

Research Paper

Investigating the Intermediate Role of Job Stress and Job Burnout Concerning Organizational Justice and Counterproductive Behaviors Among Nurses

*Fatemeh Bahrami¹, Fatemeh Motaharnejad², Saeid Samadi²

1. PhD., Department of Educational Sciences, Faculty of Literature and Humanities, Hakim Sabzevari University, Sabzevar, Iran

2. MSc., Department of Business Management, Faculty of Literature and Humanities, Ilam University, Ilam, Iran

Citation Bahrami F, Motaharnejad F, Samadi S. [Investigating the Intermediate Role of Job Stress and Job Burnout Concerning Organizational Justice and Counterproductive Behaviors Among Nurses (Persian)]. Journal of Sabzevar University of Medical Sciences. 2016; 23(4):732-739.

Received: 4 Apr. 2016

Accepted: 10 Aug. 2016

ABSTRACT

Backgrounds Nurses, as the frontline hospital staff, have a substantial effect on the patients' satisfaction; therefore, investigating the effective factors on nurses' behaviors and attitudes is of great importance. Organizational justice is one of the influencing factors on nurses' behaviors and attitudes; lack of understanding organizational justice can result in unpleasant consequences such as job burnout, counterproductive behavior, and job stress. The objective of the present study was to investigate the intermediate role of job stress and job burnout concerning organizational justice and counterproductive behaviors among the nurses of Sabzevar Medical Centers.

Methods & Materials The present research was an applied and descriptive type; a periodical one presented in structural equations format. The study population comprised all nurses of the Sabzevar Educational and Medical Centers in which 100 subjects were randomly selected. For data collection, the instruments of the study included Niehoff and Moorman organizational justice, Phillip L. Rice job stress, Maslach et al. job burnout, as well as Spector and Fox counterproductive behaviors. The collected data were analyzed by SPSS and LISREL Software. LISREL was used to analyze confirmatory factor and model test.

Results The findings indicated that organizational justice has a negative and significant effect on job burnout (-0.57), job stress (-0.43) and counterproductive behavior (-0.35). Besides, job burnout (0.39) and job stress (0.36) have positive and significant effect on counterproductive behaviors.

Conclusion In addition to directly influencing the counterproductive behaviors, organizational justice indirectly influences them via job burnout and job stress. Accordingly, job burnout and job stress variables can be considered as the intermediate variables between organizational justice and counterproductive behaviors.

Keywords:

Job stress, Job burnout, Organizational justice, Counterproductive behaviors

* Corresponding Author:

Fatemeh Bahrami, PhD

Address: Department of Educational Sciences, Faculty of Literature and Humanities, Hakim Sabzevari University, Sabzevar, Iran.

Tel: +98 (912) 4472891

E-mail: f.bahram50@gmail.com

بررسی نقش میانجی استرس شغلی و فرسودگی شغلی در رابطه بین عدالت سازمانی و رفتارهای ناسازگار در پرستاران

*فاطمه بهرامی^۱، فاطمه معظری‌نژاد^۲، سعید صمدی^۲

۱- استادیار، گروه علوم تربیتی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه حکیم سبزواری، سبزوار، ایران.
۲- کارشناس ارشد، گروه مدیریت مالی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه ایلام، ایلام، ایران.

چکیده

تاریخ دریافت: ۱۶ فروردین ۱۳۹۵
تاریخ پذیرش: ۲۰ مرداد ۱۳۹۵

هدف: پرستاران به عنوان کارکنان بیمارستان تأثیر قابل توجهی در رضایت بیماران دارند. بررسی عوامل مؤثر بر رفتار و نگرش پرستاران اهمیت بسزایی دارد. عدالت سازمانی یکی از عوامل تأثیرگذار بر رفتار و نگرش پرستاران است که عدم ادراک عدالت سازمانی می‌تواند پیامدهای ناگواری همچون فرسودگی شغلی و رفتار ناسازگار و استرس شغلی را به همراه داشته باشد. هدف از انجام این پژوهش بررسی نقش میانجی استرس شغلی و فرسودگی شغلی در رابطه بین عدالت سازمانی و رفتارهای ناسازگار در پرستاران مراکز درمانی شهرستان سبزوار است.

روش و روش‌ها: پژوهش حاضر از لحاظ هدف کاربردی و از نوع توصیفی است. این پژوهش مقطعی است که در قالب معادلات ساختاری ارائه شده است. جامعه آماری شامل تمام پرستاران مراکز آموزشی و درمانی شهرستان سبزوار است که از بین آن‌ها ۱۰۰ نفر به صورت تصادفی ساده انتخاب شدند. در این پژوهش از ابزارهایی نظیر عدالت سازمانی نیهوف و مورمن، استرس شغلی فلیپ ال رایس، فرسودگی شغلی ماسلاچ و همکاران و رفتار ناسازگار اسپکتور و فوکس استفاده شد. داده‌های جمع‌آوری شده به‌وسیله دو نرم‌افزار SPSS و LISREL تجزیه و تحلیل شد. از نرم‌افزار LISREL برای انجام تحلیل‌های تأییدی و آزمون مدل تحقیق استفاده شد.

