

واکاوی نقش میانجی نقض قرارداد روان‌شناختی در رابطه بین قلدری در محل کار با تعهد سازمانی و قصد جابه‌جایی کارکنان (مورد مطالعه: سازمان آب و فاضلاب استان خراسان رضوی)

محمود رضا موذن^۱

وحید میرزائی^{۲*}

مهدی برآبادی^۳

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۱۲/۰۱ تاریخ چاپ: ۱۴۰۳/۰۳/۳۱

چکیده

پژوهش حاضر باهدف واکاوی نقش میانجی نقض قرارداد روان‌شناختی در رابطه بین قلدری در محل کار با تعهد سازمانی و قصد جابه‌جایی کارکنان صورت گرفت. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از منظر روش و ماهیت توصیفی - پیمایشی از نوع همبستگی بود. جامعه آماری پژوهش شامل کارکنان حوزه ستادی شرکت آب و فاضلاب استان خراسان رضوی می‌باشد. برای تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده گردیده و تعداد ۲۴۴ نفر جهت نمونه انتخاب شدند. روش نمونه‌گیری تصادفی ساده می‌باشد. جهت جمع‌آوری داده‌ها از پرسش‌نامه استفاده گردید، بدین صورت که برای جابه‌جایی و قصد ترک کار از پرسش‌نامه مارتینز (۲۰۰۴)، برای قلدری سازمانی از پرسش‌نامه اسپلاگه و هولت (۲۰۰۱)، پرسش‌نامه استاندارد تعهد سازمانی آلن و مایر (۲۰۰۷) و پرسش‌نامه استاندارد نقض قرارداد روان‌شناختی تکلیب و همکاران (۲۰۰۵) استفاده شد. پایایی پرسش‌نامه‌های مذکور با استفاده از ضریب آلفا کرونباخ برای متغیرهای جابه‌جایی و قصد ترک کار (۰/۸۳۲)، قلدری سازمانی (۰/۸۵۷)، تعهد سازمانی (۰/۸۷۱) و نقض قرارداد روان‌شناختی (۰/۸۱۱) به دست آمد و روایی محتوایی و صوری پرسش‌نامه نیز مورد تأیید قرار گرفت. جهت تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار SPSS 24 و نرم‌افزار Amos 22 انجام پذیرفت. یافته‌های پژوهش نشان داد نقض قرارداد روان‌شناختی، رابطه بین قلدری در محل کار با تعهد سازمانی و قصد جابه‌جایی کارکنان را میانجی‌گری می‌نماید.

واژگان کلیدی

قصد جابه‌جایی کارکنان، قلدری سازمانی، تعهد سازمانی، نقض قرارداد روان‌شناختی

^۱ دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، بجنورد، ایران. (moazen_bana@yahoo.com)

^۲ استادیار گروه مدیریت، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، بجنورد، ایران. (*نویسنده مسئول: dr_mirzaei@bojnourdiau.ac.ir)

^۳ دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، بجنورد، ایران. (m_barabadi@yahoo.com)

۱. مقدمه

مطابق با دیدگاه اینارسن و همکاران^۱ (۲۰۰۳) قلدری در محل کار توهین آمیز، آزاردهنده، تحریم کننده با تأثیر موقت یا دائمی بر تکالیف شغلی افراد می باشد. سین و سامنانی^۲ (۲۰۱۲) بر این نظر بودند که این نوع رفتار اثرات مخربی بر رفاه و نگرش کارکنان دارد. باتوجه به دیدگاه ارائه شده توسط جورجی و همکاران^۳ (۲۰۱۵)، پلپا و همکاران^۴ (۲۰۱۷) و ترپانیر و همکاران^۵ (۲۰۱۵) بدون شک قلدری در محل کار در سالهای اخیر مورد توجه تحقیقات بسیاری قرار گرفته است. تعدادی از گزارشهای رسانه های اجتماعی مواردی را نشان می دهند که چگونه رفتارهای ترسناک و آزار روانی در سازمان ها گسترش می یابد (نیلسن و ناردال^۶، ۲۰۱۵). قلدری در محل کار به عنوان یک آزار و اذیت مداوم توسط یک همکار، یکی از اعضای گروه همسالان یا توسط یکی از کارکنان برای نشان دادن نگرش خشونت آمیز روانی و عاطفی شناخته می شود (آرین^۷، ۲۰۰۹). این نوعی رفتار شرم آور و ناخوشایند است که پیوسته نسبت به گروه همسالان یا یکی از آنها صورت می گیرد. بسیاری از مطالعات انواع مختلفی از قلدری را نشان می دهد، به عنوان مثال قلدری مربوط به فرد، مربوط به کار و قلدری فیزیکی. قلدری مرتبط با رنج شامل حالت ذهنی به عنوان حجم کاری زیاد یا ارائه برنامه ریزی های بی معنی است. قلدری مربوط به افراد شامل اعمالی مانند بیان سخنان غیراخلاقی، تحریک کردن، شایعه پراکنی و شوخی های غیرقابل قبول در محیط کار است. قلدری فیزیکی به شکنجه فیزیکی در محل کار اطلاق می گردد (این رسن و هوئل^۸، ۲۰۰۱). آمار نشان می دهد که سازمان ها سالانه حدود ۶ میلیارد دلار ضرر می کنند که به گفته راینر و همکاران دلیل اصلی چنین زیان هنگفتی ارباب حاصل از قلدری در محل کار است (راینر و همکاران^۹، ۲۰۰۲). نتایج تحقیقات نشان می دهد نقض قرارداد روان شناختی، متغیر مهمی است که می تواند به صورت متغیر مستقل یا میانجی بر تعهد سازمانی و در نتیجه در ترک کار کارکنان تأثیرگذار باشد (شوکر، شهزادی و شهیدی^{۱۰}، ۲۰۱۸). اینکه کارکنان احساس نمایند سازمان در اجرای تعهدات خود به شیوه متناسب با شکست مواجه شده است موجب نقض قرارداد روان شناختی آنان می گردد؛ به عبارت دیگر بین تعهدات و آنچه انجام می شود شکاف به وجود می آید (راینر و همکاران، ۲۰۰۲). پژوهش های مختلف نشان می دهد که با وجود این پدیده و رفتار در سازمان ها تعداد زیادی از کارکنان با نقض قرارداد روان شناختی مواجه می شوند (لاپونته، اندر برگه و بودریاس^{۱۱}، ۲۰۱۳). از سویی تأثیر منفی نقض قرارداد روان شناختی بر روی نگرش ها و رفتارهای کارکنان در پژوهش های مختلف تأیید شده است (شجاعی^{۱۲}، ۲۰۱۶). کارکنان به طور روان شناختی شرایط و جریانات مهم را در محل کار تجزیه و تحلیل می کنند و آنها را با انتظارات خودشان مقایسه می کنند؛ لذا هر گونه اختلاف مهم میان انتظاراتشان و واقعیت به عنوان بی عدالتی و عدم انصاف شناخته می شود که کارکنان ممکن

¹ Einarsen et al

² Singh & Samnani

³ Giorgi et al

⁴ Pelpa et al

⁵ Terpanier et al

⁶ Nielson & knardagl

⁷ Arian

⁸ Hoel

⁹ Ryener et al

¹⁰ Shaukat; Shahzadi & Shahidi

¹¹ Lapouneh, Anderburgeh & Boudrias

¹² Shojae

است آن را به‌عنوان نقض قانون یا تخلف به‌حساب آورند (رستوبوگک، زاگنچیک، بوردیا و تانگک^{۱۳}، ۲۰۱۳). به‌عبارت‌دیگر، نقض قرارداد روان‌شناختی یک حالت عاطفی و احساسی است که ممکن است به دنبال این عقیده که سازمان در حفظ آن قرارداد روان‌شناختی ناموفق بوده است به وجود آید. موریسون و رابینسون^{۱۴} (۱۹۹۷)، در تحقیقی دریافتند که اقدامات مداوم زورگویی مانند فریادزدن، تحقیرکردن، مورد انتقاد واقع‌شدن و بیانات توهین‌آمیز، توانمندی‌های درونی کارکنان را نابود کرده و منجر به احساسات منفی خشم، ناراحتی، ناامیدی، درماندگی و بی‌قراری آنها می‌شود که این موضوع می‌تواند به‌عنوان حالتی از تخلیه منابع روان‌شناختی توصیف شود (کرنان، راسیکوت و فیشر^{۱۵}، ۲۰۱۶). باتوجه‌به اهمیت موضوع در ارائه خدمات مناسب و تأثیرمستقیم نیروی کارآمد در این مهم، کارکنانی که در معرض قلدری سازمانی و استرس‌های ناشی از آن قرار می‌گیرند با نقض قرارداد روان‌شناختی و در نتیجه عوامل اشاره شده کم‌شدن تعهد به سازمان توسط کارکنان افزایش می‌یابد. تحقق‌نیافتن اهداف شرکت آب و فاضلاب استان خراسان رضوی که در نتیجه جابجایی کارکنان از شرایط به وجود آمده قلدری سازمانی برخی مدیران و کارکنان صورت گرفته است تأثیر مستقیم بر نقض قرارداد روان‌شناختی و تعهد سازمانی آنها دارد و ترک خدمت احتمالی کارکنان ناشی از شرایط فوق (قلدری سازمانی که منجر به نقض قرارداد روان‌شناختی و کاهش تعهد سازمانی)، باعث ایجاد هزینه‌های مضاعف نیروی انسانی، عدم رضایتمندی مشترکین آب و در نتیجه توزیع نامناسب آب شرب خواهد شد. ازاین‌رو بررسی نقش میانجی نقض قرارداد روان‌شناختی در رابطه بین قلدری در محل کار با تعهد سازمانی و قصد جابه‌جایی کارکنان یکی از مهم‌ترین ضرورت انجام پژوهش حاضر شمرده می‌شود تا از این طریق به شرکت آب و فاضلاب استان خراسان رضوی کمک شود تا نیروهای مجرب کارآمد خود را به سبب، قلدری و کاهش تعهد سازمانی از دست ندهد. بر مبنای یافته‌های این پژوهش در پایان مشخص خواهد شد که آیا شرکت آب و فاضلاب می‌تواند با تقویت حمایت سازمانی از اثرهای مخرب و منفی قلدری در محل کار، از قصد ترک کار و جابه‌جایی کارکنان بکاهد یا خیر؟

بنابراین، سؤال اصلی پژوهش حاضر این است: آیا قلدری سازمانی با میانجیگری نقض قرار داده‌ای روان‌شناختی قادرند تعهد سازمانی و تمایل به جابه‌جایی کارکنان را تغییر دهند؟

۲- مبانی نظری تحقیق

قلدری در محل کار

قلدری یا تحقیر در محل کار به معنای بی‌توجهی، توهین، مزاحمت و به‌رخ کشیدن وظایف کاری است (شوکر، شهزادی و شهیدی، ۲۰۱۸). اصطلاح جایگزین قلدری اوباشگری است که به یک فعالیت، فرایند یا تعامل خاص اشاره دارد که در یک دوره زمانی مکرر و منظم است، منظم در زمینه روزانه، هفتگی و ماهانه یا شش‌ماهه اشاره دارد. قلدری یک روش عذاب‌آور است که در آن فرد با اعمال تحقیرآمیز مواجه می‌شود که در آن نفس خود به دلیل اعمال مضر اجتماعی مکرر آسیب می‌بیند (اینارسن و همکاران، ۲۰۰۳). نرخ فزاینده قلدری در محل کار در حال نزدیک‌شدن به وضعیت هشداردهنده است و می‌توان به طور تقریبی گفت که در ایالات متحده آمریکا ۱,۷ میلیون شهروند و نزدیک به ۱۱ درصد از کارگران حرفه‌ای انگلستان هر شش ماه یک‌بار قلدری در محل کار را تجربه می‌کنند (آپلام و همکاران^{۱۶}، ۲۰۱۲). بر

¹³ Restenburge, Zagunchik, Burdia & Tungue

¹⁴ Mourison & Roubinson

¹⁵ Kornan, Rosickot & Ficher

¹⁶ Appelbaum et al

طبق این دیدگاه "قلدری در محل کار شامل رفتارهای مضر سازمان‌یافته‌ای است که توسط مرتکبین در یک دوره زمانی انجام می‌شود که قربانیان را در موقعیتی فرومی‌برد که بدین وسیله آنها متوجه می‌شوند که آن قدر درمانده و شرایطشان ناایمن هستند که نمی‌توانند از خود دفاع کرده و به فرد قلدر آسیبی وارد کنند" (اینارسن و همکاران، ۲۰۰۹). اگر به طور مصلحتی این گونه رفتار نادیده گرفته شود یا کنترل نشود، این ارعاب در محل کار ممکن است صدمات روانی عظیمی را به قربانیان وارد کند. از تحقیقات مشهود است که قلدری در محل کار در چندین سازمان در سراسر جهان اعمال می‌شود (اینارسن و همکاران، ۲۰۰۹). اگرچه جدیت این مشکل شناسایی شده است، اما بهترین راه برای مدیریت مؤثر قلدری در محل کار هنوز به درستی ابداع نشده است. بر اساس مطالعات تحقیقاتی تجویز شده کوان و فاکس^{۱۷} (۲۰۱۵)، کولیک و همکاران^{۱۸} (۲۰۰۵) و فراست^{۱۹} (۲۰۰۵)، به طور جمعی قلدری در محل کار را سم مزمن برای کارکنان منابع انسانی برای مدیریت و آن را مانع حل و فصل امور می‌دانند.

تبیین و تفسیر فرضیه‌های تحقیق

قلدری در محل کار با نقض قرارداد روان‌شناختی

بلاو^{۲۰} (۱۹۶۳) در نظریه تبادل اجتماعی نقل می‌کند که جنبه‌های اساسی محل کار اظهارات روان‌شناختی کارکنان است که طبق نظر کروپانزانو و میچل^{۲۱} (۲۰۰۳) نگرش‌ها و رفتارها هستند. گولدنر^{۲۲} (۱۹۵۹)، بیان می‌کند که ارتباطات انسانی که بین کارکنان و کارفرما ایجاد می‌شود با وجود پاداش‌ها و مزایا توسعه یافته و در نهایت زمینه‌ساز اعتماد خواهد بود (کروپانزانو و میچل، ۲۰۰۴). نظریه مبادله اجتماعی کمک زیادی برای تبیین قرارداد روان‌شناختی می‌نماید، بدین صورت که فرد روابط شغلی خود را تفسیر کرده و ادراکات خود را در مورد جهت‌گیری وظیفه و روابط توسعه می‌دهد، هنگامی که تعهد افراد نادیده گرفته می‌شود کارکنان با این احساس مواجه می‌شوند که سازمان صادقانه خدمات آنان را تأیید نمی‌کند و این سهل‌انگاری منجر به نقض قرارداد روان‌شناختی آنها می‌شود (رابینسون^{۲۳}، ۲۰۰۶). نتایج تحقیقات نشان می‌دهد تعهدات انجام نشده منجر به بی‌اعتمادی و نقض کنش روان‌شناختی می‌شود، در نتیجه تمایل سازمانی کاهش می‌یابد که این خود باعث تشدید ترک کار، کاهش کارایی و اثربخشی کارکنان می‌شود (ژائو و همکاران^{۲۴}، ۲۰۰۶). رأی^{۲۵} (۲۰۱۶) بیان می‌کند آن دسته از کارمندانی که به طور مداوم در معرض قلدری در محل کار قرار دارند، درک بیشتری از نقض قرارداد روان‌شناختی داشته که این خود منجر به کاهش روحیه کارکنان می‌شود. حتی اگر نقض قرارداد روان‌شناختی، عملی متفاوت را در بین کارکنان و شرکت‌ها تجویز نماید، تحقیقات نشان می‌دهد که عوامل دیگری مانند اشخاص ثالث رفتاری را بروز می‌دهند که منجر به نقض قرارداد روان‌شناختی می‌گردد (هو و لوسک^{۲۶}، ۲۰۰۶؛ ادواردز و همکاران^{۲۷}، ۲۰۰۴). این منابع و اختلاط‌های اجتماعی عمدتاً بر درک قراردادهای روان‌شناختی تأثیر می‌گذارد (رابینسون،

¹⁷ Cowan & fox

¹⁸ Coulik et al

¹⁹ Frost

²⁰ Blow

²¹ Kroapanzano & micheal

²² Goldner

²³ Robinson

²⁴ Zhao et al

²⁵ Ray

²⁶ Hauw & lousck

²⁷ Edwards et al

۲۰۰۷) چرا که این بدرفتاری‌ها توسط دیگران و یا تلاش آگاهانه یا عمدی و ناخودآگاه آنها باشد که باعث توهین، تحقیر و ناراحتی دیگران می‌شود که قربانی را به سرکوب و در نتیجه انزوای اجتماعی سوق می‌دهد (رسن و همکاران ۲۰۰۴)؛ و ونگ و واینر^{۲۸} (۱۹۸۱) بر این عقیده هستند که هدف یا قربانی که مورد آزار و اذیت قرار می‌گیرد تحت فشار روانی شدید قرار گرفته و ناخودآگاه سعی می‌کند این شرایط را به کل سازمان تعمیم بخشد؛ لذا در حین انجام کار تصور می‌کند که در این «فضای سازمانی» برای همه شرایطی است که منجر به توهین و سرکوب می‌شود، مانند عدم نظارت که منجر به سهل‌انگاری در کار می‌شود. علاوه بر این، عوامل تحقیرآمیز، تأثیرگذار بر درک کارکنان از رفتاری که با آن مواجه می‌شوند می‌باشد؛ لذا مهم این است که بدانیم آیا عمل روانی تشدید و یا محو شده است. این بدان معناست که سازمان طبق گفته سلین و پارزفال^{۲۹} (۲۰۱۰) با عدم موفقیت در اجرا، عمل روان‌شناختی را نقض کرده است. در محیط کار مساعد (راینسون، ۲۰۰۷) همه انگیزه کارکنان به این سمت معطوف می‌شود که وجود رفتارهای مخرب در سازمان را به زبان آورده و گزارش دهند. کارکنان تمایل دارند دلایل حوادث ناخوشایند را به افراد دیگر مرتبط کنند، حتی اگر این منجر به واگذاری مسئولیت به دیگری باشد (دیویس^{۳۰}، ۱۹۶۴). بر اساس مطالب فوق فرضیه زیر مطرح می‌گردد

فرضیه ۱- بین قلدری در محل کار و نقض قرارداد روان‌شناختی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد

اثرات نقض قرارداد روان‌شناختی بر قصد جابه‌جایی کارکنان

در امر قرارداد روان‌شناختی، جابه‌جایی عمدی به‌ندرت مورد بحث قرار می‌گیرد؛ زیرا این متغیر به‌شدت بر ارتباط بین رئیس و زیردستان تأثیرگذار است؛ چرا که نقض قرارداد روان‌شناختی، کارکنان را بر می‌انگیزد تا مزایا و مسئولیت‌های مرتبط با ادامه ارتباط متقابل با مدیر را زیر سؤال ببرند. به اصطلاح بر اساس بحث نویسندگان مختلف مانند روسو^{۳۱} (۱۹۹۶) و کانوی و برینر^{۳۲} (۲۰۰۴) بقای این ارتباط تردیدهای زیادی را بین کارکنان ایجاد می‌کند. در نظریه گردش مالی مرتز و گریفث^{۳۳} (۲۰۰۲) می‌گویند که نقض قرارداد روان‌شناختی به‌عنوان یک دلیل اساسی برای جابه‌جایی‌های عمدی کارکنان پیش‌بینی می‌شود. جدیدترین ارزیابی نظریه جابه‌جایی کارکنان توسط هوم و همکاران^{۳۴} (۲۰۱۲) پیشنهاد کرد که وقتی موانع خروج از بین رفت، «مقام‌های بی‌میل» به‌راحتی می‌توانند به «متارکه‌کننده‌های مشتاق» تبدیل شوند. دلایلی که برای ماندن افراد بی‌انگیزه و بی‌میل وجود دارد ممکن است تعهدات قبلی برای ماندن باشد. نقض قرارداد روان‌شناختی نیز به‌عنوان شوک مرتبط با شغل در نظر گرفته می‌شود که منجر به جابه‌جایی کارکنان می‌شود (لی و میچل^{۳۵}، ۱۳۷۲). شواهد تجربی بین پیوندهای نقض قرارداد روان‌شناختی و قصد جابه‌جایی نتایج متفاوتی را نشان می‌دهد (کانوی و برینر، ۲۰۰۵). مطالعات برخی از افراد مانند راینسون و روسو (۱۹۹۳) و (باندerson^{۳۶}، ۲۰۰۱) این ادعا را تأیید می‌نماید. بسیاری از مطالعات هنوز نقض قرارداد روان‌شناختی را به‌عنوان عاملی که باعث ترغیب به ترک کار می‌شود، توضیح می‌دهند و از سوی دیگر مطالعات کمتری عکس آن را نقل می‌کنند که این مطالعات وزن چندانی ندارد؛ لذا بیشتر مطالعات رابطه مثبتی

²⁸ Woungue & winner

²⁹ Sellin & parzfaul

³⁰ Dawis

³¹ Rousseau

³² Kanoy & brinner

³³ Mertz & grifth

³⁴ Haum et al

³⁵ Lee & micheal

³⁶ Banderson

بین نقض قرارداد روان‌شناختی و جابه‌جایی‌های داوطلبانه پیدا می‌کنند (مایکل، ۲۰۱۳). بر اساس مطالب فوق فرضیه زیر مطرح گردید

فرضیه ۲- بین نقض قرارداد روان‌شناختی با قصد جابه‌جایی کارکنان رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد.

اثر نقض قرارداد روان‌شناختی بر تعهد سازمانی

مطالعات زیادی ارتباط منفی بین نقض قرارداد روان‌شناختی و نگرش‌های محل کار مانند تعهد سازمانی و رضایت شغلی را شناسایی کرده است. مبادله اجتماعی و نظریه برابری توضیح می‌دهند و پیشنهاد می‌کنند که کارکنان به دنبال روابط متقابل متعادل و شفاف هستند (آنتوناکی^{۳۷}، ۲۰۱۷). علاوه بر این روسو (۱۹۸۸) و کوپل - شاپیرو و کسلر^{۳۸} (۱۹۹۹) با همان یادداشت‌ها استدلال کردند که ایده نقض قوانین قرارداد روان‌شناختی تأثیر معکوس بر تعهد کارمندان دارد؛ زیرا به نظر می‌رسد بر اعتقادات کارگران در رابطه با ارتباط سازنده آنها با محیط کار تأثیر منفی می‌گذارد. هر زمان که یک ایدئولوژی مثبت شکل می‌گیرد، کارگران تمایل بیشتری دارند که به سازمان‌ها متعهد باشند که این امر آنها را نسبت به آمادگی برای پذیرش وظایف و تکالیف کاری بیشتر تهییج می‌کند. قراتولین و همکاران^{۳۹} (۲۰۱۶) بر این باورند که کارکنان نقض قرارداد روان‌شناختی را از طریق عدم تعهد سازمانی تلافی می‌کنند؛ بنابراین، آنها با افزایش تمایل خود به رفتارهای منفی مانند فرار از کار، سهل‌انگاری در عملکرد کاری، غیبت محض و قصد ترک شغل، متمایل به تظاهر به انجام رفتارهای کاری مثبت می‌شوند (شالک و رو^{۴۰}، ۲۰۰۶). از سوی دیگر، هنگامی که تصویری منفی مانند نقض قرارداد روان‌شناختی ایجاد می‌شود کارگران اعتماد کمتری نسبت به کارفرمایان و سازمان خود نشان می‌دهند و ممکن است احساس نارضایتی برای بازگرداندن تعادل به روابط متقابل خود داشته باشند (رابینسون، ۱۹۹۵؛ رابینسون و روسو، ۱۹۹۳). با این خط استدلال، لستر و همکاران^{۴۱} (۲۰۰۱) شواهد مرتبط را برای رابطه بین نقض قرارداد روان‌شناختی و شخصیت سازمانی با اتخاذ اقدامات جهانی ارائه کردند؛ بر اساس مطالب فوق فرضیه زیر مطرح می‌گردد.

فرضیه ۳- بین نقض قرارداد روان‌شناختی با تعهد سازمانی رابطه معکوس و معناداری وجود دارد.

