

بررسی روابط ساده و چندگانه عدالت سازمانی ادراک شده با خشنودی شغلی و رفتار

مدنی سازمانی کارکنان نیروی انتظامی

Investigate the relationship between perceived organizational justice and job satisfaction and organizational citizenship behavior of the police force

تاریخ پذیرش: ۹۴/۹/۲۰

تاریخ دریافت: ۹۴/۷/۱۲

Rajabi S.PhD✉

سوران رجبی✉

Abstract

Introduction: the aim of this study was to investigate the relationship between perceived organizational justice and individual characteristics, job satisfaction, and organizational citizenship behavior of the police force in the province.

Method: The research is descriptive and correlational. Using multi-stage sampling sample of 608 people of all law enforcement personnel in Bushehr province were selected. The data from the questionnaire civil behavior (Padsakf, MacKenzie, Moorman and Fetter, 1991), organizational justice questionnaire (Niehoff and Moorman, 1993), and job satisfaction questionnaire (Andrews and Whitty, 1976) was used.

Results: The results showed a positive relationship between job satisfaction and organizational citizenship behavior and its dimensions are equal. Multivariate regression analysis showed that out of a total of predictive variables in order of importance, perceived distributive justice, procedural justice perception, and the economic situation of police staff are the best predictors of job satisfaction variable. Among the total of predictive variables in order of importance, satisfaction, perceived procedural justice, economic status (negatively), educational status, and duration of service in the police Rftarmdny police staff are the best predictor variable.

Discussion: The study showed that 16 percent of the variance in job satisfaction by variables perceived distributive justice, procedural justice, perceived economic situation and 10 percent of the variance explained by the variables of organizational Rftarmdny job satisfaction, perceived procedural justice, economic status, educational status, and duration of service in the police explained.

Key words: organizational justice, job satisfaction, organizational citizenship behavior, police

چکیده

مقدمه: هدف این تحقیق، بررسی روابط ساده و چندگانه عدالت سازمانی ادراک شده و ویژگی‌های فردی با خشنودی شغلی و رفتار مدنی سازمانی کارکنان نیروی انتظامی است.

روش: روش تحقیق توصیفی و از نوع همبستگی است. با استفاده از روش نمونه‌گیری چند مرحله‌ای ۶۰۸ نفر از بین کلیه کارکنان نیروی انتظامی یکی از استان‌های کشور انتخاب شدند. جهت جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه رفتار مدنی (پادساکف، مک‌کنزی، مورمن و فیتز، ۱۹۹۱)، پرسشنامه عدالت سازمانی (نیهوف و مورمن، ۱۹۹۳)، و پرسشنامه خشنودی شغلی (آندروز و ویتی، ۱۹۷۶) استفاده شد.

نتایج: یافته‌ها نشان داد رابطه مثبت و معنا دار بین خشنودی شغلی و رفتار مدنی با عدالت سازمانی و ابعاد آن وجود دارد. نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه نشان داد از میان مجموع متغیرهای پیش‌بین به ترتیب اهمیت عدالت توزیعی ادراک شده، عدالت رویه‌ای ادراک شده و وضعیت اقتصادی بهترین پیش‌بینی‌کننده‌های متغیر خشنودی شغلی کارکنان ناجا هستند. همچنین از میان مجموع متغیرهای پیش‌بین به ترتیب اهمیت خشنودی شغلی، عدالت رویه‌ای ادراک شده، وضعیت اقتصادی (بطور منفی)، وضعیت تحصیلات و مدت زمان خدمت در ناجا بهترین پیش‌بینی‌کننده‌های متغیر رفتار مدنی کارکنان ناجا هستند.

بحث: این تحقیق نشان داد ۱۶ درصد واریانس خشنودی شغلی توسط متغیرهای عدالت توزیعی ادراک شده، عدالت رویه‌ای ادراک شده و وضعیت اقتصادی قابل تبیین هستند و ۱۰ درصد واریانس رفتار مدنی سازمانی توسط متغیرهای خشنودی شغلی، عدالت رویه‌ای ادراک شده، وضعیت اقتصادی، وضعیت تحصیلاتی و مدت زمان خدمت در ناجا قابل تبیین هستند.

کلید واژه‌ها: عدالت سازمانی، خشنودی شغلی، رفتار مدنی سازمانی، ناجا

مقدمه

امکانات اشاره می‌کند. عدالت تعاملی؛ به برخورد عادلانه‌ای است که با یک فرد (کارمند) در محدودهٔ روش‌های مصوب رسمی به عمل می‌آید (تیلر و بیش، ۱۹۹۰). عدالت سازمانی نقش مهمی در خشنودی شغلی (سوسان و جان^۱، ۲۰۰۴؛ فالکوم و اگلوب، ۲۰۰۵؛ ویلم و همکاران، ۲۰۰۷؛ اوزدمیر^۲، ۲۰۰۹؛ ازکیا و توکلی، ۱۳۸۵، ایران زاده و اسدی، ۱۳۸۸)، رفتار مدنی (مون، کامدار، مایر و تاکوچی، ۲۰۰۸؛ پارک^۴ و یون^۵، ۲۰۰۹) و بهره‌وری کارکنان دارد (شکرکن، نعامی، نیسی و مهرابی زاده هنرمند، ۱۳۸۰؛ دژبان، نوری و سماواتیان، ۱۳۹۰؛ باکراچ، ۲۰۰۶؛ پارک و یون، ۲۰۰۹).

به اعتقاد بسیاری از صاحب نظران، خشنودی شغلی از مهم ترین زمینه‌های پژوهشی بوده و نقش آن به عنوان مولفه‌ای اصلی در سنجش سلامت سازمانی غیر قابل انکار می‌باشد (غلامی فشارکی، طالبیان، آقامیری، و محمدیان، ۱۳۹۰). این مفهوم عاملی مهم در افزایش بهره‌وری، افزایش روحیه، تعهد سازمانی، سلامت فیزیکی و ذهنی، رضایت از زندگی و سرعت در آموزش مهارت‌های جدید شغلی و عدم وجود آن باعث به وجود آمدن تشویش، غیبت، تأخیر کاری، ترک خدمت، اعتصاب و بازنشستگی زودرس کارکنان یک سازمان می‌گردد (کومبر و باریبال^۶، ۲۰۰۷). خشنودی شغلی^۷، نگرش کلی فرد نسبت به شغلش که موجب افزایش بهره‌وری، افزایش تعهد سازمانی، افزایش کمیت و کیفیت کار، برقراری روابط خوب و انسانی در محیط کار، ایجاد ارتباطات صحیح، بالا بردن روحیه و علاقه به کار در سازمان‌ها می‌شود (فایربرادر، جونز و ریواس^۸، ۲۰۰۹) و در مجموع پیش‌بینی کننده رفتار مدنی کارکنان است (ارگان و ریان^۹، ۱۹۹۵؛ اشنیک، کاکران و داملر^{۱۰}، ۱۹۹۵).

