

## The Analysis of the Effect of Psychological Capital on Organizational Citizenship Behavior and Its Components in the Form of Structural Equation Modeling

Ali Nasr Esfahani. Ph.D.

Academic member, University of Isfahan

Narges Mahdih Najafabadi. M.A.

Management, University of Isfahan

### Abstract

The purpose of this study was to analyze the effect of psychological capital on organizational citizenship behavior through Amos software. This study is a descriptive-survey research from the population of 249 faculty members from three faculties of the University of Isfahan, from whom a sample of 98 persons were selected by cluster random sampling. The sample answered the Organization Citizenship Behavior (Netemeyer et al., 1988) and Psychological Capital (Luthans et al., 2007) Questionnaires. The results of path analysis via Amos software indicated that psychological capital have a direct and significant effect on the organizational citizenship behavior ( $P < 0.01$ ). Also psychological capital was effective indirectly with the mediation of organizational citizenship behavior variable on altruism, conscientiousness and civic virtue ( $P < 0.05$ ). But, the effect of psychological capital on sportmanship in the model was not confirmed.

**Keywords:** organizational citizenship behavior, psychological capital, conscientiousness, altruism, sportmanship, civic virtue.

## تحلیل تأثیر سرمایه روان‌شناختی بر رفتارهای شهروندی سازمانی و مؤلفه‌های آن در قالب الگوسازی معادلات ساختاری

علی نصر اصفهانی

عضو هیأت علمی گروه مدیریت دانشگاه اصفهان

نرگس مهدیه نجف‌آبادی\*

کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه اصفهان

### چکیده

هدف این مطالعه، تحلیل تأثیر سرمایه روان‌شناختی بر رفتارهای شهروندی سازمانی و مؤلفه‌های آن، از طریق الگوسازی معادلات ساختاری بود. این مطالعه یک پژوهش توصیفی - پیمایشی است. از ۲۴۹ نفری اعضای هیأت علمی دانشگاه اصفهان در سه دانشکده نمونه‌ای ۹۸ نفری به روش نمونه‌گیری تصادفی خوشه‌ای انتخاب شد. نمونه مورد مطالعه به پرسشنامه‌های رفتار شهروندی سازمانی (نتیمیر و همکاران، ۱۹۸۸) و سرمایه روان‌شناختی (لوتانز و همکاران، ۲۰۰۷) پاسخ دادند. نتایج تحلیل مسیر با نرم‌افزار Amos بیانگر آن بود که سرمایه روان‌شناختی تأثیری مستقیم و معنادار بر رفتارهای شهروندی سازمانی دارد ( $P < 0.05$ ). همچنین سرمایه روان‌شناختی به‌طور غیرمستقیم با میانجیگری متغیر رفتارهای شهروندی سازمانی بر نوع‌دوستی، وجدان کاری و فضیلت مدنی تأثیر داشته است ( $P < 0.05$ ). اما تأثیر سرمایه روان‌شناختی بر بعد جوانمردی در الگو تأیید نشد.

**واژه‌های کلیدی:** رفتار سازمانی، سرمایه روان‌شناختی، رفتار شهروندی سازمانی، نوع‌دوستی، جوانمردی، فضیلت مدنی.

## مقدمه

تا نزدیک به یک دهه پیش ارتباط نزدیک و عمیق بین دو رشته مهم علوم انسانی یعنی مدیریت رفتار سازمانی و روان‌شناسی بیشتر درباره رفع مشکلات روان‌شناختی نیروی انسانی در محیط کار متمرکز بود. از این منظر، مسائلی چون بی‌انگیزگی کارکنان، جابه‌جایی، غیبت از کار و رفتارهای انحرافی بیشترین توجه پژوهشگران و از جمله مارتین سلیگمان<sup>۱</sup> روان‌شناس مشهور مکتب روان‌شناسی بیمارگرا، را به خود اختصاص می‌داد (کار<sup>۲</sup>، ۱۳۸۵). از مطالعات وی و دیگر پژوهشگران علوم رفتاری دستاوردهای چشمگیری در یافتن درمان‌های مؤثر برای رفتارهای ناکارآمد سازمانی حاصل شد (فرزانه، ۱۳۸۹). اما آنچه نادیده گرفته شده بود جنبه سالم روحی افراد بود. پوشش این غفلت خود سلیگمان، سرآغاز نگرشی جدید تحت عنوان روان‌شناسی مثبت‌گرا<sup>۳</sup> و رفتار سازمانی مثبت‌گرا گردید (رابینز و جاج<sup>۴</sup>، ۱۳۸۹؛ کار<sup>۵</sup>، ۱۳۸۵). لوتانز<sup>۶</sup> به‌عنوان پایه‌گذار این شاخه از علم رفتار در مدیریت، آن را این‌گونه تعریف می‌کند: «رفتار سازمانی مثبت، مطالعه و کاربرد ابعاد مثبت و نقاط قوت روان‌شناختی افراد است به‌طوری که بتوان این ابعاد را مورد اندازه‌گیری، توسعه و مدیریت قرار داد و از آن برای بهبود عملکرد فرد بهره گرفت (لوتانز، لوتانز و لوتانز، ۲۰۰۴).

لوتانز در راستای تعریف یاد شده به معرفی ویژگی‌های مثبت روان‌شناختی افراد پرداخت. خودکارآمدی<sup>۷</sup>، امید<sup>۸</sup>، خوش‌بینی<sup>۹</sup> و تاب‌آوری<sup>۱۰</sup> متغیرهای مثبت اصلی بود که او مطرح کرد. مطالعات گسترده‌تر او و سایر پژوهشگران به تعریف این چهار متغیر در کنار هم و شکل‌گیری مفهوم سرمایه روان‌شناختی<sup>۱۱</sup> منجر گردید (آوی، نیمنیخت و گرابر<sup>۱۱</sup>، ۲۰۱۰؛ لوتانز و یوسف، ۲۰۰۴؛ لوتانز، یوسف و اولیو<sup>۱۲</sup>، ۲۰۰۷). پژوهش‌های صورت گرفته در این زمینه، بر اهمیت شناخت این سرمایه جدید و تقویت ابعاد چهارگانه آن به‌منظور حداکثر کردن کارکرد افراد در نقش‌های متفاوت در محل کار تأکید داشت (آوی و همکاران، ۲۰۱۰؛ هارمز و لوتانز<sup>۱۳</sup>، ۲۰۱۲). اولین مؤلفه سرمایه روان‌شناختی خودکارآمدی یا به تعبیر آشناتر اعتماد به نفس است (لوتانز، ۲۰۰۸). بندورا خودکارآمدی را به‌صورت قضاوت یا باور فرد درباره اینکه

