

The effect of perceived adherence to psychological contract on citizenship performance among employees of a industrial company: Mediating role of organizational loyalty

Amir Hemmat panah. M.A.

Organizational Psychology, Islamic Azad University Isfahan (khorasgan) Branch, Isfahan, Iran

Ali Mehdad. Ph.D.

Associate Professor Islamic Azad university, Industrial and Organizational Psychology (khorasgan) Branch, Isfahan, Iran

Zahra Farsi. Ph.D.

Associate Professor, Community Health Department, Faculty of Nursing, AJA University of Medical Sciences, Tehran, Iran

Abstract

The objective of this study was to investigate the effect of perceived adherence to psychological contract on citizenship performance and mediating role of organizational loyalty among an industrial company. In this study, 226 people through convenience sampling were selected. Tools included Rousseau Adherence to Psychological Contracts (1995), Lee and Allen Organizational Citizenship Behavior (2002) and Kumar and Shekhar Organizational Loyalty Questionnaire (2012). Data was analyzed with SPSS software (version 18) using descriptive-analytical statistics such as coefficient and Structural Equation. Results showed that There was a significant Direct effect on transactional psychological contract and organizational loyalty ($p < 0.01, 0.001$), and on relational psychological contract and organizational loyalty ($p < 0.05, 0.06$), and also on significant Direct effect organizational loyalty and the performance of the citizens ($p < 0.01, 0.001$). The results of the structural equation analysis showed that transactional psychological contract and organizational loyalty first, and then through organizational loyalty effected the performance of citizens and communicational psychological contract, also directly effected the performance of citizens. Hence, it can be concluded adherence to psychological contracts are important anticipations for the performance of corporation citizenship. on the other hand, Commitment to the psychological contract increases organizational loyalty and organizational loyalty provides all the conditions for performance of the citizens.

Keywords: psychological contract, citizenship performance, organizational loyalty, industrial company

تأثیر ادراک پایبندی به قرارداد روان‌شناختی بر عملکرد شهروندی سازمانی در کارکنان یک شرکت صنعتی: نقش میانجیگرانه وفاداری سازمانی

امیر همت پناه

کارشناس ارشد روان‌شناسی صنعتی و سازمانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان، اصفهان، ایران

علی مهداد*

استادیار دانشگاه آزاد اسلامی، گروه روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، واحد خوراسگان، اصفهان، ایران

زهرا فارسی

دانشیار دانشگاه علوم پزشکی آجا، دانشکده پرستاری، تهران، ایران

چکیده

هدف این پژوهش، بررسی تأثیر ادراک پایبندی به قرارداد روان‌شناختی بر عملکرد شهروندی سازمانی از طریق وفاداری سازمانی بود. جامعه آماری پژوهش حاضر کلیه کارکنان یک شرکت صنعتی بزرگ در شهر تهران به تعداد ۷۰۰ نفر بود که از میان آنان تعداد ۲۲۶ نفر از طریق نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شدند. ابزارهای مورد استفاده شامل پرسشنامه پایبندی به قراردادهای روان‌شناختی (راسنوو، ۱۹۹۵)، پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی (لی و آلن، ۲۰۰۲) و پرسشنامه وفاداری سازمانی (کومار و شکهار، ۲۰۱۲) بودند. داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS₁₈ و با استفاده از آمار و معادلات ساختاری تحلیل شدند. یافته‌ها نشان داد که قرارداد روان‌شناختی تبادلی و ارتباطی بر وفاداری سازمانی تأثیر مستقیم معنادار ($p < 0/05$) و وفاداری سازمانی بر عملکرد شهروندی نیز تأثیر مستقیم معنادار داشت ($p < 0/01$). همچنین، نتایج تحلیل معادلات ساختاری نشان داد، قرارداد روان‌شناختی تبادلی ابتدا بر وفاداری سازمانی و سپس از طریق وفاداری سازمانی بر عملکرد شهروندی و قرارداد روان‌شناختی ارتباطی، به‌طور مستقیم بر عملکرد شهروندی تأثیر دارد. از این‌رو می‌توان نتیجه گرفت ادراک پایبندی به قراردادهای روان‌شناختی، پیش‌بین‌های مهمی برای عملکرد شهروندی سازمانی هستند؛ از طرفی پایبندی به قرارداد روان‌شناختی باعث افزایش وفاداری سازمانی می‌شود و وفاداری سازمانی نیز شرایط بروز عملکرد شهروندی را فراهم می‌کند.

واژه‌های کلیدی: قرارداد روان‌شناختی، عملکرد شهروندی سازمانی، وفاداری سازمانی، شرکت صنعتی

