



## The effect of psychological capital and social capital in the organizational citizenship behaviors mediated by perception management

Saleh Hadiyan<sup>1</sup>, Khadijeh Abolmaali Alhasani<sup>2</sup>, Amin Rafiepoor<sup>3</sup>, Abotaleb Saadati Shamir<sup>4</sup>

1. Ph.D Candidate in Psychology, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran. E-mail: [saleh.hadiyan@gmail.com](mailto:saleh.hadiyan@gmail.com)

2. Professor, Department of Psychology, Tehran North Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran. E-mail: [abolmaali@riau.ac.ir](mailto:abolmaali@riau.ac.ir)

3. Assistant Professor, Department of Psychology, Payame Noor University, Tehran, Iran. E-mail: [Rafiepoor@pnu.ir](mailto:Rafiepoor@pnu.ir)

4. Assistant Professor, Department of Educational Psychology, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran. E-mail: [seadatee@srbiau.ac.ir](mailto:seadatee@srbiau.ac.ir)

### ARTICLE INFO

#### Article type:

Research Article

#### Article history:

Received 11 June 2024

Received in revised form

10 July 2024

Accepted 15 August 2024

Published Online 21

April 2025

#### Keywords:

social capital,  
psychological capital,  
organizational citizenship  
behaviors,  
perception management

### ABSTRACT

**Background:** Psychological, social, cultural, emotional, and organizational perspectives consistently highlight human capital's importance in the literature. Among these resources, intangible assets such as social and psychological capital play a crucial role in enhancing organizational performance. Despite numerous studies examining the impact of intangible assets on organizational citizenship behaviors (OCBs), there are still ambiguities and gaps in this area.

**Aims:** This study aimed to investigate the influence of social and psychological capital on OCBs with perception management as a mediator.

**Methods:** This descriptive study employed a correlational and structural equation modeling approach. The statistical population comprised all employees of a company ( $n = 400$ ) in fiscal year 1399 (2020-2021). The sample size was determined using G\*Power's formula ( $n = 376$ ), and 385 participants were selected. After accounting for attrition, 378 questionnaires were analyzed. The research instruments included questionnaires on social capital (Nahapiet & Ghoshal, 1998), psychological capital (Luthans et al., 2007), perception management (Bolino & Turnley, 1999), and OCBs (Organ & Konovsky, 1996). Data analysis was conducted using structural equation modeling (SEM) and descriptive statistics in SPSS version 26 and Amos version 24.

**Results:** The results showed that social capital and psychological capital have an effect on organizational citizenship behaviors. Also, impression management has an effect on organizational citizenship behaviors, but social capital had no effect on impression management ( $P < 0.05$ ). Also, social capital has no effect on harvest management, and the mediating role of harvest management in the impact of social capital on harvest management is not confirmed, but the model is significant.

**Conclusion:** Given the mediating role of perception management in the relationship between psychological capital and OCBs, it is recommended to enhance OCBs by developing positive perception management skills and fostering social, and psychological capital within the organization.

**Citation:** Hadiyan, S., Abolmaali Alhasani, Kh., Rafiepoor, A., & Saadati Shamir, A. (2025). The effect of psychological capital and social capital in the organizational citizenship behaviors mediated by perception management. *Journal of Psychological Science*, 24(146), 81-98. [10.52547/JPS.24.146.81](https://doi.org/10.52547/JPS.24.146.81)

*Journal of Psychological Science*, Vol. 24, No. 146, 2025

© The Author(s). DOI: [10.52547/JPS.24.146.81](https://doi.org/10.52547/JPS.24.146.81)



✉ **Corresponding Author:** Khadijeh Abolmaali Alhasani, Professor, Department of Psychology, Tehran North Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran.

E-mail: [abolmaali@riau.ac.ir](mailto:abolmaali@riau.ac.ir), Tel: (+98) 9123901124

## Extended Abstract

### Introduction

Organizations thrive on the collective efforts of their employees. Beyond fulfilling their designated roles, employees often engage in organizational citizenship behaviors (OCBs) voluntary actions that contribute to the organization's success but aren't part of their formal job descriptions. These behaviors, like helping colleagues or going the extra mile on a project, foster a positive work environment and enhance overall organizational performance (Alfiero et al., 2021). Understanding the factors that motivate employees to engage in OCBs is crucial for effective human resource management. This study investigates the influence of three key resources within an organization –social capital, and psychological capital – on employee OCBs. Additionally, it explores the mediating role of perception management in this relationship.

Social capital reflects the strength and quality of relationships employees have within the organization. It encompasses the networks of trust, reciprocity, and shared values that facilitate collaboration and knowledge sharing (Adler & Kwon, 2022). When employees feel connected and supported by their colleagues, they are more likely to experience a sense of belonging and commitment to the organization. This positive social environment encourages them to engage in OCBs as a way of reciprocating support and fostering a stronger sense of community within the organization (Khan et al., 2021).

Psychological capital (PsyCap) refers to an individual's positive psychological state of mind, characterized by hope, optimism, self-efficacy, and resilience (Luthans et al., 2007). Employees high in PsyCap are more confident in their abilities, goal-oriented, and able to bounce back from setbacks. This positive outlook translates into a greater willingness to help others, take initiative, and exert extra effort, all of which contribute to OCBs (Avey et al., 2011). Perception management refers to the strategies organizations employ to influence how employees perceive their work environment, leadership, and organizational values. By promoting a positive and supportive work culture, organizations can enhance

employee perceptions of fairness, trust, and organizational support (Gilbert et al., 2022). These positive perceptions in turn motivate employees to reciprocate by engaging in OCBs (Eisenberger et al., 2022).

This study proposes that the relationship between social capital, and psychological capital with OCBs is mediated by perception management. Similarly, strong social capital may be fostered by team-building activities or recognition programs, which can create a sense of belonging and positive perceptions of the work environment, ultimately leading to OCBs. Finally, organizations can nurture psychological capital through positive reinforcement and goal-setting strategies, which can be perceived as support for employee well-being and further motivate OCBs.

By investigating these relationships, this study aims to shed light on a comprehensive model that explains how organizations can leverage their social and psychological capital to cultivate a workforce that consistently goes above and beyond through organizational citizenship behaviors.

### Method

#### Research Design

This study employed a descriptive, correlational, and structural equation modeling (SEM) approach. The statistical population comprised all employees ( $n = 400$ ) of a company in fiscal year 1399 (2020-2021).

#### Sample Size Determination

Determining sample size in structural equation modeling can be challenging due to the involvement of multivariate data analysis. Various methods have been proposed for this purpose. One such method, based on GPower's formula (Motamed & Zamani, 2016), calculates the sample size as For the convenience of this study, GPower software was utilized, which recommended a minimum sample size of 376. The maximum sample size was set at 400, and 400 questionnaires were distributed among the employees of the organization. A total of 385 questionnaires were collected, but 7 were unusable, leaving a final sample size of 378. The sampling method employed in this study was convenience sampling. The data collection period was June 2021.

**Inclusion and Exclusion Criteria**

Inclusion criteria for the study were informed consent, employment as a staff member in the organization where the study was conducted, and willingness to complete all survey instruments. Exclusion criteria included incomplete questionnaire responses and non-participation in further collaboration with the researchers.

Data analysis was conducted using descriptive and inferential statistics, aligned with the nature of the research topic and variables. The relationships between variables were examined using structural equation modeling (SEM), and the proposed research model was evaluated and tested. Statistical analysis was performed using SPSS26 and Amos24 software.

**Results**

The examination of descriptive findings, including demographic characteristics, revealed that out of 378 individuals, 130 were women (34.4%) and 248 were

men (65.6%). Among them, 115 were single (30.4%), 249 were married (65.9%), and 14 fell under the category of "others" (widowed, divorced, spouse deceased, etc.) (3.7%). Educationally, 117 individuals held an associate degree (31%), 153 held a bachelor's degree (40.5%), and 108 held a master's degree or higher (28.6%). Age-wise, 52 individuals were under 25 years old (13.8%), 121 were between 25 and 35 years old (32%), 127 were between 35 and 45 years old (33.6%), 54 were between 45 and 55 years old (14.3%), and 24 were over 55 years old (6.3%).

Regarding work experience, 65 individuals had less than 5 years of experience (17.2%), 82 had between 5 to 10 years of experience (21.7%), 113 had between 10 to 15 years of experience (29.9%), 55 had between 15 to 20 years of experience (14.6%), 38 had between 20 to 25 years of experience (10.1%), and 25 had over 25 years of experience (6.6%).

**Table 1. The correlation matrix of the study**

Variables	Social Capital	Psychological Capital	Perception Management	citizenship behaviors
Social Capital	1			
Psychological Capital	0.690	1		
Perception Management	-0.411	-0.453	1	
citizenship behaviors	0.585	0.591	-0.527	1

Before data analysis, outliers were first addressed by referring to the original questionnaires. Then, the assumption of univariate normality was examined using skewness and kurtosis values and confirmed. The Kolmogorov-Smirnov test for data normality also indicated that this assumption held ( $P > 0.05$ ). To check for the absence of univariate outliers, a box plot was used, which showed no univariate outliers among the data. Subsequently, multivariate outliers were examined using the Mahalanobis distance index (significance levels less than 0.05 indicate the presence of outliers), and no multivariate outliers were found based on this index.

Additionally, to assess multicollinearity, tolerance and variance inflation factor (VIF) statistics were employed. The results indicated that none of the tolerance values were smaller than the acceptable threshold of 0.1, and none of the VIF values were larger than the acceptable threshold of 10, suggesting that the multicollinearity assumption was met. Furthermore, the Durbin-Watson statistic was used to examine the independence of errors, which was estimated at 1.88 ( $dw = 1.88$ ), indicating that this assumption was also met.

**Table 2. Goodness Indices of Fit of the Modified and Final Model**

Indices	df	$\chi^2$	$\chi^2/df$	CFI	NFI	TLI	GFI	RMSEA
Model	150	240.11	1.60	0.98	0.98	0.96	0.92	0.040

The examination and confirmation of these assumptions indicated that structural equation modeling (SEM) is an appropriate method for model

fit evaluation. Subsequently, the relationships between observable variables were assessed by calculating Pearson correlation coefficients (Table 1).

The results indicated significant relationships among the research variables.

To estimate the structural model, the maximum likelihood method and various indices were used, including the Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA), the Standardized Root Mean Square Residual (SRMR), the Comparative Fit Index (CFI), the Normed Fit Index (NFI), the Goodness of Fit Index (GFI), and the Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI). Different cut-off scores have been proposed for these indices. For instance, an RMSEA value equal to or less than 0.05, and a CFI value equal to or greater than 0.96, indicate adequate model fit.

Table 3 shows that the overall indices were acceptable, and the theoretical model was confirmed. Therefore, it can be said that the final research model has a satisfactory data-model fit. In this model, the chi-square value was estimated at 240.11 with 150 degrees of freedom, resulting in a chi-square to degrees of freedom ratio of 1.601.

