

## **The Effect of Psychological Capital on Proactive Extra-Role Behaviors With the Mediating Role of Organizational Social Capital**

**Mehdi Yazdanshenas\***

*Assistant Professor, Faculty of Management & Accounting, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran*

(Received: July 31, 2020; Accepted: October 18, 2020)

### **Abstract**

The employee extra-role proactive behaviors are among the behaviors that can have a great impact on the success of the organization. Therefore, studying the factors affecting the occurrence of these behaviors is very important. This study aimed to investigate the effect of psychological capital on proactive extra-role behaviors with an emphasis on the mediating role of organizational social capital. This research was a descriptive and correlation survey in terms of methodology and an applied survey in terms of purpose. The statistical population of the study consisted of the staff of Day Insurance Headquarters, out of whom a sample of 205 employees was selected through convenience sampling. The required data was collected by a questionnaire and analyzed based on the structural equation modeling using the partial least squares method. The findings showed that psychological capital and organizational social capital have a positive and significant effect on proactive extra-role behaviors including helping behaviors and employees' voice. Furthermore, the mediating role of organizational social capital in the effect of psychological capital on employees' extra-role behaviors was confirmed as well.

### **Keywords**

Organizational social capital, Psychological capital, Proactive extra-role behaviors.

---

\* **Email:** [yazdanshenas@atu.ac.ir](mailto:yazdanshenas@atu.ac.ir)

## اثرگذاری سرمایه روان‌شناختی بر رفتارهای فرانش پیش‌گام با تأکید بر نقش میانجی سرمایه اجتماعی سازمانی

مهدی یزدان‌شناس\*

استادیار، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران

(تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۵/۱۰ - تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۰۷/۲۷)

### چکیده

رفتارهای فرانش پیش‌گام کارکنان از رفتارهایی هستند که می‌توانند تأثیر زیادی بر موفقیت سازمان بگذارند. بنابراین، مطالعه عوامل مؤثر بر بروز این رفتارها بسیار مهم است. هدف تحقیق حاضر بررسی تأثیر سرمایه روان‌شناختی بر رفتارهای فرانش پیش‌گام بود که نقش میانجی سرمایه اجتماعی سازمانی نیز بررسی شد. این تحقیق از نوع تحقیقات توصیفی و همبستگی و به لحاظ هدف تحقیقی کاربردی است. جامعه آماری تحقیق شامل کارکنان ستاد بیمه دی بود که ۳۰۵ نفر از آن‌ها به روش در دسترس به عنوان نمونه انتخاب شدند. داده‌های مورد نیاز به وسیله پرسشنامه جمع‌آوری شد و بر اساس روش مدل‌یابی معادلات ساختاری و با استفاده از روش حداقل مربعات جزئی مورد تحلیل قرار گرفت. یافته‌های تحقیق تأثیر مثبت و معنادار سرمایه روان‌شناختی و سرمایه اجتماعی سازمانی را بر رفتارهای فرانش پیش‌گام، شامل رفتارهای کمک‌کننده و آوای کارکنان، نشان داد؛ ضمن اینکه نقش میانجی سرمایه اجتماعی سازمانی در اثرگذاری سرمایه روان‌شناختی بر رفتارهای فرانش پیش‌گام تأیید شد.

### کلیدواژگان

رفتارهای فرانش پیش‌گام، سرمایه اجتماعی سازمانی، سرمایه روان‌شناختی.

## مقدمه

امروزه محققان و اندیشمندان مدیریت بیش از گذشته بر رفتارهای فرانش کارکنان تمرکز کرده‌اند؛ رفتارهایی که جزء وظایف کاری رسمی کارکنان محسوب نمی‌شوند، اما عملکرد و وضعیت اعضای سازمان را متأثر می‌سازند (Griep & Vantilborgh 2018: 422). در محیط‌های پیچیده و پویای امروز، که تغییرات سریع و عدم اطمینان از ویژگی‌های اصلی آن‌هاست، اتکای صرف سازمان‌ها به رفتارهای معمول کارکنان به منظور انجام دادن وظایف از قبل تعریف شده و منطبق بر دستورالعمل‌ها نمی‌تواند موفقیت آن‌ها را تضمین کند (Hu et al 2018). ون‌داین<sup>۱</sup> و لپاین (۱۹۹۸)، در تعریف عملیاتی از رفتارهای فرانش پیش‌گام کارکنان، ابعاد کمک کردن و آوای کارکنان را دو مورد از رفتارهای بسیار مهم فرانش پیش‌گام معرفی کرده‌اند. تحقیقات مختلفی درباره پیشایندها و عوامل مؤثر بر رفتارهای فرانش انجام شده است. اما در این بین رفتارهای فرانش کمک کردن و آوای کارکنان، که ماهیتی پیش‌گام دارند، کمتر مورد توجه بوده‌اند. علاوه بر این، تحقیقاتی که نقش متغیرهای سطح فرد را در بروز رفتارهای فرانش پیش‌گام بررسی کرده باشند اندک‌اند و غالباً محققان بر تأثیرگذاری شخصیت پیش‌گام متمرکز بوده‌اند (Valls et al 2020: 1; Neneh 2019: 273). در این میان، سرمایه روان‌شناختی و سرمایه اجتماعی مهم‌ترین سرمایه‌هایی هستند که به نظر می‌رسد در شکل‌گیری رفتارهای فرانش پیش‌گام در کارکنان تأثیرگذارند و شناخت دقیق تأثیر آن‌ها بر رفتارهای فرانش پیش‌گام نیازمند بررسی بیشتر است. بر اساس نتایج تحقیقات پیشین می‌توان چنین استنتاج کرد که تأثیر مثبت سرمایه روان‌شناختی بر نگرش‌ها و رفتار افراد موضوعی پذیرفته شده است (He et al 2019: 233). علاوه بر این، ایده اصلی نظریه سرمایه اجتماعی این است که شبکه‌های ارتباطاتی منابع ارزشمند تعاملات و جریان‌های اطلاعاتی و تبادل دانش برای اعضای شبکه محسوب می‌شوند (Kim et al 2016: 1023). بنابراین، به نظر می‌رسد سرمایه اجتماعی کارکنان نیز بتواند در شکل‌گیری رفتارهای فرانش پیش‌گام در کارکنان مؤثر باشد. تغییرات سریع یکی از ویژگی‌های محیطی است که سازمان‌های امروزی، از جمله شرکت‌های بیمه، در آن مشغول فعالیت‌اند (Emamgholipour et al 2017: 521). صنعت بیمه ایران در سال‌های

اخیر دستخوش تغییراتی همچون خصوصی‌سازی و آزادسازی تعرفه‌ها شده است که زمینه ایجاد فضای رقابتی درون این صنعت را فراهم ساخته است. پرورش رفتارهای پیش‌گام در این محیط‌های کاری پویا می‌تواند عملکرد رقابتی شرکت‌های بیمه را افزایش دهد (Hu et al 2018: 3). مطالعه رفتارهای پیش‌گام و شناخت عوامل مؤثر بر بروز این رفتارها می‌تواند به درک نحوه پرورش رفتارهای پیش‌گام کمک کند. علاوه بر این، با توجه به اینکه موفقیت سازمان‌های خدمات‌محور تا حد زیادی به رفتار کارکنان آن‌ها بستگی دارد (Afsar et al 2019: 67)، مطالعه رفتارهای فرانشس پیش‌گام کارکنان در شرکت‌های بیمه، که مبتنی بر ارائه خدمات هستند و با محیط بسیار پویاتر از قبل مواجه‌اند، از اهمیت بسیار زیادی برخوردار است. یافته‌های تحقیق حاضر می‌تواند در شناخت دقیق‌تر عوامل مؤثر بر رفتارهای پیش‌گام فرانشس کارکنان صنعت بیمه و اتخاذ اقدامات مؤثر در این زمینه مفید باشد. بر این اساس، سؤال اصلی تحقیق حاضر عبارت بود از اینکه سرمایه روان‌شناختی چه تأثیری بر رفتارهای فرانشس پیش‌گام دارد و سرمایه اجتماعی سازمانی چه نقشی در این رابطه ایفا می‌کند.

### پیشینه پژوهش

#### رفتارهای فرانشس پیش‌گام

رفتارهای پیش‌گام بر این نظر دلالت دارند که کارکنان می‌توانند فراتر از وظایف تعیین‌شده، با اتخاذ دیدگاهی بلندمدت، از بروز مشکلات جلوگیری کنند و زمینه‌ساز بهبود وضعیت موجود شوند (Lyu et al 2016: 1995). رفتارهای فرانشس پیش‌گام، از آنجا که علاوه بر فایده رساندن به سازمان و دیگر اعضای سازمان می‌توانند در جهت تأمین منافع و تحقق اهداف شخصی نیز مورد استفاده قرار گیرند، از رفتارهای شهروندی سازمانی متمایز می‌شوند (Clercq et al 2019: 1005). ون‌داین و لیاین (۱۹۹۸) رفتارهای فرانشس کارکنان را به دو دسته رفتارهای فرانشس پیش‌گام و رفتارهای فرانشس بازدارنده و هر یک از این رفتارها را به رفتارهای رابطه‌ای یا چالشی طبقه‌بندی کرده‌اند. بر این اساس، رفتارهای کمک‌کننده و آوای کارکنان به ترتیب جزء رفتارهای فرانشس پیش‌گام رابطه‌ای و چالشی قلمداد می‌شوند. ضمن اینکه به نظر می‌رسد کمک کردن و آوای کارکنان در سازمان‌ها بسیار متداول‌تر از سایر رفتارهای پیش‌گام‌اند و بیشترین تأثیر را بر عملکرد افراد در سازمان دارند (Khaola & Mahao 2019: 1).

رفتارهای کمک‌کننده یاری رساندن داوطلبانه به دیگر اعضای سازمان برای حل مسائل مربوط به کار یا پیشگیری از رخ دادن آن‌ها تعریف شده‌اند (Chou et al 2019: 81). ریشه‌های نظری مفهوم رفتارهای کمک‌کننده به دیدگاه‌های بارنارد درباره رفتارهای همکارانه برمی‌گردد (Liu et al 2020: 364). کلرک و همکارانش (۲۰۱۹) در تحقیق خود نقش رضایت شغلی و معناداری و حمایت سازمانی را در بروز رفتارهای کمک‌کننده کارکنان بررسی و تأیید کردند. لیو و همکارانش (۲۰۲۰) در مطالعه خود دریافتند عواطف منفی بر بروز رفتارهای پیش‌گام تأثیر منفی می‌گذارند. ژائو<sup>۱</sup> و گوئو (۲۰۱۹) نیز به این نتیجه رسیدند که شخصیت پیش‌گام تأثیری مثبت بر رفتارهای کمک‌کننده می‌گذارد. با توجه به ماهیت پیچیده رفتارهای کمک‌کننده و عوامل مؤثر بر شکل‌گیری آن‌ها، همچنان نیاز به بررسی بیشتر برای شناخت تأثیر متغیرهای مختلف بر بروز رفتارهای کمک‌کننده در سازمان وجود دارد (Clercq et al 2019: 1006). از طرف دیگر، آوای کارکنان می‌تواند زمینه‌ساز ارائه پیشنهادها برای تغییر یا اصلاح فرایندها و رویه‌ها شود (Aryee et al 2017: 948). ون‌داین و لیپاین (۱۹۹۸) دریافتند رضایت شغلی، عزت‌نفس، اندازه گروه، و خودمدیریتی رابطه مثبتی با آوای کارکنان دارند. فریس<sup>۲</sup> و همکارانش (۱۹۹۹) نیز عواملی همچون ابتکار عمل و خودکارآمدی و شدت نیازهای سطح بالای کارکنان را مهم‌ترین عوامل معرفی کردند. آوری<sup>۳</sup> (۲۰۰۳) به این نتیجه رسید که ویژگی‌های شخصیتی برون‌گرایی و خودکارآمدی بر آوای کارکنان مؤثرند. در تحقیق حاضر سعی شد، با بررسی نقش سرمایه روان‌شناختی و سرمایه اجتماعی در شکل‌گیری رفتارهای فرانش پیش‌گام، تحلیلی از عوامل و مکانیسم‌های مؤثر بر شکل‌گیری این رفتارها ارائه شود.

### نقش سرمایه اجتماعی سازمانی در بروز رفتارهای فرانش پیش‌گام

لینا<sup>۴</sup> و ون‌بورن (۱۹۹۹) سرمایه اجتماعی سازمانی را روابط اجتماعی تعریف کردند؛ که درون یک سازمان و در سطح افراد و در قالب اعتماد مشترک و جهت‌گیری جمعی به سمت هدف شکل

---

1. Zhao  
2. Frese  
3. Avery  
4. Leana

می‌گیرد. ابعاد سرمایه اجتماعی سازمانی را می‌توان بر اساس ابعاد سه‌گانه ساختاری و رابطه‌ای و شناختی، که ناهاپیت<sup>۱</sup> و گوشال (۱۹۹۸) ارائه کردند، بررسی کرد. بر مبنای دیدگاه سرمایه اجتماعی، تعاملات اجتماعی فعال فرد در سازمان می‌تواند ارتباطات سازمانی را پرورش دهد و زمینه بروز رفتارهای پیش‌گام را فراهم سازد (Yang et al 2011: 743). با توجه به داوطلبانه بودن اقداماتی که افراد پیش‌گام انجام می‌دهند و با عنایت به اینکه اقدامات آن‌ها غالباً تغییرمحور و با میزانی از عدم اطمینان همراه است، استنباط کارکنان از مطلوب بودن شرایط اجتماعی محیط کار و همچنین میزان و کیفیت روابط اجتماعی آن‌ها می‌تواند تأثیر زیادی بر اقدامات پیش‌گامانه بگذارد (Griffin et al 2007: 337). علاوه بر این، هابفول<sup>۲</sup> (۲۰۰۲) در نظریه حفاظت از منابع اظهار کرده افرادی که از منابع روان‌شناختی یا منابع اجتماعی بیشتری برخوردارند تلاش بیشتری برای کسب منابع جدید از طریق رفتارهای پیش‌گام از خود نشان می‌دهند. هالسلبن<sup>۳</sup> و ویلر (۲۰۱۵) نشان دادند حمایت اجتماعی متقابل بین همکاران باعث افزایش ادراک افراد از مفید بودن یاری رساندن به یک‌دیگر می‌شود. باولر<sup>۴</sup> و براس (۲۰۰۶) به این نتیجه رسیدند که افرادی که روابط اجتماعی بیشتری با دیگران دارند رفتارهای کمک‌کننده بیشتری هم از خود نشان می‌دهند. بر این اساس، فرضیه‌های اول و دوم تحقیق بدین شرح تنظیم می‌شود:

فرضیه اول. سرمایه اجتماعی سازمانی تأثیر مثبت و معناداری بر رفتارهای کمک‌کننده کارکنان می‌گذارد.

