

◇ فصلنامه علمی پژوهشی زن و فرهنگ

سال ششم، شماره ۲۲، زمستان ۱۳۹۳

صفحات: ۹-۲۵

تاریخ وصول: ۱۳۹۳/۱/۱۷ - تاریخ پذیرش: ۱۳۹۳/۶/۶

## پیش بینی رفتارهای شهروندی سازمانی از طریق حمایت سازمانی، هویت سازمانی و سرمایه روانشناختی در میان زنان

علی مهداد\*

فرحناز قائلی\*\*

### چکیده

هدف این پژوهش بررسی رابطه حمایت سازمانی، هویت سازمانی و سرمایه روانشناختی با رفتار شهروندی سازمانی زنان بود. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان زن شاغل در یکی از بیمارستانهای خصوصی شهر اصفهان به تعداد ۳۱۵ نفر بود، که از جامعه آماری فوق تعداد ۱۶۰ نفر به شیوه در دسترس، به عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزارهای پژوهش شامل پرسشنامه‌های حمایت سازمانی (آیزنبرگر و همکاران، ۱۹۸۶)، سرمایه روانشناختی (لوتانز و همکاران، ۲۰۰۷)، هویت سازمانی (مائل و اشفورت، ۱۹۹۲) و شهروندی سازمانی (لی آلن، ۲۰۰۲) بودند. تحلیل داده‌ها با استفاده از روش‌های ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون چند متغیره تحلیل گردید. نتایج نشان داد بین هویت سازمانی، حمایت سازمانی و سرمایه روانشناختی با رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه معنا دار وجود دارد ( $p < 0/01$ ). علاوه بر این، نتایج تحلیل رگرسیون به شیوه گام به گام نشان داد، متغیرهای سرمایه روانشناختی و هویت سازمانی توانستند تا ۲۶ درصد از واریانس رفتارهای شهروندی سازمانی را تبیین نمایند، که بیشترین سهم مربوط به متغیر سرمایه روانشناختی بود.

کلید واژگان: حمایت سازمانی، هویت سازمانی، سرمایه روانشناختی، رفتار شهروندی سازمانی، کارکنان زن

\*عضو هیئت علمی گروه روانشناسی صنعتی و سازمانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان) (نویسنده مسئول)

amahdad@khuif.ac.ir

\*\*کارشناس ارشد روان‌شناسی صنعتی و سازمانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

## مقدمه

رفتارهای شهروندی سازمانی<sup>۱</sup> رفتارهای ارادی و اختیاری است که در شرح وظایف شغلی افراد نیامده و از طریق نظام جبران خدمات سازمان نیز برای این رفتارها پیامدی تعریف نشده است (گل پرور و رفیع زاده، ۱۳۸۸). اشکال متنوعی از این نوع رفتارها وجود دارد که می توان از مهمترین این نوع رفتارها، به نوع دوستی، یاری رسانی، جوانمردی، ادب و احترام و فضایل شهروندی اشاره کرد (صفرزاده و همکاران، ۱۳۹۱). رفتار شهروندی سازمانی یک فعالیت اختیاری و ارادی است که کارکنان فراتر از شرح شغل مشخص شده انجام می دهند و این عمل برای سازمان بسیار حیاتی و ارزشمند است. مقصود از اختیاری و ارادی بودن رفتار آن است که وقوع رفتار از جانب کارکنان تحت تأثیر الزامات شغلی و قراردادهای موضوعه در متن کار نیست و لذا فرد آن رفتار را کاملاً داوطلبانه و از روی تمایل و علاقه شخصی خود بروز می دهد (مهداد، ۱۳۹۳).

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی، اولین بار توسط باتمن و ارگان<sup>۲</sup> در اوایل دهه ۱۹۸۰ میلادی معرفی شد (زارعی متین و احمدی، ۱۳۸۸). پژوهشگران سازمانی نشان داده اند که بعضی از کارکنان در سلامت و اثربخشی سازمان شان به وسیله انجام وظایف فراتر از نقش خود، مشارکت می نمایند (موچینسکی<sup>۳</sup>، ۲۰۱۲). به این معنی که این قبیل کارکنان مشارکت فوق العاده ای انجام می دهند که نه لازم است و نه از آنان انتظار می رود (پودساکوف، مکنزلی، بومر<sup>۴</sup>، ۱۹۹۶). ارگان و کانووسکی<sup>۵</sup> (۱۹۸۹) رفتار شهروندی سازمانی را به دو طبقه تقسیم بندی کرده اند. طبقه اول نوع دوستی<sup>۶</sup> است که شامل کمک به کارکنان دیگر یا سرپرستان است که با مشکلی مواجه هستند، اگرچه در حیطه وظایف نباشد. هم چنین ممکن است متضمن یاری رساندن به همکاری باشد که غایب است و یا ارائه پیشنهادهایی جهت بهبود شرایط. طبقه دوم اطاعت<sup>۷</sup> است، که شامل انجام دادن کارهایی است که می بایست انجام داده شوند و نیز تبعیت از قوانین و مقررات می باشد، مثل سر وقت حاضر شدن بر سر کار و تلف نکردن وقت. این اعمال می توانند در جهت کمک به اشخاص دیگر (رفتار شهروندی معطوف به افراد) یا در جهت کمک به سازمان باشد (رفتار شهروندی معطوف به سازمان). نمونه هایی از رفتار شهروندی معطوف به افراد شامل؛ کمک به کسانی که حجم کار سنگینی دارند، داوطلب شدن برای انجام کارهایی که ملزم به انجام دادن آن نیستند، همیشه سر وقت حاضر بودن و خودداری کردن از استراحت های غیر ضروری. و نمونه هایی از رفتار شهروندی معطوف به سازمان شامل: گفتن چیزهای مثبت در مورد سازمان به اشخاص بیرون از آن، پرداختن به وظایفی که ملزم به انجام آن نشده اند و توجه کردن به یادداشت هایی که مربوط به

۱. Organizational citizenship behavior

۲. Bateman & Organ

۳. Muchinsky

۴. Podsakoff, MacKenzie, & Bommer

۵. Organ & Konovsky

۶. altruism

۷. compliance

سیاست ها و یا روال های جدید سازمان می شود (بارون و برن، ۲۰۰۴). نتایج پژوهشهای متعدد حاکی از این است که بروز رفتارهای شهروندی سازمانی در میان زنان بیشتر از مردان می باشد. در این ارتباط، پژوهشگران شواهدی مبنی بر اینکه زنان به میزان زیادی در مقایسه با مردان رفتار شهروندی سازمانی را به عنوان رفتارهای در نقش، مورد توجه قرار می دهند، ارایه نمودند. برای مثال موریسون<sup>۲</sup> (۱۹۹۴) شواهدی را مبنی بر تفاوت های جنسیتی در ادراک رفتارهای شهروندی که زنان انتظارات اجتماعی را درونی سازی می کنند و به فعالیت های کمک به دیگران را به عنوان قسمتی از شغل خود نگاه می کنند، ارائه نمود. لاول و همکاران<sup>۳</sup> (۱۹۹۹)، نشان دادند که نمرات رفتارهای شهروندی سازمانی در زنان بالاتر از مردان بوده و در صورتی که زنان در درجه بندی از عملکرد وظیفه تفاوتی با مردان ندارند. ون دایان و انگ<sup>۴</sup> (۱۹۹۸)، تایید نمودند که جنسیت زنانه با رفتارهای شهروندی سازمانی به طور معنی داری همبسته است. همچنین دیویس<sup>۵</sup> (۱۹۸۳)، چنین پیشنهاد می کند که توجه همدلانه، رفتاری یاری رسان و نوع دوستی را تحت تأثیر قرار می دهد که این دو ویژگی، ویژگی زنانه هستند. علاوه بر این براساس کیدر و مک لین<sup>۶</sup> (۲۰۰۱)، ابعاد رفتاری شهروندی (نوع دوستی، تواضع، مردانگی و شرافت شهروندی) به فعالیت های فکری زنانه مربوط است. علاوه بر این دایفندروف و همکاران<sup>۷</sup> (۲۰۰۲)، شواهدی مبنی بر بالا بودن رفتارهای شهروندی در میان زنان ابراز نمودند.

