

تأثیر استرس شغلی بر رفتار شهروندی با تأکید بر نقش سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی

محسن گل‌پرور^{*}، سمیه صفری^{**}

چکیده

در نظام‌های کاری و سازمانی شناسایی متغیرهایی که موجب کاهش تأثیرات استرس شغلی بر رفتارهای مثبت می‌شوند، امر ضروری و بسیار مهمی است. پیرو همین امر، این پژوهش با هدف بررسی رابطه استرس شغلی با سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی و رفتارهای شهروندی سازمانی انجام شد. روش پژوهش همبستگی و جامعه آماری پژوهش را کارکنان شرکت قند در شهر اسلام‌آباد غرب در تابستان ۱۳۹۶ تشکیل دادند که از بین آن‌ها ۲۰۲ نفر به شیوه‌ی نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شدند. ابزارهای پژوهش شامل پرسشنامه استرس شغلی گل‌پرور و همکاران (۲۰۱۲)، پرسشنامه سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی (گل‌پرور، ۱۳۹۷) و مقیاس رفتارهای شهروندی سازمانی لی و آلن (۲۰۰۲) بودند. داده‌ها با استفاده از الگوسازی معادله ساختاری (SEM) تحلیل شد. نتایج نشان داد که بین استرس شغلی با سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی و رفتارهای شهروندی رابطه منفی و معنادار ($p < 0/01$) و بین سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی با رفتارهای شهروندی رابطه مثبت و معنادار ($p < 0/01$) وجود دارد. نتایج مدل‌سازی معادله ساختاری و تحلیل واسطه‌ای نشان داد که سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی، متغیر واسطه (میانجی) کامل در رابطه استرس شغلی با رفتارهای شهروندی است. در مجموع، نتایج این پژوهش نشان داد که با حضور سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی، رابطه مستقیم استرس شغلی با رفتارهای شهروندی قطع می‌شود.

واژگان کلیدی: استرس شغلی، سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی، رفتارهای شهروندی، کارکنان صنایع.

تاریخ پذیرش: ۲۱ دی ۱۳۹۷

تاریخ دریافت: ۲۹ مرداد ۱۳۹۷

* دانشیار، گروه روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، واحد اصفهان (خوراسگان)، دانشگاه آزاد اسلامی، اصفهان، ایران، (نویسنده مسئول): drmngolparvar@gmail.com.
* کارشناسی ارشد روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، واحد اصفهان (خوراسگان)، دانشگاه آزاد اسلامی، اصفهان، ایران.

۱. مقدمه

در محیط‌های کاری امروز به واسطه افزایش رقابت در بازار کار، استرس شغلی^۱ یکی از پدیده‌های شایع غیرقابل اجتناب است. آن‌گونه که سو و علی^۲ (۲۰۱۷) بیان نموده‌اند، بسیاری از کارکنان در دنیای کار امروز با تقاضاها و چالش‌هایی مواجه هستند که آن‌ها را تحت استرس قرار می‌دهد. انجمن روان‌شناسی آمریکا^۳ (APA) گزارش نموده که از هر ده نفر در محیط‌های کار، شش نفر، کار خود را استرس‌آفرین معرفی می‌کنند. انستیتو ملی سلامت و امنیت شغلی^۴ (NIOSH) نیز در مطالعه‌ای گزارش نموده که ۴۰ درصد از کارکنان شغل خود را بسیار استرس‌آفرین و ۲۶ درصد دیگر نیز اغلب احساس تحت استرس بودن یا احساس فرسودگی می‌کنند (سو و علی، ۲۰۱۷). در کنار آمارهای حاصل از مطالعات خارج از ایران، تاکنون درصدهای پراکنده‌ای نظیر شیوع ۵۳ درصدی استرس شغلی در بین کارکنان برخی صنایع سنگین (لطفی‌زاده و همکاران، ۱۳۹۰)، تا شیوع ۴۴/۱ درصد استرس شغلی بسیار خفیف تا ۱۲/۴ درصد استرس شغلی شدید (غریبی و همکاران، ۱۳۹۲) نیز در ایران گزارش شده است. طیف وسیعی از عوامل نظیر ارتباطات شغلی بین‌فردی، عوامل مربوط به گستره و دامنه وظایف و تکالیف شغلی در بسیاری از مطالعات به‌عنوان علت یا شاخص اصلی در سنجش استرس شغلی مورد توجه قرار گرفته است (اوکتاگ^۵، ۲۰۱۷؛ چپالین و وی‌ون^۶، ۲۰۱۷؛ سائن‌تگ^۷ و همکاران، ۲۰۱۲). انستیتو آمریکایی استرس^۸، نوع روابط

۱- Job stress

۲- Soo & Ali

۳- Psychological Association

۴- National Institute for Occupational Safety and Health

۵- Oktug

۶- Sonnentag

۷- Sonnentag

۸- American Institute of Stress

افراد با همکاران و سرپرستان و گرانباری کاری را از مهمترین عوامل استرس برشمرد (سو و علی، ۲۰۱۷). در کنار موارد مورد اشاره، ابهام نقش، تعارض نقش و ناهمخوانی منابع شغلی با تقاضاها و چالش‌های کاری نیز می‌توانند به‌عنوان عواملی برای استرس شغلی مد نظر قرار گیرند (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۸۹؛ گل‌پرور و همکاران، ۲۰۱۲). در کنار اهمیت عواملی که به استرس منتهی می‌شوند، تبعات استرس شغلی نیز از لحاظ کارکردی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. از مهمترین تبعات مستند برای استرس شغلی، می‌توان به خطرات معطوف به سلامتی جسمانی و روانی، افت عملکرد شغلی، افت اثربخشی و بهره‌وری فردی و سازمانی، افت رفتارهای شهروندی سازمانی^۱، کاهش احساس انرژی، افزایش رفتارهای مخرب^۲ و انحرافی^۳ و افزایش فرسودگی^۴ اشاره کرد (پیندک و اسپکتور^۵، ۲۰۱۶؛ جین و کوپر^۶، ۲۰۱۲؛ لیو^۷ و همکاران، ۲۰۱۰؛ عباس و رجا^۸، ۲۰۱۴؛ عقیلی و همکاران، ۲۰۱۷؛ گل‌پرور، ۲۰۱۶). برای نمونه پیندک و اسپکتور (۲۰۱۶) رابطه بین استرس شغلی با رفتارهای مخرب و ضد تولید و بهزیستی و سلامتی، عقیلی و همکاران (۲۰۱۷)، عباس و رجا (۲۰۱۴) و جین و کوپر (۲۰۱۲) نیز رابطه منفی بین استرس شغلی و رفتارهای شهروندی را در مطالعات خود گزارش نموده‌اند.

بر پایه مطالعات مورد اشاره، یکی از عواملی که قادر است تا رفتارهای شهروندی را تحت تاثیر خود قرار دهد، استرس شغلی است. استرس شغلی با برهم زدن تعادل افراد و صرف انرژی کارکنان برای مقابله با استرس، می تواند به عنوان مانعی در برابر انجام

1-0000000000000000 000000000000 0000000000

2- 0000000000 0000000000

3- 00000000 0000000000

 $\xi - \square\square\square\square\square\square\square$

o-Pindek & Spector

7-0000 0 0000000

Y- 000

 $\wedge$ - Abbas & Raja

رفتارهای شهروندی عمل کند (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۸۹). با تاثیر منفی و کاهنده‌ای که استرس شغلی بر بروز رفتارهای شهروندی می‌گذارد، در بسیاری از مطالعات گذشته تلاش‌هایی برای شناسایی، معرفی و به‌کارگیری متغیرهایی که به شکلی می‌توانند اثرات استرس بر این نوع رفتارها را کاهش دهند، صورت گرفته است. یک طیف از متغیرها در این حوزه، متغیرهای دارای بار هیجانی و عاطفی مثبت است. از نوین‌ترین این متغیرها، که بستر نظری آن در ایران به وجود آمده و معرفی شده، سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی^۱ است. این سازه مثبت‌نگر، در قالب کلی، مشارکت افراد در محیط‌های جمعی و گروهی در ارتقاء سرمایه عاطفی^۲ یکدیگر به عنوان منبعی از انرژی و نشاط درون و بین‌فردی را می‌گویند (گل‌پرور و باقری، ۱۳۹۷). در واقع زمانی که کارکنان در درون یک سازمان، درگیر فرایندها و اموری در روابط بین‌فردی خود می‌شوند که بستر ساز ارتقاء توان و نیروی عاطفی همکاران خود می‌شود و این امر فضایی از نشاط و نیروی عاطفی و روانی را بر فضای کاری درون سازمان حکمفرما می‌کند، سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی به وقوع می‌پیوندد (قاسمی کله‌مسیحی و همکاران، ۱۳۹۸).

در مجموع مطابق با آمارهای موجود، استرس شغلی در میان کارکنان صنایع و سازمان‌های ایران دارای شیوع قابل‌توجهی است و این شیوع قابل توجه، دارای این تلویح بسیار حیاتی است که کارکنان صنایع به دانش کاربردی مبتنی بر پژوهش‌های علمی برای کنترل استرس و مهمتر از آن، به سازه‌هایی که بتواند ضربه اثرات استرس بر سلامت و رفتارهای مثبت آن‌ها را بگیرند، نیازی مبرم دارند. بنابراین با توجه به این که کارخانجاتی نظیر کارخانه قند اسلام آباد به عنوان یک مجموعه صنعتی اغلب به دلایل مختلف دارای محیط‌های کاری استرس آفرینی هستند (غریبی و همکاران، ۱۳۹۲)، و

۱-۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰-۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰ ۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰

۲- ۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰ ۰۰۰۰۰۰۰۰

این محیط استرس‌آفرین قادر است تا رفتارهای شهروندی که با بهره‌وری و عملکرد سطح بالاتر در سازمان در رابطه است را تضعیف نماید، این پژوهش با تمرکز بر سازه‌ای نوین موسوم به سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی به‌دنبال بررسی نقش سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی در رابطه بین استرس شغلی و رفتارهای شهروندی انجام شد.

