

The Effect of Perceived Organizational Justice Turnover Intention with Mediating Perceived Organizational Identification, Organizational Support and Job Satisfaction

Sayed Ali Koushazade, Ph.D. student
Human Resource Management, Ferdowsi University of Mashhad

Abolfazl azizabadi, Ph.D. student
Organizational Behavior Management, Ferdowsi University of Mashhad

Abstract

The goal of this study was to investigate the effect of perceived organizational justice (POJ) on perceived turnover intention (PTI) with the mediating effect of perceived organizational identification (POI), organizational support (POS), and job satisfaction (PJS) in a public organization in east of Iran. The type of research was applicational & descriptive, and research method was correlational based on path analysis. From 870 employees of the organization, 270 persons selected by stratified random sampling based on Krejcie & Morgan (1970) sampling table. Measurement and collecting data instruments were: Perceived Distributional Justice (Kim, Moon, and Tikoo, 2004), Procedural and Interactional Justice (Tabarsa, Esmali Givi and Esmali Givi, 1389s.c./2016), POI (Mael and Ashforth, 1992), POS (Edwards, 2009), PJS (Spector, 1985), and PTI (Sager, Griffith and Hom, 1998). Data were analyzed by Pearson correlation and path analysis method by LISREL software. Findings revealed acceptable correlation between all variables in the study, and all hypotheses in all following paths were confirmed ($P < 0.05$): included: positive effect of perceived organizational justice on perceived organizational identification, and perceived organizational justice on job satisfaction, perceived organizational justice on organizational support, organizational support on job satisfaction, perceived organizational identification on job satisfaction, and negative effect of organizational support on perceived turnover intention, perceived organizational identification on perceived turnover intention, and job satisfaction on perceived turnover intention. It means POJ (in order of beta) can separately predict turnover intention from mediating role of organizational support, job satisfaction and organizational identification.

Keywords: organizational justice, turnover intention, organizational identification, organizational support, job satisfaction.

تأثیر عدالت سازمانی ادراک شده بر تمایل به ترک خدمت با میانجیگری هویت سازمانی، حمایت سازمانی و خشنودی شغلی

سیدعلی کوشازاده
دانشجوی دکتری مدیریت منابع انسانی، دانشگاه فردوسی مشهد
ابوالفضل عزیزآبادی*
دانشجوی دکتری مدیریت رفتار سازمانی، دانشگاه فردوسی مشهد

چکیده

این پژوهش با هدف بررسی تأثیر عدالت سازمانی ادراک شده بر تمایل به ترک خدمت کارکنان از طریق متغیرهای واسطه هویت سازمانی، حمایت سازمانی و خشنودی شغلی در یک سازمان دولتی شرق کشور اجرا شد. پژوهش از نوع کاربردی و توصیفی به روش همبستگی و مبتنی بر تحلیل مسیر بود. از جامعه ۸۷۰ نفری کارکنان، تعداد ۲۷۰ نفر براساس جدول نمونه‌گیری کرج‌سای و مورگان (۱۹۷۰) به‌عنوان نمونه به‌صورت تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند. ابزار جمع‌آوری داده‌ها پرسشنامه‌های عدالت توزیعی کیم، مون، هان و تیکو (۲۰۰۴)، عدالت رویه‌ای و تعاملی طبرسا، اسمعیلی گیوی و اسمعیلی گیوی (۱۳۸۹)، هویت سازمانی مائل و آشفورث (۱۹۹۲)، حمایت سازمانی ادواردز (۲۰۰۹)، خشنودی شغلی اسپکتور (۱۹۸۵) و تمایل به ترک خدمت ساگر، گریفث و هوم (۱۹۹۸) بود. تحلیل داده‌ها از طریق همبستگی پیرسون و تحلیل مسیر با کمک نرم‌افزار لیزرل انجام شد. یافته‌ها نشان‌دهنده همبستگی قابل قبول میان کلیه متغیرهای پژوهش بود و فرضیات پژوهش در مسیرهای تحلیل شده شامل تأثیر مثبت: عدالت سازمانی بر حمایت سازمانی، عدالت سازمانی بر هویت سازمانی، عدالت سازمانی بر خشنودی شغلی، حمایت سازمانی بر خشنودی شغلی، هویت سازمانی بر خشنودی شغلی، و تأثیر منفی: حمایت سازمانی بر تمایل به ترک خدمت، هویت سازمانی بر تمایل به ترک خدمت، و خشنودی شغلی بر تمایل به ترک خدمت تأیید شدند ($P < 0.05$).

واژه‌های کلیدی: عدالت سازمانی، حمایت سازمانی، هویت سازمانی، خشنودی شغلی، تمایل به ترک خدمت.

مقدمه

براساس نظریه تبادل اجتماعی^۱، طرفین یک رابطه این انگیزه را دارند که رابطه با طرف مقابل را جبران کنند. به نظر بلاو^۲ (۱۹۶۴) بین دو طرف، هنجار یا الگوی مقابله به مثل^۳ به وجود می‌آید و طرفین به دنبال حفظ و توسعه تعاملات هستند (سوازو^۴، ۲۰۰۹). در سازمان به‌عنوان یک نهاد اجتماعی چنین الگویی کارکردهای متعددی دارد. برای نمونه، هنگامی که کارکنان تلاش سازمان را در برقراری عدالت و برآوردن انتظارات آنان درک کنند به دنبال جبران تلاش سازمان، به ارزش‌ها و هنجارهای سازمان متعهدتر می‌شوند، با نگاه مثبت کمتر نواقص را می‌بینند، نسبت به حداقل‌های شغلی رضایت بیشتری کسب می‌کنند و تمایل بیشتری به ادامه خدمت در سازمان دارند. به عقیده دیویس^۵ (۲۰۰۱) تلاش سازمان‌ها نیز زمینه‌سازی برای حضور بلندمدت کارکنان است، چرا که آنان مهمترین منبع سازمان هستند و ترک خدمت آنان هزینه‌های زیادی بر سازمان تحمیل می‌کند (سام‌گناناکان^۶، ۲۰۱۰). تمایل کارکنان به ترک خدمت ممکن است عوامل زیادی داشته باشد؛ یکی از این عوامل ادراک کارکنان از وجود عدالت در سازمان است. یکی از دلایل اهمیت و ضرورت پرداختن به عدالت در سازمان آن است که عدالت یکی از انتظارات بزرگ سازمان از کارکنان است و باعث می‌شود با هر فرد متناسب با ویژگی‌های خود رفتار شود که اثر مهمی بر انگیزش و عملکرد افراد در سازمان دارد (اشجع، نوری، عریضی و سماواتیان، ۱۳۸۸؛ مهداد، ذاکرین و مهدیزادگان، ۱۳۹۲) و در مقابل، بی‌عدالتی موجب از هم‌گسیختگی اجزای سازمان می‌شود (گل‌پرور و واثقی، ۱۳۹۰). ادراک عدالت سازمانی ابعاد مختلفی دارد. عدالت توزیعی^۷ ادراک عدالت در توزیع نتایج سازمانی همانند پرداختی‌ها و مزایای سازمانی است (خاکسار، گل‌پرور و نوری، ۱۳۸۶). عدالت رویه‌ای^۸، فرایندهای منصفانه (بال^۹، ۲۰۱۰) و ابراز صدای کارکنان درباره رویه‌های سازمانی است. عدالت تعاملی، رفتارهای منصفانه‌ای است که افراد از دیگران دریافت می‌کنند

