

The Effect of Psychological Capital on Job Performance with Due to the Mediating Role of Job Satisfaction and Organizational Commitment among Telecommunication Employees

تأثیر سرمایه روان‌شناختی بر عملکرد شغلی با توجه به نقش واسطه‌ای رضایت شغلی و تعهد سازمانی در کارکنان شرکت مخابرات

Zinat Mirzaie. M.A.

MA in General Psychology, Department of Psychology, Islamic Azad University, Isfahan (Khorasgan) Branch, Isfahan, Iran.

Mohsen Golparvar. Ph.D.

Associate Professor, Department of I/O Psychology, Islamic Azad University, Isfahan (Khorasgan) Branch, Isfahan, Iran.

زینت میرزایی

کارشناس ارشد روان‌شناسی عمومی، دانشگاه آزاد اسلامی اصفهان (خوراسگان)، اصفهان، ایران.

محسن گل‌پروور*

دانشیار دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه آزاد اسلامی اصفهان (خوراسگان)، اصفهان، ایران.

Abstract

چکیده

This research was conducted with the aim of investigating the effect of psychological capital on job performance with considering the mediating role of job satisfaction and organizational commitment. The research method was correlation and the research statistical population was the male and female employees of Telecommunication Company in Isfahan city, among them two hundreds and eighty five employees were selected using convenience sampling. Research instruments were Psychological Capital Questionnaire (Nguyen et al, 2012), Job Performance Questionnaire (Nguyen et al, 2012), Job Satisfaction Questionnaire (Spector, 1985) and Organizational Commitment Questionnaire (Speier & Venkatesh, 2002). Data were analyzed using structural equation modeling (SEM). The results of structural equation modeling (SEM) indicated that, psychological capital has a direct effect on job satisfaction ($\beta=0.21$) and organizational commitment ($\beta=0.26$), job satisfaction has a direct effect on organizational commitment ($\beta=0.48$) and organizational commitment has a direct effect on job performance ($\beta=1.18$). Also psychological capital has an indirect effect on job performance through job satisfaction and organizational commitment ($\beta=0.56$). Overall, the results of this study show that job satisfaction and organizational commitment are mediator variables in the relationship between psychological capital and job performance.

این پژوهش با هدف بررسی تأثیر سرمایه روان‌شناختی بر عملکرد شغلی با توجه به نقش واسطه‌ای رضایت شغلی و تعهد سازمانی اجرا شد. روش پژوهش همبستگی و جامعه آماری پژوهش را کارکنان زن و مرد شرکت مخابرات در شهر اصفهان تشکیل دادند که از بین آن‌ها دویست و هشتادوپنج نفر به شیوه نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شدند. ابزارهای پژوهش شامل پرسشنامه سرمایه روان‌شناختی (ناگیون و همکاران، ۲۰۱۲)، پرسشنامه عملکرد شغلی (ناگیون و همکاران، ۲۰۱۲)، پرسشنامه رضایت شغلی (اسپکتور، ۱۹۸۵) و پرسشنامه تعهد سازمانی (اسپیر و ون‌کاتش، ۲۰۰۲) بودند. داده‌ها با استفاده از الگوسازی معادله ساختاری (SEM) تحلیل شدند. نتایج حاصل از الگوسازی معادله ساختاری (SEM) نشان داد که سرمایه روان‌شناختی بر رضایت شغلی ($\beta=0.21$) و تعهد سازمانی ($\beta=0.26$)، رضایت شغلی بر تعهد سازمانی ($\beta=0.48$) و تعهد سازمانی بر عملکرد شغلی ($\beta=1.18$) دارای اثر مستقیم هستند ($p=0.001$). همچنین سرمایه روان‌شناختی از طریق رضایت شغلی و تعهد سازمانی بر عملکرد شغلی ($\beta=0.56$) دارای اثر غیرمستقیم است ($p=0.001$). در مجموع نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد که رضایت شغلی و تعهد سازمانی متغیرهای واسطه‌ای در رابطه بین سرمایه روان‌شناختی و عملکرد شغلی هستند.

Keywords: psychological capital, job performance, job satisfaction, organizational commitment, employees of Telecommunication Company

واژه‌های کلیدی: سرمایه روان‌شناختی، عملکرد شغلی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی، کارکنان شرکت مخابرات.

مقدمه

سرمایه روان‌شناختی حالتی مثبت از آمادگی و ظرفیت بالقوه برای تحول فردی و متشکل از خودکارآمدی^۱، امیدواری^۲، تاب‌آوری^۳ و خوش‌بینی^۴ است (استام^۱، ۲۰۱۲؛ چن و لیم^۲، ۲۰۱۲؛ لوتانز، یوسف، سوئیت‌من و هارمز^۳، ۲۰۱۳). این سازه سرمایه‌ای از نظر کلی سازه‌ای است که در میانه پیوستار صفت-حالت (ثابت یا قابل تغییر بودن) قرار دارد. به این معنی که مؤلفه‌های این بعد از سرمایه انسانی (خودکارآمدی، خوش‌بینی، امیدواری و تاب‌آوری) نه مانند ویژگی‌ها و صفات شخصیتی (نظیر وظیفه‌شناسی و یا خودآزمایی‌های مرکزی) ثابت و غیرقابل تغییر هستند و نه مانند حالات شناختی و هیجانی وابسته به موقعیت، به سرعت و در واکنش لحظه‌ای به رخدادهای پیرامونی تغییر می‌کنند. در واقع سرمایه روان‌شناختی قابلیت رشد و تحول را در یک بازه زمانی معین در صورت مهیا بودن شرایط دارد؛ بنابراین می‌توان سرمایه روان‌شناختی را ترکیبی از ویژگی-حالت در نظر گرفت که با برنامه‌ریزی پس از یک دوره زمانی معین قابلیت تغییر را دارد (برگیوم، نیلسن، میرنز و اید^۴، ۲۰۱۵؛ مایلز، فلک و کوزولوفسکی^۵، ۲۰۱۳).

اولین مؤلفه سرمایه روان‌شناختی یعنی خودکارآمدی در بافت نظری سرمایه روان‌شناختی به‌عنوان یک سازه ویژه موقعیت (در مقابل خودکارآمدی عمومی) متشکل از اطمینان داشتن به توانایی‌های خود برای انجام و تکمیل تکالیفی است که بر عهده فرد گذاشته می‌شود. دومین مؤلفه یعنی خوش‌بینی متشکل از تمایل به اسنادهای مثبت و انتظارات مثبت نسبت به رخدادهایی است که در آینده اتفاق می‌افتند (هوی، کائو، لی و هی^۶، ۲۰۱۴). ثابت‌قدم بودن در مسیر حرکت به سوی اهداف و در زمان ضرورت بازجهت‌گیری به سوی اهداف برای دستیابی به نتیجه سومین مؤلفه سرمایه روان‌شناختی، یا همان امیدواری را شکل می‌دهد. بالاخره چهارمین مؤلفه سرمایه روان‌شناختی، یعنی تاب‌آوری نیز به مقابله مثبت و توانایی عقب‌نشینی یا خیز برداشتن به سمت

