

أثر العقد النفسي في دعم وتعزيز إنتاجية العاملين

دراسة تحليلية على عينة من العاملين

بشركات الغزل والنسيج التابعة لقطاع الأعمال العام بمحافظة البحيرة

دكتور

السيد عزت السيد صالح

مدرس إدارة الاعمال

المعهد العالي للعلوم الإدارية

جناكليس – البحيرة

دكتور

عصام فتحى محمد عبد اللطيف

مدرس إدارة اعمال

الجامعة العمالية

فرع طنطا

أثر العقد النفسى فى دعم وتعزيز إنتاجية العاملين
دراسة تحليلية على عينة من العاملين
بشركات الغزل والنسيج التابعة لقطاع الاعمال العام بمحافظة البحيرة

د. السيد عزت السيد صال
مدرس إدارة الاعمال – المعهد العالى للعلوم الإدارية
جناكليس – البحيرة

د. عصام فتحى محمد عبد اللطيف
مدرس إدارة الاعمال
الجامعة العمالية بطنطا

ملخص البحث

يهدف هذا البحث إلى دراسة اثر العقد النفسى فى دعم وتعزيز إنتاجية العاملين بشركات الغزل والنسيج التابعة لقطاع الاعمال العام بمحافظة البحيرة.
وتم تصميم نموذج مقترح للبحث لكى يستخدم كدليل لإختبار اثر العقد النفسى فى دعم وتعزيز إنتاجية العاملين ، كما تم تصميم قائمة الاستقصاء المعبأة بمعرفة المستقصى منه، وتم توجيهها إلى العاملين بالشركات محل البحث عن طريق المقابلة الشخصية.
ولتحليل البيانات الأولية للبحث، تم استخدام المنهج الإحصائى SPSS لإدخال البيانات الأولية. وقد بلغ حجم العينة المختارة ٤٠٠ مفردة، وقد أوضحت نتائج التحليل الإحصائى وجود علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية بين العقد النفسى وزيادة إنتاجية العاملين. وأخيرا تقديم بعض التوصيات العملية.
الكلمات الافتتاحية: العقد النفسى، التهكم التنظيمى، الرضا الوظيفى، الالتزام التنظيمى، سلوكيات المواطنة التنظيمية، إنتاجية العاملين

**The Influence of Psychological Contract on Supporting and Reinforcing
Employees' Productivity
An Analytical Study on a Sample of Employees in Public Sector Textiles
Companies in Beherah Governorate**

Dr. Essam Fathy Mohamed Abd Ellatif

Lecturer of Business Administration

Workers' University

Dr. Elsayed Ezzat Elsayed saleh

Lecturer of Business Administration

Higher Institute of The

Administrative Sciences

Janaklees – Behiera

Abstract:

This research aimed to study the effect of the psychological contract on supporting and enhancing the productivity of workers in textile companies affiliated with the public business sector in Beheira Governorate..

An analytical model is developed as a guideline to the effect of the psychological contract on supporting and enhancing the productivity for employees. In order to collect primary data, a questionnaire is designed and data have been collected from human resources under study through personal interview.

The SPSS is used to process the primary data. Sample size is 400. The results of the statistical analysis showed that there is a significant correlation between the psychological contract on supporting and enhancing the productivity for employees. Finally, the research introduces some practical recommendations.

Keywords: Psychological contract, Cynicism organizational, job satisfaction, organizational commitment, organizational citizenship behaviors, employee productivity

أولاً : المقدمة :

في ضوء التغيرات التي تعيشها المنظمات ، نتيجة للتحويلات في طبيعة العمل والتي يحدثها التغير في التكنولوجيا والاتجاه نحو تقليص أعداد العاملين وتقليل أحجام المنظمات وإعادة الهيكلة وزيادة العولمة والمنافسة، فقد أثرت كل هذه التغيرات وتلك التحويلات ليس فقط على تعديل وتطوير نظم العمل في المنظمة ولكن أيضاً على تغير طبيعة العقد بين الفرد والمنظمة،(البطل،٢٠١٨).

بل وفرضت على المنظمة أن تخلق طرق مبتكرة وجديدة لزيادة مستويات الفعالية التنظيمية وتخفيض التكاليف وتحسين العمليات ووضع الاستراتيجيات المرنة التي تسمح لإعادة التخطيط وترتيب الأوضاع الداخلية للمنظمة من جديد وكانت هذه الاتجاهات الحديثة حافزاً للتحول التنظيمي والاجتماعي وصياغة نوع جديد من نظم العمل وتغيير طبيعة العقد بين الفرد والمنظمة، (عامر، ٢٠١١).

خاصة وأن العقد النفسي بالمنظمات يلعب دوراً هاماً في تحديد العلاقة بين الموظفين ومنظمتهم، حيث يمثل الالتزامات المتبادلة بين الفرد والمنظمة، وكذلك يمثل الصورة الذهنية على أن المنظمة قد أعطت وعوداً (أجور مجزية، فرص ترقية، تدريب) وإلتزام الفرد المتقدم بالمقابل (مهارات فنية، واداء و طاقة عالية).

وقد أثبتت مجموعة من الدراسات أن تنفيذ العقد النفسي له نتائج هامة وكبيرة على المنظمة والأفراد من زيادة الرضا وظيفي والولاء والانتماء وزيادة إنتاجية العاملين، وكذلك فإن الاخلال بالعقد النفسي يؤدي إلى نتائج سلبية على الفرد والمنظمة، حيث يعد الاخلال بالعقد النفسي إخلالاً بالثقة من قبل المنظمة ويؤدي إلى مشاعر الخداع والشعور بالأهانة المعنوية التي تؤدي بدورها إلى مشاعر وعواطف سلبية من غضب وإستياء ويمكن أن تؤدي هذه المشاعر والعواطف السلبية إلى إتجاهات سلوكية وإتجاهية وتتضمن الاستجابات الإتجاهية (رضا وظيفي منخفض- إلتزام تنظيمي منخفض- إنتاجية منخفضة) أما الاستجابات السلوكية فيمكن أن تأتي بشكل (زيادة معدل دوران العمل و رغبة في ترك العمل- تراجع سلوكيات المواطنة التنظيمية- الانسحاب الوظيفي للعاملين).

وإنطلاقاً من أهمية صناعة الغزل والنسيج بمصر على إعتبار أنها صناعة كثيفة العمالة وما تلعبه من دور حيوي في المجتمع وما تقدمه من منتجات ضرورية وهامة، تأتي أهمية الدراسة في محاولة لتفسير أهمية الربط بين الإلتزام بالعقد النفسي وعدم الإخلال به وزيادة إنتاجية العاملين حيث أثبتت الدراسات أن الإلتزام بالعقد النفسي يعد مدخل من مداخل زيادة إنتاجية العاملين، فالعاملين عندما يعملون في منظمة تحترم وتلتزم بالعقد النفسي فإن هذا ينعكس على رضاهم الوظيفي وعلى إلتزامهم التنظيمي وعلى سلوكياتهم التنظيمية بما ينعكس في النهاية على زيادة إنتاجيتهم.

ثانياً: الإطار النظري : العقد النفسي :

(أ) مفهوم العقد النفسى :

تعددت التعريفات الخاصة بالعقد النفسى شأنها شأن كافة المفاهيم الإدارية يصعب الإتفاق على

تعريفها من قبل الباحثين ومن هذه التعريفات :

● أن العقد النفسى هو توقعات الأفراد حول الالتزامات الموجودة بينهم وبين المنظمة التى يعملون بها، إذ يركز التعريف فقط حول مايعتقده الأفراد عن تأدية الألتزامات ومن غير الضرورى أن يشارك الطرف الثانى فى هذا الاعتقاد، (Johnson, J. L., 2003).

● كما عرف (عامر، ٢٠١١) العقد النفسى بأنه معتقدات الافراد التى تم تشكيلها فى المنظمة فيما يتعلق بشروط وجود علاقة التبادل بين الموظف والمنظمة والتى على أساسها تبادل الألتزامات والتوقعات المدركة من قبل الموظفين والمنظمة وهو رباط عاطفى ضمنى وغير رسمى يتضمن المساهمات والألتزامات التى يجب أن يقدمها الموظف والمسئوليات التى على المنظمة تقديمها بالمقابل.

● وأيضاً عرف (Guest, D., 2004) العقد النفسى بأنه مجموعة من التوقعات غير المكتوبة التى بين الأفراد العاملين والمنظمة أو انها التوقعات التى تربط بين أطراف العمل فى إطار العلاقات الوظيفية بين الفرد والمنظمة من خلال التشريعات التى تحكم هذه العلاقة.

● كذلك عرف (Morrison, E. W., 1997) العقد النفسى بأنه إعتقادات العامل حول الألتزامات المتبادلة بينه وبين منظمته، حيث تعتمد هذه الألتزامات على وعود مدركة قد لا تكون بالضرورة مقرر من قبل اطراف المنظمة.

● أيضاً عرف (Rousseau, D. M, 1995) العقد النفسى بأنه إعتقادات فردية شكلتها المنظمة بشأن شروط إتفاق التبادل بينها وبين الأفراد العاملين لديها.

● هذا بالإضافة إلى تعريف (H.M.Nishanthi, 2016) للعقد النفسى بأنه الوعود الصريحة التى يبذلها الطرفان لبعضهما البعض، وتعريف (Tumo Kele, 2018) للعقد النفسى بأنه توقعات غير مكتوبة متبادلة بين العاملين والمنظمة فيما يتعلق بالسياسات والاجراءات والممارسات فى منظماتهم.

● وأخيراً عرف (Michelle C. Bligh, 2005) العقد النفسى بأنه الألتزام المتبادل القائم بين الموظف والمنظمة بناء على وعود صريحة وضمنية، حيث يبدأ تشكيل العقد النفسى من مقابلة التوظيف من خلال تبادل المعلومات، هذا التفاعل المحدود يعزز التوقعات والألتزامات الأولية على أساس مهارات الموظف التى من المحتمل أن يقدمها للمنظمة والأجور والفوائد التى سوف تقدمها المنظمة بالمقابل.

