

تأثیر نقض مربی‌گری و قرارداد روان‌شناختی بر تعهد عاطفی و التزام شغلی کارکنان

تاریخ دریافت: ۹۵/۸/۱۹

تاریخ پذیرش: ۹۵/۱۲/۶

سید محمدباقر جعفری*

معصومه محمدی**

مژگان دیانتي***

چکیده:

در سال‌های اخیر، قرارداد روان‌شناختی و نقض و تخلف در آن به یکی از موضوع‌های مهم و قابل توجه برای بیشتر سازمان‌ها تبدیل شده است، چراکه هرگونه تخطی در قرارداد روان‌شناختی از سوی کارفرما به چالش‌های عاطفی در بین کارکنان منجر شده و در نهایت نارضایتی و کاهش التزام شغلی آن‌ها را در پی دارد. هدف پژوهش حاضر بررسی تأثیر نقض مربی‌گری و قرارداد روان‌شناختی بر التزام شغلی و تعهد عاطفی کارکنان با توجه به نقش متغیرهای تخلف قرارداد روان‌شناختی و رضایت شغلی می‌باشد. جامعه‌ی آماری پژوهش حاضر ۴۶۰ نفر از کارکنان شرکت ملی گاز استان زنجان بودند که تعداد ۲۰۰ پرسشنامه، به روش نمونه‌گیری تصادفی از بین آن‌ها جمع‌آوری شد. تحلیل داده‌ها بر اساس مدل‌سازی معادلات ساختاری با استفاده از نرم‌افزار لیزرل صورت گرفت. نتایج این پژوهش نشان داد، بین نقض مربی‌گری با نقض قرارداد روان‌شناختی و نقض قرارداد روان‌شناختی با تخلف قرارداد روان‌شناختی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. از طرف دیگر بین نقض قرارداد روان‌شناختی و رضایت شغلی و تخلف قرارداد روان‌شناختی با تعهد عاطفی و التزام شغلی رابطه منفی و معناداری وجود دارد. هم‌چنین رابطه‌ی مثبت و معنادار میان رضایت شغلی با تعهد عاطفی و التزام شغلی نیز مورد تایید قرار گرفت.

مفاهیم کلیدی:

نقض مربی‌گری، نقض قرارداد روان‌شناختی، تعهد عاطفی، التزام شغلی

* استادیار دانشگاه تهران sm.jafari@ut.ac.ir

** کارشناسی ارشد دانشگاه تهران

*** کارشناسی ارشد دانشگاه تهران

مقدمه

اگرچه قراردادهای رسمی آغازگر تعامل فرد و سازمان می‌باشد، اما همکاری افراد در چارچوب سازمانی تنها در قالب قراردادهای رسمی محدود نمی‌شود (فقیهی پور، فقیهی پور و جعفری کریمی، ۱۳۹۴). بارنارد به‌عنوان یکی از نخستین نویسندگان حوزه‌ی دانش مدیریت، ضمن بیان اهمیت ساختارها و روابط غیررسمی و نیز سایر انگیزاننده‌های روان‌شناختی و اجتماعی، ابعادی غیررسمی را باعث همبستگی و تعامل افراد برای انجام کارها می‌داند (اسکات، ۱۳۸۹). بر این اساس جهت فهم بهتر الگوهای تعامل فرد و سازمان نمی‌توان تنها به ابعاد سازمان‌های رسمی اکتفا نمود. بر این مبنا صاحب‌نظرانی چون آگریس^۱ (۱۹۶۰)، کارتر^۲ (۱۹۷۳) و رسو^۳ (۱۹۸۹) معتقدند که چارچوب تعامل میان افراد و سازمان تنها در قرارداد روانی خلاصه نمی‌شود، بلکه آنچه این الگوی تعامل و تعهدات طرفین را معین نماید، ورای قرارداد رسمی است. این چارچوب تعاملی که به آن قرارداد روانی یا قرارداد روان‌شناختی^۴ اطلاق می‌گردد، جهت تبیین دقیق‌تر رابطه‌ی سازمان با کارکنان متبوعش به کار گرفته می‌شود. قرارداد روان‌شناختی عبارت است از مجموعه باورهایی در خصوص اینکه کارکنان و سازمان چه چیزی به یکدیگر ارائه نموده و چه چیزی از یکدیگر دریافت می‌نمایند (Rousseau, 1990, 392). تا مادامی که هریک از طرف-های تعامل به تعهدات خود عمل می‌کنند و انتظارات طرف مقابل را برآورده می‌سازند، قرارداد روان‌شناختی برقرار می‌ماند، ولی به‌محض اینکه به تعهدات جامعه‌ی عمل پوشیده نشود و انتظارات برآورده نگردد، در سطح شناختی و ادراکی نقض یا تخطی از قرارداد روان‌شناختی به وقوع می‌پیوندد (Cantisano, Domínguez & Depolo 2008, 489). نقض قرارداد روان‌شناختی^۵ باعث نارضایتی شغلی می‌گردد (آنتوناکی، ۲۰۱۴)، زیرا سطح رضایت شغلی افراد، که یکی از نگرش‌های شغلی-حرفه‌ای شغل محسوب شده و به احساس رضایت و شادکامی فرد نسبت به شغل و وظایف محوله مربوط می‌شود، تضعیف می‌گردد (گل‌پرور، حسین زاده، عابدینی و اشجع، ۱۳۹۳). با تضعیف رضایت شغلی^۶، تعهد عاطفی^۷ نیز تضعیف می‌گردد زیرا برخی از نویسندگان مانند باباکوس، پارا و کاواتب^۸ (۲۰۰۳)، لی، اشمیت، هارتر و لاور (۲۰۱۰) بر این عقیده‌اند که تعهد عاطفی را نمی‌توان از رضایت شغلی تفکیک کرد، زیرا سازمان‌ها به کارکنانی نیاز دارند که نسبت به شغلشان التزام و علاقه‌ی زیادی داشته باشند (Bakker & Leiter, 2010)؛ بنابراین اگر رضایت شغلی را احساسات کارمندان نسبت به کار خود تلقی کنیم تعهد عاطفی و دل‌بستگی شغلی، احساسات کارمندان نسبت به سازمان خود است (Lipinskiene,)

2008). از دیگر سو، نقض قرارداد روان‌شناختی باعث تخلف قرارداد روان‌شناختی می‌شود (Cassar, Briner & Buttigieg, 2016). تفاوت بین نقض قرارداد روان‌شناختی (احساسات عاطفی که در حالت‌های خاص رخ می‌دهد) و تخلف قرارداد روان‌شناختی (انتظارات از سازمان)، نیز بر مقدم بودن نقض در قرارداد روان‌شناختی جامع عمل می‌پوشاند (Morrison & Robinson, 1997). نقض قرارداد روان‌شناختی در سازمان می‌تواند نتایج زیانباری به همراه داشته باشد که منجر به کاهش رضایت شغلی، تعهد عاطفی، التزام شغلی و افزایش تخلف قرارداد روان‌شناختی^۹ می‌شود؛ بنابراین سازمان‌ها برای حفظ سرمایه انسانی باید احساسات، انتظارات و تعهدات کارکنان را به‌خوبی بشناسند و عواملی که منجر به نقض قرارداد روان‌شناختی کارکنان می‌شوند را کاهش دهند (Crow, Lee & Joo, 2010).

