

## نقش اجرای قرارداد روانشناختی بر فرسودگی شغلی

علی بابائیان\* - فیروز زندی\*\*

(تاریخ دریافت: ۹۲/۴/۱۲ - تاریخ پذیرش: ۹۳/۳/۱۸)

### چکیده

کارکنان با توجه به نظریه مبادله اجتماعی به صورت فعال در کنش های اجتماعی شرکت می کنند و در قبال آورده های خود انتظار دریافت از طرف مقابل را دارند. داد و ستد افراد در سازمان در صورتی که عادلانه تعبیر شود منجر به ایجاد و درک اعتماد و حمایت سازمانی از جانب آنان می شود. یکی از این تعاملات روابط استخدامی می باشد که قرارداد روانشناختی درصدد تبیین چنین رابطه ای بین کارکنان و سازمان می باشد. در صورتی که کارکنان درک کنند که سازمان به قولها و تعهداتش عمل کرده قرارداد روانشناختی ظهور می یابد، که این امر منجر به شکل گیری حمایت سازمانی در آنان می شود که می تواند به عنوان یک ضربه گیر در مقابل فشارها و استرس های کاری و محیطی عمل کند. هدف از این تحقیق بررسی نقش اجرای قرارداد روانشناختی با در نظر گرفتن تفاوت های شناختی و حمایت سازمانی درک شده به عنوان متغیر میانجی بر فرسودگی شغلی پرستاران می باشد. روش این تحقیق از جهت هدف کاربردی و از نوع توصیفی - پیمایشی و به طور خاص مدل سازی معادلات ساختاری می باشد. جامعه آماری تحقیق پرستاران مجتمع بیمارستان امام خمینی شهر تهران می باشد که با استفاده از نمونه گیری تصادفی طبقه ای تعداد ۱۸۸ نفر انتخاب شدند. نتایج پژوهش حاکی از برآزش مناسب مدل پیشنهادی است که در آن حمایت سازمانی درک شده و احساس هیجانی منفی و احساس هیجانی مثبت به عنوان متغیرهای میانجی تبیین کننده چگونگی اثرگذاری اجرای قرارداد روانشناختی در کاهش فرسودگی شغلی پرستاران می باشد. نتایج تحقیق نشان می دهد که اجرای قرارداد روانشناختی به صورت مستقیم و غیر مستقیم با فرسودگی شغلی پرستاران رابطه منفی و معناداری دارد. نتایج نشان داد که اجرای قرارداد روانشناختی موجب کاهش فرسودگی شغلی پرستاران و همچنین منجر به افزایش احساس هیجانی مثبت و حمایت سازمانی درک شده و کاهش احساس هیجانی منفی در میان پرستاران می شود.

واژگان کلیدی: اجرای قرارداد روانشناختی<sup>۱</sup>، فرسودگی شغلی<sup>۲</sup>، احساس هیجانی مثبت<sup>۳</sup>، احساس هیجانی منفی<sup>۴</sup>، حمایت سازمانی درک شده<sup>۵</sup>.

\* استادیار دانشگاه علوم انتظامی

\*\* کارشناس ارشد مدیریت دولتی دانشگاه علامه طباطبائی (نویسنده مسئول) Firouz\_zandi@yahoo.com

1. Psychological contract fulfilment
2. Job Burnout
3. Positive affectivity
4. Negative affectivity
5. perceived organizational support

## مقدمه

سلامت روانی و جسمانی افراد یکی از ویژگیهای مهم و موثر در روانشناسی سازمانی و روابط انسانی است. از جمله مهمترین عاملهای موثر بر سلامت جسمانی و روانی نیروهای سازمانی، تنیدگی شغلی است (تاریس<sup>۱</sup>، ۲۰۰۶). تعامل های احساسی مکرر و چهره به چهره موجب کاهش احساسات می گردد. در طی زمان، از دست دادن احساسات به زوال شخصیت منجر می شود. حالتی روانشناختی که فرد از کار بیزار می شود و در نهایت احساس می کند که ناموثر و بی لیاقت است یا کسی قدر او را نمی داند. اثر افزایشی مراحل سه گانه تحلیل رفتگی مجموعه ای از نتایج نگرشی منفی و رفتاری را به بار خواهد آورد (لامبرت و همکاران، ۲۰۰۸). امروزه هر کس در هر موقعیتی که باشد، در جاتی از تنیدگی را در محیط کار، تجربه می کند (تن بروملهوس<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۱۱: ۴۶۵). بعضی مشاغل به خاطر حساسیت نوع وظایف و مسئولیتهای آنها بسیار پر استرس می باشد. کسانی که در بیمارستانها مشغول به کار هستند مخصوصاً پرستاران را می توان جزء این افراد دانست (بدری گرگری، لطیفی نیا، محمد نژاد، ۱۳۹۰؛ خدابخش، منصوری، ۱۳۸۹؛ دلپسند و دیگران، ۱۳۸۹؛ خمرنیا، تورانی، محمدی، ۱۳۹۰). میزان شیوع تنیدگی شغلی در سطح وسیع و تاثیر این عامل در بروز بیماریهای روانتی مانند فشار خون، مشکلات گوارشی (تن بروملهوس و همکاران، ۲۰۱۱: ۴۶۵)، علائم جسمی گوناگون، تعارض با همکار، کاهش عملکرد، کاهش بهره وری، از بین بردن خلاقیت، غیبت، کاهش رضایت بیمار از وضعیت درمان، تمایل به ترک خدمت می باشد (قلی پور، ۱۳۸۶؛ بشلیده، شیخ شبانی، ۱۳۹۰؛ خدابخش، منصوری، ۱۳۸۹) که این عوامل موجب شده اند که توجه به فرسودگی شغلی و مطالعه آن به طور روز افزونی گسترش یابد. مجموع گفته های پیشین، محققین را بر آن داشت تا گامی در جهت شناسایی هر چه دقیقتر عوامل کاهنده فرسودگی شغلی بردارند و مسئله اصلی خود را، شناسایی عوامل موثر بر کاهش فرسودگی شغلی تعریف کنند. در این راستا پس از بررسی ادبیات موضوع مدلی جهت کاهش فرسودگی شغلی با در نظر گرفتن حمایت سازمانی درک شده و متغیر پیش بین آن یعنی اجرای قرارداد روانشناختی به عنوان عوامل کاهنده فرسودگی شغلی و با توجه به ویژگی های شناختی کارکنان، مد نظر قرار گرفت.

یکی از اصلی ترین اجزاء یک رابطه استخدامی موفق، انصاف است که مبنای روابط تبادلی می باشد (دابوس و روسیو، ۲۰۰۴). قرارداد روانشناختی به عنوان مفهومی فراگیر و سودمند برای درک روابط کاری در نظر گرفته می شود (کنوی و همکاران، ۲۰۱۱). با توجه به تعریف روسیو

1. Taris

2. Ten Brummelhuis

(۱۹۹۵) از قرارداد روانشناختی "باورهای فردی است که بوسیله سازمان شکل می گیرد و راجع به شرایط مبادله‌ای است که بین کارکنان و سازمان صورت می گیرد و شامل مبادلات رابطه‌ای و مبادله‌ای می‌باشد" در صورتی که فرد احساس کند در این مبادله انتظاراتش برآورده نشود و سازمان به طریق مناسب با وی رفتار نکند اعتمادش به سازمان کم شده و تعهداتش در قبال سازمان رو به کاستی می‌رود، که با توجه به رویکرد مبادله اجتماعی نسبت به فرسودگی شغلی کمبود عمل متقابل از طرف سازمان در مورد آورده‌های کارکنان می‌تواند شاخصی برای فشار و فرسودگی شغلی محسوب شود. نظریه عدم انطباق فرسودگی (مسلج و همکاران، ۲۰۰۱) این نکته را با فرض اینکه عدم انطباق بین بار کاری و پاداش‌های مرتبط با آن می‌تواند منجر به فرسودگی شود را حمایت می‌کند. البته میزان درک فشارهای محیط کار که در نهایت منجر به فرسودگی شغلی می‌شود در افراد با نگاه‌های گوناگون به محیط کاری متفاوت است. در این راستا بررسی راههای کاهش فرسودگی شغلی بسیار مهم می‌باشد بنابراین هدف اصلی این پژوهش شناسایی و برآزش مدلی جهت کاهش فرسودگی شغلی در سازمان می‌باشد. نوآوری و سهم این پژوهش در غنی سازی ادبیات این حوزه و نیز بررسی همزمان چگونگی تاثیر متغیرهای کلیدی اجرای قرارداد روانشناختی و حمایت سازمانی درک شده به همراه ویژگی‌های شناختی در قالب مدلی یکپارچه بر روی فرسودگی شغلی است. از این رو در این تحقیق سعی بر آن شده که نقش اجرای قرارداد روانشناختی بر فرسودگی شغلی مورد بررسی قرار گیرد. این مدل در برگیرنده سازه‌ای مشهود برای مدیران به عنوان نقطه شروع فرایند کاهش فرسودگی شغلی پرستاران می‌باشد.

### اجرای قرارداد روانشناختی

قبل از همه آرجیس (۱۹۶۰) بحث می‌کند که وقتی کارگران بطور ذهنی سرکارگر را به عنوان رهبرشان می‌پذیرند روابطی بین دو طرف ظهور پیدا می‌کند که قرارداد روانشناختی کاری نامیده می‌شود (کلمری، ۱۳۹۰). لوینسون و همکاران (۱۹۶۲) بعدها این مفهوم را با تعریف زیر توسعه داده اند: یک قرارداد نانوشته، یک محصول از انتظارات دوطرفه که به میزان زیادی ضمنی و ناگفته است. با اینکه تعاریف بسیاری از قرارداد روانشناختی ارائه شده است لکن تعریف روسیو (۱۹۸۹، ۱۹۹۵) در سطح وسیعی پذیرفته شده است. روسیو (۱۹۸۹) چنین مفهومی را به سطح فرد-سازمان نسبت می‌دهد و تعریف مشخصی را به آن می‌دهد: "قرارداد

روانشناختی عقیده فردی در زمان و شرایط توافق تبادلی میان فرد اصلی و طرف دیگر است" (رابینسون و روسیو<sup>۱</sup>، ۱۹۹۴). این واژه به عنوان یک مفهوم اساسی در اثر بخشی سازمانی مورد توجه قرار گرفت زیرا اجرای قرارداد روانشناختی<sup>۲</sup> موجب احساس ارزشمند بودن و منجر به افزایش اعتماد و ستاده‌های کاری مثبت برای کارکنان و سازمانشان می‌شود. اجرای قرارداد روانشناختی وقتی رخ می‌دهد که کارکنان درک می‌کنند که قراردادهای روانشناختی تحقق یافته است. گرچه این قرارداد ضرورتاً الزام قانونی ندارد، اما تحقق یا نقض<sup>۳</sup> قرارداد روانشناختی می‌تواند بر نگرش و رفتارهای کارکنان تاثیر بگذارد (کلمری، ۱۳۹۰). نقض پیمان درک شده اشاره به این ادراک دارد که سازمان در برآوردن تعهداتش شکست خورده یا اینکه الزامات بیشتری به کارکنان وارد کرده است (موریسون<sup>۴</sup> و رابینسون، ۱۹۹۷).

### فرسودگی شغلی

بخش عمده مردمان هر جامعه را جمعیت شاغل تشکیل می‌دهند. این افراد که در سازمان‌های مختلف اشتغال دارند، با توجه به جو سازمان، نوع شغل و وظایفشان با مسائلی روبه رو هستند. یکی از مسائلی که منابع انسانی را امروزه تهدید می‌کند، فرسودگی شغلی<sup>۵</sup> می‌باشد (صلاحيان و همکاران، ۲۴:۱۳۹۰). نخستین بار، فرویدنبرگر<sup>۶</sup> (۱۹۷۵) به بیان واژه فرسودگی شغلی پرداخت. وی فرسودگی شغلی را پدیده‌ای عمومی و فراگیر می‌داند که از کنش متقابل شخصیت فرد با محیط کار ناشی می‌شود و نتیجه آن از دست دادن انگیزه، اشتیاق، انرژی و کاهش عملکرد در زندگی است (مک و یکار<sup>۷</sup>، ۲۰۰۳: ۱۲۵). گسترده ترین مفهوم مورد قبول در مورد فرسودگی شغلی توسط مازلاک<sup>۸</sup> و همکارانش (۱۹۹۷) بسط داده شد. مازلاک به فرسودگی به عنوان پدیده‌ای مرکب از سه بعد به هم مرتبط می‌نگرد: اولین بعد: "خستگی عاطفی"<sup>۹</sup> یا هیجانی می‌باشد که به عنوان هسته مرکزی فرسودگی در نظر گرفته می‌شود. کارگران زمانی از خستگی رنج می‌برند که احساس سرخوردگی و ناتوانی برای

1. Robinson & Rousseau
2. Psychological contract fulfillment
3. Breach
4. Morrison
5. Job Burnout
6. Herbert Freudenberger
7. Mc vicar
8. Maslach
9. Emotional exhaustion

حاضر شدن در سر کار می‌کنند. دومین بعد: "بی شخصیت شدن"<sup>۱</sup> یا مسخ شخصیت است. این بعد به کارکنانی مربوط است که باید بعنوان بخشی از شغل خود با دیگر افراد (نظیر مشتریان، بیماران، دانش آموزان) ارتباط شخصی داشته باشند. هنگامی که این کارگران را فرسودگی فرا می‌گیرد، آنها متمایل می‌شوند که دیگر افراد را با عینک بدبینی بنگرند، و عملاً از آنها بیزار باشند. سومین بعد: "فقدان کفایت فردی"<sup>۲</sup> یا عدم انجام موفقیت آمیز کارها است. این بعد فرسودگی به کارگرانی اطلاق می‌شود که خود را شکست خورده و ناتوان از تکمیل کردن ضروریات شغلی خود می‌پندارند (لامبرت و همکاران، ۲۰۰۸). گولمبوسکی<sup>۳</sup> و مونزنریدر<sup>۴</sup> بر اساس همان سه بعد فرسودگی شغلی این فرض را مطرح کردند که نخست زوال زوال شخصیت صورت می‌گیرد که سپس به ناکارآمدی شخصی در محل کار منتهی می‌شود: ناکارآمدی سپس به سرخوردگی و تنش برای فرد منتهی می‌شود و در نهایت به خستگی احساسی منتهی می‌شود (لامبرت<sup>۵</sup> و همکاران، ۲۰۱۰: ۲۶۸). فرسودگی شغلی، حالتی ذهنی و وابسته به کار است (کاکینوس<sup>۶</sup>، ۲۰۰۹). در تحقیقی که براون (۲۰۰۷) در بین معلمان انجام داد به این نتیجه دست یافت که اجرای قرارداد روانشناختی منجر به کاهش فرسودگی شغلی در بین معلمان می‌شود. بنابراین فرضیه اول را برپایه تبیینی که براون از رابطه میان اجرای قرارداد روانشناختی و فرسودگی شغلی داشته، می‌توان به صورت زیر عنوان کرد.