*. نویسنده مسؤل: amahdad@khuisf.ac.ir

مقدمه

قراردادهای روان‌شناختی^۵ است. قرارداد روان‌شناختی باورهای افراد نسبت به شکل و ماهیت کیفیت روابط تبادل‌ی و رعایت تعهدات و انتظارات منطقی و مشروع طرفین تعامل و تبادل است. عهد به قول و قراردادهایی که به صورت نانوشته بین طرفین تعامل و تبادل وجود دارد از هسته‌های اصلی قرارداد روان‌شناختی است. آن‌گونه که راسنو^۶ اظهار داشته قرارداد روان‌شناختی دو وجه تبادل‌ی بر مبنای تعهدات اقتصادی کوتاه‌مدت و رابطه‌ای بر مبنای ارتباطات و تبادل روابط معطوف به نیازهای روانی و اجتماعی بلندمدت‌تر نسبت به نیازهای مادی و اقتصادی دارد که هر یک در جای خود از اهمیت ویژه‌ای برخوردارند (راسنو، ۲۰۰۰). از آنجا که آمار نقض قراردادهای روان‌شناختی روبه افزایش و به تبع آن انتظار می‌رود رفتارهای شهروندی و فراوظیفه‌ای کاهش یابند، سازمان‌ها، به‌ویژه در کشورهای توسعه‌نیافته و درحال توسعه بایستی زمینه را به‌گونه‌ای فراهم سازند که کارکنان و مدیرانشان با طیب خاطر تمامی تجربیات، توانایی‌ها و ظرفیت‌های خود را در راستای اعتلای اهداف سازمانی به‌کارگیرند. این امر میسر نخواهد شد مگر آن‌که اصول و قواعد مربوط به رفتار شهروندی سازمانی و بسترهای لازم برای پیاده‌سازی این‌گونه رفتارها فراهم گردد. از دیگر عوامل درخور توجه وفاداری سازمانی^۷ است که به‌منزله احساس تعلق و تمایل به حفظ عضویت و ارتباط با یک سازمان تعریف شده است و بر احساس وابستگی، اشتیاق شدید به عضویت در یک گروه، آمادگی برای تشریک‌مساعی، حس اعتماد، همسویی داوطلبانه با گروه و تمایل به پیروی از رهنمودهای سازمانی دلالت دارد (آدلر^۸، ۱۹۸۸) که می‌تواند تأثیر شایان توجهی در موفقیت سازمان‌ها در صحنه‌های رقابت داشته باشد. زمانی که کارکنان از روابط بین خود و کارفرما راضی باشند موجبات بروز وفاداری سازمانی را فراهم می‌کند که درنهایت این روابط مستحکم باعث ظهور عملکرد شهروندی سازمانی در بین کارکنان می‌شود داشتن کارکنان وفادار مزیتی رقابتی برای سازمان‌ها است و پژوهش‌های بسیاری مؤید نقش مثبت وفاداری کارکنان در افزایش عملکرد شهروندی، بهره‌وری و موفقیت

در دنیای پرقاب‌ت کنونی، سازمان‌ها پیوسته در جستجوی شیوه‌های جدیدی برای به حداکثر رساندن عملکرد و تلاش کارکنانشان هستند. با وجود افزایش استفاده از فناوری و اطلاعات باز هم در عملکرد کارایی سازمان شکاف وجود دارد. رفتارهای سازمانی را می‌توان از عوامل تأثیرگذار بر سازمان‌ها برشمرد که به دلیل اثرهای مستقیمی که بر بهره‌وری سازمان‌ها دارند، نظر بسیاری از کارشناسان و متخصصین روانشناسی صنعتی و سازمانی را به خود جلب کرده است. از سوی دیگر، بررسی‌ها نشان داده‌اند در اکثر کشورها از جمله ایران، محیط بیرونی و درونی سازمان‌ها تغییر نموده و یا در حال تغییر است. پژوهشگران سازمانی نشان داده‌اند که بعضی از کارکنان در سلامت و اثربخشی سازمانشان به‌وسیله انجام وظایف فراتر از نقش خود، مشارکت می‌نمایند (موچینسکی^۱، ۲۰۱۲). به این معنی که این قبیل کارکنان مشارکت فوق‌العاده‌ای انجام می‌دهند که نه لازم است و نه از آنان انتظار می‌رود (پودساکف، مکنزی، بومر^۲، ۱۹۹۶). رفتارهای شهروندی سازمانی به رفتارهای کاری کارکنان یک سازمان نظیر یاری‌رسانی به همکاران، بیش از لزوم کار کردن، کار کردن در روزهای غیر کاری، عمل کردن در امور شغلی بالاتر از استانداردهای که توسط سازمان معین شده و تحمل کاستی‌ها در سازمان در محل کار یا شغل و درگیر شدن فعالانه در فعالیت‌های غیرشغلی و غیر وظیفه (بولینو، ترنلی و نیهوف^۳، ۲۰۰۴)، پشتکار توأم با شور و تلاش فوق‌العاده که برای تکمیل فعالیت‌های کاری موفقیت‌آمیز ضروری است، داوطلب شدن برای انجام فعالیت‌های کاری که به صورت رسمی بخشی از وظیفه کاری افراد نیست، و پیروی از مقررات و رویه‌های سازمانی است (بولینو و همکاران^۴، ۲۰۰۲). تحقیقات گوناگونی که تا به امروز در مورد عملکرد شهروندی سازمانی انجام گرفته به دنبال شناسایی پیشایندهای متعدد این پدیده بوده‌اند و حاصل این تحقیقات شناسایی پیشایندهای متعدد موقعیتی و سازمانی، فردی و شخصیتی بوده است (برنی، هنلی و ویدنر^۵، ۲۰۰۹). از جمله پیشایندهای این متغیر پایداری به

