

تدوین الگوی پیش بینی تعهد سازمانی معلمان بر اساس متغیرهای همبسته؛

تعارض نقش، گرانباری و قرارداد روانی

محسن گل پرور^{۱*}، امین برازنده^۲ و زهرا جوادیان^۳

تاریخ دریافت: ۹۰/۲/۱۱ تاریخ پذیرش: ۹۰/۱۲/۳

چکیده

این پژوهش با هدف تدوین الگوی پیش بینی تعهد سازمانی معلمان بر اساس تعارض نقش، گرانباری و قرارداد روانی به مرحله اجرا درآمد. پژوهش از نوع مطالعات همبستگی است که به صورت مقطعی به مرحله اجرا درآمد. جامعه آماری پژوهش معلمان زن و مرد برخی نواحی آموزش و پرورش (حدود ۳۰۰۰ نفر) در شهر اصفهان بودند که از میان آنها، ۵۳۲ نفر به شیوه نمونه‌گیری سهل الوصول انتخاب شدند. ابزارهای پژوهش، شامل مقیاس تعارض نقش (با آلفای کرونباخ ۰/۶)، پرسشنامه گرانباری نقش (با آلفای کرونباخ ۰/۷)، پرسشنامه قرارداد روانی (با آلفای کرونباخ ۰/۷۷) و پرسشنامه تعهد سازمانی (با آلفای کرونباخ ۰/۷۲) بود. روایی سازه پرسشنامه‌ها از راه تحلیل عاملی اکتشافی مورد بررسی قرار گرفت. داده‌ها از راه ضریب همبستگی پیرسون، تحلیل رگرسیون واسطه‌ای و شبیه سازی معادله ساختاری (SEM) مورد تحلیل قرار گرفتند. نتایج نشان دادند که تعارض و گرانباری نقش با تعهد سازمانی دارای رابطه منفی و معنادار ($P < 0/01$) هستند، اما از بین تعارض و گرانباری نقش، فقط تعارض نقش با قرارداد روانی در سطح روابط ساده دارای رابطه بود. نتایج شبیه‌سازی معادله ساختاری و تحلیل رگرسیون واسطه‌ای نشان دادند: قرارداد روانی متغیر واسطه‌ای پاره‌ای در رابطه بین تعارض و گرانباری نقش با تعهد سازمانی است. بدین ترتیب که بخشی از اثرات گرانباری و تعارض نقش بر تعهد سازمانی از راه قرارداد روانی به گونه غیرمستقیم اعمال می‌شود.

واژه‌های کلیدی: تعارض نقش، گرانباری نقش، قرارداد روانی، تعهد سازمانی، معلمان.

۱- دانشیار دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان، اصفهان، ایران

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

*-نویسنده مسئول مقاله: mgolparvar@khuif.ac.ir

مقدمه

تعارض^۱ و گرانباری^۲ دو عرصه فشارآفرین در محیط‌های کاری و سازمانی هستند که به شدت حالات روانی و نگرش‌های کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهند (Kazemi, et al, 2011). این تأثیر بیش‌تر از آن جهت است که هریک از این دو متغیر، به شکلی تعادل روانی و اجتماعی افراد را برهم می‌زنند. تعارض نقش به عنوان نخستین متغیر، وجود درخواست‌ها و تقاضاهای آشکار و نهان متضاد در عرصه نقش‌های واگذار شده به افراد است که افراد را در حین کار تحت فشار و حالت سردرگم کننده‌ای قرار می‌دهد. در مقابل گرانباری به حجم بالا و زیاد وظایف و نقش‌های محوله، همراه با فشار زمانی و فشار انتظارات عملکردی در افراد مربوط می‌شود (Babakas et al, 2009). این دو متغیر پیامدهای متعددی به همراه می‌آورند که طی این پژوهش بر دو پیامد موسوم به قرارداد روانی^۳ و تعهد سازمانی^۴ تمرکز شده است. بر اساس مدل ساختاری ارائه شده در شکل ۱، گرانباری و تعارض نقش در درجه نخست، سطح قرارداد روانی را در افراد تضعیف می‌کند. قرارداد روانی بر اساس تعریف، انتظارات ادراک شده کارکنان و کارفرمایان نسبت به تعهدات متقابل میان آنهاست. بدین ترتیب که کارکنان انتظار دارند برای حضور و تلاش خود از طرف سازمان مورد قدردانی و قدرشناسی قرار گیرند. در مقابل سازمان‌ها و کارفرمایان نیز انتظار دارند که در قبال توجه به کارکنان در تمامی عرصه‌ها، آنها هم نسبت به تعهدات خود پای‌بند و متعهد باشند (Grimmer & Oddy, 2007). بر اساس پژوهش‌های انجام گرفته، قرارداد روانی به لحاظ ماهیت دو حوزه‌ی قرارداد روانی ارتباطی^۵ و تبادلی^۶ را به صورت سنتی پوشش می‌دهد. قرارداد روانی ارتباطی جنبه روانی و اجتماعی و قرارداد روانی تبادلی جنبه اقتصادی (داد و ستد) دارند. بر همین اساس، قرارداد روانی تبادلی ماهیت کوتاه مدت و در مقابل، قرارداد روانی ارتباطی ماهیت بلندمدت‌تری دارند (Wang et al, 2008). از سوی دیگر، قراردادهای روانی ماهیت نانوخته دارند و به این لحاظ از حمایت سازمانی ادراک شده^۷ که طی آن نیز کارکنان حمایت ادراک شده را در حوزه مراقبت و توجه سازمان از آنها مدنظر قرار می‌دهند، متفاوت است (Aselage & Eisenberger, 2003). به هر حال، انتظارات کارکنان از سازمان در عرصه قرارداد روانی بمنظور ایفای تعهداتی که سازمان در قبال آنها دارد، در بسیاری شرایط در فضای شناختی کارکنان نقض

¹ - Conflict.

² - Overload.

³ - Psychological contract.

⁴ - Organizational commitment.

⁵ - Relational.

⁶ - Transactional.

⁷ - Perceived organizational support.

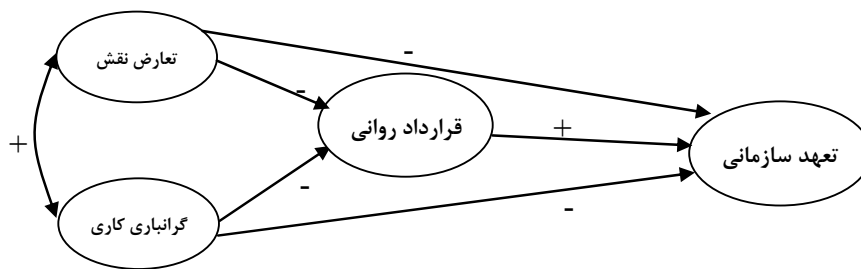
می‌شود. برای نمونه در بسیاری شرایط کارکنان در اثر بی‌عدالتی‌هایی که در ابعاد گوناگون تجربه می‌کنند، به‌گونه جدی دچار نقض شناختی قرارداد روانی می‌شوند. این نقض از بسیاری جهات باعث تغییرات رفتاری و نگرشی کارکنان می‌شود (Kinghts & Kennedy, 2005). به هر حال، بر اساس آنچه در مدل شکل ۱ ارائه شده، تعارض نقش و گرانباری کاری به عنوان دو عاملی در نظر گرفته شده‌اند که از راه برهم زدن ارزیابی‌های معطوف به انتظارات کارکنان باعث تضعیف قرارداد روانی در آنها می‌شود. این تضعیف بیش‌تر از این جهت اتفاق می‌افتد که کارکنان انتظار دارند سازمان نسبت به نقش‌ها و وظایف آنها توجه نشان دهد و نقش‌های نامتعارض و متناسب با توانایی‌های آنها به آنها واگذار کند، اما وقتی سازمان و شرایط کاری، آنها را در موقعیت تعارض نقش و گرانباری کاری قرار می‌دهد، در این شرایط، بخشی از انتظارات معطوف به ایفای تعهدات در قبال کارکنان تضعیف می‌شود. لذا، زمینه برای تضعیف قرارداد روانی فراهم می‌شود (Cantisano et al, 2010, Ur- Rehman et al, 2007). در مرحله بعدی بر اساس مدل ارائه شده در شکل ۱، بین قرارداد روانی و تعهد سازمانی رابطه مثبت فرض شده است. تعهد سازمانی به لحاظ ماهیت، شکل کلی همانند سازی با اهداف و ارزش‌های یک سازمان را همراه با تلاش چشمگیر در راستای این اهداف و ارزش‌ها بازتاب می‌کند (Sharif, Salimi & Ahmadi, 2011). با این حال، در بسیاری شرایط این متغیر ملاکی برای وجود سلامت سازمانی تلقی می‌شود (Solymani, 2011). بر پایه پژوهش‌های گسترده‌ای که تاکنون در حوزه تبعات قرارداد روانی و نقض آن صورت گرفته، قرارداد روانی با تعهد سازمانی پیوندی باثبات و پایدار دارد. برای نمونه، نایتس و کندی (Kinghts & Kennedy, 2005) طی پژوهشی، بین نقض قرارداد روانی با تعهد سازمانی رابطه منفی گزارش نموده‌اند. رابطه بین قرارداد روانی با تعهد سازمانی از راه نظریات مبادله اجتماعی^۱ بخوبی قابل تبیین است. آن گونه که گل‌پرور و بلالی (Golparvar & Balali, 2011) گزارش نموده‌اند، ایفای تعهدات مطرح در قرارداد روانی، از راه فضا سازی مثبت و روان‌سازی تبادلات اجتماعی، کارکنان را در شرایط حالات عاطفی مثبت قرار می‌دهد. این حالات عاطفی مثبت بخوبی کارکنان را برای رفتار بر اساس اصل مقابله به مثل^۲ برمی‌انگیزد و بدین ترتیب با نشان دادن سطح تعهد بالاتر، سهم خود را در بازخورد به سازمان که قرارداد روانی را پای‌بند بوده، اجابت می‌کنند. بر همین اساس، این پژوهشگران (Golparvar & Balali, 2011) طی مدلی که ارائه نموده‌اند، بین قرارداد روانی و تعهد سازمانی رابطه مثبت گزارش نموده‌اند. با این حال، بر اساس آنچه که در شکل ۱ ارائه شده، قرارداد روانی متغیر واسطه‌ای پاره‌ای^۳ بین گرانباری

^۱ - Social exchange theories.

^۲ - Reciprocal principle.

^۳ - Partial mediator variable.

نقش و تعارض نقش با تعهد سازمانی است. متغیر واسطه‌ای پاره‌ای از لحاظ پژوهشی، متغیری است که بخشی از اثرات یک یا چند متغیر مستقل یا پیش‌بین را ابتدا به خود جذب می‌کند، سپس این اثرات را به متغیر وابسته یا ملاک منتقل می‌نماید (Baron & Kenny, 1986). از لحاظ نظری نیز متغیر واسطه‌ای پاره‌ای متغیری است که پیش از متغیر ملاک، تحت تأثیر متغیر یا متغیرهای مستقل یا پیش‌بین قرار می‌گیرد و سپس زمینه تأثیرگذاری بر متغیر ملاک را فراهم می‌سازد. بر اساس متغیرهای مطرح شده در مدل این پژوهش (شکل ۱)، گرانباری نقش و تعارض نقش، ابتدا قرارداد روانی را تضعیف می‌کنند و سپس تعهد سازمانی از راه قرارداد روانی تضعیف شده، تضعیف می‌گردد. این نقش واسطه‌ای قرارداد روانی، ریشه در فرایندهای تقدم برخی نظام‌های ادراکی و شناختی بر نظام‌های نگرشی و رفتاری دارد. بر اساس گزارش‌های موجود در عرصه تأثیرات متعدد فشارها و تقاضاهای شغلی در قالب گرانباری و تعارض نقش بر نگرش‌ها و رفتارهای افراد در محیط‌های کار، این عوامل پیش از آنکه باعث تضعیف یا تقویت برخی نگرش‌های مثبت و منفی شوند، نظام ارزیابی ادراکی را در افراد فعال می‌سازند. به این ترتیب که ابتدا فشارهای ایجاد شده مورد ارزیابی قرار می‌گیرد. اگر این ارزیابی منتج به این نتیجه شود که سازمان در واگذاری نقش‌ها و وظایف و در برنامه‌های کاری کارکنان، وضعیت فشار کاری و وظایف آنها را در نظر گرفته، پس به تعهدات خود عمل نموده است. برعکس، هنگامی که نتیجه خلاف آنچه بیان شد باشد، پس به تعهدات خود عمل ننموده، لذا کارکنان دچار تضعیف قرارداد روانی و سپس تعهد سازمانی می‌شوند (Cantisano et al, 2007).



شکل ۱- مدل نظری رابطه میان متغیرهای پژوهش

بالاخره در آخرین سطح نیز بین تعارض نقش و گرانباری کاری با تعهد سازمانی، رابطه منفی در نظر گرفته شده است (شکل ۱ را نگاه کنید). بر اساس آنچه که اکنون در عرصه نقش‌های استرس و تقاضاهای شغلی وجود دارد (Ouyang, 2009)، از بسیاری جهات گرانباری و تعارض نقش، باعث تضعیف نیروی هیجانی و عاطفی کارکنان در مقابله با شرایط می‌شود. بر همین پایه است که اغلب بین استرس شغلی که بخش اعظمی از آن در گرانباری و تعارض نقش نمود می‌یابد، با فرسودگی هیجانی رابطه مثبت گزارش شده است (Mulki et al, 2006). بواسطه همین تضعیف هیجانی، از آنجایی که بخشی از تعهد سازمانی ماهیت عاطفی دارد (Mahdad, 2008)، گرانباری و تعارض نقش بخوبی قادرند تا سطح تعهد سازمانی را در کارکنان بطور مستقیم هم تضعیف نمایند. در همین راستا، پژوهشگرانی چون مانو، کینونن و روکولاینن (Mauno et al, 2007) بین تقاضاهای شغلی نظیر فشار زمانی و کاری، با درگیری کاری رابطه منفی گزارش نموده‌اند. دودن و تلیر (Dowden & Tellier, 2004) طی یک مطالعه فرا تحلیلی^۱ در چند مطالعه و بالغ بر ۵۰۰۰ نفر نمونه، همبستگی ۰/۳۳- را بین فشارهای شغلی با تعهد سازمانی گزارش نموده‌اند. بنابراین، گرانباری نقش و تعارض نقش افزون بر اثرات غیر مستقیمی که بر تعهد سازمانی می‌گذارند (از راه قرارداد روانی)، خود به گونه مستقیم نیز بر تعهد سازمانی کارکنان اثر می‌گذارند (شکل ۱ را نگاه کنید). بنابراین، در یک جمع‌بندی پایانی از مبانی نظری و پژوهشی مرور شده می‌توان این خرد نظری را برای مدل نظری و مفهومی پژوهش مطرح کرد که تعارض نقش و گرانباری کاری از راه اعمال فشارهای عاطفی، هیجانی و ادراکی به کارکنان باعث تضعیف سطح قرارداد روانی و تعهد سازمانی می‌شوند، اما در این بین بخشی از اثرات تعارض و گرانباری بر تعهد سازمانی از راه تضعیف قرارداد روانی اعمال می‌گردد. این الگو طی این پژوهش در میان معلمان به مرحله آزمون گذاشته شده است. دلیل انتخاب معلمان به عنوان گروه نمونه پژوهش این بوده که در درجه نخست کمتر مطالعه‌ای در میان معلمان به نقش تعارض نقش و گرانباری کاری بر قرارداد روانی و تعهد سازمانی آنها به گونه همزمان توجه داشته‌اند. در درجه بعدی نیز بررسی مدل ارتباط بین تعارض و گرانباری کاری با قرارداد روانی و تعهد سازمانی معلمان، امکان برنامه‌ریزی و اجرای این برنامه‌ها را برای پیشگیری از احساس گرانباری و تعارض نقش که با احتمال زیاد باعث تضعیف قرارداد روانی و تعهد سازمانی معلمان می‌شود، فراهم می‌سازد. بنابراین، ضرورت و اهمیت این پژوهش در میان معلمان یکی بسط و گسترش دانش کنونی در باب پیوند میان گرانباری و تعارض کاری با قرارداد روانی و تعهد سازمانی در میان آنها و دیگری فراهم‌سازی زمینه برای پژوهش‌های بیش‌تر و برنامه‌ریزی برای پیشگیری از تضعیف قرارداد روانی و تعهد سازمانی است. بر همین پایه، هدف اصلی این

^۱ - Meta analysis.

پژوهش آزمون تناسب مدل نظری رابطه بین گرانباری و تعارض نقش با قرارداد روانی و تعهد سازمانی در میان معلمان با داده‌های بدست آمده از پژوهش می‌باشد. گفتنی است که مدل نظری پیشنهادی (شکل ۱) برای نخستین بار طی این پژوهش بر اساس مبانی نظری موجود مطرح شده و به گونه مستقیم و کامل از هیچ منبع خاصی گرفته نشده است.

روش پژوهش

این پژوهش از نوع مطالعات همبستگی (شبه سازی معادله ساختاری) است. جامعه آماری پژوهش را معلمان زن و مرد برخی از نواحی آموزش و پرورش شهر اصفهان (در حدود ۳۰۰۰ نفر) در بهار ۱۳۸۹ تشکیل داده‌اند. از این جامعه آماری، ۵۵۰ نفر به شیوه نمونه‌گیری سهل‌الوصول^۱ برای شرکت در پژوهش انتخاب شدند. این شیوه نمونه‌گیری در مواردی که اجرای نمونه‌گیری تصادفی برای پژوهشگران دشوار است، توصیه شده است (Gall et al, 2003)، اما تعداد ۵۵۰ نفر، به دلیل اینکه شبیه سازی‌های معادله ساختاری معمولاً نیازمند نمونه‌های بزرگ است (Shomaker & Lomax, 2004) به عنوان حجم نمونه در نظر گرفته شد. پس از بازگشت پرسشنامه‌های پژوهش، ۱۸ پرسشنامه (معادل ۳/۲ درصد) به دلیل ناقص بودن از تحلیل‌ها کنار گذاشته شدند. لذا، گروه نمونه پژوهش به ۵۳۲ نفر کاهش یافت. از ۵۳۲ نفر نمونه نهایی، ۲۷۶ نفر (معادل ۵۱/۸ درصد) مرد و ۲۵۶ نفر (معادل ۴۸/۲ درصد) زن بوده‌اند. از نظر سنی، از ۵۰۳ نفری که سن خود را اعلام داشتند، (معادل ۹۴/۵ درصد)، ۲۰۹ نفر (معادل ۴۱/۶ درصد) در گروه سنی تا ۴۰ سال و ۲۹۴ نفر (معادل ۵۸/۴ درصد) در گروه سنی ۴۱ سال و بالاتر بوده‌اند. از نظر سابقه شغلی، بیش‌تر (۳۲۹ نفر، معادل ۶۱/۸ درصد) دارای سابقه شغلی ۱۶ سال و بالاتر و متأهل بوده‌اند. از نظر تحصیلاتی نیز، از ۵۱۶ نفر که تحصیلات خود را اعلام داشته‌اند، (معادل ۹۶/۹ درصد)، ۳۸۷ نفر (معادل ۷۵ درصد) دارای تحصیلات فوق دیپلم و لیسانس بوده‌اند. از ابزارهای زیر برای سنجش متغیرهای پژوهش استفاده بعمل آمده است.

ابزار سنجش

۱. مقیاس‌های تعارض و گرانباری نقش^۲: برای سنجش تعارض نقش ۳ پرسش و برای سنجش گرانباری نقش ۶ پرسش برای این پژوهش بر مبنای پژوهش‌های قبلی و ابزارهای مورد استفاده در آنها، در راستای تناسب میان پرسش‌ها با نقش و وظایف معلمان تهیه و آماده اجرا گردید

^۱ - Convenience sampling.

^۲ - Role conflict and overload scales.

(Babakas et al,2009,Ouyang,2009, Mulki et al,2006, Dowden & Tellier,2004). مقیاس پاسخگویی این دو مقیاس، پنج درجه‌ای لیکرت (کاملاً مخالفم= ۱ تا کاملاً موافقم= ۷) بوده است. مقیاس تعارض نقش، مواجه شدن با تقاضاهای متعارض و عدم همخوانی بین انتظارات عملکردی و نقش آفرینی با شرایط و منابع در دسترس و در گرانباری نقش، سنگینی و فشار ادراک شده کارها و وظایف محوله در شغل معلمی مورد سنجش قرار گرفته است. روایی صوری و محتوایی این دو مقیاس پیش از اجرا، از طریق بررسی دقیق تخصصی بررسی گردید. بدنبال آن پس از اجرا، پرسش‌های این دو پرسشنامه با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی و چرخش از نوع واریماکس بررسی گردید. نتایج این تحلیل (که بارهای عاملی همگی پرسش‌ها بر عوامل استخراج شده ۰/۴۵ به بالا بود) ۳ پرسش تعارض نقش را بر یک عامل و شش پرسش گرانباری نقش را بر عاملی دیگر قرار داد. آلفای کرونباخ مقیاس تعارض نقش ۰/۶ و آلفای کرونباخ گرانباری نقش ۰/۷ بدست آمد. یک نمونه پرسش برای تعارض نقش بدین شرح است: من در شغل معلمی‌ام، با تقاضاهای متعارضی از گوشه و کنار مواجه هستم. یک نمونه پرسش نیز برای گرانباری نقش بدین شرح است: در کار معلمی‌ام آنقدر کار بر سرم ریخته که احساس می‌کنم برای یک نفر این همه کار بسیار زیاد است.

۲. پرسشنامه قرارداد روانی^۱: برای سنجش قرارداد روانی از ۳ پرسش معرفی شده به وسیله تک لیب و همکاران (Tekleab et al, 2005) که به وسیله گل‌پرور و حسین‌زاده (Golparvar & Hosseinzadeh, 2011) پیش‌تر در ایران اعتباریابی شده است، استفاده شد. مقیاس پاسخگویی این پرسشنامه، پنج درجه‌ای لیکرت (کاملاً مخالفم= ۱ تا کاملاً موافقم= ۷) بوده و آنچه طی این سه پرسش مورد سنجش قرار می‌گیرد، برآورده شدن انتظارات و باورهای معلمان از تعهداتی است که سازمان آموزش و پرورش در قبال آنها دارد. گفتنی است که ۳ پرسش اعتباریابی شده به وسیله گل‌پرور و حسین‌زاده (Golparvar & Hosseinzadeh, 2011) با استفاده از افعال منفی نقض قرارداد روانی^۲ را مورد سنجش قرار داده است، ولی در این پژوهش، با استفاده از افعال مثبت، مضمون پرسش‌ها به سوی سنجش قرارداد روانی تغییر یافته است. به هر حال، شواهد روایی و پایایی این سه پرسش در داخل ایران از لحاظ روایی صوری، محتوایی و سازه (با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی) مستند و مطلوب می‌باشد. در این پژوهش تحلیل عاملی اکتشافی سه پرسش را بر روی یک عامل با آلفای کرونباخ ۰/۷۷ قرار داد. یک نمونه پرسش این پرسشنامه به این شرح است: سازمان آموزش و پرورش تعهداتی که نسبت به من دارد را برآورده می‌سازد.

^۱ - Psychological contract questionnaire.

^۲ - Psychological contract breach.

۳. پرسشنامه تعهد سازمانی: برای سنجش تعهد سازمانی نیز از ۳ پرسش معرفی شده به وسیله اسپیر و ون کاتش (Speier & Ven Katesh, 2002) که به وسیله گل پرور و حسینزاده (Golparvar & Hosseinzadeh, 2011) پیش‌تر در ایران اعتباریابی و آماده اجرا شده است، استفاده شد. این پرسشنامه نیز بر مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت (کاملاً مخالفم = ۱ تا کاملاً موافقم = ۷) پاسخ داده می‌شود. آنچه از راه این سه پرسش مورد سنجش قرار می‌گیرد، همانندسازی و تعهد کلی معلمان نسبت به سازمان آموزش و پرورش است. با وجود کم بودن تعداد پرسش‌های این پرسشنامه، از لحاظ روایی (روایی صوری، محتوایی و سازه) و پایایی (همسانی درونی) از شرایطی بسیار مطلوب و مناسب برای سنجش تعهد سازمانی برخوردار است. به ترتیبی که گل پرور و حسینزاده (Golparvar & Hosseinzadeh, 2011) بارهای عاملی ۰/۷۵ به بالا را برای این سه پرسش و آلفای کرونباخ ۰/۷۷ را برای آن گزارش نموده‌اند. تحلیل عاملی اکتشافی در این پژوهش دوباره روایی سازه این سه پرسش را مستند ساخت. آلفای کرونباخ این سه پرسش در این پژوهش ۰/۷۲ بدست آمد. یک نمونه پرسش این پرسشنامه به این شرح است: از این که به دیگر مردم بگویم عضوی از سازمان آموزش و پرورش هستم، احساس غرور می‌کنم. کلیه پرسشنامه‌های پژوهش (در مجموع ۱۵ پرسش) در فاصله زمانی ۲ تا ۴ دقیقه به وسیله معلمان پاسخ داده شده‌اند. گفتنی است که انتخاب مقیاس‌ها و پرسشنامه‌های کم پرسش به این دلیل بوده تا معلمان شرکت کننده در پژوهش با رغبت بیشتری به پرسش‌ها پاسخ دهند. شیوه پاسخگویی نیز خود گزارش‌دهی بوده است. داده‌های بدست آمده از پرسشنامه‌های پژوهش، با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون، تحلیل رگرسیون واسطه‌ای^۱ و شبیه سازی معادله ساختاری^۲ مورد تحلیل قرار گرفته‌اند. این تحلیل‌ها با استفاده از نرم‌افزارهای SPSS^۳ و AMOS^۴ انجام شده است.

^۱ - Mediation regression analysis.

^۲ - Structural Equation Modeling (SEM).

^۳ - Statistical Package for Social Science.

^۴ - Analysis of Moment Structure.

یافته‌ها

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

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

ردیف	متغیرهای پژوهش	میانگین	انحراف معیار	۱	۲	۳
۱	تعهد سازمانی	۳/۵	۰/۹۳	-		
۲	قرارداد روانی	۲/۶۸	۰/۹۸	۰/۴۲۹**	-	
۳	تعارض نقش	۳/۳۳	۰/۷۲	-۰/۲۴۱**	-۰/۱۲۱**	-
۴	گرانباری نقش	۲/۹۵	۰/۷۷	-۰/۳۴۴**	-۰/۰۶۲	۰/۴۶۴**

$P < .05$ * $P < .01$ **

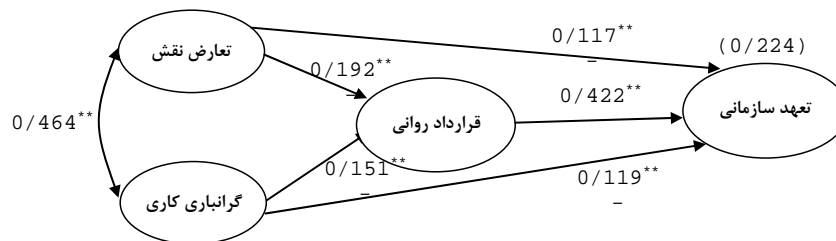
چنانکه در جدول ۱ مشاهده می‌شود، تعهد سازمانی با قرارداد روانی ($P < .01$ ، $r = 0.429$) دارای رابطه مثبت و معنادار، ولی با تعارض نقش ($P < .01$ ، $r = -0.241$) و با گرانباری نقش ($P < .01$ ، $r = -0.344$) دارای رابطه منفی و معنادار است، اما قرارداد روانی با تعارض نقش ($P < .01$ ، $r = -0.121$) دارای رابطه منفی و معنادار، ولی با گرانباری نقش دارای رابطه معنادار نیست. بالاخره تعارض نقش با گرانباری نقش ($P < .01$ ، $r = 0.464$) دارای رابطه مثبت و معناداری است. نتایج بدست آمده از شبیه سازی معادله ساختاری در شکل ۲ و جدول ۲ ارائه شده است.

جدول ۲- نتایج بدست آمده از شبیه سازی معادله ساختاری (مدل نهایی و اصلاح شده)

ردیف	مسیرهای مدل	β	SE	χ^2	RMSR	GFI	NFI	IFI	FMIN	ECVI
۱	تعارض نقش ← قرارداد روانی	-۰/۱۹۲	۰/۰۷	۰/۰۳۳	۰	۱	۱	۱	۰	۰/۰۳
۲	گرانباری نقش ← قرارداد روانی	-۰/۱۵۱	۰/۰۶							
۳	قرارداد روانی ← تعهد سازمانی	۰/۴۰۱ ^{***}	۰/۰۳	۰/۴۲۲						
۴	گرانباری نقش ← تعهد سازمانی	-۰/۱۴۵ ^{***}	۰/۰۵							
۵	تعارض نقش ← تعهد سازمانی	-۰/۱۵۱ ^{***}	۰/۰۵							

** P < ۰/۰۱

بر اساس آنچه در جدول ۲ ارائه شده، تعارض نقش و گرانباری نقش با ضرایب بتای استاندارد -۰/۱۹۲ و -۰/۱۵۱، ۳/۳ درصد از واریانس قرارداد روانی را تبیین نموده‌اند. در پی آن (ردیف‌های سوم تا پنجم)، قرارداد روانی، گرانباری نقش و تعارض نقش به ترتیب با ضرایب بتای استاندارد ۰/۴۲۲، -۰/۱۱۹ و -۰/۱۱۷، ۲۲/۴ درصد از واریانس تعهد سازمانی را تبیین نموده‌اند. شاخص‌های برازش مدل (ستون‌های هفتم به بعد) حاکی از برازش کامل مدل نهایی با داده‌های پژوهش است. این شاخص‌ها حاکی از آن هستند که مدل نهایی پژوهش یک مدل کاملاً اشباع شده می‌باشد.



شکل ۲- مدل نهایی پژوهش از رابطه بین متغیرها

تجزیه اثرات مستقیم و غیرمستقیم تعارض نقش و گرانباری نقش برای تعهد سازمانی بر اساس آنچه که در جدول و شکل ۲ آمده به شرح جدول ۳ است.

جدول ۳- تجزیه اثرات مستقیم و غیرمستقیم تعارض و گرانباری نقش برای تعهد سازمانی

شماره	متغیرها	غیر استاندارد			استاندارد		
		مستقیم	غیر مستقیم	کل	مستقیم	غیر مستقیم	کل
۱	تعارض نقش	-۰/۱۵۱	-۰/۱۰۵**	-۰/۲۵۵	-۰/۱۱۷	-۰/۰۸۱*	-۰/۱۹۷
۲	گرانباری نقش	-۰/۱۴۵	-۰/۰۷۸**	-۰/۲۲۳	-۰/۱۱۹	-۰/۰۶۴*	-۰/۱۸۳

بر اساس مستندات پژوهشی و آماری کنونی، اثرات غیر مستقیم بزرگ‌تر از ۰/۰۵ را می‌توان در سطح $P \leq 0.05$ معنادار تلقی کرد (Lau & Tan, 2006). بر این اساس، اثرات غیر مستقیم استاندارد شده تعارض و گرانباری نقش بر تعهد معلمان از راه قرارداد روانی (که به ترتیب برابر با ۰/۰۸۱ و ۰/۰۶۴- است) معنادار هستند. نتایج تحلیل رگرسیون واسطه‌ای به شیوه توصیه شده به وسیله بارون و کنی (Baron & Kenny, 1986) که نتایج آن به دلیل زیاد شدن تعداد جداول، به صورت جداول ارائه نشده‌اند نیز حاکی از آن بود که قرارداد روانی در رابطه بین تعارض و گرانباری نقش با تعهد سازمانی نقش یک متغیر واسطه‌ای پاره‌ای را ایفاء می‌کند.

بحث و نتیجه‌گیری

شواهد بدست آمده از تحلیل داده‌ها از مدل چند سطحی پیوند میان گرانباری و تعارض نقش با قرارداد روانی و تعهد سازمانی در میان معلمان حمایت لازم را انجام داد. بر اساس نتایج بدست آمده از این پژوهش بین گرانباری نقش و تعارض نقش با قرارداد روانی و سپس با تعهد سازمانی رابطه منفی بدست آمد. رابطه بین گرانباری و تعارض نقش با قرارداد روانی که منفی بود، حمایتی است بر ایده چرخه‌های بازخوردی بین عوامل استرس‌آور و انتظارات و ادراکات کارکنان در محیط کار. بر اساس گزارش الرحمان و همکاران (Ur- Rehman et al, 2010) نقض قرارداد روانی در محیط کار می‌تواند خود عاملی پیشاینده برای سطح استرس کلی کارکنان در محیط‌های کار باشد، اما به باور پژوهشگران این پژوهش تضعیف قرارداد روانی نیز به همان اندازه پس از تعارض و گرانباری کاری رخ می‌دهد. این تبیین همسو با ماهیت پدیدارشناختی قرارداد روانی است که به وسیله صاحب‌نظران این عرصه مطرح شده است (Aselage & Eisenberger, 2003, Grimmer &)

(Oddy, 2007, Cantisano et al, 2007). بر اساس متون نظری و پژوهشی مورد اشاره، کارکنان در بسیاری شرایط، در پی سرنخ‌ها و نشانه‌های برقراری قرارداد روانی بین آنها و کارفرمایان یا سازمان‌های محل کارشان هستند. در این پیگردی نشانه‌ها، به رفتار سرپرستان، وضعیت حقوقی، شرایط خود نسبت به همکاران و فشارها و تنش‌های کاری و شغلی رجوع می‌کنند. به باور پژوهشگران این پژوهش از بلافصل‌ترین نشانه‌ها و علایم برقراری قرارداد روانی تعادل در نقش و تناسب آنها با توانایی‌ها و مهارت‌های افراد است. اگر این تعادل و تناسب وجود نداشته باشد، چند راه حل برای افراد باقی می‌ماند؛ یکی اینکه بپذیرند افراد بی‌کفایتی هستند که این گونه در نقش‌ها و وظایف کاری دچار گرانباری و تعارض شده‌اند و دیگری این که این نتیجه ارزیابی را بپذیرند که سازمان یا کارفرما برخلاف قرارداد روانی و تعهداتش نسبت به آنها عمل کرده و با سرریز کردن کارها و وظایف زیاد، آنها را دچار تعارض و کشمکش نموده است و بالاخره نتیجه دیگری که ممکن است گرفته شود اینکه فرد مسئولیت‌پذیر و قابل اعتماد است که سازمان این گونه وظایف زیاد و متعارضی را برای وی فراهم نموده است. در حالت دوم و سوم باور پژوهشگران این پژوهش بر این است که قرارداد روانی تضعیف می‌گردد. بر اساس تبیین ارایه شده، با احتمال زیاد اسناد شناختی گرانباری و تعارض یک متغیر تعدیل‌گر در رابطه گرانباری و تعارض با تضعیف قرارداد روانی خواهد بود. بدین ترتیب که اگر فرد تعارض و گرانباری خود را به سازمان و مدیریت آن اسناد دهد، در آن صورت این دو متغیر سطح قرارداد روانی افراد را تضعیف می‌کند، ولی اگر اسناد گرانباری و تعارض به غیر از سازمان (خود یا همکاران) باشد، گرانباری و تعارض موجب تضعیف قرارداد روانی نمی‌شود. این امر پدیده‌ای است که لازم است طی پژوهش‌های آینده مورد بررسی و مذاقه قرار گیرد، اما رابطه گرانباری و تعارض نقش نیز با تعهد سازمانی همسو با نظرات و یافته‌های پژوهشگرانی چون مانو و همکاران (Mauno et al, 2007) و دودن و تلیر (Dowden & Tellier, 2004) است. نقش تضعیف‌کننده گرانباری و تعارض نقش برای تعهد سازمانی معلمان به ایجاد حالات منفی نظیر احساس خستگی، کم انرژی بودن، تنش و نگرانی بازمی‌گردد. باور پژوهشگران این پژوهش بر این است که گرانباری و تعارض نقش از راه یک نظام جبرانی ناخواسته و حتی غیر ارادی باعث تضعیف تعهد سازمانی می‌شود. بدین ترتیب که وقتی فرد احساس گرانباری و تعارض می‌کند، لاجرم انرژی عاطفی و درونی وی تحلیل می‌رود و بدین ترتیب از سطح تعهد سازمانی وی می‌کاهد. در این راستا نیز پیش‌بینی می‌شود که حالات عاطفی منفی وابسته به گرانباری و تعارض، تعدیل‌کننده رابطه گرانباری و تعارض نقش با تعهد سازمانی باشند. این مسئله را نیز پژوهشگران علاقه‌مند می‌توانند در پژوهش‌های آینده مورد بررسی و مذاقه قرار دهند. بالاخره در آخرین سطح بین قرارداد روانی و تعهد سازمانی رابطه مثبت بدست آمد. البته، در

یک نظام ارتباطی چند سطحی از نوع مدل این پژوهش (شکل ۲ را نگاه کنید)، وقتی گرانباری نقش و تعارض نقش باعث تضعیف قرارداد روانی می‌شوند، در پایان سطح تعهد از راه تضعیف قرارداد روانی، تضعیف خواهد کرد. این نقش واسطه‌ای قرارداد روانی بر اساس اصل تعهد سازمان به من- تعهد من به سازمان (که همان اصل مقابله به مثل است) تغذیه می‌شود. به هر حال، در پژوهش‌های متعدد نظیر گل‌پرور و بلالی (Golparvar & Balali, 2011)، کانتی سانو و همکاران (Cantisano et al, 2007) و نایتس و کندی (Kinghts & Kennedy, 2005) پیوند بین تعهد سازمانی و قرارداد روانی بخوبی مورد حمایت قرار گرفته است. به این لحاظ یافته‌های این پژوهش در این قسمت با نظرات و یافته‌های پژوهشگران مورد اشاره همخوانی دارد. به هر حال، در تعبیر و تفسیر یافته‌های این پژوهش باید به محدودیت‌های آن توجه شود. طرح این پژوهش همبستگی از نوع تحلیل ماتریس کوواریانس بوده، لذا، تعبیر و تفسیر نتایج به صورت علت و معلولی منطقی نیست. از سوی دیگر، مدل پژوهش یک مدل مقطعی است و تفسیر آن در قالب طرح‌های سری زمانی یا طولی نیز چندان منطقی نیست، اما تلویحات کاربردی مدل بدست آمده از این پژوهش برای معلمان و نظام‌های آموزش و پرورش ایران امری جدی است. در درجه نخست، لازم است در مدارس از راه مدیران و معاونان سطح گرانباری و تعارض نقش معلمان مورد بررسی قرار گیرد. نتایج این بررسی مشخص می‌سازد کدامیک از معلمان تحت گرانباری و تعارض قرار دارند. بر پایه این نتایج لازم است، برنامه‌های حمایتی و اصلاحی نظیر یاری‌رسانی از راه همکاران یا نیروهای کمکی برای این معلمان استفاده شود تا سطح گرانباری و تعارض آنها کاهش یابد. این امر باعث جلوگیری از تضعیف قرارداد روانی و تعهد سازمانی معلمان می‌شود و فضای کاری مدارس را مطبوع‌تر می‌سازد.

References

- Aselage, J., & Eisenberger, R. (2003). Perceived organizational support and psychological contracts: a theoretical integration. *Journal of Organizational Behavior*, 24, 491-509.
- Babakas, E., Yavas, U., & Ashill, N.J. (2009). The role of customer orientation as a moderator of the job demand-burnout-performance relationship: A surface-level trait perspective. *Journal of Retailing*, 84(4), 480-492.
- Baron, R.M., & Kenny, D.A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182.
- Cantisano, G.T., Dominguez, F.M., & Garcia, L.C. (2007). Social comparison and perceived breach of psychological contract: Their effects on

burnout in a multi group analysis. *The Spanish Journal of Psychology*, 10(1), 122-130.

Dowden, C., & Tellier, C. (2004). Predicting work-related stress in correctional officers: A meta analysis. *Journal of Criminal Justice*, 32, 31-47.

Gall, M.D., Borg, W.R., & Gall, J.P. (2008). Educational research: an introduction. Translated in Persian: A. R. Nasr et al. First edition, Tehran, Shahid Beheshti University publications and SAMT. [In Persian].

Golparvar, M., & Balali, S. (2011). The promotion model of organizational citizenship behavior

through psychological contract, job satisfaction and organizational commitment. Second Dual Annual conference of Iranian Industrial and Organizational Psychology, Islamic Azad University, Khorasgan Branch, Esfahan, Iran, 22 and 23 February 2011. [In Persian].

Golparvar, M., & Hosseinzadeh, Kh. (2011). 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. Second Dual Annual conference of Iranian Industrial and Organizational Psychology, Islamic Azad University, Khorasgan Branch, Esfahan, Iran, 22 and 23 February 2011. [In Persian].

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.

Kazemi, S., Javidi, H., & Aram, M. (2011). The effects of communication skills training on job related stress of the experts. *Quarterly Journal of New Approaches in Educational Administration*, 1(4), 63-80. [In Persian].

Kinghts, J.A., & Kennedy, B.J. (2005). Psychological contract violation: Impacts on job satisfaction and organizational commitment among Australian Senior Public Servants. *Applied Human Resource Management Research*, 10(2), 57-72.

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.

Mahdad, A. (2008). *Industrial/Organizational psychology*. Sixth edition, Esfahan: Jangal publications. [In Persian].

Mauno, S., Kinnunen, U., & Ruokolainen, M. (2007). Job demands and resources as antecedents of work engagement: A longitudinal study. *Journal of Vocational Behavior*, 70, 149-171.

Mulki, J.P., Jaramillo, F., & Locander, W.B. (2006). Emotional exhaustion and organizational deviance: Can the right job and a leader's style make a difference? *Journal of Business Research*, 59, 1222-1230.

Ouyang, Y. (2009). The mediating effects of job stress and job involvement under job instability: Banking service personal of Taiwan as an example. *Journal on Money, Investment and Banking*, 11, 16-26.

Schumaker, R.E., & Lomax, R.G. (2004). A Beginner's Guide to Structural Equation Modeling. *Second Edition, Mahwah, New Jersey, Lawrence Erlbaum Associates, Inc., Publishers.*

Sharif, S., Salimi, G.H., & Ahmadi, A. (2011). A study of the relationship between the personality characteristics and the organizational commitment of the principals and teachers of elementary, secondary and high schools of khansar. *Quarterly Journal of New Approaches in Educational Administration*, 1(4), 81-106. [In Persian].

Solymani, N. (2011). An investigation into the organizational health of schools in Tehran on the basis of Hoy and Fieldsman's model. *Quarterly Journal of New Approaches in Educational Administration*, 1(4), 23-43. [In Persian].

Speier, C., & Ven Katesh, V. (2002). The hidden minefields in the adoption of sales force automation technologies. *Journal of Marketing*, 66(3), 98-111.

Tekleab, A.G., Takeuchi, R., & Taylor, M.S. (2005). Extending the chain of relationship among organizational justice, social exchange, and employee reaction: The role of contract violations. *Academy of Management Journal*, 48(1), 146-157.

Ur-Rehman, M.A., Ul Haq, I., Ahmad Jam, F., Ali, A., Hijazi, S.T. (2010). Psychological contract breach and burnout, mediating role of job stress and feeling of violation. *European Journal of Social Sciences*, 17(2), 232-237.

Weng, Y., Zhu, Z., & Cong, Q. (2008). An analysis on the knowledge workers' turnover: A psychological contract perspective. *International Journal of Business and Management*, 3(3), 62-65.

