

Investigating the Relationships between Organizational Justice, Organizational Commitment and Job Burnout

Rohollahi AA.¹ PhD, Moftakhari Tabrizi A. ² MSc, Asadi E.³ PhD

¹ Department of Air Traffic Control, Shahid Sattari University of Aeronautical Engineering, Tehran, Iran

² Department of Management, Azad University Firoozkooch Branch, Tehran, Iran

³ Department of Human Resource Management, Shahid Sattari University of Aeronautical Engineering,
Tehran, Iran

Abstract

Aim: The purpose of this study was to investigate the relationships between organizational justice, organizational commitment and job burnout in military airports staff.

Methods: The method of this research was a descriptive-analytic one. The research sample consisted of 90 subjects who were chosen through a stratified random sampling. All participants completed the Niehoff & Moorman (1993) and Meyer, Allen, & Smith (1993) and Maslach Burnout Inventory (MBI). The results of the survey were analyzed by SPSS19 and SEM (Smart PLS).

Results: The research findings indicated that organizational justice has an average of 45.67 and a standard deviation of 17.17, organizational commitment has an average of 65.14 and a standard deviation of 4.93 and job burnout has an average of (68.67) and standard deviation (4/93). Also, organizational justice has a positive and meaningful relationship with organizational commitment (path coefficient 0.507 and T- Value 14.436). Also, organizational commitment has a negative relationship with job burnout and a meaningful relationship (path coefficient -0.559 and T- Value 9.994). Besides, organizational justice has a negative and meaningful relationship with job burnout (path coefficient :(-0.559) and T- Value (9.994)).

Conclusion: According to the findings of this study, it can be understood that partnership organizational justice has an extremely important role in assist to Iranian aeronautical industry's managers for identification of weakness and omitting of them and also it' cause to increase flights safety coefficient.

Keyword: Organizational Justice, Job Burnout, Organizational Commitment, Air Traffic Control.

بررسی روابط بین عدالت سازمانی، تعهد سازمانی و فرسودگی شغلی در بین کارکنان فرودگاه

احمدعلی روح‌الهی^{۱*}، امیر مفتخری تبریزی^۲، اسماعیل اسدی^۳ PhD

^۱ گروه آموزشی مراقبت پرواز، دانشکده پرواز، دانشگاه هوایی شهید ستاری، تهران، ایران.

^۲ گروه مدیریت، دانشگاه آزاد واحد فیروزکوه، تهران، ایران.

^۳ گروه مدیریت منابع انسانی، دانشکده مدیریت، دانشگاه هوایی شهید ستاری، تهران، ایران.

چکیده

اهداف: هدف از این پژوهش بررسی روابط بین عدالت سازمانی، تعهد سازمانی و فرسودگی شغلی کارکنان فرودگاه‌های نظامی بود.
روش‌ها: روش این پژوهش از نوع توصیفی-تحلیلی است. ۹۲ نفر از کارکنان مراقبت پرواز فرودگاه‌های نظامی استان تهران (۳۳/۳۳٪) کنترل‌های بخش راداری، ۴۶/۶۷٪ کنترل‌های برج کنترل و ۲۰٪ کنترل‌های تقرب پروازی) به صورت تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند. ابزار مورد استفاده، پرسش‌نامه عدالت سازمانی نیهوف و مورمن (۱۹۹۳)، تعهد سازمانی می‌یرز و همکاران (۱۹۹۳) و فرسودگی شغلی مسلس (۱۹۸۱) بودند. داده‌های پژوهش با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری و نرم‌افزار SPSS19 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.
یافته‌ها: یافته‌های تحقیق نشان داد که عدالت سازمانی از میانگین ۴۵/۶۷ و انحراف معیار ۱۷/۱۷، فرسودگی شغلی ۶۸/۶۷ و انحراف معیار ۴/۱۷ و تعهد سازمانی از میانگین ۶۵/۱۴ و انحراف معیار ۴/۹۳ برخوردار است. همچنین، بین عدالت سازمانی و تعهد سازمانی با ضریب بارعاملی ۰/۵۰۷ و مقدار اعداد معناداری ۱۳/۴۳۶ رابطه‌ای مثبت و معناداری، بین عدالت سازمانی و فرسودگی شغلی برابر است با ضریب بارعاملی -۰/۵۵۹ و مقدار اعداد معناداری ۹/۹۹۴- و بین فرسودگی شغلی و تعهد سازمانی با ضریب بارعاملی -۰/۵۲۱ و مقدار اعداد معناداری تی، ۱۲/۵۶۳- رابطه‌ای منفی و معناداری وجود دارد.
نتیجه‌گیری: بر اساس یافته‌های این پژوهش، چنین بر می‌آید که عدالت سازمانی نقش مهمی در کمک به مدیران صنعت هوانوردی کشور جهت شناسایی نقاط ضعف و با برطرف کردن آن‌ها موجب افزایش ضریب ایمنی پروازها دارند.

کلیدواژه‌ها: عدالت سازمانی، فرسودگی شغلی، تعهد سازمانی، مراقبت پرواز.

مقدمه

سرمایه انسانی بالاترین و با ارزش‌ترین سرمایه و بزرگ‌ترین دارایی هر سازمان محسوب می‌شود و هر چه این سرمایه از کیفیت مطلوب‌تری برخوردار باشد، احتمال موفقیت، بقاء و ارتقای سازمان بیشتر خواهد شد [۱]. یکی از مولفه‌های مهم و تاثیرگذار در دستیابی سازمان‌ها به اهداف خود، عدالت است. عدالت به‌عنوان یک نیاز اساسی برای زندگی جمعی انسان‌ها همیشه در طول تاریخ مطرح بوده است. امروزه، با توجه به نقش فراگیر و همه‌جانبه سازمان‌ها در زندگی اجتماعی انسان‌ها، نقش عدالت در سازمان‌ها بیش از پیش نمایان شده است. سازمان‌های امروزی در واقع مینیاتوری از جامعه بوده و تحقق عدالت در آن‌ها به‌منزله تحقق عدالت در سطح جامعه است [۲]. به همین دلیل امروزه عدالت سازمانی به مانند سایر پیامدهای سازمانی (فرسودگی شغلی، خشنودی شغلی، عملکرد شغلی و ...) جایگاه خاصی در محیط کاری پیدا کرده است. تحقیقات و مطالعات در این حوزه آهنگ رو به رشدی را نشان می‌دهد و حاصل این تحقیقات دستاوردهای جدید در این حوزه بوده است [۳]. از سوی دیگر افرادی که احساس بی‌عدالتی کنند، به احتمال بیشتری سازمان را رها می‌کنند. امتناع از تلاش، کم‌کاری و رفتارهای ضعیف در محیط کار و در شکل حاد آن، استعفا از کار می‌تواند از جمله پیامدهای بی‌عدالت در سازمان‌ها باشد [۴]. اکنون به‌خوبی مشخص شده است که ادراک کارکنان از عدالت در سازمان عاملی بسیار اساسی و اثرگذار بر پیامدهای کاری و سازمانی متعدد از قبیل تعهد سازمانی و ... است [۵]. انواع عدالت سازمانی که در محیط وجود دارند، می‌توان به موارد زیر اشاره کرد: (۱) عدالت توزیعی (Distributive Justice): به عادلانه بودن پیامدها و نتایجی که کارکنان دریافت می‌کنند، اشاره می‌کند. (۲) عدالت رویه‌ای (Procedural Justice): یعنی عدالت درک‌شده از فرایندی که برای تعیین توزیع پاداش‌ها استفاده می‌شود [۶]. در واقع می‌توان گفت با افزایش درک عدالت رویه‌ای، کارکنان با دید مثبت به بالادستان و سازمان‌شان می‌نگرند؛ حتی اگر از پرداخت‌ها، ترفیعات و دیگر پیامدهای شخصی اظهار نارضایتی کنند [۷]. (۳) عدالت تعاملی (Interactional Justice): شامل روشی است که عدالت توسط سرپرستان به زیردستان منتقل می‌شود [۸].

