

تأثیر سرمایه روانشناختی بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی سرمایه اجتماعی (مورد مطالعه: کارکنان ستادی شهرداری مرکزی شهرستان مشهد)

ریحانه سلیمان نوری^۱

وحید میرزایی^{۲*}

تاریخ دریافت: ۱۴۰۵/۰۲/۲۸ تاریخ چاپ: ۱۴۰۵/۰۶/۳۰

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه سرمایه روانشناختی با رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی سرمایه اجتماعی انجام شد. این مطالعه از نظر هدف، کاربردی و از حیث ماهیت و روش، توصیفی - پیمایشی است. جامعه آماری کارکنان ستادی شهرداری مشهد تشکیل می‌دهند که تعداد ۲۵۱ نفر با استفاده از فرمول کوکران به عنوان نمونه آماری انتخاب گردیدند. روش نمونه‌گیری تصادفی ساده بود. این مطالعه از نظر هدف، کاربردی و از حیث ماهیت و روش، توصیفی - پیمایشی است. داده‌های نظری از طریق مطالعات کتابخانه‌ای و داده‌های میدانی از طریق توزیع پرسشنامه‌های استاندارد جمع‌آوری گردید: پرسشنامه سرمایه روانشناختی اقتباس شده از لوتانز و همکاران (۲۰۰۷)، پرسشنامه سرمایه اجتماعی برگرفته از ناهایت و گوشال (۱۹۹۸)، پرسشنامه رفتار شهروندی ارگان (۱۹۹۷) و پودساکف (۱۹۹۰) روایی ابزارها از طریق روایی صوری و تأییدی و پایایی آن‌ها با آلفای کرونباخ تأیید شد. برای تحلیل داده‌ها از مدل معادلات ساختاری مبتنی بر واریانس و نرم‌افزار Smart PLS استفاده گردید. نتایج نشان داد که سرمایه روانشناختی به صورت مستقیم اثر معناداری بر رفتار شهروندی سازمانی ندارد، اما بر سرمایه اجتماعی اثر مثبت و معناداری دارد. همچنین سرمایه اجتماعی نیز اثر مثبت و معناداری بر رفتار شهروندی سازمانی نشان داد. بررسی اثر غیرمستقیم نیز حاکی از آن بود که سرمایه اجتماعی نقش میانجی کامل در ارتباط بین سرمایه روانشناختی و رفتار شهروندی سازمانی ایفا می‌کند. در مجموع، یافته‌ها نشان دادند که افزایش سرمایه روانشناختی از طریق توسعه سرمایه اجتماعی می‌تواند به ارتقای رفتار شهروندی سازمانی منجر شود.

واژگان کلیدی

سرمایه روانشناختی، سرمایه اجتماعی، رفتار شهروندی سازمانی، میانجی‌گری

۱. دانشجوی دکتری مدیریت دولتی گرایش منابع انسانی دانشگاه آزاد اسلامی بجنورد، ایران. (r.soleymannouri@iau.ac.ir)

۲. دانشیار گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی، بجنورد، ایران. (*نویسنده مسئول Dr_mirzaei@iau.ac.ir)

۱. مقدمه

در دهه‌های اخیر سازمان‌ها به دنبال منابعی بوده‌اند که بتواند عملکرد کارکنان، مسئولیت‌پذیری، همکاری و روحیه مشارکت را افزایش دهد. در این راستا، توجه به منابع روان‌شناختی و اجتماعی کارکنان به عنوان دارایی‌های نامشهود اما بسیار اثرگذار، اهمیت ویژه‌ای پیدا کرده است. پژوهش‌ها نشان می‌دهد سازمان‌های موفق علاوه بر سرمایه فیزیکی و مالی، به سرمایه‌های انسانی، اجتماعی و روان‌شناختی به عنوان مزیت رقابتی پایدار توجه می‌کنند (لوتانز و همکاران^۱، ۲۰۱۵). یکی از مفاهیم مهمی که بر رفتارهای فراتر از نقش رسمی کارکنان، یعنی رفتار شهروندی سازمانی، تأثیرگذار است، سرمایه روان‌شناختی است. سرمایه روان‌شناختی شامل چهار بعد امید، خوش‌بینی، تاب‌آوری و خودکارآمدی است و نقش مهمی در افزایش مشارکت، مسئولیت‌پذیری، روحیه همکاری و رفتارهای داوطلبانه کارکنان دارد (آوری و همکاران^۲، ۲۰۱۱). همچنین پژوهش‌ها نشان داده‌اند که کارکنانی که از سرمایه روان‌شناختی بالاتری برخوردار هستند، گرایش بیشتری به انجام رفتارهای شهروندی سازمانی دارند (آوی^۳، ۲۰۱۴). با این حال، قدرت اثرپذیری این رابطه ممکن است تحت تأثیر متغیرهای میانجی قرار گیرد؛ از جمله سرمایه اجتماعی که به میزان اعتماد، تعاملات مثبت، شبکه‌های ارتباطی و هنجارهای همکاری در میان کارکنان اشاره دارد (ناهاییت و گوشال^۴، ۱۹۹۸). برخی مطالعات تأیید کرده‌اند که سرمایه روان‌شناختی می‌تواند بستر ایجاد اعتماد، شبکه ارتباطی قوی و تعاملات سالم سازمانی را فراهم کند و از این طریق موجب ارتقای سرمایه اجتماعی شود (رگو و همکاران^۵، ۲۰۱۰). همچنین سرمایه اجتماعی به عنوان عاملی که روابط کارکنان را تقویت می‌کند، تأثیر مثبتی بر رفتار شهروندی سازمانی دارد (پودساکوف و همکاران^۶، ۲۰۱۴).

علی‌رغم اهمیت حیاتی رفتار شهروندی سازمانی در ارتقای بهره‌وری و کیفیت خدمات عمومی، شواهد تجربی در سطح بین‌المللی نشان‌دهنده چالش‌های جدی در بروز این رفتارها در سازمان‌های دولتی است. محققین در مطالعه ای نشان دادند که ساختارهای صلب بوروکراتیک و کاهش انگیزه‌های درونی در بخش عمومی، منجر به شکلی از «انفعال کاری» شده است که در آن کارکنان تنها به انجام وظایف رسمی و حداقلی بسنده می‌کنند (ویگودا و گادوت^۷، ۲۰۰۷). همچنین گزارش‌های نهادهای بین‌المللی حاکی از کاهش نرخ مشارکت داوطلبانه و افت رفتارهای فرا نقشی در میان کارکنان دولت به دلیل افزایش فرسودگی شغلی و تضعیف پیوندهای اجتماعی در محیط کار است (بولینو و همکاران^۸، ۲۰۱۵).

در ایران نیز، وضعیت رفتار شهروندی سازمانی در دستگاه‌های اجرایی و دولتی با استانداردهای مطلوب فاصله قابل توجهی دارد. یافته‌های پژوهشی نشان می‌دهد که میانگین رفتارهای شهروندی در سازمان‌های دولتی ایران در سطح متوسط رو به پایین قرار دارد و مؤلفه‌هایی همچون «نوع دوستی» و «فضیلت مدنی» با افول مواجه شده‌اند (زارعی‌متین و همکاران، ۱۳۹۶). این روند نگران‌کننده در نهادهای خدماتی نظیر شهرداری‌ها که با حجم بالایی از ارباب رجوع و انتظارات اجتماعی روبه‌رو هستند، نمود بیشتری دارد؛ به‌طوری‌که احمدی و رحیمی در بررسی‌های خود به افت معنادار

¹ Luthans et al

² Avey et al

³ Avey

⁴ Nahapiet & Ghoshal

⁵ Rego et al

⁶ Podsakoff et al

⁷ Vigoda-Gadot

⁸ Bolino et al

تمایل کارکنان شهرداری به انجام فعالیت‌های خارج از شرح وظایف رسمی اشاره کرده‌اند. این کاهش رفتار شهروندی سازمانی، نه تنها هزینه‌های نظارتی سازمان را افزایش داده، بلکه منجر به کاهش رضایت شهروندان و افت کیفیت خدمات شهری شده است (احمدی و رحیمی، ۱۳۹۸). با توجه به این وضعیت، شناسایی عواملی که بتوانند محرک مجدد رفتارهای شهروندی باشند، یک ضرورت راهبردی است. از آنجا که پژوهش‌های اخیر نشان می‌دهند که صرفاً تکیه بر پاداش‌های مادی برای تقویت رفتار شهروندی در بخش دولتی ایران کفایت نمی‌کند، تمرکز بر منابع نرم مدیریتی الزامی به نظر می‌رسد (قاسمی و همکاران، ۱۴۰۰). لذا، بررسی نقش سرمایه روانشناختی (به عنوان منبعی برای بازیابی توان درونی و انگیزش کارکنان) و سرمایه اجتماعی (به عنوان بستر سازنده اعتماد و همکاری‌های بین فردی) می‌تواند راهگشای خروج از وضعیت انفعالی موجود در شهرداری مرکزی شهرستان مشهد باشد. بر این اساس، مسئله اصلی پژوهش حاضر این است که چگونه می‌توان با تکیه بر مؤلفه‌های روانشناختی و تقویت شبکه‌های اجتماعی درون سازمانی، رفتارهای شهروندی را در این نهاد حساس ارتقا بخشید؟ بنابراین، پژوهش حاضر با هدف تبیین نقش سرمایه روانشناختی بر رفتار شهروندی کارکنان ستادی شهرداری مرکزی مشهد و بررسی نقش میانجی سرمایه اجتماعی، در پی پاسخ به این سؤال پژوهشی و ارائه راهکارهای مدیریتی برای ارتقای کیفیت عملکرد سازمان است.