در دنیای پرقابلیت کسب‌وکار امروز، عملکرد افراد در محیط‌های کار از مهم‌ترین سازه‌های حیاتی برای دستیابی سازمان‌ها به اهدافشان است. در نگاهی اجمالی به تعداد پژوهش‌ها و نظریات حوزه رفتار انسان‌ها در محیط کار به سادگی می‌توان متوجه شد که عملکرد شغلی چه نقش بسیار پررنگ در میان نظریه‌پردازی‌های اندیشمندان دارد. در تعریفی ساده از عملکرد شغلی می‌توان آن را رفتارهای قابل مشاهده که کارکنان در مشاغل خود آن‌ها را انجام می‌دهند و از نظر سازمان یا کارفرما از زمره وظایف مدون و رسمی افراد برای دریافت حقوق و مزایا است تلقی نمود (داور^۱، ۲۰۱۲؛ کاپاگودا، عثمان و دی‌الویس^۲، ۲۰۱۴). چون عملکرد شغلی کارکنان دارای نقشی اساسی و حیاتی برای دستیابی سازمان‌ها به اهدافشان است، از نظر مدیران در سازمان‌ها نیز از اهمیت بالایی برخوردار است (وانگ و کائو^۳، ۲۰۰۹؛ وی و چو^۴، ۲۰۰۸). به همین دلیل هم از بعد نظری و هم از بعد کاربردی پی‌بردن به عواملی که بر عملکرد شغلی کارکنان تأثیر می‌گذارد از مسیرهای پژوهشی سرنوشت‌ساز محسوب می‌شود. در کلامی ساده‌تر می‌توان گفت که با شناسایی عوامل تأثیرگذار و مرتبط با عملکرد شغلی مدیران در سازمان‌ها و اندیشمندان در محافل آکادمیک می‌توانند به فهم بهتر ماهیت واقعی عملکرد کارکنان نائل شوند و به دنبال آن، تلاش‌های معطوف به پیش‌بینی و اندازه‌گیری و درنهایت زمینه تغییر این سازه با اهمیت را گسترش دهند. در همین راستا تلاش اندیشمندان و پژوهشگران عرصه عملکرد تاکنون به شناسایی و معرفی عوامل مختلفی شده که با این بعد از رفتار انسان در محیط کار در ارتباط است (جارامیلو، جای‌پراکاش و مارشال^۵، ۲۰۰۵). یکی از نوین‌ترین همبسته‌های عملکرد که از زمان آغاز جنبش روان‌شناسی مثبت‌نگر به تدریج توجهات را به خود جلب نموده سرمایه روان‌شناختی^۶ است.

1. Davar
3. Wang & Kao
5. Jaramillo, Jay Prakash & Marshall
7. Kappagoda, Othman & De Alwis
9. hope
11. Stam
13. Luthans, Youssef, Sweetman & Harms
15. Mills, Fleck & Kozikowski

2. Kappagoda, Othman & De Alwis
4. Wei & Chu
6. psychological capital
8. Self efficacy
10. resiliency
12. Chen & Lim
14. Bergheim, Nielsen, Mearns & Eid
16. Hui, Cao, Lou & He

گزارش نموده‌اند. همچنین لوتانز، اوی، اولیو و پترسون^۵ (۲۰۱۰) در مطالعه‌ای آزمایشی نشان دادند که مداخله (آموزش) مبتنی بر ارتقاء سطح سرمایه روان‌شناختی نه تنها موجب ارتقاء سطح این سازه سرمایه‌ای در افراد می‌شود، بلکه در یک فرایند رو به آینده موجب ارتقاء سطح عملکرد شغلی افراد نیز می‌شود.

از لحاظ نظری نیز در تبیین رابطه روان‌شناختی با عملکرد می‌توان گفت که هریک از چهار مؤلفه سرمایه روان‌شناختی در انسان‌ها دارای توان نفوذ در تجارب مختلف رفتاری وی هستند. خودکارآمدی به‌عنوان اولین مؤلفه با ایجاد اطمینان شناختی و سپس دخالت در هدایت رفتاری در مسیر دستیابی فرد به اهداف موجب می‌شود تا فرد با تلاش‌های مؤثر، عملکردی مطلوب را از خود به نمایش گذارد (لوتانز و همکاران، ۲۰۱۰). همزمان با خودکارآمدی، امیدواری نیز با ثابت‌قدم‌نگه‌داشتن فرد در مسیر اهداف عملکردی خود موجب افزایش سطح عملکرد شغلی فرد می‌شود (اوی و همکاران، ۲۰۱۱). در واقع در حضور امیدواری افراد با امیدی که در خود دارند، عملکرد دقیق و هدفمند را از خود به نمایش می‌گذارند و همین امر موجب ارتقاء سطح عملکرد شغلی می‌شود. خوش‌بینی به‌عنوان مؤلفه‌ای دیگر از سرمایه روان‌شناختی، با ایجاد انتظارات مثبت و خوش‌بینانه نسبت به دستاوردهای عملکردی موجب افزایش سطح عملکرد می‌گردد (عباس، رجاء، دار و بوک‌نوگه^۶، ۲۰۱۲). بالاخره تاب‌آوری نیز به‌عنوان آخرین مؤلفه از سرمایه روان‌شناختی با دیکته کردن انعطاف‌پذیری به نظام شناختی و رفتاری انسان پشتکاری منقطع و سازگارانه را در زمان مواجهه با سختی‌ها و مشکلات ایجاد کرده و به‌این‌ترتیب با پیشگیری از دریافت بازخوردهای یأس‌آور از عملکرد در موقعیت‌های خاص، در نهایت موجبات ارتقاء عملکرد را به وجود می‌آورد (کاپاگودا و همکاران، ۲۰۱۴)؛ به‌عبارت‌دیگر با تاب‌آوری افراد مشکلات پیش روی خود را مانند فرصتی برای حرکت در مسیر رشد و شکوفایی توانایی‌های خود تفسیر نموده و بنابراین با افزایش عملکرد خود سعی می‌کنند تا راه دستیابی به اهداف خود را هموار کنند (لوتانز و همکاران، ۲۰۱۰).

جلو در مواقعی که سختی‌ها و مشکلات فرد را احاطه کرده‌اند مربوط می‌شود (اوی، لوتانز و یسن^۱، ۲۰۰۹؛ برگیوم و همکاران، ۲۰۱۵؛ گورگنز-اکرمن و هریبرت^۲، ۲۰۱۳؛ هوانگ و لین^۳، ۲۰۱۲). لازم به ذکر است که در بسیاری از مطالعات، سرمایه روان‌شناختی به‌صورت جمع چهار مؤلفه و به‌عنوان یک سازه کلی مورد استفاده قرار گرفته است. توان تبیین بیشتر همراه با موجه بودن علمی و عملی استفاده از مجموع چهار مؤلفه خودکارآمدی، خوش‌بینی، امیدواری و تاب‌آوری در قالب سرمایه روان‌شناختی در تحلیل‌ها تا اندازه زیادی قابل قبول است، ولی در بسیاری شرایط موجب وقوع اثر پوشیدگی (پوشیده ماندن نقش جزئی متغیرهای مؤلفه‌ای نظیر سرمایه روان‌شناختی برای متغیرهای پیامد) می‌شود. وقوع چنین اثری در نتایج مطالعات می‌تواند مانع از دانش و بینش عمیق نسبت به کارکردهای جزئی متغیرها و پدیده‌ها شود؛ بنابراین چالش بین توان تبیین بالاتر در قالب استفاده از متغیرهای مرکب و مرتبه دوم (مانند سرمایه روان‌شناختی) تا جلوگیری از وقوع اثر پوشیدگی با استفاده از مؤلفه‌های متغیرهای مرکب، شکلی از چالش کل‌نگری در برابر جزءنگری است که لازم است بر مبنای نوعی تحلیل هزینه-منفعت و انتخاب یکی از این رویکردها در هر مطالعه‌ای برطرف شود. در این مطالعه با توجه به هدف اصلی پژوهش، سرمایه روان‌شناختی به‌عنوان یک سازه کلی مورد استفاده قرار گرفته است.

