

بررسی اثر سرمایه روان‌شناختی در رفتار شهروندی سازمانی با نقش تعدیل‌گری ویژگی‌های شغلی (مورد مطالعه: کارکنان دانشگاه هرمزگان)

عبادالله بانسی * پیمان رضایی ** صدیقه حامل آذر ***

چکیده

هدف پژوهش حاضر، بررسی رابطه سرمایه روان‌شناختی و رفتار شهروندی با نقش تعدیل‌گری ویژگی‌های شغلی در میان کارکنان دانشگاه هرمزگان است. بدین منظور، با استفاده از رویکرد توصیفی-همبستگی، نمونه‌ای صد نفری از جامعه دو بیست و چهار ویکنفری کارکنان دانشگاه هرمزگان به صورت تصادفی، انتخاب و پرسش‌نامه‌ای ترکیبی (مشمول بر سه پرسش‌نامه لوتنز، اورگن و کانوسکی، هاکمن و اولدم) با ضریب آلفای کرونباخ (بیش از ۷۰٪) در میان آن‌ها توزیع شد. در نهایت، برای تجزیه و تحلیل داده‌های پرسش‌نامه‌ها از مدل طراحی شده با نرم‌افزار پی‌ال‌اس، رگرسیون، تحلیل واریانس یک‌طرفه آنوا، آزمون معناداری ضریب همبستگی پیرسون و آزمون تی مستقل استفاده گردید. یافته‌ها: نتایج، حاکی از رابطه مثبت میان سرمایه روان‌شناختی و رفتار شهروندی، تأثیر مثبت ویژگی‌های شغل در شدت این رابطه، تأیید تمام فرضیه‌های فرعی به جزء فرضیه فرعی اول و نبود رابطه معنادار میان سن و جنسیت و رفتار شهروندی است. پیشنهادها: توجه و دقت بیشتر درباره سرمایه روان‌شناختی و ویژگی‌های شغلی و شخصیتی کارکنان و محول کردن شغل سازگار با روحیه کاری و میزان علاقه‌مندی آنان و همچنین تشکیل کارگاه‌های آموزشی جهت افزایش رفتار شهروندی.

واژگان کلیدی: کارکنان، سرمایه روان‌شناختی، رفتار شهروندی، رفتار سازمانی مثبت‌گرا.

تاریخ دریافت: ۱۶ خرداد ۱۳۹۵ تاریخ پذیرش: ۲۷ تیر ۱۳۹۵
* استادیار گروه مدیریت بازرگانی دانشکده مدیریت و گمرک، دانشگاه هرمزگان، بندرعباس، ایران.
** دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی/بازاریابی، دانشکده مدیریت و گمرک، دانشگاه هرمزگان، بندرعباس، ایران (نویسنده مسئول): peyman.r2012@yahoo.com
*** دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی/بازاریابی، دانشکده مدیریت و گمرک، دانشگاه هرمزگان، بندرعباس، ایران.

۱. مقدمه

امروزه نقش کارکنان -به‌خصوص در محیط دانشگاهی- تغییر زیادی کرده است؛ مثلاً تشویق کارکنان به اجرای درست کار یا تغییر در نحوه اجرای آن و پاسخگو بودن نسبت به جامعه، منجر به این شده است که دوام دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزشی، علاوه بر معلمان و استادان، به وجود کارکنان دارای تعهد زیاد سازمانی و همچنین، تمایل آن‌ها به رفتارهای فراشغلی وابسته باشد. ریشه مفهوم سرمایه روان‌شناختی را باید در کارهای مارتین سلیگمن^۱ -پدر روان‌شناسی مثبت‌گرا- جست‌وجو کرد (هاجز^۲، ۲۰۱۰، ص ۲۵). پس از آن، این رویکرد به تدریج وارد حوزه رفتار سازمانی شد و عنوان رفتار سازمانی مثبت‌گرا به خود گرفت. رفتار سازمانی مثبت‌گرا به معنای مطالعه و کاربرد مثبت‌گرایی در توانمندی‌های منابع انسانی و ظرفیت‌های روان‌شناسی است که می‌تواند برای بهبود عملکرد در محیط کار امروز، استفاده شود (لوئیز و همکاران^۳، ۲۰۰۷). رفتار شهروندی سازمانی به رفتارهایی گفته می‌شود که جزء وظایف رسمی سازمانی نیست اما در عملکرد سازمان اثر دارد (اورگن و راین^۴، ۱۹۹۵). این رفتار، نوعی رفتار فراتر از وظایف است؛ به این معنا که فراتر از نقش‌های رسمی کارکنان و اختیاری است و معمولاً در نظام پاداش رسمی سازمان در نظر گرفته نمی‌شود (هوپی و همکاران^۵، ۱۹۹۹). رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی، آگاهانه و بابصیرت است که اگرچه مستقیماً و به‌صراحت با شیوه پاداش‌دهی رسمی سازمان بازشناخته نمی‌شود اما در حالت کلی، کارکردهای سازمان را ارتقا می‌دهد (پادسکاف و همکاران^۶، ۲۰۰۰). آگاهانه و با

1 Martin Seligman

2 Hodges

3 Luthans et al.

4 Organ & Ryan

5 Hui et al.

6 Podsakoff et al.

بصیرت بودن این رفتار به دلیل عدم اجبار نقش یا شرح وظایف شغلی است (الیشیا^۱، ۲۰۰۸). در ادبیات جدید مدیریت، تعریف دیگری از رفتار شهروندی شده است. رفتار شهروندی سازمانی به اجرای خودجوش و آگاهانه وظایف و مسئولیت‌های فراقانونی کارکنان گفته می‌شود (زارع، ۱۳۸۳).

