

چشم‌انداز مدیریت دولتی

شماره ۲۴ - زمستان ۱۳۹۴

ص ص ۱۴۹ - ۱۲۵

تأثیر بی‌عدالتی ادراک‌شده بر فرسودگی شغلی کارکنان با اثر میانجی تعهد سازمانی

عباسعلی رستگار*، محمدعلی سیاه‌سرانی کجوری**

چکیده

فرسودگی شغلی به علت تبعات فردی و اجتماعی آن همواره مورد توجه پژوهشگران قرار گرفته و شناسایی عوامل تشدیدکننده و کاهنده آن حائز اهمیت بوده است. هدف پژوهش حاضر تعیین رابطه بین بی‌عدالتی ادراک‌شده، تعهد سازمانی و فرسودگی شغلی است. روش پژوهش، توصیفی - تحلیلی و از نوع همبستگی و به‌طور مشخص مبتنی بر معادلات ساختاری است. اعضای نمونه آماری این پژوهش که از طریق فرمول تعیین حجم نمونه جامعه محدود محاسبه شد، ۱۲۷ نفر از کارکنان «اداره کل منابع طبیعی و آبخیزداری استان مازندران» بودند. برای سنجش روایی پرسشنامه پژوهش از تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول و دوم و برای تعیین پایایی از آلفای کرونباخ استفاده شد که پایایی متغیرهای بی‌عدالتی ادراک‌شده، تعهد سازمانی و فرسودگی شغلی به ترتیب ۰/۹۰۴، ۰/۷۸۱ و ۰/۹۰۸ به‌دست آمد. فرضیه‌های پژوهش به کمک مدل‌سازی معادلات ساختاری بررسی شدند. طبق نتایج، بی‌عدالتی ادراک‌شده تأثیری مستقیم، مثبت و معنادار بر فرسودگی شغلی کارکنان دارد؛ از سویی دیگر تعهد سازمانی می‌تواند موجب کاهش فرسودگی شغلی در کارکنان شود.

کلیدواژه‌ها: بی‌عدالتی ادراک‌شده؛ تعهد سازمانی؛ فرسودگی شغلی؛ مدل معادلات ساختاری.

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۳/۹/۵، تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۴/۷/۶.

* دانشیار، دانشگاه سمنان، (نویسنده مسئول).

E-mail: a_rastgar@semnan.ac.ir

** دانشجوی دکتری، دانشگاه سمنان.

۱. مقدمه

سلامت سازمان تا حد بسیار زیادی متأثر از سلامت جسمی و روانی افراد سازمان است. از مشخصات یک سازمان سالم آن است که سلامت جسمی و روانی کارکنان آن به اندازه امر تولید و بهره‌وری مورد توجه مدیریت سازمان قرار گیرد (عباس پور، ۱۳۸۸). در یک جامعه سالم، مسئولیت سازمان‌های تولیدی منحصر به تولید هر چه بیشتر کالاها و خدمات سودآور نیست و مدیران سازمان‌های چنین جوامعی می‌دانند که تولید بیشتر محصول مدیریت اثربخش است که این امر بدون توجه و اعتقاد به سلامت روانی کارکنان حاصل نمی‌شود. یکی از مفاهیمی که در پژوهش‌های اخیر توجه روانشناسان صنعتی و سازمانی را به خود معطوف ساخته است، از پا در آوردن، از رمق افتادن، بی‌حالی و رخوت متصدی شغل است که در اصطلاح «فرسودگی شغلی» نامیده می‌شود (ساعتچی، ۱۳۸۰). مسلج بر این باور است که فرسودگی شغلی می‌تواند باعث افت کیفیت ارائه خدمات شود، عاملی برای دست‌کشیدن از یک شغل، غیبت و یا روحیه پایین باشد و با اختلال‌هایی همچون خستگی بدنی، بی‌خوابی، روی آوردن به الکل و مواد و مشکلات خانوادگی و زناشویی ارتباط داشته باشد. نشانگان فرسودگی شغلی، یک اختلال روانی نیست ولی به آهستگی در طول زمان گسترش می‌یابد و ممکن است به یک ناتوانی روانی تبدیل شود (Schaufeli et al, 1994).

شناخت متغیرهای فزاینده و کاهنده فرسودگی شغلی همچون بی‌عدالتی ادراک شده و تعهد سازمانی برای مدیریت سازمان‌های کنونی اهمیت بسزایی دارد. عدالت اولین عامل سلامتی سازمان‌ها محسوب می‌شود و متخصصان علوم اجتماعی از مدت‌ها پیش به اهمیت عدالت سازمانی به عنوان پایه و اساس اثربخشی فرآیندهای سازمانی و خشنودی شغلی کارکنان پی برده‌اند. عدالت سازمانی متغیری است که به توصیف عدالت که به طور مستقیم با موقعیت‌های شغلی ارتباط دارد، می‌پردازد. در عدالت سازمانی شیوه‌ای که باید با کارکنان رفتار شود تا احساس کنند به صورت عادلانه با آن‌ها رفتار شده است، مطرح است (شکرکنو همکاران، ۱۳۸۴). اهمیت عدالت سازمانی به این علت است که ادراک منفی آن از سوی کارکنان می‌تواند فرسودگی شغلی را تشدید و محیط کاری را تحمل‌ناپذیر کند. از سویی دیگر آگاهی از نگرش‌های کارکنان درباره شغل به دلیل تبدیل آن‌ها به نیت رفتاری و تأثیرگذاری بر رفتار، برای مدیران ضروری است. یکی از نگرش‌های سازمانی که در دهه‌های گذشته مورد علاقه پژوهشگران علوم رفتاری و مدیریت بوده، تعهد سازمانی است. تعهد سازمانی، پیوند افراد با سازمان است که توسط سه عامل «اعتقاد قوی و پذیرش اهداف و ارزش‌های سازمان / تعهد عاطفی»، «تمایل به تلاش زیاد برای سازمان / تعهد مستمر» و «میل قوی برای باقی‌ماندن در سازمان / تعهد تکلیفی» مشخص می‌شود (Leach, 2005).

عملکرد سازمان‌ها به صورت انکارناپذیری با کارکنان آن گره خورده است؛ به طوری که یکی از رمزهای اصلی موفقیت سازمان‌های پیشروی امروزی کارکنان آن هستند. کارکنان سالم، بانشاط و خشنود می‌توانند به طرز شگفتی سازمان را به جلو پیش برند و منشأ مزیت رقابتی شوند. یکی از موضوع‌هایی که سلامت روانی و جسمی کارکنان را تهدید می‌کند، فشارهای منفی محیط‌های کاری است که می‌تواند کیفیت زندگی کاری و شخصی و در نهایت کیفیت زندگی را مختل کند. یکی از پیامدهای فشارهای روانی، فرسودگی شغلی است که می‌تواند اثربخشی سازمانی را تحت‌تأثیر قرار دهد. شناسایی عواملی که می‌تواند موجب فرسودگی شود نیاز به پژوهش‌های بیشتر دارد. یکی از متغیرهایی که می‌تواند فرسودگی شغلی کارکنان را تشدید کند، بی‌عدالتی ادراک‌شده از سوی آن‌ها است که در پژوهش‌های پیشین کمتر به این موضوع به‌عنوان یک متغیر اصلی پرداخته شده و بیشتر جنبه‌ی جانبی داشته است. هدف مقاله حاضر بررسی تأثیر متغیر بی‌عدالتی ادراکی بر فرسودگی شغلی به‌عنوان متغیر اصلی و در یک محیط متفاوت با پژوهش‌های پیشین است.

۲. مبانی نظری و پیشینه پژوهش

یکی از پیش‌نیازهای جامعه توسعه‌یافته، داشتن سازمان‌های توسعه‌یافته است. مهم‌ترین منبع برای توسعه هر سازمان نیروی انسانی آن به‌شمار می‌رود؛ تا جایی که از آن به‌عنوان «سرمایه استراتژیک» یاد می‌شود. یکی از موضوع‌هایی که در عصر حاضر، کارکنان سازمانی را با مشکل مواجه کرده، فرسودگی شغلی است. در این پژوهش، سعی پژوهشگران پاسخگویی به این سوال است که آیا بی‌عدالتی ادراک‌شده از سوی کارکنان می‌تواند بر تعهد سازمانی و همچنین فرسودگی شغلی آن‌ها تأثیرگذار باشد؟ و همچنین تعهد سازمانی تا چه اندازه می‌تواند در کاهش فرسودگی شغلی اثربخش باشد و اثرات بی‌عدالتی ادراکی را کاهش دهد؟

فرسودگی شغلی. فرسودگی شغلی برای نخستین بار توسط فرویدنبرگر در اواخر دهه ۱۹۶۰، زمانی که وی علائم خستگی را در کارکنان خود مشاهده کرد، تعریف شد. او این پدیده را «سندروم تحلیل قوای جسمی - روانی» نامید که در افراد شاغل در حرفه‌های کمک‌رسانی که زمان زیادی از ساعت‌های کاری را در ارتباط نزدیک با سایر مردم می‌گذرانند، به‌وجود می‌آید (Brooking, 1992). در تعریفی دیگر، دیک (۱۹۹۲)، فرسودگی شغلی را خستگی شدید و احساس مورد سوءاستفاده قرارگرفتن شخص می‌داند که این نوع خستگی با استراحت و استفاده از مرخصی نیز برطرف نمی‌شود. به اعتقاد او فرسودگی شغلی حالتی است که فرد از نظر شخصیتی خود را کمتر از دیگران تصور کرده و احساس می‌کند که کار و عمل او موردتوجه قرار

نمی‌گیرد (Dick, 1992). فرسودگی شغلی، یک سازه چندبُعدی است که شامل خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و احساس عدم موفقیت فردی است (Maslach and Jackson 1981). تحلیل عاطفی نوعی احساس تخلیه جسمی و روحی است که به واسطه فشارهای شغلی ایجاد می‌شود؛ به‌گونه‌ای که فردی که قبلاً با انگیزه، پر انرژی، سرزنده و پرنشاط بوده است، احساس می‌کند کار او خسته‌کننده و بی‌معنا شده است. مسخ شخصیت عبارت است از: پاسخ منفی و سنگدلانه، عاری از احساس و همراه با بی‌اعتنایی مفرط به مشتریان و ارباب‌رجوع؛ یعنی از دست دادن علاقه و احساسات عاطفی نسبت به مراجعان و یا پاسخگویی به آنان به صورت غیرانسانی (McGrath, 1989). کاهش موفقیت فردی به این معنا است که فرد احساس می‌کند، عملکرد وی با موفقیت همراه نیست؛ در این رابطه موفقیت ادراکی مطرح است نه موفقیت واقعی (Maslach and Leiter, 2005).