۲. مبانی نظری استرس شغلی

استرس به صورت عمومی، اشاره‌ای است به احساس نگرانی، تنش، عصبی بودن، اضطراب و افسردگی. احساسات مورد اشاره، در واقع پاسخ‌های سازگاران فیزیولوژیک و روان‌شناختی هستند که انسان‌ها هنگام تعامل با محیط پیرامون و محرک‌های محیطی مختلف، زمانی که احساس می‌کنند تقاضاها و چالش‌های پیش رو فراتر از توان آن‌ها برای مقابله هستند، اتفاق می‌افتد (سو و علی، ۲۰۱۷). در سازمان‌های امروز ایران و دنیا کارکنان خود را با تقاضاها و چالش‌هایی مواجه می‌بینند که در آن‌ها ایجاد تنش و استرس می‌کند (غریبی و همکاران، ۱۳۹۲؛ سو و علی، ۲۰۱۷). فشار، تنش و استرس در مشاغل گوناگون با نسبت‌های کم تا زیاد شیوعی جهانی دارد (گل‌پرور و همکاران، ۲۰۱۲). طیف متنوع و گسترده‌ای از عوامل و شرایط در محیط‌های کاری ممکن است برای افراد استرس‌آفرین باشند. از مهمترین موارد می‌توان به ابهام نقش^۱، گرانبیاری نقش^۲، تعارض نقش^۳، نوع رابطه با سرپرستان و مدیران، رابطه تعارض آفرین با همکاران، عدم حمایت در محیط کار، فقدان اراده، اختیار و کنترل بر وظایف و شرایط شغلی، بی‌عدالتی^۴ و تعارض بین امور کاری با امور خانوادگی را می‌توان نام برد

۱- ۰۰۰۰۰ ۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰

۲- ۰۰۰۰۰ ۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰

۳- ۰۰۰۰۰ ۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰

۴- ۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰

(لطفی زاده و همکاران، ۱۳۹۰؛ کاویان مبارکه، ۱۳۹۶؛ گل پرور و همکاران، ۱۳۸۹؛ عباس و رجاء، ۲۰۱۴).

از زمره پیامدها و تاثیراتی که استرس شغلی در محیط‌های کار به بار می‌آورد، تاثیرات عاطفی و خلقی (احساس عاطفه منفی و تضعیف عاطفه مثبت)، مشکلات جسمی (مانند درد های مختلف در بدن و واکنش‌های روان‌تنی) و مشکلات رفتاری (رفتارهای پرخاشگرانه، مخرب و انحرافی) را می‌توان نام برد (سو و علی، ۲۰۱۷؛ لیو و همکاران، ۲۰۱۰؛ گل پرور، ۲۰۱۶). تاثیرات گسترده استرس شغلی در سطح عاطفی و رفتاری اغلب در قالب زنجیره‌ای از رخدادهای عاطفی و سپس رفتاری اتفاق می‌افتد. برای مثال افراد زمانی که در محیط کاری خود تحت استرس قرار می‌گیرند، ممکن است ابتدا دچار اضطراب، برانگیختگی، نگرانی و یا حتی برافروختگی شده و سپس در واکنش به محیط و شرایط استرس آفرین، دست به رفتارهای مقابله جویانه هدفمند و گاه بی‌هدف بزنند تا به اصطلاح با شرایط و موقعیت مقابله کنند (گل پرور و همکاران، ۲۰۱۲). در کنار افزایش حالات عاطفی منفی و رفتارهای مخرب، در بسیاری از شرایط، به دلیل انرژی و نیرویی که استرس شغلی از افراد می‌گیرد، سطح رفتارهای مثبت و انسانی افراد نیز همزمان کاهش می‌یابد. یک دسته از رفتارهای مثبت و معطوف به بهره‌وری و کارآمدی فردی و سازمانی که ممکن است تحت تاثیر استرس شغلی قرار گیرد، رفتارهای شهروندی هستند (گل پرور و واثقی، ۱۳۹۰؛ گل پرور و همکاران، ۱۳۹۰؛ آدری بیگی و میولی، ۲۰۱۹؛ تزینر و شارونی، ۲۰۱۴).

رفتار شهروندی سازمانی

به باور بسیاری از اندیشمندان، سازمان‌های امروز در حیات پویای خود، نیازی

۲- Aderibigbe & Mjoli

۳- Tziner & Sharoni

حیاتی به کارکنانی دارند که با تلاش مضاعف و فراتر از حد متعارف، آن‌ها را در عرصه رقابت با رقبای قدرتمند خود یاری نمایند. این یاری‌رسانی سازمان از طریق کارکنان، تا حد زیادی به رفتارهای فرانش که غالب‌ترین شکل متعارف آن رفتارهای شهروندی سازمانی است، بستگی دارد (قاضی و جلالی، ۲۰۱۷؛ لی و آلن^۱، ۲۰۰۲). به‌طور کلی رفتارهای شهروندی سازمانی، رفتارهای اختیاری هستند که سرفصل‌های رسمی در شرح وظایف و نظام پرداخت و پاداش در سازمان برای آن‌ها در نظر گرفته نشده، ولی باعث تقویت عملکرد و اثربخشی در سازمان می‌شوند (بانشی و همکاران، ۱۳۹۵؛ داداش زاده و همکاران، ۱۳۹۵). یکی از معروفترین طبقه‌بندی‌های پذیرفته شده در کنار طبقه‌بندی پنج‌بعدی متداول معرفی شده توسط اورگان^۲ (این طبقه‌بندی پنج بعدی شامل نعدوستی^۳، وظیفه‌شناسی^۴، فضیلت مدنی یا شهروندی^۵، ادب و احترام^۶ و جوانمردی^۷ است)، طبقه‌بندی دوبعدی این رفتارها به رفتارهای شهروندی معطوف به سازمان^۸ و رفتارهای شهروندی معطوف به افراد (همکاران)^۹ است (حبیب^{۱۰}، ۲۰۱۹؛ لی و آلن، ۲۰۰۲). رفتارهای شهروندی-سازمانی معطوف به سازمان رفتاریایی است که منافع محسوس و نامحسوس انجام آن‌ها نصیب سازمان می‌شود (مانند مسئولیت‌پذیری فراتر از وظایف و مشارکت در امور سازمان فراتر از شرح وظایف شخصی) و در مقابل

۱- Lee & Allen

۲- Organ

۳- Altruism

۴- Conscientiousness,

۵- Civic virtue

۶- Courtesy

۷- Sportsmanship

۸- سازمانی معطوف به سازمان رفتاریایی است که منافع محسوس و نامحسوس انجام آن‌ها نصیب سازمان می‌شود (مانند مسئولیت‌پذیری فراتر از وظایف و مشارکت در امور سازمان فراتر از شرح وظایف شخصی) و در مقابل

۹- رفتاریایی است که منافع محسوس و نامحسوس انجام آن‌ها نصیب افراد (همکاران) می‌شود (مانند مسئولیت‌پذیری فراتر از وظایف و مشارکت در امور سازمان فراتر از شرح وظایف شخصی) و در مقابل

۱۰- حبیب

رفتارهای شهروندی-سازمانی معطوف به افراد یا همکاران رفتارهایی را در بر می‌گیرد که به‌نوعی موجب یاری و نفع‌رسانی به افراد و بالاخص به همکاران (مانند یاری‌رسانی در لحظات دشوار) می‌گردد (گل‌پرور و واثقی، ۱۳۹۰؛ گل‌پرور و همکاران، ۱۳۹۰). شواهد مکرر و روزافزونی نشان می‌دهند که رفتارهای شهروندی اگر با فشار و اجبار و تاکید غیرمعارف همراه نشوند، می‌توانند تبعات مثبتی برای سازمان‌ها در پی آورند (آدری بیگی و میولی، ۲۰۱۹؛ پودساکف^۱ و همکاران، ۲۰۰۹؛ سوریانی^۲ و همکاران، ۲۰۱۹).

شواهد به‌دست آمده از مطالعات گذشته نشان می‌دهد که استرس شغلی عاملی برای تضعیف رفتارهای شهروندی سازمانی است (گل‌پرور و واثقی، ۱۳۹۰؛ گل‌پرور و همکاران، ۱۳۹۰؛ تزینر و شارونی، ۲۰۱۴). رابطه بین استرس شغلی و رفتارهای شهروندی بر اساس رویکرد استرس-نامتعادلی-جبران، به این شکل قابل توضیح است که استرس با اعمال فشار در سطح روانی و فیزیولوژیک، تعادل روانی، شناختی و عاطفی افراد را برهم می‌زند و از این طریق باعث سوق دادن افراد به‌سوی رفتارهای منفی و همزمان کاهش رفتارهای مثبت مانند رفتارهای شهروندی سازمانی می‌شود (گل‌پرور و همکاران، ۲۰۱۲؛ گل‌پرور، ۲۰۱۶). در معنای دقیق‌تر می‌توان گفت که استرس شغلی با خارج کردن افراد از حالت تعادل عاطفی و شناختی، آن‌ها را در وضعیت نامتعادل قرار داده و تمرکز افراد را به‌جای انجام رفتارهای مثبت برای بازگرداندن تعادل از دست رفته بر رفتارهای مخرب، انحرافی و ضدتولید سوق می‌دهد (گل‌پرور و واثقی، ۱۳۹۰؛ گل‌پرور و همکاران، ۱۳۹۰؛ گل‌پرور، ۲۰۱۶؛ گل‌پرور و همکاران، ۲۰۱۲). در وقوع فرایند مورد اشاره براساس رویکرد استرس-نامتعادلی-جبران، ممکن است با دخالت برخی متغیرهای خاص، این روابط تغییر کند. یکی از متغیرهایی که

۱- Podsakoff

۲- Suryani

قادر است در رابطه استرس شغلی با رفتارهای شهروندی سازمانی نقش ایفاء کند، سازه نوین سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی است.

سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی

سرمایه عاطفی یک سازه مرتبه دوم و عبارت است از حالتی از نشاط و جوشش عاطفی مثبت درونی که قابلیت تأثیرگذاری بر رفتارها و انتخاب‌های انسان را دارد و حداقل دارای سه مولفه عاطفه مثبت شبه حالت^۱، احساس انرژی^۲ و شادمانی^۳ است (گل‌پرور، ۱۳۹۵، ص ۵). منظور از عاطفه مثبت شبه حالت عواطفی است که نه به عنوان صفت و ویژگی به نسبت ثابت در افراد وجود دارد، بلکه منظور حالات عاطفی است که در اثر مواجهه با محرک‌های مختلف محیط پیرامون در انسان به وجود می‌آیند. احساس رضایت، غرور، آسودگی، نشاط و سرزندگی نمونه‌هایی از عواطف مثبت شبه حالت هستند (گل‌پرور، ۱۳۹۵). احساس انرژی به‌عنوان دومین مولفه سرمایه عاطفی، حالتی از نیرو و توان انجام امور و کارها است که در سطح روان‌شناختی و جسمی، زمینه تلاش و کوشش بیشتر را فراهم می‌کند. بالاخره شادمانی به عنوان سومین مولفه سرمایه عاطفی، شکلی از احساس شادی درونی است که به دلایل مختلف از جمله به دلیل تحقق خواست‌ها و یا اهداف در انسان‌ها به وجود می‌آیند (ستارخانی مقدمی، ۱۳۹۶). ایده یینادی در مطرح شدن سرمایه عاطفی این بوده که نیرو، نشاط، شادمانی و احساس انرژی که انسان‌ها در زمان تجربه حالات عاطفی مثبت تجربه می‌کنند را ضروری است تا به عنوان یک منبع سرمایه‌ای در خزانه شناخت‌ها و رفتارهای خود سرمایه‌گذاری نموده و از این طریق سطح تمکن روان‌شناختی انسان را ارتقاء بخشید. نکته بسیار حائز اهمیت این است که سرمایه

۱- State like positive affect

۲- Feeling of energy

۳- Happiness

عاطفی افراد از طریق تعامل و روابط بین فردی از فردی به فرد دیگر قابل انتقال است (کاویان مبارکه، ۱۳۹۶؛ گل پرور، ۱۳۹۵). به این معنی که وقتی فرد یا افرادی در روابط بین فردی خود به اشکال مختلف دست به تصمیمات و رفتار و اعمالی بزنند که موجب تقویت سرمایه عاطفی دیگران شود، شکل جمعی و تلاش محور سرمایه عاطفی یا همان سرمایه گذاری جمعی عاطفی به وقوع می پیوندد (عنایتی و گل پرور، ۱۳۹۷).

سرمایه گذاری جمعی عاطفی که به تازگی در عرصه نظریه و پژوهش در رفتار سازمانی و روان شناسی سازمانی در ایران مطرح شده، از نظر تعریف، تلاش های جمعی انسان های یک جامعه یا سازمان در راستای تقویت سرمایه عاطفی دیگران را می گویند (گل پرور، ۱۳۹۷، ص ۳۰۴). این سازه به جای دست آوردهای مادی و اقتصادی، بر تلاش برای ارتقاء دست آوردهای عاطفی مثبت جمعی تمرکز دارد (گل پرور و باقری، ۱۳۹۷). سرمایه گذاری جمعی عاطفی از لحاظ عملی، این توان را دارد تا با ایجاد زمینه برای تقویت ظرفیت های شناختی و رفتاری افراد، توان انسان ها را برای مقابله کارآمد با استرس شغلی بالا ببرد. بر پایه رویکرد نظری رویکرد استرس - نامتعادلی - جبران و همسو با رویکرد ضربه گیری عاطفی مثبت، عدم تعادل شناختی و عاطفی که اغلب در اثر استرس پدید می آید و نمودهای خود را در قالب افزایش احساس فرسودگی هیجانی و رفتارهای منفی و انحرافی نشان می دهد، با وارد شدن یک متغیر عاطفی مثبت در این معادلات، دستخوش تغییر می گردد (ستارخانی مقدمی، ۱۳۹۶؛ کاویان مبارکه، ۱۳۹۶؛ گل پرور و همکاران، ۱۳۹۰). از طرف دیگر سرمایه گذاری جمعی عاطفی دارای توان ضربه گیری (و تا اندازه ای خنثی سازی) اثر استرس شغلی بر رفتارهای شهروندی سازمانی است. دلیل این امر آن است که با تقویت سرمایه عاطفی به صورت جمعی و گروهی، نامتعادلی عاطفی حاصل از استرس کاهش می یابد. در چنین شرایطی کاهش نامتعادلی ایجاد شده که می توانست موجب کاهش رفتارهای شهروندی شود، با حضور سرمایه گذاری جمعی عاطفی، در نهایت مانع از تضعیف رفتارهای شهروندی می شود. این همان ضربه گیری عاطفی است که

مورد اشاره قرار گرفت.

۳-۲- پیشینه پژوهش

پژوهش گل‌پرور و همکاران (۱۳۹۵) با موضوع الگوهای ساختاری رابطه استرس شغلی و فرسودگی هیجانی با رفتارهای مثبت و منفی: شواهدی نوین و گسترده از رویکرد ایرانی استرس - نامتعادلی - جبران که بر روی ۲۷۵ نفر از کارکنان دو مجموعه صنعتی انجام شده، نشان داده که فرسودگی هیجانی که با سرمایه عاطفی و سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی دارای رابطه منفی است، در رابطه استرس شغلی و رفتارهای شهروندی نقش متغیر واسطه (میانجی) را ایفاء می‌کند. به این معنی که استرس شغلی ابتدا موجب افزایش فرسودگی هیجانی و سپس باعث کاهش رفتارهای شهروندی می‌شود.

پژوهش گل‌پرور (۱۳۹۵) با موضوع سرمایه عاطفی: کارکردها و ضرورت‌ها که بر روی ۱۰ نمونه از سازمان‌های صنعتی و غیرصنعتی در چندین شهر ایران مانند تهران و اصفهان و بالغ بر ۳۰۰۰ نفر نمونه انجام شده، نشان داد که سرمایه عاطفی فراتر از منابع سرمایه‌ای دیگر نظیر سرمایه روان‌شناختی^۱، فضایل انسانی^۲ و سازمانی و سرمایه معنوی^۳ با طیف متنوعی از متغیرهای نگرشی و رفتاری و از جمله با رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه مثبت و در مقابل با استرس شغلی رابطه منفی دارد. ستارخانی مقدمی (۱۳۹۶) در پژوهشی با موضوع رابطه استرس شغلی با رفتارهای نوآورانه و رفتارهای شهروندی (مدنی) سازمانی با توجه به نقش واسطه‌ای سرمایه عاطفی که بر روی ۱۸۵ نفر از کارکنان یک کارخانه تولید و توزیع کاغذ انجام داد، به این نتیجه دست یافت که بین استرس شغلی با رفتارهای شهروندی و سرمایه عاطفی رابطه منفی

۱- Psychological capital

۲- Human virtue

۳- Spiritual capital

وجود دارد و در رابطه بین استرس شغلی با رفتارهای شهروندی، سرمایه عاطفی نقش متغیر واسطه کامل را ایفاء می‌کند.

کاویان‌مبارکه (۱۳۹۶) در مطالعه‌ای تحت عنوان الگوی ساختاری رابطه استرس شغلی و فرسودگی هیجانی با سرمایه عاطفی، عملکرد و موفقیت شغلی که بر روی ۱۹۶ نفر از کارکنان یک بیمارستان دولتی در مبارکه اصفهان انجام داد، به این نتیجه دست یافت که بین استرس شغلی و فرسودگی با سرمایه عاطفی و موفقیت شغلی رابطه منفی و معنادار وجود دارد و سرمایه عاطفی در رابطه استرس و فرسودگی با موفقیت نقش متغیر واسطه کامل را بازی می‌کند. در مطالعه گل‌پرور و عنایتی (۱۳۹۷) نیز رابطه سرمایه عاطفی و سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی با شکایات روان‌تنی، در مطالعه عنایتی و گل‌پرور (۱۳۹۷) رابطه سرمایه عاطفی و سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی با بهزیستی روان‌شناختی در پرستاران، و مطالعه گل‌پرور و باقری (۱۳۹۷) نیز رابطه سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی را با سرمایه‌گذاری جمعی اجتماعی و عملکرد نشان داده است.

برخی شواهد پژوهشی به دست آمده در خارج از ایران نیز حمایت ضمنی اولیه را برای رابطه استرس شغلی با رفتارهای شهروندی با تاکید بر نقش سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی فراهم می‌کنند. رگو^۱ و همکاران (۲۰۱۰) در مطالعه‌ای با موضوع ادراکات فضایل سازمانی و شادمانی پیش‌بینی کننده‌های رفتار شهروندی سازمانی که بر روی ۲۱۶ نمونه در دسترس از ۱۴ سازمان در کشور پرتغال انجام دادند به این نتیجه دست یافتند که بین شادمانی به عنوان یک مولفه اصلی سرمایه عاطفی با رفتارهای شهروندی رابطه وجود دارد. همچنین نتایج این مطالعه نشان داده که شادمانی متغیر واسطه در رابطه فضایل سازمانی با رفتارهای شهروندی است. ویلیامز و شیاو^۲ (۱۹۹۹) نیز در مطالعه‌ای با موضوع تاثیرات عاطفه مثبت بر رفتارهای شهروندی که بر روی ۱۳۹ نفر از

۱-۰۰۰۰۰

۲-۰۰۰۰۰۰۰۰۰ & Shiaw

کارکنان صنایع و سازمان‌های مختلف در سنگاپور انجام دادند به این نتیجه دست یافتند که حالات عاطفی مثبت کارکنان بر رفتارهای شهروندی تأثیر دارد. ویلیامز^۱ و همکاران (۲۰۰۰) در مطالعه خود با موضوع: آیا خلق افراد در تمایل به انجام رفتارهای شهروندی تأثیر دارد؟ که در قالب یک مطالعه آزمایشی و بر روی ۱۱۴ نفر از کارکنان صنایع مختلف در امریکا انجام دادند به این نتیجه دست یافتند که حتی پس از کنترل متغیرهای جمعیت شناختی و ویژگی‌های منشی و شخصیتی، کماکان حالات خلقی مثبت با بروز رفتارهای شهروندی در ارتباط هستند. علاوه بر پژوهش‌های مورد اشاره، پژوهش‌های دیگری نیز در داخل و خارج از این در ارتباط با موضوع مطالعه حاضر انجام شده که خلاصه آن در جدول ۱ ارائه شده است.

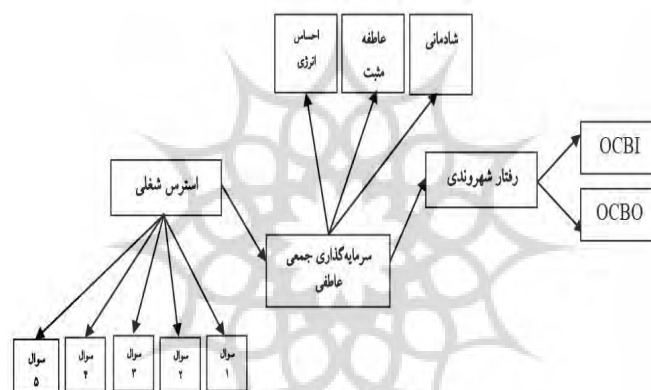
جدول ۱: خلاصه‌ای از برخی پژوهش‌های مرتبط با موضوع مطالعه حاضر

نام محقق/محققان و سال	نام پژوهش	حجم نمونه و محل پژوهش	خلاصه یافته‌های مرتبط
احمدپور ترکمان (۱۳۹۶)	الگوی ساختاری رابطه رهبری صادقانه با سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی، رفتارهای مدنی-سازمانی و عملکرد شغلی	۱۵۶ نفر کارکنان شرکت تولیدی اصالت	بین سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی با رفتارهای شهروندی رابطه مثبت وجود دارد
گل‌پرور (۱۳۹۵)	سرمایه عاطفی: کارکردها و ضرورت‌ها	۱۶۲ نفر از کارکنان یک سازمان دولتی در اصفهان	سرمایه عاطفی متغیر واسطه (ضربه‌گیر) در رابطه بین استرس شغلی با پرتاقی سلامتی است
لی و آلن (۲۰۰۲)	رفتارهای شهروندی و انحراف در محیط کار: نقش عاطفه و شناخت	۱۴۹ نفر پرستار در اونتاریو کانادا	بین عاطفه مثبت با رفتارهای شهروندی رابطه مثبت وجود دارد
مسر و وایت (۲۰۰۶)	خلق کارکنان، ادواکات انصاف (عدالت) و رفتارهای شهروندی	۱۳۸ نفر از کارکنان ۵ سازمان خدماتی در سیدنی استرالیا	تأثیر نسبی القاء عاطفه مثبت در موقعیت منصفاً بر افزایش رفتارهای شهروندی
هافمن (۲۰۱۰)	عاطفه مثبت و منفی، استرس شغلی،	۶۰ نفر نمونه در دسترس	استرس سازمانی متغیر واسطه

	رضایت شغلی و رفتارهای ضد تولید	در کانکتی کات جنوب شرقی	پارهای در رابطه عاطفه مثبت با رفتارهای ضد تولید است
جین و کوپر (۲۰۱۲)	استرس و رفتارهای شهروندی در سازمان‌های برون سپاری هند	۴۰۲ نفر نمونه در دسترس از کارکنان سازمان‌های برون‌سپاری تجاری در شمال هند	بین استرس شغلی با رفتارهای شهروندی رابطه منفی و معنادار وجود دارد
رایداستد و همکاران (۲۰۱۳)	نقش‌های مفهومی عاطفه مثبت و منفی در رابطه استرس-فشار	۷۳۱ مهندس در مجموعه صنایع ساخت موتور در سوئد	عاطفه مثبت متغیر واسطه در رابطه بین تعارض نقش و ابهام نقش با استرس شغلی است
تزینر و شارونی (۲۰۱۴)	رابطه بین رفتار شهروندی، عدالت سازمانی، استرس شغلی و تعارض کار-خانواده در یک فرهنگ غیر غربی	۱۲۰ نفر از کارکنان عرب یک سازمان (کشور در مقاله مشخص نیست)	رفتارهای شهروندی متغیر واسطه در رابطه بین عدالت سازمانی با استرس شغلی و تعارض کار-خانواده است
سو و علی (۲۰۱۷)	آیا استرس می‌تواند موجب انجام رفتارهای شهروندی توسط کارکنان شود؟	۴۷۴ نفر از کارکنان بانک در مالزی	بین استرس هیجانی با رفتارهای شهروندی در کارکنان رابطه منفی وجود دارد
رامدانی و همکاران (۲۰۱۷)	اهمیت عاطفه مثبت: نقش شخصیت عاطفی در پیش‌بینی رفتارهای شهروندی	۲۲۷ نفر از کارکنان یک شرکت برق دولتی در اندونزی	افرادی که دارای عاطفه مثبت سطح بالاتری نسبت به دیگران هستند رفتارهای شهروندی بیشتری انجام می‌دهند
عقبلی و همکاران (۲۰۱۷)	رابطه بین استرس کاری و رفتارهای شهروندی در پرستاران	۳۰۱ پرستار در بیمارستان‌های تبریز در ایران	بین استرس شغلی و رفتارهای شهروندی در پرستاران رابطه معناداری به دست نیامده است
آدری بیگی و میولی (۲۰۱۹)	هوش هیجانی تعدیل‌کننده رابطه بین استرس شغلی با رفتارهای شهروندی در کارکنان فارغ التحصیل نیجریه	۱۵۳۲ نفر از کارکنان فارغ‌التحصیل در سازمان‌های مختلف نیجریه	وقتی هوش هیجانی در سطح بالایی است بین استرس شغلی و رفتارهای شهروندی رابطه معناداری وجود ندارد

در نگاه نقادانه به پژوهش‌های در دسترس، باید گفت که در درجه اول در هیچ یک از مطالعات نقش سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی در رابطه استرس شغلی با رفتارهای شهروندی مورد مطالعه قرار نگرفته است. این امر در حالی است که سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی ظرفیت قابل توجه مثبتی بر ضربه‌گیری اثرات استرس شغلی بر رفتارهای شهروندی دارد. از طرف دیگر در برخی مطالعات استرس شغلی واسطه متغیرهای عاطفی با متغیرهای پیامد رفتاری و یا حتی رفتارهای شهروندی واسطه رابطه متغیرهای ادراکی و استرس شغلی معرفی شده است (تزینر و شارونی، ۲۰۱۴؛ هافمن، ۲۰۱۰). از نظر تمایز، در مطالعه حاضر، رویکر زیربنایی نظری رویکرد ضربه‌گیری عاطفی مثبت در تأثیر استرس بر متغیرهای رفتاری، مانند رفتارهای شهروندی است. در مطالعاتی که استرس شغلی واسطه رابطه بین عاطفه مثبت و متغیرهای رفتاری در نظر گرفته شده، رویکرد مطرح در پژوهش‌های مورد اشاره رویکرد مبتنی بر ضربه‌گیری مثبت نبوده است. با این حال از دیدگاه نسبی‌گرایی نظری و جای‌گشت‌پذیری متغیرها (گل‌پرور، ۱۳۹۵، ص ۱۷۵)، در حوزه روابط استرس شغلی با متغیرهای عاطفی و پیامدهای نگرشی، عملکردی و رفتاری، می‌توان با وجود مبانی نظری قابل ارائه، مدل‌های مختلف واسطه را مطرح کرد. همسو با آنچه بیان شد و در راستای رویکرد ضربه‌گیری عاطفی مثبت، فرضیه‌های پژوهش و الگوی اصلی نظری زیربنایی پژوهش به شرح شکل ۱ است.

فرضیه اول: استرس شغلی با سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی رابطه منفی دارد.
فرضیه دوم: سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی با رفتارهای شهروندی رابطه مثبت دارد.
فرضیه سوم: سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی با قرار گرفتن در نقش متغیر واسطه تاثیر منفی استرس شغلی بر رفتارهای شهروندی را کاهش می‌دهد.



شکل ۱: الگوی نظری زیربنایی پژوهش

در مدل ارائه شده در شکل ۱، استرس شغلی متغیر پیش‌بین (پیش‌بین)، سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی متغیر واسطه (ضربه‌گیر) و رفتارهای شهروندی سازمانی متغیر پیامد (ملاک) هستند. بر اساس نظریه‌های معطوف به منابع بقاء، انسان‌ها در محیط‌های کار منابع مختلف فردی و گروهی را برای برآوردن تقاضاهای کاری و شغلی خود و برای مقابله با استرس شغلی در دسترس دارند (بروزی^۱، ۲۰۱۳). از بین این منابع، منابعی که ظرفیت‌های مقابله موثر را با استرس شغلی در انسان‌ها افزایش

درجه‌ای (کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۷) است، استفاده شد. این پرسشنامه سطح کلی فشارهای کاری که بر افراد در حین انجام کارشان در سازمان به آن‌ها وارد می‌شود را سنجش می‌کند. گل‌پرور و همکاران (۲۰۱۲) روایی سازه این پرسشنامه را بر اساس تحلیل عاملی اکتشافی مستند ساخته و آلفای کرونباخ برابر با ۰/۷ را برای این پرسشنامه گزارش نموده‌اند. در پژوهش‌های متعددی نظیر گل‌پرور و همکاران (۱۳۹۰) تحلیل عاملی اکتشافی مجدد تک‌عاملی بودن این پرسشنامه را دوباره تایید نموده و آلفای کرونباخ برابر با ۰/۷ تا ۰/۷۲ گزارش شده است. در پژوهش حاضر آلفای کرونباخ این پرسشنامه برابر با ۰/۶۵ به دست آمد.

۲) پرسشنامه سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی: برای سنجش سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی، از پرسشنامه بیست سوالی ساخت و ارائه شده توسط گل‌پرور (۱۳۹۷، ص ۳۰۴) که دارای سه خرده مقیاس سرمایه‌گذاری جمعی در عاطفه مثبت (۱۰ سوال)، سرمایه‌گذاری جمعی در احساس انرژی (۵ سوال) و سرمایه‌گذاری جمعی در شادمانی (۵ سوال) است، استفاده شد. مقیاس پاسخ‌گویی این پرسشنامه دو گزینه‌ای بسته (تلاش برای ارتقاء سرمایه عاطفی خود=۱ تا تلاش برای ارتقاء سرمایه عاطفی دیگران=۲) است. گل‌پرور (۱۳۹۷، ص ۳۰۵) روایی صوری این پرسشنامه را براساس پیشینه حوزه سرمایه عاطفی (گل‌پرور، ۱۳۹۵) مستند نموده است. احمدپورترکمان (۱۳۹۶) روایی سازه این پرسشنامه را از طریق تحلیل عاملی اکتشافی بررسی و آلفای کرونباخ آن در قالب تک‌عاملی را برابر با ۰/۹۷ گزارش کرده است. در پژوهش حاضر تحلیل عاملی اکتشافی (مبتنی بر روش استخراج مولفه‌های اصلی و چرخش واریماکس) با KMO برابر با ۰/۸۶، آزمون کرویت بارتلت برابر با ۱۵۲۲/۹۳ و معنادار $p < ۰/۰۰۱$ و بارهای عاملی ۰/۴۴ (برای سوال هجدهم) تا ۰/۸ (برای سوال دوم) راه‌حلی چهارعاملی را به دست داد. با توجه به مبنای نظری این حوزه (گل‌پرور، ۱۳۹۵) در نهایت سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی به عنوان یک عامل در تحلیل انجام شده استفاده شد. علاوه بر این به عنوان شواهدی از روایی همگرایی این پرسشنامه، بین امتیازات

حاصل از این پرسشنامه با امتیازات حاصل از پرسشنامه موفقیت شغلی (همبستگی برابر با ۰/۴۱ و $p < ۰/۰۱$) همبستگی مثبت و معناداری به‌دست آمد. پایایی این پرسشنامه بر حسب آلفای کرونباخ به ترتیب برای سرمایه‌گذاری جمعی در عاطفه مثبت، سرمایه‌گذاری جمعی در احساس انرژی، سرمایه‌گذاری جمعی در شادمانی و سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی کلی به ترتیب برابر با ۰/۹۹، ۰/۹۹، ۰/۹۹ و ۰/۹۸ به‌دست آمد.

۳) مقیاس رفتارهای شهروندی سازمانی: سنجش رفتارهای مدنی - سازمانی با استفاده از پرسشنامه شانزده سؤالی لی و آلن (۲۰۰۲) با پوشش دو حوزه‌ی رفتارهای مدنی - سازمانی معطوف به افراد (۸ سوال) و معطوف به سازمان (۸ سوال) سنجش شد. مقیاس پاسخگویی این پرسشنامه شش گزینه‌ای (هرگز=۱ تا همیشه=۶) است. لی و آلن (۲۰۰۲) پایایی این پرسشنامه را برای رفتارهای مدنی - سازمانی معطوف به سازمان و رفتارهای مدنی - سازمانی معطوف به همکاران ۰/۸۸ و ۰/۸۳ گزارش نموده‌اند. این پرسشنامه از زمره پرسشنامه‌های بسیار پر استفاده است که آلفای کرونباخ این مقیاس در سطح کلی و در سطح دو خرده‌مقیاس آن ۰/۸ و بالاتر است (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۹۰). در این پژوهش روایی سازه این پرسشنامه با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی بررسی و ترکیب سؤالات معرفی شده در پرسشنامه اصلی به‌دست آمد. همچنین به‌عنوان شواهدی از روایی همگرا بین امتیازات حاصل از این مقیاس با امتیازات حاصل از مقیاس سخت کارکردن همبستگی بین ۰/۵۴ تا ۰/۶۱ ($p < ۰/۰۱$) به‌دست آمد. آلفای کرونباخ نیز برای رفتارهای مدنی - سازمانی معطوف به افراد، معطوف به سازمان و برای کل پرسشنامه به ترتیب برابر با ۰/۷، ۰/۷۳ و ۰/۸۳ به‌دست آمد.

داده‌های حاصل از اجرای پژوهش با استفاده از از ضریب همبستگی پیرسون و مدل‌سازی معادلات ساختاری (SEM) تحلیل شد. پس از جمع‌آوری و استخراج داده‌ها از پرسشنامه‌ها، داده‌ها وارد نرم افزار گردید. سپس به منظور صحت و سقم

داده‌های وارد شده و احتمال وجود داده‌های پرت و کرانی، داده‌ها مورد بررسی قرار گرفت. در این مرحله اشکالات جزئی که در زمان ورود داده‌ها اتفاق افتاده بود رفع و مشخص گردید که داده پرت و کرانی در داده‌ها وجود ندارد. کلیه‌ی تحلیل‌های صورت گرفته با نرم‌افزار آماری SPSS نسخه ۱۸ و AMOS نسخه ۱۶ انجام شده است.

۴. یافته‌ها

ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نمونه در جدول ۲ ارائه شده است.

جدول ۲. متغیرهای جمعیت‌شناختی نمونه پژوهش

متغیر جمعیت شناختی	فراوانی	فراوانی %
تحصیلات		
تادیلم	۶۷	۳۳/۲
فوق‌دیپلم و لیسانس	۹۴	۴۶/۵
فوق‌لیسانس	۱۳	۶/۴
اعلام نشده	۲۸	۱۳/۹
وضعیت تاهل		
مجرد	۵۳	۲۶/۲
متاهل	۱۴۹	۷۳/۸
جنسیت		
زن	۲۷	۱۳/۴
مرد	۱۷۵	۸۶/۶
میانگین سن (انحراف معیار)	۴۱/۲۲ سال (۷/۱۸)	
میانگین سابقه (انحراف معیار)	۱۵/۴۸ سال (۶/۹)	

در جدول ۳، میانگین، انحراف معیار و همبستگی درونی بین متغیرهای پژوهش ارائه شده است.

جدول ۳. میانگین، انحراف معیار و همبستگی درونی بین متغیرهای پژوهش

ردیف	متغیرهای پژوهش	M	SD	۱	۲
۱	استرس شغلی	۲/۸۶	۰/۴۹	-	
۲	سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی	۱/۱۴	۰/۱۹	-۰/۴۶**	-
۳	رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به افراد	۳/۰۳	۰/۴۵	-۰/۱۲	۰/۳۳**
۴	رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به سازمان	۳/۰۶	۰/۴۵	-۰/۱۷*	۰/۳۹**
۵	رفتارهای شهروندی سازمانی کلی	۳/۰۴	۰/۴۱	-۰/۱۶*	۰/۳۹**

** $p < ۰/۰۱$

چنان‌که در جدول ۳ مشاهده می‌شود، بین استرس شغلی با سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی، با رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به سازمان و با رفتارهای شهروندی سازمانی کلی رابطه منفی و معنادار ($p < ۰/۰۱$) وجود دارد. ولی بین سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی با رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به افراد، معطوف به سازمان و رفتارهای شهروندی سازمانی کلی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد ($p < ۰/۰۱$). در ادامه تحلیل‌ها، الگوی پیشنهادی اولیه (شکل ۱ را نگاه کنید) با استفاده از الگوسازی معادله ساختاری مورد بررسی قرار گرفت. یک الگوی مناسب از لحاظ شاخص‌های برازش باید دارای χ^2 دو غیر معنادار، نسبت χ^2 دو به درجه آزادی کمتر از ۳، شاخص نیکویی برازش (GFI) و شاخص برازش تطبیقی (CFI) بیشتر از ۰/۹۵، شاخص برازش افزایشی (IFI) بزرگتر از ۰/۹، ریشه میانگین مجذورات باقیمانده (RMSR) کوچکتر از ۰/۰۵ و تقریب ریشه میانگین مجذورات خطا (RMSEA) کوچکتر از ۰/۰۸ باشد (میرز و همکاران، ۲۰۰۶). در جدول ۴ نتایج الگوسازی معادله ساختاری برای الگوی نهایی پژوهش آمده است.

