

Research Article

Industrial and Organizational Psychology Studies

Ind Organ Psychol Stud
Spring & Summer 2022, 9(1), 83-102
DOI: 10.22055/JIOPS.2022.39467.1263

Received: 15.12.2021
Accepted: 20.07.2022

The Effect of Perceived Organizational Support on Job Engagement and Organizational Citizenship Behavior with Mediating Role of Psychological Capital

Ghazaleh Hayavi^{1*}, Jahangir Karami²

1. PhD of Psychology, Razi University, Kermanshah, Iran
2. Associate Professor, Department of Psychology, Faculty of Social Sciences, Razi University, Kermanshah, Iran

Citation: Hayavi, Gh., & Karami, J. (2022) The effect of perceived organizational support on job engagement and organizational citizenship behavior with mediating role of psychological capital. *Industrial and Organizational Psychology Studies*, 9(1), 83-102.

Abstract

Introduction

The purpose of this study was to investigate the effect of perceived organizational support on job engagement and organizational citizenship behavior with mediating role of psychological capital.

Method

The research population included all employees of Oxin Steel Company in Ahvaz in 2016, from which 300 people were selected by simple random method. The research instruments included Perceived Organizational Support Questionnaire (Eisenberger et al., 1997), Psychological Capital Questionnaire (Luthans et al.,

* **Corresponding Author:** Ghazaleh Hayavi
Email: dr.ghazaleh.hayavi@gmail.com



© 2022 The Author(s). Published by Shahid Chamran University of Ahvaz. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

2007), Work Engagement Scale (Schaufeli et al., 2012) and Organizational Citizenship Behaviors Questionnaire (Podsakoff, et al., 1990). The research design was correlational through structural equation modeling (SEM). Evaluation of the proposed model was done using SPSS and AMOS version 22 software. In order to determine the significance of mediation effects in the proposed model, the bootstrap method was used in the Preacher and Hayes (2008) Macro program.

Results

The results of the study showed that the proposed model has a good fit with the data. The direct effects of perceived organizational support and psychological capital on job engagement and organizational citizenship behavior were significant. Findings also showed that perceived organizational support has a direct effect on psychological capital (the mediator). Results of indirect effects supported the mediating role of psychological capital in the relationship between perceived organizational support and job engagement and organizational citizenship behavior.

Discussion

When employees perceive organizational support, it enhances their psychological capital and the result is more job engagement and also organizational citizenship behaviors. On the basis of these results, for increasing perceived organizational support, it is recommended to announce employees frequently that desirable practices which organizations prepare for them like promotions and rewards, job safety, and autonomy, leads to decreasing organizational and job stressors, arising from discretion of the organization to improve employees' well-being at work setting. In other words, there is not any external power to force the organization to create pleasant working conditions. To practice this, top managers should focus their concern toward employees' well-being. It should also contain development of a kind of organizational culture that supervisor support be rewarded and noticed and a part of supervisor's performance appraisal be assigned to the quality of supervisor-subordinate relationship.

Keywords: job engagement, organizational citizenship behavior, perceived organizational support, psychological capital

مطالعات روان‌شناسی صنعتی و سازمانی

تاریخ دریافت مقاله: ۱۴۰۰/۰۹/۲۴

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۴۰۱/۰۴/۲۹

بهار و تابستان ۱۴۰۱، ۹(۱)، ۸۳-۱۰۲

DOI: 10.22055/JIOPS.2022.39467.1263

اثر حمایت سازمانی ادراک‌شده بر اشتیاق شغلی و رفتار مدنی سازمانی با میانجی‌گری سرمایه‌های روان‌شناختی

غزاله حیایوی^{۱*}، جهانگیر کرمی^۲

۱. دکتری روان‌شناسی، دانشگاه رازی، کرمانشاه، ایران

۲. دانشیار، گروه روان‌شناسی، دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه رازی، کرمانشاه، ایران

چکیده

هدف پژوهش حاضر، بررسی اثر حمایت سازمانی ادراک‌شده بر اشتیاق شغلی و رفتار مدنی سازمانی با میانجی‌گری سرمایه‌های روان‌شناختی بود. جامعه پژوهش کارکنان شرکت فولاد اکسین در اهواز در سال ۱۳۹۵ را در بر می‌گیرد که از این میان تعداد ۳۰۰ نفر به روش تصادفی ساده انتخاب شدند. در این مطالعه از پرسش‌نامه‌های حمایت سازمانی ادراک‌شده ایزنبرگر و همکاران (۱۹۹۷)، سرمایه‌های روان‌شناختی لوتانز و همکاران (۲۰۰۷)، اشتیاق شغلی شافلی و همکاران (۲۰۰۲) و رفتار مدنی سازمانی پودساکف و همکاران (۱۹۹۰) استفاده شد. طرح پژوهش از نوع همبستگی از طریق الگویابی معادلات ساختاری (SEM) بود. ارزیابی الگوی پیشنهادی با استفاده از نرم‌افزارهای SPSS و AMOS ویراست ۲۲ انجام گرفت. جهت تعیین معنی‌داری اثرهای واسطه‌ای در الگوی پیشنهادی از روش بوت‌استرپ در برنامه‌ی ماکرو پریچر و هایز (۲۰۰۸) استفاده شد. نتایج مطالعه نشان داد که الگوی پیشنهادی از برازش خوبی با داده‌ها برخوردار است. یافته‌های پژوهش حاکی از تأیید اثرهای مستقیم حمایت سازمانی ادراک‌شده و سرمایه‌های روان‌شناختی بر اشتیاق شغلی و رفتار مدنی سازمانی بود هم‌چنین اثر مستقیم حمایت سازمانی ادراک‌شده به سرمایه‌های روان‌شناختی (متغیر میانجی‌گر)

