

## رابطه بین ادراک از عدالت سازمانی با تمایل به ترک خدمت، رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی کادر درمانی بیمارستان امام رضا (ع) ارومیه

محمد حسنی<sup>۱\*</sup>، لیلا جودت کردلر<sup>۲</sup>

تاریخ دریافت: ۱۳۹۰/۱۲/۱۵ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۱/۰۲/۳۱

### چکیده

**پیش زمینه و هدف:** عدالت در سازمان بیانگر برابری و لحاظ رفتار اخلاقی در یک سازمان است. پژوهش‌های گوناگون نشانگر آن است که افزایش احساس عدالت بر جنبه‌های متفاوت رفتار سازمانی تاثیرگذار است. هدف این پژوهش بررسی رابطه بین ادراک از عدالت سازمانی با تمایل به ترک خدمت، رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی کادر درمانی بیمارستان امام رضا (ع) ارومیه می‌باشد.

**مواد و روش‌ها:** جامعه آماری این پژوهش کلیه کادر درمانی بیمارستان امام رضا (ع) ارومیه به تعداد ۴۶۲ نفر می‌باشد که از این میان تعداد ۲۰۹ نفر بر اساس فرمول کهن، مورگان و کرجسای به عنوان حجم نمونه به روش تصادفی ساده انتخاب شده‌اند. این بررسی به روش توصیفی از نوع همبستگی صورت گرفته و جهت جمع آوری داده‌های مربوط به متغیرهای عدالت سازمانی، تمایل به ترک خدمت، رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان به ترتیب از پرسشنامه نیهوف و مورمن (۱۹۹۳)، پرسشنامه کامان (۱۹۷۹)، لوکاس (۱۹۹۰) و پودساکف و همکاران بهره گرفته شده که روایی و پایایی آن‌ها مورد تأیید قرار گرفت. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از آزمون همبستگی پیرسون، آزمون تحلیل واریانس و رگرسیون چندگانه به روش گام به گام صورت گرفته است.

**یافته‌ها:** بین ادراک از عدالت سازمانی با رضایت شغلی ( $r = ۰/۵۳۳$  و  $P = ۰/۰۰۰$ ) و رفتار شهروندی سازمانی ( $r = ۰/۲۴۸$  و  $P = ۰/۰۰۰$ ) رابطه معنی‌دار مثبت وجود دارد، هم چنین بین ادراک از عدالت و تمایل به ترک خدمت رابطه معنی‌دار منفی وجود داشت ( $r = -۰/۱۶۴$  و  $P < ۰/۰۵$ ). نتایج حاصل از رگرسیون چندگانه نشان داد، که از میان سه مؤلفه عدالت سازمانی مؤلفه‌های عدالت تعاملی و عدالت توزیعی در پیش بینی رضایت شغلی ( $R = ۰/۶۲۶$  و  $R^* = ۰/۳۹۲$ ) عدالت رویه‌ای و عدالت تعاملی در پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی معنی‌دار هستند ( $R = ۰/۴۹۱$  و  $R^* = ۰/۲۴۱$ ). تنها تا حدود سه درصد عدالت تعاملی در پیش بینی تمایل به ترک خدمت معنی‌دار بود ( $R = -۰/۱۶$  و  $R^* = ۰/۰۳$ )؛ و نقش میانجی متغیر رضایت شغلی در رابطه بین عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی و تمایل به ترک خدمت تأیید نشد.

**بحث و نتیجه گیری:** شناخت نحوه تاثیرگذاری ابعاد مختلف عدالت بر رضایت شغلی، رفتار شهروندی سازمانی و تمایل به ترک خدمت از جمله نتایج این پژوهش بود، که شناخت و آگاهی از آن برای مدیران در انجام اقداماتی برای بهبود احساس عدالت در سازمان مفید خواهد بود.

**کلید واژه‌ها:** عدالت سازمانی، تمایل به ترک خدمت، رضایت شغلی، رفتار شهروندی سازمانی، کادر درمانی بیمارستان امام رضا (ع) ارومیه.

دو ماهنامه دانشکده پرستاری و مامایی ارومیه، دوره دهم، شماره سوم، پی در پی ۳۸، مردادو شهریور ۱۳۹۱، ص ۳۵۲-۳۴۰

آدرس مکاتبه: ارومیه، دانشگاه ارومیه، تلفن: ۰۹۱۴۱۴۷۸۴۰۰

Email: mhs\_105@yahoo.com

### مقدمه

(۲۱). ارزش خدماتی که سازمان‌های بهداشتی امید ارائه آن را،

به بیماران دارند، از طریق رفتار خدماتی کارکنان ردیف اول

منتقل می‌شود و گرایش‌ات آن‌ها به میزان قابل توجهی رضایت

بیماران را تحت تاثیر قرار خواهد داد. (۳۹). در این میان نقش

امروزه دستیابی به اهداف سازمان‌ها تا حد زیادی در گرو

عملکرد مناسب و صحیح کارکنان است. این امر در سازمان‌های

خدماتی همچون بیمارستان‌ها از اهمیت بیشتری برخوردار است

<sup>۱</sup> استادیار مدیریت آموزشی دانشگاه ارومیه (نویسنده مسئول)

<sup>۲</sup> کارشناس ارشد مدیریت دولتی، کارشناس ناظر بیمارستان امام رضا (ع) ارومیه

عدالت سازمانی به عنوان یک ابزار انگیزش مهم در رفتارهای سازمانی حائز اهمیت است (۲۱). عدالت یک مفهوم چند وجهی و گسترده است و در رشته‌ها و شاخه‌های مختلف دارای یک مفهوم فلسفی و به معنای عدم تبعیض و رعایت منصفانه تفاوت‌هاست (۲۱). عدالت سازمانی به توصیف ادراک افراد و گروه‌ها از عادلانه بودن رفتار صورت گرفته از جانب یک سازمان، و واکنش‌های رفتاری آنان نسبت به چنین ادراکی می‌پردازد (۴).

