

تحلیل تاثیر رفتار شهروندی سازمانی و سرمایه روانشناختی بر سرمایه اجتماعی

طیبه امیرخانی*
محسن عارف نژاد**

دریافت: ۱۳۹۱/۸/۷
پذیرش: ۱۳۹۱/۱۰/۱۲

چکیده

در دیدگاه‌های سنتی مدیریت، سرمایه‌های اقتصادی، فیزیکی و انسانی مهم‌ترین نقش را ایفا می‌کردند؛ لیکن برای توسعه در عصر حاضر به سرمایه اجتماعی بیش از سرمایه اقتصادی، فیزیکی و انسانی نیازمندیم. زیرا بدون این سرمایه، استفاده بهینه از دیگر سرمایه‌ها امکانپذیر نیست. برای بهبود سرمایه اجتماعی در سازمان‌ها لازم است که عوامل موثر بر آن، شناسایی شوند؛ این پژوهش در میان عوامل گوناگونی که به گسترش و بسط سرمایه اجتماعی در سازمان‌ها یاری می‌رسانند به بررسی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی و سرمایه‌های روانشناختی بر سرمایه اجتماعی پرداخته است. این مطالعه موردی در دانشگاه اصفهان انجام شده؛ نمونه آماری با استناد به فرمول کوکران به تعداد ۱۳۷ نفر از بین کارکنان دانشگاه اصفهان به تعداد کل ۷۵۰ نفر و با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی، انتخاب شده است. نتایج این پژوهش حاکی از تأیید تأثیر سرمایه روانشناختی و رفتار شهروندی سازمانی بر سرمایه اجتماعی است. این دستاورد نشان می‌دهد که سرمایه اجتماعی، می‌تواند از طریق سرمایه‌گذاری هدفمند و پرورش نیز بدست آید. مفاهیم کلیدی: سرمایه اجتماعی، رفتار شهروندی سازمانی، سرمایه روانشناختی.

* استادیار گروه مدیریت دانشگاه شهید بهشتی t_amirkhani@sbu.ac.ir
** دانشجوی دکتری مدیریت دانشگاه لرستان

مقدمه

مفهوم سرمایه اجتماعی ابتدا توسط جامعه‌شناسان معرفی شد و در پژوهش‌های آنان مورد استفاده قرار گرفت. این مفهوم به تدریج توجه اندیشمندان سایر رشته‌های علوم اجتماعی را به خود جلب کرد و در دهه‌های اخیر علاوه بر اینکه در جامعه‌شناسی، علوم سیاسی و اقتصاد مورد استفاده قرار گرفته است در رشته‌های سازمان و مدیریت نیز طرفداران زیادی پیدا کرده است (الوانی و شیروانی، ۱۳۸۳). مفهوم سرمایه اجتماعی، اشاره به ارتباطات اجتماعی میان گروهی از افراد و ارزش‌های مرتبطی دارد که درون و میان این روابط اجتماعی نهفته است (Zhang, Zheng and Wie, 2009). گرچه تعاریف متعددی از سرمایه اجتماعی به عمل آمده است، لیکن این تعاریف بر این ایده اصلی که ارتباطات اجتماعی واجد ارزش است، اشتراک دارند: درست همانگونه که سرمایه روانشناختی یا سرمایه انسانی می‌تواند بهره‌وری را افزایش دهد، ارتباطات اجتماعی نیز بر بهره‌وری افراد و گروه‌ها اثر می‌گذارد (Putnam, 2000)؛ چراکه سرمایه اجتماعی، مبادله منابع میان واحدها و نوآوری در سازمان را تسهیل می‌کند. بعلاوه سرمایه اجتماعی، نرخ ترک خدمت و میزان تجزیه و از هم پاشیدگی سازمانی را کاهش داده؛ کارآفرینی را تسهیل نموده؛ به تشکیل شرکت‌های جدید کمک می‌کند و یک عامل مؤثر در تسهیل یادگیری سازمانی به شمار می‌آید (Adler & Kwon, 2002). در زمینه توسعه منابع انسانی نیز امروزه سرمایه اجتماعی توجه فزاینده‌ای را به خود جلب کرده است (Storberg, 2002, 2007). یافته‌های مطالعه‌های زیادی بیانگر این است که سرمایه اجتماعی می‌تواند تسهیل کننده یادگیری (Hatala, 2006; Kraatz, 1998)، بهبود عملکرد (Hatala, 2006)، مدیریت دانش (Parise, 2007)، تسهیم و انتقال دانش (Cross et al., 2001; Hansen, 1999; Levin & Cross, 2004; Reagans & McEvily, 2003) توسعه کارراهه (Hezlett & Gibson, 2007; Seibert, Kraimer and Liden, 2001)، و مبادله منابع (Tsai & Ghoshal, 1998)، باشد.

علیرغم تأثیرات مطلوب قابل توجه سرمایه اجتماعی، تلاش کافی برای شناخت و بررسی عوامل تقویت کننده سرمایه اجتماعی در محیط‌های کاری انجام نپذیرفته است (Bolino, Turnley, and Blood Good, 2002). در این راستا توجه به این نکته لازم است که سرمایه اجتماعی پدیده‌ای مشخص و ثابت نیست بلکه نیاز به سرمایه‌گذاری هدفمند دارد (Portes 1998). از این رو بررسی مکانیسم‌های ایجاد کننده یا تسهیل کننده سرمایه اجتماعی از اهمیت زیادی برخوردار است. در هر حال بیشتر مطالعه‌ها بر پیامدهای سرمایه اجتماعی تمرکز دارند. پژوهش‌های اندکی به بررسی این امر پرداخته است که چه عواملی

منجر به ایجاد و تقویت سرمایه اجتماعی می‌شود (Bolino et al., 2002). مطالعه‌های زیادی که به بررسی مقدمات سرمایه اجتماعی می‌پردازند اساساً بر ساختار سازمانی رسمی و ویژگی‌های شخصیتی متمرکز می‌شوند (Alder & Kwon, 2002; Klein et al., 2004; Mehra, Kilduff, & Brass, 2001; Osman-Gani & Rockstuhl, 2008; Scheufele & Shah, 2000). آن چیزی که تقریباً بررسی نشده باقی مانده است، عوامل رفتاری و شناختی خاصی هستند که ممکن است بطور مستقیم تعیین کننده تشکیل سرمایه اجتماعی باشند. همان‌گونه که بولینو و همکارانش^۱ (۲۰۰۲) به این امر اشاره می‌کنند، «توضیح اندکی در خصوص این امر که چگونه رفتارهای فردی در سازمان ممکن است توسعه سرمایه اجتماعی را تسهیل کنند، وجود دارد» (P. 507). از این رو این مطالعه با هدف ارائه بینش‌هایی در مورد اثرگذاری عوامل رفتاری و شناختی بر سرمایه اجتماعی در محیط کار شکل گرفته است. از آنجایی که سرمایه اجتماعی به طور مستقیم قابل نسبت دادن به کنش‌های افراد است (Homans, 1961)، ما در این پژوهش متغیرهای شناختی و رفتاری را برای مطالعه تأثیر گذاری آنها بر سرمایه اجتماعی انتخاب کرده‌ایم. سازه رفتاری مورد مطالعه، رفتارهای شهروندی سازمانی است و سازه شناختی آن سرمایه روانشناختی است که به طور مستقیم به عنوان عواملی که ممکن است بر سرمایه اجتماعی اثر گذارد، مورد بررسی قرار می‌گیرد. این بررسی در دانشگاه اصفهان به عنوان یکی از دانشگاه‌های اصلی ایران انجام گرفته است. دلیل انتخاب نهاد دانشگاه در تأثیرگذاری قابل توجه این نهاد در فرهنگ-سازی و توسعه کشور و لزوم توجه به زمینه‌های شکوفایی شکل‌های گوناگون سرمایه در نهاد دانشگاه است که در این میان سرمایه اجتماعی به دلیل تأثیر قابل توجهی که بر سایر سرمایه‌ها و بر بهبود عملکرد بر جای می‌گذارد از اهمیت دوچندانی برخوردار است. لازم به ذکر است که ما در جستجوهای انجام شده به مطالعه‌ای که اثرات رفتار شهروندی سازمانی و سرمایه شناختی را در کنار هم بر سرمایه اجتماعی بررسی کند، برخورد نکردیم، لیکن اثر هر یک از این موارد بطور جداگانه مورد بررسی قرار گرفته است که در ادامه به آن اشاره می‌کنیم.

سرمایه اجتماعی

گرچه از ظهور مفهوم سرمایه اجتماعی چندین دهه می‌گذرد، لیکن این مفهوم، تسلط قابل ملاحظه خود را از اوایل دهه ۱۹۹۰ در پژوهش‌های اجتماعی حفظ کرده است (Huvila et al, 2010)؛ بدین ترتیب که سرمایه اجتماعی در دهه ۱۹۹۰ تبدیل به مفهومی اثرگذار شد و در رشته‌های علوم اجتماعی بسیار مورد توجه قرار گرفت (فقیهی و فیضی، ۱۳۸۵). به طور

کلی می‌توان گفت که سنتی غنی در پژوهش‌های علوم اجتماعی وجود دارد که عملکرد افراد و گروه‌ها را به شبکه‌های روابط اجتماعی آنها وابسته می‌داند. در حالی که بخشی از مبانی نظری بر چگونگی استفاده افراد از منابع موجود در شبکه و تماس‌های شخصیشان برای دستیابی به هدف-های شخصی متمرکز می‌شود، بخشی دیگر بر استفاده از شبکه‌ها برای تلاش‌های جمعی، شامل مشارکت در گروه‌های مدنی و سیاسی متمرکز می‌شود. هر دو سنت پژوهشی یاد شده به جنبه-های متفاوتی از سرمایه اجتماعی می‌پردازند (Gil de Zuniga, 2012).

