# مدل یابی ساختاری تأثیر سرمایه روان‌شناختی بر رفتار شهروندی سازمانی

**وجه‌الله قربانی‌زاده*، حسین علیزاده**، سجاد خانی پردنجانی***، علی محمدی مهموئی*****

* استادیار و عضو هیئت علمی دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبائی

** کارشناس ارشد مدیریت دولتی گرایش منابع انسانی دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبائی

*** دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی گرایش بازاریابی دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبائی

**** کارشناس ارشد مدیریت دولتی گرایش منابع انسانی دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبائی

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۱/۷/۶ تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۳/۲/۸

## چکیده

پژوهش حاضر، با هدف تعیین تأثیر سرمایه روان‌شناختی بر رفتار شهروندی سازمانی انجام شد. این مطالعه از نوع موردی با طرح تحقیق مقطعی و روش تحقیق پرسش‌نامه صورت گرفت.جامعه آماری پژوهش کارکنان رسمی و پیمانی وزارت ورزش و جوانان بودند (N=۲۱۰). جهت جمع‌آوری داده‌ها از پرسش‌نامه‌های استاندارد سرمایه روان‌شناختی لوتانز و همکاران (۲۰۰۷) و رفتار شهروندی سازمانی پودساکوف و همکاران (۱۹۹۴) استفاده شد که پس از اطمینان از روایی و پایایی پرسش‌نامه به کمک آزمون‌های تحلیل عاملی تأییدی، پایایی مرکب و واریانس استخراج‌شده به صورت تصادفی در میان ۱۶۰ نفر از کارکنان توزیع شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها به روش حداقل مربعات جزئی (PLS) به کمک نرم‌افزارهای Smart PLS و XLSTAT صورت پذیرفت. نتایج تحقیق نشان داد سرمایه روان‌شناختی تأثیر مثبت و معناداری بر رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن دارد و همچنین در زمینه تأثیر سرمایه روان‌شناختی بر ابعاد رفتار شهروندی سازمانی باید گفت که بیشترین تأثیر در میان همه ابعاد بر بعد نوع دوستی ($r^2$=۰/۳۵) مشاهده شد.

**واژه‌های کلیدی**: سرمایه روان‌شناختی، رفتار شهروندی سازمانی، وزارت ورزش و جوانان.

[ Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-11-04 ]

## مقدمه

امروزه وضعیت جدید حاکم بر سازمان‌ها، افزایش رقابت و لزوم اثربخشی آنها نیاز آنها را به نسلی ارزشمند از کارکنان آشکار می‌سازد، نسلی که از آنها با عنوان سربازان سازمانی یاد می‌شود. بی‌تردید این کارکنان وجه ممیز سازمان‌های اثربخش از غیر اثربخش هستند. کارکنانی که تمایل دارند از الزام‌های رسمی شغل خود فراتر روند. این اقدام‌های فراتر از الزام‌های شغلی، به رفتار شهروندی سازمانی[1] اشاره دارد، که در سال‌های اخیر، کانون توجه بسیاری از محققان بوده است (۱). صاحب‌نظران رفتار سازمانی در مطالعات خود درباره رفتارهای شهروند سازمانی به این نتیجه رسیدند که ارائه این رفتارها ازسوی کارکنان سازمان، چارچوبی فراهم می‌کند که مدیران بتوانند با مدیریت کردن وابستگی‌های متقابل بین افراد در داخل واحد کاری باعث کاهش نیاز سازمان برای صرف منابع باارزش خود به منظور انجام کارهای ساده شوند و با آزادکردن زمان و انرژی، به افراد امکان می‌دهد تا با دقت بیشتری به وظایف خود ازجمله برنامه‌ریزی، حل مسئله و غیره بپردازند. ماحصل تمامی آن‌ها افزایش موفقیت در دستیابی به پیامدهای جمعی است (۲). رفتار شهروندی سازمانی منافع زیادی برای سازمان دارد. رفتار شهروندی سازمانی باعث می‌شود که منابع سازمان به طور کارامدی تخصیص پیدا کند (۳). رفتار شهروندی سازمانی، بهره‌وری کارکنان و گروه‌های کاری را افزایش می‌دهد، کار تیمی را تشویق می‌کند، ارتباطات، همکاری و کمک‌های بین کارکنان را افزایش می‌دهد، اشتباه‌ها را کاهش می‌دهد و مشارکت و درگیرشدن کارکنان را در مسائل سازمان بالا می‌برد و به طور کلی جو مناسبی را فراهم می‌کند (۱).

تحقیقات نشان می‌دهد یکی از متغیرهای مهم تأثیرگذار بر رفتار شهروند سازمانی، سرمایه روان‌شناختی[2] است (۱۰،۴). نتایج پژوهش‌های انجام‌شده در زمینه رفتار سازمانی مثبت[3] حاکی از آن است که ظرفیت‌های روان‌شناختی، ازقبیل امیدواری،[4] تاب‌آوری یا سازشکاری،[5] خوش‌بینی[6] و خودکارآمدی،[7] در کنار هم، عاملی را با عنوان سرمایه روان‌شناختی تشکیل می‌دهند. به عبارت دیگر، برخی متغیرهای روان‌شناختی، ازقبیل امیدواری، تاب‌آوری، خوش‌بینی و خودکارآمدی، درمجموع منبع یا عامل نهفته جدیدی را تشکیل می‌دهند که در هریک از این متغیرها نمایان است (۴).

مفهوم جدیدی که به‌تازگی لوتانز (۲۰۰۸) معرفی کرده و برگرفته و مشتق از رفتار سازمانی مثبت است سرمایه روان‌شناختی است. امروزه بسیاری از پژوهشگران بر این باورند که سرمایه روان‌شناختی سازمان‌ها می‌تواند مزیت رقابتی پایدار را برای آنها فراهم کند (۵). هسته سرمایه روان‌شناختی که عامل متغیر این مطالعه در نظر گرفته شده موضوعی جدید در ادبیات مدیریت به شمار می‌آید و این‌گونه تعریف می‌شود:

۱- داشتن اعتماد به نفس یا کارآمدی برای تلاش لازم در راه موفقیت در وظایف دشوار

۲- ایجاد انتظار مثبت (خوش‌بینانه)درباره موفقیت اکنون و آینده

۳- ثابت‌قدم بودن به طرف هدف، وقتی که تغییر مسیر هدف (امیدواری) برای رسیدن به موفقیت لازم است (۶).

درواقع، لوتانز و همکارانش بر این باورند که سرمایه روان‌شناختی، با تکیه بر متغیرهای روان‌شناختی مثبت‌گرایی همچون امیدواری، خود کارآمدی و...، به ارتقای ارزش سرمایه انسانی (دانش و مهارت‌های افراد) و سرمایه اجتماعی (شبکه روابط میان آنها) در سازمان منجر می‌شود. بنابراین، سرمایه روان‌شناختی، از متغیرهای روان‌شناختی مثبت‌گرایی تشکیل شده است که قابل اندازه‌گیری، توسعه و پرورش هستند و امکان اعمال مدیریت بر آنها وجود دارد. همان‌گونه که پیش از این اشاره شد، این متغیرها، عبارت‌اند از:

الف) خودکارآمدی؛

ب) امیدواری؛

1. Organizational Citizenship Behavior
2. Psychological capital
3. Positive Organizational Behavior (POB)
4. Hope
5. Resiliency
6. Optimism
7. Self-Efficacy



[ Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-11-04 ]

ج) خوش‌بینی؛
د) تاب‌آوری (۷).

خودکارآمدی که منشأ پیدایی آن پژوهش و نظریه شناختی- اجتماعی بندورا (۱۹۹۷-۱۹۸۶) است، و می‌توان به‌سادگی آن را اعتماد به نفس نامید به این صورت تعریف می‌شود: «باور یا اطمینان فرد به توانایی‌هایش برای دستیابی به موفقیت در انجام وظیفه‌ای معین از راه ایجاد انگیزه در خود، تأمین منابع شناختی برای خود و نیز ایفا و اجرای اقدامات لازم» (۸).

روان‌شناسان خوش‌بینی را نوعی ویژگی شناختی که انتظار خروجی مثبت یا استناد علّی مثبت به رخدادها دارد یا یک اسناد علّی مثبت تعمیم‌یافته تلقی می‌کنند (۸). در خوش‌بینی واقع‌بینانه، درحقیقت، فرد به ارزیابی آنچه می‌تواند به دست آورد دربرابر آنچه قادر به کسب آن نیست می‌پردازد. لذا، خوش‌بینی واقع‌بینانه، نقش مهمی در ارتقای خودکارآمدی فرد دارد (۹).

به زعم ریک سیندر، امید حالت انگیزشی مثبتی است که ناشی از احساس تعاملی مشتق از موفقیت افراد است. به بیان ساده‌تر، این معنی امید شامل عزم راسخ عامل و نیروی راه گذرگاه‌ها را در بر دارد. جا دارد تأکید کنیم که در طول چندسال اخیر، تحقیقات درخور ملاحظه‌ای مشخص کرده‌اند که امید تأثیر زیادی بر موفقیت دانشگاهی، پیشرفت ورزشی، سلامت عاطفی و توانایی فائق‌آمدن بر بیماری‌ها و دیگر مشتقات آن داشته است (۸).

سازش‌کاری به منزله جزئی از رفتار سازمانی مثبت به صورت «ظرفیت برگشت به عقل یا رجوع به قبل از بدبختی، تعارض، شکست یا حتی وقایع مثبت، پیشرفت و مسئولیت‌های افزایش‌یافته» تعریف می‌شود. این ظرفیت «برگشت به عقب» شامل انعطاف‌پذیری، تنظیم، تطابق، پاسخ‌دهی مداوم به تغییر و ابهام می‌شود که می‌تواند به صورت دیگر، جایگزین منبع تقلا و چالش روانی بهزیستی فرد در طول مدت طولانی باشد (۸).

کاتز و کاهن (۱۹۶۶) در کتاب خود با عنوان روان‌شناسی اجتماعی سازمان‌ها بیان کرده‌اند که سازمان‌ها به منظور انجام اثربخش وظایف خود نیازمند کارکنانی هستند که ماورای الزامات و نیازمندی‌های نقش‌های اصلی خود در سازمان عمل کنند. آنها اشاره دارند که در داخل هر گروه کاری در یک کارخانه، در داخل هر بخش از یک سیستم دولتی یا حتی در داخل هر واحدی از یک دانشگاه، فعالیت‌های مشارکتی بی‌شماری وجود دارد که تعداد محدودی از آنها فعالیت‌ها در شرح شغل‌های کارکنان در نظر گرفته شده‌اند (۱۰) و تعداد زیادی از آنها جزو رفتارهای خارج از نقش هستند که در شرح شغل رسمی و مکتوب موجود نیستند و برای رسیدن به اثربخشی سازمانی، توجه به آنها ضروری به نظر می‌رسد (۱۱).

با توجه به مفهوم رفتارهای فرانقشی، پژوهشگران علوم رفتاری به مفهوم‌سازی پدیده مرتبط با آن یعنی رفتار شهروندی سازمانی پرداختند. ارگان و اسمیت اولین پژوهشگرانی بودند که در این زمینه مطالعات گسترد ای را انجام دادند. رفتارهای شهروندی رفتارهایی هستند که برای سازمان مفیدند، ولی بخشی از عناصر اصلی شغل در نظر گرفته نمی‌شوند. این رفتارها اغلب ازطرف کارکنان به منظور حمایت از منابع سازمان صورت می‌گیرند، هرچند که ممکن است به طور مستقیم منافع شخصی به دنبال نداشته باشند (۱۲). در تعریف دیگری، لی‌پین و جانسون (۲۰۰۲) رفتار شهروندی سازمانی را با عنوان تمایل به تشریک مساعی و مفید بودن در محیط‌های سازمانی تعریف کرده‌اند (۱۳). ویگودا، ایتائی، تالی و آنیت (۲۰۰۷) رفتار شهروند سازمانی را کمک‌هایی غیررسمی می‌دانند، که کارمند بدون توجه به تحریم‌ها و پاداش‌های رسمی، به‌عنوان یک فرد، می‌تواند آزادانه آنها را انجام دهد یا از انجام آن خودداری کند (۱۴).

کاربردی‌ترین دسته‌بندی از رفتار شهروند سازمانی متعلق به ارگان است که مؤلفه‌هایی مانند جوانمردی، نوع‌دوستی، آداب اجتماعی، وجدان کاری و نزاکت را مطرح می‌سازد (۱۵). پیشینه پژوهشی نیز حاکی از این امر است که بیشتر پژوهش‌های مربوط به رفتار شهروندی سازمانی با توجه به مدل ارگان انجام می‌شود (۱۵، ۱۶، ۱۷) که در زیر به شرح اجمالی هریک از ابعاد آن می‌پردازیم:



[ Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-11-04 ]

وجدان کاری: شامل رفتارهایی است که به شیوه‌ای فراتر از الزام‌های تعیین‌شده نقش سازمانی، یا آنچه انتظار می‌رود، ازطرف کارمند در انجام وظایف روی می‌دهد (همانند کار در بعد از ساعات کاری برای سودرساندن به سازمان) (۱۸)؛ یا اینکه کارمند از درخواست استراحت و مرخصی‌های اضافی خودداری کند و از زمان استفاده بهینه را ببرد (۱۹).