According to the bootstrap test results using AMOS software, it is observed that when the independent variables of social, and psychological capital and the variable of perception management as a mediating variable are included in the research model, the model becomes significant, and 57% of the variance in organizational citizenship behavior can be explained by these four variables. It is worth noting that social capital does not affect perception management, and the mediating role of perception management in the impact of social capital on perception management is not confirmed, but the model remains significant.

## Conclusion

The aim of this research was to examine the impact of social capital and psychological capital within an organization on organizational citizenship behaviors, mediated by perception management. The results confirmed the direct effect of psychological capital on perception management. Based on studies conducted both domestically and internationally, no research was found specifically examining the impact of psychological capital on perception management or the relationship between these two variables. However, in explaining this finding, it can be noted that individuals who reliably adhere to perception

management practices and achieve significant results tend to hold an advantageous position over others. As Abas et al. (2024) demonstrated, creating an impact is a general pattern essential for everyone, and dealing with these impacts profoundly influences an individual's life. For individuals with different levels of adjustment, it is necessary to understand the core components or effects required in perception management, as the frameworks for managing perceptions serve as significant criteria for attitude training, personality development, career aspirations, and lifestyle management (Terasa and Vijayabanu, 2016). The subtle effects of organized perception management and various hierarchical issues influence measurements related to words and hierarchies. Perception management is a conscious or unconscious process through which individuals try to influence others' perceptions of a person, event, or situation. For example, the effectiveness of self-efficacy in social situations is recognized as a determinant of successful perception management (Zhao et al., 2020).

## Ethical Considerations

**Compliance with ethical guidelines:** This article is taken from the doctoral thesis of the first author in the field of psychology of the science and research department of the Islamic Azad University of Tehran. To maintain the observance of ethical principles in this study, an attempt was made to collect information after obtaining the consent of the participants. Participants were also reassured about the confidentiality of the protection of personal information and the presentation of results without mentioning the names and details of the identity of individuals

**Funding:** This study was conducted as a PhD thesis with no financial support.

**Authors' contribution:** The first author was the senior author, the second were the supervisors and the third was the advisors.

**Conflict of interest:** the authors declare no conflict of interest for this study.

**Acknowledgments:** I would like to appreciate the supervisor, the advisors, the parents in the study.





## تأثیر سرمایه روانشناختی و سرمایه اجتماعی بر رفتارهای شهروندی سازمانی با میانجی‌گری مدیریت برداشت

صالح هادیان<sup>۱</sup>، خدیجه ابوالمعالی‌الحسینی<sup>۲</sup>، امین رفیعی‌پور<sup>۳</sup>، ابوطالب سعادت‌تی شامیر<sup>۴</sup>

۱. دانشجوی دکتری روانشناسی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

۲. استاد، گروه روانشناسی، واحد تهران شمال، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

۳. دانشیار، گروه روانشناسی، دانشگاه پیام‌نور، تهران، ایران.

۴. استادیار، گروه روانشناسی تربیتی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

### چکیده

### مشخصات مقاله

#### نوع مقاله:

پژوهشی

#### تاریخچه مقاله:

دریافت: ۱۴۰۳/۰۳/۲۲

بازنگری: ۱۴۰۳/۰۴/۲۰

پذیرش: ۱۴۰۳/۰۵/۲۵

انتشار برخط: ۱۴۰۴/۰۲/۰۱

#### کلیدواژه‌ها:

سرمایه اجتماعی،

سرمایه روانشناختی،

رفتارهای شهروندی سازمانی،

مدیریت برداشت

**زمینه:** دیدگاه‌های روانشناختی، اجتماعی، فرهنگی، عاطفی و سازمانی همواره اهمیت سرمایه انسانی را در ادبیات برجسته می‌کند. در میان این سرمایه‌ها، سرمایه‌های ناملموس از جمله سرمایه اجتماعی و سرمایه روانشناختی، نقشی حیاتی در ارتقای عملکرد سازمانی ایفا می‌کنند. با وجود مطالعات متعددی که به بررسی تأثیر سرمایه‌های ناملموس بر رفتارهای شهروندی سازمانی پرداخته‌اند، اما هنوز هم ابهامات و خلأهایی در این زمینه وجود دارد.

**هدف:** پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی و سرمایه روانشناختی بر رفتارهای شهروندی سازمانی با میانجی‌گری مدیریت برداشت انجام شد.

**روش:** روش پژوهش، توصیفی و از نوع همبستگی و معادلات ساختاری بود. جامعه آماری آن، شامل تمامی کارکنان شرکت به تعداد ۴۰۰ نفر در سال مالی ۱۴۰۰ بود. حجم نمونه بر اساس فرمول جی پاور ۳۷۶ نفر به دست آمد، به خاطر افت آزمودنی ۳۸۵ نفر انتخاب گردید و در نهایت ۳۷۸ پرسشنامه مورد تحلیل قرار گرفت. ابزار پژوهش پرسش‌نامه‌های سرمایه اجتماعی (ناهایت و گوشال، ۱۹۹۸)، سرمایه روانشناختی (لوتانز و همکاران، ۲۰۰۷) و مدیریت برداشت (بولینو و ترنلی، ۱۹۹۹) و رفتار شهروندی (ارگان و کانوسکی، ۱۹۹۶) بود. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از روش معادلات ساختاری (SEM) و برآورد آماره‌های توصیفی در نرم‌افزارهای آماری SPSS نسخه ۲۶ و Amos نسخه ۲۴ انجام شد.

**یافته‌ها:** نتایج نشان داد سرمایه اجتماعی و سرمایه روانشناختی بر رفتارهای شهروندی سازمانی تأثیر دارد. همچنین مدیریت برداشت بر رفتارهای شهروندی سازمانی تأثیر دارد، ولی سرمایه اجتماعی بر مدیریت برداشت تأثیر نداشت ( $P > 0.05$ ). همچنین سرمایه اجتماعی بر مدیریت برداشت تأثیر نداشته و همچنین نقش میانجی مدیریت برداشت در تأثیر سرمایه اجتماعی بر مدیریت برداشت مورد تأیید قرار نمی‌گیرد ولی مدل معنادار می‌باشد.

**نتیجه‌گیری:** باتوجه به نقش میانجی مدیریت برداشت در ارتباط بین سرمایه‌های اجتماعی و روانشناختی با رفتارهای شهروندی سازمانی توصیه می‌گردد برای بهبود رفتارهای شهروندی سازمانی با افزایش مهارت‌های مدیریت برداشت مثبت و افزایش سرمایه‌های اجتماعی و روانشناختی در سازمان موجب بهبود رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان شد.

**استناد:** هادیان، صالح؛ ابوالمعالی‌الحسینی، خدیجه؛ رفیعی‌پور، امین؛ و سعادت‌تی شامیر، ابوطالب (۱۴۰۴). تأثیر سرمایه روانشناختی و سرمایه اجتماعی بر رفتارهای شهروندی سازمانی با میانجی‌گری مدیریت برداشت. مجله علوم روانشناختی، دوره ۲۴، شماره ۱۴۶، ۸۱-۹۵.

مجله علوم روانشناختی، دوره ۲۴، شماره ۱۴۶، ۱۴۰۴. DOI: [10.52547/JPS.24.146.81](https://doi.org/10.52547/JPS.24.146.81)



## مقدمه

کارکنان به عنوان یکی از مهم‌ترین منابع و سرمایه‌های هر سازمانی مطرح می‌باشند و رفتارهای آن‌ها هم می‌تواند بسیار با اهمیت تلقی گردد، در چند دهه اخیر محققان زیادی به تجزیه و تحلیل رفتارهای شهروندی سازمانی<sup>۱</sup> پرداخته‌اند، ولی مسئله‌ای که جای تأمل دارد این است که چه عواملی باعث تقویت رفتارهای شهروندی در هر سازمانی می‌شود (جویدن و مارتینز-کوباس، ۲۰۲۱)؛ رفتار شهروندی از جهات مختلفی به سازمان و جامعه کمک می‌کند. اما، به دلیل اختلافات فرهنگی، ابعاد رفتار شهروندی ممکن است از کشوری به کشور دیگر متفاوت باشد این رفتار مبتنی بر همیاری و همکاری خارج از وظیفه‌های معمول و بر مبنای بک رابطه چند سویه می‌باشد (حیب و ناینو، ۲۰۱۹). رفتار شهروندی سازمانی مجموعه‌ای از رفتارهای آگاهانه است که تحت نظام رسمی پاداش‌دهی قرار نمی‌گیرد، اما بر عملکرد سازمان تأثیر مثبت بسیاری دارد (دورات، ۲۰۱۵). رفتار شهروندی سازمانی رفتارهای سودمند و فرائقشی هستند که گویای این واقعیت است که وجود چنین رفتارهایی در سازمان‌های دولتی و خصوصی آثار مثبت قابل توجهی دارد. رفتار شهروندی سازمانی بیانگر فعالیت‌های کاری مرتبط، داوطلبانه و اختیاری بوده و به‌طور مستقیم و ضمنی از طریق توصیف رسمی شغل و سیستم‌های پاداش، سازمان‌دهی شده و در نهایت کارایی و اثربخشی سازمان را ارتقاء می‌دهد (آلفیرو و همکاران، ۲۰۲۱). می‌توان گفت معتبرترین تقسیم‌بندی درباره ابعاد و مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی توسط ترن و همکاران (۲۰۲۲) ارائه شده که عبارتند از نوع دوستی، وظیفه‌شناسی، جوانمردی، تواضع و فضیلت شهروندی است (خان و همکاران، ۲۰۲۱).

یکی از عوامل مهم که بر عملکرد منابع انسانی نقش و تأثیر زیادی داشته و بر کیفیت و بهبود عملکرد منابع انسانی و رفتار شهروندی مؤثر است، سرمایه اجتماعی<sup>۲</sup> است، سرمایه اجتماعی مفهومی است که به عنوان یک دارایی با ارزش برای حفاظت و ایمنی جامعه و توانمندسازی سازمان‌ها پذیرفته شده است (گیلبرت و همکاران، ۲۰۲۲). سرمایه اجتماعی نقش مهمی در رفع نیازهای سازمان‌ها و کمک به بقای آن‌ها در جهان رقابتی امروز ایفا می‌کند. به عبارت دیگر، سرمایه اجتماعی به اشتراک گذاری دانش، خلق ارزش،