یکی دیگر مولفه‌های موثر بر درک، فهم و پیش‌بینی رفتار سازمانی و پیش‌بینی‌کننده‌ی خوبی برای تمایل به باقی ماندن در شغل، نگرش کلی تعهد سازمانی است. تعهد سازمانی در مدیریت و ادبیات علوم رفتاری به عنوان عامل کلیدی در روابط بین افراد و سازمان‌ها مطرح می‌باشد [۹]. تعهد و پایبندی مانند رضایت، دو طرز تلقی نزدیک به هم هستند که بر رفتارهای مهمی مانند جابجایی و غیبت اثر می‌گذارند. همچنین تعهد و پایبندی می‌تواند پیامدهای مثبت و متعددی داشته باشد. کارکنانی که دارای تعهد و پایبندی هستند، نظم بیشتری در کار خود دارند، مدت بیشتری در سازمان می‌مانند و بیشتر کار می‌کنند. بنابراین، مدیران باید به توانند به روش‌های

مختلف تعهد و پایبندی کارکنان را بیشتر کرده و از راه‌های گوناگون آن را حفظ کنند [۱۰]. تعهد سازمانی به باورها، ارزش‌ها و عقاید کارمند به مانند در سازمان اشاره دارد [۱۱، ۱۲]. با افزایش تغییرات سازمان‌ها، مدیران برای ایجاد تعهد در کارکنان و افزایش کسب مزیت رقابتی تلاش می‌کنند [۱۳، ۱۴]. آلن و مایر (۱۹۹۰) در بیان مدل مفهومی تعهد سازمانی، سه بعد از این مدل را معرفی نمودند: (۱) تعهد عاطفی: احساس دلبستگی به سازمان؛ (۲) تعهد مستمر: هزینه‌ی ادراکی ترک سازمان و (۳) تعهد هنجاری: الزام به ماندن در سازمان که تعهد هنجاری نام‌گذاری شده‌اند [۲۶]. وجه اشتراک این شیوه نام‌گذاری، این نظریه است که مطرح می‌کند تعهد حالتی روانی است که (۱) رابطه فرد با سازمان را مشخص می‌کند، (۲) به‌طور ضمنی درباره تصمیم به ماندن یا ترک سازمان اشاره می‌کند.

در زمینه عدالت سازمانی و تعهد سازمانی پژوهش‌های مختلفی صورت گرفته که در ادامه به چند نمونه از آن اشاره می‌شود. عدالت سازمانی متغیری است که پیش‌بینی‌کننده‌ی بسیاری از متغیرهای سازمانی از جمله تعهد سازمانی است پژوهش‌های صورت گرفته نشان می‌دهد که متغیر عدالت سازمانی بر متغیر تعهد سازمانی تاثیر مثبت و معناداری دارد [۱، ۲۴-۱۵]. دوستی و همکاران (۱۳۹۲) در پژوهشی به بررسی ارتباط میان عدالت سازمانی و تعهد سازمانی کارکنان اداره کل تربیت بدنی استان مازندران پرداختند؛ هدف این تحقیق، مطالعه عدالت و بررسی ارتباط آن با تعهد سازمانی کارکنان آن اداره بود. نتایج تحقیق نشان داد که بین برخی از مؤلفه‌های عدالت سازمانی کارکنان با یکدیگر و با مؤلفه‌های تعهد سازمانی، ارتباط مثبت و معنی‌داری وجود دارد. تحلیل رگرسیونی نیز نشان داد، تعهد سازمانی تحت تأثیر عدالت سازمانی قرار دارد. با توجه یافته‌های این پژوهش می‌توان گفت که سازمان‌ها نمی‌توانند بدون عدالت به حیات خود ادامه دهند و رعایت عدالت در سازمان بخشی از مسؤولیت‌های اخلاقی مدیران است [۱]. همچنین افزایش ادراک مثبت کارکنان از عدالت سازمانی بر انواع گوناگونی از رفتارهای شغلی از جمله، میزان تعهد سازمانی اثرگذار است [۲۲]. از طرف دیگر، محققان مختلفی هم‌چون (مٹیو و زاجاک، ۱۹۹۰؛ ایورسون و باتیگیگ، ۱۹۹۹؛ مک‌کلارک، ۱۹۹۹) پیشامدهای تعهد سازمانی را بررسی کردند [۲۱-۱۹]. ماسهلدر و همکاران (۱۹۹۸) و لیو و راپ (۲۰۰۵) نشان دادند عدالت سازمانی ادراک‌شده رابطه‌ای مثبت با تعهد سازمانی دارد [۱۸، ۲۲]. مایر و همکاران (۲۰۰۷) نیز نشان دادند که عدالت سازمانی و به‌ویژه عدالت تعاملی و رویه‌ای از جمله پیش‌بیننده‌های مهم تعهد سازمانی هستند. پژوهش غفوری و گل‌پرور (۱۳۸۸) به منظور بررسی رابطه عدالت سازمانی با تعهد سازمانی کارکنان شهرداری‌های مرکزی و مناطق شهر اصفهان طراحی شد. نتایج حاکی از آن بود که عدالت سازمانی و سه مؤلفه آن همبستگی مثبت و معنی‌داری با هر یک از حیطه‌های تعهد سازمانی یعنی تعهد سازمانی عاطفی، تعهد

همچنین عدالت توزیعی و عدالت تعاملی قوی‌ترین پیش بین و عدالت رویه‌ای ضعیف‌ترین پیش‌بین برای فرسودگی شغلی می‌باشد [۳۲].

