



دانشگاه آزاد اسلامی

واحد مرودشت

دانشکده علوم تربیتی - گروه روانشناسی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد

گرایش: صنعتی و سازمانی

عنوان:

رابطه عدالت سازمانی با ابهام و تعارض نقش و فرسودگی شغلی کارکنان

بیمارستان های اهواز

استاد راهنما:

دکتر سروقد

استاد مشاور:

دکتر مجید بزرگر

نگارش:

مهری اندکازلکی

پاییز 1390

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

تقدیم به:

مادر م که:

سرچشمه ی جوشان مهر و عطوفت، کسی که قوت قلب و حامی همیشگی من است .

و تقدیم به برادر و خواهران عزیزم که همیشه مرا یاری کردند.

تقدیر و تشکر

خدای را سپاس می گویم که به من توفیق داد تا در سایه ی لطفش این پایان نامه را به انجام برسانم و اینک

در انتهای دانش آموختگی در مقطع کارشناسی ارشد مراتب سپاس خود را تقدیم حضور استادان گرامی ام

می دارم. بهترین و بیشترین سپاس هایم را به محضر استاد عزیز و گران قدرم جناب آقای دکتر سروقد

تقدیم می دارم که همواره و دلسوزانه و با ژرف اندیشی و بینش دقیق و علم و فضل بی پایان خود، راهنمایی

این رساله را بر عهده داشته و هر گاه در این امواج توفنده، دچار سرگشتگی و دلواپسی می شدم، ایشان

صبورانه و پدران، مرا به ساحل آرامش فرامی خواندند و از آغاز تا انجام، گام به گام و صفحه به صفحه،

این رساله را با علم و معرفت خود مزین کردند.

همچنین از خانواده عزیزم که با دست های پرمهرشان همواره یاری گران حقیقی من در عرصه ی زندگانی

بوده اند، سپاس ویژه دارم و طول عمر بابرکت از خداوند برای ایشان خواستارم.

اگر حسنی در پایان نامه به چشم آید، حاصل لطف و زحمات تمام عزیزان نام برده است و اگر کاستی و

تقصی وجود دارد، خود را مسبب آن می دانم. امید است که با رهنمودها و تذکرات استادان داور تقص های

موجود نیز برطرف شود.

چکیده

هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه عدالت سازمانی با ابهام و تعارض نقش و فرسودگی شغلی کارکنان بیمارستانهای اهواز می باشد. طرح پژوهش حاضر از نوع همبستگی می باشد. و جامعه آماری پژوهش حاضر شامل تمامی کارکنان بیمارستانها است و مشتمل بر 420 نفر می باشد. و تعداد نمونه 200 نفر انتخاب شده است که شامل 56 نفر مرد و 144 نفر زن می باشد که با استفاده از روش تصادفی ساده و از میان کارکنان بخشهای مختلف بیمارستانها انتخاب شدند. ابزارهای مورد استفاده در این پژوهش شامل پرسشنامه عدالت سازمانی نیهوف و مورمن، پرسشنامه ابهام و تعارض نقش ریزو و همکاران، پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلج و جکسون می باشد. در این پژوهش 7 فرضیه ذکر شده است که همگی تأیید شدند. براساس نتایج بدست آمده، عدالت سازمانی رابطه معکوس و معنی داری با ابهام و تعارض نقش و همچنین فرسودگی شغلی دارد. و از سوی دیگر بین ابهام و تعارض نقش و فرسودگی شغلی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. علاوه بر آن نتایج بدست آمده از پژوهش حاضر اینکه عدالت توزیعی قوی ترین پیش بین و عدالت تعاملی ضعیف ترین پیش بین برای ابهام و تعارض نقش می باشد. همچنین عدالت توزیعی و عدالت تعاملی قوی ترین پیش بین و عدالت رویه‌ای ضعیف ترین پیش بین برای فرسودگی شغلی می باشد.