جوانمردی: عبارت است از تمایل به شکیبایی درمقابل مزاحمت‌های اجتناب‌ناپذیر و اجحاف کاری، بدون اینکه گله و شکایتی صورت گیرد (۱۵). صحبت نکردن درخصوص رهاسازی و ترک سازمان درصورت داشتن مشکلات (۱۹) و اینکه فرد مسائل و مشکلات را خیلی بزرگ‌تر از آنچه که هستند نشان ندهد (۲۰).

نوع‌دوستی: عبارت است از کمک‌کردن به همکاران در عملکرد مربوط به وظایفشان، زمانی که در وضعیت غیرمعمولی قرار دارند (۱۸). مانند کمک به افرادی که حجم کاری سنگینی دارند، کمک به افرادی که غایب بوده‌اند، کمک به تطبیق‌دادن افراد تازه‌وارد با محیط کار (اگرچه جزء وظایف الزامی فرد نباشد) (۲۱).

آداب اجتماعی: آداب اجتماعی رفتاری است که توجه به مشارکت در زندگی اجتماعی سازمانی را نشان می‌دهد (۱۸) و می‌تواند مشارکت در فرایندهای سیاسی سازمان، ابراز عقاید، پرداختن به مسائل کاری در وقت‌های شخصی، مشارکت در رویدادهای سازمان، حضور در جلسه‌ها و درگیرشدن با مسائل سازمانی و غیره در نظر گرفته شود (۲۲).

نزاکت: شامل رفتارهایی است که فرد به منظور جلوگیری از وقوع مشکلات کاری در ارتباط با دیگر کارکنان صورت دهد (۲۳)؛ مانند احترام به حقوق و امتیازهای دیگران، مشورت با کسانی که ممکن است تحت تأثیر تصمیم یا اقدام فرد قرار گیرند.

با توجه به مباحث مطرح‌شده، می‌توان گفت ویژگی‌های روان‌شناختی کارکنان نقش کلیدی در رفتار شهروندی سازمانی ایفا می‌کنند و ازآنجاکه تحقیقات اخیر نقش مهم و انکارناپذیر خوش‌بین‌بودن افراد و به بیان دیگر سرمایه روان‌شناختی را در سازمان‌ها نشان داده‌اند، هدف اصلی و اساسی این تحقیق بررسی ویژگی‌های روان‌شناختی کارکنان و ارتباط آنها با رفتار شهروند سازمانی است.

## روش‌شناسی تحقیق

### جامعه و نمونه

پژوهش حاضر، به‌لحاظ هدف کاربردی و ازجهت طرح تحقیق پیمایشی (ازنوع توصیفی) است. جامعه آماری شامل کارکنان پیمانی و رسمی وزارت ورزش و جوانان (N=۲۱۰) است. در این تحقیق با توجه به محدودبودن جامعه موردنظر به منظور محاسبه حجم نمونه لازم با استفاده از جدول مورگان ۱۳۳ نفر تعیین شد. بر این اساس با احتساب احتمال ۲۰درصد عدم بازگشت پرسش‌نامه‌ها، ۱۶۰ مورد پرسش‌نامه میان جامعه توزیع شد. از میان ۱۳۹ پرسش‌نامه برگشتی، ۱۳۲ مورد معتبر شناخته شد. تحلیل آمار توصیفی نشان می‌دهد که بیشترین درصد سنی (۷۸ نفر) کارکنان در رده سنی ۳۵-۴۵ قرار دارد. ازنظر جنسیت نیز بیشتر کارکنان (۷۱ نفر) زن و ازنظر تحصیلات بیشتر افراد (۸۶ نفر) دارای مدرک لیسانس هستند. همچنین ۷۴/۲ درصد از کارکنان (۹۸ نفر) متأهل بوده‌اند.

### ابزار اندازه‌گیری

برای جمع‌آوری اطلاعات پژوهش، از دو پرسش‌نامه سرمایه روان‌شناختی و رفتار شهروند سازمانی استفاده شد. پرسش‌نامه درمجموع دارای ۲۹ سؤال است سؤالات ۱ تا ۱۲ برای سنجش سرمایه روان‌شناختی و سؤالات ۱۳ تا ۲۴ برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی طراحی شده است و پنج سؤال آخر نیز برای سنجش عوامل جمعیت‌شناختی مورد استفاده قرار گرفته است. پرسش‌نامه سرمایه روان‌شناختی، پرسشنامه کوتاه‌شده لوتانز و همکاران (۲۰۰۷) است که از ۱۲ گویه تشکیل شده و ابعاد تاب‌آوری، امیدواری، خوش‌بینی و خودکارآمدی را با طیف لیکرت پنج‌ارزشی از حالت خیلی کم (نمره ۱) تا حالت خیلی زیاد (نمره۵) مورد سنجش قرار می‌دهد (۹). به منظور سنجش رفتار شهروند سازمانی از پرسش‌نامه ۲۰ گویه‌ای پودساکوف و همکاران (۱۹۹۴) استفاده شد، که پس از توزیع در



[ Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-11-04 ]

نمونه سی‌نفری، گویه‌های آن به ۱۲ مورد کاهش یافت. این پرسش‌نامه نیز به‌وسیله طیف لیکرت پنج‌ارزشی از حالت کاملاً مخالفم (نمره۱) تا حالت کاملاً موافقم (نمره۵)، پنج بعد آداب اجتماعی، نوع‌دوستی، نزاکت، جوانمردی و وجدان کاری را می‌سنجد (۲۰).

**روش آماری**

در تحقیقاتی که هدف، آزمون مدل خاصی از رابطه بین متغیرهاست از تحلیل مدل معادلات ساختاری[1] استفاده می‌شود. مدل‌یابی معادلات ساختاری تکنیک بسیار کلی و نیرومندی از خانواده رگرسیون چندمتغیری و به بیان دقیق‌تر، بسط مدل خطی عمومی[2] است که به محقق امکان می‌دهد مجموعه‌ای از معادلات رگرسیون را به‌گونه‌ای همزمان تحت آزمون قرار دهد. این مدل یک رویکرد جامع برای آزمون فرضیات درباره روابط متغیرهای مشاهده‌شده و مکنون است (۲۱). برای اجرای مدل معادلات ساختاری روش‌های متنوعی وجود دارد که یکی از جدیدترین رویکردها در مدل معادلات ساختاری روش حداقل مربعات جزئی[3] است (۲۲). این روش به پیش‌فرضی درباب نوع توزیع متغیرهای اندازه‌گیری نیاز ندارد. ازاین‌رو برای داده‌هایی با توزیع غیرنرمال یا توزیع نامعلوم مناسب و کاربردی است (۲۳). البته مزیت اصلی این روش مدل‌یابی نسبت به دیگر روش‌ها، معتبربودن نتایج تحقیق در نمونه‌های اندک است. به عبارت دیگر، روش حداقل مربعات جزئی محدودیت حجم نمونه ندارد و نمونه انتخاب‌شده حتی می‌تواند برابر یا کمتر از ۳۰ نیز باشد(۲۴). ازاین‌رو، با توجه به دلایل بیان شده در این مطالعه جهت برازش مدل مفهومی تحقیق و آزمون فرضیات از روش PLS به کمک نرم‌افزار Smart PLS و XLSTAT استفاده شد.