واقعیت‌ها نشان می‌دهد با گذشت زمان و پیچیده‌تر شدن محیط‌های کاری، ضرورت پرداختن به مباحث جدیدتر در عرصه مطالعات سازمانی - که در کارایی کارکنان مؤثر است - روزه‌روز بیشتر می‌شود (حقیقی کفاش و همکاران، ۱۳۹۰)؛ زیرا منابع انسانی از اساسی‌ترین منابع راهبردی هر سازمان است و بی‌تردید، موفقیت سازمان‌ها و محیط‌های کاری به استفاده کارآمد از منابع انسانی بر پایه علوم رفتاری وابسته است (یوسفی فرد و میرآفتاب‌زاده، ۱۳۹۲). علاوه بر این، رفتار کارکنان در محیط‌های کاری، توجه بسیاری را در دهه‌های گذشته به خود جلب کرده و درباره انواعی از رفتارها تحقیق شده است (ونداین و همکاران^۲، ۱۹۹۴). رفتار شهروندی سازمانی نیز یکی از موضوعات مهم رفتاری‌ای است که میزان اثربخشی کلی سازمان را افزایش می‌دهد (اورگن^۳، ۱۹۹۸، ص ۳۹)؛ و به آن به منزله یکی از مهم‌ترین اجزای زیرساخت‌های مدیریتی، توجه فراوانی شده است؛ بنابراین، از آنجاکه افزایش اثربخشی سازمان، همواره یکی از مسائل و دغدغه‌های اصلی مدیران است شناخت عوامل مؤثر در رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند گام مهم و مفیدی در این مسیر به شمار آید (فانی و همکاران، ۱۳۹۰). ازاین‌رو، پژوهشگران قصد دارند سرمایه روان‌شناختی را به منزله عامل توسعه محیط کاری حمایتگر (لوتنز و همکاران^۴، ۲۰۰۷، ص ۵۴۵) و ویژگی‌های شغلی مؤثر در رفتار شهروندی را بررسی کنند و سپس بر اساس نتایج، مدلی را برای تبیین رابطه بین عوامل شغلی،

1 Alicia

2 Van Dyne et al.

3 Organ

4 Lutthans et al.

سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی عرضه کنند؛ بنابراین انتظار می‌رود که با این پژوهش به پرسش‌های زیر پاسخ داده شود:

آیا ویژگی‌های شغلی می‌تواند به منزله متغیر تعدیل‌گر در رفتار شهروندی اثر بگذارد؟

ارتباط بین ابعاد سرمایه روان‌شناختی و رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان دانشگاه هرمزگان چگونه است؟

۲. مبانی نظری

سرمایه روان‌شناختی

سرمایه روان‌شناختی به معنای تحقق معیارهای رفتار سازمانی مثبت‌گرا است به‌طوری‌که تمایل و آمادگی افراد برای بهبود و توسعه افزایش می‌یابد و نهایتاً عملکرد آن‌ها ارتقا پیدا می‌کند. امیدواری، خوش‌بینی، خودکارآمدی و تاب‌آوری، مؤلفه‌های سرمایه روان‌شناختی هستند (اوی و همکاران^۱، ۲۰۱۱). امید، حالتی انگیزشی است و سه مؤلفه عاملیت، طرح و هدف دارد (گرتی و همکاران^۲، ۲۰۱۰). خوش‌بینی، اسناد درونی نسبتاً ثابت و کلی درباره حوادث مثبت است. خودکارآمدی به معنای اطمینان داشتن به توانایی‌های موردنیاز در دستیابی به موفقیت و باور به داشتن قدرت در غلبه بر تکالیف دشوار است. تاب‌آوری نیز ظرفیت روانی مثبت برای برگشت، جهش از مصیبت و تغییر مثبت در جهت پیشرفت است که فرد را برای پذیرش مسئولیت آماده می‌کند. نظریه‌ها و تحقیقات نشان می‌دهند که چهار مؤلفه امیدواری، خوش‌بینی، انعطاف‌پذیری و خودکارآمدی با یکدیگر همبستگی دارند و سازه برتری را شکل می‌دهند که محققان از آن با عنوان سرمایه روان‌شناختی یاد می‌کنند. همچنین، پژوهش‌های تجربی از همگرایی و تمایز بین این چهار سازه مثبت روان‌شناختی، حمایت می‌کنند (لوتنز و همکاران^۳، ۲۰۰۷).

1 Avey et al.

2 Geraghty et al.

3 Luthans et al.

رفتار شهروندی

هرچند واژه رفتار شهروندی سازمانی را اولین بار، اورگن^۱ و همکارانش در سال ۱۹۸۳ میلادی به کار گرفتند ولی قبل از او، افرادی همچون کتز^۲ و کان^۳ با تمایز بین عملکرد نقش و رفتارهای نوآورانه و خودجوش در دهه‌های ۷۰ و ۸۰ میلادی و پیش از آن‌ها، چستر بارنارد^۴ با بیان مفهوم «تمایل به همکاری» در سال ۱۹۳۸ میلادی به این موضوع توجه کرده بودند (پادسکاف و همکاران^۵، ۲۰۰۰). در ادبیات پژوهش، توجه بسیار زیادی به شناخت رفتارهای فرانشی کارکنان مبذول شده است و چنین تصور می‌شود که این رفتارها، تأثیر زیادی در عملکرد سازمان دارند. بخش عمده‌ای از این رفتارها را می‌توان در قالب رفتارهای شهروندی سازمانی در نظر گرفت. رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی، اختیاری و داوطلبانه است اما نظام رسمی پاداش‌دهی سازمان، آن را به‌طور مستقیم و آشکار تشخیص نمی‌دهد. این رفتار، کارایی و اثربخشی عملکرد سازمان را ارتقا می‌دهد. درواقع، رفتار شهروندی سازمانی، عملکردی متناسب با نقش سازمانی نیست بلکه جزء متداول‌ترین مفهوم‌سازی‌های عملکرد فرانشی است (بولینو و همکاران^۶، ۲۰۰۲). بنابراین، تفاوت اصلی رفتار شهروندی سازمانی و رفتارهای مربوط به نقش و وظیفه، این است که رفتار شهروندی سازمانی کاملاً داوطلبانه و فراتر از انتظارات رسمی نقش و وظیفه فرد است (الیسن و همکاران^۷، ۲۰۰۱). بررسی‌های پادسکاف و همکاران^۸ نشان می‌دهد که تقریباً ۳۰ نوع متفاوت از ابعاد رفتار شهروندی

1 Organ

2 Katz

3 Kahn

4 Chester Barnard

5 Podsakoff et al.

6 Bolino et al.

7 Allison et al.

8 Podsakoff et al.

سازمانی شناخته شده است (اورگن و راین^۱، ۱۹۹۵). ابعاد رفتار شهروندی سازمانی را می‌توان در قالب پنج طبقه کلی ذیل بیان نمود: جوانمردی، فضیلت مدنی، وظیفه‌شناسی، ادب و نزاکت و نوع‌دوستی (نتمیر و همکاران^۲، ۱۹۹۷)؛ که تعریف آنها بدین شرح است:

نوع‌دوستی^۳: کمک به دیگران برای ادای وظایف در شرایط غیرمعمول.
 وظیفه‌شناسی^۴: ادای وظایف تعیین‌شده به شیوه‌ای فراتر از آنچه انتظار می‌رود (مانند کار در بعد از ساعت اداری برای سود رساندن به سازمان).
 جوانمردی^۵: تأکید بر جنبه‌های مثبت سازمان به جای جنبه‌های منفی آن.
 فضیلت مدنی^۶: حمایت از عملیات اداری سازمان.
 ادب و نزاکت^۷: مشورت با دیگران و اطلاع‌رسانی قبل از عمل، و ردوبدل کردن اطلاعات؛ که در تحقیق حاضر بر این پنج ویژگی تأکید می‌شود.