مزیت رقابتی، عملکرد بهتر و سریعتر، و توسعه بیشتر سازمان را تسهیل می‌کند (ریس و همکاران، ۲۰۱۹). روتنبرگ و همکاران (۲۰۲۰) سه بعد سرمایه اجتماعی را که در این مطالعه استفاده شده‌اند، شناسایی و روی آنها مطالعه کرده‌اند؛ یعنی، سرمایه ساختاری، رابطه‌ای، و شناختی. در این مدل، سرمایه اجتماعی شامل روابط، ارزش‌ها و هنجارهایی است که افراد را قادر به عمل و رفتار جمعی می‌سازد و به اهداف و ارزش‌های مشترک، اعتماد، همدلی و تعامل اجتماعی بین کارکنان اشاره دارد. سرمایه ساختاری، شامل روابط اجتماعی و شبکه‌ای است که نحوه برقراری ارتباط و چگونگی این روابط را مشخص می‌کند. عوامل در این بعد شامل الگوهای شبکه، تراکم، اتصال و سلسله مراتب می‌باشند. سرمایه رابطه‌ای، جزء تأثیرگذار سرمایه است (دولئونگ و همکاران، ۲۰۲۱)، که روابط شبکه را از نظر اعتماد بین افراد، هنجارهای مشترک و شناسایی بوسیله‌ی افراد دیگر در شبکه، توصیف می‌کند. در نهایت، سرمایه شناختی، شامل اهداف به اشتراک گذاشته شده، چشم‌انداز و ارزش‌های مشترک اعضای سازمان است (کو و همکاران، ۲۰۱۹). نتایج پژوهش‌ها بیانگر آن است که سرمایه اجتماعی بر رفتار شهروندی تأثیر مثبت دارد به عنوان مثال پژوهش (کو و همکاران، ۲۰۱۹) نشان داد سرمایه اجتماعی بر رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان تأثیر مثبت دارد. حیات (۲۰۱۷) نیز نشان داد که بین سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. همچنین بین ابعاد سرمایه اجتماعی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. به طوری که سرمایه اجتماعی فکری قادر به پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی هستند. علی‌مردانی و همکاران (۲۰۱۸) نیز دریافتند که سرمایه گذاری در سرمایه اجتماعی سازمانی بر روی رفتار شهروندی سازمان تأثیر مثبت دارد. اسپاتس و د هوانک (۲۰۲۰) نیز به این نتیجه رسیدند که سرمایه اجتماعی تأثیر نسبتاً متوسطی بر شهروندی سازمانی در شرکت مورد مطالعه دارد و نیاز به بهبود دارد. همچنین کنرست و همکاران (۲۰۲۲) دریافتند که سرمایه اجتماعی و ابعاد آن از قبیل سرمایه شناختی، سرمایه ارتباطی و سرمایه ساختاری دارای تأثیر مثبت و معناداری بر کارآفرینی و رفتارهای شهروندی سازمانی می‌باشند.

1. organizational citizenship behaviors

2. Social capital

موجلی، ۲۰۱۹) دریافتند که بین سرمایه روانشناختی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین جابین و منیر (۲۰۱۸) نشان دادند که سرمایه روانشناختی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت دارد.

یکی دیگر از متغیرهای این پژوهش که در ارتباط با نیروی سازمان و ابعاد مربوط به آن تعریف می‌شود مدیریت برداشت<sup>۷</sup> است. براساس پیشینه پژوهشی، متغیر مدیریت برداشت می‌تواند به عنوان نقش واسطه‌ای در این پژوهش کارکرد داشته باشد، چرا که بر مبنای مطالعات پیشین، این متغیر می‌تواند از ابعاد مختلف سرمایه روانشناختی و سرمایه اجتماعی تأثیر بگیرد و خود نیز بر رفتارهای شهروندی سازمانی تأثیر بگذارد. بر همین اساس در این مطالعه در نقش میانجی به کار برده شده است. انسان‌ها به لحاظ روانشناختی موجوداتی هستند که دوست دارند دیگران از آن‌ها تصویری مطلوب داشته باشند. به همین دلیل نیز اغلب به صورتی فعال برای ایجاد چنین تصویر مثبتی از خود در دیگران تلاش می‌کنند. مدیریت برداشت از نظر تاریخی ریشه در نظریات مربوط به انگیزش، خودنمایشگری و نظریات نفوذ اجتماعی دارد (زیگلر و همکاران، ۲۰۱۲). بر اساس نظریات خودنمایشگری و نفوذ اجتماعی انسان‌ها هر یک به اشکال مختلف در صدد هستند تا با نفوذ بر دیگران بر آن‌ها تأثیراتی مطابق با تصورات و تمایلات خود به جای گذارند که این تلاش برای نفوذ و تأثیر بر دیگران در قالب تاکتیک‌ها و راهبردهای مدیریت برداشت در پژوهش‌ها و متون علمی به علاقه‌مندان معرفی شده است. از نظر تعریف، مدیریت برداشت را می‌توان هر تلاشی توسط یک فرد یا یک بازیگر در صحنه روابط اجتماعی دانست که هدف آن ایجاد، حفظ، مراقبت و یا به شکلی تغییر تصویری از خود نزد فردی ناظر یا تماشاگر است (کاکس، ۲۰۱۰). در ادبیات موجود، با استفاده از فنونی نظیر تحلیل عاملی، پنج مؤلفه را برای مدیریت برداشت به نام‌های ارتقاء خود<sup>۸</sup>، خودشیرینی<sup>۹</sup>، تظاهر به نمونه بودن<sup>۱۰</sup>، تهدید و ارباب<sup>۱۱</sup> و تظاهر به ناتوانی<sup>۱۱</sup> (دو دسته اخیر در صورت‌بندی‌های جدید به عنوان دو مؤلفه دفاعی مدیریت برداشت معرفی شده‌اند) معرفی نموده‌اند. طی

امروزه پس از اجتماعی، سرمایه روانشناختی<sup>۱</sup> را می‌توان مبنای مزیت رقابتی در سازمان‌ها در نظر گرفت. نتایج پژوهش‌های انجام شده در زمینه رفتار سازمانی مثبت حاکی از آن است که ظرفیت‌های روانشناختی، از قبیل امید<sup>۲</sup>، تاب‌آوری<sup>۳</sup>، خوش بینی<sup>۴</sup> و خودکارآمدی<sup>۵</sup>، در کنار هم، عاملی را با عنوان سرمایه روانشناختی تشکیل می‌دهند (مورگان و همکاران، ۲۰۲۱). به عبارت دیگر، متغیرهای روانشناختی از قبیل امید، خوش‌بینی و خودکارآمدی، در مجموع یک منبع یا عامل نهفته جدیدی را تشکیل می‌دهند که در هر یک از این متغیرها، نمایان است. در واقع، لوتانز در توسعه چارچوب رفتار سازمانی مثبت در سازمان‌ها، سرمایه روانشناختی مثبت را به عنوان یک عامل ترکیبی و منبع مزیت رقابتی سازمان‌ها مطرح کرده است (بوگلر و سومه، ۲۰۱۹). سرمایه روانشناختی افراد به عنوان جزئی از روانشناسی مثبت‌گرایی است که در سال‌های اخیر مورد توجه قرار گرفته است. این رویکرد معتقد است که روانشناسی مثبت با تکیه بر نقاط قوت افراد به بهبود عملکرد فردی و سازمانی آن‌ها کمک می‌کند (لوتانز و همکاران، ۲۰۱۳). سرمایه روانشناختی سازه‌ای مثبت از آمادگی و ظرفیت نهفته برای تحول فردی است که چهار سازه خودکارآمدی، امید، خوشبینی و تاب‌آوری را تحت پوشش خود دارد که هر کدام از این سازه‌ها یک ظرفیت روانشناختی مثبت هستند که مقیاس اندازه‌گیری معتبر دارند، مبتنی بر نظریه و پژوهش و وابسته به حالت می‌باشند، قابلیت رشد دارند و به‌طور چشمگیری با پیامدهای عملکردی مرتبط هستند (لوتانز و همکاران، ۲۰۱۳). چهار مؤلفه سرمایه روانشناختی، یعنی خودکارآمدی، امید، خوش‌بینی و تاب‌آوری قابلیت تغییر بالایی داشته و هر کسی در صورت برخورداری از شرایط روانی و موقعیتی مناسب می‌تواند به روش‌های مختلف زمینه تقویت آنها را فراهم سازد (لوتانز و همکاران، ۲۰۰۸). نتایج پژوهش‌ها بیانگر آن است که سرمایه روانشناختی بر رفتار شهروندی تأثیر مثبت دارد به عنوان مثال پژوهش یلدیز (۲۰۱۹) حاکی از آن است که سرمایه روانشناختی رابطه بین اعتماد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی را تعدیل می‌کند. سرمایه روان شناختی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت دارد. (ادلریگ و

1. Psychological capital

2. Hope

3. Resilience

4. Optimism

5. Efficacy

6. Perception management

7. Self-Promotion

8. Ingratiation

9. Exemplification

10. Intimidation

11. Supplication

که توانایی برقراری ارتباط با افرادی از فرهنگ‌های مختلف را دارا باشند. از آن جایی که افراد همواره به تصور و قضاوت دیگران درباره خود توجه می‌کنند و بدان اهمیت می‌دهند، بدون استفاده از هنر مدیریت برداشت در تعاملات و ارتباط خود با دیگران دچار مشکل خواهند شد. مدیریت برداشت می‌تواند تأثیر زیادی بر برداشت دیگران داشته باشد، مشروط بر این که برداشت‌های صورت گرفته صحت داشته باشند؛ از نوآوری‌های پژوهش این است که مدیریت برداشت را در سازمان مورد توجه قرار داده که متغیر جدیدی است و تأثیرات آن بر رفتارهای شهروندی سازمانی را بررسی کرده است، همچنین از دیگر نوآوری‌های پژوهش این است که توانسته دو نوع سرمایه شامل اجتماعی و روان شناختی را بر مدیریت برداشت و رفتارهای شهروندی سازمانی مورد توجه قرار دهد. براساس نظریه گامفمن نیز بر نحوه تأثیرگذاری و برداشت افراد تأکید می‌شود. لذا باتوجه به مباحث آورده شده این پژوهش درصدد پاسخ به این سؤال است که آیا سرمایه روانشناختی و سرمایه اجتماعی در سازمان بر رفتارهای شهروندی سازمانی با میانجی‌گری مدیریت برداشت در کارکنان تأثیرگذار است؟

## روش

**الف) طرح پژوهش و شرکت‌کنندگان:** پژوهش حاضر توصیفی و از نوع همبستگی و معادلات ساختاری بود. جامعه آماری این پژوهش شامل تمامی کارکنان یک سازمان<sup>۱</sup> در سال مالی ۱۴۰۰ بود که تعداد آنها برابر با ۴۰۰ نفر بود. در مدل‌سازی معادلات ساختاری چون با آمارهای چند متغیره روبرو هستیم، تعیین حجم نمونه کار آسانی نیست. اخیراً روش‌های مختلفی بدین منظور پیشنهاد شده است که یکی از این روش‌ها با استفاده از فرمول جی پاور<sup>۲</sup> به محاسبه حجم نمونه مبادرت می‌شود (معتد و زمانی، ۱۳۹۵). که ما در اینجا برای راحتی کار از نرم افزار جی پاور استفاده کرده که حداقل حجم نمونه توصیه شده: ۳۷۶ می‌باشد. حداکثر حجم نمونه یعنی ۴۰۰ در نظر گرفته شد و تعداد ۴۰۰ پرسشنامه میان کارکنان سازمان مذکور توزیع گردید، و تعداد ۳۸۵ پرسشنامه جمع‌آوری شد، اما ۷ فقره پرسشنامه قابلیت بهره برداری را نداشته و به تعداد ۳۷۸ پرسشنامه تکمیل

