نوع مقاله: پژوهشی
تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۱۰/۰۳ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۱۱/۲۹

# تأثیر فراشایستگیِ ادراک شده بر بُروز رفتار شهروند سازمانی با در نظر گرفتن نقش خودکارآمدی در شرکت ملی نفت ایران

محسن رفیعی[۱] - مرجان فیاضی[۲]

## چکیده

هدف پژوهش حاضر تعیین تأثیر فراشایستگی ادراک شده بر بُروز رفتارهای شهروندی سازمانی بود. در این رابطه نقش میانجی‌گری خودکارآمدی نیز در نظر گرفته شد. پژوهش حاضر از نظر هدفِ تحقیق، کاربردی و از جنبه شیوه گردآوری داده‌ها از نوع توصیفی (پیمایشی) بوده و جامعه آماری، کارکنان شرکت ملی نفت ایران (NIOC) در نظر گرفته شده است. با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، نمونه ۳۳۱ نفره انتخاب و داده‌های مورد نیاز جمع‌آوری شد. محققان برای سنجش فراشایستگی ادراک شده، رفتار شهروندی سازمانی و خودکارآمدی به ترتیب از پرسش‌نامه‌های استاندارد مِینارد و همکاران (۲۰۰۶)، پادساکوف و همکاران (۱۹۹۰) و شوارزر و جِروسالیم (۱۹۹۵) استفاده کردند. ارزیابی مدل مفهومی ارائه شده با روش مدل‌سازی معادلات ساختاری و به کمک نرم‌افزارهای SPSSو AMOS صورت گرفت. یافته‌ها نشان داد میان ادراک کارکنان از فراشایستگی خود با میزان مشارکت کارکنان در بُروز رفتار شهروند سازمانی ارتباط غیرمستقیم و معکوس وجود داشته و در این رابطه خودکارآمدی کارکنان، نقش میانجی را ایفا کرده است.

واژگان کلیدی: فراشایستگی، ادراک فراشایستگی، رفتار شهروندی سازمانی، خودکارآمدی، شرکت ملی نفت ایران.

[۱] کارشناس ارشد مدیریت منابع انسانی بین‌الملل، دانشگاه تهران، تهران. ایران. Mora_tc@yahoo.com
[۲] استادیار، گروه مدیریت بازرگانی، دانشگاه تهران، تهران، ایران. نویسنده مسئول: (mfayyazi@ut.ac.ir)

[ Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-11 ]

## مقدمه

منابع انسانی را از قابلیت‌های اساسی و مهم سازمان تلقی می‌کنند که می‌تواند برای سازمان مزیت رقابتی ایجاد کند (Pfeffer & Ulrich, 2001). به طور ویژه، در طی پنجاه سال گذشته نیروی انسانی توانمند و با استعداد منجر به پیشرفت‌های چشمگیری در صنعت انرژی شده است (Sloman, 2014). بر اساس مفهوم تناسب در کار که توجه چشمگیری را در طی چنددهه اخیر به خود جلب کرده است و به‌عنوان یک متغیر مهم در محیط کار در نظر گرفته شده است (Abdalla, Elsetouhi, Negm, & Abdou, 2018)، از جمله دغدغه‌های مدیریت منابع انسانی، برخورداری کارکنان از قابلیت‌ها و شایستگی‌هایی است که به واسطه آن‌ها وظایف و مشاغل خود را اثربخش انجام دهند (Alfes, Shantz,&Van Baalen, 2016).

یکی از عوامل لازم برای اثربخشی افراد در مشاغل خود، تناسب آن‌ها با ویژگی‌های شغل می‌باشد. یک فراتحلیل از پژوهش‌های گوناگون نشان می‌دهد که تناسب فرد با شغل با تصمیم فرد برای ترک سازمان هم‌بستگی شدید دارد (Tak, 2011). تناسب فرد– شغل به هماهنگی و تناسب میان الزامات شغلی (هم‌چون؛ دانش، مهارت، توانایی‌ها) و قابلیت‌ها و شایستگی‌های کارکنان اشاره دارد (Abdalla et al., 2018).

مینارد و همکاران (۲۰۰۶) فراشایستگی[1] را نوعی عدم تناسب میان شغل و شاغل می دانند (Liu & Wang, 2012). فراشایستگیِ ادراک شده موقعیتی است که کارکنان صلاحیت و شایستگی‌های بیش‌تری از نظر سطح تحصیلات، سابقه کار و مهارت نسبت به الزامات شغلی خود دارند (Deng, Guan, Wu, Erdogan, & Yao, 2016) . افزایش سطح تحصیلات افراد، تغییرات جهانی مشاغل و بحران‌های اقتصادی اخیر منجر به پدیدار شدن شمار زیادی از کارکنانی گردیده که نسبت به مشاغل موجود از تحصیلات و مهارت‌های بالاتری برخوردار هستند. برای مثال پژوهش‌ها نشان می‌دهد که از هر سه کارگر در انگلستان، آمریکا، کانادا و آلمان یک کارگر فراشایسته می‌باشد و تعداد کارکنان فراشایسته

[1] Overqualification



[ Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-11 ]

در آینده افزایش خواهد یافت (Alfes et al., 2016). فراشایستگی ادراک شده زمانی تحقق می‌یابد که کارکنان، برخورداری خویش از شایستگی‌های مازاد را ادراک کنند. فِلدمن (۱۹۹۶) و فاین (۲۰۰۷) فراشایستگی ادراک شده[1] را میزان ادراک افراد نسبت به برخورداری آن‌ها از مهارت‌ها، قابلیت‌ها و شایستگی‌هایی فراتر از الزامات شغلی تعریف می کنند (Ye, Li, & Tan, 2017). فراشایستگی ادراک شده می‌تواند برای افراد و نحوه نگرش آن‌ها به شغل خود پیامدهای گوناگونی داشته باشد (Rainsford, Maloney, & Popa, 2019)؛ چنان که پژوهش‌های گوناگون از رابطه معکوس میان ادراک فراشایستگی در کارکنان با نگرش‌های شغلی ایشان حکایت دارند (Erdogan, Tomás, Valls, & Gracia, 2018). از آنجایی که پذیرش شغل موردنظر برای این افراد تحقیرآمیز است، لذا هر لحظه این امکان وجود دارد که شغل خود را ترک نمایند. این امر هنگامی تشدید می‌یابد که افراد با شایستگی مازاد، شخصی با شایستگیِ کمتر از خود می‌شوند.

از جمله پیامدهای رفتاری در خصوص فراشایستگی کارکنان، میزان مشارکت آن‌ها در بُروز رفتار شهروندی سازمانی است. رفتارهای شهروند سازمانی را می‌توان رفتارهای اختیاری تعریف کرد که جزء نقش شغلی رسمی کارکنان نبوده، اما با این وجود، به اثربخشی در یک سازمان کمک قابل توجهی می‌کنند (Wombacher & Felfe, 2017). علی رغم این که در چند دهه اخیر موضوع فراشایستگی کارکنان به یکی از موضوعات مورد علاقه پژوهشگران و فعالان حوزه مدیریت منابع انسانی تبدیل شده است، ولی بر اساس جستجوی پژوهشگران در پایگاه‌های علمی کشور، این گونه به نظر می‌رسد که در حوزه فراشایستگی کارکنان در سازمان‌های داخلی (به خصوص صنعت نفت و گاز) مطالعه‌ای صورت نگرفته و این در حالی است که نیاز انجام مطالعه درباره این موضوع به شدت احساس می‌شود. هم‌چنین در مقایسه با سایر پژوهش‌های صورت گرفته، پژوهش حاضر برای نخستین بار نقش خودکارآمدی را در نظرگرفته است. متأسفانه نظام آموزشی و بازار کار در داخل کشور به شدت مدرک‌گرایی را تشویق می‌کنند، لذا افراد به امیدکسب