کلید واژه: عدالت سازمانی، ابهام نقش، تعارض نقش، فرسودگی شغلی

فهرست مطالب

عنوان

صفحه

چکیده

فصل اول: کلیات پژوهش

2.....	مقدمه
3.....	بیان مسئله.....
4.....	اهمیت و ضرورت پژوهش
7.....	اهداف پژوهش
8.....	فرضیه های پژوهش
8.....	تعاریف مفهومی و عملیاتی متغیرها

فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه پژوهش

12.....	مقدمه
12.....	پیشینه نظری
12.....	الف فرسودگی شغلی
15.....	مراحل و سیر فرسودگی شغلی
17.....	علل فرسودگی شغلی
18.....	عوارض و اثرات فرسودگی شغلی
19.....	ویژگی های افراد مستعد فرسودگی شغلی
19.....	شیوه های مقابله با فرسودگی شغلی
20.....	ب- ابهام و تعارض نقش
20.....	استرس شغلی
21.....	عوامل ایجاد کننده استرس
21.....	عوامل ایجاد کننده استرس فردی
25.....	عوامل ایجاد کننده استرس گروهی

26	ویژگی های نقش
26	1- ابهام نقش
28	2- تعارض نقش
32	سیر تکاملی اندیشه تعارض
32	دیدگاه سنتی
33	دیدگاه روابط انسانی
33	دیدگاه تعاملی
34	تعارض سازنده و یا کارکردی
35	3- گرانباری نقش
36	4- کمباری نقش
37	ناسازگاری نقش
39	فشار روانی نقش در محیط کار
42	توصیه در مورد غلبه بر تضاد در نقش
42	توصیه در مورد غلبه بر ابهام نقش
46	ج - عدالت سازمانی
46	مفهوم لغوی عدالت
46	عدالت سازمانی
46	اهمیت رعایت عدالت
48	انواع عدالت
48	عدالت توزیعی
48	الف - اصل انصاف
48	ب - اصل برابری
48	ج - اصل نیاز
49	عدالت رویه ای (آیین نامه ای)
52	مدل های عدالت رویه ای
52	1-مدل ابزاری
53	2-مدل رابطه ای

53.....	عوامل تشکیل دهنده عدالت رویه ای
54.....	نتایج عدالت رویه ای
54.....	نتایج عدالت رویه ای از دیدگاه نظریه انتظار
54.....	نتایج عدالت رویه ای از منظر نظریه برابری
55.....	عدالت تعاملی (مراوده ای)
56.....	عدالت مراوده ای : بخشی رویه و بخشی نتیجه
58.....	عدالت یابی عدالتی موردانتظار
59.....	آثار بی عدالتی موردانتظار برای سازمان ها
60.....	عوامل مؤثر بر درک عدالت
61.....	الف - پیامدهای سازمانی
61.....	ب - رویه های سازمانی
61.....	ج - خصوصیات ادراک کننده
62.....	دیدگاههای نظری عدالت سازمانی
62.....	نظریه برابری
66.....	واکنش های اشخاص در مقابل برابری و نابرابری
68.....	دیدگاههای جدید در نظریه برابری
68.....	1-برابری
69.....	2-نابرابری منفی
69.....	3-نابرابری مثبت
71.....	راهبردهای اساسی نظریه برابری برای برقراری برابری
71.....	نظریه انصاف
72.....	رابطه عدالت رویه ای با عدالت توزیعی در نظریه انصاف
73.....	مدل ارزش های گروه
74.....	نظریه فولگر و گرینبرگ
75.....	عوامل مؤثر در عدالت سازمانی
75.....	الف - نظام های تشویقی در سازمان
77.....	ب - انتظار افراد از عدالت

78.....	پ - فرهنگ سازمانی.....
79.....	ت - حق تقدم در سازمان.....
80.....	ث - جنسیت.....
80.....	ج - فاصله قدرت.....
81.....	نتایج درک عدالت.....
81.....	1- عملکرد کاری.....
82.....	2- رفتار خلاف انتظار و ترک شغل.....
82.....	3- عدالت سازمانی و فشار روانی در محیط کار.....
83.....	پیشینه پژوهش.....
83.....	الف - تحقیقات انجام شده در داخل کشور.....
85.....	ب - تحقیقات انجام شده در خارج از کشور.....
85.....	جمع بندی مطالب.....

