

بررسی اثر اجرای قرارداد روان‌شناختی بر رفتار شهروندی سازمانی، نقش واسط حمایت سازمانی درک‌شده

علیرضا واعظی*، عبدالحسین صدرنیا**

سارا کهربایی***

تاریخ دریافت: ۹۶/۱۱/۱۳

تاریخ پذیرش: ۹۷/۰۶/۳۰

چکیده

هدف این پژوهش، بررسی نقش اجرای قرارداد روان‌شناختی بر رفتار شهروندی سازمانی و با در نظر گرفتن نقش میانجی حمایت سازمانی درک‌شده است. این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر ماهیت گردآوری داده‌ها، توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش را تمامی کارشناسان شرکت الکتریک خودروی شرق تشکیل داده‌اند که با استفاده از نمونه‌گیری تصادفی تعداد ۱۸۷ نفر، انتخاب شدند. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه استفاده شد. روایی پرسشنامه از طریق روایی سازه و پایایی آن از طریق ضریب آلفای کرونباخ مورد تأیید قرار گرفت. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از مدل‌سازی معادلات ساختاری به کمک نرم‌افزار پی‌ال‌اس استفاده شد. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که اجرای قرارداد روان‌شناختی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت دارد. همچنین مشخص شد که تمام ابعاد اجرای قرارداد روان‌شناختی که عبارت است از: توسعه مسیر شغلی، محتوای شغلی و پاداش شغلی، تأثیر مثبت و معنی‌داری بر رفتار شهروندی سازمانی دارد و اجرای قرارداد روان‌شناختی از طریق متغیر میانجی حمایت سازمانی درک‌شده تأثیر مثبت و معنی‌داری بر رفتار شهروندی سازمانی دارد.

کلیدواژه: اجرای قرارداد روان‌شناختی؛ حمایت سازمانی درک‌شده؛ رفتار شهروندی سازمانی^۳

*. کارشناس ارشد مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مشهد، ایران

** استادیار گروه مهندسی صنایع، دانشگاه صنعتی قوچان، قوچان، ایران (نویسنده مسئول)

a.sadrnia@qjet.ac.ir

*** دانشجوی دکتری مدیریت رفتاری، پردیس بین‌الملل دانشگاه فردوسی مشهد، ایران

1. Psychological contract fulfilment
2. Perceived organizational support
3. Organizational Citizenship Behaviors

مقدمه

در دنیای پررقابت کنونی، سازمان‌ها پیوسته در جستجوی شیوه‌های جدیدی برای حداکثر کردن عملکرد و تلاش کارکنانشان هستند (سنوری، ۱۳۸۷: ۸۰). سازمان‌ها برای رقابت در صحنه جهانی و ارضای نیازها و انتظارات مشتریان و سازگاری با ماهیت در حال تغییر شغل، تمایل دارند و در تلاشند تا کارکنانی انتخاب کنند که فراتر از نقش و وظیفه تعیین شده در شرح شغل، عمل کنند (ملک‌اخلاق و همکاران، ۱۳۸۹: ۱). شرایط کاملاً متحول و حاکم بر سازمان‌ها، افزایش رقابت و لزوم اثربخشی آنها در چنین شرایطی، نیاز آنها را به نسل ارزشمندی از کارکنان، بیش از پیش آشکار نموده است؛ نسلی که از آنها به عنوان سرباز سازمان^۱ یاد می‌شود. این کارکنان بی‌تردید وجه متمایز سازمان‌های اثربخش از غیراثربخش هستند؛ چراکه سازمان را موطن خود می‌دانند و برای تحقق اهداف آن، بی‌هیچ چشم‌داشتی افزون‌بر نقش رسمی خود عمل می‌نمایند و از هیچ تلاشی دریغ نمی‌کنند (مهداد و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۲۶).

پژوهشگران سازمانی به این نتیجه رسیده‌اند که برخی کارکنان با انجام مسئولیت‌هایی فراتر از وظایف تعیین شده در شغلشان به کارایی سازمان خود کمک می‌کنند. به این معنا که همکاری‌های اضافه‌ای انجام می‌دهند که نه لازم است و نه پیش‌بینی می‌شود. سازمان‌ها بدون تمایل داوطلبانه افراد به همکاری، قادر به توسعه اثربخشی خود نیستند. در همکاری داوطلبانه، افراد کوشش‌ها و انرژی خود را برای شکوفایی توانایی‌های خود به نفع سازمان به کار می‌گیرند. در این حالت معمولاً افراد از منافع شخصی خود می‌گذرند و مسئولیت‌پذیری در راستای منافع دیگران را در اولویت قرار می‌دهند. در سازمان‌ها به این پدیده، رفتار شهروندی سازمانی می‌گویند (زارعی و همکاران، ۱۳۸۵: ۳۵). رفتارهای شهروندی سازمانی به رفتارهای کاری کارکنان همچون؛ کمک به همکاران، کار کردن در ایام تعطیل، عمل به امور شغلی فراتر از استانداردهای تعریف شده، تحمل کاستی‌های سازمان و درگیر شدن فعال در فعالیت‌های غیرشغلی اطلاق می‌شود که در دهه‌های اخیر توجه بسیاری از پژوهشگران و اندیشمندان را به خود جلب نموده است (بلینو و همکاران، ۲۰۰۴^۲). رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری اختیاری و فراوظیفه‌ای است که در افزایش

1. Organizational Soldier
2. Bolino

عملکرد اثربخش سازمان مؤثر است و به‌طور مستقیم یا غیرمستقیم به‌وسیله نظام پاداش رسمی سازمان سازمان‌دهی نمی‌شود. با توجه به اینکه افزایش اثربخشی، همواره یکی از مسائل و دغدغه‌های مدیران است، شناخت رفتار شهروندی سازمانی و عوامل مؤثر بر آن می‌تواند گام مؤثر و مفیدی در این مسیر به‌شمار آید (قاسمی و همکاران، ۱۳۹۲: ۲۷).

از جمله پیشایندهای مهم و تأثیرگذار رفتار شهروندی سازمانی که در تحقیقات بدان اشاره شده است، متغیر قرارداد روان‌شناختی است. سازه قرارداد روان‌شناختی^۱ در نوشته‌های آگریس^۲ و شین^۳ حوزه تعهدات متقابل میان کارکنان و سازمان ریشه دارد. از نظر مفهومی می‌توان این پدیده را مجموعه‌ای از باورها و ادراکات فرد درباره تعهدات متقابل میان کارکنان و سازمان تعریف نمود (نایتس و کندی، ۲۰۰۵). قرارداد روان‌شناختی مجموعه‌ای از باورها و انتظارات است که در چرخه‌های ذهنی افراد به‌صورت فعال، روزآمد و مداوم مانند ملاک یا معیار ارزیابی عمل می‌کند. به این دلیل که این انتظارات دائم می‌توانند در صحنه ذهن افراد حاضر باشند و بر اساس هر تصمیم و عملی که توسط مدیران و یا به‌طور کلی سازمان گرفته می‌شود، برآورده شدن یا نشدن انتظارات مبتنی بر قرارداد روانی تبادلی و ارتباطی را به فرد هشدار بدهند (مهداد و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۲۷). کارکنان وقتی می‌بینند سازمان به آنها اهمیت می‌دهد و به قول‌هایی که داده است، وفادار می‌ماند و در راستای آن قول‌ها تلاش می‌کند، حمایت سازمان را درک خواهند کرد، این امر در نهایت به اجرای قراردادهای روانی بین کارفرماها و کارکنان منجر می‌شود که می‌تواند اثرات مثبتی بر عملکرد، رضایت شغلی، بهره‌وری، افزایش رفتار شهروندی سازمانی، کاهش غیبت، افزایش مقاومت کارکنان در برابر استرس آنها و در نتیجه کاهش فرسودگی آنان، مشارکت بیشتر کارکنان در سازمان و ... برای سازمان و کارکنان داشته باشد (زندى، ۱۳۹۱: ۴).