نظر به اهمیت فوق‌العاده شغل مراقبین پرواز، وابستگی ایمنی پروازها و جان هزاران مسافر خطوط هوایی به عملکرد دقیق و مناسب آنها، تراکم پروازها در زمان‌هایی خاص و امکان بروز سوانحی مرگبار در اثر کوچک‌ترین خطای انسانی مراقبین پرواز از یک سو، فراهم نمودن بسترهای لازم برای جلوگیری از سندرم فرسودگی شغلی کارکنان به دلیل تحمل‌ناپذیر بودن عوامل فشارزا و یا قدرت و توانایی مقابله ضعیف افراد، لزوم توجه بیشتر به کارکنان مراقبت پرواز را امری ضروری به نظر می‌رساند. لذا پژوهش حاضر در پی آن است تا با انجام بررسی‌های لازم، به آزمون روابط بین متغیرها (روابط بین عدالت سازمانی، تعهد سازمانی و فرسودگی شغلی) در بین کارکنان مراقبت پرواز بپردازد. در واقع با انجام این پژوهش به مدیران صنعت هوانوردی کشور کمک می‌شود تا نقاط ضعف خود را شناسایی نماید و با برطرف کردن آنها موجب تقویت روحیه کارکنان شده و از احساس تنش در کارکنان جلوگیری کرده و شور و نشاط و میل به کار کردن و ماندن در سازمان را در بین کارکنان افزایش می‌دهد و از همه مهم‌تر باعث افزایش ضریب ایمنی پروازها می‌گردد. بر این اساس، فرضیه‌های پژوهش حاضر عبارتند از: (۱) بین عدالت سازمانی و تعهد سازمانی رابطه‌ای مثبت و معناداری وجود دارد. (۲) بین عدالت سازمانی و فرسودگی شغلی کارکنان رابطه‌ای منفی و معناداری وجود دارد. (۳) بین فرسودگی شغلی کارکنان و تعهد سازمانی رابطه‌ای منفی و معناداری وجود دارد.

روش‌ها

پژوهش پیش‌رو از دید هدف کاربردی است؛ زیرا از نتایج یافته‌های آن می‌توان برای حل مشکلات سازمان‌ها استفاده کرد و از نظر ماهیت و روش، پژوهشی توصیفی پیمایشی از نوع همبستگی به‌شمار می‌رود؛ زیرا تلاش می‌کند با استفاده از پرسشنامه، اطلاعات مورد نیاز را از وضع موجود نمونه آماری به‌دست آورد. همچنین از جنبه زمانی، مقطعی و از نگاه نوع داده‌ها، پژوهشی کمی به‌شمار می‌رود. جامعه‌ی مورد بررسی شامل تمامی کارکنان مراقبت پرواز فرودگاه‌های کشور در نیمه اول سال ۱۳۹۳ بود که در بخش کنترل ترافیک هوایی مشغول به کار بودند. جامعه‌ی آماری تحقیق شامل ۱۲۰ نفر از کارکنان مراقبت پرواز فرودگاه‌های نظامی استان تهران بودند که بر اساس جدول مورگان تعداد ۹۲ نفر با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. از این تعداد ۳۰ نفر در بخش کنترل راداری، ۴۲ نفر در بخش برج کنترل و تعداد ۲۰ نفر در واحد تقرب پروازی مشغول به کار بودند. در این تحقیق از ۳ پرسشنامه استفاده شده است.

پرسش‌نامه عدالت سازمانی؛ پژوهش حاضر برای جمع‌آوری

سازمانی هنجاری و تعهد سازمانی مستمر داشتند [۲۱]. نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه نیز حاکی از آن بود که سه نوع عدالت سازمانی یعنی عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای و عدالت تعاملی با تعهد سازمانی همبستگی چندگانه معنی‌داری داشتند. سیدجوادین و همکاران (۱۳۸۷) در پژوهشی با عنوان شناخت نحوه تأثیرگذاری ابعاد عدالت سازمانی بر جنبه‌های گوناگون رضایت شغلی و سازمانی نشان می‌دهند که تأثیر ابعاد گوناگون عدالت سازمانی بر تعهد سازمانی و حیطه‌های آن متفاوت و با درجه‌های گوناگون بوده است. در عین حال همواره هر نوع احساس عدالت بر تعهد سازمانی تأثیر معنادار داشته است. غفوری (۱۳۸۷) در پژوهشی در بین کارکنان شهرداری اصفهان نشان داد که بین عدالت سازمانی و حیطه‌های مختلف تعهد سازمانی همبستگی مثبت و معناداری مشاهده می‌شود.

از دیگر پدیده‌های دهه‌های ۱۹۷۰ مورد توجه نظریه‌پردازان و پژوهشگران مرتبط با مفاهیم سلامت روانی قرار گرفته [۲۷]، می‌توان به پدیده فرسودگی اشاره کرد. این پدیده یک نشانگان روان‌شناختی است و بیشتر در مشاغل دیده می‌شود که ساعات طولانی با انسان‌ها در ارتباط هستند [۲۸]. این‌گونه افراد شاغل در چنین مشاغلی به تدریج احساس می‌کنند که زیر فشارند و ذخایر عاطفی و هیجانی آن‌ها به نفع کسانی که به آن‌ها خدمت می‌کنند، کاسته می‌شود. نسبت به آنان، دردها و تقاضاهای‌شان بی‌تفاوت شده، حتی احساس منفی نسبت به آن‌ها می‌یابند [۲۹]. بر همین اساس، نخستین تبیین نظری فرسودگی شغلی توسط مسلش ارایه گردید. در این تئوری، ابعاد سه‌گانه فرسودگی شغلی تحت عنوان خستگی هیجانی، مسخ شخصیت، کارآمدی شخصی مورد توجه قرار گرفت [۳۰]. با گسترش تلاش‌های علمی در جهت شناسایی پدیده فرسودگی شغلی، پیرسون مفهوم سندرم دوره‌ای بیچارگی را مطرح کرد. مطابق با این نظریه فرسودگی شغلی برآیند نقصان کلی در تحمل فیزیکی، هیجانی، فکری و روان‌شناختی تعریف شد [۳۱]. محمودی‌راد و حسنی (۱۳۹۲) در تحقیقی با به بررسی رابطه فرسودگی شغلی با تعهد سازمانی پرستاران شاغل در بیمارستان ولی عصر بیرجند پرداختند. یافته‌های محققین نشان داد که میانگین نمره فرسودگی شغلی و تعهد سازمانی در پرستاران به ترتیب $72/87 \pm 20/02$ و $95/01 \pm 14/25$ به دست آمد. فرسودگی شغلی و تعهد سازمانی در کل و در ابعاد عاطفی و هنجاری رابطه معکوس و معنادار و بین فرسودگی شغلی و تعهد سازمانی در بعد مستمر رابطه مثبت و معنی‌داری مشاهده شد [۹]. اندکازلکی و همکاران (۱۳۹۲) در پژوهشی با عنوان رابطه ابعاد عدالت سازمانی با فرسودگی شغلی و ابهام- تعارض نقش در کارکنان، نشان دادند که عدالت سازمانی رابطه معکوس و معنی‌داری با ابهام و تعارض نقش و همچنین فرسودگی شغلی دارد. علاوه بر آن، نتایج بدست آمده از پژوهش نشان داد که عدالت توزیعی قوی‌ترین پیش‌بین و عدالت تعاملی ضعیف‌ترین پیش‌بین برای ابهام- تعارض نقش می‌باشد.

