

مجله علمی- پژوهشی پژوهش‌های علوم شناختی و رفتاری

سال چهارم، شماره اول، پیاپی (۶)، بهار و تابستان ۱۳۹۳

تاریخ دریافت: ۱۳۹۰/۱۱/۱۵ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۲/۴/۱۱

صص: ۷۰-۵۵

## الگوی ساختاری نقض قرارداد روان‌شناختی، تعهد سازمانی، ترک خدمت، رضایت شغلی و رفتارهای انحرافی

محسن گل‌پرور<sup>۱\*</sup>، خیراله حسین‌زاده<sup>۲</sup>، مایده عابدینی<sup>۳</sup> و آرزو اشجع<sup>۴</sup>

۱- دانشیار روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان، اصفهان، ایران

drmgolparvar@hotmail.com

۲- کارشناس ارشد روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان، اصفهان، ایران

Kh.hosseinzadeh@yahoo.com

۳- کارشناس ارشد روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان، اصفهان، ایران

mabedini@yahoo.com

۴- کارشناس ارشد روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران

a.ashja1363@yahoo.com

### چکیده

این پژوهش با هدف بررسی الگوی ساختاری روابط بین نقض قرارداد روان‌شناختی با تعهد سازمانی، ترک خدمت، رضایت شغلی و رفتارهای انحرافی اجرا شد. روش پژوهش همبستگی بود و جامعه آماری پژوهش کارکنان یک شرکت صنعتی در شیراز بودند که از میان آن‌ها ۳۰۰ نفر از طریق سهل‌الوصول انتخاب شدند. ابزارهای سنجش، پرسشنامه نقض قرارداد روان‌شناختی (تکلیب و همکاران، ۲۰۰۵)، پرسشنامه تعهد سازمانی (اسپیر و ون‌کاتش، ۲۰۰۲)، پرسشنامه رضایت شغلی (اسپکتور، ۱۹۸۵)، پرسشنامه ترک خدمت (تکلیب و همکاران، ۲۰۰۵) و پرسشنامه رفتارهای انحرافی (بنت و رابینسون، ۲۰۰۰) بود. داده‌ها از طریق ضریب همبستگی پیرسون، الگو سازی معادله ساختاری و تحلیل واسطه‌ای تحلیل شد. یافته‌ها نشان داد نقض قرارداد روان‌شناختی، ۷/۱ درصد از واریانس تعهد سازمانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی، ۱۶/۷ درصد از واریانس ترک خدمت، تعهد سازمانی، ۲۰/۳ درصد از واریانس رضایت شغلی و ترک خدمت نیز ۴/۳ درصد از واریانس رفتارهای انحرافی را تبیین می‌نمایند. تحلیل واسطه‌ای نیز نشان داد که تعهد سازمانی متغیر واسطه‌ای کامل برای رابطه نقض قرارداد روان‌شناختی با رضایت شغلی و رضایت شغلی نیز متغیر واسطه‌ای پاره‌ای برای رابطه بین تعهد سازمانی با ترک خدمت است. در پایان، با توجه به محدود بودن تعمیم پذیری نتایج این پژوهش به سازمان‌های صنعتی، پیشنهاد می‌شود که سازمان‌ها نباید تعهدات خود نسبت به کارکنان را به صورت یک طرفه نقض نمایند.

واژه‌های کلیدی: قرارداد روان‌شناختی، تعهد سازمانی، ترک خدمت، رضایت شغلی، رفتارهای انحرافی.

## مقدمه

قرارداد روان‌شناختی<sup>۱</sup> در چند سال گذشته تاکنون به یکی از موضوع‌های جذاب و مورد علاقه نظریه‌پردازان و پژوهشگران تبدیل شده است. بیردول و همکاران<sup>۲</sup> (۲۰۰۴) این پدیده را باورهای معطوف به روابط تبادلی میان افراد و سازمان (کارفرما) معرفی نموده و معتقدند مبنای روابط تبادلی مورد اشاره، مقابله به مثل میان افراد و کارفرمایان بر پایه تعهدات و انتظارات طرفین از یکدیگر است. روسو<sup>۳</sup> (۱۹۹۵) نیز که خود از مطرح‌کنندگان این پدیده است، بر این باور است که قرارداد روان‌شناختی به دلیل ماهیت ادراکی و ذهنی خود، مبتنی بر باورهای افراد در باب قواعد و توافق نانوشته میان آن‌ها و سازمان‌ها (کارفرمایان) شکل می‌گیرد. روسو (۱۹۹۵) همچنین معتقد است دو نوع قرارداد روان‌شناختی از یکدیگر قابل تمیز هستند: قرارداد روان‌شناختی تبادلی<sup>۴</sup> و قرارداد روان‌شناختی ارتباطی<sup>۵</sup>. قرارداد تبادلی بر پاداش‌های مادی کوتاه‌مدت استوار است، ولی قرارداد ارتباطی حول محور باورهای طرف‌های تعامل نسبت به یکدیگر که کمتر بر پاداش‌های مادی متمرکز است، شکل می‌گیرد و دارای دوره زمانی طولانی مدت‌تری است. از لحاظ نظری، وقتی باور طرفین تعامل نسبت به قرارداد روان‌شناختی با یکدیگر همخوانی داشته باشد، روابط بدون مشکل به پیش می‌رود، ولی اگر یکی از طرفین تعامل با دیگری از نظر باور به قرارداد روان‌شناختی در تضاد قرار گیرد،

در روابط آشفستگی و ناهماهنگی پدید می‌آید (روسو، ۱۹۹۵). به هر حال، تا مادامی که هر یک از طرف‌های تعامل به تعهدات خود عمل می‌کند و انتظارات طرف مقابل را برآورده می‌سازد، قرارداد روان‌شناختی بر قرار می‌ماند، ولی به محض اینکه به تعهدات جامعه عمل پوشیده نشود و انتظارات برآورده نگردد، در سطح شناختی و ادراکی نقض<sup>۶</sup> یا تخطی<sup>۷</sup> از قرارداد روان‌شناختی به وقوع می‌پیوندد (کانتی‌سانو و همکاران<sup>۸</sup>، ۲۰۰۸). نقض قرارداد روان‌شناختی باعث می‌شود تا اتفاقات چندی در سطح رفتاری و نگرشی در طرف‌های تعامل به وقوع بپیوندد. آنچه در این پژوهش به عنوان الگوی فرایندی برای نقض قرارداد روان‌شناختی از طرف سازمان در نظر گرفته شده، مطابق با الگوی ارائه شده در شکل ۱ است. این الگو بر مبنای نظریات و پژوهش‌هایی که مرور خواهد شد، برای اولین بار در این پژوهش معرفی و به آزمون گذاشته شده است.

چنان‌که در شکل ۱ می‌توان مشاهده کرد، در درجه اول نقض قرارداد روان‌شناختی، زمینه تضعیف تعهد سازمانی<sup>۹</sup> را فراهم می‌کند. تعهد سازمانی نگرشی شغلی و حرفه‌ای است که دارای ابعاد متعددی (نظیر تعهد عاطفی<sup>۱۰</sup>، تعهد هنجاری<sup>۱۱</sup>، تعهد مستمر<sup>۱۲</sup>، تعهد مبادله‌ای<sup>۱۳</sup>، تعهد همانندسازی شده<sup>۱۴</sup> و تعهد پیوندجویانه<sup>۱۵</sup>) است. این پدیده به‌طور کلی

<sup>6</sup> violate

<sup>7</sup> breath

<sup>8</sup> Cantisano & etal

<sup>9</sup> organizational commitment

<sup>10</sup> affective

<sup>11</sup> normative

<sup>12</sup> continuous

<sup>13</sup> exchange

<sup>14</sup> identification

<sup>15</sup> affiliation

<sup>1</sup> psychological contract

<sup>2</sup> Beardwell & etal

<sup>3</sup> Rousseau

<sup>4</sup> transactional contract

<sup>5</sup> relational contract

محسوب می‌شود (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۹۰)، تضعیف آن از دو مسیر زمینه را برای ترک خدمت فراهم می‌سازد: مسیر اول به این شکل است که وقتی تعهد سازمانی تضعیف می‌شود، افراد احساس تعلق و همانندسازی خود را با سازمان محل کارشان از دست می‌دهند. این امر باعث می‌شود تا تعهد سازمانی تضعیف شده با ترک خدمت، که نوعی تمایل روان‌شناختی و رفتاری برای ترک سازمان و جستجوی کار در سازمان یا محل دیگری است، به وقوع بپیوندد (گل‌پرور و عریضی، ۱۳۸۸)، اما مسیر تعهد سازمانی به رضایت شغلی به این شکل قابل تبیین است که پس از تضعیف تعهد سازمانی از طریق نقض قرارداد روان‌شناختی، سطح رضایت شغلی افراد، که یکی دیگر از نگرش‌های شغلی - حرفه‌ای شغل مرجع محسوب می‌شود و به احساس رضایت و شادکامی فرد نسبت به شغل و وظایف محوله مربوط می‌شود، تضعیف می‌گردد. این تضعیف بر اثر انتقال اثر تضعیف تعهد سازمانی به رضایت شغلی که متغیرهای جایگشت‌پذیر برای یکدیگر محسوب می‌شوند (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۹۰)، به وقوع می‌پیوندد. بر همین اساس، مطابق با شکل ۱، ابتدا چنین فرض شده که تعهد سازمانی متغیر واسطه‌ای<sup>۷</sup> بین نقض قرارداد روان‌شناختی با ترک خدمت و رضایت شغلی نیز متغیر واسطه‌ای پاره‌ای بین تعهد سازمانی با ترک خدمت است.