(والومبوا، کروپانزانو و هارتنل^{۱۰}، ۲۰۰۹). تأکید بر عدالت در سازمان، دستاوردهای مثبتی به دنبال دارد. سازمانی که به دنبال برقراری عدالت باشد، با شناخت استعدادها و توانایی‌های کارکنان تلاش می‌کند بر مبنای سطوح مختلف نیازهای کارکنان بتواند فرصت مشارکت آنان در تدوین و تحقق اهداف سازمانی و تجربه یک زندگی کاری سالم را فراهم آورد. وجود چنین نگاهی از جانب سازمان، توسط کارکنان به دقت درک و ارزیابی می‌شود که از آن به‌عنوان حمایت سازمانی ادراک‌شده یاد می‌شود. حمایت سازمانی ادراک‌شده^{۱۱} باور افراد درباره میزان تلاش سازمان در مشارکت دادن آنها در ارزش‌ها و اهداف سازمان و توجه به رفاه و آسایش آنان است (دی‌کنینک و جانسون^{۱۲}، ۲۰۰۹). اثر ادراک از عدالت بر حمایت سازمانی در پژوهش‌های مختلفی (والومبوا و همکاران، ۲۰۰۹؛ چو و تریدوی^{۱۳}، ۲۰۱۰؛ دی‌کنینک و جانسون، ۲۰۰۹) تأیید شده است. ادراک از عدالت نتیجه مهم دیگری هم ممکن است داشته باشد. کارکنان به دلیل گرایشی که به عدالت دارند با درک تلاش سازمان در برقراری عدالت، سازمان را به‌عنوان مبنایی برای تعریف و تعیین هویت خود و ارزیابی جایگاه اجتماعی‌شان می‌دانند و خود را با سازمان خود معرفی می‌کنند. به عقیده رید^{۱۴} (۲۰۰۱) چنین اتصال روان‌شناختی میان فرد با سازمان به‌عنوان هویت سازمانی^{۱۵} شناخته می‌شود، مبتنی بر نظریه هویت اجتماعی^{۱۶} شکل گرفته (کارملی، گیلات و والدمن^{۱۷}، ۲۰۰۷)، یک متغیر مهم رفتار سازمانی است (کرینر و آشفورث^{۱۸}، ۲۰۰۴) و باعث می‌شود کارکنان درک بهتری از خود داشته باشند (خودپنداری) و به خواسته‌های سازمان بیشتر توجه کنند (دی‌مورا، آبرامز، ریتز، گونارزدوتیر و آندو^{۱۹}، ۲۰۰۹). از این‌رو سازمان را تکیه‌گاه امن هویت خود دانسته و سرنوشت، ارزش‌ها و اهداف خود را با سازمان گره‌خورده می‌بینند (ون دیک و همکاران^{۲۰}، ۲۰۰۴؛ آپکر، پروپ و فورد^{۲۱}، ۲۰۰۹). اثر ادراک از عدالت بر هویت سازمانی در پژوهش‌های متعددی تأیید شده است (والومبوا و همکاران، ۲۰۰۹؛ مایکل،

1. social exchange theory

3. norm or pattern of reciprocity

5. Davis

7. distributive justice

9. Bal

11. perceived organizational support

13. Cho & Treadway

15. organizational identification

17. Carmeli, Gilat & Waldman

19. DeMoura, Abrams, Retter, Gunnarsdottir & Ando

21. Apker, Propp & Ford

2. Blau

4. Suazo

6. SamGnanakkan

8. interactional justice

10. Walumbwa, Cropanzano & Hartnell

12. DeConinck & Johnson

14. Reade

16. social identity theory

18. Kreiner & Ashforth

20. Van Dick & et al

عامل دیگر عدم تمایل کارکنان به ترک خدمت را می‌توان تعلق هویتی و روان‌شناختی کارکنان با سازمان یا همان هویت سازمانی دانست. فرد دارای هویت سازمانی در پاسخ به این سؤال که چه کسی است، سازمان خود را مد نظر قرار می‌دهد. با چنین علاقه‌درونی که نشان‌دهنده همسویی اهداف و ارزش‌های فردی و سازمانی است، فرد تمایلی به ترک سازمان خود ندارد (دی‌مورا و همکاران، ۲۰۰۹؛ ون دیک و همکاران، ۲۰۰۴؛ ادواردز^{۱۱}، ۲۰۰۵)، چرا که سازمان بخشی از خودپنداره^{۱۱} وی شده است (گل‌پرور، نیروی و مهداد، ۱۳۸۸). برخی پژوهش‌های پیشین نیز نشان می‌دهد که هویت سازمانی ممکن است پیش‌بینی‌کننده عدم تمایل به ترک خدمت باشد (ون دیک و همکاران، ۲۰۰۴؛ کل و بروچ^{۱۷}، ۲۰۰۶؛ دی‌مورا و همکاران، ۲۰۰۹؛ سام‌گناناکان، ۲۰۱۰؛ آذرنوش، نیسی، مرادی‌کوچی و دریکوند، ۱۳۹۱). همچنین، در این راستا نباید نقش متغیرهای شخصیتی را در هویت‌یابی نادیده گرفت (امیری، عابدی، موسوی و پالاهنگ، ۱۳۸۴؛ سماواتیان، خانی، نوری و صمصام‌شریعت، ۱۳۹۰)، یعنی سازمان باید به هویت‌های قبلی و شخصیتی افراد نیز در شکل‌گیری هویت سازمانی فعلی آنها توجه و بر نوعی تناسب تأکید داشته باشد. کارکنان با هویت سازمانی به دلیل اینکه سازمان را آینه وجودی خود می‌بینند تلاش می‌کنند بر نکات مثبت و قوت سازمان تأکید کنند و بیشتر نیمه پر لیوان را ببینند، به دلیل انطباق هویت فردی با هویت سازمانی خود احساس خشنودی شغلی بیشتری دارند (ون دیک و همکاران، ۲۰۰۴) و موقعیت مطلوب و پیشرفت شغلی خود را نیز در تحقق اهداف و انتظارات سازمان می‌بینند (گل‌پرور، آقایی و خاکسار، ۱۳۸۴). اثر هویت سازمانی بر خشنودی شغلی در پژوهش‌هایی همانند ون دیک و همکاران (۲۰۰۷)، فیشر و راتر^{۱۸} (۲۰۰۴)، و ولف^{۱۹} (۲۰۰۷) تأیید شده است. برداشت کارکنان مبتنی بر تحقق انتظاراتشان در سازمان موجب می‌شود، آنان تمایلی به ترک سازمان نداشته باشند و به دلیل خشنودی شغلی به گزینه‌های دیگر در مورد شغل

استگمایر و سونتگ^۱، ۲۰۱۰؛ حسن^۲، ۲۰۱۰؛ کرمر، دیجک و باس^۳، ۲۰۰۶). با برقراری عدالت و درک نتایج عملی آن، کارکنان به خشنودی (رضایت) شغلی^۴ دست می‌یابند. خشنودی شغلی ترکیبی از واکنش‌های شناختی و عاطفی کارکنان نسبت به انتظارات و دریافتی‌های واقعی آنان است (راعی‌دهقی، کامکار، لندران اصفهانی و سلاسل، ۱۳۹۰؛ جواهر و حماسی^۵، ۲۰۰۶). در واقع خشنودی شغلی انتظارات شغلی برآورده شده کارکنان است (هوانگ و کو^۶، ۲۰۰۶). اثر ادراک از عدالت سازمانی بر خشنودی شغلی در پژوهش‌های مختلف نیز تأیید شده است (امیری‌پور، مهرابیان و تقی‌زاده، ۱۳۸۷؛ سیدجوادین، فراحی و طاهری‌عطار، ۱۳۸۷؛ لمبرت و همکاران^۷، ۲۰۱۰؛ ریغای^۸، ۲۰۰۵). از دیگر انتظارات کارکنان آن است که سازمان با مشارکت آنان در اهداف و فعالیت‌های سازمان، زمینه لازم برای شکوفایی استعدادهای آنان را فراهم سازد. وقتی سازمان به چنین انتظاری پاسخ مثبت دهد و برای حمایت از کارکنان تلاش کند، آنها احساس خشنودی شغلی بیشتری خواهند داشت. اثر حمایت سازمانی بر خشنودی شغلی در چندین پژوهش مورد بررسی قرار گرفته و تأیید شده است (گوئدک و کامیر-میولر^۹، ۲۰۱۰؛ گیکی و سامینن^{۱۰}، ۲۰۰۹؛ چیو و وانگ^{۱۱}، ۲۰۰۸؛ زکی، ۱۳۸۵). این امر بیانگر اهمیت پرداختن به رابطه میان این متغیرها و ضرورت توجه مدیران به انتظارات کارکنان است که منتج به خشنودی شغلی می‌گردد (ابزری، آذربایجانی و پزشک، ۱۳۸۷). طبق نظریه تبادل اجتماعی، در مقابل مشارکت کارکنان در تعیین و تحقق اهداف سازمان و ادراک حمایت سازمانی، آنها سعی می‌کنند تلاش و حضور بیشتری در سازمان داشته باشند، چرا که شغل خود را فرصتی برای بالندگی خود و جبران تلاش سازمان و تعالی آن می‌دانند. بنابراین انتظار می‌رود با حمایت سازمانی ادراک شده، کارکنان تمایل کمتری برای ترک خدمت داشته باشند (دی‌کنینک و جانسون، ۲۰۰۹؛ هوای، ونگ و جسولد^{۱۲}، ۲۰۰۷؛ داوولی، هوگتون و باکلی^{۱۳}، ۲۰۱۰؛ پاتی، بنسون و باروچ^{۱۴}، ۲۰۰۶).