بر طبق نظریه جامعه پذیری جنسیتی گیلیگان<sup>۸</sup> (۱۹۸۲)، زنان متمایل هستند که بیشتر رابطه مدار باشند. همچنین، براساس نظریه نقش اجتماعی ایگلی<sup>۹</sup> (۱۹۸۷)، ارزش مردانه، موفقیت است در حالیکه ارزش زنانه، ارتباطات است. بتز، اکنل و شپارد<sup>۱۰</sup> (۱۹۸۹)، دریافتند که زنان بیشتر رابطه مدار و یاری رسان هستند. بیشتر زنان دارای توجه مداری درونی شده و علاقه مند به بهزیستی انسان ها هستند (بمقام و مک لاگان<sup>۱۱</sup>، ۲۰۰۹). بر این اساس، در شرایط خاص، شواهد پیشنهاد می کنند که زنان بیشتر در رفتارهای مشارکت جویانه در مقایسه با مردان درگیر می شوند (نسوردین، نجاتی و می<sup>۱۲</sup>، ۲۰۱۳). برای مثال کومرلی و همکاران<sup>۱۳</sup> (۲۰۰۷) گزارش نمودند که زنان در مقایسه با مردان بیشتر مشارکت جو هستند. علاوه بر این جفت زن همکار، مشارکت جویی بیشتری از جفت همکار زن-مرد دارند و همین طور از جفت همکار مرد-مرد. شواهد نشان داده است که زنان با احتمال بالا از رفتارهای آسیب رسان

۱. Baron & Bern

۲. Morrison

۳. Lovell et al.

۴. Van Dyne, & Ang

۵. Davis

۶. Kidder & McLean

۷. Diefendorff et al.

۸. Gilligan

۹. Eagly

۱۰. Betz, O'Connell & Shepard

۱۱. Bampton, R. & MacLagan

۱۲. Nasurdin, Nejati & Mei

۱۳. Kummerli

جلوگیری می کنند و همچنین به پیشگیری از پیامدهای منفی کمک می کنند. برای مثال، اوجه و برانتن<sup>۱</sup> (۲۰۱۰) چنین پیشنهاد می کنند که زنان، اهمیت اخلاقی عمل کردن در موقعیت ها را بهتر از مردان درک می کنند. نتایج پژوهش ویگودا- کادوت<sup>۲</sup> (۲۰۰۷) نشان داد که اکثریت زنان معلم به میزان زیادی در رفتارهای شهروندی درگیر می شوند حتی اگر تلاش آنها سخت و طاقت فرسا باشد. کیدر و مک لین<sup>۳</sup> (۲۰۰۱)، چنین بحث می کنند که نقش های جنسیتی، عملکرد شهروندی را تحت تأثیر قرار می دهد و عملکرد شهروندی، فکری زنانه ادراک می شود. بنابراین، از زنان انتظار می رود در این گونه رفتارها درگیر شوند تا مردان. در واقع برای زنان، رفتارهای یاری رسان کمتر اختیاری در نظر گرفته می شود و بیشتر به عنوان برآورد انتظارات تلقی می شود (هیلمن و چن<sup>۴</sup>، ۲۰۰۵).

کارک و وایسمال-مانور<sup>۵</sup> (۲۰۰۵)، با به کارگیری یک چهارچوب فمینیستی مشخص نمود که دو بعد رفتارهای شهروندی ارگان (۱۹۸۹)، یعنی نوع دوستی و تواضع به عنوان رفتارهایی است که به نقش جنسیتی زنانه مربوط است و لاول و همکاران<sup>۶</sup> (۱۹۹۹)، نشان دادند که زنان نمرات بالاتری از رفتارهای شهروندی سازمانی به دست آوردند. یافته های کیدر<sup>۷</sup> (۲۰۰۲)، تفاوت های معناداری را در عملکرد شهروندی اثبات نمود که همخوان با نقش های جنسیتی سنتی است. به طور خاص، زنان پرستار در مقایسه با مهندسان بیشتر متمایل بودند تا در رفتارهای نوع دوستانه (نوع زنانه رفتار شهروندی) درگیر شوند و کمتر متمایل به انجام رفتارهای شرافت شهروندی (نوع مردانه رفتار شهروندی) هستند. همچنین فارل و فنکلشتاین<sup>۸</sup> (۲۰۰۷) یافته های مشابهی را مبنی بر انجام رفتارهای شهروندی توسط زنان در مقایسه با مردان گزارش نموده اند. به طور کلی به نظر می رسد که زنان به احتمال بیشتری در رفتارهایی درگیر می شوند که دربرگیرنده بهزیستی دیگران باشد و به رفتارهایی چون طفره وری کمتر دست می زنند.

حمایت سازمانی<sup>۹</sup> یکی از کاربردهای نظریه مبادله اجتماعی است که برای نخستین بار ایده آن توسط آیزنبرگر و همکاران<sup>۱۰</sup> (۱۹۸۶) به طور رسمی در ادبیات نظریات سازمانی وارد شد. در دهه ۱۹۸۰ میلادی نظریه مبادله اجتماعی مورد توجه صاحب نظران سازمانی قرار گرفت که نتیجه این توجه، طرح موضوع حمایت سازمانی بود (سی تون، بنت ولایدن<sup>۱۱</sup>، ۱۹۹۶). طبق تئوری مبادله اجتماعی (بلاو<sup>۱۲</sup>، ۲۰۰۵)، مبادله بین دو طرف معمولاً فراتر از مبادله اقتصادی بوده و شامل تعاملات اجتماعی نیز می شود. بلاو، مبادله را یک جریان اجتماعی می داند که ریشه در جریان های اولیه روان شناختی دارد، که بسیاری از

۱. Eweje & Brunton

۲. Vigoda-Gadot

۳. Kidder & McLean

۴. Heilman & Chen

۵. Kark & Waismal-Manor

۶. Lovell & et al

۷. Kidder

۸. Farrell & Finkelstein

۹. Organizational support

۱۰. Eisenberger & et al.

۱۱. Settoon, Bennett & Liden,

۱۲. Blau

پدیده‌های پیچیده از قبیل ساخت و سازمان اجتماعی از آن ایجاد شده است. تمایل اصلی بلاو در تبیین همه امور اجتماعی از دریچه مبادله است و همه رفتارها مانند مبادله تبیین می‌شود (آزاد ارمکی، ۱۳۸۱). بر همین اساس، 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 تایید احترام و حمایت را نیز در بر می‌گیرد.