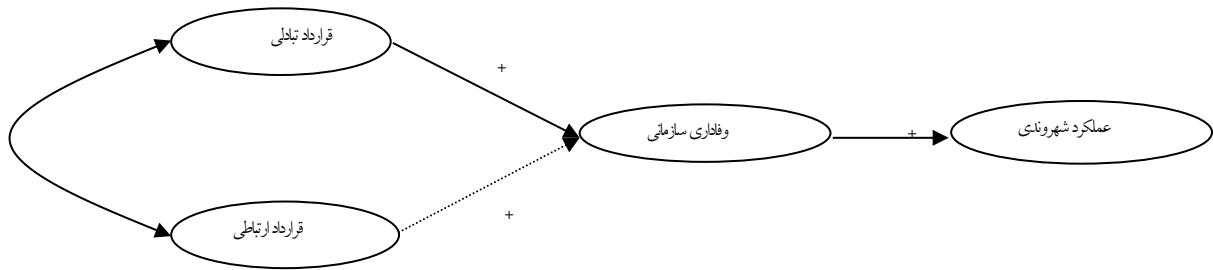
1. Muchinsky
3. Bolino, Turnley & Niehoff
5. Adherence to Psychological Contract
7. Organizational Loyalty

2. Podsakoff, MacKenzie, & Bommer
4. Burney, Henle & Widener
6. Rousseau
8. Adler

۲. ادراک پایبندی به قرارداد روان‌شناختی (ارتباطی) بر وفاداری سازمانی تأثیر مستقیم دارد.
 ۳. وفاداری سازمانی بر عملکرد شهروندی تأثیر مستقیم دارد.
 ۴. ادراک پایبندی به قرارداد روان‌شناختی (تبادلی) بر عملکرد شهروندی با میانجیگری وفاداری سازمانی تأثیر غیرمستقیم دارد.
 ۵. ادراک پایبندی به قرارداد روان‌شناختی (ارتباطی) بر عملکرد شهروندی با میانجیگری وفاداری سازمانی تأثیر غیرمستقیم دارد.

سازمان‌ها هستند؛ بنابراین بر اساس مبانی پژوهشی ارائه شده هدف پژوهش حاضر پاسخگویی به این سؤال است که آیا بین پایبندی به قرارداد روان‌شناختی و وفاداری سازمانی با عملکرد شهروندی رابطه وجود دارد؟ و آیا وفاداری سازمانی در ارتباط بین پایبندی به قرارداد روان‌شناختی و عملکرد شهروندی نقش متغیر واسطه‌ای را بازی می‌کند؟ (نمودار شماره ۱) از این رو، فرضیه‌های پژوهش عبارت‌اند از:
 ۱. ادراک پایبندی به قرارداد روان‌شناختی (تبادلی) بر وفاداری سازمانی تأثیر مستقیم دارد.

نمودار ۱. مدل مفهومی پژوهش



روان‌شناختی، تبادلی و ارتباطی را مورد سنجش قرار می‌دهد. بر اساس گزارشی از بلالی دهکردی (۱۳۸۹) پایایی این پرسشنامه ۰/۸۷ و اعتبار سازه پرسشنامه فوق با استفاده از تحلیل عاملی برابر ۰/۹۲۶ گزارش داده است. در پژوهش مهداد، احمدپور و گل‌پرور (۱۳۹۲) پرسشنامه با استفاده از روش آلفای کرونباخ برای قرارداد روان‌شناختی تبادلی، ارتباطی و کل به ترتیب ۰/۷۳۷، ۰/۵۹۸ و ۰/۸۰۲ به دست آمد. مقدم (۱۳۹۱) پایایی پرسشنامه فوق را از طریق آلفای کرونباخ ۰/۷۹ گزارش کرد. در تحقیق حاضر نیز پایایی پرسشنامه از طریق آلفای کرونباخ برای قرارداد روان‌شناختی مبادله‌ای و رابطه‌ای به ترتیب ۰/۶۵، ۰/۸۷ به دست آمد.
عملکرد شهروندی: به منظور سنجش عملکرد شهروندی از پرسشنامه ۱۶ سؤالی لی و آلن^۱ (۲۰۰۲) استفاده شد. این ۱۶ سؤال ابعاد عملکرد شهروندی معطوف به همکاران و عملکرد شهروندی معطوف به سازمان را مورد سنجش قرار می‌دهد. مقیاس پاسخگویی مورد استفاده برای این پرسشنامه در این پژوهش ۷ درجه‌ای (هرگز، ۱ تا همیشه، ۷) بود. آلفای کرونباخ گزارش شده توسط لی و آلن (۲۰۰۲) برای

روش

روش پژوهش، جامعه آماری و نمونه: مطالعه حاضر یک پژوهش توصیفی-همبستگی است که در سال ۱۳۹۳ به انجام رسید. جامعه آماری پژوهش را کلیه کارکنان یک شرکت صنعتی تشکیل دادند. تعداد کارکنان این شرکت در زمان اجرای تحقیق (پاییز ۱۳۹۳) ۷۰۰ نفر بود. بر اساس جدول تناسب، حجم نمونه با حجم جامعه آماری میچل و جولی^۲ (۲۰۰۷) تعداد ۲۵۰ نفر تعیین و با در نظر گرفتن احتمال ریزش ۲۸۰ پرسشنامه به طریق نمونه‌گیری در دسترس بین کارکنان توزیع و در نهایت ۲۴۸ پرسشنامه تکمیل گردید. پس از بررسی پرسشنامه‌ها تعداد ۲۲ پرسشنامه به دلیل مخدوش بودن کنار گذاشته شد و در نهایت ۲۲۶ پرسشنامه مورد تحلیل قرار گرفتند.

