

نقش تعاملی سرمایه روان‌شناختی و هویت سازمانی بر رفتار شهروندی و پاسخ‌گویی سازمانی کارکنان آموزشی

مسعود خادم‌حسینی^۱

میرمحمد سیدعباس‌زاده^۲

*شیرا ملکی^۳

ابوالفضل قاسم‌زاده^۴

تاریخ دریافت: ۱۳۹۴/۰۵/۲۷

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۵/۰۸/۱۵

چکیده

نگارندگان پژوهش حاضر کوشیده‌اند تا رفتار شهروندی سازمانی و پاسخ‌گویی را پیش‌بینی کنند و روابط حاکم بر آن را تعیین کنند و از طریق سرمایه روان‌شناختی، میزان پاسخ‌گویی و رفتار شهروندی را بسنجند. در این پژوهش به نقش تعدیل‌کننده هویت سازمانی نیز توجه شده است. این تحقیق با روش توصیفی از نوع همبستگی انجام شده است. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان آموزش و پرورش شهر ارومیه (۵۵۲ نفر) است که طبق جدول مورگان ۰۸۱ نفر از آنان به صورت تصادفی به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. داده‌ها از طریق پرسشنامه‌های استاندارد سرمایه روان‌شناختی لوتانز و همکاران، هویت سازمانی مائل و اشفرس، رفتار شهروندی پوداسکف و همکاران، پاسخ‌گویی سازمانی هاچوارتر و همکاران جمع‌آوری شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چندگانه تعدیل‌کننده استفاده شد که برای رسیدن به این منظور، نرم‌افزار آماری SPSS به کار رفت. نتایج حاکی از معنی‌دار بودن روابط بین متغیرهای پژوهش بود. همچنین نقش تعاملی سرمایه روان‌شناختی و هویت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان آموزش و پرورش تأیید شد، به این صورت که برای کارکنان با سرمایه روان‌شناختی بالا، افزایش هویت سازمانی با افزایش رفتار شهروندی سازمانی همراه بود؛ درعین حال، اثر تعاملی سرمایه روان‌شناختی و هویت سازمانی بر روی پاسخ‌گویی معنی‌دار نیست. این نتایج بر ضرورت افزایش هویت‌یابی کارکنان با سازمان، توسعه سرمایه روان‌شناختی آنان و بازشناسی نقش این متغیرها بر پیامدهای شغلی تأکید دارد.

کلیدواژه‌ها: سرمایه روان‌شناختی، هویت سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی، پاسخ‌گویی

۱. کارشناس ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه ارومیه.

۲. استاد مدیریت آموزشی، گروه علوم تربیتی، دانشگاه ارومیه.

۳. کارشناس ارشد مدیریت آموزشی، گروه علوم تربیتی، دانشگاه ارومیه. (نویسنده مسئول)

۴. دانشیار مدیریت آموزشی، گروه علوم تربیتی، دانشگاه شهید مدنی آذربایجان.

در گذشته بسیاری از روان‌شناسان و پژوهشگران «رفتار سازمانی» به نقاط ضعف کارکنان بسیار توجه می‌کردند و رفتارهای آنان را به‌منظور ارائه راهکارهای مناسب برای کاهش نقاط ضعف آنان آسیب‌شناسی می‌کردند و همه مطالعاتشان را بر روی موارد مذکور متمرکز کرده بودند، و به توانمندی‌ها و جنبه‌های مثبت رفتار کارکنان توجهی نمی‌کردند، ولی با ظهور نهضت روان‌شناسی مثبت‌گرا در دهه نود میلادی، این رویکرد به‌سوی مثبت‌گرایی و تأکید بر جنبه‌های مثبت رفتاری تغییر جهت داد و رویکردهای رفتار سازمانی مثبت‌گرا، سرمایه‌روانشناختی و رهبری مثبت‌گرا مطرح شد. راهکار این رویکرد جدید سازمانی این است که رهبران و همکارانشان از اشتغال ذهنی مداوم به ضعف‌ها و سوءعملکردهای افراد پرهیز کنند. با این رویکرد می‌توان به نقاط قوت و ویژگی‌های مطلوب آن‌ها توجه کرد و اعتمادبه‌نفس، خوش‌بینی و امیدواری را در کارکنان افزایش داد و بدین‌وسیله عملکرد فردی و سازمانی را بهبود بخشید (هویدا و همکاران، ۱۳۹۱: ۴۴).

تاکنون سه نوع سرمایه مهم، یعنی سرمایه‌های مالی، انسانی و اجتماعی، موردتوجه پژوهشگران سازمانی بوده است. اما لوتانز و همکارانش شکل دیگری از سرمایه را به‌عنوان سرمایه‌روانشناختی مطرح کردند و ادعا کردند که این سرمایه ضمن اینکه می‌تواند سرمایه اجتماعی و انسانی باشد، از آن نیز فراتر است و سازمان‌ها همچون مزیتی رقابتی از آن بهره می‌گیرند. سرمایه‌روانشناختی همچون سرمایه انسانی و اجتماعی از سرمایه‌های ناملموس سازمانی است که برخلاف سرمایه‌های ملموس با هزینه‌های کمتر مدیریت می‌شود و رهبری‌پذیر است و می‌تواند نتایج مثبت شگرفی در پی داشته باشد. این سرمایه وضعیت توسعه‌ای مثبت روان‌شناختی به وجود می‌آورد و متعهدشدن مشخصه آن است که افراد برای موفقیت در کارها و انجام وظایفشان بسیار می‌کوشند، و در راه رسیدن به هدفشان پایدار می‌مانند (Luthans et al., ۲۰۰۷). سرمایه‌روانشناختی با تکیه بر مؤلفه‌های روان‌شناختی مثبت‌گرا فرد را برای ورود به صحنه عمل آماده می‌کند و مقاومت و سرسختی وی برای تحقق اهداف را تضمین می‌کند (Avey James et al., ۲۰۱۰). کارکنان با سطح سرمایه‌روانشناختی بالاتر علاقه‌مندند که زمان بیشتری را به سازمان خود اختصاص دهند و از هویت جمعی و ارتباطات درون‌گروهی بیشتر لذت ببرند (Peng et al., ۲۰۱۳).

گرایش فرد به سمت سازمان بسیار مهم است و هیچ مطالعه‌ای تا به امروز به اهمیت نقش سرمایه‌روانشناختی در کار توجه نکرده است (al et Norman, ۲۰۱۰: ۳۸۱). در طی سال‌های اخیر، پژوهشگران سازمانی با تمرکز بیشتری عوامل مؤثر بر ادراک و رفتار کارکنان برای تحقق بهتر اهداف سازمان را شناسایی کرده‌اند که بررسی هویت در سازمان یکی از نمونه‌های آن است (محمدزاده و همکاران، ۱۳۹۲: ۲). از دهه ۱۹۸۰ میلادی تئوری هویت اجتماعی پایه و اساسی برای محققان

ارتباطات، رفتار سازمانی و روان‌شناسان اجتماعی شد تا تحقیق و بررسی کنند که چگونه هویت بر روابط بین افراد و سازمان اثر می‌گذارد (Micheal & Miller, ۲۰۱۲). به نقل از حسنی و همکاران، ۱۳۹۳: ۲۰۹).

وجود رابطه نزدیک بین هویت سازمانی و مسائل و موضوع‌های سازمانی باعث می‌شود که افراد احساس وحدت و انسجام و پیوستگی به سازمان داشته باشند و خود را جزئی از مسائل و مشکلات سازمان بدانند. به همین سبب، هویت سازمانی یکی از متغیرهای مهم سازمانی است که باید در میان اولویت‌های مطالعاتی سازمانی قرار بگیرد (Mael & Ashforth, ۱۹۹۲: ۱۰۵). تحقیقات رفتار سازمانی در دو دهه گذشته تمایل چشمگیری به مطالعه درباره هویت سازمانی داشته است (اللهیاری و همکاران، ۱۳۹۰: ۹۶)، زیرا هویت سازمانی با بسیاری از رفتارها، نگرش‌ها و متغیرهای زمینه‌ای (وضعیتی) کاری در ارتباط است (Riketta, ۲۰۰۵) و به‌عنوان یکی از چالش‌برانگیزترین مباحث سازمانی رابطه مستقیم با اعمال و رفتار سازمان‌ها دارد، محرک پنهان بسیاری از کارهای گروهی و کوشش‌های اجتماعی است (نوایی، ۱۳۹۰، به نقل از حسنی و همکاران، ۱۳۹۳: ۲۸۸). حس وابستگی و تعلق بسیار کارکنان به سازمان در نتیجه ارتقای هویت سازمانی به وجود می‌آید که باعث می‌شود افراد حس نزدیکی به ماهیت شغلی خود داشته باشند، بنابراین، فعالانه در آن کار و در کار گروهی نیز مشارکت می‌کنند. به‌تبع این امر، انسجام، هماهنگی و حمایت متقابل اعضا به وجود می‌آید و در نتیجه، گرایش‌های کاری، عملکرد شغلی و مسئولیت اجتماعی آن‌ها را به گونه‌ای مثبت تحت تأثیر قرار می‌دهد (قاسمزاده و همکاران، ۱۳۹۳).

درکل، نتایج پژوهش‌های انجام‌شده در حوزه سرمایه روان‌شناختی و هویت سازمانی نشان از آن دارد که رابطه معناداری میان این دو متغیر و پیامدهای سازمانی وجود دارد (Luthans et al., ۲۰۰۷; Riketta, ۲۰۰۵; نوایی ۱۳۹۰، به نقل از حسنی و همکاران، ۱۳۹۳). برای مثال، پژوهش‌هایی که تاکنون انجام شده نشان می‌دهند که سرمایه روان‌شناختی با رفتار شهروندی سازمانی به‌طور مثبت مرتبط است (Shahnawaz & Jafri, ۲۰۰۹: ۷۹). همچنین پژوهش‌ها نشان می‌دهند که سرمایه روان‌شناختی با تعهد سازمانی، به‌طور مثبت معناداری رابطه دارد (Ibid)، به‌طوری‌که کارکنانی که سطح سرمایه روان‌شناختی بالاتری دارند احساس مسئولیت بیشتر و تعهد سازمانی بالاتری دارند (al et Peng, ۲۰۱۳).

