



*Thesis
Title:*

**VOLUNTARY TURNOVER IN ELECTRICITY AND WATER AUTHORITY:
THE ROLE OF PSYCHOLOGICAL CONTRACT**

*Master
Student:*

Alya Mohamed Taqi

*Academic
Affiliation :*

Aix Marseille University

PLEASE CITE AS APPROPRIATE:

Reference List: Taqi, A. M. 2019. Voluntary Turnover In Electricity And Water Authority: The Role Of Psychological Contract [Master Thesis]. Bahrain: Institute of Public Administration. 73p. Accessed From:

In-text citation: (Taqi, 2019)

Disclaimer: We hereby declare that this thesis is the author's own work. All sources used have been indicated as such. All texts either quoted directly or paraphrased have been indicated by in-text citations. Full bibliographic details are given in the reference list.

Abstract

Purpose- The aim of this study is to examine the factors influencing voluntary turnover in Electricity and Water Authority in order to manage the increase in voluntary turnover and retain talented employees by studying the mutual expectations and obligations of employees and the organisation.

Design/methodology/approach- The researcher has used the mixed method research and has made phone calls with resigned employees, face to face interviews and survey questionnaire with supervisory and non supervisory employees. The researcher has applied the convergent design to merge and interpret qualitative and quantitative data results.

Findings- The study has shown that the transactional aspects of psychological contract have stronger influence on voluntary turnover than the relational aspects. There is fulfilment of psychological contract in terms of retirement benefits, stable and secure jobs, interesting and challenging jobs. In addition, there is breach in psychological contract in terms of salary level when linked to job performance, promotions, overtime and flexible working hours. The study has also shown that a breach in psychological contract does not necessarily lead to actual voluntary turnover and more employees would intent to stay in Electricity and Water Authority. Virtual service is another factor affecting voluntary turnover in Electricity and Water Authority. Civil Servants who purchased virtual service are more likely to leave the Authority than those who did not purchased.

Research limitations/implications: The conclusion suggests topics for future research such as succession planning, health insurance and flexible work arrangements.

Practical implications: There is a need to conduct satisfaction surveys periodically to know the level of employees' expectations on the employer's obligations and vice versa to identify areas of improvements.

Originality/value: There are many past studies of voluntary turnover globally, but still there is a gap as no study showed the role of psychological contract in explaining voluntary turnover in the public sector in Bahrain.

Keywords: Voluntary Turnover, Psychological Contract, Employee Retention 69

Résumé

Problématique : ce mémoire entend examiner les facteurs **susceptibles** d'influer le turnover au sein de l'Administration de l'Electricité et de l'Eau afin de tenter de le réduire et de retenir les meilleurs agents en étudiant les attentes et obligations réciproques de ces derniers et de l'organisation.

Design de recherche : l'étudiante a utilisé la méthode de recherche mixte et a passé des appels téléphoniques avec des agents démissionnaires, des entretiens en face à face et un questionnaire avec des agents managers et des agents non-managers. L'étudiante a appliqué la conception convergente pour fusionner et interpréter les données qualitatives et quantitatives.

Résultats – L'étude a montré que les aspects transactionnels du contrat psychologique ont une influence plus forte sur le turnover que les aspects relationnels. Le contrat psychologique est constitué des termes suivants : des prestations de retraite, d'emplois stables et sûrs, d'emplois intéressants et stimulants. Il existe une rupture de contrat psychologique lié aux éléments suivants : salaire/rendement au travail, promotions, heures supplémentaires et horaires de travail flexibles. L'étude a également montré qu'une rupture de contrat psychologique n'entraîne pas nécessairement un turnover des effectifs et qu'un plus grand nombre d'agents auraient l'intention de rester dans cette administration. Le service virtuel est un autre facteur affectant le turnover dans l'Administrations de l'Electricité et de l'Eau. Les fonctionnaires qui ont acheté un service virtuel risquent davantage de quitter cette administration que ceux qui n'ont pas acheté.

Limites / implications de la recherche : la conclusion suggère des sujets de recherche futurs tels que la planification de la relève, l'assurance maladie et les formules de travail flexibles.

Incidences pratiques : Il est nécessaire de mener des enquêtes de satisfaction périodiquement pour connaître les attentes et les obligations réciproques des agents et de l'employeur pour identifier les éléments à améliorer.

Originalité / valeur: Il existe de nombreuses études antérieures sur le turnover dans le monde, mais néanmoins, aucune étude n'a démontré le rôle que peut jouer le contrat psychologique dans la réduction du turnover dans le secteur public à Bahreïn.

Mots-clés: turnover, contrat psychologique, fidélisation des agents.