

طراحی و تبیین مدل تأثیر گذاری هوش عاطفی بر تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی

علی کاظم شیخیان**
رحمان دوستیان****

دکتر حبیب‌اله دعائی*
سیده زهرا نجفی***

چکیده

هدف مقاله حاضر، ارائه مدل تأثیرگذاری هوش عاطفی بر تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی است. جامعه آماری تحقیق شامل تمامی کارکنان اداره امور مالیاتی استان لرستان بوده که با استفاده از فرمول کوکران، حجم نمونه برابر با ۹۷ نفر تعیین گردید. نتایج تجزیه و تحلیل رگرسیون ساده و چند متغیره نشان می‌دهد که هوش عاطفی بر رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی مؤثر است و تعهد سازمانی نیز بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر می‌گذارد. از میان ابعاد هوش عاطفی، بعد مهارت‌های اجتماعی و خودکنترلی به ترتیب بیشترین تأثیر را بر رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی دارند. از بین ابعاد تعهد سازمانی نیز بعد تعهد مستمر بیشترین تأثیر را بر رفتار شهروندی سازمانی دارد و بعد عاطفی در رتبه دوم قرار دارد، ولی بعد اعتقادی تأثیری بر رفتار شهروندی سازمانی ندارد. نتایج تجزیه و تحلیل داده‌ها همچنین نشان می‌دهد که سطح تحصیلات رابطه‌ی معنی‌داری با هوش عاطفی، رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی دارد و اختلاف معنی‌داری بین هوش عاطفی، رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی در بین زنان و مردان وجود ندارد.

واژه‌های کلیدی: هوش عاطفی، تعهد سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی

مقدمه

بررسی رفتار فرد در محیط کار توجه محققان را در دهه اخیر به میزان زیادی به خود جلب کرده است. هدف مشترک این مطالعات تعریف نوعی رفتار است که به موفقیت بلند

* دانشیار گروه مدیریت، دانشگاه فردوسی مشهد

** نویسنده مسئول - کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی - بانک کشاورزی استان لرستان

*** کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، اداره امور مالیاتی استان لرستان

**** کارشناس ارشد مدیریت مالی - مدرس دانشگاه آزاد اسلامی

مدت سازمان کمک کند. امروزه دیگر توجه صرف به برنامه‌ریزی و فرآیندها کافی نیست، زیرا این افراد هستند که برنامه‌ها را تدوین نموده و فرآیندها را کنترل می‌کنند. باید توجه داشت که دانش، مهارت و تجربه افراد سازمان، عواملی مؤثر در موقعیت سازمان هستند. در نتیجه انتظار می‌رود که مدیران آینده بیشتر به توسعه افراد در سازمانها توجه کنند (دراکر، ۱۹۹۹). در چنین شرایطی است که مفاهیمی مثل رفتار شهروندی سازمانی^۱، هوش عاطفی^۲ و تعهد سازمانی^۳ مطرح می‌شوند.

با توجه به نقش رفتار شهروندی سازمانی در وفاداری مشتریان (کاسترو و همکاران، ۲۰۰۴)، افزایش عملکرد سازمانی و گروهی (پودساکوف و همکاران، ۲۰۰۰؛ بل، ۲۰۰۲، اکفلدت و کوت، ۲۰۰۵؛ هوانگ و دیگران، ۲۰۰۴)، رفتار مدیران فروش و اثربخشی واحد فروش (پپیرسی، ۲۰۰۲)، رضایت شغلی (گنزالس، ۲۰۰۶؛ ایلپام و دیگران، ۲۰۰۴؛ مورفی، ۲۰۰۲)، حرفه‌ای‌گرایی (کوهن، ۲۰۰۴)، کیفیت خدمات^۴ (بینستوک، ۲۰۰۳؛ بل، ۲۰۰۲) و اطلاعات (کولهو، ۲۰۰۹؛ هسیجو، ۲۰۰۸)، و همچنین نقش تعهد سازمانی در رضایت شغلی، تمرکز سازمانی، تغییر و چرخش شغلی (پارکر و دیگران، ۲۰۰۵، داگلاس، ۲۰۰۰، چن، ۲۰۰۶)، برقراری ارتباط با مشتریان و رفتار شهروندی (پائولین، ۲۰۰۶)، مدیریت تغییر (بریور، ۱۹۹۸)، بهره‌وری شغلی (کیم و دیگران، ۲۰۰۵)، تغییر شغلی (کاندراتوک و همکاران، ۲۰۰۴) و عملکرد شغلی (شاو و دیگران، ۲۰۰۳)، شناخت عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی کارکنان می‌تواند عامل مهمی در شیوه‌های گوناگون توسعه منابع انسانی باشد.

هوش عاطفی توانایی استفاده تطبیق‌پذیر از احساسات است (سالوی، ۲۰۰۲؛ سالی، ۲۰۰۵) که با تأثیر بر زمینه‌هایی مثل بکارگیری، حفظ و نگهداری کارکنان، توسعه و بهسازی افراد مستعد، کار تیمی، سلامتی، روحیه و تعهد کارکنان، نوآوری، بهره‌وری، کارایی و فروش، کیفیت خدمات، وفاداری مشتریان و کارکنان (چرنیس، ۲۰۰۱)، عملکرد تجاری، رضایت شغلی کارکنان (گولدا و دیگران، ۲۰۰۸)، رضایت مشتری (استیو، ۲۰۰۴؛ سالی، ۲۰۰۵)، توانایی رهبری (مالکولم، ۲۰۰۳) و عملکرد مدیریتی (استیو، ۲۰۰۴)، به اثربخشی سازمان کمک می‌کند.

-
- 1- Organizational Citizenship Behavior(OCB)
 - 2- Emotional Intelligence(EI)
 - 3 - Organizational Commitment(OC)
 - 4 - Service quality

در این مقاله سعی بر این است که بررسی شود آیا هوش عاطفی به همان اندازه‌ای که ادعا شده است اهمیت دارد؟ آیا مفهوم هوش عاطفی برای موضوعات مدیریت منابع انسانی کاربرد دارد؟ از طرف دیگر طبق نظر گولمن، می‌یر و سالووی هنوز باید تحقیق بیشتری انجام پذیرد تا معنی هوش عاطفی مشخص شود و راههایی برای بکارگیری این مفهوم در مدیریت منابع انسانی پیدا شود. با این همه متاسفانه تحقیقی جامع در مورد رابطه بین هوش عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی در کشورمان انجام نگرفته است. بنابراین برای رفع این خلاء در تحقیق حاضر سعی بر این است که به بررسی تأثیر هوش عاطفی بر تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی پرداخته شود و تأثیر ابعاد پنجگانه هوش عاطفی بر رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی مورد بررسی قرار گیرد.

هوش عاطفی

هوش عاطفی یکی از جدیدترین مفاهیمی است که پا به حیطه مدیریت گذاشته و به عنوان یکی از عناصر حیاتی رهبری به حساب می‌آید (هرمینیا و اوتیلی، ۲۰۰۹). تحقیقات اخیر سعی بر آن دارند که اهمیت هوش عاطفی و تأثیر آن را بر عواملی مثل اثربخشی سازمان بررسی کنند (بارلینگ و دیگران، ۲۰۰۰؛ جرج، ۲۰۰۰). ثورندیک مفهوم هوش اجتماعی را توانایی درک دیگران و عمل کردن عاقلانه در ارتباطات تعریف کرده است. وچلسر توانایی‌های غیرهوشی را به عنوان عوامل مؤثر و اجتماعی معرفی کرده و آنها را پیش‌بینی کننده موفقیت فرد در زندگی می‌داند (لام و کبرای، ۲۰۰۲). خلاصه اینکه هوش عاطفی عبارت است از توانایی نظارت بر عواطف و احساسات خود و دیگران (توگبا، ۲۰۰۹)، تفاوت قائل شدن بین آنها و استفاده از این مفروضات برای هدایت فرد (مایر و دیگران، ۲۰۰۰). تعاریف متعددی از هوش عاطفی ارائه شده است، اما مفهوم مورد نظر در این مطالعه تعریف مایر و سالوی (۱۹۹۷) است. یعنی اینکه هوش عاطفی شامل توانایی درک عواطف خود و دیگران، رابطه برقرار کردن با دیگران و توانایی وفق‌پذیری با محیط و تقاضاهای متغیر است.

بررسی مطالعات انجام گرفته در زمینه هوش عاطفی (ویکتور، ۱۹۹۹؛ دیوید، ۲۰۰۵؛ ام‌اف‌زالور، ۲۰۰۳؛ مالکولم، ۲۰۰۳) نشان می‌دهد که هوش عاطفی دارای پنج بعد: خودآگاهی^۱

همدلی^۱، مهارت‌های اجتماعی^۲، خود کنترلی^۳ و انگیزش^۴ است که در زیر تعریف شده‌اند: - خودآگاهی: عبارت است از توانایی تشخیص و درک حالات، احساسات (مالکولم، ۲۰۰۳) و اعمال نفوذ به طوری که بر دیگران اثر بگذارد (گلمن، ۱۹۹۸؛ ویکتور، ۱۹۹۹). خود آگاهی به معنی داشتن یک درک عمیق از احساسات، نیروها، ضعفها، نیازها و محرک‌های خود است (ام/افز/لور، ۲۰۰۳). - خود کنترلی، قدرت تنظیم احساسات خود، توانایی است که بر خودآگاهی متکی است. این مهارت به ظرفیت شخص برای تسکین دادن خود، دور کردن اضطرابها، افسردگی‌ها یا بی‌حوصلگی‌های متداول یا پیامدهای شکست بر می‌گردد (ام/افز/لور، ۲۰۰۳). - همدلی، یعنی توانایی گذاشتن خود به جای دیگران، برای تشخیص آنچه که آنها احساس می‌کنند بدون اینکه آنها چیزی بگویند (ویزینگر، ۱۹۹۸). همدلی دربردارنده درک و بهبود دیگران، خدمت‌مداری و آگاهی سیاسی است (ام/افز/لور، ۲۰۰۳). - مهارت‌های اجتماعی، در مدیریت روابط و ساختن شبکه برای به دست آوردن نتایج و اهداف مورد نظر و توانایی برای یافتن زمینه‌های مشترک و توافق حاصل کردن با دیگران را مهارت اجتماعی گویند (آرمسترانگ، ۲۰۰۱). مهارت‌های اجتماعی، صلاحیت‌های اجتماعی هستند که در کنار آمدن با دیگران مؤثر واقع می‌شوند و شامل نفوذ، ارتباطات، همکاری و هماهنگی، توانایی‌های تیمی، مدیریت تضاد، رهبری می‌باشد (ام/افز/لور، ۲۰۰۳). - انگیزش، از دیدگاه هوش عاطفی، انگیزش نگرشی است که افراد را در رویارویی با تعهد (ام/افز/لور، ۲۰۰۳)، رویدادهای دشوار، در مقابل افتادن در گرداب بی‌تفاوتی، ناامیدی و افسردگی مقاوم می‌سازد (گلمن، ۱۹۹۸).

