

تأثیر نقض قرارداد روانشناختی بر خستگی عاطفی کارکنان با توجه به نقش میانجی تعهد مؤثر به سازمان و

سرپرست

حسین دامغانیان^۱، محمد کشاورز^{۲*}

^۱دانشیار، گروه مدیریت و علوم اداری، دانشگاه سمنان، سمنان، ایران

^۲دانشجوی دکتری، گروه مدیریت و علوم اداری، دانشگاه سمنان، سمنان، ایران (عهده‌دار مکاتبات)

تاریخ دریافت: اردیبهشت ۱۳۹۸، اصلاحیه: شهریور ۱۳۹۸، پذیرش: آبان ۱۳۹۸

چکیده

هدف از پژوهش حاضر تعیین تأثیر نقض قرارداد روانشناختی بر خستگی عاطفی کارکنان با توجه به نقش میانجی تعهد مؤثر به سازمان و سرپرست است. این مطالعه از لحاظ هدف کاربردی و از نوع توصیفی و با روش پیمایشی انجام شده است. نمونه‌آماری در این مطالعه ۱۱۱ نفر از کارکنان ادارات دولتی در شهر شیراز است که به روش تصادفی انتخاب شدند و جهت سنجش اطلاعات از پرسشنامه ۴۲ گویه‌ای با طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت استفاده شد. به منظور تحلیل داده‌ها، روش حداقل مربعات جزئی مورد استفاده قرار گرفت. جهت سنجش روایی از روایی همگرا توسط نرم افزار بهره گرفته شد و به منظور برازش پایایی، آلفای کرونباخ مورد استفاده قرار گرفت. یافته‌ها نشان‌دهنده این است که، ابزار اندازه‌گیری از روایی (محتوا، همگرا) مناسبی برخوردار هستند و ضریب پایایی آن برای تمام سازه‌های پژوهش بیشتر از ۰/۷ می‌باشد. نتایج به دست آمده، حاکی از آن است که نقض قرارداد روانشناختی تأثیر مثبت و معناداری بر خستگی عاطفی کارکنان دارد. همچنین تأثیر منفی و معناداری میان متغیرهای نقض قرارداد روانشناختی و تعهد مؤثر به سرپرست و تعهد مؤثر به سازمان وجود دارد. همچنین تعهد مؤثر به سرپرست و تعهد مؤثر به سازمان تأثیر منفی و معناداری با خستگی عاطفی کارکنان دارد. ضمن اینکه تعهد مؤثر به سرپرست و تعهد مؤثر به سازمان نقش میانجی‌گری بین نقض قرارداد روانشناختی و خستگی عاطفی کارکنان ایفا نمی‌کند.

واژه‌های اصلی: تعهد مؤثر به سازمان، تعهد مؤثر به سرپرست، خستگی عاطفی کارکنان، نقض قرارداد روانشناختی

۱- مقدمه

نشان می‌دهد که نقض قرارداد روانشناختی توسط نسبت زیادی از کارکنان تجربه می‌شود و می‌تواند اثرات طولانی مدت و دشواری را در پی داشته باشد [۶]. به طوری که نقض قرارداد روانی به رضایت شغلی، رفتار شهروندی سازمانی، اعتماد، تعهد عاطفی و عملکرد کاری پایین تر منجر می‌شود [۸]. بسیاری از کارکنان در سازمان‌های دولتی به دلیل عدم مرتفع شدن خواسته‌ها و انتظاراتشان و یا حتی عدم توجه به این خواسته‌ها با پدیده‌ی خستگی عاطفی مواجه می‌باشند که پژوهش‌های پیشین در رابطه با عوامل اثرگذار بر خستگی عاطفی همچون نقض قرارداد روانشناختی، تعهد مؤثر به سرپرست و سازمان ناکافی به نظر می‌رسد. از این رو مقاله حاضر درصدد است تا ضمن در نظر گرفتن نقش میانجی دو متغیر تعهد مؤثر به سرپرست و تعهد مؤثر به سازمان تأثیر نقض قرارداد روانشناختی را بر خستگی عاطفی کارکنان بسنجد.

خستگی عاطفی را به عنوان یک پاسخ روانشناختی به همراه ارائه یک واکنش غیر شخصی به دریافت کنندگان خدمات و کاهش احساس شایستگی و موفقیت در کار شناخته می‌شود [۱]. اهمیت موضوع خستگی عاطفی به این دلیل است که تأثیر مستقیمی بر خروجی‌های کار همچون عملکرد شغلی، ترک خدمت داوطلبانه و رفتار شهروندی سازمانی دارد [۲]. از طرف دیگر قراردادهای روانشناختی چارچوب مهمی برای درک روابط کار است [۳]. به اعتقادات کارکنان در مورد آنچه که آنها می‌توانند دریافت کنند یا باید دریافت کنند، بر اساس وعده‌های سازمان، اشاره می‌کند [۴]. مطالعه نقض قرارداد روانشناختی موضوعی بسیار مهم است، زیرا مواجهه با انتظارات کارکنان در اکثر سازمانها به یک مشکل چالش برانگیز تبدیل شده است [۵]. تعهد مؤثر نیز یک ساختار ارتباطی است که کیفیت روابط کارکنان با سازمان یا سرپرستان را مشخص می‌کند [۶]. تحقیقات