امیری و همکاران (۱۳۹۰)، وضعیت فرسودگی شغلی را در میان کارکنان بانک مورد بررسی قرار دادند نتایج نشان داد متغیرهای جنسیت، وضعیت تأهل، تعداد فرزندان، مدرک تحصیلی، استان محل خدمت و سابقه‌ی کار بر میزان فرسودگی شغلی کارکنان تأثیر دارند. آقایی و همکاران (۱۳۹۲) با استفاده از نظر ۱۰ کارشناس و خیره مدیریت منابع انسانی «ایران خودرو دیزل» و با استفاده از روش دیمتل نشان دادند فرسودگی شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی و جو سازمانی تأثیرگذار است. نتایج پژوهشی در میان کارکنان «اداره کل مخابرات زاهدان» نشان داد که در مقوله‌های فرسودگی شغلی ۱۵/۴ درصد کارکنان در معرض خطر قرار داشتند؛ در نتیجه لازم است مدیران سازمان برنامه‌هایی برای بهبود و ارتقای انگیزه، رضایت شغلی، احساس خودکارآمدی و روابط انسانی در نظر بگیرند (ناستی زایی و همکاران، ۱۳۸۷).

چنورت و همکاران (۲۰۱۳)، نقش عدالت سازمانی، فرسودگی شغلی و تعهد را در غیبت کارکنان بخش بهداشت و درمان کانادا بررسی کردند. نتایج نشان داد که عدالت رویه‌ای و تعاملی از طریق عدالت توزیعی تأثیری غیرمستقیم بر فرسودگی شغلی دارد؛ از سوی دیگر، عدالت توزیعی به‌طور غیرمستقیم و از طریق فرسودگی شغلی با غیبت‌های کوتاه‌مدت مرتبط است. مولینر و همکاران (۲۰۰۵) نشان دادند که در بخش خدمات، عدالت توزیعی و تعاملی به‌طور معکوس با فرسودگی در ارتباط هستند. نتایج پژوهش سیدجوادین و شهپاز مرادی (۱۳۸۵)، نشان داد که بین رده‌های مختلف شغلی و ابعاد فرسودگی از نظر میزان فرسودگی شغلی تفاوت معناداری وجود دارد؛ هرچند در برخی از مقایسه‌ها تفاوت معناداری مشاهده نشد (سیدجوادین و شهپاز مرادی، ۱۳۸۵).

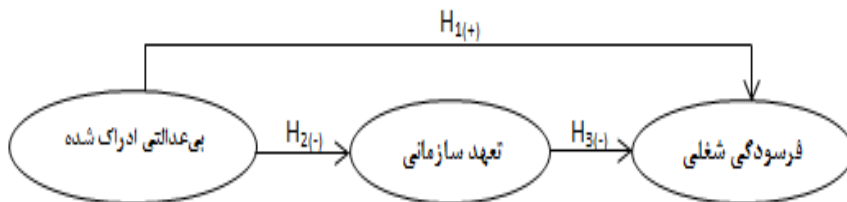
تعهد سازمانی. در اوایل دهه ۱۹۸۰، تعهد سازمانی کارکنان توجه بسیاری از پژوهشگران را به خود جلب کرده بود و پژوهش‌های وسیعی درباره آن صورت گرفت. والتون در سال ۱۹۸۵، مقاله مشهور خود با عنوان «مدیریت بر مبنای تعهد» را منتشر کرد. او در این مقاله «نیاز به حرکت از مدیریت بر مبنای کنترل» به سمت «مدیریت بر مبنای تعهد» را یادآور شد و به مطالعات صورت‌گرفته در این زمینه جهت داد (Kenna, 2005). برگمان و همکاران (۲۰۰۰) معتقدند، تعهد سازمانی عبارت است از: باور قاطع افراد در پذیرش ارزش‌ها و اهداف سازمان و تمایل به تلاش بیشتر و حفظ عضویت در سازمان (Bergman, 2000). می‌یر و همکاران (۲۰۰۲) نیز تعهد را تمایل افراد به صرف انرژی و وفاداری خود در خدمت نظام اجتماعی تعریف می‌کند. بیشتر پژوهشگران تعهد را دو جزء مجزا اما مرتبط (نگرشی و رفتاری) می‌دانند. تعهد نگرشی، نشان‌دهنده درجه وفاداری افراد به سازمان است که بر تطبیق و مشارکت افراد در سازمان تأکید دارد. تعهد رفتاری، نشان‌دهنده فرآیند پیوند افراد با سازمان است؛ اما می‌یر و آلن تعهد عاطفی، مستمر و تکلیفی را از اجزای تعهد نگرشی می‌دانند (Powell and Meyer, 2005). عوامل مختلفی از قبیل وابستگی حرفه‌ای، رضایت شغلی، وابستگی به سازمان، پایداری به ارزش‌های سازمان و همچنین انتظارات سازمان و همکاران از فرد شاغل می‌تواند از طریق افزایش میزان اشتیاق و علاقه او بر ارتقای تعهد سازمانی کارکنان مؤثر باشد (Pardakhtchi, 1995). یکی از یافته‌های مهم در مبنای نظری فرسودگی شغلی ارتباط منفی تعهد سازمانی با فرسودگی شغلی است (Knoop, 1995 ; Miller & Ellis, 1998). نتایج پژوهش محمودی‌راد و نعیم حسینی (۱۳۹۲) در میان پرستاران «بیمارستان ولیعصر (عج) بیرجند» نشان داد بین فرسودگی شغلی و تعهد سازمانی رابطه معکوس و معناداری وجود دارد؛ بنابراین مدیران می‌توانند با تعدیل عوامل اثرگذار بر فرسودگی شغلی، تعهد سازمانی را ارتقا دهند. ودادی و همکاران (۱۳۹۰)، رابطه بین تعهد سازمانی و ترک خدمت کارکنان را در «شرکت مهر کام پارس» بررسی کردند. طبق نتایج بین تعهد سازمانی و ابعاد آن با ترک خدمت همبستگی معکوس و معناداری وجود دارد. کرمپور و همکاران (۱۳۹۲) عوامل ترک خدمت کارکنان «شرکت پتروشیمی مبین» در «پارس جنوبی» را بررسی و الویت‌بندی کردند که طبق نتایج کاهش تعهد سازمانی بعد از عوامل عدم‌امنیت شغلی، تفاوت در حقوق و مزایا و عدم‌ارتقای مناسب در رتبه چهارم قرار گرفت. پژوهش نحیر و همکاران (۱۳۸۹) نشان داد که تعهد سازمانی با متغیرهای مسکن و وضعیت تأهل ارتباط معنادار دارد. انگل و پری (۱۹۸۱) در پژوهشی در مورد تعهد سازمانی نشان دادند، کسانی که ترک خدمت می‌کنند، سطح پایین‌تری از تعهد سازمانی را دارا هستند و همچنین کسانی که غیبت می‌کنند، تعهد سازمانی پایینی دارند.

بی‌عدالتی ادراک‌شده. عدالت سابقه‌ای به طول تاریخ انسان دارد که در همه فرهنگ‌ها و تمدن‌ها می‌توان آن را جست‌وجو کرد. واژه «عدالت سازمانی» ابتدا توسط گرین برگ (۱۹۷۸) به کار گرفته شد. به نظر گرین برگ عدالت سازمانی با ادراک کارکنان از انصاف کاری در سازمان مرتبط است (سیدجوادی و همکاران، ۱۳۸۷). بی‌عدالتی و توزیع غیرمنصفانه دستاوردها و ستادهای سازمان، موجب تضعیف روحیه کارکنان و تنزل روحیه تلاش و فعالیت در آنان می‌شود؛ بنابراین رعایت عدالت، رمز بقا و پایداری جریان توسعه و پیشرفت سازمان و کارکنان آن است (الوانی و پورعزت، ۱۳۸۲). عدالت توزیعی، رویه‌ای و تعاملی به‌عنوان ابعاد عدالت سازمانی معرفی شده‌اند (Nirmala, and Akhilesh, 2006 ; Dowall & Fletcher, 2004 ; Khanifar, Jandghi, & Shojaie, 2010). عدالت توزیعی بر درجه انصاف ادراک شده درخصوص توزیع پیامدها و ستاده‌ها در مقایسه با عملکرد و آورده‌های کارکنان اشاره دارد (Lambert & Eric, 2003). عدالت توزیعی نشان‌دهنده ادراک فرد از میزان رعایت عدالت در توزیع تخصیص‌ها، منابع و پاداش‌ها است؛ به بیان دیگر حدی که افراد پاداش‌ها را با عملکرد مرتبط می‌دانند، «عدالت توزیعی» نامیده می‌شود (رضائیان، ۱۳۹۰). عدالت رویه‌ای بر انصاف مشاهده‌شده از روش‌های به‌کاررفته برای تعیین میزان مجازات یا پاداش متمرکز می‌شود (Deconinck, & Stilwell, 2004). در سازمان‌هایی که کارکنان معتقدند فرایندهای تصمیم‌گیری ناعادلانه است، نسبت به کارفرمایان خود تعهد کمتری نشان می‌دهند، کم‌کاری بیشتر می‌شود، قصد و نیت آن‌ها برای ترک خدمت افزایش می‌یابد، عملکرد کاهش یافته و رفتارهای تبعی سازمانی به میزان کمتری مشاهده می‌شود (Folger, Robert & Cropanzano, 1998). این ادراک غیرمنصفانه بودن رویه‌ها، حتی می‌تواند بیشتر از پیامدهای غیرعادلانه به رنجش و خشم کارکنان منجر شود (Lambert & Eric, 2003).

عدالت مراوده‌ای جنبه‌هایی از فرآیند ارتباطات از قبیل ادب، صداقت و احترام بین منبع و دریافت‌کننده را دربرمی‌گیرد. مطالعه عدالت مراوده‌ای بر چگونگی برخورد نمایندگان سازمان با کسانی است که موضوع اختیارات و تصمیم‌ها و اعمال آن‌ها هستند (Cobb, Wooten & Folger, 1995). بی‌عدالتی ادراک‌شده از سوی کارکنان می‌تواند موجب تبعاتی چون نارضایتی شغلی، کاهش انگیزه، پایین آمدن بازده کاری و فرسودگی شغلی شود. در مهر و موم‌های اخیر بسیاری از پژوهشگران روابط بین عدالت سازمانی و پیامدهای رفتاری و نگرشی از قبیل تعهد سازمانی و رفتارهای مدنی سازمانی را بررسی کرده‌اند (Colquit, Conlon, Wesson & Porter, 2001). نتایج پژوهشی در میان کارکنان مدارس راهنمایی دخترانه مشهد نشان داد، تعهد سازمانی کارکنانی که مدیران آن‌ها عدالت سازمانی را رعایت می‌کنند، بیشتر است (بهرام‌زاده و یادگاری، ۱۳۸۸). یافته‌های امیرکافی و هاشمی‌نسب (۱۳۹۲) در یک نمونه ۳۴۳

نفری از کارکنان آتش‌نشانی، هلال احمر، «دانشگاه شهید باهنر» و «اداره امور شعب بانک ملی» استان کرمان نشان داد که عدالت سازمانی، به شکل غیرمستقیم، از طریق دو متغیر حمایت سازمانی و اعتماد سازمانی بر تعهد تأثیر می‌گذارد. پژوهش غفوری و گل‌پرور (۱۳۸۸) در میان کارکنان شهرداری اصفهان نشان داد که عدالت سازمانی و سه مؤلفه آن همبستگی مثبت و معناداری با هر یک از حیطه‌های تعهد سازمانی دارند؛ بنابراین توصیه آن‌ها به مدیران این بود که در تعامل با زیردستان خود از اصول و یافته‌های نظریه عدالت سازمانی استفاده کنند. سروقد و برزگر (۱۳۹۲) به این نتیجه دست یافتند که عدالت سازمانی رابطه معکوس و معناداری با فرسودگی شغلی دارد؛ همچنین عدالت توزیعی و عدالت تعاملی، قوی‌ترین پیش‌بین و عدالت رویه‌ای، ضعیف‌ترین پیش‌بین برای فرسودگی شغلی است.