لوک<sup>۱</sup> اظهار نموده است: «قضاوت عینی و بی طرفانه در مورد ویژگی‌ها و رفتارهای افراد و اقدام کردن بر این اساس و اعطای آنچه که فرد استحقاقش را دارد»، بر اساس شواهد پژوهشی موجود، تا کنون حداقل سه نوع عدالت از جانب صاحب نظران و محققان این حوزه پذیرفته شده است: عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای و عدالت تعاملی (۲۵). عدالت توزیعی<sup>۲</sup> به عادلانه بودن پیامدها و نتایجی که کارکنان دریافت می‌کنند، اشاره دارد (۲۳). منشأ این تئوری نظریه برابری آدامز<sup>۳</sup> است. نظریه برابری با جلب توجه محققان نسبت به مفهوم عدالت در محل کار، سهم عمده‌ای در مقالات مربوط به عدالت به خود اختصاص داده است (۱۷). به بیانی دیگر عدالت توزیعی به طیف گسترده‌ای از نگرش‌ها و انصاف ادراک شده درباره توزیع و تخصیص پیامدها و دستاوردهای سازمان، در مقایسه با عملکرد و آورده‌های کارکنان اشاره دارد (۱۶). عدالت رویه‌ای<sup>۴</sup>، به انصاف ادراک شده از رویه‌ها و فراگره‌هایی که توسط آن‌ها، پیامدها تخصیص می‌یابند، اشاره دارد (۳۲). رویه‌ها زمانی عادلانه خواهند بود که بر اساس اطلاعات دقیق و توان ورودی تمام افراد متاثر قرار داشته باشند و هم چنین ثابت، بدون تورش، اخلاقی و قابل تجدید نظر باشند (۱۴). بیز و موگ<sup>۵</sup> ادعا نموده‌اند که کیفیت برخوردهای بین فردی، ارزیابی عدالت در

یک سازمان را تحت تاثیر قرار می‌دهد و مفهوم عدالت تعاملی را مطرح نمودند. عدالت تعاملی<sup>۶</sup>، رفتارهای بین فردی است که از جانب سرپرستان در مورد کارکنان هنگام اجرای سیاست‌ها و رویه‌های سازمانی صورت می‌گیرد (۱۴). با توسعه بیشتر این مفهوم، چهار معیار ارتباطی برای برخوردهای بین فردی عادلانه مشخص شد: صداقت، توجه، احترام و نزاکت. گرینبرگ<sup>۷</sup> اظهار نموده که عدالت تعاملی به ۲ مؤلفه مجزا تقسیم می‌شود: عدالت بین فردی و عدالت اطلاعاتی. عدالت بین فردی در رابطه با جنبه اجتماعی عدالت توزیعی بوده و اصول احترام و نزاکت بیز و موگ را با هم ترکیب می‌کند. عدالت اطلاعاتی اشاره به جنبه اجتماعی عدالت رویه‌ای داشته و اصول صداقت و توجه را با هم ترکیب می‌کند. (۱۷). تحقیقات نشان می‌دهد که عدالت سازمانی و حیطه‌های آن با رضایت شغلی رابطه مثبت معنی‌داری دارد (۱۳، ۱۰، ۳، ۲). از نظر هاپاک<sup>۸</sup> «رضایت شغلی<sup>۹</sup>» به هرگونه ترکیب ترکیب شرایط روانی، فیزیولوژیکی یا محیطی گفته می‌شود که موجب می‌شود فردی صادقانه بگوید: من از شغلم راضی هستم (۱۲). رایج‌ترین تعریف بیان شده در مقالات، تعریف پیشنهادی لاک<sup>۱۰</sup> از رضایت شغلی به شرح زیر می‌باشد: «رضایت شغلی ناشی از ارزشیابی شغلی یک فرد به صورت دستیابی یا امکان دستیابی فرد به ارزش‌های مهم شغلی می‌باشد، فراهم آمدن این ارزش‌ها با ارضای نیازهای اساسی فرد هماهنگ است یا به تحقق این نیازها کمک می‌کند».

رضایت شغلی یکی از ساختارهایی است که به بیشترین میزان در تحقیقات مدیریتی و رفتار سازمانی مورد بررسی و اندازه‌گیری واقع شده است. علاقه مندی به موضوع رضایت شغلی در بردارنده روابط آن با سایر نتایج سازمانی اساسی نظیر غیبت از

<sup>6</sup> Interactional Justice

<sup>7</sup> Greenberg

<sup>8</sup> R.Hoppock

<sup>9</sup> Job Satisfaction

<sup>10</sup> Lock

<sup>1</sup> Locke

<sup>2</sup> Distributive Justice

<sup>3</sup> Adams

<sup>4</sup> Procedural Justice

<sup>5</sup> Bies&Moag

رویه‌ای با رفتار شهروندی سازمانی همبسته قوی است در این امر نهفته است که وجود احساس عدالت در بین کارکنان، مبین ادراک احساس ارزشمندی آنان از سوی سازمان است (۲۳). ساعتچی و همکاران (۳۳)؛ نعیمی و شکرکن (۲۴) و مردانی حموله و حیدری (۲۱) نیز در پژوهش‌های خود نشان داده‌اند که عدالت و سه‌حیطه آن با رفتار شهروندی سازمانی و حیطه‌های آن همبستگی مثبت معنی‌داری دارند. رفتار شهروندی سازمانی از طریق اثر گذاری بر عوامل درونی سازمان از قبیل؛ جو سازمانی، بهبود روحیه، افزایش تعهد سازمانی، رضایت شغلی، کاهش نیت ترک شغل، کاهش غیبت و رفتارهای مخرب شغلی و نیز با تأثیرگذاری بر بهبود عوامل برون سازمانی همچون؛ رضایت مشتری، کیفیت خدمات و وفاداری مشتریان موجب کیفیت عالی‌تر در عملکرد کارکنان و سازمان خواهد شد (۵). صرف زمان برای رفتارهای شهروندی سازمانی باعث خواهد شد پرستاران زمان محدود کاری خود را به طور کارآمدتری تخصیص داده، به تعادل کار- خانواده متناسبی دست یابند که این امر می‌تواند موجب کاهش تناقض میان حیات شغلی و حیات خانوادگی و نیز کاهش تمایل به ترک شغل آن‌ها و در نهایت موجب بهره‌وری بالاتر نیروی انسانی گردد (۳۹).

پژوهش‌ها حاکی از آن است که ادراک از عدالت سازمانی به صورت مستقیم بر تمایل به ترک خدمت و جابه‌جایی‌های کارکنان تأثیر گذار خواهد بود (۳۵).