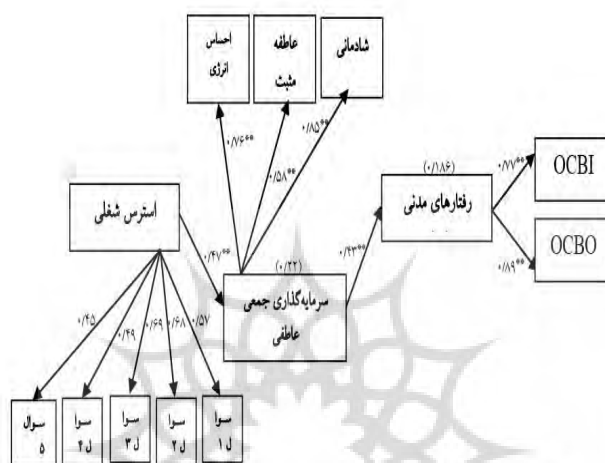
جدول ۴. مسیرهای مدل رابطه استرس شغلی با سرمایه گذاری جمعی عاطفی و رفتارهای شهروندی سازمانی

ردیف	مسیرهای مدل	B	SE	β	p	R ^۲
۱	استرس شغلی ← سرمایه گذاری جمعی عاطفی	-۰/۱۳**	۰/۰۲	-۰/۴۷**	۰/۰۰۱	۰/۲۲
۲	سرمایه گذاری جمعی عاطفی ← رفتارهای شهروندی سازمانی	۱/۱۲**	۰/۲۵	۰/۴۳**	۰/۰۰۱	۰/۱۸۶

** $p < ۰/۰۱$ * $p < ۰/۰۵$

چنان‌که در جدول ۴ مشاهده می‌شود، استرس شغلی ($\beta = -۰/۴۷$, $p < ۰/۰۱$) با سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی دارای رابطه معنادار است و توانسته ۲۲ درصد از واریانس این متغیر را تبیین کنند. در ادامه سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی ($\beta = ۰/۴۳$, $p < ۰/۰۱$) با رفتارهای شهروندی سازمانی دارای رابطه معنادار بوده و توانسته ۱۸/۶ درصد از واریانس این متغیر را تبیین نمایند. شاخص‌های برازش مدل نهایی نیز به این شرح بود: χ^2 دو مدل نهایی برابر با ۱۳/۳۲ و غیرمعنادار ($p > ۰/۰۵$)، درجه آزادی برابر با ۷، نسبت χ^2 دو به درجه آزادی برابر با ۱/۹۰۳، شاخص نیکویی برازش (GFI) برابر با ۰/۹۷۹، شاخص برازش تطبیقی (CFI) برابر با ۰/۹۸۳، شاخص برازش افزایشی (IFI) برابر با ۰/۹۸۴، و تقریب ریشه میانگین مجذورات خطا (RMSEA) برابر با ۰/۰۶۷ است. در شکل ۲ الگوی نهایی پژوهش ارائه شده است. در جدول ۳، اثرات غیرمستقیم

مطرح در مدل نهایی (شکل ۲) ارائه شده است.



شکل ۲. الگوی ساختاری نهایی پژوهش

جدول ۵. اثرات غیرمستقیم و مستقیم مدل نهایی پژوهش در حالت استاندارد و غیراستاندارد

ردیف	اثرات غیرمستقیم	
	غیراستاندارد	استاندارد
۱	-۰/۱۴**	-۰/۲۰۲**

** $p < 0.01$

ضرایب ارائه شده در جدول ۵ براساس منابع موجود و همچنین آزمون بوث‌استراپ

در سطح $p < 0/01$ معنادار هستند. بررسی اثرات واسطه‌ای نیز حاکی از آن بود که سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی متغیر واسطه‌ای کامل^۱ در رابطه استرس شغلی با رفتارهای شهروندی سازمانی است. در مجموع بر اساس نتایج ارائه شده در جداول ۳ تا ۵ و شکل ۲، فرضیه اول مبنی بر وجود رابطه منفی بین استرس شغلی با سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی، فرضیه دوم مبنی بر وجود رابطه مثبت بین سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی با رفتارهای شهروندی و فرضیه سوم مبنی بر این که سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی با قرار گرفتن در نقش متغیر واسطه تاثیر منفی استرس شغلی بر رفتارهای شهروندی را کاهش می‌دهد، هر سه مورد تایید قرار می‌گیرند.

۵. بحث و نتیجه‌گیری

در سازمان‌ها و صنایع، شناسایی و استفاده از ظرفیت‌های عاطفی که موجب کاهش تأثیرات منفی استرس شغلی بر رفتارهای شهروندی می‌شوند، کمکی به ارتقاء بهره‌وری سازمان‌ها است. این پژوهش در راستای بررسی رویکرد ضربه‌گیری عاطفی اولین دست شواهد مربوط به نقش سازه نوین سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی را در رابطه استرس و عملکرد و رفتارهای کاری، بالاخص رفتارهای شهروندی را فراهم نمود. فرضیه اول پژوهش در خصوص رابطه منفی بین استرس شغلی با سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی با نتایج گزارش شده توسط گل‌پرور (۱۳۹۵) مبنی بر رابطه منفی بین سرمایه عاطفی با استرس شغلی همسویی دارد. در نمونه پژوهش‌های متعدد دیگری (رایداستند و همکاران، ۲۰۱۳؛ هافمن، ۲۰۱۰) بین استرس و عاطفه مثبت حالت (به‌عنوان یکی از مولفه‌های اصلی مطرح سرمایه عاطفی) رابطه منفی و معنادار گزارش شده است. در جهت‌گیری تطبیقی، بین نتایج پژوهش حاضر با نتایج پژوهش‌های یادشده همسویی کلی وجود دارد. رابطه استرس با سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی، با توجه به این که

سرمایه‌گذاری عاطفی جمعی سازه‌ای عملگرا و تلاش‌محور است، از نظر تبیینی، به این دلیل است که استرس شغلی منابع مختلف شغلی و کاری افراد را به‌علاوه منابع روانی و اجتماعی آن‌ها را تهدید و در مواردی موجب استفاده از آن‌ها در مسیر مقابله با استرس می‌گردد.

در ادامه نتایج فرضیه دوم پژوهش در خصوص رابطه مثبت بین سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی با رفتارهای شهروندی نیز تایید شد. این رابطه با مطالعات حوزه رابطه عاطفه مثبت حالت یا شبه‌حالت (به‌عنوان یکی از مولفه‌های سرمایه عاطفی) با رفتارهای شهروندی (احمدپور ترکمانی، ۱۳۹۶؛ ستارخانی مقدمی، ۱۳۹۶؛ رامدانی و همکاران ۲۰۱۷؛ لی و آلن، ۲۰۰۲؛ مسر و وایت، ۲۰۰۶) و با مطالعات حوزه رابطه مثبت بین سرمایه عاطفی با رفتارهای شهروندی (گل‌پرور، ۱۳۹۵، ص ۲۲۱) همسویی نشان می‌دهد. دلیل رابطه مثبت سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی با رفتارهای شهروندی سازمانی به نقشی که تمرکز بر سرمایه عاطفی و سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی به‌صورت جمعی و گروهی در بسط و گسترش فرصت‌ها و ظرفیت‌های شناختی و رفتاری برای افزایش مهارت و توان بیشتر ایفاء می‌کند مربوط است. شواهد علمی در دسترس حاکی از آن است که سرمایه عاطفی و مولفه‌های آن از طریق نظام‌های عصب روان‌شناختی درگیر در منطقه پیش‌پیشانی و پیشانی، بستر ساز گسترش ظرفیت‌های شناختی و رفتاری (مانند کنجکاوی و جستجوگری) شده و به این ترتیب زمینه‌ساز گسترش توان و مهارت‌های رفتاری افراد می‌شود (هافمن، ۲۰۱۰). این گسترش توان و مهارت‌های رفتاری، در این چرخه بسان بازخوردی از موقعیت، بستر نشاط و انرژی بیشتر را در انسان فراهم می‌کنند. در حالت به بارنشینی (بارآوری) سرمایه عاطفی در سطح مهارتی و رفتاری که یکی از مهمترین دلایل مطرح شدن سرمایه عاطفی بوده، افراد با حالات عاطفی مثبت تمایل بیشتری هم به رفتارهای شهروندی پیدا می‌کنند. چون هم مهارت، هم برانگیختگی و هم توان انجام چنین رفتارهایی را دارند.

فرضیه سوم پژوهش نیز در خصوص این‌که سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی با قرار

گرفتن در نقش متغیر واسطه تاثیر منفی استرس شغلی بر رفتارهای شهروندی را کاهش می‌دهد، در قالب یک مدل کلی (شکل ۱ و ۲) مورد تایید قرار گرفت. روابط در درون مدل‌های یک‌پارچه، نگاه و چشم‌اندازی عمیق‌تر را برای فهم نحوه وقوع بسیاری از رفتارهای انسان در محیط‌های کاری و اجتماعی فراهم می‌آورند. رابطه منفی استرس شغلی با سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی در مدل نهایی (شکل ۲)، با اتکاء بر رویکرد ضربه‌گیری عاطفی مثبت (شکل ۱ و ۲) بر پایه این ایده طرح، ارائه و آزمون گردید که مطابق با رویکرد استرس-نامتعادلی-جبران (گل‌پرور، ۲۰۱۶؛ گل‌پرور و همکاران، ۲۰۱۲)، اگرچه استرس شغلی قادر به برهم زدن تعادل رفتاری، شناختی و عاطفی انسان است، ولی در صورت حضور یک متغیر مثبت عاطفی و پویا که دائم بر اثر تلاش‌های جمعی افراد، نیرویش تجدید و در مواردی فزون‌تر می‌شود، به معادله رابطه بین استرس و پیامدهای مثبت و منفی آن، سازه عاطفی مثبت به‌سان سپر یا ضربه‌گیر، ضربه و تاثیر استرس بر متغیر پیامد را گرفته و کاهش می‌دهد (گل‌پرور، ۱۳۹۵، ص ۲۲۵). طبیعی است که از نقطه نظر رویکرد ضربه‌گیری عاطفی مثبت، سازه‌ای که سر راه استرس شغلی و رابطه آن با متغیرهای پیامد رفتاری نظیر رفتارهای شهروندی قرار می‌گیرد، در اثر فشار ناشی از استرس تضعیف می‌شود. اما تاکید در رویکرد ضربه‌گیری عاطفی مثبت بر سازه‌های عاطفی پویا و قابل تجدید است. سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی به‌دلیل این که تابع افزایش و کاهش تلاش‌های جمعی است، سازه‌ای سازگار با مفروضات رویکرد ضربه‌گیری عاطفی مثبت است.

پویایی سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی این توان را در افراد متناسب با شرایط و موقعیت‌های مختلف ایجاد می‌کند تا اجازه ندهند فشار و تهدید ناشی از استرس شغلی، رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به افراد و سازمان را کاهش دهد. از لحاظ عملی مطابق با آنچه که در شکل ۲ نشان داده شده، با حضور سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی در رابطه بین استرس شغلی و رفتارهای شهروندی، برآیند نهایی در این مدل، به‌دلیل رابطه مثبت سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی با رفتارهای شهروندی سازمانی افزایش

۱۸/۶ درصدی این رفتارها خواهد بود. نکته ظریف دیگری که لازم است به آن توجه شود، این است که در حالت ساده سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی به تنهایی ۲۱/۱۶ درصد از واریانس رفتارهای شهروندی سازمانی را تبیین می‌کند، ولی با حضور استرس در مدل، این مقدار به ۱۸/۶ درصد (کاهش ۲/۹ درصدی نسبت به رابطه ساده) کاهش می‌یابد. این همان نقش تضعیف‌کننده و همان مصرف از منابع است که در حوزه نظریه منابع بقاء (گل‌پرور، ۱۳۹۵، ص ۴۶) برای استرس شغلی ذکر شده است. با این حال با حضور سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی، رفتارهای شهروندی سازمانی به میزانی که در شرایطی که فقط استرس شغلی حضور دارد، افت پیدا نمی‌کند. به همین دلیل است که سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی در رویکرد ضربه‌گیری عاطفی مثبت، ضربه‌گیر و ارتقاءدهنده رفتارهای شهروندی سازمانی در نظر گرفته شده است.

در مجموع می‌توان گفت که نتایج ارائه و بحث شده در این پژوهش سهم و مشارکت چندگانه‌ای را در بسط و گسترش دانش موجود شامل دست‌یابی به شواهدی از ضربه‌گیری عاطفی سرمایه‌گذاری جمعی مثبت و تأیید این پیش‌بینی رویکرد ضربه‌گیری عاطفی مثبت که در صورت ورود سازه‌های مثبت عاطفی به رابطه استرس شغلی با متغیرهای نگرشی و رفتاری، به دلیل تضاد رابطه استرس و سازه عاطفی مثبت با متغیرهای مثبت نگرشی و رفتاری، توان استرس برای تضعیف متغیر پیامد ضربه‌گیری می‌شود. البته در بسیاری از شرایط ترسیم توان ضربه‌گیری سازه‌های عاطفی مثبت از طریق تحلیل‌های تعدیل‌کننده شفاف‌تر و واضح‌تر در معرض دید قرار می‌گیرد تا تحلیل‌های واسطه‌ای. تلویح بعدی نشان دادن پیامدمحور بودن سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی به عنوان حمایتی برای ضرورت طرح و استفاده از این سازه در مطالعات آینده است.

برپایه یافته‌های پژوهش، پیشنهادات پژوهشی و کاربردی چندی را می‌توان مطرح نمود. در درجه اول، لازم است در پژوهش‌های آینده کماکان نقش‌ها و کارکردهای سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی همراه با متغیرهای پیش‌بینی که می‌توانند موجب نهادینه

شدن و یا تقویت این سازه مثبت در محیط‌های اجتماعی و کاری شوند، توسط پژوهشگران علاقه‌مند پیگیری شوند. علاوه بر این، سازه‌های سرمایه‌ای دیگر مانند سرمایه معنوی، اجتماعی، روان‌شناختی و حتی سرمایه فکری و فرهنگی نیز در آینده می‌توانند به رویکرد جامع سرمایه‌گذاری‌های نرم کارکردگرا افزوده و مطالعاتی بر روی کارکردها و تبعات آن‌ها به صورت علمی پیگیری شود. نهادینه‌سازی اهمیت انواع سرمایه‌گذاری‌های نرم، بالاخص سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی، از طریق روش‌های ساده شادی و نشاط‌آفرینی و تبادل حس و انرژی مثبت در روابط بین‌فردی کاربردی‌ترین پیشنهادی است که بدون تردید توان ضربه‌گیری بالایی را برای تاثیر مخرب استرس برای رفتارهای ناعدوستانه و سازمان محور در صنایع و سازمان‌ها به وجود می‌آورد. تردیدی وجود ندارد که رفتارهای ناعدوستانه و جامعه‌محور (جامعه پسند) خود سرمایه گران‌بهایی برای سلامتی، اثربخشی و بقای سازمان‌های کاری خواهند بود. به همین جهت پیشنهاد می‌شود در صناعی مانند کارخانه قند اسلام آباد غرب، استرس شغلی کارکنان به صورت دوره‌ای مورد سنجش قرار گیرد و سپس در بین بخش‌های کاری که دارای استرس سطح بالایی هستند، برای تعدیل استرس شغلی و کاهش اثرات آن بر رفتارهای مثبت نظیر رفتارهای شهروندی، بسته آموزشی ارتقاء سرمایه عاطفی و سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی (قاسمی کله‌مسیحی و همکاران، ۱۳۹۸)، طی دوره آموزشی برای بخش‌های مورد اشاره اجرا شود. اجرای این نوع آموزش، امکان ارتقاء سطح نشاط و انرژی، سپس کاهش استرس شغلی و ارتقاء رفتارهای شهروندی را فراهم می‌کند. در پایان نیز لازم است تا محدودیت‌های پژوهش در گستره تعمیم و تفسیر نتایج در نظر گرفته شود. روابط مبتنی بر همبستگی که موجب محدودیت در تفسیر علت و معلولی نتایج می‌شود، نمونه برساخته از یک واحد تولیدی و صنعتی و نمونه‌گیری در دسترس به دلیل فراهم نشدن امکان نمونه‌گیری تصادفی از زمره محدودیت‌های پژوهش هستند که باید به آن‌ها توجه نمود.

منابع

۱. احمدپور، مهوش (۱۳۹۶). «الگوی ساختاری رابطه رهبری صادقانه با سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی، رفتارهای مدنی-سازمانی و عملکرد شغلی». پایان‌نامه کارشناسی ارشد روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اصفهان (خوراسگان).
۲. بانشی، عبادالله، رضایی، پیمان، و حامل آذر، صدیقه (۱۳۹۵). «بررسی اثر سرمایه روان‌شناختی بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش تعدیل‌گری ویژگی‌های شغلی». پژوهش‌های روان‌شناختی در مدیریت، دوره ۲، شماره ۱، صص ۳۵-۶۰.
۳. داداش‌زاده، نسترن، سلیمان‌نژاد، اکبر، و قهرمانی، جعفر (۱۳۹۵). «بررسی تأثیر آموزش هوش هیجانی در رفتار شهروندی سازمانی معلمان زن ابتدایی شهر ماکو». پژوهش‌های روان‌شناختی در مدیریت، دوره ۲، شماره ۲، صص ۱۵۵-۱۸۵.
۴. ستارخانی مقدمی، نفیسه (۱۳۹۶). «رابطه استرس شغلی با رفتارهای نوآورانه و رفتارهای مدنی-سازمانی با توجه به نقش واسطه‌ای سرمایه عاطفی». پایان‌نامه کارشناسی ارشد روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اصفهان (خوراسگان).
۵. عنایتی، مهناز، و گل‌پرور، محسن (۱۳۹۷). «رابطه سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی با بهزیستی روان‌شناختی با توجه به نقش سرمایه عاطفی در پرستاران». راهبردهای مدیریت در نظام سلامت، دوره ۳، شماره ۱، صص ۶۹-۷۹.
۶. غریبی، وحید، ملکوتی، جواد، ارسنگ جنگ، شهرام، و غلامی، عبدالله (۱۳۹۲).

- «بررسی شیوع استرس شغلی و ارتباط آن با ویژگی‌های فردی در کارگران یک صنعت تونل‌سازی». *مجله تحقیقات نظام سلامت*، دوره ۹، شماره ۱، صص ۵۷-۶۵.
۷. قاسمی کله‌مسیحی، جهانبخش، گل‌پرور محسن، خیاطان، فلور، و شهریاری، محسن. (۱۳۹۸). «اثربخشی آموزش ارتقاء سرمایه عاطفی بر سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی در پرستاران». *آموزش پرستاری*، دوره ۸، شماره ۲، صص ۲۰-۲۷.
۸. کاویان مبارکه، نرگس. (۱۳۹۶). «الگوی ساختاری رابطه استرس شغلی و فرسودگی هیجانی با سرمایه عاطفی، عملکرد و موفقیت شغلی». پایان‌نامه کارشناسی ارشد روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اصفهان (خوراسگان).
۹. گل‌پرور، محسن (۱۳۹۵). «سرمایه عاطفی: کارکردها و ضرورت‌ها». چاپ اول، تهران: انتشارات جنگل.
۱۰. گل‌پرور، محسن (۱۳۹۷). «سنجش کاربردی در روان‌شناسی سازمانی-جلد دوم». چاپ اول، اصفهان: انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اصفهان (خوراسگان).
۱۱. گل‌پرور، محسن، و باقری، ناهید (۱۳۹۷). «مدلی نوین درباره نقش سرمایه‌گذاری نرم اجتماعی بر عملکرد معلمان: مطالعه موردی رابطه سرمایه‌گذاری جمعی اجتماعی با سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی و عملکرد». *پژوهش‌های روانشناسی/اجتماعی*، دوره ۸، شماره ۲۹، صص ۹۵-۱۱۶.
۱۲. گل‌پرور، محسن، و عنایتی، مهناز. (۱۳۹۷). «الگوی ساختاری رابطه سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی با سرمایه عاطفی و شکایات روان‌تنی در پرستاران». *آموزش پرستاری*، دوره ۷، شماره ۳، صص ۵۷-۶۴.
۱۳. گل‌پرور، محسن، نیری، شیرین، و مهداد، علی. (۱۳۸۹). «الگوی پیشگیری از استرس شغلی، فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی از طریق مدیریت، رهبری و ارزش‌های اخلاقی». *فصلنامه روان‌شناسی کاربردی*، دوره ۴، شماره ۱، صص ۷-۲۵.
۱۴. گل‌پرور، محسن، و واثقی، زهرا (۱۳۹۰). «نقش واسطه‌ای احساس انرژی در پیوند

بین استرس با خلاقیت، رفتارهای مدنی و رفتارهای انحرافی». فصلنامه روش‌ها و مدل‌های روانشناختی، دوره ۱، شماره ۴، صص ۱-۱۵.