اصطلاح سرمایه اجتماعی را برای اولین بار هانی فان در اتری در سال ۱۹۱۶ به کار برد. در توضیح او درباره سرمایه اجتماعی تقریباً عناصر اصلی تفسیرهای بعدی این اصطلاح بکار رفته است؛ لیکن ظاهراً مفهوم ابداعی او توجه سایر صاحب‌نظران را جلب نکرد. جین جاکوبز در دهه ۱۹۶۰ برای تأکید بر ارزش جمعی پیوندهای دوستانه غیر رسمی در کلان‌شهرهای مدرن از این اصطلاح استفاده کرد و در دهه ۱۹۷۰ گلن لوری، اقتصاددان، برای روشن کردن علل عدم دسترسی آفریقایی-آمریکایی‌ها به پیوندهای اجتماعی وسیع‌تر از این اصطلاح بهره برد. پیر بوردیو، نظریه‌پرداز اجتماعی فرانسوی در دهه ۱۹۸۰ سرمایه اجتماعی را به عنوان یکی از اشکال سرمایه مطرح کرد و سرانجام جیمز کلمن جامعه‌شناس آمریکایی در اواخر دهه ۱۹۸۰ از این اصطلاح برای روشن کردن محتوی آموزش و پرورش استفاده کرد و از آن پس بسیاری از دانشمندان موضوع سرمایه اجتماعی را مورد بحث و بررسی قرار دادند (فقیهی و فیضی، ۱۳۸۵).

در خصوص ارائه تعریفی از سرمایه اجتماعی باید به این نکته توجه داشت که هیچ‌گونه تعریف پذیرفته شده و کلی از مفهوم سرمایه اجتماعی وجود ندارد. در تعریفی که وستلاند و گاول^۲ (۲۰۱۲) به نقل از پوتنام^۳ (۱۹۹۵)، سازمان همکاری و توسعه اقتصادی (۲۰۰۱) و وستلاند (۲۰۰۶) از سرمایه اجتماعی داشتند، بیان می‌دارند که سرمایه اجتماعی شامل شبکه-ها و روابط اجتماعی و هنجارها و ارزش‌هایی است که از طریق این شبکه‌ها و روابط ایجاد، توزیع و منتشر می‌شود. در حال بررسی‌ها و پژوهش‌ها حاکی از این است که سرمایه اجتماعی همواره برای جامعه مثبت است- در این دیدگاه ادعا می‌شود که سرمایه اجتماعی نوعی منفعت عمومی است.

در حوزه سازمان و مدیریت، توجه صاحب‌نظران به نیازها و مسائل اجتماعی، زمینه مساعدی برای گسترش زمینه سرمایه اجتماعی ایجاد کرده است. آدلر و وان^۴ (۲۰۰۲) به نقل از ناهاپیت و قوشال^۵ (۱۹۹۸) بیان می‌دارند که سرمایه اجتماعی در ایجاد سرمایه مفهومی

کمک کرده و در ادامه به این نکته اشاره می‌کنند که روزندال^۶، اعتقاد دارد که سرمایه اجتماعی برای اثر بخشی تیم‌های میان وظیفه‌ای، مؤثر و مفید است. همچنین بولینو و همکارانش^۷ (۲۰۰۲) به نقل از لینا و وان بورن^۸ (۱۹۹۹)، بیان می‌دارند که بین سرمایه اجتماعی و تعهد کارکنان، انعطاف پذیری سازمان، اداره مناسب اعمال جمعی و ایجاد سطوح بالایی از سرمایه مفهومی، رابطه مثبت و معنی داری برقرار است و بنابراین سرمایه اجتماعی می‌تواند عملکرد سازمانی را ارتقا دهد.

ابعاد سرمایه اجتماعی

در خصوص ابعاد سرمایه اجتماعی دیدگاه‌های گوناگونی وجود دارد و پژوهش‌گران هر یک از زاویه خاصی به این امر نگریسته‌اند. برای مثال هویلا و همکارانش^۹ (۲۰۱۰) به نقل از بولن و اونکس^{۱۰} (۱۹۹۸) در یک مطالعه تجربی از جوامع محلی هشت عامل را به عنوان ابعاد سرمایه اجتماعی مشخص می‌سازند:

مشارکت در جوامع محلی؛ فعالیت قابل توجه در زمینه اجتماعی؛ احساس اعتماد و امنیت؛ روابط همسایگی؛ ارتباطات با خانواده و دوستان؛ تحمل تنوع؛ ارزش زندگی؛ روابط کاری. ناهایت و قوشال (۱۹۹۸) نیز سه بعد ساختاری، ارتباطی، و شناختی را برای سرمایه اجتماعی در نظر می‌گیرند. دسته‌بندی دیگری از ابعاد سرمایه اجتماعی توسط گروه «کندی» در دانشگاه هاروارد انجام شده است. این گروه مطالعاتی، ابعاد زیر را مورد شناسایی قرار داده‌اند:

- ۱- قابلیت اعتماد
- ۲- مشارکت و رهبری مدنی
- ۳- بخشش و روحیه داوطلبی
- ۴- توانایی برقراری روابط اجتماعی غیر رسمی
- ۵- تنوع در معاشرت‌ها و دوستی‌ها
- ۶- مشارکت سیاسی
- ۷- مشارکت مذهبی
- ۸- عدالت در مشارکت مدنی (الوانی و سیدنقوی، ۱۳۸۱).

به ذکر است که در این پژوهش، قابلیت اعتماد، مشارکت و رهبری مدنی، توانایی برقراری روابط اجتماعی غیر رسمی و تنوع در معاشرت‌ها و دوستی‌ها برای سنجش سرمایه اجتماعی سازمان مورد استناد قرار گرفته است.

راه‌های ایجاد و حفظ سرمایه اجتماعی در سازمان

با توجه به اهمیت سرمایه اجتماعی در توسعه اجتماعی و سازمانی، لازم است عوامل اثرگذار بر سرمایه اجتماعی شناسایی شده و در راستای تقویت آنها تلاش شود. به طور کلی گرچه پژوهش‌گران سازمانی بر نقش سرمایه اجتماعی در کارکرد اثربخش سازمان‌ها تأکید

داشته‌اند، لیکن توجه نسبتاً اندکی به چگونگی ایجاد سرمایه اجتماعی شده است. لینا و وان برون راه‌هایی را که اعمال استخدامی خاص، ممکن است سطح سرمایه اجتماعی درون سازمان را افزایش دهند، بررسی می‌کنند. آنها بحث می‌کنند که هنگامی که سازمان‌ها، رویه‌های استخدامی با ثباتی را در پیش گیرند، از سیستم‌های جبران خدمتی استفاده کنند که به کارهای تیمی و گروهی به جای افراد پاداش دهد، و افرادی را انتخاب کرده و پاداش دهند که برای کار جمعی ارزش قائل هستند، در راه ایجاد و افزایش سرمایه اجتماعی سازمان، گام بر می‌دارند (Bolino et al, 2002). با این وجود تبیین اندکی از چگونگی تأثیرگذاری رفتارهای فردی بر توسعه سرمایه اجتماعی در سطح سازمان وجود دارد؛ لیکن این امر توسط پژوهش‌گران علوم اجتماعی مورد بررسی قرار گرفته است. برای مثال کلن (۱۹۹۰) و پوتنام (۱۹۹۳) به تشریح این امر می‌پردازند که چگونه رفتار فردی برای ایجاد سرمایه اجتماعی در جوامع ضروری است. برای مثال پوتنام (۱۹۹۳) بر این اعتقاد است که جوامعی با سطوح بالایی از سرمایه اجتماعی دارای سطح بالایی از مشارکت مدنی میان شهروندان نیز هستند. از این رو افراد در امور جامعه درگیر می‌شوند و حسی از تعهد نسبت به همدیگر نیز دارند. با توجه به این امر می‌توان استنباط کرد که چنین رفتارهای جامعه محور، با رفتارهای شهروندی در سازمان‌ها کاملاً مشابه هستند. درست همانگونه که شهروندان خوب در یک جامعه به توسعه سرمایه اجتماعی جامعه کمک می‌کنند، شهروندان سازمانی خوب نیز برای ایجاد سرمایه اجتماعی در سازمان‌ها مهم هستند (Bolino et al. 2002). از این رو می‌توان رفتارهای شهروندی سازمانی را یکی از عوامل مؤثر بر گسترش سرمایه اجتماعی سازمان دانست. با توجه به این استدلال در ادامه این امر مورد بررسی دقیق‌تری قرار می‌گیرد.

