

تدوین مدلی برای رابطه بین رضایت شغلی، تعهد عاطفی، تبعیض و ترک خدمت معلمان

محسن گل پرور^۱، محمدعلی نادری^۲

چکیده

این پژوهش با هدف بررسی نقش واسطه‌ای تعهد عاطفی و رضایت شغلی در رابطه تبعیض ادراک شده با تمایل به ترک خدمت به مرحله اجرا درآمد. جامعه آماری پژوهش معلمان زن و مرد شهر اصفهان بودند که از میان آنها ۴۷۶ نفر (۱۶۶ معلم زن و مرد و ۳۱۰ معلم زن) به شیوه‌ی نمونه‌گیری تصادفی ساده نمونه‌گیری شدند. ابزارهای سنجش شامل پرسشنامه رضایت شغلی، تعهد عاطفی، تبعیض ادراک شده و ترک خدمت (پارکر و کولیمر، ۲۰۰۵) بودند. داده‌ها با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون، تحلیل رگرسیون واسطه‌ای و مدل‌سازی معادله ساختاری (SEM) مورد تحلیل قرار گرفت. یافته‌ها نشان داد که تبعیض ادراک شده معلمان با تعهد عاطفی و رضایت شغلی دارای رابطه منفی و معنادار ولی با ترک خدمت دارای رابطه مثبت و معنادار است ($P < 0/05$ یا $P < 0/01$). ترک خدمت در نهایت با رضایت شغلی دارای رابطه منفی معنادار بود. تحلیل رگرسیون واسطه‌ای نشان داد که رضایت شغلی و تعهد عاطفی می‌توانند نقش واسطه‌ای پاره‌ای را در رابطه بین تبعیض ادراک شده با تمایل به ترک خدمت ایفاء نمایند.

کلید واژه‌ها: تبعیض ادراک شده، تمایل به ترک خدمت، تعهد عاطفی، رضایت شغلی، معلمان.

۱- عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی اصفهان، ایران (نویسنده مسئول) drmggolparvar@yahoo.com

۲- عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی اصفهان، ایران

مقدمه

تبعیض از زمره مفاهیمی است که ارتباط نزدیک و تنگاتنگی با مفهوم عدالت دارد. در واقع به مفهوم دیگر، واژه‌ی تبعیض از نظر ادراکی نزد افراد، همپوشی قابل توجهی با مفهوم عدالت دارد. از طرف دیگر واکنشهایی که در عرصه‌های مختلف زندگی از افراد در مقابل بی‌عدالتی سرمی‌زند شباهت بسیار زیادی با واکنشهایی دارد که در مقابل تبعیض ادراک شده^۱ انجام می‌دهند. از نظر کلی عدالت در عرصه‌ی محیط کار، بعنوان عدالت سازمانی^۲ در نظر گرفته می‌شود، و عرصه‌های توزیع (عدالت توزیعی)، رویه‌های تصمیم‌گیری (عدالت رویه‌ای) و تعامل و ارتباطات سرپرستان با کارکنان (عدالت تعاملی یا ارتباطی) را پوشش می‌دهد (گل‌پرور، ۱۳۸۵). به نظر فولگر و کروپانزانو^۳ (۱۹۹۸) احساس تبعیض یا بی‌عدالتی در شرایط کار، معطوف به ادراکات کارکنان از عدل و انصاف نسبت به شرایط اشتغال آنها می‌باشد. بنابراین تبعیض ادراک شده، باورهای افراد درباره‌ی میزان سوء‌گیری یا جانبداری عمدی و سهوی در تصمیم‌گیری نسبت به شرایط شغل و از جمله پرداخت و ترفیع است (پارکر و کولیمر^۴، ۲۰۰۵). سوء‌گیری ادراک شده نزد کارکنان یک مجموعه سازمانی به این دلیل تبعیض در نظر گرفته می‌شود که در آن بی‌طرفی^۵ و ثبات^۶ بعنوان قواعد مورد استفاده در حوزه‌ی داوری در باب عدالت رویه‌ای رعایت نشده است (لونتال^۷، ۹۸۰؛ تیلر^۸، ۱۹۸۹). بی‌طرفی و ثبات ممکن است به کارکنان چنین القاء نماید که سازمان برای حضور و وجود آنها در قالب گروه‌های کاری ارزش قائل است (برای تفصیل بیشتر در مورد الگوی ارزش گروه و برخی الگوهای نظری دیگر در حوزه‌ی عدالت در محیط‌های کار می‌توانید به گل‌پرور و اشجع، ۱۳۸۶ رجوع نمائید). بنابراین از نظر منطقی، تبعیض و سوء‌گیری نیز می‌تواند این ارزشمندی فردی و گروهی را زیر سؤال ببرد. زمانی که این اتفاق از لحاظ شناختی در فضای ذهنی کارکنان یک

^۱-Perceived Discrimination.

^۲-Organization Justice.

^۳-Folger & Cropanzano.

^۴-Parker & Kohlmeyer.

^۵-Neutrality.

^۶-Consistency.

^۷-Leventhal.

^۸-Tyler.

سازمان بوقوع می‌پیوندد، نتایجی نظیر تمایل به ترک خدمت و کاهش رضایت و تعهد چندان دور از انتظار نیست.