ضرایب تعیین را برای متغیرهای درونی و اندازه‌ی شاخص‌ها را برای مدل مفهومی بدست آورد. لیکن پی. ال. اس جایگزینی مناسب برای روش‌های تشریح کواریانس هم‌چون لیزرل و آموس می‌باشد [۳۴]. از سوی دیگر، رویکرد پی. ال. اس یا حداقل مجذورات جزئی، به عنوان نسل دوم روش‌های مدل‌یابی معادلات ساختاری افق‌های نوینی را به روی محققان علوم رفتاری گشوده است. این رویکرد، به علت وابستگی کمتر به اندازه نمونه، سطح سنجش متغیرها، نرمال بودن توزیع و استفاده از ابزارهای جا افتاده، رویکردی مناسب برای پژوهشگران کشورمان به نظر می‌رسد. زیرا موارد بالا از جمله مشکلاتی هستند که این پژوهشگران با آن مواجه‌اند. از طرف دیگر ماهیت اکتشافی این رویکرد به پژوهشگران در کشف و توسعه‌ی تئوری‌های مبتنی بر فرهنگ ایرانی یاری می‌رساند [۳۵]. لذا، در این پژوهش از روش حداقل مربعات جزئی توسط نرم افزار پی. ال. اس و رویه هالاند (۱۹۹۹) به منظور بررسی مدل‌های اندازه‌گیری، ساختاری و آزمون فرضیه‌ها استفاده شده است.

نتایج

یافته‌های توصیفی حاکی از آن است که ۶۱/۱۱٪ آزمودنی‌ها از نظر سن بین ۲۲-۳۰ سال، ۴۶/۷۸٪ بین ۳۱-۴۰ سال و ۱۱/۱۱٪، ۴۱ سال به بالا دارند. ۷۲/۲۳٪ گروه مجرد و ۲۷/۷۸٪ متاهل هستند. ۸۳/۳۳٪ گروه نمونه را لیسانس و ۱۶/۶۷٪ فوق لیسانس دارند و از نظر سابقه خدمت ۵۰٪ آن‌ها ۱ تا ۵ سال، ۲۲/۲۲٪، ۶ تا ۱۰ سال، ۱۶/۶۷٪ آن‌ها ۱۱ تا ۱۵ سال و ۱۱/۱۱٪ شانزده سال به بالا سابقه‌ی کار دارند. از لحاظ موقعیت کاری ۳۳/۳۳٪ در بخش رادارای، ۴۶/۶۷٪ برج کنترل و ۲۰٪ در بخش تقرب پروازی مشغول فعالیت هستند. جدول ۱ میانگین و انحراف معیار عدالت سازمانی را نشان می‌دهد. همان‌گونه که در جدول ۱ ملاحظه می‌شود در پرسش‌نامه عدالت سازمانی میانگین و انحراف معیار عدالت سازمانی در آزمودنی‌ها به ترتیب ۴۵/۶۷ و ۱۷/۱۷، میانگین و انحراف معیار فرسودگی شغلی در آزمودنی‌ها به ترتیب ۶۸/۶۷ و ۶۸/۶۷ و ۴/۷۷ و میانگین و انحراف معیار تعهد سازمانی در آزمودنی‌ها به ترتیب ۶۵/۱۴ و ۴/۹۳ می‌باشد.

جدول ۱. یافته‌های توصیفی مربوط به متغیر عدالت سازمانی آزمودنی‌ها

شاخص‌های آماری	میانگین کل	انحراف معیار	کل نمونه
عدالت سازمانی	۴۵/۶۷	۱۷/۱۷	۹۲
فرسودگی شغلی	۶۸/۶۷	۴/۷۷	۹۲
تعهد سازمانی	۶۵/۱۴	۴/۹۳	۹۲

بررسی مدل‌های معادلات ساختاری از دو مرحله اصلی تشکیل شده است. مرحله اول بررسی برازش مدل و مرحله دوم، آزمون فرضیه‌های پژوهش است.

داده‌ها از پرسشنامه توسط نیهوف و مورمن (۱۹۹۳) استفاده کرد [۳۳]. این پرسشنامه توسط نیهوف و مورمن (۱۹۹۳) ساخته شده و توسط نعامی و شکرکن (۱۳۸۳) برای سنجش وضعیت عدالت در سازمان‌ها تهیه گردید [۳۴]. پرسش‌نامه عدالت سازمانی مرکب از ۲۰ سوال است که در قالب سه خرده مقیاس عدالت توزیعی (۵ گویه)، عدالت رویه‌ای (۶ گویه) و عدالت تعاملی (۹ گویه) آمده‌اند. گویه‌های این پرسشنامه همگی بر اساس طیف ۵ نقطه‌ای لیکرت مورد سنجش قرار گرفته‌اند. ضمناً این پرسشنامه نمره معکوس ندارد و حداقل و حداکثر نمره این پرسشنامه بین ۲۰ تا ۱۰۰ می‌باشد. نعامی و شکرکن (۱۳۸۳) پایایی و اعتبار این پرسش‌نامه را با استفاده از دو روش آلفای کرونباخ و تنصیف مورد بررسی قرار دادند که نتایج نشان داد آلفای کرونباخ برابر ۰/۸۵ و تنصیف (۰/۷۵) می‌باشد. در پژوهش حاضر مقدار آلفای کرونباخ ۰/۸۵۵ بدست آمد. **پرسش‌نامه تعهد سازمانی؛** در این تحقیق برای جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز از پرسش‌نامه می‌ریز و همکاران (۱۹۹۳) استفاده شده است [۲۵]. پرسش‌نامه‌ی مذکور سه نوع تعهد عاطفی، تعهد هنجاری و تعهد مستمر را با ۱۸ گویه می‌سنجد. می‌ریز و همکاران (۱۹۹۳) پایایی این پرسش‌نامه را با روش آلفای کرونباخ محاسبه و برای تعهد عاطفی ۰/۸۸، تعهد هنجاری ۰/۸۱ و برای تعهد مستمر ۰/۸۴ گزارش کردند [۳۲]. جزایری و همکاران (۱۳۸۵) نیز ضرایب پایایی و روایی این پرسش‌نامه را به ترتیب ۰/۸۵ و ۰/۴۵ گزارش کرده‌اند [۳۱]. در پژوهش حاضر نیز ضرایب پایایی این پرسش‌نامه با روش آلفای کرونباخ محاسبه شد و برای تعهد عاطفی ۰/۸۷۴، تعهد هنجاری ۰/۸۲۰ و برای تعهد مستمر ۰/۸۲۳ و برای کل پرسش‌نامه ۰/۸۶۵ به‌دست آمد.