* نویسنده مسئول: غزاله حیایوی

رایانامه: dr.ghazaleh.hayavi@gmail.com

مورد تأیید قرار گرفت. یافته‌های مربوط به فرضیه‌های غیرمستقیم نشان‌دهنده تأیید نقش میانجی‌گر متغیر سرمایه‌های روان‌شناختی در رابطه‌ی بین حمایت سازمانی ادراک‌شده با اشتیاق شغلی و رفتار مدنی سازمانی بود. ادراک حمایت سازمانی توسط کارکنان موجب افزایش سرمایه‌های روان‌شناختی و در نتیجه اشتیاق بیشتر کارکنان نسبت به شغل هم‌چنین بروز رفتارهای مدنی سازمانی می‌گردد. با توجه به نتایج این تحقیق، برای ارتقاء حمایت سازمانی ادراک‌شده به سازمان توصیه می‌شود مکرر به کارکنان اعلام کند فعالیت‌ها و اقدامات مطلوبی که سازمان برای کارکنان فراهم می‌آورد مانند فرصت‌های آموزش، ترفیع و پاداش، امنیت شغلی، دادن استقلال و خودمختاری به کارکنان و کاهش عوامل استرس‌زای شغلی و سازمانی، ناشی از خواست و صلاح‌دید سازمان به منظور رفاه بیشتر کارکنان در محیط کار است. عملی ساختن این رویکرد از طریق مدیران ارشد سازمان که به میزان زیادی مترادف با سازمان پنداشته می‌شوند صورت می‌گیرد. مدیران ارشد می‌بایست ارزشمندی بالای کارکنان و خوش بینی نسبت به آنان را نشان دهند و توجه خود را نسبت به رفاه و آسایش کارکنان در شرایط مختلف معطوف سازند. هم‌چنین می‌بایست فرهنگی در سازمان پرورش داده شود که در آن حمایت سرپرست از زیردست مورد پاداش و توجه قرار گیرد و بخشی از ارزیابی عملکرد سرپرستان به کیفیت رابطه آنان با زیردستان اختصاص داده شود.

کلیدواژگان: حمایت سازمانی ادراک‌شده، اشتیاق شغلی، رفتار مدنی سازمانی، سرمایه‌های روان‌شناختی

مقدمه

مطالعه و پژوهش در حیطه نظریه مبادله اجتماعی (Social Exchange Theory) در سازمان‌ها با این عقیده آغاز گشت، اگر مدیران سازمان‌ها دغدغه متعهد بودن کارکنان به سازمان را داشته باشند، بر میزان تعهد کارکنان نسبت به سازمان افزوده می‌شود. از نظر کارکنان، سازمان جایگاهی غنی از عوامل و منابع اجتماعی-عاطفی مانند احترام، توجه و هم‌چنین مزایای ملموسی مانند حقوق، دستمزد و خدمات رفاهی و سلامت است (Eisenberger et al., 2004). زمانی که کارکنان متوجه شوند که سازمان به دنبال برآورده کردن نیازهای آنان است، آن‌ها نیز به نوبه خود براساس هنجار عمل متقابل (norm of reciprocity) به سازمان کمک خواهند کرد تا به اهداف خود نایل شود. در حقیقت هنجار عمل متقابل، مکانیسم راه‌انداز و تسهیل‌کننده بده بستان‌ها بین سازمان و کارکنان است که می‌تواند برای هر دو طرف مزایای ارزشمندی فراهم کند. مطالعات و پژوهش‌های متعددی تا به امروز توانسته‌اند انواع نگرش‌های مطلوب و رفتارهای اجتماعی‌یار (prosocial behavior) سازمانی که حاصل مبادله اجتماعی بین کارکنان و سازمان هستند هم‌چنین انواع مکانیسم‌های واسطه‌ای مانند احساس

التزام (felt obligation)، تعهد سازمانی (organizational commitment)، اعتماد سازمانی (organizational trust) و ... را که باعث تسریع و تسهیل بیشتر این مبادلات می‌شوند، شناسایی کنند (Rhoades & Eisenberger, 2002).

حمایت سازمانی ادراک‌شده (perceived organizational support) یکی از مفاهیم اساسی و محوری در بحث مبادله اجتماعی درون سازمان‌ها است. (Eisenberger et al. 1986). حمایت سازمانی ادراک‌شده را به‌عنوان باور محوری کارکنان در خصوص میزانی که سازمان به‌طور کلی برای تلاش‌ها و مشارکت‌های شغلی آنان ارزش قائل است و دغدغه رفاه و آسایش آن‌ها را دارد تعریف کرده‌اند. مطالعات متعددی نشان داده‌اند ایجاد این ادراک در کارکنان، پیامدهای سازمانی گوناگونی خواهد داشت که ارتباط آن‌ها با حمایت سازمانی ادراک‌شده همواره براساس نظریه مبادله‌ی اجتماعی و اصل اساسی آن یعنی هنجار عمل متقابل تبیین می‌گردد (Rhoades & Eisenberger, 2002).

در سال‌های اخیر تمرکز پژوهشگران حیطه حمایت سازمانی ادراک‌شده بیشتر بر شناسایی متغیرهای میانجی‌گر بین این سازه و پیامدهای آن بوده است. در پژوهش حاضر نیز سعی بر آن است تا اثر میانجی‌گری متغیر سرمایه‌های روان‌شناختی (psychological capitals) در رابطه بین حمایت سازمانی ادراک‌شده و دو پیامد آن، اشتیاق شغلی (job engagement) و رفتار مدنی سازمانی (organizational citizenship behavior) بررسی گردد.

(Rhoades & Eisenberger 2002) معتقدند حمایت سازمانی ادراک‌شده باعث افزایش احساس شایستگی در کارکنان می‌شود، در نتیجه ارتقاءدهنده‌ی اشتیاق شغلی است. اشتیاق شغلی به میزان انرژی و دلبستگی شغلی و اثربخشی حرفه‌ای اشاره دارد و دارای سه بعد جذب (absorbtion)، نیرومندی (vigor) و وقف خود (dedication) می‌باشد (Schaufeli et al., 2002). جذب به میزان تمرکز و غرق شدن فرد در کار خود اشاره دارد. در حالت جذب به این دلیل فرد سرسختانه درگیر کار خود می‌شود که تجربه‌کاری برای او بسیار لذت‌بخش است. به‌واسطه بعد نیرومندی، فرد در راستای انجام کار، تلاش قابل ملاحظه‌ای اعمال کرده و در موقعیت‌های دشوار و چالش برانگیز شغلی پافشاری بیشتری می‌کند. سومین بعد اشتیاق شغلی یعنی وقف خود در کار باعث می‌شود فرد درگیری روان‌شناختی و ذهنی شدیدی نسبت به کار خود پیدا کند که ترکیبی است از اشتیاق، چالش و احساس معنی‌داری (Carmeli & Freund, 2002).

Rhoades & Eisenberger (2002) در الگوی پیشایندها و پیامدهای حمایت سازمانی ادراک‌شده استدلال می‌کنند ادراک حمایت سازمانی از سوی کارکنان افزایش‌دهنده عملکرد درون نقش (in-role performance) و برون نقش (extra-role performance) مانند رفتار مدنی سازمانی است. کارکنان در خلال رابطه تبادلی با سازمان در قبال دریافت حمایت سازمان با بهبود عملکرد شغلی و رفتارهای فراتر از نقش (prosocial behavior) معطوف به سازمان و همکاران خود به الزامات خود پایبند می‌مانند (Garber & Tekleab, 2010).

