

رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده، سرمایه روان‌شناختی و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران

دکتر پریش جعفری*، دانشیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران، گروه مدیریت
آموزشی، تهران، ایران
زهرامجیدی مقدم، دانشجوی کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران،
تهران، ایران

تاریخ پذیرش: ۹۲/۶/۱۵

تاریخ وصول: ۹۲/۲/۱۰

چکیده

هدف از این مطالعه همبستگی، بررسی رابطه حمایت سازمانی ادراک شده، سرمایه روان‌شناختی و رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران بود. به این منظور، سه پرسش‌نامه حمایت سازمانی ادراک شده آیزنبرگر و همکاران (۱۹۸۶) تعدیل شده برای محیط‌های آموزشی توسط لاماسترو (۲۰۰۰)، سرمایه روان‌شناختی لوتانز (۲۰۰۷) و رفتار شهروندی سازمانی پادساکف و همکاران (۱۹۹۰) بازبینی شده توسط نت میر و همکارانش (۱۹۹۷) بعد از تأیید پایایی (از طریق محاسبه ضریب آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۸۱، ۰/۸۵، ۰/۷۹)، و روایی (روایی صوری از طریق اجرای آزمایشی و روایی محتوایی از طریق قضاوت خبرگان) مورد استفاده قرار گرفت. پرسش‌نامه‌ها بین ۲۳۴ نفر که با استفاده از جدول مورگان و به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای از میان ۶۱۱ نفر کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران انتخاب شده بودند اجرا شدند. داده‌ها با آزمون‌های آماری کولموگروف-اسمیرنوف، همبستگی پیرسون و رگرسیون خطی و با استفاده از نرم‌افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج نشان داد که بین حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنادار ($r=0/27$) وجود دارد، هم‌چنین بین سرمایه روان‌شناختی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنادار ($r=0/40$) وجود دارد، علاوه بر این، بین حمایت سازمانی ادراک شده و سرمایه روان‌شناختی نیز رابطه معنادار ($r=0/21$) وجود دارد.

کلید واژه‌ها: حمایت سازمانی ادراک شده، سرمایه روان‌شناختی، رفتار شهروندی سازمانی

مقدمه

تمامی سازمانها از جمله سازمانهای آموزش عالی به منظور رقابت در دنیای پر چالش و متغیر کنونی و تحقق اهداف خود در صدد هستند تا کارکنانی را به خدمت بگیرند که فراتر از الزامات شغلی خود به کار و تلاش بپردازند. افزایش روزافزون سهم کارکنان در ارزش آفرینی در سیستم پویای رقابتی کسب و کار، منجر به تغییر نگاه مدیران به کارکنان از یک منبع تولید ژرف به یک شهروند سازمانی شده است (کوپمن^۱، ۲۰۰۱ به نقل از نوروزی، ۱۳۹۱، ۸۸). پژوهشگران سازمانی از تلاشهایی که فراتر از وظایف تعریف شده کارکنان باشند، تحت عنوان رفتارهای شهروندی سازمانی^۲ یاد می کنند. این رفتارهای فراتر از نقش، برای سازمان منفعت دارد و برای عملکرد موثر سازمانی ضرورتی اجتناب ناپذیر است (بولینو و تورنلی^۳، ۲۰۰۳، ۶۰).

واژه رفتار شهروندی سازمانی اولین بار توسط باتمان و ارگان^۴ در اوایل دهه ۱۹۸۰ میلادی در ادبیات رفتار سازمانی وارد شد (بهاری فر، جواهری کامل و احمدی ۱۳۹۰). پژوهش های اولیه ای که در زمینه رفتار شهروندی سازمانی انجام گرفت بیشتر برای شناسایی مسئولیت ها یا رفتارهایی بود که کارکنان در سازمان داشتند. در واقع، شهروند سازمانی برغم رفتارهای فراتر از نقش به دنبال کسب پاداش از سازمان نیست، بلکه از خودگذشتگی شغلی دارد، به این که رفتارهای فراتر از نقش وی در تعالی سازمانش مؤثر است، باور دارد و تمام تلاش خود را برای توسعه سازمانش به کار می گیرد. این اعمال را که در محیط کار اتفاق می افتند این گونه تعریف می کنند: مجموعه ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که بخشی از وظایف رسمی فرد نیستند اما وی آنها را انجام می دهد و باعث بهبود مؤثر وظایف و نقش های سازمان می شود (سیرونی و کریستین^۵، ۲۰۰۴ به نقل از نقوی و جعفری فارسانی، ۱۳۸۹، ۱۱۹).

ارگان (۱۹۸۳) رفتار شهروندی سازمانی را رفتار آگاهانه، اختیاری و فرا وظیفه ای می داند که در افزایش اثربخشی سازمان مؤثر است ولی به طور مستقیم و غیرمستقیم به وسیله سیستم پاداش رسمی سازمان مورد تقدیر قرار نمی گیرد (کاتالینا^۶، ۲۰۱۱، ۵۶۹). بنابر این، می توان گفت رفتارهای شهروندی سازمانی، رفتارهایی هستند فراتر از آن چیزی که به طور رسمی توسط سازمان تعریف می شود، و برای عملکرد، اثربخشی و موفقیت سازمان مهم هستند (نت میر^۷ و همکاران، ۱۹۹۷، به نقل از کاسترو، آرماریو و روییز^۸، ۲۰۰۴، ۲۹) و بولینو و تورنلی (۲۰۰۳) بر این باور هستند که رفتارهای شهروندی در کل دارای دو ویژگی مشترک هستند:

۱- به طور مستقیم قابل تقویت نیستند (به عنوان نمونه، به لحاظ فنی نیازی نیست بخشی از شغل افراد باشند.

۲- ناشی از تلاش های ویژه و فوق العاده ای هستند که سازمان ها برای دستیابی به موفقیت، از کارکنانشان انتظار دارند» (بولینو و تورنلی، ۲۰۰۳، ۶۰).

