

نقش تعدیل‌کننده هویت سازمانی در رابطه سرمایه روان‌شناختی و رفتارهای شهروندی و انحرافی کارمندان اداره کل آموزش و پرورش استان البرز (مطالعه موردی)

نیشنتمان مؤمن‌پور^{۱*}، محمد حسنی^۲، ابوالقاسم قاسم‌زاده^۳

۱. کارشناسی ارشد، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، ارومیه، ایران

۲. استاد، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، ارومیه، ایران

۳. دانشیار، دانشگاه شهید مدنی آذربایجان، تبریز، ایران

(تاریخ دریافت: ۱۳۹۴/۱۲/۲۸؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۵/۰۵/۲۴)

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی نقش تعدیل‌کننده هویت سازمانی در رابطه سرمایه روان‌شناختی و رفتارهای شهروندی و انحرافی کارمندان اداره کل آموزش و پرورش استان البرز انجام شد. روش پژوهش توصیفی-پیمایشی بود. جامعه آماری پژوهش ۲۱۰ نفر از کارمندان اداره کل آموزش و پرورش استان البرز بودند که با استناد به جدول مورگان و با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، ۱۳۳ نفر برای نمونه انتخاب شدند. به‌منظور گردآوری داده‌ها از چهار پرسش‌نامه از جمله: سرمایه روان‌شناختی، هویت سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی و رفتارهای انحرافی سازمانی استفاده شده است که روایی و پایایی آن‌ها با استناد به نظر متخصصان و ضریب آلفای کرونباخ بررسی و تأیید شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها نیز از آزمون‌های ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون تعدیل‌کننده استفاده شد. یافته‌ها حاکی از آن بودند که بین سرمایه روان‌شناختی و هویت سازمانی با بروز رفتارهای شهروندی و انحرافی در کارکنان رابطه وجود دارد. سرمایه روان‌شناختی و هویت سازمانی نیز رابطه مثبت و معناداری با هم دارند. همچنین، نقش تعدیل‌کننده هویت سازمانی در رابطه بین سرمایه روان‌شناختی و کاهش رفتارهای انحرافی معنادار بود، اما نقش تعدیل‌کننده هویت سازمانی در رابطه بین سرمایه روان‌شناختی و افزایش رفتارهای شهروندی تأیید نشد.

کلیدواژگان

سرمایه روان‌شناختی، رفتارهای شهروندی سازمانی، رفتارهای انحرافی، هویت سازمانی.

مقدمه

نیروی انسانی به منزله مهم‌ترین و باارزش‌ترین سرمایه انسانی، مهم‌ترین مزیت رقابتی و کمیاب‌ترین منبع در اقتصاد دانش‌محور امروز قلمداد می‌شود با پایان یافتن دوران سلطه اندیشه‌های کلاسیک و ابزارگرایانه در مدیریت، توجه به انسان و ابعاد وجودی او در مدیریت بیشتر شد و در نتیجه پژوهش‌های مربوط به رفتار سازمانی عمق بیشتری یافت و قلمروهایی تحت عناوین هویت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی مطرح شده است. در نظام بوروکراتیک تمام تلاش مدیران در جهت کسب کارایی بیشتر با حفظ سلسله‌مراتب هرمی سازمان بوده است. به همین علت مناسبات سطحی و اطمینان‌ناپذیر بین افراد وجود دارد، اما در نظام ارزشی انسانی و دموکراتیک مناسباتی درست و قابل اطمینان در میان مردم به وجود می‌آید. در چنین محیطی به سازمان و اعضای آن فرصت داده می‌شود که تا حد توان پیش روند. بر این اساس، توجه به شهروندان در نظام ارزشی دموکراتیک رو به افزایش است. اکنون که اهمیت شهروندان به منزله یکی از منابع بسیار مهم سازمان درک شده است، رفتار آن‌ها نیز می‌تواند بسیار بااهمیت تلقی شود و از این روست که پژوهش‌گران زیادی به تجزیه و تحلیل رفتار شهروندی پرداخته‌اند. به طور کلی، رفتار شهروندی نوعی رفتار ارزشمند و مفید است که افراد آن را به صورت دلخواه و داوطلبانه از خود بروز می‌دهند. به این ترتیب، این‌گونه رفتار افراد در سازمان به رفتار شهروندی سازمانی شهرت یافته است (سلیمانی و همکاران، ۱۳۹۱).

بیان مسئله

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی از جمله موضوعات اساسی در حوزه رفتار سازمانی است که به نیروی انسانی از منظر بدیعی می‌نگرد و آن‌ها را به منزله شهروندان سازمانی می‌شناسد و درصدد است تا زمینه را برای بروز هرچه بهتر این شهروندی فراهم کند. در مقابل رفتار شهروندی سازمانی، رفتار نوع دوم که باز به گونه‌ای داوطلبانه است، اما ذاتاً زیان‌بار و نقش مخربی در سازمان دارد، به رفتار انحرافی و مخرب کاری موسوم است. متغیرهای متعددی را می‌توان در محیط کار مشاهده کرد که رفتار شهروندی سازمانی و رفتار کاری مخرب را تحت‌الشعاع قرار می‌دهند،

درحالی‌که رفتارهای اخلاقی ممکن است مرتبط با پیامدهای بیرونی زیادی مثل رضایت ارباب رجوع و شهرت سازمان باشد. پیامدی که درون سازمان رخ می‌دهد، افزایش رفتارهای شهروندی سازمانی انجام‌شده از سوی کارکنان است (نقوی و فارسانی، ۱۳۸۹).