رفتار شهروندی سازمانی

تلاش برای بهبود عملکرد از روزهای اولیه شکل‌گیری رشته مدیریت، دغدغه اندیشمندان این رشته بوده است و این دغدغه نه تنها پایان نیافته است بلکه با گذر زمان ابعاد جدیدی به خود می‌گیرد و حوزه بیشتری را تسخیر می‌کند. در مکاتب اولیه مدیریت، افراد با رفتارهایی ارزیابی می‌شدند که در شرح شغل و شرایط احراز شاغل مشخص شده بود، لیکن امروزه رفتارهای فراتر از آن مد نظر قرار می‌گیرد (رابینز و جاج، ۲۰۱۰). این رفتارهای با عناوینی چون رفتارهای پیش اجتماعی، رفتارهای خودجوش، رفتارهای فرا نقش و به طور کلی رفتار شهروندی سازمانی شناخته می‌شوند (بختی و قلی پور، ۱۳۹۰). بدین ترتیب که بر خلاف گذشته

که از کارکنان انتظار می رفت تا در حد نقش‌های رسمی عمل کنند، در قراردادهای روانشناختی جدید، رفتارهای فراتر از حد انتظار است. پژوهش‌های کنونی این رفتار را با عنوان رفتار شهروندی سازمانی^{۱۱} مد نظر قرار داده و غفلت از آنها در ارزیابی عملکرد کارکنان نمی پذیرند و در آن به مشارکت بلند مدت فرد در موفقیت سازمان تاکید می ورزند.

رفتار شهروندی سازمانی یا به اختصار OCB اولین بار توسط ارگان^{۱۲} و همکارانش در سال ۱۹۸۳ عنوان شد و عبارت است از رفتاری که از روی میل و اراده فردی بوده و به طور مستقیم و صریح از طریق سیستم پاداش رسمی سازمان مورد تقدیر قرار نگرفته، ولی باعث ارتقای عملکرد سازمان می شود. رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری اختیاری است که جزو الزامات رسمی شغل کارمندان محسوب نمی شود، اما در عین حال بر بهبود عملکرد سازمان تأثیر می گذارد. سازمان‌های موفق به دنبال کارمندانی هستند که پا را فراتر از وظایف تعریف شده شغلی‌شان گذاشته و کارایی‌شان بالاتر از انتظارات است. در محیط کاری پویای امروز، بیشتر سازمان‌ها برای انجام بهتر فعالیت‌های خود از تیم‌های کاری استفاده می‌کنند در نتیجه سازمان‌ها به کارمندانی نیاز دارند که خود را درگیر رفتارهای شهروندی نمایند؛ مثلاً به اعضای دیگر تیم کمک کنند، داوطلب اضافه کار شوند، از کشمکش‌های غیرضروری اجتناب کنند، همان قدر که برای خود اهمیت قائل‌اند برای قوانین و مقررات نیز اهمیت قائل شوند و با مشکلات و ناملایماتی‌هایی که گاه و بی‌گاه در محیط کار رخ می‌دهد به خوبی مدارا کنند. سازمان‌ها خواهان و نیازمند کارمندانی هستند که این کارها را بدون آنکه در شرح شغل‌شان قید شده باشد، انجام دهند. شواهد هم نشان داده است که کارآیی سازمان‌هایی که چنین کارمندانی دارند، از سازمان‌های دیگر بالاتر است. به همین دلیل رفتار شهروندی سازمانی به عنوان یکی از متغیرهای وابسته در رفتار سازمانی مورد توجه قرار دارد (رابینز و جاج، ۲۰۱۰). ارتارک^{۱۳} (۲۰۰۷) به نقل از کوهن و ویگودا (۲۰۰۰) اهمیت OCB را برای همه شکل‌های سازمانی روشن ساخته و بیان کرده‌اند که OCB از راه‌های گوناگون اثر بخشی سازمانی را افزایش می‌دهد. اهمیت عملی رفتار شهروندی سازمانی در این است که به کارکنان کمک کند که به شرایط پر از ترس و بیم ناشی از وابستگی متقابل به یکدیگر فائق آیند. از دیگر پیامدهای مهم OCB می‌توان به کاهش ترک خدمت کارکنان، افزایش عملکرد و افزایش توان سازمان در جذب و نگهداری نیروهای کارآمد اشاره کرد (Foote & Tang, 2008). به طور کلی تأثیر مثبت رفتار شهروندی کارکنان بر روی عملکرد سازمان به طور گسترده‌ای از سوی پژوهش‌گران مورد پذیرش قرار گرفته است (سیدجوادین و جاویدان نژاد، ۱۳۸۵).

ابعاد رفتار شهروندی سازمانی

در تعیین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی اجماع نظر وجود ندارد و در بیشتر پژوهش‌ها به این امر اشاره شده است که OCB یک متغیر چند بعدی شامل دو تا هفت بعد است (نوابخش، غفاری آشتیانی و کهن، ۱۳۸۸). شاید بتوان گفت معتبرترین تقسیم بندی درباره ابعاد و مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی توسط ارگان (۱۹۹۸) ارائه شده که در پژوهش‌های مختلف مورد استفاده قرار می‌گیرد و عبارتند از:

- نوع دوستی^{۱۴}
- وجدان کاری یا وظیفه شناسی^{۱۵}
- جوانمردی^{۱۶}
- ادب یا نزاکت^{۱۷}
- آداب اجتماعی یا فضیلت مدنی^{۱۸}.

در ادامه تعریف مختصری از هر یک از این ابعاد ارائه می‌شود.

نوع دوستی: رفتاری داوطلبانه است که هدف اصلی آن کمک به افراد دیگر سازمان با در نظر گرفتن وظایف یا روابط سازمانی است مثل کمک داوطلبانه به کارکنان جدید یا کم تجربه و کمک به کارکنانی که احیاناً مشغولیت زیاد داشته یا غیبت نموده‌اند.

وجدان کاری یا وظیفه شناسی: رفتاری داوطلبانه در جهت کمک به سازمان است که در آن، کارکنان از حداقل الزامات مورد نیاز وظایفشان فراتر می‌روند مثل انجام رفتارهای داوطلبانه در کنار وظایف اصلی، حفظ قوانین سازمانی و عدم اتلاف زمان کاری. ارگان (۱۹۸۸) هم چنین معتقد است افرادی که دارای رفتار شهروندی متری هستند در بدترین شرایط و حتی در حالت بیماری و ناتوانی هم به کار ادامه می‌دهند که این نشان دهنده وجدان کاری بالای آنهاست.

جوانمردی: تمایل کارکنان به تحمل شرایطی است که دارای کمترین ویژگی‌های ایده‌آل مورد نظر آنها می‌باشد بدون آنکه شکایتی انجام دهند.

نزاکت: شامل فعالیت‌هایی است که به جلوگیری از ایجاد مشکلات مرتبط کاری که ممکن است با دیگران صورت بگیرد، کمک می‌کند.

آداب اجتماعی: انعکاس دهنده رفتارهایی است که نشانگر مشارکت مسئولانه فرد در امور شرکت و ارزش قائل بودن او برای سازمان است. آداب اجتماعی، شامل رفتارهایی از قبیل حضور در فعالیت‌های فوق برنامه و اضافی، آن هم زمانی که این حضور لازم نباشد، همچنین حمایت از توسعه و تغییرات ارائه شده توسط مدیران سازمان و تمایل به مطالعه کتاب، مجلات

و افزایش اطلاعات عمومی و اهمیت دادن به نصب پوستر و اطلاعیه در سازمان برای آگاهی دیگران نیز می‌شود. بر این اساس گراهام^{۱۹} (۱۹۹۱) معتقد است که یک شهروند سازمانی خوب نه تنها باید از مباحث روز سازمان آگاه باشد بلکه باید درباره آن‌ها اظهار نظر کند و در حل آن‌ها نیز مشارکت فعالانه داشته باشد (Organ, 1988).

رابطه رفتار شهروندی سازمانی و سرمایه اجتماعی

همان‌گونه که پیشتر اشاره شد، در این پژوهش تأثیر رفتار شهروندی سازمانی به عنوان یک سازه رفتاری بر سرمایه اجتماعی مورد مطالعه قرار گرفته است. مبنای این استدلال این است که رفتارهای شهروندی سازمانی ممکن است نقش فعالانه‌ای در افزایش سرمایه اجتماعی افراد داشته باشند. این امر بدین دلیل است که رفتار شهروندی بطور مستقیم با هدف انجام وظایف، صورت نمی‌گیرد بلکه به سایر افراد کمک می‌کند تا وظایف کاری خود را انجام دهند و محیطی را که برای عملکرد کلی سازمان سازنده است، ایجاد می‌کند. چنین رفتارهای فرا اجتماعی ممکن است ارتباطات را ارتقا داده، موجب افزایش همکاری شود، و انسجام اجتماعی ایجاد کند (Bolino et al., 2002). فلین^{۲۰} (۲۰۰۳) بر این اعتقاد است که کارکنانی که غالباً در رفتارهای شهروندی درگیر می‌شوند، سطح بالاتری از جایگاه اجتماعی را از سوی همکاران خود دریافت می‌دارند؛ چراکه این افراد به منزله شهروندان سازمانی خوب نگرینسته می‌شوند. رفتارهای نوع‌دوستانه به آنها فرصت بیشتری می‌دهد تا با سایر افراد تعامل داشته باشند و این امر ممکن است موجب شود تا افراد زیادی از اعتبار آنها خیردار شوند و برای دریافت کمک به آنها مراجعه کنند از این‌رو جایگاه مرکزی را در شبکه‌های روابط اجتماعی بدست می‌آورند و این امر به طور مستقیم منجر به افزایش سرمایه اجتماعی آنها می‌شود. از سوی دیگر، عموم پژوهش‌گران بر این اعتقادند که اعتماد از مهم‌ترین اجزای سرمایه اجتماعی محسوب می‌شود (Huvila et al., 2010; Leana and Van Buren, 1999; Bolino et al., 2002؛ الوانی و سید نقوی، ۱۳۸۱). از این‌رو هر آنچه به تقویت این روابط کمک می‌کند و سطح اعتماد را در سازمان افزایش می‌دهد، می‌تواند در گسترش و حفظ سرمایه اجتماعی مفید واقع شود. با توجه به این امر می‌توان چنین استدلال کرد که افرادی که در سازمان، رفتارهای نوع‌دوستانه زیادی از خود نشان می‌دهند، توسط دیگران به عنوان افراد قابل اعتمادی در نظر گرفته می‌شوند، که این امر به نوبه خود جو اعتماد در سازمان را افزایش می‌دهد و به گسترش سرمایه اجتماعی در سازمان کمک می‌کند. در زمینه رابطه میان رفتار شهروندی سازمانی و سرمایه اجتماعی،