Luthans et al. (2009) معتقدند شواهد در حال افزایشی وجود دارد که شکل‌گیری جو و شرایط کاری حمایت‌گر در سازمان، تسهیل‌کننده ایجاد و توسعه سرمایه‌های روان‌شناختی در کارکنان است که آن‌ها به نوبه خود منجر به تلاش بیشتر برای دنبال کردن اهداف و امیدواری بیشتر برای رسیدن به آن‌ها می‌شود. Luthans & Youssef (2004) سرمایه‌های روان‌شناختی را اینگونه تعریف کرده‌اند: یک حالت روان‌شناختی مثبت در حال رشد و توسعه که دارای چهار عنصر خودکارآمدی (self-efficacy)، امیدواری (hope)، خوش‌بینی (optimism) و تاب‌آوری (resilience) است. بنابراین سرمایه‌های روان‌شناختی یک حالت مثبت درون‌فردی اما مرتبط با محیط کار است که عوامل سازمانی از جمله حمایت سازمانی ادراک‌شده بر ایجاد و افزایش آن اثر دارد (Hui et al., 2014). پژوهش‌های متعددی تاکنون توانسته‌اند اثر مثبت حمایت سازمانی ادراک‌شده بر سرمایه‌های روان‌شناختی را تأیید کنند (Hui et al., 2014; Luthans et al., 2009; Liu, 2013; Lin, 2013). زمانی که کارکنان احساس مورد حمایت بودن کنند احتمال بیشتری دارد که با امیدواری بیشتر در جهت حل و فصل مشکلات کاری تلاش و کوشش به خرج دهند. هم‌چنین ادراک حمایت، منجر به تاب‌آوری بیشتر فرد در مقابل موانع می‌شود که این هم به نوبه خود باعث افزایش خودکارآمدی در یافتن شیوه‌های جدید و کارآمدتر برای انجام وظایف شغلی می‌گردد. یک تبیین دیگر این است که ادراک حمایت باعث اسنادهای خوش‌بینانه می‌شود. برای مثال در یک جو حمایت‌گر، اشتباهات و کاستی‌ها بیشتر به مسائل بیرونی، ناپایدار و خاص اسناد داده می‌شود. اگر در چنین شرایطی از کارکن اشتباهی سر بزند ولی همچنان احساس مورد حمایت بودن از سوی سازمان نسبت به توانایی‌های خود داشته باشد، به احتمال بیشتری شکست خود را به وقایع بیرونی نسبت می‌دهد نه به مهارت، دانش و توانایی شخصی اندک خود. حتی اگر در یک جو حمایت‌گر اسناد شکست به خود داده شود این پیام به فرد داده خواهد شد که دوباره تلاش کن اما این بار به شیوه‌ایی متفاوت (Luthans et al., 2009).

پژوهش‌ها تاکنون پیامدهای متعددی را برای سرمایه‌های روان‌شناختی مشخص ساخته‌اند که از جمله این پیامدها، اشتیاق شغلی است. نتایج تحقیقات گوناگون نشان داده است کارکنان دارای میزان بیشتر سرمایه‌های روان‌شناختی، اشتیاق بیشتری نسبت به شغل خود خواهند داشت (Sihag & Sarikwal, 2014; Bakker et al., 2006; Bakker et al., 2008; Hodges, 2010; Simons & Buitendach, 2013; Ahesteh et al., 2018; Xanthopoulou et al., 2007). از طرف دیگر انتظار می‌رود سرمایه‌های روان‌شناختی علاوه بر اشتیاق شغلی با رفتارهای فرانش نیز مرتبط باشد. به نظر می‌رسد کارکنانی که دارای سرمایه‌های روان‌شناختی هستند به احتمال بیشتری در رفتارهای مدنی سازمانی مشارکت داشته باشند (Avey et al., 2008). Bateman & Organ (1983) رفتار مدنی سازمانی را این‌گونه تعریف کرده‌اند: رفتاری فردی که داوطلبانه است و به‌طور صریح یا ضمنی توسط سیستم رسمی پاداش برانگیخته نشده و افزایش‌دهنده کارایی سازمان است. (Organ (1988) یک مقیاس پنج بعدی از رفتار مدنی سازمانی ارائه داده است: ۱) نوع دوستی (altruism): کمک به همکاران برای انجام وظایف در شرایط غیرمعمول، ۲) وظیفه‌شناسی (courtesy): انجام وظایف تعیین‌شده به میزان و شیوهایی فراتر از آنچه انتظار می‌رود، ۳) جوانمردی (sportsmanship): تأکید بر جنبه‌های مثبت سازمان به جای جنبه‌های منفی، ۴) فضیلت مدنی (civic virtue): حمایت از عملیات اداری سازمان و ۵) ادب و نزاکت (conscientiousness): مشورت با دیگران پیش از اقدام به عمل، دادن اطلاعات قبل از عمل و مبادله اطلاعات.

مکانیسم‌های متعددی برای تبیین رابطه بین سرمایه‌های روان‌شناختی و رفتار مدنی سازمانی وجود دارد. برای نمونه طبق نظریه بسط و توسعه (Broaden & Build Theory) (2003) Fredrickson کسانی که گرایش بیشتری به مثبت بودن (positivity) دارند، دارای گستره تفکر-عمل وسیع‌تری برای حل مسائل و مشکلات هستند. این گستره وسیع باعث افزایش توان بالقوه فرد برای نشان دادن رفتارهای فرانش مانند رفتار مدنی سازمانی می‌شود (Avey et al., 2011). به‌طورکلی پژوهش‌های فراوانی تاکنون توانسته‌اند اثر مثبت سرمایه‌های روان‌شناختی را بر رفتار مدنی سازمانی مورد تأیید قرار دهند (Shahnawaz & Luthans et al., 2010; Avey et al., 2011; Norman et al., 2010; Gooty et al., 2009; Jafri, 2009).