چگونه می‌تواند اقدامات لازم برای رسیدن به موقعیت مورد انتظار را مدیریت کند، تعریف کرده است. بررسی تأثیر خودکارآمدی بر تعهد شغلی نیز نشان داد که خودکارآمدی نه فقط بر تعهد شغلی مؤثر است، بلکه سطوح بالای اعتماد به نفس به تعهد شغلی بالاتر منجر می‌شود (نیو<sup>۱۴</sup>، ۲۰۱۰؛ محمودی میمند و هرندی، ۱۳۹۰). دومین مؤلفه روان‌شناختی مثبت، خوش‌بینی است. بوچانان و سلیگمان معتقدند افراد خوش‌بین رخدادهای خوشایند را منسوب به توانایی شخصی دانسته و این وقایع را ماندگار و مکرر تلقی می‌کنند، در حالی که رویدادهای ناخوشایند را به عوامل خارجی نسبت می‌دهد. لوتانز، لبساک و لبساک (۲۰۰۸) در مطالعات مدیریتی در مورد خوش‌بینی ارتباط خوش‌بینی و عملکرد را اثبات نمودند. این دستاورد در مطالعه آوی، و هوفز و نورمن و لوتانز (۲۰۰۹) نیز تأیید گردید. سومین بعد سرمایه روان‌شناختی در این پژوهش امید است. اشنایدر<sup>۱۵</sup> (۲۰۰۲) امید را حالت انگیزشی مثبتی که از حس موفقیت ناشی از هدف داشتن و برای رسیدن به آنها برنامه داشتن ناشی می‌شود، تعریف می‌کند. سیرو و باربوتو<sup>۱۶</sup> (۲۰۱۱) نشان دادند که رفتارهای مثبت و در رأس آنها امید در سطح فردی، گروهی و سازمانی تحت تأثیر ویژگی‌های رهبری و مدیریت اثربخش روابط انسانی به بهبود عملکرد فردی و سازمانی منجر می‌شود. از تاب‌آوری به‌عنوان آخرین مؤلفه سرمایه روان‌شناختی مثبت یاد شده است و اصطلاحاً چنین تعریف می‌شود: «نوعی حالت قابل توسعه در فرد که براساس آن فرد قادر است در رویارویی با ناکامی‌ها، مصیبت‌ها و تعارض‌های زندگی و حتی رویدادهای مثبت، پیشرفت‌ها و مسئولیت بیشتر به تلاش افزون‌تر ادامه دهد و برای دستیابی به موفقیت بیشتر، از پای ننشیند (سیماراصل و فیاضی، ۱۳۸۷). لوتانز و یوسف (۲۰۰۷) بیان می‌کنند که در افرادی با سطوح بالای خصیصه تاب‌آوری رضایت شغلی، شادی در محیط کار و تعهد سازمانی بالاتر و خروجی فردی آنها نیز بیشتر است. به‌طور کلی مطالعات انجام شده تأکید دارند که این متغیر مثبت در کنار خودکارآمدی، امید و خوش‌بینی، رفتارهای افراد و در نتیجه عملکرد آنها در محیط کار را تحت تأثیر قرار می‌دهد (آوی، لوتانز و یوسف، ۲۰۰۹). اما باید توجه داشت که کارکرد

1. Seligman  
3. positive psychology  
5. Luthans  
7. hope  
9. resilience  
11. Avey & Nimnicht & Graber  
13. Harms & Luthan  
15. Snyder

2. Carr  
4. Robbins & Judge  
6. self -efficiency  
8. optimism  
10. psychological capital (Psycap)  
12. Luthans & Youssef & Avolio  
14. Niu  
16. Searle & Barbuto

یعنی نوع دوستی، جوانمردی، فضیلت مدنی و وجدان کاری — که این پژوهش نیز از آن استفاده کرده است — خلاصه می‌کند. مطالعات سالهای اخیر اهمیت رفتارهای شهروندی سازمانی در بهبود عملکرد فرد و سازمان را به خوبی تبیین کرده است. این رفتارها تحت تأثیر متغیرهای سازمانی چون عدالت سازمانی، سبک رهبری و ارتباطات و نیز متغیرهای فردی چون تعهد، رضایت و هویت شغلی قرار می‌گیرد (کان<sup>۱</sup>، ۲۰۱۲؛ انصاری، استادی و خلیفه سلطانی، ۱۳۸۹). بهاری فر، جواهری و احمدی (۱۳۹۰) در پژوهش خود در زمینه متغیرهای مؤثر بر رفتارهای شهروندی دریافتند که عدالت سازمانی از طریق بهبود رفتار اخلاقی بر بعد نوع دوستی و جوانمردی رفتار شهروندی تأثیر می‌گذارد. پژوهش آوی و همکاران (۲۰۱۰) درباره نتایج مثبت سرمایه روان‌شناختی در سازمان نیز تأثیر مثبت آن بر عملکرد و کاهش رفتارهای انحرافی را نشان می‌دهد. گل پرور و رفیع زاده (۱۳۸۸) معتقدند حمایت رهبری و توانمندسازی از طریق بهبود نگرش فرد به شغل به بهبود رفتارهای شهروندی سازمانی منجر می‌شود. علاوه بر این کوشش‌های زیاد دیگری نیز برای شناسایی عوامل مرتبط با شکل‌گیری رفتارهای شهروندی سازمانی و نتایج آن برای سازمان صورت گرفته است (کامیو و گریفیس<sup>۱</sup>، ۲۰۰۵؛ کیم<sup>۱</sup>، ۲۰۰۶؛ تورلاک و کوک<sup>۲</sup>، ۲۰۰۷؛ استونر و همکاران، ۲۰۰۹؛ نورمن و همکاران، ۲۰۱۰؛ انصاری و همکاران، ۲۰۱۰). مجموعه‌ای از مطالعات تأثیر هوش بر رفتارهای شهروندی سازمانی (سلاسل و همکاران، ۱۳۸۸) وظیفه‌شناسی بر رفتارهای شهروندی سازمانی (سماواتیان و همکاران، ۱۳۹۰) و اعتماد و تعهد سازمانی بر رفتارهای شهروندی سازمانی (نیو، ۲۰۱۰؛ مهداد، دهقان، گل پرور و شجاع، ۱۳۹۱) را نشان داده است. اما در میان این پژوهش‌ها، ارتباط بین رفتارهای شهروندی سازمانی و متغیرهای سرمایه روان‌شناختی که از آن به‌عنوان سرمایه‌ای نوین در نیروی انسانی برای کسب مزیت رقابتی یاد می‌شود، مورد غفلت واقع شده است. بنابراین در کمتر مطالعه‌ای به تحلیل ارتباط و بررسی تأثیر این سرمایه بر مؤلفه‌های رفتارهای شهروندی سازمانی پرداخته شده است. سؤالی که مطرح می‌شود این است که آیا مشاهده چنین رفتارهایی تحت تأثیر سرمایه روان‌شناختی هر فرد قرار دارد یا خیر؟ و اگر چنین