در بیشتر پژوهش‌های سازمانی، ساختارهای مادی به‌منزله زیربنا و ساختارهای فرهنگی به‌منزله روبنا قرار گرفته است، اما زیربنای فرهنگی قبل از ساختارهای مادی حائز اهمیت است. اما در این پژوهش جنبه فرهنگی به‌منزله زیربنا در نظر گرفته شده است. همچنین، سرمایه روان‌شناختی، رفتار انحرافی، رفتارهای شهروندی و هویت سازمانی از جمله متغیرهای روان‌شناسی، جامعه‌شناسی و مدیریت و حقوق است. ادغام آن‌ها و بررسی ارتباط آن‌ها با یکدیگر به توسعه موضوعات پژوهشی در حوزه‌های مذکور می‌انجامد که از جنبه‌های نوآورانه موضوع پژوهش است. هویت سازمانی سطح مشارکت داوطلبانه منابع انسانی را تحت تأثیر قرار می‌دهد. براساس نظریه هویت سازمانی ارائه رفتارهای مشارکتی خارج از نقش، از سوی کارکنان سازمان، وابسته است به میزانی که اعضای سازمان خود را با سازمان یکی می‌دانند و هویت خویش را در آن سازمان تصور می‌کنند. این نوع هویت به‌منزله زیرمجموعه هویت اجتماعی تلقی می‌شود که در آن افراد براساس عضویت یا تعلق به سازمان شناسایی می‌شوند. هویت سازمانی کمک می‌کند تا هر فردی خود را از اعضای سایر سازمان‌ها تمییز دهد. در یکی از کوتاه‌ترین برداشت‌ها، هویت سازمانی پاسخ به پرسش (ما که هستیم؟) است. پاسخی که منابع انسانی به این پرسش می‌دهند نقش تعیین‌کننده‌ای در عملکرد آن‌ها دارد که بنیان هر سازمانی بر این عملکرد استوار است (سلیمانی و همکاران، ۱۳۹۱).

اهمیت رفتار شهروندی سازمانی در سازمان‌ها و ادارات مختلف انکارناپذیر است، اما هنگامی که صحبت از آموزش و پرورش می‌شود، نگاه‌ها به آن دقیق‌تر و موشکافانه‌تر می‌شود. درک و شناخت رفتار شهروندی سازمانی کارکنان آموزش و پرورش، پیامدهای روشن و مثبتی را برای بهبود این رفتارها و متعاقب آن ایفای مؤثر وظایف و مسئولیت‌های آموزشی و پرورشی فراهم می‌آورد. بر این مبنا در این پژوهش در پی پاسخ‌گویی به این پرسش هستیم که آیا هویت سازمانی و سرمایه روان‌شناختی در رفتار شهروندی و انحرافی در محیط کار در بین کارکنان اداره کل آموزش و پرورش البرز تأثیرگذار است؟

مبانی نظری

رفتار شهروندی سازمانی رفتارهای مدبرانه بخشی از کار کارکنان است که به اثربخشی سازمانی منجر می‌شود (Acaray & Akturan, 2015). لمبرت رفتار شهروندی سازمانی را به این صورت تعریف می‌کند: تلاش‌های فوق‌العاده صورت گرفته از سوی کارکنان سازمان، فراتر از آنچه مورد انتظار است، این تلاش‌ها به طور واضح و مستقیم در شرح شغل آورده نشده‌اند و عموماً از سوی سازمان تقدیر نمی‌شوند (Lambert, 2010). ارگان پنج بعد را برای رفتار شهروندی سازمانی معرفی کرده است: نوع‌دوستی^۱ (آن دسته از رفتارهای کارکنان که در جهت کمک به کارکنان دیگر که دست به گریبان مشکلات کاری هستند، به صورت چهره به چهره انجام می‌شود)؛ ادب و نزاکت^۲ (اشاره به اقدامات کارکنان دارد که به منظور جلوگیری از بروز مشکلات با کارکنان دیگر صورت می‌گیرد)؛ وجدان^۳ (رفتار کارکنان هنگامی که آن‌ها زمانی بیشتر از زمان تعیین شده در قوانین عمومی سازمان کار می‌کنند)؛ جوانمردی^۴ (اشاره به گذشت و چشم‌پوشی کارکنان نسبت به ناراحتی‌های جزئی و اعمالی دارد که ممکن است در فعالیت‌های کاری روزانه به وجود بیایند) و فضیلت مدنی^۵ (به نقش فعال و مشارکت سازنده کارکنان در سازمان اشاره دارد) (Fassina, et al., 2008).

روی دیگر سکه، رفتارهای انحرافی است. مفهوم رفتار انحرافی سازمانی عبارت است از رفتاری که قوانین سازمان را نقض می‌کند و سازمان و اعضای آن متضرر می‌شوند (Yildiz & Alpkın, 2015).

از دیدگاه لتسکی و همکارانش رفتارهای انحرافی را در چهار دسته انحراف تولید^۶ (نقض استانداردهای کیفیت و کمیت در تولید خدمت یا محصول)؛ انحراف سیاسی^۷ (حمایت کارکنان از

1. Altruism.
2. Courtesy.
3. Conscientiousness.
4. Sportsmanship.
5. civic virtue.
6. Production Deviance.
7. Political Deviance.

سهامداران خاص)؛ انحراف مالی^۱ (شامل کسب یا اتلاف اموال شرکت)؛ تهاجم شخصی^۲ (خصوصیت و رفتارهای تجاوزکارانه نسبت به دیگران) قرار می‌دهند. طبقه‌بندی‌های دیگری نیز در این زمینه صورت گرفته است، از جمله: انحراف فردی (مثل رفتار بی‌ادبانه با همکاران)؛ انحراف سازمانی (مثل مضایقه تلاش‌ها)؛ رفتارهای انحرافی مخرب^۳ (مثل دزدی) و رفتارهای انحرافی سازنده^۴ (مثل رفتارهای خلاقانه در نقش، انتقاد از سرپرستان نالایق و ...) (Colbert, et al., 2004). به‌منظور پاسخ‌گویی به این سؤال که چه متغیرهایی سبب بروز رفتارهای شهروندی و انحرافی می‌شوند، توجه پژوهش‌گران به سمت سرمایه روان‌شناختی کشیده شده است (Avey, et al., 2010; Norman, et al., 2010; Avey, et al., 2008).