پرسش‌نامه فرسودگی شغلی؛ این آزمون توسط مسلش (۱۹۸۱) ساخته شده است که برآورد جدیدی از پدیده تنیدگی، یعنی فرسودگی، مبتنی است [۳۵]. این پرسش‌نامه شامل ۲۲ ماده است که به سنجش خستگی عاطفی، پدیده‌های شخصیت‌زدایی و فقدان موفقیت فردی در چهار چوب فعالیت حرفه‌ای پرداخته است و به‌خصوص برای سنجش و پیش‌گیری از فرسودگی در گروه‌های حرفه‌ای به‌کار برده می‌شود. نحوه‌ی نمره‌گذاری گویه‌های این پرسشنامه بر اساس مقیاس لیکرت ۵ درجه‌ای صورت گرفته است. گزینه‌های این آزمون با هرگز، کم، متوسط، زیاد، خیلی زیاد مشخص شده است که به‌هنگام مطالعه این مقیاس توسط آزمودنی، شخص احساس خود را با توجه به گزینه‌های تحت اختیار بیان می‌کند، در پژوهش حاضر نیز ضریب پایایی این پرسش‌نامه با روش آلفای کرونباخ محاسبه برای کل پرسش‌نامه ۰/۸۳۶ به دست آمد. در این پژوهش، برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از مدل‌سازی معادلات ساختاری و نرم‌افزار اسمارت پی. ال. اس استفاده شده است. مدل‌یابی به کمک پی. ال. اس در حوزه‌های متنوع از جمله حوزه رفتار سازمانی و منابع انسانی کاربرد دارد. از طریق مدل‌یابی پی. ال. اس می‌توان ضرایب رگرسیون استاندارد را برای مسیرها،

می‌دهد. نتایج مندرج در شکل ۱ نشان می‌دهد که میزان ضریب مسیر بین دو متغیر عدالت سازمانی و تعهد سازمانی برابر است با ۰/۵۰۷ و مقدار آماره تی ۱۴/۴۳۶، معنادار است. بر این اساس می‌توان نتیجه گرفت که بین عدالت سازمانی و تعهد سازمانی رابطه‌ای مثبت و معناداری وجود دارد (شکل ۱ و ۲).

جدول ۲. آلفای کرونباخ، ضریب پایایی و میانگین واریانس استخراج شده متغیرهای تحقیق

متغیر	میانگین واریانس استخراج شده	پایایی ترکیبی	آلفای کرونباخ
بزرگتر از ۰/۵	بزرگتر از ۰/۷	بزرگتر از ۰/۷	
عدالت سازمانی	۰/۶۴۵	۰/۷۲۵	۰/۸۵۵
تعهد سازمانی	۰/۶۶۵	۰/۷۶۱	۰/۸۶۵
فرسودگی شغلی	۰/۵۵۳	۰/۷۸۴	۰/۸۳۶

جدول ۳. نتایج روایی واگرایی

تعهد کارکنان	فرسودگی شغلی	عدالت سازمانی	سازه
		۰/۸۰۳	عدالت سازمانی
	۰/۸۱۵	۰/۵۵۹	فرسودگی شغلی
۰/۷۳۰*	۰/۸۰۴	۰/۷۹۷	تعهد کارکنان

برای آزمودن فرضیه‌ی شماره‌ی دو که عبارت است از: " بین عدالت سازمانی و فرسودگی شغلی کارکنان رابطه‌ای منفی و معناداری وجود دارد"، از مدل‌سازی معادلات ساختاری منحصر از نرم‌افزار اسمارت پی. ال. اس استفاده شده است. جدول ۶ نتایج این آزمون را نشان می‌دهد. نتایج مندرج در شکل ۱ نشان می‌دهد که میزان ضریب مسیر بین دو متغیر عدالت سازمانی و فرسودگی شغلی برابر است با ۰/۵۵۹- و مقدار آماره‌ی تی، ۹/۹۹۴- معنادار است. بر این اساس می‌توان نتیجه گرفت که بین عدالت سازمانی و فرسودگی شغلی کارکنان رابطه‌ای منفی و معناداری وجود دارد (شکل ۱ و ۲).

برای آزمودن فرضیه‌ی شماره ۳ که عبارت است از: "بین فرسودگی شغلی کارکنان و تعهد سازمانی رابطه‌ای منفی و معناداری وجود دارد"، از مدل‌سازی معادلات ساختاری منحصر از نرم‌افزار اسمارت پی. ال. اس استفاده شده است. جدول ۶ نتایج این آزمون را نشان می‌دهد. نتایج مندرج در (جدول ۶). نشان می‌دهد که میزان ضریب مسیر بین دو متغیر فرسودگی شغلی و تعهد سازمانی برابر است با ۰/۵۲۱- و مقدار آماره‌ی تی، ۱۲/۵۶۳ - معنادار است. بر این اساس می‌توان نتیجه گرفت که بین فرسودگی شغلی کارکنان و تعهد سازمانی رابطه‌ای منفی و معناداری وجود دارد (شکل ۱ و ۲).

برازش مدل‌های اندازه‌گیری؛ یک مدل اندازه‌گیری مربوط به بخشی از مدل کلی می‌شود که در برگیرنده یک متغیر به همراه با سوالات آن متغیر است. برای بررسی برازش بخش اول یعنی برازش مدل‌های اندازه‌گیری سه مورد استفاده می‌شود: پایایی شاخص، روایی همگرا و روایی واگرا [۳۶]. پایایی شاخص نیز خود توسط سه معیار مورد سنجش واقع می‌گردد: (۱) آلفای کرونباخ، (۲) پایایی ترکیبی و (۳) ضرایب بار عاملی.

پایایی مدل اندازه‌گیری

آلفای کرونباخ، ضریب پایایی و میانگین واریانس استخراج شده؛ با توجه به این که مقدار مناسب برای آلفای کرونباخ ۰/۷ (کرونباخ، ۱۹۵۱)، برای پایایی ترکیبی ۰/۷ [۳۷] و برای میانگین واریانس استخراج شده مقدار ۰/۵ است [۳۸] و مطابق با یافته‌های تحقیق (جدول ۴) تمامی این معیارها در مورد متغیرهای مکنون مقدار مناسبی اتخاذ نموده‌اند، می‌توان مناسب بودن وضعیت پایایی و روایی همگرای پژوهش حاضر را تایید ساخت.