[1] Perceived Overqualification



[ Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-11 ]

موقعیت شغلی بهتر سعی می‌کنند سطح تحصیلات خود را ارتقاء دهند. چنانچه فرد پس از گذراندن مدارج علمی به شغل متناسب با شایستگی خود دست نیابد، ذخیره‌ای از ناامیدی در این فرد شکل می‌گیرد. لذا با توجه به نرخ رو به رشد بیکاری فارغ التحصیلان (جندقی، ۱۳۹۶)، که یکی از زمینه‌های عمده ادراک فراشایستگی کارکنان را در سازمان‌ها فراهم می کند، بررسی و مطالعه این موضوع و پیش زمینه‌ها و پیامدهای آن ضرورت دارد. از طرفی، پژوهشگران گفتگوهایی با تعدادی از مدیران شرکت ملی نفت ایران داشتند که نشان می داد موضوع برای آن‌ها جذابیت داشته و تمایل دارند که میزان و وضعیت فراشایستگی کارکنان شرکت مورد بررسی قرارگیرد. بنابراین، کارکنان شرکت ملی نفت ایران برای مطالعه مورد نظر با هدف بررسی و بازبینی سیاست‌های جذب و استخدام، انتخاب شدند. براین اساس در پژوهش حاضر، پژوهشگران به دنبال بررسی تأثیر ادراک فراشایستگی در کارکنان برای بُروز رفتارهای شهروند سازمانی هستند. در این میان، نقش خودکارآمدی کارکنان به‌عنوان عامل میانجی در نظر گرفته می‌شود.

اِردوگان و همکاران (۲۰۱۱) فراشایستگی را داشتن صلاحیت و شایستگی فراتر از الزامات شغلی تعریف می‌کنند (Martinez, Lengnick-Hall, & Kulkarni, 2014). در تعریف دیگر از فین و نِوو (۲۰۰۷) فراشایستگی موقعیتی است که کارکنان از شایستگی‌ها و قابلیت‌هایی فراتر برای اجرای موفقیت آمیز شغل خود برخوردارند (Fine & Edward, 2017). شناسایی فراشایستگی کارکنان و رفتار آن‌ها در محیط کار به روش نظام مند به دلایل گوناگونی اهمیت دارد؛ به طور نمونه، یکی از مدیران منابع انسانی در صنعت خدمات غذایی می‌گوید: من کسی که فراشایسته است را استخدام نمی‌کنم زیرا به محض آنکه کار بهتری پیدا کنند، سازمان را ترک می‌کنند و کارها ناتمام می‌مانند (Martinez et al., 2014). پژوهشگران درمطالعه موردنظر دریافتند کارکنانی که احساس فراشایستگی می کنند، به خصوص آنهایی که به شدت برای مشاغلی که از قابلیت‌ها و مهارت‌های آن‌ها استفاده می‌کند ارج می‌نهند، احتمالاً پس از شش ماه به دنبال شغل جدید خواهند بود (Maynard & Parfyonova, 2013).

احساس و ادراک کارکنان نسبت به فراشایستگی خود در ادبیات رفتار سازمانی و



[ Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-11 ]

مدیریت منابع انسانی تحت عنوان "ادراک فراشایستگی" خوانده می‌شود (Wassermann, Fujishiro, & Hoppe, 2017). فراشایستگیِ ادراک شده به میزان تصور کارکنان نسبت به برخورداری آن‌ها از مهارت‌های مازاد از لحاظ تحصیلات، تجربه، دانش، کاردانی و قابلیت‌ها اشاره دارد. مسئله فراشایستگی کارکنان به طور ویژه برای آن دسته از مدیران منابع انسانی که اغلب در مقابل نقش‌های استراتژیک، نقش‌های عملیاتی انجام می‌دهند، نمایان‌تر است (Yang, Guan, Lai, She, & Lockwood, 2015). فِلدمن (۱۹۹۶) و فاین (۲۰۰۷) فراشایستگی ادراک شده را میزان ادراک افراد نسبت به برخورداری آن‌ها از مهارت‌ها، قابلیت‌ها و شایستگی‌هایی فراتر از الزامات شغلی تعریف می‌کنند (Ye et al., 2017).

رویکرد تناسب فرد – شغل بیان می‌کند که افرادِ فراشایسته به دلیل فقدان شباهت میان آن‌ها با محیط، شرایط کاری نامطلوبی تجربه می‌کنند. عدم تناسب فرد با شغل خود منجر به ایجاد احساسات منفی در فرد هم‌چون محرومیت می‌گردد. بر اساس نظریه محرومیت نسبی، فراشایستگی به معنی شرایطی است که در آن، افراد شغل مورد انتظار خود را که تصور می‌کردند با توجه به قابلیت‌ها و توانایی‌های خود می‌توانند کسب کنند، نتوانند به دست آورند. در نتیجه‌ی چنین شرایطی، افراد نسبت به به کارگیری مهارت‌های خود احساس محرومیت و بی‌ارزشی می‌کنند که این امر منجر به تجارب کاری منفی هم‌چون کاهش رضایت شغلی و تعهد سازمانی می‌گردد. مطالعات تجربی از چنین ادعای نظری پشتیبانی می‌کنند. به طور ویژه، کارکنانِ فراشایسته نسبت به شغل خود ناراضی بوده و تعهد عاطفیِ پایینی تجربه می‌کنند. آن‌ها از نظر روانی و جسمانی تحت اِسترس و تنش بوده و احتمال ترک خدمت داوطلبانه آن‌ها افزایش می‌یابد. هم‌چنین آن‌ها تمایل بیش‌تری نسبت به سایرین برای بُروز رفتارهای ضد شهروند سازمانی دارند (Wu, Luksyte, & Parker, 2015). تغییرات بازار نیروی کار یکی دیگر از عواملی است که محرّک بُروز پدیده فراشایستگی است. در طی چند دهه اخیر، سطح آموزشی افرادی که وارد بازار کار می‌شوند، به‌صورت تدریجی افزایش یافته است. بنابراین، افرادِ جویای کار معمولاً به مدارک آموزشی بالاتری نیاز دارند تا برای شغل‌های موجود در بازار رقابت کنند (Liu, Luksyte, Zhou, Shi, & Wang, 2014). هم‌چنین شرایط سخت اقتصادی نیز



[ Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-11 ]

بسیاری از افراد را مجبور به پذیرش مشاغلی می‌کند که نسبت به قابلیت‌های فرد در سطح پایینی قرار دارند. در پژوهشی که درباره رفتارهای جستجوی شغل و رفتارهای برنامه‌ریزی شغلی صورت گرفت، محققان دریافتند که به میزان مشارکت رفتارهای جستجوی شغل و رفتارهای برنامه‌ریزی شغلی پیش از استخدام، تناسب شخص-سازمان و تناسب شخص-شغل افزایش می‌یابد. به دنبال یافته‌های مذکور می‌توان بیان کرد افرادی که تلاش بیش‌تری را صرف یافتن شغل و برنامه‌ریزی شغلی می‌کنند، کمتر ادراک و احساس فراشایستگی خواهند داشت.