ژنگ^{۲۱} و همکاران او در پژوهشی اثر رفتار شهروندی سازمانی نوع دوستانه و مشارکت در شغل را بر مرکزیت شبکه به عنوان شاخص سرمایه اجتماعی، بررسی کرده‌اند. نتایج پژوهش، حاکی از تأیید اثر مثبت رفتارهای شهروندی سازمانی نوع دوستانه و مشارکت در شغل بر مرکزیت در شبکه است. بعلاوه در پژوهشی دیگر نیز بختی و قلی‌پور (۱۳۹۰) تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر سرمایه اجتماعی را مورد بررسی قرار دادند که نتایج، حاکی از تأیید این تأثیرگذاری است.

با توجه به این امر فرضیه اول این پژوهش عبارت است از:

H₁: رفتار شهروندی سازمانی بر سرمایه‌های اجتماعی تأثیر مثبت بر جای می‌گذارند. علاوه بر سازه‌های رفتاری از قبیل رفتار شهروندی سازمانی که می‌تواند بر گسترش سرمایه اجتماعی، تأثیر گذار باشد، انتظار می‌رود که سازه‌های شناختی نیز در این امر مؤثر باشند. در این پژوهش، در میان سازه‌های شناختی گوناگون، تأثیر سرمایه روانشناختی بررسی می‌شود چرا که انتظار می‌رود افرادی با سطح بالاتری از سرمایه روانشناختی، جایگاه بهتری را در شبکه‌ها به خود اختصاص داده و با خوشبینی و امیدواری بیشتر زمینه گسترش اعتماد و مشارکت را فراهم آورند.

سرمایه‌های روانشناختی

در سال‌های اخیر، توجه روان‌شناسان به مقوله روان‌شناسی مثبت^{۲۲} جلب شده است؛ به گونه‌ای که این جنبش به حوزه مدیریت و رفتار سازمانی هم راه یافته است. امروزه پس از سرمایه انسانی و اجتماعی، سرمایه روان‌شناختی را می‌توان مبنای مزیت رقابتی در سازمان‌ها در نظر گرفت. نتایج پژوهش‌های انجام شده در زمینه رفتار سازمانی مثبت حاکی از آن است که ظرفیت‌های روانشناختی، از قبیل امیدواری، تاب‌آوری، خوش بینی و خود-کارآمدی، در کنار هم، عاملی را با عنوان سرمایه روان‌شناختی تشکیل می‌دهند. به عبارت دیگر، متغیرهای روان‌شناختی از قبیل امیدواری، تاب‌آوری، خوش‌بینی و خود-کارآمدی، در مجموع یک منبع یا عامل نهفته جدیدی را تشکیل می‌دهند که در هر یک از این متغیرها، نمایان است (Avey et al., 2009). در واقع، لوتانز و همکارانش^{۲۳} (۲۰۰۸) در توسعه چارچوب رفتار سازمانی مثبت در سازمان‌ها، سرمایه روان‌شناختی مثبت را به عنوان یک عامل ترکیبی و منبع مزیت رقابتی سازمان‌ها مطرح کرده‌اند. آنها بر این باورند که سرمایه روان‌شناختی، با تکیه بر متغیرهای روان‌شناختی مثبت همچون امید، خوش‌بینی، تاب‌آوری و ... منجر به ارتقای ارزش سرمایه

انسانی (دانش و مهارت‌های افراد) و سرمایه اجتماعی (شبکه روابط میان آنها) در سازمان می‌شود. بنا براین، سرمایه روان‌شناختی، از متغیرهای روان‌شناختی مثبت تشکیل شده است که قابل اندازه‌گیری، توسعه و پرورش هستند و امکان اعمال مدیریت بر آنها وجود دارد. همان‌گونه که پیش از این اشاره شد این متغیرها عبارتند از خودکارآمدی، امیدواری، خوش بینی و تاب آوری که در ادامه توضیحی درخصوص هر یک از این موارد ارائه می‌شود.

خودکارآمدی

خودکارآمدی که منشا پیدایش آن، پژوهش و نظریه شناختی اجتماعی بندورا^{۳۴} (۱۹۹۷) است- و می‌توان به سادگی آن را اعتماد به نفس نامید- به این ترتیب تعریف می‌شود: «باور (اطمینان) فرد به توانایی‌هایش برای دستیابی به موفقیت در انجام وظیفه‌ای معین از راه ایجاد انگیزه در خود، تامین منابع شناختی برای خود و نیز ایفای اقدامات لازم». افراد با خودکارآمدی بالا دارای ویژگی‌های مانند تعیین هدف‌های والا برای خود، ریسک‌پذیر، انگیزه بالا، و تلاش و پشتکار برای رسیدن به هدف‌ها هستند (Stajkovic and Luthans, 1998).

لوتانز و همکاران (۲۰۰۷) برای خودکارآمدی ویژگی‌هایی برشمردند که عبارتند از:

- خودکارآمدی در هر زمینه‌ای مختص همان قلمروی فعالیت است و به سادگی نمی‌توان آن را به دیگر عرصه‌های زندگی فرد، تعمیم داد.
- کسب خودکارآمدی در هر فعالیتی مبتنی بر تمرین و کسب تسلط در آن رشته فعالیت است.
- در هر فعالیتی، هر چند فرد خودکارآمد باشد، همیشه امکان ارتقای خودکارآمدی وجود دارد.
- خودکارآمدی فرد تحت تاثیر باور دیگران به توانایی‌های فرد است.
- خودکارآمدی فرد، تحت تاثیر عواملی مانند دانش و مهارت‌های فرد، سلامتی جسمی و روانی او و نیز شرایط بیرونی دربرگیرنده فرد است (Luthans et al., 2007).

تاب آوری

تاب آوری حالتی قابل توسعه در فرد است که بر اساس آن در رویارویی با ناکامی‌ها، مصیبت‌ها و حتی رویدادهای مثبت، پیشرفت‌ها و مسئولیت، قادر است به تلاش بیشتری ادامه دهد و برای دستیابی به موفقیت بیشتر، از پای ننشیند (Avey et al., 2011). پژوهش‌های انجام شده حاکی از آن است که برخی افراد تاب آور، پس از رویارویی با

موقعیت‌های دشوار زندگی، دوباره به سطح معمولی عملکرد باز می‌گردند، حال آنکه عملکرد برخی دیگر از این افراد، پس از رویارویی با ناکامی‌ها، مصیبت‌ها و دشواری‌ها نسبت به گذشته ارتقا پیدا می‌کند. در مجموع، افراد تاب آور، واقعیت‌های زندگی را به سهولت می‌پذیرند. آنان ایمان دارند که زندگی با معناست و دارای توانایی بالا برای هماهنگ شدن با تغییرات بزرگ و غیر منتظره هستند (Luthans et al., 2006). برای دستیابی به تاب‌آوری، مهارت‌ها و نگرش‌هایی مورد نیاز است که در اصطلاح به آنها سخت‌رویی^{۲۵} گفته می‌شود. سخت‌رویی به افراد کمک می‌کند تا در رویارویی با تغییرات تنش‌زا، دشواری‌ها را به فرصت‌هایی پر منفعت تبدیل کنند (Maddi and Khoshaba, 2005). تاب‌آوری پدیده‌ای است که از پاسخ‌های انطباقی طبیعی انسان حاصل می‌شود و علیرغم رویارویی فرد با تهدیدهای جدی، وی را در دستیابی به موفقیت و غلبه بر تهدیدها توانمند می‌سازد. نسبت به سایر متغیرهای تشکیل دهنده، سرمایه روان‌شناختی، در ادبیات سازمانی کمترین پژوهش‌ها در رابطه تاب‌آوری در محیط کار انجام شده است (Page and Donohue, 2004).