فرضیه اول: اجرای قرارداد روانشناختی تأثیر منفی و معناداری بر فرسودگی شغلی دارد.

### حمایت سازمانی درک شده

حمایت سازمانی ادراک شده<sup>۷</sup>، نتیجه نوع رابطه بین کارکنان و سازمان است. مبنای این رابطه در انواع تعاملاتی که بین کارکنان و سازمان صورت می‌گیرد، ریشه دارد. طبق تئوری مبادله اجتماعی ارتباط مبادله‌ای بین دو طرف معمولاً فراتر از مبادله اقتصادی بوده و شامل تعاملات اجتماعی نیز می‌شود (دعایی و برجعلی لو، ۱۳۸۹). حمایت سازمانی درک شده در واقع یک مفهوم از تعهد است. آیزنبرگر و همکاران (۱۹۸۶) اهمیت تعهد سازمان به کارکنانش را بیان

1. Depersonalization
2. Personal Incompetency
3. Golombuski
4. Monzenreader
5. Lambert
6. Kokkinos
7. Perceive organizational support

می‌کنند و از واژه حمایت سازمانی درک شده برای توصیف آن استفاده می‌کنند. آیزنبرگر و همکاران (۱۹۸۶) حمایت سازمانی درک شده را اینگونه تعریف می‌کنند "عقاید کلی کارکنان درباره میزانی که سازمان برای کمک‌های کارکنان ارزش قائل است و به رفاه آنها توجه می‌کند" یعنی حمایت سازمانی درک شده نشان دهنده قصد سازمان برای پاداش دادن به تلاش کاری بیشتر و ارضای نیاز هیجان اجتماعی<sup>۱</sup> کارکنان (مانند مراقبت، احترام و قدردانی) است. تبادل اجتماعی هسته فرایند روانشناختی نهفته در حمایت سازمانی ادراک شده است (چو و تردوی، ۲۰۱۱). بنابراین آشکار است که حمایت سازمانی درک شده تاثیر مثبت بر رفتار و نگرش کاری کارکنان دارد. کویلی-شاپیرو و کسلر (۲۰۰۰) نشان می‌دهند که اجرای قرارداد روانشناختی توسط کارفرما تاثیر مثبتی بر حمایت سازمانی درک شده کارکنان دارد. اما گورو و هرباخ (۲۰۰۸) بیان می‌کنند که اجرای قرارداد روانشناختی با حمایت سازمانی درک شده رابطه دارد ولی از آن متمایز می‌باشد آنها بیان می‌کنند که حمایت سازمانی درک شده نتیجه اجرای قرارداد روانشناختی می‌باشد، اگرچه می‌تواند مقدمه آن نیز باشد. حتی اسلج و آیزنبرگر (۲۰۰۳) معتقدند که حمایت سازمانی درک شده تعیین کننده اجرای قرارداد روانشناختی می‌باشد و نه نتیجه آن. با این وجود در ارتباط میان این دو سازه با توجه به پژوهش‌های قبلی فرض بر آن است که اجرای تعهدات دو طرفه مخصوصاً از طرف سازمان می‌تواند به عنوان پیش‌بینی کننده ایجاد حمایت سازمانی درک شده عمل کند بنابراین فرضیه دوم به شرح زیر است.

فرضیه دوم: اجرای قرارداد روانشناختی تاثیر مثبت و معناداری بر حمایت سازمانی درک شده دارد.

### احساس هیجانی مثبت و احساس هیجانی منفی

تحقیقات بر روی شخصیت نشان می‌دهد که هیجان‌پذیری یک ویژگی موقعیتی نسبتاً پایدار است که افراد را آماده تجربه حالت‌های هیجانی مثبت در مقابل حالت‌های منفی می‌کند (واتسون<sup>۲</sup>، ۱۹۸۸). دو تقسیم‌بندی رفتاری کلی برای هیجان‌پذیری وجود دارد: هیجان‌پذیری مثبت<sup>۳</sup> و هیجان‌پذیری منفی<sup>۴</sup>. این تقسیم‌بندی قطب‌های مخالف بر روی یک پیوستار نیستند (واتسون و کلارک<sup>۵</sup>، ۱۹۸۴). بلکه هیجان‌پذیری مثبت و هیجان‌پذیری منفی ابعاد مستقل

1. Socio emotional need
2. Watson
3. Positive affectivity
4. Negative affectivity
5. Clark

شخصیت هستند (جورج، ۱۹۹۲؛ کاپلان<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۰۹). افراد با احساسات مثبت بالا به طور کلی زندگی و کارشان را از یک دیدگاه مطلوب نگاه می‌کنند، شاد کام هستند و یک حس کلی خوشبختی دارند و تمایل به تجربه حالت‌های هیجانی مثبت دارند (ایسن و بارون<sup>۲</sup>، ۱۹۹۲). در مقابل، افراد با احساسات منفی بالا زندگی و کارشان را از یک دیدگاه بدبینانه نگاه می‌کنند، عموماً بوسیله رفتار، نگرش‌ها و افکارشان دچار استرس می‌شوند، و دائماً حالت‌های هیجانی منفی را تجربه می‌کنند (جورج، ۱۹۹۲). تحقیقات پیشین بیان می‌دارند که هیجان‌پذیری مثبت بالا و هیجان‌پذیری منفی بالا ممکن است با نگرش‌ها و رفتارهای فردی مرتبط باشد (جورج، ۱۹۹۲). وقتی که با موقعیتهای مبهمی مواجه شدیم که ممکن است به درک نقض قرارداد روانشناختی تفسیر شوند، افرادی که سطح بالایی از هیجان‌پذیری مثبت را اعلام کرده اند احتمالاً بایستی نقض قرارداد روانشناختی کمتری را تجربه کنند در مقایسه با افرادی که سطح‌های بالای هیجان‌پذیری منفی را بیان کرده‌اند (سوآزو و ترنلی<sup>۳</sup>، ۲۰۱۰). انتظار می‌رود که هیجان‌پذیری با اندازه‌ای که افراد، اجرای قرارداد روانشناختی (PCF) را درک می‌کنند، ارتباط داشته باشد. بنابراین فرضیات سوم و چهارم به شرح زیر بیان می‌شود.

فرضیه سوم: اجرای قرارداد روانشناختی تاثیر مثبت و معناداری بر احساس هیجانی مثبت دارد.

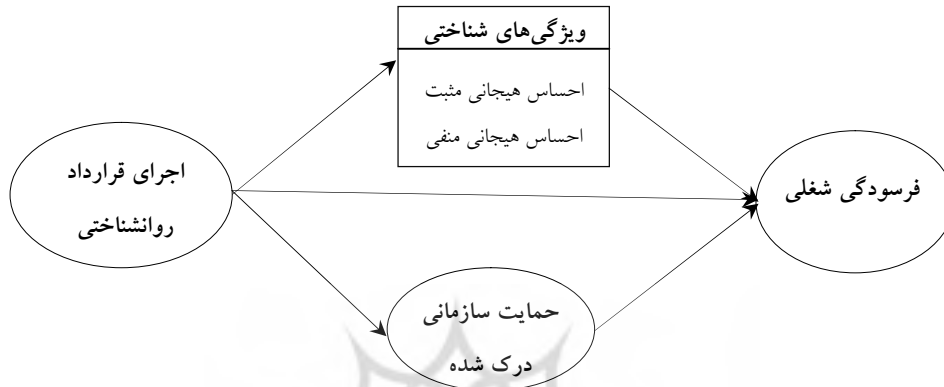
فرضیه چهارم: اجرای قرارداد روانشناختی تاثیر منفی و معناداری بر احساس هیجانی منفی دارد.

### نقش میانجی ویژگی‌های شناختی و حمایت سازمانی درک شده

سوآزو و ترنلی (۲۰۱۰) در مقاله‌شان، رابطه میان تفاوت‌های فردی و نقض قرارداد روانشناختی را با در نظر گرفتن حمایت سازمانی درک شده به عنوان متغیر میانجی بررسی کرده‌اند. در رابطه میان اجرای قرارداد روانشناختی و فرسودگی شغلی شاید بتوان به صورت مشابه چنین نقشی را برای متغیرهای تفاوت‌های فردی (ویژگی‌های شناختی) و حمایت سازمانی درک شده متصور شد. بنابراین می‌توان فرض کرد که در سازمانی که کارکنان آن را متعهد به قول‌هایی که داده، درک می‌کنند می‌تواند منجر به درک حمایت سازمانی در آنان شود که با در نظر گرفتن ویژگی‌های شناختی در نهایت منجر به کاهش فرسودگی شغلی آنها شود. فرضیه پنجم را می‌توان به صورت زیر عنوان کرد.

1. Kaplan
2. Isen & Baron
3. Suazo & Turnley

فرضیه پنجم: اجرای قرارداد روانشناختی از طریق حمایت سازمانی درک شده و ویژگی‌های شناختی بر فرسودگی شغلی تاثیر معناداری دارد. پس از مطالعه و جمع بندی ادبیات پژوهش مدل مفهومی پیشنهادی پژوهش تعیین شد که در شکل (۱) قابل مشاهده است.



شکل (۱) مدل مفهومی تحقیق

### روش پژوهش و نمونه‌گیری

این تحقیق با هدف بررسی تاثیر اجرای قرارداد روانشناختی بر فرسودگی شغلی می‌باشد، نوع تحقیق با توجه به هدف آن کاربردی بوده و با توجه به روش تحقیق، توصیفی از نوع پیمایشی می‌باشد، و به طور مشخص از نوع مدلیابی معادلات ساختاری<sup>۱</sup> است. روش معادلات ساختاری به جهت توانایی در تبیین همزمان رابطه چند متغیر، کمک شایانی به فهم بهتر پدیده‌های پیچیده اجتماعی می‌نماید و شناختی دقیقتر از روابط میان پدیده‌ها ارائه می‌دهد. جامعه آماری این پژوهش کلیه پرستاران سه بیمارستان مجتمع بیمارستانی امام خمینی است. روش نمونه‌گیری در این پژوهش تصادفی طبقه‌ای می‌باشد که بر اساس فرمول تعیین حجم نمونه از جامعه محدود، تعداد ۱۸۸ پرستار به عنوان نمونه در نظر گرفته شدند که در نهایت به دلیل احتمال عدم بازگشت بعضی از پرسشنامه‌ها، تعداد ۲۳۰ پرسشنامه در جامعه مورد نظر توزیع گردید. از بین پرسشنامه‌های توزیع شده، تعداد ۲۱۵ مورد پرسشنامه بازگشت که تعداد ۲۶ پرسشنامه به علت عدم دقت پاسخگویی به سؤالات قابل استفاده نبود، لذا کنار گذاشته شد. بر این اساس تعداد ۱۸۹ عدد پرسشنامه معتبر شناخته شدند.

1. Structural Equation Model(SEM)



پرسشنامه در مجموع دارای ۴۴ سؤال می‌باشد و چهار سؤال نیز برای سنجش عوامل جمعیت شناختی مورد استفاده قرار گرفته است. پرسشنامه اجرای قرارداد روانشناختی، پرسشنامه استاندارد رایبسون و روسیو<sup>۱</sup>، ۱۹۹۴ است که از ۱۰ گزاره تشکیل شده که سه بعد اجرای قرارداد روانشناختی را که شامل توسعه مسیر شغلی، محتوای شغلی و پاداش شغلی می‌باشد، را مورد سنجش قرار می‌دهد. پرسشنامه فرسودگی شغلی، پرسشنامه استاندارد مسلج<sup>۲</sup> و جکسون (۱۹۸۱) که از ۱۳ گزاره تشکیل شده و ابعاد تحلیل عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش عملکرد شخصی را مورد سنجش قرار می‌دهد. پرسشنامه استاندارد حمایت سازمانی درک شده نیز توسط آیزنبرگر و رودس<sup>۳</sup> (۲۰۰۲) طراحی شده که از ۸ گزاره تشکیل شده است. پرسشنامه سنجش احساس هیجانی مثبت و احساس هیجانی منفی بر اساس کاری که واتسون<sup>۴</sup> و همکاران (۱۹۸۸) ارائه دادند شامل ۲۰ واژه بود که بعد از بررسی و تأیید نظر اساتید به ۱۷ واژه بر اساس نزدیکی معانی برخی واژگان در زبان فارسی کاهش داده شد. برای اطمینان از روایی محتوا، از نظر اساتید بهره گرفته شد و روایی سازه نیز با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی به کمک نرم افزار لیزرل برای هر شاخص مورد سنجش قرار گرفت. با توجه به تأیید شدن آماره t استیودنت برای سوالات متغیرهای اجرای قرارداد روانشناختی، فرسودگی شغلی، حمایت سازمانی درک شده و احساس هیجانی منفی همه سوالات برای سنجش متغیرهای مذکور مورد استفاده قرار گرفت ولی در مورد متغیر احساس هیجانی مثبت در تحلیل عاملی تأییدی به دلیل تأیید نشدن آماره t استیودنت، ۴ واژه از این سازه حذف شدند. همچنین به منظور محاسبه پایایی نیز از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده. مقدار آلفای کرونباخ بدست آمده در پرسشنامه اجرای قرارداد روانشناختی ۰/۸۹، فرسودگی شغلی ۰/۷۹، حمایت سازمانی درک شده ۰/۸۱، احساس هیجانی منفی ۰/۸۸ و احساس هیجانی مثبت ۰/۶۶ بدست آمد. در نتیجه می‌توان بیان کرد که پرسشنامه های تحقیق از اعتبار و روایی لازم برخوردار می‌باشند.

### یافته‌های تحقیق

تحلیل آمار توصیفی نشان می‌دهد که بیشترین درصد سنی (۳۰/۹٪) کارکنان در رده سنی ۲۶-۳۰ قرار دارند. از نظر جنسیت نیز بیشتر کارکنان زن (۹۶/۸٪)، از نظر تحصیلات نیز بیشتر افراد (۸۱/۴٪) دارای مدرک لیسانس و از نظر سابقه خدمت بیشتر پرستاران ۲۸/۷٪ دارای ۱۳ سال و بالاتر می‌باشند.

1. Carlson, Kakmar & Williams
2. Maslach
3. Rhoades and Eisenberger
4. Watson

به منظور آزمون فرضیه‌ها ابتدا با استفاده از نرم افزار SPSS، آزمون همبستگی پیرسون جهت سنجش همبستگی بین متغیرها انجام گردید. سپس رابطه علی بین متغیرهای مستقل و وابسته با استفاده از روش مدل سازی معادلات ساختاری با کمک نرم افزار LISREL انجام شد. جدول (۱) ضرایب همبستگی را برای متغیرهای اصلی پژوهش بر اساس آزمون همبستگی پیرسون نشان می‌دهد.

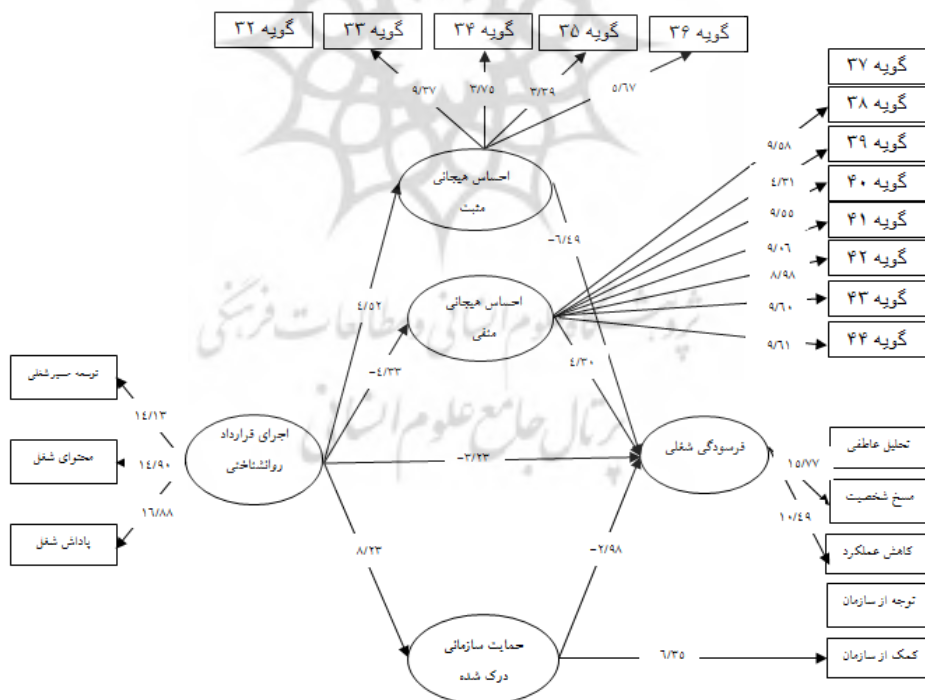
جدول (۱) همبستگی پیرسون متغیرهای تحقیق					
متغیر	۱	۲	۳	۴	۵
۱. اجرای قرارداد روانشناختی	۱				
۲. فرسودگی شغلی	-۰/۳۶**	۱			
۳. احساس هیجانی مثبت	۰/۵۸**	-۰/۳۴**	۱		
۴. احساس هیجانی منفی	-۰/۲۵**	۰/۵۲**	۰/۰۴	۱	
۵. حمایت سازمانی درک شده	۰/۶۸**	-۰/۴۸**	۰/۲۳**	-۰/۱۸*	۱
	**معناداری در سطح اطمینان ۹۵ درصد		**معناداری در سطح اطمینان ۹۹ درصد		

طبق جدول، می‌توان ادعا نمود که بین اجرای قرارداد روانشناختی و فرسودگی شغلی ( $r = -0.36$ ,  $Sig < 0.01$ )، احساس هیجانی مثبت ( $r = 0.58$ ,  $Sig < 0.01$ )، احساس هیجانی منفی ( $r = -0.25$ ,  $Sig < 0.01$ ) و حمایت سازمانی درک شده ( $r = 0.68$ ,  $Sig < 0.01$ ) رابطه معناداری در سطح ۹۹ درصد اطمینان وجود دارد. بین فرسودگی شغلی و احساس هیجانی مثبت ( $r = -0.34$ ,  $Sig < 0.01$ )، احساس هیجانی منفی ( $r = 0.52$ ,  $Sig < 0.01$ ) و حمایت سازمانی درک شده ( $r = -0.48$ ,  $Sig < 0.01$ ) رابطه معناداری در سطح ۹۹ درصد اطمینان وجود دارد. ولی بین احساس هیجانی مثبت و منفی رابطه معناداری وجود ندارد، اما بین حمایت سازمانی درک شده و احساس هیجانی مثبت در سطح ۹۹ درصد اطمینان ( $r = 0.23$ ) رابطه مثبت و معنادار و با احساس هیجانی منفی در سطح ۹۵ درصد اطمینان ( $r = -0.18$ ) رابطه منفی و معناداری وجود دارد. این رابطه‌های مثبت و منفی نشان دهنده رابطه مستقیم و معکوس بین متغیرهای پژوهش می‌باشد که نشان دهنده اثر افزایشی یا کاهش‌ی آنها بر یکدیگر است.

### برازش مدل ساختاری

هدف اولیه این پژوهش بررسی روابط میان اجرای قرارداد روانشناختی، حمایت سازمانی درک شده، ویژگی‌های شناختی و فرسودگی شغلی بود که در شکل (۲) این مدل را به نمایش

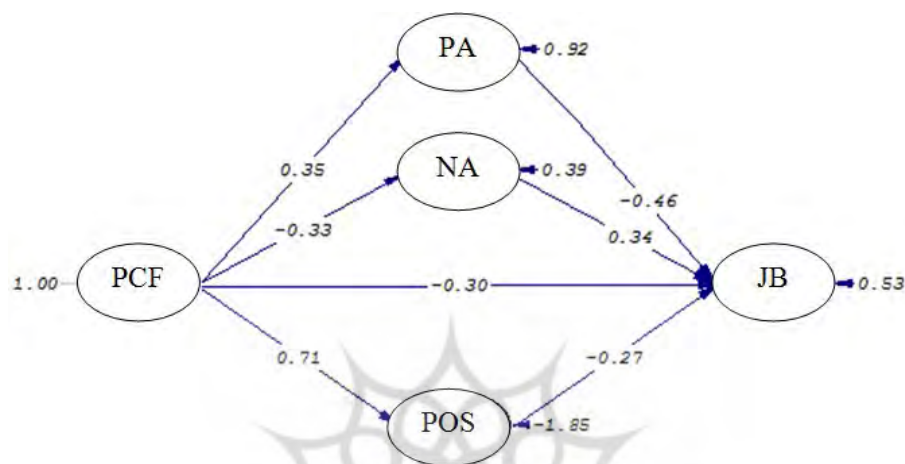
گذاشته است. در این راستا همانطور که قبلاً گفته شد متغیرهای ذکر شده در قالب مدل سازی معادلات ساختاری توسط نرم افزار LISREL مورد تحلیل قرار گرفت. در معادلات ساختاری از یک طرف، میزان انطباق داده‌های گردآوری شده و مدل مفهومی پژوهش بررسی شد که آیا مدل از برازش مناسب برخوردار است و از طرفی دیگر معنی داری روابط بین متغیرهای تحقیق مورد آزمون قرار گرفت. جدول (۲) نیز برخی از مهمترین شاخص‌های برازش مدل را ارائه می‌دهد. همانگونه که در این جدول مشخص است نسبت کای دو به درجه آزادی کمتر از ۳ می‌باشد. شاخص RMSEA نیز کمتر از ۱ است و شاخص‌های GFI، NFI، CFI و NNFI نیز مقادیری بالاتر از ۰/۹ را نشان می‌دهد. به طور کلی در کار با برنامه لیزرل، هر یک از شاخص‌های بدست آمده برای مدل به تنهایی دلیل برازندگی مدل یا عدم برازندگی آن نیستند. بلکه این شاخص‌ها را باید در کنار یکدیگر و با هم تفسیر کرد. جدول (۲) نشان می‌دهد که الگو در جهت تبیین و برازش از وضعیت مناسبی برخوردار است. بنابراین، می‌توان چنین استنتاج کرد که علاوه بر آن که کلیه متغیرهای پژوهش با یکدیگر همبستگی قابل قبولی دارند، فرضیه‌های تحقیق به خوبی تحلیل شده‌اند.



شکل ۲. مدل ساختاری پژوهش با مقادیر T-value

جدول ۲. شاخص‌های برازش مدل ساختاری

NNFI	NFI	CFI	GFI	RMSEA	$\chi^2/df$ (کای دو بر درجه آزادی)
۰/۹۱	۰/۹۶	۰/۹۳	۰/۹۲	۰/۰۸	۲/۷۱



شکل ۳. مدل ساختاری پژوهش در حالت تخمین ضرایب

نتایج حاصل از بررسی فرضیه‌های اول، دوم، سوم، چهارم و پنجم به روش مدل سازی معادلات ساختاری در جدول (۳) ارائه شده است.

جدول ۳. خلاصه یافته‌های حاصل از آزمون فرضیه‌ها به کمک معادلات ساختاری

فرضیه‌های پژوهش	ضریب مسیر	(ضریب همبستگی چندگانه) $R^2$	آماره t	نتیجه فرضیه
فرضیه اول	-۰/۳۰	۰/۱۱	-۳/۲۳**	رد نمی‌شود
فرضیه دوم	۰/۷۱	۰/۶۰	۸/۲۳**	رد نمی‌شود
فرضیه سوم	۰/۳۵	۰/۱۲	۴/۵۲**	رد نمی‌شود
فرضیه چهارم	-۰/۳۳	۰/۱۴	-۴/۳۳**	رد نمی‌شود
فرضیه پنجم	-۰/۴۶	۰/۴۷ (اثر کل با در نظر گرفتن مسیر مستقیم)	-۵/۳۶**	رد نمی‌شود
*معناداری در سطح اطمینان ۹۵ درصد		**معناداری در سطح اطمینان ۹۹ درصد		

همان‌طور که از جدول فوق استنباط می‌شود، نتایج تحقیق نشان می‌دهد که در رابطه با فرضیه اول که به بررسی ارتباط میان متغیر اجرای قرارداد روانشناختی و متغیر فرسودگی می‌پردازد،

بیانگر معنادار بودن رابطه است ( $t\text{-value} = -3/23$ ). همچنین اجرای قرارداد روانشناختی با توجه به مقدار آماره  $t$  (۸/۲۳) و همچنین ضریب مسیر (۰/۷۱) بر حمایت سازمانی درک شده در سازمان تأثیر مثبت و معنی داری دارد. و با توجه به اثر گذاری اجرای قرارداد روانشناختی بر احساس هیجانی مثبت با مقدار  $t$  (۴/۵۲) و ضریب مسیر (۰/۳۵) تأثیر مثبت و معنادار آن نتیجه میشود. در مورد فرضیه چهارم می توان بیان نمود که چون مقدار ( $t\text{-value} = -4/33$ ) و ضریب مسیر به دست آمده برابر (۰/۳۳-) می باشد می توان بیان نمود که اجرای قرارداد روانشناختی تأثیر منفی و معناداری بر احساس هیجانی منفی دارد، در نتیجه فرضیه های اول تا چهارم تایید می شوند. و با توجه به میزان ضریب همبستگی چند گانه می توان بیان نمود که میزان تغییرات در متغیرهای مستقل در هر فرضیه به نسبت ضریب همبستگی چند گانه می تواند در متغیر وابسته تغییر ایجاد کند. به عنوان نمونه می توان بیان کرد که در فرضیه اصلی که مقدار ضریب همبستگی چند گانه ۰/۱۱ به دست آمده، تغییر در اجرای قرارداد روانشناختی می تواند ۱۱٪ از تغییر در فرسودگی شغلی را تبیین کند. در نهایت در مورد فرضیه پنجم باید به بررسی همزمان دو مسیر تأثیر گذاری اجرای قرارداد روانشناختی بر فرسودگی شغلی پرداخت. این اقدام مبتنی بر روش معرفی شده توسط ونکاترامان<sup>۱</sup> (ونکاترامان، ۱۹۸۹) برای بررسی معناداری نقش میانجی متغیرها است. به طوری که هر گاه حاصل ضرب همبستگی های مسیر واجد متغیر میانجی از رابطه مستقیم متغیرهای مستقل و وابسته بیشتر باشد، می توان عنوان کرد که نقش متغیرهای میانجی معنادار است. حاصل ضرب همبستگی های مسیر واجد متغیرهای میانجی برابر با ۰/۴۶- است که بزرگتر از رابطه مستقیم متغیرهای مستقل و وابسته مدل یعنی ۰/۳۰- است. بنابراین می توان اینگونه نتیجه گرفت که که ویژگی های شناختی و حمایت سازمانی درک شده به طور معناداری در این رابطه نقشی میانجی را ایفا می نمایند و در نتیجه فرضیه پنجم پژوهش نیز تایید می شود.

### بحث و نتیجه گیری

این پژوهش در ابتدا با هدف آزمون تجربی مدلی آغاز شد که در آن اجرای قرارداد روانشناختی منجر به کاهش فرسودگی شغلی می شود. با توجه به مدل ارائه شده این پژوهش و با توجه به مسیرهای مشخص شده پنج فرضیه ارائه و به آزمون گذاشته شد. در فرضیه اول تأثیر معنادار و منفی اجرای قرارداد روانشناختی بر فرسودگی شغلی به بحث گذاشته شد. بررسی

تجربی این رابطه همان گونه که در قسمت پیشینه نیز ذکر شده در پژوهش های پیشین نتایج یکسانی را به دنبال داشته است (براون، ۲۰۰۷). در مقابل اجرای قرارداد روانشناختی نقض قرارداد وجود دارد که درست نقطه مقابل اجرای قرارداد می باشد که نتایجی هم چون واکنش های عاطفی منفی قوی می شود که منجر به رفتارهای ضد سازمانی<sup>۱</sup> کارکنان می شود، کاهش اعتماد و رضایت شغلی، افزایش قصد ترک خدمت و کاهش عملکرد فرد می شود (پنگ، ۲۰۰۸). همچنین اثرات منفی را بر سلامتی کارکنان، نگرش ها و رفتارهای آنان می گذارد (بال<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۰۸؛ دل کامپو<sup>۳</sup>، ۲۰۰۴: ۱۴۲).

به نظر می رسد که عمل به تعهدات دوجانبه در روابط استخدامی در بلند مدت می تواند اعتماد طرفینی را بین کارکنان و سازمان ایجاد کند، که این امر برای کارکنانی که در محیط های استرس زا کار می کنند می تواند برای آنان پشتوانه ذهنی قوی در مقابل محیط های کاری پر تنش ایجاد کند. در فرضیه دوم که نقش مثبت و معنادار اجرای قرارداد روانشناختی را بر حمایت سازمانی روشن کرد. این نتیجه همسو با نتیجه بعضی از تحقیقات (کویلی-شاپیرو و کسلر، ۲۰۰۰؛ کویلی-شاپیرو و کانوی، ۲۰۰۵؛ گورو و هریاخ، ۲۰۰۸) می باشد ولی با پژوهش محققانی هم چون اسلج و آیزنبرگر (۲۰۰۳) در جهت عکس می باشد، آنها بیان کردند که حمایت سازمانی درک شده تعیین کننده اجرای قرارداد روانشناختی می باشد و نه نتیجه آن. به عبارتی بر اساس مفهوم تعریف شده قرارداد روانشناختی، اجرای چنین قراردادهای روانی منجر می شود که کارکنان با توجه به تئوری مبادله اجتماعی سازمان را حامی و پشتیبان خود بدانند. در رابطه با فرضیه سوم و چهارم می توان بیان نمود، ویژگی های محیطی اثر گذار بر نگرش افراد در سازمان در بلند مدت می تواند نگاه دائمی آنان را به محیط سازمانی شکل دهد مخصوصاً در روابط کاری می تواند بعد منفی شخصیت آنان را کم کرده و نگاه مثبت را در آنان تقویت کند. در اجرای قرارداد روانشناختی رابطه تبادلی مثبت و منفی با کارفرمایان، نگرش ها، رفتار و احساسات کارکنان را تحت تاثیر قرار می دهد (پنگ، ۲۰۰۸). هنگامی که یکی از طرفین رابطه شاهد پیمان شکنی در قرارداد باشد احساس ناکامی، عصبانیت و نارضایتی در وی پدیدار خواهد شد (جانسون و اولری-کلی<sup>۴</sup>، ۲۰۰۳) که درست نتایجی بر خلاف اجرای قرارداد برای کارکنان حاصل می شود. اما در فرضیه پنجم یافته ها نشان می دهند که تاثیر اجرای قرارداد روانشناختی با در نظر گرفتن حمایت سازمانی درک شده و ویژگی های

1. Anti – organizational
2. Bal
3. Delcampo
4. Johnson & Oleary-Kelly

شناختی به عنوان میانجی تاثیر بیشتری بر فرسودگی شغلی دارد. این نتیجه را می توان به این صورت تبیین کرد که اجرای قرارداد روانشناختی در صورتی که منجر به افزایش میزان حمایت سازمانی درک شده در بین پرستاران گردد و همچنین نگاه مثبت آنان را به سازمان و محیط کاری تقویت کرده و نگاه بدبینانه را در آنان کاهش دهد می تواند فرسودگی شغلی را در آنان کم کند. بنابراین مدیران باید برنامه های خود را در جهت وفای به تعهداتی که در طول دوران خدمت به کارکنان داده اند طوری طراحی کنند که منجر به درک بیشتر حمایت سازمانی شود و به صورت طبیعی منجر به تقویت دید مثبت و تضعیف دید منفی آنان می شود. درک مدیر از تفاوت های کارکنان در راستای ارائه بسته های مشوق سازمانی، امکانات رفاهی و هر نوع دیگری از حمایت های مادی و معنوی، موفقیت برنامه ها را در جهت اجرای قرارداد روانشناختی بین آنان بیشتر می کند و در نهایت منجر به کاهش فرسودگی شغلی آنان می شود. این امر علاوه بر کمک به کارکنان برای راحتی و آسایش بیشتر در محیط کار از یک سو منجر به افزایش کیفیت خدمت دهی آنان به بیماران شده و از سوی دیگر جابجایی کارکنان و رفتارهایی که منجر به کاهش فعالیت کارکنان در محیط کار می شود را کم کند. نکته حائز اهمیت دیگر که باید مد نظر داشت بستر و شرایط خاص هر سازمان و فرهنگ سازمانی آن می باشد که هر نوع اقدامی در سازمان با توجه به فرهنگ و تفاوت های فردی کارکنان در سازمان های متفاوت به شیوه متفاوتی درک می شود. مورد توجه قرار دادن چنین متغیرهایی در هر سازمان با توجه به مدل ارائه شده می تواند ساز و کاری در جهت افزایش بیشتر حمایت سازمانی درک شده و در نتیجه کاهش بیشتر فرسودگی شغلی داشته باشد.

از مهمترین محدودیت های این پژوهش می توان به ابزارهای اندازه گیری اشاره کرد که با توجه به تفاوت های فرهنگی با همان میزان دقت در غرب عمل نمی کنند. به این علت در تائید روایی محتوا در ترجمه واژگان مفهوم یکسانی برای برخی واژگان در نظر گرفته شد و در تحلیل عاملی تائیدی به منظور تائید روایی سازه مجبور به حذف برخی شاخص ها شدیم. البته توجه به اثر سایر متغیرها که بر روابط در نظر گرفته شده اثر داشتند یکی دیگر از محدودیت ها می باشد. همچنین می توان متغیرهای مهم دیگری از جمله ویژگی های شخصیتی مانند شخصیت نستوه، شخصیت نوع A و B، احساس برابری، رفتارهای شهروندی سازمانی را نیز به عنوان میانجی در رابطه بین اجرای قرارداد روانشناختی و فرسودگی شغلی در نظر گرفت. همچنین بررسی متغیرهای دیگری از جمله توانمند سازی روانشناختی و کیفیت محیط کار به عنوان متغیر تاثیر گذار بر فرسودگی شغلی در نظر گرفته شود.

## منابع

- امیری، مجتبی، اسدی، محمدرضا و دلبری راغب، فاطمه (۱۳۹۰). بررسی وضعیت فرسودگی شغلی در میان کارکنان بانک و ارائه راهکارهای بهبود وضعیت آن. مدیریت بازرگانی، دوره ۳، شماره ۷، ۵۶-۳۷.
- بدری گری، محمد، لطیفی نیا، حسین، محمد نژاد، راحله (۱۳۹۰). فرسودگی شغلی کارکنان پذیرش بیمارستانهای تبریز: نقش ویژگی‌های شخصیتی و روشهای مقابله‌ای، دو ماهنامه دانشکده پرستاری و مامایی ارومیه، دوره نهم، شماره چهارم، ص ۲۲۱-۲۲۹.
- بشلیده، کیومرث، هاشمی شیخ شبانی، سید اسماعیل (۱۳۹۰). بررسی ارتباط ابعاد مثبت و منفی عزت نفس با سلامت روانی از طریق نقش میانجی گر فرسودگی شغلی در زنان متأهل و مجرد، مشاوره و روان درمانی خانواده، دوره اول، شماره اول، ۸۲-۱۰۰.
- خدا بخش، محمد رضا و منصوری، پروین. (۱۳۸۹). بررسی نقش ابعاد انطباقی و غیر انطباقی شوخص و بهزیستی روانشناختی در فرسودگی شغلی پرستاران. مجله علمی پژوهشی دانشکده پرستاری و مامایی مشهد، دوره ۱۰، شماره ۳ و ۴، ۳۱-۲۰.
- خمر نیا، محمد، تورانی، سوگند، محمدی، رامین (۱۳۹۰). بررسی تاثیر ابعاد سرمایه اجتماعی بر فرسودگی شغلی در پرستاران زن بیمارستان هاشمی نژاد، مجله پزشکی هرمزگان، سال پانزدهم، شماره سوم، ص ۲۰۹-۲۱۷.
- دعایی، حبیب الله؛ برجعلی لو، شهلا (۱۳۸۹)، بررسی رابطه حمایت سازمانی ادراک شده با تعهد سازمانی و قصد ترک خدمت، چشم انداز مدیریت، شماره ۳ - پاییز ۱۳۸۹، ص ۶۳-۷۷.
- دلپسند، منصور، رئیسی، پوران، بگدلی، فریبا، شهابی، مسعود (۱۳۸۹). تاثیر چرخش شغلی پرستاران بیمارستان کاشانی تهران: مطالعه موردی، سلامت کار ایران، دوره ۷، شماره، زمستان ۱۳۸۹
- صلاحیان، افشین، عریضی، حمیدرضا، بابامیری، محمد وعسگری، آزاده. (۱۳۹۰). عوامل پیش بین سندرم فرسودگی شغلی. پژوهش پرستاری، دوره ۶، شماره ۲۳، ۲۳-۲۳.
- عرب کلمری، محبوبه. (۱۳۹۰). الگویی برای ارتقای موفقیت کارراهه کارکنان حرفه ای. پایان نامه دکتری، دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبائی.
- قلی پور، آرین (۱۳۸۶). مدیریت رفتار سازمانی (رفتار فردی)، سمت، تهران.

Aselage, J., & Eisenberger, R. (2003), Perceived organizational support and psychological contracts: a theoretical integration. *Journal of Organizational Behavior*, 24: 491-509.



- Bal, P. M., De Lange, A. H., Jansen, P., & Van Der Velde, M. G. (2008). Psychological contract breach and job attitudes: A meta-analysis of age as a moderator, *Journal of Vocational Behavior*, 72(1), pp. 143–158.
- Brown, L.A. (2007), Extra Role Time Organizational Citizenship Behavior, Expectations for Reciprocity, and Burnout: Potential Organizational Influence via Organizational Support and Psychological Contract Fulfillment, DISSERTATION EVANSTON, ILLINOIS, *Proquest Digital Dissertations*.
- Conway, N., Guest, D., Trenberth, L. (2011), Testing the differential effects of changes in psychological contract breach and fulfillment, *Journal of Vocational Behavior*, 79, pp 267–276.
- Coyle-Shapiro, J., & Kessler, I.(2000). Consequences of the psychological contract for the employment relationship: A large scale survey. *Journal of Management Studies*, 37, 903-930.
- Debos, G. E., & Rousseau, D. M.(2004), Mutuality and reciprocity in the psychological contracts of employees and employers. *Journal of Applied Psychology*, 89: 52-72.
- Delcampo, R.(2004), Influences and determinants of psychological contract evaluation in Hispanic business professionals (Doctoral dissertation, Arizona state university, 2004), *Proquest Digital Dissertations*.
- Eisenberger, R., & et. al.(1986). Perceived organizational support, *Journal of Applied Psychology* (71), 500-507.
- George, J.M. (1992). The role of personality in organizational life: Issues and evidence, *Journal of management*, Vol. 18, pp. 185-213.
- Guerrero, S. and Herrbach, O.(2008). The affective underpinnings of psychological contract fulfillment, *journal of managerial psychology*, Vol. 23, No. 1, pp. 4-17.
- Isen, A.M. and Baron, R.A.(1992), Positive affects as a factor in organizational behavior, *Research in organizational behavior*, pp. 1-54.
- 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 Behavior*, 24: 627-647.
- Kaplan, S., Bradley, J.C., Luchman, J.N. and Haynes, D. (2009), On the role of positive and negative affectivity in job performance: a meta – analytic investigation, *Journal of applied psychology*, Vol. 94, pp. 162-76.
- Kokkoinos, C. (2009). Job stressors, personality and burnout in primary school teachers, British, *Journal of Educational Psychology* (77), 229-243.
- Lambert, E., Hogan, N. L., & Altheimer, I.(2010). The Association Between Work-Family Conflict and Job Burnout Among Correctional Staff:A Preliminary Study. *Am J Crim Just* (35), 37-55.
- Lambert, K., Perrewe, P., & Hochwarter, W.(2008). Burnout in health care: the role of the five factors of personality. *Journal of Applied Psychology*(30), 1570-1598.
- Levinson, H. (1965). Reciprocation: The relationship between man and organization. *Administrative Science Quarterly*, Vo. 9, (N. 4), 370-390.
- Levinson, H., Price, C.R., Munden, K.J., Mandl, H.J. and Solley, C.M.(1962), Men, Management and Mental Health, *Oxford University Press*, Oxford.

- Maslach, C. & Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001), Job burnout. *Annual Review Psychology*, 52, 397-422.
- McVicar, R. (2003). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*(81), 123-133.
- Morrison, E. W., & Robinson, S. L. (1997). When employees feel betrayed: A model of how psychological contract violation develops, *Academy of Management Review*, 22, 226-256.
- Rhoades, L. & Eisenberger, R. (2002), perceived organizational support: A review of the literature, *Journal of Applied psychology*, vol.87, No.4, pp.698-714.
- Robinson, S. L. & Rousseau, D. M. (1994), Violating the psychological contract: Not the exception but the norm, *Journal of Organizational Behavior*, 15, pp. 245-259.
- Rousseau, D. M. (1989), Psychological and implied contracts in organizations, *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 2, pp 121-139.
- Rousseau, D. M. (1995), Psychological contracts in organizations: understanding written and unwritten agreements, *Sage, thousand oaks, CA*.
- Schein, E. H. (1965). *Organizational Psychology* Englewood Cliffs: *Prentice-Hall*.
- Suazo, Mark M. & Turnley, William H. (2010), Perceived organizational support as a mediator of the relations between individual differences and psychological contract breach, *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 25 No. 6, pp. 620-648.
- Taris, T. (2006). Is there a relationship between burnout and objective performance? *A critical review of 16. Work & Stress* (20), 316-334.
- Ten Brummelhuis, L., Bakker, B., & Euwema, C. (2011). Family to work interference related to co-workers' work outcomes, *Journal of vocational Behavior* (76), 461- 469.
- Venkatraman, N. (1989). The concept of fit in strategy research: Toward verbal and statistical correspondence, *Academy of Management Review*, 3, 423-444.
- Watson, D. and Clark, L.A. (1984), Negative affectivity: the disposition to experience aversive emotional states, *psychological bulletin*, Vol. 96, pp. 465-90.
- Watson, D., Clark, L.A. and Tellegan, A. (1988), Development and validation of brief measures of positive and negative affect: the PANAS scales, *journal of personality and social psychology*, Vol. 54, pp. 1063-70.