

تأثیر سرمایه‌های روان‌شناختی بر رفتار شهروندی سازمانی: نقش میانجی‌گری
بهبودی حرفه‌ای و تعدیل‌گری هوش معنوی شغلی

The Effect of Psychological Capital on Organizational Citizenship
Behavior: Mediating Role of Occupational Well-being and
Moderating Role of Job Spiritual Intelligence

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۴/۶/۲۱، تاریخ دریافت نسخه نهایی: ۱۳۹۴/۱۲/۱، تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۵/۳/۲۳

M. Shamsi, (MA) & A. Naami, (PhD), K. Bashlide, (PhD) & S.S. Hashemi Sheikh Shabani, (PhD)

Abstract: The purpose of this study was to investigate effect of psychological capital on organizational citizenship behavior with mediating role of occupational well-being and moderating role of job spiritual intelligence in employees. The participants consisted of 222 employees of Lorestan Province Gas Company that were selected by multiple stages random sampling method. Fitness of proposed model, indirect effect and moderator effect was examined through structural equation modeling, bootstrap procedure and moderated hierarchical regression. The instruments in this study included Psychological Capital Questionnaire of Luthans, Avolio, Avey, & Norman (1991), Job Performance Questionnaire of Williams & Anderson (1991), Occupational Well-Being Scale of Hinkin (1998) and Spiritual Intelligence at Work of Neal (2004). Findings indicated that compliance and proposed model fit with actual data. In confirmed model, results also indicated that psychological capital directly and with mediating role of occupational well-being had impact on organizational citizenship behavior. Findings also indicated that job spiritual intelligence has moderated relationship between psychological capital and organizational citizenship behavior. According to obtained results, it is suggested that in order to promote organizational citizenship behavior, organizations provide conditions for increasing of psychological capital, job spiritual intelligence and occupational well-being.

Key words: occupational well-being, Organizational citizenship behavior, psychological Capital, job spiritual intelligence

مرجان شمسی^۱، عبدالزهر نعامی^۲، کیومرث بشلیده^۳ و اسماعیل هاشمی شیخ شبنانی^۴
چکیده: هدف پژوهش حاضر بررسی اثر سرمایه‌های روان‌شناختی بر رفتار شهروندی سازمانی با توجه به نقش میانجی‌گری بهبودی حرفه‌ای و تعدیل‌گری هوش معنوی شغلی است. شرکت‌کنندگان در پژوهش ۲۲۲ نفر از میان کارمندان شرکت گاز استان لرستان بودند که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی چندمرحله‌ای انتخاب گردیدند. به منظور ارزیابی الگوی پیشنهادی و آزمون اثر واسطه‌ای و تعدیل‌کننده از تحلیل معادلات ساختاری، روش بوت استرپ و رگرسیون سلسله مراتبی استفاده گردید. ابزارهای پژوهش شامل پرسشنامه‌های سرمایه‌ی روان‌شناختی لوتانز، اولیو، اوی و نورمن (۲۰۰۷)، عملکرد شغلی ویلیامز و اندرسون (۱۹۹۱)، مقیاس بهبودی حرفه‌ای هینکین (۱۹۹۸) و مقیاس خودسنجی هوش معنوی در کار نیل (۲۰۰۴) بودند. یافته‌ها بیانگر تطابق و برازش الگوی پیشنهادی با داده‌های واقعی بودند. در مدل تأییدشده، سرمایه‌های روان‌شناختی به‌طور مستقیم و نیز با میانجی‌گری بهبودی حرفه‌ای بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیرگذار بود. همچنین یافته‌ها نشان دادند که هوش معنوی شغلی رابطه بین سرمایه‌های روان‌شناختی و رفتار شهروندی سازمانی را تعدیل می‌کند. بر اساس یافته‌های به‌دست‌آمده پیشنهاد می‌شود که به‌منظور ارتقاء رفتار شهروندی سازمانی، سازمان‌ها شرایطی را برای افزایش سرمایه‌های روان‌شناختی، هوش معنوی شغلی و بهبودی حرفه‌ای کارکنان فراهم آورند.

کلیدواژه‌ها: بهبودی حرفه‌ای، رفتار شهروندی سازمانی، سرمایه‌های روان‌شناختی، هوش معنوی شغلی

۱. نویسنده مسئول: کارشناس ارشد روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه شهید چمران اهواز

m_shamsi24@yahoo.com

۲. دانشیار گروه روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه شهید چمران اهواز

۳. دانشیار گروه روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه شهید چمران اهواز

۴. دانشیار گروه روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه شهید چمران اهواز

مقدمه

امروزه حیات سازمان‌ها تا اندازه زیادی به عملکرد موفقیت‌آمیز کارکنان بستگی دارد. با توجه به رویکرد سازمان‌های امروزی در کاهش هزینه‌ها از جمله هزینه‌های نیروی انسانی و نیز افزایش کارایی و اثربخشی از طریق استفاده حداکثر از توانمندی‌های نیروهای انسانی، به‌کارگیری سازه‌های قدیمی و سنتی از جمله عملکرد شغلی توانایی پاسخ‌گویی به چنین جهت‌گیری را ندارد. عملکرد شغلی فقط بیانگر انجام وظایف محوله است و استفاده از آن به‌عنوان مبنایی برای موفقیت سازمان‌ها امکان‌پذیر نخواهد بود. همان‌طور که اشاره شد سازمان‌ها بنا دارند تا با حداقل نیروی انسانی حداکثر بهره‌وری و اثربخشی را به دست آورند. بنابراین باید علاوه بر عملکرد شغلی، سازمان از سازه‌هایی که نقش بیشتر کارکنان را در انجام امور سازمانی نشان می‌دهد، استفاده کنند. با توجه به این شرایط بهترین سازه‌ای که برای این منظور می‌تواند مورد استفاده قرار بگیرد، رفتار شهروندی سازمانی^۱ است.

