

## The Role of Organizational Justice in Job Satisfaction with Nursing Burnout Mediation

Gholampour M\*<sup>1</sup>, Pourshafei H<sup>1</sup>

1- Department of Education, School of Educational and Psychology, Birjand University, Birjand, Iran

\* *Corresponding author*. Tel: +989157413539, E-mail: Meysam.gholampoor@birjand.ac.ir

Received: Aug 16, 2017 Accepted: Dec 3, 2017

### ABSTRACT

**Background & aim:** Managers are seeking job satisfaction in their organization since it provides a background of efficiency enhancement. Thus, the goal of the present research was to determine the role of organizational justice in job satisfaction mediating burnout among nurses.

**Methods:** A descriptive correlational investigation was conducted on nurses of Vali-asr hospital of Birjand (165 persons) who were employed in 2016. The samples were chosen by randomized sampling. Minnesota job satisfaction questionnaire (1992), Niehoff and Mormon organizational justice questionnaire (1993), and Maslach and Jackson job burnout questionnaire (1993) were used for measuring studying variables. Data were analyzed by using the SPSS software and multiple regression coefficients and Pearson correlation coefficient.

**Results:** Results showed that job burnout ( $2.34 \pm 0.41$ ), organizational justice ( $2.14 \pm 0.79$ ), and job satisfaction ( $2.73 \pm 0.53$ ) of nurses were lower than average level. The organizational justice was responsible for 25% percent of job satisfaction and 32% of the of job burnout. Also, 27% of job satisfaction's nurses were related to their job burnout.

**Conclusion:** Organizational justice causes job satisfaction improvement and job burnout reduction in nurses. So, improving the justice in therapeutic organizations can reduce job burnout and increase job efficiency in nurses.

**Keywords:** Nurse, Job Satisfaction, Organizational Justice, Burnout

# نقش عدالت سازمانی در رضایت شغلی با توجه به میانجی‌گری فرسودگی شغلی پرستاران

میثم غلام‌پور<sup>۱\*</sup>، هادی پورشافعی<sup>۱</sup>

۱. گروه علوم تربیتی، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه بیرجند، بیرجند، ایران  
\* نویسنده مسئول. تلفن: ۰۹۱۵۷۴۱۳۵۳۹ ایمیل: Meysam.gholampoor@birjand.ac.ir

## چکیده

**زمینه و هدف:** ارتقاء رضایت شغلی، یکی از مهم‌ترین اهدافی است که مدیران سازمان‌ها در پی آن هستند چراکه زمینه ارتقاء بهره‌وری را فراهم می‌سازد. بنابراین هدف پژوهش حاضر تعیین نقش عدالت سازمانی بر رضایت شغلی با میانجی‌گری فرسودگی شغلی در بین پرستاران بود.

**روش کار:** روش پژوهش حاضر توصیفی و از نوع همبستگی بود که روی ۱۶۵ نفر از پرستاران بیمارستان ولی‌عصر بیرجند که در سال ۱۳۹۵ اشتغال به خدمت داشتند انجام گرفت. نمونه‌ها با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. برای سنجش متغیرهای مورد مطالعه از پرسشنامه‌های رضایت شغلی مینوسوتا (۱۹۹۲)، عدالت سازمانی نیوف و مورمن (۱۹۹۳) و فرسودگی شغلی مسلاج و جکسون (۱۹۹۳) استفاده شد. داده‌ها با استفاده از نرم افزار SPSS-18 و آزمون‌های آماری ضریب رگرسیون چندگانه و ضریب همبستگی پیرسون مورد تحلیل قرار گرفتند.

**یافته‌ها:** نتایج نشان داد که فرسودگی شغلی، عدالت سازمانی و رضایت شغلی پرستاران به ترتیب با میانگین  $۲/۳۴ \pm ۰/۴۱$ ،  $۲/۷۳ \pm ۰/۵۳$  و  $۲/۱۶ \pm ۰/۷۹$  در سطوح پایین‌تر از متوسط قرار داشتند. عدالت سازمانی، ۲۵ درصد از واریانس رضایت شغلی و ۳۲ درصد از واریانس فرسودگی شغلی پرستاران را تبیین می‌کرد. همچنین ۲۷ درصد از تغییرات واریانس رضایت شغلی پرستاران مربوط به فرسودگی شغلی آنها بود.

**نتیجه‌گیری:** براساس نتایج، عدالت سازمانی سبب بهبود رضایت شغلی و نیز کاهش فرسودگی شغلی در پرستاران می‌شود. بنابراین با بهبود عدالت در سازمان‌های درمانی، می‌توان سبب کاهش فرسودگی شغلی و افزایش کارایی در پرستاران شد.