مبنای نظری حمایت سازمانی، نظریه تبادل اجتماعی است. طبق این نظریه و در روابط اجتماعی، هنگامی که فردی در حق دیگری لطفی میکند، آن فرد خود را موظف میداند که لطف طرف مقابل را جبران کند. هر چه این لطف و کمک بزرگتر باشد، فرد بیشتر تمایل دارد آن را جبران کند. محققان معتقدند بین کارکنان و کارفرمایان نیز چنین تبادل اجتماعی در جریان است. زیرا سازمان منبعی است که نیازهای کارکنان را برآورده می‌کند و بنابراین، چنین رابطه تبادلی در مورد روابط بین کارکنان و کارفرمایان نیز صادق است. نظریه حمایت سازمانی چنین بیان می‌کند که کارکنان دیدگاهی کلی از میزان حمایت سازمان نسبت به خود شکل می‌دهند و در ازای این حمایت به اهداف سازمان و تحقق آنها توجه می‌کنند. به عبارت دیگر، وقتی سازمان به رفاه کارکنان توجه کند کارکنان این توجه را با تعهد بیشتر و عملکرد بهتر جبران می‌کنند (آیزنبرگر، و همکاران، ۲۰۰۱). زمانی که کارکنان چنین ادراک کنند که سازمان دلواپس بهزیستی آنهاست و کارکنان خود را مورد مساعدت و حمایت قرار می‌دهد (حمایت سازمانی)، خود را جزئی از سازمان متبوعشان دانسته و در نتیجه، نه تنها وظایف خویش را به خوبی انجام میدهند، بلکه اقدام به رفتارهای فرانقش (رفتار شهروندی سازمانی) نیز مینمایند. پژوهشهای انجام گرفته توسط بل و منگوک<sup>۲</sup> (۲۰۰۲)، پیرسی و همکاران<sup>۳</sup> (۲۰۰۶)، روشا<sup>۴</sup> (۲۰۰۸)، چن و همکاران<sup>۵</sup> (۲۰۰۹)، چو و تردوی<sup>۶</sup> (۲۰۱۱)، چیانگ و چنگ<sup>۷</sup> (۲۰۱۱)، وانگ و کیونگ<sup>۸</sup> (۲۰۱۱)، دعایی (۱۳۸۹)، بختی، ترابی و قلی پور (۱۳۹۰)، شاکرنیا (۱۳۹۰)، نوروزی سیدحسینی (۱۳۹۱) و همتی نژاد (۱۳۹۱)، همگی موید وجود رابطه بین حمایت سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی می‌باشد. مفهوم هویت سازمانی<sup>۹</sup> که در سال ۱۹۸۵ توسط آلبرت و وتن<sup>۱۰</sup> معرفی شد، شامل ویژگی‌های یک سازمان است که اعضا، آنها را به منزله ی ویژگی‌های هسته‌ای، منحصر به فرد و مستمر سازمان درک کرده اند. هویت سازمانی سعی در پاسخ به این سؤال دارد که "ما، به مثابه یک سازمان، چه کسانی

۱. Eisenberger et al.

۲. Bell & Menguc

۳. Piercy et al.

۴. Rocha

۵. Chen et al.

۶. Cho & Treadway

۷. Chiang & Sheng

۸. Wang & Keung

۹. Organizational identity

۱۰. Albert, & Whetten

هستیم؟" (هتچ و اسچولتز<sup>۱</sup>، ۲۰۰۲). برای درک مفهوم هویت سازمانی، باید توجه کرد که هویت سازمانی متمایز از سازه‌هایی مانند، فرهنگ سازمانی، تصویر سازمانی<sup>۲</sup>، جو ارتباطات<sup>۳</sup>، هویت شرکتی<sup>۴</sup> و... است. به عنوان مثال، مفهوم هویت شرکتی با هویت سازمانی، در هم پیچیده هستند؛ اما مفاهیم متفاوتی دارند (آلوسون و امپسون<sup>۵</sup>، ۲۰۰۸) و یا اینکه تصویر سازمانی به لحاظ کیفی، متمایز از هویت سازمانی است و تأثیری اساسی بر روی هویت سازمانی دارد (احمدی، ۲۰۰۵). از این رو، اگر چه مفهوم هویت سازمانی، غالباً با سازه‌هایی از جمله، فرهنگ، تصویر، چشم‌انداز، مأموریت، هویت شرکتی، برند شرکت و شهرت همپوشانی دارد؛ اما، از آنها متمایز است (راوایی و اسچولتز<sup>۶</sup>، ۲۰۰۶). سازمان‌ها از طریق رفتارهای نمادین و زبانی در زمینه‌های خاص، هویت خود را به وجود می‌آورند و آن را شکل می‌دهند. در چنین حالتی، هویت سازمان از طریق زبان و عمل بر اساس الگوهای فرهنگی سازمان، مانند لباس مخصوص سازمانی، خط ایدئولوژیک سازمان، مصنوعات، آداب و رسوم و نظایر آن ایجاد می‌شود (دپ هوس<sup>۷</sup>، ۲۰۰۰).

هویت سازمانی، استراتژی را پیش می‌برد و اعضا را قادر می‌سازد، جهت‌گیری استراتژیک سازمان را انتخاب کرده، آن را بپذیرند و در برابر تغییرات محیطی توان پاسخگویی داشته باشند. اعضای سازمان هم هویت سازمانی را شکل داده و هم از آن شکل و قالب می‌پذیرند. این تضاد و دیالکتیک که در قلب نظریه هویت اجتماعی نهفته است؛ منبعی است که از آن، مفهوم هویت سازمان استخراج می‌شود (هتچ و اسچولتز<sup>۸</sup>، ۲۰۰۲). سازمان‌ها هویت خود را برای هر دو دسته مخاطبان داخلی و خارجی آشکار کرده و آن را مخابره می‌کنند. علائم، نشانه‌ها و پیامهایی که از سوی محیط داخلی و خارجی سازمان توسط اعضا دریافت می‌شود، بر ادراک آن‌ها از سازمانی که در عضویت آن هستند اثر گذار است. از آنجایی که علائم مخابره شده از سوی محیط داخلی و خارجی سازمان، در شکل دهی به ادراک اعضای سازمان نقش اساسی دارند، سازمان‌ها می‌توانند از طرق اعمال توجه کافی نسبت به هر دو دسته عوامل درون سازمانی و برون سازمانی، نسبت به ایجاد یک هویت سازمانی مستحکم و قوی اقدام کنند (لابیانسا، فایربانک، توماس، گیویا و آمپرس<sup>۹</sup>، ۲۰۰۱). پژوهشهای انجام گرفته توسط بل و منگوک (۲۰۰۲)، بیرگامی و باگوزی<sup>۱۰</sup> (۲۰۰۰)، بیلو، چیتیریس و بیلاو<sup>۱۱</sup> (۲۰۰۵)، سلیمانی (۱۳۹۰) و اللهیاری، حمیدی و همتی نژاد (۱۳۹۰)، همگی موید وجود رابطه بین هویت سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی

۱. Hatch & Schultz

۲. Organizational Image

۳. Organizational Climate

۴. Corporate Identity

۵. Alvesson & Empson,

۶. Ravasi & Schultz

۷. Deephouse

۸. Hatch & Schultz

۹. Labianca, Fairbank, Thomas, Gioia & Umphress

۱۰. Bergami & Bagozzi

۱۱. Bellou, Chitiris & Bellou

می باشد.

سازمان ها همان گونه که به دنبال راه هایی برای کمک به کارکنان هستند تا همه چالش های محیط کار را هدایت کنند، به طور فزاینده ای اهمیت مثبت گرایی و تمرکز بر رشد نیرومندی های کارکنان را به جای اینکه بر نقاط منفی آنها تمرکز کنند و سعی کنند تا آسیب پذیری ها و ضعف های کارکنان را ثابت نگه دارند و بر نقاط مثبت آنها تکیه می کنند (آوی، لوتانز، یسنس<sup>۱</sup>، ۲۰۰۹). لوتانز (۲۰۰۸) رفتار سازمانی مثبت نگر را چنین تعریف کرد: مطالعه و کاربرد توانایی های منابع انسانی و ظرفیت های روانشناختی مثبت گرا، که می توانند برای بهبود عملکرد در محیط های کاری امروزی، اندازه گیری شوند، رشد یابند و به طور موثری مدیریت شوند.