در دنیای پرتحول امروزی، سازمان‌ها برای افزایش اثربخشی، رشد و بقا نیازمند شناسایی عواملی هستند که بتواند در بروز رفتار شهروندی سازمانی که به‌عنوان یکی از پدیده‌های نوظهور رفتار سازمانی است، تأثیرگذار باشد (ملک‌اخلاق و همکاران، ۱۳۸۹: ۲). با توجه به جستجوها و مطالعاتی که توسط محقق انجام شده است، تاکنون پژوهش‌های گسترده‌ای که به نقش و اهمیتی

1. Psychological Contract

2. Argriss

3. Shein

که اجرای قراردادهای روان‌شناختی می‌تواند بر عملکرد کارکنان و تیم‌های کاری و روابط کارمند- کارفرما و در نهایت اثربخشی و بهره‌وری کارکنان داشته باشد، صورت نگرفته است و تنها در تحقیقات اندکی به بررسی رابطه این متغیر با سایر متغیرها پرداخته شده است.

شرکت‌های زنجیره تأمین خودروسازی، یکی از بزرگترین شبکه‌های زنجیره تأمین در ایران می‌باشند. در سال‌های اخیر به علت چالش روزافزون صنعت خودروی ایران در رقابت با خودروسازان خارجی، فشارهای دولتی و مالی و مطالبات مردمی صنعت قطعه‌سازی را در فضای رقابتی بیشتری نسبت به سال‌های قبل قرارداد داده است. لذا شاهد فعالیت‌های مضاعف این شرکت‌ها برای بهبود و توسعه سرمایه‌های انسانی به‌عنوان زیربنای رقابت‌پذیری و ارتقای سطح بهره‌وری آنها هستیم. شرکت الکترونیک خودروی شرق (سهامی عام) به‌عنوان یکی از بزرگ‌ترین شرکت‌های زنجیره تأمین خودروی ایران خودرو و سایپا در امر تولید و صادرات انواع دسته‌سیم و اجزای تشکیل‌دهنده آن فعالیت می‌نماید. به‌دلیل اهمیت سهم بالای ارزش‌آفرینی نیروی انسانی در بهبود کیفیت، کاهش سطح ضایعات و هزینه‌های دوباره‌کاری در فرایند مونتاژی تولید قطعات این شرکت، توجه به برنامه‌ریزی و توسعه نیروی انسانی از اولویت برنامه‌های راهبردی آن است که در سال‌های اخیر اقداماتی در این خصوص انجام داده است. بنابراین، این تحقیق در نظر دارد، با بررسی تأثیر ابعاد مختلف قراردادهای روان‌شناختی بر رفتار شهروندی سازمانی، زمینه لازم را برای حفظ و تقویت بهینه جنبه‌هایی از رفتار سازمانی فراهم نماید که می‌تواند در توسعه مزیت‌های رقابتی این شرکت در صنعت قطعه‌سازی نقش بسزایی داشته باشد؛ طریقی که به‌نظر می‌رسد در این شرکت مغفول مانده است. لذا این مسئله مطرح می‌شود که آیا اجرای قراردادهای روان‌شناختی بر رفتار شهروندی سازمانی با توجه به نقش میانجی حمایت سازمانی درک‌شده میان کارکنان شرکت الکترونیک خودروی شرق تأثیرگذار است؟

تعاریف و پیشینه پژوهش

قرارداد روان‌شناختی

قرارداد روان‌شناختی برای مدت زمانی بس طولانی مورد توجه محققان در حوزه‌های علمی گوناگون مانند روان‌شناسی، جامعه‌شناسی و روابط صنعتی بوده است. کریس آرجریس، اولین

شخصی بود که در سال ۱۹۶۰ این مفهوم را در تلاش برای یک کاسه کردن انتظارات نانوخته کارگران کارخانه و سرپرستان آنها از هم معرفی کرد (مرادی و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۳۷). بردویل^۱ و همکاران این پدیده را باورهای معطوف به روابط تبادلی میان سازمان (کارفرما) و افراد معرفی نموده است و معتقدند مبنای روابط تبادلی مورد اشاره، مقابله به مثل میان افراد و کارفرمایان بر پایه تعهدات و انتظارات طرفین از یکدیگر است. روسو نیز که خود از مطرح کنندگان این پدیده است، بر این باور است که قرارداد روان‌شناختی به دلیل ماهیت ادراکی و ذهنی خود، مبتنی بر باورهای افراد در باب قواعد و توافق نانوخته میان آنها و سازمان‌ها (کارفرمایان) شکل می‌گیرد (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۹۳: ۵۶). قرارداد روان‌شناختی مجموعه‌ای نامکتوب از انتظارات است که همواره بین هر یک از کارکنان و اعضای سازمان و مدیران مختلف و دیگر اعضای سازمان وجود دارد. این قرارداد می‌تواند به دو پرسش اساسی کارکنان درباره روابط کاری پاسخ بدهد: من چه انتظارات توقعات معقولی می‌توانم از سازمان داشته باشم؟ و در مقابل این انتظارات، آنها چه انتظارات معقولی از من دارند؟ قرارداد روان‌شناختی، جنبه‌های مختلف روابط کاری را مورد توجه قرار می‌دهد مانند: امنیت شغلی، زمینه بروز شایستگی‌ها، انتظارات شغلی و فرصت توسعه مهارت‌ها، مشارکت و تأثیر گذاری. از نقطه نظر کارفرما، قرارداد روان‌شناختی، جنبه‌هایی از روابط کاری را مورد توجه قرار می‌دهد از جمله: تعهد، شایستگی، تلاش، اطاعت و وفاداری. گست و همکارانش می‌گویند: کارکنان چیزی را می‌خواهند که همیشه می‌خواسته‌اند یعنی امنیت، ارتقای شغل، پاداش مناسب و غیره (سردار و آزاد، ۱۳۹۰: ۱۱۰-۱۱۱). در دوره ۱۹۹۷ تا ۱۹۹۹ تحقیقات زیادی راجع به قرارداد روان‌شناختی انجام گرفت و مقالات بسیاری منتشر شد. اما محققان کم‌تر بر تعریف قرارداد روان‌شناختی متمرکز شدند و بیشتر بررسی متغیرهای متفاوتی که با قرارداد روان‌شناختی در تعامل بودند، تأکید کردند. در سال‌های ۲۰۰۰ تا ۲۰۰۵ کویل^۲، شاپیرو^۳، کسلر^۴، بررسی وسیعی انجام دادند که پایه و اساسی برای درک رابطه بین قرارداد روان‌شناختی و رفتار شهروندی سازمانی ایجاد کنند.

1. Beardwell
2. Coyle
3. Shapiro
4. Kessler

یافته‌های اصلی و بسیار مهم تحقیق مذکور این بود که بیشتر کارکنان، قرارداد روان‌شناختی خود را در حال نقض شدن می‌دیدند. براساس این تحقیق، اجرای مفاد قرارداد بر حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی اثرگذار است (کویل و همکاران، ۲۰۰۵). با وجود اینکه محتوای قرارداد روان‌شناختی می‌تواند متنوع باشد، معمولاً برای توصیف قرارداد روان‌شناختی از چندین بعد اساسی و مشترک استفاده می‌شود (زندى، ۱۳۹۱: ۲۵). در واقع، این ابعاد بر مبنای مطالعات قبلی انتخاب شده‌اند. بعضی از ادبیات موجود درباره الزامات کارفرما از قرارداد روان‌شناختی در جدول (۱) فهرست شده است.

جدول ۱. ابعاد قرارداد روان‌شناختی (منبع: زندى، ۱۳۹۱، ۲۵)

مؤلفه	سال تحقیق	محقق
بیشرفت، پرداخت، آموزش، امنیت شغلی، توسعه کارراهه، حمایت از مسائل شخصی	۱۹۹۴	راینسون و همکاران
ارتقا و پیشرفت، پرداخت، آموزش، امنیت شغلی، توسعه کارراهه، قدرت کافی و مسئولیت‌پذیری	۱۹۹۶	راینسون
امنیت شغلی، آموزش و توسعه، پرداخت، چشم‌انداز کارراهه، مزایای شغلی غیرنقدی	۲۰۰۰	کویلی - شاپیرو
پرداخت، روابط استخدامی حمایتی	۲۰۰۳	ترنلی و همکاران
توسعه کارراهه، محتوای شغلی، جو اجتماعی، حمایت شخصی، پاداش‌های مالی، توازن کار - زندگی	۲۰۰۴	شامفلر و همکاران
فرصت‌های ارتقا، پرداخت، پاداش‌های مالی فراتر از دستمزد، نوع کار، فشار شغلی، تعداد ساعات کاری، کنترل شخصی بر کار روزانه، امنیت شغلی، تأمین آموزش، توسعه کارراهه، حمایت در مورد مسائل شخصی	۲۰۰۵	استارگر و همکاران

در این پژوهش، قرارداد روان‌شناختی به‌عنوان عقیده کارکنان درباره الزاماتی است که کارفرما قبلاً به‌طور ضمنی بیان کرده و به کارکنان قول داده، تعریف می‌شود. اگرچه قرارداد روان‌شناختی شامل دو دیدگاه (کارکنان و کارفرما) است در این تحقیق صرفاً بر ادراک کارکنان تأکید می‌شود.