ماسهلدر و همکاران (۱۹۹۸) و لیو و راپ (۲۰۰۵) نشان دادند عدالت سازمانی ادراک شده رابطه مثبتی با تعهد سازمانی، خشنودی شغلی و رفتارهای مدنی سازمانی دارد. مایر و همکاران (۲۰۰۲) نیز نشان دادند که عدالت سازمانی و به‌ویژه عدالت تعاملی و رویه‌ای از جمله پیشایندهای مهم تعهد سازمانی هستند. یافته‌های مولینز و همکاران (۲۰۰۸) نشان داد که رابطه مثبت بین عدالت رویه‌ای، عدالت تعاملی و درگیری شغلی وجود دارد. عدالت ادراک شده ارتباط تنگاتنگی با فرسودگی شغلی دارد و با توجه به ادراک کارکنان از عدالت، می‌تواند فرسودگی شغلی را کاهش یا افزایش دهد. در پژوهشی اندک‌از‌لکی و همکاران (۲۰۱۰)، به این نتیجه دست یافتند که عدالت توزیعی و رویه‌ای همسویی معکوس مشخصی با فرسودگی شغلی و غیبت از کار دارند. پژوهش حاضر دارای یک سازه‌ی برونزای بی‌عدالتی ادراک شده و دو سازه‌ی درونزای تعهد سازمانی و فرسودگی شغلی است. در نتیجه تأثیر متغیر برونزای بر دو متغیر درونزای پژوهش، دو فرضیه و در نتیجه تأثیر متغیر درونزای تعهد سازمانی بر سازه‌ی درونزای فرسودگی شغلی فرضیه‌ای دیگر حاصل شد. شکل ۱، مدل مفهومی پژوهش و روابط موجود بین سازه‌های پژوهش را نشان می‌دهد.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

با توجه به پیشینه پژوهش و چارچوب نظری، فرضیه‌های زیر طراحی و تدوین شدند:

فرضیه ۱: بی‌عدالتی ادراک‌شده تأثیر مستقیم، مثبت و معنادار بر فرسودگی شغلی کارکنان دارد.

فرضیه ۲: بی‌عدالتی ادراک‌شده تأثیر مستقیم، منفی و معنادار بر تعهد سازمانی کارکنان دارد.

فرضیه ۳: تعهد سازمانی تأثیر مستقیم، منفی و معناداری بر فرسودگی شغلی کارکنان دارد.

۳. روش‌شناسی پژوهش

هدف پژوهش حاضر، تعیین روابط علی میان متغیرهای بی‌عدالتی ادراکی، تعهد سازمانی و فرسودگی شغلی کارکنان است؛ بنابراین پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر نحوه گردآوری اطلاعات، توصیفی و از نوع همبستگی و به‌طور مشخص مبتنی بر مدل معادلات ساختاری است. جامعه آماری پژوهش، کارکنان «اداره کل منابع طبیعی و آبخیزداری استان مازندران» هستند که تعداد این کارکنان ۲۰۸ نفر است. با توجه به در اختیار داشتن فهرست اسامی کارکنان، از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شد. برای محاسبه حجم نمونه آماری به دلیل محدودبودن جامعه آماری پژوهش از فرمول کوکران استفاده شد که حجم نمونه ۱۱۷ نفر به‌دست آمد. برای جمع‌آوری داده‌ها، ۱۳۰ پرسشنامه توزیع و تعداد ۱۲۷ پرسشنامه قابل‌استفاده تشخیص داده شد.

$$n = \frac{NZ^2 \frac{\alpha}{2} \times \sigma^2}{\varepsilon^2 (N-1) + Z^2 \frac{\alpha}{2} \times \sigma^2} = \frac{208 \times 1.96^2 \times 0.667^2}{0.08^2 \times (208-1) + 1.96^2 \times 0.667^2} = 117 \quad \text{فرمول (۱)}$$

برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه استفاده شد که شامل دو بخش است. در بخش اول سؤال‌های جمعیت‌شناختی چون جنسیت، سن و غیره مطرح شد و در بخش دوم با استفاده از پرسشنامه عدالت سازمانی نیهوف و مورمن (۱۹۹۳)، برای ابعاد عدالت رویه‌ای، عدالت توزیعی و عدالت مرادده‌ای هر کدام ۵ گویه، برای سنجش ابعاد خستگی عاطفی، مسخ شخصیت، کاهش موفقیت فردی با استفاده از پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلج و جکسون (۱۹۸۱) هر کدام ۵ گویه و برای سنجش سازه تعهد سازمانی نیز با استفاده از تعریف عملیاتی آن ۷ گویه طراحی شد. در این پژوهش برای بررسی روایی محتوا و روایی ظاهری، پرسشنامه‌ی اولیه در اختیار جمعی از استاتید و کارشناسان قرار داده شد. در این پرسشنامه، متغیرهای مکنون، سؤال‌های هر یک از متغیرها آورده شده بود تا مشخص شود که آیا متغیرهای مشاهده‌گر توانایی و هم‌خوانی لازم برای سنجش متغیرهای مکنون را دارند یا خیر؟ پس از جمع‌آوری نظرهای اصلاحی خبرگان و اعمال آن‌ها، پرسشنامه اولیه در اختیار ۳۰ نفر از کارکنان قرار گرفت و در این مرحله

نیز تعدادی از سؤال‌ها اصلاح و تعداد آن‌ها نیز کاهش یافت؛ همچنین برای تعیین روایی سازه از تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول و دوم استفاده شد. در تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول، هدف پاسخگویی به این سؤال است که آیا سنجش‌های پژوهش قابلیت لازم برای سنجش ابعاد یک متغیر را دارند یا خیر؟ در تحلیل عاملی تأییدی مرتبه دوم پاسخ به این سوال مدنظر است که آیا ابعاد موردنظر توانایی سنجش متغیر موردنظر را دارند یا خیر؟ طبق نتایج، تمام سؤال‌ها و ابعاد پژوهش روایی لازم برای سنجش ابعاد و سازه‌های خود را دارند. سوال دوم مربوط به بُعد مسخ شخصیت با توجه به ضریب استاندارد پایین $0/18$ و عدد معناداری $1/94$ که در سطح اطمینان $0/05$ کمتر از مقدار بحرانی $1/96$ بود در تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول دارای روایی لازم نبود و از جمع سوال‌های مربوط به این متغیر کنار گذاشته شد؛ در نتیجه تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول و دوم با حذف این سؤال مجدداً انجام شد. جدول ۲، نتایج مربوط به ضریب پایایی هر یک متغیرها و همچنین ضرایب استاندارد و ضرایب معناداری مربوط به سؤال‌های پرسشنامه پژوهش را نشان می‌دهد.

برای تعیین پایایی ابزار گردآوری داده‌ها از آلفای کرونباخ استفاده شد که ضریب پایایی هر یک از متغیرهای بی‌عدالتی ادراکی، تعهد سازمانی و فرسودگی شغلی به ترتیب $0/904$ ، $0/781$ و $0/908$ به دست آمد؛ همچنین ضریب پایایی کل پرسشنامه برابر $0/921$ است که نشان می‌دهد پرسشنامه پژوهش از پایایی لازم برخوردار است.

جدول ۱. ضرایب پایایی متغیرها، ضرایب استاندارد و اعداد معناداری سنج‌های پژوهش

متغیر	ابعاد	سنج‌های پژوهش	ضریب پایایی	ضریب پایایی متغیرها	ضریب استاندارد ابعاد	اعداد معناداری	ضریب استاندارد سؤاها	اعداد معناداری سؤاها
تعمیرات	تعمیرات	۱. تصمیم‌گیری‌ها توسط مدیر کل بدون غرض‌ورزی است.	۰/۷۳	-	-	-	۰/۷۳	-
		۲. مدیر کل من قبل از تصمیم‌گیری از اینکه از تمام نگرانی‌های کارکنان آگاهی دارد.	۰/۷۵	۸/۲۴	-	-	۸/۲۴	۰/۷۵
		اطمینان حاصل می‌کند.	۰/۸۸۹	۹/۵۷	۰/۸۶	۷/۶۱	۹/۵۷	۰/۸۶
		۳. برای تصمیم‌های رسمی، مدیر کل من اطلاعات کامل و صحیح را جمع‌آوری می‌کند.	۰/۸۸۹	۸/۸۴	-	-	۸/۸۴	۰/۸۸۹
		۴. مدیر کل من هنگام درخواست کارکنان برای آگاهی از تصمیم‌های اخذ شده به آن‌ها اطلاعات کامل و روشن می‌دهد.	۰/۸۸۹	۸/۸۴	-	-	۸/۸۴	۰/۸۸۹
		۵. همه تصمیم‌های شملی تحت‌تأثیر نظرها و دیدگاه‌های کارکنان اخذ می‌شود.	۰/۷۸	۸/۶۷	-	-	۸/۶۷	۰/۷۸
		۶. زمان‌بندی کار من مناسب است.	۰/۷۰	-	-	-	-	۰/۷۰
		۷. میزان پرداختی به من در قبال کار مناسب است.	۰/۸۱	۸/۲۵	-	-	۸/۲۵	۰/۸۱
		۸. به نظرم، حجم کار من کاملاً عادلانه است.	۰/۹۰۴	۸/۶۲	۰/۹۸	۷/۸۰	۸/۶۲	۰/۹۸
		۹. احساس می‌کنم که مسئولیت‌هایی من در کار من متعادلانه است.	۰/۹۰۴	۷/۲۶	-	-	۷/۲۶	۰/۹۰۴
		۱۰. به طور کلی، پاداش‌های دریافتی من کاملاً عادلانه است.	۰/۴۹	۵/۱۸	-	-	۵/۱۸	۰/۴۹
تعمیرات	تعمیرات	۱۱. وقتی که در مورد شمل من تصمیم‌گیری می‌شود، مدیر کل با من با مهربانی، ملاحظه، احترام و عزت رفتار می‌کند.	۰/۴۵	-	-	-	۰/۴۵	-
		۱۲. موقعی که در مورد شمل من تصمیم‌گیری می‌شود، مدیر کل نسبت به نیازهای شخصی من حساس است.	۰/۶۶۰	۲/۸۵	۰/۷۱	۴/۸۵	۲/۸۵	۰/۶۶۰
		۱۳. موقعی که در مورد شمل من تصمیم‌گیری می‌شود، مدیر کل با من صادقانه رفتار می‌کند.	۰/۶۶۰	۴/۰۴	-	-	۴/۰۴	۰/۶۶۰
		۱۴. مدیر کل نگرانی خود را نسبت به حقوق من به‌عنوان یک کارمند نشان می‌دهد.	۰/۶۶۰	۴/۲۲	-	-	۴/۲۲	۰/۶۶۰
		۱۵. مدیر کل توجه کافی برای تصمیم‌های اخذ شده در مورد شمل به من ارائه می‌دهد.	۰/۶۶۰	۴/۲۶	-	-	۴/۲۶	۰/۶۶۰
		۱۶. خیلی خوشحال می‌شوم که مافقی دوره خدمت را در این سازمان بگذرانم.	۰/۶۶۰	۷/۵۰	-	-	۷/۵۰	۰/۶۶۰
		۱۷. واقعا احساس می‌کنم که مشکلات این سازمان مشکل خود من است.	۰/۶۶۰	۶/۱۶	-	-	۶/۱۶	۰/۶۶۰
		۱۸. احساس تعلق زیادی نسبت به سازمان محل کار خود ندارم.	۰/۶۶۰	۷/۷۳	-	-	۷/۷۳	۰/۶۶۰
		۱۹. اعتقاد ندارم که شخص باید همیشه به محل کارش وفادار بماند.	۰/۶۶۰	۶/۹۲	-	-	۶/۹۲	۰/۶۶۰
		۲۰. به نظر من تغییر سازمان محل کار به هیچ وجه کاری غیراخلاقی نیست.	۰/۶۶۰	۵/۹۵	-	-	۵/۹۵	۰/۶۶۰
		۲۱. در سازمان محل کار خود را عضوی از خانواده احساس نمی‌کنم.	۰/۶۶۰	۵/۸۳	-	-	۵/۸۳	۰/۶۶۰
۲۲. در صورتی که در جای دیگر کار بهتری به من پیشنهاد شود، ترک کردن سازمان محل کار را صحیح می‌دانم.	۰/۴۶	۴/۸۹	-	-	۴/۸۹	۰/۴۶		