ارگان پنج بعد رفتار شهروندی سازمانی را این گونه بیان می دارد: ۱. وجدان کاری (کارکنان رفتاری فراتر از حداقل سطح مورد نیاز نقش انجام می دهند)، ۲. نوع دوستی (حاکمی از کمک کردن به دیگران است)، ۳. آداب اجتماعی یا فضیلت مدنی (کارکنان مسئولانه در زندگی سیاسی سازمان شرکت می کنند)، ۴. جوانمردی (شکایت نمی کنند فقط نگرش مثبت

1. Koopman
3. Bolino & Turnley
5. Serroni & Chrystine
7. Netemeyer

2. Organizational Citizenship Behavior
4. Batman & Organ
6. Catalina
8. Castro, Armario, & Ruiz

دارند)، و ۵- ادب و نزاکت (با دیگران با احترام رفتار می‌کنند)^۱ (اپل بايوم^۱، ۲۰۰۴، ۱۹).

با توجه به روشن شدن جایگاه ویژه فعالیت‌های فراتر از نقش در بهبود عملکرد سازمان‌ها، موضوعی که مطرح می‌شود این است که چگونه می‌توان برای ترغیب این گونه رفتارها در کارکنان گام برداشت. به نظر می‌رسد یکی از عوامل تأثیرگذار بر این دسته از رفتارها، سرمایه روان‌شناختی باشد (نورمن و همکاران^۲، ۲۰۱۰، جفری و شهناز^۳، ۲۰۰۹ و ژونگ^۴، ۲۰۰۷). سازمان‌ها با افزایش این سرمایه نامشهود می‌توانند موجبات حرکت کارکنان به سمت انجام فعالیت‌های فراتر از نقش را فراهم آورند.

با تکیه بر مبانی روانشناسی مثبت‌گرا، رویکرد جدیدی تحت عنوان رفتار سازمانی مثبت‌گرا شکل گرفت. این رویکرد به دنبال مطالعه و کاربرد آن دسته از توانمندی‌های مثبت روان‌شناختی و نقاط مثبت منابع انسانی است که قابل توسعه و اندازه‌گیری باشند و بتوان برای بهبود عملکرد کارکنان، آنها را به صورت اثربخش مدیریت کرد (لوتانز و همکاران، ۲۰۰۲، ۵۹ به نقل از لارسن^۵ و لوتانز، ۲۰۰۶). در این راستا، لوتانز^۶ و همکارانش برای توسعه رفتار سازمانی مثبت‌گرا، سرمایه روان‌شناختی را به عنوان یک عامل ترکیبی و منبع مزیت رقابتی سازمان‌ها مطرح کردند (سیمار اصل و فیاضی، ۱۳۸۷). سرمایه روان‌شناختی، سازه‌ای ترکیبی و به هم پیوسته است که چهار مؤلفه ادراکی-شناختی یعنی خودکارآمدی^۷، خوش بینی^۸، امید^۹، و تاب‌آوری^{۱۰} را دربرمی‌گیرد.

خودکارآمدی. طبق نظر باندورا^{۱۱} (۱۹۹۷) خودکارآمدی قضاوت فرد در مورد توانایی هایش در مورد انجام یک کار یا وظیفه خاص تعریف می‌شود. افرادی که سطح بالایی از خودکارآمدی را دارند، اهداف چالش‌انگیز انتخاب می‌کنند، برای رسیدن به آن اهداف تلاش می‌کنند و برای رسیدن به آن اهداف، در برابر موانع از خود استقامت نشان می‌دهند. باندورا اشاره می‌کند که خودکارآمدی نقش حیاتی در عملکرد افراد به عنوان مثال در دستیابی به اهداف و آرمان‌ها دارد (جفری و شهناز^{۱۲}، ۲۰۰۹، ۷۹).

خوش بینی. لوتانز و یوسف^{۱۳} (۲۰۰۴) خوش بینی را یک سبک اسنادی تلقی می‌کنند که در آن، فرد رویدادهای مثبت را به عوامل کلی، پایدار یا عوامل شخصی نسبت می‌دهد و رویدادهای منفی مثل یک تلاش ناموفق در رسیدن به یک هدف خاص را به عوامل خارجی، ناپایدار و موقعیت‌های خاص نسبت می‌دهد (جفری و شهناز^{۱۴}، ۲۰۰۹، ۷۹).

امیدواری. اسنایدر^{۱۴} در سال ۱۹۹۱ امیدواری را به عنوان یک حالت انگیزشی مثبت برگرفته از احساس موفقیت تعریف کرده است که از دو عامل: ۱. عاملیت (انرژی معطوف به هدف) و ۲. مسیر (برنامه‌ریزی برای دستیابی به هدف) است تشکیل شده است (آوی، لوتانز و یوسف، ۲۰۱۰، ۴۳۲). افراد امیدوار توانایی تعیین مسیرهای مختلف و یافتن استراتژی‌های حرکت به سمت اهداف را دارند (جفری و شهناز، ۲۰۰۹، ۷۹).

تاب‌آوری (انعطاف‌پذیری). معمولاً واکنش مثبت و سازگاری با مشکلات و شرایط ناگوار است (رید و مستن، ۲۰۰۲)

1. Appelbaum
3. Jafri & Shahnawaz
5. Larson
7. Self-efficacy
9. Hope
11. Jafri & Shahnavaz
13. Luthans & Youssef

2. Norman
4. Zhong
6. Luthans et al
8. Optimism
10. Resilience
12. Bandora
14. Snyder

به نقل از نورمن، آوی، و نیمنیچت^۱، ۲۰۱۰، ۳۸۱). لوتانز این تعریف را به محیط کار سوق داده و آن را چنین بیان کرده است: ظرفیت روان‌شناختی مثبت برای بازگشت فرد به وضعیت اول (عادی) بعد از رویارویی با مشکلات، ناکامی ها، مصیبت ها و تعارض های زندگی و یا حتی در مواجهه با تغییرات مثبت، پیشرفت‌ها، و مسئولیت‌های بیشتر (لوتانز، ۲۰۰۲ به نقل از نورمن و همکاران ۲۰۱۰، ۳۸۱). تاب آوری کارکنان ارتباط مثبتی با میزان رضایت شغلی، تعهد، و شادی آنها دارد (لارسون و لوتانز^۲، ۲۰۰۶، یوسف و لوتانز ۲۰۰۷ به نقل از نورمن و همکاران ۲۰۱۰).

از دیگر عواملی که به نظر می‌رسد در بروز رفتارهای شهروندی سازمانی تأثیر داشته باشد، حمایت سازمانی ادراک شده^۳ است. این مفهوم نخستین بار توسط آیزنبرگر، هانتینگتون، هاجیسونوسوآ^۴، ۱۹۸۶ ارائه شد. حمایت سازمانی ادراک شده بزغم آیزنبرگر (۱۹۸۶) احساس و باورهای افراد درباره این است که تا چه حد سازمان برای همکاری هایشان ارزش قایل می‌شود و به رفاه آنها اهمیت می‌دهد (طالقانی، دیوانداری، و شیرمحمدی، ۱۳۸۸).

کارکنان یک سازمان همیشه براساس میزان ارزشی که سازمان برای آنان و ایجاد رفاه، آسایش و امنیت آنها قائل است، اعتقاد و علاقه خاصی به سازمان پیدا می‌کنند. این اعتقاد، حمایت سازمانی ادراک شده نام دارد (آرهوداد و همکاران^۵، ۲۰۰۱؛ به نقل از همتی نژادطولی، حمیدی و الهیاری، ۱۳۸۹، ۲۸). حمایت سازمانی ادراک شده نتیجه نوع رابطه بین کارکنان و سازمان است. مبنای این رابطه ریشه در انواع تعاملاتی دارد که بین کارکنان و سازمان صورت می‌گیرد. طبق نظریه مبادله اجتماعی، ارتباط مبادله‌ای بین دو طرف معمولاً فراتر از مبادله اقتصادی بوده و شامل تعاملات اجتماعی نیز می‌شود. از دیدگاه پژوهشگران سازمانی، ارتباط بین کارکنان و مدیران فقط از منابعی مانند پول خدمات و اطلاعات نشأت نمی‌گیرد بلکه منابع شخصی و احساسی مانند تأیید، احترام و حمایت را نیز در بر می‌گیرد. در طول زمان، میزان حمایتی که سازمان از خود نشان می‌دهد در کارکنان احساس الزام جبران این حمایت را ایجاد می‌کند. بر مبنای هنجار بده بستان متقابل در مبادلات اجتماعی، کارکنانی که سطح بالایی از حمایت سازمانی را ادراک می‌کنند، احتمال بیشتری می‌رود که حمایت سازمان را با رفتارهای دلخواه جبران نمایند (دعایی و برجلی لو، ۱۳۸۹). حمایت ادراک شده از سوی سازمان در سطح فردی منجر به افزایش رضایت شغلی و ایجاد نگرش و احساس مثبت (نایوویت^۶، ۱۹۹۳؛ راندال، کروپانزانو، بورمنو بیرجولین^۷، ۱۹۹۹؛ کروپانزانو، هاوز، گرندیو تات^۸، ۱۹۹۷) در کارکنان می‌گردد. در سطح سازمانی نیز حمایت ادراک شده از سوی سازمان باعث افزایش تعهد عاطفی و بهبود عملکرد کارکنان می‌شود (آیزنبرگر و همکاران، ۱۹۹۰؛ آیزنبرگر و همکاران، ۱۹۹۷) و از سوی دیگر رفتار ترک خدمت آنها را کاهش می‌دهد (آلن و همکاران، ۲۰۰۳؛ کروپانزانو و همکاران، ۱۹۹۷؛ آیزنبرگر و همکاران، ۱۹۹۰؛ آیزنبرگر و همکاران، ۲۰۰۲؛ جواهر و هماسی^۹، ۲۰۰۶؛ مائرتز، گریفث، کمپیل و آلن^{۱۰}، ۲۰۰۷؛ به نقل از طالقانی و همکاران، ۱۳۸۸، ۵).

پژوهشهای انجام شده توسط پژوهشگرانی همچون روشا^{۱۱} (۲۰۰۸)، نوروزی سیدحسینی (۱۳۹۰)، همتی نژادطولی و همکاران (۱۳۸۹)، و دعایی و همکاران (۱۳۸۹) حاکی از نقش حمایت سازمانی ادراک شده در بروز رفتارهای شهروندی

1. Norman, Avey & Nimnicht

3. perceived organizational support

5. Rhoades et al

7. Rndall, Cropanzano, Bormann, & Birjulin

9. Jawahar & Hemmasi

11. Rocha

2. Larson & Luthans

4. Eisenberger, Huntington, Hutchison & Sowa

6. Nye & Witt

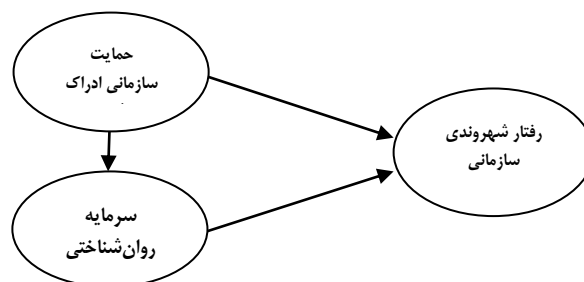
8. Cropanzano, Howes, Grandey, & Toth

10. Maertz, Griffeth, Campbell, & Allen

سازمانی است.

همانگونه که گفته شد صاحب‌نظران نقش حمایت سازمانی ادراک شده بر رفتار شهروندی را با استفاده از نظریه تبادل اجتماعی تشریح کرده‌اند. بر مبنای این نظریه، اگر سازمان بتواند، کارکنان خود را به طور شایسته مورد حمایت قرار دهد، آنها نیز با نیت جبران این حمایت، رفتارهای شهروندی سازمانی را در جهت منافع سازمان از خود بروز می‌دهند (همتی نژاد طولی و همکاران، ۱۳۹۱).

لوتانز، استیون، نورمن، اولیو، آوی^۱ (۲۰۰۸) در پژوهشی به بررسی رابطه سرمایه روان‌شناختی با جو سازمانی حمایت‌کننده پرداخته و نتیجه گرفتند که هرچه سازمان از جو حمایتی تری برخوردار باشد سرمایه روان‌شناختی بیشتر تقویت خواهد شد. با توجه به اهمیت منابع ناملموس در کنار منابع فیزیکی و تأثیری که این منابع در بروز رفتارهای شهروندی سازمانی دارند نکته حائز اهمیت این است که چگونه می‌توان این منابع و دارایی‌های ناملموس را افزایش داد. با عنایت به موارد ذکر شده، پژوهش حاضر به دنبال تبیین رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده، سرمایه روان‌شناختی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران می‌باشد.



شکل شماره ۱. مدل مفهومی پژوهش

فرضیه‌های پژوهش

فرضیه اصلی: بین حمایت سازمانی ادراک شده، سرمایه روان‌شناختی و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان رابطه معنادار وجود دارد.

فرضیه‌های فرعی:

۱- بین حمایت سازمانی ادراک شده و سرمایه روان‌شناختی در کارکنان رابطه معنادار وجود دارد.

۲- بین حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان رابطه معنادار وجود دارد.

۳- بین سرمایه روان‌شناختی و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان رابطه معنادار وجود دارد.

روش‌شناسی

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی است. همچنین این پژوهش از نظر دست‌کاری متغیرها و نحوه اجرا، توصیفی از نوع همبستگی است و به توصیف و تبیین رابطه حمایت سازمانی ادراک شده، سرمایه روان‌شناختی و رفتار شهروندی

سازمانی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران می پردازد.

جامعه آماری را کارکنان اداری دانشگاه علوم و تحقیقات تهران، با تحصیلات دیپلم و بالاتر به تعداد ۶۱۱ نفر تشکیل دادند که از این تعداد ۲۲۴ نفر زن و ۳۸۷ نفر مرد بودند. با توجه به ناهمگونی زیرگروه های جامعه آماری، از روش تصادفی طبقه ای (طبقه های زن و مرد) برای نمونه گیری استفاده شده است. با استفاده از جدول مورگان حجم نمونه ۲۳۴ نفر به دست آمد. بنابراین تعداد نمونه در هر طبقه به نسبت حجم جامعه شامل ۸۷ نفر زن و ۱۴۷ نفر مرد می باشد.

ابزار پژوهش

در این پژوهش از سه ابزار برای گردآوری داده ها استفاده شد. برای سنجش حمایت سازمانی ادراک شده از پرسش - نامه حمایت سازمانی ادراک شده آیزنبرگر و همکاران (۱۹۸۶) بازبینی شده توسط لاماسترو (۲۰۰۰) برای محیط های آموزشی استفاده شد. این پرسش نامه شامل ۱۲ گویه می باشد که در مقیاس ۵ درجه ای (کمترین میزان توافق تا بیشترین میزان توافق) تنظیم شده است.

برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی از پرسش نامه رفتار شهروندی سازمانی پادساکف و همکارانش (۱۹۹۰) استفاده شده است و شامل ۲۴ سؤال است که براساس پنج مؤلفه رفتار شهروندی سازمانی و در مقیاس ۵ درجه ای لیکرت (کمترین میزان توافق تا بیشترین میزان توافق) طراحی شده است.

برای سنجش سرمایه روان شناختی از پرسش نامه سرمایه روان شناختی لوتانز (۲۰۰۷) با ابعاد امید، انعطاف پذیری، خوش بینی و خودکارآمدی استفاده شده است که از ۲۴ سؤال با مقیاس ۶ درجه ای (کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم) لیکرت طراحی شده است.

روایی صوری پرسش نامه ها از طریق اجرای آزمایشی و روایی محتوایی از طریق مرور جامع ادبیات و قضاوت خبرگان (استادان راهنما، مشاور و دو تن از متخصصان حوزه رفتار سازمانی) مورد بررسی و تأیید قرار گرفت. پایایی ابزارها با استفاده از محاسبه ضریب آلفای کرونباخ برای پرسش نامه حمایت سازمانی ادراک شده (۰/۸۱)، رفتار شهروندی سازمانی (۰/۷۹) و سرمایه روان شناختی (۰/۸۵) به دست آمد.

برای تجزیه و تحلیل داده ها از آزمون کولموگوروف - اسمیرنوف برای بررسی نرمال بودن توزیع داده ها، ضریب همبستگی پیرسون برای آزمون رابطه بین متغیرها، و از تحلیل رگرسیون برای پیش بینی تغییرات متغیرها استفاده شده است.

یافته ها

فرضیه اول: بین حمایت سازمانی ادراک شده و سرمایه روان شناختی رابطه معنادار وجود دارد.

جدول ۱: بررسی نرمال بودن داده‌ها

| کولموگروف-اسمیرنوف | | | | |
|-------------------------|-------|---------|--------------|--------------|
| متغیرها | تعداد | میانگین | انحراف معیار | سطح معناداری |
| حمایت سازمانی ادراک شده | ۲۳۴ | ۳/۰۶۰۵ | ۰/۲۲۳۲۷ | ۰/۰۷ |
| سرمایه روان‌شناختی | ۲۳۴ | ۴/۲۸۸۱ | ۰/۴۳۴۳۲ | ۰/۰۹ |
| رفتار شهروندی سازمانی | ۲۳۴ | ۳/۵۸۶۷ | ۰/۳۸۴۳۷ | ۰/۰۶ |

با توجه به جدول ۱ مشاهده می‌شود که سطح معناداری برای دو متغیر حمایت سازمانی ادراک شده و سرمایه روان‌شناختی بزرگتر از ۰/۰۵ است، بنابراین داده‌ها نرمال می‌باشند.

جدول ۲: همبستگی متغیرهای فرضیه اول

| متغیرها | میانگین | انحراف معیار | همبستگی پیرسون | سطح معناداری |
|-------------------------|---------|--------------|----------------|--------------|
| حمایت سازمانی ادراک شده | ۳/۰۶۰۵ | ۰/۲۲۳۲۷ | ۰/۲۱۰** | ۰/۰۰۱ |
| سرمایه روان‌شناختی | ۴/۲۸۸۱ | ۰/۴۳۴۳۲ | | |

** همبستگی در سطح ۰/۰۱ معنادار است.

همانطور که در جدول ۲ مشاهده می‌شود رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده و سرمایه روان‌شناختی $I=0.210$ در سطح خطای ۰/۰۱ بین دو متغیر رابطه معنادار مثبت وجود دارد. یعنی با افزایش حمایت سازمانی ادراک شده، سرمایه روان‌شناختی افزایش می‌یابد.