والعقد النفسى يتكون من جزأين، الجزء الأول هو مواءمة أهداف العامل مع الاهداف والألتزامات التنظيمية، وثانياً التعاقد العاطفى الذى يتحقق من تبعية العاملين وولائهم للمنظمات بعد سلسلة من المساهمات والدورات المتبادلة والخبرات التنظيمية، (Cheng-Wei Che, 2018)

ومن هنا نستطيع تعريف عقد العمل النفسي بأنه عقد غير مكتوب مبنى على التصورات والعود والتوقعات والاعتقادات التي يحملها كل طرف من أطراف العلاقة (العامل وصاحب العمل) تجاه الآخر حيث يشكل هذا العقد الإطار العام للتعامل بين الطرفين.

فالعامل يتوقع من صاحب العمل جوانب عدة تدفعه للبقاء في العمل وإستمراره فيه وتزيد من رضاه وإستقراره الوظيفي ومن ثم تنعكس على زيادة إنتاجيته من تطوير وتحسين مهارات العامل، سماع توقعات العامل، معرفة طموح العامل المهني، العدالة وتكافؤ الفرص، تبادل الاحترام، تمكين مشاركة العاملين في إتخاذ القرارات، تمكين العاملين، الاتصال المفتوح، تبنى أنماط قيادية فعالة، بناء روح الفريق، إشباع حاجات الموظف المهنية والتطويرية، الامان الوظيفي، بيئة عمل محفزة.

كذلك يتوقع صاحب العمل من العاملين جوانب أخرى كالاخلاص في العمل وإتقانه والأمانة، والالتزام بقيم المنشأة وتحقيق أهدافها، والطاعة، والعمل تحت ضغوط، والالتزام التنظيمي، والابتكار والابداع في العمل، والمبادرة، وإبداء روح التعاون مع فريق العمل، والتنافس المهني، وتبادل الخبرات والعمل الجماعي، وبناء وتطوير الذات.

أهمية العقد النفسي

عندما يتلقى العاملين ما يتوقعونه فإن ذلك يخلق لديهم رد فعل على شكل موقف أو سلوك، وقد اظهرت الدراسات وجود علاقة بين العقد النفسي وكل من الرضا الوظيفي والالتزام والرغبة في العمل، كما يوح مستوى الوفاء بالعقد النفسي مدى التأثير على الارتباط العاطفي في المنظمة، ويؤثر أيضاً في الرغبة في الاستمرار والبقاء في المنظمة، (Moore, Traron. ,2014) ويمكن تلخيص أهمية العقد النفسي في الاتي، (ابوطايقية، ٢٠١٧):-

✘ تعتبر العقود النفسية سمة أساسية من سمات الحياة التنظيمية فهي تربط الأفراد بالمنظمات مع بعضهم وتنظيم سلوكهم.

✘ تلعب العقود النفسية دوراً هاماً في الالتزام التنظيمي للعاملين بالشركة-والثقة في الادارة- زيادة مستويات التعاون- تنمية سلوكيات المواطنة التنظيمية- وزيادة مستويات الجهد والمشاركة- وميل أقل للعاملين لترك العمل، (H.M.Nishanthi,2016)

✘ تعد العقود النفسية مؤشراً على العمل الحالي أو المستقبلي للعاملين وبوفر فهما مهماً لإداء العمل حيث يساعد العقد النفسي على تطوير ثقة العاملين وولائهم، (Cheng-WeiChe, 2018).

✘ تؤثر العقود النفسية بشكل كبير على الروح المعنوية والرضا الوظيفي للعاملين والمواقف والسلوك من خلال المراجعة المستمرة لعلاقة التبادل بين الموظف والمنظمة.

✗ العقود النفسية تساعد على إنجاز مهمتين، فهي تساعد على التنبؤ بأنواع المخرجات التي سيحصل عليها أصحاب العمل من العاملين، كما تساعد في معرفة أنواع المكافآت سيحصل عليها العاملين من أصحاب العمل، حيث ان التنبؤ غاية في الأهمية فهو يعمل على تحفيز العاملين لتقديم الأفضل دائماً.

✗ يقوى العقد النفسى من إنتماء العاملين للمنظمة التي يعملون بها وبالتالي إيمانهم بأهداف المنظمة والعمل بقوة من أجل تحقيق هذه الأهداف، وهو ما يجعل لدى الفرد استعداد لعمل أى شئ نيابة عن المنظمة ويخلق لديهم رغبة قوية في الحفاظ والاستمرار في علاقتهم معها.

خصائص العقد النفسى

يتسم العقد النفسى بمجموعة من الخصائص، (Tallman, Rick., 2001) وهى:

(١) العقود النفسية ذاتية: إن العقد الذاتى هو الفهم أو التفسير الفريد للفرد للالتزامات المتق عليها للعقد النفسى.

(٢) العقود النفسية تعهدية: تعد العقود النفسية عقود تعاقدية تحنوى على مكونات رئيسية هى: الوعود والقبول والوفاء، فالوعد هو عبارة عن توقعات تنشأ بناءً على قد تكون عبارة عن عقود مكتوبة أو شفوية أو من سلوك أطراف أخرى فى العقد وهو ما قد يحدث قبل أو اثناء أو بعد عملية التعيين، وفيما يخص القبول فإنه يعنى الموافقة الطوعية من قبل الأفراد على الدخول فى العقد النفسى والالتزام بشروطه والتزاماته، أما المكون الثالث هو الوفاء بالعقد بمعنى أن تقوم المنظمة بمكافأة الفرد كجزء من الوعود التي قدمتها له نظير قيامه بالوفاء بالتزاماته.

(٣) العقود النفسية كإتجاهات: والاتجاه هو إستجابة لمثير سابق أو سلوك دافع ويتضمن (معرفية-عاطفية-سلوكية).

أبعاد العقد النفسى :

- أجمعت الدراسات والأبحاث السابقة على أن أبعاد العقد النفسى تتمثل فى، (عامر، ٢٠١١) :

١. محتوى الوظيفة:

- الاستقلالية: تفويض السلطة للفرد والتي يسمح من خلالها الفرد بتطوير ذاته فى اداء الاعمال.
- المسئولية: تعنى المسئولية عن اداء الاعمال والتخطيط والقرارات.
- وضوح الدور: وتعنى كافة المعلومات عن الوظيفة من خلال وضوح الوصف الوظيفى، وأيضاً وضوح سياسات وأهداف المنظمة.

٢. العوامل التنظيمية:

- الحوافز: هي المكافأة التي تمنح للعاملين على تقييم الأداء
- الراتب: مايتلقاه العامل من أجر مقابل مايقدمه عن عمل ويراعى أن يكون منافساً مع المنظمات الأخرى.
- الترقية: توفير فرص ترقية للجميع وبشكل عادل وتوضيح معايير الترقية والإجراءات اللازمة للحصول على الترقية.
- العدالة الإجرائية: وهي عدالة العمليات التي يتم من خلالها إتخاذ القرارات التنظيمية والتي يتم من خلالها توزيع النتائج الإيجابية والسلبية على العاملين في المنظمة مثل العدالة في نظم تقييم الاداء والإجراءات التأديبية.

٣. عوامل بيئة العمل:

- الأسلوب الاشرافى: ويقوم على تفويض السلطة والمشاركة وتقديم الدعم.
- التدريب والتنمية: وهو طرح برامج للتدريب وإتاحتها لجميع العاملين بشكل متساوى.
- التغذية العكسية: وهي العملية التي يتم منح خلالها إطلاع العاملين على نتائج تقييم الأداء.

الفرق بين الأخلال بالعقد النفسى وخرق العقد النفسى

الاخلال بالعقد النفسى

يشير مصطلح الأخلال بالعقد النفسى إلى رد الفعل الوجدانى السلبى تجاه المنظمة نتيجة لخرقها العقد النفسى، بحث يعرفها (Suazo, M,2011) بأنها حالة شعورية سلبية يمكن أن تتبع عملية إدراك إختراق العقد النفسى.

ويؤدى الاخلال بالعقد النفسى إلى نتائج سلبية على الفرد والمنظمة ويعتبر إخلالا بثقة الفرد من قبل المنظمة وإن إتجاهات وتصرفات العاملين تجاه العمل تحتل مكانة حيوية داخل حياة المنظمات، وعلى الرغم أنه من المتوقع أن يظهر العاملين إتجاهات وسلوكيات تجاه العمل نجد أن هذه سلوكيات غير مفضلة هي التي تظهر مثل التأخير والغياب وعدم إنجاز الاعمال وعدم التعاون والمجادلة مع الزملاء فى العمل، (غنيم،٢٠١٧).

خرق العقد النفسى

ويشير مفهوم خرق العقد النفسى إلى تناقض مدرك بين الوعود السابقة وبين ما استلمه الفرد فعلا، (Aldossari M,2016).

أما (Zhou, H, 2007) عرف خرق العقد النفسى بأنه تقييم إدراكى بأن المنظمة قد فشلت فى الوفاء بالتزامات أو تعهدات وظيفية معينة.

فى حين يرى (عامر، ٢٠١١) أن خرق العقد النفسى هو إدراك الفرد بأن المنظمة قد أخفقت فى الوفاء بواحد أو أكثر من الالتزامات فى العقد، اما الإخلال فهو الحالة العاطفية والوجدانية الناتجة عن الاعتقاد بأن المنظمة قد أخفقت فى الحفاظ على العقد النفسى و يترافق ذلك شعور الغضب والاحباط والخيانة.

اما (Paul & et al , 2000) يرى إنه إذا إدرك الفرد أو المنظمة أن الطرف الاخر قد فشل فى تحقيق واحد أو أكثر من التزاماته فى العقد النفسى يصبح هناك خرقاً للعقد، وإذا كان هذا الخرق كبيراً فإنه يشكل إخلال بالعقد النفسى.

