

## بررسی رابطه ابعاد هوش عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد شیروان

حمیدرضا شاه قاسمی<sup>۱</sup>، بهرنگ اسماعیلی شاد<sup>۲</sup>

### چکیده

هدف پژوهش، بررسی رابطه ابعاد هوش عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان و اعضای هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد شیروان می باشد. پژوهش به لحاظ روش، توصیفی و از لحاظ آماری از نوع همبستگی است. به جهت بالا بردن دقت پژوهش، جامعه آماری تحقیق را کلیه ۱۱۶ تن کارکنان و اعضای هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد شیروان تشکیل می دهند که به دلیل کوچک بودن جامعه و همچنین بالا بردن دقت پژوهش، از روش تمام شماری استفاده گردید و جامعه و نمونه برابر می باشند که ۱۰۰ نفر به پرسشنامه ها پاسخ دادند. ابزار پژوهش، پرسشنامه هوش عاطفی گلدسون (۲۰۰۹) و پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی مارکوزی و زین (۲۰۰۴) می باشد. پرسشنامه ها دارای روایی صوری و محتوایی بوده و ضریب آلفای کرونباخ برای پایایی به ترتیب ۰،۷۷ و ۰،۸۷ محاسبه گردید. نتایج نشان داد که بین هوش عاطفی و ابعاد آن با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد، همچنین با توجه به نتایج رگرسیون بیشترین تأثیر مربوط به خود مدیریتی و مدیریت روابط می باشد.

**واژگان کلیدی:** هوش عاطفی؛ خود آگاهی؛ خود مدیریتی؛ مدیریت روابط؛ رفتار شهروندی سازمانی

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

<sup>۱</sup>. دانش آموخته کارشناسی ارشد گروه علوم تربیتی، واحد بجنورد، دانشگاه آزاد اسلامی، بجنورد، ایران

<sup>۲</sup>. استادیار گروه علوم تربیتی، واحد بجنورد، دانشگاه آزاد اسلامی، بجنورد، ایران (نویسنده مسئول) behrang\_esmaeeli@yahoo.com

## مقدمه

دنیای کنونی با شتاب فزاینده‌ای در حال تغییر است. این امر ضرورت نوآوری، انعطاف پذیری و پاسخگویی را برای بقا و موفقیت سازمان‌ها بیشتر می‌کند. از این رو پژوهشگران تأکید دارند کارکنان سازمان‌ها باید فراتر از وظایف رسمی خود عمل کنند. یکی از عواملی که تأثیر بسیار مهمی در انجام موفق وظایف شغلی و فرا شغلی دارد، هوش عاطفی است. از اواخر سال ۱۹۹۵ هوش عاطفی به عنوان یک موضوع و بحث داغ مطرح شد و مدیران، متخصصان منابع انسانی و سایرین به این موضوع علاقمند شدند. علاقه شدید به این حوزه منجر به ارائه تعاریف متعددی از هوش عاطفی شده و ادعاهای فراوانی مبنی بر اهمیت هوش عاطفی را هم به دنبال داشته است (نوری امام زاده ای، ۱۳۸۳: ۲۱). هوش عاطفی یکی از موارد مهمی است که سازمان‌ها نیاز دارند آن را مورد سنجش قرار دهند زیرا در شرایط متلاطم محیطی، ارزیابی نقاط قوت و ضعف نیروی انسانی از لحاظ هوش عاطفی (با تأکید بر خود مدیریتی) برای سازگاری با تغییرات بسیار مهم است. به اعتقاد نظریه پردازان، افرادی که از هوش عاطفی بالایی برخوردارند، هنگام تجربه نوع خاصی از حالات عاطفی، قادرند هیات آن را به درستی تشخیص دهند، بعلاوه این افراد قادرند نوع حالت عاطفی که دیگران تجربه می‌نمایند را نیز تشخیص دهند (او اتلی و جنکینس، ۱۹۹۶). هوش عاطفی می‌تواند نقش مهمی در محیط کار داشته باشد (رابینز و جاج، ۲۰۰۷). محققان اظهار داشتند که هوش عاطفی کارکنان می‌تواند میزان عملکرد و بهره‌وری آنان را پیش‌بینی کند (سارنی، ۲۰۰۷: ۷۲)؛ چرا که هوش عاطفی افراد با کاربرد عواطف، موجب تولید عقاید و بروز یک احساس و تقویت روح همکاری گروهی می‌شود و با درک و فهم عواطف خود و دیگران موجب کسب بینش نسبت به انگیزه‌های افراد در محیط کار می‌شود (سالووی و همکاران، ۲۰۰۲: ۱۶۵).