در زمینه رابطه هویت سازمانی با متغیرها و پیامدهای شغلی نیز باید گفت، وجود انواع هویت‌ها در سازمان، مانند هویت سازمانی و هویت گروه کاری، با رفتارهای فرانقشی بیشتری همراه است (Van Dick et al., ۲۰۰۸: ۳۸۹). همچنین تا زمانی که کارکنان سازمان احساس هویت بیشتری با سازمان داشته باشند، باور آن‌ها درباره سازمان بیشتر جنبه مثبت می‌یابد و با آگاهی کامل برای تحقق اهداف سازمان می‌کوشند (اللهیاری و همکاران، ۱۳۹۰: ۱۰۷) و تعهد بالاتری به سازمان

خود دارند (De Coninck, ۲۰۱۱)، اما افرادی که نتوانند با فرایندهای درون سازمانی انطباق پیدا کنند یا به تعبیری، جامعه‌پذیری سازمانی در آن‌ها به صورت صحیح شکل نگرفته باشد، احساس مسئولیت فردی در آن‌ها رضایت بخش نیست و در نتیجه، این امر به پیامدهای منفی از جمله اختلال در عملکرد منجر خواهد شد (حقیقتیان و همکاران، ۱۳۹۲: ۷۲). درکل از آنجایی که رفتار شهروندی به موفقیت سازمان کمک مؤثری می‌کند، برای سازمان‌ها مهم است که بدانند کارکنان چرا و چگونه در رفتارهای شهروندی سازمانی مشارکت می‌کنند و چه عواملی بر این رفتارها تأثیر می‌گذارند (بهاری‌فر و همکاران، ۱۳۹۰: ۲۴). روی هم رفته نظر پژوهشگران این است که هویت سازمانی سطحی از رفتار شهروندی سازمانی را تحت تأثیر قرار می‌دهد، باین حال، توجه خاصی درباره بررسی این مسئله وجود دارد که آیا هویت سازمانی (به عنوان تعدیلگر) ارتباط بین سرمایه روان‌شناختی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان را تحت تأثیر قرار خواهد داد یا نه. به عبارت دیگر، آیا تمایل به ارائه رفتار شهروندی سازمانی در کارکنانی که سرمایه روان‌شناختی و هویت سازمانی در آن‌ها بالاست بیشتر از کارکنانی است که یکی از این عوامل در آن‌ها زیاد نیست؟ (Norman et al., ۲۰۱۰: ۳۸۵). بنا به اعتقاد لوتانز و همکاران (۲۰۰۸) سرمایه روان‌شناختی نمی‌تواند در خلا کار کند و به همین دلیل هویت‌یابی بالای کارکنان با سازمانشان و جو سازمانی حمایتی ممکن است در اینجا نقش بازی کند و هرچه کارمندان بیشتر خود را با سازمانشان هویت‌یابی کنند و بیشتر به حمایت سازمان اعتماد داشته باشند، رفتارهای مثبت آن‌ها بیشتر خواهد شد که پیامدهای مثبت کاری نیز به همراه خواهد داشت.

پژوهشگران در پژوهش‌های پیشین کوشیده‌اند تا عوامل خاص مؤثر در رفتار شهروندی سازمانی را کشف کنند؛ بنابراین، توجه خود را به پیشایندهای این متغیر سازمانی اختصاص داده‌اند (Norman et al., ۲۰۱۰: ۳۸۳). متغیرهای متعددی در محیط کار دیده می‌شود که رفتار شهروندی را تحت الشعاع قرار می‌دهد (فرخ‌نژاد و همکاران، ۱۳۹۰: ۷۹)؛ پیشایندهای متفاوت بخشی از پیش‌بینی کلی رفتار شهروندی است (Huang et al., ۲۰۰۴). همچنین باتوجه به اینکه سرعت و دقت در دستیابی به اهداف و کارکرد و بهره‌وری مؤثر سازمان‌ها بستگی زیادی به اعضای متعهد و پاسخ‌گو دارد، شناخت عوامل و شرایط مؤثر بر پاسخ‌گویی و در نتیجه تعهد شغلی می‌تواند هر سازمانی را در بهبود عملکرد و جذب افراد توانمند یاری بخشد، ولی متأسفانه تحقیقات در موضوع پاسخ‌گویی به اندازه اهمیتی که این موضوع دارد - به ویژه در مراکز آموزشی - انجام نشده است و درباره پیشایندها و پیامدهای این سازه مهم آگاهی کمتری وجود دارد (Frink et al., ۲۰۰۸: ۱۷۷). بنابراین، نگارندگان در پژوهش حاضر به دلیل اهمیت متغیرهای «رفتار شهروندی سازمانی» و «پاسخ‌گویی» به عنوان مؤلفه‌های مهم و مورد توجه در محیط کاری می‌کوشند تا نقش تعاملی سرمایه روان‌شناختی و هویت سازمانی را با توجه به این دو متغیر مدنظر قرار دهند.

بیشتر سازمان‌ها در محیط‌های پرچالش امروزی به دنبال کسب مزیتی به نام نیروی انسانی باکیفیت و برتر در همه زمینه‌ها هستند و برای دستیابی به این مزیت پایدار، سرمایه روان‌شناختی افرادی که در سازمان مشغول به کارند و کسانی که باید به کار گرفته شوند، بسیار حائز اهمیت است و اگر بتوان ارتباطی بین سرمایه روان‌شناختی و رفتار شهروندی ازیک‌سو و سرمایه روان‌شناختی و پاسخ‌گویی ازسوی دیگر برقرار نمود، در حقیقت کمک بسزایی به بهره‌وری سازمان‌هایی از نوع سازمان موردبررسی پژوهش پیش‌رو و سایر سازمان می‌تواند باشد، چرا که با پی‌بردن به این مهم می‌توان تصمیمات اقتصادی خاصی درباره نحوه استخدام نیروهای دارای سرمایه روان‌شناختی بالا یا درباره آموزش و توانمندسازی آن‌ها اتخاذ کرد.

در کل، پژوهش حاضر به این مسئله توجه می‌کند که اگر هم سرمایه روان‌شناختی و هم هویت سازمانی به وجود بیاید، آیا تمایل به ارائه رفتار شهروندی سازمانی و پاسخ‌گویی در کارکنان بیشتر خواهد شد؟

مبانی نظری

سرمایه روان‌شناختی ازجمله موضوعات نوینی است که در یک دهه گذشته به حوزه سازمان و مدیریت وارد شده و توجه صاحب‌نظران را به خود جلب کرده است (حضور و همکاران، ۱۳۹۲). این مفهوم جدید خود از چهار متغیر روان‌شناختی تشکیل شده که عبارت‌اند از: امید^۱ خودکارآمدی^۲، خوش‌بینی^۳ و تاب‌آوری^۴ (سازش‌کاری) (حسین‌پور و علیزاده، ۱۳۹۱)، که هرکدام از آن‌ها یک ظرفیت روان‌شناختی مثبت در نظر گرفته می‌شود و قابلیت رشد دارد و به‌طور چشمگیری با پیامدهای عملکردی مرتبط است (قاسم‌زاده و همکاران، ۱۳۹۴). به اعتقاد لوتانز و همکاران (۲۰۰۷)، سرمایه روان‌شناختی یکی از عواملی است که با تکیه بر مؤلفه‌های روان‌شناختی مثبت‌گرا فرد را برای ورود به صحنه عمل آماده می‌کند و مقاومت و سرسختی وی در تحقق اهداف را تضمین می‌کند. نتایج پژوهش‌های انجام‌شده درباره سرمایه روان‌شناختی نشان از آن دارد که رابطه معناداری میان آن و پیامدهای سازمانی وجود دارد (Avey James, ۲۰۱۰). برای مثال، پژوهش‌هایی که تاکنون انجام شده نشان می‌دهند که سرمایه روان‌شناختی با رفتار شهروندی سازمانی، تعهد، رضایت شغلی و عملکرد کارکنان به‌طور مثبت مربوط است و همچنین با غیبت کارکنان، بدبینی کارکنان و قصد ترک شغل به‌طور منفی مرتبط است. همچنین نتایج مطالعه این پژوهشگران نشان می‌دهد که سرمایه روانی به‌طور متفاوتی تعهد و رفتار شهروندی سازمانی را در سازمان‌های دولتی و خصوصی تحت تأثیر قرار می‌دهد. مطالعات به‌وضوح نشان می‌دهند که ابعاد سرمایه روان‌شناختی با ابعاد رفتار

1. hope

2. self-efficacy

3. optimism

4. resiliency

شهروندی سازمانی مرتبط است (Shahnawaz & Jafri, ۲۰۰۹: ۷۹). قدیر و جفری (۲۰۱۴) معتقدند سرمایه روان‌شناختی کارکنان، اثرات مهم بر رفتارهای مرتبط با کار و همچنین رفتارهای غیرشغلی مانند رفتار شهروندی سازمانی (تأکید بر ماهیت داوطلبانه فعالیت و متمایز از وظایف محوله) دارد و در پژوهشی که به بررسی نقش میانجی سرمایه روانی بین جو سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی پرداخته‌اند، رابطه معناداری را بین سرمایه روان‌شناختی با هر دو متغیر جو سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی نشان داده‌اند. در پژوهش قاسم‌زاده و همکاران (۱۳۹۴) نقش تعاملی سرمایه روان‌شناختی و سرمایه اجتماعی بر تعهد سازمانی و آموزش اثربخش اعضای هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی تأیید شد. اوی و همکاران (۲۰۰۸) نیز در پژوهش خود ارتباط سرمایه روانی با رفتار شهروندی سازمانی را نشان دادند.