پیشرفت، شکوفایی و بالندگی هر جامعه در توسعه سرمایه‌های انسانی و تربیت نیروی کار آن نهفته است. بنابراین می‌توان منابع انسانی را سرمایه‌های اصلی هر سازمان دانسته و پیشرفت آن را تا حدود زیادی به استفاده بهینه از نیروی انسانی سازمان مربوط دانست (نوربخش و علیزاده، ۱۳۸۳). سازمان، سیستمی اجتماعی است که حیات و پایداری آن وابسته به وجود پیوندی قوی میان اجزا و عناصر تشکیل دهنده آن است. ادراک بی‌عدالتی اثرات مخربی بر روحیه کار جمعی دارد، زیرا اهتمام نیروی انسانی و انگیزش کارکنان را تحت الشعاع قرار می‌دهد. بی‌عدالتی و توزیع غیر منصفانه دستاوردهای سازمان، موجب تضعیف روحیه کارکنان و تنزل روحیه تلاش و فعالیت در آن می‌شود، بنابراین رعایت عدالت سازمانی موجب خشنودی شغلی و رمز بقا و پایداری جریان توسعه و پیشرفت سازمان و کارکنان آن است.

عدالت سازمانی یکی از اهداف اساسی و بسیار مهم در عملکرد شاغلین هر سازمانی بوده و از پایه‌های اساسی خشنودی شغلی و در نتیجه اثربخشی فرایندهای سازمانی می‌باشد. عدالت سازمانی بیان می‌کند که باید با چه شیوه‌هایی با کارکنان رفتار شود تا احساس کنند به صورت عادلانه با آنان رفتار شده است (مورمن، ۱۹۹۱) و شامل سه حیطه می‌باشد:

عدالت توزیعی؛ به عادلانه بودن پیامدهای شغلی متفاوت مثل درآمد، برنامه‌های شغلی و مسئولیت‌های شغلی اشاره دارد. عدالت رویه‌ای؛ به عادلانه بودن روش‌های مورد استفاده برای تعیین پیامدهای شغلی مربوط می‌شود به عبارتی عدالت رویه‌ای مفهوم گسترده‌ای است که برای عادلانه بودن روش‌های مورد استفاده برای تصمیم‌گیری در مورد نحوه توزیع

کارکنان از انصاف بر احتمال انجام رفتار شهروندی سازمانی تاثیر گذاشته است. آنان بیان کردند ادراک کارکنان از انصاف ممکن است تأثیرات پایداری در مقایسه با خلق آنان روی رفتارهای فرافرا نقشی شان داشته باشد. آستین و همکاران (۲۰۰۶) نیز نشان دادند کارمندی که رفتار مدنی سازمانی را بخاطر عدالت سازمان شان انجام می دادند ادراک آنان این بود که سازمان در قبال کارهای آنان عدالت را رعایت می کند، از خود این رفتار را نشان می دادند و کارکنانی که رفتارهای داوطلبانه را نه بخاطر عدالت سازمان بلکه بخاطر اینکه آن را قسمتی از شغل خود می دانستند انجام می دادند متفاوت بود و رفتار شهروندی سازمانی با دوام تری داشتند. ندیری و تانوا (۲۰۱۰) نیز در پژوهش خود نشان دادند که عدالت سازمانی با حیطة های مختلف رفتارهای مدنی سازمانی رابطه دارد.

با توجه به مطالب بیان شده و پیشینه تحقیقاتی ذکر شده باید به این نکته مهم اشاره کرد که نیروی انتظامی نیازمند مدلی است که عوامل تشکیل دهنده آن هم راستا با تعالی سازمانی باشد؛ یعنی عواملی که بهبود در آن ها بتواند سازمان را به سمت سرآمدی هدایت کند که این مهم در گرو عدالت سازمانی، خشنودی شغلی و رفتار مدنی کارکنان می باشد. ضرورت دارد تا ارتباط عوامل فوق مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار گیرد.

با توجه به اهمیت موضوع و مسائل بیان شده در بالا، سوال اصلی تحقیق حاضر این است که بین عدالت سازمانی با خشنودی شغلی و رفتار مدنی سازمانی چه ارتباطی وجود دارد؟ سهم متغیرهای پیش بین (عدالت سازمانی و خشنودی شغلی) در رفتار مدنی سازمانی کارکنان چقدر است؟

رفتار مدنی مجموعه رفتارها و عملکردی است که به قصد کمک به همکاران یا سازمان به وسیله یک فرد انجام می گیرد و از پنج حیطة نوعدوستی، وظیفه شناسی، ادب و مهربانی، مردانگی و فضیلت مدنی تشکیل شده است (پودساکف، ۱۹۹۰). همچنین در تعریف دیگری این گونه بیان شده است که رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و داوطلبانه ای است که از روی بصیرت صورت می گیرد و به شکل مستقیم یا ضمنی به واسطه پاداش های سیستم پاسخ داده اما می تواند به شکل مؤثری به سازمان کمک کند (اورگان، ۱۹۹۵). پودساکف^{۱۱} عوامل زیادی را به عنوان دلایل رفتار شهروندی مطرح می کند و در فراتحلیلی درباره رفتار شهروندی نشان داد که احتمال بروز این رفتار در صورتی بیشتر خواهد بود که با کارکنان عادلانه رفتار شود و رابطه خوبی میان کارکنان با سرپرستان باشد (اسپکتور^{۱۲}، ۲۰۰۱).

در تحقیقاتی که در گذشته انجام شده اغلب به این نتیجه رسیده اند که بین عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه قوی وجود دارد (مون، کامدار، مایر و تاکوچی، ۲۰۰۸) و با برقراری عدالت می توان انتظار رفتار شهروندی سازمانی بالایی را داشت. شاپیرو (۲۰۰۴)^{۱۳} در پژوهشی نشان داد که بین عدالت ایمن نامه ای و عدالت تعاملی با رفتار شهروندی سازمانی به شکل مستقیم همبستگی مثبت وجود دارد. الکساندر و رادمن^{۱۴} (۲۰۰۵) در تحقیقی به این نتیجه رسیدند که بین بعد عدالت با رفتارهای سازمانی رابطه معناداری وجود دارد و این رابطه در بعد عدالت رویه ای قوی تر می باشد. گیپ و همکاران (۲۰۰۵) نشان دادند اگر دانشجویان عدالت سازمانی بیشتری را احساس کنند رفتار شهروندی بیشتری (نوع دوستی) را در محیط کار از خود نشان می دهند. مسر و وایت^{۱۵} (۲۰۰۶) در پژوهشی نشان دادند ادراک

روش

روش تحقیق توصیفی و از نوع همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش کلیه کارکنان مرد نیروی انتظامی یکی از استان‌های کشور بودند که در سال ۱۳۹۴ مشغول به فعالیت بودند.