یافته‌ها: یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد عدالت سازمانی تأثیر منفی و معناداری در فرسودگی شغلی (۰/۱۵۷-)، استرس شغلی (۰/۴۳-) و رفتار ناسازگار (۰/۲۳۵-) دارد. همچنین فرسودگی شغلی (۰/۳۹) و استرس شغلی (۰/۲۳۶) تأثیر مثبت و معناداری بر رفتارهای ناسازگار دارد.

نتیجه‌گیری: عدالت سازمانی علاوه بر اینکه به‌طور مستقیم بر رفتارهای ناسازگار تأثیر می‌گذارد، به‌طور غیرمستقیم از طریق فرسودگی شغلی و استرس شغلی نیز بر رفتارهای ناسازگار تأثیر می‌گذارد. بنابراین متغیرهای فرسودگی شغلی و استرس شغلی را می‌توان به عنوان متغیر میانجی بین عدالت سازمانی و رفتارهای ناسازگار در نظر گرفت.

کلیدواژه‌ها:

استرس شغلی، فرسودگی شغلی، عدالت سازمانی و رفتارهای ناسازگار

مقدمه

و نگرش پرستاران اهمیت بسزایی دارد. یکی از عواملی که تأثیر بسزایی در رفتار پرستاران دارد عدالت سازمانی است. زیرا پرستاران متناسب با زحماتی که می‌کشند از دیده‌نشدن و نقش و جایگاه علمی و عملی منحصر به فرد خود رنج می‌برند. این امر همراه با نوعی احساس تبعیض و بی‌عدالتی پرستاران را آزرده می‌کند.

عدالت و استقرار آن به عنوان یک نیاز اساسی برای جوامع انسانی رفتار انسان‌ها را تحت تأثیر قرار می‌دهد. تحقق عدالت اجتماعی بدون تحقق عدالت سازمانی ممکن نیست. عدالت سازمانی تحقق عدالت در همه فعالیت‌ها و رفتارها و گرایش‌های افراد سازمان است [۴]. پژوهش‌هایی که در زمینه عدالت سازمانی انجام شده نشان داده است درک عدالت سازمانی می‌تواند منجر به ایجاد رضایت شغلی در افراد افزایش کارایی سازمان، رشد برنامه‌ها، بهبود مستمر عملکرد سازمان‌ها، ایجاد نیروی عظیم

برای کسانی که از نزدیک مسائل حوزه سلامت و بهداشت و درمان را پیگیری می‌کنند اهمیت بیمارستان‌ها و خدمات آن‌ها روشن است [۱]. بیمارستان‌ها به عنوان ارائه‌دهندگان خدمات درمانی از مهم‌ترین سازمان‌های خدماتی قلمداد می‌شوند. زیرا ضامن حفظ سلامت انسان‌ها هستند. از ویژگی‌های ارائه خدمات درمانی اضطراب بالا، عدم اطمینان و ریسک ادراک‌شده و مهم‌تر از آن لزوم حفاظت از جان انسان‌هاست [۲]. این ویژگی‌ها اهمیت رفتار کارکنانی را که بیشترین تماس را با بیماران دارند مضاعف می‌سازد. پرستاران به عنوان کسانی که مراقبت از بیماران را به عهده دارند رفتارشان می‌تواند تأثیر قابل توجهی بر رضایت بیماران در این مراکز داشته باشد [۳]. در نتیجه بررسی عوامل مؤثر بر رفتار

* نویسنده مسئول:

دکتر فاطمه بهرامی

نشانی: سبزوار، دانشگاه حکیم سبزواری، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، گروه علوم تربیتی.

تلفن: ۰۹۸ (۹۱۳) ۲۳۷۲۸۹۱

پست الکترونیکی: f.bahrami50@gmail.com

عدالت سازمانی و رفتار ناسازگار و فرسودگی شغلی از اولویت‌های تحقیقاتی بیمارستان‌ها محسوب می‌شود. هدف این پژوهش بررسی نقش میانجی استرس شغلی و فرسودگی شغلی در رابطه بین عدالت سازمانی و رفتارهای ناسازگار در پرستاران مراکز درمانی شهرستان سبزوار است. مدل مفهومی پیشنهادی تحقیق در تصویر شماره ۱ ارائه شده است.

مواد و روش‌ها

پژوهش حاضر از لحاظ هدف، کاربردی و از نظر جمع‌آوری داده‌ها پیمایشی و از نوع توصیفی است. این پژوهش مطالعه‌ای مقطعی است که در قالب معادلات ساختاری ارائه شده است. جامعه آماری این تحقیق شامل تمام پرستاران مراکز آموزشی و درمانی شهرستان سبزوار است که از بین آن‌ها ۱۰۰ نفر به صورت تصادفی ساده انتخاب شدند. مبنای تعیین حجم نمونه طبق نظر هومن است [۱۱]. او بیان می‌کند در تحلیل مسیر و مدل‌یابی معادلات ساختاری باید به ازای هر متغیر حداقل ۱۵ نفر را در نظر گرفت. در پژوهش حاضر چهار متغیر وجود داشت. در نتیجه ۶۰ نفر برای تحلیل انتخاب شدند که در نهایت ۱۱۰ پرسش‌نامه توزیع و ۱۰۰ پرسش‌نامه جمع‌آوری شد.