فرضیه دوم. سرمایه اجتماعی سازمانی تأثیر مثبت و معناداری بر آوای کارکنان می‌گذارد.

### نقش سرمایه روان‌شناختی در تقویت سرمایه اجتماعی سازمانی

سرمایه روان‌شناختی یک ویژگی حالت‌محور است که قابلیت توسعه و ارتقا دارد (Shahid & Muchiri 2019: 501). استاجکویچ<sup>۵</sup> و لوتانز (۱۹۹۸) در تحقیق خود دریافتند مفهوم خودکارآمدی اعتمادبه‌نفس فرد را درباره توانایی‌هایش برای انجام دادن موفقیت‌آمیز یک وظیفه

---

1. Nahapiet  
2. Hobfoll  
3. Halbesleben  
4. Bowler  
5. Stajkovic

خاص، در زمینه روابط اجتماعی با دیگران، افزایش می‌دهد. اسنایدر<sup>۱</sup> (۲۰۰۲) استدلال کرد افرادی که از سطح امیدواری بیشتری برخوردارند به این نکته واقف‌اند که برای رسیدن به اهداف خود باید به دنبال توسعه سرمایه اجتماعی خود باشند. افراد خوش‌بین زمانی که اتفاقات در مسیر خوبی پیش می‌روند سعی می‌کنند روابط و شبکه‌های اجتماعی خود را گسترش دهند (Ngoma & Ntale 2016: 131). فردریکسون<sup>۲</sup> (۲۰۰۴) نیز در تحقیق خود نشان داد افراد خوش‌بین قادرند عواطف و احساسات مثبتی در خود و دیگران ایجاد کنند و این وضعیت به آن‌ها کمک می‌کند روابط اجتماعی خوبی داشته باشند. بندورا<sup>۳</sup> و لاک (۲۰۰۳) استدلال کردند که تاب‌آوری به فرد برای ایستادگی در برابر شکست‌ها و حفظ سرمایه اجتماعی توانایی لازم را می‌دهد. کوتو<sup>۴</sup> (۲۰۰۲) نیز در تحقیق خود دریافت افراد با تاب‌آوری بالا قادرند خود را با شبکه‌های اجتماعی بیشتری منطبق سازند. بنابراین، می‌توان گفت کارکنانی که از سرمایه روان‌شناختی بیشتری برخوردارند به احتمال بیشتری قادرند سرمایه اجتماعی خود را در سازمان حفظ کنند و ارتقا دهند. بر این اساس، فرضیه سوم تحقیق تنظیم شد:

فرضیه سوم. سرمایه روان‌شناختی کارکنان تأثیر مثبت و معناداری بر سرمایه اجتماعی سازمانی می‌گذارد.

### نقش سرمایه روان‌شناختی در بروز رفتارهای فرانقش پیش‌گام

اغلب تحقیقات انجام‌شده درباره رفتارهای پیش‌گام بر دو فرایند شناختی و انگیزشی، که اساس رفتارهای پیش‌گام را شکل می‌دهند، تمرکز داشته‌اند که شامل ادراک فرد از توانایی و همچنین تمایل او به رفتارهای پیش‌گام است (Parker et al 2006: 637). به نظر می‌رسد ابعاد سرمایه روان‌شناختی می‌توانند هر دو فرایند یادشده را تبیین کنند. به دلیل اینکه رفتارهای پیش‌گام با مخاطره همراه‌اند و ماهیتاً تغییرمحورند، ممکن است پیامدهای نامشخصی داشته باشند. به نظر می‌رسد افرادی که خودکارآمدی بالاتری دارند به احتمال بیشتری به این‌گونه اقدامات پرمخاطره و

- 
1. Snyder
  2. Fredrickson
  3. Bandura
  4. Couto

چالشی مبادرت می‌ورزند. کانفر<sup>۱</sup> و همکارانش (۲۰۰۱) در تحقیق خود رابطه مثبتی بین خودکارآمدی و رفتارهای پیش‌گام به دست آوردند. پارکر<sup>۲</sup> و کالینز (۲۰۰۹) نیز رابطه مثبتی بین خودکارآمدی و آوای کارکنان یافتند. به علاوه، افراد با امیدواری بالا کسانی هستند که از اراده لازم برای استفاده از توانمندی‌های خود برخوردارند و می‌توانند مسیرهای مختلف و متعددی را برای رسیدن به هدف خود ایجاد کنند (Luthans et al 2007: 67). همچنین می‌توان استدلال کرد افرادی که از خوش‌بینی و تاب‌آوری بیشتری برخوردارند احتمال بیشتری دارد که مبادرت به فعالیت‌های پیش‌گامانه‌ای کنند که ماهیتی چالشی و تغییرمحور و نسبتاً نامطمئن دارند (Hu et al 2018: 8). بنابراین، به نظر می‌رسد کارکنانی که از سرمایه روان‌شناختی بالاتری برخوردارند به احتمال بیشتری به رفتارهای فرانشس پیش‌گام مبادرت ورزند. بر این اساس، فرضیه‌های چهارم و پنجم تحقیق بدین شرح ارائه می‌شوند:

فرضیه چهارم. سرمایه روان‌شناختی کارکنان تأثیر مثبت و معناداری بر رفتارهای کمک‌کننده می‌گذارد.

فرضیه پنجم. سرمایه روان‌شناختی کارکنان تأثیر مثبت و معناداری بر آوای کارکنان می‌گذارد.