از لحاظ نظری، رضایتی که افراد در محیط کاری‌شان تجربه می‌کنند، دارای بار هیجانی مثبت^۱ است که از طریق ارزیابی شناختی و عاطفی شغل و تجارب شغلی حاصل می‌شود. برپایه شواهد قابل توجهی که اکنون درست است، رعایت قواعد عدالت در محیط‌های کار تجارب شغلی کارکنان یک سازمان را مطبوع می‌سازد و در مقابل تجربه تبعیض و بی‌عدالتی این تجارب را تلخ و ناگوار می‌کند (لاک^۲، ۱۹۷۶؛ پارکر و کولیمر، ۲۰۰۵؛ گل‌پرور، نصری و ملک‌پور، ۱۳۸۰؛ خاکسار، گل‌پرور و نوری، ۱۳۸۶). از این نظر تبعیض ادراک شده لاجرم با رضایت شغلی در افراد یک سازمان رابطه منفی دارد. پارکر و کولیمر (۲۰۰۵) ضریب همبستگی ۰/۲۴- را بین تبعیض ادراک شده و رضایت شغلی گزارش نموده‌اند. متغیر نگرشی دومی که رابطه نزدیکی با بی‌عدالتی و تبعیض دارد تعهد سازمانی^۳ است. تعهد سازمانی دارای ابعاد مختلفی است که یکی از اشکال آن آن تعهد عاطفی^۴ است. براساس گزارش متیو و زایاک^۵ (۱۹۹۰) تعهد سازمانی در یک تعریف بسیار کلی پیوند بین یک فرد با سازمان محل کارش می‌باشد. از لحاظ نظری تعهد عاطفی، شکل هیجانی تعهد و تعلق در درون سازمانهاست که حداقل دارای سه جزء است: (۱) باور و پذیرش نیرومند اهداف و ارزشهای سازمان محل کار، (۲) تمایل به صرف تلاش قابل توجه برای سازمان محل کار و (۳) تمایل زیاد به ماندن در سازمان (آنجل و پری، ۱۹۸۱؛ گل‌پرور و عریضی، ۱۳۸۵). جالب توجه اینکه شواهد پژوهشی در دسترس حاکی از آن است که تعهد عاطفی نسبت به دیگر متغیرهای نگرشی نظیر رضایت و درگیری شغلی دارای روابط نیرومندتری با نتایج حاصل از کار که در قالب اثربخشی و عملکرد از آنها یاد می‌شود، می‌باشد (راندال^۶، ۱۹۹۰). همسو با شواهد پژوهشی ارائه شده برای رابطه بین تبعیض ادراک شده با رضایت شغلی، باید گفت که تبعیض و بی‌عدالتی در محیط کار چه در دستمزد، پاداش، تصمیم‌گیری و یا حتی رفتار مدیران با کارکنان،

^۱-Positive emotion.

^۲-Locke.

^۳-Organization Commitment.

^۴-Affective Commitment.

^۵-Mathieu & Zajac.

^۶-randall

به اشکال مختلفی سطح تعهد کارکنان و بویژه تعهد عاطفی آنها را تضعیف می‌کند. در واقع براساس آنچه که پارکر و کولیمر (۲۰۰۵) و کونوفسکی^۱، فولگر و کروپانزانو (۱۹۸۷) اظهار داشته و نشان داده‌اند، تبعیض برای کارکنان یک سازمان چیزی جز احساس بی‌ارزشی را به ارمغان نمی‌آورد. از لحاظ روان‌شناختی وقتی کارکنان احساس تبعیض و بی‌ارزشی کنند، چندان الزامی هم برای تعهد نشان دادن از خود نسبت به سازمان نخواهند داشت. پارکر و کولیمر (۲۰۰۵) همسو با آنچه راندال (۱۹۹۰) بیان داشته، ضریب همبستگی $-0/478$ را برای رابطه تعهد عاطفی با تبعیض ادراک شده گزارش نموده‌اند. در کنار رضایت و تعهد عاطفی که به اشکال مختلف تحت تأثیر بی‌عدالتی و تبعیض در محیط کار قرار می‌گیرند، یکی از پیامدهای تبعیض زیاد در کنار تعهد و رضایت تضعیف شده، تمایل به ترک خدمت^۲ است. از نظر منطقی، در یک فضای سرشار از تبعیض و سوءگیری، نه تنها افراد هیچ تقیدی به پیروی از ارزشها و اهداف سازمان از خود نشان نمی‌دهند، بلکه به صورت آشکار و پنهان به دنبال تغییر شرایط کار خود از طریق ترک سازمان می‌روند (مارتزو کمپیون^۳، ۲۰۰۴، کامیرمولر، ونبرگ، گلوب و آلبرگ^۴، ۲۰۰۵). اما روابط بین تبعیض ادراک شده، رضایت و تعهد عاطفی با تمایل به ترک خدمت علیرغم روابط ساده‌ای که در سطح ضرایب همبستگی نظیر همبستگی پیرسون گزارش می‌شود، همیشه یک رابطه مستقیم نیست، بلکه در بسیاری شرایط تبعیض و بی‌عدالتی ابتدا باعث تضعیف سطح رضایت و تعهد می‌شوند و پس از آن افراد را به ترک سازمان متمایل می‌سازند (پارکر و کولیمر، ۲۰۰۵). در واقع از نظر مفهومی و براساس آنچه که پارکر و کولیمر (۲۰۰۵) گزارش نموده‌اند رابطه بین تبعیض ادراک شده با رضایت، تعهد عاطفی و تمایل به ترک خدمت به صورت تصویر ۱ است.