«تمایل به ترک خدمت<sup>۷</sup>»، میزان حرکت فرد به سمت خروج از محدوده عضویت یک سیستم اجتماعی، که آغازگر آن خود فرد می‌باشد، تعریف می‌شود (۲۶). برخلاف ترک شغل حقیقی، تمایل به ترک شغل، آشکار نمی‌باشد. تمایلات، اظهار عباراتی در مورد یک رفتار خاص مورد علاقه می‌باشند (۲۸). تمایل به ترک شغل به صورت فکر کردن به احتمال ذهنی این مسئله تعریف می‌شود که

7. Turnover Intention

کار، تعهد سازمانی، ترک شغل و عملکرد می‌باشد (۴۰). بدون شک اندازه‌گیری میزان رضایت شغلی کارکنان و بررسی نقاط ضعف و قوت موثر در کاهش یا افزایش خشنودی کارکنان، سازمان‌ها را در ارائه خدمات بهتر، تولید محصولات مناسب‌تر و در نهایت ارتقای بهره‌وری کمک خواهد کرد (۳۸). عدالت رویه‌ای و تعاملی به عنوان مهم‌ترین پیشایندهای رفتار شهروندی سازمانی معرفی شده‌اند (۲۳). رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری است که به قصد کمک به همکاران یا سازمان به وسیله یک فرد انجام می‌گیرد و در حیطه وظایف رسمی قرار نمی‌گیرد (۷). ارگان<sup>۱</sup>، پنج بعد از رفتار شهروندی سازمانی را توصیف کرده است:

۱ وظیفه‌شناسی<sup>۲</sup>، به انجام رفتارهایی از طرف کارمند در جهت انجام مطلوب وظایف سازمانی در سطحی فراتر از ملزومات تعیین شده شغلی یا آن چه از او انتظار می‌رود، اطلاق می‌شود (۹).  
۲ نوع دوستی<sup>۳</sup>، رفتارهای یاری‌دهنده‌ای هستند که توسط یک فرد به منظور کمک به کارکنان مشخص در ارتباط با وظایف و مسائل سازمانی معین انجام می‌گیرند (۲۴).

۳ فضیلت مدنی<sup>۴</sup>، به مسئولیت‌ها و نقش فعالی که کارکنان به عنوان شهروند سازمانی در زندگی سیاسی سازمان به عهده می‌گیرند، مربوط می‌شود (۲۵، ۳۹).

۴ جوانمردی<sup>۵</sup>، نشان دادن تحمل و گذشت در شرایط غیرایده‌گیر شده آل سازمانی بدون اظهار شکایت و ناراحتی تعریف شده است (۵).

۵ نزاکت<sup>۶</sup>، اندیشیدن به چگونگی تأثیرات اقدامات فرد بر دیگران است (۲۲).

پژوهش‌ها حاکی از آن است که بین احساس عدالت رویه‌ای و رفتار شهروندی سازمانی رابطه قوی وجود دارد. دلیل اینکه عدالت

1. Organ  
2. Conscientiousness  
3. Altruism  
4. Civic Virtue  
5. Sportsmanship  
6. Courtesy

فردی در طی دوره زمانی معینی شغل خود را تغییر خواهد داد و یکی از پیش نیازهای اصلی ترک شغل حقیقی می‌باشد (۳۶). نتایج تحقیقات مختلف نشان دهنده شواهدی برای اهمیت فراوان تمایل به ترک شغل در بررسی رفتار ترک شغل فردی می‌باشند. تمایل به ترک شغل در فرد موجب توجه و ارزیابی گزینه‌های شغلی مختلف می‌شود (۲۸).

پژوهش گل پرور و همکاران (۱۰) نیز حاکی از آن است که ترک خدمت با هر سه بعد عدالت توزیعی، رویه‌ای و تعاملی دارای رابطه منفی است. بدین معنی که هر چه میزان بی عدالتی ادراک شده از کارکنان یک سازمان بالاتر می‌رود، سطح تمایل به ترک خدمت نیز بالاتر می‌رود. پارکر<sup>۱</sup> و همکاران (۲۷) و جونز و همکاران (۱۴)، گزارش کرده‌اند، که بین ادراک از عدالت سازمانی و تمایل به ترک خدمت کارکنان رابطه منفی معنی‌داری وجود دارد. سازمان‌ها همواره از این مساله بیم دارند که سرمایه‌های انسانی خود را از دست بدهند و زیان ببینند. زیرا هر سازمان برای آموزش، تربیت و آماده سازی کارکنان خود تا مرحله بهره دهی و کارایی مطلوب هزینه‌های بسیار صرف می‌کند و با از دست دادن نیروهای ارزشمند متحمل از دست دادن مهارت‌ها و تجربیاتی می‌شود که طی سال‌ها تلاش بدست آمده است (۱).

بر این اساس هدف تحقیق حاضر بررسی رابطه بین ادراک از عدالت سازمانی با رضایت شغلی، تمایل به ترک خدمت و رفتار شهروندی سازمانی در بین کادر درمانی بیمارستان امام رضا (ع) ارومیه در سال ۱۳۹۰ می‌باشد و قصد دارد از طریق ادراک از عدالت سازمانی نتایج سه گانه متغیرهای وابسته را که جزء عامل‌های کلیدی در عملکرد کارکنان در محیط‌های درمانی می‌باشد پیش بینی نماید. عدالت سازمانی در این بررسی به عنوان متغیر مستقل و رضایت شغلی، تمایل به ترک خدمت و رفتار شهروندی سازمانی به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته شده‌اند.

با توجه به اینکه غالب تحقیقات صورت گرفته در این زمینه به صورت پراکنده و با متغیرهای محدود و درسازمانهای خارجی با فرهنگ خاص خود بوده، لزوم انجام این تحقیق در سازمان‌های داخلی با فرهنگ ملی، خود دلیلی بر ضرورت انجام این تحقیق است. اولاً، با پرداختن به این تحقیق و بررسی متغیرهای فوق در نیروی انسانی می‌توان کمک خوبی جهت حل مشکلات انگیزشی کارکنان کرد. ثانیاً با یافتن کاستی‌ها و تنگناهای کارکنان، مسئولین مربوطه را یاری کرد تا کارکنانشان صادقانه و با رغبت هر چه بیشتر در راستای تحقق اهداف سازمان تلاش نمایند.

بنابراین فرضیه‌های پژوهش عبارتند از:

۱- بین ادراک از عدالت و تمایل کادر درمان به ترک خدمت رابطه معنی‌داری وجود دارد.

بین ابعاد ادراک از عدالت (عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای، عدالت تعاملی) و تمایل کادر درمان به ترک خدمت رابطه معنی‌داری وجود دارد.

۲- بین ادراک از عدالت و رضایت شغلی کادر درمان رابطه معنی‌داری وجود دارد.

بین ابعاد ادراک از عدالت (عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای، عدالت تعاملی) و رضایت شغلی کادر درمان رابطه معنی‌داری وجود دارد.

۳- بین ادراک از عدالت و رفتار شهروندی سازمانی کادر درمان رابطه معنی‌داری وجود دارد.

بین ابعاد ادراک از عدالت (عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای، عدالت تعاملی) و رفتار شهروندی سازمانی کادر درمان رابطه معنی‌داری وجود دارد.

۴- بین تمایل به ترک شغل و رضایت شغلی کادر درمان رابطه معنی‌داری وجود دارد.