بهترین قابلیت های مثبت روانشناختی که ملاک های ذکر شده رفتار سازمانی مثبت نگر را شامل می شوند عبارتند از، خود کارآمدی، امیدواری، خوش بینی و تاب آوری (لوتانز، ۲۰۰۲، لوتانز، همکاران، ۲۰۰۶، ۲۰۰۷، به نقل از لارسون و لوتانز<sup>۲</sup>، ۲۰۰۸). در نهایت، می توان اینطور بیان کرد که روانشناسی مثبت نگر متمرکز بر کارکرد بهینه و مطلوب انسان، رفتار سازمانی مثبت نگر، سرمایه روانشناختی<sup>۳</sup> و کاربردهای آن در محیط کار می باشند (آوی، هیوجز<sup>۴</sup>، نورمن و لوتانز، ۲۰۰۸). بر اساس مرور مبانی نظری سرمایه روانشناختی، می توان چنین نتیجه گیری نمود که سرمایه روانشناختی در سطح فردی یک منبع روانشناختی است که به دلیل ایجاد هیجانات مثبت، می تواند پیشرفت و عملکرد را تقویت کند، و در سطح سازمانی، شبیه به سرمایه انسانی و اجتماعی، ممکن است اهرمی را برای برگشت سرمایه و منفعت های رقابتی از طریق بهبود عملکرد کارکنان ایجاد کند (لوتانز و همکاران، ۲۰۰۵)، که در نتیجه به رفتار های شهروندی سازمانی منجر شود. پژوهشهای انجام گرفته توسط یزدان شناس و خشنود (۱۳۹۳)، گلستانه (۱۳۹۲) و نصر اصفهانی، مهدیه نجف آبادی (۱۳۹۱)، نشان دهنده رابطه بین سرمایه روانشناختی و رفتار های شهروندی سازمانی می باشد.

مجموعه نظریات و پژوهش ها، حاکی از خلأ جدی دانش در عرصه پیوند حمایت سازمانی، هویت سازمانی، سرمایه روانشناختی و رفتار شهروندی سازمانی به طور عام و به طور خاص در میان زنان است و بکارگیری متغیر های این پژوهش به خصوص در میان زنان، دارای این مزیت است که در درجه اول نشان می دهد که کدامیک از متغیر های حمایت سازمانی و هویت سازمانی و سرمایه روانشناختی در کنار دیگر متغیرها، دارای توان بالقوه برای پیش بینی رفتار های شهروندی سازمانی است. همچنین، شناسایی عوامل اثر گذار بر رفتار های شهروندی سازمانی به دلیل اهمیت این رفتارها در مشاغل خاص، چون مشاغل بیمارستانی، به علت ارتباط مستمر با بیماران و اثر بخشی رابطه انسانی در فرایند درمان و بهبود بیماران را بر جسته تر میسازد. لذا هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه حمایت سازمانی، هویت سازمانی و سرمایه روانشناختی با رفتار های شهروندی سازمانی در میان زنان بود.

۱. Avey, Luthans & Jensen

۲. Larson & Luthans

۳. Psychological capital

۴. Hughes

## روش پژوهش

### جامعه آماری و روش نمونه گیری

جامعه آماری این پژوهش را کلیه کارکنان زن شاغل در یکی از بیمارستانهای خصوصی شهر اصفهان به تعداد ۳۱۵ نفر تشکیل داده اند. نمونه پژوهش بر پایه تناسب نسبت حجم نمونه به حجم جامعه آماری میچل و جولی (۲۰۰۷) و در سطح معناداری آماری ۹۵ درصد، تعداد ۱۶۰ نفر در نظر گرفته شد و برای کنترل نرخ پاسخ دهی ۱۷۰ پرسشنامه به طریق روش نمونه گیری در دسترس در میان کارکنان زن توزیع گردید. پس از بازگشت پرسشنامه ها، تعداد ۱۶ پرسشنامه مخدوش و غیر قابل استفاده بود که کنار گذاشته شدند و در نهایت تعداد ۱۵۴ پرسشنامه در تحلیل مورد استفاده قرار گرفت.

### ابزارهای اندازه گیری

- پرسشنامه هویت سازمانی: برای سنجش هویت سازمانی از پرسشنامه هویت سازمانی مائیل اشفورت<sup>۱</sup> (۱۹۹۲)، مشتمل بر ۷ آیتم، با مقیاس پاسخگویی ۵ درجه ای (۱ کاملاً مخالف تا ۵ کاملاً موافق)، استفاده شده است. این پرسشنامه در پژوهش های متعدد (برای مثال، چنی<sup>۲</sup>، ۱۹۸۳، کول و هیک<sup>۳</sup>، ۲۰۰۶، به نقل از رحیم نیا و نیکخواه، ۱۳۹۰) استفاده گردیده که حاکی از اعتبار و پایایی بالای این پرسشنامه میباشد. همچنین پایایی این پرسشنامه توسط رحیم نیا و نیکخواه (۱۳۹۰)، ۰/۷۶ گزارش شده است. در پژوهش حاضر پایایی این پرسشنامه با استفاده از آلفای کرونباخ ۰/۷۵۵ بدست آمده است.

- پرسشنامه حمایت سازمانی: برای سنجش ادراک حمایت سازمانی از پرسشنامه آیزنبرگر و همکاران<sup>۴</sup> (۱۹۸۶) مشتمل بر ۱۶ آیتم استفاده شده است. طیف پرسش ها از نوع ۶ درجه ای لیکرت می باشد. امتیاز دهی برای حمایت سازمانی به صورت کلی است. این پرسشنامه در پژوهش های متعدد استفاده گردیده که حاکی از اعتبار و پایایی بالای این پرسشنامه میباشد. ضریب آلفای کرونباخ این پرسشنامه در پژوهش اللهیاری و همکاران (۱۳۹۰)، ۰/۸۵۹ و عریضی و همکاران (۱۳۹۰)، ۰/۸۶ گزارش شده است. این پرسشنامه اولین بار در سال ۱۳۸۵ توسط زکی ترجمه و میزان پایایی آن با روش آلفای کرونباخ ۰/۸۹ گزارش شده است (زکی، ۱۳۸۵) روایی این پرسشنامه توسط عریضی و گلپور (۱۳۹۰)، با دو روش تحلیل عامل (اکتشافی و تأییدی) و روایی همگرا و واگرا حاصل و تک بعدی بودن آن با استفاده از تحلیل عامل تأییدی، مشخص شده است. در پژوهش حاضر پایایی این پرسشنامه با استفاده از آلفای کرونباخ ۰/۸۷۶ بدست آمده است.

- پرسشنامه سرمایه روانشناختی: جهت سنجش سرمایه روانشناختی از پرسشنامه لوتانز و همکاران (۲۰۰۷)، مشتمل بر ۲۴ آیتم استفاده گردید. طیف پرسش ها از نوع ۶ درجه ای لیکرت، از کاملاً موافق تا کاملاً مخالف و در هر ۶ سوال یکی از این چهار بعد سرمایه روانشناختی مورد بررسی قرار می گیرند (سوال

۱. Mael & Ashforth

۲. Cheney

۳. Cole & Heike

۴. Eisenberger et al.



۱-۶ اعتماد به نفس و خودکارآمدی، ۷-۱۲ امیدواری، ۱۳-۱۸ انعطاف پذیری و ۱۹-۲۴ مثبت اندیشی / خوش بینی را می سنجد). در پژوهش حاضر امتیاز دهی برای سرمایه روانشناختی بصورت کلی است. پایایی این پرسشنامه بر اساس لوتانز و همکاران، ۰/۹۰ گزارش شده است. نسبت کای دو این آزمون توسط یوسف و لوتانز<sup>۱</sup> (۲۰۰۷) برابر با ۲۴/۶ و آماره های CFI, RMSEA در مدل ارایه شده توسط آنان به ترتیب ۰/۹۷ و ۰/۰۸ بدست آمده است. میزان پایایی این پرسشنامه بر اساس آلفای کراباخ، در پژوهش بهادری و همکاران (۱۳۹۱)، ۰/۸۵ گزارش و در پژوهش حاضر پایایی این پرسشنامه با استفاده از آلفای کراباخ ۰/۸۹۰ بدست آمد.

- پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی: این پرسشنامه بوسیله ی لی و آلن<sup>۲</sup> (۲۰۰۲) تهیه و تدوین گردیده است و رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به سازمان و رفتارهای شهروندی معطوف به همکاران را با ۱۶ سوال اندازه گیری می کند. آلفای کرونباخ گزارش شده توسط لی و آلن (۲۰۰۲) برای رفتارهای شهروندی معطوف به کارکنان و رفتارهای شهروندی معطوف به سازمان به ترتیب ۰/۸۳ و ۰/۷۷ می باشد. این پرسش نامه برای اولین بار در ایران بوسیله ی مهداد و عارفین (۲۰۰۹) ترجمه آماده اجرا گردیده است. آلفای کرونباخ بدست آمده برای این پرسش نامه توسط مهداد و عارفین (۲۰۰۹)، در رفتارهای شهروندی سازمانی کلی و رفتارهای شهروندی معطوف به کارکنان و رفتارهای شهروندی معطوف به سازمان به ترتیب ۰/۹۳۸، ۰/۵۹۸، ۰/۹۰۹ و همچنین برای گروه نمونه ایرانی ۰/۹۳۴، ۰/۵۸۸، ۰/۹۰۳ گزارش شده است. در مطالعه حاضر آلفای کرونباخ برای رفتارهای شهروندی معطوف به همکاران و معطوف به سازمان و رفتارهای شهروندی کل به ترتیب ۰/۸۲۷، ۰/۹۲۵ و ۰/۹۲۹ بدست آمد.

### یافته های پژوهش

#### جدول ۱ فراوانی، میانگین و انحراف معیار نمرات آزمودنی ها در متغیرهای اصلی پژوهش

متغیرهای اصلی	میانگین	انحراف معیار	حداقل نمره	حداکثر نمره
حمایت سازمانی	۶۲/۳۱۶	۴/۷۰۵	۱۶	۱۱۲
هویت سازمانی	۲۵/۲۵۹	۱۶/۴۶۰	۱۱	۳۶
سرمایه روانشناختی	۹۸/۷۹۹	۱۵/۵۸۹	۵۶	۱۳۹
رفتار شهروندی	۸۷/۱۱۲	۱۸/۹۷۰	۳۲	۱۱۲

بر اساس یافته های ارایه شده در جدول ۱ میانگین حمایت سازمانی، هویت سازمانی، سرمایه های روانشناختی و رفتارهای شهروندی سازمانی به ترتیب برابر با ۶۲/۳۱۶، ۲۵/۲۵۹، ۹۸/۷۹۹ و ۸۷/۱۱۲ و انحراف معیار حمایت سازمانی، هویت سازمانی، سرمایه های روانشناختی و رفتارهای شهروندی سازمانی به ترتیب برابر با ۴/۷۰۵، ۱۶/۴۶۰، ۱۵/۵۸۹ و ۱۸/۹۷۰ می باشد.

۱. Youssef & Luthans

۲. Lee & Allen

فرضیه اول: بین حمایت سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه (معنادار) وجود دارد.  
فرضیه دوم: بین هویت سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه (معنادار) وجود دارد.  
فرضیه سوم: بین سرمایه روانشناختی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه (معنادار) وجود دارد.

### جدول ۲: ماتریس همبستگی متغیرهای پژوهش

مقیاس ها	حمایت سازمانی	هویت سازمانی	سرمایه روانشناختی	رفتار شهروندی
حمایت سازمانی	۱	-	-	-
هویت سازمانی	۰/۲۸۹**	۱	-	-
سرمایه روانشناختی	۰/۴۲۵**	۰/۲۵۹**	۱	-
رفتار شهروندی	۰/۳۲۵**	۰/۲۸۶**	۰/۴۸۰**	۱

$p \leq 0/001$

بر اساس یافته های ارائه شده در جدول ۲، بین کلیه متغیرهای پژوهش رابطه معنادار ( $p \leq 0/01$ ) وجود دارد. بنابراین، فرضیه های ۱، ۲ و ۳ پژوهش مبنی بر رابطه حمایت سازمانی، سرمایه های روانشناختی و هویت سازمانی با رفتارهای شهروندی سازمانی مورد تایید قرار میگیرد.  
فرضیه چهارم: ترکیبی خطی (بصورت چندگانه) از حمایت سازمانی، هویت سازمانی و سرمایه روانشناختی قادر به پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی هستند.

### جدول ۳: ضریب همبستگی چندگانه بین حمایت سازمانی،

### هویت سازمانی و سرمایه روانشناختی با رفتار شهروندی

الگو	گامها	متغیرهای پیش بین	ضریب همبستگی چندگانه	مجذور ضریب همبستگی چندگانه	مجذور ضریب همبستگی چندگانه تعدیل شده	خطای استاندارد برآورد	ضریب F	معناداری
گام به گام	۱	سرمایه های روانشناختی	۰/۴۸۰	۰/۲۳۱	۰/۲۲۵	۱۵/۸۹۰	۳۹/۸۴	۰/۰۰۱
	۲	سرمایه های روانشناختی هویت سازمانی	۰/۵۰۹	۰/۲۵۹	۰/۲۴۷	۱۵/۶۵۶	۲۳/۰۳	۰/۰۰۱

### جدول ۴: ضرایب استاندارد و غیر استاندارد

### پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی از طریق متغیرهای پیش بین در رگرسیون گام به گام

الگو	گامها	مقادیر ثابت و متغیرهای پیش بین	ضریب بتای غیر استاندارد	خطای استاندارد	ضریب بتای استاندارد	مقدار T	معناداری
گام به گام	۱	مقدار ثابت	۳۱/۰۹	۹/۴۱	-	۳/۳۰۵	۰/۰۰۱
		سرمایه های روانشناختی	۰/۵۸۲	۰/۰۹۲	۰/۴۸۰	۶/۳۱۲	۰/۰۰۱
	۲	مقدار ثابت	۱۹/۸۳۷	۱۰/۵۴۹	-	۱/۸۸۱	۰/۰۶۲
		سرمایه های روانشناختی	۰/۵۲۸	۰/۰۹۴	۰/۴۳۵	۵/۶۰۸	۰/۰۰۱
		هویت سازمانی	۰/۶۶۱	۰/۲۹۵	۰/۱۷۴	۲/۲۳۷	۰/۰۲۷

در جدول ۳ و ۴ نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام برای پیش بینی رفتار شهروندی ارائه شده است. چنانکه در جدول ۳ و ۴ مشاهده می شود، طی دو گام، سرمایه های روانشناختی و هویت سازمانی، قادر به پیش بینی رفتار شهروندی بوده اند. برپایه آنچه که در جدول ۳ و ۴ ارائه شده، طی گام اول، سرمایه ی روانشناختی با ضریب بتای استاندارد ۰/۴۸۰/۲۳ درصد از واریانس رفتار شهروندی را تبیین نموده است. در گام دوم هویت سازمانی با ضریب بتای استاندارد ۰/۱۷۴، به سرمایه روانشناختی افزوده شده و توان تبیین واریانس رفتار شهروندی را به ۲۶ درصد رسانده، که از این مقدار، تنها ۳ درصد بصورت انحصاری و افزوده مربوط به هویت سازمانی بوده است. بنابراین فرضیه چهارم پژوهش بدین صورت مورد تایید قرار گرفت که از میان متغیرهای پیش بین، تنها سرمایه های روانشناختی و هویت سازمانی قادر به پیش بینی معنادار ( $p < 0/01$ ) رفتارهای شهروندی سازمانی می باشند.