ومن التعريفات السابقة يتضح لنا أن الإخلال بالعقد النفسى هو الحالة العاطفية والوجدانية الناتجة عن الاعتقاد بأن المنظمة قد أخفقت فى الحفاظ على العقد النفسى و يترافق ذلك شعور الغضب والاحباط والخيانة.

أما خرق العقد النفسى هو إدراك الفرد بأن المنظمة قد أخفقت فى الوفاء بواحد أو أكثر من الالتزامات فى العقد النفسى.

مسببات خرق العقد النفسى

تحدث عملية خرق العقد النفسى نتيجة مواقف وتصرفات يقوم بها أحد طرفى العقد. ولقد تعددت الابحاث التتناولت دراسة مسببات عملية الاختراق مبنية على عدد من الافكار هى، (الجعيدى، ٢٠١٧):

- ❖ يحدث الاختراق عند عدم فاعلية تطبيقات إدارة الموارد البشرية.
- ❖ يحدث الاختراق عند فقدان الدعم من المشرف أو من المنظمة.
- ❖ يحدث الاختراق بسبب إحداث تقع خارج المنظمة بشكل تؤثر به على التزام المنظمة بالعقد النفسى.

الاثار الناتجة عن الإخلال بالعقد النفسى

تتمثل فى، (عباس، ٢٠١٤):

- ☒ زيادة التهكم التنظيمى لدى العاملين وعدم رغبتهم وإلتزامهم بالعمل وإنخفاض الدافع لديهم.
- ☒ إنخفاض مرونة ممارسات الموارد البشرية (من المرونة التعاقدية-مرونة ساعات العمل-مرونة الاجور-مرونة طول الحياة الوظيفية- المرونة الوظيفية)
- ☒ ظهور إتجاهات وسلوكيات سلبية للعاملين تجاه العمل من عاطفية وتتمثل فى مشاعر الغضب والاستياء والتوتر والعنف والاحباط والشعور بالخيانة والخداع وإتجاهية وسلوكية وتتمثل فى إنخفاض الثقة فى المنظمة- إرتفاع معدل دوران العمل- إنخفاض الاداء الوظيفى للعاملين- إنخفاض سلوك المواطنة التنظيمية- إنخفاض الرضا الوظيفى – وإنخفاض الإلتزام التنظيمى، Vinessa (Naidoo,2019).

(ب) إنتاجية العاملين

تعدد التعريفات الخاصة بإنتاجية العاملين ومنها على سبيل المثال:

- تعريف (حسن، ١٩٩٩) بأنها قدرة وإمكانيات الفرد على اداء وإتمام المهام المنوطة به بالكم والنوع المناسب وضمن فترة محددة.
- كما عرف (الدوسرى، ٢٠١٢) إنتاجية العاملين بأنها هي مجموعة من الظروف المادية او المعنوية التي تتوفر في جو العمل وتشبع رغبات العاملين مقابل تحسين ادائهم وزيادة إنتاجيتهم.
- وايضاً عرف (المحتسب، ٢٠١١) إنتاجية العاملين بأنها كمية الأنتاج التي تتحقق خلال فترة زمنية بواسطة وحدة معينة من العمل أو النسبة بين الأنتاج المحقق وكمية العمل التي تتحقق خلال مدة زمنية وحدة معينة من العمل أو نسبة الأنتاج المحقق وكمية العمل التي بذلت خلال مدة زمنية معينة.

وهناك مجموعة من العوامل المؤثرة على إنتاجية العاملين، (ريان، ٢٠١٨) وهي:

- ❖ **العوامل المرتبطة بالأفراد:** من انخفاض الروح المعنوية-زيادة الشعور بالأحباط والعدوانية- التوتر- الاكتئاب والقلق- انخفاض الرضا الوظيفي.
- ❖ **العوامل المرتبطة بالمنظمة:** من انخفاض الثقة التنظيمية بين الإدارة والعاملين- سوء جودة العمل- انخفاض سلوكيات المواطنة التنظيمية- ضعف الاجور والحوافز وعدم تناسبها مع مستويات التضخم والاسعار- انخفاض مستويات الالتزام التنظيمي- وإنخفاض معدلات الاداء والإنتاجية وتشوية سمعة المنظمة.

(ج) مضمون العقد النفسى وتأثيره على إنتاجية العاملين :

أن المنافسة العالمية والتحديات الداخلية والخارجية قد غيرت بيئة الاعمال المحيطة بالمنظمات وبالتالي أصبحت تلك المنظمات مجبرة على إبتكار أساليب محسنة للبقاء والاداء من خلال العقد النفسى بإنشاء علاقة صحية وتقديمية مع موظفيها،(Nwokocho.I,2015).

ويتمثل مضمون العقد النفسى فى الامال والتوقعات التى ينتظرها العاملين من المنظمة من حياة وظيفية تتسم بالعدالة والمساواة فى الأجور والمكافآت وتوفير فرص النمو الوظيفى وتمكين ومشاركة العاملين فى إتخاذ القرارات وبيئة عمل صحية وأمنة وعمل جماعى وعلاقات جيدة بين العاملين، وتوفير قدر من الأمان والاستقرار الوظيفى، الا ان ما تواجه المنظمات بصفة عامة وشركات الغزل والنسيج بصفة خاصة من تحديات وتهديات حالت دون تحقيق تلك الامنيات والتطلعات الامر الذى يترتب عليه خرق العقد النفسى، وهذا ما قد ينذر بعواقب وخيمة ويلحق ضرراً شديداً بأداء وإنتاجية العاملين ومن ثم إنخفاض إنتاجية المنظمات،(مرزوق، ٢٠١٧).

ويؤثر خرق العقد النفسى تأثيراً سلبياً على سلوك العاملين فى مكان العمل مما يؤدي إلى انخفاض الأداء وتاكل الإنتاجية، فعندما يدرك العاملون أن منظماتهم قد اخترقت عقودهم النفسية فإنهم ينظرون إلى علاقاتهم مع منظماتهم بشكل سلبى ويكونون أقل احتمالية للقيام بأية أنشطة لصالح منظماتهم. ومن هنا يتجلى مضمون العقد النفسى فى تحقيق إنتاجية العاملين من خلال رفع مستويات الثقة فى المنظمات- اتجاهات نفسية إيجابية نحو المنظمة- انخفاض معدلات ترك العمل بالمنظمة-إنخفاض المشاعر السلبية " من التوتر والغضب والاحباط"- زيادة الالتزام التنظيمى لدى العاملين- إرتفاع مستويات سلوكيات المواطنة التنظيمية-زيادة الرضا الوظيفى للعاملين- إرتفاع معدلات الاداء الوظيفى للعاملين" الانتاجية"،(الجعيدى،٢٠١٧).

ولذلك يجب على الإدارة لتحسين وزيادة إنتاجية العاملين الوفاء بالعقد النفسى باستخدام الطرق المختلفة مثل تصميم العمل بكفاءة وتصميم الحوافز المالية وغير المالية وتغيير أسلوب الاشراف إلى أكثر ديمقراطية وتشاركية، (Kumar.s.2012).

هذا بالإضافة إلى التعبير بوضوح عن التوقعات خلال مراحل الأستقطاب والتوظيف، بدء الثقافة التنظيمية التى تعزز الشفافية فى السياسات والإجراءات التى تؤثر على العاملين، وتهيئة بيئة عمل إنسانية تستوعب التعاون والتوافق ومشاركة العاملين لضمان وجود علاقة عمل صحية تؤدي إلى مزيد من الاستقرار التوظيفى للعاملين وتحقيق التوقعات فى مكان العمل، وخلق شعور بالالتزام العاملين بالبقاء فى المنظمة والمساهمة فى النجاح الشامل للمنظمات،(Nwokocho.I,2015).

وفى النهاية نخلص إلى أن كلما أشبع العقد النفسى حاجات الفرد فى مجال العمل، من أجر مناسب وإشراف عالى ومحتوى عمل جيد وفريق عمل متعاون ومؤهل هذا إلى جانب وجود تكافؤ فرص التقدم والترقية والتدريب لصقل الإمكانات وتنمية المهارات، هذا بخلاف العدالة فى التوزيع والمعاملة وتوفير نظم رعاية اجتماعية جيدة وإمكانية المشاركة فى اتخاذ القرارات ووضع نظام عمل مريح ومرن ومتطور، أسهم ذلك فى رضائه وساعد على إثارة دافعيته، أى حثه وحفزته نحو الأداء الفاعل، (درويش،٢٠٠٧).

ثالثاً : الدراسات السابقة :

☒ دراسة (Vinessa Naidoo,2019):

هدفت الدراسة الي : تحديد تأثير العقد النفسى على مشاركة العاملين فى معهد التعليم العالى ببريتوريا.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى: وجود مجموعة من العوامل التى تؤثر على العقد النفسى وهى العدالة والثقة والتعامل مع العاملين والعلاقات والانتهاك والرضا الوظيفى والالتزام التنظيمى ومشاركة العاملين فى إتخاذ القرارات ونواياهم فى البقاء او ترك العمل.

❑ دراسة (Cheng-Wei Che, 2018) :

هدفت الدراسة الي : التعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي والاداء الوظيفي للعاملين من خلال التأثير الوسيط للعقد النفسى والالتزام التنظيمى فى سياق الضيافة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى : ان الرضا الوظيفي له تأثير إيجابى على الاداء الوظيفي للعاملين سواء بشكل مباشر أو غير مباشر وأن العقد النفسى والالتزام التنظيمى لهما دور وسيط فى هذه العلاقة.