برای بررسی عدالت سازمانی از پرسش‌نامه عدالت سازمانی نیهوف و مورمن (۱۹۹۳) استفاده شد. شکرکن و نامی این پرسش‌نامه را برای سنجش عدالت در سازمان ترجمه و هنجاریابی کرده‌اند. پرسش‌نامه عدالت سازمانی ۲۰ سؤال دارد که شامل قالب سه خرده‌مقیاس عدالت توزیعی و عدالت رویه‌ای و عدالت تعاملی است. شکرکن و نامی پایایی و اعتبار این پرسش‌نامه را با استفاده از دو روش آلفای کرونباخ و تصنیف بررسی کردند. نتایج نشان داد آلفای کرونباخ ۰/۸۵ و تصنیف ۰/۷۵ است [۱۰].

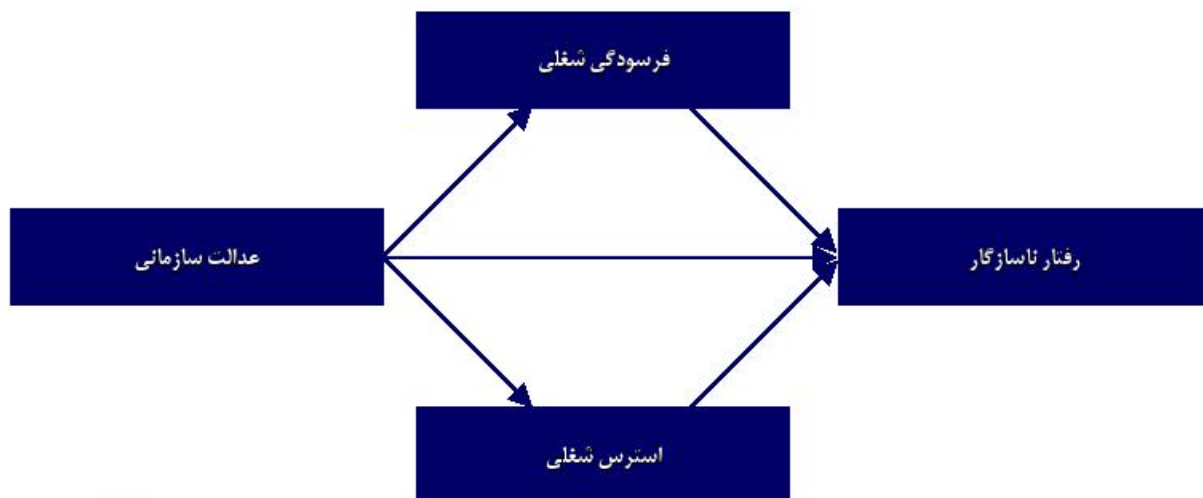
استرس شغلی به‌وسیله پرسش‌نامه استرس شغلی فلیپ ال

برای هم‌افزایی و توسعه و ایجاد فرصت‌های تعالی سازمانی شود [۵]. عدم‌درک آن منجر به ایجاد استرس شغلی، فرسودگی شغلی، رفتار ناسازگار و در نتیجه سقوط سازمان می‌شود [۶-۸].

افرادی که احساس بی‌عدالتی کنند، به احتمال زیاد دچار استرس شغلی و فرسودگی شغلی می‌شوند و در نهایت سازمان را رها می‌کنند [۸، ۹]. حتی ممکن است شروع به رفتارهای ناهنجار همانند انتقام‌جویی کنند. همچنین امتناع از تلاش، کم‌کاری و رفتارهای ضعیف در محیط کار و در شکل حاد آن استعفا از کار می‌تواند از پیامدهای نبود عدالت در سازمان‌ها باشد [۱۰]. درک اینکه افراد چگونه در زمینه عدالت در سازمانشان قضاوت می‌کنند و چطور به عدالت یا بی‌عدالتی در گذشته پاسخ می‌دهند از مباحث اساسی خصوصاً برای درک رفتار سازمانی است.

با توجه به اینکه عدالت سازمانی و رفتار ناسازگار از مهم‌ترین عوامل تأثیرگذار در نیروی انسانی هر سازمانی است، بیمارستان‌ها به منظور ایجاد انگیزه فعالیت و کار اثربخش در پرستاران دست به اقدامات و تدابیر مدیریتی و شیوه‌های تمهیدی زیادی می‌زنند، زیرا دستیابی به این امر مهم در هر سازمانی با پیشرفت و دستیابی به اهداف آن سازمان ارتباط دارد [۱]. طبق نتایج مطالعات صورت گرفته ظهور و ورود عدالت سازمانی در بیمارستان‌ها سبب می‌شود خدمات در مراکز بهداشتی‌درمانی بهبود یابد و از افزایش هزینه‌های اضافه در سیستم‌های بهداشتی و درمانی جلوگیری و کمبود نیروی انسانی پرستار را در بیمارستان‌ها تعدیل می‌کند [۳].

با توجه به افزایش فرسودگی شغلی در محیط کار و عواقب وخیم و درازمدت آن درک اهمیت و خسارات فردی و سازمانی و اجتماعی که فرسودگی شغلی می‌تواند در محیط کار به همراه داشته باشد ضروری است. بررسی و تحقیق در این زمینه به منظور برنامه‌ریزی برای کاهش فرسودگی شغلی جزئی از اقدامات مهم بیمارستان‌ها محسوب می‌شود. بنابراین پژوهش در زمینه



تصویر ۱. مدل مفهومی.

یافته‌ها

جدول شماره ۱ اطلاعات جمعیت‌شناختی پرستاران پژوهش حاضر را نشان می‌دهد.

برای برقراری روابط بین متغیرهای مستقل و وابسته تحقیق مدل پیشنهادی با استفاده از نرم‌افزار لیزرل ۸/۸ آزمایش شد. این روش تجزیه و تحلیل چندمتغیره یکی از قوی‌ترین روش‌های تجزیه و تحلیل در تحقیقات علوم رفتاری و اجتماعی است، زیرا ماهیت این موضوعات چندمتغیره است و نمی‌توان آن‌ها را با شیوه دومتغیری حل کرد. تجزیه و تحلیل چندمتغیره به روش‌های تجزیه و تحلیلی اطلاق می‌شود که ویژگی‌های اصلی آن تجزیه و تحلیل هم‌زمان K متغیر مستقل و N متغیر وابسته است. نتایج آزمایش مدل نهایی در تصاویر شماره ۲ و ۳ آمده است.

هنگامی که مدل نهایی به وسیله نرم‌افزار آزموده شد، برای سنجش برازش مدل باید از معیارهای مختلفی استفاده کرد. در این تحقیق نیز از شاخص‌های متعددی برای تعیین برازش مدل استفاده شده است که نتایج آن در جدول شماره ۲ آمده است. معناداری اصلی‌ترین معیار برای بررسی روابط بین متغیرها در مدل است که باید بزرگتر از ۱/۹۶ یا کوچکتر از ۱/۹۶- باشد. با توجه به این آماره تمام فرضیه‌ها تأیید می‌شوند. بنابراین با توجه به این آماره تمام فرضیه‌ها تأیید می‌گردند که نتایج آن در جدول شماره ۳ آمده است.

بحث

هدف این پژوهش بررسی نقش میانجی استرس شغلی و فرسودگی شغلی در رابطه بین عدالت سازمانی و رفتارهای

رایس^۱ سنجیده و اندازه‌گیری شد. این پرسش‌نامه ۵۷ عبارت دارد و اطلاعاتی در زمینه استرس شغلی به محقق می‌دهد. حاتمی این مقیاس را ترجمه و هنجاریابی کرده است. این پرسش‌نامه شامل سه خرده‌مقیاس روابط بین‌فردی و وضعیت جسمانی و علائق شغلی است. نمره‌گذاری این آزمون در مقیاس لیکرت پنج‌گزینه‌ای (کاملاً مخالفم، مخالفم، نظری ندارم، موافقم و کاملاً موافقم) انجام می‌شود. با استفاده از کلید پاسخ‌نامه نمره‌گذاری نهایی انجام شد و نمره استرس شغلی از جمع کل نمره‌ها به دست آمد [۱۲].

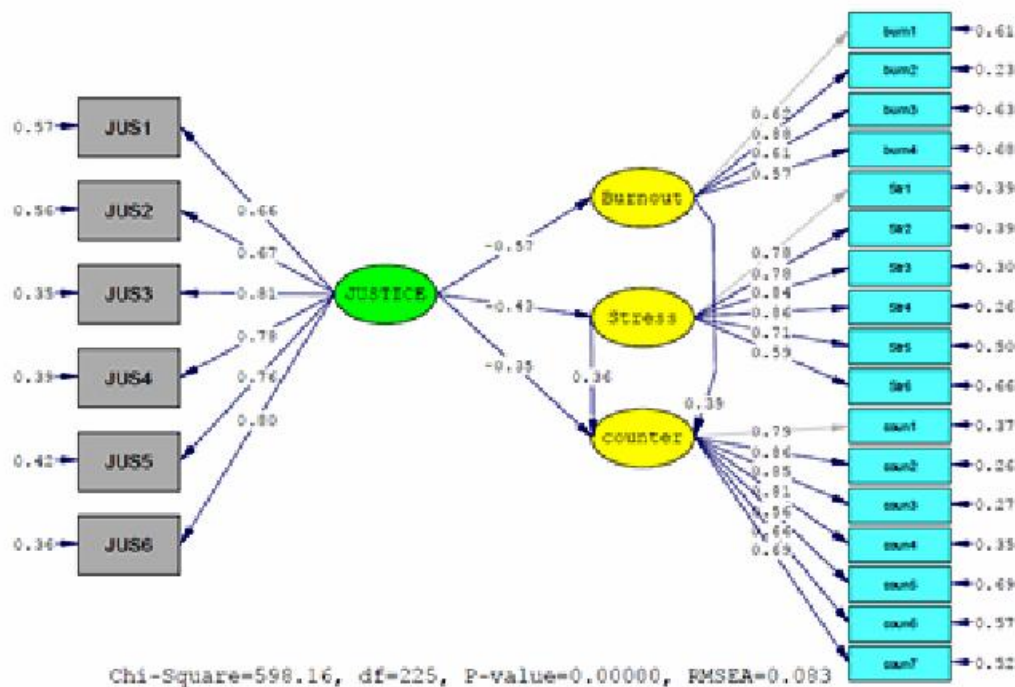
به منظور بررسی فرسودگی شغلی از پرسش‌نامه فرسودگی شغلی ماسلاچ و همکاران استفاده شد. اولین بار ماسلاچ و همکارانش در سال ۱۹۸۱ برای ارزیابی شدت ابعاد سه‌گانه فرسودگی شغلی این مقیاس را طراحی کردند. پرسش‌نامه از ۲۳ عبارت تشکیل شده است که سه جنبه مختلف فرسودگی شغلی (خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و احساس کفایت فردی) را ارزیابی می‌کند. ماسلاچ و جکسون پایایی درونی پرسش‌نامه را ۰/۷۱ تا ۰/۹۰ گزارش کرده‌اند اعتبار علمی این ابزار بیش از ۰/۹۰ گزارش شده است [۱۳].

رفتار ناساگر نیز به وسیله پرسش‌نامه رفتار ناساگر اسپکتور و فوکس سنجیده و اندازه‌گیری شد. این پرسش‌نامه ۳۳ عبارت دارد و اطلاعاتی در زمینه رفتار ناساگر به محقق می‌دهد. این پرسش‌نامه شامل سه خرده‌مقیاس سوءاستفاده از دیگران، انحراف از تولید و خراب‌کاری عمدی، سرقت و کناره‌گیری از کار است. نمره‌گذاری این آزمون در مقیاس لیکرت پنج‌گزینه‌ای (کاملاً مخالفم، مخالفم، نظری ندارم، موافقم و کاملاً موافقم) انجام می‌شود [۱۴].

1. Phillip L. Rice

جدول ۱. آمار توصیفی.

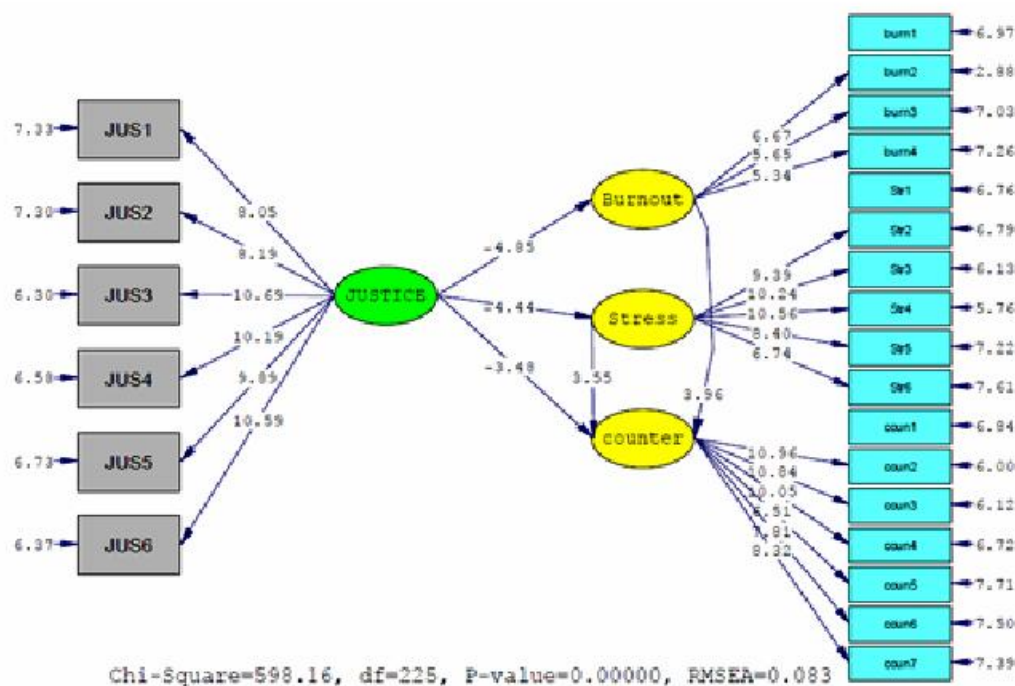
فرایوانی	فراوانی	فراوانی	فراوانی
۲۳	۲۳	مرد	جنسیت
۷۷	۷۷	زن	
۵۵	۵۵	کمتر از ۳۰	سن
۲۵	۲۵	بین ۳۱ تا ۴۰ سال	
۱۰	۱۰	بین ۴۱ تا ۵۰	
۶	۶	دیپلم	تحصیلات
۳	۳	فوق دیپلم	
۹۰	۹۰	لیسانس	
۱	۱	فوق لیسانس و بالاتر	



تصویر ۲. نتیجه مربوط به آزمون مدل تحقیق (مقدار بارهای عاملی).

مولینر و همکاران (۲۰۱۰) [۱۵]، لریک و همکاران (۲۰۱۰) [۱۶]، امبروس (۲۰۰۲) [۱۷] و اسپکتور و همکاران (۲۰۰۶) [۱۴] همسو است.

ناسازگار در پرستاران مراکز درمانی شهرستان سبزوار است. نتایج بررسی ضرایب پار عاملی در قسمت اثر مستقیم نشان می‌دهد عدالت سازمانی اثر منفی و معناداری در فرسودگی شغلی و استرس شغلی و رفتارهای ناسازگار دارد. این یافته با یافته‌های



تصویر ۳. نتیجه مربوط به آزمون مدل تحقیق (مقدار سطح معناداری).

جدول ۲. شاخص‌های نیکویی برازش برای مدل نهایی.

ردیف	معیارهای برازش مدل	شاخص	عدد	حد مطلوب	نتیجه
۱	کای دو نسبی	χ^2/df	۲/۶۵	کمتر از ۳	قابل قبول
۲	ریشه میانگین مجزوات تقریب	RMSEA	۰/۰۸۳	بیشتر از ۰/۱	برازش خوب
۳	شاخص برازش هنجار شده	NFI	۰/۹۳	بیشتر از ۰/۹۰	بسیار خوب
۴	شاخص برازش تطبیقی	CFI	۰/۹۲	بیشتر از ۰/۹۰	بسیار خوب
۵	شاخص برازش نسبی	RFI	۰/۹۴	بیشتر از ۰/۹۰	بسیار خوب
۶	شاخص برازندگی	GFI	۰/۹۵	بیشتر از ۰/۹۰	بسیار خوب

جدول ۳. نتیجه مربوط به بررسی روابط موجود در مدل تحقیق.

فرضیه	پارامتری	سطح معناداری	رابطه موجود در مدل	نتیجه
	-۰/۵۷	-۲/۸۵	عدالت سازمانی-فرسودگی شغلی	تأیید
	-۰/۴۳	-۲/۴۴	عدالت سازمانی-استرس شغلی	تأیید
اثر مستقیم	-۰/۳۵	-۲/۴۸	عدالت سازمانی-رفتار ناسازگار	تأیید
	۰/۸۹	۳/۹۶	فرسودگی شغلی-رفتار ناسازگار	تأیید
	۰/۳۶	۳/۵۵	استرس شغلی-رفتار ناسازگار	تأیید
اثر غیرمستقیم	-۰/۲۲	۱۹/۳۰	عدالت سازمانی • فرسودگی شغلی-رفتار ناسازگار	تأیید
	-۰/۱۵	۱۵/۷۶	عدالت سازمانی • استرس شغلی-رفتار ناسازگار	تأیید

است که فرسودگی شغلی بر افزایش احساس درماندگی و اضطراب تأثیر دارد. این موارد نیز غیبت از کار و بازنشستگی زودرس و ترک محل کار را افزایش می‌دهد.

گراگسی و همکاران نشان دادند فرسودگی شغلی در طولانی مدت باعث عملکرد نامناسب، کاهش کیفیت عملکرد شغلی، کاهش بهره‌وری، کاهش اثربخشی، عدم رضایت شغلی و کاهش تعهد نسبت به کار و سازمان می‌شود [۲۴]. بنابراین اگر به علائم فرسودگی شغلی توجه نشود فرد و سازمان تحت تأثیر عوارض مخرب آن قرار می‌گیرند [۲۵]. وقتی استرس ادراک‌شده افزایش می‌یابد باعث افزایش غیبت، هزینه بهره‌وری پایین، انگیزه پایین و خسارت مالی و در نهایت منجر به رفتار ناسازگار در کارکنان می‌شود [۸].

نتایج بررسی نقش میانجی فرسودگی شغلی و استرس شغلی غیرمستقیم نشان می‌دهد فرسودگی شغلی و استرس شغلی در رابطه بین عدالت سازمانی و رفتارهای ناسازگار اثر معناداری دارند. این یافته با یافته‌های پژوهش پنی و اسپکتور (۲۰۰۵) [۲۲]، آلسوپ (۲۰۱۱) [۲۱]، مردانی‌حموله و همکاران (۲۰۱۳) [۲۶] همسو است. احساس بی‌عدالتی منجر به ایجاد نگرش

تحقیقات اوگه و همکاران (۲۰۱۵) نشان می‌دهد هنگامی که افراد در سازمان احساس بی‌عدالتی کنند رفتارهای خصمانه‌ای در برابر همکاران و سرپرست خود نشان می‌دهند که باعث به‌وجود آمدن مشکلات زیادی در سازمان‌ها می‌شود [۱۸]. بر اساس نتایج پژوهش کاظمی‌پور می‌توان گفت احساس بی‌عدالتی و نابرابری منجر به رفتارهای غیرمنطقی، استرس شغلی، فرسودگی شغلی، عدم اعتماد و کاهش وفاداری کارکنان می‌شود که باعث واکنش‌های منفی، افزایش غیبت، تأخیر و کم‌کاری کارکنان و در نهایت تغییر سازمان و ترک خدمت می‌شود [۱]. همچنین گرنبرگ (۱۹۹۳) نشان داد بی‌عدالتی به رفتارهایی مثل دزدی کارکنان که شکلی از خشونت علیه سازمان است منجر می‌شود [۱۹].