لوتانز و همکارانش در توسعه چارچوب رفتار سازمانی مثبت‌نگر، سرمایه روان‌شناختی را به منزله مفهومی مشتعل بر متغیرهای مثبتی از جمله: خودکارآمدی^۵، امید^۶، خوش‌بینی^۷ و تاب‌آوری^۸ مطرح کردند (Bitmis, Ergeneli, 2015). خودکارآمدی که برگرفته از نظریه آلبرت بندورا^۹ است به‌منزله اعتماد فرد به توانایی‌هایش برای دستیابی به موفقیت تعریف شده است (Lutanz & Yousef, 2004). امیدواری شامل پویایی، اهداف و راهکارهاست. مؤلفه پویایی یا قدرت اراده، عامل دستیابی به اهداف است، درحالی‌که مؤلفه راهکارها به روش‌های جایگزین دستیابی به مجموعه اهداف کمک می‌کند. این دو مؤلفه امیدواری آن را از سایر سازه‌های مثبتی همچون خوش‌بینی و خودکارآمدی، متمایز می‌کنند (Onwuegbuzie & Schnyder, 2000). خوش‌بینی: حالتی است که در آن، افراد همواره در انتظار رخ دادن اتفاق‌های خوشایند در زندگی باشند (Carver & Scheier, 2003). به نقل از سیمار اصل و فیاضی، ۱۳۸۷: ۴۷). لوتانز تاب‌آوری

1. Property Deviance.
2. Personal Aggression
3. Destructive Deviant Behavior.
4. Constructive Deviant Behavior.
5. Self efficiency.
6. Hope.
7. Optimism.
8. Resiliency.
9. Bandura.

را به منزله ظرفیت احیا و بازیابی خود مقابل مشکلات، تضادها، شکست‌ها یا حتی وقایع مثبت، پیشرفت‌ها و افزایش مسئولیت تعریف کرده است. براساس نظر ماستن و رید، انعطاف‌پذیری پاسخ یا فرایند انطباقی مثبت نسبت به وضعیت‌های دشوار است. در واقع، تاب‌آوری صرفاً مقاومت منفعل در برابر آسیب‌ها یا شرایط تهدیدکننده نیست، بلکه فرد تاب‌آور، مشارکت‌کننده فعال و سازنده محیط پیرامونی خود است (Waller, 2001).

با توجه به ارتباط بین رفتارهای شهروندی و انحرافی کارکنان با هویت سازمانی (Norman, et al., 2010; Scott & Stephens, 2009) و تأیید نقش تعدیل‌کننده هویت سازمانی در رابطه بین سرمایه روان‌شناختی و رفتار شهروندی و انحرافی، به نظر می‌رسد دومین متغیری که می‌تواند به نوعی نقش متغیر میانجی را در رابطه بین سرمایه روان‌شناختی و رفتارهای شهروندی و انحرافی ایفا کند، هویت سازمانی است. مفهوم هویت سازمانی که در سال ۱۹۸۵ از سوی آلبرت و وتن^۱ معرفی شد، شامل ویژگی‌های یک سازمان است که اعضا، آن‌ها را به منزله ویژگی‌های هسته‌ای، منحصربه‌فرد و مستمر سازمان درک کرده‌اند (Sillince, 2006). هویت سازمانی عبارت از انطباق اهداف فرد و سازمان که رابطه روان‌شناختی و اجتماعی بین کارمند و سازمان ایجاد می‌کند (Gok, Karatuna & Ozdemir, 2015). هویت سازمانی اصطلاح ارزشمندی است که محرک‌های پنهان بسیاری از اعمال گروهی و تلاش‌های اجتماعی است. هویت سازمانی سازه‌ای زیربنایی در رویدادهای سازمانی است و به عامل‌های نهفته بسیاری از رفتارهای سازمانی تبدیل شده است. از این رو، توجه فزاینده‌ای را در پژوهش مدیریت به خود جلب کرده است (نوابی، ۱۳۹۰).

پیشینه پژوهش

در پژوهش وینهوون (۲۰۰۸) نشان داد که عوامل روان‌شناختی در کارکرد جسمی تأثیر می‌گذارند و افرادی با بهزیستی روان‌شناختی بالاتر، از سلامت جسمی بالاتری نیز برخوردارند. همچنین این افراد شاد، خوش‌بین و مثبت‌نگرند، از ثبات عاطفی بالایی برخوردارند، از زندگی خود رضایت