پژوهشی که اسماعیلی و همکاران (۲۰۱۳) پیرامون ارتباط شخصیت‌ها بر رفتار شهروندی سازمانی انجام داد، نتایج نشان داد که سه عامل مسئولیت پذیری، روان آزاده‌گرایی و تعهد سازمانی پرستاران بیشترین نقش را در تبیین تغییرات رفتار شهروندی دارند به طوری این سه عامل قادرند ۴۱/۷٪ از واریانس رفتار شهروندی را پیشینی نمایند. همچنین عواملی نظیر جنسیت، تحصیلات و سال‌های خدمت تأثیر معناداری در میزان رفتار شهروندی نداشته‌اند. پژوهش بوکسیا و همکاران (۲۰۱۹) نیز با هدف بررسی در زمینه رفتار شهروندی سازمانی و در زمینه ارتباط میان رفتارهای شهروندی سازمانی و تنوعی از پیامدهای آن در سطوح فردی و سازمانی انجام گرفت و نتایج نشان داد رفتار شهروندی نقشی مهم در تحقق اهداف سازمانی و موفقیت سازمان دارد. همچنین یافته‌های (چن و گائو، ۲۰۲۰) نشان داد که مدیریت برداشت بر مهارت سیاسی کارکنان تأثیر منفی دارد ولی مدیریت برداشت بر رفتار شهروندی کارکنان تأثیر مثبت دارد. میلر و همکاران (۲۰۱۹) نیز نشان داد که بین سرمایه روانشناختی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت وجود دارد. بین سرمایه روانشناختی و رفتار کم‌کنندگی، رفتار مدنی و رفتار جوانمردی رابطه مثبت وجود دارد و همچنین از بین مؤلفه‌های سرمایه روانشناختی به ترتیب سازه خودکارآمدی، خوش‌بینی و تاب‌آوری دارای بیشترین قدرت پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی هستند. همچنین نتایج او و لاروس (۲۰۱۶) نشان داد که ادراکات کارمندان در خصوص ارتباط و انصاف مدل شایستگی دارای اثر مثبتی بر نتایج توانمندی‌های شغلی و رفتار شهروندی سازمانی آنان بود.

مجموعاً باید گفت؛ در محیط رقابتی کسب و کار امروزه سرمایه مالی ابزار کافی برای مزیت رقابتی تاب‌آوری شرکت نیست. در پاسخ به این نیاز، سرمایه روانشناختی مثبت و سرمایه اجتماعی به عنوان اشکال سرمایه‌ای کامل‌کننده سرمایه مالی به وجود آمدند. بنابراین در این پژوهش به بررسی رابطه سرمایه روانشناختی مثبت و سرمایه اجتماعی با رفتار شهروندی سازمانی پرداخته می‌شود و اهمیت کدام سرمایه بیشتر است و باعث بهبود عملکرد سازمان می‌شود و در یک جمع‌بندی کلی با توجه به مبحث جهانی شدن و افزایش سطح تعاملات، امروزه سازمان‌ها به دنبال کارکنانی هستند

<sup>۱</sup> باتوجه به اینکه سازمان اجازه نداد نامش فاش شود لذا به خاطر ضوابط و رعایت اخلاق از آوردن نام معذوریم.

<sup>۲</sup> GPower



شده اکتفا شد. روش نمونه گیری هم در این پژوهش به صورت در دسترس بود. در بازه زمانی خرداد ماه ۱۴۰۰ بود. ملاک‌های ورود به مطالعه عبارت بود از رضایت آگاهانه، شاغل به عنوان کارمند در سازمان محل اجرای مطالعه و تمایل به پاسخ‌دهی به تمام ابزارها بود، همچنین ملاک‌های خروج از مطالعه عدم پاسخ‌گویی به سؤالات پرسشنامه‌ها و عدم ادامه همکاری با پژوهشگران بود. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی و استنباطی با توجه به ماهیت موضوع و متغیرهای تحقیق روابط بین متغیرها با استفاده از روش معادلات ساختاری (SEM) بررسی شده و مدل علمی مورد نظر مورد مطالعه و آزمون قرار گرفته است. در فرآیند تجزیه و تحلیل آماری از نرم افزارهای آماری SPSS26 و Amos24 استفاده شد.

### ب) ابزار

پرسشنامه سرمایه اجتماعی ناهایت و گوشال<sup>۱</sup> (SCAT): پرسشنامه سرمایه اجتماعی توسط ناهایت و گوشال (۱۹۹۸) ساخته شده است و دارای سه بعد ساختاری (۶-۷-۸-۹-۱۴-۱۵-۱۶-۱۷)، ارتباطی (۱-۲-۳-۴-۵-۲۱-۲۲-۲۳-۲۴-۲۵-۲۶-۲۷-۲۸) و شناختی (۱۰-۱۱-۱۲-۱۳-۱۸-۱۹-۲۰) می‌باشد و در ۲۸ گویه تنظیم شده و بر اساس مقیاس پنج گزینه‌ای لیکرت (خیلی موافقم=۵، موافقم=۴، نظری ندارم=۳، مخالفم=۲ و خیلی مخالفم=۱) ساخته شده است و حداقل نمره ۲۸ و حداکثر نمره کل ۱۴۰ می‌باشد. روایی و پایایی پرسشنامه در نسخه اصلی توسط ناهایت و گوشال (۱۹۹۸) به صورت مطلوب گزارش شده است؛ ضریب پایایی برای کل ابزار ۰/۹۲ و برای هر مؤلفه به ترتیب ۰/۷۸؛ ۰/۸۳ و ۰/۹۱ برآورد و گزارش شده است. در نسخه فارسی نیز آلفای کرونباخ توسط قلیچ لی و مشبکی اصفهانی (۱۳۸۵) در جامعه آماری مدیران و کارکنان دو شرکت خودرو ساز ایرانی یعنی سایپا و ایرانخودرو، ۰/۹۳ گزارش شده و روایی آن مورد تأیید قرار گرفته است. همچنین توکلی و همکاران (۱۳۹۳) در جامعه آماری کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان قم، روایی و پایایی پرسشنامه را به روش مدل‌یابی معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار پی‌ال‌اس مورد بررسی قرار داده و روایی آن را به روش تحلیل عاملی تأییدی و پایایی آن را به روش آلفای کرونباخ و آلفای ترکیبی مورد تأیید قرار داده به طوری ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه را برای هر سه بعد ۰/۹۱ بدست آورده

است و روایی آن را تأیید کرده است. با توجه به اینکه پرسشنامه مورد استفاده در این پژوهش، پرسشنامه استاندارد می‌باشند. برای حصول اطمینان از روا بودن ابزار مذکور، روایی آن از طریق تحلیل عاملی تأییدی نیز محاسبه گردید، نتایج بارهای عاملی تأییدی پرسشنامه سرمایه اجتماعی همگی بالاتر از ۰/۳ می‌باشد. لذا روایی پرسشنامه اجتماعی ناهایت و گوشال (۱۹۹۸) در این پژوهش مورد تأیید قرار می‌گیرد. همچنین مقدار ضریب آلفای کرونباخ کل پرسشنامه فوق ۰/۸۹۷ بعد ساختاری (۰/۸۳۴)؛ بعد ارتباطی (۰/۹۱۸) و بعد شناختی (۰/۷۴۲) که بیشتر از ۰/۷ می‌باشد که نشان از دقت بالای ابزار اندازه‌گیری مورد استفاده در پژوهش حاضر دارد، لذا ابزار پژوهش از روایی و پایایی لازم برخوردار می‌باشد.

پرسشنامه سرمایه روانشناختی لوتانز و همکاران<sup>۲</sup> (PCQ): در سال ۲۰۰۷ توسط لوتانز و همکاران ساخته شده است. این پرسشنامه از مقادیر استاندارد شده که به طور وسیعی برای ساختارهایی که و خودکارآمدی، امید، تاب‌آوری و خوش‌بینی را می‌سنجد مورد استفاده قرار گرفته است و قابلیت اعتبار و پایایی این خرده‌مقیاس‌ها نیز اثبات شده است. این پرسشنامه شامل ۲۴ سؤال است که هر خرده‌مقیاس شامل ۶ گویه «خودکارآمدی (۱ تا ۶)، امید (۷ تا ۱۲)، تاب‌آوری (۱۳ تا ۱۶)، خوش‌بینی (۱۷ تا ۲۴)» است و آزمودنی به هر گویه در مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت (کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۵) پاسخ می‌دهد. برای به دست آوردن نمره کل سرمایه روانشناختی ابتدا نمره هر خرده‌مقیاس به صورت جداگانه به دست می‌آید و سپس مجموع آن‌ها به عنوان نمره کل سرمایه روان شناختی محسوب می‌شود به طوری که حداقل نمره ۲۴ و حداکثر نمره ۱۲۰ می‌باشد (اکبری و همکاران، ۱۳۹۸). لوتانز و همکاران (۲۰۰۷) در پژوهش خود بر روی نمونه‌هایی از دانشجویان رشته مدیریت، مدیران و تکنسین‌ها کمترین آلفای کرونباخ را ۰/۸۸ و در پژوهشی دیگر لوتانز و همکاران (۲۰۱۰) برای همه خرده‌مقیاس‌ها به جز تاب‌آوری آلفای کرونباخ بالاتر از ۰/۷ و برای تاب‌آوری ۰/۶۹ را گزارش کرده‌اند. نسبت خبی دو این آزمون برابر با ۶/۲۴ استنتاج تحلیل عاملی این آزمون روایی سازه آن را تأیید کردند. در نسخه ایرانی نیز در پژوهش خسروشاهی و همکاران (۱۳۹۳) میزان پایایی و روایی آن به ترتیب ۰/۸۵ و ۰/۷۹ دست‌آمد و تأیید شده است. با توجه به اینکه

<sup>۱</sup>. Social Capital Assessment Tool

<sup>۲</sup>. Psychological Capital Questionnaire

پرسشنامه مورد استفاده در این پژوهش، پرسشنامه استاندارد می‌باشد. برای حصول اطمینان از روا بودن ابزار مذکور، روایی آن از طریق تحلیل عاملی تأییدی نیز محاسبه گردید، نتایج بارهای عاملی تأییدی پرسشنامه سرمایه روانشناختی همگی بالاتر از ۰/۳ برآورد شد. لذا روایی پرسشنامه سرمایه روانشناختی لوتانز و همکاران (۲۰۰۷) در این پژوهش مورد تأیید قرار می‌گیرد. همچنین مقدار ضریب آلفای کرونباخ کل پرسشنامه فوق ۰/۹۲۲؛ خودکارآمدی (۰/۸۳۳)؛ امید (۰/۷۳۳)؛ تاب آوری (۰/۸۳۴) و خوشبینی (۰/۷۷۸) که بیشتر از ۰/۷ می‌باشند که نشان از دقت بالای ابزار اندازه‌گیری مورد استفاده در پژوهش حاضر دارد، لذا ابزار پژوهش از روایی و پایایی لازم برخوردار می‌باشد.