۲. مبانی نظری و ادبیات پژوهش

رفتار شهروندی سازمانی^۹ (OCB)

رفتار شهروندی سازمانی یکی از مفاهیم مهم در ادبیات مدیریت منابع انسانی و رفتار سازمانی است که به رفتارهای داوطلبانه کارکنان اشاره دارد؛ رفتارهایی که در شرح وظایف رسمی آنان ذکر نشده اما به بهبود عملکرد و اثربخشی سازمان کمک می‌کند (ارگان^{۱۰}، ۱۹۹۸). این رفتارها شامل اقداماتی مانند کمک به همکاران، مشارکت در فعالیت‌های سازمانی، رعایت هنجارهای سازمانی و حفظ نگرش مثبت نسبت به سازمان است. بر اساس دیدگاه ارگان، رفتار شهروندی سازمانی دارای ابعاد مختلفی از جمله نوع دوستی، وظیفه‌شناسی، جوانمردی، ادب و احترام و فضیلت مدنی است. نوع دوستی به کمک داوطلبانه به همکاران برای انجام وظایف اشاره دارد، وظیفه‌شناسی بیانگر انجام دقیق و مسئولانه وظایف است، جوانمردی به تحمل شرایط نامطلوب بدون شکایت اشاره دارد، ادب و احترام به رعایت ملاحظات اجتماعی در تعاملات کاری مربوط می‌شود و فضیلت مدنی به مشارکت فعال کارکنان در امور سازمان اشاره دارد. همچنین تحقیقات نشان داده‌اند که رفتار شهروندی سازمانی تأثیر قابل توجهی بر عملکرد سازمانی، رضایت مشتریان و کیفیت خدمات دارد (پودساکوف و همکاران^{۱۱}، ۲۰۱۴). در سازمان‌های خدماتی و دولتی مانند شهرداری‌ها، رفتار شهروندی کارکنان می‌تواند به بهبود تعاملات بین کارکنان، افزایش همکاری و ارتقای کیفیت خدمات عمومی منجر شود. بر اساس مطالعات جدیدتر، رفتار شهروندی سازمانی یک سازه چندبعدی است که می‌تواند شامل رفتارهای حمایتی، مشارکتی، اخلاقی و توسعه‌گرا باشد (پودساکوف و همکاران^{۱۲}، ۲۰۱۸). در سال‌های اخیر، پژوهشگران بر نقش رفتارهای نوآورانه و یادگیری محور نیز تأکید کرده‌اند (چوی و پاک^{۱۳}، ۲۰۲۰). مطالعات جدید نشان می‌دهد که رفتار

^۹ Organizational Citizenship Behavior

^{۱۰} Organ

^{۱۱} Podsakoff et al

^{۱۲} Podsakoff et al

^{۱۳} Choi & Pak

شهروندی در سازمان‌های خدمات عمومی قوی‌تر از سازمان‌های تولیدی اثرگذار است، زیرا بخش عمده‌ای از خروجی این سازمان‌ها مبتنی بر رفتار کارکنان است (حسن و کلاسه‌ساز، ۲۰۲۰).

سرمایه روان‌شناختی^{۱۴}

سرمایه روان‌شناختی یکی از مفاهیم مهم در حوزه رفتار سازمانی مثبت‌گرا است که نخستین بار توسط لوتانز و همکاران معرفی شد. این مفهوم به مجموعه‌ای از ظرفیت‌های روانی مثبت و قابل توسعه در افراد اشاره دارد که می‌تواند عملکرد و رفتارهای سازمانی آنان را بهبود بخشد (لوتانز و همکاران^{۱۵}، ۲۰۰۷). سرمایه روان‌شناختی از چهار مؤلفه اصلی تشکیل شده است: خودکارآمدی، امید، خوش‌بینی و تاب‌آوری. خودکارآمدی به باور فرد نسبت به توانایی خود برای انجام موفقیت‌آمیز وظایف اشاره دارد. کارکنانی که خودکارآمدی بالایی دارند در مواجهه با چالش‌ها اعتماد به نفس بیشتری داشته و تلاش بیشتری برای دستیابی به اهداف سازمانی انجام می‌دهند (بندورا^{۱۶}، ۱۹۹۷). امید نیز به توانایی فرد در تعیین مسیرهای مناسب برای رسیدن به اهداف و انگیزه لازم برای حرکت در این مسیرها اشاره دارد (اسنایدر^{۱۷}، ۲۰۰۲). خوش‌بینی به نگرش مثبت نسبت به آینده و انتظار پیامدهای مطلوب در موقعیت‌های کاری مربوط می‌شود (کارور و شایر^{۱۸}، ۲۰۰۲).

تاب‌آوری نیز توانایی فرد برای سازگاری با شرایط دشوار، فشارها و شکست‌ها و بازگشت سریع به وضعیت مطلوب است (ماستن^{۱۹}، ۲۰۰۱). مطالعات نشان می‌دهد سرمایه روان‌شناختی می‌تواند تأثیر قابل توجهی بر نگرش‌ها و رفتارهای کارکنان داشته باشد. کارکنانی که دارای سرمایه روان‌شناختی بالاتری هستند، معمولاً عملکرد بهتری داشته و تعهد سازمانی و رضایت شغلی بیشتری از خود نشان می‌دهند (آوی و همکاران^{۲۰}، ۲۰۱۱). علاوه بر این، سرمایه روان‌شناختی باعث افزایش انگیزه، خلاقیت و تمایل به انجام رفتارهای فراتر از وظایف رسمی می‌شود (لوتانز و همکاران^{۲۱}، ۲۰۱۵). پژوهش‌های اخیر بیان می‌کنند که سرمایه روان‌شناختی، تنیدگی شغلی را کاهش، انگیزش درونی و تعهد سازمانی را افزایش می‌دهد و احتمال بروز رفتارهای شهروندی سازمانی را بالا می‌برد و تاب‌آوری در برابر فشارهای کاری را تقویت می‌کند (چونگ و همکاران^{۲۲}، ۲۰۲۲). پژوهش‌ها نشان داده‌اند کارکنانی که از امید، تاب‌آوری و خودکارآمدی بالاتری برخوردارند، تمایل بیشتری به کمک به دیگران دارند و رفتارهای مشارکتی بیشتری بروز می‌دهند و همچنین رابطه مثبت‌تری با همکاران برقرار می‌کنند (لوتانز و آوی^{۲۳}، ۲۰۲۱). مطالعات ۲۰۱۹ تا ۲۰۲۳ نشان می‌دهند که رفتار شهروندی یکی از مهم‌ترین پیامدهای سرمایه روان‌شناختی در سازمان‌های خدمات عمومی است (وو و زو^{۲۴}، ۲۰۲۳).

14 Psychological Capital

15 Luthans et al

16 Bandura

17 Snyder

18 Carver & Scheier

19 Masten

20 Avey et al

21 Luthans et al

22 Cheung et al

23 Luthans & Avey

24 Wu & Zhou

در یکی از مطالعات بنیادی مشخص شد که سرمایه روانشناختی می‌تواند به طور معناداری موجب افزایش عملکرد شغلی، رضایت شغلی و رفتارهای شهروندی سازمانی شود. نتایج این تحقیق نشان داد کارکنانی که از سطح بالاتری از امید، خوشبینی، خودکارآمدی و تاب‌آوری برخوردار هستند، تمایل بیشتری به انجام رفتارهای داوطلبانه در سازمان دارند (لونز، یوسف و آوی^{۲۵}، ۲۰۱۵) در پژوهشی که بر روی کارکنان چند سازمان خدماتی انجام شد، مشخص شد که سرمایه روانشناختی رابطه مثبت و معناداری با رفتار شهروندی سازمانی دارد. آن محققین بیان کردند که کارکنان دارای سرمایه روانشناختی بالا، نگرش مثبت‌تری نسبت به سازمان دارند و بیشتر در فعالیتهایی فراتر از وظایف رسمی مشارکت می‌کنند (آوی و همکاران^{۲۶}، ۲۰۱۶). در پژوهشی که درباره نقش سرمایه روانشناختی در تعاملات سازمانی انجام شد، مشخص شد که کارکنان دارای سرمایه روانشناختی بالا، شبکه‌های اجتماعی قوی‌تری در سازمان ایجاد می‌کنند و این شبکه‌ها موجب افزایش همکاری و رفتارهای شهروندی می‌شود. (وانگ و چن^{۲۷}، ۲۰۲۳)

سرمایه اجتماعی^{۲۸}

سرمایه اجتماعی به مجموعه‌ای از منابع موجود در روابط اجتماعی میان افراد اشاره دارد که می‌تواند همکاری، اعتماد و تبادل اطلاعات را تسهیل کند (کلمن^{۲۹}، ۱۹۹۰). این مفهوم در حوزه سازمانی به شبکه روابط میان کارکنان، سطح اعتماد متقابل و هنجارهای مشترک اشاره دارد که موجب افزایش تعاملات مثبت و همکاری در سازمان می‌شود. محققین سرمایه اجتماعی را در سه بعد ساختاری، بعد رابطه‌ای و بعد شناختی معرفی کرده‌اند. (ناهایپیت و گوشال^{۳۰}، ۱۹۹۸). بعد ساختاری به الگوی ارتباطات میان افراد در شبکه سازمانی اشاره دارد، بعد رابطه‌ای به سطح اعتماد و تعهد میان اعضا مربوط می‌شود و بعد شناختی شامل ارزش‌ها و درک مشترک میان اعضای سازمان است. سرمایه اجتماعی در سازمان‌ها می‌تواند موجب تسهیل انتقال دانش، افزایش همکاری میان کارکنان و ایجاد فضای اعتماد و تعامل مثبت شود (لینا و ون بورن^{۳۱}، ۱۹۹۹). هنگامی که سطح سرمایه اجتماعی در سازمان بالا باشد، کارکنان تمایل بیشتری به همکاری و انجام رفتارهای داوطلبانه نشان می‌دهند. مطالعات جدید نیز همین ابعاد را تأیید کرده‌اند (لی و ویلیامز^{۳۲}، ۲۰۲۱). تسهیل اجرای سیاست‌ها و برنامه‌ها (سورنسن و تورفینگ^{۳۳}، ۲۰۲۰). مطالعات جدید نشان داده‌اند سرمایه اجتماعی می‌تواند اثر سرمایه روانشناختی را بر رفتارهای مثبت کارکنان افزایش دهد، این نقش میانجی در مطالعات مختلف تأیید شده است (پارک و کیم^{۳۴}، ۲۰۲۲؛ لی و چن^{۳۵}، ۲۰۲۳). در مطالعه‌ای با انجام یک مطالعه فراتحلیل نشان دادند که سرمایه روانشناختی یکی از مهم‌ترین پیش‌بینی‌کننده‌های رفتارهای مثبت سازمانی است و می‌تواند به طور مستقیم و غیرمستقیم بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر بگذارد (نیومن و همکاران^{۳۶}، ۲۰۱۷). در پژوهشی دیگر، بولینو و همکاران که به بررسی نقش سرمایه