ویژگی‌های شغلی

پادسکاف و همکاران در فراتحلیلی از پژوهش‌های ۱۵ سال اخیر در زمینه رفتار شهروندی سازمانی، میزان تأثیر تعدادی از متغیرها در ابعاد مختلف رفتار شهروندی سازمانی را ترسیم کرده‌اند. از جمله متغیرهایی که با رفتار شهروندی سازمانی، رابطه همساز داشتند متغیرهای مرتبط با شغل نظیر مهارت، استقلال وظیفه، هویت وظیفه، تنوع و بازخورد بودند. این پژوهش‌ها عمدتاً درباره نظریه جانشین‌های رهبری بوده است که نتایج، مبین ارتباط پایدار ویژگی‌های شغلی با

1 Organ & Ryan

2 Netemeyer et al.

3 altruism

4 conscientiousness

5 sportsmanship

6 civic virtue

7 course

رفتار شهروندی است (پادسکاف و همکاران^۱، ۲۰۰۰).

تنوع به میزانی اطلاق می‌شود که کارکنان به ادای دامنه گسترده‌ای از وظایف می‌پردازد. مهارت، توانایی، دانش و قدرت اجرای کار به نحو احسن است. اهمیت وظیفه، میزان تأثیری است که شغل در زندگی افراد داخل سازمان و یا حتی خارج آن می‌گذارد. استقلال، میزانی است که شغل، مستلزم اجرای کار واحد کاملی است که آشکارا می‌تواند به منزله فرآورده کارمند خاصی، شناخته شود. بازخورد نیز میزانی است که کارکنان می‌توانند ضمن کار از حسن عمل خود، آگاه شوند.

در پژوهش حاضر با توجه به اهمیت مؤلفه‌های «اهمیت» و «بازخورد» -از بین دیگر مؤلفه‌های ویژگی‌های شغلی- این دو به منزله مؤلفه‌های اصلی متغیر تعدیل‌گر مؤثر در رابطه سرمایه روان‌شناختی در رفتار شهروندی در نظر گرفته شده است.

پیشینه پژوهش

بدرن و یوسف-مورگن^۲ (۲۰۱۵) با بررسی سرمایه روان‌شناختی و رضایت شغلی در کشور مصر به این نتیجه رسیدند که امید، خودکارآمدی، انعطاف‌پذیری و خوش‌بینی، هم به صورت جداگانه و هم به صورت کلی، رابطه معناداری با رضایت شغلی کارکنان مصر دارند. احمدی و همکاران^۳ (۲۰۱۴)، طی سنجش ارتباط معنویت و رفتار شهروندی سازمانی به این نتیجه رسیدند که معنویت در محیط کار با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان، ارتباط معناداری دارد و آن را پیش‌بینی می‌کند. همچنین، بیل‌تری و همکاران^۴ (۲۰۱۳) پس از سنجش تأثیر سرمایه روان‌شناختی و مقاومت به تغییر در رفتار شهروندی سازمانی به این نتیجه رسیدند که کارمندان در برابر تغییر به شدت مقاومت می‌کنند و نتایج حاکی از رابطه مثبت و مستقیم سرمایه روان‌شناختی و رفتار شهروندی سازمانی است.

1 Podsakoff et al.

2 Badran & Youssef-Morgan

3 Ahmadi et al.

4 Beal III et al.

همچنین، دهقانی و همکاران (۱۳۹۲) در مقاله‌ای با هدف بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان بیمارستان‌های آموزشی درمانی دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان به این نتیجه رسیدند که رفتار شهروندی سازمانی و سرمایه اجتماعی، رابطه معنادار و مستقیمی دارند و با توجه به اهمیت رفتار شهروندی سازمانی در ارتقای بهره‌وری سازمان‌ها و رابطه مستقیم و معنادار آن با سرمایه اجتماعی، مدیران مراکز مراقبت بهداشتی و درمانی و بیمارستان‌ها باید سیاست‌ها و راهکارهای مناسبی جهت ارتقای این دو مقوله اتخاذ نمایند. بهادری خسروشاهی و همکاران (۱۳۹۱) پس از سنجش رابطه سرمایه روان‌شناختی و ویژگی‌های شخصیتی با رضایت شغلی در کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر تبریز به این نتیجه دست یافتند که توجه و دقت بیشتر درباره سرمایه روان‌شناختی و ویژگی‌های شخصیتی افراد به‌منظور استخدام کتابداران مناسب و شایسته و همچنین تشکیل کارگروه‌هایی جهت افزایش رضایت شغلی احساس می‌شود. پژوهشی که غفاری چراتی (۱۳۸۷) برای بررسی رابطه رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی در وزارت کشور انجام داد به این نتیجه رسید که رفتار شهروندی سازمانی به منزله رفتاری که وراى نقش‌های شغلی تجویز می‌شود و نظام پاداش‌دهی رسمی به‌طور مستقیم یا آشکار نمی‌تواند آن را بشناسد موجب بهبود و اثربخشی کاری می‌گردد و منابع سازمان را جهت رسیدن به اهداف، بهره‌ورتر می‌سازد. در پژوهشی که لوئیز و همکاران^۱ (۲۰۰۷) با هدف توسعه سرمایه روان‌شناختی انجام دادند به این نتیجه دست یافتند که رابطه مثبت و معناداری بین امیدواری، خوش‌بینی و انعطاف‌پذیری وجود دارد.

فرضیه‌های پژوهش

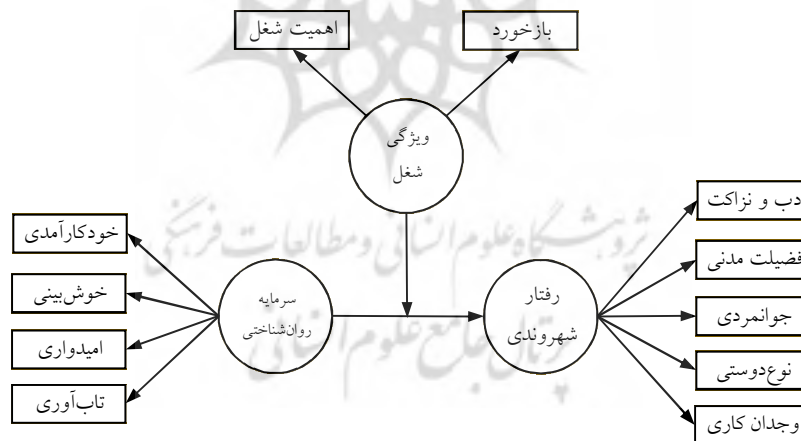
فرضیه اصلی

H₁: ویژگی‌های شغل در رابطه میان سرمایه روان‌شناختی و رفتارهای شهروندی کارکنان دانشگاه هرمزگان اثر می‌گذارد.