شواهد حاصل از پژوهش‌هایی با روش‌های مختلف (اعم از آزمایشی و غیرآزمایشی) در یک دهه گذشته تاکنون نشان داده‌اند که سرمایه روان‌شناختی در فرهنگ‌ها و گروه‌های نمونه مختلف با عملکرد شغلی در ارتباط است (اوی، ریچارد، لوتانز و ماتری^۴، ۲۰۱۱؛ دیانتی‌نسب، ۱۳۹۲). برای نمونه اوی و همکاران (۲۰۱۱) در فراتحلیلی با موضوع نقش سرمایه روان‌شناختی بر نگرش‌ها، رفتار و عملکرد که طی آن نتایج حاصل از پنجاه‌ویک نمونه یا مطالعه مستقل و بالغ بر دوازده هزار نفر نمونه را با یکدیگر ادغام نموده‌اند، بین سرمایه روان‌شناختی با عملکرد شغلی میانگین اندازه اثر برابر با ۰/۲۶ (و در حالت تصحیح شده برابر با همان ۰/۲۶)

1. Avey, Luthans & Jensen

3. Huang & Lin

5. Luthans, Avey, Avolio & Peterson

2. Görgens-Ekermans & Herbert

4. Reichard, Luthans & Mhatre

6. Abbas, Raja, Darr & Bouckennooghe

در کنار شواهد پژوهشی و تبیین‌های نظری در خصوص رابطه مؤلفه‌های سرمایه روان‌شناختی با عملکرد شغلی، برخی شواهد و نظریات مطرح شده در چند سال اخیر حاکی از آن است که رابطه سرمایه روان‌شناختی با عملکرد شغلی می‌تواند از طریق متغیرهای نگرشی نظیر رضایت شغلی^۱ و تعهد سازمانی^۲ به‌عنوان دو متغیر واسطه‌ای تحت تأثیر قرار گیرد. به این معنی که در مسیر پیوند میان سرمایه روان‌شناختی با عملکرد شغلی حضور نگرش‌های شغلی نظیر رضایت شغلی و تعهد سازمانی می‌تواند بینش و دانش فزاینده‌تری را به پیکره دانش موجود بشر بیفزاید. رضایت شغلی به‌عنوان یک نگرش شغلی مرجع انعکاسی از میزان ارضاء درونی و رضایت‌بخش از وظایف شغلی است که به‌صورت لغوی از آن به‌عنوان رضایت داشتن از شغل یاد می‌شود (جاج، پیکولو، پودساکف، شاو و ریچ،^۳ ۲۰۱۰؛ رافرتی و گریفین^۴، ۲۰۰۹). در مقابل تعهد سازمانی، به‌عنوان یک نگرش سازمان مرجع که به لحاظ نظری و عملی می‌تواند با رضایت شغلی بر مبنای رویکرد نسبیت‌گرایی نظری و جایگشت‌پذیری متغیرها رابطه برقرار نماید، احساس پیوند، همانندسازی و تلاش برای ماندن و حرکت در مسیر اهداف و مأموریت‌های سازمان را در برمی‌گیرد (پنگ، جیانگ، زانگ، زائو، سونگ و همکاران^۵، ۲۰۱۳). در مطالعات گذشته نشان داده شده که بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی با سرمایه روان‌شناختی (اعتباریان، توکلی و ابزری، ۲۰۱۲؛ اوی و همکاران، ۲۰۱۱؛ ستین^۶، ۲۰۱۱؛ نجاری، دانایی‌فر، حضوری و صالحی، ۱۳۹۲) چه در قالبی کلی و چه در سطح مؤلفه‌های آن رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. همچنین پژوهش‌های گذشته به صورتی پرتکرار نشان داده‌اند که رضایت شغلی و تعهد سازمانی هر دو با عملکرد شغلی در ارتباط هستند (نجاری و همکاران، ۱۳۹۲).

علاوه بر آنچه بیان شد، شواهد به نسبت نوین‌تری نشان داده‌اند که رابطه سرمایه روان‌شناختی با متغیرهای پیامد به‌ویژه در سطح عملکردی و عاطفی و هیجانی با واسطه حضور رضایت شغلی و تعهد سازمانی به شکلی دقیق‌تر و واقع‌بینانه‌تر قابل توضیح است. برای نمونه مرتضوی، شالباف‌یزدی و امینی (۲۰۱۲) در پژوهشی نشان دادند که

سرمایه روان‌شناختی هم به‌طور مستقیم و هم به‌طور غیرمستقیم (از طریق کیفیت زندگی کاری مبتنی بر نیاز به بقاء، نیاز به تعلق و نیاز به دانش که با رضایت شغلی و تعهد سازمانی دارای رابطه هستند) با عملکرد دارای رابطه است. پنگ و همکاران (۲۰۱۳) در پژوهشی به این نتیجه دست یافتند که بین سرمایه روان‌شناختی با فرسودگی شغلی رابطه منفی و معناداری وجود دارد و این رابطه از طریق تعهد سازمانی به‌صورت پاره‌ای (نه کامل) واسطه‌گری می‌شود. به این مفهوم که سرمایه روان‌شناختی از طریق ارتقاء نسبی سطح تعهد سازمانی موجب می‌شود تا سطح فرسودگی شغلی پرستاران کاهش یابد. علی و علی (۲۰۱۴) در پژوهشی نشان دادند که سرمایه روان‌شناختی بر فرسودگی (مبتنی بر فرسودگی هیجانی، مسخ شخصیت و افت کارایی شخصی که با عملکرد افراد در محیط‌های کار دارای رابطه منفی هستند) از طریق رضایت شغلی دارای اثر غیرمستقیم است. همچنین برگیوم و همکاران (۲۰۱۵) در دو مطالعه مستقل علاوه بر این که نشان دادند بین سرمایه روان‌شناختی با رضایت شغلی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد، همچنین نشان دادند که رضایت شغلی متغیر واسطه‌ای در رابطه سرمایه روان‌شناختی با ادراکات جو ایمنی است.

رویکرد نظری زیربنایی در این پژوهش رویکرد سرمایه روان‌شناختی ← نگرش شغلی ← عملکرد می‌باشد. از لحاظ نظری سرمایه روان‌شناختی، دارای محتوای شناختی مثبت درباره خود و اهداف شغلی و کاری است (لوتانز و همکاران، ۲۰۱۰)، بنابراین موجب می‌شوند تا افراد، با تجربه احساس کارآمدی، خوش‌بینی، امیدواری و تاب‌آوری، افزایش رضایت شغلی را تجربه کنند (عباس و همکاران، ۲۰۱۲). به دنبال تجربه رضایت شغلی بالاتر، بر مبنای رویکرد متغیرهای جایگشت‌پذیر و نسبیت‌گرایی نظری (گل‌پرور، جوادیان و برازنده، ۱۳۹۰)، تجربه رضایت شغلی، بستر عاطفی و شناختی لازم را برای سرریزشدگی حالات عاطفی مثبت مذکور از شغل به سازمان، در قالب تعهد سازمانی فراهم می‌نماید. در پایان نیز تعهد به اهداف و مأموریت‌های سازمان و همانندسازی با این اهداف و مأموریت‌ها موجب ارتقاء عملکرد شغلی خواهد شد.

در کنار شواهد پژوهشی و تبیین‌های نظری در خصوص رابطه مؤلفه‌های سرمایه روان‌شناختی با عملکرد شغلی، برخی شواهد و نظریات مطرح شده در چند سال اخیر حاکی از آن است که رابطه سرمایه روان‌شناختی با عملکرد شغلی می‌تواند از طریق متغیرهای نگرشی نظیر رضایت شغلی^۱ و تعهد سازمانی^۲ به‌عنوان دو متغیر واسطه‌ای تحت تأثیر قرار گیرد. به این معنی که در مسیر پیوند میان سرمایه روان‌شناختی با عملکرد شغلی حضور نگرش‌های شغلی نظیر رضایت شغلی و تعهد سازمانی می‌تواند بینش و دانش فزاینده‌تری را به پیکره دانش موجود بشر بیفزاید. رضایت شغلی به‌عنوان یک نگرش شغلی مرجع انعکاسی از میزان ارضاء درونی و رضایت‌بخش از وظایف شغلی است که به‌صورت لغوی از آن به‌عنوان رضایت داشتن از شغل یاد می‌شود (جاج، پیکولو، پودساکف، شاو و ریچ،^۳ ۲۰۱۰؛ رافرتی و گریفین^۴، ۲۰۰۹). در مقابل تعهد سازمانی، به‌عنوان یک نگرش سازمان مرجع که به لحاظ نظری و عملی می‌تواند با رضایت شغلی بر مبنای رویکرد نسبیت‌گرایی نظری و جایگشت‌پذیری متغیرها رابطه برقرار نماید، احساس پیوند، همانندسازی و تلاش برای ماندن و حرکت در مسیر اهداف و مأموریت‌های سازمان را در برمی‌گیرد (پنگ، جیانگ، زانگ، زائو، سونگ و همکاران^۵، ۲۰۱۳). در مطالعات گذشته نشان داده شده که بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی با سرمایه روان‌شناختی (اعتباریان، توکلی و ابزری، ۲۰۱۲؛ اوی و همکاران، ۲۰۱۱؛ ستین^۶، ۲۰۱۱؛ نجاری، دانایی‌فر، حضوری و صالحی، ۱۳۹۲) چه در قالبی کلی و چه در سطح مؤلفه‌های آن رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. همچنین پژوهش‌های گذشته به صورتی پرتکرار نشان داده‌اند که رضایت شغلی و تعهد سازمانی هر دو با عملکرد شغلی در ارتباط هستند (نجاری و همکاران، ۱۳۹۲).