²⁵ Luthans, Youssef & Avolio

²⁶ Avey et al

²⁷ Wang & Chen

²⁸ Social Capital

²⁹ Coleman

³⁰ Nahapiet & Ghoshal

³¹ Leana & Van Buren

³² Lee & Williams

³³ Sørensen & Torfing

³⁴ Park & Kim

³⁵ Lee & Chen

³⁶ Newman et al

اجتماعی در سازمان‌ها پرداخته و مشخص شد که وجود روابط اجتماعی قوی، اعتماد متقابل و تعاملات مثبت میان کارکنان باعث افزایش رفتارهای شهروندی سازمانی می‌شود. آن محققان معتقدند سرمایه اجتماعی زمینه‌ای برای شکل‌گیری همکاری و رفتارهای کمک‌کننده در سازمان فراهم می‌کند (بولینو و همکاران^{۳۷}، ۲۰۱۹). در مطالعه‌ای درباره رابطه سرمایه روان‌شناختی و سرمایه اجتماعی مشخص شد که کارکنانی که از سطح بالایی از امید و خوش‌بینی برخوردار هستند، ارتباطات اجتماعی قوی‌تری در محیط کار ایجاد می‌کنند و این موضوع منجر به افزایش سرمایه اجتماعی سازمان می‌شود (رگو و همکاران^{۳۸}، ۲۰۲۰). در مطالعه‌ای دیگر، نقش میانجی سرمایه اجتماعی را در رابطه بین سرمایه روان‌شناختی و رفتارهای سازمانی بررسی شد. نتایج نشان داد سرمایه اجتماعی می‌تواند رابطه بین سرمایه روان‌شناختی و رفتار شهروندی سازمانی را تقویت کند (لیو و همکاران^{۳۹}، ۲۰۲۱). در تحقیقی بر روی کارکنان سازمان‌های دولتی کره جنوبی مشخص شد که سرمایه اجتماعی رابطه مثبت و معناداری با رفتار شهروندی سازمانی دارد. آن محققان تأکید کردند که اعتماد سازمانی و همکاری میان کارکنان، زمینه بروز رفتارهای داوطلبانه را افزایش می‌دهد (چوی و کیم^{۴۰}، ۲۰۲۲). در مطالعه‌ای جدید پژوهشگران به بررسی نقش میانجی سرمایه اجتماعی در رابطه بین سرمایه روان‌شناختی و رفتار شهروندی سازمانی پرداختند و نتایج نشان داد سرمایه اجتماعی به عنوان یک متغیر میانجی، اثر سرمایه روان‌شناختی بر رفتار شهروندی سازمانی را تقویت می‌کند (چن و یوان^{۴۱}، ۲۰۲۴).

به طور کلی، نتایج پژوهش‌های خارجی نشان می‌دهد که سرمایه روان‌شناختی و سرمایه اجتماعی از عوامل مهم در ایجاد رفتارهای مثبت سازمانی هستند و می‌توانند به طور مستقیم و غیرمستقیم بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر بگذارند. در سال‌های اخیر پژوهشگران ایرانی نیز توجه زیادی به بررسی سرمایه روان‌شناختی و نقش آن در رفتارهای سازمانی داشته‌اند. در پژوهشی با عنوان بررسی رابطه سرمایه روان‌شناختی و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان سازمان‌های دولتی نشان دادند که سرمایه روان‌شناختی تأثیر مثبت و معناداری بر رفتار شهروندی سازمانی دارد (حسینی و همکاران، ۱۳۹۹). در مطالعه‌ای درباره رابطه سرمایه روان‌شناختی و سرمایه اجتماعی در سازمان‌های خدماتی به این نتیجه رسیدند که کارکنانی که دارای سطح بالاتری از امید و خوش‌بینی هستند، روابط اجتماعی بهتری با همکاران خود برقرار می‌کنند و این امر موجب افزایش سرمایه اجتماعی در سازمان می‌شود (مرادی و همکاران، ۱۳۹۹). در پژوهشی با موضوع تأثیر سرمایه اجتماعی بر رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان ادارات دولتی نشان دادند که اعتماد، تعامل و مشارکت کارکنان نقش مهمی در افزایش رفتارهای شهروندی سازمانی دارد (احمدی و همکاران، ۱۴۰۰). در تحقیق خود درباره نقش سرمایه اجتماعی در سازمان‌های دولتی نشان دادند که اعتماد سازمانی و روابط مثبت میان کارکنان موجب افزایش همکاری و رفتارهای شهروندی سازمانی می‌شود (سلیمانی و همکاران، ۱۴۰۱). در مطالعه‌ای درباره رابطه سرمایه روان‌شناختی و سرمایه اجتماعی به این نتیجه رسید که کارکنانی که از سطح بالاتری از تاب‌آوری و خودکارآمدی برخوردارند، روابط اجتماعی قوی‌تری در سازمان ایجاد می‌کنند (نیکوکردار، ۱۴۰۲). در پژوهشی با هدف بررسی نقش میانجی سرمایه اجتماعی در رابطه بین سرمایه روان‌شناختی و رفتار شهروندی سازمانی دریافتند که سرمایه اجتماعی

³⁷ Bolino et al

³⁸ Rego et al

³⁹ Liu et al

⁴⁰ Choi & Kim

⁴¹ Chen & Yuan

می‌تواند به عنوان یک متغیر میانجی عمل کرده و اثر سرمایه روان‌شناختی بر رفتار شهروندی سازمانی را تقویت کند (رضایی و همکاران، ۱۴۰۲). بررسی پژوهش‌های انجام‌شده نشان می‌دهد که: سرمایه روان‌شناختی به عنوان یک منبع مهم فردی می‌تواند موجب افزایش رفتارهای مثبت در سازمان شود. سرمایه اجتماعی از طریق ایجاد اعتماد، تعامل و همکاری میان کارکنان، زمینه بروز رفتارهای شهروندی سازمانی را فراهم می‌کند. بسیاری از پژوهش‌ها نشان داده‌اند که سرمایه اجتماعی می‌تواند نقش میانجی در رابطه بین متغیرهای فردی و رفتارهای سازمانی داشته باشد. با وجود انجام مطالعات متعدد در این زمینه، هنوز بررسی همزمان سرمایه روان‌شناختی، سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی در سازمان‌های خدمات شهری به ویژه شهرداری‌ها به طور کامل مورد توجه قرار نگرفته است. از این رو پژوهش حاضر تلاش می‌کند این خلأ پژوهشی را در میان کارکنان ستادی شهرداری مرکزی شهرستان مشهد بررسی کند. در این میان، سرمایه روان‌شناختی و سرمایه اجتماعی از مهم‌ترین پیش‌بینی‌کننده‌های رفتار شهروندی سازمانی معرفی شده‌اند.

سرمایه روان‌شناختی و رفتار شهروندی سازمانی

مطالعات نشان داده‌اند که سرمایه روان‌شناختی می‌تواند نقش مهمی در شکل‌گیری رفتار شهروندی سازمانی داشته باشد. کارکنانی که دارای امید، خوش‌بینی و تاب‌آوری هستند، انرژی و انگیزه بیشتری برای مشارکت در فعالیت‌های سازمانی و کمک به همکاران دارند (آوی و همکاران^{۴۲}، ۲۰۱۱). علاوه بر این، افراد دارای خودکارآمدی بالا تمایل بیشتری به پذیرش مسئولیت‌های اضافی و انجام فعالیت‌های فراتر از وظایف رسمی دارند (لوتانز و همکاران^{۴۳}، ۲۰۱۵). در مطالعه ای آوی و همکاران در یک فراتحلیل گسترده نشان دادند سرمایه روان‌شناختی تأثیر مثبت و معناداری بر رفتار شهروندی سازمانی، رضایت شغلی و عملکرد کارکنان دارد.

سرمایه روان‌شناختی به عنوان یکی از مفاهیم اصلی در رویکرد رفتار سازمانی مثبت‌گرا مطرح شده و به مجموعه‌ای از ظرفیت‌های روانی مثبت شامل خودکارآمدی، امید، خوش‌بینی و تاب‌آوری اشاره دارد که می‌تواند نگرش‌ها و رفتارهای مثبت کارکنان را در محیط کار تقویت کند (لوتانز و همکاران^{۴۴}، ۲۰۰۷). از سوی دیگر، رفتار شهروندی سازمانی به رفتارهای داوطلبانه و فراتر از وظایف رسمی کارکنان اطلاق می‌شود که به بهبود عملکرد و اثربخشی سازمان کمک می‌کند (ارگان^{۴۵}، ۱۹۹۸). یکی از چارچوب‌های نظری مهم برای تبیین این رابطه، نظریه رفتار سازمانی مثبت‌گرا است. این رویکرد تأکید می‌کند که ویژگی‌های روانی مثبت کارکنان می‌تواند منجر به بروز رفتارهای سازنده در محیط کار شود. کارکنانی که دارای سطح بالایی از سرمایه روان‌شناختی هستند، نگرش مثبت‌تری نسبت به سازمان داشته و تمایل بیشتری برای مشارکت در فعالیت‌های داوطلبانه و کمک به همکاران نشان می‌دهند (لوتانز و همکاران^{۴۶}، ۲۰۱۵). این ویژگی‌ها باعث می‌شود کارکنان فراتر از وظایف رسمی خود عمل کرده و رفتارهایی مانند همکاری، حمایت از همکاران و مشارکت فعال در امور سازمانی را بروز دهند. از منظر نظریه مبادله اجتماعی نیز می‌توان این رابطه را تبیین کرد. بر اساس این نظریه، زمانی که کارکنان از منابع روانی مثبت مانند امید، خوش‌بینی و اعتماد به توانایی‌های خود برخوردار باشند، احساس ارزشمندی و رضایت بیشتری در محیط کار تجربه می‌کنند و در نتیجه تمایل بیشتری به جبران

⁴² Avey et al

⁴³ Luthans et al

⁴⁴ Luthans et al

⁴⁵ Organ

⁴⁶ Luthans et al

این شرایط مثبت از طریق رفتارهای سازنده و داوطلبانه در سازمان خواهند داشت (بلو^{۴۷}، ۱۹۶۴). این رفتارها اغلب در قالب رفتار شهروندی سازمانی بروز پیدا می‌کند. همچنین نظریه منابع حفاظتی بیان می‌کند که افراد تلاش می‌کنند منابع ارزشمند خود را حفظ کرده و توسعه دهند. سرمایه روان‌شناختی به عنوان یک منبع روانی مهم می‌تواند به کارکنان کمک کند تا انرژی و انگیزه بیشتری برای انجام رفتارهای مثبت در محیط کار داشته باشند. در نتیجه، کارکنانی که دارای سرمایه روان‌شناختی بالاتری هستند، احتمال بیشتری دارد که در فعالیتهای فراتر از وظایف رسمی مشارکت کرده و رفتارهای شهروندی سازمانی را از خود نشان دهند (هابفول^{۴۸}، ۲۰۰۲). از سوی دیگر، هر یک از ابعاد سرمایه روان‌شناختی نیز می‌تواند به طور مستقیم بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر بگذارد. خودکارآمدی موجب افزایش اعتماد کارکنان به توانایی‌های خود شده و آنان را برای کمک به همکاران و مشارکت در فعالیتهای سازمانی تشویق می‌کند. امید باعث می‌شود کارکنان با انگیزه بیشتری برای دستیابی به اهداف سازمانی تلاش کنند. خوشبینی نگرش مثبت نسبت به آینده و سازمان را تقویت می‌کند و تاب‌آوری نیز توانایی کارکنان برای مقابله با مشکلات و ادامه تلاش در جهت موفقیت سازمان را افزایش می‌دهد (آوی و همکاران^{۴۹}، ۲۰۱۱). شواهد تجربی نیز این رابطه را تأیید کرده‌اند. مطالعات مختلف نشان داده‌اند که کارکنانی که از سرمایه روان‌شناختی بالاتری برخوردارند، رفتارهای شهروندی سازمانی بیشتری از خود نشان می‌دهند. برای مثال، در یک فراتحلیل نشان دادند که سرمایه روان‌شناختی رابطه مثبت و معناداری با رفتار شهروندی سازمانی دارد (آوی و همکاران، ۲۰۱۱). همچنین در پژوهشی مشخص شد که سرمایه روان‌شناختی می‌تواند از طریق تقویت نگرش‌ها و تعاملات مثبت کارکنان، زمینه بروز رفتارهای شهروندی سازمانی را فراهم کند (والوموا^{۵۰}، ۲۰۱۰). در مجموع، می‌توان گفت سرمایه روان‌شناختی با ایجاد نگرش مثبت، افزایش انگیزه، تقویت اعتماد به نفس و توانایی مقابله با چالش‌ها، زمینه بروز رفتارهای داوطلبانه و سازنده کارکنان را فراهم می‌کند و از این طریق نقش مهمی در شکل‌گیری رفتار شهروندی سازمانی ایفا می‌کند.

