

مدل‌یابی معادلات ساختاری رابطه هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی

فتانه بهاروند* - میلاد گوران** - دکتر نورمحمد یعقوبی***

چکیده

یکی از مهمترین خصیصه‌های هر سازمان برای کار در شرایط متغیر امروزی، داشتن افرادی است که مایلند در تغییرات موفقیت‌آمیز سازمان مشارکت داشته باشند؛ یعنی رفتار شهروندی سازمانی را بروز دهند. هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی در قالب مدل معادلات ساختاری است. جامعه آماری شامل کارکنان بیمارستان امام خمینی (ره) شهرستان الشتر می‌باشد و حجم نمونه با استفاده از جدول کرجسی و مورگان مشخص گردید. جهت گردآوری داده‌ها از پرسشنامه‌های استاندارد پادساکف و همکاران و نیز برادبری و گریوز استفاده گردید. به منظور تأیید مدل تحقیق از مدل معادلات ساختاری و برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزارهای AMOS 20 و SPSS 18 استفاده شد. نتایج نشان داد که بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت معنادار وجود دارد و از میان چهار مؤلفه هوش هیجانی شامل خودمدیریتی، آگاهی اجتماعی، مدیریت روابط و خودآگاهی، سه مؤلفه نخست در پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی نقش دارند.

واژه‌های کلیدی: هوش هیجانی- رفتار شهروندی سازمانی

* نویسنده مسئول - گروه مدیریت و حسابداری، دانشگاه ولایت، ایرانشهر، ایران f.baharvand@velayat.ac.ir

** گروه مدیریت و حسابداری، دانشگاه ولایت، ایرانشهر، ایران

*** استاد گروه مدیریت دانشکده مدیریت و اقتصاد - دانشگاه سیستان و بلوچستان

مقدمه

استانداردهای نوینی باید برای سازمان‌ها تدوین گردد تا پاسخگوی چالش‌های جهانی بوده و زمینه‌ای مناسب برای کارکنان فراهم نمایند تا بتوانند از مناسب‌ترین مهارت‌ها برخوردار باشند. از این رو، روان‌شناسان تأکید دارند کارکنان سازمان‌ها باید فراتر از وظایف رسمی خود عمل کنند (Garg & Rastogi, 2006). یکی از مهارت‌هایی که می‌تواند به کارکنان در این راه کمک کند، رفتار شهروندی سازمانی است (As'adi et al., 2011). بیتمن و اورگان^۱ (۱۹۸۳) برای اولین بار از اصطلاح رفتار شهروندی سازمانی استفاده نموده و آن را به عنوان اقدامات بعضی کارکنان برای بهبود بهره‌وری و همبستگی و انسجام در محیط کاری می‌دانند که ورای الزامات سازمانی است (Hodson, 2006).

رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری منحصر به فرد، اختیاری و فراوظیفه‌ای است که در افزایش عملکرد اثربخش سازمان مؤثر است و به طور مستقیم یا غیرمستقیم به وسیله سیستم پاداش رسمی سازمان سازماندهی می‌شود (Danaei Fard et al., 2011). پادساکف^۲ بر این باور است که شهروندی خوب تفکری است که تنوعی از رفتارهای کارکنان را شامل می‌شود که برخی از مصداق‌های آن عبارتند از: انجام وظایف جانبی، کمک‌رسانی داوطلبانه به سایر افراد در کارشان، اطاعت از مقررات سازمان حتی در مواردی که کسی بر او نظارت ندارد، تلاش در جهت حفظ نگرش مثبت و تحمل ناملایمات در کار (Bolino & Tutnly, 2003). رفتارهای شهروندی سازمانی در هر شرایطی بروز نکرده و برخی ویژگی‌های فردی و سازمانی به ظهور و گسترش این رفتارها کمک می‌نماید (Rajab Beygi et al., 2013).

یکی از عواملی که رفتار سازمانی هر فرد را به شدت تحت تأثیر قرار می‌دهد، "هوش هیجانی" است. این هوش می‌تواند به ایجاد انگیزش در محیط کار، رضایت کارکنان، مدیریت کار، چشم‌انداز مفید برای آینده و دستیابی به توسعه سازمانی کمک نماید (Mohammad Tabar et al., 2011). مسأله هوش به عنوان یک ویژگی اساسی که تفاوت‌های فردی را بین انسان‌ها موجب می‌شود، از دیرباز مورد توجه بوده است. هوش به استعدادهای عمومی اطلاق می‌شود که تمام فعالیت‌های ذهنی را در برمی‌گیرد و موجب می‌شود انسان مسایل زندگی را حل نموده و با موقعیت جدید و محیط سازش کند