### بحث و نتیجه گیری

هدف پژوهش حاضر تعیین رابطه ترکیبی (چندگانه) حمایت سازمانی، هویت سازمانی و سرمایه های روانشناختی با رفتارهای شهروندی سازمانی بود. نتایج جدول ۲ نشان دهنده وجود رابطه معنادار ( $p < 0/01$ ) میان کلیه متغیرهای پژوهش، بین حمایت سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی (فرضیه اول)، بین هویت سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی (فرضیه دوم) و بین سرمایه روانشناختی و رفتار شهروندی سازمانی (فرضیه سوم) بود. همچنین، یافته های جدول ۳ و ۴ برای آزمایش فرضیه چهارم پژوهش مبنی بر ترکیبی خطی (بصورت چندگانه) حمایت سازمانی، هویت سازمانی و سرمایه روانشناختی قادر به پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی هستند، نشان داد که از میان متغیرهای پیش بین، طی دو گام، سرمایه های روانشناختی و هویت سازمانی، قادر به پیش بینی رفتارهای شهروندی سازمانی بوده اند. این نتایج با یافته هایی که از مطالعات انجام گرفته توسط پیرسی و همکاران (۲۰۰۶)، روشا (۲۰۰۸)، چن و همکاران (۲۰۰۹)، چو و تردوی (۲۰۱۱)، چیانگ و چنگ (۲۰۱۱)، وانگ و کیونگ (۲۰۱۱)، دعایی (۱۳۸۹)، بختی، ترابی و قلیپور (۱۳۹۰)، شاکرنیا (۱۳۹۰)، نوروزی سیدحسینی (۱۳۹۱)، همتی نژاد (۱۳۹۱) همخوانی دارد. نتایج این پژوهش حاکی از آن است که براساس فرآیند مبادله ی اجتماعی، کارکنان تلاش، وفاداری و تعهد نسبت به سازمان را با سودها و پاداش هایی که سازمان برای آن ها فراهم می کند، مبادله می کنند. این شکل از مبادله براساس هنجار عکس العمل متقابل می باشد که کارکنان و کارفرما رفتارهای مطلوبی را از یکدیگر دریافت می کنند و نتایج سودمندی را برای یکدیگر فراهم می کنند. نتایج حمایت سازمانی ادراک شده بدین شرح می باشد: حمایت سازمانی ادراک شده باعث افزایش تعهد کارکنان نسبت به سازمان و کمک به سازمان می شود. تایید و حمایت سازمان از کارکنان باعث ارضای نیازهای اجتماعی و هیجانی آنان می شود و این باعث می شود که کارکنان نقش ها و عضویت سازمانی را در قالب هویت اجتماعی شان ترکیب کنند. کارکنان در مقابل تایید و حمایت های سازمان تلاش می کنند و کیفیت عملکرد خود را بالا می برند. بنابراین، این فرآیند نتایج قابل قبولی را برای کارکنان (مانند افزایش رضایت شغلی و افزایش خلق مثبت) و برای سازمان (مانند افزایش

تعهد عاطفی، عملکرد و کاهش جابه جایی) در پی دارد. فرضیه دوم و سوم پژوهش نیز مبنی بر وجود رابطه بین هویت سازمانی و سرمایه های روانشناختی با رفتارهای شهروندی مورد تایید قرار گرفت. این نتایج با تحقیقاتی که از مطالعه ی انجام گرفته توسط بیرگامی و باگوزی (۲۰۰۰)، بلا و همکاران (۲۰۰۵)، سلیمانی، (۱۳۹۰)، اللهیاری، حمیدی، همتی نژاد (۱۳۹۰)، عزیزی نیا (۱۳۹۰) همخوانی دارد که نشان دادند کارکنانی که احساس هویت با سازمان خود دارند، تفکرات مثبت و رفتارهای مفیدی در برابر محیط کار خود نشان می دهند که در نتیجه رفتار شهروندی کارکنان افزایش پیدا می کند. شواهد حاکی از آن است که تئوری هویت سازمانی بیان می کند که وابستگی و دلبستگی افراد به سازمان هایشان باعث خواهد شد تا خود را بر اساس ویژگی های سازمان تعریف نمایند و به بیان دیگر، هویت خود را در دل سازمان هایشان ببینند. هویت سازمانی نگرش های اجتماعی فردی را تغییر می دهد و سبب می شود افراد، خود را با سازمان معرفی کنند.

نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون گام به گام نیز فرضیه چهارم را بدین ترتیب مورد تایید قرار داد که ترکیبی از سرمایه های روانشناختی و هویت سازمانی قادر به پیش بینی رفتارهای شهروندی سازمانی هستند. این نتایج با تحقیقاتی که از مطالعه ی انجام گرفته توسط ییلو و همکاران (۲۰۰۵) سلیمانی، الهام (۱۳۹۰)، اللهیاری، حمیدی، همتی نژاد (۱۳۹۰)، عزیزی نیا (۱۳۹۰) همخوانی دارد که نشان دادند کارکنانی که احساس هویت یکسانی با سازمان خود دارند، تفکرات مثبت و رفتارهای مفیدی در برابر محیط کار خود نشان می دهند و در نتیجه رفتار شهروندی کارکنان افزایش پیدا می کند. نتایج این پژوهش را این چنین می توان تبیین کرد که با پرورش سرمایه روانشناختی، مدیران منابع انسانی ممکن است یک رویکرد جدید بالندگی منابع انسانی را فراهم کنند تا به کارکنان کمک نمایند که منابع مهمی را برای خود ایجاد کنند که در محیطهای کاری امروزی که سرشار از عوامل فشارزا است از آن استفاده کنند (آوی و همکاران، ۲۰۰۹). لذا کارکنان با داشتن یک نگرش مثبت نسبت به شرایط و رفتارهای محیط کار انگیزه کافی را برای انجام رفتارهای شهروندی سازمانی پیدا خواهند کرد. همچنین تئوری هویت سازمانی بیان می کند که وابستگی و دلبستگی افراد به سازمان هایشان باعث خواهد شد تا خود را بر اساس ویژگی های سازمان تعریف نمایند و به بیان دیگر، هویت خود را در دل سازمان هایشان ببینند. هویت سازمانی نگرش های اجتماعی فردی را تغییر می دهد و سبب می شود افراد، خود را با سازمان معرفی کنند. کارکنانی با هویت سازمانی بیشتر، رضایت بیشتری از شغل خود دارند و تمایل دارند با شغلشان بیشتر عجین شوند، به سازمانشان بیشتر متعهد باشند و وابستگی بیشتری به گروه های کاری شان پیدا کنند. آنها همچنین مایلند خدمات شغلی بهتری داشته باشند و انگیزه های بیشتری برای ادامه کار در سازمان داشته باشند. هویت سازمانی قویتر همچنین با ارتقای عملکرد در رفتارهای در نقش، مشارکتی و فرانشی همراه است که رفتارهای شهروندی سازمانی نامیده می شود. براین اساس، به سیاست گذاران و تصمیم گیرندگان سازمانی به طور عام و مدیران سازمان های درمانی به طور خاص، پیشنهاد می شود تا در جهت رشد و توسعه کارکنان، سرمایه های روانشناختی و هویت سازمانی را به عنوان سازه های پویا و انعطاف پذیر، مد نظر قرار داده و آنها را تقویت نمایند. همچنین، با توجه به مرور مبانی نظری

پژوهش مبنی بر بالا تر بودن سطح رفتارهای شهروندی سازمانی در میان زنان و آمادگی بروز این رفتارها توسط زنان و اثر گذاری این رفتارها بر توسعه و تحول سازمانها، پیشنهاد میگردد تا علاوه بر متغیرهای مورد مطالعه در این پژوهش، سایر پیشایندهای رفتارهای شهروندی سازمانی (برای مثال، ادراک عدالت سازمانی، جو سازمانی، فرهنگ سازمانی و.....) مورد توجه جدی مدیران سازمانها قرار گیرد.

