
پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی براساس هوش هیجانی و جو سازمانی

ابوالقاسم هاشمی^۱، دکتر فتاح ناظم^۲

چکیده

هدف اصلی پژوهش حاضر پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی بر اساس هوش هیجانی و جو سازمانی بود. براساس مفروضه، تحقیقات غیرآزمایشی از نوع همبستگی و اجرای پرسشنامه اطلاعات لازم جمع آوری شد. جامعه آماری این پژوهش شامل کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن بود ($N=631$) که از میان آنان ۱۵۰ نفر به عنوان نمونه آماری براساس روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزار اندازه گیری پرسشنامه رفتار شهروندی اورگان (۱۹۸۸)، پرسشنامه هوش هیجانی سیبریا شرینگ (۱۹۹۶) و پرسشنامه جو سازمانی لیتوین و استرینجر (۱۹۸۶). نتایج تحلیل گرسون چندگانه نشان داد که براساس هوش هیجانی و جو سازمانی می توان رفتار شهروندی سازمانی را پیش بینی کرد.

کلید واژه گان: هوش هیجانی، جو سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی

تاریخ پذیرش: ۹۵/۳/۲۰

تاریخ دریافت: ۹۴/۶/۱۵

۱. دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن، گروه علوم تربیتی، رودهن، ایران - h.cyber2012@gmail.com

۲. دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن، گروه علوم تربیتی، رودهن، ایران - f_nazem@yahoo.com

مقدمه

شهروندان به عنوان افرادی که تشکیل دهنده اجتماعات بشری هستند، هر چند در سال‌های نه چندان دور مورد بی‌توجهی و بی‌مهری مدیران سازمان‌ها بوده‌اند، اما امروزه کانون توجه همه کسانی که می‌خواهند به نحوی در زندگی انسان نقش داشته باشند (الوانی و دانایی فرد، ۱۳۸۰). با توجه به اهمیت شهروندان به عنوان یکی از منابع بسیار مهم سازمان، رفتار آن‌ها نیز می‌تواند بسیار با اهمیت تلقی شود. از این‌رو، محققان زیادی به تجزیه و تحلیل رفتار شهروندی و عوامل اثرگذار بر آن همچون جوسازمانی و هوش هیجانی پرداخته‌اند.

تحقیقات اولیه‌ای که در زمینه رفتار شهروندی سازمانی انجام گرفت، بیشتر برای شناسایی مسئولیت‌ها و یا رفتارهایی بود که کارکنان در سازمان بروز می‌دادند، اما اغلب نادیده انگاشته می‌شد. این رفتارها با وجود این که در ارزیابی‌های سنتی عملکرد شغلی، به‌طور ناقص اندازه‌گیری و یا حتی گاهی اوقات مورد غفلت قرار می‌گرفتند، اما در بهبود اثربخشی سازمانی مؤثر بودند (بینستوک و همکاران، ۲۰۰۳). محمد (۲۰۰۴) معتقد است رفتار شهروندی سازمانی بیانگر فعالیت‌های کاری مرتبط، داوطلبانه و اختیاری بوده و به‌طور مستقیم و ضمنی از طریق توصیف رسمی شغل و سیستم‌های پاداش، سازماندهی شده و در نهایت کارایی و اثربخشی سازمان را ارتقاء می‌دهد. رفتار شهروندی سازمانی از نظر (مال)، اقداماتی مثبت از سوی کارکنان است که برای بهبود بهره‌وری و همبستگی و انسجام محیط‌کاری انجام می‌شود و ورای الزامات سازمانی است. وی معتقد است که رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی داوطلبانه است که مستقیماً به‌وسیله سیستم‌های رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده است، اما با وجود این باعث ارتقای اثربخشی و کارایی عملکرد سازمان می‌شود (هودسون، ۲۰۰۲).

همچنین، محققان بسیاری برای رفتار شهروندی سازمانی مؤلفه و بعد تعریف کرده‌اند (اورگان، ۱۹۸۸؛ گراهام،^۱ ۱۹۹۱؛ پودساکف،^۲ ۲۰۰۰؛ بولینو و ترملی،^۳ ۲۰۰۳؛ فارح و همکاران، ۱۹۹۷؛ اسپکتور^۴ و فوکس،^۵ ۲۰۰۲؛ بورمن و همکاران،^۶ ۲۰۰۱). مهم‌ترین دسته بندی ارائه شده درباره ابعاد و مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی مربوط به اورگان (۱۹۸۸) است که در تحقیق‌های مختلف مورد استفاده قرار می‌گیرد. این ابعاد عبارتند از: (۱) آداب اجتماعی، (۲) نوع دوستی، (۳)

1. Graham
4. Spector

2. Podsakoff & et al
5. Fox

3. Bolino & Termely
6. Borman

وجدان کاری، (۴) جوانمردی و (۵) نزاکت، که در این دسته‌بندی، مؤلفه‌های آداب اجتماعی، وجدان کاری و نوع دوستی به عنوان مؤلفه‌های کمک کننده فعال و مثبت مطرح هستند. آداب اجتماعی رفتاری است که توجه به مشارکت در زندگی اجتماعی را نشان می‌دهد. وجدان کاری رفتاری فراتر از الزامات تعیین شده به وسیله سازمان در محیط کاری است (همانند کار پس از ساعات اداری برای سود رساندن به سازمان). نوع دوستی به رفتارهای مفید و سودبخشی از قبیل ایجاد صمیمیت، هم دلی و دلسوزی میان همکاران اشاره دارد که به شکل مستقیم و یا غیرمستقیم به کارکنانی که دارای مشکلات کاری هستند کمک می‌کند. جوانمردی و نزاکت، مؤلفه‌هایی هستند که بیانگر اجتناب از وارد کردن خسارت به سازمان است. جوانمردی عبارت است از تمایل به شکیبایی در مقابل مزاحمت‌های اجتناب ناپذیر و اجحاف‌های کاری، بدون این که گله و شکایتی صورت گیرد. در حالی که نزاکت، درباره اندیشیدن به چگونگی تأثیرات اقدامات فرد بر دیگران است (اورگان، ۱۹۸۸).

تحقیقات در خصوص رفتار شهروندی سازمانی نشان داده اند که وجود رفتار شهروندی در سازمان سبب افزایش اثربخشی در سازمان می‌شود (سعیدی نژاد، ۲۰۰۷؛ هیونگ و همکاران، ۲۰۰۴؛ نتیم یر و همکاران، ۱۹۹۷؛ بورمن و ماتوویدلو، ۱۹۹۳؛ اورگان و کانووسکی، ۱۹۸۹؛ جورج و همکاران، ۱۹۹۱). در همین راستا، کوهن و ویگودا (۲۰۰۰) معتقدند که رفتار شهروندی باعث افزایش بهره‌وری در سازمان، کاهش هزینه‌های نگهداری و کارایی بیشتر در مصرف و تخصیص منابع، و افزایش توانایی سازمان در خصوص استخدام نیروهای با کیفیت خواهد شد. همچنین جین (۱۹۸۸) معتقد است وجود رفتار شهروندی در یک سازمان باعث کاهش و نزول ترک خدمت و غیبت کارکنان می‌گردد. چرا که کارکنانی که به سازمان متعهدند برای مدتی طولانی با سازمان می‌مانند، محصولاتی با کیفیت بالا تولید می‌کنند و به موقعیت شرکت براساس رویکردهای متنوع و مختلف، کمک می‌کنند و این نشان می‌دهد که رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند محیط کاری درون سازمانی را بهتر ارتقاء دهد.

عوامل متعددی بر رفتار شهروندی سازمانی اثرگذار است. جو سازمانی یکی از این عوامل است. میرکمالی (۱۳۸۰) جوسازمانی را مجموعه‌ای از حالات، خصوصیات یا ویژگی‌های حاکم بر یک سازمان می‌داند. جو حاکم بر هر سازمان، به طور مسلم بر روحیه افراد آن سازمان تأثیر می‌گذارد و به تبع آن باعث رضایت‌مندی یا نارضایتی شغلی افراد شاغل در آن سازمان می‌شود. به عقیده لانگ (۲۰۰۶)، جو سازمانی ارزش‌ها و عقاید و محیط کاری است که تأثیرات معناداری

بر رفتار کارکنان می‌گذارد (به‌نقل از چن و هانگ، ۲۰۰۷). همچنین اهمیت جوسازمان در تأثیر عمده‌ای است که بر رفتار سازمانی دارد و درک و آگاهی از آن در تحلیل و عملکرد سازمان مؤثر است. چرا که جو سازمان بر رفتار مدیر و کارکنان تأثیر می‌گذارد و از آنان نیز تأثیر می‌پذیرد (عباس زاده، به نقل از جعفری یقینی، ۱۳۷۷). تحقیقات در خصوص جو سازمانی نشان داده اند که جوسازمانی مطلوب و مناسب سبب علاقه مندی به سازمان خواهد شد (محمد کاظمی و همکاران، ۱۳۹۱؛ حیدری و همکاران، ۱۳۸۹؛ سونه^۱، ۲۰۰۹). بدین معنی که هرچه کارکنان جوسازمانی مناسب تری را تجربه کنند، علاقه بیشتری به سازمان پیدا کرده و با همکاران خود بیشتر مشورت و همکاری می‌کنند، رضایت از شغل‌شان بیشتر می‌شود که این امر منجر به بهبود و افزایش عملکرد سازمان خواهد شد. ادمنتون و وسترن (۲۰۰۲) معتقدند جوسازمانی نگرش و رفتار کارکنان را هم به صورت مثبت (مانند بهره‌وری و رضایت شغلی) و هم به صورت منفی (مانند غیبت از کار و ترک خدمت) و به طور مستقیم یا غیر مستقیم توسط کسانی که در سازمان کار می‌کنند تحت تأثیر قرار می‌دهد، از این رو باتوجه به تأثیری که جوسازمانی بر رفتار کارکنان دارد، مدیران، به ویژه در محیط‌های صنعتی، باید جومناسبی در سازمان ایجاد کنند تا به نحو مطلوب به اهداف و آرمان‌های سازمان دست یابند.

هوش هیجانی، توانایی درک، توصیف، دریافت و کنترل هیجان‌ها است. هر شخص با برخورداری از میزانی از هوش هیجانی در مواجهه باوقایع مثبت یا منفی زندگی به موضع‌گیری پرداخته و به سازش با آنها می‌پردازد. انسان با برخورداری از هوش هیجانی به زندگی خود نظم و ثبات می‌بخشد به طوری که اصولاً هوش هیجانی بالا باعث می‌شود شخص وقایع منفی کمتری را در زندگی تجربه کند (گلمن،^۲ ۱۹۹۵). مفهوم هوش هیجانی ریشه در نظریه‌های هوش مربوط به قرن بیستم است. ثرندایک برای اولین بار توانایی اجتماعی را جز مهمی از هوش دانست. گاردنر نیز در نظر خود از هوش بین فردی نام برد که توانایی درک دیگری است (حکیم جوادی واژه‌ای، ۱۳۸۳). بار-آن (۲۰۰۰) معتقد است هوش هیجانی مجموعه‌ای از توانایی‌ها و قابلیت‌ها و مهارت‌هایی است که فرد را برای سازگاری مؤثر با محیط و کسب موفقیت در زندگی تجهیز می‌کند و صفت هیجان در این نوع هوش رکن اساسی است که آن را از هوش هیجانی شناختی متمایز می‌کند.

-
1. Soune
 2. Golman

تا کر و همکاران (۲۰۰۰) در مقایسه افراد کاردان و درخشان اظهار می‌دارند که حدود ۹۰ درصد تفاوت در عملکرد آنها به خاطر عامل هوش هیجانی بوده تا توانایی‌های ذهنی. از این رو مایر و سالوی (۱۹۹۷) معتقدند افرادی که دارای هوش هیجانی بالا هستند از طریق توانایی‌های محول شده به پیشرفت‌های زیادی نائل شده و اکثر آنها ترقی می‌کنند. در همین راستا، از نظر چراسیل (۲۰۰۶) هوش هیجانی به عنوان یک پیش بینی کننده موفقیت محسوب می‌شود و هوش هیجانی نه تنها یک ابزار اندازه‌گیری موفقیت در سازمان است، بلکه ابزار موفقیت فردی نیز قلمداد می‌شود. وی بیان می‌کند که چگونه هوش هیجانی یک اثرگذارنده مثبت برای پیشرفت توانایی افراد برای فراهم آوردن بصیرت برای ارزیابی پیشرفت موقعیت‌های مبهم به صورت تغییرات معنادار است.

تحقیقات در خصوص هوش هیجانی نشان داده اند که هوش هیجانی می‌تواند بر عملکرد کارکنان و مدیران اثرگذار باشد. بدین صورت که هرچه هوش هیجانی بالاتر باشد، عملکرد افراد بهتر و مؤثرتر خواهد بود (هایاشی، ۲۰۰۵)، همچنین هوش هیجانی برای کارکنان لازم است و ۵ فاکتور مهم و اساسی در تمرین مدیریت، تمرین کار، توانایی درک محیط اطراف، و توانایی انجام کار، ارزیابی نهایی کارهای خویش، داشتن مدیریت زمان و ارتباط مؤثر به حساب می‌آید (توماس، ۲۰۰۶)، هوش هیجانی همچنین در گسترش و توسعه برنامه‌های اجرایی کارکنان بسیار مفید است (ایچر، ۲۰۰۳). تحقیقات همچنین نشان داده اند که کاربرد هوش هیجانی موجب پیشرفت و بهبود فرآیند تصمیم‌گیری شغلی می‌شود و افراد دارای هوش هیجانی بالا در شغل‌های نیازمند تخصص فنی، کارایی بهتری دارند (واتکین، ۲۰۰۰). الوانی و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که بین سبک رهبری و جوسازمانی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. بدین صورت که متغیر جوسازمانی توانست به میزان ۴۱/۴ درصد، رابطه بین سبک رهبری و رفتار شهروندی سازمانی را تعدیل و بهبود بخشد. اسعدی و همکاران (۱۳۹۰) در پژوهشی ارتباط بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی مورد مطالعه قرار داده و در پژوهش خود نشان دادند که ابعاد هوش هیجانی (مدیریت خود، مدیریت ارتباطات، خودآگاهی و آگاهی اجتماعی) به ترتیب، بیشترین همبستگی و رابطه را با رفتار شهروندی سازمانی دارند. همچنین آنان نشان دادند هوش هیجانی، بیشترین همبستگی را به ترتیب با ابعاد نوع دوستی، وظیفه‌شناسی، احترام و تکریم، فضیلت مدنی و جوانمردی از

ابعاد رفتار شهروندی سازمانی دارد. نتایج پژوهش موروگیسان و همکاران^۱ (۲۰۱۳) در خصوص رابطه جو سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی نشان داد که جو سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط مثبت و معناداری دارد. از نظر این محققان، جو سازمانی مطلوب، عملکرد کارکنان را افزایش می‌دهد چرا که باعث ایجاد انگیزه و رضایت شغلی در آنان خواهد شد. آنان هم چنین نشان دادند تفاوت رفتار شهروندی سازمانی با توجه به وضعیت تأهل، نوع خانواده، فارغ التحصیلی در افراد حجم نمونه قابل توجه است. نتایج تحقیقات یه وینگ و کنزتینگ^۲ (۲۰۱۳) در رابطه با تأثیر هوش هیجانی بر رفتار شهروندی سازمانی نشان داد که ارتباط بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی در ۰/۴۸۷ معنی دار است. بنابراین، رابطه بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد و این نشان می‌دهد که کارکنان با هوش هیجانی بالا، نسبت به افراد با هوش هیجانی کم بهتر احساسات همکاران خود را درک کرده و رفتارهای نوع دوستانه بیشتری از خود بروز می‌دهند. از این‌رو، نتایج حاصل از این مطالعه نشان داد که هوش هیجانی بالا در کارکنان به رفتارهای داوطلبانه و مثبت منجر می‌شود.

نتایج پژوهش سبزی پور و همکاران (۱۳۹۰) که رابطه جو سازمانی را با متغیرهای نگرش و رفتارهای فرانش نشان داد حاکی از رد ارتباط میان رفتار شهروندی سازمانی و جو سازمانی بود. آنان در تبیین این یافته معتقد بودند که با بهبود جو سازمانی کتابخانه‌های عمومی همچون افزایش استقلال کتابداران، حس اعتماد و حمایت آن‌ها از یکدیگر و ... نمی‌توان رفتار شهروندی سازمانی کتابداران را افزایش داد. اما با افزایش میزان رضایت از شغل در کارکنان، رفتار شهروندی سازمانی در آن‌ها افزایش پیدا می‌کند. نتایج تحقیقات هادی زاده مقدم و فرجیان (۱۳۸۷) که در پژوهش خود به بررسی تأثیرگذاری هوش هیجانی (عاطفی) بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان با لحاظ کردن نقش تعهد عاطفی پرداختند. نتایج حاصل از مدل تحقیق نشان داد، هوش هیجانی می‌تواند طبق مدل تحلیل مسیر ارائه شده بر رفتار شهروندی کارکنان بانک تأثیر بگذارد. آنان نشان دادند که از ابعاد هوش هیجانی، خودمدیریتی و مدیریت روابط با تأثیرگذاری بر تعهد عاطفی براساس مدل تحلیل مسیر، بر رفتار شهروندی سازمانی اثر مثبت و معناداری دارند، اما تأثیرگذاری سایر ابعاد از جمله خودآگاهی و آگاهی اجتماعی از راه تعهد عاطفی بر رفتار شهروندی سازمانی مورد تأیید قرار نگرفت. نقدی و شاه طالبی^۳ (۲۰۱۳)

1. Murugesan et al

2. Yeh Ying & KenTzuTikg

3. Naghdi & Shatalebi

نسبت به شرایط عاطفی یکدیگر حساس شده و در ایجاد رابطه با یکدیگر به صورت احترام متقابل و مؤثر اجتماعی بکوشند. این افراد می توانند فشارهای روانی و فردی ناشی از عوامل سازمانی را کاهش داده و در جهت بهبود روابط با یکدیگر تلاش کنند. همچنین از نظر این محققان، افراد با هوش هیجانی بالا تفکر خلاقانه تری دارند، در انجام مسئولیت های خود احساس وظیفه بیشتری داشته و بیشتر برای رسیدن به موفقیت تلاش می کنند. فارو کوئی^۱ (۲۰۱۲) در پژوهشی رفتار شهروندی سازمانی را به عنوان نتیجه ای از جو سازمانی اندازه گیری نمود و رابطه ابعاد جو سازمانی را با رفتار شهروندی سازمانی مورد مطالعه قرار داد. نتایج این پژوهش نشان می دهد هر چه جو سازمانی مناسب تر و مطلوب تر باشد، کارکنان رفتار شهروندی بهتری از خود نشان می دهند و نسبت به انجام کارهای خود احساس مسئولیت بیشتری پیدا می کنند، چرا که جو سازمانی مناسب باعث افزایش انگیزه در کارکنان خواهد شد. همچنین نتایج این مطالعه در خصوص تفاوت های جنسیتی نشان داد که مردان نسبت به زنان رفتار شهروندی بیشتری دارند. در پژوهشی که چوهان^۲ (۲۰۱۳) تأثیر هوش هیجانی را بر بهبود جو سازمانی و عملکرد کارکنان مورد بررسی قرار داد، نتایج نشان دهنده این بود که هوش هیجانی پیش بینی کننده ۷۶ درصد از تعاملات سازمانی بین کارکنان بوده است. همچنین هوش هیجانی ۴۷ درصد از عملکرد مدیر را نیز در این مطالعه پیش بینی می کرد. این مطالعه نشان داد که هوش هیجانی مدیران نیز تأثیر زیادی بر هوش هیجانی و عملکرد کارکنان دارد. به این صورت که مدیران با هوش هیجانی بالا می توانند جوسازمانی مطلوبی را ایجاد کنند که این امر سبب می شود تا عملکرد کارکنان افزایش یافته و آن ها در مشارکت با یکدیگر و انجام مسئولیت های خود برای رسیدن به اهداف سازمان تلاش کنند.

با توجه به آنچه گفته شد می توان گفت در مورد هوش هیجانی، جوسازمانی و رفتار شهروندی سازمانی؛ پژوهشگر با پژوهش های فراوانی روبروست، بنابراین پژوهشگر به دنبال یافتن پاسخ این سؤال است که آیا هوش هیجانی و جوسازمانی می توانند رفتار شهروندی سازمانی را پیش بینی نمایند؟

1. Farooqui

2. Chohan

روش پژوهش

روش پژوهش حاضر از نوع کاربردی است با توجه به موضوع و اهداف مورد بررسی از روش توصیفی از نوع همبستگی بهره گرفته شده است.

جامعه آماری، نمونه و روش نمونه گیری

جامعه آماری پژوهش حاضر شامل کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن بود (۶۲۱=N) که از میان آنان تعداد ۱۵۰ نفر (براساس جدول مورگان) و به صورت نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شدند.

ابزار پژوهش

در این پژوهش از سه پرسشنامه هوش هیجانی، جوسازمانی و رفتار شهروندی سازمانی استفاده شد. این پرسش نامه ها ابزارهایی خودگزارش ده^۱ می باشند که خود آزمودنی ها به آن ها پاسخ می دادند. در پژوهش حاضر برای اندازه گیری مقیاس رفتار شهروندی سازمانی از پرسش نامه اورگان (۱۹۸۸) استفاده شده است که دارای پنج خرده مقیاس وجدان کاری، جوانمردی، آداب اجتماعی، نزاکت و نوع دوستی است. در پژوهش حاضر نیز به منظور تعیین اعتبار پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی از روش آلفای کرونباخ استفاده شد که برابر با ۰/۹۵ گزارش بود.

برای اندازه گیری مقیاس جو سازمانی از پرسشنامه ۵۰ سؤالی لیتوین و استرینجر (۱۹۸۶) استفاده شد که دارای نه خرده مقیاس رفتار سازمانی، مسئولیت، پاداش، قبول خطر، صمیمیت، روابط، تعارض و هویت است. در پژوهش حاضر نیز به منظور تعیین اعتبار پرسشنامه جو سازمانی از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است که برابر با ۰/۹۸ گزارش شد. برای اندازه گیری مقیاس هوش هیجانی از پرسشنامه ۳۳ سؤالی سیبیریا شیرینگ (۱۹۹۶) استفاده شده است که دارای پنج خرده مقیاس خودآگاهی، خودکنترلی، خودانگیختگی، همدلی و مهارت های اجتماعی بود. در پژوهش حاضر نیز به منظور تعیین اعتبار پرسشنامه هوش هیجانی از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است که برابر با ۰/۹۷ گزارش می شود.

¹.Self- report

یافته ها

جدول ۱: توزیع شاخص های مرکزی و پراکندگی متغیر هوش هیجانی، جوسازمانی و شهروندی

هوش هیجانی	جو سازمانی	رفتار شهروند سازمانی
۸۲/۶۱۵	۱۲۷/۸۲۵۰	۵۵/۵۳۰
۲۲/۷۹۵	۳۷/۱۹۸	۱۳/۱۸۱

سؤال اصلی: آیا بین هوش هیجانی و جو سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن رابطه وجود دارد؟

جدول ۲: ANOVA

سطح معناداری	F	مجدور میانگین	درجه آزادی	مجموع مجذورات	
		۱۱۵۷۰/۳۹	۲	۲۳۱۴۰/۷۸۸	رگرسیون
۰/۰۰	۱۹۹/۲۹۷	۵۸/۰۵۶	۱۹۷	۱۱۴۳۷/۰۳۲	باقیمانده
			۱۹۹	۳۴۵۷۷/۸۲۰	جمع

سطح معناداری ارائه شده در جدول (۲) با توجه به مقدار f که برابر ۱۹۹/۲۹۷ سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ است که حکایت از تأیید مدل رگرسیونی است و متغیرهای مستقل قادر به پیش بینی تغییرات متغیر وابسته می باشند.

سؤال ۲: آیا بین هوش هیجانی با رفتار شهروندی سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن رابطه وجود دارد؟

جدول ۳: ANOVA

سطح معناداری	F	مجدور میانگین	درجه آزادی	مجموع مجذورات	
		۱۶۵۸۱/۸۹۲	۱	۱۶۵۸۱/۸۹۲	رگرسیون
۰/۰۰۰	۱۸۲/۴۴۲	۹۰/۸۸۹	۱۹۸	۱۷۹۹۵/۹۲۸	باقیمانده
			۱۹۹	۳۴۵۷۷/۸۲۰	جمع

سطح معناداری ارائه شده در جدول (۳) با توجه به مقدار F که برابر ۱۸۲/۴۴، سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ است که حکایت از تأیید مدل رگرسیونی است و متغیرهای مستقل قادر به پیش بینی تغییرات متغیر وابسته می باشند.

جدول ۴: ضرایب متغیرهای مربوط به معادله رگرسیون

سطح معناداری	t	ضرایب استاندارد نشده			متغیر مستقل
		Beta	خطای معیار	B	
۰/۰۰۰	۸/۸۳۶		۲/۵۴۰	۲۲/۴۴۷	مقدار ثابت
۰/۰۰۰	۱۳/۵۰۷	۰/۶۹۲	۰/۰۳۰	۰/۴۰۰	هوش هیجانی

همان طور که در جدول (۴) مشاهده می شود همبستگی چندگانه بین هوش هیجانی با رفتار سازمانی نشان داد که هوش هیجانی با میزان بتای ۰/۶۹، قدرت تبیین متغیر وابسته را دارند به عبارت دیگر با افزایش یک انحراف معیار در هوش هیجانی، ۰/۶۹ انحراف معیار افزایش در رفتار شهروندی سازمانی به وجود می آید.

بنابراین، با توجه به ضرایب جدول (۴) معادله خط رگرسیون به شرح زیر ارائه می شود:
 هوش هیجانی (۰/۴۰۰) + ۲۲/۴۴۷ = رفتار شهروندی سازمانی

سوال ۳: آیا بین ابعاد هوش هیجانی با رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن رابطه وجود دارد؟

جدول ۵: ANOVA

سطح معناداری	F	مجذور میانگین	درجه آزادی	مجموع مجذورات	
۰/۰۰۰	۴۰/۳۷۴	۳۵۲۶/۵۱۲	۵	۱۷۶۳۲/۵۵۸	رگرسیون
		۸۷/۳۴۷	۱۹۴	۱۶۹۴۵/۲۶۲	باقیمانده
			۱۹۹	۳۴۵۷۷/۸۲۰	جمع

سطح معناداری ارائه شده در جدول (۵) با توجه به مقدار f که برابر $۴۰/۳۷$ ، سطح معناداری کمتر از $۰/۰۵$ است که حکایت از تأیید مدل رگرسیونی است و متغیر مستقل قادر به پیش بینی تغییرات متغیر وابسته می باشند.

جدول ۶: ضرایب متغیرهای مربوط به معادله رگرسیون

سطح معناداری	t	ضرایب استاندارد نشده		متغیر مستقل
		Beta	خطای معیار	
۰/۰۰	۸/۳۵۷		۲/۶۱۶	مقدار ثابت
۰/۰۲	-۰/۱۶	-۰/۰۳	۰/۱۵۸	خودآگاهی
۰/۴۰	۱/۴۳۵	۰/۱۳۹	۰/۲۰۳	خودکنترلی
۰/۰۰	۳/۲۹۶	۰/۳۶۲	۰/۲۶۷	خودانگیزگی
۰/۴۲	۰/۸۰۷	۰/۱۲۲	۰/۴۰۰	همدلی
۰/۱۸	۱/۳۳۶	۰/۱۸۴	۰/۴۴۷	مهارت های اجتماعی

همان طور که در جدول (۶) مشاهده می شود همبستگی چندگانه بین ابعاد هوش هیجانی با رفتار شهروندی سازمانی نشان داد که بعد خودآگاهی با میزان بتای $۰/۰۳$ - قدرت تبیین متغیر وابسته را دارد و به عبارت دیگر به ازای یک انحراف معیار کاهش بعد خودآگاهی، مقدار $۰/۰۳$ انحراف معیار افزایش در رفتار شهروندی سازمانی وجود می آید. و همچنین بعد خود

کنترلی با میزان بتای ۰/۲۹ قدرت تبیین متغیر وابسته را دارد و به عبارت دیگر به ازای یک انحراف معیار افزایش بعد خود کنترلی، مقدار ۰/۲۹ انحراف معیار افزایش در رفتار شهروندی سازمانی به وجود می آید. همچنین بعد خودانگیختگی با میزان بتای ۰/۸۷ قدرت تبیین متغیر وابسته را دارد و به عبارت دیگر به ازای یک انحراف معیار افزایش بعد خودانگیختگی مقدار ۰/۸۷ انحراف معیار افزایش در رفتار شهروندی سازمانی به وجود می آید.

بنابراین، با توجه به ضرایب جدول (۶) معادله خط رگرسیون به شرح زیر ارائه می شود:
 (۰/۸۷) خود انگیختگی (۰/۲۹) + خودکنترلی (۰/۰۳) + و خودآگاهی - (۲۱/۸۶) = رفتار شهروندی سازمانی

سوال چهارم: آیا بین جو سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن رابطه وجود دارد؟

جدول ۷: ANOVA

سطح معناداری	F	مجذور میانگین	درجه آزادی	مجموع مجذورات	
		۲۲۴۳۸/۶۲۸	۱	۲۲۴۳۸/۶۲۸	رگرسیون
۰/۰۰۰	۳۶۵/۹۹۲	۶۱/۳۰۹	۱۹۸	۱۲۱۳۹/۱۹۲	باقیمانده
			۱۹۹	۳۴۵۷۷/۸۲۰	جمع

سطح معناداری ارائه شده در جدول (۷) با توجه به مقدار f که برابر ۳۶۵/۹۹۲، سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ است که حکایت از تایید مدل رگرسیونی است و حاکی از آن است که برخی از ابعاد هوش هیجانی رابطه معنی داری با متغیر وابسته دارند.

سوال پنجم: آیا بین ابعاد جو سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن رابطه وجود دارد؟

جدول ۸: ANOVA

سطح معناداری	F	مجذور میانگین	درجه آزادی	مجموع مجذورات	
۰/۰۰۰	۵۹/۶۴۹	۲۸۳۷/۶۶۲	۹	۲۵۵۳۸/۹۵۸	رگرسیون

باقیمانده	۹۰۳۸/۸۶۲	۱۹۰	۴۷/۵۷۳
جمع	۳۴۵۷۷/۸۲۰	۱۹۹	

سطح معناداری ارائه شده در جدول (۸) با توجه به مقدار f که برابر ۵۹/۶۴، سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ است که حکایت از تأیید مدل رگرسیونی است و متغیر مستقل قادر به پیش بینی تغییرات متغیر وابسته می باشد.

جدول ۹: ضرایب متغیرهای مربوط به معادله رگرسیون

متغیر مستقل	ضرایب استاندارد نشده	ضرایب استاندارد شده	t	سطح معنی داری		
					Beta	خطای معیار
مقدار ثابت	۱۷/۱۳۶	۱/۸۸۴	۹/۰۹۷	...		
رفتار سازمانی	-۷/۳۶	۰/۱۸۶	-۳/۹۶۰	...		
مسئولیت	۱/۱۹۹	۰/۲۹۹	۴/۰۱۲	...		
پاداش	۰/۸۰۰	۰/۳۸۴	۲/۰۸۴	۰/۰۳۸		
قبول خطر	۰/۱۳۹	۰/۳۳۵	۰/۴۱۵	۰/۶۷۹		
صمیمیت	-۰/۶۱۳	۰/۴۸۸	-۱/۲۵۶	۰/۲۱۱		
حمایت	۱/۵۶۷	۰/۴۶۲	۳/۳۹۱	۰/۰۰۱		
روابط	-۰/۴۹۷	۰/۴۳۴	-۱/۱۴۷	۰/۲۵۳		
تعارض	-۰/۰۰۲	۰/۵۹۳	-۰/۰۰۴	۰/۹۹		
هویت	۱/۹۴۷	۰/۵۶۷	۳/۴۳۵	۰/۰۰۱		

همان طور که در جدول (۹) مشاهده می شود همبستگی چندگانه بین ابعاد جوسازمانی با رفتار شهروندی سازمانی نشان داد که بعد رفتار سازمانی با میزان بتای ۰/۳۶ - قدرت تبیین متغیر وابسته را دارد و به عبارت دیگر به ازای یک انحراف معیار کاهش در بعد رفتار سازمانی، مقدار ۰/۳۶ انحراف معیار افزایش در رفتار شهروندی سازمانی به وجود می آید. و همچنین بعد مسئولیت با میزان بتای ۰/۵۲ قدرت تبیین متغیر وابسته را دارد و به عبارت دیگر به ازای یک انحراف معیار افزایش در بعد مسئولیت، مقدار ۰/۵۶ انحراف معیار افزایش در رفتار شهروندی سازمانی به وجود می آید. و همچنین بعد پاداش با میزان بتای ۰/۲۷ قدرت تبیین متغیر

وابسته را دارد و به عبارت دیگر به ازای یک انحراف معیار افزایش در بعد پاداش، مقدار $0/27$ انحراف معیار افزایش در رفتار شهروندی سازمانی به وجود می آید. و همچنین بعد حمایت با میزان بتای $0/55$ قدرت تبیین متغیر وابسته را دارد و به عبارت دیگر به ازای یک انحراف معیار افزایش در بعد حمایت، مقدار $0/55$ انحراف معیار افزایش در رفتار شهروندی سازمانی به وجود می آید. و همچنین بعد هویت با میزان بتای $0/39$ قدرت تبیین متغیر وابسته را دارد و به عبارت دیگر به ازای یک انحراف معیار افزایش در بعد هویت، مقدار $0/39$ انحراف معیار افزایش در رفتار شهروندی سازمانی به وجود می آید.

بنابراین، با توجه به ضرایب جدول (۹) معادله خط رگرسیون به شرح زیر ارائه می شود:

$$\text{هویت (1/94)} + \text{حمایت (1/56)} + \text{پاداش (0/80)} + \text{مسئولیت (1/19)} + \text{رفتار سازمانی (7/36)} - \text{رفتار شهروندی سازمانی (17/13)} = \text{رفتار شهروندی سازمانی}$$

بحث و نتیجه گیری

یافته های پژوهش نشان داد که رابطه معنادار بین هوش هیجانی و جوسازمانی با رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد. همبستگی چندگانه بین هوش هیجانی و جوسازمانی با رفتار شهروندی سازمانی نشان داد که جو سازمانی با میزان بتای $0/64$ قدرت تبیین متغیر وابسته را دارد و به عبارت دیگر به ازای یک انحراف معیار افزایش در جو سازمانی، مقدار $0/64$ انحراف معیار افزایش در رفتار شهروندی سازمانی به وجود می آید. این یافته با نتایج یافته های ولف و همکاران (۲۰۱۲)، الوانی و همکاران (۱۳۹۱)، موروگیسان و همکاران (۲۰۱۳) که دریافتند وجود جوسازمانی مناسب با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبتی دارد، همخوان است. ولف و همکاران (۲۰۱۲) معتقدند کارکنان تمایل به جو سازمانی مطلوب دارند، چرا که تأثیر مهمی در رفتار آن ها خواهد گذاشت. از نظر آنان زمانی که کارکنان درک مثبتی از جو سازمانی داشته باشند احتمال افزایش رفتارهای مطلوب سازمانی در آن ها بیشتر می شود، این افراد در مواجهه با مشکلات غیرمنتظره بهتر عمل می کنند و خلاقیت بیشتری را در انجام کارهای خود به کار می گیرند. در مقابل افرادی که ادراک نامناسبی از جوسازمانی دارند، سطح رفتار شهروندی آنان پایین بوده و بیشتر به انجام رفتارهای منفی تمایل پیدا می کنند. بنابراین می توان گفت که جو سازمانی تأثیر بسیار زیادی در نگرش و رفتار کارکنان خواهد داشت. این موضوع نشان می دهد که هدف نهایی جو سازمان، ایجاد شرایط و محیط سازمانی مناسب در هر سازمان می باشد و از آن جایی که انسان ها و منابع انسانی مهم ترین عامل در هر سازمان محسوب می شوند، لذا باید

از طریق ایجاد جوسازمانی مطلوب و مناسب و متناسب با ضوابط و مقررات، همچنین به کارگیری بهترین شیوه مدیریتی صحیح، سازماندهی مناسب، برنامه ریزی مطلوب و اصولی، کنترل و نظارت دقیق بر نیروی انسانی با استفاده کنترل مناسب، استفاده از فناوری ها و تکنولوژی های نوین، کارکنان را به محیط کار و سازمان علاقمند نمود تا از این طریق انگیزه کار و فعالیت در تک تک افراد سازمان تقویت شود. پژوهش حاضر همچنین با توجه به همبستگی چندگانه بین هوش هیجانی و جو سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی نشان داد که هوش هیجانی با میزان بتای $0/21$ قدرت تبیین متغیر وابسته را دارد. بدین معنی که به ازای یک انحراف معیار افزایش در هوش هیجانی، مقدار $0/21$ انحراف معیار افزایش در رفتار شهروندی سازمانی به وجود می آید. این یافته با نتایج یافته های اسعدی و همکاران (۱۳۹۰) و یه وینگ و کنزوتینگ (۲۰۱۳) که نشان دادند بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه وجود دارد، همخوان است. این امر نشان می دهد که هوش هیجانی کارکنان در تبیین رفتار شهروندی سازمانی از اهمیت بسزایی برخوردار است. چرا که هوش هیجانی باعث می شود که کارکنان رفتارهای خود را کنترل کنند و همچنین ادارک مناسبی از رفتارهای همکاران خود داشته باشند که همین امر باعث افزایش بروز رفتار شهروندی مناسب از آنان خواهد شد.

نتایج یافته های این پژوهش همچنین نشان داد که رابطه معنی دار بین هوش هیجانی با رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد. همبستگی چندگانه بین هوش هیجانی با رفتار شهروندی سازمانی نشان داد که هوش هیجانی با میزان بتای $0/69$ ، قدرت تبیین متغیر وابسته را دارند به عبارت دیگر با افزایش یک انحراف معیار در هوش هیجانی، $0/69$ انحراف معیار افزایش در رفتار سازمانی به وجود می آید. یافته حاضر با یافته های اسعدی و همکاران (۱۳۹۰)، یه وینگ و کنزوتینگ (۲۰۱۳) همخوان است. در تبیین این یافته می توان گفت زمانی که کارکنان از هوش هیجانی بالایی برخوردار باشند، در محیط کار بهتر می توانند مشکلات را کنترل و مدیریت کنند. این کارکنان گوش شنوایی برای شنیدن صحبت های همکاران خود داشته و به خوبی می توانند با آن ها همدردی کنند. همچنین این افراد در مقابل مشکلات به جای تخلیه خشم خود، خونسردی و آرامش خود را حفظ کرده که این امر زمینه را برای مشارکت مؤثر و توجه بیشتر آن ها در انجام امور محوله و در نتیجه بروز رفتار شهروندی مناسب افزایش می دهد.

یافته های پژوهشی همچنین حاکی از ارتباط معنادار بین ابعاد هوش هیجانی با رفتار شهروندی سازمانی می باشد. همبستگی چندگانه بین ابعاد هوش هیجانی با رفتار شهروندی سازمانیشان داد که بعد خودآگاهی با میزان بتای $0/03$ - قدرت تبیین متغیر وابسته را دارد و به عبارت دیگر به ازای یک انحراف معیار کاهش بعد خودآگاهی، مقدار $0/03$ انحراف معیار افزایش در رفتار شهروندی سازمان یبه وجود می آید. و همچنین بعد خود کنترلی با میزان بتای $0/29$ قدرت تبیین متغیر وابسته را دارد و به عبارت دیگر به ازای یک انحراف معیار افزایش بعد خود کنترلی، مقدار $0/29$ انحراف معیار افزایش در رفتار شهروندی سازمانی به وجود می آید. و همچنین بعد خودانگیختگی با میزان بتای $0/87$ قدرت تبیین متغیر وابسته را دارد و به عبارت دیگر به ازای یک انحراف معیار افزایش بعد خودانگیختگی مقدار $0/87$ انحراف معیار افزایش در رفتار شهروندی سازمانی به وجود می آید. این یافته با نتایج پژوهش اسعدی و همکاران (۱۳۹۰) و نقدی و شاه طالبی (۲۰۱۳) همخوان است. این پژوهشگران نشان دادند که از مؤلفه های هوش هیجانی، مؤلفه های مدیریت خود و مدیریت ارتباطات و خودآگاهی و آگاهی اجتماعی بیشترین رابطه را با رفتار شهروندی سازمانی به طور مثبتی دارند. اما هادی زاده مقدم و فرحیان (۱۳۸۷) در پژوهش خود رابطه مثبت بین مؤلفه های مدیریت خود و مدیریت ارتباطات را تأیید کردند ولی میان مؤلفه های خودآگاهی و آگاهی اجتماعی این ارتباط از نظر آنان تأیید نشد. در تبیین این یافته می توان گفت وجود هیجانان در زندگی باعث می شوند تا افراد انگیزه لازم را برای فعالیت و یا حل مشکلات از خود نشان دهند. این امر می تواند در داشتن خلق و خوی شاد در انسان ها اثرگذار باشد. بدین صورت که افراد شاد، افرادی هستند که در حل مشکلات سازمانی از خود انعطاف بیشتری نشان داده و برای یافتن راه حل به طوری منطقی عمل می کنند. همچنین این افراد به سایر همکاران خود انگیزه می دهند و برای رسیدن به اهداف سازمانی همواره خود تلاش کرده و سایر همکاران خود را نیز به تلاش ترغیب می کنند. این امر سبب به وجود آمدن اعتماد متقابل میان کارکنان در محیط کار است که زمینه ساز بروز رفتارهای شهروندی در سازمان می باشد.

نتایج یافته های پژوهشی همچنین نشان دادند که بین جوسازمانی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنادار وجود دارد. همبستگی چندگانه بین جوسازمانی با رفتار شهروندی سازمانی نشان داد که جوسازمانی با میزان بتای $0/80$ قدرت تبیین متغیر وابسته را دارند و به عبارت دیگر به ازای یک انحراف معیار افزایش در جوسازمانی، مقدار $0/80$ انحراف معیار افزایش

در رفتار شهروندی سازمانی به وجود می آید این نتیجه با یافته پژوهش های الوانی و همکاران (۱۳۹۱)، موروگیسان و همکاران (۲۰۱۳) همخوان است. در تبیین این یافته می توان گفت جو سازمانی تأثیر بسیار زیادی در بروز رفتار شهروندی سازمانی داشته و نقش مهمی را در چگونگی عملکرد کارکنان در سازمان ایفا می کند. بدین صورت که زمانی که یک سازمان دارای جو سازمانی مطلوبی باشد، انگیزه کارکنان را افزایش داده و منجر به عملکرد مطلوب آنان خواهد شد. همچنین عملکرد سازمان به طور مستقیمی به رفتار شهروندی کارکنان مربوط است و از آن تأثیر می گذارد. این نشان می دهد که اگر کارکنان دارای رفتار شهروندی مناسبی باشند، بیشتر برای رسیدن به اهداف عالی سازمانی تلاش می کنند و در نتیجه عملکردشان افزایش پیدا می کند. اما نتایج این یافته با یافته پژوهش سبزی پور و همکاران (۱۳۹۰) که ارتباطی را میان جو سازمانی و رفتار شهروندی نشان ندادند، همخوان نیست. این محققان در تبیین یافته خود معتقد بودند که با بهبود جو سازمانی نمی توان رفتار شهروندی سازمانی را افزایش داد. بلکه باید با افزایش رضایت از شغل در کارکنان باعث افزایش رفتار شهروندی سازمانی در آنان شد.

آخرین یافته پژوهش حاضر حاکی از آن است که رابطه معنی دار بین ابعاد جوسازمانی با رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد. همبستگی چندگانه بین ابعاد جو سازمانی با رفتار سازمانی نشان داد که بعد رفتار سازمانی با میزان بتای $0/36$ - قدرت تبیین متغیر وابسته را دارد و به عبارت دیگر به ازای یک انحراف معیار کاهش در بعد رفتار سازمانی، مقدار $-36/$ انحراف معیار افزایش در رفتار شهروندی سازمانی به وجود می آید. و همچنین بعد مسئولیت با میزان بتای $0/52$ قدرت تبیین متغیر وابسته را دارد و به عبارت دیگر به ازای یک انحراف معیار افزایش در بعد مسئولیت، مقدار $0/56$ انحراف معیار افزایش در رفتار شهروندی سازمانی به وجود می آید. و همچنین بعد پاداش با میزان بتای $0/27$ قدرت تبیین متغیر وابسته را دارد و به عبارت دیگر به ازای یک انحراف معیار افزایش در بعد پاداش، مقدار $0/27$ انحراف معیار افزایش در رفتار شهروندی سازمانی به وجود می آید. و همچنین بعد حمایت با میزان بتای $0/55$ قدرت تبیین متغیر وابسته را دارد و به عبارت دیگر به ازای یک انحراف معیار افزایش در بعد حمایت، مقدار $0/55$ انحراف معیار افزایش در رفتار شهروندی سازمانی به وجود می آید. و همچنین بعد هویت با میزان بتای $0/39$ قدرت تبیین متغیر وابسته را دارد و به عبارت دیگر به ازای یک انحراف معیار افزایش در بعد هویت، مقدار $0/39$ انحراف معیار افزایش در رفتار

شهروندی سازمانی به وجود می آید که این یافته با نتایج پژوهش فاروکوئی (۲۰۱۲) همخوان است. وی در پژوهش خود نشان داد که تمامی ابعاد جوسازمانی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معناداری دارد. در تبیین این یافته می توان گفت هرچه جوسازمانی مطلوب تر باشد، میزان رفتار شهروندی در کارکنان افزایش پیدا می کند و افرادی که دارای رفتار شهروندی سازمانی مطلوبی هستند، نسبت به انجام کارهای خود احساس مسئولیت بیشتری داشته و برای رسیدن به اهداف سازمان تلاش بیشتری به کار می گیرند. چنین افرادی به همکاران خود نیز انگیزه داده و در حل مسائل سازمان آن ها را حمایت می کنند. همچنین این افراد به خوبی پذیرای خطرات سازمانی هستند و برای حل آن ها تلاش می کنند.

Predict the organizational citizenship behavior based on emotional intelligence and organizational climate among employees of Islamic Azad University Branch

Abol Ghaseme Hashemi, Dr. Fatahe Nazemi

Abstract: The main objective of this study is to predict the organizational citizenship behavior based on emotional intelligence and organizational climate is the staff of Islamic Azad University Branch. The study population comprised all the employees of Islamic Azad University Branch. Their number was 621 people, among them 150 persons were selected as samples based on simple sampling. Instruments used in this study for the citizenship behavior questionnaire Morgan (1988), emotional intelligence questionnaire Schering Siberia (1996), and for organizational climate questionnaire Vastyrjr Litwin (1986) was. The reliability of organizational behavior and organizational citizenship based on alpha 95/0 98/0 97/0 percent reported emotional intelligence.

Keywords: emotional intelligence, organizational climate, organizational citizenship behavior

1. Department of Educational Sciences, Islamic Azad University, Iran.

2. Department of Educational Sciences, Islamic Azad University, Branch Branch, Branch, Iran.

منابع

فارسی

- اسعدی، م. م.، ندافی، غ.، شفیعی رودپشتی، م. (۱۳۹۰). بررسی ارتباط بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی در کتابداران کتابخانه های عمومی (مطالعه موردی: کتابخانه های عمومی شهرستان یزد). کتابداری و اطلاع رسانی، ۱۴ (۱)، ۱۵۳-۱۲۵.
- الوانی، س. م.، دانایی فرد، ح. (۱۳۸۱). گفتارهایی در فلسفه تئوری های سازمان دولتی. تهران: انتشارات صفار- اشراقی، چاپ اول.
- پاشا، غ. ر.، خدادادی اندریه، ف.، عنایتی، م. ص. (۱۳۸۴). بررسی رابطه ویژگی های شخصیتی و ویژگی های شغلی کارکنان با تعهد سازمانی آن ها. فصلنامه پژوهش در روان شناسی، سال اول، ش ۱، ۱۷-۳۴.
- جمشیدیان، م.؛ خوش اخلاق، ر.؛ قیاسیان، م. (۱۳۷۶). کاربرد مدل شش وجهی در ارزیابی جوسازمانی؛ فصلنامه علمی- پژوهشی دانش مدیریت، انتشارات دانشکده علوم اداری و مدیریت بازرگانی، دانشگاه تهران، شماره ۳۵ و ۳۶، ۵۰-۵۸.
- جعفری طوسی، س. ز. (۱۳۸۵). بررسی تأثیر آموزش مهارت های اجتماعی- هیجانی بر سازگاری اجتماعی دانش آموزان مقطع ابتدایی تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه الزهرا .
- حیدری، ز. ، عسکریان، م.، دواپی، م. (۱۳۸۹). بررسی رابطه بین جوسازمانی و مدیریت تعارض از دیدگاه دبیران. فصلنامه تازه های روانشناسی صنعتی/ سازمانی، سال اول، ش ۳، ۶۵-۷۴.
- حکیم جوادی، م.، اژه ای، ج. (۱۳۸۳). بررسی رابطه کیفیت دلبستگی و هوش هیجانی در دانش آموزان تیزهوش و عادی. فصلنامه روان شناسی، دوره ۸، ش ۲، ۱۷۲-۱۵۸.
- سبزی پور، م.، احمدی زاده، آ.، اسمعیلی گیوی، م. ر. (۱۳۹۰). تحلیل رابطه جوسازمانی با متغیرهای نگرشی و رفتارهای فرانشی در نیروی انسانی کتابخانه های عمومی. تحقیقات اطلاع رسانی و کتابخانه های عمومی، دوره ۱۷، ش ۴، ۵۸۱-۶۰۲.

- علاقه بند، ع. (۱۳۷۸). سلامت سازمانی مدرسه، فصلنامه مدیریت در آموزش و پرورش، شماره ۲۱.
- فرخ نژاد، خ. ن.، سلیمی، ق.، فدائیان، ب. (۱۳۹۰). رفتار شهروندی سازمانی: تأملی بر رابطه وجدان کاری، سازش پذیری با رفتار کاری مخرب. مشاوره شغلی و سازمانی، دوره سوم، ش ۷، ۷۶-۹۶.
- فیضی، ط.، عمادی، ز. (۱۳۸۹). ارتباط میان رفتار شهروندی سازمانی و جوسازمانی در وزارت علوم، تحقیقات و فناوری. دو فصلنامه مدیریت و برنامه ریزی در نظام های آموزشی، دوره ۳، ش ۴، ۹۸-۱۱۵.
- قهرمانپور، ج. (۱۳۸۸). بررسی رابطه بین جوسازمانی و به کارگیری اصول مدیریت کیفیت فراگیر در منطقه ۲ دانشگاه آزاد اسلامی، پایان نامه کارشناسی ارشد رشته تحقیقات آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن.
- کریمی، ف.، حسومی، ف.، لیث صفار، ز. (۱۳۹۱). رابطه بین مؤلفه های هوش هیجانی و ابعاد رفتار شهروندی سازمانی دبیران مدارس متوسطه شهر اصفهان. رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، سال سوم، ش ۱، ۱۵۱-۱۶۶.
- گودرزی، ا.؛ گمینیان، و. (۱۳۸۱). اصول، مبانی و نظریه های جوسازمانی، اصفهان: انتشارات جهاد دانشگاهی واحد اصفهان.
- گلمن، دی. (۱۹۹۵). هوش هیجانی. ترجمه پارسا، ن. (۱۳۸۷). تهران: انتشارات رشد.
- محمدتبار، س.، اسکندری، ح.، عباس پور، ع. (۱۳۹۰). بررسی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی و هوش هیجانی بر رضایت شغلی کارکنان شرکت هفت الماس. فرهنگ مشاوره و روان درمانی، سال دوم، ش ۷، ۴۹-۶۶.
- محمدکاظمی، ر.، جعفری مقدم، س.، سهیلی، س. (۱۳۹۱). شناسایی میزان تأثیر جوسازمانی بر نوآوری (مطالعه موردی: بانک ملت). توسعه کارآفرینی، سال پنجم، ۶۷-۸۶.
- میرکمالی، س.م. (۱۳۸۰). روابط انسانی در آموزشگاه، تهران: انتشارات یسپرون.

- هادی زاده مقدم، ا.، فرجیان، م. (۱۳۸۷). بررسی تأثیرگذاری هوش عاطفی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان با لحاظ کردن نقش تعهد عاطفی (مطالعه موردی: بانک ملت). چشم انداز مدیریت بازرگانی (چشم انداز مدیریت، پیام مدیریت)، ۷ (۲۸). ۱۲۸-۱۰۳.

انگلیسی

- Borman, W.C., Motowidlo, S. J. (2001), **Personality selection** (pp. 71-98). San Francisco: Jossey-Bass.
- Boyatzis E, (2002). **Developing Emotional Intelligence**. to be published in San Francisco: Jossey . Bass, 2002.
- Bar-on, R., & D. A. Parcker, J. (Eds.). (2000). **The Handbook of emotional intelligence: Theory, development, assessment, and application at home, school, and in the workplace**. San Francisco, California: Jossey-Bass
- Ciarrochi, J, Forgas, J. & Mayer, J. D. (2001), **Emotional intelligence in every day's life**, Philadelphia, PA: Psychology press.
- Castro, Carmen, B., Armario, E.M., Ruiz, D. M. (2004). **The Influence of Employee Citizenship Behavior on Customer Loyalty**, International Journal of Service Industry Management, 15 (1), 27-54.
- Chen, C. J. & Hung, J. W. (2007). **How organizational climate and structure affect knowledge management**. International Journal of Information management, 27.
- Chohan, A. (2013). **Emotional Intelligence Improves Organizational Climate and Bottom-Line Performance**. <http://www.lhrtimes.com/archive/2013/04/09/emotional-intelligence-improves-organizational-climate-and-bottom-line-performance-160194/>.
- Farh, J. L. Earley, P. C. & Lin. S. C. (2004). **Impetus for action: A cultural analysis of justice and organizational citizenship behavior in Chinese society**, Administrative Science Quarterly, 42, 421- 444.

- Goleman, D. (1995). **Making room on the couch for culture**, New York Times, C1- C3, C4.
- Hee Yoon, M., and Suh, J., (2003). **Organizational Citizenship Behaviors and Service Quality as External Effectiveness of Contact Employees**, Journal Of Business Research, (56), 597.
- Hersey, Paul, ken, Blanchard, (1988). **Management of organizational behavior**. utilizing Human Resources: 4th ed., India Prentice-Hall.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). **Emotional development and emotional intelligence: Educational implications**. New York: Basic Books.
- Murugesan, S., Narayana Raja, P.N., Kannan, M. (2013). **Perceived organisational climate correlates irganisational citizenship behaviour: A Study among the Software Professionals**. American International Journal of Research in Humanities, Arts and Social Sciences. 3(2), June-August, 2013, pp. 209-216.
- Naghdi, M., Shatalebi, B. (2013). **The predictability of the organizational citizenship behavior through emotional intelligence dimensions in personnel of Isfahan municipality**. Kuwait Chapter of Arabian Journal of Business and Management Review Vol. 2, No.5. 36-44.
- Organ D.W. (1988). **Organizationl citizenship behavior: the good soldier syndrome**, Lexington book, Lexington, MA.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B. and Bachrach, D.G. (2000). **Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for futurere search**. Journal of Management, Vol. 26, No.3, pp.513–563.
- Wolf, D.A.P., Dulmus, C.N. and Maguin, E., (2012). **Empirically supported treatment’s impact on organizational culture and climate**, Res Soc Work Pract, 22(6): 665–671.
- Yeh Ying, C., Ken Tzu Ting, S. (2013). **The effects of emotional intelligence on counterproductive work behaviors and**

organizational citizenship behaviors. International journal of Accounting and Business Management, Vol 1, No. 1. 185-196.