به‌طور کلی می‌توان گفت بر اساس پژوهش‌های موجود امکان این که سرمایه‌های روان‌شناختی با متغیرهای وابسته و مستقل پژوهش حاضر رابطه داشته باشند وجود دارد. به هر حال این که آیا این روابط در کنار هم توسط سرمایه‌های روان‌شناختی میانجی‌گری می‌شود یا خیر پیش از این مورد بررسی قرار نگرفته است. بنابراین به منظور فراهم ساختن شواهد تجربی و دانش نظری مرتبط با متغیرهای مورد بحث، هدف پژوهش حاضر تعیین اثر مستقیم و غیرمستقیم حمایت سازمانی ادراک‌شده از طریق سرمایه‌های روان‌شناختی بر اشتیاق شغلی و رفتار مدنی سازمانی است. شکل ۱ الگوی پیشنهادی پژوهش حاضر را نشان می‌دهد. مبنای ارائه الگوی پیشنهادی پژوهش بر این امر استوار است که آیا ادراکات کارکنان از حمایت سازمان (به‌طور مستقیم و غیرمستقیم) می‌تواند بر شکل‌گیری اشتیاق شغلی و رفتار مدنی سازمانی اثرگذار باشد؟

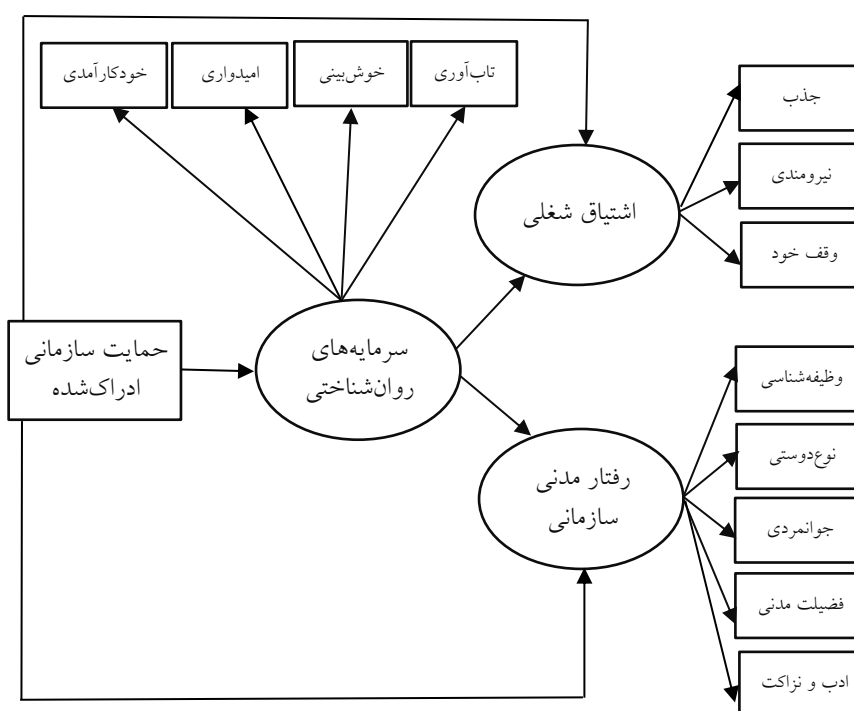


Figure 1. Research proposed model

همان گونه که مشاهده می شود، متغیر حمایت سازمانی ادراک شده به صورت متغیر مشهود در مدل وارد شده است و متغیرهای سرمایه های روان شناختی، اشتیاق شغلی و رفتار مدنی سازمانی در قالب متغیرهای مکنون ارزیابی شده اند.

روش

جامعه آماری، نمونه و روش نمونه گیری

طرح پژوهش حاضر از نوع همبستگی، از طریق الگویابی معادلات ساختاری است. در این پژوهش تحلیل داده ها با روش های آمار توصیفی، الگویابی معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزارهای SPSS و AMOS ویراست ۲۲ انجام شد. هم چنین به منظور تأیید اثرات غیرمستقیم از برنامه Macro (Preacher & Hayes, 2008) استفاده شد.

در این پژوهش جامعه آماری شامل تمامی کارکنان شرکت فولاد آکسین است که تعداد آنها در سال ۱۳۹۵، ۵۶۳ نفر بوده است. به منظور بدست آوردن حجم نمونه تعداد مشاهدات موجود در الگو در نظر گرفته شد. در این تحقیق تعداد متغیرهای مورد مشاهده ۱۳ مورد می باشد که با در نظر گرفتن نسبت مشاهدات به آزمودنی ها براساس ملاک ۱ به ۲۰ با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی ساده، تعداد ۳۰۰ نفر (با احتساب ۱۵ درصد پرسش نامه اضافی به منظور احتمال عدم برگشت پرسش نامه ها) بعنوان نمونه اصلی جهت فرضیه آزمایی انتخاب گردید. جهت تعیین روایی و پایایی ابزار پژوهش نیز ۹۰ نفر به روش تصادفی ساده انتخاب شدند. بعد از توزیع و جمع آوری پرسش نامه های پژوهش، ۲۷۵ مورد از پرسش نامه های فرضیه آزمایی (نرخ برگشت معادل ۹۱ درصد) و ۶۰ پرسش نامه جهت اعتباریابی قابل تحلیل بودند (نرخ برگشت معادل ۶۶ درصد).

ابزار پژوهش

پرسش نامه حمایت سازمانی ادراک شده (Perceived Organizational Support Questionnaire):

در پژوهش حاضر، برای سنجش حمایت سازمانی ادراک شده از نسخه ی کوتاه شده ۸ ماده ای این مقیاس از Eisenberger et al. (1997) استفاده شد. شرکت کنندگان می بایست به هر یک از ماده های پرسش نامه بر روی یک مقیاس هفت درجه ای از "کاملاً مخالفم" تا "کاملاً موافقم" پاسخ دهند. Eisenberger et al. (1997) در پژوهش خود، ضریب پایایی این مقیاس را به روش آلفای کرونباخ

۰/۹۰ گزارش کردند. ضریب روایی سازه این مقیاس در پژوهش (2012) Hayavi ۰/۷۴ گزارش شده است. در این مطالعه جهت تعیین روایی مقیاس از ضریب همبستگی یک سنججه تک‌ماده‌ای محقق ساخته با نمره کلی پرسش‌نامه استفاده شد؛ ضریب همبستگی برابر با ۰/۷۵ هم‌چنین ضرایب پایایی این مقیاس با استفاده از روش آلفای کرونباخ و تصنیف به ترتیب ۰/۸۱ و ۰/۸۰ محاسبه گردید. پرسش‌نامه سرمایه‌های روان‌شناختی (Psychological Capital Questionnaire): برای سنجش سرمایه‌های روان‌شناختی از پرسش‌نامه ۲۴ ماده‌ای (Luthans et al. (2007) استفاده شد که هر خرده‌مقیاس آن دارای ۶ ماده می‌باشد. این محققان ضریب پایایی این مقیاس را به روش آلفای کرونباخ ۰/۸۹ و با استفاده از تحلیل عاملی و معادلات ساختاری نسبت خردی دو این آزمون را ۰/۶۴ و آماره‌های CFI و RMSEA مدل را ۰/۹۷ و ۰/۰۸ گزارش کرده که روایی عاملی آزمون مورد تأیید قرار گرفته است (Savadkouhi & Motamedi, 2017). هم‌چنین ضرایب پایایی این مقیاس با استفاده از روش آلفای کرونباخ و تصنیف در این تحقیق به ترتیب ۰/۸۸ و ۰/۸۶ محاسبه گردید.