❑ دراسة البطل، (٢٠١٨) :

هدفت الدراسة الي : تحديد العلاقة الارتباطية بين وفاء المنظمة بالالتزاماتها فى العقد النفسى- وتحديد أثر الامان الوظيفي كمتغير وسيط فى العلاقة بين التزامات العاملين والتزامات المنظمة كبعدي للعقد النفسى- وتحديد الفروق بين العاملين فى المدارس الحكومية والعاملين فى المدارس الخاصة من حيث إدراكهم للأمان الوظيفي- وتحديد الفروق بين العاملين فى المدارس الحكومية والعاملين فى المدارس الخاصة من حيث إدراكهم لوفاء المنظمة بالالتزاماتها- وتحديد الفروق بين المدارس الحكومية والعاملين فى المدارس الخاصة من حيث إدراكهم لوفاء العاملين بالتزاماتهم تجاه المنظمة وتوصلت نتائج الدراسة إلى : وجود علاقة ارتباطية طردية موجبة بين التزامات المنظمة والتزامات العاملين- والامان الوظيفي يتوسط العلاقة بين التزامات المنظمة والتزامات العاملين.

❑ دراسة النجار، (٢٠١٨):

هدفت الدراسة الي : التعرف على أثر العلاقة بين التماثل التنظيمى والاخلال بالعقد النفسى فى تخفيض الاثار السلبية للأخلال بالعقد النفسى، كما هدفت إلى معرفة أثر التماثل التنظيمى فى تخفيض الاثار السلبية للأخلال بالعقد النفسى وتكون مجتمع البحث من (٧٧٤٨) عامل واستخدم الباحث عينة (٣٦٦) مفردة من العاملين فى الشركات الصناعية التابعة لقطاع الاعمال العام بحافظة الدقهلية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى : وجود تأثير معنوى للأخلال بالعقد النفسى فى الاثار السلبية (٧٥,٦%)، وتؤدى العلاقة بين التماثل التنظيمى والاخلال بالعقد النفسى إلى تخفيف الاثار السلبية (٤٥,٧%).

❑ دراسة (Jones Lewis Arthur,2017)

هدفت الدراسة الي : توفير المعرفة والفهم الاضافى لاسباب خرق العقد النفسى وتأثيره على اداء العاملين فى منجم الذهب بغانا. وتوصلت نتائج الدراسة إلى : أن لزيادة وتحسين إنتاجية العاملين يتطلب ذلك سياسة قوية للوفاء بالعقد النفسى لان مثل هذه التدابير يمكن أن تحفز العاملين على الوصول إلى أعلى مستويات الانتاج المتوقعة وبالوفاء بالطلبات فى المواعيد المحددة.

❏ دراسة ابوطايقية، (٢٠١٧) :

هدفت الدراسة الي : تسليط الضوء على مفهوم العقد النفسى وانواعه وخصائصه ومايترتب على اختراق العقد النفسى من اثار عاطفية وسلوكية تلقى باثارها على اداء وإنتاجية العاملين فى الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة وهم (الجامعة الاسلامية- جامعة الازهر- جامعة الاقصى- جامعة القدس المفتوحة- جامعة فلسطين)

وتمثلت أهم نتائج الدراسة فى : أن هناك رضا بدرجة متوسطة من قبل العاملين فى الجامعات الفلسطينية عن إتزام الجامعات بالعقد النفسى كما اظهرت النتائج إلى وجود علاقة إيجابية بين وفاء الجامعات بالعقد النفسى على إنتاجية الموظف، كما اظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية لالتزام الجامعات بالعقد النفسى واثره على الانتاجية.

❏ دراسة غنيم، (٢٠١٧) :

هدفت الدراسة الي : بيان العلاقة بين الاخلال بالعقد النفسى والانسحاب الوظيفى، كما تهدف إلى معرفة تأثير تأثير الاخلال بالعقد النفسى على الانسحاب الوظيفى بالتطبيق على ٣٣٠ مفردة من العاملين فى الشركات الصناعية المساهمة الخاصة بمحافظة الدقهلية. وتوصلت هذه الدراسة إلى : وجود إرتباط معنوى بين الاخلال النفسى والانسحاب الوظيفى، كما توصلت إلى وجود تأثير معنوى للأخلال بالعقد النفسى كمتغير مستقل على الانسحاب الوظيفى كمتغير تابع.

❏ دراسة بيومى (٢٠١٧)

هدفت الدراسة الي : معرفة العلاقة بين العقد النفسى والارتباط الوظيفى وذلك بالتطبيق على الشركات الصناعية التابعة لقطاع الاعمال بمحافظة الدقهلية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى : أنه توجد علاقة طردية بين العقد النفسى والارتباط الوظيفى للعاملين فكلما زاد الوفاء بالعقد النفسى زاد الارتباط الوظيفى والعكس، كما توصلت الدراسة إلى وجود اثر إيجابى للعقد النفسى على الارتباط الوظيفى.

❏ دراسة الجعيدى واخرون، (٢٠١٧):

هدفت الدراسة الي : تحليل ومناقشة مفهوم العقد النفسى كأحد المفاهيم الحديثة والمؤثرة فى ادبيات الادارة والتنظيمى، كما يعرض التحليل أيضاً فكرة اختراق العقد النفسى مبينا مسيباب الاختراق ونتائجه، هذا بالإضافة إلى إستعراض أهم الطرق والمقاييس التى تستخدم فى قياس العقد النفسى فى منظمات الاعمال .

وتوصلت نتائج الدراسة إلى : الحاجة إلى القيام بالمزيد من البحوث المستقبلية لإختبار وإستكشاف التفسيرات المختلفة والمعانى التى يلحقها الأفراد بمفهوم العقد النفسى وإمكانية إستكشاف وإختبار ظاهرة العقود النفسية فى البيئة اللببية سعياً إلى المساهمة فى الرفع من الاداء الوظيفى والتنظيمى للأفراد والمنظمات.

☒ دراسة (H.M.Nishanthi,2016):

هدفت الدراسة الي : إختبار تأثير العقد النفسى على الرضا الوظيفى والالتزام التنظيمى بالشركات الفائزة بسير لانكا

وتوصلت نتائج الدراسة إلى : أن هناك علاقة قوية إيجابية بين العقد النفسى والرضا الوظيفى والالتزام التنظيمى للعاملين.

☒ دراسة (Nwokocho.I,2015):

تبحث هذه الدراسة: العلاقة بين العقد النفسى والاحتفاظ بالموظفين والاداء والانتاجية فى نيجيريا من خلال دراسة التفاعل بين العقد النفسى والمتغيرات بهدف فهم تفاعلاتها وتأثيراتها فى المنظمات. وتوصلت هذه الدراسة إلى أنه يمكن تقوية علاقة العاملين/ صاحب العمل عن طريق تحديد التوقعات بوضوح خلال مراحل التوظيف وبدء ثقافة تنظيمية تعزز الشفافية فى السياسات والاجراءات التى تؤثر على العاملين وخلق بيئة عمل إنسانية تستوعب التعاون وتوافق الاداء ومشاركة العاملين ويعد ذلك ضرورياً إذا إجتاحت المنظمات الحفاظ على قوتها العاملة والتى من شأنها أن تدفع إلى تحقيق الاهداف التنظيمية.

☒ دراسة (Kumar.S,2012):

هدفت الدراسة الي : التعرف على تأثير العقد النفسى على الاداء الفردى والتنظيمى. وتوصلت نتائج الدراسة إلى : أن هناك علاقة إيجابية بين العقد النفسى واداء العاملين ومن ثم اداء المنظمات حيث يرتبط اداء المنظمات وإنتاجية العاملين إرتباطاً مباشراً بكمية ونوعية مواردها البشرية.

☒ دراسة حسنين، (٢٠١٣) :

هدفت الدراسة الي : قياس وتحديد مستوى التهكمية التنظيمية وخرق العقد النفسى ومدركات لرضا الالسلوك السياسى وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية فى الشركات الناعية لدى العاملين بقطاعات الصناعات المعدنية والكيمائية والغزل والنسيج والملابس الجاهزة فى مصر والبالغ عددهم (١٩٦٧٧٨) عامل.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى : وجود علاقة ترابط جوهرية موجبة بين التهكمية التنظيمية وبين خرق العقد النفسى ومدركات السلوك السياسى، بالإضافة إلى وجود علاقة موجبة جوهرية بين التهكمية التنظيمية وبين سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية

✕ دراسة العطوى (٢٠١٢)

هدفت الدراسة الي : إختبار العلاقة التفاعلية بين إختراق العقد النفسى والتهكم التنظيمى من خلال الدور الوسيط لتجربة مشاعر الانتهاك بين عينة من العاملين فى معمل سمنت المثنى بالعراق بلغت (١٠٤) فرد.

وتوصلت الدراسة إلى: أن إختراق العقد النفسى يرتبط بشكل إيجابى مع إنتهاك العقد، كما أن إنتهاك العقد النفسى يتوسط العلاقة بين إختراق العقد والتهكم التنظيمى.

✕ دراسة عامر، (٢٠١١) :

هدفت الدراسة الي : التعرف على محتوى وطبيعة إلتزامات المنظمة تجاه الفرد(مفهوم العقد النفسى) والتعرف على مفهوم الاخلال بالعقد النفسى ونتائج ذلك على المنظمة والفرد، وأيضاً التعرف على مفهوم واعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية، واخيراً دراسة العلاقة بين الاخلال بالعقد النفسى وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى : وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية لمكونات العقد النفسى فى المستشفيات الخاصة والحكومية- وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين توقعات الأفراد وتنفيذ المستشفى هذه التوقعات- وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين مستشفيات القطاع الحكومى ومستشفيات القطاع الخاص فى ممارسة الافراد لسلوكيات المواطنة التنظيمية التى تفيد المنظمة ككل.

✕ دراسة (Hekman, D., Bigley, G., 2009) :

هدفت الدراسة الي : التعرف على طبيعة العلاقة بين إدراك خرق العقد النفسى والاداء الوظيفى وتوصلت نتائج الدراسة إلى : وجود علاقة سالبة بين إدراك خرق العقد النفسى والاداء الوظيفى، وتتوقف قوة هذه العلاقة على مدى الانخفاض فى الهوية التنظيمية لدى العاملين، وإرتفاع الهوية المهنية لديهم (إعتزاز الفرد بوظيفته كشيء مفضل على إعتزازه بالمنظمة) نتيجة إدراكه لخرق العقد النفسى.