نتایج بررسی ضرایب پارامتری در قسمت اثر مستقیم نشان می‌دهد فرسودگی شغلی و استرس شغلی اثر مثبت و معناداری بر رفتار ناسازگار دارند. این یافته با یافته‌های پژوهش مک کورمیک و بارنت (۲۰۰۸) [۲۰]، آلسوپ (۲۰۱۱) [۲۱]، آفتاب و جاوید (۲۰۱۲) [۸] و پنی و اسپکتور (۲۰۰۵) [۲۲] همسو است. در پژوهش مک کورمیک و بارنت، آلسوپ، شعبانی‌بهار و کنانی [۲۳] نشان داده شده

References

- [1] Kazempour, F, Mohammad Amin, S. [The impact of workplace spirituality dimensions on organisational citizenship behaviour among nurses with the mediating effect of affective organisational commitment. (Persian)]. *Journal of Ethics & Medical History*. 2012; 20(8):1039-48.
- [2] Lanyjananda P, Patterson PG. Determinants of customer-oriented behavior in a health care context. *Journal of Service Management*. 2009; 20(1):5-32. doi: 10.1108/09564230910936832
- [3] Mortazavi S, Kargozar, N. [Studying the relationship between organizational justice, job satisfaction and affective management and nurses' customer-oriented citizenship behavior; Case study: Imam Reza Hospital (Persian)]. *Zanjan University of Medical Sciences*. 2012; 20(80):84-97.
- [4] Brockner J, Siegel PA. Understanding the interaction between procedural and distributive justice: The role of trust. In Kramer RM, Tyler TR, editors. *Trust in Organizations; Frontiers of Theory and Research*. London: Sage, 1996.
- [5] Poursoltani H, Mirzaei F, Zareian H. [The relationship between perception of justice and job satisfaction in sport science research center of Ministry of science, research and technology's staffs (Persian)]. *Contemporary Studies on Sport Management*. 2011; 1(1):59-71.
- [6] Marami E. [Comparative study of justice concept in the views of Motahari, Shariati, Seyed Ghotboldin (Persian)]. Tehran: Islamic Revolution Documents Publication Center; 1999.
- [7] Yilmaz K, Taşdan M. Organizational citizenship and organizational justice in Turkish primary schools. *Journal of Educational Administration*. 2009; 47(1):108-26. doi: 10.1108/09578230910928106
- [8] Aftab H, Javeed A. The impact of job stress on the Counter-productive Work Behavior (CWB): A case study from the financial sector of Pakistan. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*. 2012; 4(7):590-604.
- [9] Van den Bos K. Fundamental research by means of laboratory experiments is essential for a better understanding of organizational justice. *Journal of Vocational Behavior*. 2001; 58(2):254-9. DOI: 10.1006/jvbe.2001.1797
- [10] Andkazelki M, Sarv Ghad S, Barzegar M. [The relationship between organizational justice and job burnout and ambiguity/conflict of roles among employees (Persian)]. *Social Psychology Journal*. 2013; 8(28):93-106.
- [11] Hooman H. [Structural equations modelling with using Lisrel software (Persian)]. 1st ed. Tehran: Samt Publication; 2005.
- [12] Ghassemi Pirbalouti M, Ahmadi R, Alavi Eshkaftaki SS. [Association of organizational culture and job stress with mental health in nurses in Hajar and Kashani hospitals of Shahrekord City (Persian)]. *Journal of Clinical Nursing & Midwifery*. 2013; 2(3):53-63.
- [13] Abdi Masouleh F, Kaviani H, Khaghanizadeh M, Momeni Araghi A. [The relationship between burnout and mental health among nurses (Persian)]. *Tehran University Medical Journal*. 2007; 65(6):65-75.
- [14] Spector PE, Fox S, Penney LM, Bruursema K, Goh A, Kessler S. The dimensionality of counterproductivity: Are all counterproductive behaviors created equal? *Journal of Vocational Behavior*. 2006; 68(3):446-60. doi: 10.1016/j.jvb.2005.10.005

منفی، رفتارهای غیرمعمول، تخریب شخصیت، خستگی‌های روحی، از بین رفتن انگیزه و استرس شغلی می‌شود که از نشانه‌های فرسودگی شغلی است. این افراد شروع به رفتارهای ناهنجار مانند امتناع از تلاش، کم‌کاری و رفتارهای ضعیف در محیط کار می‌کنند و در نهایت سازمان را رها می‌کنند [۱۰].

باتوجه به اهمیت نقش منابع انسانی در دستیابی به اهداف استراتژیک سازمان، توجه به عوامل مؤثر بر نگرش و متغیرهای رفتاری پرستاران ضروری است. ظهور و ورود عدالت سازمانی در بیمارستان‌ها منجر به کاهش فرسودگی شغلی و استرس شغلی و رفتار ناسازگار در پرستاران می‌شود. در نتیجه ارائه خدمات در مراکز بهداشتی‌درمانی بهبود می‌یابد و از افزایش هزینه‌های اضافی در سیستم‌های بهداشتی و درمانی جلوگیری می‌شود و می‌توان کمبود نیروی انسانی پرستاری را در بیمارستان‌ها تعدیل کرد. برنامه‌ریزی برای تحقق سه بُعد عدالت سازمانی باعث تقویت نگرش پرستاران و افزایش رضایت و تعهد در آن‌ها، تسهیل برنامه‌ریزی برای درک بهتر ابعاد عدالت سازمانی، تسهیل بهبود شغلی و نگرشی سازمانی می‌شود.