بحث هویت سازمانی^۱ یکی از چالش برانگیزترین مباحث سازمانی است که آثار عمیقی را بر زندگی افراد و جوامع می‌گذارد و رابطه مستقیم با اعمال و رفتار سازمان‌ها دارد. این واژه اصطلاح مهمی است که محرک پنهان بسیاری از کارهای گروهی و تلاش‌های اجتماعی است. بنابراین در ادبیات رفتار سازمانی و پژوهش‌های مدیریتی توجه زیادی به خود جلب کرده است (حسینی و همکاران، ۱۳۹۳: ۲۸۸). هویت سازمانی از جمله نگرش‌های کارکنان است که پس از دهه ۱۹۸۰ میلادی به خط مقدم مطالعات سازمانی انتقال یافته و درک مدیران را از رفتار کارکنان و سازمان افزایش داد (محمدزاده و همکاران، ۱۳۹۲: ۲). این موضوع به‌منزله شکل خاصی از مفهوم گسترده‌تر هویت اجتماعی شناخته می‌شود (امیرخانی و آغاز، ۱۳۹۰). درباره معنی و تعریف هویت سازمانی توافق کمی وجود دارد. این سازه نشان‌دهنده روش‌های خاصی است که از طریق آن‌ها افراد خودشان را بر حسب عضویتشان در یک سازمان خاص تعریف می‌کنند (Cole & Bruch, ۲۰۰۶: ۵۸۶). مدیران همواره به دنبال ارزیابی و ارتقای هویت سازمانی در میان کارکنان خود هستند چرا که به نتایج مثبت آن علاقه‌مندند (محمدزاده و همکاران، ۱۳۹۲: ۳). بسیاری از تحقیقات انجام‌شده در زمینه هویت سازمانی مبین این نکته‌اند که هویت سازمانی از عوامل مؤثر بهره‌وری در سازمان‌هاست (Bergami & Bagozzi, ۲۰۰۰; Bellou et al, ۲۰۰۵). نتایج تحقیق برگمی و باگزی (۲۰۰۰) نشان داد کارکنانی که احساس هویت یکسانی با سازمان خود دارند، تفکرات مثبت و رفتارهای مفیدی در برابر محیط کار خود نشان می‌دهند. اشفورث^۲ (۲۰۰۱) نیز بیان می‌کند که هویت سازمانی می‌تواند پیامدهای رفتاری، عاطفی و شناختی مختلفی را پیش‌بینی کند (به‌نقل از اللهیاری و همکاران، ۱۳۹۰: ۱۰۶). اللهیاری و همکاران (همانجا) در یافته‌های پژوهش خود نشان دادند هویت سازمانی از عوامل مرتبط و پیش‌بینی‌کننده رفتارهای شهروندی سازمانی است.

1. organizational identification

2. Ashforth

در یافته‌های پژوهش قاسم‌زاده و همکاران (۱۳۹۳) نیز بیشترین میزان همبستگی معنی‌دار به رابطه بین هویت سازمانی با رفتار شهروندی مربوط است؛ همچنین بل و منگوک (۲۰۰۲) و بلو و همکاران (۲۰۰۵) نیز ارتباط مثبت و معنی‌داری را بین این دو متغیر یافتند.

رفتار شهروندی سازمانی یکی از موضوع‌های اساسی مورد بررسی در پژوهش‌های اخیر است که به رفتار در محل کار و در سازمان مربوط می‌شود (فرخ‌نژاد و همکاران، ۱۳۹۰: ۷۹). رفتار شهروندی سازمانی رفتاری اختیاری، داوطلبانه، افزون‌بر نقش رسمی و بی‌چشمداشت است که گرچه مستقیماً به سیستم‌های پاداش و تنبیه سازمان مربوط نمی‌شود، به اثربخشی کارکرد آن کمک شایانی می‌کند (Hall & Ferris, ۲۰۱۰). مفهوم اختیاری بودن این رفتارها بدان معناست که آن‌ها جزء الزامات رسمی نقش، شرح شغل و وظایف رسمی فرد شاغل نبوده، در قرارداد شغلی به آن‌ها اشاره نشده است. بروز آن‌ها به نظر و انتخاب فرد بستگی دارد و صرف نظر کردن از آن‌ها تنبیه خاصی را در سازمان به دنبال ندارد. امروزه این تلاش‌های فراتر از انتظار و سودمند را در ادبیات علم سازمان و مدیریت، رفتارهای افزون‌بر نقش، رفتارهای شهروندی سازمانی و یا اوسی‌بی^۱ می‌خوانند. متغیر اوسی‌بی که برای نامیدن آن از تعابیر و واژه‌های دیگری مانند سندروم سرباز خوب^۲، رفتار اختیاری، داوطلبانه و افزون‌بر نقش، استفاده می‌شود، موج نوینی را در دانش موجود از رفتارهای مزیت بخش سازمانی ایجاد کرده است (زین‌آبادی و همکاران، ۱۳۸۷: ۷۷). در طول دهه گذشته، تحقیقات بسیاری در زمینه مدیریت منابع انسانی برای بررسی مقدمات و پیش‌نیازهای مرتبط با رفتارهای شهروندی انجام شده است (بهراری‌فر و همکاران، ۱۳۹۰: ۲۴). در همین باره علامه و همکاران (۲۰۱۲) در پژوهش خود نشان دادند که رفتار شهروندی سازمانی توسط هویت سازمانی تحت تأثیر قرار می‌گیرد. همچنین الهیاری و همکاران (۱۳۹۰) و بلا و همکاران (۲۰۰۵) رابطه مثبت و معناداری را بین این دو متغیر نشان دادند.

متغیر دیگر این پژوهش شاخص وابسته پاسخ‌گویی است. یکی از مهم‌ترین دغدغه‌های مدیران سازمان‌ها، پاسخ‌گوبودن و تعهد اعضا به سازمان مطبوع خود است. مفهوم پاسخ‌گویی ریشه‌های خود را در مفاهیمی مانند «نظریه کلاسیک مدیریت» و «تقسیم کار» و ویژگی‌های شغلی می‌یابد. همسو با دیدگاه مدیریت علمی تیلور و همسو با هنجارهای کاملاً شایع و منصفانه، کارمندان یک سازمان در برابر بخشی از کار که در کنترل مستقیم آن‌هاست باید پاسخ‌گو باشند (رفیع‌زاده و منوریان، ۱۳۸۸: ۶۵). ریچارد هیکس در یک تقسیم‌بندی پاسخ‌گویی را در شش بُعد بررسی کرده است که در بین پاسخ‌گویی‌های مذکور، مبنای فلسفی مسئولیت اجتماعی پاسخ‌گویی و تعهد اخلاقی است که این تعهدات را می‌توان به سه دسته تقسیم کرد: الف) تعهدات اخلاقی فردی؛ ب)

۱. OCB: این سرواژه کوتاه‌شده عبارت از organizational citizenship behavior است که در این مقاله به جای «رفتار شهروندی سازمانی» می‌آید.

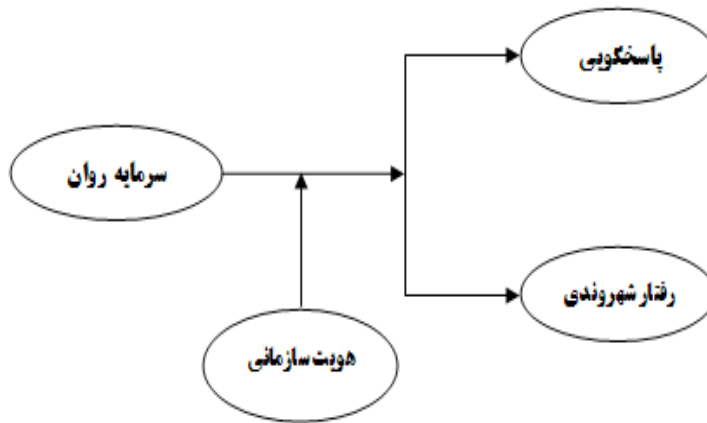
2. good soldier syndrome

تعهدات اخلاقی سازمانی؛ ج) تعهدات اخلاقی عمومی (مشبکی و خلیلی شجاعی، ۱۳۸۹: ۴۴). دیرینه مفهوم پاسخ‌گویی، 'فارغ از خاستگاه رشته‌ای آن، هم‌اندازه تاریخ بشر است و صاحب‌نظران و متخصصان اهمیت آن را برای بقای سیستم‌های اجتماعی در طول زمان متذکر شده‌اند. امروزه پاسخ‌گویی به‌عنوان یکی از موضوعات مهم در رشته‌هایی نظیر حقوق، سیاست، بهداشت و درمان، روان‌شناسی اجتماعی، رفتار سازمانی و آموزش و پرورش توجه فزاینده‌ای را به خود جلب کرده است (Ghassemzade et al., ۲۰۱۰). هر سیستم اجتماعی کارکردهای متداولی دارد که پاسخ‌گویی در برابر رفتارهای فردی مطلوب و نامطلوب را لازم می‌داند، از این‌رو، پاسخ‌گویی در محیط کار بسیار مهم است؛ یعنی اینکه افراد باید در قبال تصمیمات و کارهایشان پاسخ‌گو باشند. اگر پاسخ‌گویی مطرح نباشد، افراد نخواهند توانست کارهایی را که دوست دارند انجام دهند. نتیجه چنین وضعی آشوب و شکست سازمان خواهد بود. سیستم‌های پاسخ‌گو می‌توانند به‌عنوان مکانیسم‌های کنترل و شکل‌دهی به رفتار در جهات ازپیش‌تعیین‌شده برای رسیدن به اهداف و اثربخشی سازمان تعریف شوند (Hall et al., ۲۰۰۹: ۳۸۱). درباره پاسخ‌گویی با متغیرهای پژوهش پیش‌رو لوتانز و همکاران (۲۰۰۸) در مطالعه خود بین سرمایه روان‌شناختی و تعهد (به‌عنوان پیامد پاسخ‌گویی) رابطه مثبتی را نشان دادند. نتایج پژوهش هویدا و همکاران (۱۳۹۱) نیز گویای وجود رابطه‌ای مثبت بین سرمایه روان‌شناختی و تعهد بود. همچنین قلی‌پور و امیری (۱۳۸۸) نشان دادند که کاهش هویت سازمانی موجب کاهش تعهد سازمانی می‌شود.