علاوه بر آنچه بیان شد، شواهد به نسبت نوین‌تری نشان داده‌اند که رابطه سرمایه روان‌شناختی با متغیرهای پیامد به‌ویژه در سطح عملکردی و عاطفی و هیجانی با واسطه حضور رضایت شغلی و تعهد سازمانی به شکلی دقیق‌تر و واقع‌بینانه‌تر قابل توضیح است. برای نمونه مرتضوی، شالباف‌یزدی و امینی (۲۰۱۲) در پژوهشی نشان دادند که

1. job satisfaction

3. Judge, Piccolo, Podsakoff, Shaw & Rich

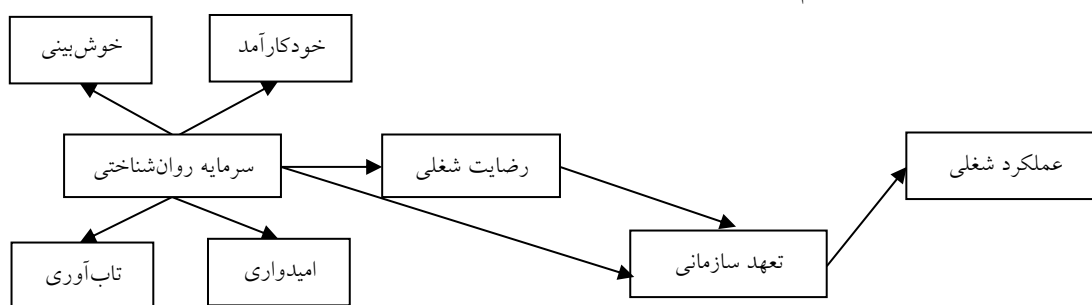
5. Peng, Jiang, Zhang, Xiao et al

2. organizational commitment

4. Rafferty & Griffin

6. Çetin

کارکردهای چندسطحی سرمایه روان‌شناختی برای عملکرد شغلی در این پژوهش الگوی ساختاری اثر سرمایه روان‌شناختی بر عملکرد شغلی با توجه به نقش واسطه‌ای رضایت شغلی و تعهد سازمانی به‌عنوان هدف اصلی مورد بررسی قرار گرفته است. با توجه به آنچه بیان شد الگوی نظری پژوهش حاضر مطابق با شکل ۱ در نظر گرفته شده است.



شکل ۱. الگوی نظری پژوهش در باب رابطه سرمایه روان‌شناختی با رضایت شغلی، تعهد سازمانی و عملکرد شغلی

۲۰۰ تا ۴۰۰ نفر نمونه توصیه شده (شوماخر و لومکس^۱، ۱۳۸۸)، ۳۰۰ نفر برای شرکت در پژوهش انتخاب شدند. نمونه پژوهش با توجه به این‌که شرکت مخابرات امکان نمونه‌گیری تصادفی را فراهم نمود از طریق نمونه‌گیری سهل‌الوصول بر اساس فهرست اسامی انتخاب شدند. پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها، ۱۵ پرسشنامه (معادل ۵ درصد) به دلیل نقص در پاسخگویی از پژوهش کنار رفت و گروه نمونه پژوهش به ۲۸۵ نفر کاهش یافت.

ابزار سنجش

پرسشنامه سرمایه روان‌شناختی (PCQ-13): برای سنجش سرمایه روان‌شناختی از پرسشنامه ۱۳ سؤالی ارائه شده توسط ناگیون، ترانگ و ناگیون^۲ (۲۰۱۲) که دارای چهار خرده‌مقیاس خودکارآمدی (چهار سؤال)، خوش‌بینی (سه سؤال)، امیدواری (سه سؤال) و تاب‌آوری (سه سؤال) است و مقیاس پاسخگویی آن شش‌درجه‌ای (کاملاً مخالفم = ۱ تا کاملاً موافقم = ۶) است، استفاده شد. ناگیون و همکاران (۲۰۱۲) با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی چهار عاملی بودن این پرسشنامه را مستند ساخته و نشان داده‌اند که ضرایب پایایی خودکارآمدی، خوش‌بینی، امیدواری و تاب‌آوری به ترتیب

در مجموع علی‌رغم مبانی نظری و برخی حمایت‌های پژوهشی در مورد رابطه با واسطه (از طریق رضایت شغلی و تعهد سازمانی) بین سرمایه روان‌شناختی با عملکرد شغلی، بررسی‌های به‌عمل‌آمده نشان داد که این روابط چندان مورد توجه پژوهشگران قرار نگرفته است. این کم‌توجهی موجب ایجاد شکاف علمی در دانش بشری در حوزه کارکردهای چندسطحی سرمایه روان‌شناختی برای عملکرد شغلی شده است. بر همین اساس برای فراهم‌سازی شواهدی برای

فرضیه‌های پژوهش نیز مطابق با الگوی ارائه شده در شکل ۱ به شرح زیر است.

فرضیه اول: سرمایه روان‌شناختی بر رضایت شغلی دارای اثر مستقیم است.

فرضیه دوم: سرمایه روان‌شناختی بر تعهد سازمانی دارای اثر مستقیم است.

فرضیه سوم: رضایت شغلی بر تعهد سازمانی دارای اثر مستقیم است.

فرضیه چهارم: تعهد سازمانی بر عملکرد شغلی دارای اثر مستقیم است.

فرضیه پنجم: سرمایه روان‌شناختی به‌طور غیرمستقیم از طریق رضایت شغلی و تعهد سازمانی بر عملکرد شغلی تأثیر دارد (فرضیه واسطه‌ای).

روش

روش پژوهش، جامعه آماری و نمونه: پژوهش حاضر یک پژوهش توصیفی-همبستگی و جامعه آماری آن کلیه کارکنان شرکت مخابرات در شهر اصفهان به تعداد هزار و پانصد نفر در پاییز ۱۳۹۳ بودند. از جامعه آماری مورد اشاره، با توجه به این‌که برای مطالعات مدل‌سازی معادله ساختاری

سنجش قرار می‌دهد و در این پژوهش مقیاس پاسخگویی آن پنج‌درجه‌ای (خیلی کم=۱ تا خیلی زیاد=۵) بوده است (سؤال اول به صورت معکوس امتیازدهی می‌شود). اسپکتور (۱۹۸۵) شواهد مربوط به روایی و پایایی این سه سؤال را به خوبی مستند ساخته و مولکی و همکاران (۲۰۰۶) نیز با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی و چرخش از نوع واریماکس، سه سؤال را برای سنجش رضایت شغلی کلی (با بارهای عاملی ۰/۷ تا ۰/۸۱، همراه با آلفای کرونباخ ۰/۸۳) معتبر گزارش نموده‌اند. در مطالعه گل‌پرور و همکاران (۱۳۹۲) تحلیل عاملی اکتشافی با چرخش از نوع واریماکس، سه سؤال این پرسشنامه را بر روی یک عامل که همان رضایت شغلی کلی است قرار داده و آلفای کرونباخ نیز ۰/۶ گزارش شده است. در پژوهش حاضر آلفای کرونباخ این پرسشنامه برابر با ۰/۸۴ به دست آمد. امتیازات رضایت شغلی از مجموع امتیازات تقسیم بر تعداد سؤالات به دست آمده است. دو نمونه از سؤالات پرسشنامه به این شرح است: در مجموع از شغلم راضی هستم و کار کردن در شغلم را دوست دارم.