ادامه جدول ۱. ضرایب پایایی متغیرها، ضرایب استاندارد و اعداد معناداری سنجدهای پژوهش

متغیر	ابعاد	سنجدهای پژوهش	ضریب پایایی	ضریب پایایی متغیرها	ضریب استاندارد	عدد معناداری	ضریب استاندارد	اعداد معناداری
۲۳. احساس می‌کنم کارم به اجازت روتانی توان و نیروی مرا گرفته است.	۳۳		۰/۸۷۳	۰/۹۰۸	۰/۷۵	۷/۲۶	۰/۷۸	۸/۰۸
			۰/۸۷۳	۰/۹۰۸	۰/۷۵	۷/۲۶	۰/۷۸	۸/۰۸
			۰/۸۷۳	۰/۹۰۸	۰/۷۵	۷/۲۶	۰/۷۸	۸/۰۸
			۰/۸۷۳	۰/۹۰۸	۰/۷۵	۷/۲۶	۰/۷۸	۸/۰۸
۲۴. در پایان یک روز کاری احساس می‌کنم از کار افتاده شده‌ام.	۳۴		۰/۸۷۳	۰/۹۰۸	۰/۷۵	۷/۲۶	۰/۷۸	۸/۰۸
			۰/۸۷۳	۰/۹۰۸	۰/۷۵	۷/۲۶	۰/۷۸	۸/۰۸
			۰/۸۷۳	۰/۹۰۸	۰/۷۵	۷/۲۶	۰/۷۸	۸/۰۸
			۰/۸۷۳	۰/۹۰۸	۰/۷۵	۷/۲۶	۰/۷۸	۸/۰۸
۲۵. صبح روزی که باید سر کار بروم از تصور رفتن به سر کار احساس خستگی می‌کنم.	۳۵		۰/۸۷۳	۰/۹۰۸	۰/۷۵	۷/۲۶	۰/۷۸	۸/۰۸
			۰/۸۷۳	۰/۹۰۸	۰/۷۵	۷/۲۶	۰/۷۸	۸/۰۸
			۰/۸۷۳	۰/۹۰۸	۰/۷۵	۷/۲۶	۰/۷۸	۸/۰۸
			۰/۸۷۳	۰/۹۰۸	۰/۷۵	۷/۲۶	۰/۷۸	۸/۰۸
۲۶. شغلم باعث شده احساس بی‌هودگی کنم.	۳۶		۰/۸۷۳	۰/۹۰۸	۰/۷۵	۷/۲۶	۰/۷۸	۸/۰۸
			۰/۸۷۳	۰/۹۰۸	۰/۷۵	۷/۲۶	۰/۷۸	۸/۰۸
			۰/۸۷۳	۰/۹۰۸	۰/۷۵	۷/۲۶	۰/۷۸	۸/۰۸
			۰/۸۷۳	۰/۹۰۸	۰/۷۵	۷/۲۶	۰/۷۸	۸/۰۸
۲۷. سروکار داشتن با مراجعان سخت است و مرا تحت فشار روانی قرار می‌دهد.	۳۷		۰/۸۷۳	۰/۹۰۸	۰/۷۵	۷/۲۶	۰/۷۸	۸/۰۸
			۰/۸۷۳	۰/۹۰۸	۰/۷۵	۷/۲۶	۰/۷۸	۸/۰۸
			۰/۸۷۳	۰/۹۰۸	۰/۷۵	۷/۲۶	۰/۷۸	۸/۰۸
			۰/۸۷۳	۰/۹۰۸	۰/۷۵	۷/۲۶	۰/۷۸	۸/۰۸
۲۸. احساس می‌کنم با برخی از مراجعان مانند انبساط بدون شخصیت انسانی برخورد می‌کنم.	۳۸		۰/۸۷۳	۰/۹۰۸	۰/۷۵	۷/۲۶	۰/۷۸	۸/۰۸
			۰/۸۷۳	۰/۹۰۸	۰/۷۵	۷/۲۶	۰/۷۸	۸/۰۸
			۰/۸۷۳	۰/۹۰۸	۰/۷۵	۷/۲۶	۰/۷۸	۸/۰۸
			۰/۸۷۳	۰/۹۰۸	۰/۷۵	۷/۲۶	۰/۷۸	۸/۰۸
۲۹. از زمانی که این شغل را انتخاب کرده‌ام نسبت به دیگران بی تفاوت شده‌ام.	۳۹		۰/۸۷۳	۰/۹۰۸	۰/۷۵	۷/۲۶	۰/۷۸	۸/۰۸
			۰/۸۷۳	۰/۹۰۸	۰/۷۵	۷/۲۶	۰/۷۸	۸/۰۸
			۰/۸۷۳	۰/۹۰۸	۰/۷۵	۷/۲۶	۰/۷۸	۸/۰۸
			۰/۸۷۳	۰/۹۰۸	۰/۷۵	۷/۲۶	۰/۷۸	۸/۰۸
۳۰. از این بگرامم که این شغل مرا نسبت به مردم سنگدل کند.	۴۰		۰/۸۷۳	۰/۹۰۸	۰/۷۵	۷/۲۶	۰/۷۸	۸/۰۸
			۰/۸۷۳	۰/۹۰۸	۰/۷۵	۷/۲۶	۰/۷۸	۸/۰۸
			۰/۸۷۳	۰/۹۰۸	۰/۷۵	۷/۲۶	۰/۷۸	۸/۰۸
			۰/۸۷۳	۰/۹۰۸	۰/۷۵	۷/۲۶	۰/۷۸	۸/۰۸
۳۱. واقعا برایم مهم نیست بر سر بعضی از مراجعان چه می‌آید.	۴۱		۰/۸۷۳	۰/۹۰۸	۰/۷۵	۷/۲۶	۰/۷۸	۸/۰۸
			۰/۸۷۳	۰/۹۰۸	۰/۷۵	۷/۲۶	۰/۷۸	۸/۰۸
			۰/۸۷۳	۰/۹۰۸	۰/۷۵	۷/۲۶	۰/۷۸	۸/۰۸
			۰/۸۷۳	۰/۹۰۸	۰/۷۵	۷/۲۶	۰/۷۸	۸/۰۸
۳۲. احساس می‌کنم مراجعان برای برخی از مشکلات مرا مقصر می‌دانند.	۴۲		۰/۸۷۳	۰/۹۰۸	۰/۷۵	۷/۲۶	۰/۷۸	۸/۰۸
			۰/۸۷۳	۰/۹۰۸	۰/۷۵	۷/۲۶	۰/۷۸	۸/۰۸
			۰/۸۷۳	۰/۹۰۸	۰/۷۵	۷/۲۶	۰/۷۸	۸/۰۸
			۰/۸۷۳	۰/۹۰۸	۰/۷۵	۷/۲۶	۰/۷۸	۸/۰۸
۳۳. احساس می‌کنم از طریق شغلم بر زندگی مراجعان تأثیر مثبت می‌گذارم.	۴۳		۰/۸۷۳	۰/۹۰۸	۰/۷۵	۷/۲۶	۰/۷۸	۸/۰۸
			۰/۸۷۳	۰/۹۰۸	۰/۷۵	۷/۲۶	۰/۷۸	۸/۰۸
			۰/۸۷۳	۰/۹۰۸	۰/۷۵	۷/۲۶	۰/۷۸	۸/۰۸
			۰/۸۷۳	۰/۹۰۸	۰/۷۵	۷/۲۶	۰/۷۸	۸/۰۸
۳۴. احساس می‌کنم سروکار از نیرو و انرژی هستم.	۴۴		۰/۸۷۳	۰/۹۰۸	۰/۷۵	۷/۲۶	۰/۷۸	۸/۰۸
			۰/۸۷۳	۰/۹۰۸	۰/۷۵	۷/۲۶	۰/۷۸	۸/۰۸
			۰/۸۷۳	۰/۹۰۸	۰/۷۵	۷/۲۶	۰/۷۸	۸/۰۸
			۰/۸۷۳	۰/۹۰۸	۰/۷۵	۷/۲۶	۰/۷۸	۸/۰۸
۳۵. پس از کار احساس نشاط و شادمانی می‌کنم.	۴۵		۰/۸۷۳	۰/۹۰۸	۰/۷۵	۷/۲۶	۰/۷۸	۸/۰۸
			۰/۸۷۳	۰/۹۰۸	۰/۷۵	۷/۲۶	۰/۷۸	۸/۰۸
			۰/۸۷۳	۰/۹۰۸	۰/۷۵	۷/۲۶	۰/۷۸	۸/۰۸
			۰/۸۷۳	۰/۹۰۸	۰/۷۵	۷/۲۶	۰/۷۸	۸/۰۸
۳۶. شغلم دستاوردهای مهم و پازرتی برایم داشته است.	۴۶		۰/۸۷۳	۰/۹۰۸	۰/۷۵	۷/۲۶	۰/۷۸	۸/۰۸
			۰/۸۷۳	۰/۹۰۸	۰/۷۵	۷/۲۶	۰/۷۸	۸/۰۸
			۰/۸۷۳	۰/۹۰۸	۰/۷۵	۷/۲۶	۰/۷۸	۸/۰۸
			۰/۸۷۳	۰/۹۰۸	۰/۷۵	۷/۲۶	۰/۷۸	۸/۰۸
۳۷. احساس می‌کنم به آخر خط رسیده‌ام.	۴۷		۰/۸۷۳	۰/۹۰۸	۰/۷۵	۷/۲۶	۰/۷۸	۸/۰۸
			۰/۸۷۳	۰/۹۰۸	۰/۷۵	۷/۲۶	۰/۷۸	۸/۰۸
			۰/۸۷۳	۰/۹۰۸	۰/۷۵	۷/۲۶	۰/۷۸	۸/۰۸
			۰/۸۷۳	۰/۹۰۸	۰/۷۵	۷/۲۶	۰/۷۸	۸/۰۸

توجه: طیف سوال ۱ تا ۲۳ به صورت (کاملاً موافقم، موافقم، بی نظیر، مخالفم و کاملاً مخالفم) است.
توجه: طیف سوال ۲۴ تا ۴۷ به صورت (همیشه، اغلب اوقات، بعضی اوقات، به ندرت و هرگز) است.