در کل، به‌رغم پژوهش‌های مختلفی که به‌طور جداگانه بعضی از متغیرهای تحقیق پیش‌رو را بررسی کرده‌اند و در بالا به تعدادی از آن‌ها اشاره شد، طبق بررسی‌های صورت‌گرفته در زمینه پیشینه موضوعی تحقیق، به‌ویژه در تحقیقات درون‌مرزی، هیچ‌گونه پژوهشی که اشاره مستقیم به نقش تعاملی سرمایه روان‌شناختی و هویت سازمانی بر پاسخ‌گویی و او.سی.بی داشته باشد، یافت نشد. به‌ویژه درباره سرمایه روان‌شناختی و هویت سازمانی با پاسخ‌گویی هم پژوهشی صورت نگرفته است. افزون‌براین، بنا به اظهار قدیر و جفری (۲۰۱۴) سرمایه روان‌شناختی که یک مفهوم نسبتاً جدیدی است به‌طور کامل به‌عنوان یک مکانیسم ارتباطی در ادبیات پژوهش مطالعه نشده است. از این‌رو، برای اینکه مفهوم سرمایه روان‌شناختی روشن شود، و نیز با عنایت به مطالب مذکور، آزمون چنین رابطه‌ای در فضای سازمان‌های ایران ضروری به نظر می‌رسد؛ لذا پژوهش حاضر در پاسخ به چنین نیازی انجام شده است و هدف آن بررسی نقش تعاملی سرمایه روان‌شناختی و هویت سازمانی و تأثیر این دو بر رفتار شهروندی سازمانی و پاسخ‌گویی است. سازمان‌های دولتی (به‌گفته الوانی و احمدی، ۱۳۹۲) سهم و نقش بسزایی در فرهنگ‌سازی و القای هنجارها دارند و می‌توانند طلایه‌دار تحقق و ترویج مفهوم پاسخ‌گویی باشند، همچنین، دیگر بخش‌های غیردولتی نیز با الهام و

الگوبرداری از آن‌ها می‌توانند بکوشند تا مفهوم پاسخ‌گویی اجتماعی سازمانی در بخش متبوع پذیرفته شود و آن را نهادینه کنند. این کار در بین کارکنان آموزش و پرورش شهر ارومیه انجام شده است. در مجموع، براساس آنچه بیان شد، فرضیه‌های تحقیق و ارتباط بین متغیرهای پژوهش به شرح زیر است، که در قالب مدل مفهومی شکل ۱ آمده است.

فرضیه ۱: هویت سازمانی رابطه بین سرمایه روان‌شناختی و رفتار شهروندی را تعدیل می‌کند.
فرضیه ۲: هویت سازمانی رابطه بین سرمایه روان‌شناختی و پاسخ‌گویی را تعدیل می‌کند.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

روش پژوهش

در این پژوهش با توجه به هدف و موضوع از روش توصیفی از نوع همبستگی استفاده شد. کلیه کارکنان آموزش و پرورش شهر ارومیه جامعه آماری این پژوهش بودند که طبق آمار سازمان آموزش و پرورش شهر ارومیه کارکنان مرد ۱۸۰ تن و کارکنان زن ۷۵ تن بود. برای نمونه‌گیری در این تحقیق از جدول مورگان استفاده شد. به این ترتیب که از جامعه آماری ۱۸۰ نفری مرد ۱۱۸ تن و از جامعه آماری ۷۵ نفری زن ۶۲ تن مطابق جدول مورگان و به صورت تصادفی طبقه‌ای به عنوان نمونه آماری انتخاب شد. در این پژوهش پس از گردآوری داده‌ها، نرم‌افزار آماری SPSS و تکنیک‌های آمار توصیفی (میانگین، انحراف معیار) و آزمون‌های استنباطی (ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چندگانه تعدیل‌کننده) برای تجزیه و تحلیل به کار رفت.

ابزارهای اندازه‌گیری

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

پرسشنامه سرمایه روان‌شناختی:^۱ این پرسشنامه را لوتانز و همکاران (۲۰۰۷) تدوین کرده‌اند که از چهار مؤلفه امید، خوش‌بینی، تاب‌آوری و خودکارآمدی تشکیل شده است. مقیاس ۲۲ گویه دارد و براساس مقیاس پنج‌گزینه‌ای لیکرت (کاملاً مخالفم = ۱ تا کاملاً موافقم = ۵) تنظیم شده است. پژوهش‌های پیشین روایی و پایایی این ابزار را تأیید کرده‌اند. هویدا و همکاران (۲۰۱۲) پایایی این پرسشنامه را از طریق ضریب آلفای کرونباخ برابر با ۰/۷۷ و هاشمی نصرت‌آباد و همکاران (۱۳۹۱) نیز برابر با ۰/۸۵ محاسبه کرده‌اند. در پژوهش حاضر نیز برای بررسی پایایی این پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. همسانی درونی آن برای کل مقیاس ۰/۸۹ به دست آمد.

هویت سازمانی: متغیر هویت سازمانی با استفاده از پرسشنامه مائل و اشفرت^۲ (۱۹۹۲) سنجیده شد. برای ارزیابی هریک 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 به دست آمده (۰/۷۰) هماهنگی درونی ابزار اندازه‌گیری را تأیید می‌کرد.

پرسشنامه پاسخ‌گویی: برای اندازه‌گیری پاسخ‌گویی کارکنان، مقیاسی تک‌بعدی به کار رفت که ۸ سؤال داشت. این ابزار را هاچوارتر و همکاران (۲۰۰۵) تهیه کرده‌اند. این پرسشنامه براساس مقیاس هفت‌درجه‌ای لیکرت (از کاملاً مخالفم = ۱ تا کاملاً موافقم = ۷) پاسخ داده می‌شود. نمرات هر ۸ گویه مقیاس جمع می‌شود و یک نمره کل برای هر فرد در این مقیاس در نظر گرفته می‌شود. مقدار آلفای کرونباخ برای این پرسشنامه در تحقیقات متعدد خارجی در دامنه‌ای از ۰/۷۳ تا ۰/۹۱ به دست آمده است (Hall & Ferris, ۲۰۱۰; Hall et al, ۲۰۰۹; Hochwarter et al, ۲۰۰۵). همچنین (Breaux et al, ۲۰۰۸; Hall et al, ۲۰۰۶; Hochwarter et al, ۲۰۰۵). همچنین تحقیقات قبلی روایی سازه و تک‌بعدی بودن این سازه را نیز تأیید کرده‌اند (Hall et al, ۲۰۰۶; Hochwarter, et al, ۲۰۰۵). در پژوهش حاضر برای بررسی پایایی این پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. همسانی درونی آن برای کل مقیاس (ضریب آلفا) ۰/۷۹ به دست آمد.

پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی: OCB به وسیله پرسشنامه ۶ سؤالی پوداسکف^۳ 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

1. PCQ: Psychological Capital Questionnaires

2. Mael & Ashforth

3. Podsakoff

آموزش و پرورش شهر ارومیه می‌پردازد. به منظور بررسی پایایی این پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. میزان ضریب آلفا $0/85$ برای این ابزار محاسبه شد. پایایی این ابزار در پژوهش‌های قبلی تأیید شده است (قاسم‌زاده و همکاران، ۱۳۹۲).

برای برآورد ضرایب پایایی محاسبه همسانی درونی گویه‌های پرسشنامه‌ها از روش آلفای کرونباخ^۱ استفاده شد. ضرایب پایایی پرسشنامه‌ها بالاتر از $0/70$ به دست آمد. برای پرسشنامه سرمایه روان‌شناختی $0/89$ ، هویت سازمانی $0/70$ ، پاسخ‌گویی $0/79$ و پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی $0/85$ به دست آمد. بنابراین، همه پرسشنامه‌ها از پایایی بالایی برخوردار بودند. نتایج حاصل در جدول ۱ آمده است.

جدول ۱. میزان آلفای به دست آمده برای هریک از شاخص‌های تحقیق

شاخص	ضریب آلفای کرونباخ
سرمایه روان‌شناختی	$0/89$
هویت سازمانی	$0/70$
پاسخ‌گویی	$0/79$
رفتار شهروندی سازمانی	$0/85$

برای اطمینان از روایی سؤالات و گویه‌های مورد سنجش برای مفاهیم به کاررفته در تحقیق، از پرسشنامه اولیه در جمعیت تحقیق آزمون گرفته شد تا نواقص احتمالی پرسشنامه برطرف شود که می‌توانست شامل نامفهوم بودن سؤالات، ترتیب نامناسب سؤالات و طولانی بودن پرسشنامه و جز این‌ها باشد. همچنین از کارشناسان و محققان خواسته شد تا مشکلات احتمالی پرسشنامه را در مقابل هر گویه و سؤال متذکر شوند. پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها و بررسی نظرات کارشناسان، بانک اطلاعاتی تشکیل، و پایایی شاخص‌ها سنجیده شد. همچنین با نظر کارشناسان و استادان درباره سؤالات و گویه‌هایی که برای سنجش متغیرها ساخته شده بود کلاً تجدید نظر شد و پرسشنامه اولیه پس از حذف و اصلاح سؤالات و گویه‌ها نهایی شد. برای اطمینان از روایی پرسشنامه‌های حاضر با توجه به استاندارد بودن پرسشنامه‌ها و استفاده مکرر آن‌ها در پژوهش‌های داخلی و خارجی متعدد، از روایی محتوایی استفاده شد. روایی محتوایی ابزارهای فوق را چندین استاد مدیریت آموزشی تأیید کرده‌اند.

