



دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

## مدل ارتقاء رفتارهای مدنی - سازمانی از طریق قرارداد روانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی

دکتر محسن گل پرور<sup>۱\*</sup>، سمیه بلالی دهکری<sup>۲</sup>

### چکیده

این پژوهش با هدف بررسی مدل ارتقاء رفتارهای مدنی - سازمانی از طریق قرارداد روانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی به مرحله اجرا درآمد. جامعه آماری پژوهش را کارکنان شرکت ظریف مصور (۳۶۰ نفر) در تابستان ۱۳۸۹ تشکیل دادند که از بین آنها، ۲۶۳ نفر از طریق فهرست اسامی کارکنان به طریق نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای نمونه‌گیری شدند. ابزارهای پژوهش شامل پرسشنامه ۶ سؤالی قرارداد روانی، پرسشنامه ۳ سؤالی رضایت شغلی، پرسشنامه ۳ سؤالی تعهد سازمانی و پرسشنامه ۹ سؤالی رفتارهای مدنی - سازمانی بود. داده‌های حاصل از پرسشنامه‌های پژوهش از طریق ضریب همبستگی پیرسون، تحلیل مسیر و تحلیل رگرسیون واسطه‌ای مورد تحلیل قرار گرفتند. شواهد حاصل از تحلیل داده‌ها، نشان داد که قرارداد روانی در مرحله اول، باعث تقویت رضایت شغلی و تعهد سازمانی می‌شود، سپس رضایت شغلی و تعهد سازمانی زمینه تقویت و ارتقاء رفتارهای مدنی - سازمانی را فراهم می‌سازند. در عین حال نسبت به مدل اولیه و پیشنهادی، یک ارتباط بین تعهد سازمانی با رضایت شغلی به مدل نهایی پژوهش افزوده شد.

**واژه های کلیدی:** رفتارهای مدنی - سازمانی، قرارداد روانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی.

<sup>۱</sup> - استادیار دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان، اصفهان.

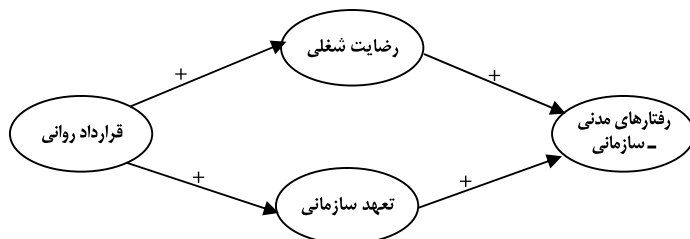
\* نویسنده مسئول؛ پست الکترونیک: [drmgolparvar@gmail.com](mailto:drmgolparvar@gmail.com)

<sup>۲</sup> - دانشجوی کارشناسی ارشد روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان، اصفهان.



## مقدمه

گستره رفتارهای کارکنان در محیط‌های کار، تنوع بسیار زیادی دارد. هر دسته یا طبقه از این رفتارها به اشکال مختلف بر تسهیل عملکرد و اثربخشی و یا در مقابل بازداری و تخریب عملکرد مطلوب و مؤثر فردی و سازمانی تأثیر می‌گذارند. یک دسته از رفتارهای مطرح و قابل توجه در محیط‌های کار، رفتارهای مدنی - سازمانی<sup>۱</sup> است. این نوع رفتارها طیف متنوعی نظیر باری‌رسانی به دیگران، تلاش و کوشش فراتر از حد متعارف و موردانتظار، تحمل کاستی‌ها و نقایص و مشارکت فراتر از نقش را در برمی‌گیرند (بولینو، ترنلی و سیهوف<sup>۲</sup>، ۲۰۰۴). رفتارهای مدنی سازمانی در دهه ۱۹۸۰، توسط باتمن و اورگان<sup>۳</sup> (۱۹۸۳) به طور رسمی مطرح گردید. در تعریفی پذیرفته شده از این متغیر می‌توان گفت، کلیه رفتارهای اختیاری که در نظام پاداش و پرداخت سازمان برای آن سرفصلی در نظر گرفته نشده را می‌توان رفتار مدنی - سازمانی در نظر گرفت (اورگان، ۱۹۸۸). دلیل توجه جدی پژوهشگران و نظریه‌پردازان عرصه رفتار سازمانی و روانشناسی صنعتی و سازمانی به این رفتارها، در این امر نهفته است که، خیل قابل توجهی از بررسی‌ها نشان داده که رفتارهای مدنی - سازمانی با مطبوع‌سازی ساختار و فضای اجتماعی سازمان راه را بر عملکرد و اثربخشی بالاتر فردی و گروهی هموار می‌کند (بیکر، هانت و آندریوز<sup>۴</sup>، ۲۰۰۶). به همین دلیل در خارج از ایران حدود دو دهه تلاش و کوشش نظریه‌پردازان و پژوهشگران بر آن بوده تا مدلهایی را مطرح و بررسی نمایند که از آن طریق رفتارهای مدنی - سازمانی در سازمان مورد حمایت و تقویت قرار می‌گیرند. در همین راستا طی این پژوهش نیز مدلی به شرح مدل ارائه شده در شکل ۱ در نظر گرفته شده است.