1 - Bateman and Organ

2 - Podsakoff

(Gharibi Varzaghani, 2011). گاردنر^۱ در سال ۱۹۸۵ تئوری هوش‌های چندگانه را مطرح کرد. او معتقد بود هشت نوع هوش وجود دارد که یکی از انواع آن هوش هیجانی نامیده می‌شود (Ghofrani Kalishmi, 2017). هوش هیجانی، استفاده هوشمندانه از عواطف و احساسات است که مجموعه‌ای از مهارت‌ها و خصایص فردی را در بردارد. برخی از اندیشمندان معتقدند که به‌منظور عملکرد بهتر در سازمان، افراد باید علاوه بر بهره هوشی، دارای بهره احساسی هم باشند (Gholipour, 2007). ویس و کروپانزانو^۲ (۱۹۹۶) معتقدند که هوش هیجانی برای تعیین رفتارهای اثرگذار نظیر رفتارهای سازمانی برای شهروندان، اقدامات آنی یا فوری و تلاش‌های عجولانه ضروری می‌باشد. هوش هیجانی می‌تواند به عنوان یکی از پیش‌نیازهای توفیق کارکنان در بروز رفتارهای شهروندی سازمانی قلمداد شود که عملکرد، بهبود روابط و تسهیل فرآیند تفکر را افزایش می‌دهد (Akbaei et al., 2014). افرادی که مهارت‌های هیجانی خود را توسعه دهند، در زندگی شخصی و شغلی خود رضایت بیشتری دارند. این افراد در پاسخگویی به محرک‌های تنش‌زا، منعطف‌تر و پیش‌کنشی‌تر رفتار می‌کنند و کمتر تحت تأثیر تنش قرار می‌گیرند. ویژگی‌های این افراد عبارتند از: رفتار ارادی به جای انفعالی، انعطاف‌پذیری به جای مقاومت در برابر تغییر، برقراری روابط مثبت به جای رفتار پرخاشگرانه یا منفعل، خوش‌بینی و امیدواری به جای بدبینی و نیز تکیه بر مهارت‌ها و عادات مثبت به جای عادات انفعالی (Nelson et al., 2005). هوش هیجانی به طور مثبت با مهارت کاری و رضایت زندگی و به طور منفی با اضطراب مرتبط است. هوش هیجانی با نگرش و رفتارهای کاری کارکنان مرتبط است (Martinez, 1997). گلمن^۳ (۱۹۹۵) معتقد است که هوش هیجانی مهارت‌یست که دارنده آن دارای قدرت همدلی است؛ افرادی که ویژگی همدلانه و نوع‌دوستانه دارند، رفتار شهروندی سازمانی بیشتری از خود نشان می‌دهند و آن را جزء جدایی‌ناپذیر کارشان تلقی می‌کنند.

سازمان‌های مرتبط با حیطه سلامت اهمیت زیادی در عرصه زندگی اجتماعی انسان‌ها دارند؛ چرا که فعالیت‌های این سازمان‌ها مستقیماً بر جان و مال افراد تأثیر می‌گذارد (Mahdad & Mahdizadegan, 2010). این سازمان‌ها نیاز به کارکنانی دارند که علاوه

1- Gardner

2 -Weiss and Cropanzano

3 -Goleman

بر انجام وظایف رسمی خود، رفتارهای فرانقشی یا همان رفتارهای شهروندی سازمانی از خود بروز دهند (Rezaeian & Rahimi, 2008). بر این اساس و با توجه مطالب بیان شده پیرامون چیستی و اهمیت رفتار شهروندی سازمانی و هوش هیجانی، بر آن هستیم که به بررسی رابطه هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان بیمارستان امام خمینی (ره) در شهرستان الشتر بپردازیم.

پیشینه تحقیق

رفتار شهروندی سازمانی

در مکاتب اولیه مدیریت، افراد با رفتارهایی ارزیابی می‌شدند که در شرح شغل و شرایط احراز شغل مشخص شده بود. لیکن امروزه رفتارهای فراتر از آن مد نظر قرار می‌گیرد (Robbins & Judge, 2010). در قراردادهای روان‌شناختی جدید، رفتارهای فرانقش مورد انتظار است که غفلت از آنها در ارزیابی عملکرد کارکنان پذیرفته نیست و در آن بر مشارکت بلندمدت فرد در موفقیت سازمان تأکید می‌گردد (Amirkhani & Arefnejad, 2012). این رفتارها با عناوینی چون رفتارهای پیش اجتماعی، رفتارهای خودجوش، رفتارهای فرانقش و به طور کلی رفتار شهروندی سازمانی شناخته می‌شوند (Bakhti & Gholipour, 2011). از نظر پادساکف و همکارانش (۲۰۱۴) رفتار شهروندی سازمانی یکی از مهم‌ترین موضوعات در حوزه علوم انسانی است که در چهار دهه اخیر توجه بسیاری را به خود جلب نموده است. این توجه و اهمیت نشأت گرفته از سهم قابل توجه رفتار شهروندی سازمانی در موفقیت، پیشرفت و شکوفایی سازمانهاست.

رفتار شهروندی سازمانی بیانگر رفتارهای داوطلبانه‌ای است که اگرچه ممکن است پاداش‌های رسمی برای آن در نظر گرفته نشود، اما به هر حال کارکنان به منظور منفعت سازمان، اقدام به انجام آن می‌نمایند (López-Domínguez et al., 2013). محمد^۱ و دیگران (۲۰۱۶) رفتار شهروندی سازمانی را چنین تعریف کرده‌اند: کمک به سازمان برای حفظ کارا، اثر بخش و رقابتی آن در آینده از طریق اتخاذ رفتارهای مثبت، اخلاقی و سازنده که فراتر از الزامات شغلی رسمی کارکنان است.