1 Lutthans et al.

فرضیه‌های فرعی

- H₁: بین امیدواری و رفتار شهروندی کارکنان دانشگاه هرمزگان، رابطه معناداری وجود دارد.
- H₂: بین خوش‌بینی و رفتار شهروندی کارکنان دانشگاه هرمزگان، رابطه معناداری وجود دارد.
- H₃: بین خودآگاهی و رفتار شهروندی کارکنان دانشگاه هرمزگان، رابطه معناداری وجود دارد.
- H₄: بین تاب‌آوری و رفتار شهروندی کارکنان دانشگاه هرمزگان، رابطه معناداری وجود دارد.
- H₅: ویژگی‌های شغلی به منزله متغیر مداخله‌گر، ارتباط مستقیمی با رفتار شهروندی کارکنان دانشگاه هرمزگان دارد.
- بر اساس مباحث و فرضیه‌های فوق، مدل مفهومی تحقیق به شکل زیر است.



نمودار ۱. مدل مفهومی پژوهش

۳. روش پژوهش

پژوهش حاضر از حیث هدف و روش در زمره تحقیقات کاربردی-همبستگی است و برای تحلیل داده‌ها از روش‌های آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده است. برای بررسی مشخصات پاسخ‌دهندگان از آمار توصیفی و برای تعیین رابطه بین متغیرها، سنجش وضعیت موجود رفتار شهروندی و مؤلفه‌های سرمایه روان‌شناختی در میان زنان و مردان، سنجش میزان تأثیر غیرمستقیم سرمایه روان‌شناختی در رفتار شهروندی و در نهایت بررسی تأثیر تحصیلات و سن در افزایش رفتارهای فراتر از آزمون معناداری ضریب همبستگی پیرسون، آزمون T مستقل، مدل‌سازی معادلات ساختاری و آزمون تحلیل واریانس یک‌راهه (ANOVA یک‌طرفه) و نرم‌افزارهای SPSS و PLS استفاده شده است.

جامعه و نمونه آماری

جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه کارکنان دانشگاه هرمزگان به تعداد ۲۴۱ نفر است. به دلیل مشخص بودن چارچوب نمونه‌گیری و عمومیت متغیرهای رفتاری برای همه اعضای جامعه، از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شد. طبق روش نمونه‌گیری از جامعه محدود، نمونه‌ای با تعداد ۱۰۰ نفر انتخاب گردید و با احتساب بازگشت ۹۰ درصد پرسش‌نامه‌ها، ۱۱۰ پرسش‌نامه توزیع شد. واریانس برای نمونه‌ای سی‌تایی از مطالعه مقدماتی، ۲۵٪ شده است.

رابطه ۱:

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha/2}^2 \times \sigma^2}{\varepsilon^2(N-1) + Z_{\alpha/2}^2 \times \sigma^2} \approx n = \frac{241 \times 1.96^2 \times .25}{0.075^2(241-1) + 1.96^2 \times .25} \approx 100$$

ابزار اندازه‌گیری

برای گردآوری اطلاعات از سه نوع پرسش‌نامه استفاده شده است. برای سنجش

سرمایه روان‌شناختی از پرسش‌نامه سرمایه روان‌شناختی^۱ (لوتنز و همکاران^۲، ۲۰۰۷) و پرسش‌نامه رفتار شهروندی سازمانی کانوسکی و اورگن^۳ (۱۹۹۶) استفاده شد. پرسش‌نامه سرمایه روان‌شناختی از مقادیر استاندارد شده - که به طور وسیعی برای ساختارهایی که امید، تاب‌آوری، خوش‌بینی و خودکارآمدی را می‌سنجند- استفاده می‌کند که روایی و پایایی این خرده‌مقیاس‌ها اثبات شده است. این پرسش‌نامه شامل ۲۴ سؤال است که هر خرده‌مقیاس، شامل پنج گویه است و پاسخ‌گو به مقیاس پنج‌درجه‌ای لیکرت (کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم) پاسخ می‌دهد. پرسش‌نامه مؤلفه‌های رفتار شهروندی نیز مشتمل بر ۱۵ سؤال است که ۵ بعد نوع‌دوستی، وجدان کاری، جوانمردی، رفتار مدنی و ادب و نزاکت را ارزیابی می‌کند. این پرسش‌نامه، استاندارد است. سؤالات پرسش‌نامه بر اساس طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت تهیه و تدوین شده است. شماره سؤالات مرتبط با هر کدام از ابعاد نیز در پرسش‌نامه مشخص گردیده است. پرسش‌نامه ویژگی‌های شغلی که حکمن و اولدم^۴ (۱۹۸۰) طراحی کرده‌اند نیز در این پژوهش فقط دو مؤلفه مهم بازخورد و اهمیت شغلی را در قالب شش سؤال می‌سنجد. برای به دست آوردن نمره سرمایه روان‌شناختی و رفتار شهروندی و ویژگی‌های شغلی، ابتدا نمره هر مؤلفه به صورت جداگانه به دست آمد و سپس مجموع آن‌ها به منزله نمره کل محسوب شد. نتایج تحلیل عاملی تأییدی، حاکی از این بود که این آزمون، دارای عوامل و سازه‌های مورد نظر سازندگان آزمون است. در حقیقت، نتایج تحلیل عاملی، روایی سازه آزمون را تأیید کردند و مدل پنج‌عاملی، برازش بهتری با داده‌ها و هماهنگی بیشتری هم با مدل نظری دارد. مقدار خی‌دوی این آزمون، ۲۴/۶ و آماره‌های CFI، RMSEA در این مدل به ترتیب ۰/۹۷ و ۰/۸ است. در پژوهش فوق، روایی

1 PCQ

2 Luthans et al.

3 Konovsky & Organ

4 Hackman & Oldham

پرسش‌نامه تأیید شده است. میزان ضریب آلفای کرونباخ - که نشان‌دهنده پایایی پرسش‌نامه است - ۸۹٪ شد.

