

العمل والقدرة على إقامة علاقات طيبة مع المحيطين والقدرة على اكتساب وتطوير المهارات الاجتماعية باختلافها وعدم الإحساس بمشاعر سلبية نحو التجمعات البشرية.

2. الدراسات السابقة

في دراسات أجراها كل من (Cassar, 2001; Cantisano, Dominguez and Depolo, 2008) حول دور خرق العقد النفسي والسلوك المؤيد للمجتمع، أظهرت النتائج وجود علاقة سلبية بين خرق/انتهاك العقد النفسي والسلوك الاجتماعي المؤيد للمجتمع. حيث عرف السلوك المؤيد للمجتمع على أنه رغبة الموظف في مساعدة زملاء العمل (Wright and Sablinsky, 2008) وقدّم (Turnley, Bolino, Lester and Bloodgood, 2003) بحثاً عن العلاقة بين الوفاء بالعقد النفسي وسلوكيات الموظف والتي تتضمن الأداء، والسلوك المؤيد للمجتمع الموجهة إلى المنظمة، والسلوك المؤيد للمجتمع الموجهة إلى الأفراد داخل المنظمة. أشارت النتائج إلى أن الوفاء بالعقد النفسي يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالسلوك الموجه إلى المنظمة أكثر من السلوك الموجه إلى زملائه. كما وجد أن خرق العقد النفسي يرتبط سلباً مع المتغيرات الأخرى ذات الصلة مثل السلوك المؤيد للمجتمع (Suazo, 2011). لكن على الجانب الأخر أكد (Ugwu Leonard I., Oji Ijeoma, 2013) أن الخرق لن يتنبأ بالتأثير على السلوك الاجتماعي للموظف في المنظمة بشكل عام. يتضح مما سبق أن الدراسات أكدت على أن الخرق النفسي يؤثر سلباً على السلوك الاجتماعي بشكل عام، فهل أيضاً يؤثر على التوافق مع مجتمع العمل؟

ومن هنا نشأ السؤال البحثي "هل ادراك الموظف بأن تعرضه للانتهاك يؤثر تأثيراً سلبياً على التوافق الاجتماعي؟" وأكد كلا من (Tsui, Pearce, Porter and Tripoli, 1997) أن العلاقة بين العمال ورب العمل، تختلف عن العلاقة بين العمال والمنظمة وهذا يعني اختلاف العقد النفسي في كل حالة. كما أكدت دراسة (مصطفى, 2016) أن هناك فرق بين الشعور بالانتهاك من قبل المنظمة و من قبل المدير. فيفحص عينة الدراسة وجد أن بعض العاملين شعر بالانتهاك من قبل المنظمة لكنه يشعر بالوفاء من جهة المدير أو العكس. لذلك فقد نميز بين نوعي الانتهاك (من قبل المنظمة/ من قبل المدير). ولذلك فرق البحث بين نوعين من الانتهاكات (من قبل المنظمة/ من قبل المدير)، وعليه نشأ تساؤلين فرعين للبحث هما:

- " هل ادراك الموظف بأنه تعرض للانتهاك من قبل المنظمة يؤثر تأثيراً سلبياً على التوافق الاجتماعي؟"
- " هل ادراك الموظف بأنه تعرض للانتهاك من قبل المدير يؤثر تأثيراً سلبياً على التوافق الاجتماعي؟"

3. المنهجية

سعت الدراسة إلى اختبار العلاقة الارتباطية بين التوافق الاجتماعي وانتهاك العقد النفسي من قبل المنظمة والمدير. أكد (Hiltrop, 1995) أن العقد النفسي يعطي الأمان والاستقرار، وانتهاكه بالضرورة يؤدي إلى حالة من الارتباك وعدم الشعور بالأمان. أي أنه من المتوقع وجود ربط محتمل بين الانتهاك أو الخرق الذي قد يحدث من جانب المنظمة في بعض الأبعاد المادية مثل المكافأة أو تغيرات العقود أو التقلص التنظيمي والذي يؤدي إلى وجود عوائق تمنع الوصول إلى التوافق الاجتماعي.