ابزار سنجش

پرسشنامه قرارداد روان‌شناختی: برای سنجش قرارداد روان‌شناختی از پرسشنامه ۶ سؤالی راستو^۲ (۱۹۹۵) استفاده شد. این ۶ سؤال با مقیاس پاسخگویی هفت‌درجه‌ای (کاملاً مخالفم ۱، تا کاملاً موافقم ۷) بوده و دو حوزه قرارداد

1. Mitchell & Jolly
 3. Lee & Allen

2. Rousseau

روش اجرا و تحلیل داده‌ها

داده‌ها در دو سطح آمار توصیفی و استنباطی مورد تحلیل قرار گرفتند. در سطح توصیفی از جداول فراوانی و درصد فراوانی، نمودار درصد فراوانی و جدول شاخص‌های گرایش مرکزی و پراکندگی برای ارائه وضعیت متغیرهای جمعیت شناختی و متغیرهای پیش‌بین و ملاک استفاده شد. در سطح استنباطی نیز از ضریب همبستگی پیرسون و معادلات ساختاری استفاده شد. کلیه تحلیل‌ها با نرم‌افزار آماری SPSS18 انجام شد. سطح معنی‌داری $p < 0/05$ در نظر گرفته شد.

یافته‌ها

از کل اعضای ۱۵۸ نفر (۶۹/۹ درصد) در گروه تحصیلی کارشناسی و ۱۳۴ نفر (۵۹/۳ درصد) در گروه سابقه ۱۱ سال و بالاتر بوده‌اند. از کل اعضای نمونه ۱۵۴ نفر متأهل (۸۱/۴ درصد) و همچنین، ۱۷۰ نفر (۷۵/۲ درصد مرد) بوده‌اند و ۱۹۷ نفر دارای استخدام قراردادی (۸۷/۲ درصد) قرار داشته‌اند (جدول ۱).

رفتارهای شهروندی معطوف به کارکنان و رفتارهای شهروندی معطوف به سازمان به ترتیب ۰/۸۳ و ۰/۷۷ بود. در مطالعه مهداد، احمدپور و گل‌پرور (۱۳۹۲) آلفای کرونباخ برای رفتارهای شهروندی معطوف به همکاران و معطوف به سازمان و رفتارهای شهروندی کل به ترتیب ۰/۸۲۷، ۰/۹۲۵ و ۰/۹۲۹ به دست آمد. در پژوهش حاضر نیز پایایی کل این پرسشنامه برحسب آلفای کرونباخ برابر با ۰/۸۸ به دست آمد. یک عبارت نمونه از پرسشنامه عملکرد شهروندی بدین شرح است.

وفاداری سازمانی: برای سنجش وفاداری سازمانی از

پرسشنامه ۴۰ سؤالی کومار و شکار^۱ (۲۰۱۲) که برای اولین بار در پژوهش خوشنامی (۱۳۹۳) ترجمه شده است، استفاده گردید. مقیاس پاسخگویی این پرسشنامه پنج‌درجه‌ای (خیلی کم، ۱ تا خیلی زیاد، ۵)، و بر اساس گزارش خوشنامی (۱۳۹۳) این پرسشنامه دارای اعتبار و پایایی بالا، برابر با ۰/۹۵ بوده است. در پژوهش حاضر پایایی این پرسشنامه از طریق آلفای کرونباخ محاسبه گردید که برابر با ۰/۹۵ به دست آمد.

جدول ۱. مشخصات فردی واحدهای مورد پژوهش

ردیف	متغیر جمعیت شناختی	فراوانی	در صد فراوانی
۱	نوع تأهل	۴۰	۱۷/۷
	متأهل	۱۵۴	۸۱/۴
	اعلام نشده	۲	۰/۹
۲	جنسیت	۱۷۰	۷۵/۲
	زن	۵۶	۲۴/۸
۳	نوع استخدام	۲۷	۱۱/۹
	قراردادی	۱۹۷	۸۷/۲
	اعلام نشده	۲	۰/۹

جدول ۲. مسیرهای مدل قرارداد روان‌شناختی با وفاداری سازمانی و عملکرد شهروندی

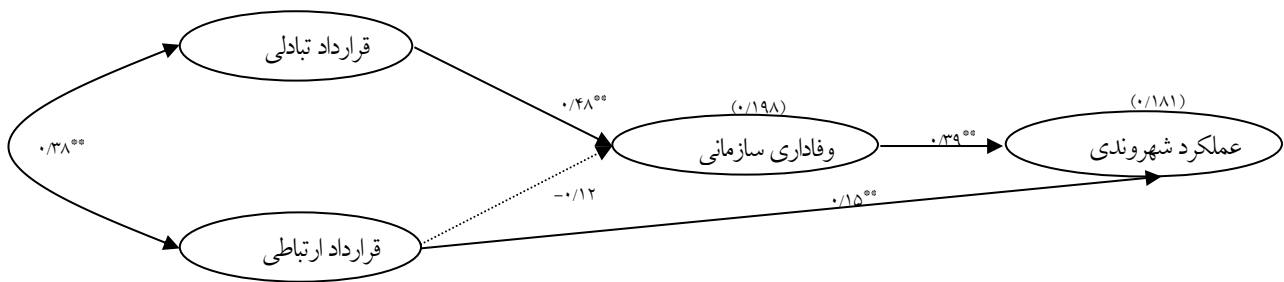
مسیرهای مدل	B	SE	β	p	R ²
قرارداد تبادلی ← وفاداری سازمانی	۳/۵۵**	۰/۴۸	۰/۴۸**	۰/۰۰۱	۰/۱۹۸
قرارداد ارتباطی ← وفاداری سازمانی	-۱/۲۷	۰/۶۹	-۰/۱۲	۰/۰۶	
وفاداری سازمانی ← عملکرد شهروندی	۰/۲۶**	۰/۰۴	۰/۳۹**	۰/۰۰۱	۰/۱۸۱
قرارداد ارتباطی ← عملکرد شهروندی	۱/۱۳**	۰/۴۴	۰/۱۵**	۰/۰۱	