۴. یافته‌ها

جدول ۱، وضعیت پاسخ‌دهندگان را از نظر جنسیت، میزان تحصیلات و سابقه کار نشان می‌دهد که میزان مردان ۵۷٪ و میزان زنان ۴۳٪ است. همچنین، ۶۰٪ کارکنان دارای مدرک کارشناسی هستند درحالی‌که فراوانی کارکنان با مدارک کاردانی و دیپلم به ترتیب ۱۶٪ و ۱۱٪ (کم‌ترین مقدار فراوانی) بود.

جدول ۱. وضعیت جمعیت‌شناختی نمونه آماری (به درصد)

وضعیت جمعیت‌شناختی نمونه آماری										
	جنسیت		تحصیلات					سابقه کار (سال)		
	مرد	زن	دیپلم	کاردانی	کارشناسی	کارشناسی ارشد	دکتری	۱ تا ۵	۶ تا ۱۰	۱۱ تا ۱۵
فراوانی	۴۳	۳۲	۸	۱۳	۴۵	۷	۲	۱۸	۲۸	۱۷
درصد	۵۷	۴۳	۱۱	۱۶	۶۰	۹	۳	۲۴	۳۷	۲۳

برای تجزیه و تحلیل داده‌ها، ابتدا رابطه میان متغیرهای پژوهش، بررسی شد. بدین منظور از آزمون معناداری ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. همان‌طور که گفته شد نتایج جدول ۲ حاکی از آن است که همه مؤلفه‌های ابعاد سرمایه روان‌شناختی با رفتار شهروندی - با توجه به خطای کمتر از ۵٪ ناشی از نتایج آزمون همبستگی پیرسون - همبستگی مثبت دارند؛ اما با توجه به میزان ضریب همبستگی ارائه‌شده در جدول ۲، مؤلفه‌های ویژگی‌های شغل (اهمیت و بازخورد) با رفتار شهروندی، همبستگی ملموسی ندارد.

جدول ۲. بررسی همبستگی میان متغیرهای پژوهش (به درصد)

متغیرها	رتبه	خودکارآمدی	امیدواری	تاب‌آوری	خوش‌بینی	بازخورد	اهمیت	رفتار شهروندی
خودکارآمدی	همبستگی	۱	۷**	۵۸**	۵۶*	۱۲	-۷	۳۳**
امیدواری	همبستگی	۶۳**	۱	۶۴**	۶۵**	-۸	-۴	۲۸*
تاب‌آوری	همبستگی	۵۸**	۶۴**	۱	۵۶**	۶/۴	-۶	۲۷**
خوش‌بینی	همبستگی	۵۷**	۶۵**	۵۵**	۱	۱۱	-۱/۵	۴۶**
بازخورد	همبستگی	۱۲	۱/۸	۶	۱۱	۱	۲۱	۲۴*
اهمیت	همبستگی	-۷	-۴	-۶	-۱	۲۱	۱	۱۴
رفتار شهروندی	همبستگی	۳۸**	-۲۸*	۲۷*	۴۵**	۲۹*	۱۴	۱

همان‌طور که گفته شد نتایج جدول ۲ حاکی از آن است که رفتار شهروندی با همه مؤلفه‌های سرمایه روان‌شناختی -با توجه به خطای کمتر از ۰.۵٪- همبستگی مثبت دارد اما همبستگی اهمیت شغل و بازخورد با رفتار شهروندی، کمتر است. برای سنجش تفاوت وضعیت موجود دو گروه زنان و مردان درباره ارتباط رفتار شهروندی و تک‌تک مؤلفه‌های سرمایه روان‌شناختی، از آزمون T مستقل استفاده گردید که نتایج حاصل از این آزمون در قالب دو جدول ۳ و ۴ آمده است.

جدول ۳. وضعیت تأثیر جنسیت در رفتار شهروندی (به درصد)

جنسیت	میانگین	انحراف معیار	T	سطح معناداری
مرد	۴/۰۴۵	۳۱	-۱۶	۸۷
زن	۴/۰۶	۴۰		

مطابق جدول ۳، بین جنسیت و رفتار شهروندی -به دلیل سطح معناداری بیش از ۰.۵٪- رابطه معناداری وجود ندارد؛ افزون بر این، وجود تفاوت اندک بین میانگین رفتار شهروندی در میان دو گروه زنان و مردان در جدول فوق نیز بر این یافته، صحه می‌گذارد.

در ادامه به کمک آزمون تحلیل واریانس یک‌راهه ANOVA به بررسی تأثیر تحصیلات و سن کارکنان در افزایش رفتارهای فرانقشی پرداخته شده است (جدول ۴ و ۵).

جدول ۴. وضعیت تأثیر سن کارکنان در رفتار شهروندی (به درصد)

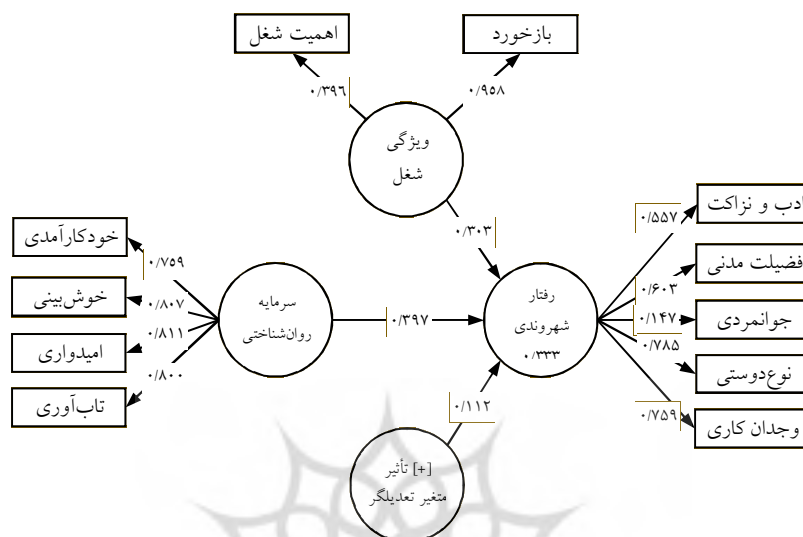
متغیر	مجموع مجذور	درجه آزادی	میانگین مجذور	F	سطح معناداری
بین گروهی	۲۰	۲	۱۰	۸۲	۴۴
درون گروهی	۸/۷	۷۲	۱۲		
کل	۸/۹	۷۴	۲۲		

جدول ۵. وضعیت تأثیر تحصیلات کارکنان در رفتار شهروندی

تحصیلات	میانگین	انحراف معیار (درصد)	T (درصد)	سطح معناداری (درصد)
دیپلم	۳/۱	۳۴	۴۸	۷۵
کاردانی	۴/۱	۴۰		
کارشناسی	۴/۱	۳۲		
کارشناسی‌اشد	۴	۵۲		
دکتری و بیشتر	۴	۳۴		
جمع کل	۴/۱	۳۵		

همان‌طور که از جدول ۴ و ۵ مشخص است -از آنجاکه سطح معناداری، بیش از ۵ درصد است- در وضعیت موجود، سن و میزان تحصیلات در رفتار شهروندی تأثیر ملموسی ندارد.

برای سنجش میزان تأثیر سرمایه روان‌شناختی با نقش تعدیل‌گری ویژگی‌های شغلی (بازخورد و اهمیت شغل) در پیش‌بینی رفتار شهروندی از نرم‌افزار SMART PLS 3,2,3 استفاده شده است.



نمودار ۲. مدل مفهومی پژوهش (ضرایب و بارهای عاملی)

میزان آلفای کرونباخ، پایایی مرکب^۱ و متوسط واریانس استخراجی که به ترتیب نشان‌دهنده پایایی مدل، ثبات درونی شاخص‌ها و روایی کلی پرسش‌نامه هستند در جدول ۶ ارائه شده است.

جدول ۶. برازش مدل (به درصد)

متغیر	آلفای کرونباخ	متوسط واریانس استخراجی	پایایی مرکب (CR)
سرمایه روان‌شناختی	۷۸	۵۰	۸۸
ویژگی‌های شغل	۷۰	۵۶	۶۷
رفتار شهروندی	۷۰	۵۹	۶۹

جدول ۷. نتایج آزمون مدل

فرضیه	ضرایب مسیر (به درصد)	آماره T	نتیجه فرضیه
فرضیه اصلی	۴۰	۲/۸۶۹	تأیید
فرضیه فرعی پنجم	۱۱	۲/۴۴۱	تأیید

در مدل پژوهش که تأثیر سرمایه روان‌شناختی در رفتار شهروندی و همچنین تأثیر میزان شدت متغیر مداخله‌گر در این رابطه را نشان می‌دهد با توجه به اینکه مقدار آماره T از ۲ بیشتر است فرضیه‌های هر مسیر با اطمینان ۹۵٪ تأیید می‌شود. نتایج در جدول ۸ آمده است.

از آنجاکه میزان آلفای کرونباخ برای هر سه متغیر سرمایه روان‌شناختی، ویژگی‌های شغل و رفتار شهروندی بیش از ۷۰٪ است مدل، پایا است. متوسط واریانس استخراجی^۱ نیز بیش از ۵۰٪ است که ضمن تأیید روایی پرسش‌نامه‌ها، درصد تبیین متغیرهای پنهان توسط متغیرهای آشکار را نیز مشخص می‌نماید؛ و از آنجاکه میزان پایایی مرکب^۲ - که بیان‌کننده میزان ثبات درونی شاخص‌ها است - برای هر سه متغیر سرمایه روان‌شناختی، رفتار شهروندی و ویژگی‌های شغلی بیش از ۷۰٪ است شاخص‌های درونی مدل، پایا هستند.

جدول ۸. نتایج رگرسیون ابعاد سرمایه روان‌شناختی

متغیرها	F	ضرایب رگرسیون (به درصد)	سطح معناداری (به درصد)	نتیجه فرضیه (به درصد)
خوش‌بینی	۴/۹۱۰	۴۳	۴	تأیید
خودآگاهی		۳۸	۴	تأیید

1 AVE

2 CR

متغیرها	F	ضرایب رگرسیون (به درصد)	سطح معناداری (به درصد)	نتیجه فرضیه (به درصد)
تاب‌آوری		۳۰	۴/	تأیید
امیدواری		-۱۱	۵۰	رد

برای آزمون فرضیه‌های فرعی -بجز فرضیه فرعی پنجم که از طریق مدل طراحی شده با نرم‌افزار PLS آزمون شد- با آزمون رگرسیون، تأثیر هر یک از متغیرهای خوش‌بینی، خودآگاهی، تاب‌آوری و امیدواری در رفتار شهروندی، سنجیده شد که نتایجی مطابق جدول ۸ به دست آمد.

۵. بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با رویکرد بین‌رشته‌ای به بررسی نقش سرمایه روان‌شناختی و ویژگی‌های شغل در رفتار شهروندی پرداخته است. نتایج مدل مفهومی پژوهش نشان می‌دهد که متغیر سرمایه روان‌شناختی تحت تأثیر همه متغیرهای خودکارآمدی، خوش‌بینی، امیدواری و متغیر تاب‌آوری به‌صورت کلی است و با اطمینان ۹۵٪ و با توجه به ارتباط مثبت و معنادار مؤلفه‌های سرمایه روان‌شناختی با رفتار شهروندی، فرضیه اصلی پژوهش تأیید می‌گردد. یافته‌ها با نتایج پژوهش‌های کول^۱ (۲۰۰۷) و اوی و همکاران^۲ (۲۰۱۰) همخوانی دارد. همچنین در پژوهش ژائو و هو^۳ (۲۰۰۹) نیز آمده است که رشد سرمایه روان‌شناختی -به‌ویژه مؤلفه تاب‌آوری- در ارتقای سلامت روانی افراد مؤثر است.

بر اساس نتایج حاصل از آزمون‌های ANOVA و T مشخص شد که وضعیت سن، تحصیلات و جنسیت کارکنان دانشگاه هرمزگان در وضعیت موجود سرمایه

1 Cole

2 Avey et al.

3 Zhao & Hou

روان‌شناختی و رفتار شهروندی، تأثیر معناداری ندارد. همچنین با توجه به نتایج حاصل از همبستگی مؤلفه‌های سرمایه روان‌شناختی می‌توان با اطمینان ادعان کرد که میزان زیاد اعتماد به نفس به منزله عامل انتساب موفقیت‌های شغلی به توانایی‌های فردی، موجب ارتقای سرمایه روان‌شناختی در میان کارکنان می‌گردد. سرمایه روان‌شناختی نیز خود - به صورت غیرمستقیم و به ترتیب - در بروز رفتارهای وظیفه‌شناسی، همکاری فردی (نوع دوستی) و گروهی با دیگران (فضیلت مدنی) اثر می‌گذارد.