۴. تحلیل داده‌ها و یافته‌های پژوهش

ابتدا در قالب آمار توصیفی، ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نمونه آماری و وضعیت متغیرهای پژوهش پرداخته بررسی شد. در مورد رابطه بین متغیرهای جمعیت‌شناختی و متغیرهای اصلی پژوهش نمی‌توان اظهار قطعی کرد؛ زیرا یافته‌های پژوهش‌های گذشته در این امر گاهی با هم متناقض است و نیاز به پژوهش‌های بیشتر در این زمینه احساس می‌شود. برای مثال: در مورد متغیر جنسیت، یافته‌های انجل و پری (۱۹۸۳)، ماتیو و زجاک (۱۹۹۰)، گراسکی (۱۹۶۶)، صمدی و مهدوی خو (۲۰۰۹)، نشان داد که جنسیت با تعهد مرتبط است و زنان متعهدتر از مردان هستند. در مقابل مطالعات آرنا و همکاران (۱۹۸۶)، بارد و همکاران (۱۹۹۸)، تعهد سازمانی بیشتری در مردان گزارش کردند؛ از سویی دیگر نتایج بیللی (۱۹۸۹)، فرای و گرین فلد (۱۹۸۰) و کوبرگ و چاسمیر (۱۹۸۹) نشان داد که هیچ تفاوت جنسیتی معناداری در تعهد سازمانی وجود ندارد. با توجه به مطالعات مارچ و سایمون (۱۹۵۸)، مودی و همکاران (۱۹۸۲)، داده‌های مربوط به سن و تجربه کاری پژوهش حاضر تا حد زیادی تقویت‌کننده‌ی تعهد سازمانی و متعاقب آن کاهنده‌ی فرسودگی شغلی خواهد بود؛ زیرا با بالا رفتن سن و سابقه خدمت فرصت‌های شغلی جایگزین برای فرد کاهش می‌یابد؛ همچنین مطالعات مارچ و سایمون (۱۹۵۸) نشان داد تحصیلات می‌تواند تأثیر معکوسی بر تعهد سازمانی داشته باشد؛ زیرا ممکن است سازمان قادر به برآورده کردن انتظارات افراد با تحصیلات بالاتر نباشد؛ بنابراین به نظر می‌رسد جامعه پژوهش حاضر در وضعیت خوبی قرار دارد و پراکندگی تحصیلی زیادی دیده نمی‌شود. متغیر مهم دیگر که می‌تواند سایر متغیرهای را تحت تأثیر قرار دهد، درآمد ماهیانه است. عدالت ادراک شده افراد از طریق مقایسه دورن‌سازمانی و برون‌سازمانی درآمد ماهیانه می‌تواند به طور متفاوتی تفسیر شود که این امر به صورت مثبت یا منفی می‌تواند تعهد سازمانی و فرسودگی شغلی فرد را تحت تأثیر خود قرار دهد. از نظر درآمد ماهیانه اعضای نمونه آماری پژوهش حاضر در سه طبقه متفاوت قرار گرفته‌اند که اگر این امر بر حسب متغیرهای تأثیرگذار چون تحصیلات، سابقه خدمت و غیره باشد تا حد زیادی می‌تواند بی‌عدالتی ادراک شده را کاهش دهد. جدول ۲، ویژگی‌های جمعیت‌شناختی پژوهش حاضر را نشان می‌دهد.

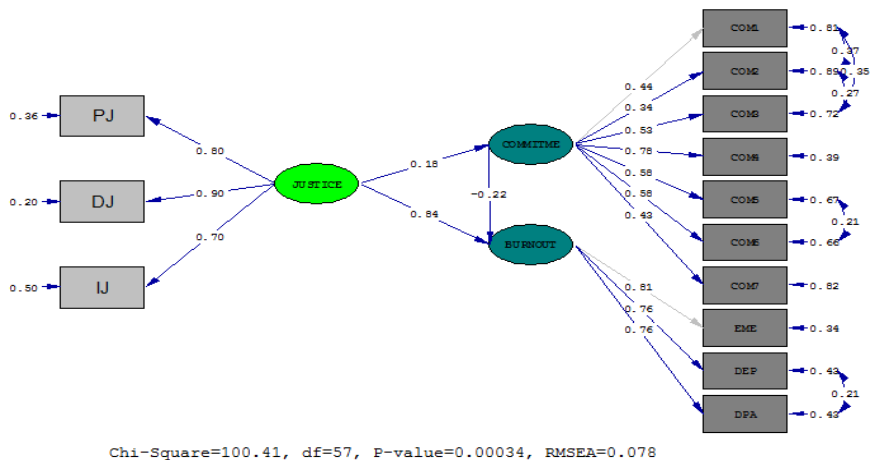
جدول ۲. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نمونه آماری

ویژگی مورد بررسی	گزینه‌ها	تعداد	درصد	ویژگی مورد بررسی	گزینه‌ها	تعداد	درصد
جنسیت	مرد	۱۱۱	۰/۸۷	سن	کمتر از ۳۰۰ هزار تومان	-	-
	زن	۱۶	۰/۱۳		۳۰-۳۹ سال	۲۲	۰/۱۷
درآمد ماهیانه	۳۰۰-۶۰۰ هزار تومان	۵۶	۰/۴۴	تجربه کاری	۶-۱۰ سال	۳۶	۰/۲۸
	۶۰۰-۹۰۰ هزار تومان	۵۴	۰/۴۲		بالاتر از ۵۰ سال	۴	۰/۰۳
	بالاتر از ۹۰۰ هزار تومان	۱۷	۰/۱۴		کمتر از ۵ سال	۲۳	۰/۱۸
	زیر دیپلم	-	-		بیشتر از ۲۰ سال	۱۰	۰/۰۸
تحصیلات	دیپلم و فوق دیپلم	۲۱	۰/۱۷				
	لیسانس	۱۰۰	۰/۷۸				
	فوق لیسانس و بالاتر	۶	۰/۰۵				

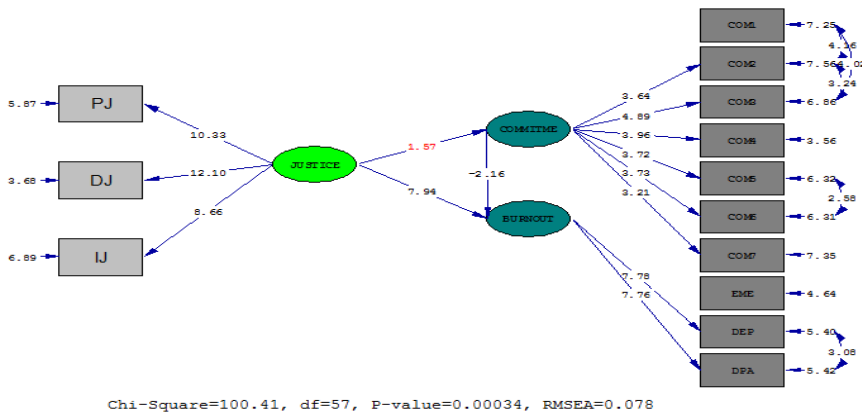
برای بررسی فرضیه‌های پژوهش از تحلیل مسیر استفاده شد. معیار تأیید یا رد فرضیه‌ها اعداد معناداری است. اگر عدد معناداری مسیری بزرگتر از ۱/۹۶ یا کوچکتر از ۱/۹۶- باشد فرضیه یادشده تأیید می‌شود و چنانچه عدد معناداری مسیری در بازه ۱/۹۶ تا ۱/۹۶- باشد، فرضیه موردنظر رد می‌شود. جدول ۳، نتایج فرضیه‌های پژوهش و شکل‌های ۲ و ۳ مدل معادلات ساختاری را در دو حالت تخمین استاندارد و اعداد معناداری نشان می‌دهند.

جدول ۳. نتایج تأیید یا رد فرضیه‌ها در روابط مستقیم بین متغیرها

رابطه موجود در مدل مفهومی	ضریب استاندارد	وار یانس تبیین شده	ضریب معناداری	نتیجه
بی عدالتی ادراکی - فرسودگی شغلی	۰/۸۴	۰/۷۱	۷/۹۴	تأیید
بی عدالتی ادراکی - تعهد سازمانی	۰/۱۸	۰/۰۳	۱/۵۷	رد
تعهد سازمانی - فرسودگی شغلی	-۰/۲۲	۰/۰۵	-۲/۱۶	تأیید



شکل ۲. نتایج تحلیل مسیر در حالت تخمین استاندارد



شکل ۳. نتایج تحلیل مسیر در حالت اعداد معناداری

برای بررسی برازش مدل مفهومی از هشت شاخص متداول به همراه مقدار قابل قبول هر شاخص پیشنهادشده در پژوهش‌های پیشین استفاده شد (Hair et al., 1998). طبق جدول ۴، دو شاخص GFI و AGFI فاصله اندکی با مقدار پیشنهادشده در پژوهش‌های گذشته دارند که می‌تواند به دلیل درجه آزادی بالا باشد. شاخص AGFI مانند GFI، وقتی درجه آزادی نسبت به حجم نمونه زیاد باشد به سمت پایین تورش دار خواهد بود (هومن، ۱۳۸۸)؛ از سوی دیگر شاخص RMR نیز از مقدار پیشنهادی ۰/۰۵ که در برخی منابع (کلانتری، ۱۳۸۸) ذکر شده، بیشتر است که نشان از برازش نسبی مدل در این شاخص دارد. نکته مهم این است که عوامل تأثیرگذار بر شاخص‌های برازش مدل متفاوت هستند و هنگام قضاوت درباره برازش یک مدل، باید تمام

شاخص‌های مهم را مدنظر قرار داد و عدم تناسب در یک یا چند شاخص به معنای عدم برازش کلی مدل نیست؛ بنابراین با توجه به اینکه مدل پژوهش حاضر در سایر شاخص‌ها مقادیر پیشنهادی را به دست آورده است؛ بنابراین می‌توان گفت که برازش خوبی دارد.