شکل ۱: مدل نظری رابطه قرارداد روانی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی و رفتارهای مدنی - سازمانی

براساس آنچه که در شکل ۱ ارائه شده، قرارداد روانی<sup>۵</sup> بعنوان پیشاینده با واسطه رفتارهای مدنی - سازمانی و دو متغیر رضایت شغلی<sup>۶</sup> و تعهد سازمانی<sup>۷</sup> بعنوان متغیرهای واسطه‌ای<sup>۸</sup> در مدل پژوهش، پیشایندهای بدون واسطه رفتارهای مدنی - سازمانی در نظر گرفته شده‌اند. قرارداد روانی در تعریفی به نسبت ساده، باورها و ادراکات افراد درباره تعهدات و الزامات متقابل در تعامل و روابط دوطرفه با دیگری است. دیگری مورد اشاره در تعریف قرارداد روانی، ممکن

<sup>۱</sup> - Organizational citizenship behavior

<sup>۲</sup> - Bolino, Turnley & Niehoff

<sup>۳</sup> - Bateman & Organ

<sup>۴</sup> - Baker, Hunt & Andrews

<sup>۵</sup> - Psychological contract

<sup>۶</sup> - Job satisfaction

<sup>۷</sup> - Organizational commitment

<sup>۸</sup> - Mediator variables



## دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خورسگان)

است یک نهاد، مؤسسه، سازمان، کارفرما و یا فردی حقیقی باشد. روسو<sup>۱</sup> (۱۹۹۵) معتقد است قرارداد روانی، انتظارات مبتنی بر تبادل تعریف شده و صحیح در روابط کاری بین فرد با سازمان محل کار و یا بین سازمان با فرد تلقی می‌شود. این روابط مورد انتظار دو بُعد کلی قرارداد روانی ارتباطی یا قرارداد روانی تبدیلی به خود می‌گیرد (نایتس و کندی<sup>۲</sup>، ۲۰۰۵). در بُعد تبدیلی قرارداد روانی افراد انتظار دارند که در قبال تلاش، مهارت و نیرویی که در کارها و امور صرف می‌کنند، سازمان نیز به موقع و بطور مناسب نسبت به تعهدات مالی و اقتصادی که در قبال آنها دارد عمل نماید. اما در قرارداد روانی ارتباطی، این انتظار برجسته است که سازمان به طور آشکار تمایل خود را برای حفظ ارتباط کاری همراه با رشد و ترقی و پیشرفت برای کارکنان به آنها نشان بدهد (روسو، ۱۹۹۵). بنابراین هرگونه نشانه یا علامتی از رعایت یا عدم رعایت قرارداد روانی، بعنوان ملاک و معیاری برای داوری در باب شغل و سازمان عمل می‌نماید. بر همین مبنا نیز قرارداد روانی با رضایت شغلی و تعهد سازمانی پیوند می‌یابد. به باور نایتس و کندی (۲۰۰۵) و اندرسون و شالک<sup>۳</sup> (۱۹۹۸) وقتی کارکنان احساس کنند که قرارداد روانی بین آنها و سازمان برقرار است، یعنی به این نتیجه برسند که سازمان تعهدات و مسئولیت‌های خود را در قبال کارکنان اجابت می‌کند، سطح رضایت شغلی و تعهد سازمانی آنها بالا می‌رود. برعکس اگر کارکنان به این نتیجه برسند که سازمان به تعهدات و مسئولیت‌های خود پای‌بند نیست، بطور طبیعی با افت رضایت شغلی و تعهد سازمانی مواجه می‌شوند. این پیوند تا اندازه‌ی زیادی ناشی از ماهیت و محتوای رضایت شغلی و تعهد سازمانی است. رضایت شغلی و تعهد سازمانی دو متغیر نگرشی هستند که دارای بار عاطفی (هیجانی) و شناختی (منطقی) - عقلایی هستند. رضایت شغلی بعنوان یک نگرش شغلی - حرفه‌ای، شغل مرجع است، در حالیکه تعهد سازمانی، سازمان مرجع محسوب می‌شود. به این معنی که فرد در احساسی که نسبت به وظایف و کارهایش در سازمان دارد، به شغل خود و شرایط شغلی خود رجوع می‌کند، در حالیکه در تعهد سازمانی، احساس فرد از طریق رجوع به شرایط و وضعیت سازمان تغذیه می‌شود (مولکی، جارامیلو و لوکندر<sup>۴</sup>، ۲۰۰۶). این دو بُعد نگرش شغلی - حرفه‌ای به شدت تحت تأثیر فرایندهای مبادله اجتماعی - روانی در محیط‌های کار قرار می‌گیرند. یکی از متغیرهایی که در محیط‌های کار به طور جدی فرایندهای مبادله اجتماعی - روانی را فعال می‌سازد، همان قرارداد روانی است. بنابراین برقراری الزامات و تعهدات مطرح در قرارداد روانی از طریق فضا سازی تبدیلی - اجتماعی، زمینه را برای تجربه احساسات خوشایند نسبت به شغل (رضایت شغلی) و سازمان (تعهد سازمانی) فراهم می‌سازد.