کارکنان خوش‌برخورد که اغلب دیدگاه مثبت در زندگی دارند، تمایل بیشتری به انجام رفتارهای شهروندی سازمانی نشان می‌دهند. افرادی که ویژگی همدلانه و نوع‌دوستانه

دارند، رفتار شهروندی سازمانی بیشتری از خود بروز می‌دهند و آنرا جزء جدایی‌ناپذیر کارشان تلقی می‌کنند (Modassir & Singh, 2008). اهمیت عملی رفتار شهروندی سازمانی در این است که به کارکنان کمک کند تا به شرایط پر از ترس و بیم ناشی از وابستگی متقابل به یکدیگر فائق آیند. از دیگر پیامدهای مهم آن می‌توان به کاهش ترک خدمت کارکنان، افزایش عملکرد و افزایش توان سازمان در جذب و نگهداری نیروی کارآمد اشاره نمود (Foote & Tang, 2008). در تعیین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی اجماع نظر وجود ندارد و در بیشتر پژوهش‌ها به این امر اشاره شده که رفتار شهروندی سازمانی متغیری چند بعدی شامل دو تا هفت بعد می‌باشد (Navabakhsh et al., 2009). پادساکف و همکارانش در مطالعات خود هفت بعد مشترک را از دیدگاه‌های مختلف درباره رفتار شهروندی سازمانی استخراج نموده‌اند که عبارتند از: رفتار امدادی، جوانمردی، تعهد سازمانی، اطاعت سازمانی، ابتکار فردی، فضیلت مدنی، خودبهبودی (Beykzad et al., 2011). نتمیر^۱ نیز رفتار شهروندی سازمانی را در قالب چهار بعد جوانمردی، آداب اجتماعی، وجدان کاری و نوع‌دوستی تقسیم‌بندی می‌نماید (Moghimi, 2005). فارح و همکارانش ابعاد رفتار شهروندی سازمانی را در قالب پنج بعد آداب اجتماعی، نوع‌دوستی، وجدان کاری، هماهنگی متقابل شخصی و محافظت از منابع سازمانی مورد بررسی قرار دادند (Moghimi, 2006). گروهی عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی را در سه طبقه عوامل فردی (شامل ویژگی‌های شخصیتی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی)، مدیریتی (شامل رهبری تحول‌آفرین، سیستم کنترل مدیریتی، سبک مدیریت) و عوامل سازمانی (شامل فرهنگ سازمانی، عدالت سازمانی، حمایت سازمانی) قرار داده‌اند (Tabarsa et al., 2010).

همپوشانی‌های زیادی بین ابعاد تعیین شده برای رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد؛ با این وجود شاید بتوان گفت معتبرترین تقسیم‌بندی ارائه شده درباره ابعاد رفتار شهروندی سازمانی را اورگان^۲ در سال ۱۹۸۸ ارائه داد که عبارتند از:

- ۱- نوع‌دوستی (رفتارهای کمک‌کننده): همه نوع اقدامات و کمک‌های داوطلبانه کارکنان به دیگر اعضای سازمان در رابطه با مشکلات و وظایف مرتبط؛
- ۲- نزاکت (ادب و ملاحظه): اجتناب از وارد نمودن خسارت به سازمان و اندیشیدن به اینکه چطور اقدامات فرد بر دیگران تأثیر می‌گذارد؛

1-Netemeyer

2-Organ

- ۳- وجدان کاری: رفتاری اختیاری که فراتر از الزامات تعیین‌شده بوسیله سازمان در محیط کاری باشد؛
- ۴- جوانمردی: تمایل به شکیبایی در مقابل مزاحمت‌های اجتناب‌ناپذیر و اجحاف‌کاری بدون اینکه گله و شکایتی صورت گیرد؛
- ۵- رفتار مدنی: تمایل به مشارکت و مسئولیت‌پذیری و وفاداری در زندگی سازمانی و نیز ارائه تصویر مناسب از سازمان (Polat, 2009).
- پادساکف و همکارانش در سال ۱۹۹۰ با کمک روش تحلیل عاملی برای هر کدام از ابعاد عنوان شده توسط اورگان، مقیاس سنجش استاندارد ایجاد کردند که در این پژوهش به عنوان ابزار جمع‌آوری اطلاعات مورد استفاده قرار گرفته است.

