



نقش مبادله رهبر - عضو، حمایت سازمانی ادراک شده و تعهد سازمانی در رابطه‌ی نقض قرارداد

با تمایل به ترک خدمت و رفتارهای انحرافی

دکتر محسن گل‌پرور^۱، خیراله حسین‌زاده^۲

چکیده

این پژوهش با هدف بررسی نقش مبادله عضو - رهبر، حمایت سازمانی ادراک شده و تعهد سازمانی در رابطه‌ی نقض قرارداد روانی با تمایل به ترک خدمت و رفتارهای انحرافی به مرحله‌ی اجرا درآمد. جامعه آماری پژوهش را کارکنان مرد یک شرکت تولیدی و صنعتی (۸۰۰ نفر) در شهر شیراز تشکیل دادند که از بین آنها با استفاده از نمونه‌گیری سهل‌الوصول، ۳۰۰ نفر برای شرکت در پژوهش انتخاب شدند. پرسشنامه‌های پژوهش شامل پرسشنامه مبادله عضو - رهبر از گرائن و همکاران (۱۹۸۶) با ۷ سؤال، پرسشنامه حمایت سازمانی ادراک شده با ۲ سؤال، پرسشنامه تعهد سازمانی با ۳ سؤال، پرسشنامه نقض قرارداد روانی با ۲ سؤال و پرسشنامه ترک خدمت با ۲ سؤال از تک‌لیب و همکاران (۲۰۰۵) و پرسشنامه رفتارهای انحرافی سازمانی با ۷ سؤال از رابینسون و بنت (۲۰۰۰) بود. داده‌های حاصل از پرسشنامه‌های پژوهش با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون و مدل‌سازی معادله ساختاری مورد تحلیل قرار گرفت. نتایج حاصل از مدل‌سازی معادله ساختاری نشان داد که نقض قرارداد روانی، ۱/۵ درصد از واریانس مبادله عضو - رهبر را تبیین می‌کند، نقض قرارداد روانی و مبادله عضو - رهبر، ۳۱ درصد از واریانس حمایت سازمانی ادراک شده، مبادله عضو - رهبر و حمایت سازمانی ادراک شده، ۲۹/۴ درصد از واریانس تعهد سازمانی، تعهد سازمانی و مبادله عضو - رهبر، ۲۰ درصد از واریانس ترک خدمت و ترک خدمت و مبادله عضو - رهبر نیز ۷ درصد از واریانس رفتارهای انحرافی را طی یک سلسله روابط زنجیره‌ای (فرایندی) تبیین نمودند.

واژه‌های کلیدی: مبادله عضو - رهبر، حمایت سازمانی، تعهد سازمانی، قرارداد روانی، ترک خدمت، رفتارهای انحرافی.

^۱ - استادیار، دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان (اصفهان)، پست الکترونیک mgolparvar@khuisf.ac.ir

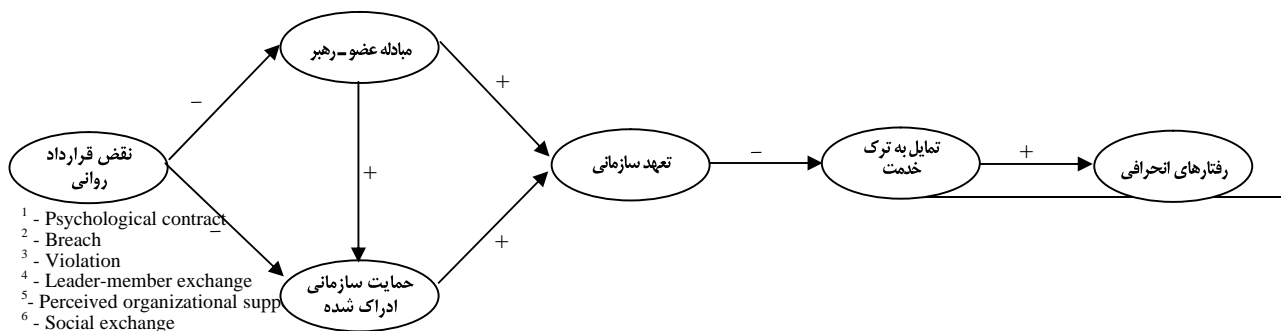
^۲ - دانشجوی کارشناسی ارشد روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان (اصفهان)



دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

مقدمه

گسترش روزافزون شیوه‌های تحلیل آماری پیشرفته طی یکی دو دهه اخیر، راه را بر بررسی الگوهای چندسطحی در حوزه‌های مختلف علوم، بویژه در حوزه‌ی علوم رفتاری فراهم ساخته است. این شیوه‌های نوین (مدرن) تحلیل نسبت به شیوه‌های کلاسیک و سنتی دارای این مزیت هستند که چشم‌اندازی گسترده‌تر را در کنار فهم دقیق‌تر و وسیع‌تر برای اندیشمندان فراهم ساخته است. هم راستا با موج مدل‌های پیشنهادی چندسطحی که اکنون منابع چاپی پژوهشها و مطالعات به چشم می‌خورد، در این پژوهش یک مدل چند سطحی پیشنهادی براساس آنچه در شکل ۱ معرفی شده است برای اولین بار طی این پژوهش به جامعه اندیشمندان و پژوهشگران معرفی و طی مدل‌سازی معادله ساختاری مورد تحلیل قرار گرفته است. براساس آنچه که در شکل ۱ (مدل نظری پیشنهادی) ارائه شده در اولین سطح بین نقض قرارداد روانی با مبادله عضو - رهبر و حمایت سازمانی ادراک شده رابطه منفی در نظر گرفته شده است. قرارداد روانی^۱ به زعم روسو (۱۹۹۵) ادراک ذهنی از روابط کاری است که به باورهای معطوف به تعهدات و پیمانهای متقابل کارکنان با کارفرمایان (یا سازمان) در رابطه با یکدیگر مربوط می‌شود. تأکید بر باور در حوزه‌ی قرارداد روانی بیشتر به این دلیل صورت می‌گیرد تا مشخص سازد که در ارتباط تقابلی و انتظارات معطوف به پیمان و قرارداد نانوشته بین کارکنان و سازمان، بیشتر جنبه شناختی و ذهنی مد نظر است تا یک مقابله به مثل واقعی و عینی (روسو، ۱۹۹۵). به هر حال باورهای مستتر در قرارداد روانی هر کس دو گستره‌ی باورهای معطوف به تبادل و باورهای معطوف به روابط را پوشش می‌دهند که بواسطه گسترده بودن آنها می‌توان آن را یک متغیر شناختی با فضا سازی ادراکی که تعبیر و تفسیر بسیاری از امور را در لحظه لحظه شرایط کار تحت تأثیر قرار می‌دهد در نظر گرفت (روسو، ۲۰۰۱). در مطالعاتی که در حوزه‌ی قرارداد روانی شناختی تاکنون صورت گرفته، نقض^۲ و تخطی^۳ از قرارداد روانی توجهات بسیار زیادی را به خود جلب نموده است. رابینسون و موريسون (۲۰۰۰) نقض قرارداد روانی را ارزیابی شناختی معطوف به مقایسه آنچه توسط فرد در تبادل دریافت شده با آنچه به وی قول و تعهد داده شده است و تخطی را حالت عاطفی و هیجانی که بدنبال ارزیابی شناختی در فرایند نقض قرارداد روانی بوقوع می‌پیوندد معرفی کرده‌اند. با اینحال از نظر واژه‌شناسی واژه‌های تخطی و نقض دارای همپوشی‌های قابل توجهی هستند، به همین دلیل در این پژوهش از واژه‌ی نقض استفاده شده است. بهر حال براساس آنچه که رابینسون و موريسون (۲۰۰۰) اظهار داشته‌اند، افراد یا کارکنان بطور پیوسته همزمان و پس از تبادلات روانی و اجتماعی خود در محیط کار دست به مقایسه دستاوردها (در تمامی حوزه‌ها نه فقط در حوزه‌ی اقتصادی و مالی) با آنچه که سازمان به آنها قول داده است می‌زنند. در صورت ناهمخوانی بین دستاوردها و قولها، حالت عاطفی - هیجانی - شناختی نقض قرارداد روانی بوقوع می‌پیوندد (رابینسون، ۱۹۹۶). این حالت به باور پژوهشگران این پژوهش بسان یک عدسی شناختی و سائق عمل می‌کند و بدین ترتیب، گستره‌ی وسیعی از حالات ادراکی، نگرشی و رفتاری دیگر را تحت تأثیر قرار می‌دهد. دو متغیر ادراکی و تبدالی برای نقض قرارداد روانی می‌تواند مبادله عضو - رهبر^۴ و حمایت سازمانی ادراک شده^۵ باشند. براساس بررسی تکلیب، تکیوچی و تیلر (۲۰۰۵) حمایت سازمانی ادراک شده و مبادله عضو - رهبر دو بعد از تبادل اجتماعی^۶ هستند. از یک طرف مبادله عضو - رهبر یک رابطه تبدالی اجتماعی میان کارکنان و سرپرست یا مدیر بلافصل آنهاست و حمایت سازمانی ادراک شده نیز، شکلی از رابطه‌ی تبدالی اجتماعی (کارکنان حضور خود را همراه با تعهد به ارزشها و اهداف به سازمان عرضه می‌کنند و در مقابل سازمان نیز به حضور، مشارکت و بهزیستی و رفاه آنها توجه لازم و کافی را مبذول می‌دارد) میان کارکنان و سازمان محل کارشان است (تکلیب و همکاران، ۲۰۰۵). علیرغم اینکه در مطالعه تکلیب و همکاران (۲۰۰۵) نقض قرارداد روانی بعنوان پیامدی برای حمایت سازمانی و مبادله عضو - رهبر طی یک مطالعه سری زمانی در نظر گرفته شده، ولی شواهد دیگری نظیر آنچه که در گریمر و اودی (۲۰۰۷) ارائه شده، حاکی از آن