#### نقش سرمایه اجتماعی در رابطه سرمایه روان‌شناختی و رفتارهای فرانشس پیش‌گام

بنا بر تحلیلی که درباره تأثیر سرمایه روان‌شناختی بر سرمایه اجتماعی و همچنین تأثیر سرمایه اجتماعی بر رفتارهای فرانشس پیش‌گام ارائه شد، به نظر می‌رسد سرمایه روان‌شناختی به طور غیر مستقیم و از طریق سرمایه اجتماعی سازمانی نیز بر رفتارهای فرانشس پیش‌گام کارکنان تأثیرگذار باشد. همان‌طور که گفته شد کارکنانی که از سرمایه روان‌شناختی بالاتری برخوردارند به احتمال بیشتری قادر به ایجاد و حفظ تعاملات اجتماعی خود در سازمان‌اند (Fredrickson 2004: 1368; Bandura & Lock 2003: 88). به علاوه، به نظر می‌رسد کارکنانی که از سرمایه اجتماعی بالاتری در سازمان بهره‌مندند تمایل و توانایی بیشتری برای مبادرت به رفتارهای فرانشس پیش‌گام دارند (Ko 2019; Yang et al 2011). بر این اساس، می‌توان گفت سرمایه اجتماعی سازمانی می‌تواند

---

1. Kanfer  
2. Parker



در رابطه بین سرمایه روان‌شناختی و رفتارهای فرانش پیش‌گام کارکنان نقش میانجی ایفا کند. کامبرلند<sup>۱</sup> و همکارانش (۲۰۱۸) در یکی از معدود مطالعاتی که در این زمینه انجام شده است نقش میانجی سرمایه اجتماعی سازمانی را در رابطه بین توسعه و توانمندی‌های روان‌شناختی با آوای کارکنان تبیین کردند. بنابراین، فرضیه‌های ششم و هفتم بدین شرح تنظیم می‌شوند:

فرضیه ششم. سرمایه اجتماعی سازمانی در رابطه بین سرمایه روان‌شناختی و رفتارهای کمک‌کننده کارکنان نقش میانجی دارد.

فرضیه هفتم. سرمایه اجتماعی سازمانی در رابطه بین سرمایه روان‌شناختی و آوای کارکنان نقش میانجی دارد.

### روش تحقیق

پژوهش حاضر از لحاظ روش یک تحقیق توصیفی، از نظر هدف کاربردی، و از نظر روش گردآوری داده‌ها یک تحقیق پیمایشی و کمی محسوب می‌شود. جامعه آماری پژوهش شامل کارکنان ستاد بیمه دی بود که ۳۲۰ نفر بودند. در این تحقیق واحد تحلیل سطح فرد بود. در تحلیل عاملی تأییدی و مدل‌یابی معادلات ساختاری، حداقل حجم نمونه باید پنج مشاهده به ازای هر سؤال پرسشنامه تعیین شود (Schreiber 2006: 325). با وجود ۴۱ گویه در پرسشنامه پژوهش حاضر، به حداقل نمونه‌ای به اندازه ۲۰۵ پاسخ‌دهنده نیاز بود. با توجه به پیش‌بینی عدم بازگشت کامل پرسشنامه‌ها، تعداد ۲۱۵ پرسشنامه بر اساس روش نمونه‌گیری در دسترس توزیع و در نهایت تعداد ۲۰۵ پرسشنامه قابل استفاده جمع‌آوری شد.

ابزار پژوهش پرسش‌نامه با طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت بود. برای سنجش سرمایه روان‌شناختی از پرسشنامه لوتانز و همکارانش (۲۰۰۷) استفاده شد که ۱۲ گویه را شامل می‌شود. برای سنجش سرمایه اجتماعی سازمانی از پرسشنامه کیم<sup>۲</sup> (۲۰۱۸) استفاده شد که شامل ۱۰ گویه برای بعد ساختاری، ۳ گویه برای بعد رابطه‌ای، و ۳ گویه برای بعد شناختی سرمایه اجتماعی سازمانی است. برای سنجش رفتارهای کمک‌کننده و آوای کارکنان از پرسشنامه ون‌داین و لیپاین (۱۹۹۸) استفاده

1. Cumberland

2. Kim

شد که به ترتیب شامل ۷ و ۶ گویه است. روایی سازه پرسشنامه‌ها با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی بررسی شد که سه سؤال از سؤالات مربوط به سرمایه اجتماعی، به دلیل پایین بودن بار عاملی، حذف شدند و مدل بعد از حذف این سؤالات مورد آزمون قرار گرفت. پایایی ابزار تحقیق نیز با استفاده از ضرایب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی بررسی و تأیید شد. برای تحلیل داده‌ها از روش تحلیل عاملی تأییدی و مدلیابی معادلات ساختاری و نرم‌افزارهای SPSS و SmartPLS استفاده شد.

### یافته‌های تحقیق

مشارکت‌کنندگان در این تحقیق شامل ۲۰۵ نفر بودند که ویژگی‌های جمعیت‌شناختی آن‌ها در جدول ۱ ارائه شده است. در این پژوهش، به منظور بررسی فرض نرمال بودن توزیع داده‌ها، ضرایب چولگی و کشیدگی بررسی شدند. نتایج در جدول ۲ ارائه شده است. به زعم بایرن<sup>۱</sup> (۲۰۱۰) اگر قدر مطلق چولگی متغیرها کمتر از ۳ و قدر مطلق کشیدگی متغیرها کمتر از ۷ باشد، داده‌های پژوهش از توزیع نرمال برخوردارند. در این جدول، میانگین متغیرهای پژوهش و همبستگی بین آن‌ها نیز ارائه شده است.

جدول ۱. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی مشارکت‌کنندگان در تحقیق

تعداد	متغیر	
۱۱۹	مرد	جنسیت
۸۶	زن	
۷۱	کارشناسی ارشد و بالاتر	تحصیلات
۹۱	کارشناسی	
۳۹	کاردانی	
۴	دیپلم	
۲۰۵	---	کل نمونه

جدول ۲. شاخص‌های توصیفی و همبستگی متغیرهای پژوهش

متغیر	میانگین	چولگی	کشیدگی	۱	۲	۳	۴
۱. سرمایه روان‌شناختی	۳/۱۰۴۴	-۰/۳۶۴	-۰/۱۹۳	۱			
۲. سرمایه اجتماعی	۲/۷۰۵۸	-۰/۳۶۷	-۰/۴۸۶	۰/۵۹۶**	۱		
۳. رفتارهای کمک‌کننده	۳/۰۵۵۶	-۰/۱۶۸	-۰/۳۶۱	۰/۴۸۴**	۰/۵۲۶**	۱	
۴. آوای کارکنان	۲/۶۷۳۳	-۰/۲۸۱	-۰/۶۹۵	۰/۴۴۰**	۰/۶۵۶**	۰/۶۲۹**	۱