### منابع

- آزاد ارمکی، تقی. (۱۳۸۱). نظریه‌های جامعه‌شناسی. چاپ دوم، تهران: نشر سروش.
- اللهیاری، محبوبه، حمیدی، مهرزاد، و همتی نژاد، مهر علی. (۱۳۹۰). رابطه‌ی هویت سازمانی و عوامل اجتماعی - جمعیت شناختی با رفتار شهروندی سازمانی در ورزش، پژوهش در علوم ورزشی، شماره ۹، بهار ۱۳۹۰، صص ۹۵-۱۱۲.
- بختی، میلاد، ترابی، محسن. و قلی پور، آرین. (۱۳۹۰). رفتارهای شهروندی سازمانی به عنوان متغیر میانجی میان حمایت سازمانی ادراک شده و سرمایه اجتماعی، فصلنامه علمی پژوهشی، مطالعات مدیریت بهبود و تحول سال بیست یکم، شماره، ۶۶، ۴۶-۲۵.
- بهادری خسروشاهی، جعفر. هاشمی نصرت آبادی، تورج و بیرامی، منصور. (۱۳۹۱). رابطه سرمایه روانشناختی و ویژگیهای -شخصیتی با رضایت شغلی در کتابداران کتابخانه های عمومی شهر تبریز. پژوهنده (مجله پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی)، ۱۷ (۶)، ۳۱۸-۳۱۲.
- دعایی، حبیب اله، مرتضوی، سعید. و نوری علی. (۱۳۸۹). مدل یابی تأثیر درک حمایت سازمانی بر رفتار شهروندی هتل پنج ستاره ی پارس، پژوهشنامه ی مدیریت اجرایی، سال دهم، شماره ۱ ی پایانی ۳۸، ۳۴-۱۳.
- رحیم نیا، فریرز و نیکخواه، زهرا. (۱۳۹۰). تاثیر جو اخلاقی سازمان بر هویت سازمانی و تمایل به ترک خدمت فروشدگان. فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، سال ششم، شماره ۴، ۸۱-۷۱.
- زارعی متین، حسن. و احمدی، فریدون. (۱۳۸۸). نقش دانشگاه در توسعه رفتار شهروندی سازمانی، فصلنامه مدیریت در دانشگاه اسلامی، ۱۳ (۱)، ۴۳-۲۲.
- زکی، محمدعلی. (۱۳۸۵). بررسی و سنجش حمایت سازمانی. مجله دانشکده علوم اداری و اقتصاد دانشگاه اصفهان. ۱۸ (۳)، ۱۲۳-۱۰۳.
- سلیمانی، الهام. (۱۳۹۰). وضعیت هویت سازمانی در دانشگاه علوم اسلامی رضوی و دانشگاه خيام مشهد و رابطه آنها با رفتار شهروندی سازمانی، پایان نامه کارشناسی ارشد، روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان.
- شاکرنیا، ایرج. (۱۳۹۰). رابطه ی جو اخلاقی و حمایت سازمانی بر رفتار مدنی سازمانی در پرستاران بیمارستانهای دولتی شهر رشت، مجله ایرانی اخلاق و تاریخ پزشکی ۱۳۸۹؛ دوره ۴ ویژه نامه، -۵۶، ۶۹.

- صفرزاده، سحر، نادری، فرح، عسگری، پرویز، عنایتی، میرصلاح الدین و حیدری، علیرضا. (۱۳۹۱). رابطه جو سازمانی نوآورانه و اشتیاق شغلی با رفتار مدنی سازمانی در کارکنان زن. فصلنامه زن و فرهنگ، شماره ۱۴، ۸۲-۶۹.
- عریضی، حمیدرضا؛ گلپور، محسن. (۱۳۹۰). الگوی مسیر روابط حمایت سازمانی ادراک شده با متغیرهای شغلی، حرفه ای و سازمانی. پژوهشهای مدیریت در ایران (مدرس علوم انسانی)، ۱۵(۴)، ۱۷۳-۱۴۷.
- عریضی سامانی، حمیدرضا؛ دیباجی، سید میثم؛ صادقی، میثم. (۱۳۹۰). بررسی رابطه تعارض کار- خانواده با حمایت سازمانی ادراک شده، استرس شغلی و خود تسلط یابی در کارکنان اقماری. پژوهشهای روان شناسی بالینی و مشاوره، ۱(۲)، ۱۷۰-۱۵۱.
- گل پرور، محسن، رفیع زاده، پوراندخت. (۱۳۸۸). الگوی ارتقا رفتارهای اخلاقی و رفتارهای تبعی- سازمانی در میان معلمان. فصلنامه تعلیم و تربیت، ۲۶(۲)، ۳۰-۷.
- گلستانه، سید موسی. (۱۳۹۲). رابطه بین سرمایه روانشناختی با رفتار شهروندی سازمانی، دومین کنفرانس بین المللی مدیریت، کارآفرینی و توسعه اقتصادی، قم، دانشگاه پیام نور، [http://www.civilica.com/Paper-EME۰۲-EME۰۲\\_۱۹۴۴.html](http://www.civilica.com/Paper-EME۰۲-EME۰۲_۱۹۴۴.html)
- مهرداد، علی. (۱۳۹۳). روانشناسی صنعتی و سازمانی. تهران: انتشارات جنگل، چاپ نهم.
- نوروزی سیدحسینی، ر. (۱۳۹۱). اثر حمایت سازمانی ادراک شده بر تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ادارات تربیت بدنی، مدیریت ورزشی، شماره ۱۵، ۱۰۳-۸۷.
- نصراصفهانی، علی. و مهدیه نجف آبادی، نرگس. (۱۳۹۱). تحلیل تأثیر سرمایه روانشناختی بر رفتارهای شهروندی سازمانی و مؤلفه‌های آن در قالب الگوسازی معادلات ساختاری، دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی، ۱۵(۵۶)، ۱۲۴-۱۱۶.
- همتی نژاد، مهرعلی. (۱۳۹۱). رابطه حمایت سازمانی ادراک شده با رفتار شهروندی سازمانی در کارشناسان آکادمی ملی المپیک و پارالمپیک ایران، فصلنامه مدیریت ورزشی، شماره ۱۳.
- یزدان شناس، مهدی. و خشنود، علی. (۱۳۹۳). تبیین الگوی روابط بین تسهیم دانش و رفتار شهروندی سازمانی بر اساس مفاهیم رفتار سازمانی مثبت گرا. فصلنامه علمی-پژوهشی مدیریت دولتی، ۱(۱)، ۶، ۱۸۹-۲۰۸.

- Ahmadi, R. E. (2005). Emerging organizational identity: the process of identity creation in a post divestiture environment. Unpublished doctoral dissertation, alliant international University, San Francisco.
- Alvesson, M. & Empson, L. (2008). The construction of organizational identity: comparative case studies of consulting firms. *Scandinavian Journal of Management*, 24(1), 1-16
- Avey, J. B. , Luthans, F. & Jensen, S. (2009). Psychological capital: A positive resource for combating stress and turnover. " *Human Resource Management*.
- Bampton, R. & MacLagan, P. (2009). Does a 'care orientation' explain gender differences in ethi-

- cal decision making? A critical analysis and fresh findings. *Business Ethics*, 18 (2):179-191.
- Baron, K. & Bern, N. J. (2004). Organizational citizenship behavior and workplace deviance: The role of affect and cognitions. *Journal of applied psychology*, 87(1), 131
- Bell, S. J. & Menguc, B. (2002). The employee – organization relationship , organizational citizenship behaviors, and superior service quality. *Journal of retailing*, 78, 131-146.
- 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*, 5 (2), 305-318.
- Bergami, M. , & Bagozzi, R. P. (2000). Self-categorization, affective commitment and group self-esteem as distinct aspects of social identity in the organization. *British Journal of Social Psychology*, 39, 555-577.
- Betz, M. , O'Connell. L. , & Shepard, J. M. (1989). Gender differences in proclivity for unethical behavior. *Journal of Business Ethics*, 8, 321-324.
- Chen, Z. , Eisenberger, R. , Johnson, K. M. , Sucharski, I. L. , & Aselage, J. (2009). Perceived organizational support and extra – role performance: which leads to which? *Journal of social psychology*, 149(1):119-124.
- Chun-Fang, C. & Tsung-Sheng, H. (2011). The impacts of perceived organizational support and psychological empowerment on job performance: The mediating effects of organizational citizenship behavior, *International Journal of Hospitality Management*
- Cho, J. , Darren, C. , & Treadway, M. (2011). Organizational identification and perceived organizational support as mediators of the procedural justice-citizenship behavior relationship: A cross-cultural constructive replication. *European Journal of work and organizational psychology*, 5, 631-653
- Davis, M. H. (1983). Measuring individual differences in empathy: Evidence for a multidimensional approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 44(1), 113–126.
- Deephouse, D. L. (2000). Media Reputation as a Strategic Resource: An Integration of Mass Communication and Resource- Based Theories. *Jornal of Management*, 26(6): 1091-1112.
- Diefendorff, M. J. , Brown, J. D. , Kamin, M. A. , & Lord, J. B. (2002). Examining the roles of job involvement and work centrality in predicting organizational citizenship behaviors and job performance. *Journal of Organizational Behavior*, 23(1), 93–108.
- Eagly, A. H. (1987). Sex differences in. social behavior: A social-role interpretation. Hillsdale, JH: Erlbaum.
- Eisenberger, R. , Armeli, S. , Rexwinkel, B. , Lynch, P. D. , & Rhoades, L. (2001). Reciprocation of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 86, 42–51.
- Eisenberger, R. , Huntington, R. , Hutchison, S. , & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507.
- Eweje. G. , & Brunton. M. (2010). Ethical perceptions of business students in a New Zealand university: Do gender, age, and work experience matter? *Business Ethics: A European Review*, 9(1): 95-111.
- Farrell, S. K. & Finkelstein, L. M. (2007). Organizational citizenship behaviour and gender: Expectations and attributions for performance. *North American Journal of Psychology*, 9(1): 81-95.
- Gilligan, C. (1982). In a different voice: Psychological theory and women's development. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Hatch, M. J. , & Schultz, M. (2002). The dynamics of organizational identity. *Human Relations*,