هوش هیجانی

هوش هیجانی ریشه در مفهوم هوش اجتماعی دارد که برای اولین بار توسط ثورندایک^۱ در سال ۱۹۲۰ مطرح شد. به زعم وی، هوش اجتماعی بیانگر توانایی درک و مدیریت افراد در روابط انسانی است (Rezaeian & Koshtegar, 2008: 26). سالووی و مایر^۲ اولین نظریه رسمی هوش هیجانی و اولین نشریه در این زمینه و کاربردی‌ترین تعریف هوش هیجانی را ارائه داده‌اند (Kazemi et al., 2009: 106). نظریه هوش هیجانی حوزه وسیعی از توانایی‌های مرتبط با شناخت و بکارگیری هیجانات را توجیه می‌کند و اظهار می‌دارد که هوش هیجانی در عملکرد روزانه، اغلب مهم‌تر از هوش شناختی است (Abbasi & Roshanchesly, 2010: 32). هوش هیجانی تصویر و شمایی جامع از توانایی‌های شخص برای دستیابی به موفقیت بدست می‌دهد و در واقع هوش هیجانی عدم موفقیت افراد دارای هوش شناختی بالا و موفقیت غیر منتظره افراد دارای هوش شناختی متوسط در زندگی را به خوبی تبیین می‌نماید (Faraji Horani, 2013). تجربه نشان می‌دهد که در طول تاریخ، هر چه هوش ظاهری بشر بیشتر شده است، گرایش‌های ناهنجار، راه‌های خطا و مسئله‌آفرینی و ایجاد معضل و بحران برای بشریت نیز بیشتر شده است. روان‌شناسان در ابتدا با تعریف هوش هیجانی سعی کردند این آسیب را جبران کنند (Haddadnia & Jokar, 2016). هوش هیجانی سعی در تشریح و تفسیر جایگاه هیجان‌ها و احساسات در

1-Thorndike

2-Salovey and Mayer

توانمندی‌های انسانی دارد (Kamalian & Fazel, 2011) و یک عامل حمایتی در برابر فشارها به ویژه فشارهای شغلی محسوب می‌شود (Pourshahriar et al., 2017). اگر فرد احساسات دیگران را درک نکند، امکان دارد نتواند روابط اجتماعی مطلوبی با آنان داشته باشد و در نتیجه، تعداد معدودی دوست برایش باقی می‌ماند. از همه مهم‌تر آنکه هوش هیجانی نامناسب و پایین سبب کاهش میزان خدمت‌دهی مؤثر افراد به خود و اجتماع می‌گردد؛ به عبارتی معلومات فرد قربانی این عدم تعادل می‌شود (Sam, 2009: 140).

هوش هیجانی به پیشرفت و بهبود فرایند تصمیم‌گیری شغل منجر می‌شود (Mirhashemi et al., 2008: 17) و از عواملی است که نقش چشمگیری هم در موفقیت و هم در عدم موفقیت افراد ایفا می‌کند (Nouraei & Orsi, 2010). هوش هیجانی مجموعه‌ای از توانایی‌هاست که برای موفقیت افراد در جنبه‌های زندگی شخصی و شغلی، ضروری است (Benson et al., 2010). همچنین، پتانسیلی است که افراد را برای سازگاری بهتر و تجربه استرس کمتر و حفظ بهتر سلامتی توانمند خواهد ساخت (Por et al., 2011). در واقع احساسات و هیجانات بر تمامی زوایای زندگی روزمره افراد تأثیرگذارند (Beauvais et al., 2011). هیجانات از یک سو می‌توانند به روحیه کاری بالاتر منجر شوند و از سویی دیگر ممکن است مخرب واقع گردند. هیجاناتی که به خوبی مدیریت شوند سبب اعتماد، تعهد و همچنین افزایش بهره‌وری، نوآوری و دستاوردهای فردی، گروهی و سازمانی بالاتر می‌شود. مارتینز^۱، هوش هیجانی را به عنوان "مجموعه‌ای از مهارت‌های غیرشناختی، قابلیت‌ها و شایستگی‌ها قلمداد می‌کند که توانایی افراد را برای سازگاری و انطباق با تقاضاها و فشارهای محیطی تحت تأثیر قرار می‌دهند" (Lajevardi & Jamali, 2010).

میر^۲ (۲۰۱۶) هوش هیجانی را از چند منظر، به طور مفهومی مورد بررسی قرار داد. اول، هوش هیجانی به معنای طرز تفکر یک دوره که در واقع اولین و کلی‌ترین معنی هوش هیجانی است و شامل خصوصیات فرهنگی-معنوی یا احساسی است که یک دوره را مشخص می‌کند. منظر بعد، هوش هیجانی به مفهوم شخصیت که بیشتر جنبه عمومی داشته و به مجموعه‌ای از خصوصیات شخصیتی که برای موفقیت در زندگی لازم است، اشاره دارد. مفهوم دیگر هوش هیجانی از منظر توانایی ذهنی مورد بررسی قرار گرفته است.