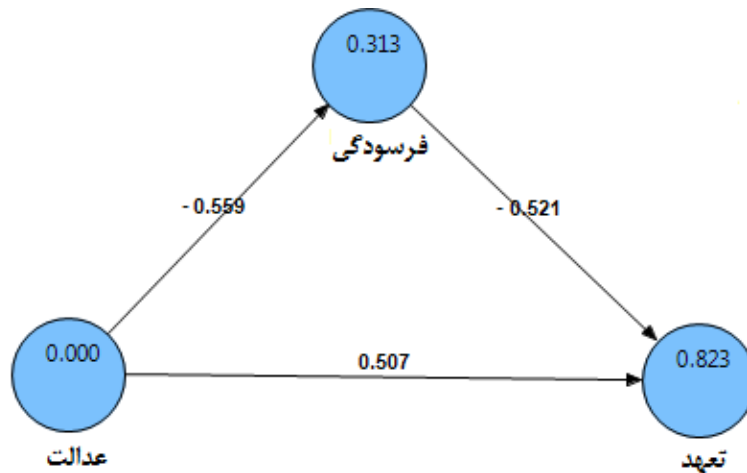
سنجش بارهای عاملی؛ بارهای عاملی از طریق محاسبه مقدار همبستگی شاخص‌های یک سازه با آن سازه محاسبه می‌شوند که اگر این مقدار برابر و یا بیشتر از مقدار ۰/۴ شود [۳۶]، موید این مطلب است که واریانس بین سازه و شاخص‌های آن از واریانس خطای اندازه‌گیری آن سازه بیشتر بوده و پایایی در مورد آن مدل قابل قبول است. هر چند برخی نویسندگان مثل عدد ۰/۵ را به عنوان مقدار ملاک بارهای عاملی ذکر نموده‌اند. در این پژوهش مقادیر بارهای عاملی تمامی گویه‌ها بیش از ۰/۵ است. در نتیجه پایایی مدل از هر نظر مورد تایید قرار گرفته است.

روایی واگرا؛ همان‌گونه که از نگاره برگرفته از روش (فورنل و لارکر (۱۹۸۱)) مشخص می‌باشد، مقدار جذر میانگین واریانس استخراج شده متغیرهای مکنون در پژوهش حاضر که در خانه‌های موجود در قطر اصلی ماتریس قرار گرفته‌اند، از مقدار همبستگی میان آن‌ها که در خانه‌های زیرین و چپ قطر اصلی ترتیب داده شده‌اند، بیشتر است. از این رو، می‌توان اظهار داشت که در پژوهش حاضر، سازه‌ها (متغیرهای مکنون) در مدل تعامل بیشتری با شاخص‌های خود دارند تا با سازه‌های دیگر. به بیان دیگر، روایی واگرایی مدل در حد مناسبی است.

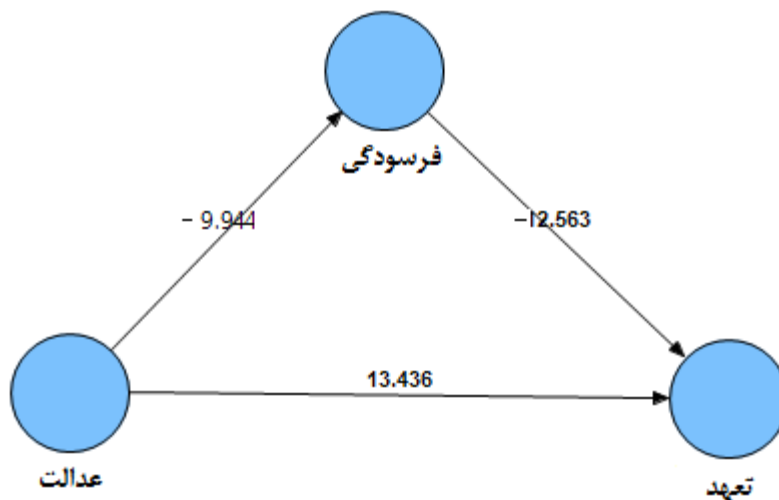
برای آزمودن فرضیه‌ی شماره‌ی یک که عبارت است از: " بین عدالت سازمانی و تعهد سازمانی رابطه‌ای مثبت و معناداری وجود دارد"، از مدل‌سازی معادلات ساختاری منحصر از نرم‌افزار اسمارت پی. ال. اس استفاده شده است. جدول ۶ نتایج این آزمون را نشان

جدول ۴- نتایج آزمون فرضیه‌ها

نتیجه	اعداد معناداری	ضریب بار عاملی	فرضیه
تایید	۱۴/۴۳۶	۰/۵۰۷	عدالت سازمانی ← تعهد سازمانی رابطه‌ای
تایید	-۹/۹۹۴	-۰/۵۵۹	عدالت سازمانی ← فرسودگی شغلی کارکنان
تایید	-۱۲/۵۶۳	-۰/۵۲۱	فرسودگی شغلی ← تعهد سازمانی



شکل ۱. ضرایب بار عاملی (منبع: یافته‌های تحقیق)



شکل ۲. مقادیر اعداد معناداری (منبع: یافته‌های تحقیق)

شغلی در بین کارکنان کاهش یابد. 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 است [۷]. 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

بحث

هدف پژوهش حاضر بررسی روابط بین عدالت سازمانی، تعهد سازمانی و فرسودگی شغلی در کارکنان مراقبت پرواز می‌باشد. نتایج حاصل نشان داد که بین عدالت سازمانی و فرسودگی شغلی رابطه‌ای منفی و معناداری (ضریب مسیر: -۰/۵۵۹ و مقدار آماره تی: -۹/۹۹۴) وجود دارد. یافته‌های تحقیق با تحقیقات غفوری (۱۳۸۷) و هانا و همکاران (۲۰۰۹) هم‌خوانی دارد [۳۹، ۲۳]. 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

می‌تواند این باشد که تعهد سازمانی بیشتر مربوط به فرد، هویت فرد و شناخت فرد در سازمان باشد که وجود این شناخت باعث می‌شود تا فرد خود را جزئی از سازمان بداند که با تعهد مشخص می‌شود. بنابراین با فراهم سازی محیطی با تعهد سازمانی بالا می‌توان زمینه را برای کاهش فرسودگی شغلی فراهم کرد. که این تحقیق با یافته‌های دیگر محققان در سازمان‌ها مختلف یکسان است [۴۴-۴۸]. هر چند شاید تا حدودی در بعضی از سازمان‌ها تفاوت در آمارهای گزارش شده مشاهده گردد، علت را می‌توان در شرایط کاری، جو سازمانی و دیگر متغیرهای شخصی هم‌چون ارزش‌ها، باورها و حس کنترل محیط جستجو کرد. چرا که افراد بر حسب انتظاراتی که از خود داشته و با انگیزش، ایده‌آل‌ها و امید بسیار وارد حرفه‌ی کنترل ترافیک هوایی شده‌اند و تحت شرایط استرس بالا، ایمنی و امنیت فضای کشور را فراهم می‌کنند. کنترلرهای ترافیک هوایی بنابر ماهیت شغلی خود در معرض فشارهای متعدد قرار می‌گیرند. فرسودگی بیماری شغلی است که در حرفه‌ی هوانوردی باید سریع تشخیص و با شناسایی عوامل موثر بر آن سعی در برطرف کردن و درمان آن تلاش نمود.

نتیجه‌گیری

یافته‌های تحقیق نشان داد که بین عدالت سازمانی و تعهد سازمانی رابطه‌ای مثبت و معناداری، بین تعهد سازمانی و عدالت سازمانی با فرسودگی شغلی رابطه‌ای منفی و معناداری وجود دارد.