فصل سوم: روش پژوهش

98.....	مقدمه.....
98.....	طرح پژوهش.....
98.....	جامعه آماری.....
99.....	نمونه و روش نمونه گیری.....
100.....	ابزارهای اندازه گیری.....
101.....	1- پرسشنامه عدالت سازمانی.....
101.....	روش نمره گذاری.....
102.....	پایایی و اعتبار.....
102.....	2- پرسشنامه تعارض و ابهام نقش.....
103.....	3- پرسشنامه فرسودگی شغلی.....
105.....	پایایی و اعتبار.....
106.....	روش جمع آوری داده ها.....
106.....	بحث اخلاقی.....

فصل چهارم: یافته های پژوهش

108.....	مقدمه
108.....	یافته های توصیفی
108.....	تجزیه و تحلیل یافته ها

فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری

117.....	مقدمه
117.....	تبیین یافته های مربوط به فرضیه های پژوهش
117.....	فرضیه های پژوهش
124.....	محدودیت های پژوهش
125.....	پیشنهادات پژوهش
125.....	پیشنهاد های پژوهشی
125.....	پیشنهاد های کاربردی
130.....	منابع فارسی
134.....	منابع انگلیسی
142.....	ضمائم
143.....	الف- 1 پرسشنامه فرسودگی شغلی
145.....	الف- 2 پرسشنامه ابهام و تعارض نقش
146.....	الف- 3 پرسشنامه عدالت سازمانی