در سال‌های اخیر، توسعه تکنولوژی‌های جدید و رشد اقتصاد جهانی، منجر به ظهور رقابتی فزاینده و تغییراتی سریع و چشمگیر در ماهیت سازمان‌ها و کارکنان آنها شده است، به همین جهت سازمان‌ها به منظور کسب مزیت رقابتی و حفظ بقا در عرصه جهانی، از ضای نیازهای مشتریان و سازگاری با ماهیت متغیر شغل، تمایل به انتخاب کارکنانی دارند که فراتر از وظیفه و نقش تعیین شده در شرح شغلشان عمل کنند (اورگان، ۱۹۸۹: ۱۶۰). در دنیای معاصر منشأ اصلی مزیت رقابتی برای سازمانها، فداکاری، تعهد و توانایی نیروی کار است، چرا که نیروی انسانی فداکار و سازگار با اهداف سازمانی، حاضر است فراتر از وظایف مقرر در شرح شغلش فعالیت کند و در نتیجه موجبات اثربخشی سازمان را فراهم آورد (گوئنزی و پلونی، ۲۰۰۴: ۳۶۵). بعبارت دیگر علیرغم اهمیت هوش عاطفی در بهبود فعالیت‌های سازمانی، سازمان‌ها بدون تمایل کارکنان به همکاری، قادر به توسعه اثربخشی خود نیستند. تفاوت همکاری خودجوش با اجباری، اهمیتی فوق العاده داشته زیرا در حالت اجبار، فرد وظایف خود را در راستای مقررات، قوانین و استانداردهای تعیین شده سازمانی و صرفاً "در حد رعایت الزامات قانونی انجام می‌دهد در حالی که در همکاری خودجوش و آگاهانه، افراد کوشش، انرژی و بصیرت خود را در جهت شکوفایی توانایی‌های شخصی و حتی به نفع سازمان به کار می‌گیرند. در ادبیات مدیریت به انجام خودجوش و آگاهانه وظایف فراقانونی توسط کارکنان "رفتار شهروندی سازمانی" گفته شده است (زارعی متین و همکاران، ۱۳۸۵: ۴۵).

رفتار شهروندی سازمانی شامل رفتارهایی است که برای سازمان مفید بوده ولی به عنوان بخشی از عناصر اصلی شغل در نظر گرفته نشده است. این رفتارها اغلب از طرف کارکنان به منظور حمایت از منابع سازمانی صورت می‌گیرد و ممکن است به طور مستقیم نیز منافع شخص خاصی را به دنبال نداشته باشد. رفتار شهروندی سازمانی به عنوان رفتار فردی که

## بررسی رابطه ابعاد هوش عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی

اثربخشی سازمان را به واسطه کمک به محیط اجتماعی و روانی آن ارتقاء می دهد نیز تعریف شده است (سبحانی نژاد و همکاران، ۱۳۸۹: ۱۷). عمده ترین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی شامل جوانمردی، نوع دوستی، وجدان کاری، ابتکار فردی، آداب اجتماعی، وفاداری سازمانی، توسعه خود و نزاکت سازمانی می باشند (همان: ۴۴). در ادبیات رفتار شهروندی سازمانی، عمده ترین دلایل تاثیر این نوع رفتار بر اثر بخشی سازمانی را شامل رشد و تقویت بهره وری همکاران، رشد و تقویت بهره وری مدیران، افزایش بهره وری اداری، آزاد سازی منابع برای تولید بیشتر، جلوگیری از تخصیص منابع کمیاب به فعالیت های حفظ و نگهداری کارکنان سازمانی، هماهنگی بالقوه بین اعضای تیم و فعالیت های گروهی، توانایی جذب و نگهداری بهترین افراد از طریق محیط کاری جذاب، توانایی سازمان در انطباق با تغییرات محیطی و ثبات عملکرد سازمانی می توان دانست (همان: ۱۲۵).

محققان سازمانی معتقدند که هوش عاطفی با تاثیر بر زمینه هایی مثل بکارگیری، حفظ و نگهداری کارکنان، توسعه و بهسازی افراد مستعد، کار تیمی، روحیه و تعهد کارکنان رضایت شغلی کارکنان موجب بروز رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان گردیده و به اثربخشی سازمان کمک کند. امروزه ثابت شده است سازمان ها برای بهبود رفتارهای شهروندی و بهسازی عملکرد سازمانی و حفظ مزیت رقابتی نیازمند رشد و به کارگیری هوش عاطفی هستند (آقایار و شریفی، ۱۳۸۶: ۲۹۲). پرسنل با سطح هوش عاطفی بالا در تنظیم و مدیریت عواطف خود و دیگران در راستای ایجاد تعاملات مثبت ماهرترند، لذا رفتار شهروندی سازمانی بالاتر و به دنبال آن عملکرد شغلی بهتری خواهند داشت. در این پژوهش سعی خواهد شد به این سوال اساسی پاسخ داده شود که ابعاد هوش عاطفی چه تاثیری بر رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان و اعضای هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد شیروان خواهد داشت؟ از تجزیه و تحلیل نتایج حاصل از این تحقیق می توان در زمینه شناسایی نقاط قوت و ضعف جامعه مورد مطالعه ( کارکنان و اعضای هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد شیروان ) در خصوص ابعاد هوش عاطفی و تاثیر آن بر رفتار شهروندی سازمانی بهره برد و با ارائه راهکارها و پیشنهاد های کاربردی، شرایطی را فراهم نمود تا کارکنان بیش از الزامات نقش و فراتر از وظایف رسمی در خدمت اهداف سازمان فعالیت نمایند.