✕ دراسة السيد، (٢٠٠٦) :

هدفت الدراسة الي : إختبار اثر الاخلال بالعقد النفسى على الرضا الوظيفى والتعرف إلى الثقافة التى يستند عليها فى إنشاء العقد النفسى بين الفرد والمنظمة يعمل فيها، وقد طبقت الدراسة على عينة من العاملين فى المنظمات التابعة للقطاع الحكومى والقطاع الخاص داخل القاهرة حيث بلغت ٢٤٦ عامل.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها : أن الرضا الوظيفي يؤثر تأثيراً مباشراً على الرغبة في ترك العمل، كما توصلت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين توقعات العاملين والالتزام بتحقيقها وتنفيذها من جانب المنظمة، وعد فروق معنوية بين توقعات العاملين التي تشملها عقودهم النفسية في القطاعين الحكومي والخاص.

☒ دراسة (Sturges, J., 2005) :

هدفت الدراسة الي : التعرف على العلاقة بين العقد النفسى والأنواع المختلفة لأنشطة الإدارة المهنية والالتزام التنظيمى وقد تم توزيع الاستبيان على العاملين فى (١٥١) شركة تعمل فى مجال الاعلام بالمملكة المتحدة.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى : أن الوفاء بالعقد النفسى يرتبط بالالتزام الوجدانى للمنشأة والاداء الوظيفى مما يجعل الأفراد يشعرون بالالتزام اكثر ويكون ادأؤهم اكثر كفاءة حيث أن عائدات الادارة المهنية ليست مباشرة ولكن تدار من خلال الوفاء بالعقد النفسى.

☒ دراسة (Johnson, J. L., 2003) :

هدفت الدراسة الي : التعرف على الاثار السلبية لخرق العقد النفسى والتهكم التنظيمى. وتوصلت نتائج الدراسة إلى : هناك علاقة إيجابية بين تصور الفرد بأن صاحب العمل قد أخل بالعقد النفسى والذى ينتج عنه زيادة التهكم تجاه صاحب العمل (عدم الرضا الوظيفى-إنخفاض الالتزام التنظيمى)، كما توصلت إلى أن خرق العقد النفسى سوف يؤثر سلباً على العاملين من الانتاجية وسلوك المواطنة التنظيمية.

● ومما سبق يمكن للباحثين إستخلاص النقاط التالية التى سوف يتميز بها هذا البحث عن الدراسات السابقة :

١. ساهمت الدراسات السابقة فى القاء الضوء على مفهوم العقد النفسى وخصائصه واهميته وابعاده وابعادها وتحديد طبيعة تأثيرها على العديد من المتغيرات الأخرى كالرضا الوظيفى والالتزام التنظيمى والثقة فى القائد والثقة فى المنظمة.
٢. تناولت معظم الدراسات السابقة التى ركزت على مفهوم العقد النفسى وابعاده كمتغير مستقل، كما تناولته الدراسة الحالية كمتغير مستقل.
٣. تناولت معظم الدراسات السابقة إنتاجية العاملين كمتغير تابع فى حين أن البعض الآخر تناول الرضا الوظيفى كمتغير مستقل، وفى الدراسة الحالية يتم تناول إنتاجية العاملين كمتغير تابع.
٤. تتمثل أبعاد العقد النفسى فى محتوى الوظيفة والعوامل التنظيمية وعوامل بيئة العمل
٥. كما يحاول هذا البحث الإستفادة من التراث الفكرى للدراسات السابقة فى التعرف على ما يمكن أن تسهم به العقد النفسى فى زيادة إنتاجية للعاملين بالشركات محل الدراسة.

رابعاً : منهجية وأسلوب البحث :

(أ) مشكلة البحث :

تواجه شركات الغزل والنسيج التابعة لقطاع الأعمال بمحافظة البحيرة العديد من التحديات والتحديات التي أفرزتها التغيرات السريعة والمتلاحقة في بيئاتها من الخصخصة والإجبار على برامج التقاعد والمعاش المبكر- وزيادة حدة المنافسة مع القطاع الخاص- وسرعة التغيرات التكنولوجية، بالإضافة إلى ضعف الموارد الاقتصادية المتاحة لهذه الشركات، مما انعكس ذلك على وجود العديد من الظواهر السلبية منها:-

١. إنسحاب العاملين جسدياً ونفسياً في العمل
 ٢. المركزية الشديدة وغياب المشاركة.
 ٣. إنخفاض الأجور وعدم تماشيها مع مستويات الأسعار والتضخم.
 ٤. عدم وجود عدالة وموضوعية في الاجور والمكافآت.
 ٥. الافتقار إلى أسس ومعايير موضوعية واضحة معلنة ومعتمدة للترقية والنمو المهني والاعتماد على المؤهل وسنوات الخبرة بغض النظر عن الكفاءات المرتبطة بالعمل والتميز في الاداء.
 ٦. عدم وجود بيئة عمل امنه صحية.
 ٧. شعور العاملين باليأس وقلة الطموح
 ٨. فقدان الثقة بين العاملين والادارة من ناحية وفقدان الثقة بينهم وبين تنظيماتهم النقابية من ناحية أخرى.
- مما اثر ذلك على قدرة تلك الشركات على الالتزام بالعقد النفسى مما أدى إلى زيادة مستويات التهكم التنظيمى لدى العاملين ومن ثم إنخفاض إنتاجيتهم، الأمر الذى يتطلب سرعة التزام أصحاب القرار بالشركات محل الدراسة بالعقد النفسى تجاه العاملين من أجل رفع مستوى اداء العاملين ممايسهم فى تحسين وتطوير الاداء الكلى للشركات محل الدراسة.

ويمكن التعبير عن مشكلة الدراسة من خلال الإجابة على التساؤلات الرئيسية التالية :

- ☒ ما هو مستوى الالتزام بالعقد النفسى وإنتاجية العاملين بالشركات محل الدراسة؟
- ☒ هل هناك علاقة بين الالتزام بالعقد النفسى وإنتاجية العاملين بالشركات محل الدراس

(ب) أهمية البحث :

- يستمد هذا البحث أهميته من خلال استقراء النقاط التالية :

(١) كثرة التحديات والتحديات التي تواجهها المنظمة سواء الداخلية أو الخارجية وما يتبع ذلك من التغير فى العقود النفسية للأفراد، بالإضافة إلى أنه أصبح الإخلال بالعقد النفسى للأفراد من السمات العامة الكثير من المنظمات وما ينتج عن ذلك من أثر على إتجاهات وسلوك الأفراد داخل المنظمة.

(٢) ندرة الابحاث العربية التي تناولت موضوع العقد النفسى والإخلال بالعقد النفسى وعلاقة ذلك بإنتاجية العاملين على حد علم الباحثين.

(٣) تتمثل الأهمية العملية لهذا البحث من خلال نتائجه لتحديد العوامل والأسباب التي تؤثر على مستوى العقد النفسى لدى العاملين، ومن ثم البحث عن حلول ومقترحات من شأنها التغلب على تلك الأسباب أو الحد منها ومن ثم تحقيق نتائج إيجابية أهمها زيادة إنتاجية العاملين، لذا فإن هذا البحث جاء للكشف عن طبيعة علاقة العقد النفسى بإنتاجية العاملين بالشركات محل الدراسة.

(ج) أهداف البحث :

يهدف هذا البحث إلى تحقيق الأبعاد التالية :

- (١) تحديد مفهوم العقد النفسى، وأهميته، وخصائصه، وأبعاده.
- (٢) الكشف عن مدى تأثير العقد النفسى على إنتاجية العاملين.
- (٣) الوقوف على ابعاد العقد النفسى وأثرها على إنتاجية العاملين.
- (٤) المساهمة فى تقديم توصيات ومقترحات لأصحاب القرار من خلال الالتزام بالعقد النفسى تجاه العاملين من أجل رفع مستوى اداء العاملين ممايسهم فى تحسين الاداء الكلى للشركات محل الدراسة.

(د) فروض البحث :

- لدراسة مشكلة البحث فإنه سوف يتم إختبار صحة الفروض الرئيسية التالية :

الفرض الرئيسى الأول :

لا توجد علاقة ارتباط موجبة ذو دلالة إحصائية بين العقد النفسى وإنتاجية العاملين.

الفرض الرئيسى الثانى :

لا توجد علاقة ارتباط موجبة ذو دلالة إحصائية بين ابعاد العقد النفسى وإنتاجية العاملين.

(هـ) منهجية البحث :

(١) يقوم هذا البحث على إستخدام المنهج الوصفى التحليلى والذى يعتمد على رصد خصائص الظاهرة

محل البحث، وذلك بالاعتماد على :

- الدراسة النظرية (المكتبية) : وذلك بالإطلاع على المراجع العلمية التي إشتملت بعض الكتب والبحوث العلمية العربية والأجنبية بهدف بناء الإطار الفكرى والنظري لموضوع العقد النفسى وأهميته وخصائصه وأبعاده.

- الدراسة الميدانية : وذلك من خلال جمع البيانات الميدانية وتحليلها وإستخلاص النتائج التي توضح مدى أثر العقد النفسى بشركات الغزل والنسيج التابعة لقطاع الأعمال العام بمحافظة البحيرة على إنتاجية العاملين وفي ضوء أسلوب جمع البيانات يتضح أن الباحثين قد إعتمدوا على البيانات

الأولية والتي تمثلت في نتائج ما حصلوا عليها من إجابات الأفراد على إستمارات الإستقصاء، هذا بالإضافة إلى البيانات الثانوية التي تم الحصول عليها من الكتب والدوريات والبحوث والمقالات وذلك في المراجع العربية والأجنبية التي أتاحت للباحثين مما يسر لهم بناء الجوانب المنهجية للبحث.