از طرف دیگر خود پدیده‌ی قرارداد روانی در سطح روابط ساده با رفتارهای مدنی - سازمانی ارتباط و پیوند می‌یابد. این ارتباط و پیوند در ساده‌ترین شکل خود تحت تأثیر فرایندهای مبادله اجتماعی (به همان ترتیب مورد اشاره برای رضایت شغلی و تعهد سازمانی) در سازمان قرار می‌گیرد (کانتی‌سانو، دومین گوئز و دی‌پولو<sup>۵</sup>، ۲۰۰۸). اما براساس آنچه که در مدل این پژوهش (شکل ۱) پیش‌بینی شده، پیوند میان قرارداد روانی با رفتارهای مدنی - سازمانی یک پیوند باواسطه است. این پیوند باواسطه، با واسطه‌گری رضایت شغلی و تعهد سازمانی تحقق می‌یابد. به معنای دیگر، برآورده شدن انتظارات کارکنان از تعهدات و الزامات متقابل بین آنها و سازمان، کارکنان را متعهدتر و راضی‌تر می‌کند و سپس بستر برای افزایش و ارتقاء رفتارهای مدنی - سازمانی فراهم می‌شود. شواهد ارائه شده در فراتحلیل کانتی‌سانو و همکاران (۲۰۰۸) به طور جدی حکایت از آن دارد که نقض قرارداد روانی<sup>۶</sup> (که نقطه مقابل پای‌بندی و تعهد به قرارداد روانی است) رابطه نیرومندتری با متغیرهای نگرشی (نظیر رضایت شغلی و تعهد سازمانی) نسبت به متغیرهای رفتاری (نظیر رفتارهای مدنی - سازمانی) دارد. این نیرومندتر بودن رابطه نقض قرارداد روانی با متغیرهای نگرشی نسبت به متغیرهای رفتاری، حکایت از آن دارد که با احتمال زیاد متغیرهای نگرشی نقش متغیر واسطه‌ای را در پیوند میان قرارداد روانی با رفتارهای مدنی - سازمانی ایفاء می‌کنند. باور پژوهشگران این پژوهش بر این است که متغیرهای نگرشی دارای بار عاطفی (هیجانی)، زمینه‌سازهای نیرومندتر شدن نقش قرارداد روانی برای رفتارهای مدنی - سازمانی هستند. شواهد پژوهشی ارائه شده توسط کانتی‌سانو و همکاران (۲۰۰۸) حاکی از آن است که وقتی قرارداد روانی نزد کارکنان به لحاظ ادراکی نقض می‌شود، ابتدا سطح تعهد سازمانی و اعتماد به سازمان تضعیف می‌گردد. سپس این اثرات تضعیف‌کننده از تعهد سازمانی به رضایت شغلی، تمایل به ترک خدمت، عملکرد شغلی (عملکرد در نقش) و رفتار مدنی - سازمانی منتقل می‌شود. بنابراین براساس شواهد نظری و پژوهشی ارائه شده، قرارداد روانی بعنوان یک متغیر ادراکی

<sup>1</sup> - Rousseau

<sup>2</sup> - Knights & Kennedy

<sup>3</sup> - Anderson & Schalk

<sup>4</sup> - Mulki , Jaramilo & Locandar

<sup>5</sup> - Cantisano , Dominguez & Depolo

<sup>6</sup> - Psychological contract breach



## دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

انتظاری، ابتدا به ساکن باعث تقویت رضایت شغلی و تعهد سازمانی می‌شود، سپس رضایت شغلی و تعهد سازمانی باعث ارتقاء سطح رفتارهای مدنی - سازمانی می‌شوند. بر همین اساس فرضیه‌های زیر محور تجزیه و تحلیل داده‌ها در این پژوهش قرار گرفته‌اند.

**فرضیه اول:** طی یک مدل زنجیره‌ای، در سطح اول، قرارداد روانی با رضایت شغلی و تعهد سازمانی پیوند مثبت برقرار می‌سازد.

**فرضیه دوم:** در سطح بعدی در این مدل زنجیره‌ای، رضایت شغلی و تعهد سازمانی تقویت شده از طریق قرارداد روانی، موجب ارتقاء رفتارهای مدنی - سازمانی می‌شوند (در این سطح بر نقش واسطه‌ای رضایت شغلی و تعهد سازمانی در رابطه بین قرارداد روانی و رفتارهای مدنی - سازمانی تأکید شده است).

### روش

این پژوهش از زمره پژوهش‌های همبستگی محسوب می‌شود که طی آن مدل مفهومی و پیشنهادی رابطه بین قرارداد روانی با رضایت شغلی، تعهد سازمانی و رفتارهای مدنی - سازمانی مورد بررسی قرار گرفته است. جامعه آماری پژوهش را کارکنان شرکت ظریف مصور در تابستان ۱۳۸۹ تشکیل داده‌اند. تعداد کل کارکنان این شرکت در دوره‌ی زمانی تحقیق، ۳۶۰ نفر (۴۴ نفر زن، معادل ۱۲/۲ درصد و ۳۱۶ نفر مرد، معادل ۸۷/۸ درصد) بوده‌اند. از آنجائیکه مطالعات تحلیل مسیر از نوع مطالعه حاضر، نیازمند نمونه بزرگ (میرز، گامست و گوارینو<sup>۱</sup>، ۲۰۰۶) هستند، از میان ۳۶۰ نفر جامعه آماری، ۲۷۰ نفر به شیوه نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای (جهت رعایت نسبت زنان و مردان) برای شرکت در پژوهش از طریق فهرست اسامی کارکنان انتخاب شدند. پس از بازگشت ۲۷۰ پرسشنامه، ۷ پرسشنامه بدلیل نقص در پاسخگویی از تحلیلها کنار گذاشته شد (معادل ۲/۵ درصد)، لذا گروه نمونه پژوهش به ۲۶۳ نفر تقلیل یافت. از ۲۶۳ نفر نمونه، ۲۳۱ نفر (معادل ۸۷/۸ درصد) مرد و ۳۲ نفر (معادل ۱۲/۲ درصد) زن بوده‌اند. از ۲۴۶ نفر که وضعیت تأهل خود را اعلام داشتند (معادل ۹۳/۵ درصد)، ۵۴ نفر (معادل ۲۰/۵ درصد) مجرد و ۱۹۲ نفر (معادل ۷۳ درصد) متأهل بوده‌اند. از ۱۸۱ نفر که تحصیلات خود را اعلام داشته‌اند (۶۸/۸ درصد)، اکثریت برابر با ۱۳۵ نفر (و معادل ۶۹ درصد) دارای تحصیلات متوسطه و دیپلم و از ۱۷۴ نفر (معادل ۶۶/۱ درصد) که پست شغلی خود را اعلام نموده‌اند، ۹ نفر (معادل ۵/۱ درصد) دارای پست مدیریتی و ۱۶۵ نفر (معادل ۹۴/۸ درصد) دارای پست غیرمدیریتی بوده‌اند. میانگین سنی اعضای نمونه ۳۰/۶ سال (با انحراف معیار ۶/۴۱۸) و میانگین سابقه شغلی آنها ۶/۸۵ (با انحراف معیار ۵/۶۶) بود. در زیر ابزارهای مورد استفاده در پژوهش آورده شده است.

### ابزارهای پژوهش

۱. پرسشنامه قرارداد روانی: برای سنجش قرارداد روانی، ۶ سؤال بر مبنای مشخصه‌های توصیه شده توسط روسو (۱۹۹۵) برای این پژوهش، تهیه و آماده اجرا گردید. مقیاس پاسخگویی این ۶ سؤال هفت درجه‌ای (کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۷) بوده و دو حوزه قرارداد روانی تبدالی و ارتباطی را مورد سنجش و اندازه‌گیری قرار می‌دهد، رویی صوری و محتوایی این شش سؤال توسط دو متخصص بررسی و مورد تأیید قرار گرفت. در عین حال برای اطمینان از مناسب بودن این شش سؤال برای سنجش قرارداد روانی تبدالی و ارتباطی، طی یک مطالعه مقدماتی به همراه دیگر ابزارهای پژوهش، این پرسشنامه بر روی ۴۸ نفر از کارکنان شرکت ظریف مصور اجرا شد. شواهد حاصل از این مطالعه که بر مبنای همبستگی هر سؤال با کل نمرات هر مقیاس و نقش هر سؤال در آلفای کرونباخ بوده، حاکی از آن بود که این شش سؤال با آلفای کرونباخ ۰/۸ حائز شرایط مناسب برای سنجش قرارداد روانی هستند. در تحلیل‌های نهایی انجام شده بر روی ۲۶۳ نفر، ۶ سؤال قرارداد روانی همراه با ۶ سؤال رضایت شغلی و تعهد سازمانی مورد تحلیل عاملی قرار گرفتند. شواهد حاصل از این تحلیل با KMO برابر با ۰/۹۲۶، خی‌دو آزمون کرویت بارتللت برابر با ۸۰۰/۳۱ (P<۰/۰۰۱)، مقادیر ویژه بالاتر از ۱ و اسکری پلات، یک عامل (با بارهای عاملی ۰/۶۵ تا ۰/۷۵) با آلفای کرونباخ ۰/۸۷ را بدست داد. یک نمونه سؤال این پرسشنامه به این شرح است: سازمان نسبت به تعهدات مالی و اقتصادی که در قبال من دارد، توجه لازم و کافی را نشان می‌دهد.

<sup>1</sup> - Meyers , Gamst& Guarino



## دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خورسگان)

**۲. پرسشنامه تعهد سازمانی:** برای سنجش تعهد سازمانی از پرسشنامه ۳ سؤالی اسپیر و ون کاتش<sup>۱</sup> (۲۰۰۲) که توسط مولکی و همکاران (۲۰۰۶) معرفی شده، استفاده بعمل آمد. این پرسشنامه در مقیاس هفت درجه‌ای لیکرت (کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۷) پاسخ داده می‌شود و قبلاً در ایران توسط حسین‌زاده (۱۳۸۹)، ترجمه و اعتباریابی شده است. شواهد روایی (روایی سازه) و پایایی (آلفای کرونباخ) این سه سؤال توسط حسین‌زاده (۱۳۸۹) در ایران در حد مطلوبی گزارش شده است. در این پژوهش طی مطالعه مقدماتی (با استفاده از ۴۸ نفر) آلفای کرونباخ ۰/۶۱ و طی مطالعه نهایی (۲۶۳ نفر) آلفای کرونباخ ۰/۷۶ برای این پرسشنامه بدست آمد. لازم به ذکر است که تحلیل عاملی اکتشافی با چرخش از نوع واریماکس بر روی این ۳ سؤالی، روایی سازه آن را بطور مجدد در این پژوهش مطلوب نشان داد. یک نمونه سؤال این پرسشنامه به این شرح است: از اینکه به دیگر مردم بگویم عضوی از این سازمان هستم احساس غرور می‌کنم.

**۳. پرسشنامه رضایت شغلی:** برای سنجش رضایت شغلی از مقیاس ۳ سؤالی اسپکتور<sup>۲</sup> (۱۹۸۵) که براساس مقیاس هفت گزینه‌ای لیکرت (کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۷) پاسخ داده می‌شود، استفاده بعمل آمد. این پرسشنامه نیز قبلاً در ایران توسط حسین‌زاده (۱۳۸۹) ترجمه و اعتباریابی شده و شواهد روایی (روایی سازه) و پایایی (آلفای کرونباخ) آن در حد مطلوبی است. آلفای کرونباخ این ۳ سؤال در مطالعه مقدماتی (با استفاده از ۴۸ نفر) ۰/۸۵ و در مطالعه نهایی (با استفاده از ۲۶۳ نفر) ۰/۸۸ بدست آمد. تحلیل عاملی اکتشافی با چرخش از نوع واریماکس در این پژوهش بطور مجدد روایی سازه این ۳ سؤال را مطلوب نشان داد. یک نمونه سؤال این پرسشنامه به این شرح است: شغلم را در این سازمان دوست دارم.

**۴. پرسشنامه رفتار مدنی - سازمانی:** برای سنجش رفتار مدنی - سازمانی از پرسشنامه ۹ سؤالی بخاری و علی<sup>۳</sup> (۲۰۰۹) که بر مقیاس ۶ درجه‌ای (هرگز=۱ تا همیشه=۷) پاسخ داده می‌شود و قبلاً در ایران توسط گل‌پور، وکیلی و آتش‌پور (۱۳۸۸) ترجمه و اعتباریابی شده استفاده بعمل آمد. این پرسشنامه بصورت ترکیبی رفتارهای مدنی - سازمانی معطوف به همکاران و معطوف به سازمان را مورد سنجش قرار می‌دهد و شواهد روایی (روایی سازه) و پایایی آن (آلفای کرونباخ ۰/۹ و بالاتر) در حد بسیار مطلوبی است. برای بررسی روایی واگرایی این پرسشنامه، همبستگی آن با پرسشنامه بدرفتاری کارکنان بررسی گردید که برابر با ۰/۳۳۵- و معنادار ( $P < 0/01$ ) بود. در عین حال تحلیل عاملی اکتشافی این پرسشنامه همراه با پرسشنامه بدرفتاری کارکنان (در این تحلیل KMO برابر با ۰/۹۴، خی‌دو آزمون کرویت بارلت برابر با ۱۰۷۸۶/۶۱،  $P < 0/001$ )، به طور دقیق ۹ سؤال این پرسشنامه را بر روی یک عامل (بارهای عاملی از ۰/۵۲ تا ۰/۸۴ در نوسان بود) با آلفای کرونباخ ۰/۹ قرار داد. لازم به ذکر است که آلفای کرونباخ این ۹ سؤال در مطالعه مقدماتی ۰/۸۳ (با استفاده از ۴۸ نفر) بدست آمد. یک نمونه سؤال این پرسشنامه بدین شرح است: نسبت به تصویر ذهنی سازمانم نزد دیگران حساسیت زیادی دارم.

سؤالات هر یک از پرسشنامه‌ها در بین سؤالات پرسشنامه‌های دیگر پراکنده بوده تا از سوءگیری واریانس مشترک در پاسخگویی کاسته شود. پرسشنامه‌های پژوهش، بصورت خودگزارش‌دهی در فاصله زمان ۷ تا ۱۲ دقیقه توسط اعضای نمونه پاسخ داده شده‌اند. داده‌های حاصل از پرسشنامه‌های پژوهش با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون، تحلیل مسیر و تحلیل رگرسیون واسطه‌ای مورد تحلیل قرار گرفتند. این تحلیلها همگی با استفاده از نرم‌افزار آماری - رایانه‌ای SPSS صورت پذیرفته‌اند.

<sup>1</sup> - Speier & Vankatesh

<sup>2</sup> - Spector

<sup>3</sup> - Bukhari & Ali



دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

یافته های پژوهش

در جدول ۱، همبستگی درونی بین متغیرهای پژوهش همراه با میانگین و انحراف معیار آنها ارائه شده است.

جدول ۱: همبستگی درونی بین متغیرهای پژوهش همراه با میانگین و انحراف معیار آنها

ردیف	متغیرهای پژوهش	میانگین	انحراف معیار	۱	۲	۳
۱	قرارداد روانی	۳/۴۷	۱/۴۷	-		
۲	تعهد سازمانی	۴/۲	۱/۵۳	۰/۶۵**	-	
۳	رضایت شغلی	۴/۳	۱/۶۴	۰/۶۵**	۰/۷**	-
۴	رفتار مدنی - سازمانی	۴/۲۸	۱	۰/۳۳۴**	۰/۴۳**	۰/۴۴**

\*\* $P < 0.01$

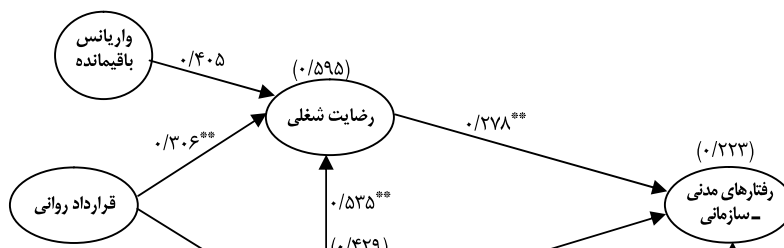
چنانکه در جدول ۱ مشاهده می شود، قرارداد روانی با تعهد و رضایت شغلی دارای همبستگی ۰/۶۵ می باشد که در سطح  $P < 0.01$  معنادار است. واریانس مشترک قرارداد روانی با تعهد سازمانی و رضایت شغلی برابر با ۴۲ درصد می باشد. اما همبستگی قرارداد روانی با رفتار مدنی - سازمانی برابر با ۰/۳۳۴ و معنادار ( $P < 0.01$ ) است. واریانس مشترک این دو متغیر ۱۰/۴ درصد می باشد. تعهد سازمانی و رضایت شغلی نیز براساس آنچه در جدول ۱ نمایش داده شده با یکدیگر و با رفتار مدنی - سازمانی دارای رابطه مثبت و معنادار ( $P < 0.01$ ) می باشند. در جدول ۲ نتیجه تحلیل مسیر انجام شده، نشان داده شده است.

جدول ۲: نتایج تحلیل مسیر و واریانس تبیین شده متغیرها براساس مدل پیشنهادی (شکل ۱)

R <sup>2</sup>	مسیرهای مدل نهایی	رفتار مدنی - سازمانی			تعهد سازمانی			رضایت شغلی		
		$\beta$	SE	b	$\beta$	SE	b	$\beta$	SE	b
۱	قرارداد روانی	-	-	-	۰/۶۸۵**	۰/۴۹	۰/۶۵۵	۰/۳۴۴**	۰/۵۹	۰/۳۰۶
۲	تعهد سازمانی	۰/۱۵۸**	۰/۵۶	۰/۲۴۱	-	-	-	۰/۵۷۴**	۰/۵۶	۰/۵۳۵
۳	رضایت شغلی	۰/۱۱۷**	۰/۵۳	۰/۲۷۸	-	-	-	-	-	-
۴	واریانس تبیین شده (R <sup>2</sup> )	۰/۲۲۳			۰/۴۲۹			۰/۵۹۵		

\*\* $P < 0.01$

چنانکه که در جدول ۲ مشاهده می شود، از بین سه متغیر قرارداد روانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی با ضرایب بتای استاندارد ۰/۲۴۱ و ۰/۲۷۸، ۲۲/۳ درصد از واریانس رفتارهای مدنی - سازمانی را تبیین نموده اند. در مرحله بعدی، قرارداد روانی با ضریب بتای استاندارد ۰/۶۵۵، ۴۲/۹ درصد از واریانس تعهد سازمانی را و قرارداد روانی همراه با تعهد سازمانی با ضرایب بتای استاندارد ۰/۳۰۶ و ۰/۵۳۵، ۵۹/۵ درصد از واریانس رضایت شغلی را تبیین نموده اند. براساس آنچه که در جدول ۲ ارائه شده، مدل مفهومی و پیشنهادی پژوهش (شکل ۱) فقط با افزودن یک مسیر از تعهد سازمانی به رضایت شغلی مورد تأیید قرار می گیرد. بهر حال الگوی مسیر حاصل از تحلیل مسیر انجام شده مطابق با الگوی ارائه شده در شکل ۲ است.





شکل ۲: نمودار مسیر نهایی پژوهش

تجزیه اثرات مستقیم و غیرمستقیم متغیرهای پیش‌بین برای متغیرهای ملاک به شرح جدول ۳ می‌باشد.

جدول ۳: تجزیه اثرات مستقیم و غیرمستقیم متغیرهای پیش‌بین برای متغیرهای ملاک براساس مدل شکل ۲

متغیرهای پیش‌بین	رفتار مدنی - سازمانی			تعهد سازمانی			رضایت شغلی		
	اثر مستقیم م	اثر غیرمستقیم	اثر کل	اثر مستقیم م	اثر غیرمستقیم	اثر کل	اثر مستقیم	اثر غیرمستقیم	اثر کل
قرارداد روانی	۰	۰/۳۳۲	۰/۳۳۲	۰	۰/۶۵۵	۰/۶۵۵	۰	۰/۳۰۵	۰/۳۰۵
تعهد سازمانی	۰/۲۳۵	۰/۱۴۵	۰/۳۸	-	-	-	-	-	-
رضایت شغلی	۰/۲۷۲	۰	۰/۲۷۲	-	-	-	-	-	-

چنانکه در جدول ۳ مشاهده می‌شود، قرارداد روانی از طریق رضایت شغلی و تعهد سازمانی بر رفتارهای مدنی - سازمانی دارای اثر غیرمستقیم برابر با ۰/۳۳۲ و بر رضایت شغلی از طریق تعهد سازمانی دارای اثر غیرمستقیم ۰/۳۰۵ می‌باشد. بالاخره تعهد سازمانی نیز بر رفتارهای مدنی سازمانی از طریق تعهد سازمانی دارای تأثیر غیرمستقیم ۰/۱۴۵ می‌باشد. براساس گزارشات موجود، اثرات غیرمستقیمی که مقادیر آنها به ۰/۰۵ می‌رسد را می‌توان اثرات غیرمستقیم معنادار تلقی کرد (لاووتان، ۲۰۰۶). در جدول ۴ نتایج تحلیل رگرسیون واسطه‌ای برای بررسی نقش واسطه‌ای رضایت شغلی و تعهد سازمانی در رابطه میان قرارداد روانی با رفتارهای مدنی - سازمانی آورده شده است. چنانکه نتایج ارائه شده در جدول ۴ مشخص می‌سازد، تعهد سازمانی و رضایت شغلی، هر دو متغیر واسطه‌ای کامل در رابطه بین قرارداد روانی با رفتارهای مدنی - سازمانی هستند.

جدول ۴: نتایج تحلیل رگرسیون واسطه‌ای برای بررسی نقش رضایت شغلی و تعهد سازمانی در رابطه قرارداد روانی و رفتارهای مدنی

مراحل	متغیرهای پیش‌بین	متغیرهای ملاک	b	SE	$\beta$	R	$R^2$	F
-------	------------------	---------------	---	----	---------	---	-------	---



دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

۳۰/۵۱**	۰/۱۰۵	۰/۳۲۴	۰/۳۲۴	۰/۰۴	۰/۲۲۲**	رفتارهای مدنی - سازمانی	قرارداد روانی	۱
۶۴/۲۰**	۰/۱۹۷	۰/۴۴۴	۰/۴۴۴	۰/۰۳۴	۰/۲۷۲**	رفتارهای مدنی - سازمانی	رضایت شغلی	۲
۶۰/۷۹**	۰/۱۸۹	۰/۴۳۵	۰/۴۳۵	۰/۰۳۷	۰/۲۸۵**	رفتارهای مدنی - سازمانی	تعهد سازمانی	۲
۱۹۷/۸۰**	۰/۴۳۱	۰/۶۵۷	۰/۶۵۷	۰/۰۴۲	۰/۵۸۵**	قرارداد روانی	رضایت شغلی	۳
۱۹۵/۹۴**	۰/۴۲۹	۰/۶۵۵	۰/۶۵۵	۰/۰۴۵	۰/۶۲۶**	قرارداد روانی	تعهد سازمانی	۳
۳۲/۳۴**	۰/۱۹۹	۰/۴۴۶	۰/۴۰۸	۰/۰۴۵	۰/۲۴۹**	رفتارهای مدنی - سازمانی	رضایت شغلی	۴
			۰/۰۵۶	۰/۰۵۱	۰/۰۳۸		قرارداد روانی	
۳۰/۸۰**	۰/۱۹۲	۰/۴۳۸	۰/۰۳۹	۰/۰۴۸	۰/۲۵۶**	رفتارهای مدنی - سازمانی	تعهد سازمانی	۴
			۰/۰۶۸	۰/۰۵۱	۰/۰۴۷		قرارداد روانی	

\*  $P < 0.05$       \*\*  $P < 0.01$

### بحث و نتیجه گیری

براساس نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها، فرضیه اول پژوهش مبنی بر اینکه بین قرارداد روانی با رضایت شغلی و تعهد سازمانی پیوند مثبت وجود دارد مورد تأیید قرار گرفت. این یافته در درجه اول با یافته‌های گزارش شده توسط اندرسون و شالک (۱۹۹۸)، نایتس و کندی (۲۰۰۵) و کانتی‌سانو و همکاران (۲۰۰۸) همسویی نشان می‌دهد. در عین حال این یافته با نظرات و ادعاهای روسو (۱۹۹۵) مبنی بر اینکه پای‌بندی و تعهد سازمان به مسئولیت‌هایش در قبال کارکنان، موجبات تجربه حالات هیجانی مثبت را در کارکنان فراهم می‌سازد همسویی دارد. اما بخش دیگر یافته‌های این پژوهش در راستای فرضیه دوم پژوهش، این فرضیه را مبنی بر اینکه رضایت شغلی و تعهد سازمانی واسطه اثرات قرارداد روانی بر رفتارهای مدنی - سازمانی هستند، مورد تأیید قرار داد. علاوه بر این یک ارتباط یا پیوند دیگر نیز در مدل نهایی پژوهش (شکل ۲) مطرح و اضافه گردید. این ارتباط به این شکل بود که تعهد سازمانی بخشی از اثرات خود را بر رفتارهای مدنی - سازمانی از طریق رضایت شغلی اعمال می‌نماید. به معنای دیگر رضایت شغلی متغیر واسطه‌ای پاره‌ای در پیوند میان تعهد سازمانی با رفتارهای مدنی - سازمانی بود. این بخش از یافته‌ها نیز با نتایج ترکیب شده حاصل از فراتحلیل با مدل‌سازی معادله ساختاری که توسط کانتی‌سانو و همکاران (۲۰۰۸) گزارش شده، تا حد زیادی همسویی دارد. بنابراین در بحث و نتیجه‌گیری اولیه باید گفت، نتایج حاصل از این پژوهش، حمایت لازم و کافی را برای ارتباط و پیوند میان قرارداد روانی با رضایت شغلی و تعهد سازمانی (بعنوان متغیرهای واسطه‌ای) با رفتار مدنی - سازمانی (بعنوان متغیر پیامد) فراهم آورد.

در درجه اول پیوند مثبت میان قرارداد روانی با رضایت شغلی و تعهد سازمانی و بدنبال آن پیوند مثبت میان رضایت شغلی و تعهد سازمانی با رفتارهای مدنی - سازمانی حاکی از فعال بودن فرایندهای مبادله اجتماعی - روانی در محیط‌های کار است. در بیانی، ساده‌تر می‌توان گفت، انسان‌ها در اغلب مواقع و موارد افرادی متبادل‌گرا هستند. به این معنی که حالات احساسی، هیجانی و رفتاری آنها اغلب در پاسخ به شرایط و موقعیتی که در آن قرار دارند پدید می‌آید. قرار دادن یافته‌های این پژوهش به ویژه در حوزه‌ی پیوند میان قرارداد روانی با رضایت شغلی و تعهد سازمانی در چهارچوب تبیین متبادل‌گرا بودن نوع بشر، به این نتیجه‌گیری منجر می‌شود که وقتی کارفرما یا سازمانی آنچه کارکنان در حد معقول و منطقی از کار کردن انتظار دارند را برآورده می‌سازد، کارکنان نیز بطور منطقی راضی‌تر و متعهدتر می‌شوند. برای نمونه وقتی تعهد سازمانی را بعنوان همانندسازی با اهداف سازمان، تلاش و کوشش مسئولیت‌شناسانه برای تحقق اهداف سازمان همراه با تمایل به ادامه خدمت و ماندن در سازمان در نظر بگیریم (مولکی و همکاران، ۲۰۰۶)، طبیعی است که اجابت ادراکات و انتظارات مطرح در قرارداد روانی از طرف سازمان، حس یکسان‌انگاری و تعلق فرد به سازمان و سازمان به فرد را بالا می‌برد. از طرف دیگر، اجابت





## دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

انتظارات مطرح در قرارداد روانی، از طریق فضاسازی حمایتی - هیجانی، کارکنان را به مشاغل خود علاقه‌مندتر می‌کند. چرا که از بُعد شناختی و عاطفی، شکلی از بالندگی و احساس ارزش در اثر رعایت قواعد و تعهدات قرارداد روانی در کارکنان پدید می‌آید، که یکی از تبعات آن چیزی جز رضایت شغلی نخواهد بود. بالاخره در پایان این زنجیره روابط، پای‌بندی به قرارداد روانی از طرف سازمان به سادگی براساس آنچه در نظریه‌های تبادل اجتماعی در محیط‌های کار مطرح است (بیکر و همکاران، ۲۰۰۶؛ روسو، ۱۹۹۵)، کارکنان دارای علاقه‌مندی به شغل خود، همراه با تعلق و پیوند معطوف به یکسان‌انگاری و همانندسازی با سازمان را با راحتی و آسودگی بیشتری به سمت رفتارهای مدنی - سازمانی سوق می‌دهد. این پدیده به باور پژوهشگران این پژوهش حاکی از سرریزشدگی حالات عاطفی و هیجانی مثبت به رفتارهای اجتماعی و ارتباطی است که در جای‌جای زندگی نوع بشر، نه فقط در محیط‌های کار قابل ردیابی است.