جدول ۳: آزمون استقلال خطاها برای سه فرضیه

| فرضیه | ضریب همبستگی | ضریب تعیین | ضریب تعیین تعدیل شده | خطای استاندارد | دوربین واتسون |
|-------|--------------|------------|----------------------|----------------|---------------|
| اول | ۰/۲۱۰ | ۰/۰۴۴ | ۰/۰۴۰ | ۰/۴۲۵۵ | ۱/۵۹۶ |
| دوم | ۰/۲۷۸ | ۰/۰۷۷ | ۰/۰۷۳ | ۰/۳۷۰۰۰ | ۱/۶۹۴ |
| سوم | ۰/۴۰۸ | ۰/۱۶۶ | ۰/۱۶۳ | ۰/۳۵۱۷۲ | ۱/۷۸۰ |

با توجه به جدول ۳ مقدار آماره واتسون^۱ در ستون آخر (۱/۵۹۶) آمده است که در فاصله ۱/۵ تا ۲/۵ قرار دارد، بنابراین فرض استقلال بین خطاها یا عدم همبستگی بین خطاها پذیرفته می‌شود می‌توان از رگرسیون استفاده کرد.

جدول ۴: رگرسیون برای سنجش میزان پیش بینی سرمایه روان شناختی از طریق حمایت سازمانی ادراک شده

| مدل | ضرایب استاندارد نشده | | ضرایب استاندارد شده | | Sig (معناداری) | T |
|-------------------------|----------------------|-------|---------------------|------|-------------------|-------|
| | خطای استاندارد | B | Beta | Beta | | |
| مقدار ثابت | ۰/۳۸۳ | ۰/۰۳۸ | | | ۰/۰۰۰ | ۷/۹۲۸ |
| حمایت سازمانی ادراک شده | ۰/۱۲۵ | ۰/۴۰۹ | ۰/۲۱۰ | | ۰/۰۰۱ | ۳/۲۷۲ |

$$R^2 = ۰/۰۴۴$$

با توجه به جدول ۴ معادله پیشنهادی برای این فرضیه به صورت زیر است، همچنین مقدار ضریب تعیین (R^2) که ۰/۰۴۴ می باشد نشان می دهد ۴/۴٪ از تغییرات متغیر ملاک (سرمایه روان شناختی) به وسیله متغیر پیش بین (حمایت سازمانی ادراک شده) تبیین می شود و قابل پیش بینی است.

فرضیه دوم: بین حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنادار وجود دارد. با توجه به جدول ۱ مشاهده می شود که سطوح معناداری برای دو متغیر حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی بزرگتر از ۰/۰۵ است بنابراین داده ها نرمال می باشند.

جدول ۵: همبستگی متغیرهای فرضیه دوم

| متغیرها | میانگین | انحراف معیار | همبستگی پیرسون | سطح معناداری |
|-------------------------|---------|--------------|----------------|--------------|
| حمایت سازمانی ادراک شده | ۳/۰۶۰۵ | ۰/۲۲۳۲۷ | | |
| رفتار شهروندی سازمانی | ۳/۵۸۶۷ | ۰/۳۸۴۳۷ | ۰/۲۷۸** | ۰/۰۰۰ |

** همبستگی در سطح ۰/۰۱ معنادار است.

همان طور که در جدول ۵ مشاهده می شود رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی ۰/۲۷۸ = ۲ در سطح خطای ۰/۰۱ بین دو متغیر رابطه معنادار مثبت وجود دارد یعنی با افزایش حمایت سازمانی ادراک شده، رفتار شهروندی سازمانی افزایش می یابد.

باتوجه به جدول ۳ مقدار آماره واتسوندر ستون آخر (۱/۶۹۴) آمده است که در فاصله ۱/۵ تا ۲/۵ قرار دارد، بنابراین فرض استقلال بین خطاها یا عدم همبستگی بین خطاها پذیرفته می شود پس می توان از رگرسیون استفاده کرد.

پاییز ۱۳۹۲ رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده، سرمایه روان‌شناختی و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان ...

جدول ۶: رگرسیون برای سنجش میزان پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی از طریق حمایت سازمانی ادراک شده

| مدل | ضرایب استاندارد نشده | | ضرایب استاندارد شده | | Sig (معناداری) | T |
|-------------------------|----------------------|-------|---------------------|--|-------------------|-------|
| | خطای استاندارد | B | Beta | | | |
| مقدار ثابت | ۰/۳۳۳ | ۲/۱۲۲ | | | ۰/۰۰۰ | ۶/۳۶۸ |
| حمایت سازمانی ادراک شده | ۰/۱۰۹ | ۰/۴۷۹ | ۰/۲۷۸ | | ۰/۰۰۴ | ۴/۴۰۹ |

$$R^2 = ۰/۰۷۷$$

با توجه به جدول ۶ معادله پیشنهادی برای این فرضیه به صورت زیر است، همچنین مقدار ضریب تعیین (R^2) که ۰/۰۷۷ می‌باشد نشان می‌دهد ۷/۷٪ از تغییرات متغیر ملاک (رفتار شهروندی سازمانی) به وسیله متغیر پیش‌بین (حمایت سازمانی ادراک شده) تبیین می‌شود و قابل پیش‌بینی است.

فرضیه سوم: بین سرمایه روان‌شناختی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنادار وجود دارد. با توجه به جدول ۱ مشاهده می‌شود که سطوح معناداری برای دو متغیر سرمایه روان‌شناختی و رفتار شهروندی سازمانی بزرگتر از ۰/۰۵ است، بنابراین داده‌ها نرمال می‌باشند.

جدول ۷: همبستگی متغیرهای فرضیه سوم

| متغیرها | میانگین | انحراف معیار | همبستگی پیرسون | سطح معناداری |
|-----------------------|---------|--------------|----------------|--------------|
| سرمایه روان‌شناختی | ۴/۲۸۸۱ | ۰/۴۳۴۳۲ | | |
| رفتار شهروندی سازمانی | ۳/۵۸۶۷ | ۰/۳۸۴۳۷ | ۰/۴۰۸** | ۰/۰۰۰ |

** همبستگی در سطح ۰/۰۱ معنادار است.

همانطور که در جدول ۷ مشاهده می‌شود رابطه بین سرمایه روان‌شناختی و رفتار شهروندی سازمانی $r = ۰/۴۰۸$ در سطح خطای ۰/۰۱ بین دو متغیر رابطه معنادار مثبت وجود دارد یعنی با افزایش سرمایه روان‌شناختی، رفتار شهروندی سازمانی افزایش می‌یابد.