در این تحقیق نمونه‌ای به حجم ۶۷۰ نفر با استفاده از روش نمونه‌گیری چند مرحله‌ای انتخاب شد. به عقیده کوهن و همکاران (۲۰۰۱) این شیوه نمونه‌گیری نوعی از نمونه‌گیری خوشه‌ای به حساب می‌آید که در آن محقق می‌تواند در مراحل مختلف انتخاب خوشه یا گروه نمونه بر حسب نیاز از نمونه‌گیری تصادفی ساده و اگر بخواهد نسبت افراد نمونه برابر با نسبت افراد جامعه باشد، از نمونه‌گیری طبقه‌ای استفاده کند و به عبارت بهتر در نمونه‌گیری چند مرحله‌ای، در هر مرحله نمونه‌گیری هدف تغییر می‌کند و در هر مرحله امکان دارد نمونه بر اساس ملاک جغرافیایی، اقتصادی، سیاسی و... انتخاب شود. بدین نحو که ابتدا ۱۰ شهرستان واقع در استان انتخاب و سپس در هر شهرستان پایگاه‌های اصلی مربوط به نیروهای انتظامی انتخاب شدند. در مرحله بعدی از هر پایگاه به نسبت جمعیت آن، نمونه لازم به شیوه تصادفی ساده انتخاب شدند. بعد از انتخاب نمونه مورد نظر، پرسشنامه‌ها به شیوه انفرادی به کمک ۴ پرسشگر اجرا شد. لازم به ذکر است که بر اساس جدول کرجسی و مورگان (۱۹۷۰) به نقل از کوهن و همکاران، (۲۰۰۷) حجم نمونه ۳۸۰ نفر کفایت می‌نمود اما با توجه به تعداد زیرگروه‌ها و افزایش اعتبار یافته‌ها، نمونه‌ای به حجم ۶۷۰ نفر انتخاب شد که در ادامه تعدادی از پرسشنامه‌ها (۸۹ نفر) به دلیل نقص در پاسخ دهی باطل شد و در مجموع داده‌های ۵۸۱

نفر تحلیل شد.

جهت جمع‌آوری اطلاعات از ۴ پرسشنامه استفاده شده است که به توضیح ویژگی‌های روان‌سنجی این پرسشنامه‌ها پرداخته می‌شود.

پرسشنامه رفتار مدنی: این پرسشنامه توسط پادساکف، مکنزی، مورمن و فیتز (۱۹۹۱) ساخته و برای سنجش رفتار مدنی کارکنان مورد استفاده قرار گرفته است و برای اولین بار توسط شکرکن، نعیمی، نیسی و مهربانی زاده هنرمند (۱۳۸۰) ترجمه شده است. این پرسشنامه حاوی ۲۴ ماده است و توسط سرپرستان کارکنان تکمیل می‌شود. در راهنمای این پرسشنامه از سرپرستان خواسته شده که رفتار مدنی کارکنان موردنظر را با بی‌طرفی کامل تعیین کنند. در مقابل هر ماده، ۵ گزینه کاملاً موافقم، موافقم، مخالفم و کاملاً مخالفم و نظری ندارم وجود دارد و سرپرستان باید در هر جمله یکی از گزینه‌ها را انتخاب کنند. این پرسشنامه ۵ حیطه مربوط به رفتار مدنی کارکنان را می‌سنجد که تعداد و ماده‌های هر حیطه به شرح زیر می‌باشد. وظیفه‌شناسی: ۵ ماده، ادب و مهربانی: ۵ ماده، نودوستی: ۳ ماده، مردانگی: ۶ ماده (همه ماده‌های این حیطه به طور معکوس نوشته شده‌اند)، فضیلت: ۵ ماده.

سازندگان این پرسشنامه ضرایب پایایی حیطه‌های مختلف را به روش آلفای کرونباخ به دست آوردند که برای وظیفه‌شناسی ۰/۸۳، ادب و مهربانی ۰/۸۷، نودوستی ۰/۸۱، مردانگی ۰/۸۷ و فضیلت ۰/۷۷ می‌باشند. در تحقیق نعیمی و همکاران (۱۳۸۱) برای سنجش پایایی این پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ و تنصیف استفاده شد. همچنین برای سنجش اعتبار، این پرسشنامه را با مقیاس‌های ۵ درجه‌ای که میزان

رفتار مدنی کارکنان را در حیطه‌های مختلف به طور کلی می‌سنجند همبسته نمودند. نتایج مربوط به پایایی و اعتبار پرسشنامه در جدول زیر ارائه شده است.

جدول ۱- پایایی و اعتبار پرسشنامه رفتار مدنی

حیطه‌های رفتار مدنی	ضریب پایایی	
	ضریب اعتبار	ضریب پایایی
وظیفه‌شناسی	۰/۴۲	۰/۷۰
ادب و مهربانی	۰/۴۱	۰/۶۹
نوع دوستی	۰/۴۴	۰/۵۶
مردانگی	۰/۴۰	۰/۶۵
خوش‌خویی	۰/۴۹	۰/۶۳
رفتار مدنی کلی	۰/۵۹	۰/۹۱

آزمون را با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ برای مولفه های عدالت توزیعی و رویه‌ای به ترتیب ۰/۷۵ و ۰/۸۶ گزارش کردند. ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه در پژوهش حاضر ۰/۹۴ به دست آمده است.

پرسشنامه خشنودی شغلی: این پرسشنامه توسط آندروز و ویتی (۱۹۷۶) ساخته شده و با یک مقیاس پنج مولفه ای، خشنودی کلی را در سطح کلامی مورد سنجش قرار می دهد. مولفه های آن شامل ماهیت کار، سرپرستی، همکاران، حقوق و ترفیعات است. این پرسشنامه از ۵ سوال تشکیل شده و پاسخ به این پرسش ها بر روی یک مقیاس درجه بندی انجام می شود که از ۱ (خوشحالم) تا ۷ (احساس خوبی نسبت به آن ندارم) درجه بندی می شود. پاسخ های به این ابزار در نمره گذاری معکوس می شود تا با نظام های نمره گذاری سنجش خشنودی شغلی سازگار گردند. عربی سامانی (۱۳۸۲) این پرسشنامه را به فارسی ترجمه کرده است و در پژوهشی بر روی دانشجویان فارغ التحصیل رشته روان شناسی، پایایی آن را ۰/۷۷ و ضرایب همبستگی آن با مجموعه مولفه های دو مقیاس خشنودی شغلی مینه سوتا و

این جدول نشان می دهد که ضرایب پایایی به دست آمده رضایت بخش هستند. ضرایب اعتبار به دست آمده همگی در سطح $P < 0.001$ معنادار و رضایت بخش می باشد. ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه رفتار مدنی در پژوهش حاضر ۰/۸۲ به دست آمده است.

پرسشنامه عدالت سازمانی: این پرسشنامه توسط نیهوف و مورمن (۱۹۹۳) ساخته شده است. از ۲۰ سوال تشکیل شده و عدالت سازمانی را در سه بعد عدالت توزیعی، رویه ای و مراوده ای می سنجد. برای تکمیل این پرسشنامه از طیف پنج گزینه ای لیکرت استفاده شده؛ سوال ۱ تا ۵ عدالت توزیعی، سوال ۶-۱۱ عدالت رویه ای و سوال ۱۲-۲۰ عدالت تعاملی را مورد سنجش قرار می دهد و از جمع این سه حیطه نیز عدالت سازمانی کلی حاصل می شود. این پرسشنامه توسط شکرکن و نعیمی (۱۳۸۰) ترجمه و آماده شده است. ضرایب پایایی پرسشنامه با روش آلفای کرونباخ برای عدالت سازمانی کلی ۰/۸۵ برای عدالت توزیعی ۰/۷۸ برای عدالت رویه ای ۰/۸۲ و برای عدالت تعاملی ۰/۶۴ بود. دژبان، نوری، سماواتیان (۱۳۹۰) پایایی این

شاخص توصیف شغلی معنا دار بود ($p < 0.001$) و همبستگی آن با نمره کل مقیاس خشنودی شغلی مینه سوتا ۰/۷۲ و با نمره کل شاخص توصیف شغلی ۰/۷۱ بود ($p < 0.001$) که در حد همبستگی قوی می‌باشد. پژوهش‌های رندیچ و استیل (۱۹۹۲) و ریچینز و داوسون (۱۹۹۲) نیز به نتایج مشابهی دست یافته‌اند. ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه در پژوهش حاضر ۰/۸۴ به دست آمده است.