افراد در موفقیت سازمان‌ها در دنیای متلاطم امروز تنها در گرو رفتارها و عملکرد درون‌نقشی آنها نیست؛ بلکه علاوه بر آن، سازمان نیازمند رفتارهای فراتر از آن است که دل‌بستگی افراد به موفقیت بلندمدت آن را منعکس کند (محمودی میمند و هرنیدی، ۱۳۹۰). این رفتارها همان رفتارهای شهروندی سازمانی هستند که نزدیک به دو دهه زودتر از مباحث رفتار سازمانی مثبت‌گرا به دنیای علم معرفی شدند (بینستوک و همکاران، ۲۰۰۳: ۳۵۹). مفهوم رفتارهای شهروندی سازمانی<sup>۱</sup> از دیدگاه باتمان و اورگان<sup>۲</sup> (۱۹۹۸) پیشگامان این حوزه، مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری است که بخشی از وظایف رسمی فرد نیست، اما با وجود این توسط وی انجام و باعث بهبود مؤثر وظایف و نقش‌های سازمان می‌شود. (استونر، پیروی و مانیون<sup>۳</sup>، ۲۰۰۹). اورگان رفتارهای شهروندی سازمانی را در پنج بعد طبقه‌بندی کرده است. این ابعاد عبارت‌اند از:

۱- وظیفه‌شناسی<sup>۴</sup>: این بعد به افراد با رفتارهای خاصی که فراتر از حداقل وظایفشان است اشاره می‌کند. افراد در این بعد در بالاترین سطح از وظیفه‌شناسی با وجود بدترین شرایط و حتی بیماری به انجام کار ادامه می‌دهند. مطالعات تأثیر این ویژگی بر رفتارهای شهروندی سازمانی را ثابت کرده است (سماواتیان، خانی، نوری و صمصام‌شریعت، ۱۳۹۰).

۲- نوع دوستی<sup>۵</sup>: رفتارهای مفید و سودبخشی از قبیل ایجاد صمیمیت، همدلی و دلسوزی میان همکاران را در بردارد که خواه به شکل مستقیم یا غیرمستقیم به کارکنانی که مشکلات کاری دارند کمک می‌کند (اسلامی و سیار، ۱۳۸۶).

۳- جوانمردی<sup>۶</sup>: که از آن تحت عنوان تحمل‌پذیری نیز یاد می‌شود و به شرایطی تعبیر می‌شود که کارکنان کمترین شرایط ایده‌آل خود را بدون آنکه شکایتی داشته باشند تحمل می‌کنند و به کار ادامه می‌دهند (سلاسل، کامکار و گل پرور، ۱۳۸۸).

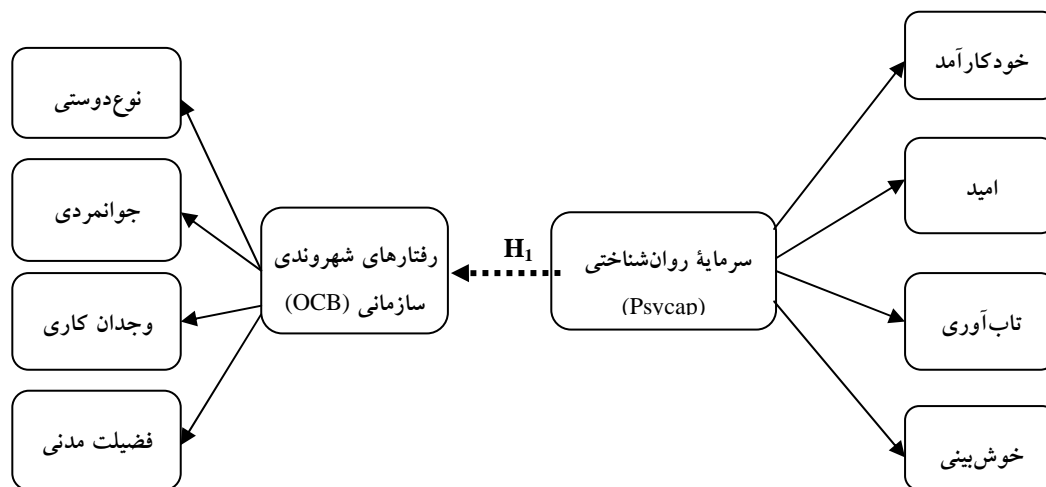
۴- فضیلت مدنی<sup>۷</sup>: یا آداب اجتماعی انعکاس‌دهنده رفتارهایی است که نشان‌دهنده مشارکت مسؤولانه فرد در امور سازمان و ارزش قایل بودن او برای سازمان است (نورمن، اولیو و لوتانز، ۲۰۱۰).

۵- نزاکت: شامل فعالیت‌هایی است که به جلوگیری از ایجاد مشکلات مرتبط کاری که ممکن است با همکاران صورت بگیرد کمک می‌کند (نجات، کوثرنشان و میرزاده، ۱۳۸۸).

نتمیر<sup>۸</sup> (۱۹۹۷) پنج بعد ارگان (۱۹۸۸) را در ۴ بعد کلی‌تر

1. Organizational Citizenship Behavior (OCB)  
3. Stoner & Perrewe & Munyon  
5. altruism  
7. civic virtue  
9. Cun  
11. Kim

2. Bateman & organ  
4. conscientiousness  
6. sportmanship  
8. Netemeyer  
10. Comeau & Griffith  
12. Torlak & Koc



نمودار ۱- مدل نظری پژوهش

از انحراف معیار، ابتدا از فرمول حجم نمونه در جامعه محدود و با توجه به هر خوشه (دانشکده) در مجموع ۱۵۲ نفر محاسبه گردید. اما پس از جمع‌آوری ۳۰ نمونه اولیه به روش تصادفی خوشه‌ای و بررسی انحراف معیار و تخمین نمونه به روش پیش‌آزمون، حجم نمونه ۹۸ پرسشنامه تخمین زده شد و بنابراین از همین تعداد نمونه استفاده شد (مؤمنی و فعال قیومی، ۱۳۸۹). در نمونه مورد مطالعه از بُعد تخصص، نیمی از اعضای هیأت علمی مربوط به دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی و سایرین به ترتیب به دانشکده‌های علوم (۳۳/۷ درصد) و ادبیات و علوم انسانی (۱۶/۳ درصد) اختصاص داشته‌اند. علاوه بر این ۸۴ درصد پاسخگویان مرد و ۳۶/۶ درصد آنها استادان با سابقه ۱۶ تا ۲۰ سال بوده‌اند. در نمونه مورد مطالعه اکثر پاسخگویان یعنی ۶۵/۳ درصد دارای مرتبه علمی استادیار و درصد مربیان و استادان تمام هر یک ۸/۲ درصد بوده است.

### ابزار سنجش

پرسشنامه سرمایه روان‌شناختی<sup>۱</sup>: این پرسشنامه شامل ۲۴ سؤال یعنی شش سؤال برای هر مؤلفه سرمایه روان‌شناختی بوده است که از پرسشنامه استاندارد لوتانز و همکاران (۲۰۰۷) و با طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت (از کاملاً موافق، تا کاملاً مخالف) استخراج گردیده است. ضریب آلفای کرونباخ این پرسشنامه معادل ۰/۸۲ محاسبه شد که ضریب پایایی خودکارآمدی، امید، تاب‌آوری و خوش‌بینی به ترتیب برابر ۰/۷۵، ۰/۷۲، ۰/۷۹، ۰/۸ است که پایایی آنها را تأیید می‌نماید. برای تأیید مقادیر بارهای عاملی سؤالات و هر مؤلفه سرمایه روان‌شناختی، یک مدل ابتدا مدل عاملی مرتبه اول ترسیم و

است کدام مؤلفه روحی بیشترین تأثیر را بر رفتارهای شهروندی سازمانی دارد. با توجه به پرسش‌های یاد شده می‌توان فرضیه‌های اصلی و سؤالات فرعی این پژوهش را به صورت زیر بیان کرد:

- ۱- سرمایه روان‌شناختی اعضای هیأت علمی بر رفتارهای شهروندی سازمانی آنها تأثیر مستقیم داشته است (نمودار ۱). علاوه بر این سؤالات فرعی پژوهش عبارت‌اند از:
  - ۱-۱- تأثیر سرمایه روان‌شناختی در اعضای هیأت علمی با میانجیگری رفتارهای شهروندی بر نوع دوستی آنها چقدر است؟
  - ۲-۱- تأثیر سرمایه روان‌شناختی در اعضای هیأت علمی با میانجیگری رفتارهای شهروندی بر وجدان کاری آنها چقدر است؟
  - ۳-۱- تأثیر سرمایه روان‌شناختی در اعضای هیأت علمی با میانجیگری رفتارهای شهروندی بر فضیلت مدنی آنها چقدر است؟
  - ۴-۱- تأثیر سرمایه روان‌شناختی در اعضای هیأت علمی با میانجیگری رفتارهای شهروندی بر جوانمردی آنها چقدر است؟
- ۲- مدل پیشنهادی با داده‌ها برازش دارد.

### روش

روش پژوهش، جامعه آماری، نمونه: از آنجا که هدف از انجام این مطالعه بررسی تأثیر سرمایه روان‌شناختی بر رفتارهای شهروندی سازمانی است، پژوهش در زمره تحقیقات کاربردی با روش پیمایشی و با رویکرد تأییدی در مدل است. جامعه آماری پژوهش را اعضای هیأت علمی سه دانشکده ادبیات و علوم انسانی، روان‌شناسی و علوم تربیتی و دانشکده علوم در دانشگاه اصفهان تشکیل دادند. تعداد این اعضا با توجه به داده‌های مندرج در سایت رسمی دانشگاه اصفهان، در مجموع ۲۴۹ نفر است. با توجه به این جامعه آماری و آگاهی نداشتن

معناداری بارهای عاملی سؤالات و هر چهار مؤلفه سنجیده شد و در نهایت - با وجود ضعیف بودن بار عاملی مؤلفه امید - هر چهار عامل در مدل اندازه‌گیری تأیید گردید. دو نمونه از سؤالات این پرسشنامه به این شرح است: «من با اعتماد به نفس به بررسی یک مشکل می‌پردازم تا راه‌حل آن را پیدا کنم»، «در حال حاضر سرشار از انرژی، در پی دستیابی به اهداف کاری‌ام هستم»

**پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی<sup>۱</sup>:** این پرسشنامه شامل سؤالات ابعاد چهارگانه رفتارهای شهروندی یعنی ۱۲ سؤال است. سؤالات از پرسشنامه نتمیر و همکاران (۱۹۸۸) که در پژوهش نورمن و همکاران (۲۰۱۰) و انصاری و همکاران (۱۳۸۹)، مورد استفاده بوده و روایی و پایایی آن تأیید گردیده، استخراج شده است. مقدار ضریب آلفای کرونباخ ۰/۷۹ برای این پرسشنامه، پایایی آن را تأیید می‌کند. مقادیر آلفای کرونباخ برای هر مؤلفه به ترتیب برای نوع دوستی، وجدان کاری، جوانمردی و فضیلت مدنی عبارت است از: ۰/۷۱، ۰/۷۵، ۰/۷۳ و ۰/۷۵. به منظور بررسی بارهای عاملی سؤالات و هر بعد از رفتارهای شهروندی، ابتدا یک مدل عاملی مرتبه اول ترسیم گردید که مقادیر قابل قبولی را برای همه گویه‌ها بجز جوانمردی نشان داد. به دلیل نتایج حاصل از شاخص‌های اصلاح مدل بعد جوانمردی حذف گردید تا مدل اندازه‌گیری تأیید گردد. دو نمونه از سؤالات این پرسشنامه به این شرح است: «تلاش می‌کنم تا از به وجود آمدن مشکلات برای دیگران جلوگیری کنم»، «به کار خود فراتر از حد استاندارد و قراردادها توجه می‌کنم»

**پرسشنامه جمعیت‌شناختی<sup>۲</sup>:** در این پرسشنامه چهار پرسش جمعیت‌شناختی شامل جنسیت، مرتبه علمی، سابقه تدریس و دانشکده مربوط را در برداشته است.

## روش اجرا و تحلیل

پس از جمع‌آوری داده‌ها و اطمینان از طبیعی بودن توزیع آنها و نیز تأیید ارتباط متغیرها، مدل ساختاری شامل متغیرهای مستقل و وابسته و مؤلفه‌هایشان در نرم‌افزار اموس، ترسیم و مورد بررسی روش‌شناسی قرار گرفت. این مدل ساختاری براساس مدل نظری اولیه ترسیم و محاسبات لازم صورت گرفت. برای تأیید اعتبار مدل ساختاری، شاخص‌های نیکویی برازش از جمله شاخص‌های برازش مقتصد<sup>۳</sup> (PCFI, RMSEA, CMIN/DF) و شاخص‌های برازش تطبیقی<sup>۴</sup> (NFI, CFI) مورد مقایسه با معیارهای نیکویی برازش قرار گرفت. مطابق شاخص‌های

محاسبه شده مقدار کای اسکوئر مدل از مدل استقلال دور بوده و در ضمن رد معناداری مقدار آن هم کلیت مدل را تأیید می‌نماید. از طرفی یکی از شاخص‌های برازش مقتصد یعنی PCFI نشان می‌دهد، تعداد شاخص‌های آزاد به کار رفته در مدل در کاهش کای اسکوئر موفق بوده و این باعث بهبود شاخص برازش تطبیقی مثل CFI شده است (قاسمی، وحید، ۱۳۹۰).

## یافته‌ها

با توجه به اینکه تأثیر دو متغیر مستقل و وابسته بدون مدل حاوی مؤلفه‌ها و متغیرهای خطا، دارای دقت کمتری است، بنابراین برای بررسی تأیید فرضیه اول و دوم در این مطالعه از خروجی‌های مدل ترسیم شده استفاده گردید. شاخص‌های تأیید و رد مدل و معناداری بارهای عاملی در قالب جدول ۱ قابل مشاهده است. براساس خروجی نرم‌افزار متغیر سرمایه روان‌شناختی با ضریب تأثیر ۰/۸۶ بر رفتارهای شهروندی سازمانی در نمونه مورد مطالعه تأثیر داشته است ( $P=0/0001$ ). بنابراین فرضیه اول پژوهش تأیید شده است.

با توجه به وزن رگرسیونی سرمایه روان‌شناختی و بارهای عاملی مؤلفه‌های معنادار، میزان تأثیر این سرمایه بر هر یک از مؤلفه‌های رفتارهای شهروندی سازمانی را می‌توان به صورت زیر محاسبه نمود و به سؤالات فرعی پژوهش پاسخ داد:

۱- میزان تأثیر سرمایه روان‌شناختی بر نوع دوستی با میانجیگری رفتار شهروندی یعنی پاسخ سؤال فرعی اول به این صورت به دست می‌آید:

$$0/86 \times 0/7 = 0/6$$

۲- میزان تأثیر سرمایه روان‌شناختی بر وجدان کاری با میانجیگری رفتار شهروندی یعنی سؤال فرعی دوم به صورت به دست می‌آید:

$$0/86 \times 0/76 = 0/65$$

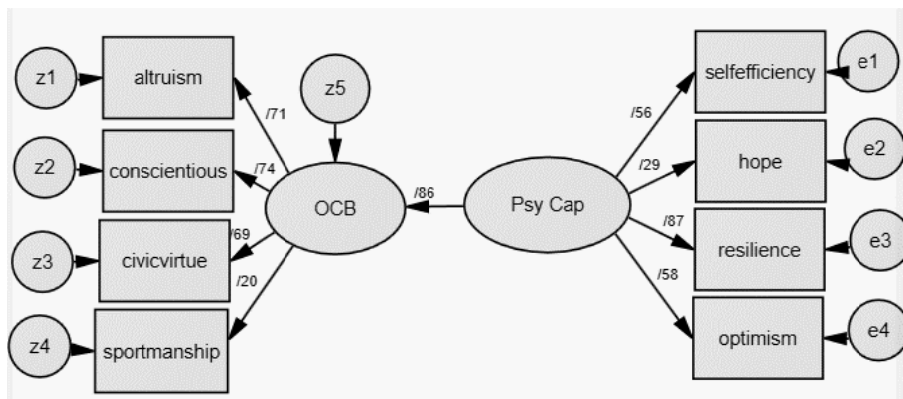
۳- میزان تأثیر سرمایه روان‌شناختی بر فضیلت مدنی با میانجیگری رفتار شهروندی یعنی پاسخ سؤال فرعی سوم به این صورت محاسبه می‌گردد:

$$0/86 \times 0/69 = 0/59$$

با توجه به مقادیر محاسبه شده در نمونه مورد بررسی، بیشترین تأثیر سرمایه روان‌شناختی بر رفتارهای شهروندی بر مؤلفه وجدان کاری است. یعنی سطوح بالاتر سرمایه روان‌شناختی در این نمونه باعث وجدان کاری بالاتر و بیشتر از نوع دوستی، فضیلت مدنی و جوانمردی است. اما تأثیر آن بر جوانمردی به دلیل بار عاملی ضعیف و عدم معناداری مورد تردید است و بنابراین پاسخ سؤال چهارم صفر است.

جدول ۱- ضرایب همبستگی و وزن‌های رگرسیونی بین متغیرها بر اساس مدل

متغیرها	همبستگی با OCB	معناداری بتا یا بار عاملی	وزن رگرسیونی بتا	نتیجه
سرمایه روان‌شناختی	۰/۶۱	۰/۰۰۰۱	۰/۸۶	تأیید فرضیه اول
نوع دوستی	۰/۷۱	۰/۰۰۰۱	-	
وجدان کاری	۰/۷۴	۰/۰۰۲	-	
فضیلت مدنی	۰/۶۹	۰/۰۰۶	-	
جوانمردی	۰/۲	۰/۲۱۱	-	



نمودار ۲- مدل ساختاری حاصل از پژوهش با مقادیر استاندارد

جدول ۲- معیارهای نیکویی برازش مدل اصلاح شده پژوهش

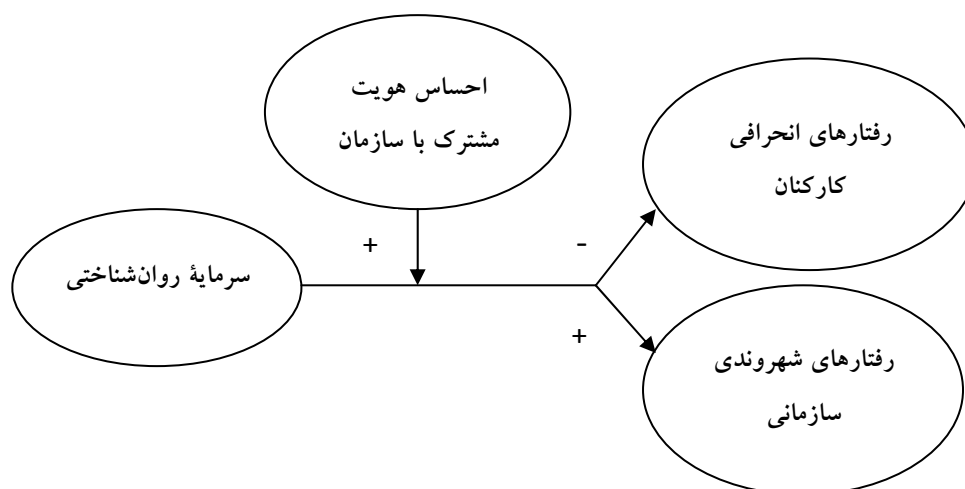
شاخص‌ها	CFI	PCFI	CMIN/DF	P	RMSEA	نتیجه
شاخص‌های برازش مدل	۰/۹۳	۰/۶	۱/۱	۰/۳۲	(۰/۰۵, ۰/۰۸)	تأیید فرضیه دوم
معیارهای نیکویی برازش	>۰/۹	>۰/۵	۳-۱	۰/۰۰	(۰/۰۰۰, ۰/۰۸۵)	

استاندارد محاسبه شده برای تأثیر هر متغیر فرعی، به سه سؤال از چهار سؤال فرعی پژوهش نیز پاسخ داده شد. در پی تأیید روابط مدل معادلات ساختاری، شامل دو متغیر اصلی، چهار مؤلفه آشکار سرمایه روان‌شناختی و چهار بعد آشکار از رفتارهای شهروندی سازمانی مورد تأیید واقع شد چرا که با وجود کم بودن بار عاملی مؤلفه جوانمردی، کلی بودن مدل شاخص‌های نیکویی برازش مناسب را داشته‌اند. بنابراین به‌طور کلی سرمایه روان‌شناختی شامل مؤلفه‌های امید، تاب‌آوری، خودکارآمدی و خوش‌بینی در قالب یک مدل ساختاری و به‌عنوان یک متغیر مستقل پنهان یعنی سرمایه روان‌شناختی بر

با توجه به نتایج مربوط به برازش مدل با داده‌ها که در جدول ۲ آورده شده مشخص است که مدل با داده‌ها برازش دارد و لذا فرضیه دوم پژوهش تأیید شده است.

### بحث

با توجه به نتایج، هدف اصلی این پژوهش یعنی تأیید تأثیر سرمایه روان‌شناختی در اعضای هیأت علمی دانشگاه اصفهان بر رفتارهای شهروندی آنها در قالب مدل معادلات ساختاری با وزن رگرسیونی استاندارد ۰/۸۶ محقق شد. بنابراین فرضیه اصلی اول تأیید گردید. علاوه بر آن و به کمک ضرایب



نمودار ۳- مدل پژوهش نورمن و همکاران (۲۰۱۰)

بیشتر منسوب به توانایی‌های خود بداند باعث می‌شود، افراد دارای سرمایه روان‌شناختی بالایی باشند. این سرمایه روانی هم به صورت غیرمستقیم و به ترتیب، بر بروز وظیفه‌شناسی و همکاری فردی (نوع دوستی) و گروهی با سایرین (فضیلت مدنی) تأثیر می‌گذارد. انجام آزمون مقایسه چند جامعه در این پژوهش مشخص کرد که ویژگی‌های جمعیت‌شناختی چون جنسیت، سابقه و مرتبه علمی اعضای هیأت علمی بر سطح سرمایه روان‌شناختی و رفتار شهروندی آنها بی‌تأثیر بوده است؛ اما این آزمون در مورد رفتارهای شهروندی به تفکیک تخصص اعضای هیأت علمی دارای تفاوت معنادار در میانگین‌ها بوده است. براساس آزمون مقایسه میانگین‌ها اعضای هیأت علمی با تخصص مربوط به علوم پایه (دانشکده علوم) دارای سطح بالایی (۴/۱) از رفتارهای شهروندی سازمانی نسبت به اعضای هیأت علمی با تخصص علوم انسانی (دانشکده ادبیات و روان‌شناسی) هستند. این نتایج جمعیت‌شناختی با مطالعه رفتارهای شهروندی انصاری و همکاران (۱۳۸۹) همسو بوده، اما با بخشی از یافته‌های نورمن و همکاران (۲۰۱۰) به دلیل تفاوت‌های متغیرهای جمعیت‌شناختی در پژوهش آنها (سن و سابقه فعالیت در سازمان) همسویی ندارد. این نکته ممکن است به دلیل انتخاب متغیر تعدیل‌کننده هویت سازمانی در آن پژوهش باشد که در تحقیق فعلی به دلیل شکل مدل ساختاری از آن صرف‌نظر شده است.

آنچه مسلم است افراد با سطوح متفاوتی از سرمایه روان‌شناختی وارد سازمان می‌شوند. با تکیه بر نتایج این مطالعه و به مدد ابزار معادلات ساختاری که عناصر خطا در سنجش متغیرهای آشکار را لحاظ کرده است، می‌توان ادعا کرد هرچه

رفتارهای شهروندی سازمانی تأثیر داشته‌اند. اما این دستاورد در حالی است که بعد جوانمردی بار عاملی قابل قبولی را در این نمونه مورد مطالعه به دست نیامد. با توجه به این یافته‌ها می‌توان استدلال کرد که مشاهده رفتارهای فراتر از آنچه می‌توان انتظار داشت در پژوهش‌های متعدد به اثبات رسیده است، تحت تأثیر ویژگی‌های روانی مثبت افراد که مؤثرترین آنها تاب‌آوری در نمونه مورد مشاهده بوده است قرار می‌گیرد. با تکیه بر نتایج مدل، هرچه سطح توانایی مدیریت فرد در شرایط سنگین مسئولیتی و حتی با وجود تضادها و تعارض‌ها در محیط کار (تاب‌آوری) بالاتر باشد، آنگاه می‌تواند رفتارهایی فراتر از مسئولیت‌های عادی از خود بروز دهد. ارتباط امید و رفتارهای شهروندی در این پژوهش با بار عاملی کم و سطح اطمینان پایین‌تر از مورد نظر پژوهشگران تأیید گردید. اما با این حال تأثیر این مؤلفه در شکل‌گیری سرمایه روان‌شناختی در مدل کلی رد نشد. کلیت این یافته‌ها مستقیماً با دستاوردهای آوی و همکاران (۲۰۱۰) در مطالعه تأثیر سرمایه روان‌شناختی بر رفتارهای شهروندی فردی و سازمانی، پژوهش محمودی و هرنندی (۱۳۹۰) درباره تأثیر خودکارآمدی بر رفتارهای شهروندی و بخشی از مدل پژوهش نورمن و همکاران (۲۰۱۰) هماهنگی دارد (نمودار ۳).