1. Cronbach's alpha

یافته‌های پژوهش

نمونه این تحقیق شامل ۱۸۰ نفر از جامعه ۲۲۵ نفری کارکنان آموزش و پرورش شهر ارومیه بودند که در سال ۹۳-۹۲ مشغول به خدمت بودند. از بین کارکنان مورد پژوهش ۳۴/۴ درصد نمونه زن و ۶۵/۶ درصد از آن‌ها مرد بودند. بیشتر پاسخ‌گویان یعنی ۲۷/۲ درصد از کارمندان مورد پژوهش از نظر سنی ۴۱ تا ۴۵ ساله بودند. اکثریت کارمندان نمونه پژوهشی (۵۷/۸ درصد) مدرک تحصیلی لیسانس داشته‌اند. قبل از بحث در مورد تجزیه و تحلیل فرضیه‌ها، در ابتدا، نرمال بودن توزیع متغیرها با استفاده از آزمون کالموگروف اسمیرنوف بررسی شده است (جدول ۲)، چرا که نرمال بودن توزیع متغیرها از پیش فرض‌های روش تحلیل آماری رگرسیون است. باتوجه به اطلاعات به دست آمده از نتایج تحلیل مقدماتی داده‌ها، مشخص شد که هیچ‌گونه تفاوت معناداری بین کارمندان در ارتباط با متغیرهای پژوهش وجود ندارد. پس به استناد این نتایج، کارمندان به عنوان یک گروه در نظر قرار گرفته، و تحلیل شدند.

جدول ۲. آزمون کولموگروف- اسمیرنوف برای متغیرهای پژوهش

متغیر	آمار آزمون	P-value
سرمایه	۱/۳۵	۰/۰۵۲
هویت	۱/۳۸	۰/۰۵۱
پاسخ‌گویی	۰/۷۵	۰/۶۲
رفتار شهروندی	۱/۰۸	۰/۱۶

جدول شماره ۳ میانگین و انحراف استاندارد نمرات کارکنان را در هریک از متغیرهای پژوهش شامل سرمایه روان‌شناختی، هویت سازمانی، پاسخ‌گویی و رفتار شهروندی نشان می‌دهد. پاسخ کارمندان مورد پژوهش احساس بالاتر از میانگین را در سرمایه روان‌شناختی، هویت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی نشان می‌دهد. همچنین داده‌ها حاکی از احساس پاسخ‌گویی فردی بالایی است.

جدول ۳. میانگین و انحراف استاندارد نمرات متغیرهای مورد مطالعه

متغیر	فراوانی	حداقل	حداکثر	میانگین	انحراف معیار
سرمایه *	۱۸۰	۵۲	۱۰۸	۹۱/۵	۱۰/۱
هویت **	۱۸۰	۱۴	۳۰	۲۲/۸	۳/۸
پاسخ‌گویی ***	۱۸۰	۱۴	۳۵	۲۶	۴/۳
رفتار شهروندی ***	۱۸۰	۷	۲۵	۲۰/۵	۱۰/۲

* حداقل و حداکثر نمره ممکن ۱۱۵-۲۳ (میانگین نظری ۶۹)

** حداقل و حداکثر نمره ممکن ۲۵-۵ (میانگین نظری ۱۵)

*** حداقل و حداکثر نمره ممکن ۳۵-۷ (میانگین نظری ۲۱)

**** حداقل و حداکثر نمره ممکن ۳۵-۶ (میانگین نظری ۱۸)

همبستگی بین متغیرهای پژوهش در جدول ۴ ارائه شده است. چنان‌که در جدول مشاهده می‌شود، ضریب همبستگی بین متغیرهای پژوهش معنادارند.

جدول ۴. همبستگی بین متغیرهای پژوهش

متغیر	سرمایه	هویت	OCB	پاسخ‌گویی
سرمایه روان‌شناختی	۱			
هویت سازمانی	۰/۳۶۲ **	۱		
رفتار شهروندی	۰/۵۸۹ **	۰/۴۲۶ **	۱	
پاسخ‌گویی	۰/۵۱۷ *	۰/۴۳۸ **		۱

* $p < 0/05$ ، ** $p < 0/01$

جدول ۵. نتایج تحلیل رگرسیون تعدیل‌کننده برای پیش‌بینی رفتار شهروندی

رفتار شهروندی			
گام اول: تأثیرات اصلی			
سطح معناداری	ΔR^2	β	
۰/۰۰۰	۰/۳۴	۰/۴۴ **	سرمایه روان‌شناختی (A)
۰/۰۰۲	۰/۳۸	۰/۲۰	هویت سازمانی (P)
گام دوم: تعامل			
۰/۰۴	۰/۴۳	۰/۱۹	P×O

* $p < 0/05$ ، ** $p < 0/01$ و $n = 180$

جدول ۵ نتایج رگرسیون تعدیل‌کننده را نشان می‌دهد. نتایج نشان می‌دهند که سرمایه روان‌شناختی ($\beta = 0/44$ و $P < 0/05$) و هویت ($\beta = 0/20$ و $p < 0/05$) رفتار شهروندی را پیش‌بینی می‌کنند. در دومین گام، تعامل سرمایه روان‌شناختی و هویت سازمانی وارد معادله شد که این تعامل معنادار است.

جدول ۶. نتایج تحلیل رگرسیون تعدیل‌کننده برای پیش‌بینی پاسخ‌گویی

پاسخ‌گویی			
گام اول: تأثیرات اصلی			
سطح معنی داری	ΔR^2	β	
۰/۰۰۰	۰/۲۷	۰/۳۹ **	سرمایه روان‌شناختی (A)
۰/۰۰۲	۰/۳۴	۰/۲۷ **	هویت سازمانی (P)
گام دوم: تعامل			
۰/۴۶	۰/۳۴	۰/۰۷	P×O

* $p < 0/05$ ، ** $p < 0/01$ و $n = 180$

جدول ۶ نتایج رگرسیون تعدیل کننده را نشان می‌دهد. نتایج نشان می‌دهند که سرمایه روان شناختی ($\beta = ۰/۳۹$ و $P < ۰/۰۵$) و هویت ($\beta < ۰/۰۵$ و $p = ۰/۲۷$) پاسخگویی را پیش بینی می‌کنند. در دومین گام تعامل سرمایه روان شناختی و هویت سازمانی وارد معادله شد که این تعامل معنی دار نیست.

بحث و نتیجه گیری

هدف از انجام پژوهش حاضر بررسی نقش تعاملی سرمایه روان شناختی و هویت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی و پاسخگویی کارکنان آموزش و پرورش شهر ارومیه است.

نتایج به دست آمده حاکی از معنادار بودن روابط بین متغیرهای پژوهش بود. در خصوص رابطه مثبت و معنادار بین سرمایه روان شناختی با هویت سازمانی و پاسخگویی، همچنین رابطه مثبت و معنادار بین هویت سازمانی با پاسخگویی، همان طور که در پیشینه پژوهش هم اشاره شد، تحقیقی انجام نشده است که به طور مستقیم با این یافته‌ها هماهنگ باشد؛ از این رو، در این مقاله، نگارندگان از مقایسه تطبیقی اجتناب کرده‌اند.

با این حال، کارکنانی که سطح سرمایه روان شناختی شان بالاتر است، علاقه مندند زمان بیشتری را به سازمان خود اختصاص دهند و احساس مسئولیت قوی تری دارند، از هویت جمعی و ارتباطات درون گروهی بیشتر لذت می‌برند و تعهد سازمانی بالاتری دارند (Peng et al, ۲۰۱۳). و این موضوع می‌تواند تا حدودی نتایج به دست آمده را تأیید کند.

یافته‌ها همچنین رابطه مثبت و معناداری را بین هویت سازمانی با رفتار شهروندی نشان دادند. این بخش از یافته‌ها با آنچه پژوهشگرانی چون قاسم زاده و همکاران (۱۳۹۳)، حسنی و همکاران (۱۳۹۳)، الهیاری و همکاران (۱۳۹۰)، بل و منگوک (۲۰۰۲)، بلو و همکاران (۲۰۰۵) نشان دادند، همسویی قابل ملاحظه‌ای نشان می‌دهد. بر اساس تئوری هویت سازمانی، ارائه رفتارهای مشارکتی خارج از نقش کارکنان سازمان‌ها وابسته به هویت سازمانی است؛ به عبارت دیگر، حد و حدودی است که اعضای سازمان خود را جزء سازمان و با سازمان یکی بدانند و هویت خود را در دل آن تصور کنند (الهیاری و همکاران، ۱۳۹۰: ۹۶). اندیشمندان علوم اجتماعی معتقدند هویت سازمانی نیروهای انگیزشی بسیار قوی و نهفته‌ای دارد که می‌تواند در قالب رفتارهای شهروندی سازمانی بروز یابد (Chiaburu & Byrne, ۲۰۰۹). پژوهش وی^۱ (۲۰۱۲) نیز می‌تواند نتیجه حاصل را تأیید کند؛ او نشان داد هنگامی که کارکنان احساس وابستگی و تعلق به سازمان خود داشته باشند به احتمال زیاد رفتارهای فراتر از نقش شهروندی بیشتری خواهند داشت. همچنین بنا به گفته نادی و الصفی (۱۳۹۲) به میزانی که تناسب فرد سازمان روی دهد، کارکنان برای درگیری در رفتارهای

1. Wei

شهروندی سازمانی تمایل بیشتری پیدا می‌کند. بررسی فراتحلیلی ریکتا^۱ (۲۰۰۵) نیز می‌تواند این یافته را تأیید کند. وی معتقد است هویت سازمانی، به علت ایجاد انگیزه‌های درونی در افراد می‌تواند از پیش‌بینی‌کننده‌های فعالیت‌های فرانقشی و عجین‌شدن با شغل باشد.

همچنین سرمایه روان‌شناختی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنادار دارد. این یافته نیز با نتایج تحقیق قدیر و جفری (۲۰۱۴)، شهنواز و حسن جعفری (۲۰۰۹)، اوی و همکاران (۲۰۰۸) هم‌خوان است. بنا به گفته شهنواز و حسن جفری (۲۰۰۹) مطالعات به‌وضوح نشان‌دهنده ارتباط ابعاد سرمایه روان‌شناختی با ابعاد اوسی بی است. به نظر قدیر و جفری (۲۰۱۴) سرمایه روان‌شناختی کارکنان اثرات مهمی بر رفتارهای غیرشغلی مانند رفتار شهروندی سازمانی (تأکید بر ماهیت داوطلبانه فعالیت و متمایز از وظایف محوله) دارد. وقتی سازمان‌ها بر جنبه‌های مثبت رفتاری و توسعه نقاط قوت کارکنان به‌جای توجه به نقاط ضعف آن‌ها تمرکز کنند، خوش‌بینی و اعتماد به نفس در کارکنان افزایش می‌یابد و بدین وسیله عملکرد فردی و سازمانی آن‌ها بهبود می‌یابد و در کنار آن اعضا به انجام فعالیت‌های داوطلبانه‌ی مازاد بر شغل تشویق خواهند شد، زیرا بنا به اعتقاد لوتانز و همکاران (۲۰۰۴) سرمایه روان‌شناختی افراد را به چالش می‌کشانند تا در جست‌وجوی این پاسخ به این پرسش برآیند که چه کسی هستند و در نتیجه، به خودآگاهی بهتر که لازمه دستیابی به اهداف و موفقیت است، برسند.