بنابراین با توجه به تعاریف فوق می‌توان اینگونه خلاصه کرد که هوش عاطفی عبارت از توانایی درک و ابراز احساسات، ترکیب احساس با عقل، فهمیدن و استدلال با احساسات، و تنظیم و جهت‌دهی به احساسات خود و دیگران است. لذا می‌توان بیان کرد که هوش عاطفی دربرگیرنده شایستگی‌ها و قابلیت‌هایی است که به درک، فهم و تنظیم هوش عاطفی در خود و دیگران منجر می‌شود.

-
- 1- empathy
 - 2- social skills
 - 3 - self-control
 - 4 - motivation

تعهد سازمانی

تعهد سازمانی از موضوعات مهم مدیریت، به ویژه رفتار سازمانی^۱ است که محققان زیادی به بررسی آن پرداخته‌اند (کاندراتوک و همکاران، ۲۰۰۴؛ مایر، ۲۰۰۲؛ داولی و همکاران، ۲۰۰۵). تعهد سازمانی یکی از عوامل پنهان ولی مهم و اثرگذار در رفتارهای شغلی کارکنان است (بینسوتوک و همکاران، ۲۰۰۳) و نوعی نگرش و حالتی روحی است که نشان دهنده‌ی میزان تمایل، نیاز و الزام به ادامه اشتغال در سازمان است. تعهد سازمانی^۲ عبارت است از «نگرش یا جهت‌گیری نسبت به سازمان که هویت فرد را به سازمان مرتبط می‌سازد (گاتمن، ۲۰۰۴). و نشان دهنده احساس وابستگی افراد به سازمان (یانیس و دیگران، ۲۰۰۸) و تمایل افراد به گذاشتن انرژی و وفاداری (کیم، لیئونگ و لی، ۲۰۰۵) خویش به نظام اجتماعی است (مایر، ۲۰۰۲) که بر اساس آن خود را با سازمان تعیین هویت می‌کند. تعهد سازمانی دارای سه بعد: - تعهد اعتقادی^۳ - تعهد عاطفی^۴ - و تعهد مستمر^۵ می‌باشد (داولی و همکاران، ۲۰۰۵؛ یانیس و دیگران، ۲۰۰۸). تعهد عاطفی به سان وابستگی عاطفی (داولی، ۲۰۰۵) و تعلق خاطر عاطفی (چن، ۲۰۰۳) برای انجام کار و تمایل به ماندن و ادامه اشتغال در سازمان است. تعهد عاطفی نشان دهنده این است که فرد هویت خود را به هویت سازمان مرتبط می‌کند (داولی، ۲۰۰۵). در بعد اعتقادی تعهد، افراد ادامه خدمت و انجام کار در سازمان را وظیفه، تکلیف و مسؤولیت خود می‌دانند تا از این راه دین خود را نسبت به سازمان ادا کنند. این بعد از تعهد که نشان دهنده وفاداری فرد به سازمان است و در اثر فرآیند اجتماعی کردن سازمانی در فرد ایجاد می‌شود (داولی، ۲۰۰۵؛ چن، ۲۰۰۳)، شکل شناختی تعهد است (یانیس و دیگران، ۲۰۰۸). تعهد مستمر به عنوان آگاهی از هزینه‌های مرتبط با ترک سازمان تعریف می‌شود (کاندراتوک و همکاران، ۲۰۰۴؛ چن و همکاران، ۲۰۰۳).

با توجه به اهمیت تعهد سازمانی و نقش آن در رضایت شغلی، تمرکز سازمانی، تغییر و چرخش شغلی (براهیمی، ۱۳۸۳؛ پارکر و دیگران، ۲۰۰۵، داگلاس، ۲۰۰۰، چن، ۲۰۰۶)، برقراری ارتباط با مشتریان و رفتار شهروندی (پائولین، ۲۰۰۶)، مدیریت تغییر (بریور، ۱۹۹۸)،

-
- 1- Organizational Behavior(OB)
 - 2- organizational commitment(OC)
 - 3- normative commitment
 - 4 - Affective commitment
 - 5 - continuance commitment

بهره‌وری شغلی (کیم و دیگران، ۲۰۰۵)، تغییر شغلی (کاندراتوک و همکاران، ۲۰۰۴) و عملکرد شغلی (شاو و دیگران، ۲۰۰۳)، در این مقاله سعی بر این است که ضمن سنجش میزان تعهد سازمانی کارکنان سازمانی در بین جامعه تحقیق، به بررسی رابطه‌ی بین رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی پرداخته شود و نقش آن بر رفتار شهروندی سازمانی نیز مورد بررسی قرار گیرد تا از این طریق بتواند جنبه‌های علمی مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی و به تبع آن تعهد سازمانی تبیین گردد.

رفتار شهروندی سازمانی

رفتار شهروندی سازمانی پدیده‌ای است که توجه محققان زیادی را جلب نموده است (ریچارد و همکاران، ۲۰۰۴؛ پودساکوف، ۲۰۰۰؛ اسپکتور، ۲۰۰۲؛ لپین، ۲۰۰۲؛ مورفی، ۲۰۰۲؛ توگبا و همکاران، ۲۰۰۹) و با قصد کمک به سازمان، افراد (اسپکتور، ۲۰۰۲، کاسترو، ۲۰۰۴) و گروه (سونر، ۲۰۰۹) انجام می‌گیرد. رفتار شهروندی سازمانی به فعالیت‌هایی اطلاق می‌شود که از فرد خواسته نشده‌اند، ولی در کل از سازمان حمایت می‌کنند و به آن سود می‌رسانند (اریک و همکاران، ۲۰۰۸) هر چند که ممکن است به شخص سودی نرسانند (هوسام، ۲۰۰۸). رفتار شهروندی سازمانی را که در محل کار اتفاق می‌افتد، اینگونه تعریف می‌کنند: «مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری سودمند برای سازمان که بخشی از وظایف رسمی فرد نیستند (توگبا و همکاران، ۲۰۰۹)، اما با این وجود توسط وی انجام و باعث بهبود مؤثر وظایف و نقش‌های سازمان (پلبام و همکاران، ۲۰۰۴؛ مورفی، ۲۰۰۲؛ اورگان، ۲۰۰۴؛ اسپکتور، ۲۰۰۲) و مشارکت فعال و سهیم شدن افراد سازمان (سونر، ۲۰۰۹) می‌شوند». اورگان معتقد است رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و داوطلبانه است که مستقیماً به وسیله سیستم‌های رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده است، اما با این وجود باعث ارتقای اثربخشی^۱ و کارایی عملکرد سازمان می‌شود (کوهن و کول، ۲۰۰۴). مطالعات انجام گرفته نشان می‌دهد که رفتار شهروندی سازمانی دارای پنج بعد است که عبارتند از: - وظیفه شناسی^۲: این بعد نمونه‌های مختلفی را در بر می‌گیرد و در آن اعضای سازمان رفتارهای خاصی را انجام می‌دهند که فراتر از حداقل سطح وظیفه‌ای مورد نیاز برای انجام آن کار است (اسلامی، ۱۳۸۶). مثل کمک به دیگر

1 - Effectiveness
2- Altruism

اعضاء سازمان (گنزالز، ۲۰۰۵؛ ایلپام، ۲۰۰۴؛ راستوجی، ۲۰۰۶) و زیردستان در انجام کارها و غلبه بر مشکلات (سونر، ۲۰۰۹). - نوع دوستی^۱: به رفتارهای مفید و سودبخشی از قبیل ایجاد صمیمیت، همدلی و دلسوزی میان همکاران اشاره دارد (اورگان، ۱۹۸۸؛ ایلپام، ۲۰۰۴). - فضیلت شهروندی^۲: شامل رفتارهایی است از قبیل حضور در فعالیتهای فوق برنامه و اضافی، آن هم زمانی که این حضور لازم نباشد (اورگان، ۱۹۸۸) و به منظور جلوگیری از مشکلات در سازمان (سونر، ۲۰۰۹) انجام می‌شود. - جوانمردی^۳: به شکیبایی در برابر موقعیتهای نامطلوب و نامساعد، بدون اعتراض، نارضایتی و گلایه‌مندی اشاره دارد (اورگان، ۱۹۸۸؛ کاسترو، ۲۰۰۴) و باعث ایجاد سینرژی در سازمان (سونر، ۲۰۰۹) می‌شود. - احترام و تکریم^۴: این بعد بیان‌کننده نحوه‌ی رفتار افراد با همکاران، سرپرستان و مخاطبان سازمان (اورگان، ۲۰۰۴)، و انجام کارهایی است که در سازمان ضروری نیستند اما انجام آنها به سود سازمان است (کاسترو، ۲۰۰۴). این بعد در کل نشان دهنده تعهد (هسیوجو، ۲۰۰۸) و وفاداری به سازمان (سونر، ۲۰۰۹) است.

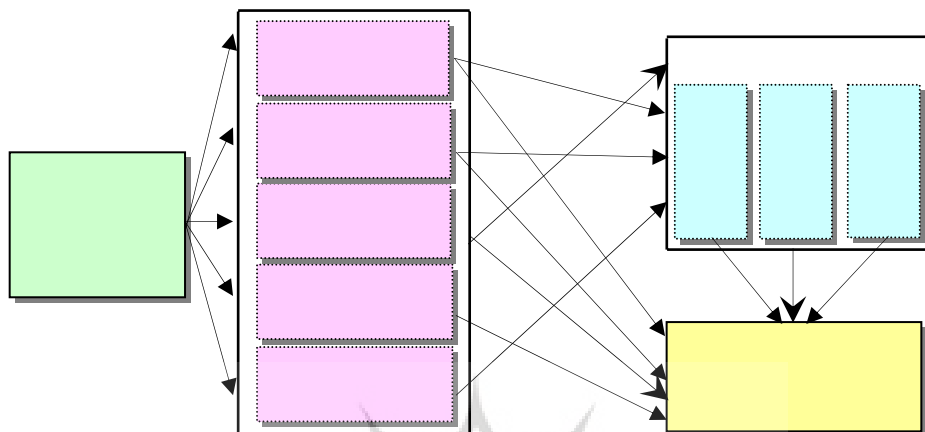
از آنجایی که از یک سوی از نیروی انسانی به عنوان بزرگترین منبع در اختیار سازمانها یاد می‌شود (رضائیان، ۱۳۸۰) و از طرف دیگر با توجه به نقش رفتار شهروندی سازمانی در مسائل درون سازمانی (مثل: افزایش عملکرد سازمانی و گروهی، رضایت شغلی و ...)، در این مقاله سعی بر این است که عوامل مؤثر بر آن شناسایی شوند و راهکارهای علمی و مدیریتی مناسبی جهت ارتقا و بهبود آن ارائه گردد.

مدل مفهومی تحقیق

با توجه به اهمیت رفتار شهروندی سازمانی، در این مقاله سعی بر این است در قالب مدل مفهومی زیر تاثیر هوش عاطفی (در پنج بعد: مهارتهای اجتماعی، انگیزش، خود کنترلی، همدلی و خودآگاهی) بر تعهد سازمانی (در سه بعد: عاطفی، مستمر و هنجاری) و رفتار شهروندی سازمانی مورد بررسی قرار گیرد تا اینکه مدلی ارائه گردد که در سازمانها به منظور بهبود میزان رفتار شهروندی سازمانی کارکنانشان مورد استفاده قرار گیرد.

-
- 1- Conscientiousness
 - 2 - Courtesy
 - 3- Sportsmanship
 - 4 - Civic Virtue

شکل ۱: مدل مفهومی تحقیق



فرضیه‌های تحقیق

با توجه به اینکه پژوهش حاضر در پی تبیین مدل تاثیرگذاری هوش عاطفی بر تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی است، بنابراین در قالب فرضیه‌های زیر به بررسی رابطه بین متغیرهای مورد بررسی می‌پردازد:

۱. فرضیه‌های اصلی

- فرضیه اصلی ۱: هوش عاطفی بر رفتار شهروندی سازمانی مؤثر است.
- فرضیه اصلی ۲: هوش عاطفی بر تعهد سازمانی مؤثر است.
- فرضیه اصلی ۳: تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی مؤثر است.
- فرضیه اصلی ۴: ابعاد هوش عاطفی بر رفتار شهروندی سازمانی مؤثر است.
- فرضیه اصلی ۵: ابعاد هوش عاطفی بر تعهد سازمانی مؤثر است.
- فرضیه اصلی ۶: ابعاد تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی مؤثر است.

۲. فرضیه‌های فرعی

- فرضیه فرعی ۱: بین سطح تحصیلات و هوش عاطفی رابطه‌ی معنی‌داری وجود دارد
- فرضیه فرعی ۲: بین سطح تحصیلات و رفتار شهروندی سازمانی رابطه‌ی معنی‌داری وجود دارد
- فرضیه فرعی ۳: بین سطح تحصیلات و تعهد سازمانی رابطه‌ی معنی‌داری وجود دارد
- فرضیه فرعی ۴: بین هوش عاطفی، رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی زنان و مردان تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

روش‌شناسی تحقیق

این تحقیق بر حسب هدف در گروه تحقیقات کاربردی به شمار می‌آید و بر حسب چگونگی اجرا در قالب تحقیقات پیمایشی قرار دارد. اطلاعات مورد نیاز در دو مرحله گردآوری شده‌اند. بدین صورت که ابتدا از طریق مطالعه کتابخانه‌ای و بررسی کتب و مقالات معتبر علمی اطلاعات لازم گردآوری شده، سپس در مطالعه‌ای میدانی و با استفاده از سه پرسشنامه داده‌های مورد نیاز جمع‌آوری گردیده‌اند. این پرسشنامه‌ها عبارتند از:

۱- پرسشنامه هوش عاطفی (EIQ)^۱: که توسط ویزینگر (۱۹۹۸) طراحی شده (بر اساس مقیاس پنج‌تایی لیکرت) و شامل ۲۵ سؤال است و در مجموع هوش عاطفی پاسخ‌دهندگان را در پنج بعد: خودکنترلی، خودآگاهی، انگیزش، مهارت‌های اجتماعی و همدلی می‌سنجد. با توجه به پرسشنامه هوش عاطفی، نمره هوش عاطفی افراد بین ۲۵ الی ۱۲۵ خواهد بود که بر این اساس، نمره کمتر از ۵۰ به منزله هوش عاطفی پایین، نمره بین ۵۰ الی ۱۰۰ متوسط و نمره بالاتر از ۱۰۰ نشان دهنده هوش عاطفی بالای افراد است. همچنین برای سنجش هر یک از عناصر پنجگانه هوش عاطفی، ۵ سؤال پیش‌بینی شده که در مجموع نمرات این سؤالات وضعیت افراد را می‌سنجد.

۲- پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی (OCBQ)^۲: این پرسشنامه شامل ۲۰ سؤال می‌باشد که در مجموع ابعاد پنجگانه رفتار شهروندی سازمانی را مورد بررسی قرار می‌دهد و توسط اورگان (۱۹۹۸) طراحی شده است. بنابراین نمره رفتار شهروندی سازمانی افراد مورد مطالعه بین ۲۰ الی ۱۰۰ می‌باشد.

۳- پرسشنامه تعهد سازمانی (OCQ)^۳: که مودای (۱۹۷۹) آن را طرح نموده است و با ۱۷ سؤال، سه شاخص: تعهد عاطفی، تعهد اعتقادی و تعهد مستمر کارکنان را در سازمان می‌سنجد. بنابراین نمره تعهد سازمانی افراد مورد مطالعه بین ۱۷ الی ۸۵ می‌باشد.

جامعه آماری، حجم نمونه، روش‌های نمونه‌گیری

تحقیق حاضر در بین کارکنان سازمان امور مالیاتی استان لرستان انجام گرفته، و جامعه‌ی آماری این پژوهش تمامی کارکنان مورد بررسی بوده است که در قلمرو زمانی

1- Emotional Intelligence Questionnaire

2- organizational citizenship behavior Questionnaire

3- Organizational Commitment Questionnaire

مورد اشاره در سازمان امور مالیاتی استان لرستان اشتغال داشته‌اند. تعداد این افراد برابر با ۳۰۷ نفر بوده و بنابراین جامعه آماری تحقیق برابر با ۳۰۷ نفر برآورد گردید. با توجه به اینکه نتایج حاصل از این پژوهش بایستی به تمامی اعضای جامعه مورد بررسی تعمیم داده شود و متغیرهای مورد بررسی به صورت کیفی‌اند، بنابراین با استفاده از فرمول کوکران و روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، تعداد نمونه برابر ۹۷ نفر برآورد گردید.

روش‌ها و تکنیک‌های آماری مورد استفاده برای تجزیه و تحلیل داده‌ها

در این تحقیق، اطلاعات پس از جمع‌آوری پردازش شده و ابتدا با استفاده از روش‌های آمار توصیفی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته‌اند. سپس از ضریب همبستگی اسپیرمن (برای آزمون فرضیه‌های فرعی ۱ و ۲ و ۳) و روش رگرسیون خطی ساده و چندگانه استفاده شده تا روابط مدل تحقیق از طریق آزمون رابطه متغیر وابسته با متغیر مستقل مورد بررسی قرار گیرد. از این طریق معناداری روابط مورد ارزیابی قرار گرفته و از شاخص ضریب تعیین مدل رگرسیون برای بیان میزان قدرت مدل در توجیه تغییرات متغیر وابسته استفاده شده است. همچنین از آزمون *ANOVA* جهت بررسی روایی مدل رگرسیون خطی و بررسی معتبر بودن نتایج حاصل از مدل رگرسیون و برای بررسی فرضیه فرعی ۴، و از آزمون *t* برای معتبر بودن ضرایب متغیرها در مدل رگرسیون در تمامی مدل‌های توسعه داده شده، استفاده گردیده است. همچنین برای تعیین پایایی پرسشنامه‌های مورد استفاده در این تحقیق از آلفای کرانباخ استفاده شده است. جهت تحلیل داده‌ها و انجام آزمون فرضیه‌ها و سایر تحلیل‌های این تحقیق، نرم افزار آماری *SPSS* بکار گرفته شده است.

روایی و پایایی ابزار سنجش

برای تعیین روایی پرسشنامه‌ها، علی‌رغم اینکه پرسشنامه‌ها در تحقیقات بسیار در خارج از کشور مورد استفاده قرار گرفته‌اند، از تکنیک تحلیل عاملی و با استفاده از تجزیه و تحلیل مولفه‌های اصلی^۱ برای تعیین روایی سازه^۲ استفاده شد. در این روش، میزان اثرگذاری (بارعاملی^۳) هر یک از متغیرهای اندازه‌گیری بر شاخص (عامل مکنون) مورد

1- Principle Component Analysis

2 - Construct Validity

3- Factor Loading

بررسی، محاسبه می‌شود و متغیرهایی که قدر مطلق بار عاملی آنها بیشتر از ۰.۵۰٪ باشد، قابل ملاحظه هستند. نتایج مربوط به تحلیل عاملی در جداول زیر ارائه گردیده است.

جدول ۱: نتایج تحلیل عاملی برای روایی پرسشنامه هوش عاطفی

بار عاملی	مؤلفه‌هایی که در پرسشنامه مورد سوال واقع شده‌اند	متغیرهای اصلی
۰/۷۵۸	برای عواطف متفاوت، حالت‌های درونی متفاوتی را در خود احساس می‌کنید	بعد خودآگاهی
۰/۶۵۵	پس از عصبانیت، سریعاً خود را آرام می‌کنید	
۰/۸۴۳	هنگامی که دیگران به لحاظ عاطفی به راهنمایی شما نیاز دارند به آنها کمک می‌کنید	
۰/۷۵۱	نسبت به تغییر حالت درونی خود (خلق و خوی) آگاه هستید	
۰/۷۹۴	هنگام داشتن حالت دفاعی به آن آگاه هستید	بعد خودکنترلی
۰/۷۳۲	در مواقعی که تحت فشار قرار می‌گیرید، آرامش خود را حفظ می‌کنید	
۰/۷۲۱	در حال عصبانی شدن، به حالت خود واقف هستید	
۰/۶۷۹	برای تغییر حالت عاطفی خود، با خودمان صحبت می‌کنید	
۰/۷۱۰	هنگامی که دیگران شما را هدف خشم خود قرار داده‌اند، آرامش خود را حفظ می‌کنید	بعد انگیزشی
۰/۸۰۲	هنگام داشتن تفکر منفی به وجود آن در خود واقف بوده و آن را کنار می‌گذارید	
۰/۷۰۶	هنگامی که می‌خواهید کاری را انجام دهید، بی‌صبرانه انتظار آن را می‌کشید	
۰/۶۹۹	پس از یک شکست، سریعاً خود را دوباره سازماندهی می‌کنید	
۰/۷۴۳	در انجام کارهایی که نسبت به آنها تمایلی ندارید، در خود انگیزه ایجاد می‌کنید	بعد همدلی
۰/۷۱۴	عادت بی‌فایده خود را کنار می‌گذارید، یا آن را تغییر می‌دهید	
۰/۷۸۲	حرف‌هایتان را با عمل دنبال می‌کنید	
۰/۷۳۹	نسبت به اثر رفتار خود روی دیگران آگاه هستید	
۰/۷۴۸	توان تشخیص رنجش دیگران را دارید	بعد مهارت‌های اجتماعی
۰/۶۷۶	برای اینکه دیگران بتوانند عواطف خود را مدیریت نمایند به آنها کمک می‌کنید	
۰/۸۱۶	از توانایی درک احساس درونی دیگران به صورت عمیق، برخوردار هستید	
۰/۷۴۳	توان برقراری رابطه صمیمانه با دیگران را دارید	
۰/۷۱۴	در حل تعارضات، در ارتباط با دیگران پیشگام هستید	
۰/۷۵۱	از توان توافق و همراهی با دیگران برخوردار هستید	
۰/۷۲۴	باعث می‌شوید که دیگران احساس خوبی داشته باشند	
۰/۸۲۲	نسبت به احساسات خود آگاه هستید	
۰/۷۷۹	از توانایی بازگویی احساس درونی افراد به خودشان برخوردار هستید	

جدول ۲: نتایج تحلیل عاملی برای روایی پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی

بار عاملی	مؤلفه‌هایی که در پرسشنامه مورد سوال واقع شده‌اند	متغیرهای اصلی
۰/۸۱۴	به دیگر همکارانتان که حجم کارهایشان سنگین است کمک می‌کنید.	بعد نوع دوستی
۰/۷۹۷	به همکارانتان که غایب هستند در انجام کارهای آنها مساعدت می‌کنید	
۰/۷۸۱	به همکاران جدید برای آشنایی با محیط و فرآیند کار حتی زمانی که خیلی لازم نباشد کمک می‌کنید.	
۰/۸۱۸	به منظور کمک به همکارانتان در حل مشکلات مربوط به کار، وقت خود را در اختیار آنها قرار می‌دهید.	
۰/۸۳۷	با دیگر همکارانتان که ممکن است در اثر اقدامات یا تصمیمات شما تحت تاثیر قرار گیرند مشورت می‌کنید.	بعد نگریم و احترام
۰/۸۲۷	حق و حقوق همکاران خود را رعایت می‌کنید.	
۰/۸۶۰	هنگام بروز مشکلات برای دیگر همکارانتان، به آنها کمک می‌کنید.	
۰/۷۰۲	همکاران خود را قبل از انجام کارهای مهم با خبر می‌کنید.	
۰/۷۱۹	وقت زیادی را صرف شکایات راجع به مسائل جزئی می‌کنید.	بعد جوانمردی
۰/۷۷۲	تمایل دارید مسائل را از آنچه که هست بزرگتر نشان دهید.	
۰/۷۳۱	بیشتر بر اموری که در کارتان خراب است (نسبت به جنبه‌های مثبت) تمرکز می‌کنید.	
۰/۷۸	از همکاران خود ایراد نمی‌گیرید (بهانه‌جویی نمی‌کنید).	
۰/۷۸۷	از قوانین، مقررات و رویه‌های سازمان حتی زمانی که کنترل نمی‌شوید پیروی می‌کنید.	بعد وظیفه‌شناسی
۰/۷۷۹	همیشه احساس وقت‌شناسی می‌کنید و وقت شناس هستید.	
۰/۷۳۶	همیشه کارهایتان را قبل از موعد مقرر انجام می‌دهید.	
۰/۶۸۰	وقت زیادی را صرف کارهای جانبی (خوردن صبحانه در محل کار) نمی‌کنید	
۰/۶۵۶	از تغییرات و پیشرفت‌هایی که در این سازمان روی می‌دهد باخبر هستید.	بعد فضايلت شهروندی
۰/۶۹۶	در فعالیتهای غیرضروری که در وجهه سازمان تاثیر دارند، مشارکت می‌کنید.	
۰/۷۳۳	در فعالیتهای غیرضروری که به نفع سازمان می‌باشد، شرکت می‌کنید.	
۰/۷۲۲	پیشنهادهایی را برای بهبود رویه‌ها و خط‌مشی‌های این سازمان ارائه می‌دهید.	

جدول ۳: نتایج تحلیل عاملی برای روایی پرسشنامه تعهد سازمانی

متغیرهای اصلی	مؤلفه‌هایی که در پرسشنامه مورد سوال واقع شده‌اند	بار عاملی
تعهد اعتقادی	زمانیکه در این سازمان عملکرد خوبی نداشته یا آن را ترک کنید احساس گناه می‌کنید	۰/۶۷۶
	به اختیار خودتان و بدون هیچ اجباری در این سازمان مانده‌اید	۰/۷۵۰
	این سازمان شایستگی وفاداری شما را دارد	۰/۷۸۷
	نسبت به این سازمان خیلی مدیون هستید	۰/۸۱۱
	به خاطر تعهدی که به این سازمان دارید حاضر نیستید شغلتان را ترک کنید	۰/۷۹۶
تعهد عاطفی	از اینکه مابقی عمرتان را در این سازمان خدمت کنید خوشحال می‌شوید	۰/۷۵۲
	احساس می‌کنید مشکلات این سازمان هم‌مانند مشکلات شخصی‌تان هستند	۰/۸۴۱
	از نظر عاطفی خیلی به این سازمان وابسته هستید	۰/۸۰۳
	شدیداً احساس می‌کنید متعلق به این سازمان هستید	۰/۷۸۶
تعهد مستمر	احساس می‌کنید اگر این سازمان را ترک کنید، سازمانهای محدودی برای استخدام وجود دارد	۰/۷۶۶
	حداقل پیامدهای منفی ترک این سازمان این است که در انتخاب شغل گزینه‌های محدودی وجود دارد	۰/۶۹۹
	در حال حاضر انجام وظایفتان در این سازمان به اندازه آرزوهایتان مهم است	۰/۸۴۸
	حتی اگر بخواهید، ترک این سازمان در حال حاضر خیلی برای شما سخت است	۰/۶۶۶
	در صورت ترک این سازمان، پیامدهای شخصی منفی بسیاری برای شما دارد	۰/۶۲۹
	دلیل اصلی ماندن در این سازمان، مزایای مزایای آن نسبت به سایر سازمانها است	۰/۷۷۴
	از اینکه وظایفتان را در این سازمان انجام ندهید خیلی نگران می‌شوید	۰/۷۸۵
اگر وظایفتان را در این سازمان انجام ندهید از نظر شخصی هیچ پیامدی برای ماندن(در آینده) در این سازمان وجود نخواهد داشت	۰/۶۲۵	

همانطور که جداول فوق نشان می‌دهد، روایی تمامی ابعاد مدل این تحقیق در حد قابل قبولی بوده (بالتر از ۰/۵۰) که این به منزله روایی پرسشنامه‌های مورد استفاده تحقیق می‌باشد. بنابراین با توجه به اجماع نظرات، پرسشنامه‌ها دارای روایی محتوایی می‌باشند. ضمناً برای پایایی پرسشنامه‌ها از آلفای کرانباخ استفاده شده که طی انجام پیش‌آزمونی تعداد ۲۵ پرسشنامه بین جامعه آماری توزیع گردید. نتایج تجزیه و تحلیل (با استفاده از *SPSS*) نشان می‌دهد که ضریب آلفای کرانباخ برای پرسشنامه هوش عاطفی برابر ۰,۸۰ و

برای هر دو پرسشنامه رفتار شهروندی تعهد سازمانی برابر با ۰,۸۱ می‌باشد. بنابراین با توجه به مطالب فوق، پرسشنامه‌ها دارای روایی و پایایی می‌باشند.

تحلیل یافته‌های تحقیق

۱- تجزیه و تحلیل متغیرهای جمعیت‌شناسی

در این پژوهش داده‌ها از چندین طریق تجزیه و تحلیل شدند. ابتدا با استفاده از تجزیه و تحلیل توصیفی، و سپس از طریق آمار استنباطی مورد بررسی قرار گرفتند. تجزیه و تحلیل توصیفی داده‌ها نشان داد که از مجموع ۹۷ شرکت‌کننده در این تحقیق، ۸۳ نفر (۸۵,۶٪) مرد و ۱۴ نفر (۱۴,۴٪) زن بودند. ۳۹,۲٪ کمتر از ۳۰ سال، ۵۱,۵٪ بین ۳۰ و ۴۰ سال، ۷,۲٪ بین ۴۰ و ۵۰ سال و ۲,۱٪ بیشتر از ۵۰ سال سن داشته‌اند. ۲۶,۸٪ از پاسخ دهندگان دارای مدرک تحصیلی دیپلم، ۲۰,۶٪ فوق دیپلم، ۴۴,۳٪ لیسانس و ۸,۲٪ دارای مدرک فوق لیسانس بودند. ۴۲,۳٪ از شرکت‌کنندگان در این تحقیق کمتر از ۷ سال، ۳۶,۱٪ بین ۷ و ۱۴ سال، ۱۳,۴٪ بین ۱۵ و ۲۱ سال و ۸,۲٪ بالای ۲۲ سال سابقه خدمت داشتند. یافته‌های تحقیق حاکی از آن است که: میانگین نمره هوش عاطفی پاسخ‌دهندگان در دامنه ۲۵-۱۲۵ برابر با ۸۴,۸۸ بود که نشان دهنده هوش عاطفی متوسط به بالا می‌باشد. میانگین نمره تعهد سازمانی پاسخ‌دهندگان در دامنه ۱۷-۸۵ برابر با ۵۷,۸۵ بود. میانگین نمره رفتار شهروندی سازمانی در دامنه ۲۰-۱۰۰ برابر با ۶۸,۳۹ بود. جدول ۴ شاخصهای مربوط به هوش عاطفی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی را نشان می‌دهد.

جدول ۴: شاخصهای آماری مربوط به هوش عاطفی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی

شاخص / متغیر	میانگین	کمترین مشاهده	بیشترین مشاهده	انحراف معیار
هوش عاطفی	۸۴,۹۵	۴۵	۱۲۵	۲۵,۰۲
تعهد سازمانی	۵۷,۸۵	۲۹	۸۵	۱۷,۴۴
رفتار شهروندی سازمانی	۶۷,۸۵	۳۳	۱۰۰	۲۰,۶۳

نتایج تجزیه و تحلیل واریانس مربوط به تأثیر متغیر سن پاسخ‌دهندگان بر هوش عاطفی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی که در جدول ۵ ارائه شده نشان می‌دهد

که اختلاف معناداری بین هوش عاطفی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در گروه‌های سنی مختلف وجود ندارد.

جدول ۵: نتایج تجزیه و تحلیل تأثیر سن پاسخ دهندگان بر EI و OC و OBC

p-value	F	SD	میانگین	شاخصها	
				متغیرها	سن
۰,۷۳۳	۰,۴۲۹	۲۶,۴۹	۸۳,۵۲	EI	بالاتر از ۲۰ سال
		۲۶,۰۶	۸۵,۷۴		بین ۲۱ الی ۳۰ سال
		۲۸,۷۲	۸۲		بین ۳۱ الی ۴۰ سال
		۲,۸۲	۱۰۳		بین ۴۱ الی ۵۰ سال
		۲۵,۰۲	۸۴,۹۵		بین ۵۱ الی ۶۰ سال
۰,۷۴۴	۰,۴۱۴	۱۸,۱۷	۵۸,۲۶	OC	بالاتر از ۲۰ سال
		۱۶,۷۴	۵۷,۶۸		بین ۲۱ الی ۳۰ سال
		۱۷,۸۰	۵۳,۵۷		بین ۳۱ الی ۴۰ سال
		۲,۸۲	۶۹		بین ۴۱ الی ۵۰ سال
		۱۷,۴۴	۵۷,۸۴		بین ۵۱ الی ۶۰ سال
۰,۸۴۰	۰,۲۱۰	۲۲,۵۵	۶۷,۹۷	OCB	بالاتر از ۲۰ سال
		۱۹,۲۰	۶۷,۷۲		بین ۲۱ الی ۳۰ سال
		۲۴,۴۷	۶۴,۷۱		بین ۳۱ الی ۴۰ سال
		۵,۶۵	۸۰		بین ۴۱ الی ۵۰ سال
		۲,۶۳	۶۷,۱۵		بین ۵۱ الی ۶۰ سال

۱. تحلیل داده‌های مربوط به فرضیه‌های تحقیق

هدف این تحقیق بررسی و درک میزان تأثیر هوش عاطفی بر تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد. بنابراین با توجه به مدل نمایش داده شده در شکل ۱، فرضیه‌های مورد نظر در زیر مورد بررسی قرار می‌گیرند. برای تجزیه و تحلیل فرضیه اصلی ۱ تحقیق که به صورت «هوش عاطفی بر رفتار شهروندی سازمانی مؤثر است» تدوین شده از رگرسیون خطی ساده استفاده گردیده است. در جدول ۶ نتایج حاصل از آزمون فرضیه اصلی ۱ مشاهده می‌شود.

جدول ۶: نتایج مدل رگرسیون تأثیر هوش عاطفی بر رفتار شهروندی سازمانی

ANOVA		ضرایب تعیین		R	p-value	α	T	خطای معیار (SE)	F	شاخص‌ها متغیرها
p-value	F	R ² تعدیل شده	R ²							
۰,۰۰۰	۱۲۹۳	۰,۹۳۱	۰,۹۳۲	۰,۹۶۵	۰,۰۰۰	۰,۰۰۵	۳,۵۵۹	۰,۰۲۲	۰,۹۶۵	هوش عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی

همانطور که جدول فوق نشان می‌دهد مقدار احتمال گزارش شده در تحلیل واریانس رگرسیون به منظور بررسی قطعیت وجود رابطه خطی بین دو متغیر مورد بررسی کمتر از ۵ درصد (سطح معنی‌داری آزمون) است، پس فرض خطی بودن رابطه بین دو متغیر تأیید می‌شود. در مورد کل مدل رگرسیون توسعه داده شده، در تجزیه و تحلیل واریانس مقدار آماره F برابر با ۱۲۹۳ حاصل گردیده و در نهایت سطح معنی‌داری ۰,۰۰۰ حاصل شده که نشان از رد فرض مناسب نبودن مدل رگرسیون توسعه داده شده می‌باشد. همچنین مقدار R و R^2 تعدیل شده به ترتیب برابر ۰,۹۶۵ و ۰,۹۳۲ و ۰,۹۳۱ گزارش شده. بنابراین از آنجایی که مقدار احتمال گزارش شده کمتر از سطح معنی‌داری آزمون است، می‌توان اشاره نمود که فرض اصلی اول (هوش عاطفی بر رفتار شهروندی سازمانی مؤثر است) با توجه به مدل رگرسیون خطی توسعه داده شده و معناداری آن تأیید می‌شود. ضمناً به دلیل اینکه شیب خط رگرسیون مثبت است، پس یک رابطه خطی مثبت و مستقیم بین هوش عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد. مقدار ضریب تعیین گزارش شده نشان دهنده پوشش دادن ۹۳ درصد تغییرات رفتار شهروندی سازمانی توسط هوش عاطفی می‌باشد. دومین فرضیه اصلی این پژوهش این بوده که «هوش عاطفی بر تعهد سازمانی مؤثر است». برای تجزیه و تحلیل این فرضیه نیز از رگرسیون خطی ساده استفاده گردیده است. در جدول ۷ نتایج حاصل از آزمون فرضیه اصلی ۲ مشاهده می‌شود.

جدول ۷: نتایج مدل رگرسیون برای بررسی تأثیر هوش عاطفی بر تعهد سازمانی

ANOVA		ضرایب تعیین شده			R	p-value	α	T	معیار خطای (SE)	بنا	شاخص‌ها
p-value	F	R^2 تعدیل شده	R^2	متغیرها							
۰.۰۰	۱۰۸۵	۰.۹۱۹	۰.۹۲۰	۰.۹۵۹	۰.۰۰	۰.۰۵	۳۲/۹	۰.۲۰	۰.۹۵۹	هوش عاطفی و تعهد سازمانی	

با توجه به جدول فوق مقدار احتمال گزارش شده در تحلیل واریانس رگرسیون برای بررسی قطعیت وجود رابطه خطی بین دو متغیر مورد بررسی کمتر از ۵ درصد است، بنابراین فرض خطی بودن رابطه بین دو متغیر تأیید می‌شود. همچنین مقدار R^2 و R^2 و R^2 تعدیل شده به ترتیب برابر ۰.۹۵۹ و ۰.۹۲۰ و ۰.۹۱۹ گزارش شده است. بنابراین از آنجایی که مقدار احتمال گزارش شده کمتر از سطح معنی‌داری آزمون است، می‌توان اشاره نمود که فرض اصلی ۲ (هوش عاطفی بر تعهد سازمانی مؤثر است) با توجه به مدل رگرسیون خطی توسعه داده شده و معناداری آن تأیید می‌شود و این ضریب همبستگی ($r = 0.92$) با احتمال ۹۵ درصد معنی‌دار است. ضمناً به دلیل اینکه شیب خط رگرسیون مثبت است، پس یک رابطه خطی مثبت و مستقیم بین هوش عاطفی و تعهد سازمانی وجود دارد. مقدار ضریب تعیین گزارش شده نشان دهنده پوشش دادن ۹۲ درصد تغییرات تعهد سازمانی توسط هوش عاطفی می‌باشد.

این تحقیق همچنین به دنبال این بوده که تأثیر و شدت رابطه بین تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی را بررسی کند. بنابراین برای این منظور از تجزیه و تحلیل رگرسیون خطی ساده استفاده گردیده است. جدول ۸ نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل فرصیه اصلی ۳ را نشان می‌دهد.

جدول ۸: نتایج مدل رگرسیون تأثیر تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی

ANOVA		ضرایب تعیین		R	p-value	α	T	خطای معیار (SE)	تنا	شاخص‌ها متغیرها
p-value	F	R ² تعدیل شده	R ²							
۰,۰۰	۹۵۷	۰,۹۰۹	۰,۹۱۰	۰,۹۵۴	۰,۰۰	۰,۰۵	۲,۰۹	۰,۰۲۰	۰,۹۵۴	تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی

در مورد کل مدل رگرسیون توسعه داده شده همانطور که جدول فوق نشان می‌دهد در تجزیه و تحلیل واریانس مقدار آماره F برابر با ۹۵۷ حاصل گردیده و در نهایت سطح معنی‌داری ۰,۰۰۰ حاصل شده که نشان از رد فرض مناسب نبودن مدل رگرسیون توسعه داده شده می‌باشد. پس فرض خطی بودن رابطه بین دو متغیر تایید می‌شود. علاوه بر این مقدار R و R^2 و R^2 تعدیل شده به ترتیب برابر ۰,۹۵۴ و ۰,۹۱۰ و ۰,۹۰۹ گزارش شده. بنابراین با توجه به نتایج ارائه شده در جدول فوق می‌توان گفت که فرض اصلی ۳(تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی مؤثر است) با توجه به مدل رگرسیون خطی توسعه داده شده و معناداری آن تأیید می‌شود و این ضریب همبستگی ($r = ۰,۹۵۴$) با احتمال ۹۵ درصد معنی‌دار است. ضمناً به دلیل اینکه شیب خط رگرسیون مثبت است، پس یک رابطه خطی مثبت و مستقیم بین هوش عاطفی و تعهد سازمانی وجود دارد. مقدار ضریب تعیین گزارش شده نشان دهنده پوشش دادن ۹۵ درصد تغییرات رفتار شهروندی سازمانی توسط تعهد سازمانی می‌باشد.

در این تحقیق علاوه بر تأثیر هوش عاطفی و تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی، در قالب فرضیه‌های اصلی ۴ و ۵ و ۶ تأثیر ابعاد هوش عاطفی بر تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی و تأثیر ابعاد تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی نیز مورد نظر بوده است. بنابراین جهت آزمون این فرضیه‌ها از مدل رگرسیون چند متغیره استفاده گردیده است. مقدار R^2 برای فرضیه اصلی ۴ و ۵ و ۶ به ترتیب برابر با ۰,۹۳۳ ، ۰,۹۲۶ و ۰,۹۱۳ حاصل شده است. این مقادیر نشان می‌دهند که ابعاد هوش عاطفی ۹۳ درصد

تغییرات رفتار شهروندی، ۹۲ درصد تغییرات تعهد سازمانی و ابعاد تعهد سازمانی ۹۱ درصد تغییرات رفتار شهروندی سازمانی را پوشش می‌دهند. بنابراین فرضیه‌های اصلی ۴ و ۵ و ۶ تایید می‌شوند. ضمناً قرابت مقدار R^2 و R^2 تعدیل‌شده نیز می‌تواند دلیلی بر مناسب بودن مدل رگرسیون باشد. جهت بررسی ضرایب بتا و معناداری آنها در جدول ۹ نتایج حاصل از اجرای مدل رگرسیون چند متغیره ارائه شده است.

جدول ۹: نتایج مدل رگرسیون چندگانه تأثیر ابعاد هوش عاطفی بر تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی

ANOVA		ضرایب تعیین		R	p-value	T	خطای معیار (SE)	بتا	شاخص‌ها / متغیرها
p-value	F	R ² تعدیل شده	R ²						
۰,۰۰۰	۲۵۲	۰,۹۲۹	۰,۹۳۳	۰,۹۶۶	۰,۰۱۴	۲,۵۰	۰,۴۷۸	۰,۲۵۰	خودآگاهی و OCB
					۰,۰۲۸	۲,۲۳	۰,۳۹۷	۰,۲۱۵	خودکنترلی و OCB
					۰,۰۹۵	۱,۶۸	۰,۴۵۱	۰,۱۸۳	انگیزش و OCB
					۰,۵۹۳	۰,۵۳	۰,۴۰۰	۰,۰۵۳	همدلی و OCB
					۰,۰۰۵	۲,۹۰	۰,۳۷۸	۰,۲۹۴	مهارتهای اجتماعی و OCB
۰,۰۰۰	۲۲۶	۰,۹۲۲	۰,۹۲۶	۰,۹۲۰	۰,۰۱۶	۲,۴۵	۰,۴۲۴	۰,۲۸۵	خودآگاهی و OC
					۰,۰۰۱	۳,۲۹	۰,۳۵۳	۰,۳۳۳	خودکنترلی و OC
					۰,۰۴۳	۲,۰۴	۰,۴۰۰	۰,۲۴۳	انگیزش و OC
					۰,۲۹۰	۱,۰۶	۰,۳۵۵	۰,۱۱۰	همدلی و OC
					۰,۶۰۰	۰,۲۵۶	۰,۳۴۴	۰,۰۵۶	مهارتهای اجتماعی OC
۰,۰۰۰	۳۲۷	۰,۹۱۱	۰,۹۱۳	۰,۹۵۶	۰,۰۵۸	۱,۹۲	۰,۲۹۲	۰,۱۵۵	تعهد اعتقادی و OCB
					۰,۰۰۰	۴,۱۰	۰,۳۶۵	۰,۳۳۰	تعهد عاطفی و OCB
					۰,۰۰۰	۷,۶۹	۰,۱۷۴	۰,۵۰۸	تعهد مستمر و OCB

بر اساس جدول فوق می‌توان گفت که تأثیر بعد خودآگاهی، خودکنترلی (خود مدیریتی) و مهارتهای اجتماعی بر رفتار شهروندی سازمانی (OCB) معنادار می‌باشد و تأثیر دو بعد انگیزش و همدلی معنادار نمی‌باشد. همچنین از بین پنج بعد هوش عاطفی فقط تأثیر ابعاد خودآگاهی، خودکنترلی و انگیزش بر تعهد سازمانی معنادار می‌باشد. از بین ابعاد تعهد

سازمانی، ابعاد تعهد عاطفی و مستمر بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارند و بعد اعتقادی تأثیری بر رفتار شهروندی سازمانی ندارد.

در این تحقیق همچنین در قالب فرضیه‌های فرعی به بررسی رابطه بین سطح تحصیلات و جنسیت با هوش عاطفی، رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی پرداخته شده است. فرضیه‌های فرعی ۱ و ۲ و ۳ رابطه بین سطح تحصیلات با هوش عاطفی، رفتار شهروندی و تعهد سازمانی را می‌سنجند که برای تجزیه و تحلیل آنها از ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده شده است. جدول ۱۰ نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل این فرضیه‌ها را نشان می‌دهد.

جدول ۱۰: نتایج تجزیه و تحلیل پیرسون رابطه بین سطح تحصیلات با هوش عاطفی، رفتار شهروندی و تعهد سازمانی

P-value	α	ضریب همبستگی اسپیرمن	شاخصها
			متغیرها
۰,۰۰۰	۰,۰۵	۰,۵۷۲	سطح تحصیلات و OCB
۰,۰۰۰	۰,۰۵	۰,۶۱۳	سطح تحصیلات و OC
۰,۰۰۰	۰,۰۵	۰,۶۲۶	سطح تحصیلات و EI

همانطور که جدول فوق نشان می‌دهد مقادیر ضریب همبستگی گزارش شده بین سطح تحصیلات با رفتار شهروندی سازمانی، تعهد سازمانی و هوش عاطفی به ترتیب برابر ۰,۵۷۲، ۰,۶۱۳ و ۰,۶۲۶ می‌باشد. با توجه به اینکه مقادیر احتمال گزارش شده برای این سه فرضیه کمتر از سطح معنی‌داری آزمون است، بنابراین برای این سه فرضیه، فرض H_0 رد می‌شود. در نتیجه با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت بین سطح تحصیلات و رفتار شهروندی سازمانی، تعهد سازمانی، هوش عاطفی رابطه‌ی معنی‌داری وجود دارد. و از آنجایی که مقدار ضرایب همبستگی گزارش مثبت می‌باشد، پس با افزایش میزان متغیر مستقل، متغیر وابسته افزایش می‌یابد. یعنی هرچه سطح تحصیلات افزایش یابد، رفتار شهروندی، تعهد سازمانی و هوش عاطفی افزایش می‌یابد.

بررسی رابطه بین جنسیت و رفتار شهروندی سازمانی، تعهد سازمانی، هوش عاطفی یکی دیگر از اهداف تحقیق حاضر است. برای این منظور فرضیه‌های فرعی ۴ به صورت «بین هوش عاطفی، رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی زنان و مردان تفاوت معنی‌داری وجود دارد» تدوین شده است که برای تجزیه و تحلیل آن از تجزیه و تحلیل واریانس یک

طرفه استفاده شده است. جدول ۱۱ نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل فرضیه فرعی ۴ را نشان می‌دهد.

جدول ۱۱: نتایج تجزیه و تحلیل واریانس یک طرفه برای فرضیه فرعی ۵

p-value	F	مردان		زنان		شاخص متغیر
		SD	میانگین	SD	میانگین	
۰,۶۹۳	۰,۱۵۷	۰,۹۹	۳,۴۱	۱,۰۵	۳,۳۰	هوش عاطفی
۰,۶۴۷	۰,۲۱۱	۱,۰۱	۳,۴۲	۱,۱۴	۳,۲۸	تعهد سازمانی
۰,۵۷۸	۰,۳۱۱	۱,۰۲	۳,۴۱	۱,۱۰	۳,۲۵	رفتار شهروندی سازمانی

همانطور که جدول فوق نشان می‌دهد میانگین هر سه متغیر مورد بررسی در این فرضیه در بین زنان و مردان تقریباً مساوی است و مقدار احتمال گزارش شده برای هر سه مورد بیشتر از سطح معنی‌داری آزمون است. بنابراین میانگین تمامی این عوامل در بین زنان و مردان اختلاف معنی‌داری با هم ندارند، پس فرضیه فرعی ۵ رد می‌شود. بنابراین می‌توان گفت که هوش عاطفی، رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی در بین مردان و زنان تفاوت معنی‌داری با هم ندارند.

بحث و نتیجه‌گیری

رفتار شهروندی سازمانی سطحی ایده‌آل از سطوح مختلف رفتارهای شغلی است که رسیدن به آن مستلزم بررسی اصول و ریشه‌های حاکم بر آن است. در این مقاله دو موضوع هوش عاطفی و تعهد سازمانی به عنوان بنیانی برای بروز اینگونه رفتارها مورد بررسی قرار گرفتند. هدف اصلی تحقیق حاضر بررسی و تأثیر نقش هوش عاطفی و تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی و تبیین مدل تأثیرگذاری بین آنها است. تجزیه و تحلیل داده‌ها و بررسی تأثیرگذاری بین متغیرها در نهایت منجر به تأیید مدل مفهومی تحقیق (شکل ۱) گردید.

همانطور که مدل مفهومی و نتایج تجزیه و تحلیل رگرسیون نشان می‌دهد، هوش عاطفی بر رفتار شهروندی سازمانی مؤثر است و آن را تحت تأثیر قرار می‌دهد که شدت این رابطه برابر با ۰,۹۶۵ است. به عبارت دیگر هوش عاطفی ۹۶ درصد تغییرات رفتار شهروندی سازمانی را پوشش می‌دهد (تأیید فرضیه اصلی ۱). توگبا (۲۰۰۹) نیز در تحقیقات

خود نشان داد که هوش عاطفی، رفتار شهروندی سازمانی را تحت تاثیر قرار می‌دهد، بنابراین نتایج تحقیق حاضر با سایر تحقیقات انجام شده همخوانی دارد.

با توجه به نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل رگرسیون می‌توان گفت، هوش عاطفی همچنین بر تعهد سازمانی مؤثر است و آن را تحت تاثیر قرار می‌دهد که شدت رابطه بین آنها برابر با ۰٫۹۵۹ است. یعنی اینکه هوش عاطفی ۹۵ درصد تغییرات تعهد سازمانی را پوشش می‌دهد (تایید فرضیه اصلی ۲). نتایج حاصله از تحقیق حاضر با نتایج پژوهش گالدال (۲۰۰۸) همخوانی دارد، زیرا وی نیز در تحقیق خود نتیجه گرفت که بین هوش عاطفی و تعهد سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

نتایج تحقیق همچنین نشان داد که تعهد سازمانی، رفتار شهروندی را تحت تاثیر قرار می‌دهد و شدت آن برابر با ۰٫۹۵۴ است. بنابراین می‌توان گفت تعهد سازمانی ۹۵ درصد تغییرات رفتار شهروندی سازمانی را پوشش می‌دهد (تایید فرضیه اصلی ۳). نتایج حاصله با نتیجه تحقیق ارون (۲۰۰۶) و مهرابی کوشکی (۱۳۸۸) همخوانی دارد و آنها را تایید می‌کند. از آنجایی که شیب خط رگرسیون در مدل ارائه شده در تجزیه و تحلیل فرضیه‌های اصلی ۱ و ۲ و ۳ مثبت بود، بنابراین نتیجه می‌گیریم یک رابطه خطی مثبت و مستقیم بین متغیرهای مورد بررسی در این فرضیات وجود دارد. یعنی با افزایش هوش عاطفی، میزان بروز رفتارهای شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی افزایش می‌یابد، همچنین با افزایش تعهد سازمانی، بروز رفتار شهروندی سازمانی نیز افزایش می‌یابد.

نتایج تجزیه و تحلیل رگرسیون چندگانه نیز نشان داد که از بین ابعاد پنجگانه هوش عاطفی، فقط سه بعد خودآگاهی ($F=0,25$)، خودکنترلی ($F=0,21$) و مهارت‌های اجتماعی ($F=0,37$) بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیر می‌گذارند و تاثیرگذاری دو بعد دیگر (انگیزش و همدلی) معنادار نمی‌باشد. همانطور که ضرایب F^2 نشان می‌دهد، بعد مهارت‌های اجتماعی بیشترین تاثیر را بر رفتار شهروندی دارد و ابعاد خودآگاهی و خودکنترلی به لحاظ تاثیرگذاری بر رفتار شهروندی سازمانی به ترتیب در اولویت‌های بعدی قرار دارند. مقدار F^2 برابر با ۰٫۹۳ محاسبه شده که نشان دهنده میزان توجیه تغییرات رفتار شهروندی سازمانی بر اساس ابعاد هوش عاطفی (مدل رگرسیون توسعه داده شده) می‌باشد (تایید فرضیه اصلی ۴). همچنین از بین ابعاد هوش عاطفی، تنها ابعاد خودکنترلی ($F=0,33$)، خودآگاهی ($F=0,28$) و انگیزش ($F=0,24$)، تعهد سازمانی را تحت تاثیر قرار می‌دهند و تاثیر دو بعد دیگر (همدلی و مهارت‌های اجتماعی) معنادار نمی‌باشد. با توجه به ضرایب F^2 می‌توان

چنین استنباط کرد که بعد خودکنترلی بیشترین تأثیر را بر تعهد سازمانی دارد و ابعاد خودآگاهی و انگیزش در اولویت‌های بعدی قرار دارند. مقدار F^2 برابر با ۰,۹۲ محاسبه شده که نشان دهنده میزان توجیه تغییرات تعهد سازمانی بر اساس ابعاد هوش عاطفی می‌باشد (تایید فرضیه اصلی ۵). بنابراین بر اساس معناداری مدل‌های رگرسیون حاصله نتیجه می‌گیریم که ابعاد هوش عاطفی بر رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی مؤثر است و می‌توان با ارتقای هوش عاطفی میزان بروز رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی را در بین کارکنان افزایش داد. همچنین تجزیه و تحلیل رگرسیون چندگانه داده‌ها نشان داد از بین ابعاد تعهد سازمانی، دو بعد تعهد مستمر ($F=0,50$) و تعهد عاطفی ($F=0,33$) رفتار شهروندی سازمانی را تحت تأثیر قرار می‌دهند و تأثیر بعد اعتقادی معنادار نمی‌باشد (تایید فرضیه اصلی ۶). ضرایب F^2 نیز نشان می‌دهد که بعد تعهد مستمر بیشترین تأثیر را بر رفتار شهروندی سازمانی دارد. مهربانی کوشکی (۱۳۸۷) در تحقیق خود نشان داد که بعد تعهد عاطفی بیشترین تأثیر را بر رفتار شهروندی سازمانی دارد. بنابراین بر اساس نتایج حاصل از تحلیل فرضیه اصلی ۶، نتیجه می‌گیریم که ابعاد تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی مؤثر است و می‌توان با ارتقای تعهدی سازمانی، میزان بروز رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان را افزایش داد.

این تحقیق همچنین رابطه‌ی بین متغیرهای جمعیت‌شناختی (سطح تحصیلات؛ جنسیت و سن) را با هوش عاطفی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در قالب فرضیه‌های فرعی مورد بررسی قرار داد. بررسی ضریب همبستگی اسپیرمن نشان داد (ضرایب همبستگی به ترتیب عبارتند از: ۰,۶۲۶، ۰,۶۱۳ و ۰,۵۷۲) که بین سطح تحصیلات و هوش عاطفی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه‌ی معناداری وجود دارد (تایید فرضیه‌های فرعی ۱ و ۲ و ۳). نتایج حاصله با تحقیق حسینی و همکاران (۱۳۸۸) همخوانی دارد. با توجه به اینکه ضرایب همبستگی گزارش شده مثبت می‌باشند بنابراین نتیجه می‌گیریم که با افزایش سطح تحصیلات، هوش عاطفی، تعهد سازمانی و بروز رفتار شهروندی سازمانی کارکنان افزایش می‌یابد.

نتایج آزمون تی نیز نشان داد که تفاوت معنی‌داری بین هوش عاطفی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در بین زنان و مردان وجود ندارد (رد فرضیه فرعی ۵). بنابراین می‌توان گفت که متغیرهای مورد بررسی در این فرضیه تحت تأثیر جنسیت قرار نمی‌گیرند. عظیم‌زاده و همکاران (۱۳۸۸) در تحقیقات خود نشان دادند که بین جنسیت و

رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود ندارد. سیم و همکاران (۲۰۰۹) نیز نشان دادند که بین هوش عاطفی و جنسیت رابطه معنی‌داری وجود ندارد. طبق تحقیق لینا (۲۰۰۷) بین جنسیت و تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود ندارد. بنابراین می‌توان گفت نتایج تحقیق حاضر با تحقیقات سایرین همخوانی دارد. نتایج آزمون تی همچنین نشان داد که هوش عاطفی، تعهد سازمانی و بروز رفتار شهروندی سازمانی گروه‌های سنی مختلف، اختلاف معناداری با هم ندارند. سیم (۲۰۰۹) در تحقیق خود نتیجه گرفت که بین سن و هوش عاطفی رابطه معنی‌داری وجود ندارد. در نتیجه پیشنهاد می‌شود در سازمانها برای ایجاد، حفظ و افزایش هوش عاطفی، تعهد سازمانی و بروز رفتار شهروندی سازمانی به دور از هرگونه سمت‌گیری (بین زنان و مردان و گروه‌های سنی مختلف) براساس این متغیرها برنامه‌ریزی یکسانی بین زنان و مردان و گروه‌های سنی مختلف انجام شود.

پیشنهادات مدیریتی

نتایج این تحقیق نشان داد کارکنانی که از هوش عاطفی و سطح تحصیلات بالایی برخوردارند، تعهد بالاتری به سازمان دارند، رفتار شهروندی بیشتری از خود بروز می‌هند. بنابراین مدیران باید راهکارهایی را به منظور افزایش هوش عاطفی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان خود به کار گیرند. بر اساس مطالعات انجام گرفته می‌توان راهکارهای زیر را به منظور افزایش هوش عاطفی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان پیشنهاد کرد:

به دلیل اینکه هوش عاطفی به اثربخشی سازمان کمک می‌کند و از لحاظ روانشناسی و فیزیولوژیکی بر استرس تاثیر می‌گذارد (موریا؛ ۲۰۰۷)، پیشنهاد می‌شود در بدو گزینش افرادی به استخدام سازمان درآیند که از هوش عاطفی بالایی برخوردار بوده و خواهان موفقیت سازمان باشند، زیرا این افراد پس از استخدام دارای تعهد سازمانی بالاتری خواهند بود و میزان بروز رفتار شهروندی سازمانی در آنها بیشتر است و در محیط کار با استرس کمتر مواجه می‌شوند.

با توجه به رابطه بین سطح تحصیلات و هوش عاطفی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی، پیشنهاد می‌شود در سازمانها شرایطی فراهم شود که امکان ادامه تحصیل و آموزش ضمن خدمت برای کارکنان فراهم شود، تا اینکه میزان بروز اینگونه رفتارها در بین کارکنان سازمان افزایش یابد.

از طریق ارائه اطلاعات در مورد روندهای سازمان به کارکنان و ایجاد روابط نزدیک بین مدیران و کارکنان به منظور افزایش تعهد آنها به سازمان و به دنبال آن بروز رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در سطح سازمان اعتماد سازی شود.

از آنجایی که هوش عاطفی در تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی تأثیر می‌گذارد یک عامل اصلی در موفقیت کارکنان و مدیران به حساب می‌آید. بنابراین پیشنهاد می‌شود عوامل موثر بر بروز و شکل‌گیری هوش عاطفی شناسایی شوند، تا از این طریق بتوان هوش عاطفی کارکنان را افزایش داد و در نهایت در بین کارکنان تعهد سازمانی ایجاد نمود و بروز رفتار شهروندی سازمانی را افزایش داد.

- با توجه به نتایج این تحقیق می‌توان با لحاظ کردن هوش عاطفی در انتخاب و انتصاب کارکنان و مدیران همراه با سایر عوامل مؤثر بر بکارگیری مدیران از جمله تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی، اثربخشی و عملکرد کارکنان و مدیران را افزایش داد. همچنین به دلیل اینکه هوش عاطفی قابل یادگیری است (دلفین، ۲۰۰)، می‌توان هوش عاطفی را به عنوان یک موضوع مهم آموزشی در برنامه‌های آموزشی کارکنان و مدیران سازمانها قرار داد.

منابع فارسی

- ۱- ابراهیمی، علیرضا. بررسی رابطه میان تمرکز با تعهد سازمانی. فصلنامه تحول اداری، دوره هفتم، تابستان ۱۳۸۳، شماره ۴۵
- ۲- اسلامی، حسن؛ سیار، ابوالقاسم (۱۳۸۶). رفتار شهروندی سازمانی. ماهنامه تدبیر شماره ۱۸۷ آذرماه ۱۳۸۶
- ۳- حسینی، سیداحمد؛ زارع‌پور ابراهیم و همکاران. بررسی مقایسه‌ای رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان مدارس دولتی و غیرانتفاعی مقطع متوسطه. اولین کنفرانی ملی رفتار شهروندی سازمانی- تهران زمستان ۱۳۸۸
- ۴- عظیم‌زاده، مرتضی؛ خیبری، محمد مهدی؛ اسدی، حسن. تعیین ارتباط بین شخصیت و رفتار شهروندی سازمانی و نقش تعدیل‌کننده متغیرهای جمعیت‌شناختی. اولین کنفرانی ملی رفتار شهروندی سازمانی- تهران زمستان ۱۳۸۸
- ۵- مهرابی کوشکی، عزیزی، علی و... رابطه بین تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی. اولین کنفرانی ملی رفتار شهروندی سازمانی- تهران زمستان ۱۳۸۸

منابع انگلیسی

- 1-Armstrong, M.(2001). Hand book of human resource management practice, 8 edition, USA kogan pag
- 2-Ackfeldt, Anne-lena and Coote, Leonard V. (2005). A study of organizational citizenship behaviors in a retail setting. Journal of business research, 58, pp: 151-159
- 3-Appelbam, steven. Bartolomucci, Nicolas. Beaumier, Erika. Boulanger and Girard, chryatian(2004. organizational citizenship behavior: a case study culture, leadership and trust. Management decision, Vol. 42, No. 1, pp: 13-40
- 4- Barling, J; slater, F; and Kellowey, E. k. (2000). Transformational Leadership and emotional intelligence: An expelanatory study. The leadership and organizational journal, pp: 157-161.
- 5-Bell, Simon J. and Menguc, Bulent (2002). The employee-organization, organizational citizenship behaviors, and superior service quality. Journal of retailing, 78, pp: 131-146
- 6-Bienstock, C.Carol & Demoranville, W. Carol & Smith, K. Rachel (2003). Organizational citizenship behavior and service quality “journal of services marketing, Vol .17 No.4, pp. 357-378

- 7-Brewer Ann M. and Hensher David A(1998). The impotence of organizational commitment in managing chance: experience of the NSW private bus industry. *Transp Res(logistic Rev.)* , vol. 34, no. 2, pp: 117-130
- 8-Cem, Birol, Tsakan, Atamtuk and...(2009). A comparative analysis of teachers perceptions of emotional intelligence and performance management in secondary schools of the TRNC. *Procedia social and behavioral science*, 1, pp: 2600- 2605
- 9-Cherniss, C. (2001). Emotional Intelligence and organization effectiveness. www.eiconsortium.org
- 10-Chen Ching-fu(2006). Job satisfaction, organizational commitment, and flight attendants turnover: A note. *Journal of Air transport management*, 12, pp: 274-276.
- 11-Chen, Zhen Xiong and Francesco, Anne marie(2003). The relationship between the three component of commitment and employee performance in china. *Journal of vocational behavior*, 62, pp:490-510
- 12-Cheolho Yoon(2009). The effect of organizational citizenship behaviors on ERP system success. *Computers in human behavior*, 25 pp: 421-428
- 13-Cohen ,Aaron & Kol, Yardena, (2004).“ professionalism and organizational citizenship behavior “ an empirical examination among Israeli nurses , *journal of managerial psychology* , Vol.19 No.4
- 14-cohen, Aaro (2006). The relationship between multiple commitments and organizational citizenship behavior in Arab and Jewish culture. *Journal of vocational behavior*, 69, pp: 105- 118
- 15-Comeau Daniel J., Griffith, Richard L (2004). Structural interdependence, personality, and organizational citizenship behavior. *Personnel review*, vol. 34, no.3 pp: 31330
- 16-Castro, Carmen.B & Armario, Enrique.M & Ruiz, David M. (2004). “the influence of employee organizational citizenship Behavior on customer loyalty “, *international journal of Service industry management*, Vol.15 No.1
- 17- David Rosete and Joseph Ciarrochi(2005). Emotional Intelligence and its relationship to workplace performance outcomes of leadership effectiveness. *Leadership & organization development journal*. Vol, 26 No, 5 pp: 388-399.
- 18- Dawely, David D., stephens Robert D. and stephens David B.(2005). Dimensionality of organizational commitment in volunteer workers:

- chamber of commerce board members and role fulfillment. *Journal of vocational behavior*, 67, pp: 511-525
- 19-Delphine, Nelis; Jourdi, quoidbach and...(2009). Increasing emotional intelligence: (How) is it possible. *Personality and individual differences*, 47, pp: 36- 41
- 20- Druker, P. f. (1999). *The Leader of the future: new vision, strategies and practices, for the next era*. San Francisco: jessey- Bass publisher.
- 21- Dauglas B. Currivan(2000). The causal order of job satisfaction and organizational commitment in models of employee turnover. *Human resource management review* volume 9, number 4, pp: 495-524
- 22-Eric G. Lambert., Nancy L. Hogan and Marie L. Griffin(2008).Being the good soldier: organizational citizenship behavior and commitment among correctional staff. *Criminal justice and behavior*, Vol. 35 No. 1, pp: 56-68
- 23- Golman, D. (1998). What makes a leader? *Harvard business review*, November-december, pp: 93-
- 24-Gonzalez, Jose Varela and Garazo, Teresa Garcia(2006). Structural relationships between organizational service orientation, contavt employee job satisfaction and citizenship behavior. *International journal of service industry management*, vol. 17, No. 1 pp:23-50
- 25-Guldal Guleryuz, semra Guney and...(2008). The mediating effect of job satisfaction between emotional intelligence and organizational commitment: A questionnaire survey. *International journal of nursing studies*, 45, pp: 1625- 1635
- 26-Gutman T , Van Dick R, Wavger U.(2004). Organizational identification and organizational commitment: distinct aspect of two related concept. *Asian journal of social psychology*, pp: 301-15
- 27-George. J. (200). *Emotion and Leadership: The role of emotional intelligence*. *Human relation*. 53. pp: 1027-1055
- 28-Herminia, Ibarra and Otilia Obodaru(2009).Women and the vision thing. *Harvard business review*, January 2009.
- 29-Hsiuju Rebecca Yen, Eldon Y. Li, Brian P. Niehoff(2008). Do organizational citizenship behavior lead to information systemsuccess? Testing the mediation effects ofintegration climate project management. *Information and management*, 45 pp: 394-402
- 30-Hossam M. Abu Elnain(2008). An investigation of the relationship of openness to experience and organizational citizenship behavior. *Journal of American academy of business*. 13, 1, pp: 72-78

- 31-Huang, Jen-Hung. Jin, Bih-Huang and Yang Chyan(2004). Satisfaction with business-to-employee benefit system and organizational citizenship behavior: an examination of gender differences. *International journal of manpower*. Vol. 25, No. 2, pp: 195-210
- 32-Kim Woo Gon , leong Jerrold K., Lee Yong-Ki(2005). Effect of service orientation on job satisfaction, organizational commitment, and intention of leaving in a casual dining chain restaurant. *Hospitality management* 24, pp: 171-193
- 33-Kondrat, Tommy B. , Hausdorf Peter A., Korabik Karea and Rosin Hazel(2004). Linking career mobility with corporate loyalty: how does job change relate to organizational commitment? *Journal of vocational behavior*, 65, pp: 332-349
- 34-Lina, labatmediene(2007). Individual correlates of organizational commitment and intention to leave the organization. *Baltic journal of management*, Vol. 2 ,No. 2 pp: 196- 212
- 35-Lepine, J. A. Erez, A. and Johnson, D.C.(2002). The nature and dimensionality of organizational citizenship behavior: a critical review and meta-analysis. *Journal of applied psychology*, vol. 87, pp: 51-65.
- 36-Malcolm Hoggs and Paul Aitken(2003). Research note an exploration of the Relationship between Emotional Intelligence and leadership potential. *Journal of managerial psychology*. Vol, 18 No, 8 pp: 814-823.
- 37-Meyer JP, Stanley DJ. Hertschovich L, topolnytsky L(2002). Affective continuance and normative commitment to the organization: A meta analysis of antecedents, correlates, and consequences. *Journal of vocational behavior*, 61: pp: 20-52
- 38-Moday RT. Steers RM, Porter LW.(1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational behavior*, 14, 24-47
- 39-M. Afzalur Rahim and Latrica Minors(2003). Effects of Emotional Intelligence on concern for and problem solving. *Managerial auditing journal*. Vol, 18 No, 2 pp: 150-155
- 40-Moira, Nikdajeah; Emmanuel, Ray and...(2007). The moderating impact of emotional intelligence on free cortisol response to stress. *Psychoneuroendocrinology*, 32, pp: 1000- 1012
- 41-Muefphy, Gregory, Athanasoy, james and King, Nevill(2002). Job satisfaction and organizational citizenship behavior: a study of Australian human-service professionals. *Journal of psychology*, Vol. 17, No. 4, pp:287-297
- 42-Organ, D.W.(1988), *organizational citizenship behavior : the good soldier syndrome*, Lexington book, Lexington, MA

- 43-Organ, Dennis W., ahong, Chen-Bo and Farh, Jiing-lih(2004). Organizational citizenship behavior in the people's republic of china. *Organization science*, Vol. 15, No. 2, March-April, pp: 241-253
- 44-Paulin, Michele. Ronald J. Fergusson and Bergeron (2006). Service climate and organizational commitment: the importance of customer linkages. *Journal of business research*. 59, pp: 906-915.
- 45-Podsakoff, Philip M., Mackenzie, Scott B., Paine Julie Beth and Bachrach Daniel (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical literature and suggestions for future research. *Journal of management*, Vol. 26, no. 3, pp: 513-563
- 46-Piercy, Nigle F., Lane, Nikala and Carvens, David W.(2002). A gender perspective on salesperson organizational citizenship behavior, sales manager control strategy and sales unit effectiveness. *Woman in management review*, volume 17, number 8, pp: 373-391
- 47-Rastogi, Renu and Pooja, Garg(2006). Climate profile and OCBs of teachers in public and private schools of India. *International journal of educational management*, Vol. 20, No. 7, pp: 529-541
- 48-Sally Kernbach and Nicola S. Schutte(2005).the impact of service provider Emotional Intelligence on costumer satisfaction. *Journal of service marketing*. 19/7 pp: 438-444.
- 49-Salovey, P., Mayer, JD. And Caroso,D.(2002). The positive psychology of emotional intelligence, in snder, C.R. and lopez, S.J, *Handbook of positive psychology*, oxford university press, new york, ny, pp: 159-71
- 50-Shaw, Jason D. , Delery John E. and Adullah Mohamad H.A(2003). Organizational commitment and performance among guest workers and citizen of Arab country. *Journal of business research*. 56, pp: 1021- 1030
- 51-Soner Polat(2009). organizational citizenship behavior(OCB) display levels of the teachers at secondary schools according to the perceptions of the school administration. *Procedia social and behavioral science*, 1, pp:1591- 1596
- 52-Spector, Paul E., Fox, Suzy (2002). An emotion-centered model of voluntary work behavior some parallels between counterproductive work behavior and organizational citizenship behavior. *Human resource management Review*, 12, pp: 269-292
- 53- Steve Longhorn(2004). How Emotional Intelligence can improve management performance. *International journal of contemporary Hospitality management*. Vol, 16 No, 4 pp: 220-230.

- 54- TugbaKarkma, Ebru Arpaci(2009). Relationship of organizational citizenship behavior with emotional intelligence. Procedia social and behavioral science, 1, pp: 2432- 2435
- 55- Yannis Markovists, Johannes Ullrich, roalf Van Dick and Ann J. Davis(2008). Regulatory foci and organizational commitment. Journal of Vocational behavior, 73(2008) pp: 485-489
- 56- Weisinger, H.(1998). Emotional intellhgence at work: the untapped edge for success. Sanfrancisco, CA: Lossery-boss





شپوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی