



دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت

دانشکده مدیریت و حسابداری - گروه مدیریت دولتی

پایان نامه جهت اخذ مدرک کارشناسی ارشد (M.S)

عنوان تحقیق:

تأثیر هوش عاطفی بر رفتار شهروندی سازمانی دبیران شهرستان رشت با توجه به نقش تعدیل‌گری

جنسیت، سن و شخصیت

استاد راهنما

دکتر حمیدرضا رضایی کلیدبری

نگارش:

ریحانه فلاح حق شناس

تابستان ۱۳۹۶

اللَّهُ الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ

تقدیم به

روح پاک پدرم، که به من آموخت تا چگونه در عرصه زندگی ایستادگی را تجربه نمایم.

به مادرم، دریای بیکران فداکاری و عشق که وجودم برایش همه رنج بود و وجودش برایم همه مهر که در سختی ها و دشواری های زندگی، همواره یاور و دلسوز و فداکار و پشتیبانی محکم و مطمئن برایم بوده و هست.

به یگانه فرزندم رسینا، پناه خستگی ها و امید بودم.

پاسکزاری

از استاد کرامی جناب آقای دکتر حمید رضا رضائی کلیدبری بسیار پاسکزارم، چرا که بدون راهنمایی های ایشان تهیه این پایان نامه بسیار مشکل می نمود.

فهرست مطالب

فصل اول: کلیات تحقیق

۱-۱- مقدمه	۲
۱-۲- بیان مسأله	۲
۱-۳- اهمیت و ضرورت تحقیق	۳
۱-۴- اهداف تحقیق	۶
۱-۴-۱- هدف اصلی	۶
۱-۴-۲- اهداف فرعی	۶
۱-۵- چارچوب نظری تحقیق	۷
۱-۶- فرضیات تحقیق	۷
۱-۷- تعریف مفهومی متغیرهای تحقیق	۹
۱-۸- تعریف عملیاتی متغیرهای تحقیق	۹
۱-۹- قلمرو تحقیق	۱۱
۱-۹-۱- قلمرو موضوعی تحقیق	۱۱
۱-۹-۲- قلمرو مکانی تحقیق	۱۱
۱-۹-۳- قلمرو زمانی تحقیق	۱۱

فصل دوم: ادبیات تحقیق

۲-۱- بخش اول هوش عاطفی	۱۳
۲-۱-۱- مقدمه	۱۳
۲-۱-۲- پیشینه هوش عاطفی	۱۳
۲-۱-۳- تعاریف هوش عاطفی	۱۷
۲-۱-۴- ابعاد هوش عاطفی	۱۸
۲-۱-۵- مدل‌ها و نظریه‌های هوش عاطفی	۱۹
۲-۱-۵-۱- مدل‌ها هوش عاطفی	۱۹
۲-۱-۵-۲- نظریه‌های هوش عاطفی	۲۰
۲-۱-۶- هوش عاطفی در سازمان و مدیریت	۲۶
۲-۱-۷- کاربردهای هوش عاطفی در محیط کار	۲۷
۲-۲- بخش دوم رفتار شهروندی سازمانی	۲۸
۲-۲-۱- مقدمه	۲۸
۲-۲-۲- پیشینه رفتار شهروندی سازمانی	۲۹
۲-۲-۳- تعاریف رفتار شهروندی سازمانی	۳۳

۳۴	۲-۲-۴- محدودیت‌ها تعریف رفتار شهروندی سازمانی
۳۵	۲-۲-۵- ابعاد رفتار شهروندی سازمانی
۳۸	۲-۲-۶- انواع رفتار شهروندی سازمانی
۳۹	۲-۲-۷- کارکردهای رفتار شهروندی سازمانی در مدیریت
۴۰	۲-۲-۸- اصطلاحات مرتبط با رفتار شهروندی سازمانی
۴۱	۲-۲-۸-۱- رفتار درون نقش و فرانش
۴۲	۲-۲-۸-۲- خودجوشی سازمانی
۴۲	۲-۲-۸-۳- رفتارهای اجتماعی گرایانه
۴۲	۲-۲-۸-۴- رفتار شهروندی مدیریت
۴۳	۲-۲-۸-۵- رفتار شهروندی کارکنان
۴۳	۲-۲-۸-۶- رفتارهای خود شهروندی
۴۴	۲-۲-۹- همبسته‌های رفتار شهروندی سازمانی
۴۴	۲-۲-۹-۱- عوامل موثر بر رفتار شهروندی سازمانی
۴۴	۲-۲-۹-۲- پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی
۴۵	۲-۲-۱۰- تقویت رفتار شهروندی سازمانی
۴۶	۲-۳- بخش سوم شخصیت
۴۷	۲-۴- بخش چهارم پژوهش‌های انجام شده
۴۷	۲-۴- پژوهش‌های خارجی
۵۰	۲-۴- پژوهش‌های داخلی

فصل سوم: روش تحقیق

۵۴	۳-۱- مقدمه
۵۴	۳-۲- روش تحقیق
۵۴	۳-۳- جامعه و نمونه آماری
۵۴	۳-۳-۱- جامعه آماری
۵۴	۳-۳-۲- حجم نمونه
۵۵	۳-۴- روش و ابزار گرد آوری اطلاعات
۵۵	۳-۴-۱- مطالعات کتابخانه‌ای
۵۵	۳-۴-۲- مطالعات میدانی
۵۶	۳-۵- روایی و پایایی ابزار اندازه‌گیری
۵۶	۳-۵-۱- روایی ابزار اندازه‌گیری
۵۷	۳-۵-۲- پایایی ابزار اندازه‌گیری
۵۹	۳-۶- روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

فصل چهارم: بحث و نتیجه گیری

- ۴-۱- آمار توصیفی ۶۸
- ۴-۱-۱- ویژگی‌های جمعیت شناختی پاسخگویان ۶۸
- ۴-۱-۲- توزیع فراوانی شاخص‌های هوش عاطفی ۷۰
- ۴-۱-۳- رتبه بندی مولفه‌های هوش عاطفی ۷۱
- ۴-۱-۴- توزیع فراوانی شاخص‌های رفتار شهروندی سازمانی ۷۲
- ۴-۱-۵- رتبه بندی مولفه‌های رفتار شهروندی سازمانی ۷۴
- ۴-۱-۶- توزیع فراوانی شاخص‌های خوشبینی (شخصیت) ۷۴
- ۴-۲- آمار استنباطی ۷۵
- ۴-۲-۱- رابطه بین هوش عاطفی و برخی متغیرهای تحقیق ۷۵
- ۴-۲-۲- رابطه بین مولفه‌های هوش عاطفی و برخی متغیرهای تحقیق ۷۶
- ۴-۲-۳- رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و برخی متغیرهای تحقیق ۷۶
- ۴-۲-۴- رابطه بین مولفه‌های رفتار شهروندی سازمانی و برخی متغیرهای تحقیق ۷۷
- ۴-۲-۵- مقایسه هوش عاطفی بر اساس برخی متغیرهای تحقیق ۷۷
- ۴-۲-۶- مقایسه مولفه‌های هوش عاطفی بر اساس برخی متغیرهای تحقیق ۷۸
- ۴-۲-۷- مقایسه رفتار شهروندی سازمانی بر اساس برخی متغیرهای تحقیق ۸۰
- ۴-۲-۸- مقایسه مولفه‌های رفتار شهروندی سازمانی بر اساس برخی متغیرهای تحقیق ۸۱
- ۴-۳- بررسی نقش تعدیلگری متغیرهای سن، جنس و شخصیت ۸۴
- ۴-۳-۱- ارزیابی مدل درونی و بیرونی ۸۴
- ۴-۳-۱-۱- ارزیابی مدل بیرونی ۸۴
- ۴-۳-۱-۲- ارزیابی مدل درونی ۸۴
- ۴-۳-۲- برازش مدل اندازه‌گیری ۸۷
- ۴-۳-۳- ارزیابی معنی‌داری مسیرها ۸۷

فصل پنجم: نتایج و پیشنهادات

- ۵-۱- مقدمه ۹۰
- ۵-۲- خلاصه‌های پژوهش ۹۰
- ۵-۳- یافته‌های پژوهش ۹۱
- ۵-۳-۱- یافته‌های توصیفی پژوهش ۹۱
- ۵-۳-۲- یافته‌های استنباطی پژوهش ۹۱
- ۵-۴- پیشنهادات مبتنی بر یافته‌ها ۹۳
- ۵-۵- پیشنهاداتی برای پژوهش آتی ۹۵
- ۵-۶- محدودیت‌های پژوهش ۹۵

۹۵	پیوست
۱۰۰	منابع و مأخذ

فهرست جدول‌ها

- جدول ۳-۱ شیوه امتیازدهی طیف لیکرت ۵۶
- جدول ۳-۲ ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه ۵۸
- جدول ۳-۳ چارچوب ارزیابی مدل اندازه‌گیری ۶۲
- جدول ۴-۱ توزیع فراوانی جنس پاسخ دهندگان ۶۸
- جدول ۴-۲ توزیع فراوانی وضعیت تاهل پاسخ دهندگان ۶۸
- جدول ۴-۳ توزیع فراوانی سن پاسخ دهندگان ۶۹
- جدول ۴-۴ توزیع فراوانی تحصیلات پاسخ دهندگان ۶۹
- جدول ۴-۵ توزیع فراوانی سابقه کاری پاسخ دهندگان ۷۰
- جدول ۴-۶ توزیع فراوانی شاخص‌های هوش عاطفی ۷۰
- جدول ۴-۷ آماره‌های توصیفی مولفه‌های هوش عاطفی ۷۲
- جدول ۴-۸ توزیع فراوانی شاخص‌های رفتار شهروندی سازمانی ۷۳
- جدول ۴-۹ آماره‌های توصیفی مولفه‌های رفتار شهروندی سازمانی ۷۴
- جدول ۴-۱۰ توزیع فراوانی شاخص خوشبینی ۷۵
- جدول ۴-۱۱ رابطه بین هوش عاطفی و برخی متغیرهای تحقیق ۷۵
- جدول ۴-۱۲ رابطه بین مولفه‌های هوش عاطفی و برخی متغیرهای تحقیق ۷۶
- جدول ۴-۱۳ رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و برخی متغیرهای تحقیق ۷۶
- جدول ۴-۱۴ رابطه بین مولفه‌های رفتار شهروندی سازمانی و برخی متغیرهای تحقیق ۷۷
- جدول ۴-۱۵ مقایسه هوش عاطفی بر اساس جنسیت ۷۸
- جدول ۴-۱۶ مقایسه هوش عاطفی بر اساس تحصیلات ۷۸
- جدول ۴-۱۷ مقایسه مولفه‌های هوش عاطفی بر اساس جنسیت ۷۹
- جدول ۴-۱۸ مقایسه مولفه‌های هوش عاطفی بر اساس تحصیلات ۷۹
- جدول ۴-۱۹ مقایسه رفتار شهروندی سازمانی بر اساس جنسیت ۸۰
- جدول ۴-۲۰ مقایسه رفتار شهروندی سازمانی بر اساس تحصیلات ۸۰
- جدول ۴-۲۱ مقایسه مولفه‌های رفتار شهروندی سازمانی بر اساس جنسیت ۸۱
- جدول ۴-۲۲ مقایسه مولفه‌های رفتار شهروندی سازمانی بر اساس تحصیلات ۸۲
- جدول ۴-۲۳ پایایی و روایی متغیرهای مدل پژوهش پس از بررسی اولیه ۸۴
- جدول ۴-۲۴ ضریب تعیین ۸۵
- جدول ۴-۲۵ ضرایب مسیر مدل اندازه‌گیری ۸۵
- جدول ۴-۲۶ اثرات کل ۸۵

- جدول ۴-۲۷ اندازه اثر..... ۸۶
- جدول ۴-۲۸ مقدار شاخص‌های اشتراک و افزونگی با روایی متقاطع برای سازه‌ها..... ۸۶
- جدول ۴-۲۹ برازش مدل..... ۸۷
- جدول ۴-۳۰ ضریب مسیر..... ۸۷
- جدول ۴-۳۱ اثر کل..... ۸۸
- جدول ۴-۳۲ نتیجه نهایی حداقل مربعات جزئی با حضور تعدیلگرها..... ۸۸

فهرست شکل‌ها و نمودارها

- شکل ۱-۱ مدل مفهومی تحقیق ۷
- شکل ۱-۴ مدل اولیه با فرضیات ۸۳
- شکل ۲-۴ مدل نهایی پژوهش ۸۸

فهرست معادلات

- معادله ۱-۳ فرمول کوکران ۵۵
- معادله ۲-۳ محاسبه مقدار ویژه ۶۰
- معادله ۳-۳ اندازه اثر کوهن ۶۲
- معادله ۴-۳ ارتباط پیش بین شاخص استون گایسر ۶۲
- معادله ۵-۳ نیکویی برازش ۶۵

چکیده

هدف اصلی این تحقیق توصیفی-پیمایشی، بررسی تأثیر هوش عاطفی بر رفتار شهروندی سازمانی دبیران شهرستان رشت با توجه به نقش تعدیل‌گری جنسیت، سن و شخصیت می‌باشد. جامعه آماری آن شامل دبیران شهرستان رشت ($N=1840$) بود که حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران تعیین شد ($n=318$). ابزار تحقیق شامل پرسشنامه‌ای چهار بخشی بود. بخش اول ویژگی‌های فردی دبیران و بخش دوم هوش عاطفی، بخش سوم رفتار شهروندی سازمانی و نهایتاً بخش چهارم، شخصیت را مورد بررسی قرار می‌داد. جهت تعیین روایی صوری و محتوایی پرسشنامه از نظر کارشناسان استفاده شد و پایایی آن نیز بر اساس آلفای کرونباخ (هوش عاطفی $0/904$ ، رفتار شهروندی سازمانی $0/883$ و شخصیت $0/884$) محاسبه گردید که حاکی از پایایی ابزار اندازه‌گیری می‌باشد. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزارهای SPSS19 و PLS در دو سطح آمار توصیفی و استنباطی صورت گرفت. رتبه‌بندی مؤلفه هوش عاطفی نشان داد که مؤلفه آگاهی خودآگاهی در بالاترین رتبه و مدیریت روابط در پایین‌ترین رتبه قرار گرفتند. همچنین رتبه-بندی مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی نشان داد که مؤلفه احترام و تکریم در بالاترین رتبه و جوانمردی در پایین‌ترین رتبه قرار گرفتند. بین رفتار شهروندی سازمانی و میزان تحصیلات، رابطه مثبت و معنی‌دار وجود داشت که بیانگر آن است که تحصیلات دبیران بر رفتار شهروندی سازمانی آنها تأثیرگذار است. یافته‌های نتایج حداقل مربعات جزئی نشان داد که هوش عاطفی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر معنی‌داری دارد. متغیرهای جنس، سن و شخصیت اقرا ت هوش عاطفی را بر رفتار شهروندی سازمانی تعدیل نمی‌کند.

واژه‌های کلیدی: هوش عاطفی، رفتار شهروندی سازمانی، شخصیت

فصل اول

کلیات تحقیق

۱-۱- مقدمه

هوش عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی از مفاهیمی هستند که مستقیم و غیرمستقیم در تحقق اهداف سازمان‌ها نقش بسیار مهمی را ایفا می‌کنند. در این ارتباط، سازمان‌ها پیوسته در جستجوی شیوه‌های جدیدی برای حداکثر کردن عملکرد و تلاش کارکنان‌شان هستند و به‌منظور رقابت در صحنه جهانی، ارضای نیازها و انتظارات مشتریان و سازگاری با ماهیت متغیر شغل، تمایل دارند کارکنانی انتخاب کنند که فراتر از نقش و وظیفه تعیین شده در شرح شغل عمل کند. این کارکنان بی‌تردید، وجه ممیز سازمان‌های اثربخش از غیر اثربخش هستند؛ چرا که سازمان را موطن خود می‌دانند و برای تحقق اهداف آن، بی‌هیچ چشم‌داشتی افزون بر نقش رسمی خود عمل نموده و از هیچ تلاشی دریغ نمی‌کنند (رامین‌مهر و همکاران، ۱۳۸۸).

نتایج مطالعات اخیر در این زمینه نشان داده است، چنین ویژگی‌ها و قابلیت‌هایی در کارکنان مستلزم برخورداری از نوعی هوش برتر و فراتر از هوش شناختی و ادراکی فرد است. علی‌رغم برخی پژوهش‌های محدود در این حوزه، اکثر مطالعات بر جنبه‌های شناختی عملکرد کارکنان تأکید داشته و کمتر به تأثیرگذاری ابعاد عاطفی پرداخته‌اند (هادی‌زاده مقدم و فرجیان، ۱۳۸۷). شواهدی در مطالعات تجربی مربوط به محیط‌های آموزشی وجود دارد که افراد در مولفه‌های هوش عاطفی نمره بالایی کسب نموده‌اند، دارای فرسودگی شغلی کمتر و رضایت شغلی بالاتری هستند (Corcoran and Tormey, 2013). در این راستا آگاهی از احساسات و هیجانات نیروی انسانی و باور به تأثیرگذاری هیجانات و احساسات بر رفتار و عملکرد انسان که حیاتی‌ترین عنصر سازمانی به‌شمار می‌رود، راهبردی اساسی برای افزایش اثربخشی و کارایی سازمانی است و شایسته است آموزش و پرورش و مدارس نیز در راستای ایجاد مزیت رقابتی در منابع انسانی از این راهبرد بهره‌گیرند. واقعیت آن است که مدارس رسالت آموزش و تربیت نیروی انسانی کارآمد را به عهده دارند در توسعه و سازندگی مفید و مؤثر کشور نقش اصلی را ایفا می‌نمایند.

۱-۲- بیان مسأله

پیشرفت جوامع توسعه یافته مرهون توجه به آموزش و پرورش و سرمایه‌گذاری در آن است. با توجه به اهمیت آموزش و پرورش در دنیای امروز این سازمان مدیریت و کارکنانی را می‌طلبد که با داشتن یک حس عمیق معنا و مقصود در کار و همبستگی عمیق کارکنان با یکدیگر بتوانند سازمان را به حداکثر کارایی

و اثربخشی رهنمون سازند. در چنین سازمان‌هایی کارکنان سعی خواهند کرد که در فعالیت‌های سازمان مشارکت کرده و به همکارانشان کمک و همیاری کنند و برای بهبود سازمان و واحد کاری خود پیشنهادهای نوآورانه ارائه دهند. این چنین سازمان‌هایی در دنیای پر تلاطم امروزی می‌توانند بر مشکلات فایق آیند (بیکزاد و همکاران، ۱۳۹۰).

هادی‌زاده مقدم و فرجیان (۱۳۸۷) در مطالعه‌ای به این نتیجه رسیدند که هوش عاطفی می‌تواند بر رفتار شهروندی کارکنان تأثیر بگذارد. از این رو می‌توان بیان نمود که ابعاد شخصیتی از مهم‌ترین عوامل بروز رفتار انسان به حکم اجتماعی بودن، از بدو تولد تا پایان عمر همواره در کنار سازمان‌های متعدد و گوناگون بوده، به‌صورت مستقیم و یا غیرمستقیم با آن در ارتباط است. یا عضوی از سازمان است یا یکی از استفاده‌کنندگان خدمات و محصولات آن سازمان. بدین ترتیب مطالعه سازمان بدون افراد جامعه و مطالعه افراد بدون در نظر گرفتن سازمان‌ها کاری بیهوده به‌نظر می‌رسد. در واقع مطالعه سازمان‌ها و افراد لازم و ملزوم یکدیگرند (فانی و همکاران، ۱۳۹۰). افراد هوشمند از نظر هیجانی می‌توانند اثربخشی را در تمام سطوح سازمانی گسترش دهند و نقشی مهم در کیفیت و اثربخشی تعامل اجتماعی با دیگران ایفا نمایند (George, 2000). هوش عاطفی چیزی در درون هر یک از افراد است که تا حدی نامحسوس است. هوش عاطفی است که تعیین می‌کند که چگونه رفتار خود را اداره کنیم، چگونه با مشکلات اجتماعی کنار بیاییم و چگونه تصمیماتی اتخاذ نماییم که به نتایج مثبت ختم شوند. (Goleman, 1998). هوش عاطفی محصول دو مهارت اصلی قابلیت فردی و قابلیت اجتماعی است. خودآگاهی و خودمدیریتی به فرد برمی‌گردد و آگاهی اجتماعی و مدیریت روابط و رابطه فرد با دیگران برمی‌گردد (Bradbury and Greaves, 2007). همچنین رفتار شهروندی سازمانی به رفتارهای فردی اشاره دارد که برخاسته از بصیرت افراد بوده و علاوه بر اینکه کارایی و اثربخشی عملکرد سازمان را افزایش می‌دهند، مستقیم و به‌صورت صریح، از طریق سیستم رسمی پاداش تشویق نمی‌شوند (Organ, 1988). شخص در سازمان است، اما افزون بر این هنگامی که شخص سازمان را منبعی برای تأمین کلیه منافع مادی و معنوی خود بداند و به رفتار خود به‌عنوان عاملی که در منافع سازمانی اثرگذار است بنگرد، آنگاه در محیط کاری خود نزاکت بیشتری از خود نشان می‌دهد و از ایجاد مشکل در محیط کاری جلوگیری خواهد کرد (عسکریان و طاهری، ۱۳۹۱). هوش عاطفی نقش به‌سزایی در بهبود رفتار شهروندی سازمانی دارد، و باعث ارتقای اثربخشی و کارایی عملکرد سازمان می‌شود (Kuhlen and Kole, 2004). هدف از این پژوهش ارائه تصویری روشن از هوش عاطفی و رفتار شهروندی

سازمانی در پیشبرد اهداف سازمان آموزش و پرورش است. هوش عاطفی در آموزش پرورش بسیار کاربردیست؛ اساساً مدارس مکانی مطلوب برای ترویج و پرورش مهارت‌های اجتماعی و پیشگیری از بروز اختلالات رفتاری به‌شمار می‌آیند. این معلمان هستند که از جایگاه ویژه‌ای در ایجاد ارتباط با دانش‌آموزان داشته و عملکرد و رفتارهای آنان به‌طور مستقیم بر دانش‌آموزان تأثیرگذار می‌باشد. همچنین تدریس به-عنوان یکی از مشاغل پر فشار روانی در نظر گرفته شده است. کار روزانه معلم براساس تعامل اجتماعی است و معلم افزون بر کنترل خود و احساساتش، باید در کنترل احساسات دانش‌آموزان، والدین و همکاران نیز تلاش نماید. احساسات مثبت معلم، سلامت او سازگاری دانش‌آموزان را افزایش می‌دهد و با ایجاد جو مناسب و مثبت، یادگیری را تسهیل می‌کند (Palomera et al., 2008).

با توجه به مطالب مطرح شده می‌توان ادعا نمود که هوش عاطفی معلمان با رفتار شهروندی سازمانی آنان در ارتباط بوده و می‌توانند بر یکدیگر تأثیرگذار باشند. با توجه روزافزون به بررسی هوش عاطفی و کاربرد آن در عرصه‌های گوناگون و نیز بررسی رفتار شهروندی سازمانی به‌عنوان یکی از عوامل مهم اثربخشی سازمان‌های امروز، تحقیقات کمی در این رابطه انجام شده است. هدف از انجام این تحقیق سنجش هوش عاطفی و مهم‌تر از آن بررسی تأثیر هوش عاطفی بر رفتار شهروندی سازمانی دبیران آموزش و پرورش شهرستان رشت است. لذا این سوال مطرح می‌شود که آیا رفتار شهروندی سازمانی دبیران شهرستان رشت تحت تأثیر هوش عاطفی آنان می‌باشد؟

۱-۳- اهمیت و ضرورت تحقیق

برای انجام هر کاری، داشتن مهارت‌های مختلف، یک ضرورت مهم محسوب می‌شود؛ که جوهره و زیربنای پیشرفت در آن شغل به‌شمار می‌آیند. این مهارت‌ها منبع مهمی از تفاوت‌های فردی در شغل هستند. یکی از این تفاوت‌ها که رفتار در شغل و سازمان را تحت تأثیر قرار می‌دهد هوش هیجانی کارکنان است که داشتن ذهن عملی و بهره‌گیری از مهارت‌های بین فردی موثر را امکان‌پذیر می‌سازد و برای اساتید و مدیرانی که در حیطه سازمان فعالیت می‌کنند؛ از اهمیت خاصی برخوردار است، زیرا می‌توان آن را برخلاف بهره‌هوشی جهت حل مسائل اجتماعی و افزایش توانایی کنترل احساسات فردی آموزش داد (دوبرین و لشگری، ۱۳۸۸).

سنجش هوش عاطفی در سازمان، احتمالاً منجر به انتخاب افرادی می‌گردد که دارای رفتار شهروندی مناسب و واجد برخی از صلاحیت‌ها و شایستگی‌ها باشند (ایوبی‌راد، ۱۳۸۸). این شایستگی‌ها شامل نوعی از رفتارهای فراتر از اهداف سازمانی بسیار موثر و جانشین اهمیت‌اند.

یکی از مسائل مهمی که در ارتباط با رفتار کاری کارکنان مورد توجه سازمان‌ها و نهادهای کشور ما، از جمله آموزش و پرورش نبوده یا اهمیت کمتری برای آن قائل شده است. تقویت رفتارهای شهروندی کارکنان برای ارتباط موثرتر، کاهش فشار کاری، وفادار ماندن به سازمان، مشارکت کارکنان، انعطاف در خدمات سازمان و غیره است. ضرورت این مسئله زمانی آشکارتر می‌شود که بدانیم در سازمان‌های، حداکثر کردن عملکرد منابع انسانی درون سازمان و ارتباط صحیح آنها با محیط اهمیت بسیار زیادی پیدا کرده و در اولویت رسالت‌های بسیاری از سازمان‌ها، قابل رویت می‌باشد.

رفتارهای شهروندی سازمانی در سال‌های اخیر در ادبیات مدیریت و آموزش و پرورش توجه زیادی را به خود جلب کرده است (Oplakta, 2009). توجه به موضوع رفتار شهروندی سازمانی در آموزش و پرورش و علاقه به این موضوع ریشه در این واقعیت دارد که رفتار شهروندی سازمانی اثربخشی مدارس را به‌ویژه در زمینه پیشرفت تحصیلی دانش‌آموزان بهبود می‌بخشد. در محیط‌های آموزشی، اثربخشی مدرسه معمولاً بر حسب عملکرد دانش‌آموزان در آزمون‌های پیشرفت تحصیلی ارزیابی می‌شود (Burns and Carpenter, 2008). موفقیت مدارس تا حدودی به میزان تمایل معلمان برای انجام فعالیت‌های فراتر از الزامات تعیین شده جهت دستیابی به اهداف مدرسه بستگی دارد که رفتار شهروندی سازمانی نامیده می‌شود. نمونه‌هایی از رفتار شهروندی سازمانی معلمان در مدارس، کمک داوطلبانه به دانش‌آموزان، همکاران و سایرین حتی بعد از ساعت کاری و در زمان متعلق به خود معلمان است. این معلمان داوطلب ارائه پیشنهادات ابتکاری و قبول فعالیت‌های فراتر از برنامه کلاسی هستند و از وقتشان به‌طور مؤثری استفاده می‌کنند. به‌جای انجام امور شخصی بر انجام فعالیت‌های حرفه‌ای تمرکز دارند و از توانایی و تلاش خود به نفع مدرسه استفاده می‌کنند بدون اینکه انتظار تلافی و پاداش داشته باشند (DiPaola and da Costa Neves, 2009). یکی از بسترهای بسیار با اهمیت که می‌تواند در ارتقای رفتار فراتر از اهداف سازمانی موثر واقع شود برخورداری کارکنان از هوش هیجانی است. نتیجه پژوهش ونگ و لاو در سال ۲۰۰۲ نشان داد که هوش عاطفی می‌تواند بخشی از رفتارهای شهروندی کارکنان در سازمان را پیش‌بینی کند (هادی‌زاده مقدم و فرجیان، ۱۳۸۷). علاوه بر

اهمیت کارکردی مفاهیم پژوهش حاضر در آرای صاحب‌نظران، می‌توان اذعان نمود که این مطالعه به چند دلیل عمده از جمله جایگاه مناسب نظری و مفهومی آن در حوزه‌های نوین رفتاری، کم پژوهی و کافی نبودن مطالعات داخلی درباره متغیر وابسته، اهمیت روزافزون حوزه پژوهش در سازمان‌های امروزی و پیشنهاداتی که برای برون‌رفت از وضعیت‌های نامناسب رفتار کار، به‌دست می‌دهد؛ دارای ضرورت انجام شدن و پایگاه علمی مناسب است.

۱-۴- اهداف تحقیق

۱-۴-۱- هدف اصلی

بررسی تأثیر هوش عاطفی بر رفتار شهروندی سازمانی دبیران شهرستان رشت با توجه به نقش تعدیل‌گری جنسیت، سن و شخصیت

۱-۴-۲- اهداف فرعی

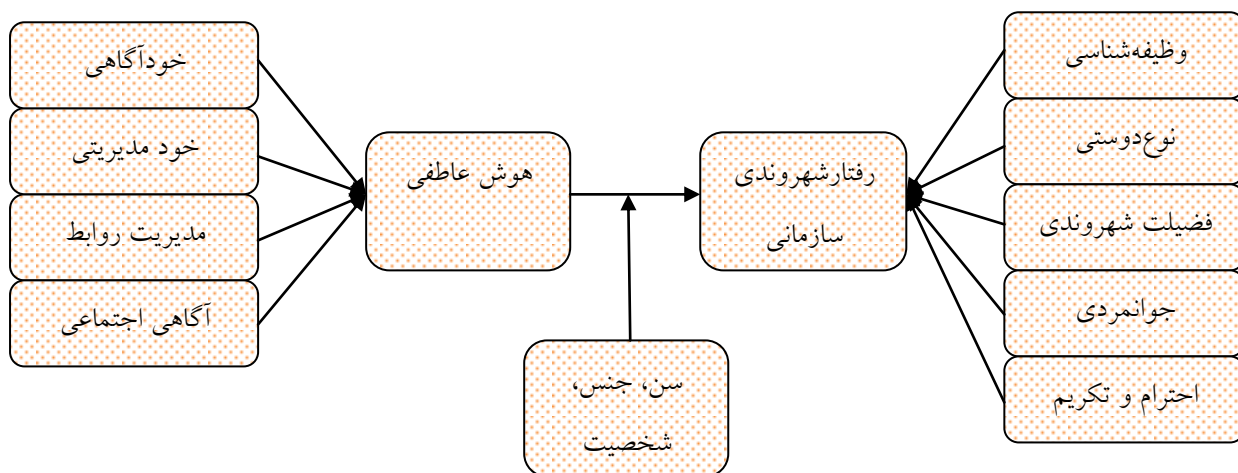
۱. سنجش میزان هوش عاطفی دبیران
۲. سنجش رفتار شهروندی سازمانی دبیران
۳. بررسی تأثیر هر یک از مولفه‌های هوش عاطفی بر رفتار شهروندی سازمانی
۴. مطالعه نقش تعدیل‌گری جنسیت، سن و شخصیت در تأثیر هوش عاطفی بر رفتار شهروندی سازمانی

۱-۵- چارچوب نظری تحقیق

هوش عاطفی یک متغیر تأثیرگذار بر نگرش، رفتار و عملکرد افراد در سازمان و رفتار شهروندی سازمانی نیز محرکی برای روابط مثبت کاری و نیل به اهداف سازمانی است. مطالعات گویای تأثیر بسیاری از مولفه‌های این دو مفهوم بر یکدیگر و ارتباط مستقیم و غیرمستقیم آنان است. پژوهش حاضر به بررسی تأثیر هوش عاطفی بر رفتار شهروندی سازمانی با توجه به نقش تعدیل‌گری جنسیت، سن و شخصیت می‌پردازد.

مدل مفهومی پژوهش یک الگوی نظری است، مبنی بر روابط میان شماری از عوامل که در پژوهش از اهمیت بیشتری برخوردارند. این چارچوب با بررسی سوابق پژوهش در قلمرو مسأله به گونه‌ای منطقی جریان پیدا می‌کند. درآمیختن باورهای منطقی محقق با پژوهش‌های انتشار یافته به منظور ایجاد مبنای علمی

برای بررسی مسأله مورد تحقیق جایگاه ویژه‌ای دارد. مدل مفهومی پژوهش حاضر، مبین تأثیرگذاری هوش عاطفی بر رفتار شهروندی سازمانی از طریق نقش تعدیل‌گری جنسیت، سن و شخصیت می‌باشد. در این پژوهش به‌منظور سنجش هوش عاطفی ابعاد مطرح شده توسط گلمن (۱۹۹۵) به‌کار گرفته خواهد شد که عبارتند از خودآگاهی، خودکنترلی (مدیریتی)، خودانگیزی (مدیریت روابط)، همدلی و مهارت اجتماعی (آگاهی اجتماعی). سنجش رفتار شهروندی سازمانی در قالب مولفه‌های وظیفه‌شناسی، نوع‌دوستی، فضیلت شهروندی، جوانمردی و احترام و تکریم با استفاده از ابعاد ارگان و کانوسکی (۱۹۹۸) بررسی می‌شود.



شکل ۱-۱: مدل مفهومی تحقیق (برگرفته از مقدمی و همکاران، ۱۳۸۹)

۱-۶- فرضیه‌های تحقیق

۱. هوش عاطفی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر معنی‌داری دارد.
۲. متغیر سن تأثیر هوش عاطفی بر رفتار شهروندی سازمانی را تعدیل می‌کند.
۳. متغیر جنسیت تأثیر هوش عاطفی بر رفتار شهروندی سازمانی را تعدیل می‌کند.
۴. متغیر شخصیت تأثیر هوش عاطفی بر رفتار شهروندی سازمانی را تعدیل می‌کند.

۱-۷- تعاریف مفهومی متغیرهای تحقیق

۱. **هوش هیجانی:** هوش هیجانی مهارتی است که دارنده آن می‌تواند از طریق خودآگاهی، روحیات خود را کنترل کند، از طریق خودمدیریتی آن را بهبود بخشد، از طریق همدلی، تأثیر آنها را درک

کند و از طریق مدیریت روابط، به شیوه‌ای رفتار کند که روحیه خود و دیگران را بالا ببرد (Goleman et al., 2002).

- **خودآگاهی^۱**: توانایی افراد در شناخت احساسات خود و تأثیر این احساسات بر دیگران و انجام خودارزیابی صحیح.
 - **خودمدیریتی^۲**: توانایی حفظ احساسات منفی، رفتار واکنشی تحت کنترل، حفظ آرامش و خونسرد بودن است.
 - **آگاهی اجتماعی^۳**: توانایی خواندن یا حس کردن احساسات دیگران و چگونگی تأثیر آن بر شرایط مختلف (علاقه و نگرانی) است.
 - **مدیریت روابط^۴**: توانایی ایجاد عکس‌العمل‌های مطلوب در دیگران است (Goleman et al., 2002).
۲. **رفتار شهروندی سازمانی**: رفتارهای شهروندی سازمانی، شناسایی آن نوع از مسئولیت‌ها و یا رفتارهایی است که کارکنان در سازمان بر عهده داشته و آنها را از خود نشان می‌دهند، اما اغلب از سوی سیستم‌های سازمانی نادیده گرفته می‌شوند. این رفتارها با وجود آنکه در ارزیابی‌های سنتی عملکرد شغلی به‌طور کامل اندازه‌گیری و لحاظ می‌شوند و یا حتی گاهی اوقات مورد غفلت قرار می‌گیرند، اما باید در نظر گرفت که وجود آنها در بهبود اثربخشی سازمانی بسیار مؤثر است (Bienstock et al., 2003).
- **نوع دوستی^۵**: به معنای کمک به همکاران در تکمیل کارها در شرایط غیرمعمول می‌باشد (ایوبی‌راد به نقل از جرج و رینو، ۱۳۸۸).

¹ Self-awareness

² Self-management

³ Social-awareness

⁴ Relationship management

⁵ Altruism

- وظیفه‌شناسی^۱: وظیفه‌شناسی یا وجدان کاری حاکی از رفتاری است که فرد در اجرای یک شغل به بیش از الزامات وظیفه‌ای عمل می‌کند (هویدا و نادری، ۱۳۸۸).
- فضیلت شهروندی^۲: عبارت است از رفتارهای مؤدبانه‌ای که مانع از ایجاد مشکل و مسأله در محیط کار می‌شود (هویدا و نادری به نقل از پادساکف و همکاران، ۱۳۷۸).
- جوانمردی^۳: تأکید بر جنبه‌های مثبت سازمان به جای جنبه‌های منفی آن را جوانمردی در سازمان اطلاق می‌کنیم که عبارت است از تمایل به شکیبایی در مقابل مزاحمت‌های اجتناب‌ناپذیر و اجحاف‌های کاری بدون اینکه گله و شکایتی صورت گیرد (اسلامی و سیار، ۱۳۸۶).
- احترام و تکریم^۴: نحوه‌س رفتار افراد با همکاران، سرپرستان و مخاطبان سازمان (Organ, 1988) و انجام کارهایی که در سازمان ضروری نیستند اما انجام آنها به سود سازمان است (Castro et al., 2004). افرادی که در سازمان با احترام و تکریم با دیگران رفتار می‌کنند دارای رفتار شهروندی مترقی هستند (اسلامی و سیار، ۱۳۸۶).

۳. **شخصیت (خوشبینی)**: خوش‌بینی به معنای آن است که فرد اعتقادی قوی داشته باشد؛ اعتقاد به اینکه علیرغم وجود موانع و دلسردی‌ها، همه چیز درست خواهد (گلמן، ۱۳۸۰).

۱-۸- تعریف عملیاتی متغیرهای تحقیق

۱. **هوش عاطفی**: برای سنجش هوش عاطفی از پرسشنامه برادبری و گریورز (۲۰۰۴) که از ابعاد چهارگانه مدل دانیل گلמן و همکارانش استفاده شد. این پرسشنامه شامل ۲۸ گویه می‌باشد و در طراحی آن از طیف لیکرت استفاده شده است. ابعاد هوش هیجانی و سوالات مربوط به آن در پرسشنامه عبارتند از:

¹ Conscientiousness

² Courtesy

³ Sportsmanship

⁴ Civic virtue

- خودآگاهی (گویه‌های ۱-۵)، خودمدیریتی (گویه‌های ۶-۱۴)، آگاهی اجتماعی (گویه‌های ۱۵-۲۱) و مدیریت روابط (گویه‌های ۲۲-۲۸).
- خودآگاهی: عبارت است از توانایی درک احساسات و انجام خود ارزیابی صحیح.
- خودمدیریتی: توانایی اداره حالات، تنش‌ها و به‌طور کلی منابع درونی خود.
- آگاهی اجتماعی: توانایی درک صحیح افراد و گروه‌ها.
- مدیریت روابط: توانایی ایجاد عکس‌العمل‌های مطلوب در دیگران (Goleman et al., 2002).

در این پژوهش، منظور از هوش عاطفی نمره‌ای از خودآگاهی، خودمدیریتی، آگاهی اجتماعی و مدیریت روابط دیران است، که فرد در آزمون برادبری و گریوز استفاده شده در پرسشنامه پژوهش، کسب می‌کند.

۲. رفتار شهروندی سازمانی: جهت گردآوری اطلاعات مرتبط با رفتار شهروندی سازمانی از پرسشنامه پادساکف (۲۰۰۰)، استفاده شد. این آزمون دارای ۲۰ سوال و بر اساس طیف لیگرت طراحی شده است و ابعاد نوع‌دوستی (گویه‌های ۱-۴)، وجدان کاری (گویه‌های ۵-۸)، جوانمذدی (گویه‌های ۹-۱۲)، فضیلت شهروندی (گویه‌های ۱۳-۱۶) و احترام و تکریم (گویه‌های ۱۷-۲۰) را در برمی‌گیرد.

- نوع‌دوستی: نوع‌دوستی به معنای کمک به همکاران در تکمیل کارها در شرایط غیر معمول می‌باشد (جرج و رینو، ۲۰۰۶، به نقل از ایوبی‌راد، ۱۳۸۸).
- وظیفه‌شناسی: وظیفه‌شناسی یا وجدان کاری حاکی از رفتاری است که فرد در اجرای یک شغل به بیش از الزامات وظیفه‌ای عمل می‌کند (هویدا و نادری، ۱۳۸۸).
- فضیلت شهروندی: فضیلت شهروندی یا آداب اجتماعی عبارت است از رفتارهای مؤدبانه‌ای که مانع از ایجاد مشکل و مسأله در محیط کار می‌شود (پادساکف و همکاران، ۱۹۹۱؛ به نقل از هویدا و نادری، ۱۳۷۸).

• جوانمردی: تأکید بر جنبه‌های مثبت سازمان به جای جنبه‌های منفی آن را جوانمردی در سازمان اطلاق می‌کنیم که عبارت است از تمایل به شکیبایی در مقابل مزاحمت‌های اجتناب‌ناپذیر و اجحاف‌های گاری بدون اینکه گله و شکایتی صورت گیرد (اسلامی، ۱۳۸۷).

• احترام و تکریم: نحوه‌ی رفتار افراد با همکاران، سرپرستان و مخاطبان سازمان (ارگان، ۱۹۹۸)، و انجام کارهایی که در سازمان ضروری نیستند اما انجام آنها به سود سازمان است (کاسترو و همکاران، ۲۰۰۴) می‌باشد. افرادی که در سازمان با احترام و تکریم با دیگران رفتار می‌کنند دارای رفتار شهروندی مترقی هستند (اسلامی، ۱۳۸۷).

۳. **شخصیت (خوش‌بینی):** جهت گردآوری اطلاعات مربوط به شخصیت از پرسشنامه ساخته شده توسط گرین و همکاران (۲۰۰۴) استفاده شد. که شامل ۱۰ گویه می‌باشد.

خوش‌بینی سرشتی یا به عبارت دیگر گرایش به این که در زندگی تجارب خوب رخ خواهند داد، به- عنوان یک صفت شخصیتی نسبتاً پایدار تعریف شده است که نوع رفتارهای فرد را تعیین می‌کند (Scheier and Corver, 2001).

۹-۱-۱ قلمرو تحقیق

حوزه و محدوده شمول پژوهش، معمولاً در سه بعد زمانی، مکانی و موضوعی، مورد اشاره قرار می‌گیرد. در پژوهش حاضر نیز به ترتیب زیر، قلمروهای سه‌گانه معرفی و تبیین شده‌اند:

۱-۹-۱- **قلمرو موضوعی:** از دید مفهومی، پژوهش حاضر به بررسی رابطه میان متغیرهای هوش عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی پرداخته است؛ که در محدوده مطالعات رفتار سازمانی و مدیریت منابع انسانی می- باشد.

۲-۹-۱- **قلمرو مکانی:** قلمرو مکانی پژوهش، عبارت است از تمامی دبیران آموزش و پرورش شهرستان رشت.

۳-۹-۱- **قلمرو زمانی:** به لحاظ زمانی، پژوهش حاضر در بهار و تابستان سال ۱۳۹۶ انجام پذیرفت.

فصل دوم

مبانی نظری و پیشینه تحقیق

۲-۱- بخش اول: هوش عاطفی

۲-۱-۱- مقدمه

با وجود آن که مفهوم هوش از جمله مفاهیمی است که از گذشته تا حال مورد توجه بوده است، اما نکته‌ی مهم این است که در واقع از آغاز مطالعه‌ی هوش غالباً بر جنبه‌های شناختی آن نظیر حافظه، حل مسأله و تفکر تأکید شده است؛ در حالی که امروزه نه تنها جنبه‌های غیرشناختی هوش مثل توانایی‌های عاطفی، هیجانی، شخصی و اجتماعی مورد توجه‌اند، بلکه در پیش‌بینی توانایی فرد برای موفقیت و سازگاری در زندگی نیز مورد اهمیت واقع شده‌اند. تحولات عظیمی که در حوزه‌های هوش و هیجان رخ داده دیدگاه‌های سنتی را زیر سوال برده و بر ارتباط نزدیک و درهم تنیده هوش و عواطف تأکید نموده است (Mayer and Salovey, 1997).

یکی از مهم‌ترین مفاهیم تلفیق‌دهنده‌ی جنبه‌های شناختی، مانند تفکر؛ و غیر شناختی، مانند عاطفه؛ هوش عاطفی^۱ است. به باور بسیاری از صاحب‌نظران هوش عاطفی یکی از جدیدترین تحولات و ابداعات بشری در درک رابطه بین تفکر و عاطفه است (Wong and Law, 2002). از پیشگامان این تحولات در حوزه هوش می‌توان به گاردنر^۲ (۱۹۸۳) اشاره کرد. اوج این تحولات به مطرح شدن مفهوم هوش عاطفی توسط سالووی و مایر^۳ (۱۹۹۰)، برمی‌گردد که آشکارا بر درهم تنیدگی هوش و عاطفه (هیجان) تأکید می‌کنند. از نظر آنها هوش هیجانی عمدتاً به‌عنوان توانایی فرد در بازنگری احساسات و هیجان‌های خود و دیگران، تمیز قایل شدن میان هیجان‌ها و استفاده از اطلاعات هیجان‌ها در حل مسأله و نظم‌بخشی رفتار تعریف می‌شود (Mayer and Salovey, 1997).

۲-۱-۲- پیشینه هوش عاطفی

مفهوم هوش عاطفی را اولین بار پاپن^۴ (۱۹۸۴) در رساله‌ی خود که به چاپ نرسیده است به‌کار برد. چند سال بعد سالووی و مایر آن را در مجامع علمی مفهوم‌سازی نمودند. این نوع از مفهوم هوش در سال‌های اخیر در هر دو زمینه علمی و کاربردی، توجهات زیادی را به‌خود اختصاص داده است. چرنیس^۵ اعتقاد دارد

^۱ Emotional intelligence

^۲ Gardner

^۳ Salovey and Mayer

^۴ Papen

^۵ Cherniss

هرچند اصطلاح هوش عاطفی به طور مستقیم مورد استفاده قرار نگرفته است؛ اما تاریخچه طولانی از تلاش در جهت کمک به بهبود هوش هیجانی و قابلیت‌های اجتماعی و هیجانی کارکنان وجود دارد (Bar-on, 2000).

با این وجود می‌توان گفت که از لحاظ تاریخی هوش عاطفی مفهوم جدیدی است که در سال‌های اخیر مطرح شده و در مقابل هوش شناختی^۱ به کار می‌رود. این نوع هوش در واقع یک هوش غیرشناختی است که ریشه در مفهوم هوش اجتماعی دارد و برای اولین بار توسط ثرندایک (۱۹۲۰) مطرح شد. به عقیده ثرندایک، هوش عاطفی توانایی مهم و مدیریت انسان‌ها برای عمل به شیوه‌ای خردمندانه در روابط انسانی است. او رفتار هوشمندانه را شامل هوش عینی (مهارت ساختن و به کار بردن ابزار و وسایل)، هوش انتزاعی (توانایی کاربرد کلمات، اعداد و اصول علمی) و هوش اجتماعی (شناخت افراد و توانایی عمل خلاقانه در روابط انسانی) می‌داند.

نظریه پرداز دیگری که به جنبه‌های متفاوت هوش توجه نشان داد وکسلر^۲ بود. او در سال ۱۹۴۰ ایده‌ی عناصر غیرفکری و فکری^۳ را مطرح کرد. به اعتقاد وی، عناصر غیرفکری همان عناصر عاطفی، شخصی و اجتماعی هستند. علاوه بر این او در سال ۱۹۴۳ چنین اظهار کرد که توانایی‌های غیرفکری برای پیش‌بینی احتمال موفقیت یک فرد در زندگی لازم هستند (چرنیس، ۲۰۰۰؛ به نقل از الوانی و دده‌بیگی، ۱۳۸۶).

علاوه بر این موارد، وکسلر در کارهای خود به تلاش‌های دال مبنی بر سنجش جهات غیرشناختی هوش نیز اشاره کرد. لیپر (۱۹۴۸) نیز بر این باور بود که تفکر عاطفی (هیجانی) بخشی از تفکر منطقی است و به این نوع تفکر، یا به معنایی کلی‌تر هوش، کمک می‌کند. پیازه (۱۹۵۲) نیز بر درهم‌تنیدگی شناخت و عواطف تأکید داشت (جلالی، ۱۳۸۱).

در هر حال از سال ۱۹۲۰ تا ۱۹۹۰ پژوهش در زمینه هوش اجتماعی، دست‌خوش تحول بوده است و دیدگاه‌های مختلفی به وجود آمده‌اند که هوش اجتماعی را به‌عنوان توانایی ارتباط با دیگران، دانش فردی، توانایی قضاوت درست درباره احساسات، خلق‌ها و انگیزه‌های دیگران، عملکرد اجتماعی موثر و مهارت

¹ Cognitive Intelligence

² Wechsler

³ Non-intellective and intellective elements

رمزگشایی نمادهای غیرکلامی تعریف کرده‌اند. در اوایل سال ۱۹۸۰، محققان به مفهوم‌سازی نظام‌مند ایده‌ی هوش عاطفی دست زدند. مشهورترین آن‌ها مفهوم هوش‌های درون و بین فردی گاردنر (۱۹۸۳) و مطالعات استینر (۱۹۸۴) در زمینه سواد عاطفی بود که سنگ‌بنای واژه‌ای شد که سالووی و مایر در سال‌های ۱۹۸۹ و تا ۱۹۹۰ آن را هوش عاطفی نامیدند (هادی‌زاده مقدم و فرجیان، ۱۳۸۷).

در این راستا پس از ثرندایک نیز گاردنر (۱۹۸۳) هوش اجتماعی را متشکل از هوش درون فردی و بین فردی می‌دانست. گاردنر و استرانبرگ از جمله کسانی بودند که اعتقاد داشتند هوش نه تنها توانایی‌های شناختی را شامل می‌شود، بلکه چگونگی تجربه و بیان هیجانات را نیز دربر می‌گیرد (چان، ۲۰۰۰؛ به نقل از دهکردی، ۱۳۸۶). از نظر گاردنر، هوش درون فردی شامل توانایی هوشی فرد برای مواجهه با خویشتن و ابراز مجموعه‌ای پیچیده و کاملاً متمایز از احساسات است و هوش بین فردی شامل توانایی هوشی فرد برای مواجهه با دیگران، احساس کردن و تمییز قایل شدن بین اخلاق، انگیزه و نیت آنها می‌باشد.

اما پس از گاردنر، سالووی و مایر (۱۹۹۰) از جمله اولین افرادی بودند که هوش هیجانی را به‌عنوان زیرمجموعه‌ای از هوش اجتماعی تعریف کردند که شامل توانایی کنترل احساسات و هیجانات خویش و دیگران، تشخیص احساسات و هیجان‌ها در خود و دیگران و استفاده از این اطلاعات برای هدایت تفکر و اقدامات خود فرد می‌شد. در سال ۱۹۹۰ همچنین بار-آن، مفهوم بهره هیجانی را مطرح کرد تا بر اساس آن بتواند روش خود را برای ارزیابی هوش کلی توضیح دهد. او معتقد بود هوش عاطفی توانایی ما در کنار آمدن موفقیت‌آمیز با دیگران، توأم با احساسات درونی را منعکس می‌سازد (بار-آن، ۲۰۰۱؛ به نقل از دهکردی، ۱۳۸۶).

دانیل گلن صاحب‌نظر علوم رفتاری و نویسنده کتاب کار کردن به‌وسیله هوش عاطفی، اولین کسی بود که این مفهوم را وارد عرصه سازمان نمود (تراویس برادبری، ۱۳۸۴). او اظهار نمود که هوش شناختی در بهترین شرایط تنها ۲۰ درصد از موفقیت‌ها را باعث می‌شود و ۸۰ درصد از موفقیت‌ها به عوامل دیگر وابسته است و سرنوشت افراد در بسیاری از موقعیت‌ها در گرو مهارت‌هایی است که هوش عاطفی را تشکیل می‌دهند. در واقع هوش عاطفی عدم موفقیت افراد با ضریب هوشی بالا و همچنین موفقیت غیرمنتظره افراد دارای هوش متوسط را تعیین می‌کند. گلن هوش عاطفی را شامل خودآگاهی، مدیریت و مهار هیجان‌ها، برانگیختن خویشتن، هودلی و دست‌کاری و اراده‌ی روابط می‌دانست. در سال ۱۹۹۶ دانیل گلن با انتشار

کتاب مشهور خود، نقش قابل توجهی در عمومیت بخشیدن به این مفهوم ایفا کرد و در سال ۱۹۹۸، هوش عاطفی را چنین توصیف کرد: هوش عاطفی نوع دیگری از هوش، مشتمل بر شناخت احساسات خویش و استفاده از آن برای اتخاذ تصمیم‌های مناسب در زندگی است. به عبارت دیگر، هوش عاطفی بیانگر توانایی اداره مطلوب خلق و خو و وضع روانی و کنترل تنش‌هاست و در واقع غاملی است که به هنگام ناکامی در دستیابی به هدف، در شخص ایجاد انگیزه و امید می‌کند (آشفورد و همفری^۱، ۱۹۹۵؛ به نقل از هادی‌زاده مقدم و فرجیان، ۱۳۸۷).

در نهایت، یکی از افراد تأثیرگذار در حوزه هوش عاطفی رون بار-آن است. او اولین بار در سال ۱۹۸۵ در رساله دکتری خود عبارت ضریب عاصفی را به کار برد و در سال ۱۹۹۷ تست سنجش این ضریب را منتشر کرد (چرنیس، ۲۰۰۰؛ به نقل از الوانی و دده‌بیگی، ۱۳۸۶). بار-آن (۱۹۹۷) نیز همانند گلمن، هوش عاطفی را شامل مولفه‌هایی هم‌چون خودآگاهی هیجانی^۲، خودابرازی^۳، حرمت نفس^۴، خود شکوفایی^۵، استقلال، همدل، مسئولیت‌پذیری اجتماعی^۶، روابط بین فردی^۷، واقع‌گرایی^۸، انعطاف‌پذیری^۹، حل مسأله^{۱۰}، تحمل فشار روانی^{۱۱}، کنترل تکانش^{۱۲}، خوش‌بینی^{۱۳} و شادمانی^{۱۴} می‌دانست (سادات خشوعی، ۱۳۸۷).

هم‌اکنون و در مرحله‌ای که اواخر سال ۱۹۹۸ آغاز شده، اصطلاحات و پالایش‌های زیادی در ابعاد نظری و پژوهشی حوزه‌ی هوش عاطفی به عمل آمده و مقیاس‌های جدیدی برای اندازه‌گیری هوش عاطفی تهیه شده است و پژوهش‌های بنیادی‌تری در این حوزه انجام گرفته است. در واقع پیچیدگی حوزه‌ی هوش عاطفی به این دلیل است که این حوزه در برگیرنده‌ی جنبه‌های علمی و نیز جنبه‌های عامه‌پسند آن می‌باشد. نکته‌ی قابل ذکر دیگر این است که تاریخچه هوش عاطفی هنوز در حال نوشته شدن است (مایر، ۲۰۰۳؛ به نقل از شهبازی، ۱۳۸۵).

¹ Ashford and Humphrey

² Emotional Self-Awareness

³ Assertiveness

⁴ Self- Regard

⁵ Self- Actualization

⁶ Social Responsibility

⁷ Interpersonal Relationship

⁸ Reality Testing

⁹ Flexibility

¹⁰ Problem Solving

¹¹ Stress Tolerance

¹² Social Responsibility

¹³ Optimism

¹⁴ Happiness

۲-۱-۳- تعاریف هوش عاطفی

هم‌زمان با توسعه مفهوم هوش عاطفی در گستره سازمان و مدیریت، و مطرح شدن آن به‌عنوان یک توانمندی دارای اهمیت انسانی، تعاریف متفاوتی از آن نیز ارائه شده است که در ادامه به چند مور از آنها اشاره خواهد شد:

از نظر سالووی و مایر؛ هوش عاطفی عمدتاً به‌عنوان توانایی فرد در بازنگری احساسات و هیجان‌های خود و دیگران، تمیز قابل شدن میان هیجان‌ها و استفاده از اطلاعات هیجان‌ها در حل مسأله و نظم‌بخشی رفتار تعریف می‌شود (Mayer and Salovey, 1997).

از دیدگاه دانیل گلمن هوش عاطفی شامل ظرفیت فرد برای قبول واقعیات، انعطاف‌پذیری، توانایی حل مشکلات، توانایی مقابله با استرس و تکانه‌ها تعریف می‌شود. بنابراین گلمن هوش عاطفی را توانایی حفظ انگیزه، پایداری در مقابل ناملايمات، کنترل در مقابل تکانش‌ها، به تعویق انداختن کامیابی، همدلی با دیگران و امیدوار بودن می‌داند (آقایار، ۱۳۸۶). در تعریف دیگری گلمن اشاره می‌کند هوش هیجانی مهارتی است که دارنده آن می‌تواند از طریق خودآگاهی، روحیات خود را کنترل کند، از طریق خودمدیریتی آن را بهبود بخشد، از طریق همدلی تأثیر آنها را درک کند و از طریق مدیریت روابط به شیوه‌ای رفتار کند که روحیه خود و دیگران را بالا ببرد (دوستار، ۱۳۸۵).

بارآن در تعریف خود از هوش هیجانی آن را مجموعه‌ای از مهارت‌ها، استعدادها و توانایی‌های غیرشناختی می‌داند که توانایی موفقیت فرد را در مقابله با فشارها و اقتضاهای محیطی افزایش می‌دهد (بارآن، ۲۰۰۱؛ به نقل از دهکردی، ۱۳۸۶).

لیزا گاردنر در تعریف هوش هیجانی (عاطفی)، معتقد است که هوش هیجانی توانایی فرد در شناسایی و ابراز هیجان‌ها در خود و دیگران است (آقایار و شریف درآمدی، ۱۳۸۵).

تاکر (۲۰۰۰) هوش عاطفی را توانایی درک عواطف خود و دیگران و تمیز بین آنها، برای جهت‌دهی فکر و عمل تعریف کرد (دهکردی، ۱۳۸۶).

وی سینگر هوش عاطفی را هوش به‌کارگیری عاطفه و احساس در جهت هدایت رفتار، افکار، ارتباط موثر با همکاران، سرپرستان، مشتریان و استفاده از زمان در چگونگی انجام کار برای ارتقای نتایج می‌داند

(Wong and Law, 2002). به طور کلی می‌توان گفت که هوش عاطفی، ظرفیت یا توانایی سازماندهی احساسات و عواطف خود و دیگران، برای برانگیختن و کنترل مؤثر احساسات خود و استفاده از آنها در روابط با دیگران است.

۲-۱-۴- ابعاد هوش عاطفی

به طور کلی، توانمندی‌های هوش عاطفی مطابق با مدل شایستگی‌های هیجانی دانیل گلمن و در قالب چهار نوع توانایی فردی و اجتماعی به شرح زیر بیان می‌شوند:

خودآگاهی^۱: ضروری‌ترین توانایی مرتبط با هوش عاطفی این است که فرد از هیجان‌ها و احساسات خود آگاهی داشته باشد. توانایی خودآگاهی به فرد اجازه می‌دهد تا نقاط قوت و محدودیت‌های خود را بشناسد و به ارزش خود اعتماد پیدا کند (خائف الهی و دوستار، ۱۳۸۲). لذا فرد از طریق شناخت عمیق عواطف، هیجان‌ها و حالات روانی، توانایی ارزیابی صحیح از خود را به دست می‌آورد و به عبارتی در خودآگاهی، فرد هیجان‌ها و احساسات خود را می‌خواند و از آنها آگاه می‌شود.

خودمدیریتی^۲: توانایی کنترل و اداره کردن عواطف و هیجان‌ها، توانایی حفظ آرامش در شرایط بحرانی و استرس‌زا، توانایی خودانگیزشی و ابراز منویات درونی است. به عبارتی خودمدیریتی توانایی کنترل عواطف و هیجان‌ها و رفتارهای صادقانه و درست است. افراد با مهارت خودمدیریتی اجازه نمی‌دهند بدخلقی‌ها در طول روز از آنها سر بزنند و می‌دانند منشاء بدخلقی‌ها کجاست و ممکن است چقدر طول بکشد (Goleman, 1995).

آگاهی اجتماعی^۳: تشخیص فکر و احساس دیگران، که شامل برخورداری از همدلی در تمام سطوح فردی، گروهی و سازمانی می‌باشد (Goleman, 1998). افراد دارای این مهارت دقیقاً می‌دانند که گفتار و کردارشان بر دیگران تأثیر می‌گذارد و می‌دانند اگر تأثیر رفتارشان منفی است؛ باید آن را تغییر دهند. یک نمونه از مهارت آگاهی اجتماعی، همدلی است. همدلی یعنی توانایی ورود به احساسات دیگران یا توانایی درک احساسات کارکنان در فرآیند تصمیم‌گیری هوشمند فردی یا گروهی است.

¹ Self-awareness

² Self-control

³ Social awareness

مدیریت روابط^۱: توانایی مرتبط با هوش عاطفی، شامل توانایی برقراری ارتباطات و مراودات آشکار و قانع-کننده، تأثیرگذاری، تشریک مساعی، کار گروهی، فرونشاندن اختلافات و ایجاد پیوندهای قوی بین افراد است. از این مهارت می‌توان در جهت گسترش شور و اشتیاق و حل تعارض استفاده کرد. مهارت‌های خودآگاهی و خودمدیریتی مربوط به حوزه فردی است و مهارت‌های آگاهی اجتماعی و مدیریت روابط به چگونگی رابطه با افراد و اجتماع برمی‌گردد و بیشتر به توانایی افراد در حفظ صحیح روابط خود با دیگران می‌پردازند (Goleman, 1998).

۲-۱-۵- مدل‌ها و نظریه‌های هوش عاطفی

۲-۱-۵-۱- نظریه‌های هوش عاطفی

هوش عاطفی، سازه‌ای نظری است که تعریف آن بستگی به بنیاد نظری مورد نظر دارد. نظریه‌های متفاوتی را که تاکنون در مورد چیستی هوش مطرح شده‌اند، می‌توان در یک پیوستار دید که در یک سو آن هوش یک توانایی عمومی (توانایی شناختی، سازگاری با محیط و غیره) به‌شمار می‌رود و در سوی دیگرش ترکیبی از مهارت‌ها و توانایی‌های اجتماعی و عاطفی است، بنابراین نظریه‌های هوش عاطفی را می‌توان در دو گروه جای داد:

۱. **نظریه‌های توانایی**: این نظریه‌ها هوش عاطفی را توانایی شناسایی یا ورود اطلاعات و پردازش آنها از طریق دستکاری فوری نمادها و توانایی دریافت اطلاعات عاطفی از محرک‌های دیداری و شنیداری تعریف کرده‌اند. آن را یک توانایی ذهنی می‌پندارند و معتقدند که ساختارهای شناختی و عاطفی به‌صورت یکپارچه کار می‌کنند. توانایی درک و ابراز عاطفه‌ها، توانایی درونی‌سازی تجربه‌های عاطفی در شناخت، توانایی شناسایی و درک عاطفه‌ها و استدلال از طریق آنها و توانایی مهارکردن عاطفه‌ها در خود و دیگران مجموعه-ی توانایی‌هایی هستند که هوش عاطفی هر فرد را تعیین می‌کنند (Mayer et al., 2000).

۲. **نظریه‌های ترکیبی**: مدل‌های ترکیبی، هوش عاطفی را ترکیبی از توانایی‌های ذهنی و رگه‌های شخصیتی معرفی می‌کنند. این نظریه‌ها EI را با سایر مهارت‌ها و ویژگی‌ها مانند انگیزه و توان برقراری ارتباط با دیگران می‌آمیزند و بر ایجاد انگیزه در خود، مهار خود و مدیریت روابط اجتماعی تأکید دارند. مایر و همکاران (۲۰۰۰) نظریه‌هایی مانند نظریه گلمن و بار-آن را در این دسته جای می‌دهند، زیرا این نظریه‌ها

¹ Relationship management

مهارت‌هایی که در قلمرو توانایی‌های ذهنی قرار دارند؛ مانند حل مسأله، را با ویژگی‌های شخصیتی؛ مانند خوش‌بینی در می‌آمیزند (Hedlund and Sternberg, 2001).

۲-۱-۵-۲- مدل‌های هوش عاطفی

۱. مدل توانایی مایر و سالووی (۱۹۹۷): الگوی توانایی در سال ۱۹۹۷ توسط مایر و سالووی ارائه شد. این الگو متمرکز بر نقش هیجان‌ها و تأثیرات متقابلشان بر افکار است (Mayer and Salovey, 1997). مایر و سالووی معتقدند که هوش هیجانی از توانایی‌های ذهنی، مهارت‌ها و قابلیت‌های متعددی تشکیل شده است. توانایی‌های ذهنی متمایز از دیگر توانایی‌ها بوده و شامل تفکر انتزاعی و حل مسائل می‌باشد (Mayer et al., 2000). ابعاد چهارگانه‌ی مدل مایر و سالووی به‌ترتیب زیر است:

شناسایی عواطف در خود و دیگران^۱: در این حوزه، مهارت‌های خودسنجی، اغلب با توانایی واقعی افراد در خواندن صحیح عواطف دیگران، مطابقت ندارد. در نتیجه‌ی این امر، ممکن است کارفرمایان اطلاعاتی با ارزش را در جریان تعامل با همکاران و مشتریان خود از دست بدهند. با این وجود، آنان بر این باورند که به خوبی قادر به درک صحیح عواطف دیگران هستند.

کاربرد عواطف^۲: یعنی توانایی استفاده از عواطف در راستای کمک به کسب نتایج مطلوب، حل مسائل و استفاده از فرصت‌ها. استفاده از عواطف برای برانگیختن افراد و هسته اصلی کار نیز از کاربردهای عواطف به‌شمار می‌آید.

توانایی درک و فهم عواطف دیگران^۳: توانایی درک عواطف پیچیده و آگاهی از علل آنها و چگونگی تغییر عواطف از یک حالت به حالت دیگر را درک عواطف می‌نامند. به کمک این آگاهی‌ها می‌توانیم بفهمیم که چه چیزی موجب برانگیختن یا عدم برانگیختن افراد یا گروه‌ها می‌شود و در نتیجه می‌توانیم همکاری بهتری را با دیگران برنامه‌ریزی کنیم.

مدیریت عواطف^۴: مدیریت عواطف به معنی اداره کردن عواطف در خود و دیگران در یک موقعیت شغلی یا محیط کار است، می‌توان در این زمینه واکنش‌های زیادی را در نظر گرفت، از جمله انکار احساسات،

¹ Identifying Emotion
² Using Emotion
³ Understanding Emotion
⁴ Ability measure of EI

فرار از مشکلات، تأیید حالت کلی موقعیت بدون تأیید جریان آن، به کارگیری عواطف جهت حل مسائل و هماهنگ ساختن عاطفه و تفکر (مایر و سالووی، ۲۰۰۲؛ به نقل از استوار و امیرزاده، ۱۳۸۷).

۲. مدل ترکیبی گلמן (۱۹۹۵): در حالی که سالووی و مایر، بیشتر جنبه روان‌شناختی دارد، مفاهیم ارائه شده توسط گلמן به مفاهیم مدیریتی نزدیک‌تر است. مدل مبتنی بر شایستگی که یک مدل ترکیبی از هوش عاطفی به‌شمار می‌آید را گلמן (۲۰۰۱) ارائه داده است. در حقیقت این مدل نظریه‌ای در مورد عملکرد در کار است که بر مبنای هوش ایجاد شده است. همان‌طور که گفته شد، این مدل ترکیبی است از توانایی‌های ذهنی و برخی ویژگی‌های شخصیتی که متفاوت از مدل‌های مبتنی بر توانایی می‌باشد. گلמן در سال ۲۰۰۱ با مطالعه‌ی ۶۰۰ مدیر، متخصص مسائل سازمانی و دانشجویان دوره‌های ارشد، مدل خود را با عنوان شبکه-ی قابلیت‌های عاطفی^۱ ارائه داد. مدل اولیه‌ی وی شامل ۵۰ بعد و ۲۵ مؤلفه بود که در سال‌های بعد مدل خود را به چهار مؤلفه و ۲۰ قابلیت تقلیل داد که در جدول (۲-۳) قابل ملاحظه است (Kooker et al., 2007).

شایستگی عاطفی از نظر گلמן عبارت است از توانایی آموخته شده بر مبنای هوش عاطفی که منجر به عملکرد چشم‌گیر در کار می‌شود. یعنی میزان هوش عاطفی، تعیین کننده توانایی بالقوه برای یادگیری مهارت‌های کاربردی می‌باشد. مدل مبتنی بر شایستگی گلמן شامل ۲۰ شایستگی است. این مدل تفاوت‌های فردی که در عملکرد افراد در محل کار وجود دارد را از هم تمیز می‌دهد. شایستگی‌های بیست‌گانه مدل گلמן در قالب چهار نوع توانایی عمومی و کلی بیان می‌شوند. البته لازم به ذکر است که بر مبنای این مدل یک فرد برای موفقیت لازم نیست که همه شایستگی‌ها را داشته باشد، بلکه مطابق با شرایط آن فرد ترکیبی از شایستگی وجود دارند که منجر به اثربخشی فرد می‌شوند (سیدجوادی و حسین‌پور، ۱۳۸۶). الگوی هوش عاطفی گلמן، مدلی چهار مولفه‌ای مبتنی بر ویژگی‌های خودآگاهی، خودمدیریتی، آگاهی اجتماعی و مهارت‌های اجتماعی است. در این حالت هوش عاطفی با شاخص‌های عاطفی اندازه‌گیری می‌شود (ماری مک‌انروی و همکاران، ۲۰۰۹). گلמן ادعا کرد که شایستگی‌های عاطفی، همان مهارت‌های شغلی هستند که می‌توان آنها را فرا گرفت. همچنین بر اساس نظر گلמן (۱۹۹۵)، هوش عاطفی شامل مجموعه‌ای از عناصر

¹ Emotional Intelligence Competency Inventory

درونی (میزان خودآگاهی، خودانگاره، احساس استقلال و ظرفیت، خودشکوفایی و قاطعیت) و بیرونی (روابط بین فردی، سهولت در همدلی و احساس مسئولیت) است (سبحانی‌نژاد، ۱۳۸۷).

۳. مدل ترکیبی بارآن (۱۹۹۷): بار-آن، هوش عاطفی را بر اساس ویژگی‌های شخصیتی تعریف کرده است. طبق نظریه‌ی بار-آن، هوش عاطفی مجموعه‌ی توانایی‌ها، استعدادها و مهارت‌هایی را شامل می‌شود که دانش لازم برای برخورد مؤثر در زندگی را در اختیار فرد قرار می‌دهد. بار-آن آنچه را که به‌عنوان توانایی ذهنی تعریف شده است، با دیگر ویژگی‌ها از قبیل استقلال فردی، حرمت نفس ترکیب می‌کند (دهکردی، ۱۳۸۶). به‌عبارت دیگر بار-آن، مدلی چندعاملی برای هوش عاطفی تدوین کرده است. وی معتقد است که هوش عاطفی، مجموعه‌ای از توانایی‌ها و مهارت‌هایی است که فرد برای سازگاری موثر با محیط و کسب موفقیت در زندگی، تجهیز می‌کند. براساس دیدگاه بار-آن، هوش هیجانی دارای ۵ طبقه کلی و ۱۵ مولفه است که در درون این طبقه‌ها قرار می‌گیرند.

الف. هوش عاطفی درون فردی^۱:

این طبقه از هوش عاطفی، مولفه‌های آگاهی عاطفی، حرمت نفس، قاطعیت خودشکوفایی و استقلال را در برمی‌گیرد:

خودآگاهی عاطفی^۲: میزان آگاهی فرد از احساسات را مورد بررسی قرار می‌دهد و شامل پی بردن به این نکته که فرد چه احساسی دارد و چرا این احساس در او شکل گرفته است.

قاطعیت (جرأت‌مندی)^۳: توانایی بیان احساسات، عقاید، افکار و باورهای خود و دفاع از حقوق خود به‌شیوه‌ای مطلوب، که خود دارای سه بعد است: توانایی بیان احساسات (ابراز خشم، صمیمت و غیره)، توانایی بیان عقاید (بیان عقاید مخالف و اتخاذ موضع مشخص حتی با از دست دادن امتیاز)، تواناسس ایستادگی در برابر حقوق خود (اجازه ندادن به دیگران جهت اذیت کردن فرد و دادن امتیاز، عدم کم‌رویی و خجالتی بودن)

¹ Interpersonal components

² Emotional Self Awareness

³ Assertiveness (AS)

حرمت نفس^۱: توانایی احترام به خود و پذیرش خود به عنوان شخصی که اساساً خوب است. شخص صاحب حرمت نفس، احساس عدم کفایت و حقارت نمی‌کند. او جنبه‌های مثبت و منفی، همچنین محدودیت‌ها و قابلیت‌های خود را می‌پذیرد.

خودشکوفایی^۲: توانایی شناخت توانمندی‌های بالقوه، تلاش برای شکوفا کردن آن‌ها، کسب حداکثر رشد توانایی‌ها، قابلیت‌ها و استعدادها، تلاش برای داشتن بهترین عملکرد و بهتر کردن هکیشگی خود.

استقلال^۳: توانایی خودکنترلی در تفکر و عملف عدم وابستگی عاطفی، قابلیت اتکا در تصمیم‌گیری‌ها و برنامه‌های مهمف توانایی رفتار خودمختار در مقابل نیاز به حمایت و حفاظت، پرهیز از دیگران برای برآوردن نیازهای عاطفی خود.

ب. هوش عاطفی بین فردی^۴

این بعد نیز مولفه‌های همدلی، مسئولیت‌پذیری و روابط بین فردی را شامل می‌شود:

همدلی^۵: توانایی شناخت هیجان‌ات و عواطف دیگران. به عبارت دیگر همدلی یعنی ایجاد حس مشترک با یکدیگر، یعنی همان احساسی که دیگری به آن دست یافته است را داشته باشیم. افراد همدل به دیگران توجه دارند و به نگرانی و علایق آنها توجه نشان می‌دهند.

مسئولیت‌پذیری^۶ (مسئولیت اجتماعی): نشان دادن خود به عنوان عنصری سازنده، مشارکت کننده، دارای حس همکاری در گروه خویش و دارای وجدان اجتماعی.

روابط بین فردی^۷: توانایی برقراری و حفظ ارتباطات متقابل، توانایی صمیمیت، با محبت و انتقال دوستس به شخص دیگر است.

¹ Self-Regard (SR)

² Self-Actualization

³ Independence

⁴ Interpersonal components

⁵ Empathy

⁶ Social Responsibility

⁷ Interpersonal Relationship

ب. هوش عاطفی مقابله با فشار^۱:

این بخش از هوش عاطفی، مولفه‌های تحمل فشار و کنترل تکانه را شامل می‌شود:

تحمل استرس^۲: به توانایی مقاومت در برابر رویدادها و موقعیت‌های فشارزا و پشت سر گذاشتن موقعیت‌های مشکل‌زا بدون از پای درآمدن گفته می‌شود، افراد با تحمل استرس بالا، کمتر دچار ناامیدی می‌شوند و بحران‌ها و مشکلات را بهتر می‌گذرانند.

کنترل تکانه^۳: به توانایی به تأخیر انداختن تکانه و سائق، پذیرش تکانه‌های پرخاش‌گرانه، خوددار بودن و کنترل خشم می‌گویند. اثرات نداشتن این مهارت، شامل فقدان خودکنترلیف رفتارهای کند و غیرقابل پیش‌بینی و آزارگری است.

ت. هوش عاطفی سازگاری^۴

بعد سازگاری هم دربرگیرنده مولفه‌های واقعیت‌آزمایی، انعطاف‌پذیری و حل مسأله است:

حل مسأله^۵: توانایی شناسایی و تعریف مشکلات، داشتن کفایت و انگیزه برای مقابله موثر با آن، تعیین راه-حل‌های مختلف مسأله، تصمیم‌گیری و انجام یکی از راه‌حل‌های ممکن.

آزمون واقعیت^۶: سنجش میزان انطباق بین آنچه فرد تجربه کرده و آنچه واقعاً وجود دارد، تلاش برای فهم امور به‌طور صحیح و تجربه رویدادها آن‌گونه که واقعاً هستند بدون خیال‌پردازی.

انعطاف‌پذیری^۷: توانایی منطبق ساختن عواطف، افکار، رفتار، موقعیت‌ها و شرایط دائماً در حال تغییر. انعطاف‌پذیر، افرادی فعال، زرنگ، قادر به واکنش بدون تعصب به تغییر هستند و نسبت به ایده‌ها، جهت‌گیری‌ها و غیره صبور و گشاده‌رو هستند.

¹ Management Components

² Stress Tolerance

³ Impulse Control

⁴ Adaptability Components

⁵ Problem Solving (PS)

⁶ Testing Reality (TR)

⁷ Flexibility (FL)

ث- هوش عاطفی خلق کلی^۱

و نهایتاً هوش عاطفی خلق کلی، شامل مؤلفه‌های خوش‌بینی و شادکامی است:

خوش‌بینی: توانایی نگاه کردن به نیمه روشن‌تر زندگی، امید به زندگی و داشتن رویکردی مثبت به زندگی روزمره.

نشاط: اذت بردن از خود و دیگران، شاد بودن، رضایت از خود و لذت بردن از زندگی، داشتن احساس خوب در محیط کار و در اوقات فراغت (بار-آن، ۱۹۹۷؛ به نقل از حسینی، ۱۳۸۳).

۴. مدل هوش عاطفی دولویکس و هیگس (۱۹۹۹): دولویکس و هیگس (۱۹۹۹) بر اساس تحقیقات تجربی خود عناصر محوری مشترکی را در ساختار کلی هوش عاطفی شناسایی کرده‌اند که عبارتند از:

- خودآگاهی، آگاهی از احساسات شخصی خود و توانایی تشخیص و مدیریت آنها.
- انعطاف هیجانی، توانایی خوب عمل کردن و سازگاری در موقعیت‌های مختلف.
- انگیزش، انرژی و انگیزه‌ای که برای دستیابی به نتایج و هدف‌های کوتاه‌مدت وجود دارد.
- حساسیت بین فردی، توانایی آگاه بودن از احساسات دیگران و دستیابی به تصمیمات قابل نفوذ در آنها
- تأثیر، توانایی ترغیب دیگران به تغییر دیدگاه‌شان درباره مسأله.
- فراست، توانایی استفاده از بینش خود و تعامل در تصمیم‌گیری هنگام رویارویی با اطلاعات مبهم.
- صداقت، توانایی ایجاد و تعهد در هنگام مواجهه با چالش و اقلام ثابت و درست.

۲-۱-۶- هوش عاطفی در سازمان و مدیریت

صاحب‌نظران بر این باور هستند که امروزه هوش عاطفی به سرعت مورد توجه شرکت‌ها و سازمان‌ها قرار گرفته است و اهمیت آن گاه از توانایی‌های شناختی و دانش‌های تکنیکی بیشتر شده است. دلیل این امر آن است که مدیران دریافته‌اند که از طریق پیوستگی درونی و تعادل شخصی و سازمانی افزایش

^۱ General Mood- Component

پیدا خواهد کرد. همانطور که می‌دانیم سازمان‌ها مجموعه‌ای از گروه‌ها هستند؛ که تعاملات موفقیت‌آمیز گروه‌ها به انعطاف‌پذیری سازمانی و انطباق‌پذیری و اعمال تغییرات در سازمان کمک می‌کند. بنابراین سازمان‌ها برای اینکه اثربخشی خود را بالا ببرند از مهارت‌های نرم که مبتنی بر عواطف می‌باشند، استفاده می‌کنند (Brooks, 2003).

بر این اساس، در دهه اخیر محققان، پژوهش‌های زیادی در مورد تأثیر هوش عاطفی بر سازوکارهای سازمان و مدیریت انجام داده‌اند و به بررسی مسائل از جمله رابطه این مفهوم با عملکرد کارکنان (Abraham, 2004؛ sy et al., 2001)، اثربخشی رهبری (Barling et al., 2000؛ Palmer et al., 2001؛ Gardner and Stough, 2003)، اثربخشی مدیریت (Downey et al., 2006) عملکرد گروه‌ها و تیم‌های کاری (Druskat and Wolff, 2001؛ Velch, 2003)، مدیریت تغییر (Vakola et al., 2004؛ Herkenhoff, 2004)، رهبری تحول‌آفرین (Coper, 1998)، مدیریت تعارض (Palmer et al., 2001؛ Gardner and Staf, 2003؛ Borbakh, 2004؛ Schult, 2003) و همچنین کیفیت خدمات (Bardzil, 2003؛ Verka, 2002؛ and Slaski, 2003) پرداخته‌اند (الوانی و دده‌بیگی، ۱۳۸۶).

طبق نظر گلمن هوش عاطفی در سازمان، ابتدا از طریق روابط ظهور می‌کند. هم‌زمان هوش عاطفی بر روی کیفیت روابط نیز تأثیر می‌گذارد. علاوه بر موارد اشاره شده؛ هوش عاطفی از آنجایی که نقش مهمی در کنترل و مدیریت هیجان‌ها دارد می‌تواند در حوزه‌های زیر به سازمان کمک کند:

سرمایه فکری^۱: در دنیای امروزی که اقتصاد مبتنی بر دانش و نوآوری است، عامل هوشمندی کارکنان نقش مهمی دارد. یکی از مهم‌ترین وظایف مدیریت، توسعه و پرورش سرمایه فکری کارکنانش است. عواطف مستقیماً بر میزان سرمایه فکری تأثیرگذارند. تحقیقات نشان می‌دهد وقتی کارکنان در حالت هیجان منفی هستند افکارشان کمتر منعطف، خلاق و نکته‌سنج است وقتی کارکنان ناامید و دلسرد باشند هیچ علاقه‌ای ندارند که از خودشان انرژی، اشتیاق و نوآوری نشان دهند.

خدمت‌رسانی به مشتری^۲: رابطه بین حالت هیجانی کارکنان و نحوه خدمت‌رسانی و ارتباط با مشتری و ارباب‌رجوع کاملاً مشهود است. اگر کارکنان، ناامید، عصبی و مضطرب باشند هیچ آموزشی به جز

¹ Intellectual Capital

² Customer service

هوش عاطفی نمی‌تواند خلاء فضای منفی خدمت‌رسانی را که حالت عاطفی به‌وجود آورده است جبران نماید. مطالعات نشان می‌دهد علت نارضایتی و کاهش مشتری تا ۶۸ درصد به دلیل حالات عاطفی منفی کارکنان است.

پاسخگویی سازمانی^۱: در دنیای پرشتاب امروز محیط‌های کسب و کار دائماً در حال تغییرند و لازم است سازمان‌ها به این تغییرات توجه کرده و حساسیت به خرج دهند. هیجان‌ها بر اینکه کارکنان و مدیران به لحاظ سرعت و انعطاف چگونه واکنش نشان دهند اثرگذارند. اگر افراد شناخت درستی از محیط نداشته و یا تحت فشار روانی باشند در مقابل تغییر مقاومت می‌کنند و به رفتارها و فرآیندها و نگرش‌های قدیمی محکم‌آویزان می‌شوند.

بهره‌وری: هیجان به موتور محرک اتومبیل تشبیه می‌شود. وقتی کارکنان احساس شادی، نشاط و انگیزه کنند انرژی بیشتری را صرف سازمان کرده و در نتیجه بهره‌وری ارتقاء می‌یابد.

جذب و حفظ کارکنان: اگر سازمانی به رفتار خوب با کارکنان شهرت داشته باشند؛ کار در آن سازمان خیلی جذاب، شیرین و دلچسب است. احتمال ماندن کارکنان شادتر، در سازمان زیاد است و در این حالت هزینه نرخ جابه‌جایی و انتقال به شدت کاهش می‌یابد؛ ضمن اینکه توانایی جذب و به‌کارگیری کارکنان شایسته فراهم می‌شود (آقایار و شریف‌درآمدی، ۱۳۸۵).

۲-۱-۷- کاربردهای هوش عاطفی در محیط کار

۱. توسعه شغلی: اگر معیارهایی برای شناخت کارکنان یا خودتان داشته باشید می‌توانید مدیریت شغلی کارکنان را همانند رعایت بهداشت روانی در نظر بگیرید.

۲. توسعه یا بهسازی مدیریت: مدیرانی که فقط بر مهارت‌های فنی خودشان تکیه می‌کنند. مدیریت نمی‌کنند بلکه صرفاً عهده‌دار امور هستند. بنابراین شناخت و ارتقاء می‌تواند منجر به توسعه‌ی روش‌های مدیریتی خاص شود.

۳. اثربخشی گروهی: گروه‌ها چیزی پیش از مجموع افراد به‌صورت انفرادی هستند، به‌عبارتی نقش گروه‌ها هم‌افزایی است. هوش عاطفی عاملی است که باعث حفظ و پایداری گروه‌ها می‌شود.

¹ Organizational Responsiveness

۴. تغییر نگرش: قابلیت‌های هوش عاطفی خوش‌بینی، تسهیل و تسریع کننده حرکت در اقدام به‌سوی عملکرد عالی است.

۵. برگشت‌پذیری: فشار روانی یا استرس از عوامل کاهش‌دهنده بهره‌وری و تمرکز حواس است. منحصر به فردترین روش در تحمل فشار روانی برگشت‌پذیری است که یکی از قابلیت‌های هوش عاطفی محسوب می‌شود. این مفهوم به معنی بازگشت به حالت اولیه پس از روبه‌رو شدن با یک مانع است (آقایار و شریف‌درآمدی، ۱۳۸۵).

۲-۲- بخش دوم: رفتار شهروندی سازمانی

۲-۲-۱- مقدمه

مدیران سازمان‌ها در جهت پویایی و بالندگی سازمان تحت مدیریت خویش، دو دسته رفتار را همیشه مورد توجه قرار داده‌اند: اول رفتارهای مولد؛ که شامل عملکرد وظیفه و عملکرد شهروندی سازمانی می‌باشد و دوم رفتارهای ضد تولید؛ که دربرگیرنده پرخاشگری، خرابکاری و رفتارهای کناره‌گیرانه است. چستر بارنارد در زمینه اهمیت رفتارهای روانی در سازمان بیان می‌کند کارکنان باید نوعی اشتیاق برای کمک در به ثمر رسیدن تلاش‌ها در یک سیستم از خود بروز دهند. برخی پژوهشگران مثل بورمن (۱۹۹۱) و بریف و موتوویدلو (۱۹۸۶) پیشنهاد کردند که در ارزیابی عملکرد کارکنان علاوه بر ارزشیابی عملکرد وظیفه، سایر ملاک‌ها مثل رفتارهای فراتر از نقش و رفتارهای ضد تولید کارکنان مورد توجه قرار گیرد (مهداد، ۱۳۸۵).

با در نظر داشتن این دسته‌بندی، مفهوم رفتار شهروندی سازمانی موضوع بسیاری از پژوهش‌ها بوده است و اهمیت آن همچنان در حال افزایش است. این پژوهش‌ها عمدتاً بر سه نوع‌اند: بخشی بر پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی متمرکز بوده‌اند. در این زمینه عملکرد سازمان، اثربخشی سازمانی، موفقیت سازمانی، رضایت مشتری، وفاداری مشتری و سرمایه اجتماعی و غیره مطرح شده‌اند. بخش دیگری از پژوهش‌ها نیز بر پیش‌بینی و آزمون تجربی عوامل ایجاد کننده رفتارهای شهروندی سازمانی متمرکز بوده‌اند. در این زمینه عواملی از قبیل رضایت شغلی، تعهد سازمانی، هویت سازمانی، عدالت سازمانی، اعتماد، انواع رهبری، رابطه رهبر و پیرو و غیره مطرح شده‌اند. گروه معدودی از تحقیقات نیز منحصراً روی مفهوم، ابعاد و تعاریف جدید از رفتار شهروندی سازمانی متمرکز بوده‌اند و یا با کمک روش تحلیل عاملی، مقیاس‌های استاندارد برای سنجش این مفهوم ایجاد کرده‌اند (Padsakoff et al., 2000).

۲-۲-۲- پیشینه رفتار شهروندی سازمانی

رفتار شهروندی با استفاده از اصطلاح شهروندی شهری، در فلسفه سیاسی مفهوم‌سازی شده است. گراهام در سال ۱۹۹۱ با استفاده از فلسفه و تئوری سیاسی مدرن چندین مورد از اعتقادات و تمایلات رفتاری که با یکدیگر ترکیب می‌شوند را مورد توجه قرار داد و آنها را علائم شهروندی فعال^۱ نامید که سه بخش اساسی مرتبط با یکدیگر از مسئولیت‌های شهروندی شهری را شامل می‌شد. بخش اول احترام به ساختارها و فرایندهای منظم را دربر می‌گرفت، به این معنی که شهروندان، منطقی‌اً مسئول اختیار خود بوده، قانون را تشخیص داده و از قانون تبعیت می‌کنند. بخش دوم وفاداری است، که در آن شهروند علایق جامعه و ارزش‌های نهفته در آن را به صورت کلی تأمین می‌کند. شهروندان وفادار، جوامع خود را ارتقاء می‌دهند، آن را حفاظت کرده و تلاش زیادی برای نیکی کردن از خود نشان می‌دهند. بخش سوم نیز، مشارکت، درگیری مسئولانه و فعال در اداره جامعه را تحت شرایط قانونی پوشش می‌دهد. شهروندان مسئول، درباره مسائل کلی که بر جامعه تأثیرگذار است اطلاع کافی داشته، اطلاعات و ایده‌های خود را با سایر شهروندان مبادله کرده و به اداره جامعه کمک می‌کنند و دیگران را نیز تشویق می‌کنند که چنین رفتاری داشته باشند (عباسپور، ۱۳۸۵). بیش از ۶۰ سال قبل، محققان رفتار سازمانی اهمیت رفتارهای مسارکتی، غیروظیفه‌ای و ماوراء نقشی را در ارتقاء اثربخشی سازمانی یادآور شدند (دعائی و همکاران، ۱۳۸۸). اما به‌طور مشخص اصطلاح شهروندی سازمانی اولین بار توسط باتمن و ارگان^۲ در سال ۱۹۸۳ مطرح گردید. توسعه این مفهوم از نوشتارهای چستر بارنارد در سال ۱۹۳۸ در مورد تمایل به همکاری و مطالعات کتبی درباره عملکرد و رفتارهای خودجوش و نوآورانه در سال‌های ۱۹۶۴، ۱۹۶۶ و ۱۹۷۸ ناشی شده است (کاسترو و همکاران^۳، ۲۰۰۴؛ به نقل از عباسپور).

باتمن و ارگان برای اولین بار در سال ۱۹۸۳، واژه رفتار شهروندی سازمانی را در دو قالب مفهوم‌سازی کردند؛ اول کمک‌های مثبت، مانند وقت‌شناسی و انجام دادن امور فراتر از وظایف رسمی سازمان، و دوم دوری جستن از وارد نمودن زیان و خسارت و ایجاد مزاحمت برای همکاران یا سازمان همچون اجتناب از شکوه و شکایت و یا سرزنش دیگران به‌خاطر امور کم‌اهمیت. ارگان (۱۹۹۰) در بازنگری خود، این نکته را

¹ Syndrome of Active Citizenship

² Bateman and Organ

³ Castro et al

مورد توجه قرار داد که اجتناب از ایجاد صدمه و مزاحمت از اهمیت زیادی برخوردار است، اگرچه در میان اشکال مختلف رفتار شهروندی سازمانی کمتر مورد توجه قرار گرفته است (Markoczy and Xin, 2004).

سنیک^۱ در سال ۱۹۹۱ سه نوع استدلال را در خصوص اینکه چرا رفتار شهروندی سازمانی نمی‌تواند از طریق تأثیرات و پیامدهای سازمانی تحت تأثیر قرار گیرند، مطرح ساخت که به ترتیب عبارتند از ۱- رفتارهای شهروندی سازمانی از گونه رفتارهای ظریف، حساس، عاطفی و ذهنی می‌باشند و ارزیابی سنجش آنها به صورت عینی دشوار و مشکل می‌باشد به همین جهت مشکلاتی برای ارزیابی عملکرد این گونه رفتارها پدید می‌آید. ۲- برخی از اشکال رفتار شهروندی سازمانی ممکن است به علت تأکیدات بیش از حد به منظور کمک و یاری رساندن به دیگران، بین افراد و شغل‌شان فاصله اندازد یعنی کارکنان را از انجام مسئولیت و وظایف اصلی‌شان باز دارد. ۳- این گونه رفتارها به لحاظ قراردادی لازم نیستند و سازمان‌ها نمی‌توانند کارکنانشان را به خاطر انجام این گونه رفتارها تنبیه و مجازات کنند به همین علت رفتار شهروندی سازمانی در قالب روابط مبادلات اجتماعی ظهور پیدا کند.

مورمن در سال ۱۹۹۱ تمایز بین مبادلات اقتصادی و اجتماعی را تشریح و توصیف کرد و بیان داشت که مبادلات اجتماعی خارج از قراردادهای رسمی شدید و خشک جای دارند و این گونه مبادلات دارای اهمیت بیشتری هستند (ریچارد کوپمن، ۲۰۰۱؛ به نقل از ایوبی‌راد، ۱۳۸۸).

مکنزی، وینر و پادساکف در خلال سال ۱۹۹۴ پیشنهاد کردند که برخی از اشکال رفتار شهروندی سازمانی نظیر عملکردهای درون‌نقش ممکن است به جبران پرداخت‌های مالی منتهی نشوند.

موریس در سال ۱۹۹۴ هیجده الی بیست مورد از خصوصیات رفتار شهروندی سازمانی را از طریق تحقیقاتی که صورت گرفته بود مورد بررسی قرار داد و مشاهده نمود که اکثر مطالعه‌کنندگان آن را به عنوان رفتارهای درون‌نقشی توصیف کردند. موریس نتیجه گرفت مشکلات بعدی در خصوص تعریف رفتار شهروندی سازمانی به عنوان رفتارهای برون‌نقش ذاتاً در مهم بودن مفاهیم شغل و نقش جای دارند.

فار در سال ۱۹۹۷ پی‌برد که دو بعد رفتار شهروندی یعنی توجه و تحمل‌پذیری یا شکیبایی با هر پنج بعد رفتار شهروندی سازمانی توسعه یافته تطابق ندارند و هماهنگی بین فردی و محافظت از منابع انسانی، ابعاد

¹ Schnake

رفتار شهروندی را تشکیل می‌دهند؛ بین شهروندی عادی و رفتار شهروندی سازمانی یک رابطه ساختارمند وجود دارد؛ عمدتاً ارتباط بین رفتار شهروندی عادی و شهروندی سازمانی از طریق ساختار مشارکت مدنی تعیین می‌گردد و مشارکت مدنی به‌عنوان بعد پنجم از رفتار شهروندی سازمانی شناسایی شده است.

اور، سکیت و مایر در سال ۱۹۹۸ گزارشی ارائه دادند که حاکی از آن بود که مدیران هیچ‌گونه تمایلی برای صرف دلار و نقدینگی روی ارزش‌هایی که رفتار شهروندی نامیده می‌شوند ندارند (مرویت و کمبل، ۲۰۰۴؛ به نقل از ایوبی‌راد، ۱۳۸۸).

پادساکف در سال ۲۰۰۰ پی‌برد که ابعاد فرهنگ بر روی رفتار شهروندی سازمانی تأثیر می‌گذارد. ابعاد رفتار نوآورانه و خودجوش که به‌وسیله کتز ارائه گردیده، عبارتند از: همکاران با دیگران، حفاظت سازمانف ایده‌های سازنده داوطلبانه، خودآموزشی و خودآموزشی و حفظ نگرش مطلوب نسبت به سازمان، جاکیوب لاین و شاپیرو، ۲۰۰۰؛ به نقل از ایوبی‌راد، ۱۳۸۸).

تا این مرحله، بیشتر تحقیقات بر روی اولویت‌ها و پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی متمرکز بوده‌ان. پاین و باخراش (۲۰۰۰) با مروری بر ادبیات علمی دریافتند که ادبیات رفتار شهروندی سازمانی بیشتر بر درک رابطه بین شهروند سازمانی و سایر متغیرها و بر همبسته‌ها به‌جای پرداختن دقیق به ماهیت رفتار شهروندی متمرکز است (Markoczy and Xin, 2004).

با این وجود از سال ۲۰۰۰ به بعد تمایل جهت پژوهش در مورد رفتار شهروندی سازمانی از حوزه رفتار سازمانی فراتر رفت و موضوعاتی دیگری چون مدیریت منابع انسانی، بازاریابی، روانشناسی ارتباطات، قوانین صنعتی و نیروی کار، مدیریت استراتژیک، مدیریت بین‌المللی، اقتصاد و رهبری را نیز دربر گرفت (عباسپور، ۱۳۸۵).

بررسی ادبیات نشان می‌دهد که دو رویکرد اصلی در تعریف مفهوم رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد. ارگان (۱۹۸۸) و سایر محققین متقدم در این موضوع، این نوع رفتار را تحت عنوان رفتار فرانشی مورد ملاحظه قرار داده‌اند. به‌گونه‌ای که کمک‌های افراد در محیط کار فراتر از الزامات نقشی است؛ که برای آنها تعریف شده است و به‌طور مستقیم و آشکار از طریق سیستم پاداش رسمی سازمان مورد تقدیر قرار نمی‌گیرد (Castro et al., 2004).

جریان دیگری از محققان همچون گراهام پیشنهاد می‌کنند که رفتار شهروندی سازمانی باید به صورت مجزا از عملکرد کاری مورد ملاحظه قرار گیرد. بنابراین دیگر مشکل تمایز بین عملکرد نقش و فرانشی وجود نخواهد داشت. در این دیدگاه با رفتار شهروندی سازمانی را باید به عنوان یک مفهوم جهانی که شامل تمامی رفتارهای مثبت افراد در درون سازمان است، مورد توجه قرار گیرد. تمایز بین عملکرد نقش و فرانشی به دلایل مختلفی مشکل خواهد شد. اولاً ادراکات مدیریتی و کارمندی از عملکرد کارکنان و مسئولیت‌های ضروری، با یکدیگر مشابه نیستند. ثانیاً ادراک کارمندان از عملکرد و مسئولیت‌هایشان، متأثر از رضایت آنها در محیط کارشان است. با توجه به چنین پیچیدگی‌هایی، تعریف اولیه ارگان از رفتار شهروندی سازمانی به- عنوان رفتار فرانشی مورد توجه قرار گرفته است (Castro et al., 2004).

پژوهشگران دیگر نیز در مورد رفتار شهروندی سازمانی، ریشه‌ها و سیر تکامل آن مطالعاتی را انجام داده‌اند و به نتایج مشابهی دست یافتند. در این میان ویگودا (۲۰۰۰) ریشه‌های شکل‌گیری رفتار شهروندی سازمانی را در پژوهش‌های کاتز و کاهن^۱ می‌داند که بیان کردند یک رفتار مهم و مورد انتظار از کارکنان برای ایفای نقش موثرشان در سالیان این است که فعالیت‌های خودجوش و نوآورانه را در ماورای نیازمندی‌های از پیش تعریف شده نقش، متقبل شوند (ونداین و همکارانش، ۱۹۹۹؛ به نقل از ایوبی‌راد، ۱۳۸۸).

بولینو و تورنلی نیز اعتقاد دارند که رفتارهای شهروندی به طور کلی دارای دو حالت عمومی هستند؛ به طور مستقیم قابل تقویت نیستند و همچنین تلاش‌های ویژه و فوق‌العاده‌ای هستند که سازمان برای دستیابی به موفقیت، از کارکنانش انتظار دارد (Bolino and Turnely, 2003).

۲-۳- تعاریف رفتار شهروندی سازمانی

با توجه به اینکه مفهوم رفتار شهروندی سازمانی نسبتاً جدید است و مفهوم‌سازی آن در قالب رفتارهای سازمانی، هنوز به شکل فراگیری عمومیت پیدا نکرده است، تعاریف متعدد و بعضاً متفاوتی برای آن ارائه شده است. در زیر برخی از این تعاریف ارائه می‌گردد:

¹ Kahen

ارگان در یک تعریف بیان می‌کند که رفتارهای شهروندی سازمانی آن دسته از رفتارهایی هستند که از طریق آن کارکنان سازمان، اثربخشی عملکردشان را با صرف نظر از بهره‌وری شخصی، ارتقا می‌دهند (کامئو و همکاران^۱، ۲۰۰۵؛ به نقل از محمدی، ۱۳۸۷).

از دیدگاه اپل بام، رفتارهای شهروندی سازمانی، مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری است که بخشی از وظایف رسمی فرد نیستند، اما با این وجود توسط وی انجام شده و باعث بهبود موثر وظایف و نقش‌های سازمان می‌شوند (Appelbaum et al., 2004).

در تعریف دیگری از رفتار شهروندی سازمانی که توسط برایتمن ارائه شده است از آن به‌عنوان یک تعهد مداوم و داوطلبانه به اهداف، روش‌ها، در نهایت موفقیت سازمان یاد می‌شود و سازمانی که بر اساس مشارکت و اعمال مناسب کارکنانش بنا شده باشد از این مزیت برخوردار می‌باشد (برایتمن^۲، ۱۹۹۹؛ به نقل از محمدی، ۱۳۸۷).

فینکلستین و بنر نیز رفتار شهروندی سازمانی را به‌عنوان فعالیت‌های کاری که مازاد نیازمندی‌های وظیفه رسمی هستند و به عملکرد موثر سازمان کمک می‌کنند، تعریف کرده‌اند. به اعتقاد آنها رفتار شهروندی سازمانی به‌عنوان رفتار سازمانی اجتماعی مطرح می‌باشد (Finkelstein and Penner, 2004).

در یک تعریف دیگر، رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فراتر از نقش‌های شغلی تعریف شده است که به‌طور مستقیم و آشکار به وسیله سیستم پاداش رسمی شناخته نشده است، در حالیکه این رفتار در مجموع، عملکرد موثر سازمان را ارتقاء می‌بخشد (Chiu and Chen, 2005).

عناصر کلیدی تعریف رفتارهای شهروندی سازمانی عبارتند از:

- نوعی از رفتار که از آنچه به‌صورت رسمی توسط سازمان تعریف شده، فراتر می‌رود.
- گونه‌ای از رفتارهای غیرمشخص هستند.
- رفتاری که به‌طور مشخص پاداش داده نمی‌شود (ساختار رسمی آن را حمایت نمی‌کند).

¹ Cameau et al

² Brightman

• برای اثربخشی و موفقیت عملیات سازمان بسیار مهم است (Castro et al., 2004).

در تعاریف مربوط به شهروندی سازمانی یک نکته مشترک وجود دارد که این رفتارها اگرچه برای شغل و وظیفه حیاتی نیستند؛ اما در خدمت تسهیل عملکرد سازمانی قرار می‌گیرند. به‌طور کلی می‌توان گفت که رفتار شهروندی سازمانی یک تعهد مداوم و داوطلبانه به اهداف، روش‌ها و به‌طور کلی موفقیت سازمان می‌باشد (برایتمن^۱، ۱۹۹۹، به نقل از محمدی، ۱۳۸۷).

۲-۲-۴- محدودیت‌های تعریف رفتار شهروندی سازمانی

نکته قابل توجه در خصوص تعاریف ارائه شده از رفتار شهروندی سازمانی این است که اغلب این تعاریف محدودیت‌هایی دارند به‌عنوان مثال موریسون در سال ۱۹۹۴ بیان کرد هر چند کارمند دامنه شغل را گسترده‌تر درک کند، فعالیت‌های بیشتری را به‌عنوان فعالیت‌های درون نقش تعریف می‌کند. ولی درک گسترده شغلی محدودتر باعث می‌شود تا فرد بیشتر رفتارها را به‌عنوان فعالیت‌های فرانش تعریف کند. ماریسون با انجام تحقیقاتی نشان داد که اگر یک کارمند رفتاری را به‌عنوان فعالیت‌های فرانش تعریف کند به احتمال بیشتری نسبت به آنکه رفتار را فرانش تعریف کند، آن را انجام خواهد داد. این فرض بر این نکته تأکید دارد که یک عامل تعیین کننده مهم برای اینکه یک فعالیت، رفتار شهروندی سازمانی خوانده شود؛ این است که کارکنان به چه گستردگی مسئولیت‌های شغلی‌شان را تعریف کنند (دیک و همکاران^۲، ۲۰۰۶؛ به نقل از محمدی، ۱۳۸۷).

ارگان نیز اظهار می‌دارد که تعریف و تفسیر رفتارهای شهروندی سازمانی مستقیماً پاداش‌های رسمی از طرف سیستم‌های رسمی سازمانی را دربر نمی‌گیرد. به‌عبارتی مشکلات نامبرده شده برخاسته از تعاریف و تفسیر خصوصیات مختلف از رفتار شهروندی سازمانی نظیر داوطلبانه بودن، رفتارهای برون‌نقش، ماورای الزامات شغلی و همچنین معیارها و مولفه‌های متفاوت آنهاست. در حالی که اکثر مطالعه‌کنندگان و پاسخ‌دهندگان آن را به‌عنوان بخشی از وظایف رسمی به‌شمار می‌آورند (احمدی، ۱۳۸۸).

¹ Brightman

² Dick et al

۲-۲-۵- ابعاد رفتار شهروندی سازمانی

علی‌رغم توجه فزاینده به موضوع رفتارهای شهروندی، با مرور ادبیات این حوزه فقدان اجماع درباره ابعاد این مفهوم آشکار می‌گردد. نتایج بررسی‌ها نشان می‌دهد که تقریباً ۳۰ نوع متفاوت از رفتار شهروندی قابل تفکیک است و تعاریف متعددی از آن به‌عمل آمده است که البته همپوشانی‌های زیادی بین آنها وجود دارد (مقیمی، ۱۳۸۴). تعداد مطالعاتی که در حال بررسی این موضوع هستند به شدت در حال افزایش است. به هر حال هنوز اجماع کاملی بر روی ابعاد مختلف مفهوم رفتار شهروندی سازمانی وجود ندارد (ایوبی‌راد، ۱۳۸۸). شاید بتوان گفت معتبرترین تقسیم‌بندی ارائه شده درباره ابعاد و مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی توسط ارگان ارائه شده است که در تحقیق‌های مختلف مورد استفاده قرار می‌گیرد (Markoczy and Xin, 2004). به دلیل ظرافت مفهوم‌سازی ارگان از رفتار شهروندی سازمانی، بعدها پادساکوف، مکنزی، مورمن و فیتز در پژوهش‌های خود، از الگوی او استفاده نمودند. ارگان پنج بعد وظیفه‌شناسی، نوع‌دوستی، فضیلت شهروندی، جوانمردی و احترام و تکریم را به‌عنوان ابعاد شهروندی سازمانی بیان کرد.

وظیفه‌شناسی^۱: وظیفه‌شناسی حاکی از رفتاری است که فرد در اجرای یک شغل، بیش از الزامات و حداقل وظیفه‌ای عمل می‌کند (هویدا و نادری، ۱۳۸۸). به‌عبارت دیگر افرادی که دارای رفتار شهروندی مترقی هستند در بدترین شرایط و حتی در حالت بیماری و ناتوانی هم به کار ادامه می‌دهند، که این نشان‌دهنده وظیفه‌شناسی بالای آنهاست (رامین‌مهر و همکاران، ۱۳۸۸). این‌گونه رفتارها اعتماد را در بین کارکنان افزایش می‌دهد.

اگر کارکنان به موقع سرکارشان حاضر شوند از زمان به‌طور اثربخشی استفاده نمایند؛ ترجیحاً از پذیرش درخواست استراحت و مرخصی‌های اضافی خودداری نمایند و تلاش کنند که از قوانین و مقررات سازمانی حتی در صورتی که با شخصیت و روحیات آنها سازگار نباشد و در شرایطی که کسی نظاره‌گر آنها نیست، پیروی نمایند؛ معلوم خواهد شد که این افراد در سازمان حس وظیفه‌شناسی بالایی دارند (ایوبی‌راد، ۱۳۸۸). باید توجه نمود که پژوهشگران مختلف، وجدان کاری را معادل وظیفه‌شناسی به کار برده‌اند.

¹ Conscientiousness

نوع دوستی^۱: نوع دوستی به معنای کمک به همکاران در تکمیل کارها در شرایط غیرمعمول می‌باشد (جرج و رینو، ۲۰۰۶؛ به نقل از ایوبی‌راد، ۱۳۸۸). این حالت به رفتارهای مفید و سودبخش، از قبیل ایجاد صمیمیت، همدلی و دلسوزی میان همکاران اشاره دارد که خواه به شکل مستقیم و یا غیرمستقیم به کارکنانی که دارای مشکلات کاری هستند کمک می‌کند. البته برخی از صاحب‌نظران رفتار شهروندی، مانند پادساکف^۲، ابعاد نوع دوستی و وظیفه‌شناسی را در یک طبقه قرار می‌دهند و از آنها به‌عنوان «رفتارهای کمکی^۳» نام می‌برند (اسلامی و سیار، ۱۳۸۷). این قابلیت عموماً در جهت یاری رساندن به دیگران می‌باشد و با بهبود عملکرد افراد، منجر به افزایش اثربخشی سازمان می‌گردد؛ یعنی اگر کارکنان به‌طور داوطلبانه به همکارانی که حجم کاری سنگینی دارند، کمک کنند؛ وظایف همکارانی که غیبت موجه دارند را انجام دهند و در صورتی که نسبت به رفع مشکلات روحی همکاران در واحد سازمانی خود اهتمام ورزند؛ دارای قابلیت بالای نوع-دوستی هستند (ایوبی‌راد، ۱۳۸۸).

فضیلت شهروندی^۴: فضیلت شهروندی یا مدنی شامل رفتارهایی از قبیل حضور در فعالیت‌های فوق برنامه و اضافی (آن هم زمانی که این حضور ضروری نباشد)، حمایت از توسعه و تغییرات ارائه شده توسط مدیران سازمان، تمایل به مطالعه کتاب، مجلات و افزایش اطلاعات عمومی و اهمیت دادن به نصب پوستر و اطلاعیه در سازمان برای آگاهی دیگران می‌شود (Organ, 1998). بر این اساس یک شهروند سازمانی خوب نه تنها باید از مباحث روز سازمان آگاه باشد بلکه باید درباره آنها اظهار نظر کند و در حل آنها نیز مشارکت فعالانه داشته باشد (رامین‌مهر و همکاران، ۱۳۸۸). این مفهوم را اخلاق شهری یا آداب اجتماعی نیز نامیده‌اند. اخلاق شهری یا آداب اجتماعی می‌تواند به‌عنوان مشارکت در فرآیندهای سیاسی سازمان، ابراز عقاید، پرداختن به مسائل کاری در وقت شخصی کارکنان، مشارکت در رویدادهای سازمان، حضور داوطلبانه در جلسات و درگیر شدن با مسائل سازمانی و غیره در نظر گرفته شود (کرنودل، ۲۰۰۳؛ به نقل از ایوبی‌راد، ۱۳۸۸). این که فرد از بهبودها و تغییرات سازمانی باخبر باشد. در جلسات سازمانی نه تنها حضور داشته باشد، بلکه مشارکت فعالانه داشته باشد و این که فرد در بیرون و داخل سازمان تصویر بهتری از سازمان خود ارائه دهد نشانگر فضیلت شهروندی بالای اوست (ایوبی‌راد، ۱۳۸۸).

¹ Altruism

² Padsakoff

³ Helping Behavior

⁴ Courtesy

جوانمردی^۱: تأکید بر جنبه‌های مثبت سازمان به جای جنبه‌های منفی آن را جوانمردی در سازمان اطلاق می‌کنیم عبارت است از تمایل به شکیبایی در مقابل مزاحمت‌های اجتناب‌ناپذیر و اجحاف‌های کاری بدون اینکه گله و شکایتی صورت گیرد (اسلامی، ۱۳۸۷). لذا جوانمردی تحت عنوان توانایی کارکنان در وفق دادن خود با سختی‌ها و ناسازگاری‌های محیط کار بدون اینکه به‌طور شفاهی یا رسمی اعتراض و یا شکایتی داشته باشد، تعریف می‌شود و شامل عدم ابراز شکوه‌ها و گلایه‌مندی‌های جزئی، عدم عیب‌جویی و ایراد گرفتن از آنچه سازمان در حال انجام آن است، عدم ابراز رنجش و دلخوری نسبت به هرگونه تغییری که مدیریت مطرح می‌نماید، می‌باشد. این که فرد تنها به مشکلات کاری خود نیندیشد و دیگران را نیز مد نظر داشته باشد، نشان‌دهنده جوانمردی او است (ایوبی‌راد، ۱۳۸۸).

احترام و تکریم^۲: این بعد شامل تمام دوران‌دیشی‌ها از طرف فرد به منظور جلوگیری از وقوع مشکلات کاری در ارتباط با دیگر کارکنان است. احترام به حقوق و امتیازهای دیگران، مشورت با کسانی که ممکن است تحت تأثیر تصمیم یا اقدام فرد قرار گیرند و مطلع ساختن دیگران قبل از انجام هر اقدام مهمی، می‌تواند نشان‌دهنده احترام و نزاکت باشد (ایوبی‌راد، ۱۳۸۸). این مفهوم مبین نحوه رفتار افراد با همکاران، سرپرستان و مخاطبان سازمان (Organ, 1998) و انجام کارهایی که در سازمان ضروری نیستند، اما انجام آنها به سود سازمان است، می‌باشد (Casrto et al., 2004). افرادی که در سازمان با احترام و تکریم با دیگران رفتار می‌کنند دارای رفتار شهروندی مترقی هستند (اسلامی، ۱۳۸۷).

ارگان بعد از برشمردن این ابعاد، یادآوری می‌کند که هر پنج بعد رفتار شهروندی ممکن است هم‌طمان ظهور پیدا نکنند، مثلاً افرادی که ما فکر می‌کنیم دارای بعد وظیفه‌شناسی هستند ممکن است همیشه نوع-دوست و فداکار نباشند و یا این که برخی از این ابعاد مانند نوع‌دوستی و وظیفه‌شناسی تاکتیکی برای تحت فشار دادن مدیران سازمان باشد (Castro et al., 2004).

¹ Sportsmanship

² Civic Virtue

۲-۲-۶- انواع رفتار شهروندی سازمانی

گراهام^۱ معتقد است رفتار شهروندی در سه حالت مختلف بروز می‌یابد که شامل اطاعت سازمانی، وفاداری سازمانی و مشارکت سازمانی می‌شود:

اطاعت سازمانی^۲: این واژه توصیف‌کننده رفتارهایی است که ضرورت و مطلوبیتشان شناسایی و در ساختار معقولی از نظم و مقررات پذیرفته شده‌اند. شاخص‌های اطاعت سازمانی رفتارهایی نظیر احترام به قوانین سازمانی، انجام وظایف به‌طور کامل و انجام دادن مسئولیت‌ها با توجه به منابع انسانی مانند حاضر شدن به موقع در محل کار و با پیروی از قوانین، مقررات و دستورالعمل‌های موجود در محل کار است.

وفاداری سازمانی^۳: این وفاداری به سازمان، از وفاداری به خود سایر افراد و بخش‌های سازمانی متفاوت است و بیان‌کننده میزان فداکاری کارکنان در راه منافع سازمانی و حمایت و دفاع از سازمان است.

مشارکت سازمانی^۴: این واژه با مشارکت فعال کارکنان در اداره امور سازمان معنی پیدا می‌کند به حضور در جلسات، به اشتراک گذاشتن عقاید خود با دیگران و آگاهی به مسائل جاری سازمان، اشاره کرد (Bienstock et al., 2003).

گراهام با انجام این دسته‌بندی از رفتار شهروندی، معتقد است که این رفتارها مستقیماً تحت تأثیر حقوقی که از طرف سازمان به فرد داده می‌شود قرار دارد. در این چارچوب حقوق شهروندی سازمانی شامل عدالت استخدامی، ارزیابی و رسیدگی به شکایات کارکنان وجود دارد. بر این اساس وقتی که کارکنان مشاهده می‌کنند که دارای حقوق شهروندی سازمانی هستند به احتمال بسیار زیاد از خود، رفتار شهروندی (از نوع اطاعت) نشان می‌دهند. در بعد دیگر حقوقی، یعنی تأثیر حقوق اجتماعی سازمان که دربرگیرنده تأثیر رفتارهای منصفانه با کارکنان نظیر افزایش حقوق و مزایا و موقعیت‌های اجتماعی است بر رفتار کارکنان است نیز، قضیه به همین صورت می‌باشد. کارکنان وقتی می‌بینند که دارای حقوق اجتماعی سازمانی هستند به سازمان وفادار خواهند بود و رفتار شهروندی (از نوع وفاداری) از خود بروز می‌دهند و در نهایت وقتی که کارکنان می‌بینند به حقوق سیاسی آنها در سازمان احترام گذاشته می‌شود و به آنها حق مشارکت و

¹ Graham

² Organizational Obedience

³ Organizational Loyalty

⁴ Organizational Participation

تصمیم‌گیری در حوزه‌های سیاست‌گذاری سازمان داده می‌شود، رفتار شهروندی (از نوع مشارکت) از خود نشان می‌دهند (Carol et al., 2003).

۲-۲-۷- کارکردهای رفتار شهروندی سازمانی در سازمان و مدیریت

ارگان (۱۹۸۸) معتقد است در صورت تقویت رفتارهای شهروندی در سازمان‌ها، کارکنان به‌دنبال اصلاح عملکرد خود در حین انجام وظایف و فعالیت‌های سازمانی خواهند بود و نقش خود را به‌خوبی ایفا خواهند کرد. به‌زعم جوت، اسکولار و میلر (۲۰۰۶) فرض بر این است که اگر کارکنان در رفتارهای شهروندی سازمانی سهیم باشند و در بهبود آن مشارکت ورزند، موقعیت‌کاری اثربخش‌تر و کارها روان‌تر انجام می‌شود. پادساکف، مکنزی، مورمن و فیتز (۱۹۹۱) نیز به هفت کارکرد رفتار شهروندی سازمانی در سازمان و مدیریت اشاره می‌کنند. از نظر آنان رفتار شهروندی سازمانی:

۱. موجب افزایش همکاری و بهره‌وری مدیریتی می‌شود.
 ۲. نیاز به تخصیص منابع کمیاب را برای حفاظت از منابع سازمان، نظارت و کنترل بر اجرا و انجام وظایف روزمره کاهش می‌دهد.
 ۳. باعث آزادی منابع جهت اهداف تحقیق می‌شود.
 ۴. هماهنگی فعالیت‌ها را بین اعضای تیم و گروه‌های کاری تسهیل می‌کند.
 ۵. سازمان‌ها را قادر می‌سازد تا از طریق خوشایندتر کردن محیط کاری، کارکنانی با کیفیت بالا را جذب و حفظ کنند.
 ۶. با کاهش تغییرپذیری در عملکرد واحدهای کارس عملکرد سازمانی را افزایش می‌دهد.
 ۷. توانایی سازمان را در تطبیق با تغییر محیطی افزایش می‌دهد (هویدا و نادری، ۱۳۸۸).
- از این مطالعات مشخص می‌گردد که رفتار شهروندی بر عملکرد سازمانی تأثیر دارد. برخی از محققان مطرح کرده‌اند که رفتارهای شهروندی، عملکرد سازمانی را به‌وسیله گریسکاری ماشین اجتماعی سازمان‌ها تسهیل می‌کند (بورمن و همکاران، ۱۹۸۳؛ به نقل از احمدی، ۱۳۸۸).

۲-۲-۸- اصطلاحات مرتبط با رفتار شهروندی سازمانی

در سال ۱۹۶۴ کاتز بیان کرد که سه نوع رفتار اساسی برای شکل‌گیری عملکرد سازمان‌ها ضروری هستند. اول، افراد باید نسبت به ورود و باقی ماندن در سازمان تشویق شوند. دوم، آنها باید نسبت به نیازمندی‌ها و الزامات وظیفه خود توجه کافی داشته باشند و سوم اینکه باید خلاق بوده و به انجام فعالیت‌هایی فراتر از الزامات وظیفه‌ای که بر عهده دارند نیز توجه نمایند. به‌طور کلی به نظر می‌رسد مفهوم شهروندی سازمانی ارائه شده توسط ارگان نیز با این سه نوع رفتار مطابقت دارد.

در دهه اخیر اصطلاحات بسیاری نظیر رفتار شهروندی سازمانی (Organ, 1983; Graham, 1991)، رفتار اجتماعی گرایانه (Brief and Motowilo, 1986)، رفتار فرانقشی (Cummins and Van Dyane, 1990)، خودجوشی سازمانی^۱ (Vrict and George, 1992) و حتی رفتار ضدنقشی (Staw and Boettger, 1990) برای تشریح و بیان چنین رفتارهایی استفاده شده است (دیک و همکاران^۲، ۲۰۰۶؛ به نقل از محمدی، ۱۳۸۷).

اما هر کدام از این رفتارها به لحاظ مفهومی تفاوت‌هایی هر چند اندک با یکدیگر دارند که آنها را از هم متمایز می‌سازد. در زیر به این تفاوت توجه شده است:

آدهایو^۳ (۲۰۰۵) رفتارهای فرانقش را فعالیت‌های مرتبط با نقش که فراتر از انتظارات وظیفه توسط فرد انجام می‌شود تعریف می‌کند. این دسته از رفتارها در مواردی و توسط برخی از نویسندگان به‌عنوان رفتار شهروندی در نظر می‌شود. مورمن و همکاران^۴ (۱۹۹۵) رفتارهای اجتماعی گرایانه را شامل طیف وسیعی از رفتارهای کمک‌کننده و دربرگیرنده رفتارهای شهروندی سازمانی می‌دانند. بریف و موتوویلدو (۱۹۸۶) سه ویژگی رفتارهای اجتماعی گرایانه را به این صورت بیان کردند که به‌وسیله اعضا سازمان شکل داده می‌شوند. در جهت تعاملات افراد، گروه‌ها و سازمان‌ها در انجام نقش‌هایشان حرکت می‌کند و با قصد ارتقای رفاه افراد، گروه‌ها و سازمان انجام می‌گیرد. چنین تعریف‌هایی از رفتارهای اجتماعی گرایانه برخی اوقات به‌دلیل همپوشانی مفهومی آن با سایر اشکال رفتارهای کمک‌کننده، تمایز آن را از رفتارهای فرانقشی و یا رفتار شهروندی سازمانی با مشکل مواجه می‌کند. از دیدگاه مورمن (۱۹۹۵) خودجوشی سازمانی نیز همانند

¹ Organizational Spontaneity

² Dick et al

³ Adehayo

⁴ Moormen et al

رفتار شهروندی سازمانی شامل رفتارهای عملکردی است با این تفاوت که رفتار شهروندی سازمانی مستقیماً به وسیله سیستم‌های رسمی پاداش تشخیص داده نمی‌شوند در حالی که خودجوشی سازمانی قسمتی از سیستم پاداش در یک سازمان می‌باشد (عباسپور، ۱۳۸۵).

۲-۲-۸-۱- رفتار درون‌نقش و فرانش

آن دسته از رفتارهای شغلی کارکنان که تأثیر زیادی بر اثربخشی عملیات سازمان دارند، توجه محققان و مدیران زسادی را به خود جلب کرده‌اند. در گذشته محققان در مطالعات خود جهت بررسی رابطه میان رفتارهای شغلی و اثربخشی سازمانی، اکثراً به عملکرد درون‌نقشی کارکنان توجه می‌کردند. تقریباً از دو دهه و نیم قبل، محققان بین عملکرد درون‌نقشی^۱ و عملکرد فرانشی^۲ تفاوت قائل شده‌اند (عباسپور، ۱۳۸۵).

های و همکاران^۳ (۱۹۹۹) بیان می‌کنند که عملکرد درون‌نقشی به رفتارهای شغلی کارکنان که در شرح وظایف و نقش‌های رسمی سازمان شناسایی شده و به آنها پاداش داده می‌شود، می‌گویند. ارگان (۱۹۸۸) نیز اشاره می‌کند که عملکرد فرانشی به رفتارهای شغلی فراتر از نقش‌های رسمی کارکنان که اختیاری بوده و معمولاً در سیستم پاداش رسمی سازمان در نظر گرفته نمی‌شوند اطلاق می‌گردد. باتمن و ارگان در سال ۱۹۸۳ اشاره کردند که یکی از متداول‌ترین مفهوم‌سازی‌ها و عملیاتی‌سازی‌های صورت گرفته درباره رفتارهای فرانشی، رفتارهای شهروندی سازمانی می‌باشد (محمدی، ۱۳۸۷).

بر این اساس محققان اهمیت زیادی برای تأثیر عملکرد فرانشی بر اثربخشی سازمان قائل‌اند و همان‌طور که اشاره شد یکی از متداول‌ترین مباحث در ارتباط با انواع مفهوم‌سازی‌های صورت گرفته درباره رفتارهای فرانشی، رفتارهای شهروندی سازمانی است (Organ, 1988). سایر مفاهیم مربوط به عملکرد فرانشی که تشابه زیادی با رفتار شهروندی سازمانی دارند عبارتند از رفتارهای اجتماعی‌گرایانه (بریف و موتوویلدو، ۱۹۸۶)، رفتارهای خودجوش (جرج و بریف، ۱۹۹۲)، رفتارهای فرانشی (ون‌داین و همکاران، ۱۹۹۵) و عملکرد زمینه‌ای^۴ (بورمن و موتوویلدو، ۱۹۹۳).

¹ In- role Performance

² Extra- role Performance

³ Hui et al

⁴ Contextual Performance

۲-۸-۲-۲- خودجوشی سازمانی

خودجوشی سازمانی همانند رفتار شهروندی سازمانی شامل رفتارهای عملکردی است، با این تفاوت که رفتار شهروندی سازمانی مستقیماً به وسیله سیستم‌های رسمی پاداش حمایت نمی‌شوند در حالی که خودجوشی سازمانی قسمتی از سیستم پاداش در یک سازمان می‌باشد (مورمن و همکاران^۱، ۱۹۹۵؛ به نقل از عباسپور).

۲-۸-۲-۳- رفتارهای اجتماعی گرایانه

رفتارهای اجتماعی گرایانه شامل طیف وسیعی از رفتارهای کمک‌کننده بوده و دربرگیرنده رفتارهای شهروندی سازمانی است، اما نکته مهم این است که در حالی که رفتارهای اجتماعی گرایانه برای اعضا مفید است، ممکن است جنبه کژکاری برای سازمان داشته باشد (مثلاً ممکن است به فردی در راستای پنهان کردن یک مشکل کاری کمک شود) (Moorman et al., 1995).

بریف و موتوویلدو^۲ سه ویژگی رفتارهای اجتماعی گرایانه را به صورت زیر بیان کردند:

- به وسیله اعضا سازمان شکل داده می‌شوند.
- در جهت تعاملات افراد، گروه‌ها و سازمان‌ها در انجام نقش‌هایشان انجام می‌شوند.
- با قصد ارتقاء رفاه افراد، گروه‌ها و سازمان انجام می‌گیرند (عباسپور، ۱۳۸۵).

۲-۸-۲-۴- رفتار شهروندی مدیریت (MCB)

رفتار شهروندی مدیریت به عنوان مکمل رفتار شهروندی سازمانی، مفهوم دیگری است که بیانگر سازگاری بین اقدامات مدیریت و هنجارهای رایج در محیط کار می‌باشند. راندی هودسن در سال ۲۰۰۲ پژوهشی در خصوص رفتار شهروندی مدیریت و تأثیر مثبت آن بر رفتار شهروندی سازمانی و همچنین کاهش تضاد بین کارکنان با یکدیگر و مدیران انجام داده است (Hodson, 2002).

¹ Moorman et al

² Brief and Motowildo

مقوله‌های گوناگونی به‌منظور تشخیص و تمایز اصول نگرشی و اقدامات شهروندی مدیران معاصر در جهت پذیرش و اطاعت داوطلبانه کارکنان و ملحق شدن آنها به سازمان و ارتقاء تلاش‌های مشخص شده آنها وجود دارد، که برخی از این مقوله‌ها شامل اعتماد، مشروعیت و عدالت سازمانی هستند (احمدی، ۱۳۸۸).

۲-۲-۸-۵- رفتار شهروندی کارکنان

ار جمله مفاهیم دیگری که در حوزه رفتار شهروندی سازمانی مطرح است، مفهوم رفتار شهروندی کارکنان می‌باشد که به‌عنوان اقدامات مثبت بخشی از کارکنان برای بهبود بهره‌وری و انسجام در محیط کار، فراتر یا ماورای وظایف و الزامات شغلی و سازمانی تعریف شده است (Hodson, 2002).

۲-۲-۸-۶- رفتارهای ضد شهروندی

با ورود مفهوم رفتار ضد شهروندی به ادبیات مدیریت، جیل بال و همکاران (۱۹۹۴) آن را به منطه نوعی بدرفتاری کارمند که از بازده کار او می‌کاهد، تعریف کردن ضمن این‌که عبارت‌هایی نظیر پرخاشگری، رفتار ضد اجتماعی، رفتار غیرمولد و ناکارآمد، بزهکاری، انتقام‌جویی، کینه‌توزی و انحراف نیز برای توصیف رفتار ضد شهروندی به کار رفته‌اند. این رفتارها طیف گسترده‌ای از واکنش‌ها نظیر خراب‌کاری، دزدی، انتقام‌جویی، نزاع، پرخاشگری، طفره رفتن از کار، غیبت، تأخیر و حتی شوخی را دربر می‌گیرند. مهم‌ترین ابعاد رفتار ضد شهروندی شامل رفتار ناهنجار کارکنان، رفتار ضد اجتماعی، رفتار غیرکارکردی، رفتارهای ناکارآمد، بدرفتاری سازمانی و پرخاشگری در محل کار است. ضروری است رفتارهای ضد شهروندی ریشه‌یابی شوند تا با کنترل عوامل موجد آنها و تقویت عوامل بروز رفتارهای شهروندی سازمانی، کارایی و اثربخشی سازمان افزایش یابد. شناخت علل بروز رفتارهای همچون سرقت از منابع سازمان، تحمیل هزینه‌های شخصی و غیرمرتبط با کار، پرخاشگری نسبت به همکاران و مدیران، به رسمیت نشناختن اختیار و اقتدار مدیران، زیر پا گذاشتن مقررات سازمان و سایر رفتارهایی که منابع فیزیکی، سرمایه انسانی و اعتبار سازمان‌ها را مخدوش می‌کنند، به مدیران کمک می‌کند تا حتی‌المقدور از آنها اجتناب نمایند (قلی‌پور و همکاران، ۱۳۸۶).

۲-۲-۹- همبسته‌های رفتار شهروندی سازمانی

۲-۲-۹-۱- عوامل موثر بر رفتار شهروندی سازمانی

جدای از این که رفتار شهروندی سازمانی به عنوان یک سازه مکنون و یا یک سازه متراکم در نظر گرفته شود. نکته حائز اهمیت، شناسایی عوامل مؤثر بر بروز این گونه رفتارها می باشد. صاحب نظران معتقدند که مجموعه‌ای از شرایط می بایست در سازمان مهیا باشد تا امکان بروز این چنین رفتارهایی از سوی کارکنان فراهم آید. به طور کلی مشخص شده است که مفاهیم گسترده‌ای مانند کارکنان، وظیفه، ویژگی‌های سازمانی و رهبری در مشاغل مختلف، انواع رفتارهای سازمانی را پیش‌بینی می کنند (Podsakoff et al., 2000). اسمیت و همکاران (۱۹۸۳) و باتمنو ارگان (۱۹۸۳) اولین بررسی در زمینه پیش‌آیندهای رفتار شهروندی سازمانی را ترتیب دادند و دریافتند که رضایت شغلی بهترین پیش‌بین است. پس از دو دهه تحقیق، رضایت شغلی هنوز پیش‌بین اصلی رفتار شهروندی سازمانی است (Organ, 1998).

۲-۲-۹-۲- پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی

اگرچه اکثر محققان اولیه تلاش‌های خود را بر روی عوامل تأثیرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی معطوف داشتند، بیشتر تحقیقاتی که اخیراً صورت گرفته، میزان زیادی از توجه خود را به پیامدهای کلیدی اختصاص داده‌اند. رفتار شهروندی سازمانی پیامدهای مهمی از جمله رضایت شغلی، محافظت از سازمان و بهره‌وری سازمانی را به دنبال دارد (مقیم، ۱۳۸۴). به استناد مطالعات و تحقیقات انجام شده رفتار شهروندی سازمانی عاملی مهم و اساسی در افزایش عملکرد سازمان‌ها محسوب می‌شود. به طوری که مطالعات نشان می‌دهد رابطه مثبت و معنی‌داری بین رفتار شهروندی سازمانی و افزایش رضایت شغلی کارکنان (بولینو و همکاران، ۲۰۰۳)، کاهش تضاد بین کارکنان (ولتز و نیهوف، ۱۹۹۶)، کاهش هزینه (بولینو و همکاران، ۲۰۰۳)، کاهش ضایعات (هودسون، ۲۰۰۲) ف کارایی سازمانی (پادساکف و مک‌کنزی، ۱۹۹۷)، کاهش رفتارهای انحرافی کارکنان (اسچپمن و آزارت، ۲۰۰۸)، اثربخشی سازمانی (خالد و علی، ۲۰۰۵) وجود دارد. علاوه بر این، پژوهش‌ها حاکی از آن است که تحقق ابعاد رفتار شهروندی سازمانی، افزایش خودپنداری مثبت شخص (پینر و همکاران، ۱۹۹۷) ارتقاء روابط مثبت در میان کارکنان، فراهم کردن انعطاف لازم برای ابداع و نوآوری، کمک به استفاده اثربخش از منابع کمیاب (اسمیت و همکاران، ۱۹۸۳؛ آکویتو، ۱۹۹۵) شهیم شدن در مسئولیت سنگین ناظران، بهبود خدمت مشتری (نت‌می‌یر و همکاران، ۱۹۹۷) حفظ تعادل درونی سازمان

(کیمیری و همکاران، ۱۹۹۶) و بهبود بهره‌وری، عملکرد و اثربخشی سازمانی (پادساکوف و همکاران، ۱۹۹۷؛ والز و نیهاف، ۱۹۹۶) را به دنبال دارد. بنابراین رفتار شهروندی سازمانی به عنوان یک وضعیت مطلوب دیده می‌شود. زیرا چنین رفتاری از یک طرف منابع موجود و در دسترس را افزایش می‌دهد و از طرف دیگر نیاز به مکانیزم‌های کنترل رسمی و پرهزینه را می‌کاهد (بیکتون و همکاران، ۲۰۰۷؛ به نقل از عاسپور، ۱۳۸۵).

۲-۱۰-۲- تقویت رفتار شهروندی سازمانی

برایتمن (۱۹۹۹)، مجموعه‌ای از اعمال را برای ایجاد، نگهداری و تقویت شهروندی سازمانی به مدیران و رهبران سازمان‌ها معرفی کرد. این اعمال عبارتند از:

- ارائه و بیان رسالت روشن سازمان که بر اساس وحدت میان چالش‌ها و تهدیدات تجاری شکل گرفته باشد.
- تدوین ارزش‌های شهروندی واحد با اعتبار و قدرت متقاعدکنندگی بالا به صورتی که به عملکرد عالی، موفقیت تجاری، پاسخگویی فردی و خدمت به همکاران گرایش داشته باشد.
- خلق یک مدل رفتاری برای این ارزش‌ها و اصول و تقویت همه روزه این وضع از طریق تلقین آن در فرآیندهای استخدام، آموزش ارزیابی، بهبود و سیستم‌های جبران خدمات.
- سازماندهی افراد در داخل تیم‌های عملیاتی با وحدت استراتژیک قوی به همراه اندازه‌گیری مداوم عملکرد و بهبود مستمر آن.
- توجه به تمام بیانیه‌ها، رسالت‌ها و ارزش‌ها تبدیل آنها به برنامه عملیاتی جزئی شده؛ که به روشنی چگونگی کار هر شهروند سازمانی را به منظور مشارکت در موفقیت تجاری نشان دهد (Brightman et al., 1999).

براساس آنچه در زمینه رفتار شهروندی سازمانی مرور شد؛ اشاره شد که تعاریف و الگوهای متعدد و زیادی توسط محققان درباره رفتار شهروندی سازمانی ارائه شده است که در وجوه خاصی مشترک هستند. همه این تعاریف بر فرانشی بودن رفتار شهروندی سازمانی تأکید دارند و آن را جزء الزامات شغلی نمی‌دانند.

بنابراین رفتار شهروندی سازمانی به عنوان رفتاری داوطلبانه و فراتر از نقش در سازمان‌های امروزی از ضرورت بسیاری برخوردار است. زیرا سازمان‌ها در محیط پیچیده و بسیار متغیر امروز نمی‌توانند به درستی احتیاجات و نیازمندی‌های شغلی مورد نیاز را در شرح شغل خود مشخص کنند و مشخص سازند که چه رفتارهایی برای دستیابی به اهداف سازمانی ضرورت دارد. از این رو، رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند موفقیت سازمانی را با فراهم آوردن امکان تخصیص بهتر و موثرتر منابع انسانی و مالی، فراهم آورد (Peren et al., 1999). همچنین بررسی کلی مطالعات انجام شده در حوزه رفتار شهروندی سازمانی، پژوهش را به این نتیجه رهنمون می‌سازد که این نوع از رفتارهای اختیاری و اثربخش می‌توانند در حوزه عملیات و شغل‌های با تعامل و ارتباط بالا نتایج موثرتری داشته باشند. بر این اساس، می‌توان اذعان نمود که نقش دبیران در آموزش و پرورش، به علت استمرار تعامل درون‌نقشی، تعداد بالای همکاران و ارتباطات آنها، از مشاغل با اهمیت در این حوزه است.

۲-۳- بخش سوم: شخصیت (خوشبینی)

روانشناسی جدید سعی دارد توجه خود را صرفاً به مشکلات روانی معطوف نسازد و بیشتر بر جنبه‌های مثبت زندگی تأکید کند. همزمان با گسترش جنبش روان‌شناسی مثبت‌نگر^۱ در دهه اخیر (Seligman et al., 2005) روی آوردن به کنش‌وری‌های مثبت، تجربه‌های مثبت و نیرومندی‌های سازش‌یافته انسانی^۲ مانند: خوشبینی^۳، شادکامی^۴، شوخ‌طبعی^۵ و غیره به طور فزاینده‌ای در حال گسترش است. خوشبینی یکی از خصوصیات مثبت انسان است که طی دو دهه گذشته توجه ویژه‌ای را در روان‌شناسی و علوم اجتماعی به خود جلب کرده است. خوشبینی به مواردی اشاره دارد که در آن معمولاً پیامدهای مثبت مورد انتظارند و این پیامدها به عنوان عوامل ثابت، کلی و درونی در نظر گرفته می‌شوند. خوشبینی و به طور کلی، باورهای مثبت بر بیماری و سلامت روانی و جسمانی انسان تأثیر زیادی می‌گذارند (Peterson, 2000).

انسان موجودی متفکر است که نه به دلیل حوادثی که برایش اتفاق می‌افتد، بلکه به دلیل نحوه و نوع نگرش نسبت به قضایا، مسائل، مشکلات و حوادثی که با آن روبه‌رو می‌شود سلامت جسمانی و روانی خود را

¹ Positive psychology

² Adaptive human strengths

³ Optimism

⁴ happiness

⁵ Humor

تحت تأثیر قرار می‌دهد. یکی از ویژگی‌های بارز شخصیتی وجود خوشبینی و یا بعد متقابل آن بدبینی است. خوشبینی به‌عنوان جزئی از روان‌شناسی مثبت‌نگر، مفهومی فراگیر و گسترده دارد.

عموم مردم خوشبینی را در نظر گرفتن نیمه پر لیوان یا عادت به انتظار پایانی خوش برای هر دردسر واقعی، در نظر می‌گیرند (سلیگمن، ۱۳۸۸). در کل خوشبینی، به معنای داشتن انتظارات مثبت برای نتایج و پیامدهاست (Scheire and Carver, 1985). نقطه مقابل خوشبینی، بدبینی است که به معنای تأکید بر فاجعه‌آمیزترین علت هر شکست است (سلیگمن، ۱۳۸۳). در کل بدبینی، به معنای داشتن انتظارات منفی برای نتایج و پیامدهاست (Scheire and Carver, 1985).

خوشبینی را توانایی بهتر نگرستن به دنیا و وقایعی که در آن اتفاق می‌افتد و توانایی برخورد درست با واقعیات زندگی تعریف کرده‌اند (گنجی، ۱۳۸۵). به اعتقاد سلیگمن مبنای خوشبینی به نحوه تفکر افراد درباره علت رویدادها برمی‌گردد (Seligman, 1991). خوشبینی و بدبینی هر دو بر روی یک پیوستارند و هرچند تا حدی فطری به‌نظر می‌رسند (Carver et al., 2010).

خوشبینی مزایای متعددی دارد؛ این صفت کمک می‌کند تا فرد در برابر افسردگی که منجر به شکست و وقایع ناگوار زندگی می‌شود، ایستادگی کند. این موهبت به فرد کمک می‌کند تا در مقایسه با آنچه که دیگران از او انتظار دارند، موفقیت بیشتری در زندگی و محیط کاری و غیره به‌دست بیاورد.

۲-۴- بخش چهارم: پژوهش‌های انجام شده

۲-۴-۱- پژوهش‌های خارجی

جیمز^۱ و همکاران (۲۰۱۰) به مطالعه‌ی ارتباط رفتار شهروندی سازمانی و هوش عاطفی مدیران شرکت‌ها پرداختند. نتایج نشان داد که رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبتی با هوش عاطفی دارد. تفاوت معنی‌داری بین مدیران با حسن نیت، اعتماد به نفس، همدلی، اضطراب و استرس بیشتر و مدیرانی با این خصوصیات کمتر وجود داشت.

¹ James

رفلر^۱ (۲۰۰۴) در پژوهشی تأثیر هوش عاطفی مدیران بر اعتماد و رفتار شهروندی سازمانی زیردستان را مورد بررسی قرار داد. نتایج نشان داد مدیرانی که هوش عاطفی بالایی داشتند دارای کارکنانی بودند که رفتار شهروندی سازمانی بالایی از خودشان نشان می‌دادند. همچنین زیردستان نسبت به سبک مدیریت آنها اعتماد بیشتری داشتند.

کورکماز و آرپاجی^۲ (۲۰۰۹) در تحقیقی با عنوان رابطه هوش هیجانی و رفتار شهروندی به این نتیجه رسید که بین هوش هیجانی مدیران و ابعاد وظیفه‌شناسی، رفتار مدنی و رفتارهای نوع‌دوستانه از رفتار شهروندی زیردستان رابطه قابل ملاحظه‌ای وجود دارد و هوش هیجانی مدیران قادر به پیش‌بینی دو بعد وظیفه‌شناسی و نوع‌دوستی کارکنان می‌باشد.