امروز با توجه به فشارهای کاری سنگینی که در محیط هر سازمانی وجود دارد حفظ آرامش روانی (همچون: سطح شادی، میزان خستگی، میزان عصبانیت و رضایت از زندگی) کارکنان بسیار حیاتی تلقی می‌شود. اهمیت انجام چنین پژوهش‌های از آنجایی نشأت می‌گیرد که تخلف یا نقض قرارداد روانی بر رفتار و نگرش کارکنان و در نتیجه به‌طور مستقیم و غیرمستقیم بر عملکرد کلی سازمان اثر می‌گذارد و در بدترین حالت می‌تواند باعث شود که کارکنان اصلی شرکت را ترک کنند یا رفتار نادرست اخلاقی را پیش‌بگیرند، بنابراین می‌توان با اجرای درست قرارداد روان‌شناختی و نشان دادن پیامدهای تخطی از چنین قراردادهایی تا حد بسیار زیادی آرامش روانی و ذهنی کارکنان را حفظ نمود. بر همین اساس نظر به اهمیت تخطی از قرارداد نانوشته و به‌منظور پر کردن بخشی از خلأ دانش موجود در این حوزه در ایران، پژوهش حاضر انجام شده است.

هدف اصلی این پژوهش، بررسی تأثیر نقض مربی‌گری و نقض قرارداد روان‌شناختی بر روی تعهد و التزام شغلی کارکنان سازمان می‌باشد. شرکت ملی گاز ایران استان زنجان به‌عنوان جامعه پژوهش در نظر گرفته شده است زیرا بررسی صورت گرفته نشان داد که شرکت گاز سازمانی است که کارکنان آن با نقش مربی‌گری و این نوع قراردادهای سروکار دارند.

پیشینه پژوهش و توسعه فرضیات

طی دو تا سه دهه اخیر شیوع نسبی چالش‌های عاطفی در محیط‌های کاری و سازمانی، زمینه‌ساز جلب‌توجه اندیشمندان و صاحب‌نظران عرضه‌های مختلف علوم به عوامل مرتبط با این چالش‌ها شده است (گل‌پرور و رفیع‌زاده، ۱۳۸۹)؛ که همین موضوع باعث اهمیت دوچندان تعهد عاطفی و

ارزش‌های کاری کارکنان نسبت به کارشان برای هر سازمانی تلقی شده است؛ که در این پژوهش ۳ عامل مرتبط با تعهد عاطفی و التزام شغلی، یعنی نقض، تخلف و رضایت شغلی به‌عنوان متغیرهای بالقوه اثرگذار در نظر گرفته شده‌اند. از نظر کلی، تعهد عاطفی که یکی از ابعاد تعهد سازمانی می‌باشد، به‌عنوان احساس و وابستگی مثبت کارکنان و یک حس عاطفی و احساسی از هویت با سازمان تعریف می‌شود (مایر و آلن، ۱۹۹۷). تعهد عاطفی از لحاظ موضوعی، یک متغیر نگرشی سازمان مرجع محسوب می‌شود. بدین معنی که هدف این نگرش کلیت وجودی سازمان است. در مقابل رضایت شغلی به لحاظ ماهیت شغل مرجع (هدف نگرش آن شغل و کار فرد است نه سازمان) است که مشتمل بر شناخت‌های مثبت همراه با عوامل مثبت (شادمانی، خشنودی) نسبت به وظایف شغلی و کاری است (عریضی و گل‌پرور، ۱۳۸۸)؛ و واژه التزام نخستین بار توسط کان (۱۹۹۰) در ادبیات مدیریت مطرح شد. التزام را ویژگی‌ای تعریف نموده‌اند که کارکنان به‌منظور انعکاس وابستگی‌شان به نقش‌های کاریشان از خود بروز می‌دهند و بدین ترتیب از نظر جسمی، عاطفی و شناختی در نقش‌هایشان درگیر می‌شوند (Kahn, 1990). بالاخره قرارداد روانی، قرارداد روانی چارچوب مهمی برای درک عملکرد، نگرش‌ها، سلامت و رفاه کارمندان است. متأسفانه در واقعیت کارفرما و کارمندان نسبت به خطمشی‌ها و شیوه‌های کارفرمایی درک متفاوتی دارند؛ که این امر به برداشت‌های شخصی منجر شده و در بهترین حالت به سوءتفاهم و ارتباطات ضعیف و در بدترین حالت به تعارض آشکار منجر می‌گردد؛ که چنین تعارضی را تخلف قرارداد روانی می‌خوانند: بنابراین تخلف وضعیتی احساسی و عاطفی است که به دنبال باور فرد مبنی بر قصور کارفرما در حفظ قرارداد روانی به وجود می‌آید (Morrison & Robinson, 1997). با توجه به روابط اثبات شده بین متغیرها که در قسمت توسعه فرضیات عنوان شده است، زمانی که کارکنان شرایط کاری سازمان را رضایت‌بخش ارزیابی می‌کنند و در ارزیابی‌های ادراکی و شناختی خود به این نتیجه می‌رسند که سازمان در مقابل تعهدات نانوشته (قرارداد روانی) خود نسبت به آن‌ها تعهد و پایبندی نشان می‌دهد، در اثر تجربه برقراری قرارداد روانی، افزایش رضایت شغلی از میزان تمایلشان به چالش‌های عاطفی و کم‌ارزش تلقی کردن خود می‌کاهند. ولی در مقابل زمانی که کارکنان احساس کنند که سازمان به شرایط کاری آن‌ها کم‌توجهی می‌کند و به تعهدات خود در مقابل آن‌ها پایبند نیست، دچار ادراک نقض قرارداد روانی شده، از سطح رضایتشان نسبت به کارشان کاسته و آرامش روانی و ذهنی خود را از دست می‌دهند و در نتیجه از نظر روانی و احساسی برای سازمان خطرناک می‌گردند؛ که در این شرایط افراد ساده‌تر درگیر رفتارهای غیراخلاقی می‌شوند؛ بنابراین هدف اصلی

پژوهش، بررسی تأثیر نقض مربی‌گری و نقض قرارداد روان‌شناختی بر تعهد عاطفی و التزام شغلی کارمندان شرکت گاز استان زنجان است؛ بنابراین فرضیه‌های این پژوهش پس از بیان پیشینه مرتبط با آن‌ها ذکر می‌شود. با وجود اینکه در کشورمان، نقض مربی‌گری و نقض قرارداد روان‌شناختی مورد اقبال کارفرما و کارمندان می‌باشد، اما تحقیقات بسیار اندکی درباره نقض مربی‌گری و نقض قرارداد روان‌شناختی در سازمان‌ها صورت گرفته است. نقض مربی‌گری و نقض قرارداد روان‌شناختی از سازه‌های جدیدی هستند که در ایجاد یک فضای کاری سالم و در نتیجه بالندگی سازمان نقش به‌سزایی را ایفا می‌کنند. به همین دلیل در این پژوهش نقض مربی‌گری و نقض قرارداد روان‌شناختی به‌عنوان دو متغیر اصلی پژوهش در نظر گرفته شده‌اند.