پرسشنامه تعهد سازمانی (OCQ- 3): برای سنجش تعهد سازمانی از مقیاس ۳ سؤالی اسپیر و ون‌کاتش^۲ (۲۰۰۲) که در این پژوهش دارای مقیاس پنج‌درجه‌ای (خیلی کم=۱ تا خیلی زیاد=۵) بوده استفاده شد. این سه سؤال همراه با استنادات روایی و پایایی آن توسط مولکی و همکاران (۲۰۰۶) معرفی شده است، به ترتیبی که تحلیل عامل اکتشافی با چرخش از نوع واریماکس روایی سازه آن (بارهای عاملی ۰/۷۶ تا ۰/۹ و آلفای کرونباخ برابر با ۰/۸۵) را مستند ساخته است. گل‌پرور و همکاران (۱۳۹۲) بر مبنای تحلیل عاملی اکتشافی با چرخش از نوع واریماکس سه سؤال را با بارهای عاملی ۰/۵۹ تا ۰/۷۳ بر روی یک عامل معرفی نموده و آلفای کرونباخ آن را نیز ۰/۷۷ گزارش کرده‌اند. در پژوهش حاضر آلفای کرونباخ پرسشنامه تعهد سازمانی برابر با ۰/۸۷ به دست آمد. امتیازات تعهد سازمانی از مجموع امتیازات تقسیم بر تعداد سؤالات به دست آمده است. دو نمونه از سؤالات پرسشنامه به این شرح است: احساس تعلق زیادی به سازمانم دارم و پیش دیگران سازمان محل کارم را سازمانی بزرگ و عالی برای کار کردن معرفی می‌کنم.

برابر با ۰/۸۷، ۰/۷۲، ۰/۶۷ و ۰/۶ است. نساج (۱۳۹۳) در پژوهشی پس از اجرای تحلیل عاملی اکتشافی به شیوه واریماکس که به منظور مستند نمودن روایی سازه این پرسشنامه انجام داده، آلفای کرونباخ خودکارآمدی، خوش‌بینی، امیدواری و تاب‌آوری را به ترتیب برابر با ۰/۷۴، ۰/۶، ۰/۷۴ و ۰/۶ گزارش نموده است. در پژوهش حاضر آلفای کرونباخ چهار مؤلفه این پرسشنامه به ترتیب برابر با ۰/۸۴، ۰/۸، ۰/۸۳ و ۰/۸۳ به دست آمد. امتیازات سرمایه روان‌شناختی از مجموع امتیازات تقسیم بر تعداد سؤالات به دست آمده است. دو نمونه از سؤالات پرسشنامه به این شرح است: می‌توانم به راه‌های زیادی برای دستیابی به اهداف شغلی‌ام بیندیشم و به‌طورکلی در شغلم من انتظار اتفاقات خوب را دارم تا اتفاقات بد را.

پرسشنامه عملکرد شغلی (JPQ- 4): برای سنجش عملکرد شغلی، از پرسشنامه ۴ سؤالی معرفی شده توسط ناگیون و همکاران (۲۰۱۲) استفاده شد. مقیاس پاسخ‌گویی برای این پرسشنامه در این پژوهش شش‌درجه‌ای (کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۶) بود و شواهد مربوط به روایی و پایایی این پرسشنامه مطلوب گزارش شده است. ناگیون و همکاران (۲۰۱۲) با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی تک عاملی بودن این پرسشنامه را تأیید و آلفای کرونباخ برابر با ۰/۸۷ را برای آن گزارش نموده‌اند. راعی (۱۳۹۳) در پژوهش خود آلفای کرونباخ این پرسشنامه را برابر با ۰/۷۴ گزارش نموده است. در پژوهش حاضر آلفای کرونباخ این پرسشنامه برابر با ۰/۸۲ به دست آمد. امتیازات عملکرد شغلی از مجموع امتیازات تقسیم بر تعداد سؤالات به دست آمده است. دو نمونه از سؤالات پرسشنامه به این شرح است: سرپرستم عقیده دارد که من فرد کارآمدی در شغلم هستم و همکارانم عقیده دارند که من فرد کارآمدی در شغلم هستم.

پرسشنامه رضایت شغلی (JSQ- 3): رضایت شغلی کلی از طریق ۳ سؤال اسپکتور^۱ (۱۹۸۵) که توسط گل‌پرور، آقایی و حسین‌زاده (۱۳۹۲) در ایران نسخه‌ای از آن ترجمه و استفاده شده، سنجش گردید. این سه سؤال سطح رضایت کلی فرد پاسخگو را نسبت به شغل و وظایف شغلی‌اش مورد

روش اجرا و تحلیل داده‌ها

پرسشنامه‌های پژوهش حاضر به صورت خودگزارش‌دهی پاسخ داده شدند و تحلیل داده‌ها با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون و الگوسازی معادله ساختاری^۱ (SEM) انجام گرفت. تحلیل‌های انجام شده با استفاده از بسته آماری برای علوم اجتماعی (SPSS)^۲ و نرم‌افزار تحلیل ساختارهای گشتاوری (AMOS^۳) انجام شد.

یافته‌ها

از دو بیست و بیست و یک نفر نمونه پژوهش، اکثریت (۱۸۴ نفر معادل با ۶۴/۲ درصد) دارای تحصیلات لیسانس و دارای وضعیت متأهل (۱۴۴ نفر معادل با ۵۰/۵ درصد) بودند. از نظر گروه‌بندی سنی اکثریت اعضای نمونه در دو گروه سنی ۲۱ تا ۳۰ سال (۹۱ نفر معادل با ۳۱/۹ درصد) و ۳۱ تا ۴۰ سال (۱۱۵ نفر معادل با ۴۰/۴ درصد) قرار داشتند. همچنین از نظر سابقه شغلی نیز اکثریت اعضای نمونه در گروه سابقه

شغلی تا ۷ سال و ۸ تا ۱۴ سال (گروه اول ۹۵ نفر معادل با ۳۳/۴ درصد و گروه دوم ۶۶ نفر معادل با ۲۳/۲ درصد) قرار داشتند. الگوی پیشنهادی نظری (شکل ۱) با استفاده از الگوسازی معادله ساختاری مورد بررسی قرار گرفت. یک الگوی مناسب از لحاظ شاخص‌های برازش باید دارای خی‌دو غیرمعنادار، نسبت خی‌دو به درجه آزادی کمتر از ۳، شاخص نیکویی برازش^۴ (GFI) و شاخص برازش تطبیقی^۵ (CFI) بیشتر از ۰/۹۵، شاخص برازش افزایشی^۶ (IFI) بزرگ‌تر از ۰/۹، ریشه میانگین مجذورات باقیمانده^۷ (RMSR) کوچک‌تر از ۰/۰۵ و تقریب ریشه میانگین مجذورات خطا^۸ (RMSEA) کوچک‌تر از ۰/۰۸ باشد (میرزا، گامست و گوارینو^۹، ۲۰۰۶). در جدول ۱ نتایج الگوسازی معادله ساختاری برای الگوی نهایی و بازنگری شده پژوهش آمده است.

جدول ۱. مسیرهای مدل رابطه سرمایه روان‌شناختی با رضایت شغلی، تعهد سازمانی و عملکرد شغلی

ردیف	مسیرهای مدل	B	SE	β	p	R ²
۱	سرمایه روان‌شناختی ← رضایت شغلی	۰/۷۳	۰/۱۱	۰/۴۵	۰/۰۰۱	۰/۲۰۱
۲	رضایت شغلی ← تعهد سازمانی	۰/۵۵	۰/۰۶	۰/۴۸	۰/۰۰۱	۰/۴۱۲
۳	سرمایه روان‌شناختی ← تعهد سازمانی	۰/۴۹	۰/۱۱	۰/۲۶	۰/۰۰۱	۰/۴۱۲
۴	تعهد سازمانی ← عملکرد شغلی	۱/۰۵	۰/۱۶	۱/۱۸	۰/۰۰۱	۰/۵۲
۵	اثرات غیرمستقیم سرمایه روان‌شناختی بر تعهد سازمانی از طریق رضایت شغلی	۰/۴	-	۰/۲۱۶	۰/۰۱	-
۶	اثر کلی (مستقیم و غیرمستقیم) سرمایه روان‌شناختی بر عملکرد شغلی از طریق رضایت و تعهد	۰/۹۳	-	۰/۵۶	۰/۰۱	-