مقیاس اشتیاق شغلی (Work Engagement Scale): مقیاس اشتیاق شغلی توسط Schaufeli et al. (2002) طراحی شده که ۱۷ ماده دارد و ۳ بعد جذب، نیرومندی و وقف خود را تحت پوشش قرار می‌دهد. (Khosravi et al. (2009) ضرایب پایایی این پرسش‌نامه را به روش آلفای کرونباخ و تصنیف به ترتیب ۰/۹۳ و ۰/۸۹ و ضریب روایی آن را با استفاده از روش روایی هم‌زمان ۰/۴۰ گزارش کرده‌اند که نشان‌دهنده روایی مطلوب این مقیاس می‌باشد. جهت تعیین روایی پرسش‌نامه از یک سنججه تک‌ماده‌ای محقق ساخته استفاده شد که همبستگی آن با نمره کلی حاصل از مقیاس ۰/۸۹ به‌دست آمد. ضرایب پایایی در پژوهش حاضر با استفاده از روش آلفای کرونباخ و تصنیف به ترتیب ۰/۸۶ و ۰/۸۳ حاصل شد.

پرسش‌نامه رفتار مدنی سازمانی (Organizational Citizenship Behaviors Questionnaire): در این پژوهش برای سنجش رفتار مدنی سازمانی از پرسش‌نامه (Podsakoff et al. (1990) استفاده شد. این پرسش‌نامه ۲۴ ماده دارد و پنج خرده‌مقیاس نوع‌دوستی، وظیفه‌شناسی، جوانمردی، فضیلت مدنی و ادب و نزاکت را می‌سنجد. نمره‌گذاری این پرسش‌نامه در یک طیف لیکرتی پنج درجه‌ای از "کاملاً مخالفم" تا "کاملاً موافقم" است. در تحقیق Shokrkon & Naami (2009) طیف پایایی این پرسش‌نامه بین ۰/۷۹ تا ۰/۹۱ و طیف روایی بین ۰/۴۵ تا ۰/۶۵ گزارش شد. ضرایب پایایی این مقیاس در مطالعه حاضر با استفاده از روش آلفای کرونباخ و تصنیف به ترتیب ۰/۸۳ و ۰/۸۲ محاسبه شد.

یافته‌ها

یافته‌های توصیفی در خصوص اعضای نمونه نشان می‌دهد اکثر شرکت‌کنندگان این پژوهش را مردان تشکیل داده‌اند (۹۲/۴ درصد) هم‌چنین میانگین و انحراف معیار سابقه شغلی شرکت‌کنندگان پژوهش ۶/۸۳ و ۴/۳۴ بوده است. میانگین سنی افراد شرکت‌کننده در پژوهش حاضر ۳۲/۲۵ و انحراف معیار آن ۶/۳۹ سال بود.

یافته‌های توصیفی مربوط به میانگین، انحراف معیار و ضرایب همبستگی بین متغیرهای پژوهش در جدول ۱ نشان داده شده است.

Table 1. Mean, standard deviation & correlation coefficients of research variables

Variables	Mean	SD	1	2	3	4
Perceived organizational support	25.82	10.01	1			
Psychological capital	89.22	31.14	0.91**	1		
Job engagement	60.03	25.97	0.84**	0.93**	1	
Organizational citizenship behavior	83.00	23.60	0.75**	0.87**	0.75**	1

p≤0.01

مندرجات جدول ۱ نشان می‌دهد روابط موردنظر در سطح معنی‌داری ۰/۰۱ بوده‌اند. جهت آزمون هم روابط مفروض در تحقیق حاضر، روش الگویابی معادلات ساختاری (SEM) اعمال گردیده است. جهت تعیین برازش مدل پیشنهادی با داده‌ها ترکیبی از سنج‌های برازندگی مورد استفاده قرار گرفتند. برازش مدل پیشنهادی با داده‌ها بر اساس شاخص‌های برازش در جدول ۲ گزارش شده است.

Table 2. Model fit indices

Model	χ^2	df	χ^2/df	GFI	AGFI	IFI	TLI	CFI	NFI	RMSEA
Proposed model	119.975	61	1.967	0.93	0.90	0.98	0.98	0.98	0.97	0.059

همانگونه که جدول ۲ نشان می‌دهد، الگوی پیشنهادی از برازش خوبی با داده‌ها برخوردار است. مقدار جذر میانگین مجذورات خطای تقریبی (RMSEA) در الگوی پیشنهادی ۰/۰۵۹ به دست آمد که حاکی از تأیید فرضیه کلی این پژوهش مبنی بر برازش الگوی پیشنهادی با داده‌ها است. با توجه به اطلاعات مندرج در جدول ۲، میزان سایر شاخص‌های برازندگی مانند شاخص برازندگی افزایشی (IFI=۰/۹۸)، شاخص تاکر-لوییس (TLI=۰/۹۸)، شاخص برازندگی تطبیقی (CFI=۰/۹۸)، شاخص برازندگی هنجار شده (NFI=۰/۹۷)، شاخص نیکویی برازش (GFI=۰/۹۳)

و شاخص نیکویی برآزش تعدیل‌شده (AGFI=۰/۹۰) نیز نشان‌دهنده برآزش خوب الگوی پیشنهادی با داده‌ها است. جدول ۳ ضرایب استاندارد مسیرهای مستقیم را نشان می‌دهد. همه ضرایب مسیرهای فرض شده در این مطالعه معنی‌دار بودند. بر این اساس کلیه فرضیه‌های مستقیم این تحقیق مورد تأیید واقع شدند.

Table 3. Path coefficients and significance levels

Model paths	Standard path coefficients	Significance level
Perceived organizational support to psychological capital	0.94	0.0001
Psychological capital to Job engagement	0.82	0.0001
Psychological capital to organizational citizenship behaviour	0.65	0.0001
Perceived organizational support to Job engagement	0.17	0.022
Perceived organizational support to organizational citizenship behavior	0.31	0.0001

شکل ۲ ضرایب استاندارد مسیرهای مستقیم را در الگو پیشنهادی نشان می‌دهد.

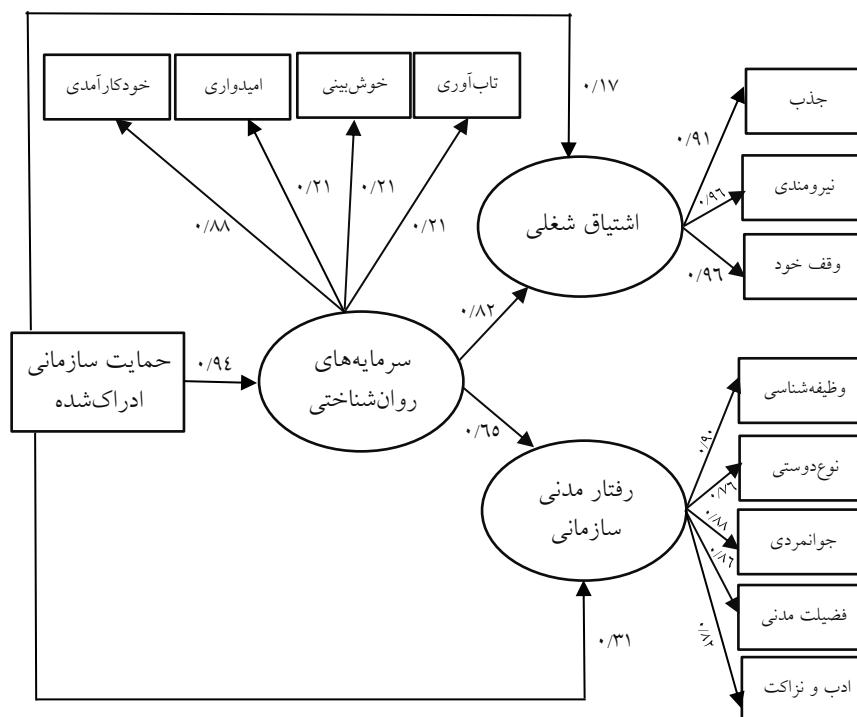


Figure 2. Research model with standard path coefficients

برای تعیین معنی داری مسیرهای غیرمستقیم نیز از روش بوت استراپ در برنامه‌ی ماکروی (2008) Preacher & Hayes استفاده گردید. جدول ۴، نتایج روش بوت استراپ را برای مسیرهای غیرمستقیم مدل نشان می‌دهد. سطوح اطمینان برای این فواصل اطمینان ۹۵ است.

Table 4. Bootstrap results for indirect effects

Path	Data	Boot	Bias	Standard deviation	Lower bound	Upper bound
Perceived organizational support - Job engagement by Psychological capital	1.3511	1.3546	0.0036	0.1255	1.1174	1.6010
Perceived organizational support- Organizational citizenship behavior by Psychological capital	1.1257	1.31	0.0052	0.1550	0.7998	1.4298

هنگامی که حد پایین فاصله اطمینان و حد بالای آن هر دو مثبت یا منفی باشند و صفر در این فاصله قرار نگیرد، نشان‌دهنده معنی داری مسیر مفروض غیرمستقیم است. با توجه به قرار نگرفتن صفر در حد بالا و پایین هیچ یک از فواصل اطمینان مشخص شده در جدول ۴، مندرجات آن حاکی از معنی داری تمامی اثرهای واسطه‌ای و درنهایت تأیید فرضیه‌های غیرمستقیم می‌باشد.

بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف بررسی اثر حمایت سازمانی ادراک شده بر اشتیاق شغلی و رفتار مدنی سازمانی با میانجی‌گری سرمایه‌های روان‌شناختی صورت پذیرفت. نتایج مطالعه نشان داد که حمایت سازمانی ادراک شده بر سرمایه‌های روان‌شناختی اثر مثبت دارد. این نتیجه با پژوهش‌های (2014) Hui et al.؛ (2009) Luthans et al.؛ (2013) Liu و (2013) Lin همسو است. هنگامی که جو و شرایط کاری حمایت‌گر در سازمان وجود داشته باشد، ایجاد و توسعه‌ی سرمایه‌های روان‌شناختی در کارکنان با سهولت بیشتری صورت می‌گیرد. ادراک مورد حمایت بودن از سوی سازمان منجر به تاب‌آوری بیشتر در مقابل موانع و مشکلات می‌شود که نتیجه آن افزایش خودکارآمدی در انجام وظایف شغلی است. از سوی دیگر این ادراک باعث شکل‌گیری اسنادهای خوش‌بینانه نسبت به کار و سازمان هم‌چنین امیدواری بیشتر برای اثربخش بودن تلاش‌های شغلی می‌گردد.

نتایج پژوهش حاضر نشان داد که سرمایه‌های روان‌شناختی بر اشتیاق شغلی اثر مثبت دارد. این نتیجه با پژوهش (Sihag & Sarikwal (2014)؛ Bakker et al. (2006)؛ Bakker et al. (2008)؛ Ahesteh et al.؛ Simons & Buitendach (2013)؛ Hodges (2010)؛ Xanthopoulou et al. (2007)؛ (2018) همسو است. یکی از پیامدهای سرمایه‌های روان‌شناختی اشتیاق بیشتر کارکنان نسبت به شغل است. کارکنانی که میزان سرمایه‌های روان‌شناختی بالاتری دارند احتمالاً انرژی بیشتری برای تلاش کردن خواهند داشت که این حالت خود را به صورت صرف وقت مضاعف در راستای انجام وظایف شغلی نشان می‌دهد. کارکنانی که ادراک خودکارآمدی دارند تلاش بیشتری برای رسیدن به اهداف خود خواهند کرد زیرا باور دارند به آن اهداف خواهند رسید. همچنین امیدواری نسبت به یافتن راه‌حل برای مشکلات و موانع شغلی، داشتن اسنادهای درونی خوش‌بینانه و انتظارات مثبت نسبت به شغل و تاب‌آوری بیشتر در مواجهه با موانع سخت منجر به درگیری ذهنی بیشتر فرد با کار خود (وقف خود)، پافشاری در موقعیت‌های دشوار کاری (نیرومندی) و تمرکز بیشتر بر کار می‌شود (جذب).

یکی دیگر از یافته‌های این مطالعه نشان داد افرادی که دارای میزان سرمایه‌های روان‌شناختی بالاتری هستند بیشتر در انجام رفتارهای مدنی سازمانی مشارکت خواهند داشت زیرا مثبت‌گرایی باعث می‌شود گستره‌ی تفکر-عمل افراد وسیع‌تر گردد. این گستره‌ی وسیع‌تر باعث افزایش توانایی فرد برای ابراز رفتارهای فراتر از جمله رفتارهای مدنی سازمانی می‌شود. این یافته با نتایج پژوهش‌های پیشین همگام است (Shahnawaz & Jafri, 2009; Luthans et al., 2010; Avey et al., 2011; Gooty et al., 2009; Norman et al., 2010).