جدول ۴. شاخص‌های برازش مدل

منبع	مقدار پیشنهادشده	آماره مدل فرضیات	شاخص برازش
	< ۵	۱/۷۶	X2/df
(Joreskog & Sorbom, 1996)	< ۰/۰۶	۰/۰۷۸	RMSEA
(Bentler, 1990)	< ۰/۸۰	۰/۰۵۶	RMR
(Fornell & Larcker, 1981)	> ۰/۹۰	۰/۹۰	NFI
(Bagozzi, 1988)	> ۰/۹۰	۰/۹۳	NNFI
(Joreskog & Sorbom, 1996)	> ۰/۹۰	۰/۹۵	CFI
(Bagozzi, 1988)	> ۰/۹۰	۰/۸۹	GFI
(Etezadi-Amoli & Farhoomand, 1996)	> ۰/۸۰	۰/۸۳	AGFI

۵. نتیجه‌گیری و پیشنهادها

بیشتر عمر انسان در نهادهای اجتماعی نظیر مدرسه و کسب‌وکار صرف می‌شود. برای انجام وظیفه اثربخش در نهادهای اجتماعی، تعلق و همکاری در روابط میان‌فردی باید ایجاد شود و هر عضو از نهاد باید هزینه معینی را از نظر زمان، تلاش و تحمل فشار سنگین بپردازد. در ازای آن، نهادهای اجتماعی به افراد مزایای گوناگونی ارائه می‌دهند که پژوهشگران به‌طور کلی آن‌ها را به دسته اقتصادی و احساسی - اجتماعی طبقه‌بندی می‌کنند. چگونگی توزیع این مزایا، اهمیت زیادی برای افراد سازمان دارد. به‌طور کلی اگر جنبه‌های خوب و بد زندگی اجتماعی به روشی منصفانه توزیع شود افراد متعهدتر می‌شوند و تمایل بیشتری به فداکاری برای جمع نشان خواهند داد؛ در مقابل، هنگامی که رخدادهای ناعادلانه دیده شود، افراد کمتر به وفاداری و تلاش تمایل نشان می‌دهند و حتی ممکن است به دزدی، تهاجم و شورش دست بزنند (رضائیان، ۱۳۹۰).

در پژوهش حاضر تأثیر بی‌عدالتی ادراک‌شده به‌طور مستقیم و غیرمستقیم از طریق متغیر میانجی تعهد سازمانی بر فرسودگی شغلی موردسنجش قرار گرفت. نتایج پژوهش نشان داد که بی‌عدالتی ادراک‌شده کارکنان (رویه‌ای، توزیعی، مراوده‌ای) تأثیر مثبت و مستقیم بر فرسودگی شغلی آن‌ها دارد؛ بدین معنا که اگر ادراک کارکنان از توزیع و تخصیص منابع و پاداش‌ها، رویه‌های جاری در تصمیم‌گیری برای جبران خدمات آن‌ها، همچنین نوع برخوردها در روابط متقابل شخصی ناعادلانه باشد، فرسودگی شغلی بیشتری از خود نشان می‌دهند. یافته‌های بالا با

نتایج فلاح‌پور (۱۳۹۰)، سروقد و برزگر (۱۳۹۲)، مولینر و همکاران (۲۰۰۸)، اریک و همکاران (۲۰۱۰) و چنورت و همکاران (۲۰۱۳) سازگار است. فلاح‌پور (۱۳۹۰) در پژوهشی رابطه بین عدالت سازمانی با فرسودگی شغلی را در میان روسا و کارکنان شعب بانک‌های «تجارت» و «اقتصاد نوین» در تهران بررسی کرد. نتایج پژوهش او نشان داد که بین عدالت سازمانی و فرسودگی شغلی رابطه منفی و معناداری وجود دارد که با نتایج پژوهش حاضر سازگار است. یافته‌های سروقد و برزگر (۱۳۹۲) نشان داد که عدالت تأثیر معکوس بر فرسودگی شغلی دارد. با توجه به نتایج بالا، پیشنهادهای زیر در راستای کاهش بی‌عدالتی ادراک‌شده کارکنان و متعاقب آن کاهش فرسودگی شغلی، به تفکیک ابعاد سه‌گانه آن به مدیران توصیه می‌شود:

عدالت رویه‌ای

۱. سازمان در برخورد با افراد متفاوت با رویه‌های یکسان و بدون تعصب برخورد کند؛ ۲. رویه‌های به‌کار برده شده در سازمان قابلیت اصلاح داشته باشند؛ ۳. رویه‌ها باید با استانداردهای اخلاقی منطبق باشند؛ یعنی سن، جنس و ملیت نباید تأثیری در تصمیم افراد داشته باشند (Coyle et al, 2008).

عدالت توزیعی

۱. تخصیص پاداش‌ها و امتیازات بر مبنای معیارهای پذیرفته‌شده از سوی کارکنان صورت پذیرد؛ ۲. تشریح ابهامات پیش‌آمده برای کارکنان در مورد پاداش‌های تخصیص یافته.

عدالت مرادده‌ای

۱. صداقت، پرهیز از دروغ‌گفتن، رک‌گویی و ارائه دقیق آنچه هست. ۲. با احترام برخورد کردن با دیگران؛ ۳. مؤدبانه‌بودن سؤال‌ها. ۴. داشتن دلیل موجه برای رفتارها (Coyle, Hoque,) (Kessler & Richardson, 2008).

در فرضیه دوم، تأثیر بی‌عدالتی ادراکی بر تعهد سازمانی به‌صورت منفی بررسی و رد شد؛ بدین معنا که بی‌عدالتی ادراک‌شده از سوی کارکنان، سطح تعهد سازمانی آن‌ها را کاهش نمی‌دهد. یافته‌های بالا با نتایج پژوهش الوانی، پورعزت و سیار (۱۳۸۷)، بهرام‌زاده و یادگاری (۱۳۸۸)، غفوری و گل‌پرور (۱۳۸۸)، امیرکافی و هاشمی‌نسب (۱۳۹۲)، ماسهلدرو همکاران (۱۹۹۸) و لیو و راپ (۲۰۰۵) ناسازگار است. الوانی و همکاران (۱۳۸۷)، رابطه بین عدالت و تعهد سازمانی در «شرکت مهندسی و توسعه گاز ایران» را بررسی کردند. آن‌ها تعداد ۲۶۰ پرسشنامه را در میان کارکنان این شرکت توزیع کردند. نتایج این پژوهش نشان داد که بین عدالت و تعهد سازمانی همبستگی مثبت و معنادار وجود دارد؛ در نتیجه با توجه به یافته‌ها الوانی و همکاران

(۱۳۸۷)، تلاش مدیریت برای برقراری عدالت سازمانی می‌تواند به ایجاد تعهد در کارکنان منجر شود. نتایج بالا از یافته‌های پژوهش حاضر حمایت نمی‌کند، علت آن را می‌توان بیشتر در بافت دینی و فرهنگی جامعه پژوهش حاضر جست‌وجو کرد؛ زیرا عوامل دیگری چون آموزه‌های دینی، معنویت، وجدان کاری، اخلاق و غیره بر تعهد سازمانی کارکنان تأثیرگذار هستند که تأثیر منفی ناشی از بی‌عدالتی ادراک‌شده را بر تعهد سازمانی کاهش می‌دهند؛ همچنین نمی‌توان نقش فرهنگ حاکم بر سازمان‌های ایرانی را نادیده گرفت. مطالعه پاسکال و آتوس (۱۹۸۱) درباره شرکت‌های ژاپنی حاکی از آن بود که موفقیت ژاپنی‌ها به دلیل فرهنگ قوی سازمانی است و این امر برخاسته از وجود ارزش‌های مشترک و دوطرفه بین مدیریت و کارکنان است. عامل دیگری که از کارکنان جامعه ایران در برابر ناملایمات و فشارهای روانی محیط کار محافظت می‌کند، عامل معنویت است. نتایج پژوهش‌های گذشته نقش انکارناپذیر معنویت را بر تعهد سازمانی تأیید می‌کنند. خنیفر و همکاران (۲۰۱۰) به این نتیجه دست یافتند که معنویت تأثیر مثبتی بر تعهد سازمانی دارد و باعث تعهد بیشتر و دقیق‌تر به کار می‌شود؛ همچنین مالک و نعیم (۲۰۱۱) نشان دادند که رابطه مثبت بین معنویت و تعهد سازمانی وجود دارد و افرادی که معنویت و تعهد بالاتری دارند، رضایت شغلی بیشتری دارند؛ بنابراین هرچند کارکنان بی‌عدالتی‌های موجود در محیط کار را ادراک می‌کنند؛ ولی با توجه به موارد گفته‌شده تعهد سازمانی خود را از دست نمی‌دهند؛ بنابراین در جامعه ایرانی اگرچه طبق مطالع‌های الوانی و همکاران (۱۳۸۷)، عدالت سازمانی می‌تواند تعهد سازمانی را افزایش دهد؛ اما طبق یافته‌های پژوهش حاضر عکس آن یعنی «بی‌عدالتی ادراکی می‌تواند موجب کاهش تعهد سازمانی شود» صادق نیست که به معنای تداوم همیشگی تعهد با وجود بی‌عدالتی نیست. مرور برخی از پژوهش‌های گذشته داخلی (غفوری و گل‌پرور، ۱۳۸۸؛ بهرام‌زاده و یادگاری، ۱۳۸۸؛ میرکافی و هاشمی‌نسب، ۱۳۹۲) و خارجی (ماسهلدر و همکاران، ۱۹۹۸؛ می‌یر و همکاران، ۲۰۰۲ و لیو و راپ، ۲۰۰۵) موید این است که عدالت ادراک‌شده و تعهد سازمانی ارتباطی تنگاتنگی با هم دارند و تداوم بی‌عدالتی ممکن است تبعات ناخوشایندی چون ناراضابتی، فرسودگی، رفتارهای ضد شهروندی، تمایل به فساد، بی‌تفاوتی و ترک شغل را در پی داشته باشد. نتایج پژوهش قلب‌پور و همکاران (۱۳۸۶)، نشان داد بی‌عدالتی بیشترین تأثیر را بر بروز رفتارهای ضد شهروندی در سازمان دارد (قلبی‌پور و همکاران، ۱۳۸۶). یافته‌های گل‌پرور و همکاران (۱۳۹۰) نشان داد رابطه ابعاد بی‌عدالتی سازمانی با رفتارهای مخرب (نظیر خروج و غفلت و اعتراض پرخاشگرانه) در قالب ارجاع‌شناختی چندسطحی رخ می‌دهد. پژوهش سلیمی و پورعزت (۱۳۹۰) حاکی از همگرایی افزایش تمایل به فساد با ادراک بی‌عدالتی است؛ بنابراین با توجه به اثرات منفی بی‌عدالتی و نیز وضعیت نسبتاً نامناسب‌تر میانگین عدالت در مقایسه با سایر متغیرهای پژوهش، ادامه این روند و عدم تلاش

برای ارتقای عدالت سازمانی ممکن است به انباشته‌شدن مشکلات در آینده و وقوع رخداد‌های ناخوشایند احتمالی منجر شود؛ در نتیجه به مدیران سازمان حاضر توصیه می‌شود ضمن ریشه‌یابی زمینه‌های بی‌عدالتی، درصدد بهبود آن به‌ویژه در دو بُعد بی‌عدالتی توزیعی و رویه‌ای با استفاده از راهکارهای ارائه‌شده در مورد فرضیه اول برآیند.