پیشنهادات

با توجه به یافته‌های به دست آمده و بر اساس اهمیت و اولویت آن‌ها، پیشنهادهای ذیل به منظور افزایش عدالت سازمانی، تعهد سازمانی و کاهش فرسودگی شغلی مراقبین فضای کشور توصیه می‌شود:

- ۱- با توجه به نتایج پیشنهاد می‌شود برای افزایش پیامدهای سازمانی مطلوب و به ویژه تعهد سازمانی، دوره‌های آموزشی کافی و مناسب به منظور آشنا شدن مدیران با اصول و مبانی عدالت سازمانی و نحوه‌ی به کارگیری آن برگزار شود و در عین حال مدیران تشویق شوند تا در تعامل با زیردستان خود، عملاً از اصول و یافته‌های نظریه‌ی عدالت سازمانی استفاده کنند.
- ۲- با توجه به نتایج مطالعه که از ارتباط منفی و معنادار بین فرسودگی شغلی و تعهد سازمانی است، به نظر می‌رسد عوامل سازمانی بیش از عوامل فردی بر تعهد سازمانی کارکنان اثرگذار باشد، لذا مدیران می‌توانند با تعدیل عوامل اثرگذار بر فرسودگی شغلی، تعهد سازمانی را ارتقاء دهند.
- ۳- پاداش‌ها و مسئولیت‌های کارشناسان به صورت منصفانه باشد.

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.

نتایج حاصل از خروجی نرم‌افزار اسمارت پی. ال. اس در خصوص مدل‌سازی معادلات ساختاری نشان داد که ابعاد عدالت سازمانی قادر به پیش‌بینی ۲۴ درصد فرسودگی شغلی می‌باشند. این یافته با نتایج تحقیقات اریک و همکاران (۲۰۱۰)، رویلی و ساوسکی (۲۰۱۰) و مولینر و همکاران (۲۰۱۰) هم‌سو می‌باشد [۴۲-۴۰]. همچنین براساس نظریه عدالت سازمانی می‌توان پیش‌بینی کرد که کارکنان در قبال 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 [۴۳]. در این شرایط کارکنان سازمان از سطح بالایی از فرسودگی شغلی برخوردار هستند.

از دیگر اهداف این تحقیق، بررسی رابطه‌ی عدالت سازمانی و تعهد سازمانی بود. یافته‌های تحقیق در این خصوص نشان داد که عدالت سازمانی با تعهد سازمانی رابطه‌ای مثبت و معناداری وجود دارد. یافته‌های تحقیق با دیگر مطالعات صورت گرفته در خصوص عدالت سازمانی و تعهد سازمانی مطابقت دارد [۲۱-۱۴]. از یافته‌های پژوهش حاضر چنین استنباط می‌شود که به‌منظور افزایش بیشتر سطح تعهد سازمانی و جلوگیری از پیامدهای نامطلوب آن لازم است سیاست‌گذاران و متولیان امر تدابیر و تمهیدات مناسب تری را اتخاذ کنند. عدم توجه به مسأله تعهد سازمانی کارکنان منجر به مشکلات عدیده‌ای برای سازمان می‌شود که یکی از مهمترین این مشکلات ترک خدمت کارکنان می‌باشد. به نظر می‌رسد وفاداری به سازمان تا حد زیادی به فرصت پیشرفت حرفه‌ای‌ها و معیارهای توزیع پاداش‌ها، بستگی دارد. برای حرفه‌ای شدن مدت زمان زیادی لازم است و اگر سازمان برای افراد این مسیر پیشرفت را فراهم نکند، وفاداری به سازمان کمتر خواهد بود. علاوه بر این، اگر حرفه‌ای‌ها به این نتیجه برسند که استانداردها و معیارهای مشروع در توزیع پاداش‌ها استفاده نمی‌شود، تعهدشان به سازمان کمتر خواهد شد.

یافته‌های تحقیق نشان داد که بین تعهد سازمانی و فرسودگی شغلی رابطه‌ای منفی و معناداری وجود دارد. از دلایل این ارتباط

در پایان به پژوهشگران علاقه‌مند پیشنهاد می‌گردد، به منظور تکمیل یافته‌های ارائه شده در این مقاله و کاربردی نمودن نتایج آن، در زمینه روش‌های مقابله با فرسودگی شغلی در کارکنان، خصوصیات و ویژگی‌های دموگرافیکی و همچنین ارتباط آن با فرسودگی شغلی و هم‌چنین مقایسه میزان فرسودگی شغلی در کارکنان شاغل در فرودگاه‌های مختلف نیروهای نظامی و کارکنان غیرنظامی تحقیقاتی انجام دهند.

محدودیت‌های پژوهش

این پژوهش با محدودیت‌های همراه بوده است که می‌توان به موارد ذیل اشاره کرد:

- با توجه به این‌که اکثر کارکنان شرکت‌های مورد مطالعه را کارکنان فنی تشکیل داده بودند، عدم آشنایی کارکنان در تکمیل پرسش‌نامه مشهود بود؛
- با توجه به این‌که تمامی نمونه‌های این پژوهش را مردان تشکیل داده‌اند، امکان تعمیم نتایج به زنان باید جانب احتیاط رعایت شود.

منابع

1. Rajabi Farjad H, Malmeier A, Tahery A. Investigations of relationship between organizational health and organizational justices with organizational commitment between Hamedan taxes offices staff, HRM journals, 9 th years, 2014:31; 43-23.
2. Andkazeleki M, Sarghad S, Barzeghar M. Relationship between organizational justices dimensions with burnout and conflict roles in staff, social sociological journal, 2013;8(28); 93-106.
3. Marami AR. Comparative investigation concept from view of moutahari, SG, Islamic revolution document center publication, 1999.
4. Boss KV. Fundamental research by means of laboratory experiments is essential for a better understanding of organizational justice. Journal of Vocational Behavior. 2001;58; 254-259.
5. Lipponen J, Olkkonen ME, Mury L. Personal value orientation as a moderator in relationships between perceived organizational justice and its hypothesized consequences. Social Justice Research 2004; 17(3): 275-92.
6. Greenberg J. Stress fairness to fare no stress: managing workplace stress by promoting organizational justice. Organizational Dynamics. 2004; 33(4): 352-65.
7. Robbins SP. Organizational behavior. New Jersey: rentice Hall; 2001.
8. Hussienzadeh A, Narese H. Organizational justice, Tadbier magazine, 1999, 18(190): 18-23.
9. Mahmoodirad GH, Hassani S. Investigation of relationship of job burnout with organizational commitment among valisar hospital in 2011. New Monitor, Nurse's Faculty Journal of Birjand. 2013;10(4):271-264.

۴- مدیران سازمان‌های مختلف هوانوردی در زمینه ارتقاء عدالت سازمانی رویه‌ای یعنی مشارکت بیشتر کارکنان در فرایند تصمیم‌گیری در زمینه تخصیص پاداش‌ها، تلاش کنند به گونه‌ای که قوانین، مقررات و رویه‌های انجام این کار به طور واضح و روشن تبیین گردد و رویه‌های تخصیص حقوق و مزایا برای همه کارکنان یکسان اعمال گردد و تصمیمات مربوط به هر یک از کارکنان بدور از هرگونه تبعیض و جانبداری اتخاذ گردد.