نتیجه آزمون فرضیات فرعی تحقیق نیز حاکی از نبود رابطه معنادار میان امیدواری و رفتار شهروندی سازمانی و به تبع آن، رد فرضیه فرعی اول است. درباره فرضیه‌های فرعی دیگر نیز با توجه به نتایج می‌توان استدلال نمود که خوش‌بینی با رفتار شهروندی، همبستگی مثبت دارد و از توان تبیین این متغیر (رفتار شهروندی سازمانی) برخوردار است؛ لذا فرضیه فرعی دوم پژوهش نیز تأیید می‌گردد؛ با توجه به شدت همبستگی بین خودکارآمدی و رفتار شهروندی، فرضیه فرعی سوم پژوهش تأیید می‌گردد که با پژوهش محمودی میمند و هرنیدی (۱۳۹۰) درباره تأثیر خودکارآمدی در رفتار شهروندی و بخشی از پژوهش نورمن و همکاران^۱ (۲۰۱۰) هماهنگ است. مؤلفه تاب‌آوری، همبستگی معناداری با درجه اهمیت ۹۵٪ با رفتار شهروندی دارد و از نتایج مدل خروجی مشخص شد که قدرت ضریب تبیین آن برای رفتار شهروندی $P=0/004$ و $B=0/30$ است که در نتیجه، فرضیه فرعی چهارم تأیید می‌گردد؛ با توجه به اینکه همبستگی متغیرهای اهمیت شغل و بازخورد با سرمایه روان‌شناختی ۹۵٪ است طبق نتایج مدل مفهومی پژوهش، این متغیر به منزله متغیر تعدیل‌گر سرمایه روان‌شناختی، تأثیر مثبتی در رفتار شهروندی دارد؛ بنابراین، فرضیه فرعی پنجم نیز تأیید می‌شود و در نتیجه، متغیر ویژگی‌های شغلی در رفتار شهروندی کارکنان دانشگاه هرمزگان، تأثیر خیلی زیادی ندارد که پریمساگونیس^۲ (۲۰۰۹) نیز در پژوهش

1 Norman et al.

2 Premsagunnism

خود به این نتیجه رسید که بین رفتار شهروندی و سازمانی و توانمندسازی کارکنان با عملکرد شغلی، رابطه معنادار و مثبتی وجود دارد. توره^۱ (۲۰۰۵) نیز در پژوهش خود بیان می‌کند که بین رفتار شهروندی و عملکرد سازمانی، رابطه معناداری وجود دارد. با این تفاسیر، ویژگی‌های شغلی، در این پژوهش، هرچند کم اما تأثیر معناداری در رفتار شهروندی داشته است. وجود تفاوت در نتایج فرضیه فرعی اول با پیشینه پژوهش احتمالاً ناشی از تفاوت جامعه آماری، فرهنگ سازمانی و وظایف شغلی است؛ چراکه وظایف کارکنان دانشگاه هرمزگان با دیگر سازمان‌ها مثل بیمارستان یا مشاغل عملیاتی متفاوت است.

با توجه به نتایج حاصل از جداول ۳ و ۵ می‌توان گفت که میزان تحصیلات و جنسیت، تأثیر چندانی در رفتار شهروندی ندارد؛ البته مسلم است که افراد با سطوح متفاوتی از سرمایه روان‌شناختی وارد سازمان می‌شوند. با تکیه بر نتایج این مطالعه می‌توان ادعا کرد هرچه این سرمایه و میانگین به‌خصوص چهار متغیر مثبت- در افراد، بیشتر باشد بروز رفتارهای شهروندی سازمانی در آن‌ها، محتمل‌تر است. این امر، لزوم دقت سازمان‌ها در فرایند گزینش و انتخاب و همچنین سنجش ابعاد سرمایه روان‌شناختی را در کنار سایر سرمایه‌های فردی در مصاحبه‌های شغلی می‌طلبد. نباید از نظر دور داشت که این پژوهش در دانشگاهی دولتی صورت گرفته است و تعمیم نتایج برای سایر دانشگاه‌ها باید با دقت انجام گیرد. پیشنهاد می‌شود برای افزایش خودکارآمدی کارکنان، مشارکت آن‌ها در کارگروه‌ها بیشتر شود و دانش در سازمان منتشر گردد.

با توجه به اینکه ویژگی‌های شغلی، اثر کمتری در روابط رفتار شهروندی و سرمایه روان‌شناختی داشته است پیشنهاد می‌گردد برای افزایش اثر این متغیر، قبل از به‌کارگیری کارکنان، ویژگی‌های شخصیتی ایشان بررسی شود و شغلی سازگار با روحیه کاری و میزان علاقه‌مندی‌شان به ایشان محول شود. همچنین، قوت‌ها و ضعف‌های آنها بررسی

شود، قوت‌ها، تقویت و ضعف‌ها حذف شود که در نهایت منجر به خودکارآمدی کارکنان سازمان می‌شود.

با توجه به اینکه امیدواری با رفتار شهروندی سازمانی، رابطه معناداری ندارد و این نتیجه - با توجه به پیشینه - دور از انتظار بوده است پیشنهاد می‌گردد سایر پژوهشگران همین پژوهش را در سازمان‌های مشابه اجرا نمایند تا صحت نتیجه این پژوهش در سایر سازمان‌های مشابه، بررسی شود.



منابع

۱. بهادری خسروشاهی، جعفر، هاشمی نصرت آبادی، تورج و بیرامی، منصور (۱۳۹۱). «رابطه سرمایه روان‌شناختی و ویژگی‌های شخصیتی با رضایت شغلی در کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر تبریز». *مجله پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی*، دوره ۱۷، شماره ۶، صص ۳۱۸-۳۱۲.
۲. حقیقی کفاش، مهدی، مظلومی، نادر و میرزامحمدی، فرزانه (۱۳۹۰). «پیش‌زمینه‌ها و پیامدهای بدینی سازمانی (مورد مطالعه: کارکنان شرکت تجارت الکترونیک پارسیان)». *فصلنامه علمی-پژوهشی مطالعات مدیریت بهبود و تحول*، دوره ۲۱، شماره ۶۴، صص ۱۱۷-۱۳۹.
۳. دهقانی، محمد، مصطفایی، داود، حیوی حقیقی، محمدحسین، استبصاری، فاطمه، رفعتی، شیده و خرمی، فرید (۱۳۹۲). «بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان بیمارستان‌های آموزشی درمانی دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان». *مجله اطلاع‌رسانی پزشکی نوین*، دوره ۱، شماره ۱، صص ۲۴-۳۲.
۴. زارع، حمید (۱۳۸۳). «نقش رفتار شهروندی سازمانی در عملکرد سازمان». *فرهنگ مدیریت*، دوره ۲، شماره ۶، صص ۱۵۱-۱۶۹.
۵. غفاری چراتی، معصومه (۱۳۸۷). *بررسی رابطه میان رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی کنشگران وزارت کشور*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. تهران: دانشگاه علامه طباطبائی.
۶. فانی، علی‌اصغر، آذر، عادل، محمدی، جیران و فتحی، سعید (۱۳۹۰). «تبیین الگوی رابطه بین تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی با رویکرد فراتحلیل». *فصلنامه پژوهش‌های مدیریت عمومی*، دوره ۴، شماره ۱۲، صص ۲۹-۵۲.
۷. محمودی میمند، محمد و هرنندی، عطا (۱۳۹۰). «بررسی رابطه بین خودسودمندی کارکنان با بروز رفتار شهروندی سازمانی؛ مورد مطالعه: کارکنان