ایلگین و همکاران^۳ (۲۰۰۹) در بررسی رابطه هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی با اثر تعدیلی جنسیت، نتیجه گرفتند که هوش هیجانی با تمامی ابعاد رفتار شهروندی سازمانی رابطه مستقیم دارد.

اسکلچتر^۴ (۲۰۰۵) در پایان‌نامه دکتری خود تحت عنوان "تأثیرات رهبری تجویزی، هوش عاطفی، اعتماد و قصد ترک روی رفتار شهروندی سازمانی"، به متغیرهای تبیین‌کننده رفتار شهروندی در سازمان‌های آفریقای جنوبی پرداخت. این مطالعه با داشتن چند فرضیه مشخص یک مدل مفهومی را برای تبیین روابط موجود در فرضیه‌ها به دست داد. مطابق با نتایج تحلیل عاملی؛ همبستگی پیرسون، تحلیل رگرسیون چندگانه استاندارد و تحلیل مسیر اثرگذاری هوش عاطفی بر رفتار شهروندی کارکنان پذیرفته شد؛ البته این رابطه از طریق افزایش اعتماد و رهبری تجویزی و کاهش قصد و تمایل ترک خدمت صورت می‌گرفت.

سولان^۵ (۲۰۰۸) در رساله دوره دکتری خود تحت عنوان "رابطه بین هوش عاطفی، رهبری بصری و رفتار شهروندی سازمانی در مراکز آموزش عالی" به بررسی اثرات و روابط موجود در بین این متغیرها پرداخت. در این پژوهش هوش عاطفی توسط آزمون MSCEIT مایر و همکاران^۶، رهبری بصری توسط آزمون TLP ساشکین و روزنباخ^۷ و همچنین رفتار شهروندی سازمانی توسط پرسشنامه پادساکف و همکاران^۱ مورد

¹ Refler

² Korkmaz and Arpaci

³ Ilgin et al

⁴ Schlechter

⁵ Solan

⁶ Mayer et al

⁷ Sashkin and Rosenbach

سنجش قرار گرفتند. نتایج رگرسیون خطی و ضریب همبستگی پیرسون در این مطالعه نشان داد که رابطه ناچیزی بین هوش عاطفی و رهبری بصری وجود دارد. رابطه بین رهبری بصری و رفتار شهروندی سازمانی به صورت معتدل پذیرفته شد و رابطه میان هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی پذیرفته اما دارای میزان اندکی است.

کارملی و کولاکوقلو^۲ (۲۰۰۵) در پژوهشی با عنوان تعهد اثربخش و رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی هوش عاطفی به بررسی این متغیرهای رفتاری و روابط آنها در محیط کار پرداختند. نتایج نشان داد که هر دو متغیر تعهد اثربخش و هوش عاطفی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنی دار دارند.

موداسیر و سینگ^۳ (۲۰۰۸) در مطالعه‌ای تحت عنوان رابطه هوش عاطفی، رهبری تحول‌گرا و رفتار شهروندی سازمانی به این نتیجه رسیدند که اگرچه هوش عاطفی در مدیران موجب انجام رهبری تحول‌گرا نمی‌شود اما این نوع از هوش به خوبی رفتارهای شهروندی را پیش‌بینی نموده و روابط بین آنها مثبت و معنی دار است.

کارملی و جاسمن^۴ (۲۰۰۶) پژوهش خود را تحت عنوان رابطه هوش عاطفی، عملکرد وظیفه‌ای و رفتار شهروندی سازمانی را ارائه نمودند. نتایج برخاسته از تحلیل آماری این مطالعه نیز گویای روابط بین هوش عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی است.

کارملی (۲۰۰۳) فرضیه تأثیرگذاری هوش عاطفی بر تعهد عاطفی و رفتار شهروندی را مورد بررسی قرار داد. نتایج پژوهش او وجود رابطه‌ی مثبت را به صورت معنی‌داری بین متغیرهای یاد شده مورد تبیین و پذیرش قرار داد.

نت‌میر (۲۰۰۴) پژوهشی با عنوان اثرات هوش عاطفی مدیران در اعتماد و رفتار شهروندی سازمانی کارمندان را انجام داد. این مطالعه روی ۲۱۵ کارمند و ۳۹ نفر از مدیران کارخانه زیمنس صورت گرفت. نتایج به دست آمده نشان می‌دهد که بالا بودن میزان هوش عاطفی مدیران ارتباط مثبت و معنی‌داری با اعتماد و رفتار شهروندی سازمانی دارد. مدیران با هوش عاطفی بالا توانایی‌های بالایی در ارزیابی و درک در

¹ Padsakoff et al

² Carmeli and Colakoglu

³ Modassir and Singh

⁴ Carmeli and Josman

سازمان دارند و توانایی بالای مدیران در ارتباط عاطفی، به بالا رفتن رفتار شهروندی کارکنان و اعتماد آنان کمک می‌نماید (ایوبی‌راد، ۱۳۸۸).

۲-۴-۲- پژوهش‌های داخلی

یارمحمدی منفرد و همکاران (۱۳۹۱) به بررسی رابطه‌ی بین هوش هیجانی و گرایش به رفتار شهروندی سازمانی معلمان تربیت‌بدنی پرداختند. نتایج بیان داشت که همبستگی مثبت و معنی‌داری بین هوش هیجانی با رفتار شهروندی سازمانی معلمان وجود داشته است. با توجه به یافته‌های پژوهش هرچه معلمان هوش هیجانی کلی بالاتری داشته باشند، امکان بروز رفتار شهروندی سازمانی در آنها بیشتر خواهد بود.

قشقایی‌زاده و حسین‌پور (۱۳۹۱) به بررسی رابطه بین هوش معنوی، هوش عاطفی و خودکارآمدی با رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان زن موسسات آموزش عالی شهر بهبهان پرداختند. یافته‌ها نشان داد که بین هوش معنوی کارکنان و مؤلفه‌های آن با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. بین هوش هیجانی کارکنان و مؤلفه‌های آن با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنی‌داری دیده شد. بین میزان خودکارآمدی کارکنان با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد.

اسعدی و همکاران (۱۳۹۰) به بررسی ارتباط بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی در بین کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهرستان یزد پرداختند. نتایج نشان داد که هر چهار بعد هوش هیجانی با رفتار شهروندی سازمانی همبستگی معنی‌داری دارند و مقدار همبستگی آنها نیز قابل قبول و مناسب است. مدیریت برخورد، مدیریت ارتباطات، خودآگاهی و آگاهی اجتماعی به ترتیب بیشترین همبستگی و رابطه را با رفتار شهروندی سازمانی دارند.

هادی‌زاده مقدم و فرجیان (۱۳۸۷) در مطالعه‌ای با هدف بررسی تأثیرگذاری هوش عاطفی بر رفتار شهروندی، با لحاظ نمودن نقش تعهد عاطفی به این نتیجه رسیدند که ابعاد هوش عاطفی، خود مدیریتی و مدیریت روابط، بر رفتار شهروندی تأثیر دارند.

عیدی و همکاران (۱۳۹۲) مطالعه‌ای را با عنوان بررسی ارتباط هوش هیجانی و تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان فدراسیون‌های ورزشی جمهوری اسلامی ایران انجام دادند. نتایج نشان داد که بین هوش هیجانی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان فدراسیون‌های ورزشی رابطه معنی‌داری وجود

داشت. همچنین بین تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط معنی‌دارس مشاهده شد. نتایج رگرسیون نشان داد که سابقه شغلی، سن، تعهد سازمانی و هوش هیجانی در مجموع ۲۸ درصد واریانس رفتار شهروندی سازمانی را تبیین کردند.

تقی‌زاده یزدی و سلیمانی (۱۳۹۴) مطالعه‌ای را با عنوان کاربرد روش همبستگی متعارف برای بررسی رابطه‌ی بین هوش عاطفی با رفتار مدنی سازمانی و تعهد سازمانی انجام دادند. نتایج تحلیل همبستگی متعارف با ۹۹ درصد اطمینان، از رابطه‌ی قوی بین هوش عاطفی با رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی حکایت می‌کند. نتایج رگرسیون چندگانه نشان داد از میان ابعاد هوش عاطفی (خودآگاهی خودکترلی و بعد انگیزی)، پیش‌بینی‌کننده‌های خوبی برای رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی هستند.

دعایی و همکاران (۱۳۸۹) در تحقیقی با عنوان طراحی و تبیین مدل تأثیرگذاری هوش عاطفی بر تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی به این نتیجه رسیدند که هوش عاطفی بر رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی موثر است و تعهد سازمانی نیز بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر می‌گذارد.

کریمی (۱۳۹۰) در تحقیقی با هدف پیش‌بینی رفتار شهروندی دبیران دوره متوسطه بر اساس هوش هیجانی آنها در اصفهان به این نتیجه رسید که از بین مؤلفه‌های هوش هیجانی، خودآگاهی، خود انگیزی، همدلی و مهارت اجتماعی با رفتار شهروندی سازمانی دبیران رابطه مثبت دارد.

آقاجانی و همکاران (۱۳۹۲) به ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی و توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان پرداختند. یافته‌ها نشان داد که رابطه‌ی بین توانمندسازی روان‌شناختی با رفتار شهروندی، مثبت و معنی‌دار است. همچنین این ارتباط مثبت و معنی‌دار میان ابعاد توانمندسازی روان‌شناختی و رفتار شهروندی سازمانی نیز یافت شد. هنگامی اثربخشی سازمان بیشتر افزایش می‌یابد که کارکنان سطح بالایی از رفتار شهروندی سازمانی و ادراک از توانمندی داشته باشند.

کریمی و همکاران (۱۳۹۱) در تحقیقی با عنوان رابطه بین مؤلفه‌های هوش هیجانی و ابعاد رفتار شهروندی سازمانی دبیران مدارس متوسطه شهر اصفهان، به این نتیجه رسیدند که از بین مؤلفه‌های هوش هیجانی، خودآگاهی، خودانگیزی، هدلی و مهارت‌های اجتماعی با رفتار شهروندی سازمانی دبیران رابطه مثبت داشتند.

یوسفی و همکاران (۱۳۹۲) به بررسی ارتباط هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن با رفتار شهروندی سازمانی در اداره ورزش و جوانان شهر کرمانشاه پرداختند. نتایج نشان داد که بین هوش هیجانی با رفتار شهروندی کارکنان رابطه معنی‌داری وجود داشت. از بین ویژگی‌های فردی فقط سن با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی‌داری وجود داشت. همچنین نتایج رگرسیون نشان داد که متغیرهای سن، خودآگاهی و مهارت‌های اجتماعی قوی‌ترین پیش‌بینی کننده رفتار شهروندی بودند که در نهایت ۰/۴۸ واریانس رفتار شهروندی کارکنان را تبیین کردند.

مقدمی و همکاران (۱۳۹۰)، در پژوهشی تحت عنوان هوش عاطفی مدیران و نقش آن در بهبود رفتار شهروندی سازمانی کارکنان به بررسی نقش تبیین‌کننده هوش عاطفی در رابطه با رفتار شهروندی پرداختند. داده‌های مورد نیاز برای تحلیل این ادعا با استفاده از پرسشنامه‌های قابلیت‌های عاطفی گلמן و رفتار شهروندی سازمانی از جامعه آماری پژوهش، یعنی مرکز خدمات حوزه‌های علمیه جمع‌آوری گردید. تحلیل اطلاعات با استفاده از ضریب همبستگی اسپرمن حاکی از این بود که رابطه بین هوش عاطفی مدیران و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان معنادار است. بعلاوه تمامی مؤلفه‌های هوش عاطفی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری دارند. همچنین تحلیل رگرسیون چندعاملی نشان داد که از میان مؤلفه‌های هوش عاطفی مدیران، مدیریت روابط و آگاهی اجتماعی بیشترین تأثیر را در رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دارند.

زارعی‌متین و همکاران (۱۳۸۹) در پژوهشی تحت نام ارائه مدل جامع عوامل مؤثر بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی مطالعه کارکنان شرکت ملی نفت به ارائه پیش‌بین‌های رفتار شهروندی پرداختند و مطابق با یافته‌ها پنج عامل عمده، سبک رهبری مدیران، ویژگی‌های شخصیتی کارکنان، ساختار سازمانی، فرهنگ سازمانی و عوامل ارزشی فرهنگی را به‌عنوان عوامل مؤثر بر توسعه رفتار شهروندی معرفی نمودند.

فصل سوم

روش تحقیق

۳-۱- مقدمه

در این فصل با توجه به موضوع تحقیق، اهداف و مرور پیش‌نوشته‌ها به انتخاب روش تحقیق و تعیین متغیرهای تحقیق پرداخته می‌شود. اعتبار نتایج هر تحقیق، متأثر از روش انتخاب شده برای تحقیق مورد نظر می‌باشد و انتخاب این روش به عواملی مانند ماهیت اهداف، فرضیات تحقیق، امکانات تحقیق بستگی دارد. روش تحقیق به معنی انتخاب روش و شیوه‌ای است که متناسب با هدف تحقیق بوده تا هر چه سریع‌تر و دقیق‌تر و آسان‌تر بتوان به اهداف مورد نظر و پاسخ پرسش‌های تحقیق دست یافت. در این فصل با توجه به موضوع تحقیق، اهداف و مرور پیش‌نگاشته‌ها به انتخاب روش تحقیق، تعیین متغیرها، تکنیک و ابزار گردآوری داده‌ها، روش‌های پردازش داده‌ها، روش‌های آماری مورد استفاده، روایی و پایایی پرسشنامه، جامعه آماری پرداخته شده است.

۳-۲- روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر رویکرد غالب تحقیق جزء تحقیقات کمی بوده و بر اساس طبقه‌بندی هدف کاربردی است، به این دلیل که نتایج تحقیق و تجزیه و تحلیل آن می‌تواند برای حل مسایل اجرایی مورد استفاده قرار گیرد و از حیث میزان کنترل متغیرها جزء تحقیقات توصیفی (غیرآزمایشی) و از نوع پیمایشی می‌باشد و از لحاظ گردآوری داده‌ها میدانی است.

۳-۳- جامعه و نمونه آماری

۳-۳-۱- جامعه آماری

جامعه آماری به کل افرادی گفته می‌شود که از جهات خاص مربوط مربوط به نقطه‌نظرهای تحقیق دارای صفات مشترک بوده و مشمول نتایج پژوهش مورد نظر باشند. (دانایی فرد، ۱۳۸۷). با توجه به تعریف بیان شده جامعه آماری در این تحقیق شامل کلیه دبیران ناحیه ۱ (شامل ۱۰۲۰ نفر) و ناحیه ۲ (شامل ۸۲۰ نفر) شهرستان رشت در سال ۱۳۹۶ (N= ۱۸۴۰) نفر می‌باشد (اداره کل آموزش و پرورش استان گیلان، ۱۳۹۶).

۳-۳-۲- نمونه آماری

نمونه بخشی از افراد جامعه است که به منظور انجام برنامه‌ها مورد بررسی قرار می‌گیرد (سنجری، ۱۳۸۸). در این تحقیق از فرمول کوکران برای محاسبه حجم نمونه آماری استفاده شده است. نمونه آماری این

مطالعه، در مرحله مطالعه میدانی ۳۱۸ نفر می‌باشد. از آنجایی که جامعه آماری در این پژوهش محدود است، جهت محاسبه حجم نمونه، به شرح زیر از فرمول کوکران برای جامعه محدود استفاده شده است:

معادله ۳-۱ - فرمول کوکران برای جامعه محدود

$$n = \frac{N z_{\alpha/2}^2 \cdot p \cdot q}{(N-1)\varepsilon^2 + z_{\alpha/2}^2 \cdot p \cdot q} = \frac{(1840) \cdot (1.96)^2 \cdot (0.5 \cdot 0.5)}{(1840-1) \cdot (0.05)^2 + (1.96)^2 \cdot (0.5 \cdot 0.5)} = \frac{1767.136}{4.5975 + 0.9604} \cong 318$$

که $Z_{\alpha/2}$ نمایانگر عدد بحرانی توزیع نرمال در سطح α است. با توجه به این که ضریب اطمینان پژوهش $p=0.95$ در نظر گرفته شده است، لذا $\alpha=0.05$ و $\alpha/2=0.025$ بوده و بر این اساس، عدد بحرانی برابر با $Z_{\alpha/2}=Z_{0.025}=1.96$ محاسبه خواهد شد.

معمولاً p و q را 0.5 در نظر می‌گیرند. لذا $p \times q = p \times (1-p) = 0.5 \times (1-0.5) = 0.25$ محاسبه می‌شود. ε هم که نمایانگر دقت برآورد، یا حداکثر خطاست، در این فرمول، معادل 0.05 در نظر گرفته شده است.

۳-۴- روش و ابزار گردآوری اطلاعات

۳-۴-۱- مطالعات کتابخانه‌ای

از طریق این نوع مطالعه داده‌های ثانوی به دست می‌آیند که پیش از آغاز تحقیق توسط پژوهشگر بررسی می‌شوند. منابع این داده‌ها عبارتند از: داده‌های موجود در اسناد گذشته، آمارهای رسمی، آمارهای غیر رسمی و اسناد و مدارک سازمانی. برای جمع‌آوری داده‌های مربوط به ادبیات این تحقیق و مباحث نظری مرتبط با موضوع از روش مطالعات کتابخانه‌ای (کتب و مقالات انگلیسی و فارسی، پایان‌نامه‌ها، سایت‌های اینترنتی) استفاده شده است.

۳-۴-۲- مطالعات میدانی

در این تحقیق برای انجام مطالعات میدانی از پرسشنامه استفاده گردیده است. بدین ترتیب که بر اساس اهداف و سوالات تحقیق ابزار جمع‌آوری تحقیق یعنی پرسشنامه طراحی گردید. پرسشنامه به‌عنوان یکی از متداول‌ترین ابزارهای جمع‌آوری داده در تحقیقات پیمایشی می‌باشد، که متشکل از مجموعه‌ای پرسش‌های هدف‌دار می‌باشد که با بهره‌گیری از مقیاس‌های گوناگون، نظر، دیدگاه و بینش یک فرد پاسخگو را مورد سنجش قرار می‌دهد (دانایی فرد، ۱۳۸۷).

در این تحقیق به منظور سنجش هوش عاطفی از پرسشنامه استاندارد هوش هیجانی برادبری و گریوز (۲۰۰۵) و برای ارزیابی رفتار شهروندی سازمانی از پرسشنامه پادساکف (۲۰۰۰) استفاده شد. همچنین برای سنجش شخصیت از ۱۰ گویه استفاده شد. پرسشنامه مذکور شامل ۴ بخش عمده می‌باشد.

۱. سوالات عمومی: در سوالات عمومی سعی شده است که اطلاعات کلی و جمعیت‌شناختی در رابطه با پاسخ‌دهندگان جمع‌آوری گردد.

۲. هوش عاطفی: این بخش شامل ۲۸ سوال (گویه) است و ۴ مولفه دارد که عبارتند از: خودآگاهی (۱-۵)، خودمدیریتی (۶-۱۴)، آگاهی اجتماعی (۱۵-۲۱) و مدیریت روابط (۲۲-۲۸).

۳. رفتار شهروندی سازمانی: این بخش شامل ۲۰ گویه است و ۵ مولفه دارد که عبارتند از: نوع دوستی (۴-۱)، وجدان کاری (۵-۸)، جوانمردی (۹-۱۲)، فضیلت شهروندی (۱۳-۱۶) و احترام و تکریم (۱۷-۲۰).

۴. شخصیت: این بخش شامل ۱۰ سوال (گویه) است که شخصیت پاسخ‌دهندگان را مورد مطالعه قرار می‌دهد.

جدول ۳-۳ متغیرهای تحقیق

منبع	نوع متغیر	مولفه	متغیر
برادبری و گریوز (۲۰۰۵)	مستقل	خودآگاهی	هوش عاطفی
	مستقل	خودمدیریتی	
	مستقل	آگاهی اجتماعی	
	مستقل	مدیریت روابط	
پادساکف (۲۰۰۰)	وابسته	نوع دوستی	رفتار شهروندی سازمانی
	وابسته	وجدان کاری	
	وابسته	جوانمردی	
	وابسته	فضیلت شهروندی	
	وابسته	احترام و تکریم	
کنس و همکاران (۲۰۰۴)	تعديلگر	-	شخصیت

در طراحی تلاش شده تا حد امکان کوتاه و با سوال‌های مثبت همراه باشد. برای طراحی این سوالات از طیف پنج گزینه‌ای لیکرت^۱ استفاده گردیده که یکی از رایج‌ترین مقیاس‌های اندازه‌گیری به‌شمار می‌رود. شکل کلی و امتیازبندی این طیف به‌صورت ذیل است:

جدول ۳-۱: شیوه امتیازدهی طیف لیکرت

شکل کلی:	هرگز	به‌ندرت	گاهی	معمولاً	همیشه
امتیازبندی:	۱	۲	۳	۴	۵

۳-۵-۲ روائی و پایائی^۳ ابزار اندازه‌گیری

۳-۵-۱-۱ روائی (اعتبار) ابزار اندازه‌گیری

مفهوم اعتبار به این پرسش پاسخ می‌دهد که ابزار اندازه‌گیری تا چه حد خصیصه مورد نظر را می‌سنجد. بدون آگاهی از اعتبار ابزار اندازه‌گیری نمی‌توان به دقت داده‌های حاصل از آن اطمینان داشت. منظور اعتبار یا روائی آن است که وسیله اندازه‌گیری واقعاً بتواند ویژگی‌ها یا خصیصه متغیر مورد نظر را اندازه بگیرد نه متغیر دیگری را (سنجری، ۱۳۸۸). برای تعیین اعتبار پرسشنامه روش‌های متعددی وجود دارد که یکی از این روش‌ها اعتبار محتوا می‌باشد. اعتبار محتوا یک ابزار اندازه‌گیری به سؤال‌های تشکیل دهنده آن بستگی دارد. اگر سؤال‌های پرسشنامه معرف ویژگی‌ها و مهارت‌های ویژه‌ای باشد که محقق قصد اندازه‌گیری آن‌ها را داشته باشد، آزمون دارای اعتبار محتوا است. برای اطمینان از اعتبار محتوا، باید در موقع ساختن ابزار چنان عمل کرد که سؤال‌های تشکیل دهنده ابزار اندازه‌گیری معرف قسمت‌های محتوای انتخاب شده باشد. بنابراین اعتبار محتوا، ویژگی ساختاری ابزار اندازه‌گیری است که همزمان با تدوین آزمون در آن تنیده می‌شود. اعتبار محتوا یک آزمون معمولاً توسط افرادی متخصص در موضوع مورد مطالعه تعیین می‌شود (سرمد و همکاران، ۱۳۸۵). برای بررسی اعتبار محتوای این پرسشنامه، بدلیل اینکه این پرسشنامه از زبان انگلیسی به فارسی ترجمه شده، بعد از تنظیم پرسشنامه اولیه، ابتدا در اختیار چند تن از اساتید دانشگاه و کارشناسان امر قرار داده شد تا در رابطه با روائی پرسشنامه، اینکه سؤالات مطرح شده، آنچه را که مدنظر است، اندازه‌گیری می‌کند یا نه؟ اظهار نظر نمایند. بعد نظرهای اساتید و کارشناسان در پرسشنامه لحاظ و تغییرات لازم به‌وجود آمد.

^۱Likert

^۲ Validity

^۳ Reliability

۳-۵-۲: پایایی (اعتماد) ابزار اندازه‌گیری

قابلیت اعتماد یا پایایی یکی از ویژگی‌های فنی ابزار اندازه‌گیری است و مفهوم یاد شده با این امر سر و کار دارد که ابزار اندازه‌گیری در شرایط یکسان تا چه اندازه نتایج یکسانی به دست می‌دهد. مقصود از پایایی یا اعتماد یک وسیله‌ی اندازه‌گیری آن است که اگر خصیصه مورد سنجش را با همان وسیله، تحت شرایط مشابه دوباره اندازه بگیریم، نتایج حاصله تا چه حد مشابه، دقیق و قابل اعتماد است. یک پژوهش پایا آن است که دارای ویژگی تکرارپذیری باشد (سنجری، ۱۳۸۸). دامنه ضریب قابلیت اعتماد از صفر (عدم اعتماد) تا ۱+ (ارتباط کامل) است. ضریب قابلیت اعتماد نشانگر آن است که تا چه اندازه ابزار اندازه‌گیری ویژگی‌های باثبات آزمودنی و یا ویژگی‌های متغیر و موقتی آن را می‌سنجد. از آنجا که آلفای کرونباخ^۱ معمولاً شاخص کاملاً مناسبی برای سنجش قابلیت اعتماد ابزار اندازه‌گیری و هماهنگی درونی میان عناصر آن است، بنابراین قابلیت اعتماد پرسشنامه مورد استفاده در این تحقیق به کمک آلفای کرونباخ ارزیابی می‌گردد. این روش برای محاسبه هماهنگی درونی ابزار اندازه‌گیری از جمله پرسشنامه‌ها یا آزمون‌هایی که خصیصه‌های مختلف را اندازه‌گیری می‌کنند، به کار می‌رود. در اینگونه ابزار، پاسخ هر سؤال می‌تواند مقادیر عددی مختلفی را اختیار کند (سرمد و همکاران، ۱۳۸۵).

بنابراین به منظور بررسی مناسب پایایی پرسشنامه، از روش آلفای کرونباخ (با استفاده از نرم افزار SPSS) استفاده شده است. با استفاده از داده‌های به دست آمده و به کمک نرم‌افزار آماری میزان ضریب اعتماد با روش آلفای کرونباخ محاسبه شد. با توجه به عدد آلفا می‌توان از پایایی ابزار سنجش اطمینان حاصل کرد. میزان ضریب اعتماد محاسبه شده برای هر یک از ابعاد قسمت‌های پرسشنامه در جدول زیر نشان داده شده است.

^۱ Cronbach's Alpha

جدول ۳-۲: ضرایب آلفای کرونباخ پرسشنامه

ضریب کل	ضریب آلفای کرونباخ	تعداد سوالات	مؤلفه‌ها	
۰/۹۰۴	۰/۷۰۱	۵	خودآگاهی	هوش عاطفی
	۰/۷۱۸	۹	خودمدیریتی	
	۰/۸۲۱	۷	آگاهی اجتماعی	
	۰/۸۱۰	۷	مدیریت روابط	
۰/۸۸۳	۰/۷۷۵	۴	نوع دوستی	رفتار شهروندی سازمانی
	۰/۷۵۸	۴	وجدان کاری	
	۰/۷۸۶	۴	جوانمردی	
	۰/۷۴۸	۴	فضیلت شهروندی	
	۰/۸۲۱	۴	احترام و تکریم	
۰/۸۸۴	۰/۸۸۴	۱۰	-	شخصیت

۳-۶- روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

از آنجا که به لحاظ هدف، این پژوهش بر آن است که با بررسی دقیق متغیرهای هوش عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی و شخصیت به استنباط علی آن‌ها نائل آید و با نشان دادن همبستگی یا پیوستگی این دو رابطه، معنی‌داری بین آن‌ها را تبیین نماید، برای تحلیل داده‌های به‌دست آمده از نمونه‌ها، از آماره‌های توصیفی شامل فراوانی، درصد، میانگین و انحراف معیار استفاده گردیده است. همچنین در بخش آمار استنباطی از روش مدل‌یابی معادلات ساختاری^۱ استفاده خواهد شد. این تحلیل‌ها با استفاده از نرم افزار آماری SPSS و SMART PLS انجام خواهد گرفت.

مدل PLS در دو مرحله ارزیابی و تفسیر می‌شود:

الف) ارزیابی روایی و پایایی مدل سنجش در مورد ارتباط بین متغیرهای مشاهده‌شده با متغیر مکنون متناظر.

ب) ارزیابی مدل ساختاری برای بررسی ارتباط بین متغیرهای مکنون با یکدیگر (Tenenhaus et al., 2010).

¹ Structural Equation Modeling (SEM)

برای ارزیابی پایایی، پایایی مرکب (تک‌بعدی بودن بلوک‌ها) و پایایی معرف‌ها مورد بررسی قرار گرفت. در مدل بیرونی و در سطح کاربردی سه ابزار برای بررسی تک‌بعدی بودن یک بلوک وجود دارد: تحلیل مؤلفه-های اصلی بلوک متغیرهای مشاهده‌شده، آلفای کورنباخ و α دیلون-گلدشتاین. میزان آلفای کورنباخ و α دیلون-گلدشتاین برای تک‌بعدی بودن بلوک باید بیشتر از ۰/۷۰ باشد (Fornell and Larcker, 1981, Song et al., 1999).

برای تحلیل مؤلفه‌های اصلی از فرمول ۳ - ۲ استفاده شد، اگر میزان اولین مقادیر ویژه در ماتریس همبستگی بلوک متغیرهای آشکار بزرگ‌تر از یک باشد و دومین آن‌ها کوچک‌تر از یک یا حداقل از اولین مورد فاصله زیادی داشته باشد، آن بلوک به‌طور قطع تک‌بعدی است (آذر و همکاران، ۱۳۹۱).

معادله ۳-۲ - محاسبه مقادیر ویژه

$$A = \begin{bmatrix} a & b \\ c & d \end{bmatrix}$$

$$\lambda = \det \begin{bmatrix} a - \lambda & b \\ c & d - \lambda \end{bmatrix} = (a - \lambda)(d - \lambda) - bc = \lambda^2 - (a + d)\lambda + (ad - bc)$$

$$\lambda = \frac{a + d}{2} \pm \frac{\sqrt{4bc + (a - d)^2}}{2}$$

از آنجایی که پایایی معرف‌ها متفاوت است، پایایی هر معرف باید به‌تنهایی ارزیابی شود. پژوهشگران معتقدند که یک متغیر مکنون باید بخش قابل توجهی از پراکندگی هر معرف را توضیح دهد (معمولاً حداقل ۵۰ درصد). بنابراین قدم‌مطلق همبستگی بین یک سازه و هر کدام از متغیرهای مشاهده‌شده آن (یعنی قدم‌مطلق بارهای خروجی استاندارد شده) باید بیشتر از ۰/۷۰ باشد (آذر و همکاران، ۱۳۹۱). علاوه بر این، برخی پژوهشگران پیشنهاد حذف معرف‌های انعکاسی از مدل‌های اندازه‌گیری که بارهای استاندارد شده خروجی آن‌ها کمتر از ۰/۴۰ است را داده‌اند. بهتر است این کار زمانی انجام شود که پایایی معرف پایین بوده و حذف معرف منجر به افزایش پایایی مرکب شود (آذر و همکاران، ۱۳۹۱). اگر تعداد معرف‌ها کم باشد (سه یا چهار معرف) می‌توان معرف‌هایی که بار عاملی آن‌ها کمتر از ۰/۷ است را حذف کرد. البته این کار زمانی عملی است که مقدار AVE سازه بیشتر از ۰/۵ باشد. برخی نیز معتقدند که اگر تعداد معرف‌ها بیشتر از ۵ تا باشد معرف‌های ضعیف را می‌توان حذف نمود (Bontis et al., 2002).

برای بررسی روایی از روایی همگرا و روایی افتراقی (معیار فورنل- لاکر و آزمون بارهای عرضی) استفاده شد. روایی همگرا به این معنا است که مجموعه گویه‌ها سازه اصلی را تبیین می‌کنند. فورنل و لاکر (1981) استفاده از متوسط واریانس استخراج شده (AVE) را به عنوان معیاری برای روایی همگرا پیشنهاد کردند. یک متغیر مکنون به طور میانگین باید بیش از نیمی از پراکندگی معرف‌هایش را تبیین کند. یعنی حداقل AVE معادل 0/5 بیانگر اعتبار همگرایی کافی است.

روایی افتراقی نسبتاً یک مفهوم تکمیل کننده است و در مدل سازی مسیری PLS دو معیار فورنل- لاکر و آزمون بارهای عرضی برای آن مطرح شده است. معیار فورنل- لاکر ادعا می‌کند که یک متغیر باید در مقایسه با معرف‌های سایر متغیرهای مکنون، پراکندگی بیشتری را در بین معرف‌های خودش داشته باشد (آذر و همکاران، 1391). از لحاظ آماری، متوسط واریانس استخراج شده هر متغیر مکنون باید بیشتر از بالاترین توان دوم همبستگی آن متغیر با سایر متغیرهای مکنون باشد (Choua and Chen, 2009).

آزمون بارهای عرضی که دیگر معیار روایی افتراقی است، آزادی بیشتری دارد. در این آزمون انتظار می‌رود بار هر معرف برای هر متغیر مکنون بیشتر از بارهای عرضی یا بار آن معرف برای سایر متغیرهای مکنون باشد. معیار فورنل- لاکر روایی افتراقی را در سطح سازه ارزیابی می‌کند و آزمون بارهای عرضی روایی را در سطح معرف فراهم می‌کند.

برای ارزیابی مدل درونی از چهار ابزار استفاده می‌شود: ضریب تعیین¹ متغیرهای مکنون برونزا (R^2)، ضرایب مسیر²، اندازه اثر f^2 کوهن و ارتباط پیش‌بین (Q^2 استون- گایسر). در این تحقیق برای بررسی مدل درونی از میزان ضرایب مسیر، ضریب تعیین، اندازه اثر f^2 کوهن و Q^2 استون- گایسر استفاده شد.

معیار اساسی برای ارزیابی متغیرهای مکنون برونزا، ضریب تعیین است. مقادیر R^2 برابر با 0/67، 0/33 و 0/19 در مدل‌های مسیری PLS به ترتیب قابل توجه، متوسط و ضعیف توصیف می‌شوند. اگر ساختارهای یک مدل مسیری داخلی معین، یک متغیر مکنون برونزا را با تعداد معدودی متغیرهای مکنون برونزا شرح دهد R^2 در حد متوسط قابل پذیرش است. اما اگر متغیر مکنون برونزا متکی به چند متغیر مکنون برونزا باشد، مقدار R^2 حداقل باید در سطح قابل توجه قرار داشته باشد. یعنی اینکه بیش از 0/67

¹. R Square

². Path Coefficients

باشد. در غیر این صورت در مورد زیر بنای تئوریک مدل شبهاتی مطرح می‌شود و نشان می‌دهد که مدل در شرح متغیرهای مکنون درون‌زا ناتوان است (آذر و همکاران، ۱۳۹۱).

هر ضریب مسیر در مدل ساختاری PLS را می‌توان معادل یک ضریب بتای استاندارد شده در رگرسیون‌های کمترین مربعات معمولی در نظر گرفت. ضرایب مسیر باید از لحاظ علامت، بزرگی و معنی-داری مورد بررسی قرار گیرند. ضرایب مسیر مثبت نشان‌دهنده‌ی اثرات مثبت (روابط بین دو سازه) یک سازه بر سازه دیگر است. از نظر معنی‌داری ضرایب مسیر باید رویه الگوریتم راه‌اندازی خودکار BT اجرا شود تا t آماری محاسبه و معنی‌داری ضرایب مسیر مشخص گردد.

برای هر اثر در مدل مسیری می‌توان اندازه اثر را با استفاده از f^2 کوهن ارزیابی کرد. اندازه اثر f^2 به صورت نسبی از تغییرات R^2 به‌روی بخشی از واریانس متغیر مکنون درون‌زا است که به‌صورت تبیین نشده در مدل باقی می‌ماند. طبق نظر کوهن مقادیر ۰/۰۲، ۰/۱۵ و ۰/۳۵ برای f^2 به ترتیب بیانگر اثر کوچک، متوسط و بزرگ است (آذر و همکاران، ۱۳۹۱). برای محاسبه f^2 مقادیر R^2 را قبل ($R^2_{Included}$) و بعد از حذف ($R^2_{Excluded}$) متغیر پیش‌بین مسیری که می‌خواهیم f^2 آنرا محاسبه کنیم در فرمول زیر قرار می‌دهیم (معادله ۳-۳).

معادله ۳-۳ - اندازه اثر کوهن

$$f^2 = R^2_{Included} - R^2_{Excluded} / 1 - R^2_{Included}$$

$R^2_{Included}$: میزان ضریب تعیین با وجود متغیر پیش‌بین مسیر مورد نظر که قصد محاسبه f^2 آنرا داریم
 $R^2_{Excluded}$: میزان ضریب تعیین بدون وجود متغیر پیش‌بین مسیر مورد نظر که قصد محاسبه f^2 آنرا داریم

روش دیگر برای ارزیابی مدل ساختاری بررسی توانایی مدل در پیش‌بینی کردن است. معیار غالب برای رابطه پیش‌بین، شاخص Q^2 استون-گایسر است که می‌تواند آنرا با استفاده از شیوه شاخص‌های اشتراک و افزونگی با روایی متقاطع BF^1 سنجید. این معیار ادعا می‌کند که مدل باید بتواند یک پیش‌بینی از معرف‌های متغیر مکنون درون‌زا ارائه دهد. اگر میزان Q^2 برای یک متغیر مکنون درون‌زای معین بیشتر از

¹. Blindfolding

صفر باشد، متغیرهای مستقل آن ارتباط پیش‌بین دارند. اثر نسبی ارتباط پیش‌بین^۱ را می‌توان به‌وسیله سنجش q^2 (معادله ۳ - ۴) برآورد نمود. مقادیر ۰/۰۲، ۰/۱۵ و ۰/۳۵ به‌ترتیب ارتباط پیش‌بین کوچک، متوسط و بزرگ یک متغیر مکنون معین را نشان می‌دهد (آذر و همکاران، ۱۳۹۱).

معادله ۳-۴ - ارتباط پیش‌بین شاخص استون-گایسر

$$q^2 = Q^2_{\text{Included}} - Q^2_{\text{Excluded}} / 1 - Q^2_{\text{Included}}$$

Q^2_{Included} : میزان Q استون گایسر از جدول افزونگی با روایی متقاطع برای سازه‌ها با وجود معرف مورد نظر
 Q^2_{Excluded} : میزان Q استون گایسر از جدول افزونگی با روایی متقاطع برای سازه‌ها بدون وجود معرف مورد نظر

جدول ۳-۳ - چهارچوب ارزیابی مدل اندازه‌گیری

میزان اولین مقادیر ویژه در ماتریس همبستگی بلوک متغیرهای آشکار بزرگ‌تر از یک باشد و دومین آن‌ها کوچک‌تر از یک یا حداقل از اولین مورد فاصله زیادی داشته باشد.	پایایی مرکب		پایایی	مدل بیرونی	PLS
$\alpha > 0.70$					
$f > 0.70$					
قدرمطلق همبستگی بین یک سازه و هر کدام از متغیرهای مشاهده‌شده‌ی آن (یعنی قدرمطلق بارهای خروجی استانداردشده) باید بیشتر از ۰/۷۰ باشد.	پایایی معرف‌ها				
متوسط واریانس استخراج شده باید بیشتر از ۰/۵۰ باشد	روایی همگرا AVE		روایی		
متوسط واریانس استخراج شده هر متغیر مکنون باید بیشتر از بالاترین توان دوم همبستگی آن متغیر با سایر متغیرهای مکنون باشد.	معیار فورنل و لاکر	روایی افتراقی			
بار هر معرف برای هر متغیر مکنون بیشتر از بارهای عرضی یا بار آن معرف برای سایر متغیرهای مکنون باشد.	آزمون بارهای عرضی				
مقادیر R^2 برابر با ۰/۶۷، ۰/۳۳ و ۰/۱۹ در مدل‌های مسیری PLS به-ترتیب قابل توجه، متوسط و ضعیف توصیف می‌شوند.	ضریب تعیین R^2		ضریب مسیر	مدل درونی	
ضرایب مسیر باید از لحاظ علامت، بزرگی و معنی‌داری مورد بررسی قرار گیرند. معنی‌داری از طریق BT					
اندازه اثر f^2 به‌صورت نسبی از تغییرات R^2 به‌روی بخشی از واریانس متغیر مکنون درونزا است که به‌صورت تبیین نشده در مدل باقی می‌ماند. طبق نظر کوهن مقادیر ۰/۰۲، ۰/۱۵ و ۰/۳۵ برای f^2 به‌ترتیب بیانگر اثر کوچک، متوسط و بزرگ است.	f^2 کوهن				

1. Predictive Relevance

<p>مقدار Q^2 بالای صفر نشان می‌دهد مقادیر مشاهده شده خوب بازسازی شده‌اند و مدل مذکور ارتباط پیش‌بین دارد. Q^2 پایین‌تر از صفر فقدان ارتباط پیش‌بین را نشان می‌دهد</p> <p>مقادیر ۰/۰۲، ۰/۱۵ و ۰/۳۵ برای اثر نسبی ارتباط پیش‌بین، به ترتیب ارتباط پیش‌بین کوچک، متوسط و بزرگ یک متغیر مکنون را نشان می‌دهد.</p>	<p>روابط پیش بین Q^2</p>	
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------	--

مدل‌سازی مسیری PLS فاقد یک معیار بهینه‌سازی شده کلی است. یعنی تابع کلی برای ارزیابی برازش مدل وجود ندارد. علاوه بر این، مدل‌های مسیر PLS مدل‌هایی مبتنی بر واریانس هستند که به شدت گرایش به پیش‌بینی دارند. بنابراین، روایی مدل عمدتاً بر قابلیت پیش‌بینی آن تمرکز کرده است (آذر و همکاران، ۱۳۹۱).

طبق ساختار مدل‌سازی مسیری PLS، لازم است هر قسمت از مدل (شامل مدل اندازه‌گیری، مدل ساختاری و تمام مدل) بهینه شود. به همین دلیل در مدل‌سازی مسیری PLS سه شاخص متفاوت برای تناسب مدل ارائه شده است. شاخص اشتراک، شاخص افزونگی و شاخص نیکویی برازش^۱ (GOF).

شاخص اشتراک^۲، کیفیت مدل‌های اندازه‌گیری انعکاسی را برای هر بلوک (با بیش از یک متغیر مشاهده شده) می‌سنجد. اینکه چه مقدار از تغییرپذیری متغیرهای مشاهده شده در یک بلوک به وسیله مقادیر متغیر مکنون متناظر تبیین می‌شود، با این معیار سنجیده می‌شود (آذر و همکاران، ۱۳۹۱). از متوسط اشتراک می‌توان برای ارزیابی کیفیت تمام مدل اندازه‌گیری استفاده کرد (غلامزاده و قنواتی، ۱۳۹۰). محققان سطح قابل قبول برای اشتراک آماری را بیشتر از ۰/۵ ذکر کرده‌اند (Lee et al., 2008).

شاخص افزونگی^۳، معیار سنجش کیفیت مدل ساختاری برای هر بلوک درون‌زا، با توجه به مدل اندازه‌گیری است. میانگین افزونگی معیار کلی کیفیت مدل ساختاری است که برای همه بلوک‌های درون‌زا به کار می‌رود. هرچند کیفیت هر مدل ساختاری به وسیله یک ارزیابی ساده از شاخص تناسب R^2 صورت می‌گیرد ولی این معیار برای ارزیابی تمام مدل ساختاری کافی نیست. به ویژه زمانی که معادلات ساختاری تخمین زده

1. Goodness of Fit

2. Communality

3. Redundancy

می‌شوند. مقدار R^2 نیز تنها به‌عنوان معیاری برای تناسب هر معادله رگرسیون در مدل ساختاری به‌کار می‌رود.

در مدل‌سازی مسیری PLS معیاری برای سنجش تمام مدل وجود ندارد. با این وجود شاخص GOF به‌عنوان یک معیار کلی برای نیکویی برازش به‌وسیله تننهاوس و همکاران (2005) پیشنهاد شده‌است.

معادله ۳-۵ - نیکویی برازش

$$GOF = \sqrt{\text{میانگین هندسی } R^2 \times \text{متوسط اشتراک } Communality}$$

نسخه هنجار شده نیکویی برازش با گسترش دادن جملات آن به مقدار بیشینه متناظرشان به‌دست می‌آید. بنابراین شاخص GOF نسبی به‌صورت معادله ۳-۶ تعریف می‌شود:

معادله ۳-۶ - نیکویی برازش نسبی

$$GOF_{rel} = \sqrt{T_1 \times T_2}$$

T_1 : کیفیت مدل بیرونی را برای سازه‌های انعکاسی می‌سنجد

T_2 : کیفیت مدل درونی را برای سازه‌های انعکاسی می‌سنجد

$$T_1 = \frac{1}{\sum_{q:R^2 > 1} R^2} \sum_{q:R^2 > 1} \frac{\sum_{p=1}^{Pq} cor^2(X_{pq}, \varepsilon_q)}{\lambda^1(q)}$$

$cor^2(X_{pq}, \varepsilon_q)$: توان دوم همبستگی متغیرهای آشکار با متغیر مکنون متناظر

$\lambda^1(q)$: اولین مقدار ویژه حاصل از تحلیل مولفه‌های اصلی بلوک q ام از متغیرهای مشاهده شده

$$T_2 = \frac{1}{J} \sum_{j=1}^J \frac{R^2(\varepsilon_j, \varepsilon_j')}{\rho_j^2}$$

$R^2(\varepsilon_j, \varepsilon_j')$: ضریب تعیین

ρ_j : اولین همبستگی کانونی از تحلیل کانونی بین X_j با متغیر مکنون درون‌زای J ام

حدود این شاخص بین صفر و یک است. هر دو شاخص GOF و GOF نسبی شاخص‌هایی توصیفی هستند. یعنی آستانه‌ای برای قضاوت در مورد معنی داری آماری مقادیر آنها وجود ندارد. با این حال برخی از پژوهشگران اعتقاد دارند که مقدار GOF نسبی برابر یا بزرگ‌تر از ۰/۹ مطلوبیت مدل را نشان می‌دهد (آذر و همکاران، ۱۳۹۱).

ارزیابی معنی داری پارامترهای PLS از طریق الگوریتم راه‌اندازی خودکار^۱ BT صورت گرفت (تولید تصادفی ۵۰۰ نمونه‌گیری مجدد). این الگوریتم با کمک نمونه‌گیری مجدد و با جایگزینی نمونه اصلی ساخته شد. برای رد یا تأیید یک فرضیه در سطح ۰/۰۵، ۰/۰۱ و ۰/۰۰۱ به ترتیب حداقل t آماری معادل ۱/۹۶، ۲/۵۲ و ۳/۳۲ لازم است.

^۱. Bootstrapping

فصل چهارم تجزیه و تحلیل داده‌ها

۴-۱- آمار توصیفی

۴-۱-۱- ویژگی‌های جمعیت شناختی پاسخگویان

• جنس

نتایج به دست آمده در خصوص جنس پاسخگویان نشان داد که از میان ۳۱۸ پاسخ دهنده، تعداد ۱۴۹ نفر (۴۶/۹ درصد) مرد و تعداد ۱۶۹ نفر (۵۳/۱ درصد) زن بودند. این توزیع فراوانی در جدول ۴-۱ نشان داده شده است.

جدول ۴-۱: توزیع فراوانی جنسی پاسخ دهندگان

جنس	فراوانی	درصد
زن	۱۶۹	۵۳/۱
مرد	۱۴۹	۴۶/۹
جمع کل	۳۱۸	۱۰۰

• وضعیت تأهل

در مورد وضعیت تأهل بیشتر پاسخ دهندگان، یعنی ۲۹۰ نفر (۹۱/۲ درصد)، متأهل بوده و فقط ۲۸ نفر (۸/۸ درصد) آنان مجرد می‌باشند (جدول ۴-۲).

جدول ۴-۲: توزیع فراوانی وضعیت تأهل پاسخ دهندگان

تأهل	فراوانی	درصد
مجرد	۲۸	۸/۸
متأهل	۲۹۰	۹۱/۲
جمع کل	۳۱۸	۱۰۰

• سن

توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر اساس سن آنها در جدول ۴-۳ قابل مشاهده است. نتایج بیانگر آن است که گروه سنی ۴۵-۵۵ سال با ۴۹/۱ درصد دارای بیشترین فراوانی و گروه سنی ۵۵-۶۵ سال با ۱۱/۶ درصد دارای کمترین فراوانی می‌باشند. میانگین سنی پاسخگویان ۴۷/۴۱ سال می‌باشد.

جدول ۴-۳: توزیع فراوانی سن پاسخ دهندگان

سن	فراوانی	درصد	درصد تراکمی	حداقل	حداکثر	میانگین	انحراف معیار
۳۵ تا ۴۵ سال	۱۲۵	۳۹/۳	۳۹/۳				
۴۵ تا ۵۵ سال	۱۵۶	۴۹/۱	۸۸/۴	۳۵	۶۵	۴۷/۴۱	۶/۷۹
۵۵ تا ۶۵ سال	۳۷	۱۱/۶	۱۰۰				
جمع کل	۳۱۸	۱۰۰	۱۰۰				

• تحصیلات

در مورد تحصیلات، بیشتر پاسخ دهندگان، یعنی ۱۸۲ نفر (۵۷/۲۰ درصد) دارای مدرک لیسانس هستند. ۳۰ نفر (۹/۴۰ درصد) فوق دیپلم، ۹۵ نفر (۲۹/۹۰ درصد) فوق لیسانس و ۱۱ نفر (۳/۵۰ درصد) دکترا بوده- اند (جدول ۴-۴).

جدول ۴-۴: توزیع فراوانی تحصیلات پاسخ دهندگان

تحصیلات	فراوانی	درصد	درصد تراکمی
فوق دیپلم	۳۰	۹/۴۰	۹/۴۰
کارشناسی	۱۸۲	۵۷/۲۰	۶۶/۷۰
کارشناسی ارشد	۹۵	۲۹/۹۰	۹۶/۵۰
دکترا	۱۱	۳/۵۰	۱۰۰
جمع کل	۳۱۸	۱۰۰	

• سابقه کار

از بین پاسخ دهندگان، ۲۲ نفر (۶/۹ درصد) دارای تجربه‌ی کمتر از ۱۰ سال، ۱۱۳ نفر (۳۵/۵۰ درصد) دارای تجربه‌ای بین ۱۰ تا ۲۰ سال هستند. از بین آنها ۱۸۳ نفر (۵۷/۵ درصد) سابقه و تجربه‌ای بین ۲۰ تا ۳۰ سال دارند (جدول ۴-۵).

جدول ۴-۵: توزیع فراوانی سابقه کاری پاسخ دهندگان

سابقه کار	فراوانی	درصد	درصد تراکمی	حداقل	حداکثر	میانگین	انحراف معیار
کمتر از ۱۰ سال	۲۲	۶/۹	۶/۹				
۱۰ تا ۲۰ سال	۱۱۳	۳۵/۵۰	۴۲/۵	۶	۳۰	۲۱/۱۹	۶/۱۱
۲۰ تا ۳۰ سال	۱۸۳	۵۷/۵	۱۰۰				
جمع کل	۳۱۸	۱۰۰	۱۰۰				

۴-۱-۲- توزیع فراوانی شاخص‌های هوش عاطفی

در این بخش، توزیع فراوانی شاخص‌های هوش عاطفی ارائه شده است. همانگونه که در جدول ۴-۶ مشاهده می‌گردد، در رابطه با مؤلفه خودآگاهی، گویه "عواطف و هیجان خود را هنگامی که پیش می‌آیند احساس می‌کنم"؛ در رابطه با مؤلفه خودمدیریتی، گویه "برای خروج از شرایط سخت پیش‌آمده خود نقش مهمی ایفا می‌کنم"؛ در رابطه با مؤلفه آگاهی اجتماعی، گویه "در ارتباطها منظور طرف مقابل را کاملاً متوجه می‌شوم"؛ در رابطه با مؤلفه مدیریت روابط، گویه "به‌طور موثر تعارض و مشکل را حل می‌کنم"؛ در بالاترین رتبه‌ها قرار گرفتند.

جدول ۴-۶: توزیع فراوانی شاخص‌های هوش عاطفی

رتبه	انحراف معیار	میانگین	درصد					شاخص‌های هوش عاطفی
			هرگز	بندرت	گاهی	معمولاً	همیشه	
خودآگاهی								
۱	۰/۶۶	۴/۴۲	۰	۰	۹/۴	۳۹/۳	۵۱/۳	۱. عواطف و هیجان خود را هنگامی که پیش می‌آیند احساس می‌کنم
۲	۰/۶۸	۴/۳۲	۰	۰/۳	۱۱/۶	۴۳/۷	۴۴/۳	۲. به توانایی‌های خود اعتماد دارم
۳	۰/۷۴	۴/۱۳	۰	۲/۲	۱۴/۸	۵۰/۶	۳۲/۴	۳. ناتوانایی‌ها و نارسایی‌های خود را می‌پذیرم
۴	۰/۷۲	۴/۱۱	۰	۰	۲۰/۸	۴۷/۲	۳۲/۱	۴. اغلب تأثیر رفتار خود در دیگران را متوجه می‌شوم
۵	۰/۷۷	۳/۹۸	۰	۰	۳۱/۱	۳۹/۹	۲۸/۹	۵. می‌توانم تأثیر دیگران در حالات احساسی خود درک کردم
خودمدیریتی								
۱	۰/۶۸	۴/۲۲	۰	۰	۱۴/۵	۹۴/۴	۳۶/۲	۶. برای خروج از شرایط سخت پیش‌آمده خود نقش مهمی ایفا می‌کنم
۲	۰/۸۱	۴/۱۸	۰	۲/۸	۱۶/۷	۳۹/۹	۴۰/۶	۷. به‌طور کلی احساس می‌کنم دیگران می‌توانند روی من حساب کنند
۳	۰/۷۲	۴/۱۰	۰	۱/۶	۱۶/۴	۵۲/۵	۲۹/۶	۱۱. قبل از تصمیم‌گیری راه‌حل‌های مختلف را در نظر می‌گیرم
۴	۰/۸۵	۴/۰۴	۰	۶/۹	۱۳/۵	۴۸/۱	۳۱/۴	۱۳. هنگامی که حرف زدن باعث بدتر شدن اوضاع می‌شود، سکوت می‌کنم

۵	۰/۸۸	۳/۸۸	۰/۳	۶/۰	۲۵/۸	۴۰/۹	۲۷/۰	۹. معمولاً تغییرات را زود می‌پذیرم
۶	۰/۸۹	۳/۸۵	۰	۱۰/۴	۱۷/۰	۴۹/۷	۲۳/۰	۱۲. سعی می‌کنم از هر وضعیتی، چه خوب و چه بد حداکثر استفاده را ببرم
۷	۰/۹۵	۳/۷۱	۲/۸	۵/۷	۲۹/۶	۴۱/۲	۲۰/۸	۸. با استرس خوب کنار می‌آیم
۸	۰/۹۲	۳/۷۰	۰	۱۲/۶	۲۴/۵	۴۳/۴	۱۹/۵	۱۴. وقتی که ناراحت می‌شوم، کارهایی انجام نمی‌دهم که بعداً از آن پشیمان - شوم
۹	۰/۹۳	۲/۸۱	۱۰/۱	۲۳/۳	۴۲/۵	۲۳/۶	۰/۶	۱۰. دلسردی را بدون ناراحتی تحمل می‌کنم

آگاهی اجتماعی

۱	۰/۶۰	۴/۱۹	۰	۰	۱۰/۴	۶۰/۴	۲۹/۲	۱۹. در ارتباطها منظور طرف مقابل را کاملاً متوجه می‌شوم
۲	۰/۸۳	۴/۰۹	۰	۶/۶	۱۰/۱	۵۰/۳	۳۳/۰	۲۱. در وضعیت‌های دشوار، به‌طور مستقیم با دیگران در پی حل مسأله برمی‌آیم
۳	۰/۸۹	۳/۹۶	۰	۸/۸	۱۵/۴	۴۶/۵	۲۹/۲	۲۰. در بین جمع و در کارهای اجتماعی گوشه‌نشین و ساکت نیستم
۴	۰/۸۳	۳/۹۵	۰	۶/۹	۱۶/۰	۵۱/۶	۲۵/۵	۱۷. می‌توانم به‌خوبی احساسات دیگران را درک کنم
۵	۰/۹۵	۳/۸۵	۳/۱	۳/۵	۲۴/۵	۴۲/۸	۲۶/۱	۱۶. انتقاد از خود را می‌پذیرم
۶	۰/۹۰	۳/۶۸	۰	۱۱/۹	۲۴/۵	۴۶/۹	۱۶/۷	۱۵. هنگام عصبانیت، دیگران را از خود نمی‌رنجانم
۷	۰/۹۹	۳/۱۹	۵/۷	۱۷/۶	۳۴/۶	۳۵/۸	۶/۳	۱۸. به سرعت جو حاکم بر محیط کار را متوجه می‌شوم

مدیریت روابط

۱	۰/۸۴	۳/۹۵	۰	۶/۹	۱۶/۷	۵۰/۳	۲۶/۱	۲۵. به‌طور موثر تعارض و مشکل را حل می‌کنم
۲	۰/۸۹	۳/۸۱	۰	۱۰/۱	۲۰/۸	۴۷/۲	۲۲/۰	۲۳. به‌طور واضح و موثر با دیگران ارتباط برقرار می‌کنم
۳	۰/۹۵	۳/۷۹	۳/۵	۳/۵	۲۶/۷	۴۳/۷	۲۲/۶	۲۴. به دیگران نشان می‌دهم که احساسات و عواطف برایم مهم است
۴	۰/۹۱	۳/۶۹	۳/۵	۳/۵	۳۰/۲	۴۵/۹	۱۷/۰	۲۶. برای اداره کردن ارتباطات، به احساسات طرف مقابل توجه نشان می‌دهم
۵	۰/۷۱	۳/۶۷	۰	۶/۹	۲۶/۴	۵۹/۷	۶/۹	۲۷. برای بهتر کنار آمدن با دیگران، درباره آنها اطلاعات بیشتری به‌دست می‌آورم
۶	۰/۸۸	۳/۵۸	۰	۱۳/۸	۲۷/۴	۴۵/۹	۱۲/۹	۲۲. با دیگران به‌خوبی کنار می‌آیم
۷	۰/۸۹	۲/۹۹	۰	۶/۶	۲۰/۴	۳۹/۶	۳۳/۳	۲۸. منظور یا احساس خود را به دیگران توضیح می‌دهم

۳-۱-۴- رتبه‌بندی مولفه‌های هوش عاطفی

همچنین، به‌منظور رتبه‌بندی مولفه‌های مربوط به هوش عاطفی، گویه‌های هر یک از این مولفه‌ها با یکدیگر جمع‌گردیدند و نمره به‌دست آمده به‌عنوان نمره هر یک از مولفه‌ها در نظر گرفته شد که توزیع فراوانی مولفه‌های مربوط به هوش عاطفی (نمره کل هر یک از مولفه‌ها) در جدول (۴-۷) ارائه شده است.

جدول ۴-۷: آماره‌های توصیفی مؤلفه‌های هوش عاطفی (متغیرهای تحقیق)

رتبه	حداکثر	حداقل	انحراف معیار	میانگین	مؤلفه
۱	۴/۸۰	۳/۲۰	۰/۳۶	۴/۱۹	خودآگاهی
۲	۴/۸۶	۲/۵۷	۰/۴۵	۳/۸۵	آگاهی اجتماعی
۳	۴/۶۷	۲/۵۶	۰/۳۸	۳/۸۳	خودمدیریتی
۴	۴/۴۳	۲/۱۴	۰/۴۴	۳/۶۴	مدیریت روابط

همانگونه که مشاهده می‌شود مؤلفه خودآگاهی (با میانگین ۴/۱۹) در بالاترین رتبه و مدیریت روابط (با میانگین ۳/۶۴) در پایین‌ترین رتبه قرار گرفتند.

۴-۱-۴- توزیع فراوانی شاخص‌های رفتار شهروندی سازمانی

توزیع فراوانی شاخص‌های رفتار شهروندی سازمانی در جدول ۴-۱۰ آورده شده است. در رابطه با مؤلفه نوع دوستی، گوئی "از روی رغبت، سعی در حل مشکلات کاری همکارانم دارم"؛ در رابطه با مؤلفه وجدان کاری، گوئی "کارهای محوله را به موقع انجام می‌دهم"؛ در رابطه با مؤلفه جوانمردی، گوئی "به پیگیری تغییرات اعلام شده توسط مدیر توجه می‌کنم"؛ در رابطه با مؤلفه فضیلت شهروندی، گوئی "سعی می‌کنم حقوق همکارانم را رعایت کنم"؛ در رابطه با مؤلفه احترام و تکریم، گوئی "اغلب نگران نتیجه تصمیمات و اعمالم به روی همکارانم هستم"؛ در بالاترین رتبه‌ها قرار گرفتند.

جدول ۴-۸: توزیع فراوانی شاخص‌های رفتار شهروندی سازمانی

رتبه	انحراف معیار	میانگین	هرگز	درصد			همیشه	شاخص‌های رفتار شهروندی سازمانی
				به‌ندرت	گاهی	معمولاً		
نوع دوستی								
۱	۰/۶۲	۴/۴۶	۰	۰	۶/۹	۴۰/۳	۵۲/۸	۱. از روی رغبت، سعی در حل مشکلات کاری همکارانم دارم
۲	۰/۶۶	۴/۳۵	۰	۰	۱۰/۴	۴۳/۷	۴۵/۹	۳. شخصاً کمک به افراد دارای وظایف طاقت‌فرسا را ضروری می‌دانم
۳	۰/۶۸	۴/۰۶	۰	۳/۵	۱۰/۱	۶۳/۲	۲۳/۳	۲. به همکارانی که غیبت داشته باشند کمک می‌کنم
۴	۰/۷۲	۳/۹۸	۰	۰	۲۶/۷	۴۸/۷	۲۴/۵	۴. با اینکه تعهدی ندارم، سعی می‌کنم همکاران تازه‌وارد را راهنمایی کنم
وجدان کاری								
۱	۰/۶۴	۴/۳۳	۰	۰	۹/۴	۴۸/۱	۴۲/۵	۷. کارهای محوله را به موقع انجام می‌دهم
۲	۰/۶۸	۴/۲۳	۰	۰	۱۳/۲	۵۰/۰	۳۶/۸	۶. به آگهی‌ها و یادداشت‌ها در سازمان توجه می‌کنم
۳	۰/۷۳	۴/۰۳	۰	۰	۲۵/۲	۴۶/۵	۲۸/۳	۵. همیشه برای حضور سر کار وقت‌شناس هستم
۴	۰/۹۱	۳/۶۹	۳/۵	۳/۵	۳۰/۲	۴۵/۹	۱۷/۰	۸. زمان زیادی با وجود فشار کاری برای چای خوردن و استراحت صرف نمی‌کنم
جوانمردی								
۱	۰/۷۸	۴/۳۳	۰	۳/۱	۱۰/۱	۳۷/۱	۴۹/۷	۱۲. به پیگیری تغییرات اعلام شده توسط مدیر توجه می‌کنم
۲	۰/۸۸	۴/۱۷	۳/۱	۰/۳	۱۱/۹	۴۵/۹	۳۸/۷	۱۰. زمان زیادی را صرف شکایات از مسائل جزئی نمی‌کنم
۳	۰/۸۷	۳/۹۰	۰	۳/۵	۳۳/۰	۳۳/۶	۲۹/۹	۱۱. همیشه به دنبال این هستم که نقایص و کمبودهای سازمان را رفع کنم
۴	۰/۷۱	۳/۶۷	۰	۶/۹	۲۶/۴	۵۹/۷	۶/۹	۹. در سازمان تمایل دارم مسائل جزئی را بزرگ نکنم
فضیلت شهروندی								
۱	۰/۴۸	۴/۷۵	۰	۰	۲/۵	۱۹/۵	۷۸/۰	۱۶. سعی می‌کنم حقوق همکارانم را رعایت کنم
۲	۰/۸۲	۴/۲۶	۰	۰	۲۴/۲	۲۵/۸	۵۰/۰	۱۴. با رغبت در تمامی جلسات سازمان مشارکت می‌کنم
۳	۰/۸۳	۴/۲۳	۰	۰	۲۵/۸	۲۵/۲	۴۹/۱	۱۵. مدیر خود را قبل از انجام هر عمل مهم، آگاه می‌کنم
۴	۰/۹۷	۳/۸۲	۰	۱۳/۵	۱۷/۰	۴۳/۱	۲۶/۴	۱۳. به کارهایی که ضروری نیستند اما تصویر مطلوبی از سازمان نشان می‌دهند می‌پردازم
احترام و تکریم								
۱	۰/۵۳	۴/۷۱	۰	۰	۳/۸	۲۱/۱	۷۵/۲	۱۷. اغلب نگران نتیجه تصمیمات و اعمالم به روی همکارانم هستم
۲	۰/۷۵	۴/۳۲	۰	۳/۵	۶/۶	۴۴/۰	۴۵/۹	۱۹. همیشه در انجام کارهای محوله، خواهان تشریک مساعی با همکاران هستم
۳	۰/۷۸	۴/۲۹	۰	۰	۲۰/۱	۳۰/۸	۴۹/۱	۱۸. اقداماتی به عمل می‌آورم تا از ایجاد مشکلات با دیگر کارکنان جلوگیری نماید
۴	۱/۱۰	۴/۰۵	۳/۵	۳/۵	۲۷/۰	۱۷/۰	۴۹/۱	۲۰. قوانین سازمان از جمله دستورالعمل‌ها، مقررات، آیین‌نامه‌ها و رویه‌ها را حتی وقتی کسی نظارت نمی‌کند اطاعت می‌کنم

۴-۱-۵- رتبه‌بندی مولفه‌های رفتار شهروندی سازمانی

برای رتبه‌بندی مولفه‌های مربوط به رفتار شهروندی سازمانی، گویه‌های هر یک از پنج مولفه‌ها با یکدیگر جمع گردیدند و نمره به دست آمده به عنوان نمره هر یک از مولفه‌ها در نظر گرفته شد که توزیع فراوانی مولفه‌های مربوط به رفتار شهروندی سازمانی در جدول (۴-۹) ارائه شده است.

مولفه احترام و تکریم (با میانگین ۴/۳۴) در بالاترین رتبه و جوانمردی (با میانگین ۴/۰۲) در پایین‌ترین رتبه قرار گرفتند.

جدول ۴-۹: آماره‌های توصیفی مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی (متغیرهای تحقیق)

رتبه	حداکثر	حداقل	انحراف معیار	میانگین	مؤلفه
۱	۵/۰۰	۳/۲۵	۰/۵۸	۴/۳۴	احترام و تکریم
۲	۵/۰۰	۳/۰۰	۰/۴۴	۴/۲۷	فضیلت شهروندی
۳	۵/۰۰	۳/۲۵	۰/۳۸	۴/۲۱	نوع دوستی
۴	۵/۰۰	۲/۷۵	۰/۴۴	۴/۰۷	وجدان کاری
۵	۴/۷۵	۲/۵۰	۰/۵۹	۴/۰۲	جوانمردی

۴-۱-۶- توزیع فراوانی شاخص‌های خوشبینی

در این بخش، توزیع فراوانی شاخص‌های خوشبینی ارائه شده است. همانگونه که در جدول ۴-۱۰ مشاهده می‌گردد، گویه‌های "برایم مهم است که خودم را سرگرم نگه دارم"؛ "من به میزان زیادی از این که در کنار دوستانم باشم لذت می‌برم" و "من همواره در مورد آینده خوشبین می‌باشم"؛ به ترتیب در رتبه‌های اول تا سوم قرار گرفتند.

جدول ۴-۲: توزیع فراوانی شاخص‌های خوشبینی

رتبه	انحراف معیار	میانگین	درصد				شاخص‌های خوشبینی	
			کاملاً مخالفم	مخالفم	نظری ندارم	موافقم		کاملاً موافقم
۱	۰/۸۳	۳/۹۸	۰/۹	۳/۸	۱۸/۹	۴۹/۴	۲۷/۰	برایم مهم است که خودم را سرگرم نگه دارم.
۲	۰/۹۳	۳/۹۷	۰/۹	۶/۰	۲۱/۱	۳۹/۶	۳۲/۴	من به میزان زیادی از این‌که در کنار دوستانم باشم لذت می‌برم.
۳	۰/۹۱	۳/۸۲	۱/۳	۶/۳	۲۴/۸	۴۴/۰	۲۳/۶	من همواره در مورد آینده خوشبین می‌باشم.
۴	۱/۰۳	۳/۷۶	۱/۳	۱۱/۰	۲۷/۰	۳۱/۸	۲۸/۹	بیشتر چیزهایی که برایم رخ می‌دهند، درست بوده و اشتباه نمی‌باشند.
۵	۰/۹۵	۳/۷۱	۱/۹	۷/۹	۲۹/۲	۳۹/۶	۲۱/۴	در زمان‌های ابهام و عدم اطمینان، معمولاً انتظار وقوع بهترین چیزها را دارم.
۶	۰/۹۵	۳/۵۷	۲/۲	۱۰/۷	۳۰/۵	۴۰/۹	۱۵/۷	برایم آسان است که آرام و راحت باشم.
۷	۱/۱۳	۳/۳۳	۶/۳	۱۴/۸	۳۷/۴	۲۲/۳	۱۹/۲	من انتظار دارم که امور مطابق با آنچه من تمایل دارم پیش برود.
۸	۱/۰۳	۳/۰۴	۷/۲	۲۰/۴	۴۲/۸	۲۰/۴	۹/۱	همواره به چیزهای خوبی که برای من اتفاق می‌افتد، حساب می‌کنم.
۹	۱/۱۵	۲/۹۱	۱۴/۸	۱۷/۹	۳۸/۱	۲۰/۱	۹/۱	به‌طور کلی، من انتظار دارم که چیزهای خوب بیشتر از چیزهای بد برایم رخ دهد.
۱۰	۱/۱۸	۲/۷۲	۱۸/۲	۲۳/۹	۳۴/۰	۱۵/۴	۸/۵	من به آسانی غمگین و افسرده نمی‌شوم.

۴-۲- آمار استنباطی

۴-۲-۱- رابطه بین هوش عاطفی و برخی متغیرهای تحقیق

همانگونه که در جدول (۴-۱۱) مشاهده می‌گردد، بین هوش عاطفی و سن، سابقه کار و میزان

تحصیلات رابطه معنی‌داری مشاهده نگردید.

جدول ۴-۱۱: رابطه بین هوش عاطفی و برخی متغیرهای تحقیق

متغیر	نوع ضریب همبستگی	مقدار r	سطح معنی‌داری
سن	پیرسون	-۰/۰۱۵	۰/۷۹۴
سابقه کار	پیرسون	-۰/۰۱۵	۰/۷۹۳
میزان تحصیلات	اسپیرمن	۰/۰۶۳	۰/۲۶۶

۴-۳-۲- رابطه بین مولفه‌های هوش عاطفی و برخی متغیرهای تحقیق

بر اساس یافته‌های حاصل از تحقیق مشخص گردید که بین متغیرهای سن، سابقه کار و میزان تحصیلات و مولفه‌های خودآگاهی، خودمدیریتی، آگاهی اجتماعی و مدیریت روابط رابطه معنی‌داری وجود نداشت (جدول ۴-۱۲).

جدول ۴-۱۲: رابطه بین مولفه‌های هوش عاطفی و برخی متغیرهای تحقیق

متغیر	نوع ضریب همبستگی	مقدار r	سطح معنی‌داری
خود آگاهی	سن	۰/۰۳۸-	۰/۴۹۷
	سابقه کار	۰/۰۳۰-	۰/۵۹۳
	میزان تحصیلات	۰/۰۳۳	۰/۵۵۷
خودمدیریتی	سن	۰/۰۰۵	۰/۹۳۱
	سابقه کار	۰/۰۱۹-	۰/۷۳۲
	میزان تحصیلات	۰/۰۴۲	۰/۴۵۹
آگاهی اجتماعی	سن	۰/۰۳۴-	۰/۵۴۰
	سابقه کار	۰/۰۱۸-	۰/۷۵۱
	میزان تحصیلات	۰/۰۹۸	۰/۰۸۱
مدیریت روابط	سن	۰/۰۱۸	۰/۷۴۵
	سابقه کار	۰/۰۱۵	۰/۷۸۷
	میزان تحصیلات	۰/۰۰۷	۰/۸۹۷

۴-۲-۳- رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و برخی متغیرهای تحقیق

همانگونه که در جدول (۴-۱۳) مشاهده می‌گردد، بین رفتار شهروندی سازمانی و میزان تحصیلات، رابطه مثبت و معنی‌دار در سطح پنج درصد وجود داشت ولی بین این متغیر و سن و سابقه کار، رابطه معنی‌داری مشاهده نگردید.

جدول ۴-۱۳: رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و برخی متغیرهای تحقیق

متغیر	نوع ضریب همبستگی	مقدار r	سطح معنی‌داری
سن	پیرسون	۰/۰۱۱	۰/۸۴۵
سابقه کار	پیرسون	۰/۰۱۵	۰/۷۹۵
میزان تحصیلات	اسپیرمن	۰/۱۳۸*	۰/۰۱۴

۴-۲-۴- رابطه بین مولفه‌های رفتار شهروندی سازمانی و برخی متغیرهای تحقیق

بر اساس یافته‌های حاصل از تحقیق مشخص گردید که بین متغیرهای جوانمردی و فضیلت شهروندی با متغیر میزان تحصیلات رابطه مثبت و معنی‌دار در سطح پنج درصد وجود داشت (جدول ۴-۱۴).

جدول ۴-۱۴: رابطه بین مولفه‌های رفتار شهروندی سازمانی و برخی متغیرهای تحقیق

متغیر	نوع ضریب همبستگی	مقدار r	سطح معنی‌داری
نوع دوستی	سن	۰/۰۵۰-	۰/۳۷۹
	سابقه کار	۰/۰۵۹-	۰/۲۹۳
	میزان تحصیلات	۰/۰۷۴	۰/۱۸۹
وجدان کاری	سن	۰/۰۵۵	۰/۳۳۲
	سابقه کار	۰/۰۵۹-	۰/۲۹۳
	میزان تحصیلات	۰/۰۲۷	۰/۶۸۳
جوانمردی	سن	۰/۰۶۹	۰/۲۲۰
	سابقه کار	۰/۰۷۶	۰/۱۷۷
	میزان تحصیلات	۰/۱۲۰*	۰/۰۳۳
فضیلت شهروندی	سن	۰/۰۰۰	۱/۰۰
	سابقه کار	۰/۰۰۴-	۰/۹۵۰
	میزان تحصیلات	۰/۱۱۵*	۰/۰۴۰
احترام و تکریم	سن	۰/۰۴۸-	۰/۳۹۸
	سابقه کار	۰/۰۳۶-	۰/۵۲۰
	میزان تحصیلات	۰/۰۸۷	۰/۱۲۳

۴-۲-۵- مقایسه هوش عاطفی بر اساس برخی از متغیرهای تحقیق

• بر اساس جنس (آزمون t)

نتایج آزمون t در جدول (۴-۱۵) نشان می‌دهد که بین هوش عاطفی حاصل از نمرات کسب شده دو گروه از کارکنان زن و مرد تفاوت معنی‌دار مشاهده نشد.

جدول ۴-۱۵: مقایسه هوش عاطفی بر اساس جنسیت

متغیر گروه‌بندی	سطح	گروه‌ها	میانگین	انحراف معیار	آماره t	معنیداری
هوش عاطفی	جنس	زن	۳/۸۶	۰/۳۵	-۰/۷۹۰	۰/۴۳
		مرد	۳/۸۹	۰/۳۰		

• بر اساس میزان تحصیلات (آزمون F)

نتایج حاصل از آزمون F نشان داد که بین امتیاز حاصل شده هوش عاطفی بر اساس مدرک تحصیلی افراد تفاوت معنی‌دار وجود نداشت (جدول ۴-۱۶).

جدول ۴-۱۶: مقایسه هوش عاطفی بر اساس میزان تحصیلات

متغیر گروه‌بندی	تعداد	میانگین	انحراف معیار	F	سطح معنی‌داری
میزان تحصیلات	۳۰	۳/۸۷	۰/۲۶	۰/۴۲۵	۰/۷۳۵
	۱۸۲	۳/۸۷	۰/۳۴		
	۹۵	۳/۸۹	۰/۳۵		
	۱۱	۳/۹۸	۰/۲۶		

۴-۲-۶- مقایسه مولفه‌های هوش عاطفی بر اساس برخی از متغیرهای تحقیق

• بر اساس جنس (آزمون t)

نتایج آزمون t در جدول (۴-۱۷) نشان می‌دهد که بین مولفه خودآگاهی بر اساس جنسیت در سطح پنج درصد تفاوت معنی‌دار مشاهده شد.

جدول ۴-۱۷: مقایسه مولفه‌های هوش عاطفی بر اساس جنسیت

متغیر گروه‌بندی	سطح	گروه‌ها	میانگین	انحراف معیار	آماره t	معنیداری
خود آگاهی	جنس	زن	۴/۱۵	۰/۳۵	* -۲/۱۱	۰/۰۳۶
		مرد	۴/۲۴	۰/۳۷		
خودمدیریتی	جنس	زن	۳/۸۴	۰/۴۰	۰/۳۲۵	۰/۷۴۵
		مرد	۳/۸۳	۰/۳۶		
آگاهی اجتماعی	جنس	زن	۳/۸۵	۰/۴۸	۰/۰۷۷	۰/۹۳
		مرد	۳/۸۵	۰/۴۲		
مدیریت روابط	جنس	زن	۳/۶۲	۰/۴۷	-۰/۰۱۷	۰/۳۱
		مرد	۳/۶۷	۰/۴۰		

• بر اساس میزان تحصیلات (آزمون F)

نتایج حاصل از آزمون F نشان داد که بین مولفه‌های خودآگاهی، خودمدیریتی، آگاهی اجتماعی و مدیریت روابط بر اساس میزان تحصیلات تفاوت معنی‌دار مشاهده نشد (جدول ۴-۱۸).

جدول ۴-۱۸: مقایسه مولفه‌های هوش عاطفی بر اساس میزان تحصیلات

متغیر وابسته	متغیر گروه‌بندی	تعداد	میانگین	انحراف معیار	F	سطح معنی‌داری
خود آگاهی	میزان تحصیلات	فوق‌دیپلم	۳۰	۴/۱۱	۰/۳۱	۰/۵۰۴
		کارشناسی	۱۸۲	۴/۲۰	۰/۳۹	
		کارشناسی ارشد	۹۵	۴/۱۹	۰/۳۲	
		دکتری	۱۱	۴/۲۷	۳۶	
خودمدیریتی	میزان تحصیلات	فوق‌دیپلم	۳۰	۳/۸۵	۰/۲۷	۰/۸۴۴
		کارشناسی	۱۸۲	۳/۸۲	۰/۳۹	
		کارشناسی ارشد	۹۵	۳/۸۶	۰/۴۰	

			۰/۲۷	۳/۸۵	۱۱	دکتری		
			۰/۴۱	۳/۸۳	۳۰	فوق دیپلم		
	۰/۴۸۰	۰/۸۲۷	۰/۴۵	۳/۸۳	۱۸۲	کارشناسی	میزان تحصیلات	آگاهی اجتماعی
			۰/۴۷	۳/۸۷	۹۵	کارشناسی ارشد		
			۰/۳۵	۴/۰۳	۱۱	دکتری		
			۰/۳۹	۳/۷۱	۳۰	فوق دیپلم		
	۰/۵۶۴	۰/۶۸۲	۰/۴۲	۳/۶۳	۱۸۲	کارشناسی	میزان تحصیلات	مدیریت روابط
			۰/۵۰	۳/۶۲	۹۵	کارشناسی ارشد		
			۰/۳۰	۳/۷۸	۱۱	دکتری		

۴-۲-۷- مقایسه رفتار شهروندی سازمانی بر اساس برخی از متغیرهای تحقیق

• بر اساس جنس (آزمون t)

نتایج آزمون t در جدول (۴-۱۹) نشان می‌دهد که بین رفتار شهروندی سازمانی حاصل از نمرات کسب شده دو گروه از کارکنان زن و مرد تفاوت معنی‌دار مشاهده نشد.

جدول ۴-۱۹: مقایسه رفتار شهروندی سازمانی بر اساس جنسیت

متغیر گروه‌بندی	سطح	گروه‌ها	میانگین	انحراف معیار	آماره t	معنیداری
رفتار شهروندی سازمانی	جنس	زن	۴/۱۷	۰/۳۵	-۰/۶۰۴	۰/۵۴۶
		مرد	۴/۱۹	۰/۳۱		

• بر اساس میزان تحصیلات (آزمون F)

نتایج حاصل از آزمون F نشان داد که بین امتیاز حاصل شده رفتار شهروندی سازمانی بر اساس مدرک تحصیلی افراد تفاوت معنی‌داری وجود نداشت (جدول ۴-۲۰).

جدول ۴-۲۰: مقایسه رفتار شهروندی سازمانی بر اساس میزان تحصیلات

متغیر گروه‌بندی	سطح	F	میانگین	انحراف معیار	معنیداری
میزان تحصیلات	فوق دیپلم (۱)		۴/۱۴	۰/۳۲	۰/۰۹۸
	کارشناسی (۲)		۴/۱۵	۰/۳۴	
	کارشناسی ارشد (۳)		۴/۲۳	۰/۳۲	

۴-۲-۸- مقایسه مولفه‌های رفتار شهروندی سازمانی بر اساس برخی از متغیرهای تحقیق

• بر اساس جنس (آزمون t)

نتایج آزمون t در جدول (۴-۲۱) نشان می‌دهد که بین مولفه وجدان کاری بر اساس جنسیت در سطح پنج درصد تفاوت معنی‌دار مشاهده شد.

جدول ۴-۲۱: مقایسه مولفه‌های رفتار شهروندی سازمانی بر اساس جنسیت

متغیر گروه‌بندی	سطح	گروه‌ها	میانگین	انحراف معیار	آماره t	معنیداری
نوع دوستی	جنس	زن	۴/۲۱	۰/۳۹	-۰/۱۸۶	۰/۸۵۳
		مرد	۴/۲۲	۰/۳۸		
وجدان کاری	جنس	زن	۴/۰۳	۰/۴۶	-۱/۹۹۲*	۰/۰۴۷
		مرد	۴/۱۲	۰/۴۲		
جوانمردی	جنس	زن	۳/۹۹	۰/۶۴	-۰/۷۶۲	۰/۴۴۷
		مرد	۴/۰۴	۰/۵۴		
فضیلت شهروندی	جنس	زن	۴/۲۸	۰/۴۳	۰/۷۱۳	۰/۴۷۷
		مرد	۴/۲۴	۰/۴۶		
احترام و تکریم	جنس	زن	۴/۳۵	۰/۵۷	۰/۱۳۲	۰/۸۹۵
		مرد	۴/۳۴	۰/۶۰		

• بر اساس میزان تحصیلات (آزمون F)

نتایج حاصل از آزمون F نشان داد که بین مولفه‌های فضیلت شهروندی بر اساس میزان تحصیلات در سطح یک درصد تفاوت معنی‌دار مشاهده شد (جدول ۴-۲۲).

جدول ۴-۲۲: مقایسه مولفه‌های رفتار شهروندی سازمانی بر اساس میزان تحصیلات

معنی‌داری	سطح	F	انحراف معیار	میانگین	تعداد	متغیر وابسته	متغیر گروه‌بندی
۰/۴۶۶	۰/۸۵۳		۰/۳۹	۴/۱۴	۳۰	فوق‌دیپلم	میزان تحصیلات
			۰/۴۰	۴/۲۱	۱۸۲	کارشناسی	
			۰/۳۵	۴/۲۳	۹۵	کارشناسی ارشد	
			۰/۳۹	۴/۳۴	۱۱	دکتری	
۰/۹۷۱	۰/۰۸۰		۰/۳۷	۴/۰۷	۳۰	فوق‌دیپلم	میزان تحصیلات
			۰/۴۶	۴/۰۶	۱۸۲	کارشناسی	
			۰/۴۶	۴/۰۷	۹۵	کارشناسی ارشد	
			۰/۳۰	۴/۱۴	۱۱	دکتری	
۰/۲۰۸	۱/۵۲۳		۰/۶۴	۳/۹۴	۳۰	فوق‌دیپلم	میزان تحصیلات
			۰/۵۹	۳/۹۷	۱۸۲	کارشناسی	
			۰/۵۸	۴/۱۰	۹۵	کارشناسی ارشد	
			۰/۶۲	۴/۲۰	۱۱	دکتری	
۰/۰۰۶	۴/۲۴**		۰/۴۲	۴/۳۳	۳۰	فوق‌دیپلم	میزان تحصیلات
			۰/۴۷	۴/۱۹	۱۸۲	کارشناسی	
			۰/۳۸	۴/۳۷	۹۵	کارشناسی ارشد	
			۰/۳۲	۴/۴۱	۱۱	دکتری	
۰/۲۸۳	۱/۲۷۴		۰/۵۵	۴/۲۲	۳۰	فوق‌دیپلم	میزان تحصیلات
			۰/۶۱	۴/۳۳	۱۸۲	کارشناسی	
			۰/۵۳	۴/۳۸	۹۵	کارشناسی ارشد	
			۰/۶۱	۴/۵۹	۱۱	دکتری	

۳-۴- بررسی نقش تعدیلگری متغیرهای سن، جنس و شخصیت

برای بررسی تأثیر هوش عاطفی بر رفتار شهروندی سازمانی دبیران شهرستان رشت با توجه به نقش تعدیلگری جنسیت، سن و شخصیت مراحل زیر را پیش رو داریم:

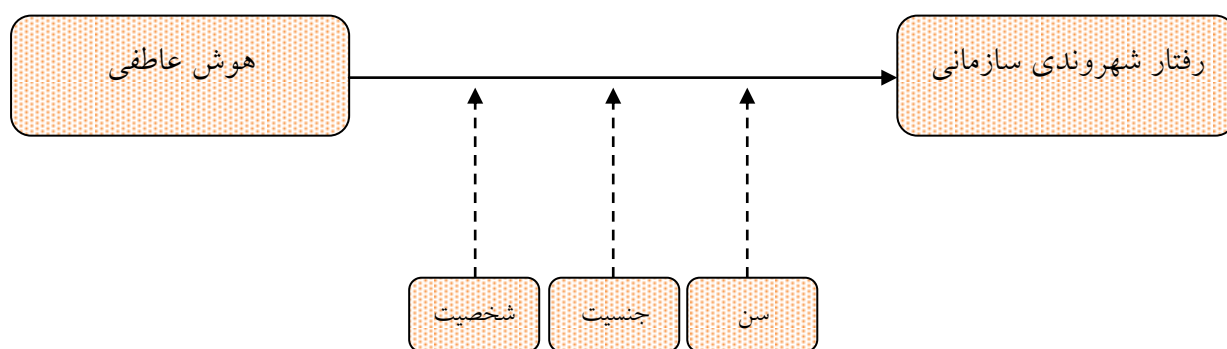
- ارزیابی مدل درونی و بیرونی
- برازش مدل
- بررسی معنی‌داری مسیرها

۴-۳-۱- ارزیابی مدل درونی و بیرونی

شکل ۴ - ۱ نشان‌دهنده مدل اولیه مورد بررسی است که برای بررسی تأثیر هوش عاطفی بر رفتار شهروندی سازمانی دبیران شهرستان رشت با توجه به نقش تعدیلگری جنسیت، سن و شخصیت باید ابتدا مسیرهای زیر را طی کرد:

- ارزیابی مدل بیرونی (محاسبه روایی و پایایی)
- ارزیابی مدل درونی (ساختاری)

توالی این دو مرحله اعتبار و قابل اطمینان بودن مقیاس سنجش سازه‌ها را تضمین می‌کند قبل از این‌که تلاشی در خصوص نتیجه‌گیری در مورد روابط بین سازه‌ها صورت پذیرد (Saenze et al., 2009).



شکل ۴-۱ مدل اولیه با فرضیات

۴-۳-۱-۱- ارزیابی مدل بیرونی (محاسبه روایی و پایایی)

از آنجایی که آلفای کرونباخ برآورد سخت گیرانه‌ای از پایایی سازگاری درونی متغیرهای مکنون (آلفا) ارائه می‌دهد در مدل‌های مسیر PLS از سنجه پایایی مرکب (آزمون دیلون گلدشتاین) استفاده می‌شود. میزان پایایی مرکب (آزمون دیلون گلدشتاین) برای متغیرهای هوش عاطفی، رفتار شهروندی سازمانی، سن، جنسیت و شخصیت مورد تایید قرار گرفت. همچنین میزان روایی همگرا (AVE) برای این متغیرها مورد تایید قرار گرفت جدول زیر نشان دهنده بارهای عاملی گویه‌ها، ضرایب مسیر و ضرایب تعیین می‌باشد که پس از اجرای PLS Algorithm به دست آمد. (جدول ۴-۲۳).

جدول ۴-۲۳ پایایی و روایی متغیرهای مدل پژوهش پس از بررسی اولیه

متغیر	پایایی	روایی	نتیجه
	پایایی مرکب Composite Reliability	روایی همگرا AVE	
هوش عاطفی	۰/۹۲۴	۰/۶۷۲	تایید
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۸۱۴	۰/۵۲۵	تایید
سن	۱	۱	تایید
جنس	۱	۱	تایید
شخصیت	۰/۸۷۲	۰/۶۳۱	تایید
رفتار شهروندی سازمانی -> هوش عاطفی*سن	۱	۱	تایید
رفتار شهروندی سازمانی -> هوش عاطفی*جنس	۱	۱	تایید
رفتار شهروندی سازمانی -> هوش عاطفی*شخصیت	۱	۱	تایید

پس از انجام آزمون‌های فوق؛ برآوردهای پایا و روا مدل اندازه‌گیری اجازه ارزیابی مدل ساختاری را میسر می‌سازد.

۴-۳-۱-۲- ارزیابی مدل درونی (ساختاری)

بعد از ارزیابی مدل بیرونی و تأیید پایایی و روایی، می‌توان به ارزیابی مدل درونی از طریق ضریب تعیین متغیرهای مکنون برونزا (R^2)، ضرایب مسیر، اندازه اثر f^2 کوهن و ارتباط پیش‌بین (Q^2 استون- گایسر) پرداخت. همانطور که مشاهده می‌شود مقادیر R^2 برای متغیر رفتار شهروندی سازمانی در حد متوسط ($0/۳۵۳$) قرار دارد (جدول ۴-۲۴).

جدول ۴-۲۴ ضریب تعیین R^2

اثر	ضریب تعیین R^2	متغیر
متوسط	۰/۳۵۳	رفتار شهروندی سازمانی

از لحاظ ضریب مسیر بیشترین مقدار به متغیر هوش عاطفی (۰/۵۸۱) و کمترین مقدار نیز به متغیر جنس (۰/۰۱۵) تعلق دارد. تمامی ضرایب مسیر مدل دارای ضریب مثبت اند که کاملاً با فرضیات اولیه تحقیق هم-سو می باشند و آن‌ها را تأیید می کنند (جدول ۴-۲۵).

جدول ۴-۲۵ ضرایب مسیر مدل اندازه گیری

رفتار شهروندی سازمانی	
هوش عاطفی	۰/۵۸۱
رفتار شهروندی سازمانی	-
سن	۰/۰۴۴
جنس	۰/۰۱۵
شخصیت	۰/۰۸۹

در جدول زیر اثر کل که همان مجموع اثرات مستقیم و غیرمستقیم یک سازه بر دیگری است، نشان داده شده است. بیشترین اثر مشاهده شده، اثر متغیر هوش عاطفی بر رفتار شهروندی سازمانی (۰/۵۸۱) است که اثر آن به صورت مستقیم می باشند. کمترین اثری که مشاهده شده نیز اثر متغیر جنس بر رفتار شهروندی سازمانی (۰/۰۱۴) است که کاملاً مستقیم می باشد (جدول ۴-۲۶).

جدول ۴-۲۶ اثرات کل (اثرات مستقیم + اثرات غیرمستقیم)

رفتار شهروندی سازمانی	
هوش عاطفی	۰/۵۸۱
رفتار شهروندی سازمانی	-
سن	۰/۰۴۴
جنس	۰/۰۱۵
شخصیت	۰/۰۸۹

بر اساس جدول زیر، اندازه اثر (f^2 کوهن) برای مسیرهای هوش عاطفی به رفتار شهروندی (۰/۵۸۱) دارای اثر بزرگ است. همچنین، اندازه اثر (f^2 کوهن) برای مسیرهای هوش عاطفی به رفتار شهروندی تحت اثر

تعدیلگرهای سن (-۰/۰۳۴)، جنس (-۰/۰۳۲) و شخصیت (-۰/۰۱۵) دارای هیچگونه اثری نیستند (جدول ۴-۲۷).

جدول ۴-۲۷ اندازه اثر (f^2 کوهن)

اثر	P Values	T Statistics (O/STDEV)	مقدار اصلی
بزرگ	۰/۰۰۰	۱۷/۴۲۲	۰/۵۸۱
-	۰/۴۰۳	۰/۸۳۸	-۰/۰۳۴
-	۰/۳۴۳	۰/۹۴۹	-۰/۰۳۲
-	۰/۷۰۱	۰/۳۸۴	-۰/۰۱۵

$$f^2 = R^2_{\text{Included}} - R^2_{\text{Excluded}} / 1 - R^2_{\text{Included}}$$

برای آزمون تناسب سازه‌های مدل از شاخص‌های اشتراک (CV Communality) و افزونگی (CV Redundancy) استفاده شد. همان‌طور که دیده می‌شود مقادیر Q^2 استون-گایسر برای متغیرها بیشتر از صفر است که نشان دهنده داشتن ارتباط پیش‌بین متغیرهای ذکر شده مدل مورد بررسی می‌باشد و این نشان دهنده تناسب مدل مورد مطالعه برای این متغیرها است (جدول ۴-۲۸).

جدول ۴-۲۸ مقدار شاخص‌های اشتراک و افزونگی با روایی متقاطع برای سازه‌ها

متغیر	شاخص اشتراک با روایی متقاطع CV Com	شاخص افزونگی با روایی متقاطع CV Red
	1-SSE/SSO (Q^2)	1-SSE/SSO (Q^2)
هوش عاطفی	۰/۵۲۶	-
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۲۳۶	۰/۱۶۷
سن	۱	-
جنس	۱	-
شخصیت	۰/۳۷۳	-
رفتار شهروندی سازمانی -> هوش عاطفی*سن	۱	-
رفتار شهروندی سازمانی -> هوش عاطفی*جنس	۱	-
رفتار شهروندی سازمانی -> هوش عاطفی*شخصیت	۱	-

۴-۳-۲- برآزش مدل اندازه‌گیری

مدل اندازه‌گیری مورد نظر در این پژوهش جهت بررسی تأثیر هوش عاطفی بر رفتار شهروندی سازمانی دبیران شهرستان رشت با توجه به نقش تعدیل‌گری جنسیت، سن و شخصیت توسط باقیمانده میانگین مربعات استاندارد مورد تایید قرار گرفت (جدول ۴-۲۹).

جدول ۴-۲۹ برآزش مدل

SRMR	نمونه اصلی O	میانگین M	انحراف معیار و خطا استاندارد	t آماری IO/STERRI	سطح معنی‌داری
Standard Model	۰/۰۹۸	۰/۰۵۴	۰/۰۱۸	۵/۵۳۳	۰/۰۰۱
Estimated Model	۰/۰۹۸	۰/۰۵۵	۰/۰۱۸	۵/۴۰۳	۰/۰۰۱

۴-۳-۳- ارزیابی معنی‌داری مسیرها

ارزیابی معنی‌داری پارامترهای PLS در نرم‌افزار SmartPLS از طریق الگوریتم راه‌اندازی خودکار BT صورت گرفت. نتایج حاصل از جدول ۴-۳۰ نشان دهنده تنها ارتباط معنی‌دار مسیر هوش عاطفی بر رفتار شهروندی می‌باشد.

جدول ۴-۳۰ ضریب مسیر (میانگین، انحراف معیار، آماره t و خطای استاندارد)

مسیر	نمونه اصلی O	میانگین M	انحراف معیار و خطا استاندارد	t آماری IO/STERRI	سطح معنی‌داری
رفتار شهروندی سازمانی -> هوش عاطفی	۰/۵۸۱	۰/۵۸۴	۰/۰۳۳	۱۷/۴۲۲	۰/۰۰۱
رفتار شهروندی سازمانی -> هوش عاطفی *سن	-۰/۰۳۴	-۰/۰۳۷	۰/۰۴۱	۰/۸۳۸	-
رفتار شهروندی سازمانی -> هوش عاطفی *جنس	-۰/۰۳۲	-۰/۰۳۴	۰/۰۳۴	۰/۹۴۹	-
رفتار شهروندی سازمانی -> هوش عاطفی *شخصیت	-۰/۰۱۵	-۰/۰۱۷	۰/۰۳۸	۰/۳۸۴	-

نتایج حاصل از جدول ۴-۳۱ نشان دهنده معنی‌دار بودن ارتباط معنی‌دار در مسیرهای تعهد مشتری بر عملکرد سازمان، مزایای شباهتی توضیحی و همچنین مزایای عملکردی کاربردی بر تعهد مشتری می‌باشد.

جدول ۴-۳۱ اثر کل (میانگین، انحراف معیار، آماره t و خطای استاندارد)

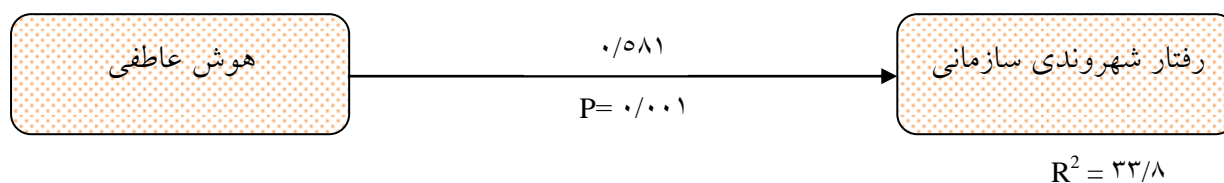
مسیر	نمونه اصلی O	میانگین M	انحراف معیار و خطا استاندارد	t آماره IO/STERRI	سطح معنی داری
رفتار شهروندی سازمانی-> هوش عاطفی	۰/۵۸۱	۰/۵۸۴	۰/۰۳۳	۱۷/۴۲۲	۰/۰۰۱
رفتار شهروندی سازمانی-> هوش عاطفی*سن	-۰/۰۳۴	-۰/۰۳۷	۰/۰۴۱	۰/۸۳۸	-
رفتار شهروندی سازمانی-> هوش عاطفی*جنس	-۰/۰۳۲	-۰/۰۳۴	۰/۰۳۴	۰/۹۴۹	-
رفتار شهروندی سازمانی-> هوش عاطفی*شخصیت	-۰/۰۱۵	-۰/۰۱۷	۰/۰۳۸	۰/۳۸۴	-

با توجه به نتایج آماره t حاصل از جدول ۴-۳۱ و نتایج جدول ضریب تعیین (جدول ۴-۲۳) می توان نتیجه گرفت که تنها بین متغیر هوش عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی (با ضریب مسیر ۰/۵۸۱) ارتباط مثبت و معنی داری در سطح ۰/۰۰۱ وجود دارد و هیچیک از متغیرهای سن، جنس و شخصیت نمی توانند نقش تعدیلگری در مسیر بین متغیر هوش عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی ایفا کنند (جدول ۴-۳۲).

جدول ۴-۳۲ نتیجه نهایی PLS با حضور تعدیلگرها

نتیجه	پایایی و روایی	سطح معنی- داری	t آماره IO/STERRI	ضریب مسیر	مسیر	فرضیه
قبول	تایید	۰/۰۰۱	۱۷/۴۲۲	۰/۵۸۱	رفتار شهروندی سازمانی-> هوش عاطفی	۱
رد	تایید	-	۰/۸۳۸	-۰/۰۳۴	رفتار شهروندی سازمانی-> هوش عاطفی*سن	۲
رد	تایید	-	۰/۹۴۹	-۰/۰۳۲	رفتار شهروندی سازمانی-> هوش عاطفی*جنس	۳
رد	تایید	-	۰/۳۸۴	-۰/۰۱۵	رفتار شهروندی سازمانی-> هوش عاطفی*شخصیت	۴

با توجه به یافته‌ها و خروجی‌های نرم‌افزار، مدل مورد بررسی توانست که ۳۳/۸ درصد از واریانس رفتار شهروندی سازمانی را تبیین کند (شکل ۴-۲).



شکل ۴-۲ مدل نهایی پژوهش

فصل پنجم

بحث و نتیجه گیری

۵-۱- مقدمه

در این فصل یافته‌های پژوهش بر اساس نتایج فرضیه‌ها مورد بررسی قرار گرفته است و در نهایت محدودیت‌ها و پیشنهادهای کاربردی پژوهش ارائه گردیده است. یافته‌های نهایی و پیشنهادات علاوه بر اینکه از نظر کاربردی نمودن پژوهش و کمک به حل مسأله موجود اهمیت دارد، در ایجاد و تقویت انگیزه در پژوهشگران و هموار نمودن راه پژوهش‌های بعدی نیز کاملاً موثر است.

۵-۲- خلاصه پژوهش

در فصل اول تحت عنوان کلیات پژوهش، پس از بیان مسأله و ضرورت مفهومی و کارکردی پژوهش پرداخته شد؛ سپس سوالات، فرضیات و اهداف پژوهش شکل گرفتند و در نهایت ضمن تعریف مفهومی و عملیاتی متغیرها، قلمرو پژوهش و چارچوب نظری تحقیق معرفی شد.

در فصل دوم نیز ابتدا پیشینه نظری پژوهش شامل تعاریف و واژه‌شناسی متغیرها، مفهوم‌سازی اولیه، سابقه مطالعاتی، ابعاد، ویژگی‌ها و نظریه‌های مرتبط با هر دو متغیر هوش عاطفی و رفتار شهروندی مورد بررسی قرار گرفت، سپس به پژوهش‌های خارجی و داخلی مرتبط با این مطالعه اشاره شده و جمع‌بندی گردید.

در فصل سوم به روش‌شناسی پژوهش پرداخته شد. به این منظور روش‌های پژوهشی استفاده شده، تبیین و توصیف جامعه و نمونه آماری، روش‌ها و ابزار گردآوری اطلاعات از نمونه آماری، سنجش و تایید روایی و پایایی ابزارهای سنجش، روش تجزیه و تحلیل داده‌ها و فنون آماری مورد استفاده، ارائه شدند.

فصل چهارم شامل تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش در بخش‌های آمار توصیفی و استنباطی است. در بخش آمار توصیفی به بررسی وضعیت موجود متغیرها و شاخص‌های مربوط به آن، ارائه میانگین و انحراف معیار در حوزه‌های پژوهش صورت گرفت و در بخش آمار استنباطی نیز آزمون‌های مقایسه میانگین و ضریب همبستگی و همچنین روش حداقل مربعات جزئی ارائه شدند.

در این فصل نیز به جمع‌بندی مطالب فصول پرداخته و در ادامه نتایج و یافته‌های تحقیق، محدودیت‌های پژوهش و پیشنهادات بیان می‌شوند.

۵-۳- یافته‌های پژوهش

۵-۳-۱- یافته‌های توصیفی پژوهش

براساس نتایج، بیشتر افراد مورد مطالعه را زنان تشکیل داده و اکثریت آنان متأهل بودند. گروه سنی ۴۵-۵۵ سال دارای بیشترین فراوانی و بیشتر افراد مورد مطالعه دارای مدرک لیسانس بودند. به‌طور میانگین سابقه آنها در حدود ۲۱ سال بوده است.

در رتبه‌بندی مولفه‌های هوش عاطفی، مولفه‌ی آگاهی اجتماعی در رتبه اول قرار گرفت، در حالی که مولفه‌های خودآگاهی، خودمدیریتی، مدیریت روابط به‌ترتیب رتبه‌های دوم تا چهارم را به‌دست آوردند.

رتبه‌بندی مولفه‌های رفتار شهروندی سازمانی نشان داد که مولفه‌ی احترام و تکریم بالاترین نمره را بدست آورد. مولفه‌ی جوانمردی با کمترین نمره به‌دست آمده در بین پنج مولفه‌ی رفتار شهروندی، رتبه پنجم را به خود اختصاص داد. مولفه‌های فضیلت شهروندی، نوع‌دوستی و وجدان کاری به‌ترتیب رتبه‌های دوم تا چهارم را کسب نمودند.

۵-۳-۲- یافته‌های استنباطی

رابطه بین هوش عاطفی و برخی متغیرهای جمعیت‌شناختی: بین هوش عاطفی و سن، سابقه کار و میزان تحصیلات، رابطه معنی‌دار وجود نداشت. بین متغیرهای سن، سابقه کار و میزان تحصیلات و مولفه‌های خودآگاهی، خودمدیریتی، آگاهی اجتماعی و مدیریت روابط رابطه معنی‌داری وجود نداشت. این نشان می‌دهد که سن، سابقه کار و تحصیلات دبیران بر میزان هوش عاطفی آنها تأثیر نداشته است.

رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و برخی متغیرهای جمعیت‌شناختی: بین رفتار شهروندی سازمانی و میزان تحصیلات، رابطه مثبت و معنی‌دار وجود داشت که بیانگر این است که تحصیلات دبیران بر رفتار شهروندی سازمانی آنها تأثیرگذار است. همچنین بین متغیرهای جوانمردی و فضیلت شهروندی با متغیر میزان تحصیلات رابطه مثبت و معنی‌دار وجود داشت. گسترش کرامت و کفایت انسانی، ظرفیت‌سازی و توانمندسازی نیروی انسانی، افزایش کارآمدی و اثربخشی فعالیت‌ها، توسعه مهارت‌ها و گسترش دانش شغلی کارکنان متناسب با نیازهای رو به رشد، زمانی حاصل می‌شود که هر سازمان با تنظیم برنامه آموزش و

بهسازی، نیازهای توسعه‌ای را در سطح فرد، شغل و سازمان با توجه به دو اصل استمرار و جامعیت آموزش‌ها تهیه و تدوین نماید و از تمام ظرفیت‌ها در جهت پیاده‌سازی بهینه آن استفاده برد.

مقایسه هوش عاطفی بر اساس جنسیت: بین هوش عاطفی حاصل از نمرات کسب شده دو گروه از کارکنان زن و مرد تفاوت معنی‌دار مشاهده نشد. بین مولفه خودآگاهی بر اساس جنسیت در سطح پنج درصد تفاوت معنی‌دار مشاهده شد. نتیجه هم‌راستا با تحقیق یانگ (۲۰۰۳) و بر خلاف نتیجه مطالعه سیمونز (۲۰۰۱) بود.