۱۵. گل‌پرور، محسن، واثقی، زهرا، و جوادیان، زهرا (۱۳۹۰). «الگوهای ساختاری رابطه استرس شغلی و فرسودگی هیجانی با رفتارهای مثبت و منفی: شواهدی نوین و گسترده از رویکرد ایرانی استرس - نامتعادلی - جبران». *مجله روان‌شناسی اجتماعی (یافته‌های نو در روان‌شناسی)*، دوره ۶، شماره ۱۹، صص ۷-۱۸.
۱۶. لطفی‌زاده، مسعود، نورهسیم، اسماعیل، و حبیبی، احسان (۱۳۹۰). «بررسی استرس شغلی و عوامل مرتبط با آن در کارکنان ذوب آهن اصفهان (سال ۱۳۸۸)». *مجله دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد*، دوره ۱۳، شماره ۵، صص ۳۷-۴۵.

۱۷. Abbas, M., & Raja, U. (۲۰۱۴). Impact of perceived organizational politics on supervisory-rated innovative performance and job stress: Evidence from Pakistan. *Journal of Advanced Management Science*, Vol. ۲, No. ۲, pp. ۱۵۸-۱۶۲.
۱۸. Aderibigbe, J. K., & Mjoli, T. Q. (۲۰۱۹). Emotional intelligence as a moderator in the relationship between occupational stress and organizational citizenship behavior among Nigerian graduate employees. *Journal of Economics and Behavioral Studies*, Vol. ۱۰, No. ۶A, pp. ۱۵۲-۱۶۳.
۱۹. Agheli, R., Roshangar, F., Parvan, K., Sarbakhsh, P., Shafah, S. (۲۰۱۷). Work stress and organizational citizenship behaviors among nurses. *Annals of Tropical Medicine and Public Health*, Vol. ۱۰, No. ۶, pp. ۱۴۵۳-۱۴۵۹.
۲۰. Brouze, K. L. (۲۰۱۳). Examining the mediating and moderating role of psychological capital in the job demands resources model. *Unpublished Master Thesis in Organizational Psychology, Faculty of Commerce, University of Cape Town*.

۲۱. Chia-Lin, K., & Wei-Wen, C. (۲۰۱۷). The relationship between job stress risk factors and workplace well-being with the moderating effects of job burnout: A study of substitute educators for early childhood education in Taiwan. *European Journal of Multidisciplinary Studies*, Vol. ۵, No. ۱, pp. ۳۹۲-۴۰۱.
۲۲. Ghazi, M., & Jalali, S. (۲۰۱۷). The effects of organizational justice and job motivation on organizational citizenship behavior and its impact on taxpayers. *Journal of History Culture and Art Research*, Vol. ۶, No. ۱, pp. ۱۳۶-۱۵۱.
۲۳. Golparvar, M. (۲۰۱۶). Unconventional functions of deviant behaviors in the relationship between job stress and emotional exhaustion: Three study findings. *Current Psychology*, Vol. ۳۵, No. ۳, pp. ۲۶۹-۲۸۴.
۲۴. Golparvar, M., Kamkar, M., & Javadian, Z. (۲۰۱۲). Moderating effects of job stress in emotional exhaustion and feeling of energy relationships with positive and negative behavioral outcomes: Introducing the job stress multiple functions approach. *International Journal of Psychological Studies*, Vol. ۴, No. ۴, pp. ۹۹-۱۱۲.
۲۵. Habeeb, S. (۲۰۱۹). A proposed instrument for assessing organizational citizenship behavior in BFSI companies in India. *Cogent Business & Management*, Vol. ۶, No. ۱۶۲۵۷۰۲, pp. ۱-۲۰.
۲۶. Huffman, S. (۲۰۱۰). Positive and negative affectivity, work stress, job satisfaction, and counterproductive work behaviors. *Unpublished Master Thesis in Psychology, Central Connecticut State University, New Britain, Connecticut*. 53 pages.
۲۷. Jain, A. K., & Cooper, C. L. (۲۰۱۲). Stress and organizational citizenship behaviors in Indian business process outsourcing organizations. *IIMB*

- Management Review, Vol. ۲۴, No. ۳, pp. ۱۵۵-۱۶۳.
۲۸. Lee, K., & Allen, N. J. (۲۰۰۲). Organizational citizenship behavior and workplace deviance: the role of affect and cognition. *Journal of Applied Psychology*, Vol. ۸۷, No. ۱, pp. ۱۳۱-۱۴۲.
۲۹. Liu, C., Nauta, M. M., Li, C., & Fan, J. (۲۰۱۰). Comparisons of organizational constraints and their relations to strain in China and the United States. *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol. ۱۵, No. ۴, pp. ۴۵۲-۴۶۷.
۳۰. Messer, B., & White, F. (۲۰۰۶). Employees' mood, perceptions of fairness, and organizational citizenship behavior. *Journal of Business and Psychology*, Vol. ۲۱, No. ۱, pp. ۶۵-۸۲.
۳۱. Meyers, L. S., Gamst, G., & Guarrino, A. J (۲۰۰۶). *Applied multivariate research: design and interpretation*. Thousand Oaks, London: SAGE publications.
۳۲. Oktug, Z. (۲۰۱۷). The moderating role of employees' humor styles on the relationship between job stress and emotional exhaustion. *International Business Research*, Vol. ۱۰, No. ۴, pp. ۱۳۱-۱۳۸.
۳۳. Pindek, S., & Spector, P.E. (۲۰۱۶). Organizational constraints: A meta-analysis of a major stressor. *Work & Stress*, Vol. ۳۰, No. ۱, pp. ۷-۲۵.
۳۴. Podsakoff, N. P., Whiting, S. W., Podsakoff, P. M., & Blume, B. D. (۲۰۰۹). Individual-and organizational-level consequences of organizational citizenship behaviors: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, Vol. ۹۴, No. ۱, pp. ۱۲۲-۱۴۱.
۳۵. Ramdhani, N., Ancok, D., & Adrianson, L. (۲۰۱۷). The importance of positive affect: The role of affective personality in predicting organizational citizenship behavior. *Makara Hubs-Asia*, Vol. ۲۱, No. ۲, pp. ۶۲-۶۹.

۳۶. Rego, A., Ribeiro, N., & Cunha MP. (۲۰۱۰). Perceptions of organizational virtuousness and happiness as predictors of organizational citizenship behaviors. *Journal of Business Ethics*, Vol. ۹۳, No. ۲, pp. ۲۱۵-۲۳۵.
۳۷. Rydstedt, L. W., Johnsen, S-GK., Lundh, M., & Devereux, J. J. (۲۰۱۳). The conceptual roles of negative and positive affectivity in the stressor-strain relationship. *Europe's Journal of Psychology*, Vol. ۹, No. ۱, pp. ۹۳-۱۰۳.
۳۸. Sonnentag, S., Mojza, E. J., Demerouti, E., & Bakker, A. B. (۲۰۱۲). Reciprocal relations between recovery and work engagement: The moderating role of job stressors. *Journal of Applied Psychology*, Vol. ۹۷, No. ۴, pp. ۸۴۲-۸۵۳.
۳۹. Soo, H.S., & Ali, H. (۲۰۱۷). Can stressed employees perform organizational citizenship behavior? *Journal of Advanced Management Science*, Vol. ۵, No. ۲, pp. ۱۲۱-۱۲۶.
۴۰. Suryani, N. N., Gama, I. G., & Parwita, G. B. S. (۲۰۱۹). The effect of organizational compensation and commitment to organizational citizenship behavior in the cooperative and small, middle enterprises department of Bali province. *International Journal of Contemporary Research and Review*, Vol. ۱۰, No. ۰۱, pp. ۲۱۲۱۰-۲۱۲۱۸.
۴۱. Tziner, A., & Sharoni, G. (۲۰۱۴). Organizational citizenship behavior, organizational justice, job stress, and work-family conflict: Examination of their interrelationships with respondents from a non-Western culture. *Journal of Work and Organizational Psychology*, Vol. ۳۰, No. ۱, pp. ۳۵-۴۶.
۴۲. Williams, S., Pitre, R., & Zainuba, M. (۲۰۰۰). Does mood influence organizational citizenship behavior intentions? An experimental manipulation of affective state. *Research and Practice in Human Resource Management*, Vol. ۸, No. ۲, pp. ۴۹-۵۹.
۴۳. Williams, S., & Shiaw, W. T. (۱۹۹۹). Mood and organizational citizenship