پژوهش‌های جدید نشان می‌دهند کارکنانی که سطوح بالای سرمایه روان‌شناختی دارند؛ انگیزش درونی بیشتری دارند، فشارهای کاری را بهتر مدیریت می‌کنند، احساس توانمندی در حل مسائل دارند، نسبت به آینده سازمان نگاه مثبت‌تری دارند. این ویژگی‌ها احتمال درگیر شدن در رفتارهای فراتر از شرح وظیفه رفتار شهروندی را افزایش می‌دهند، چون فرد احساس می‌کند می‌تواند و می‌خواهد که بیش از حداقل لازم کمک کند. مطالعات تجربی متعددی (آوی^{۵۱}، ۲۰۱۴)، (نیومن و همکاران^{۵۲}، ۲۰۱۷) و (لوتانز و همکاران^{۵۳}، ۲۰۱۵) نشان داده‌اند که سرمایه روان‌شناختی با رفتار شهروندی رابطه مثبت و معنادار دارد. بر اساس مطالب فوق فرضیه زیر مطرح گردید: بین سرمایه روان‌شناختی و رفتار شهروندی رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد.

⁴⁷ Blau

⁴⁸ Hobfoll

⁴⁹ Avey et al

⁵⁰ Walumbwa

⁵¹ Avey

⁵² Newman et al

⁵³ Luthans et al

سرمایه روان‌شناختی و سرمایه اجتماعی

پژوهش‌ها نشان می‌دهد سرمایه روان‌شناختی می‌تواند به تقویت روابط اجتماعی و افزایش اعتماد میان کارکنان منجر شود. کارکنانی که نگرش مثبت و اعتماد به نفس بیشتری دارند، روابط اجتماعی قوی‌تری برقرار کرده و تعاملات سازنده‌تری در محیط کار ایجاد می‌کنند (رگو و همکاران^{۵۴}، ۲۰۱۰). در نتیجه سرمایه روان‌شناختی می‌تواند زمینه‌ساز شکل‌گیری سرمایه اجتماعی در سازمان باشد. همچنین آنان دریافته‌اند که سرمایه روان‌شناختی از طریق افزایش اعتماد و تعاملات اجتماعی مثبت، سرمایه اجتماعی کارکنان را تقویت می‌کند. سرمایه روان‌شناختی و سرمایه اجتماعی هر دو از مفاهیم کلیدی در رفتار سازمانی نوین هستند که به ترتیب بر جنبه‌های درونی فرد و برونی اجتماعی او در تعاملات سازمانی تأکید دارند. سرمایه روان‌شناختی، طبق تعریف لوتانز و همکاران، شامل چهار مؤلفه خودکارآمدی، امید، خوش‌بینی و تاب‌آوری است و به عنوان یک منبع درونی مثبت، موجب ارتقای عملکرد، انگیزش و روابط سالم فرد در سازمان می‌شود. از سوی دیگر، سرمایه اجتماعی بر اساس دیدگاه ناهاپیت و گوشال، به شبکه روابط، اعتماد، هنجارهای مشترک و همکاری میان افراد اشاره دارد؛ یعنی مجموعه‌ای از منابعی که از طریق تعاملات اجتماعی تولید و تقویت می‌شوند. پژوهشگران بیان کردند که سرمایه اجتماعی می‌تواند از طریق تعاملات میان ابعاد فردی و سازمانی شکل گیرد. از این منظر، سرمایه روان‌شناختی نوعی سرمایه انسانی-درونی محسوب می‌شود که می‌تواند بر سرمایه اجتماعی اثرگذار باشد. کارکنانی که از سطح بالایی از خودکارآمدی و خوش‌بینی برخوردارند، بیشتر در تعاملات اجتماعی مشارکت می‌کنند و این امر به افزایش بعد ساختاری و رابطه‌ای سرمایه اجتماعی منجر می‌شود. در واقع، منابع روانی مثبت فرد باعث گسترش شبکه ارتباطات، افزایش اعتماد و تقویت ارزش‌های مشترک در سازمان می‌شود. (ناهاپیت و گوشال^{۵۵}، ۱۹۹۸). به این ترتیب، سرمایه روان‌شناختی نقش محرک و تسهیل‌گر ایجاد سرمایه اجتماعی را دارد. وجود کارکنان با ویژگی‌های روانی مثبت، فضای سازمانی را از نظر عاطفی و اجتماعی ارتقا داده و در نتیجه باعث شکل‌گیری اعتماد جمعی، ارتباطات مؤثر و هنجارهای همکاری‌جویانه می‌شود (رگو و همکاران^{۵۶}، ۲۰۱۰؛ کارملی و همکاران^{۵۷}، ۲۰۰۹).

سرمایه روان‌شناختی تنها بر رفتار فردی اثر نمی‌گذارد؛ بلکه می‌تواند الگوهای ارتباطی و روابط اجتماعی در محیط کار را نیز متأثر سازد. کارکنانی که خوش‌بین و امیدوار هستند، خودکارآمدی بالا دارند، در برابر فشارها تاب‌آور هستند و در تعامل با دیگران رفتار دوستانه‌تر و حمایت‌گراانه نشان می‌دهند؛ اعتماد بیشتری جلب می‌کنند؛ راحت‌تر شبکه روابط مثبت ایجاد می‌کنند؛ در حل تعارض‌ها موفق‌تر هستند به همین دلیل، پژوهشگرانی مانند (رگو و همکاران^{۵۸}، ۲۰۲۰) و (وانگ و چن^{۵۹}، ۲۰۲۳) نشان داده‌اند که سرمایه روان‌شناختی می‌تواند از طریق ارتقای اعتماد، همکاری و تعاملات مثبت، موجب افزایش سرمایه اجتماعی در سازمان شود. بر اساس مطالب فوق فرضیه زیر مطرح گردید:

بین سرمایه روان‌شناختی و سرمایه اجتماعی رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد.

⁵⁴ Rego et al

⁵⁵ Nahapiet & Ghoshal

⁵⁶ Rego et al

⁵⁷ Carmeli et al

⁵⁸ Rego et al

⁵⁹ Wang & Chen

سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی

سرمایه اجتماعی یکی از عوامل مهم در شکل‌گیری رفتارهای همکاری‌جویانه در سازمان است. هنگامی که اعتماد و تعامل مثبت میان کارکنان وجود داشته باشد، افراد تمایل بیشتری به کمک به همکاران و انجام رفتارهای داوطلبانه دارند (بولینو و همکاران^{۶۰}، ۲۰۱۵). بنابراین سرمایه اجتماعی می‌تواند نقش میانجی مهمی در رابطه میان ویژگی‌های فردی کارکنان و رفتارهای سازمانی آنان ایفا کند. همچنین پژوهشگران بیان کردند که عوامل اجتماعی و شبکه‌های ارتباطی در سازمان تأثیر قابل توجهی بر شکل‌گیری رفتار شهروندی سازمانی دارند. (پودساکوف و همکاران^{۶۱}، ۲۰۱۴). رابطه میان سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی را می‌توان از چند چارچوب نظری معتبر تبیین کرد. سرمایه اجتماعی به شبکه روابط، اعتماد، هنجارهای مشترک و همکاری میان اعضای سازمان اشاره دارد (ناهاییت و گوشال^{۶۲}، ۱۹۹۸) و رفتار شهروندی سازمانی به رفتارهای داوطلبانه و فراتر از نقش رسمی که به اثربخشی سازمان کمک می‌کند به‌طور نظری، سرمایه اجتماعی بستر اجتماعی لازم برای بروز رفتار شهروندی را فراهم می‌کند (ارگان^{۶۳}، ۱۹۹۸). بر اساس نظریه مبادله اجتماعی، روابط کاری بر مبنای تعهد متقابل و اصل عمل متقابل شکل می‌گیرند. وقتی سطح اعتماد و تعامل مثبت میان کارکنان بالا باشد (بعد رابطه‌ای سرمایه اجتماعی)، افراد احساس تعهد بیشتری برای جبران حمایت‌ها و مزایای دریافتی خواهند داشت (بلو^{۶۴}، ۱۹۶۴). این جبران اغلب در قالب رفتارهای داوطلبانه مانند کمک به همکاران، تحمل شرایط نامطلوب بدون شکایت و مشارکت فعال در امور سازمان (ابعاد رفتار شهروندی) بروز می‌کند (پودساکوف و همکاران^{۶۵}، ۲۰۰۰؛ ارگان^{۶۶}، ۱۹۸۸).

پژوهشگران سرمایه اجتماعی را در سه بعد ساختاری، رابطه‌ای و شناختی تبیین می‌کنند بعد ساختاری که شامل الگوی ارتباطات و شبکه‌های تعاملی است و شبکه‌های متراکم، جریان اطلاعات و هماهنگی را تسهیل می‌کنند و فرصت بروز رفتار شهروندی (مثل کمک داوطلبانه) را افزایش می‌دهند. بعد رابطه‌ای شامل اعتماد، تعهد و احترام متقابل است و اعتماد بالا هزینه‌های نظارتی را کاهش داده و تمایل به همکاری و نوع دوستی را تقویت می‌کند. بعد شناختی شامل زبان و ارزش‌های مشترک است و درک مشترک از اهداف سازمان، انگیزه مشارکت فعال (فضیلت مدنی) را افزایش می‌دهد. بنابراین هر سه بعد سرمایه اجتماعی به‌طور مستقیم یا غیرمستقیم زمینه‌ساز رفتارهای شهروندی سازمانی هستند (ناهاییت و گوشال^{۶۷}، ۱۹۹۸). در سازمان‌هایی با سرمایه اجتماعی بالا، هنجارهای همکاری‌جویانه قوی‌ترند و کنترل اجتماعی به‌صورت غیررسمی اعمال می‌شود (کلمن^{۶۸}، ۱۹۹۰). این هنجارها کارکنان را به رفتارهای مسئولانه و کمک‌کننده سوق می‌دهد؛ زیرا حفظ اعتبار و عضویت در شبکه اجتماعی برای آنان ارزشمند است. در نتیجه، رفتار شهروندی نه تنها یک انتخاب فردی، بلکه پاسخی به انتظارات اجتماعی درون شبکه است. پژوهش‌های تجربی نشان می‌دهد زمینه اجتماعی سازمان نقش تعیین‌کننده‌ای در شکل‌گیری رفتار شهروندی دارد. محققین تأکید می‌کنند که

⁶⁰ Bolino et al

⁶¹ Podsakoff et al

⁶² Nahapiet & Ghoshal

⁶³ Organ

⁶⁴ Blau

⁶⁵ Podsakoff et al

⁶⁶ Organ

⁶⁷ Nahapiet & Ghoshal

⁶⁸ Coleman

کیفیت روابط و بافت اجتماعی سازمان، از طریق افزایش اعتماد و تعاملات مثبت، احتمال بروز رفتارهای شهروندی را بالا می‌برد (پودساکوف و همکاران^{۶۹}، ۲۰۱۴). پژوهش‌ها نیز نشان می‌دهند که شبکه‌های اجتماعی قوی، هم‌انگیزه و هم‌فرصت لازم برای بروز رفتارهای داوطلبانه را فراهم می‌کنند. (بولینو و همکاران^{۷۰}، ۲۰۱۵) از منظر نظری، سرمایه اجتماعی بستر ساختاری و رابطه‌ای لازم برای بروز رفتار شهروندی سازمانی را فراهم می‌کند. شبکه‌های ارتباطی گسترده، اعتماد متقابل و ارزش‌های مشترک، احساس تعهد و تعلق را در کارکنان افزایش داده و آنان را به انجام رفتارهای داوطلبانه و فراتر از نقش رسمی سوق می‌دهد. بنابراین، هرچه سطح سرمایه اجتماعی در سازمان بالاتر باشد، احتمال بروز و تداوم رفتار شهروندی سازمانی نیز بیشتر خواهد بود.

نظریه سرمایه اجتماعی تأکید می‌کند که اعتماد متقابل، هنجارهای همکاری، شبکه‌های ارتباطی قوی زمینه لازم برای بروز رفتارهای کمک‌کننده و داوطلبانه را فراهم می‌کند (ناهایپیت و گوشل^{۷۱}، ۱۹۹۸) و (پاتنام^{۷۲}، ۲۰۰۰) وقتی سطح سرمایه اجتماعی در یک سازمان بالاست، کارکنان نسبت به نیت‌ها و اهداف همکاران خود نگرش مثبت‌تر و مطمئن‌تری دارند؛ احساس می‌کنند در یک «جامعه کاری» قرار گرفته‌اند؛ احتمال همکاری، مشارکت و کمک به یکدیگر بیشتر می‌شود؛ رفتارهای فردی به سمت رفتار شهروندی سازمانی سوق می‌یابد. مطالعات (بولینو و همکاران^{۷۳}، ۲۰۱۹) و (چوی و کیم^{۷۴}، ۲۰۲۲) و در ایران، احمدی (۱۴۰۰) و سلیمانی (۱۴۰۱) نشان داده‌اند که سرمایه اجتماعی با رفتار شهروندی رابطه مثبت دارد. بر اساس مطالب فوق فرضیه زیر مطرح گردید: بین سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد.

نقش میانجی سرمایه اجتماعی

ترکیب دو مسیر نظری بالا نشان می‌دهد که سرمایه روان‌شناختی، روابط اجتماعی مثبت را تقویت و سرمایه اجتماعی را افزایش می‌دهد. سرمایه اجتماعی به نوبه خود، رفتار شهروندی سازمانی را افزایش می‌دهد. بنابراین می‌توان گفت بخشی از اثر سرمایه روان‌شناختی بر رفتار شهروندی سازمانی، به‌طور غیرمستقیم و از طریق سرمایه اجتماعی اعمال می‌شود. مطالعاتی مانند (لیو و همکاران^{۷۵}، ۲۰۲۳) و (چن و یان^{۷۶}، ۲۰۲۴) به‌طور تجربی نشان داده‌اند که سرمایه اجتماعی می‌تواند نقش میانجی بین سرمایه روان‌شناختی و رفتارهای مثبت سازمانی از جمله رفتار شهروندی ایفا کند. پژوهشگران نشان دادند که سرمایه اجتماعی نقش میانجی در رابطه میان سرمایه روان‌شناختی و رفتارهای مثبت کارکنان ایفا می‌کند (والوموا و همکاران^{۷۷}، ۲۰۱۰) در ایران نیز برخی پژوهش‌های مربوط به سازمان‌های عمومی، نقش میانجی سرمایه اجتماعی را تأیید کرده‌اند (رضایی، ۱۴۰۲). در پژوهشی دیگر که انجام شد، نتایج نشان داد سرمایه روان‌شناختی تأثیر مثبت و معناداری بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان سازمان‌های دولتی دارد (احمدی و همکاران، ۱۳۹۹). در پژوهش دیگری مشخص شد که سرمایه اجتماعی رابطه مثبتی با رفتار شهروندی سازمانی دارد و کارکنانی که روابط اجتماعی

⁶⁹ Podsakoff et al

⁷⁰ Bolino et al

⁷¹ Nahapiet & Ghoshal

⁷² Putnam

⁷³ Bolino et al

⁷⁴ Choi & Kim

⁷⁵ Liu et al

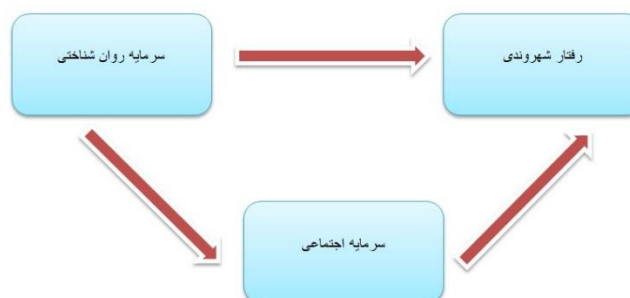
⁷⁶ Chen & Yuan

⁷⁷ Walumbwa

قوی‌تری دارند، رفتارهای همکاری‌جویانه بیشتری نشان می‌دهند (رضایی و سلیمانی، ۱۴۰۰) در پژوهشی تایید شد که سرمایه روان‌شناختی می‌تواند سرمایه اجتماعی کارکنان را افزایش دهد و از این طریق موجب بهبود رفتارهای سازمانی مثبت شود (مرادی و همکاران، ۱۴۰۱ بر اساس مطالب فوق فرضیه زیر مطرح گردید:

سرمایه اجتماعی رابطه بین سرمایه روان‌شناختی و رفتار شهروندی را میانجی‌گری می‌کند.

مدل مفهومی پژوهش



شکل ۱- مدل مفهومی پژوهش اقتباس بر اساس مطالعات طراحی شده یافته‌های (چن و همکاران^{۷۸}، ۲۰۲۴)، (هسو^{۷۹}، ۲۰۲۲) و (کیم و پارک^{۸۰}، ۲۰۲۲) است.

روش تحقیق

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش و ماهیت اجرا، توصیفی-پیمایشی از نوع همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش را کارکنان ستادی شهرداری مرکزی شهر مشهد تشکیل می‌دهند. که تعداد ۲۵۱ نفر با استفاده از فرمول کوکران به عنوان نمونه آماری انتخاب گردیدند. روش نمونه‌گیری تصادفی ساده بود. اطلاعات مورد نیاز در بخش نظری از طریق مطالعات کتابخانه‌ای و داده‌های مورد نیاز در جهت آزمون فرضیه‌های تحقیق از طریق توزیع پرسش‌نامه استاندارد پرسشنامه سرمایه روان‌شناختی اقتباس شده از لوتانز و همکاران (۲۰۰۷) پرسشنامه سرمایه اجتماعی برگرفته از ناهاپیت و گوشال (۱۹۹۸) پرسشنامه رفتار شهروندی ارگان (۱۹۹۷) و پودساکف (۱۹۹۰) جمع‌آوری گردید. جهت سنجش روایی پرسش‌نامه‌ها از روایی صوری و روایی تأییدی و جهت پایایی پرسش‌نامه‌ها از ضریب آلفای کرونباخ استفاده گردید که نتایج نشان از تأیید پایایی پرسش‌نامه‌ها بود جدول (۱) و در پژوهش حاضر برای تجزیه و تحلیل داده‌های به دست آمده از مدل معادلات ساختاری و نرم‌افزار Smart PLS استفاده شد.

یافته‌ها و نتایج

جدول ۱. شاخص‌های توصیفی گروه نمونه

ویژگی	شرح ویژگی	فراوانی	درصد فراوانی
جنسیت	مرد	۲۰۳	۸۰/۹
	زن	۴۸	۱۹/۱
سن	کمتر از ۳۰ سال	۶۸	۲۷/۱
	بین ۳۱ تا ۴۰ سال	۹۵	۳۷/۸
	بین ۴۱ تا ۵۰ سال	۶۷	۲۶/۷
	بیشتر از ۵۰ سال	۲۱	۸/۴

78 Chen et al

79 Hsu

80 Kim & Park

جدول ۱. شاخص های توصیفی گروه نمونه

ویژگی	شرح ویژگی	فراوانی	درصد فراوانی
تحصیلات	کاردانی	۴۱	۱۶/۳
	کارشناسی	۱۵۶	۶۲/۲
	کارشناسی ارشد	۴۲	۱۶/۷
	دکتری	۱۲	۴/۸
سابقه کار	بین ۱ تا ۵ سال	۶۸	۲۷/۱
	بین ۵ تا ۱۰ سال	۵۴	۲۱/۵
	بین ۱۱ تا ۲۰ سال	۸۷	۳۴/۷
	بیشتر از ۲۰ سال	۴۲	۱۶/۷
وضعیت تأهل	مجرد	۵۵	۲۱/۹
	متأهل	۱۹۶	۷۸/۱

همان طور که در جدول ۱ مشاهده میشود از ۲۵۱ پرسشنامه تکمیل شده، ۸۰/۹ درصد پاسخگویان مرد و حدود ۱۹/۱ درصد زن است. افزون بر این، ۳۷/۸ درصد با بیشترین فراوانی در بازه سنی ۳۱ تا ۴۰ سال قرار دارند. سرانجام، تحصیلات کارشناسی با حدود ۶۲/۲ درصد، بیشتر فراوانی را در میان پاسخگویان داشته است. بیشترین سابقه کار در این نمونه مربوط به افراد با سابقه کاری بین ۱۱ تا ۲۰ سال می باشد. همچنین افراد متأهل بیشترین درصد فراوانی را در این نمونه دارند.