ومن هنا ينشأ السؤال البحثي "هل يمكن أن يحدث نوع من التوافق الاجتماعي للعامل في ظل احساسه بانتهاك العقد النفسي من المنظمة أو المدير؟" ولم يستدل الباحث على دراسات اهتمت بفهم العلاقة بين المصطلحين بشكل واضح، لكن (Parks & Schedemann, 1994) أكدوا على أن الصحة النفسية للعاملين في بيئة العمل تعمل على توفير نوع من التوافق مع هوية المنظمة. وتمثل الصحة النفسية حجر الأساس في الوصول للتوافق النفسي (زهران, 1982).

وعليها تم صياغة الفروض كما يلي:

- الفرض الأول: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التوافق الاجتماعي وانتهاك العقد النفسي من قبل المنظمة.
- الفرض الثاني: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التوافق الاجتماعي وانتهاك العقد النفسي من قبل المدير.

1.3 عينة الدراسة

نظراً لمحددات الوقت والجهد والتكلفة فإنه يصعب استخدام أسلوب الحصر الشامل لجمع البيانات، وتم استخدام أسلوب العينة، والعينة المختارة عبارة عن عينة عشوائية من العاملين دون الإدارة العليا بقطاع خدمة العملاء Call Center في شركات الاتصالات العاملة بالسوق المصري لسنة 2017. تم اختيار العينة من خدمة العملاء التي تتعامل مع العميل عن طريق الهاتف كنوع من التوحيد للظروف وطرق التقييم للأداء التي تتمتع بها الوظيفة. اختار الباحث في الدراسة قطاع خدمة العملاء لثلاث أسباب:

- أولاً: تقييم أداء العاملين في مجال خدمة العملاء بشكل عام وفي شركات الاتصالات بشكل خاص وتقوم على نفس المعايير.
- ثانياً: أغلب المعايير يتم تقييمها عن طريق نظام إلكتروني لا يتم فيه التدخل البشري وتمثل في:

- ساعات الجهوزية ready time
- المكالمات المهملة alert time out
- التحكم في الوقت AHT. (Average of handling time)

ثالثاً: هناك مقياس واحد يتم عن طريق العنصر البشري وهو تقييم درجة الجودة في أداء المكالمات. ويتم الحكم على هذا العنصر عن طريق عدة محاور وتمثل فيما يلي:

- سيناريو المكالمات "تحية البداية/ نهاية المكالمات/ شكر العميل على الانتظار".
- الأسلوب واللباقة "القدرة على استخدام الصوت/ الألفاظ المناسبة".
- التواصل "عدم الانقطاع عن العميل خلال المكالمات".
- الذكاء المهني "القدرة على حل المشكلات والتحايل على العقبات/ التركيز/ تفهم طلبات العملاء".
- التعاون والمصادقية "القدرة على إيجاد حلول بديله للعميل لحل مشكلته أو فرص جديده تهدف إلى تقديم خدمة أفضل".
- القدرة على الوصول للمطلوب.

2.3 أدوات قياس متغيرات الدراسة

استخدم الباحث مقياس (Rousseau, 1989) لقياس مدى ادراك الفرد لشعور بالانتهاك عن طريق سؤال المبحوث عن مشاعره تجاه المنظمة. لكن بالتحليل تبين من العمليات الإحصائية أن هناك فرق بين الشعور بالانتهاك من قبل المنظمة ومن قبل المدير. وبفحص العينة الاستطلاعية وجد الباحث أن هذا الاختلاف يؤثر على نتائج البحث. ففي هذه الحالة نجد أن مقياس الانتهاك الكلي لن يعبر عن الشعور الشديد بالانتهاك بسبب تداخله مع "شعور الوفاء" للجانب الأخر. لذلك، وحرصاً على النتائج وجد الباحث أن تمييز مصدر الانتهاك له بالغ الأثر في صدق النتائج. ويتفق ذلك مع كل من (Tsui, Pearce, Porter and Tripoli, 1997) حيث أكدوا أن العلاقة بين العمال ورب العمل، تختلف عن العلاقة بين العمال والمنظمة وهذا يعني اختلاف العقد النفسي في كل حالة. المقياس يحتوي على (12) عبارة، استخدمت فيها طريقة التقرير الذاتي، ويطلب من المستقصى منه تحديد مدى اتفائه المستقصى منه مع البند على مقياس "Likert Scale" الخماسي. طلب الباحث من المستقصى منهم تحديد مدى مناسبة عبارات المقياس لقياس