** $p < 0/01$ * $p < 0/05$

پیش از ارائه توضیحات مربوط به جدول ۲ اشاره به چند نکته ضروری است. از نظر کلی یک الگوی مناسب از لحاظ شاخص‌های برازش باید دارای خی دو غیرمعنادار، نسبت خی دو به درجه آزادی کمتر از ۳، شاخص نیکویی برازش (GFI) و شاخص برازش تطبیقی (CFI) بیشتر از ۰/۹۵، شاخص برازش افزایشی (IFI) بزرگ‌تر از ۰/۹ و تقریب ریشه میانگین مجذورات خطا (RMSEA) کوچک‌تر از ۰/۰۸ باشد (شوماخر و لومکس، ۱۳۸۸). با توجه به آنچه بیان گردید پس از بررسی شاخص‌های مدل پیشنهادی اولیه مشخص گردید که لازم است یک مسیر از قرارداد روان‌شناختی ارتباطی به عملکرد شهروندی افزوده شود تا مدل مذکور از نظر شاخص‌های برازش بهبود یابد. به همین دلیل این مسیر در مدل نهایی و بازنگری شده افزوده شد. همان‌طور که در جدول ۲ مشاهده می‌شود، نتایج این آزمون برای فرضیه‌های تحقیق نشان داد که آزمون فرضیه اول، قرارداد روان‌شناختی تبادلی ($\beta = 0/48, p < 0/01$) بر وفاداری سازمانی دارای تأثیر مستقیم و معنادار و آزمون فرضیه دوم، قرارداد روان‌شناختی ارتباطی ($\beta = -0/12, p < 0/05$) بر وفاداری سازمانی دارای تأثیر مستقیم و معنادار بود و توانسته‌اند ۱۹/۸ درصد از واریانس این متغیر را تبیین کنند. در ادامه، آزمون فرضیه سوم، وفاداری سازمانی ($p < 0/01$)

پیش از ارائه توضیحات مربوط به جدول ۲ اشاره به چند نکته ضروری است. از نظر کلی یک الگوی مناسب از لحاظ شاخص‌های برازش باید دارای خی دو غیرمعنادار، نسبت خی دو به درجه آزادی کمتر از ۳، شاخص نیکویی برازش (GFI) و شاخص برازش تطبیقی (CFI) بیشتر از ۰/۹۵، شاخص برازش افزایشی (IFI) بزرگ‌تر از ۰/۹ و تقریب ریشه میانگین مجذورات خطا (RMSEA) کوچک‌تر از ۰/۰۸ باشد (شوماخر و لومکس، ۱۳۸۸). با توجه به آنچه بیان گردید پس از بررسی شاخص‌های مدل پیشنهادی اولیه مشخص گردید که لازم است یک مسیر از قرارداد روان‌شناختی ارتباطی به عملکرد شهروندی افزوده شود تا مدل مذکور از نظر شاخص‌های برازش بهبود یابد. به همین دلیل این مسیر در مدل نهایی و بازنگری شده افزوده شد. همان‌طور که در جدول ۲ مشاهده می‌شود، نتایج این آزمون برای فرضیه‌های تحقیق نشان داد که آزمون فرضیه اول، قرارداد روان‌شناختی تبادلی ($\beta = 0/48, p < 0/01$) بر وفاداری سازمانی دارای تأثیر مستقیم و معنادار و آزمون فرضیه دوم، قرارداد روان‌شناختی ارتباطی ($\beta = -0/12, p < 0/05$) بر وفاداری سازمانی دارای تأثیر مستقیم و معنادار بود و توانسته‌اند ۱۹/۸ درصد از واریانس این متغیر را تبیین کنند. در ادامه، آزمون فرضیه سوم، وفاداری سازمانی ($p < 0/01$)

نمودار ۲. الگوی ساختاری نهایی رابطه قرارداد روان‌شناختی با وفاداری سازمانی و عملکرد شهروندی



است؛ بنابراین فرضیه اول پژوهش مبنی بر اینکه ادراک پایبندی به قرارداد روان‌شناختی (تبادلی) بر وفاداری سازمانی تأثیر مستقیم دارد، مورد تأیید قرار می‌گیرد. این یافته‌ها با نتایج سلیمانی، ۱۳۹۳؛ گازو و نونان، ۱۹۹۴؛ راسنو، ۱۹۹۵؛ ترنلی، فلدمن، ۱۹۹۹؛ موریسون، ۲۰۰۴؛ همسو بود. در تبیین این یافته می‌توان چنین استنباط نمود، باور پژوهشگران