جدول ۲. نتایج پایایی و روایی پرسشنامه ها

متغیرها	آلفای کرونباخ	متوسط واریانس استخراج شده ^{۸۱}	پایایی مرکب ^{۸۲}
سرمایه روانشناختی	۰/۷۶	۰/۵۹	۰/۷۷
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۸۵	۰/۵۴	۰/۸۷
سرمایه اجتماعی	۰/۸۳	۰/۵۸	۰/۸۳

مدل اندازه گیری انعکاسی برای تأیید روایی و پایایی مدل ارزیابی میشود. همان طور که نتایج جدول ۲ نشان میدهد، مدل اندازه گیری، تمام معیارهای کیفیت و پایایی را برآورده میکند؛ زیرا همه مقادیر آلفا کرونباخ بالاتر از ۰/۷، پایایی ترکیبی بالاتر از ۰/۷ و مقادیر میانگین واریانس استخراج شده بالاتر از ۰/۵ هستند.

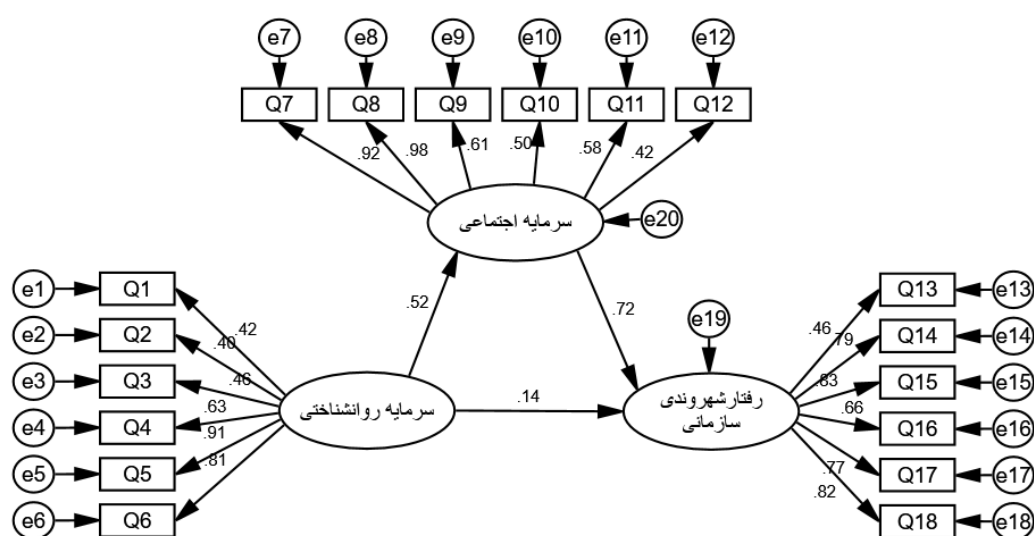
به طور کلی دو نوع شاخص برای آزمودن برازش مدل وجود دارد. ۱. شاخص های خوب بودن و ۲. شاخص های بد بودن. شاخص های خوب بودن مانند CFI، IFI، NFI و ... می باشد که هرچقدر مقدار آنها بیشتر باشد بهتر است. مقدار پیشنهادی برای چنین شاخص هایی ۰/۹ است. همچنین شاخص های بد بودن نیز شامل χ^2/df و RMSEA می باشد که هر چقدر میزان آنها کمتر باشد مدل دارای برازش بهتری است. برای پاسخ به پرسش برازش مدل بایستی هم شاخص های خوب بودن و هم شاخص های بد بودن با هم مورد بررسی قرار گیرند. شاخص هایی که به منظور سنجش نیکویی برازش مدل در نرم افزار AMOS تدوین شده، در ادامه ارائه می شوند و مورد بررسی قرار می گیرند.

جدول ۳. شاخص های برازش

نام آزمون	توضیحات	مقادیر قابل قبول	مقدار به دست آمده
χ^2/df	کای اسکورنسبی	< 3 خوب < 5 قابل قبول	۱/۸
RMSEA	ریشه میانگین توان دوم خطای تقریب	< 0.08 خوب > 0.1 ضعیف	۰/۰۹
RMR	ریشه میانگین مجذور باقیمانده‌ها	< 0.1	۰/۰۷
NFI	شاخص برازندگی تعدیل یافته	> 0.8	۰/۷۸
IFI	شاخص برازش نرم	> 0.8	۰/۸۴
CFI	شاخص برازش مقایسه‌ای	> 0.8	۰/۸۲

با توجه به جدول ۳ مقدار ریشه میانگین مجذور باقیمانده‌ها برابر با ۰/۰۷ می‌باشد، این مقدار کمتر از ۰/۱ است که نشان دهنده این است که ریشه میانگین مجذور باقیمانده‌های مدل مناسب است و مدل قابل قبول می‌باشد. همچنین مقدار کای دو به درجه آزادی (۱/۸) بین ۱ و ۳ می‌باشد و میزان شاخص برازش مقایسه‌ای نیز از ۰/۸ بیشتر می‌باشد. به طور کلی زمانی که حداقل سه شاخص مقادیری در بازه‌ی قابل قبول داشته باشند می‌توانیم ادعا کنیم که برازش مدل خوب و قابل قبول است.

شکل ۱ مدل معادلات ساختاری را نشان می‌دهد.



شکل ۱. مدل معادلات ساختاری تحقیق

برای آزمون فرضیه های مدل پژوهش در سطح اطمینان ۹۵ درصد، مقادیر بزرگتر و مساوی قدرمطلق ۱/۹۶ به معنای وجود ارتباط مستقیم بین دو متغیر است. در جدول ۴ نتایج آزمون فرضیه های ۱ تا ۳ و در جدول ۵ خلاصه نتایج مربوط به آزمون متغیر میانجی گزارش شده است.

جدول ۴. نتایج فرضیه های مستقیم

فرضیه ها	ضریب مسیر	نسبت بحرانی	سطح معناداری
فرضیه ۱: سرمایه روانشناختی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر معناداری می‌گذارد.	۰/۱۴	۱/۵۲	۰/۱۳

جدول ۴. نتایج فرضیه های مستقیم

فرضیه ها	ضریب مسیر	نسبت بحرانی	سطح معناداری
فرضیه ۲ سرمایه روانشناختی بر سرمایه اجتماعی تأثیر معناداری می گذارد.	۰/۵۲	۳/۵۹	۰/۰۰
فرضیه ۳ سرمایه اجتماعی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر معناداری می گذارد.	۰/۷۲	۴/۴۴	۰/۰۰

با توجه به شکل ۱ و جدول ۴ می توان نتیجه گرفت که تمامی ضرایب مسیر به استثنای مسیر سرمایه روانشناختی بر رفتار شهروندی سازمانی در سطح خطای ۰/۰۵ معنی دار می باشد. همانطور که در شکل ۱ و جدول ۵ مشاهده می شود ضریب مسیر بین سرمایه روانشناختی و رفتار شهروندی سازمانی ۰/۱۴ و مقدار آماره نسبت بحرانی برابر ۱/۵۲ و در سطح ۰/۰۵ معنادار نمی باشد. البته بدین معنا نیست که رابطه ای بین سرمایه روانشناختی و رفتار شهروندی سازمانی وجود ندارد؛ زیرا با ورود متغیر سوم (سرمایه اجتماعی) رابطه بین این دو متغیر تحت تأثیر قرار میگیرد. به منظور محاسبه رابطه کل بین سرمایه روانشناختی و رفتار شهروندی سازمانی باید ضریب مسیر مستقیم و غیر مستقیم جمع گردد. طبق محاسبات ($0/37 + 0/14 = 0/51$) ضریب اثر کل ۰/۵۱ و معنادار می باشد. بنابراین بین سرمایه روانشناختی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مستقیم و معناداری برقرار می باشد. و با افزایش سطح سرمایه روانشناختی، رفتار شهروندی سازمانی افزایش می یابد. بدین ترتیب فرضیه اول تأیید می گردد.

همانطور که در شکل ۱ و جدول ۴ مشاهده می شود ضریب مسیر بین سرمایه روانشناختی و سرمایه اجتماعی ۰/۵۲ و مقدار آماره نسبت بحرانی برابر ۳/۵۹ و در سطح ۰/۰۵ معنادار می باشد. بنابراین بین سرمایه روانشناختی و سرمایه اجتماعی رابطه مثبت و معناداری برقرار می باشد. بدین معنا که با افزایش سطح سرمایه روانشناختی، سرمایه اجتماعی افزایش می یابد. بدین ترتیب فرضیه دوم تأیید می گردد.

ضریب مسیر بین سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی ۰/۷۲ و مقدار آماره نسبت بحرانی برابر ۴/۴۴ و در سطح ۰/۰۵ معنادار می باشد. بنابراین بین سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معناداری برقرار می باشد. بدین معنا که با افزایش سطح سرمایه اجتماعی، رفتار شهروندی سازمانی افزایش می یابد. بدین ترتیب فرضیه سوم تأیید می گردد.

به منظور بررسی اثر میانجی متغیر سرمایه اجتماعی از روش بوت استرپینگ استفاده گردید. در این روش به ترتیب مراحل زیر انجام میگرد.

۱. بررسی اثر کل در رابطه بین متغیرهای سرمایه روانشناختی و رفتار شهروندی سازمانی
۲. بررسی مسیر غیرمستقیم بین متغیرهای سرمایه روانشناختی و رفتار شهروندی سازمانی در حضور متغیر سوم سرمایه اجتماعی

۳. در صورت تأیید مرحله دوم، بررسی رابطه مستقیم بین متغیرهای سرمایه روانشناختی و رفتار شهروندی سازمانی در حضور متغیر میانجی

بررسی مرحله سوم به منظور روشن شدن میانجی گری کامل یا جزئی می باشد. اگر ضریب رگرسیونی این مسیر معنادار باشد، یعنی متغیر مستقل به طور همزمان از هر دو طریق مستقیم و غیر مستقیم بر وابسته اثر می گذارد. اصطلاحاً متغیر میانجی، تأثیر مستقل بر وابسته را به صورت جزئی میانجی گری می کند. اما اگر با حضور متغیر میانجی، تأثیر متغیر مستقل بر متغیر وابسته دیگر معنادار نبود، به این معنی است که مسیر غیر مستقیم تمام تأثیر مستقل بر وابسته را جذب کرده و

اصطلاحاً متغیر میانجی رابطه مستقل بر وابسته را به طور کامل میانجی‌گری می‌کند. همانطور که در تحلیل فرضیه اول بدان اشاره شد، ضریب مسیر بین دو متغیر سرمایه روانشناختی و رفتار شهروندی سازمانی در مدل اثر کامل ۰/۵۱ و معنادار می‌باشد و این رابطه مستقیم با ۹۵٪ اطمینان معنادار است.

جدول ۶. نتایج فرضیه میانجی

نتیجه	مسیر میانجی				فرضیه
	مسیر غیر مستقیم		مسیر مستقیم		
	سطح معناداری	ضریب مسیر غیر مستقیم	سطح معناداری	ضریب مسیر مستقیم	
تأیید	۰/۰۱	۰/۳۷	۰/۱۳	۰/۱۴	فرضیه ۴

نتایج بدست آمده از مدل مفهومی پژوهش در جدول ۶ نشان دهنده آن است که اثر غیر مستقیم سرمایه روانشناختی بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی سرمایه اجتماعی برابر با ۰/۳۷ می‌باشد و با توجه به سطح معناداری ۰/۰۱ در سطح خطای ۰/۰۵ معنادار می‌باشد؛ بنابراین می‌توان گفت متغیر سرمایه اجتماعی نقش میانجی را در ارتباط بین سرمایه روانشناختی و رفتار شهروندی سازمانی دارد. همچنین با توجه به اینکه ضریب مسیر مستقیم معنادار نمی‌باشد نتیجه گرفته می‌شود که متغیر سرمایه اجتماعی در این مسیر میانجی کامل می‌باشد. بدین ترتیب فرضیه چهارم تحقیق تأیید می‌گردد.

۵. بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد که سرمایه روانشناختی اثر مستقیم معناداری بر رفتار شهروندی سازمانی ندارد. این نتیجه حاکی از آن است که برخورداری کارکنان از ویژگی‌هایی همچون امید، تاب‌آوری، خوش‌بینی و خودکارآمدی، لزوماً به صورت مستقیم به بروز رفتارهای شهروندی سازمانی منتهی نمی‌شود. به بیان دیگر، وجود منابع روانشناختی مثبت در سطح فردی، اگرچه ظرفیت مناسبی برای شکل‌گیری نگرش‌ها و رفتارهای مطلوب فراهم می‌سازد، اما برای تبدیل شدن به رفتارهای فرانقش سازمانی نیازمند بستری اجتماعی و تعاملی است. این یافته از این منظر قابل تفسیر است که رفتار شهروندی سازمانی اساساً در محیطی ظهور می‌یابد که در آن، روابط مبتنی بر اعتماد، همکاری و پیوندهای اجتماعی مؤثر وجود داشته باشد.

از سوی دیگر، نتایج نشان داد که سرمایه روانشناختی تأثیر مثبت و معناداری بر سرمایه اجتماعی دارد. این یافته بیان می‌کند کارکنانی که از امیدواری، خوش‌بینی، تاب‌آوری و خودکارآمدی بیشتری برخوردارند، آمادگی بالاتری برای برقراری ارتباطات مؤثر، مشارکت در تعاملات گروهی، شکل‌دهی اعتماد متقابل و تقویت شبکه‌های اجتماعی درون سازمانی دارند. این نتیجه با دیدگاه لوتانز، یوسف و آولیو (۲۰۰۷) همسو است که سرمایه روانشناختی را یکی از منابع کلیدی برای بهبود نگرش‌ها و رفتارهای مثبت کارکنان می‌دانند. همچنین این یافته با مطالعاتی هم‌راستا است که نشان داده‌اند ظرفیت‌های روانشناختی مثبت می‌تواند زمینه‌ساز روابط اجتماعی پایدار و سازنده در محیط کار شوند.

نتیجه دیگر پژوهش نشان داد که سرمایه اجتماعی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت و معناداری دارد. این یافته تأیید می‌کند که هرچه سطح اعتماد، انسجام، مشارکت، هنجارهای مشترک و تعاملات اجتماعی در سازمان بیشتر باشد، احتمال بروز رفتارهای داوطلبانه، همکاری‌جویانه و فراتر از شرح وظایف رسمی نیز افزایش می‌یابد. این نتیجه با دیدگاه

(ناهاییت و گوشال^{۸۳}، ۱۹۹۸) و (پانتام^{۸۴}، ۲۰۰۰) سازگار است؛ زیرا این پژوهشگران سرمایه اجتماعی را بستری برای تسهیل همکاری، تبادل دانش، هماهنگی و تعهد جمعی می‌دانند. در سازمان‌هایی که کارکنان از پیوندهای اجتماعی قوی‌تری برخوردارند، رفتارهایی نظیر کمک به همکاران، مسئولیت‌پذیری داوطلبانه و مشارکت فعال در امور سازمانی بیشتر مشاهده می‌شود که از شاخص‌های اصلی رفتار شهروندی سازمانی به شمار می‌رود (ارگان^{۸۵}، ۱۹۸۸).

مهم‌ترین یافته پژوهش حاضر آن است که سرمایه اجتماعی در رابطه بین سرمایه روانشناختی و رفتار شهروندی سازمانی نقش میانجی کامل دارد. این نتیجه نشان می‌دهد که سرمایه روانشناختی، به تنهایی و بدون وجود سرمایه اجتماعی، نمی‌تواند محرک نیرومندی برای رفتار شهروندی سازمانی باشد. در واقع، منابع روانشناختی مثبت زمانی به رفتارهای شهروندی تبدیل می‌شوند که در بستر تعاملات اجتماعی، اعتماد متقابل و روابط سازمانی مناسب قرار گیرند. این یافته با بخشی از پژوهش‌های پیشین همخوان است که نقش سازوکارهای اجتماعی و سازمانی را در انتقال اثرات ویژگی‌های فردی به پیامدهای رفتاری تأیید کرده‌اند (آوی و همکاران^{۸۶}، ۲۰۱۱).

از منظر مطابقت با تحقیقات پیشین، می‌توان گفت یافته‌های این مطالعه در بخش رابطه مثبت سرمایه روانشناختی با سرمایه اجتماعی و نیز رابطه مثبت سرمایه اجتماعی با رفتار شهروندی سازمانی، با نتایج بسیاری از تحقیقات قبلی همسو است. در ادبیات پژوهش، سرمایه روانشناختی غالباً به عنوان منبعی برای افزایش نگرش‌ها و رفتارهای مثبت کاری معرفی شده و سرمایه اجتماعی نیز به عنوان تسهیل‌کننده همکاری، همدلی و تعهد سازمانی شناخته می‌شود. با این حال، یافته مربوط به غیرمعنادار بودن اثر مستقیم سرمایه روانشناختی بر رفتار شهروندی سازمانی نشان می‌دهد که در جامعه مورد مطالعه، این رابطه بیش از آنکه مستقیم باشد، ماهیتی غیرمستقیم و وابسته به شرایط اجتماعی سازمان دارد. این تفاوت می‌تواند ناشی از ویژگی‌های بافت سازمانی، نوع روابط حاکم، فرهنگ سازمانی یا شرایط محیطی جامعه آماری باشد. بنابراین، پژوهش حاضر در عین همسویی کلی با ادبیات موضوع، بر این نکته تأکید می‌کند که برای تبیین رفتار شهروندی سازمانی، توجه به نقش متغیرهای میانجی اجتماعی ضروری است.

همچنین این یافته‌ها با برخی مطالعات داخلی نیز همخوانی دارد که نشان داده‌اند سرمایه اجتماعی و ابعاد مختلف آن از جمله اعتماد، مشارکت و شبکه‌های ارتباطی، نقش مهمی در ارتقای رفتارهای شهروندی سازمانی و بهبود عملکرد کارکنان ایفا می‌کنند. در پژوهش‌های داخلی نیز بارها تأکید شده است که صرف برخورداری کارکنان از ویژگی‌های مثبت فردی برای ارتقای رفتارهای سازمانی کافی نیست و باید ساختارها و بسترهای ارتباطی لازم در سازمان فراهم شود تا این ظرفیت‌ها به نتایج رفتاری مطلوب تبدیل شوند.

بر اساس یافته‌های پژوهش حاضر می‌توان نتیجه گرفت که سرمایه روانشناختی به صورت مستقیم بر رفتار شهروندی سازمانی اثر معناداری ندارد، اما از طریق سرمایه اجتماعی تأثیرگذار است. به عبارت دیگر، سرمایه اجتماعی در این رابطه نقش میانجی کامل ایفا می‌کند. این نتیجه از اهمیت بسیار بالای بستر اجتماعی سازمان در تبدیل ظرفیت‌های روانشناختی کارکنان به رفتارهای مثبت و داوطلبانه حکایت دارد. بنابراین، سازمان‌ها برای ارتقای رفتار شهروندی سازمانی نباید تنها

⁸³ Nahapiet & Ghoshal

⁸⁴ pantam

⁸⁵ Organ

⁸⁶ Avey et al

بر توسعه ویژگی‌های فردی و روانشناختی کارکنان تمرکز کنند، بلکه لازم است راهبردهایی را نیز برای تقویت اعتماد سازمانی، انسجام گروهی، مشارکت کارکنان و شبکه‌های ارتباطی مؤثر در پیش گیرند.

از نظر کاربردی، پیشنهاد می‌شود مدیران سازمان‌ها با طراحی برنامه‌های توسعه فردی، آموزش مهارت‌های روانشناختی مثبت، تقویت فرهنگ همکاری، گسترش مشارکت و ایجاد فضای مبتنی بر اعتماد، همزمان سرمایه روانشناختی و سرمایه اجتماعی کارکنان را ارتقا دهند. در چنین شرایطی، بستر لازم برای بروز رفتارهای شهروندی سازمانی فراهم شده و سازمان می‌تواند از پیامدهای مثبت آن، از جمله افزایش اثربخشی، بهبود عملکرد و تقویت همدلی و همکاری میان کارکنان بهره‌مند شود.