خوشبینی

سلیگمان^{۲۶} (۲۰۰۰) پدر روان‌شناسی مثبت، بر این باور است که افراد خوش‌بین در رویارویی با شکست‌ها و موفقیت‌های خود، رفتارهای خاصی از خود نشان می‌دهند مثلاً بر اسنادهای کلی تکیه می‌کنند، اسنادشان پایدار است و موفقیت‌هایشان را به توانایی‌های درونی خود و شکست‌ها را به عوامل بیرونی نسبت می‌دهند (Seligman and Csikszentmihalyi, 2000). توضیحی دیگر برای خوش‌بینی که توسط کارور و شی^{۲۷} مطرح شده، این است که افراد خوش‌بین همواره در انتظار رخ دادن اتفاقات خوشایند در زندگی‌شان هستند. نکته مهم آن است که در سرمایه روان‌شناختی، خوش‌بینی واقعی مورد نظر است، زیرا خوش‌بینی غیرواقعی منجر به پیامدهای منفی می‌شوند (Luthans and Jensen, 2002). در خوش‌بینی واقع‌بینانه، فرد به ارزیابی آنچه می‌تواند به دست آورد در برابر آنچه قادر به کسب آن نیست، می‌پردازد. از این‌رو، خوش‌بینی واقع‌بینانه، نقش مهمی در ارتقای خود کارآمدی فرد دارد (Luthans et al., 2007).

امیدواری

امیدواری، حالت انگیزشی مثبتی است که از احساس موفقیت‌آمیز (عاملیت) و برنامه‌ریزی

برای دستیابی به هدف ناشی شده است. بنابراین، امیدواری از دو جزء تشکیل شده است: عاملیت و برنامه ریزی برای دستیابی به هدف. مقصود از عاملیت، داشتن اراده برای دستیابی به نتیجه مورد نظر یا دلخواه است (Snyder, 2000). بنابراین، امیدواری، مستلزم عاملیت یا نوعی انرژی برای تعقیب هدفها است. علاوه بر این، دیگر عنصر تشکیل دهنده امیدواری، برنامه‌ریزی برای دستیابی به هدف است که نه تنها دربرگیرنده شناسایی هدفها است، بلکه راههای متفاوت رسیدن به هدفها را نیز در بر می‌گیرد. به عبارت دیگر، امیدواری مستلزم داشتن اراده برای نیل به موفقیت و نیز شناسایی، شفاف سازی و پیگیری راههای لازم برای دستیابی به موفقیت است (Peterson & Luthans, 2003).

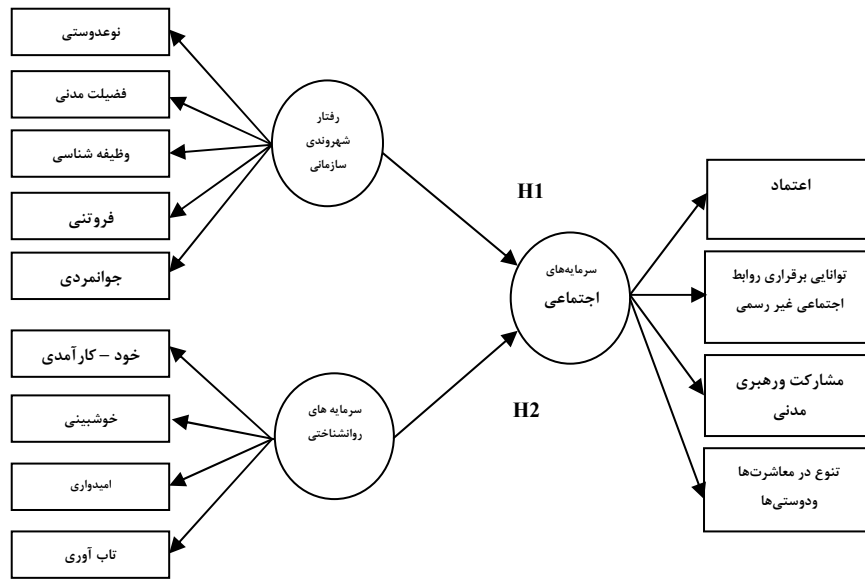
رابطه سرمایه روانشناختی و سرمایه اجتماعی

همان‌گونه که پیشتر اشاره شد، در این پژوهش، تأثیر سرمایه روانشناختی به عنوان یک سازه شناختی بر سرمایه اجتماعی مورد بررسی قرار می‌گیرد. آدلر و وان^{۲۸} (۲۰۰۲) در مطالعه‌ای به این نکته اشاره می‌کنند که افرادی که از سرمایه روانشناختی بالایی برخوردارند، توانایی بیشتری برای تعاملات گروهی و مشارکت‌های اجتماعی دارند؛ چراکه آنچه افراد را به یکدیگر پیوند می‌دهد و باعث تکرار و تداوم و بیشتر شدن تعاملات می‌شود، سرمایه روانشناختی است. علاوه بر این، سرمایه‌های روانشناختی به عنوان نیرویی در جهت ترقی فرد، بهبود عملکرد فردی، افزایش قدرت نفوذ، بهبود عملکرد، افزایش درآمد و ایجاد مزیت رقابتی برای سازمان در نظر گرفته (al, 2007) از این رو می‌توان استدلال کرد که سرمایه روانشناختی، با تکیه بر متغیرهای روان‌شناختی مثبت‌گرایی همچون امید، خوش بینی، تاب‌آوری و ... منجر به ارتقای ارزش سرمایه انسانی (دانش و مهارت‌های افراد) و سرمایه اجتماعی (شبکه روابط میان آنها) در سازمان می‌شود. در این زمینه پژوهشی که توسط خسروشاهی و همکاران او (۱۳۹۱) در میان دانشجویان دانشگاه تبریز انجام گرفته است، حاکی از تأثیر مثبت سرمایه روانشناختی بر سرمایه اجتماعی است.

با توجه به این امر فرضیه دوم این پژوهش به شرح زیر است:

H₂: سرمایه‌های روانشناختی بر سرمایه‌های اجتماعی موثر هستند.

با توجه به فرضیه‌های مطرح شده، مدل مفهومی این پژوهش به شرح زیر است:



شکل شماره ۱: مدل مفهومی پژوهش

شکل بالا مدل مفهومی این پژوهش را نشان می‌دهد. همان‌گونه که در این شکل نشان داده شده است، رفتار شهروندی سازمانی (نوع دوستی، فضیلت مدنی، وظیفه شناسی، فروتنی و جوانمردی) و سرمایه‌های روانشناختی (خود کارآمدی، خوش بینی، امیدواری و تاب آوری) متغیرهای مستقلی هستند که در این پژوهش تاثیر آنها بر سرمایه‌های اجتماعی مورد بررسی قرار می‌گیرد.

روش پژوهش

پژوهش حاضر از حیث هدف، توصیفی و از شاخه مطالعات میدانی به شمار می‌آید و از حیث ارتباط بین متغیرهای پژوهش از نوع علی است. در این پژوهش بررسی و آزمون فرضیه‌ها و مدل مفهومی با استناد به رویکرد معادلات ساختاری و استفاده از نرم افزار Amos18 انجام شده است. در مدل سازی معادلات ساختاری بین دو گروه متغیر پنهان و آشکار تمایز وجود دارد. متغیر پنهان، متغیری است که از چند متغیر آشکار به وجود می‌آید (قاسمی، ۱۳۸۹). متغیرهای پنهان پژوهش شامل رفتار شهروندی سازمانی، سرمایه‌های روانشناختی و سرمایه‌های اجتماعی هستند. متغیرهای

نوع دوستی، فضیلت مدنی، وظیفه شناسی، فروتنی، جوانمردی (مرتبط با رفتار شهروندی سازمانی)، خود کارآمدی، خوش بینی، امیدواری، تاب آوری (مرتبط با سرمایه روانشناختی) و متغیرهای اعتماد، توانایی برقراری روابط اجتماعی غیر رسمی، مشارکت و رهبری مدنی و تنوع در معاشرت‌ها و دوستی‌ها (مرتبط با سرمایه اجتماعی) به عنوان متغیر مشاهده (الگوهای اندازه گیری) پژوهش در نظر گرفته شده‌اند.

جامعه و نمونه آماری. جامعه آماری این پژوهش، شامل کارکنان دانشگاه اصفهان است که تعداد آنها در حدود ۷۵۰ نفر برآورد شده است. نمونه گیری به روش تصادفی ساده صورت گرفته است؛ بدین ترتیب که با استفاده از فرمول کوکران^{۲۹}، در سطح اطمینان ۹۵٪ حجم نمونه آماری، ۱۳۷ نفر مشخص شد و در شرایطی که همه اعضا از شانس مساوی برای انتخاب شدن برخوردار بودند ۱۴۵ پرسشنامه پخش شد و ۱۳۹ پرسشنامه جمع آوری و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. دلیل انتخاب دانشگاه اصفهان به عنوان جامعه آماری در این بوده است که دانشگاه به عنوان نهادی که وظیفه فرهنگ سازی و تربیت نیروی متخصص در آینده را به عهده دارد از اهمیت بسیار زیادی برخوردار است چراکه نقش اصلی در توسعه کشور را ایفا می‌نماید از این رو توجه به روش‌های بهبود در دانشگاه، اهمیت مضاعفی دارد.

ابزار جمع‌آوری اطلاعات. در این پژوهش، پرسشنامه، ابزار اصلی جمع‌آوری اطلاعات است. بدین ترتیب که برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی از پرسشنامه آرگان (۱۹۸۸) ۱۶ سوالی استفاده شد. این پرسشنامه ابعاد نوع دوستی، وظیفه شناسی، جوانمردی، مهربانی، و فضیلت مدنی (اخلاق اجتماعی) را مورد سنجش قرار می‌دهد. برای سنجش سرمایه‌های روانشناختی از پرسشنامه ۲۴ گویه‌ای (سوال) لوتانز و همکاران استفاده شد. ابعاد تاب‌آوری، امیدواری، خوش بینی و خود کارآمدی در این پرسشنامه مورد سنجش واقع شد است. به منظور سنجش سرمایه اجتماعی از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شده است که ابعاد اعتماد، توانایی برقراری روابط اجتماعی غیر رسمی، مشارکت و رهبری مدنی و تنوع در معاشرت‌ها و دوستی‌ها (گروه کندی دانشگاه هاروارد) را مورد سنجش قرار می‌دهد. لازم به ذکر است که این پرسشنامه پیشتر در چندین پژوهش مورد استفاده قرار گرفته است (امیرخانی و پورعزت، ۱۳۸۷؛ امیرخانی و آغاز، ۱۳۹۱) و روایی آن به تأیید رسیده است.

روایی و پایایی ابزار اندازه‌گیری. همان گونه که در بخش پیشین بیان شد، پرسشنامه‌های استفاده شده در زمینه رفتار شهروندی سازمانی و سرمایه‌های روانشناختی، پرسشنامه‌های استاندارد هستند که روایی آنها به تأیید رسیده است. در زمینه سرمایه اجتماعی نیز،

روایی پرسشنامه در پژوهش‌های پیشین به تأیید رسیده است لیکن به منظور کسب اطمینان بیشتر از روایی پرسشنامه، این سه پرسشنامه بعد از تجمیع به چند نفر از اساتید دانشگاه شهید بهشتی ارائه شده و مورد تأیید قرار گرفت. قابلیت اعتماد پرسشنامه‌ها نیز با بررسی سازگاری درونی گویه‌ها از طریق محاسبه آلفای کرونباخ مورد سنجش قرار گرفت. لازم به ذکر است که آزمون فرضیه‌های پژوهش با استناد به مدل‌سازی معادلات ساختاری و با استفاده از نرم افزار AMOS18 انجام شده است.

برآورد و آزمون الگوی‌های اندازه‌گیری (الگوی‌های عاملی تاییدی)

پس از جمع‌آوری اطلاعات، جهت مشخص کردن این‌که شاخص‌های اندازه‌گیری (متغیرهای مشاهده) تا چه اندازه‌ای برای سنجش متغیرهای پنهان قابل قبول هستند، ابتدا تمام متغیرهای مشاهده که مربوط به متغیرهای پنهان هستند، بطور مجزا مورد آزمون قرار گرفتند. مقادیر شاخص‌های برازش، نشان دهنده تأیید الگوهای اندازه‌گیری در مدل مفهومی پژوهش بودند؛ که این امر حاکی از این است که شاخص‌های اندازه‌گیری (متغیرهای مشاهده) می‌توانند متغیرهای پنهان را به صورت قابل قبول مورد سنجش قرار دهند. بعد از اطمینان از تأیید الگوهای اندازه‌گیری، به آزمون مدل پژوهش و فرضیه‌های پژوهش پرداخته شد. جدول ۱ برخی از مهم‌ترین شاخص‌های برازش مدل را ارائه می‌دهد.

جدول ۱- شاخص‌های برازش مدل مفهومی تحقیق

X_2/df	RMSEA	IFI	NFI	CFI	GFI
۲۶۸	۰.۰۰۵	۰.۹۱	۰.۹۵	۰.۸۹	۰.۹۲

با توجه به اطلاعات جدول بالا (برازش مدل) می‌توان دریافت که مدل از برازش بسیار خوبی برخوردار است. پس از بررسی و تأیید الگوهای اندازه‌گیری، برای آزمون معناداری فرضیه‌ها از دوشاخص جزئی مقدار بحرانی CR و P استفاده شده است، بر اساس سطح معنا داری ۰.۰۵، مقدار بحرانی باید بیشتر از ۱.۹۶ باشد، مقدار پارامتر کمتر از این در الگو مهم شمرده نمی‌شود، هم چنین مقادیر کوچکتر از ۰.۰۵ برای مقدار P حاکی از تفاوت معنادار مقدار محاسبه شده برای وزن‌های رگرسیونی با مقدار صفر در سطح ۰.۰۵ دارد. جدول زیر نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌ها را نشان می‌دهد.

جدول ۲- فرضیه‌های پژوهش

نتیجه	P	مقدار بحرانی	ضریب رگرسیونی	فرضیه‌ها
تایید	۰.۰۰۰	۲.۷۶	۰.۸۹	رفتار شهروندی سازمانی بر سرمایه‌های اجتماعی موثر هستند.
تایید	۰.۰۰۶	۲.۳۹	۰.۷۶	سرمایه‌های روانشناختی بر سرمایه‌های اجتماعی موثر هستند

نتایج جدول شماره ۵ حاکی از این است که با اطمینان ۹۵٪ می‌توان گفت که رفتار شهروندی سازمانی و سرمایه‌های روانشناختی بر سرمایه‌های اجتماعی تاثیر مثبت دارند .

نتیجه گیری و پیشنهادها

همان‌گونه که نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان می‌دهد، سرمایه‌های روانشناختی و رفتار شهروندی سازمانی دارای تأثیر مثبت بر سرمایه اجتماعی هستند. با توجه به این امر می‌توان گفت که مطالعه حاضر دستاوردهای متعددی برای مبانی نظری موجود در بر دارد. نخست اینکه در گذشته سرمایه اجتماعی اساساً به منزله پیامد ویژگی‌های محیطی احاطه کننده افراد در نظر گرفته می‌شد (Portes, 1998)؛ لیکن نتایج پژوهش حاکی از نقص این دیدگاه است چراکه نتایج، نشان می‌دهد که سرمایه اجتماعی، می‌تواند از طریق سرمایه-گذاری هدفمند و پرورش نیز بدست آید چراکه ساختار اجتماعی تحت تأثیر کنش‌های فردی قرار می‌گیرد.

فرض دیگر این است که معمولاً سرمایه اجتماعی به عنوان یک متغیر پیش‌گو مورد استفاده قرار می‌گیرد بدین معنا که فرض می‌شود که سرمایه اجتماعی نسبتاً با ثبات است از این رو محتمل است تا بر دیگر سازه‌ها اثر گذارد (Burkhardt & Brass, 1990; Kilduff & Tsai, 2003). این دیدگاه نیز ممکن است ناقص باشد چراکه نتایج پژوهش‌های متعددی این فرض را به چالش می‌کشد و نشان می‌دهد که یک رابطه دوجانبه میان سرمایه اجتماعی و فعالیت‌های انسانی وجود دارد (امیرخانی و پورعزت، ۱۳۸۷؛ امیرخانی و آغاز، ۱۳۹۰؛ Zhang et al., 2009). این مطالعه ممکن است نشانگر این دیدگاه باشد که سرمایه اجتماعی پیامد رفتارهای فردی و عوامل شناختی است. نتایج این مطالعه چالش‌های بیشتری برای این فرض ایجاد می‌کند که افراد صرفاً به محیط‌های خود عکس‌العمل نشان می‌دهند و سرمایه اجتماعی همواره مقدم بر کنش است. بلکه، افراد ممکن است فعالانه در شکل دادن به محیط خود نقش ایفا کنند و همواره ممکن است که فعالیت‌های آنها بر سرمایه

اجتماعی‌شان تأثیر داشته باشد. به طور خاص رفتار شهروندی سازمانی و افزایش سطح سرمایه روانشناختی می‌تواند ابزار مهمی برای افراد در راستای افزایش سرمایه اجتماعی آنها باشد که این امر با نتایج پژوهش انجام شده توسط ژنگ و همکارانش (۲۰۰۹) و بهادری خسروشاهی و همکارانش (۱۳۹۱) نیز سازگار است.

نکته دیگر اینکه این مطالعه، رفتار شهروندی سازمانی را به عنوان یک متغیر پیش‌بینی-کننده به جای متغیر پیامد در نظر می‌گیرد. رفتار شهروندی سازمانی به ندرت به عنوان پیش‌بینی‌کننده برای متغیرهای فردی غیرعملکردی مورد استفاده قرار می‌گیرد که این امر احتمالاً به دلیل فقدان ارتباط مستقیم آن با مشاغل خاص است. یک مورد، مطالعه چن و همکارانش ۳۰ (۱۹۹۸) است که به طور موفقیت‌آمیزی از OCB برای پیش‌بینی ترک خدمت کارکنان استفاده کرده‌اند. یا اینکه برخی پژوهش‌گران به این نکته اشاره داشته‌اند که OCB برای پیامدهای فردی، سودمند نیست. برای مثال برگران ۳۱ (۲۰۰۷) پیشنهاد می‌کند که OCB به بهای پیامدهای کارراهه فردی وجود دارد چرا که این امر به بهای زمانی که هر فرد برای انجام وظایف کاری خود اختصاص می‌دهد، انجام می‌گیرد. مزیت این مطالعه در این است که ویژگی‌های غیر شغلی رفتار شهروندی سازمانی از طریق بررسی اثر رفتار شهروندی سازمانی بر یک پیامد خاص غیر شغلی- سرمایه اجتماعی- مورد مطالعه قرار گرفته است. این مطالعه شواهدی را ارائه می‌دهد که رفتارهای شهروندی سازمانی می‌تواند برای افراد نیز مفید باشد؛ بدین ترتیب که برای کسانی که رفتارهای شهروندی سازمانی را از خود نشان می‌دهند، مزیت فردی از قبیل مزیت اطلاعاتی یا قدرت از طریق افزایش سطح سرمایه اجتماعی، وجود دارد. ایجاد ارتباط میان رفتار شهروندی سازمانی و سرمایه اجتماعی، ممکن است به طور مستقیم به مبانی نظری OCB کمک کند تا پیامدهای فردی و همچنین پیامدهای سازمانی واسطه‌ای ملموس‌تر آن را بررسی کنند. بعلاوه، پژوهش‌ها می‌تواند نقش رفتار شهروندی سازمانی در سایر عملکردهای خاص غیر شغلی از قبیل سطح همکاری و ارتباطات که ممکن است به منزله تعدیل‌کننده‌های رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد سازمان باشد را نیز بررسی کنند.

به طور کلی با توجه به تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر سطح سرمایه اجتماعی سازمان و با لحاظ کردن مزایای سرمایه اجتماعی برای سازمان‌ها که پیشتر به آن اشاره شد، به سازمان‌ها نیز پیشنهاد می‌شود که برنامه‌های آموزشی برای تقویت رفتارهای شهروندی در سازمان را در نظر بگیرند. ضمن اینکه می‌توان به مدیران سازمان‌ها پیشنهاد کرد که تلاش

نمایند تا فضایی ر در سازمان ایجاد کنند که افراد بتوانند مشارکت بیشتری در انجام فعالیت-های سازمانی داشته باشند و در ضمن آن ارتباطات بر مبنای اعتماد دوجانبه شکل بگیرد.

فرض دیگر این پژوهش که به تأیید رسید، حاکی از این بود که سرمایه روانشناختی بر سرمایه اجتماعی تأثیر مثبت بر جای می‌گذارد. این امر با نتایج حاصل از مطالعه آدلر و همکارش (۲۰۰۲) نیز همخوانی دارد که به این امر اشاره می‌کنند که نوسانات و تغییرات در وضعیت سرمایه روانشناختی در سطوح فردی و عمومی، با تغییر در میزان سرمایه اجتماعی رابطه و همخوانی دارد. به این ترتیب که سرمایه اجتماعی، با وضعیت مناسب‌تر سلامت فردی و عمومی، میزان خوش بینی بالاتر، افزایش انجام رفتارهای مثبت بهداشتی، افزایش تاب‌آوری در برابر مشکلات و کاهش اختلالات روانی در ارتباط است. به نظر می‌رسد افراد دارای سرمایه روانشناختی بالاتر، تعاملات اجتماعی مداوم و بیشتری داشته و از زندگی اجتماعی بهتری بهرمنند می‌شوند. همان‌گونه که در مدل مفهومی پژوهش نشان داده شده است، یکی از ابعاد اصلی سرمایه روانشناختی امید است. از این رو می‌توان گفت با افزایش امیدواری، میزان سرمایه اجتماعی نیز افزایش می‌یابد این یافته پژوهش‌های انجام شده توسط لوتانز و جنسن^{۳۳} (۲۰۰۲) و اسنایدر و لویز^{۳۳} (۲۰۰۲) همسویی دارد. در تبیین این یافته نیز می‌توان گفت که افرادی با سطح بالاتر امیدواری، اعتماد بیشتری به سایرین دارند و به دلیل این اعتماد، حمایت‌های اجتماعی بیشتری دریافت می‌کنند، این امر به نوبه خود منجر به افزایش سطح سرمایه اجتماعی این افراد می‌شود. با توجه به این امر به سازمان‌ها پیشنهاد می‌شوند که اقدامات لازم برای افزایش سطح امیدواری افراد در سازمان را مبذول دارند. یکی از مواردی که منجر به افزایش امیدواری افراد در سازمان می‌شود، هدف‌گذاری برای افراد و مشخص کردن راه‌های رسیدن به هدف‌ها است؛ بدین ترتیب که مدیران می‌توانند هدف‌های روشنی را فرمول‌بندی کنند، گذرگاه‌های متعددی را برای رسیدن به آنها بسازند، خود را برای دنبال کردن هدف‌ها برانگیزند و موانع را به صورت چالش‌هایی برای غلبه بر آنها از نو چارچوب بندی کنند (آلان کار، ۱۳۸۵)؛ یکی از روش‌هایی که مدیران می‌توانند در این راستا از آن استفاده به عمل آورند، مدیریت بر مبنای هدف‌ها است تا از این طریق هم زمینه مشارکت بیشتر افراد در سازمان و ظهور رفتارهای شهروندی سازمانی را فراهم آورند و هم اینکه منجر به افزایش سطح امیدواری افراد در سازمان شوند.

این پژوهش نیز مانند سایر پژوهش‌ها با محدودیت‌هایی مواجه بوده است از جمله اینکه در یک جامعه آماری خاص با فرهنگ سازمانی خاصی انجام گرفته است از این رو در تعمیم نتایج آن به سایر سازمان‌ها با فرهنگ‌های متفاوت باید دقت لازم به عمل آید.

پی‌نوشت

- | | |
|---|-------------------------|
| 1. Bolino et al | 17. courtesy |
| 2. Westlund and Gawell | 18. civil virtue |
| 3. Putnam | 19. Graham |
| 4. Adler & Kwon | 20. Flynn |
| 5. Nahapiet&Ghoshal | 21. Zhang |
| 6. Rosenthal | 22. Positive psychology |
| 7. Bolino et al | 23. Luthans et al |
| 8. Leana& van Buren | 24. Bandura |
| 9. Huvila et al. | 25. Hardness |
| 10. Bullen and Onyx | 26. Seligman |
| 11. Organizational Citizenship Behavior (OCB) | 27. Carver, Scheier |
| 12. Organ | 28. Adler & kwon |
| 13. Erturk | 29. Kucran |
| 14. altruism | 30. Chen et al |
| 15. conscientiousness | 31. Bergeron |
| 16. sportsmanship | 32. Luthans and Jensen |
| | 33. Snyder and Lopez |

منابع

- الوانی، سید مهدی و علی رضا شیروانی. (۱۳۸۳). سرمایه اجتماعی، اصل محوری توسعه، تدبیر، شماره ۱۴۷.
- الوانی، سید مهدی و سید نقوی، میرعلی. (۱۳۸۰). اصلاحات اداری و سرمایه اجتماعی، تنگناها و راه‌چاره‌ها، مدیریت و توسعه، شماره ۱۰، صص ۱۹-۹.
- امیرخانی، طیبیه، و پورعزت، علی اصغر. (۱۳۸۷). تأملی بر امکان توسعه سرمایه اجتماعی در پرتو عدالت سازمانی در سازمان‌های دولتی، نشریه مدیریت دولتی، دوره ۱، شماره ۱، صص: ۱۹-۳۲.
- امیرخانی، طیبیه و آغاز، عسل. (۱۳۹۰). توسعه سرمایه اجتماعی در پرتو سرمایه انسانی، مدرس علوم انسانی- پژوهش‌های مدیریت در ایران، دوره ۱۵، شماره ۱، صص: ۳۱-۵۰.
- بختی، میلاد؛ قلی‌پور، آرین (۱۳۹۰). تبیین سرمایه اجتماعی به عنوان اهرمی کلیدی در ارتقای اثربخشی تیمی. فصلنامه علوم مدیریت ایران، سال ششم، شماره ۲۲، صص: ۶۱-۷۷.

- بهادری خسروشاهی، جعفر، هاشمی نصرت آباد، تورج و باباپور خیرالدین، جلیل. (۱۳۹۱). رابطه سرمایه روانشناختی با سرمایه اجتماعی دانشجویان دانشگاه تبریز، مجله تخصصی پژوهش و سلامت، دوره ۲، شماره ۱، صص: ۱۴۵-۱۵۳.
- رابینز، استیفن پی و تیموتی، جاج. (۱۳۸۹). رفتار سازمانی. ترجمه مهدی زارع، تهران: انتشارات نص.
- سیدجوادین، سید رضا و جاویدان نژاد، هومن. (۱۳۸۵). بررسی تاثیر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بر میزان وفاداری مشتریان. اولین کنفرانس بین المللی مدیریت بازاریابی. فقیهی، ابوالحسن؛ فیضی، طاهره (۱۳۸۵) سرمایه اجتماعی: رویکردی نو در سازمان. فصلنامه دانش مدیریت، سال ۱۹، شماره ۷۲، صص ۲۳-۴۶.
- قاسمی، وحید. (۱۳۸۹). مدل سازی معادله ساختاری در پژوهش های اجتماعی با کاربرد Amose Graphics. تهران: انتشارات جامعه شناسان.
- کار، آلان. (۱۳۸۵). روان شناسی مثبت: علم شادمانی و نیرومندی انسان ها، ترجمه دکتر حسن پاشاشریفی و دکتر جعفر نجفی زند، تهران: نشر سخن.
- نوابخش، مهرداد، غفاری آشتیانی، پیمان، و کهن، علی. (۱۳۸۸). مدیریت بستر رفتار شهروندی سازمانی در فرآیندهای اجتماعی. فصلنامه بصیرت، سال شانزدهم، شماره ۴۳.
- Adler, P.S., Kwon, S. (2002). Social Capital: Prospects for a new Concept. *Academy of Management Review*, 27(1), 17-40.
- Avey, J.B., Rebecca, J., Luthans, R.F. & Mhatre, K.H. (2011) Meta-Analysis of the Impact of Positive Psychological Capital on Employee Attitudes, Behaviors, and Performance. *Human resource development quarterly*, 22(2): 127-152.
- Avey, J. B., Wernsing, T. S., & Luthans, F. (2009). Can positive employees help positive organizational change? Impact of psychological capital and emotions on relevant attitudes and behaviors. *Journal of Applied Behavioral Science*, 44(1), 48-70.
- Bergeron, D. M. (2007). The potential paradox of organizational citizenship behavior: Good Citizens at What Cost? *Academy of Management Review*, 32(4), 1078-1095.
- Bolino, M. C., Turnley, W. H. & Blood Good, J. M. (2002). Citizenship Behavior and the Creation of Social Capital in Organizations. *Academy of management review*, 27(4), 505-522.
- Burkhardt, M. E., & Brass, D. J. (1990). Changing patterns or patterns of change: The effects of a change in technology on social network structure and power. *Administrative Science Quarterly*, 35(1), 104-127.

- Chen, X. P., Hui, C., & Segó, D. J. (1998). The role of organizational citizenship behavior inturnover: Conceptualization and preliminary tests of key hypotheses. *Journal of Applied Psychology*, 83(6), 922–931.
- Cross, R., Parker, A., Prusak, L., & Borgatti, S. P. (2001). Knowing what we know: Supporting knowledge creation and sharing in social networks. *Organizational Dynamics*, 30(2), 100–120.
- Erturk, A. (2007). Increasing organizational citizenship behaviors of Turkish academicians. *Journal of managerial psychology*, 22(3): 257-270.
- Flynn, F. J. (2003). How much should I give and how often? The effects of generosity and frequency of favor exchange on social status and productivity. *Academy of Management Journal*, 46(5), 539–553.
- Foot, D. A., Tang, T. (2008). Job satisfaction and organization citizenship behavior (OCB). *Management decision*, 29(1), 64-96.
- Gil de Zuniga, H., Jung, N., Valenzuela, S. (2012). Social Media Use for News and Individuals' Social Capital, Civic Engagement and Political Participation. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 17, 319–336.
- Hansen, M. T. (1999). The search-transfer problem: The role of weak ties in sharing knowledge across organization subunits. *Administrative Science Quarterly*, 44(1), 82–111.
- Hatala, J. (2006). Social network analysis in human resource development: A new methodology. *Human Resource Development Review*, 5(1), 45–71.
- Hezlett, S. A., & Gibson, S. K. (2007). Linking mentoring and social capital: Implications for career and organization development. *Advances in Developing Human Resources*, 9(3), 384–412.
- Homans, G. C. (1961). *Social Behavior*. New York: Harcourt Brace and World.
- Huvila, I., Holmberg, K., Ek, S. and Widen-Wulff, G. (2010). Social Capital in Second Life. *Online Information Review*, 34(2), 295 – 316.
- Kilduff, M., & Tsai, W. (2003). *Social networks and organizations*. London: Sage.
- Klein, K. J., Lim, B. C., Saltz, J. L., & Mayer, D. M. (2004). How do they get there? An examination of the antecedents of centrality in team networks. *Academy of Management Journal*, 47(6), 952–963.
- Kraatz, M. S. (1998). Learning by association? Interorganizational networks and adaptation to environmental change. *Academy of Management Journal*, 41(6), 621–643.
- Leana, C. R. & Van Buren H. J. (1999). Organizational Social Capital And Employment Practices. *Academy of management Review*, 24(3): 538-555.

- Levin, D. Z., & Cross, R. (2004). The strength of weak ties you can trust: The mediating role of trust in effective knowledge transfer. *Management Science*, 50(11), 1477–1490.
- Luthans, F., Jensen S.M. (2002). Hope: A new positive strength for human resource development. *Human Resource Development Review*, 1(3), 304–322.
- Luthans, F., Avey, J.B., Avolio, B.J., Norman, S.M., and Combs, G.M. (2006). Psychological Capital Development: Toward a Micro-intervention. *Journal of Organizational Behavior*, 27(3), 387–393.
- Luthans, F., Avolio, B.J., Avey, J.B., & Norman, S.M. (2007). Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction, *Personnel Psychology*. *Personnel Psychology* 60, 541–572.
- Luthans, F., Norman, S.M., Avolio, B.J. & Avey, J.B. (2008). The Mediating Role of Psychological Capital in the Supportive Organizational Climate Employee Performance Relationship. *Journal of Organizational Behavior* 29, 219–238.
- Maddi, S.R., Khoshaba, D. (2005). *Resilience at work: How to succeed no matter what life throws at you*. U.S.A: AMACOM.
- Mehra, A., Kilduff, M., & Brass, D. J. (2001). The social networks of high and low self-monitors: Implications for workplace performance. *Administrative Science Quarterly*, 46(1), 121–146.
- Nahapiet, J., & Ghoshal, S. (1998). Social Capital, Intellectual capital & the organizational advantage. *Academy of management Review*, 23(2), 242–260.
- Organ, D.W. (1998). *Organizational citizenship behavior: the good soldier syndrome*. Lexington, ma, Lexington books.
- Osman-Gani, A. M., & Rockstuhl, T. (2008). Antecedents and consequences of social network characteristics for expatriate adjustment and performance in overseas assignments: Implications for HRD. *Human Resource Development Review*, 7(1), 32–57.
- Page, L.F., Donohue, R. (2004). Positive psychological capital: A Preliminary exploration of the construct. *Working Paper*, Monash University, Department of Management.
- Parise, S. (2007). Knowledge management and human resource development: An application in social network analysis methods. *Advances in Developing Human Resources*, 9(3), 359–383.
- Peterson, S.J., Luthans, F. (2003). The Positive Impact & Development of Hopeful Leaders. *Leadership & Organization development Journal*, 24 (1), 26–31.
- Portes A. (1998). Social capital: Its origins and applications in modern sociology. *Annual Review of Sociology*, 24, 1–24.

- Putnam, R. (2000). *Bowling alone: The collapse and revival of American community*. New York: Simon and Schuster.
- Reagans, R., & McEvily, B. (2003). Network structure and knowledge transfer: The effects of cohesion and range. *Administrative Science Quarterly*, 48(2), 240–267.
- Scheufele, D. A., & Shah, D. V. (2000). Personality strength and social capital: The role of dispositional and informational variables in the production of civic participation. *Communication Research*, 27(2), 107–131.
- Seibert, S. E., Kraimer, M. L., & Liden, R. C. (2001). A social capital theory of career success. *Academy of Management Journal*, 44(2), 219–237.
- Seligman, M.E.P., & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology: An introduction. *American Psychologist*, 55, 5–14.
- Snyder, C.R., Lopez, S.J. (2002). *Handbook of positive psychology*. New York: Oxford University Press.
- Stajkovic, A.D. and Luthans, F. (1998). Self-efficacy and Work-related Performance: A Metaanalysis, *Psychological Bulletin* 124, 240–261.
- Storberg, J. (2002). The evolution of capital theory: A review of a theory of social capital and implications for HRD. *Human Resource Development Review*, 1(4), 468–499.
- Storberg, J. (2007). Borrowing from others: Appropriating social capital theories for “doing” HRD. *Advances in Developing Human Resources*, 9(3), 312–340.
- Tsai, W. P., & Ghoshal, S. (1998). Social capital and value creation: The role of intrafirm networks. *Academy of Management Journal*, 41(4), 464–476.
- Westlund, H., and Gawell, M. (2012). Building Social Capital for Social Entrepreneurship. *Annals OF Public and Cooperative Economics*, 83(1), 101–116.
- Zhang, M., Zheng, W. & Wei, J. (2009). Sources of Social Capital: Effects of Altruistic Citizenship Behavior and Job Involvement on Advice Network Centrality. *Human Resource Development Quarterly*, 20(2), 159–217.

- Bolino et al ¹
Westlund and Gawell ^۲
Putnam ^۳
Adler & Kwon ^۴
Nahapiet&Ghoshal ^۵
Rosenthal ^۶
Bolino et al ^۷
Leana& van Buren ^۸
Huvila et al. ^۹
Bullen and Onyx ^{۱۰}
¹Organizational Citizenship Behavior (OCB) ^{۱۱}
^{۱۲} Organ
^{۱۳} Erturk
altruism ^{۱۴}
conscientiousness ^{۱۵}
sportsmanship ^{۱۶}
courtesy ^{۱۷}
civil virtue ^{۱۸}
Graham ^{۱۹}
Flynn ^{۲۰}
Zhang ^{۲۱}
Positive psychology ^{۲۲}
Luthans et al ^{۲۳}
Bandura ^{۲۴}
Hardness ^{۲۵}
Seligman ^{۲۶}
Carver, Scheier ^{۲۷}
Adler & kwon ^{۲۸}
Kucran ^{۲۹}
Chen et al ^{۳۰}
Bergeron ^{۳۱}
Luthans and Jensen ^{۳۲}