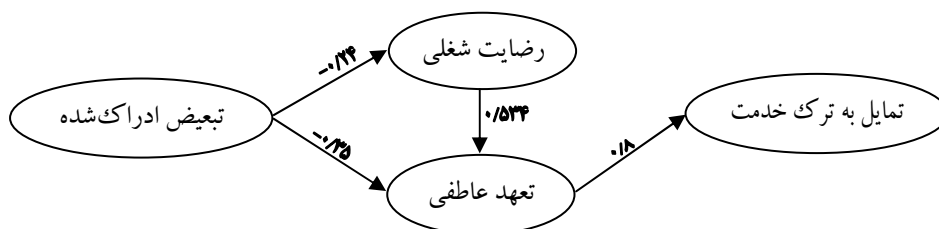
چنانچه که در تصویر ۱ می‌توان دید، رابطه متغیرهای پژوهش حاضر یعنی تبعیض ادراک شده، رضایت شغلی، تعهد عاطفی و تمایل بهتر که خدمت از حد روابط ساده بلاواسطه چیزی فراتر است. چنانکه دیده می‌شود، تبعیض ادراک شده با رضایت شغلی (با رضایت بتای استاندارد $-0/24$) و با تعهد عاطفی (با ضریب بتای استاندارد $-0/35$) هر دو دارای رابطه منفی و معنادار است.

¹-Konovsky

²-Intention to quit

³-Mertz & Campion

⁴-Kammeyer, Mueuer, Vanberg, Glomb & Ahlburg



تصویر ۱: روابط بین متغیرهای پژوهش (پارکر و کولیمر، ۲۰۰۵: ۳۶۰)

رضایت شغلی نیز با تعهد عاطفی دارای رابطه قابل توجهی (با بتای استاندارد برابر با ۰/۵۳۴) است. بین تعهد عاطفی و تمایل به ترک خدمت نیز رابطه بالایی (۰/۸ بتای استاندارد) وجود دارد. اما چنانکه به سادگی در تصویر ۱ می‌توان دید، تبعیض ادراک شده و رضایت شغلی هیچیک با تمایل به ترک خدمت دارای رابطه‌ی مستقیمی نیستند. در چنین شرایطی که معمولاً یک یا چند متغیر نقش یا تأثیر خود را بر متغیری دیگر از طریق متغیر سوم یا چهارمی اعمال می‌کنند، می‌توان از متغیرهای میانجی^۱ سخن به میان آورد. یک متغیر میانجی از نظر بارون و کنی^۲ (۱۹۸۶) متغیری است که حلقه اتصال یک متغیر مستقل با یک متغیر وابسته است. متغیرهای مستقل و وابسته در زمینه مطالعات همبستگی پیشرفته همان متغیرهای پیش‌بین و ملاک هستند. این متغیرها (یعنی متغیرهای میانجی) از زمره متغیرهایی هستند که طی سالهای اخیر در حوزه علوم رفتاری توجهات زیادی را به خود جلب نموده‌اند. چرا که به باور بسیاری از محققان مطرح، این متغیرها، حلقه‌های مفقوده بسیاری از تبیین‌های نظری محسوب می‌شوند. بهر حال چنانکه در تصویر ۱ ملاحظه می‌شود، تعهد عاطفی میانجی رابطه بین تبعیض ادراک شده و رضایت شغلی با تبعیض ادراک شده است. علاوه بر تضعیف مستقیم تعهد عاطفی از طریق تبعیض ادراک شده، بخش دیگری از تضعیف تعهد عاطفی به عنوان یک متغیر اساسی میانجی در تصویر ۱، از طریق تضعیف رضایت شغلی به تحقق می‌پیوندد. بررسی‌های بعمل آمده در پژوهشهایی که در حوزه عدالت، رضایت، تعهد و تمایل به ترک خدمت در ایران انجام گرفته بود، نشان داد که مجموعه روابط مطرح در تصویر ۱ در ایران چندان مورد بررسی قرار نگرفته است. الگوی یاد شده از گروه نمونه خارج از ایران بدست آمده و لذا مشخص نیست که آیا در ایران هم روابط به همان شکلی است که در

^۱- Mediator variable

^۲- Baron & Kenny

تصویر ۱ ارائه شده است. با این حال به عنوان فرضیه‌های جهت‌دار فرضیه‌های زیر جهت بررسی در این پژوهش در نظر گرفته شدند.

فرضیه ۱: تبعیض ادراک شده با رضایت شغلی و تعهد عاطفی دارای رابطه منفی است.

فرضیه ۲: تبعیض ادراک شده با تمایل به ترک خدمت در سطح همبستگی ساده دارای رابطه مثبت است.

فرضیه ۳: تعهد عاطفی میانجی رابطه بین تبعیض ادراک شده و رضایت شغلی با تمایل به ترک خدمت است.

روش

پژوهش حاضر از نوع مطالعات همبستگی (رگرسیون و الگوسازی مدل‌سازی معادله) است. جامعه آماری پژوهش را معلمان زن و مرد شاغل در نواحی آموزش و پرورش شهر اصفهان در سال تحصیلی ۸۸-۱۳۸۷ تشکیل داده‌اند که تعداد اعلام شده از طریق سازمان آموزش و پرورش شهر اصفهان حدود ۴۰۰۰ نفر می‌باشد. از این جامعه آماری، تعداد ۴۷۶ معلم (۱۶۶ معلم مرد و ۳۱۰ معلم زن) به صورت تصادفی ساده از روی فهرست اسامی معلمان در نواحی نمونه‌گیری شدند. کفایت حجم نمونه پژوهش براساس توان آزمون ضرایب همبستگی مندرج در جدول ۱ بررسی و تأیید گردید (سرمد، ۱۳۸۴). ابزارهای پژوهش همگی از پرسشنامه‌هایی هستند که در نمونه پژوهشهای خارج از کشور ساخت و آماده شده‌اند و برای این پژوهش از پژوهش پارکر و کولیمر (۲۰۰۵) گرفته و طی فرایند دومرحله‌ای (ترجمه و تطابق محتوایی دقیق) برای پژوهش آماده اجرا شدند. شواهد مبتنی بر روایی و پایایی این ابزارها در خلال پژوهش بررسی شده‌اند.