۶. منابع و مآخذ

۱. ایلی، خلیل، و مظفری، سعید. (۱۳۹۱). بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی در سازمان‌های آموزشی. فصلنامه مدیریت آموزشی، ۵(۲)، ۷۵-۹۸.
۲. احمدی، علی، و کریمی، مهدی. (۱۳۹۸). نقش سرمایه روانشناختی در پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی کارکنان. فصلنامه مدیریت منابع انسانی، ۱۰(۳)، ۱۱۵-۱۳۴.
۳. احمدی، علی، و همکاران. (۱۴۰۰). تأثیر سرمایه اجتماعی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دستگاه‌های دولتی. فصلنامه مدیریت دولتی، ۱۲(۳)، ۴۵-۷۰.
۴. احمدی، علی، و رحیمی، فاطمه. (۱۳۹۸). عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شهرداری‌ها. پژوهش‌های مدیریت شهری، ۱۱(۳)، ۷۷-۹۸.
۵. الوانی، سیدمهدی. (۱۳۹۷). رفتار سازمانی پیشرفته. تهران: نشر نی.
۶. حسن‌زاده، علی، و رضایی، محمد. (۱۳۹۹). بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان سازمان‌های دولتی. فصلنامه پژوهش‌های مدیریت عمومی، ۱۲(۴)، ۸۹-۱۱۰.
۷. حسینی، مهدی، و همکاران. (۱۳۹۹). رابطه سرمایه روان‌شناختی و رفتار شهروندی سازمانی در سازمان‌های عمومی. فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی، ۱۱(۲)، ۸۵-۱۱۰.
۸. رضایی، سمیرا. (۱۴۰۲). نقش میانجی سرمایه اجتماعی در رابطه سرمایه روان‌شناختی و رفتار شهروندی سازمانی. فصلنامه مدیریت رفتار سازمانی، ۱۵(۱)، ۲۵-۵۰.
۹. رضاییان، علی. (۱۳۹۶). مبانی سازمان و مدیریت. تهران: سمت.
۱۰. زارعی‌متین، حسین، رضوی، سیدسجاد، و محمدی، مریم. (۱۳۹۶). بررسی وضعیت رفتار شهروندی سازمانی در سازمان‌های دولتی. فصلنامه مدیریت دولتی، ۸(۲)، ۴۵-۶۸.
۱۱. سلیمانی، حمید. (۱۴۰۱). ارتباط سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی در ادارات دولتی. پژوهشنامه علوم اداری و اقتصادی، ۱۰(۴)، ۱۰۱-۱۳۰.
۱۲. سیدجوادین، سیدرضا، و شکرکن، حسین. (۱۳۹۳). بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر عملکرد و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان. دانش مدیریت، ۲۶(۲)، ۷۴-۵۵.
۱۳. عباس‌پور، عباس، و نوروزی، حمید. (۱۴۰۰). رابطه سرمایه روان‌شناختی و رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی تعهد سازمانی. فصلنامه مدیریت رفتار سازمانی، ۹(۱)، ۴۱-۶۰.

۱۴. قاسمی، محمد، حسینی، نسرين، و اکبری، رضا. (۱۴۰۰). تحلیل رفتار شهروندی سازمانی در دستگاه‌های اجرایی ایران. *فصلنامه مدیریت منابع انسانی*، ۱۲(۱)، ۱۲۱-۱۴۵.
۱۵. قلی‌پور، آرین، و محمدی، فاطمه. (۱۳۹۸). تأثیر سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمانی و رفتار شهروندی کارکنان. *فصلنامه مدیریت تحول*، ۱۰(۲)، ۷۳-۹۲.
۱۶. مرادی، الفت. (۱۳۹۹). رابطه سرمایه روان‌شناختی و سرمایه اجتماعی کارکنان سازمان‌های خدماتی. *دوماهنامه مدیریت و توسعه*، ۳۲(۶)، ۵۵-۸۰.
۱۷. میرکمالی، محمد، و زاهدی، سارا. (۱۳۹۷). بررسی نقش سرمایه روان‌شناختی در ارتقای رفتارهای مثبت کارکنان. *فصلنامه مطالعات مدیریت منابع انسانی*، ۹(۱)، ۲۱-۴۰.
۱۸. ناظم، فاطمه، و رضوی، احمد. (۱۴۰۱). مدل‌یابی رابطه سرمایه روان‌شناختی و رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی سرمایه اجتماعی. *فصلنامه پژوهش‌های مدیریت سازمانی*، ۱۳(۳)، ۱۰۱-۱۲۰.
۱۹. نیکوکردار، رقیه. (۱۴۰۲). تأثیر آموزش سرمایه روان‌شناختی بر سرمایه اجتماعی کارکنان. *فصلنامه توسعه منابع انسانی*، ۸(۱)، ۷۳-۹۵.

20. Avey, J. B. (2014). The left side of psychological capital: New evidence on the antecedents of PsyCap. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 21(2), 141-149.
21. Avey, J. B., Reichard, R. J., Luthans, F., & Mhatre, K. H. (2011). Meta-analysis of the impact of positive psychological capital on employee attitudes, behaviors, and performance. *Human Resource Development Quarterly*, 22(2), 127-152.
22. Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: Freeman.
23. Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life*. New York: Wiley.
24. Bolino, M. C., Hsiung, H. H., Harvey, J., & LePine, J. A. (2015). Well-intentioned citizens: Organizational citizenship behavior and the costs of organizational social systems. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 2, 99-121.
25. Bolino, M. C., Hsiung, H. H., Harvey, J., & LePine, J. A. (2019). "Well, I'm tired of tryin'!" Organizational citizenship behavior and citizenship fatigue. *Academy of Management Journal*, 62(5), 1308-1336.
26. Carmerli, A., Brueller, D., & Dutton, J. E. (2009). Learning behaviours in the workplace: The role of high-quality interpersonal relationships and psychological safety. *Systems Research and Behavioral Science*, 26(1), 81-98.
27. Chen, X., & Yuan, L. (2024). Psychological capital, social capital and organizational citizenship behavior: The mediating role of social capital in public organizations. *Public Organization Review*, 24(1), 55-78.
28. Choi, S. B., & Kim, K. (2022). Social capital and organizational citizenship behavior: The mediating role of organizational identification. *Current Psychology*, 41(9), 6403-6416.
29. Coleman, J. S. (1990). *Foundations of social theory*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
30. Hobfoll, S. E. (2002). Social and psychological resources and adaptation. *Review of General Psychology*, 6(4), 307-324.
31. Liu, Y., Zhang, J., & Chen, H. (2023). Psychological capital and extra-role behavior: The mediating role of social capital. *Management Decision*, 61(7), 2021-2041.
32. Luthans, F. (2002). Positive organizational behavior: Developing and managing psychological strengths. *Academy of Management Executive*, 16(1), 57-72.
33. Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J. (2007). *Psychological capital: Developing the human competitive edge*. New York: Oxford University Press.
34. Luthans, F., Youssef-Morgan, C. M., & Avolio, B. J. (2015). *Psychological capital and beyond*. New York: Oxford University Press.

35. Luthans, F., Youssef-Morgan, C. M., & Avolio, B. J. (2017). Psychological capital and positive organizational behavior. In S. J. Lopez (Ed.), *The Oxford handbook of positive psychology* (2nd ed., pp. xxx-xxx). New York: Oxford University Press.
36. Nahapiet, J., & Ghoshal, S. (1998). Social capital, intellectual capital, and the organizational advantage. *Academy of Management Review*, 23(2), 242-266.
37. Newman, A., Ucbasaran, D., Zhu, F., & Hirst, G. (2017). Psychological capital: A review and synthesis. *Journal of Organizational Behavior*, 35(S1), S120-S138.
38. Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
39. Organ, D. W. (1997). Organizational citizenship behavior: It's construct clean-up time. *Human Performance*, 10(2), 85-97.
40. Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2006). *Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents, and consequences*. Thousand Oaks, CA: Sage.
41. 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. *Journal of Management*, 26(3), 513-563.
42. Podsakoff, P. M., Podsakoff, N. P., MacKenzie, S. B., Maynes, T. D., & Spoelma, T. M. (2014). Consequences of unit-level organizational citizenship behaviors: A review and recommendations for future research. *Journal of Organizational Behavior*, 35(S1), S87-S119.
43. Putnam, R. D. (2000). *Bowling alone: The collapse and revival of American community*. New York: Simon & Schuster.
44. Rego, A., Cunha, M. P., & Oliveira, M. (2020). Psychological capital and social capital: How and when do they relate? *European Management Journal*, 38(2), 245-257.
45. Rego, A., Sousa, F., Marques, C., & Cunha, M. (2010). Hope and positive affect mediating the relationship between perceptions of organizational politics and employee performance. *Journal of Business Research*, 63(3), 278-285.
46. Snyder, C. R. (2002). Hope theory: Rainbows in the mind. *Psychological Inquiry*, 13(4), 249-275.
47. Vigoda-Gadot, E. (2007). Redrawing the boundaries of OCB? An empirical examination of compulsory extra-role behavior in the public sector. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 17(3), 377-405.
48. Walumbwa, F. O., Luthans, F., Avey, J. B., & Oke, A. (2010). Authentically leading groups: The mediating role of collective psychological capital. *Journal of Organizational Behavior*, 32(1), 4-24.
49. Wang, H., & Chen, S. (2023). Psychological capital, social networks and employees' extra-role behaviors. *Journal of Business Research*, 158, 113698.

The Effect of Psychological Capital on Organizational Citizenship Behavior with the Mediating Role of Social Capital (Case Study: Headquarters Staff of Mashhad Central Municipality)

Reyhaneh Soleyman nouri¹
Vahid Mirzaei^{*2}

Abstract

The present study was conducted to examine the relationship between psychological capital and organizational citizenship behavior with the mediating role of social capital. In terms of purpose, this research is applied, and in terms of nature and method it is descriptive-survey. The statistical population consisted of the staff employees of the Mashhad Municipality, from which 251 individuals were selected as the sample using the Cochran formula. The sampling method was simple random sampling. Theoretical data were collected through library studies, while field data were gathered using standardized questionnaires. The instruments included the Psychological Capital Questionnaire adapted from Luthans et al. (2007), the Social Capital Questionnaire based on Nahapiet and Ghoshal (1998), and the Organizational Citizenship Behavior Questionnaire developed by Organ (1997) and Podsakoff (1990). The validity of the instruments was confirmed through face validity and confirmatory validity, and their reliability was verified using Cronbach's alpha.

Data analysis was performed using variance-based structural equation modeling (SEM) with SmartPLS software. The results indicated that psychological capital does not have a significant direct effect on organizational citizenship behavior, but it has a positive and significant effect on social capital. Moreover, social capital has a positive and significant effect on organizational citizenship behavior. The analysis of indirect effects also showed that social capital plays a full mediating role in the relationship between psychological capital and organizational citizenship behavior. Overall, the findings suggest that enhancing psychological capital through the development of social capital can lead to the improvement of organizational citizenship behavior.

Keywords

Psychological Capital, Social Capital, Organizational Citizenship Behavior, Mediating Role

1. PhD Student of Public Administration (Human Resources), Islamic Azad University, Bojnourd Branch (r.soleymannouri@iau.ac.ir)).

2. Associate Professor, Department of Management, Bojnourd Branch, Islamic Azad University, Bojnourd, Iran. (*Corresponding Author: Dr_mirzaei@iau.ac.ir).