

## چکیده

از عوامل مؤثر بر بروز پدیده‌هایی مانند رفتارهای انحرافی، بدبینی و عدم رضایت شغلی در سازمان ادراک کارکنان به عدم تحقق وعده‌های داده‌شده توسط سازمان است که با نقض قراردادهای روان‌شناختی اتفاق می‌افتد، یکی از عوامل اثرگذار بر این پدیده وجود اجحاف حاصل از بی‌عدالتی و رفتارهای سرپرستان در محیط کار است. براین اساس هدف پژوهش حاضر تحلیل تأثیر اجحاف در محیط کار بر نقض قرارداد روان‌شناختی با نقش میانجی سایش اجتماعی انجام شده است، پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و براساس نحوه گردآوری داده‌ها توصیفی است و شیوه اجرای آن پیمایشی محسوب می‌گردد. جامعه آماری پژوهش حاضر کارکنان شرکتی یک سازمان دولتی به تعداد ۴۰۰ نفر می‌باشد که با توجه به محدود بودن تعداد جامعه آماری با استفاده از جدول جوامع محدود ۱۹۶ نفر به عنوان نمونه و به روش تصادفی ساده انتخاب شدند. برای گردآوری داده‌های اولیه و اطلاعات جهت تأیید یا رد فرضیه‌های پژوهش از روش‌های میدانی استفاده شده است. از میان روش‌های متعددی که برای تعیین اعتبار اندازه‌گیری وجود دارد روایی صوری و روایی محتوایی برای این پژوهش مورد استفاده قرار گرفت. برای سنجش پایایی از ضریب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی استفاده شد. در این پژوهش داده‌های جمع‌آوری شده توسط پرسشنامه با استفاده از نرم‌افزار SPSS و lisrel برای انجام تحلیل‌های آماری مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج نشان می‌دهد که اجحاف در کار به میزان ۰/۴۱ بر سایش اجتماعی؛ به میزان ۰/۷۱ بر نقض قرارداد روان‌شناختی و در نهایت سایش اجتماعی با ضریب مسیر ۰/۶۹ بر نقض قرارداد روان‌شناختی در سطح اطمینان ۹۵ درصد تاثیر معناداری دارند.

## کلیدواژه:

اجحاف در محیط کار، سایش اجتماعی، نقض قراردادهای روان‌شناختی.

## مقدمه

ارتباطات میان افراد از شرایط لازم برای ادامه حیات و استمرار زندگی اجتماعی است (رحمانی، ۱۳۸۷) و یکی از با اهمیت‌ترین و باارزش‌ترین قسمت زندگی هر یک از افراد جامعه را تشکیل می‌دهد. (هیرسچفلد، ۲۰۱۶)، دلیل اصلی ارتباط بین انسان‌ها احساس شدید آن‌ها برای برقراری تعامل اجتماعی است (جاناناتان، ۲۰۱۶، ۲) وجود ارتباطات عالی باعث ارتقا عملکرد و رضایت کارکنان می‌شود (دعایی و ملک‌زاده، ۱۳۹۱) به دلایل مختلف، توصیه می‌شود که رابطه کارکنان - سازمان یک رابطه با کیفیت بالا باشد. ارتباطات علاوه بر پیامدهای مثبت پیامدهای منفی نیز دارد، یکی از پیامدهای منفی مرادفات سازمانی سایش اجتماعی است (دافی، ۲۰۰۶، ۳) که باعث کاهش عملکرد مثبت سازمانی (نظری و همکاران، ۱۳۹۶)، رفتارهای انحرافی (یو و فرانکوویک، ۲۰۱۳، ۴) و کاهش سلامت اجتماعی کارکنان (گانت و همکاران، ۱۹۹۳) می‌گردد، سایش اجتماعی که یک نوع رفتار ضداجتماعی در سازمان است باعث می‌گردد تا افراد رفتارهای انجام دهند که مانع ایجاد

بررسی نقش سایش اجتماعی کارکنان

در اجحاف در محیط کار و

نقض قراردادهای روان‌شناختی

اکبر بهمنی (نویسنده مسئول)

استادیار گروه مدیریت دولتی دانشگاه پیام

نور، تهران، ایران

bahmani.akbar@gmail.com

تاریخ ارسال: ۱۴/۰۵/۹۹

تاریخ پذیرش: ۱۵/۰۸/۹۹



و حفظ روابط بین فردی مثبت با همکارانشان شده و دستیابی به موفقیت‌های شغلی را به خطر می‌اندازد (سلاجقه و بحرینی، ۱۳۹۸). سایش اجتماعی در سازمان چالشی است برای گرفتن پست‌های بالاتر، تشویق‌ها و تنبیه‌ها و در کل جو حاکم بر سازمان محسوب می‌گردد و کارمندی که دچار سایش از سمت همکاران خود باشد به‌عنوان کارمند خاطی، بی‌نظم شناخته می‌شود در نتیجه بسیاری از کارمندان در چنین زمانی برای بر خود لازم می‌داند که به‌جای کشمکش و درگیری سکوت اختیار کنند از طرفی چون در این مواقع احتمالاً کارمند مورد سایش اطلاعاتی دارد که برای پیشرفت سایر همکاران و همچنین سازمان مفید می‌باشد با سکوت مانع از پیشرفت و شکوفایی سازمان و همکاران علاوه بر خود می‌گردد (الوانی و پیکانی، ۱۳۹۶). رفتار سایشی همانند پنهان کردن اطلاعات، پرخاشگری، تضعیف دیگران، شایعه‌پراکنی روشی برای تقویت فرد به قیمت هزینه کردن همکاران است (دافی، ۲۰۰۶). رفتار سایشی باعث می‌شود که قابلیت‌ها و توانایی‌های کارکنان برای داشتن یک نگرش خوب نسبت به همکاران و سازمان کاهش یافته و در نهایت رفتارهای مخرب و ضد شهروندی در افراد شکل گیرد (فکوری، ۲۰۱۸). سایش اجتماعی ابتدا بر روابط کاری، سپس بر اعتبار و موفقیت کاری فرد تاثیر گذاشته و به‌صورت رفتارهایی مانند رفتارهای انحرافی، خرابکاری، وقفه در کار (دافی، ۲۰۰۲) و خودداری از دادن اطلاعات مهم، بدگویی، شایعه‌سازی و غیبت در رفتار افراد نمایان می‌گردد (بالور و همکاران، ۱۳۹۹). یکی از عوامل شکل‌گیری سایش اجتماعی در کارکنان اجحاف در محیط کار است (رودریگز و همکاران، ۲۰۲۰). اجحاف در محل کار رفتارهای تبعیض‌آمیز، ناعادلانه و غیرمحترمانه توسط سازمان یا مافوق بوده، به‌طوری‌که فرد راه فرار از آن و دفاعی از خود را نداشته باشد گفته می‌شود (شریعت و همکاران، ۱۳۹۳). تحقیق حاضر در میان کارکنان شرکتی یک‌نهاد دولتی انجام شده است شواهد نشان می‌دهد که بی‌عدالتی نسبت به نیروهای رسمی، رفتارهای سایشی سرپرستان با نیروهای شرکتی، وجود امنیت شغلی پایین، حقوق و مزایای بسیار کمتر نسبت به نیروهای رسمی، به دوش کشیدن بار کاری بیشتر در برخی موارد و عدم اطمینان به آینده شغلی و ترس از تعدیل نیرو و از دست دادن شغل با توجه به دنیای فناوری باعث به وجود آوردن یک نوع حس اجحاف و تبعیض در مقایسه با سایر کارکنان در بین این افراد شده است که این امر می‌تواند در کارکنان فشار روانی ایجاد کرده و آنان را دچار تنش، درماندگی و نومییدی کند که این امر می‌تواند بر انگیزه، روابط فردی و موفقیت شغلی فرد تأثیر منفی گذاشته و این کارکنان را به‌صورت دوچندان مستعد نقض قرارداد روانشناختی نماید و حتی در برخی موارد با پیش آمدن موقعیت مناسب قصد ترک شغل را افزایش دهد. که در این شرایط هزینه‌هایی مانند کارمند یابی آموزش و استخدام را نیز برای سازمان به همراه دارد لذا با توجه به نقش مهم قرارداد روان‌شناختی در سازمان محقق بر آن شد تا اجحاف در محیط کار را به‌عنوان متغیر مستقل و راهی برای کاهش نقض قرارداد روان‌شناختی کارکنان در نظر بگیرد، همچنین با در نظر گرفتن متغیر سایش اجتماعی که به دنبال اجحاف در محیط کار به وجود می‌آید (رودریگز، ۲۰۲۰) بررسی خواهد کرد که این متغیر چه تأثیری از اجحاف در محیط کار می‌پذیرد و با توجه به آن بر نقض قرارداد روان‌شناختی چه اثری می‌گذارد.

## ۱. مبانی نظری پژوهش

اجحاف در محیط کار، اجحاف به‌عنوان قرار گرفتن در معرض رفتارهای ظالمانه، غیر محترمانه، تبعیض‌آمیز تعبیر می‌شود، (شریعت و همکاران، ۱۳۹۳) اجحاف احساسی است که از برآورده نشدن توقعات و خواسته‌های فردی افراد نشأت می‌گیرد آنطور که افراد آن‌ها را حق مسلم و مشروع خود می‌دانند و بر آن‌اند که آن حقوق به دست فرد گروه و یا سازمانی به‌ناحق از آن‌ها گرفته شده است (بسطامی و سیف الهی، ۱۳۹۶). اجحاف زمانی به وجود می‌آید که افراد در میزان داده و ستاده خود در مقایسه با دیگران احساس بی‌عدالتی کنند در این شرایط فرد ممکن است احساس کند که بیشتر یا کمتر از آنچه شایسته است دریافت کرده و اجحاف صورت گرفته است (محمدی، ۱۳۹۱).

سایش اجتماعی؛ سایش اجتماعی نوعی رفتار ضد اجتماعی در سازمان است که موجب می‌شود تا افراد رفتارهای انجام دهند که مانع ایجاد و حفظ روابط بین فردی مثبت با همکارانشان شده و دستیابی به موفقیت‌های شغلی و خوش‌نامی را به خطر می‌اندازد (سلاجقه و بحرینی، ۱۳۹۸). ذهنیت تک‌بعدی برنده - بازنده و نگاه به دیگران به‌عنوان رقیب یکی از علل اصلی اقدام کارکنان به رفتارهای سایشی است زیرا تفکر تک‌بعدی سبب می‌شود آن‌ها از موفقیت‌های شغلی همکاران خود احساس خطر نمایند و تنها راه موفقیت شغلی را در شکست همکاران ببینند (علوی و همکاران، ۱۳۹۸) و با توسل به کارهایی مانند زیرآب زنی و حسادت بخواهد به اهداف خود نائل شوند (نصر اصفهانی، ۱۳۹۵). سایش اجتماعی با رفتارهایی مانند عدم رضایت شغلی، فشار روحی و عاطفی و رفتارهای انحرافی، ترک شغل، خشونت و خرابکاری در محل کار، غیبت، وقفه در کار، بازدهی پایین و رفتار ضد شهروندی، نارضایتی از شغل و زندگی و قصد ترک شغل در کارکنان نمایان می‌گردد (دافی و اسکات، ۲۰۱۲).<sup>۱۰</sup>



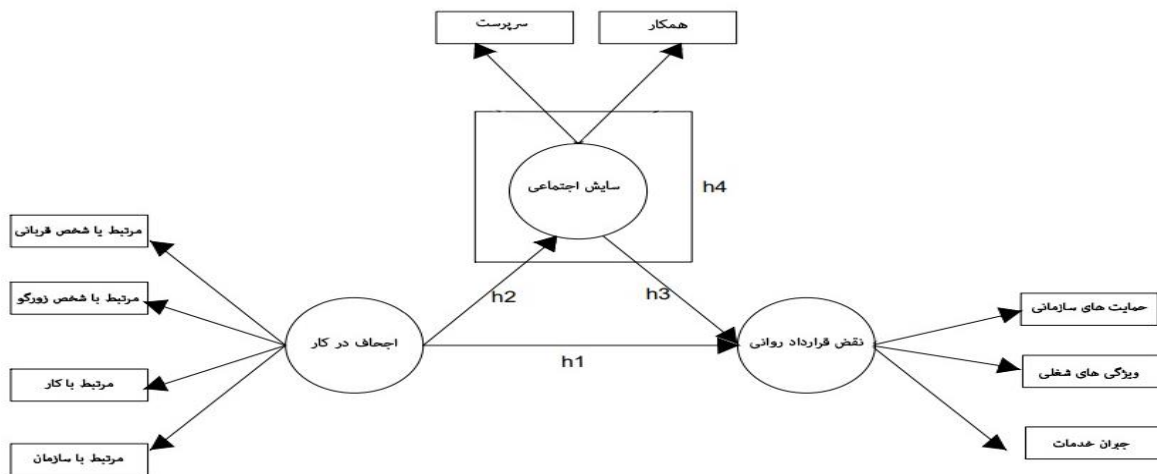
نقض قرارداد روان‌شناختی ۱۱: قرارداد روان‌شناختی به عنوان ارزیابی شناختی کارکنان در مورد نحوه برخورد با سازمان تعریف می‌گردد (موریسون و رابینسون ۱۹۹۷، ۱۲). نقض قرارداد روان‌شناختی زمانی رخ می‌دهد که کارکنان احساس نمایند سازمان در اجرای تعهدات خود به شیوه مناسب با شکست مواجه شده است به عبارت دیگر بین تعهد سازمان و آنچه انجام شده شکاف وجود دارد (سپهوند و همکاران به نقل از لاپوینت، ۱۳۹۹). تا وقتی که طرفین به تعهدات خود عمل کنند قرارداد روان‌شناختی برقرار می‌ماند ولی به محض اینکه کارکنان درک کنند که سازمان به تعهدات وعده داده شده خود عمل نمی‌کند در حالی که آن‌ها تعهدات خود را انجام دادند نقض قرارداد روان‌شناختی اتفاق می‌افتد (فریز ۱۳ و همکاران، ۲۰۱۱) که تأثیر منفی بر نگرش، تعهد، رضایت کارکنان دارد (کانوی ۱۴ و همکاران، ۲۰۱۱).