۱. پرسشنامه تبعیض ادراک شده: برای سنجش تبعیض ادراک شده از پرسشنامه ۳ سؤالی معرفی شده توسط پارکر و کولیمر (۲۰۰۵) که بر مقیاس هفت درجه‌ای لیکرت (کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۷) پاسخ داده می‌شود استفاده بعمل آمد. تحلیل عاملی به شیوه‌ی چرخش از نوع واریماکس (بر پایه روش مؤلفه‌های اصلی) سه سؤال این پرسشنامه را به ترتیب با بارهای عاملی ۰/۸۶۸، ۰/۸۹۳ و ۰/۸۶ بر روی یک عامل قرار داد. آلفای کرونباخ محاسبه شد در این پژوهش نیز ۰/۸۶ بدست آمد. پارکر و کولیمر (۲۰۰۵) آلفای کرونباخ این سه سؤال را ۰/۸۲ گزارش

نموده‌اند. یک نمونه سؤال این پرسشنامه به این صورت است: «با توجه به فرصتهای ترفیع و ارتقائی که داشته‌ام معتقدم که این سازمان نسبت به من تبعیض روا می‌دارد.»

۲. **تعهد عاطفی:** برای سنجش تعهد عاطفی از ۹ سؤال معرفی شده توسط پارکر و کولیمر (۲۰۰۵) که از مودی، استیرز و پورتر (۱۹۷۹) گرفته شده استفاده بعمل آمد. این ۹ سؤال دلبستگی و تعلق عاطفی فرد به سازمان یا کارفرمای مطبوع خویش را اندازه‌گیری می‌کند و مقیاس پاسخگویی آن هفت‌درجه‌ای لیکرت (کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۷) است. افزایش نمرات در این پرسشنامه به معنای افزایش سطح تعهد عاطفی فرد به سازمان یا کارفرمای خویش است. تحلیل عاملی بر پایه روش مؤلفه‌های اصلی و چرخش از نوع واریماکس بجز سؤال پنجم، هشت سؤال باقیمانده را بر روی یک عامل (بارهای عاملی از ۰/۴۸ تا ۰/۸۳ برای سؤال چهارم) قرار داد (ارزش ویژه این یک عامل ۴/۸۹ و درصد افزایش تبیین شده ۳۷/۶ درصد بود). سؤال پنجم که بر روی یک عامل جداگانه قرار گرفته بود (واقعاً همیشه نگران سرنوشت این سازمان هستم) از لحاظ نقش در آلفای کرونباخ بررسی گردید و به لحاظ اینکه حذف آن سهمی حدود ۰/۰۵ آلفای کرونباخ را افزایش می‌داد (بدلیل کم بودن سهم افزایشی آن) در پرسشنامه برای محاسبات و تحلیلهای آماری حفظ گردید. آلفای کرونباخ محاسبه شده در پژوهش برای ۹ سؤال ۰/۸۳ بدست آمد. پارکر و کولیمر (۲۰۰۵) آلفای کرونباخ ۰/۸۵ را برای ۹ سؤال گزارش کرده‌اند. یک نمونه سؤال این پرسشنامه به این شرح است: «ارزشهای شخصی من با ارزشهای این سازمان بسیار به هم شبیه‌اند.»

۳. **رضایت شغلی:** برای سنجش رضایت شغلی از چهار سؤال هفت گزینه‌ای معرفی شده توسط پارکر و کولیمر (۲۰۰۵) که میزان احساس، علاقه، شدت رضایت و مقایسه شغل خود با مشاغل دیگر را مورد سنجش قرار می‌دهد، مورد سنجش قرار گرفت. گزینه پاسخهای این سؤال هرگز=۱ تا همیشه=۷ است. سؤالات دیگر نیز متناسب با محتوایی سؤالات از هفت گزینه دیگر تشکیل یافته‌اند، ولی شکل کلی امتیازات دقیقاً شبیه با همان ۱ تا ۷ است. تحلیل عاملی (به دلیل اینکه گزینه‌ها از نظر ترتیب و امتیاز دارای شرایط مشابه بودند، تحلیل عاملی انجام گرفت) حاکی از آن بود که چهار سؤال به خوبی یک عامل را پوشش می‌دهند، به ترتیبی که آلفای کرونباخ این

چهار سؤال نیز ۰/۸۵ بدست آمد. پارکر و کولیمر (۲۰۰۵) آلفای کرونباخ ۰/۸۶ را برای این پرسشنامه گزارش نموده‌اند.

۴. **ترک خدمت:** برای سنجش تمایل به ترک خدمت از تک پرسش «به استثنای اینکه شرایط غیرقابل پیش‌بینی بوجود آید، مایلم برای همیشه با این سازمان بمانم» استفاده شد. این تک سؤال براساس گزارش لاندون و هوات (۱۹۷۸) و پارکر و کولیمر (۲۰۰۵) برای سنجش ترک خدمت مناسب است. مقیاس پاسخگویی این سؤال نیز همسو با سؤالات تبعیض ادراک شده و تعهد عاطفی هفت درجه‌ای (کاملاً مخالفم=۷ تا کاملاً موافقم=۱) با نمره گذاری معکوس نسبت به دو پرسشنامه دیگر است. شواهد روایی این تک سؤال فقط بصورت صوری و محتوایی بررسی گردید.

داده‌های حاصل از پرسشنامه‌ها با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون، تحلیل رگرسیون واسطه‌ای و مدل‌سازی معادله ساختاری مورد تحلیل قرار گرفتند. تحلیل رگرسیون واسطه‌ای براساس مراحل توصیه شده توسط بارون و کنی (۱۹۸۶) و با استفاده از نرم‌افزار آماری رایانه‌ای SPSS و مدل‌سازی معادله ساختاری نیز با استفاده از نرم‌افزار AMOS صورت گرفت.