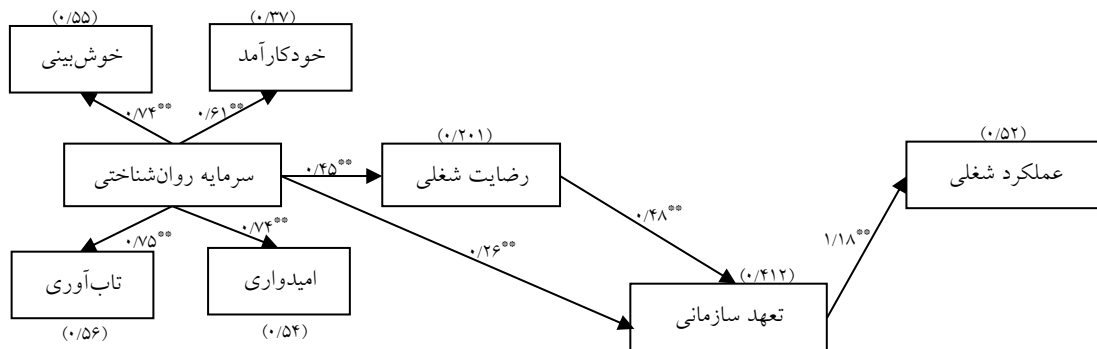
از واریانس این متغیر را تبیین نمایند. در آخر نیز تعهد سازمانی ($\beta= ۱/۱۸$, $p=۰/۰۰۱$) با عملکرد شغلی دارای رابطه معنادار بوده و توانسته ۵۲ درصد از واریانس این متغیر را تبیین نماید. همچنین چنانچه در شکل ۲ دیده می‌شود، مجموع کل اثرات (به صورت غیرمستقیم و با واسطه رضایت شغلی و تعهد سازمانی) سرمایه روان‌شناختی بر عملکرد

چنان‌که در جدول ۱ مشاهده می‌شود، سرمایه روان‌شناختی ($\beta= ۰/۴۵$, $p=۰/۰۰۱$) با رضایت شغلی دارای رابطه معنادار است و توانسته ۲۰/۱ درصد از واریانس این متغیر را تبیین کند. در ادامه رضایت شغلی ($\beta= ۰/۴۸$, $p=۰/۰۰۱$) و سرمایه روان‌شناختی ($\beta= ۰/۲۶$, $p=۰/۰۰۱$) با تعهد سازمانی دارای رابطه معنادار بوده و توانسته‌اند ۴۱/۲ درصد

1. Structural Equation Modeling
3. Analysis of Moment Structures (AMOS)
5. Comparative Fit Index (CFI)
7. Root Mean Square of Residual (RMSR)
9. Meyers, Gamst & Guarino

2. Statistical Package for Social Science (SPSS)
4. Goodness of Fit Index (GFI)
6. Incremental Fit Index (IFI)
8. Root Mean Square of Error Approximation (RMSEA)

شاخص‌های برازش مدل نهایی و بازنگری شده نیز به این شرح است: خی دو مدل نهایی برابر با ۶/۹۶ و غیرمعنادار، درجه آزادی برابر با ۷، نسبت خی دو به درجه آزادی برابر با ۰/۹۹، GFI برابر با ۰/۹۹، CFI برابر با ۱، IFI برابر با ۱، RMR برابر با ۰/۲۴ و RMSEA برابر با ۰/۰۰۱ است. در شکل ۲ الگوی نهایی ارائه شده است.



شکل ۲. الگوی ساختاری نهایی پژوهش

شغلی به صورت غیراستاندارد برابر با ۰/۹۳ و به صورت استاندارد برابر با ۰/۵۶ (ردیف ششم جدول ۱) است. ضرایب غیرمستقیم ارائه شده در جدول ۱ بر اساس منابع موجود و همچنین آزمون بوث‌استراپ در سطح $p < 0.01$ معنادار هستند. بررسی اثرات واسطه‌ای نیز حاکی از آن بود که رضایت شغلی و تعهد سازمانی متغیر واسطه‌ای کامل^۱ در رابطه سرمایه روان‌شناختی با عملکرد شغلی می‌باشند.

بین سرمایه روان‌شناختی با رضایت شغلی و تعهد سازمانی اثر مستقیم و معنادار به دست آمد. در مطالعات متعددی بین سرمایه روان‌شناختی با عملکرد شغلی رابطه مثبت و معناداری گزارش شده است. برای نمونه در فراتحلیل انجام شده توسط اوی و همکاران (۲۰۱۱) بین سرمایه روان‌شناختی با عملکرد شغلی رابطه مثبت و معناداری به دست آمده است. در پژوهش حاضر رابطه سرمایه روان‌شناختی با عملکرد شغلی به طور غیرمستقیم و از طریق نقش واسطه‌ای رضایت شغلی و تعهد سازمانی مورد بررسی قرار گرفته، باین حال این اثر مثبت غیرمستقیم سرمایه روان‌شناختی با عملکرد شغلی در این پژوهش با یافته‌های پژوهشی قبلی نظیر یافته‌های ارائه شده توسط اوی و همکاران (۲۰۱۱)، لوتانز و همکاران (۲۰۱۰) و دیانتی‌نسب (۱۳۹۲) هم‌سو است. در تبیین نتایج به دست آمده می‌توان گفت که سرمایه روان‌شناختی بر اساس شواهد مکرر در نقاط مختلف جهان یک سازه مرتبه دوم است که از چهارعنصر خودکارآمدی، خوش‌بینی، امیدواری و تاب‌آوری جمع‌پذیر با یکدیگر تشکیل شده است (برگیوم و همکاران، ۲۰۱۵؛ کاپاگودا و همکاران، ۲۰۱۴). از طرف دیگر سرمایه روان‌شناختی کلی بر اساس برخی شواهد بیش از تک‌تک

بر اساس نتایج ارائه شده در جدول ۱ فرضیه‌های پژوهش به این شرح مورد تأیید قرار می‌گیرند: فرضیه اول مبنی بر اثر مستقیم سرمایه روان‌شناختی بر رضایت شغلی، فرضیه دوم مبنی بر اثر مستقیم سرمایه روان‌شناختی بر تعهد سازمانی، فرضیه سوم مبنی بر اثر مستقیم رضایت شغلی بر تعهد سازمانی و فرضیه چهارم مبنی بر اثر مستقیم تعهد سازمانی بر عملکرد شغلی همگی مورد تأیید قرار می‌گیرند. همچنین فرضیه پنجم مبنی بر اثر غیرمستقیم سرمایه روان‌شناختی بر عملکرد شغلی از طریق رضایت شغلی و تعهد سازمانی (فرضیه واسطه‌ای) نیز مورد تأیید قرار می‌گیرد.

بحث و نتیجه‌گیری

هدف از اجرای این پژوهش بررسی الگوی ساختاری چندسطحی بین سرمایه روان‌شناختی با رضایت شغلی، تعهد سازمانی و عملکرد شغلی بود. نتایج به دست آمده شواهدی از نقش واسطه سرمایه روان‌شناختی برای عملکرد شغلی از طریق رضایت شغلی و تعهد سازمانی را به دست داد. بر اساس نتایج نهایی ارائه شده در شکل ۲، سرمایه روان‌شناختی به طور غیرمستقیم و از طریق رضایت شغلی و تعهد سازمانی بر عملکرد شغلی دارای تأثیر است. همچنین

مؤلفه‌های خود دارای توان تبیینی برای متغیرهای پیامد مختلف (از جمله عملکرد شغلی) است (لوتانز و همکاران، ۲۰۱۰).