- مدیریت فرهنگی وزارت علوم و تحقیقات و فناوری». پژوهش‌های مدیریت منابع سازمانی، دوره ۱، شماره ۱، صص ۱۳۷-۱۵۳.
۸. یوسفی فرد، ارسلان و میرآفتاب‌زاده، سیدمهرداد (۱۳۹۲). «نقش آموزش‌های ضمن خدمت در توسعه منابع انسانی و افزایش تعهد سازمانی کارکنان». دومین همایش ملی علوم مدیریت نوین، گرگان.
9. Ahmadi, S., Nami, Y., & Barvarz, R. (2014). "The Relationship between Spirituality in the Workplace and Organizational Citizenship Behavior". *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, Vol. 114, pp. 262-264.
10. Alicia, S. M. (2008). "Matching Ethical Work Climate to in Role and Extra Role Behaviors in a Collective Work Setting". *Journal of Business Ethics*, Vol. 79, No. 1, pp. 43-55.
11. Allison, B. J., Voss, R. S., & Dryer, S. (2001). "Student Classroom and Career Success: The Role of Organizational Citizenship Behavior". *Journal of Education for Business*, Vol. 76, No. 2, pp. 282-288.
12. Avey, J. B., Luthans, F., Smith, R., & Palmer, N. F. (2010). "Impact of Positive Psychological Capital on Employee Well-being Over Time". *Journal of Occupational Health*, Vol. 15, No. 1, pp. 17-28.
13. Avey, J. B., Reichard, R. J., Luthans, F., & Mhatre, K. H. (2011). "Meta-analysis of the Impact of Positive Psychological Capital on Employee Attitudes, Behaviors, and Performance". *Human Resource Development Quarterly*, Vol. 22, No. 2, pp.

127-152.

14. Badran, M. A., & Youssef-Morgan, C. M. (2015). "Psychological Capital and Job Satisfaction in Egypt". *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 30, No. 3, pp. 354-370.
15. Beal III, L., Stavros, J. M., & Cole, M. L. (2013). "Effect of Psychological Capital and Resistance to Change on Organisational Citizenship Behavior". *SA Journal of Industrial Psychology*, Vol. 39, No. 2, pp. 1-11.
16. Bolino, M. C., Turnley, W. H., & Blood good, J. M. (2002). "Citizenship Behavior and the Creation of Social Capital in Organization". *Academy of Management Review*, Vol. 27, No. 4, pp. 522-525.
17. Cole, K. D. (2007). *Good for the Soul: The Relationship between Work, Wellbeing, and Psychological Capital*. Ph.D. Thesis. Australia: Canberra: University of Canberra.
18. Geraghty, A., Wood, A. M., & Hyland, M. E. (2010). "Dissociating the Facets of Hope: Agency and Pathways Predict Dropout from Unguided Self-help Therapy in Opposite Directions". *Journal of Research in Personality*, Vol. 44, No. 1, pp. 155-158.
19. Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). "Motivation through the Design of Work: Test of Theory". *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol. 16, No. 2, pp. 250-279.
20. Hodges, T. D. (2010). *An Experimental Study of the Impact of*

Psychological Capital on Performance, Engagement, and the Contagion Effect. PhD dissertation. USA: University of Nebraska Lincoln.

21. Hui, C., Law, K. S., & Chen, Z. X. (1999). "A Structural Equation Model of the Effects of Negative Affectivity and Leader-member Exchange". *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, Vol. 77, No. 1, pp. 3-21.
22. Konovsky, M. A., & Organ, D. W. (1996), "Dispositional and Contextual Determinants of Organizational Citizenship Behavior". *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 17, No. 3, 253-266.
23. Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., & Norman, S. M. (2007). "Positive Psychological Capital: Measurement and Relationship with Performance and Satisfaction". *Personnel Psychology*, Vol. 60, No. 3, pp. 541-572.
24. Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J. (2007). *Psychological Capital: Developing the Human Competitive Edge*. Oxford: Oxford University Press.
25. Netemeyer, R. G., Boles, J. S., McKee, D. O., & McMurrian, R. (1997). "An investigation into the Antecedents of Organizational Citizenship Behaviors in a Personal Selling Context". *Journal of Marketing*, Vol. 61, No. 3, pp. 85-98.
26. Norman, S. M., Avolio, B. J., & Luthans, F. (2010). "The impact of Positivity and Transparency on Trust in Leaders and Their

- Perceived Effectiveness". *The Leadership Quarterly Journal*, Vol. 21, No. 3, pp. 350-364
27. Organ, D. W. (1988). *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
28. Organ, D. W., & Ryan, K. A. (1995). "Meta-analytic Review of Attitudinal and Dispositional Predictors of Organizational Citizenship Behavior". *Personnel Psychology*, Vol. 48, No. 4, pp. 775-802.
29. Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B., Beth Pain, J., & Bacharach, D. G. (2000). "Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research". *Journal of Management*, Vol. 26, No. 3, pp. 513- 524.
30. Premasagunnism, N. (2009). "Relationship of Personal Factors and Organizational Citizenship Behavior". *Journal of Education*, Vol. 30, No. 12, pp. 177-199.
31. Seligman, M. E. P. (1998). *Learned Optimism: How to Change Your Mind and Your Life*. New York: Pocket Books.
32. Toreh, N. (2005). *The Relationship between Organizational Citizenship Behavior and Organizational Performance*. M.A. Thesis. Tehran: Tehran University, Management collage, [Persian].
33. Van Dyne, L., Graham, J. W., & Dienesch, R. M. (1994). "Organizational Citizenship Behavior: Construct Redefinition,

Measurement and Validation”. *Academy of Management Journal*, Vol. 37, No. 4, pp. 765-802.

34. Zhao, Z., & Hou, J. (2009). “The Study on Psychological Capital Development of Entrepreneurial Team”. *International Journal of Psychological Studies*, Vol. 1, No. 2, pp. 35-40.