۵- بین رفتار شهروندی سازمانی کادر درمان و تمایل به ترک شغل آنان رابطه معنی‌داری وجود دارد.

<sup>۱</sup>. Parker

شامل ۱۸ گویه بوده که با مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت با گزینه‌های کاملاً موافقم، موافقم، بی نظر، مخالفم و کاملاً مخالفم به سنجش رفتار شهروندی سازمانی کارکنانی پردازد. این ۱۸ گویه پنج بعد رفتار شهروندی سازمانی (نوع دوستی، وظیفه شناسی، جوانمردی، نزاکت و فضیلت مدنی) را در برمی گیرند.

از ضریب آلفای کرونباخ برای تعیین پایایی این پرسشنامه استفاده شد، که میزان آن برای کل پرسشنامه ۰/۸۰ به دست آمد، و نشانه پایایی مطلوب این مقیاس است. به منظور بررسی روایی سازه مقیاس رفتار شهروندی سازمانی کارکنان، داده‌های حاصل از اجرای این مقیاس در گروه نمونه تحلیل عاملی شدند. این تحلیل به شیوه اکتشافی<sup>۳</sup> به روش مؤلفه‌های اصلی<sup>۴</sup> (PC) انجام شد و ضریب KMO<sup>۵</sup> حاصل از تحلیل عاملی اکتشافی برابر ۰/۷۴ و سطح معنی‌داری آزمون کروییت بارتلت برابر ۰/۰۰۱ به دست آمد. نمودار اسکری<sup>۶</sup> ۵ عامل را با ارزش ویژه بالاتر از یک نشان داد. واریانس تبیین شده برای نوع دوستی، وظیفه شناسی، جوانمردی، نزاکت و فضیلت به ترتیب برابر ۱۳/۱۷، ۱۲/۸۹، ۱۱/۴، ۱۰/۹۴ و ۹/۱ بدست آمد که در مجموع ۵۷/۵٪ کل واریانس رفتار شهروندی سازمانی را تبیین کردند.

برای سنجش عدالت سازمانی از مقیاس نیهوف و مورمن<sup>۷</sup> (۱۹۹۳) استفاده شد. این پرسشنامه شامل ۱۰ گویه بوده که با مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت با گزینه‌های کاملاً موافقم، موافقم، بی نظر، مخالفم و کاملاً مخالفم به سنجش ادراک از عدالت سازمانی کارکنان می پردازد. این ۱۰ گویه سه بعد عدالت سازمانی (عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای و عدالت تعاملی) را در بر می گیرند. جهت بررسی پایایی این پرسشنامه از روش همسانی درونی استفاده شد. میزان ضریب آلفای کرونباخ برای کل پرسشنامه ۰/۸۰

۶- بین رضایت شغلی کادر درمان و رفتار شهروندی سازمانی آنان رابطه معنی‌داری وجود دارد.

۷- رضایت شغلی کادر درمان به ادراک آنان از عدالت بستگی دارد.

۸- رفتار شهروندی سازمانی کادر درمان به ادراک آنان از عدالت بستگی دارد.

۹- تمایل به ترک شغل کادر درمان به ادراک آنان از عدالت بستگی دارد.

۱۰- رضایت شغلی کادر درمان نقش میانجی بین رابطه عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی ایفا می کند.

۱۱- رضایت شغلی کادر درمان نقش میانجی بین رابطه عدالت سازمانی با تمایل به ترک شغل ایفا می کند.

## مواد و روش‌ها

این مطالعه توصیفی از نوع همبستگی می باشد. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کادر درمانی بیمارستان امام رضا (ع) ارومیه (اعم از رسمی و قراردادی) به تعداد ۴۶۲ نفر طبق گزارش امور اداری بیمارستان در سال ۱۳۹۰ می باشد. که روش نمونه گیری آن تصادفی ساده بوده و حجم نمونه طبق جدول کهن، مورگان و کرجسای<sup>۱</sup> ۲۰۹ نفر تعیین شده است.

مقیاس‌ها در قالب یک پرسشنامه دو صفحه‌ای همراه با مقدمه‌ای برای توجیه و راهنمایی آزمودنی‌ها و نیز اطلاعات دموگرافیک خواسته شده از آزمودنیها به اجرا درآمد. پاسخ آزمودنیها به هر سوال در یک طیف ۵ درجه‌ای لیکرت (۱ = کاملاً مخالفم الی ۵ = کاملاً موافقم) ثبت و نمره‌گذاری شده است.

برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی کارکنان از مقیاس پنج عاملی پودساکف<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۰۰) استفاده شد. این پرسشنامه

<sup>3</sup>. Exploratory Factor Analysis

<sup>4</sup>. Principle Components

<sup>5</sup>. Kaiser- Mayer- Olkin Sampling Adequacy

<sup>6</sup>. Scree-Plot

<sup>7</sup>. Niehoff & Moorman

<sup>1</sup>. Cohen, Morgan & Krejcie

<sup>2</sup>. Podsakoff & et al

پرسشنامه ۰/۸۷ بود که نشانه پایایی مطلوب آن است. برای بررسی روایی این پرسشنامه، در عین استفاده مکرر آن در مقالات مدیریت داخل و خارج از کشور و معتبر بودن آن‌ها، از روایی محتوا از نظر اساتید علوم تربیتی نیز استفاده شد، تا از معتبر بودن آن اطمینان حاصل گردد.

طبق نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنف متغیرهای تحقیق از توزیع نرمال برخوردار بودند؛ لذا از آزمون‌های پارامتریک به کمک نرم افزار SPSS15 برای تجزیه و تحلیل داده‌ها استفاده شد. برای تجزیه و تحلیل رابطه میان متغیرهای پژوهش، از آزمون معنی‌داری ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد.

#### یافته‌ها

از کل اعضای نمونه ۱۲۰ نفر (معادل ۵۷/۴ درصد) مرد و (معادل ۴۲/۶ درصد) زن بوده‌اند. از نظر سطح تحصیلات ۶/۲ درصد دارای تحصیلات دیپلم و باقیمانده ۹۳/۸ درصد دارای تحصیلات بالاتر از دیپلم بودند و معادل ۶۰٪ دارای مدرک لیسانس بوده‌اند. میانگین سابقه خدمت در نمونه حاضر ۱۱/۵ با انحراف معیار ۵/۵ دیده شد. بیشترین فراوانی در سابقه خدمت ۱۰-۶ سال دیده می‌شود، با کمترین سابقه ۱ سال و بالاترین ۲۸ سال. میانگین سنی اعضای گروه نمونه ۳۵/۸ با انحراف معیار ۶/۵ دیده شد، که بیشترین پاسخگویان از نظر سنی بین ۳۱-۴۰ سال بوده‌اند.