مدل‌یابی PLS در دو مرحله صورت می‌پذیرد. در مرحله اول، مدل اندازه‌گیری (مدل بیرونی) از طریق تحلیل‌های روایی و پایایی و تحلیل عاملی تأییدی تحت بررسی قرار می‌گیرد و در مرحله دوم، مدل ساختاری (مدل درونی) به‌وسیله برآورد مسیر بین متغیرها و تعیین شاخص‌های برازش مدل بررسی می‌شود (۲۵).

## یافته‌ها

**مرحله اول: ارزیابی مدل اندازه‌گیری (مدل بیرونی)**

در روش‌شناسی مدل معادلات ساختاری، ابتدا لازم است روایی سازه تحت مطالعه قرار گیرد تا مشخص شود شاخص‌های انتخاب‌شده برای اندازه‌گیری سازه‌های مورد نظر خود از دقت لازم برخوردارند یا خیر. بدین‌منظور، از تحلیل عاملی تأییدی[4] استفاده شد. همچنین به منظور دستیابی به اعتبار همگرا و میزان همبستگی، از آزمون‌های پایای مرکب (CR)[5] و میانگین واریانس استخراج‌شده (AVE)[6] استفاده شد. پایایی مرکب بالاتر از ۰/۸، همراه با میانگین واریانس استخراج‌شده حداقل ۰/۵ دو شرط لازم برای اعتبار همگرا و همبستگی یک سازه هستند (۲۶). همان‌طور که در جدول ۱ نشان داده شده است، پایایی مرکب برای همه سازه‌ها بین ۰/۸۱ تا ۰/۹۰ و میانگین واریانس استخراج‌شده بین ۰/۵۴ تا ۰/۸۲ قرار گرفته است که پایایی همگرایی بالایی را نشان می‌دهد.

همچنین، با توجه به معیار فرونل و لارکر، بارهای عاملی بزرگ‌تر از ۰/۵ از اعتبار مناسبی برخوردار هستند (۲۶). همان‌گونه که در جدول ۱ مشاهده می‌شود، تمام گویه‌ها دارای بارعاملی بین ۰/۵۲۹ تا ۰/۹۹۹ هستند، که همبستگی بالایی را نشان می‌دهد.

1. Structural Equation Model (SEM)
2. General Linear Model (GLM)
3. Partial Least Squares (PLS)
4. Conformity Factor Analysis(CFA)
5. Composite Reliability (CR)
6. Average Variance Extracted (AVE)



[ Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-11-04 ]

جدول۱. گویه‌ها، پایایی مرکب، میانگین واریانس استخراج‌شده و بارهای عاملی متغیرهای مکنون پژوهش

| متغیر | گویه‌ها | بارهای عاملی |
|---|---|---|
| آداب اجتماعی AVE: 0.67 CR: 0.87 | تا چه اندازه‌ای تمایل به حفظ وجهه و خوشنامی سازمان دارید؟ | ۰/۸۲۵ |
| | تا چه حد تمایل به ارائه پیشنهادهای سازنده‌ای داریدکه عملیات واحد سازمانی را بهبود می‌بخشد؟ | ۰/۸۹۳ |
| | میزان تمایل شما به شرکت فعالانه در جلساتی که در سازمان برگزار می‌شود تا چه حد است؟ | ۰/۷۸۸ |
| نوع دوستی AVE:0.82 CR: 0.90 | تمایل شما در کمک به همکاران جدید، جهت وفق پیداکردن به‌سازمان، تا چه حد است؟ | ۰/۹۱۴ |
| | میزان تمایل شما به هماهنگی و برقراری ارتباط با همکاران تا چه حد است؟ | ۰/۹۰۰ |
| نزاکت AVE: 0.59 CR: 0.81 | میزان تمایل شما در تبعیت از قوانین و مقررات سازمانی، حتی زمانی‌که هیچ‌کس ناظر به فعالیت‌های شما نیست، به چه میزان است؟ | ۰/۷۳۳ |
| | تا چه میزان در انجام شغل و اشتباهات کاری کمتر جدیت دارید؟ | ۰/۸۱۶ |
| | میزان تمایل شما در انجام تکالیف کاری چالشی جدید و عدم نگرانی از انجام آن تا چه حد است؟ | ۰/۷۵۶ |
| جوانمردی AVE:0.54 CR: 0.84 | تا چه اندازه از اینکه مشکلات را بزرگ‌تر از آنچه هست نشان دهید خودداری می‌کنید؟ | ۰/۷۸۷ |
| | تا چه حد تمایل دارید به‌جای تمرکز بر جنبه‌های منفی محیط کاری بر جنبه‌های مثبت آن تمرکز کنید؟ | ۰/۹۹۹ |
| وجدان کاری AVE: 0.56 CR: 0.82 | میزان تمایل شما در اجتناب از تجاوز به حقوق دیگران برای به‌دست‌آوردن منابعی که با دیگران مشترک و سهیم هستند، تا چه حد است؟ | ۰/۸۵۴ |
| | میزان تمایل شما به مشورت با افرادی که از تصمیم شما تحت تأثیر قرار می‌گیرند و تا زمانی‌که این تأثیر بر آنها وجود داشته باشد، هیچ اقدامی نکنید به چه اندازه است؟ | ۰/۶۲۵ |
| سرمایه روانشناختی AVE:0.57 CR: 0.87 | من احساس می کنم که تحلیل و بررسی مناسب و مطمئنی درباره یک مشکل طولانی‌مدت انجام دادم تا یک راه حل برایش پیدا کنم. | ۰/۵۹۵ |
| | من از مشارکت در بحث و بررسی راجع به استراتژی سازمان مطمئن هستم. | ۰/۵۴۴ |
| | من از برخورد با افراد خارج از سازمان جهت بحث و بررسی مسائل مطمئن هستم. | ۰/۷۴۲ |
| | اگر در کار خود به مشکل (بن بست) برخورد کنم، می‌توانم به روش‌های مختلفی برای خروج از آن، فکر و چاره‌جویی کنم. | ۰/۷۳۹ |
| | در حال حاضر، من با انرژی زیاد و به‌طور فعالانه به دنبال اهداف کاری خود هستم. | ۰/۷۲۵ |
| | من می‌توانم به راه‌های بسیاری برای دستیابی به اهداف کاری فعلی خود فکر کنم. | ۰/۶۹۷ |
| | من معمولا در هنگام کار از چیزهای استرس‌آور، با گام بلندی عبور می‌کنم. | ۰/۵۵۰ |
| | در هنگام کار به دفعات از مشکلات عبور می‌کنم، زیرا قبلا مشکلات را تجربه کرده‌ام. | ۰/۶۰۷ |
| | من احساس می‌کنم در هنگام انجام وظایف شغلی، می‌توانم بسیاری از کارها را انجام بدهم. | ۰/۷۸۱ |
| | وقتی‌که در هنگام کار از چیزهایی مطمئن نیستم، معمولا انتظار دارم، به بهترین نحو عمل کنم. | ۰/۵۳۸ |
| | من همیشه به نیمه پر موارد مربوط به شغلم نگاه می‌کنم. | ۰/۵۳۶ |
| | من به آنچه که در آینده و در ارتباط با کارم پیش خواهد آمد، خوشبین هستم. | ۰/۵۲۹ |



[ Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-11-04 ]

**مرحله دوم: ارزیابی مدل ساختاری (مدل درونی)**

گام دوم در روش حداقل مربعات جزئی، تعیین شـــاخص‌های برازندگی مدل و برازش مدل اســـت. روش برآورد در حداقل مربعات جزئی، روشـی ناپارامتریک اسـت. بدین‌سـان، شـاخص‌های به‌دست‌آمده در این روش، همگی کیفیت برازش را نشان می‌دهند. به این معنی که این شـاخص‌ها، عددی بین صـفر تا یک هستند. چنانچه این شاخص‌ها بزرگ‌تر یا مساوی ۰/۵ باشند، مدل از برازش مناسبی برخوردار اسـت؛ و هرچه مقدار آنها به یک نزدیک‌تر باشد، نشان‌دهنده برازش خوب و کامل‌تر مدل است (۲۵). شاخص برازش کلی الگو در روش حداقل مربعات جزئی شـاخص GOF[1] نام دارد و از آن می‌توان برای بررسـی اعتبار یا کیفیت الگوها به صـورت کلی اسـتفاده کرد. شـاخص GOF دارای دو نوع مطلق[2] (که برای بررسی و مقایسه گروه‌های مختلف استفاده می‌شود) و نسبی[3] (که مقدار این شـاخص برابر است با تقسیم GOF مطلق بر بیشترین حد GOF) و همچنین مدل بیرونی[4]( که شاخصی برای بررسی کیفیت کلی مـدل انـدازه‌گیری) و مدل درونی[5]( که کیفیت مدل ســـاختاری را اندازه‌گیری می‌کنند) اســـت (۲۷). خروجی نرم‌افزار XLSTAT در جدول۲ ارائه شـده اسـت که با توجه به مطالب ذکرشـده می‌توان به مطلوب بودن مدل‌های تحقیق دست یافت. با توجه به این نتیجه می‌توان نتایج تحلیل مسیر را در آزمون فرضیات به کار برد و به تفسیر آن پرداخت.

جدول ۲. شاخص‌های برازندگی مدل اصلی و فرعی پژوهش

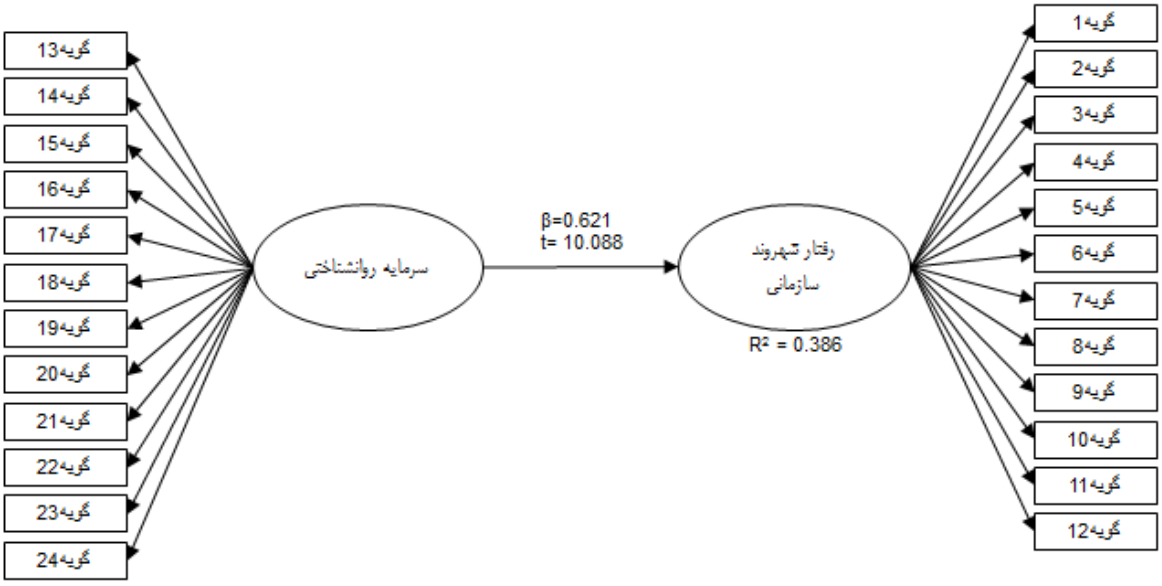
| نوع شاخص | مدل اصلی | مدل فرعی |
|---|---|---|
| شاخص مطلق(AI) | ۰/۵۲۳ | ۰/۵۱۱ |
| شاخص نسبی(RI) | ۰/۷۶۱ | ۰/۶۸۳ |
| شاخص مدل بیرونی(OM) | ۰/۹۹۷ | ۰/۹۸۸ |
| شاخص مدل درونی(IM) | ۰/۷۶۲ | ۰/۶۹۱ |

به منظور بررسـی مدل مفهومی تحقیق، از دو نوع مدل استفاده شد. مدل اصلی که در آن به بررسی تأثیر سرمایه روان‌شناختی بر رفتار شـهروندی سـازمانی پرداخته شده است؛ و مدل فرعی که میزان تاثیرگذاری سرمایه روان‌شناختی بر هریک از مؤلفه‌های رفتار شهروند سـازمانی در آن مورد توجه و بررسـی قرار گرفته اسـت. شـکل‌های ۱ و ۲ نتایج آزمون مدل‌های اصـلی و فرعی تحقیق را به تصویر کشانده است. مقادیر ضرایب مسیر، مقدار آماره t-value و همچنین ضریب تعیین بر روی مدل ساختاری به ترتیب به صورت $\beta$، t و $R^2$ نشان داده شده است.

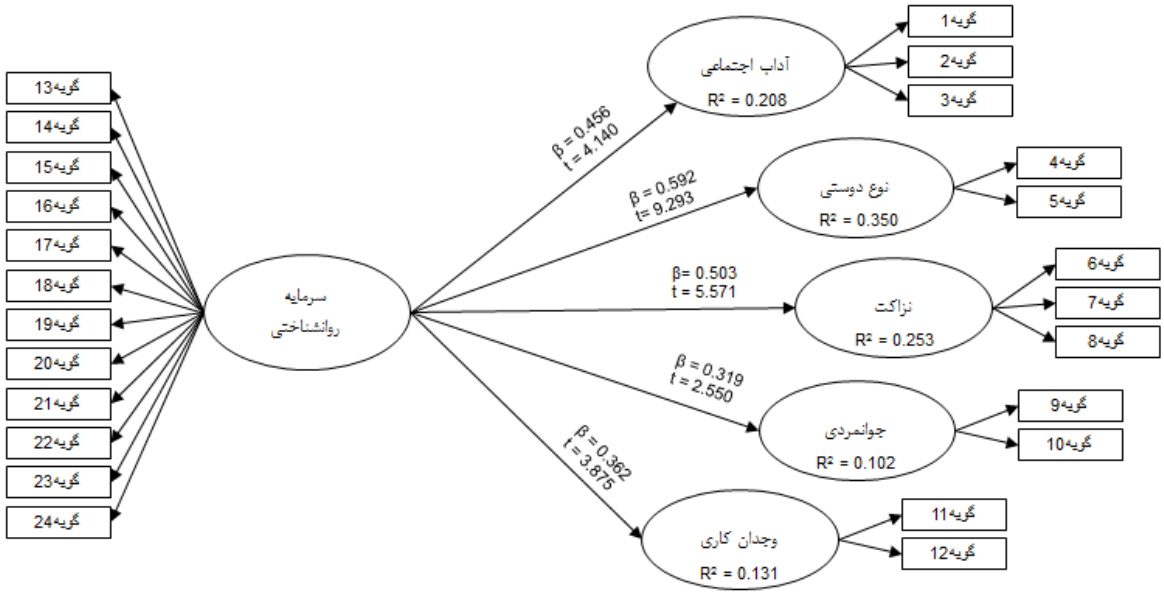
1. Goodness Of Fit
2. Absolute Index
3. Relative Index
4. Outer Model
5. Inner Model



[ Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-11-04 ]




شکل۱. آزمون مدل اصلی تحقیق




شکل۲. آزمون مدل فرعی تحقیق

### آزمون فرضیه‌ها

با استفاده از مدل درونی می‌توان به بررسی فرضیه‌ها پرداخت. با مقایسه مقدار t محاسبه‌شده برای ضریب هر مسیر می‌توان به بررسی تأیید یا عدم تأیید فرضیه پژوهش پرداخت. بدین‌سان اگر مقدار آمارهt بزرگ‌تر از قدر مطلق ۱/۹۶ گردد، در سطح اطمینان ۹۵٪ و در صورتی که مقدار آماره t بیشتر از ۲/۵۸ گردد، ضریب مسیر در سطح اطمینان ۹۹٪ معنادار است. جدول شماره۳ نتایج حاصل از فرضیه‌ها را درقالب ضرایب مسیر همراه با سطح معنی‌داری نشان می‌دهد. مقدار ضریب تعیین ($R^2$) نیز نشان‌دهنده این مطلب است که



[ Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-11-04 ]

چه مقدار از متغیر وابسته را متغیر مستقل تبیین می‌کند. برای مثال در مدل اصلی، ۳۹ درصد از متغیر شهروند سازمانی را متغیر سرمایه روان‌شناختی تبیین می‌کند.

جدول ۳. نتایج آزمون فرضیه‌های آماری به روش حداقل مربعات جزئی

| فرضیه‌های تحقیق | ضریب مسیر | آماره t | سطح معناداری | نتیجه آزمون فرض |
|---|---|---|---|---|
| سرمایه روان‌شناختی← رفتار شهروند سازمانی | ۰/۶۲۱ | ۱۰/۰۸۸ | <۰/۰۱ | رد فرض صفر |
| سرمایه روان‌شناختی← آداب اجتماعی | ۰/۴۵۶ | ۴/۱۴۰ | <۰/۰۱ | رد فرض صفر |
| سرمایه روان‌شناختی← نوع دوستی | ۰/۵۹۲ | ۹/۲۹۳ | <۰/۰۱ | رد فرض صفر |
| سرمایه روان‌شناختی← نزاکت | ۰/۵۰۳ | ۵/۵۷۱ | <۰/۰۱ | رد فرض صفر |
| سرمایه روان‌شناختی← جوانمردی | ۰/۳۱۹ | ۲/۵۵۰ | <۰/۰۱ | رد فرض صفر |
| سرمایه روان‌شناختی← وجدان کاری | ۰/۳۶۲ | ۳/۸۷۵ | <۰/۰۱ | رد فرض صفر |

در بررسی فرضیه‌های تحقیق ضریب مسیر تأثیرگذاری سرمایه روان‌شناختی با رفتار شهروند سازمانی، برابر ۰/۶۲۱ به‌دست آمده است که با توجه به مثبت‌بودن مقدار ضریب مسیر و همچنین سطح معنی‌داری برآورد شده، با اطمینان ۹۹ درصد می‌توان نتیجه گرفت که سرمایه روان‌شناختی بر رفتار شهروند سازمانی تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد. همچنین تأثیرگذاری سرمایه روان‌شناختی بر آداب اجتماعی، نوع‌دوستی، نزاکت، جوانمردی و وجدان کاری به ترتیب با ضرایب مسیر ۰/۴۵۶، ۰/۵۹۲، ۰/۵۰۳، ۰/۳۱۹ و ۰/۳۶۲ در سطح اطمینان برآوردشده، معنی‌دار هستند. بنابراین فرضیه‌های تحقیق تأیید می‌شوند.