پیشینه پژوهش: محترم و زمانی (۱۳۹۹) در بررسی پیش‌بینی سایش اجتماعی بر اساس ادراک معلمان از گونه‌های فرهنگ سازمانی دریافتند که فرهنگ سازمانی منفعل و تهاجمی پیش‌بینی کننده مثبت و معنادار سایش اجتماعی می‌باشند. نصر اصفهانی و همکاران (۱۳۹۹) در تحلیل عوامل اثرگذار بر سایش اجتماعی مسئولین بخش‌های بالینی بیمارستان‌های شهر اصفهان نشان دادند که پدیده سایش اجتماعی مسئولین بخش‌های بالینی در اثر عواملی نظیر عدم تأمین نیازهای سلامت روان کارکنان، حسادت سازمانی، ادراک از بی‌عدالتی سازمانی و پاسخگویی ایجاد می‌گردد. خائف الهی و درویشی (۱۳۸۹) در طراحی مدل سایش اجتماعی نیروی انسانی ادراک از عدالت و وضوح نقش را عاملی تعیین‌کننده در سایش اجتماعی کارکنان می‌دانند محمدی (۱۳۹۱) در بررسی عوامل مؤثر در شکل‌گیری احساس اجحاف در میان کارمندان دولت نشان داد که عوامل ایجادکننده احساس اجحاف یا آگاهانه و عمدی است، که در آن عالماً و عامداً در حق افراد در سازمان اجحاف می‌شود، و یا ناآگاهانه و غیرعمدی است شرایط غیرعمدی شامل عواملی مانند شرایط تبعیض آمیز ناخواسته، اجرای نامنظم قوانین، رفتارها و گفتارهای غیر مسئولانه مدیران که مواردی را شامل می‌شود که مدیران ناخواسته و نادانسته کارهایی می‌کنند یا حرف‌هایی می‌زنند که توقع ایجاد می‌کند، ولی نمی‌توانند آن‌ها را برآورد کنند است. از میان پژوهشگران خارجی، پژوهش رودریگز (۲۰۲۰) در تحلیل اجحاف در محیط کار و اثر کوتاه‌مدت آن بر سایش اجتماعی کارکنان نشان داد که اجحاف در محیط کار علاوه بر اینکه در محل کار کیفیت زندگی کاری و رفاه کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد این اثرات حتی فراتر از شرایط کار و در خانه نیز با ایجاد نشخوارهای فکری باعث فرسودگی کارکنان می‌گردد لین و آنجلین (۲۰۱۵) در تحلیل تأثیر سایش اجتماعی کارکنان با نقش میانجی اعتماد بر رفتارهای شهروندی کارکنان دریافتند که سایش اجتماعی به صورت مستقیم و معکوس بر اعتماد اثرگذار است و به صورت غیر مستقیم و معکوس بر رفتارهای شهروندی کارکنان با کاهش اعتماد به وجود اثر دارد.

چارچوب مفهومی پژوهش: پژوهش حاضر به بررسی ارتباط بین اجحاف در محیط کار و نقض قرارداد روان‌شناختی کارکنان می‌پردازد طبق نظریه برابری در صورتی فرد احساس کند در حق وی در سازمان اجحاف شده ممکن است برای تلافی شرایط نامناسب یا اقدامات ناراضی کننده اثرات رفتار سایش اجتماعی مانند خشونت و رفتارهای ضداجتماعی را به عنوان یک راهکار تلافی‌جویانه برگزیند (علوی و همکاران، ۱۳۹۸، دافی و همکاران، ۲۰۰۶) در این خصوص پژوهش رودریگز (۲۰۲۰) و نصر اصفهانی (۱۳۹۹) عواملی مانند ادراک از بی‌عدالتی را یکی از عوامل ایجادکننده سایش اجتماعی و رقابت‌های ناسالم در کارکنان معرفی کرده است، از طرفی با توجه باینکه رفتارهای سایشی همکاران و سرپرستان با عواملی مانند تبعیض و بی‌عدالتی هویدا می‌شود به تدریج این درک از تبعیض و بی‌عدالتی باعث فروریختن قراردادهای روان‌شناختی در کارکنان می‌گردد (طباطبایان و توکلی، ۱۳۹۵؛ استریدر و همکاران، ۲۰۲۰، ۱۶) و از دیگر سو افزایش رفتارهای سایشی در سازمان می‌تواند باعث فروریختن قراردادهای روان‌شناختی افراد گردد (قلیپ ۱۷ و همکاران، ۲۰۲۱) و باعث ایجاد پیامدهایی مانند بدبینی سازمانی (مرادی و جلیلیان، ۱۳۹۵)، رفتارهای انحرافی (جیانگ ۱۸ و همکاران، ۲۰۱۷)، خشونت (گیوی و مهداد، ۱۳۹۷) کاهش اعتماد (صادیق، ۲۰۱۴، ۱۹) در محل کار را که از عوامل بوجود آورنده نقض قرارداد روان‌شناختی است گردد.

## ۲. مدل مفهومی و فرضیات پژوهش

با توجه به چارچوب مفهومی ارائه شده فرضیات و مدل مفهومی تحقیق به شرح ذیل ارائه می‌گردد



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش

### ۳. فرضیات پژوهش

- فرضیه ۱: اجحاف در کار بر نقض قرارداد روان شناختی کارکنان تأثیر معنادار می‌گذارد.  
 فرضیه ۲: اجحاف در کار بر سایس اجتماعی کارکنان تأثیر معنادار می‌گذارد.  
 فرضیه ۳: سایس اجتماعی بر نقض قرارداد روان شناختی کارکنان تأثیر معنادار می‌گذارد.  
 فرضیه ۴: اجحاف در کار از طریق سایس اجتماعی بر نقض قرارداد روان شناختی کارکنان تأثیر معنادار می‌گذارد.

### ۴. روش پژوهش

پژوهش حاضر از لحاظ هدف، کاربردی و از نظر جمع‌آوری داده‌ها از نوع تحقیقات توصیفی (غیرآزمایشی) و از شاخه مطالعات میدانی به شمار می‌آید و از حیث ارتباط بین متغیرهای پژوهش از نوع علی است. روش انجام پژوهش به صورت پیمایشی بوده که مهم‌ترین مزایای آن قابلیت تعمیم نتایج است. جامعه آماری پژوهش حاضر کارکنان شرکتی یک سازمان دولتی به تعداد ۴۰۰ بوده که با توجه به محدود بودن تعداد جامعه آماری با استفاده از جدول مورگان تعداد ۱۹۶ نفر به عنوان نمونه و به روش تصادفی ساده انتخاب شدند. برای گردآوری داده‌های اولیه و اطلاعات جهت تأیید یا رد فرضیه‌های پژوهش از روش‌های میدانی استفاده شد. برای سنجش اجحاف در محیط کار از ۱۸ گویه از مقاله سندویک (۲۰۰۹)؛ سنجش سایس اجتماعی از ۲۶ گویه برگرفته از پرسشنامه دافی (۲۰۰۲) و نقض قرارداد روان شناختی از ۸ گویه برگرفته از پرسشنامه فونگ (۲۰۱۳) استفاده شد. همچنین جهت امتیازدهی و تفسیر نتایج پرسشنامه برای گزینه‌های کاملاً موافقم ۵، موافقم ۴، نه موافقم نه مخالفم ۳، مخالفم ۲ و کاملاً مخالفم ۱ امتیاز در نظر گرفته شده است. از میان روش‌های متعددی که برای تعیین اعتبار اندازه‌گیری وجود دارد روایی صوری و روایی محتوایی برای این پژوهش مورد استفاده قرار گرفت. برای سنجش پایایی از ضریب آلفای کرونباخ (جدول ۱) و پایایی ترکیبی استفاده شده است که نتایج آن در جدول ۱؛ ارائه شده است.

جدول ۱. ضرایب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی و روایی همگرا

رَدیف	متغیر	آلفای کرونباخ	CR	AVE
۱	اجحاف در محیط کار	۰,۷۶۷	۰,۷۶۵	۰,۶۵۱
۲	سایس اجتماعی	۰,۸۵۷	۰,۸۴۳	۰,۶۵۷
۳	نقض قرارداد روان شناختی	۰,۷۶۶	۰,۸۸۸	۰,۵۷۱

بر اساس جدول ۱، مقادیر AVE در جدول (۱) که همگی در سطح بالاتر از ۰/۵ هستند و نیز پایایی (که ضریب آلفای کرونباخ تمامی پرسشنامه‌ها بالاتر از ۰/۷ هستند)، نشان‌دهنده این است که مدل اندازه‌گیری کلیه متغیرهای اصلی پژوهش از برآزش نسبتاً مطلوبی برخوردار است و اعتبار هم‌گرایی شاخص‌ها به متغیرهای اصلی پژوهش در سطح نسبتاً بالایی است



## ۰.۵ یافته‌های پژوهش

پیش از انجام آزمون باید پیش‌فرض‌های مختص آزمون رعایت گردد که این پیش‌فرض‌ها شامل (توزیع نرمال متغیر وابسته) است. به‌منظور آزمون نرمال بودن داده‌ها از آزمون شاپیرو و ویلک ۲۰ یا آزمون کلموگروف-اسمیرینوف ۲۱ استفاده شد.

جدول شماره ۲: نتایج حاصل آزمون نرمالیت

وضعیت	آزمون کلموگروف-اسمیرینوف		آزمون شاپیرو ویلک		متغیر
	ضریب	آماره	ضریب	آماره	
اجحاف در محیط کار	۰/۵۲۱	۰/۹۳۱	۰/۱۷۲	۰/۰۸۵	نرمال
سایش اجتماعی	۰/۷۱۵	۰/۹۵۱	۰/۱۹۰	۰/۰۵۷	نرمال
نقض قرارداد روان‌شناختی	۰/۷۷۱	۰/۹۰۱	۰/۱۲۷	۰/۰۹۵	نرمال

با توجه به خروجی دو آزمون و معنی‌داری بالای ۰/۰۵ در آزمون‌ها، می‌توان نتیجه گرفت که متغیرهای دارای توزیع نرمال میباشند و پیش فرض اول مورد تأیید است.

## ۱.۰ تحلیل همبستگی متغیرهای تحقیق

از آنجایی که یکی از فرض‌های استفاده از روابط علی عدم وجود ارتباط هم خطی چندگانه بین متغیرهای پژوهش است، می‌بایست ضرایب همبستگی بین متغیرهای استفاده‌شده در پژوهش، قبل از انجام تحلیل علی، به‌منظور ارزیابی عدم وجود رابطه خطی مشترک چندگانه بین متغیرهای پژوهش محاسبه شود. همان‌طور که یافته‌های جدول ۳ نشان می‌دهد میان تمامی متغیرهای تحقیق ارتباط دوطرفه مثبت و معناداری وجود دارد. سطح معناداری تمامی متغیرهای تحقیق کمتر از ۰/۰۵ است بنابراین فرض صفر رد و فرض یک یعنی وجود ارتباط معنادار تأیید می‌شود. همچنین جذر AVE هر متغیر مکنون بالاتر از همبستگی آن متغیر با سایر متغیرهای مکنون است، بنابراین روایی افتراقی را در سطح سازه تأیید می‌گردد.

جدول ۳: ضریب همبستگی پیرسون و روایی افتراقی متغیرهای پژوهش منبع: محقق

متغیر	ضریب	اجحاف در محیط کار	نقض قرارداد روان‌شناختی	سایش اجتماعی
اجحاف در محیط کار	ضریب پیرسون	AVE=	-----	-----
	سطح معناداری	۰/۷۱۲	-----	-----
نقض قرارداد روان‌شناختی	ضریب پیرسون	۰/۷۳۲	AVE=	-----
	سطح معناداری	۰/۰۰۰	۰/۷۲۵	-----
سایش اجتماعی	ضریب پیرسون	۰/۵۰۷	۰/۵۴۷	AVE=
	سطح معناداری	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۷۳۲

\*\* معنادار در سطح خطا ۰,۰۱ درصد

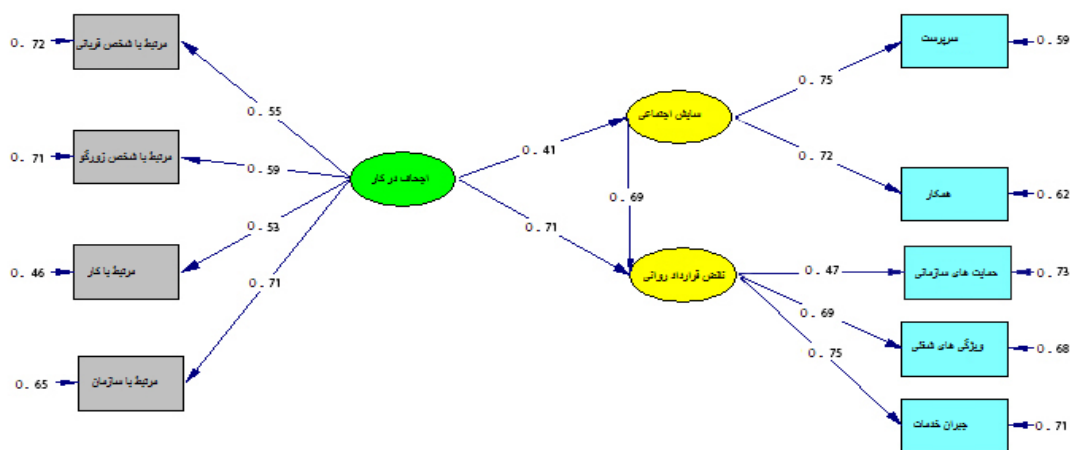
همان‌طور که در جدول بالا مشخص است، تمامی همبستگی‌ها مقادیری پایین‌تر از ۰/۸۵ داشتند، بنابراین وجود رابطه خطی مشترک چندگانه بین متغیرها رد می‌شود. بالاترین ضریب همبستگی بین دو متغیر نقض قرارداد روان‌شناختی و اجحاف در محیط کار (۰,۷۳۲) که در سطح قوی است؛ و پایین‌ترین ضریب همبستگی بین دو متغیر سایش اجتماعی و اجحاف در محیط کار به مقدار (۰,۵۰۷) که در سطح بیش از متوسط است.

## ۰.۲ مدل‌سازی معادلات ساختاری (مدل ساختاری تحقیق)

پس از بررسی و تأیید مدل‌های اندازه‌گیری در مرحله اول، در مرحله دوم از معادلات ساختاری برای آزمودن فرضیه‌های پژوهش استفاده شد. برای آزمون معناداری فرضیه‌ها از دو شاخص جزئی مقدار بحرانی و سطح معناداری استفاده شد. بر اساس سطح معناداری ۰/۰۵، مقدار مسیر بحرانی باید بیشتر از ۱/۹۶ یا کمتر از -۱/۹۶ باشد و کمتر از این مقدار، پارامتر مربوط در الگو مهم شمرده نمی‌شود؛ و همچنین مقادیر کوچک‌تر از ۰/۰۵ برای مقدار سطح معناداری حاکی از تفاوت معنادار محاسبه‌شده برای وزن‌های رگرسیونی با مقدار



صفر در سطح اطمینان ۰/۹۹ است. مطابق شکل شماره ۲ در تحقیق حاضر متغیر اجحاف در محیط کار متغیر مستقل؛ متغیر نقض قرارداد روان‌شناختی به عنوان متغیر وابسته و متغیر سایش اجتماعی به عنوان متغیر میانجی در نظر گرفته شده‌اند.



Chi-Square=84.45, df=50, P-value=0.00132, RMSEA=0.082

#### شکل ۲) بررسی مدل در حالت تخمین استاندارد منبع: محقق

همان‌طور که پیش‌ازاین بیان شد برای رد یا تأیید فرضیه‌های پژوهش حاضر از مدل معادلات ساختاری با استفاده از نرم‌افزار لیزرل استفاده شد. در پژوهش حاضر خروجی نرم‌افزار لیزرل در حالت استاندارد و جدول معنی‌داری در شکل ۱ و جدول ۵ مشاهده می‌شود. از آنجائی که در این تحقیق نقش میانجی متغیرها نیز بررسی می‌گردد در بررسی روابط میان متغیرها باوجود نقش متغیر میانجی باید اثرات مستقیم و غیرمستقیم موردبررسی قرار گیرند. در صورتی‌که اثر غیرمستقیم بیشتر از اثر مستقیم باشد، نقش واسطه‌ای متغیر میانجی پذیرفته می‌شود. برای بررسی فرضیات غیرمستقیم از آزمون سوبل استفاده شده است. که نتایج آن در جدول ۴ آورده شد

#### جدول ۴: بررسی سایش اجتماعی در ارتباط بین اجحاف در کار بر نقض قرارداد روانی، منبع: پژوهشگران

بررسی فرض میانجی			خطا	ضریب	رابطه دوم	خطا	ضریب	رابطه اول
وضعیت	معناداری	ضریب						
تأیید	۵/۴۴۱	۰/۳	۰/۰۶۲۳	۰/۶۹	سایش بر نقض قرارداد روانی	۰/۰۶۵۵	۰/۴۱	اجحاف در کار بر سایش اجتماعی

به‌طور خلاصه، نتایج حاصل از ضرایب استاندارد و معناداری و خروجی‌های لیزرل را نشان می‌دهد

#### جدول ۵. نتایج فرضیه‌ها

نتیجه	معناداری	استاندارد	فرضیه‌ها
تأیید	۶/۴۱۲	۰/۴۱	اجحاف در محیط کار بر سایش اجتماعی کارکنان تأثیر معناداری دارد.
تأیید	۴/۳۷۸	۰/۵۱	اجحاف در محیط کار بر نقض قرارداد روان‌شناختی تأثیر معناداری دارد.
تأیید	۴/۸۱۶	۰/۶۹	سایش اجتماعی بر نقض قرارداد روان‌شناختی تأثیر معناداری دارد.
تأیید	۵/۴۴۱	۰/۳	اجحاف در محیط کار از طریق سایش اجتماعی بر نقض قراردادهای روان‌شناختی تأثیر معناداری دارد

### نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر باهدف بررسی تأثیر اجحاف در محیط کار بر نقض قراردادهای روان‌شناختی با نقش واسطه‌ای سایش اجتماعی کارکنان موردبررسی قرار گرفت. در فرضیه اول پژوهش ادعا شد که اجحاف در محیط کار بر سایش اجتماعی تأثیر معناداری دارند، تجزیه تحلیل آماری بین این دو نشان می‌دهد؛ عدد معنی‌داری مسیر بین دو متغیر برابر (۶,۴۱۲) می‌باشد و چون این مقدار بزرگ‌تر از



۱،۹۶ می‌باشد، از این رو این فرضیه با ضریب استاندارد ۰،۶۵ مورد تایید قرار می‌گیرد. از طرفی چون عدد معنی‌داری به دست آمده مثبت می‌باشد این اثر مستقیم می‌باشد. نتایج حاصل از پژوهش حاضر با پژوهش رودریگز و همکاران (۲۰۲۰) سازگار است، احساس تبعیض، بی‌عدالتی و حق‌خوری و عدم شایسته‌سالاری در سازمان که به صورت تدریجی احساس اجحاف را در ذهنیت فرد شکل می‌دهد منجر به کاهش انگیزه و افزایش سکوت و باعث به وجود آمدن یک نگرش منفی در مورد سازمان در ذهن افراد می‌شوند، در واقع احساس اجحاف و آزرده‌گی از عدم وجود انصاف در سازمان باعث افزایش رفتارهای سایشی مانند مرادوات و تعاملات کاری ناپهناجر با همکاران و ارباب رجوع مانند حسادت، زیرآب زنی، توهین، برخورد بد شایعه‌پراکنی، عدم پاسخگویی می‌گردد که در نهایت باعث کاهش عملکرد فردی می‌گردد، براساس فرضیه دوم پژوهش اجحاف در محیط کار بر نقض قراردادهای روان‌شناختی تأثیر معنادار دارد تجزیه تحلیل آماری بین این دو نشان می‌دهد؛ عدد معنی‌داری مسیر مابین دو متغیر برابر (۴/۳۷۸) می‌باشد و چون این مقدار بزرگ‌تر از ۱،۹۶ می‌باشد، از این رو این فرضیه با ضریب استاندارد ۰،۵۱ مورد تایید قرار می‌گیرد و از آنجا که عدد معنی‌داری به دست آمده مثبت می‌باشد این اثر مستقیم می‌باشد. نتایج حاصل از پژوهش حاضر با پژوهش طبائیان و توکلی (۱۳۹۵) و استریدر و همکاران (۲۰۲۰) سازگار است، همان‌گونه که ادبیات آمده است اجحاف در مقابل انصاف قرار می‌گیرد، وقتی فرد در سازمانی احساس بی‌عدالتی کرده و عدم وجود انصاف را درک کند تفکراتی مبنی بر مقایسه وضع موجود و وضع مطلوب در او شکل می‌گیرد و به این درک می‌رسد آن چیزی که اتفاق افتاد آن چیزی نبوده که انتظار داشته، به این ترتیب نقض قراردادهای روان‌شناختی همراه با نگرش‌های منفی که مقدمه‌ای بر کاهش تعهد، رضایت و رفتارهای شهروندی است در فرد شکل می‌گیرد. در فرضیه سوم پژوهش نیز ادعا شده بود سایش اجتماعی کارکنان بر نقض قراردادهای روان‌شناختی تأثیر معناداری دارند که تجزیه تحلیل آماری بین این دو نشان می‌دهد؛ عدد معنی‌داری مسیر مابین دو متغیر برابر (۴،۸۱۶) می‌باشد و چون این مقدار بزرگ‌تر از ۱،۹۶ می‌باشد، از این رو این فرضیه با ضریب استاندارد ۰،۶۹ مورد تایید قرار می‌گیرد. از طرفی چون عدد معنی‌داری به دست آمده مثبت می‌باشد این اثر مستقیم هست و نتیجه حاصل از فرضیه حاضر با پژوهش فیلیپ و همکاران (۲۰۲۱) همراستاست، قرارداد روان‌شناختی انتظارات متقابلی است که افراد از یکدیگر و از سازمان دارند و نحوه برداشت افراد بر اساس قرارداد روان‌شناختی یکی از عوامل اصلی افزایش یا کاهش انگیزه در سازمان است. وجود تعاملاتی مانند برخورد بد رییس، القای حس بی‌لیاقتی، بدگویی، و تحقیر، حاشیه‌سازی و حسادت در بین همکاران منجر به این می‌گردد که سازمان از حالت مطلوب خود در ذهنیت فرد فاصله بگیرد و به این صورت نقض یک‌طرفه قراردادهای روان‌شناختی در افراد شکل می‌گیرد، نقض قرارداد روان‌شناختی ابتدا باعث کاهش انگیزش و تعهد و تعلق سازمانی شده و این باعث بدبینی فرد به سازمان شده و بر نگرش و رضایت شغلی فرد تأثیر منفی می‌گذارد و منجر به افزایش رفتارهای انفعالی، تمایل به ترک خدمت و رفتارهای انحرافی و ضداجتماعی در کارکنان می‌گردد.

## پیشنهادهای

پژوهش حاضر در بین نیروهای شرکتی یک سازمان دولتی انجام شده است با توجه به اینکه قسمت اعظم اجحاف در سازمان از درک بی‌عدالتی ناشی می‌گردد در این خصوص با توجه به کارایی و مهارت‌ها و مشارکت در تصمیمات و عدم نگاه تبعیض‌آمیز در برخورد با کارکنان و همچنین توجه به تجربه و تخصص در انتصابات می‌توان گام اول را برداشت، در این خصوص می‌بایست تلاش شود با توزیع مناسب امکانات، پاداش و وضع قوانین و مقررات مناسب فاصله آمیخته با تبعیض کم شود، همچنین می‌بایست اطلاعاتی مانند ترفیع به صورت متناسب در اختیار همه نیروها قرار گیرد و در خصوص آن شفافیت لازم برای همه اعم از شرکتی یا رسمی وجود داشته باشد، و اینکه می‌بایست یک رفتار صادقانه، احترام‌آمیز با کارکنان شرکتی وجود داشته باشد تا احساس نکنند که در مقایسه با دیگران با آن‌ها غیرمنصفانه رفتار می‌شود. در بسیاری از موارد اجحاف می‌تواند ناخواسته باشد مانند گفتارهای غیرمسئولانه و وعده‌های مدیران که به سرانجام نمی‌رسد در این خصوص می‌بایست تلاش شود تا این وعده‌ها با توجه به واقعیات سازمان بیان گردد تا با توجه به تأثیر این موارد بر زندگی کارکنان زمینه آزرده‌گی خاطر و نارضایتی کارکنان را فراهم ننمایند

طبق یافته‌های پژوهش در خصوص رفتارهای سایشی کارکنان می‌توان عواملی مانند درک از بی‌عدالتی در سازمان و عدم وجود شایسته‌سالاری و عدم تناسب بین شغل و فرد در سازمان را باعث بخش بزرگی از رفتارهای سایشی مانند حسادت و زیرآب زنی برای جبران حق از دست‌رفته سازمان را عرصه رقابت‌های ناسالم و تعارض‌های مخرب در بین همکاران می‌نماید، بدیهی است که



قسمتی از این فرهنگ از فرهنگ رایج در جامعه ناشی می‌گردد ولی در قسمتی از آن که به سازمان ارتباط دارد به مدیران و مسئولان سازمان توصیه می‌گردد که با تقویت تفکر سیستمی و هوش سازمانی در بین کارکنان و پیاده‌سازی این دیدگاه که همه برای یک هدف تلاش می‌کنند، زمینه کاهش این رقابت ناسالم فراهم گردد همچنین می‌توان با شایسته‌سالاری، اصلاح سیستم های جبران خدمات، با ارزیابی دوره‌ای و شناسایی افرادی که باعث به وجود رفتار های سایشی می‌گردند زمینه‌های کنترل این رفتار فراهم گردد

## منابع

- بالاور، منصور؛ سید عامری، میر، حسن؛ مولوی، مهران (۱۳۹۹) تأثیر سایش اجتماعی بر چابکی سازمانی با نقش واسطه‌ای عدالت سازمانی در بین دبیران تربیت‌بدنی استان آذربایجان غربی، نشریه پژوهش‌های معاصر در مدیریت ورزشی، دوره ۱۰، شماره ۱۹، ص ۳۷
- بسطامی، عیسی؛ سیف الهی، سیف الله (۱۳۹۴) تحلیل و تبیین جامعه‌شناختی استمرار احساس اجحاف و کم توجهی به مسئولیت‌های اجتماعی در ایران، دوره ۹، شماره ۲، بهار ۱۳۹۶، صفحه ۶۹-۸۸
- خائف الهی، احمدعلی، علی‌پور درویشی زهرا (۱۳۸۹) طراحی مدل سایش اجتماعی نیروی انسانی و پیامدهای ارتباطات میان فردی، نشریه پژوهش‌های مدیریت در ایران، دوره ۱۴، شماره ۲، ص ۴۵
- رحمانی، کمال‌الدین (۱۳۸۷) بررسی رابطه بین مهارت‌های ارتباطی مدیران و تعهد سازمانی کارکنان در شرکت نرم افزاری راهبرد تهران، فراسوی مدیریت، سال دوم، شماره ۷، ص ۵۰
- سپهوند، رضا؛ عارف نژاد، محسن؛ فتحی جگتی، فریبرز؛ سپه‌وند، مسعود (۱۳۹۹) رابطه قلدری سازمانی و سکوت سازمانی با نقش میانجی نقض قرارداد روان‌شناختی، دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی، دوره ۲۱، شماره ۲ - شماره پیاپی ۸۰، صفحه ۸۴-۹۲
- سلاجقه تدرجی، فاطمه؛ بحرینی زاده آناهیتا (۱۳۹۸) پیش‌بینی فرسودگی عاطفی براساس سایش اجتماعی و تعارض کار خانواده در معلمان ابتدایی-شهر کرمان، مشاوره شغلی و سازمانی، دوره ۱۱، شماره ۴۰، ص ۵۷
- شریعت یزدی، ی.؛ خوراکیان، ع.ر. و ملک‌زاده، غ.ر. (۱۳۹۶). بررسی تاثیر زندگی کاری و تجربه اجحاف در محل کار بر خستگی عاطفی کارشناسان دانشگاه فردوسی مشهد، اولین کنفرانس ملی رویکردهای نوین در مدیریت کسب‌وکار.
- شریعت یزدی، یاسمین و خوراکیان، علیرضا و ملک‌زاده، غلامرضا، ۱۳۹۳، بررسی تأثیر زندگی کاری و تجربه اجحاف در محل کار بر خستگی عاطفی کارشناسان دانشگاه فردوسی مشهد، کنفرانس ملی رویکردهای نوین در مدیریت کسب‌وکار، تبریز، <https://civilica.com/doc/۳۲۴۷۳۹>
- طباطبایان T ریحانه السادات، توکلی هدی (۱۳۹۵) تأثیر عدالت سازمانی بر نقض قرارداد روان‌شناختی و تعهد سازمانی، فصلنامه علمی توسعه منابع انسانی و پشتیبانی، شماره ۹۵، صص ۱۰۵-۱۲۲
- علوی متین، فاطمه؛ دامغانیان، حسین؛ رستگار، عباس علی (۱۳۹۸) تأثیر اندوه مقایسه بر سایش اجتماعی با میانجی‌گیری حسادت خاموش، فصلنامه چشم‌انداز مدیریت دولتی، پیاپی ۳۸، صص ۹۵-۱۱۹
- غلام‌زاده، داریوش؛ تحویلدار، آزاده (۱۳۹۲) رابطه بین سبک‌های رهبری، سلامت سازمانی و اجحاف، نشریه مدیریت دولتی، دوره ۵، شماره ۴، ص ۱۵۷
- گیوی، گلناز و مهداد، علی، ۱۳۹۷، رابطه ادراک نقض قرارداد روان‌شناختی و استرس شغلی با خشونت در محیط کار نقش میانجی‌گرانه خشم و تعدیل‌کننده تعهد شغلی، اولین کنفرانس ملی توسعه پایدار در علوم تربیتی و روانشناسی، ایران، تهران، <https://civilica.com/doc/۸۲۴۲۶۸>
- محترم، معصومه؛ زمانی، سمیرا (۱۳۹۹) پیش‌بینی سایش اجتماعی بر اساس ادراک معلمان از گونه‌های فرهنگ سازمانی در مدارس، محمدی، سید بیوک (۱۳۹۱) عوامل مؤثر در شکل‌گیری احساس اجحاف در میان کارمندان دولت، فصلنامه جامعه پژوهی فرهنگی، سال سوم شماره ۲، ص ۱۲۳