بهرحال در نتیجه‌گیری نهایی و تفسیر یافته‌های این پژوهش باید به محدودیت‌های آن توجه لازم و کافی بشود. اولین محدودیت اینک، روابط مطرح در مدل نهایی این پژوهش، روابط علت و معلولی آنگونه که در مطالعات آزمایشی کامل مطرح است، نیستند. محدودیت دوم اینک، علیرغم اینکه پیوندها و ارتباطات میان متغیرها در شکل ۲ بصورت نوعی فرایند روبه جلو مطرح هستند، ولی باید در نظر داشت که نتایج حاصل از این پژوهش از طریق یک مطالعه مقطعی و نه طولی بدست آمده است. با توجه به این دو محدودیت، اکنون می‌توان اقدام به ارائه پیشنهادات پژوهشی و کاربردی کرد. از بُعد پژوهشی پیشنهاد می‌شود که تا حد امکان پیوند میان متغیرهایی نظیر قرارداد روانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی با رفتارهای مدنی - سازمانی از طریق مطالعات سری‌های زمانی نیز مورد بررسی و مطالعه قرار گیرد، تا بُرد زمانی این الگوها مشخص‌تر شود. در درجه بعدی به پژوهشگران علاقه‌مند توصیه می‌شود، اشکال متعدد رفتارهای مثبت و منفی (نظیر نوآوری و خلاقیت در مقابل رفتارهای غیراخلاقی و انحرافی) را بعنوان رفتارهای پایانی مدل به جای رفتار مدنی - سازمانی مورد مطالعه قرار دهند، تا دانش کنونی از لحاظ وسعت و عمق در حوزه‌ی نقش‌های باواسطه و بلاواسطه قرارداد روانی و نگرش‌های شغلی - حرفه‌ای روشن‌تر شود. بعنوان پیشنهادی کاربردی براساس یافته‌های این پژوهش باید گفت: ارتقاء رفتارهای مدنی - سازمانی بعنوان رفتارهایی که زمینه اثربخشی و عملکرد مطلوب‌تر را فراهم می‌سازند، مستلزم تقویت احساس رضایت و تعهد کارکنان از طریق قرارداد روانی است. شاید در مقطع کنونی، سازمان‌های ایران وقع زیادی به انتظارات و ادراکات کارکنان از تعهدات سازمانها نسبت به آنها نداشته باشند. این امر از طریق ارائه دوره‌های آموزشی برای مدیران و سرپرستان در سازمان‌های ایران که بر نقش پای‌بندی به قرارداد روانی با کارکنان در آن تأکید ویژه‌ای می‌شود، بخوبی قابل حصول و تحقق است.



### فهرست منابع

- حسین‌زاده، خیراله. (۱۳۸۹). رابطه رهبری مشارکتی و اخلاقی، تعهد سازمانی، رضایت شغلی و تناسب فرد - شغل با فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی کارکنان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان، اصفهان.
- گل‌پرور، محسن؛ و کیلی، نفیسه، و آتش‌پور، حمید. (۱۳۸۸). رابطه مؤلفه‌های سبک رهبری تحول‌گرا با عملکرد شغلی، رفتارهای مدنی - سازمانی و تعهد عاطفی. اولین همایش ملی یافته‌های نوین در روانشناسی. دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز، اسفند ماه ۱۳۸۸.
- Anderson, N., & Schalk, R. (1998). The psychological contract in retrospect and prospect. *Journal of Organizational Behavior*, 19, 637-647.
- Baker, T.L., Hunt, T.G., & Andrews, M.C. (2006). Promoting ethical behavior and organizational citizenship behaviors: The influence of corporate ethical values. *Journal of Business Research*, 59, 849-857.
- Bateman, T.S., & Organ, D.W. (1983). Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee citizenship. *Academy of Management Journal*, 26, 587-295.
- 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, 229-249.
- Bukhari, Z.U., & Ali, U. (2009). Relationship between organizational citizenship behavior & counterproductive work behavior in the geographical context of Pakistan. *International Journal of Business and Management*, 4(1), 85-92.
- Cantisano, G.T., Dominguez, F.M., & Depolo, M. (2008). Psychological contract breach and outcomes: Combining meta-analysis and structural equation models. *Psicothema*, 20(3), 487-496.
- Knights, J.A., & Kennedy, B.J. (2006). Psychological contract violation: Impacts on job satisfaction and organizational commitment among Australian senior public servants. *Applied Human Resource Management Research*, 10(2), 65-82.
- Lau, C.M., & Tan, S.L.C. (2006). The effects of procedural fairness and interpersonal trust on job tension in budgeting. *Management Accounting Research*, 17, 171-186.
- Meyers, L.S., Gamst, G., & Guarino, A.J. (2006). *Applied multivariate research: Desing and interpretation*. Thousand Oaks, London, SAGE publications.
- Mulki, J.P., Jaramillo, F., & Locander, W.B. (2006). Emotional exhaustion and organizational deviance: Can the right job and a leaders' style make a difference? *Journal of Business Research*, 59, 1222-1230.
- Organ, D.W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Rousseau, D.M. (1995). *Psychological contracts in organizations: understanding written and unwritten agreements*. Sage, Newbury Park.
- Spector, P.E. (1985). Measurement of human service staff satisfaction: Development of the job satisfaction survey. *American Journal of Community Psychology*, 13, 693-713.
- Speier, C., & Venkatesh, V. (2002). The hidden minefields in the adoption of sales force automation technologies. *Journal of Marketing*, 66(3), 98-111.



دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

The promotion model of organizational citizenship behavior  
through psychological contract, job satisfaction and  
organizational commitment

M. Golparvar. Ph.D, Blali Dehkordi, MA student

**Abstract**

This research was conducted with the purpose of investigating the promotion model of organizational citizenship behaviors through psychological contract, job satisfaction and organizational commitment. Research statistical population was the employees of Zarif Moasavar company (360 persons') in summer of 1389. Among them, 263 employees were selected from names list of employees using stratified random sampling. Research instrument including: Psychological contract questionnaire with 6 items, job satisfaction questionnaire with 3 items, organizational commitment questionnaire with 3 items, and organizational citizenship behaviors with 9 items. Data were analyzed through Pearson's correlation coefficient, path analysis and mediation regression analysis. Evidences from data analysis showed that, in first stage, psychological contract reinforces job satisfaction and organizational commitment, then job satisfaction and organizational commitment reinforces and promote the organizational citizenship behaviors. Furthermore, rather than primary and suggested model of research, the relationship added between organizational commitment and job satisfaction.

**Keyword:** Organizational citizenship behaviors, Psychological contract, Job satisfaction, Organizational commitment.

This document was created with Win2PDF available at <http://www.daneprairie.com>.  
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.