در این پژوهش بر مبنای رویکرد سرمایه روان‌شناختی به‌عنوان یک سازه کلی مرتبه دوم به نقش رضایت شغلی و تعهد سازمانی در رابطه سرمایه روان‌شناختی با عملکرد شغلی توجه شده است. پیش از پرداختن به اثر غیرمستقیم سرمایه روان‌شناختی بر عملکرد شغلی از طریق رضایت شغلی و تعهد سازمانی، لازم است به اثر مثبت و مستقیم سرمایه روان‌شناختی بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی توجه شود. اثر مثبت سرمایه روان‌شناختی بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی در پژوهش حاضر با یافته‌های گزارش شده توسط کاپاگودا و همکاران (۲۰۱۴) همسویی دارد. در درجه نخست اثر مستقیم سرمایه روان‌شناختی بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی نشان می‌دهد که سازه مثبت‌نگری مانند سرمایه روان‌شناختی ظرفیت قابل توجهی در راستای تقویت نگرشی کارکنان (رضایت شغلی و تعهد سازمانی) دارد. در تبیین این یافته می‌توان گفت وقتی فردی نسبت به رویدادهایی که در آینده قرار است برای وی اتفاق بیفتد انتظارات مثبتی دارد (خوش‌بینی)، به توانایی انعطاف و غلبه بر موانع و مشکلات در خود اطمینان دارد (خودکارآمدی و تاب‌آوری) و امیدواری نیز در لحظه‌لحظه شرایط کاری با وی همراه است، در این فضای شناختی و ادراکی مثبت از خود (سرمایه روان‌شناختی) نیز، در سطح شناختی و ذهنی از شغل خود بیش‌ازپیش، کسب رضایت خواهد کرد و احساس تعهد مثبت‌نگر به سازمان نیز در وی تقویت می‌شود. از چنین منظری سرمایه روان‌شناختی در صورتی که بتواند به عمل هم‌راستا با وظایف در شغل و سازمان منتهی شود، به‌خوبی قادر خواهد بود تا رضایت شغلی و تعهد سازمانی را نیز در افراد ارتقاء بخشد. علاوه بر این بر اساس بخش دیگری از یافته‌ها، سرمایه روان‌شناختی علاوه بر توان مستقیم برای ارتقاء رضایت شغلی و تعهد سازمانی، دارای توان تقویت غیرمستقیم عملکرد شغلی نیز می‌باشد. این توان تقویت غیرمستقیم عملکرد شغلی نکته قابل تأملی است که لازم است کمی بیشتر از لحاظ نظری به آن توجه شود.

سرمایه روان‌شناختی ماهیتاً یک سازه اسنادی-شناختی است. به این معنی که فرد دارای سرمایه روان‌شناختی بالا،

هم دارای انتظارات مثبت نسبت به خود (خودکارآمدی و تاب‌آوری) و رخدادهای (خوش‌بینی) است و هم در وقوع رخدادهای جنبه‌های مثبت و امیدوارانه آن‌ها را بیشتر محور تمرکز خود قرار می‌دهد. به همین دلیل در نگاهی مبتنی بر توانایی نسبت به خود همراه با نگاه خوش‌بینانه به آنچه در شغل و سازمان اتفاق می‌افتد، فرد به‌صورت خودکار احساس رضایت نسبت به شغل و تعهد نسبت به سازمان را تجربه خواهد کرد. از طرف دیگر برای این که سرمایه روان‌شناختی به‌عنوان متغیری تأثیرگذار بر رفتار عینی در نظر گرفته شود، مستلزم این است که به صورتی فعال و نه منفعل به‌عنوان یک منبع نیرودهنده و هدایت‌گر شناخت‌ها و سپس رفتار و اعمال، فرد را در مسیر تحقق انتظارات مثبت قرار دهد. این توان هدایت رفتاری عملکرد شغلی به‌خوبی می‌تواند موجب رفتارهای شغلی سازنده و تلاش در مسیر اهداف و مأموریت‌های سازمان شود. بازخورد این دو (رفتارهای شغلی سازنده و تلاش در مسیر اهداف و مأموریت‌های سازمان) در سطح نگرشی و روان‌شناختی برای فرد افزایش رضایت شغلی و تعهد سازمانی را به دنبال خواهد داشت. به دنبال افزایش رضایت شغلی و تعهد سازمانی ترکیب سرمایه و نگرش‌های مثبت نیز عملکرد شغلی افراد را ارتقاء خواهد بخشید؛ بنابراین دلیل نظری اثر غیرمستقیم (واسطه‌ای) سرمایه روان‌شناختی بر عملکرد شغلی از طریق رضایت شغلی و تعهد سازمانی با احتمال زیاد به ماهیت عاطفی و شناختی رضایت شغلی و تعهد سازمانی همراه با ماهیت و محتوای عملکرد شغلی مربوط می‌شود.

رضایت شغلی متغیری مبتنی بر کسب لذت و خشنودی از طریق وظایف و مسئولیت‌های شغلی است. در مقابل تعهد سازمانی متغیری مبتنی بر همانندی اهداف فردی با اهداف سازمان و تمایل به ماندن و ایفای نقش در سازمان است (کاپاگودا و همکاران، ۲۰۱۴). به لحاظ نظری، وقتی کسی به توانایی روان‌شناختی خود اطمینان دارد، دارای انعطاف‌پذیری در برابر مشکلات است و به آینده امیدوار و خوش‌بین است (سرمایه روان‌شناختی)، ساده‌تر از لحاظ عاطفی و شناختی آمادگی دارد تا از وظایف و مسئولیت‌های شغلی خود احساس رضایت کند (اثر سرمایه روان‌شناختی بر رضایت شغلی). افزایش رضایت از وظایف و مسئولیت‌های شغلی نیز خود زمینه را برای تقویت تعهد افراد به سازمان فراهم می‌کند

اثر مستقیم رضایت شغلی و سرمایه روان‌شناختی بر تعهد سازمانی (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۹۰؛ کاپاگودا و همکاران، ۲۰۱۴). نتیجه نهایی تقویت رضایت شغلی و تعهد سازمانی از طریق سرمایه روان‌شناختی همزمان با تقویت تعهد سازمانی از طریق رضایت شغلی این ظرفیت را در سطح شناختی و عاطفی در افراد ایجاد می‌کند تا در مواجهه با تقاضاهای کاری مختلف در محیط کار با توان و سازگاری بالایی آن تقاضاها را اجابت نمایند و به این ترتیب انجام تقاضاها با کارآمدی و انعطاف بالا سطح عملکرد شغلی افراد را بالا خواهد برد (اثر غیرمستقیم سرمایه روان‌شناختی بر عملکرد شغلی از طریق رضایت شغلی و تعهد سازمانی).

از نظر کلی این‌که در صورت‌بندی‌های نظری کنونی متغیرهایی نظیر خودکارآمدی، تاب‌آوری، خوش‌بینی و امیدواری به‌عنوان پدیده‌هایی سرمایه‌ای (سرمایه روان‌شناختی) معرفی می‌شوند، به دلیل توان ظرفیت‌سازی انسانی و روانی است که این سازه‌ها دارند. در تداوم همین مسیر بحث و تبیین، می‌توان گفت که پیوند غیرمستقیم بین سرمایه روان‌شناختی با عملکرد شغلی ناشی از توان ظرفیت‌سازی است که سرمایه روان‌شناختی در سطح شناختی و سپس در سطح عملکردی برای انسان‌ها به ارمغان می‌آورد. در مجموع نتایج حاصل از این پژوهش که مبتنی بر رویکردی کل‌نگر و مدل نظری سرمایه روان‌شناختی «نگرش شغلی» عملکرد می‌باشد، شواهدی پژوهشی و اولیه در جهت بسط کارکردهای ضمنی (با واسطه) و آشکار (مستقیم و بدون واسطه) سرمایه روان‌شناختی برای عملکرد شغلی فراهم نمود. نتایج این پژوهش نشان داد که سرمایه روان‌شناختی به‌طور غیرمستقیم (از طریق رضایت شغلی و تعهد سازمانی) با عملکرد شغلی ارتباط برقرار می‌کند. در راستای کاربرد یافته‌ها پیشنهاد می‌شود که چون عملکرد شغلی سطح بالا می‌تواند زمینه‌ساز عملکرد و اثربخشی سازمانی بالاتر شود، با توجه به این‌که سرمایه روان‌شناختی قابلیت تقویت شدن دارد، آموزش‌های عملی ارتقاء سرمایه روان‌شناختی با استفاده از پروتکل‌های آموزشی معتبر و مستند حین خدمت در سازمان‌های دولتی نظیر سازمان مخابرات به مرحله اجرا درآید. در بعد پژوهش نیز لازم است تا پژوهشگران علاقه‌مند در آینده با افزودن متغیر اثربخشی و بهره‌وری سازمانی به مدل این پژوهش، به

بررسی کارکردهای با واسطه (از طریق رضایت شغلی، تعهد سازمانی و عملکرد شغلی) و بی‌واسطه سرمایه روان‌شناختی برای بهره‌وری و اثربخشی سازمانی اقدام کنند. در پایان لازم به ذکر است که در تفسیر یافته‌های پژوهش حاضر لازم است به محدودیت‌هایی نظیر عدم تفسیر علت و معلولی تام از نتایج پژوهش و محدود بودن گروه نمونه به کارکنان یک سازمان خدماتی دولتی توجه و احتیاط لازم صورت گیرد.