یافته‌ها

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

جدول ۱. میانگین و انحراف معیار و همبستگی درونی بین متغیرهای پژوهش

متغیرهای پژوهش	میانگین	انحراف معیار	تبعیض ادراک شده	تعهد عاطفی	ترک خدمت
تبعیض ادراک شده	۱۳/۱۱۹	۵/۱۷	-	-	-
تعهد عاطفی	۴۵/۸۶	۱۰/۰۳	-۰/۱۲۲**	-	-
ترک خدمت	۲/۶۸	۱/۷۱	-۰/۱۸۸**	-۰/۶۵۷**	-
رضایت شغلی	۲۰/۹۰	۴/۶۰۳	-۰/۱۸۶**	۰/۵۳۵**	-۰/۵۱۰**

P < ** ۰/۰۱

جدول ۲ نشان می‌دهد که تبعیض ادراک شده با تعهد عاطفی ($T=-۰/۱۲۲$) و رضایت شغلی ($T=-۰/۱۸۶$) دارای رابطه منفی اما با ترک خدمت ($T=۰/۱۸۸$) دارای رابطه مثبت معنادار است. تعهد عاطفی با ترک خدمت ($T=-۰/۶۵۷$) دارای رابطه منفی معنادار، اما با رضایت شغلی دارای رابطه مثبت و معنادار ($T=۰/۵۳۵$) است. بالاخره جدول ۲ نشان می‌دهد که ترک خدمت با رضایت

شغلی ($r = -0/51$) دارای رابطه منفی و معنادار است. نتایج مربوط به بررسی نقش میانجی تعهد عاطفی در رابطه بین تبعیض ادراک شده و تمایل به ترک خدمت در جدول ۲ ارائه شده است.

جدول ۲. نتایج تحلیل رگرسیون واسطه‌ای برای تعهد عاطفی در رابطه بین تبعیض ادراک شده و تمایل به ترک خدمت

متغیر پیش‌بین	متغیر ملاک	b	β	R	R ²	F
تبعیض ادراک شده	تعهد عاطفی	-0/236**	-0/122	0/122	0/015	7/038**
تبعیض ادراک شده	تمایل به ترک خدمت	0/063**	0/188	0/188	0/036	17/226**
تعهد عاطفی	تمایل به ترک خدمت	-0/113**	-0/657**	0/657	0/432	356/167**
تبعیض ادراک شده	تمایل به ترک خدمت	0/037**	0/110	0/666	0/444	186/526**
تعهد عاطفی		-0/110**	-0/644			

P < 0/01**

P < 0/05*

چنانچه در مرحله اول جدول ۲ دیده می‌شود، تبعیض ادراک شده ۱/۵ درصد از واریانس تعهد عاطفی را با ضریب بتای استاندارد منفی برابر با $-0/122$ تبیین نموده است. در مرحله دوم، تبعیض ادراک شده با ضریب بتای استاندارد برابر با $0/188$ ، ۳/۶ درصد از واریانس تمایل به ترک خدمت را تبیین نموده است. در مرحله سوم، تعهد عاطفی با بتای استاندارد منفی برابر با $-0/657$ ، ۴۳/۲ درصد از واریانس تمایل به ترک خدمت را تبیین نموده‌اند. در مرحله چهارم هر دو متغیر تبعیض ادراک شده و تعهد عاطفی به طور همزمان ۴۴/۴ درصد از واریانس تمایل به ترک خدمت را تبیین نموده‌اند. اما چنانکه ضرایب بتای غیراستاندارد در مقایسه مرحله چهارم با دو مرحله دوم و سوم نشان می‌دهد، ضریب بتای استاندارد برای پیش‌بینی تمایل به ترک خدمت از طریق تبعیض ادراک شده در حضور تعهد عاطفی غیرمعنادار نگشته ولی تا اندازه‌ای کاهش (از $0/063$ به $0/037$) داشته است، بر این اساس بنظر می‌رسد که تعهد عاطفی نقش یک میانجی پاره‌ای احتمالی را بین تبعیض ادراک شده با تمایل به ترک خدمت ایفاء می‌کند. برای قطعیت تعیین نقش میانجی پاره‌ای تعهد عاطفی با استفاده از مدل‌سازی معادله ساختاری، روابط مورد بررسی قرار گرفت که نتیجه آن را در تصویر ۲ ملاحظه می‌کند. در جدول ۳ نتایج مربوط به تحلیل رگرسیون میانجی برای رضایت شغلی در رابطه بین تبعیض ادراک شده و تمایل به ترک خدمت ارائه شده است.

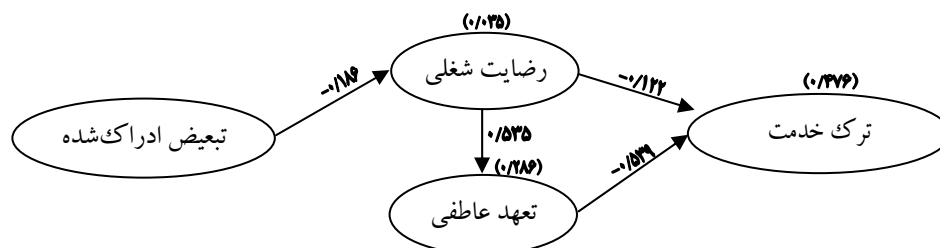
جدول ۳. نتایج تحلیل رگرسیون میانجی برای رضایت شغل در رابطه بین تبعیض ادراک شده و تمایل به ترک خدمت