باتوجه به جدول ۳ مقدار آماره واتسون در ستون آخر (۱/۷۸۰) آمده است که در فاصله ۵/۱ تا ۵/۲ قرار دارد، بنابراین فرض استقلال بین خطاها یا عدم همبستگی بین خطاها پذیرفته می‌شود می‌توان از رگرسیون استفاده کرد.

جدول ۸: رگرسیون برای سنجش میزان پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی از طریق سرمایه روان-**شناختی**

| Sig (معناداری) | T | ضرایب استاندارد نشده | | مدل |
|-------------------|-------|----------------------|-------|--------------------|
| | | Beta | B | |
| ۰/۰۰۰ | ۸/۹۱۹ | | ۲/۰۳۹ | مقدار ثابت |
| ۰/۰۰۰ | ۶/۸۰۱ | ۰/۴۹۸ | ۰/۳۶۱ | سرمایه روان شناختی |

$$R^2 = ۰/۱۶۶$$

با توجه به جدول ۸ معادله پیشنهادی برای این فرضیه به صورت زیر است، همچنین مقدار ضریب تعیین (R^2) که ۰/۱۶۶ می باشد نشان می دهد ۱۶/۶٪ از تغییرات متغیر ملاک (رفتار شهروندی سازمانی) به وسیله متغیر پیش بین (سرمایه روان-شناختی) تبیین می شود و قابل پیش بینی است.

بحث و نتیجه گیری

هدف این پژوهش، بررسی رابطه حمایت سازمانی ادراک شده، سرمایه روان شناختی و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران بود. با توجه به یافته های پژوهش می توان چنین استنباط کرد که حمایت سازمانی ادراک شده با سرمایه روان شناختی رابطه دارد که با نظر لوتانز و همکارانش (۲۰۰۸) مبنی بر اینکه کارکنانی که فضای کاری خود را حمایتی تر می دانند شانس بیشتری برای تجربه سطوح بالاتری از سرمایه روان شناختی را دارند همسو است. به علاوه، یافته های پژوهش نشان داد که سرمایه روان شناختی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه دارد و می تواند آن را پیش بینی کند که با نظر نورمن و همکارانش (۲۰۱۰) مبنی بر اینکه، کارکنانی که دارای سرمایه روان-شناختی بالا بودند رفتارهای شهروندی سازمانی را به میزان بیشتری از خود نشان می دادند همسو است. همچنین، یافته های این پژوهش مبنی بر رابطه مستقیم سرمایه روان شناختی و رفتار شهروندی سازمانی، با یافته های پژوهش جعفری و شهناز (۲۰۰۹) و ژونگ (۲۰۰۷) همسو است. آنها در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که سرمایه روان شناختی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مستقیم دارند. یافته های پژوهش حاکی از وجود رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی است که با نظر روشا (۲۰۰۸) مبنی بر اینکه رفتار شهروندی سازمانی نقش میانجی را در رابطه حمایت سازمانی ادراک شده و عملکرد سازمانی ایفا می کند و در واقع افزایش حمایت سازمانی ادراک شده با بروز رفتارهای شهروندی سازمانی و به تبع آن افزایش عملکرد سازمانی همراه است همسو می باشد. یافته های این پژوهش با یافته های نوروزی سید حسینی (۱۳۹۰)، همتی نژاد طولی و همکارانش (۱۳۸۹) و دعایی و همکارانش (۱۳۸۹) مبنی بر نقش حمایت سازمانی ادراک شده در تبیین رفتار شهروندی سازمانی همسو است.

مطابق با یافته های پژوهش حاضر، بین حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی و همچنین بین سرمایه روان شناختی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنادار وجود دارد. با توجه به اینکه بیش از ۸۰۰ نفر (کارکنان) در دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران مشغول به کار هستند و کارکنان این واحد دانشگاهی می توانند نقش مهمی در

تحقق اهداف و رسالت‌های آن ایفا کنند، بروز رفتارهای شهروندی سازمانی در آنها می‌تواند منجر به بهبود عملکرد آنها در جهت تحقق اهداف دانشگاه شود. با توجه به نتایج این پژوهش می‌توان اذعان داشت یکی از عوامل پیش‌بینی‌کننده رفتارهای شهروندی سازمانی، حمایت سازمانی ادراک شده از سوی کارکنان است. به این معنا که، احساس کارکنان از حمایت سازمانی می‌تواند با افزایش رفتارهای شهروندی سازمانی در آنها همراه باشد. به عبارت دیگر، وقتی که در سازمان به اهداف و ارزش‌های کارکنان توجه شود، به آنها اهمیت داده شود، در تصمیم‌گیری‌ها شرکت داده شوند، از تلاش‌ها و زحمات‌های آنها قدردانی شود و به اعتراض و شکایت‌های آنها توجه شود، پایداری آنها به سازمان بیشتری شود. در نتیجه، درصد خواهند بود تا در برابر حمایت سازمان، رفتارهای داوطلبانه و فراتر از وظیفه‌ها (رفتارهای شهروندی سازمانی) بیشتری از خود نشان دهند. علاوه بر این، طبق نتایج این پژوهش، سرمایه روان‌شناختی کارکنان پیش‌بینی‌کننده رفتار شهروندی سازمانی کارکنان است. با تکیه بر مبانی نظری سرمایه روان‌شناختی، افراد دارای سرمایه روان‌شناختی بالا از خود کارآمدی بیشتری برخوردارند، به توانایی خود در تجزیه و تحلیل مشکلات و یافتن راه حل اطمینان بیشتری دارند، در مباحث مربوط به تدوین استراتژی‌های سازمان شرکت می‌کنند و به توانایی خود در مورد ارائه اطلاعات کاری مورد نیاز به همکاران خود اطمینان دارند. این ویژگی‌ها می‌تواند منجر به افزایش رفتارهای شهروندی سازمانی نظیر وظیفه‌شناسی و نیز افزایش روحیه یاری‌رسانی در افراد شود. به زعم (لوتانز و همکاران، ۲۰۰۴؛ به نقل از جفری و شهنواز، ۲۰۰۹) افراد دارای سرمایه‌های روان‌شناختی بالا، امیدوارتر هستند و اهداف کاری را با انرژی بالا دنبال می‌کنند و در نتیجه، افرادی مسئولیت‌پذیر، وظیفه‌شناس و دارای وجدان کاری بالا هستند بیشتر به انجام رفتارهای شهروندی سازمانی گرایش دارند. ویژگی دیگر افراد دارای سرمایه روان‌شناختی بالا، تاب‌آوری و انعطاف‌پذیری است. به این معنی که وقتی آنها با شرایط دشوار مواجه می‌شوند به سرعت از آن عبور کرده و به شرایط عادی باز می‌گردند و توانایی انطباق با شرایط سخت را دارند. این ویژگی‌ها باعث می‌شود افراد روحیه جوانمردی بالایی داشته باشند و در مواجهه با سختی‌ها گله و شکایت نکنند. به علاوه، براساس مدل سرمایه روان‌شناختی لوتانز، کارکنان دارای سرمایه‌های روان‌شناختی بالا، افرادی خوشبین هستند، همیشه به جنبه‌های مثبت امور می‌اندیشند، به آینده شغلی خود خوشبین هستند و در موقعیت‌های مبهم، انتظار بهترین نتیجه را دارند و انتظار می‌رود رفتار شهروندی سازمانی بیشتری از خود نشان دهند. به طور کلی، می‌توان نتیجه گرفت که افزایش سرمایه روان‌شناختی در کارکنان زمینه‌ساز ظهور، تقویت و نهادینه شدن رفتارهای شهروندی سازمانی در آنها خواهد شد.