1. Albert & Whetten.

دارند و برای حل مسائل خود مستقیماً تلاش و احساس خوشبختی می‌کنند. استادینگر، دورنر و میکلا (۲۰۰۵) با انجام پژوهشی نشان دادند که احساس کنترل داشتن بر وقایع و خودکارآمدی بالا، سبب بالارفتن سطح بهزیستی روانی و رضایت از زندگی می‌شود. در پژوهشی که لوتانز، آوولی، آوی و نورمن (۲۰۰۷) انجام داده‌اند، با این پژوهش هم‌سویی دارد، آن‌ها دریافتند که سرمایه روان‌شناختی رابطه مثبتی در عملکرد عینی دارد، به این معنی که افرادی که در تمام ابعاد سرمایه روان‌شناختی نمره بالایی دارند نسبت به کسانی که تنها در یک یا دو تا از این ظرفیت‌های مثبت روان‌شناختی، بالا هستند عملکرد بهتری دارند. تأثیر سرمایه روان‌شناختی ظرفیت مثبت حالت‌گونه در عملکرد خلاقانه بررسی شده است. عباس و راجا (۲۰۱۱) دریافتند که کسانی که سرمایه روان‌شناختی بالاتری دارند، چنانچه ارزیابی سرپرستانشان نشان داد نسبت به کسانی با سرمایه روان‌شناختی پایین‌تر، رفتار نوآورانه بیشتری دارند. نتیجه مشابهی نیز از سوی استیومن، لوتانز، آوی و لوتانز (۲۰۱۱) و استیومن و همکاران (۲۰۱۰) به دست آمد. آن‌ها دریافتند که هریک از مؤلفه‌های سرمایه روان‌شناختی رابطه مثبتی با عملکرد خلاقانه دارد. همچنین، سرمایه روان‌شناختی به‌منزله مفیدترین پیش‌بینی‌کننده عملکرد خلاقانه ظهور کرده است. در پژوهش اعتباری (۲۰۱۲) نتایج به‌دست‌آمده نشان می‌دهد که بین تعهد سازمانی و امیدواری ارتباط مستقیم و بین تعهد سازمانی و عامل انعطاف‌پذیری در سرمایه روان‌شناختی رابطه معکوس وجود دارد. همچنین، ارتباط معناداری بین خوش‌بینی و خودکارآمدی با تعهد سازمانی در بین کارمندان یافت نشد. همچنین، از میان ابعاد سه‌گانه تعهد سازمانی، تنها بین تعهد عاطفی و سرمایه روان‌شناختی کارمندان ارتباط معناداری وجود دارد. آوی، لوتانز و یوسف (۲۰۱۰) دریافتند که سرمایه روان‌شناختی رابطه منفی با بدبینی، تمایل به ترک سازمان و انحراف سازمانی دارد. پژوهشی که زارع و پیریایی (۱۳۸۹) انجام دادند با پژوهش ما سنخیت دارد. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که تلاش مدیران و سرپرستان برای برقراری تعاملات مطلوب با کارکنان می‌تواند به افزایش سطح سلامت روان و بهزیستی روان‌شناختی و کاهش ادراک طردشدگی و رفتارهای انحرافی در آنان منجر شود.

خادم حسینی (۱۳۹۳) در پایان‌نامه خود با عنوان بررسی نقش تعاملی سرمایه روان‌شناختی و

هویت سازمانی با پاسخ‌گویی و رفتار شهروند سازمانی در بین کارمندان آموزش و پرورش ارومیه سال ۹۲-۹۳، بیان داشت که رابطه مثبت معناداری بین متغیرهای سرمایه روان‌شناختی با هویت سازمانی و پاسخ‌گویی و رفتار شهروندی وجود دارد. از طرفی نتایج نشان داد که سرمایه روان‌شناختی و هویت سازمانی، پاسخ‌گویی را پیش‌بینی می‌کنند. همچنین، نتایج نشان داد که سرمایه روان‌شناختی و هویت سازمانی در تعامل با هم رفتار شهروندی را پیش‌بینی می‌کنند. در پژوهشی دیگر سلیمانی و همکاران (۱۳۹۳) با بررسی نقش هویت سازمانی در پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی در دانشگاه علوم اسلامی رضوی و دانشگاه خیام مشهد، نشان دادند که بین رفتار شهروندی سازمانی و هویت سازمانی رابطه معنادار وجود دارد. همچنین، نمره این دو متغیر در دانشگاه‌ها در سطح بالایی قرار داشت؛ میانگین نمره دانشگاه علوم اسلامی رضوی در هر دو متغیر هویت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی بالاتر از دانشگاه غیردولتی خیام بود. همچنین، نتیجه تحلیل رگرسیون نشان داد که ۴۰ درصد از تغییرات رفتار شهروندی سازمانی از طریق هویت سازمانی کارکنان دو دانشگاه قابل تبیین است. قاسم‌زاده (۱۳۹۳) با بررسی نقش میانجی هویت سازمانی در رابطه بین اخلاق حرفه‌ای با رفتار شهروندی سازمانی و رفتار انحرافی کار، نتیجه گرفت که اخلاق حرفه‌ای سبب تقویت هویت سازمانی می‌شود، سپس هویت سازمانی موجبات تقویت و ارتقای رفتار شهروندی سازمانی و کاهش رفتار انحرافی کار را در کارکنان و متخصصان درمانی بیمارستان فراهم می‌کند. همچنین، صفوی (۱۳۹۲) در پژوهشی با هدف بررسی رابطه بین هویت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در دانشگاه علوم پزشکی گلستان بیان کرد که نتایج تجزیه و تحلیل داده‌ها، معنادار بودن تمامی فرضیه‌های فرعی و اصلی را نشان می‌دهد و به طور کلی، فرضیه‌های پژوهش تأیید شدند.

روش تحقیق

روش پژوهش توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش حاضر را ۲۱۰ نفر کارمند اداره کل آموزش و پرورش استان البرز تشکیل می‌دهند که با استناد به جدول مورگان و با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده ۱۳۳ نفر برای نمونه انتخاب شدند. به منظور گردآوری اطلاعات لازم از

چهار پرسش‌نامه ۱. سرمایه روان‌شناختی؛ ۲. هویت سازمانی؛ ۳. رفتار شهروندی سازمانی و ۴. رفتار انحرافی کارمندان، استفاده شده است که در ذیل به اختصار ویژگی‌های روان‌سنجی پرسش‌نامه‌ها معرفی می‌شوند:

پرسش‌نامه سرمایه روان‌شناختی PCQ: این پرسش‌نامه در قالب ۲۴ سؤال چهار بعد خودکارآمدی، امیدواری، خوش‌بینی و تاب‌آوری را در طیف شش‌درجه‌ای لیکرت (از کاملاً موافقم=۶ تا کاملاً مخالفم=۱) اندازه‌گیری می‌کند. نتایج تحلیل عاملی تأییدی حاکی از این بود که این آزمون دارای عوامل و سازه‌های موردنظر سازندگان آزمون است. درحقیقت نتایج تحلیل عاملی روایی سازه آزمون را تأیید کردند (Luthans, et al., 2007). همچنین، در پژوهش حاضر میزان پایایی این پرسش‌نامه براساس آلفای کرونباخ ۰/۸۵ به دست آمد.