بحث و نتیجه‌گیری

این پژوهش با هدف بررسی تأثیر ادراک پایبندی به قرارداد روان‌شناختی بر عملکرد شهروندی سازمانی از طریق وفاداری سازمانی انجام شد و یافته‌های پژوهش بر اساس جدول ۲ نشان داد که قرارداد روان‌شناختی (تبادلی) بر وفاداری سازمانی دارای تأثیر مستقیم و معنادار ($p < 0/01$)

در تبیین این یافته می‌توان چنین استنباط نمود که وفاداری کارکنان تأثیر بسیار بر عملکرد کارکنان به‌ویژه عملکرد شهروندی سازمانی دارد. وفاداری سازمانی باعث می‌شود کارکنان با انجام مسئولیت‌های فراتر از وظایف تعیین شده در شغلشان، به بهبود یا کارایی سازمان کمک کرده به این دلیل که این‌گونه کارکنان نسبت به سازمانشان دارای نوعی دلبستگی و تعهد عاطفی نیز هستند که باعث تلاش بیشترشان در جهت بهبود وضع سازمان می‌شود. کارکنان وفادار تمام توان و تلاش خود را در جهت بهبود عملکرد شغلی خود و سازمانشان به کار می‌گیرند به این معنی که همکاری‌های اضافی انجام می‌دهند که نه لازم است و نه پیش‌بینی می‌شود. ما این رفتارها را به‌عنوان عملکرد شهروندی سازمانی می‌شناسیم. کارکنان وفادار به سازمان از قوانین و مقررات پیروی می‌کنند، به حقوق همکاران احترام می‌گذارند و مسئولیت عملکرد خود را بر عهده می‌گیرند. از آنجایی که عملکرد شهروندی می‌تواند یک ویژگی سرشتی و موقعیتی باشد وفاداری سازمانی می‌تواند شرایط رشد و ظهور آن را فراهم و به بهبود عملکرد کارکنان و درنهایت عملکرد سازمان منجر شود.

در راستای تأیید فرضیه چهارم و بر اساس آنچه در جدول ۲ ارائه شد، قرارداد روان‌شناختی (تبادلی) ابتدا بر وفاداری سازمانی و سپس از طریق وفاداری سازمانی بر عملکرد شهروندی تأثیر می‌گذارد. بر اساس جستجوهای انجام گرفته پژوهشی همسو با فرضیه فوق یافت نشد. از طریق نظریه مبادله اجتماعی (سیمسون^۲، ۱۹۷۹ به نقل از ذکایی، ۱۳۷۰) این یافته را می‌توان چنین تبیین نمود. نظریه مبادله اجتماعی بر اساس قیاس میان دادوستدهای اقتصادی و دیگر انواع تعاملات اجتماعی قرار دارند اساس نظریه مبادله اجتماعی بر این اندیشه قرار دارد که در واقع هر کنشی واکنشی به دنبال دارد و هر تحرک و تغییر مثبتی از طرفین، تحرک مثبتی از دیگری در پی دارد. مطابق با این نظریه افراد در کنش متقابل خویش در تلاش‌اند برای رسیدن به سودمندترین نتایج، پاداش‌ها را به حداکثر رسانده و در مقابل هزینه‌های را به حداقل برسانند. از این نظریه می‌توان چنین استنباط نمود، از آنجایی که قرارداد روان‌شناختی تبادلی با بعد اقتصادی تبادل ارتباط دارد و نیازهای مادی کارکنان نیز

بر این است که سازوکار پابندی به قرارداد روان‌شناختی باعث قوی‌تر شدن وفاداری سازمانی می‌شود. هنگامی که سازمان قویاً خود را متعهد به رفع خواسته‌های کارکنانش بداند نیازهای افراد را خواهد پذیرفت و برای کامروایی آن‌ها سخت‌تر تلاش خواهد کرد که این امر به نوبه خود باعث افزایش وفاداری در بین کارکنان می‌شود از طرفی هنگامی که فرد نسبت به سازمان خود وفادار باشد اهداف سازمان را خواهد پذیرفت، برای دستیابی به آن اهداف به سختی تلاش می‌کند، و احساس گرمی به سازمان پیدا می‌کند. به دنبال پابندی به قرارداد روان‌شناختی چند اتفاق، یکی افزایش وفاداری سازمانی و دیگری تقویت تمایل و میل به ماندن و رفتارهای فراتر از توقع می‌پیوندد.

همان‌طور که در جدول ۲ نشان داده شده است، قرارداد روان‌شناختی (ارتباطی) بر وفاداری سازمانی دارای تأثیر منفی مستقیم و معنادار ($p < 0/05$) است؛ بنابراین فرضیه دوم پژوهش مبنی بر اینکه ادراک پابندی به قرارداد روان‌شناختی (ارتباطی) بر وفاداری سازمانی تأثیر مستقیم دارد، مورد تأیید قرار می‌گیرد. بر اساس جستجوهای انجام گرفته پژوهشی همسو با فرضیه فوق یافت نشد. این یافته را می‌توان چنین تبیین نمود که در مورد وفاداری کارکنان عوامل زیادی تأثیرگذار هستند که قرارداد روان‌شناختی ارتباطی یکی از این عوامل است. اگرچه وفاداری کارکنان به سازمان‌ها تا حدودی متأثر از قرارداد روان‌شناختی ارتباطی است، ولی این امر به تنهایی کافی نیست. به این دلیل که اگر سازمان‌ها نتوانند به‌خوبی نیازهای اساسی کارکنان خود را برآورده سازند، حتی با وجود داشتن روابطی انسانی و مبتنی بر احترام، کارکنان خود را از دست خواهند داد. به این دلیل که برای وفاداری کارکنان به سازمان صرفاً داشتن روابطی مستحکم و قوی کافی نیست و نیاز به برآورده کردن نیازها (زیستی، اقتصادی، سلامت روانی) و عواملی گوناگون دارد.