همچنین، نتایج بیانگر نقش تعاملی سرمایه روان‌شناختی و هویت سازمانی در پیش‌بینی رفتار شهروندی کارکنان بود. به‌عبارت‌دیگر سرمایه روان‌شناختی و هویت سازمانی در تعامل با یکدیگر منجر به رفتارهای فرانقشی در کارکنان آموزشی می‌شود. یعنی زمانی که سرمایه روان‌شناختی کارکنان بالا باشد و هم‌زمان، هویتشان را با سازمان بیابند، رفتارهای فرانقشی و شهروندی بیشتری را نشان خواهند داد. این بخش از یافته‌ها با نتایج پژوهش نورمن و همکاران (۲۰۱۰) همسو است. این پژوهشگران نشان دادند کارکنانی که در آن‌ها هر دو متغیر سرمایه روان‌شناختی و هویت سازمانی بالاست در مقایسه با کسانی که هویت سازمانی ندارند، رفتار شهروندی بهتری دارند. سرمایه روان‌شناختی، به‌عنوان یک وضعیت توسعه‌ای مثبت روان‌شناختی با مشخصه‌های متعهدشدن و انجام تلاش لازم برای موفقیت در کارها، وظایف و پایداری در راه هدف (Luthans et al., ۲۰۰۷) می‌تواند درجه هویت‌یابی شخص با سازمانش را تحت تأثیر قرار دهد و این هویت‌یابی ممکن است به نوبه خود، سازمان را در نظر کارمند جذاب‌تر کند، که این امر نیز ممکن است منجر به رفتار واقعی در قالب رفتار شهروندی گردد. بنا به اعتقاد لوتانز و همکاران (Ibid)، سرمایه روان‌شناختی نمی‌تواند در خلا کار کند و به‌همین دلیل، بسیار مهم است که کارکنان با سازمانشان احساس هویت کنند و یک جو سازمانی حمایتی وجود داشته باشد. هرچه کارکنان احساس هویت

1. Riketta

بیشتری پیدا کنند و به حمایت سازمان بیشتر اعتماد داشته باشند، رفتارهای مثبت‌تری از خود نشان خواهند داد که پیامدهای مثبت کاری به دنبال خواهد داشت. با توجه به مطالب یادشده، انتظار می‌رود رفتار شهروندی، همچون انجام فعالیت‌های داوطلبانه غیرشغلی، هنگامی بیشتر باشد که حاکمیت سرمایه روان‌شناختی و هویت‌یابی گروه کار با سازمانشان هردو مطرح باشد.

نتایج همچنین نشان داد که در واقع، رابطه‌ای مستقیم میان سرمایه روان‌شناختی و پاسخ‌گویی وجود دارد. پلیسیس و بارخوزن^۱ (۲۰۱۱) به تازگی در بررسی‌شان نشان دادند که سازمان‌های امروز سرمایه روان‌شناختی را به‌عنوان یک پیش‌نیاز برای ایجاد محیطی مراقبتی در نظر می‌گیرند. بنابراین، می‌توان انتظار داشت که سرمایه روانی در سازمان بتواند افراد را پاسخ‌گو کند. به عبارتی، سرمایه روان‌شناختی یک وضعیت روحی روانی مثبت فردی است و مشخصه‌هایی همچون خودکارآمدی، انعطاف‌پذیری، خوش‌بینی، امید به پاسخ‌گویی و تعهد فردی به همراه دارد. سرمایه روان‌شناختی توانایی بالایی برای تبیین متغیرهای مهم و کاربردی مانند تعهد سازمانی دارد. سرمایه روان‌شناختی به‌واسطه آنکه مفهومی در سطح فرد است، تأثیر بیشتری درباره نگرش شغلی دارد. در واقع، می‌توان گفت افرادی که از سطح بالای سرمایه روان‌شناختی برخوردارند در طول زمان می‌کوشند تا همواره از خود حقیقی خود به خود ممکن دست یابند، این امر زمینه‌ساز افزایش تعهد سازمانی می‌شود. تعهد سازمانی به‌واسطه نگرشی بودن، تابع سایر نگرش‌ها، ادراکات و عواملی در سطح فرد است. متغیرهایی همچون خوش‌بینی و بدبینی که عمدتاً شخصیتی هستند، عواملی چون امیدواری و عزت نفس افراد سازمان، همگی عناصری‌اند که می‌توانند میزان تعهد اعضا را به سازمان تعیین کنند. مزیت اصلی سرمایه روان‌شناختی در تعیین تعهد سازمانی به‌واسطه سطح روانی و فردی آن است. نوع ادراک فرد، هیجانات و همچنین نگرش‌های عمومی فرد تابعی از ویژگی‌های شخصیتی و محیطی است، با وجود این، ابعاد شخصیتی توانایی پیش‌بینی قوی‌تری نسبت به متغیرهای محیطی دارند (شریفی و شاه‌طالبی، ۱۳۹۴: ۱۴۵). بر این اساس، می‌توان از تقویت سرمایه روان‌شناختی بین افراد سازمان به‌عنوان یک الزام کارساز در ارتقای تعهد و پاسخ‌گویی سازمانی نام برد و رابطه همبسته مستقیم سرمایه روان‌شناختی با تعهد و پاسخ‌گویی سازمانی را از این منظر تحلیل کرد. البته در این مورد پژوهشی که به‌طور مستقیم با این یافته هماهنگ باشد انجام نشده است؛ لذا به دلیل ضعف تحقیقات گذشته در نادیده گرفتن متغیرهای میانجی و تعدیل‌کننده، در تأیید یا رد این یافته، امکان مقایسه نتایج دیگر پژوهش‌ها با یکدیگر وجود ندارد. در واقع، مطالعه حاضر نقش تعاملی سرمایه روان‌شناختی و هویت سازمانی در پیش‌بینی پاسخ‌گویی را بررسی کرده است و کوشیده است تا این ضعف را جبران کند.

قابل ذکر است که در ایران پژوهشی انجام نشده است که رابطه سرمایه روان‌شناختی با پاسخ‌گویی

و رابطه هویت سازمانی با پاسخگویی را با هم مدنظر داشته باشد؛ لذا ضمن اینکه یکی از کمک‌های مطالعه پیش رو افزون‌بر افزایش پژوهش در سوابق متغیرهای مورد بررسی، پُرکردن این خلا و توضیحی در این زمینه می‌تواند باشد، اما به دلیل نبودن عرصه و موضوع مورد بررسی، به‌ویژه در مورد متغیرهای مذکور، برای به‌دست‌آوردن شواهد تجربی قوی‌تر پیشنهاد می‌شود پژوهشگران در این زمینه بیشتر بررسی کنند. در مطالعه حاضر، متغیرهای پیامد «او.سی.بی» و «پاسخ‌گویی» مبنی بر اثرگذاربودن این مؤلفه‌ها به‌عنوان ساختارهای مهم و مورد توجه در محیط کاری انتخاب شدند؛ بااین‌حال، لحاظ‌کردن دیگر متغیرهای واجد شرایط در آزمون پیامدهای سرمایه روان‌شناختی، ممکن است مفید و آموزنده باشد. همچنین تکرار پژوهش با گروه‌های شغلی مختلف و در سطوح گوناگون تحلیل برای افزایش تعمیم نتایج این مقاله ازجمله کارهایی است که پژوهشگران بعدی باید به آن بپردازند.

درباره یافته‌های پژوهش حاضر باید گفت، هویت سازمانی با سطوح بالاتری از او سی بی و پاسخ‌گویی همراه بود، که نشان می‌دهد مدیران باید بکوشند تا هویت سازمانی کارکنان افزایش یابد. در این راستا، برای بهبود نگرش کارکنان در مورد هویت سازمانی که در آن مشغول به کارند، نکاتی باید مدنظر قرار گیرد: در درجه اول مدیریت عالی سازمان باید از تمایل کارکنان به انجام اموری که به آن‌ها واگذار شده است اطمینان حاصل کند. همچنین دور از فایده نیست که مدیریت سازمان نظرات و ایده‌های کارکنان را از طریق مشارکت‌دادن ایشان در ارائه پیشنهاد برای اجرای بهتر امور بشنود، همچنین مفید است که کارکنان به مدیران دسترسی آسان داشته باشند و مدیران نیز برای شفاف‌سازی امور جاری و نیز اطلاع‌رسانی به کارکنان در زمینه حوزه کاری‌شان بکوشند و اعتماد کارکنان را به مدیریت از طریق اهمیت‌دادن به امنیت شغلی‌شان افزایش دهند. اگرچه ممکن است در زمان حال نتوان هویت سازمانی در کارکنان را کاملاً به وجود آورد، افزایش حس تعلق، تعهد و مسئولیت‌پذیری ناشی از آن، که عملکرد متعهدانه کارکنان را در پی خواهد داشت، می‌تواند به‌صورت ظرفیت‌های بالقوه‌ای برای دستاوردهای حاصل از آن برای سازمان در آینده باشد. آنچه مسلم است اینکه افزایش تعهد به‌نوبه خود ارتقای سازگاری فرد با سازمان را به همراه دارد و موجب افزایش رفتارهای فراتر از نقش، احساس مسئولیت بیشتر در برابر مشکلات سازمان، اختصاص وقت و انرژی بیشتر در راستای تحقق اهداف سازمان، از آن خود دانستن موفقیت‌ها و شکست‌های سازمان، و در نهایت افزایش بهره‌وری خواهد شد.