محاور متغير انتهاك العقد النفسي، ومدى مناسبة كل عبارة للمجال الذي تنتمي إليه. وجعلت الخيارات الأتية للحكم على العبارات (أوافق تماماً/ أوافق/ محايد/ لا أوافق/ لا موافق تماماً)، ثم جُمعت الإستمارات من المستقصي منهم وفُرغت إجاباتهم في جداول خاصة. ولقياس المتغيرات استخدم الباحث مقياس التوافق لهيو. إم. بل، والذي أعده باللغة العربية محمد عثمان نجاتي لقياس التوافق الاجتماعي والذي يتضمن (24) عبارة. واستخدم الباحث مقياس التوافق لهيو. إم. بل بسبب وضوح فقراته وسهولة فهمها، كما أنه استخدم في كثير من الدراسات التربوية والنفسية واثبت مصداقيتها وثباتها.

3.3 العينة الاستطلاعية

قام الباحث بتطبيق أدوات الدراسة على عينة استطلاعية 30 مفردة من العاملين بخدمة العملاء Call Center بشركات الاتصالات وذلك للتحقق من صدق وثبات الأدوات.

ويعد أن قام الباحث باختبار المقياس في صورته الأولية في دراسة استطلاعية قوامها 30 مفردة من العاملين بخدمة العملاء بشركات الاتصالات الأربع، وكان المقياس يحتوي على (24) عبارة للتوافق الاجتماعي و(18) عبارة لانتهاك العقد النفسي، استخدمت فيها طريقة التقرير الذاتي، ويطلب من المستقصي منه تحديد مدى اتقافه المستقصي منه مع البند على مقياس "Likert Scale" الخماسي. طلب الباحث من المستقصي منهم تحديد مدى مناسبة عبارات المقياس لقياس محاور متغير التوافق الاجتماعي، ومدى مناسبة كل عبارة للمجال الذي تنتمي إليه. وجعلت الخيار التالي للحكم على العبارات (أوافق تماماً/ أوافق/ محايد/ لا أوافق/ لا موافق تماماً)، ثم جُمعت الاستمارات من المستقصي منهم وفُرغت إجاباتهم في جداول خاصة. وتم قياسه صدق الاستبيان عن طريق حساب الصدق باستخدام الاتساق الداخلي وذلك بحساب معامل الارتباط (معامل ارتباط بيرسون) بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للاستبيان. وتم حساب الثبات عن طريق قياس:

- معامل الفا كرونباخ Alpha Cronbach
- طريقة التجزئة النصفية Split-half
- جيوتمان Guttman

وقد أظهرت النتائج أن معاملات الارتباط كلها دالة عند مستوى (0.01 – 0.05) لاقتربها من الواحد الصحيح مما يدل على صدق وتجانس عبارات الاستبيان. وجميع قيم معاملات الثبات دالة عند مستوى 0.01 مما يدل على صدق وثبات الاستبيان.

4.3 العينة الفعلية

تمثلت في العاملين بخدمة العملاء Call Center بشركات الاتصالات العاملة في قطاع الاتصالات بالسوق المصري. وقام الباحث بتوزيع 400 قائمة استقصاء تحسباً لأي اخفاق يحدث بعد استرداد القوائم. وتم جمع عدد 373 قائمة صحيحة منها 23 قائمة غير صحيحة وليصبح العدد النهائي محل الدراسة هو 350 قائمة.