طبق نتایج پژوهش حاضر، اثر حمایت سازمانی ادراک‌شده بر اشتیاق شغلی و رفتار مدنی سازمانی مورد تأیید واقع شد. این نتایج همسو با مطالعه Eisenberger et al. (2004) است. این دو فرضیه را می‌توان توسط نظریه مبادله‌ی اجتماعی تبیین نمود. از آنجایی که حمایت سازمانی ادراک‌شده یکی از انواع مبادلات اجتماعی بین کارکنان و سازمان است، براساس هنجار مبادله‌ی متقابل، کارکنان ملزم به پاسخ‌گویی به حمایتی می‌شوند که سازمان از آنان به عمل می‌آورد. به عبارت دیگر کارکنان توجه و دغدغه بیشتری نسبت به بهره‌وری و دستیابی سازمان به اهدافش خواهند داشت. بنابراین منطقی است که هر چه حمایت سازمانی ادراک‌شده بیشتر باشد احساس اشتیاق نسبت به شغل و در نتیجه اعمال تلاش‌های فراتر از حد مورد انتظار و تعیین‌شده برای کمک کردن به سازمان در دستیابی به اهداف

آن بیشتر خواهد بود. از طرف دیگر طبق نظریه‌ی حمایت سازمانی ادراک‌شده، احساس الزام، کامروا شدن نیازهای اجتماعی- عاطفی، ایجاد تعهد عاطفی و برآورده شدن انتظار بین عملکرد و پاداش همگی در افزایش رفتارهای مثبت در محیط کار تأثیر گذارند.

نتایج حاصل از فرضیه‌های غیرمستقیم این تحقیق مشخص ساخت که حمایت سازمانی ادراک‌شده بر اشتیاق شغلی و رفتار مدنی سازمانی از طریق سرمایه‌های روان‌شناختی تأثیر دارد. (Luthans et al. (2008 در پژوهش خود نشان دادند که سرمایه‌های روان‌شناختی رابطه بین جو حمایت سازمانی (supportive organizational climate) و عملکرد شغلی را میانجی‌گری می‌کند. این پژوهشگران معتقدند شواهد رو به رشدی وجود دارد مبنی بر این‌که فراهم کردن یک شرایط کاری حمایت‌گر باعث تسهیل پرورش سرمایه‌های روان‌شناختی و آن هم به نوبه خود باعث عملکرد شغلی بهتر می‌شود. (Luthans & Avolio (2003 معتقدند هم سرمایه‌های روان‌شناختی و هم بافت مثبت و حمایت‌گر سازمانی برای توسعه ظرفیت‌های فردی ضروری‌اند تا کارکنان بتوانند به عملکرد بهینه دست یابند. بر مبنای نظریه مبادله اجتماعی می‌توان استدلال کرد در رابطه بین سازمان-کارکنان، هنگامی که سازمان یا به عبارتی طرف قدرتمندتر در این رابطه به نیازها و علایق کارکنان توجه کند، آن‌ها را برآورده سازد، برای تلاش‌ها و مشارکت‌های مطلوب آنان ارزش قائل شود و یا به‌طورکلی در چشم کارکنان حمایت‌گر در نظر گرفته شود، کارکنان خوش‌بینی و امیدواری بیشتری نسبت به اقدامات سازمان خواهند داشت زیرا علت حمایت‌گر بودن سازمان را به خیرخواهی و خوش‌نیتی آن نسبت می‌دهند. هم‌چنین این ادراک باعث خودکارآمدتر شدن و تاب‌آوری بیشتر کارکنان به هنگام بروز موانع و مشکلات شغلی می‌شود زیرا باور به حمایت‌گر بودن سازمان به هنگام موانع ایجاد خواهد شد. در این شرایط طبق نظریه‌ی بسط و گسترش، میل به مثبت‌گرایی باعث افزایش گستره‌ی عمل- تفکر کارکنان در نتیجه احتمال نشان دادن رفتارهای اجتماعی‌یاری چون اشتیاق شغلی و رفتار مدنی سازمانی می‌گردد.

اگرچه این مطالعه مشارکت مهمی در گسترش نظریه و کاربرد متغیرهای مورد بررسی دارد مانند تمام پژوهش‌ها دارای محدودیت‌هایی است. نخست، استفاده از الگویابی معادلات ساختاری علّیت را به اثبات نمی‌رساند. از این رو پیشنهاد می‌شود از روش‌های تحقیق آزمایشی در مطالعات آتی استفاده گردد. دوم، جامعه‌ی آماری و قلمرو مکانی این پژوهش محدود به کارکنان شرکت

فولاد اکسین می‌باشد، این محدودیت از میزان تعمیم‌پذیری نتایج پژوهش به سازمان‌های دیگر می‌کاهد. بنابراین توصیه می‌شود تحقیقات مشابهی در جوامع آماری و قلمروهای مکانی متنوع دیگری اجرا گردد. سوم، پژوهش‌های بیشتری نیاز است تا نقش میانجی‌گری سایر متغیرها را در روابط مورد نظر در این تحقیق بررسی کند هم‌چنین نقش سایر پیامدهای حمایت سازمانی ادراک‌شده (مانند عملکرد شغلی، قصد ترک شغل و بهزیستی روان‌شناختی) همراه با نقش میانجی‌گری سرمایه‌های روان‌شناختی مورد بررسی قرار گیرد. چهارم، به دلیل این‌که پرسش‌نامه‌ها به صورت خودگزارشی بوده است، پژوهش از محدودیت‌های خاص استفاده از پرسش‌نامه برخوردار است. درنهایت در این پژوهش عوامل فردی و جمعیت‌شناختی که ممکن بود در رابطه تأثیرگذار باشد، مانند عاطفه مثبت، سابقه شغلی و جنسیت کنترل نشد. بنابراین توصیه می‌شود در پژوهش‌های آینده به تأثیرگذاری این عوامل نیز توجه گردد.

این پژوهش تلویحات مدیریتی مهمی در بر دارد. رابطه بین حمایت سازمانی ادراک‌شده، سرمایه‌های روان‌شناختی و پیامدهایی همچون اشتیاق شغلی و رفتار مدنی سازمانی نشان دهنده‌ی این است که ادراک حمایت سازمان می‌تواند نقش به‌سزایی در افزایش وقوع رفتارهای اجتماع‌پار داشته باشد. ایجاد یک محیط کاری حمایت‌گر یکی از شیوه‌های کارآمد افزایش سرمایه‌های روان‌شناختی و متعاقب آن پیامدهای رفتاری است که برای بهره‌وری سازمانی سودمند هستند.

تشکر و قدردانی

بدینوسیله از تمامی کارکنان شرکت فولاد اکسین در اهواز که ما را در انجام این پژوهش همراهی کردند کمال تشکر را داریم.

تضاد منافع

هیچ‌گونه تعارض منافع توسط نویسندگان بیان نشده است.

References

- Ahسته, S., Ghashghaizadeh, N., & Afrazi, S. A. (2018). The relationship between psychological capital and job engagement in teachers. *Journal of Industrial and Organizational Psychology Studies*, 4(2), 59-74.

- Avey, J. B., Reichard, R. J., Luthans, F., & Mhatre, K. H. (2011). Meta-analysis of the impact of positive psychological capital on employee attitudes, behaviors, and performance. *Human Resource Development Quarterly*, 22, 127-152.
- Avey, J. B., Luthans, F., & Youssef, C. M. (2008). The additive value of positive psychological capital in predicting work attitudes and behaviors. *Journal of Management*, 36, 430-452.
- Bakker, A. B., Gievel, J. H., & Van Rijswijk, K. (2006). *A study on burnout, work engagement and performance*. Diemens: Right Management Consultants.
- Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Taris, T. W. (2008). Work Engagement: An Emerging Concept in Occupational Health Psychology. *Work Stress*, 22(3), 187-200.
- Bateman, T. S., & Organ, D.W. (1983). Job satisfaction and the good soldier. The relationship between affect and employee citizenship. *Academy of Management Journal*, 26, 587-595.
- Carmeli, A., & Freund, A. (2002). The relationship between work and workplace attitudes and perceived external prestige. *Corporate Reputation Review*, 5(1), 51-68.
- Eisenberger, R., Aselage, J., Sucharski, I. L., & Jones, J. R. (2004). Perceived organizational support. In J. A. M Coyle-Shapiro, L. M. Shore, M. S. Taylor, & L. E. Tetrick (Eds.), *The employment relationship: Examining psychological and contextual perspectives* (pp. 206-225). Oxford, UK: Oxford University Press.
- Eisenberger, R., Cummings, J., Armeli, S., & Lynch, P. (1997). Perceived organizational support, Discretionary treatment, and Job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 82(5), 812-820.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71, 500-507.
- Fredrickson, B. L. (2003). The Value of Positive Emotions: The Emerging Science of Positive Psychology Is Coming to Understand Why It's Good to Feel Good. *American Scientist*, 91, 330-335.
- Garber, C., & Tekleab, S. G. (2010). *Perceived organizational support: A review and recommendations*. Detroit, Michigan: Wayne State University Publish.

- Gooty, J., Gavin, M., Johnson, P., Frazier, L., & Snow, D. (2009). In the eyes of the beholder: Transformational leadership, positive psychological capital and performance. *Journal of Leadership and Organization Studies*, 15, 353-357.
- Hayavi, G. (2012). *The effect of perceived organizational support on affective commitment, job satisfaction and job performance with mediating role of trust in organization and organization-based self-esteem in staff employees of National Iranian Drilling Company (NIDC), Ahvaz*. Master dissertation in industrial & organizational psychology, Shahid Chamran University of Ahvaz, Ahvaz, Iran.
- Hodges, T. D. (2010). *An experimental study of the impact of psychological capital on performance, engagement, and the contagion effect*. Master thesis of Business Administration, University of Nebraska, Lincoln, Nebraska, United States.
- Hui, Q., Cao, X., Lou, L., & He, H. (2014). Empirical research on the influence of Organizational Support on psychological capital. *American Journal of Industrial and Business Management*, 4, 182-189.
- Khosravi, V., Neissi, A., & Ahmadi, D. (2009). *Investigating the relationship between organizational identity, career motivation and psychological ownership, work motivation and work engagement in Khuzestan province gas company employees*. Master dissertation in industrial & organizational psychology, Shahid Chamran University of Ahvaz, Ahvaz, Iran.
- Lin, T. (2013). The relationship among Perceived Organizational Support, Psychological Capital and Employees Job Burnout in international tourist hotels. *Life Science Journal*, 10(3), 2104-2112.
- Liu, Y. (2013). Moderating effect of positive psychological capital in Taiwan's life insurance industry. *Social Behavior and Personality*, 41, 109-112.
- Luthans, F., & Avolio, B. J. (2003). Authentic leadership development. In K.S. Cameron, J.E. Dutton & R.E. Quinn (Eds.). *Positive organizational scholarship* (pp. 241-258). San Francisco: Berrett-Koehler.
- Luthans, F., & Youssef, C. M. (2004). Human, social, and now positive psychological capital management: Investing in people for competitive advantage. *Organizational Dynamics*, 33, 143-160.
- Luthans, F., Avey, J. B., Avolio, B. J., & Peterson, S. J. (2010). The development and resulting performance impact of positive psychological capital. *Human Resource Development Quarterly*, 21(1), 41-67.

- Luthans, F., Avolio, B. J., Avoy, J. B., & Norman, S. M. (2007). Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel Psychology, 60*, 541-572.
- Luthans, F., Norman, S. M., Avolio, B. J., & Avey, J. B. (2009). The mediating role of psychological capital in the supportive organizational climate- employee performance relationship. *Journal of Organizational Behavior, 29*, 219-238.
- Norman, S. M., Avey, J. B., Nimmicht, 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, 17*(4), 380-391.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B., Moorman, R. H., & Fetter, R. (1990). Transformational leader behaviors and their effects on followers trust in leader, Satisfaction and OCBs, *Leadership Quarterly, 1*(2), 107-142.
- Preacher, K. J., & Hayes, A. F. (2008). Asymptotic and resampling strategies for assessing and comparing indirect effects in multiple mediator models. *Behavior Research Methods, 40*(3), 879-891.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology, 87*(4), 698-714.
- Savadkouhi, A., & Motamedi, E. (2017). The relationship of psychological capital's dimensions with job performance. *Journal of Industrial and Organizational Psychology Studies, 4*(1), 59-74.
- Schaufeli, W. B., Marfitnez, J. M., Pinto, A. M., Salanova, M., & Bakker, A. B. (2002). Burnout and engagement in university student. *Journal of Cross-Culture Psychology, 23*, 464- 481.
- Shahnawaz, M. G., & Jafri, M. H. (2009). Psychological capital as predictor of organizational commitment and organizational citizenship behavior. *Journal Indian Academy of Applied Psychology, 35*, 78-84.
- Shokrkon, H., & Naami, A. (2009). The relationship of job satisfaction with organizational citizenship behavior and job performance in Ahvaz factory workers. *Journal of Education & Psychology, 3*(2), 39-52.
- Sihag, P., & Sarikwal, L. (2014). Impact of Psychological Capital on Employee Engagement: A Study of IT Professionals in Indian Context. *Management Studies and Economic Systems, 1*(2), 127-139.

-
- Simons, J. C., & Buitendach, J. H. (2013). Psychological Capital, Work Engagement and Organizational Commitment amongst Call Centre Employees in South Africa. *SA Journal of Industrial Psychology*, 39(2), 1-12.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2007). The Role of Personal Resources in the Job Demands-Resources Model. *International Journal of Stress Management*, 14(2), 121-141.