\*\* :  $p < 0.01$ 

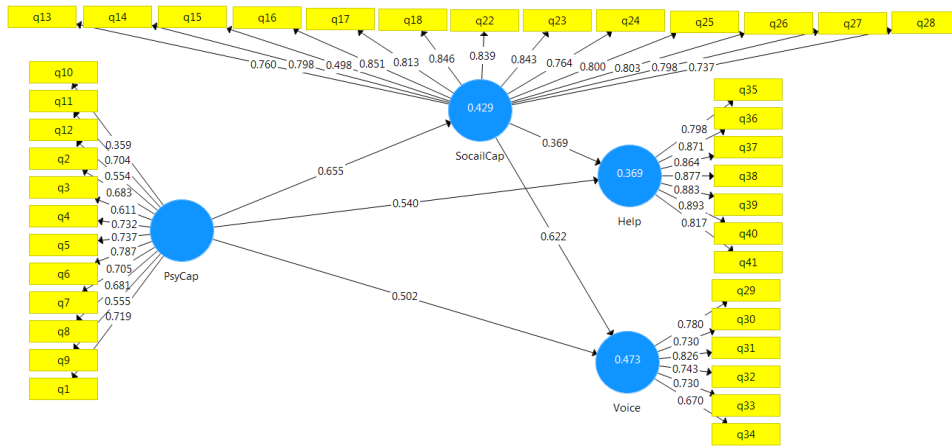
به منظور بررسی روایی و پایایی ابزارهای اندازه‌گیری و با توجه به اطلاعات جدول ۳ میانگین واریانس استخراجی متغیرهای پژوهش بیشتر از ۰/۵ و پایایی ترکیبی متغیرها نیز بیشتر از ۰/۷ است که نشان‌دهنده روایی همگرا و پایایی ترکیبی سازه‌های پژوهش است. علاوه بر این، روایی واگرا بر اساس روش فورنل و لارکر تأیید شد. با توجه به جدول ۳، مشخص می‌شود که برای همه متغیرهای پژوهش مقدار جذر AVE از میزان همبستگی آن با سایر متغیرها، که در خانه‌های زیرین و راست قطر اصلی نشان داده شده‌اند، بیشتر است.

جدول ۳. روایی همگرا و پایایی ابزارهای اندازه‌گیری مدل

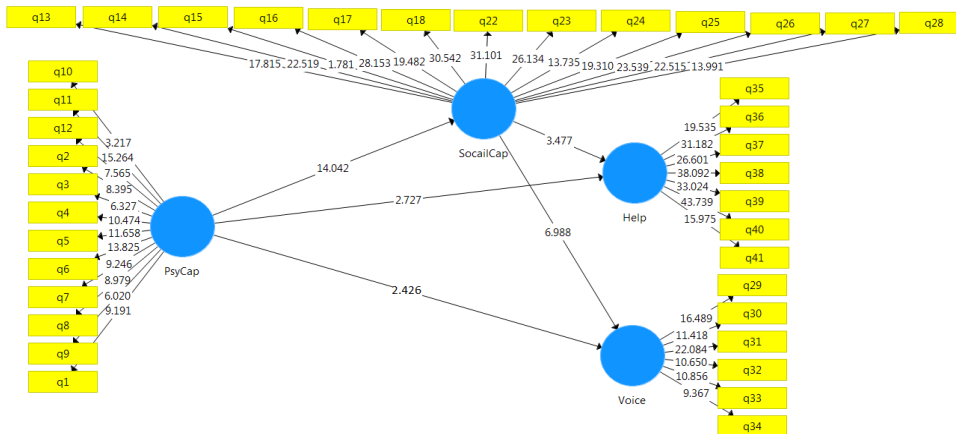
متغیر	آلفای کرونباخ	AVE	CR	۱	۲	۳	۴
۱. سرمایه روان‌شناختی	۰/۸۸۳	۰/۵۳۸	۰/۹۰۱	۰/۸۳۳۴			
۲. سرمایه اجتماعی	۰/۹۴۷	۰/۶۱۷	۰/۹۵۴	۰/۵۹۶	۰/۸۸۵۴		
۳. رفتارهای کمک‌کننده	۰/۹۴۰	۰/۸۳۷	۰/۹۵۱	۰/۴۸۴	۰/۵۲۶	۰/۸۵۸۴	
۴. آوای کارکنان	۰/۸۴۱	۰/۵۵۹	۰/۸۸۴	۰/۴۴۰	۰/۶۵۶	۰/۶۲۹	۰/۸۴۷۶

شکل‌های ۱ و ۲ مدل آزمون‌شده تحقیق را در حالت ضرایب استاندارد و معناداری نشان

می‌دهند.



شکل ۱. مدل آزمون‌شده تحقیق (ضرایب استاندارد)



شکل ۲. مدل آزمون‌شده تحقیق (مقادیر معناداری)

یافته‌های حاصل از آزمون مدل پژوهش نشان داد همه بارهای عاملی بعد از حذف سه سؤالی که بیش‌تر بیان شد بیشتر از ۰/۵ است و در سطح قابل قبولی قرار دارند. همچنین، مقادیر ضریب مسیر و سطح معناداری آن‌ها در جدول ۴ ارائه شده است. گفتنی است در این تحقیق برای سنجش نقش متغیر میانجی از تکنیک بوت‌استرپینگ در نرم‌افزار پی‌ال‌اس استفاده شده است که اثر غیر مستقیم متغیر میانجی و سطح معناداری آن را نشان می‌دهد. نتایج آزمون حاکی از تأیید فرضیات تحقیق است.

جدول ۴. نتایج آزمون فرضیه‌های تحقیق

نتیجه	اثر غیر مستقیم		اثر مستقیم		مسیر
	$\beta$	sig	$\beta$	sig	
تأیید	-	-	۰/۶۵۵	۰/۰۰۰	سرمایه روان‌شناختی ← سرمایه اجتماعی
تأیید	-	-	۰/۵۴۰	۰/۰۰۷	سرمایه روان‌شناختی ← رفتارهای کمک‌کننده
تأیید	-	-	۰/۵۰۲	۰/۰۱۳	سرمایه روان‌شناختی ← آوای کارکنان
تأیید	-	-	۰/۳۶۹	۰/۰۰۱	سرمایه اجتماعی ← رفتارهای کمک‌کننده
تأیید	-	-	۰/۶۲۲	۰/۰۰۰	سرمایه اجتماعی ← آوای کارکنان
تأیید	۰/۲۴۲	۰/۰۰۴	-	-	سرمایه روان‌شناختی ← سرمایه اجتماعی ← رفتارهای کمک‌کننده
تأیید	۰/۴۰۷	۰/۰۰۰	-	-	سرمایه روان‌شناختی ← سرمایه اجتماعی ← آوای کارکنان

در این تحقیق، برای سنجش برازش مدل آزمون‌شده ضرایب  $R^2$  و GOF محاسبه شدند. سه مقدار ۰/۱۹ و ۰/۳۳ و ۰/۶۷ ملاک مقادیر ضعیف و متوسط و قوی  $R^2$  در نظر گرفته می‌شود. مقدار  $R^2$  به ترتیب برابر ۰/۴۲۹ برای سرمایه اجتماعی، ۰/۴۷۳ برای آوای کارکنان، و ۰/۳۶۹ برای رفتارهای کمک‌کننده محاسبه شد که در حد متوسط و قابل قبول قرار دارند. معیار GOF نیز مربوط به بخش کلی مدل‌های معادلات ساختاری است که با توجه به سه مقدار ۰/۰۱ و ۰/۲۵ و ۰/۳۶، که مقادیر ضعیف و متوسط و قوی برای GOF معرفی شده است، مقدار ۰/۵۱۲۳ به دست آمده برازش کلی قوی مدل تحقیق حاضر را نشان می‌دهد. شاخص استون-گیسر یا شاخص  $Q^2$  نیز، که قدرت پیش‌بینی مدل را در خصوص متغیرهای وابسته مشخص می‌کند، برای متغیرهای درون‌زای مدل تحقیق حاضر محاسبه شد. بر اساس تکنیک بلایند فولدینگ برای مدل یادشده مقدار ۰/۵۴۹ برای سرمایه اجتماعی، مقدار ۰/۶۴۵ برای رفتارهای کمک‌کننده، و مقدار ۰/۳۷۴ برای آوای کارکنان به دست آمد که با توجه به سه مقدار ۰/۱۵ و ۰/۲ و ۰/۳۵ برای قدرت پیش‌بینی کم و متوسط و قوی نشان‌دهنده قدرت پیش‌بینی قوی مدل است. برای مدل یادشده شاخص اندازه اثر  $F^2$  نیز برای متغیرهای مستقل تحقیق محاسبه شد. این شاخص برای یک متغیر مستقل میزان تغییرات در برآورد متغیر وابسته را، زمانی که اثر آن متغیر حذف شود، نشان می‌دهد. مقادیر شاخص یادشده در جدول ۵ نشان داده شده است. با توجه به سه مقدار ۰/۰۲ و ۰/۱۵ و

۰/۳۵ برای اثر ضعیف و متوسط و قوی، مقادیر محاسبه‌شده برای متغیرهای مدل تحقیق در حد متوسط و قوی هستند.

