

بررسی رابطه سرمایه روان‌شناختی و رفتار شهروندی سازمانی

تاریخ پذیرش: 1398/01/29

تاریخ دریافت: 1397/11/08

اکبر رضازاده¹

از صفحه 185 تا 200

چکیده

زمینه و هدف: در علم مدیریت، رفتار شهروندی سازمانی پدیده‌ای نوظهور است که در آن از کارکنان انتظار می‌رود بیش از الزامات نقش خود و فراتر از وظایف رسمی در خدمت اهداف سازمان باشند. پژوهش حاضر با هدف تعیین رابطه بین سرمایه روان‌شناختی و رفتار شهروندی سازمانی در مدیران و فرماندهان استان چهارمحال و بختیاری انجام شده است.

روش‌شناسی: این پژوهش بر حسب هدف کاربردی، برحسب شیوه جمع‌آوری، پیمایشی و به‌لحاظ روش، توصیفی از نوع هم‌بستگی است. جامعه آماری پژوهش را مدیران و فرماندهان فرماندهی انتظامی استان چهارمحال و بختیاری تشکیل داده است که بر اساس فرمول کوکران 120 نفر به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شده‌اند. برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسش‌نامه استاندارد سرمایه روان‌شناختی لوتاز (2007) و پرسش‌نامه استاندارد رفتار شهروندی سازمانی ویز (2006) استفاده شده است که روایی آن از طریق محتوایی و پایایی آن از طریق آلفای کرونباخ 85 درصد مورد تأیید قرار گرفته است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون ضریب هم‌بستگی پیرسون، آزمون رگرسیون چندگانه، آزمون تی و آزمون اف استفاده شده است.

یافته‌ها: یافته‌ها نشان داد که بین سرمایه روان‌شناختی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت وجود دارد. بین سرمایه روان‌شناختی و رفتار کمک‌کنندگی، رفتار مدنی و رفتار جوانمردی رابطه مثبت وجود دارد و همچنین نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد از بین مؤلفه‌های سرمایه روان‌شناختی به ترتیب سازه خودکارآمدی، خوش‌بینی و تاب‌آوری دارای بیشترین قدرت پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی هستند.

نتیجه‌گیری: با توجه به یافته‌های پژوهش تقویت سرمایه روان‌شناختی می‌تواند در ارتقاء رفتار شهروندی سازمانی پلیس که یکی از دغدغه‌های مدیریت در سال‌های اخیر است، کمک کند.

واژه‌های کلیدی: سرمایه روان‌شناختی، رفتار شهروندی سازمانی، رفتار جوانمردانه، رفتار کمک‌کنندگی، رفتار مدنی.

مقدمه

امروزه شرایط کاملاً متحول و حاکم بر سازمان‌ها، افزایش رقابت را در پی داشته و لزوم اثربخشی آن‌ها را در چنین شرایطی، نیاز آن‌ها را به نسلی ارزشمند و کارآمد بیش از پیش نمایان می‌کند. نسلی که از آن‌ها به‌عنوان سربازان سازمانی یاد می‌شود. بی‌تردید این کارکنان وجه ممیز سازمان‌های اثربخش از غیر اثربخش هستند (مرزوقی و همکاران، 1389). کارکنانی که متمایل به فراتر نهادن پا از الزام‌های رسمی شغل خود هستند. این اقدام‌های فراتر از الزام شغلی به رفتار شهروندی سازمانی اشاره دارد که در سال‌های اخیر، کانون توجه بسیاری از پژوهش‌گران بوده است (موریسون،¹ 1994). مطابق با باور صاحب‌نظران، هدف از مطالعه رفتار سازمانی توصیف، پیش‌بینی و تعیین عوامل مؤثر بر چهار رفتار کلیدی است که حیات و بقای سازمان در گرو آن‌ها است. این چهار رفتار عبارتند از؛ رضایت شغلی، غیبت‌گرایی کارکنان، بهره‌وری و رفتار شهروندی سازمانی (رابینز و جاج،² 2010). از میان این چهار رفتار، رفتار شهروندی سازمانی مفهومی نسبتاً جدید است و یکی از ابعاد مهم جامعه‌شناختی سازمان‌ها است. اهمیت رفتار شهروندی سازمانی هم‌چنان در حال افزایش است و در قالب رفتارهای نوع دوستانه و جوانمردانه، همراه با ادب و مهربانی، خوش‌خویی و حس وظیفه‌شناسی به افزایش کیفیت در محیط کار کمک مؤثری خواهند کرد.