نقض مربی‌گری و نقض قرارداد روان‌شناختی

نحیف (۲۰۱۲)، بر نقش مربی‌گری و نقض قرارداد روان‌شناختی در بین ۱۴۴ نفر از کارمندان مشاغل مختلف تمرکز کرد. نقض مربی‌گری عبارت است از: نتایج پژوهش وی نشان داد بین نقض مربی‌گری و نقض قرارداد روان‌شناختی رابطه مثبت بسیار قوی وجود دارد، زیرا مربی‌گری و قرارداد روان‌شناختی یعنی ایجاد مبادلات اجتماعی بین مربی و کارمندان بر اساس تعهدات عاطفی است، اما زمانی که مربی به تعهدات نانوشته خود پایبند نباشد، بین مربی و کارمندان چالش‌های عاطفی رخ خواهد داد. نحیف و همکاران (۲۰۱۲)، مطالعه‌ای تحت عنوان «نتایج نقض مربی‌گری» انجام دادند، نتایج پژوهش آنان نشان داد یکی از نتایج نقض مربی‌گری، نقض قرارداد روان‌شناختی است. با توجه به ادبیات می‌توان فرضیه اول را مطرح کرد:

۱- نقض مربی‌گری بر نقض قرارداد روان‌شناختی، تأثیر مثبت، مستقیم و معناداری دارد.

نقض قرارداد روان‌شناختی، تخلف قرارداد روان‌شناختی و رضایت شغلی

با توجه به نیاز حفظ کارکنان درجه‌یک، ضروری است رابطه میان کارکنان و کارفرمایان را دریابیم، به‌واسطه همین دریافت کارفرمایان قادر خواهند بود استراتژی‌هایی را به کاربندند تا پیامدهای مثبت را ترغیب نموده و منجر به افزایش بهره‌وری و حفظ کارکنان گردند. بهره‌وری و حفظ نیروی کار برای اداره یک سازمان ضروری است. قرارداد روانی چارچوبی است که به‌منظور بررسی روابط میان کارمند و کارفرما مورد استفاده قرار می‌گیرد. قرارداد روانی مجموعه باورهایی است که فرد در مورد شرایط یک قرارداد میان خود و سازمان در سر می‌پروراند (Rousseau, 2000). چنانچه توافقات محقق گردند، نتیجه‌اش افزایش عملکرد شغلی است؛ از سوی دیگر

چنانچه کارفرما در تحقق شرایط قرارداد تخلفی سر بزند، به بروز رفتارهای نامطلوب از سوی کارمند منجر خواهد شد. این پژوهش به دنبال نتایج حاصل از نقض قرارداد روان‌شناختی از سوی کارفرما می‌باشد. زاهائو، وین و گیلپ کافسکی (۲۰۰۷)، پژوهشی با عنوان «تأثیر نقض قرارداد روان‌شناختی بر روی نتایج کار» انجام دادند، نتایج تحقیقات آن‌ها نشان می‌دهد دو واکنش عاطفی که نقض قرارداد روان‌شناختی در پی دارد (۱) تخلف قرارداد روان‌شناختی و (۲) بی‌اعتمادی به این قرارداد نانوشته می‌باشد، به عبارت دیگر بین نقض قرارداد روان‌شناختی، تخلف و ناراضی‌ت شغلی ارتباط تنگاتنگی وجود دارد. کانتی سانور (۲۰۰۸)، در طی پژوهشی به این نتیجه رسیدند که نقض قرارداد روان‌شناختی رابطه‌ی نیرومندتری با متغیرهای نگرشی (نظیر رضایت شغلی و تعهد سازمانی) نسبت به متغیرهای رفتاری (رفتارهای شهروند سازمانی) دارد. کسار و برینر (۲۰۱۲)، پژوهشی تحت عنوان «بررسی رابطه بین نقض قرارداد روان‌شناختی و تعهد عاطفی؛ با نقش میانجی‌گری تخلف قرارداد روان‌شناختی» انجام دادند، نتایج حاصل از پژوهش آن‌ها نشان می‌دهد بین نقض قرارداد روان‌شناختی و تخلف قرارداد روان‌شناختی رابطه مثبت قوی وجود دارد. به عبارت دیگر مقدمه تخلف قرارداد روان‌شناختی، شکاف و نقض قرارداد روان‌شناختی می‌باشد. از سوی دیگر کسار، برینر و باتیگیت (۲۰۱۶)، در پی بررسی فرمی برای اندازه‌گیری نقض قرارداد روان‌شناختی، پژوهشی را تحت عنوان «چرا تعهدات شکسته می‌شوند؟ فرمی برای اندازه‌گیری نقض قرارداد روان‌شناختی» انجام دادند، آن‌ها در پژوهش خود به رابطه مثبت و معنادار بین نقض قرارداد روان‌شناختی و تخلف در قرارداد دست یافتند؛ و نتایج خود را این‌گونه تحلیل کردند که شکاف و نقض قرارداد روان‌شناختی مقدمه‌ای برای تخلف قرارداد روان‌شناختی تلقی می‌شود. آنتوناکی و تریولس (۲۰۱۴)، پژوهشی را تحت عنوان «بررسی رابطه بین نقض قرارداد روان‌شناختی و تعهد سازمانی در بین کارمندان بانک یونان انجام دادند» نتایج پژوهش آن‌ها با نمونه‌گیری ۲۶۲ نفر از کارمندان بانک یونان نشان داد بین نقض قرارداد روان‌شناختی و رضایت شغلی رابطه منفی و معناداری وجود دارد. به عبارت دیگر ناراضی شغلی کارمندان زمانی رخ می‌دهد که کارفرما به مبادلات اجتماعی خودبین کارمندان عمل نکرده باشد. فائزی (۲۰۱۵)، مطالعه‌ای را به منظور شناسایی نتایج نقض قرارداد روان‌شناختی با نقش میانجی‌گری رضایت شغلی انجام دادند، نتایج پژوهش وی نشان داد بین نقض قرارداد روان‌شناختی و رضایت شغلی رابطه منفی و معکوسی وجود دارد. فقیهی پور، فقیهی پور و جعفری کریمی (۱۳۹۴) در طی مطالعه‌ای به نتایج قابل‌توجهی دست یافتند، نتایج پژوهش آن‌ها نشان نقض قرارداد روان‌شناختی با متغیرهایی همچون رضایت شغلی، تعلق خاطر کاری، اعتماد و تعهد سازمانی، فرسودگی شغلی،

عزت‌نفس، تسهیم دانش و برین دیگ کارفرما رابطه‌ی معناداری دارد. با توجه به ادبیات می‌توان فرضیهٔ دوم و سوم را مطرح کرد:

۲- نقض قرارداد روان‌شناختی بر تخلف قرارداد روان‌شناختی، تأثیر مثبت، مستقیم و معناداری دارد.