در پژوهش پیش رو تایید نقش تعاملی سرمایه روان‌شناختی و هویت سازمانی در پیش‌بینی رفتار شهروندی نیز شواهدی فراهم می‌کند برای این واقعیت که هم سرمایه روان‌شناختی و هم هویت سازمانی، هر دو نقش مهمی را در اراده کارکنان برای نشان‌دادن رفتارهای فراتر از نقش بازی می‌کنند

و این ایده را تقویت می‌کند که شاید صرف بالابودن سرمایه روان‌شناختی در افراد منجر به رفتارهای فرانقشی بیشتری نشود و در کنار آن افراد با هویت‌یابی بیشتر با سازمان خود دارای فعالیت‌های داوطلبانه غیرشغلی خواهند بود. بنابراین پیشنهاد می‌شود مسئولان در سازمان‌ها برای برانگیختن اعضا، ارتقای کیفیت خدمات و اثربخشی کلی سازمان با هردو مورد بکوشند. درکل، باتوجه به اینکه سرمایه روان‌شناختی با بسیاری از نتایج فردی و سازمانی مرتبط است، بنابراین سرمایه‌گذاری در زمینه توسعه سرمایه روانی، برای مهار منافع آن هم برای کارکنان و هم برای خود سازمان ضروری است. باتوجه به نتایج حاصل در این زمینه می‌توان گفت که وجود افرادی با سطح سرمایه روان‌شناختی بالا می‌تواند در بالاتر بردن رفتار شهروندی کارکنان آموزشی و اعضای سایر سازمان‌ها کمک‌کننده باشد. همین‌طور می‌توان از تقویت سرمایه روان‌شناختی بین افراد سازمان به‌عنوان یک الزام کارساز در ارتقای تعهد و پاسخ‌گویی سازمانی نام برد. به دلیل اینکه عملکرد سازمان‌ها بسته به سطح تعهد، مسئولیت‌پذیری و پاسخ‌گویی کارکنان آن‌ها متفاوت است، سازمان‌هایی که اعضای با تعهد قوی دارند، می‌توانند از عملکرد بالاتر، رضایت شغلی و اثربخشی بیشتری برخوردار شوند که بنا بر نتایج مطالعه حاضر، پاسخ‌گویی سازمانی متأثر از میزان سرمایه روان‌شناختی افراد است. با عنایت به نتایج حاصل و ویژگی‌های بارز سرمایه روان‌شناختی (قابلیت رشد و توسعه و یاددهی بین افراد) پیشنهاد می‌شود مراکز آموزش و پرورش و سایر سازمان‌ها در پی برنامه‌ریزی برای این بعد رفتاری نیروی انسانی خویش برآیند و بدین‌وسیله هم رفتارهای فرانقشی و پاسخ‌گویی منابع انسانی خویش را افزایش دهند و هم ذی‌نفعان خود را از خدمات ارائه‌شده به شکل بهتری بهره‌مند سازند. در این راستا پیشنهاد می‌شود کارگاه‌ها و دوره‌های آموزشی حضوری و مجازی برای آشنایی با چنین مفاهیم نوی و دستاوردهای مهم آن‌ها در سازمان‌ها برگزار گردد. همچنین تسهیم آن با دیگران، توسط افرادی که سطح سرمایه روان‌شناختی بالایی دارند مفید خواهد بود.

همانند بسیاری از تحقیقات دیگر، مطالعه حاضر نیز دارای برخی از محدودیت‌ها است که به نتایج آن باید با عنایت به محدودیت‌هایش توجه شود. داده‌های پژوهش حاضر تنها از کارکنان آموزش و پرورش شهر ارومیه جمع‌آوری شده است. این امر از میزان تعمیم‌پذیری نتایج پژوهش به دیگر حوزه‌ها و سازمان‌ها با ویژگی‌های متفاوت می‌کاهد. درنتیجه، براساس تجزیه و تحلیل این مطالعه نمی‌توان استنتاج گسترده‌ای کرد؛ بنابراین توصیه می‌شود پژوهش‌های مشابهی در جوامع آماری دیگری نیز انجام شود تا قابلیت تعمیم‌پذیری در طیف گسترده‌ای از محیط‌های سازمانی را افزایش دهد. در ضمن استفاده از پرسشنامه‌های خودگزارشی به عنوان تنها ابزار سنجش برای جمع‌آوری داده‌های پژوهش حاضر محدودیت‌های خاص خود را دارد.

منابع

- اللهیاری، محبوبه؛ حمیدی، مهرداد؛ همتی نژاد، مهرعلی و اللهیاری، فاطمه (۱۳۹۰). رابطه هویت سازمانی و عوامل اجتماعی-جمعیت شناختی با رفتار شهروندی سازمانی در ورزش. فصلنامه پژوهش در علوم ورزشی. شماره ۹: ۹۵-۱۱۲.
- الوانی، سیدمهدی؛ احمدی، کیومرث (۱۳۹۲). مفهوم پاسخ گویی اجتماعی سازمانی و ضرورت تبیین مولفه های آن در سازمان های دولتی ایران. فصلنامه مدیریت سازمان های دولتی. سال ۱. شماره ۳: ۷-۱۶.
- امیرخانی طیبه؛ آغاز، عسل (۱۳۹۰). تأثیر ادراک کارکنان از عدالت سازمانی بر هویت سازمانی آنان (مورد مطالعه: دانشگاه های تهران، علامه طباطبائی، تربیت مدرس در تهران). دانشور رفتار. سال هجدهم، دوره جدید، شماره ۵۰: ۲۴۵-۲۶۲.
- بهادری خسروشاهی، جعفر؛ هاشمی نصرت آبادی، تورج؛ بیرامی، منصور (۱۳۹۱). رابطه سرمایه روانشناختی و ویژگیهای شخصیتی با رضایت شغلی در کتابداران کتابخانه های عمومی شهر تبریز. دوماهنامه پژوهنده. شماره ۶: ۳۱۲-۳۱۸.
- بهاری فر، علی؛ جواهری کامل، مهدی؛ احمدی، سیدعلی اکبر (۱۳۹۰). رفتار اخلاقی و رفتار شهروندی سازمانی: تأثیر ارزش های اخلاقی، عدالت و تعهد سازمانی. فصلنامه پژوهش های مدیریت منابع انسانی. دوره ۱. شماره ۱: ۲۳-۴۲.
- حسنی، محمد؛ قاسم زاده، ابوالفضل؛ شیرازی، رحیم (۱۳۹۳). نقش تعاملی هویت سازمانی و هويت تیمی بر رضایت شغلی و رفتارهای فرانقش. فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی. سال ۹. شماره ۲: ۲۸۷-۳۰۴.
- حسین پور، داود؛ علیزاده، حسین (۱۳۹۱). تأثیر سرمایه روان شناختی بر پذیرش دورکاری. فصلنامه مطالعات مدیریت (بهبود و تحول). شماره ۶۹: ۹۵-۱۱۹.
- حضور، محمدجواد؛ صالحی، علی؛ دانایی فرد، حسن و نجاری، رضا (۱۳۹۲). طراحی مدل ارتقاء سرمایه روان شناختی در سازمان های دولتی ایران: تبیین نقش کارکردهای مدیریت منابع انسانی. فصلنامه پژوهش های مدیریت در ایران. ش ۳: ۱-۲۷.
- حقیقتیان، منصور؛ هاشمیان فر، سیدعلی و مرادی، گلرمد (۱۳۹۲). بررسی تأثیر جامعه پذیری سازمانی بر مسئولیت اجتماعی کارکنان (مورد مطالعه شرکت نفت کرمانشاه). جامعه شناسی کاربردی. سال ۲۴. شماره ۴: ۷۱-۹۶.
- رفیع زاده بقرآباد، علاءالدین و منوریان، عباس (۱۳۸۸). بررسی عوامل مؤثر بر پاسخ گویی به ذی نفعان (مطالعه موردی). تدبیر. شماره ۲۱: ۶۴-۶۸.
- زین آبادی، حسن رضا؛ بهرنگی، محمدرضا؛ نوه ابراهیم، عبدالرحیم و فرزاد، ولی الله (۱۳۸۷). رفتار شهروندی سازمانی معلمان، تحلیلی بر ماهیت، روش شناسی پژوهش. پیشایندها و