*m.keshavarz2050@gmail.com

۲- بیان مسئله

۲-۱- خستگی عاطفی کارکنان

خستگی عاطفی تحت عنوان فرآیندی شناخته می‌شود که ابتدا از یک وضعیت روانی شروع و بعد منجر به تضعیف قوای جسمانی می‌شود. سپس منجر به کاهش توانایی‌های کاری می‌گردد و نهایتاً میل به انجام هر کاری را کاهش می‌دهد [۹]. خستگی عاطفی بیشتر در مورد کارکنانی که تماس مستقیم با افراد دیگر دارند، روی می‌دهد و یک تهدید مهم در سازمان‌های خدماتی محسوب می‌شود [۱۰]. خستگی عاطفی مربوط به نگرانی‌های مرتبط با افرادی می‌شود که ممکن است با خستگی کار کنند [۱۱]. خستگی عاطفی می‌تواند در مشاغل خدماتی که دارای مرزهای گسترده‌ای است، نمود بیشتری یابد که نهایتاً منجر به اتلاف زمان و انرژی بالاتری می‌گردد. به طور خاص کارکنان سطوح عملیاتی که با ارباب رجوع بیشتری نسبت به دیگران مواجه بوده‌اند، بیشتر در معرض خستگی عاطفی قرار گرفته‌اند [۱۲]. فرآیند نقض قرارداد روانشناختی به افزایش قصد ترک شغل و خستگی عاطفی منجر می‌شود. در واقع نیت ترک شغل می‌تواند به عنوان یک قصد برای از بین بردن وضعیت استرس زا در نظر گرفته شود [۱۳]. اکرد و همکاران (۲۰۱۳) در یک فضای کاری آزمایشگاهی در زمینه زنجیره تأمین نشان دادند که نقض قرارداد روانشناختی (تحت سه شرایط ویژگی، شدت و زمان بندی) می‌تواند منجر به رفتارهای کاری منفی گردد و ادراکات نگرشی را تحت تأثیر قرار دهد و همچنین ممکن است نوعی خستگی عاطفی را به وجود آورد [۱۴]. لاپوینت و همکاران (۲۰۱۳) در پژوهش خود پیرامون افراد تازه وارد به سازمان، روابط میان تعهد و خستگی عاطفی را مورد بررسی قرار دادند. نتایج این پژوهش نشان داد که نقض قراردادهای می‌تواند به عنوان یک عامل استرس-زا در نظر گرفته شود که کیفیت رابطه کارمند و سازمان را کاهش می‌دهد و این ممکن است منجر به تمایل به فکر کردن درباره ترک شغل و تجربه خستگی عاطفی شود [۵].

۲-۲- نقض قرارداد روانشناختی

نقض قرارداد روانشناختی به ادراک کارمندان نسبت به سازمان اشاره دارد زمانی که سازمان موفق به تحقق وعده‌های خود به کارمندان داده است، نمی‌شود. نقض قرارداد روانشناختی تأثیر عمیق و بیشتری نسبت به تحقق قرارداد روانشناختی دارد، چرا که نقض قرارداد منجر به احساس استرس، اضطراب، نارضایتی و بی‌عدالتی می‌شود [۱۵]. فرآیند از دست دادن منابع سازمانی، که توسط نقض قرارداد روانشناختی آغاز می‌شود، احتمالاً بر پیوند روان‌شناسی تازه‌واردین با سازمان تأثیر می‌گذارد، زیرا

چشم انداز آینده روابط مشترک آنها را تاریک می‌کند [۱۶]. محققان حوزه سازمان بیان کرده‌اند که بین بسترهای سازمانی و تعاملات کارکنان-سازمان نوعی رابطه وجود دارد. با این حال، تحقیقات هنوز روشن نکرده است که چگونه ادراک کارکنان از بسترهای موجود در سازمان بر ارزیابی آنها از قرارداد روانشناختی تأثیر می‌گذارد [۱۷]. تحقیقات گذشته در مورد پیامدهای نقض قرارداد روانشناختی، ارتباط منفی بین نقض قرارداد و انواع نتایج مربوط به تعهد همچون رضایت شغلی، اعتماد و تعهد مؤثر را نشان می‌دهد [۸، ۱۸]. نقض قرارداد روانشناختی می‌تواند منجر به نتایج منفی همچون کاهش نوآوری، بدبینی سازمانی، کاهش رفتار شهروندی سازمانی، کاهش عزت و رضایت شغلی، تضعیف تعهد سازمانی و افزایش قصد ترک شغلی می‌شود [۷]. نیمو (۲۰۱۸) در تحقیق خود بیان می‌کند که عدالت سازمانی می‌تواند منجر به کاهش اختلالات خصوصاً در کارمندان زن گردد و از نقض قرارداد روانشناختی بکاهد [۱۹]. حضرتی (۲۰۱۷) با بررسی ۱۵۵ کارمند بانک نشان داد که رابطه منفی و معناداری بین نقض قرارداد روانشناختی و اعتماد وجود دارد و میان دو متغیر نقض قرارداد روانشناختی و تعهد مؤثر کارکنان نیز رابطه‌ای منفی و معناداری برقرار است [۲۰]. صدیق (۲۰۱۴) با بررسی نمونه‌ای از ۲۵۰ کارمند شورای ملی پاکستان نشان دادند که تأثیر منفی و معنادار نقض قرارداد روانشناختی بر رفتار شهروندی سازمانی مشهود است [۲۱]. کیم و کان (۲۰۱۳) نیز با بررسی هر یک از ابعاد نقض قرارداد بر تجربیات کاری در صنعت هتلداری نشان دادند که نقض قرارداد روانشناختی منجر به پیامدهایی همچون قصد ترک شغل و رضایت شغلی پایین می‌گردد [۲۲]. همچنین پژوهشی که توسط رابینز و همکاران (۲۰۱۲) صورت گرفت، نشان داد که نقض قرارداد روانشناختی منجر به پیامدهای منفی بر سلامت کارکنان می‌شود [۲۳]. جانسون و الری-کلی (۲۰۰۳) مشخص کردند که وقتی کارفرمایان وعده‌های خود را نادیده می‌گیرند، کارکنان احتمالاً احساسات ناخوشایندی همچون ناامیدی، دلسردی و خشم را تجربه می‌کنند که به طور مستقیم تعهد مؤثر به سازمان را به حداقل می‌رساند [۲۴]. کیکول و همکاران (۲۰۰۱) بیان کردند یک رابطه منفی قوی بین عدالت رویه‌ای و نقض قرارداد روانشناختی وجود دارد [۲۵]. یافته‌های پژوهش رابینسون و موریسون (۲۰۰۰) نیز نشان دادند که اگر کارکنان به این نتیجه برسند که قرارداد روانشناختی آنها نقض شده است، تعهد کمتری به سرپرست خواهند داشت و از عملکرد خود در سازمان می‌کاهند [۴].

فرضیه ۱: نقض قرارداد روانشناختی بر تعهد مؤثر به سرپرست تأثیر منفی و معناداری دارد.

فرضیه ۲: نقض قرارداد روانشناختی بر تعهد مؤثر به سازمان تأثیر منفی و معناداری دارد.

فرضیه ۳: نقض قرارداد روانشناختی بر خستگی عاطفی کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد.

۲-۳- تعهد مؤثر به سرپرست

تعهد مؤثر می‌تواند به وسیله سه ذهنیت متمایز دل‌بستگی احساسی، احساس تعهد و هزینه درک‌شده از ترک تعهد مشخص گردد [۲۶]. یک تعهد، ارتباطی بین عامل متعهد، عامل دوم که تعهد توسط آن ساخته شده است و یک عمل قابل تعهد می‌باشد. متعهد تعهد می‌کند که این عمل را انجام دهد، زیرا او اطمینان داده است که موضوع مورد تعهد را انجام خواهد داد، و عامل دوم نیز تحت شرایطی انجام امور متعهد شده را قبول می‌کند [۲۷]. تعهد مؤثر به سرپرست نقش مهمی را در روابط کاری ایفا می‌کند که از تحقق موفق وعده‌های سازمانی حاصل می‌شود [۵]. مواردی که معمولاً مربوط به تعهد مؤثر هستند شامل اعتماد به نفس، هویت اجتماعی، احساس اعتماد، ثبات، امنیت و تعلق می‌باشد [۲۸]. تعهد مؤثر به سرپرست در طول ماه‌های اول استخدام به طور خاص شکل می‌گیرد، دوره‌ای که طی آن سرپرست یک نماینده کلیدی در فرآیند اجتماعی‌شدن محسوب می‌شود [۲۹]. مطالعه لاپوینت و همکاران (۲۰۱۳) نشان داد که سطح بالایی از تعهد مؤثر به سرپرست با خستگی عاطفی کارکنان و نیت ترک خدمت رابطه منفی و معناداری دارد. همچنین این یافته نشان داد که تعهد سازمانی پایین می‌تواند با سطوح بالاتری از تعهد مؤثر به سرپرست جبران شود و تعهد مؤثر به سرپرست اثربهرانی نسبت به خستگی عاطفی کارکنان دارد [۵]. کوپر هاکیم و ویسووران (۲۰۰۵) در بررسی‌های خود دریافتند که تعهد عاطفی کم و بیش با اکثر اهداف کاری به‌گونه‌ای مثبت مرتبط می‌باشد. با این وجود، ممکن است بعضی از زیرگروه‌ها، تعهدات متقابل قوی یا ضعیف نسبت به حوزه‌های مختلف داشته باشند [۳۰]. دابوس و روسو (۲۰۰۴) نیز بیان کردند که تعهد مؤثر به سرپرستان به عنوان نقش میانجی بین نقض قرارداد روانشناختی و نتایج عمل می‌کند [۱۶].

فرضیه ۴: تعهد مؤثر به سرپرست بر خستگی عاطفی کارکنان تأثیر منفی و معناداری دارد.

فرضیه ۵: تعهد مؤثر به سرپرست، تأثیر نقض قرارداد روانشناختی بر خستگی عاطفی کارکنان را میانجی‌گری می‌کند.

۲-۴- تعهد مؤثر به سازمان

تعهدات یکی از ویژگی‌های اصلی زندگی اجتماعی انسانی هستند. آنها رفتارهای افراد را در برابر نوسانات خواسته‌ها و منافع متغیر پیش‌بینی می‌کنند، در نتیجه، برنامه ریزی و هماهنگی اقدامات مشترک با عامل‌های مختلف را تسهیل می‌کند [۲۷]. تعهد با ویژگی‌هایی همچون وابستگی احساسی، شناسایی و مشارکت در سازمان تعریف شده است [۳۱]. تعهد مؤثر بخاطر یک فرآیند شناسایی، دخالت، و همبستگی ارزش با هدف خاص حاصل می‌شود. بر این اساس، تعهد مؤثر به سازمان بر اساس ملاحظات غیر شخصی و نمادین استوار است [۵]. بررسی ادبیات نشان می‌دهد منابع روانشناختی مثبت با نتایجی شامل تعهد سازمانی، عملکرد، رضایت شغلی و شادی در کار ارتباط دارند [۳۲]. یافته‌های پژوهش آنگرائینی و همکاران (۲۰۱۷) نشان دادند که نقض قرارداد روانشناختی تأثیر منفی و معناداری بر تعهد مؤثر به سازمان دارد [۳۳]. لی و همکاران (۲۰۱۶) در پژوهش خود در حوزه هتل‌داری نشان دادند که نقض قرارداد روانشناختی تأثیر منفی و معناداری بر تعهد مؤثر به سازمان دارد و بر اساس نتایج آن، زمانی که کارکنان احساس کردند که هتل‌ها با نادیده گرفتن پاره‌ای از وعده‌های خود، قرارداد را نقض کرده‌اند، دیگر هیچ ارتباط قوی بین فرد و سازمان وجود نداشت، که به نوبه خود تعهد مؤثر آنها به حداقل می‌رسید [۱۵]. کیم و همکاران (۲۰۱۶) در پژوهش خود در دو کشور آمریکا و کره جنوبی نشان دادند که میان حمایت سازمانی درک‌شده^۱ و تعهد مؤثر به سازمان رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد [۳۴]. لو و همکاران (۲۰۱۶) نیز نشان دادند که قرارداد روانشناختی بر میزان تعهد مؤثر کارکنان تأثیر می‌گذارد و تحقق بخشیدن به جنبه‌های موجود در این قرارداد باعث می‌شود که کارکنان احساس وابستگی احساسی بیشتری به سازمان داشته باشند [۳۵]. شوس و همکاران (۲۰۱۳) نیز در پژوهش خود نشان دادند که رابطه مثبت و معناداری بین تعهد مؤثر به سازمان و تعهد مؤثر به سرپرست وجود دارد و کاهش تعهد مؤثر به سازمان منجر به کاهش تعهد مؤثر به سرپرست می‌شود [۳۶]. لاپوینت و همکاران (۲۰۱۳) در پژوهش خود نشان دادند که تعهد مؤثر به سازمان، تأثیر نقض قرارداد روانشناختی بر خستگی عاطفی کارکنان را میانجی‌گری می‌کند [۵]. استینگ‌هامبر و همکاران (۲۰۰۲) نشان داد تعهد مؤثر به سازمان و فداکاری زیاد پیش‌بینی‌کننده‌های مهمی در ترک شغلی است [۳۷]. کیکول و همکاران (۲۰۰۱) نیز نشان

است که بر اساس فرضیات تحقیق مطرح شده‌اند که روایی و پایایی آن تأیید گردید. پرسشنامه شامل ۴ بعد (نقض قرارداد روانشناختی، تعهد مؤثر به سرپرست، تعهد مؤثر به سازمان و خستگی عاطفی کارکنان) می‌باشد. سؤالات مربوط به بعد اول از پرسشنامه رابینسون و موریسون (۲۰۰۰)، سؤالات بعد دوم از پرسشنامه استینگ هامبر و همکاران (۲۰۰۲)، بعد سوم از پرسشنامه آلن و میبر (۱۹۹۰) [۳۸] و سؤالات بعد چهارم از دو پرسشنامه ده‌بار (۲۰۱۶) [۳۹] و باویک و همکاران (۲۰۱۷) [۴۰] گردآوری شد. سؤالات توسط برخی از اساتید و آرای خبرگان مورد بررسی قرار گرفت؛ همچنین جهت سنجش روایی از روایی محتوا و همگرا توسط نرم افزار بهره گرفته شد و به منظور برازش پایایی، آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی مورد استفاده قرار گرفت و ضریب آلفای کرونباخ برای تمام سازه‌های پژوهش بیشتر از ۰/۷ می‌باشد (جدول ۲) و به منظور تحلیل داده‌ها از نرم افزار Smart PLS 2 استفاده شده است.

۴- یافته‌های تحقیق

۴-۱- بررسی برازش مدل بیرونی

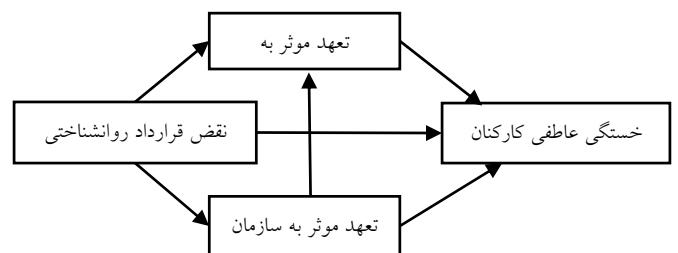
مدل‌یابی PLS در دو مرحله صورت می‌پذیرد. در مرحله اول، مدل اندازه‌گیری (مدل بیرونی) از طریق تحلیل‌های روایی و پایایی و تحلیل عاملی تأییدی مورد بررسی قرار می‌گیرد و در مرحله دوم، مدل ساختاری (مدل درونی) به وسیله برآورد مسیر بین متغیرها بررسی می‌شود. جهت تأیید روایی ابزار اندازه‌گیری از دو نوع روایی ارزیابی استفاده شده است؛ روایی محتوا و روایی همگرا. روایی محتوا توسط نظرسنجی از خبرگان حاصل شد و نتایج آن در زیر قابل مشاهده است. همچنین در این پژوهش، جهت تعیین پایایی پرسشنامه از دو معیار (ضریب آلفای کرونباخ و ضریب پایایی مرکب) استفاده شده است، ضرایب آلفای کرونباخ تمامی متغیرها در این تحقیق از حداقل مقدار (۰/۷) بیش‌تر است. در جدول (۱) نتایج پایایی و روایی همگرا ابزار سنجش به طور کامل آورده شده است.

دادند که نقض حقوق کارکنان در پیش‌بینی تعهد عاطفی تأثیر می‌گذارد و رابطه منفی بین نقض قرارداد و تعهد مؤثر کارکنان وجود دارد.

فرضیه ۶: تعهد مؤثر به سازمان بر تعهد مؤثر به سرپرست تأثیر مثبت و معناداری دارد.

فرضیه ۷: تعهد مؤثر به سازمان بر خستگی عاطفی کارکنان تأثیر منفی و معناداری دارد.

فرضیه ۸: تعهد مؤثر به سازمان، تأثیر نقض قرارداد روانشناختی بر خستگی عاطفی کارکنان را میانجی‌گری می‌کند.



شکل (۱): مدل مفهومی پژوهش (برگرفته از مدل لی و همکاران (۲۰۱۶)،

لاپونت و همکاران (۲۰۱۳) و اکرد و همکاران (۲۰۱۳))

۳- روش تحقیق

پژوهش حاضر از نظر هدف: کاربردی؛ از نظر راهبرد: پیمایشی؛ از نظر شیوه پژوهش: کمی، از نظر افق زمانی: تک مقطعی و از نظر شیوه جمع‌آوری داده: پرسشنامه است و درصدد توصیف و تبیین تأثیر ادراک از سیاست‌های سازمانی و عدالت رویه‌ای بر نقض قرارداد روانشناختی و سپس تأثیر این نقض قرارداد روانشناختی بر خستگی عاطفی کارکنان با توجه به نقش میانجی تعهد مؤثر به سازمان و تعهد مؤثر به سرپرست است. جامعه‌آماری در این مطالعه، ۱۵۰ نفر از کارکنان ادارات دولتی در شهر شیراز است. نمونه‌گیری به صورت تصادفی انجام گرفته است و برای تبیین حجم نمونه، با فرض نمونه‌گیری از جامعه محدود از فرمول کوکران استفاده شده است: جهت برآورد واریانس سنج‌ها ۳۰ نمونه اولیه توزیع شده، اخذ و واریانس آن‌ها ۰/۵۳ به دست آمد. با در نظر گرفتن میزان دقت ۰/۵، و سطح اطمینان ۹۵ درصد، نمونه مورد نیاز ۱۱۱ نفر مشخص شد. برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه بسته ۴۲ سؤالی بر اساس مقیاس ترتیبی و طیف پنج درجه‌ای لیکرت استفاده شد. پرسشنامه این تحقیق، از دو قسمت تشکیل شده است. قسمت اول، شامل سؤالات جمعیت‌شناختی می‌باشد و قسمت دوم، شامل سؤالات اصلی پرسشنامه

جدول (۱): ضرایب پایایی و روایی همگرا

عنوان در مدل	متغیرهای مکنون	ضریب آلفای کرونباخ (Alpha>0.7)	ضریب پایایی ترکیبی (Alpha>0.7)	میانگین واریانس استخراجی (AVE>0.5)
contract breach Psychological	نقض قرارداد روانشناختی	۰/۹۳۴	۰/۹۴۵۹۲	۰/۶۸۷۰۱۹
commitment to the Affective supervisor	تعهد مؤثر به سرپرست	۰/۷۱۵	۰/۷۹۶۷۶	۰/۵۸۲۲۱۹
Affective organizational commitment	تعهد مؤثر به سازمان	۰/۹۲۰	۰/۹۳۵۰۲	۰/۶۵۲۱۵۵
exhaustion Emotional	خستگی عاطفی کارکنان	۰/۷۹۹	۰/۸۵۷۰۶	۰/۵۰۵۶۳۹

۴-۲- بررسی برازش مدل درونی

مدل درونی نشانگر ارتباط بین متغیرهای مکنون پژوهش است. با استفاده از مدل درونی می‌توان به بررسی فرضیه‌های پژوهش پرداخت. در جدول (۲) نتایج برازش مدل درونی مشاهده می‌شود.

جدول (۲): نتایج برازش مدل درونی

H	مسیر	ضریب مسیر	آماره تی	نتایج
H1	نقض قرارداد روانشناختی ← تعهد مؤثر به سرپرست	-۰/۳۲۰	۳/۹۰۳	✓
H2	نقض قرارداد روانشناختی ← تعهد مؤثر به سازمان	-۰/۳۹۹	۷/۸۲۶	✓
H3	نقض قرارداد روانشناختی ← خستگی عاطفی کارکنان	۰/۶۳۹	۱/۲۱۷	✓
H4	تعهد مؤثر به سرپرست ← خستگی عاطفی کارکنان	-۰/۰۶۸	۱۱/۵۴۸	✓
H5	نقض قرارداد روانشناختی ← خستگی عاطفی ← با اثر میانجی تعهد مؤثر به سرپرست	بررسی شروط	بررسی شروط	☒
H6	تعهد مؤثر به سازمان ← تعهد مؤثر به سرپرست	۰/۳۷۳	۴/۹۲۳	✓
H7	تعهد مؤثر به سازمان ← خستگی عاطفی کارکنان	-۰/۲۳۶	۸/۹۱۲	✓
H8	نقض قرارداد روانشناختی ← خستگی عاطفی ← با اثر میانجی تعهد مؤثر به سازمان	بررسی شروط	بررسی شروط	☒

۴-۳- برازش مدل کلی

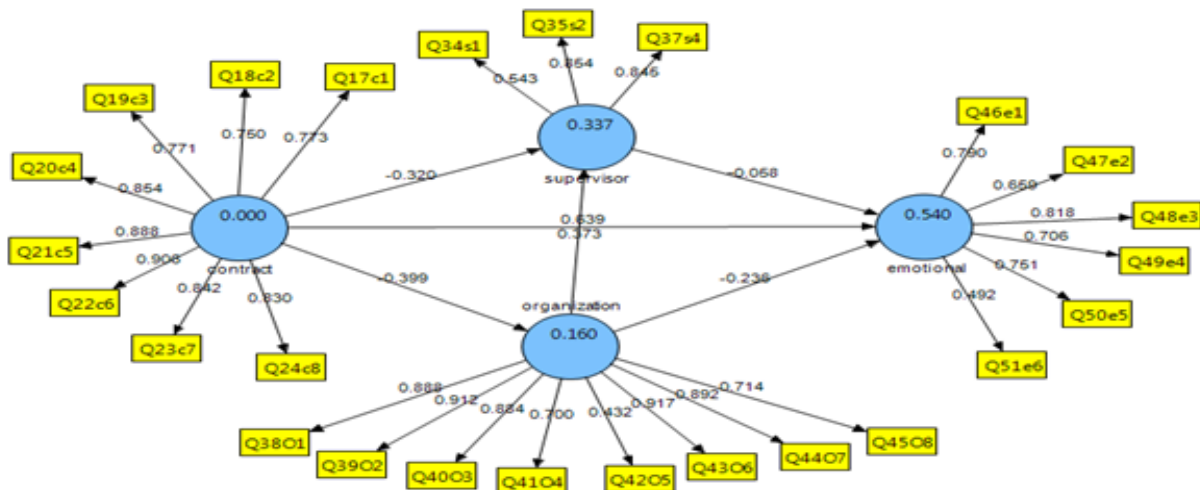
۰/۰۱، ۰/۲۵ و ۰/۳۶ به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای این معیار معرفی شده است. در جدول (۳) برازش کلی مدل قابل مشاهده است.

مدل کلی شامل هر دو بخش مدل اندازه‌گیری و ساختاری می‌شود و با تأیید برازش آن، بررسی برازش در یک مدل کامل می‌شود. سه مقدار

جدول (۳): برازش مدل کل

سازه‌ها	نقض قرارداد روانشناختی	تعهد مؤثر به سرپرست	تعهد مؤثر به سازمان	خستگی عاطفی کارکنان
Communalities	۰/۶۸۷	۰/۵۸۲	۰/۶۵۲	۰/۵۰۵
R Square	-	۰/۳۳۷	۰/۱۶۰	۰/۵۴۰
GOF	$\sqrt{\text{Community} \times R^2} = \sqrt{0.605 \times 0.345} = 0.45$			

مدل مفهومی آزمون شده در شکل ۲ ارائه شده است. اعداد نوشته شده بر روی خطوط در واقع ضرایب بتا حاصل از معادله رگرسیون میان متغیرها است که همان ضریب مسیر است. همچنین بارهای عاملی برابر یا بیشتر از ۰/۴ مؤید این مطلب است که واریانس بین سازه و شاخص‌های آن از واریانس خطای اندازه‌گیری آن سازه بیشتر بوده و پایایی در مورد آن مدل اندازه‌گیری قابل قبول است.



شکل (۲): مدل در حالت تخمین استاندارد

Low et al (۲۰۱۶) در تحقیق خود نشان دادند که رابطه میان این دو متغیر منفی و معنادار است. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که هر چقدر میزان احساس نقض قرارداد روانشناختی در کارکنان افزوده شود، از میزان تعهد مؤثر کارکنان به سرپرست کاسته خواهد شد. زمانی که کارکنان معتقد باشند که ارتقاءها و امتیازات خارج از چارچوب قانون صورت می‌گیرد، عدم پایبندی به قرارداد روانشناختی از سوی کارکنان

۵- نتیجه گیری

با توجه به یافته‌های تحقیق در راستای فرضیه اول رابطه منفی و معنادار بین نقض قرارداد روانشناختی و تعهد مؤثر به سرپرست مورد تأیید قرار گرفت که با یافته‌های پژوهش Hazrati (۲۰۱۷) و Kickul et al (۲۰۱۱) و Robinson & Morrison (۲۰۰۰) مطابقت دارد. همچنین

گرفت و نتایج این فرضیه که برای اولین بار صورت گرفته است نشان داد که تعهد مؤثر به سرپرست رابطه بین نقض قرارداد روانشناختی و خستگی عاطفی کارکنان را میانجی‌گری نمی‌کند. مدیران و سرپرستان باید وابستگی کارکنان را افزایش دهند و اهمیت کارکنان را برای سازماندهی به فعالیت‌ها و برای بهبود کارآیی سازمان توضیح دهند، که تعهد مؤثر و عملکرد شغلی را افزایش دهند. در راستای فرضیه ششم که با پژوهش Shoss et al (۲۰۱۳) همراستا بود، نتایج پژوهش بیانگر تأثیر مثبت و معناداری تعهد مؤثر به سازمان و تعهد مؤثر به سرپرست است و زمانی که تعهد مؤثر به سازمان کاهش می‌یابد، تعهد مؤثر به سرپرست نیز کم می‌شود. در صورتی که کارکنان نسبت به سازمانی که در آن فعالیت می‌کنند، احساس هویت، تعلق و وابستگی داشته باشند، طبیعتاً این امر می‌تواند تا حدودی به تعهد بالا به سرپرست نیز منجر گردد. با توجه به اینکه بیش از ۸۵ درصد کارکنان حاضر در این سازمان دارای مدرک تحصیلی لیسانس و فوق لیسانس بوده‌اند، بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که آنها نسبت به اهمیت خدمت سازمان خود به جامعه آگاهی داشته و در صورتی که حتی سرپرست مطلوبی هم نداشته‌اند، باز هم این تعهد مؤثر به سازمانشان منجر به تعهد مؤثر آنها به سرپرست شده است تا خللی در ارائه خدمات به مردم وارد نشود. در رابطه با فرضیه هفتم یافته‌های پژوهش نشان داد که تعهد مؤثر به سازمان نیز بر خستگی عاطفی کارکنان تأثیر منفی و معناداری دارد که یافته‌های تحقیق Eckerdt et al (۲۰۱۳) و Robinston & Morrison (۲۰۰۰) نیز این موضوع را تأیید نمود. از آنجا که حدوداً دو سوم نمونه آماری این پژوهش را افراد متأهل تشکیل داده‌اند، می‌توان چنین نتیجه‌گیری کرد که به دلیل وجود نیازهای اقتصادی و کمبود مشاغل مناسب در سطح جامعه افراد تعهد بالایی را نسبت به سازمان خود نشان می‌دهند و این تعهد بالا می‌تواند از میزان خستگی عاطفی آنان در سازمان بکاهد. البته مدیران این سازمان‌ها نباید صرفاً به دلیل این مسائل از کارکنان خود غافل گردند. نتایج فرضیه هشتم نیز بیانگر این بود که تعهد مؤثر به سازمان رابطه بین نقض قرارداد روانشناختی و خستگی عاطفی کارکنان را میانجی‌گری نمی‌کند و این فرضیه نیز برای اولین بار در این تحقیق مورد بررسی قرار گرفته بود بیانگر عدم میانجی‌گری تعهد مؤثر به سازمان در رابطه نقض قرارداد روانشناختی بر خستگی عاطفی کارکنان بود.

با توجه به نتایج تحقیق به مدیران و رؤسای سازمان‌ها پیشنهاد می‌شود که در گفتار، رفتار و عمل خود صداقت و عدالت را مبنا و معیار ارزشی خود قرار دهند و اعتمادسازی را پیش‌شرط فعالیت خود قرار دهند تا بتواند به قراردادهای روانشناختی فی‌مابین خود و کارکنان جامعه عمل ببوشانند. از سوی دیگر رعایت قراردادهای روانشناختی از ضروری‌ترین موضوعات مورد توجه کارکنان است. بنابراین پیشنهاد می‌شود

احساس خواهد شد. از این‌رو با توجه به اینکه دو سوم کارکنان این پژوهش را مردان تشکیل داده‌اند و اصولاً مردان نسبت به زنان واکنش بیشتری نسبت به عدم رعایت عدالت و حقوق خود نشان می‌دهند، بنابراین مدیران و سرپرستان سازمان‌های دولتی باید در زمینه انجام مفاد قرارداد روانشناختی کارکنانشان توجه بیشتری نشان دهند تا بتوانند تعهد بالاتری را نسبت به خودشان جلب نمایند. نتایج این تحقیق در راستای فرضیه دوم نشان داد رابطه منفی و معنادار میان نقض قرارداد روانشناختی و تعهد مؤثر به سازمان وجود دارد. پژوهش‌های Anggraeni et al (۲۰۱۷) و Li et al (۲۰۱۶) این فرضیه را تأیید نموده است. نتایج تحقیق Johnson & O'Leary-Kelly (۲۰۰۳) نیز همسو با این فرضیه است. در شرایطی که سازمان‌ها احساس کنند که وظایف و فعالیت‌هایشان در حال انجام است و کارکنان شاهد عمل به وعده‌ها باشند، قرارداد روانشناختی ایجاد می‌گردد و اگر هر یک از آنها احساس کنند که وعده‌ها و قراردادهای ناقض قرارداد روانشناختی است، اختلاف در ادراک رخ خواهد داد. فرضیه سوم این پژوهش که بیانگر تأثیر مثبت و معنادار نقض قرارداد روانشناختی بر خستگی عاطفی کارکنان بود، نیز مورد تأیید قرار گرفت که با نتایج پژوهش Kim & Kwon (۲۰۱۳) هم‌سویی دارد. زمانی که کارکنان احساس کنند که قرارداد روانشناختی آنها نقض شده است، مسلماً دچار سرخوردگی، یأس و خستگی عاطفی خواهند شد. در این پژوهش با توجه به این نیمی از پاسخ‌دهندگان دارای سابقه یک تا پنج سال بودند، بنابراین در بازه‌ی زمانی بسر می‌برند که هرگونه تفاوت انتظارات قبل از ورود به شغل و بعد از آن، آثار عمیقی بر تفکر و روان آنها در طی سالهای خدمتشان خواهد گذاشت. از این رو، مدیران این سازمان‌ها باید دقت کافی را در اجتماعی‌سازی کارکنانشان داشته باشد تا نوعی نگرش مناسب از سازمان شکل بگیرد تا بتوانند سالهای آتی را با انگیزه و انرژی بیشتری فعالیت نمایند. فرضیه چهارم این پژوهش نیز مورد تأیید قرار گرفت و بر این اساس تعهد مؤثر به سرپرست بر خستگی عاطفی کارکنان تأثیر منفی و معناداری دارد. در صورتی که سرپرستان با بکارگیری سبک مناسب نظر زبردستان را جلب کنند، زمینه برای حفظ وتقویت روابط با آنها فراهم می‌شود و با شکل‌گیری تعهد مؤثر نسبت به سرپرست، افسردگی، ناراحتی و خستگی عاطفی کارکنان کاهش می‌یابد. این نتیجه با فرضیه با پژوهش Lapointe et al (۲۰۱۳) هم‌سو می‌باشد. از آنجا که بیشترین بازه سنی حاضر در این پژوهش مربوط به بازه ۳۵-۴۴ (بازه متوسط) است، می‌توان چنین نتیجه‌گیری نمود که افرادی که به سرپرست و سازمان علاقه‌ای نداشته‌اند، سازمان را ترک کرده‌اند و افراد حاضر با شرایط فعلی مدیران سازگار بوده و از این رو تعهد مؤثر بالایی به سرپرستان دارند. بنابراین تعهد مؤثر آنها به سرپرست منجر به کاهش خستگی عاطفی آنها شده است. فرضیه پنجم مورد بررسی قرار

- [12] Hur, W. M., IL Park, S., Moon, T. W., (2014). **The Moderating Roles of Organizational Justice on the Relationship between Emotional Exhaustion and Organizational Loyalty in Airline Services**, Journal of Services Marketing, 28(3), 195-206.
- [13] Maertz Jr, C. P., Kmitta, K. R., (2012), **Integrating Turnover Reasons and Shocks with Turnover Decision Processes**, Journal of Vocational Behaviour, 81(1), 26-38.
- [14] Eckerdt, S., Hill, J., Boyer, K. K., Donohue, K., Ward, P. T., (2013), **The Relative Impact of Attribute, Severity, and Timing of Psychological Contract Breach on Behavioural and Attitudinal Outcomes**, Journal of Operations Management, 31(7-8), 567-578.
- [15] Li, J. J., Wong, I. A., Kim, W. G., (2016), **Effects of Psychological Contract Breach on Attitudes and Performance: The Moderating Role of Competitive Climate**, International Journal of Hospitality Management, 55, 1-10.
- [16] Dabos, G. E., Rousseau, D. M., (2004), **Mutuality and Reciprocity in the Psychological Contracts of Employees and Employers**, Journal of Applied Psychology, 89, 52-72.
- [17] Rosen, C. C., Chang, C. H., Johnson, R. E., Levy, P. E., (2009), **Perceptions of the Organizational Context and Psychological Contract Breach: Assessing Competing Perspectives**, Organizational Behaviour and Human Decision Processes, 108(2), 202-217.
- [18] Zhao, H., 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, 647-680.
- [19] Nimmo, S., (2018), **Organizational Justice and the Psychological Contract**, pp 83-85.
- [20] Hazrati, S., (2017), **Psychological Contract Breach and Affective Commitment in Banking Sector: The Mediation Effect of Psychological Contract Violation and Trust**, Arabian Journal of Business and Management Review, Vol 7(4): 320.
- [21] 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.
- [22] Kim, J. E., Kwon, Y. J., (2009), **A Structural Model Analysis of Psychological Contract Breach, Psychological Contract Violation, and Employee Outcomes-A Case of Five Star Deluxe Hotel Employees**, Culinary science and hospitality research, 19.
- [23] Robbins, J. M., Ford, M. T., Tetrick, L. E., (2012), **Perceived Unfairness and Employee Health: A Meta-Analytic Integration**, Journal of Applied Psychology, 97, 235-272.
- [24] Johnson, J. L., O'Leary-Kelly, A. M., (2003), **The Effects of Psychological Contract Breach and Organizational Cynicism: Not all Social Exchange Violations are Created Equal**, Journal of organizational behaviour, 24(5), 627-647.
- [25] Kickul, J. R., Neuman, G., Parker, C., Finkl, J., (2001), **Settling the Score: The Role of Organizational Justice in the Relationship between Psychological Contract Breach and Ant Citizenship Behaviour**, Employee Responsibilities and Rights Journal, 13(2), 77-93.
- [26] Meyer, J. P., Morin, A. J., Vandenberghe, C., (2015), **Dual Commitment to Organization and Supervisor: A Person-Centered Approach**, Journal of Vocational Behaviour, 88, 56-72.
- [27] Michael, J., Székely, M., (2018), **The Developmental Origins of Commitment**, Journal of Social Philosophy, 49(1), 106-123.
- [28] Schmidt, K. H., (2007), **Organizational Commitment: A Further Moderator in the Relationship between Work Stress and Strain?**, International Journal of Stress Management, 14(1), 26-40.
- [29] Fang, R., Duffy, M. K., Shaw, J. D., (2011), **The Organizational Socialization Process: Review and Development of a Social Capital Model**, Journal of Management, 37(1), 127-152.
- [30] Cooper-Hakim, A., Viswesvaran, C., (2005), **The Construct of Work Commitment: Testing an Integrative Framework**, Psychological bulletin, 131(2), 241.

مدیران و سرپرستان با رعایت این قراردادها فضای اعتماد را شکل دهند، تعهد مؤثر کارکنان نسبت به خودشان و سازمان را جلب نموده و به این طریق از مشکلات روانی خصوصاً از میزان خستگی عاطفی کارکنان بکاهند. یکی دیگر از توصیه‌ها این است که هم سرپرستان و هم کارکنان از نقش‌ها و وظایف خود بخوبی آگاه باشند تا فعالیت‌ها و مسئولیت‌های سازمانی و وعده‌ها به دقت مورد بررسی و ارزیابی قرار گیرند و بتوان میزان تعهد مؤثر به سرپرستان و سازمان را به سرعت شناسایی کرد. به تحقیقات آتی پیشنهاد می‌شود که با توجه به اینکه این مطالعه تنها از داده‌های مقطعی استفاده می‌کند؛ بنابراین، تحقیقات آینده باید یک تحلیل طولی برای رسیدگی به اثرات علی و تعدیل شده مورد بررسی در این مطالعه در نظر بگیرند. دوم، مطالعه به سوی نمونه خاصی از کارکنان شاغل در اداره-های دولتی شهر شیراز که دارای فرهنگ یکسانی هستند، صورت گرفته است و محققان آینده باید این روابط را در شهرها و کشورهای و صنایع نیز دیگر تأیید کنند.

منابع و ماخذ

- [1] Okpozo, A. Z., Tao Gong, M. C. E., Babafemi, A., (2017). **Investigating the Impact of Ethical Leadership on Aspects of Burnout**, Leadership & Organization Development Journal 38, no. 8: 1128-1143.
- [2] Jiang, J. Y., Law, K. S., Sun, J. J., (2014), **Leader-Member Relationship and Burnout: The Moderating Role of Leader Integrity**, Management and Organization Review, 10(2), 223-247.
- [3] Rousseau, D. M., (2001), **Schema, Promise and Mutuality: The Building Blocks of the Psychological Contract**, Journal of Occupational and Organizational Psychology, 74, 511-541.
- [4] Robinson, S. L., Morrison, E. W., (2000), **The Development of Psychological Contract Breach and Violation: A Longitudinal Study**, Journal of organizational Behaviour, 525-546.
- [5] Lapointe, É., Vandenberghe, C., Boudrias, J. S., (2013), **Psychological Contract Breach, Affective Commitment to Organization and Supervisor, and Newcomer Adjustment: a Three-Wave Moderated Mediation Model**, Journal of Vocational Behaviour, 83(3), 528-538.
- [6] Van Knippenberg, D., Sleebos, E., (2006), **Organizational Identification Versus Organizational Commitment: Self-Definition, Social Exchange, and Job Attitudes**, Journal of organizational Behaviour, 27(5), 571-584.
- [7] 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.
- [8] Bal, P. M., De Lange, A. H., Jansen, P. G., Van der Velde, M. E., (2008), **Psychological Contract Breach and Job Attitudes: a Meta-Analysis of Age as a Moderator**, Journal of Vocational Behaviour, 72, 143-158.
- [9] Wong, J. Y., Wang, C. H., (2009), **Emotional Labour of the Tour Leaders: and Exploitory Study**, Tourism Management, Vol. 30, no. 2, pp. 249-259, Elsevier B.V., Amsterdam, The Netherlands.
- [10] Khoo, E. J., Aldubai, S., Ganasegeran, K., Lee, B. X., Zakaria, N. A., Tan, K. K., (2017), **Emotional Exhaustion is Associated with Work Related Stressors: a Cross-Sectional Multicenter Study in Malaysian Public Hospitals**. Archivos argentinos de pediatria, 115(3), 212.
- [11] Zheng, D., Witt, L. A., Waite, E., David, E. M., van Driel, M., McDonald, D. P., Crepeau, L. J., (2015), **Effects of Ethical Leadership on Emotional Exhaustion in High Moral Intensity Situations**, The Leadership Quarterly, 26(5), 732-748.

- [31] Astakhova, M. N., (2016), **Explaining the Effects of Perceived Person-Supervisor Fit and Person-Organization Fit on Organizational Commitment in the US and Japan** Journal of Business Research, 69(2), 956-963.
- [32] Seyyed Javadin, R., Fayyazi, M., Baluchi, H., (2015), **Investigating the Effect of Psychological Capital on the Quality of delivered Services to Customers by Counter Employees with Mediation of Organizational Commitment**, Journal of public administration, 7 (2), 277-302. (in persian).
- [33] Anggraeni, A. I., Dwiatmadja, C., Yuniawan, A., (2017), **The Role of Psychological Contract on Employee Commitment and Organisational Citizenship Behaviour: a Study of Indonesian Young Entrepreneurs in Management Action**, SA, Journal of Industrial Psychology, 43(1), 1-9.
- [34] Kim, K. Y., Eisenberger, R., Baik, K., (2016), **Perceived Organizational Support and Affective Organizational Commitment: Moderating Influence of Perceived Organizational Competence**, Journal of Organizational Behaviour, 37(4), 558-583.
- [35] Low, C. H., Bordia, P., Bordia, S., (2016), **What do Employees Want and Why? An Exploration of Employees' Preferred Psychological Contract Elements across Career Stages**, Human Relations, 69(7), 1457-1481.
- [36] Shoss, M. K., Eisenberger, R., Restobug, S. L. D., Zagenczyk, T. J., (2013), **Blaming the Organization for Abusive Supervision: The Roles of Perceived Organizational Support and Supervisor's Organizational Embodiment**, Journal of Applied Psychology, 98, 158-168.
- [37] Stinglhamber, F., Bentein, K., Vandenberghe, C., (2002), **Extension of the Three-Component Model of Commitment to Five Foci: Development of Measures and Substantive Test**, European journal of psychological assessment, 18(2), 123.
- [38] Allen, N. J., Meyer, J. P., (1990), **The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization**, Journal of occupational and organizational psychology, 63(1), 1-18.
- [39] Dhar, R. L., (2016), **Ethical Leadership and Its Impact on Service Innovative Behaviour: The Role of LMX and Job Autonomy**, Tourism Management, 57, 139-148.
- [40] Bavik, Y. L., Tang, P. M., Shao, R., Lam, L. W., (2017), **Ethical Leadership and Employee Knowledge Sharing: Exploring Dual-Mediation Paths**, The Leadership Quarterly.