پرسشنامه مدیریت برداشت بولینو و ترنلی<sup>۱</sup> (IMQ): برای سنجش مدیریت برداشت در محیط کار از پرسشنامه بیست و دو سؤالی معرفی شده توسط بولینو و ترنلی (۱۹۹۹) که پنج حوزه‌ی ارتقاء خود (۱ تا ۴)، خودشیرینی (۵ تا ۸)، تظاهر به نمونه بودن (۹ تا ۱۲)، تهدید و ارباب (۱۳ تا ۱۷) و تظاهر به ناتوانی (۱۸ تا ۲۲) را پوشش می‌دهد و مقیاس پاسخ‌گویی آن پنج درجه ای (هرگز = ۱ تا همیشه = ۵) است، به طوری که حداقل نمره ۲۵ و حداکثر کل ۱۲۵ می‌باشد، این پرسشنامه از طریق فرایند دو مرحله‌ای ترجمه و آماده اجرا شده است (گل‌پرور و قریشی، ۱۳۹۴). بولینو و ترنلی (۱۹۹۹) از طریق انجام تحلیل عامل اکتشافی و تأییدی در چهار مطالعه مستقل نشان داده اند که پنج عامل این پرسشنامه با داده‌های جمع‌آوری شده از گروه‌های نمونه مستقل پژوهش آن‌ها دارای برازش مناسبی است. همچنین بولینو و ترنلی (۱۹۹۹) ضریب آلفای کرونباخ مقیاس‌های مدیریت برداشت، بالاتر از میزان ۰/۷ گزارش کرده اند، به طوری که ضریب آلفای کرونباخ آلفای کرونباخ ارتقاء خود، خودشیرینی، تظاهر به نمونه بودن، تهدید و ارباب و تظاهر به ناتوانی را به ترتیب برابر با ۰/۷۸، ۰/۸۳، ۰/۷۵، ۰/۸۶ و ۰/۸۸ گزارش نموده اند. در نسخه فارسی نیز دامغانیان و یزدانی زیارت (۱۳۹۵) در مطالعه خود در جامعه آماری کارکنان استانداری خراسان شمالی، ضریب آلفای کرونباخ را برای این پرسشنامه ۰/۸۲ و طهماسبی و همکاران (۱۳۹۳) در جامعه آماری کارکنان ستادی بانک سپه پایایی این مقیاس را ۰/۸۸ گزارش کردند به طوری که روایی و پایایی

پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی ارگان و کانوسکی<sup>۲</sup> (OCBS): این پرسشنامه توسط ارگان و کانوسکی (۱۹۹۶) ساخته شده و دارای ۱۵ سؤال بوده و هدف آن ارزیابی رفتار شهروندی و ابعاد آن یعنی نوع دوستی (۱) تا (۳)، وجدان (۴ تا ۶)، جوانمردی (۷ تا ۱۰)، رفتار مدنی (۱۱ تا ۱۳)، ادب و ملاحظه (۱۴ تا ۱۵) است. طیف پاسخگویی آن از نوع لیکرت (کاملاً مخالفم = ۱ تا کاملاً موافقم = ۵) بوده ولی شیوه نمره گذاری در مورد سؤالات ۷، ۸، ۹ و ۱۲ به صورت معکوس می‌باشد به طوری که حداقل نمره ۱۵ و حداکثر نمره ۷۵ می‌باشد. در نسخه اصلی روایی و پایایی آن مطلوب برآورد شده است و پایایی کل برای این ابزار برابر با ۰/۸۹ گزارش شده است. پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی در ایران توسط اسلامی (۱۳۸۶)، ترجمه و در مطالعات مختلفی در داخل کشورمان مورد استفاده

<sup>۱</sup> perception Management Questionnaire

<sup>۲</sup> Organizational Citizenship Behavior Scale

## یافته‌ها

بررسی یافته‌های توصیفی شامل ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نشان داد که از ۳۷۸ نفر، ۱۳۰ نفر زن (۳۴/۴٪) و ۲۴۸ نفر مرد (۶۵/۶٪) به طوری که ۱۱۵ نفر مجرد (۳۰/۴٪)، ۲۴۹ نفر متأهل (۶۵/۹٪) و ۱۴ نفر هم‌گزینه سایر «یعنی بیوه، مطلقه، همسرفوت کرده و...» (۳/۷٪) که ۱۱۷ نفر دارای مدرک تحصیلی فوق دیپلم (مقطع کاردانی) (۳۱٪)، ۱۵۳ نفر دارای مدرک تحصیلی لیسانس (مقطع کارشناسی) (۴۰/۵٪) و ۱۰۸ نفر دارای مدرک تحصیلی فوق لیسانس و بالاتر (مقطع ارشد و دکتری) (۲۸/۶٪) است. از نظر سنی نیز ۵۲ نفر درای سنی زیر ۲۵ سال (۱۳/۸٪)، ۱۲۱ نفر درای سنی بین ۲۵ تا ۳۵ سال (۳۲٪)، ۱۲۷ نفر درای سنی بین ۳۵ تا ۴۵ سال (۳۳/۶٪)، ۵۴ نفر درای سنی بین ۴۵ تا ۵۵ سال (۱۴/۳٪) و ۲۴ نفر درای سنی بالای ۵۵ سال (۶/۳٪) می‌باشد. بنابراین بیشترین شرکت کننده به طوری که ۶۵ نفر درای سابقه کار زیر ۵ سال (۱۷/۲٪)، ۸۲ نفر درای سابقه کار بین ۵ تا ۱۰ سال (۲۱/۷٪)، ۱۱۳ نفر درای سابقه کار بین ۱۰ تا ۱۵ سال (۲۹/۹٪)، ۵۵ نفر درای سابقه کار بین ۱۵ تا ۲۰ سال (۱۴/۶٪)، ۳۸ نفر درای سابقه کار بین ۲۰ تا ۲۵ سال (۱۰/۱٪) و ۲۵ نفر نیز درای سابقه کار بالای ۲۵ سال (۶/۶٪) می‌باشد. جدول ۱ شاخص‌های مرکزی و پراکندگی متغیرهای پژوهش یعنی سرمایه اجتماعی، سرمایه روانشناختی، مدیریت برداشت و رفتار شهروندی سازمان را نشان می‌دهد.

قرار گرفته است و دارای روایی و پایایی مناسبی است. در پژوهش پور سلطانی زرنندی و همکاران (۱۳۹۲) اعتبار پرسشنامه با بهره‌گیری از نظرهای اصلاحی استادان مدیریت ورزشی با مطالعه آزمایشی روی ۳۰ نفر از معلمان تربیت بدنی شهر مشهد پایایی درونی پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ ۰/۷۶ گزارش شده است. همچنین در پژوهش فانی و همکاران (۱۳۸۹) در جامعه آماری کارکنان معاونت تحقیقات و فناوری وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی مورد استفاده قرار گرفته و روایی و پایایی پرسشنامه مورد تأیید قرار گرفته است. با توجه به اینکه پرسشنامه مورد استفاده در این پژوهش، پرسشنامه استاندارد می‌باشد. برای حصول اطمینان از روا بودن ابزار مذکور، روایی آن از طریق تحلیل عاملی نیز محاسبه گردید، نتایج بارهای عاملی تأییدی رفتار شهروندی سازمانی همگی بالاتر از ۰/۳ برآورد شد. لذا روایی پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی ارگان و کانسوکی (۱۹۹۶) در این پژوهش مورد تأیید قرار می‌گیرد. همچنین مقدار ضریب آلفای کرونباخ کل پرسشنامه فوق ۰/۹۴۵؛ نوع دوستی (۰/۷۵۵)؛ وجدان (۰/۷۳۳)؛ جوانمردی (۰/۷۷۹)؛ رفتارمدنی (۰/۷۲) و ادب و ملاحظه (۰/۷۳۵) که بیشتر از ۰/۷ می‌باشند که نشان از دقت بالای ابزار اندازه‌گیری مورد استفاده در پژوهش حاضر دارد، لذا ابزار پژوهش از روایی و پایایی لازم برخوردار می‌باشد. با توجه به ماهیت موضوع و متغیرهای تحقیق روابط بین متغیرها با استفاده از روش معادلات ساختاری (SEM) بررسی شده و مدل علمی مورد نظر مورد مطالعه و آزمون قرار گرفته است. در فرآیند تجزیه و تحلیل آماری از نرم افزارهای آماری SPSS26 و AMOS24 استفاده شد.

جدول ۱. شاخص‌های مرکزی و پراکندگی متغیرهای پژوهش

متغیر	انحراف معیار ± میانگین	چولگی	کشدگی	کمترین نمره	بیشترین نمره
بعد ساختاری	۲۱/۴۱ ± ۵/۳۱۶	۰/۲۲۵	-۰/۷۰۵	۹	۳۶
بعد شناختی	۲۰/۷۰ ± ۴/۰۵۴	۰/۲۳۳	۰/۳۰۸	۹	۳۵
بعد ارتباطی	۳۵/۴۰ ± ۷/۷۵۱	۰/۲۸۰	-۰/۵۴۶	۱۷	۵۴
سرمایه اجتماعی	۷۷/۵۱ ± ۱۵/۵۱۵	۰/۲۷۴	-۰/۶۴۰	۴۳	۱۱۷
خودکارآمدی	۱۷/۰۴ ± ۴/۹۶۸	۰/۴۰۰	-۰/۱۳۴	۶	۳۰
امید	۱۶/۱۳ ± ۳/۹۸۷	-۰/۰۵۸	-۰/۷۷۳	۶	۲۵
تاب‌آوری	۱۶/۵۷ ± ۴/۴۷۵	۰/۵۴۸	-۰/۱۵۵	۶	۲۹
خوشبینی	۱۶/۶۲ ± ۴/۱۱۱	۰/۳۶۹	-۰/۱۵۲	۹۷	۳۰
سرمایه روانشناختی	۶۶/۳۶ ± ۱۴/۵۶۹	۰/۴۴۰	-۰/۵۸۴	۳۲	۱۱۱
خودارتقائی	۱۳/۱۵ ± ۳/۹۲۶	-۰/۰۸۵	-۰/۹۷۴	۴	۲۰

متغیر	انحراف معیار $\pm$ میانگین	چولگی	کشیدگی	کمترین نمره	بیشترین نمره
خودشیرینی	۱۳/۲۴ $\pm$ ۳/۳۸۳	-۰/۰۰۲	-۰/۸۹۴	۴	۲۰
تظاهر	۱۳/۰۳ $\pm$ ۳/۸۷۴	-۰/۰۷۴	-۱/۰۱۳	۴	۲۰
ارباب	۱۶/۴۰ $\pm$ ۴/۷۹۶	-۰/۰۳۹	-۱/۰۱۳	۵	۲۵
تضرع	۱۵/۸۹ $\pm$ ۴/۶۸۴	-۰/۰۱۵	-۰/۸۶۶	۶	۲۵
مدیریت برداشت	۷۱/۷۰ $\pm$ ۲۰/۲۰۰	-۰/۰۶۲	-۰/۹۹۴	۲۲	۱۱۰
نوع دوستی	۸/۴۲ $\pm$ ۲/۶۰۰	۰/۲۲۹	-۰/۴۷۵	۳	۱۵
وجدان	۸/۴۸ $\pm$ ۲/۵۵۹	۰/۰۲۸	-۰/۹۳۲	۴	۱۴
جوانمردی	۱۱/۲۵ $\pm$ ۳/۲۷۹	۰/۰۱۶	-۰/۸۳۸	۵	۱۹
رفتار مدنی	۸/۵۳ $\pm$ ۲/۵۲۱	۰/۱۶۰	-۰/۶۴۰	۳	۱۵
ادب و ملاحظه	۵/۵۳ $\pm$ ۱/۸۹۰	۰/۱۴۸	-۰/۶۴۲	۲	۱۰
رفتار شهروندی سازمان	۴۲/۲۰ $\pm$ ۱۲/۰۲۸	۰/۱۳۱	-۰/۷۹۹	۱۵	۷۳