متغیر عدالت توزیعی و رضایت شغلی در وضعیت نامناسب و متغیر عدالت کلی در وضعیت متوسط قرار داشت. احساس تمایل به ترک خدمت در بین کارکنان کمتر از میانگین و وضعیت بقیه متغیرها مناسب بود (جدول ۱).

و برای مؤلفه‌های عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای و عدالت تعاملی به ترتیب ۰/۸۷، ۰/۷ و ۰/۷ بود که نشانه پایایی مطلوب آن است. برای بررسی روایی سازه مقیاس عدالت سازمانی، داده‌های حاصل از اجرای این مقیاس در گروه نمونه تحلیل عاملی شدند. این تحلیل نیز به شیوه تحلیل اکتشافی به روش مؤلفه‌های اصلی (PC) انجام شد. مقدار ضریب KMO برابر با ۰/۶۶ و سطح معنی‌داری آزمون کرویت بارلت برابر ۰/۰۰۱ به دست آمد. نمودار اسکری ۳ عامل را با ارزش ویژه بالاتر از یک نشان داد. واریانس تبیین شده برای عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای و عدالت تعاملی به ترتیب برابر ۲۹/۲، ۲۰ و ۱۲/۷ بدست آمد که در مجموع ۶۱/۹٪ کل واریانس عدالت سازمانی را تبیین کردند. با توجه به اعداد KMO حاصله و سطح معنی‌داری آزمون کرویت بارلت ( $P < 0/01$ ) هر دو پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی و عدالت سازمانی از روایی مناسبی برخوردار بود.

سنجش رضایت شغلی با استفاده از پرسشنامه لوکاس<sup>۱</sup> انجام شد. که دارای یک مقیاس ۴ گویه ای خود گزارشی است و در تحقیقات مختلفی از آن استفاده شده است. میزان ضریب آلفای کرونباخ برای پرسشنامه ۰/۷۹ بود که نشانه پایایی مطلوب آن است. برای بررسی روایی این پرسشنامه، در عین استفاده مکرر آن در مقالات مدیریت داخل و خارج از کشور و معتبر بودن آن‌ها، از روایی محتوا از نظر اساتید علوم تربیتی نیز استفاده شد، تا از معتبر بودن آن اطمینان حاصل گردد.

تمایل به ترک خدمت نیز با استفاده از پرسشنامه کامان<sup>۲</sup> و همکاران (۱۹۷۹) سنجیده شد، که دارای یک مقیاس ۳ گویه ای خود گزارشی است و در تحقیقات مختلفی از آن استفاده شده است (ندیری و تانوا، ۲۰۰۹، ص ۸۶۱). میزان ضریب آلفای کرونباخ برای

1. Locus et al

2. Cammann et al

**جدول شماره (۱): یافته‌های توصیفی شامل میانگین و انحراف معیار متغیرهای تحقیق**

متغیر	فراوانی	حداقل	حداکثر	میانگین	انحراف معیار
رفتار شهروندی ×	۲۰۹	۳۹/۵	۱۰۰	۷۹/۹	۱۰/۷
عدالت توزیعی	۲۰۹	۰	۱۰۰	۲۹	۲۱/۵
عدالت رویه‌ای	۲۰۹	۱۶/۷	۱۰۰	۶۱	۱۳/۵
عدالت تعاملی	۲۰۹	۳۳/۳	۱۰۰	۶۸	۱۵
عدالت	۲۰۹	۲۷/۵	۸۰	۵۰/۵	۱۱/۳
رضایت	۲۰۹	۰	۱۰۰	۳۹/۳	۲۳
ترک خدمت	۲۰۹	۰	۱۰۰	۳۴/۵	۲۴/۸

نتایج تجزیه و تحلیل همبستگی بین متغیرهای مربوط به فرضیات ۱ تا ۶ در جدول ۲ جمع شده است.

**جدول شماره (۲): نتایج تحلیل همبستگی پیرسون**

متغیرها	عدالت سازمانی	عدالت توزیعی	عدالت رویه‌ای	عدالت تعاملی	رضایت شغلی	ترک خدمت	رفتار شهروندی سازمانی
رضایت شغلی	۰/۵۳۳×	۰/۶۱۶×	-۰/۰۰۵	۰/۱۵۸×	۱	-	-
تمایل به ترک خدمت	-۰/۱۶۴×	-۰/۰۳۱	-۰/۰۰۸	-۰/۱۶×	-۰/۲۰۵	۱	-
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۲۴۸×	-۰/۰۰۷	۰/۲۰۹×	۰/۴۴۳×	۰/۰۸۶	-۰/۱۸×	۱

یافته‌های مربوط به فرضیه‌های ۴، ۵ و ۶ بیانگر آن است که بین دو متغیر تمایل به ترک شغل و رضایت شغلی کارکنان رابطه منفی معنی‌داری وجود دارد ( $r = -0/205$  و  $P < 0/01$ ). بین دو متغیر رفتار شهروندی سازمانی و تمایل به ترک شغل کارکنان رابطه منفی معنی‌داری وجود دارد ( $r = -0/18$  و  $P < 0/01$ ) و هیچ‌گونه رابطه معنی‌داری بین دو متغیر رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در این پژوهش مشاهده نشد ( $P > 0/05$ ).

بررسی و تحلیل آزمون‌های رگرسیون

تجزیه و تحلیل رگرسیون چندگانه به روش گام به گام برای فرضیه‌های ۷، ۸ و ۹ مورد استفاده قرار گرفت (جدول ۳). متغیرها از نظر خطی بودن بررسی شدند، و رابطه خطی بین متغیرها تایید شد ( $P < 0/01$ ).

با توجه به اطلاعات جدول ۲، در مورد فرضیه‌های ۱، ۲ و ۳ می‌توان نتیجه گرفت که بین دو متغیر ادراک از عدالت و تمایل کارکنان به ترک خدمت رابطه منفی معنی‌داری وجود دارد ( $r = -0/164$  و  $P < 0/05$ ) و از بین مؤلفه‌های عدالت فقط بین عدالت تعاملی و تمایل به ترک خدمت کارکنان همبستگی منفی معنی‌داری مشاهده شد ( $P < 0/05$ ). هم‌چنین بین دو متغیر ادراک از عدالت و رضایت شغلی کارکنان رابطه مثبت معنی‌داری وجود دارد ( $r = 0/533$  و  $P = 0/000$ ) و فقط بین مؤلفه عدالت رویه‌ای از مؤلفه‌های ادراک از عدالت در سطح  $0/05$  با رضایت شغلی رابطه معنی‌داری دیده نشد. بین دو متغیر ادراک از عدالت و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان نیز رابطه مثبت معنی‌داری وجود دارد ( $r = 0/248$  و  $P = 0/000$ ) در عین حال بین عدالت توزیعی و رفتار شهروندی سازمانی در پژوهش حاضر رابطه معنی‌داری دیده نشد.

**جدول شماره (۳): نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه به روش گام به گام**

گام‌ها	متغیر ملاک	متغیرهای پیش بین	P	$\beta$	B	F	R <sup>2</sup>	R	SD
۱	رضایت شغلی	عدالت توزیعی	۰/۰۰۰	۰/۶۱	۰/۶۵	۶۶/۵	۰/۳۹۲	۰/۶۲۶	۲/۹
		عدالت تعاملی	۰/۰۴۳	۰/۱۱	-۰/۲۳				
۲	رفتار شهروندی سازمانی	عدالت تعاملی	۰/۰۰۰	۰/۳۸	۱/۰۸	۳۲/۷	۰/۲۴۱	۰/۴۹۱	۴/۵
		عدالت رویه‌ای	۰/۰۰۱	۰/۲۲	۰/۸۹				
۳	تمایل به ترک خدمت	عدالت تعاملی	۰/۰۰۲	-۰/۱۶	-۰/۲۶	۵/۴	۰/۰۳	۰/۱۶	۲/۹

اطلاعات جدول ۳ نشان دهنده آن است که عدالت توزیعی و عدالت تعاملی تا حدود ۴۰٪ توان پیش بینی رضایت شغلی را دارد ( $R^2 = ۰/۳۹۲$  و  $R = ۰/۶۲۶$ ) و تاثیر عدالت توزیعی برجسته‌تر از عدالت تعاملی است. عدالت رویه‌ای و عدالت تعاملی نیز تا حدود ۲۴٪ قادر به پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی کادر درمان می‌باشد ( $R^2 = ۰/۲۴۱$  و  $R = ۰/۴۹۱$ ) که تاثیر عدالت تعاملی بیشتر از عدالت رویه‌ای مشاهده شد. تنها تا حدود ۳ درصد از روی متغیر مستقل عدالت تعاملی می‌توان تمایل به ترک شغل را پیش بینی کرد ( $R^2 = ۰/۰۳$  و  $R = -۰/۱۶$ ).

**جدول شماره ۴: همبستگی بین عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی با کنترل رضایت شغلی ( $P < ۰/۰۱$ )**

همبستگی مرتبه صفر (پیرسون)		همبستگی مرتبه صفر (پیرسون)		همبستگی تفکیکی (با کنترل رضایت شغلی)	
رفتار شهروندی سازمانی		رضایت شغلی		رفتار شهروندی سازمانی	
r	p	r	p	r	p
۰/۲۴۸	۰/۰۰۰	۰/۵۳۳	۰/۰۰۰	۰/۲۴	۰/۰۰۰

در خصوص فرضیه ۱۱ نیز با توجه به اینکه رابطه بین عدالت سازمانی با تمایل به ترک خدمت در سطح  $P < ۰/۰۱$  و  $r = -۰/۱۶$  معنی دار شد، و پس از کنترل اثر متغیر رضایت شغلی، رابطه بین عدالت سازمانی با تمایل به ترک خدمت در سطح  $P < ۰/۰۱$  ندارد (جدول ۵).

**جدول شماره ۵: همبستگی بین عدالت سازمانی با تمایل به ترک خدمت با کنترل رضایت شغلی ( $P < ۰/۰۱$ )**

همبستگی مرتبه صفر (پیرسون)		همبستگی مرتبه صفر (پیرسون)		همبستگی تفکیکی (با کنترل رضایت شغلی)	
تمایل به ترک خدمت		رضایت شغلی		تمایل به ترک خدمت	
r	p	r	p	r	p
-۰/۱۶	۰/۰۰۰	۰/۵۳۳	۰/۰۰۰	-۰/۱۶	۰/۰۰۰



## بحث و نتیجه گیری

عدالت سازمانی و حیطه‌های مختلف آن پیش بینی کننده بسیاری از متغیرهای سازمانی است (۲۴). در مطالعه حاضر رابطه بین ادراک از عدالت سازمانی با سه پیامد آن تمایل به ترک خدمت، رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی مورد بررسی قرار گرفت. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان داد که با افزایش احساس عدالت در سازمان کارکنان تمایل به ترک شغل پایین، رفتار شهروندی سازمانی بیشتر و رضایت شغلی بالایی نشان می‌دهند و بالعکس. هم چنین مشخص شد که تمایل کارکنان به ترک خدمت با عدالت تعاملی رابطه منفی معنی‌داری دارد. این نتیجه با یافته‌های تحقیقات پارکر و همکاران (۲۷) و جونز و همکاران (۱۴) همسو می‌باشد ولی با نتایج تحقیقات آریبی (۴) و ندیری و تانوا (۲۵) غیر همسو است.

بعلاوه رضایت شغلی کارکنان به میزان درک آن‌ها از وجود عدالت در توزیع پیامدهای سازمانی و نحوه تعاملات سرپرستان با کارکنان بستگی دارد، که نتایج تحقیقات سلیمان (۳۷) و زینالی پور (۴۰) را تأیید می‌نماید، ولی با یافته‌های تحقیقات ایران زاده و اسدی (۱۳)، گل پرور و نادری (۱۰)، آل زوبی (۲) و امین شایان جهرمی (۳) همخوانی ندارد. ادراک کارکنان از فرآیندهایی که تخصیص منابع توسط آن‌ها صورت می‌گیرد (عدالت رویه‌ای) و تعامل عادلانه سرپرستان با کارکنان (عدالت تعاملی) با بروز رفتار شهروندی سازمانی کادر درمان همبستگی مثبت و معنی‌دار داشت که این نتیجه نیز با یافته‌های تحقیقات ویلیامز و کاریگر (۱۵) و لیم و چیاپورو (۱۹)، پودساکف و همکاران (۲۹) و مورمن (۲۳) همسو ولی با یافته‌های تحقیقات ساعتچی و همکاران (۳۳)، نعیمی و شکرکن (۲۴) و مردانی حمله و حیدری (۲۱) غیر همسو می‌باشد.

یکی دیگر از یافته‌های این پژوهش وجود رابطه منفی معنی‌دار بین تمایل به ترک خدمت با رضایت شغلی است که با اغلب

یافته‌های تحقیقات پیشین نظیر؛ آریبی و همکاران (۴) و لیو (۲۰) همسو می‌باشد. بین تمایل به ترک و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان نیز رابطه معنی‌داری مشاهده شد، که یافته‌های تحقیقات ونگ و همکاران (۳۹) و ندیری و تانوا (۲۵) را تأیید می‌کند.

وجود رابطه معنی‌دار بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی در این پژوهش تأیید نشد. آدام (۲۰۰۰) و فارح (۱۹۹۷) نیز استدلال کرده‌اند که بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان رابطه معنی‌دار وجود ندارد (۶). مورمن (۲۳) نیز به همین نتیجه دست یافت، که نتایج حاصل از این تحقیق را حمایت می‌کند ولی یافته‌های لستر و همکاران (۱۸) و ایران زاده و اسدی (۱۳) با نتیجه این تحقیق همخوانی ندارد.

در تحقیق حاضر تا حدود ۴۰٪ از روی متغیرهای مستقل می‌توان رضایت شغلی کادر درمان را پیش بینی نمود. که با نتایج بدست آمده از تحقیقات زینالی پور و همکاران (۴۰) و فرناندز و آوامله (۸) همسو می‌باشد. ولی با یافته‌های پژوهش امین شایان جهرمی (۳) همخوانی کامل ندارد. تا حدود ۲۴٪ از روی متغیرهای مستقل، رفتار شهروندی سازمانی کادر درمان پیش بینی شد که با نتایج پژوهش‌های سربخشی راد (۳۴) و نعیمی و شکرکن (۲۴) همسو می‌باشد. ولی با نتایج تحقیق رامین مهر و همکاران (۳۰) همخوانی کامل ندارد. مشخص شد که تنها تا حدود ۳٪ از روی متغیر مستقل، تمایل به ترک خدمت کادر درمان قابل پیش بینی است و بقیه تغییرات مربوط به متغیرهایی است که در این بررسی در نظر گرفته نشده است، این نتیجه نیز با نتایج تحقیقات رندال و مولر (۳۱) همسو ولی با نتیجه تحقیق ندیری و تانوا (۲۵) غیر همسو می‌باشد.

در این مطالعه نقش میانجی رضایت شغلی در رابطه بین عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی تأیید نشد که با یافته‌های گوریس (۱۱)، طبرسا و همکاران (۳۸) و مورمن (۲۳) همخوانی ندارد. رضایت شغلی بین عدالت سازمانی و تمایل به

برای افزایش رفتار شهروندی کارکنان بیمارستان‌ها، دوره‌های آموزشی کافی و مناسب برای آشناسازی مدیران بیمارستان‌ها با اصول و مبانی عدالت سازمانی و نحوه بکارگیری آن برگزار شود و مدیران نیز تشویق شوند تا از یافته‌های تحقیقات در تعامل با کارکنان بهره گیرند.

برای تقویت ادراک عدالت توزیعی کارکنان، پس از شناخت عوامل ادراک تبعیض، برنامه ریزی و اقدامات مناسب برای پاسخ به نیازهای مادی و معنوی افراد صورت پذیرد. با توجه به نکات ذکر شده و فقدان تحقیقات کافی در این زمینه به خصوص در ایران، توصیه می‌شود پژوهش‌ها و بررسی‌های وسیع‌تری در این زمینه در سازمان‌های کشور با توجه به مسائل فرهنگی آن صورت گیرد.

پژوهش حاضر منحصر به کارکنان بیمارستان امام رضا (ع) ارومیه می‌باشد و الزاماً قابل تعمیم دادن به سایر سازمان‌ها نمی‌باشد.

### تقدیر و تشکر

پژوهشگران مراتب سپاس خود را از کلیه‌ی کارکنان محترم بیمارستان منتخب که در این تحقیق به آن‌ها یاری رسانده‌اند، اعلام می‌نمایند.

ترک خدمت کارکنان نیز نقش میانجی نداشت، که این نتیجه هم با یافته‌های تحقیقات پارکر (۲۷) و لیو (۲۰) همسو نیست.

در کاربرد نتایج کلی پژوهش پیشنهاد می‌شود جهت حفظ و پایدار ماندن رابطه معنی‌دار بین مؤلفه‌های عدالت سازمانی با رضایت شغلی که نتایج تحقیق حاضر در تائید آن و هم جهت با اغلب پژوهش‌های دیگر می‌باشد. اینکار با نهادینه کردن عدالت توزیعی، رویه‌ای و تعاملی در سازمان صورت پذیرد.

برای برقراری عدالت توزیعی، مدیران باید سعی نمایند از یک نظام ارزشیابی عملکرد مناسب که از شرح وظایف شغلی مناسبی برگرفته شده باشد، استفاده نمایند. برای این منظور، ابتدا باید تجزیه و تحلیل شغل به شیوه علمی صورت گیرد. مدیران می‌توانند با به کارگیری عدالت رویه‌ای و تعاملی که هزینه اقتصادی اجرای آن‌ها بسیار ناچیز است، در جهت رضایت مندی کارکنان گام بردارند. به منظور حفظ و ایجاد عدالت رویه‌ای بایستی وضوح و شفافیت در دستورالعمل‌ها و رویه‌های سازمانی وجود داشته باشد. برای برقراری عدالت تعاملی باید تصمیمات اتخاذ شده در سازمان با برخورد خوب و تعاملات مناسب در اختیار کارکنان قرار گیرد. با توجه به نقش و اهمیت عدالت سازمانی در تبیین و پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی کارکنان پیشنهاد می‌شود

### References:

1. Alizadeh E. Effective Factors on Turnover Intention. Police Bimonthly Journal of Human Resource Development, 4<sup>th</sup> year, 2007. No. 11, pp. 73-89. (Persian)
2. Al-Zu'bi HA. A study of relationship between organizational justice and job satisfaction, International Journal of Business and Management 2010; 5(12): 102-9.
3. Amin ShayanJahromi Sh, Salehi M, Imani J. The Relationship among Organizational Justice, Organizational Commitment and Job Satisfaction among Teachers of Exeptional Schools of Bandar-Abbas. Journal of Educational Sciences 2009; 5: 7-33. (Persian)
4. Aryee S, Budhwar PS, Chen. ZX. Trust as a mediator of the relationship between organizational justice and work outcomes: Test of a social exchange model. J Organ Behav 2002; 23: 267-85.
5. Castro CB, Armario EM, Ruiz DM. The influence of employee organizational citizenship behavior customer Loyalty. International journal of service industry management 2004; 15(1): 27-53.

6. Chibowia MW, Chipunza C, Samuel MO. Evaluation of job satisfaction and organizational citizenship behavior: Case study of selected organizations in Zimbabwe. *African Journal of Business Management* 2011; 5 (7): 2910-18.
7. Cohen A. The Relationship between multiple commitments and organizational citizenship behavior In Arab and Jewish culture. *Journal of Vocational behavior* 2006; 69 (1): 105-18.
8. Fernandes C, Awamleh R. Impact of organizational justice in an Expatriate Work Environment. *Management research news* 2006; 29(11): 701-12.
9. Garg P, Renu R. Climate profile and OCBs of teachers in public and private schools of India. *International Journal of Educational Management* 2006; 20(7): 529-41.
10. Gholparvar M, Nadi M A. Cultural Values & Fairness: Organization Justice, Job Satisfaction & Turnover. *Journal of Cultural Studies* 2010; 3(9): 207-28. (Persian)
11. Gorise JR. Effect of communication direction on job performance and satisfaction: A moderated regression analysis. *J Bus Commun* 2000; 4: 348-68.
12. Handlon RL. The Departure of the Insurance Agent: The Impact Organizational Commitment, Organizational Justice, and Job Satisfaction have on Intent to Leave in the Insurance Industry, Dissertation Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree Doctor of Philosophy, Capella University 2009. Available from: <http://proquest.umi.com/login>.
13. Iran zadeh S, Asadi N. A Study of the Relationship among Civic Behavior, Organizational Justice and Job Satisfaction among personnel of Mohagheghe Ardabili University. *Beyond Management Journal* 2009; 10: 43-75. (Persian)
14. Jones DA, Skarlicki DP. The relationship between perceptions of fairness and voluntary turnover among Retail employees, *Journal of Applied Social Psychology* 2003; 33(6): 1226-43.
15. Karriker JH, Williams ML. Organizational justice and organizational citizenship behavior. *Journal of Management* 2009; 35 (4): 112-35.
16. Lambert E. The impact of organizational justice on correctional Staff. *Journal of Criminal Justice* 2003; 31: 155-68.
17. Lee AJ. Organizational Justice: A Mediated Model From Individual Well-Being and Social Exchange Theory Perspectives, A Dissertation Submitted to the Faculty of the College of Business Administration in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree Doctor of Philosophy, Touro University International 2007. Available from: <http://proquest.umi.com/login>.
18. Lester SW, Meglino BM, Korsgard MA. The role of other orientation in organizational citizenship behavior. *Journal of Organizational Behavior* 2008; 29: 829-41.
19. Lim AS, Chiaburu DS. Manager trustworthiness or interactional justice? Predicting organizational citizenship behavior. *Journal of Business Ethics* 2008; 83: 453-67.
20. Liu Y. Investigating turnover intention among communication specialists. A dissertation submitted in partial fulfillment of the requirements for degree of Doctor of Philosophy, Department of Psychology, College of Arts and Sciences, University of South Florida; 2005, pp 1-78.
21. MardaniHamouleh M, Heidari H. A Study of Relationship between Organizational Justice and Civic Behavior among Hospital Personnel. *Journal of Medical Ethics & History* 2009; 32-9. (Persian)
22. Moghimi SM. Organizational Citizenship Behavior, From Theory to Practice. *Journal of Management Encyclopedia* 2005; 11: 19-48. (Persian)

23. Moorman RH. Relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors: Do fairness perceptions influence employee citizenship? *Journal of Applied Psychology* 1991; 76 (6): 845-55.
24. Na'ami A, Shokrkon H. A Study of the Simple & Multiple Relationship between Organizational Justice and Organizational Civic Behavior Among Personnel of a Industrial Organization in Ahvaz. *Journal of Psychology & Educational Sciences of Chamran University of Ahvaz* 2006; 1: 79-92. (Persian)
25. Nadiri H, Tonova C. An investigation of thr role of justice in turnover intentions, job satisfaction, and organizational citizenship behavior. *International Journal of Hospitality Management* 2009; 861: 1-9.
26. Pardo Linares PJ. Job Satisfaction, Organization Commitment, Occupational Commitment, Turnover Intent and Leadership Style of Tissue Bank Employees, Dissertation Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree Doctor of Philosophy, Capella University; 2011. Available from: <http://proquest.umi.com/login>.
27. Parker RJ, Kohlmeyer JM. Organizational justice and turnover in public accounting firms: a research note, *Accounting Organization and Society* 2005; 30: 357-69.
28. Perez, M. (2008). Turnover intent. Diploma Thesis, University of Zurich. pp 1-73.
29. Podsakoff PM, Mackenzie SB, Paine JB, Bachrach DG. Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management* 2000; 6 (3), 513-63.
30. Ramin-Mehr H, HadizadehMoghaddam A, Ahmadi I. A Study of the Relationship between Organizational Justice Perception and Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Change Management* 2009; 2: 66-89. (Persian)
31. Randall CS, Mueller CW. Extensions of justice theory: Justice evaluations and employees reactions in a natural setting. *Social psychologyQuarterly* 1995; 58: 178-94.
32. Rezaeian A. Justice Expectation & Organizational Justice (Advanced Organizational Behavior Management). Tehran, Samt Publication; 2005. (Persian)
33. Sa'atchi M, Javid H, Rezai T. A Study of the Relationship between Job Satisfaction & Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior among Personnel of Dena Tire Co. National Psychology Congress, Marvdasht; 2008. (Persian)
34. Sarbakhshi Rad E. A Study of the Relationship between formality & Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior among Personnel of Uroumieh University. M. A. Thesis in Educational Management, Management College, Urmia University; 2010. (Persian)
35. SeyyedJavadin SR, Farahi MM, Taheri Attar Gh. Understanding How Organizational Justice Aspects Affect different Aspects of Job & Organizational Satisfaction. *Journal of Business Management* 2008; 1(1): 55-70. (Persian)
36. Sousa-Poza A, Henneberger F. Analyzing Job Mobility with Job Turnover Intentions: An International Comparative Study. *Research Institute for Labour Economics and Labour Law*; 2002; 82: 1-28.
37. Sulliman A. Links between justice, satisfaction and performance in the workplace: A survey in the UAE and Arabic context. *The Journal of Management Development* 2007; 26 (4), 294-308.
38. Tabarsa Gh, EsmaeiliGivi MR, EsmaeiliGivi HR. Effective Factors on Organizational Citizenship Behavior in an Military Hospital. *Journal of Military Medicine* 2010; 12(2): 93-9. (Persian)

39. Wang Wu Sh, Tasi Y. The relationships between organizational citizenship behavior, job satisfaction and turnover intention. *Journal of Clinical Nursing* 2010; 19: 3564-74.
40. Zainalipour H, SheikhiFini AA, Mirkamali SM. A study of relationship between organizational justice and job satisfaction among teachers in Bandar Abbas middle school. *Procedia Social and Behavior Sciences*; 2010; 5, pp. 1986-1990. Available from: [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com)