1- Martinez

2- Meyer

رویکردهای علمی، هوش هیجانی را بیشتر با عنوان توانایی‌های ذهنی تعریف می‌کنند و در آن، به مجموعه توانایی‌هایی اشاره دارند که در پردازش اطلاعات هیجانی بکار می‌روند. هوش هیجانی در طول زمان رشد کرده و با تمرین، برنامه‌ریزی و روان‌درمانی بهبود می‌یابد. افراد با هوش هیجانی بالاتر از متوسط، به طور کلی در برآورده ساختن نیازها و فشارهای محیطی موفق‌تر هستند. همچنین نارسایی در هوش هیجانی می‌تواند به معنی عدم موفقیت و وجود مشکلات هیجانی باشد. در مجموع، هوش هیجانی و هوش شناختی در هوش کلی یک فرد دارای سهمی برابر هستند که نشانه پتانسیل یک فرد برای موفقیت در زندگی است. پنج شاخص هوش هیجانی عبارتند از: مؤلفه درون‌فردی، مؤلفه بین‌فردی، مؤلفه سازگاری، مؤلفه مدیریت استرس و مؤلفه خلق کلی (Bar-On, 2005).

مایر و سالووی هوش هیجانی را به چهار عامل شناسایی هیجانات، استفاده از هیجانات، درک و فهم هیجانات و مدیریت یا اداره هیجانات تقسیم می‌کنند. از نظر آن‌ها، مهمترین جزء تشکیل‌دهنده هوش هیجانی که تشکیل دیگر اجزاء را ممکن می‌سازد، توانایی شناسایی و بیان صحیح هیجان‌هاست (Salovey & Grewal, 2005; Stys & Brown, 2004). طبق نظر گلمن (۱۹۹۵)، مشخصه‌های هوش هیجانی که در سازمان‌ها نمود می‌یابد، به شرح زیر است:

خود آگاهی: شامل داشتن سه مهارت خودآگاهی احساسی، قدرت تشخیص درست، خود انکایی.

خود مدیریتی: شامل شش مهارت عمده خودکنترلی احساسی، شفافیت، سازگاری، توفیق-گرایی، ابتکار عمل، خوش‌بینی.

آگاهی اجتماعی: این ویژگی خود نیازمند داشتن سه مؤلفه است که عبارتند از همدلی، آگاهی سازمانی، خدمت (شناخت و برآورده کردن نیازهای پیروان، مشتریان و رؤسا). روابط مدیریتی: این مشخصه هفت ویژگی مهم را به دنبال دارد که عبارتند از رهبری الهام‌بخش، نفوذ، توانمندسازی دیگران، تسریع‌کننده تغییرات، ایجاد پیوند، جمع‌آوری و برقراری یک شبکه روابط و کار تیمی، تشریک مساعی.

در پژوهش حاضر، این چهار مشخصه به عنوان مشخصه‌های هوش هیجانی در نظر گرفته شده‌اند.

پیشینه تجربی پژوهش

هادی‌زاده مقدم و فرجیان (۲۰۰۸) در بررسی تأثیر هوش عاطفی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان با لحاظ کردن نقش تعهد عاطفی نتیجه گرفتند که از ابعاد هوش عاطفی، خود مدیریتی و مدیریت روابط با تأثیرگذاری بر تعهد عاطفی بر اساس مدل تحلیل مسیر بر رفتار شهروندی سازمانی اثر مثبت و معناداری دارند؛ اما تأثیرگذاری سایر ابعاد هوش عاطفی، از جمله خودآگاهی و آگاهی اجتماعی از راه تعهد عاطفی بر رفتار شهروندی مود تأیید قرار نگرفت.

محمد تبار و همکارانش (۲۰۱۱) در بررسی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی و هوش هیجانی بر رضایت شغلی کارکنان شرکت هفت الماس به این نتیجه رسیدند که رفتار شهروندی سازمانی به اندازه ۴۸ درصد و هوش هیجانی تا ۷۶ درصد تغییرات رضایت شغلی را تبیین می‌کنند. همچنین رفتار شهروندی سازمانی و هوش هیجانی بر رضایت شغلی تأثیر مثبت دارند.

کریمی و همکارانش (۲۰۱۱) در بررسی رابطه 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، همدلی و مهارت‌های اجتماعی با رفتار شهروندی سازمانی دبیران رابطه مثبت دارند. بین نظرات دبیران در مورد هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی با توجه به جنس، سابقه خدمت و مدرک تحصیلی تفاوت معناداری مشاهده نشد، جز اینکه دبیران با سابقه خدمت بیش از ۲۰ سال هوش هیجانی خود را بیشتر برآورد کردند.

یارمحمدی منفرد و همکارانش (۲۰۱۲) در بررسی رابطه بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی معلمان تربیت بدنی، به این نتیجه رسیدند که هوش هیجانی با رفتار شهروندی سازمانی معلمان همبستگی مثبت و معنادار دارد. همچنین از بین سه حیطه هوش هیجانی (متغیرهای پیش‌بین)، متغیر پیش‌بین بهره‌وری از هیجان‌ها ۰/۴۰۲، ارزیابی هیجان‌ها ۰/۲۱۸ و تنظیم هیجان‌ها ۰/۱۸۴ پیش‌بینی کننده رفتار شهروندی سازمانی معلمان بوده است.

علی‌نژاد و همکارانش (۲۰۱۴) در پژوهش خود به بررسی رابطه میان رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان در دانشگاه آزاد اسلامی قزوین پرداختند. نتایج حاصل از

پژوهش آنها نشان داد میان رفتارهای شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان رابطه معنادار وجود دارد.