همچنین جهت سنجش ویژگی‌های جمعیت شناختی افراد شامل سن، مدت زمان خدمت، تأهل، تحصیلات، استخدام، رده خدمتی، و وضعیت اقتصادی از پرسشنامه محقق ساخته که دارای ۷ سوال بود استفاده شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از تحلیل رگرسیون چندگانه، و ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد.

یافته‌ها

از مجموع پرسنل شرکت کننده، ۸/۱ درصد مجرد و ۸۹/۵ درصد متأهل می‌باشند. ۰/۵ درصد مطلقه و در ۰/۳ درصد آنها همسر، فوت شده است. ۴۴/۴ درصد دارای تحصیلات دیپلم هستند و کمترین میزان فراوانی و درصد مربوط به کارکنان دارای تحصیلات فوق لیسانس با ۱/۶ درصد است. اکثریت کارکنان یعنی ۶۰ درصد دارای درجه ستوانی هستند و کمترین

میزان فراوانی و درصد مربوط به کارکنان دارای درجه گروه‌بانی با ۳/۹ درصد است. همچنین ۲۸ درصد دارای درجه استواری و ۴/۱ درصد با درجه سرهنگی بودند. ۳/۹ درصد از پاسخ به این سوال خودداری نمودند. اکثریت کارکنان یعنی ۵۵/۳ درصد دارای وضعیت اقتصادی متوسطی هستند و کارکنان با وضعیت اقتصادی خیلی خوب دارای کمترین میزان فراوانی و درصد یعنی ۲/۶ است. همچنین ۱۵/۸ درصد دارای وضعیت خوب، ۱۸/۳ درصد دارای وضعیت ضعیف و ۶/۴ درصد دارای وضعیت خیلی ضعیفی هستند. اکثریت کارکنان (۸۶/۷ درصد) به صورت رسمی، (۱/۵ درصد) به صورت قراردادی و (۸/۶ درصد) به صورت پیمانی جذب نیروی انتظامی شده‌اند.

کارکنان مرد در فاصله سنی ۲۱ تا ۵۴ سال با میانگین ۳۴/۶۵ و انحراف معیار ۵/۴۴ و کارکنان زن در فاصله سنی ۲۶ تا ۴۴ سال، میانگین ۳۴/۵۴ و انحراف معیار ۳/۸۵ قرار دارند.

از نظر مدت زمان خدمت در ناجا، کارکنان مرد در فاصله زمانی ۱ تا ۳۰ سال، میانگین ۱۳/۲۷ و انحراف معیار ۵/۲۶ و کارکنان زن در فاصله زمانی ۱ تا ۲۱ سال، میانگین ۱۱/۵۴ و انحراف معیار ۴/۱۰ قرار دارند.

جدول ۲- نتایج ضریب همبستگی پیرسون برای بررسی رابطه بین خشنودی شغلی با عدالت سازمانی ادراک شده و رفتار مدنی سازمانی

متغیر	میانگین	انحراف معیار	خشنودی شغلی	رفتار مدنی سازمانی
خشنودی شغلی	۲۴/۷۷	۶/۸۷	-	۰/۲۴***
عدالت توزیعی	۱۳/۳۷	۴/۴۴	۰/۳۳***	۰/۱۶***
عدالت رویه ای	۱۴/۴۵	۴/۹۲	۰/۳۴***	۰/۲۱***
عدالت تعاملی	۲۶/۱۱	۸/۶۹	۰/۳۴***	۰/۲۱***
عدالت سازمانی ادراک شده	۵۳/۹۴	۱۶/۰۴	۰/۳۸***	۰/۲۲***

رفتار مدنی سازمانی	۹۱/۵۶	۱۰/۸۰	۰/۲۴***	-
سن	۳۴/۶۴	۵/۳۸	۰/۰۴	۰/۰۹*
مدت خدمت	۱۴/۰۰	۵/۸۵	۰/۰۲	۰/۰۷
وضعیت اقتصادی	۲/۸۹	۰/۸۳	۰/۱۷**	-۰/۰۳

است که افزایش در یکی از متغیرها با افزایش در متغیر دیگری همراه است. بیشترین میزان همبستگی به دست آمده بین عدالت سازمانی ادراک شده با خشنودی شغلی بوده است. بین سن با خشنودی شغلی، بین مدت خدمت با خشنودی شغلی و رفتارمدنی سازمانی و بین وضعیت اقتصادی با رفتارمدنی سازمانی ارتباط معنی داری به دست نیامد.

نتایج جدول ۲ نشان می‌دهد ضریب همبستگی به دست آمده با استفاده از آزمون همبستگی پیرسون بیانگر وجود رابطه مثبت و معنا دار بین مولفه های عدالت سازمانی با خشنودی شغلی و رفتارمدنی سازمانی است. همچنین بین سن با رفتارمدنی سازمانی همبستگی مثبت و معنا داری وجود دارد. بین وضعیت اقتصادی با خشنودی شغلی نیز همبستگی مثبت و معنا دار وجود دارد. این رابطه ها بیانگر این

جدول ۳- نتایج تحلیل رگرسیون متغیرهای عدالت سازمانی ادراک شده و ویژگیهای جمعیت شناختی با

خشنودی شغلی کارکنان ناجا به روش گام به گام^{۱۶}

ضرایب رگرسیون			F P	RS	MR	شاخص‌های آماری متغیر پیش بین
۳	۲	۱				
		$\beta=۰/۳۶$ $t=۸/۸۸$ $p<۰/۰۰۱$	۳۸/۹۹ $p<۰/۰۰۱$	۰/۱۳	۰/۳۶	عدالت توزیعی ادراک شده
	$\beta=۰/۲۱$ $t=۴/۲۷$ $p<۰/۰۰۱$	$\beta=۰/۲۴$ $t=۴/۸۹$ $p<۰/۰۰۱$	۴۹/۹۳ $p<۰/۰۰۱$	۰/۱۶	۰/۴۰	عدالت رویه ای ادراک شده
$\beta=۰/۰۹$ $t=۲/۲۹$ $p<۰/۰۲$	$\beta=۰/۲۰$ $t=۴/۰۹$ $p<۰/۰۰۱$	$\beta=۰/۲۳$ $t=۴/۶۷$ $p<۰/۰۰۱$	۳۵/۳۲ $p<۰/۰۰۱$	۰/۱۶	۰/۴۱	وضعیت اقتصادی

معنا داری F به دست آمده که بیانگر معنا دار بودن سهم متغیرهای پیش بین در متغیر وابسته است. از میان مجموع متغیرهای پیش بین به ترتیب اهمیت، عدالت توزیعی ادراک شده، عدالت رویه ای ادراک شده و وضعیت اقتصادی، بهترین پیش بینی کننده‌های

به منظور تعیین متغیرهای مؤثر در پیش بینی خشنودی شغلی کارمندان ناجا بر اساس ابعاد ۳ گانه عدالت سازمانی ادراک شده و ویژگی های جمعیت شناختی آنان از تحلیل رگرسیون چند متغیره با استفاده از روش گام به گام استفاده گردید. باتوجه به

هستند. متغیرهای سن، رده نظامی، نوع استخدامی، تحصیلات فرد، مدت خدمت، و عدالت تعاملی ادراک شده از معادله رگرسیون حذف شدند.

