

فصلنامه پژوهش‌های نوین روانشناختی

سال دهم شماره ۴۰ زمستان ۱۳۹۴

نقش تعاملی سرمایه روانشناختی و هویت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی و استرس شغلی

رضا عبدی^۱

مهدی کاظم‌زاده^۲

ساسان اسداللهی^۳

چکیده

پژوهش حاضر با هدف تعیین رابطه و بررسی نقش تعاملی سرمایه روانشناختی و هویت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی و استرس شغلی انجام شده است. جامعه آماری این پژوهش کلیه کارکنان دانشگاه شهید مدنی آذربایجان و تبریز بوده که از میان آنان ۲۱۶ نفر با روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند. روش تحقیق توصیفی از نوع همبستگی بوده برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه‌های استاندارد استفاده شد. داده‌های به‌دست آمده با استفاده از روش همبستگی و تحلیل رگرسیون چندگانه تعدیل‌کننده مورد تحلیل قرار گرفت. نتایج پژوهش نشان داد که بین متغیرهای مورد بحث رابطه معنی‌دار وجود دارد؛ هم‌چنین نقش تعدیل‌کننده هویت سازمانی در رابطه بین سرمایه روانشناختی و رفتار شهروندی مورد تأیید قرار گرفت. علاوه بر این نتایج پژوهش حاضر حاکی از تأیید نقش تعدیل‌کننده هویت سازمانی در رابطه بین سرمایه روانشناختی و استرس شغلی بود.

واژگان کلیدی: هویت سازمانی؛ سرمایه روانشناختی؛ رفتار شهروندی سازمانی؛ استرس شغلی

۱- استادیار گروه روانشناسی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه شهید مدنی آذربایجان، تبریز (نویسنده مسئول)
Rezaabdi55@gmail.com

۲- دانشجوی دکتری تخصصی مدیریت آموزشی، دانشگاه ارومیه

۳- دانشجوی کارشناس ارشد روانشناسی کودکان استثنایی، دانشگاه شهید مدنی آذربایجان

مقدمه

به‌طور روزافزونی، سازمان‌ها در جستجوی اعضای هستند که نه فقط معتقدند سازمان آنها یک مکان خوب برای کارکردن است، وفاداری خود را نسبت به آن نشان می‌دهند و نیت ترک آن را ندارند؛ بلکه اعضای را جستجو می‌کنند که از این حد فراتر می‌روند، هویت سازمانی را دقیقاً با هویت شخصی خود درمی‌آمیزند و سرنوشت خود را تا حدود زیادی با سرنوشت سازمان گره می‌زنند. هم‌چنان که سازمان‌ها بزرگ‌تر، پیچیده‌تر، و مرزبندی‌ها کمتر و محوتر می‌شوند، هویت سازمانی، وسیله‌ای برای فراهم کردن انسجام، و یک عنصر کلیدی و مهم موفقیت سازمانی، یک وجه اساسی زندگی سازمانی و بعد مهم رابطه کارکنان با سازمان به‌شمار می‌آید (پولزر^۱، ۲۰۰۴) و اخیراً علاقه به آن در مطالعات مربوط به روانشناسی و مدیریت به‌طور قابل ملاحظه‌ای رشد کرده است (پرت^۲، ۱۹۹۸؛ کریئر و آشفورت^۳، ۲۰۰۴).

از هویت سازمانی تعاریف متعددی شده است از جمله همگرایی ارزش‌های فرد-سازمان، ادراک یکی بودن با سازمان یا تعلق داشتن به سازمان، یا یک التزام و تعهد عاطفی به سازمان (اورکرک، المرس و گیلدر^۴، ۱۹۹۹). همه این تعاریف به‌طور ضمنی بیان می‌کنند یک فرد عضویت سازمانی خود را با خودانگاره یا خودپنداره‌اش از لحاظ شناختی (برای مثال، احساس عضو سازمان بودن و درونی کردن ارزش‌های سازمانی)، یا از لحاظ عاطفی (غرور ورزیدن و مباحث نمودن به عضویت در سازمان یا هر دو) پیوند می‌دهد (ریکتا^۵، ۲۰۰۵).

هویت سازمانی به احساس یکی بودن اعضا یا شناسایی با سازمان اشاره می‌کند که به‌وسیله ویژگی‌های «مرکزی و محور»، «پایدار و بادوام»، «متمايز و متفاوت» متأثر می‌گردد. اگر کارکنان با سازمان شناسایی شوند، آنها تمایل خواهند داشت که برای تحقق اهداف آن کوشش کنند. این موضوع به خوبی توسط داتون و همکارانش (۱۹۹۴)

1- Polzer
3- Kreiner, Ashforth
5- Riketta

2- Pratt
4- Ouwerkerk & Ellemers & Gilder

تصریح و تبیین شده است: «هویت سازمانی، علائق و رفتارهای فردی را با علائق و رفتارهایی همراستا می‌کند که به سازمان نفع می‌رساند و به معنای تلاش، جهد و جد به نفع و خاطر سازمان، و نیز به خاطر خود است. کرامر و و همکارانش (۲۰۰۴) استدلال نمودند قوت هویت سازمانی قوی باورهای اعضای سازمان درباره اعتماد و بی‌اعتمادی ارتباط دارد، که به پیامدهای عاطفی منتج می‌گردد. یک هویت سازمانی برجسته ممکن است فراوانی رفتارهای جمعی و مشترک را افزایش دهد (لویکی و بونکر^۱، ۱۹۹۶).

تحقیقات انجام شده (میل و آشفورت^۲، ۱۹۹۲؛ اسکات و همکاران، ۱۹۹۹؛ هال^۳ و همکاران، ۱۹۷۲) در این عرصه نشان می‌دهد، کارکنانی که احساس هویت یکسانی با سازمان خود دارند، طرز تفکرهای مثبت و رفتارهای مفیدی نسبت به محیط کار خود نشان می‌دهند. مطالعات اوچی (۱۹۹۸) نیز مؤید این مطلب است که نزدیکی و همگرایی بین اهداف و ارزش‌های کارکنان و سازمان منجر به بروز رفتارهایی می‌شود که با اهداف سازمانی هماهنگی و همسویی لازم را دارد. البته باید اشاره کرد که ارائه چنین رفتارهایی تنها محدود به داخل سازمان نمی‌شود بلکه اثرات آن بر روی سایر افراد خارج از سازمان نیز قابل مشاهده خواهد بود که این امر در قالب رضایت مشتریان، وفاداری آنها، قصد بازگشت مجدد آنها و ... نمایان می‌شود.

سرمایه روانشناختی با ویژگی‌هایی از قبیل باور فرد به توانایی‌هایش برای دستیابی به موفقیت، داشتن پشتکار در دنبال کردن اهداف، ایجاد اسنادهای مثبت درباره خود و تحمل کردن مشکلات تعریف می‌شود 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، لذا این‌گونه افراد دارای سلامت روانشناختی بالاتری نیز هستند (رابینز، میلر، واترس و مارش^۴، ۱۹۹۸). سلینگمن (۲۰۰۰) معتقد است که سرمایه روانشناختی، جنبه‌های مثبت زندگی آدمی را در برمی‌گیرد.

1- Lewicki & Bunker
3- Hall

2- Meal & Ashforth
4- Robbins & Millet & Waters- Marsh

او معتقد است که سرمایه انسانی و اجتماعی آشکار بوده، به آسانی قابل مشاهده است و می‌توان آن را به سادگی اندازه‌گیری و کنترل کرد. درحالی‌که سرمایه روانشناختی، بیشتر بالقوه بوده، اندازه‌گیری و توسعه آن دشوار است. بنابراین سرمایه روانشناختی شامل درک شخص از خودش، داشتن هدف برای رسیدن به موفقیت و پایداری در برابر مشکلات تعریف می‌شود (گلدسمیت، ووم و دارتی^۱، ۱۹۹۷)

افزون بر این، سرمایه روانشناختی در خلاء شکل نمی‌گیرد. آدمی در چارچوب‌های ترسیم شده فرهنگی و اجتماعی به سر می‌برد و به‌طور پیوسته از منابع فرهنگی و اجتماعی، بازخوردهای اطلاعاتی و اصلاحی دریافت می‌کند. این بازخوردها قادرند در شکل‌دهی اهداف، معنای زندگی، مقاومت در برابر فشار و خود ارزیابی‌های مثبت و منفی نقش ماندگار ایفا کنند. از این رو، فقدان شبکه‌های اجتماعی حمایت‌کننده و گسست روابط بین فردی و افول اعتماد بین فردی قادرند از تظاهرات توانمندی‌های فردی در عرصه‌های اجتماعی بازداري کنند. در واقع فضاهای بی‌اعتمادی و گسست اجتماعی، فرصت جرات‌ورزی و خود ابرازی را از آدمی گرفته، او را از منابع عظیم بازخوردی محروم می‌سازند. فقدان این منابع، چشم‌انداز روندهای آتی زندگی را برای فرد در ابهام فرو می‌برد و یأس، ناامیدی و بدبینی را در نظام ادراکی و روانشناختی فرد جایگزین می‌کند.

از طرفی در دهه اخیر، بررسی رفتار افراد در محیط کار، توجه محققان را بیش از پیش به‌خود جلب کرده است. هدف مشترک مطالعات فوق، تعریف نوعی رفتار فردی است که به موفقیت بلندمدت سازمان، کمک می‌کند (کاسترو و همکاران به نقل از مقیمی، ۱۳۸۴).

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی^۲ ابتدا در مقالات بارنارد^۳ (۱۹۳۸) و کاتز^۴ (۱۹۶۴) مطرح شد ولی باتمن و اورگان^۵ (۱۹۸۳) بودند که برای اولین بار در خلال بررسی رابطه بین رضایت شغلی و عملکرد از اصطلاح رفتار شهروندی سازمانی استفاده نمودند. آنان

1- Goldsmith, Veum & Darity

3- Barnard

5- Bateman & Organ

2- organizational citizenship behavior (OCB)

4- Katz

اظهار داشتند؛ رفتار شهروندی سازمانی مجموعه رفتارهای سودمندی است که در شرح وظایف شغلی قید نشده اما کارکنان برای کمک به سایرین طی انجام وظایف سازمانی به نحو مشهود این دسته از رفتارها را از خود بروز می‌دهند. اورگان، رفتار شهروندی سازمانی را نوعی وضعیت مطلوب می‌پندارد زیرا چنین رفتاری از یک‌سو، منابع موجود و در دسترس سازمان را افزایش داده و از سوی دیگر نیاز به مکانیزم‌های کنترل پر هزینه رسمی را کاهش می‌دهد (بیکتون^۱ و همکاران، ۲۰۰۸). محققان به تأثیر مهم رفتار شهروندی سازمانی در موفقیت سازمانی پی برده‌اند (چن و هابی^۲، ۱۹۸۸؛ کارامبایا^۳، ۱۹۸۹).

رفتار شهروندی سازمانی به‌علت این‌که سازمان‌ها نمی‌توانند از طریق شرح شغل رسمی همه رفتارهای مورد نیاز را برای دست یافتن به اهداف سازمانی پیش‌بینی کنند مهم می‌باشد (وینی پرن؛ دنبرگ^۴، ۱۹۹۹). چارچوب‌های نظری توسعه‌یافته و مطالعات تجربی سعی می‌کنند پیشایندها و پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی را شناسایی کنند. ادبیات کثیری حول محور رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد که در آنها به مفهوم‌سازی‌های متعددی از رفتار شهروندی سازمانی پرداخته شده و این خود، موجب سردرگمی در فهم اصطلاح مذکور شده است (راوب، ۲۰۰۸). امروزه موسسات آموزشی به‌سوی دوره جدیدی از بازسازی در حرکت هستند، که در آن عملکرد به‌وسیله نقش‌های کاری که لازمند تعیین می‌شود، اما این نقش‌ها برای پیش‌بینی اثربخشی نظام‌های آموزشی کافی نیستند. بنابراین نظام‌های آموزشی به کارکنانی که تمایل دارند فراتر از انتظارات رسمی خودشان یعنی دارای رفتار شهروندی سازمانی باشند نیاز دارند (سامچ و هوی^۵، ۲۰۰۰). مفهوم رفتار شهروندی سازمانی هنوز به‌گونه‌ای که باید در سازمان‌ها به خصوص سازمان‌های آموزشی، مورد توجه قرار نگرفته است. صاحب‌نظران بر این باورند که برای دستیابی به اثربخشی و کارایی بیشتر و بهتر در موسسات آموزشی، وجود مدیران و کارکنانی که فراتر از وظایف رسمی خود در سازمان عمل نمایند، ضروری است.

1- Becton
3- Karambayya
5- Somech & Hoy

2- Chen & Hui
4- Winiperen & Denberg

رفتار شهروندی سازمانی در رابطه با متغیرهای مختلفی مانند رضایت شغلی (با تمن و اورگان، ۱۹۸۳)، فرهنگ سازمانی (علیزاده و شهرانی، ۱۳۸۷)، سبک رهبری (ندیم جهانگیر و همکاران، ۲۰۰۴)، عدالت سازمانی (چاراش و اسپکتور^۱، ۲۰۰۱؛ اورگان، ۱۹۹۰) مورد مطالعه قرار گرفته است.

استرس شغلی یکی دیگر از مؤلفه‌های اثرگذار در سازمان‌هاست در حیطه شغلی، پدیده استرس شغلی بخش اجتناب‌ناپذیر زندگی حرفه‌ای را تشکیل می‌دهد. هانس سلیه یکی از پیشگامان پژوهش در زمینه استرس، آن را به‌عنوان پاسخ نامشخص بدن به هرگونه تقاضا می‌داند (به نقل از همتی، ۱۳۸۱: ۵۴). طبق تعریفی که موسسه ملی بهداشت حرفه‌ای و ایمنی بیان داشته است، فشار روانی یا استرس شغلی وقتی رخ می‌دهد که بین نیازهای شغلی با توانایی و استعدادها و خواسته‌های فرد هماهنگی وجود نداشته باشد (باکر و کارازک، ۲۰۰۲؛ به نقل از یزدی، ۱۳۸۹: ۳۰).

هر چند کاربرد واژه استرس در روانپزشکی، سابقه طولانی دارد ولی در سال‌های اخیر استفاده از آن در روانشناسی مدیریت و رفتار سازمانی نیز متداول گردیده است. ارتقاء بهداشت روانی محیط کار به‌عنوان یکی از مهم‌ترین ابعاد توسعه و به‌سازی منابع انسانی در سازمان‌ها در چند دهه اخیر، توجه محققان زیادی را در ایران و جهان به خود جلب کرده است (گنجی، ۱۳۷۹: ۱۱۱). زیرا وقتی استرس بروز کند موجب می‌شود که احساس لذتی که فرد از اشتغال به کار و فعالیت کسب می‌کند را نداشته باشد (عسگری و نکلزاده، ۱۳۹۰: ۴۶). عموم مردم بیشتر وقت مفید خود را در محیط کار می‌گذرانند به همین دلیل شرایط محیط کار اهمیت بسیاری در تأمین سلامت جسمانی و روانی آنها دارد. پدیده استرس یا فشار روانی از مسائل بسیار حاد کنونی سازمان‌ها می‌باشد که سلامت جسمی و روانی نیروی کار را به‌خطر انداخته و هزینه سنگینی را به سازمان‌ها وارد ساخته است. گروهی از صاحب‌نظران رفتار سازمانی، استرس ناشی از شغل را بیماری شایع قرن، نامگذاری کرده‌اند (گنجی، ۱۳۷۹). به‌طوری که در دنیای کنونی، استرس

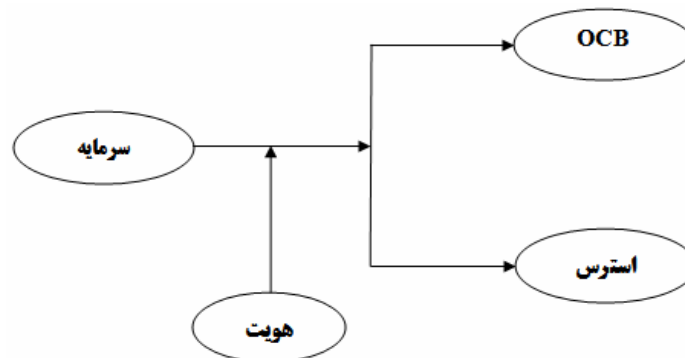
1- Charash & Spector

به‌عنوان یکی از آفات نیروی انسانی شناخته شده است و کارکنان به‌عنوان شاخص‌ترین و مهم‌ترین عنصر سازمانی، یکی از آسیب‌پذیرترین قشرها در برابر استرس هستند (به نقل از همتی، ۱۳۸۱: ۵۴). در این ارتباط، سازمان‌ها بایستی میزان تحمل کارکنان خود را بالا برده و آنها را قادر سازند تا تأثیر عوامل مختلف را خنثی کرده و کمتر با تنش روبه‌رو شوند. افزایش توان و تحمل کارکنان در مقابل تنش‌های شغلی و سازمانی موجب صرفه جویی در وقت، نیرو و انرژی آنان شده و بهره‌وری فردی و سازمانی را به‌دنبال خواهد داشت (قاسم‌زاده، ۱۳۹۱). در غیر این صورت تأثیر منفی استرس بر بازدهی و اثربخشی سازمانی از طریق عملکرد ضعیف و ترک شغل است که در نهایت به فرسودگی شغلی منجر خواهد شد (ثمری و لعلی‌فاز، ۱۳۸۳: ۲۱).

در مجموع بر اساس آنچه بیان گردید، فرضیه‌های تحقیق و ارتباط بین متغیرهای پژوهش به‌شرح زیر تنظیم شده‌اند:

فرضیه ۱. هویت سازمانی رابطه بین سرمایه روانشناختی و رفتار شهروندی را تعدیل می‌کند.

فرضیه ۲. هویت سازمانی رابطه بین سرمایه روانشناختی و استرس شغلی را تعدیل می‌کند.



نگاره (۱) مدل مفهومی پژوهش

روش پژوهش

در این پژوهش با توجه به هدف و موضوع از روش توصیفی از نوع همبستگی استفاده شد. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان دانشگاه شهید مدنی آذربایجان و تبریز بود که بر طبق جدول مورگان ۲۱۶ نفر از آنان به صورت تصادفی طبقه‌ای به‌عنوان نمونه آماری انتخاب گردید. در این پژوهش برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از تکنیک‌های آمار توصیفی (میانگین و انحراف معیار) و آمار استنباطی، ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چندگانه تعدیل‌کننده^۱ استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS استفاده گردید.

ابزارهای اندازه‌گیری

برای جمع‌آوری اطلاعات در این پژوهش از چهار پرسشنامه استاندارد به شرح زیر استفاده شد.

هویت سازمانی: برای سنجش هویت سازمانی از پرسشنامه مائل و اشرفس (۱۹۹۲) استفاده شد برای ارزیابی هر یک از گویه‌های این پرسشنامه از مقیاس هفت امتیازی لیکرت استفاده شد (از گزینه کاملاً مخالفم با یک امتیاز تا گزینه کاملاً موافقم با ۷ امتیاز). پایایی نیز از طریق ضریب آلفای کرونباخ بررسی شد که ضریب پایایی به‌دست آمده (۰/۹۲)، مؤید هماهنگی درونی ابزار اندازه‌گیری بود (نقل از اللهیاری و همکاران، ۱۳۸۹).

پرسشنامه سرمایه روانشناختی: این پرسشنامه شامل ۲۴ سوال و ۴ خرده‌مقیاس امیدواری، تاب‌آوری، خوشبینی و خودکارآمدی است که در آن، هر خرده‌مقیاس شامل ۶ گویه است و آزمودنی به هر گویه ۶ درجه‌ای (کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم) لیکرت پاسخ می‌دهد. سؤالات ۱ تا ۶ مربوط به خرده‌مقیاس خودکارآمدی، سؤالات ۷ تا ۱۲ مربوط به خرده‌مقیاس امیدواری، سؤالات ۱۳ تا ۱۸ مربوط به خرده‌مقیاس تاب‌آوری و سؤالات ۱۹ تا ۲۴ مربوط به خرده‌مقیاس خوشبینی می‌باشد. برای به‌دست آوردن نمره سرمایه روانی، ابتدا نمره هر خرده‌مقیاس به‌صورت جداگانه به‌دست آمد و سپس مجموع آنها به‌عنوان نمره کل سرمایه روانشناختی محسوب شد. روایی و پایایی

1- Moderated multiple regression

این ابزار قبلاً توسط پژوهش‌های قبلی مورد تأیید قرار گرفته است (خسروشاهی و همکاران، ۱۳۹۱). در پژوهش حاضر نیز برای بررسی پایایی این پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده گردید. همسانی درونی آن برای کل مقیاس ۰/۸۸ به دست آمد.

پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی: OCB به وسیله پرسشنامه ۶ سوالی پوداسکف^۱ و همکاران (۲۰۰۰) سنجیده می‌شود. این پرسشنامه با مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت با گزینه‌های کاملاً موافقم، موافقم، نظری ندارم، مخالفم و کاملاً مخالفم به سنجش رفتار شهروندی سازمانی کارکنان می‌پردازد. این پرسشنامه روایی و پایایی مناسبی دارد و در تحقیقات مختلفی از آن استفاده شده است (هال، ۲۰۰۹). به منظور بررسی پایایی این پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. میزان ضریب آلفا ۰/۸۰ برای این ابزار محاسبه شد.

پرسشنامه استرس شغلی: استرس شغلی با استفاده از یک ابزار ۶ سوالی که توسط هاوس و ریزو^۲ (۱۹۷۲) تهیه شده است، اندازه‌گیری شد. این ابزار با طیف لیکرت (۱=کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم =۵) تنظیم شده است (بروکس و همکاران، ۲۰۰۸). مقدار آلفای کرونباخ برای این پرسشنامه در تحقیقات قبلی (بروکس، ۲۰۰۸) مورد تأیید قرار گرفته است. در پژوهش حاضر نیز برای بررسی پایایی این پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده گردید. همسانی درونی آن برای کل مقیاس ۰/۷۰ به دست آمد.

به منظور روایی پرسشنامه‌های حاضر، با وجود استاندارد بودن ابزارها و استفاده مکرر آنها در پژوهش‌های مدیریت و روانشناسی، داده‌های حاصل از اجرای این مقیاس در گروه نمونه تحلیل عاملی شدند. این تحلیل به شیوه تحلیل اکتشافی به روش مولفه‌های اصلی (PC) با چرخش واریمکس انجام شده است. مقدار ضریب KMO (ضریب کفایت نمونه‌گیری) برابر ۰/۹۴ و مقدار خی آزمون کرویت بارتلت ۵۳۵۵/۵ به دست آمد که در سطح ۰/۰۱ معنی‌دار بوده و نشانه کفایت نمونه و متغیرهای نمونه برای انجام تحلیل عاملی است. نتایج حاصل مورد تأیید و واریانس تجمعی حدود ۰/۶۰ به دست آمده است.

1- Podsakoff

2- House & Rizzo

یافته‌های پژوهش

نمونه این تحقیق شامل ۲۱۶ نفر از کارمندان دانشگاه دانشگاه شهید مدنی آذربایجان و تبریز بودند که در سال تحصیلی ۹۲-۹۳ مشغول به خدمت بودند. از بین کارمندان مورد پژوهش ۴۹ درصد نمونه مرد و ۴۱ درصد از آنها زن بودند. میانگین تجربه کاری آنها ۱۲/۶ سال دیده می‌شود. اکثریت کارمندان نمونه پژوهشی (۳۴ درصد) دارای مدرک تحصیلی کارشناسی بوده‌اند.

جدول (۲) میانگین و انحراف استاندارد نمرات کارمندان را در هر یک از متغیرهای پژوهش شامل: سرمایه روانشناختی، هویت سازمانی، رفتار شهروندی و استرس را نشان می‌دهد. پاسخ کارمندان مورد پژوهش، احساس بالاتر از میانگین (۰/۴۴ بالاتر از میانگین) را در رفتار شهروندی نشان می‌دهد. همچنین داده‌ها حاکی از احساس بالاتر از میانگین سرمایه روانشناختی و هویت سازمانی می‌باشد. همچنین استرس شغلی کارکنان طبق اظهار نظر خودشان در حد متوسط دیده شد.

جدول (۲) میانگین و انحراف استاندارد متغیرهای مورد پژوهش

متغیر	سرمایه روانشناختی	هویت سازمانی	رفتار شهروندی	استرس شغلی
میانگین	۳/۳۵	۳/۳۲	۳/۴۴	۳/۱۷
انحراف استاندارد	۰/۵۳	۰/۸۴	۰/۸۳	۰/۶۸

همبستگی بین متغیرهای پژوهش در جدول (۳) ارائه شده است. چنانچه در جدول مشاهده می‌شود، ضریب همبستگی بین متغیرهای پژوهش معنی‌دار می‌باشند.

جدول (۳) همبستگی بین متغیرهای پژوهش

متغیر	۱	۲	۳	۴
سرمایه روانشناختی	۱			
هویت سازمانی	۰/۴۹**	۱		
رفتار شهروندی	۰/۵۶**	۰/۵۲**	۱	
استرس	-۰/۲۷**	۰/۱۲	-۰/۲۵**	۱

* $p < 0.05$ ، ** $p < 0.01$

جدول (۴) نتایج تحلیل رگرسیون تعدیل‌کننده برای پیش‌بینی رفتار شهروندی و استرس

استرس		رفتار شهروندی		
ΔR^2	β	ΔR^2	β	
گام اول: عوامل دموگرافیک				
	۰/۰۱		-۰/۳۶**	سن
۰/۰۲	-۰/۰۹	۰/۰۹ **	۰/۵۳**	سابقه
گام دوم: تأثیرات اصلی				
	۰/۳۲ *		۰/۳۴**	سرمایه روانشناختی (P)
۰/۰۸ *	-۰/۰۲	۰/۳۴ **	۰/۳۶ **	هویت سازمانی (I)
گام سوم: تعامل				
۰/۱۹*	۰/۳۳**	۰/۲۹ **	۰/۵۷**	P×I

n=۲۱۶ و $p < ۰/۰۱$ **، $p < ۰/۰۵$ *

جدول (۴) نتایج رگرسیون تعدیل‌کننده را نشان می‌دهد. نتایج نشان می‌دهند که سن ($\beta = -۰/۳۶$ و $p < ۰/۰۵$) و سابقه ($\beta = ۰/۵۳$ و $p < ۰/۰۵$) قادر به پیش‌بینی رفتار شهروندی هستند. در دومین گام متغیرهای پیش بین سرمایه روانشناختی ($\beta = ۰/۳۴$ و $p < ۰/۰۵$) و هویت سازمانی ($\beta = ۰/۳۶$ و $p < ۰/۰۵$) رفتار شهروندی کارمندان را پیش‌بینی می‌کنند. در سومین گام تعامل سرمایه روانشناختی و اجتماعی وارد معادله شد که واریانس فزاینده رفتار شهروندی را توضیح می‌دهد ($\beta = ۰/۵۷$ و $\Delta R^2 = ۰/۲۹$ و $p < ۰/۰۵$).

در ارتباط با فرضیه دوم پژوهش، سن ($\beta = ۰/۲۵$ و $p < ۰/۰۵$) و سابقه خدمت ($\beta = ۰/۲۴$ و $p < ۰/۰۵$) قادر به پیش‌بینی استرس شغلی نیستند. در مرحله نهایی تعامل سرمایه روانشناختی و اجتماعی وارد معادله شد که واریانس فزاینده استرس را توضیح می‌دهد ($\beta = ۰/۳۳$ و $\Delta R^2 = ۰/۱۹$ و $p < ۰/۰۵$).

بحث و نتیجه‌گیری

هدف پژوهش حاضر بررسی نقش تعاملی سرمایه روانشناختی و هویت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی و استرس شغلی بود. تئوری هویت سازمانی بیان می‌دارد که وابستگی

و دلبستگی افراد به سازمان‌هایشان باعث خواهد شد تا آنها خودشان را براساس خصوصیات و ویژگی‌های سازمانی که در آن کار می‌کنند، تعریف نمایند. به بیانی دیگر، هویت خود را در دل سازمان‌هایشان ببینند. در این صورت این هویت یکسان با سازمان، افراد را وادار خواهد کرد تا پیامدهای سازمانی و فردی را از درون لنگه‌های سازمان خود مشاهده نمایند به عبارت بهتر، هویت سازمانی منجر خواهد شد تا افراد، اهداف و ارزش‌های سازمان را اهداف و ارزش‌های خودشان در نظر بگیرند. بنابراین می‌توان با در نظر گرفتن تمهیدات لازم در سازمان و فراهم نمودن بستر مناسب برای کارکنان، اهداف و ارزش‌های آنها را با اهداف سازمان یکسو و در یک جهت قرار داد که این امر خود باعث ارتقا عملکرد سازمانی خواهد شد. با توجه به یافته‌های پژوهش حاضر هویت سازمانی رابطه بین سرمایه روانشناختی و رفتار شهروندی و همچنین رابطه بین سرمایه روانشناختی و استرس را تعدیل می‌کند. نتایج حاصل با نتایج تحقیق نوری و دعائی (۱۳۸۸) همسو می‌باشد آنها در تحقیق خود با عنوان بررسی تأثیر هویت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی به این نتیجه رسیدند که کارکنان هتل پارس مشهد نسبت به سازمان خود دارای اهداف و ارزش‌های یکسانی می‌باشند که این امر به نوبه خود تأثیر بسزایی بر بروز رفتارهای شهروندی سازمانی آنها در قالب پنج نوع رفتار به نام‌های نوع دوستی، تواضع و فروتنی، روحیه جوانمردی و مردانگی، فضیلت مدنی و وجدان کاری داشته است. نکته مهم در این باب، توجه مدیریت هتل به اعمال این قبیل رفتارها در طراحی سیستم‌های ارزیابی عملکرد، سیستم پاداش، طراحی شرح شغل کارکنان و ... می‌باشد تا از این طریق رفتارهای شهروندی سازمانی به عنوان رفتارهای کمک‌کننده در درون افراد نهادینه گردد. اشفورت (۲۰۰۱) نیز بیان می‌کند که هویت سازمانی می‌تواند پیامدهای رفتاری، عاطفی و شناختی مانند رضایت شغلی، انگیزه ترک شغل و رفتارهای شهروندی سازمانی را پیش‌بینی کند. بررسی فرا تحلیلی ریکیتا (۲۰۰۵) نیز از این یافته حمایت می‌کند. ریکیتا (۲۰۰۵) معتقد است هویت سازمانی، به علت ایجاد انگیزه‌های درونی در افراد می‌تواند از پیش‌بینی‌کننده‌های فعالیت‌های فرآینقی و عجین شدن با شغل باشد. نتایج تحقیقات مختلف نشان داده است تا زمانی که کارکنان سازمان احساس هویت قوی‌تری

با سازمان داشته باشند، باور آنها درباره سازمان بیشتر جنبه مثبت می‌یابد (میل و آشفورث، ۱۹۹۲) و با آگاهی کامل، برای تحقق اهداف سازمان تلاش می‌کنند و در نتیجه، به رضایت درونی بیشتری نیز دست می‌یابند (تورنو و ویلی، ۱۹۹۱). همچنین با نتایج تحقیق نورمن و همکاران (۲۰۱۰) همسو می‌باشد نورمن و همکاران (۲۰۱۰) در تحقیق خود با عنوان اثر تعاملی سرمایه روانشناختی و هویت سازمانی بر روی شهروندی سازمانی کارمند و رفتارهای انحرافی آنها به این نتیجه رسیدند که روابط بین سرمایه روانشناختی و رفتار کارکنان و رفتارهای تابعیت سازمانی را اعتدال می‌بخشد به این شیوه که کارمندی با سرمایه روانی بالا و آنهایی که عمیقاً با سازمان همسان شده‌اند، احتمال این که رفتارهای نابه‌جا داشته باشند کم است.

تاریخ دریافت نسخه اولیه مقاله: ۱۳۹۳/۰۴/۲۱

تاریخ دریافت نسخه نهایی مقاله: ۱۳۹۳/۱۱/۱۵

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۴/۰۳/۱۰

منابع

- اللهیاری، محبوبه؛ حمیدی، مهرزاد؛ همتی‌نژاد، مهرعلی؛ اللهیاری، فاطمه (۱۳۸۹). رابطه هویت سازمانی و عوامل اجتماعی - جمعیت‌شناختی با رفتار شهروندی سازمانی در ورزش، پژوهش در علوم ورزشی، (۹)، ۹۵-۱۱۲.
- بهادری خسروشاهی، جعفر؛ هاشمی نصرت‌آباد، تورج؛ بیرامی، منصور (۱۳۹۱). رابطه سرمایه روانشناختی و ویژگی‌های شخصیتی با رضایت شغلی در کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر تبریز، مجله پژوهشی دانشگاه شهید بهشتی تهران، ۱۷ (۶) پی در پی ۹۰، ۳۱۲-۳۱۸.
- نمری، علی‌اکبر؛ لعلی‌فاز، احمد (۱۳۸۳). مطالعه روابط متقابل ویژگی‌های شخصیتی و استرس شغلی در محیط کار. فصلنامه اصول بهداشت روانی، ۲۱ و ۲۲، (۶)، ۲۸-۱۹.
- سبحانی‌نژاد، مهدی؛ یوزباشی، علیرضا؛ شاطری، کریم (۱۳۸۹). رفتار شهروندی سازمانی (مبانی نظری، همبسته‌ها و ابزارهای سنجش)، چاپ اول، تهران، انتشارات یسپرون.
- عسگری، پرویز؛ نکل‌زاده، مریم (۱۳۹۰). رابطه استرس شغلی، حمایت اجتماعی با خشنودی شغلی در کارکنان شرکت ملی حفاری، فصلنامه یافته‌های نو در روانشناسی، ۱۴، (۵)، ۵۲-۳۷.
- علیزاده، مهدی؛ شهرانی، عباس (۱۳۸۷). تبیین نقش فرهنگ سازمانی در رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه شرکت‌های EPC). اولین کنفرانس ملی رفتار شهروندی سازمانی دانشکده مدیریت: دانشگاه تهران
- مقیمی، سیدمحمد (۱۳۸۴). رفتار شهروندی سازمانی از تئوری تا عمل فرهنگ مدیریت: ۳ (۱۱)، ۱۹-۴۸.
- قاسم‌زاده علیشاهی، ابوالفضل (۱۳۹۱). بررسی میزان برازش تجربی مدل علی- ساختاری عوامل سازمانی، فردی، شغلی و رفتاری مؤثر بر رفتار پاسخگویی اعضای هیات علمی دانشگاه‌های دولتی استان آذربایجان غربی، رساله دکتری رشته مدیریت آموزشی، دانشگاه ارومیه.
- گنجی، حمزه (۱۳۷۹). روانشناسی کار، چاپ سوم، تهران: نشر آگاه.
- نوری، ع؛ دعائی، ح. (۱۳۸۸). بررسی تأثیر هویت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی (مورد مطالعه؛ هتل پنج ستاره پارس)، اولین کنفرانس ملی مدیریت رفتار شهروندی سازمانی. دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.

- همتی، م. (۱۳۸۱). «بررسی رابطه استرس شغلی و رضایت شغلی در کارکنان بهداشت و درمان صنعت نفت تهران»، پایانامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی، دانشکده علوم تربیتی.
- یزدی، سیده‌منور؛ جعفری، صدیقه (۱۳۸۹). اثر تعاملی بین ابعاد فشار روانی شغلی و رضایت شغلی مدیران. *مطالعات روانشناختی*، ۹، (۲)، ۳۵-۲۰.
- Ashforth, B.E. (2001). *Roletransitions in organizational life: An identity based perspective*, Mahvah, NJ: Erlbaum
- Barnard, C.I. (1938). *The functions of the executive*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Bateman, T.S., & Organ, D.W. (1983). Jop satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee citizenship. *Academy of Management Journal*, 26, 587-595.
- Becton, J. Bret., William F. Giles & Mike Schraeder (2008). Evaluating and rewarding OCBs: Potential consequences of formally incorporating organizational citizenship behavior in performance appraisal and reward systems, *Employee relation*, Vol. 30 No. 5, pp. 494-514.
- Chen, X.P., Hui, C., & Sego, D.J. (1998). The role of organizational citizenship behavior in turnover: Conceptualization and preliminary tests of key hypotheses. *Journal of Applied Psychology*, 83(6), 922-931.
- Charash, Y. and Spector, P.E. (2001). The role of Justice in Organizations: Ameta Analysis, *organizational behavior and Human Decision Prpcesses* 86(2), 278-321.
- Goldsmith A, Veum J, Darity W. (1997). Unemployment, joblessness, psychological wellbeing and self-esteem: Theory and evidence. *J Socio Econ*, 26: 133-158.
- Hall, D.T., and B. Schneider (1972). Correlates of Organizational Identification as a function of career pattern an organizational type. *Administrative Science Quarterly*, 17, 340-350.
- Hall, A.T., Zinko, R., Perryman, A.A., & Ferris, G.R. (2009). Organizational citizenship behavior: Mediators in the relationship between accountability and job performance and satisfaction, *Journal of leadership and organizational studies*, Vol. 15, PP. 381-392.

-
- House, R.J., & Rizzo, J.R. (1972). Role conflict and ambiguity as critical variables in a model of organizational behavior. *Organizational Behavior and Human Performance*, 7, 467-505.
- Karambayya, R.N. (1989). Contexts for organizational citizenship behavior: Do high performing and satisfying units have better "citizens" North York, Ontario, Canada: Author.
- Kreiner, G.E., Ashforth, B.E. (2004). Evidence toward an expanded model of organizational identification, *Journal of organizational Behavior*, 25, 1-27.
- Lewicki, R.J., Bunker, B.B. (1996). Developing and maintaining trust in work Relationships, In Kramaer, R.M. and Tyler, T.R.(Eds), *Trust in organizations: Frontiers of Theory and Research*, Sage, Thousand Oaks, CA, 114-139.
- Mael, F., & Ashforth, B.E. (1992). Alumni and their alma mater: A partial test of the reformulated model of organizational identification. *Journal of Organizational Behavior*, 13, 103-123.
- Nadim Jahangir, Mohammad Muzahid Akbar; Mahmudul Hag (2004). Organizational citizenship behavior: it s nature and antecedents, *BRAC University Journal*, Vol. I, No. 2, pp. 75-85.
- Ouwerkerk, J.W., Ellemers, N., de Gilder, D. (1999). "Group commitment and individual effort in experimental and organizational contexts". In N.ellemers, R. Spears, & B. Doosje (Eds.), *Social identity: context, commitment, content* (pp.184-204). Oxford: Black well.
- Paine, J.B. and D.W. Organ (2000). The Cultural Matrix of organizational citizenship behavior: Some Preliminary ConCeptual and Empirical Observations, *Human Resource Management Review* 10, 45-59.
- Podsakoff, P.M., Mackenzie, S.B., Paine, J.B., & Bachrach, D.G. (2000). Organizational citizenship behavior: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 6(3), 513-563.
- Polzer, J.T. (2004), How subgroup interests and reputations moderate the effect of organizational identification on cooperation, *Journal of Management*, 30(1) 71-96.
- Pratt, M.G. (1998), To be or not to be? Central questions in organizational identification, In D.A. Whetten & P.C. Godfrey (Eds.), *Identity in*

-
- organizations: Building theory through conversations (pp.171-201), Thousand Oaks, CA: Sage.
- Raub, S. (2008). The impact of structure on organizational citizenship behavior in the hospitality industry. *Journal of Hospitality Management*, 27, 179 - 186.
- Riketta, M. (2005). Organizational identification: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior* 66, 358-384.
- Robbins S, Millet B, Caccioppe R, Waters-Marsh T. (1998). *Organisational behaviour*, 2ndEdn. Australia: Prentice Hall.
- Seligman, M.E. & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology: An introduction. *Am Psychol*, 55: 5-14.
- Scott, C.R., S.L. Connaughton, H.R. Diaz-Saenz, K. Maguire, R. Ramirez, B. Richardson, S.P. Shaw, and D. Morgan (1999). The impacts ocommunication and multiple identifications on intent to leave. *Management Communication Quarterly*, 12, 400-435.
- Somech, A, & Hoy, W.K. (2000) School characteristics and educational outcomes: Toward an organizational model of student achievement in midde school . *Educational Administration Quarterly*, 36 (5), 703-729.
- Tornow, W.W., & Wiley, J.W. (1991). Service quality and management practices: A look at employee attitudes, customer satisfaction, and bottom-line consequences. *Human Resource Planning*, 14, 105-115.
- Steven, M.N; James, B.A & James, L. (2010). The Interactive Effects of Psychological Capital and Organizational Identity on Employee Organizational Citizenship and Deviance Behaviors. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 17(4) 380-391.