در فرضیه سوم، تأثیر تعهد سازمانی بر فرسودگی شغلی به‌صورت منفی سنجیده شد و این سؤال کلیدی مطرح شد که آیا تعهد سازمانی کارکنان می‌تواند به‌عنوان یک سوپاپ اطمینان در مقابل بی‌عدالتی ادراک‌شده عمل کند و فرسودگی شغلی کارکنان را کاهش دهد؟ جواب سؤال مطرح‌شده مثبت است؛ یعنی هر چه سطح تعهد سازمانی کارکنان بیشتر باشد، آن‌ها سطح پایین‌تری از فرسودگی شغلی را از خود بروز خواهند داد. یافته‌های سلطان احمدی و همکاران (۱۳۸۹)، کرد تمینی و کوهی (۱۳۹۰)، محمودی‌راد و نعیم حسینی (۱۳۹۲)، بورکه و گرین گلس (۱۹۸۹)، کنوپ (۱۹۹۵)، میلر و ایلس (۱۹۹۸) از نتایج بالا حمایت می‌کند. در پژوهش دیگری، اشرفی سلطان احمدی و همکاران (۱۳۸۹)، رابطه بین تعهد سازمانی با فرسودگی شغلی را در میان دبیران مدارس راهنمایی شهرستان مهاباد بررسی کردند. نتایج نشان داد بین تعهد سازمانی و فرسودگی شغلی رابطه‌ی معکوس و معناداری وجود دارد. اسمعیل طلایی (۱۳۷۹) و وحیدیان رضازاده (۱۳۸۱) نشان دادند که تعهد سازمانی با رضایت شغلی همبستگی مستقیم دارد و هر چه رضایت شغلی بالاتر باشد، میزان تعهد سازمانی نیز بیشتر می‌شود که نتایج بالا با پژوهش حاضر سازگار است. نتایج پژوهش‌های قبلی بورکه و گرین گلس (۱۹۸۹)، خطیبی، اسدی و حمیدی (۲۰۰۹) شیرازی و همکاران (۲۰۱۱) نشان می‌دهد که نمرات بالا در تعهد سازمانی با درجه‌های پایینی از فرسودگی شغلی همراه است. با توجه به نتایج ذکرشده و در راستای کاهش فرسودگی شغلی از طریق افزایش تعهد سازمانی پیشنهادهایی به شرح زیر به مطرح می‌شود:

۱. سهیم‌کردن کارکنان در تعیین اهداف سازمانی و تصمیم‌گیری مشارکتی؛ ۲. مدیران سازمان باید به تعهدات خود در مورد کارکنان عمل کنند و دوطرفه‌بودن تعهد را نشان دهند؛ ۳. از بین بردن تعارض‌ها و ابهام‌های موجود در نقش‌ها؛ ۴. برقراری برخوردهای مبتنی بر روابط دوستانه و استفاده از سبک برخورد بالغ - بالغ با کارکنان.

پژوهشگران در پژوهش حاضر، یک متغیر با جنبه مثبت (تعهد سازمانی) را به‌عنوان میانجی در بین دو متغیر با جنبه منفی (بی‌عدالتی ادراک‌شده و فرسودگی شغلی) قرار دادند. نتایج نشان داد این متغیر می‌تواند نقش مهمی را در مقابله با نامالایمات سازمانی بر عهده گیرد و تأثیر منفی بی‌عدالتی ادراک‌شده بر فرسودگی شغلی را کاهش دهد؛ بنابراین به مدیران سازمان‌ها توصیه می‌شود ضمن شناخت عوامل تأثیرگذار بر تعهد، در تقویت هر چه بیشتر آن کوشا باشند. بنابر یافته‌های پژوهش حاضر به سایر پژوهشگران برای انجام پژوهش‌های آتی توصیه می‌شود که ۱.

با استفاده از پژوهش‌های کیفی عوامل تقویت‌کننده و تضعیف‌کننده تعهد سازمانی را در سازمان‌های ایرانی شناسایی کنند؛ ۲. تأثیر متغیرهای جمعیت‌شناختی را بر متغیرهای پژوهش حاضر به‌عنوان متغیر مستقل و یا متغیر تعدیل‌گر موردبررسی قرار دهند. ۳. یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد که بی‌عدالتی ادراک‌شده به‌صورت منفی بر تعهد سازمانی تأثیر ندارد. با توجه به جست‌وجوهای پژوهشگران برای پاسخ به چرایی این موضوع، یافته‌ها حاکی از آن بود که عوامل دیگری چون معنویت، اخلاق و وجدان کاری در عدم‌تأیید فرضیه بالا مؤثر هستند؛ بنابراین به سایر پژوهشگران توصیه می‌شود مدل مفهومی پژوهش حاضر را با در نظر گرفتن متغیرهای بالا موردسنجش قرار دهند؛ زیرا نتایج آن می‌تواند در کاهش فرسودگی شغلی و افزایش تعهد سازمانی راه‌گشا باشد.

پژوهش حاضر با وجود ارائه نتایج قابل‌توجه با محدودیت‌هایی نیز روبه‌رو بود. مرور پیشینه پژوهش نشان می‌دهد در به‌وجود آمدن فرسودگی شغلی متغیرهای فراوانی دخیل هستند که در پژوهش حاضر مدنظر قرار نگرفته‌اند؛ همچنین با توجه به عدم‌تأیید تأثیر بی‌عدالتی ادراک‌شده بر تعهد سازمانی در جامعه پژوهش حاضر، تعمیم نتایج پژوهش حاضر به سایر سازمان‌ها نیازمند مطالعه بیشتر است.

منابع

۱. اسمعیل طلایی، فریبا (۱۳۷۹). *بررسی عوامل موثر بر تعهد کار، پایان نامه کارشناسی ارشد، تهران، دانشگاه الزهرا.*
۲. اشرفی سلطان احمدی، حسین؛ مهرمند، احد؛ غلامیان، علیرضا و عزیزی نژاد، بهاره (۱۳۸۹). *بررسی رابطه‌ی تعهد سازمانی با فرسودگی شغلی دبیران مدارس مقطع راهنمایی شهرستان مهاباد. فصلنامه روانشناسی دانشگاه تبریز، ۵(۱۸)، ۲۹-۱.*
۳. امیرکافی، مهدی و هاشمی‌نسب، فخرالسادات (۱۳۹۲). *تأثیر عدالت سازمانی، حمایت سازمانی ادراک‌شده و اعتماد سازمانی بر تعهد سازمانی. مسائل اجتماعی ایران، ۴(۱)، ۳۳-۶۲.*
۴. امیری، محبتی؛ اسدی، محمود رضا و دلبری راغب، فاطمه (۱۳۹۰). *بررسی وضعیت فرسودگی شغلی در میان کارکنان بانک و ارائه راه‌کارهای بهبود وضعیت آن. نشریه مدیریت بازرگانی، ۳(۷)، ۳۷-۵۶.*
۵. اندکازلکی، مهتری؛ سروقد، سیروس و برزگر، مجید (۱۳۹۲). *رابطه ابعاد عدالت سازمانی با فرسودگی شغلی و ابهام / تعارض نقش در کارکنان. مجله روان‌شناسی اجتماعی، ۲۸، ۹۶-۱۰۳.*
۶. آقایی، رضا؛ آقایی، میلاد و آقایی، اصغر (۱۳۹۲). *بررسی رابطه میان فرسودگی شغلی، رفتار شهروندی سازمانی و جو سازمانی و فرهنگ سازمانی. فصلنامه مدیریت دولتی، ۵(۴)، ۱-۱۸.*
۷. بهرام‌زاده، حسین علی و یادگاری، منصوره (۱۳۸۸). *تحلیل رابطه عدالت سازمانی کارکنان مدارس راهنمایی دخترانه نواحی آموزش و پرورش مشهد. مجله مدیریت فردا، ۲۱، ۵۵-۶۵.*
۸. رضائیان، علی (۱۳۹۰). *انتظار عدالت در سازمان. انتشارات سمت، تهران.*
۹. ساعتچی، محمود (۱۳۸۰). *روانشناسی بهره‌وری. ویرایش دوم، نشر ویرایش، تهران.*
۱۰. سلیمی، غلامرضا و پورعزت علی‌اصغر (۱۳۸۹). *بررسی تأثیر رابطه ادراک بی‌عدالتی در سازمان بر گسترش میل به فساد اداری، اندیشه مدیریت راهبردی، ۱، ۱۳۱-۱۵۹.*
۱۱. سیدجوادین، سیدرضا و شهباز مرادی، سعید (۱۳۸۵). *فرسودگی شغلی: پژوهشی در شرکت حفار نفت جنوب. فصلنامه علوم مدیریت ایران، ۲(۲)، ۱-۲۵.*
۱۲. سیدجوادین، سیدرضا؛ فراچی، محمدمهدی و طاهری عطار، غزاله (۱۳۸۷). *شناخت نحوه تأثیرگذاری ابعاد عدالت سازمانی بر جنبه‌های گوناگون رضایت شغلی و سازمانی، نشریه مدیریت بازرگانی، ۱، ۵۱-۵۶.*
۱۳. شکرکن، حسین و نعیمی، عبدالزهرا (۱۳۸۴). *بررسی رابطه ساده و چندگانه عدالت سازمانی با رفتار مدنی سازمانی در کارکنان یک سازمان صنعتی در شهر اهواز. مجله علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه شهید چمران اهواز، ۳، ۷۹-۹۲.*
۱۴. صمدی، عباس و مهدوی‌خو، رضا (۱۳۸۸). *بررسی تأثیر اخلاق مدیریتی بر تعهد سازمانی کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان همدان. فصلنامه مالیات، ۱۷(۴)، ۴۶-۷۱.*
۱۵. عباس‌پور، عباس (۱۳۸۸). *مدیریت منابع انسانی پیشرفته (رویکردها، فرآیندها و کارکدها). انتشارات سمت، چاپ چهارم، تهران.*