پرسش‌نامه هویت سازمانی: مقیاس استفاده‌شده برای اندازه‌گیری هویت سازمانی که دارای دو گویه است، برگرفته از مقیاس ارائه‌شده از سوی آشفورث و مائل (۱۹۸۹) است که برای تدوین این پرسش‌نامه از پژوهش‌های پیشین و متون علمی مرتبط استفاده و طبق طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت (از کاملاً موافقم=۵ تا کاملاً مخالفم=۱) تنظیم شده است. روایی آن نیز با استناد به نظرهای استادان راهنما و مشاور تأیید شده است.

پرسش‌نامه رفتار شهروندی سازمانی اورگان و کانوسکی: این پرسش‌نامه مشتمل بر ۱۵ سؤال است که ۵ بعد نوع‌دوستی، وجدان کاری، جوانمردی، رفتار مدنی، ادب و نزاکت را براساس طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت (از کاملاً موافقم=۵ تا کاملاً مخالفم=۱) سنجش می‌کند. این پرسش‌نامه استاندارد و از سوی اورگان و کانوسکی (۱۹۹۶) طراحی شده است. شایان یادآوری است که جهت نمره‌دهی برخی سؤالات نیز معکوس است. روایی پرسش‌نامه رفتار شهروندی براساس نظرهای استادان بررسی و تأیید شد و به‌منظور برآورد پایایی آن نیز از آلفای کرونباخ استفاده شده که ۰/۸۱ محاسبه شده است.

پرسش‌نامه رفتارهای انحرافی سازمانی: برای سنجش رفتارهای انحرافی سازمانی از ۸ سؤال پرسش‌نامه بنت و رابینسون (۲۰۰۰) که از سوی مولکی و همکاران معرفی شده است، استفاده شد. این ۸ سؤال نیز در قالب گزارش‌دهی در مقیاس شش‌درجه‌ای (هرگز=۱ تا همیشه=۶) تنظیم شده

است. این ۸ سؤال فقط رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان نظیر بی‌نظمی حضور، متابعت نکردن از دستورها و امثال آن را سنجش می‌کند. مولکی و همکاران علاوه بر مستندکردن روایی سازه این پرسش‌نامه، آلفای کرونباخ ۰/۷۴ را برای پرسش‌نامه مذکور گزارش کرده‌اند. پایایی این پرسش‌نامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۰ گزارش شده است.

در نهایت برای تجزیه و تحلیل داده‌ها نیز از آزمون‌های ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون تعدیل‌کننده استفاده شده است.

یافته‌های تحقیق

۱. بین سرمایه روان‌شناختی و هویت سازمانی با بروز رفتارهای شهروندی و انحرافی در کارکنان، رابطه معناداری وجود دارد.

برای آزمون فرضیه اول از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد که نتایج آن در جدول ۱ ارائه شده است.

جدول ۱. ماتریس همبستگی متغیرهای پژوهش

| متغیرها | ۱ | ۲ | ۳ | ۴ |
|-----------------------|----------|----------|----------|---|
| ۱. سرمایه روان‌شناختی | ۱ | | | |
| ۲. رفتار شهروندی | ۰/۸۶۳** | ۱ | | |
| ۳. رفتار انحرافی | -۰/۸۱۲** | -۰/۶۸۱** | ۱ | |
| ۴. هویت سازمانی | ۰/۷۹۲** | ۰/۸۸۶** | -۰/۶۷۳** | ۱ |

**<0/01, *<0/05

طبق جدول ۱ ضریب همبستگی سرمایه روان‌شناختی با رفتار شهروندی ۰/۸۶۳ و رفتار انحرافی ۰/۸۱۲- است که با توجه به سطح معناداری پژوهش، این نتیجه در سطح ۰/۰۱ معنادار است. بنابراین، با ۹۹ درصد اطمینان می‌توان گفت سرمایه روان‌شناختی با رفتارهای شهروندی و انحرافی کارکنان ارتباط دارد. نکته درخور توجه در این خصوص، جهت مثبت و منفی آن است؛ همان‌گونه که در جدول ۱ مشاهده می‌شود همبستگی بین سرمایه روان‌شناختی و رفتار شهروندی مثبت و معنادار و بین سرمایه روان‌شناختی و رفتار انحرافی منفی و معنادار است. در واقع انتظار

می‌رود با افزایش سرمایه روان‌شناختی، رفتارهای شهروندی نیز افزایش و رفتارهای انحرافی کارکنان کاهش یابند. به طور خلاصه، رابطه بین سرمایه روان‌شناختی با رفتارهای شهروندی مثبت و مستقیم و با رفتارهای انحرافی منفی و مستقیم است. همچنین، مقدار ضریب همبستگی $0/8$ نشانگر این است که سرمایه روان‌شناختی توانسته است 64 درصد واریانس رفتارهای شهروندی و انحرافی کارکنان را پیش‌بینی کند.

همچنین، نتایج جدول ۱ حاکی از ارتباط مثبت و معنادار بین هویت سازمانی با سرمایه روان‌شناختی و رفتار شهروندی است. علاوه بر این، بین هویت سازمانی و رفتار انحرافی رابطه منفی و معنادار وجود دارد. ضریب همبستگی بین هویت سازمانی و سه متغیر دیگر پژوهش از $0/586$ تا $0/792$ در نوسان است؛ بیشترین ضریب همبستگی مربوط به رابطه هویت سازمانی و سرمایه روان‌شناختی است ($0/792$) که این عدد نشان‌دهنده این است که 49 درصد واریانس مشترک بین این دو متغیر وجود دارد. از طرف دیگر، همبستگی هویت سازمانی با رفتارهای انحرافی $0/673$ - گزارش شده است که علامت منفی به معنی رابطه معکوس بین دو متغیر است و افزایش هویت سازمانی، کاهش رفتارهای انحرافی را به دنبال خواهد داشت. همچنین، بین هویت سازمانی و رفتار شهروندی ضریب همبستگی $0/586$ وجود دارد. درخصوص رابطه بین رفتارهای شهروندی و انحرافی نیز نتایج جدول حاکی از همبستگی منفی و معنادار بین این دو متغیر است. شایان یادآوری است که تمامی نتایج جدول ۱ در سطح $0/01$ معنادار است.