هم‌چون همه ادراکات در محیط کار، فراشایستگی ادراک شده می‌تواند تحت تأثیر ویژگی‌های شخصیتی افراد باشد. پژوهشگران بیان می‌کنند روان رنجورخویی، خودشیفتگی و تمایلات خستگی می‌توانند منجر به ادراکات فراشایستگی شوند. به‌عنوان نمونه، لیو و همکاران (۲۰۱۰) با بررسی نمونه‌ای از کارکنانِ بخش تحقیق و توسعه در یک شرکت در چین دریافتند روان رنجوری به طور مثبت با فراشایستگی ادراک شده ارتباط دارد و یا در نمونه دیگر، لوبِن و میاد (۲۰۱۰) با بررسی دانشجویان دوره لیسانس دریافتند که خودشیفتگی به طور مثبت با فراشایستگی ادراک شده ارتباط دارد (Liu & Wang, 2012).

در طول سه دهه اخیر، مفهوم رفتار شهروندیِ سازمانی توجه فزاینده‌ای را از طرف پژوهشگران و شاغلین به خود جلب کرده که این امر منجر به اجرای مجموعه بزرگی از مطالعات و پژوهش‌ها در این حوزه شده است ( Arda, Delen, Tatoglu, & Zaim, 2017). از سال ۱۹۷۰ رفتار شهروندی سازمانی مورد مطالعه قرار گرفته است و ادبیات غنی از این مفهوم رفتار سازمانی در دسترس پژوهشگران قرار دارد (Yildirim, 2014). رفتارهای شهروندی سازمانی را می‌توان رفتارهای اختیاری تعریف کرد که جزء نقش شغل رسمی کارکنان نیست، با این وجود، کمک قابل توجهی به اثربخشی سازمان می‌کند (Wombacher & Felfe, 2017). موتوویدلو و وَن اسکاتر (۱۹۹۴) بیان می‌کنند: رفتار شهروندی سازمانی رفتاری است که محیط سازمانی گسترده‌تری را که در آن، عمکرد اصلی صورت می‌گیرد، حمایت می‌کند. وِلبورن و همکاران (۱۹۹۸)، هافمن، بلِر، مِریاک و وُئِر (۲۰۰۷) بیان می‌کنند که شهروند خوبِ یک سازمان بودن از نقش‌های حیاتی یک کارمند



[ Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-11 ]

است و جدای از عملکرد وظیفه‌ای اصلی، به‌عنوان شاخص کلیدی بهره‌وری کارمند باید جزء معیارهای ارزیابی عملکرد محسوب شود (Ng et al., 2016). مفهوم رفتار شهروندیِ سازمانی، رفتاری است که در ارتباط با رفتار فرد با همکاران، مدیران، سازمان و مشتریان بحث می‌شود (Özduran &Tanova, 2017).

عبارت رفتار شهروندیِ سازمانی اولین بار توسط دنیس اُرگان و همکارانش در اوایل دهه ۱۹۸۰ مطرح شد. آن‌ها رفتار شهروندی سازمانی را این گونه تعریف کردند:رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری است که بر اساس تشخیص و صلاح دید فرد می‌باشد، به‌صورت مستقیم و عینی توسط نظام پاداش رسمی سازمان شناسایی نمی‌گردد و در مجموع منجر به عملکرد اثربخش سازمان می‌شود (Arda et al., 2017). کارکنانی که رفتارهای شهروند سازمانی از خود بُروز می‌دهند، به دلیل تمایل به انجام فعالیت‌هایی بیش‌تر از آنچه وظیفه خوانده می شود، اغلب "سربازهای خوب" نامیده می‌شوند (Hart, Gilstrap, & Bolino, 2016). اکثر پژوهش‌های صورت گرفته در حوزه رفتار شهروندی سازمان بر مبنای مطالعه اُرگان (۱۹۸۸) می‌باشند که پنج بُعد را برای رفتار شهروند سازمان شناسایی کرده است. این پنج بُعد عبارتند از: نوع دوستی، وجدان گرایی، فضیلتِ مدنی، ادب و ملاحظه و جوانمردی. (Özduran & Tanova, 2017).

در پژوهش حاضر، محققان به بررسی تاریخچه پژوهش‌های صورت گرفته درباره ارتباط میان ادراک فراشایستگی با بُروز رفتار شهروندی سازمانی پرداخته‌اند. دیویس (۲۰۱۵) پژوهشی را با هدف بررسی تأثیر فراشایستگی ادراک شده بر رابطه میان عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی انجام داد. محقق، داده‌هایی را از طریق پرسش‌نامه آنلاین از ۱۵۷ فارغ التحصیل دانشگاهی در آمریکا گردآوری کرد و با تحلیل داده‌ها دریافت که اگرچه رابطه معنی‌داری برای نقش فراشایستگی ادراک شده به‌عنوان تعدیل‌گر رابطه میان عدالت سازمانی و رفتار شهروند سازمانی دیده نشد، ولی میان فراشایستگی ادراک شده و رفتار شهروند سازمانی به ویژه رفتار شهروند سازمانی در بُعد سازمانی رابطه منفی مشاهده شد. ییِنگوآن و همکاران (۲۰۱۴) با بررسی ۲۳۴ کارمند تمام وقت از سازمان‌های گوناگون در چین دریافتند که ادراک فراشایستگی منجر به کاهش رفتارهای شهروند سازمانی در نتیجه



[ Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-11 ]

ایجاد احساس خشم و عصبانیت در این دسته از کارکنان می‌گردد. پژوهشگران به مدیران پیشنهاد می‌کنند که برای کارکنان به خصوص کارکنانِ فراشایسته دوره‌های آموزشی کنترل و تنظیم هیجان برگزار کنند تا با مدیریت احساس‌ها و هیجانات منفی از بُروز پیامدهای نامطلوب هم‌چون کاهش رفتارهای شهروندی سازمانی پیشگیری کنند (Yingyuan, Zhimin, & Junhao, 2014). از طرف دیگر فِلدمن (۱۹۹۶) بیان می‌کند که به نظر می‌رسد به دلیل کاهش سطح رضایت کارکنان پیرامون شغل و سازمان خود، کارکنان فراشایسته احتمالاً کمتر از سایرین در بُروز رفتارهای شهروند سازمانی مشارکت می‌کنند (Liu & Wang, 2012).

پژوهشگران با در نظر داشتن نتایج و یافته‌های مطالعات صورت گرفته فرضیه زیر را در نظر گرفتند:

فرضیه اول: ارتباط معکوس میان ادراک کارکنان از فراشایستگی خود و تمایل آن‌ها برای بُروز رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد.

خودکارآمدی به‌صورت باور فرد نسبت به توانایی خود در انجام وظایف به‌عنوان منبع انگیزشی، شناختی و رفتاری حتی در هنگام مواجه با چالش‌ها و مشکلات کاری مفهوم‌سازی می‌گردد (Karantzas et al., 2016). بر اساس تعریف بندورا (۱۹۷۷) خودکارآمدی به ارزیابی درونیِ فرد از توانایی وی برای انجام موفق یک عمل برای دستیابی به یک پیامد مطلوب اشاره دارد. مدل خودکارآمدی بندورا شامل سه ساختار عمده است: شدت، عمومیت و قدرت. افرادی که از باور خودکارآمدی با شدت و قدرت بالایی برخوردارند، حتی در صورت فقدان پیامد مطلوب در مسیر خود ثابت قدم هستند. در مقابل، افراد با باور خودکارآمدی با شدت و قدرت پایین در مسیر دستیابی به اهداف سهل الوصول هستند. بر حسب عمومیت، باورهای خودکارآمدی فرد درباره رفتارهای گوناگون و محیط‌های گوناگون متفاوت هستند. بر این اساس باور خودکارآمدی می‌تواند بر روی گزینش فعالیت و محیط فرد تأثیرگذار باشد (Carter, Breen, Yaruss, & Beilby, 2017).