پیش از تحلیل داده‌ها، ابتدا داده‌های خارج از محدوده بررسی و با مراجعه به اصل پرسشنامه‌ها برطرف شدند. سپس مفروضه نرمال بودن تک متغیری با استفاده از مقادیر کجی و کشیدگی مورد بررسی قرار گرفت و تأیید شد. همچنین نتیجه آزمون کولموگروف اسمیرنوف برای نرمال بودن داده‌ها نشان داد این مفروضه برقرار است ( $P > ۰/۰۵$ ). برای بررسی عدم وجود داده‌های پرت تک متغیری از نمودار جعبه‌ای (Box Plot) استفاده شد و نتیجه آن بیانگر این بود که داده پرت تک متغیری در میان داده‌ها وجود ندارد. در ادامه داده‌های پرت چندمتغیری با استفاده از شاخص فاصله ماهالانویس، بررسی شد (سطوح معناداری کمتر از ۰/۰۵ بیانگر وجود داده‌های پرت است) که براساس این شاخص داده پرت چندمتغیری در میان داده‌ها یافت نشد. همچنین به منظور بررسی هم خطی چندگانه از آماره‌های

تلورانس و تورم واریانس استفاده شد که نتایج بیانگر آن بود که هیچکدام از مقادیر تلرانس کوچک‌تر از حد مجاز ۰/۱ و هیچکدام از مقادیر تورم واریانس بزرگ‌تر از حد مجاز ۱۰ نبود که می‌توان استنباط کرد مفروضه هم خطی برقرار است. افزون بر آن از آماره دوربین واتسون برای بررسی استقلال خطاها استفاده شد که میزان آن  $d_w = ۱/۸۸$  برآورد شد و حاکی از برقراری مفروضه بود. بررسی مفروضات و برقراری آن‌ها نشان داد که روش مدل‌سازی معادلات ساختاری روش مناسبی بریا ارزیابی برازش مدل است. در ادامه روابط بین متغیرهای مشاهده‌پذیر با محاسبه ضریب همبستگی پیرسون مورد بررسی قرار گرفت (جدول ۲). نتایج حاکی از آن است که بین متغیرهای پژوهش رابطه معنی‌دار وجود دارد.

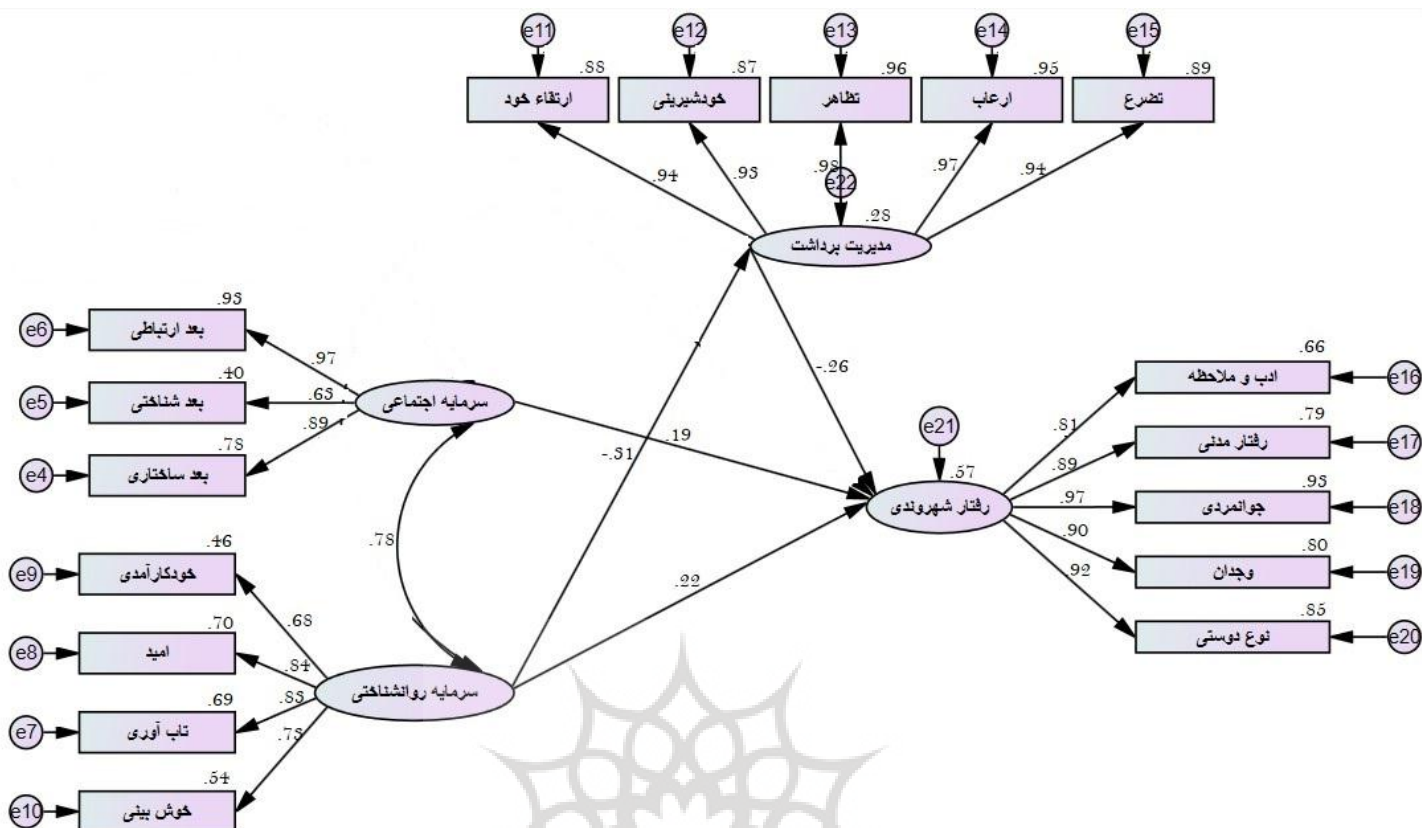
جدول ۲. ماتریس همبستگی متغیرهای مکنون

متغیرها	سرمایه اجتماعی	سرمایه روانشناختی	مدیریت برداشت	رفتار شهروندی
سرمایه اجتماعی	۱			
سرمایه روانشناختی	۰/۶۹۰	۱		
مدیریت برداشت	-۰/۴۱۱	۰/۴۵۳	۱	
رفتار شهروندی	۰/۵۸۵	۰/۵۹۱	۰/۵۲۷	۱

پس از اطمینان از روایی و پایایی ابزار تحقیق با تحلیل داده‌های پرسشنامه، مدل نهایی معادلات ساختاری به صورت شکل ۱ حاصل شد. لازم به ذکر است که در این مدل ابعاد متغیرهای پژوهش یعنی نقش متغیر مشاهده شده و خود این متغیرها یعنی سرمایه اجتماعی، سرمایه روانشناختی، مدیریت برداشت و رفتار شهروندی نقش متغیر مکنون را در مدل ساختاری داشتند. برای برآورد مدل ساختاری از روش بیشینه درست‌نمایی و شاخص‌های

ریشه واریانس خطای تقریب، ریشه استاندارد واریانس پس‌مانده، شاخص برازندگی مقایسه‌ای، شاخص برازش نرم شده، شاخص نیکویی برازش و شاخص نیکویی برازش تعدیل شده استفاده شد. برای این شاخص‌ها نمرات برش مختلفی مطرح شده است. برای مثال مقدار مساوی یا کمتر از ۰/۰۵ برای ریشه واریانس خطای تقریب، مقدار مساوی یا بالاتر از ۰/۹۶ برای شاخص برازندگی مقایسه‌ای بیانگر برازندگی کافی مدل است.





شکل ۱. مدل نهایی و اصلاح شده پژوهش

جدول ۳. شاخص‌های نیکویی برازش مدل اصلاح شده و نهایی

شاخص‌های برازش	df	$\chi^2$	$\chi^2/df$	CFI	NFI	TLI	GFI	RMSEA
مدل نهایی	۱۵۰	۲۴۰/۱۱	۱/۶۰۱	۰/۹۸	۰/۹۸	۰/۹۶	۰/۹۲	۰/۰۴۰

و درجه آزادی ۱۵۰ برآورد شد که با این حساب نسبت خی دو به درجه آزادی برابر ۱/۶۰۱ بود.

جدول ۳ بیانگر آن است که شاخص‌های کلی قابل قبول بودند و مدل نظری مورد تأیید قرار گرفت. بنابراین می‌توان گفت مدل نهایی پژوهش از برازش مطلوب داده مدل برخوردار است. در این مدل مقدار مجذور کای ۲۴۰/۱۱

جدول ۴. نتایج الگوسازی معادله ساختاری برای الگوی مفهومی پژوهش

رابطه میان متغیرهای پژوهش	رابطه مستقل (a)	متغیر میانجی (m)	متغیر وابسته (b)	رابطه مستقل	رابطه مستقیم	رابطه مستقیم	رابطه غیر مستقیم	اثر متغیر میانجی
سرمایه اجتماعی	مدیریت برداشت	رفتار شهروندی	مدیریت برداشت	مدیریت برداشت	مدیریت برداشت	مدیریت برداشت	مدیریت برداشت	مدیریت برداشت
سرمایه روانشناختی	مدیریت برداشت	رفتار شهروندی	رفتار شهروندی	رفتار شهروندی	رفتار شهروندی	رفتار شهروندی	رفتار شهروندی	رفتار شهروندی

لازم به ذکر است متغیر سرمایه اجتماعی بر مدیریت برداشت تأثیر نداشته و همچنین نقش میانجی مدیریت برداشت در تأثیر سرمایه اجتماعی بر مدیریت برداشت مورد تأیید قرار نمی‌گیرد ولی مدل معنادار می‌باشد.

باتوجه نتایج آزمون بوت استراپ به وسیله نرم افزار اموس مشاهده می‌گردد وقتی که متغیر مستقل سرمایه‌های اجتماعی و روانشناختی و متغیر مدیریت برداشت به عنوان متغیر میانجی وارد مدل تحقیق می‌شوند مدل معنادار می‌شود و ۵۷ درصد متغیر رفتار شهروندی توسط سه متغیر قابل تبیین می‌باشد.

