

## بررسی تأثیر کارمحوری بر نگرش‌های شغلی کارکنان باتوجه به نقش میانجی قرارداد روان‌شناختی

سید محمد میرمحمدی\*، محمد رحیمیان\*\*، طاهره جلالی خان‌آبادی\*\*\*

تاریخ دریافت: ۹۶/۰۳/۱۰

تاریخ پذیرش: ۹۶/۰۹/۲۰

### چکیده

مطالعات متعددی که با هدف شناسایی عوامل کلیدی موفقیت سازمانی انجام شده است، نگرش‌های کارکنان را به‌عنوان مهم‌ترین عامل موفقیت در دنیای رقابتی امروز قلمداد نموده‌اند. هدف از انجام این پژوهش، بررسی نقش کارمحوری بر نگرش‌های شغلی کارکنان باتوجه به نقش میانجی قرارداد روان‌شناختی است. جامعه آماری این پژوهش را ۳۸۶ نفر از مدیران و کارکنان بیمه ملت تشکیل می‌دهند که از این تعداد ۱۹۰ نفر به‌عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. داده‌های این پژوهش از طریق پرسشنامه و به‌روش تصادفی ساده جمع‌آوری و با روش مدل معادلات ساختاری توسط نرم‌افزار Spss و Amos مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. روایی سؤال‌های تحقیق با استفاده از روایی محتوا و روش تحلیل عاملی تأییدی و پایایی آن نیز به‌وسیله آلفای کرونباخ بررسی و مورد تأیید قرار گرفت. نتایج و یافته‌های پژوهش حاکی از آن است که کارمحوری، به‌طورمستقیم بر نگرش‌های شغلی کارکنان تأثیر معنی‌داری ندارد. قرارداد روان‌شناختی به‌عنوان متغیر میانجی، نقش کاملی را در تأثیر کارمحوری بر نگرش‌های شغلی کارکنان ایفا می‌کند.

**کلیدواژه:** کارمحوری؛ قرارداد روان‌شناختی رابطه‌ای؛ قرارداد روان‌شناختی تبادلی؛ نگرش شغلی

mirmohammadi@atu.ac.ir

m.rahimian09@yahoo.com

\*. استاد گروه اقتصاد بازرگانی، دانشکده اقتصاد، دانشگاه علامه طباطبائی

\*\* کارشناس ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه علامه طباطبائی (نویسنده مسئول)

\*\*\* دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، دانشگاه علامه طباطبائی

## مقدمه

نقش سازمان‌ها در پیشرفت هر جامعه‌ای غیرقابل انکار است. یک سازمان موفق سازمانی است که توانایی انطباق خود با تغییرات محیطی را در بلندمدت داشته باشد، یک ساختار مدیریتی هدف‌مند ایجاد کند و مهارت‌ها و شایستگی‌های کلیدی کارکنان خود را توسعه دهد. با توجه به رویه‌های کسب و کار بسیار متغیر امروز، سازمان‌ها در حال روبه‌رو شدن با چالش‌های مضاعفی هستند؛ برخورد با این چالش‌ها نیازمند بهترین استفاده از منابع ممکن است. منابع انسانی نسبت به منابع دیگر (مانند منابع فیزیکی، مالی و سازمانی)، اصلی‌ترین منبعی است که یک سازمان را قادر به دست‌یافتن به اهداف خود می‌کند. استفاده مناسب از منابع انسانی می‌تواند موجب دستیابی به یک مزیت رقابتی پایدار برای سازمان شود. اما با وجود نیروی کار ماهر، تحصیل کرده و دارای استعداد بالقوه، بسیاری از سازمان‌ها در دستیابی به موفقیت‌های مورد انتظار، ناتوان هستند. اگرچه مطالعات مختلف تلاش کردند که عوامل کلیدی موفقیت سازمانی را شناسایی کنند، اما نگرش‌ها و عقاید کارکنان در محیط کار جهانی و رقابتی امروز، مهم‌ترین عامل است (بهشتی‌فر و زارع<sup>۱</sup>، ۲۰۱۲: ۲۸). از جمله عوامل مؤثر بر نگرش‌های شغلی کارکنان می‌توان به کارمحوری و قرارداد روان‌شناختی کارکنان اشاره کرد. کارمحوری به‌میزانی که افراد کار خود را به‌عنوان یک مؤلفه اصلی در زندگی خود قلمداد می‌کنند، اشاره دارد (دیفندورف<sup>۲</sup> و دیگران، ۲۰۰۲: ۹۵). کارکنان به‌وسیله کارمحوری درگیر دنیای کاری خود می‌شوند. کارمحوری، باعث دلبستگی شغلی کارکنان و عدم بیگانگی از کار و افزایش تعهد و رضایت شغلی کارکنان می‌شود (بال و کوچی<sup>۳</sup>، ۲۰۱۱: ۵۰۳). قرارداد روان‌شناختی نیز به‌عنوان مجموعه‌ای از التزام‌ها یا پیمان‌های متقابل در ارتباط با روابط کاری تعریف می‌شود (بهری<sup>۴</sup> و همکاران، ۲۰۱۲: ۳۰۱). مسئله جهانی شدن، تغییرات ساختاری مختلف در سازمان‌ها مانند سازماندهی مجدد، کوچک‌سازی و فردگرایی را ضروری ساخته است. چنین تغییراتی به اصلاح روابط کارکنان منجر شده است. مفهوم قرارداد روان‌شناختی برای بررسی روابط متقابل از جمله: حقوق، مسئولیت‌ها، تعهدها و الزامات بین سازمان و کارکنان،

1. Beheshtifar & Zare
2. Diefendorff
3. Bal & Kooji
4. Behery & et al.

ظهور پیدا کرده است. در چارچوب نظام توافقی نانوشتۀ سازمان، ممکن است گاهی تعهدها و الزامات زیرپا گذاشته شده وجود داشته باشد. چنین موردی به عنوان نقض قرارداد روان‌شناختی تعریف می‌شود و به ایجاد گرایش منفی در کارکنان منجر می‌شود. در بررسی مبانی نظری قرارداد روان‌شناختی مشخص شد که نقض قرارداد روان‌شناختی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی و حمایت سازمانی ادراک شده را کاهش و تمایل به ترک خدمت و خشونت‌های کاری را افزایش می‌دهد. نقض قرارداد روان‌شناختی همچنین به عنوان یک موضوع روان‌شناختی به وسیله کارکنان شناخته شده و به عدم اعتماد سازمانی منجر می‌شود (آیکان<sup>۱</sup>، ۲۰۱۴: ۴۱۳). هدف از انجام این پژوهش، بررسی تأثیر محوری کاری بر نگرش‌های شغلی کارکنان باتوجه به نقش میانجی قرارداد روان‌شناختی در شرکت بیمه ملت است. محققان در این تحقیق پس از بررسی مبانی نظری و پیشینه تحقیق باتوجه به مدل مفهومی و فرضیه‌های تحقیق، به بررسی روش‌شناسی و تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از مدل معادلات ساختاری می‌پردازند.

## مبانی نظری پژوهش

### نگرش شغلی

نگرش شغلی<sup>۲</sup> به عنوان نگرش‌ها و دیدگاه‌های مختلف افراد در مورد شغل خود که برگرفته از تجارب شغلی است، تعریف می‌شود. نگرش، احساس مثبت یا منفی یا حالت ذهنی آمادگی، آموخته و سازماندهی شده از طریق تجربه است که تأثیر خاصی بر پاسخ فرد به افراد، موقعیت‌ها و موضوع‌های مختلف می‌گذارد (کیم<sup>۳</sup>، ۲۰۱۰: ۸). رابینز<sup>۴</sup> (۲۰۰۳) نگرش‌ها را به عنوان ارزیابی کننده‌های مطلوب یا نامطلوب در ارتباط با موضوعات، افراد و وقایع مختلف تعریف می‌کند. در واقع، نگرش‌ها بازتاب چگونگی احساس افراد در مورد هر موضوعی است. ارزیابی‌های مطلوب می‌توانند تأثیرات مثبتی در ارتباط با موضوع، فرد یا حادثه مربوط داشته باشند، در حالی که ارزیابی‌های نامطلوب، تأثیرات منفی در فرد ایجاد می‌کنند. نگرش‌ها چند مشخصه بارز دارند:

1. Aykan  
2. Job attitude  
3. Kim  
4. Robbins

نخست اینکه نگرش‌ها آموخته می‌شوند؛ دوم، پیش‌زمینه فرد را نسبت به جنبه‌های خاص جهان تعریف می‌کنند؛ سوم، پایه و اساس احساسی روابط بین فردی و تعیین هویت با دیگران را فراهم می‌آورند؛ چهارم، نگرش‌ها سازماندهی شده و نزدیک به شخصیت فرد هستند و برخی نگرش‌ها پایدار و بادوام و برخی قابل‌تغییرند (هتیاراچی و جیاراتنا<sup>۱</sup>، ۲۰۱۴: ۷۶). معمولاً نگرش‌های سه مؤلفه دلبستگی شغلی، رضایت شغلی و تمایل به ترک خدمت را دربرمی‌گیرد (بال و کوچی، ۲۰۱۱: ۵۰۱).

### الف) دلبستگی شغلی

دلبستگی شغلی<sup>۲</sup> را به‌عنوان حدی که فرد، شیفته، دلبسته و دلواپس شغل خود است، تعریف می‌کنند. دلبستگی شغلی، به تمایل فرد برای سخت کار کردن، اعمال تلاش خود فراتر از انتظارات معمول و غوطه‌ور شدن در کار، زمان و انرژی خود را صرف کار کردن و کار را به‌عنوان بخش محوری زندگی قرار دادن، اشاره دارد (هتیاراچی و جیاراتنا، ۲۰۱۴: ۷۷). دلبستگی کارکنان نسبت به شغل خود، آنها را برمی‌انگیزاند تا کار خود را با اشتیاق و لذت انجام دهند. این ابتکار عمل سازمانی، موجب رضایت شغلی و تعهد سازمانی می‌شود که در نهایت باعث وفاداری کارکنان به سازمان می‌شود و به سازمان کمک خواهد کرد که کارکنان خود را حفظ کند و حداکثر بهره‌وری را از آنها به‌دست آورد. دلبستگی شغلی همچنین در موفقیت سازمان و عملکرد مالی آن تأثیرگذار است (امام و شفیق<sup>۳</sup>، ۲۰۱۴). از جمله محرک‌های دلبستگی شغلی می‌توان به رهبری، عدالت سازمانی، حقوق و مزایا، خط‌مشی‌ها و رویه‌های کاری و آموزش و توسعه اشاره نمود (داجنی<sup>۴</sup>، ۲۰۱۵).

### ب) رضایت شغلی

رضایت شغلی<sup>۵</sup> احساس یا نگرش کلی فرد نسبت به شغل خود است (فرناندز<sup>۶</sup> و کیم، ۲۰۱۴).

1. Hettiararchchi & Jayarathna
2. Job engagement
3. Imam & Shafique
4. Dajani
5. Job satisfaction
6. Fernandez

۱۳) و اغلب به‌عنوان یک حالت احساسی ناشی از ارزیابی تجارب شغلی یا به‌عنوان یک حالت روان‌شناختی که به‌وسیله شاخص‌های شناختی نشان داده می‌شود، تعریف می‌شود (هریسون<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۰۶: ۳۰۶). این مفهوم باید از رضایتی که فرد از جنبه‌های مختلف و جداگانه شغلش دارد، متمایز شود. در واقع، رضایت شغلی به‌عنوان نگرش کلی فرد نسبت به شغلش که در بردارنده یک مفهوم کلی است، تعریف می‌شود (شمس و همکاران، ۱۳۹۴: ۱۷۴). در تعریفی دیگر، رضایت شغلی می‌تواند به‌عنوان احساس و رویکرد افراد درباره عوامل اساسی کار و سازمانی که در آن ایفای وظیفه می‌کنند، تعریف شود. از جمله عوامل اساسی مرتبط با رضایت شغلی می‌توان به پرداخت، ارتقا، مزایا، ماهیت کار، سرپرستی و ارتباط با همکاران اشاره کرد (المنصور<sup>۲</sup>، ۲۰۱۲: ۷۵). رضایت شغلی از آن جهت مهم است که نبود آن اغلب به رخوت و کاهش تعهد سازمانی منجر می‌شود. کارکنان ناراضی در مقایسه با کارکنان راضی، تمایل به ترک خدمت بیشتری دارند. رضایت شغلی دو بعد دارد: رضایت درونی و رضایت بیرونی. رضایت درونی شامل فرصت اثبات توانایی‌ها، احساس موفقیت در کار، ارزش‌های اخلاقی در کار و فرصت‌های ایجاد خدمات متنوع می‌شود. رضایت بیرونی شامل محتوای شغل، حقوق، ارتقا، شرایط محیطی و تجهیزات کاری می‌شود (نافعی<sup>۳</sup>، ۲۰۱۴: ۹۷). کینزبرگ و همکاران رضایت شغلی را به رضایت درونی و رضایت بیرونی تقسیم‌بندی کرده‌اند (سیدجوادین و همکاران، ۱۳۹۳: ۹۶).

رضایت درونی؛ احساس لذتی است که بر اثر مشاهده پیشرفت و یا انجام برخی مسئولیت‌های اجتماعی و ظهور توانایی‌ها و رغبت‌های فردی به انسان می‌دهد.

رضایت بیرونی؛ که با شرایط اشتغال و محیط کار ارتباط دارد و هر لحظه در حال تغییر و تحول است. رضایت شغلی نتیجه تعامل بین رضایت درونی و بیرونی است.

### ج) تمایل به ترک خدمت

تصمیم به خروج از خدمت<sup>۴</sup>، اساساً تحت تأثیر نیت و تمایل به ترک کردن است. بنابر نظریه

1. Harrison  
2. Almansour  
3. Nafei  
4. Turnover

رفتار برنامه‌ریزی شده<sup>۱</sup> نیت رفتار، پیشگویی کننده رفتار واقعی فرد است. بنابراین، تمایل و نیت ترک از خدمت به جای رفتار واقعی استفاده می‌شود. علاوه بر این، محققان تمایل به ماندن یا ترک را به عنوان تعیین کننده قوی خروج از خدمت واقعی دریافتند (عیسی<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۱۳: ۵۲۶). اکثر محققان تلاش کرده‌اند به این سؤال که چه چیزی تعیین کننده تمایل کارکنان برای ترک کردن سازمان است؟ با بررسی پیشینه‌های ممکن بر قصد کارکنان به ترک سازمان، پاسخ دهند. در این رابطه عوامل شغلی و سازمانی مطرح هستند. از جمله عوامل شغلی مؤثر در جابجایی و تمایل به ترک خدمت کارکنان، می‌توان به استرس شغلی، فقدان تعهد در سازمان، نارضایتی شغلی، دلایل اقتصادی، ابهام در نقش و در نتیجه عدم اطمینان، انتظارات مبهم همکاران و مافوق‌ها، ابهام در روش‌های ارزیابی عملکرد و فشار بیش از حد شغل اشاره کرد. از جمله عوامل سازمانی مؤثر بر تمایل به ترک خدمت کارکنان، می‌توان از عدم ثبات سازمانی، بی‌کفایتی سازمانی، عدم مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها، مشوق‌های مالی ناکافی، فرایند استخدامی ضعیف، سبک مدیریتی نامناسب و نبود نظام پاداش مناسب نام برد (آنگوری<sup>۳</sup>، ۲۰۰۷: ۵۰-۵۱).

## کارمحوری

کارمحوری<sup>۴</sup> به معنای میزان اهمیتی است که کار در زندگی افراد ایفا می‌کند. زمانی که افراد کار را به عنوان ارزش محوری زندگی خود قرار می‌دهند، با کار خود شناخته می‌شوند و معتقدند که نقش آنها در کار، یک بخش کلیدی از زندگی خودشان است (استفانو<sup>۵</sup>، ۲۰۱۲: ۲۲). این مفهوم مشخص می‌کند که چگونه فرد در محیط کار و بیرون از آن عمل می‌کند. بنابراین، افرادی که کارمحوری بالایی دارند، اهمیت بیشتری برای نقش کار در زندگی قائلند. کارمحوری با مفاهیمی مانند دلبستگی شغلی متفاوت است. کارمحوری به میزانی که افراد کار را به عنوان یک مؤلفه اصلی در زندگی خود می‌نگرند، اشاره دارد، در حالی که اشاره دلبستگی شغلی به میزانی که افراد در شغل یا کار کنونی خود غوطه‌ور هستند، است. کارمحوری در مقایسه با دلبستگی شغلی،

1. Theory of planned behavior

2. Issa & et al.

3. Ongori

4. Work centrality

5. Stefano

حیطه وسیع‌تری دارد؛ زیرا اهمیت کار را به‌طور کلی انعکاس می‌دهد. در مقابل، حیطه دلبستگی شغلی مربوط به شغلی می‌شود که فرد هم‌اکنون بر عهده دارد. افراد با کارمحوری پایین ممکن است دلبستگی شغلی بالایی داشته باشند. زمانی که فرد در فعالیت‌های کاری خود غوطه‌ور می‌شود و حتی زمانی که کار نمی‌کند، مرتباً به موضوعات کاری خود فکر می‌کند. بنابراین کارمحوری و دلبستگی شغلی، مفاهیم و سازه‌های متمایزی هستند. کارمحوری همچنین متفاوت از مفاهیمی مانند اعتیاد به کار<sup>۱</sup>، تعهد بیش‌ازحد<sup>۲</sup>، و بیگانگی از کار (از خودبیگانگی در کار)<sup>۳</sup> است. کارمحوری می‌تواند نقطه مثبت مقابل بیگانگی از کار باشد. کارمحوری منجر به تعیین هویت با کار و در نتیجه سرمایه‌گذاری بر زمان و انرژی در ایجاد ارتباط با کارفرما می‌شود. از طریق کارمحوری کارکنان درگیر دنیای کاری خود می‌شوند. بنابراین، کارمحوری منجر به درگیر و دلبسته شدن فرد در کار می‌شود، در حالی که بیگانگی از کار، نشانگر رهایی از قیدوبند کار، عدم دلبستگی و عدم تعهد به کار و نقش کاری فرد است. مفاهیمی مانند تعهد بیش‌ازحد، اعتیاد به کار، و الگوهای رفتاری نوع الف نیز به عدم دلبستگی و تعهد به کار در بلندمدت اشاره دارد (بال و کوچی<sup>۴</sup>، ۲۰۱۱: ۴۹۸-۵۰۰). فردی که برای کارش ارزش قائل نیست، توانایی اتخاذ ریسک برای سازمان را نخواهد داشت و در اکثر اوقات می‌تواند به عدم کارایی در محیط کار منجر شود. افرادی که کارمحوری بالایی دارند، حتی زمانی که واجد شرایط بازنشستگی هستند و یا موقعیت مالی آنها اجازه کار نکردن را به آنها می‌دهد، به کار ادامه می‌دهند (اوگب<sup>۵</sup> و همکاران، ۲۰۱۴: ۲۹۸).

### قرارداد روان‌شناختی

قرارداد روان‌شناختی<sup>۶</sup> یکی از مفاهیم مهم در مدیریت است که به تفسیر و ارزیابی‌های ذهنی کارکنان از سازمان اشاره می‌کند (ماشیگو<sup>۷</sup>، ۲۰۱۲: ۱۳-۱۵) و به‌عنوان مجموعه‌ای از التزام‌ها یا

1. workaholism
2. Over commitment
3. Work alienation
4. Bal & Kooji
5. Oguegbe
6. Psychological contract
7. Mashigo

پیمان‌های متقابل در ارتباط با روابط کاری تعریف می‌شود (به‌ری<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۱۲: ۳۰۱). آرگریس به‌عنوان نخستین کسی که واژه قرارداد روان‌شناختی کار را در محیط کسب‌وکار استفاده کرد، این واژه را در مورد توافق ضمنی میان کارکنان و کارفرمایان به‌کار برد. وی معتقد بود اگر کارکنان احساس کنند که مدیریت، حقوق آنها را در مورد رشد و توسعه آنها محفوظ شمرده و انگیزه‌ها و علاقه‌مندی‌های آنها را محترم شمرده است، در مقابل، کارکنان نیز به حقوق سازمان متبوع احترام گذاشته و تلاش دارند تا بیشترین تولید و کمترین شکایت را داشته باشند (چیت‌سازیان و همکاران، ۱۳۹۳: ۹۸). همچنین به نظر روسو، قرارداد روان‌شناختی مجموعه‌ای از باورهای ذهنی و فردی است که می‌تواند برای هر کدام از افراد سازمان به شکلی متفاوت تعریف شود. برخلاف قراردادهای رسمی استخدامی، قرارداد روان‌شناختی، قراردادی «ذهنی<sup>۲</sup> ادراکی» است که متضمن ادراکات افراد از تعهدات و شرایط حاکم بر مبادله آنها با سازمان و مجموعه‌ای از تعهدات طرفین است (فرزانه و همکاران، ۱۳۹۵: ۵۳). قرارداد روان‌شناختی به‌عنوان پیمان‌های صریح و ضمنی بین دو طرف قرارداد شناخته می‌شود. به‌عنوان مثال، یک کارفرما ممکن است امنیت شغلی و آموزش کارکنان را تضمین کند و در مقابل، کارکنان به سخت‌کوشی و وفاداری متعهد شوند. این فرایند، قرارداد روان‌شناختی نامیده می‌شود؛ زیرا بازتاب ادراک و احساس طرفین از ارتباطات و تعهدات آنها است. وجه تمایز بین قراردادهای روان‌شناختی و قراردادهای قانونی این‌گونه است که قراردادهای روان‌شناختی می‌توانند ضمنی، نانوشته و ناگفته باشند و از فعالیت‌ها و رفتارهای دیگران در سازمان استنباط شوند (مک‌لنن<sup>۳</sup>، ۲۰۱۲: ۱). در اکثر تحقیقات انجام گرفته، قرارداد روان‌شناختی به دو بعد تبادلی<sup>۳</sup> و رابطه‌ای<sup>۴</sup> تقسیم می‌شود. بعد تبادلی قرارداد روان‌شناختی به تبادلات اقتصادی یا مالی بین یک سازمان و کارکنان مربوط می‌شود. از طرف دیگر، بعد رابطه‌ای به تعهدات غیرمالی در ارتباطات کاری اشاره دارد و شامل عواملی مانند اعتماد می‌شود. جنبه تبادلی قرارداد، قلمروی محدودتر و گرایش کوتاه‌مدت‌تر دارد،

1. Mashigo  
2. McInnis  
3. transactional  
4. relational



درحالی که جنبه رابطه‌ای، قلمروی وسیع‌تر و گرایش طولانی‌مدت‌تری دارد (فلا<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۰۸: ۵-۶). در قراردادهای روان‌شناختی تبادلی، نیازها و انتظارات شغلی، احتمالاً از قبل روشن و خاص هستند؛ بنابراین، به افراد، امکان تعیین هزینه و سود شخصی مربوط به مبادله و تعیین سهمشان را می‌دهند؛ یک فرایند عقلایی، عینی و شفاف. در طرف دیگر، قراردادهای رابطه‌ای مبهم و غیردقیق هستند و مربوط به دوره‌ی زمانی خاصی نمی‌شوند. قراردادهای رابطه‌ای ممکن است در طول زمان تغییر کنند و با قلمروهای نامشخص و تفاسیر مختلف بیامیزند. آنها حول اعتماد، احترام و وفاداری می‌چرخند (بهری و همکاران، ۲۰۱۲: ۳۰۱).

### رابطه نظری بین متغیرها و پیشینه پژوهش

افراد با کارمحوری بالا برای کار ارزش بیشتری قائلند و بر ایجاد قرارداد روان‌شناختی رابطه‌ای با کارفرما براساس منافع مشترک می‌پردازند؛ بالعکس، افرادی که کارمحوری پایینی دارند، به احتمال زیاد، یک قرارداد مبادلاتی تلافی‌جویانه با سازمان دارند. این موضوع از نگاه نظری توسط نظریه منابع<sup>۲</sup> توضیح داده می‌شود. طبق این نظریه، افراد منابع خود را براساس ترجیحاتشان تخصیص می‌دهند. به علت اینکه کار، نقش مهمی در زندگی افرادی که کارمحوری بالا دارند، ایفا می‌کند، آنها تمایل دارند که منابعشان را به کار اختصاص دهند و در ایجاد روابط مشترک با سازمان خویش سرمایه‌گذاری کنند. از طرف دیگر، افرادی که کارمحوری پایینی دارند، ارزش کمی برای کارشان قائل هستند و مایل نیستند که منابعشان را به کار اختصاص دهند. بنابراین، آنها در رابطه با سازمان سرمایه‌گذاری نخواهند کرد و به احتمال زیاد قرارداد مبادلاتی اتفاق می‌افتد. بال(۲۰۱۱) در تحقیق خود تحت عنوان رابطه کارمحوری: قرارداد روان‌شناختی، نگرش‌های شغلی به این نتیجه دست یافت که کارمحوری بر قرارداد روان‌شناختی کارکنان تأثیر معنی‌داری دارد. قرارداد روان‌شناختی به عنوان نشانه‌هایی برای کارکنان درباره چگونگی رابطه آنها با کارفرما به کار می‌رود. قرارداد روان‌شناختی پیش‌بینی می‌کند زمانی که رابطه یک کارمند و سازمان براساس منافع مشترک و تعهد متقابل است، این رابطه می‌تواند کارکنان و سازمان را بیشتر به یکدیگر متصل

1. Flood  
2. Resource Theory

می‌کند. کارکنان پاداش‌های آتی توسط کارفرما را پیش‌بینی می‌کنند و رضایت و دل‌بستگی بیشتر و قصد خروج از خدمت کمتری خواهند داشت. علاوه بر این، یک قرارداد رابطه‌ای به واسطه تعهد و منافع مشترک، پیامدهای فردی و سازمانی مثبتی خواهد داشت. علاوه بر این، طبق نظریه مبادله اجتماعی<sup>۱</sup>، افراد به این علت وارد فعل و انفعال با دیگران می‌شوند که انتظار دریافت مشوق‌هایی از طرف دیگر دارند. قرارداد رابطه‌ای احتمال دریافت پاداش‌های آتی سازمان را افزایش می‌دهد. کارکنان این پاداش‌های آتی کارفرما را با نگرش‌های مثبت مضاعف تخمین می‌زنند. کارکنانی که قرارداد رابطه‌ای دارند، نسبت به کسانی که قرارداد مبادلاتی دارند، احتمال اینکه به اهداف سازمان متعهد بمانند و به عنوان شهروندان سازمانی رفتار کنند، بیشتر است. بنابراین، افراد با قرارداد رابطه‌ای از شغل خود رضایت بیشتری دارند، دل‌بستگی بیشتر به کارشان دارند و کمتر به جستجوی شغل جدید می‌پردازند. بالعکس، افرادی که قرارداد مبادلاتی دارند، رضایت و دل‌بستگی کمتر و خروج از خدمت بالاتری خواهند داشت (بال و کوچی، ۲۰۱۱: ۴۹۸-۵۰۰). پیت<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۰۳) تحقیقی تحت عنوان بررسی تأثیر نقض قراردادهای روان‌شناختی بر نگرش‌های شغلی کارکنان انجام دادند که نتایج و یافته‌های پژوهش نشان داد، نقض قرارداد روان‌شناختی به کاهش رضایت شغلی و تعهد سازمانی و افزایش ترک خدمت کارکنان منجر می‌شود. همچنین مور<sup>۳</sup> (۲۰۱۴) در تحقیق خود نشان داد که قرارداد روان‌شناختی بر دل‌بستگی شغلی کارکنان تأثیر معنی‌داری دارد. همچنین وان<sup>۴</sup> (۲۰۱۳: ۳۰۴-۳۱۱) در تحقیق خود تحت عنوان تأثیر نقض قرارداد روان‌شناختی بر رفتارهای کاری با توجه به نقش میانجی بدبینی کارکنان نشان داد که نقض قرارداد روان‌شناختی از سوی سازمان باعث کاهش عملکرد فرانشی همچون رفتار شهروندی سازمانی و افزایش تمایل به ترک خدمت کارکنان می‌شود. ژاو<sup>۵</sup> و همکاران (۲۰۱۴: ۲۱۷-۲۲۵) در تحقیق خود تحت عنوان قرارداد روان‌شناختی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی نشان دادند که بهبود قرارداد روان‌شناختی موجب افزایش و بهبود تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان می‌شود.

1. Social exchange theory

2. Pate

3. Moore

4. Wan

5. Zhou

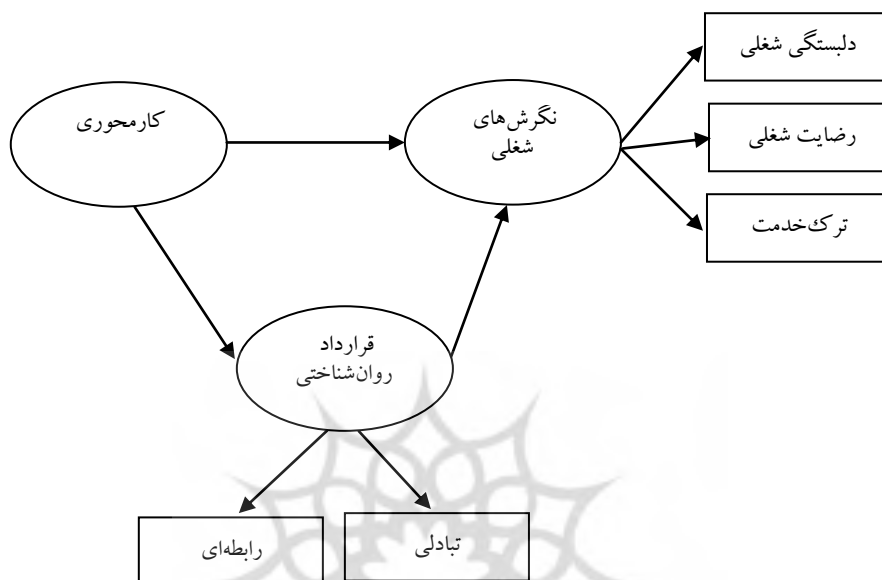
افرادی که کارمحوری بالایی دارند، معنای بالاتری را به نقش کار در زندگی خود نسبت می‌دهند و بنابراین، زمان و تلاش خود را صرف ایجاد یک رابطه مشترک درازمدت با کارفرمای خود می‌کنند. پس، کارمحوری بالا به یک قرارداد رابطه‌ای با سازمان منجر می‌شود که به نوبه خود باعث رضایت شغلی بالاتر، دلبستگی بیشتر به شغل و تمایل کمتر به خروج از خدمت می‌شود. از طرف دیگر، افرادی که کارمحوری پایینی دارند، ارزش کمتری برای نقش کار در زندگی خود قائلند و زمان و تلاش کمتری صرف رابطه با کارفرمای خود می‌کنند. بنابراین، کارمحوری پایین به قرارداد مبادلاتی با سازمان منجر می‌شود و این به نوبه خود، باعث رضایت و دلبستگی شغلی کمتر و قصد خروج از خدمت بیشتر می‌شود. نقش میانجی قرارداد روان‌شناختی میان کارمحوری و نگرش شغلی می‌تواند به وسیله نظریه کارمحوری<sup>۱</sup> و نظریه منابع<sup>۲</sup> تبیین شود. افرادی که کارمحوری بالایی دارند، تمایل دارند منابع ارزشمند زمان و انرژی خود را در کار و در رابطه خود با سازمان صرف کنند. در نتیجه، این افراد قراردادهای رابطه‌ای که به نگرش‌های مثبت منجر می‌شود، را به جای قرارداد مبادلاتی اتخاذ می‌کنند. افرادی که شغل خود را به عنوان یک هدف و برای خودش ارزش قائلند، در مقایسه با کسانی که آن را ابزاری برای حمایت از خود و خانواده خود می‌دانند، احتمال بیشتری وجود دارد که در روابط خود با سازمان سرمایه‌گذاری کنند. تحقیقات تجربی بین کارمحوری و نگرش‌های شغلی در مطالعات آریبی و لوک<sup>۳</sup> در سال ۱۹۹۶ یافت می‌شود. مطالعات آنها نشان می‌دهد که کارمحوری با رضایت شغلی، رابطه مثبت و معنی‌داری دارد. در مجموع، قراردادهای مبادلاتی به عنوان یک تعدیل‌گر منفی عمل می‌کنند. کارمحوری با قرارداد مبادلاتی رابطه منفی دارد، که به نوبه خود، به طور منفی با رضایت شغلی و دلبستگی کاری رابطه برقرار می‌کند و با قصد خروج از خدمت، رابطه مثبت دارد. بالعکس در مورد قرارداد رابطه‌ای، کارمحوری با قرارداد، رابطه‌ای مثبت دارد و قرارداد رابطه‌ای با رضایت شغلی و دلبستگی کاری رابطه مثبت و با قصد خروج از خدمت رابطه منفی دارد. بال (۲۰۱۱) در تحقیق خود نشان داد که قرارداد روان‌شناختی کارکنان نقش میانجی کاملی در رابطه بین

1. Job orientation theory

2. Rrssoue e theory

3. Aryee & Luk

کارمحوری و نگرش‌های شغلی دارد (بال و کوچی: ۲۰۱۱، ۴۹۸-۵۰۰). باتوجه‌به توضیحات داده‌شده، مدل مفهومی پژوهش بدین قرار است.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

### فرضیه‌های پژوهش

فرضیه اصلی: کارمحوری بر نگرش‌های شغلی کارکنان باتوجه‌به نقش میانجی قرارداد روان‌شناختی تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد.

فرضیه‌های فرعی:

کارمحوری بر نگرش‌های شغلی کارکنان، تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد.

محوریت کاری بر قرارداد روان‌شناختی کارکنان، تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد.

قرارداد روان‌شناختی بر نگرش‌های شغلی کارکنان، تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد.

## روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و به لحاظ نحوه گردآوری اطلاعات، توصیفی - پیمایشی و از نوع همبستگی مبتنی بر مدل معادلات ساختاری است. جامعه آماری این پژوهش را ۳۸۶ نفر از مدیران و کارشناسان بیمه ملت تشکیل می‌دهند که از این تعداد ۱۹۰ نفر براساس فرمول کوکران به عنوان حجم نمونه انتخاب شده‌اند. داده‌های این پژوهش به وسیله پرسشنامه‌های استاندارد و به روش تصادفی ساده جمع‌آوری شده است. این پرسشنامه متشکل از ۳ سازه کارمحموری (۱۰ سؤال)، قرارداد روان‌شناختی (۱۲ سؤال) و نگرش‌های شغلی (۱۸ سؤال) و در مجموع شامل ۴۰ گویه است. برای متغیر کارمحموری از پرسشنامه پنج گزینه‌ای استاندارد هرچفلد و فیلد (۲۰۰۰) و برای متغیرهای قرارداد روان‌شناختی و نگرش‌های شغلی از پرسشنامه پنج گزینه‌ای استاندارد بال (۲۰۱۱) استفاده شده است. برای اطمینان از روایی پرسشنامه، علاوه بر به کارگیری پرسشنامه‌های استاندارد، از نظرات اساتید و خبرگان حوزه مدیریت برای بررسی روایی محتوا و از تحلیل عامل تأییدی جهت بررسی روایی سازه نیز استفاده شد. همچنین به منظور تعیین پایایی پرسشنامه نیز از آلفای کرونباخ استفاده شد. آلفای کرونباخ برای گویه‌های کارمحموری (۰/۸۷)، قرارداد روان‌شناختی (۰/۹۲) و نگرش‌های شغلی (۰/۹۰) بوده که نشان‌دهنده پایایی مناسب و قابل قبول پرسشنامه است. برای انجام این تحلیل‌ها از نرم‌افزارهای آماری Amos و Spss استفاده شده است. برای آزمون فرضیه‌ها از روش مدل معادلات ساختاری استفاده شده است. در این مقاله شاخص‌های برازش مناسب مدل شامل کای اسکوئر ( $\chi^2$ )، GFI (شاخص نکویی برازش)، AGFI (شاخص نکویی برازش اصلاح شده)، CFI (شاخص برازش مقایسه‌ای) SRMR (ریشه میانگین توان دوم باقیمانده استاندارد شده) است؛ به این صورت که مدلی از برازش مناسب برخوردار است که نسبت  $\chi^2$  به درجه آزادی (DF) آن کمتر از ۳، مقدار CFI بیشتر از ۰/۹، مقدار AGFI . بیشتر از ۰/۸ و مقدار SRMR کمتر از ۰/۰۷ باشد. همچنین چنانچه عدد معنی‌داری (مقدار CR) بیشتر از ۱/۹۶ یا کمتر از ۱/۹۶- باشد، رابطه موجود در مدل پژوهش معنی‌دار است. روش تخمین مورد استفاده، حداکثر راست‌نمایی (بیشینه احتمالات) است. این روش شاخص‌های مناسب‌تری را نسبت به دیگر روش‌های تخمین گزارش می‌کند. البته در این روش باید پیش‌شرط‌هایی از جمله نرمال بودن چندمتغیره، داده‌های پرت و نمونه مناسب بررسی شود. در این پژوهش هیچ داده پرتی

مشاهده نشد و نرمال بودن چندمتغیره با استفاده از چولگی و کشیدگی متغیرها تأیید شد. در ارتباط با نمونه مناسب، نظرات متفاوتی ارائه شده است ولی در مجموع، برخی محققان بر مبنای یک نظر سرانگشتی، حداقل نمونه ۱۰۰ نفره را اعلام کرده‌اند که در این تحقیق رعایت شده است (میرمحمدی و رحیمیان، ۱۳۹۱: ۱۹۱).

## آمار جمعیت‌شناختی

جدول ۱. آمار جمعیت‌شناختی

سابقه کار				تحصیلات			جنسیت		
بیشتر از ۱۰	۶-۱۰	۳-۶	کمتر از ۳ سال	فوق لیسانس	لیسانس	دیپلم و فوق‌دیپلم	زن	مرد	
۱۵	۲۷	۸۲	۶۶	۶۹	۱۱۰	۱۱	۶۳	۱۲۷	فراوانی
۸	۱۴	۴۳	۳۵	۳۶	۵۸	۶	۳۳	۶۷	درصد
سن				پست سازمانی			وضعیت تأهل		
۵۱-۶۰	۴۱-۵۰	۳۱-۴۰	۲۰-۳۰	مدیر و سرپرست	کارشناس	کارمند	مجرد	متأهل	
۸	۱۹	۹۷	۶۶	۱۱	۱۵۸	۲۱	۷۴	۱۱۶	فراوانی
۴	۱۰	۵۱	۳۵	۶	۸۳	۱۱	۳۹	۶۱	درصد

بر اساس جدول، جنسیت اکثر پاسخ‌دهندگان مرد (۱۲۷ نفر)، تحصیلات اکثر پاسخ‌دهندگان لیسانس (۱۱۰ نفر)، بیشترین سابقه کار در بازه ۳-۶ سال (۴۳ نفر)، وضعیت تأهل اکثر افراد (۱۱۶ نفر)، سن اکثریت افراد در بازه ۵۱-۶۰ (۸ نفر) قرار دارد. همچنین پست سازمانی بیشتر کارکنان، کارشناس (۱۵۸ نفر) است.

### مدل‌های اندازه‌گیری

از روش تحلیل عاملی جهت پی بردن به متغیرهای زیربنایی یک پدیده یا تلخیص مجموعه‌ای از داده‌ها استفاده می‌شود. داده‌های اولیه برای تحلیل عاملی، ماتریس همبستگی بین متغیرهاست. تحلیل عاملی، متغیرهای وابسته از قبل تعیین شده‌ای ندارد. موارد استفاده تحلیل عاملی را به دو دسته کلی می‌توان تقسیم کرد: مقاصد اکتشافی و مقاصد تأییدی. اگر هیچ حدسی از ساختار روابط میان گویه‌ها نداشته باشیم، از تحلیل عاملی اکتشافی استفاده می‌شود، اما اگر گویه‌ها را براساس ابعاد، شناسائی کرده باشیم، از تحلیل عاملی تأییدی استفاده می‌کنیم. با اجرای تحلیل عاملی تأییدی<sup>۱</sup> قصد داریم مدل ارائه شده براساس نظریه را با مدلی که در دنیای واقعی<sup>۲</sup> وجود دارد، مقایسه کنیم. در واقع، تحلیل عاملی تأییدی، دنبال تأیید نیکویی برازش مدل یا به عبارتی، تأیید اینکه مدل ارائه شده، مشابه مدل واقعی در جمعیت مورد مطالعه است، هستیم. در این پژوهش ۳ متغیر نهان وجود دارد که عبارت بودند از: کارمحوری، قرارداد روان‌شناختی و نگرش‌های شغلی. از آنجا که مدل‌های ارائه شده برای سنجش این سه متغیر طبق نظریات و پژوهش‌های قبلی بوده است، لذا با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی، نتایج این مدل‌ها در بستر نمونه آماری این پژوهش در جداول ذیل مورد سنجش قرار گرفته است.

### الف) کارمحوری

جدول ۲. نتایج مدل اندازه‌گیری متغیر کارمحوری

متغیر	شاخص	بار عاملی	ضرایب معنی‌داری	سطح معنی‌داری
کارمحوری	متمرکز بودن بر کار به‌عنوان بخش کوچکی از زندگی	۰,۷۳	۱۰,۹۲۰	***
	مهم‌تر بودن اهداف شخصی زندگی از اهداف کاری	۰,۸۰	۱۲,۳۵۶	***
	ارزشمند بودن زندگی حین کار	۰,۶۳	۸,۹۵۴	***
	راضی بودن از زندگی به‌دلیل شرایط کاری	۰,۷۳	۱۰,۸۹۲	***
	ناشی بودن مهم‌ترین اتفاق‌های زندگی از کار	۰,۸۳	۱۳,۰۶۷	***
	مهم‌تر بودن فعالیت‌های غیر کاری از کار	۰,۶۰	۸,۳۸۶	***

1. Confirmatory Factor Analysis (CFA)
2. Observed Model

(ادامه) جدول ۲. نتایج مدل اندازه‌گیری متغیر کارمحوری

متغیر	شاخص	بار عاملی	ضرایب معنی‌داری	سطح معنی‌داری
کارمحوری	محوری بودن نقش کار در زندگی	۰,۸۰	۱۲,۴۸۱	***
	سهم کوچک هویت فرد به‌خاطر وجود کار	۰,۶۱	۸,۵۹۷	***
	مهم‌تر بودن اکثر مسائل زندگی از کار	۰,۸۰	۱۲,۴۲۷	***
	سهم به‌سزاداشتن کار در زندگی	۰,۸۴	۱	-

حداقل مقدار قابل قبول برای بارهای عاملی استاندارد ۰,۵ است. همان‌طور که در جدول فوق آمده است، تمام بارهای عاملی شاخص‌های کارمحوری بیشتر از ۰,۵ است. کمترین بار عاملی ۰,۶۰ و بیشترین بار عاملی ۰,۸۴ است. پس از اطمینان از شناسایی پذیر بودن مدل به ارزیابی برازش مدل می‌پردازیم. جدول (۳) برازش مدل تحلیل عاملی تأییدی کارمحوری را نشان می‌دهد.

جدول ۳. شاخص‌های برازش مدل تحلیل عاملی تأییدی کارمحوری

شاخص برازش	CFI	AGFA	GFI	RMSEA	CMIN/DF
مقدار قابل قبول	بالاتر از ۰/۹	بالاتر از ۰/۹	بالاتر از ۰/۹	کمتر از ۰/۰۸	بین ۱ تا ۵
مقدار بدست آمده	۰/۹۳۹	۰/۹۲۶	۰/۹۵۵	۰/۰۲۵	۱/۱۱۰

جدول (۳) نشان می‌دهد که مدل از برازش مناسبی برخوردار است. پس از ارزیابی مناسب بودن برازش مدل به بررسی پایایی و روایی سازه‌ای می‌پردازیم که مشخص شود هر یک از گویه‌های (سؤالات) طراحی شده، بعد یا سازه موردنظر را می‌سنجد (روایی همگرایی) و گویه‌های هر سازه با گویه‌های دیگر سازه‌ها از هم متمایز باشد (روایی واگرا). جدول (۴) نتایج پایایی سازه (C.R<sup>۳</sup>) و روایی سازه را نشان می‌دهد.

1. Convergent Validity
2. Discriminant Validity
3. Construct Reliability



جدول ۴. نتایج پایایی و روایی مدل کارمحوری

	CR	AVE	MSV	ASV
کارمحوری	۰,۹۲۳	۰,۵۵	-	-

همان‌طور که جدول (۴) نشان می‌دهد، تمامی سازه‌های کارمحوری از پایایی مناسبی برخوردارند ( $CR > 0.7$ ). همچنین باتوجه به اینکه بارهای عاملی بیشتر از ۰,۵ است و نیز میانگین واریانس استخراجی (AVE) در تمامی سازه‌ها از پایایی سازه بیشتر از ۰,۴ است، بنابراین سازه‌ها دارای روایی همگرا می‌باشند. لذا می‌توان مدل بالا را به‌عنوان مدلی استاندارد و دارای روایی و پایایی قابل قبول در شرایط دیگر نیز به کار برد.

#### ب) قرارداد روان‌شناختی

جدول ۵. نتایج مدل اندازه‌گیری متغیر قرارداد روان‌شناختی

متغیر	شاخص	بار عاملی	ضرایب معنی‌داری	سطح معنی‌داری
قرارداد روان‌شناختی بنادلی	میزان کار کردن مطابق قرارداد نه بیشتر و نه کمتر	۰,۶۰	۷,۲۳۹	***
	مشخص کردن تعهد به سازمان به وسیله قرارداد	۰,۷۴	۸,۸۲۳	***
	مشخص بودن میزان ساعات کاری به شکل دقیق	۰,۷۶	۹,۱۱۷	***
	صرفاً کارهای ضروری انجام دادن در کار	۰,۵۲	۶,۲۵۵	***
	صرفاً کار کردن برای دستیابی به اهداف کوتاه‌مدت	۰,۵۷	۶,۸۱۹	***
قرارداد روان‌شناختی رابطه‌ای	انتظار رشد و ترقی داشتن	۰,۷۵	۱	-
	احساس عضوی از گروه بودن	۰,۷۲	۷,۷۹۳	***
	فرصت داشتن ترفیع در صورت سخت کار کردن	۰,۷۸	۸,۲۵۴	***
	پاداش گرفتن در صورت تلاش بیشتر	۰,۸۱	۸,۴۸۱	***
	ترفیع گرفتن جهت رسیدن به اهداف	۰,۸۲	۸,۵۲۳	***
	جبران خدمات مناسب	۰,۶۷	۷,۳۵۶	***
	همکاری با سازمان در آینده به‌خاطر مزایا	۰,۶۳	۱	-

همان طور که در جدول فوق آمده است، تمام بارهای عاملی شاخص‌های متغیر قرارداد روان‌شناختی بیشتر از ۰,۵ است. کمترین بار عاملی ۰,۶۰ و بیشترین بار عاملی ۰,۸۲ است. جدول (۶) برازش مدل تحلیل عاملی تأییدی قرارداد روان‌شناختی را نشان می‌دهد.

جدول ۶. شاخص‌های برازش مدل تحلیل عاملی تأییدی قرارداد روان‌شناختی

شاخص برازش	CMIN/DF	RMSEA	GFI	AGFA	CFI
مقدار قابل قبول	بین ۱ تا ۵	کمتر از ۰/۰۸	بالاتر از ۰/۹	بالاتر از ۰/۹	بالاتر از ۰/۹
مقدار به دست آمده	۱/۱۳۹	۰/۰۲۹	۰/۹۴۵	۰/۹۱۹	۰/۹۴۱

جدول (۶) نشان می‌دهد که مدل از برازش مناسبی برخوردار است. پس از ارزیابی مناسب بودن برازش مدل به بررسی پایایی و روایی سازه‌ای می‌پردازیم که مشخص شود هر یک از گویه‌های (سؤالات) طراحی شده، بعد یا سازه مورد نظر را می‌سنجد (روایی همگرایی) و گویه‌های هر سازه با گویه‌های دیگر سازه‌ها از هم متمایز باشد (روایی واگرا<sup>۲</sup>). جدول (۷) نتایج پایایی سازه (C.R<sup>۳</sup>) و روایی سازه را نشان می‌دهد.

جدول ۷. نتایج پایایی و روایی مدل قرارداد روان‌شناختی

ASV	MSV	AVE	CR	
۰/۳۰۲	۰/۳۰۲	۰/۴۳۸	۰/۸۲۱	رابطه‌ای
۰/۳۰۲	۰/۳۰۲	۰/۵۵	۰/۸۷۹	تبادلی

همان طور که جدول (۷) نشان می‌دهد، تمامی سازه‌های قرارداد روان‌شناختی از پایایی مناسبی برخوردارند ( $CR > 0.7$ ). همچنین با توجه به اینکه بارهای عاملی بیشتر از ۰,۵ است و نیز میانگین واریانس استخراجی (AVE) در تمامی سازه‌ها از پایایی سازه بیشتر از ۰,۴ است، بنابراین سازه‌ها

1. Convergent Validity
2. Discriminant Validity
3. Construct Reliability

دارای روایی همگرا می باشند. لذا می توان مدل بالا را به عنوان مدلی استاندارد و دارای روایی و پایایی قابل قبول در شرایط دیگر نیز به کار برد.

### ج) نگرش های شغلی

جدول ۸. نتایج مدل اندازه گیری متغیر نگرش های شغلی

متغیر	شاخص	بار عاملی	ضرایب معنی داری	سطح معنی داری
دلبستگی شغلی	سرشار از انرژی بودن در محیط کار	۰,۷۰	۷,۸۲۹	***
	احساس قدرتمندی و نیرومندی کردن در محیط کار	۰,۷۸	۸,۸۷۷	***
	علاقه مند به کار بودن	۰,۸۰	۹,۶۴۳	***
	الهام بخش بودن کار	۰,۶۵	۹,۵۰۹	***
	دوست داشتن به آمدن سرکار در اول صبح	۰,۶۶	۸,۷۰۲	***
	احساس خوشایندی هنگام انجام دادن کار سخت	۰,۷۶	۷,۶۸۳	***
	افتخار کردن به کار	۰,۷۹	۱	-
رضایت شغلی	رضایت داشتن از شغل فعلی	۰,۶۵	۱۰,۵۱۵	***
	رضایت داشتن از محیط کار	۰,۷۴	۱۰,۸۵۳	***
	رضایت داشتن از کارراه شغلی	۰,۸۱	۸,۵۱۷	***
	رضایت داشتن از حقوق	۰,۸۰	۸,۷۳۵	***
	رضایت داشتن از فرصت های یادگیری	۰,۷۳	۱۰,۲۱۰	***
	راضی بودن از چشم انداز شغلی	۰,۶۴	۱	-
تمایل به ترک خدمت	جستجو کردن کار خارج از سازمان	۰,۷۰	۹,۲۹۵	***
	ترک کردن سازمان به محض پیدا کردن شغل بهتر	۰,۷۷	۱۰,۳۹۹	***
	فکر کردن جدی در مورد ترک کار	۰,۸۳	۱۱,۲۰۹	***
	اغلب هنگام کار ذهن مشغول ترک خدمت بودن	۰,۶۱	۷,۸۹۵	***
	خروج از سازمان تا ۵ سال آینده	۰,۷۹	۱	-

همان طور که در جدول فوق آمده است، تمام بارهای عاملی شاخص های متغیر نگرش های شغلی بیشتر از ۰,۵ است. کمترین بار عاملی ۰,۶۴ و بیشترین بار عاملی ۰,۸۳ است. جدول (۹) برازش مدل تحلیل عاملی تأییدی نگرش های شغلی را نشان می دهد.

جدول ۹. شاخص‌های برازش مدل تحلیل عاملی تأییدی نگرش‌های شغلی

شاخص برازش	CMIN/DF	RMSEA	GFI	AGFA	CFI
مقدار قابل قبول	بین ۱ تا ۵	کمتر از ۰/۰۸	بالاتر از ۰/۹	بالاتر از ۰/۹	بالاتر از ۰/۹
مقدار به دست آمده	۱,۸۰۵	۰,۰۸۴	۰,۸۹۵	۰,۸۹۹	۰,۹۳۲

جدول (۹) نشان می‌دهد که مدل از برازش نسبتاً مناسبی برخوردار است. پس از ارزیابی مناسب بودن برازش مدل به بررسی پایایی و روایی سازه‌ای می‌پردازیم که مشخص شود هر یک از گویه‌های (سوالات) طراحی شده، بعد یا سازه مورد نظر را می‌سنجد (روایی همگرایی)<sup>۱</sup> و گویه‌های هر سازه با گویه‌های دیگر سازه‌ها از هم متمایز باشد (روایی واگرا)<sup>۲</sup>. جدول (۱۰) نتایج پایایی سازه (C.R.<sup>۳</sup>) و روایی سازه را نشان می‌دهد.

جدول ۱۰. نتایج پایایی و روایی مدل نگرش‌های شغلی

ASV	MSV	AVE	CR	
۰/۱۹۱	۰/۱۹۹	۰/۵۴۹	۰/۸۷۹	دلبستگی شغلی
۰/۲۳۳	۰/۲۶۷	۰/۵۲۸	۰/۸۸۶	رضایت شغلی
۰/۲۲۵	۰/۲۶۷	۰/۵۵۶	۰/۸۶۱	تمایل به ترک خدمت

همان‌طور که جدول (۱۰) نشان می‌دهد، تمامی سازه‌های قرارداد روان‌شناختی از پایایی مناسبی برخوردارند ( $CR > 0.7$ ). همچنین با توجه به اینکه بارهای عاملی بیشتر از ۰,۵ است و نیز میانگین واریانس استخراجی (AVE) در تمامی سازه‌ها از پایایی سازه بیشتر از ۰,۴ است، بنابراین، سازه‌ها دارای روایی همگرا می‌باشند. لذا می‌توان مدل بالا را به‌عنوان مدلی استاندارد و دارای روایی و پایایی قابل قبول در شرایط دیگر نیز به کار برد.

1. Convergent Validity
2. Discriminant Validity
3. Construct Reliability

### مدل معادلات ساختاری

در بخش ساختاری مدل، روابط بین متغیرهای نهفته درونی و بیرونی مورد توجه قرار می‌گیرد. در اینجا هدف، تشخیص این موضوع است که آیا روابط نظری‌ای که بین متغیرها در مرحله تدوین چارچوب مفهومی مدنظر محقق بوده است، به وسیله داده‌ها تأیید شده است یا خیر؟ همچنین برای اندازه‌گیری نقش متغیر میانجی از دستورالعمل بارن و کنی (۱۹۸۶) استفاده شده است. آنها معتقدند که برای اندازه‌گیری اثر متغیر میانجی، سه گام مورد نیاز است:

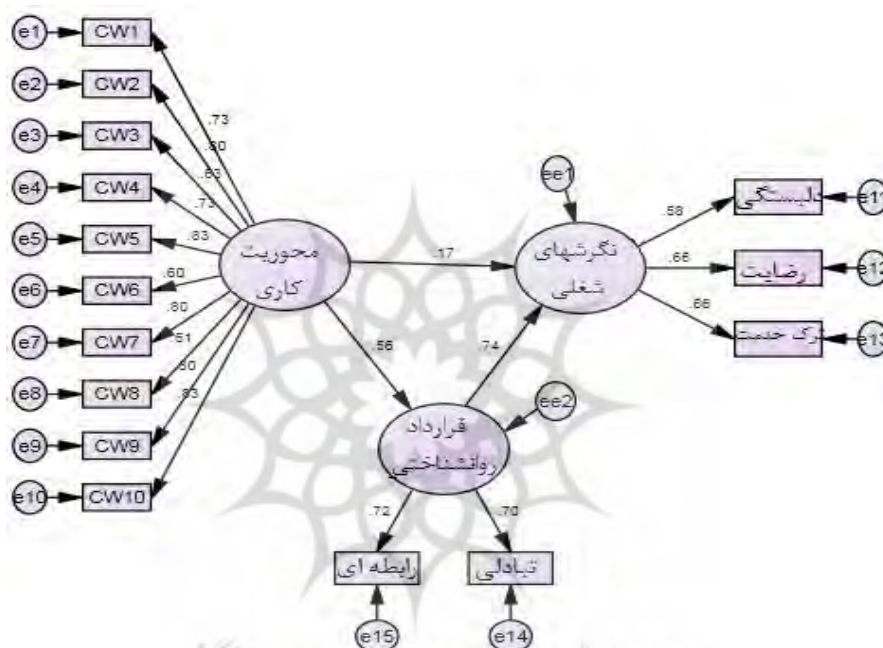
گام اول؛ نشان دادن رابطه معنی‌دار بین متغیر(های) مستقل و متغیر وابسته؛

گام دوم؛ نشان دادن رابطه معنی‌دار بین متغیر(های) مستقل و متغیر میانجی؛

گام سوم؛ سنجش اثر هم‌زمان متغیر مستقل و میانجی بر متغیر وابسته در یک مدل.

در نهایت، در صورت محقق شدن دو شرط، می‌توان گفت که متغیر میانجی در این رابطه اثرگذار بوده است. نخست، متغیر میانجی رابطه معنی‌دار با متغیر وابسته داشته باشد و دوم، به لحاظ معنی‌داری، اثر مستقیم متغیر مستقل بر متغیر وابسته، کاهش یافته باشد. کاهش این اثر به معنای اثر نسبی متغیر میانجی و غیر معنی‌دار شدن آن به معنای اثر کامل متغیر میانجی است (میرمحمدی و رحیمیان، ۱۳۹۳). لذا باتوجه به این دستورالعمل، نخست روابط دوگانه بررسی شده و سپس با استفاده از تحلیل مسیر مدل ساختاری تحقیق اندازه‌گیری می‌شود. همان‌طور که در شکل (۲) نشان داده شده است، کارمحوری بر نگرش‌های شغلی کارکنان بیمه ملت تأثیر معنی‌داری ندارد، اما اضافه شدن متغیر میانجی قرارداد روان‌شناختی این ارتباط معنی‌دار می‌شود. به عبارت دیگر، تنها در صورتی کارمحوری بر نگرش‌های شغلی کارکنان اثرگذار است که متغیر میانجی قرارداد روان‌شناختی وجود داشته باشد. بنابراین، باتوجه به دستورالعمل بارن و کنی (۱۹۸۶) قرارداد روان‌شناختی، به عنوان متغیر میانجی، نقش کاملی را در تأثیر کارمحوری بر نگرش‌های شغلی کارکنان ایفا می‌کند. باتوجه به توضیحات داده شده به جز فرضیه فرعی اول (تأثیر کارمحوری بر نگرش‌های شغلی کارکنان)، دیگر فرضیه‌های تحقیق مورد تأیید قرار گرفتند. در فرضیه فرعی اول ضریب تأثیر به دست آمده بسیار ضعیف (۰,۱۷) و عدد معنی‌داری به دست آمده (۰/۱۴۹) بزرگ‌تر از سطح معنی‌داری (۰,۰۵) است. لذا فرضیه اول پژوهش رد می‌شود. در فرضیه فرعی دوم ضریب تأثیر به دست آمده (۰,۵۶) و عدد معنی‌داری به دست آمده (۰,۰۰۰) کوچک‌تر از سطح معنی‌داری

(۰,۰۵) است. لذا فرضیه فرعی دوم تأیید می‌شود. در فرضیه سوم ضریب تأثیر (۰,۷۴) و عدد معنی‌داری به‌دست آمده (۰,۰۰۰) کوچک‌تر از سطح معنی‌داری است. لذا فرضیه فرعی سوم نیز تأیید می‌شود. براساس جدول (۱۱)، تمامی شاخص‌های برازش در سطح مطلوبی قرار دارند، به‌طوری‌که مقدار کای اسکوئر نسبی کمتر از ۳، CFI و GFI بیشتر از ۰,۹، AGFI بیشتر از ۰,۸ و SRMR کمتر از ۰,۰۷ و RMSE کمتر از ۰,۰۵ است.



شکل ۲. مدل معادلات ساختاری  
 پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
 رتبه اول جامع علوم انسانی  
 جدول ۱۱. نتایج برازش مدل پژوهش

شاخص‌ها	CMIN	DF	RMR	GFI	AGFI
مقدار	۷۷۵/۵۵۴	۵۸۷	۰/۰۸۶	۰/۹۰۲	۰/۸۵۲

## نتیجه‌گیری و پیشنهادها

پژوهش حاضر به بررسی نقش کارمحوری بر نگرش‌های شغلی کارکنان باتوجه به نقش میانجی قرارداد روان‌شناختی پرداخته است. داده‌های این تحقیق از مدیران و کارکنان بیمه ملت گردآوری شد و با استفاده از مدل معادلات ساختاری مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج و یافته‌های فرضیه اصلی پژوهش به وسیله مدل معادلات ساختاری نشان داد که قرارداد روان‌شناختی، نقش کاملی در تأثیر کارمحوری بر نگرش‌های شغلی دارد. به عبارت دیگر، کارمحوری بر نگرش‌های شغلی، تأثیر معنی‌داری ندارد و تنها زمانی بر نگرش‌های شغلی تأثیر می‌گذارد که متغیر میانجی قرارداد روان‌شناختی وجود داشته باشد. هنگامی که کارکنان، کار را محور تمامی زندگی خود می‌کنند، انتظار دارند سازمان نیز براساس قرارداد روان‌شناختی تبادل به آنها پاداش مادی و براساس قرارداد روان‌شناختی رابطه‌ای به آنها پاداش‌های غیرمادی همچون پیشرفت و ارتقا اعطا کند. بهبود قراردادهای روان‌شناختی موجب بهبود نگرش‌های شغلی همچون: دلبستگی شغلی، رضایت شغلی و کاهش تمایل به ترک خدمت می‌شود. باتوجه به توضیحات داده شده، کارمحوری، به طور مستقیم به بهبود نگرش‌های شغلی کارکنان منتج نمی‌شود. کارمحوری، به طور غیرمستقیم ابتدا بر قرارداد روان‌شناختی و سپس بر نگرش‌های شغلی کارکنان تأثیر می‌گذارد. نتایج و یافته‌های فرضیه اصلی پژوهش با یافته‌های بال (۲۰۱۱) منطبق است. براین اساس، پیشنهاد می‌شود، سازمان بیش از پیش به قراردادهای روان‌شناختی خود پایند و متعهد باشد. سازمان زمانی می‌تواند بر نگرش‌های شغلی کارکنان تأثیر بگذارد که علاوه بر برنامه‌های مهم شمردن کار به واسطه عمل کردن قراردادهای روان‌شناختی، جوی آکنده از اعتماد را بین خود و کارکنان به وجود آورد تا کارکنان بتوانند نسبت به کار خود رضایت شغلی و دلبستگی بیشتری داشته باشند. نتایج و یافته‌های فرضیه فرعی اول پژوهش نشان داد که کارمحوری تأثیر معنی‌داری بر نگرش‌های شغلی کارکنان ندارد. نتایج و یافته‌های این فرضیه با یافته‌های بال (۲۰۱۱) منطبق و با یافته‌های کستک (۲۰۱۲) منطبق نیست. کستک<sup>۱</sup> (۲۰۱۲) در تحقیق خود نشان داد که کارمحوری، موجب بهبود تعهد سازمانی و رضایت شغلی و همچنین کاهش تمایل به ترک خدمت کارکنان خواهد شد.

1. Kostek

از جمله دلایل تفاوت با یافته‌های پژوهش کستک (۲۰۱۲) می‌توان به انتخاب جوامع آماری متفاوت، تفاوت‌های فرهنگی و استفاده از مدل‌های متفاوت اشاره کرد. با توجه به عدم تأثیر کارمحوری بر نگرش‌های شغلی کارکنان، پیشنهاد می‌شود سازمان، برنامه‌ریزی مناسبی جهت زمان جذب و استخدام کارکنان کارمحور داشته باشد. برنامه‌های آموزشی، فرهنگی و توانمندسازی برای کارکنانی که به کار خود اهمیت می‌دهند، می‌تواند جهت بهبود نگرش‌های شغلی کارکنان مثرتر باشد. نتایج و یافته‌های فرضیه فرعی دوم پژوهش نشان داد که کارمحوری تأثیر به‌سزایی بر قراردادهای روان‌شناختی کارکنان دارد. مشخص کردن اهداف کاری، تعریف کارهای چالش‌برانگیز برای کارکنان، به‌وجود آوردن محیط کاری مناسب، نظام هماهنگ جبران خدمات و آموزش مناسب می‌تواند موجب بهبود قرارداد روان‌شناختی افراد از طریق کارمحوری باشد. نتایج و یافته‌های فرضیه فرعی سوم پژوهش نشان داد، قرارداد روان‌شناختی بر نگرش‌های شغلی کارکنان تأثیر می‌گذارد. نتایج و یافته‌های این تحقیق منطبق با یافته‌های بال (۲۰۱۱) و آراین<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۱۲) است. پیشنهاد می‌شود سازمان، با برقراری یک جوسازمانی مبتنی بر روابط دوستانه به تعهدات خود به‌خصوص قراردادهای رابطه‌ای با کارکنان متعهد باشد. طبق نظریه تبادل اجتماعی، کارکنان زمانی که احساس کنند سازمان به تعهدات خویش در مقابل کارکنان وفادار است، تلاش می‌کنند با نگرش‌های شغلی مثبت خویش وظایف مربوط به خود را پیش برند. این تحقیق در یک سازمان خدماتی انجام گرفته است، پس پیشنهاد می‌شود محققان آتی، موضوع تحقیق حاضر را در سازمان‌های صنعتی و تولیدی برای تعمیم‌پذیری بیشتر نتایج تحقیق حاضر انجام دهند. این تحقیق به بررسی کارمحوری و قرارداد روان‌شناختی با پیامدهای رفتاری و نگرشی کارکنان پرداخته است؛ پیشنهاد می‌شود محققان آتی به بررسی و پیامدهای مالی کارمحوری و قراردادهای روان‌شناختی بپردازند. هر پژوهشی با محدودیت‌هایی روبه‌روست، این پژوهش نیز از این اصل مستثنا نبوده است. داده‌های این تحقیق به‌روش خود گزارشی جمع‌آوری شده است که استفاده از این روش، خطاهایی را با عنوان وارپانس روش مشترک ایجاد می‌کند. این امر به‌دلیل مسائلی مثل مطلوبیت اجتماعی (حساسیت به یک مجموعه سؤال‌های خاص) سوگیری‌هایی

1. Arain



از جمله بزرگ‌نمایی همبستگی را به دنبال دارد. البته برخی محققان از جمله کرمپتون و واگنر تأثیر آن را اندک ارزیابی کرده‌اند. نو و تازه بودن موضوع پژوهش و پیدا کردن جامعه آماری متناسب با آن از بزرگ‌ترین محدودیت‌های این پژوهش بوده است. از آنجا که داده‌های پژوهش از یک بخش خدماتی گرفته شده، لذا ممکن است، نتایج، تحت تأثیر محیط خاص آن قرار گرفته باشد و در نتیجه، یافته‌های تحقیق به آسانی به دیگر بخش‌ها قابل تعمیم نباشد. اگرچه مدل تحقیق بر مبنای روابط علی طرح‌ریزی شده است، اما برای سنجش این مدل، داده‌ها با استفاده از رویکرد میان‌بخشی، گردآوری و تحلیل شده است. در این رویکرد علت و معلول در یک زمان معین سنجیده می‌شود، از این رو، نتیجه‌گیری‌های علی قطعی، محدود است. برای درک بهتر این روابط علی، لازم است از رویکرد تکوینی یا طولی استفاده شود (میرمحمدی و رحیمیان، ۱۳۹۳: ۱۹۹).



## منابع

- رستگار، عباسعلی و مقصودی، طاهره (۱۳۹۵)، بررسی تأثیر رهبری تحول‌آفرین بر نوآوری سازمانی با میانجی‌گری تسهیم دانش، *فصلنامه مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)*، دوره بیست و پنجم، شماره ۸۰: ۱۵۷-۱۸۲.
- چیت‌سازیان، علیرضا؛ بادپر، هدی و قاسمی، زینب (۱۳۹۳)، بررسی اثر رضایت از قراردادهای روان‌شناختی بر ابعاد نگرشی و رفتاری، *فصلنامه مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)*، سال بیست و دوم، شماره ۷۳: ۹۵-۱۲۰.
- سیدجوادین، سیدرضا؛ فیاضی، مرجان؛ بلوچی، حسین و فارسی‌زاده، حسین (۱۳۹۳)، تأثیر سرمایه روان‌شناختی بر کیفیت خدمات ارائه‌شده به مشتریان توسط کارکنان باجه با میانجی‌گری رضایت شغلی (مورد مطالعه: بانک انصار)، *فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی*، سال سوم، شماره ۴ (پیاپی ۱۱): ۱۱۴-۸۹.
- شمس، شهاب‌الدین و اسفندیاری مقدم، امیر تیمور (۱۳۹۴)، ارتباط ابعاد مختلف اعتماد سازمانی با رضایت شغلی کارکنان، *فصلنامه مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)*، سال بیست و سوم، شماره ۷۷: ۱۸۵-۱۷۱.
- فرزانه، محمد؛ عبداللهی، بیژن و عزیزی، مهدی (۱۳۹۵)، بررسی نقش واسطه‌ای قرارداد روان‌شناختی در ارتباط میان رهبری توزیعی و تسهیم دانش، *فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی*، سال پنجم، شماره ۴: ۷۳-۴۷.
- میرمحمدی، سیدمحمد و رحیمیان، محمد (۱۳۹۳)، بررسی تأثیر رهبری اصیل بر خلاقیت فردی کارکنان با توجه به نقش میانجی سرمایه روان‌شناختی، *پژوهش‌های مدیریت در ایران*، دوره ۱۸، شماره ۳: ۱۸۱-۲۰۳.
- Almansour, Y. M. (2012). The mediating role of organizational justice components in the relationship between leadership styles and job satisfaction. *Global Journal of Management and Business Research*, 12 (20), 75 ° 80.
- Aykan, E. (2014). Effects of perceived psychology contract breach on turnover intention: intermediary role of loneliness perception of employees. *Procedia ° Social and Behavioral Sciences*, 150, 413-419.
- Bal, P. M. & Kooij, D. (2011). The relations between work centrality, psychological contracts, and job attitudes: the influence of age. *European journal of work and organizational psychology*, 20 (4), 497-523.
- Behery, M., Paton, R. A. & Hussain, R. (2012). Psychological contract and organizational commitment, The mediating effect of transformational leadership. *Competitive review: an international business journal*, 22, 299-319.

- Beheshtifar, M. & Zare, E. (2012). Effects perceived organizational support on employees' attitudes toward work. **Science series Data Report**, 4(9), 28-34.
- Dajani, M. A. Z. (2015). The impact of employee engagement on job performance and organizational commitment in the Egyptian banking sector. **Journal of business and management sciences**, 3(5), 138-147.
- Diefendorff, J. M., brown, D. J., Kamin, A. M. & lord, R. G. (2002). Examining the roles of job involvement and work centrality in predicting organizational citizenship behaviors and job performance. **Journal of organizational behavior**, 23, 93-108
- Fernandez, S. & Kim, S. Y. (2014). Can employee empowerment reduce turnover? Evidence from the U.S. federal bureaucracy. **Paper presented at the public management research conference**, Madison, Wisconsin. Retrieved from <http://www.antiessays.com/free-essays/Can-Employee-Empowerment-Reduce-Turnover-Evidence-645967.html>
- Flood, P. C., Ramamoorthy, N., McDermott, A., & Conway, E. (2008). Leadership, human resource management and psychological contract. **The learning, innovation and knowledge research center**, retrieved from: <http://www.link.dcu.ie/publications/workingpaperseries/>.
- Harrison, D. A., Newman, D. A. & Roth, P. L. (2006). How important are job attitude? Meta-analytic comparisons of integrative behavioral outcomes and time sequences. **Academy of management journal**, 49, 305-325.
- Hettiarachchi, H. A. H. & Jayarathna, S. M. D. Y. (2014). The effect of employee work related attitudes on employee job performance: A study of Territory and Vocational Education Sector in Sri Lanka. **IOSR journal of business and management (IOSR-JBM)**, 16, 74-83.
- Imam, A. & Shafique, M. (2014). Impact of employee engagement in retaining employees through mediating effect of job satisfaction and organizational commitment and moderating effect of job stress: a corporate banking sector study of Pakistan. **Journal of applied environmental and biological sciences**, 4 (12), 1-15.
- Issa, D. A. R. M., Ahmad, F. & Gelaidan, H. M. (2013). Job satisfaction and turnover intention based on sales person standpoint. **Middle-east journal of scientific research**, 14 (4), 525 ° 531.
- Kim, B. (2010). **Work family conflict and its job consequences: from attitudes to behaviors to the bottom-line**, Doctoral dissertation, the faculty of Virginia Polytechnic Institute and State University. Retrieved from [https://theses.lib.vt.edu/theses/available/etd09222010224656/unrestricted/Kim\\_BC\\_D\\_2010.pdf](https://theses.lib.vt.edu/theses/available/etd09222010224656/unrestricted/Kim_BC_D_2010.pdf)
- Mashigo, N. (2012). **The impact of leadership on psychological contracts: an exploratory study of the National Treasury**, Master's thesis, the Gordon Institute of Business Science, University of Pretoria. Retrieved from <https://repository.up.ac.za/bitstream/handle/2263/30630/dissertation.pdf?sequence=1>
- McInnis, K. J. (2012). **Psychological contracts in the workplace: a mixed methods design project**, Doctoral dissertation, the University of Western Ontario. Retrieved from <http://ir.lib.uwo.ca/cgi/viewcontent.cgi?article=1553&context=etd>
- Moore, T. (2014). **The Impact of Psychological Contract Fulfillment on Employee Engagement in the Millennial Generation: The Moderating Effects of Generational Affiliation**, Doctoral dissertation, Georgia State University. Retrieved from [https://scholarworks.gsu.edu/cgi/viewcontent.cgi?referer=https://www.google.com/&httpsredir=1&article=1043&context=bus\\_admin\\_diss](https://scholarworks.gsu.edu/cgi/viewcontent.cgi?referer=https://www.google.com/&httpsredir=1&article=1043&context=bus_admin_diss)
- Nafei, W. A. (2014). Do job rotation and role stress affect job attitude? A study from Egyptian context. **American international journal of social science**, 3, 94 ° 108.

- Oguegbe, T. M., Okeke, M., Joe-Akunne, C. & Ogochkwu, O. C. (2014). Role of self-efficacy and sex on work centrality among workers. **International journal of humanities and social science**, 4, 297- 302.
- Ongori, H. (2007). A review of the literature on employee turnover. **African journal of business management**. Retrieved from [http://www.academicjournals.org/article/article1380537420\\_Ongori.pdf](http://www.academicjournals.org/article/article1380537420_Ongori.pdf)
- Pate, J., Martin, G. & Mc Goldrick, J. (2003). The impact of psychological contract violation on employee attitudes and behavior. **Employee Relations**, 25(6).557 ° 573.
- Stefano, J. D. (2012). **The generational divide: understanding work centrality, organizational commitment and communication satisfaction**, Master`s thesis, Concordia University. Retrieved from [https://spectrum.library.concordia.ca/973742/1/DeStefano\\_MSc\\_S2012.pdf](https://spectrum.library.concordia.ca/973742/1/DeStefano_MSc_S2012.pdf)
- Wan, K. M. (2013). The Effects of Psychological Contract Breach on Employee Work Behaviors in the Airline Industry: Employee Cynicism as Mediator. **International Journal of Business and Social Science**, 4(12).304-311.
- Zhou, J., Plaisent, M., Zheng, L. & Bernard, p. (2014). Psychological Contract, Organizational Commitment and Work Satisfaction: Survey of Researchers in Chinese State-Owned Engineering Research Institutions. **Open Journal of Social Sciences**, 2, 217-225.