## بحث و نتیجه‌گیری

نظریه رفتار شهروندی سازمانی پیشنهاد می‌کند که رفتارهای فراتر از نقش، مؤلفه مهمی برای عملکرد کاری و مشارکت در عملکرد سازمان هستند (۲۸). این نوع رفتارها برای سازمان حیاتی‌اند چون نیاز به تخصیص‌دادن منابع کمیاب را در درون سازمان کاهش می‌دهند (۲۹) و توانایی سازمان را برای سازگارشدن با تغییرات محیطی و جذب و حفظ افراد برتر به‌وسیله ساختن یک محیط کاری جذاب افزایش می‌دهند (۳۰).

صاحب‌نظران مختلف با توجه به نوع نگاه خود، مؤلفه‌هایی را برای رفتار شهروندی ذکر می‌کنند. که در این تحقیق از مؤلفه‌های رفتار شهروند سازمانی که ارگان معرفی کرده و در بیشتر تحقیقات از آن استفاده می‌شود برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی استفاده کردیم. همان‌طور که یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد، سرمایه روان‌شناختی تأثیر مثبت و معناداری بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دارد که این یافته با پژوهش‌های نورمن و همکاران (۳۱)، اوی و همکاران (۳۲)، ماینر (۳۳)، لی و آلن (۳۴)، ون امریک و اویوما (۳۵)، ارگان و رایان(۳۶) ، مون (۳۷)، پودساکف و همکاران (۳۸)، وین دایر، گراهام و دای نیش (۳۹) همسو است.

نورمن و همکاران در مطالعه خود، که به بررسی تأثیر سرمایه روان‌شناختی و هویت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی پرداخته‌اند، به این نتیجه دست یافتند که افزایش سرمایه روان‌شناختی در بالابردن میزان رفتار شهروندی سازمانی بسیار حائز اهمیت است (۳۱).

ماینر نشان داد افرادی که عواطف مثبت‌تری دارند بیشتر احتمال دارد، که رفتارهای شهروندی مناسب و کمک‌کردن به دیگران را انجام دهند. درمقابل، محققان در یافته‌اند که استرس به کاهش رفتار شهروندی سازمانی منجر می‌شود (۳۳).



[ Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-11-04 ]

مون (۳۷) و ون امریک و اویوما (۳۵) در تحقیقات خود در ارتباط منفی و معناداری را بین رفتار شهروندی سازمانی و بعد روان‌رنجوری گزارش کرده‌اند. همچنین ون امریک و اویوما (۳۵) در تحقیق خود به این نتیجه رسیدند که برون‌گرایی و استقبال از تجربه بیشتر در رفتار شهروندی سازمانی معلمان تأثیر داشته است. همه این تحقیقات و نتایج با فرضیه‌های تحقیق ما همخوانی دارد.

به‌تازگی مطالعات تجربی و نقش ویژگی‌های شخصیتی مثبت در پیش‌بینی فراوانی و ثبات درگیرشدن در رفتار شهروندی سازمانی را حمایت کرده‌اند. رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند به‌وسیله ویژگی‌های شخصیتی مثبت، نگرش‌های مثبت و انگیزش و ویژگی‌های سازمانی مثبت مانند حمایت سازمانی و عدالت مربوط به انجام کار پیش‌بینی شود (۴۰).

پودساکف و همکاران در سال ۲۰۰۰ (۳۸) پس از مطالعه مروری گسترده بر روی ادبیات رفتار شهروندی سازمانی دریافتند که از آن دسته عوامل ذاتی (شخصیتی) که در تحقیقات قبلی تحت مطالعه قرار گرفته‌اند، متغیرهای وجدان، پذیرندگی و تأثیر مثبت، آثاری قوی بر رفتار شهروندی دارند. یکی دیگر از مدل‌هایی که به افزایش رفتار شهروندی سازمانی کمک می‌کند مدل وین دایر و همکاران است. این مدل نشان می‌دهد که سه گروه از خصوصیات فردی، خصوصیات مربوط به موقعیت و خصوصیات مربوط به شغل و مقام فرد در سازمان با هم ترکیب می‌شوند علاقه و تمایل کارمند را برای انجام رفتارهای رفتارهای شهروندی سازمانی افزایش می‌دهد (۳۹).

براساس یافته‌های تحقیق حاضر می‌توان بیان کرد، کارکنانی که سرمایه روان‌شناختی بالاتری داشته باشند، از رفتار شهروندی بالاتری نیز برخوردارند. از دیگر یافته‌های این تحقیق این بود که سرمایه روان‌شناختی تأثیر مثبت و معناداری بر ابعاد رفتار شهروندی سازمانی (که عبارت‌اند از وجدان کاری، نزاکت، نوع‌دوستی، آداب اجتماعی و جوانمردی) دارد. همچنین مشخص شد که در میان ابعاد رفتار شهروندی سازمانی، سرمایه روان‌شناختی بیشترین تأثیر را بر بعد نوع‌دوستی دارد.

افزایش رفتار شهروند سازمانی طبیعتاً تأثیرات مثبتی برای سازمان به دنبال خواهد داشت که از مهم‌ترین آنها می‌توان به ارتقای سطح روابط مثبت میان کارکنان، کارایی بیشتر در تخصیص منابع، کاهش هزینه‌های نگهداری، افزایش انعطاف در ابداع و نوآوری، بهبود خدمات به مشتری، استفاده اثربخش و کارامد از منابع و درنهایت افزایش بهره‌وری سازمان اشاره کرد. بر این اساس توجه و تأمل مدیران سازمان به بحث رفتار شهروندی سازمانی و همچنین سرمایه روان‌شناختی که یکی از متغیرهای مهم و تأثیرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی است، بسیار حائز اهمیت به نظر می‌رسد.

## منابع


۱. مرزوفی، رحمت اله؛ اسمی، کرامت؛ چوپانی، حیدر؛ حیات، علی اصغر. (۱۳۸۹). بررسی رابطه‌ی بین رضایت شغلی با رفتار شهروند سازمانی کارشناسان دانشگاه تهران. مجله‌ی مطالعات آموزش و یادگیری، دوره دوم، شماره دوم، صص۱۳۳-۱۵۶.

۲. دعایی، حبیب اله؛ مرتضوی، سعید؛ نوری، علی(۱۳۸۹). مدل یابی تأثیر درک حمایت سازمانی بر رفتار شهروندی؛ مورد مطالعه: هتل پنج ستاره پارس. پژوهشنامه‌ی مدیریت اجرایی، سال دهم، شماره۱. ۳۴-۱۳.

3. Dennis, W. (2005). Equity and relationship quality influences on organizational behavior. Personnel Review, 34(4), 406-422.

4. Avey, B. et al. (2006). The implications of positive psychological capital on employee absenteeism, Journal of Leadership and Organizational Studies, 13, 2.

۵. سیمار اصل، نسترن؛ فیاضی، مرجان (۱۳۸۸)، سرمایه روان شناختی؛ مبنایی نوین برای مزیت رقابتی، ماهنامه تدبیر، سال نوزدهم، شماره ۲۰۰.

6. Luthans, F., Youssef, C., Avolio, B. J. (2007). Psychological Capital: Developing the human competitive edge, Oxford University Press.

7. Page, L.F., Donohue, R.(2004). Positive psychological capital: A Preliminary exploration of the construct. Working Paper , Monash University, Department of Management.

8. Luthans. Fred (2008) Organizational Behavior, 11th ed. Boston: McGraw-Hill, Pages: 201-244

9. Luthans, F., Avolio, B.J. (2007). Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction, Personnel Psychology, 60.

10. Ryan, J. J. (2002), "Work Values and Organizational Citizenship Behavior: Values that Work for Employees and Organizations", Journal Of Business and Psychology, 17, (1), 123-143.




[ Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-11-04 ]

11. George, J. M. and Brief, A. P. (1992), "Feeling Good-doing Good: A Conceptual Analysis of the Mood at Work-Organizational Spontaneity Relationship. Psychological Bulletin, 112, 310–329.
12. Hossam M. Abu Elanain.(2008). An investigation of the relationship of openness to experience and organizational citizenship behavior, Journal of American Academy of Business, 13(1):72-78.
13. DeGroot, Timothy & Brownlee, Amy L.(2006). Effect of department structure on the organizational citizenship behavior–department effectiveness relationship, Journal of Business Research, 59: 1116- 1123.
14. Vigoda-Gadot, Eran., Itai Beeri, Taly Birman-Shemesh and Anit Somech. (2007). Group-Level Organizational Citizenship Behavior in the Education System: A Scale Reconstruction and Validation, Educational Administration Quarterly, 43 (4): 462- 493.
15. Markoczy Livia & Xin Katherine.(2004). The virtues of omission in organizational citizenship behavior, Anderson Graduate School of Management: University of California.
16. Garg, Pooja & Renu, Rastogi. (2006). Climate profile and OCBs of teachers in public and private schools of India. International Journal of Educational Management, 20 (7): 529-541.
17. Appelbaum, Steven, Bartolomucci, Nicolas, Beaumier, Erika, Boulanger, Jonathan, Corrigan, Rodney, Dore, Isabelle. Girard, Chrystine, Serroni, Carlo. (2004). "organizational citizenship behavior: a case study of culture, leadership and trust." Manamement Decision, 42 (1): 13-40.
18. Castro, Carmen. B, Armario, Enrique. M and Ruiz, David. M. (2004). The influence of employee organizational citizenship Behavior on customer loyalty. International Journal of Service Industry Management, 15 (1).
۱۹. مقیمی، سید محمد (۱۳۸۴). رفتار شهروندی سازمانی از تئوری تا عمل، فرهنگ مدیریت، سال سوم، شماره۱۱.
20. Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B. (1994). Organizational Citizenship Behaviors and Sales Unit Effectiveness. Journal of Marketing Research, 31(3): 351-363.
۲۱. هومن، حیدرعلی (۱۳۹۰). مدل یابی مادلات ساختاری با کاربرد نرم افزار لیزرل، تهران: انشارات سمت، چاپ چهارم.
22. Wold, H., (1975). From hard to soft modeling. Modeling in Complex Situations with soft information, Group Report presented at the third World Congress of Econometrics, Toronto, PP. 21-26.
23. Chin, W. W., (1998). Issues and Opinion on Structural Equation Modeling, MIS Quarterly, Vol.22, No.1, pp. vii-xvi.
24. Gary, F. T., & Terry, A. B., (2003), Determinants of the relative advantage of a structured SDM during the adoption stage of implementation, Information Technology and Management, 20, 409–428.
25. Hulland, J. (1999). Use of partial least square (PLS) in strategic management research: a review of four recent studies. Strateg Manage, 20, 195–204.
26. Fornell, C., & Larcker, D. (1981). Structural equation models with unobservable variables and measurement error. Journal of Marketing Research, 18 (2), 39–50.
27. Vinzi VE, Chin WW, Henseler J, Wang H., (2010) hand book pf partial least squers: Concepts, Methods and Applications. Springer Handbooks of Computational Statistics (1st Ed.), Berlin: Springer.
28. Josman. Z,E. carmeli A (2006) . The relationship among emotional intelligence, task performance and organizational citizenship behaviors. Human Performance , 19 (4), 403 – 419
29. Bolino,M.C (1999) citizenship and impression management : Good soldiers or good actors. Academy of management Review, 24(1) , 82 -98
30. Katrinli, A.E . Atabay , G Gunay , G(2006) Congruence of family and organizational citizenship behavior. Journal of human values. 12(1) 81-890.
31. Norman, S., Avey, J., Nimnicht, J., & Pigeon, N. (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.
32. Avey, J., Luthans, F., & Youssef, C. (2010). The additive value of psychologicalcapital in predicting workplace attitudes and behaviors. Journal of Management.
33. Miner , A.G (2001) Antecedents , behavioral outcomes , and performance implications of mood at work: an experience sampling study. Unpublished doctoral dissertation , University of llinois at urbana-champaign.
34. Obrien k.E , Allen , T.D (2008) The relative importance of correlates of organization citizenship behavior and counterproductive work behavior using multiple sources of data. Human performance , 21,62-88
35. Van Emmerik, IJ. H., & Euwema, M. C. (2007). Who is offering a helping hand? Associations between personality and OCBs, and the moderating role of team leader Effectiveness IJ. Journal of Managerial Psychology, 22 (6), 530-548.
36. Organ, D.W& Ryan, K.(1995).A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. Journal of Personnel psychology,Vol. 48.
37. Moon, H. (2002). Perivate and public help: The tripartite model of personality and organizational citizenship behavior, dissertation, Michigan State University, 1-139.



[ Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-11-04 ]

38. Podsakoff, M.L Mackenzie , S,B . Paine JB . & Becarach , D.G(2000) . organization citizenship behavior: a critical review of theoretical and empirical literature and suggestion for future research. Journal of management , 12,513-544.

۳۹. ریجیو، رونالد (۱۳۸۳)، زمینه روانشناسی صنعتی/سازمانی، ترجمه داود حسین‌زاده، زهرا لبادی، پرویز صالحی، تهران، مازیار

40. Luthnas , F. , Youssef , C.M (2007) Emerging positive Organizational behavior . Journal of Management . vol 33 no,3, 321 – 349.

[ Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-11-04 ]