**واژه‌های کلیدی:** پرستار، رضایت شغلی، عدالت سازمانی، فرسودگی شغلی

پذیرش: ۹۶/۹/۱۲

دریافت: ۹۶/۵/۲۵

## مقدمه

سرپرست و همکاران می‌باشد (۵). مبحث رضایت شغلی در مراکز بیمارستانی، همواره مورد توجه پژوهشگران بوده است؛ زیرا سلامت جامعه را نیروی انسانی شاغل در این حوزه تضمین می‌کند (۱). پرستاران در سراسر جهان، بزرگ‌ترین گروه کارکنان بهداشتی (۶) و کارکنان صف مقدم بیمارستان‌ها را تشکیل می‌دهند (۷)، بنابراین رضایت شغلی، عامل مهمی در نحوه عملکرد و کیفیت خدمات ارائه‌شده توسط پرستاران می‌باشد (۸). نتایج

رضایت شغلی از ارکان ضروری و ارزشمند ارتقاء سلامت و رضایت از زندگی است (۱) که به صورت مقدار علاقمندی کارکنان به شغل خود، تعریف می‌شود (۲). این امر نه تنها برای خود فرد، بلکه برای دنبال کردن اهداف سازمانی نیز اهمیت زیادی دارد (۳). به همین دلیل، توجه به رضایت کارکنان، از مهمترین وظایف مدیریت است (۴). رضایت شغلی شامل رضایت از پرداخت، شغل، فرصت ارتقاء،

به نقش خود درگیر می‌شوند (۱۶). فرناندز<sup>۲</sup> در پژوهشی به این نتیجه رسید که عدالت توزیعی و مراوده‌ای، اثر معناداری بر رضایت و عملکرد کارکنان دارد (۱۷). بی‌عدالتی و توزیع غیرمنصفانه دستاوردها و ستاده‌های سازمان، روحیه کارکنان را تضعیف کرده (۱۲) و منجر به ایجاد تنش و فشار روانی در کارکنان خواهد شد (۱۸).

بین فشارهای روانی و فرسودگی شغلی، ارتباط تنگاتنگی وجود دارد. در واقع فرسودگی شغلی در اثر فشار مداوم روانی پدید می‌آید (۱۹). استرس ناشی از شغل، باعث بروز نارضایتی کارکنان و تأثیرات منفی بسزایی در سایر زمینه‌های زندگی اعم از فردی، اجتماعی و خانوادگی می‌شود (۲۰). این پدیده زمینه‌ساز بیماری‌های فیزیکی و عاطفی است که می‌تواند به افزایش غیبت از کار، ترک محل کار و کاهش تولید (۲۱)، کاهش تعهد شغلی و عدم رضایت از شغل (۱۹) منجر شود. نخستین بار گرین<sup>۳</sup> در سال ۱۹۶۱ واژه فرسودگی شغلی را به کاربرد (۲۲). پس از آن فرودنبرگ<sup>۴</sup> تعریفی از این اصطلاح ارائه نمود که بر اساس آن، فرسودگی شغلی پدیده‌ای عمومی و فراگیر است که از تنش متقابل شخصیت فرد با محیط کار ناشی می‌شود و نتیجه آن از دست دادن انگیزه، اشتیاق، انرژی و کاهش عملکرد شغلی است (۲۳). پدیده فرسودگی شغلی بیش از ۴۰ درصد از افراد جامعه صنعتی را در دام خود گرفتار ساخته است (۲۴) و در مشاغل حمایتی همانند معلمان، پرستاران و مددجویان اجتماعی بیشتر دیده می‌شود. همچنین این مساله، در مشاغلی که فرد ساعت‌های زیادی را در تماس مستقیم با افراد دیگر است، بیشتر دیده می‌شود (۲۵). جرج و همکاران، علل فرسودگی شغلی را فشار ناشی از حجم کاری زیاد، نداشتن احاطه بر فرایند اجرای کار، نبود پاداش، ضعف

پژوهشی در بخش جراحی یک بیمارستان خصوصی نشان داد که شرایط کاری ضعیف، عدم حمایت مدیریتی، توزیع کاری نابرابر، کمبود منابع، دستمزد کم، برنامه کاری انعطاف‌ناپذیر و کمبود نیروی انسانی از مهم‌ترین عوامل نارضایتی پرستاران می‌باشند (۹). وارنر<sup>۱</sup> در پژوهشی به این نتیجه دست‌یافت که ایجاد عدالت سازمانی، بهترین پیشگویی کننده رضایت شغلی است (۱۰). عدالت از زیباترین، مقدس‌ترین و عالی‌ترین واژه‌ها در قابوس تمدن بشری محسوب می‌گردد و رعایت آن از دیدگاه هر انسان سلیم الفطره‌ای از ضروری‌ترین امور به شمار می‌آید (۱۱). ادراک بی‌عدالتی در سازمان‌ها می‌تواند اثر مخربی بر روحیه کار جمعی داشته باشد، زیرا اهتمام نیروی انسانی و انگیزش کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد (۱۲). عدالت در سازمان یکی از عوامل مهم و تأثیرگذار در کارآمدی سازمان‌ها بوده و به صورت ادراک افراد یا گروه‌ها نسبت به رفتار عادلانه حاصل از سوی سازمان و پاسخ آن‌ها به چنین ادراکی تعریف شده است (۱۳). تاکنون حداقل سه نوع عدالت از جانب صاحب‌نظران و محققان این حوزه پذیرفته شده است. بعد نخست، عدالت توزیعی است که به وجود انصاف و عدل در توزیع پیامدها مربوط می‌شود. دو بعد دیگر، عدالت رویه‌ای و عدالت تعاملی هستند که اولی مربوط به رعایت عدل در رویه‌های تصمیم‌گیری مورد استفاده برای تخصیص پیامدها و دومی به رعایت انصاف در برخوردهای بین فردی به‌خصوص از طرف سرپرستان و مدیران با کارکنان برمی‌گردد (۱۴). ایجاد و توسعه مفهوم عدالت، یک ابزار کلیدی برای مدیران در دستیابی به اهداف سازمان می‌باشد (۱۵). براساس متون، چنانچه کارمندان یک سازمان، عادلانه تصمیم بگیرند، به احتمال زیاد با تعهدات بیشتر و رضایت شغلی بالاتری عمل کرده و در رفتار مربوط

<sup>2</sup> Fernandes

<sup>3</sup> Gerin

<sup>4</sup> Ferodenberg

<sup>1</sup> Warner

اهمیت رضایت شغلی و فرسودگی شغلی در حرفه پرستاری، پژوهش حاضر با هدف تعیین نقش عدالت سازمانی در رضایت شغلی پرستاران با توجه به میانجی‌گری فرسودگی شغلی در آنان انجام شد.

### روش کار

روش پژوهش حاضر توصیفی و از نوع همبستگی بود. جامعه آماری شامل تمامی پرستاران شاغل در بیمارستان ولی‌عصر شهر بیرجند در سال ۱۳۹۵ (۲۹۵ نفر) بودند که از بین آنها، تعداد ۱۶۵ نفر (۱۰۳ زن و ۶۲ مرد) بر اساس جدول کرجسی و مورگان به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. معیارهای ورود نمونه‌ها به مطالعه، دارا بودن مدرک کارشناسی پرستاری و بالاتر، داشتن حداقل یک سال سابقه کار پرستاری و تمایل به مشارکت در پژوهش بود. داده‌ها با استفاده از سه پرسشنامه رضایت شغلی مینوسوتا (۱۹۹۲)، عدالت سازمانی نیهوف و مورمن (۱۹۹۳) و فرسودگی شغلی مسلاچ و جکسون (۱۹۹۳) جمع‌آوری شدند. برای سنجش رضایت شغلی از پرسشنامه مینوسوتا<sup>۲</sup> استفاده شد. این پرسشنامه دارای ۱۹ گویه است که هدف آن بررسی ابعاد رضایت شغلی در ۶ بعد نظام پرداخت (سؤالات ۱، ۲، ۳)، نوع شغل (سؤالات ۴، ۵، ۶)، فرصت پیشرفت (سؤالات ۷، ۸، ۹، ۱۰)، جو سازمانی (سؤالات ۱۱، ۱۲)، سبک رهبری (سؤالات ۱۳، ۱۴، ۱۵، ۱۶) و شرایط فیزیکی (سؤالات ۱۷، ۱۸، ۱۹) می‌باشد و براساس مقیاس لیکرت (کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم) نمره داده می‌شود. جعفر جلال و همکاران (۱۳۹۳) برای این پرسشنامه ضریب آلفای کرونباخ ۰/۷۸ را به دست آوردند (۳۲) و در مطالعه حاضر نیز، همبستگی درونی سؤالات ۰/۸۹ به دست آمد.

برای سنجش عدالت سازمانی از پرسشنامه نیهوف و مورمن (۱۹۹۳) استفاده شد. این پرسشنامه دارای

ارتباطی میان همکاران، بی‌عدالتی در پرداخت دستمزد، بی‌ارزش بودن فرد و دوگانگی میان ارزش‌های فردی و شغلی می‌دانند (۲۶). براساس گزارش‌ها، پرستاران و کارکنان بیمارستان‌ها به لحاظ ارزیابی ممتد عملکردشان توسط همکاران، برخورد مکرر و مستقیم با مرگ، رنج‌ها و جراحات‌ها، ساعات طولانی کار، تعطیلات اندک و زمان‌های کوتاه برای ارتباط اجتماعی با دوستان، با فشار روانی و جسمانی بیشتری روبه‌رو هستند. تداوم مستمر این عوامل استرس‌زا در طولانی‌مدت، فرسودگی شغلی پرستاران را به همراه دارد (۲۷).

سازمان بهداشت و درمان مانند دیگر سازمان‌های دولتی، نیازمند آن است که کمیت و کیفیت کار کارمندان خود را بالا ببرد؛ بنابراین شناسایی و کاهش عوامل فشارزای شغلی پرستاران اهمیت ویژه‌ای دارد. همان‌طور که ذکر شد عدالت سازمانی از عوامل مهم و تأثیرگذار در رضایت و کارایی کارکنان می‌باشد. بی‌عدالتی در سازمان، خود می‌تواند زمینه‌ساز بسیاری از مشکلات دیگر برای افراد و سازمان‌ها باشد. یکی از این مشکلات استرس‌ها و فشارهای روانی بود که به آن اشاره شد که خود می‌تواند زمینه‌ساز فرسودگی شغلی و کاهش رضایت‌مندی در کارمندان شود. فرسودگی شغلی مهم‌ترین مشکل قرن ۲۱ محسوب می‌شود. طبق آمار موجود از هر ۷ نفر شاغل در پایان روز، یک نفر دچار تحلیل می‌شود (۲۸). امروزه، پرستاران به عنوان محور اصلی فرآیند درمان بیماران هستند (۲۹) و بیماران، کیفیت خدمات ارائه‌شده از بیمارستان را بر پایه درک خود از مراقبت پرستاری بنا می‌کنند (۳۰) لذا خدمات پرستاری نقش مهمی در رضایت بیماران دارد (۸). مطالعه یو<sup>۱</sup> و همکاران نشان داد که رضایت شغلی و فرسودگی شغلی پرستاران می‌تواند بر رضایت بیماران مؤثر باشد (۳۱). با توجه به

<sup>۱</sup> You

<sup>۲</sup> Minnesota

بیشتر شرکت کنندگان دارای مدرک تحصیلی لیسانس (۹۴/۵٪) و سابقه کاری ۲۱ سال به بالا (۴۳٪) بودند (جدول ۱). میانگین نمرات عدالت سازمانی،  $۲/۷۹ \pm ۰/۱۴$ ، رضایت شغلی  $۲/۷۳ \pm ۰/۵۳$  و فرسودگی شغلی  $۲/۳۴ \pm ۰/۴۱$  به دست آمد.