همان‌طور که در جدول ۲ نشان داده شده است، وفاداری سازمانی بر عملکرد شهروندی دارای تأثیر مستقیم و معنادار است؛ بنابراین فرضیه اول پژوهش مبنی بر اینکه وفاداری سازمانی بر عملکرد شهروندی تأثیر مستقیم دارد، مورد تأیید قرار می‌گیرد. این یافته‌ها با نتایج سایر مطالعات همسو است (سلیمانی، ۱۳۹۳؛ وان داین و گراهام^۱، ۱۹۹۴).

انجام در سازمانی خاص اشاره نمود که محتاط بودن در تعمیم‌پذیری یافته‌ها را به دنبال دارد و همچنین عدم استنباط علت و معلولی از نتایج به دلیل روش مورد استفاده در تحقیق اشاره کرد. محدودیت‌های مربوط پرسشنامه‌های خودسنجی^۱ شامل این تحقیق نیز بوده است.

سیاسگزاری

پژوهشگران بر خود لازم می‌دانند تا از جناب آقای دکتر محسن گل پرور به خاطر راهنمایی‌های ارزنده ایشان در تحلیل داده‌های پژوهش و همچنین جناب آقای نادر میرزایی و کلیه کارکنانی که نهایت همکاری را در اجرای این تحقیق داشتند، صمیمانه تشکر و قدردانی نمایند.

منابع

- بلالی دهکردی، س. (۱۳۸۹). *رابطه بین قرارداد روانی با رفتارهای مدنی - سازمانی با توجه به نقش تعهد سازمانی در رضایت شغلی*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان (اصفهان).
- خوشنامی، ع. (۱۳۹۳). *رابطه وفاداری سازمانی با ادراک بی‌عدالتی سازمانی*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان).
- جهانگیر مقدم، ک. (۱۳۹۱). *رابطه بین رهبری اخلاقی با پایبندی به قراردادهای روان‌شناختی و رفتارهای شهروندی سازمانی*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان (اصفهان).
- ذکایی، م. (۱۳۷۰). *نظریه‌های مبادله اجتماعی*، مجله فرهنگ، ۹۱، ۱۱۷-۱۴۲.
- سلیمانی، ش. (۱۳۹۳). *رابطه پایبندی به قرارداد روان‌شناختی، حمایت سازمانی ادراک شده و وفاداری سازمانی با عملکرد شهروندی و عملکرد وظیفه*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان).
- مهداد، ع؛ احمدپور، س؛ گل پرور، م. (۱۳۹۲). *رابطه چندگانه عدالت سازمانی ادراک شده و پایبندی به قراردادهای روان‌شناختی با رفتارهای شهروندی سازمان*، فصلنامه مدیریت بهره‌وری، دوره ۷، شماره ۲۶، صفحه ۱۲۵ - ۱۴۶.
- نعامی، ع؛ هاشمی شیخ شبانی، ا؛ انصافداران، ف. (۱۳۹۲). *بررسی رابطه علی تطابق در محیط کار با رفتارهای مدنی سازمانی و رفتارهای ضد تولید در محیط کار با میانجیگری انگیزش شغلی*، فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، دوره ۵، شماره ۱۶، صص ۱۲۷-۱۰۹.

متأثر از این رابطه است، لذا، هنگامی که کارکنان با رفع نیازهای مادی خود از طرف سازمان و از طریق پایبندی به قرارداد روان‌شناختی تبادلی مواجه می‌شوند ابتدا باعث می‌شود وفاداری‌شان نسبت به سازمان افزایش پیدا کرده و بعد از وفادار شدن به سازمان رفتارهای فراوظیفه‌ای و شهروندی آن‌ها افزایش پیدا می‌کند.

در راستای تأیید فرضیه پنجم و بر اساس آنچه در جدول ۲ ارائه شد، قرارداد روان‌شناختی (ارتباطی) به طور مستقیم بر عملکرد شهروندی تأثیر می‌گذارد. بر اساس جستجوهای انجام گرفته پژوهشی همسو با فرضیه فوق یافت نشد. این یافته را می‌توان چنین تبیین نمود که این امر برای کارکنان هر سازمانی مهم است که در حله اول سازمان با آن‌ها چه نوع ارتباطی برقرار می‌کند و به چه میزان مورد احترام قرار می‌گیرند. اگر سازمانی مزایا و از بعد اقتصادی کارکنان خود را بی‌نیاز کند، اما از نظر ارتباطی به گونه‌ای برخورد کند که کرامت کارکنان زیر پا گذاشته شود این امر محتمل است که کارکنان این سازمان برای مدت طولانی در این سازمان باقی نخواهند ماند. در بعد قرارداد روان‌شناختی ارتباطی و تأثیر آن بر عملکرد شهروندی از آنجا که کارکنان برای روابط خود و سازمانشان اهمیت ویژه‌ای قائل هستند کیفیت این روابط می‌تواند به طور مستقیم باعث افزایش عملکرد و کارایی کارکنان و به دنبال آن عملکرد شهروندی سازمانی را در رفتار کارکنان خواهیم داشت.