(٢) الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات :

- قام الباحثين بإجراء التحليل الإحصائي للإجابات التي وردت بقوائم الاستقصاء باستخدام حاسبة التحليلات الإحصائية تحت نظام النوافذ (SPSS) ، وإشتمل التحليل الإحصائي على استخدام الأساليب التالية : الأهمية النسبية- حساب معاملى الصدق والثبات- إختبار فريدمان – معامل التحديد – الوسط الحسابى والانحراف المعيارى.

(٣) أسلوب جمع بيانات البحث وأسلوب التحليل :

- ويتضمن عدة عناصر وهى : البيانات المطلوبة للدراسة ومصادرها – أداة البحث وطريقة جمع البيانات- الأساليب الإحصائية التي تم إتباعها فى تحليل البيانات، ويمكن توضيح ذلك كما يلي:

٣ / ١ أنواع البيانات المطلوبة ومصادرها :

٣ / ١ / ١ البيانات المطلوبة :

- بيانات عن العقد النفسى وابعادها واثره على إنتاجية العاملين بالشركات محل الدراسة.
- التحديات والصعوبات التي تواجه تطبيق العقد النفسى بتلك الشركات ومدى تأثيرها على إنتاجية العاملين.

٣ / ١ / ٢ مصادر البيانات :

- بيانات ثانوية : من خلال الإطلاع على :
• السجلات واللائحة الخاصة بشركات الغزل والنسيج محل الدراسة.

• المراجع والدوريات العربية والأجنبية والمؤتمرات والندوات لمراجعة المفاهيم النظرية والمنهجية الخاصة بموضوع البحث .

- بيانات اولية : ويتم الحصول عليها من خلال قائمة الإستقصاء الموجهة للمسئولين عن شركات الغزل والنسيج التابعة لقطاع الاعمال العام بمحافظة البحيرة بشأن التعرف على أثر العقد النفسى على إنتاجية العاملين بتلك الشركات، وتم جمعها عن طريق المقابلة الشخصية .

٣ / ٢ أسلوب جمع البيانات :

- إعتد الباحثين على عدة طرق لجمع البيانات المتصلة بموضوع البحث تتمثل فيمايلى :
(١) أسلوب المسح المستندى وذلك بالاطلاع السجلات والملفات التى بها بيانات تتصل بمشكلة البحث.
(٢) أسلوب المقابلات الشخصية للحصول على البيانات الأولية المتعلقة بمشكلة البحث بين مفردات العينة.

(٣) أسلوب الإستقصاء وذلك للوقوف على آراء مفردات عينة البحث في الموضوعات المختلفة.

٣ / ٣ مجتمع وعينة البحث :

يتكون مجتمع البحث من جميع العاملين بالشركات الغزل والنسيج التابعة لقطاع الأعمال العام بمحافظة البحيرة والذين يبلغ عددهم ١٠٦٤٣ عامل، وقد ركز الباحث على فئة العاملين بشركات الغزل والنسيج التابعة لقطاع الأعمال العام بمحافظة البحيرة لضمان تجانس أفراد المجتمع وبالتالي العينة التي سيتم اختيارها، فالغرض من هذا البحث التوصل لنموذج يبين العقد النفسى واثره على إنتاجية العاملين. وليس المقارنة بين العاملين باختلاف نوع الشركات أو المستويات التنظيمية أو الخصائص الديمغرافية للأفراد وعند توصل البحث لنموذج جيد فإن من الممكن أن يمتد في تطبيقه ليشمل فئات أخرى.

١ / ٣ / ٣ مجتمع البحث :

ويوضح الجدول رقم (١) عدد العاملين بشركات الغزل والنسيج التابعة لقطاع الأعمال العام بمحافظة البحيرة.

جدول رقم (١)

عدد العاملين بشركات الغزل والنسيج

التابعة لقطاع الأعمال العام بمحافظة البحيرة

م	الشركة	عدد العاملين
١	شركة مصر للغزل والنسيج الرفيع بكفر الدوار	٧٢٧٤
٢	شركة مصر للحرير الصناعى والياف البوليستر	١٩٣٨
٣	شركة المحمودية للغزل والنسيج	٦٨٩
٤	شركة كوم حمادة للغزل والنسيج	٧٤٢
	الاجمالي	١٠٦٤٣

● المصدر: من إعداد الباحثين إعتماً على مركز معلومات وزارة قطاع الاعمال العام، ٢٠١٨

٢ / ٣ / ٣ تحديد عينة البحث : ونظراً إلى القيود الخاصة بالوقت والتكلفة المرتبطة بهذا النوع من البحوث ، فقد تقرر الاعتماد على أسلوب وإجراءات العينات لجمع البيانات الاولية لهذا البحث ولتحديد العينة الممثلة لمجتمع البحث تمثيلاً حقيقياً وصادقاً بالنسبة للشركات محل البحث فإن الباحثين قاموا بتحديد عينة عشوائية من مجتمع البحث لجمع البيانات اللازمة التى تخدم أهداف البحث وتساعد على إختبار فروضه، (محمود بازرعة، ١٩٩٦)، على النحو التالى :

تم تحديد حجم العينة وفقاً للقانون التالي :

حجم العينة (N) بدلالة حجم المجتمع (ن):

$$\frac{J \times C}{\frac{J \times C}{N} + (E)^2} = N$$

حيث ترمز:

ح : نسبة عدد المفردات في المجتمع التي تتوفر فيها الخصائص محل الدراسة

ل: نسبة عدد المفردات في المجتمع التي لا تتوفر فيها الخصائص محل الدراسة وتساوي (١-ح)

ع: الخطأ المعياري، ويتم حسابه من خلال قسمة حدود / الدرجة المعيارية

ن: حجم المجتمع

$$\frac{(0.5-1) \cdot 0.5}{\frac{(0.5-1) \cdot 0.5}{11476} + \frac{(1.96)^2}{(1.96)^2}} = N \therefore$$

∴ N=371 وذلك عند مستوى ثقة ٩٥% وحدود خطأ +5%

٣ / ٣ / ٣ ثبات وصدق المقياس :

يقصد به إمكانية الحصول على نفس النتائج وإعادة الدراسة على نفس الأفراد بنفس الأداة تحت ظروف مماثلة، وتوجد العديد من الطرق المستخدمة لقياس صدق وثبات المقياس. ومن هذه الطرق طريقة ألفا كرونباخ التي إعتد عليها الباحثين في قياس الأداة بإستخدام برنامج (SPSS) وكلما إقتربت قيمة ألفا كرونباخ من الواحد الصحيح، كلما كان المقياس أكثر ثباتاً. ويوضح الجدول التالي رقم (٢) معاملات الثبات والصدق لقائمة الأستقصاء

جدول رقم (٢)

قيم معاملات الثبات والصدق لقائمة الاستقصاء

بيان	معامل الثبات	معامل الصدق
محتوى الوظيفة	٠,٩٤٩	٠,٩٧٤
العوامل التنظيمية	٠,٩٤١	٠,٩٧٠
عوامل بيئة العمل	٠,٩٦٢	٠,٩٨١
العقد النفسى	٠,٩٧٥	٠,٩٨٧
إنتاجية العاملين	٠,٩٢٠	٠,٩٥٩

ويتضح من الجدول السابق رقم (٢) أن معاملات الصدق والثبات مقبولة حيث كانت قيمة معامل الثبات مرتفعة لكل مجال تتراوح بين (٠,٩٢٠،٠,٩٧٥) وكذلك قيمة معامل الصدق مرتفعة لكل مجال تتراوح بين (٠,٩٨٧،٠,٩٥٩)

وفى هذا الجزء يعرض الباحثين نتائج البحث مع إجراء تحليل ومناقشة لهذه النتائج ، وتمثلت نتائج التحليل الإحصائى فى النتائج التالية :

الفرض الرئيسى الأول :

- لا توجد علاقة ارتباط موجبة ذو دلالة إحصائية بين العقد النفسى وإنتاجية العاملين. وإثبات صحة الفرض من عدمها تم استخدام (معامل بيرسون) وتوضح نتائجها الآتى:

جدول رقم (٣)

المتوسطات والانحرافات المعيارية ومعامل ارتباط بيرسون

المتغير	المتوسط	الانحراف المعيارى	معامل الارتباط
العقد النفسى	٨٩,٧٥	١٧,٠١	**٠,٩٠
دعم إنتاجية العاملين	٧٨,٩٤	١٦,٤٦	

** معنوى عند مستوى ١%

ويتضح من الجدول السابق رقم (٣) أن هناك علاقة ارتباط موجبة بين العقد النفسى وإنتاجية العاملين عند مستوى معنوية (٠,٠١) ولمزيد من التحقق لطبيعة العلاقة ما بين المتغيرين السابقين تم استخدام (معامل الانحدار البسيط). والذى يوضح نتائجه الجدول التالى رقم (٤):

جدول رقم (٤)

تحليل الانحدار البسيط لابعاد العقد النفسى على إنتاجية العاملين

المتغير	معامل الانحدار	Bet a	.R2	Adi.R	T ^٢	مستوى الدلالة	F
العقد النفسى	٠,٨٦	٠,٩٠	٠,٨١	٠,٨٠	**٥,١٧	٠,٠١	**١٦٣٨,٩

** معنوى عند مستوى ١%

ويتضح من الجدول السابق رقم (٤) أن هناك تأثير معنوى لعلاقة العقد النفسى على إنتاجية العاملين. وهذا التأثير موجب حيث كانت قيمة (F) ١٦٣٨,٩ عند مستوى معنوية (٠,٠١) وكانت (Beta) موجبة وتلك النتيجة تتفق مع نتائج معامل الارتباط فى الجدول رقم (٣) ومن قراءة النتائج السابقة يتم رفض الفرض الاول وقبول الفرض البديل بأنه توجد علاقة ارتباط موجبة ذو دلالة إحصائية بين العقد النفسى وإنتاجية العاملين

الفرض الرئيسى الثانى :

- لا توجد علاقة ارتباط موجبة ذو دلالة إحصائية بين ابعاد العقد النفسى وإنتاجية العاملين. ولإثبات صحة الفرض من عدمها تم استخدام (معامل بيرسون) وتوضح نتائج الاتى:

جدول رقم (٥)

نتائج تحليل معاملات الارتباط للعلاقة بين ابعاد العقد النفسى وإنتاجية العاملين

الإبعاد	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠
بعد محتوى الوظيفة										
الاستقلالية	١									
المسئولية	**٠,٦٦	١								
وضوح الدور	**٠,٦٨	**٠,٧١	١							
بعد العوامل التنظيمية										
الحوافز	**٠,٦٨	**٠,٧٣	**٠,٧٦	١						
الاجور	**٠,٦٧	**٠,٦٩	**٠,٧٣	**٠,٧٤	١					
الترقية	**٠,٦٤	**٠,٦٩	**٠,٧١	**٠,٧٢	**٠,٧٢	١				
العدالة	**٠,٦٦	**٠,٧٠	**٠,٧٣	**٠,٧٧	**٠,٧٠	**٠,٧٠	١			
بعد بيئة العمل										
اسلوب الاشرافى	**٠,٦٥	**٠,٦٩	**٠,٧٣	**٠,٧٥	**٠,٧٩	**٠,٦٩	**٠,٦٩	١		
التدريب	**٠,٦٢	**٠,٦٨	**٠,٧٠	**٠,٧٥	**٠,٧٧	**٠,٨٠	**٠,٦٨	**٠,٦٧	١	
التغذية العكسية	**٠,٦٠	**٠,٦٦	**٠,٧٠	**٠,٧٣	**٠,٧٧	**٠,٧٩	**٠,٨٢	**٠,٦٧	**٠,٦٥	١

** الارتباط معنوى عند مستوى معنوية ١%

تشير بيانات الجدول السابق رقم (٥) إلى مايلى:

- ١- عوامل الارتباط كانت معنوية وموجبة بين ابعاد الموزعة.
 - ٢- وجود علاقة ارتباط معنوية وموجبة بين أبعاد القيادة الموزعة والأستغراق الوظيفى
 - ٣- كانت جميع معاملات الارتباط بين متغيرى الدراسة موجبة.
- ومن قراءة النتائج السابقة تم رفض الفرض الثانى وقبول الفرض البديل وذلك يمكن القول أنه توجد علاقة ارتباط موجبة ذو دلالة إحصائية بين ابعاد العقد النفسى وإنتاجية العاملين.

مناقشة النتائج

١- اظهرت نتائج البحث أن هناك علاقة إرتباط موجبة بين العقد النفسى وإنتاجية العاملين حيث بلغ معامل الارتباط (٠,٩٠) وقيمة (١٦٣٨,٩) عند مستوى معنوية (٠,٠١) وها ما بينه جدول (١) و(٢) ويشير ذلك إلى ان الابعاد المختلفة للعقد النفسى من خلال ممارساتها تؤثر وتدعم إنتاجية العاملين، **وتتفق تلك النتائج مع ما توصلت إليه :**

✘ دراسة (Jones Lewis Arthur,2017) **والتي خلصت إلى أن لزيادة وتحسين إنتاجية العاملين يتطلب ذلك سياسة قوية للوفاء للعقد النفسى لان مثل هذه التدابير يمكن أن تحفز العاملين على الوصول إلى أعلى مستويات الانتاج المتوقعة وبالوفاء بالطلبات فى المواعيد المحددة.**

✘ دراسة بيومى (٢٠١٧) **والتي توصلت إلى أنه توجد علاقة طردية بين العقد النفسى والارتباط الوظيفى للعاملين فكلما زاد الوفاء بالعقد النفسى زاد الارتباط الوظيفى والعكس، كما توصلت الدراسة إلى وجود اثر إيجابى للعقد النفسى على الارتباط الوظيفى.**

✘ دراسة الجعيدى واخرون، (٢٠١٧) **والتي توصلت إلى : الحاجة إلى القيام بالمزيد من البحوث المستقبلية لإختبار وإستكشاف التفسيرات المختلفة والمعانى التى يلحقها الأفراد بمفهوم العقد النفسى وإمكانية إستكشاف وإختبار ظاهرة العقود النفسية فى البيئة اللببية سعياً إلى المساهمة فى الرفع من الاداء الوظيفى والتنظيمى للأفراد والمنظمات.**

✘ دراسة (Nwokocho.I,2015) **والتي توصلت إلى أنه يمكن تقوية علاقة العاملين/ صاحب العمل عن طريق تحديد التوقعات بوضوح خلال مراحل التوظيف وبدء ثقافة تنظيمية تعزز الشفافية فى السياسات والاجراءات التى تؤثر على العاملين وخلق بيئة عمل إنسانية تستوعب التعاون وتوافق الاداء ومشاركة العاملين ويعد ذلك ضرورياً إذا إجتاحت المنظمات الحفاظ على قوتها العاملة والتى من شأنها أن تدفع إلى تحقيق الاهداف التنظيمية.**

✘ دراسة(Kumar.S,2012) **والتي توصلت إلى أن هناك علاقة إيجابية بين العقد النفسى واداء العاملين ومن ثم اداء المنظمات حيث يرتبط اداء المنظمات وإنتاجية العاملين إرتباطاً مباشراً بكمية ونوعية مواردها البشرية.**

✘ دراسة (Johnson, J. L., 2003) **والتي توصلت إلى هناك علاقة إيجابية بين تصور الفرد بأن صاحب العمل قد أخل بالعقد النفسى والذى ينتج عنه زيادة التهكم تجاه صاحب العمل (عدم الرضا الوظيفى-إنخفاض الالتزام التنظيمى)، كما توصلت إلى أن خرق العقد النفسى سوف يؤثر سلباً على العاملين من الانتاجية وسلوك المواطنه التنظيمية.**

٢- كما أظهرت نتائج البحث أن هناك علاقة إرتباط ابعاد العقد النفسى مع بعضها البعض وكذلك وجود علاقة إرتباط موجبة بين أبعاد العقد النفسى وإنتاجية العاملين. وكانت معظم معاملات الارتباط اعلى

من (٥,٧٠) فى معظم الابعاد وذلك نتيجة منطقية حيث الاهتمام بمحتوى الوظيفة وادائها على الوجه الامثل تودى إلى الاهتمام بالعوامل التنظيمية ومن ثم الاهتمام بالعوامل المرتبطة ببيئة العمل، وتتفق تلك النتائج مع ما توصلت إليه :

✘ دراسة ابوظايقية، (٢٠١٧) والتي خلصت إلى وجود علاقة إيجابية بين وفاء الجامعات بالعقد النفسى على إنتاجية الموظف، كما اظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية لالتزام الجامعات بالعقد النفسى واثره على الانتاجية.

✘ دراسة النجار، (٢٠١٨) والتي توصلت إلى : وجود تأثير معنوى للاخلال بالعقد النفسى فى الاثار السلبية (٦,٧٥%)، وتؤدى العلاقة بين التماثل التنظيمى والاخلال بالعقد النفسى إلى تخفيف الاثار السلبية (٧,٤٥%).

✘ دراسة عامر، (٢٠١١) والتي وتوصلت إلى : وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية لمكونات العقد النفسى فى المستشفيات الخاصة والحكومية- وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين توقعات الأفراد وتنفيذ المستشفى هذه التوقعات- وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين مستشفيات القطاع الحكومى ومستشفيات القطاع الخاص فى ممارسة الافراد لسلوكيات المواطنة التنظيمية التى تفيد المنظمة ككل.

سادسا : توصيات البحث :

التوصيات المتعلقة بمجال المحتوى الوظيفى

- (١) ضرورة التزام الشركات بتمكين ومشاركة العاملين فى إتخاذ القرارات حيث أن ذلك يؤدى إلى تعزيز إمكانيات العاملين وزيادة ثقتهم بأنفسهم وبالتالي زيادة إنتاجية العاملين.
- (٢) ضرورة تهيئة البيئة المحيطة للعاملين من خلال عقد دورات تدريبية للعاملين يتم من خلالها بتعريفهم على مهامهم الوظيفية والادوار المنوطة منهم وكيفية تنفيذها بأفضل طريقة ممكنة، حيث أن ذلك يعمل على إندماج العاملين فى العمل بسهولة، كما يسهل عليهم اداء مهامهم الوظيفية ويرفع كفاءتهم فى العمل.

التوصيات المتعلقة بمجال العوامل التنظيمية

- (١) يجب على الشركات أن تهتم بشكل أكبر بالوفاء بوعودها المتعلقة بالعوامل والإجراءات التنظيمية بشكل عام بين جميع العاملين فى كافة مراحل التوظيف بدءاً من الاستقطاب وحتى خلال فترة عملهم لما يترتب على ذلك من اثار نفسية تنعكس على سلوك العاملين فى العمل وبالتالي التأثير على ادائهم الوظيفى وإنتاجيتهم فى العمل.
- (٢) إعادة صياغة إدارة الموارد البشرية وتوجيهها نحو تحقيق متطلبات العاملين.
- (٣) تهيئة بيئة عمل منسجمة بين الإدارة والعاملين بما يحقق رضاهم الوظيفى وذلك من خلال:

- إعادة النظر فى الاجور والمكافات والحوافز بما يتماشى مع مستويات إرتفاع الأسعار والتضخم وربط نتائج تقييم الاداء بنظام الحوافز والمكافات بشكل فعال يضمن تنافس العاملين لتقديم اداء أفضل لان ذلك يشعر العاملين بأما ما يقدمونه من جهد ومجهود يعود عليهم بالفائدة المادية والمعنوية.
- توفير الظروف المادية اللازمة للعمل داخل المنظمة من حيث توفير الأدوات والتجهيزات والنظافة والتهوية والنظام..... إلخ.
- توفير إتصالات وعلاقات بين العاملين وزملائهم فى المنظمة وذلك من خلال إستخدام أسلوب فرق العمل وتعزيز العمل الجماعى والحوافز الجماعية، وكذلك العدالة من خلال توافر معايير للعمل معلنة ومطبقة على الجميع بالمنظمة.
- تبنى مبدأ الشفافية والوضوح فى المنظمة بمعنى سهولة إنتقال وتدفق المعلومات فى المنظمة.
- توفير مناخ تنظيمى يسمح بالابتكار والإبداع على كافة المستويات وذلك من خلال إعطاء مزيد من الحرية فى العمل والتحفيز للعاملين المبدعين وتوفير الهدوء والثقة التنظيمية، وكذلك العمل على توفير الموارد والتجهيزات اللازمة.