جدول ۵. ضریب رگرسیونی و معناداری اثر متغیرهای مستقل بر متغیر ملاک (مستقیم و غیرمستقیم)

نوع روش	متغیرها	$\beta$	S.E.	C.R.	p	نتیجه
مستقیم	سرمایه اجتماعی بر مدیریت برداشت	-۰/۰۷	۰/۰۹۴	-۰/۷۲۴	۰/۴۹۶	عدم تأیید فرضیه
	سرمایه روانشناختی بر مدیریت برداشت	-۰/۳۱	۰/۹۴	-۳/۰۲۰	۰/۰۰۳	تأیید فرضیه
	مدیریت برداشت بر رفتار شهروندی سازمانی	-۰/۲۶	۰/۱۳۳	-۵/۸۵۲	۰/۰۰۰	تأیید فرضیه
	سرمایه اجتماعی بر رفتار شهروندی سازمانی	۰/۱۹	۰/۰۲۶	۲/۴۳۸	۰/۰۱۵	تأیید فرضیه
	سرمایه روانشناختی بر رفتار شهروندی سازمانی	۰/۲۲	۰/۰۳۷	۲/۷۰۸	۰/۰۰۷	تأیید فرضیه
غیرمستقیم	نقش میانجی مدیریت برداشت در رابطه بین سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی	۰/۴۳۳	۰/۰۱۸	۱/۶۸۰	۰/۰۹۴	عدم تأیید فرضیه
	نقش میانجی مدیریت برداشت در رابطه بین سرمایه روانشناختی و رفتار شهروندی سازمانی	۰/۰۷۱	۰/۰۲۲	۳/۲۳۶	۰/۰۰۱	تأیید فرضیه

## بحث و نتیجه‌گیری

هدف از این پژوهش تأثیر سرمایه اجتماعی و سرمایه روانشناختی در سازمان بر رفتارهای شهروندی سازمانی با میانجی‌گری مدیریت برداشت بود. یکی از یافته‌های پژوهش اثر مستقیم سرمایه روانشناختی بر مدیریت برداشت بود که تأیید شد. با توجه به مطالعات صورت گرفته در داخل و خارج از کشور، پژوهشی که در زمینه تأثیر سرمایه روانشناختی بر مدیریت برداشت یا رابطه بین آن دو متغیر مورد پژوهش قرار گیرد یافت نشد. ولی در تبیین یافته‌های این فرضیه می‌توان گفت که مدیریت تأثیر و نتایج رفتاری افرادی که به طور قابل اعتمادی از مدیریت برداشت پیروی می‌کنند، زمینه‌های بالایی دارند و دست برتر را بر دیگران می‌گیرند. همانطور که آباس و همکاران (۲۰۲۴) نشان داند، ایجاد تأثیر یک الگوی کلی ضروری برای همه افراد است و برخورد با این تأثیرات عمیقاً بر زندگی فرد تأثیر می‌گذارد. برای افرادی که دارای تنظیمات مختلف سطح هستند، لازم است که بخش‌های مرکزی یا آثار مورد نیاز در مدیریت قالب را درک کنند و چارچوب‌های مدیریت تأثیر معیار قابل توجهی برای انجام آموزش نگرشی، شخصیت، آرزوهای شغلی و مدیریت سبک زندگی دارند (تراسا و ویجایابانو، ۲۰۱۶). اثرات زیرکانه سازماندهی برداشت و مسائل مختلف سطح‌بندی شده بر روی اندازه‌گیری‌های مرتبط با کلمات و سلسله‌مراتبی بر اجرا تأثیر می‌گذارد. مدیریت تأثیر یک فرآیند آگاهانه یا ناخودآگاه است که از طریق آن افراد سعی می‌کنند دیدگاه دیگران (یعنی) در مورد یک مرد، رویداد یا موقعیت را تحت تأثیر قرار دهند. به عنوان مثال اثربخشی خودکارآمدی در موقعیت‌های اجتماعی به عنوان یکی از عوامل تعیین‌کننده برای مدیریت تأثیر موفق شناخته شده است (ژائو و همکاران، ۲۰۲۰).

براساس نتایج یافته‌های پژوهش سرمایه اجتماعی بر رفتار شهروندی سازمانی اثر مستقیم دارد، تأیید شد. نتایج این یافته‌ها با نتایج مطالعه گیلبرت و همکاران (۲۰۲۲) مبنی بر تأیید نقش سرمایه اجتماعی در رفتار سازمانی و روتنبرگ و همکاران (۲۰۲۰) که به همبستگی بالای میان سرمایه اجتماعی در جامعه کارکنان اداری با رفتارهای شهروندی سازمانی اذعان داشتند در یک راستا می‌باشد. در تبیین این یافته می‌توان گفت که سرمایه اجتماعی دارای ابعاد رابطه‌ای، ساختاری و شناختی می‌باشد. عنصر رابطه‌ای توصیف‌کننده نوعی روابط شخصی است که افراد با یکدیگر به خاطر سابقه تعاملاتشان برقرار می‌کنند. بعد ساختاری در سرمایه اجتماعی به الگوی کلی تماس‌های بین افراد بستگی دارد یعنی افراد یک سازمان به چه کسانی و چگونه دسترسی دارند اشاره می‌کند. سومین بعد سرمایه اجتماعی بعد شناختی می‌باشد که مربوط به منابعی می‌شود که فراهم‌کننده مظاهر، تعبیرها و تفسیرها و سیستم‌های معانی مشترک در میان گروه‌ها است که باعث تأثیر مستقیم بر رفتار شهروندی سازمانی که شامل نوع دوستی، وظیفه‌شناسی (وجدان)، جوانمردی، تواضع (ادب و ملاحظه) و فضیلت شهروندی (رفتار مدنی) می‌گردد. بنابراین روابط بین فردی قوی و تعاملات مکرر بین کارکنان به ایجاد اطلاعات بیشتر و ارزشمندتر کمک می‌کند، بنابراین پذیرش اطلاعات ارزشمند و ارضای نیازها را افزایش می‌دهد. و کارکنان در تعامل، انتقال و درک این اطلاعات را به طور مؤثرتری ارتقا می‌دهد و در نتیجه رضایت کارکنان را بهبود می‌بخشد. هنگامی که کارکنان از خدمات شرکت راضی باشند یا احساس کنند که رفتاری فراتر از انتظارات آنها در همه زمینه‌ها دریافت کرده‌اند، با استفاده از تئوری تبادل اجتماعی، تمایل بیشتری به یادگیری از رفتار شهروندی در آنها خواهند داشت.

از محدودیت‌های پیش روی این مطالعه می‌توان به همکاری ضعیف بعضی از مشارکت‌کنندگان به پاسخگویی پرسشنامه‌ها به خاطر تعداد زیاد سؤالات و شرکت در روند پژوهش به خاطر جمع‌آوری مقطعی داده‌ها برای انجام پژوهش اشاره کرد؛ همچنین وجود محدودیت زمانی برای توزیع پرسشنامه در بین کارکنان از دیگر محدودیت‌های این مطالعه بود. از دیگر محدودیت‌ها می‌توان به این نکته اشاره کرد که به دلیل اینکه خارج از وقت اداری کارکنان تمایلی به همکاری در این مطالعه نداشتند عملاً امکان گردآوری داده‌ها در خارج از وقت اداری مقدور نبود و همچنین در ساعات اداری نیز هریک به دلیل مسئولیت‌های اجرایی که داشتند به سختی حاضر به همکاری می‌شدند. از همین رو پیشنهاد می‌شود با توجه به اهمیت و جایگاه رفتار شهروندی سازمانی در سازمان، در زمینه‌ی پژوهشی موردنظر، تحقیقات بیشتری صورت گیرد و مطالعات آتی، مواردی نظیر فرهنگ، عوامل شناختی و هیجانی افراد را در بررسی‌ها دخیل سازند و نتایج مقایسه گردد. بنابراین بر اساس یافته‌های حاصل از پژوهش حاضر و پژوهش‌های پیشین پیشنهاد میشود که کارگاه‌هایی با هدف ارتقاء سرمایه اجتماعی و سرمایه روانشناختی و در نتیجه افزایش رفتار شهروندی سازمانی برای کارکنان برگزار شود. برای بروز رفتارهای شهروندی سازمانی، باید در محیط کار بین مدیران و کارکنان نوعی صمیمیت و یکپارچگی و دوستی از طریق تشکیل کارهای گروهی، ایجاد اعتماد متقابل بین اعضا، ایجاد اهداف و ارزش‌های مشترک، تحقق عدالت سازمانی و همچنین تقدم منافع عمومی بر منافع شخصی حکم فرما شود. مسئولان و دست‌اندرکاران سازمان (شرکت)، بیش از پیش، سعی در بهبود سرمایه‌های فکری شرکت نمایند تا بدین وسیله موجبات آمادگی کارکنان برای بروز رفتار شهروندی سازمانی را فراهم آورند. مسئولان سازمان (شرکت)، ساختار سازمانی خود را به طور پیوسته، بازمهندسی کنند و سرمایه‌های ساختاری خود را اعم از فرهنگ سازمانی، غنی تر کنند تا موجبات بروز رفتار شهروندی سازمانی را در کارکنان ایجاد کنند.

بر اساس نتایج یافته‌های پژوهش سرمایه روانشناختی بر رفتار شهروندی سازمانی اثر مستقیم دارد، تأیید شد. نتایج این یافته با نتایج پژوهش‌های مورگان و همکاران (۲۰۲۱) مبنی بر اثر مستقیم سرمایه‌های روانشناختی در بهبود رفتارهای سازمانی و بوگلر و سومه (۲۰۱۹) که بر نقش سرمایه روانشناختی در رفتارهای شهروندی سازمانی تأکید داشتند همسو است. در تبیین نتیجه فوق می‌توان بیان داشت که سرمایه روانشناختی شامل به کارگیری اسنادهای مثبت در کار و زندگی است. چنین به نظر می‌رسد وقتی افراد در درجه بالایی سرمایه روانشناختی دارند بالطبع رفتار شهروندی سازمانی آنان نیز بالا می‌رود و در موقعیت‌های مختلف زندگی با کارآمدی بهتری عمل میکنند. همچنین بر اساس پژوهش لوتانز و همکاران (۲۰۱۳)، می‌توان گفت که سرمایه روانشناختی مثبت نتایج مثبتی را در سطح فردی و سازمانی دارد. سرمایه روانشناختی کارکنان تأثیرات مهمی بر رفتارهای مرتبط با شغل و همچنین رفتارهای غیرمرتبط با شغل او مانند رفتار شهروندی سازمانی (OCB) دارد. سرمایه روانشناختی می‌تواند بر کارمند تأثیر بگذارد و او را وادار به انجام رفتار شهروندی نسبت به سازمان و همچنین همکاری‌هایش کند. مطالعه حاضر شواهد تجربی برای این رابطه ارائه می‌دهد (گیلبرت و همکاران، ۲۰۲۲). با این حال، (مورفان و همکاران، ۲۰۲۱) به این نتیجه رسیدند که سرمایه روانشناختی به عنوان یک کل نمی‌تواند OCB را پیش‌بینی کند، اما عوامل ترکیبی متشکل از امید، خوش‌بینی، خودکارآمدی و تاب‌آوری می‌توانند OCB را در صورتی که به صورت فردی در یک محیط سازمانی عمل کنند، پیش‌بینی کنند. عملکرد و رفتار یک کارمند در یک سازمان به نوع فردی که کارمند است، یعنی وضعیت روانی یک کارمند بستگی دارد. اگر کارمند چارچوب ذهنی خوشبینانه‌ای داشته باشد و به توانایی‌های خود اعتماد داشته باشد تنها در این صورت می‌تواند توانایی‌های مرتبط با شغل خود را به نحو احسن انجام دهد. بنابراین، سرمایه روانشناختی، رابطه بین عملکرد یک سازمان با هر گونه تصویر رفتاری از کارمند مانند جو حمایتی را تقویت می‌کند (روتبرگ و همکاران، ۲۰۲۰). بنابراین بیشتر یافته‌ها نیز از این یافته‌ها حمایت می‌کنند و به این نتیجه می‌رسند که اگر یک کارمند شخصیتی فعال داشته باشد، از تمام مؤلفه‌های سرمایه روانشناختی بالایی برخوردار است. با چنین ساختار روانی، اگر جو سازمان شامل عدالت و حمایت باشد، کارکنان OCB‌های بیشتری را به نمایش خواهند گذاشت.