۲. هویت سازمانی، رابطه بین سرمایه روان‌شناختی و رفتارهای شهروندی و انحرافی در کارکنان را تعدیل می‌کند.

نتایج رگرسیون تعدیل‌کننده در جدول ۲ ارائه شده است. نتایج نشان می‌دهند که سرمایه روان‌شناختی با ($P < 0/05$ و $\beta = 0/91$) و هویت سازمانی با ($p < 0/05$ و $\beta = 0/26$) رفتار شهروندی را پیش‌بینی می‌کنند. در دومین گام، تعامل سرمایه روان‌شناختی و هویت سازمانی وارد معادله شدند که واریانس فزاینده رفتار شهروندی را توضیح می‌دهد. همان‌طور که مشاهده می‌شود، واریانس فزاینده به میزان $0/001$ معنادار نیست. به عبارت دیگر، تعامل سرمایه روان‌شناختی و هویت سازمانی بر رفتار شهروندی معنادار نیست ($p > 0/05$ ، $R^2 = 0/001$ و $\beta = 0/04$). همچنین،

سرمایه روان‌شناختی و هویت سازمانی در گام اول به منزله متغیرهای پیش‌بینی‌کننده رفتار انحرافی، وارد معادله شدند.

همان‌طور که در جدول ۲ مشاهده می‌شود تنها سرمایه روان‌شناختی ($\beta = -0.078$ و $P < 0.05$) رفتار انحرافی را پیش‌بینی می‌کند. در دومین گام، تعامل سرمایه روان‌شناختی و هویت سازمانی وارد معادله شد که واریانس فزاینده رفتار انحرافی را توضیح می‌دهد. همان‌طور که مشاهده می‌شود واریانس فزاینده به میزان ۰/۰۱۵ معنادار است. به عبارت دیگر، تعامل سرمایه روان‌شناختی و هویت سازمانی بر رفتار انحرافی معنادار است ($\beta = 0.012$ و $\Delta R^2 = 0.015$, $p < 0.05$).

جدول ۲. نتایج تحلیل رگرسیون تعدیل‌کننده برای پیش‌بینی رفتار شهروندی و رفتار انحرافی

| رفتار انحرافی | | | رفتار شهروندی | | |
|-----------------------|-------|---------|---------------|-------|------------|
| ΔR^2 | R^2 | β | ΔR^2 | R^2 | β |
| گام اول: تأثیرات اصلی | | | | | |
| | | -۰/۷۵** | | | ۰/۹۱** (P) |
| ۰/۶۶ | | ۰/۰۸ | ۰/۷۷ | | ۰/۲۶** (I) |
| گام دوم: تعامل | | | | | |
| | | -۰/۷۸** | | | ۰/۹۰** (P) |
| | | -۰/۰۲ | | | ۰/۲۸** (I) |
| ۰/۰۱۵* | ۰/۶۷۵ | ۰/۱۲* | ۰/۷۷۲ | ۰/۰۴ | I x P |

$n = 133$ و $**p < 0.01$, $*p < 0.05$

نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف مطالعه روابط بین سرمایه روان‌شناختی و هویت سازمانی با رفتارهای شهروندی و انحرافی در محیط کار انجام شد. برای نیل به هدف مذکور، دو فرضیه تدوین و بررسی شدند. نتایج آزمون فرضیه‌ها، حاکی از این بود که بین سرمایه روان‌شناختی و بروز رفتارهای شهروندی و انحرافی کارکنان رابطه معنادار وجود دارد. متغیر دیگر پژوهش هویت سازمانی بود که

نتایج ضریب همبستگی پیرسون، حاکی از ارتباط مثبت و معنادار هویت سازمانی و سرمایه روان‌شناختی بود. هویت سازمانی نیز همانند سرمایه روان‌شناختی رابطه مثبتی با رفتار شهروندی و رابطه منفی با رفتار انحرافی داشت. نتایج پژوهش حاضر، هم‌سو با پژوهش‌های (Avey, et al., 2010; Norman, et al., 2010; Avey, et al., 2008) مبنی بر ارتباط بین سرمایه روان‌شناختی و رفتارهای شهروندی و انحرافی کارکنان است. همچنین، یافته‌های پژوهش حاضر درخصوص رابطه بین هویت سازمانی و بروز رفتارهای شهروندی و انحرافی کارکنان را می‌توان در تأیید پژوهش‌های (Norman, et al., 2010 & Scott, et al., 2009) قلمداد کرد. نتایج بالا را می‌توان این‌گونه تبیین کرد که سرمایه روان‌شناختی به‌تنهایی و همراه تک‌تک مؤلفه‌های مثبت و سازنده خود می‌تواند با احساس هویت سازمانی مرتبط باشد؛ طبعاً وقتی کارکنان خود را در رسیدن به اهداف سازمانی خودکارآمد تصور کنند، با اراده و براساس طرح و برنامه برای رسیدن به اهداف تلاش می‌کنند، درخصوص تلاش‌های خود و آینده سازمان، خوش‌بین‌اند و درنهایت با انعطاف‌پذیری با مسائل برخورد می‌کنند و در برابر سختی‌ها و حتی خوشی‌ها بردباری و تاب‌آوری از خود نشان می‌دهند. به‌طور کلی، تمامی فاکتورها و شاخص‌های مثبتی را -که از آن‌ها به سرمایه روان‌شناختی تعبیر می‌شود- دارند. درخصوص تأیید نقش تعدیلی یا میانجی هویت سازمانی در رابطه بین سرمایه روان‌شناختی و رفتارهای شهروندی و انحرافی کارکنان که هم‌سو با پژوهش نورمن و همکاران (۲۰۱۰) بود، می‌توان نتایج را این‌گونه تبیین کرد که سرمایه روان‌شناختی به‌منزله رویکرد مثبت‌نگر در حوزه روان‌شناسی به «من چه کسی هستم» اشاره دارد و بدون تردید، افرادی که احساسات مثبت بیشتری درخصوص خود دارند و به عبارتی، خصوصیات و توانایی‌های مثبت خودشان را قبول دارند و قوت‌های خود را بیشتر از ضعفشان می‌دانند، این احساسات خوشایند و مطلوب، یقیناً به محیط کاری و سازمانی آنان نیز تسری خواهد یافت. این افراد نسبت به محیط سازمانی و کاری خود نیز احساسات خوشایندی دارند و سعی می‌کنند خود را با سازمان یکپارچه و همانند کنند و خود را نماینده سازمان می‌دانند. درنهایت نتیجه‌ای که از این رابطه حاصل می‌شود، افزایش رفتارهای فرانقشی و کاهش رفتارهای انحرافی در محیط کار خواهد بود.