مطابق با یافته‌های این پژوهش، بین حمایت سازمانی و سرمایه روان‌شناختی رابطه معنادار وجود دارد. به این معنی که افزایش حمایت سازمانی ادراک شده در کارکنان موجب افزایش سرمایه‌های روان‌شناختی در آنها می‌شود. وقتی که کارکنان احساس کنند که سازمان برای رفاه آنان ارزش قائل است، به ارزش‌ها و اعتقادات آنها احترام می‌گذارد و در واقع سازمان را حامی خود بدانند این امر باعث می‌شود آنها به شرایط کاری خود امیدوار و خوشبین باشند و اهداف کاری را با انرژی کامل دنبال کنند، در شرایط سخت، انعطاف‌پذیر باشند و تاب‌آوری آنها در مواجهه با مشکلات افزایش یابد. هنگامی که کارکنان از حمایت سازمانی ادراک شده بالایی برخوردار باشند، سازمان و سرپرستان خود را حامی خود می‌دانند در نتیجه، اطمینان آنها به اینکه می‌توانند مشکلات را به بهترین شیوه حل کنند بیشتر می‌شود و وظایف خود را بهتر انجام می‌دهند. بنابراین، وقتی کارکنان، سرپرستان را پشتیبان خود بدانند خود کارآمدی در آنها افزایش می‌یابد.

بنابراین انتظار می رود با توجه به نتایج این پژوهش، مدیران دانشگاه بتوانند از طریق تقویت سرمایه روان شناختی و بهبود ادراک کارکنان از حمایت سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی آنها و در نتیجه عملکرد آنها و دانشگاه را ارتقاء دهند. علاوه بر این، بتوانند سرمایه روان شناختی کارکنان را با بهبود ادراک آنها از حمایت سازمانی افزایش دهند. با عنایت به این موضوع که هم سرمایه روان شناختی و هم رفتار شهروندی سازمانی با افزایش حمایت سازمانی ادراک شده افزایش می یابند، به مدیران سازمان پیشنهاد می شود:

۱- صندوق انتقادات و پیشنهاداتی در سازمان قرار دهند تا کارکنان اعتراضها و شکایت های خود را از این طریق منتقل کنند و به آنها رسیدگی شود. زیرا احساس کارکنان در مورد اینکه به اعتراض و شکایت های آنها توجه می شود حمایت سازمانی ادراک شده در آنها را افزایش می دهد.

۲- تسهیلات رفاهی مختلفی برای کارکنان نظیر برنامه ریزی و ترتیب سفرهای متنوع یک یا چند روزه زیارتی و تفریحی، ترتیب برنامه های تابستانی برای خانواده ها و فرزندان کارکنان، انعقاد قرارداد با مجموعه های فرهنگی، ورزشی و تفریحی و ارائه تخفیف به کارکنان، فراهم آوردن زیرا توجه به رفاه و آسایش کارکنان، حمایت سازمانی ادراک شده در آنها را افزایش می دهد.

۳- با توجه به این که، چنان چه کارکنان احساس کنند از تلاشها و دستاوردهای کاری آنها قدردانی و تشکر می شود حمایت سازمانی ادراک شده در آنها افزایش می یابد در این راستا راه کارهای مختلفی مثل دادن پاداش های مالی ماهانه، انتخاب کارکنان نمونه و اهدای تقدیرنامه به آنها انجام یابد.

با توجه به اینکه نتایج نشان داد افزایش سرمایه روان شناختی با افزایش رفتار شهروندی سازمانی همراه می باشد به مدیران سازمان پیشنهاد می شود:

۱- با توجه به اینکه اگر افراد متناسب با توانایی و استعدادشان در کارها به کار گرفته شوند و بتوانند کارها را درست و با موفقیت انجام دهند، با امیدواری بیشتری به فعالیت می پردازند و به آینده شغلی خود با خوش بینی می نگرند، در هنگام استخدام افراد، سطح توانایی آنها متناسب با حوزه کاری و فعالیت آنها سنجیده شود و مشخص شود که آیا برای شغل مورد نظر مناسب هستند یا خیر؟ و در صورت عدم آمادگی، از طریق اجرای دوره های آموزشی پیش از خدمت و حین خدمت به ارتقاء توانمندی آنها کمک کنند و به این ترتیب موجبات افزایش امیدواری و خوش بینی کارکنان خود را در آینده فراهم آورند.

۲- جلسات دوره ای با کارکنان خود ترتیب دهند و در مورد تصمیم های مرتبط با حوزه کاری آنها از نظرها و پیشنهادهاشان استفاده کنند. زیرا مشارکت دادن کارکنان در تصمیم های مربوط به حیطه کاری منجر به افزایش میزان امیدواری و خوش بینی در آنها می شود.

۳- برای افزایش میزان امیدواری و خوش بینی کارکنان، در بازه های زمانی مختلف و با توجه به شایستگی کارکنان، برای تشکر و قدردانی از تلاشها و زحمات های آنها تقدیرنامه هایی به آنها اهدا نمایند.