قلدری در محل کار و قصد جابه‌جایی کارکنان

در یک متاآنالیز انجام شده توسط نیلسن و اینارسن^{۴۲} (۲۰۱۶) در مورد پیامدهای قلدری در محل کار تلاش بی‌وقفه آنها که در متاآنالیز به تصویر کشیده شده است، این واقعیت را تأیید می‌کند که وقتی فردی در معرض قلدری در محل کار قرار می‌گیرد اثرات منفی شدیدی از مسائل جسمی، روحی و روانی به بار می‌آورد، فرسودگی شغلی منجر به کاهش رضایت شغلی می‌شود. در گرایش به تعهد سازمانی، یازده مطالعه تحقیقاتی در ادبیات تحقیق قصد ترک کار را به عنوان متغیر حاصل اضافه کرده‌اند. ممکن است قصد ترک کار چندان برجسته نباشد؛ اما برخی از اشکال دیگر رفتار انحرافی را منعکس می‌کند (لیو و ابرلی^{۴۳}، ۲۰۱۴). کارگرانی که در ماندن در محل کار خود مردد هستند و هنوز جرئت ترک شغل خود را ندارند، به عنوان افرادی که بالاجبار درگیر کار خود هستند شناخته می‌شوند، آنها کسانی‌اند که اعلام کرده‌اند که درگیر رفتارهای انحرافی مانند کناره‌گیری، غیبت‌های ناآگاهانه و نگرش طفره‌روی از کار همراه با انواع مختلف

³⁷ Antonaki

³⁸ Chapiro & kesler

³⁹ Gheratolin et al

⁴⁰ Chalk & Roo

⁴¹ Lester et al

⁴² Nilson & inerson

⁴³ Lio & eberli

نگرش‌های کاری کم مولد هستند (هوم و همکاران^{۴۴}، ۲۰۱۲). بدون شک جابه‌جایی واقعی که خروج واقعی کارکنان است و رفتارهای انحرافی با هزینه‌های بالایی که سازمان‌ها را برای جایگزینی فوری می‌طلبد مرتبط است. با درک رویه‌ای که کارگران را بر می‌انگیزاند برای نشان‌دادن قصد جابه‌جایی از اهمیت اساسی و کاملاً مرتبط با سازمان برخوردار است. همان‌طور که در بالا ذکر شد، مطالعات تحقیقاتی ارتباطی را بین قرارگرفتن در معرض قلدری و نیت‌های بدتر ترک کار نشان داده‌اند. هنوز ممکن است متوجه این موارد نباشیم که تأثیر قلدری با توجه به میزان آن چقدر می‌تواند شدید باشد و منجر به قصد جابه‌جایی شود. با این حال، پژوهش‌ها ادعا می‌کنند که درک کمی دارند از مواجهه با قلدری و رفتار منفی از سوی برخی افراد که قصد جابه‌جایی دارند، همراه با این پرسش که عواملی هستند که ممکن است در واکنش به این رفتار اجتماعی معکوس در ترک محل کار نقش داشته باشند، ما بر این باوریم که ارتباط معناداری بین قصد جابه‌جایی و قرارگرفتن در معرض قلدری با نقض قرارداد روان‌شناختی درک شده ایجاد می‌شود. علاوه بر این، اگر کارمندی در معرض قلدری قرار گیرد به دلیل احساس خیانت از سوی شرکت به احتمال زیاد ترک کار را مدنظر بگیرد. گلمبک و همکاران^{۴۵} (۲۰۱۲) فرض کردند که یکی از اثرات مخرب قلدری طردشدن از کار است. علاوه بر این، ما استدلال می‌کنیم که برخی از کارکنان دلسوز احتمالاً نسبت به قلدری حساس‌تر هستند، زیرا نقض قرارداد روان‌شناختی نقش بیشتری در قصد ترک شغل آنها بازی می‌کند و آنها رابطه قوی‌تری بین قرارگرفتن در معرض قلدری در محل کار و قصد ترک کار احساس می‌کنند. بر اساس مطالب فوق فرضیه زیر مطرح گردید

فرضیه ۴- بین قلدری در محل کار با قصد جابه‌جایی کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

قلدری در محل کار و تعهد سازمانی

باتوجه به نتایج و سوابق تحقیقاتی متعدد رفتارهای سازمانی معکوس اشکال مختلفی دارند که این نوع رفتارها بیشتر به صورت بداهه یا ناگهانی رخ می‌دهند (کریتنر و کینیکی^{۴۶}، ۲۰۰۴؛ رابینز، ۲۰۰۶). جدا از این واقعیت که در چنین شرایطی هیچ ارتباطی در جهت بروز پدیده قلدری در محل کار و نوع ظهور رفتارهای سازمانی ضد مولد وجود ندارد (اورتگا و همکاران^{۴۷}، ۲۰۰۶). هوئل و همکاران (۲۰۰۲)؛ لاوان و مارتین^{۴۸} (۲۰۰۵) بیان می‌کنند که عموماً هر چه رفتار منفی بیشتر باشد بروز رفتارهای سرسختانه بیشتر می‌شود چرا که کارمندان به دلیل تفاوت در قدرت درک شده به قربانی خاصی تبدیل می‌شوند که این امر باعث ایجاد فضای ترسناک در محل کار می‌شود، فضایی که این قربانیان خود را قادر به محافظت از آن نمی‌دانند. از این رو قلدری در محل کار به عنوان نوعی سرکوب اجتماعی یا نگرش خصمانه، تحقیرکننده و ضداجتماعی توصیف می‌شود که با رفتار در یک محیط سازمانی به تصویر کشیده می‌شود (سالین^{۴۹}، ۲۰۰۰، استاگ و همکاران^{۵۰}، ۲۰۱۰؛ زاپف و همکاران^{۵۱}، ۱۹۹۵). واژه تعهد شامل سه بعد است: (۱) ایمان راسخ به اهداف و ارزش‌های شرکت و پذیرفتن آنها. (۲) تمایل به اعمال تلاش واقعی از طرف سازمان و (۳) تمایل شدید برای حفظ عضویت در

⁴⁴ Haum et al.

⁴⁵ Golombak et al

⁴⁶ Kritner & kiniki

⁴⁷ Ortega et al

⁴⁸ Lavan & martin

⁴⁹ Salin

⁵⁰ Stogue et al

⁵¹ Zapoph et al

سازمان (مودی و همکاران^{۵۲}، ۱۹۷۹). از سوی دیگر، تعهد به محل کار دارای دو نگرش است: (۱) شناسایی اهداف سازمانی. (۲) احساس مشارکت در مسئولیت‌های سازمان. عدم‌پذیرش رفتار قلدری و بیگانگی شغلی ممکن است از سیاست‌های اغواکننده سازمان‌ها باشد. قلدری در محل کار به‌شدت بر تعهد سازمانی کارکنان تأثیر می‌گذارد (به‌ری و ناصر^{۵۳}، ۲۰۱۶). حتی اگر به سازمان‌ها توجه بیشتری داده شود تا شکوفا شوند، اما قادر به مبارزه با قلدری در محل کار نباشند، همه مزایای مثبت سازمانی به نتایج منفی تبدیل می‌شوند. از این منظر، برای درک بهتر و غنی‌سازی زندگی سازمانی و انسانی، محققان باید برای ادامه کاوش مشکلات و راه‌حل‌های آنها به میدان بیایند (لاتگن و همکاران^{۵۴}، ۲۰۱۶). بر اساس مطالب فوق فرضیه زیر مطرح گردید

فرضیه ۵- بین قلدری در محل کار و تعهد سازمانی کارکنان رابطه معکوس و معناداری وجود دارد.

کارکنان هنگام مواجهه‌شدن با نقض قرارداد روان‌شناختی از طرق مختلف سعی می‌کنند تا تعادل را به رابطه خود و سازمان برگردانند (کیکول و لستر^{۵۵}، ۲۰۰۱). سازمان‌های امروزی، سرمایه زیادی را در قالب استخدام، آموزش، توسعه، پیشرفت و نگهداری بر روی کارکنان خود صرف می‌کنند. از این رو، مدیران باید در برخی از مواقع، با تمامی هزینه‌های احتمالی، ترک خدمت کارکنان را به حداقل برسانند (رسولی و همکاران، ۱۳۹۱) از طرفی بر اساس مبادله اجتماعی افراد سعی می‌کنند تا رفتارهای سودمند سازمان نسبت به خودشان را به صورتی حمایت گونه جبران کنند. پژوهش‌های گوناگونی رابطه مثبت بین قرارداد روان‌شناختی و قلدری و جابه‌جایی سازمانی را نشان می‌دهند.

نتایج پژوهش‌های مختلف نشان می‌دهد که روابط بین کارمند - سازمان بسیار فراتر از جبران خدمات عملکرد وظیفه‌ای فرد توسط سازمان است. بر این اساس، کارکنان همچنین معتقدند که سازمان و عوامل آن به آنها قول می‌دهند تا جنبه‌هایی باارزش از استخدام را برای آنها فراهم کنند که این جنبه‌ها در قراردادهای نوشتاری ذکر نمی‌شوند (زاگنچیک و همکاران^{۵۶}، ۲۰۱۴). نقض قراردادهای روانی

منجر به نتایجی همچون کاهش سلامت روانی، اعتماد، تعهد، رضایت شغلی، رفتارهای شهروندی، نیت جابه‌جایی، عملکرد کارکنان، افزایش احساس‌های منفی و رفتارهای انحرافی می‌گردد. (سایرز و همکاران^{۵۷}، ۲۰۱۴). نیت جابه‌جایی فرآیند تفکر، برنامه‌ریزی و تمایل برای ترک یک شغل است. نیت جابه‌جایی مرحله آخر در فرآیند تصمیم‌گیری ترک شغل داوطلبانه است. کارکنانی که تمایل به ترک سازمان دارند دارای عکس‌العمل‌ها و نگرش‌های منفی نسبت به عواملی هستند که عملکرد آنها را تحت تأثیر قرار می‌دهد (واند وارت و همکاران^{۵۸}، ۲۰۱۳). زمانی که افراد با قلدری سازمانی مواجه‌اند و اجرای قرارداد روان‌شناختی در سطح پایینی قرار داشته باشد، آنگاه فرد از خود می‌پرسد آیا ماندن در سازمان برای او و سازمان مفید است یا خیر؟ به‌عنوان مثال زمانی که کارکنان دریابند با قلدری سازمانی روبه‌رو شده و شناختی که از سازمان انتظار داشتند دریافت نمی‌کنند، آنگاه ممکن است سازمان را ترک کرده و به‌جای دیگری روند که شناخت و احترام را بتوانند دریافت کنند (وانتیلبرگ^{۵۹}، ۲۰۱۴). از آنجایی که نقض قرارداد روان‌شناختی، نوعی واکنش احساسی و

⁵² Mowday et al

⁵³ Behery & nasser

⁵⁴ Lutgen et al

⁵⁵ Kicoul & Lestre

⁵⁶ Zakenchick et al

⁵⁷ Sayerz et al

⁵⁸ Wand vart et al

⁵⁹ waltinburge

شناختی درباره انتظاراتی بدو استخدام بوده و نیت ترک خدمت می‌تواند طبق تئوری مبادله اجتماعی نوعی واکنش در برابر تخطی ادراکی باشد، بنابراین فرض می‌گردد که نقض قرارداد روان‌شناختی رابطه مثبت با ترک خدمت افراد دارد (رسولی و همکاران، ۱۳۹۱). تحقیقی با عنوان سرایت قلدری در محیط کار به ناسازگاری در خانواده نیز اظهار داشتند که نمونه‌های قلدری در محل کار در پرستاران پاکستانی باعث برانگیخته شدن احساسات منفی در آنها شده که ممکن است این احساسات منفی از حوزه کاری به خانواده‌های آنها کشیده شدن و اثرات سوئی را بر جا گذارد. (ساروار، نصیر و ژونگ^{۶۰}، ۲۰۱۹). در تحقیقی دیگر با عنوان اثرات قلدری بر ناامنی شغلی و نقض قرارداد روان‌شناختی: نقش تاب‌آوری و حمایت نشان دادند که قلدری در محل کار منجر به نقض قرارداد روان‌شناختی در پرستاران از طریق ناامنی شغلی و در نتیجه قصد جابه‌جایی آنان می‌شود. (سامیولا^{۶۱}، ۲۰۱۹). در تحقیقی با عنوان بررسی تأثیر رفتارهای قلدری سازمانی بر نگرش شغلی و سازمانی به این نتیجه رسیدند که بین رفتارهای قلدری سازمانی با نگرش شغلی و سازمانی، رابطه منفی و معنی‌داری وجود دارد. (غفاری و عاشوری^{۶۲}، ۱۳۹۶). در تحقیقی با عنوان تعیین نقش ادراک قلدری سازمانی در ارتباط بین استرس شغلی و تمایل به ترک خدمت در کارکنان وزارت ورزش و جوانان به این نتیجه رسیدند که قلدری سازمانی می‌تواند عاملی در جهت افزایش تمایل به ترک خدمت در اثر استرس شغلی باشد. (گل‌پرور و خاتون‌آبادی^{۶۳}، ۱۳۹۵). در تحقیقی با عنوان الگوی ساختاری رابطه قلدری در بیمارستان باعاطفه منفی و شکایات روان‌تنی در پرستاران زن نشان دادند که هر شش مؤلفه قلدری باعاطفه منفی و شکایات روان‌تنی دارای رابطه مثبت و معنادار هستند. همچنین نتایج نشان داد که قلدری هم به صورت مستقیم و هم به صورت غیرمستقیم (از طریق عاطفه منفی) با شکایات روان‌تنی دارای رابطه معنادار می‌باشد. با توجه به پیامدهای سوئی که این پدیده ممکن است برای سازمان‌ها در پی داشته باشد و هزینه‌های سنگینی را به بار آورد، لذا آگاهی از نقض قرارداد روان‌شناختی و رابطه بین قلدری سازمانی و قصد جابه‌جایی کارکنان برای سازمان‌های امروزی، مهم و ضروری می‌باشد. از این رو فرضیه ذیل مطرح می‌گردد:

فرضیه ۶- نقض قرارداد روان‌شناختی، رابطه قلدری در محل کار و قصد جابه‌جایی کارکنان را میانجی‌گری می‌نماید
از طرف دیگر نقض تعهدات روان‌شناختی به عنوان یکی دیگر از عوامل مهم تأثیرگذار بر تعهد سازمانی شناخته می‌شود (۵۸: ۲۰۱۴ و انگ و اچسیه^{۶۴})، مطالعه‌های تجربی نشان می‌دهند که نقض تعهدات روان‌شناختی، تأثیر منفی قابل توجهی بر رضایت شغلی، تعهد سازمانی، رفتار درون نقشی دارد که منجر به عملکرد پایین و کاهش رفتارهای فرانقشی می‌شود. (یانگ و چائو^{۶۵}، ۲۰۱۶). پژوهش‌های بسیار زیادی در خصوص سه متغیر اصلی پژوهش انجام پذیرفته است در برخی پژوهش‌ها نیز رابطه زوجی متغیرهای پژوهش کار شده است؛ اما خلأ نظری که در این زمینه وجود دارد آن است که اول آنکه سه متغیر با هم در مطالعات اندکی مورد بررسی قرار گرفته‌اند دوم آنکه هر کدام از این متغیرها در برخی مطالعات به عنوان متغیر مستقل میانجی و وابسته به کاررفته‌اند. به عنوان مثال در برخی پژوهش‌ها تأثیر نقض قرارداد روان‌شناختی بر قلدری محیط کاری مورد بررسی قرار گرفته است و در برخی پژوهش‌ها تأثیر قلدری در محیط کار بر نقض قرارداد روان‌شناختی. (عبدی و همکاران، ۱۳۹۷) پژوهشی با عنوان "تأثیر قلدری سازمانی بر بدبینی سازمانی از طریق سکوت

⁶⁰ Sarwar, Naseer & Zhong

⁶¹ Samiula

⁶² Ghaffari & Ashouri

⁶³ Gol parvar & khatoun abadi

⁶⁴ Angue & Achsieh

⁶⁵ Young & Chao

سازمانی و مدیریت برداشت" در دانشگاه آزاد اسلامی تهران جنوب انجام دادند نتایج و یافته‌های این پژوهش نشان داد که قلدری سازمانی از طریق سکوت سازمانی و مدیریت برداشت بر بدبینی سازمانی تأثیر مثبت و معناداری دارد. همچنین قلدری سازمانی به شکل مستقیم بر روی بدبینی سازمانی تأثیر مثبت و معناداری دارد (رأی و آگروا^{۶۶}، ۲۰۱۷). پژوهشی با عنوان "قلدری در محیط کار و دل‌بستگی شغلی باتوجه به نقش میانجی نقض قرارداد روان‌شناختی" انجام دادند. نتایج و یافته‌های پژوهش ذکر شده به وسیله آزمون‌های مدل معادلات ساختاری نشان داد که قلدری در محیط کار بر دل‌بستگی تأثیر منفی دارد. همچنین نقض قرارداد روان‌شناختی نیز به عنوان متغیر میانجی تأثیر نسبی و معناداری در تأثیر قلدری در محیط کار بر دل‌بستگی شغلی دارد (دوونیش^{۶۷}، ۲۰۱۳). ملتم و ناظری و همکاران^{۶۸} (۱۳۹۸) در پژوهشی با عنوان "فرا تحلیل پیشایندها و پسایندهای قلدری در محیط کار" انجام دادند، نتایج و یافته‌های این پژوهش بر مبنای اندازه اثر نشان داد که سکوت سازمانی به عنوان دومین عامل مؤثر در قلدری محل کار است. نتایج و یافته‌های پیشینه‌های تجربی پژوهش نشان می‌دهد که قلدری در محیط کار بر رفتارها منفی کارکنان تأثیر مثبت و معنادار و بر رفتارهای مثبت کارکنان تأثیر منفی دارد. به عبارت دیگر قلدری در محیط کار موجب ایجاد رفتارهای انحرافی و مخرب می‌شود و عدم رفتارهای قلدرمآبانه منجر به رفتارهای مثبت و عملکرد بهتر کارکنان می‌شود؛ اما همان‌طور که در پیشینه نیز نشان داده شد متغیرها در پژوهش‌های مختلف نقش‌های متفاوتی به خود گرفته‌اند. به عنوان مثال در پژوهش ناظری و همکاران (۱۳۹۸) سکوت سازمانی به عنوان یکی از مهم‌ترین پیشایندهای قلدری در محیط کار مدنظر قرار گرفته شده و در پژوهش (رأی و آگروال، ۲۰۱۸). سکوت سازمانی به عنوان متغیر وابسته و قلدری در محیط کار به عنوان متغیر مستقل مورد تحلیل قرار گرفته است. از این رو نوعی خلأ نظری در شناخت روابط باتوجه به پیشینه محدودی که روابط بین هر سه متغیر را مورد ارزیابی قرار داده است وجود دارد. وانگهی این پژوهش با اضافه کردن متغیر نقض قرارداد روان‌شناختی در پی آن است تا دریابد قلدری در محیط کار به شکل مستقیم بر تعهد سازمانی تأثیر دارد یا اینکه به واسطه نقش قرارداد روان‌شناختی بر تعهد سازمانی تأثیر دارد. بر این اساس فرضیه ذیل مطرح گردید.

فرضیه ۷- نقض قرارداد روان‌شناختی رابطه قلدری در محل کار و تعهد سازمانی کارکنان را میانجی‌گری می‌نماید.

فشار روانی در محیط کار هم سبب مشکلات زیان‌آور و پر هزینه فردی و سازمانی می‌شود و هم سبب کاهش سلامت روانی و جسمی می‌شود که خود سبب مرخصی استعلاجی و حضور نیافتن در محیط کار می‌شود (کیشلی و نیومن^{۶۹}، ۲۰۱۴)، همچنین نتایج پژوهش آنها نشان می‌دهند رابطه‌ای مثبت بین قلدری در محیط کار و تمایل به ترک خدمت وجود دارد. (اوسل و آیدین^{۷۰}، ۲۰۱۲)، رابطه بین قلدری در محیط کار و تمایل به ترک خدمت را بررسی کردند که نتایج تجزیه و تحلیل رگرسیون تعدیل شده بر مبنای داده‌های جمع‌آوری شده از ۳۰۰ کارمند، رابطه بین قلدری در محیط کار و نیت ترک خدمت را نشان دادند، یکی از پیامدهای مهم قلدری در محیط کار این است که بر سطح رضایت شغلی و تعهد کارکنان با سازمان آنها تأثیر منفی می‌گذارد که منجر به نسبت بیشتر غیبت‌ها می‌شود و افزایش تمایل به ترک خدمت می‌شود. (جورکویچ و کازیمیر^{۷۱}، ۲۰۰۸).

⁶⁶ Ray & Agrua

⁶⁷ Dounish

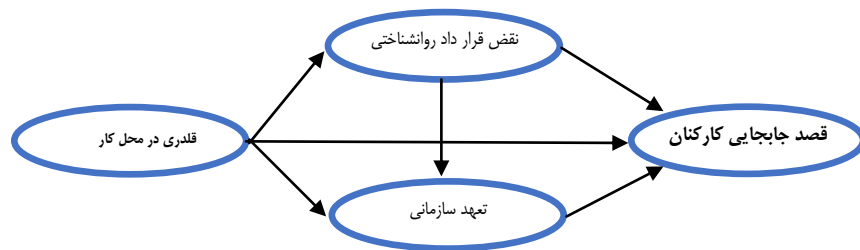
⁶⁸ Moltem & Nazeri

⁶⁹ Kishli & Newman

⁷⁰ Ossel & Aidin

⁷¹ Jorkwich & Cazmier

۳- مدل مفهومی پژوهش

شکل ۱- مدل مفهومی پژوهش (مالک و همکاران^{۷۲} ۲۰۱۷)

۴- روش تحقیق

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از منظر روش و ماهیت اجرا توصیفی - پیمایشی است. جامعه آماری کلیه کارکنان حوزه ستادی شرکت آب و فاضلاب استان خراسان رضوی به تعداد ۲۳۴ نفر تشکیل داد که با استفاده از فرمول کوکران تعداد ۱۴۶ نفر با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده به‌عنوان نمونه انتخاب گردیدند. اطلاعات موردنیاز در بخش نظری از طریق مطالعات کتابخانه‌ای و داده‌های موردنیاز در جهت آزمون فرضیه‌های تحقیق از طریق توزیع پرسش‌نامه استاندارد جابه‌جایی و تحرک نیروی کار مارتینز^{۷۳} (۲۰۰۴)، پرسش‌نامه استاندارد قلدری سازمانی اسپلاگه و هولت^{۷۴} (۲۰۰۱)، پرسش‌نامه استاندارد تعهد سازمانی آلن و مایر^{۷۵} (۲۰۰۷) و پرسش‌نامه استاندارد نقض قرارداد روان‌شناختی تکلیب و همکاران^{۷۶} (۲۰۰۵) جمع‌آوری گردید. جهت سنجش روایی پرسش‌نامه‌ها از روایی صوری و روایی تأیید و جهت پایایی پرسش‌نامه‌ها از ضریب آلفا کرونباخ استفاده گردید که نتایج نشان از تأیید پایایی پرسش‌نامه‌ها می‌باشد جدول (۱). در پژوهش حاضر برای تجزیه و تحلیل داده‌های به‌دست آمده از مدل معادلات ساختاری و نرم‌افزار ایموس^{۷۷} ۲۴ استفاده شد.

جدول ۱. نتایج پایایی و روایی پرسش‌نامه‌ها

متغیرها	آلفای کرونباخ	متوسط واریانس استخراج شده (AVE)	پایایی مرکب (CR)
قصد جابه‌جایی	۰/۸۳۲	۰/۷۱۸	۰/۹۴۷
قلدری سازمانی	۰/۸۵۷	۰/۸۵۹	۰/۹۴۸
تعهد سازمانی	۰/۸۷۱	۰/۸۶۶	۰/۹۵
نقض قرارداد روان‌شناختی	۰/۸۱۱	۰/۷۵۵	۰/۹۰۲

بر اساس روایی همگرا، اگر متوسط واریانس استخراج شده (AVE) بیشتر از ۰/۵ و پایایی مرکب (CR) بیشتر از ۰/۷ باشد، میزان روایی مورد تأیید است (Fornell & Larcker, 1981). همان‌طور که در جدول ۱ مشاهده می‌گردد، AVE تمامی متغیرها بالاتر از ۰/۵ و پایایی مرکب نیز بالاتر از ۰/۷ می‌باشد. این نشان‌دهنده روایی همگرایی متغیرهای تحقیق می‌باشد.

⁷² Malik et al⁷³ Martínez⁷⁴ Spalgué & Hult⁷⁵ Allen & Myer⁷⁶ Taklip et al⁷⁷ Amos

یافته‌های پژوهش

نتایج ناشی از آمار توصیفی داده‌ها جهت وضعیت جمعیت‌شناختی نمونه‌ها بدین شرح است: از ۱۴۶ پرسش‌نامه استفاده شده برای تحلیل داده‌های مربوط به کارکنان، ۹۴ نفر (معادل ۶۴/۴٪) را مردان و ۵۲ نفر (معادل ۳۵/۶٪) را زنان، ۱۱۳ نفر (معادل ۷۷/۴٪) را افراد متأهل و ۱۸ نفر (معادل ۱۲/۳٪) را افراد مجرد تشکیل داده‌اند. ۱۵ نفر به این مورد پاسخی نداده‌اند. ۱۸ نفر (معادل ۱۲/۳٪) بین ۲۵ تا ۳۵ سال، ۶۶ نفر (معادل ۴۵/۲٪) بین ۳۵ تا ۴۵ سال، ۵۶ نفر (معادل ۳۸/۴٪) بین ۴۵ تا ۵۵ سال و ۶ نفر (معادل ۴/۱٪) بیشتر از ۵۵ سال سن داشتند. همچنین ۱۵ نفر (معادل ۱۰/۳٪) دارای مدرک دیپلم، ۱۲ نفر (معادل ۸/۲٪) دارای مدرک فوق‌دیپلم، ۶۱ نفر (معادل ۴۱/۸٪) دارای مدرک لیسانس و ۵۵ نفر (معادل ۳۷/۷٪) دارای مدرک فوق‌لیسانس بوده‌اند. ۳ نفر به این مورد پاسخی نداده‌اند. در بین این افراد ۱۲ نفر (معادل ۸/۲٪) دارای سابقه فعالیت کمتر از ۵ سال، ۱۹ نفر (معادل ۱۳٪) بین ۵ تا ۱۰ سال، ۱۶ نفر (معادل ۱۱٪) بین ۱۰ تا ۱۵ سال، ۲۷ نفر (معادل ۱۸/۵٪) بین ۱۵ تا ۲۰ سال و ۷۲ نفر (معادل ۴۹/۳٪) بیشتر از ۲۰ سال سابقه فعالیت داشتند.

بررسی نرمال بودن داده‌ها

پیش‌نیاز انجام تمامی آزمون‌های پارامتری، نرمال بودن توزیع آماری متغیرهاست. به‌طور کلی می‌توان گفت که آزمون‌های پارامتری، عموماً بر میانگین و انحراف معیار استوارند. حال اگر توزیع جامعه نرمال نباشد، نمی‌توان استنباط درست از نتایج داشت. برای آزمون نرمال بودن متغیرها، از آزمون چولگی و کشیدگی استفاده گردید که نتایج آن در جدول ۲ ارائه گردیده است. همان‌گونه که مشاهده می‌گردد باتوجه‌به اینکه بازه اعداد چولگی بین ۱ و -۱ و کشیدگی بین ۳ و -۳ می‌باشد در نتیجه فرض نرمال بودن داده‌ها مورد تأیید است.

جدول ۲ نتایج آزمون نرمال بودن

متغیر	گویه	چولگی	کشیدگی
قصد جابه‌جایی	رضایت شغلی	-۰/۰۹۶	-۰/۰۹۶
	نقش جنسیت	-۰/۰۳	-۱/۳۴
	اهمیت خانواده	-۰/۰۳	-۱/۴۵
	عدالت در ارتقا	-۰/۰۰۳	-۱/۲۴
	عدالت در پرداخت	-۰/۱۲	-۱/۱۹
	ثبات در استخدام	۰/۰۶	-۱/۳۳
	تضاد کار - خانواده	۰/۲۱	-۰/۹۱
قلدری سازمانی	قلدری	۰/۲۵	-۱/۵۳
	قربانی	۰/۱۷	-۱/۶۶
	زدو خورد	۰/۵۱	-۱/۵۷
تعهد سازمانی	تعهد عاطفی	-۰/۴۱	-۱/۶۷
	تعهد مستمر	-۰/۳۱	-۱/۴
	تعهد هنجاری	-۰/۲۱	-۱/۶۷
نقض قرارداد روان‌شناختی	سؤال ۱	۰/۳۵	-۱/۲۵

جدول ۲ نتایج آزمون نرمال بودن

متغیر	گویه	چولگی	کشیدگی
	سؤال ۲	۰/۲۶	-۱/۴۸
	سؤال ۳	۰/۰۸	-۱/۴۴

تحلیل عاملی تأییدی

در این مرحله، با عاملی مؤلفه‌ها و نیکویی برازش مدل ارزیابی می‌شود.

ارزیابی بار عاملی مؤلفه‌ها

پایایی هر یک از مؤلفه‌های متغیر پنهان، در مدل آموس توسط میزان بار عاملی هر یک از مؤلفه‌ها مشخص می‌شود. ارزش هر یک از بارهای عاملی مؤلفه‌های متغیر پنهان مربوطه می‌بایست بزرگ‌تر یا مساوی ۰/۴ باشد. در جدول ۳ میزان بارهای عاملی برای مؤلفه‌های متغیرهای پنهان تحقیق قابل مشاهده است.

جدول ۳ ضرایب بارهای عاملی

متغیر	گویه	ضریب مسیر	نسبت بحرانی (C.R.)
قصد جابه‌جایی	رضایت شغلی	۰/۸۶	_____
	نقش جنسیت	۰/۸۵	۷/۱۳
	اهمیت خانواده	۰/۸۸	۷/۶۱
	عدالت در ارتقا	۰/۸۵	۷/۱۸
	عدالت در پرداخت	۰/۷۷	۶/۰۵
	ثبات در استخدام	۰/۸۹	۷/۹۲
	تضاد کار - خانواده	۰/۸۲	۶/۷
قلدری سازمانی	قلدری	۰/۹۵	_____
	قربانی	۰/۹	۱۰/۷۸
	زدخورد	۰/۹۲	۱۱/۳۲
تعهد سازمانی	تعهد عاطفی	۰/۹۲	_____
	تعهد مستمر	۰/۹۴	۱۰/۹۷
	تعهد هنجاری	۰/۹۳	۱۰/۶۷
نقض قرارداد روان‌شناختی	سؤال ۱	۰/۸۷	_____
	سؤال ۲	۰/۸۶	۷/۴۳
	سؤال ۳	۰/۸۷	۷/۶۷

مقدار ملاک برای مناسب بودن ضرایب بارهای عاملی، $0/4$ می باشد. در جدول ۳ تمامی اعداد ضرایب بارهای عاملی سؤالات از $0/4$ بیشتر است که نشان از مناسب بودن این معیار دارد.

ارزیابی برازش مدل (model Fit)

بعد از بررسی نشانگرهای سازه و اطمینان از شناسایی پذیر بودن مدل نوبت به ارزیابی برازش مدل می رسد.

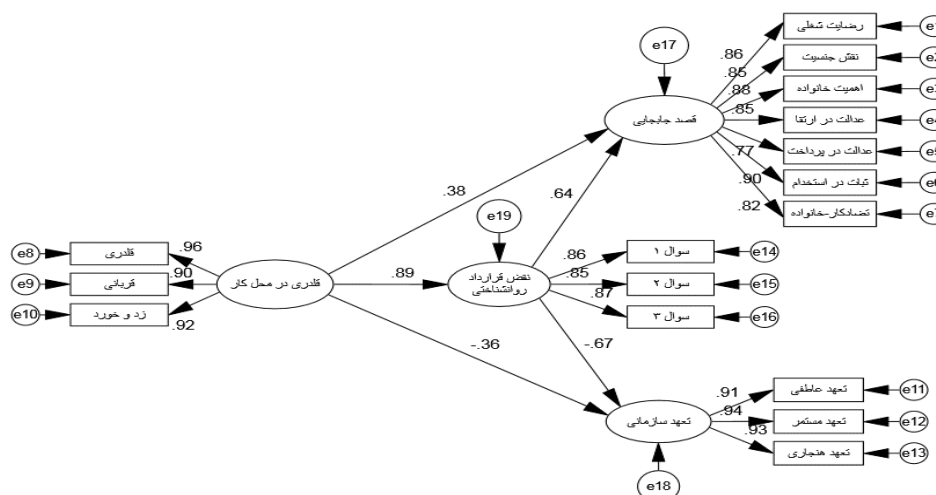
جدول ۴ شاخص های برازش

نام آزمون	توضیحات	مقادیر قابل قبول	مقدار به دست آمده
χ^2/df	کای اسکوئرنسی	$3 < \chi^2/df$ $5 < \chi^2/df$	$1/13$
RMSEA	ریشه میانگین توان دوم خطای تقریب	$0/08 < RMSEA$ $0/1 > RMSEA$	$0/059$
RMR	ریشه میانگین مجذور باقیمانده ها	$0/1 < RMR$	$0/06$
NFI	شاخص برازندگی تعدیل یافته	$0/8 > NFI$	$0/87$
IFI	شاخص برازش نرم	$0/8 > IFI$	$0/98$
CFI	شاخص برازش مقایسه ای	$0/8 > CFI$	$0/98$

باتوجه به جدول ۴ مقدار RMSEA برابر با $0/059$ می باشد، این مقدار کمتر از $0/08$ است که نشان دهنده این است که میانگین توان دوم خطاهای مدل نسبتاً است و مدل قابل قبول می باشد. همچنین مقدار کای دو به درجه آزادی ($1/13$) بین ۱ و ۳ می باشد و میزان شاخص CFI نیز از $0/98$ بیشتر می باشد. به طور کلی زمانی که حداقل سه شاخص مقادیری در بازه قابل قبول داشته باشند می توانیم ادعا کنیم که برازش مدل خوب و قابل قبول است.

بررسی مدل تحقیق

در هر مطالعه ای پژوهشگر با گردآوری داده ها و اطلاع به روش صحیح و علمی و نیز تجزیه و تحلیل آن ها تلاش می نماید پاسخ سؤالات پژوهش را یافته و فرضیه های برآمده از مبانی نظری را مورد ارزیابی قرار دهد؛ بنابراین پژوهشگر با استناد بر نتایج تحلیل آماری در مورد فرضیه ها اظهار نظر کرده و باتوجه به نتایج به دست آمده آن ها را تأیید یا رد می کند. با تحلیل داده ها، مدل معادلات ساختاری زیر حاصل شده است. نتایج حاصل در جدول ۵ مشاهده می شود.



شکل ۱. مدل معادلات ساختاری تحقیق

جدول ۵ ضرایب رگرسیون مربوط به مدل تحقیق

نام مسیر	برآورد مسیر	نسبت بحرانی (C.R.)	سطح معناداری
قلدری سازمانی ← نقض قرارداد روان‌شناختی	۰/۸۹	۷/۰۸	***
قلدری سازمانی ← قصد جابه‌جایی	۰/۳۸	۲/۴۵	۰/۰۱۴
قلدری سازمانی ← تعهد سازمانی	-۰/۳۶	-۲/۴۶	۰/۰۱۴
نقض قرارداد روان‌شناختی ← قصد جابه‌جایی	۰/۶۴	۳/۷۷	***
نقض قرارداد روان‌شناختی ← تعهد سازمانی	-۰/۶۷	-۴/۲	***

آزمون فرضیات تحقیق

فرضیه اول: بین قلدری در محل کار و نقض قرارداد روان‌شناختی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

در بررسی این فرضیه از شکل ۱ و جدول ۵ استفاده می‌شود. همان‌طور که مشاهده می‌شود ضریب مسیر بین قلدری در محل کار و نقض قرارداد روان‌شناختی ۰/۸۹ و مقدار آماره نسبت بحرانی C.R. (جدول ۵) برابر ۷/۰۸ و در سطح ۰/۰۵ معنادار می‌باشد؛ بنابراین بین قلدری در محل کار و نقض قرارداد روان‌شناختی رابطه مستقیم و معناداری برقرار می‌باشد. بدین معنا که با افزایش قلدری در محل کار، نقض قرارداد روان‌شناختی در بین کارکنان افزایش می‌یابد. بدین ترتیب فرضیه اول تأیید می‌گردد.

فرضیه دوم: بین نقض قرارداد روان‌شناختی و قصد جابه‌جایی کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

همان‌طور که در شکل ۱ و جدول ۵ مشاهده می‌شود ضریب مسیر بین نقض قرارداد روان‌شناختی و قصد جابه‌جایی کارکنان ۰/۶۴ و مقدار آماره نسبت بحرانی C.R. (جدول ۵) برابر ۳/۷۷ و در سطح ۰/۰۵ معنادار می‌باشد؛ بنابراین بین نقض قرارداد روان‌شناختی و قصد جابه‌جایی کارکنان رابطه مستقیم و معناداری برقرار می‌باشد. بدین معنا که با افزایش نقض قرارداد روان‌شناختی، قصد جابه‌جایی در بین کارکنان افزایش می‌یابد. بدین ترتیب فرضیه دوم تأیید می‌گردد.

فرضیه سوم: بین نقض قرارداد روان‌شناختی و تعهد سازمانی رابطه معکوس و معناداری وجود دارد.

همان‌طور که در شکل ۱ و جدول ۵ مشاهده می‌شود ضریب مسیر بین نقض قرارداد روان‌شناختی و تعهد سازمانی کارکنان -۰/۶۷ و مقدار آماره نسبت بحرانی C.R. (جدول ۵) برابر -۴/۲ و در سطح ۰/۰۵ معنادار می‌باشد؛ بنابراین بین نقض قرارداد روان‌شناختی و تعهد سازمانی کارکنان رابطه معکوس و معناداری برقرار می‌باشد. بدین معنا که با افزایش نقض قرارداد روان‌شناختی، تعهد سازمانی در بین کارکنان کاهش می‌یابد. بدین ترتیب فرضیه سوم تأیید می‌گردد.

فرضیه چهارم: بین قلدری در محل کار و قصد جابه‌جایی کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

همان‌طور که در شکل ۱ و جدول ۵ مشاهده می‌شود ضریب مسیر بین قلدری در محل کار و قصد جابه‌جایی کارکنان ۰/۳۸ و مقدار آماره نسبت بحرانی C.R. (جدول ۵) برابر ۲/۴۵ و در سطح ۰/۰۵ معنادار می‌باشد؛ بنابراین بین قلدری در محل کار و قصد جابه‌جایی رابطه مثبت و معناداری برقرار می‌باشد. بدین معنا که با افزایش قلدری در محل کار، قصد جابه‌جایی در بین کارکنان افزایش می‌یابد. بدین ترتیب فرضیه چهارم تأیید می‌گردد.

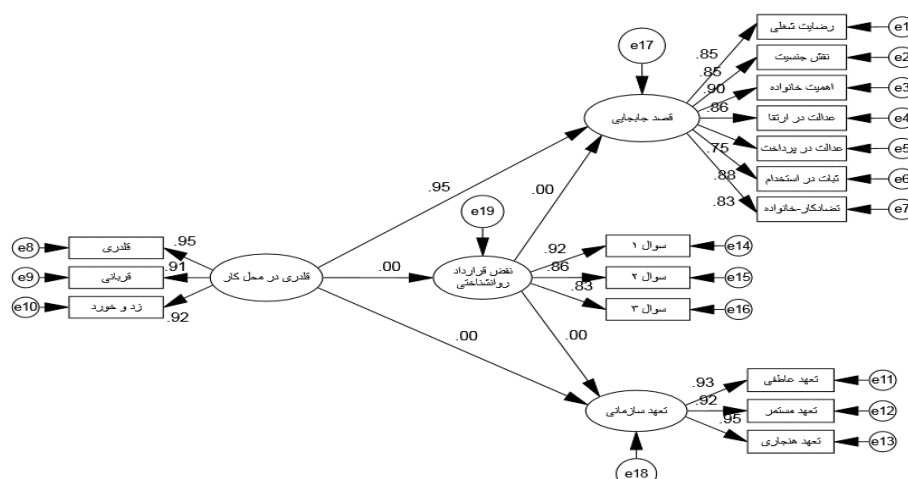
فرضیه پنجم: بین قلدری در محل کار و تعهد سازمانی رابطه معکوس و معناداری وجود دارد.

همان‌طور که در شکل ۱ و جدول ۵ مشاهده می‌شود ضریب مسیر بین قلدری در محل کار و تعهد سازمانی -۰/۳۶ و مقدار آماره نسبت بحرانی C.R. (جدول ۵) برابر -۲/۴۶ و در سطح ۰/۰۵ معنادار می‌باشد؛ بنابراین بین قلدری در محل کار و تعهد سازمانی رابطه معکوس و معناداری برقرار می‌باشد. بدین معنا که با افزایش قلدری در محل کار، تعهد سازمانی در بین کارکنان کاهش می‌یابد. بدین ترتیب فرضیه پنجم تأیید می‌گردد.

فرضیه ششم: نقض قرارداد روان‌شناختی رابطه قلدری در محل کار و قصد جابه‌جایی کارکنان را میانجی‌گری می‌نماید.

برای بررسی اثر میانجی متغیر نقض قرارداد روان‌شناختی از روش بوت استرپینگ استفاده گردید. در این روش به ترتیب مراحل زیر انجام می‌گردد.

۱. بررسی رابطه مستقیم بین متغیرهای قلدری در محل کار و قصد جابه‌جایی (total effect)
 ۲. بررسی مسیر غیرمستقیم بین متغیرهای قلدری در محل کار و قصد جابه‌جایی در حضور متغیر سوم یعنی نقض قرارداد روان‌شناختی
 ۳. در صورت تأیید مرحله دوم، بررسی رابطه مستقیم بین متغیرهای قلدری در محل کار و قصد جابه‌جایی در حضور متغیر میانجی
- بررسی مرحله سوم به منظور روشن شدن میانجی‌گری کامل یا جزئی می‌باشد. اگر ضریب رگرسیون این مسیر معنادار باشد، یعنی متغیر مستقل به طور هم‌زمان از هر دو طریق مستقیم و غیرمستقیم بر وابسته اثر می‌گذارد. اصطلاحاً متغیر میانجی، تأثیر مستقل بر وابسته را به صورت جزئی میانجی‌گری می‌کند؛ اما اگر با حضور متغیر میانجی، تأثیر متغیر مستقل بر متغیر وابسته دیگر معنادار نبود، به این معنی است که مسیر غیرمستقیم تمام تأثیر مستقل بر وابسته را جذب کرده و اصطلاحاً متغیر میانجی رابطه مستقل بر وابسته را به طور کامل میانجی‌گری می‌کند. بنا بر توضیحات ذکر شده، ابتدا باید بررسی اثر کلی ((total effect و معنی‌داری این مسیر انجام شود. شکل ۲ مدل معادلات ساختاری در حالت اثر کل نشان می‌دهد.



شکل ۲. مدل معادلات ساختاری تحقیق در حالت اثر کل مربوط به فرضیه ششم

جدول ۶ ضرایب رگرسیون (اثر کل) مربوط به فرضیه ششم

نام مسیر	برآورد مسیر	نسبت بحرانی (C.R.)	سطح معناداری
قلدری سازمانی ← نقض قرارداد روان‌شناختی	۰/۰۰		
قلدری سازمانی ← قصد جابه‌جایی	۰/۹۵	۷/۸۱	***
قلدری سازمانی ← تعهد سازمانی	۰/۰۰		
نقض قرارداد روان‌شناختی ← قصد جابه‌جایی	۰/۰۰		
نقض قرارداد روان‌شناختی ← تعهد سازمانی	۰/۰۰		

همان‌طور که در شکل ۲ و جدول ۶، مشاهده می‌شود ضریب مسیر بین دو متغیر قلدری سازمانی و قصد جابه‌جایی کارکنان در مدل اثر کامل ۰/۹۵ و نسبت بحرانی ۷/۸۱ (برای معنادار بودن یک ضریب، عدد معنی‌داری آن باید خارج از بازه (۱/۹۶، -۱/۹۶) باشد که

در این صورت از سطح معنی‌داری ۰/۰۵ کوچک‌تر است) می‌باشد و این رابطه مستقیم با ۹۵٪ اطمینان معنادار است، بنابراین طبق نمودار تصمیم‌گیری روش بوت استرپینگ امکان تحلیل میانجی‌گری برای متغیر نقض قرارداد روان‌شناختی وجود دارد. در ادامه برای بررسی اثرات غیرمستقیم نتایج برای مدل با اثر میانجی نمایش داده می‌شود.

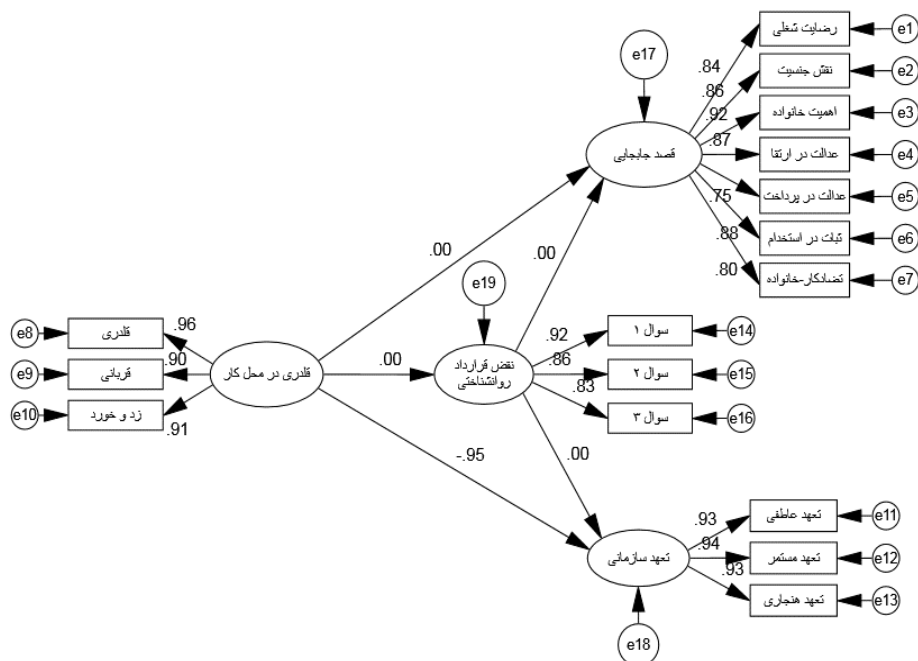
جدول ۷ اثر غیرمستقیم و سطح معناداری (با حضور متغیر میانجی: نقض قرارداد روان‌شناختی)

قلدری سازمانی	
نقض قرارداد روان‌شناختی	۰/۰۰
قصد جابه‌جایی	ضریب مسیر: ۰/۵۷ سطح معناداری: ۰/۰۲۳

در جدول ۷ ضریب مسیر غیرمستقیم و سطح معناداری این مسیر نمایش داده شده است. باتوجه به نتایج گزارش شده در جدول ۷ مسیر غیرمستقیم قلدری سازمانی ← نقض قرارداد روان‌شناختی ← قصد جابه‌جایی باتوجه به سطح معناداری ۰/۰۲۳ (که کوچک‌تر از ۰/۰۵ است) معنادار است، بدین معنا که متغیر نقض قرارداد روان‌شناختی متغیر میانجی است. حال به‌منظور تعیین نوع میانجی، مرحله بعد را مورد آزمون قرار می‌دهیم. مطابق نمودار تصمیم‌گیری بوت‌استرپ در مرحله آخر، مسیر مستقیم بین قلدری سازمانی و قصد جابه‌جایی در مدل با تأثیر متغیر میانجی نقض قرارداد روان‌شناختی مورد بررسی قرار می‌گیرد. بدین منظور از شکل ۱ و جدول ۵ استفاده می‌شود. همان‌طور که در جدول ۵ ملاحظه می‌شود، ضریب مسیر بین متغیرهای قلدری سازمانی و قصد جابه‌جایی کارکنان (۰/۳۸) معنی‌دار می‌باشد؛ بنابراین مطابق نمودار تصمیم‌گیری بوت‌استرپینگ، نقض قرارداد روان‌شناختی تأثیر مثبت قلدری سازمانی بر قصد جابه‌جایی را به‌صورت جزئی میانجی‌گری می‌کند؛ لذا فرضیه ششم تأیید می‌گردد.

فرضیه هفتم: نقض قرارداد روان‌شناختی رابطه قلدری در محل کار و تعهد سازمانی را میانجی‌گری می‌نماید.

بنا بر توضیحات ذکر شده در فرضیه ششم، ابتدا باید بررسی اثر کلی و معنی‌داری این مسیر انجام شود. شکل ۳ مدل معادلات ساختاری در حالت اثر کل نشان می‌دهد.



شکل ۳. مدل معادلات ساختاری تحقیق در حالت اثر کل مربوط به فرضیه هفتم

جدول ۸ ضرایب رگرسیون (اثر کل) مربوط به فرضیه هفتم

نام مسیر	برآورد مسیر	نسبت بحرانی (C.R.)	سطح معناداری
قلدری سازمانی ← نقض قرارداد روان شناختی	۰/۰۰		
قلدری سازمانی ← قصد جابه جایی	۰/۰۰		
قلدری سازمانی ← تعهد سازمانی	-۰/۹۵	-۱۰/۰۱	***
نقض قرارداد روان شناختی ← قصد جابه جایی	۰/۰۰		
نقض قرارداد روان شناختی ← تعهد سازمانی	۰/۰۰		

همان طور که در شکل ۳ و جدول ۸، مشاهده می شود ضریب مسیر بین دو متغیر قلدری سازمانی و تعهد سازمانی در مدل اثر کامل -۰/۹۵ و نسبت بحرانی ۱۰/۰۱- و معنادار است. در ادامه برای بررسی اثرات غیرمستقیم نتایج برای مدل با اثر میانجی نمایش داده می شود.

جدول ۹ اثر غیرمستقیم و سطح معناداری (با حضور متغیر میانجی: نقض قرارداد روان شناختی)

قلدری سازمانی	
نقض قرارداد روان شناختی	۰/۰۰
تعهد سازمانی	ضریب مسیر: -۰/۵۹ - سطح معناداری: ۰/۰۱۱

در جدول ۹ ضریب مسیر غیرمستقیم و سطح معناداری این مسیر نمایش داده شده است. باتوجه به نتایج گزارش شده در جدول ۹ مسیر غیرمستقیم قلدری سازمانی ← نقض قرارداد روان شناختی ← تعهد سازمانی باتوجه به سطح معناداری ۰/۰۱۱ معنادار است، بدین معنا که متغیر نقض قرارداد روان شناختی متغیر میانجی است. همان طور که در جدول ۵ ملاحظه می شود، ضریب مسیر بین متغیرهای قلدری سازمانی و تعهد سازمانی (-۰/۳۶) معنی دار می باشد؛ بنابراین مطابق نمودار تصمیم گیری بوت استرپینگ، نقض قرارداد روان شناختی تأثیر مثبت قلدری سازمانی بر تعهد سازمانی را به صورت جزئی میانجی گری می کند؛ لذا فرضیه هفتم تأیید می گردد.

۵. بحث و نتیجه گیری

هدف پژوهش حاضر واکاوی نقش میانجی نقض قرارداد روان شناختی در رابطه بین قلدری در محل کار با تعهد سازمانی و قصد جابه جایی کارکنان شرکت آب و فاضلاب استان خراسان رضوی بود. نتایج فرضیه اول نشان داد بین قلدری در محل کار و نقض قرارداد روان شناختی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. بدین معنا که با افزایش قلدری در محل کار، نقض قرارداد روان شناختی در بین کارکنان افزایش می یابد. بدین ترتیب فرضیه اول تأیید می گردد. سپهوند و همکاران (۱۳۹۰) پژوهشی تحت عنوان "رابطه قلدری سازمانی و سکوت سازمانی با نقش میانجی نقض قرارداد روان شناختی" انجام داده اند که نتایج پژوهش نشان دهنده آن است که قلدری سازمانی هم به صورت مستقیم و هم از طریق نقض قرارداد روان شناختی موجب افزایش سکوت سازمانی کارکنان سازمان های دولتی استان لرستان می گردد. در پژوهش دیگر تحت عنوان تأثیر قلدری ادراک شده بر سکوت سازمانی باتوجه به نقش میانجی نقض قرارداد روان شناختی سید نقوی، رحیمیان و مدرسی (۱۳۹۹) نشان می دهد قلدری در محل کار با استفاده از روش هایی همچون دادوبیداد کردن، تحقیر کردن، انتقاد دائمی از کارهای کارکنان و در نهایت سخنان توهین آمیز می تواند منابع درونی کارکنان را نابود سازد و منجر به احساسات منفی مانند خشم، ناراحتی، ناامیدی، درماندگی و بی قراری شود و این می تواند به عنوان یک وضعیت از تخریب منابع روان شناختی شناخته شود. نتایج و یافته های این فرضیه منطبق با یافته های رای و آگاروال^{۷۸} (۲۰۱۷)

است. نتایج فرضیه دوم نیز نشان می‌دهد بین نقض قرارداد روان‌شناختی و قصد جابه‌جایی کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. بدین معنا که با افزایش نقض قرارداد روان‌شناختی، قصد جابه‌جایی در بین کارکنان افزایش می‌یابد. بدین ترتیب فرضیه دوم تأیید می‌گردد. قهرمانی، ابوالقاسمی و وفایی (۱۳۹۳)، در پژوهشی با عنوان تبیین رابطه تحقق قرارداد روان‌شناختی ادراک شده با سلامت روانی و قصد جابه‌جایی کارکنان ارائه نمودند که نتایج این پژوهش نشان داد که قرارداد روان‌شناختی ادراک شده رابطه مثبتی با تعهد عاطفی و اشتیاق کاری و رابطه منفی با قصد جابه‌جایی دارد، بدین معنا که سازمان‌ها در صورت عمل به تعهدات خود در مورد قراردادهای روان‌شناختی باعث ارتقا احساس معنی‌داری و ایجاد حس ارزشمندی در کارمندان خود خواهند شد که باعث عدم قصد جابه‌جایی در کارکنان را نشان می‌دهد. نتایج فرضیه سوم نیز نشان می‌دهد بین نقض قرارداد روان‌شناختی و تعهد سازمانی رابطه معکوس و معناداری وجود دارد. بدین معنا که با افزایش نقض قرارداد روان‌شناختی، تعهد سازمانی در بین کارکنان کاهش می‌یابد (گل‌پرور، حسین‌زاده، عابدینی و اشجع، ۱۳۹۳) در پژوهشی با عنوان «الگوی ساختاری نقض قرارداد روان‌شناختی، تعهد سازمانی، ترک خدمت، رضایت شغلی و رفتارهای انحرافی» نشان داد که تعهد سازمانی متغیر واسطه‌ای کامل برای رابطه نقض قرارداد روان‌شناختی با رضایت شغلی و رضایت شغلی نیز متغیر واسطه‌ای پاره‌ای برای رابطه بین تعهد سازمانی با ترک خدمت است. در پایان، باتوجه به محدود بودن تعمیم‌پذیری نتایج این پژوهش به سازمان‌های صنعتی، پیشنهاد می‌شود که سازمان‌ها نباید تعهدات خود نسبت به کارکنان را به صورت یک‌طرفه نقض نمایند. بورنگ، اعظمی و رؤیایی (۱۳۹۴)، در پژوهشی با عنوان نقش قراردادهای روان‌شناختی بر تعهد سازمانی با میانجی اعتماد سازمانی در کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان نشان دادند که تعهد سازمانی کتابداران در گرو ایجاد قراردادهای روان‌شناختی بوده که منجر به اعتماد گردیده است و این، اعتماد، تعهد سازمانی کارکنان را به دنبال خواهد داشت؛ بنابراین ایجاد قراردادهای روان‌شناختی که منتج به نگرش مثبت کارکنان و به دنبال آن تعهد سازمانی آنان به کتابخانه شود، ضروری به نظر می‌رسد. فرضیه چهارم: بین قلدری در محل کار و قصد جابه‌جایی کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. بدین معنا که با افزایش قلدری در محل کار، قصد جابه‌جایی در بین کارکنان افزایش می‌یابد بدین ترتیب فرضیه چهارم تأیید می‌گردد. در تبیین این فرضیه می‌توان چنین بیان نمود که اگر سطح قلدری سازمانی افزایش یابد، قصد جابه‌جایی در بین کارکنان ممکن است افزایش یابد این فرضیه با پژوهش (پلتو^{۷۹}، ۲۰۲۰) همسوست. فرضیه پنجم: بین قلدری در محل کار و تعهد سازمانی رابطه معکوس و معناداری وجود دارد. بدین معنا که با افزایش قلدری در محل کار، تعهد سازمانی در بین کارکنان کاهش می‌یابد. در پژوهشی توسط عبدی و همکاران (۱۴۰۱) با عنوان "تأثیر ادراک از قلدری سازمانی بر تمایل به ترک خدمت از طریق رفتار رهبری و تعهد سازمانی" نشان داد که ادراک از قلدری سازمانی از طریق تعهد سازمانی بر تمایل به ترک خدمت تأثیر منفی و معناداری دارد. منطقی است که تعهد سازمانی در وجود کار مرتبط با قلدری سازمانی ضروری است؛ زیرا این نوع اعمال قلدری از نظر یادآوری اشتباهات و خطاها، انتقادات و نظارت بر عملکرد قربانیان مستقیماً مرتبط است. علاوه بر این، قلدری سازمانی بیشتر به اشکالات سیستماتیک سازمان مربوط می‌شود و کمتر به عملکردهای کارکنان مربوط می‌شود درحالی که قلدری مربوط به افراد بیشتر به ویژگی‌های شخصی قربانیان مربوط می‌شود، بنابراین صرف‌نظر از تعهد آنها، خروج از سازمان در چنین شرایطی اتفاق می‌افتد. فرضیه ششم بیان داشت، نقض قرارداد روان‌شناختی رابطه قلدری در محل کار و قصد جابه‌جایی کارکنان را میانجی‌گری می‌نماید. مالک و همکاران (۲۰۱۸)، در مطالعه‌ای بیان نمودند که قلدری در محل کار باعث نقض قرارداد روانی می‌شود و به عنوان واسطه قلدری در محل کار، قصد جابه‌جایی کارکنان و تعهد سازمانی عمل می‌کند. همچنین نتایج پژوهش تورسن و همکاران (۲۰۰۳)، با پژوهش حاضر همسوئی دارد. در مجموع بر اساس شواهد حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها می‌توان دریافت که قلدری سازمانی یکی از عوامل مؤثر بر قصد ترک شغل از سوی کارکنان شرکت آب و فاضلاب خراسان رضوی می‌باشد. قلدری سازمانی با تشدید نقض قرار داد روان‌شناختی، بر تعهد سازمانی کارکنان تأثیرگذار است؛ همچنین، فشار و اجبار به انجام وظایفی فراتر از وظایف سازمانی باعث شده است که کارکنان شرکت قصد جابه‌جایی گرایش داشته باشند.

منابع

- اسدی، نرجس و گل‌پرور، محسن. (۱۳۹۸). رابطه بین رهبری غیراخلاقی و مخرب با فرسودگی هیجانی و عملکرد شغلی. فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، ۱۴(۳)، ۶۳-۷۰.
- اصل سلیمانی، حسین؛ ساعی، فرید؛ صداقت، مجتبی؛ مشکانی، زهرا سادات (۱۳۸۶). بررسی رضایت شغلی اعضا هیئت علمی دانشکده پزشکی تهران و عوامل مؤثر بر آن. مجله دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران، ۶۵(۱۳)، ۶۳-۵۹.
- اکبری، بورنگ؛ اعظمی، محمد؛ رؤیایی، محمد. (۱۳۹۴). نقش قراردادهای روان‌شناختی بر تعهد سازمانی با میانجی اعتماد سازمانی در کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۲۱(۴)، ۵۱۵-۵۲۸.
- بهرامی، رضا؛ فراتی، حسن و دوستی، لیلا. (۱۳۹۶). بررسی رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی با رضایت شغلی کارکنان پزشکی قانونی استان لرستان در سال ۱۳۹۳. مجله پزشکی قانونی ایران، ۲۳(۲)، ۹۵-۱۰۳.
- جعفری، حسن (۱۳۹۶). بررسی ساختار سازمانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد خرم‌آباد و رابطه آن با رضایت شغلی و توانمندسازی کارکنان. رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، ۳۲(۸)، ۲۲۷-۲۳۸.
- حریری، نجلا و اشرفی‌ریزی، حسن (۱۳۸۸). بررسی میزان رضایت شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی در مراکز استان‌ها. کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۲(۱)، ۵-۳۰.
- رنگریز، حسن و مهذب، مهدی (۱۳۹۸). اقدامات مدیریت منابع انسانی و تمایل به ترک خدمت سازمان: بررسی نقش میانجی نقض قرارداد روان‌شناختی. مطالعات راهبردی در صنعت نفت و انرژی، ۱۳۹۸؛ ۱۰(۴۰)، ۹۷-۱۲۰.
- سپهوند، رضا؛ عارف نژاد، محمد؛ فتحی چگینی، فرهاد؛ سپهوند، مهدی (۱۳۹۰). ارتباط بین سازمانی قلدری و اخلاق حرفه‌ای. اخلاق در علم و فناوری، ۱۶(۲)، ۷۳-۸۱.
- سید نقوی، میرعلی؛ رحیمیان، محمد و مدرسی، یاسمن. (۱۳۹۹). تأثیر قلدری ادراک شده بر سکوت سازمانی با توجه به نقش میانجی نقض قرارداد روان‌شناختی، ۵(۲۰)، ۶۲-۸۱.
- سیدجوادین، سید رضا؛ حیدری، حامد؛ شهباز مرادی، سعید (۱۳۸۸). بررسی عوامل مؤثر بر توانمندسازی نیروی انسانی در خدمات بررسی موردی در نظام بانکی، نشریه مدیریت دولتی، ۱(۲)، ۷۵-۸۸.
- صادقی، جواد؛ عرفانیان خان‌زاده، حمیدرضا؛ وهاب‌زاده، حمید (۱۳۹۸). سنجش و ارزشیابی اثربخشی دوره‌های آموزشی تخصصی راه‌آهن جمهوری اسلامی ایران بر اساس الگوی کرک پاتریک. فصلنامه آموزش مهندسی ایران، ۲۰(۷۹)، ۴۳-۶۲.
- صفری، پروین (۱۳۹۸). بررسی وضعیت عوامل مؤثر بر انگیزش کارکنان شهرداری شیراز از دیدگاه کارکنان و مدیران بر اساس نظریه هرزبرگ و ارائه راهکار. مدیریت شهری نوین، ۵(۱۹)، ۵۷-۸۱.
- طالب‌پور، حسن‌رضا؛ غلام‌پور، محمد (۱۳۹۵). تحلیل و تبیین نگرش‌های شغلی نیروی انسانی شاغل در دانشکده‌های تربیت بدنی کشور. پژوهش در ورزش تربیتی، ۲(۶)، ۱۵-۲۸.
- غفوریان، هما؛ قاسمی، ایرج و ابراهیمی، محمد (۱۳۸۸). بررسی تأثیر میزان استرس شغلی بر رضایت شغلی مدیران مدارس. نوآوری‌های مدیریت آموزشی، ۶(۴)، ۴۸-۳۳.
- قنبری، معجونی (۱۴۰۱). بررسی رابطه رهبری زهرآگین با فرسودگی شغلی معلمان به واسطه نقش میانجی انسداد و سکوت سازمانی. پژوهش‌های راهبردی مسائل اجتماعی ایران، ۱۱(۱)، ۵۵-۸۰.
- گل‌پرور، محسن؛ حسین‌زاده، خیرالله؛ عابدینی، مائده؛ اشجع، آرزو. (۱۳۹۲). الگوی ساختاری نقض قرارداد روان‌شناختی، تعهد سازمانی، ترک خدمت، رضایت شغلی و رفتارهای انحرافی. پژوهش‌های علوم شناختی و رفتاری، ۶(۴)، ۵۵-۷۰.
- وفایی زاده، مهدی؛ ابوالقاسمی، محمود و قهرمانی، محمد. (۲۰۱۴). تبیین رابطه تحقق قرارداد روان‌شناختی ادراک شده با سلامت روانی و قصد جابه‌جایی کارکنان. مشاوره شغلی و سازمانی، ۱۲(۷۱)، ۸۳-۱۰۸.

وحدتی، حجت؛ ساعدی، عبدالله و مؤمنی، مریم. (۱۴۰۰). تحلیل و بررسی اثر رهبری زهرآگین بر خروج از خدمت منابع انسانی با میانجیگری انسداد سازمانی. *مجله علمی*، ۱۸(۴)، ۶۶۱-۶۸۲.

وفایی زاده، مهدی، ابوالقاسمی، محمود، & قهرمانی، محمد. (1393). تبیین رابطه تحقق قرارداد روان‌شناختی ادراک شده (PPCF) با سلامت روانی و قصد جابجایی بر پایه مدل JD-R. *مشاوره شغلی و سازمانی*، ۶(21)، ۸۱-۷۳.

هومن، حیدرعلی (۱۳۸۱). تهیه و استاندارد ساختن مقیاس رضایت شغلی، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی ۱۶ (۲) ۷۳-۸۱. یاسایی، ایرج، احمدی، خدابخش و کولیوند، علیرضا (۱۳۸۸). رابطه استرس و نارضایتی شغلی در خلبانان نظامی. *علوم رفتاری*، ۱۲(۱)، ۱۱۳-۱۲۰.

Afridi, M. I. (2015). Bullying and Anti-bullying Strategies. *Pakistan Journal of Medical Research*, 54(4), 99.

Antonaki, X. E. & Trivellas, P. (2014). Psychological contract breach and organizational commitment in the Greek banking sector: The mediation effect of job satisfaction. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 148, 354-361.

Appelbaum, S. H. Semerjian, G. & Mohan, K. (2012). Workplace bullying: consequences, causes and controls (part one). *Industrial and commercial training*, 44(4), 203-210.

Aryanne, O. (2009). Managing workplace bullying.

Behery, M. & Al-Nasser, A. (2016). Examining the impact of leadership style and coaching on employees' commitment and trust: mediation effect of bullying and job alienation. *International Journal of Organizational Analysis*, 24(2), 291-314.

Blau, P. (2017). Exchange and power in social life. Routledge.

Bunderson, J. S. (2001). How work ideologies shape the psychological contracts of professional employees: Doctors' responses to perceived breach. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 22(7), 717-741.

Clinton, M. E. & Guest, D. E. (2014). Psychological contract breach and voluntary turnover: Testing a multiple mediation model. *Journal of occupational and organizational psychology*, 87(1), 200-207.

Conway, N. & Briner, R. B. (2005). Understanding psychological contracts at work: A critical evaluation of theory and research. Oxford University Press, USA.

Cowan, R. L. & Fox, S. (2015). Being pushed and pulled: A model of US HR professionals' roles in bullying situations. *Personnel Review*, 44(1), 119-139.

Coyle-Shapiro, J. & Kessler, I. (2000). Consequences of the psychological contract for the employment relationship: A large scale survey. *Journal of management studies*, 37(7), 903-930.

Coyle-Shapiro, J. & Kessler, I. (2000). Consequences of the psychological contract for the employment relationship: A large scale survey. *Journal of management studies*, 37(7), 903-930.

Edwards, J. C. Rust, K. G. McKinley, W. & Moon, G. (2003). Business ideologies and perceived breach of contract during downsizing: the role of the ideology of employee self-reliance. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 24(1), 1-23.

Einarsen, S. (2001). The Negative Acts Questionnaire: Development, validation and revision of a measure of bullying at work. In *Proceedings of the 10th European Congress on Work and Organisational Psychology*, Prague, May 2001.

Einarsen, S. Hoel, H. Zapf, D. & Cooper, C. L. (2003). Bullying and emotional abuse in the workplace. *International perspectives in research and practice*, 1, 439.

Zapf, D. (2011). Bullying and harassment in the workplace: developments in theory, research, and practice. (No Title), 75.

Einarsen, S. V. Hoel, H. Zapf, D. & Cooper, C. L. (2020). The concept of bullying and harassment at work: The European tradition. In *Bullying and harassment in the workplace* (pp. 3-53). CRC press.

Frost, P. J. (2003). Toxic Emotions at Work; Harvard Bus. Sch. Press: Boston, MA, USA.

Giorgi, G. Leon-Perez, J. M. & Arenas, A. (2015). Are bullying behaviors tolerated in some cultures? Evidence for a curvilinear relationship between workplace bullying and job satisfaction among Italian workers. *Journal of Business Ethics*, 131, 227-237.

- Glambek, M. Matthiesen, S. B. Hetland, J. & Einarsen, S. (2014). Workplace bullying as an antecedent to job insecurity and intention to leave: a 6-month prospective study. *Human Resource Management Journal*, 24(3), 255-268.
- Gouldner, A. W. (1960). The norm of reciprocity: A preliminary statement. *American sociological review*, 161-178.
- Gumbus, A. & Lyons, B. M. (2011). Workplace harassment: The social costs of bullying.
- Hoel, H. Cooper, C. L. & Einarsen, S. V. (2020). Organizational effects of workplace bullying. In *Bullying and harassment in the workplace* (pp. 209-234). CRC Press.
- Hogh, A. Mikkelsen, E. G. & Hansen, A. M. (2011). Individual consequences of workplace bullying/mobbing. *Bullying and harassment in the workplace: Developments in theory, research, and practice*, 107, 128.
- Hom, P. W. Mitchell, T. R. Lee, T. W. & Griffeth, R. W. (2012). Reviewing employee turnover: focusing on proximal withdrawal states and an expanded criterion. *Psychological bulletin*, 138(5), 831.
- Hussain, H. & Aslam, Q. (2015). Workplace Bullying and Employee Performance Among Bank Personnel in Pakistan. *Lahore Journal of Business*, 3(2).
- Jones, E. E. & Davis, K. E. (1965). From acts to dispositions the attribution process in person perception. In *Advances in experimental social psychology* (Vol. 2, pp. 219-266). Academic Press.
- Ghasi, N. C. Onyejiaku, C. C. & Nkwonta, N. C. (2018). Organizational Culture and Employee Performance among Selected Teaching Hospitals in Enugu State, Nigeria. *European Academic Research*, 6(2), 974-1001.
- Kulik, C. T. Cregan, C. Metz, I. & Brown, M. (2009). HR managers as toxin handlers: The buffering effect of formalizing toxin handling responsibilities. *Human Resource Management*, 48(5), 695-716.
- LaVan, H. & Martin, W. M. (2008). Bullying in the US workplace: Normative and process-oriented ethical approaches. *Journal of business ethics*, 83, 147-165.
- Lee, T. W. & Mitchell, T. R. (1994). An alternative approach: The unfolding model of voluntary employee turnover. *Academy of management review*, 19(1), 51-89.
- Lester, S. W. Turnley, W. H. Bloodgood, J. M. & Bolino, M. C. (2002). Not seeing eye to eye: Differences in supervisor and subordinate perceptions of and attributions for psychological contract breach. *Journal of organizational behavior*, 23(1), 39-56.
- Liu, D. & Eberly, M. B. (2014). When do turnover intentions fuel workplace deviance? A cross-cultural investigation. In *Academy of management proceedings* (Vol. 2014, No. 1, p. 12635). Briarcliff Manor, NY 10510: Academy of Management.
- Lutgen-Sandvik, P. Hood, J. N. & Jacobson, R. P. (2016). The impact of positive organizational phenomena and workplace bullying on individual outcomes. *Journal of Managerial Issues*, 30-49.
- Maertz Jr, C. P. & Griffeth, R. W. (2004). Eight motivational forces and voluntary turnover: A theoretical synthesis with implications for research. *Journal of management*, 30(5), 667-683.
- Einarsen, S. & Mikkelsen, E. G. (2002). Individual effects of exposure to bullying at work. In *Bullying and emotional abuse in the workplace* (pp. 145-162). CRC Press.
- Mowday, R. T. Steers, R. M. & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of vocational behavior*, 14(2), 224-247.
- Malik, M. S. Sattar, S. & Yaqub, R. M. S. (2018). Mediating role of psychological contract breach between workplace bullying, organizational commitment & employee turnover intentions. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences (PJCSS)*, 12(3), 935-952.
- Nielsen, M. B. & Einarsen, S. (2012). Outcomes of exposure to workplace bullying: A meta-analytic review. *Work & Stress*, 26(4), 309-332.
- Nielsen, M. B. & Knardahl, S. (2015). Is workplace bullying related to the personality traits of victims? A two-year prospective study. *Work & Stress*, 29(2), 128-149.
- Ortega, A. Høgh, A. Pejtersen, J. H. & Olsen, O. (2009). Prevalence of workplace bullying and risk groups: a representative population study. *International archives of occupational and environmental health*, 82, 417-426.
- Parzefall, M. R. & Salin, D. M. (2010). Perceptions of and reactions to workplace bullying: A social exchange perspective. *Human relations*, 63(6), 761-780.
- Plopa, M. Plopa, W. & Skuzińska, A. (2017). Bullying at work, personality and subjective well-being. *Journal of occupational health psychology*, 22(1), 19.

- Quratulain, S. Khan, A. K. Crawshaw, J. R. Arain, G. A. & Hameed, I. (2018). A study of employee affective organizational commitment and retention in Pakistan: The roles of psychological contract breach and norms of reciprocity. *The International Journal of Human Resource Management*, 29(17), 2552-2579.
- Rai, A. & Agarwal, U. A. (2017). Linking workplace bullying and work engagement: the mediating role of psychological contract violation. *South Asian Journal of Human Resources Management*, 4(1), 42-71.
- Rayner, C. Hoel, H. & Cooper, C. (2001). *Workplace bullying: What we know, who is to blame and what can we do?* CRC Press.
- Robinson, S. L. (1996). Trust and breach of the psychological contract. *Administrative science quarterly*, 574-599.
- Robinson, S. L. (2008). Dysfunctional workplace behavior. *The Sage handbook of organizational behavior*, 1, 141-159.
- Robinson, S. L. & Rousseau, D. M. (1994). Violating the psychological contract: Not the exception but the norm. *Journal of organizational behavior*, 15(3), 245-259.
- Robinson, S. L. Kraatz, M. S. & Rousseau, D. M. (1994). Changing obligations and the psychological contract: A longitudinal study. *Academy of management Journal*, 37(1), 137-152.
- Rousseau, D. M. (1989). Psychological and implied contracts in organizations. *Employee responsibilities and rights journal*, 2, 121-139.
- Salin, D. (2001). Prevalence and forms of bullying among business professionals: A comparison of two different strategies for measuring bullying. *European journal of work and organizational psychology*, 10(4), 425-441.
- Salin, D. & Notelaers, G. (2017). The effect of exposure to bullying on turnover intentions: the role of perceived psychological contract violation and benevolent behaviour. *Work & stress*, 31(4), 355-374.
- Samnani, A. K. & Singh, P. (2012). 20 years of workplace bullying research: a review of the antecedents and consequences of bullying in the workplace. *Aggression and Violent Behavior*, 17(6), 581-589.
- Schalk, R. & Roe, R. E. (2007). Towards a dynamic model of the psychological contract. *Journal for the theory of social behaviour*, 37(2), 167-182.
- Stagg, S. J. Sheridan, D. Jones, R. A. & Speroni, K. G. (2011). Evaluation of a workplace bullying cognitive rehearsal program in a hospital setting. *The Journal of Continuing Education in Nursing*, 42(9), 395-401.
- Trépanier, S. G. Fernet, C. & Austin, S. (2015). A longitudinal investigation of workplace bullying, basic need satisfaction, and employee functioning. *Journal of occupational health psychology*, 20(1), 105.
- Weiner, B. (1985). An attributional theory of achievement motivation and emotion. *Psychological review*, 92(4), 548.
- Wong, P. T. & Weiner, B. (1981). When people ask "why" questions, and the heuristics of attributional search. *Journal of personality and social psychology*, 40(4), 650.
- Zapf, D. Knorz, C. & Kulla, M. (1996). On the relationship between mobbing factors, and job content, social work environment, and health outcomes. *European Journal of work and organizational psychology*, 5(2), 215-237.
- Zhao, H. A. O. Wayne, S. J. Glibkowski, B. C. & Bravo, J. (2007). The impact of psychological contract breach on work-related outcomes: a meta-analysis. *Personnel psychology*, 60(3), 647-680.

Investigating the mediating role of psychological contract violation in the relationship between workplace bullying and organizational commitment and employee turnover intention

Mahmood reza moazen¹

Vahid mirzaei^{*2}

Mehdi barabadi³

Abstract

The present study was conducted with the aim of examining the mediating role of psychological contract violation in the relationship between workplace bullying and organizational commitment and turnover intention of employees. This research was applied in terms of its purpose, and in terms of method and descriptive nature, it was a correlational survey. The statistical population of the research includes the employees of the headquarters of Khorasan Razavi Water and Wastewater Company. Cochran's formula was used to determine the sample size and 244 people were selected for the sample. The random sampling method is simple. In order to collect data, a questionnaire was used, in this way, for relocation and intention to leave work, from the Martins (2004) questionnaire, for organizational bullying from the Esplage and Holt (2001) questionnaire, the standard organizational commitment questionnaire from Allen and Mayer (2007), and the standard questionnaire. Psychological contract violation Taklib et al. (2005) was used. The reliability of the mentioned questionnaires was obtained by using Cronbach's alpha coefficient for the variables of relocation and intention to leave work (0.832), organizational bullying (0.857), organizational commitment (0.871) and psychological contract violation (0.811). The validity of the content and form of the questionnaire was also confirmed. Data analysis was done using SPSS 24 and Amos 22 software. The findings of the research showed that violation of the psychological contract mediates the relationship between workplace bullying and organizational commitment and turnover intention of employees.

Keywords

turnover intention of employees, organizational bullying, organizational commitment, breach of psychological contract

1. Ph.D student in Public Administration, Faculty of Management, Islamic Azad University, Bojnord, Iran (moazen_bana@yahoo.com).

2. Assistant Professor, Department of Management, Faculty of Management, Islamic Azad University, Bojnord, Iran. (*Corresponding Author: dr_mirzaei@bojnourdiau.ac.ir).

3. Ph.D student in Public Administration, Faculty of Management, Islamic Azad University, Bojnord, (m_barabadi@yahoo.com).