با توجه به بارهای عاملی سرمایه روان‌شناختی در مدل، خوش‌بینی و خودکارآمدی پس از تاب‌آوری، بیشترین بخش از سرمایه مثبت روانی افراد مورد مطالعه - یعنی اعضای هیأت علمی دانشگاه اصفهان - را تشکیل داده‌اند. همچنین براساس مدل اثبات شده می‌توان با اطمینان گفت که سطوح بالای اعتماد به نفس که باعث می‌شود فرد موفقیت‌های شغلی‌اش را

باور است که خودکارآمدی بالا تحت تأثیر عوامل دیگری که مهمترین آنها تجربیات موفق گذشته، الگوهای رفتار، تشویق همکاران و شرایط فیزیکی و روانی است قرار دارد. بررسی این موضوع و موارد مشابه می‌تواند موضوع مطالعات آتی باشد. نکته دیگری که نباید از نظر دور داشت آن است که این پژوهش در یک دانشگاه دولتی صورت گرفته است و لذا تعمیم نتایج برای سایر دانشگاهها باید با دقت انجام گیرد و یا در پژوهشی دیگر به صورت جداگانه مورد مطالعه و سپس نتایج با این پژوهش مقایسه شود.

### منابع

- اسلامی، ح. سیار، ا. (۱۳۸۶). رفتار شهروندی سازمانی. تدبیر، ۱۸۷، ۶۰-۵۶.
- انصاری، م. ا. استادی، ح. خلیفه‌سلطانی، م. (۱۳۸۹). بررسی عوامل مؤثر بر افزایش رفتارهای شهروندی سازمانی، همایش ملی چالش‌های مدیریت و رهبری در سازمان‌های ایرانی. اصفهان: دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات اصفهان
- بهاری فر، ع. جواهری کامل، م. احمدی، س. (۱۳۹۰). رفتار اخلاقی و رفتار شهروندی سازمانی: تأثیر ارزش‌های اخلاقی، عدالت و تعهد سازمانی. پژوهش‌های مدیریت منابع سازمانی، ۱(۱)، ۴۲-۲۳.
- رابینز، ا. جاج، ت. (۱۳۸۹). رفتار سازمانی. ترجمه مهدی زارع، چاپ اول، تهران: انتشارات نص.
- سلاسل، م. کامکار، م. گل‌پرور، م. (۱۳۸۸). رابطه هوش سازمانی و مؤلفه‌های آن با رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان شرکت احیاء گستران اسپادان. فصلنامه دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی، ۲(۲)، ۴۰-۱۹.
- سماواتیان، ح. خانی، ف. نوری، ا. صمصام‌شریعت، م. (۱۳۹۰)، رابطه پنج عامل بزرگ شخصیت مدیران و سرپرستان با رفتارهای مدنی سازمانی کارکنان. فصلنامه دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی، ۲(۲)، ۴۶-۳۸.
- سیمار اصل، ن. فیاضی، م. (۱۳۸۷). سرمایه روان‌شناختی: مبنای نوین مزیت رقابتی. تدبیر، ۲۰۰، ۴۴-۴۸.
- کار، آ. (۱۳۸۵). روان‌شناسی مثبت. ترجمه حسن پاشاشریفی و جعفر نجفی‌زند، تهران: انتشارات سخن.
- فرزانه حسن‌زاده، ژ. (۱۳۸۹). مثبت‌گرایی در رفتار سازمانی. تدبیر، ۲۱۶، ۲۹-۲۴.
- قاسمی، و. (۱۳۹۰). مدل‌سازی معادله ساختاری در پژوهش‌های اجتماعی. چاپ اول، تهران: جامعه‌شناسان.
- گل‌پرور، م. رفیع‌زاده، پ. (۱۳۸۸). الگوی ارتقای رفتارهای شهروندی سازمانی از طریق نگرش‌های شغلی، رشد حرفه‌ای، حمایت رهبری و توانمندسازی. فصلنامه بصیرت، ۴(۴)، ۴۷-۲۷.

این سرمایه و میانگین به‌خصوص چهار متغیر مثبت اندازه‌گیری شده در افراد در سطح بالاتری باشد بروز رفتارهای شهروندی سازمانی در آنها محتمل‌تر است. این امر لزوم دقت سازمان‌ها در فرایند گزینش و انتخاب و همچنین سنجش ابعاد سرمایه روان‌شناختی در کنار سایر سرمایه‌های فردی در مصاحبه‌های شغلی را می‌طلبد. از سوی دیگر آنچنان که در تعریف مؤلفه‌های سرمایه روان‌شناختی مطرح شد این مؤلفه‌های مثبت همانند ویژگی‌های شخصیتی نسبتاً ثابت نیستند، بلکه امکان بهبود آنها در جهت عملکرد سازمان وجود دارد. بهبود مؤلفه‌های روانی مثبت در کارکنان فعلی - مثل امید که در این مطالعه ضعیف‌تر از سایرین است منجر به بهبود رفتارهای فرانش آتی و کاهش رفتارهای انحرافی و به‌دنبال آن کاهش رفتارهای زیانبخش<sup>۱</sup> (CWBs) برای سازمان می‌شود. باید توجه داشت که نیازسنجی‌های آموزشی در سازمان‌های امروزی نباید تنها با تکیه بر نیازهای شغلی و ویژگی‌های شخصیتی باشد، بلکه باید ویژگی‌های روانی مثبت افراد نیز مورد ارزیابی قرار گیرد و سطح سرمایه روان‌شناختی آنها هم در بدو ورود و هم در مسیر شغلی سنجیده شود. چرا که این ارزیابی سازمان‌ها را از بسیاری از رفتارهای مشکل‌ساز آینده آگاه می‌کند و بر مشاهده رفتارهایی چون نوع‌دوستی، فضیلت مدنی و وجدان‌کاری می‌افزاید. علاوه بر این، انتظار می‌رود بهره‌گیری از سرمایه روانی و رفتارهای شهروندی به شکل توأم آنچنان که در این پژوهش به صورت یک مدل اثبات شد، باعث ایجاد هم‌افزایی ناشی از سرمایه‌های پنهان افراد برای سازمان شود. از طرفی تخصص در این مطالعه به‌عنوان یکی از عوامل جمعیت‌شناختی تأثیرگذار بر رفتارهای شهروندی شناسایی شد و مشخص گردید که اعضای هیأت علمی علوم پایه سطح بالاتری از رفتارهای شهروندی را از خود نشان می‌دهند. این موضوع سرچشمه مطالعات دیگر درباره تأثیر رشته تحصیلی و تخصص افراد بر شکل‌گیری و نگرش افراد به رفتارهای شهروندی سازمانی است. با توجه به یافته‌های این پژوهش و نتایج مطالعه کان (۲۰۱۲) درباره تأثیر رضایت شغلی بر رفتارهای شهروندی سازمانی می‌توان این فرضیه را مطرح کرد که اعضای هیأت علمی علوم پایه احتمالاً در عوامل مؤثر بر رفتارهای شهروندی چون رضایت شغلی، تعهد سازمانی و یا عدالت سازمانی ادراک شده در سطح بالاتری نسبت به اعضای هیأت علمی علوم انسانی قرار داشته و از این‌رو در میانگین صفاتی چون نوع‌دوستی، وجدان‌کاری و فضیلت مدنی در نمونه مورد مطالعه بالاتر بوده‌اند. از طرفی آلبرت بندورا بر این