این رفتار به‌عنوان رفتاری فراتر از وظیفه اصلی افراد در سازمان در نظر گرفته می‌شود که به‌طور مستقیم به آن‌ها پاداشی داده نمی‌شود (بتمن و ارگان^۲، ۱۹۸۳). پژوهش‌های دیگری پیشنهاد می‌کنند که این رفتار باید جدای از رفتار کاری در نظر گرفته شود و به‌عنوان یک مفهوم کلی که شامل تمامی رفتارهای مثبت افراد در سازمان است تصور شود (کاسترو، آرماریو و روئیز^۳، ۲۰۰۴). رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند اثربخشی سازمان را افزایش دهد. همچنین لپین و جانسون^۴ (۲۰۰۲) رفتار شهروندی سازمانی را تحت عنوان «تمایل به تشریک‌مساعی و مفید بودن در محیط‌های سازمانی» تعریف کرده‌اند (دیگروت و براون‌لی^۵، ۲۰۰۶). ویلیامز و اندرسون^۶ (۱۹۹۱) رفتار شهروندی سازمانی را به دو عامل رفتار شهروندی معطوف به فرد و رفتار شهروندی معطوف به سازمان تقسیم کرده‌اند. رفتارهای معطوف به فرد به‌صورت مستقیم به افراد سود می‌رساند و عملکرد کلی سازمان را ارتقا می‌دهد. از قبیل کمک به کارمندان غایب، کمک به مدیر در انجام وظایفش، برداشتن موانع برای کمک به کارمندان جدید، وقت گذاشتن برای گوش دادن به مشکلات و نگرانی‌های همکاران، احترام به علایق شخصی کارمندان دیگر و ... رفتار معطوف به سازمان به‌صورت مستقیم به سازمان سود می‌رساند. مانند کار کردن بیش از زمان تعیین‌شده، حفظ و حمایت از منابع سازمان، پیروی از قوانین رسمی و ...

1. Organizational citizenship behavior
2. Bateman & Organ
3. Castro, Armario, & Ruiz
4. Lepin & Johnson
5. Degroot & Brownlee
6. Williams & Anderson

امروزه با توجه به سیاست‌های سازمان‌ها جهت کاهش هزینه‌های نیروی انسانی و استفاده حداکثری از نیروهای سازمانی موجود، ضرورت توجه و گسترش رفتار شهروندی سازمانی پیش از پیش احساس می‌شود. بر اساس این ضرورت لازم است سازمان‌ها از طریق تحقیق و پژوهش عوامل مؤثر بر افزایش رفتار شهروندی سازمانی را شناسایی کنند. تحقیق حاضر بر این کمبود خلاء پژوهشی صورت گرفته است. در تحقیق حاضر برای پیش‌بینی و تبیین رفتار شهروندی سازمانی از متغیرهای سرمایه‌های روان‌شناختی به‌عنوان متغیر دور و بهزیستی شغلی به‌عنوان متغیر نزدیک استفاده شده است. در عین حال از هوش معنوی سازمانی به‌عنوان عامل افزایشی در پیش‌بینی واریانس رفتار شهروندی سازمانی استفاده شده است.

لوتانز (۲۰۰۲) سرمایه روان‌شناختی^۱ را حالت رشد روان‌شناختی مثبت یک فرد دانست که توسط این موارد توصیف می‌شود: خودکارآمدی: اطمینان داشتن یا داشتن خودکارآمدی در نتیجه‌بخش بودن و صرف کردن تلاش لازم برای موفقیت در وظایف سخت و دشوار، خوش‌بینی: داشتن اسناد مثبت درباره‌ی موفقیت در حال و آینده، امیدواری: داشتن پشتکار در رسیدن به اهداف و در صورت لزوم هدایت کردن مسیرها به سمت رسیدن به اهداف به‌منظور موفق شدن و تاب‌آوری: مقاوم بودن و در امان ماندن در هنگام مواجهه با مشکلات متعدد و پیچیده به‌منظور دستیابی به موفقیت. اخیراً پژوهش‌های سازمانی مزایای سازمانی و فردی وجود سرمایه‌های روان‌شناختی در کارکنان را که نتایج مطلوبی مانند افزایش خلاقیت، افزایش بهزیستی روان-شناختی و عملکرد بالا را به همراه دارد، مورد بررسی قرار داده‌اند.

در پژوهش‌های اخیر، سازه بهزیستی تحت عنوان بهزیستی سازمانی^۲، سلامت سازمانی^۳ و بهزیستی حرفه‌ای^۴ در حیطه رفتار سازمانی از سوی پژوهشگران مورد توجه واقع شده است. دانا و گریفین^۵ (۱۹۹۹) بهزیستی حرفه‌ای را در قالب عدم وجود تجارب منفی همچون اضطراب، فشار روانی و فرسودگی شغلی در افراد تعریف کرده‌اند. رویکرد دیگر در زمینه بهزیستی سازمانی تحت عنوان رویکرد عاطفی (دینر، سو، لوکاس و اسمیت^۶، ۱۹۹۹) بر احساسات و تجارب عاطفی و هیجانی خوشایند تأکید دارد و نشان می‌دهد که چگونه افراد تحت تأثیر اسناد خود به‌عوامل مرتبط با شغل هم چون درآمد، فرصت‌های ارتقا و وظایف کاری خود خشنود یا ناخشنود می-

1. psychological capital
2. organizational well-being
3. organizational health
4. occupational well-being
5. Danna & Griffin
6. Diener, Suh, Lucas, & Smith

تأثیر سرمایه‌های روان‌شناختی بر رفتار شهروندی سازمانی: نقش میانجی‌گری...

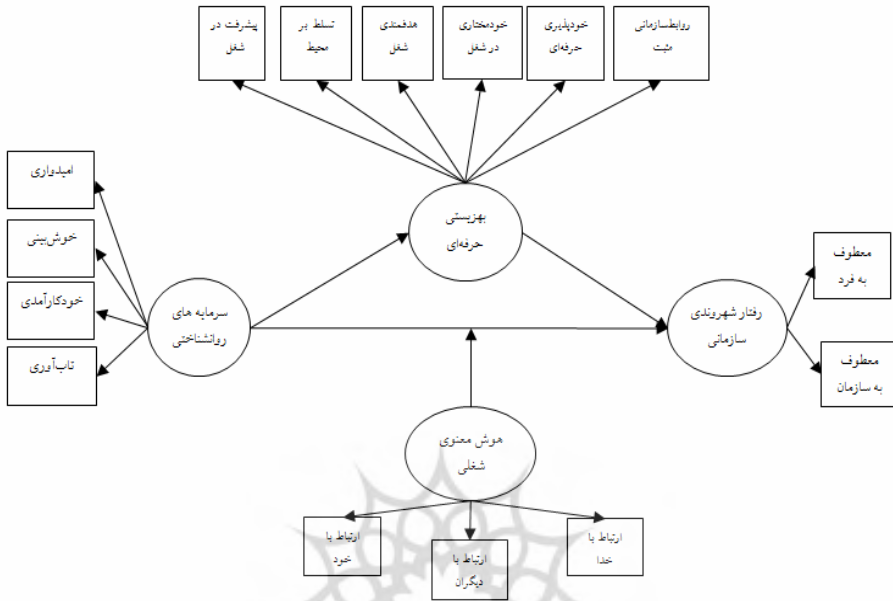
شوند. به اعتقاد ریف^۱ (۱۹۸۹)، سازه بهزیستی حرفه‌ای دارای یک ساختار چندبعدی و متشکل از شش بعد روابط سازمانی مثبت^۲، خودپذیری حرفه‌ای^۳، خودمختاری در شغل^۴، هدفمندی شغل^۵، تسلط بر محیط^۶ و پیشرفت در شغل^۷ است.

در سال‌های اخیر با تولد مفاهیم و سازه‌های نو در دامن روان‌شناسی دین، پژوهشگران به آزمون نظریه‌ها و یافته‌های پیشین با این سازه‌ها علاقه نشان داده‌اند. هوش معنوی در جرگه این مفاهیم نو جای دارد که برگ جدیدی از ساحت معنوی انسان به روی بشریت می‌گشاید. به گفته ایمونز^۸ (۲۰۰۰) «هوش معنوی» کاربرد انطباقی اطلاعات معنوی در جهت حل مسئله در زندگی روزانه و فرایند دستیابی به هدف است. این نوع از هوش یا به قول بوول^۹ (۲۰۰۴) خفته بودن آن را بایستی نوعی از رشد نیافتگی شخصیت و هم‌چنین زمینه‌ای برای ناکارآمدی، عدم رضایت از جریان کل زندگی، انحراف از اهداف واقعی حیات بشری، و فاصله گرفتن از معیارهای واقعی سلامت محسوب نمود. هوش معنوی شغلی سازه‌ای جدید است که امروزه مورد توجه پژوهشگران سازمانی قرار گرفته است. سازمان‌ها شروع به نشان دادن علاقه به ارزش‌های معنوی کرده‌اند. هوش معنوی شغلی به درونی‌ترین احساسات و روحیات کارکنان اشاره دارد که باعث می‌گردد کارکنان به جای انگیزه بیرونی به صورت درونی برانگیخته گردند (چین، آنترامن و تنگ^{۱۰}، ۲۰۱۱). گزارش شده است که هوش معنوی ظرفیت افراد را برای درک دیگران به میزان زیادی افزایش می‌دهد. درک معنوی به افراد اجازه می‌دهد تا علل واقعی رفتارها را بدون قضاوت کردن تشخیص دهند و نیازهای واقعی دیگران را برآورده سازند تا وقتی که آن‌ها خودشان یاد بگیرند با نیازهایشان مواجه گردند (چین و همکاران، ۲۰۱۱).

تاکنون مطالعات خیلی محدودی در خصوص نقش تعدیل‌گر هوش معنوی شغلی در رابطه‌ی بین سازه‌های سازمانی صورت گرفته است. براساس خلاء موجود و فقدان دانش کافی در خصوص اثر تعدیل‌کننده‌ی هوش معنوی شغلی در بافت سازمانی، در تحقیق حاضر علاوه بر بررسی نقش میانجی بهزیستی حرفه‌ای به بررسی اثر تعدیل‌کننده‌ی هوش معنوی شغلی در رابطه‌ی بین

1. Ryff
2. positive organizational relationships
3. professional self-acceptance
4. job autonomy
5. job purpose
6. environmental mastery
7. job growth
8. Emmons
9. Bowell
10. Chin, Anantharaman, & Tong

سرمایه روان‌شناختی و رفتار شهروندی سازمانی پرداخته شده است. الگوی پژوهش حاضر در شکل ۱ مشاهده می‌گردد.



شکل ۱. الگوی پیشنهادی پژوهش حاضر

روش پژوهش

طرح پژوهش در این مطالعه، طرح همبستگی از طریق الگویابی معادلات ساختاری^۱ (SEM) است که یک روش همبستگی چندمتغیری است. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان شرکت گاز استان لرستان در سال ۹۳ بودند. نمونه‌ای که در پژوهش حاضر برای آزمودن فرضیه‌های پژوهش در نظر گرفته شدند. شامل ۳۰۰ نفر بودند که به روش نمونه‌گیری تصادفی چندمرحله‌ای براساس شهرستان محل کار انتخاب شدند. ابتدا چهار شهرستان به روش تصادفی ساده انتخاب شده و سپس نمونه‌های موردنظر از بین کارکنان این شهرستان‌ها نیز به روش تصادفی ساده انتخاب گردیدند. در کل از ۳۰۰ پرسشنامه توزیع شده جهت آزمون فرضیه‌ها تعداد ۲۳۱ پرسشنامه عودت داده شد (نرخ بازگشت ۷۷ درصد است)، از این تعداد ۹ پرسشنامه کنار گذاشته شدند و تحلیل روی ۲۲۲ پرسشنامه انجام گرفت.

1. Structural Equations Models (SEM)

ابزار پژوهش

در این پژوهش از ۴ پرسشنامه استفاده شد که در زیر معرفی می‌شوند.

پرسشنامه سرمایه‌های روان‌شناختی

در پژوهش حاضر جهت سنجش سرمایه‌ی روان‌شناختی، از پرسشنامه‌ی سرمایه‌ی روان‌شناختی^۱ ۱۲ ماده‌ای لوتانز، اوپلیو، اوی و نورمن^۲ (۲۰۰۷) استفاده گردید. این سازه که شامل ۴ خرده‌مقیاس امیدواری (۴ ماده)، خوش‌بینی (۲ ماده)، خودکارآمدی (۳ ماده) و تاب‌آوری (۳ ماده) است. از پرسشنامه ۲۴ ماده‌ای لوتانز، یوسف و اوپلو (۲۰۰۷) اقتباس گردیده است. پاسخ‌ها روی مقیاس ۶ درجه‌ای لیکرت از ۱ (بسیار مخالفم) تا ۶ (بسیار موافقم) تنظیم شده است. چن و لیم^۳ (۲۰۱۲) پایایی این پرسشنامه را ۰/۸۹ گزارش کرده‌اند. همچنین آنان روایی این پرسشنامه را در حد مطلوبی گزارش داده‌اند. ضریب پایایی این مقیاس در پژوهش حاضر با استفاده از روش آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۸۶ محاسبه گردید. در پژوهش حاضر به منظور بررسی اعتبار سازه پرسشنامه‌ی سرمایه‌ی روان‌شناختی از روش تحلیل عامل تأییدی استفاده گردید. آماره‌های برازش مربوط به این مدل ($\chi^2=106/56$, $\chi^2/df=2/22$, $CFI=0/95$, $RMSEA=0/07$, $IFI=0/95$) نشان می‌دهند که تمامی ماده‌ها دارای بار عاملی بالا و معناداری هستند ($p<0/01$).

پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی

در پژوهش حاضر جهت سنجش رفتار شهروندی سازمانی از پرسشنامه عملکرد شغلی ویلیامز و اندرسون (۱۹۹۱) استفاده گردید. این پرسشنامه دارای ۲۱ ماده است که ۷ ماده آن مربوط به رفتارهای شهروندی معطوف به افراد (OCB-I)، ۷ ماده آن مربوط به رفتارهای شهروندی معطوف به سازمان (OCB-O) و ۷ ماده دیگر مربوط به عملکرد تکلیفی است. در این تحقیق از ماده‌های مربوط به OCB-I و OCB-O استفاده شد. پاسخ‌ها روی یک مقیاس ۵ درجه‌ای از ۱ (بسیار مخالف) تا ۵ (بسیار موافق) مشخص می‌گردند. در پژوهش تارنلی، بولینو، لستر و بلودگود^۴ (۲۰۰۳) ضریب آلفای کرونباخ برای OCB-O، ۰/۸۳ و برای OCB-I، ۰/۸۸ به دست آمد. ضریب پایایی این مقیاس در پژوهش حاضر و خرده‌مقیاس‌های رفتار شهروندی معطوف به فرد و

1. Psychological Capital Questionnaire (PCQ)

2. Luthans, Avolio, Avey, & Norman

3. Chen & Lim

4. Turnley, Bolino, Lester, & Bloodgood

معطوف به سازمان با استفاده از روش آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۷۳، ۰/۷۲ و ۰/۷۱ محاسبه گردید. در پژوهش حاضر به منظور بررسی اعتبار سازه مقیاس رفتار شهروندی سازمانی از روش تحلیل عامل تأییدی استفاده گردید. آماره‌های برازش مربوط به این مدل ($\chi^2/df = 3/22$)، $CFI = 0/81$ ، $JFI = 0/81$ ، $RMSEA = 0/09$ نشان می‌دهند که تمامی ماده‌ها دارای بار عاملی بالا و معناداری هستند ($p < 0/001$).

مقیاس بهزیستی حرفه‌ای

به منظور سنجش بهزیستی حرفه‌ای از مقیاس بهزیستی حرفه‌ای^۱ هینکین^۲ (۱۹۹۸) استفاده گردید. هینکین (۱۹۹۸) این مقیاس را بر اساس مقیاس بهزیستی روانشناختی^۳ ریف (۱۹۸۹) ارائه کرده است که در آن ۶ بعد مطرح شده توسط ریف (۱۹۸۹) به شکل اختصاصی به منظور به-کارگیری در محیط سازمانی اصلاح شده‌اند. این مقیاس دارای ۵۴ ماده و ۶ خرده مقیاس می-باشد. پاسخ‌های این مقیاس در یک طیف لیکرت ۵ درجه‌ای از ۱ (کاملاً مخالفم) تا ۵ (کاملاً موافقم) قرار می‌گیرند. شولتز^۴ (۲۰۰۸) با انجام تحلیل عاملی تأییدی با نرم‌افزار AMOS-7 روی کلیه این مقیاس و هر ۶ بُعد آن را در حد بسیار مطلوب و پایایی ابعاد آن را در دامنه‌ای از ۰/۷۱ تا ۰/۸۲ گزارش نمود. پایایی این پرسشنامه در پژوهش حاضر به روش آلفای کرونباخ برابر ۰/۹۰ می‌باشد. روی پرسشنامه پژوهش حاضر با روش تحلیل عاملی تأییدی محاسبه شده که آماره‌های برازش مربوط به این مدل ($\chi^2/df = 3/11$)، $\chi^2 = 4235/82$ ، $CFI = 0/89$ ، $JFI = 0/89$ ، $RMSEA = 0/07$ نشان می‌دهند که تمامی ماده‌ها دارای بار عاملی بالا و معناداری هستند ($p < 0/001$).

مقیاس هوش معنوی در کار

به منظور سنجش هوش معنوی شغلی از مقیاس خودسنجی هوش معنوی در کار^۵ نیل^۶ (۲۰۰۴) استفاده گردیده است. این مقیاس شامل سه بعد ارتباط با خود، ارتباط با دیگران و ارتباط با خدا است. این مقیاس شامل ۳۰ گویه است. پاسخ‌های این مقیاس در یک طیف لیکرت ۵ درجه‌ای از ۱ (کاملاً مخالفم) تا ۵ (کاملاً موافقم) قرار می‌گیرند. این پرسشنامه برای اولین بار

1. Occupational Well-Being Scale
2. Hinkin
3. Psychological Well-Being Scale (PWBS)
4. Shultz
5. Spiritual Intelligence at Work Self-Assessment
6. Neal

تأثیر سرمایه‌های روان‌شناختی بر رفتار شهروندی سازمانی: نقش میانجی‌گری...