جدول ۵. مقادیر شاخص اندازه اثر  $F^2$

متغیر	۱	۲	۳	۴
۱. سرمایه روان‌شناختی	---	۰/۷۵۲	۰/۲۱۰	۰/۱۸۰
۲. سرمایه اجتماعی	---	---	۰/۱۲۳	۰/۴۱۹
۳. رفتارهای کمک‌کننده	---	---	---	---
۴. آوای کارکنان	---	---	---	---

### بحث و نتیجه

هدف تحقیق حاضر بررسی نقش سرمایه روان‌شناختی و سرمایه اجتماعی سازمانی در رفتارهای فرانشس پیش‌گام بود. یافته‌های تحقیق نشان داد سرمایه روان‌شناختی تأثیر مثبتی بر سرمایه اجتماعی سازمانی می‌گذارد. این یافته با نتایج تحقیق استاجکویچ و لوتانز (۱۹۹۸)، اسنایدر (۲۰۰۲)، فردریکسون (۲۰۰۴) و انگوما و انتاله (۲۰۱۶) هم‌سوست. ضریب تأثیر بالای به‌دست‌آمده در تحقیق حاضر نشان می‌دهد کارکنانی که از سرمایه روان‌شناختی بالاتری برخوردارند توانایی بیشتری در ایجاد و حفظ تعاملات اجتماعی در محیط کار دارند و بنابراین از سرمایه اجتماعی سازمانی بالاتری بهره‌مندند. کارکنانی که سرمایه روان‌شناختی بالاتری دارند قادرند ارتباطات اثربخش بیشتری با دیگر همکاران خود برقرار کنند. این موضوع باعث می‌شود این افراد از سرمایه اجتماعی بالاتری برخوردار شوند. علاوه بر این، در تحقیق حاضر تأثیر سرمایه روان‌شناختی بر رفتارهای کمک‌کننده و آوای کارکنان به منزله رفتارهای فرانشس پیش‌گام تأیید شد. این یافته‌ها با نتایج تحقیق کانفر و همکارانش (۲۰۰۱)، پارکر و کالینز (۲۰۰۹)، و هو و همکارانش (۲۰۱۸) هم‌سوست. بنابراین، مطابق دیدگاه شناختی-انگیزشی پارکر و همکارانش (۲۰۰۶) و بر اساس نظریه سرمایه روان‌شناختی چنین استدلال می‌شود که سرمایه روان‌شناختی از طریق فرایندهای شناختی و انگیزشی می‌تواند بر بروز رفتارهای فرانشس پیش‌گام در کارکنان مؤثر باشد. با عنایت به ضرایب تأثیر به‌دست‌آمده در این تحقیق، اثرگذاری سرمایه روان‌شناختی بر رفتارهای کمک‌کننده

اندکی بیشتر از تأثیر آن بر آوای کارکنان بود. این تفاوت را می‌توان با توجه به ماهیت کمتر چالشی رفتارهای کمک‌کننده به نسبت آوای کارکنان تبیین کرد. علاوه بر این، در تحقیق حاضر تأثیر سرمایه اجتماعی سازمانی بر رفتارهای فرانش پیش‌گام کارکنان تأیید شد. این یافته با نتایج مطالعات باولر و براس (۲۰۰۶)، یانگ و همکارانش (۲۰۱۱)، و کو (۲۰۱۹) هم‌سوست؛ ضمن اینکه این یافته دیدگاه‌های مطرح‌شده در نظریه شناختی-اجتماعی باندورا و نظریه حفاظت از منابع هابفول را تأیید می‌کند. بر اساس ضرایب تأثیر به‌دست‌آمده در این تحقیق مشخص شد تأثیرگذاری سرمایه اجتماعی سازمانی بر آوای کارکنان بیشتر از تأثیر آن بر رفتارهای کمک‌کننده است. این تفاوت را می‌توان بر اساس ماهیت چالشی آوای کارکنان و پیامدهای سرمایه اجتماعی کارکنان تبیین کرد. با توجه به اینکه آوای کارکنان رفتاری چالشی است، کارکنانی که از سرمایه اجتماعی بالاتری در سازمان برخوردارند، به دلیل داشتن تعاملات اجتماعی متعدد و عضویت در شبکه‌های تعاملاتی، توانمندی و اعمال قدرت بیشتری در سازمان احساس می‌کنند و با اعتماد و اطمینان خاطری که از این طریق به دست می‌آورند بیشتر به رفتارهای پیش‌گامانه پرمخاطره مبادرت می‌ورزند.

علاوه بر این، در تحقیق حاضر نقش میانجی سرمایه اجتماعی سازمانی در اثرگذاری سرمایه روان‌شناختی بر رفتارهای فرانش پیش‌گام تأیید شد. در پیشینه تحقیق، مطالعه‌ای که به طور مشخص به بررسی این فرضیه پرداخته باشد یافت نشد. این یافته با نتایج تحقیق کمبرلند و همکارانش (۲۰۱۸)، که یکی از معدود مطالعاتی بود که در ارتباط با این فرضیه یافت شد، هم‌سوست. سرمایه روان‌شناختی از طریق تأثیر مثبتی که بر سرمایه اجتماعی می‌گذارد می‌تواند رفتارهای فرانش پیش‌گام کارکنان را افزایش دهد. به عبارت دیگر، در صورتی که کارکنان از سرمایه روان‌شناختی بالایی برخوردار باشند، امکان افزایش سرمایه اجتماعی سازمانی بالا می‌رود و از این طریق زمینه‌های لازم برای بروز رفتارهای فرانش پیش‌گام توسط کارکنان فراهم می‌آید. این یافته همچنین می‌تواند تأییدی بر نظریه شناختی-اجتماعی باندورا باشد که در آن ترکیبی از عوامل شناختی و اجتماعی در تحلیل رفتار مورد توجه قرار می‌گیرد. یافته‌های تحقیق حاضر نشان داد نقش میانجی سرمایه اجتماعی سازمانی در اثرگذاری سرمایه روان‌شناختی بر آوای کارکنان بیشتر

از رفتارهای کمک‌کننده است. این یافته نیز بر نقش بسیار مهم سرمایه اجتماعی سازمانی در بروز رفتارهای فرانشس چالشی دلالت دارد.

در تحقیق حاضر سعی شد، علاوه بر بررسی پیامدهای رفتاری سرمایه روان‌شناختی و سرمایه اجتماعی سازمانی و تأثیرگذاری آن‌ها بر رفتارهای فرانشس پیش‌گام کارکنان، دیدگاهی ترکیبی از دو مفهوم سرمایه روان‌شناختی و سرمایه اجتماعی در محیط کار مورد توجه قرار گیرد. بر اساس یافته‌های این تحقیق، می‌توان چنین استنتاج کرد که هر قدر کارکنان یک سازمان از سرمایه روان‌شناختی و سرمایه اجتماعی بالاتری برخوردار باشند احتمال بروز رفتارهای فرانشس پیش‌گام از سوی آن‌ها بیشتر خواهد بود. علاوه بر این، سرمایه روان‌شناختی کارکنان می‌تواند زمینه شکل‌گیری و تقویت سرمایه اجتماعی سازمانی را فراهم کند و از این طریق نیز بر رفتارهای فرانشس پیش‌گام کارکنان تأثیر مثبت بگذارد.

مدیران سازمان‌ها می‌توانند با تسهیل تعاملات میان کارکنان، تسهیم اطلاعات، اجرای برنامه‌های جامعه‌پذیری، طراحی مکان‌هایی برای به‌اشتراک‌گذاری تجارب کاری، و همچنین توسعه شبکه‌های اجتماعی کاری زمینه لازم را برای تقویت سرمایه اجتماعی سازمانی فراهم کنند. همچنین، مشارکت فعال مدیران ارشد سازمان می‌تواند اثربخشی این اقدامات را افزایش دهد؛ به‌ویژه اگر مدیران سازمان احساس کنند سطح مشارکت کارکنان در رفتارهای فرانشس کاهش یافته است یا سازمان و تیم‌های کاری آن دچار گروه‌اندیشی شده‌اند، اقدام برای تقویت سرمایه اجتماعی سازمان ضروری به نظر می‌رسد. چون بر اساس یافته‌های تحقیق حاضر سرمایه اجتماعی سازمانی می‌تواند در شکل‌گیری و افزایش رفتارهای فرانشس چالشی بسیار مؤثر باشد. علاوه بر این، اولین گام برای افزایش اثر مثبت سرمایه روان‌شناختی کارکنان آگاهی یافتن مدیران ارشد و رهبران سازمان‌ها از اهمیت سرمایه روان‌شناختی است. در گام دوم پیشنهاد می‌شود هنگام استخدام کارکنان به میزان برخورداری متقاضیان عضویت در سازمان از سرمایه روان‌شناختی توجه ویژه شود و در گام بعد با استفاده از اقدامات لازم به‌ویژه آموزش‌های اثربخش سعی شود سرمایه روان‌شناختی کارکنان ارتقا یابد. مثلاً، همان‌طور که لوتانز و همکارانش (۲۰۰۷) اعلام کرده‌اند، خودکارآمدی را می‌توان از طریق کسب موفقیت‌های کوچک و مرحله‌ای و همچنین از طریق مدل‌سازی نقش و مدل‌سازی رفتار بهبود



بخشید. امیدواری را می‌توان با تعیین اهداف مشخص، واقع‌گرایانه، قابل‌سنجش، و چالشی افزایش داد. خوش‌بینی را می‌توان از طریق تأکید بر نقاط قوت فعلی و جست‌وجوی فرصت‌های آتی بهبود بخشید. تاب‌آوری را نیز می‌توان با فراهم ساختن منابع مورد نیاز برای موفقیت بالا برد. با توجه به نتایج این تحقیق در خصوص تأیید نقش میانجی سرمایه اجتماعی سازمانی در اثرگذاری سرمایه روان‌شناختی بر رفتارهای فرانش پیش‌گام، استفاده هم‌زمان و ترکیبی اقدامات یادشده می‌تواند تأثیر بیشتری بر پرورش رفتارهای فرانش پیش‌گام در سازمان بگذارد.

تحقیق حاضر به صورت مقطعی انجام شد و داده‌های تحقیق صرفاً از طریق پرسشنامه جمع‌آوری شدند و از سایر روش‌های جمع‌آوری اطلاعات، مانند مصاحبه، استفاده نشد. ضمن اینکه همه متغیرهای تحقیق در یک مقطع زمانی واحد و بر اساس نظر پاسخ‌دهندگان واحد سنجیده شد و از آزمون‌های کنترل‌کننده خطای تورش نیز استفاده نشد. علاوه بر این، در تحقیق حاضر تأثیر برخی متغیرها- مانند سن، جنسیت، سطح تحصیلات، سابقه کار، نوع شغل افراد در واحد سازمانی که ممکن بود بر نتایج تحقیق مؤثر باشند- کنترل نشد. بر اساس این محدودیت‌ها و برای رسیدن به نتایجی جامع‌تر و عمیق‌تر پیشنهاد می‌شود مطالعاتی طولی، با استفاده از روش‌های کمی و کیفی و ترکیبی، در سایر سازمان‌ها و صنایع انجام شود. به علاوه، به محققان آتی پیشنهاد می‌شود، علاوه بر رفتارهای کمک‌کننده و آوای کارکنان، سایر رفتارهای فرانش، مانند مباشرت و مراقبت و سوت‌زنی سازمانی، را نیز مطالعه کنند. همچنین، به محققان پیشنهاد می‌شود به منظور شناسایی سایر عوامل مؤثر بر رفتارهای فرانش پیش‌گام، که ممکن است مربوط به یک سازمان خاص، مانند یک شرکت بیمه، باشند، تحقیقاتی اکتشافی انجام دهند. در این بین توجه به متغیرهایی مانند ویژگی‌های شخصیتی کارکنان، طراحی مشاغل، فرهنگ، ساختارهای سازمانی، و سبک رهبری می‌تواند نتایج جامع‌تری همراه داشته باشد.

