

الگوی ارتباط قرارداد روانی، تعهد و رضایت با انتظار از سازمان و رفتارهای غیراخلاقی با توجه به نقش تعدیل‌کننده فرصت اعتراض به بی‌عدالتی

محسن گل‌پرور^۱، زهرا جوادیان^۲

چکیده

این پژوهش با هدف بررسی رابطه قرارداد روانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی با انتظار از سازمان و رفتارهای غیراخلاقی با توجه به نقش تعدیل‌کننده فرصت اعتراض اجرا شد. جامعه آماری پژوهش کارکنان یک شرکت صنعتی است که از میان آنها ۲۶۳ نفر از طریق نمونه‌گیری طبقه‌ای تصادفی انتخاب شدند. ابزارهای پژوهش شامل پرسشنامه‌های محقق‌ساخته انتظار از سازمان، رفتارهای غیراخلاقی، فرصت اعتراض و قرارداد روانی، پرسشنامه رضایت شغلی از اسپکتور و پرسشنامه تعهد سازمانی از اسپیروون کاتش بودند. نتایج نشان داد که ۱- بین قرارداد روانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی با انتظار از سازمان رابطه مستقیم معنادار ($P < 0/01$) وجود دارد. ۲- بین قرارداد روانی و انتظار از سازمان با رفتارهای غیراخلاقی رابطه مستقیم معنادار ($P < 0/01$) وجود دارد. ۳- فرصت اعتراض رابطه انتظار از سازمان را با رفتارهای غیراخلاقی تعدیل می‌نماید.

واژه‌های کلیدی:

قرارداد روانی، تعهد سازمانی، رضایت شغلی، انتظار از سازمان، رفتارهای غیراخلاقی، فرصت اعتراض به بی‌عدالتی.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
رتال جامع علوم انسانی

۱- عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد خوراسگان، اصفهان، ایران.

۲- کارشناس ارشد دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان، اصفهان، ایران.

نویسنده مسوول مقاله، drmgolparvar@gmail.com

مقدمه

گستره رفتارهای مثبت و منفی انسان در محیط‌های مختلف از زمره محوری‌ترین موضوعات در عرصه روانشناسی است. آنچه به لحاظ علمی دارای اهمیت ویژه‌ای است پیشایندها و پیامدهای این رفتارها است. در درجه اول شناسایی پیشایندهای هر رفتاری، دانشی بالقوه فراهم می‌سازد تا از آن طریق بتوان رفتار مورد نظر را مدیریت نمود (گل‌پرور و نادری، ۱۳۹۰). یکی از رفتارهای انسانی در محیط‌های کار، رفتارهای غیراخلاقی^۱ است. این رفتارها به لحاظ ماهیت، تخطی از اصول اخلاقی و انسانی محسوب شده و در اشکال مختلفی نظیر رفتارهای انحرافی^۲، ضد تولید^۳ و ضد اجتماعی^۴ نمود می‌یابند. مشخصه اصلی این رفتارها همگی در این است که تخطی از هنجارهای اخلاقی (نظیر درستکاری، تلاش انسانی منفعت‌آور، عدم آسیب‌رسانی به دیگران و کسب دستاوردهای متناسب با تلاش) و مقررات و رسوم سازمانی محسوب شده و به طور آشکار و نهان هزینه‌های گزاف و نابرابری را به سازمانها تحمیل مینماید. به ترتیبی که می‌توان گفت مهمترین پیامد شیوع این رفتارها در کارکنان، کاهش اثربخشی سازمانی^۵ است. به همین دلیل بسیاری از پژوهشگران، طی سالهای اخیر به دنبال ارائه مدل‌هایی در راستای معرفی عوامل اثرگذار بر این رفتارها برآمده اند (گل‌پرور و نادری، ۱۳۹۰). در همین راستا نیز طی این پژوهش یک مدل پیشگیری از رفتارهای غیراخلاقی از طریق انتظار از سازمان^۶، قرارداد روانی^۷، رضایت شغلی^۸ و تعهد سازمانی^۹ طرح و بسط و سپس مورد آزمون قرار گرفته است. در عین حال در حلقه پایانی این مدل (رابطه انتظار از سازمان با رفتارهای غیراخلاقی) نقش تعدیل‌کننده فرصت اعتراض^{۱۰} به بی‌عدالتی نیز مطرح و بررسی شده است. این مدل در شکل ۱ ارائه شده است.

به از لحاظ مفهومی، رضایت شغلی یک متغیر نگرشی است که مجموعه عواطف و شناخت‌های مثبت فرد را نسبت به شغل و کار خود در سازمان از جوانب مختلف نظیر حقوق و

-
- 1- Unethical behaviors
 - 2- Deviant
 - 3- Counterproductive
 - 4- Antisocial
 - 5- Organizational effectiveness
 - 6 - Expectancy from organization
 - 7 - Psychological contract
 - 8 - Job satisfaction
 - 9 - Organizational commitment
 - 10 - Protest opportunity

دستمزد، ترفیع و ارتقاء، همکاران، سرپرست و ماهیت کار در بر می‌گیرد(گل‌پرور و برازنده، ۱۳۸۹). در کنار رضایت شغلی، تعهد سازمانی نیز متغیر نگرشی دیگری است که مشتمل بر عواطف و شناخته‌های مثبت نسبت به کلیت سازمان است و از طریق همانندسازی بین کارکنان با اهداف ارزشهای سازمان، تلاش برای حفظ ارزشها و دستیابی به اهداف سازمان و همچنین از طریق میل به ماندن در سازمان نمود می‌یابد(گل‌پرور و حسین‌زاده، ۱۳۸۹). در کنار این دو متغیر نگرشی، متغیر قرارداد روانی مطرح می‌شود. قرارداد روانی، متغیری ادراکی - انتظاری است که در دو قالب قرارداد روانی ارتباطی^۱ و قرارداد روانی تبادلی^۲ قابل طرح و بررسی است(گل‌پرور و بلالی، ۱۳۸۹). این پدیده که ماهیت نانوخته دارد، این مفهوم است که سازمان از کارکنان و کارکنان از سازمان انتظار دارند که نسبت به قولها و تعهدات خود نسبت به طرف تعامل پای‌بندی باشد. به همین دلیل بطور دائم از جانب سازمان و کارکنان، معادلات مربوط به برآورده شدن یا نشدن اصول این قرار داد به دقت ارزیابی و بررسی می‌شود. در شرایطی که کارکنان احساس کنند سازمان قولها و تعهداتش را نسبت به آنها برآورده می‌سازد، قرارداد روانی برقرار و در صورتی که احساس کنند این قولها و قراردادها برآورده نشده، نقض قرارداد روانی^۳ در فضای ادراکی کارکنان به وقوع می‌پیوندد(گل‌پرور و حسین‌زاده، ۱۳۸۹). نکته مهم در کنار تعریف مفهومی و نظری رضایت شغلی، تعهد سازمانی و قرارداد روانی این است که این متغیرها(به ویژه در عرصه تعهد سازمانی و نقض قرارداد روانی و در حد کمتری رضایت شغلی) ماهیت انتظارآفرین دارند(گل‌پرور و حسین‌زاده، ۱۳۸۹؛ کانتی‌سانو، دومین گوئز و دی‌پولو^۴، ۲۰۰۸). بر همین اساس طی مدل ارائه شده(شکل ۱) در این پژوهش انتظار از سازمان بعنوان پیامد اصلی برای تعهد سازمانی، قرارداد روانی و رضایت شغلی مطرح شده است. حوزه مفهومی مورد پوشش در انتظار از سازمان به این ترتیب است که کارکنان از لحاظ ذهنی در قبال تعهد، رضایت و قائل بودن به برقراری قرارداد روانی از سازمان انتظار دارند که نسبت به حضور آنها در سازمان حساس باشد و در مواقع لزوم آنها را مورد توجه قرار دهد(گل‌پرور و حسین‌زاده، ۱۳۸۹). اما در عرصه رفتارهای منفی کارکنان در محیط‌های کار، بر پایه توصیه‌های واردی^۵ (۲۰۰۱) و پترسون^۶ (۲۰۰۲) در این پژوهش برای رفتارهایی نظیر دزدی، سوءمصرف مواد در محیط کار، حمل مواد، آسیب‌رسانی به امکانات و تجهیزات سازمان، پرخاشگری کلامی و فیزیکی با سرپرست و همکاران، کم‌کاری عمدی، غیبت یا تأخیر بدون

-
- 1 - Relational psychological contract
 - 2 - Transactional psychological contract
 - 3 - Psychological contract breach
 - 4 - Cantisano , Dominguez & Depolo
 - 5 - Vardi
 - 6 - Peterson

هماهنگی، اصطلاح رفتارهای غیراخلاقی استفاده شده است. بالاخره آخرین متغیر مطرح در مدل پژوهش (شکل ۱) فرصت اعتراض است. فرصت اعتراض در این پژوهش به معنای وجود فضای ارتباطی و تعاملی لازم برای اعلام اعتراض و پیگیری بی عدالتی هایی است که افراد در عرصه های مختلف در محیط کار آن را تجربه می کنند.

بر اساس آنچه در مدل پژوهش (شکل ۱) به تصویر کشیده شده، در اولین مرحله تعهد سازمانی، قرارداد روانی و رضایت شغلی با انتظار از سازمان دارای رابطه مستقیم فرض شده اند. لازم به ذکر است که علیرغم اشارات مکرر در پیشینه ی پژوهشهای انجام شده (برای بخشی از این شواهد می توانید به مولکی، جارامیلو، و لوکندر^۱، ۲۰۰۶ و کانتی سانو و همکاران، ۲۰۰۸ مراجعه کنید) مبنی بر انتظار آفرین بودن تعهد سازمانی و قرارداد روانی و در حد کمتری رضایت شغلی، تاکنون در عرصه ی پژوهشهای خارج از ایران در مورد عملیاتی سازی انتظار از سازمان اقدام پژوهشی جدی صورت نگرفته است. به همین دلیل طی این پژوهش، انتظار از سازمان برای اولین بار مطرح و مورد سنجش قرار گرفته است. از دیدگاه نظریه مبادله اجتماعی^۲، انسانها موجوداتی تبادل گرا محسوب می شوند. به این معنی که در قبال آنچه به طرف تعامل خود می دهند، انتظار جبران را دارند. این انتظار جبران نه تنها در عرصه رفتارهای مشهود، بلکه در عرصه ادراک و نگرش نیز وجود دارد (کوهن چاراش و اسپکتور^۳، ۲۰۰۱). به همین دلیل وقتی کارکنان در یک سازمان نسبت به شرایط سازمان و شغل خود احساس رضایت و تعهد میکنند و از لحاظ رفتاری و ادراکی قائل به برقراری قرارداد روانی هستند، تلاش مضاعف و چشمگیری نیز برای سازمان انجام می دهند (گل پرور و بلالی، ۱۳۸۹). این تلاش چشمگیر بر پایه اصل مقابله به مثل^۴ که از مطرح ترین اصول در تبادل اجتماعی است (کوهن چاراش و اسپکتور، ۲۰۰۱)، در کارکنان این انتظار را پدید می آورد که سازمان نیز به آنها بیش از پیش توجه نموده و نیازهای آنها را بر طرف نماید. در کنار این مسئله شواهد متقنی وجود دارد که نشان می دهد قرارداد روانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی با رفتارهای غیراخلاقی پیوند منفی دارند. بطور ساده می توان گفت، وقتی در کارکنان سطح تعهد، رضایت و قرارداد روانی در حد بالایی است، اقدام به رفتارهای غیراخلاقی کاهش می یابد. چرا که در چنین شرایطی، کارکنان صرف نظر از دلایل دیگر فردی و موقعیتی، دلیل قانع کننده ای نزد خودشان و دیگران برای ارتکاب این رفتارها ندارند (دالال^۵، ۲۰۰۵؛ کانتی سانو و همکاران، ۲۰۰۸).

1 - Mulki , Jaramillo & Locander

2 - Social exchange theory

3- Cohen-Charash & Spector

4 - Reciprocal principle

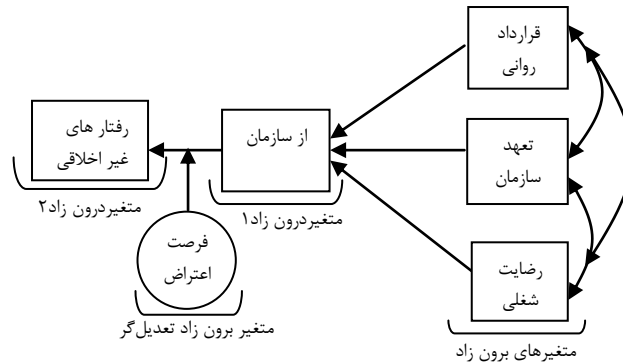
5- Dalal

در مقابل در شرایطی که افراد احساس کنند که سازمان به تعهداتش عمل نمی‌کند(نقض قرارداد روانی) و مشاغل و شرایط کاری آنها نیز رضایت‌بخش نیست، به دلیل اینکه احساس می‌کنند سازمان در برابر آنها بی‌تعهدی نشان می‌دهد، دست به رفتارهای غیراخلاقی می‌زنند(دالال، ۲۰۰۵). دالال(۲۰۰۵) در فراتحلیلی که به انجام رسانده و طی آن نتایج مطالعه خود را با چند فراتحلیل دیگر مقایسه نموده، نشان داده که رضایت و تعهد با رفتارهای غیر اخلاقی دارای رابطه معنادار هستند. کانتی سانو و همکاران نیز شواهدی برای حمایت از رابطه نقض قرارداد روانی با رفتارهای غیر اخلاقی بدست داده اند.

اما در دیدگاه مطرح شده در این پژوهش(شکل ۱) در رابطه بین سه متغیر قرارداد روانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی با رفتارهای غیراخلاقی، انتظار از سازمان بعنوان متغیر واسطه‌ای^۱ مطرح و به محک آزمون گذاشته شده است. در درجه اول باید گفت یک متغیر واسطه‌ای، متغیری است که یا به صورت پاره ای و یا کامل^۲ ابتدا اثرات متغیر یا متغیرهای پیش بین را به خود جذب و سپس آن را به متغیر ملاک منتقل می‌نماید. به معنای دقیق تر می‌توان گفت رابطه متغیر یا متغیرهای پیش بین با متغیر ملاک بصورت غیر مستقیم(پاره ای و یا کامل) از طریق متغیر واسطه‌ای صورت می‌گیرد(گل پرور و نادری، ۱۳۹۰). از لحاظ نظری نیز دلیل اینکه انتظار از سازمان بعنوان متغیر واسطه‌ای در این پیوند مطرح شده است، به این واقعیت بازمی‌گردد که پیوند میان نگرش - رفتار در تمامی عرصه‌های زندگی بشر، نیازمند متغیرهای انگیزشی - انتظاری است. در واقع در عرصه انگیزش و هیجان نظریات غنی وجود دارد که طی آنها رابطه ادراکات و نگرشها با رفتارها نیازمند عناصر انگیزشی معرفی شده‌اند(ریو، ۱۳۷۶). بر این پایه نیز به نظر می‌رسد که رابطه قرارداد روانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی بعنوان متغیرهای نگرشی و ادراکی با رفتارهای غیراخلاقی نیازمند متغیرهای انگیزشی انتظاری نظیر انتظار از سازمان باشد. بالاخره در مرحله نهایی مطابق با آنچه که در شکل ۱ نشان داده شده، بین انتظار از سازمان با رفتارهای غیراخلاقی، متغیر فرصت اعتراض به بی‌عدالتی به عنوان متغیر تعدیل‌کننده^۳ مطرح گشته است. بر خلاف متغیر واسطه‌ای، متغیر تعدیل‌گر متغیری است که شدت و جهت رابطه متغیر یا متغیرهای پیش بین را با متغیر ملاک تغییر می‌دهد(گل پرور و کرمی، ۱۳۸۹). براساس جدیدترین صورت‌بندی‌ها، رفتارهای غیراخلاقی ماهیتی اعتراض‌گونه به بی‌عدالتی دارند و وقوع آنها تحت تأثیر حالات عاطفی، انگیزشی، ناکامی و فشار قرار می‌گیرد(کوهن چاراش و اسپکتور، ۲۰۰۱؛ مارکوس و شولر^۴، ۲۰۰۴؛

-
- 1- Mediator variable
 - 2- Partial or complete
 - Moderator
 - Marcus & Schuler

کلوی، فرانسیس، پروسر و کامرون^۱، ۲۰۱۰؛ گل‌پرور، خلعت‌بری و شرافت، ۱۳۸۹؛ گل‌پرور و کرمی، ۱۳۸۹).



شکل ۱: مدل نظری رابطه بین متغیرهای پژوهش

به عبارت دیگر وقتی کارکنان در محیط کار احساس می‌کنند که اصول عدالت رعایت نمی‌شود، آمادگی لازم را برای ارتکاب رفتارهای غیر اخلاقی و تلافی جویانه پیدا می‌کنند (گل‌پرور و کرمی، ۱۳۸۹). از چنین منظری وقتی کارکنان انتظار دارند که سازمان نسبت به سلامتی، وضعیت و شرایط آنها توجه نشان دهد، با ارتکاب رفتارهای انحرافی و غیراخلاقی این انتظار خود را از میان نمی‌برند (به عبارت دیگر چنین فرض شده که انتظار از سازمان با رفتارهای غیراخلاقی، باید دارای رابطه منفی باشد). این پیوند در شرایطی برقرار خواهد بود که فرصت اعتراض به بی‌عدالتی‌ها به عنوان یک عامل بالقوه اثرگذار بر وقوع رفتارهای انحرافی و غیراخلاقی (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۸۹) در حد بالایی باشد. یعنی کارکنان فرصت شکایت و اعتراض برای بی‌عدالتی را داشته باشند، چرا که این فرصت اعتراض باعث تخلیه هیجانات منفی (ریو، ۱۳۷۶) شده و از این طریق، راه را بر ارتکاب رفتارهای غیر اخلاقی می‌بندد. شواهدی که توسط گل‌پرور و رفیع‌زاده (۱۳۸۸) ارائه شده، حاکی از آن است که وجود عدالت سازمانی باعث نگرش مثبت نسبت به سازمان و رضایت از رسیدگی به شکایات می‌شود. این شواهد به طور ضمنی گویای آن است که در صورت وجود فرصت اعتراض بالا، انتظار از سازمان با رفتارهای غیراخلاقی رابطه منفی برقرار می‌کند.

بنابراین ضرورت و اهمیت پژوهش حاضر، بخشی به گسترش دانش در حوزه نقش انتظار از سازمان در رابطه قرارداد روانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی با رفتارهای غیراخلاقی و بخشی دیگر به گسترش دانش نظری درباره نقش فرصت اعتراض در رابطه انتظار از سازمان با رفتارهای

1- Kelloway, Francis, Prosser & Cameron

غیراخلاقی مربوط می‌شود. این گسترش دانش به روشن‌تر شدن جغرافیای دانش در عرصه‌های مورد اشاره در بالا منجر خواهد شد و در عین حال زمینه‌ساز انگیزشی برای پژوهش‌های آینده نیز خواهد بود. بنابراین در پایان مقدمه، هدف اصلی پژوهش را بررسی برآزش مدل ارائه شده در شکل ۱ با داده‌های حاصل از پژوهش در نظر می‌گیریم و فرضیه‌های زیر را برای این پژوهش مطرح می‌کنیم؛

فرضیه اول: قرارداد روانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی با انتظار از سازمان دارای رابطه مستقیم معنادار هستند.

فرضیه دوم: انتظار از سازمان با رفتارهای غیر اخلاقی دارای رابطه مستقیم معنادار است.

فرضیه سوم: فرصت اعتراض رابطه انتظار از سازمان را با رفتارهای غیر اخلاقی تعدیل می‌نماید.

روش

جامعه آماری و نمونه پژوهش:

این پژوهش، از زمره پژوهش‌های همبستگی محسوب می‌شود که طی آن مدل نظری (شکل ۱) پژوهش از طریق مدل‌سازی معادله ساختاری^۱ (SEM) و تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی مورد تحلیل قرار گرفته است. جامعه آماری پژوهش کارکنان یک شرکت غیر دولتی صنعتی در تابستان ۱۳۸۹ در بروجن به تعداد ۴۶۰ نفر (۵۶ نفر زن، معادل ۱۲/۱۷ درصد و ۴۰۴ نفر مرد، معادل ۸۷/۸۳ درصد) بوده‌اند. از آنجائیکه شرکت مورد نظر امکان مطالعه کل کارکنان را فراهم نساخت و با توجه به اینکه مطالعات تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی و مدل‌سازی معادله ساختاری (SEM) نیازمند نمونه بزرگ (کوهن، کوهن، وست و آیکن^۲، ۲۰۰۳؛ شوماخر و لومکس، ۱۳۸۸) است، از میان ۴۶۰ نفر جامعه آماری، ۲۷۰ نفر به شیوه نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای (جهت رعایت نسبت زنان و مردان) برای شرکت در پژوهش از طریق فهرست اسامی کارکنان انتخاب شدند. پس از بازگشت ۲۷۰ پرسشنامه، ۷ پرسشنامه بدلیل نقص در پاسخگویی از تحلیلها کنار گذاشته شد (معادل ۲/۵ درصد). لذا گروه نمونه پژوهش به ۲۶۳ نفر تقلیل یافت. از ۲۶۳ نفر نمونه، ۲۳۱ نفر (معادل ۸۷/۸ درصد) مرد و ۳۲ نفر (معادل ۱۲/۲ درصد) زن بوده‌اند. کم بودن تعداد زنان در گروه نمونه پژوهش به دلیل رعایت نسبت زنان به مردان بر پایه نسبت‌های زنان و مردان در جامعه آماری بوده است. از ۲۴۶ نفر که وضعیت تأهل خود را اعلام داشتند (معادل ۹۳/۵ درصد)، ۵۴ نفر (معادل ۲۰/۵ درصد) مجرد و ۱۹۲ نفر (معادل ۷۳ درصد) متأهل بوده‌اند. از ۱۸۱ نفر که تحصیلات خود را اعلام داشته‌اند، (۶۸/۸ درصد)، اکثریت، برابر با ۱۳۵ نفر (معادل ۶۹ درصد) دارای تحصیلات متوسطه و

1- Structure Equation Modeling (SEM)

2 - Cohen , Cohen , West & Aiken

دیپلم و از ۱۷۴ نفر (معادل ۶۶/۱ درصد) که پست شغلی خود را اعلام نموده‌اند، ۹ نفر (معادل ۵/۱ درصد) دارای پست مدیریتی و ۱۶۵ نفر (معادل ۹۴/۸ درصد) دارای پست غیرمدیریتی بوده‌اند. میانگین سنی اعضای نمونه ۳۰/۶ سال (با انحراف معیار ۶/۴۱۸) و میانگین سابقه شغلی آنها ۶/۸۵ (با انحراف معیار ۵/۶۶) بود. در زیر ابزارهای مورد استفاده در پژوهش آورده شده است.

ابزارهای اندازه گیری

پرسشنامه فرصت اعتراض: برای سنجش فرصت اعتراض در مورد بی‌عدالتی‌هایی که بر کارکنان روا داشته می‌شود، براساس پیشینه‌ی پژوهشی در باب عدالت سازمانی در ایران (گل‌پرور و رفیع‌زاده، ۱۳۸۸ و ۱۳۸۹) ۹ سؤال که مربوط به اعتراض به بی‌عدالتی‌های بود با مقیاس پاسخگویی پنج درجه‌ای (خیلی کم=۱ تا خیلی زیاد=۵) تهیه و آماده اجرا شد. برای بررسی روایی سازه این پرسشنامه، ۹ سؤال آن مورد تحلیل عاملی اکتشافی (با چرخش از نوع واریماکس) قرار گرفت. سنجه کیزر، میر و اولکین^۱ (KMO) و خی دو آزمون کرویت بارتلت^۲ در تحلیل عاملی انجام شده به ترتیب برابر با ۰/۹۴ و ۱۰۶۵۴/۶۵ ($P < ۰/۰۰۱$) بدست آمد. نتیجه این تحلیل عاملی ۹ سؤال را بر روی یک عامل با آلفای کرونباخ ۰/۹۵ قرار داد. یک نمونه سؤال این پرسشنامه به این شرح است: وقتی سرپرستان با شما غیرعادلانه رفتار می‌کند، می‌توانید راحت و بدون نگرانی به آنها اعتراض کنید.

پرسشنامه رفتارهای غیراخلاقی: برای سنجش رفتارهای غیراخلاقی کارکنان، ۲۳ سؤال براساس پیشینه‌ی پژوهش (واردی، ۲۰۰۱؛ پترسون، ۲۰۰۲) که دو مجموعه رفتارهای غیراخلاقی معطوف به سازمان و همکاران را مورد سنجش قرار می‌دهد، تهیه و آماده اجرا شد. ۲۳ سؤال مورد نظر بر پایه مقیاس پاسخگویی ۵ درجه‌ای (خیلی کم=۱ تا خیلی زیاد=۵) پاسخ داده شد. این پرسشنامه طی یک مطالعه مقدماتی، بر روی ۴۸ نفر از کارکنان مشابه با نمونه نهایی اجرا و آلفای کرونباخ ۰/۹ برای آن بدست آمد. طی مطالعه نهایی (بر روی ۲۶۳ نفر)، ۲۳ سؤال این پرسشنامه مورد تحلیل عاملی اکتشافی با چرخش از نوع واریماکس قرار گرفت. سنجه کیزر، میر و اولکین (KMO) و خی دو آزمون کرویت بارتلت در تحلیل عاملی انجام شده به ترتیب برابر با ۰/۹۳ و ۱۰۶۸۷/۷۵ ($P < ۰/۰۰۱$) بدست آمد. نتیجه این تحلیل عاملی، ۲۳ سؤال این پرسشنامه را بر یک عامل (با بارهای عاملی ۰/۵۵ تا ۰/۸۴) با آلفای کرونباخ ۰/۹۷ قرار داد. یک نمونه سؤال این پرسشنامه به این شرح است: آیا اتفاق افتاده که از دستگاه‌های کیپی و زیراکس سازمان برای مقاصد شخصی استفاده کنید؟

1- Measure(KMO) Kaiser-Meyer-Olkin
2- Bartlett s Test of Sphericity

پرسشنامه قرارداد روانی: برای سنجش قرارداد روانی، ۶ سؤال بر مبنای مشخصه‌های توصیه شده توسط روسو (۱۹۹۵) برای این پژوهش تهیه و آماده اجرا گردید. مقیاس پاسخگویی این ۶ سؤال هفت درجه‌ای (کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۷) بوده و دو حوزه قرارداد روانی تبادلی و ارتباطی را مورد سنجش و اندازه‌گیری قرار می‌دهد. روایی صوری و محتوایی این شش سؤال توسط دو متخصص بررسی و مورد تأیید قرار گرفت. در عین حال برای اطمینان از مناسب بودن این شش سؤال برای سنجش قرارداد روانی تبادلی و ارتباطی، طی یک مطالعه مقدماتی به همراه دیگر ابزارهای پژوهش، بر روی ۴۸ نفر از کارکنان شرکت موکت ظریف مصور اجرا شد. شواهد حاصل از این مطالعه که بر مبنای همبستگی هر سؤال با کل نمرات هر مقیاس و نقش هر سؤال در آلفای کرونباخ بوده، حاکی از آن بود که این شش سؤال با آلفای کرونباخ ۰/۸۰۸/۰۸۰۸/۰۸۰۸/۰۸۰۸/۰۸۰۸/۰۸۰۸ مناسب برای سنجش قرارداد روانی می‌باشد. شواهد حاصل از این تحلیل با KMO برابر با ۰/۹۲۶، $P < ۰/۰۰۱$ ، مقادیر ویژه بالاتر از ۱ و اسکری‌پلات، یک عامل (با بارهای عاملی ۰/۶۵ تا ۰/۷۵) با آلفای کرونباخ ۰/۸۷ را به دست داد. یک نمونه سؤال این پرسشنامه به این شرح است: سازمان نسبت به تعهدات مالی و اقتصادی که در قبال من دارد، توجه لازم و کافی را نشان می‌دهد.

پرسشنامه تعهد سازمانی: برای سنجش تعهد سازمانی از پرسشنامه ۳ سؤالی اسپیر و ون‌کاتش^۱ (۲۰۰۲) که توسط مولکی و همکاران (۲۰۰۶) معرفی شده، استفاده گردید. این پرسشنامه در مقیاس هفت درجه‌ای لیکرت (کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۷) پاسخ داده می‌شود و قبلاً در ایران توسط گل‌پرور و حسین‌زاده (۱۳۸۹)، ترجمه و اعتباریابی شده است. شواهد روایی (روایی سازه) و پایایی (آلفای کرونباخ) این سه سؤال توسط گل‌پرور و حسین‌زاده (۱۳۸۹) در ایران در حد مطلوبی گزارش شده است. در این پژوهش طی مطالعه مقدماتی (با استفاده از ۴۸ نفر) آلفای کرونباخ برابر با ۰/۶۱ و طی مطالعه نهایی (۲۶۳ نفر) برابر با ۰/۷۶ بدست آمد. یک نمونه سؤال این پرسشنامه به این شرح است: آیا از اینکه به دیگر مردم بگویم عضوی از این سازمان هستم احساس غرور می‌کنم؟

پرسشنامه رضایت شغلی: برای سنجش رضایت شغلی از مقیاس ۳ سؤالی اسپکتور^۲ (۱۹۸۵) که براساس مقیاس هفت درجه‌ای لیکرت (کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۷) پاسخ داده می‌شود، استفاده شد. این پرسشنامه در ایران توسط گل‌پرور و بلالی (۱۳۸۹) ترجمه و اعتباریابی شده و شواهد روایی (روایی سازه) و پایایی (آلفای کرونباخ) آن در حد مطلوبی است. آلفای کرونباخ

1 - Speier & VenKatesh

2 - Spector

این ۳ سؤال در مطالعه مقدماتی (با استفاده از ۴۸ نفر) ۰/۸۵ و در مطالعه نهایی (با استفاده از ۲۶۳ نفر) ۰/۸۸ بدست آمد. یک نمونه سؤال این پرسشنامه به این شرح است: آیا شغلم را در این سازمان دوست دارم؟

پرسشنامه انتظار از سازمان: برای سنجش انتظار از سازمان، ۳ سؤال بر مبنای پیشینه‌ی نظری و پژوهشی برای این پژوهش (گل‌پرور و حسین‌زاده، ۱۳۸۹؛ مولکی و همکاران، ۲۰۰۶) آماده اجرا گردید. مقیاس پاسخگویی این پرسشنامه نیز هفت درجه‌ای لیکرت (کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۷) است. برای بررسی روایی سازه این پرسشنامه، ۳ سؤال این پرسشنامه مورد تحلیل عاملی اکتشافی (چرخش از نوع واریماکس) قرار گرفت. سنجح کیزر، میر و اولکین (KMO) وخی دو آزمون کرویت بارتلت در تحلیل عاملی انجام شده به ترتیب برابر با ۰/۹ و ۰/۵۸ (۳۴۴۰/۵۸) ($P < ۰/۰۰۱$) بدست آمد. نتیجه این تحلیل عاملی، ۳ سؤال را بطور کاملاً قابل تفکیک از سؤالات پرسشنامه ناکامی و فشار، با بارهای عاملی ۰/۸۲، ۰/۸۴، و ۰/۸۵ بر یک عامل با آلفای کرونباخ ۰/۸۴ قرار داد. یک نمونه سؤال این پرسشنامه به این شرح است: آیا انتظارم از این سازمان این است که در هر لحظه و هر شرایطی به حضور من در سازمان توجه داشته باشد؟

روش اجرا و تحلیل: پرسشنامه‌های پژوهش از طریق خودگزارش‌دهی در محل کار شرکت‌کنندگان در پژوهش در فاصله زمانی ۱۲ تا ۱۸ دقیقه پاسخ داده شدند. داده‌های حاصل از پرسشنامه‌های پژوهش از طریق مدل‌سازی معادله ساختاری (SEM) با استفاده از نرم‌افزار AMOS^۱ و تحلیل رگرسیون سلسله‌مراتبی^۲ با استفاده از نرم‌افزار SPSS^۳ مورد تحلیل قرار گرفت. در انجام مدل‌سازی معادله ساختاری و تحلیل رگرسیون سلسله‌مراتبی، به پیش‌فرضهای آنها، نظیر خطی بودن رابطه متغیرها، نرمال بودن توزیع متغیرها و داده‌های دورافتاده و پرت، مطابق توصیه‌های کوهن و همکاران (۲۰۰۳) و شوماخر و لومکس (۱۳۸۸) توجه شده است. همچنین مراحل تحلیل رگرسیون سلسله‌مراتبی نیز بر پایه توصیه‌های کوهن و همکاران (۲۰۰۳) بوده است.

یافته‌ها

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

-
- 1 - Analysis of Moment Structures (AMOS)
 - 2 - Hierarchical regression analysis
 - 3 - Statistical Package for Social Sciences (SPSS)

جدول ۱: میانگین، انحراف معیار و همبستگی درونی بین متغیرهای پژوهش

ردیف	متغیرهای پژوهش	میانگین	انحراف معیار	۱	۲	۳	۴	۵
۱	انتظار از سازمان	۵/۲۶	۱/۷۸	-				
۲	فرصت اعتراض	۲/۶۴	۱/۰۵	-۰/۰۷	-			
۳	قرارداد روانی	۳/۴۸	۱/۴۷	۰/۳۱**	۰/۴۵**	-		
۴	تعهد سازمانی	۴/۲	۱/۵۳	۰/۵۵**	۰/۲۵**	۰/۶۵**	-	
۵	رضایت شغلی	۴/۳۴	۱/۶۵	۰/۴۷**	۰/۲۶**	۰/۶۶**	۰/۷۳**	-
۶	رفتارهای غیراخلاقی	۱/۹۸	۰/۷۸	-۰/۴۷**	۰/۴۶**	۰/۰۶	-۰/۲۳**	-۰/۱۷**

** P < ۰/۰۱ * P < ۰/۰۵

چنانکه در جدول ۱ مشاهده می‌شود، انتظار از سازمان با فرصت اعتراض دارای رابطه معناداری نیست، اما با قرارداد روانی، با تعهد سازمانی و با رضایت شغلی دارای رابطه مثبت و معنادار، و با رفتارهای غیراخلاقی دارای رابطه منفی و معنادار ($P < ۰/۰۱$) است. فرصت اعتراض با قرارداد روانی، با تعهد سازمانی، با رضایت شغلی و با رفتارهای غیراخلاقی ($P < ۰/۰۱$) دارای رابطه مثبت و معناداری است. قرارداد روانی با تعهد سازمانی و با رضایت شغلی دارای رابطه مثبت و معنادار ($P < ۰/۰۱$)، ولی با رفتارهای غیراخلاقی دارای رابطه معناداری نیست. تعهد سازمانی با رضایت شغلی دارای رابطه مثبت و معنادار و با رفتارهای غیراخلاقی ($P < ۰/۰۱$) دارای رابطه منفی و معنادار است. رضایت شغلی نیز با رفتارهای غیراخلاقی ($P < ۰/۰۱$) دارای رابطه منفی و معناداری است. نتیجه مدل‌سازی معادله ساختاری برای مدل نظری و مفهومی پژوهش (شکل ۱) در جدول ۲ ارائه شده است.

جدول ۲: نتیجه مدل‌سازی معادله ساختاری برای مدل نظری پژوهش

ردیف	مسیرهای مدل ساختاری پژوهش	b	SE	R	χ^2	RMSR	GFI	NFI	CFI	IFI	RMSEA
۱	قرارداد روانی ← انتظار از سازمان	-۰/۱۷*	۰/۰۹	-۰/۱۴*	۶/۷۴	۰/۳۲۳	۰/۹۹	۰/۹۹	۰/۹۹	۰/۹۹	۰/۰۸
۲	تعهد سازمانی ← انتظار از سازمان	۰/۵۷**	۰/۰۹	۰/۴۹**	$P > ۰/۰۱$	۰/۲۱**	۰/۹۹	۰/۹۹	۰/۹۹	۰/۹۹	۰/۰۸
۳	رضایت شغلی ← انتظار از سازمان	۰/۲۲**	۰/۰۹	۰/۲۱**	$P > ۰/۰۱$	۰/۲۱**	۰/۹۹	۰/۹۹	۰/۹۹	۰/۹۹	۰/۰۸
۴	انتظار از سازمان ← رفتارهای غیراخلاقی	-۰/۲۴**	۰/۰۲	-۰/۵۴**	$P > ۰/۰۱$	۰/۲۶۶	۰/۹۹	۰/۹۹	۰/۹۹	۰/۹۹	۰/۰۸
۵	قرارداد روانی ← رفتارهای غیراخلاقی	۰/۱۲**	۰/۰۳	-۰/۲۳**	$P > ۰/۰۱$	۰/۲۶۶	۰/۹۹	۰/۹۹	۰/۹۹	۰/۹۹	۰/۰۸

** P < ۰/۰۱ * P < ۰/۰۵

چنان که در جدول ۲ مشاهده می‌شود، قرارداد روانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی به ترتیب با ضرایب بتای استاندارد -۰/۱۴، ۰/۴۹ و ۰/۲۱، ۳۲/۳ درصد از واریانس انتظار از سازمان را تبیین نموده‌اند. در مرحله بعدی دو متغیر انتظار از سازمان و قرارداد روانی به ترتیب با ضرایب بتای استاندارد -۰/۵۴ و -۰/۲۳، ۲۶/۶ درصد از واریانس رفتارهای غیراخلاقی را تبیین نموده‌اند. مسیر

قرارداد روانی به رفتارهای غیراخلاقی، مسیری بود که در مدل نظری پیشنهادی (شکل ۱) پیش‌بینی نشده بود، ولی براساس پیشینه‌ی پژوهش (کانتی‌سانو و همکاران، ۲۰۰۸؛ گل‌پرور و حسین‌زاده، ۱۳۸۹) و شاخصهای اصلاح برای بهبود شرایط مدل، به مدل نهایی افزوده شد. در ستونهای پنجم تا یازدهم (و یا هفتم تا سیزدهم از کل ستون‌های جدول ۲) مربوط به شاخص‌های آماری در جدول ۲، شاخصهای برازش مدل نهایی (اصلاح شده) ارائه شده است.

یک مدل دارای برازش مطلوب با داده‌ها، باید دارای خیی دو غیرمعنادار، ریشه میانگین مجذورات باقیمانده‌ها^۱ (RMSR) کمتر از ۰/۰۵، شاخص نیکویی برازش^۲ (GFI) بزرگتر از ۰/۹۹، شاخص برازش هنجاری^۳ (NFI) بزرگتر از ۰/۹۵، شاخص برازش تطبیقی^۴ (CFI) بزرگتر از ۰/۹۵، شاخص برازش افزایشی^۵ (IFI) بالاتر از ۰/۹ و تقریب ریشه میانگین مجذورات خطا^۶ (RMSEA) کوچکتر یا مساوی ۰/۰۸ تا ۰/۰۵ باشد (میرز، گامست و گوارینو^۷، ۲۰۰۶؛ شوماخر و لومکس، ۱۳۸۸). بر پایه آنچه بیان شد، خیی دو مدل نهایی (شکل ۲ و جدول ۲) برابر با ۶/۷۴ می باشد که با درجه آزادی ۲ در سطح ۰/۰۱ معنادار نیست (خی دو جدول برای درجه آزادی ۲ برابر با ۹/۲۱ می باشد که از خیی دو مدل نهایی این پژوهش بزرگتر است). همچنین برای مدل نهایی پژوهش، میانگین مجذورات باقیمانده‌ها (RMSR) برابر با ۰/۰۳، شاخص نیکویی برازش (GFI) برابر با ۰/۹۹، شاخص برازش هنجاری (NFI) برابر با ۰/۹۹، شاخص برازش تطبیقی (CFI) برابر با ۰/۹۹، شاخص برازش افزایشی (IFI) برابر با ۰/۹۹ و تقریب ریشه میانگین مجذورات خطا (RMSEA) برابر با ۰/۰۸ می باشد. تمامی شاخصهای مورد اشاره از مقادیر نقطه برش معرفی شده برای آنها تفاوت دارند. بجز تقریب ریشه میانگین مجذورات خطا (RMSEA) که علیرغم اینکه از ۰/۰۵ معرفی شده در برخی منابع (شوماخر و لومکس، ۱۳۸۸) بزرگتر است ولی با مقدار ۰/۰۸ معرفی شده در منابع دیگر (میرز، گامست و گوارینو، ۲۰۰۶) برابر و قابل قبول است. بر این اساس می توان گفت که مدل نهایی پژوهش از برازش مطلوبی با داده‌ها برخوردار است. در جدول ۳ نتایج تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی برای بررسی نقش فرصت اعتراض در رابطه میان انتظار از سازمان با رفتارهای غیراخلاقی ارائه شده است.

1 - Root Mean Square of Residuals (RMSR)

2 - Goodness of Fit (GFI)

3 - Normative Fit Index (NFI)

4 - Comparative Fit Index (CFI)

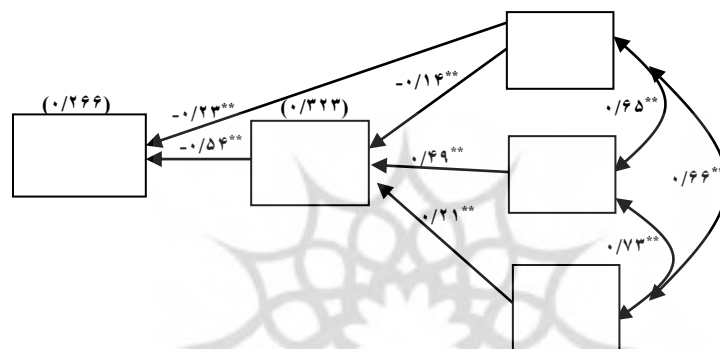
5 - Incremental Fit Index (IFI)

6 - Root Mean Square of Error Approximation (RMSEA)

7 - Meyers, Gamst & Guarino

جدول ۳: نتایج تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی در باب نقش ناکامی و فشار و فرصت اعتراض

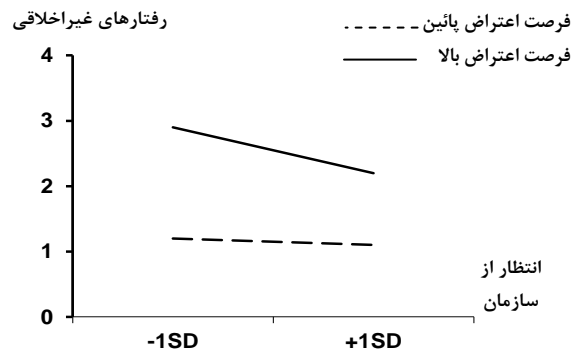
متغیرهای پژوهش	رفتارهای غیراخلاقی			R ² یا F
	اثرات اصلی ۱	اثرات اصلی ۲	اثرات اصلی ۳	
	β	β	β	
انتظار از سازمان	-۰/۴۷**	-۰/۵۱**	-۰/۴۸**	۱
فرصت اعتراض	-	۰/۴۷**	۰/۵۲**	۲
انتظار از سازمان × فرصت اعتراض	-	-	-۰/۱۶**	۳
ΔR^2 یا R^2	۰/۲۱۸**	۰/۲۱۲**	۰/۰۲۱**	۴
ΔF یا F	۷۲/۵۷**	۴۷/۹۹**	۵**	۵

* $P < 0.05$ ** $P < 0.01$ 

شکل ۲: مدل نهایی پژوهش از رابطه بین متغیرها

چنانکه در جدول ۳ مشاهده می‌شود، در مرحله اول انتظار از سازمان با ضریب بتای استاندارد -۰/۴۷، ۲۱/۸ درصد از واریانس رفتارهای غیراخلاقی را تبیین نموده است. در مرحله دوم، ناکامی و فشار و فرصت اعتراض به ترتیب با ضرایب بتای استاندارد ۰/۱۷ و ۰/۴۷، ۲۱/۲ درصد واریانس افزوده معنادار برای رفتارهای غیراخلاقی پدید آورده‌اند. در مرحله سوم که تعامل‌های دوراهه (انتظار از سازمان × ناکامی و فشار و انتظار از سازمان × فرصت اعتراض) افزوده شده‌اند، تعامل انتظار از سازمان × فرصت اعتراض با ضریب بتای استاندارد -۰/۱۶، ۲/۱ درصد واریانس افزوده معنادار ($P < 0.01$) برای رفتارهای غیراخلاقی فراهم نموده است. این تعامل معنادار حاکی از آن است که رابطه انتظار از سازمان با رفتارهای غیراخلاقی در سطوح پایین

و بالای فرصت اعتراض متفاوت است. از این جهت رگرسیون تعقیبی انجام گرفت که نتایج آن را در نمودار ۱ مشاهده می‌کنید.



نمودار ۱: رابطه انتظار از سازمان با رفتارهای غیراخلاقی در فرصت اعتراض بالا و پایین

چنانکه در نمودار ۱ مشاهده می‌شود، در فرصت اعتراض بالا، انتظار از سازمان با رفتارهای غیراخلاقی دارای رابطه منفی و معنادار ($P < 0/01$) است. ولی در فرصت اعتراض پایین این رابطه معنادار ($P > 0/05$) نیست.

بحث

بر اساس مدل سازی معادله ساختاری انجام شده، فرضیه اول پژوهش مبنی بر اینکه قرارداد روانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی با انتظار از سازمان دارای رابطه مستقیم معنا دار هستند، مورد تایید قرار گرفت (جدول ۲ و شکل ۲). بنا بر این در درجه اول آنگونه که پیش‌بینی می‌شد، قرارداد روانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی دارای رابطه معنادار همزمان با انتظار از سازمان بودند (شکل ۲). اما چند نکته در این روابط مطرح است. اول اینکه رابطه قرارداد روانی با انتظار از سازمان منفی بود. این رابطه منفی به این دلیل است که خود قرارداد روانی یک متغیر مبتنی بر انتظار است. بدین معنی که کارکنان انتظار دارند تا سازمانها به قولها و تعهداتی که نسبت به آنها دارند پای‌بند و مقید باشد (گل‌پرور و بلالی، ۱۳۸۹). از این منظر وقتی کارکنان احساس کنند که سازمان نسبت به قولها و تعهداتی که نسبت به آنها دارد، پای‌بند است و آنها را اجابت می‌کند، از سطح انتظاراتشان از سازمان کاسته می‌شود. این همان رابطه منفی بدست آمده بین قرارداد روانی و انتظار از سازمان است که در این پژوهش بدست آمد. اما در درجه بعدی تعهد سازمانی و رضایت

شغلی دارای رابطه مثبت با انتظار از سازمان بودند. در عین حال از بین این دو متغیر، تعهد سازمانی رابطه‌اش با انتظار از سازمان در حد قابل توجهی بالاتر بود. این یافته با نظرات مطرح شده توسط برخی محققان مبنی بر اینکه به ویژه تعهد سازمانی و در حد کمتری رضایت شغلی، متغیرهای نگرشی انتظارآفرین هستند (گل‌پرور و حسین‌زاده، ۱۳۸۹) همسویی دارد. از این جهت می‌توان گفت وقتی کارکنان نسبت به ارزشها و اهداف سازمان تعهد نشان می‌دهند، بطور منطقی انتظار دارند که سازمان نیز به آنها توجه نشان دهد. شرایط، موقعیت و وضعیت‌شان را در تصمیم‌گیری‌ها مدنظر قرار داده و به هر ترتیبی مراقبت و توجه کافی را به آنها نشان دهد. بر این اساس می‌توان گفت تعهد سازمانی و در حد کمتری رضایت شغلی به خوبی می‌توانند منجر به انتظار از سازمان شوند.

فرضیه دوم پژوهش مبنی بر اینکه انتظار از سازمان با رفتارهای غیر اخلاقی دارای رابطه مستقیم معنادار است نیز مورد تایید قرار گرفت. در عین حال بین قرارداد روانی با رفتارهای غیر اخلاقی نیز رابطه مستقیمی در مدل نهایی پژوهش بدست آمد (جدول ۲ و شکل ۲). رابطه منفی بین انتظار از سازمان با رفتارهای غیر اخلاقی به ماهیت مثبت این پدیده باز می‌گردد. بر اساس نظریات مبادله اجتماعی (کوهن چاراش و اسپکتور، ۲۰۰۱) کارکنان در محیط‌های کار نیز بسان دیگر محیط‌ها، بر پایه اصل مقابله به مثل عمل می‌کنند. بدین معنی که تا وقتی احساس نکنند انتظاراتشان از سازمان برآورده نمی‌شود، تمایلی به رفتارهای غیر اخلاقی پیدا نمی‌کنند. یعنی اگر تا قطعی شدن برآورده نشدن انتظاراتشان دست به چنین رفتارهایی بزنند، دیگر قادر نخواهند بود تا حسن نیت خود را به سازمان نشان بدهند. اما دلیل اینکه انتظار از سازمان در پیوند میان قرارداد روانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی با رفتارهای غیر اخلاقی نقش یک متغیر واسطه‌ای را ایفاء می‌کند، به نقشهای انگیزشی این متغیر مربوط می‌شود. علیرغم اینکه شواهد پژوهشی نظیر شواهد ارائه شده توسط دالال (۲۰۰۵)، کانتی‌سانو و همکاران (۲۰۰۸) و گل‌پرور و حسین‌زاده (۱۳۸۹) حاکی از آن است که رضایت، تعهد و قرارداد روانی با رفتارهای غیر اخلاقی پیوند دارند، ولی براساس نظریات مطرح در حوزه‌ی انگیزش و هیجان (ریو، ۱۳۷۶)، اغلب متغیرهای ادراکی و نگرشی (نظیر رضایت، تعهد و قرارداد روانی) برای تضعیف یا تقویت پیامدهای رفتاری بعنوان حلقه پایانی فرایندهای پردازش اطلاعات، مستلزم حالات انگیزشی هستند. به این جهت وقتی تعهد سازمانی، رضایت شغلی و قرارداد روانی، باعث شکل‌گیری انتظار از سازمان می‌شوند، انتظار از سازمان به لحاظ ماهیت، زمینه را برای بازداری کارکنان از ارتکاب رفتارهای غیر اخلاقی فراهم می‌آورد. این ماهیت بازدارنده که در رابطه منفی بین انتظار از سازمان و رفتارهای غیر اخلاقی خود را نشان داده (شکل ۲)، به این دلیل است که وقتی فرد انتظار دارد که سازمان توجه، مراقبت و

ملاحظات شخصی و موقعیتی را در ارتباط با آنها نشان بدهد، ارتکاب به رفتارهای غیراخلاقی، نه تنها توجه، مراقبت و ملاحظات شخصی مثبت را، بلکه توجه، مراقبت و ملاحظات کنترلی را متوجه آنها می نماید که به طور طبیعی برای فرد و انتظاراتی که از جانب سازمان دارد، چندان مطلوب نیست. بنابراین هر چه انتظار فرد از سازمان در حالت مثبت بالا رود، فرد با عدم ارتکاب رفتارهای غیراخلاقی، سعی می کند تا زمینه اجابت انتظارات خود از طرف سازمان فراهم کند.

بالاخره فرضیه سوم پژوهش مبنی بر اینکه فرصت اعتراض به بی عدالتی رابطه انتظار از سازمان را با رفتارهای غیر اخلاقی تعدیل می نماید نیز مورد تایید قرار گرفت (جدول ۳). صورت بندی های کنونی توسط بسیاری از متخصصان در مورد رفتارهای غیراخلاقی طی سالهای اخیر به ماهیت تلافی جویانه و اعتراض گونه این رفتارها نسبت به بی عدالتی جلب شده است (گل پرور و کرمی، ۱۳۸۹؛ کلوی و همکاران، ۲۰۱۰). بر این اساس منطقی است که در صورت وجود فرصت اعتراض به دلیل اینکه امکان تخلیه هیجانات منفی برای کارکنان فراهم می شود، انتظار از سازمان با رفتارهای غیراخلاقی رابطه منفی نشان بدهد. از دیدگاه کلوی و همکاران (۲۰۱۰)، رفتارهای غیراخلاقی شکلی از رفتارهای اعتراض آمیز هستند که در اثر بی عدالتی در کارکنان پدید می آید. از این منظر نقش فرصت اعتراض در رابطه انتظار از سازمان با رفتارهای غیراخلاقی با این دیدگاه همسویی نشان می دهد. چرا که وقتی کارکنان فرصت اعتراض پیدا می کنند، فشارهای ناشی از بی عدالتی را از این طریق تا اندازه ای تخلیه می کنند و از طرف دیگر امیدوار می گردند که سازمان عاقبت به اعتراضات آنها پاسخ خواهد داد و بی عدالتی ها را برطرف می کند.

در پایان می توان برای سازمانها چند پیشنهاد کاربردی را مطرح نمود. اولین پیشنهاد اینکه لازم است سازمانها به صورت دوره ای اقدام به سنجش قرارداد روانی، تعهد سازمانی، رضایت شغلی، انتظار از سازمان و فرصت اعتراض بپردازند. این سنجش مشخص می سازد که وضعیت متغیرهای مورد نظر در سازمان چگونه است. بدنبال این وضعیت لازم است در صورت پایین بودن سطح متغیرهایی نظیر قرارداد روانی، تعهد سازمانی، رضایت شغلی و فرصت اعتراض، تدابیر مدیریتی و اجرایی چندی برای تقویت هر یک از این متغیرها به مرحله اجرا در آید. همچنین لازم است از طریق نظامهای ارتباطی روشن سطح انتظارات مثبت کارکنان از سازمان مورد مدیریت قرار گیرد تا از این طریق کارکنان تمایل کمتری به رفتارهای مخرب و غیراخلاقی پیدا کنند. در عین حال زمینه سازی های رسمی برای اعتراض بر علیه بی عدالتی ها هم می تواند زمینه هر چه نیرومندتر شدن تأثیرات انتظار از سازمان را بر رفتارهای غیراخلاقی فراهم آورد. در پایان نیز لازم است به محدودیت های پژوهش توجه لازم و کافی بشود. اولین محدودیت اینکه مدل این پژوهش یک مدل مبتنی بر رابطه است نه یک مدل علت و معلولی آنگونه که از پژوهشهای آزمایشی بدست می آید.

دومین محدودیت اینکه نسبت زنان و مردان در این پژوهش فاصله قابل توجهی داشته، لذا برای قطعیت کاربرد این مدل در گروه زنان لازم است پژوهش‌های آینده با گروه نمونه زنان بطور مستقل اجرا شود. سومین محدودیت پژوهش مربوط به سنجش مبتنی بر خود گزارش دهی رفتارهای غیراخلاقی بوده است. در پژوهش‌های آینده در صورت همکاری سازمانها، پژوهشگران علاقه مند می‌توانند به سنجش این رفتارها از طریق سرپرست یا همکاران نیز مبادرت نمایند.

منابع

- ریو، جان، مارشال. (۱۳۷۶). انگیزش و هیجان. ترجمه یحیی سیدمحمدی. چاپ اول، تهران: نشر ویرایش. (سال انتشار اثر به زبان اصلی ۱۹۹۵).
- شوماخر، رندال، ای.، و لومکس، ریچارد، جی. (۱۳۸۸). مقدمه‌ای بر مدل‌سازی معادله ساختاری. ترجمه وحید قاسمی. چاپ اول، تهران: انتشارات جامعه‌شناسان. (سال انتشار اثر به زبان اصلی ۲۰۰۴).
- گل‌پرور، محسن.، و برازنده، امین. (۱۳۸۹). نیاز به عدالت متغیری مفقود در پیوند بین اخلاق‌گرایی مدیران با رضایت شغلی: مقدمه‌ای بر یک نظریه. دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران، اصفهان، دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان، ۳ و ۴ اسفندماه ۱۳۸۹.
- گل‌پرور، محسن.، و بلالی، سمیه. (۱۳۸۹). مدل ارتقاء رفتارهای مدنی - سازمانی از طریق قرارداد روانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی. دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران، اصفهان، دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان، ۳ و ۴ اسفندماه ۱۳۸۹.
- گل‌پرور، محسن.، و حسین‌زاده، خیراله. (۱۳۸۹). نقش مبادله رهبر - عضو، حمایت سازمانی ادراک شده و تعهد سازمانی در رابطه‌ی نقض قرارداد روانی با تمایل به ترک خدمت و رفتارهای انحرافی. دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران، اصفهان، دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان، ۳ و ۴ اسفندماه ۱۳۸۹.
- گل‌پرور، محسن.، خلعت‌بری، جواد.، شرافت، علی‌اکبر. (۱۳۸۹). عاطفه منفی و نقش آن در پیوند میان استرس و فرسودگی شغلی با رفتارهای غیراخلاقی: معرفی رویکردی انسان‌گرایانه در نگاه به رفتارهای غیراخلاقی. دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران، اصفهان، دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان، ۳ و ۴ اسفندماه ۱۳۸۹.
- گل‌پرور، محسن.، رفیع‌زاده، پوراندخت. (۱۳۸۸). نقش عدالت در نگرش نسبت به سازمان و رضایت از رسیدگی به شکایات. فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، ۴ (۳ و ۴)، ۶۵-۵۴.
- گل‌پرور، محسن.، رفیع‌زاده، پوراندخت. (۱۳۸۹). رابطه فداکاری و خودکامگی مدیران با تعهد معلمان با توجه به نقش عدالت سازمانی. فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی، ۴ (۱/۱)، ۱۱۸-۱۰۳.
- گل‌پرور، محسن.، کرمی، مهر انگیز. (۱۳۸۹). نقش تعدیل‌کننده عاطفه مثبت و منفی در پیوند میان بی‌عدالتی سازمانی و رفتار های مخرب کارکنان. فصلنامه روانشناسی کار بردی، ۴ (۳/۱۵)، ۲۳-۷.
- گل‌پرور، محسن.، نادى، محمد علی. (۱۳۹۰). نقش میانجی وفاداری سازمانی در رابطه بین اخلاق کاری با رفتار های انحرافی در محیط کار. فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، ۶ (۱)، ۵۲-۴۳.
- Cartisano, G.T., Dominguez, F.M., & Depolo, M. (2008). Psychological contract breach and outcomes: combining meta-analysis and structural equation models. *Psicothema*, 20(3), 487-496.

- Cohen Charash, Y., & Spector, P. E. (2001). The role of justice in organizations: A meta-analysis. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 86(2), 278-321.
- Cohen, J., Cohen, P., West, S.G., & Aiken, L.S. (2003). *Applied multiple regression / correlation analysis for the behavioral sciences*. Third edition, Mahwah, New Jersey, Lawrence Erlbaum Associations.
- Dalal, R.S. (2005). A meta-analysis of the relationship between organizational citizenship behavior and counterproductive work behavior. *Journal of Applied Psychology*, 90(6), 1241-1255.
- Kelloway, E.K., Francis, L., Prosser, M., & Cameron, J.E. (2010). Counterproductive work behavior as protest. *Human Resource Management Review*, 20(۱), 18-25.
- Marcus, B., & Schuler, H. (2004). Antecedents of counterproductive behavior at work: A general Perspective. *Journal of Applied Psychology*, 89(4), 647-660.
- Meyers, L.S., Gamst, G., & Guarino, A.J. (2006). *Applied multivariate research: design and interpretation*. Thousand Oaks, London: SAGE publications.
- 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(۱۲), 1222-1230.
- Peterson, D.K. (2002). The relationship between unethical behavior and the dimensions of the ethical climate questionnaire. *Journal of Business Ethics*, 41(4), 313-326.
- Rousseau, D.M. (1995). *Psychological contracts in organizations: understanding written and unwritten agreements*. Sage, Newbury Park.
- Spector, P.E. (1985). Measurement of human service staff satisfaction: development of the job satisfaction survey. *American Journal of Community Psychology*, 13(۶), 693-713.
- Speier, C., & Vankatesh, V. (2002). The hidden minefields in the adoption of sales force automation technologies. *Journal of Marketing*, 66(3), 98-110.
- Vardi, Y. (2001). The effects of organizational and ethical climates on misconduct at work. *Journal of Business Ethics*, 29(۴), 325-337.