۵- برخورد بین کارکنان مستلزم صادق بودن، مؤدبانه و همراه با احترام باشد.

در نهایت امروزه سازمان‌ها به کارکنان اثر بخش و کارآمد نیاز دارند تا بتوانند به اهداف خود در جهت رشد و توسعه همه جانبه دست یابند و به‌طور کلی کارایی و اثر بخشی سازمان‌ها به کارایی و اثر بخشی نیروی انسانی در آن سازمان بستگی دارد. از این رو حرکت به سمت افزایش عدالت، تعهد و جلوگیری از فرسودگی در بین نیروی انسانی از وظایف اصلی سازمان‌ها بوده و ضروری می‌باشد.

10. Sadeghifard J. Individual values and Organizational commitment, Fars, Shiraz Navid printing, 1998.
11. Mowday R, Steess RM, Poter LW. The measurement of organizational commitment. Journal of Vocational Behaviour, 1979;14:224-247.
12. Hackett RD, Lapierre LM, Hausdorf PA. Understanding the Links Between Work Commitments Constructs. Journal of Vocational Behavior. 2001; 58: 392 – 409.
13. Lok P, Westwood R, Corawford J. Perception of organization subculture and their significant for organizational commitment. Applied Psychology. 2005;34:490-514.
14. Youssef C. M. Resiliency development of organizations, leaders and employees: Multi-level theory building and individual-level, path analytical empirical testing. Unpublished doctoral dissertation, University of Nebraska-Lincoln, 2004.
15. Ghafari MR, Golparvar M. Investigation of relationship Organizational Commitment and Organizational justice in ESFAHAN city, educational journals of Azahra university. 2008;5(4).
16. Syeedjavadin SR, Farrahi MM, Tahere G. Reorganization of factors effecting of Organizational Commitment on different aspects of job satisfaction and organization. Business management. 2008;1(1).
17. Mossholder KW, Bennett N, Martin C L. A multilevel analysis of procedural justice context, Journal of Organizational Behavior. 1998;19:131-141.
18. Liao H, Rupp DE. The impact of justice climate and justice orientation on work outcomes: Across-level multifocal framework, Journal of Applied Psychology. 2005;90:242-256.

19. Mathieu JE, Zajac DM. A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment, *Psychological Bulletin*. 1990;108:171-194.
20. Iverson RD, Buttigieg DM. Affective, normative, and continuance commitment: Can the right kind of commitment be managed? *Journal of Management Studies*. 1999;36(3):307.
21. McClurg LN. Organizational commitment in the temporary-help service industry, *Journal of Applied Management Studies*. 1999;8(1):5-26.
22. Randall DM. The Consequences of Organizational Commitment: Methodological Investigation. *Journal of Organizational Behavior*. 1990:11.
23. Mayer D, Nishii L, Schneider B, Goldstein H. The precursors and Products of justice climates: Group leader antecedents and employee attitudinal consequences, *Personnel Psychology*. 2007;60:929-963.
24. Gafori R. Investigation of relationship between Organizational Commitment and different aspects of organization climate , organizational culture in Isfahan, *Heath management journals*, Isfahan university. 2008;4(33):104-131.
25. Jaramillo F, Mulki J, Marshall G. A meta-analysis of the relationship between organizational commitment and salesperson job performance: 25 years of research, *Journal of Business Research*. 2005; 58(6):128-705.
26. Meyer JP, Allen NJ, Smith CA. Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*. 1993;78:538-551.
27. Edvards R. *Job Burnout and stress*. London: Oxford Press; 2002: 18-9.
28. Schaufeli W. *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*. 1st Ed. New York: Taylor & Francis; 1996:1-69.
29. Mottaz CJ. Determinant of commitment. *Human Relation*. 1988;41(6):467.
30. Andkazelki M, Sarghad S, Barzegar M. Relationship of dimation of organization justices with job burnout, roles conflict in staff, *social psychological*. 2013; 8(28): 93-106.
31. Beauchamp MR, Bray A, Fielding MA. A multi-level investigation of the relationship between role ambiguity and role efficacy in sport. *Psychology of Sport and Exercise*. 2005;5:289-302 .
32. Eric G, Lambert NL, Shanhe O. The relationship among distributive and procedural justice and correctional life satisfaction, burnout, and turnover intent: An exploratory study. *Journal of Criminal Justice*. 2010;38:7-16.
33. Barclay D, Higgins C, Thompson R. The partial least squares approach to causal modeling: personal computer adoption and use as an illustration, *technological studies*. 1995:2(2); 285-309.
34. Cronbach L. Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 1951.
35. Amoni J, Khazeree H. Introduction to SEM via PLS method and application of it in behavioral research *sychological*. 2013;1(1):40-55.
36. Hulland j. Use of partial least squares in strategic management research: a review of four recent studies . *Strategic management journal*. 1999:30-195.
37. Fornell C, Larcker D. Evaluating structural equation models with unobservable and measuring error . *Journal of High Technology Management Reasearch*. 1981: 39-50.
38. Nunnaly JC, Bernstein IH. *Psychometric theory* . NewYork :Mc Graw Hill, 1994.
39. Jafari SA, Mohammadi R. Measuring Customer Satisfaction Index (CSI) in Iranian Tile Industry Using Pls Path Modeling Technique, *Middle-East Journal of Scientific Research*. 2011;8(1): 141-149.
40. Kim WC, Maubor Gne RA. Procedural justice, attitudes and subsidiary top management compliance with multinationals corporate strategic decisions. *Academy of management*. 1993;36:502-526.
41. Kane JS. The conceptualization and representation of total performance effectiveness. *Human resource management review*. 1996:45-123.
42. Karami M. June 21 .(Factors influencing adoption of online tickting .www.epubl.ltu.se/1653018/2006/45/index-en.html, 2009.
43. Koys DJ, DeCotiis TA. Inductive measures of psychological climate. *Human Relations*. 1991; 44(3): 265-76.
44. Masterson, S. S., Lewis, K., Goldman, B. S., & Taylor, M. S. Integrating justice and social exchange: the differing effects of fair procedures and treatment on work relationships. *Academy of Management Journal*. 2000;43:738- 766.
45. Iverson RD, Buttigieg DM. Affective, normative, and continuance commitment: Can the right kind of commitment be managed? *Journal of Management Studies*. 1999:36(3):307.
46. Lok P, Westwood R, Corawford J. Perception of organization subculture and their significant for organizational commitment. *Applied Psychology*. 2005; 34:490-514.
47. Lipponen J, Olkkonen ME, Mury L. Personal value orientation as a moderator in relationships between perceived organizational justice and its hypothesized consequences. *Social Justice Research*. 2004; 17(3): 275-92.
48. Liao H, Rupp DE. The impact of justice climate and justice orientation on work outcomes: Across-level multifocal framework, *Journal of Applied Psychology*. 2005;90:242-256.