سازمان‌ها می‌توانند از ماهیت توسعه‌پذیری سرمایه روان‌شناختی به‌منظور بهبود کارآمدی

کارکنان و در نتیجه خلق مزیت رقابتی استفاده کنند. با این حال، به منظور بررسی تأثیر بهبود سرمایه روان‌شناختی ناشی از مداخلات سرمایه روان‌شناختی در کاهش سطح استرس کارکنان می‌توان پژوهش‌های بیشتری انجام داد (Avey, et al, 2008). از این رو، مداخلات سرمایه روان‌شناختی می‌تواند به منزله ابزار مؤثری برای مدیریت استرس مطرح شود. به همین ترتیب، باید پژوهش‌هایی نیز به منظور بررسی تأثیر مداخلات سرمایه روان‌شناختی در نتایج مثبت کار همچون رضایت شغلی، تعهد سازمانی، اشتیاق شغلی و رفتار شهروندی، همچنین کاهش نتایج نامطلوب کار همچون میل به ترک سازمان، بدبینی و رفتار انحرافی انجام شود. همچنین، انجام پژوهش‌های درون‌آزمایشگاهی به منظور تعیین تأثیر علی و مستقیم سرمایه روان‌شناختی نیز مورد نیاز است (Avey, et al., 2008 & Gooty, et al., 2009). بنابراین، به منظور پیشبرد پژوهش‌ها در خصوص نقش سرمایه روان‌شناختی در محیط کار، باید به سازه‌های دیگری همچون مالکیت روان‌شناختی، خودرهبری، معنویت در محیط کار، توانمندسازی روان‌شناختی و غیره نیز توجه شود. گوتی و همکاران (۲۰۰۹) پیشنهاد جالب توجهی در خصوص تأثیر منفی سرمایه روان‌شناختی بیان کرده‌اند، برای مثال، باید به اعتماد به نفس یا امیدواری کاذب و افراطی نیز توجه شود. اگرچه مشخص شده است که سرمایه روان‌شناختی به نتایج مثبت کار منجر می‌شود، باید به نقش سایر متغیرهای میانجی و تعدیل‌کننده در رابطه سرمایه روان‌شناختی و نتایج کار نیز توجه شود. برای مثال، نقش پیچیدگی وظیفه یا ویژگی‌های شخصیتی، زمینه یا فرهنگ سازمانی و سایر متغیرها نیز باید در خصوص رابطه سرمایه روان‌شناختی و عملکرد (Luthans, et al., 2005)، نقش هیجانات در سرمایه روان‌شناختی، رفتار شهروندی سازمانی و انحراف رفتاری (Norman, et al, 2010) لحاظ شود.

این نتایج همچنین مفاهیمی برای مدیران سازمان‌ها ارائه می‌دهند که به رویکرد مدیریتی براساس سند و مدرک کمک می‌کند. نخست، در یک بافت با میزان بیکاری بالاتر و اقتصادی چالش‌برانگیز، سازمان‌ها بایستی پتانسیل سرمایه انسانی‌شان را تشخیص دهند تا امتیاز رقابتی به دست آورند. این پژوهش اشاره می‌کند که مدیران می‌توانند روی پیشرفت سرمایه روانی کارمندان سرمایه‌گذاری کنند و در نتیجه در رفتار شهروندی سازمانی به افزایشی دست یابند. ممکن است

این رفتارهای مفید نامعین به دست آمده، عملکرد تیم و سازمان را افزایش دهند. مفهوم کاربردی دوم با آثار هویت مرتبط است. با وجود بیکار کردن‌های موقتی، سوءمدیریت و شکل‌هایی از نقض قراردادهای روان‌شناسی، این پژوهش تأیید می‌کند که هنوز کارمندان با سازمان انطباق دارند. این فرض که هویت سازمانی با سطوح بالاتر رفتار شهروندی سازمانی و سطوح پایین‌تر انحراف کارمند مرتبط بوده است، بیان می‌کند که مدیران بایستی انطباق کارمندان با سازمان را افزایش دهند. این افزایش در احساس کارمندان مانند پیشرفتی در سازمان، همراه با افزایش سرمایه روانی می‌تواند با انحراف پایین‌تر و رفتارهای شهروندی بیشتر در سازمان مرتبط باشد، که در یافته‌های مرتبط ما با رفتار شهروندی سازمانی تأیید شد. همین‌طور مفهوم کاربردی دیگر، سرمایه‌گذاری روی سرمایه روانی برای کاهش انحراف کارمند است. طی دوره‌های اقتصادی چالش‌انگیز، ممکن است کارمندان بالقوه یا اصلی برای به دست آوردن امتیازی بیشتر از سایر همکاران از منابع سازمانی، دچار انحراف بیشتری شوند. از آنجا که گزارش شده است که افراد با سرمایه روانی بیشتر، سطوح پایین‌تر انحراف را دارند. این پژوهش بیان می‌کند که ممکن است افزایش سرمایه روانی اثری متوقف‌کننده در انحراف داشته باشد. برای انجام این تحقیق به محققان آتی پیشنهاد می‌شود که از روش‌های کیفی نیز استفاده شود. همچنین به محققان پیشنهاد می‌شود در تجزیه و تحلیل‌ها از رویکردهای مدل معادلات ساختاری استفاده کنند.