4. تحليل البيانات

وبتحليل التوزيع الوصفي لأفراد عينة البحث تبين أن 208 من أفراد عينة البحث ذكور بنسبة 59.4%، بينما 142 من أفراد عينة البحث إناث بنسبة 40.6%. 133 من أفراد عينة البحث يعملون بالمصرية للاتصالات بنسبة 38%، بينما 80 فرد يعملون بشركة اتصالات بنسبة 22.9%، 74 فرد يعملون بشركة موبينيل بنسبة 21.1%، وأخيراً 63 فرد يعملون بشركة فودافون بنسبة 18%. بالنسبة للسن فإن 164 فرد تراوحت أعمارهم من 30 لأقل من 40 سنة بنسبة 46.9%، ويليه 111 فرد أقل من 30 سنة بنسبة 31.7%، وأخيراً 75 فرداً من 40 سنة فأكثر بنسبة 21.4%. أما سنوات عملهم بخدمة العملاء فإن 144 من أفراد عينة البحث تراوحت عملهم من 5 إلى 10 سنوات بنسبة 41.1%، ويليه 125 فرد أقل من 5 سنوات بنسبة 35.7%، وأخيراً 81 فرد 10 سنوات فأكثر بنسبة 23.1%. (مرفق جدول 1)

وللتحقق من صحة الفروض تم عمل مصفوفة ارتباط بين التوافق الاجتماعي وانتهاك العقد النفسي. وبلغت درجة الارتباط بين التوافق الاجتماعي والانتهاك من قبل المنظمة- 0.625، وبين التوافق الاجتماعي والانتهاك من قبل المدير - 0.911. أما درجة الارتباط بين التوافق الاجتماعي ومقياس الانتهاك النفسي الكلي فقد بلغ - 0.836. (مرفق جدول 2)

وقد اثبتت النتائج وجود علاقة ارتباط عكسي قوي بين التوافق الاجتماعي ومقياس الانتهاك النفسي الكلي. كما وجد علاقة ارتباط عكسي أيضاً بين كلاً من التوافق الاجتماعي ومقياس الانتهاك النفسي من قبل المدير والمنظمة. أي أنه كلما زاد الانتهاك من قبل المنظمة أو المدير كلما قل التوافق الاجتماعي. وكما يلاحظ أن الشعور بالانتهاك للعقد النفسي من قبل المدير كان أعلى بشكل واضح عنه في حالة المنظمة. وعليها يتم قبول الفروض.

5. النتائج والمناقشة

أظهرت نتائج الدراسة الحالية وجود ارتباط عكسي بين الشعور بالانتهاك (سواء من قبل المنظمة أو المدير) والتوافق الاجتماعي. أي أن العامل عندما يشعر أن المنظمة/المدير لم تحفظ وعودها والتزاماتها فإنه يشعر أيضاً أنه غير متوافق اجتماعياً مع الزملاء. فهو غير قادر على التوافق مع قيم وأفكار المجتمع. فلم تكن بيئة العمل مقابلة لتوقعاته وبالتالي فهو يسعى إلى إقامة علاقات طيبة مع المحيطين به واكتساب وتطوير مهاراته الاجتماعية. وقد يميل الأمر إلى الشعور بمشاعر سلبية نحو التجمعات البشرية في مجتمع العمل بشكل عام. وقد أظهرت النتائج أيضاً أن الانتهاك من قبل المنظمة أشد أثراً منه في حالة أنه من قبل المدير.

ويمكن تفسير النتيجة السابقة أن الانتهاك أو الخرق الذي قد يحدث من جانب المنظمة في بعض الأبعاد المادية مثل المكافآت والذي يؤدي إلى وجود عواقب اقتصادية تمنع وجود توافق نفسي للعامل وكما يتضح من (عوده ومرسي، 1984). ويؤكد (مرسي ومحمد، 1986) أن نقص المال وعدم توفر الإمكانات المادية تمثل عائقاً يمنع كثير من الناس من تحقيق أهدافهم في الحياة وقد يسبب لهم الشعور بالإحباط، فالفقر يعتبر عائقاً يمنع من إشباع الحاجات الأساسية ويسبب الألم وسوء التوافق بشكل عام لكنه يظل غير موجه للزملاء كما في حالة الانتهاك من قبل المدير.