رزقی شیرسوار و همکارانش (۲۰۱۶) در پژوهشی تحت عنوان "ارائه مدل ساختاری رابطه هوش معنوی، هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی با سازگاری شغلی کارکنان" به این نتیجه رسیدند که بالاترین سطح همبستگی در وضعیت موجود بین متغیرهای هوش معنوی و سازگاری شغلی (با ضریب همبستگی ۰/۶۴) و در جایگاه دوم بین هوش معنوی و رفتار شهروندی سامانی (با ضریب همبستگی ۰/۶۳) بوده است.

حدادینیا و جوکار (۲۰۱۶) در بررسی رابطه هوش معنوی و هوش هیجانی با رفتاری شهروندی سازمانی دبیران به این نتیجه رسیدند که بین هوش هیجانی و ابعاد آن با رفتار شهروندی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد؛ همچنین هوش هیجانی و ابعاد آن تنها ۲۴ درصد توان پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی را دارند.

اسپکتور و فاکس^۱ (۲۰۰۲) به بررسی رابطه هیجانات با رفتارهای کاری داوطلبانه (رفتارهای شهروندی سازمانی و رفتارهای ضد شهروندی) پرداختند. نتایج نشان داد که هیجان نقش مرکزی در رفتارهای داوطلبانه دارد و با دستکاری هیجان می‌توان رفتارهای کاری داوطلبانه را افزایش و کاهش داد. آن‌ها بیان کردند که بعضی شرایط شغلی و سازمانی مانند فشارهای اجرایی، استرس‌های شغلی، بی عدالتی و تعهد روانشناختی پایین، باعث ایجاد واکنش‌های هیجانی شده و هیجانات منفی باعث افزایش رفتارهای شهروندی سازمانی می‌شوند.

سامچ و رون^۲ (۲۰۰۷) این نتیجه رسیدند که بین ادراک از حمایت سرپرستان و جمع‌گرایی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت وجود دارد. رفتار شهروندی سازمانی با خلق منفی رابطه معکوس داشته، اما با خلق مثبت رابطه‌ای ندارد. همچنین، بهترین پیش‌بینی کننده رفتار شهروندی سازمانی در این پژوهش مؤلفه جمع‌گرایی بود.

مداسیر و سینگ^۳ (۲۰۰۸) رابطه بین هوش هیجانی و رهبری تحولی و رفتار شهروندی سازمانی را بررسی نمودند. نتایج نشان داد که هوش هیجانی مدیران با وجدان فضیلت مدنی و نوع‌دوستی زیردستان رابطه مثبت داشت، اما بین هوش هیجانی و رهبری تحولی

1- Spector and Fox

2 -Somech and Ron

3 -Modassir and Singh

رابطه وجود نداشت. نتایج رگرسیون نشان داد که هوش هیجانی مدیران دو بعد از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی یعنی وجدان و نوع‌دوستی را پیش‌بینی می‌کند.

ایلگین^۱ و همکاران (۲۰۰۹) در بررسی رابطه بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی با اثر تعدیلی جنسیت در این رابطه نتیجه گرفتند که هوش هیجانی با تمامی ابعاد رفتار شهروندی سازمانی رابطه مستقیم دارد. جنسیت روی هوش هیجانی تأثیری نداشت، اما رابطه بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی را به جز بعد استفاده از هیجانات تعدیل نمود.

نورلیلا^۲ و همکاران (۲۰۰۹) در پژوهشی به بررسی تأثیر هوش هیجانی بر عملکرد کارکنان پرداختند و نتیجه گرفتند که نشان دادن خلق و خوی مثبت و توجه و مراقبت رهبران نسبت به کارکنان (داشتن هوش هیجانی) باعث افزایش رفتار شهروندی سازمانی آنان می‌شود.

چن و یانگ^۳ (۲۰۱۲) پژوهشی به منظور بررسی تأثیر رهبری معنوی بر رفتار شهروندی سازمانی انجام دادند. نتایج نشان داد که ارزش‌ها، نگرش‌ها و رفتارهای رهبران معنوی می‌تواند تسهیل‌کننده انجام رفتارهای شهروندی سازمانی باشد.

لامبرت^۴ و همکارانش (۲۰۱۳) در پژوهشی تحت عنوان "ارتباط میان جهت‌گیری تأدیبی (اصلاحی) و رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان مؤسسات تأدیبی" به این نتیجه رسیدند که بین اینگونه جهت‌گیری و رفتار شهروندی سازمانی (انجام کارهایی فراتر از وظایف مورد انتظار در محل کار) رابطه وجود دارد.

جینا^۵ و همکارانش (۲۰۱۴) در پژوهشی به مطالعه فاکتورهای شخصی کارگران ویژگی‌های شخصیتی آنها به عنوان پیش‌بینی‌کننده رفتار شهروندی سازمانی پرداختند. نتایج این پژوهش نشان داد میزان برخی از مؤلفه‌های جوانمردی و نزاکت در حد متوسط و وضعیت مؤلفه آداب اجتماعی در حد پایین‌تر از متوسط قرار داشته است.