رفتار شهروندی سازمانی

واژه رفتار شهروندی سازمانی را برای اولین بار ارگان و همکارانش در سال ۱۹۸۳ میلادی به کار گرفتند. گرچه قبل از آنها افرادی همچون کاهن^۱، کاتز^۲ با تمایز قائل شدن بین عملکرد نقش و رفتارهای نوآورانه و خودجوش^۳ در دهه هفتاد و هشتاد میلادی و نیز قبل از آنها چستر برنارد^۴ با بیان مفهوم تمایل به همکاری در سال ۱۹۸۳ میلادی به این موضوع توجه نمودند. مرور ادبیات در مورد رفتارهای شهروندی سازمانی نشان می‌دهد که دو رویکرد اصلی در تعریف این رفتارها وجود دارد. ارگان در سال ۱۹۸۸ میلادی و دیگر محققان اولیه در رابطه با این موضوع، این نوع رفتار را تحت عنوان رفتار فرانقشی مورد بررسی قرار دادند، به گونه‌ای که کمک‌های افراد در محیط کار، فراتر از الزامات نقشی است که برای آنها مشخص شده است و به‌طور صحیح از طریق نظام پاداش رسمی سازمان، مورد قدردانی قرار نمی‌گیرند (به نقل از سلیمانی، ۱۳۹۰: ۱۲). در مورد رفتار شهروندی سازمانی تعاریف متعددی وجود دارد که در ادامه به چند تعریف از رفتار شهروندی بسنده می‌کنیم:

۱. اولین تعریف، رفتار شهروندی را به‌عنوان رفتارهایی توصیف می‌کنند که فراتر از عملکرد وظیفه‌ای و مهارت فنی قرار می‌گیرند. به عبارت دیگر، رفتارهایی مانند حمایت، تأیید و پشتیبانی از محیط، بافت و شرایط روان‌شناسی، اجتماعی و سازمانی را شامل می‌شود که به‌عنوان تسهیل‌کننده‌های اصلی، انجام وظایف عمل می‌کنند (برمن، ۲۰۰۴: ۱).
۲. رفتار شهروندی سازمانی، بیانگر فعالیت کاری مرتبط، داوطلبانه و اختیاری است و به‌طور مستقیم و ضمنی از طریق توصیف رسمی شغل و نظام‌های پاداش، سازماندهی شده و در نهایت کارایی و اثربخشی، وظایف سازمان را ارتقا می‌دهد (علی محمد، ۲۰۰۴: ۲۹).
۳. تلاش‌های فوق‌العاده صورت گرفته توسط کارکنان یک سازمان، فراتر از آنچه که مورد انتظار است، این تلاش‌ها به‌طور واضح و مستقیم در شرح شغل آورده نشده و عموماً توسط سازمان مورد تقدیر قرار نمی‌گیرند (لمبرت، ۲۰۱۰).

1. Kahn
2. Katz
3. Innovative and Spontaneous Behavior
4. Chester Barnard

حمایت سازمانی درک شده

صاحب نظران به تحلیل چگونگی شکل گیری حمایت سازمانی توجه خاص نموده‌اند و علاوه بر آن به بررسی تأثیرات و پیامدهای حمایت سازمانی در حوزه‌های فردی و سازمانی پرداخته‌اند (خائف‌الهی و همکاران، ۱۳۹۶). سازمان، منبع مهم تأمین نیازهای مهم و اساسی کارکنان همچون نیاز به هویت، تعلق خاطر و عزت نفس است. زمانی که سازمان نسبت به کارکنان و نیازهای آنان توجه نشان می‌دهد، افراد ادراک از حمایت سازمانی را تجربه می‌کنند (ایزنبرگ و همکاران، ۱۹۸۶). حمایت سازمانی را ادراک کارکنان از رفاهی که سازمان برای آنها فراهم کرده است، تعریف کرده‌اند (اینگهام، ۲۰۰۸). زمانی که کارکنان این احساس را ادراک کنند که سازمان دلواپس خوشبختی آنهاست و نیروی‌های خود را مساعدت و حمایت می‌کند (حمایت سازمانی)، خود را جزیی از سازمان متبوع دانسته، سازمان را معرفی خودشان می‌دانند و نسبت به سازمان احساس پایداری و وفاداری می‌کنند (ایزنبرگ و همکاران، ۱۹۸۶).

حمایتی که کارکنان از سوی سازمان ادراک می‌کنند، باوری است مبتنی بر اینکه سازمان تا چه حد از همکاریشان قدردانی می‌کند، به رفاه آنها اهمیت می‌دهد و به چه میزان به ارزش‌های مشترک آنان توجه دارد (ایزنبرگ و همکاران، ۲۰۰۲). کارکنان یک سازمان، همیشه براساس میزان ارزشی که سازمان برای ایجاد رفاه، آسایش و امنیت آنها قائل است، اعتقاد و علاقه خاصی به سازمان پیدا می‌کنند. این اعتقاد و باور تحت عنوان حمایت سازمانی ادراک شده معرفی شده است.

مفهوم حمایت سازمانی ادراک شده را نخستین بار ایزنبرگ^۱، هوتچین^۲، هوتچینگ تون و سوآ^۳ مطرح کردند و به دنبال آن، پژوهشگران در خصوص ابعاد مختلف آن و همچنین رابطه آن با متغیرهای دیگر، تحقیقات گسترده‌ای انجام دادند. ایزنبرگر و همکارانش حمایت سازمانی ادراک شده را متأثر از سیاست‌هایی می‌دانند که سلامتی و شادابی، احساس موفقیت، حس مشارکت مثبت و دستیابی به اهداف سازمان را ترویج می‌دهد. محققان، حمایت سازمانی

1. Eisenberger
2. Hutchison
3. Huntington and Sowa

درک‌شده را نمود عملیاتی نظریه تبادلی اجتماعی می‌دانند؛ درحقیقت، تبادل اجتماعی، هسته فرایند روان‌شناختی نهفته در حمایت سازمانی ادراک‌شده است. این نظریه، بخش مهمی از جامعه‌شناسی و روان‌شناسی اجتماعی را شکل می‌دهد و یکی از مهم‌ترین پارادایم‌های درک رفتار کارکنان است (نصیری، ۱۳۹۳: ۹۹-۱۰۰).

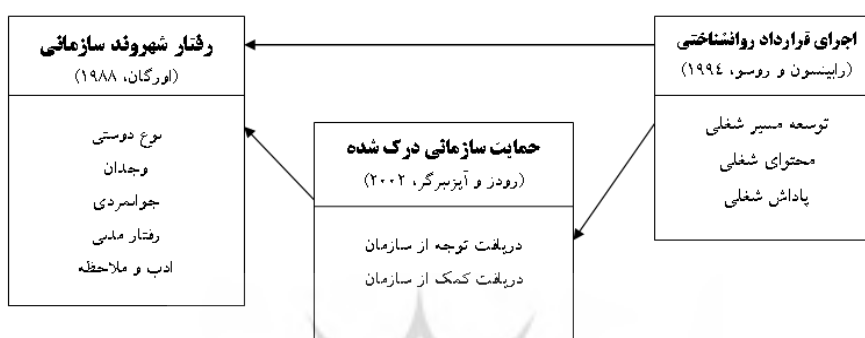
به عبارت دیگر، مفهوم درک حمایت سازمانی، در بطن نظریه مبادله اجتماعی نهفته است که همیشه از آن جهت درک ارتباط کارمند و مدیران استفاده می‌کنند. بااینکه تعداد مطالعات انجام‌شده در این حوزه تا اواسط دهه نود پایین بود، اما در سال‌های اخیر تعداد پژوهش‌ها در این زمینه گسترش یافته است (ادر و آیزنبرگ، ۲۰۰۸). ریشه حمایت سازمانی ادراک‌شده، تعهد مبادله‌ای است که برپایه آن دلبستگی، کوشش و تعهد به سازمان با اجرت اجتماعی و مادی همراه می‌شود (آلن و همکاران ۲۰۰۸). حمایت سازمانی ادراک‌شده، سازه‌ای از تبادل اجتماعی است. بنابراین نظریه حمایت سازمانی بیان می‌کند که کارکنان عقاید کلی درباره درجه‌ای که سازمان از نیازها و ارزش‌های آنها حمایت می‌کند، ایجاد می‌کنند که براساس تعامل مدیران با نمایندگان سازمانی، صورت می‌پذیرد (رودس و آیزنبرگ، ۲۰۰۲). ادراک از حمایت مدیریت، امکان دارد از طریق تأمین نیازهای عاطفی اجتماعی، مانند تعلق و حمایت عاطفی کمک به بالا بردن وفاداری عاطفی کند (فو و همکاران، ۲۰۰۹). اقدامات هدفمند در بهبود ادراک از حمایت سازمانی ادراک‌شده نه تنها منجر به بهبود ارتباطات با حفظ امنیت می‌شود، بلکه پیشنهاد ارزیابی عقلایی از علل حوادث را می‌کند (هوفمن و همکاران، ۱۹۹۸).

مدل مفهومی تحقیق

در پژوهش حاضر روابط بین متغیرهای معرفی‌شده در قالب مدل مفهومی شماره ۱ به تصویر کشیده شده است. در این مدل متغیرهای مربوط به اجرای قرارداد روان‌شناختی (رابینسون^۱، ۲۰۱۱) حمایت سازمانی درک‌شده (هادس^۲، ۲۰۰۲) و رفتار شهروندی (اورگان^۳، ۱۹۹۸) اقتباس شده

1. Robinson
2. R hoades
3. Organ

است. برای یافتن شواهد تجربی در این خصوص فرضیات پژوهش در قالب دو فرضیه اصلی و پنج فرضیه فرعی ارائه شده است.
و پنج فرضیه فرعی ارائه شده است.



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق

فرضیه‌های اصلی و فرعی تحقیق

۱. اجرای قرارداد روان‌شناختی از طریق حمایت سازمانی درک شده بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد.
 - الف) اجرای قرارداد روان‌شناختی از طریق دریافت توجه از سازمان بر رفتار شهروندی تأثیر دارد.
 - ب) اجرای قرارداد روان‌شناختی از طریق دریافت کمک از سازمان بر رفتار شهروندی تأثیر دارد.
۲. اجرای قرارداد روان‌شناختی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیرگذار است.
 - الف) توسعه مسیر شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیرگذار است.
 - ب) محتوای شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیرگذار است.
 - ج) پاداش شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیرگذار است.

روش تحقیق

پژوهش حاضر از نظر جهت‌گیری، کاربردی است. فلسفه پژوهش، اثبات‌گرایی، رویکرد پژوهش قیاسی و از نظر راهبرد، پژوهش کمی است. تحقیق حاضر برحسب افق زمانی پژوهش از نوع تحقیقات مقطعی است. جامعه آماری این پژوهش شامل ۳۶۶ نفر از کارشناسان شرکت الکتریک خودروی شرق می‌باشند. این شرکت به‌عنوان یکی از شرکت‌های دولتی موفق در صنعت قطعه‌سازی خودرو طی بیش از سه دهه فعالیت با بزرگ‌ترین شرکت‌های معتبر خارجی همکاری و محصولات خود را به بازار اروپا صادر می‌نماید. نمونه آماری به‌روش نمونه‌گیری تصادفی صورت گرفت و حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران برای جامعه محدود با مقدار خطای ۵ درصد ۱۸۷ نفر از کارشناسان شرکت را تشکیل داد.

$$n = \frac{Nz^2pq}{Nd^2 + z^2pq} = \frac{366 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{366 \times 0.5^2 + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

N: حجم جامعه

n: حجم نمونه

Z: میزان اطمینان برآورد با در نظر گرفتن ضریب اطمینان ۹۵٪ این مقدار برابر ۱/۹۶ است.

p: نسبت موفقیت که آن را ۰,۰۵ در نظر می‌گیریم که با احتمال ۲۰ درصد عدم بازگشت پرسشنامه، محقق اقدام به توزیع ۲۲۴ پرسشنامه بین جامعه آماری نموده است. به‌منظور سنجش شاخص‌های مدل نظری تحقیق از پرسشنامه استفاده شده است. پرسشنامه در دو بخش " پرسش‌های مربوط به ویژگی‌های جمعیت‌شناختی " و " پرسش‌های مربوط به متغیرهای تحقیق " تنظیم شده است. پرسش‌های مربوط به ویژگی‌های جمعیت‌شناختی شامل ۶ پرسش است که به توصیف نمونه‌های آماری انتخاب‌شده می‌پردازد. پرسش‌های مربوط به متغیرهای تحقیق شامل سه متغیر اجرای قرارداد روان‌شناختی، حمایت سازمانی درک‌شده و رفتار شهروندی سازمانی است که برای سنجش آنها ۳۳ پرسش تنظیم شده است. برای سنجش متغیر اجرای قرارداد روان‌شناختی از پرسشنامه‌ای که توسط رایبسون و روسیو (۱۹۹۴) ابداع شده و دارای ۱۰ سؤال به‌صورت بسته،

پاسخ در مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت بود که در پیوستاری از کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم امتداد دارد. این پرسشنامه سه مؤلفه توسعه مسیر شغلی، محتوای شغلی و پاداش شغلی را می‌سنجد. پرسشنامه حمایت سازمانی درک‌شده توسط آیزنبرگر و رودسن (۲۰۰۲) تهیه شده و دارای ۸ سؤال است و گویه‌های دریافت توجه از سازمان و دریافت کمک از سازمان را مورد سنجش قرار می‌دهد. این پرسشنامه از طیف پنج درجه‌ای لیکرت در پیوستاری از "کاملاً موافقم تا کاملاً مخالفم" تشکیل شده است. پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی نیز از ۱۵ سؤال تشکیل شده که توسط اورگان و کانوسکی در سال ۱۹۹۶ طراحی شده است. این پرسشنامه شامل ۵ بعد است. این ابعاد شامل نوع دوستی، وجدان، جوانمردی، رفتار مدنی و ادب و ملاحظه است که از طیف پنج درجه‌ای لیکرت در پیوستاری از "کاملاً موافقم تا کاملاً مخالفم" تشکیل شده است. برای تجزیه و تحلیل داده و برازش مدل معادلات ساختاری از نرم‌افزار (PLS) استفاده شد. جدول (۲) مقادیر ضرایب آلفای کرونباخ متغیرها را نشان می‌دهد که با توجه به مقادیر بالای (۰/۷۰) پایایی مورد تأیید است، همچنین روایی ابزار سنجش از طریق تحلیل عاملی تأییدی در قالب مدل اندازه‌گیری تحقیق انجام گرفته است که به‌طور مبسوط‌تری در ذیل به آن پرداخته شده است.

جدول ۲. مقدار آلفای کرونباخ متغیرهای تحقیق

متغیر	میزان آلفای کرونباخ
قرارداد روان‌شناختی	۰/۸۴
حمایت سازمانی درک‌شده	۰/۸۹
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۷۷

نتایج آزمون مدل اندازه‌گیری و مدل ساختاری

برای تجزیه و تحلیل داده‌های تحقیق، از روش حداقل مربعات جزئی که در بحث الگوسازی رگرسیون آن را PLS نیز معرفی می‌کنند و یکی از روش‌های آماری چندمتغیره محسوب می‌شود استفاده شد که به‌وسیله آن می‌توان علی‌رغم برخی محدودیت‌ها مانند: نامعلوم بودن توزیع متغیر

پاسخ، وجود تعداد مشاهدات کم و یا وجود خود همبستگی جدی بین متغیرهای توضیحی؛ یک یا چند متغیر پاسخ را به‌طور هم‌زمان در قبال چندین متغیر توضیحی الگوسازی نمود. در این تحقیق از نرم‌افزار Smart PLS جهت برآورد رابطه بین متغیرهای پنهان مسئله استفاده شده است.

مدل اندازه‌گیری

پیش از ارزیابی مدل معادله ساختاری، لازم است معنابخشی بارهای عاملی سازه‌های مختلف پرسشنامه در پیش‌بینی گویه‌های مربوطه بررسی شده تا از برازندگی مدل‌های اندازه‌گیری و قابل قبول بودن شاخص‌های آنها در اندازه‌گیری سازه‌ها اطمینان حاصل شود. این مهم، با استفاده از تکنیک تحلیل عاملی تأییدی انجام شد. در جدول (۳)، وزن عاملی همه گویه‌های پرسشنامه تحقیق در سطح خطای ۰,۰۵ معنی‌دار ($t > 1.96$) است، بنابراین اعتبار همگرایی ابزار سنجش، تأیید می‌شود.

جدول ۳. نتایج تحلیل عاملی تأییدی برای گویه‌های پرسشنامه

سازه	گویه	بار عاملی	آماره t	نتیجه
توسعه مسیر شغلی	۱	۰,۷۱۰	۱۲,۳۶۰	معنی‌دار
	۲	۰,۶۳۶	۸,۶۵۷	معنی‌دار
	۳	۰,۷۶۴	۱۶,۰۱	معنی‌دار
محتوای شغلی	۴	۰,۶۳۱	۸,۸۶۵	معنی‌دار
	۵	۰,۷۶۳	۱۸,۵۸	معنی‌دار
	۶	۰,۸۰۸	۲۲,۹۶	معنی‌دار
	۷	۰,۴۸۰	۴,۷۸۸	معنی‌دار
پاداش شغلی	۸	۰,۵۰۴	۵,۹۴۶	معنی‌دار
	۹	۰,۵۶۲	۵,۴۰۸	معنی‌دار
	۱۰	۰,۵۷۰	۷,۷۹۰	معنی‌دار
دریافت توجه از سازمان	۱۱	۰,۷۹۳	۱۵,۹۷۸	معنی‌دار
	۱۲	۰,۸۲۲	۲۲,۰۰۸	معنی‌دار
	۱۳	۰,۶۷۶	۹,۶۸۱	معنی‌دار
	۱۴	۰,۷۶۵	۱۳,۷۶۷	معنی‌دار

(ادامه) جدول ۳. نتایج تحلیل عاملی تأییدی برای گویه‌های پرسشنامه

نتیجه	آماره ۱	بار عاملی	گویه	سازه
معنی دار	۲۱,۵۳۶	۰,۸۲۹	۱۵	دریافت کمک از سازمان
معنی دار	۱۱,۰۸۵	۰,۷۰۳	۱۶	
معنی دار	۱۴,۰۴۹	۰,۷۳۵	۱۷	
معنی دار	۱۵,۱۴۴	۰,۷۲۳	۱۸	
معنی دار	۲,۰۰۸	۰,۵۵۳	۱۹	نوع دوستی
معنی دار	۲,۱۰۱	۰,۴۳۲	۲۰	
معنی دار	۲,۲۴۰	۰,۴۰۲	۲۱	
معنی دار	۱,۵۲۰	۰,۷۶۵	۲۲	وجدان
معنی دار	۹,۹۱۱	۰,۷۸۷	۲۳	
معنی دار	۹,۷۳۰	۰,۷۳۹	۲۴	
معنی دار	۳,۵۹۷	۰,۵۰۶	۲۵	جوانمردی
معنی دار	۳,۵۳۹	۰,۴۵۱	۲۶	
معنی دار	۹,۰۰۷	۰,۷۱۳	۲۷	
معنی دار	۲,۸۱۴	۰,۷۹۶	۲۸	رفتار مدنی
معنی دار	۸,۶۷۸	۰,۶۷۴	۲۹	
معنی دار	۳,۷۱۳	۰,۵۵۳	۳۰	
معنی دار	۶,۶۴۹	۰,۶۶۳	۳۱	ادب و ملاحظه
معنی دار	۵,۶۴۱	۰,۶۹۲	۳۲	
معنی دار	۵,۵۶۷	۰,۶۴۶	۳۳	

بررسی ضرایب پایایی ترکیبی (CR)، میانگین واریانس تبیین شده (AVE) و ضرایب همبستگی جدول (۴) ضرایب همبستگی پیرسون برای بررسی رابطه‌ای میان متغیرهای پنهان را به صورت دوبه‌دو نشان می‌دهد. روی قطر اصلی این ماتریس عدد یک واقع شده است. به این منظور که هر متغیر با خودش همبستگی کامل دارد. تمامی ضرایب همبستگی در سطح اطمینان ۹۹٪ معنی دار

بررسی اثر اجرای قرارداد روان‌شناختی بر رفتار شهروندی سازمانی، نقش واسط حمایت سازمانی درک‌شده

هستند (مقدار سطح معنی‌داری کم‌تر از یک درصد است) و نشان از وجود نوعی رابطه معنی‌دار بین متغیرها به صورت دوجه‌دو می‌باشد. ضریب مثبت نشان‌دهنده رابطه مثبت و مستقیم بین دو متغیر است و ضریب منفی، نشان‌دهنده رابطه منفی و مستقیم بین دو متغیر می‌باشد.

جدول ۴. بررسی ضرایب پایایی، میانگین واریانس تبیین‌شده و ضرایب همبستگی

CR	AVE	رفتار شهروندی سازمانی	حمایت سازمانی	قرارداد روان‌شناختی	متغیرهای پنهان
۰/۹۱۶۵	۰/۵۶۸۹			۱/۰۰	قرارداد روان‌شناختی
۰/۷۲۳۶	۰/۷۳۰۷		۱/۰۰	۰/۷۲۸۱**	حمایت سازمانی
۰/۷۴۸۲	۰/۶۱۰۵	۱/۰۰	۰/۴۷۸۰**	۰/۵۲۲۵**	رفتار شهروندی سازمانی
P<001 **					

جدول (۵) و (۶) شاخص‌های روایی و پایایی پرسشنامه تحقیق را نشان می‌دهد. میانگین واریانس تبیین‌شده (AVE)، برای روایی، ضریب پایایی ترکیبی (CR) برای پایایی می‌باشند. به منظور محاسبه روایی همگرا، فورنل و لارکر استفاده از معیار AVE را پیشنهاد داده‌اند. اگر مقدار AVE حداقل برابر با ۰/۵ باشد، شاخص‌ها روایی همگرای مناسبی دارند. به این معنا که یک متغیر پنهان قادر است بیش از نیمی از واریانس شاخص‌های (متغیرهای آشکار) خود را به‌طور متوسط توضیح دهد. باتوجه به اینکه در این تحقیق شاخص AVE، برای تمامی متغیرهای تحقیق بالای ۰/۵ است، لذا روایی همگرای سازه‌های مدل تأیید می‌شود. ضریب پایایی ترکیبی (CR) پایایی ابزار اندازه‌گیری را می‌سنجد. تمامی این ضرایب از مقدار ۰/۷ بالاتر می‌باشند و نشان‌دهنده پایایی و اعتبار بالای ابزار اندازه‌گیری است.

پاسخ به فرضیه‌های تحقیق براساس روش حداقل مربعات جزئی (PLS): به‌منظور آزمون فرضیه‌های تحقیق از روش حداقل مربعات جزئی استفاده شده است که نتایج آن به شرح ذیل ارائه می‌شود:

جدول ۵. نتایج آزمون فرضیه‌های تحقیق به روش حداقل مربعات جزئی (اثرات مستقیم)

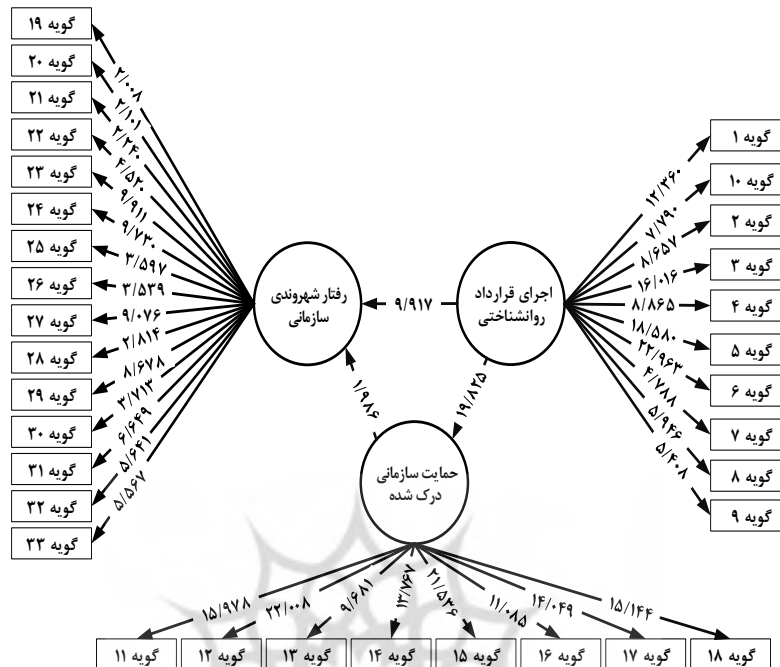
فرضیه‌های تحقیق (اثرات مستقیم)	ضریب مسیر	آماره t	سطح معنی‌داری	نتیجه فرضیه
قرارداد روان‌شناختی ← رفتار شهروندی سازمانی	۰/۳۰۵	۷/۷۱۷	<۰/۰۱	تأیید فرضیه
توسعه مسیر شغلی ← رفتار شهروندی سازمانی	۰/۳۱۶	۲/۸۵۵	<۰/۰۱	تأیید فرضیه
محتوای شغلی ← رفتار شهروندی سازمانی	۰/۴۰۸	۳/۹۹۹	<۰/۰۱	تأیید فرضیه
پاداش شغلی ← رفتار شهروندی سازمانی	۰/۳۷۱	۱/۹۸۱	<۰/۰۵	تأیید فرضیه

جدول ۶. نتایج آزمون فرضیه‌های تحقیق به روش حداقل مربعات جزئی (اثرات غیرمستقیم)

فرضیه‌های تحقیق (اثرات غیرمستقیم)	ضریب مسیر مستقیم	ضریب مسیر غیرمستقیم	نتیجه فرضیه
قرارداد روان‌شناختی ← رفتار شهروندی سازمانی (با میانجی‌گری حمایت سازمانی درک‌شده)	۰/۳۰۵	۰/۵۷۳	تأیید فرضیه
قرارداد روان‌شناختی ← رفتار شهروندی سازمانی (با میانجی‌گری دریافت توجه از سازمان)	۰/۲۹۱	۰/۳۱۷	تأیید فرضیه
قرارداد روان‌شناختی ← رفتار شهروندی سازمانی (با میانجی‌گری دریافت کمک از سازمان)	۰/۲۹۱	۰/۳۱۲	تأیید فرضیه

برازش مدل ساختاری تحقیق

پس از تحلیل و بررسی مدل اندازه‌گیری، به برازش مدل معادلات ساختاری پرداخته شد. درواقع، مرحله دوم بهره‌گیری از تحلیل مسیر، ضریب تعیین و شاخص برازندگی مدل است.



شکل ۲. مدل معادلات ساختاری

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

همان‌گونه که بیان شد، قراردادهای روان‌شناختی، قراردادها و در واقع الگوهای تعاملی، نانوشته‌هایی هستند که افراد با سازمان خود در نظر می‌گیرند. گرچه این قراردادها مکتوب نبوده، اما تغییرات و نارضایتی از اجرای آنها را می‌توان در پیامدها و نتایج آنها رصد نمود. این پژوهش در پی این بود تا نقش اجرای قرارداد روان‌شناختی بر رفتار شهروندی سازمانی شرکت الکتریک خودرویی شرق را با در نظر گرفتن نقش میانجی حمایت سازمانی درک‌شده بررسی نماید.

نتایج تحلیل داده‌ها نشان می‌دهد حمایت سازمانی درک‌شده، در رابطه اجرای قرارداد روان‌شناختی و رفتار شهروندی سازمانی، نقش میانجی داشته و در سطح اطمینان ۹۹٪ اجرای قرارداد روان‌شناختی با در نظر گرفتن نقش میانجی حمایت سازمانی درک‌شده بر رفتار شهروندی

سازمانی اثر معنی داری دارد و باتوجه به مثبت بودن ضریب مسیر می توان بیان نمود که نوع رابطه مثبت و مستقیم است. بنابراین، فرضیه اصلی اول مورد پذیرش قرار گرفته است. با تأیید این فرضیه می توان ادعا نمود که با افزایش سطح اجرای قرارداد روان شناختی، رفتار شهروندی سازمانی در سازمان افزایش یافته و متعاقباً حمایت سازمانی درک شده نیز به پیامدهای مثبت در محیط کار منجر می شود که مهم ترین آن افزایش رفتار شهروندی سازمانی است. مقایسه این موضوع با یافته های پژوهش های صورت گرفته در این حوزه همخوانی دارد. به عنوان نمونه نتایج تحقیق ایرجی نقندر و حمیدی (۱۳۹۲) نیز هم جهت با نتیجه تحقیق حاضر است. حمایت سازمانی درک شده با رفتار شهروندی سازمانی، رابطه مثبت و معنی داری دارد و همچنین مؤلفه های نوع دوستی، وجدان، جوان مردی، رفتار مدنی و ادب و ملاحظه با درک حمایت سازمانی، رابطه مثبت و معنی دار داشته اند. در تحقیق دیگری که نیز توسط دعایی و همکاران (۱۳۹۳) انجام شد به این نتیجه دست یافت که درک حمایت سازمانی کارکنان بر نوع دوستی، فضیلت مدنی، وجدان کاری، روحیه جوان مردی و تواضع و فروتنی آنان تأثیر مستقیمی داشته است. تحقیقات دیگری همچون: نوروزی سیدحسینی (۱۳۹۱)، همتی نژاد، طولی و همکاران (۱۳۹۱)، میائو^۱ (۲۰۱۱)، گوررو^۲ و هرباچ (۲۰۰۸)، کوهانگ من^۳ (۲۰۱۳) نیز با نتایج این فرضیه هم جهت است. اما یافته تحقیق لیو و چویسو^۴ (۲۰۱۱) با یافته این تحقیق مخالف است. آنها به این نتیجه رسیدند که قرارداد روان شناختی تحولی و قرارداد روان شناختی مبادله ای اثر مثبت و معنی داری بر رفتار شهروندی سازمانی نداشتند.

در رابطه با فرضیه دوم که اجرای قرارداد روان شناختی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر گذار است؛ می توان نتیجه گرفت که اجرای قرارداد روان شناختی بر رفتار شهروندی سازمانی در سطح اطمینان ۹۹٪ اثر معنی داری دارد و باتوجه به مثبت بودن ضریب مسیر می توان بیان نمود که نوع رابطه، مثبت و مستقیم است. بنابراین، فرضیه اصلی دوم مورد پذیرش قرار گرفته است. با تأیید این فرضیه می توان ادعا نمود که با افزایش سطح اجرای قرارداد روان شناختی، رفتار شهروندی

1. Miao
2. Guerrerohoad, Herrbach
3. Kuang-Man
4. Liu, Cho Seo

سازمانی در سازمان افزایش می‌یابد. نگاه به سایر پژوهش‌ها فرضیه فوق را تأیید می‌کند. پژوهشی که بال و همکارانش انجام دادند، نشان می‌دهد که میان رضایت از قرارداد روان‌شناختی و بروز رفتار شهروندی از سوی کارکنان در سازمان رابطه مثبتی وجود دارد (بال و همکاران، ۲۰۱۰: ۲۶۶). همچنین در پژوهشی که مارتینز روی کارمندان تمام‌وقت بخش فناوری اطلاعات در سازمانی صورت داد، مشاهده نمود که میان شکست و نارضایتی از قراردادهای روان‌شناختی و بروز رفتارهای شهروندی بین کارکنان، رابطه منفی وجود دارد (مارتینز، ۲۰۰۴: ۱۶۴). نتایج تحقیق ایرجی نقندر و حمیدی (۱۳۹۲)، دعایی و همکاران (۱۳۹۳)، نوروزی سیدحسینی (۱۳۹۱)، همتی‌نژاد طولی و همکاران (۱۳۹۱)، میائو (۲۰۱۱)، گوررو^۱ و هرباچ (۲۰۰۸)، کوهانگ من (۲۰۱۳) با پژوهش انجام شده هم‌جهت می‌باشد و تحقیق لیو و چویسو^۲ (۲۰۱۱) با یافته این تحقیق مخالف است.

فرض سوم مبنی بر توسعه مسیر شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیرگذار است. باتوجه به نتایج حاصل می‌توان نتیجه گرفت که توسعه مسیر شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی در سطح اطمینان ۹۹٪ اثر معنی‌داری دارد و باتوجه به مثبت بودن ضریب مسیر می‌توان بیان نمود که نوع رابطه، مثبت و مستقیم است. بنابراین فرضیه فرعی ۱ مورد پذیرش قرار گرفته است. با تأیید این فرضیه می‌توان ادعا نمود که با افزایش سطح توسعه مسیر شغلی، رفتار شهروندی سازمانی در سازمان افزایش می‌یابد. باتوجه به تأثیرگذاری توسعه مسیر شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی، سازمان باید برنامه‌ریزی‌های لازم را برای پیشرفت شغلی کارکنان خود انجام دهد و آنها را در این مسیر هدایت نماید. یک مسیر صحیح و عادلانه پیشرفت شغلی می‌تواند موجب رضایت شغلی افراد، تعهد آنها نسبت به سازمان شود. بنابراین سازمان‌ها با ایجاد مسیر پیشرفت شغلی مناسب برای کارکنان نه تنها به پیشرفت سازمان بلکه به پیشرفت افراد نیز کمک می‌کنند.

فرضیه فرعی دوم مبنی بر اینکه محتوای شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیرگذار است؛ می‌توان بیان نمود که محتوای شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی در سطح اطمینان ۹۹٪ اثر معنی‌داری دارد و باتوجه به مثبت بودن ضریب مسیر می‌توان بیان نمود که نوع رابطه، مثبت و

1. Guerrerohoad, Herrbach
2. Liu, Cho Seo

مستقیم است. بنابراین، فرضیه فرعی اصلی دوم مورد پذیرش قرار گرفته است. با تأیید این فرضیه می‌توان ادعا نمود که با افزایش سطح محتوای شغلی، رفتار شهروندی سازمانی در سازمان افزایش می‌یابد.

در رابطه با فرضیه پاداش شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیرگذار است؛ می‌توان بیان نمود که نوع رابطه، مثبت و مستقیم است. بنابراین، فرضیه فرعی سوم مورد پذیرش قرار گرفته است. با تأیید این فرضیه می‌توان ادعا نمود که با افزایش سطح پاداش شغلی، رفتار شهروندی سازمانی در سازمان افزایش می‌یابد.

فرضیه فرعی چهارم که دریافت توجه از سازمان رابطه قرارداد روان‌شناختی با رفتار شهروندی را میانجی‌گری می‌کند؛ می‌توان نتیجه گرفت که دریافت توجه از سازمان، در رابطه اجرای قرارداد روان‌شناختی و رفتار شهروندی سازمانی نقش میانجی داشته و در سطح اطمینان ۹۹٪ اجرای قرارداد روان‌شناختی با در نظر گرفتن نقش میانجی دریافت توجه از سازمان بر رفتار شهروندی سازمانی اثر معنی‌داری دارد و با توجه به مثبت بودن ضریب مسیر می‌توان بیان نمود که نوع رابطه، مثبت و مستقیم است. بنابراین، فرضیه فرعی چهارم مورد پذیرش قرار گرفته است.

با تأیید این فرضیه می‌توان ادعا نمود که با افزایش سطح اجرای قرارداد روان‌شناختی، رفتار شهروندی سازمانی در سازمان افزایش یافته و متعاقباً دریافت توجه از سازمان نیز به پیامدهای مثبت در محیط کار منجر می‌شود که مهم‌ترین آن افزایش رفتار شهروندی سازمانی است و در نهایت فرضیه فرعی پنجم که دریافت کمک از سازمان رابطه قرارداد روان‌شناختی با رفتار شهروندی را میانجی‌گری می‌کند. طبق نتایج به دست آمده دریافت کمک از سازمان، رابطه قرارداد روان‌شناختی با رفتار شهروندی را در سطح اطمینان ۹۹٪ میانجی‌گری می‌کند. با توجه به نتایج حاصل می‌توان نتیجه گرفت که دریافت کمک از سازمان، در رابطه اجرای قرارداد روان‌شناختی و رفتار شهروندی سازمانی نقش میانجی داشته و در سطح اطمینان ۹۹٪ اجرای قرارداد روان‌شناختی با در نظر گرفتن نقش میانجی دریافت کمک از سازمان بر رفتار شهروندی سازمانی اثر معنی‌داری دارد و با توجه به مثبت بودن ضریب مسیر می‌توان بیان نمود که نوع رابطه، مثبت و مستقیم است. بنابراین، فرضیه فرعی پنجم مورد پذیرش قرار گرفته است. با تأیید این فرضیه می‌توان ادعا نمود که با افزایش سطح اجرای قرارداد روان‌شناختی، رفتار شهروندی سازمانی در سازمان افزایش یافته و

متعاقباً دریافت کمک از سازمان نیز به پیامدهای مثبت در محیط کار منجر می‌شود که مهم‌ترین آن افزایش رفتار شهروندی سازمانی است.

بررسی فرضیه‌های مطرح‌شده و ابعاد مورد مطالعه نشان از اهمیت و جایگاه قراردادهای روان‌شناختی در مدیریت و بهره‌گیری صحیح از سرمایه‌های انسانی سازمان‌ها دارد. نتایج پژوهش، این ادعا که به کارگیری مفهوم قراردادهای روان‌شناختی که برای فهم بهتر جوهره تعامل فرد و سازمان است و این قراردادها اثر زیادی در کیفیت این مبادله دارند، را به‌خوبی تأیید می‌نماید. تأثیر اجرای قرارداد روان‌شناختی با در نظر گرفتن حمایت سازمانی درک‌شده به‌عنوان متغیر میانجی تأثیر بیشتری بر بروز رفتار شهروندی کارکنان دارد. این نتیجه را می‌توان به این صورت تبیین کرد که اجرای قرارداد روان‌شناختی در صورتی که به افزایش میزان حمایت سازمانی درک‌شده بین کارکنان منجر شود و نگاه مثبت آنان را به سازمان و محیط کاری تقویت کند، می‌تواند رفتار شهروندی را افزایش دهد؛ چرا که تقویت و افزایش حمایت سازمانی ادراک‌شده، کیفیت زندگی کاری کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد و فضای مطلوب را برای انجام فعالیت‌هایی فراتر از وظیفه، فراهم می‌کند. رفتارهای فردی داوطلبانه‌ای که به‌وسیله نظام‌های رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده است، باعث ارتقای اثربخشی و کارایی عملکرد در سازمان می‌شود. وجود چنین تأثیری برای مدیران سازمان اهمیت بسیاری دارد و به آنها تأکید می‌کند که نیروی انسانی، مهم‌ترین سرمایه سازمان است و باید حمایت همه‌جانبه‌ای از سازمان خود دریافت کند. بنابراین، مدیران باید برنامه‌های خود را در جهت وفای به تعهداتی که در طول دوران خدمت به کارکنان داده‌اند طوری طراحی کنند که به درک بیشتر حمایت سازمانی منجر شود. این حمایت باید به شکلی درک شود که کارکنان طبق گفته چو و ترادوی^۱ (۲۰۱۱) خود را بدهکار یا مدیون سازمان بدانند و سعی کنند این دین را با بروز رفتارهای فراتر از وظیفه ادا کنند. از سوی دیگر، پیشنهاد می‌شود مدیران در پیاده‌سازی برنامه‌های بهبود سازه حمایت سازمانی ادراک‌شده توجه ویژه‌ای به بستر خاص هر سازمان داشته باشند. همچنین درک مدیر از تفاوت‌های کارکنان در راستای ارائه بسته‌های مشوق سازمانی، امکانات رفاهی و هر نوع دیگری از حمایت‌های مادی و معنوی،

1. Cho and Treadway

موفقیت برنامه‌ها را در جهت اجرای قرارداد روان‌شناختی بیشتر می‌کند و به بروز رفتار شهروندی کارکنان در سازمان منجر می‌شود. در نهایت پیشنهاد می‌شود در تحقیقات آتی، تأثیر سایر متغیرهای میانجی مانند فرهنگ سازمانی، عدالت سازمانی درک‌شده و جو اخلاقی، بر رفتار شهروندی سازمانی که در این تحقیق امکان بررسی آن میسر نشد، مورد بررسی سایر پژوهشگران قرار گیرد.