رویکرد خودتنظیمی بیان می‌کند که افراد افکار، احساسات و تلاش‌های رفتاری خود را در جهت مدیریت اختلافات و دستیابی به اهداف شخصی تنظیم می‌کنند. جون ژانگ و



[ Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-11 ]

همکاران (۲۰۱۶) معتقدند هنگامی که افراد به فراشایسته بودن خود پی ببرند و به اختلافات ناشی از الزامات شغلی و شایستگی‌های فردی به‌صورت مثبت نگاه کنند، خودکارآمدی آن‌ها افزایش می‌یابد. خودکارآمدی، یک متغیر خودتنظیمی است که به‌عنوان باور فرد نسبت به توانایی‌های خویش برای موفقیت در یک حیطه خاص تعریف می‌گردد (Zhang, Law, & Lin, 2016). مطالعات تجربی نشان داده‌اند که کارکنانِ فراشایسته احتمالاً در ارزیابی عملکرد، امتیاز بالایی را دریافت می‌کنند که این امر به تقویت حس خودکارآمدی در این افراد کمک می‌کند. جینز (۲۰۱۵) بیان می‌کند کارکنانی که احساس فراشایستگی می‌کنند و از سطوح بالای خودکارآمدی برخوردارند، احتمالاً در بُروز رفتارهای خلاقانه شرکت می‌کنند. دانش و مهارت‌هایی که به‌عنوان پیش‌بینی‌کننده‌های رفتار شهروندی سازمانی درک می‌شوند، احتمالاً تحت تأثیر میزان خودکارآمدی افراد است. هم‌چنان که افراد با درجه خودکارآمدی بالا از راهبردهای رفتاری سازگار استفاده بیش‌تری می‌کنند، آن‌ها احتمالاً از دانش این که چه رفتارهای شهروند سازمانی مناسب موقعیت شغلی خاص می‌باشد، برخوردار بوده و می‌دانند که چگونه برای آن برنامه‌ریزی کرده و به‌صورت اثربخش آن رفتارها را بُروز دهند. برای نمونه، فردی که از درجه خودکارآمدی بالایی برخوردار است، احتمالاً برای کمک به همکاران خود درباره مسائل کاری داوطلب می شود. پژوهش‌های تجربی نیز از این موضوع حمایت می‌کنند. بر اساس یافته‌های پژوهش‌های تجربی، خودکارآمدی می‌تواند ابتکارات فردی و رفتارهای مسئولیت‌پذیری را پیش‌بینی کند. در پژوهش دیگر که توسط بُرگارد (۲۰۱۲) صورت گرفت، نتایج مطالعه نشان داد که تأثیر خودکارآمدی بر روی بُروز رفتار شهروندی در مورد آقایان قابل توجه است و خانم‌ها حتی بدون ارزیابی آن‌ها از توانایی‌های خود رفتار شهروندی سازمانی بُروز می‌دهند.

با توجه به مطالعات صورت گرفته، پژوهشگران فرضیه زیر را طرح‌ریزی کردند:

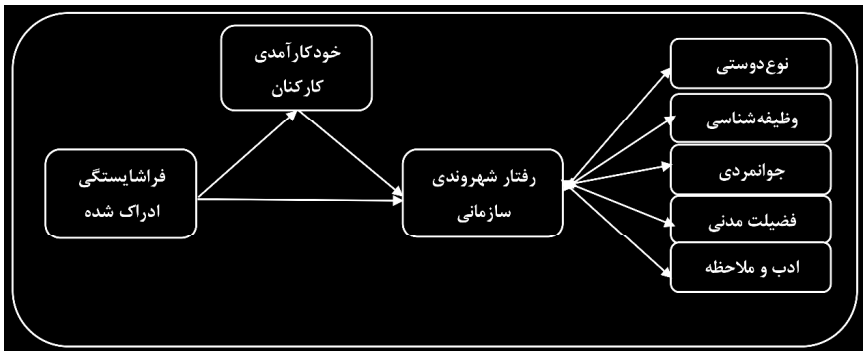
فرضیه دوم: خودکارآمدی ارتباط میان فراشایستگیِ ادراک شده و بُروز رفتار شهروندیِ سازمانی را میانجی‌گری می‌کند.

حال با توجه به مطالبی که ارائه شد و بر اساس مطالعات صورت گرفته درباره روابط



[ Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-11 ]

میان فراشایستگی ادراک شده با سایر سازه‌ها، یعنی؛ خودکارآمدی و رفتار شهروندی سازمانی، پژوهشگران مدل مفهومی زیر را در نظر گرفته‌اند:




**شکل ۱- مدل مفهومی پژوهش (تنظیم از پژوهشگران)**

## روش‌شناسی

روش پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر شیوه گردآوری داده‌ها از نوع پژوهش‌های توصیفی (پیمایشی) است. جامعه مورد بررسی در پژوهش حاضر، محدود بوده و شامل کارکنان شرکت ملی نفت ایران (۴۱۰۰۰ نفر) می‌باشد. با توجه به این که امکان مطالعه همه کارکنان وجود ندارد، بنابراین پژوهشگران از روش نمونه‌گیری تصادفیِ ساده برای مطالعه بخشی از جامعه و تعمیم نتایج به کل جامعه استفاده کردند. در تعیین حجم نمونه، رویکردهای گوناگون وجود دارد اما در این پژوهش، از رویکرد فرمولی (فرمول کوکران) استفاده گردید. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران برای سطح خطای ۵ درصد محاسبه شد که عدد ۳۸۰ به دست آمد. بنابراین ۴۰۰ پرسش‌نامه توزیع گشت و پس از مدت پنج ماه ۳۳۱ پرسش‌نامه‌ی تکمیل شده جمع‌آوری شد. در این میان، برخی از پرسش‌نامه‌ها دارای اطلاعات ناقص بودند که برای جلوگیری از به دست آمدن نتایج نادرست از روند تحلیل حذف شدند. بر این اساس نرخ بازگشت پرسش‌نامه‌های توزیع شده ۸۲ درصد می‌باشد. لازم به یادآوری است که بخشی از داده‌های پژوهش از طریق پرسش‌نامه الکترونیک جمع‌آوری شد. در پژوهش حاضر، ابتدا مقالات علمی، کتاب‌ها و



[ Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-11 ]

نشریات داخلی و خارجی به‌عنوان خزانه‌ای از داده‌های ثانویه مورد مطالعه قرار گرفتند. سپس، به منظور جمع‌آوری داده‌های اولیه، مطالعات میدانی صورت گرفت. برای جمع‌آوری داده‌های اولیه از ابزار پرسش‌نامه استفاده شد. برای سنجش فراشایستگی ادراک شده از مقیاس ارائه شده توسط مِینارد و همکاران (۲۰۰۶) با طیفی از پاسخ‌های پنج گانه (کاملاً مخالف تا کاملاً موافق) استفاده شد. پرسش‌نامه مذکور فراشایستگی را بر اساس ابعاد گوناگون سطح تحصیلات، سابقه، دانش و مهارت می‌سنجد. سنجش بُروز رفتارهای شهروندی سازمانی با استفاده از پرسش‌نامه پادساکوف و همکاران (۱۹۹۰) انجام شد. پرسش‌نامه مذکور پنج مؤلفه نوع دوستی، وظیفه شناسی، جوانمردی، فضیلت مدنی و ادب و ملاحظه را برای سنجش بُروز رفتارهای شهروندی سازمانی در نظر می‌گیرد. برای سنجش خودکارآمدی، مقیاس ارائه شده توسط شوارزر و جِروسالیم (۱۹۹۵) به کار برده شد. پاسخ‌های گویه‌ها در طیف پنج گانه (کاملاً مخالف تا کاملاً موافق) مشخص می‌شوند. در جدول (۱) اطلاعات سنجه‌های به کارگرفته شده با جزئیات بیش‌تر بیان شده است:

**جدول ۱- سنجه‌های پژوهش (تنظیم از پژوهشگران)**

| سنجه | تعداد گویه‌ها | منبع |
|---|---|---|
| فراشایستگی ادراک شده | ۹ گویه | Maynard et al. (2006) |
| رفتار شهروندی سازمانی | ۲۴ گویه | Padsakoff et al. (1990) |
| خودکارآمدی | ۱۰ گویه | Schwarzer & Jerusalem (1995) |

پیش از شروع به تجزیه و تحلیل داده‌ها توصیه می‌گردد که داده‌ها برای پیشگیری از مشکلاتِ محتمل غربال شوند. بدین منظور، پژوهشگرانِ حوزه مدل‌یابی معادلاتِ ساختاری، میان توزیع نرمال داده‌ها و توزیع غیرنرمال داده‌ها تمایز قائل می‌شوند (Hair et al., 2017). فرض بنیادین در تحلیل‌های چندمتغیره، نرمال بودن توزیع داده‌هاست. برای آزمون نرمال بودن داده‌های چندمتغیره، روش‌های گوناگونی وجود دارد. در پژوهش حاضر، پژوهشگران، آزمون نرمال بودنِ توزیع داده‌ها را با استفاده از نرم‌افزار آموس انجام دادند.



[ Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-11 ]

بایرن (۲۰۱۶) اظهار می‌کند چنانچه نسبت‌های بحرانی بزرگ‌تر و برابر ۵ باشند، این امر حاکی از توزیع غیرنرمالِ داده‌های متغیر می‌باشد (Byrne, 2016). با توجه به محدودیت گزارش کار، در مقاله از ذکر نسبت‌های بحرانی متغیرها خودداری شده است، ولی با توجه به خروجی‌های نرم‌افزار آموس، تمامی نسبت‌های بحرانی کوچک‌تر از ۵ بودند که نشان‌دهنده توزیع نرمال متغیرها می‌باشد.

در پژوهش حاضر از دو نوع ابزار سنجش پایایی استفاده شده است که عبارتند از: پایایی درونی و پایایی سازه. برای سنجش پایایی درونی، پژوهشگران از آلفای کرونباخ استفاده کردند که عددی بین صفر تا یک است و مقادیر بین ۰/۶۰ تا ۰/۷۰ به‌عنوان حداقل مقدار قابل قبول در نظر گرفته شدند. علاوه براین، برای اجرای آزمون‌های پیشرفته تر، از تحلیل عاملی تأییدی استفاده شد. در همین راستا، پایایی سازه نیز مورد بررسی قرار گرفت. بر اساس نظر هیر و همکاران (۲۰۱۴)، پایایی سازه باید ارزشی بزرگ‌تر یا برابر ۰/۷۰ داشته باشد تا نمایانگر پایایی درونی باشد. جدول (۲) نتایج تحلیل عاملی تأییدی و مقادیر آلفا کرونباخ را برای سازه‌های گوناگون نشان می‌دهد که حدود تغییرات آن بین ۰/۷۸ تا ۰/۹۱ می‌باشد. مقادیر آلفای کرونباخِ محاسبه شده، نشان‌دهنده درجه خوبی از پایایی درونی سازه‌های مدل است. مقادیر پایایی سازه برای سازه‌های گوناگونِ مدل بین ۰/۸۳ تا ۰/۹۲ قرار دارند که از مقدار ۰/۷۰ بالاتر هستند.

**جدول ۲- نتایج تحلیل عاملی تأییدی - p≤ ۰/۰۰۱ (منبع: یافته‌های پژوهش)**

| سازه | مؤلفه | گویه | بار عاملی | معناداری |
|---|---|---|---|---|
| فراشایستگی ادراک شده<br>α: ۰/۹۱<br>CR: ۰/۹۲<br>AVE: ۰/۵۹ | - | $Q_{01}$ | ۰/۸۳ | *** |
| | | $Q_{02}$ | ۰/۶۸ | *** |
| | | $Q_{03}$ | ۰/۷۷ | *** |
| | | $Q_{04}$ | ۰/۷۸ | *** |
| | | $Q_{05}$ | ۰/۶۴ | *** |
| | | $Q_{06}$ | ۰/۷۵ | *** |



[ Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-11 ]

| سازه | مؤلفه | گویه | بار عاملی | معناداری |
|---|---|---|---|---|
| | | $Q_{07}$ | ۰/۸۱ | *** |
| | | $Q_{08}$ | ۰/۶۹ | *** |
| | | $Q_{09}$ | ۰/۴۲ | *** |
| | | $Q_{10}$ | ۰/۳۴ | *** |
| | | $Q_{11}$ | ۰/۵۹ | *** |
| | | $Q_{12}$ | ۰/۵۷ | *** |
| خودکارآمدی | | $Q_{13}$ | ۰/۶۷ | *** |
| | | $Q_{14}$ | ۰/۶۵ | *** |
| ۰/۷۸ α: | - | $Q_{15}$ | ۰/۴۸ | *** |
| ۰/۸۳ CR: | | $Q_{16}$ | ۰/۵۸ | *** |
| AVE: ۰/۵۴ | | $Q_{17}$ | ۰/۵۴ | *** |
| | | $Q_{18}$ | ۰/۲۷ | *** |
| | | $Q_{19}$ | ۰/۵۹ | *** |
| | | $Q_{41}$ | ۰/۵۶ | *** |
| | | $Q_{50}$ | ۰/۶۷ | *** |
| | نوع دوستی | $Q_{53}$ | ۰/۵۰ | *** |
| رفتار شهروندی سازمانی | | $Q_{55}$ | ۰/۶۳ | *** |
| | | $Q_{63}$ | ۰/۶۵ | *** |
| /۸۲۳ ۰α: | | $Q_{43}$ | ۰/۳۶ | *** |
| ۰/۸۴ CR: | | $Q_{58}$ | ۰/۵۳ | *** |
| AVE: ۰/۵۲ | وظیفه شناسی | $Q_{61}$ | ۰/۵۴ | *** |
| | | $Q_{62}$ | ۰/۶۶ | *** |



[ Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-11 ]

| سازه | مؤلفه | گویه | بار عاملی | معناداری |
|---|---|---|---|---|
| | | $Q_{64}$ | ۰/۵۳ | *** |
| | جوانمردی | $Q_{42}$ | ۰/۱۷ | *** |
| | | $Q_{44}$ | ۰/۵۲ | *** |
| | | $Q_{47}$ | ۰/۵۹ | *** |
| | | $Q_{56}$ | ۰/۴۴ | *** |
| | | $Q_{59}$ | ۰/۵۴ | *** |
| | فضیلت مدنی | $Q_{46}$ | ۰/۵۷ | *** |
| | | $Q_{49}$ | ۰/۵۱ | *** |
| | | $Q_{51}$ | ۰/۶۲ | *** |
| | | $Q_{52}$ | ۰/۶۰ | *** |
| | ادب و ملاحظه | $Q_{45}$ | ۰/۵۵ | *** |
| | | $Q_{48}$ | ۰/۵۸ | *** |
| | | $Q_{54}$ | ۰/۵۳ | *** |
| | | $Q_{57}$ | ۰/۶۱ | *** |
| | | $Q_{60}$ | ۰/۵۵ | *** |

پژوهشگران هم‌چنین، روایی ابزارهای اندازه‌گیری را بررسی کردند. ابتدایی‌ترین و بنیادی‌ترین نوع روایی، روایی صوری است که نوعی قضاوت از طرف گروهی از افراد علمی و دانشگاهی صورت گرفته و بررسی می‌کنند که آیا پرسش‌نامه موردنظر دقیقاً سازه مورد بحث را اندازه می‌گیرد یا خیر( Neuman, 2014). در پژوهش حاضر، چندین کارشناس و خبره دانشگاهی موافقت خود را اعلام کردند که پرسش‌نامه‌های طراحی شده دقیقاً ویژگی‌های مناسب و مطلوب را می‌سنجند. علاوه بر روایی صوری، دو نوع دیگر از آزمون روایی شامل روایی همگرا و روایی واگرا استفاده شده است. اعتبار همگرا زمانی تحقق می



[ Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-11 ]

یابد که تمام گویه‌های مدل ارزیابی از نظر آماری معتبر باشند. اعتبار همگرا توسط میانگین واریانسِ استخراج شده (AVE) به دست می‌آید (کشاورز، ۱۳۹۳). هیر و همکاران (۲۰۱۴) بیان می‌کنند که میانگین واریانس استخراج شده باید بیش‌تر از ۰/۵۰ باشد تا نمایانگر روایی همگرا باشد. علاوه براین، بارهای عاملی باید به‌صورت آماری معنادار باشند. بر اساس نظر هیر و همکاران (۲۰۱۴)، در اندازه نمونه بزرگ‌تر و مساوی ۳۵۰، بارهای عاملی ۰/۳۰ و بیش‌تر معنادار هستند. در مدل اندازه‌گیری پژوهش حاضر، میزان بار عاملی استاندارد شده برای دو گویه کمتر از ۰/۳۰ می‌باشد، ولی از آنجایی که هم‌بستگی میان گویه‌ها با متغیر معنادار است ($p\leqslant ۰/۰۰۱$) و هم‌چنین مدل برازش مطلوب دارد، لذا دو گویه موردنظر از مدل حذف نشدند. نتایج حاصل از میانگین واریانس استخراج شده (AVE) و بارهای عاملی، نشان‌دهنده روایی همگرای سازه هاست. تخمین‌های میانگینِ واریانس استخراج شده (AVE) برای دو عامل، باید بزرگ‌تر از مربع هم‌بستگی میان دو عامل باشد تا شاهدی بر وجود اعتبار واگرا باشد (Hair et al, 2014). نتایجِ مورد نظر در جدول (۳) نشان‌دهنده وجود اعتبار واگرا در سازه هاست.

**جدول ۳- ضریب هم‌بستگی بین متغیرهای پژوهش (منبع: یافته‌های پژوهش)**

| متغیرها | فراشایستگی ادراک شده | خودکارآمدی | رفتار شهروند سازمانی |
|---|---|---|---|
| فراشایستگی ادراک شده | ۰/۷۶۸ | - | - |
| خودکارآمدی | ۰/۲۶۸ | ۰/۷۳۶ | - |
| رفتار شهروندی سازمانی | ۰/۱۲۳ | ۰/۴۳۶ | ۰/۷۲۱ |

## یافته‌ها

پژوهشگران در پژوهش حاضر، ۲۰ پرسش‌نامه را به دلیل ناقص بودن داده‌ها و امکان بُروز انحراف در نتایج پژوهش از فرایند تجزیه و تحلیل داده‌ها خارج کردند. با بررسی ۳۱۱ پرسش‌نامه‌ی غربال شده مشخص شد که ۴۹ درصد مشارکت گنندگان در پژوهش، مرد و



[ Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-11 ]

۴۰ درصد زن بودند و ۱۱ درصد جنسیت خود را اعلام نکردند. در ارتباط با سن، مشارکت کنندگان عمدتاً بین ۳۰ تا ۴۵ سال (۷۵٪) سن داشتند. بیش‌تر افراد شرکت‌کننده در پژوهش دارای تحصیلات عالی (۴۶٪ کارشناسی‌ارشد و ۱۶٪ دکتری) بودند. همان‌طور که پیش‌تر بیان شد، یکی از عوامل زمینه ساز در بُروز ادراک فراشایستگی در افراد، تحصیلات مازاد است. در پژوهش حاضر، شرکت کنندگان عمدتاً بین ۱۰ تا ۲۰ سال (۴۹٪) سابقه کلی کار داشتند. هم‌چنین داوطلبان عمدتاً بین ۵ تا ۱۵ (٪۷۳) سال سابقه کار در سمت سازمانی فعلی خود داشتند. همانگونه که گفته شد یکی از عوامل زمینه سازِ ادراک فراشایستگی در افراد، برخورداری از سابقه کاری مازاد است.

پس از بررسی و مطالعه پایایی و اعتبار ابزار اندازه‌گیری، به مرحله بعد از مدل‌یابی معادلات ساختاری (SEM) برای سنجش و محک فرضیه‌های پژوهش وارد می‌شویم. در این راستا مدل ساختاری پژوهش بررسی شد. جدول (۴) براساس خروجی نرم‌افزار آموس، روابط مستقیم و غیرمستقیم میان سازه‌های مختلفِ مدل ساختاری را نشان می‌دهد.

**جدول ۴ – ضرائب رگرسیونی مدل ساختاری (منبع: یافته‌های پژوهش)**

| مسیر میان سازه ها | ضریب | نسبت بحرانی | سطح معنی داری |
|---|---|---|---|
| فراشایستگی ادراک شده ← خودکارآمدی | ۰/۱۳۵ | ۳/۱۵۶ | ۰/۰۰۲ |
| فراشایستگی ادراک شده ← رفتار شهروندی سازمانی | ۰/۰۱۲ | ۰/۵۴۵ | ۰/۶۰۵ |
| خودکارآمدی ← رفتار شهروندی سازمانی | -۰/۱۲۰ | -۲/۴۹۷ | ۰/۰۱۳ |

بر اساس خروجیِ ضرایب رگرسیونیِ نرم‌افزار آموس در جدول (۴)، ضریب تأثیر ۰/۰۱۲ و مقدار تی ۰/۵۴۵حاکی از این هستند که میان فراشایستگیِ ادراک شده و رفتار شهروندیِ سازمانی رابطه معناداری دیده نمی‌شود. بنابراین فرضیه اول پژوهش رد می‌گردد. علاوه براین، ضریب مسیر ۰/۱۳۵ و مقدار تی ۳/۱۵۶ نشان می‌دهند که میان فراشایستگی ادراک شده و خودکارآمدی، رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. از طرف دیگر، ضریب مسیر ۰/۱۲۰- و مقدار تی ۲/۴۹۷- در مسیر میان خودکارآمدی و رفتار شهروندی سازمانی از



[ Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-11 ]

رابطه منفی و معنادار میان این دو متغیر حکایت دارد. بنابراین، اگرچه رابطه مستقیم میان دو متغیرِ فراشایستگیِ ادراک شده و رفتار شهروندیِ سازمانی رد شده است، ولی رابطه غیرمستقیم میان فراشایستگیِ ادراک شده و رفتار شهروندیِ سازمانی دیده می‌شود.

برای شناختِ میزان همخوانیِ داده‌های تجربی و مدل مفهومی از شاخص‌هایی به نام شاخص‌های نیکوییِ برازش استفاده شده است. در جدول (۵) مقادیر شاخص‌های گوناگون، برای بررسی مطلوبیتِ مدل ارائه شده است. با توجه به مقادیر شاخص‌ها، مدل پژوهش از برازش خوبی برخوردار است.

**جدول ۵- نیکویی برازش مدل ساختاری (منبع: یافته‌های پژوهش)**

| شاخص | نقاط گسست | مقادیر به دست آمده | سطح مطلوبیت |
|---|---|---|---|
| $\chi 2$ به درجه آزادی | کمتر از ۳ | ۱/۰۸۹ | مطلوب |
| ریشه میانگین مربعات خطای برآورد (RMSEA) | کمتر از ۰/۰۸ | ۰/۰۴۳ | مطلوب |
| برازندگی تعدیل یافته (CFI) | ۰/۹۵ و یا بیشتر | ۰/۹۹۸ | مطلوب |
| نیکویی برازش (GFI) | بین صفر و یک و تمایل بیش‌تر به یک | ۰/۹۹۹ | مطلوب |

بر این اساس، شاخص کای مربع به درجه آزادی مقدار قابل قبول ۱/۰۸۹ و شاخص‌های CFI و GFI مقدار ۰/۹۹ را اتخاذ کردند. هم‌چنین شاخص RMSEA مقدار ۰/۰۴۳ را اتخاذ کرده است. بنابراین، با توجه به مقادیر شاخص‌ها، مدل پژوهش از برازش خوبی برخوردار است.

در پژوهش حاضر، پژوهشگران برای بررسی نقش میانجی‌گری متغیرِ خودکارآمدی، از آزمون سوبل[1] به‌صورت آنلاین[2] استفاده کردند. با توجه به این که مقدار احتمال آزمون

[1] Sobel
[2] http://www.quantpsy.org/sobel/sobel.htm



[ Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-11 ]

سوبل کمتر از ۰/۰۵ است، تأثیر متغیر خودکارآمدی به‌عنوان متغیر میانجی در رابطه فراشایستگی ادراک شده بر رفتار شهروندی سازمانی معنادار است. بنابراین فرضیه دوم تأیید می‌شود جدول (۶).

**جدول ۶- آزمون سوبل (منبع: یافته‌های پژوهش)**

| تأثیر مؤلفه | متغیر میانجی | بر مؤلفه | آماره تی | عدد معناداری |
|---|---|---|---|---|
| فراشایستگی ادراک شده | خودکارآمدی | رفتار شهروندی سازمانی | ۳/۹۰۵ | ۰/۰۰۰۰۹ |

## بحث و نتیجه‌گیری

پس از آزمون فرضیه‌های پژوهش و بر اساس خروجیِ نرم‌افزار مشخص شد که ادراک فراشایستگی باعث تقویت احساس خودکارآمدی در افراد و کاهش میزان بُروز رفتارهای شهروندی سازمانی می‌گردد. بر اساس یافته‌های پژوهشِ حاضر، هنگامی که کارکنان، شایستگی خود را برای شغل خویش مازاد احساس و ادراک می‌کنند، از یک سو با توجه به باور و اعتقادی که به بالا بودن میزان توانایی‌ها و قابلیت‌های خود دارند و از سوی دیگر، با ادراک عدم تناسب میان شایستگی‌های فردی و شغلِ فعلی خود، تمایل و انگیزه‌ای برای کمک به دیگر افراد سازمان نسبت به مواردی شامل: انجام وظایف کاری، تحمل و گذشت در صورت بُروز شرایط نامناسب کاری، مسئولیت‌پذیری و مشارکت سازمانی، احترام و تکریم همکاران و هم‌چنین، انجام اموری فراتر از الزامات شغلی نخواهند داشت.

لازم به ذکر است که یافته‌های مورد نظر، هم جهت با یافته‌های سایر پژوهشگران است. به طور نمونه فِلدمن (۱۹۹۶) بیان می‌کند که به دلیل کاهش سطح رضایت کارکنان از شغل و سازمان خود، به نظر می‌رسد کارکنانِ فراشایسته احتمالاً کمتر از دیگران در بُروز رفتارهای شهروندی سازمانی مشارکت می‌کنند. در پژوهشی دیگر که توسط چِن (۲۰۰۹) صورت گرفت، رابطه میان فراشایستگی ادراک شده و بُروز رفتارهای شهروندی سازمانی در دو بُعد سازمانی و فردی بررسی شد که نتایج پژوهش نشان می‌دهد که فراشایستگی ادراک شده با بُروز رفتارهای شهروندی سازمانی در بُعد سازمانی رابطه منفی داشته و با رفتار



[ Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-11 ]

شهروندی سازمانی در بُعد فردی رابطه معنی‌داری دیده نشده است (Liu & Wang, 2012). یینگوآن، ژیمین و جونهاو (۲۰۱۴) با بررسی ۲۳۴ کارمند تمام وقت از سازمان‌های گوناگون در چین دریافتند که فراشایستگیِ ادراک شده منجر به کاهش رفتارهای شهروند سازمانی و در نتیجه، ایجاد احساس خشم و عصبانیت در این دسته از کارکنان می‌شود. پژوهشگران به مدیران پیشنهاد می‌کنند که برای کارکنان به خصوص کارکنان فراشایسته، دوره‌های آموزشی کنترل و تنظیم هیجان برگزار کنند تا با مدیریت احساس‌ها و هیجاناتِ منفی، از بُروز پیامدهای نامطلوب هم‌چون کاهش رفتارهای شهروند سازمانی پیشگیری کنند (Yingyuan et al., 2014).

هم‌چنین همان‌طور که بیان شد باتوجه به یافته‌های پژوهش حاضر، میان ادراک فراشایستگی و خودکارآمدی، رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد؛ به عبارت دیگر، ادراک فراشایستگی در کارکنان منجر به تقویت احساس خودکارآمدی در آن‌ها می‌شود. پژوهشگران دیگر نیز به یافته‌هایی هم جهت با یافته پژوهش حاضر دست یافتند. مطالعات تجربی نشان داده‌اند که کارکنانی که فراشایسته بودن را ادراک می‌کنند، احتمالاً در ارزیابی عملکرد امتیاز بالایی را دریافت می‌کنند که این امر به تقویت حس خودکارآمدی در این افراد کمک می‌کند. سابین جینز (۲۰۱۵) با بررسی ۳۶۹ کارمند تمام وقت بیان می‌کند، کارکنانی که احساس فراشایسته بودن دارند، از سطوح بالای خودکارآمدی برخوردارند (Janes, 2015). جون ژانگ و همکاران (۲۰۱۶) بحث می‌کنند، هنگامی که افراد خود را با شایستگی‌هایی مازاد برای شغل خویش دراک کنند و به اختلافات ناشی از الزامات شغلی و شایستگی‌های فردی به‌صورت مثبت نگاه کنند، خودکارآمدی آن‌ها افزایش می‌یابد (Zhang, Law, & Lin, 2016).

هم‌چنین مبتنی بر پژوهش‌های صورت گرفته، راهکارهای عملی برای مدیران و فعالان مدیریت منابع انسانی در شرکت ملی نفت ایران به‌صورت زیر ارائه شده است:

- بر اساس یافته‌های پژوهش حاضر، ادراک فراشایستگی در کارکنان شرکت ملی نفت ایران منجر به کاهش بُروز رفتار شهروندی سازمانی در آن‌ها می‌گردد. با مطالعات صورت گرفته در جریان پژوهش حاضر مشخص شد کارکنانی که فراشایستگی خود را



[ Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-11 ]

درک می‌کنند، معمولاً رضایت شغلی پایینی داشته و غالباً سازمان را ترک می‌کنند. لذا، به مدیران شرکت ملی نفت ایران پیشنهاد می‌شود از انطباق مهارت‌ها و قابلیت‌های داوطلبانِ استخدام، هم‌چون سطح تحصیلات و سابقه کار، در مرحله جذب، اطمینان کافی پیدا کنند تا احتمال بُروز چنین ادراکی در افراد کاهش یابد.

در راستای مطالعات پژوهشگران در حوزه ادراک فراشایستگی، اینگونه دریافت شد که تفویض اختیار و حمایت از کارکنانِ فراشایسته می‌تواند منجر به کاهش احساسات منفی ناشی از این ادراک در کارکنان شود. لذا به مدیران شرکت ملی نفت ایران توصیه می‌شود ضمن اتخاذ اقدامات پیشگیرانه برای بُروز چنین پدیده‌ای، چنانچه در سازمان با کارکنان فراشایسته روبه رو شدند با تفویض اختیار و استقلال و حمایت از آن‌ها می‌توانند از بُروز احساسات منفی در آن‌ها بکاهند.

## منابع


جندقی، محمد (۱۳۹۶). نرخ بیکاریِ فارغ التحصیلان به ۲۰ درصد رسید؛ ۱/۳ میلیون تحصیلکرده‌ی بیکار. خبرگزاری مهر. کد خبر ۴۱۳۹۷۶۰.

کشاورز، یوسف (۱۳۹۳). *مدلسازی معادلات ساختاری (با استفاده از آموس)*. انتشارات مهربان نشر.

Abdalla, A., Elsetouhi, A., Negm, A., & Abdou, H. (2018). Perceived person-organization fit and turnover intention in medical centers. *Personnel Review*, *47* (4), 863–881.

Alfes, K., Shantz, A., & van Baalen, S. (2016). Reducing perceptions of overqualification and its impact on job satisfaction: The dual roles of interpersonal relationships at work. *Human Resource Management Journal*, *26* (1), 84–101.

Arda, O. A., Delen, D., Tatoglu, E., & Zaim, S. (2017). An analytic approach to assessing organizational citizenship behavior. *Decision Support Systems*, *103*, 9–23.

Beauregard, T. (2012). Perfectionism, self-efficacy and OCB: the moderating role of gender, Personnel Review, 41 (5), 590-608.

Byrne, B. M. (2016). *Structural Equation Modeling with Amos: Basic*




[ Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-11 ]

*Concepts, Applications, and Programming* (Third). New York and London: Taylor & Francis.

Davis,V. (2015). *The Impact of Perceived Overqualification on the Relationship Bwtween Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior*. Webster University.

Deng, H., Guan, Y., Wu, C. -H., Erdogan, B., & Yao, X. (2016). A Relational Model of Perceived Overqualification : The Moderating Role of Interpersonal Influence on Social Acceptance. *Journal of Management*, *44* (8), 3288–3310.

Erdogan, B., Tomás, I., Valls, V., & Gracia, F. J. (2018). Perceived overqualification, relative deprivation, and person centric outcomes : The moderating role of career centrality. *Journal of Vocational Behavior*, *107* (August), 233–245.

Fine, S. & Edward, M. (2017). Breaking the rules, not the law : The potential risks of counterproductive work behaviors among overqualified employees. *International Journal of Selection and Assessment*, *25*, 401–405.

*Hair Jr., J. F.,* Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (Second). SAGE Publications.

*Hair Jr., J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). Multivariate Data Analysis*. seventh edition. Pearson Education Limited.

Janes, S. (2015). *The effect of perceived overqualification on job crafting and the moderating role of personal resources.* Tilburg University.

Karantzas, G. C., McCabe, M. P., Mellor, D., Von Treuer, K., Davison, T. E., O'Connor, D., & Konis, A. (2016). Organizational climate and self-efficacy as predictors of staff strain in caring for dementia residents: A mediation model. *Archives of Gerontology and Geriatrics*, *66*, 89–94.

Liu, S., Luksyte, A., Zhou, L., Shi, J., & Wang, M. (2014). Overqualification and counterproductive work behaviors: Examining a moderated mediation model. *Journal of Organizational Behavior*, *36* (2), 250–271.

Liu, S. & Wang, M. (2012). Perceived Overqualification: A Review and Recommendations for Research and Practice. In *Research in Occupational Stress and Well Being*,10 (1), 1-42

Martinez, P. G., Lengnick-Hall, M. L., & Kulkarni, M. (2014). Overqualified? A conceptual model of managers' perceptions of overqualification in selection decisions. *Personnel Review*, *43* (6), 957–974.

Maynard, D. C., Joseph, T. A.,& Maynard, A. M. (2006). Underemployment, job attitudes, and turnover intentions, *Journal of Organizational Behavio*r,



[ Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-11 ]

27 (4), 509–536.

Maynard,D. C. & Parfyonova, N. M. (2013). Perceived overqualification and withdrawal behaviours: Examining the roles of job attitudes and work values. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, *86* (3), 435–455.

Neuman, W. L. (2014). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*. Retrieved from www. pearsoned. co. uk.

Ng, T. W. H., Lam, S. S. K., & Feldman, D. C. (2016). Organizational citizenship behavior and counterproductive work behavior: Do males and females differ? *Journal of Vocational Behavior*, *93*, 11–32.

Özduran, A. & Tanova, C. (2017). Coaching and employee organizational citizenship behaviours: The role of procedural justice climate. *International Journal of Hospitality Management*, *60*, 58–66.

Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26, 513 -563.

Pfeffer, J. & Ulrich, D. (2001). Competitive advantage through human resource managewment: Best practices or core competencies? *Human Relations*, *54* (3), 361–372.

Rainsford, E., Maloney, W. A., & Popa, S. A. (2019). T

Schwarzer, R. & Jerusalem, M. (1995). Generalized self-efficacy scale. Measures in health psychology: A user's portfolio. Causal and control beliefs, 1, 35-37.

Sloman, C. (2014). Human resources challenges and opportunities. *21st World Petroleum Congress*. Moscow.

Tak, J. (2011). Relationships between various person – environment fit types and employee withdrawal behavior : A longitudinal study. *Journal of Vocational Behavior*, *78* (2), 315–320.

Wassermann, M., Fujishiro, K., & Hoppe, A. (2017). The effect of perceived overqualification on job satisfaction and career satisfaction among immigrants: Does host national identity matter?. *International Journal of Intercultural Relations*, 61, 77-87.

Wombacher, J. C. & Felfe, J. (2017). Dual commitment in the organization: Effects of the interplay of team and organizational commitment on employee citizenship behavior, efficacy beliefs, and turnover intentions. *Journal of Vocational Behavior*, *102* (March 2016), 1–14.

Wu, C. H., Luksyte, A., & Parker, S. K. (2015). Overqualification and Subjective Well-Being at Work: The Moderating Role of Job Autonomy



[ Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-11 ]

and Culture. *Social Indicators Research*, *121* (3), 917–937.

Yang, W., Guan, Y., Lai, X., She, Z., & Lockwood, A. J. (2015). Career adaptability and perceived overqualification: Testing a dual-path model among Chinese human resource management professionals. *Journal of Vocational Behavior*, *90* (28), 154–162.

Ye, X., Li, L., & Tan, X. (2017). Organizational support Mechanisms to affect perceived overqualification on turnover intentions: a study of Chinese repatriates in multinational enterprises. *Employee Relations*, *39* (7), 918–934.

Yildirim, O. (2014). The Impact of Organizational Communication on Organizational Citizenship Behavior: Research Findings. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, *150*, 1095–1100.

Yingyuan, C., Zhimin, Z., & Junhao, P. (2014). Effects of overqualification on employees' organizational citizenship behavior: From the perspective of emotion. *49* (1), 72–82.

Zhang, M. J., Law, K. S., & Lin, B. (2016). You think you are big fish in a small pond? Perceived overqualification, goal orientations, and proactivity at work. *Journal of Organizational Behavior*, *37* (1), 61–84.



[ Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-11 ]

[ Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-11 ]