vocational Behavior*, 73(3), 378.

Bies, J. (2001). Interactional justice : The sacred and the profane, in Jerald Greenberg and Russell Cropanzano (Eds). *Advances in organizational justice*. Stanford, California : Stanford University

- Beauchamp, M. R., Bray, A. & Fielding, M. A. (2005). A multilevel investigation of the relationship between role ambiguity and role efficacy in sport. *Psychology of Sport and Exercise*, 5, 289-302 .
- Boss, K. V. (2001). Fundamental research by means of laboratory experiments is essential for a better understanding of organizational justice. *Journal of Vocational Behavior*, 58, 254-259.
- Cohen, A. (2003). *Multiple commitments in the workplace : An integrative approach*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Eric, G., Lambert, N. L., & Shanhe, O. (2010). The relationship among distributive and procedural justice and correctional life satisfaction, burnout, and turnover intent : An exploratory study. *Journal of Criminal Justice*, 38, 7-16.
- Folger, R., & Greenberg, J. (1985). Procedural justice. *Research in Personnel and Human Resource Management*, 3, 147 – 183.
- HannahK, K., Lori, J., & Ducharme, M. (2009). Counselor emotional exhaustion and turnover intention in therapeutic communities. *Journal of Substance Abuse Treatment*, 31, 173-180.
- James, B., Coninck, C., & Dean, S. (2007). Incorporating organizational justice, role states, pay satisfaction and supervisor satisfaction in a model of turnover intentions original research article. *Journal of Business Research*, 57(3), 225-231.
- Kahen, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Stoek, J., & Rosenthal, R. A. (1968). *Organizational stress : Studies in role conflict and ambiguity*. New York: John Wiley.
- Kahen, R. I., & Byosiere, P. (2007). Stress in organization. In : M. D. Dunnette and L. M. Hough (ED), *Handbook of industrial and organization psychology*, Vol. 3, pp . 571-650,. Palo Alto, Consulting Psychology Press.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1985). *Maslach Burnout Inventory Manual*. 2. ed. Consulting Psychologists Press. Inc. Lanham, Md, & London: 191-217.
- Moliner, C., Martinez, V., Peiro, J., Ramos, J., & Russell, C. (2010). Relationship between organizational justice and burnout at the work-unit. *Journal of Stress Management*, 12, 99-116.
- Niehoff, B.P., & Moorman, R.H. (1993). Justice as a mediator of the relationship between methods of monitoring and organizational citizenship behavior. *Academy of Management Journal*, 36, 527 – 556.
- Rioli, L., & Savicki, V. (2010). Impact of fairness, leadership, and coping on strain. *Burnout Turnover*, 13(3), 351-377.
- Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, E. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15, 150-153.
- Robbins, S. P. (2001). *Organizational behavior*, New delhi. Prentice Hall, Inc.
- Othman, R.O. (2008). Singapore management review. *Singapore*, 30(1), 43, 11.
- Tyler, T.R., & Lind, E.A. (1988). A relational model of authority in group. *Advances in Experimental Social Psychology*, Vol 25, Sandigo : Academic Press.
- Valenzi, E. R., & Dessler, G. (2006). Relationships of leader behavior subordinate role, ambiguity and subordinate, job satisfaction. *Academy of Management Journal*, 21, 671-678.