منابع

- ایرجی نقندر، رامین و حمیدی، مهرزاد (۱۳۹۲). ارتباط درک حمایت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان مازندران. **مطالعات مدیریت ورزشی**، سال پنجم، شماره بیست و یکم: ۸۱-۹۶.
- خائف‌الهی، احمدعلی؛ دلخواه، جلیل و ساسان احدی (۱۳۹۶). تأثیر صفات شخصیتی بر اعتیاد به کار باتوجه به متغیر تعدیل گر حمایت سازمانی ادارک‌شده. **مطالعات رفتار سازمانی**، سال ششم، شماره دوم: ۵۱-۷۲.
- دعایی، حبیب‌اله و عزیزی، مرتضی (۱۳۹۱). بررسی تأثیر معنویت در کار بر رفتار شهروندی سازمانی باتأکید بر نقش واسط تعهد سازمانی. **پژوهش‌نامه مدیریت تحول**، سال چهارم، شماره هشتم: ۲۹-۵۱.
- زارعی متین، حسن؛ جندقی، غلام‌رضا و توره، ناصر (۱۳۸۵). شناخت عوامل رفتار شهروندی سازمانی و بررسی ارتباط آن با عملکرد سازمان. **مدیریت فرهنگ سازمانی**، دوره چهارم، شماره ۱۲، **فرهنگ مدیریت**: ۶۳-۱۲.
- زند، فیروز (۱۳۹۱). بررسی نقش اجرای قرارداد روان‌شناختی بر فرسودگی شغلی، به‌راهنمایی: علی باباییان. دانشگاه علامه طباطبائی، کارشناسی ارشد، دانشکده مدیریت و حسابداری.
- سردار، سهیلا و آزاد، پروانه (۱۳۹۰). اثر قراردادهای روان‌شناختی بر اعتماد و تعهد کارکنان در یک شرکت بیمه‌ای. **پژوهشنامه بیمه**، سال بیست و سوم، شماره یکم: ۱۰۹-۱۳۳.
- سلیمانی، نادر (۱۳۹۰). بررسی رابطه بین رفتار اخلاقی مدیران با رفتار شهروندی سازمانی معلمان و کارکنان در مدارس شهرستان گرمسار. **اندیشه‌های تازه در علوم تربیتی**، سال هفتم، شماره بیست و پنجم: ۱۲-۲۶.
- صنوبری، محمد (۱۳۸۷). رفتار شهروندی سازمانی مفاهیم، تعاریف، ابعاد و عوامل مؤثر بر آن. **توسعه انسانی پلیس**، سال پنجم، شماره شانزده: ۷۹-۹۹.
- قاسمی، حمیدرضا؛ جهانگیری موموندی، بابک و علی‌میری، مصطفی (۱۳۹۲). بررسی تأثیر تعلق خاطر بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان. **مطالعات رفتار سازمانی**، سال دوم، شماره هشتم: ۲۵-۴۲.
- گل‌پرور، محسن؛ حسین‌زاده، خیراله؛ عابدینی، مائده و اشجع، آرزو (۱۳۹۳). الگوی ساختاری نقض قرارداد روان‌شناختی، تعهد سازمانی، ترک خدمت، رضایت شغلی و رفتارهای انحرافی. **پژوهش‌های علوم شناختی و رفتاری**، سال چهارم، شماره یکم: ۵۵-۷۰.
- مرادی، محسن؛ کریمی مزیدی، احمدرضا و گلستانی‌نیا، مجتبی (۱۳۹۲). بررسی نقش قرارداد روان‌شناختی رابطه‌ای در افزایش سرمایه اجتماعی رابطه‌ای و اثر آن بر رفتار تسهیم دانش. **پژوهش‌نامه مدیریت تحول**، سال پنجم، شماره نهم: ۱۳۴-۱۵۵.

ملک اخلاق، اسماعیل؛ گنجی نیا، حسین و موسوی، سیدمحسن (۱۳۸۹). رابطه تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مطالعه موردی (گمرکات استان گیلان). **دوماهنامه توسعه مهندسی بازار**، سال اول، پذیرش شهریور.

مهداد، علی؛ احمدپور، سارا و گل پرور، محسن (۱۳۹۲). رابطه چندگانه عدالت سازمانی ادراک شده و پابندی به قراردادهای روان شناختی با رفتارهای شهروندی سازمانی. **مدیریت بهره‌وری**، سال هفتم، شماره بیست و ششم: ۱۲۵-۱۴۶.

نصیری ولیک‌بنی، فخرالسادات (۱۳۹۰). رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده مدیریت شهری با مسئولیت پذیری اجتماعی و عملکرد شغلی کارکنان شهرداری همدان. **فصلنامه اقتصاد و مدیریت شهری**، سال دوم، شماره هشتم: ۹۷-۱۱۰.

نوروزی سیدحسینی، رسول (۱۳۹۱). اثر حمایت سازمانی ادراک شده بر تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ادارات تربیت بدنی. **مدیریت ورزشی**، سال چهارم شماره پانزدهم: ۸۷-۱۰۳.

همتی نژاد طولی، مهر علی؛ حمیدی، مهرزاد و اللهیاری، محبوبه (۱۳۹۱). رابطه حمایت سازمانی ادراک شده با رفتار شهروندی سازمانی در کارشناسان آکادمی ملی المپیک و پارالمپیک ایران. **مدیریت ورزشی**، سال چهارم، شماره سیزدهم: ۲۷-۴۳.

- Allen, M. W., Armstrong, D. J., Reid, M. F. & Riemenschneider, C. K. (2008). Factors impacting the perceived organizational support of IT employees. **Information & Management**, 45(8), 556-563.
- Borman, W. C. (2004). The concept of organizational citizenship. **Current directions in psychological science**, 13(6), 238-241.
- Bolino, M. C., Turnley, W. H. & Niehoff, B. P. (2004). The other side of the story: Re-examining prevailing assumptions about organizational citizenship behavior. **Human Resource Management Review**, 14(2), 229-246.
- Cho, J. & Treadway, D. C. (2011). Organizational identification and perceived organizational support as mediators of the procedural justice-citizenship behaviour relationship: A cross-cultural constructive replication. **European Journal of Work and Organizational Psychology**, 20(5), 631-653.
- Coyle-Shapiro, J. & Kessler, I. (2000). Consequences of the psychological contract for the employment relationship: A large scale survey. **Journal of Management Studies**, 37(7), 903-930.
- Coyle-Shapiro, J. A. & Conway, N. (2005). Exchange relationships: Examining psychological contracts and perceived organizational support. **Journal of applied psychology**, 90(4), 774.
- Eder, P. & Eisenberger, R. (2008). Perceived organizational support: Reducing the negative influence of co-worker withdrawal behavior. **Journal of Management**, 34(1), 55-68.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S, & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. **Journal of Applied psychology**, 71(3), 500.
- Eisenberger, R., Stinglehamber, F., Vandenberghe, C., Sucharski, I. L. & Rhoades, L. (2002). Perceived supervisor support: Contributions to perceived organizational support and employee retention. **Journal of Applied Psychology**, 87, pp: 565-573.

- Hofman, D. A. & Stetzer, A. (1998). The role of safety climate and communication in accident interpretation: Implication from negative events. **Academy of Management Journal**, 41, 644-657.
- Ingham, M. K. (2008). **Citizenship, support, and fit: Exploring the generalizability of these concepts to the occupational domain**". PhD Dissertation, Temple University, 1-187.
- Knights, J.A. & Kennedy, B. J. (2005). Psychological contract violation: Impacts on job satisfaction and organizational commitment among Australian senior Public servant. **Applied human Resource Management Research**, 10(2): 57-72.
- Guerrero, S. & Herrbach, O. (2008). The affective underpinnings of psychological contract fulfillment. **Journal of Managerial Psychology**, 23(1), 4-17.
- Lambert, E. G. (2010). The relationship of organizational citizenship behavior with job satisfaction, turnover intent, life satisfaction, and burnout among correctional staff. **Criminal Justice Studies**, 23(4), 361-380.
- Liu, J., Cho, S. & Seo, W. (2011). OCB: Investigating the Impact of Psychological Contract and Perceived Supervisor Support in the Hospitality Industry in South Korea.
- Miao, R. T. (2011). Perceived organizational support, job satisfaction, task performance and organizational citizenship behavior in China. **Journal of Behavioral and Applied Management**, 12(2), 105.
- Muhammad, A. H. (2004). Procedural justice as mediator between participation in decision-making and organization citizenship behavior. **International Journal of Commerce and Management**, 14(3/4), 58-68.
- Rhoades, L. & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: a review of the literature. **Journal of Applied Psychology**, 87(4), 698.
- Robinson, S. L. & Rousseau, D. M. (1994). Violating the psychological contract: Not the exception but the norm. **Journal of Organizational Behavior**, 15(3), 245-259.
- Wan, K. M. (2013). The Effects of Psychological Contract Breach on Employee Work Behaviors in the Airline Industry: Employee Cynicism as Mediator. **School of Tourism Development-Maejo University, Thailand and Asian Tourism Management Association**, 3(2), 123-126.