۱۶. غفوری ورنو سفادرانی، محمدرضا و گلپرور، محسن (۱۳۸۸). بررسی رابطه مؤلفه‌های عدالت سازمانی با تعهد سازمانی در کارکنان شهرداری شهر اصفهان. *مطالعات روان‌شناختی*، ۵(۴)، ۱-۲۰.
۱۷. فلاحت پور، سمانه (۱۳۹۰). بررسی رابطه عدالت سازمانی با فرسودگی شغلی در میان روسا و کارکنان شعب تهران بانک‌های تجارت و اقتصاد نوین. پایان نامه کارشناسی ارشد، موسسه عالی بانکداری ایران.
۱۸. قلی‌پور، آراین؛ پورعزت، علی اکبر و سعیدی‌نژاد، مجید (۱۳۸۶). عوامل موجد رفتارهای شهروندی در سازمان‌ها. *فصلنامه علوم مدیریت ایران*، ۸، ۱-۲۹.
۱۹. کرد تمینی، بهمن؛ کوهی، ملیحه (۱۳۹۰). بررسی رابطه تعهد سازمانی با فرسودگی شغلی و معنویت سازمانی در بین کارمندان اداره پست شهرستان زاهدان و گرگان، *پژوهش‌های مدیریت عمومی*، ۴(۱۴)، ۱۳۹-۱۴۴.
۲۰. کلانتری، خلیل (۱۳۸۸). *پردازش و تحلیل داده‌ها در تحقیقات اجتماعی-اقتصادی*. نشر فرهنگ صبا، چاپ سوم.
۲۱. کریمپور، عبدالحسین؛ احمدی، حیدر؛ صفری کهره، محمد و اسدالهی دهکردی؛ الهه (۱۳۹۲). بررسی و اولویت‌بندی علل و عوامل ترک خدمت کارکنان شرکت پتروشیمی مبین در پارس جنوبی. *فصلنامه مدیریت دولتی*، ۵(۳)، ۱۲۳-۱۴۲.
۲۲. گل‌پرور، محسن؛ مهرانگیز، کرمی و جوادیان، زهرا (۱۳۹۰). بی عدالتی سازمانی ادراک شده و رفتارهای مخرب: رویکرد شناخت‌های مرجع، *پژوهش‌های روان‌شناسی اجتماعی*، ۱(۲)، ۴۴-۶۷.
۲۳. محمودی‌راد، غلامحسین و نعیم حسینی، صدیقه (۱۳۹۲). بررسی رابطه فرسودگی شغلی با تعهد سازمانی پرستاران شاغل در بیمارستان ولیعصر(عج) بیرجند در سال ۱۳۹۰. *مراقبت‌های نوین*، ۱۰(۴)، ۲۶۴-۲۷۱.
۲۴. ناستی‌زایی، ناصر؛ واعظی، مظفرالدین؛ ملازهی، اسما و هزاره مقدم، مهدیه (۱۳۸۷). بررسی رابطه فرسودگی شغلی با سلامت عمومی در کارکنان اداره کل مخابرات شهر زاهدان. *طلوع بهداشت*، دوره ۳(۴) و ۴(۴)، ۴۹-۵۷.
۲۵. نحیر، بتول؛ عبادی، عباس؛ توفیقی، شهرام؛ کریمی زارچی، علی اکبر و هنرور، حسن (۱۳۸۹). ارتباط رضایت شغلی و تعهد سازمانی پرستاران شاغل در بیمارستان‌ها. *مجله طب نظامی*، ۱۱۲(۱)، ۲۳-۲۶.
۲۶. الوانی، سید مهدی؛ پور عزت، علی‌اصغر و سیار، ابوالقاسم (۱۳۸۷). بررسی رابطه عدالت و تعهد سازمانی در شرکت مهندسی و توسعه گاز ایران. *فصلنامه مدیریت و منابع انسانی در صنعت نفت*، ۲(۴)، ۳۰-۶.
۲۷. الوانی، سید مهدی و پورعزت، عزت (۱۳۸۲). عدالت اجتماعی، شالوده توسعه پایدار. *مجله کمال مدیریت*، ۲-۳، ۱۷-۲۸.
۲۸. وحیدیان رضازاده، مجید (۱۳۸۱). *بررسی عوامل موثر بر تعهد سازمانی در ایران*، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شیراز.

۲۹. ودادی، احمد؛ رضایی‌زاده، محمود و نجفی، حسین‌علی (۱۳۹۰). تعهد سازمانی و ترک خدمت کارکنان. فصلنامه مدیریت کسب‌وکار، ۹، ۲۵۹-۲۸۳.
۳۰. هومن، حیدرعلی، (۱۳۸۸). استنباط آماری در پژوهش رفتاری. انتشارات سمت، چاپ چهارم.
31. Angel, H & Perry, J. (1981). An Empirical Assessment of Organizational Commitment and Organizational Effectiveness, *Administrative Science Quarterly*, 26, 7-19.
32. Angle, H., & Perry, J. L. (1983), Individual and organizational differences. *Work and Occupations*, 10(2), 123-146.
33. Arana, N. & Kushnir, T., & Valency, A. (1986), Organizational commitment in a maledominated profession. *International Journal of Educational Management*, 8 (5),. 6-13.
34. Bagozzi, R.P., Yi, Y. (1988). On the evaluation of structural equation models. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 16, 74-94.
35. Baird, J. & Zelin, R., & Marxen, D. (1998). Gender differences in the job attitudes of accountants". *Mid-American Journal of Business*, 13 (2), 35-42.
36. Bentler, P.M. (1990). Comparative fit indices in structural models. *Psychological Bulletin*, 107, 238-246.
37. Bergman (2000). Integrating three domains of employee commitment: an exploratory study. *Journal of applied business research*, 16, 15.
38. Bielby, W. (1989). Family ties: Balancing commitments to work and family in dual career households. *American Sociological Review*, 54, 74.
39. Brooking, J. (1992). Textbook of psychiatric and mental health nursing edinburgh, Churchill living stone press.
40. Burke, R., & Greenglass, E. (1989). Psychological burnout among men and women in teaching: An examination of the Cheeriness Model. *Human Relations Journal*, 42, 261-273.
41. Cobb, A. T., Wooten, K. C. and Folger, R. (1995). Justice in the making: toward understanding the theory and practice of justice in organizational change and development. *Research in Organizational Change and Development*, (8), 243-295.
42. Colquit, J.A, Conlon, D.E, Wesson, M.J, Porter, C & Ng, K.Y, (2001). Justice at the millennium: A meta-analysis review of 25 years of organizational justice research, *Journal of Applied Psychology*, 86, 425-445.
43. Deconinck, James. B & Stilwell, C.Dean (2004). Incorporating organizational justice, role states, Pay satisfaction and supervisor satisfaction in a model of turnover intentions, *Journal of Business, Research*, 57, 227.
44. Denis, Ch., G. & Banville, N, C, B., (2013). The role of organisational justice, burnout and commitment in the understanding of absenteeism in the Canadian healthcare sector. *Journal of Health Organization and Management*, Vol. 27(3), 350 - 367.
45. Dick Margaret (1992). Burnout in doctorally prepared Nurse faculty. *Journal. of Education*. 3(8).
46. 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.

47. Etezadi-Amoli, J., Farhoomand, A.F. (1996). A structural model of end user computing satisfaction and user performance. *Information and Management* 30 (2), 65–73.
48. Folger, Robert & Kussel Cropanzano. (1998). *Organizational Justice and human resource management*, sage publications.
49. Fornell, C., Larcker, V.F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18, 39–50.
50. Fry, L. W., & Grenfeld, S. (1980). An examination of attitudinal differences between policewomen and policemen. *Journal of Applied Psychology*, 65, 123-126.
51. Grusky, O. (1966). Career Mobility and Organizational Commitment. *Administrative Science Quarterly*, 10, 488-503.
52. Hair, J.F., Anderson, R.E., Tatham, R.L., Black, W.C. (1998). *Multivariate Data Analysis*, fifth ed. Prentice Hall, Englewood Cliffs, NJ.
53. Joreskog, K.G., Sorbom, D. (1996). LISREL 8: Users reference guide. Scientific Software International, Chicago.
54. Khanifar, H., Jandghi, G., and Shojaie, S. (2010). Organization Consideration between Spirituality and Professional Commitment. *European Journal of Social Sciences*, 12, 558-570.
55. Khatibi, A., Asadi, H., and Hamidi, M. (2009). The Relationship between Job Stress and Organizational Commitment in National Olympic and Paralympic Academy. *World Journal of Sport Sciences*, 2(4), 272- 279.
56. Knoop, R (1995) Relationships among job involvement, job satisfaction, and organizational commitment of nurses. *The journal of psychology*, 129(6), 643-649.
57. Koberg, C., & Chusmir, L. (1989). Relationship between sex role conflict and workrelated variables: gender and hierarchical differences". *Journal of Social Psychology*, 129, 779-791.
58. Lambert & Eric, (2003). The Impact of Organizational Justice on Correctional Staff. *journal of criminal justice*, 31(2), 155-168.
59. Leach LS. (2005). Nurse executive transformational leadership and organizational commitment. *journal Nurs Adm.* 32(2), 228-37.
40. Leiter MP and Maslach C (2004) In P.L.Perrew & D.C. Ganster (Eds), *Research in occupational stress and well-being: vol.3. Areas of Worklife: A Structured approach to organizational predictors of job burnout*, 91-134.
41. Liao, H & Rupp, D.E, (2005). The impact of justice climate and justice orientation on work outcomes: Across-level multifoci framework. *Journal of Applied Psychology*, 90, 242-256.
42. Malik, M. E., and Naeem, B. (2011). Role of spirituality in job satisfaction and organizational commitment among faculty of institutes of higher learning in Pakistan. *African Journal of Business Management*, 5(4), 1236-1244.
43. March, James G. & Simon, Herbert A. (1958). *Organizations*. New York: John Wiley and Sons.
44. Maslach C, Leiter M.P (2005). Reversing Burnout: How to rekindle your Passion for your work. *Standford Social Innovation Review*, Graduate school of Business.

45. Maslach Ch, Jackson SE (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.
46. Maslach, C. (1982). *Burnout: The Cost of Caring*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
47. Mathieu, J. E., & Zajac, D. M. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 108(2), 171-194.
48. Mc Kenna, S. (2005). Organizational commitment in the small entrepreneurial business in Singapore. *Cross Cultural Management*, 12(2), 16-37.
49. McDowall, A., & Fletcher, C. (2004). Employee development: an Organizational Justice Perspective. *Personnel Review*, 33, 1, 8-29.
50. McGrath H. E (1989). *Stress and Behavior in Organizations*, in M. D. Dunnette, ed., *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Chicago: Rand Mc Nally.
51. Meyer JP, Stanley DJ, Herscovitch L, Topolnytsky L. (2002). Affective continuance and normative cotment to the organization: ameta-analysis of antecedents, correlates and consequences. *Journal of Vocational Behavior*, 61, 20-52.
52. Miller, K.I, Ellis, B.H (1988). Communication and empathy as precursors to burnout among human service workers. *Communication monographs*. 55, 250-265.
53. Moliner, C., Martinez-Tur, V., Ramos, J. and Cropanzano, R. (2005). Relationships between organizational justice and burnout at the work-unit level. *International Journal of Stress Management*, 12, 99-116.
54. Moliner, C., Martinez-Tur, V., Ramos, J. and Cropanzano, R. (2008). Organizational justice and extrarole customer service: the mediating role of well-being at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Vol. 17, 327-348.
55. Mossholder, K. W, Bennett, N & Martin, C. L, (1998). A multilevel analysis of procedural justice context, *Journal of Organizational Behavior*, 19, 131-141.
56. Mowday, R. T. & Porter, L. W. & Steers, R. M. (1982). *Employee Organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover*. Academic Press: New York
57. Nirmala, M.C., & K.B. Akhilesh. (2006). An attempt to Redefine Organizational Justice: in the Rightsizing Environment. *Journal of Organizational Change Management*, 19, 2, 136-153.
58. Pardakhtchi MH. (1995). Educational administration as a professional field. *Journal of Educational Administration*, 14- 48.
59. Pascal, R and Athos, A. (1981). *The art of Japanese management*, Simon and Schuster, New York.
60. Powell DM, Meyer JP. (2005). Side bet theory and the three component model of organizational commitment. *Journal Vocat Behav*. 65(1), 157-77.
61. Rezaee Shirazi, R., Beiki, Y., Zmanian. F, & Esapour, K. (2011). Study of the Relationship between Organizational Commitment and Job Burnout among Physical Education Teachers of Golestan Province, Iran. *Australian Journal of Basic and applied sciences*, 5(10), 1379-1384.

62. Schaufeli, W. B., Maslach, C., and Marek, T. (1994). Professional burnout: Recent development in theory and research (1 st ed) Washington: Tatlor and Francis. 1-69.

63. Shapiro Coyle, J. K. Hoque, L. Kessler, R. Richardson (2008), *Human Resource Management*, University of London Press.