منابع

۱. امیرخانی، طیبه (۱۳۹۱). تحلیل تأثیر رفتار شهروندی سازمانی و سرمایه اجتماعی بر سرمایه روان‌شناختی، فصل‌نامه علوم مدیریت ایران، دوره ۷، شماره ۲۶، ۸۹-۱۱۲.
۲. سلیمانی، الهام؛ آهنچیان؛ محمدرضا و اصغرپور، احمدرضا (۱۳۹۱). نقش هویت سازمانی در پیش‌بینی رفتار شهروندی در دانشگاه علوم اسلامی و خیام مشهد، مجله علوم اجتماعی دانشگاه فردوسی مشهد، شماره ۲، ۱۲۲-۱۴۷.
۳. سیمار اصل، نسترن و فیاضی، مرجان (۱۳۸۶). سرمایه روان‌شناختی: مبنایی نوین برای مزیت رقابتی، ماهنامه تدبیر، سال نوزدهم، شماره ۲۰۰، ۴۴-۴۸.
۴. نقوی، سیدعلی و فارسانی، جواد (۱۳۸۹). رابطه بین کیفیت ادراک‌شده سبک رهبری و رفتار شهروندی سازمانی، فصل‌نامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، دوره ۱۶، شماره ۲ (۵۶)، ۱۱۵-۱۲۶.
۵. نوایی، ارمغان (۱۳۹۰). تحلیل رابطه روش‌های جامعه‌پذیری سازمانی و هویت سازمانی در شهرداری اصفهان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه اصفهان، دانشکده علوم اداری و اقتصاد، گروه مدیریت.
6. Acaray, A. & Akturan, A. (2015). The relationship between organizational citizenship behaviour and organizational silence, *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 207, 472-482.
7. Avey, J. B; Luthans, F. & Youssef, C. M. (2010). The additive value of positive psychological capital in predicting work attitudes and behaviors, *Journal of Management*, 36 (2), pp. 430-452.
8. Avey, J.; Wernsing, T. S. & Luthans, F. (2008). Can positive employees help positive organizational change? Impact of psychological capital and emotions on relevant attitudes and behaviors, *The Journal of Applied Behavioral Science*, 44(1) 48-70.
9. Bennett, R. J. & Robinson, S. L. (2000). Development of a measure of workplace deviance, *Journal of Applied Psychology*, 85(2), pp.349-360.
10. Bitmiş, M. Gökhan & Ergenelib, Azize. (2015). How psychological capital influences burnout: The mediating role of job insecurity, *Procedia-Social and Behavioral Sciences* 207, 363-368.

11. Colbert, A. E.; Mount, M. K.; Harter, J. K.; Witt, L. A. & Barrick, M. R. (2004). Interactive Effects of Personality and Perception of the Work Situation on Workplace Deviance, *Journal of Applied Psychology*, 89 (4), 599-609.
12. Fassina, N. E.; Jones, D. A. & Uggerslev, K. L. (2008). Meta-analytic tests of relationships between organizational justice and citizenship behavior: testing agent-system and shared-variance models, *Journal of Organizational Behavior*, 29(2), pp. 805–828.
13. Gooty, j.; Gavin, M.; Johnson, P. D.; Frazier, M. & Snow, D. (2009). In the eyes of the beholder: Transformational leadership, positive psychological, capital, and performance, *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 15, 353-367.
14. Jensen, S. M. & Luthans, F. (2006). Relationship between entrepreneurs' psychological capital and their authentic leadership, *Journal of Managerial Issues*, 18(2), pp. 254-273.
15. Lambert, E. (2010). The relationship of organizational citizenship behavior with job satisfaction, turnover intent, life satisfaction, and burnout among correctional staff, Taylor & Francis, 23(4), pp 361–380.
16. Litzky-Barrie E.; Eddlestone-Kimberly, A. & Kidder-Deborah, L. (2006). The Good, the Bad, and the Misguided: How Managers Inadvertently Encourage Deviant Behaviors, *Academy of Management Perspectives*, 28(5), pp. 91-103.
17. Luthans, F & Youssef, C. M. (2004). Human, social, and now positive psychological capital management: investing in people for competitive advantage to appear in Organizational Dynamics, *Journal of Organizational Behavior*, 33 (2), pp.88-102.
18. Luthans, F. B. J.; Avolio, J. B. & Avey, S. M. N. (2007). Positive Psychological capital: Measurement and Relationship with Performance and Satisfaction, *Personnel Psychology*, 60, 541–572.
19. 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), pp. 380–391.
20. Onwuegbuzie, A. J. & Snyder, C. R. (2000). Relations between hope and graduate students' coping strategies for studying and examination taking, *Psychological Reports*, 86(4), pp. 803-806.

21. Scott, C. R. & Stephens, K. K. (2009). It depends on who you're talking to predictors and outcomes of situated measures of organizational identification, *Western J. commune*, 73(4), pp. 370–394.
22. Sillince, A. A. (2006). Resources and Organizational Identities, *Management communication quarterly*, 20 (2), pp. 186-212.
23. Sibel Gok, Isıl Karatuna & Pınar Ozdemir Karaca (2015). The Role of Perceived Supervisor Support and Organizational Identification in Job Satisfaction, *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 177, 38 – 42.
24. Yildiz, Bora & Alpan, Lütfihak. (2015). A Theoretical Model on the Proposed Predictors of Destructive Deviant Workplace Behaviors and the Mediator Role of Alienation, *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 210, 330–338.
25. Waller, M. A. (2001). Resilience in ecosystematic contest evolution of the child, *American Journal of Orthopsychiatry*, 71(3), pp. 119-144.
26. Whetten, D. A. & Mackey A. (2002). A Social Actor Conception of Organizational Identity and Its implications for the study of organizational business & society, *journal of social science*, 41(6), pp. 393-41.