رفتار شهروندی سازمانی بهره‌وری کارکنان و گروه‌های کاری را افزایش داده، کار گروهی را تشویق می‌کند، ارتباطات، همکاری و کمک‌های بین کارکنان را افزایش می‌دهد، نرخ اشتباه‌ها را کاهش داده و مشارکت و درگیر شدن کارکنان را در مسائل سازمان افزایش می‌دهد و به‌طور کلی جو سازمانی مناسبی را فراهم می‌کند (مرزوقی و همکاران، 1389). بررسی بیشتر مبانی نظری و پیشینه پژوهش نشان می‌دهد که تقریباً سی و چهار شکل از رفتار شهروندی سازمانی تاکنون شناخته شده است. در پژوهشی فراتحلیلی که لی پاین در سال 2002 انجام داده است به این نتیجه رسیده است که بین اشکال مختلف رفتار شهروندی سازمانی مطرح‌شده از سوی صاحب‌نظران مختلف هم‌پوشی زیاد وجود دارد (سلیمانی، 1390). پودسکاف (1997) بر این باور است که رفتار شهروندی

1- Morrison

2- Robbins & Judge

سازمانی خوب و مطلوب نوعی تفکر است که تنوعی از رفتار کارکنان را شامل می‌شود و برخی از مصداق‌های آن‌ها عبارتند از؛ انجام وظایف جانبی، کمک‌رسانی داوطلبانه به سایر افراد در کارشان، توسعه حرفه‌ای در زمینه کاری خود، پیروی از مقررات سازمان، حتی در مواردی که او تحت نظارت نیست، تلاش در جهت اتقاء و کمک به سازمان، حفظ نگرش مثبت و تحمل ناملایمات در کار (بولینو و تورنلی^۱، ۲۰۰۳). تحقق چنین رفتارهایی به بسترسازی اساسی نیازمند است (سلیمانی، ۱۳۹۰). این بسترسازی می‌تواند از رویکرد فردگرایانه تا رویکردی سازمان‌گرایانه در یک پیوستار قرار گیرد.

یکی از عوامل مؤثر در رفتار شهروندی سازمانی ویژگی‌های فردی است که بیشتر رویکردی روان‌شناسانه به رفتار انسان دارد. روان‌شناسی مثبت‌نگر به‌عنوان رویکردی تازه در روان‌شناسی، بر فهم و تشریح و احساس ذهنی بهزیستی و هم‌چنین پیش‌بینی دقیق عواملی که بر آن‌ها مؤثر هستند، تمرکز دارد (خسروشاهی و همکاران، ۱۳۹۱). سرمایه روان‌شناختی یکی از شاخص‌های روان‌شناسی مثبت‌گرایی است که با ویژگی‌هایی از قبیل باور فرد به توانایی‌هایش برای دستیابی به موفقیت، داشتن پشت‌کار در دنبال کردن اهداف، ایجاد استنادهای مثبت درباره خود و تحمل کردن مشکلات تعریف می‌شود (لوتاز، ۲۰۰۴). هم‌چنین برخوردار بودن از سرمایه روان‌شناختی افراد را قادر می‌سازد تا علاوه بر مقابله بهتر در برابر موقعیت‌های استرس‌زا، کمتر دچار تنش شده، در برابر مشکلات از توان بالایی برخوردار باشند، به دیدگاه روشنی در مورد خود برسند و کمتر تحت تأثیر وقایع روزانه قرار بگیرند؛ بنابراین این‌گونه افراد دارای سلامت روان‌شناختی بالاتری هستند (روبینز، ۱۹۹۸).

بنابراین، از آن‌جایی که رفتار شناخته‌شده کارکنان در محل کار پیامدهای مهمی در اثربخشی کلی سازمان گذاشته است، رفتار سازمانی به اثربخشی کلی سازمان مرتبط شده است. در نتیجه سرمایه روان‌شناختی نیز به رفتار شهروندی سازمانی (OCB) و اثربخشی کلی سازمان کمک مثبت کرده است (یلد ایریم^۲، ۲۰۱۴: ۱۰۹۵). مدیریت عالی سازمان نیروی انتظامی در سال‌های اخیر توجه و تمرکز زیادی بر رفتار شهروندی سازمانی دارد. پلیس در سالیان اخیر به دنبال افزایش بهره‌وری و کسب رضایت

1- Bolino & Torenli

2- Yildirim

مشتریان خود برآمده است و در این زمینه برنامه‌ریزی‌هایی انجام شده و موفقیت‌هایی نیز کسب شده است، اما به نظر می‌رسد هنوز به مرحله مطلوب نرسیده است و برای تحقق آن به کارکنانی قوی از نظر روان‌شناختی نیاز است. این پژوهش با هدف تعیین رابطه بین سرمایه روان‌شناختی و رفتار شهروندی سازمانی مدیران و فرماندهان انجام شده است.

مبانی نظری: رفتار شهروندی سازمانی: باتمان و ارگان^۱ (۱۹۸۳) برای اولین بار اصطلاح رفتار شهروندی سازمانی را وضع کردند و آن را این‌گونه تعریف کردند: «رفتاری فردی که داوطلبانه است، به‌طور صریح یا ضمنی توسط نظام رسمی پاداش برانگیخته نشده است و کارایی سازمان را افزایش خواهد داد» (ویلیام و شیوا^۲، ۱۹۹۹؛ بچراچ و جکس^۳، ۲۰۰۰). اورگان رفتار شهروندی کارکنان را به‌عنوان اقدامات مثبت بخشی از کارکنان برای بهبود بهره‌وری و هم‌بستگی و انسجام در محیط کاری می‌داند که ورای الزامات سازمانی است (قلی‌پور و کاخکی، ۱۳۸۹: ۱۳۷). در حالی‌که پودساکف و همکاران (۲۰۰۰) و دیگران از جمله ارگان و ریان (۱۹۹۵) تأثیر متغیرهای خاص شخصیتی و مزاجی را بر ابعاد مختلف رفتار شهروندی سازمانی مورد انتقاد قرار داده‌اند، یافته‌های جورج^۴ (۱۹۹۱) پیشنهاد می‌کند که پژوهش‌های قبلی که به بررسی این متغیرهای روحی و مزاجی پرداخته‌اند می‌توانند به جای اثرات حالت مزاجی بر روی اثرات ویژگی (صفتی) تمرکز کنند. لازم به ذکر است که اثرات حالتی عموماً به توصیف چگونگی احساس فرد در نقطه خاصی از زمان می‌پردازد. در حالی‌که اثرات ویژگی (صفتی) عموماً منعکس‌کننده تفاوت‌های پایدار فرد در طول زمان است. علاوه بر این جورج (۱۹۹۱) بیان کرد که بین حالت روحی مثبت در کار و تمایل کارکنان برای کمک کردن به دیگران (بعد نوع‌دوستی رفتار شهروندی سازمانی) رابطه وجود دارد؛ بنابراین، عاطفه (احساسات) نقش مهمی را در رفتار شهروندی سازمانی بازی می‌کند. در حقیقت مطالعات اخیر حاکی از این است که این رابطه در مورد ابعاد خاص رفتار شهروندی سازمانی هم صدق می‌کند (فتاحی، ۱۳۸۵: ۶۹). با این وجود، هیچ‌یک از این مطالعات به بررسی این مطلب پرداخته است که آیا تأثیر حالت روحی مثبت به

1- Bateman & Organ

2- Williams & Shiaw

3- Bachrach & Jex

4- George

اندازه‌های قوی است که بر تفسیر کلی این سازه تأثیر بگذارد یا خیر؟ افزون بر آن، هر سه نوع ویژگی‌های شغلی (بازخورد شغلی، یک‌نواختی شغلی، رضایتمندی درونی شغلی) به‌طور معناداری با مؤلفه‌های مختلف رفتار شهروندی سازمانی (نوع‌دوستی، نزاکت، وظیفه‌شناسی، جوانمردی و فضیلت‌مدنی) ارتباط داشته‌اند؛ به‌گونه‌ای که بازخورد شغلی و رضایتمندی درونی شغل، ارتباطی مثبت با رفتار شهروندی سازمانی داشته، در حالی که یک‌نواختی شغلی ارتباط منفی را با رفتار شهروندی سازمانی نشان می‌دهد (فتاحی، 1385: 69). مرور ادبیات، دو رویکرد اصلی را در تعاریف مربوط به مفهوم رفتار شهروندی سازمانی مشخص می‌کند:

1. رفتارهایی در نقش و فرانش: پژوهش‌گران اولیه رفتار شهروندی سازمانی را جدای از عملکرد داخل نقش تعریف و تأکید کردند که رفتارهای شهروندی سازمانی بایستی به‌عنوان رفتار فرانشی مورد توجه قرار گیرد. ماریسون¹ (1994) واژه «گستره شغلی درک» را برای تمایز بین این دو دسته از رفتارهای «در نقش» و «فرانش» به‌کار برد و بیان کرد؛ «هرچقدر کارمند دامنه شغل خود را گسترده‌تر کند، فعالیت‌های بیشتری را به‌عنوان فعالیت‌های «در نقش» تعریف می‌کند» (ماریسون، 1994: 17-19).

2. تمام رفتارهای مثبت در داخل سازمان: رویکرد دیگر، رفتار شهروندی سازمانی را جدا از عملکرد کاری مورد توجه قرار می‌دهد. اتخاذ چنین رویکردی مشکل تمایز میان عملکردهای نقش و فرانش را مرتفع می‌کند. در این رویکرد رفتار شهروندی سازمانی بایستی به‌عنوان یک مفهوم کلی شامل تمام رفتارهای مثبت و سازنده افراد در داخل سازمان همراه با مشارکت کامل و مسئولانه در نظر گرفته شود (قلی‌پور و کاخکی، 1389: 137).

سرمایه روان‌شناختی، نتایج پژوهش‌های انجام‌شده در زمینه رفتار سازمانی مثبت‌گرا حاکی از آن است که ظرفیت‌های روان‌شناختی از قبیل امیدواری، تاب‌آوری، خوش‌بینی و خودکارآمدی در کنار هم عاملی با عنوان سرمایه روان‌شناختی تشکیل می‌دهند. در واقع 4 عامل قید شده در مجموع یک منبع یا عامل نهفته جدیدی را تشکیل می‌دهند

1- Marrison.I.W

که در هر یک از این متغیرها نمایان است (آوی^۱، ۲۰۰۶). سرمایه روان‌شناختی رویکردی واقع‌گرا و انعطاف‌پذیر نسبت به زندگی است و چهار سازه امید، خوش‌بینی، تاب‌آوری و خودکارآمدی که تشکیل‌دهنده آن هستند و هر کدام به‌عنوان یک ظرفیت روان‌شناختی مثبت در نظر گرفته می‌شود، دارای مقیاس اندازه‌گیری معتبر است، مبتنی بر نظریه و پژوهش است و قابلیت رشد دارد و به‌طور چشم‌گیری با پیامدهای عملکردی ارتباط دارد (لوتاز، ۲۰۰۷).