فهرست جداول

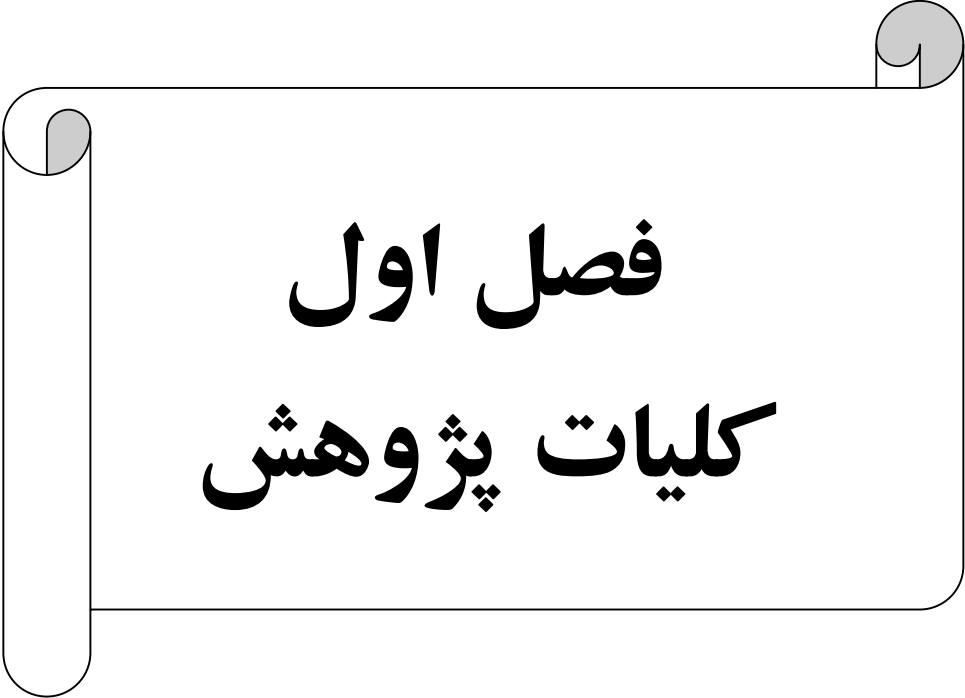
عنوان

صفحه

- جدول 3-1: فراوانی و درصدگروه های مختلف سنی افراد نمونه شرکت کننده در پژوهش 99
- جدول 3-2: فراوانی و در افراد نمونه شرکت کننده در پژوهش از نظر جنسیت 100
- جدول 3-3: اعتبار و پایایی پرسشنامه عدالت سازمانی (نعامی و شکر کن، 1383) 102
- جدول 4-1: یافته های توصیفی مربوط به متغیر فرسودگی شغلی 108
- جدول 4-2: یافته های توصیفی مربوط به متغیر تعارض و ابهام نقش 108
- جدول 4-3: یافته های توصیفی مربوط به متغیر عدالت سازمانی 108
- جدول 4-4: ضرایب همبستگی بین ابعاد عدالت سازمانی و ابهام و تعارض نقش 108
- جدول 4-5: ضرایب همبستگی بین عدالت سازمانی و ابعاد آن با فرسودگی شغلی و ابعاد آن 109
- جدول 4-6: ضرایب همبستگی بین فرسودگی شغلی و ابعاد آن با ابهام و تعارض نقش 110
- جدول 4-7: نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه ابعاد عدالت سازمانی روی ابهام نقش 112
- جدول 4-8: نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه ابعاد عدالت سازمانی روی تعارض نقش 113
- جدول 4-9: نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه تعارض و ابهام نقش روی فرسودگی شغلی 114
- جدول 4-10: نتایج رگرسیون چندگانه ایجاد عدالت سازمانی روی فرسودگی شغلی 115

فهرست اشکال و نمودارها

صفحه	عنوان
60.....	نمودار 2-1 : مدل بی عدالتی مورد انتظار (بیس ، 2001)
65.....	شکل 2-1 : تصویری از نابرابری بی عدالتی (مهداد ، 1389)
67.....	شکل 2-2 : خلاصه ای از نتایج مقایسه برابری (مورهد و گریفین ، 1989)
70.....	شکل 2-3 : وضعیت برابر ، نابرابری منفی و نابرابری مثبت (کریتنر و کینسیکی ، 2004)



فصل اول

کلیات پژوهش

مقدمه

عدالت به عنوان یک نیاز اساسی برای زندگی جمعی انسانها همیشه در طول تاریخ مطرح بوده است . امروزه با توجه به نقش فراگیر و همه جانبه سازمانها در زندگی اجتماعی انسانها ، نقش عدالت در سازمانها بیش از پیش آشکارتر شده است . سازمانهای امروزی در واقع مینیاتوری از جامعه بوده و تحقق عدالت در آنها به منزله تحقق عدالت در سطح جامعه است . به همین دلیل امروزه عدالت سازمانی به مانند سایر پیامدهای سازمانی (فرسودگی شغلی ، خشنودی شغلی، عملکرد شغلی و...) جایگاه خاصی را در متون مدیریت پیدا کرده است . تحقیقات و مطالعات در این حوزه آهنگ رو به رشدی را نشان می دهد و حاصل این تحقیقات دستاورد های جدید در این حوزه بوده است (مرامی، 1378) .

کارکنان سازمانها در مقام اعضای جامعه نقشهای متعددی ایفا می کنند (خانوادگی ، شغلی، حرفه ای، تفریحی ، دینی وغیره) . پژوهشگران سعی کرده اند مسائل مربوط به تنیدگی را شناسایی کنند و دریابند که فشارهای ناشی از نقش تا چه اندازه در پدید آوردن تنیدگی شغلی تأثیر دارند . از جمله تنیدگی ناشی از نقش ، ابهام نقش و تعارض نقش می باشند (ارمغان و شریفی، 1382) .

پس به همین دلیل ، بحث عدالت سازمانی باید از تمرکز بر موارد سازمانی به دیدگاه های انسانی توجه بسیاری نماید تا بلکه با این روش میزان ابهام و تعارض نقش در کارکنان کاهش یابد . متغیر بعدی در این پژوهش فرسودگی شغلی می باشد . فرسودگی شغلی از جمله خطرات شغلی است که در سالهای اخیر مورد توجه قرار گرفته است و برای توصیف پاسخ های انسان در برابر فشارهای روانی تجربه شده استفاده می شود.

همچنین یکی از عوامل اساسی در کاهش کارایی، از دست رفتن نیروی انسانی و ایجاد عوارض جسمی و روانی، خصوصاً در حرفه های خدمات انسانی، می باشد. برای کارایی یک سازمان عدالت و برابری، کاهش ابهام و تعارض نقش و فرسودگی شغلی بسیار مهم است. یکی از مسائل بسیار مهم امروز سازمانها بویژه بیمارستانها این است که چگونه ماکارکنان خود را برای کار و بهره وری بیشتر برانگیخته نماییم و احساس آنها را نسبت به عدالت و عملکرد شغلی و... افزایش دهیم.

بیان مسأله

کوپر و مارشال¹ (1976)، بر این اعتقادند که ایجاد فشار روانی ناشی از شغل، نمایشگر وجود عواملی منفی مانند تعارض نقش، ابهام نقش، گرانباری نقش و شرایط کاری نامطلوب و نامناسب می باشد. چنانچه این عوامل در یک سازمان بر طرف نشود منجر به پدید آمدن فرسودگی شغلی می گردد.

باتوجه به اینکه موضوع عدالت سازمانی در بسیاری از زمینه ها مورد توجه قرار گرفته و به پیاپی مد های سازمانی متعددی نسبت داده شده اما توجه زیادی به ابهام و تعارض نقش که امروزه در بسیاری از سازمانها بطور مسئله جدی وجود دارد صورت نگرفته است. شاید در همه جا تعارض دارای چنان قدرتی نباشد که موجب انحلال سازمان گردد، ولی تردید نیست که می تواند بر عملکرد سازمان، اثرات ناگوار گذاشته یا شرایطی را بوجود آورد که سازمان بسیاری از نیروهای کارآمد خود را از دست دهد (رابینز، 1383).

از سوی دیگر افرادی که احساس بی عدالتی کنند، به احتمال بیشتری سازمان را رها می کنند و دچار ابهام و تعارض نقش می شوند (بوس² 2001). و حتی ممکن است شروع به رفتارهای نا هنجار مثل انتقام جویی کنند. همچنین امتناع از تلاش، کم کاری و رفتارهای ضعیف در محیط کار و در شکل حاد آن، استعفا از کار می تواند از جمله پیامدهای عدم عدالت در سازمانها باشد. اشاره به این نکته حائز اهمیت است که فرسودگی شغلی در

¹ - Cooper & Marshal

² - Boss

کارکنان منجر به نگرش های منفی و رفتارهای غیر معقول ، تخریب شخصیتی ، تأثیر منفی خستگی های روحی و از بین رفتن انگیزه در عملکرد آنان برای اجرای وظایف می شود . بنابراین درک اینکه چگونه افراد در مورد عدالت در سازمانشان قضاوت می کنند و چطور آنها به عدالت یا بی عدالتی درک شده پاسخ می دهند از مباحث اساسی ، خصوصاً برای درک رفتار سازمانی است. با توجه به مطالب بیان شده چگونه می توان انتظار داشت که با رعایت عدالت سازمانی در جهت رفع و یا کاهش تعارض و ابهام نقش و فرسودگی شغلی در کارکنان اقدام نمود؟ پژوهش حاضر تحت عنوان رابطه عدالت سازمانی با تعارض و ابهام نقش و فرسودگی شغلی در پی آن است تا با انجام بررسی های لازم ، ضمن سنجش متغیرها ، رابطه این مفاهیم را مورد ارزیابی قرار دهد .

اهمیت و ضرورت پژوهش :

در تمامی اندیشه های سیاسی اسلام ، مینا و زیر بنای تمامی اصول عدالت است. آیات الهی اشاره دارند که پیامبران را با مشعلهای هدایت فرستادیم و به آنها کتاب و میزان دادیم تا عدالت را بر پادارند (آخوان کاظمی، 1382، ص-51).

همچنین عدالت و اجزای آن یکی از نیازهای اساسی و فطری انسان است که همواره در طول تاریخ وجود آن بستری مناسب جهت توسعه جوامع انسانی فراهم کرده است . نظریات مربوط به عدالت به موازات گسترش و پیشرفت جامعه بشری تکامل یافته و دامنه آن از نظریات ادیان و فلاسفه به تحقیقات تجربی کشیده شده است . پس از انقلاب صنعتی و مکانیزه شدن جوامع بشری ، سازمانها چنان بر زندگی بشر سیطره افکندند که هر انسان از لحظه تولد تا مرگ مستقیماً وابسته به آنها است و امروزه زندگی ، بدون وجود سازمانها قابل تصور نیست. بنابراین اجرای عدالت در جامعه منوط به وجود عدالت در سازمانها است .

همچنین نتایج دیگری که بدست آمده بیان می کند که سه بعد عدالت سازمانی روابطی قوی با ادراک کارکنان از عدالت سازمانی دارند. و روابطی کلی و جزئی میان عدالت توزیعی ، رویه ای و تعاملی با بعضی از

پیامدهای سازمانی مانند (فرسودگی شغلی ، تعهد سازمانی و...) وجود دارد . به این ترتیب ملاحظه می شود که عدالت و استقرار آن بعنوان یک نیاز برای جوامع مطرح بوده است . مازلو عدالت را تقریباً یک نیاز اساسی مطرح کرده و آن را به همراه انصاف ، صداقت و نظم در یک گروه قرار داده است و از آنها بعنوان پیش شرطهای اساسی برای ارضای نیازها یاد می کند (تیلور، 2003).

سازمان و سازمان یافتگی جزء جدا نشدنی زندگی ماست. ما قبل از تولد و در رحم مادر توسط سازمانهایی مراقبت می شویم. در یک سازمان پزشکی چشم به جهان می گشاییم، در سازمانهای متعدد آموزش می بینیم و به موقع در یک سازمان مشغول کار می شویم و همزمان با سازمانهای متعدد رابطه و سرکارداریم و نهایتاً در یک سازمان با مراسم خاص تشییع و تدفین صحنه نمایش جهانی را ترک می کنیم. بنابراین افراد بیشتر عمرشان را در سازمانها یا در رابطه با سازمانها سپری می کنند این موضوع نشان دهنده اهمیت جایگاه سازمانها در دنیای کنونی است . عدالت سازمانی بطورگسترده ای در رشته های مدیریت ، روانشناسی کاربردی و رفتار سازمانی مورد تحقیق و مطالعه قرار گرفته است (کولمیروپارگر¹، 2005) . رفتار عادلانه از سوی سازمان و کارکنان عموماً منجر به کاهش فرسودگی آنها نسبت به سازمان می شود . با برقراری عدالت در سازمان می توان برچالشهایی که در سازمان ممکن است به علت مبهم بودن نقش و وظیفه کارکنان بوجود آمده غلبه کرد و تلاش کرد تا سازمانی آرمانی و کارآمد داشت . برای شناخت این متغیرها (عدالت سازمانی ، تعارض و ابهام نقش، فرسودگی شغلی) تحقیقات و پژوهش های وسیعی را می طلبد . در چنین پژوهش هایی، علاوه برآنکه ما هیت و ابعاد این سازه ها را باید به خوبی مشخص کرد ، اثرات و نیازهای سازمان به آن نیز باید مشخص می گردد.

مسلج² و همکاران (2001) ، شش عامل سازمانی را در ایجاد فرسودگی شغلی موثر می داند که عبارتند از: حجم زیاد کار، میزان تسلط کم بر کار ، پاداش کم ، نداشتن ارتباط اجتماعی ، تبعیض در محیط کار ، تضاد ارزش بین ارزشهای فرد و ارزشهای محیط کار . فرسودگی شغلی یک حالت خستگی مفرط است که از کار سخت

¹ - Parker & Kohlmeyer

² - Maslach

و بدون انگیزه و بدون علاقه ناشی می شود . وقتی یک فرد در یک سازمان به کار اشتغال می ورزد ، موافقت می کند که وقت و نیروی خود را برای تولید محصول ، کالا یا خدمات ، صرف کند و در مقابل نیز انتظار دارد رئیس واحد محل کار او به نحوی وقت و نیروی صرف شده از جانب وی را جبران کند

(ساعتچی، 1379ص-209) . در سالهای اخیر پژوهشهایی در زمینه شناسایی علل و پیامدهای فشار روانی ناشی از شغل انجام گرفته است که اکثر آنها در رابطه با فشارهای مربوط به نقش می باشند . ابهام و تعارض نقش که اغلب با عنوان فشارزاهای مربوط به نقش از آنان یاد می شود ، بیشترین پژوهشها را در زمینه فشارزاهای درمیان مطالعات مربوط به فشار روانی ناشی از شغل به خود اختصاص داده اند (جکسون وشولر¹، 1985)

با انجام این پژوهش به سازمان کمک می شود تا نقاط ضعف خود را شناسایی نماید و با برطرف کردن آنها موجب تقویت روحیه کارکنان شود . و همچنین شور و نشاط و میل به کارکردن و ماندن در سازمان را در بین کارکنان افزایش می دهد و باعث بهره وری بالا می گردد .

اهداف پژوهش :

هدف کلی : رابطه عدالت سازمانی با تعارض و ابهام نقش و فرسودگی شغلی کارکنان

اهداف فرعی :

- بررسی رابطه عدالت سازمانی با تعارض و ابهام نقش .
- بررسی رابطه عدالت سازمانی با فرسودگی شغلی .
- پیش بینی تعارض و ابهام نقش از روی عدالت سازمانی .

¹ -Jakson & Schuler

پیش بینی فرسودگی شغلی از روی عدالت سازمانی.

فرضیه های پژوهش:

1. بین عدالت سازمانی و ابعاد آن با ابهام و تعارض نقش رابطه معنادار وجود دارد .
2. بین ابعاد عدالت سازمانی و فرسودگی شغلی رابطه معنادار وجود دارد .
3. بین ابهام و تعارض نقش و فرسودگی شغلی رابطه معنادار وجود دارد .
4. ابعاد عدالت سازمانی قادر به پیش بینی ابهام نقش می باشند .
5. ابعاد عدالت سازمانی قادر به پیش بینی تعارض نقش می باشند .
6. تعارض نقش و ابهام نقش قادرند فرسودگی شغلی را پیش بینی کنند .
7. ابعاد عدالت سازمانی قادر به پیش بینی فرسودگی شغلی می باشند .

تعاریف مفهومی و عملیاتی متغیرها :

تعریف مفهومی عدالت سازمانی: عدالت سازمانی اصطلاحی است که برای توصیف نقش عدالت که بطور

مستقیم با موقعیت های شغلی ارتباط دارد بکار می رود . به ویژه در عدالت سازمانی مطرح می شود که باید به

چه شیوه هایی با کارکنان رفتار شود تا احساس کنند بصورت عادلانه با آنها برخورد شده است (مورمن¹، 1991)

¹ -Mormen

عدالت توزیعی: عدالت توزیعی را می توان بعنوان ادراک فرد از میزان رعایت عدالت در توزیع و تخصیص منابع و پاداش ها (یا نتایجی که فرد از یک تعامل یا مبادله اجتماعی دریافت میکند) تعریف کرد (آدامز، 1965، به نقل از نواکوسکی و کنلن¹ 2005).

عدالت رویه ای: عدالت رویه ای با برداشت افراد از عادلانه بودن رویه های جاری در تصمیم گیری برای جبران خدماتشان (نه با توزیع واقعی درآمدها) سر و کار دارد (کاراش و اسپکتور²، 2001).

عدالت تعاملی: عدالت تعاملی زمانی بوجود می آید که مدیران اجرایی سازمان ها با کارکنان به شیوه محترمانه رفتار کنند و دلایل اصولی تصمیم های خود را بطور کامل و شفاف برای آنها توضیح دهند (کاراش و اسپکتور، 2001).

تعریف مفهومی تعارض: تداخل در فعالیتهای یک نقش با نقش دیگر است و معمولاً به مشکلات زیادی نظیر استرس ، اضطراب ، خستگی و غیره منجر می شود (کاهن و همکاران، 1964).

تعریف مفهومی ابهام نقش: ابهام نقش بعنوان فقدان وضوح اطلاعات درباره انتظارات مرتبط با موفقیت یک شخص تعریف شده است (کاهن³ و همکاران، 1964).

تعریف مفهومی فرسودگی شغلی: فرسودگی شغلی واژه ای است که برای سندرم خستگی هیجانی ، احساس مسخ شخصیت و کاهش کفایت شخصی در بین افرادی که کار می کنند به کار می رود (مسلج و همکارانش، 2001).

خستگی هیجانی: کاملاً همانند متغیر فشار روانی است ، و احساس زیر فشار قرار گرفتن و از میان رفتن منابع هیجانی در فرد می باشد.

مسخ شخصیت: پاسخ منفی و سنگدلانه به اشخاصی است که معمولاً دریافت کنندگان خدمت از سوی فرد هستند و به برداشت منفی فرد از مددجویش اشاره دارد.

¹ -Nowakowski & Conlen

² -Charash & Spector

³ -Kahen