توسط پژوهشگر این پژوهش به‌فارسی ترجمه گردیده است. در پژوهش حاضر، پایایی پرسشنامه به‌روش آلفای کرونباخ برابر با $0/87$ محاسبه شده است. روایی پرسشنامه پژوهش حاضر با روش تحلیل عاملی تأییدی محاسبه شده که آماره‌های برازش مربوط به این مدل ($\chi^2 = 940/68$) دارای بار عملی بالا و معناداری هستند ($p < 0/001$).
($RMSEA = 0/06$, $IFI = 0/97$, $CFI = 0/97$, $\chi^2/df = 2/34$) نشان می‌دهند که تمامی ماده‌ها

شیوه اجرای پژوهش

پس از انجام نامه‌نگاری‌های لازم با معاونت پژوهشی دانشگاه و مسئولین پژوهشی شرکت گاز استان لرستان و ارائه توضیحاتی در ارتباط با ضرورت و اهمیت موضوع موردپژوهش برای شرکت گاز استان لرستان و دلایل توجیهی جهت اجرای پروژه، تاریخ شروع به‌کار و اجرای پژوهش مشخص گردید. سپس پنج اداره شرکت گاز استان لرستان به‌عنوان نمونه انتخاب گردیده و در نهایت ۳۰۰ نفر به‌عنوان نمونه‌ی اصلی برای فرضیه آزمایشی با استفاده از روش تصادفی چند مرحله‌ای انتخاب شدند. پس از آن محقق با مراجعه به ادارات مربوطه، به توزیع پرسشنامه‌ها پرداخت و پس از پاسخ‌گویی کارکنان اقدام به جمع‌آوری نمود.

یافته‌ها

از مجموع ۲۲۲ شرکت‌کننده در پژوهش حاضر، $18/5$ درصد زن، $81/5$ درصد مرد، $16/2$ درصد مجرد و $83/8$ درصد متأهل بوده‌اند که میانگین سن و سابقه آنان به ترتیب 34 و 9 سال بود. همچنین $17/1$ درصد دارای مدرک دیپلم، $21/2$ درصد دارای مدرک فوق‌دیپلم، $41/4$ درصد دارای مدرک لیسانس و $20/3$ درصد دارای مدرک فوق‌لیسانس و یا بالاتر بودند. یافته‌های توصیفی مربوط به میانگین، انحراف معیار، کمترین و بیشترین نمره‌های اعضای نمونه روی متغیرهای مورد مطالعه و همچنین ماتریس ضرایب همبستگی متغیرها در جدول ۱ نشان داده شده‌اند.

جدول ۱. میانگین، انحراف معیار، کمترین و بیشترین نمره‌های متغیرهای مورد مطالعه و ماتریس ضرایب همبستگی متغیرها

متغیر	میانگین	انحراف معیار	کمترین نمره	بیشترین نمره	ضرایب همبستگی		
					۱	۲	۳
۱. سرمایه‌های روان-شناختی	۵۲/۷۴	۸/۹۷	۱۷	۷۱			
۲. رفتار شهروندی سازمانی	۵۶/۳۷	۶/۳۶	۳۹	۶۹	**۰/۳۳		
۳. بهزیستی حرفه‌ای	۹۵/۲۰۲	۲۳/۳	۱۲۰	۲۴۴	**۰/۲۶	**۰/۳۷	
۴. هوش معنوی شغلی	۱۱۳/۵۹	۱۰/۰۵	۷۶	۱۳۴	**۰/۴۰	**۰/۵۰	**۰/۷۶

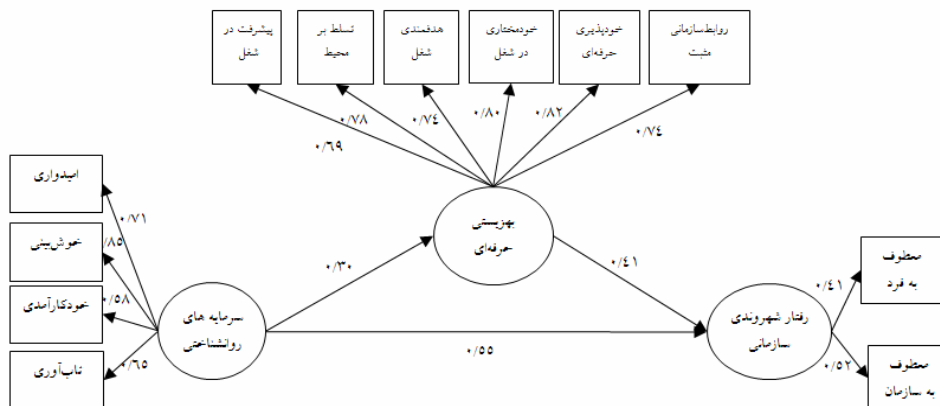
همان‌طور که در جدول ۱ مشاهده می‌شود، ضریب همبستگی بین سرمایه‌های روان‌شناختی با رفتار شهروندی سازمانی، بهزیستی حرفه‌ای و هوش معنوی و هم‌چنین ضرایب همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی با بهزیستی حرفه‌ای و هوش معنوی شغلی، قابل توجه و معنی‌دار می‌باشند.

به‌منظور ارزیابی الگوی پیشنهادی، روش الگویایی معادلات ساختاری مورد استفاده قرار گرفت. برازندگی الگوی پیشنهادی براساس ترکیبی از سنج‌های برازندگی جهت تعیین کفایت برازش الگوی پیشنهادی با داده‌ها مورد استفاده قرار گرفتند. مقادیر اکثر شاخص‌های برازندگی نشان‌دهنده‌ی برازش قابل قبول الگوی پیشنهادی با داده‌ها بودند. شاخص‌های برازندگی الگوی پیشنهادی در جدول ۲ نشان داده شده‌اند.

جدول ۲. شاخص‌های برازندگی الگوی پیشنهادی

RMSEA	NFI	CFI	TLI	IFI	AGFI	GFI	χ^2/df	df	χ^2	شاخص‌های برازندگی الگو
۰/۰۵۶	۰/۹۲	۰/۹۶	۰/۹۵	۰/۹۶	۰/۹۰	۰/۹۳	۱/۶۹۶	۵۱	۸۶/۵۰۷	الگوی پیشنهادی

همان‌طور که در جدول ۲ دیده می‌شود در مدل پیشنهادی شاخص‌های برازش بسیار خوبی حاصل شده است که حاکی از برازش مناسب داده‌ها با این الگو است. ضرایب مسیر الگوی پژوهش، در شکل ۲ مشاهده می‌گردد. همان‌طور که از جدول ۲ نیز استنباط می‌شود، این الگو دارای برازش خوبی است.



شکل ۲. ضرایب مسیر در الگوی پیشنهادی

همان‌طور که در شکل ۲ مشاهده می‌گردد، همه‌ی ضریب مسیرهای مستقیم به‌طور کامل معنی‌دار به‌دست‌آمده است. علاوه بر آن، نتایج آزمون بوت استرپ نیز نشان داد که رابطه‌ی غیرمستقیم نیز معنی‌دار ($p < 0.001$) است. نتایج حاصل از رابطه غیرمستقیم در جدول ۳ نشان داده شده است.

جدول ۳. نتایج بوت استرپ برای مسیر واسطه‌ای پژوهش

مسیر	داده‌ها	بوت	سوگیری	خطای استاندارد	حد پایین	حد بالا
سرمایه‌های روان‌شناختی ← بهزیستی حرفه‌ای ← رفتار شهروندی سازمانی	0.0578	0.0607	0.0029	0.0230	0.0220	0.1093

جدول ۳ نشان می‌دهد که رابطه غیرمستقیم متغیرها معنی‌دار است. بنابراین، متغیر بهزیستی حرفه‌ای در رابطه الگوی سرمایه‌های روان‌شناختی و رفتار شهروندی سازمانی به‌عنوان متغیر میانجی عمل می‌کند و می‌توان گفت که میزانی از تأثیر الگوی هوش معنوی شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی ناشی از بهزیستی حرفه‌ای است.

به‌منظور بررسی نقش هوش معنوی شغلی در تعدیل رابطه‌ی بین سرمایه‌های روان‌شناختی و رفتار شهروندی سازمانی، از روش آماری تحلیل رگرسیون تعدیل‌کننده استفاده شد. نتایج حاصل از این تحلیل در جدول ۴ ارائه شده است.

جدول ۴. نتایج تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی نقش هوش معنوی شغلی در تعدیل رابطه‌ی بین سرمایه‌های روان‌شناختی و رفتار شهروندی سازمانی

رفتار شهروندی سازمانی					متغیر مستقل	مرحله
ΔR^2	R^2	گام ۳ β	گام ۲ β	گام ۱ β		
-	**۰/۴۲۸	**۰/۹۱	**۰/۴۶	**۰/۶۵	نمره انحراف سرمایه‌های روان-شناختی	۱
**۰/۳۹۶	**۰/۸۲۴	**۱/۰۴	**۰/۶۵	-	نمره انحراف هوش معنوی شغلی	۲
*۰/۰۰۷	**۰/۸۳	*۰/۶۸	-	-	نمره انحراف سرمایه‌های روان-شناختی × هوش معنوی شغلی	۳

$p < ۰/۰۱^{**}$ $p < ۰/۰۵^*$

همان‌گونه که در جدول ۴ دیده می‌شود، وارد کردن تعامل سرمایه‌های روان‌شناختی و هوش معنوی شغلی به معادله رگرسیون در گام سوم، به تبیین ۰/۸۳ درصد از واریانس رفتار شهروندی سازمانی با ۰/۰۰۷ درصد واریانس انحصاری افزوده منجر شد. ضریب رگرسیون برابر با ۰/۶۸ است و در سطح $p < ۰/۰۵$ معنی‌دار است. بنابراین، اثر تعاملی هوش معنوی شغلی و سرمایه‌های روان‌شناختی با رفتار شهروندی سازمانی از لحاظ آماری معنی‌دار است. تعامل معنا دار یادشده نشان می‌دهد که رابطه‌ی سرمایه‌های روان‌شناختی با رفتار شهروندی سازمانی در سطوح مختلف هوش معنوی شغلی در سازمان با یکدیگر متفاوت است.

بحث و نتیجه‌گیری

هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه‌ی سرمایه‌های روان‌شناختی و رفتار شهروندی سازمانی از طریق بهزیستی حرفه‌ای و با توجه به نقش تعدیل‌گر هوش معنوی شغلی بود. همان‌طور که یافته‌ها نشان دادند رابطه‌ی سرمایه‌های روان‌شناختی با رفتار شهروندی سازمانی به‌صورت مستقیم معنی‌دار بود. این یافته با نتیجه پژوهش‌هایی همچون جفری^۱ (۲۰۰۵)، گوتی و همکاران^۲ (۲۰۰۹) همخوان است. سرمایه روان‌شناختی در محیط کار نشانگر ارزیابی مثبت از شرایط کاری شخص و احتمال بالای موفقیت مبتنی بر تلاش، مداومت و برانگیختگی است (لوتانز و همکاران، ۲۰۰۷). در واقع، باید انتظار داشت که چنین شناخت‌های شغلی مثبتی منجر

1. Jafri
2. Gooty et al.

به رفتارهای شهروندی سازمانی شود. به عقیده ارگان و نیر^۱ (۱۹۸۵)، کارکنانی که آینده‌شان را به‌طور مطلوبی ارزیابی می‌کنند، بیشتر مایل‌اند تا دروندادهایشان را برای سازمان تعدیل کنند که بدین‌وسیله در موفقیت سازمان سهیم گردند. هم‌چنین افرادی که از لحاظ سرمایه‌های روان‌شناختی در سطوح بالاتری قرار دارند، از توانایی‌های خود در استفاده از نیروهای روان‌شناختی برای مواجه‌شدن با موانع کاری استفاده می‌کنند و به رفتارهای برون نقش بیشتری نظیر رفتارهای شهروندی سازمانی، اقدام می‌ورزند (اوی، ورسینگ و لوتانز^۲، ۲۰۰۸). یافته‌ها هم‌چنین نشان دادند که بهزیستی حرفه‌ای به‌عنوان میانجی‌گر نقش مؤثری در تبیین رابطه بین سرمایه‌های روان‌شناختی و رفتار شهروندی سازمانی ایفا می‌کند. این یافته با نتیجه پژوهش اوی، ورسینگ و لوتانز (۲۰۰۸) همخوان است. طبق الگوی حفظ منابع هابفول^۳ (۱۹۸۹)، افراد به دنبال کسب و حفظ منابع هستند. هنگامی که این منابع به‌دست آمدند، بهزیستی افزایش خواهد یافت. به عقیده هابفول، چهار نوع منبع وجود دارد که منجر به بهزیستی بیشتر خواهد شد که عبارت‌اند از اشیاء فیزیکی (مانند خانه شخص)، ویژگی‌های شخصی (مانند عزت‌نفس)، موقعیت‌ها (مانند متأهل بودن) و انرژی‌ها (مانند زمان، دانش). به عقیده کولبرتسون، فولگر و میلز^۴ (۲۰۱۰)، سرمایه‌های روان‌شناختی به‌عنوان منبع ویژگی‌های شخصی در نظر گرفته می‌شود که در شرایطی که در سطوح بالایی باشد می‌تواند منجر به بهزیستی بالا گردد. در واقع می‌توان گفت بهزیستی حرفه‌ای تجربه‌ای از حالت کارکرد روان‌شناختی بهینه افراد در محیط کار است که چنین کارکرد بهینه‌ای معمولاً به تجربه‌ی تفکرات، هیجانات و یا پیامدهای مثبت توسط افراد وابسته است. از طرف دیگر افرادی که بهزیستی حرفه‌ای بالایی دارند سعی در ایجاد روابط مثبت با همکاران خود دارند، هم‌چنین این افراد در شغل خود احساس استقلال، هدفمندی، تسلط بر محیط و خویشتن‌پذیری می‌کنند. در نتیجه هنگامی که فردی بهزیستی حرفه‌ای بالایی تجربه می‌کند، تلاش می‌کند تا برای حفظ روابط مثبت خود با همکارانش، رفتارهایی هم‌چون نوع-دوستی، کمک به همکاران و حمایت از اعضای سازمان نشان دهند. هم‌چنین طبق نظریه تبادل اجتماعی وقتی کارکنان احساس بهزیستی و شادکامی در شغل خود می‌نمایند، برای جبران حمایت‌ها و فرصت‌هایی که از سوی سازمان و همکارانشان دریافت کرده‌اند، رفتارهای شهروندی از خود نشان می‌دهند (بورمن و ارگان، ۱۹۸۴، به نقل از چن و چیو^۵، ۲۰۰۸). در واقع در یک

1. Organ & Near
2. Avey, Wernsing, & Luthans
3. Hobfoll
4. Culbertson, S. S., Fullagar, C. J., & Mills
5. Chen & Chiu

فرایند مبادله‌ی اجتماعی، زمانی که کارکنان رفتارهای مدیریت سازمان را منصفانه ادراک می‌کنند، تمایل بیشتری به انجام اقدامات و رفتارهای عمدی دارند که جزء وظایف و نقش‌های اصلی آن‌ها نمی‌باشد، اما در پیشرفت و ارتقاء اهداف سازمانی نقش مهمی دارند (دلوگا^۱، ۱۹۹۴).

یافته‌ها همچنین نشان دادند که هوش معنوی شغلی رابطه‌ی بین سرمایه‌های روان‌شناختی و رفتار شهروندی سازمانی را تعدیل می‌نماید. این یافته بدین معنی است که سرمایه روان‌شناختی در افرادی که هوش معنوی شغلی بالاتری دارند، آثار مثبت بیشتری از جمله رفتار شهروندی سازمانی نشان می‌دهند. بنابراین می‌توان ادعا کرد که رابطه بین سرمایه‌های روان‌شناختی و رفتار شهروندی سازمانی در سطوح مختلف هوش معنوی شغلی متفاوت است. بر اساس پیشینه‌ی در دسترس، پژوهشی در این خصوص یافت نشد. این یافته را براساس نظریه‌ی فعال‌سازی صفات^۲ (تت و بورنت^۳، ۲۰۰۳) می‌توان تبیین نمود. این نظریه بیان می‌کند که تفاوت‌های شخصیتی افراد تنها زمانی آشکار می‌شود که موقعیت، نشانه‌های مربوط به صفات و تمایلات مشخصی را برای افراد ایجاد کند مبنی بر اینکه آن موقعیت، برای بروز آن صفت مشخص مناسب است. به عبارت دیگر، این نظریه توضیح می‌دهد که چگونه برخی شرایط، تمایلات افراد برای رفتار کردن و واکنش نشان دادن به شیوه‌ای مشخص را فعال می‌کند. هوش معنوی شغلی، یک ویژگی مطلوب است که نشانه‌های مرتبط با صفات مشخص را برای افراد با سرمایه‌های روان‌شناختی بالا فعال می‌کند که موجب تسهیل اثرات محیطی می‌شوند. در واقع کارکنانی که به مهارت‌های آگاهی از خویشتن، آگاهی متعالی و آگاهی از دیگران در محیط کار (که مؤلفه‌های هوش معنوی شغلی هستند) مجهز می‌باشند، بهتر می‌توانند به وظیفه‌ی خود عمل کنند، در مسائل جاری سازمان مشارکت کنند، با سایر همکاران روابط مطلوب و مثبتی برقرار کنند، در مقابل سختی‌ها و دشواری‌ها صبر و بردباری به خرج دهند و به‌طور کلی بیشتر از نقش‌های رسمی محوله انجام‌وظیفه کنند. هوش معنوی در محل کار به‌صورت ارزش‌هایی مانند درستی (تمامیت)، صداقت، مسئولیت، شفقت، احترام و شجاعت نمایان می‌شود. این هوش می‌تواند به مدیریت هیجان‌ها و هم‌زیستی مسالمت‌آمیز کمک کند (روتمی^۴، ۲۰۰۸). بدین ترتیب در سازمان‌هایی که کارکنانشان سطوح هوش معنوی شغلی و سرمایه‌های روان‌شناختی بالایی را تجربه می‌کنند، رفتارهای شهروندی سازمانی بیشتری دیده می‌شود.

-
1. Deluga
 2. Trait Activation Theory (TAT)
 3. Tett & Burnett
 4. Rotimi

تأثیر سرمایه‌های روان‌شناختی بر رفتار شهروندی سازمانی: نقش میانجی‌گری...

بر مبنای نتایج به‌دست‌آمده و با توجه به منافع سرمایه‌های روان‌شناختی، هوش معنوی شغلی و بهزیستی حرفه‌ای برای اعضای سازمان که فراتر از شکل دادن به رفتارهای کارکنان است، پیشنهاد می‌شود که سازمان‌ها در درجه نخست جهت جذب افرادی با سرمایه‌های روان‌شناختی و هوش معنوی شغلی بالا و سپس تشویق، حمایت و پرورش بیشتر چنین افرادی به‌منظور افزایش بهره‌وری و عملکرد سازمانی تلاش نمایند، برای مثال سازمان‌ها می‌توانند از ابزارهای گزینشی که امیدواری، خوش‌بینی، خودکارآمدی، تاب‌آوری و ابعاد هوش معنوی شغلی را اندازه می‌گیرند، استفاده کنند؛ ابزارهایی مانند آزمون‌ها، مصاحبه‌های ساختار یافته و ... هم‌چنین سازمان‌ها باید شرایطی را به وجود آورند که میزان بهزیستی حرفه‌ای افراد، بهبود یابد. پس از استخدام کارکنان، سازمان‌ها می‌توانند از آموزش سرمایه‌های روان‌شناختی، هوش معنوی و بهزیستی حرفه‌ای جهت توسعه‌ی آن در میان کارکنان استفاده نمایند، بنابراین پیشنهاد می‌شود فرصت‌های مناسبی برای آموزش این سازه برای کارکنان فراهم گردد.

منابع

- Avey, J. B., 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.
- Bateman, T. S., & Organ, D. W. (1983). Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee "citizenship". *Academy of management Journal*, 26(4), 587-595.
- Castro, C. B., Armario, E. M., & Ruiz, D. M. (2004). The influence of employee organizational citizenship behavior on customer loyalty. *International journal of Service industry management*, 15(1), 27-53.
- Chen, C. C., & Chiu, S. F. (2008). An integrative model linking supervisor support and organizational citizenship behavior. *Journal of Business and Psychology*, 23(1-2), 1-10.
- Chen, D. J., & Lim, V. K. (2012). Strength in adversity: The influence of psychological capital on job search. *Journal of Organizational Behavior*, 33(6), 811-839.
- Chin, S. T., Anantharaman, R. N., & Tong, D. Y. (2011). The roles of emotional intelligence and spiritual intelligence at the workplace. *J. Hum. Resource. Manage. Res.* <http://www.ibimapublishing.com/journals/JHRMR/2011/582992/582992.pdf>.
- Culbertson, S. S., Fullagar, C. J., & Mills, M. J. (2010). Feeling good and doing great: the relationship between psychological capital and well-being. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15(4), 421.
- Danna, K., & Griffin, R. W. (1999). Health and well-being in the workplace: A review and synthesis of the literature. *Journal of management*, 25(3), 357-384.
- DeGroot, T., & Brownlee, A. L. (2006). Effect of department structure on the organizational citizenship behavior-department effectiveness relationship. *Journal of*

- Business Research*, 59(10), 1116-1123.
- Diener, E., Suh, E. M., Lucas, R. E., & Smith, H. L. (1999). Subjective well-being: Three decades of progress. *Psychological bulletin*, 125(2), 276.
- Emmons RA. (2000a). Spirituality and intelligence: Problems and prospects. *International Journal of Psychology and Religion*, 1(10), 57-64.
- Gooty, J., Gavin, M., Johnson, P. D., Frazier, M. L., & Snow, D. B. (2009). In the Eyes of the Beholder Transformational Leadership, Positive Psychological Capital, and Performance. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 15(4), 353-367.
- Hinkin, T. J. (1998). A brief tutorial on the development of measures. *Organizational Research Methods*, 1, 104-121.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American psychologist*, 44(3), 513.
- Jafri, H. (2012). Psychological capital and innovative behaviour: An empirical study on apparel fashion industry. *Journal of Contemporary Management Research*.
- Luthans, F. (2002). Positive organizational behavior: Developing and managing psychological strengths. *The Academy of Management Executive*, 16(1), 57-72.
- Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., & Norman, S. M. (2007). Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel Psychology*, 60(3), 541-572.
- Neal, J. (2004). *Spiritual intelligence at work self-assessment*. Available at neal & associates website.
- Rotimi, A. A. (2008). Predictive estimates of emotional, spiritual intelligence, self-efficacy and creativity skills on conflict resolution behavior among the NURTW, in the South-Western Nigeria. *Pakistan Journal of Life and Social Sciences*, 6, 68-74.
- Ryff, C. D. (1989). Beyond Ponce de Leon and life satisfaction: New directions in quest of successful ageing. *International journal of behavioral development*, 12(1), 35-55.
- Shultz, M. I. (2008). *Occupational well-being: The development of a theory a measure*. Doctoral dissertation, Kansas state university.
- Tett, R. P., & Burnett, D. D. (2003). A personality trait-based interactionist model of job performance. *Journal of Applied Psychology*, 88, 500-517.
- Turnley, W. H., Bolino, M. C., Lester, S. W., & Bloodgood, J. M. (2003). The impact of psychological contract fulfillment on the performance of in-role and organizational citizenship behaviors. *Journal of management*, 29(2), 187-206.
- Williams, L. J., & Anderson, S. E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. *Journal of management*, 17(3), 601-617.