منابع

- دیانتی‌نسب، م. (۱۳۹۲). بررسی نقش واسطه‌گری استرس شغلی در رابطه بین سرمایه روان‌شناختی و عملکرد شغلی کارکنان واحد عملیاتی منطقه دشت‌گز نفت و گاز گچساران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد مرودشت.
- راعی، ع. (۱۳۹۳). الگوی ساختاری پنج عامل بزرگ شخصیت با عملکرد شغلی و رفتارهای مدنی-سازمانی در کارکنان یک سازمان اداری. پایان‌نامه کارشناسی ارشد روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اصفهان (خوراسگان).
- شوماخر، ر. جی.، و لومکس، ر. ای. (۱۳۸۸). مقدمه‌ای بر مدل‌سازی معادله ساختاری. ترجمه وحید قاسمی. چاپ اول، تهران: انتشارات جامعه‌شناسان. (سال انتشار اثر به زبان اصلی، ۲۰۰۴).
- گل‌پرور، م.، آقایی، ا.، و حسین‌زاده، خ. (۱۳۹۲). الگوی ساختاری رابطه تناسب فرد-شغل، فرسودگی هیجانی و نگرش‌های شغلی. دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی، ۱۴(۵۱)، ۲۳-۳۳.
- گل‌پرور، م.، جوادیان، ز.، و برازنده، ا. (۱۳۹۰). مدل‌های روابط بین قرارداد روانی با تعهد سازمانی و رضایت شغلی: متغیرهای جایگشت‌پذیر و نسبت‌گرایی نظری. فصلنامه مدل‌ها و روش‌های روان‌شناختی، ۱(۳)، ۴۹-۶۲.
- نجاری، ر.، دانایی‌فر، ح.، حضوری، م. ج.، و صالحی، ع. (۱۳۹۲). بررسی و تبیین نقش سرمایه روان‌شناختی در پیامدهای سازمانی. فصلنامه مدیریت سازمان‌های دولتی، ۱(۲)، ۲۳-۳۶.
- نساج، ف. (۱۳۹۳). پیش‌بینی رضایت شغلی، تعهد سازمانی و اشتیاق شغلی از طریق سرمایه روان‌شناختی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اصفهان (خوراسگان).

- Abbas, M., Raja, U., Darr, W., & Bouckenoghe, D. (2012). Combined effects of perceived politics and psychological capital on job satisfaction, turnover intentions, and performance. *Journal of Management*. doi: 10.1177/0149206312455243.
- Ali, N., & Ali, A. (2014). The mediating effect of job satisfaction between psychological capital and job burnout of Pakistani nurses. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*, 8(2), 399-412.
- Avey, J. B., Luthans, F., & Jensen, S. M. (2009). Psychological capital: A positive resource for combating employee stress and turnover. *Human Resource Management*, 48(5), 677-693.
- 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(2), 127-152.
- Bergheim, K., Nielsen, M. N., Mearns, K., & Eid, J. (2015). The relationship between psychological capital, job satisfaction, and safety perceptions in the maritime industry. *Safety Science*, 74, 27-36.
- Chen, D. J. Q., & Lim, V. K. G. (2012). Strength in adversity: The influence of psychological capital on job search. *Journal of Organizational Behavior*, 33(6), 811-839.
- Çetin, F. (2011). The effects of the organizational psychological capital on the attitudes of commitment and satisfaction: A public sample in Turkey. *European Journal of Social Sciences*, 21(3), 373-380.
- Davar, S.C. (2012). Relationship between job satisfaction and job performance: A meta-analysis. *Indian journal of industrial Relations*, 48(2), 290-300.
- Etebarian, A., Tavakoli, S., & Abzari, M. (2012). The relationship between psychological capital and organizational commitment. *African Journal of Business Management*, 6(14), 5057-5060.
- Görgens-Ekermans, G., & Herbert, M. (2013). Psychological capital: Internal and external validity of the Psychological Capital Questionnaire (PCQ-24) on a South African sample. *SA Journal of Industrial Psychology/SA Tydskrif vir Bedryfsielkunde*, 39(2), 1-12.
- Huang, P-H., & Lin, Y-C. (2013). Moderating effect of psychological capital on the relationship between career capital and career success. *16th Technology Integration Management Seminar*, June 15, 1-15.
- 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(4), 182-189.
- Jaramillo, F., Jay Prakash, M., & Marshall, G. W. (2005). A Meta-analysis of the relationship between organizational commitment and salespeople job performance: 25 Years of Research. *Journal of Business Research*, 58(6), 705-714.
- Judge, T. A., Piccolo, R. F., Podsakoff, N. P., Shaw, J.C., & Rich, B. L. (2010). The relationship between pay and job satisfaction: A meta-analysis of the literature. *Journal of Vocational Behavior*, 77(2), 157-167.
- Kappagoda, S., Othman, H. Z. F., & De Alwis, D. (2014). The impact of psychological capital on job performance: Development of a conceptual framework. *European Journal of Business and Management*, 6(15), 143-154.
- Luthans, F., Avey, J. A., 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., Youssef, C. M., Sweetman, D. S., & Harms, P. D. (2013). Meeting the leadership challenge of employee well-being through relationship PsyCap and Health PsyCap. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 20(1), 118-133.
- Meyers, L.S., Gamst, G., & Guarino, A.J. (2006). *Applied multivariate research: design and interpretation*. Thousand Oaks, London: SAGE publications.
- Mills, M. J., Fleck, C. R., & Kozikowski, A. (2013). Positive psychology at work: A conceptual review, state-of-practice assessment, and a look ahead. *The Journal of Positive Psychology*, 8(2), 153-164.
- Mortazavi, S., Shalbfaz, S. V., & Amini, A. (2012). The role of the psychological capital on quality of work life and organization performance. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 4(2), 206-217.
- Nguyen, T. D., Trang T., & Nguyen, M. (2012). Psychological capital, quality of work life and quality of life of marketers: Evidence from Vietnam. *Journal of Macro-marketing*, 32(1), 87-95.
- Peng, J., Jiang, X., Zhang, J., Xiao, R., Song, Y., Feng, X., Zhang, Y., & Miao, D. (2013). The impact of psychological capital on job burnout of Chinese nurses: The mediator role of organizational commitment. *PLoS One*, 8(12), e84193. doi: 10.1371/journal.pone.0084193.
- Rafferty, A.E., & Griffin, M.A. (2009). Job-satisfaction in organizational research. In Buchanan, D.A., Bryman, A. (Eds.), *The Sage handbook of organizational research methods* (pp. 196-212). London: Sage Publications.
- Spector, P.E. (1985). Measurement of human-service staff satisfaction: Development of the job satisfaction survey. *American Journal of Community Psychology*, 13, 693-713.
- Speier, C., & Venkatesh, V. (2002). The hidden minefields in the adoption of sales force automation technologies. *Journal of Marketing*, 66(3), 98-111.
- Stam, L. M. P. (2012). Linking psychological capital, structural empowerment and perceived staffing adequacy to new graduate nurses' job satisfaction. *Unpublished Master Thesis in Nursing, The School of Graduate and Postdoctoral Studies, The University of Western Ontario London, Ontario, Canada*.
- Wang, C.Y., & Kao, J.H. (2009). Work values, organizational commitment and job performances

- of entry-level police officers. *Journal of Foreign Science*, 39(5), 153-179.
- Wei, W. C., & Chu, S. H. (2008). Empirical study on the correlation among personality traits, work attitudes, service quality, job performances and customers' satisfaction: A financial holding company in Taiwan. *International Journal of Lisrel*, 1(2), 1-24.