۳- نقض قرارداد روان‌شناختی بر رضایت شغلی، تأثیر منفی، معکوس و معناداری دارد.

تخلف قرارداد روان‌شناختی، تعهد عاطفی و التزام شغلی

بائو، السون، پاراینمن و زائو (۲۰۱۱)، پژوهش را باهدف «تأثیرات تخلف قرارداد روان‌شناختی در بین کارمندان چینی» انجام دادند. نمونه آماری این پژوهش ۲۰۰ نفر از قدرتمندان چینی (از جمله: مدیران عالی، مدیران اجرایی ریاست جمهوری) است. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد یکی از آثار تخلف قرارداد روان‌شناختی کاهش ناامیدی و تعهد سازمانی است. نتیجه جالب‌توجه حاصل از این پژوهش نشان داد از بین ۳ بعد تعهد سازمانی، تخلف قرارداد روان‌شناختی با تعهد عاطفی به دلیل واکنش‌های عاطفی حاصل از تخلف ارتباط تنگاتنگی دارد. شه‌نواز و گواسوامی (۲۰۱۲)، مطالعه‌ای را به‌منظور «تأثیر تخلف قرارداد روان‌شناختی بر تعهد عاطفی، اعتماد و گردش مالی ۲۰۰ نفر از مدیران میانی سازمان‌های عمومی و خصوصی» انجام دادند. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد تخلف قرارداد روان‌شناختی بیشتر در سازمان‌های خصوصی صورت می‌گیرد و طبق نتایج این پژوهش در بخش‌های خصوصی رابطه بین تخلف قرارداد روان‌شناختی و تعهد عاطفی ارتباط تنگاتنگی با یکدیگر دارند تا در بخش‌های عمومی. کسار و برینر (۲۰۱۲)، پژوهشی تحت عنوان «بررسی رابطه بین نقض قرارداد روان‌شناختی و تعهد عاطفی؛ با نقش میانجی‌گری تخلف قرارداد روان‌شناختی» انجام دادند، نتایج حاصل از این پژوهش نشان می‌دهد، بین تخلف قرارداد روان‌شناختی و تعهد عاطفی رابطه منفی و معناداری وجود دارد. پژوهشی با عنوان «تأثیر تخلف قرارداد روان‌شناختی بر نتایج سازمانی؛ با نقش تعدیل‌گری سطوح آموزشی و نقش مرئی‌گری» توسط اوپاسانا و بارگاو (۲۰۱۳) انجام شد. یکی از مهم‌ترین نتیجه‌ای که این پژوهش به دنبال داشت دست‌یابی به رابطه منفی و معنادار بین تخلف قرارداد روان‌شناختی و التزام شغلی است. با توجه به ادبیات می‌توان فرضیهٔ چهارم و پنجم را مطرح کرد:

۴- تخلف قرارداد روان‌شناختی بر تعهد عاطفی، تأثیر منفی، معکوس و معناداری دارد.

۵- تخلف قرارداد روان‌شناختی بر التزام شغلی، تأثیر منفی، معکوس و معناداری دارد.

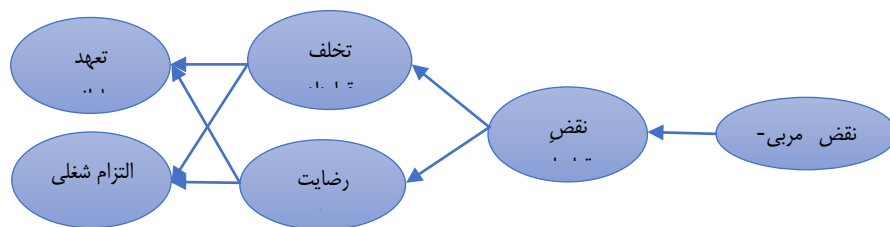
رضایت شغلی، تعهد عاطفی و التزام شغلی

آبرامام و همکاران (۲۰۱۳) در تحقیق خود به بررسی اثر رضایت شغلی با ابعاد تعهد سازمانی پرداختند. نتایج حاکی از آن بود که با افزایش رضایت شغلی، به تبع آن ابعاد تعهد عاطفی نیز افزایش می‌یابد. همچنین نتایج همبستگی پیرسون نشان داد که بین تعهد عاطفی و رضایت شغلی رابطه بیشتری وجود دارد. آگاروال و بارگاو (۲۰۱۳) در طی پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که به دنبال آثار نقض قرارداد روان‌شناختی بودند، به این نتیجه رسیدند که نقض قرارداد روان-شناختی باعث نارضایتی شغلی و به تبع آن باعث کاهش التزام شغلی می‌گردد. آنتوناک و تری-ولس (۲۰۱۴)، پژوهشی را تحت عنوان «بررسی رابطه بین نقش در قرارداد روانی و تعهد سازمانی در بین کارمندان بانک یونان» انجام دادند نتیجه حاصل از این پژوهش رابطه مثبت و معناداری بین رضایت شغلی و تعهد عاطفی را گزارش می‌کند. گل‌پرور و نادری (۱۳۹۰) پژوهشی بر روی ۴۷۶ نفر از معلمان تحت عنوان «تدوین مدلی برای رابطه بین رضایت شغلی، تعهد عاطفی، تبعیض و ترک خدمت معلمان» انجام دادند که نتایج پژوهش آن‌ها نشان می‌دهد رضایت شغلی بر تعهد عاطفی تاثیر مثبت و معناداری دارد. بهرامی، زرتشتیان و بهرامی (۱۳۹۴) پژوهشی را تحت عنوان «تأثیر رضایت شغلی بر تعهد عاطفی کارکنان وزارت ورزش و جوانان» انجام دادند. نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد که رضایت شغلی بر تعهد عاطفی تأثیر مستقیم و با شدتی قوی دارد؛ بنابراین با افزایش رضایت شغلی دل‌بستگی عاطفی کارکنان برای مشارکت در سازمان افزایش می‌یابد. با توجه به ادبیات می‌توان فرضیه ششم و هفتم را مطرح کرد:

۶- رضایت شغلی بر تعهد عاطفی، تأثیر مثبت، مستقیم و معناداری دارد.

۷- رضایت شغلی بر التزام شغلی، تأثیر مثبت، مستقیم و معناداری دارد.

با توجه به مطالب مورد بحث در بخش بالا و فرضیات توسعه داده شده، مدل مفهومی تحقیق حاضر به صورت شکل یک قابل ترسیم می‌باشد.



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش

روش پژوهش

جامعه، و شیوه جمع‌آوری داده‌ها

داده‌های این پژوهش با توجه به مراحل گوناگون تحقیق به دو صورت کتانه‌ای و میدانی (اجرای پرسشنامه) گردآوری شده است. از آنجایی که هدف پژوهش تعیین روابط علی میان متغیرهای تعهد عاطفی، التزام شغلی، تخلف قرارداد روان‌شناختی، نقض قرارداد روان‌شناختی و نقض مربی‌گری می‌باشد تحقیق از نظر هدف، کاربردی و از نظر شیوه گردآوری اطلاعات، توصیفی - پیمایشی و همبستگی می‌باشد. برای آزمون فرضیه‌های پژوهش از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده شده است. جامعه آماری پژوهش حاضر کارکنان شرکت ملی گاز استان زنجان می‌باشد که تعداد شامل ۴۶۰ نفر بوده‌اند. بنا بر فرمول تعیین حجم نمونه کرجسی و مورگان^{۱۰} (۱۹۷۰) تعداد نمونه کافی برای انجام آزمون فرضیه‌ها ۲۱۰ نفر مشخص گشت. پرسشنامه پژوهش به صورت تصادفی بین افراد جامعه آماری توزیع گشت و در نهایت از بین پرسشنامه‌های برگشت داده شده تعداد ۲۰۰ پرسشنامه مفید و کامل برای تجزیه و تحلیل انتخاب گشت.

اندازه‌گیری متغیرها

در مدل تحلیلی نقض مربی‌گری و نقض قرارداد روان‌شناختی هر دو به عنوان متغیرهای مستقل، تخلف قرارداد روان‌شناختی، رضایت شغلی، تعهد عاطفی و التزام شغلی به عنوان متغیرهای وابسته در نظر گرفته شده‌اند. به منظور جمع‌آوری اطلاعات از پرسش‌نامه استفاده شده است که منابع سؤالات در جدول شماره ۱ ذکر شده‌اند. برای سنجش روایی صوری و محتوایی پرسش‌نامه از نظرات خبرگان استفاده و در دو مورد به دلیل تشابه سؤالات یکی در متغیر نقض مربی‌گری و دیگری در متغیر نقض قرارداد روان‌شناختی اصلاحات لازم اعمال گردید. علاوه بر تأیید نشانگرهای پرسش‌نامه‌ها از سوی متخصصان، مدیران و صاحب‌نظران که به پژوهش‌های مرتبط

پرداخته‌اند، برای ارزیابی پرسش‌نامه و اطمینان از هماهنگی درونی ابزار اندازه‌گیری تحقیق نیز از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد که مقادیر آن‌ها در جدول شماره ۱ آمده است. برای اندازه‌گیری هر یک از سؤال‌ها نیز از طیف لیکرت (۱=بسیار مخالف تا ۵=بسیار موافق) استفاده شده است. داده‌ها نیز با استفاده تکنیک مدل‌سازی معادلات ساختاری و با استفاده از نرم‌افزار SPSS22 و LISRELL8.8 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

جدول ۱: متغیرهای پژوهش و ضریب آلفای محاسبه‌شده برای هر یک

متغیر	تعداد سؤالات	منبع	ضریب آلفای کرونباخ
تعهد عاطفی	۸	مقیمی، ۱۳۹۰	۰/۸۰۵
التزام شغلی	۹	شافلی، سالاندوا و گونزالس-باکر، ۲۰۰۰	۰/۷۸۸
نقض مربی‌گری	۴	راینسون و موریسون، ۲۰۰۰	۰/۷۶۲
نقض قرارداد روان‌شناختی	۴	راینسون و موریسون، ۲۰۰۰	۰/۷۴۰
تخلف قرارداد روان‌شناختی	۴	راینسون و موریسون، ۲۰۰۰	۰/۷۷۰
رضایت شغلی	۱۳	مقیمی، ۱۳۹۰	۰/۸۰۶

بالا تر بودن ضرایب آلفای کرونباخ از ۰/۷ تأییدکننده پایایی مناسب ابزار هست (Hair et al. 2010). از آنجایی که ضریب آلفای کرونباخ محاسبه‌شده برای هر کدام از متغیرها (جدول ۱) بیش از ۰/۷ بوده، بنابراین پژوهش حاضر از این لحاظ دارای قابلیت اعتماد (پایا) است.

یافته‌های پژوهش

جدول ۲: ویژگی‌های جمعیت شناختی

	جنسیت		تحصیلات					سن			
	مرد	زن	دیپلم و فوق‌دیپلم	لیسانس	فوق‌لیسانس	دکتری	زیر ۲۰ سال	بین ۲۰ تا ۳۰ سال	بین ۳۱ تا ۴۰ سال	بالای ۴۱ سال	
فراوانی	۱۵۷	۴۳	۹۶	۶۲	۳۶	۶	۵	۴۸	۹۴	۳۹	۱۴
درصد	۸۷/۵۰	۲۳/۵۰	۴۸	۳۱	۱۸	۳	۲/۵۰	۲۴	۴۷	۱۹/۵۰	۷
سابقه‌ی کار											
	زیر ۱ سال		بین ۱ تا ۳ سال		بین ۳ تا ۵ سال		بین ۵ تا ۱۰ سال		بالای ۱۰ سال		
فراوانی	۵		۳۸		۴۶		۸۵		۲۶		
درصد	۲/۵۰		۱۹		۲۳		۴۲/۵۰		۱۳		

جدول ۲، یافته‌های جمعیت‌شناختی را نشان می‌دهد، بر اساس جدول، بیشترین گروه پاسخ‌دهندگان را مردان (۱۵۷ نفر)، بیشترین سطوح تحصیلات را افراد با مدرک دیپلم و فوق‌دیپلم ۹۶ نفر، بیشترین سابقه‌ی کار در بازه ۳ تا ۵ سال (۸۵ نفر) و سن اکثریت افراد در بازه ۳۰-۳۱ قرار دارد.

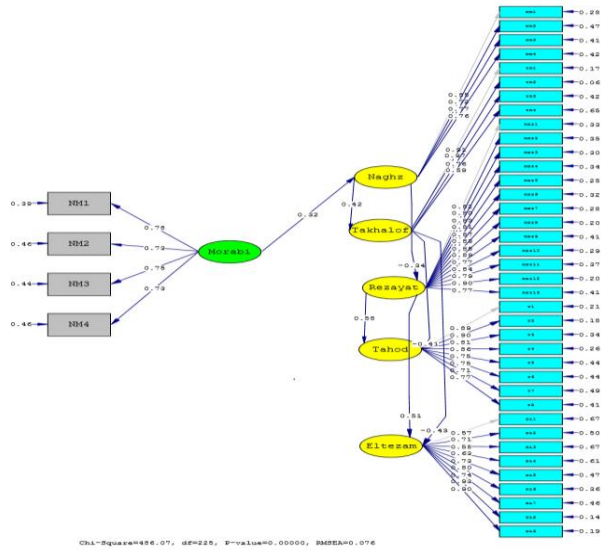
بررسی مدل‌های اندازه‌گیری پژوهش

پیش از آنکه به مرحله آزمون فرضیه‌ها و الگوهای مفهومی پژوهشی وارد شویم، باید از صحت و درستی الگوهای اندازه‌گیری متغیرهای برون‌زا و متغیرهای درون‌زا اطمینان حاصل کنیم. برای این کار از روش تحلیل عاملی مرتبه اول استفاده شده است. نتایج تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول متغیرهای برون‌زا و درون‌زا نشان داد که الگوهای اندازه‌گیری مناسبی انتخاب شده است و تمام اعداد و پارامترهای الگو معنادار هستند. شاخص‌های تناسب الگوهای اندازه‌گیری در جدول زیر، نشانگر مناسب بودن این الگوها هستند.