۴- اگر کارکنان احساس کنند که کارشان مورد توجه است و از سرپرستان بازخورد کاری مبنی بر این که سرپرستان از کار آنها راضی هستند دریافت کنند خود کارآمدی در آنها افزایش می یابد در این راستا مدیران می توانند در مراحل مختلف کار بازخوردهایی به کارکنان دهند تا از کیفیت و کمیت کار انجام شده خود آگاه

شوند و در جهت انجام کار به نحو شایسته گام بردارند. به این ترتیب، این حس به کارکنان منتقل خواهد شد که کارشان دارای اهمیت است و آنها شایستگی و توانایی انجام کار را دارند.

۵- با توجه به اینکه تمامی مولفه‌های سرمایه روان‌شناختی (خودکارآمدی، امیدواری، انعطاف‌پذیری و خوش‌بینی)، در واقع کل سازه سرمایه روان‌شناختی آموزش‌پذیر است دوره‌های آموزشی مختلفی را برای ارتقاء این سرمایه‌ها در کارکنان سازمان خود اجرا کنند.

منابع

فارسی

- بهاری‌فر، ع.، جواهری‌کامل، م. و احمدی، س. (۱۳۹۰)، رفتار اخلاقی و رفتار شهروندی سازمانی: تأثیر ارزش‌های اخلاقی، عدالت و تعهد سازمانی. پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی، دوره ۱، شماره ۱، ص ۲۳-۴۲.
- دعایی، ح. و برجلی‌لو، ش. (۱۳۸۹)، بررسی رابطه حمایت سازمانی ادراک شده با تعهد سازمانی و قصد ترک خدمت. چشم انداز مدیریت دولتی، شماره ۳، ص ۳۳-۶۷.
- دعایی، ح.، مرتضوی، س. و نوری، ع. (۱۳۸۹)، مدل یابی تأثیر درک حمایت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی مورد مطالعه هتل پنج ستاره پارس. پژوهشنامه مدیریت اجرایی، سال ششم، شماره ۱ (پیاپی ۳۸)، ص ۱۳-۳۳.
- سیماراصل، ن. و فیاضی، م. (۱۳۸۷)، سرمایه روان‌شناختی مبنایی نوین برای مزیت رقابتی. ماهنامه تدبیر، سال نوزدهم، شماره ۲۰۰، ص ۴۴-۴۸.
- طالقانی، غ.، دیوانداری، ع. و شیرمحمدی، م. (۱۳۸۸)، تأثیر حمایت سازمانی ادراک شده از سوی سازمان بر تعهد کارکنان و عملکرد سازمانی در شعب بانک ملت شهر تهران. فصلنامه علوم و مدیریت ایران، سال چهارم، شماره ۱۶، ص ۱-۲۵.
- نقوی، م. و جعفری‌فارسانی، ج. (۱۳۸۹)، رابطه کیفیت ادراک شده در سبک رهبری رهبر عضو و رفتار شهروندی سازمانی. فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، شماره ۵۶، ص ۱۱۵-۱۲۶.
- نوروزی سیدحسینی، ر. (۱۳۹۱)، اثر حمایت سازمانی ادراک شده بر تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ادارات تربیت بدنی. مدیریت ورزشی، شماره ۱۵۵، ص ۸۷-۱۰۳.
- همتی نژاد طولی، م.، حمیدی، م. و اللهیاری، م. (۱۳۹۱)، رابطه حمایت سازمانی ادراک شده با رفتار شهروندی سازمانی در کارشناسان آکادمی ملی المپیک و پارالمپیک ایران. مدیریت ورزشی، شماره ۱۳، ص ۲۷-۴۳.

انگلیسی

- Appelbaum, S., Bartolomucci, N., Beaumier, E., Boulanger, J., Corrigan, R., Dore, I., Girard, C., & Serroni, C., (2004), **Organizational Citizenship Behavior: A Case Study of Culture, Leadership and Trust. Management Decision, Vol. 42, No. 1**, DOI: 10.1108/00251740410504412.

- Avey, J. B., Luthans, F., & Youssef. C. M., (2010). **The Additive Value of Positive Psychological Capital in Predicting Work Attitudes and Behaviors.** *Journal of Management, Vol. 36, No. 3*, DOI: 10.1117/0149206308329961.
- Bolino, M., & Turnely, W., (2003), **Going the Extra Mile: Cultivating and Managing Employee Citizenship Behavior.** *Academy of Management Executive*, Vol. 17, No. 3.
- Castro, C. B., Armario, E. M., & Ruiz, D. M., (2004), **The Influence of Employee Organizational Citizenship Behavior on Customer Loyalty.** *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 15. No. 1, pp. 27-53.
- Cristiana C. C., (2011), **Examining the association between job effects and organizational citizenship behavior on a sample of Romanian communication and marketing Specialists.** *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. DIO:10.1016/j.sbspro.2012.01.185.
- Larson. M., Luthans, F., (2006), **Potential Added Value of Psychological Capital in Predicting Work Attitudes,** *Journal of Leadership & Organizational Studies, Vol. 13, No.45*, DIO:101177/10717919970130010701.
- Lifeng, Zh., (2007), **Effects of Psychological Capital on Employees Job Performance, Organizational Commitment and Organizational Citizenship.** *Acta Psychological Sinica, Vol. 39, No. 2, pp. 328-334.*
- Luthans, F., Norman, S. M., Avolio, B. J., & James, A. B., (2008), **The Mediating Role of Psychological Capital in The Supportive Organizational Climate Employee Performance Relationship.** *Journal of Organizational Behavior. Vol. 29, No. 2, pp.219-238*, DOI: 10.1002/job.507.
- Norman, S. M., Avey, J. B., Nimnicht, J. L., & Pigeon, N. G., (2010), **The Interactive Effects of Psychological Capital and Organizational Identity on Employee Organizational Citizenship and Deviant Behaviors,** *Journal of Leadership & Organizational Studies, Vol. 17, No. 380*, DOI: 10.1177/1548051809353764.
- Shahnawaz, M. G., & Jafri, H., (2009), **Psychological Capital as Predictors of Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior,** *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology, 35, special Issue*, pp. 78-84.