شکل ۱: مدل نظری پژوهش از رابطه‌ی بین متغیرهای پیشایند، واسطه‌ای و ملاک

است که متغیرهای تبدیلی - ارتباطی را می‌توان بعنوان متغیر واسطه‌ای^۱ میان اجابت انتظارات مطرح در قرارداد روانی در نظر گرفت. به باور پژوهشگران این پژوهش، تلقی متغیرهایی نظیر قرارداد روانی بعنوان یک متغیر پیامد یا واسطه‌ای صرف دارای این محدودیت است که نمی‌تواند پویاییهای این سازه‌های روانی را از نظر جای‌گشت‌پذیری نقشی که در فضای شناختی - ادراکی افراد ایفاء می‌کنند نشان بدهد. بنظر می‌رسد که وقتی قرارداد روانی نقض گردید، بسان یک عدسی شناختی - ادراکی، پردازش تمام حوزه‌های قابل پوشش در محیط کار را، بویژه حوزه‌های تبدیلی - ارتباطی، نظیر مبادله عضو - رهبر و حمایت سازمانی ادراک شده را تغییر بدهد. از لحاظ نظری چنانکه روسو (۱۹۹۵ و ۱۹۹۶) نیز اشاره نموده، قرارداد روانی مبتنی بر باورهایی است که در کارکنان وجود دارد، به این جهت وقتی نقض قرارداد روانی بصورت شناختی - عاطفی - هیجانی رخ داد، مفهوم آن این است که سازمان و سرپرستان و مدیران به وظایف تبدیلی - حمایتی خود برای کارکنان عمل ننموده‌اند. این امر همان دو مسیری است که از نقض قرارداد روانی به مبادله عضو - رهبر و حمایت سازمانی ادراک شده کشیده شده است. از طرف دیگر از آنجائی که، کیفیت رابطه‌ی تبدیلی با سرپرست، بعنوان یکی از نموده‌های اصلی توجه سازمان به کارکنان در نظر گرفته می‌شود (روادز و آیزنبرگر، ۲۰۰۲) بین مبادله عضو - رهبر با حمایت سازمانی ادراک شده نیز یک رابطه در شکل ۱ پیشنهاد شده است. در این سطح فرضیه اول پژوهش به شرح زیر در نظر گرفته شده است.

فرضیه ۱: نقض قرارداد روانی با مبادله عضو - رهبر و حمایت سازمانی ادراک شده دارای رابطه منفی است.

در سطح بعدی پس از تضعیف مبادله عضو - رهبر و حمایت سازمانی ادراک شده از طریق نقض قرارداد روانی، مبادله عضو - رهبر و حمایت سازمانی ادراک شده بر تعهد سازمانی^۲ کارکنان تأثیر می‌گذارند. از نظر کلی تعهد سازمانی، یک نگرش شغلی - حرفه‌ای است که ریشه در دل‌بستگی و همانندسازی کارکنان با اهداف و ارزشهای سازمان و تلاش چشم‌گیر و مضاعف در راستای این ارزشها و اهداف دارد (عریضی و گل‌پرور، ۱۳۸۸). تعهد بر خلاف حمایت سازمانی ادراک شده، جهت آن از کارکنان به سازمان است. براساس نظریه‌های مبادله اجتماعی، تعهد و حمایت دو پدیده به هم مرتبط هستند، چرا که برای نمونه تعهد در کارکنان انتظار حمایت شدن از طرف سازمان را پدید می‌آورد. در صورتیکه این حمایت ضعیف باشد و یا در یک مقطع زمانی به دلیل نقض قرارداد روانی تضعیف شود، بدون تردید سطح تعهد نیز تضعیف می‌شود. همین اتفاق در حوزه‌ی مبادله عضو - رهبر نیز مطرح است. وقتی سرپرست یا مدیر از نظر کارکنان آنطور که باید و شاید رابطه تبدیلی - حمایتی مناسب و مطلوبی برقرار نمی‌کند، طبیعی است که بصورت خواسته یا ناخواسته تعهد در کارکنان تضعیف شود. (روادز و آیزنبرگر، ۲۰۰۲؛ اسلاس، کلایمچاک و هولمز، ۲۰۰۸). شواهد ارائه شد در فراتحلیل روادز و آیزنبرگر (۲۰۰۲) حاکی از آن است که بین حمایت سازمانی ادراک شده با تعهد سازمانی در نمونه‌ای بالغ بر ۱۱۰۰۰ هزار نفر، همبستگی‌های تصحیح نشده و تصحیح شده ۰/۶ و ۰/۶۷ (با انحراف معیار همبستگی‌ها برابر با ۰/۲۳) می‌باشد. پژوهش اسلاس و همکاران (۲۰۰۸) نیز حاکی از آن است که حمایت سازمانی ادراک شده متغیر واسطه‌ای رابطه بین مبادله عضو - رهبر با همانندسازی سازمانی است. بنابراین فرضیه‌های دوم تا چهارم پژوهش براساس آنچه که در مدل ارائه شده در شکل ۱ آمده به شرح زیر است.

فرضیه ۲: حمایت سازمانی ادراک شده و مبادله عضو - رهبر متغیر واسطه‌ای در رابطه نقض قرارداد روانی با تعهد سازمانی هستند.

^۱ - Mediator variable

^۲ - Organizational commitment



دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

فرضیه ۳: حمایت سازمانی ادراک شده و مبادله عضو - رهبر با تعهد سازمانی دارای رابطه مثبت هستند.

فرضیه ۴: حمایت سازمانی ادراک شده متغیر واسطه‌ای پاره‌ای در رابطه مبادله عضو - رهبر با تعهد سازمانی هستند.

بالاخره آخرین سطح روابط بین تعهد سازمانی با ترک خدمت^۱ و رابطه ترک خدمت با رفتارهای انحرافی است. ترک خدمت به تمایل کارکنان برای ترک و تغییر سازمان و در مواردی شغل مربوط می‌شود. این متغیر در اغلب مدل‌های پیشنهادی بعنوان متغیری که در پایان زنجیره‌ی تغییرات نگرشی و سازمانی بوقوع می‌پیوندد معرفی شده است (متیو و زایاک، ۱۹۹۰). از لحاظ نظری، تعهد یک متغیر بازدارنده برای ترک خدمت محسوب می‌شود، به این دلیل که افراد متعهد، نسبت به سازمان و شغل خود احساس دلبستگی و وفاداری می‌کنند و این دلبستگی و وفاداری مانعی برای اندیشیدن به ترک خدمت عمل می‌کند (گل‌پرور و عریضی، ۱۳۸۸). اما رفتارهای انحرافی^۲ که در این پژوهش براساس تعریف بنت و رابینسون (۲۰۰۰) بعنوان رفتارهایی که از اصول، قواعد، ارزشها و سیاستهای سازمان تخطی می‌کند و باعث آسیب به رفاه و بهزیستی سازمان و افراد آن می‌شود در نظر گرفته شده است، بعنوان واکنش رفتاری پایانی برای مدل این پژوهش در نظر گرفته شده است. شواهد پژوهشی ارائه شده توسط اسکارلیسکی و فولگر (۱۹۹۷) حاکی از آن است که رفتارهای انحرافی را می‌توان بعنوان شکلی از رفتارهای تلافی‌جویانه در قبال شرایط و موقعیت حاکم بر سازمان (نظیر بی‌عدالتی) در نظر گرفت. شواهد نظری ارائه شده توسط کلویی، فرانسیس، پروسر و کامرون (۲۰۰۹) نیز از این ایده حمایت می‌کند. از این منظر وقتی سازمان با عدم اجابت تعهدات و انتظاراتی که در کارکنان پدید آورده قرارداد روانی را از نظر کارکنان نقض می‌کند، بستر را برای گرایش به رفتارهای انحرافی فراهم می‌سازد. اما تا وقوع رفتارهای انحرافی چندین متغیر واسطه‌ای، نظیر کیفیت روابط تبادل - حمایتی، سپس تعهد و ترک خدمت، ابتدا دستخوش تغییر می‌شوند تا زمینه از لحاظ روانی - اجتماعی برای وقوع رفتارهای انحرافی مهیا شود. این همان چیزی است که در مدل نظری پیشنهادی این پژوهش در نظر گرفته شده است. بنظر می‌رسد که در تمامی روابط بین متغیرهای سازمانی و موقعیتی (و یا حداقل متغیرهایی که تحت تأثیر عوامل موقعیتی و سازمانی قرار می‌گیرند، مثل قرارداد روانی) متغیرهای واسطه‌ای چندی ابتدا دستخوش تغییر شوند. چرا که معمولاً از شناخت و ادراک تا عمل، فاصله وجود دارد. این فاصله به این دلیل است که متغیرهای چندی در این بین با تأثیر و تأثر بر روی یکدیگر زمینه را برای بروز رفتار پایانی فراهم می‌سازند. بر این مبنا دو فرضیه پایانی پژوهش براساس مدل نظری پیشنهادی (شکل ۱) به شرح زیر است.

فرضیه ۵: تعهد سازمانی با ترک خدمت و ترک خدمت با رفتارهای انحرافی به ترتیب دارای رابطه منفی و مثبت هستند.

فرضیه ۶: ترک خدمت متغیر واسطه‌ای در رابطه بین تعهد سازمانی با رفتارهای انحرافی است.

روش کار

این پژوهش از نوع مطالعات همبستگی نوین و پیشرفته (مدل‌سازی معادله ساختاری) است. جامعه آماری پژوهش را کارکنان دو شیفت کاری (صبح و عصر) یک شرکت تولیدی در شهر شیراز با تعداد ۸۰۰ نفر (هر شیفت ۴۰۰ نفر)، در پائیز ۱۳۸۸ تشکیل داده‌اند. براساس تناسب حجم نمونه با حجم جامعه آماری، برای یک جامعه آماری ۸۰۰ نفری، ۲۶۰ نفر نمونه در سطح اطمینان ۵ درصد نیاز است. با این حال با افزایش تعداد نمونه فراتر از ۲۶۰ نفر میزان اطمینان به نتایج نیز بالاتر می‌رود. همچنین با توجه به اینکه مطالعات مدل‌سازی معادله ساختاری به نمونه‌های بزرگ احتیاج دارد، تعداد نمونه برای این پژوهش ۳۲۰ نفر در نظر گرفته شد (شوماخر و لومکس، ۱۳۸۸؛ سکاران، ۱۳۸۱). پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها، ۲۰ پرسشنامه (معادل ۶/۲ درصد) برای تحلیل غیرمعتبر تشخیص داده شدند که در نهایت از تحلیل‌ها کنار گذاشته شدند و لذا نمونه پژوهش به ۳۰۰ نفر تقلیل یافت. نمونه پژوهش براساس برنامه‌ریزی‌های قبلی قرار بود که از طریق فهرست اسامی کارکنان بصورت تصادفی انتخاب شوند. پس از اجرای این روش ۱۸۰ پرسشنامه بیشتر بازگشت نشد (معادل ۵۶ درصد نمونه پیش‌بینی شده). در ادامه بدلیل شرایط پیش آمده، ۱۶۰ نفر دیگر (معادل ۴۴ درصد) به صورت سهل‌الوصول در استراحت‌گاهها و بویژه در زمان ورود و خروج کارکنان به شرکت، با بررسی دقیق این مسئله که قبلاً به پرسشنامه‌ها پاسخ نداده باشند، به باقیمانده پرسشنامه‌ها پاسخ دادند. این وضعیت بصورت بالقوه می‌تواند منجر به اثر داوطلب در داده‌ها شود که به هر حال باید بعنوان یک محدودیت در پژوهش در نظر گرفته شود. کل اعضای نمونه به لحاظ شرایط خاص کاری شرکت همگی مرد بوده‌اند. از افرادی که وضعیت تأهل خود را اعلام نمودند (۲۴۶ نفر) اکثریت متأهل (۲۰۳ نفر

¹ - Turnover

² - Deviant behaviors



دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

معادل ۸۲/۵ درصد) و دارای شرایط کاری قراردادی (از ۲۴۰ نفر اعلام شده، ۱۹۳ نفر معادل ۸۰/۴ درصد) بوده‌اند. ۲۳۸ نفر نیز که تحصیلات خود را اعلام داشته‌اند، به ترتیب ۳۱ نفر (معادل ۱۳ درصد) دارای تحصیلات ابتدایی و راهنمایی، ۱۸۴ نفر (معادل ۷۷/۳ درصد) دارای تحصیلات متوسطه و دیپلم و ۲۳ نفر (معادل ۹/۶ درصد) دارای تحصیلات فوق دیپلم و بالاتر بوده‌اند. بالاخره ۲۹۹ نفر نیز وضعیت کاری خود را اعلام داشته‌اند، که از این مقدار ۲۲۶ نفر (معادل ۷۵/۵ درصد) تمام وقت و بقیه پاره‌وقت بوده‌اند. میانگین سنی اعضای نمونه ۳۰/۷۱ (با انحراف معیار ۵/۳۳) و میانگین سابقه شغلی آنها ۸/۲۶ (با انحراف معیار ۴/۹) بود. از ابزارهای زیر برای سنجش متغیرهای پژوهش استفاده بعمل آمد.

ابزارهای پژوهش

۱. **مبادله عضو - رهبر:** برای سنجش مبادله عضو - رهبر از هفت سؤال پرسشنامه اسکاندیورا، گرائن و نوک (۱۹۸۶) که بر مقیاس هفت درجه‌ای پاسخ داده می‌شود استفاده بعمل آمد. این هفت سؤال کیفیت تبادلات میان سرپرستان و مدیران را با کارکنان و افراد تحت سرپرستی آنها اندازه‌گیری می‌کند. این پرسشنامه قبلاً در ایران ترجمه و مورد استفاده قرار گرفته و شواهد مربوط به روایی و پایایی آن در حد مطلوبی است. در این پژوهش، تحلیل عاملی اکتشافی (با چرخش واریماکس) در کنار پرسشنامه‌های حمایت سازمانی، نقض قرارداد روانی، ترک خدمت و تعهد سازمانی، هفت سؤال را دقیقاً بر روی یک عامل (KMO) در این تحلیل برابر بر ۰/۸۷ و از مون کرویت بارتلت برابر با ۲۹۳۳/۷ و معنادار $P < ۰/۰۰۱$ با بارهای عاملی ۰/۶۵ تا ۰/۸۲ قرار داد. اسکری‌پلات نیز قابل استخراج بودن این هفت سوال را برای یک عامل با ارزش ویژه ۶/۸۹ تأیید نمود. در نهایت آلفای کرونباخ هفت سؤال ۰/۹۱ بدست آمد. یک نمونه سؤال این پرسشنامه به این شرح است: سرپرستم به اشکال مختلف مرا در محیط کار مورد حمایت قرار می‌دهد.

۲. **حمایت سازمانی ادراک شده:** برای سنجش حمایت سازمانی ادراک شده از ۳ سؤال معرفی شده توسط تکلیب و همکاران (۲۰۰۵) که بر مقیاس هفت درجه‌ای (کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۷) پاسخ داده می‌شود، استفاده بعمل آمد. این ۳ سؤال میزان توجهی که کارکنان احساس می‌کنند سازمان به آنها دارد را مورد سنجش قرار می‌دهد. در این پرسشنامه از واژه‌ی کلی سازمان در سؤالات استفاده شده است. تکلیب و همکاران (۲۰۰۵) روایی سازه و پایایی (آلفای کرونباخ برابر با ۰/۸۴) آن را بررسی و تأیید نموده‌اند. اما تحلیل عاملی اکتشافی (چرخش از نوع واریماکس) و همچنین نقش سؤالات در آلفای کرونباخ سؤالات نشان داد که سؤال سوم (سازمان نسبت به من کم‌توجهی نشان می‌دهد - این سؤال معکوس نمره‌گذاری می‌شود) نقش تضعیف‌کننده در پرسشنامه دارد، لذا کنار گذاشته شد. تحلیل عاملی این پرسشنامه نیز همراه با دیگر پرسشنامه‌های پژوهش که دارای مقیاس پاسخگویی مشترکی با آن بوده‌اند صورت گرفته و آلفای کرونباخ آن ۰/۷۴ بدست آمد. یک نمونه سؤال آن به این شرح است: سازمان نسبت به من و کارم توجه لازم و کافی را دارد.

۳. **پرسشنامه تعهد سازمانی:** برای سنجش تعهد سازمانی از مقیاس سه سؤالی اسپیر و ون‌کاتش (۲۰۰۲) که بر مقیاس هفت درجه‌ای (کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۷) پاسخ داده می‌شود استفاده بعمل آمد. این سؤال همراه با استنادات روایی و پایایی آن توسط مولکی و همکاران (۲۰۰۶) معرفی شده است، به ترتیبی که تحلیل عاملی اکتشافی با چرخش از نوع واریماکس علاوه بر محرز ساختن روایی سازه آن (بارهای عاملی ۰/۷۶ تا ۰/۹) به آلفای کرونباخ ۰/۸۵ نیز منتهی شده است. این سه سؤال نیز از زبان انگلیسی طی فرایند دو مرحله‌ای (ترجمه و تطابق محتوایی توسط متخصص) برای این پژوهش ترجمه و آماده اجرا گردید. در این پژوهش تحلیل عاملی اکتشافی با چرخش از نوع واریماکس سه سؤال را با بارهای عاملی ۰/۵۹ تا ۰/۷۳ (همراه با پرسشنامه‌های رضایت شغلی و تناسب فرد - شغل) بر روی یک عامل قرار داد. آلفای کرونباخ این سؤالات نیز ۰/۷۷ بدست آمد. یک نمونه از سؤالات این پرسشنامه بدین شرح است: از اینکه به دیگر مردم بگویم عضوی از این سازمان هستم، احساس غرور می‌کنم.

۴. **پرسشنامه رفتارهای انحرافی سازمان:** برای سنجش رفتارهای انحرافی سازمانی در پرسشنامه ۸ سؤالی بنت و رایبسون (۲۰۰۰) استفاده بعمل آمد. این پرسشنامه فقط رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان را اندازه‌گیری می‌کند و در قالب خودگزارش دهی بر مبنای مقیاس ۶ درجه‌ای (هرگز=۱ تا همیشه=۶) پاسخ داده می‌شود. این پرسشنامه قبلاً در ایران (گل‌پرور، نیری و مهداد، ۱۳۸۸) ترجمه و مورد استفاده قرار گرفته است. تحلیل عاملی در داخل و خارج از کشور روایی سازه مطلوب این ۸ سؤال را مستند ساخته و آلفای کرونباخ ۰/۹ و ۰/۷۴ نیز برای آن گزارش شده است (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۸۸). تحلیل عاملی اکتشافی با چرخش واریماکس مجدد بر روی این ۸ سؤال، هشت سؤال این پرسشنامه را بر روی یک عامل (با بارهای عاملی ۰/۴۰۶ تا ۰/۷۳) قرار داد.



دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

تا ۰/۸۴) که آلفای کرونباخ آن نیز ۰/۸۱ بدست آمد قرار داد. یک نمونه سؤال این پرسشنامه نیز به این شرح است: زیاد اتفاق می‌افتد که بدون هماهنگی و کسب اجازه قبلی بر سر کارم دیر حاضر شوم.

۵. **پرسشنامه ترک خدمت:** برای سنجش ترک خدمت، از دو سؤال معرفی شده توسط تکلیب و همکاران (۲۰۰۵) که بر مقیاس هفت درجه‌ای (کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۷) پاسخ داده می‌شود، استفاده بعمل آمد. سؤال دوم بصورت عکس روند معرفی شده (کاملاً مخالفم=۷ تا کاملاً موافقم=۱) پاسخ داده می‌شود. تکلیب و همکاران (۲۰۰۵) با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی، پس از تثبیت نمودن واریانس خطای دو سؤال، روایی سازه این دو سؤال را تأیید نموده‌اند. در این پژوهش ضریب همبستگی دوگویه برابر با ۰/۲۵۲ ($P < ۰/۰۱$) و آلفای کرونباخ نیز به دلیل کم بودن تعداد سوالات ۰/۴ بدست آمد. یک نمونه سؤال این پرسشنامه به این شرح است: احتمال دارد طی یک سال آینده این سازمان را ترک کنم.

۶. **پرسشنامه نقض قرارداد روانی:** برای سنجش ادراکات کارکنان از نقض قرارداد روانی از سه سؤال معرفی شده توسط تکلیب و همکاران (۲۰۰۵) که بر مقیاس هفت درجه‌ای (کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۷) پاسخ داده شده است استفاده بعمل آمد. این سه سؤال ادراک کارکنان را نسبت به نقض پایبندی سازمان محل کار نسبت به تعهدات خود در قبال کارکنان را مورد سنجش قرار می‌دهد و سؤالات دوم و سوم آن بصورت عکس روند معرفی شده در بالا پاسخ داده می‌شوند. تکلیب و همکاران (۲۰۰۵) با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی ساختار عاملی این پرسشنامه را تأیید و آلفای کرونباخ ۰/۸۳ را برای آن گزارش نموده‌اند. تحلیل عاملی اکتشافی با شیوه چرخش واریماکس بر روی سه سؤال این پرسشنامه همراه با پرسشنامه‌های ترک خدمت، رضایت شغلی و تعهد سازمانی و همراه با بررسی نقش سؤالات در آلفای کرونباخ به نتایج قابل قبولی انجامید، به ترتیبی که آلفای کرونباخ دو گویه باقیمانده ۰/۷۳ و همبستگی دو گویه با یکدیگر نیز ۰/۵۷ ($P < ۰/۰۱$) بدست آمد. یک نمونه سؤال این پرسشنامه به این شرح است: سازمان تعهداتی که نسبت به من دارد را دقیق برآورده می‌سازد. این سؤال بصورت معکوس نمره‌گذاری می‌شود.

کلیه پرسشنامه‌های پژوهش بصورت یکجا و در محل کار اعضای نمونه بصورت خودگزارش دهی در فاصله زمان ۱۵ تا ۲۰ دقیقه پاسخ داده شده‌اند. برای تحلیل آماری داده‌ها از ضریب همبستگی پیرسون (برای محاسبه ضرایب مرتبه صفر بین متغیرهای پژوهش)، از مدل‌سازی معادله ساختاری برای بررسی برازش داده‌های پژوهش با مدل نظری پیشنهادی و از تحلیل رگرسیون واسطه‌ای به شیوه‌ی بارون و کنی (۱۹۸۶) برای بررسی نقش واسطه‌ای مبادله عضو - رهبر، حمایت سازمانی ادراک شده، تعهد سازمانی و ترک خدمت استفاده بعمل آمد. تحلیل‌های یاد شده با استفاده از دو نرم‌افزار آماری - رایانه‌ای SPSS و AMOS انجام شده است.

یافته‌های پژوهش

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



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

متغیرهای پژوهش	میانگین	انحراف معیار	۱	۲	۳	۴	۵
حمایت سازمانی ادراک شده	۵/۸۱	۳/۱۸	-				
مبادله عضو - رهبر	۳۰/۷	۱۰/۹۳	۰/۲۳۸**	-			
نقض قرارداد روانی	۴/۸۶	۲/۹۵	-۰/۴۸۶**	-۰/۱۲۲**	-		
ترک خدمت	۶/۶۶	۳/۱۸	-۰/۱۱۵*	-۰/۳۸۱**	۰/۰۲	-	
تعهد سازمانی	۱۰/۹۹	۴/۹	۰/۴**	۰/۴۷۷**	-۰/۲۶۷**	-۰/۳۸۹**	-
رفتارهای انحرافی سازمانی	۱۴/۱۴	۶/۲۷	۰/۰۴۶	-۰/۲۳۲**	۰/۰۸۷	۰/۲۰۷**	-۰/۰۵۳**

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

چنانکه در جدول ۱ مشاهده می‌شود، حمایت سازمانی ادراک شده با مبادله عضو - رهبر ($V=10/7$ و $r=0/328$) و با تعهد سازمانی ($V=16$ و $r=0/4$) دارای رابطه مثبت و معنادار ($P < 0/01$) ولی با نقض قرارداد روانی ($V=23/6$ و $r=0/486$) و با ترک خدمت ($V=13$ و $r=-0/115$) دارای رابطه منفی و معنادار ($P < 0/01$ و $P < 0/05$) می‌باشد و با رفتارهای انحرافی سازمانی دارای رابطه معناداری نیست ($P > 0/05$). مبادله عضو - رهبر با نقض قرارداد روانی ($V=1/5$ و $r=-0/122$)، با ترک خدمت ($V=14/5$ و $r=-0/381$) و با رفتارهای انحرافی سازمانی ($V=5/3$ و $r=-0/232$) دارای رابطه منفی و معناداری ($P < 0/01$ ، $P < 0/05$ ، $P < 0/01$) ولی با تعهد سازمانی ($V=25/7$ و $r=0/477$) دارای رابطه مثبت و معنادار ($P < 0/01$) است. نقض قرارداد روانی با ترک خدمت و رفتارهای انحرافی دارای رابطه معناداری نبوده ($P > 0/05$) ولی با تعهد سازمانی ($V=7/1$ و $r=-0/267$) دارای رابطه منفی و معناداری ($P < 0/01$) است. ترک خدمت نیز به ترتیب با تعهد سازمانی ($V=15/1$ و $r=-0/389$) و رفتارهای انحرافی سازمانی ($V=4/3$ و $r=0/207$) دارای رابطه منفی و مثبت معناداری ($P < 0/01$) است و بالاخره تعهد سازمانی هم با رفتارهای انحرافی سازمانی دارای رابطه معناداری نبوده است. در جدول ۲ و شکل ۲ نتیجه حاصل از مدل‌سازی معادله ساختاری ارائه شده است.

پیش از توضیحات راجع به جدول ۲ و شکل ۲، توضیح این نکته الزامی است که مدل نهایی پژوهش (شکل ۲) نسبت به شکل ۱، دو مسیر جدید را براساس پیشینه‌ی نظری و پژوهشی و شاخصهای اصلاح‌پذیرا گردید. یکی مسیر مبادله عضو - رهبر به ترک خدمت و دیگری مسیر مبادله عضو - رهبر به رفتارهای انحرافی. بر این اساس چنانکه در جدول ۲ و شکل ۲ مشخص است، نقض قرارداد روانی با بتای استاندارد $-0/122$ ، $1/5$ درصد از واریانس مبادله عضو - رهبر را تبیین نموده ولی دو متغیر نقض قرارداد روانی و مبادله عضو - رهبر به ترتیب با ضرایب بتای استاندارد

جدول ۲: نتایج حاصل از مدل‌سازی ساختاری در بررسی مدل نظری پژوهش

متغیرهای مدل نهایی	B	SE	β	R^2	χ^2	GFI	AGFI	NFI	CFI	PCFI	RMSEA
۱ نقض قراردادی روانی ← مبادله عضو - رهبر	-۰/۴۵۲	۰/۲۱۲	-۰/۱۲۲*	۰/۰۱۵	۱۵/۵۳	۰/۹۸	۰/۹۴	۰/۹۵	۰/۹۷	۰/۳۹	۰/۰۷۳
۲ نقض قراردادی روانی ← حمایت سازمانی	-۰/۴۸۹	۰/۰۵۲	-۰/۴۵۳**	۰/۳۱	۲/۵	$P > 0/01$					

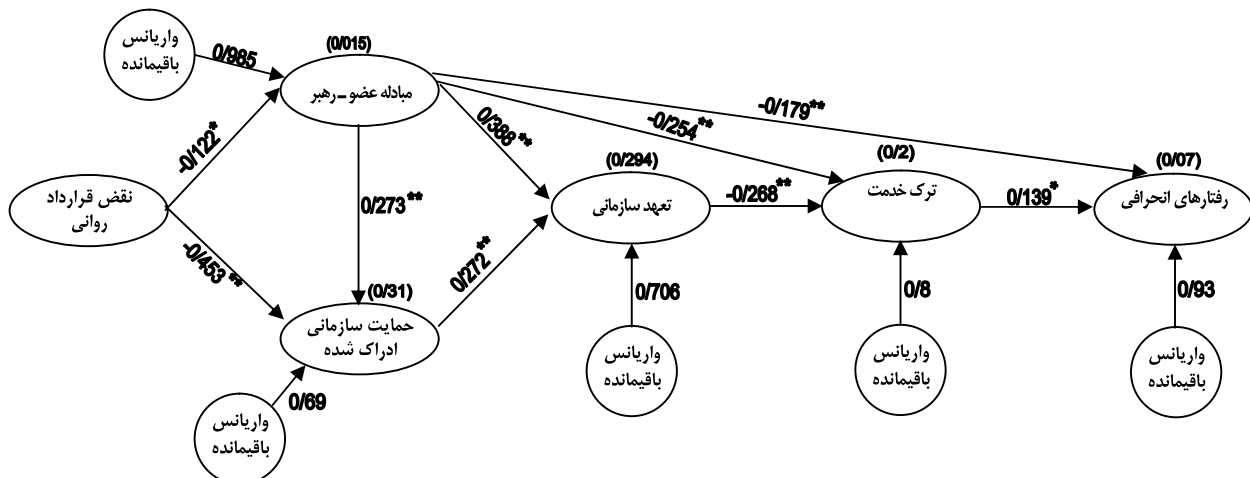


دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

										۰/۲۷۳**	۰/۰۱۴	۰/۰۸	مبادله عضو - رهبر ← حمایت سازمانی	۳
										۰/۳۸۸**	۰/۰۲۳	۰/۱۷۴	مبادله عضو - رهبر ← تعهد سازمانی	۴
									۰/۲۹۴	۰/۲۷۲**	۰/۰۷۹	۰/۴۱۹	حمایت سازمانی ← تعهد سازمانی	۵
										-۰/۲۶۸**	۰/۰۳۸	-۰/۱۷۴	تعهد سازمانی ← ترک خدمت	۶
									۰/۲	-۰/۲۵۴**	۰/۰۱۷	-۰/۰۷۴	مبادله عضو - رهبر ← ترک خدمت	۷
										۰/۱۳۹*	۰/۱۱۹	۰/۲۷۴	ترک خدمت ← رفتارهای انحرافی	۸
									۰/۰۷	-۰/۱۷۹**	۰/۰۳۵	-۰/۱۰۳	مبادله عضو - رهبر ← رفتارهای انحرافی	۹

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

۰/۴۵۳- و ۰/۲۷۳، ۳۱ درصد از واریانس حمایت سازمانی را تبیین نموده‌اند. بدنبال آن مبادله عضو - رهبر و حمایت سازمانی به ترتیب با ضرایب بتای استاندارد ۰/۳۸۸، ۰/۲۷۲، ۲۹/۴ درصد از واریانس تعهد سازمانی را و تعهد سازمانی و مبادله عضو - رهبر نیز به ترتیب با ضرایب بتای استاندارد ۰/۲۶۸- و ۰/۲۵۴-، ۲۰ درصد از واریانس ترک خدمت را تبیین نموده‌اند. در نهایت ترک خدمت و مبادله عضو - رهبر به ترتیب با ضرایب بتای ۰/۱۷۹- و ۰/۱۳۹-، ۷ درصد از واریانس رفتارهای انحرافی را تبیین نموده‌اند. در ستونهای هفتم به بعد جدول ۲ چنانکه ملاحظه می‌شود خیی دو برابر با ۱۵/۵۳، $P > 0.01$ و نسبت خیی دو به درجه آزادی نیز ۲/۵ (این مقدار کمی از حد قابل قبول بزرگتر است) می‌باشد. غیرمعتادار بودن خیی دو همراه با شاخصهای GFI ، NFI و CFI (این مقادیر بهتر است از ۰/۹۵ بزرگتر باشند، شوماخر و لومکس، ۱۳۸۸) و $RMSEA$ (این مقدار بهتر است از ۰/۰۸ یا ۰/۰۶ کوچکتر باشد) نشان از برازش مدل نهایی پژوهش با داده‌ها دارد. اثرات غیرمستقیم استاندارد و غیراستاندارد مطرح در مدل نهایی پژوهش (شکل ۲) در جدول ۳ آورده شده است.





شکل ۲: مدل معادله ساختاری نهایی و بازنگری شده پژوهش

جدول ۳: اثرات مستقیم و غیرمستقیم غیراستاندارد و استاندارد مطرح برای متغیرهای مدل نهایی پژوهش

متغیر ۱	مبادله عضو - رهبر		حمایت سازمانی		تعهد سازمانی		ترک خدمت		رفتارهای انحرافی	
	غیراستاندارد	استاندارد	غیراستاندارد	استاندارد	غیراستاندارد	استاندارد	غیراستاندارد	استاندارد	غیراستاندارد	استاندارد
۱ نقض قرارداد روانی	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
۲ مبادله عضو - رهبر	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
۳ حمایت سازمانی ادراک شده	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
۴ تعهد سازمانی	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
۵ ترک خدمت	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

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

براساس گزارشهای در دسترس، اثرات غیرمستقیم که قدر مطلق آنها برابر با ۰/۰۵ یا بزرگتر باشد، از لحاظ آماری معنادار هستند (لاووتان، ۲۰۰۶). در عین حال از طریق آزمون سوبل نیز می‌توان اثرات غیرمستقیم را آزمود که نتایج آن در جدول ۳ بصورت ستاره بر روی اثرات غیرمستقیم استاندارد و غیراستاندارد مشاهده می‌شود. تحلیل رگرسیون به شیوه توصیه شده توسط بارون و کنی (۱۹۸۶) حاکی از آن بود که مبادله عضو - رهبر متغیر واسطه‌ای پاره‌ای در رابطه بین نقض قرارداد روانی با حمایت سازمانی ادراک شده و تعهد سازمانی است و حمایت سازمانی ادراک شده نیز متغیر واسطه‌ای کامل در رابطه‌ی نقض قرارداد روانی با تعهد سازمانی و متغیر واسطه‌ای پاره‌ای در رابطه مبادله عضو - رهبر با تعهد سازمانی است. بالاخره اینکه تعهد سازمانی متغیر واسطه‌ای پاره‌ای در رابطه مبادله عضو - رهبر با ترک خدمت و متغیر واسطه‌ای کامل در رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده با ترک خدمت می‌باشد و ترک خدمت نیز متغیر واسطه‌ای پاره‌ای در رابطه مبادله عضو - رهبر با رفتارهای انحرافی سازمانی می‌باشد.

بحث و نتیجه‌گیری

در این قسمت براساس نتایج حاصل از مدل‌سازی معادله ساختاری و تحلیل رگرسیون واسطه‌ای نتیجه رد یا تأیید فرضیه‌های پژوهش را ارائه می‌کنیم. فرضیه اول پژوهش مبنی بر اینکه نقض قرارداد روانی با مبادله عضو - رهبر و حمایت سازمانی ادراک شده دارای رابطه منفی است مورد تأیید قرار گرفت.



دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خورسگان)

این یافته با نظریات مطرح شده توسط گریمر و اودی (۲۰۰۷) و همچنین پیش‌بینی‌های انجام شده در مقدمه همسویی نشان می‌دهد. قرارداد روانی که مجموعه باورهای معطوف به برآورده شدن تعهدات سازمان نسبت به کارکنان در این پژوهش در نظر گرفته شده است، در صورت نقض شدن، حالات عاطفی - هیجانی و شناختی در افراد پدید می‌آورد. این حالات افراد را در پردازش اطلاعات دریافتی از محیط اطراف در لحظه‌لحظه شرایط کاری‌شان همراهی می‌کند. علیرغم اینکه کیفیت تبادلات و حمایت‌های ادراک شده کارکنان در سطح شناختی قادر است تا سطح قرارداد روانی ادراک شده افراد را بالا ببرد، اما به همان میزان نقض ادراک شده قرارداد روانی نیز می‌تواند در چرخه‌های بازخوردی باعث تضعیف کیفیت روابط تبادلی (مبادله عضو - رهبر) و حمایتی (حمایت سازمانی ادراک شده) در کارکنان شود. این نقش تضعیف‌کننده نقض قرارداد روانی، از ساز و کارهای نفوذ و تأثیر حالات عاطفی و هیجانی بر فرآیندهای شناختی پیروی می‌کند. بدین ترتیب شاید بتوان گفت که وقتی یک پدیده‌ی شناختی و ادراکی در افراد نقض یا تضعیف می‌شود، متغیر مذکور از حالت یک متغیر پیامد به یک متغیر مستقل تبدیل می‌شود. این همان پدیده‌ای است که می‌توان از آن تحت عنوان جای‌گشت‌پذیری نقش متغیرها یاد کرد. این پدیده‌ی جای‌گشت‌پذیری تا اندازه‌ی زیادی در حوزه‌ی پژوهش‌های مدیریت و روانشناختی صنعتی و سازمانی مورد غفلت قرار گرفته است. در این باره تأکید می‌شود که متغیرهایی نظیر قرارداد روانی متغیرهایی پویا هستند که دارای ظرفیت بالقوه برای جای‌گشت‌پذیری هستند. بویژه احتمال می‌رود که این پدیده‌ها در حالت مثبت خود جنبه پیامد و در حالت منفی و نقض تبدیل به متغیر مستقل یا واسطه‌ای بشوند. فرضیه دوم پژوهش نیز مبنی بر اینکه مبادله عضو - رهبر و حمایت سازمانی ادراک شده متغیر واسطه‌ای رابطه نقض قرارداد روانی با تعهد سازمانی هستند نیز مورد تأیید قرار گرفت. این یافته از یک طرف با یافته‌های گزارش شده توسط روادز و آیزنبرگر (۲۰۰۲) مبنی بر روابط مثبت بین حمایت سازمانی ادراک شده با تعهد سازمانی همسویی دارد و از طرف دیگر نقش واسطه‌ای حمایت سازمانی ادراک شده در رابطه بین مبادله عضو - رهبر با تعهد سازمانی تا اندازه‌ای با پژوهش اسلاس و همکاران (۲۰۰۸) همسویی نشان می‌دهد. یافته‌های مربوط به این سطح از روابط، بخوبی مؤید نقش تبادل و حمایت در تعهد سازمانی است (عریضی و گل‌پرور، ۱۳۸۸). در عین حال این یافته‌ها از این ایده حمایت می‌کند که رابطه نقض قرارداد روانی با تعهد سازمانی یک رابطه واسطه‌ای است که می‌تواند از طریق متغیرهای مختلف واسطه‌گری شود. آنچه از لحاظ نظری قابل تبیین است، این واقعیت است که وقتی نقض قرارداد روانی اتفاق افتاد، ابتدا به ساکن عناصر ارتباطی تبادل - حمایت معطوف به سرپرستان و سازمان تضعیف می‌شود، سپس تضعیف این عناصر، باعث نقض اصول مقابله به مثل مثبت (حمایت و تبادل مثبت - تعهد بالاتر) می‌شود. تضعیف اصول مقابله به مثل مثبت بخشی از نمود اصلی خود را بر کاهش تعهد سازمانی به جای می‌گذارد. این تبیین به این معنی است که وقتی سازمان به تعهدات و قول و قرارهایی که در قبال کارکنان دارد عمل نمی‌کند، و سرپرستان هم به تبع آن چندان رابطه مطلوبی با کارکنان ندارند، چندان ضرورتی به متعهد بودن کارکنان باقی نمی‌ماند. اگر مبادله عضو - رهبر، جدای از آنچه که سازمان در سطوح مدیریت عالی و تصمیمات سطح بالا انجام می‌دهد، در سطح مدیران و سرپرستان بلافصل در حد مناسب و مطلوبی باشد، یعنی سرپرستان بلافصل علیرغم اینکه سازمان از سطوح بالا تعهدات خود را نسبت به کارکنان برآورده نمی‌سازد با کارکنان روابط تبادلی مناسب و مطلوبی داشته باشند، بخشی از فشار ناشی از نقض قرارداد روانی کاهش می‌یابد، لذا با احتمال زیاد تعهد سازمانی در چنین شرایطی ممکن است چندان تضعیف نشود. بنابراین بنظر می‌رسد که وقتی متغیرهای سازمانی در سطوح مدیریت عالی سازمانها با متغیرهای سازمانی در سطوح متوسط در تضاد قرار می‌گیرند، متغیرهای معطوف به مدیران و سرپرستان میانی از متغیر واسطه‌ای به متغیر تعدیل‌گر (یا همزمان متغیر واسطه‌ای تعدیل‌گر) تبدیل می‌شوند. این پدیده‌ای است که به لحاظ پژوهشی باید مورد بررسی عمیق و دقیق قرار گیرد.

فرضیه سوم پژوهش مبنی بر اینکه مبادله عضو - رهبر و حمایت سازمانی ادراک شده با تعهد سازمانی دارای رابطه مثبت هستند نیز مورد تأیید قرار گرفت. تبیین این ارتباط هم راستا با تبیین‌های ارائه شده برای فرضیه دوم پژوهش است. و فرضیه چهارم پژوهش نیز مبنی بر نقش واسطه‌ای حمایت سازمانی ادراک شده در رابطه مبادله عضو - رهبر با تعهد سازمانی نیز بصورت پاره‌ای مورد تأیید قرار گرفت. اینکه کیفیت مبادله عضو - رهبر تا اندازه‌ای موجب تقویت حمایت سازمانی ادراک شده و سپس حمایت سازمانی ادراک شده نیز موجب تقویت تعهد سازمانی ادراک شده شود به این واقعیت بازمی‌گردد که سرپرستان و مدیران برای کارکنان، نماد سازمان و نماد توجه سازمان به حضور، مشارکت و بهزیستی آنهاست. همین امر باعث می‌شود تا کیفیت مبادله عضو - رهبر بخشی از اثرات خود را بر تعهد سازمانی از طریق حمایت سازمانی ادراک شده اعمال نماید. به این یافته نیز باید توجه لازم و کافی بشود که مبادله عضو - رهبر برخلاف انتظار دو تأثیر یا مسیر مستقیم منفی نیز بر ترک خدمت و رفتارهای انحرافی داشت. این تأثیر فراگیر مبادله عضو - رهبر این ایده را مورد تقویت قرار می‌دهد که مدیران و سرپرستان میانی و بلافصل کارکنان نقش بسیار حساس و فراگیری را بر ادراکات و تمایلات رفتاری کارکنان



دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

ایفاء می‌کنند. به این لحاظ حتی در یک سازمان دارای تصمیم‌گیری متمرکز، نقض تعهدات در صورت وجود سرپرستان میانی دارای رابطه تبادلی مثبت با کارکنان بسیار کم‌اثرتر و کم‌رنگ‌تر می‌شود. این یافته در سطح کاربردی و اجرایی دارای این تلویح بسیار مهم است که حتی اگر سازمانی قادر به اجابت بخشی از تعهدات انسانی، اجتماعی، اقتصادی خود در قبال کارکنانش نیست از کانال روابط مثبت تبادلی - حمایتی سرپرستان با کارکنان، که زیاد هم برای سازمان هزینه در پی ندارد می‌تواند بخشی از فشار ناشی از نقض قرارداد روانی را تعدیل نماید. فرضیه پنجم نیز مبنی بر رابطه منفی تعهد سازمانی با ترک خدمت و رابطه مثبت ترک خدمت با رفتارهای انحرافی و فرضیه ششم مبنی بر نقش واسطه‌ای ترک خدمت در رابطه‌ی تعهد سازمانی با رفتارهای انحرافی مورد تأیید قرار گرفت. این یافته‌ها از جهاتی با ایده‌ها و نظرات مطرح شده توسط اسکارلیسکی و فولگر (۱۹۹۷) و کلویی و همکاران (۲۰۰۹) مبنی بر بروز برخی رفتارها در قالب رفتارهای اعتراض‌آمیز و تلافی‌جویانه همسویی قابل ملاحظه‌ای را نشان می‌دهد. این ادعا بدین دلیل مطرح می‌شود که روابط مطرح در مدل این پژوهش یک رابطه زنجیره‌ای (فرایندی) است که فراتر از روابط ساده قابل تفسیر است. یعنی وقتی سازمانی با نقض قرارداد روانی باعث تضعیف احساس حمایت، تبادل مثبت و تعهد کارکنان می‌شود، آنها بصورت خودآگاه و ناخودآگاه متمایل به ترک خدمت و بدنبال آن رفتارهای انحرافی می‌شوند. بهر حال محدودیت‌های پژوهش در تعمیم و تفسیر نتایج که مشتمل بر ارتباطی (نه علی) بودن مدل پژوهش، خودسنجی بودن رفتارهای انحرافی و محدود بودن گروه نمونه به مردان شاغل در یک صنعت تولیدی سنگین بوده باید در نظر گرفته شوند. پیشنهادات پژوهشی که در حوزه‌ی بحث و نتیجه‌گیری در باب فرضیه‌ها تا اندازه‌ای مطرح شد. اما پیشنهاد کاربردی آن است که سازمانها حتی المقدور به کارکنان خود قول و قرارها و تعهداتی را منتقل کنند که قابل اجابت باشد. اما اگر قول و قرارها به هر دلیلی اجابت نگردید، از سرپرستان بلافصل بخواهند تا با کیفیت روابط تبادلی - حمایتی ساده بصورت کلامی و رفتاری بخشی از فشار کارکنان را تخلیه نمایند.

منابع

- سکاران، اوما. (۱۳۸۱). *روشهای تحقیق در مدیریت*. ترجمه محمد صائبی و محمود شیرازی. چاپ دوم، تهران: مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی (تاریخ چاپ انتشار اثر به زبان اصلی در کتاب ترجمه شده نامشخص است).
- شوماخر، رندال، ای؛ لومکس، ریچارد، جی. (۱۳۸۸). *مقدمه‌ای بر مدل‌سازی معادله ساختاری*. ترجمه وحید قاسمی. چاپ اول، تهران: انتشارات جامعه‌شناسان (تاریخ چاپ انتشار اثر به زبان اصلی ۲۰۰۴).
- عریضی، محمدرضا؛ گل‌پرور، محسن. (۱۳۸۸). فراتحلیلی بر رابطه بین ابعاد تعهد سازمانی با مشارکت در تصمیم‌گیری، رفتار مدنی - سازمانی و رفتارهای فراتقشی. *روانشناسی معاصر*، ۱۴(۱)، بهار ۸۸، ۴-۲۹.
- گل‌پرور، محسن؛ عریضی، حمیدرضا. (۱۳۸۸). فراتحلیل رابطه بین ابعاد تعهد سازمانی با میل به ماندن، جایگزین‌های شغلی و ترک خدمت. *زیر چاپ در فصلنامه دانشور رفتار*.
- گل‌پرور محسن؛ نیری، شیرین؛ مهداد، علی. (۱۳۸۸). نقش ترکیبی ارزشهای سازمانی، رهبری اخلاق‌مدار و ارزشهای اخلاقی بر رفتارهای انحرافی سازمانی در شرکت سهامی ذوب‌آهن. *اولین همایش ملی یافته‌های نوین در روانشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی اهواز، اسفندماه ۱۳۸۸، بخش سخنرانی‌ها*: yafteha88@iauahavaz.ac.ir
- Baron, R., & Kenny, D. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychology research. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1182-1186.
- Bennett, R.J., & Robinson, S.L. (2000). Development of a measure of workplace deviance. *Journal of Applied Psychology*, 85(3), 349-360.
- Grimmer, M., & Oddy, M. (2007). Violation of the psychological contract: The mediating effect of relational versus transactional beliefs. *Australian Journal of Management*, 32(1), 153-174.
- Kelloway, E.K., Francis, L., Prosser, M., & Cameron, J.E. (2009). Counterproductive work behavior as protest. *Human Resource Management Review* (2009), doi: 10.1016/j.hrmr.2009.03.14.
- Lau, C.M., & Tan, S.L.C. (2006). The effects of procedural fairness and interpersonal trust on job tension in budgeting. *Management Accounting Research*, 17, 171-186.



- Mathieu, J.E., & Zajac, D.M. (1990). A review and meta analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 108, 171-194.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714.
- Robinson, S.L. (1996). Trust and breach of the psychological contract. *Administration Science Quarterly*, 41, 574-599.
- Robinson, S.L., & Morrison, E.Q. (2000). The development of psychological contract breach and violation: A longitudinal study. *Journal of Organizational Behavior*, 21, 525-546.
- Rousseau, D.M. (1995). *Psychological contracts in organization: understanding written and unwritten agreement*. Newbury Park, Sage Publications.
- Rousseau, D.M. (2001). Schema, promise and mutuality: The building blocks of the psychological contract. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 74, 511-541.
- Scandura, T.A., Graen, G.B., & Novak, M.A. (1986). When managers decide not to decide autocratically: An investigation of leader-member exchange and decision influence. *Journal of Applied Psychology*, 71, 579-585.
- Skarlicki, D.P., & Folger, R. (1997). Retaliation in the workplace: The roles of distributive, procedural and interactional justice. *Journal of Applied Psychology*, 82, 434-442.
- Slus, D.M., Klimchak, M., & Holmes, J.J. (2008). Perceived organizational support as a mediator between relational exchange and organizational identification. *Journal of Vocational Behavior*, 73, 457-464.
- Speier, C., & Vankatesh, V. (2002). The hidden minefields in the adoption of sales force automation technologies. *Journal of Marketing*, 66(2), 98-110.
- Tekleab, A.G., Takeuchi, R., & Taylor, M.S. (2005). Extending the chain of relationship among organizational justice, social exchange, and employee reactions: The role of contract violations. *Academy of Management Journal*, 48(1), 146-157.

The role of leader-member exchange, perceived organizational support and organizational commitment in relations between psychological contract violation with intention to turnover and deviant behaviors

M.Golparvar.Ph.D¹, KH.Hosseinzadeh²

1. Associate professor, Islamic Azad university, Khorasgan branch, Esfahsn.

2. MA in I/O Psychology, Islamic Azad university, Khorasgan branch, Esfahsn.

Abstract

This research was conducted with the aim of investigation the role of leader-member exchange, perceived organizational support and organizational commitment in relations between psychological contract violation with turnover and deviant behavior. Research statistical population were the male's employee of a industrial and productive company (800 persons) in Shiraz city (Iran), which from them, 300 persons was selected using convenience sampling. Research questionnaires were the Grean et al 's (1986) leader member exchange with 7 items, Tekleab et al's (2005) perceived organizational support with 2 items, organizational commitment with 3 items, psychological contract violation with 2 items,



دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

and turnover with 2 items and Robinson and Bennett's (2000) organizational deviant behaviors with 8 items. Data were analysis using Pearson's correlation coefficient and structure equation modeling. Results of structure equation modeling showed that: Psychological contract violation, explained, 1.5 percent of leader member exchange variance, psychological contract violation and leader member exchange, explained 31 percent of perceived organizational support variance, leader member exchange and perceived organizational support, explained 29.4 percent of organizational commitment variance, organizational commitment and leader member exchange, explained 20 percent of turnover variance and turnover and leader member exchange explained 7 percent of deviant behaviors variance in sequential relations.

Keywords: Leader-member exchange, Organizational support, Organizational commitment, Psychological contract, Turnover, Deviant behaviors.

This document was created with Win2PDF available at <http://www.daneprairie.com>.
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.