- performance. *Journal of Health Organization and Management*, 22(2), 178-188
- Luthans, F., Luthans, K.W., Luthans, B.C. (2004). Positive psychological capital: Beyond human and social capital. *Business Horizons*, 47(1), 45-50
- Luthans, F., Youssef, C.M. (2007). Positive Organizational Behavior in the Workplace The Impact of Hope, Optimism, and Resilience. *Journal of Management* 33(5), 774-800
- Luthans, F., Youssef, C.M. (2004). Human, Social, and Now Positive Psychological Capital Management: Investing in People for Competitive Advantage. *Organizational Dynamics*, 33(2), 143-160
- Luthans, F., Youssef, C.M., Avolio, B.J. (2007). Psychological capital: developing the human competitive edge. Published by Oxford, University Press, Version:1
- Netemeyer, R.G., Boles, J.S., Mckee, D.O., and McMurrian, R. (1998). An investigation into the antecedents of organizational citizenship behaviours in a personal selling context. *Journal of Marketing*, 61(3), 85-98
- Niu, H. (2010). Investigating the effects of self-efficacy on foodservice industry employees' career commitment. *International Journal of Hospitality Management*, 29(4), 743-750
- Norman, S.M., Avolio B.J., Luthans, F. (2010). The impact of positivity and transparency on trust in leaders and their perceived effectiveness. *The Leadership Quarterly Journal*, 21(3), 350-364
- Norman, S.M., Avey, J.B., Nimnicht, J.L., Pigeon, N.G. (2010). The Interactive Effects of Psychological Capital and Organizational Identity on Employee Organizational Citizenship and Deviance Behaviors. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 17(4), 380-391
- Searle, T.P., Barbuto, J.E. (2011). Servant Leadership, Hope, and Organizational Virtuousness: A Framework Exploring Positive Micro and Macro Behaviors and Performance Impact, *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 18(1), 107-117.
- Snyder, C.D. (2002), Hope Theory: Rainbows in the Mind, *Psychological Inquiry*, 13(4), 249-275
- Stoner, J.P., Pamela L.M., Timothy, P. (2009). The role of identity in extra-role behaviors: development of a conceptual model, *Journal of Managerial Psychology*, 26(2), 94-107
- Torlak, O., Koc, U. (2007). Materialistic attitude as an antecedent of organizational Citizenship behavior. *Management Research News*, 30(3), 581-596.
- مهرداد، ع. دهقان، ا. گل‌پرور، م. شجاع، ع. (۱۳۹۱). رابطه مؤلفه‌های سلامت روان‌شناختی محیط کار با تعهد سازمانی و اعتماد سازمانی کارکنان. *فصلنامه دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی*، ۴۸(۲)، ۷۱-۸۸.
- محمودی‌میمند، م. هرنیدی، ع. (۱۳۹۰). بررسی رابطه بین خودسودمندی کارکنان با بروز رفتار شهروندی سازمانی مورد مطالعه: کارکنان مدیریت فرهنگی وزارت علوم و تحقیقات و فناوری. *پژوهش‌های مدیریت منابع سازمانی*، ۱(۱)، ۱۵۳-۱۳۷.
- نجات، س. کوثرنشان، م. میرزاده، ا. (۱۳۸۸). تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر کیفیت. *بررسی‌های بازرگانی*، ۳۵، ۸۴-۷۲.
- مؤمنی، م. فعال قیومی، ع. (۱۳۸۹). تحلیل‌های آماری با استفاده از SPSS، تهران: کتاب نو.
- Avey, J.B., Hughes, L.W., Norman, S.M., Luthans, K.W. (2009). Using positivity, transformational leadership and empowerment to combat employee negativity, *Leadership & Organization Development Journal*, 29(2), 110-126
- Avey, J.B., Nimnicht, J.L., Graber, P.N. (2010). Two field studies examining the association between positive psychological capital and employee performance. *Leadership & Organization Development Journal*, 31(5), 384-401
- Avey, J.B., Luthans, F. Youssef, C.M. (2009). The Additive Value of Positive Psychological Capital in Predicting Work Attitudes and Behaviors *Journal of Management*, 36(2), 430-452
- Bienstock, C.C., Demoranvill, C.W., Smith, R.K. (2003). organizational citizenship behavior and service quality, *Journal of Services Marketing*, 17(4), 357-378
- Comeau, D.J., Griffith, R.L. (2005). Structural interdependence, personality, and organizational citizenship behavior "An examination of person-environment interaction", *Personnel Review*, 34(3), 310-330
- Cun, X. (2012). Public service motivation and job satisfaction, organizational citizenship behavior. *Chinese Management Studies*, 6(2), 330-340
- Harms P.D., Luthans, F. (2012). Measuring implicit psychological constructs in organizational behavior: An example using psychological capital, *Journal of Organizational Behavior*, 3(4), 589-594
- Kim, S. (2006). Public service motivation and organizational citizenship behavior in Korea. *International Journal of Manpower*, 27(8), 722-740
- Luthans, F. (2008). *Organization Behavior*, 11<sup>th</sup> ed, MC Graw- Hill
- Luthans, K.W., Lebsack, S.A., Lebsack R.R. (2008). Positivity in healthcare: relation of optimism to