**ملاحظات اخلاقی**

**پیروی از اصول اخلاق پژوهش:** این مقاله برگرفته از رساله دکتری نویسنده اول در رشته روانشناسی واحد علوم و تحقیقات دانشگاه آزاد اسلامی تهران است. به جهت حفظ رعایت اصول اخلاقی در این پژوهش سعی شد تا جمع‌آوری اطلاعات پس از جلب رضایت شرکت‌کنندگان انجام شود. همچنین به شرکت‌کنندگان درباره رازداری در حفظ اطلاعات شخصی و ارائه نتایج بدون قید نام و مشخصات شناسنامه افراد، اطمینان داده شد.

**حامی مالی:** این پژوهش در قالب رساله دکتری و بدون حمایت مالی می‌باشد.

**نقش هر یک از نویسندگان:** این مقاله از رساله دکتری نویسنده اول و به راهنمایی نویسنده دوم و مشاوره نویسنده سوم و چهارم استخراج شده است.

**تضاد منافع:** نویسندگان همچنین اعلام می‌دارند که در نتایج این پژوهش هیچ‌گونه تضاد منافی وجود ندارد.

**تشکر و قدردانی:** بدین وسیله از اساتید راهنما و مشاوران این تحقیق و متخصصانی که در این پژوهش شرکت کردند، تشکر و قدردانی می‌گردد.



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی



## منابع

قراحتی، ماهرخ؛ کاشانی وحید، لیلا و اساسه، مریم. (۱۴۰۳). تدوین مدل ساختاری شادکامی مادران دارای فرزند با ناتوانی هوشی بر اساس سرمایه روانشناختی با میانجی گری انعطاف پذیری شناختی، *مجله علوم روانشناختی*، ۲۳ (۱۳۶)، ۸۰۰-۷۸۵.

<http://dx.doi.org/10.52547/JPS.23.136.785>

عریضی، حمیدرضا. (۱۳۹۷). نظریه ضد سرمایه ای فساد اداری و نقد مفهوم سرمایه اجتماعی. *رفاه اجتماعی*، ۱۸ (۶۹)، ۷۹-۱۲۷.

<https://sid.ir/paper/56568/fa>

شارع پور، محمود، و حاجتی، حدیثه. (۱۳۹۷). تحلیل عوامل اجتماعی مؤثر بر مشارکت شهروندی: ارزیابی تجربی نظریه ی سرمایه ی اجتماعی. *مطالعات جامعه شناختی شهری (مطالعات شهری)*، ۸ (۲۸)، ۱-۳۲.

<https://sid.ir/paper/210314/fa>

کرمانشاهی، فاطمه؛ نوابی نژاد، شکوه و احمدی، خدابخش. (۱۴۰۳). اثربخشی درمان هیجان مدار بر دلزدگی زناشویی، سردی عاطفی، ناگویی هیجانی و سرمایه روانشناختی در زنان آسیب دیده از خیانت. *مجله علوم روانشناختی*، ۲۳ (۱۳۵)، ۵۸۸-۵۷۳.

<http://dx.doi.org/10.52547/JPS.23.135.573>

## References

Abbas, M. G., Wang, Z., Ullah, H., Mohsin, M., Abbas, H., & Mahmood, M. R. (2022). Do entrepreneurial orientation and intellectual capital influence SMEs' growth? Evidence from Pakistan. *Environmental science and pollution research international*, 29(17), 25774-25789. <https://doi.org/10.1007/s11356-021-17542-y>

Alfiero, S., Brescia, V., & Bert, F. (2021). Intellectual capital-based performance improvement: a study in healthcare sector. *BMC health services research*, 21(1), 73. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06087-y>

Bolino, M. C., & Turnley, W. H. (1999). A model of perception management and its influence on employee satisfaction. *Academy of Management Journal*, 42(5), 614-625. <https://www.jstor.org/stable/259117?origin=crossref>

Bontis, N. (1998). Intellectual capital: An exploratory framework for measuring intangible assets. *Management Decision*, 36(2), 99-106.

Bucea, O., & Pillai Riddell, R. (2019). Non-pharmacological pain management in the neonatal intensive care unit: Managing neonatal pain without

drugs. *Seminars in fetal & neonatal medicine*, 24(4), 101017.

<https://doi.org/10.1016/j.siny.2019.05.009>

Duh-Leong, C., Dreyer, B. P., Huang, T. T., Katzow, M., Gross, R. S., Fierman, A. H., Tomopoulos, S., Di Caprio, C., & Yin, H. S. (2021). Social Capital as a Positive Social Determinant of Health: A Narrative Review. *Academic pediatrics*, 21(4), 594-599. <https://doi.org/10.1016/j.acap.2020.09.013>

Fisher P. (2017). Homeopathy and intellectual honesty. *Homeopathy: the journal of the Faculty of Homeopathy*, 106(4), 191-193. <https://doi.org/10.1016/j.homp.2017.10.001>

Gilbert, K. L., Ransome, Y., Dean, L. T., DeCaille, J., & Kawachi, I. (2022). Social Capital, Black Social Mobility, and Health Disparities. *Annual review of public health*, 43, 173-191. <https://doi.org/10.1146/annurev-publhealth-052020-112623>

Jardon, C. M., & Martinez-Cobas, X. (2021). Measuring intellectual capital with financial data. *PloS one*, 16(5), e0249989. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0249989>

Kermanshahi, F., Nawabinejad, Sh., & Ahmadi, Kh. (2024). The effectiveness of emotional therapy on marital boredom, emotional coldness, emotional ataxia and psychological capital in women affected by infidelity. *Journal of Psychological Sciences*, 23(135), 588-573. (In Persian). <http://dx.doi.org/10.52547/JPS.23.135.573>

Khan, N. U., Anwar, M., Li, S., & Khattak, M. S. (2021). Intellectual capital, financial resources, and green supply chain management as predictors of financial and environmental performance. *Environmental science and pollution research international*, 28(16), 19755-19767. <https://doi.org/10.1007/s11356-020-12243-4>

Knorst, J. K., Tomazoni, F., Sfreddo, C. S., Vettore, M. V., Hesse, D., & Ardenghi, T. M. (2022). Social capital and oral health in children and adolescents: A systematic review and meta-analysis. *Community dentistry and oral epidemiology*, 50(6), 461-468. <https://doi.org/10.1111/cdoe.12714>

Luthans, F., Youssef, F., & Avolio, B. E. (2007). Psychological capital: Developing a positive perspective for enhancing performance and well-being. *Academy of Management Journal*, 50(1), 20-44. <https://doi.org/10.1016/j.pmn.2019.04.006>

Mengesha, E. W., Alene, G. D., Amare, D., Assefa, Y., & Tessema, G. A. (2021). Social capital and maternal and child health services uptake in low- and middle-income countries: mixed methods systematic

- review. *BMC health services research*, 21(1), 1142. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-07129-1>
- Miller, E. T., & Abu-Alhaija, D. M. (2019). Cultural Influences on Pain Perception and Management. *Pain management nursing: official journal of the American Society of Pain Management Nurses*, 20(3), 183–184. <https://doi.org/10.1016/j.pmn.2019.04.006>
- Morgan, A., Svedberg, P., Nyholm, M., & Nygren, J. (2021). Advancing knowledge on social capital for young people's mental health. *Health promotion international*, 36(2), 535–547. <https://doi.org/10.1093/heapro/daaa055>
- Motamed, H., & Zamani, G. H. (2016). A comprehensive review of sample size determination methods with a special focus on the field of nursing. *Journal of Nursing and Health Studies*, 2(1), 43–55.
- Nahapiet, J., & Ghoshal, S. (1998). Social capital, knowledge sharing, and organizational performance. *Strategic Management Journal*, 19(5), 365–386. <https://doi.org/10.1093/heapro/daaa055>
- Organ, D. S., & Konovsky, M. A. (1996). Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents, and consequences. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Parhehi, H. (2017). Anti-capitalist theory of administrative corruption and criticism of the concept of social capital. *Social Welfare*, 18(69), 79–127. (In Persian). SID. <https://sid.ir/paper/56568/fa>
- Qaraeti, M., Kashani Vahid, L., & Asaseh, M. (2024). Developing a structural model of happiness of mothers with children with intellectual disabilities based on psychological capital with the mediation of cognitive flexibility. *Journal of Psychological Sciences*, 23(136), 785–800. (In Persian). <http://dx.doi.org/10.52547/JPS.23.136.785>
- Reyes, S., Giovannoni, G., & Thomson, A. (2019). Social capital: Implications for neurology. *Brain and behavior*, 9(1), e01169. <https://doi.org/10.1002/brb3.1169>
- Rotenberg, M., Anderson, K. K., & McKenzie, K. (2020). Social capital and psychosis: a scoping review. *Social psychiatry and psychiatric epidemiology*, 55(6), 659–671. <https://doi.org/10.1007/s00127-019-01812-9>
- Sharapour, M., & Hojjati, H. (2017). Analysis of social factors affecting citizenship participation: empirical evaluation of social capital theory. *Urban Sociological Studies (Urban Studies)*, 8(28), 1–32. (In Persian). SID. <https://sid.ir/paper/210314/fa>
- Spottswood, E. L., & Wohn, D. Y. (2020). Online social capital: recent trends in research. *Current opinion in psychology*, 36, 147–152. <https://doi.org/10.1016/j.copsyc.2020.07.031>
- Tran, T. P., Nguyen, P. V., Nguyen, Q. L., Tran, N. P., & Vo, D. H. (2022). Does national intellectual capital matter for shadow economy in the Southeast Asian countries?. *PloS one*, 17(5), e0267328. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0267328>
- Ullah, H., Wang, Z., Mohsin, M., Jiang, W., & Abbas, H. (2022). Multidimensional perspective of green financial innovation between green intellectual capitals on sustainable business: the case of Pakistan. *Environmental science and pollution research international*, 29(4), 5552–5568. <https://doi.org/10.1007/s11356-021-15919-7>
- Wightman, A., Goldberg, A., & Diekema, D. (2018). Fairness, severe intellectual disability, and the special case of transplantation. *Pediatric transplantation*, 22(5), e13228. <https://doi.org/10.1111/petr.13228>