متغیر خشنودی شغلی کارکنان ناجا هستند به طوری که ۱۶ درصد واریانس خشنودی شغلی توسط متغیرهای عدالت توزیعی ادراک شده، عدالت رویه ای ادراک شده، و وضعیت اقتصادی در ناجا قابل تبیین

جدول ۴- نتایج تحلیل رگرسیون متغیرهای عدالت سازمانی ادراک شده، خشنودی شغلی و ویژگی های جمعیت شناختی با رفتار مدنی کارکنان ناجا به روش گام به گام

ضرایب رگرسیون					F p	RS	MR	شاخص های آماری متغیر پیش بین
۵	۴	۳	۲	۱				
				$\beta=0/25$ $t=5/77$ $p<0/001$	33/36 $p<0/001$	0/06	0/25	خشنودی شغلی
			$\beta=0/14$ $t=3/03$ $p<0/003$	$\beta=0/20$ $t=4/32$ $p<0/001$	21/55 $p<0/001$	0/08	0/28	عدالت رویه ای ادراک شده
		$-0/12$ $\beta=$ $t=-2/83$ $p<0/005$	$\beta=0/15$ $t=3/36$ $p<0/001$	$\beta=0/21$ $t=4/64$ $p<0/001$	16/31 $p<0/001$	0/08	0/29	وضعیت اقتصادی
	$\beta=0/10$ $t=2/39$ $p<0/018$	$-0/13$ $\beta=$ $t=-3/00$ $p<0/003$	$\beta=0/15$ $t=3/37$ $p<0/000$	$\beta=0/21$ $t=4/57$ $p<0/001$	13/80 $p<0/001$	0/09	0/30	وضعیت تحصیلاتی
$\beta=0/09$ $t=2/24$ $p<0/026$	$\beta=0/11$ $t=2/40$ $p<0/02$	$-0/13$ $\beta=$ $t=-3/01$ $p<0/003$	$\beta=0/15$ $t=3/37$ $p<0/001$	$\beta=0/21$ $t=4/50$ $p<0/001$	12/51 $p<0/001$	0/10	0/32	مدت زمان خدمت در ناجا

ترتیب اهمیت، خشنودی شغلی، عدالت رویه ای ادراک شده، وضعیت اقتصادی، وضعیت تحصیلاتی و مدت زمان خدمت در ناجا بهترین پیش بینی کننده های متغیر رفتار مدنی کارکنان ناجا هستند در واقع ۱۰ درصد واریانس رفتار مدنی توسط متغیرهای خشنودی شغلی، عدالت رویه ای ادراک شده، وضعیت اقتصادی، وضعیت تحصیلاتی و مدت

به منظور تعیین متغیرهای مؤثر در پیش بینی رفتار مدنی کارمندان ناجا بر اساس ابعاد ۳ گانه عدالت سازمانی ادراک شده، خشنودی شغلی و ویژگی های جمعیت شناختی آنان با استفاده از تحلیل رگرسیون چند متغیره با استفاده از روش گام به گام نتایج، بیانگر معنا دار بودن سهم متغیرهای پیش بین در متغیر وابسته است. به طوری که به

زمان خدمت در ناجا قابل تبیین هستند. متغیرهای سن، رده نظامی، نوع استخدامی، عدالت توزیعی و تعاملی از معادله رگرسیون حذف شدند.

بحث و نتیجه گیری

هدف این تحقیق، بررسی روابط ساده و چندگانه عدالت سازمانی ادراک شده و ویژگی های فردی با خشنودی شغلی و رفتار مدنی سازمانی کارکنان نیروی انتظامی بود.

یافته اول نشان داد از میان مجموع متغیرهای پیش بین به ترتیب اهمیت، عدالت توزیعی ادراک شده، عدالت رویه ای ادراک شده و وضعیت اقتصادی بهترین پیش بینی کننده های متغیر خشنودی شغلی کارکنان ناجا هستند به طوری که ۱۷ درصد واریانس خشنودی شغلی توسط متغیرهای عدالت توزیعی ادراک شده، عدالت رویه ای ادراک شده و وضعیت اقتصادی در ناجا قابل تبیین هستند و متغیرهای سن، جنس، رده نظامی، نوع استخدامی، تحصیلات فرد، مدت خدمت و عدالت تعاملی ادراک شده از معادله رگرسیون حذف شدند.

رجبی (۱۳۹۱) در تحقیقی نشان داد از بین عوامل سازمانی به ترتیب اهمیت عامل شایسته سالاری و ارزیابی ها، عامل تسهیلات و خدمات، مشارکت و توانمندسازی، عامل رهبری، حقوق و مزایا، شرایط محیط کار، ارتباط با همکاران، مدیریت تغییر و تحول سازمان و رضایت شغلی در بین کارمندان ناجا را پیش بینی می کنند.

در تبیین این یافته ها می توان به نتایج تحقیق ازکیا و توکلی (۱۳۸۵) اشاره کرد که همخوان با برخی از نتایج این تحقیق است. آنان در فراتحلیلی نشان دادند فرض رابطه بین متغیرهای سابقه کار و میزان

پرداخت با رضایت شغلی رد و فرض رابطه بین متغیرهای مشارکت، مدیریت، امکان بروز خلاقیت های فردی، تأهل، تحصیلات، رشته تحصیلی، سن و جنس با رضایت شغلی تأیید شد. در میان متغیرهای مذکور، مشارکت با بالاترین میزان واریانس تبیین شده به عنوان بهترین پیش بینی کننده رضایت شغلی در سازمان های آموزشی مورد تأکید قرار گرفته است. همچنین در مطالعه قلی زاده، فانی و احمدوند (۱۳۸۹) نشان داده شد که بین سبک رهبری و رضایت شغلی یک رابطه معنا دار وجود دارد. همچنین با مطالعه مدلی و لاروچل^{۱۷} (۱۹۹۵) که در آن بین سبک رهبری تحول گرا در مدیران پرستاری و رضایت شغلی پرستاران همبستگی مثبت و معنا داری یافت شد؛ همخوان است اما با یافته کلاگری و خدام (۱۳۸۶) که در مطالعه خود نشان دادند بین سبک رهبری مدیران با رضایت مندی کارکنان رابطه ای وجود ندارد، همخوانی ندارد. تحقیق صفاری پوریا، ایازی و دعایی (۱۳۸۹) نشان داد بین ماهیت کار، ویژگی مدیران، حقوق و مزایا، ویژگی همکاران و شرایط ارتقا کارکنان و رضایت شغلی همبستگی وجود دارد. تحقیقات مصدق راد، فرلی و روزنبرگ (۲۰۰۸) نشان می دهد که میان سن و سابقه کار با رضایت شغلی روابط مثبت وجود دارد. اوزدمیر (۲۰۰۹) پنج بُعد اساسی یعنی ماهیت شغل، پرداخت حقوق و مزایا، فرصت های پیشرفت و ترقی، سرپرستان و همکاران در کار را مهمترین عوامل مؤثر در احساس افراد نسبت به کارشان می دانند.

همچنین این یافته ها با نتایج تحقیق ساعتچی، قاسمی و نمازی (۱۳۸۷)، یزدی و جعفری (۱۳۸۹)، نحریر و همکاران (۱۳۸۹)، قربانیان، حدادپور و ملکی

دارد. تسیگیلیس و کوستلیوس (۲۰۰۴) نیز در پژوهشی نشان دادند که رضایت شغلی و فرسودگی شغلی ساختارهای یکسان نمی باشند و بین رضایت شغلی و فرسودگی شغلی همبستگی وجود دارد. اوزدمیر (۲۰۰۹) پنج بُعد اساسی یعنی ماهیت شغل، پرداخت حقوق و مزایا، فرصت های پیشرفت و ترقی، سرپرستان و همکاران در کار را مهمترین عوامل مؤثر در احساس افراد نسبت به کارشان می دانند. ندیری و تانوا (۲۰۱۰) در پژوهش خود نشان داده اند که عدالت سازمانی با حیطة های مختلف رفتار های مدنی سازمانی رابطه دارد.

در تبیین نقش عوامل سازمانی (حقوق و مزایا، ارتباط با همکاران و عامل رهبری) در خشنودی شغلی و رفتار مدنی کارکنان ناجا می توان گفت افراد در تلاشند تا نیازهای خود را در دو سطح روانی و مادی به بهترین نحو ممکن ارضا نمایند و هرگاه در جریان رفع نیازهای خود با مشکلی مواجه شوند عکس العمل و واکنشی نشان خواهند داد. از جمله واکنش هایی که افراد در زمان عدم دریافت حقوقی که انتظار دریافت آن را دارند، از خود نشان می دهند این است که در مقابل مخاطبان خود موضع گیری نموده و با آنها مقابله می کنند. براین اساس رضایت شغلی در بین کارکنان سازمان، تاثیر به سزایی در واکنش کارکنان نسبت به سازمان دارد. چنانچه کارکنان با نارضایتی از سازمان مواجه شوند، ممکن است نتایج منفی همچون بی تفاوتی نسبت به کار یا ترک سازمان را در پی داشته باشد. بنابراین مهمترین اقدام سازمان ها در جهت بقای خود در جهت ارضای این دو نوع از نیازهای کارکنان است. چنانچه کارکنان به رضایت روانی و مادی دست یابند، سازمان نیز با توان بالاتری در تحقق اهداف حرکت

(۱۳۸۹)، اصغری، خالق دوست محمدی، عسگری و کاظم نژاد (۱۳۸۹)، شماره، صدیق معروفی، هوشمندی و حقی (۱۳۹۰) و علی پور و اعراب شیبانی (۱۳۹۰)، کاندن (۱۹۹۷)، همرمش (۲۰۰۱)، تسیگیلیس و کوستلیوس (۲۰۰۴)، سوسان و جان (۲۰۰۴) همخوانی دارد.

یافته بعدی نشان داد از میان مجموع متغیرهای پیش بین به ترتیب اهمیت خشنودی شغلی، عدالت رویه ای ادراک شده، وضعیت اقتصادی (بطور منفی)، وضعیت تحصیلاتی و مدت زمان خدمت در ناجا بهترین پیش بینی کننده های متغیر رفتارمدنی کارکنان ناجا هستند به طوری که ۱۰ درصد واریانس رفتارمدنی توسط متغیرهای خشنودی شغلی، عدالت رویه ای ادراک شده، وضعیت اقتصادی، وضعیت تحصیلاتی و مدت زمان خدمت در ناجا قابل تبیین هستند. متغیر های سن، جنس، رده نظامی، نوع استخدامی، عدالت توزیعی و تعاملی از معادله رگرسیون حذف شدند.

این یافته با نتایج واعظی و وثوقی (۱۳۸۹) همخوانی دارد. تحقیق آنان نشان داد که مولفه توان کار (بلوغ حرفه ای کارکنان)، مولفه شناخت شغل توسط کارکنان، مولفه بازخورد عملکرد به کارکنان، مولفه انگیزش کارکنان و در نهایت مولفه حمایت سازمانی از کارکنان بر افزایش بهره وری نیروی انسانی اثر گذار است. تحقیق گل پور و نادری (۱۳۸۹) نیز نشان داد که انصاف کلی به طور نسبی واسطه رابطه و عدالت رویه ای با ترک خدمت است، اما برای عدالت تعاملی و توزیعی چنین نقشی را ایفا نمی کند. سمسار، گل پور و آتش پور (۱۳۹۰) نشان دادند که عدالت رویه ای و عدالت تعاملی همکار محور با رفتارهای مدنی سازمانی همبستگی مثبت معنادار

خواهد نمود.

تحصیلات، تجربیات و سطح تلاش در کار) به پیامدها (مانند دستمزد، مقام و مرتبه سازمانی، پاداش و ترفیع) با نسبت مشابه برای سایرین ارزیابی می‌شود. نظریه انتظار ویکتور وروم^{۲۰} به احتمال حصول نتیجه خاصی بر اثر حدود معینی از تلاش و کوشش مربوط می‌شود. به عنوان مثال اگر فردی سخت تلاشی کند انتظار دارد تا عملکردش بهتر شود و بهره‌وری‌اش افزایش یابد.

بر پایه نظریه مبادله اجتماعی^{۲۱} (ون داین و گراهام، ۱۹۹۴) نیز کارکنان با تجربه حضور عدالت (مانند رضایت از پرداخت^{۲۲})، بر مبنای اصل مقابله به مثل^{۲۳}، تمایل بیشتری به فعالیت در سازمان دارند (کوهن چاراش و اسپکتور، ۲۰۰۱). لیائو و راپ (۲۰۰۵) بر این باورند که تغییر در احساس تعهد و دل‌بستگی به سازمان از زمره پیامدهای اصلی برای عدالت در سازمان است. به این معنا که اگر کارکنان مشاهده کنند که در سازمان عدالت اجرا نمی‌شود، دچار تنش می‌شوند و به تدریج از سطح دل‌بستگی و تعهد آنها نسبت به سازمان کاسته می‌شود. در این صورت کمتر احتمال دارد که کارکنان به انجام رفتارهای مدنی سازمانی و وظایف خود مبادرت نمایند. برعکس اگر کارکنان احساس کنند در سازمان آنها عدالت سازمانی وجود دارد، برانگیخته می‌شوند تا در شغل خود وظایف و مسولیت بیشتری را پذیرا باشند.

این پژوهش از نظر مکانی فقط به یک استان محدود شده است. همچنین در این تحقیق رفتارهای مدنی کارکنان ناجا صرفاً از طریق پرسشنامه مورد سنجش قرار گرفته است لذا ارزیابی کارایی واقعی افراد از طریق پرسشنامه‌های خودگزارش دهی با توجه به گرایش افراد به جامعه‌پذیری و دلایلی از جمله

جورج هومنز^{۱۸} نیز یکی از جامعه‌شناسانی است که کنشگران انسانی را به عنوان یک سودجوی عاقل می‌انگارد و نظریات خود را در مورد مبادله در قالب قضایایی مطرح می‌نماید. قضیه موفقیت: در مورد همه اعمالی که افراد انجام بدهند، غالباً این گونه است که هر عملی از یک شخص اگر که مورد پاداش قرار گیرد، احتمال تکرار آن عمل به وسیله همان شخص افزایش می‌یابد. قضیه محرک: اگر در گذشته وجود محرک خاصی یا یک رشته از محرک‌ها باعث شده باشد که شخص با کنش خود پاداش گرفته باشد، محرک‌های کنونی و آتی هر چه به محرک گذشته شباهت داشته باشند، احتمال بیشتری می‌رود که آن شخص در برخورد با این محرک‌ها آن کنش یا همانندش را انجام دهد. قضیه ارزشی: هر چه نتیجه یک کنش برای شخص با ارزشتر باشد، احتمال بیشتری دارد که همان کنش را دوباره انجام دهد.

بر اساس این قضایا بین فعالیت‌ها و داده‌های کارکنان به سازمان و میزان پاداش‌های دریافتی آنان رابطه مستقیم و مثبتی وجود دارد. به عبارت دیگر در فرایند ارتباط بین کارکنان و سازمان چنانچه سازمان در ازای فعالیت‌ها و خدمات کارکنان قدرشناس باشد و از فعالیت‌های کارکنان قدردانی نماید، این عامل موجب تقویت بیشتر عملکردهای شغلی آنان در جهت کمیت و کیفیت بیشتر خواهد شد.

بر پایه نظریه مقایسه اجتماعی گودمن^{۱۹} یکی از عوامل عمده در تلاش‌های شغلی، عملکرد و رضایت، درجه تعادل یا عدم تعادلی است که فرد در موقعیت کاری خود مترتب می‌داند. درجه تعادل برحسب مقایسه نسبت داده‌های فرد (مانند سن، جنس،

- 5- Yoon
- 6- Coomber & Barriball
- 7- job satisfaction
- 8- Fairbrother, Jones, & Rivas
- 9- Rian
- 10- Cochran & Dumler
- 11- Podsakoff
- 12- Spector
- 13- Shapiro
- 14- Alexander & Ruderman
- 15- Messer & White
- 16- stepwise
- 17- Medley and Larochelle
- 18- George Huomans
- 19- Goodman
- 20- Victor Vroom
- 21- social exchange theory
- 22- pay satisfaction
- 23- reciprocal principle

منابع

- ۱- ایران زاده، سلیمان و اسدی، نازل. (۱۳۸۸) بررسی رابطه رفتار مدنی و عدالت سازمانی با خشنودی شغلی کارکنان دانشگاه محقق اردبیلی. فراسوی مدیریت، ۳ (۱۰)، ۴۳-۷۵
- ۲- بخشی پور، عباس؛ باقریان خسروشاهی، صنم. (۱۳۸۵). ویژگی های روانسنجی پرسش نامه تجدید نظر شده شخصیت آیزنک- فرم کوتاه (EPQ-RS). روانشناسی معاصر، ۱ (۲)، ۱۲-۳.
- ۳- دژبان، ریحانه؛ نوری، ابوالقاسم؛ سماواتیان، حسین. (۱۳۹۰). بررسی رابطه ی عدالت سازمانی و کیفیت رابطه سرپرست و زیردست با اعتماد به سرپرست و ابعاد توانمندسازی روانشناختی. پژوهش های روانشناسی اجتماعی، ۱ (۳)، ۱۵۳-۱۳۴.
- ۴- روحی، قنبر؛ آسایش، حمید؛ رحمانی انارکی، حسین؛ عباسی، علی. (۱۳۹۰). ارتباط رضایت شغلی و تعهد سازمانی در پرستاران شاغل در بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی گلستان. پایش، ۱۰ (۲)، ۲۸۵-۲۹۲.
- ۵- ساعتچی، محمود؛ قاسمی، نوشاد و نمازی، سمیه. (۱۳۸۷). بررسی رابطه میان انگیزه شغلی مدیران، رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان (دبیران) مقطع متوسطه شهرستان مرودشت. فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، ۱ (۲)، ۱۴۷-۱۶۸.
- ۶- سهرابی زاده، ساناز؛ باستانی، پیوند؛ و راونگرد، رامین. (۱۳۹۰). بررسی عوامل تاثیر گذار بر رفتار شهروندی

امنیت شغلی ممکن است با احتمال خطا و تحریف همراه باشد. بر مبنای محدودیت های فوق، تکرار این تحقیق در استان های دیگر و استفاده از مقیاس گرایش به مطلوبیت اجتماعی (دروغ سنجی) آزمون MMPI به همراه پرسشنامه رفتار مدنی موجب می شود افراد دارای انگیزه تحریف را از افراد بدون انگیزه تحریف متمایز کند. همچنین به مدیران و برنامه ریزان ناجا پیشنهاد می شود؛ حجم کار کاملاً عادلانه توزیع شود. مافوق هنگام درخواست کارکنان برای آگاهی از تصمیمات اخذ شده، به آنها اطلاعات کامل و روشن دهد. قدردانی ها و تشویق های به عمل آمده از کارکنان منطبق بر عملکردشان باشد و شایسته سالاری و عدالت سازمانی (توزیعی، رویه ای و تعاملی) کاملاً رعایت شود. مقررات و آیین نامه های انضباطی برای همه کارکنان متخلف به صورت یکسان اجرا شود. همچنین پیشنهاد می شود افراد باتجربه و متخصص در سازمان از فرصت بیشتری برای پیشرفت برخوردار باشند. امکانی فراهم شود تا کارکنان بتوانند از تمام تسهیلات و خدماتی که ناجا به آنها اختصاص می دهد (تسهیلات برای تامین مسکن، انواع وام، استفاده از اماکن رفاهی ناجا، سفرهای زیارتی و سیاحتی، خدمات بهداشتی و درمانی و نظایر آن ها) استفاده کنند و این تسهیلات و خدمات نیازهای آنان را تامین کند. مدیران ارشد سازمان انتقادپذیر بوده از پاسخ مبهم و غیرمنطقی پرهیز نموده و افراد را مورد بازخواست و یا توبیخ قرار ندهند.

پی نوشت

- 1- Susan & John
- 2- Falkum & Vaglum
- 3- Ozdemir
- 4- Park

شرکت ملی پخش فرآورده. پژوهش نامه مدیریت تحول، ۱ (۲).

۱۶- نجمی، منوچهر؛ حسینی، سیروس. (۱۳۸۳). مدل سرآمدی EFQM از ایده تا عمل. تهران: انتشارات روناس.

۱۷- نعامی، عبد الزهرا و شکرکن، حسین. (۱۳۸۳)، بررسی روابط ساده سه گانه عدالت سازمانی با رفتار مدنی در کارکنان یک سازمان صنعتی در شهر اهواز، مجله علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه اهواز، ۳ (۱۱)، ۷۰-۵۷

۱۸- نوربخش، مهوش و علیزاده، محمود. (۱۳۸۳). بررسی رضایت شغلی دبیران تربیت بدنی شهرستان اهواز. مجله حرکت، ۲۲، ۱۷۱-۱۸۹.

۱۹- هومن، حیدرعلی. (۱۳۸۱). تهیه و استاندارد ساختن مقیاس سنجش رضایت شغلی. تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.

20-Alexander, sh., Ruderman, M. (2005). The role of procedural and disrbutive justice in organizational behavior. *Social Justice Research*, (1), 177- 188

21-Bacher, T.E. & Billing R.S. (1993). Profiles in commitment: An empirical Test. *Journal of organizational Behavior*, 14, 177-190.

22-Bachrach, D.G. (2006). Organizational Citizenship Behavior and Performance Evaluations: Exploring the impact of Task Interdependence. *Journal of Applied Psychology*, 91(1), 193-201.

23-Cohen, L., Manion, L., & Morrison. (2001). *Research Method in education*, Rutledge Flamer.

24-Coomber, B & Barribal, K. L, (2007). Impact of Job Satisfaction Components on Intent to leave and Turnover for Hospital-based Nurses, *A Review of the Research Literature*, *International Journal of Nursing Studies*, 44, 297-314.

25-Erturk, A. (2007). Increasing organizational citizenship behaviors of Turkish academicians. *Journal of managmental psychology*, 22(3), 257-270.

26-Fairbrother, G., Jones, A., & Rivas, K. (2009). Development and validation of the Nursing Workplace Satisfaction Questionnaire (NWSQ). *Contemporary Nurse*, 34(1), 10-8.

27-Falkum, E & Vaglum, P, (2005). The Relationship Between Interpersonal Problems

سازمانی در کارکنان حوزه ستادی دانشگاه علوم پزشکی شیراز در سال ۱۳۸۸. فصلنامه بیمارستان، ۹ (۲-۱).

۷- شاره، حسین؛ صدیق معروفی، شهرام؛ هوشمندی، مهدی؛ حقی، الهام. (۱۳۹۰). تاثیر تنش های شغلی، راهبردهای مقابله با تنش، تاب آوری و سلامت روانی در رضایت شغلی تکنسین های بی هوشی. اصول بهداشت روانی. ۱۱۳ (پیاپی ۴۹)، ۲۹-۲۰.

۸- شکرکن، حسین؛ نعامی، عبدالزهرا؛ نیسی، عبدالکاظم و مهرابی زاده هنرمند، مهناز. (۱۳۸۰). بررسی رابطه خشنودی شغلی با رفتار مدنی سازمانی و عملکرد شغلی در کارکنان برخی از کارخانه های اهواز. مجله علوم تربیتی و روانشناسی. ۳ (۳ و ۴)، ۲۲-۱

۹- علی پور، احمد؛ اعراب شیبانی، خدیجه. (۱۳۹۰). رابطه امیدواری و شادکامی با رضایت شغلی معلمان. پژوهش های نوین روان شناختی (روانشناسی دانشگاه تبریز). ۶(۲۲)، ۷۱-۸۴.

۱۰- علیزاده، ابراهیم. (۱۳۸۵). ساخت و استانداردسازی مدل خشنودی شغلی کارکنان بانک سپه بر مبنای مدل EFQM. تهران، سومین کنفرانس توسعه منابع انسانی، مجموعه مقالات ص ۲۹۲-۲۹۹.

۱۱- علیزاده، ابراهیم؛ حاتمی، حمیدرضا؛ احمدوند، علی احمد؛ رضایی، علی محمد. (۱۳۸۹). ساخت و اعتباریابی پرسشنامه رضایت شغلی نیروی انتظامی. فصلنامه روان شناسی نظامی، ۱ (۳)، ۴۳-۵۷.

۱۲- غلامی فشارکی، محمد؛ طالبیان، داوود؛ آقامیری، زهره؛ محمدیان، معصومه. (۱۳۹۰). بررسی پایایی و روایی پرسشنامه رضایت شغلی نجمیه. مجله علمی پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی اراک، ۱۴، ۵ (شماره پیاپی ۵۸)، ۶۳-۶۹.

۱۳- قراباغی، حسین. (۱۳۸۲). بررسی رابطه بین صفات (عوامل) شخصیتی و رضایت شغلی کارکنان کارخانه تراکتورسازی ایران. پایان نامه کارشناسی ارشد روانشناسی عمومی، دانشکده علوم تربیتی دانشگاه تبریز.

۱۴- گروسی فرشی، میرتقی. (۱۳۸۰). رویکردهای نوین در ارزیابی شخصیت. تبریز: نشر جامعه پژوه.

۱۵- مهر حمید، رامین؛ هادی زاده مقدم، اکرم؛ و احمدی، ایمان. (۱۳۸۸) بررسی رابطه بین ادراک از عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی مورد مطالعه:

- 39-Ozdemir, S. (2009). Factors influencing job satisfaction in Azarbaijan companies, Journal of Qafqaz University, 102-108.
- 40-Podsakoff, P.M., Mackenzie, S., Moorman, R., & Fetter, R. (1990). Transformational leader behavior and their effects on trust, satisfaction, and organizational citizenship behavior. *The Leadership Quarterly*, 1, 107-142.
- 41-Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction*, Thousand Oaks. CA: Sage.
- 42-Susan, M.D., & John, S.H. (2004). Job satisfaction and gender: an expanded specification from the NLSY. *International Journal of Manpower*, 25(2), 211-38.
- and Occupational Stress in Physicians, *General Hospital Psychiatry*, 27, 285– 291.
- 28-Giap, b.et.al (2005). Organizational citizenship behavior and perception of organizational justice in student jobs. *Psychology of excellence*, M.a.university Munich
- 29-Goodman, P. S, & Friedman, A. (1971). "An examination of Adams' theory of inequity". *Administrative Science Quarterly*, 16, 271-288.
- 30-Lambert, Eric, (2003), "The impact of organizational justice on correctional staff" *Journal of criminal justice*, 31, 2
- 31-Lu, K, Chang, L & Wu, H, (2007). Relationships Between Professional Commitment, Job Satisfaction & Work Stress in Public Health Nurses in Taiwan, *Journal of Professional Nursing*, 23(2)(March–April), 110–116.
- 32-Messer, B. A. E., & white, F. A. (2006). Employees' mode perceptions of fairness and organizational citizenship behavior. *Journal of business and psychology*, 4, 97-105.
- 33-Moorman, R.H. (1991). Relationship between organizational citizenship behaviors: do fairness receptions influence employee citizenship? *Journal of applied psychology*, (76), 845-855.
- 34-Moorman, R.H. (1993). The influence of cognitive and affective based job satisfaction measure on the relationship between satisfaction and organizational citizenship behavior. *Human Relations* 46, 759-776.
- 35-Nadiri, H., & Tanova, C., (2010) "An Investigation of the Role of Justice in Turnover Intentions, Job Satisfaction, and Organizational Citizenship Behavior in Hospitality Industry", *International Journal of Hospitality Management*, 29, 33-41.
- 36-Norman, I.J., & Wu, L. (2006). An investigation of job satisfaction, organizational commitment and role ambiguity in sample of Chines undergraduate nursing students. *Nurse Educ Today*, 26(4), 304-14.
- 37-Organ, D.W. & Lingl, K. (1995). Personality, satisfaction, and organizational citizenship behavior. *Journal of Social psychology*, 135, 339-350.
- 38-Organ, D.W. & Ryan, K. (1995). A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. *JN: Personnel Psychology*, 48, 775-802.