- 55 (8): 989 – 1018.
- Heilman, M. E. & Chen, J. J. (2005). 'Same behaviour, different consequences: Reactions to men's and women's altruistic citizenship behaviour'. *Journal of Applied Psychology*, 90(3): 431-441.
  - Kark, R. & Waismal-Manor, R. (2005). 'Organizational citizenship behaviour: What's gender got to do with it?' *Organization*, 12(6): 889-917.
  - Kidder, D. L. , & McLean, P. J. (2001). The good soldier: Who is (s) he? *Journal of Organizational Behavior*, 22(8), 939–959.
  - Kidder, D. L. (2002). 'The influence of gender on the performance of organizational citizenship behaviours'. *Journal of Management*, 28(5): 629-648.
  - Kummerli, R. , Colliard, C, Fiechter, N. , Petitpierre. B. , Russier, F, and Keller, L. (2007). Human cooperation in social dilemmas: Comparing the Snowdrift game with the Prisoner's Dilemma. *Proceedings of the Royal Society B*, 274, 2965-2970, doi: 10. 1098/rspb. 2007. 0793
  - Labianca, G. , Fairbank, J. F. , Thomas, J. B. , Gioia, D. A. , & Umphress, F. (2001). Emulation in academia: Balancing structure and identity. *Organization Science*, 12(3): 312 –30.
  - Larson, M. , & Luthans, F. (2006). Potential added value of psychological capital in predicting work attitudes. *Journal of Leadership and Organization Studies*, 13, 75-92.
  - Lee, K. & Allen, N. J. (2002). Organizational citizenship behavior and workplace deviance: The role of affect and cognitions. *Journal of Applied Psychology* 87: 131–142.
  - Lovell, S. E. , Kahn, A. S. , Anton, J. , Davidson, A. , Dowling, E. , Post, D. (1999). Does gender affect the link between organizational citizenship behavior and performance evaluation? *Gender Roles*, 41(5–6), 469–478.
  - Luthans, F. , Norman, S. M. , Avolio, B. J. , & Avey, J. B. (2008). Supportive climate and organizational success: The mediating role of psychological capital. *Journal of Organizational Behavior*, 29, 219–238.
  - Luthans, F. , Youssef, C. M. , & Avolio, B. J. (2007). *Psychological capital: Developing the human competitive edge*. Oxford, UK: Oxford University Press.
  - Mael, F. A. , & Ashforth, B. E. (1992). Alumni and their alma mater: A partial test of the reformulated model of organizational identification. *Journal of Organizational Behavior*, 13, 103-123.
  - Mehdad, A. , & Arifin, H. Z. (2009). Moderating effect of Nationality, Gender, position and tenure on the relationship between organizational citizenship behavior and counterproductive work behaviors among Iranian and Malaysian automotive workers, *Iranian international journal of psychology*, 3, pp:120-145.
  - Mitchell, M. L. , & Jolly, J. M. (2007). *Research design explained (6thED)*. Thomson Wadsworth, USA.
  - Morrison, E. W. (1994). Role definitions and organizational citizenship behavior: The importance of the employee's perspective. *Academy of Management Journal*, 37(6), 1543–1567.
  - Muchinsky, P. M. (2012). *Psychology Applied to Work (10th Ed)*. Wadsworth, USA.
  - Nasurdin, A. M. , Nejati, M. & Mei, Y. K. (2013). Workplace spirituality and organizational citizenship behaviour: Exploring gender as a moderator. *South African Journal of Business Management*, 2013, 44 (1) 61-70.
  - Organ, D. W. , & Konovsky, M. A. (1989). Cognitive versus affective determinants of Organizational citizenship behavior. *Journal of Applied Psychology*, 74, 157-164.
  - Podsakoff, P. M. , MacKenzie, S. B. & Bommer, W. H. (1996). Transformational leader behaviors and substitutes for leadership as determinants of employee satisfaction, commitment, trust, and organizational citizenship behaviors. *Journal of Management* 22: 259–298.



- Ravasi, D. , & Schultz, M. (2006). Responding to organizational identity threats: exploring the role of organizational culture. *The Academy of Management Journal Archive*, 49(3), 433-458.
- Rocha, C. (2008). Perceived organizational support and employee performance: the mediating role of organizational commitment and organizational citizenship behavior. Retrieved From: [www.nassam.com](http://www.nassam.com).
- Settoon, R. P. & Bennett, N. & Liden, R. L. (1996). Social exchange in organization: Perceived organizational support, leader-member exchange, and employee reciprocity. *Journal of Applied Psychology*, 81, 219-227.
- Van Dyne, L. , & Ang, S. (1998). Organizational citizenship behavior of contingent workers in Singapore. *Academy of Management Journal*, 41(6), 692–703.
- Vigoda-Gadot, E. (2007). Redrawing the boundaries of OCB? An empirical examination of compulsory extrarole behavior in the workplace. *Journal of Bu. siness & Psychology*, 21(3), 377-405.
- Wang, J. & Wong, C. K. (2011). “Understanding organizational citizenship behavior from a cultural perspective: An empirical study within the context of hotels in Mainland China”. *International journal of hospitality management*, 30 (4): 845-854.
- Youssef, C. M. , & Luthans, F. (2007). Positive organizational behavior in the workplace: The impact of hope, optimism, and resilience. *Journal of Management*, 33: 774–800.

## Predicting Of Organizational Citizenship Behaviors Among Women Through Organizational Support, Organizational Identity And Psychological Capital

\*A. Mahdad

\*\*F. Ghaeli

### Abstract

The main purpose of this research was to predict organizational citizenship behaviors among women through organizational support, organizational identity and psychological capital. The current study was a descriptive correlational. The statistical population was all the women employees of a big private hospital in Esfahan. 160 subjects were selected via convenience sampling. In this research a set of questionnaire consisting of Organizational Support (Eisenberger et al, 1986), Psychological Capital (Luthans et al., 2007), Organizational Identity (Mael & Ashforth, 1992), and organizational citizenship behaviors (Lee & Allen, 2002) were implemented. Data were analyzed by use of Pearson correlation coefficient and stepwise regression analysis. The result showed that there are significant positive relationship between organizational support, organizational identity, psychological capital and organizational citizenship behaviors ( $P \leq 0.01$ ). Moreover, results of regression analysis indicated that the organizational identity and psychological capital were able to significantly predict 26 percent of organizational citizenship behaviors' variances.

**Keywords:** organizational support, organizational identity, psychological capital, organizational citizenship behaviors, women employees.

---

\*Department of Industrial and Organizational Psychology, Khorasgan Branch, Islamic Azad University, Khorasgan, Iran (corresponding author, email: amahdad@khuif.ac.ir)

\*\* Department of Industrial and Organizational Psychology, Khorasgan Branch, Islamic Azad University, Khorasgan, Iran