جلیلیان و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه هوش عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی» به این نتیجه دست یافتند که بین هوش عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنی داری وجود داشت. ابعاد هوش عاطفی شامل خودآگاهی، آگاهی اجتماعی، خود مدیریتی و مدیریت روابط با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت داشتند. قشقایی زاده و حسین پور (۱۳۹۱) در پژوهش « بررسی رابطه بین هوش معنوی، هوش عاطفی و خودکارآمدی با رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان زن موسسات آموزش عالی شهر بهبهان» به این نتیجه دست یافتند که بین هوش معنوی کارکنان و مولفه های آن با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. بین هوش عاطفی کارکنان و مولفه های آن با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنی داری دیده می شود. بین میزان خودکارآمدی کارکنان با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. کریمی و همکاران (۱۳۹۱) در تحقیقی با عنوان رابطه بین مؤلفه های هوش هیجانی و ابعاد رفتار شهروندی سازمانی دبیران مدارس متوسطه شهر اصفهان، به این نتیجه رسیدند که از بین مؤلفه های هوش هیجانی، خودآگاهی، خودانگیزی، همدلی و مهارتهای اجتماعی با رفتار شهروندی سازمانی دبیران رابطه مثبت داشتند.

## بررسی رابطه ابعاد هوش عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی

کریمی (۱۳۹۰) در تحقیقی با هدف پیش بینی رفتار شهروندی دبیران دوره متوسطه بر اساس هوش هیجانی آنها در شهر اصفهان، به این نتیجه دست یافت که از بین مؤلفه های هوش هیجانی، خودآگاهی، خود انگیزی، همدلی و مهارت اجتماعی با رفتار شهروندی سازمانی دبیران رابطه مثبت داشت. مقدمی و همکاران (۱۳۹۰) در پژوهش «نقش مولفه های هوش عاطفی در پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی کارکنان» دریافتند که رابطه بین هوش عاطفی مدیران و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان معنادار است. علاوه بر آن تمامی مولفه های هوش عاطفی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری دارند. هم چنین تحلیل رگرسیون چندگانه بیان گر این است که از میان مولفه های هوش عاطفی مدیران، مدیریت روابط و آگاهی اجتماعی، بیشترین تاثیر را در رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دارند. از این رو پیشنهاد می شود پژوهش حاضر در سازمان پلیس و به خصوص دانشگاه علوم انتظامی اجرا شده، در صورت تکرار نتایج به منظور ارتقای رفتار شهروندی سازمانی کارکنان پلیس از مدیران و فرماندهانی با قابلیت های هوش عاطفی و سبک رهبری تحول آفرین استفاده گردد. هادی زاده مقدم و فرجیان (۱۳۸۷) در پژوهش «بررسی تاثیرگذاری هوش عاطفی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان با لحاظ کردن نقش تعهد عاطفی (مطالعه موردی بانک ملت)» نشان دادند که هوش عاطفی می تواند بر رفتار شهروندی کارکنان این بانک تاثیر گذارد.

ساتوف (۲۰۰۹) و همچنین توگبا و ابرو (۲۰۰۹) در پژوهشهای خود دریافتند که هوش عاطفی رفتار شهروندی رابطه دارد. نورلیلا و همکاران (۲۰۰۹) نشان دادند که خلق و خوی مثبت و توجه و مراقبت رهبران نسبت به کارکنان (هوش عاطفی) باعث افزایش رفتار شهروندی سازمانی آنها می گردد. کارملی (۲۰۰۳) نتیجه گرفت که هوش عاطفی بر تعهد عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی تاثیر گذار است. وانگ و لائو (۲۰۰۲) نتیجه گرفتند که هوش عاطفی کارکنان، رضایت شغلی و رفتارهای فراتر از نقش (شهروندی سازمانی) را تحت تاثیر قرار می دهد. پاسانن (۲۰۰۰) نشان داد که بین هوش عاطفی افراد و رفتار شهروندی سازمانی آنان رابطه مثبت معنی داری وجود دارد.

مرور ادبیات پژوهش حاکی از آن است که علیرغم برخی تحقیقات انجام شده در این حوزه های هوش عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی، اکثر مطالعات بر جنبه های شناختی عملکرد کارکنان تاکید داشته و کمتر به بررسی رابطه این دو مولفه پرداخته اند. در این راستا و با عنایت به اینکه شواهد تجربی اندکی در رابطه با ابعاد هوش عاطفی و تاثیر آن بر رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد لذا اهداف فرعی پژوهش عبارتند از: ۱- شناسایی رابطه بین خودآگاهی عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان و اعضای هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد شیروان. ۲- شناسایی رابطه بین خودمدیریتی و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان و اعضای هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد شیروان. ۳- شناسایی رابطه بین آگاهی اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان و اعضای هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد شیروان. ۴- شناسایی رابطه بین مدیریت روابط و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان و اعضای هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد شیروان.

## روش شناسی

پژوهش حاضر از نوع تحقیقات توصیفی است. از آنجا که این پژوهش به بررسی رابطه بین دو متغیر ابعاد هوش عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی می پردازد، از نوع همبستگی است. جامعه آماری تحقیق را کارکنان و اعضای هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد شیروان به تعداد ۱۱۶ تن تشکیل می دهند که به دلیل کوچک بودن جامعه و همچنین

## بررسی رابطه ابعاد هوش عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی

بالا بردن دقت پژوهش، جامعه و نمونه برابر می باشند. پرسشنامه های مورد استفاده در این پژوهش، هوش عاطفی گلاسون (۲۰۰۹) و برای رفتار شهروندی سازمانی از پرسشنامه لیویا مارکوزی و کاترین زین (۲۰۰۴) استفاده شد. روایی از نوع صوری و محتوایی بوده و پایایی پرسشنامه ها با استفاده از روش ضریب آلفای کرونباخ به ترتیب ۰,۷۷ و ۰,۸۷ بدست آمد.

### یافته ها

بررسی توصیفی میزان هوش عاطفی پاسخگویان به تفکیک سمت شغلی عبارت است از:

جدول ۱- توزیع فراوانی و درصد پاسخگویان بر اساس میزان هوش عاطفی به تفکیک نوع سمت

هوش عاطفی	هیأت علمی				کارمند			
	پایین	متوسط	بالا	جمع	پایین	متوسط	بالا	جمع
فراوانی	۶	۲۸	۲۳	۵۷	۵	۲۱	۱۷	۴۳
درصد	۱۰/۵	۴۹/۱	۴۰/۴	۱۰۰	۱۱/۶	۵۰	۳۸/۱	۱۰۰

طبق اطلاعات به دست آمده از جدول ۱، میزان هوش عاطفی در بین اعضای هیأت علمی در سطح متوسط نمود بیشتری دارد. ضمن اینکه سطح بالای هوش عاطفی فاصله چندانی با سطح متوسط ندارد. در مجموع می توان گفت اعضای هیأت علمی دارای ظرفیت مطلوب و مناسبی از هوش عاطفی هستند. بیشتر کارمندان نیز هوش عاطفی را در سطح متوسط تجربه می کنند در حالی که در فاصله نزدیکی با سطح بالا قرار دارند. بنابراین کارمندان نیز ظرفیت مناسبی از هوش عاطفی دارا می باشند. تحلیل توصیفی میزان رفتار شهروندی سازمانی پاسخگویان به تفکیک سمت شغلی نیز به شرح جدول و نمودار ۲ می باشد.

جدول ۲- توزیع فراوانی و درصد پاسخگویان بر اساس میزان رفتار شهروندی سازمانی

رفتار شهروندی	هیأت علمی				کارمند			
	پایین	متوسط	بالا	جمع	پایین	متوسط	بالا	جمع
فراوانی	۵	۱۷	۵۷	۵۷	۵	۱۳	۲۵	۴۳
درصد	۸/۸	۲۹/۸	۶۱/۴	۱۰۰	۱۱/۹	۳۱	۵۷/۱	۱۰۰

میزان رفتارهای مدنی در سازمان نزد هر دو گروه اعضای هیأت علمی و کارمندان در سطح بالا قرار دارد. ۶۱/۴ درصد از اعضای هیأت علمی سطح بالایی از رفتار شهروندی سازمانی را تجربه می کنند. تقریباً ۳۰ درصد در سطح متوسط و ۹ درصد در سطح پایین هستند. ۵۷/۱ درصد از کارمندان نیز رفتار مدنی بالایی در سازمان دارند. ۳۱ درصد در سطح متوسط و ۱۱/۹ درصد سطح پایین را دارا می باشند. تحلیل آماری استنباطی فرضیات پژوهش نیز به این شرح می باشد:

## بررسی رابطه ابعاد هوش عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی

جدول ۳-آزمون ضریب همبستگی پیرسون

نتیجه	رفتار شهروندی سازمانی
رد فرضیه صفر	$r = 0/41^{***}$ $sig = 0/000$ $N = 100$
	$***P < = 0/01$

طبق نتایج به دست آمده از جدول ۳ در فاصله اطمینان ۹۹ درصد سطح معناداری آزمون ضریب همبستگی پیرسون برابر با  $sig = 0/000$  می باشد. بنابراین با اطلاعات موجود فرضیه صفر رد می شود. یعنی با ۹۹ درصد اطمینان می توان نتیجه گرفت که بین هوش عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. همچنین میزان ضریب همبستگی پیرسون  $r = 0/41$  است که شدت رابطه؛ و علامت آن جهت رابطه را نشان می دهد. در واقع شدت این همبستگی ۴۱ درصد است و علامت رابطه نشان می دهد که جهت رابطه مثبت و مستقیم می باشد. یعنی هر اندازه که میزان هوش عاطفی در افراد افزایش یابد بر میزان رفتارهای شهروندی سازمانی نیز افزوده می شود و برعکس.

جدول ۴-آزمون ضریب همبستگی پیرسون

نتیجه	رفتار شهروندی سازمانی
رد فرضیه صفر	$r = 0/79^{***}$ $sig = 0/000$ $N = 100$
	$***P < = 0/01$

طبق نتایج به دست آمده از جدول ۴ در فاصله اطمینان ۹۹ درصد سطح معناداری آزمون ضریب همبستگی پیرسون برابر با  $sig = 0/000$  می باشد. چون سطح معناداری از سطح احتمال یعنی  $0/01$  کوچکتر است بنابراین با اطلاعات موجود فرضیه صفر رد می شود. یعنی با ۹۹ درصد اطمینان می توان نتیجه گرفت که بین خودآگاهی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. همچنین میزان ضریب همبستگی پیرسون  $r = 0/79$  است که شدت رابطه و علامت آن جهت رابطه را نشان می دهد. در واقع شدت این همبستگی ۷۹ درصد است که همبستگی بالایی را نشان می دهد و علامت رابطه نشان می دهد که جهت رابطه مثبت و مستقیم می باشد. یعنی هر اندازه که میزان خودآگاهی در افراد افزایش یابد بر میزان رفتارهای شهروندی سازمانی نیز افزوده می شود.

بررسی رابطه ابعاد هوش عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی

جدول ۵-آزمون ضریب همبستگی پیرسون

نتیجه	رفتار شهروندی سازمانی	
	$r = ۰/۸۷^{**}$	
رد فرضیه صفر	$sig = ۰/۰۰۰$	خود مدیریتی
	$N = ۱۰۰$	
		$**P < = ۰/۰۱$

طبق نتایج به دست آمده در فاصله اطمینان ۹۹ درصد سطح معناداری آزمون ضریب همبستگی پیرسون برابر با  $۰/۰۰۰ = sig$  می باشد. چون سطح معناداری از سطح احتمال یعنی  $۰/۰۱$  کوچکتر است بنابراین با اطلاعات موجود فرضیه صفر رد می شود. یعنی با ۹۹ درصد اطمینان می توان نتیجه گرفت که بین خود مدیریتی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. همچنین میزان ضریب همبستگی پیرسون  $r = ۰/۸۷$  است که شدت رابطه؛ و علامت آن جهت رابطه را نشان می دهد. در واقع شدت این همبستگی ۸۷ درصد است که همبستگی بالایی را نشان می دهد و علامت رابطه نشان می دهد که جهت رابطه مثبت و مستقیم می باشد. یعنی هر اندازه که میزان خود مدیریتی در افراد افزایش یابد بر میزان رفتارهای شهروندی سازمانی نیز افزوده می شود و برعکس. بنابراین افرادی که به رفتارهای مدنی در سازمان بیشتر توجه دارند خود مدیریتی بالایی دارند.

جدول ۶-آزمون ضریب همبستگی پیرسون

نتیجه	رفتار شهروندی سازمانی	
	$r = ۰/۸۳^{**}$	
رد فرضیه صفر	$sig = ۰/۰۰۰$	آگاهی اجتماعی
	$N = ۱۰۰$	
		$**P < = ۰/۰۱$

طبق نتایج به دست آمده در فاصله اطمینان ۹۹ درصد سطح معناداری آزمون ضریب همبستگی پیرسون برابر با  $۰/۰۰۰ = sig$  می باشد. چون سطح معناداری از سطح احتمال یعنی  $۰/۰۱$  کوچکتر است بنابراین با اطلاعات موجود فرضیه صفر رد می شود. یعنی با ۹۹ درصد اطمینان می توان نتیجه گرفت که بین آگاهی اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. همچنین میزان ضریب همبستگی پیرسون  $r = ۰/۸۳$  است که شدت رابطه و علامت آن جهت رابطه را نشان می دهد. در واقع شدت این همبستگی ۸۳ درصد است که همبستگی بالایی را نشان می دهد و علامت رابطه نشان می دهد که جهت رابطه مثبت و مستقیم می باشد. یعنی هر اندازه که میزان آگاهی اجتماعی در افراد افزایش یابد بر میزان رفتارهای شهروندی سازمانی نیز افزوده می شود.

بررسی رابطه ابعاد هوش عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی

جدول ۷-آزمون ضریب همبستگی پیرسون

نتیجه	رفتار شهروندی سازمانی
رد فرضیه صفر	$r = ۰/۸۷^{**}$ $sig = ۰/۰۰۰$ $N = ۱۰۰$
	$***P < = ۰/۰۱$

طبق نتایج به دست آمده از جدول ۷ در فاصله اطمینان ۹۹ درصد سطح معناداری آزمون ضریب همبستگی پیرسون برابر با  $sig = ۰/۰۰۰$  می باشد. چون سطح معناداری از سطح احتمال یعنی  $۰/۰۱$  کوچکتر است بنابراین فرضیه صفر رد می شود یعنی با ۹۹ درصد اطمینان می توان نتیجه گرفت که بین مدیریت روابط و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. همچنین میزان ضریب همبستگی پیرسون  $r = ۰/۸۷$  است که شدت رابطه؛ و علامت آن جهت رابطه را نشان می دهد. در واقع شدت این همبستگی ۸۷ درصد است که همبستگی بالایی را نشان می دهد و علامت رابطه نشان می دهد که جهت رابطه مثبت و مستقیم می باشد. یعنی هر اندازه که افراد توانایی بالاتری در مدیریت روابط خود داشته باشند؛ رفتارهای شهروندی سازمانی بیشتری را از خود بروز می دهند و برعکس. بنابراین افرادی که به رفتارهای مدنی در سازمان بیشتر توجه دارند توانایی بالایی در مدیریت روابط خود دارند. از آزمون رگرسیون چند متغیره با روش گام به گام به منظور پیش بینی تاثیر متغیرهای مستقل بر متغیر رفتار شهروندی سازمانی استفاده شد و نتایج در جداول ۸ آورده شده است.

جدول ۸-آزمون رگرسیون چند متغیره

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	سطح معناداری
تغییرات بین گروه	۵۳۳۲/۸۵	۱	۵۳۳۲/۸۵	۱۵/۵۴	۰/۰۰۰
تغییرات درون گروه	۳۲۲۸۶/۰۵	۹۸	۳۴۳/۱۵		
جمع	۳۸۶۱۸/۹۰	۹۹			

$R^2 = ۰/۱۳$

نتایج نشان می دهد که در فاصله اطمینان ۹۵ درصد سطح معناداری آزمون پیش بینی عملکرد  $sig = ۰/۰۰۰$  است و میزان  $F = ۱۵/۵۴$  می باشد. بنابراین چون سطح معناداری از  $۰/۰۵$  کمتر است می توان نتیجه گرفت که خط رگرسیون توانایی پیش بینی تغییرات متغیر وابسته بر حسب متغیرهای مستقل را دارد. ضریب تبیین نیز  $R^2 = ۰/۱۳$  را نشان می دهد. در واقع تنها ۱۳ درصد از تغییرات متغیر ملاک توسط متغیرهای مستقل تبیین می شود که میزان ضعیفی است.



## بررسی رابطه ابعاد هوش عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی

جدول ۹- ضرایب رگرسیون

متغیر پیش بینی شونده	متغیرهای پیش بینی کننده	ضرایب استاندارد نشده	ضرایب استاندارد شده	میزان t	sig
	B	Beta			
رفتار شهروندی سازمانی	۴۹/۳۷				
	۲/۳۱	۰/۳۷		۳/۹۴	۰/۰۰۰
	خود مدیریتی				

در روش گام به گام متغیرهایی که تاثیری در تغییرات متغیر ملاک نداشته باشند و هیچ همپوشانی بین آنها وجود نداشته باشد از تحلیل کنار گذاشته می شوند. در این آزمون نیز سایر متغیرهای تحقیق به علت نداشتن شرایط لازم و معنادار نبودن اثر آنها بر متغیر ملاک، از معادله خط رگرسیون کنار گذاشته شده اند. تنها خود مدیریتی است که بر تغییرات رفتار شهروندی سازمانی اثرگذار است. خود مدیریتی به میزان ۳۷ درصد با رفتار شهروندی سازمانی همپوشانی دارد (۰/۳۷ = Beta). بنابراین معادله خط رگرسیون برای پیش بینی به صورت زیر شکل می گیرد.

$$(خود مدیریتی) = ۴۹/۳۷ + ۲/۳۱ = \text{رفتار شهروندی سازمانی}$$

### نتیجه گیری

همان گونه که نتایج تحقیق نشان می دهد با ۹۹ درصد اطمینان می توان گفت که بین هوش عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. نتایج حاصل از فرضیه اصلی پژوهش با مطالعات و تحقیقات چارونیو و نیکول (۲۰۰۲)، کارمیلی و کولاکگلو (۲۰۰۵)، آبراهام و ژاسمن (۲۰۰۶)، مداسیر و سینگ (۲۰۰۸) و کورکماز و آریاک (۲۰۰۹) هم راستا است. تحلیل این نتیجه می تواند آن باشد که کارکنانی که دارای سطح مناسب هوش عاطفی و ابعاد آن باشند از این پتانسیل در بروز رفتار شهروندی سازمانی استفاده می نمایند. از طرف دیگر کارکنان اگر احساسات خود و دیگران را شناخته و مدیریت نمایند، در محیط شغلی موفق تر عمل خواهند کرد، همچنین هوش عاطفی کارکنان به دلیل رابطه مثبت با رفتار شهروندی سازمانی به آنها این امکان را می دهد تا احساسات همکارانشان را تشخیص داده و درک نمایند و به تبع آن پاسخ مناسب تری نسبت به دیگر کارکنان، بروز دهند. کارکنانی که از هوش عاطفی بالایی برخوردارند در محیط های شغلی افراد مفیدتری هستند زیرا در تعاملات خود برای ارتباط با افراد، بهتر از بقیه عمل می نمایند.

با توجه به نتایج تحلیل رگرسیون بیشترین تأثیر در میان ابعاد هوش عاطفی مربوط به خود مدیریتی و همچنین مدیریت روابط می باشد. این نتیجه متنا سب با تعبیر گلمن (۲۰۰۱) است که ادعان نمودند مدیریت روابط نتیجه نهایی هوش عاطفی است. مهارتی که بنیاد آن بر سه مهارت دیگر در مدل هوش عاطفی بنا شده است. در تحقیقات آنان به کارگیری مدیریت روابط از سوی پرسنل نسبت به سایر مهارت ها بیشترین تأثیرگذاری را بر بالا بردن تعهد عاطفی و نهایتاً بروز رفتار شهروندی سازمانی داشته است. در جمع بندی نهایی می توان چنین تحلیل کرد که توجه به رفتار فرا نقشی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد شیروان از اهمیت بسیاری برخوردار است. ایجاد رفتار شهروندی سازمانی، نیازمند یک فرهنگ بر مبنای ارزش های مشترک در سازمان است، بنابراین برای ایجاد ارزش های مشترک، مدیران مؤسسات آموزش عالی در

## بررسی رابطه ابعاد هوش عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی

ترسیم چشم انداز و سیاست گذاری های سازمانی باید مشارکت کارکنان را داشته باشند تا از این منظر موجبات افزایش تعهد و وابستگی آنها به سازمان را فراهم آورند که در نهایت این فعالیت ها منجر به بروز رفتارهای شهروندی از جانب کارکنان می گردد که منافع آن به شکل مستقیم و غیر مستقیم، کارایی و اثربخشی سازمانی را در راستای دستیابی به اهداف، توسعه خواهد بخشید. یکی از متغیرهایی که می تواند به طور مستقیم و غیر مستقیم بر چنین رفتارهایی اثرگذار باشد هوش عاطفی کارکنان است. هوش عاطفی یکی از موارد مهمی است که سازمان ها نیاز دارند آن را مورد سنجش قرار دهند زیرا در شرایط متلاطم محیطی، ارزیابی نقاط قوت و ضعف نیروی انسانی از لحاظ هوش عاطفی با تأکید بر خود مدیریتی و مدیریت روابط برای سازگاری با تغییرات بسیار مهم است. پیشنهادات ذیل در بر اساس یافته های پژوهش ارائه می گردند:

۱- اثرات ابعاد هوش عاطفی شامل خود مدیریتی و همچنین مدیریت روابط در بروز رفتار شهروندی سازمانی معنی دار سنجش شدند. در نتیجه باید در این واحد دانشگاهی به طور بارزتر و ویژه به آنها توجه گردد. ۲- پیشنهاد می شود که به افراد خود آگاه، اختیارات بیشتری داده شود زیرا توانمند سازی افرادی که قادرند به طور آزادانه احساسات و عواطف خود را تحت نظر قرار داده و با استفاده در ست از آنها کارهای خود را ساده تر و راحت تر انجام دهند موجب بهبود عملکرد سازمان خواهد شد. ۳- پیشنهاد می شود که کارکنان سعی در شناسایی احساسات و عواطف همکاران نمایند. همچنین در فرایند تصمیم گیری، آثار آن را بر دیگران در نظر بگیرند و بر احساسات دیگران تمرکز کنند. ۴- در خصوص مدیریت روابط پیشنهاد می شود که افرادی که مدیریت روابط بالایی دارند را شناسایی کرده و از آنها در فعالیت های گروهی استفاده نمایند. ۵- عوامل مؤثر بر بروز و شکل گیری هوش عاطفی را شناسایی نمود تا از این طریق بتوان هوش عاطفی کارکنان و اعضای هیأت علمی را افزایش داده و در نهایت بروز رفتار شهروندی سازمانی را افزایش داد. ۶- هوش عاطفی به عنوان یکی از معیارهای انتخاب اعضای هیأت علمی و کارکنان در هنگام استخدام آنها مورد توجه و ارزیابی قرار گیرد و همچنین می توان با لحاظ کردن هوش عاطفی در انتخاب و انتصاب کارکنان و مدیران همراه با سایر عوامل مؤثر بر بکارگیری مدیران از جمله رفتار شهروندی سازمانی، اثربخشی و عملکرد کارکنان و مدیران را افزایش داد.

### منابع

- آقایار، سیروس؛ شریفی درآمدی، پرویز. (۱۳۸۶). هوش هیجانی سازمانی. تهران: انتشارات سپاهان
- جلیلیان، مریم، حاجی پور، بهمن، حسین پور، محمد (۱۳۹۱) بررسی رابطه هوش عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه موردی: کارکنان سازمان آب و برق خوزستان)؛ فصلنامه مدیریت فرهنگی؛ تابستان ۱۳۹۱، دوره ۶، شماره ۱۶؛ ۸۱-۹۳
- زارعی متین، حسن؛ جندقی، غلامرضا و توره، ناصر. (۱۳۸۵). "شناخت عوامل رفتار شهروندی سازمانی و بررسی ارتباط آن با عملکرد سازمانی". فرهنگ مدیریت، سال چهارم، شماره دوازدهم، صص ۳۱-۶۳
- سبحانی نژاد، مهدی؛ یوزباشی، علیرضا و شاطری، کریم (۱۳۸۹) رفتار شهروندی سازمانی (مبانی نظری، همبسته ها و ابزارهای سنجش). تهران: انتشارات یسپرون
- قشقایی زاده، نصراله، حسین پور، محمد (۱۳۹۱) بررسی رابطه بین هوش معنوی، هوش عاطفی و خودکارآمدی با رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان زن موسسات آموزش عالی شهر بهبهان؛ فصلنامه زن و مطالعات خانواده: زمستان ۱۳۹۱، دوره ۵، شماره ۱۸؛ ۱۰۵-۱۲۵
- کریمی، فریبا، حسومی، فهیمه و لیث صفار، زهرا (۱۳۹۱)، رابطه بین مؤلفه های هوش هیجانی و ابعاد رفتار شهروندی سازمانی دبیران مدارس متوسطه شهر اصفهان. رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، سال سوم، شماره ۱، پیاپی ۹. صص ۱۶۶-۱۵۵

## بررسی رابطه ابعاد هوش عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی

- کریمی، فریبا (۱۳۹۰) پیش بینی رفتار شهروندی دبیران دوره متوسطه بر اساس هوش هیجانی آنان. فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی، سال پنجم، شماره ۱؛ ۱۴۳-۱۲۷
- مقدمی، مجید، حمیدی زاده، علی، چاووشی، محمدحسین (۱۳۹۰) نقش مولفه های هوش عاطفی در پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی کارکنان؛ توسعه انسانی پلیس : فروردین و اردیبهشت ۱۳۹۰، دوره ۸، شماره ۳۴؛ ۱۲۰-۸۹
- نوری امام زاده ای، اصغر (۱۳۸۳) نقش والدین در رشد هوش عاطفی کودکان تیزهوش؛ مجله پیوند تابستان، شماره ۲۹۷ و ۲۹۸ و ۲۹۹؛ ۴۱-۳۸
- هادی زاده مقدم، اکرم، فرجیان، مرجان (۱۳۸۷) بررسی تاثیرگذاری هوش عاطفی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان با لحاظ کردن نقش تعهد عاطفی (مطالعه موردی بانک ملت)؛ چشم انداز مدیریت بازرگانی (پیام مدیریت) : پاییز ۱۳۸۷، دوره ۷، شماره ۲۸؛ ۱۲۸-۱۰۳

- Abraham, C and Josman, Z. (2006). "The relationship among emotional intelligence, task performance and organizational citizenship behavior .. Human Performance, 19(4), pp: 403-419.
- Carmeli, A & Colakoglu, S. (2005). "The relationship between affective commitment and organizational citizenship behaviors ". **Research on emotion in organization**, Vol 1, pp: 77-93
- Carmeli, A. (2003), The Relationship Between Emotional Intelligence and Work Attitudes, Behavior and Outcomes, Journal of Managerial Psychology, (18) 8, 788-813.
- Charbonneau, D & Nicol, A. (2002). "Emotional intelligence and pro social behaviors in adolescent " . **Psychological Report**, Vol 90, pp: 361-370
- Goleman, D. (2001). " The Emotionally Intelligent Workplace: How to select for, Measure and Improve Emotional Intelligence in Individuals, Groups and Organizations,, Francisco, San , Jossey Bass , San , pp:27-44
- Goleman, D. (2001). " The Emotionally Intelligent Workplace: How to select for, Measure and Improve Emotional Intelligence in Individuals, Groups and Organizations ,, Francisco, San , Jossey Bass , San , pp:27-44
- Guenzi, P and Pelloni, O. (2004) . "The impact of Interpersonal Relationships on Customer Satisfaction and Loyalty to the Service Provider ". International Journal Of Service Industry Management, Vol 15. No 4, p: 365
- Korkmaz, T & Arpac, E. (2009). " Relationship of organizational citizenship behavior with emotional intelligence " . **Procedia Social and Behavioral Sciences**, Vol 1, pp: 2422-2435 . Lane, R.D ; Reiman, E.M ; Axelrod,
- Modassir, A & Singh, T. (2008). "Relationship of Emotional Intelligence with Transformational Leadership and Organizational Citizenship Behavior .International Journal of Leadership Studies, Vol 4, No 1, pp: 3-21
- Noorlaila Hj Y., Noormala A.I., Raja Munirah R. M. & Raja Suzana, R.K (2009), Employee Performance on Organizational Citizenship Behavior, The International Journal of Knowledge, Culture and Change Management, (8) 10, 29-34.
- Oatley, K & Jenkins, K. (1996). "Understanding, emotions". Cambridge. USA: Blackweli Publisher.
- Organ, D.W & Konovsky, M. (1989). "Cognitive versus affective determinants of organizational citizenship behavior". Journal of Applied Psychology, 74(1), pp: 157-164

- Pasanen, S. E. (2000), 'mmtt illll Itt ll ligccc,, Ccccccittt isss sss s ddd Integrity as Predictors of Organizational Citizsss ii B Baaavirrr ' ' DDDii ssCCiCifrr ii t tt tt v vvvvvvii ty.
- Robbins, stephen p & Judge, timothy A. (2007). "Organizational Behavior " . **Twelfth Edition**, prentice, Hall
- Saarni, C. (2007). "Emotional competence: a developmental perspective." In R, Bar-On & J.D.A, Parker, The Hand Book of Emotional Intelligence: Theory, Development, Assessment and Application at home, school and in the work place, Josses – Bass, San Francisco, pp: 68-91
- Salovey, P; Mayer, J.D & Caruso, D.R. (2002) . " The positive psychology of emotional intelligence " . For Inclusion in C.R, Snyder & S.J, Lopez, The Hand Book of Positive Psychology, Oxford university press, New York. pp: 159-171
- Saathoff, K. I. (2009), Adapting to supervisor styles: the moderating role of employee emotional intelligence on organizational citizenship behavior. A dissertation presented to the department of psychology and the faculty of the graduate College University of Nebraska.
- Tugba, K, & Ebru, A (2009), Relationship of organizational citizenship behavior with emotional intelligence. Procedia social and behavioral science, Vol. 1, 2432- 2435.
- Wong, C.m. & Law, K. S. (2002), the effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. Leadership Quarterly, Vol.13, 243-274.



**Investigate to relationship between emotional intelligence and organizational citizenship behavior in Islamic Azad University, Shirvan branch**

Hamid Reza Shah Ghasemi, Behrang Esmaeili Shad\* (Ph.D)

**Abstract**

This study aimed to investigate the relationship between emotional intelligence and organizational citizenship behavior staff and faculty at the University of Shirvan. Research of implementation methods, descriptive and statistically significant correlation. To enhance the accuracy of research, census method was used. The sample size is 116, 100 people responded to the questionnaire. The research instrument used Gladstone (2009) consists of self-awareness, self-management, social awareness and relationship management to measure emotional intelligence questionnaire and saddle Marcus (2004) for measuring organizational citizenship behavior. Respectively reliability with Cronbach's alpha was calculated 0.77 and 0.87. The findings indicate that respondents have a total capacity of emotional intelligence are good. The mean scores of organizational citizenship behavior, high level and relatively convenient. Pearson test results showed a significant correlation between the dimensions of emotional intelligence and organizational citizenship behavior staff and faculty members of Islamic Azad University of there, as well as the results of the regression of self-management and relationship management is most effective.

**Key words:** Emotional intelligence, self-awareness, self-management, relationship management, organizational citizenship behavior