التوصيات المتعلقة بمجال بيئة العمل

- (١) ضرورة قيام الادارة بمناقشة نتائج تقييم الاداء مع العاملين بحيث يتم اطلاعهم على اوجه القصور حتى يتسنى معالجتها ومعرفة نقاط القوة والعمل على تعزيزها وهو ما يؤدي فى النهاية لتحسين إنتاجية العاملين.
- (٢) ضرورة قيام الشركات بتصميم البرامج التدريبية بناء على المعلومات التى تم الحصول عليها من خلال عملية تقييم الاداء والتى تظهر جوانب الضعف التى تحتاج لتحسن ومعالجتها من خلال تلك الدورات مما يعزز كفاءة العاملين ويزيد من إنتاجيتهم فى العمل.
- (٣) تشجيع العاملين على الاطلاع على كل ما هو جديد فى مجالاتهم وتخصصاتهم مما يزيد من كفاءتهم الانتاجية.

المراجع

أولاً : مراجع باللغة العربية :

- ابو طاقية، إبرار صبرى محمود، (٢٠١٧)، مدى تطبيق العقد النفسى فى الجامعات الفلسطينية فى قطاع غزة وأثره على إنتاجية الموظف، رسالة الماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة.
- البطل، سهام فاروق محمد على(٢٠١٨)، أثر الأمان الوظيفى كمتغير وسيط فى العلاقة بين التزامات العاملين والتزامات المنظمة كبعدي للعقد النفسى، رسالة دكتوراة غير منشورة، كلية التجارة، جامعة بنها
- النجار، عماد عبد العزيز عبد القصبى، (٢٠١٨)، اثر العلاقة بين التماثل التنظيمى والاخلال بالعقد النفسى فى تخفيض الاثار السلبية للأخلال بالعقد: دراسة تطبيقية على العاملين بالشركات التابعة التابعة لقطاع الاعمال العام بمحافظة الدقهلية، مجلة التجارة والتمويل، العدد(٢)، كلية التجارة، جامعة طنطا.
- الدوسرى، محمد مانع، (٢٠١٢)، أثر نظام الحوافز فى زيادة وتحسين الانتاجية لدى العاملين فى إمارة الباحة بالسعودية، مجلة البحوث التجارية، المجلد(٣٤)، العدد(٢)، كلية التجارة، جامعة الزقازيق.
- المحتسب، أحمد على، (٢٠١١)، التمكين الإدارى وأثره الانتاجية لدى العاملين فى جامعة الحسين بن طلال، المجلة المصرية للدراسات التجارية، المجلد(٣٥)، العدد(٢)، كلية التجارة، جامعة المنصورة.
- السيد، محمود، (٢٠٠٦)، أثر الاخلال بالعقد النفسى على الرضا الوظيفى: دراسة مقارنة بين العاملين بالقطاع الحكومى والقطاع الخاص، المجلة العلمية للأقتصاد والتجارة، العدد (١)، كلية التجارة، جامعة عين شمس
- بيومى، نهى حمدى، (٢٠١٧)، العلاقة بين العقد النفسى والارتباط الوظيفى: دراسة تطبيقية على العاملين بشركات قطاع الاعمال العام بمحافظة الدقهلية، رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة المنصورة
- حسانين، أسامة، (٢٠١٤)، خرق العقد النفسى ومدركات السلوك السياسى كمحددتين للتهكمية التنظيمية وعلاقتها بسلوك العمل المضادة للإنتاجية، مجلة البحوث التجارية المعاصرة، العدد (١)، كلية التجارة ، جامعة سوهاج

- درويش، أحمد، (٢٠٠٧)، كفاءة الإدارة والرضا الوظيفي، مجلة تكنولوجيا الإدارة، العدد: ٩، وزارة التنمية الإدارية، القاهرة.
- عباس، على عبد الحسن، (٢٠١٤)، سلوكيات العمل السلبية الناشئة عن التهكم التنظيمي، وإنعكاساتها على مرونة ممارسات الموارد البشرية، رسالة دكتوراة، كلية الإدارة والإقتصاد، جامعة كربلاء، العراق.
- عامر، ميال حمود، (٢٠١١)، أثر العقد النفسي على سلوكيات المواطنة التنظيمية: دراسة مقارنة للمستشفيات الحكومية والخاصة، المجلة العلمية للإقتصاد والتجارة، العدد (٣)، كلية التجارة، جامعة عين شمس.
- غنيم، أحمد محمد السيد، (٢٠١٧)، أثر الاخلال بالعقد النفسي على الانسحاب الوظيفي بالتطبيق على العاملين بالشركات الصناعية المساهمة الخاصة بمحافظة الدقهلية، المجلة المصرية للدراسات التجارية، المجلد (٤١)، العدد (٣)، كلية التجارة، جامعة المنصورة.
- ريان، عادل ريان محمد، (٢٠١٨)، العلاقة بين التهكم التنظيمي وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية: دراسة تطبيقية، المؤتمر تالدولي الثاني لإدارة المنظمات الصناعية والخدمية، كلية التجارة، جامعة جنوب الوادي.

ثانيا : المراجع باللغة الإنجليزية

- Binstock, C.C., De Moranville, C.W., & Smith, R.K. (2003), "Organizational behavior and service quality, **Journal Of Service Marketing**,17(3):357-378
- Cheng-Wei Che,(2018),Job Performance & Job Satisfaction,Roles Of Organizational Commitment & Psychological Contract, **International Journal Of Research In tourism & Hospitality**, Vol4,Iss 1,Pp 18-26
- Dean, J., Brandes, P., & Dharwadkar, R., (1998). "Organizational cynicism. **Academy of management review**, 23 (2) 341- 352
- Ebener, D. and O'Connell, D. (2010), " How might servant leadership work ? ", **Nonprofit Management and Leadership**, Vol. 20, No. 3.

- Guest, D. (2004), "Flexible employment contracts, the psychological contract and employee outcomes: an analysis and review of the evidence. **International Journal of Management Reviews**, 5(1), 1-19
- Hekman, D. ,Bigley, G. , Steensma , H., G. (2009), " Combined Effects of Organizational and Personal Identification on the Reciprocity Dynamic for Personal Employees", **Academy of Management Journal**, Vol. 52, No. 3, 506-526.
- H.M.Nishanthi,(2016), Impact Of of Psychological Contract On Job Satisfafaction & Organizational Commitment: Evidence From A leading Apperel Manufacturing Company In Srilanka ,(Journal) Of Human Resource Management, Vol.11,Pp12-25
- 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: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior**, 24(5), 627-647
- 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(5), Pp627-64
- Kumar.s, (2012), Psychological Contract & Organizational Performance:An Overview, **Journal Of Community Psychology**, 8(2),Pp321-336
- Michelle C. Bligh, Melissa K. Carsten, (2005), " Post — merger psychological contracts exploring a ‘ multiple foci ‘ conceptualization”, **Employee Relations**, Vol27, N5, Pp495Suazo, M. & Stone-Romero, F. (2011), "Implications Of Psychological Contract Breach: A Perceived Organization Support Perspective", **Journal Of Managerial Psychology**, 26(5).), Pp 366 –382

- Moore, Traron. (2014), "The Impact of Psychological Contract Fulfillment on Employee Engagement in the Millennial Generation: The Moderating Effects of Generational Affiliation. Georgia State University, Atlanta
- 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
- Nwokocha.I,(2015), Linkage Between Psychological Contract & Employee Retention Performance & Productivity In Organizations In Nigeria, **International Journal & Management Review**, Vol 10
- Paul & et al , (2000), "Empowerment , expectation , and the Psychological Contract - managing the dilemmas and gaining the advantages ",**Journal of Socio - Economics**, Vol 29 ,
- Rousseau, D. M. (1995), "Psychological Contracts in Organizations: Understanding Written and Unwritten Agreements. Thousand Oaks, CA: Sage
- Robertson M. (2016), "The role of wastain repatriates' perceptions of a breach to the psychological contract: a Saudi Arabian case study", **The International Journal of Human Resource Management**. Vol. 27, Iss. 16
- Sturges, J., Conway, N., Guest, D., & Liefoghe, A. (2005). Managing the career deal: The psychological contract as a framework for understanding career management, organizational commitment and work behavior. **Journal of Organizational Behavior: The Industrial Journal Of Industrial, Occupational And Organizational Psychology and Behavior**, 26(7), 821-838.

- Sylvie Guerrero, Olivier Herrbach, (2008), “The Affective underpinnings of psychological contract fulfilment “, **Journal Of Managerial Psychology**, Vol 23.No1.Pp 5
- Tumo Kele, (2018), The Relationship Between Psychological Contract Breach & Engagement: Job Satisfaction & Organisational Support As Moderators, Journal Of Economic & Behavioral Studies, Vol 10,No3
- Vinessa Naidoo,(2019), The Impact Of Psychological Contract On Employee Engagement At A University Technology, Journal Of Human Resource Management, Vol17,Pp 35-50
- Zhou, 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.