مقایسه رفتار شهروندی سازمانی بر اساس برخی از متغیرهای تحقیق: بین رفتار شهروندی سازمانی حاصل از نمرات کسب شده دو گروه از کارکنان زن و مرد تفاوت معنی‌دار مشاهده نشد. بین امتیاز حاصل شده رفتار شهروندی سازمانی بر اساس مدرک تحصیلی افراد تفاوت معنی‌داری وجود نداشت. بین مولفه وجدان کاری بر اساس جنسیت در سطح پنج درصد تفاوت معنی‌دار مشاهده شد. این نشان می‌دهد که زن و مرد بودن دبیران بر رفتار شهروندی آنان تفاوت ایجاد نمود. همچنین بین مولفه‌های فضیلت شهروندی بر اساس میزان تحصیلات در سطح یک درصد تفاوت معنی‌دار مشاهده شد. تحصیلات دبیران می‌تواند بر فضیلت شهروندی دبیران تأثیرگذار باشد.

نتایج آزمون فرضیه‌ها

- فرضیه اول: هوش عاطفی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر معنی‌داری دارد.

نتایج ارتباط بین این دو متغیر را تایید کرد. مقدار هم‌بستگی بین دو متغیر هوش عاطفی با رفتار شهروندی نشان دهنده همبستگی مستقیم بین این دو متغیر است. یعنی ارتباط معنی‌داری بین دو متغیر هوش عاطفی با رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد. نتایج حاکی از آن است که هر قدر میزان توانمندی‌های عاطفی دبیران در ابعاد فردی و اجتماعی افزایش یابد، ارتقاء رفتارهای فراتر از سازمان را در پی خواهد داشت. دلیل این مسأله این است که وجود شایستگی هوش عاطفی در دبیران، احساس عاطفی خوشایند نسبت به سازمان و همکاران ایجاد می‌کند و احساس تعلق، هویت و اعتماد به نفس در فرد به وجود می‌آورد؛ در نتیجه با انگیزه، رضایت و تعهد بیشتری به مدیریت روابط، رفتارها و همکاری در سازمان خواهد شد. نتایج حاصل از فرضیه اول پژوهش، با مطالعات کارملی و کولاکوقلو (۲۰۰۵)، سولان (۲۰۰۸)، کارملی و جاسمن

(۲۰۰۶)، موداسیر و سینگ (۲۰۰۸)، ریچارد هارمر (۲۰۰۷)، کورکماز و آرپاجی (۲۰۰۹)، انور خالد و همکاران (۲۰۰۹)، کی ژاین (۲۰۰۹) هم‌راستا است.

- فرضیه دوم: متغیر سن تأثیر هوش عاطفی بر رفتار شهروندی سازمانی را تعدیل می‌کند.

نتایج حاصل از حاصل با استفاده از خروجی نرم‌افزار Smart PLS و آماره t معنی‌دار نمی‌باشد. بنابراین سن تعدیل‌کننده رابطه بین هوش عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی نمی‌باشد. در نتیجه این فرضیه رد می‌شود. به عبارتی تفاوتی بین افراد پاسخ‌گو در سنین مختلف از لحاظ تأثیرپذیری ارتباط بین دو متغیر مورد بررسی مشاهده نشد.

- فرضیه سوم: متغیر جنسیت تأثیر هوش عاطفی بر رفتار شهروندی سازمانی را تعدیل می‌کند.

و آماره t برای بررسی تأثیر تعامل متغیرهای جنسیت در ارتباط بین هوش عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی نمی‌باشد. بنابراین جنسیت تعدیل‌کننده رابطه بین هوش عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی نمی‌باشد. در نتیجه این فرضیه رد می‌شود. به عبارتی تفاوتی بین زنان و مردان در تأثیرپذیری ارتباط بین این دو متغیر مشاهده نشد.

- فرضیه چهارم: متغیر شخصیت تأثیر هوش عاطفی بر رفتار شهروندی سازمانی را تعدیل می‌کند.

خروجی نرم‌افزار Smart PLS و آماره t برای بررسی تأثیر تعامل متغیرهای شخصیت و هوش عاطفی با رفتار شهروندی سازمانی معنی‌دار نمی‌باشد. بنابراین شخصیت تعدیل‌کننده رابطه بین هوش عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی نمی‌باشد. در نتیجه این فرضیه رد می‌شود.

۴-۵- پیشنهادات مبتنی بر یافته‌های تحقیق

نتایج حاصل نشان داد که اثرات هوش عاطفی در بروز رفتارهای شهروندی سازمانی است. بنابراین می‌توان برای استفاده از مزایای رفتارهای فراتر از سیستم آموزشی، به تقویت میانگین میانگین شایستگی هوش عاطفی در میان دبیران پرداخت:

- به‌کارگیری و انتخاب دبیرانی که هوش عاطفی را بیشتر نشان می‌دهند و به‌کار می‌گیرند. برای این منظور پیشنهاد می‌گردد در مرحله جذب و استخدام دبیران به ویژگی‌ها و قابلیت‌های عاطفی توجه کنند.
- برای دبیران شاغل فعلی با فراهم نمودن و ایجاد فرهنگ سازمانی مبتنی بر مشارکت و همدلی آنها با به‌کارگیری ابزارهای تشویقی کمک شود.
- با توجه به اینکه تحصیلات دبیران بر رفتار شهروندی سازمانی آنان تأثیرگذار است، از این‌رو پیشنهاد می‌گردد که سازمان آموزش و پرورش شرایط ادامه تحصیل در حین خدمت را برای دبیران خود فراهم نماید و آنها را تشویق به این امر کند.
- برگزاری کلاس‌های آموزشی و دوره‌های روانشناسی می‌تواند به بهبود رفتارهای عاطفی و مهارت‌های شغلی کمک نماید.
- در این تحقیق متغیرهای تعدیل‌کننده مورد نظر (سن، جنسیت و شخصیت) را نقشی نداشتند از این نتیجه بیانگر این موضوع است که این متغیرها شاید در ارتباط بین هوش عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی تأثیر زیادی نداشته‌اند و از این‌رو پیشنهاد می‌گردد که مدیران و مسئولان سازمان آموزش و پرورش شاید بتوانند فارغ از هر گونه سمت‌گیری بر اساس این متغیرها، برنامه‌های یکسانی را برای ایجاد، حفظ و افزایش هوش عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی تدارک ببینند.
- هرگونه مهارتی برای ارتقا نیاز به آموزش دارد. جهت افزایش هوش عاطفی دبیران نیز تدوین برنامه‌های آموزشی مدون می‌تواند سطح کارایی و موفقیت دبیران را بیشتر نماید. بنابراین پیشنهاد می‌گردد دوره‌های آموزش شغلی کوتاه‌مدت، در مورد ماهیت و اهمیت هوش عاطفی، رفتار شهروندی سازمانی و تغییر نگرش و بهبود این متغیرها در بین دبیران برگزار شود.
- پیشنهاد می‌شود مدیران سازمان عواطف دبیران و دیدگاه‌های آنها را درک کنند تا کارکنان با انگیزه بیشتری نیازهای آموزشی و پرورشی دانش‌آموزان را شناسایی نمایند.

۵-۵- پیشنهادات برای پژوهش‌های آتی

- از آنجایی که تحقیق حاضر در مدارس دولتی انجام شده است، از انجام چنین تحقیقی در مدارس خصوصی می‌توان نتایج متفاوتی حاصل نمود که با مطالعه تطبیقی بین نتایج حاصل از مدارس دولتی و مدارس خصوصی به تفاوت‌های موجود پی برد.
- در ضمن، پیشنهاد می‌گردد تا رابطه و تاثیر عوامل مختلف درون و برون سازمانی (توانمندسازی منابع انسانی، امنیت شغلی، استرس شغلی، فرسودگی شغلی و غیره) بر هوش عاطفی مورد بررسی و تحلیل قرار گیرد.

۵-۶- محدودیت‌های پژوهش

- عدم امکان تعمیم نتایج به سایر شهرستان‌های استان گیلان و مدارس غیردولتی
- امکان تاثیرگذاری متغیرهای مداخله‌گر بر نتایج تحقیق (شرایط روحی دبیران، استرس شغلی و غیره)
- هرچند متغیرهای پژوهش، به صورت مستقل یا با متغیرهای دیگر مورد مطالعه قرار گرفته بودند، اما نبود پیشینه پژوهشی کافی در زمینه رابطه هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی و نقش تعدیلگر جنسیت، سن و شخصیت و کمبود پژوهش‌های مشابه و همراستا در ارتباط با چارچوب نظری این مطالعه در منابع داخلی و خارجی، تا حدودی تبیین نظری بحث را محدود و امکان مقایسه نتایج این پژوهش با نتایج تحقیقات مشابه را از پژوهشگر سلب می‌نمود.

منابع و مآخذ

۱. احمدی، ف. ۱۳۸۸. شناسایی عوامل مؤثر بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی و ارائه الگو برای شرکت ملی نفت ایران. رساله دکتری، دانشکده پردیس، دانشگاه تهران.
۲. اسعدی، م. م.، ندافی، غ. و شفیع رودپشتی، م. ۱۳۹۰. بررسی ارتباط بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی در کتابداران کتابخانه‌های عمومی (مورد: کتابخانه‌های عمومی شهرستان یزد). فصلنامه کتابداری و اطلاع-رسانی، دوره ۴، شماره ۱، صفحات ۱۲۵-۱۵۳.
۳. اسلامی، ح. و سیار، ا. ۱۳۸۶. رفتار شهروندی سازمانی. فصلنامه تدبیر، شماره ۱۸۷، تهران.
۴. ایوبی‌راد، م. ۱۳۸۸. ارتباط رفتار شهروندی سازمانی با هوش عاطفی در کارکنان شهرداری منطقه چهار تهران. پایان-نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران.
۵. آقاجانی، ح.، صمدی میارکلانی، ح. و صمدی میارکلانی، ح. فصلنامه مدیریت دولتی، دوره ۵، شماره ۲، صفحات ۱۸-۱.
۶. بیک‌زاد، ج.، حمدالهی، م. و حمدالهی، ک. ۱۳۹۰. بررسی تأثیر معنویت محیط کاری بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان آموزش و پرورش نواحی پنج‌گانه شهر تبریز. فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی، سال پنجم، شماره ۴۴، صفحات ۲۳-۴۴.
۷. تقی‌زاده یزدی، م. ر. و سلیمانی، ا. ۱۳۹۴. کاربرد روش همبستگی متعارف برای بررسی رابطه بین هوش عاطفی با رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی. فصلنامه مدیریت دولتی، دوره ۷، شماره ۲، صفحات ۲۱۱-۲۲۸.
۸. دعایی، ح.، شیخیان، ک.، نجفی، ز.، دوستیان، ر. ۱۳۸۹. طراحی و تبیین مدل تأثیرگذاری هوش عاطفی بر تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی. پژوهش‌های مدیریت، سال سوم، شماره ۸، صفحات ۳۷-۶۷.
۹. رامین‌مهر، ح.، هادیزاده مقدم، ا. و احمدی، ا. ۱۳۸۸. بررسی رابطه بین ادراک از عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی: مطالعه موردی شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی ستاد تهران. پژوهشنامه مدیریت تحول، سال اول، شماره ۲، صفحات ۶۵-۸۹.
۱۰. زارعی‌متین، ح.، الوانی، س. م.، جندقی، غ. و احمدی، ف. ارائه مدل جامع عوامل مؤثر بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی مطالعه‌ی موردی: کارکنان شرکت ملی نفت ایران. فصلنامه مدیریت دولتی، دوره ۲، شماره ۵، صفحات ۳۹-۵۶.
۱۱. سلیگمن، م.، رایویچ، ک.، کاکس، ل. و گیلهام، ج. ۱۳۸۳. کودک خوشبین. ترجمه داورپناه، تهران: انتشارات رشد.
۱۲. سلیگمن، م.، رایویچ، ک.، کاکس، ل. و گیلهام، ج. ۱۳۸۸. کودک خوش بین. ترجمه: داور پناه. (۱۳۸۸). تهران: انتشارات رشد.

۱۳. عباسپور، ا. ۱۳۸۵. بررسی تأثیر اقدامات منابع انسانی بر رفتارهای شهروندی سازمانی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران.
۱۴. عسکریان، م. و طاهری، ف. ۱۳۹۱. رفتار شهروندی. فصلنامه علمی پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی. دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت. سال سوم. شماره ۲. ص: ۳۴-۲۱.
۱۵. عیدی، ح.، هنری، ح. و ناصری، و. ۱۳۹۲. ارتباط هوش هیجانی و تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان فدراسیون‌های ورزشی جمهوری اسلامی ایران. فصلنامه مدیریت منابع انسانی در ورزش، دوره ۱، شماره ۱، صفحات ۲۵-۳۵.
۱۶. فانی، ع. ا.، دانایی، م. و زکیانی، ش. ۱۳۹۰. بررسی تأثیر عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی و عدالت سازمانی: تبیین نقش شخصیت سالم سازمانی. فصلنامه پژوهش‌های مدیریت در ایران، دوره ۱۷، شماره ۹۱، صفحات ۱-۱۷.
۱۷. قشقایی‌زاده، ن. و حسین‌پور، م. 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، دوره ۵، شماره ۱۸، صفحات ۱۰۵-۱۲۵.
۱۸. قلی‌پور، ا.، پورعزت، ع. ا. و سعیدنژاد، م. ۱۳۸۶. عوامل موجد رفتارهای ضد شهروندی در سازمان‌ها. فصلنامه علوم مدیریت ایران، سال دوم، شماره ۸، صفحات ۱-۲۹.
۱۹. کریمی، ف. ۱۳۹۰. پیش‌بینی رفتار شهروندی دبیران دوره متوسطه بر اساس هوش هیجانی آنان. فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی، سال پنجم، شماره ۱. صص ۱۴۳-۱۲۷.
۲۰. کریمی، ف.، حسومی، ف. و لیث‌صفر، ز. ۱۳۹۱. رابطه بین مولفه‌های هوش هیجانی و ابعاد رفتار شهروندی سازمانی دبیران مدارس متوسطه شهراصفهان. فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، دوره ۳، شماره ۱، صفحات ۱۴۵-۱۵۸.
۲۱. گلمن، د. ۱۳۸۰. هوش هیجانی. ترجمه پارسا، ن. تهران: انتشارات رشد.
۲۲. گنجی، ح.، میرهاشمی، م. ثابت، م. ۱۳۸۵. هنجاریابی مقدماتی آزمون هوش هیجانی برادبری- گریورز. طرح پژوهشی. معاونت پژوهشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن.
۲۳. محمدی، ف. ۱۳۸۷. بررسی عوامل اثرگذار بر شکل‌گیری هویت سازمانی و اثر آن بر رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران.
۲۴. مقدمی، م.، حمیدی‌زاده، ع. و چاوشی، س. م. ح. ۱۳۹۰. نقش مولفه‌های هوش عاطفی در پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی. دوماهنامه توسعه انسانی پلیس، سال هشتم، شماره ۳۴، صفحات ۸۹-۱۱۷.
۲۵. مقیمی، س. م. ۱۳۸۴. رفتار شهروندی سازمانی: از تئوری تا عمل. فرهنگ مدیریت، سال سوم، شماره ۱۱، صفحات ۱۹-۴۸.

۲۶. هادی‌زاده مقدم، ا. و فرجیان، م. ۱۳۸۷. بررسی تأثیرگذاری هوش عاطفی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان با لحاظ نقش تعهد عاطفی (مطالعه موردی بانک ملت). فصلنامه چشم‌انداز مدیریت بازرگانی، دوره ۷، شماره ۲۸، صفحات ۱۰۳-۱۲۸.

۲۷. هادی‌زاده مقدم، ا. و فرجیان، م. ۱۳۸۷. بررسی تأثیرگذاری هوش عاطفی بر رفتار شهروندی سازمانی با لحاظ کردن نقش تعهد عاطفی. فصلنامه پیام مدیریت، شماره ۲۸، صفحات ۱۰۷-۱۳۲.

۲۸. هویدا، ر. و نادری، ن. ۱۳۸۸. بررسی سطح رفتار شهروندی سازمانی کارکنان. پژوهشنامه مدیریت اجرایی، شماره ۱، پیاپی ۳۳، صفحات ۱۰۳-۱۱۸.

۲۹. یارمحمدی منفرد، س.، موسوی، س. ح. و یوزیاشی، ع. رابطه‌ی بین هوش هیجانی و گرایش به رفتار شهروندی سازمانی معلمان تربیت بدنی. فصلنامه مدیریت و رفتار سازمانی در ورزش، سال اول، شماره ۱، صفحات ۴۵-۵۴.

۳۰. یوسفی، ب.، عیدی، ح. و مرادی، ل. ۱۳۹۲. ارتباط هوش هیجانی و مولفه‌های آن با رفتار شهروندی سازمانی در اداره ورزش و جوانان شهر کرمانشاه. فصلنامه مدیریت و فیزیولوژی ورزشی شمال، دوره اول، شماره ۱، صفحات ۷۳-۸۳.

31. Bar-On and Parker, J. (2000). Handbook of Emotional Intelligence. Jossey Bass.
32. 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
33. Bolino, mark C. and Turnley, W H. (2003), going the extra mile: cultivating and managing employee citizenship behavior, academy of management executive.
34. Borman, Penner , Allen and Motowidlo .(2001), Personality Predictors of Citizenship Performance. International Journal of Selection and Assessment,9(1), 52-63.
35. Bradbury, T. and Greaves, A. J. (2007). The emotional Intelligence (skills and testes). Translated by M. Ganji, Tehran, Savalan (in Persian).
36. Brief, A. P., and Motowidlo, S. J. (1986); "Prosocial organizational behaviors", *Academy of Management Review*, 11, 710-725.
37. Brightman, B.K. and Moran, J. W. (1999). "Building Organizational citizenship" , *Management Decision*, 37(9), 678-685.
38. Burns, T. and Carpenter, J. (2008). Organizational Citizenship and Student Achivement. *Journal of Cross-Disciplinary Perspectives in Education*, 1(1), 51-58.
39. Carmeli, A. and Nihal Colakoglu, S. (2005), the relationship between affective commitment and Organizational Citizenship Behavior: the moderating role of emotional intelligence. *Research on Emotion in Organizations*, 1, 77-93.
40. Carmeli, A., and Josman, Z. E. (2006). The relationship among emotional intelligence, task performance, and organizational citizenship behaviors. *Human performance*, 19(4), 403-419.
41. Carmeli, Abraham.(2003).The Relationship between emotional Intelligence and work attitudes, behavior and outcomes, *Managerial Psychology Journal* , 18, 788-808.
42. Carver, C. S., Scheier, M. F., and Segerstrom, S. C. (2010). Optimism. *Clinical Psychology Review*, 30, 879-889. <http://dx.doi.org/10.1016/j.cpr.2010.01.006>.

43. Castro, C. B., Armario, E. and Ruiz, D. (2004). The Influence of Employee Organizational Citizenship Behavior on Customer Loyalty. *International Journal of Service Industry Management*, 15(1), 267-282.
44. Corcoran, R. P. and Tormey, R. (2013). Does Emotional Intelligence Predict Student Teacher's Performance?. *Teaching and Teacher Education*, 35(1), 34-42.
45. Dipaola, M. F. and da Costa Neves, P. M. M. (2009). Organizational Citizenship Behaviors in American and Portuguese Public Schools. *Journal of Educational Administration*, 47(4), 490-507.
46. George, J. M. (2000). Emotions and Leadership: The Role of Emotional Intelligence. *Human Relations Journal*, 53(8), 1027-1055.
47. George, J. M., and Brief, A. P. (1992); "Feeling Good -doing Good: A Conceptual Analysis of the Mood at Work-Organizational Spontaneity Relationship", *Psychological Bulletin*, 112, 310-329.
48. Goleman, D. (1998). *Working with Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books.
49. Goleman, D., Boyatzis, R. Mckee, A. (2002). *Primal Leadership: Realizing the Power of Emotional Intelligence*. Harvard Business School Press: Boston.
50. Graham, J. W. (1991); "An essay on organizational citizenship behavior", *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 4, pp. 249-270.
51. Hodson, R. (2002). Management Citizenship Behavior and its Consequences. *Work and Occupations*, 29(1), 46-96.
52. Ilgın, B., Emra, G., Azize, E. and Ozge, T.(2009), The Relationship between Emotional Intelligence and Organizational Citizenship Behaviors and the Moderating Effects of Gender on This Relationship, *Creativity, Innovation and Management Abstracts of the 10th International Conference Sousse, Tunisia*.
53. James, K. L., Davies, J. G., Kinchin, I., Patel, J. P., Whittlesea, C. (2010). Understanding vs. Competency: The Case of Accuracy Checking Dispensed Medicines in Pharmacy. *Advances in Health Sciences Education*, 15 (5), 735-747, Dec 2010.
54. Kemery, E.R., A.G. Bedeian and S.R. Zacur, 1996. Expectancy-based job cognitions and job affects as predictors of organizational citizenship behavior. *J. Appl. Soc. Psychol.*, 26: 635-651.
55. Khalid, S. A, Ali, H. (2005). The Effects of organizational Citizenship Behavior on Withdrawal Behavior, *International Journal of Management and entrepreneurship*, 1(1): 30-40.
56. Korkmaz T. and Arpacı. E. (2009), Relationship of Organizational Citizenship Behavior with Emotional Intelligence, *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 1, 2432–2435.
57. Mayer, J. D. and Salovey, P. 1997. What is Emotional Intelligence?. In: P. Salovey and D. Sluyter, Editors, *Emotional Development and Emotional Intelligence: Educational Implications*, Basic Books, New York, 2-31.
58. Moodassir, A. and Singh, T. (2008). Relationship of Emotional Intelligence with Transformational Leadership and Organizational Citizenship Behavior. *International Journal of Leadership Studies*, 4(1), 2-21.

59. Moorman, R. H. and Blakely, G. L. (1995). Individualism-Collectivism as an Individual Difference Predictor of Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 16(2), 127-142.
60. Netemeyer, R.G. Boles, J.S. (1997). An investigation in to the antecedents of OCB in a personal selling context, *Journal of Marketing*, vol. 61, 85-98.
61. Netemeyer, R.G. Boles, J.S. (1997). An investigation in to the antecedents of OCB in a personal selling context, *Journal of Marketing*, 61, 85-98.
62. Oplatka, I. (2006). Going Beyond Role Expectations: Toward an Organizational Citizenship. *Behavior of Educational Administration Quarterly*, 42, 358-423.
63. Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
64. Palomera, R., Berrocal, P. F. and Brackett, M. A. (2008). Emotional Intelligence as a Basic Competency in Pre-Service Teacher training. *Electronic Journal of Research in educational Psychology*, 6(1), 127- 135
65. Penner, L.A., Dovidio, J.F., Piliavin, J.A. and Schroeder, D.A. (2005) 'Prosocial behavior: Multilevel perspectives', *Annual Review of Psychology*, 56:365–392.
66. Peterson. C. (2000). the future of optimism . *American psychologist*, 55(1), 44-55.
67. Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B. & Bommer, W. H. (1996). Transformational leader behaviors and substitutes for leadership as determinants of employee satisfaction, commitment, trust, and organizational citizenship behaviors. *Journal of Management* 22: 259–298.
68. Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B., Paine, J. B., & Bacharach, D. G. (2000), "Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research, *Journal of Management*, 26, 513-563.
69. Refler, S. V. (2004). The Effects of a Leaders Emotional Intelligence on Employees, Trust In Their Leader and Employee Organizational Citizenship Behavior In partial fulfillment of the Requirements for the Degree of Doctor of Philosophy in Organizational Leadership, www.sciencedirect.com.
70. Scheier, M. F. and Corver, C. S. (2001). Optimism Pessimism and Psychological Wellbeing, In E. C. Changen (Ed.), *Optimism and Pessimism: Implications for theory Research and Practice*. Washington DC: American Psychological Association, 189-216.
71. Schlechter, A. F. (2005) "The influence of leadership, Emotional Intelligence, Trust, meaning and intention to quit on Organizational Citizenship Behaviors", dissertation presented for degree of doctor of philosophy, university of Stellenbosch.
72. Seligman, M. E. P., (1991). *Learned optimism*. New York: Knopf. Seligman, M. E. P., Csikszntrmihalyi, M. (2000), *Positive psychology: An introduction*. *American Psychologist*, 55, 5-14.
73. Seligman, M. E. P., Steen, T. A., Park, N., and Peterson, C. (2005). Positive psychology progress: Empirical validation of interventions. *American Psychologist*, 60, 410-421.
74. Smith, C. A., Organ, D. W., and Near, J. P. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68, PP. 653-663.
75. Solan, A. M. (2008) "The Relationships Between Emotional Intelligence, Visionary Leadership, and Organizational Citizenship Behavior in Continuing Higher

- Education", dissertation presented for degree of doctor of philosophy, university of Regent.
76. Staw, B. M. and Boettger, R. D. (1990). Task Revision: A Neglected from Work Performance. *Academy of Management Journal*, 33, 534-559.
 77. Stephen B. Schepman, Michael A. Zarate., (2008). The Relationship between Burnout, Negative Affectivity and organizational Citizenship Behavior for Human Service Employees, *International Journal of Humanities and Social Sciences*.
 78. Van Dyne, L., Cummings, L. L., and Parks, J. M. (1995); "Extra-role behaviors: In pursuit of construct and definitional clarity (A bridge over muddied waters)", In L. L. Cummings and B. M. Staw (Eds.), *Research in Organizational Behavior*, 17, 215-285.
 79. Waltz, S. M. and Niehoff, B.P. (1996). *Organizational Citizenship Behaviors and their Effect Organizational Effectiveness in Limited Menu Restaurants*, Best Paper Proceedings, Academy of Management Conference.
 80. Wong, C. S. and Law, K. S. (2002). The Effects of Leader and Follower Emotional Intelligence on Performance and Attitude: an Exploratory Study. *The Leadership Quarterly*, 13, 243-274.

شماره پرسشنامه

بنام خدا

پاسخ‌دهنده گرامی، سلام؛ پرسشنامه‌ای که در اختیار شماست به منظور تأثیر هوش عاطفی بر رفتار شهروندی سازمانی دبیران شهرستان رشت با توجه به نقش تعدیل‌گری جنسیت، سن و شخصیت تنظیم شده است. با توجه به اینکه هوش عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی به‌عنوان پدیده‌های نوظهور در سازمان‌های امروزی مطرح می‌باشند، به منظور شناسایی نقاط قوت و ضعف سازمان‌ها و ارائه راهکارهای لازم جهت بهبود هوش عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی و نهایتاً بهبود عملکرد سازمان است، لذا توجه به آن از ابعاد گوناگون و توجه به عواملی که سطح هوش عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی را تحت تأثیر قرار می‌دهند، دارای اهمیتی قابل توجه است. امید که با پاسخ صادقانه و از روی حوصله خود ما را در یافتن نتایج هرچه دقیق‌تر یاری فرمایید. (ضمناً لازم به ذکر است، اطلاعات شما مورد تحلیل جمعی قرار گرفته و محرمانه تلقی خواهد شد).

با سپاس فراوان

ریحانه فلاح حقیقت‌شناس

دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی

مشخصات فردی:

جنس: زن مرد

تاهل: مجرد متأهل

سن:

تحصیلات: فوق‌دیپلم کارشناسی کارشناسی ارشد دکتری

سابقه کار:

این پرسشنامه از ۴ مولفه، مجموعاً ۲۸ سؤال تشکیل شده است. لطفاً هریک از گویه‌ها را به‌دقت خوانده و گزینه انتخابی خود را با علامت × یا ✓ مشخص کنید.

هرگز (۱)	به ندرت (۲)	گاهی (۳)	معمولاً (۴)	همیشه (۵)	شاخص‌های هوش عاطفی
خودآگاهی					
					۱. به توانایی‌های خود اعتماد دارم
					۲. ناتوانایی‌ها و نارسایی‌های خود را می‌پذیرم
					۳. عواطف و هیجان خود را هنگامی که پیش می‌آیند احساس می‌کنم
					۴. اغلب تأثیر رفتار خود در دیگران را متوجه می‌شوم
					۵. می‌توانم تأثیر دیگران در حالات احساسی خود درک کردم
خودمدیریتی					
					۶. برای خروج از شرایط سخت پیش‌آمده خود نقش مهمی ایفا می‌کنم
					۷. به‌طور کلی احساس می‌کنم دیگران می‌توانند روی من حساب کنند
					۸. با استرس خوب کنار می‌آیم
					۹. معمولاً تغییرات را زود می‌پذیرم
					۱۰. دلسردی را بدون ناراحتی تحمل می‌کنم
					۱۱. قبل از تصمیم‌گیری راه‌حل‌های مختلف را در نظر می‌گیرم
					۱۲. سعی می‌کنم از هر وضعیتی، چه خوب و چه بد حداکثر استفاده را ببرم
					۱۳. هنگامی که حرف زدن باعث بدتر شدن اوضاع می‌شود، سکوت می‌کنم
					۱۴. وقتی که ناراحت می‌شوم، کارهایی انجام نمی‌دهم که بعداً از آن پشیمان شوم
آگاهی اجتماعی					
					۱۵. هنگام عصبانیت، دیگران را از خود نمی‌رنجانم
					۱۶. انتقاد از خود را می‌پذیرم
					۱۷. می‌توانم به‌خوبی احساسات دیگران را درک کنم
					۱۸. به سرعت جو حاکم بر محیط کار را متوجه می‌شوم
					۱۹. در ارتباط‌ها منظور طرف مقابل را کاملاً متوجه می‌شوم
					۲۰. در بین جمع و در کارهای اجتماعی گوشه‌نشین و ساکت نیستم
					۲۱. در وضعیت‌های دشوار، به‌طور مستقیم با دیگران در پی حل مسأله برمی‌آیم
مدیریت روابط					
					۲۲. با دیگران به‌خوبی کنار می‌آیم
					۲۳. به‌طور واضح و موثر با دیگران ارتباط برقرار می‌کنم
					۲۴. به دیگران نشان می‌دهم که احساسات و عواطف برایم مهم است

					۲۵. به طور موثر تعارض و مشکل را حل می‌کنم
					۲۶. برای اداره کردن ارتباطات، به احساسات طرف مقابل توجه نشان می‌دهم
					۲۷. برای بهتر کنار آمدن با دیگران، درباره آنها اطلاعات بیشتری به دست می‌آورم
					۲۸. منظور یا احساس خود را به دیگران توضیح می‌دهم

این پرسشنامه از ۵ سری سؤال (گویه)، تحت ۴ مقوله، مجموعاً ۲۰ سؤال تشکیل شده است. لطفاً هر یک از گویه‌ها را به دقت خوانده و گزینه انتخابی خود را با علامت x یا ✓ مشخص کنید.

هرگز (۱)	به ندرت (۲)	گاهی (۳)	معمولاً (۴)	همیشه (۵)	شاخص‌های رفتار شهروندی سازمانی
نوع دوستی					
					۱. از روی رغبت، سعی در حل مشکلات کاری همکارانم دارم
					۲. به همکارانی که غیبت داشته باشند کمک می‌کنم
					۳. شخصاً کمک به افراد دارای وظایف طاقت‌فرسا را ضروری می‌دانم
					۴. با اینکه تعهدی ندارم، سعی می‌کنم همکاران تازه‌وارد را راهنمایی کنم
وجدان کاری					
					۵. همیشه برای حضور سر کار وقت‌شناس هستم
					۶. به آگهی‌ها و یادداشت‌ها در سازمان توجه می‌کنم
					۷. کارهای محوله را به موقع انجام می‌دهم
					۸. زمان زیادی با وجود فشار کاری برای چای خوردن و استراحت صرف نمی‌کنم
جوانمردی					
					۹. در سازمان تمایل دارم مسائل جزئی را بزرگ نکنم
					۱۰. زمان زیادی را صرف شکایات از مسائل جزئی نمی‌کنم
					۱۱. همیشه به دنبال این هستم که نقایص و کمبودهای سازمان را رفع کنم
					۱۲. به پیگیری تغییرات اعلام شده توسط مدیر توجه می‌کنم
فضیلت شهروندی					
					۱۳. به کارهایی که ضروری نیستند اما تصویر مطلوبی از سازمان نشان می‌دهند می‌پردازم
					۱۴. با رغبت در تمامی جلسات سازمان مشارکت می‌کنم
					۱۵. مدیر خود را قبل از انجام هر عمل مهم، آگاه می‌کنم
					۱۶. سعی می‌کنم حقوق همکارانم را رعایت کنم
احترام و تکریم					
					۱۷. اغلب نگران نتیجه تصمیمات و اعمالم به روی همکارانم هستم
					۱۸. اقداماتی به عمل می‌آورم تا از ایجاد مشکلات با دیگر کارکنان جلوگیری نماید

					۱۹. همیشه در انجام کارهای محوله، خواهان تشریک مساعی با همکاران هستم
					۲۰. قوانین سازمان از جمله دستورالعمل‌ها، مقررات، آیین‌نامه‌ها و رویه‌ها را حتی وقتی کسی نظارت نمی‌کند اطاعت می‌کنم

این پرسشنامه از ۱۰ سؤال تشکیل شده است. لطفاً هریک از گویه‌ها را به دقت خوانده و گزینه انتخابی خود را با علامت x یا ✓ مشخص کنید.

کاملاً مخالفم (۱)	مخالفم (۲)	نظری ندارم (۳)	موافقم (۴)	کاملاً موافقم (۵)	خوشبینی
					۱. در زمان‌های ابهام و عدم اطمینان، معمولاً انتظار وقوع بهترین چیزها را دارم.
					۲. برایم آسان است که آرام و راحت باشم.
					۳. بیشتر چیزهایی که برایم رخ می‌دهند، درست بوده و اشتباه نمی‌باشند.
					۴. من همواره در مورد آینده خوشبین می‌باشم.
					۵. من به میزان زیادی از این‌که در کنار دوستانم باشم لذت می‌برم.
					۶. برایم مهم است که خودم را سرگرم نگه دارم.
					۷. من انتظار دارم که امور مطابق با آنچه من تمایل دارم پیش برود.
					۸. من به آسانی غمگین و افسرده نمی‌شوم.
					۹. همواره به چیزهای خوبی که برای من اتفاق می‌افتد، حساب می‌کنم.
					۱۰. به‌طور کلی، من انتظار دارم که چیزهای خوب بیشتر از چیزهای بد برایم رخ دهد.

Abstract

The impact of emotional intelligence on teacher's organizational citizenship behavior due to the role of gender, age and personality moderators studied in a descriptive survey in Rasht Township. The statistical population was composed of all Teachers of Rasht Township (N = 1,840), out of which sample size was determined as n = 318 by Cochran sampling techniques. The research tool was a questionnaire with four sections. Section one was related to teachers' demographic data, section two to analysis emotional intelligence, section three to analysis organizational citizenship behavior and section four to analysis personality. The questionnaire's face and content validities were confirmed by a panel of experts, and its reliability was estimated by Cronbach's alpha (emotional intelligence, 0.904; organizational citizenship behavior, 0.883; personality, 0.884). Data were analyzed by SPSS₁₉ Software Package and PLS at descriptive and inferential levels. Results of prioritizing components of emotional intelligence showed that "Self-awareness" was in the highest rank and "Relationship management" was in lowest rank, respectively. Also, Results of prioritizing components of organizational citizenship behavior showed that "Civic Virtue" was in the highest rank and "Sportsmanship" was in lowest rank, respectively. There was a positive and significant relationship between organizational citizenship behavior and educational level, which indicates that the education of teachers affects their organizational citizenship behavior. Finding of partial least squares (PLS) showed that emotional intelligence had a significant effect on organizational citizenship behavior. The variables of gender, age and personality don't modify the emotional intelligence behavior on organizational citizenship behavior.

Keywords: Emotional intelligence, organizational citizenship behavior, personality



Islamic Azad University
Rasht Branch
Faculty of Management and accounting
Department of Public Management

Presented in partial fulfillment of the requirements for M.Sc. degree

Title

The impact of emotional intelligence on teacher's organizational citizenship behavior in Rasht Township due to the role of gender, age and personality moderators

Supervisor

Dr. Hamidreza Rezaei Kelidbari

Author

Reyhaneh Fallah Haghshenas

September 2017