وأما في حالة شعور الانتهاك من قبل المدير فيؤدي ذلك إلى تداعيات أكبر على الجانب الاجتماعي عنه في حالة الانتهاك من قبل المنظمة. وفي هذه الحالة فإن العامل يدرك أن الأمر أشد عليه وموجه له شخصياً. فيبدأ العامل بتجنب زملاء العمل بشكل كبير وبشكل لافت إضافة إلى الأحداث الاجتماعية التي تجمعهم مع المدير ومن ثم يقلل من علاقاته بشكل عام داخل المنظمة. فلا يسعى إلى إقامة علاقات صداقة مثلاً أو المشاركة في أحداث اجتماعية أو أسرية، وبالتالي فإنه يشعر أنه لا ينتمي لهذا المجتمع. وهذا قد يختلف عن الانتهاك من قبل المنظمة فقد يشعر العامل بالانتهاك لعقده النفسي الذي يؤثر على عطاءه تجاه المنظمة لكن يكون تأثيره أقل على العلاقات الاجتماعية مع زملاء العمل مثل المجالات الشخصية والتعاطف الشخصي ومحاولة كسب اصدقاء خارج نطاق العمل.

ويجب أيضاً أن نؤكد أن الدراسة الحالية تقيس العلاقة في نقطة زمنية واحدة. ومن خلال الدراسة الاستطلاعية أيضاً لاحظ الباحث أن المنظمة تمر ببعض التغيرات الهيكلية والتنظيمية منذ سنوات، والتي قد تؤثر على النتائج. لذلك من المفيد إعادة دراسة العلاقة في بيانات مختلفة أكثر استقراراً. وقد اتفقت النتائج الحالية مع نتائج الدراسات السابقة، حيث أن انتهاك العقد النفسي أدى إلى نتائج سلبية على جميع السلوكيات الإيجابية في المنظمة. حيث أكدت دراسات المواطنة التنظيمية على وجود نتائج سلبية في حالات الشعور بالخرق أو الانتهاك للعقد النفسي (Mark & Anderson, 2008; Anggraeni, Dwiatmadja, & Yuniawan, 2017) كما اتفقت مع دراستي كلاً من (Cantisano, Dominguez and Depolo (2008) and Cassar (2001) أن الموظف عندما يشعر بالانتهاك يقلل من السلوكيات الطوعية الموجهة تجاه المنظمة بشكل عام، كما اتفقت أن إبرام العقد النفسي يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالسلوك الاجتماعي الموجه إلى المنظمة أكثر من السلوك الاجتماعي المؤيد والموجه للزملاء.

6. الخلاصة والتوصيات

إن تصور الموظفين بأن المنظمة قد أخفقت في الوفاء بالتزاماتها يؤدي إلى شعورهم بالغضب والإستياء، وتغيير سلوكياتهم تجاه المنظمة حيث يسعوا إلى خفض معدل السلوكيات التي تؤدي دورا خارج نطاق عملهم وأقل استعدادا لبذل مجهود إضافي. وهذا يعني أن التوافق الاجتماعي هو الشعور بالارتياح مع الآخرين والالتزام بالأخلاقيات العامة المتبعة في المنظمة والقدرة على مسابرتها وتفهم المعايير الاجتماعية والإمتثال للقواعد التي تفرضها تلك البيئة على أفرادها وتقبل التغيير الاجتماعي السليم والرغبة في العمل بهدف إفادة الجماعة، ففتماشي أهداف الفرد مع أهداف الجماعة.

ويتضح أن الدراسات أكدت على أن الخرق أو الانتهاك للعقد النفسي يؤثر بنسبة أقل على العلاقة مع الزملاء. لكن يظل التساؤل:

هل يؤدي هذا الشعور بالانتهاك إلى احساس الفرد بكونه جزء من المجتمع أم لا؟

هل تتغير قدرته على التوافق النفسي مع اختلاف مصدر الانتهاك (المدير/ المنظمة)؟

وأكد (Hiltrop, 1995) أن العقد النفسي يعطي الأمان والاستقرار، وانتهاكه بالضرورة يؤدي إلى حالة من الارتباك وعدم الشعور بالأمان. ولم يستدل الباحث على دراسات اهتمت بفهم العلاقة بين المصطلحين بشكل واضح، لكن (Parks & Schedemann, 1994) أكدوا على أن الصحة النفسية للعاملين في بيئة العمل تعمل على توفير نوع من التوافق مع هوية المنظمة. وهدفت الدراسة إلى بحث أثر الانتهاك للعقد النفسي على التوافق الاجتماعي بالمنظمة.

وقد تم استخدام أسلوب العينة، والعينة المختارة عبارة عن عينة عشوائية من العاملين دون الإدارة العليا بقطاع خدمة العملاء Call Center في شركات الاتصالات العاملة بالسوق المصري. وتم اختيار العينة محل الدراسة من خدمة العملاء لتصل إلى 350 قائمة. كما استخدم الباحث مقياس (Millward and Hopkins, 1998) لقياس مدى ادراك الفرد لشعوره بالانتهاك عن طريق سؤال المبحوث عن مشاعره تجاه المنظمة. واستخدم الباحث مقياس التوافق لهيو. إم. بل، والذي أعده باللغة العربية محمد عثمان نجاتي. وقد أوضحت النتائج وجود علاقة ارتباط عكسي بين التوافق الاجتماعي والعقد النفسي بشقية، وعليها تم قبول الفروض.

كما يمهد البحث الطريق للعديد من الأبحاث الأخرى عن الأنواع الأخرى من التوافق مثل التوافق الشخصي والنفسي، إضافة الى أنه يقترح قياس نفس التأثير على البيئات المختلفة نظراً لاختلاف الثقافات الخاصه بالمجتمع أو بيئة العمل والعقود النفسية مع اختلاف الوظائف لتفهم مدى اتفاقها مع النتائج الحالية، وكذلك لقياس درجة تأثير الانتهاك في ظل الاختلافات لاستكشاف عوامل أخرى مؤثرة على العلاقة.

References

- Banerjee N., Siddhanta S. and Bandopadhyay G. 2012. The Effect of Marketing Communication on Sales Performance: A Study on the Personal Care Industry in India. *European Journal of Social Sciences*, 28(3).
- Alcover, C.M., Martinez-Inigo, D. and Chambel, M.J. (2012) "Perceptions of Employment Relations and Permanence in the Organization: Mediating Effects of Affective Commitment in Relations of Psychological Contract and Intention to Quit". *Psychological Reports*, Vol.110. pp. 839-853. <http://dx.doi.org/10.2466/01.07.21.PR0.110.3.839-853>
- Andersson, L. M. (1996), "Employee cynicism: An examination using a contract violation framework", *Human Relations*, Vol. 49 No.11, pp. 1395-1418. <https://doi.org/10.1177/001872679604901102>
- Anggraeni, A., 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*, Vol. 43 No.9. doi:<https://doi.org/10.4102/sajip.v43i0.1409>
- Cantisano ,G.T., Dominguez, F.M.J. and Depolo, M., (2008), "Psychological contract breach and outcomes: Combining meta-analysis and structural equation models", *Psicothema*, Vol. 20 No.3, pp. 487-496. <http://www.jfranciscomorales.es/1.pdf>
- Coyle-Shapiro, J.A.M. (2002), "A psychological contract perspective on organizational citizenship behaviors", *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 23, pp. 927-46. <http://eprints.lse.ac.uk/831/>
- Davis, W. D., & Gardner, W. L. (2004), "Perceptions of politics and organizational cynicism: An attributional and leader-member exchange perspective", *The leadership quarterly*, Vol. 15 No.4, pp. 439-465. <http://dx.doi.org/10.1016/j.leaqua.2004.05.002>
- De Hauw, S., & De Vos, A. (2010), "Millennials' Career Perspective and Psychological Contract Expectations: Does the Recession Lead to Lowered Expectations?", *Journal of Business and Psychology*, Vol. 25 No.2, pp. 293-302. Retrieved from <http://www.jstor.org/stable/40605787>
- Dean, J. W., Brandes, P., & Dharwadkar, R. (1998). Organizational cynicism. *Academy of Management review*, Vol. 23 No.2, pp. 341-352. doi: 10.5465/AMR.1998.533230
- Hallier, J. , James, P., (1997) "Management enforced job change and employee perceptions of the psychological contract", *Employee Relations*, Vol. 19 Issue: 3, pp.222-247, <https://doi.org/10.1108/01425459710176963>
- Hiltrop, J.M. (1995). "The changing psychological contract: the human resource challenge of the 1990s", *European Management Journal*, Vol. 13 No.3. <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/026323739500019H>
- Jensen, J. M., Opland, R. A., & Ryan, A. M. (2009), "Psychological contracts and counterproductive work behaviors: Employee responses to transactional and relational breach", *Journal of Business Psychology*, Vol. 25, pp. 555-568. doi:10.1007/s10869-009-9148-7
- Kickul, J., Lester, S. W., & Belgio, E. (2004), "Attitudinal and behavioral outcomes of psychological contract breach: A cross cultural comparison of the United States and Hong Kong Chinese", *International Journal of Cross-Cultural Management*, Vol. 4, pp. 229-252. <https://doi.org/10.1177/1470595804044751>
- Mark M. Suazo, Eugene F. Stone and Romero, (2011) "Implications of psychological contract breach: A perceived organizational support perspective", *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 26 Issue: 5, pp.366-382, <https://doi.org/10.1108/02683941111138994>
- Mark V. Roehling, (1997) "The origins and early development of the psychological contract construct", *Journal of Management History*, Vol. 3 Issue: 2, pp.204-217, <https://doi.org/10.1108/13552529710171993>
- Mark, H.and Anderson, S., (2008), "A conceptual model of the effect of psychological contracts and associated fairness perceptions on customer service organizational citizenship behavior", *Journal of Vocational Behaviour*, Vol.102, pp. 1511-1562.
- McLean Parks, J. & Schmedemann, D. A.(1994), "When promises become contracts: implied contracts and handbook provisions on job security", *Human Resource Management*, Vol.33 No.3, pp. 403-423. DOI: 10.1002/hrm.3930330309
- Millward, L. J., & Hopkins, L. J. (1998) "Psychological Contracts, Organizational and Job Commitment", *Journal of Applied Social Psychology*, Vol.28, pp. 1530-1556. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1559-1816.1998.tb01689.x>
- Morrison, E.W. and Robinson, S.L. (1997), "When Employees Feel Betrayed: A Model of How Psychological Contract Violation Develops", *Academy of Management Review*, Vol.22, pp. 226-256. <http://www.jstor.org/stable/259230>
- Restubog, S.L.D., Bordia, P. and Tang, R.L. (2006), "Effects of psychological contract breach on performance of IT employees: the mediating role of affective commitment", *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol.79, pp. 299-306. DOI: 10.1348/096317905X53183.
- Robinson, S. L., & Rousseau, D. M. (1994). "Violating the psychological contract: not the exception but the norm", *Journal of Organizational Behavior*, Vol.15. DOI: 10.1002/job.4030150306
- Rousseau, D. M. (1989), "Psychological and Implied Contracts in Organizations", *Employee Responsibilities and Rights Journal*, Vol.2, pp.121-139. <http://dx.doi.org/10.1007/BF01384942>
- Tsui, A. S., Pearce, J. L., Porter, L. M., & Tripoli, A. M. (1997), "Alternative approaches to employee-organization relationship: Does investment in employees pay off", *Academy of Management Journal*, Vol. 40 No.5. doi: 10.2307/256928
- Turnley, W.H. & Feldman, D.C. Human Relations, (1999), "The Impact of Psychological Contract Violations on Exit, Voice, Loyalty, and Neglect, *Human Relations*", 1999, Vol.52, No.7, pp. 895. <https://doi.org/10.1023/A:1016971222029>
- Ugwu Leonard I., Oji Ijeoma , (2013), "Psychological Contract Breach, Work-Family Conflict and Self-Efficacy as Predictors of Pro-Social Behaviour among a Sample of Nigerian Bank Employees", *International Review of Social Sciences and Humanities*, Vol. 6, No. 1, pp. 135-145. <http://connection.ebscohost.com/c/articles/93453054/psychological-contract-breach-work-family-conflict-self-efficacy-as-predictors-pro-social-behaviour-among-sample-nigerian-bank-employees>
- Vincent Cassar, (2001), "Violating psychological contract terms amongst Maltese public service employees: occurrence and relationships", *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 16 Issue: 3, pp.194-208, <https://doi.org/10.1108/02683940110385749>
- W.H. Turnley, M.C. Bolino, S.W. Lester and J.M. Bloodgood, (2003), "The impact of psychological contract fulfillment on the performance of in-role and organizational citizenship behavior", *Journal of Vocational Behaviour*, Vol.45, , pp. 78-99. doi=10.1.1.864.7207&rep=rep1&type=pdf
- Wright CW, Sablinski CJ., (2008), "Procedural justice, mood, and prosocial personality influence on organizational citizenship behavior", *North American Journal of Psychology*. Vol.10, pp. 397-412.

1. الحفني، عبد المنعم (1975)، "موسوعة علم نفس التحليل النفسي"، مجلد 1، مكتبة متولي ، القاهرة.
2. زهران، حامد (١٩٨٢)، "الصحة النفسية والعلاج النفسي"، ط٢، عالم الكتب، القاهرة.
3. زيدان، السيد عبد القادر (1983)، "دراسة مقارنة للعلاقة بين الدراسة الجامعية والتوافق النفسي في جامعتي الملك سعود والامام محمد بن سعود الإسلامية في المملكة العربية السعودية"، الرياض، مركز البحوث، جامعه الملك سعود.
4. عودة محمد ، ومرسى كمال (1994)، "الصحة النفسية في ضوء علم النفس والإسلام"، دار القلم، الكويت.
5. مرسى كمال وعودة محمد (1986)، " الصحة النفسية في ضوء علم النفس والإسلام"، ط2، دار القلم، الكويت.
6. مقيبل، مرفت عديريه عايش (2010)، "التوافق النفسي وعلاقته بقوة الأنا وبعض المتغيرات لدى مرضى السكري في قطاع غزة"، الماجستير، بحث غير منشور.
7. نجاتي، محمد عثمان (1989)، "الحديث النبوي وعلم النفس"، دار الشروق، القاهرة، مصر.
8. مصطفى، هاجر (2016)، "أثر التوافق النفسي على العلاقة بين الذكاء الوجداني والأداء البشري في حالات انتهاك العقد النفسي". دكتوراه. بحث غير منشور.

Appendix

جدول (1) التوزيع الوصفي لأفراد عينة البحث

| النسبة% | العدد | |
|-------------------------------|-------|-----------------------------|
| الجنس | | |
| 59.4% | 208 | ذكر |
| 40.6% | 142 | أنثى |
| الشركة التي تعمل بها | | |
| 38% | 133 | المصرية للاتصالات |
| 18% | 63 | فودافون |
| 21.1% | 74 | موبينيل |
| 22.9% | 80 | اتصالات |
| السن | | |
| 31.7% | 111 | أقل من 30 سنة |
| 46.9% | 164 | من 30 سنة لأقل من 40 سنة |
| 21.4% | 75 | من 40 سنة فأكثر |
| عدد سنوات العمل بخدمة العملاء | | |
| 35.7% | 125 | أقل من 5 سنوات |
| 41.1% | 144 | من 5 سنوات لأقل من 10 سنوات |
| 23.1% | 81 | من 10 سنوات فأكثر |
| انتهاك العقد النفسي | | |
| 52.1% | 404 | الانتهاك من قبل المنظمة |
| 47.9% | 371 | الانتهاك من قبل المدير |

5. تحليل البيانات والنتائج

وللتحقق من صحة الفروض تم عمل مصفوفة ارتباط بين التوافق الاجتماعي وانتهاك العقد النفسي والجدول التالي يوضح قيم معاملات الارتباط:

جدول (2) مصفوفة الارتباط بين التوافق الاجتماعي وانتهاك العقد النفسي

| التوافق الاجتماعي | الانتهاك من قبل المنظمة | الانتهاك من قبل المدير | انتهاك العقد النفسي ككل |
|-------------------|-------------------------|------------------------|-------------------------|
| | - 0.625* | - 0.911** | - 0.836** |