جدول ۱. فراوانی مشخصات فردی و اجتماعی پرستاران شرکت کننده در پژوهش

وضعیت	گروه بندی	تعداد (درصد)
جنس	زن	۱۰۳ (۶۲)
	مرد	۶۲ (۳۸)
تحصیلات	لیسانس	۱۵۶ (۹۴/۵)
	فوق لیسانس و بالاتر	۹ (۵/۵)
سابقه خدمت (سال)	۱-۱۰	۳۲ (۱۹/۴)
	۱۱-۲۰	۶۲ (۳۷/۵)
	۲۱ سال به بالاتر	۷۱ (۴۳)

نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه جهت پیش بینی رضایت شغلی بر اساس عدالت سازمانی نشان داد که عدالت سازمانی، ۲۵ درصد از رضایت شغلی پرستاران را تبیین می کند (جدول ۲).

نتایج تحلیل رگرسیون، بیانگر ضرایب بتای استاندارد شده بین مؤلفه های عدالت سازمانی با رضایت شغلی پرستاران بود. ضریب بتا در تمام زیرمؤلفه های متغیر عدالت سازمانی، مثبت و از نظر آماری معنادار بود. یعنی افزایش هر کدام از جنبه های عدالت سازمانی در بیمارستان ها سبب بهبود رضایت شغلی پرستاران می شد (جدول ۳).

در رابطه با تاثیر عدالت سازمانی در فرسودگی شغلی پرستاران، نتایج آزمون همبستگی پیرسون نشان داد که عدالت سازمانی ۳۲ درصد از فرسودگی شغلی پرستاران را تبیین می کند (جدول ۴).

۲۰ سؤال است که ۵ سؤال عدالت توزیعی، ۶ سؤال عدالت رویه ای و ۹ سؤال عدالت تعاملی را می سنجد. ضریب پایایی این پرسشنامه با استفاده از آلفای کرونباخ در سه مقیاس بین ۰/۷۸ تا ۰/۸۶ و برای عدالت سازمانی کلی، ۰/۹۲ گزارش شده است (۳۳). در مطالعه حاضر، همبستگی درونی سؤالات پرسشنامه عدالت سازمانی به طور کلی، ۰/۸۸ به دست آمد.

جهت اندازه گیری فرسودگی شغلی پرستاران از پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلاج و جکسون (۱۹۹۳) استفاده شد. این پرسشنامه دارای ۲۲ سؤال می باشد که ۹ سؤال آن مربوط به خستگی هیجانی، ۵ سؤال مربوط به مسخ شخصیت و ۸ سؤال مربوط به عدم احساس کفایت می باشد. روایی پرسشنامه مذکور با استفاده از شاخص روایی محتوا<sup>۱</sup> (CVI)، ۰/۸۹ و پایایی آن با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ، ۰/۹۲ گزارش شده است (۳۴). در این مطالعه نیز، ضریب آلفای کرونباخ برای این ابزار، ۰/۹۲ به دست آمد.

به منظور رعایت ملاحظات اخلاقی، مشارکت کنندگان در تحقیق می توانستند در هر مرحله از ادامه همکاری انصراف دهند و برای فاش نشدن اطلاعات شخصی آنها پرسشنامه ها فاقد نام و نام خانوادگی بود. همچنین پژوهشگران در ابتدای مطالعه هدف مطالعه را برای مشارکت کنندگان ذکر نموده و رضایت آگاهانه از آنها اخذ کردند. جهت تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار SPSS-18 و آزمون های آماری ضریب رگرسیون چندگانه و ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد.

## یافته ها

نتایج نشان داد که پرستاران زن با فراوانی ۶۲ درصد، بیشترین حجم نمونه را به خود اختصاص دادند.

<sup>1</sup> Content Validity Index

جدول ۲. پیش بینی رضایت شغلی پرستاران شرکت کننده در مطالعه بر اساس عدالت سازمانی

مدل	ضریب همبستگی	مجذور ضریب همبستگی (ضریب تعیین)	مجذور ضریب تعدیل شده	F
۱	۰/۵۰	۰/۲۵	۰/۲۴	**۴/۷۱

پیش‌بینی کننده‌ها (ثابت): عدالت سازمانی

جدول ۳. پیش بینی رضایت شغلی پرستاران شرکت کننده در مطالعه بر اساس مولفه‌های عدالت سازمانی

مدل	ضرایب غیر استاندارد		ارزش T	سطح معناداری
	B	خطای انحراف معیار		
مقدار ثابت	۰/۴۸	۰/۱۷	۲/۴۵	۰/۰۰۱
عدالت توزیعی	۰/۲۶	۰/۰۹	۲/۷۶	۰/۰۰۱
عدالت رویه‌ای	۰/۱۵	۰/۰۷۵	۱/۵۹	۰/۰۲
عدالت تعاملی	۰/۳۱	۰/۱۹	۳/۲۱	۰/۰۴

پیش‌بینی کننده‌ها (ثابت): عدالت سازمانی

جدول ۴. پیش بینی رضایت شغلی پرستاران شرکت کننده در مطالعه بر اساس عدالت سازمانی

مدل	ضریب همبستگی	مجذور ضریب همبستگی (ضریب تعیین)	مجذور ضریب تعدیل شده	F
۱	۰/۵۷	۰/۳۲	۰/۳۱	**۵۶/۷۶

پیش‌بینی کننده‌ها (ثابت): عدالت سازمانی

قادر به پیش‌بینی فرسودگی شغلی پرستاران نبود  
( $T = -0.17, p > 0.05$ ).

در رابطه با تاثیر فرسودگی شغلی در رضایت شغلی پرستاران، نتایج آزمون همبستگی پیرسون نشان داد که فرسودگی شغلی، ۲۷ درصد از رضایت شغلی پرستاران را تبیین می‌کند (جدول ۶).

همچنین نتایج تحلیل رگرسیون، بیانگر ضرایب بتای استاندارد شده بین مؤلفه‌های عدالت سازمانی و فرسودگی شغلی پرستاران بود. ضریب بتا در مولفه‌های عدالت توزیعی و عدالت رویه‌ای، منفی و از نظر آماری در سطح کمتر از ۰/۰۱ معنادار بود. اما همان طور که نتایج نشان می‌دهد عدالت تعاملی

جدول ۵. پیش بینی فرسودگی شغلی پرستاران شرکت کننده در مطالعه بر اساس مولفه‌های عدالت سازمانی

مدل	ضرایب غیر استاندارد		ارزش T	سطح معناداری
	B	خطای انحراف معیار		
مقدار ثابت	-۰/۵۷	۰/۱۳	-۷/۵۳	۰/۰۰۰
عدالت توزیعی	-۰/۴۷	۰/۰۷	-۶/۸۵	۰/۰۰۱
عدالت رویه‌ای	-۰/۳۲	۰/۰۴	-۷/۲۵	۰/۰۱
عدالت تعاملی	-۰/۲۷	۰/۲۹	-۰/۸۷	۰/۳۱

پیش‌بینی کننده‌ها (ثابت): عدالت سازمانی

جدول ۶. پیش بینی رضایت شغلی پرستاران شرکت کننده در مطالعه بر اساس فرسودگی شغلی

مدل	ضریب همبستگی	مجذور ضریب همبستگی (ضریب تعیین)	مجذور ضریب تعدیل شده	F
۱	۰/۵۲	۰/۲۷	۰/۲۶	**۴۹/۹۶

پیش‌بینی کننده‌ها (ثابت): فرسودگی شغلی

پرستاران با نمره بالاتر در خستگی هیجانی و مسخ شخصیت نمره پایین‌تری در رضایت شغلی کسب کردند. اما همان‌طور که نتایج نشان می‌دهد مؤلفه عدم احساس کفایت، قادر به پیش‌بینی رضایت شغلی پرستاران نبود ( $T = -1/96, p > 0/05$ ).

در جدول ۷، نتایج تحلیل رگرسیون، بیانگر ضرایب بتای استاندارد شده بین مؤلفه‌های فرسودگی شغلی و رضایت شغلی پرستاران می‌باشد. ضرایب بتا در مؤلفه‌های خستگی هیجانی و مسخ شخصیت، منفی بوده و از نظر آماری معنادار می‌باشد، بنابراین

جدول ۷. پیش‌بینی رضایت شغلی پرستاران شرکت‌کننده در مطالعه براساس مؤلفه‌های فرسودگی شغلی

مدل	ضرایب غیر استاندارد		ضرایب استاندارد	
	B	خطای انحراف معیار	Beta	ارزش T
مقدار ثابت	-۰/۵۲	۰/۱۸		-۷/۰۶
خستگی هیجانی	-۰/۴۳	۰/۱۴	-۰/۴۴	-۳/۱۸
مسخ شخصیت	-۰/۳۱	۰/۰۹	-۰/۳۲	-۴/۳۴
عدم احساس کفایت	۰/۱۷	۰/۱۱	۰/۱۸	۱/۶۳

پیش‌بینی کننده‌ها (ثابت): فرسودگی شغلی

و جفریز<sup>۲</sup> (۴۲) سطوح این متغیرها را در پرستاران بیشتر از حد متوسط گزارش کردند. شاید یکی از علت‌های تفاوت یافته‌های این مطالعات با پژوهش حاضر، تفاوت در طرح پژوهشی مورد استفاده در آنها باشد؛ چرا که هر یک از این مطالعات جامعه آماری و ابزارهای به کار گرفته شده و نحوه نمره‌دهی خاص خود را داشتند.

نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد که تمام مؤلفه‌های عدالت سازمانی قادر به پیش‌بینی رضایت شغلی پرستاران بودند و پرستاران با نمره بالاتر عدالت سازمانی، میزان رضایت شغلی بیشتری را گزارش کردند. نتایج این فرضیه با نتایج پژوهش‌های پورسلطانی زرنیدی و همکاران (۳۵)، بابازاده و همکاران (۴۳) و تامپسون<sup>۳</sup> (۴۴) همسویی دارد. رابطه عدالت سازمانی با رضایت شغلی، ریشه در نظریه‌هایی دارد که می‌توان آن‌ها را تحت عنوان نظریه‌های محتوایی و واکنشی قرار داد (۴۵). این نظریه‌ها به نحوه پاسخ افراد به مداخله‌ها و رفتارهای ناعادلانه توجه کرده و بیان می‌کنند که مردم در برابر روابط غیرعادلانه، هیجانات منفی

به منظور تعیین نقش واسطه‌ای فرسودگی شغلی در رابطه بین عدالت سازمانی و رضایت شغلی، از آزمون‌های رگرسیون و سوبل استفاده شد. با توجه به مقدار آزمون سوبل (-۳/۱۰) و سطح معناداری ۰/۰۰۱ مشخص شد که متغیر فرسودگی شغلی می‌تواند به‌عنوان یک متغیر میانجی بین عدالت سازمانی و رضایت شغلی باشد.

## بحث

نتایج این پژوهش که با هدف تعیین نقش عدالت سازمانی در رضایت شغلی با توجه به میانجی‌گری فرسودگی شغلی در بین پرستاران شهر بیرجند انجام شد، نشان دهنده مقادیر پائین نمرات عدالت سازمانی، فرسودگی شغلی و رضایت شغلی پرستاران بود. نتایج پژوهش‌های پورسلطانی زندی و نادری (۳۵)، سیادت و همکاران (۳۶)، موسوی‌تبار و همکاران (۳۷) و لاسچینگر<sup>۱</sup> (۳۸) نشان داد که مقادیر متغیرهای فوق، متوسط یا پائین‌تر از متوسط در بین پرستاران می‌باشد. در حالی که یافته‌های شفیع زاده و همکاران (۳۹)، قنبری و همکاران (۴۰)، آقاخانی (۴۱)

<sup>2</sup> Jeffries

<sup>3</sup> Thompson

<sup>1</sup> Laschinger

عملی کار مشخص می‌شود و در مواردی که فرد در شغل خود باقی می‌ماند موجب کاهش رضایت شغلی و تعهد نسبت به کار یا سازمان (۴۹) و در نتیجه، کاهش بهره‌وری سازمان می‌شود. فرسودگی شغلی در کارکنان درمانی باعث کاهش بازده کاری، تغییرات رفتاری و فیزیکی، کاهش کمیت و کیفیت خدمات ارائه‌شده به بیماران (۸) و به دنبال آن نارضایتی از خدمات درمانی می‌شود (۳۰).

یکی از محدودیت‌های این مطالعه، دریافت اطلاعات از طریق پرسشنامه و به صورت خودگزارشی بود، لذا امکان سوگیری در پاسخ دادن به سؤالات می‌تواند مطرح باشد. توصیه می‌شود از مصاحبه‌های نیمه ساختاریافته در کنار پرسشنامه استفاده شود. همچنین شرایط خاص پرستاران شرکت کننده در مطالعه مانند خستگی، وضعیت روحی روانی و شلوغی مراکز بهداشتی- درمانی می‌تواند در نحوه پاسخگویی آنها موثر باشد.

### نتیجه‌گیری

یافته‌های حاصل از پژوهش حاضر، همبستگی معناداری را بین رضایت شغلی و عدالت سازمانی و فرسودگی شغلی در پرستاران نشان داد. به عبارتی دیگر می‌توان با افزایش عدالت پرداختی و روبه‌ای در بیمارستان‌ها، فرسودگی شغلی پرستاران را کم و رضایت شغلی آنان را بالاتر برد. همچنین با کاهش دادن عوامل ایجاد کننده فرسودگی شغلی همچون خستگی هیجانی و مسخ شخصیت، می‌توان زمینه ایجاد رضایت شغلی را در پرستاران ایجاد نمود.

### تشکر و قدردانی

این مقاله مصوب گروه علوم تربیتی دانشگاه بیرجند با شماره ۱۴۰۱۵ می‌باشد. بدین وسیله از تمام همکاران در دانشگاه بیرجند، مدیریت و پرستاران محترم بیمارستان ولی‌عصر بیرجند که در جمع‌آوری

معینی نشان می‌دهند، بنابراین برانگیخته می‌شوند تا با انجام اعمالی که باعث حیران بی‌عدالتی تجربه‌شده است از آن حالت اجتناب کنند (۴۶).

عدالت توزیعی و عدالت روبه‌ای قادر به پیش‌بینی فرسودگی شغلی بودند؛ بنابراین پرستاران با نمره بالاتر در عدالت توزیعی و عدالت روبه‌ای، نمره پایین‌تری در فرسودگی شغلی کسب کردند. به عبارت دیگر پرستارانی که بیشتر احساس عدالت توزیعی و روبه‌ای در سازمان کاری خود دارند، کمتر در معرض فرسودگی شغلی قرار می‌گیرند. با این حال، عدالت تعاملی قادر به پیش‌بینی فرسودگی شغلی پرستاران نبود. بین نتایج این فرضیه با نتایج پژوهش‌های زارع (۱۵)، باقرزاده رنایی (۱۸) و اندکازلی<sup>۱</sup> (۴۷) همسویی دارد. بی‌عدالتی و توزیع غیرمنصفانه دستاوردهای سازمان، روحیه کارکنان را تضعیف می‌کند (۱۲) زیرا رعایت عدالت به‌ویژه در برخی رفتارهای مدیریت با کارکنان (توزیع پاداش‌ها، روابط سرپرستی، ارتقاها و انتصاب) برای کارکنان بسیار حائز اهمیت است (۳۳).

نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد که مؤلفه‌های خستگی هیجانی و مسخ شخصیت، قادر به پیش‌بینی رضایت شغلی پرستاران بوده و پرستاران با نمره بالاتر خستگی هیجانی و مسخ شخصیت، نمره پایین‌تری در رضایت شغلی کسب کردند؛ یعنی هر چه خستگی هیجانی و مسخ شخصیت پرستاران بیشتر باشد، کمتر از کار خود رضایت خواهند داشت. همچنین نتایج نشان داد که مؤلفه عدم احساس کفایت، قادر به پیش‌بینی رضایت شغلی پرستاران نبود. نتایج به‌دست آمده از این فرضیه با یافته‌های مطالعه زمینی و همکاران (۴۸) در جهت تأثیر رضایت شغلی کارکنان درمانی بر بهبود فرسودگی شغلی آنان همخوانی دارد. فرسودگی شغلی به شیوه‌های گوناگونی از قبیل کناره‌گیری از کار، غیبت و تغییر

<sup>1</sup> Andkazkly



اطلاعات مربوط به این پژوهش محققین را یاری کردند کمال تشکر و قدردانی را می‌نماید.

## References

- 1- Habib S, Shirazi MA. Job satisfaction and mental health in general hospital staff. *Journal of Psychiatry and Clinical Psychology of Iran*. 2003;8(4):64-73 [Persian].
- 2- Akman O, Ozturk C, Bektas M, Ayar D, Armstrong MA. Job satisfaction and burnout among paediatric nurses. *Journal of Nursing Management*. 2016;24(9):23-33.
- 3- Ziapour A. Study of job satisfaction and its related factors among nurses working in hospitals in Kermanshah. *Journal of Paramedical Sciences and Rehabilitation*. 2014;2(2):27-34. [Persian].
- 4- Alexopoulos E. Self-reported Sources of Stress, Job Satisfaction and Quality of Care in Professional Hospital Nurses in West-Greece. *Journal of Nursing and Health*. 2013;1(1):1-9.
- 5- Moghimi M. Organization and management (management approaches). Tehran: Termeh. 2th edition, 2005 [Persian].
- 6- Esmaili M, HusseinZadegan F, Jasemi M, Dabaghi Ghale A, Savari GH, Mahboby M R, et al. The relationship between job satisfaction and quality of life Shabestar pregnant hospitals in 2014. *Journal of Nursing Education and Ethics*. 2016;4(2):25-32 [Persian].
- 7- Mortazavi S, Kargozar N. Study of the relationship between organizational justice, job satisfaction, and affective commitment on customer oriented behavior of nurses of Imam Reza hospital, Mashhad, Iran. *Journal of Zanjan University of Medical Sciences*. 2012;20(80):84-97 [Persian].
- 8- Candela L, Bowles C. First job experiences of recent nursing graduates. *Journal of Nursing Administration*. 2005;35(3):7-13.
- 9- Lu H, While AE, Barriball KL. Job satisfaction among nurses: A literature review. *International Journal of Nursing Studies*. 2005;42(2):211-27.
- 10- Clay-Warner J, Reynolds J, Roman P. Organizational justice and job satisfaction: A test of three competing models. *Social Justice Research*. 2005;18(4):391-409.
- 11- Motahari M. Justice of God. Tehran: Sadra, 2012 [Persian].
- 12- Seyed Javadein R, Farahi MM, Taheri Attar Gh. The mediating role of trust and commitment in the relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors in hospitals. *Business Management*. 2008;1(1):55-70 [Persian].
- 13- Sudin S. Fairness of and satisfaction with performance appraisal process. *Journal of Global Management*. 2011;2(1):66-83.
- 14- Nadiri H, Tanova C. An investigation of the role of justice in turnover intentions, job satisfaction, and organizational citizenship behavior in hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*. 2010;29(1):33-41.
- 15- Zare Sh. Examine the relationship between organizational justice and organizational health and education staff burnout Zahedan. Thesis for MS degree. Faculty of Education and Psychology. University of Sistan and Baluchestan, 2012 [Persian]
- 16- Fischer, R. Rewarding Employee Loyalty: An organizational justice approach international. *Journal of Organizational Behavior*. 2006;8:486-503.
- 17- Fernandez C, Awmleh R. Impact of organizational justice in an expatriate work environment. *Management Research News*. 2006;29:701-12.
- 18- BagherzadehRenani Z. The mediating role of organizational justice and organizational commitment in the relationship between the effort-reward imbalance burnout and job stress and general health of the relationship between perceived imbalances in Isfahan Municipality staff. Thesis for MS degree. Faculty of Education and Psychology. University of Esfahan, 2011 [Persian].
- 19- Chang H, Chi NW, Miao MC. Testing the relationship between three-component organizational occupational commitment and organizational occupational turnover intention using a non-recursive model. *Journal of Vocational Behavior*. 2007;70(2):352-68.

- 20- Vosuqi Nayeri A, Rohallahi A, Mohammed Hussain H. The study of the effect of occupational stress on general health and occupational performance of flight attendants. *Iranian Journal of Health Research*. 2017;13(1):47-57 [Persian].
- 21- Boles JS, Dean DH, Ricks JM. The dimensionality of the Maslach burnout inventory across small business owners and educators. *Journal of Vocation Behavior*. 2000;56:12-34.
- 22- Alavi S, Jnty- Fard F, Davoudi A. Review and compare mental health and burnout in staff and workers of Saipa. *Engineering and Related Industries*. 2009;6(1):21-25 [Persian].
- 23- Mohammadi SH. Burnout and psychological health of teachers. *Iranian Journal of Psychology*. 2006;9:15-23 [Persian].
- 24- Maslach C, Schaufeli WB, Leiter MP. Job burnout. *Annual Review of Psychology*. 2001;52:397-422.
- 25- Maslach C & Jackson S. *The maslach burnout inventory*. CA: Consulting Psychologists, 1993.
- 26- Toubaei Sh, DaghighAfkar M, HaghShenas H. Relationship between burnout and mental health and personality traits of dentists of Shiraz University of Medical Sciences. *Dental Research Journal*. 2009;10(4):348-55 [Persian].
- 27- Bayrami M, Hashemi T, Ghahramanzadeh A, Alaie P. The relationship between mental health and emotional intelligence with job burnout in nurses of Tabriz state hospitals. *Journal of Behavioral Sciences Research*. 2011;9(2):141-47 [Persian].
- 28- Rafeie F, ShamsiKhani S, Zarei M R, Haqqani H R, ShamsiKhani S. Burnout and its Relationship with the Nurses' Characteristics. *Iran Journal of Nursing*. 2012;25(78):23-33 [Persian].
- 29- Shakerinia I. Physician-patient relationship and patient's satisfaction. *Iranian Journal of Medical Ethics and History of Medicine*. 2009;2(3):9-16 [Persian].
- 30- Yellen E, Davis GC, Ricard R. The measurement of patient satisfaction. *Journal of Nursing Care Quality*. 2002;16(4):23-29.
- 31- You LM, Aiken LH, Sloane DM, Liu K, He GP, Hu Y, et al. Hospital nursing, care quality, and patient satisfaction: cross-sectional surveys of nurses and patients in hospitals in China and Europe. *International Journal Nursing Studies*. 2013;50(2):154-61.
- 32- Jafar Jalal E, Joolae S, Hajibabae F, Bahrani N. Evaluating the relationship between nurses' occupational satisfaction and patients' satisfaction with nursing service. *Iranian Journal of Nursing Research*. 2015;10(1):25-34 [Persian].
- 33- GhafuriVarnosfaderani MR, Golparvar M. Examine the relationship between organizational justice and organizational commitment in the municipality of Isfahan staff. *Psychological Studies*. 2009;5(4):139-48 [Persian].
- 34- Borhani F, IsmailiAbdar M, Razban F, RoshanZadeh M. Ethical distress in nurses and its relation to burnout. *Journal of Medical Ethics*. 2013;7(25):123-44 [Persian].
- 35- Poursoltanizarandi TF, Naderi M. The relationship between perceptions of organizational justice with job satisfaction and organizational commitment of personal in Islamic Republic of Iran. *Physical Education organization*. 2013;3(5):139-55 [Persian].
- 36- Siadat SA, Rahsar M, Zarezad L. A study of the relationship between organizational justice and identity among employees at University of Isfahan. *Higher Education Letter*. 2013;6(21):89-101 [Persian].
- 37- Mosavitabar S, Rahmani R, Siratinayyer M, Abbaszadeh Z. Influence factors in job satisfaction of nurses in the selected military and civil hospital in Tehran; 2013. *Journal of Nurse and Physician within War*. 2014;23-24(5):34-39 [Persian].
- 38- Laschinger K, Wong C, Regan S, Young-Ritchie C, Bushell P. Workplace incivility and new graduate nurses' mental health: the protective role of resiliency. *Journal of Nursing Administration*. 2013;43(7-8):415-21.
- 39- ShafiZadeh R, Mohammaddavoudi A, Kazemi S, Mohammdi Y. Impact of organizational justice and organizational citizenship behavior staff executive of South Khorasan province. *Quarterly of Southern Khorasan Law Enforcement*. 2013;2(3):9-20 [Persian].

- 40- Ghanbari S, Hajjari N. Relationship between perceived organizational justice whit job satisfaction and organizational commitment among public secondary school's teachers in Hamadan. *Quarterly Journal of Career & Organizational Counseling*. 2013;5(16):9-27 [Persian].
- 41- Aghajani MJ. The professional burnout of nurses in different wards. *Journal of Research Development in Nursing and Midwifery*. 2013;9(2):97-104 [Persian].
- 42- Jeffries PR. *Simulation in nursing education: From conceptualization to evaluation*: National League for Nursing, 2012.
- 43- Babazadeh T, Jamshidian A, Moradi M. An analysis of the relationship between organizational justice and job satisfaction among the staff of Isfahan's welfare organization. *Journal of Applied Sociology*. 2014;53(1):11-13 [Persian].
- 44- Thompson S. The Effects of perceived justice on satisfaction and behavior intentions: the case of computer purchase. *Journal of Distribution Management*. 2001;29(2):109-24.
- 45- Greenberg J. *Organizational justice: Yesterday, today, and tomorrow*. Handbook of industrial and organizational psychology. Chicago: Rand McNally, 1987.
- 46- Porter LW, Steers RM, Mowday RT, Boulian PV. Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*. 1974;59(5):603-609.
- 47- Andkazkly M. Relationship between organizational justice with ambiguity and role conflict and job burnout in Ahvaz hospitals. Thesis for MA degree. Faculty of Education. Islamic Azad University of Marvdasht, 2011 [Persian].
- 48- Zamini S, HosseiniNasab SD, Zamini S, Zarei P. The relationship between organizational culture and job satisfaction and job burnout among the employees in Tabriz University. *Iran Occupational Health*. 2011;8(1):30-40 [Persian].
- 49- Hosseini H, Sharif-Zadeh Gh, Khazaei T. Occupational burnout in Birjand dentists. *Journal of Dental Medicine- Tehran University of Medical Sciences*. 2011;24(2):113-20 [Persian].