- پسایندها، فصلنامه نوآوری‌های آموزشی، سال ۷. شماره ۲۸: ۷۵-۱۱۰.
- شریفی، ناهید و شاه‌طالبی، بدری (۱۳۹۴). مدل‌یابی معادلات ساختاری روابط بین سرمایه روان‌شناختی با تعهد سازمانی و ادراک از عملکرد شغلی. فصلنامه رفاه اجتماعی، سال ۱۵. شماره ۵۹: ۱۲۱-۱۵۰.
- فرخ‌نژاد، خدافظر؛ سلیمی، قاسم و فدائیان، بهرام (۱۳۹۰). رفتار شهروندی سازمانی: تاملی بر رابطه وجدان کاری، سازش‌پذیری با رفتارکاری مخرب. فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی. دوره ۳. شماره ۷: ۷۶-۹۶.
- قاسم‌زاده، ابوالفضل؛ حسنی، محمد و زوار، تقی (۱۳۹۲). برازش روابط علی-ساختاری ویژگی‌های شخصیتی با استرس و رفتار شهروندی سازمانی با توجه به اثرات میانجی رفتار پاسخ‌گویی فردی. پژوهش‌های روان‌شناسی اجتماعی. سال ۳. شماره ۹: ۷۹-۹۴.
- قاسم‌زاده علیشاهی، ابوالفضل؛ حیدری‌زاده، زهرا؛ موسوی، عطیه؛ حسنی، محمد (۱۳۹۴). نقش تعاملی سرمایه روان‌شناختی و سرمایه اجتماعی بر تعهد سازمانی و آموزش اثربخش اعضای هیئت علمی. گام‌های توسعه در آموزش پزشکی. دوره ۱۲. شماره ۲: ۳۱۵-۳۲۴.
- قاسم‌زاده، ابوالفضل؛ ملکی، شیوا و بروکی میلان، شعبان (۱۳۹۳). نقش میانجی هویت سازمانی در رابطه بین اخلاق حرفه‌ای با رفتار شهروندی سازمانی و رفتار انحرافی کار. مجله اخلاق و تاریخ پزشکی. دوره ۷، شماره ۴: ۶۶-۷۹.
- قاسم‌زاده، ابوالفضل؛ ملکی، شیوا و حبیبی، حمدالله (۱۳۹۳). نقش هویت تیمی و هویت سازمانی بر عملکرد شغلی و مسئولیت اجتماعی. مدیریت سازمان‌های دولتی. سال ۲. شماره ۸: ۹۵-۱۱۱.
- قلی‌پور، آراین و امیری، بهنام (۱۳۸۸). تأثیر فناوری اطلاعات بر رفتار سازمانی: بررسی چالش‌های هویتی در تیم‌های مجازی و تأثیر آن بر رفتار اعضای تیم. نشریه مدیریت فناوری اطلاعات. شماره ۲: ۱۰۳-۱۱۸.
- محمدزاده، زهرا؛ رحمان‌سرشت، حسین و کوشازاده، سیدعلی (۱۳۹۲). اثر اعتماد شناختی و عاطفی به رهبر بر هویت سازمانی: نقش میانجی اعتماد به سازمان. فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی. شماره ۳: ۱-۲۰.
- مشبکی، اصغر و خلیلی شجاعی، وهاب (۱۳۸۹). بررسی رابطه فرهنگ سازمانی و مسئولیت اجتماعی سازمان‌ها (CSR) (وزارت نیرو به عنوان مورد). جامعه‌شناسی کاربردی. سال ۲۱. شماره ۴ (پیاپی ۴۰): ۳۷-۵۶.
- معمارزاده، غلامرضا؛ ختائی، محمدرضا و عباس‌زاده مینق، شهلا (۱۳۹۱). رابطه بین مؤلفه‌های سرمایه روان‌شناختی و تعهد سازمانی کارکنان اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان آذربایجان شرقی. فصلنامه پژوهش‌های مدیریت. ویژه‌نامه شماره ۹۶: ۱-۱۰.

نادی، محمدعلی و الصفی، مریم‌السادات (۱۳۹۲). نقش واسطه‌ای ابعاد ازخودبیگانگی شغلی در رابطه بین تناسب فردسازمان و رفتار شهروندی سازمانی. *فصلنامه روان‌شناسی معاصر*. دوره ۸. شماره ۲: ۸۱-۹۴.

هاشمی نصرت‌آباد، تورج؛ باباپور، خیرالدین؛ بهادری، جلیل و خسروشاهی، جعفر (۱۳۹۱). نقش سرمایه روان‌شناختی در بهزیستی روانی با توجه به اثرات تعدیلی سرمایه اجتماعی. *پژوهش‌های روان‌شناسی اجتماعی*. دوره ۱. شماره ۴: ۱۲۳-۱۴۴.

هویدا، رضا؛ مختاری، حجت‌الله و فروهر، محمد (۱۳۹۱). رابطه مؤلفه‌های سرمایه روان‌شناختی و مؤلفه‌های تعهد سازمانی. *مجله پژوهش‌های علوم شناختی و رفتاری*. سال ۲. شماره ۲ (پیاپی ۳): ۴۳-۵۶.

Avey, J., B.; Luthans, F.; Ronda S. M. & Palmer N. F. (2010). Impact of Positive Psychological Capital on Employee Well-being over Time. *Journal of Occupational Health Psychology*. Vol. 15(1): 17-28.

Avey, J. B.; Wernsing, T. S. & Luthans, F. (2008). Can Positive Employees Help Positive Organizational Change? Impact of Psychological Capital and Emotions on Relevant Attitudes and Behaviours. *The Journal of Applied Behavioural Science*. Vol. 44: 48-70.

Bellou, V.; Chitiris, L. & Bellou, A. (2005). The Impact of Organizational Identification and Self-Esteem on Organizational Citizenship Behavior: The Case of Greek Public Hospitals. *Operational Research. An International Journal*. Vol. 5 (2): 305-318.

Bell, S. J. & Menguc, B. (2002). The Employee-Organization Relationship, Organizational Citizenship Behaviors, and Superior Service Quality. *Journal of Retailing*. Vol. 78: 131-146.

Bergami, M & Bagozzi, R. P. (2000). Self-categorization, Affective Commitment and Group self Esteem as Distinct Aspects of Social Identity in the Organization. *Journal of Social Psychology*. Vol. 39: 555-577.

Breaux, D. M.; Perrew, P. L.; Hall, A. T.; Frink, D. D. & Hachwarter, W. A. (2008). Time to try a little tenderness? The detrimental effects of accountability when coupled with abusive supervision. *Journal of Leadership & organizational studies*. Vol. 15: 111-122.

Chiaburu, D. & Byrne, Z. (2009). Predicting OCB role definitions: Exchange with the organization & psychological attachment. *J Bus Psychol*. Vol. 24: 201-214.

Cole, M. S. & Bruch, H. (2006). Organizational identity strength, identification, and commitment and their relationships to turnover intention:

- Does organizational hierarchy matter?. *Journal of Organizational Behavior*. Vol. 27: 585-605.
- DeConinck, J. (2011). "The effects of ethical climate on organizational identification, supervisory trust, and turnover among salespeople", *Journal of Business Research*, 64, 617-24.
- Frink, D. D.; Hall, A. T.; Perryman, A. A.; Ranft, A. L.; Hachwarter, W. A. & Ferris, G. R. (2008). A Meso-level Theory of Accountability in Organizations. *Research in Personnel and Human Resources Management*. Vol. 27: 177-245.
- Ghasemzade, A.; Seyd Abbaszade, M. M. & Hassani, M. (2010). Accountability in Educational Systems: An Examination of Antecedent and Consequences. *Proceedings of the IADIS International Conference E-Learning* (pp. 333-337). Freiberg. Germany.
- Hall, A. T.; Royle, M. T.; Brymer, R. A.; Perrewe, P. L.; Ferris, G. R. & Hachwarter, W. A. (2006). Relationship between Felt Accountability as a Stressor and Strain Reactions: The Neutralizing Role of Autonomy across two Studies. *Journal of Occupational Health Psychology*. Vol. 11: 87-99.
- 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: 381-392.
- Hall, A. T. & Ferris, G. R. (2010). Accountability and Extra-role Behavior. *Employment Response Rights*. Vol. 5: 148-159.
- Hochwarter, W. A.; Perrewe, P. L.; Hall, A. T. & Ferris, G. R. (2005). Negative Affectivity as a Moderator of the form and Magnitude of the Relationship between Felt Accountability and Job Tension. *Journal of Organizational Behavior*. Vol. 26: 517-534.
- Hochwarter, W. A.; Witt, L. A.; Treadway, D. C. & Ferris, G. R. (2006). The Interaction of Social Skill and Organizational Support on Job Performance. *Journal of Applied Psychology*. Vol. 91 (2): 482-489.
- Huang, J. H.; Jin, B. H. & Yang, C. (2004). Satisfaction with Business-to-Employee Benefit Systems and Organizational Citizenship Behavior: An Examination of Gender Differences. *International Journal of Manpower*. Vol. 25: 195-210.
- Luthans, F.; Avolio, B. J.; Avey, J. B. & Norman, S. M. (2007). Positive Psy-

- chological Capital: Measurement and Relationship with Performance and Satisfaction. *Personnel Psychology*. Vol. 60: 541–572.
- Luthans, F.; Luthans, K. W. & Luthans, B. C. (2004). Positive Psychological Capital: Beyond Human and Social Capital. *Business Horizons*. Vol. 47(1): 45–50.
- Luthans, F.; Youssef, M & Avolio, J. (2007). *Psychological Capital Developing the Human Competitive Edge*. New York: Oxford University Press.
- Luthans, F.; Norman, S. M.; Avolio, B. J. & Avey, J. B. (2008). The Mediating Role of Psychological Capital in the Supportive Organizational Climate–employee Performance Relationship. *Journal of Organizational Behavior*. Vol. 29: 219–238.
- 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*. Vol. 13: 103–123.
- Norman, S. M.; Avey, J. B.; Nimnicht, J. L & Pigeon, N. G. (2010). The Interactive Effects of Psychological Capital and Organizational Identity on Employee OCB and Deviance Behavior. *Journal of Leadership and Organizational Studies*. Vol. 17(4): 380–391.
- Peng, J.; Jiang, X.; Zhang, J.; Xiao, R.; Song, Y. & Feng, X. (2013). The Impact of Psychological Capital on Job Burnout of Chinese Nurses: The Mediator Role of Organizational Commitment, *PLoS One*. Vol. 8(12): e84193.
- Plessis, Y. D. & Barkhuizen, N. (2011). Psychological Capital: A Requisite for Organizational Performance in South Africa. *South African Journal of Economic and Management Sciences*. Vol. 15(1):
- 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*. Vol. 26(3): 513–563.
- Qadeer, F. & Jaffery, H. (2014). Mediation of Psychological Capital between Organizational Climate and Organizational Citizenship Behavior. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*. Vol. 8(2): 453– 470.
- Riketta, M. (2005). Organizational Identification: A Meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*. Vol. 66: 358–384.
- Shahnawaz, M. G. & Hassan Jafri, M. d. (2009). Psychological Capital as Predictors of Organizational Commitment and Organizational Citizenship

Behaviour. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*. Vol. 35. Special Issue:78-84.

Van Dick, R.; van Knippenberg, D.; Kerschreiter, R.; Hertel, G. & Wieseke, J. (2008). Interactive Effects of Work Group and Organizational Identification on Job Satisfaction and Extra-role Behavior. *Journal of Vocational Behavior*. Vol. 72: 388- 399.

Wei, Y. C. (2012). Person-organization Fit and Organizational Citizenship Behavior-time Perspective. *Journal of Management and Organization*. Vol. 18 (6)833-844 .: