

طراحی و آزمودن الگویی از برخی پیشایندهای قصد ترک شغل

مریم محمودی کیا^۱، نسرين ارشدي^{۲*}، کیومرث بشلیده^۳، عبدالکاظم نیسی^۴

چکیده

هدف از انجام پژوهش حاضر طراحی و آزمودن الگویی از برخی پیشایندهای قصد ترک شغل بود. شرکت‌کنندگان در پژوهش ۳۵۰ نفر از کارکنان شرکت بهره‌برداری نفت و گاز آغاچاری بودند که به روش تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند. برای سنجش متغیرهای مورد مطالعه از پرسشنامه‌های نقض قرارداد روان‌شناختی، حمایت سازمانی ادراک‌شده، فرهنگ یادگیری سازمانی، عدالت سازمانی، تعهد سازمانی، اعتماد به مدیریت ارشد و قصد ترک شغل استفاده شد. تحلیل داده‌های پژوهش با استفاده از روش الگویابی معادلات ساختاری (SEM) و نرم‌افزارهای SPSS ویراست ۲۲ و AMOS ویراست ۲۲ انجام گرفت. نتایج نشان دادند که الگوی پیشنهادی از برازش خوبی با داده‌ها برخوردار است. یافته‌های مربوط به مسیرهای مستقیم الگوی پیشنهادی حاکی از معنی‌داری این مسیرها بود. همچنین، نتایج مربوط به روابط غیرمستقیم نقش واسطه‌ای تعهد سازمانی را در رابطه بین نقض قرارداد روان‌شناختی، حمایت سازمانی ادراک‌شده و فرهنگ یادگیری سازمانی با قصد ترک شغل و نیز اعتماد به مدیریت ارشد در رابطه بین عدالت سازمانی با قصد ترک شغل مورد تأیید قرار دادند.

واژه‌های کلیدی: نقض قرارداد روان‌شناختی، فرهنگ یادگیری سازمانی، عدالت سازمانی، اعتماد به مدیریت ارشد، قصد ترک شغل

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

مقاله علمی-انسانی

^۱ دانشجوی دکتری روانشناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز

^۲ استاد گروه روانشناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز

^۳ استاد گروه روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه شهید چمران اهواز

^۴ استاد گروه روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه شهید چمران اهواز

* نویسنده مسوول :

۱- مقدمه

منابع انسانی مهم‌ترین دارایی هر سازمان می‌باشند و بدون آنها سازمان قادر نخواهد بود تا به عملکرد و بهره‌وری بالا، اهداف مالی و یا اهداف سازمانی خود دست یابد؛ علاوه بر این، منابع انسانی با دانش، مهارت و توانایی‌های خود برای سازمان ارزش اقتصادی و مزیت رقابتی ایجاد می‌کنند (Williams & Owusu-Acheampong, 2016). یکی از چالش‌های خاص پیش‌روی بسیاری از کسب و کارهای قرن ۲۱ با توجه به عدم اطمینان بالا در حفظ کارکنان با صلاحیت و شایسته، مسایل مربوط به ترک شغل^۱ آنها می‌باشد (Gyensare, Otoo, Asare & Twumasi, 2015). ترک شغل کارکنان موضوعی است که توجه بسیاری از نظریه‌پردازان سازمانی و مدیران منابع انسانی را به خود جلب کرده است و این مسئله در هر سازمان با هر اندازه و در هر سطحی، اتفاق می‌افتد (Khan, Nawaz, Afaq Qureshi, & Ahmed Khan, 2016). هزینه‌های ترک خدمت کارکنان در یک سازمان حدود ۶۰٪ از حقوق سالانه یک کارکن می‌باشد. ترک شغل به فرایند پایان دادن به قرارداد رسمی و روان‌شناختی بین کارکنان و سازمان اشاره دارد (Alzubi, 2018). ترک شغل کارکنان بهره‌وری سازمانی را کاهش می‌دهد و پول و زمان سرمایه‌گذاری شده جهت استخدام و آموزش آنها، از دست می‌رود. علاوه بر این، ترک شغل ممکن است برای سازمان‌ها هزینه‌های غیرمستقیمی همچون کاهش تعداد کارکنان ماهر و کلیدی، تضعیف روحیه کارکنان باقی‌مانده در سازمان به علت افزایش حجم کاری در نتیجه ترک شغل دیگر کارکنان، کاهش رضایت شغلی^۲ و تعهد سازمانی^۳ کارکنان را به دنبال داشته باشد (Limor & Jacob, 2018). به طور کلی پژوهش‌های سازمانی نشان می‌دهند که میزان بالای ترک شغل، اثربخشی و موفقیت سازمانی را کاهش می‌دهد. به ویژه، اگر کارکنانی که سازمان را ترک می‌کنند عملکرد بالایی داشته باشند، این موضوع پیامدهای نگران‌کننده‌ای برای سازمان در پی خواهد داشت (Alzubi, 2018).

ترک شغل می‌تواند اختیاری^۴ (ترک شغل اختیاری، تصمیم و تمایل کارکنان برای ترک سازمان است)، اجباری^۵ (هنگامی رخ می‌دهد که کارفرما تصمیم می‌گیرد کارکنان را از شغلشان برکنار کند و کارکنان به اجبار شغل خود را ترک می‌کنند)، کارکردی^۶ (هنگامی رخ می‌دهد که کارکنان با عملکرد ضعیف سازمان را ترک می‌کنند) و بدکارکردی^۷ (هنگامی رخ می‌دهد که

¹ turnover

² job satisfaction

³ organizational commitment

⁴ voluntary turnover

⁵ involuntary turnover

⁶ functional turnover

⁷ dysfunctional turnover

کارکنان با عملکرد بالا سازمان را ترک می‌کنند) باشد. ترک شغل اختیاری زیان‌بارترین نوع ترک شغل است، به همین دلیل سازمان‌ها باید جهت بررسی ترک شغل کارکنان بر این نوع ترک شغل تمرکز کنند (Asela, Nasrudin, Rafidee, Hasbollah, Anna, & Bah Simpong, 2017). بهترین روش برای اندازه‌گیری میزان ترک شغل جهت انجام مطالعات، اندازه‌گیری متغیری است که همواره مقدم بر ترک شغل اختیاری است؛ یعنی قصد ترک شغل^۱. مفهوم قصد ترک شغل برگرفته از نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده^۲ آیزن^۳ (۱۹۹۱) می‌باشد (Ajzan 1991). این نظریه وقوع یک رفتار ویژه را پیش‌بینی می‌کند؛ مشروط بر اینکه فرد قصد انجام آن را داشته باشد. بنابراین، ایده قصد ترک شغل برای درک ترک شغل، محوری می‌باشد (Wen, Zhang, Wang, & Tang, 2018). نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده مبتنی بر نظریه عمل منطقی^۴ است. طبق این نظریه، قصد انجام یک رفتار توسط سه عامل (نگرش نسبت به رفتار، هنجارهای ذهنی و کنترل رفتاری ادراک شده) پیش‌بینی می‌شود (Ajzan, 1991). مقاصد رفتاری پیش‌بین فوری رفتار واقعی می‌باشند؛ به عبارتی قصد ترک شغل یکی از شاخص‌های ترک شغل واقعی می‌باشد (Wen et al, 2018). به همین دلیل تمرکز این پژوهش بر قصد ترک شغل کارکنان به جای ترک شغل واقعی می‌باشد. قصد ترک شغل، تمایل کارکنان جهت ترک شغل فعلیشان می‌باشد (Zhang, Meng, Yang & Liu, 2018). به عبارت دیگر، قصد ترک شغل از اراده آگاهانه کارکنان برای ترک سازمان ناشی می‌شود. این بدین معنی است که کارکنان به یکباره سازمان را ترک نمی‌کنند، بلکه تمایل به ترک شغل را به صورت تدریجی در خود پرورش می‌دهند و پس از در نظر گرفتن همه شرایط و مناسب بودن فرصت‌های استخدامی در سازمان‌های دیگر، اقدام به ترک شغل می‌نمایند (Hariri, Yaghmaei & Shakeri, 2012).

پژوهش‌ها عوامل اثرگذار بر قصد ترک شغل را به سه دسته تقسیم کرده‌اند: (۱) ویژگی‌های فردی کارکنان مانند سن، جنسیت، وضعیت تأهل، سطح تحصیلات، درآمد (۲) ویژگی‌های مربوط به شغل و سازمان مانند عدالت سازمانی^۵، حمایت سازمانی ادراک شده^۶، اشتیاق شغلی^۷، نقض قرارداد روان‌شناختی^۸، فرهنگ سازمانی^۹ و شرایط کاری مانند حجم کاری بالا و استقلال شغلی (۳) عوامل بیرونی مانند فرصت‌های اشتغال و شرایط بازار کار (Wang, Li, Wang & Liu, Gao, 2017). هر

¹ turnover intention

² planned behavior

³ Ajzan

⁴ rational action

⁵ organizational justice

⁶ perceived organizational support

⁷ job engagement

⁸ psychological contract breach

⁹ organizational culture

چند عوامل بیرونی در کوتاه مدت و به سرعت قابل تغییر نیستند اما عوامل فردی و عوامل مرتبط به شغل و سازمان به میزان بیشتری قابل مدیریت بوده و به همین دلیل در پیشینه پژوهشی توجه ویژه‌ای به آنها شده است (Jang & George, 2012). در واقع، سازمان‌هایی که بتوانند دلایل و عوامل مؤثر در تمایل به ترک خدمت کارکنان را درک کنند، خواهند توانست پیش از اینکه آنها سازمان را ترک کنند، سیاست‌ها و روش‌های مؤثری برای حفظ و نگهداری منابع انسانی کارآمد به کار گیرند (Abdulkareem, Chauhan & Maitama, 2015). پژوهش‌ها نشان می‌دهند که نقض قرارداد روان‌شناختی به گونه‌ای مثبت با قصد ترک شغل کارکنان رابطه دارد (Wang et al, 2017; Arshad, 2016; Paracha, 2014; Ballou, 2013). قرارداد روان‌شناختی یک قرارداد غیررسمی و مبتنی بر اعتقادات و باورهای افراد در مورد تعهدات متقابل میان آنها و سازمان می‌باشد (۲۰۱۸ Kishokumar, و به دو دسته قرارداد روان‌شناختی تبادلی^۱ (مبتنی بر پاداش‌های مادی کوتاه مدت است) و قرارداد روان‌شناختی ارتباطی^۲ (مبتنی بر باورهای طرف‌های مقابل نسبت به یکدیگر می‌باشد و بر پاداش‌های مادی تمرکز کمتری دارد) تقسیم می‌شود (Kishokumar, ۲۰۱۸). ویژگی عمده قرارداد روان‌شناختی این باور فرد است که توافق وقتی وجود دارد که متقابل باشد؛ در واقع باورهای فرد نسبت به وجود درکی مشترک با طرف دیگر، آن طرف را به روند خاصی از عمل پیوند می‌دهد. از آنجا که افراد در انتخاب‌ها و تلاش‌های بعدی بر درک خویش از این توافق تکیه می‌کنند، از پایبندی به تعهدات متقابل منفعی را طلب می‌کنند و انتظار دارند اگر طرف دیگر نتواند مطابق با تعهداتش عمل کند، متحمل خساراتی شوند (Latham, 1945; Arshadi, 1389) و در سطح شناختی و ادراکی نقض یا تخطی از قرارداد روان‌شناختی اتفاق می‌افتد. Morrison & Robinson (۱۹۹۷) نقض قرارداد روان‌شناختی را به عنوان تخطی سازمان از تحقق تعهدات متقابل نسبت به کارکنان تعریف می‌کنند (Yang & Chao, 2016). نقض قرارداد از سوی یکی از طرفین منجر به واکنش از سوی طرف دیگر می‌گردد. عمل نکردن سازمان به وعده‌های خود منجر به کاهش سلامت روانی، اعتماد و تعهد سازمانی، خشنودی شغلی، عملکرد شغلی و افزایش تمایل برای ترک سازمان خواهد داشت (Vantilborgh, 2014).

یکی دیگر از عوامل اثرگذار بر قصد ترک شغل کارکنان حمایت سازمانی ادراک شده می‌باشد. حمایت سازمانی ادراک شده باور کارکنان درباره میزانی است که سازمان برای تلاش‌ها و مشارکت‌های شغلی آنها ارزش قایل است و از طریق فعالیت‌های منابع انسانی که کیفیت محیط کاریشان را ارتقا می‌بخشد به بهزیستی و رفاه آنها اهمیت می‌دهد (Claudia, 2018). فراتحلیل

¹ transactional psychological contract

² relational psychological contract

انجام شده توسط روهادز و ایزنبرگر^۱ (۲۰۰۲) از ۷۰ پژوهش در مورد حمایت سازمانی ادراک شده نشان داد که این سازه با پیامدهایی همچون افزایش دلبستگی و رضایت شغلی، تعهد سازمانی و کاهش استرس، فشار شغلی و قصد ترک شغل رابطه دارد (Islam, Ahmed, Norulkamar & Ahmed, 2015). ادراک حمایت سازمان از سوی کارکنان باعث افزایش این انتظار می‌شود که تلاش‌های آنان که در راستای اهداف سازمان صورت گرفته است، مورد پاداش قرار خواهد گرفت. هنگامی که این انتظار بارورتر شود، چرخه مبادله متقابل استمرار بیشتری می‌گیرد و کارکنان درصدد برمی‌آیند تا خدمات ارائه شده توسط سازمان خود را جبران کنند و یکی از این روش‌های جبران این خدمات، افزایش میل ماندن در سازمان می‌باشد (Shahi, Andarz, Andarz & Yasini, 2017).

علاوه بر پژوهش‌هایی که اثرات مستقیم متغیرهای پیش‌بینی‌کننده نقض قرارداد روان‌شناختی و حمایت سازمانی ادراک شده بر قصد ترک شغل را مورد بررسی قرار داده‌اند، در پژوهش‌های دیگری این مسأله نشان داده شده است که رابطه این سازه‌ها با یکدیگر به طور مستقیم نبوده و نگرش‌های کارکنان نسبت به سازمان همچون تعهد سازمانی در این رابطه نقش میانجی را ایفا می‌کند (Islam Wang et al, 2017; et al, 2015). تعهد سازمانی عاملی مهم جهت درک و فهم رفتار سازمانی و پیش‌بینی‌کننده خوبی برای تمایل به باقی ماندن در شغل می‌باشد (Afkhani Ardakani & Farahi, 2012). Abdullah, Omar & Rashid (۲۰۱۳) تعهد سازمانی را به عنوان میزان دلبستگی و وفاداری کارکنان به سازمان و معیار اندازه‌گیری آن را پذیرش ارزش‌ها و اهداف سازمان توسط آنان می‌دانند (Shamila & Herath, 2018). Mayer & Allen (۱۹۹۷) تعهد سازمانی را از سه جنبه تعهد عاطفی^۲ (شامل وابستگی عاطفی کارکنان به تعیین هویت با سازمان و درگیر شدن در فعالیت‌های سازمان با داشتن احساس مثبت است)، تعهد هنجاری^۳ (مجموعه فشارهای هنجاری درونی شده برای عمل کردن به روشی است که فرد اعتقاد دارد از نظر اخلاقی صحیح است و ادامه دادن به کار را وظیفه و تکلیف خود می‌داند) و تعهد مستمر^۴ (در این نوع تعهد فرد به علت بالا بودن هزینه‌های ناشی از ترک سازمان به سازمان متعهد می‌شود) بررسی کرده‌اند (Cichy, Jaj & Kim, 2009). در واقع تعهد سازمانی مفهومی است که نشان می‌دهد کارکنان تا چه حد خودشان را با اهداف و ارزش‌های سازمانی تطبیق می‌دهند، عضویت در آن سازمان را ارزشمند می‌دانند و تمایل دارند تا با تمام توان در جهت نیل به اهداف سازمانی تلاش کنند. افراد با تعهد سازمانی بالا وفاداری

¹ Rhoades & Eisenberger

² affective commitment

³ normative commitment

⁴ continual commitment

و پایبندی بیشتری به ارزش‌ها و اهداف سازمان داشته، نقش خود را به‌گونه‌ای فعالانه ایفا می‌کنند و به احتمال کمتری اقدام به ترک سازمان و یافتن فرصت‌های شغلی جدید می‌کنند (Afkhami, Ardakani & Farahi, 2012). هنگامی که سازمان از انجام تعهدات متقابل خود نسبت به کارکنان تخلفی کند، نقض قرارداد روان‌شناختی به وقوع می‌پیوندد. بر اساس نظریه مبادله اجتماعی^۱، نقض قرارداد روان‌شناختی منجر به نقض اصل مقابله به مثل از طرف سازمان می‌گردد. این اصل بر رفتارها و نگرش‌های کارکنان همچون تعهد سازمانی اثر می‌گذارد و موجب کاهش احساس تعهد و همانندسازی با سازمان، رضایت شغلی و به دنبال آن افزایش تمایل به ترک شغل در آنها خواهد شد (Wang et al, 2017). حمایت سازمانی ادراک شده، چندین نیاز اجتماعی-هیجانی کارکنان مانند احترام و عزت نفس، تأیید شدن و ارتباط را برآورده و منجر به شکل‌گیری پیوندی قوی بین آنها و سازمان خواهد شد. همچنین وجود رویه‌های رسمی شکایت کارکنان، جبران خسارت، تمرکززدایی و مشارکت در تصمیم‌گیری، عواملی هستند که منجر به شکل‌گیری این باور در کارکنان خواهد شد که سازمان برای آنها ارزش قایل است و به رفاه و بهزیستی آنها اهمیت می‌دهد و این به نوبه خود منجر به افزایش احساس دلبستگی و تعهد به سازمان و کاهش تمایل به ترک شغل در آنها خواهد شد (Islam et al, 2015).

از دیگر عوامل اثرگذار بر قصد ترک شغل کارکنان، فرهنگ یادگیری سازمانی^۲ می‌باشد. در واقع، برخی پژوهش‌ها نشان داده‌اند که فرهنگ یادگیری سازمانی با میانجی‌گری تعهد سازمانی، قصد ترک شغل کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد (Islam et al, 2015; Joo, 2010). فرهنگ یادگیری سازمانی مجموعه‌ای از هنجارها و ارزش‌ها در مورد عملکرد یک سازمان است که از روش‌های منظم با هدف دستیابی به یادگیری سازمانی سطح بالاتر، استراتژیک یا مولد حمایت می‌کند و این فرایند از طریق مراحل کسب، توزیع و تفسیر اطلاعات همراه با تغییرات شناختی و رفتاری صورت می‌گیرد (Bazira, 2017). بر اساس نظریه مبادله اجتماعی هنگامی که کارکنان ادراک مثبتی از فعالیت‌های سازمان در رابطه با ایجاد فرهنگ یادگیری برای افزایش دانش و مهارت‌های آنها داشته باشند، از طریق افزایش تعهد و کاهش تمایل به ترک شغل، این لطف سازمان را جبران می‌کنند (Islam et al, 2015).

یکی دیگر از عوامل اثرگذار بر قصد ترک شغل کارکنان عدالت سازمانی می‌باشد. عدالت سازمانی به عدالت ادراک شده درباره همه مبادلات اجتماعی و اقتصادی متقابل و روابط افراد با سرپرستان، همکاران و سازمانشان به عنوان یک سیستم اجتماعی، اشاره دارد (Erdoğdu, 2018).

¹ social exchange

² organizational learning culture

عدالت توزیعی^۱ به عدالت ادراک شده در ارتباط با تخصیص بازده‌ها و پاداش‌های سازمانی، عدالت رویه‌ای^۲ به عدالت ادراک شده در ارتباط با فرایندها و رویه‌های تصمیم‌گیری در مورد توزیع بازده‌ها و پاداش‌های سازمانی و عدالت تعاملی^۳ به کیفیت رفتار بین‌فردی سرپرست در فرایند اجرای رویه‌های سازمانی اشاره دارد (Kirshna, Loon, Ahmad, & Yunus, 2018). بر اساس نظریه مبادله اجتماعی، انصاف نقطه آغازی برای طرفین یک رابطه برای تصمیم‌گیری در خصوص ادامه حضور در سازمان است. در برخی پژوهش‌ها این مسأله نشان داده شده که نگرش‌های کارکنان نسبت به موقعیت فعلی شغل و سازمان همچون اعتماد به مدیریت ارشد^۴ در رابطه بین عدالت سازمانی و قصد ترک شغل نقش میانجی را ایفا می‌کند. اعتماد به مدیریت ارشد به باور کارکنان مبنی بر این که مدیران ارشد سازمان قابل اطمینان هستند و تصمیماتی که توسط آنها اتخاذ می‌شود به هیچ وجه به ضرر آنها نیست، اشاره دارد (Jeon, 2009). در جریان اعتماد به مدیریت ارشد، کارکنانی که احساس می‌کنند مدیران سازمان قابل اطمینانند، دل‌بستگی بیشتری نسبت به سازمان خود پیدا می‌کنند (Spreitzer & Mishra, 2002). ادراک عدالت سازمانی ارتباط قوی با بسیاری از ادراکات کارکنان از محیط سازمانی دارد و فعالیت‌های منابع انسانی با ادراک عدالت توزیعی و رویه‌ای و به تبع آن شکل‌گیری اعتماد به مدیریت ارشد سازمان در ارتباط است. افراد تحت تأثیر انصاف موجود در تخصیص پاداش‌ها و رویه‌های سازمان، ارزش‌ها و اولویت‌های گروه را مرجح‌تر از خواسته‌های شخصی خود دانسته، از سازمان و تصمیمات مدیریت ارشد تأثیر می‌پذیرند و به آن اعتماد خواهند داشت و این امر منجر به کاهش قصد ترک سازمان در کارکنان می‌گردد. در پژوهش حاضر بعد عدالت تعاملی به عنوان یکی از ابعاد سه‌گانه عدالت سازمانی در نظر گرفته نشده است چرا که در مطالعات متعددی بر این مسأله تأکید شده است که این سازه در ارتباط با متغیرهای نزدیک‌تری هم‌چون اعتماد به سرپرست است زیرا سرپرستان در تعامل نزدیک با کارکنان می‌باشند در حالی که روابط کارکنان با مدیریت ارشد سازمان به صورت غیرمستقیم است و همچنین پیامدهای عدالت تعاملی ادراک شده با دو بعد دیگر عدالت سازمانی نیز متفاوت است (Jeon, 2009). با توجه به این موضوع که قصد ترک شغل یکی از عوامل پیش‌بینی‌کننده مهم ترک شغل واقعی می‌باشد و شناسایی عوامل مؤثر بر آن به سازمان اجازه می‌دهد تا شرایطی را که موجب تمایل کارکنان برای ترک سازمان می‌شود، اصلاح کنند و در نتیجه ترک شغل واقعی را در سازمان کاهش دهند. بر اساس مطالب یادشده در خصوص روابط بین متغیرها، پژوهش حاضر با این هدف انجام شد تا

¹ distributive justice

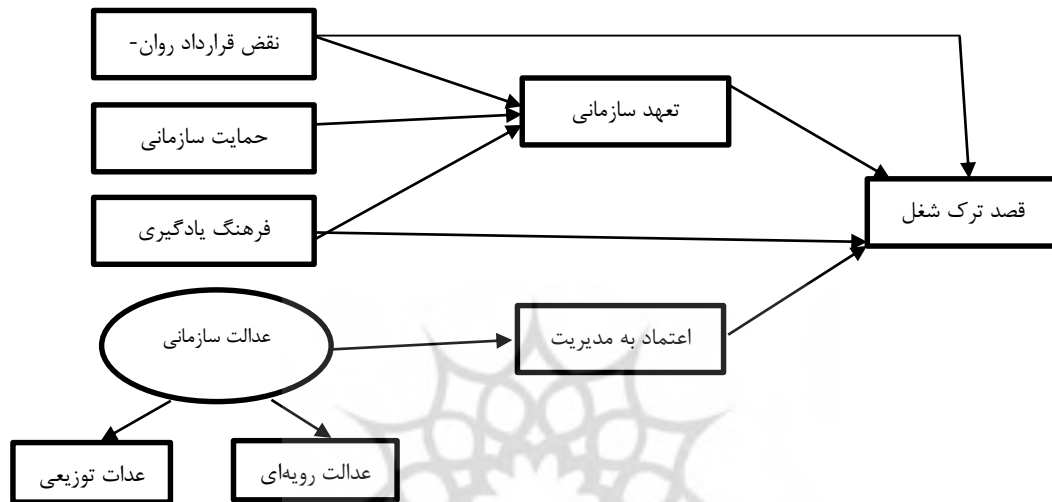
² procedural justice

³ interactional justice

⁴ trust in top management

الگویی از برخی متغیرهای اثرگذار بر قصد ترک شغل طراحی و مورد آزمون قرار دهد. در این الگو متغیرهای نقض قرارداد روان‌شناختی، حمایت سازمانی، فرهنگ یادگیری سازمانی، عدالت سازمانی (عدالت توزیعی و رویه‌ای)، تعهد سازمانی و اعتماد به مدیریت ارشد به عنوان متغیرهای پیشاینده قصد ترک شغل ایفای نقش می‌کنند.

شکل ۱ الگوی پیشنهادی پژوهش حاضر را نشان می‌دهد.



شکل ۱. الگوی پیشنهادی پژوهش حاضر

۲- روش پژوهش

طرح پژوهش حاضر، طرح همبستگی از طریق الگویی معادلات ساختاری (SEM) است که یک روش همبستگی چندمتغیری می‌باشد. در این روش برای تحلیل داده‌ها از روش الگویی معادلات ساختاری استفاده شد. جامعه آماری پژوهش حاضر شامل تمامی کارکنان شرکت بهره‌برداری نفت و گاز آغاچاری بود که بنا به گزارش منابع انسانی این شرکت در سال ۱۳۹۸ در مجموع ۳۱۰۰ نفر بودند. از این جامعه، ۳۵۰ نفر از ادراه‌های حراست، تعمیرات، امور مالی، تدارکات کالا، خدمات کامپیوتر، امور کارکنان، ایمنی، بهداشت، محیط زیست، امور قراردادها، بهبود روابط و فناوری اطلاعات به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند. در این روش پس از دریافت جدول واحدهای سازمان، نمونه مورد نظر به روش تصادفی از هر واحد و به تناسب تعداد کارکنان آن واحد، انتخاب شد. از بین ۳۵۰ پرسشنامه توزیع شده، ۳۱۶ پرسشنامه عودت داده شد (نرخ بازگشت: ۹۰ درصد)، از این تعداد ۳۰۷ پرسشنامه وارد تحلیل شدند. در پیشینه مربوط به الگویی

معادلات ساختاری، برای تعیین تعداد حجم نمونه کافی پیشنهاداتی ارائه شده است. دست کم حجم نمونه از نظر اندرسون و گرینگ^۱ (۱۹۸۸) ۱۵۰ نفر و از نظر چو و بنتلر^۲ (۱۹۹۵) ۲۰۰ نفر می‌باشد. کلاین^۳ (۱۹۹۸) بیان نمود که به ازای هر پارامتر محاسبه شده برای آزمودن مدل، دست کم به ۱۰ نفر نیاز است (به نقل از بشلیده، ۱۳۹۳). از آنجا که در پژوهش حاضر ۸ پارامتر مورد بررسی قرار گرفتند، تعداد ۳۱۰ نفر شرکت‌کننده حکایت از حجم کافی برای نمونه منتخب دارد.

۳- ابزار پژوهش

در پژوهش حاضر به منظور سنجش متغیرهای پژوهش، از ابزارهای زیر استفاده شد:

پرسشنامه نقض قرارداد روان‌شناختی

در پژوهش حاضر، جهت سنجش نقض قرارداد روان‌شناختی از پرسشنامه نقض قرارداد روان‌شناختی رابینسون و موریسون (۲۰۰۰) استفاده شد (Robinson & Morrison, 2000). این پرسشنامه دارای ۵ ماده می‌باشد و پاسخ‌های آن بر روی مقیاس ۵ درجه‌ای از ۱ (کاملاً موافقم) تا ۵ (کاملاً مخالفم) قرار می‌گیرند. این پرسشنامه برای اولین بار توسط صادقی، کازرونی و ارشدی ترجمه و برای اجرا تنظیم شده است (Sadeghi, Kazerooni & Arshadi, 2012). رابینسون و موریسون (۲۰۰۰) ضریب پایایی این پرسشنامه را به روش آلفای کرونباخ ۰/۹۲ گزارش کردند (Robinson & Morrison, 2000). صادقی، کازرونی و ارشدی (۱۳۹۱) پایایی این پرسشنامه را به روش آلفای کرونباخ ۰/۷۵ محاسبه کردند (Sadeghi et al, 2012). در پژوهش حاضر پایایی پرسشنامه به روش آلفای کرونباخ ۰/۹۱ به دست آمد.

پرسشنامه حمایت سازمانی ادراک شده

در پژوهش حاضر جهت سنجش حمایت سازمانی ادراک شده از پرسشنامه حمایت سازمانی ادراک شده روهادز و ایزنبرگر (۲۰۰۲) استفاده گردید (Rhoades & Eisenberger, 2002). این پرسشنامه دارای ۸ ماده است و پاسخ‌های آن بر روی مقیاس ۵ درجه‌ای از ۱ (کاملاً مخالفم) تا ۷ (کاملاً موافقم) قرار می‌گیرند. روهادز و ایزنبرگر (۲۰۰۲) پایایی پرسشنامه را به روش آلفای کرونباخ ۰/۸۱ و روایی آن را در حد قابل قبولی گزارش کرده‌اند (Rhoades & Eisenberger, 2002). ظهیری، ارشدی و نیسی (۱۳۹۲) ضرایب پایایی این پرسشنامه را به روش آلفای کرونباخ و تنصیف به ترتیب

¹ Anderson & Gerbing

² Chou & Bentler

³ Kline

۰/۷۸ و ۰/۷۸ و روایی آن را از طریق همبستگی به دست آمده بین نمره این مقیاس و سؤال کلی ۰/۵۵ ($p < ۰/۰۱$) به دست آوردند (Zahiri, Arshadi & Neysi, 2013). در پژوهش حاضر پایایی پرسشنامه به روش آلفای کرونباخ ۰/۸۶ به دست آمد.

پرسشنامه فرهنگ یادگیری سازمانی

در پژوهش حاضر جهت سنجش فرهنگ یادگیری سازمانی از پرسشنامه فرهنگ یادگیری سازمانی واتکینز و مارسیک (۲۰۰۳) استفاده گردید (Watkins & Marsick, 2003). این پرسشنامه ۱۶ ماده دارد که برای هر کدام از خرده مقیاس‌های فردی و گروهی فرهنگ یادگیری سازمانی ۵ ماده و برای خرده مقیاس سازمانی آن ۶ ماده در نظر گرفته شده و پاسخ‌های آن بر روی مقیاس ۵ درجه‌ای از ۱ (کاملاً مخالفم) تا ۵ (کاملاً موافقم) قرار می‌گیرند. واتکینز و مارسیک (۲۰۰۳) ضریب پایایی این پرسشنامه را به روش آلفای کرونباخ در سه سطح فردی، گروهی و سازمانی به ترتیب ۰/۸۱، ۰/۸۰ و ۰/۸۸ و ضریب پایایی کل پرسشنامه را ۰/۹۳ گزارش کردند (Watkins & Marsick, 2003). همچنین واتکینز و مارسیک (۲۰۰۳) روایی این پرسشنامه را در حد قابل قبولی ذکر کرده‌اند (Watkins & Marsick, 2003). حقیقی کفاش، دهدشتی و غریبی (۱۳۹۳) در پژوهش خود ضریب پایایی این پرسشنامه را به روش آلفای کرونباخ ۰/۷۷ گزارش کردند (Haghighi Kafash, Dehdashti Shahrokh & Gharibi, 2014). همچنین بشلیده، ارشدی و سخراوی (۱۳۹۵) جهت بررسی روایی پرسشنامه از تحلیل عامل تأییدی استفاده کردند که برازش مطلوب تمامی ماده‌ها تأیید شد ($RMZEA=۰/۰۶$) (Beshlideh, Arshadi & Sakhravi, 2016). در پژوهش حاضر پایایی پرسشنامه به روش آلفای کرونباخ ۰/۹۱ به دست آمد.

پرسشنامه عدالت سازمانی

در پژوهش حاضر جهت سنجش عدالت سازمانی (عدالت توزیعی و عدالت رویه‌ای) از پرسشنامه عدالت سازمانی رحیم، ماگنر و شاپیرو (۲۰۰۰) استفاده شد (Rahim, Magner & Shapiro, 2000). این پرسشنامه دارای ۲۳ ماده و سه خرده مقیاس عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای و عدالت تعاملی است که به ترتیب دارای ۸، ۷ و ۸ ماده می‌باشند و پاسخ‌های آن بر روی مقیاس ۷ درجه‌ای از ۱ (کاملاً مخالفم) تا ۷ (کاملاً موافقم) قرار می‌گیرند و در پژوهش حاضر تنها از ماده‌های دو خرده مقیاس عدالت توزیعی و عدالت رویه‌ای استفاده شد. رحیم و همکاران (۲۰۰۰) روایی این پرسشنامه را با انجام تحلیل عاملی تأییدی در حد بسیار مطلوب و پایایی این پرسشنامه را به روش آلفای کرونباخ ۰/۹۶ برای خرده مقیاس عدالت توزیعی و ۰/۸۵ برای خرده مقیاس عدالت رویه‌ای گزارش کرده‌اند (Rahim, Magner & Shapiro, 2000). این پرسشنامه برای اولین بار توسط

پیریایی و ارشدی (۱۳۹۰) ترجمه و برای اجرا تنظیم شده است (Piryai & Arshadi, 2012). پیریایی (۱۳۹۰) ضریب پایایی ابعاد عدالت توزیعی و رویه‌ای این پرسشنامه را به روش آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۷۱ و ۰/۶۱ گزارش کرد. همچنین برای تعیین روایی این پرسشنامه، ضریب همبستگی به دست آمده بین نمره ابعاد عدالت توزیعی و رویه‌ای و سؤال کلی را به ترتیب ۰/۷۳ و ۰/۵۱ ($p < ۰/۰۰۱$) بدست آورد که حاکی از روایی مطلوب هر دو بعد این پرسشنامه می‌باشند (Piryai & Arshadi, 2012). در پژوهش حاضر پایایی ابعاد عدالت توزیعی و رویه‌ای در این پرسشنامه به روش آلفای کرونباخ ۰/۹۵ و ۰/۸۹ به دست آمد.

پرسشنامه تعهد سازمانی

در پژوهش حاضر جهت سنجش تعهد سازمانی از پرسشنامه تعهد سازمانی آلن و مایر (۱۹۹۰) استفاده شد (Allen & Meyer, 1990). این پرسشنامه ۲۴ ماده و سه خرده مقیاس تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری دارد و هر کدام دارای ۸ ماده می‌باشند. پاسخ‌های این پرسشنامه روی مقیاس ۵ درجه‌ای از ۱ (کاملاً مخالفم) تا ۵ (کاملاً موافقم) قرار می‌گیرند. آلن و مایر (۱۹۹۰) در فراتحلیلی که انجام دادند، میانگین پایایی را از میان ۱۵ پژوهش، برای تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری به ترتیب ۰/۸۲، ۰/۷۳ و ۰/۷۶ گزارش نموده‌اند (Allen & Meyer, 1990). رحمان‌زاده، پارسا یکتا، فراهانی و یکانی‌نژاد (۱۳۹۲) ضریب پایایی پرسشنامه را برای تعهد سازمانی به طور کلی و ابعاد تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری به روش آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۸۰، ۰/۹۱، ۰/۹۰ و ۰/۶۶ گزارش کردند (Rahmanzade, Parsa Yekta, Farahani, & Yekani Nejad, 2014). در پژوهش حاضر پایایی پرسشنامه به روش آلفای کرونباخ ۰/۷۳ به دست آمد.

پرسشنامه اعتاد به مدیریت ارشد

در پژوهش حاضر جهت سنجش اعتاد به مدیریت ارشد از پرسشنامه اعتاد به مدیریت ارشد مایر و دیویس (۱۹۹۹) استفاده گردید (Mayer & Davis, 1999). این پرسشنامه دارای ۴ ماده است و پاسخ‌های آن بر روی مقیاس ۵ درجه‌ای از ۱ (کاملاً مخالفم) تا ۵ (کاملاً موافقم) قرار می‌گیرند. این پرسشنامه توسط پیریایی و ارشدی (۱۳۹۰) ترجمه و برای اجرا تنظیم شده است (Piryai & Arshadi, 2012). جون (۲۰۰۹) روایی این پرسشنامه را در حد مطلوب و ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۳ را برای این پرسشنامه گزارش کرده است (Jeon, 2009). پیریایی و ارشدی (۱۳۹۰) پایایی این پرسشنامه را به روش آلفای کرونباخ ۰/۷۷ به دست آوردند. همچنین روایی آن را با

استفاده از روش تحلیل عامل تأییدی در حد مطلوب گزارش کردند (Piryaie & Arshadi, 2012). در پژوهش حاضر پایایی پرسشنامه به روش آلفای کرونباخ ۰/۷۶ به دست آمد.

پرسشنامه قصد ترک شغل

در پژوهش حاضر، جهت سنجش قصد ترک شغل از پرسشنامه قصد ترک شغل کامن، فیچمن، جنکینز و کلش (۱۹۷۹) استفاده گردید (Cammann, Fichman, Jenkins & Klesh, 1979). این پرسشنامه دارای ۳ ماده است و پاسخ‌های آن بر روی مقیاس ۷ درجه‌ای از ۱ (کاملاً مخالفم) تا ۷ (کاملاً موافقم) قرار می‌گیرند. این پرسشنامه اولین بار توسط ارشدی (۱۳۸۶) ترجمه و برای اجرا تنظیم گردید (Arshadi, 2007). کامن و همکاران (۱۹۷۹) ضریب پایایی این مقیاس را با استفاده از روش آلفای کرونباخ ۰/۷۸ گزارش کردند (Cammann et al, 1979). همچنین کامن و همکاران (۱۹۷۹) ضرایب روایی قابل قبولی را برای این پرسشنامه گزارش کردند (Cammann et al, 1979). ارشدی (۱۳۸۶) روایی این پرسشنامه را از طریق همبستگی با پرسشنامه میل ماندن در شغل وینر و وردی^۱ (۱۹۸۰) محاسبه و ضریب همبستگی ۰/۶۱ - ($p < ۰/۰۰۱$) را به دست آورد (Arshadi, 2007). همچنین ضرایب پایایی آن را با استفاده از آلفای کرونباخ و تنصیف به ترتیب ۰/۷۹ و ۰/۷۳ محاسبه نمود (Arshadi, 2007). ضریب پایایی این پرسشنامه در پژوهش حاضر به روش آلفای کرونباخ ۰/۷۸ به دست آمد.

۴ یافته‌ها

یافته‌های توصیفی شامل میانگین، انحراف معیار و ماتریس ضرایب همبستگی متغیرهای پژوهش در جدول ۱ نشان داده شده‌اند.

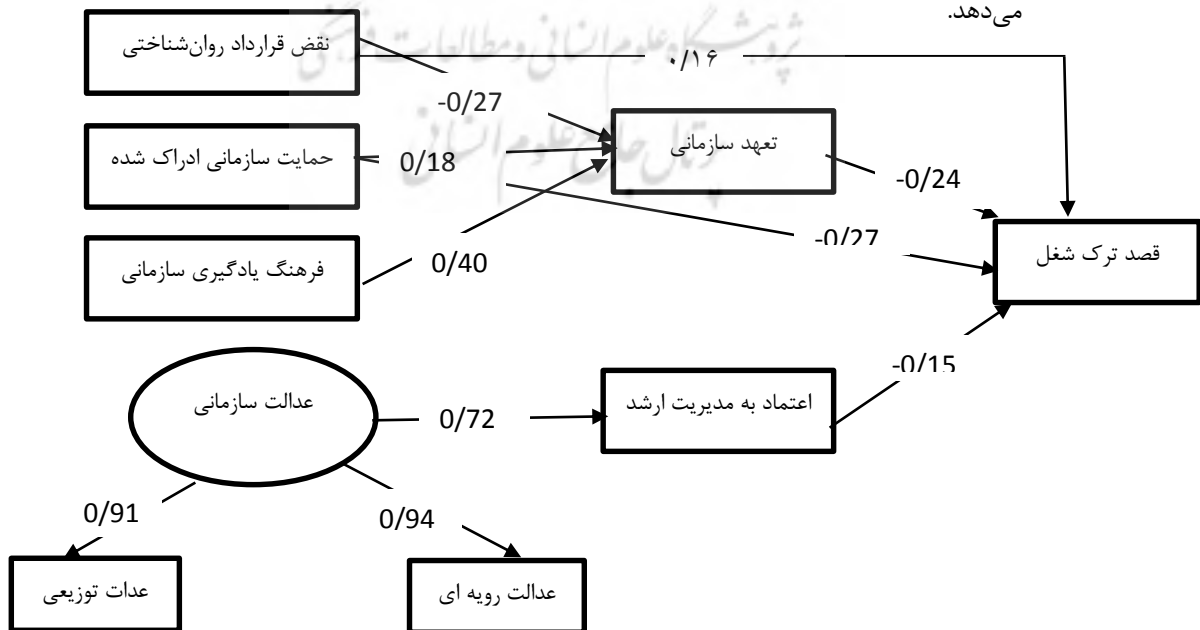
پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

¹ Weiner & Vardi

جدول ۱. میانگین، انحراف معیار و ماتریس ضرایب همبستگی بین متغیرهای پژوهش

متغیر	میانگین	انحراف معیار	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹
۱. نقض قرارداد روان-شناختی حمایت	۱۳/۰۳	۳/۳۶	۱								
۲. سازمانی ادراک شده فرهنگ یادگیری سازمانی	۴۹/۲۹	۱۱/۷۶	۰/۲۹	۱							
۳. عدالت سازمانی	۲۷/۹۰	۸/۹۹	-۰/۱۸	-۰/۴۲	۱						
۴. عدالت توزیعی	۶۴/۶۰	۱۸/۸۶	-۰/۳۱	-۰/۶۷	-۰/۵۹	۱					
۵. عدالت رویه‌ای	۳۰/۲۹	۱۰/۴۱	-۰/۲۱	-۰/۶۴	-۰/۵۷	-۰/۹۶	۱				
۶. تعهد سازمانی	۲۶/۲۵	۸/۸۸	-۰/۲۰	-۰/۶۱	-۰/۵۸	-۰/۹۶	-۰/۸۶	۱			
۷. اعتماد به مدیریت	۸۱/۲۰	۹/۵۱	-۰/۳۴	-۰/۴۰	-۰/۵۰	-۰/۴۸	-۰/۴۷	-۰/۴۵	۱		
۸. ارشد	۱۱/۹۰	۱/۹۹	-۰/۲۸	-۰/۶۲	-۰/۴۴	-۰/۶۸	-۰/۶۴	-۰/۶۸	-۰/۳۱	۱	
۹. قصد ترک شغل	۹/۱۷	۴/۴۸	۰/۲۹	-۰/۴۵	-۰/۳۳	-۰/۴۳	-۰/۴۳	-۰/۴۱	-۰/۴۲	-۰/۲۲	۱

همان‌طور که در جدول ۱ نشان داده شده است کلیه ضرایب همبستگی در سطح $0/001 < p$ معنی‌دار هستند. نتایج جدول ۱ بینشی را در خصوص روابط دومتغیری بین متغیرهای پژوهش فراهم می‌آورد. نمودار ۲ الگوی پیشنهادی پژوهش حاضر را همراه با ضرایب استاندارد مسیره‌ها نشان می‌دهد.



شکل ۲. الگوی پیشنهادی پژوهش حاضر و ضرایب استاندارد مسیره‌ها

جهت آزمون همزمان انگاره روابط مفروض در پژوهش حاضر، روش الگویی معادلات ساختاری (SEM) مورد استفاده قرار گرفته است. جهت تعیین کفایت برازش الگوی پیشنهادی با داده‌ها، ترکیبی از شاخص‌های برازندگی شامل مقدار مجذور کای (X^2)، شاخص هنجار شده مجذور کای (df / X^2)، شاخص نیکویی برازش (GFI)، شاخص نیکویی برازش تعدیل شده (AGFI)، شاخص برازندگی هنجار شده (NFI)، شاخص برازندگی تطبیقی (CFI)، شاخص برازندگی افزایشی (IFI)، شاخص توکر- لویس (TLI) و شاخص جذر میانگین مجذورات خطا (RAMSEA) مورد استفاده قرار گرفتند. شاخص‌های برازندگی الگوی پیشنهادی در جدول ۲ نشان داده شده‌اند.

جدول ۲. شاخص‌های برازندگی الگوی پیشنهادی

شاخص الگوی	χ^2	df	$\frac{\chi^2}{df}$	GFI	AGFI	IFI	TLI	CFI	NFI	RMSEA
الگوی پیشنهادی	۱/۵۵	۱۲	۱/۵۵	۰/۹۸	۰/۹۵	۰/۹۹	۰/۹۹	۰/۹۹	۰/۹۹	۰/۰۴۳

همان‌طور که نتایج جدول ۲ نشان می‌دهند الگوی پیشنهادی از برازش خوبی با داده‌ها برخوردار است. یک فرض زیربنایی الگوی پیشنهادی پژوهش حاضر، وجود مسیرهای واسطه‌ای بود که جهت آزمون این روابط از روش بوت استرپ در برنامه ماکرو پریچر و هیز (۲۰۰۸) استفاده شد. جدول ۳ نتایج حاصل از روش بوت استرپ را برای روابط واسطه‌ای نشان می‌دهد. سطح اطمینان برای این فواصل اطمینان ۹۵ و تعداد نمونه‌گیری مجدد بوت استرپ ۵۰۰۰ است.

جدول ۳. نتایج بوت استرپ برای روابط غیرمستقیم

مسیر	داده‌ها	بوت	سوگیری	خطای استاندارد	حد پایین	حد بالا
نقض قرارداد روان‌شناختی تعهد سازمانی قصد ترک شغل	۰/۱۱۹۹	۰/۱۱۹۸	۰/۰۰۰۱	۰/۰۲۶۷	۰/۰۷۱۸	۰/۱۷۴۴
حمایت سازمانی ادراک شده تعهد سازمانی قصد ترک شغل	-۰/۰۸۹۸	-۰/۰۸۸۳	۰/۰۰۱۶	۰/۰۲۱۵	-۰/۰۵۲۲	-۰/۱۳۸۶
فرهنگ یادگیری سازمانی تعهد سازمانی قصد ترک شغل	-۰/۱۰۷۱	-۰/۱۰۸۳	-۰/۰۰۱۳	۰/۰۲۴۸	-۰/۱۵۸۴	-۰/۰۶۱۷
عدالت سازمانی اعتماد به مدیر ارشد قصد ترک شغل	۰/۰۳۷۷	۰/۰۳۸۴	۰/۰۰۰۷	۰/۰۱۵۸	۰/۰۰۷۷	۰/۰۷۰۳

همان‌طور که نتایج مندرج در جدول ۳ نشان می‌دهند برای تمامی این مسیرها صفر بیرون از فواصل اطمینان قرار می‌گیرد، از این رو تمامی روابط غیرمستقیم معنی‌دار می‌باشند.

۵- نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف بررسی الگویی از برخی پیشایندهای قصد ترک شغل انجام شد. نتایج نشان دادند بین نقض قرارداد روان‌شناختی و قصد ترک شغل رابطه مثبت معنی‌دار وجود دارد. این یافته با پژوهش‌های (Golparvar, Hosseinzadeh, Abedini & Ashja, 2013; Vantilborgh, 2017; Wang et al, 2017) همسو می‌باشد. یکی از عناصر اصلی در قرارداد روان‌شناختی اعتقاد کارکنان به عملی شدن وعده‌های سازمان است و بر طبق نظریه مبادله اجتماعی، کارکنان تا زمانی رابطه خود را با سازمان حفظ می‌کنند که ارتباط متقابل سودمندی بین آنها و سازمان وجود داشته باشد. زمانی که کارکنان احساس کنند سازمان در انجام تعهدات خود کوتاهی نموده، نقض قرارداد روان‌شناختی را تجربه می‌کنند. نقض قرارداد منجر به کاهش اعتماد و رضایت شغلی و به دنبال آن افزایش قصد ترک شغل در کارکنان می‌شود (Vantilborgh, 2014).

پژوهش حاضر همچنین نشان داد که بین نقض قرارداد روان‌شناختی و تعهد سازمانی رابطه منفی معنی‌دار وجود دارد. این یافته با نتایج پژوهش‌های (Golparvar et al 2013; Wang et al, 2017) همسو می‌باشد. رابطه منفی بین نقض قرارداد روان‌شناختی و تعهد سازمانی ریشه در نقض اصول مبادله اجتماعی، به ویژه اصل مقابله به مثل دارد؛ به این معنی که وقتی سازمان نسبت به تعهدات خود در قبال کارکنان عمل ننماید، به صورت یک طرفه قرارداد روان‌شناختی را در سطح ادراکی و نگرشی در کارکنان لغو می‌سازد. این لغو قرارداد روان‌شناختی به صورت یک طرفه، کارکنان را تحت فشار تصمیم‌گیری در سطح ادراکی و عاطفی قرار می‌دهد. این فشار پیش از آنکه به هر واکنش رفتاری منجر شود، ابتدا در سطح شناختی و عاطفی زیربناهای نگرشی رفتار یعنی تعهد سازمانی را تضعیف می‌کند (Cantisano Dominguez & Depolo, 2008).

نتایج، اثر مثبت غیرمستقیم نقض قرارداد روان‌شناختی با میانجی‌گری تعهد سازمانی بر قصد ترک شغل را مورد تأیید قرار دادند. این یافته با پژوهش‌های (Golparvar et al, 2013; Wang et al, 2017) همسو می‌باشد. نقض قرارداد روان‌شناختی برای کارکنان نوعاً یک تجربه عاطفی و هیجانی منفی به حساب می‌آید. این امر ناشی از فرایندی شناختی است که به تفسیر موقعیت و شکل‌گیری این باور مربوط می‌شود که سازمان در عمل کردن یا پایبندی به تعهدات خویش با شکست مواجه شده است (Morrison & Robinson, ۱۹۹۷). بی‌اعتمادی، رنجش و برآشفستگی کارکنان پیامدهای نقض قرارداد روان‌شناختی‌اند که به نوبه خود کاهش تعهد سازمانی، رفتار مدنی

و عملکرد شغلی و در نتیجه افزایش تمایل کارکنان برای ترک سازمان را در پی دارند (Latham, 1945; Arshadi, 1389).

یافته‌ها نشان دادند که بین حمایت سازمانی ادراک‌شده و قصد ترک شغل رابطه منفی معنی‌دار وجود دارد. این یافته با پژوهش‌های (Kumar, 2014; Ahmed et al, 2014; Islam et al, 2017; Shahi et al, 2015) همسو می‌باشد. ادراک حمایت سازمان از سوی کارکنان باعث افزایش این انتظار می‌شود که تلاش‌های آنان که در راستای اهداف سازمان صورت گرفته، مورد پاداش قرار خواهد گرفت. هنگامی که این انتظار بارورتر شود، مبادله متقابل استمرار بیشتری می‌گیرد. به طور کلی هنگامی که سازمان با کارکنان به‌گونه‌ای مطلوب رفتار کند و آنها را مورد توجه خود قرار دهد، این پیام به کارکنان منتقل می‌شود که سازمان برای آنها ارزش قایل است، در نتیجه کارکنان بهره‌ورتر خواهند بود و تمایل کمتری برای ترک سازمان نشان خواهند داد (Shahi et al, 2017). نتایج همچنین حاکی از رابطه مثبت معنی‌دار حمایت سازمانی ادراک‌شده با تعهد سازمانی بود. این یافته با پژوهش‌های (Islam et al, 2013; Islam et al, 2015) همسو می‌باشد. اگر کارکنان ادراک مثبتی از حمایت سازمان داشته باشند بدین صورت که در روند برنامه‌ریزی و تعیین اهداف سازمانی نقش داشته باشند و احساس کنند سازمان برای فعالیت‌ها و مشارکت‌های آنها ارزش قائل است و به آنها پاداش می‌دهد و به بهزیستی و رفاه‌شان اهمیت می‌دهد؛ اهداف و ارزش‌های سازمان را در جهت اهداف و ارزش‌های خود دانسته و در تحقق آنها از هیچ تلاشی دریغ نخواهند کرد؛ چنین باور و اعتقادی موجب می‌شود کارکنان به برخورد مناسب سازمان واکنش نشان دهند و درصدد جبران برآیند. در نتیجه با نشان دادن تعهد بیشتر نسبت به سازمان این لطف سازمان را جبران می‌کنند (Islam et al, 2015).

همچنین یافته‌ها نشان دادند که حمایت سازمانی ادراک شده با میانجی‌گری تعهد سازمانی بر قصد ترک شغل اثر می‌گذارد. این یافته همسو با پژوهش‌های (Islam et al, 2013; Islam et al, 2015) می‌باشد. بر اساس نظریه حمایت سازمانی ادراک شده، کارکنان توان سازمان در پاداش دادن به تلاش‌های شغلی و برآورده کردن نیازهای اجتماعی-عاطفی خود را ارزیابی می‌کنند و در این خصوص به شکل‌دهی یک باور کلی می‌پردازند. محتوای این باور این است که سازمان به چه میزان به مشارکت‌ها و تلاش‌های مطلوب آنها بها می‌دهد و نگران و متوجه رفاه و آسایش آنان می‌باشد (Rhoades & Eisenberger, 2002). به عبارت دیگر، کارکنان در رابطه مبادله‌ای خود با سازمان به مبادله حمایتی که سازمان از آنها به عمل می‌آورد با نگرش‌ها و رفتارهای شغلی مثبت و مطلوب مانند افزایش تعهد نسبت به سازمان و میل ماندن در شغل پاسخ می‌دهند (Garber & Teklib, 2009).

نتایج نشان دادند بین فرهنگ یادگیری سازمانی و تعهد سازمانی رابطه مثبت معنی‌دار وجود دارد. این یافته با پژوهش‌های (Islam et al, 2015; Islam et al, 2016) همسو می‌باشد. از نظر واتکینز و مارسیک (۲۰۰۳) هنگامی که فرهنگ یادگیری بر سازمان حاکم است آن سازمان به طور مداوم یاد می‌گیرد و خود را تغییر می‌دهد. در چنین سازمانی، یادگیری مداوم به طور راهبردی در فرایندها به کار می‌رود، افراد حول یک آرمان مشترک همسو می‌شوند، محیط پیرامون خود را تغییر می‌دهند و دانش جدیدی تولید می‌کنند که به نوبه خود برای ایجاد محصولات و خدمات نوین جهت برآورده کردن نیازهای مشتریان به کار می‌رود (Marsick, 2003). (Watkins & واتکینز و مارسیک (۲۰۰۳) معتقدند که در بستر فرهنگ یادگیری، به طور پیوسته و مداوم تلاش برای دستیابی به اصلاح و بهبود مستمر در سازمان جریان دارد و سازمان، قدرت، ظرفیت و توانایی تحول و دگرگونی خویش را داراست. بر اساس نظریه مبادله اجتماعی هنگامی که کارکنان ادراک مثبتی از فعالیت‌های سازمان در رابطه با ایجاد فرهنگ یادگیری برای افزایش دانش و مهارت‌های آنها داشته باشند، با نشان دادن تعهد بیشتر نسبت به سازمان، این لطف سازمان را جبران می‌کنند (Islam et al, 2015).

نتایج اثر منفی غیرمستقیم فرهنگ یادگیری سازمانی با میانجی‌گری تعهد سازمانی بر قصد ترک شغل را مورد تأیید قرار دادند. این یافته با پژوهش‌های (Islam et al, 2015; Joo, 2010; Joo & Park, 2010) همسو می‌باشد. واتکینز و مارسیک (۲۰۰۳) مدل یکپارچه‌ای از فرهنگ یادگیری سازمانی ارائه کرده‌اند. ویژگی‌های فرهنگ یادگیری در یک سازمان یادگیرنده از نظر واتکینز و مارسیک (۲۰۰۳) شامل موارد زیر می‌باشد (Islam et al, 2015): ۱. ترویج اشتراک‌گذاری بحث و گفتگو، ۲. ارائه فرصت‌هایی برای یادگیری به طور مستمر، ۳. تشویق یادگیری در تیم‌ها، ۴. ترویج یادگیری به اشتراک گذاشته شده، ۵. فراهم ساختن رهبری راهبردی برای ترویج یادگیری در سطح فردی و تیمی، ۶. ارتباط برقرار کردن بین محیط و سازمان، ۷. ایجاد توانایی در کارکنان جهت رسیدن به یک بینش جمعی. بنابراین، هنگامی که کارکنان ادراک مثبتی از فعالیت‌های سازمان در خصوص فراهم کردن فرهنگی برای یادگیری و بهبود مستمر آنها داشته باشند، دلبستگی و تعهد بیشتری نسبت به سازمان و تمایل کمتری برای ترک آن خواهند داشت (Islam et al, 2015).

نتایج نشان دادند بین تعهد سازمانی و قصد ترک شغل رابطه منفی معنی‌دار وجود دارد. این یافته با پژوهش‌های (Kalidass & Bahron, 2015; Afkhani Ardakani & Farahi, 2012; Wang et al, 2016; Wang et al, 2017) همسو می‌باشد. ماودی، استیرز و پورتر^۱ (۱۹۷۹) تعهد

¹ Mowday, Steers, & Porter

سازمانی را پذیرش ارزش‌های سازمان و درگیر شدن در سازمان تعریف می‌کنند و معیار اندازه‌گیری آن را شامل انگیزه و تمایل برای ادامه کار می‌دانند و اظهار می‌دارند که این مفهوم شامل سه مؤلفه می‌باشد: اعتقاد راسخ به اهداف سازمان و پذیرش آنها، تمایل به اعمال تلاش فوق‌العاده برای سازمان و علاقه‌مندی به حفظ عضویت در سازمان. بنابراین می‌توان انتظار داشت افرادی که تعهد سازمانی بیشتری دارند، تمایل به ترک شغل در آنها کمتر باشد زیرا حداقل یکی از عوامل زیر می‌تواند موجب این عدم تمایل شود. ۱. وابستگی و تعلق به سازمان از طریق قبول ارزش‌ها و میل ماندن در سازمان (تعهد عاطفی) ۲. سرمایه‌گذاری زیاد در سازمان و احتمال پیدا نکردن شغلی بهتر در صورت ترک سازمان (تعهد مستمر) ۳. الزام و احساس تکلیف به باقی ماندن در سازمان (تعهد هنجاری) (Afkhami Ardakani & Farahi, 2012).

نتایج رابطه مثبت معنادار بین عدالت سازمانی (عدالت توزیعی و رویه‌ای) و اعتماد به مدیریت ارشد را مورد تأیید قرار دادند. این نتایج با یافته‌های جون (۲۰۰۹)، ادواردز (۲۰۱۰) و چوی (۲۰۱۱) همسو می‌باشد (Jeon, 2009; Edwardz, 2010; Choi, 2011). ادراک عدالت سازمانی ارتباط قوی با بسیاری از ادراکات کارکنان از محیط سازمانی دارد و فعالیت‌های منابع انسانی با ادراک عدالت توزیعی و رویه‌ای و به تبع آن شکل‌گیری اعتماد به سازمان و مدیریت ارشد در ارتباط است. ایجاد عدالت رویه‌ای در جریان برنامه ریزی و تغییرات سازمانی بر التزام ادراک شده کارکنان نسبت به سازمان تأثیر گذاشته و در نتیجه افراد به میزان بیشتری به مدیریت سازمان خود اعتماد خواهند کرد. به عبارتی زمانی که مجموعه‌ای از ملاک‌ها همواره اعمال شوند، سوگیرانه نباشند و مبتنی بر اطلاعات دقیق، اصلاح‌پذیر، اخلاقی و نمایشگر منافع تمامی افراد باشند، مردم احتمالاً مبنای تصمیمات سازمانی را می‌پذیرند حتی وقتی با آن موافق نباشند. زمانی که کارکنان بر این باور باشند که رویه‌ها و سیاست‌های سازمان منصفانه و عادلانه است تمایل پیدا میکنند تا حمایت بیشتر خود از این رویه‌ها را در قالب اعتماد بیشتر و سطح تعهد بالاتر نسبت به سازمان نشان دهند و مبنای تصمیمات سازمانی را می‌پذیرند حتی وقتی با آن موافق نباشند.

نتایج نشان دادند بین اعتماد به مدیریت ارشد و قصد ترک شغل رابطه منفی وجود دارد و این یافته همسو با پژوهش ثورن^۱ (۲۰۱۰) همسو می‌باشد. جون (۲۰۰۹) نشان داد که نیازهای اجتماعی همچون اعتماد به مدیریت ارشد سازمان و امنیت شغلی مهم‌ترین عوامل در شکل‌گیری پیامدهای شغلی کارکنان می‌باشند. اگر کارکنان باور داشته باشند که از سوی سازمان خود مورد توجه قرار گرفته‌اند و سازمان نگران آینده آنها در سازمان است، به مدیریت ارشد خود اعتماد خواهند کرد. به اعتقاد میشر (۱۹۹۶) علاقه، نگرانی و توجه به کارکنان یکی از چهار ویژگی برجسته

¹ Thorn

مدیران ارشدی است که کارکنان سازمان به آنها اعتماد دارند. نگرانی و توجه به مدیریت ارشد سازمان به کارکنان به واسطه فراهم نمودن فرصت‌های شغلی که نماد این احساس توجه و نگرانی است، شکل می‌گیرد. جون (۲۰۰۹) بیان داشت که مدیریت ارشد سازمان با فراهم کردن فرصت‌های شغلی ایمن و پایدار اقتصادی و همچنین ایجاد حس اخلاقی یا پرورش عزت‌نفس در افراد بر این اساس که در یک سازمان عادل و دارای رویه‌های منصفانه به کار مشغولند، منجر به ایجاد حس اعتماد و کاهش تمایل برای ترک سازمان در آنها خواهند شد (Piryaie, 2011).

همچنین نتایج اثر منفی غیرمستقیم عدالت سازمانی با میانجی‌گری اعتماد به مدیریت ارشد بر قصد ترک شغل را مورد تأیید قرار دادند. این یافته با پژوهش‌های (McKnight, Phillips & Hardgrave, 2009; Jeon, 2009; Piryaie & Arshadi, 2012) همسو می‌باشد. اساس اعتماد به عنوان مکانیسمی که عدالت سازمانی به واسطه آن بر پیامدهای کارکنان تأثیر می‌گذارد تعریف می‌شود. اعتماد کارکنان به مدیران و سرپرستان تحت تأثیر عدالت ادراک شده از فعالیت‌ها و تصمیمات سازمان است زیرا این تصمیمات شاخصی برای شناسایی نوع رابطه با مدیریت سازمان و یا ویژگی‌های وی است. به اعتقاد دیرکس و فرین^۱ (۲۰۰۲)، رابطه ابعاد عدالت سازمانی و پیامدهای آن زمانی به بیشترین حد ممکن می‌رسد که اعتماد به لحاظ روان‌شناختی در سطح بالایی وجود داشته باشد. بر اساس الگوی ارزش گروهی^۲ (لیند و تیلر^۳، ۱۹۸۸)، عدالت رویه‌ای منبعی از اعتماد است زیرا نشان‌دهنده سطح احترام به کارکنان و بارزش بودن روابط است و به عنوان شاخصی برای تمایل مدیران و سرپرستان به منصف بودن به شمار می‌رود. همچنین ایجاد عدالت توزیعی در جریان برنامه‌ریزی و تغییرات سازمانی بر التزام ادراک شده کارکنان نسبت به سازمان اثر گذاشته و در نتیجه افراد به میزان بیشتری به مدیریت سازمان خود اعتماد می‌کنند. فردی که به سازمان خود اعتماد دارد بیشتر با آن همانندسازی کرده، دلبستگی بیشتری نسبت به آن پیدا می‌کند و بودن در سازمان را با ارزش می‌داند و تمایل به ترک شغل کمتری خواهد داشت (Piryaie & Arshadi, 2012).

محدودیت‌های پژوهش

جهت سنجش متغیرهای تحت بررسی در پژوهش حاضر از پرسشنامه‌های خودگزارشی استفاده شد و این امکان وجود دارد که پاسخ‌های افراد به این سؤالات تحت تأثیر انگیزه‌ها، سطح تحصیلات و سوگیری پسندیدگی اجتماعی قرار داشته باشد. همچنین طرح مطالعه حاضر از نوع الگویایی معادلات ساختاری است که قادر به اثبات علیت نمی‌باشد و در این خصوص باید جانب احتیاط را رعایت نمود.

¹ Dirks & Ferrin

² group value model

³ Lind & Tyler

References:

- Abdulkareem, R., Chauhan, A., & Maitama, K. (2015). The relationship between human resource management practices and employee's turnover intention among registered nurses in Nigerian public hospitals: The mediating role of organizational trust. *UTM Press*, 2, 95-98.
- Afkhami Ardakani, M., & Farahi, R. (2011). Culture, organizational commitment and intention to leave of knowledge workers: Designing and presenting a model in RIPI. *Journal of Iranian Management Science*, 6(24), 1-24.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational behavior and human decision processes*, 50(2), 179-211.
- Allen, N.J. & Meyer, J.P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18.
- Alzubi, Y. Z. W. (2018). Turnover intention in Jordanian Universities: The role leadership behavior, organizational commitment and organizational culture. *International Journal of Advanced and Applied Sciences*, 5(1), 177-192.
- Anderson, J., & Gerbing, D. (1988). Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach. *Psychological Bulletin*, 103(3), 411-423.
- Arshadi, N. (2007). Designing and testing a model of some precedents and outcomes of work motivation. Ph.D. Thesis Industrial and Organizational Psychology, Shahid Chamran University of Ahvaz, Ahvaz.
- Arshad, R. (2016). Psychological contract violation and turnover intention: Do cultural values matter? *Journal of Managerial Psychology*, 31(1), 251-264.
- Asela, N., Nasrudin, B. T., Rafidee, H., Hasbollah, B., Anna, D., & Bah Simpong, B. T. (2017). Types, cause and effects of hotel staff turnover intention: A literature review from hotel industry in Malaysia. *International Journal of Management and Applied Science*, 3 (3), 120-122.
- Ballou, N. S. (2013). The effects of psychological contract breach on job outcomes. Master's thesis, San Jose State University, California.
- Bazira, D. (2017). Organizational learning culture and utilization of evaluation results by international development agencies. Dissertation Master business and management, Uganda Technology and Management University.
- Beshlideh, K., Arshadi, N., & Sakhravi, R. (2016). Investigation of the relationship between organizational learning culture with psychological empowerment and organizational innovation according to the mediating role of organizational learning on the staff of National Iranian Drilling Company. *Journal of Managing Education in Organizations*, 5(1), 163-188.
- Cammann, C., Fichman, M., Jenkins, D., & Klesh, J. (1979). The Michigan Organisational Assessment Questionnaire. Unpublished manuscript, University of Michigan, Ann Arbor, Michigan.

- 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.
- Choi, S. (2011). Organizational justice and employee work attitudes: The federal case. *The American Review of Public Administration*, 41, 185-204.
- Chou, C. P., & Bentler, P. M. (1995). Estimates and tests in structural equation modeling. In R. H. Hoyle (Ed.), *Structural equation modeling: Concepts, issues and applications*. California: Sage.
- Edwards, S, W. (2010). The mediating effects of trust, communication, satisfaction, and withdrawal behavior on the relationship between justice and outcome acceptability. *Doctoral Dissertation, Business Administration*.
- Golparvar, M., Haseinzadeh, K. H., Abedini, M., & Ashja, A. (2014). The structural model of psychological contract violation, organizational commitment, turnover, job satisfaction and deviant behaviors. *Journal of Researches of Cognitive and Behavioral Science*, 4(1), 55-70.
- Gyensare, M. A., Otoo, E. A., Asare, J. A., & Twumasi, J. A. (2015). Antecedents and consequence of employee turnover intention: Empirical evidence from Ghana. *Journal of Management Science Letters*, 5, 781-796.
- Haghighi Kafash, M., Dehdashti Shahrokh, Z., & Gharibi, H. (2014). The relationship between customer satisfaction and organizational learning culture: The mediating role of job satisfaction. *Journal of Management tomorrow*, 13(38), 41-54.
- Hariri G. R., Yaghmaei, F., Zagheri Tafreshi, M., & Shakeri, N. (2012). Assessment of some factors related to leave in nurses and their demographic character in educational hospitals of Shahid Beheshti University of Medical Sciences. *Journal of Health Promotion Management*, 1(3), 17-27.
- Herath, H. M. M. L., & Shamila, F. A. (2018). The impact of employee personality traits on organizational commitment in an apparel industry in Trincomalee district. *South Asian Journal of Social Studies and Economics*, 1(1), 1-11.
- Islam, T., Ahmed, I., Norulkamar BT, U., & Ahmed, U. (2015). The influence of organizational learning culture and perceived organizational support on employees' affective commitment and turnover intention. *Nakao Business Review International*, 6(4), 417 - 431.
- Islam, T., Khan, S., Ahmad, U. N. U., & Ahmed, I. (2013). Organizational learning culture and leader- member exchange: The way to enhance organizational commitment and reduce turnover intentions. *The Learning Organization*, 20(4/5), 322-337.

- Jang, j., & George, R. T. (2012). Understanding the influence of polychronicity on job satisfaction and turnover intention: A study of non-supervisory hotel employees. *International Journal of Hospitality Management*, 31, 588- 595.
- Jeon, H. N. (2009). The impact of organizational justice and job security on organizational commitment exploring the mediating effect of trust in top management. Doctoral Dissertation, University of Minnesota.
- Joo, B. (2010). Organizational commitment for knowledge workers: The roles of perceived organizational learning culture, leader-member exchange quality and turnover intentions. *Human Resource Development Quarterly*, 21(1), 69-85.
- Joo, B. and Park, S. (2010). Career satisfaction, organizational commitment, and turnover intention the effects of goal orientation, organizational learning culture and developmental feedback. *Leadership & Organization Development Journal*, 31(6), 482-500.
- Khan, I., Nawaz, A., Afaq Qureshi, Q., & Ahmed Khan, Z. (2016). The impacts of burnout, absenteeism and commitment on intention to leave. *Journal of Education and Practice*, 7(1), 5-9.
- Kildass, A., & Bahron, A. (2015). The relationship between perceived supervisor support, perceived organizational support, organizational commitment and employee turnover intention.
- Kishokumar, R. (2018). The impact of psychological contract on organizational citizenship behavior: An investigation on banking sector in Eastern Province, Sri Lanka. *Asian Journal of Economics, Business and Accounting*, 6(1), 1-13.
- Kumar, N. (2016). Role of perceived organizational support and organizational justice on employee turnover intentions: A literature review. *International Journal of Management and Social Science Research Review*, 1(5), 106-112.
- Krishnan, R., Loon, K. W., Ahmad, N. A. F. binti, & Yunus, N. A. S. (2018). Examining the Relationship between Organizational Justice and Job Performance. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8(3), 466-477.
- Latham, G. P. (2010). *Work motivation: History, theory, research and practice*, Arshadi, N, 1nd ed, Jangal, Javedane: Tehran.
- Limor, K. L., & Jacob, W. (2018). The effect of internal marketing on turnover intentions in knowledge workers in the IT sector. *International Journal of Human Resource Studies*, 8 (1), 290-326.
- Mayer, R. C., & Davis, J. H. (1999). The effect of the performance appraisal system on trust for management: A field quasi-experiment. *Journal of Applied Psychology*, 84, 123-136.

- McKnight, D. H., Phillips, B., & Hardgrave, B. C. (2009). Which reduces IT turnover intention the most: Workplace characteristics or job characteristics? *Information & Management*, 46, 167-174.
- Paracha, A. (2014). Impact of psychological contract breach and psychological contract fulfillment on employees' intention to quit in telecom sector of Pakistan. *IOSR Journal of Business and Management*, 16(1), 93-97.
- Piryaei, S. (2011). The effect of organizational justice on job performance, organizational commitment and turnover intention, considering the mediating role of system trust and interpersonal trust in employees of NISOC, Ahvaz. Master thesis Industrial and Organizational Psychology, Shahid Chamran University of Ahvaz, Ahvaz.
- Piryaei, S., & Arshadi, N. (2012). The effect of job security and organizational justice on turnover intention: Mediating role of trust in top management. *Quarterly Journal of Career & Organizational Counseling*, 4 (11), 78- 94.
- Rahim, M., Magner, N., & Shapiro, D. (2000). Do justice perceptions influence styles of handling conflict with supervisors? What justice perceptions, precisely? *The International Journal of Conflict Management*, 11, 9-13.
- Rahmanzade, E, Parsa Yekta, Z, Farahani, M, & Yekani Nejad (2014). Nurses' organizational commitment in hospitals affiliated to Tehran University of Medical Sciences . *Iran Journal of Nursing*, 26 (86), 28-39.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87, 698-714.
- Sadeghi, M. B., Kazerooni, F., & Arshadi, N. (2012). The impact of perceived organizational injustice and opportunities for growth and promotion on envy feeling: The mediating role of violation psychological contracts and perceived supervisor support. 3rd National Congress of Biennial of Industrial and Organizational Psychology.12
- Shahi, S., Andarz, S., Andarz, K., & Yasini, M. (2017). The relationship between organizational justice and perceived organizational support with the desire to leave the occupation knowledge workers. *Journal of Organizational Resources Management Researches*, 7(2), 105-127.
- Thorn, D. (2010). Perceptions of organizational justice, job satisfaction and organizational commitment in intercollegiate athletics: a study of NCAA men's sport coaches. Doctoral Dissertation. University of Louisville.
- Vantilborgh T. (2014). Volunteers' reactions to psychological contract fulfillment in terms of exit, voice, loyalty, and neglect behavior, *VOLUNTAS, International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 26(2), 1-25.
- Wang, Y.F., Li, Z.Y., Wang, Y. and Gao, F. (2017). Psychological contract and turnover intention: The mediating role of organizational commitment. *Journal of Human Resource and Sustainability Studies*, 5, 21-35.

- Wang, J. H., Tasi, K. C., Lei, L. J. R., Chio, I. F., & Lai, S. K. (2016). Relationships among Job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention: Evidence from the Gambling Industry in Macau. *Journal of Business and Management Studies*, 2(1), 104-121.
- Watkins, K. E., & Marsick, V. J. (2003). *Making learning count! Diagnosing the learning culture in organizations*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Wen, T., Zhang, Y., Wang, X., & Tang, G. (2018). Factors influencing turnover intention among primary care doctors: A cross-sectional study in Chongqing, China. *Human Resources for Health*, 16(10): 1-11.
- Williams, A. A., & Owusu-Acheampong, E. (2016). Human resource management practiced and their effect on employee turnover in the hotel industry in cape coast, Ghana. *Global Journal of Human Resource Management*, 4(4), 35-45.
- Yang, W., & Chao, L. (2016). How psychological contract breach influences organizational identification and organizational citizenship behavior: The mediating role of psychological capital. *American Journal of Industrial and Business Management*, 6, 922-930.
- Zahiri, A. Arshadi, N., & Neisi, A. (2014). Designing and testing a model of some antecedents and outcomes of ethical leadership in employees of Karun Oil and Gas Production Company. *Journal of Psychological Achievement*, 21(2), 105-124.
- Zhang, W., Meng, H., Yang, Sh., & Liu, D. (2018). The influence of professional identity, job satisfaction, and work engagement on turnover intention among township health inspectors in China. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15, 988, 1-13.