۱. امید: توانایی شخص برای هدف‌گذاری، تجسم مسیرهای لازم برای رسیدن به هدف‌ها و داشتن انگیزه لازم در جهت رسیدن به آن هدف‌ها است. هم‌چنین، حالت انگیزشی مثبتی که از احساس موفقیت‌آمیز عاملیت (انرژی معطوف به هدف) و برنامه‌ریزی برای دستیابی به هدف ناشی شده است (پترسون و لوتاز، ۲۰۰۳).

۲. خوش‌بینی: به استنادهای علی مثبت اشاره می‌کند و روشی است که در آن افراد وقایع مثبت و منفی را تبیین می‌کنند و انتظار نتیجه مثبت دارند. سیلگمان ویژگی‌های افراد خوش‌بین را در مواجهه با شکست‌ها و موفقیت‌های خود در چهار مورد بیان می‌کند؛ بر استنادهای کلی تکیه می‌کنند، استنادهایشان پایدار است، موفقیت‌هایشان را به توانایی‌های درونی خود نسبت می‌دهند، در رویارویی با ناکامی‌ها، شکست خود را به عوامل بیرونی و غیرپایدار نسبت می‌دهند (جنسن و لوتاز^۲، ۲۰۰۶).

۳. تاب‌آوری: عبارت است از نوعی حالت قابل توسعه در فرد که بر اساس آن قادر است در رویارویی با ناکامی‌ها، مصیبت‌ها و تعارض‌های زندگی و حتی رویدادهای مثبت، پیشرفت‌ها و مسئولیت‌های بیشتر، به تلاش افزون‌تر ادامه دهد و برای دستیابی به موفقیت بیشتر از پای ننشیند (لوتاز و همکاران، ۲۰۰۶).

۴. خودکارآمدی: به اطمینانی که افراد به توانایی‌های خود برای انجام یک تکلیف خاص دارند، اشاره می‌کند. هم‌چنین، باور (اطمینان) فرد به توانایی‌هایش برای

1- Avey

2- Jensen & Luthans

دستیابی به موفقیت در انجام وظیفه‌ای معین از راه ایجاد انگیزه در خود، تأمین منابع شناختی برای خود و نیز ایفای اقدامات لازم (لوتاز و همکاران، 2007).

پیشینه پژوهش: دهقانان و همکاران (1394) در پژوهشی با هدف شناسایی عوامل مؤثر بر ارتقاء رفتار شهروندی سازمانی در پلیس راهنمایی و رانندگی که به روش کیفی و انجام مصاحبه نیمه‌باز انجام شد به این نتیجه رسیدند که عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی را می‌توان در سه دسته شامل؛ 1) عوامل فردی (انگیزه، ویژگی‌های شخصیتی، توانایی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی)، 2) عوامل مدیریتی (سبک مدیریت، سیستم کنترل مدیریت) و 3) عوامل سازمانی (حمایت سازمانی، فرهنگ سازمانی، عدالت در پلیس) دسته‌بندی کرد و برای تقویت رفتار شهروندی سازمانی نسبت به ارتقاء این عوامل اقدام کرد.

حسینی و حضرتی (1392) در پژوهشی با عنوان «شناسایی و تبیین عوامل تأثیرگذار در بروز رفتارهای ضد شهروندی سازمانی» در یک واحد ستادی استان تهران به این نتیجه رسیدند که متغیرهای فشار روانی و تنش شغلی و تعارض کار و زندگی به‌صورت مستقیم و متغیرهای احساس بی‌عدالتی، بی‌تناسبی، رقابت مخرب و متغیرهای میزان تحصیلات، سن و وضعیت استخدامی به‌صورت غیرمستقیم بر بروز رفتارهای ضد رفتار شهروندی تأثیرگذار است.

معمارزاده و همکاران (1391) در پژوهشی با هدف بررسی رابطه بین مؤلفه‌های سرمایه روان‌شناختی و تعهد سازمانی کارکنان اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان آذربایجان شرقی که به‌صورت پیمایشی و با استفاده از پرسش‌نامه انجام شد، به این نتیجه رسیدند که بین سرمایه روان‌شناختی با ابعاد شامل امید، خودکارآمدی، خوش‌بینی و تاب‌آوری و تعهد سازمانی در سه مؤلفه تعهد مستمر، تعهد هنجاری و تعهد عاطفی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد. در بررسی فرضیه‌های فرعی تنها بین خودکارآمدی و تعهد مستمر رابطه‌ای مشاهده نشد.

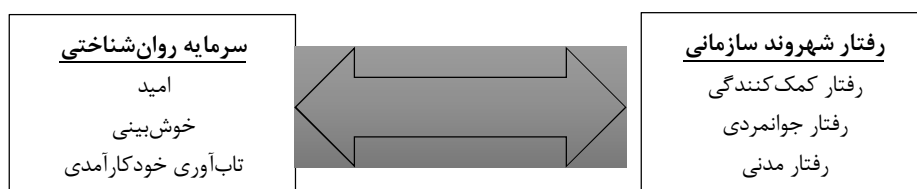
یلد ایریم¹ (2014) پژوهشی با عنوان «تأثیر ارتباطات سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی» انجام داده است که نتایج پژوهش حاکی از آن است که ابعاد ارتباطات

1- Yildirim

سازمانی تنها بُعد ارتباط مدیران با نوع دوستی (ارتباط) و فضیلت مدنی ابعاد رفتار شهروندی سازمانی ارتباط دارد.

وو و چن¹ (2018) پژوهشی با عنوان «سرمایه روان‌شناختی جمعی: پیوند رهبری مشترک، تعهد سازمانی و خلاقیت» در صنعت هتل تایوان انجام داده‌اند که نتایج پژوهش حاکی از آن است که رهبری مشترک و سرمایه روان‌شناختی جمعی نقش مهمی در ارتقاء تعهد سازمانی و خلاقیت در زمینه هتل دارند.

بر اساس مبانی نظری و پیشینه پژوهش، مدل مفهومی به شرح زیر است:



شکل شماره 1: مدل مفهومی پژوهش

منبع: (سرمایه روان‌شناختی لوتاز (2007) و رفتار شهروندی سازمانی ویز (2006))

روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش بر حسب هدف، کاربردی، بر حسب روش جمع‌آوری اطلاعات میدانی و بر حسب روش پژوهش به روش توصیفی - هم‌بستگی انجام شده است. جامعه آماری پژوهش کلیه مدیران و فرماندهان انتظامی و ستادی استان چهارمحال و بختیاری بوده‌اند که براساس فرمول کوکران حجم نمونه 120 نفر به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شده است. برای جمع‌آوری اطلاعات از دو پرسش‌نامه استاندارد شامل پرسش‌نامه رفتار شهروندی سازمانی ویز (2006) و پرسش‌نامه سرمایه روان‌شناختی لوتاز (2007) استفاده شده است.

پرسش‌نامه سرمایه روان‌شناختی شامل 24 سؤال است که هر خرده‌مقیاس شامل 6 گویه است و آزمودنی به هر گویه در مقیاس 5 درجه‌ای (کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم) لیکرت بوده است. برای به‌دست آوردن نمره سرمایه روان‌شناختی ابتدا نمره هر

1- Wow and chenb

خرده‌مقیاس به‌صورت جداگانه به‌دست آمد و سپس مجموع آن‌ها به‌عنوان نمره کل سرمایه روان‌شناختی محسوب می‌شود. نتایج تحلیل عاملی تأییدی حاکی از این بوده که این آزمون دارای عوامل و سازه‌های مورد نظر سازندگان آزمون است. در حقیقت نتایج تحلیل عاملی روایی سازه آزمون را تأیید کرده است. مدل شش عاملی برازش بهتری با داده‌ها داشته و با مدل نظری هم‌ماهنگی بیشتری دارد. نسبت χ^2 دو این آزمون برابر با 24/6 است و آماره‌های CFI، RMSEA در این مدل به‌ترتیب 0/97 و 0/08 هستند. لازم به ذکر است میزان پایایی این پرسش‌نامه بر اساس آلفای کرونباخ 85 درصد به‌دست آمد است (لوتانز و اولیو، 2007). پرسش‌نامه رفتار شهروندی ویز (2006) دارای 12 گویه است و سه مؤلفه رفتار شهروندی سازمانی را شامل رفتار کمک‌کنندگی، رفتار جوانمردانه و رفتار مدنی را مورد بررسی قرار می‌دهد. پایایی آن توسط رئیسی و همکاران (1393) مورد بررسی که ضریب آلفای کرونباخ 85 درصد محاسبه شد (رئیسی و همکاران، 1393). برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون ضریب هم‌بستگی پیرسون، آزمون رگرسیون چندگانه، آزمون t و آزمون f استفاده شده است.

یافته‌های پژوهش

الف) یافته‌های توصیفی

میزان تحصیلات پاسخ‌گویان نشان می‌دهد از مجموع 120 نفر پاسخ‌گویان، 32 درصد دیپلم و کمتر از دیپلم، 36 درصد کاردانی، 27/2 درصد کارشناسی و 4/8 درصد دارای مدرک کارشناسی ارشد و بالاتر هستند. توزیع فراوانی درجه پاسخ‌گویان نشان می‌دهد 63 درصد در گروه افسر جزئی و 37 درصد نیز در گروه افسر ارشد هستند. هم‌چنین توزیع فراوانی محل خدمت نشان می‌دهد که 34 درصد از پاسخ‌گویان در مدیریت و فرماندهی انتظامی و 66 درصد نیز در مدیریت و فرماندهی ستادی است.

ب) یافته‌های استنباطی

با توجه به نتایج جدول شماره یک، فرضیه کلی پژوهش مبنی بر رابطه بین سرمایه روان‌شناختی و رفتار شهروندی سازمانی ($r = 0/379$) پذیرفته می‌شود. از سه فرضیه پژوهش که هر کدام به بررسی رابطه سرمایه روان‌شناختی با یکی از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی شامل می‌پرداختند، فرضیه اول با ضریب هم‌بستگی 0/320 و ضریب

اطمینان ۹۹ درصد، فرضیه دوم با ضریب هم‌بستگی ۰/۳۹۷ و ضریب اطمینان ۹۹ درصد و فرضیه سوم با ضریب اطمینان ۹۹ درصد و مقدار هم‌بستگی ۰/۴۲۱ مورد پذیرش قرار گرفتند.

جدول شماره ۱: شاخص‌های مرکزی و پراکندگی متغیرها و نتایج ضریب هم‌بستگی

P.Value	مقدار هم‌بستگی	شاخص‌های مرکزی و پراکندگی				متغیر
		انحراف معیار	میانگین	بیشترین	کمترین	
P< 0/01	0/320	5/5	39/5	44	29	رفتار کمک‌کننده
P< 0/01	0/397	2/6	41/5	56	27	رفتار جوانمردانه
P< 0/01	0/421	4/8	41/9	50	22	رفتار مدنی
P< 0/01	0/247	16/7	121/5	150	82	رفتار شهروندی
		20/14	112	140	35	سازمانی سرمایه روان‌شناختی

تحلیل رگرسیون هر یک از مؤلفه‌های سرمایه روان‌شناختی بر رفتار شهروند سازمانی

تحلیل رگرسیون نتایج در جدول شماره دو نشان می‌دهد که در نخستین مرحله متغیری که بیشترین اثر را بر روی رفتار شهروندی سازمانی دارد، خودکارآمدی است. در واقع این متغیر با توجه به مقدار ضریب تعیین (r^2) می‌تواند ۰/۵۲۳ واحد از تغییرات متغیر وابسته یعنی رفتار شهروند سازمانی را تبیین کند. در دومین مرحله، متغیری که بیشترین تأثیر را بر رفتار شهروندی سازمانی دارد، نقش خوش‌بینی است. با وارد شدن این متغیر در معادله رگرسیونی، مقدار r^2 به ۰/۳۱۴ رسیده است که این بدین معنا است که می‌تواند ۰/۳۱۴ واحد از متغیر وابسته را تبیین کند. در مرحله سوم متغیر تاب‌آوری وارد معادله رگرسیونی شد، با وارد شدن این متغیر در معادله رگرسیونی مقدار R^2 به ۰/۲۴۸ رسیده است. با توجه به مقدار بتا با افزایش یک واحد تاب‌آوری، ۰/۱۸۶ به رفتار شهروندی سازمانی آنان افزوده می‌شود. در مرحله آخر امید به معادله رگرسیونی وارد شد، با وارد شدن این متغیر در معادله رگرسیونی مقدار R^2 به ۰/۱۸۸ رسیده است. با توجه به مقدار بتا با افزایش یک واحد امید، ۰/۱۴۵ به رفتار شهروندی سازمانی آنان افزوده می‌شود.

جدول شماره 2: نتایج تحلیل رگرسیون

متغیرهای پیش‌بین	B	β	T	Sig	r	r^2
خودکارآمدی	0/389	0/523	2/085	0/001	0/470	0/523
خوش‌بینی	0/248	0/272	1/01	0/001	0/292	0/314
تاب‌آوری	0/228	0/186	-0/675	0/001	0/238	0/248
امید	0/225	0/145	-0/43	0/001	0/202	0/188

مقایسه سطح تحصیلات پاسخ‌گویان در سرمایه روان‌شناختی کارکنان و رفتار شهروند سازمانی

با توجه به جدول شماره سه مقدار محاسبه شده $f=0/51$ و با توجه به درجه آزادی 3 و 117 از مقدار جدول در سطح (0/0614) کوچک‌تر است؛ بنابراین با 95 درصد اطمینان می‌توان گفت عامل تحصیلات پاسخ‌گویان در چهار گروه دیپلم و کمتر از آن، کاردانی، کارشناسی و کارشناسی ارشد و بالاتر در سرمایه روان‌شناختی کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی تأثیرگذار نیست و فرضیه پژوهش رد و فرضیه صفر پذیرفته می‌شود. به بیان دیگر میزان تحصیلات در نتایج پژوهش تأثیری نداشته است.

جدول شماره 3: تحلیل واریانس تحصیلات پاسخ‌گویان

منابع پراکندگی	مجموعه مجزورات	درجه آزادی	میانگین مجزورات	مقدار F	سطح معناداری
بین گروهها	724/014	3	362/007	0/51	0/0614
درون گروهها	540/611	117	1/441		
کل	1264/625	120			

مقایسه درجه پاسخ‌گویان (افسر جزء و افسر ارشد) در سرمایه روان‌شناختی کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی

مطابق جدول شماره چهار و با توجه به سطح معنی‌داری (sig: 0/248) و مقدار (t: -1/160)، تفاوت معناداری بین نتایج پژوهش در دو گروه کارکنان افسر جزء و افسر ارشد مشاهده نشد؛ طوری که سطح معنی‌داری بالاتر از 0/05 (p > 0/05) است و این بدین معنی است که بین گروه‌ها تفاوت معناداری وجود ندارد؛ بنابراین فرض پژوهش‌گر رد و فرض صفر پذیرفته می‌شود.

جدول شماره 4: تحلیل آزمون t نوع شغل (صف یا ستاد)

گروه‌ها	میانگین	انحراف معیار	خطای معیار	تعداد	T	سطح معناداری
افسر ارشد	1/4994	31/32033	5/29410	40	-1/160	0/248
افسر جزء	1/5640	27/686306	2/71487	80		

مقایسه محل خدمت (انتظامی و ستادی) در سرمایه روان‌شناختی کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی

مطابق جدول شماره پنج و با توجه به سطح معنی‌داری ($\text{sig: } /062$) و مقدار ($t: -1/881$)، تفاوت معناداری بین نتایج پژوهش در دو گروه مدیران و فرماندهان افسر جزء و افسر ارشد مشاهده نشد؛ بنابراین فرض پژوهش رد و فرض صفر پذیرفته می‌شود ($p > 0/05$).

جدول شماره 5: تحلیل آزمون t محل خدمت

گروه‌ها	میانگین	انحراف معیار	خطای معیار	تعداد	T	سطح معناداری
انتظامی	1/5676	28/66538	2/43137	60	-1/881	0/062
ستادی	1/4717	28/80182	4/49809	60		

بحث و نتیجه‌گیری

رفتار پلیس از آن جهت که در شرایط بحران می‌بایستی به کمک سازمان و مردم بیاید، از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است؛ این در حالی است که در سال‌های اخیر انتقاداتی به رفتار پلیس وارد بوده است و رفتار پلیس مورد انتقاد قرار گرفته و به‌عنوان یک مسئله در سطح عالی سازمان مطرح شده است.

یافته‌های پژوهش نشان داد بین سرمایه روان‌شناختی و مؤلفه‌های آن با رفتار شهروندی سازمانی با مقدار ضریب هم‌بستگی 0/247 رابطه مثبت وجود دارد. رفتار شهروندی سازمانی در سه مؤلفه رفتار کمک‌کنندگی، رفتار جوانمردانه و رفتار مدنی که هر کدام از این مؤلفه‌ها در یک فرضیه مورد بررسی قرار گرفت که نتایج در فرضیه اول نشان داد ضریب هم‌بستگی بین سرمایه روان‌شناختی و رفتار کمک‌کنندگی مقدار 0/320 را نشان می‌دهد که حکایت از رابطه مثبت و معنادار بین دو متغیر دارد که با نتایج پژوهش دهقانان و همکاران (1394) و معمارزاده و همکاران (1391) هم‌خوانی دارد.

در فرضیه دوم به بررسی رابطه سرمایه روان‌شناختی و رفتار جوانمردانه پرداخته شد و مقدار ضریب هم‌بستگی 0/397 نشان داد که رابطه مثبت و مستقیم بین دو متغیر وجود دارد که با نتایج پژوهش دهقانان و همکاران (1394) و معمارزاده و همکاران (1391) هم‌خوانی دارد.

در فرضیه سوم به بررسی رابطه سرمایه روان‌شناختی و رفتار مدنی پرداخته شد که مقدار ضریب هم‌بستگی 0/421 را نشان داد و شدت هم‌بستگی در این فرضیه از دو فرضیه دیگر بیشتر است که با نتایج پژوهش دهقانان و همکاران (1394) و معمارزاده و همکاران (1391) هم‌خوانی دارد.

نتایج تحلیل رگرسیونی سرمایه روان‌شناختی نشان داد که به ترتیب سازه خودکارآمدی، خوش‌بینی و تاب‌آوری دارای بیشترین قدرت پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی هستند. به بیان دیگر رفتار شهروندی سازمانی بیشتر تحت تأثیر سازه خودکارآمدی و سپس خوش‌بینی و تاب‌آوری و در آخر امید است. هم‌چنین تحلیل متغیرهای جمعیت‌شناختی نیز نشان داد میزان تحصیلات، درجه و نوع مدیریت پاسخ‌گویان در نتایج پژوهش تأثیر ندارد. نتایج این پژوهش با پژوهش‌های پودساکف و همکاران (2000) و ارگان و ربان (1995) که تأثیر متغیرهای خاص شخصیتی و مزاجی را بر ابعاد مختلف رفتار شهروندی سازمانی مورد انتقاد قرار داده‌اند، ناهم‌سو است و با یافته‌های جورج (1991) که بیان کرد بین حالت روحی مثبت در کار و تمایل کارکنان برای کمک کردن به دیگران (بعد نوع‌دوستی رفتار شهروندی سازمانی) رابطه وجود دارد، هم‌سو و هم‌راستا است. هم‌چنین با نتایج پژوهش دهقانان و همکاران (1394) که نشان دادند عوامل فردی شامل انگیزه، ویژگی‌های شخصیتی و توانایی بر رفتار شهروند سازمانی مؤثر است، هم‌سو و هم‌راستا است.

پیشنهادها

بر اساس یافته‌های این پژوهش سرمایه روان‌شناختی متشکل از چهار سازه امید، خودکارآمدی، تاب‌آوری و خوش‌بینی می‌تواند راهگشای تقویت رفتار شهروندی سازمانی باشد.

- خودکارآمدی کارکنان یکی از عواملی است که باعث می‌شود کارکنان در هر شرایطی وظیفه‌ای را که بر عهده دارند انجام دهند و می‌توان خودکارآمدی کارکنان را با برگزاری کارگاه‌های آموزشی تقویت کرد.
- همچنین پلیس به علت انجام فعالیت در شرایط سخت نیاز به تاب‌آوری بالایی دارد که می‌توان از طریق آموزش به کارکنان آن را ارتقاء بخشید.
- تقویت رفتار کمک‌کننده و رفتار مدنی می‌تواند در ارتقاء میزان رضایت عمومی از پلیس مؤثر باشد؛ بنابراین پیشنهاد می‌شود نسبت به تقویت آن اقدام شود.

منابع

- خسروشاهی، جعفر؛ هاشمی، تورج؛ باباپور، جلیل (1391). رابطه سرمایه روان‌شناختی با سرمایه اجتماعی دانشجویان دانشگاه تبریز. مجله تخصصی پژوهش و سلامت، دوره دوم، شماره اول، صص 145-153.
- سلیمانی، نادر (1390). بررسی رابطه بین رفتار اخلاقی مدیران با رفتار شهروند سازمانی معلمان و کارکنان در مدارس شهرستان گرمسار. فصلنامه اندیشه‌های تازه در علوم تربیتی، سال هفتم، شماره اول، صص 11-27.
- سیماراصل، نسرين؛ فیاضی، مرجان (1387). سرمایه روان‌شناختی، مبنایی نوین برای مزیت رقابتی. فصلنامه تدبیر، شماره 200، دی 78، صص 44-49.
- رئیسی، عباس، پوراعتمادی، مسعود؛ جعفریان، هادی (1392). بررسی رابطه بین عزت نفس و رفتار شهروند سازمانی (مطالعه موردی کارکنان فرماندهی انتظامی استان بوشهر). فصلنامه دانش انتظامی بوشهر، شماره 15، دوره چهارم زمستان 1392.
- فتاحی، مهران (1385). بررسی اثرات معنویت محیط کاری بر رفتارهای شهروندی سازمانی و ارتباط آن با وفاداری مشتری و کیفیت خدمات در سازمان تأمین اجتماعی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی، دانشگاه تهران.
- قلی‌پور، آرين؛ کاخکی، احمد (1389). رفتار شهروندی سازمانی: گامی دیگر در جهت بهبود عملکرد سازمان در قبال مشتری. فصلنامه پژوهش‌نامه بازرگانی، شماره 45، صص 18-35.
- مرزوقی، رحمت‌الله؛ اسمی، کرامت؛ چوپانی، حیدر؛ حیات، علی‌اصغر (1389). بررسی رابطه بین رضایت شغلی با رفتار شهروند سازمانی کارشناسان دانشگاه تهران، مجله مطالعات آموزش و یادگیری، دوره دوم، شماره دوم، صص 133-156.
- Avey, B. (2006). The implications of positive psychological capital on employee absenteeism, *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 13, 2
- Bachrach, D. G. , & Jex, S. M. (2000). "Organizational citizenship and mood: Anexperimental test of perceived job breadth". *Journal of Applied Social Psychology*, 30(3): 641-663.
- Bolino. D., & Tornely, F. (2003). Leaders or managers? *Academy of Management Journal*, 3(1): 67-83.
- George, J. M. (1991). "State or trait: Effects of positive mood on prosocial behaviors at work ". *Journal of Applied Psychology*, 76(2): 299-307.
- Jensen, S. M., Luthans F. (2006); "Relationship between entrepreneurs' psychological capital and their authentic leadership", *Journal of Managerial Issues*, 18 (2).

- Luthans, F. (2004). Human, social, and now positive psychological capital management: Investing in people for competitive advantage. *Organizational Dynamics*, 33(2).
- Luthans, F., Vogelgesang, G & Lester, P.B. (2006); "Developing the Psychological Capital of Resiliency", *Human Resource Development Review*, 5(1).
- Luthans F, Youssef M, Avolio J (2007). *Psychological capital Developing the Human Competitive Edge*, Oxford University Press.
- Luthans, F., Avolio, J. (2007). *Psychological capital Developing the Human Competitive Edge*. Oxford University Press.
- Morrison, E.W., (1994), "Role Definitions and Organizational Citizenship Behavior: The Importance of the Employees Perspective", *Academy of Management Journal*, 37, (6): 15-43.
- Organ, D. W., & Ryan, K. (1995). "A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior ". *Personnel Psychology*, 48, pp.775-802.
- Peterson, S.J, Luthans, F. (2003). The Positive Impact & Development of Hopeful Leaders, *Leadership & Organization development Journal*, 24(1): 26-31.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B. & Bachrach, D. G. (2000). "Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research". *Journal of Management*, 6(3): 513-563.
- Robbins, B.D. (1998). What is the good life? Positive and the renaissance of humanistic psychology. *The Humanistic Psychologist*, 36, pp. 96-112.
- Robbins S. (1998). *Organisational behaviour*, 2nd Edn. Australia: Prentice Hall.
- Robbins, S. P. and Judge, T. A. (2010). *Essentials Organizational Behavior*, N, J.: Prentice, Hall.
- Williams, S. & Shiaw, W. T. (1999). "Mood and organizational citizenship behavior: The effects of positive affect on employee organizational citizenship behavior intentions". *The Journal of Psychology*, 133(6): 656- 668.
- Wua, Chi-Min & Chenb, Tso-Jen .(2018). Collective psychological capital: Linking shared leadership, organizational commitment, and creativity. *International Journal of Hospitality Management*, 74, pp.75-84.
- Yildirim, O. (2014). The Impact of organizational communication on organizational citizenship behavior: research findings. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 150, pp.1095-1100.