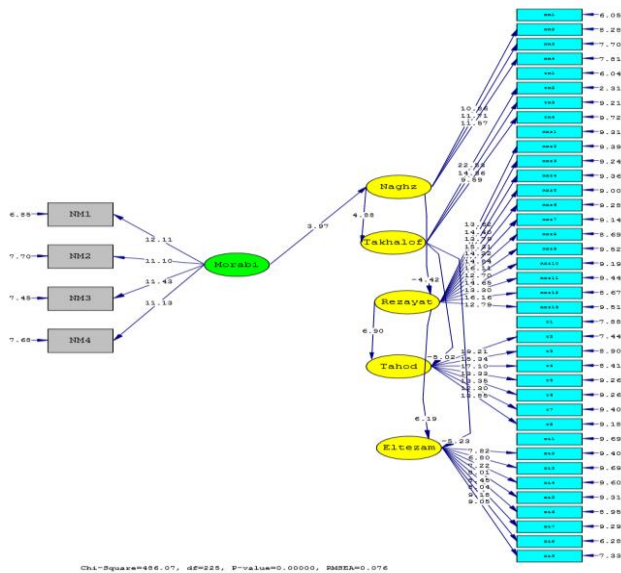
جدول ۳: نتایج الگوهای اندازه‌گیری متغیرهای پژوهش (تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول)

مقدار RMSEA	نسبت کای دو به درجه آزادی	درجه آزادی (df)	مقدار کای دو	متغیرها (مستقل، میانجی، وابسته)	الگوی اندازه‌گیری
۰/۰۷۶	۲/۱۶	۲	۴/۳۲	نقض مربی‌گری	الگوی اندازه‌گیری متغیر مستقل (مرتبه اول)
۰/۰۳۱	۱/۱۹	۱	۱/۱۹	نقض قرارداد روان‌شناختی	
۰/۰۴۱	۱/۳۳	۲	۲/۶۷	تخلف قرارداد روان‌شناختی	الگوی اندازه‌گیری متغیر میانجی (مرتبه اول)
۰/۰۷۳	۲/۰۵	۳۵	۷۱/۷۵	رضایت شغلی	
۰/۰۷۶	۲/۱۲	۱۸	۳۸/۹۱	تعهد عاطفی	الگوی اندازه‌گیری متغیر وابسته (مرتبه اول)
۰/۰۶۹	۱/۹۵	۲۵	۴۸/۷۸	التزام شغلی	الگوی اندازه‌گیری متغیر وابسته (مرتبه اول)

بررسی مدل ساختاری (تحلیل مسیر) تحقیق



شکل ۲. مدل معادلات ساختاری در حالت تخمین استاندارد



شکل ۳. مدل معادلات ساختاری در حالت اعداد معناداری

نتایج فرضیه‌های پژوهش به‌طور خلاصه در جدول ۲ آورده شده است. به‌طور کلی میزان معناداری بر اساس نقاط بحرانی ۱/۹۶ و -۱/۹۶ تعیین می‌شود. چنانچه ضریب معناداری بیشتر از ۱/۹۶ یا کوچک‌تر از -۱/۹۶ باشد، فرض صفر پذیرفته می‌شود و برقراری رابطه‌ی معنادار به تأیید می‌رسد.

جدول ۳: نتایج فرضیه‌های پژوهش

ردیف	فرضیات پژوهش	ضریب مسیر (β)	سطح معناداری T-Value	نتیجه فرضیه
۱	نقض مربی‌گری بر روی نقض قرارداد روان‌شناختی	۰/۳۲	۳/۹۷	تأیید فرضیه
۲	نقض قرارداد روان‌شناختی بر روی تخلف قرارداد روان‌شناختی	۰/۴۲	۴/۸۸	تأیید فرضیه
۳	نقض قرارداد روان‌شناختی بر روی رضایت شغلی	-۰/۳۴	-۴/۴۲	تأیید فرضیه
۴	تخلف قرارداد روان‌شناختی بر روی تعهد عاطفی	-۰/۴۱	-۵/۰۲	تأیید فرضیه
۵	تخلف قرارداد روان‌شناختی بر روی التزام شغلی	-۰/۴۳	-۵/۲۳	تأیید فرضیه
۶	رضایت شغلی بر روی تعهد عاطفی	۰/۵۸	۶/۹۰	تأیید فرضیه
۷	رضایت شغلی بر روی التزام شغلی	۰/۵۱	۶/۱۹	تأیید فرضیه

نتیجه‌گیری و ارائه پیشنهادها

نتایج این پژوهش با استفاده از روش مدل معادلات ساختاری موردبررسی قرار گرفت. به‌طوری‌که ابتدا با سنجش مدل‌های اندازه‌گیری، روایی سؤالات بررسی شد و سپس مدل ساختاری پژوهش موردبررسی قرار گرفت. داده‌های تجربی حاصل از پژوهش، مدل مفهومی پژوهش را تأیید می‌کند.

بر اساس نتایج فرضیه‌ی اول پژوهش حاضر مبنی بر «نقض مربی‌گری بر نقض قرارداد روان‌شناختی، تأثیر مثبت، مستقیم و معناداری دارد» به تأیید رسید. نتایج آزمون نشان داد تأثیر نقض مربی‌گری بر نقض قرارداد روان‌شناختی (۳۲/); معنادار می‌باشد؛ یعنی هر چه میزان نقض مربی‌گری افزایش یابد، میزان نقض قرارداد روان‌شناختی افزایش می‌یابد. نتایج این پژوهش با یافته‌های پژوهش نحیف و همکاران (۲۰۱۲) و نحیف (۲۰۱۲) همسو می‌باشد؛ زیرا مربی‌گری و قرارداد روان‌شناختی یعنی ایجاد مبادلات اجتماعی بین مربی و کارمندان بر اساس تعهدات عاطفی است، اما زمانی که مربی به تعهدات نانوشته خود پایبند نباشد، بین مربی و کارمندان چالش‌های عاطفی رخ خواهد داد.