در راستای پیشنهادها کاربردی به مدیران سازمان مورد مطالعه به طور خاص و سایر سازمان‌ها به طور عام توصیه می‌گردد که در جهت افزایش عملکرد شهروندی و وفاداری سازمانی تمرکز لازم را بر روی تعمیق ادراک کارکنان نسبت به پایبندی سازمان به قراردادهای روان‌شناختی بنمایند و همچنین به سایر پژوهشگران توصیه می‌گردد که با انجام پژوهش در حوزه‌های رابطه پایبندی به قرارداد روان‌شناختی با سبک‌های رهبری، اتلاف کاری، میل به ماندن، تمایل به ترک خدمت، میل به بروز خشونت در محیط کار و اعتماد سازمانی، نسبت به شناسایی بیشتر کارکردهای پایبندی به قرارداد روان‌شناختی اقدام کنند.

همچون سایر پژوهش‌ها، مطالعه حاضر نیز دارای محدودیت‌هایی بود که از آن جمله می‌توان به محدودیت

- Adler, P.A. (1988). *Intense loyalty in organizations: A case study of college athletics*. Administrative Science Quarterly, 33, 401-17.
- Burney L., Henle, C. A., Widener, S. K. (2009). *A path model examining the relations among strategic performance measurement system characteristic, organizational justice, and extra- and in-role performance*. Accounting, Organizations and Society, 34, 305–321.
- Bolino, M. C., Turnley, W. H., Niehoff, B. P. (2004). *The other side of the story: Reexamining prevailing assumptions about organizational citizenship behavior*. Human Resource Management Review, 14, 229-246.
- Bolino M.C., Turnley W.H Bloodgood J.M. (2002). *Citizenship behavior and the creation of social capital in organizations*. Academy of Management Review, 27(4), 500-522.
- Cantisano, G.T., Dominguez, J.F.M., & Garcia, J.L.C. (2007). *Social comparison and perceived breach of psychological contract: Their effects on burnout in a multigroup analysis*. The Spanish Journal of Psychology, 10(1), 122-130.
- Carbajal Jenifer M. (2006). *Influence of organizational culture on the relationship between psychological contract and organizational citizenship behavior*. Science in Research & Development Management, School of Engineering and Management Air Force Institute of Technology, Faculty of Systems and Engineering Management, 21 March 2006.
- Cohen A, Kol Y. (2004). "Professionalism and organizational citizenship behavior: An empirical examination among Israeli nurses", Journal of Managerial Psychology, 19(4), 386 - 405.
- Hui c, lee C, Rousseau DM, Denise M. (2004). *Psychological contract and organizational citizenship behavior in China: investigating generalizability and instrumentality*. Journal of Applied Psychology, 89(2), 311-321.
- Guzzo, R.A., Noonan, K.A., Elron, E. (1994). *Expatriate managers and the psychological contract*. Journal of Applied Psychology, 79, 617-626.
- Jaqueline A-M, Coyle-Shapiro. (2002). *A psychological contract perspective on organizational citizenship behavior*. Journal of Organizational Behavior, 23, 927–946.
- Lee, K. & Allen, N. J. (2002). *Organizational citizenship behavior and workplace deviance: The role of affect and cognitions*. Journal of Applied Psychology, 87: 131–142.
- Muchinsky, P. M. (2012). *Psychology Applied to Work (10th ed)*. Wads Worth, USA outcomes: combining meta-analysis and structure equation mode. Psicothema, 20(3), 487-496.
- Mitchell, M. L. & Jolly, J. M. (2007). *Research design explain*. Thomson Wads Worth, USA: 6th ed.
- Rousseau, D. M. (2000). *Psychological contract inventory*: Technical Report. Heinz School of Public
- Rousseau, D.M. (1995). *Psychological contracts in organizations: understanding written and unwritten agreements*. Sage, Newbury Park.
- Sadig, S. (2014). *Relationship between psychological contract violation supervisory support psychological contract breach and organizational citizenship behavior*. Journal of Business and Management, 16 (3), 48 – 53.
- Kumar, D.N.S. & Shekhar, N. (2012). *Perspectives Envisaging Employee Loyalty: A Case Analysis*. Journal of Management Research. 12(2), 100-112
- Restubog, S.L.D., Hornsey, M.J., Bordia, P. and Esposito, S.R. (2008) *Effects of Psychological Contract Breach on Organizational Citizenship Behaviour: Insights from the Group Value Model*. The Journal of Management Studies, 45, 1377-1400.
- Turnley WH, Feldman DC. (1999). *the impact of psychological contract violations on exit, voice, loyalty, and neglect*. Journal of Human Relations, 52(7), 895-922.
- Van dyne, L., & Graham, J. (1994). *Organizational citizenship behavior academy of management journal*, academy of management, 37(4), 765-802.
- Turnley H, bolino C, Lester W, Blood Good M. (2003). *The impact of psychological contract fulfillment on the performance of in role and organizational citizenship behavior*. journal of management, 29 (2), 187 -206.
- Podsakoff P. M., MacKenzie S. B., Bommer W. H. (1996) *Transformational leader behaviors and substitutes for leadership as determinants of employee satisfaction, commitment, trust and organizational citizenship behaviors*. Journal of Management, 22(2), 259-298.