در رابطه با رفتار ناسازگار پژوهشی در مراکز درمانی ایران صورت نگرفته است. این تحقیق در شهرستان سبزوار انجام شده است و پاسخ‌دهندگان به صورت تصادفی انتخاب شده‌اند، بنابراین نتایج آن قابل تعمیم به شهرهای دیگر نیست.

پیشنهادها

از آنجا که عدالت سازمانی نقش حیاتی‌ای در کاهش استرس و فرسودگی شغلی و رفتار ناسازگار در سازمان دارد پیشنهاد می‌شود مدیران مراکز درمانی، به منظور متصفانه کردن سیستم پاداش‌ها اقداماتی انجام دهند. همچنین برای طراحی مجدد مشاغل به گونه‌ای که وظایف و مسئولیت‌های افراد با حقوق پرداختی به آن‌ها متناسب باشد تلاش کنند. برگزاری دوره‌های مدیریت استرس به منظور افزایش بهداشت روان پرستاران، کاهش فرسودگی شغلی از طریق استفاده از تمام توان افراد در انجام وظایف شغلی، روشن ساختن نقش فرد در سازمان، افزایش رضایت افراد از سازمان و شغل خود، افزایش امکانات و فرصت‌های لازم برای رشد و ارتقای افراد و افزایش بازخورد مثبت و پاداش‌دهنده می‌تواند در کاهش رفتارهای ناسازگار تأثیر بسزایی داشته باشد.

تشکر و قدردانی

این مقاله حامی مالی نداشته است. مقاله با کد اخلاق IR.MEDSAB.REC.1394.148 ثبت شده است. نویسندگان از تمام پرستاران مراکز درمانی شهرستان سبزوار که در این پژوهش شرکت کردند تقدیر و تشکر می‌کنند.

- [15] Moliner C, Martinez V, Peiro J, Ramos J, Russell C. Relationship between organizational justice and burnout at the work-unit. *Journal of Stress Management*. 2010; 12(2):99-116. doi: 10.1037/1072-5245.12.2.99
- [16] Lambert EG, Hogan NL, Jiang S, Elechi OO, Benjamin B, Morris A, et al. The relationship among distributive and procedural justice and correctional life satisfaction, burnout, and turnover intent: An exploratory study. *Journal of Criminal Justice*. 2010; 38(1):7-16. doi: 10.1016/j.jcrimjus.2009.11.002
- [17] Ambrose ML. Contemporary justice research: A new look at familiar questions. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. 2002; 89(1):803-12. doi: 10.1016/s0749-5978(02)00030-4
- [18] Oge MG, Ifeanyi OE, Charles Gozie A. Examining the link between organizational justice and counterproductive work behaviour. *Journal of Business & Management Studies*. 2015; 1(1):1-10.
- [19] Greenberg J. Stealing in the name of justice: Informational and interpersonal moderators of theft reactions to underpayment inequity. *Journal of Business & Management Studies*. 1993; 54(1):81-103. doi: 10.1006/obhd.1993.1004
- [20] McCormick J, Barnett K. Teachers' attributions for stress and their relationships with burnout. *International Journal of Educational Management*. 2011; 25(3):278-293. doi: 10.1108/09513541111120114
- [21] Alsup PJ. Job burnout: The end or a new beginning? [MSc. thesis]. Carbondale: Southern Illinois University, 2011.
- [22] Penney LM, Spector PE. Job stress, incivility, and Counterproductive Work Behavior (CWB): The moderating role of negative affectivity. *Journal of Organizational Behavior*. 2005; 26(7):777-96. doi: 10.1002/job.336
- [23] Shabani Bahar GhR, Zaman Konani M. [The relationship between job burnout and general health of physical education teachers in Lorestan Province (Persian)]. *Management of Sport & Movement Sciences*. 2012; 2(3):77-92.
- [24] Geraghty AWA, Wood AM, Hyland ME. Dissociating the facets of hope: Agency and pathways predict dropout from unguided self-help therapy in opposite directions. *Journal of Research in Personality*. 2010; 44(1):155-8. doi: 10.1016/j.jrp.2009.12.003
- [25] Alipour A, Safarina M, Sarami Forushami Gh, Agha Alikhani E, Akhundi N. [Evaluation of the effectiveness of psychological capital intervention of kuthans on job burnout in the experts working in Iran Khodro Diesel Company (Persian)]. *Occupational Medicine Quarterly Journal*. 2013; 5(3):30-41.
- [26] Mardani Hamooleh M, Ebrahimi E, Mostaghassi M, Taghavi Larijani T. [Relationship between organizational justice and job stress among hospital personnel (Persian)]. *Iranian Journal of Medical Ethics & History of Medicine*. 2013; 6(3):64-71.