متغیر پیش‌بین	متغیر ملاک	b	β	R	R ²	F
تبعیض ادراک شده	رضایت شغلی	۰/۱۶۵**	-۰/۱۸۶	۰/۱۸۶	۰/۰۳۵	۱۶/۷۳۶**
تبعیض ادراک شده	تمایل به ترک خدمت	۰/۰۶۳**	۰/۱۸۸	۰/۱۸۸	۰/۰۳۶	۱۷/۲۲۶**
رضایت شغلی	تمایل به ترک خدمت	-۰/۱۹۰**	-۰/۵۱۰	۰/۵۱۰	۰/۲۶	۱۶۴/۰۹۱
تبعیض ادراک شده	تمایل به ترک خدمت	۰/۰۳۲*	۰/۰۹۷	۰/۵۱۸	۰/۲۶۹	۸۵/۷۹۵
رضایت شغلی		-۰/۱۸۳**	-۰/۴۹۱			

$P < ۰/۰۱**$

$P < ۰/۰۵*$

چنانچه در جدول ۳ دیده می‌شود، در مرحله اول تبعیض ادراک شده با بتای استاندارد منفی برابر با $-۰/۱۸۶$ ، $۳/۵$ درصد از واریانس رضایت شغلی را تبیین نموده است. در مرحله دوم تبعیض ادراک شده با بتای استاندارد $۰/۱۸۸$ ، $۳/۶$ درصد از واریانس تمایل به ترک خدمت را تبیین نموده است. در مرحله سوم، رضایت شغلی با بتای استاندارد $-۰/۵۱۰$ ، ۲۶ درصد از واریانس تمایل به ترک خدمت را تبیین نموده است. در مرحله چهارم در حضور رضایت شغلی، بتای استاندارد تبعیض ادراک شده از $۰/۰۶۳$ به $۰/۰۳۲$ تقلیل یافته است. بنظر می‌رسد که رضایت شغلی همانند تعهد عاطفی نقش یک میانجی پاره‌ای را بین تبعیض ادراک شده با تمایل به ترک خدمت ایفا می‌کند. برای قطعیت تعیین نقش میانجی پاره‌ای رضایت شغلی با استفاده از مدل‌سازی معادله ساختاری، روابط مورد بررسی قرار گرفت که نتیجه آن را در تصویر ۲ مشاهده می‌کنید.



تصویر ۲: الگوی روابط بین متغیرهای پژوهش

چنانکه در الگوی اصلاح شده نهایی در تصویر ۲ مشاهده می‌شود، تبعیض ادراک شده با تعهد عاطفی دارای رابطه معناداری نیست، اما با رضایت شغلی دارای رابطه معنادار (با بتای استاندارد منفی برابر با $-۰/۱۸۶$) است به ترتیبی که توانسته $۳/۵$ درصد از واریانس رضایت شغلی را تبیین نماید. رضایت شغلی نیز با بتای استاندارد $۰/۵۳۵$ قادر به تبیین $۲۸/۶$ درصد از واریانس تعهد

عاطفی معلمان بوده است. شواهد ارائه شده در تصویر ۲ این احتمال را مطرح می‌سازد که تعهد عاطفی واسطه‌ای پاره‌ای رابطه بین رضایت شغلی با تمایل به ترک خدمت باشد (تحلیل رگرسیون واسطه‌ای نشان داد که با کاهش ۰/۱۲ ضریب رضایت شغلی در حضور تعهد عاطفی بر تمایل به ترک خدمت این نقش واسطه‌ای پاره‌ای مورد تأیید قرار می‌گیرد). در مرحله آخر رضایت شغلی و تعهد عاطفی به ترتیب با ضرایب بتای استاندارد ۰/۲۲۱- و ۰/۵۳۹- قادر به تبیین ۴۷/۶ درصد از واریانس تمایل به ترک خدمت می‌باشد. خی‌دو حاصل از مدل‌سازی معادله برای الگوی ارائه شده در تصویر ۲ برابر با ۶/۴۶ و $P > ۰/۰۱$ بدست آمد. شاخصهای برازش بدست آمده نیز به این شرح بودند: $RMR = ۰/۴۵۱$ ، $GFI = ۰/۹۹۳$ ، $AGFI = ۰/۹۶۶$ ، $CFI = ۰/۹۹$ و $RMSEA = ۰/۰۶۹$. شاخصهای ارائه شده همگی حاکی از مطلوب بودن روابط مطرح شده در تصویر ۲ می‌باشد.

بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های حاصل از این پژوهش حمایت نسبی از رابطه بین تبعیض ادراک شده با رضایت شغلی، تعهد عاطفی و تمایل به ترک خدمت فراهم ساخت. فرضیه اول پژوهش مبنی بر اینکه بین تبعیض ادراک شده با رضایت شغلی و تعهد عاطفی رابطه منفی وجود دارد مورد تأیید قرار گرفت. فرضیه دوم پژوهش نیز در سطح همبستگی ساده مورد تأیید قرار گرفت. اما فرضیه سوم پژوهش مبنی بر اینکه تعهد عاطفی واسطه‌ای رابطه بین تبعیض ادراک شده و رضایت شغلی با تمایل به ترک خدمت است، فقط در حوزه‌ی رابطه بین رضایت شغلی با تمایل به ترک خدمت مورد تأیید قرار گرفت و در حوزه‌ی تبعیض ادراک شده با تمایل به ترک خدمت مورد تأیید قرار نگرفت. اما فراتر از سه فرضیه پژوهش، الگوی نهایی بازنگری شده بر مبنای شاخصهای اصلاح^۱ و شواهد موجود در پیشینه‌ی پژوهش (نظیر لاک، ۱۹۷۶؛ گل‌پرور و همکاران، ۱۳۸۶ و خاکسار و همکاران، ۱۳۸۶) حاکی از نقش واسطه‌ای پاره‌ای رضایت شغلی در رابطه تبعیض ادراک شده با تمایل به ترک خدمت بود.