- ملکزاده، غلامرضا؛ دعایی حبیب‌الله (۱۳۹۱) بررسی ارتباطات سازمانی بر اثربخشی عملکرد مدیران و رضایتمندی کارکنان در آموزش عالی، مدیریت در دانشگاه اسلامی سال اول بهار ۱۳۹۱ شماره ۱، صص ۶۷-۹۰
- نشریه مدیریت مدرسه، سال هشتم شماره ۳، ص ۱۲۷
- نصر اصفهانی مهدی؛ علامه سید محسن؛ شائمی علی؛ هادی تیموری (۱۳۹۵) بسط الگوی مفهوم سایش اجتماعی کارکنان در سازمان مورد مطالعه: سازمان بهزیستی کشور، فصلنامه علوم مدیریت ایران شماره پیاپی ۴۱، صفحه ۹۱-۱۱۵
- نصر اصفهانی، فاطمه؛ کریمی، فریبا، نادی، محمدعلی (۱۳۹۹) ارائه مدل غلبه بر سایش اجتماعی مسئولین بخش‌های بالینی مسئولان بخش‌های بالینی بیمارستان‌های شهر اصفهان، نشریه مدیریت بهداشت و درمان، سال ۱۱، شماره ۳، ص ۹۲
- نظری، شهرام؛ بخیت، معصومه؛ عیدی پور، کامران (۱۳۹۶) تاثیر سایش اجتماعی بر عملکرد سازمانی اداره کل ورزش و جوانان استان تهران با نقش میانجی‌گری درگیری شغلی، نشریه مطالعات رفتار سازمانی در ورزش، دوره ۴، شماره ۲ - شماره پیاپی ۱۴، صفحه ۶۹-۷۶
- الوانی مانانی، سیامک؛ پیکانی، مهربان هادی (۱۳۹۶) رابطه بین سایش اجتماعی و رفتار سکوت سازمانی در کارکنان پایگاه هوایی شهید بابایی اصفهان، فصلنامه علمی مطالعات منابع انسانی، شماره ۲۵، صفحه ۱۶۵-۱۸۶
- Conway, N., Guest, D., Trenberth, L., (2011), *Testing the Differential Effects of Changes in Psychological Contract Breach and Fulfilment*, *Journal of Vocational Behaviour*, 79, 267-276
- Duffy Michelle K., Jason D., Shaw Kristin L., and Bennett J (2006) "The Moderating Roles of Self-Esteem and Neuroticism in the Relationship Between Group and Individual Undermining Behavior"; *Journal of Applied Psychology*, Vol. 91, No.5, September 2006
- Duffy, M. K., Ganster, D. C., & Pagon, M. (2002). *Social Undermining in the Workplace*. *Academy of Management Journal*, 45(2), 331-351.
- Duffy, M. K., Scott, K. L., Shaw, J. D., Tepper, B. J., & Aquino, K. (2012). A Social Context Model of Envy and Social Undermining. *Academy of Management Journal*, 55(3), 643-666. doi:10.5465/amj.2009.0804
- Estreder, Yolanda ; Rigotti, Thomas ; Tomás, Inés ; Ramos, José (2018) *Psychological contract and organizational justice: the role of normative contract*, *Employee Relations*, 2020, Vol.42(1), pp.17-34
- Freese, C., Schalk, R. and Croon, M. (2011). *The impact of organizational changes on psychological contracts: a longitudinal study*, *Personnel Review*, Vol. 40 No. 4, pp. 404-422
- Gant, L M ; Nagda, B A ; Brabson, H V ; Jayaratne, S ; Chess, WA ; Singh, A. (1993) *Effects of social support and undermining on African American workers' perceptions of coworker and supervisor relationships and psychological well-being*, *Social work*, March 1993, Vol.38(2), pp.158-64
- Hirschfeld, R. R., Thomas, C. H., & Lankau, M. J. (2016). *Achievement and avoidance motivational orientations in the domain of mentoring*. *Journal of Vocational Behavior*, 68, 524-537.
- Jiang, Hongyan ; Chen, Yang ; Sun, Peizhen ; Yang, Jun (2017) *The Relationship between Authoritarian Leadership and Employees' Deviant Workplace Behaviors: The Mediating Effects of Psychological Contract Violation and Organizational Cynicism*, *Journal: Frontiers in psychology*, Vol.8, pp.732
- Jonathan, C (2016) *The importance of communication*, *British Journal of Midwifery* VOL. 24, NO. 5, P314
- Lin, Dar ; Angeline ,T (2015) *The Effects of Co-Workers' Social Undermining Behaviour on Employees' Work Behaviours*, *stanbul International Academic Conference Proceedings, Istanbul, Turkey*, pp.1-12



Morrison, E. W., & Robinson, S. L. (1997). When employees feel betrayed: A model of how psychological contract violation develops. *Academy of Management Review*, 22, 226-256.

Pheko, Mpho M (2018) Rumors and gossip as tools of social undermining and social dominance in workplace bullying and mobbing practices: A closer look at perceived perpetrator motives, *Journal of human behavior in the social environment*, 19 May 2018, Vol.28(4), pp.449-465

Philipp E. Sischka ; André Melzer ; Alexander F. Schmidt ; Georges Steffgen(2021)Psychological Contract Violation or Basic Need Frustration? Psychological Mechanisms Behind the Effects of Workplace Bullying, *Frontiers in psychology*, Vol.12

Psikolojik Sözleşme, Örgütsel Adalet, Örgütsel Güven Ve İşyerinde Yalnızlık İlişkisi: Karşılıklık Normu Yaklaşımı (2020)The Relationship between Psychological Contract, Organizational Justice, Organizational Trust and Loneliness at Workplace: The Norm of Reciprocity Perspective, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, Vol.12(2), pp.1915-1932

Rodríguez-Muñoz, A., Antino, M., León-Pérez, J. M., & Ruiz-Zorrilla, P. (2020). Workplace Bullying, Emotional Exhaustion, and Partner Social Undermining: A Weekly Diary Study. *Journal of Interpersonal Violence*, ۰۸۸۶۲۶۰۵۲۰۹۳۳۰۳. doi:۱۰.۱۱۷۷/۰۸۸۶۲۶۰۵۲۰۹۳۳۰۳۱

Sadiq, S., (2014), Relationship between Psychological Contract Violation, Supervisory Support, Psychological Contract Breach and Organizational Citizenship Behaviour, *IOSR Journal of Business and Management*, 16, 48-53.

Yoo, Jaewon (Jay) ; Frankwick, Gary L (2013)Exploring the Impact of Social Undermining on Salesperson Deviance: An Integrated Model, *The Journal of personal selling & sales management*, 01 March 2013, Vol.33(1), pp.79-90

پی نوشت:

<sup>۱</sup> Hirschfeld

<sup>۲</sup> Jonathan

<sup>۳</sup> Duffy

<sup>۴</sup> Yoo & Frankwick

<sup>۵</sup> Gant

<sup>۶</sup> Pheko

<sup>۷</sup> Rodríguez

<sup>۸</sup> Workplace Bullying

<sup>۹</sup> social undermining

<sup>۱۰</sup> Duffy & Scott

<sup>۱۱</sup> psychological contract

<sup>۱۲</sup> Morrison, E. W., & Robinson,

<sup>۱۳</sup> Freese

<sup>۱۴</sup> Conway

<sup>۱۵</sup> Lin Angeline

<sup>۱۶</sup> Estreder

<sup>۱۷</sup> Philipp

<sup>۱۸</sup> Jiang

<sup>۱۹</sup> Sadiq

<sup>۲۰</sup> Shapiro-Wilk

<sup>۲۱</sup> Kolmogorov-Smirnov

<sup>۲۲</sup> Estreder