1. Michel, Stegmaier & Sonntag

3. Cremer, Dijke & Bos

5. Jawahar & Hemmasi

7. Lambert

9. Goeddeke & Kammeyer-Mueller

11. Chew & Wong

1. Dawley, Houghton & Bucklew

15. Edwards

17. Cole & Bruch

19. Wolfe

2. Hassan

4. job Satisfaction

6. Hwang & Kuo

8. Rifai

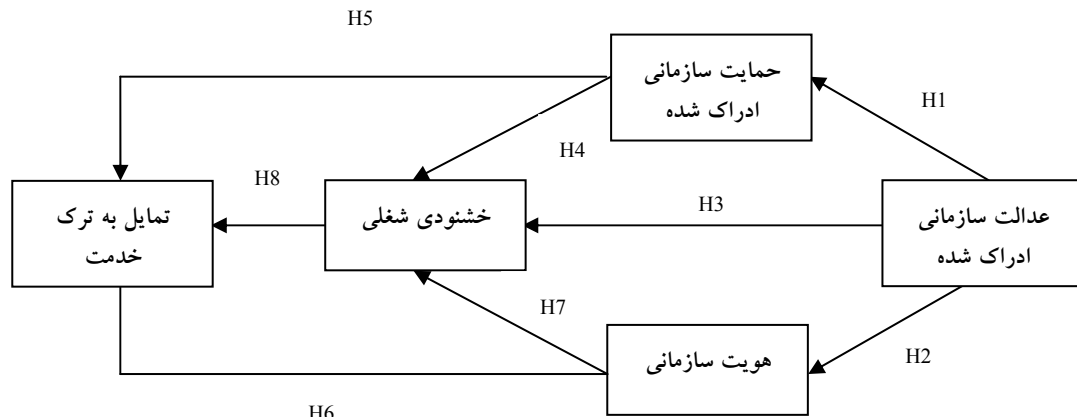
10. Gyekye & Salminen

12. Hui, Wong & Tjosvold

14. Pattie, Benson & Baruch

16. self-concept

18. Feather & Rauter



نمودار ۱- مدل مفهومی پژوهش، رابطه علی میان متغیرها براساس فرضیات پژوهش

از این‌رو، هدف این پژوهش بررسی رابطه علی عدالت سازمانی ادراک شده با تمایل به ترک خدمت کارکنان از طریق متغیرهای هویت سازمانی، حمایت سازمانی و خشنودی شغلی است.

روش

روش پژوهش، جامعه و نمونه آماری: پژوهش حاضر با هدف کاربردی و از نوع پیمایشی تحلیل بوده و به‌طور مشخص مبتنی بر تحلیل مسیر است. روش تحلیل مسیر تعمیمی از روش رگرسیون است که علاوه بر بیان آثار مستقیم قادر است، آثار غیرمستقیم و اثر کل هر یک از متغیرهای مستقل را برای متغیرهای وابسته نشان دهد. جامعه آماری پژوهش همه کارکنان مرد و زن یک سازمان دولتی شرق کشور در سال ۱۳۸۹ بود که نام سازمان به لحاظ رعایت اخلاق در پژوهش بیان نشده است. برای برآورد حجم نمونه از جامعه ۸۷۰ نفری این سازمان با استفاده از جدول نمونه‌گیری کرج‌سای و مورگان^۳ (۱۹۷۰) مشخص شد $n \geq 267$. بر این اساس، در نهایت تعداد ۲۷۰ پرسشنامه جمع‌آوری شده و واجد شرایط، مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. در این پژوهش از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای برای انتخاب آزمودنی‌ها و تکمیل پرسشنامه‌ها استفاده شد و سعی شد عواملی مانند موقعیت سازمانی، تخصص و تجربه در انتخاب افراد ملاک قرار نگیرد و افراد به شکل تصادفی آزمون شوند.

ابزار سنجش

مقیاس ادراک عدالت سازمانی: برای سنجش عدالت توزیعی از پرسشنامه ۳ گویه‌ای کیم، مون، هان و تیکو^۴ (۲۰۰۴)،

بی‌توجه باشند و ادامه حضور خود را در سازمان به‌عنوان خانه دوم خود ترجیح می‌دهند. خشنودی شغلی افراد احتمالاً متداول‌ترین پیش‌بینی‌کننده ترک خدمت کارکنان در مطالعات بوده است (هوم و کینیکی^۱، ۲۰۰۱). پژوهش‌های پیشین نیز نشان داده‌اند که خشنودی شغلی پیش‌بینی‌کننده تمایل به ترک خدمت کارکنان است (ون‌دیک و همکاران، ۲۰۰۴؛ لایت^۲، ۲۰۰۴؛ جواهر و حماسی، ۲۰۰۶). بنابراین می‌توان فرضیه‌ها و مدل مفهومی پژوهش (نمودار ۱) را بدین ترتیب بیان نمود.

فرضیه اول: عدالت سازمانی ادراک شده بر حمایت سازمانی ادراک شده اثر معناداری دارد؛

فرضیه دوم: عدالت سازمانی ادراک شده بر هویت سازمانی اثر معناداری دارد؛

فرضیه سوم: عدالت سازمانی ادراک شده بر خشنودی شغلی اثر معناداری دارد؛

فرضیه چهارم: حمایت سازمانی ادراک شده بر خشنودی شغلی اثر معناداری دارد؛

فرضیه پنجم: حمایت سازمانی ادراک شده بر تمایل به ترک خدمت کارکنان اثر معناداری دارد؛

فرضیه ششم: هویت سازمانی بر تمایل به ترک خدمت کارکنان اثر معناداری دارد؛

فرضیه هفتم: هویت سازمانی بر خشنودی شغلی کارکنان اثر معناداری دارد؛

فرضیه هشتم: خشنودی شغلی بر تمایل به ترک خدمت کارکنان اثر معناداری دارد.

1. Hom & Kinicki
3. Krejcie & Morgan

2. Light
4. Kim, Moon, Han & Tikoo

مقیاس خشنودی شغلی: برای سنجش خشنودی شغلی کلی از پرسشنامه ۳ گویه‌ای اسپکتور^۵ (۱۹۸۵) استفاده شد. این سه سؤال سطح خشنودی کلی فرد پاسخگو را نسبت به شغل و وظایف شغلی‌اش می‌سنجد. مولکی، جارامیلو و لوکاندر^۶ (۲۰۰۶) با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی و با روش چرخش واریماکس روایی (با بارهای عاملی ۰/۷۰ تا ۰/۸۱) و به روش الفای کرونباخ پایایی (۰/۸۳) این پرسشنامه را معتبر گزارش کرده‌اند. بر مبنای پیش‌آزمون، میزان پایایی به روش الفای کرونباخ ۰/۸۶ به‌دست آمد و روایی پرسشنامه‌ها با استفاده از نظرات کارشناسان و صاحب‌نظران (خبرگان) نیز تأیید شد. دو نمونه از سؤالات پرسشنامه عبارت‌اند از: «از شغل کنونی‌ام لذت می‌برم» و «در مجموع از شغلم راضی هستم».

مقیاس تمایل به ترک خدمت: برای سنجش تمایل به ترک خدمت از پرسشنامه ۳ گویه‌ای ساگر، گریفث و هوم^۷ (۱۹۹۸) استفاده شده است. بر مبنای پیش‌آزمون، پایایی به روش الفای کرونباخ ۰/۷۵ به‌دست آمد. روایی پرسشنامه‌ها با تأیید خبرگان و استفاده در پژوهش حسن (۲۰۱۰) به روش تحلیل عاملی تأییدی (با بارهای عاملی ۰/۵۶، ۰/۷۹، ۰/۷۹) معتبر گزارش شده است. دو نمونه از سؤالات پرسشنامه عبارت‌اند از: «راجع به اشتغال و پرداختن به کار دیگری در بیرون از این سازمان فکر می‌کنم» و «اگر برابرم امکان داشت از فردا دیگر برای کار اینجا نمی‌آمدم».

در همه پرسشنامه‌ها طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت (گزینه ۱ کاملاً مخالفم تا گزینه ۵ کاملاً موافقم) به‌کار برده شده است.

روش اجرا و تحلیل

برای انجام این پیمایش، پس از اخذ هماهنگی‌های لازم و اجازه از مسئولان سازمان، ۳۲۵ نسخه پرسشنامه‌های نهایی شده میان جامعه آماری پاسخ‌دهندگان به تناسب توزیع شد و در فاصله زمانی یک ساعت تا دو روز بعد از آن برای جمع‌آوری پرسشنامه‌های تکمیل شده اقدام گردید که در نهایت ۲۷۰ پرسشنامه واجد شرایط جمع‌آوری شد و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. در تحلیل داده‌ها به‌منظور بررسی آثار مستقیم، غیرمستقیم و اثر کل هر یک از متغیرهای مستقل بر متغیرهای وابسته، از روش تحلیل مسیر به کمک نرم‌افزار LISREL نسخه ۸/۵۴ استفاده شد. همچنین برای ارائه گزارش آمارهای توصیفی (همانند متغیرهای جمعیت‌شناختی، میانگین، انحراف معیار و ضریب همبستگی پیرسون) از نرم‌افزار SPSS نسخه ۱۹ استفاده گردید.

سنجش عدالت رویه‌ای از پرسشنامه ۵ گویه‌ای و سنجش عدالت تعاملی از پرسشنامه ۷ گویه‌ای طبرسا، اسمعیلی‌گیوی و اسمعیلی‌گیوی (۱۳۸۹) استفاده شد. بر مبنای پیش‌آزمون انجام شده میزان پایایی (اعتبار درونی) با روش آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۹۰ برای عدالت توزیعی، ۰/۷۸ عدالت رویه‌ای، ۰/۹۱ عدالت تعاملی، ۰/۹۰ عدالت کلی به‌دست آمد. روایی پرسشنامه‌ها با استفاده از نظر کارشناسان و صاحب‌نظران (خبرگان) تأیید شد. همچنین سؤالات پرسشنامه عدالت توزیعی پیش از این در مطالعه نیهوف و مورمن^۱ (۱۹۹۳) و گویه‌های عدالت رویه‌ای و تعاملی توسط کنستانت - بیوگر^۲ مورد استفاده قرار گرفته و پایایی و روایی آن تأیید شده است (طبرسا، اسمعیلی‌گیوی و اسمعیلی‌گیوی، ۱۳۸۹). سه نمونه از سؤالات پرسشنامه عبارت‌اند از: «میزان حجم و بار کاری من منصفانه است» (عدالت توزیعی)، «در ارزیابی عملکردم، میزان خدمات و داده‌های من به سازمان مورد توجه قرار می‌گیرد» (عدالت رویه‌ای)، و «در این سازمان با من با احترام و متانت برخورد می‌شود» (عدالت تعاملی).

مقیاس هویت سازمانی: برای سنجش هویت سازمانی از پرسشنامه ۵ گویه‌ای برگرفته از مائل و آشفورث^۳ (۱۹۹۲) استفاده شد. بر مبنای پیش‌آزمون میزان پایایی به روش الفای کرونباخ مقدار ۰/۸۳ به‌دست آمد. روایی پرسشنامه‌ها با اخذ نظرات کارشناسان و صاحب‌نظران تأیید شد. همچنین پایایی و روایی این پرسشنامه با مرجع قرار گرفتن در پژوهش‌های متعددی همانند کل و بروج (۲۰۰۶) و با اعتبار درونی ۰/۷۶ تأیید می‌شود. دو نمونه از سؤالات پرسشنامه عبارت‌اند از: «موفقیت سازمانم موفقیت من است» و «وقتی درباره سازمانم صحبت می‌کنم، اغلب به‌جای آنکه بگویم "آنها" می‌گویم "ما"».

مقیاس حمایت سازمانی: برای سنجش حمایت سازمانی از پرسشنامه ۳ گویه‌ای ادواردز (۲۰۰۹) استفاده شد. بر مبنای پیش‌آزمون میزان پایایی به روش الفای کرونباخ ۰/۷۶ به‌دست آمد. روایی سؤال‌ها با اخذ نظرات کارشناسان و صاحب‌نظران (خبرگان) در پژوهش حاضر تأیید شد. همچنان که اعتباریابی و روایی این گویه‌ها اولین بار در تحقیق ایزنبرگر، هانتینگتون، هوچیسون و سوا^۴ (۱۹۸۶) تأیید شده است. دو نمونه از سؤالات پرسشنامه عبارت‌اند از: «این سازمان واقعاً مراقب وضعیت رفاه و سلامتی جسمی و روحی من است» و «این سازمان به رضایت عمومی من در کار توجه دارد».

1. Niehoff & Moorman
3. Mael & Ashforth
5. Spector
7. Sager, Griffeth & Hom

2. Constant Beugre
4. Eisenberger, Huntington, Hutchison & Sowa
6. Mulki, Jaramillo & Locander

یافته‌ها

نتایج تحلیل همبستگی پیرسون در جدول ۱ نشان می‌دهد که در مجموع رابطه همبستگی متوسط و قابل قبولی میان متغیرهای پژوهش وجود دارد. قدرتمندترین و ضعیف‌ترین رابطه، به ترتیب میان متغیرهای هویت سازمانی با خشنودی شغلی ($r=0/47$) و هویت سازمانی با حمایت سازمانی ($r=0/22$) وجود دارد. همچنین نتیجه بررسی پایایی درونی (آلفای کرونباخ) هر متغیر مقادیر قابل قبولی ($\alpha \geq 0/7$) را نشان می‌دهد.

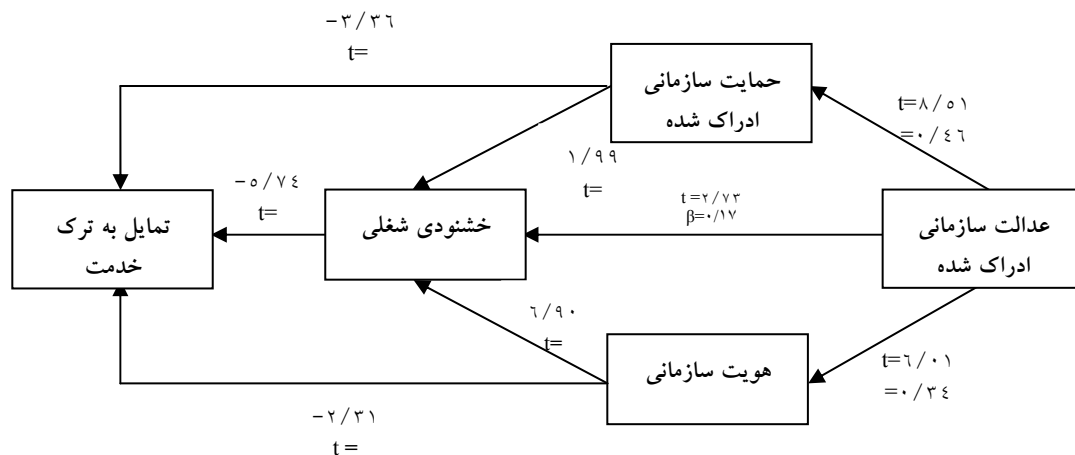
یافته‌های استنباطی: برای تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه‌های پژوهش از روش تحلیل مسیر با کمک نرم‌افزار لیزرل استفاده شد. نتایج خروجی نرم‌افزار (مقادیر β و t) با نتایج آزمون فرضیه‌ها در نمودار و جدول ۲ آمده است.

تحلیل داده‌های توصیفی پژوهش نشان داد که ۹۲/۲ درصد پاسخ‌دهندگان مرد و ۷/۸ درصد زن بوده‌اند؛ ۲۶/۷ درصد دارای مدرک دیپلم و فوق دیپلم، ۵۸/۱ درصد لیسانس، ۱۵/۲ درصد فوق لیسانس و بالاتر بوده‌اند؛ از نظر سنی، ۴/۳ درصد ۲۰-۳۰ سال، ۱۶/۳ درصد ۳۱-۴۰ سال، ۶۶/۸ درصد ۴۱-۵۰ سال و ۱۵/۶ درصد بیش از ۵۰ سال داشته‌اند؛ همچنین ۶ درصد افراد سابقه کاری تا ۱۰ سال، ۲۵/۲ درصد بین ۱۱ تا ۲۰ سال، و ۶۸/۹ درصد بیش از ۲۰ سال سابقه خدمت داشته‌اند. میانگین، انحراف معیار، پایایی درونی (به روش آلفای کرونباخ) و ضریب همبستگی پیرسون (شاخصی برای نمایش جهت و مقدار رابطه خطی میان دو متغیر) متغیرهای پژوهش به صورت داده‌های جدول ۱ به دست آمد.

جدول ۱- میانگین، انحراف معیار، پایایی درونی (آلفای کرونباخ) و همبستگی متغیرهای پژوهش

ردیف	متغیرها	M	SD	۱	۲	۳	۴	۵
۱	عدالت سازمانی	۳/۱۵	۰/۴۳	(۰/۸۷)*	-	-	-	-
۲	حمایت سازمانی	۲/۵۸	۰/۵۸	۰/۴۶**	(۰/۸۷)*	-	-	-
۳	هویت سازمانی	۳/۸۵	۰/۵۴	۰/۳۴**	۰/۲۲**	(۰/۷۶)*	-	-
۴	خشنودی شغلی	۳/۵۳	۰/۸۰	۰/۳۵**	۰/۲۸**	۰/۴۷**	(۰/۸۹)*	-
۵	تمایل به ترک خدمت	۲/۶۴	۰/۶۳	-۰/۳۱**	-۰/۳۱**	-۰/۳۴**	-۰/۴۶**	(۰/۸۳)*

** ضریب همبستگی پیرسون؛ * (پایایی به روش آلفای کرونباخ): $P < 0/01$



نمودار ۲- نتایج خروجی نرم‌افزار (مقادیر ضرایب اثر (β) و معناداری (t))

نتایج جدول ۳ نشان می‌دهد که عدالت سازمانی از طریق متغیر واسطه‌ی حمایت سازمانی تمایل به ترک خدمت را بیشتر پیش‌بینی می‌کند و پس از آن خشنودی شغلی و در نهایت هویت سازمانی به‌عنوان متغیرهای واسطه‌ی تمایل به ترک خدمت را با عدالت سازمانی پیش‌بینی می‌کنند. همچنین مقدار نسبتاً پایین اثر کلی غیرمستقیم عدالت سازمانی بر تمایل به ترک خدمت ($\beta_{\text{indirect}} = -0.191$) نشان می‌دهد که علاوه بر سه متغیر واسطه‌ی مورد بررسی در این پژوهش، احتمالاً متغیرهای واسطه‌ی و مداخله‌گر متعدد دیگری نیز میان این دو متغیر پیش‌بین و ملاک نقش دارند که با وجود آنها شدت این اثرگذاری غیرمستقیم افزایش خواهد یافت. نتایج گزارش شاخصه‌های کلی برازش مدل در جدول ۴ آمده است.

براساس نتایج آزمون فرضیه‌ها در جدول ۲، همه فرضیه‌های پژوهش با توجه به مقادیر ضرایب اثر و عدد معناداری تأیید شده‌اند. بر این اساس، کمترین قدرت پیش‌بینی‌کنندگی کلی در فرضیه چهارم یعنی پیش‌بینی خشنودی شغلی در حمایت سازمانی ($t=1.99$; $\beta=0.12$)، و بیشترین قدرت پیش‌بینی‌کنندگی کلی در فرضیه اول و مربوط به پیش‌بینی حمایت سازمانی در عدالت سازمانی ($t=8.51$; $\beta=0.46$) است. همچنین مقدار $p=0.16 > 0.05$ در روش تحلیل مسیر نشان می‌دهد که مدل از نظر آماری معنادار است. نتایج اثر غیرمستقیم عدالت سازمانی بر تمایل به ترک کارکنان براساس مدل پژوهش از طریق سه مسیر حمایت سازمانی، هویت سازمانی و خشنودی شغلی در جدول ۳ آمده است.

جدول ۲- نتیجه آزمون فرضیه‌ها با استفاده از مقادیر ضرایب اثر و عدد معناداری هر فرضیه به روش تحلیل مسیر

فرضیات	بتا	t	نتیجه آزمون
فرضیه اول: عدالت سازمانی ← حمایت سازمانی	۰/۴۶*	۸/۵۱*	تأیید فرضیه
فرضیه دوم: عدالت سازمانی ← هویت سازمانی	۰/۳۴*	۶/۰۱*	تأیید فرضیه
فرضیه سوم: عدالت سازمانی ← خشنودی شغلی	۰/۱۷*	۲/۷۳*	تأیید فرضیه
فرضیه چهارم: حمایت سازمانی ← خشنودی شغلی	۰.۱۲*	۱/۹۹*	تأیید فرضیه
فرضیه پنجم: حمایت سازمانی ← تمایل به ترک خدمت	-۰/۱۸*	-۳/۳۶*	تأیید فرضیه
فرضیه ششم: هویت سازمانی ← تمایل به ترک خدمت	-۰/۱۴*	-۲/۳۱*	تأیید فرضیه
فرضیه هفتم: هویت سازمانی ← خشنودی شغلی	۰/۳۸*	۶/۹۰*	تأیید فرضیه
فرضیه هشتم: خشنودی شغلی ← تمایل به ترک خدمت	-۰/۳۵*	-۵/۷۴*	تأیید فرضیه

Chi-Square=۳/۵۷ ; d.f. =۲ ; p-value=۰/۱۶ ; RMSEA=۰/۰۵ ; * P<۰/۰۱

جدول ۳- اثر غیرمستقیم عدالت سازمانی بر تمایل به ترک خدمت

اثر غیرمستقیم عدالت سازمانی بر تمایل به ترک	ضریب اثر غیرمستقیم
عدالت سازمانی ← حمایت سازمانی ← تمایل به ترک	$-0.083 = -0.18 \times 0.46$
عدالت سازمانی ← هویت سازمانی ← تمایل به ترک	$-0.048 = -0.14 \times 0.34$
عدالت سازمانی ← خشنودی شغلی ← تمایل به ترک	$-0.060 = -0.35 \times 0.17$
عدالت سازمانی ← تمایل به ترک	$-0.191 = (-0.060) + (-0.048) + (-0.083)$

جدول ۴- نتایج گزارش برازش کلی مدل با داده‌ها از خروجی نرم‌افزار لیزرل

عنوان آماری	دامنه مورد قبول	داده خروجی نرم‌افزار	نتیجه آزمون
کای مربع تقسیم بر درجه آزادی	$\chi^2 / df < 2$	$1/78 = 2 / (3.57)$	تأیید مطلوب مدل
مقدار معناداری	$P > 0.05$	$P = 0.16$	تأیید مطلوب مدل
مجذور میانگین خطای تقریب	$RMSEA < 0.09$	$RMSEA = 0.05$	تأیید مطلوب مدل
شاخص نکویی برازش	$GFI < 0.9$	$GFI = 0.99$	تأیید مطلوب مدل
شاخص نکویی برازش بهنجار	$AGFI > 0.9$	$AGFI = 0.96$	تأیید مطلوب مدل
شاخص نکویی تطبیقی	$RMR > 0.09$	$RMR = 0.025$	تأیید مطلوب مدل
شاخص مقایسه‌ای برازش	$CFI > 0.9$	$CFI = 0.99$	تأیید مطلوب مدل
شاخص تدریجی برازش	$IFI > 0.9$	$IFI = 0.99$	تأیید مطلوب مدل
شاخص برازش بهنجار	$NFI > 0.9$	$NFI = 0.99$	تأیید مطلوب مدل

الگوی مقابله به مثل ارزش‌ها و هنجارهای سازمان را در خود نهادینه و خود را با سازمان معرفی می‌کنند. این نتیجه هم‌راستا با پژوهش الکنن و لیپن (۲۰۰۶)، کرمر و همکاران (۲۰۰۶)، والومبوا و همکاران (۲۰۰۹)، حسن (۲۰۱۰)، و چو و تریدوی (۲۰۱۰) است.

در فرضیه سوم، اثر عدالت سازمانی بر خشنودی شغلی تأیید شد که نشان می‌دهد برقراری عدالت در سازمان یکی از انتظارات کارکنان از سازمان است و تحقق آن به خشنودی شغلی منجر می‌شود. این نتیجه همسو با یافته‌های مطالعات امیری‌پور و همکاران (۱۳۸۷)، سیدجوادی و همکاران (۱۳۸۷)، لمبرت و همکاران (۲۰۱۰) و ریفای (۲۰۰۵) است.

در فرضیه چهارم، اثر حمایت سازمانی بر خشنودی شغلی بررسی شد و مورد تأیید قرار گرفت. چرا که یکی از انتظارات مهم کارکنان، حمایت و ارزشی است که سازمان از طریق ایجاد محیط مشارکتی و توجه به رفاه کارکنان برای آنان قایل است. در مقابل، وقتی کارکنان حمایت محدودی از جانب سازمان دریافت کنند، رضایت اندکی هم خواهند داشت (یوسف‌نژاد شیروانی و پیوسته‌گر، ۱۳۹۰). این یافته هم‌راستا با پژوهش‌های پیشین خارجی و داخلی است (گوندک و کامیر - میولر، ۲۰۱۰؛ گیککی و سامینن، ۲۰۰۹؛ چپو و وانگ، ۲۰۰۸؛ زکی، ۱۳۸۵).

اثر منفی ادراک از حمایت سازمانی بر تمایل به ترک خدمت کارکنان در فرضیه پنجم مورد بررسی قرار گرفت و تأیید شد. وقتی کارکنان از سوی سازمان ارزش‌گذاری و

همان‌طور که در جدول ۴ مشاهده می‌شود، نتایج حاصل از آزمون شاخصه‌های کلی برازش مدل پژوهش به روش تحلیل مسیر و با استفاده از نرم‌افزار لیزرل، مؤید برازندگی خوب مدل پیشنهادی است. بنابراین می‌توان استنتاج کرد که علاوه بر آنکه همه متغیرهای پژوهش با یکدیگر همبستگی قابل قبولی دارند و هر کدام از فرضیه‌های پژوهش تأیید شده‌اند، مجموعه مدل و روابط میان آن نیز به خوبی تدوین شده است.

بحث

در این پژوهش رابطه علی ادراک از عدالت سازمانی با تمایل کارکنان به ترک خدمت از طریق متغیرهای هویت سازمانی، حمایت سازمانی و خشنودی شغلی بررسی شد و نتایج نشان‌دهنده تأیید مدل و فرضیه‌های پژوهش بود. در فرضیه اول، اثر ادراک از عدالت سازمانی بر حمایت سازمانی تأیید شد، چرا که براساس نظریه تبادل اجتماعی، از مصادیق برقراری و توسعه عدالت، وجود حمایت‌های سازمانی در فعالیت‌های مربوط به رفاه و برقراری محیط مشارکتی در سازمان برای کارکنان است. تأیید این فرضیه در راستای یافته‌های پژوهش چپو و وانگ (۲۰۰۸)، والومبوا و همکاران (۲۰۰۹)، و چو و تریدوی (۲۰۱۰) است.

اثر عدالت سازمانی بر هویت سازمانی در فرضیه دوم تأیید شد. این نتیجه نظریه‌های تبادل اجتماعی و هویت اجتماعی را تأیید می‌کند، یعنی کارکنان در مقابل ادراک از عدالت در یک

چنین نتیجه‌ای هم‌راستای نتایج پژوهش‌های قبلی همانند هوم و کینیکی (۲۰۰۱)، لایت (۲۰۰۴)، و جواهر و حماسی (۲۰۰۶) است که در آنها افراد خشنود با حضور مداوم خود، تمایل و تعهد مستمر به ماندن را نسبت به سازمان خود نشان می‌دهند (گل‌پرور و عریضی سامانی، ۱۳۸۵، ۱۳۸۷).

براساس نتایج روابط غیرمستقیم عدالت سازمانی با تمایل به ترک خدمت کارکنان، سازمان می‌تواند با ارتقای همزمان سطح ادراک از عدالت به‌طور غیرمستقیم از طریق هر یک از متغیرهای حمایت و هویت سازمانی و خشنودی شغلی، تمایل به ترک خدمت کارکنان را به شکل معناداری کاهش دهد. یعنی عدالت سازمانی ادراک شده همزمان با هر سه متغیر واسطه رابطه مثبت و معنادار دارد و این متغیرهای واسطه با تمایل به ترک خدمت رابطه منفی و معناداری دارند. در مجموع هر چند توجه به تعامل و روابط با کارکنان برای مدیران وقت‌گیر و انرژی‌بر است، طبق نظریه تبادل اجتماعی چنین روابطی اثر مثبت خود را در نگرش‌ها و عملکرد کارکنان بر جا خواهد گذاشت.

در این پژوهش همانند اغلب تحقیقات برخی محدودیت‌ها وجود داشت، یکی اینکه آزمودنی‌ها از تجارب و تخصص‌های متفاوت و ناهمگونی برخوردار بودند؛ شرایط عاطفی و روانی آنان در حین تکمیل پرسشنامه متفاوت بود؛ با وجود توضیحات پژوهشگر و در پرسشنامه، احتمالاً برداشت یکسانی میان همه آزمودنی‌ها از گویه‌های پرسشنامه شکل نگرفته است؛ برخی از مدیران و کارکنان، تمایل چندانی به مشارکت در پژوهش نشان ندادند و از این‌رو نظرات آنها در جمع‌آوری و تحلیل نتایج به دست نیامد.

بر مبنای نتایج این پژوهش با توجه به ضریب پایین رابطه حمایت سازمانی و رضایت شغلی پیشنهاد می‌شود، انجام فعالیت‌های رفاهی و مشارکتی در تقویت کارکنان نسبت به سازمانشان و افزایش خشنودی شغلی مد نظر قرار گیرد. با توجه به اثر رضایت شغلی بر تمایل به ترک خدمت، سازمان می‌تواند با تأکید بر مزایا و نقاط قوت سازمان نسبت به تغییر سطح انتظارات کارکنان اقدام کند. با توجه به نمره اکتسابی هویت سازمانی براساس نظریه هویت اجتماعی می‌توان آموزش مهارت‌های تقویت هویت سازمانی را وجهه همت قرار داد، این فرصت برای سازمان‌ها و به‌ویژه سازمان مورد مطالعه در این پژوهش وجود دارد تا بتوانند با اثرگذاری بر هویت کارکنان و شکل‌دهی آن بر مبنای ارزش‌ها و اهداف سازمانی، حرکت در مسیر تعالی و بهبود فردی و سازمانی را بیش از پیش تسریع بخشند.

حمایت شوند (همانند اعطای اختیار و استقلال کاری) در یک الگوی مقابله به مثل، حضور مداوم خود را برای دستیابی به اهداف سازمان دنبال می‌کنند (ادیبی، گل‌پرور، مصاحبی، ۱۳۹۰). تأیید این فرضیه پژوهش با یافته‌های پژوهش‌های دی‌کنیک و جانسون (۲۰۰۹)، هوای و همکاران (۲۰۰۷)، داوولی و همکاران (۲۰۱۰)، پاتی و همکاران (۲۰۰۶) همسو است.

در فرضیه ششم، اثر منفی هویت سازمانی بر تمایل به ترک خدمت کارکنان بررسی و تأیید شد. هنگامی که کارکنان هویت خود را بر مبنای سازمان تعریف و تعیین کنند و اهداف و ارزش‌های خود را اهداف و ارزش‌های سازمان بدانند، سازمان برای آنها به‌عنوان خانه دوم تلقی می‌شود و بنابراین تمایلی به ترک آن ندارند. این رابطه مصداقی برای نظریه‌های تبادل اجتماعی و هویت اجتماعی است. پژوهش‌های پیشین نیز این رابطه را تأیید می‌کند (ون دیک و همکاران، ۲۰۰۴؛ کل و بروچ، ۲۰۰۶؛ دی‌مورا و همکاران، ۲۰۰۹؛ سام‌گناناکان، ۲۰۱۰؛ آذرنوش و همکاران، ۱۳۹۱). در بررسی این رابطه باید به جنبه تاریک و نامطلوب هویت سازمانی نیز توجه داشت، یعنی حالتی که در آن افراد با از دست دادن هویت فردی، زندگی خود را منحصر در کار دانسته و یا کمتر بتوانند اشتباه‌های سازمان را دریابند یا آنها را خاطر نشان سازند (کریئر و آشفورث، ۲۰۰۴).

فرضیه هفتم به‌صورت اثر هویت سازمانی بر خشنودی شغلی کارکنان تدوین شد و مورد تأیید قرار گرفت. این یافته مؤید دیگری بر نظریه‌های هویت اجتماعی و تبادل اجتماعی است. با وجود خودپنداری مبتنی بر سازمان، افراد با نگاهی مثبت به سازمان، احساس رضایت شغلی خواهند داشت. چنین نتیجه‌ای در پژوهش‌هایی همانند فیشر و راتر (۲۰۰۴)، ون دیک و همکاران (۲۰۰۷)، و ولف (۲۰۰۷) نیز به‌دست آمده است. شایان توجه است مدیران باید در خصوص به‌کارگیری نتایج این فرضیه به تناسب بین ابعاد شخصیت (فیض‌آبادی فراهانی و میرهاشمی، ۱۳۹۰) و انواع هویت‌یابی (امیری و همکاران، ۱۳۸۴) و نوع شغل کارکنان توجه کنند، چرا که چنین تناسبی به خشنودی شغلی بیشتری منجر می‌شود (فیض‌آبادی فراهانی و میرهاشمی، ۱۳۹۰).

فرضیه هشتم به‌صورت اثر منفی خشنودی شغلی بر تمایل به ترک خدمت کارکنان تأیید گردید. با وجود برداشت کارکنان نسبت به تحقق انتظاراتشان در سازمان و کسب خشنودی شغلی، آنها از تمایل کمتری به ترک سازمان برخوردار هستند، چرا که آنچه آنها می‌خواهند در همین سازمان تحقق یافته است و بنابراین به گزینه‌های دیگری برای شغل توجه نمی‌کنند.

منابع

- فیض‌آبادی فراهانی، ز.، و میرهاشمی، م. (۱۳۹۰). پیش‌بینی درگیری شغلی براساس ویژگی‌های شخصیتی در کارکنان بانک‌های خصوصی و دولتی شهر تهران، *دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی*، ۱۲(۴)، ۵۱-۶۰.
- گل‌پرور م.، و عریضی سامانی ح.ر. (۱۳۸۵). پیش‌بینی تعهد سازمانی و مؤلفه‌های آن براساس متغیرهای هفده‌گانه فردی و سازمانی، *دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی*، شماره ۲۹، ۶۸-۴۱.
- گل‌پرور م.، و عریضی سامانی ح.ر. (۱۳۸۷). فراتحلیلی بر رابطه بین ابعاد تعهد سازمانی با جایگزین‌های شغلی، میل به ماندن و تمایل به ترک خدمت، *دانشور رفتار*، ۱۵(۳۳)، ۸۵-۱۰۰.
- گل‌پرور، م.، آقایی، ا.، و خاکسار، ف. (۱۳۸۴). رابطه هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن با پیشرفت‌گرایی شغلی در بین کارگران کارخانجات و صنایع، *دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی*، ۲۵-۱۰۶-۷۵.
- گل‌پرور، م.، نییری، ش.، و مهداد، ع. (۱۳۸۸). رابطه ارزش‌های سازمانی با استرس شغلی، فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی سازمانی در کارکنان شرکت سهامی ذوب آهن، *دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی*، ۲، ۴۲، ۶۸-۴۷.
- گل‌پرور م.، و واتقی، ز. (۱۳۹۰). فشار ادراکی - عاطفی تعیین‌کننده تعامل ابعاد بی‌عدالتی سازمانی برای رفتارهای مثبت و منفی: معرفی نظریه فشار ادراکی و عاطفی (PAST)، *دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی*، ۱۲(۴۳/۱)، ۴-۱۶.
- مهداد، ع.، ذاکرین، س.، و مهدیزادگان، ا. (۱۳۹۲). اثر تعدیلی ویژگی‌های شخصیتی بر رابطه میان عدالت سازمانی ادراک شده و میل به بروز خشونت در محیط کار، *دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی*، ۱۴(۵۲/۲)، ۸۱-۷۲.
- یوسف‌نژاد شیروانی، م.، و پیوسته‌گر، م. (۱۳۹۰). رابطه رضایت از زندگی و طرحواره‌های ناسازگار اولیه در زندگی، *دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی*، ۱۲(۲)، ۶۵-۵۵.
- Apker, J., Propp, K.M., & Ford, W.S.Z. (2009). Investigating the effect of nurse-team communication on nurse turnover: Relationships among communication processes, identification, and intent to leave, *Health Communication*, 24(2), 106-114.
- Bal, P.M. (2010). Age and trust as moderators in the relation between procedural justice and turnover: a large-scale longitudinal study, *Applied Psychology: An International Review*: 1-21.
- Carmeli, A., Gilat, G., & Waldman, D.A. (2007). The role of perceived organizational performance in organizational identification, adjustment and job performance, *Journal of Management Studies* 44(6), 972-992.
- Chew, Y.T. & Wong, S.K. (2008). Effects of Career Mentoring Experience and Perceived Organizational Support, *International Journal of Management*, 25(4), 692-700.
- آذرنوش، ف.، نیسی، ع.، مرادی کوچی، س.، و دریکوند، ط. (۱۳۹۱). رابطه مالکیت روان‌شناختی با تعهد عاطفی و میل به ماندن در شغل در شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب - اهواز، *دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی*، شماره ۴۷، ۸۲-۷۴.
- ابزری، م.، آذربایجانی، ک.، و پزشکی، ا.ح. (۱۳۸۷). عوامل مؤثر بر خشونتی شغلی کارکنان ستادی شرکت فولاد مبارکه، *دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی*، ۲، ۳۸-۱۹.
- ادیبی، ز.، گل‌پرور، م.، و مصاحبی، م.ر. (۱۳۹۰). نقش تعدیل‌کننده کنترل شغلی در رابطه گرانباری، ابهام و تعارض نقش با پیامدهای رفتاری مثبت و منفی، *دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی*، ۱۲(۴۳/۱)، ۶۵-۵۴.
- اشجع، آ.، نوری، ا.، عریضی، ح.ر.، و سماواتیان، ح. (۱۳۸۸). رابطه ابعاد عدالت سازمانی با اعتماد به سازمان و سرپرست در کارکنان مجتمع فولاد مبارکه، *دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی*، ۴۰، ۴۰-۲۱.
- امیری، ش.، عابدی، ا.، موسوی، ز.، و پالاهنگ، ح. (۱۳۸۴). رابطه بین پیشایندهای شخصیتی (اضطراب، عزت‌نفس، جایگاه مهار) با انواع هویت‌یابی، *دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی*، ۲۵، ۷۴-۵۷.
- امیری‌پور، ا.، مهرابیان، ف.، و تقی‌زاده، ه. (۱۳۸۷). رابطه عدالت و رضایت‌مندی در بیمارستان‌های علوم پزشکی شهید بهشتی، *مجله دانشگاه علوم پزشکی گیلان*، ۱۷(۶۷)، ۹۳-۸۸.
- خاکسار، س.، گل‌پرور، م.، و نوری، ا. (۱۳۸۶). نقش میانجی عدالت سازمانی ادراک شده در رابطه بین خودپنداره مزمن کارکنان با رضایت آنها از نتیجه، سرپرست و مدیریت، *دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی*، ۳۴، ۲۶-۱.
- راعی‌دهقی، م.، کامکار، م.، لندران اصفهانی، س.، و سلاسل، م. (۱۳۹۰). پیش‌بینی خشونتی شغلی از طریق ارزش‌ها در اعضای هیأت علمی دانشگاه، *دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی*، ۴، ۱۱-۴.
- زکی، م.ع. (۱۳۸۵). بررسی و سنجش حمایت سازمانی، *مجله دانشکده علوم اداری و اقتصاد دانشگاه اصفهان*، ۱۸(۳)، ۳، ۱۲۳-۱۰۳.
- سماواتیان، ح.، خانی، ف.، نوری، ا.، و صمصام‌شریعت، م.ر. (۱۳۹۰). رابطه پنج عامل بزرگ شخصیت مدیران و سرپرستان با رفتارهای مدنی سازمان کارکنان، *دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی*، ۲، ۴۶-۳۹.
- سیدجوادین، ر.، فراچی، م.م.، و طاهری عطار، غ. (۱۳۸۷). شناخت نحوه تأثیرگذاری ابعاد عدالت سازمانی بر جنبه‌های گوناگون رضایت شغلی و سازمانی، *نشریه مدیریت بازرگانی*، ۱(۱)، ۷۰-۵۵.
- طبرسا، غ.ع.، اسمعیلی گیوی، م.ر.، و اسمعیلی گیوی، ح.ر. (۱۳۸۹). عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی در یک بیمارستان نظامی، *مجله طب نظامی*، ۱۲(۲)، ۹۹-۹۳.

- Cho, J., & Treadway, D.C. (2010). Organizational identification and perceived organizational support as mediators of the procedural justice–citizenship behaviour relationship: A cross-cultural constructive replication, *European Journal Of Work And Organizational Psychology*, 20(5), 631-653.
- Cole, M.S., & Bruch, H. (2006). Organizational identity strength, identification, and commitment and their relationships to turnover intention: does organizational hierarchy matter?, *Journal of Organizational Behaviour*, No. 27, 585–605.
- Cremer D.D., Dijke, M.V., & Bos, A.E.R. (2006). Leader's procedural justice affecting identification and trust, *Leadership & Organization Development Journal*, 27(7), 554-565.
- Dawley D., Houghton, J.D., & Bucklew, N.S. (2010). Perceived organizational support and Turnover Intention: The Mediating Effects of Personal Sacrifice and Job Fit, *The Journal of Social Psychology*, 150(3), 238–257.
- DeConinck, J.B., & Johnson, J.T. (2009). The effects of perceived supervisor support, perceived organizational support, and organizational justice on turnover among salespeople, *Journal of Personal Selling & Sales Management*, XXIX(4), 333–350.
- DeMoura, G. R., Abrams, D., Retter, C., Gunnarsdottir, S., & Ando, K. (2009). Identification as an organizational anchor how identification and job satisfaction combine to predict turnover, *European Journal of Social Psychology*, No. 39, 540–557.
- Edwards, M.R. (2005). Organizational identification: A conceptual and operational review, *International Journal of Management Reviews*, 7(4), 207–230.
- Edwards, M.R. (2009). HR, perceived organizational support and organisational identification: an analysis after organisational formation, *Human Resource Management Journal*, 19(1), 91–115.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71, 500–507.
- Feather N.T., & Rauter K.A. (2004). Organizational citizenship behaviours in relation to job status, job insecurity, organizational commitment and identification, job satisfaction and work values, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, No. 77, 81–94.
- Goeddeke, F.X., & Kammeyer-Mueller J.D. (2010). Perceived support in a dual organizational environment: Union participation in a university setting, *Journal of Organizational Behavior*, No. 31, 65-83.
- Gyekye, S.A., & Salminen, S. (2009). Perceived Organizational Support: An African Perspective, *Journal of Applied Social Psychology*, 39(11), 2651–2668.
- Hassan, S. (2010). Fair treatment, Job Involvement, and Turnover Intention of Professional Employees in Government: The Importance of Organizational Identification, *Dissertation Submitted to the University at Albany, State University of New York*.
- Hom, P.W., & Kinicki, A.J., (2001). Toward a Greater Understanding of How Dissatisfaction Drives Employee Turnover, *Academy of Management Journal*, 44(5), 975-987.
- Hui, C., Wong, A., & Tjosvold, D. (2007). Turnover intention and performance in China: The role of positive affectivity, Chinese values, perceived organizational support and constructive controversy, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, No. 80, 735–751.
- Hwang, I.S., & Kuo, J.H. (2006). Effects of Job Satisfaction and Perceived Alternative Employment Opportunities on Turnover Intention-An Examination of Public Sector Organizations, *The Journal of American Academy of Business*, 8(2), 245-259.
- Jawahar, I.M., & Hemmasi, P. (2006). Perceived organizational support for women's advancement and turnover intentions: The mediating role of job and employer satisfaction, *Women in Management Review*, 21(8), 643-661.
- Kim, J.Y., Moon, J., Han, D., & Tikoo, S. (2004). Perceptions of justice and employee willingness to engage in customer-oriented behavior, *Journal of Services Marketing*, 18(4), 267-275.
- Kreiner, G.E., & Ashforth, B.E. (2004). Evidence toward an expanded model of organizational identification, *Journal of Organizational Behavior*, 25, 1-27.
- Krejcie, R., & Morgan, D. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational & Psychological Measurement*, 30, 607-610.
- Lambert, E.G.H., & et al. (2010). The relationship among distributive and procedural justice and correctional life satisfaction, burnout, and turnover intent: An exploratory study, *Journal of Criminal Justice*, 38, 7-16.
- Light, J.N. (2004). The relationships and effects of employee involvement, employee empowerment, and employee satisfaction by job-type in a large manufacturing environment, *Dissertation in Capella University*, UMI No: 3138946.
- Mael, F., & Ashforth B.E. (1992). Alumni and their alma mater: A partial test of the reformulated model of organizational identification, *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 13, 103-123.
- Michel, A., Stegmaier, R., & Sonntag, K. (2010). Scratch Your Back - You Scratch Mine. Do Procedural Justice and Organizational Identification Matter for Employees' Cooperation During Change?, *Journal of Change Management*, 10(1), 41–59.

- Mulki, J.P., Jaramillo, F., & Locander, W.B. (2006). Emotional exhaustion and organizational deviance: can the right job and a leader's style make a difference? *Journal of Business Research*, 59, 1222-1230.
- Niehoff, B.P., & Moorman, R.H. (1993). Justice as a mediator of the relationship between methods of monitoring and organizational citizenship behavior, *Academy of Management Journal*, 36(3), 527-56.
- Pattie, M., Benson G.S., & Baruch, Y. (2006). Tuition reimbursement, perceived organizational support, and turnover intention among graduate business school students, *Human Resource Development Quarterly*, 17(4), 423-442.
- Rifai, H.A. (2005). A test of the relationships among perceptions of justice, job satisfaction, affective commitment and organizational citizenship behavior, *Gadjah Mada International Journal of Business*, 7(2), 131-154.
- SamGnanakkan, S. (2010). Mediating role of organizational commitment on HR practices and turnover intention among ICT Professionals, *Journal of Management Research* 10(1): 39-1.
- Sager, J.K., Griffeth, R.W., & Hom, P.W. (1998). A comparison of structural models representing turnover cognitions. *Journal of Vocational Behavior*, 53, 254-273.
- Spector, P.E. (1985). Measurement of human-service staff satisfaction: Development of the job satisfaction survey. *American Journal of Community Psychology*, 13, 693-713.
- Suazo, M.M. (2009). The mediating role of psychological contract violation on the relations between psychological contract breach and work-related attitudes and behaviors, *Journal of Managerial Psychology*, 24(2), 136-160.
- Van Dick R., & et. al. (2004). Should I Stay or Should I Go? Explaining Turnover Intentions with Organizational Identification and Job Satisfaction, *British Journal of Management*, 15, 351-360.
- Van Dick R., & et. al. (2007). Relationships between leader and follower organizational identification and implications for follower attitudes and behavior, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 80, 133-150.
- Walumbwa, F.O., Cropanzano, R., & Hartnell, C.A. (2009). Organizational justice, voluntary learning behavior, and job performance: A test of the mediating effects of identification and leader-member exchange, *Journal of Organizational Behavior* 30: 1103-1126.
- Wolfe, T.J. (2007). Organizational identification as a mediator of transformational leadership outcomes, *Saint Louis University*. Doctor of philosophy.