به هر حال در سطح روابط ساده بین تعهد عاطفی و رضایت شغلی با تبعیض ادراک شده، یافته‌های این پژوهش با یافته‌های محققانی چون پارکر و کولیمر (۲۰۰۵) همسویی دارد. منطقی نظری رابطه منفی تعهد و رضایت با تبعیض ادراک شده در این واقعیت نهفته است که بی‌عدالتی و

^۱ - Modification Indicates

تبعیض برای کارکنان حاوی اطلاعاتی نظیر بی‌توجهی به حضور کارکنان در سازمان است. این بی‌توجهی یا توجه غیرمنصفانه (که نام بهتری برای انجام و اجرای رفتارها و سیاستهای سازمانی است) در درجه نخست حس ارزشمندی کارکنان را زیر سؤال می‌برد و در درجه بعدی فضا و جو کاری را در سازمان مسموم و نامطبوع می‌سازد. از نظر کلی کارکنانی که در یک فضای نامناسب با ارزشمندی زیر سؤال رفته کار می‌کنند، نمی‌توانند چندان تعهد و رضایتی از خود به معرض نمایش بگذارند و یا حداقل به لحاظ نگرشی از شرایط مطلوبی از نظر سطح تعهد و رضایت برخوردار باشند. این تبیین در یافته‌های محققانی چون کونوفسکی و همکاران (۱۹۸۷) به خوبی به چشم می‌خورد.

اما در یک مجموعه روابط سلسله‌مراتبی، وقتی تبعیض با سخت نمودن شرایط نگرشی و انگیزشی سطح تعهد و رضایت کارکنان را تضعیف می‌کند، چند رفتار را می‌توان از کارکنان انتظار داشت. یک مجموعه از رفتارها، رفتارهای کارشکنانه و جبران‌کننده است. در این مجموعه رفتارها، کارکنان به صورت شخصی سعی می‌کنند تا سطح تبعیض ادراک شده خود را تضعیف نمایند. در واقع با زیر سؤال رفتن حس ارزشمندی کارکنان در یک فضای آکنده از تبعیض، این احتمال می‌رود که افراد ارزشهای انسانی و شاید اخلاقی خود را نیز زیر پا بگذارند (برای این منظور می‌توانید به گل‌پرور، ۱۳۸۵ رجوع کنید). موازی و یا مستقل با مجموعه واکنشهای سری اول، ممکن است کارکنان به اشکال مختلفی بدنبال جایگزینهای شلغی و ترک و تغییر سازمان محل کار خود باشند. این تبیین چیزی است که در رابطه مثبت بین تبعیض ادراک شده با تمایل به ترک خدمت نمود یافت و با یافته‌ها و تبیین‌های محققان و نظریه‌پردازانی نظیر مارتز و کمپیون (۲۰۰۴)، کامیر مولر و همکاران (۲۰۰۵) و پارکر و کولیمر (۲۰۰۵) همسویی دارد.

شواهد مربوط به نقش واسطه‌ای رضایت شغلی در رابطه تبعیض ادراک شده با تمایل به ترک خدمت و تعهد عاطفی در رابطه رضایت شغلی با تمایل به ترک خدمت نیز از جهت‌هایی دارای همسویی‌هایی با پیشینه‌ی پژوهش می‌باشد. پارکر و کولیمر (۲۰۰۵) در پژوهشی مشابه بر روی نمونه حسابداران چند کارخانه بزرگ تعهد عاطفی و نه رضایت را واسطه‌ای رابطه تبعیض ادراک شده با تمایل به ترک خدمت معرفی کرده‌اند. ولی در پژوهش حاضر رضایت شغلی چنین نقشی را ایفا می‌نمود. در عین حال نقش واسطه‌ای تعهد عاطفی در رابطه بین رضایت شغلی با تمایل به

ترک خدمت در هر دو پژوهش بدست آمده، با این تفاوت که در پژوهش حاضر نقش واسطه‌ای پاره‌ای و در پژوهش پارکر و کولیمر (۲۰۰۵) نقش واسطه‌ای کامل بدست آمده است. در درجه نخست تبیین روابط بدست آمده در پژوهش حاضر (تصویر ۲ را نگاه کنید) بدین معنا است که تبعیض ادراک شده ابتدا، سطح رضایت کارکنان را پائین می‌آورد (در واقع آنها را ناراضی می‌کند) و سپس با افزایش ناراضی‌زینی زمینه را برای تمایل به ترک خدمت فراهم می‌سازد. در عین حال وقتی سطح ناراضی‌زینی کارکنان بالا رفت، در یک تبیین شناختی مبتنی بر مقابله به مثل، دل‌بستگی کارکنان به اهداف و ارزشهای سازمان تضعیف می‌گردد. این مسیر نیز نتیجه‌ای جز تمایل به ترک خدمت به بار نمی‌آورد.

اما دلایل ناهم‌سویی نسبی بین یافته‌های این پژوهش با پژوهش‌هایی نظیر پارکر و کولیمر (۲۰۰۵) نیز باید مدنظر قرار گیرد. در درجه اول گروه نمونه پژوهش حاضر معلمان بوده‌اند و نه کارکنان صنایع و کارخانجات. تفاوت در شرایط و اهداف کاری می‌تواند یکی از دلایل این ناهم‌سویی‌های نسبی باشد. بنظر محققان پژوهش حاضر این احتمال وجود دارد که نقش برخی از متغیرها در سازمانهایی با ساختار و وظایف متفاوت اندکی تغییر نماید. به عبارت دیگر شاید بتوان از الگوهای ارتباطی نسبی وابسته به ساختار و اهداف سازمان سخن به میان آورد. به این مفهوم که در سازمانی نظیر آموزش و پرورش که وظایف فرهنگی، آموزشی و پرورشی محوریت اصلی را دارند، متغیرها می‌توانند نسبت به سازمانهایی با اهداف متفاوت مالی، اقتصادی و تولیدی جای‌گشت‌پذیری از خود نشان بدهند. در معنای ساده‌تر ممکن است در یک سازمان، متغیری یک متغیر واسطه‌ای کامل باشد، ولی در سازمانی دیگر تبدیل به یک متغیر واسطه‌ای پاره‌ای و یا متغیر واسطه‌ای مرتبه بالاتر (با فاصله) باشد نه مرتبه اول. بهرحال این تبیین‌ها لازم است از طریق پژوهشگران علاقه‌مند دنبال شود.