احساس تعلق، پابندی و دلبستگی فرد به سازمان محل کار خود (در حوزه سیاست‌ها، ارزش‌ها و اهداف) را در بر می‌گیرد، و از این طریق بستر را برای همانندسازی و پیروی از اهداف و ارزش‌های سازمان فراهم می‌کند (گل‌پرور و عریضی، ۱۳۸۸).

نقض قرارداد روان‌شناختی از طرف سازمان به این دلیل باعث تضعیف تعهد سازمانی در کارکنان می‌شود که بر اساس نظریه‌های مبادله اجتماعی<sup>۱</sup>، اصل مقابله به مثل<sup>۲</sup> از طرف سازمان نقض می‌گردد. نقض این اصل به سادگی کارکنان را تحت فشار قرار می‌دهد و از این طریق زمینه برای تضعیف تعهد سازمانی فراهم می‌شود. کانتی‌سانو و همکاران (۲۰۰۸) در مطالعه‌ای که طی آن نتایج مطالعات مربوط به الگوهای ساختاری<sup>۳</sup> و فراتحلیل<sup>۴</sup> را با یکدیگر ترکیب نموده‌اند، در نوزده مطالعه و نمونه‌ای مشتمل بر ۲۹۸۴ نفر، همبستگی ۰/۳۶- تا ۰/۴- را برای رابطه نقض قرارداد روان‌شناختی با تعهد سازمانی گزارش نموده‌اند. این نتیجه به خوبی مؤید ارتباطی است که در شکل ۱ بین نقض قرارداد روان‌شناختی با تعهد سازمانی معرفی شده است.

پس از تضعیف تعهد سازمانی از طریق نقض قرارداد روان‌شناختی، دو پیامد برای تعهد سازمانی در الگوی نظری پیشنهادی (شکل ۱) معرفی شده است. پیامد اول ترک خدمت<sup>۵</sup> و پیامد دوم رضایت شغلی<sup>۶</sup> است. از آنجایی که تعهد سازمانی یک نگرش نگرش شغلی - حرفه‌ای سازمان مرجع با آثار فراگیر

<sup>1</sup> social exchange theories

<sup>2</sup> reciprocal principle

<sup>3</sup> structural models

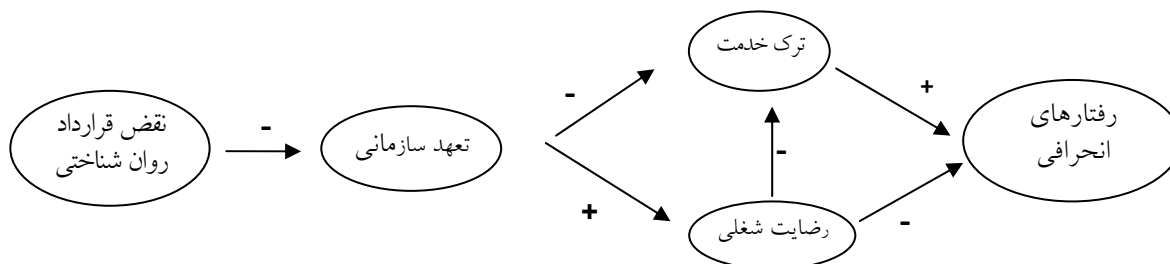
<sup>4</sup> meta analysis

<sup>5</sup> turnover

<sup>6</sup> job satisfaction

<sup>7</sup> mediator

شکل ۱. الگوی نظری روابط بین متغیرهای پژوهش



توجهی است (گریمر و اودی<sup>۴</sup>، ۲۰۰۷)، بستر برای کاهش رضایت شغلی و افزایش تمایل به ترک خدمت فراهم می‌شود (کمپ<sup>۵</sup>، ۱۹۹۳؛ مولکی و همکاران<sup>۶</sup>، ۲۰۰۶).

در پایان این روابط زنجیره‌ای، پیامد رفتاری نهایی براساس آنچه در شکل ۱ ارائه شده، رفتارهای انحرافی<sup>۷</sup> است. رفتارهای انحرافی، به مجموعه رفتارهایی اطلاق می‌شود که مشخصه اصلی آن‌ها زیر پا گذاشتن قواعد، رسوم، هنجارها و دستورالعمل‌های سازمان است و به اشکال مختلف موجب آسیب و به مخاطره افتادن سلامتی سازمان و افراد آن می‌شود (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۹۰). براساس گزارش بنت و رابینسون<sup>۸</sup> (۲۰۰۰) این رفتارها دو دسته رفتارهای انحرافی معطوف به افراد (کارکنان) و رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان را شامل می‌شود.

رفتارهای انحرافی معطوف به افراد، شامل مواردی نظیر: تمسخر همکاران، دزدی، شوخی‌های غیراخلاقی، پرخاشگری فیزیکی و کلامی با همکاران، و رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان نیز شامل مواردی نظیر: کم‌کاری، بی‌نظمی، آسیب به محصولات و خدمات و اثاثیه و تجهیزات می‌شود

در حمایت از تبیین‌های مطرح شده، رابینسون و روسو<sup>۱</sup> (۱۹۹۴) در پژوهشی نشان دادند که نقض قرارداد روان‌شناختی ادراک شده با رضایت از شغل و سازمان و با میل به ماندن دارای رابطه منفی و معنادار و در مقابل با تمایل به ترک خدمت دارای رابطه مثبت و معنادار است. ترنلی و فلدمن<sup>۲</sup> (۱۹۹۹) و کیک‌کول<sup>۳</sup> (۲۰۰۱) نیز تا اندازه‌ای نتایجی همسو با نتیجه مطالعه رابینسون و روسو (۱۹۹۴) را گزارش نموده‌اند. البته، اغلب مطالعات مورد اشاره به اشکال مختلف به روابط ساده میان نقض قرارداد روان‌شناختی با تعهد سازمانی، رضایت شغلی و ترک خدمت پرداخته‌اند و کمتر به روابط با واسطه نظیر آنچه در الگوی این پژوهش مطرح شده (شکل ۱) توجه کرده‌اند. تردیدی وجود ندارد که نقض قرارداد روان‌شناختی، باعث تضعیف تعهد سازمانی و رضایت شغلی و به دنبال آن تقویت ترک خدمت می‌شود، ولی این روابط با واسطه اتفاق می‌افتند. منطق نظری این روابط با واسطه به این شکل است که پیش از این که افراد با افت رضایت از شغل و افزایش تمایل به ترک خدمت مواجه شوند، تعهد خود نسبت به سازمان را از دست می‌دهند و پس از این روند، به این دلیل که تعهد اغلب دارای بار عاطفی درخور

<sup>4</sup> Grimmer & Oddy

<sup>5</sup> Camp

<sup>6</sup> Mulki & etal

<sup>7</sup> deviant behaviors

<sup>8</sup> Bennett & Robinson

<sup>1</sup> Robinson & Rousseau

<sup>2</sup> Turnley & Feldman

<sup>3</sup> Kickul

می‌دهد. سپس در پایان این زنجیره روابط، تمایل به رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان بالا می‌رود.

بررسی الگوی ارائه شده (شکل ۱) از این نظر دارای اهمیت است که برخی مسیرهای وقوع رفتارهای انحرافی را که برای عملکرد و اثربخشی سازمانی زیان‌آور است و سپس امکان برنامه‌ریزی‌های پیشگیرانه را برای جلوگیری از وقوع این رفتارها مشخص خواهد ساخت. بر همین اساس، هدف اصلی پژوهش حاضر، بررسی برآزش الگوی پیشنهادی با داده‌های حاصل از اجرای پژوهش در نظر گرفته شد، تا از این طریق زمینه بسط دانش نظری و کاربردی در عرصه نحوه وقوع رفتارهای انحرافی و شیوه پیشگیری وقوع این رفتارها در ایران فراهم شود. فرضیه‌های پژوهش در قالب الگویی ساختاری به شرح زیر است.

فرضیه اول: بین نقض قرارداد روان‌شناختی و تعهد سازمانی رابطه منفی معنادار وجود دارد.

فرضیه دوم: بین تعهد سازمانی و رضایت شغلی رابطه مثبت معنادار وجود دارد.

فرضیه سوم: بین تعهد سازمانی و ترک خدمت رابطه منفی معنادار وجود دارد.

فرضیه چهارم: بین رضایت شغلی و ترک خدمت رابطه منفی معنادار وجود دارد.

فرضیه پنجم: بین ترک خدمت و رفتارهای انحرافی رابطه مثبت معنادار وجود دارد.

فرضیه ششم: بین رضایت شغلی و رفتارهای انحرافی رابطه منفی معنادار وجود دارد.

فرضیه هفتم: تعهد سازمانی متغیر واسطه‌ای در رابطه نقض قرارداد روان‌شناختی با رضایت شغلی و ترک خدمت است.

(گل‌پرور و همکاران، ۱۳۸۷). شواهد پژوهشی ارائه شده توسط ترنلی و فلدمن (۱۹۹۹) و کویل شاپیرو و کسلر<sup>۱</sup> (۲۰۰۲) به‌خوبی مؤید این است که نقض قرارداد روان‌شناختی با رفتارهای منفی (نظیر رفتارهای انحرافی و مخرب) و مثبت (نظیر رفتار مدنی - سازمانی) دارای رابطه است، اما براساس آنچه در شکل ۱ در این پژوهش پیشنهاد شده، این ارتباط، ارتباطی واسطه‌ای (از طریق تضعیف تعهد سازمانی و رضایت شغلی و تقویت تمایل به ترک خدمت) است. شواهد ارائه شده توسط بلاو و بول<sup>۲</sup> (۱۹۸۹)، کمپ (۱۹۹۳)، تکلیب و همکاران<sup>۳</sup> (۲۰۰۵) و کامیر مولر و همکاران<sup>۴</sup> (۲۰۰۵) گویای آن است که تعهد سازمانی و رضایت شغلی با تمایل به ترک خدمت دارای رابطه منفی معنادار هستند. در درجه بعدی، شواهد پژوهشی متعددی حاکی از آن است که رفتارهای انحرافی و مخرب به عنوان پیامدهای رفتاری منفی، اغلب پس از تغییرات نگرشی در حوزه‌های تعهد و رضایت و افزایش تمایلات رفتاری کناره‌گیرانه، نظیر ترک خدمت به منصفه بروز و عمل می‌رسند (کلوی و همکاران<sup>۵</sup>، ۲۰۰۹).

بنابراین، در جمع‌بندی پایانی از مبانی نظری و پژوهشی و براساس الگوی پیشنهادی این پژوهش، چنین فرض شده است که ابتدا نقض قرارداد روان‌شناختی باعث تضعیف تعهد سازمانی کارکنان می‌شود و سپس این تضعیف تعهد، سطح رضایت شغلی را کاهش و تمایل به ترک خدمت را افزایش

<sup>1</sup> Coyle-Shapiro & Kessler

<sup>2</sup> Blau & Boal

<sup>3</sup> Tekleab & Takeuchi

<sup>4</sup> Kammeyer-Muller et al

<sup>5</sup> Kelloway & etal

فرضیه هشتم: رضایت شغلی و ترک خدمت متغیرهای واسطه‌ای در رابطه تعهد سازمانی با رفتارهای انحرافی هستند.

### روش پژوهش

روش پژوهش حاضر همبستگی مبتنی بر تحلیل ماتریس کوواریانس<sup>۱</sup> (الگوسازی معادله ساختاری) و جامعه آماری پژوهش را کارکنان مرد دو شیفت کاری (صبح و عصر) یک شرکت صنعتی در شهر شیراز، با تعداد ۸۰۰ نفر (هر شیفت ۴۰۰ نفر) در پاییز ۱۳۸۸ تشکیل دادند. براساس تناسب حجم نمونه با حجم جامعه آماری، برای یک جامعه آماری ۸۰۰ نفری، ۲۶۰ نفر نمونه در سطح اطمینان ۵ درصد نیاز است (سکاران، ۱۳۸۱). با این حال، با افزایش تعداد نمونه فراتر از ۲۶۰ نفر، میزان اطمینان به نتایج بالاتر می‌رود. همچنین، با توجه به این‌که مطالعات الگوسازی معادله ساختاری به نمونه‌های بزرگ احتیاج دارد، تعداد نمونه برای این پژوهش ۳۲۰ نفر در نظر گرفته شد (سکاران، ۱۳۸۱؛ شوماخر و لومکس، ۱۳۸۸). پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها، ۲۰ پرسشنامه (معادل ۶/۲ درصد) برای تحلیل غیرمعتبر تشخیص داده و از تحلیل‌ها کنار گذاشته شدند، لذا نمونه پژوهش به ۳۰۰ نفر کاهش یافت. نمونه پژوهش به صورت سهل‌الوصول در استراحتگاه‌ها و به ویژه در زمان ورود و خروج کارکنان به شرکت، انتخاب شدند. از افرادی که وضعیت تأهل خود را اعلام نمودند (۲۴۶ نفر) اکثریت (۲۰۳ نفر معادل ۸۲/۵ درصد) متأهل و دارای شرایط کاری قراردادی

(از ۲۴۰ نفر اعلام شده، ۱۹۳ نفر معادل ۸۰/۴ درصد) بودند. از ۲۳۸ نفر نیز که تحصیلات خود را اعلام کردند، به ترتیب ۳۱ نفر (معادل ۱۳ درصد) دارای تحصیلات ابتدایی و راهنمایی، ۱۸۴ نفر (معادل ۷۷/۳ درصد) دارای تحصیلات متوسطه و دیپلم و ۲۳ نفر (معادل ۹/۶ درصد) دارای تحصیلات فوق دیپلم و بالاتر بودند. بالاخره ۲۹۹ نفر نیز وضعیت کاری خود را اعلام کردند، که از این مقدار ۲۲۶ نفر (معادل ۷۵/۵ درصد) تمام وقت و بقیه پاره‌وقت بودند.

میانگین سنی اعضای نمونه برابر با ۳۰/۷۱ سال (با انحراف معیار ۵/۳۳) و میانگین سابقه شغلی آن‌ها برابر با ۸/۲۶ سال (با انحراف معیار ۴/۹) بود. ابزارهای زیر برای سنجش متغیرها در پژوهش حاضر استفاده شده‌اند.

### پرسشنامه رضایت شغلی<sup>۲</sup>

برای اندازه‌گیری رضایت شغلی، از پرسشنامه اسپکتور<sup>۳</sup> (۱۹۸۵) با سه سؤال و مقیاس پاسخگویی ۷ درجه‌ای (کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۷) که توسط مولکی و همکاران (۲۰۰۶) معرفی شده، استفاده شد. این سه سؤال سطح رضایت کلی فرد پاسخگو را نسبت به شغل و وظایف شغلی‌اش می‌سنجد. سؤال اول این سه سؤال به صورت معکوس (کاملاً مخالفم=۷ تا کاملاً موافقم=۱) پاسخ داده می‌شود. مولکی و همکاران (۲۰۰۶) نیز با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی<sup>۴</sup> و چرخش از نوع واریماکس، سه سؤال را برای سنجش عامل رضایت شغلی کلی (با بارهای عاملی ۰/۷ تا ۰/۸۱) همراه با آلفای

<sup>۲</sup> Job Satisfaction Questionnaire

<sup>۳</sup> Spector

<sup>۴</sup> Exploratory Factor Analysis (EFA)

<sup>۱</sup> analysis of covariance matrix

شغلی (به دلیل مقیاس پاسخگویی مشترک) با آلفای کرونباخ ۰/۷۷ قرار داد. یک نمونه سؤال این پرسشنامه به این شرح است: از این‌که به دیگر مردم بگویم عضوی از این سازمان هستم، احساس غرور می‌کنم.

پرسشنامه رفتارهای انحرافی<sup>۷</sup>

برای اندازه‌گیری رفتارهای انحرافی از پرسشنامه معرفی شده توسط بنت و رابینسون (۲۰۰۰) با هشت سؤال و مقیاس پاسخگویی ۶ درجه‌ای (هرگز=۱ تا همیشه=۶) استفاده شد. این پرسشنامه فقط رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان را اندازه‌گیری می‌کند و در قالب خود گزارش‌دهی پاسخ داده شده است.

مولکی و همکاران (۲۰۰۶) روایی سازه این پرسشنامه را بر مبنای تحلیل عاملی اکتشافی مستند ساخته و آلفای کرونباخ ۰/۷۴ را برای این پرسشنامه ارائه نموده‌اند. این پرسشنامه در ایران توسط گل‌پرور و همکاران (۱۳۸۷) ترجمه و ارائه شده است. تحلیل عاملی اکتشافی در داخل کشور نیز روایی سازه این پرسشنامه را مستند ساخته و آلفای کرونباخ ۰/۹ نیز برای آن گزارش شده است (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۸۷). تحلیل عاملی اکتشافی با چرخش واریماکس مجدد بر روی این پرسشنامه در این پژوهش، هشت سؤال پرسشنامه را بر روی یک عامل (با بارهای عالمی ۰/۴۰۶ تا ۰/۸۴) با آلفای کرونباخ ۰/۸۱ قرار داد. یک نمونه سؤال این پرسشنامه به این شرح است: زیاد اتفاق می‌افتد که بدون هماهنگی و کسب اجازه قبلی بر سرکارم دیر حاضر شوم.

کرونباخ ۰/۸۳ معتبر گزارش نموده‌اند. این سه سؤال که کوتاه و روان هستند، از زبان انگلیسی طی فرایند دو مرحله‌ای برای این پژوهش (ترجمه و تطابق محتوایی توسط متخصص) ترجمه و آماده اجرا گردید. تحلیل عاملی اکتشافی با چرخش از نوع واریماکس<sup>۱</sup> در کنار سؤال‌های تعهد سازمانی (به دلیل مقیاس پاسخگویی مشترک)، سه سؤال این پرسشنامه را بر روی یک عامل با آلفای کرونباخ ۰/۶ قرار داد. یک نمونه سؤال این پرسشنامه به این شرح است: در کل از شغل خود راضی هستم.

پرسشنامه تعهد سازمانی<sup>۲</sup>

برای اندازه‌گیری تعهد سازمانی از پرسشنامه معرفی شده توسط اسپیر و ون‌کاتش<sup>۳</sup> (۲۰۰۲) با سه سؤال و مقیاس پاسخگویی ۷ درجه‌ای (کاملاً مخالفم =۱ تا کاملاً موافقم=۷) استفاده شد. این سه سؤال همراه با استنادات روایی<sup>۴</sup> و پایایی<sup>۵</sup> آن توسط مولکی و همکاران (۲۰۰۶) معرفی شده؛ به ترتیبی که تحلیل عاملی اکتشافی با چرخش از نوع واریماکس، علاوه بر محرز ساختن روایی سازه<sup>۶</sup> آن (بارهای عاملی ۰/۷۶ تا ۰/۹) به آلفای کرونباخ ۰/۸۵ نیز منتهی شده است. این سه سؤال نیز از زبان انگلیسی طی فرایند دو مرحله‌ای (ترجمه و تطابق محتوایی توسط متخصص) برای این پژوهش ترجمه و آماده اجرا گردید. در این پژوهش، تحلیل عاملی اکتشافی با چرخش از نوع واریماکس سه سؤال را با بارهای عاملی ۰/۵۹ تا ۰/۷۳ همراه با پرسشنامه رضایت

<sup>۱</sup> Varimax rotation .

<sup>۲</sup> Organizational Commitment Questionnaire

<sup>۳</sup> Speier & Vankatesh

<sup>۴</sup> validity

<sup>۵</sup> reliability

<sup>۶</sup> construct

<sup>۷</sup> Deviant Behaviors Questionnaire

### پرسشنامه ترک خدمت<sup>۱</sup>

برای اندازه‌گیری ترک خدمت، از پرسشنامه معرفی شده توسط تکلیب و همکاران (۲۰۰۵)، با دو سؤال و مقیاس پاسخگویی ۷ درجه‌ای (کاملاً مخالفم = ۱ تا کاملاً موافقم = ۷) استفاده شد. سؤال دوم به صورت عکس روند معرفی شده (کاملاً مخالفم = ۷ تا کاملاً موافقم = ۱) امتیازدهی می‌شود. تکلیب و همکاران (۲۰۰۵) با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی<sup>۲</sup>، پس از تثبیت نمودن واریانس خطای دو سؤال، روایی سازه این دو سؤال را تأیید نموده‌اند. این دو سؤال نیز از زبان انگلیسی طی فرایند دو مرحله‌ای (ترجمه و تطابق محتوایی توسط متخصص) برای این پژوهش ترجمه و آماده اجرا گردید. علاوه بر انجام تحلیل عاملی اکتشافی با چرخش از نوع واریماکس در این پژوهش که برای بررسی روایی سازه این دو سؤال همراه با پرسشنامه‌های رضایت و تعهد انجام شد (به دلیل مقیاس پاسخگویی مشترک)، ضریب همبستگی دو گویه نیز محاسبه گردید که برابر با  $0.52 (P < 0.01)$  به دست آمد. یک نمونه سؤال این پرسشنامه به این شرح است: پرسشنامه به این شرح است: احتمال دارد طی یک سال آینده این سازمان را ترک کنم.

### پرسشنامه نقض قرارداد روان‌شناختی<sup>۳</sup>

برای اندازه‌گیری نقض قرارداد روان‌شناختی از پرسشنامه معرفی شده توسط تکلیب و همکاران (۲۰۰۵)، با سه سؤال و مقیاس پاسخگویی ۷ درجه‌ای (کاملاً مخالفم = ۱ تا کاملاً موافقم = ۷) استفاده شد.

این سه سؤال ادراک کارکنان را نسبت به نقض پابندی سازمان محل کار نسبت به تعهدات خود در قبال کارکنان می‌سنجد و سؤال‌های دوم و سوم آن به صورت معکوس امتیاز داده می‌شوند. تکلیب و همکاران (۲۰۰۵) با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی، ساختار عاملی این پرسشنامه را تأیید و آلفای کرونباخ  $0.83$  را برای آن گزارش نموده‌اند. این سه سؤال نیز از زبان انگلیسی طی فرایند دو مرحله‌ای (ترجمه و تطابق محتوایی توسط متخصص) برای این پژوهش ترجمه و آماده اجرا گردید. تحلیل عاملی اکتشافی با چرخش واریماکس بر روی سه سؤال این پرسشنامه همراه با پرسشنامه‌های ترک خدمت، رضایت شغلی و تعهد سازمانی (به دلیل مقیاس پاسخگویی مشترک) همراه با بررسی نقش سؤال‌ها در آلفای کرونباخ فقط سؤال‌های دوم و سوم را برای استفاده در تحلیل‌ها معتبر نشان داد، لذا سؤال اول در این شرایط کنار گذاشته شد. همبستگی دو گویه با یکدیگر برابر با  $0.57 (P < 0.01)$  به دست آمد. یک نمونه سؤال این پرسشنامه به این شرح است: سازمان تعهداتی را که نسبت به من دارد، کاملاً برآورده می‌سازد. این سؤال به صورت معکوس نمره‌گذاری می‌شود.

کلیه پرسشنامه‌های پژوهش به صورت یکجا و در محل کار اعضای نمونه به صورت خودگزارش‌دهی در فاصله زمانی ۱۰ تا ۱۵ دقیقه پاسخ داده شدند. داده‌ها از طریق ضریب همبستگی پیرسون (برای محاسبه ضرایب مرتبه صفر بین متغیرهای پژوهش)، الگوسازی معادله ساختاری<sup>۴</sup> (برای بررسی برازش

<sup>1</sup> Turnover Questionnaire

<sup>2</sup> Confirmatory Factor Analysis (CFA)

<sup>3</sup> Psychological Contract Breach Questionnaire

<sup>4</sup> Structural Equation Modeling (SEM)



معادلات پیش‌بینی می‌شود، غیرمعنادار شود. در این شرایط متغیر واسطه‌ای، واسطه کامل در رابطه متغیر پیش‌بین با متغیر ملاک است، اما چنان‌که رابطه متغیر پیش‌بین با متغیر ملاک در حضور متغیر واسطه‌ای کاهش یابد (پیشنهادها در حد ۰/۱ است)، ولی کماکان معنادار باقی بماند، نقش متغیر واسطه‌ای در این موارد پاره‌ای<sup>۵</sup> خواهد بود (گل‌پرور و حسین‌زاده، ۱۳۹۰).

#### یافته‌ها

در جدول ۱، میانگین، انحراف معیار و همبستگی درونی بین متغیرهای پژوهش ارائه شده است.

جدول ۱. میانگین، انحراف معیار و همبستگی درونی

بین متغیرهای پژوهش				
ردیف	متغیرهای پژوهش	M	SD	۱ ۲ ۳ ۴
۱	قرارداد	۴/۸۶	۲/۹۵	-
۲	روان‌شناختی ترک خدمت	۶/۶۶	۳/۱۸	۰/۰۲
۳	تعهد سازمانی	۱۰/۹۹	۴/۹	-۰/۲۷** -۰/۳۹**
۴	رضایت شغلی	۱۲/۰۷	۴/۵۱	-۰/۲۲** -۰/۲۹** ۰/۵۲**
۵	رفتارهای انحرافی	۱۴/۱۴	۶/۲۷	۰/۰۹ -۰/۰۳ -۰/۰۵

\*\* $P < 0/01$

چنان‌که در جدول ۱ مشاهده می‌شود، نقض قرارداد روان‌شناختی با تعهد سازمانی و با رضایت شغلی دارای رابطه منفی و معنادار ( $P < 0/01$ )، ولی با ترک خدمت و رفتارهای انحرافی دارای رابطه معناداری نبوده است. ترک خدمت نیز با تعهد سازمانی و با رضایت شغلی دارای رابطه منفی و

داده‌های پژوهش با الگوی نظری پیشنهادی) و از تحلیل واسطه‌ای<sup>۱</sup> به شیوه توصیه شده توسط بارون و کنی<sup>۲</sup> (۱۹۸۶) برای سنجش نقش واسطه‌ای تعهد سازمانی، رضایت شغلی و ترک خدمت استفاده شد.

تحلیل‌های مورد اشاره با استفاده از دو نرم افزار، بسته آماری برای علوم اجتماعی نسخه شانزده<sup>۳</sup> (SPSS16) و تحلیل ساختارهای گشتاوری نسخه پنج<sup>۴</sup> (AMOS5) انجام شد. منظور از تحلیل واسطه‌ای در این پژوهش، انجام مرحله به مرحله تحلیل رگرسیون برای بررسی نقش تعهد سازمانی، رضایت شغلی و ترک خدمت در رابطه نقض قرارداد روان‌شناختی با رفتارهای انحرافی است. چهار گام برای بررسی نقش یک متغیر به عنوان متغیر واسطه‌ای معرفی شده است: شرط یا گام اول آن است که متغیر

پیش‌بین (در این پژوهش نقض قرارداد روان‌شناختی) با متغیر یا متغیرهای واسطه‌ای (در این پژوهش به ترتیب تعهد سازمانی، رضایت شغلی و ترک خدمت) دارای رابطه معناداری باشد. شرط یا گام دوم آن است که متغیر پیش‌بین با متغیر ملاک (در این پژوهش رفتارهای انحرافی) دارای رابطه معنادار باشد. شایان ذکر است که وقتی رابطه بین متغیر پیش‌بین و ملاک با فاصله باشد (در این رابطه چند متغیر واسطه‌ای وجود داشته باشد) ممکن است رابطه آن‌ها ضعیف یا غیرمعنادار باشد. شرط سوم آن است که متغیر واسطه‌ای با متغیر ملاک دارای رابطه معنادار باشد. و بالاخره شرط چهارم آن است که رابطه متغیر پیش‌بین با متغیر ملاک، وقتی متغیر واسطه‌ای وارد

<sup>1</sup> mediation analysis

<sup>2</sup> Baron & Kenny

<sup>3</sup> Statistical Package for Social Science-Version16 (SPSS16)

<sup>4</sup> Analysis of Moment Structure-Version 5 (AMOS5)

<sup>5</sup> Partial

رضایت شغلی و تعهد سازمانی دارای رابطه معناداری نبوده است. در جدول ۲ نتایج حاصل از الگوسازی معادله ساختاری ارائه شده است.

معنادار ( $P < 0/01$ )، ولی با رفتارهای انحرافی دارای رابطه مثبت و معناداری ( $P < 0/01$ ) است. رضایت شغلی با تعهد سازمانی نیز دارای رابطه مثبت و معنادار ( $P < 0/01$ ) بوده است. رفتارهای انحرافی با

جدول ۲. نتایج حاصل از الگوسازی معادله ساختاری

RMSEA	PCFI	IFI	CFI	AGFI	GFI	$\chi^2$	$R^2$	$\beta$	SE	B	مسیرهای الگوی نهایی	شماره
						۱۰/۸۵	۰/۰۷۱	۰/۲۷**	۰/۰۹	-۰/۴۴	تعهد سازمانی ← نقض قرارداد روان‌شناختی	۱
						$P > 0/05$	۰/۲۰۳	۰/۴۵**	۰/۰۵	۰/۴۱	رضایت شغلی ← تعهد سازمانی	۲
۰/۰۶	۰/۴۸	۰/۹۶	۰/۹۶	۰/۹۵	۰/۹۹		۰/۱۶۷	-۰/۳۲**	۰/۰۴	-۰/۲۱	تعهد سازمانی ← ترک خدمت	۳
								-۰/۱۴*	۰/۰۴	-۰/۱	رضایت شغلی ← ترک خدمت	۴
							۰/۰۴۳	۰/۲۱**	۰/۱۱	۰/۴۱	ترک خدمت ← رفتارهای انحرافی	۵

\*  $P < 0/05$  \*\*  $P < 0/01$

خدمت رابطه منفی معنادار وجود دارد و بین رضایت شغلی و ترک خدمت رابطه منفی معنادار وجود دارد) به این ترتیب تایید شد که تعهد سازمانی ( $\beta = -0/14$ )، رضایت شغلی ( $P < 0/01$ )، واریانس ترک خدمت را تبیین نموده‌اند. فرضیه پنجم پژوهش (بین ترک خدمت و رفتارهای انحرافی رابطه مثبت معنادار وجود دارد) به این ترتیب تایید شد که ترک خدمت وجود دارد)  $P < 0/01$ ،  $\beta = 0/21$ )، درصد از واریانس رفتارهای انحرافی را تبیین می‌نماید. فرضیه ششم پژوهش (بین رضایت شغلی و رفتارهای انحرافی رابطه منفی معنادار وجود دارد) نیز تایید نشد. شاخص‌های برازش<sup>۱</sup> الگوی نهایی (شکل ۲) شامل شاخص نیکویی برازش<sup>۲</sup> (GFI)، شاخص نیکویی برازش تعدیل شده<sup>۳</sup> (AGFI)، شاخص برازش تطبیقی<sup>۴</sup> (CFI)، شاخص برازش افزایشی<sup>۵</sup> (IFI) و

الگوی نهایی پژوهش براساس آنچه در جدول ۲ آمده، در شکل ۲ ارائه شده است. براساس نتایج ارائه شده در جدول ۲ و شکل ۲، نتایج حاصل از الگوسازی معادله ساختاری، الگوی نهایی پژوهش را فقط با یک تغییر نسبت به الگوی اولیه پیشنهادی (شکل ۱) تایید کرد. این تغییر بدین شرح است که مسیر رضایت شغلی به رفتارهای انحرافی به دلیل غیرمعنادار بودن از الگوی نهایی حذف گردید. در مجموع، براساس آنچه در جدول ۲ و شکل ۲ آمده است، فرضیه اول پژوهش (بین نقض قرارداد روان‌شناختی و تعهد سازمانی رابطه منفی معنادار وجود دارد) به این ترتیب تایید شد که نقض قرارداد روان‌شناختی ( $P < 0/01$ ،  $\beta = 0/27$ )، درصد از واریانس تعهد سازمانی را تبیین نموده است. فرضیه دوم پژوهش (بین تعهد سازمانی و رضایت شغلی رابطه مثبت معنادار وجود دارد) نیز به این ترتیب تایید شد که تعهد سازمانی ( $P < 0/01$ ،  $\beta = 0/45$ )، درصد از واریانس رضایت شغلی را و فرضیه سوم و چهارم پژوهش (بین تعهد سازمانی و ترک

<sup>1</sup> fit indices

<sup>2</sup> Goodness of Fit Index (GFI)

<sup>3</sup> Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI)

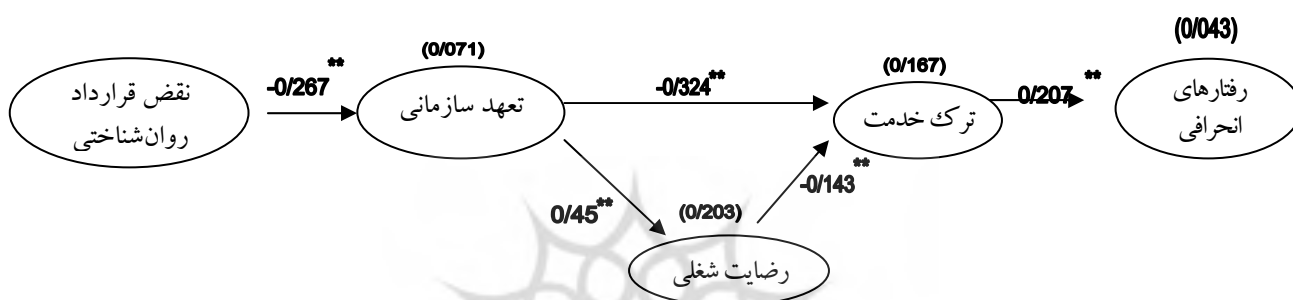
<sup>4</sup> Comparative Fit Index (CFI)

<sup>5</sup> Incremental Fit Index (IFI)

هرچه به یک نزدیکتر باشند، مطلوب‌تر است و تقریب ریشه میانگین مجذورات خطا (RMSEA) نیز هرچه از ۰/۰۶ یا ۰/۰۸ کوچکتر باشد، الگو از شرایط مطلوب‌تری برخوردار است (شوماخر و لومکس، ۱۳۸۸).

تقریب ریشه میانگین مجذورات خطا<sup>۱</sup> (RMSEA) از شرایط مطلوبی برخوردارند. براساس منابع موجود، شاخص نیکویی برازش (GFI)، شاخص نیکویی برازش تعدیل شده (AGFI)، شاخص برازش هنجاری (NFI) و شاخص برازش نسبی (RFI)

شکل ۲. الگوی نهایی پژوهش از روابط بین متغیرها



جدول ۳. اثرهای مستقیم و غیرمستقیم استاندارد شده از روابط بین متغیرهای پژوهش در الگوی نهایی پژوهش

ردیف	متغیرهای پژوهش		تعهد سازمانی		رضایت شغلی		ترک خدمت		رفتارهای انحرافی	
	مستقیم	غیرمستقیم	مستقیم	غیرمستقیم	مستقیم	غیرمستقیم	مستقیم	غیرمستقیم	مستقیم	غیرمستقیم
۱	۰/۲۶۷	-	۰/۲۶۷	-	۰	-۰/۱۲۰	-۰/۱۲	۰	۰/۱۰۴	۰/۱۰۴
۲	-	-	-	-	۰/۴۵	-	-	-۰/۳۲۴	-۰/۰۶۴	-۰/۳۸۹
۳	-	-	-	-	-	-	-	-	-۰/۱۴۳	۰
۴	-	-	-	-	-	-	-	-	-	۰/۲۰۷

<sup>۱</sup> Root Mean Square of Error Approximation (RMSEA)

شغلی و اثرهای غیرمستقیم تعهد سازمانی بر رفتارهای انحرافی از طریق ترک خدمت معنادار ( $P < 0/05$ ) هستند (لاو و تان<sup>۱</sup>، ۲۰۰۶). نتایج تحلیل واسطه‌ای به شیوه توصیه شده توسط بارون و کنی (۱۹۸۶) در جدول ۴ ارائه شده است.

براساس آنچه در جدول ۳ گزارش شده است، اثرهای غیرمستقیم نقض قرارداد روان‌شناختی بر رضایت شغلی از طریق تعهد سازمانی و اثرهای غیرمستقیم نقض قرارداد روان‌شناختی بر ترک خدمت از طریق تعهد سازمانی، اثرهای غیرمستقیم

جدول ۴. نتایج تحلیل واسطه‌ای برای سنجش نقش واسطه‌ای تعهد سازمانی، رضایت شغلی و ترک خدمت

ردیف	متغیر پیش‌بینی	متغیر ملاک	B	$\beta$	$R^2$
۱	نقض قرارداد روان‌شناختی	تعهد سازمانی	۰/۴۴**	۰/۲۸**	۰/۰۷۱
۲	نقض قرارداد روان‌شناختی	رضایت شغلی	۰/۳۴**	۰/۲۲**	۰/۰۵
۳	نقض قرارداد روان‌شناختی	ترک خدمت	۰/۱	۰/۰۲	۰/۰۰۴
۴	تعهد سازمانی	رضایت شغلی	۰/۴۹**	۰/۴۵**	۰/۲۰۳
۵	تعهد سازمانی	ترک خدمت	-۰/۲۵**	-۰/۳۹**	۰/۱۵۱
۶	رضایت شغلی	ترک خدمت	-۰/۲**	-۰/۲۹**	۰/۰۸۳
۷	تعهد سازمانی	رفتارهای انحرافی	-۰/۰۷	-۰/۰۵	۰/۰۰۳
۸	ترک خدمت	رفتارهای انحرافی	۰/۴۱**	۰/۲۱**	۰/۰۴۳
۹	نقض قرارداد روان‌شناختی	رضایت شغلی	۰/۱۷*	۰/۱۱**	۰/۲۱۴
	تعهد سازمانی		۳۹**	۰/۴۲**	
	تعهد سازمانی	ترک خدمت	-۰/۲۱**	-۰/۳۲**	۰/۱۶۷
	رضایت شغلی		-۰/۱*	-۰/۱۴*	
	تعهد سازمانی		۰/۴۳**	۰/۲۲**	۰/۰۴۴
	ترک خدمت	رفتارهای انحرافی	۰/۰۴	۰/۰۳	

خدمت متغیرهای واسطه‌ای در رابطه تعهد سازمانی با رفتارهای انحرافی هستند) نیز به دلیل این‌که تعهد سازمانی با رفتارهای انحرافی در تحلیل واسطه‌ای رابطه معناداری نشان نداد، تایید نشد، اما براساس نتایج ارائه شده در جدول ۴ مشخص گردید که رضایت شغلی متغیر واسطه‌ای پاره‌ای در رابطه تعهد سازمانی با ترک خدمت است.

چنان‌که در جدول ۴ مشاهده می‌شود، فرضیه هفتم پژوهش (تعهد سازمانی متغیر واسطه‌ای در رابطه نقض قرارداد روان‌شناختی با رضایت شغلی و ترک خدمت است) به این ترتیب تایید می‌شود که تعهد سازمانی فقط متغیر واسطه‌ای پاره‌ای برای رابطه نقض قرارداد روان‌شناختی با رضایت شغلی است. فرضیه هشتم پژوهش (رضایت شغلی و ترک

<sup>1</sup> Lau & Tan

یک‌طرفه قرارداد روان‌شناختی را در سطح ادراکی و نگرشی در کارکنان لغو می‌سازد. این لغو قرارداد روان‌شناختی به‌صورت یک‌طرفه، کارکنان را تحت فشار تصمیم‌گیری در سطح ادراکی و عاطفی قرار می‌دهد. این فشار ادراکی و عاطفی برای تصمیم‌گیری، پیش از آن‌که به هر واکنش رفتاری منجر شود، ابتدا به ساکن در سطح شناختی و عاطفی زیربناهای نگرشی رفتار؛ یعنی تعهد سازمانی را تضعیف می‌سازد (کانتی سانو و همکاران، ۲۰۰۸).

باور بر این است که تعهد سازمانی یک نگرش شغلی و حرفه‌ای انتظارآفرین است؛ به این معنی که وقتی تعهد سازمانی افراد نسبت به سازمان محل کارشان شکل گرفت، در حالت تعهد بالا، افراد انتظار دارند که حضور آن‌ها به عنوان افرادی دارای تعهد و پایبندی به اصول، ارزش‌ها و اهداف سازمان ارج نهاده شود. به این لحاظ کارکنان متعهد نسبت به نشانه‌ها و سرنخ‌های مختلفی که این انتظار آن‌ها را برآورده می‌سازد، حساس می‌شوند. در این حساسیت، پیگردی امری اجتناب‌ناپذیر است. در پیگردی‌هایی که کارکنان انجام می‌دهند، نقض قرارداد روان‌شناختی (عدم پایبندی و توجه به تعهدات سازمان نسبت به کارکنان)، به این دلیل که با عدم اجابت انتظارات کارکنان، آن‌ها را تحت فشار قرار داده و با ناکامی مواجه می‌سازد، عاملی بالقوه مؤثر برای تضعیف تعهد سازمانی می‌شود. باور پژوهشگران این پژوهش بر این است که ساز و کاری که از آن طریق نقض قرارداد روان‌شناختی باعث تضعیف تعهد سازمانی می‌شود، فشار ناشی از ناهمخوانی میان تعهد سازمانی در فضای ذهنی کارکنان با نقض قرارداد روان‌شناختی همراه با ناکامی در اجابت انتظارات است.

تحلیل بوث استرپ نیز از نقش واسطه‌ای متغیرهای مورد اشاره حمایت نمود.

### بحث و نتیجه‌گیری

براساس یافته‌های ارائه شده، برازش الگوی نهایی پژوهش مبنی بر ارتباط زنجیره‌ای - فرایندی بین متغیرهای پژوهش با حذف رابطه مستقیم بین رضایت شغلی و رفتارهای انحرافی تأیید شد (نک. شکل ۲). در درجه اول رابطه بین نقض قرارداد روان‌شناختی با تعهد سازمانی با نتایج فراتحلیل کانتی سانو و همکاران (۲۰۰۸) همسویی قابل ملاحظه‌ای را نشان می‌دهد. رابطه منفی تعهد سازمانی و رضایت شغلی با ترک خدمت نیز با نتایج فراتحلیل گل‌پرور و عریضی (۱۳۸۸) و یافته‌های محققان و نظریه‌پردازانی چون کمپ (۱۹۹۳)، رابینسون و روسو (۱۹۹۴)، ترنلی و فلدمن (۱۹۹۹) و کیک‌کول (۲۰۰۱) همسویی‌هایی را نشان می‌دهد. همچنین، رابطه مثبت تعهد سازمانی با رضایت شغلی نیز با یافته‌های گزارش شده توسط گل‌پرور و همکاران (۱۳۹۰)، کمپ (۱۹۹۳) و مولکی و همکاران (۲۰۰۶) همسویی دارد. در پایان زنجیره روابط، ترک خدمت با رفتارهای انحرافی دارای پیوند مثبت بود که با آنچه توسط کلویی و همکاران (۲۰۰۹) مطرح شده، همسویی نشان می‌دهد.

از لحاظ نظری روابط چندسطحی گزارش شده در شکل ۲ تبیین‌های راهگشا و روشن‌گرانه‌ای را مطرح می‌سازد. در درجه اول نقش تضعیف‌کننده نقض قرارداد روان‌شناختی برای تعهد سازمانی، ریشه در نقض اصول مبادله اجتماعی، به‌ویژه اصل مقابله به مثل دارد؛ به این معنی که وقتی سازمان نسبت به تعهدات خود در قبال کارکنان عمل ننماید، به‌صورت

از روابط نیز باور پژوهشگران این پژوهش بر این است که چند متغیر ممکن است در رابطه تعهد و رضایت با ترک خدمت و ترک خدمت با رفتارهای انحرافی نقش واسطه‌ای و یا تعدیل‌کننده را ایفا نمایند: در درجه اول می‌توان به ویژگی‌های شخصیتی و هیجانی (نظیر عوامل شخصیتی مطرح در نظریات مطرح و هوش هیجانی) و به دنبال آن دسترسی واقعی (و حتی تصویری) به جایگزین‌های شغلی اشاره کرد. به نظر می‌رسد که دسترسی تصویری یا واقعی به جایگزین‌های سازمانی و شغلی می‌تواند یک متغیر بالقوه تعدیل‌کننده مهم برای رابطه تعهد و رضایت با ترک خدمت و رابطه ترک خدمت با رفتارهای انحرافی باشد. در واقع، شاید بتوان پیش‌بینی کرد که در صورت وجود و دسترسی به جایگزین‌های شغلی، رابطه تعهد و رضایت با ترک خدمت و رابطه ترک خدمت با رفتارهای ضدتولید و مخرب بالاتر و نیرومندتر شود. حداقل با احتمال زیاد در گروهی از کارکنان طرح و پیش‌بینی چنین ارتباطی منطقی به نظر می‌رسد.

در بعد پیشنهادی پژوهشی، پژوهشگران علاقه‌مند می‌توانند در پژوهش‌های آینده نقش انتظارات و ناکامی حاصل از عدم اجابت این انتظارات کارکنان را در رابطه نقض قرارداد روان‌شناختی با تعهد سازمانی بررسی کنند. علاوه بر این، مفید است که پژوهش‌های آینده به دنبال شناسایی گروه‌های فرعی در سازمان باشند که وجود جایگزین‌های شغلی واقعی و تصویری در آنها می‌تواند پیوندهای متغیرهای واسطه‌ای و پیامد الگوی مطرح شده در این پژوهش را نیرومند سازند.

همچنین، پژوهشگران علاقه‌مند می‌توانند الگوی ارائه شده در این پژوهش را در سازمان‌های خدماتی

به دنبال تضعیف تعهد سازمانی دو اتفاق، یکی تضعیف رضایت شغلی و دیگری تقویت تمایل به ترک خدمت به‌وقوع می‌پیوندد. در واقع ارتباطات این سطح، ناشی از نزدیک شدن کارکنان به واکنش‌های رفتاری محسوس و قابل مشاهده نظیر ترک خدمت است. این ارتباط بدین معنی است که وقتی دلبستگی و همانندسازی با سازمان تضعیف شد، این تضعیف به‌صورت همزمان باعث تضعیف نگرش شغلی - حرفه‌ای شغل مرجع؛ یعنی رضایت شغلی و تقویت ترک خدمت می‌شود. وقوع این اتفاقات، از بُعد نظری به این ترتیب قابل تبیین است که کارکنان به دلیل تضعیف تعهد سازمانی‌شان از طریق نقض قرارداد روان‌شناختی، نیاز به تعلق و تعهد سازمانی که بخشی از نیاز به تعلق و پیوند عمومی آن‌ها را ارضا می‌سازد، با مخاطره مواجه می‌شود و از طرف دیگر، بر اثر عهدشکنی سازمانی، رضایت آن‌ها از شغل و شرایط شغلی‌شان نیز دستخوش تهدید می‌شود (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۹۰؛ کانتی سانو و همکاران، ۲۰۰۸). در پایان چنین فرایندی، رفتارهای انحرافی که با هدف زیر پا گذاشتن قواعد، ارزش‌ها، سیاست‌ها و برنامه‌های سازمان صورت می‌گیرند (مولکی و همکاران، ۲۰۰۶) احتمال بروز می‌یابند.

چنان‌که یافته‌های این پژوهش محرز ساخت، به‌طور منطقی و همسو با نظریات کلویی و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۰۹) وقتی کارکنان به این نتیجه می‌رسند که اصول انسانی، اخلاقی و ارزشی نقض شده است، دیگر چندان تمایلی به ماندن در سازمان ندارند و به اشکال مختلف اعتراض و نارضایتی خود را به‌صورت رفتاری در قالب رفتارهای انحرافی یا ضدتولید به معرض نمایش می‌گذارند. در این سطح

<sup>1</sup> Kelloway & et al.

جامه عمل پوشانده شود. به هر حال، برای تفسیر و تعمیم نتایج حاصل از این پژوهش به محدودیت‌هایی نظیر محدود بودن نمونه به مردان شاغل به کار در یک صنعت تولیدی سنگین و سنجش رفتارهای انحرافی به صورت خودگزارش‌دهی باید توجه لازم و کافی مبذول شود.

### منابع

سکاران، الف. (۱۳۸۱). روش‌های تحقیق در مدیریت. ترجمه محمد صائبی و محمود شیرازی، تهران: مؤسسه عالی آموزش و پرورش مدیریت و برنامه‌ریزی، چاپ دوم، (سال انتشار اثر به زبان اصلی ۱۹۹۱).

شوماخر، رندال. ای؛ لومکس، ریچارد. جی. (۱۳۸۸). *مقدمه‌ای بر مدل‌سازی معادله ساختاری*، ترجمه وحید قاسم، تهران: انتشارات جامعه‌شناسان (سال انتشار اثر به زبان اصلی ۲۰۰۴).

گل‌پرور، م و حسین‌زاده، خ. (۱۳۹۰). الگوی ارتباط عدم تناسب فرد- شغل با فرسودگی هیجانی و تمایل به ترک خدمت: شواهدی برای الگوی استرس نامتعادلی جبران، *فصلنامه روان‌شناسی کاربردی*، ۵ (۱۷/۱)، ۴۱-۵۶.

گل‌پرور، م؛ جوادیان، ز و برازنده، الف. (۱۳۹۰). مدل‌های روابط بین قرارداد روانی با تعهد سازمانی و رضایت شغلی: متغیرهای جایگشت پذیر و نسبی‌گرایی نظری، *مجله روش‌ها و مدل‌های روان‌شناختی*، ۱(۳)، ۴۹-۶۲.

گل‌پرور، م و عریضی، ح. (۱۳۸۸). فراتحلیل رابطه مؤلفه‌های تعهد سازمانی به میل به ماندن، جایگزین‌های شغلی و ترک خدمت، *دانشور رفتار*، ۱۵ (۱۰)، ۸۵-۱۰۰.

و غیرتولیدی بررسی کنند تا از آن طریق میزان تعمیم‌پذیری یا تغییرپذیری نتایج برحسب ساختارهای سازمانی متفاوت مشخص شود. براساس یافته‌های این پژوهش می‌توان به سازمان‌های صنعتی پیشنهاد نمود که تحت هیچ شرایطی تا حد امکان نباید تعهدات و قول و قرارهایی را که با کارکنان خود دارند نقض و یا یک طرفه لغو نمایند. تردیدی وجود ندارد که تک‌تک کارکنان یک سازمان اگر شرایط کاری جایگزین در اختیار داشته باشند، در سازمانی که تعهدات و قراردادهای خود را با کارکنان در سطح روان‌شناختی زیر پا می‌گذارد، باقی نمی‌مانند و به زودی آن را ترک می‌کنند، اما اگر شرایط کاری جایگزین در اختیار کارکنان نباشد، علی‌رغم این‌که دائم به ترک سازمان می‌اندیشند، ولی به دلیل نگرانی از بیکاری و مشکلات بعدی آن، اقدام به ترک سازمان نمی‌کنند، بلکه به طرق مختلف آن‌ها نیز در قالب رفتارهای مختلف، از جمله رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان، این نقض قرارداد روان‌شناختی را پاسخ می‌گویند. این شرایط وضعیت بغرنج و پیچیده‌ای است که خروج از آن دشوار می‌شود. از این منظر بهتر است، سازمان‌ها انتظاراتی را در کارکنان خود پدید آورند که قابل اجابت باشد. همچنین، از آنجایی که ممکن است تعهدات و قول و قرارهای مورد نظر کارکنان با آنچه سازمان نسبت به کارکنان احساس می‌کند، با یکدیگر همخوان یا ناهمخوان باشد، پیشنهاد می‌شود، سازمان‌ها دیدگاه‌ها و انتظارات هر یک از کارکنان را به صورت دوره‌ای بررسی کنند، تا از این طریق از انتظارات و توقعات منطقی و غیرمنطقی آن‌ها آگاهی لازم را به دست آورند. این مهم می‌تواند از طریق جلسات گفتگوی دوطرفه بین سازمان و کارکنان

- Kelloway, E.K., Francis, L., Prosser, M., & Cameron, J.E. (2009). Counterproductive work behavior as protest. *Human Resource Management Review*, 20, 18 – 25.
- Kickul, J. (2001). When organizations break their promises: employee reactions to unfair processes and treatment. *Journal of Business Ethics*, 29, 289-307.
- Lau, C.M., & Tan, S.L.C. (2006). The effects of procedural fairness and interpersonal trust on job tension in budgeting. *Management Accounting Research*, 17, 171-186.
- 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.
- Robinson, S.L., & Rousseau, D.M. (1994). Violating the psychological contract: Not the exception but the norm. *Journal of Organizational Behavior*, 15, 245-259.
- Rousseau, D.M. (1995). Psychological contracts in organizations: understanding written and unwritten agreements. Sage Publications, Newbury Park.
- Spector, P.E. (1985). Measurement of human service staff satisfaction: Development of the job satisfaction survey. *American Journal of Community Psychology*, 13, 693-713.
- Speier, C., & Vankatesh, V. (2002). The hidden minefields in the adoption of sales force automation technologies. *Journal of Marketing*, 66(3), 98-111.
- Tekleab, A.G., & Takeuchi, R., & Taylor, M.S. (2005). Extending the chain of relationship among organizational justice, social exchange, and employee reactions: *The role of contract violations*. *Academy of Management Journal*, 48(1), 146-157.
- Turnley, W., & Feldman, D. (1999). The impact of psychological contract violations on exit, voice, loyalty and neglect. *Human Relations*, 52(7), 895-922.
- گل‌پرور، م؛ نیری، ش و مهداد، ع. (۱۳۸۷). رابطه استرس، فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی سازمانی در شرکت سهامی ذوب آهن: شواهدی برای مدل استرس - فرسودگی (عدم تعادل) - جبران، یافته‌های نو در روان‌شناسی، ۲ (۸)، ۱۹-۳۴.
- Baron, R., & Kenny, D. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychology research. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1182-1186.
- Beardwell, I., Holden, L., & Claydon, T. (2004). *Human resource management: A contemporary approach*. Essex: Prentice Hall.
- Bennett, R.J., & Robinson, S.L. (2000). Development of a measure of workplace deviance. *Journal of Applied Psychology*, 85(3), 349-360.
- Blau, G., & Boal, K. (1989). Using job involvement and organizational commitment interactively to predict turnover. *Journal of Management*, 15, 115-127.
- Coyle-Shapiro, J., & Kessler, I. (2002). Exploring reciprocity through the lens of the psychological contract: employee and employer perspectives. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11(1), 69-86.
- Camp, S. D. (1993). Assessing the effects of organizational commitment and job satisfaction on turnover: An event history approach. *The Prison Journal*, 74(3), 279-305.
- Cantisano, G.T., Dominguez, F.M., & Depolo, M. (2008). Psychological contract breach and outcomes: combining meta-analysis and structure equation models. *Psicothema*, 20(3), 487-496.
- Grimmer, M., & Oddy, M. (2007). Violation of the psychological contract: The mediating effect of relational versus transactional beliefs. *Australian Journal of Management*, 32(1), 153-174.
- Kammeyer-Muller, J.D., Wanberg, C.R., Glomb, T.M., & Ahlburg, D. (2005). The role of temporal shifts in turnover processes: It's about time. *Journal of Applied Psychology*, 90(4), 644-658.



## **The Structural Model of Psychological Contract Violation, Organizational Commitment, Turnover, Job Satisfaction and Deviant Behaviors**

**M. Golparvar**

Associate Professor, Department of I/O Psychology, Islamic Azad University, Isfahan (Khorasegan) Branch, Iran

**Kh. Hosseinzadeh**

MA of I/O Psychology, Islamic Azad University, Isfahan (Khorasegan) Branch, Iran

**M. Abedini**

MA of I/O Psychology, Islamic Azad University, Isfahan (Khorasegan) Branch, Iran

**A. Ashja**

MA of I/O Psychology, University of Isfahan

### **Abstract**

This research was conducted with the purpose of studying the structural model of the relationships of psychological contract violation with organizational commitment, turnover, job satisfaction and deviant behaviors. Research method was correlation and the statistical population were male employees of an industrial company in Shiraz city, from among which 300 employees were selected using convenience sampling. Assessment instruments consisted of Psychological Contract Violation Questionnaire (Tekleab et al, 2005), Organizational Commitment Questionnaire (Speier & Vankatesh, 2002), Job Satisfaction Questionnaire (Spector, 1985), Turnover Questionnaire (Tekleab et al, 2005) and Deviant Behavior Questionnaire (Bennett & Robinson, 2000). Data was analyzed using Pearson's correlation coefficient, structure equation modeling (SEM) and mediation analysis. Findings showed that psychological contract violation explained 7.1 percent of organizational commitment variance, organizational commitment and job satisfaction explained 16.7 percent of turnover variance, organizational commitment explained 20.3 percent of job satisfaction variance and turnover explained 4.3 percent of deviant behavior variance. Mediation analysis showed that organizational commitment played the complete mediator variable in the relation of psychological contract violation with job satisfaction and job satisfaction was the partial mediator variable in the relation of organizational commitment with turnover. Finally with regard to the limitation of generalization of current research results it is suggested to industrial organizations that they should not violate their obligations to employees in anyway.

**Keywords:** psychological contract violation, organizational commitment, turnover, job satisfaction, deviant behavior