## منابع

- Afsar, B., Shahjehan, A., Shah, S. I., & Wajid, A. (2019). "The mediating role of transformational leadership in the relationship between cultural intelligence and employee voice behavior: A case of hotel employees", *International Journal of Intercultural Relations*, 69, pp. 66-75.
- Aryee, S., Walumbwa, F. O., Mondejar, R., & Chu, C. W. (2017). "Core self-evaluations and employee voice behavior: Test of a dual-motivational pathway", *Journal of Management*, 43(3), pp. 946-966.
- Avery, D. R. (2003). "Personality as a predictor of the value of voice", *The Journal of Psychology*, 137(5), pp. 435-446.
- Bandura, A. & Locke, E. A. (2003). "Negative self-efficacy and goal effects revisited", *Journal of Applied Psychology*, 88(1), pp. 87-99.
- Bowler, W. M. & Brass, D. J. (2006). "Relational correlates of interpersonal citizenship behavior: a social network perspective", *Journal of applied Psychology*, 91(1), pp. 70-82.
- Byrne, B. M. (2010). *Structural Equation Modeling with AMOS: Basic Concepts, Applications & Programming*, 2<sup>nd</sup> edition, New York: Taylor & Francis Group.
- Chou, S. Y., Ramser, C., & Chang, T. (2019). "When is helping considered helping? The recipient's view of helping during the stages of receiving help", *International Journal of Organization Theory & Behavior*, 22(1), pp. 79-95.
- Clercq, D., Haq, I. U., & Azeem, M. U. (2019). "Why happy employees help", *Personnel Review*, 48(4), pp. 1001-1021.
- Coutu, D. L. (2002). "How resilience works", *Harvard Business Review*, 80(5), pp. 46-56.
- Cumberland, D. M., Alagaraja, M., Shuck, B., & Kerrick, S. A. (2018). "Organizational social capital: Ties between HRD, employee voice, and CEOs", *Human Resource Development Review*, 17(2), pp. 199-221.
- Emamgholipour, S., Arab, M., & Mohajerzadeh, Z. (2017). "Life insurance demand: Middle East and North Africa", *International Journal of Social Economics*, 44(4), pp. 521-529.
- Fredrickson, B. L. (2004). "The broaden-and-build theory of positive emotions", *Philosophical Transactions of the Royal Society of London. Series B: Biological Sciences*, 359(1449), pp. 1367-1377.
- Frese, M., Teng, E., & Wijnen, C. J. (1999). "Helping to improve suggestion systems: Predictors of making suggestions in companies", *Journal of Organizational Behavior*, 20(7), pp. 1139-1155.
- Griep, Y. & Vantilborgh, T. (2018). "Let's get cynical about this! Recursive relationships between psychological contract breach and counterproductive work behavior", *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 91(2), pp. 421-429.
- Griffin, M. A., Neal, A., & Parker, S. K. (2007). "A new model of work role performance: Positive behavior in uncertain and interdependent contexts", *Academy of Management Journal*, 50(2), pp. 327-347.
- Halbesleben, J. R. & Wheeler, A. R. (2015). "To invest or not? The role of coworker support and trust in daily reciprocal gain spirals of helping behavior", *Journal of Management*, 41(6), pp. 1628-1650.

- He, C., Jia, G., McCabe, B., Chen, Y., & Sun, J. (2019). "Impact of psychological capital on construction worker safety behavior: communication competence as a mediator", *Journal of Safety Research*, 71, pp. 231-241.
- Hobfoll, S. E. (2002). "Social and psychological resources and adaptation", *Review of General Psychology*, 6(4), pp. 307-324.
- Hu, Y., Wu, X., Zong, Z., Xiao, Y., Maguire, P., Qu, F., & Wang, D. (2018). "Authentic leadership and proactive behavior: the role of psychological capital and compassion at work", *Frontiers in Psychology*, 9, pp. 1-12.
- Kanfer, R., Wanberg, C. R., & Kantrowitz, T. M. (2001). "Job search and employment: A personality-motivational analysis and meta-analytic review", *Journal of Applied Psychology*, 86(5), pp. 837-855.
- Khaola, P. P. & Mahao, M. E. (2019). "The influence of core self-evaluations on helping behaviour and academic achievement: The gendered effects", *The International Journal of Management Education*, 17(3), pp. 456-464. 100317.
- Kim, D. (2018). "Examining effects of internal public relations practices on organizational social capital in the Korean context", *Corporate Communications: An International Journal*, 23(1), pp. 100-116.
- Kim, M. J., Lee, C. K., & Preis, M. W. (2016). "Seniors' loyalty to social network sites: Effects of social capital and attachment", *International Journal of Information Management*, 36(6), pp. 1020-1032.
- Ko, M. C. (2019). "An Examination of the Links between Organizational Social Capital and Employee Well-Being: Focusing on the Mediating Role of Quality of Work Life", *Review of Public Personnel Administration*, 39(4), pp. 487-510.
- Leana, C. R. & Van Buren, H. J. (1999). "Organizational social capital and employment practices", *Academy of Management Review*, 24(3), pp. 538-555.
- Liu, Y., He, H., & Zhu, W. (2020). "Motivational analyses of the relationship between negative affectivity and workplace helping behaviors: A Conservation of Resources perspective", *Journal of Business Research*, 108, pp. 362-374.
- Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J. (2007). *Psychological Capital, Developing the Human Competitive Edge*, Oxford: Oxford University Press.
- Lyu, Y., Zhou, X., Li, W., & Qiu, C. (2016). "The impact of abusive supervision on service employees' proactive customer service performance in the hotel industry", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(9), pp. 1992-2012.
- Nahapiet, J. & Ghoshal, S. (1998). "Social capital, intellectual capital, and the organizational advantage", *Academy of Management Review*, 23(2), pp. 242-266.
- Neneh, B. N. (2019). "From entrepreneurial alertness to entrepreneurial behavior: The role of trait competitiveness and proactive personality", *Personality and Individual Differences*, 138, pp. 273-279.
- Ngoma, M. & Dithan Ntale, P. (2016). "Psychological capital, career identity and graduate employability in Uganda: the mediating role of social capital", *International Journal of Training and Development*, 20(2), pp. 124-139.
- Parker, S. K. & Collins, C. G. (2009). "Taking stock: Integrating and differentiating multiple proactive behaviors", *Journal of Management*, 36, pp. 633-662.

- Parker, S. K., Williams, H. M., & Turner, N. (2006). "Modeling the antecedents of proactive behavior at work", *Journal of Applied Psychology*, 91, pp. 636-652.
- Schreiber, J. B., Nora, A., Stage, F. K., Barlow, E. A., & King, J. (2006). "Reporting structural equation modeling and confirmatory factor analysis results: A review", *The Journal of Educational Research*, 99(6), pp. 323-338.
- Shahid, S. & Muchiri, M. (2019). "Positivity at the workplace: Conceptualizing the relationships between authentic leadership, psychological capital, organizational virtuousness, thriving and job performance", *International Journal of Organizational Analysis*, 27(3), pp. 494-523.
- Snyder, C. R. (2002). "Hope theory: Rainbows in the mind", *Psychological Inquiry*, 13(4), pp. 249-275.
- Stajkovic, A. D. & Luthans, F. (1998). "Self-efficacy and work-related performance: A meta-analysis", *Psychological Bulletin*, 124(2), pp. 240-261.
- Valls, V., Gonzalez-Roma, V., Hernandez, A., & Rocabert, E. (2020). "Proactive personality and early employment outcomes: The mediating role of career planning and the moderator role of core self-evaluations", *Journal of Vocational Behavior*, 119, pp. 103-124.
- Van Dyne, L. & LePine, J. A. (1998). "Helping and voice extra-role behaviors: Evidence of construct and predictive validity", *Academy of Management Journal*, 41(1), pp. 108-119.
- Yang, J., Gong, Y., & Huo, Y. (2011). "Proactive personality, social capital, helping, and turnover intentions", *Journal of Managerial Psychology*, 26(8), pp. 739-760.
- Zhao, H. & Guo, L. (2019). "Abusive supervision and hospitality employees' helping behaviors", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(4), pp. 1977-1994.