از نظر کاربردی، یافته‌های این پژوهش نشان از آن دارد که برای کاهش تمایل به ترک خدمت در بین معلمان، باید نقش تضعیف‌کننده تبعیض ادراک شده بر رضایت شغلی و از آن طریق بر تعهد عاطفی با استفاده از آشنایی‌سازی هر چه بیشتر با قواعد عدالت (بویژه عدالت رویه‌ای) در مدیران خنثی شود. از زمره محدودیت‌هایی که در پژوهش حاضر باید به آن توجه شود، یکی اینکه گروه نمونه پژوهش معلمان بوده‌اند، لذا در تعمیم نتایج به کارکنان دیگر سازمانها باید

احتیاط شود و دیگر اینکه بهر حال تبعیض و بی‌عدالتی بر مبنای ادراک و نگرش معلمان سنجیده شده است و در این نوع سنجشها تا اندازه‌ای نظرات شخصی وارد می‌شوند.

منابع

خاکسار، سروره؛ گل‌پرور، محسن؛ نوری، ابوالقاسم. (۱۳۸۶). نقش میانجی عدالت سازمانی ادراک شده در رابطه بین خودپنداره مزمن کارکنان با رضایت آنها از نتیجه، سرپرست و مدیریت. **دانش و پژوهش در روانشناسی**، ۳۴، ۲۶-۱.

سرمدا، زهره. (۱۳۸۴). **آمار استنباطی: گزیده‌ای از تحلیلهای آماری تک‌متغیری**. چاپ اول، تهران: سمت.

گل‌پرور، محسن. (۱۳۸۵). فرانگیزه‌های عدالت سازمانی در کارکنان و مدیران صنایع و سازمانها: بررسی برخی ادارات و سازمان‌های شهر اصفهان. **مجله علوم انسانی دانشگاه امام حسین (ع)**، مدیریت ۵، ۶۵، ۳۴-۱۱.

گل‌پرور، محسن؛ عریضی، حمیدرضا. (۱۳۸۵). پیش‌بینی تعهد سازمانی و مؤلفه‌های آن بر اساس متغیرهای هفده‌گانه فردی و سازمانی **دانش و پژوهش در روانشناسی**، ۲۹، ۶۸-۴۱.

گل‌پرور، محسن؛ نصری، مرجان و ملک‌پور، مختار. (۱۳۸۶). نقش مشارکت در تصمیم‌گیری، دلبستگی شغلی، جایگزین‌های شغلی و... در عدالت سازمانی ادراک شده مریبان آموزشگاه‌های استثنایی شهر اصفهان. **دانش و پژوهش در علوم تربیتی**، ۱۵، ۴۶-۲۵.

Angle, H.L., & Perry, J.L. (1981). An empirical assessment of organizational commitment and organizational effectiveness. **Administrative Science Quarterly**, 21, 1-14.

Baron, R.M., & Kenny, D.A. (1986). The moderator - mediator variable distinction in social psychological research: conceptual, strategically and statistical considerations. **Journal of Personality and Social Psychology**, 51, 1173-1182.

Folger, R., & Cropanzano, R. (1998). **Organizational justice and human resource management**. Thousand Oaks, CA: Sage.

Kammeyer - Mueller, J.D., Wanberg, C.R., Glomb, T.M., & Ahlburg, D. (2005). The role of temporal shifts in turnover processes: It's about time. **Journal of Applied Psychology**, 90(4), 644-658.

Konovsky, M., Folger, R., & Cropanzano, R. (1987). Relative effects of procedural and distributive justice on employee attitudes. **Representative Research in Social Psychology**, 17, 15-25.

- Leventhal, G. (1980). What should be done with equity theory? In K. Gergen, M. Greenberg, & R. Willis (Eds.), **Social exchanges: advances in theory and research (PP.27-55)**. New York: Plenum.
- Locke, E. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. Dunnette (Ed.), **Handbook of industrial and organizational psychology (first ed., PP. 1297-1350)**. Chicago: Rand McNally.
- Maertz, C.P., & Campion, M.A. (2004). Profiles in quitting: integrating process and content turnover theory. **Academy of Management Journal, 47(4), 544-582**.
- Mathieu, J., & Zajac, D. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. **Psychological Bulletin, 35, 171-194**.
- Mowday, R., Steers, R., & Porter, L. (1979). The measurement of organizational commitment. **Journal of Vocational Behavior, 14, 224-247**.
- Parker, R.J., Kohlmeyer, J.M. (2005). Organizational justice and turnover in public accounting firms: A research note. **Accounting, Organizations and Society, 30, 357-369**.
- Randall, D. (1990). The psychology of organizational commitment: methodological investigation. **Journal of Organizational Behavior, ?, 361-378**.
- Tyler, T. (1989). The psychology of procedural justice: a test of the group value model. **Journal of Personality and Social Psychology, 57, 830-839**.
- Tyler, T., & Lind, E. (1992). A relational model of authority in groups. **Advances in Experimental Social Psychology, 25, 115-191**.
- Vanderberg, R., & Lance, C. (1992). Examining the causal order of job satisfaction and organizational commitment. **Journal of Management, 18, 153-167**.