نتایج آزمون، فرضیه دوم پژوهش مبنی بر «نقض قرارداد روان‌شناختی بر تخلف قرارداد روان‌شناختی، تأثیر مثبت، مستقیم و معناداری دارد» را به تأیید رسانید. یافته‌های پژوهش تأثیر نقض

قرارداد روان‌شناختی بر روی تخلف قرارداد روان‌شناختی را (۴۲٪) معنادار گزارش کرد. بر اساس نتایج، با افزایش نقض قرارداد روان‌شناختی، تخلف قرارداد روان‌شناختی افزایش می‌یابد. نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش‌های زاهائو و همکاران (۲۰۰۷)، کسار و برینر (۲۰۱۲) و کسار و همکاران (۲۰۱۶) همخوانی دارد. از آنجایی که نقض قرارداد روان‌شناختی، نوعی واکنش احساسی و شناختی درباره انتظارات بدو استخدام بوده و تخلف قرارداد روان‌شناختی نوعی واکنش در برابر تخطی ادراک باشد و از سوی دیگر نقض قرارداد روان‌شناختی مقدمه‌ای برای تخلف قرارداد روان‌شناختی تلقی می‌شود بنابراین بین این دو متغیر رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

نتایج به‌دست‌آمده فرضیه سوم را مبنی «نقض قرارداد روان‌شناختی بر رضایت شغلی، تأثیر منفی، معکوس و معناداری دارد» را تأیید کرد. یافته‌های پژوهش تأثیر نقض قرارداد روان‌شناختی را رضایت شغلی (۳۴٪-) معنادار گزارش کرد. نتایج این پژوهش با پژوهش‌های کانتی سانور (۲۰۰۸)، کسار و ربیر (۲۰۱۲)، آگاروال و بارگاو (۲۰۱۳)، آنتوناکی و تری‌ولس (۲۰۱۴)، فائزی (۲۰۱۵) و فقیهی‌پور و همکاران (۱۳۹۴) در یک راستا می‌باشد. قراردادهای روان‌شناختی از آنجایی که یک مدل ذهنی هستند، نمی‌توانند به‌خودی‌خود ارزش‌آفرین باشند. طرح‌واره‌ای ذهنی سبب اقداماتی در افراد می‌شود که آن‌ها منجر به رفتارهای ارزش‌آفرین در سازمان می‌گردد؛ بنابراین رضایت یا عدم رضایت از این نوع قراردادها بر نگرش و رفتار کارکنان تأثیرگذار است که یکی از این نگرش‌های ناشی از عدم رضایت از نقض قرارداد روان‌شناختی نارضایتی شغلی است.

نتایج به‌دست‌آمده فرضیه چهارم پژوهش مبنی بر «تخلف قرارداد روان‌شناختی ر قرارداد روانی بر تعهد عاطفی، تأثیر منفی، معکوس و معناداری دارد» تأیید کرد. یافته‌های پژوهش تأثیر تخلف قرارداد روان‌شناختی بر روی تعهد عاطفی را (۴۱٪-) معنادار گزارش کرد. به این معنا که هر چه قدر بر میزان تخلف قرارداد روان‌شناختی افزوده شود از میزان تعهد عاطفی کاسته می‌شود. نتایج این پژوهش با پژوهش‌های بائو و همکاران (۲۰۱۱)، شه‌نواز و گواسوامی (۲۰۱۲) و کسار و برینر (۲۰۱۲) همخوانی دارد. قرارداد روان‌شناختی، از راه فضا‌سازی مثبت و روان‌سازی تبادلات اجتماعی کارکنان را در شرایط حالات عاطفی مثبت قرار می‌دهد. این حالات عاطفی مثبت به‌خوبی کارکنان را برای رفتار بر اساس اصل مقابله‌به‌مثل برمی‌انگیزد و بدین ترتیب با نشان دادن سطح تعهد بالاتر، سهم خود را در بازخورد به سازمان که قرارداد روان‌شناختی را پایبند بوده، اجابت می‌کنند؛ اما زمانی که در قرارداد روان‌شناختی تخلفی از سوی کارفرما صورت بگیرد کارکنان از حالات عاطفی خارج‌شده و به‌تبع آن تعهدات عاطفی آنان نیز کاهش پیدا می‌کند.

بر اساس نتایج فرضیه‌ی پنجم پژوهش حاضر مبنی بر «تخلف قرارداد روان‌شناختی بر التزام

شغلی، تأثیر منفی، معکوس و معناداری دارد» به تأیید رسید. نتایج آزمون نشان داد تأثیر تخلف قرارداد روان‌شناختی بر التزام شغلی (-/۴۳) معنادار است؛ یعنی هرچه میزان تخلف در قرارداد روان‌شناختی افزایش پیدا کند، التزام شغلی کارکنان کم می‌شود. نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش اوپاسانا و بارگاو (۲۰۱۳) در یک راستا می‌باشد. این فرضیه نیز مانند فرضیه پنجم پژوهش در اثر تخلف قرارداد روان‌شناختی کاهش پیدا می‌کند.

فرضیه ششم پژوهش مبنی بر «رضایت شغلی بر تعهد عاطفی، تأثیر مثبت، مستقیم و معناداری دارد» به تأیید رسید. نتایج آزمون نیز تأثیر متغیر رضایت شغلی بر تعهد عاطفی (/۵۸) را معنادار گزارش کرد؛ به عبارت دیگر هر چه میزان رضایت شغلی افزایش پیدا کند میزان تعهد عاطفی نیز افزایش پیدا می‌کند. نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش‌های آبر امام و همکاران (۲۰۱۳)، آنتوناکی و تری‌ولس (۲۰۱۴)، گل‌پرور و نادری (۱۳۹۰) و بهرامی و همکاران (۱۳۹۴) همخوانی دارد. رضایت شغلی جهت‌گیری عاطفی و هیجانی مثبت کارکنان نسبت به کار است. میزانی که کارکنان کار خود را دوست دارند رضایت است که جهت‌گیری عاطفی و در نتیجه تعهد عاطفی آنان نیز افزایش پیدا می‌کند و زمانی که کارکنان کار خود را دوست نداشته باشند ناراضی و جهت‌گیری عاطفی و تعهد عاطفی آنان کاهش پیدا می‌کند.

در نهایت نتیجه حاصل از این پژوهش مبنی بر «رضایت شغلی بر التزام شغلی، تأثیر مثبت، مستقیم و معناداری دارد» به تأیید رسید. نتایج آزمون تأثیر رضایت شغلی بر التزام شغلی (/۵۱) را معنادار گزارش کرد. با افزایش رضایت شغلی، التزام شغلی نیز افزایش پیدا می‌کند. نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش آکاروال و بارگاو (۲۰۱۳) هم‌خوانی دارد. زمانی که کارکنان به شغل خود علاقه‌مند باشند، از آن لذت می‌برند و برای انجام آن تلاش می‌کنند، در این زمان است که التزام شغلی در کارکنان شکل می‌گیرد. با توجه به یافته‌های پژوهش پیشنهاد می‌شود: نظر به تأثیر نقض مربی‌گری و نقض قرارداد روان‌شناختی بر روی تعهد عاطفی و التزام شغلی با نقش میانجی‌گری تخلف قرارداد روان‌شناختی و رضایت شغلی در بین کارکنان شرکت ملی گاز استان زنجان، لازم است مدیران و سرپرستان با توجه خود به قراردادهای نانوشته زمینه را برای رشد کارکنان و افزایش دلبستگی و التزام شغلی و کاهش هرگونه تخطی از این نوع قراردادها فراهم سازند و با توجه به اینکه قراردادهای روان‌شناختی با احساسات و تعهدات کارکنان سروکار دارد بنابراین پیشنهاد می‌شود محیط کاری گرم و صمیمانه و خلق فضایی حمایتگر و مشوق ایجاد گردد تا به‌نوعی از نقض و تخلف جلوگیری به عمل آید. از طرف دیگر می‌توان این پژوهش را در مشاغل مختلف و شرکت‌های خصوصی اجرا کرد زیرا نقض و تخلف قرارداد روان‌شناختی موضوع

جدیدی است مطالعه‌ی چندانی درباره این متغیرها صورت نگرفته است. این پژوهش همانند پژوهش‌های دیگر محدودیت‌هایی به شرح زیر داشته است. اولین محدود این است که داده‌ها فقط از بین کارکنان شرکت ملی گاز استان زنجان جمع‌آوری شده، بنابراین نتایج این مطالعه فقط کارکنان استان زنجان را شامل می‌شود، از طرف دیگر به علت اینکه کل استان زنجان به‌عنوان مطالعه موردی انتخاب گردیده بود، دسترسی به کارکنان زمان‌بر و مشکل بود. از محدودیت‌های دیگر این پژوهش اینکه از دیدگاه کارکنان شرکت ملی گاز ایران استان زنجان موضوع پژوهش، نامتعارف بود و برای آن‌ها تازگی داشت که این امر پاسخگویی به سؤالات را دشوار می‌کرد. پیشنهاد می‌شود سایر پژوهشگران با آزمون مدل پیشنهادی این تحقیق در سایر سازمان‌ها و شرکت امکان مقایسه نتایج و تعمیم بیشتر آن را فراهم نمایند.

پی‌نوشت‌ها

- 1- Argils
- 2- Katter
- 3- Rousseau
- 4- Psychological Contract
- 5- Psychological Contract Breach
- 6- Job Satisfaction
- 7- Commitment Emotional
- 8- Babakus, Yava, Karatepe
- 9- Psychological Contract Violation

منابع

- اسکات، ریچارد. (۱۳۸۹). *سازمان‌ها سیستم‌های عقلانی، طبیعی و باز*. ترجمه‌ی حسن میرزائی اهرنجانی، تهران: سمت.
- بهرامی، شهاب، زرتشتیان، شیرین و بهرامی، یوسف. (۱۳۹۳). تأثیر رضایت شغلی بر تعهد عاطفی کارکنان وزارت ورزش و جوانان. *رویکردهای نوین در مدیریت ورزشی*، سال ۲، شماره ۷، ص ۸۷-۹۶.
- فقیهی پور، جواد، فقیهی پور، سمیه و کریمی جعفری، فاطمه (۱۳۹۴). *دست نامه قرارداد روان‌شناختی*، تهران: دارالفنون.
- عریضی، حمیدرضا و گل‌پرور، محسن (۱۳۸۸). تأثیر حالات خلقی لحظه‌ای بر رضایت شغلی لحظه‌ای و تأخیری. *مطالعات آموزش و یادگیری*، ۱(۲)، ۱۴۱-۱۶۶.
- گل‌پرور، محسن و رفیع‌زاده، پوراندخت (۱۳۸۹). رابطه فداکاری و خودکامگی مدیران با تعهد معلمان با توجه به نقش عدالت سازمانی، فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی، ۴(۱/۱۱)، ۱۰۳-۱۱۸.

- گل‌پرور، محسن و نادى، محمدعلی. (۱۳۹۰). تدوین مدلی برای رضایت شغلی، تعهد عاطفی، تبعیض و ترک خدمت معلمان. *فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی*، سال ۵، شماره ۳، صص ۱۲۱-۱۳۵.
- گل‌پرور، محسن، حسین زاده، خیر اله، عابدینی، مائده و اشجع، آرزو. (۱۳۹۳). الگوی ساختاری نقض قرارداد روان‌شناختی، تعهد سازمانی، ترک خدمت، رضایت شغلی و رفتارهای انحرافی. *مجله علمی-پژوهشی پژوهش‌های علوم شناختی و رفتاری*، سال ۴، شماره ۱، صص ۵۵-۷۰.
- مقیمی، سید محمد، رمضان، مجید. (۱۳۹۰). *پژوهشنامه مدیریت*. تهران: انتشارات راه‌دان.
- 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.
- Babakus, E., Yavas, U., Karatepe, O. M., & Avci, T. (2003). The effect of management commitment to service quality on employees' affective and performance outcomes. *Journal of the Academy of marketing Science*, 31(3), 272-286.
- Bakker, A. B., & Leiter, M. P. (Eds.). (2010). *Work engagement: A handbook of essential theory and research*. Psychology Press.
- Bao, Y., Olson, B., Parayitam, S., & Zhao, S. (2011). The effects of psychological contract violation on Chinese executives. *The International Journal of Human Resource Management*, 22(16), 3373-3392.
- Cantisano, G. T., Domínguez, J. F. M., & Depolo, M. (2008). Psychological contract breach and outcomes: Combining meta-analysis and structural equation models. *Psicothema*, 20(3), 487-496.
- Cassar, V., & Briner, R. B. (2011). The relationship between psychological contract breach and organizational commitment: Exchange imbalance as a moderator of the mediating role of violation. *Journal of Vocational Behavior*, 78(2), 283-289.
- Cassar, V., Briner, R. B., & Buttigieg, S. (2016). What's in a broken promissory obligation? Developing and testing a multiple component form measure of psychological contract breach. *The International Journal of Human Resource Management*, 27(5), 567-592.
- Crow, M. S., Lee, C. B., & Joo, J. J. (2012). Organizational justice and organizational commitment among South Korean police officers: An investigation of job satisfaction as a mediator. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 35(2), 402-423.
- Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of management journal*, 33(4), 692-724.
- Le, H., Schmidt, F. L., Harter, J. K., & Lauver, K. J. (2010). The problem of empirical redundancy of constructs in organizational research: An empirical investigation. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 112(2), 112-125.
- Lipinskiene, D. (2008). "The examination of relationship between organizational commitment and job satisfaction of employees", *Economics Management: Current Issue and Perspectives*, 4(13), pp: 282-289.
- Meyer, J.P. & Allen, N.J. (1997). *Commitment in the Workplace: Theory, Research, and Application*, Newbury Park, CA: Sage.
- Morrison, E. W., & Robinson, S. L. (1997). When employees feel betrayed: A model of how psychological contract violation develops. *Academy of management Review*, 22(1), 226-256.
- Morrison, E. W., & Robinson, S. L. (1997). When employees feel betrayed: A model of how psychological contract violation develops. *Academy of management Review*, 22(1), 226-256.

- Rousseau, D. M. (1989). Psychological and implied contracts in organizations. *Employee responsibilities and rights journal*, 2(2), 121-139.
- Rousseau, D. M. (1990). New hire perceptions of their own and their employer's obligations: A study of psychological contracts. *Journal of organizational behavior*, 11(5), 389-400.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., Gonzalez-Roma, V., & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.
- Shahnawaz, M. G., & Goswami, K. (2011). Effect of psychological contract violation on organizational commitment, trust and turnover intention in private and public sector Indian organizations. *Vision: The Journal of Business Perspective*, 15(3), 209-217.
- 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.