فرضیه‌های پژوهش

- ۱- بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت معنادار وجود دارد.
- ۲- بین مؤلفه‌های هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت معنادار وجود دارد.
- ۳- مؤلفه‌های هوش هیجانی قادر به پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی هستند.

1- Ilgin

2 -Noorlaila

3 -Chen and Yang

4 -Lambert

5 -Jena

روش پژوهش

این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر ماهیت، توصیفی است. با عنایت به هدف اصلی تحقیق که بررسی رابطه بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بیمارستان امام خمینی (ره) الشتر است، روش تحقیق از نوع همبستگی می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان بیمارستان امام خمینی (ره) الشتر به تعداد ۸۴ نفر است. بر اساس جدول کرجسی و مورگان^۱، ۷۴ نفر به عنوان نمونه آماری با روش تصادفی انتخاب شدند. جهت سنجش هوش هیجانی از پرسشنامه استاندارد ۲۸ سؤالی برادبری و گریوز^۲ (۲۰۰۵) استفاده گردید. این پرسشنامه از دو بخش تشکیل شده که بخش اول آن شامل خودآگاهی و خودمدیریتی و مربوط به شخص است (قابلیت فردی^۳) و بخش دوم آن شامل مهارت آگاهی اجتماعی و مدیریت رابطه است که روی روابط فرد با دیگران تمرکز دارد (قابلیت اجتماعی^۴). سؤالات ۱ تا ۶ مربوط به مؤلفه خودآگاهی، سؤالات ۷ تا ۱۵ مربوط به مؤلفه خودمدیریتی، سؤالات ۱۶ تا ۲۰ مربوط به مؤلفه آگاهی اجتماعی و سؤالات ۲۱ تا ۲۸ مربوط به مؤلفه مدیریت روابط می‌باشند. جهت سنجش رفتار شهروندی سازمانی از پرسشنامه استاندارد رفتار شهروندی سازمانی پادساکف و همکاران (۱۹۹۰) استفاده شد. این پرسشنامه مطابق با ابعاد مدل رفتار شهروندی سازمانی اورگان تهیه شده و بر اساس طیف پنج گزینه‌ای لیکرت طراحی گردیده است. سؤالات ۱ تا ۴ این پرسشنامه نمره مؤلفه نوع‌دوستی، سؤالات ۵ تا ۸ نمره وظیفه‌شناسی، سؤالات ۹ تا ۱۲ نمره جوانمردی، سؤالات ۱۳ تا ۱۶ نمره فضیلت شهروندی و سؤالات ۱۷ تا ۲۰ نمره احترام و تکریم به کارکنان را مشخص می‌کنند. به منظور اطمینان از پایایی ابزار، ضریب آلفای کرونباخ محاسبه گردید و پس از حذف سه سؤال از پرسشنامه هوش هیجانی و سه سؤال از پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی، میزان آلفا این دو ابزار به ترتیب ۰/۸۲ و ۰/۷۸۵ به دست آمد. جهت حصول اطمینان از روایی هر دو پرسشنامه، شاخص‌های کلی برازش (تحلیل عاملی تأییدی) محاسبه گردید. اطلاعات جمعیت‌شناختی بررسی شده در این پژوهش شامل جنسیت، سطح تحصیلات و سنوات خدمت افراد بوده است. جهت تعیین هوش هیجانی افراد، مقدار میانگین محاسبه گردید. بررسی و آزمون فرضیه اصلی و مدل

1-Krejcie and Morgan

2-Bradberry and Greaves

3 -Personal competence

4 -Social competence

مفهومی پژوهش، با استناد به رویکرد معادلات و استفاده از نرم افزار AMOS 20 صورت گرفت.

یافته‌های تحقیق

یافته‌های پژوهش حاضر در دو بخش توصیفی و استنباطی به شرح زیر ارائه می‌شوند:

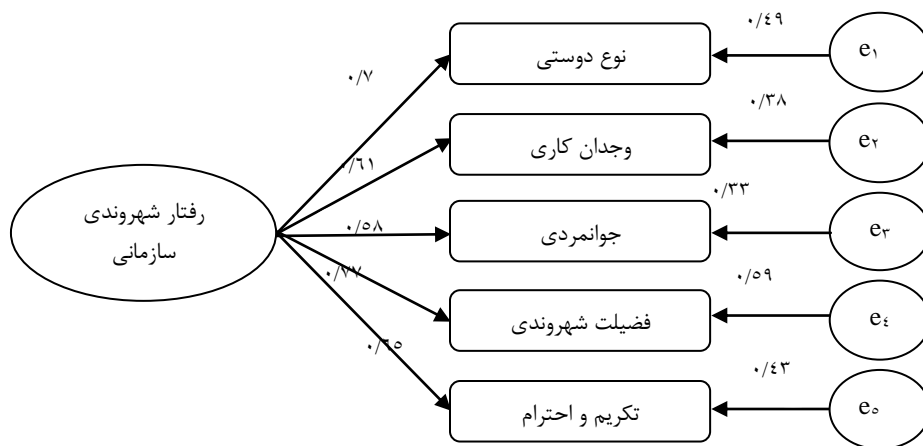
الف) یافته‌های توصیفی

بررسی‌ها نشان می‌دهد که ۳۹/۴ درصد از پاسخگویان مرد و ۶۰/۶ درصد زن هستند. ۷۷/۳ درصد افراد دارای سابقه کاری زیر ۱۰ سال، ۱۳/۶ درصد دارای سابقه کاری بین ۱۰ تا ۱۵ سال، ۴/۵ درصد دارای سابقه کاری ۱۶ تا ۲۰ سال و ۴/۵ درصد دارای سابقه کاری بالاتر از ۲۰ سال می‌باشند. همچنین بیشترین فراوانی از نظر سطح تحصیلات به افراد دارای مدرک لیسانس (۶۵/۲ درصد افراد) تعلق دارد. پس از آن، افراد دارای مدرک فوق دیپلم، دیپلم و فوق لیسانس به ترتیب با فراوانی‌های ۲۲/۷، ۷/۶ و ۴/۵ بیشترین فراوانی را دارا هستند. همچنین میانگین و انحراف استاندارد برای مؤلفه هوش هیجانی پاسخگویان به ترتیب ۳/۷۹ و ۰/۵۲۵ و برای مؤلفه رفتار شهروندی سازمانی پاسخگویان به ترتیب ۳/۹۲ و ۰/۴۹ است. با توجه به اینکه نقطه برش پرسشنامه‌های تحقیق عدد ۳ می‌باشد، هر چه میانگین بدست آمده بیشتر از ۳ باشد بیانگر وضعیت بهتر متغیر در جامعه مورد بررسی است. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی افراد در سازمان مورد مطالعه بالاتر از میانگین معیار است.

متغیرهای پژوهش

رفتار شهروندی سازمانی

متغیر وابسته در این تحقیق رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد که با استفاده از ادبیات نظری، مدل اندازه‌گیری آن در شکل ۱ نشان داده شده است.



شکل ۱: مدل پنج عاملی برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی

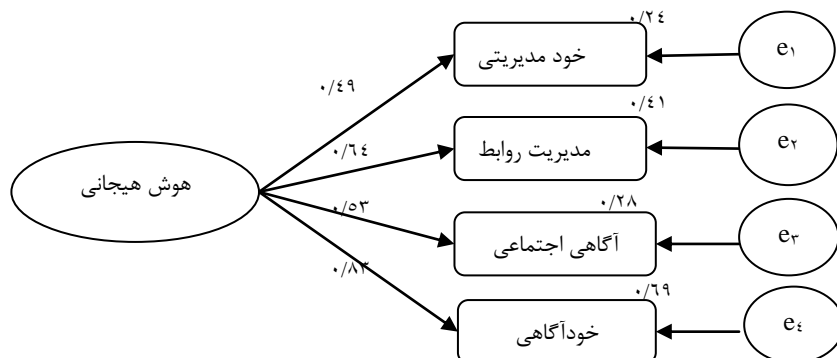
خروجی نرم‌افزار AMOS شاخص‌های برازش مدل ارائه‌شده در شکل ۱ را گزارش داده که نتایج در جدول ۱ نمایش داده شده است.

جدول ۱: شاخص‌های برازش مدل رفتار شهروندی سازمانی

RMSEA	NFI	IFI	CFI	GFI	CMIN/DF	P	CIMN	DF
۰	۰/۹۶	۱	۱	۰/۹۸	۰/۵۶۴	۰/۷۲۷	۲/۸۲	۵

هوش هیجانی

متغیر مستقل پژوهش، هوش هیجانی می‌باشد و مدل اندازه‌گیری آن با بررسی ادبیات موضوعی در قالب شکل ۲ تدوین شده است.



شکل ۲: مدل چهار عاملی برای سنجش هوش هیجانی

خروجی نرم‌افزار AMOS شاخص‌های برازش مدل ارائه‌شده در شکل ۲ را گزارش داده که در جدول ۲ نشان شده است.

جدول ۲: شاخص‌های برازش مدل هوش هیجانی

RMSEA	NFI	IFI	CFI	GFI	CMIN/DF	P	CIMN	DF
۰/۰۶	۰/۹۵	۰/۹۸	۰/۹۸	۰/۹۸	۱/۲۶	۰/۲۸۳	۲/۵۲	۲

لازم به ذکر است که شاخص کا اسکوئر به‌هنجارشده^۱ (CMIN/DF) شاخصی است که به قدر مطلق پسماندها توجه دارد و هر چه به عدد صفر نزدیکتر باشد، خوبی برازش مدل را نشان می‌دهد (Houman, 2005). شاخص معناداری کا اسکوئر (P) از جمله شاخص‌های برازش مطلق^۲ محسوب می‌شود. این دسته از شاخص‌ها از یک سو بر مبنای تفاوت واریانس‌ها و کوواریانس‌های مشاهده‌شده و از سوی دیگر بر مبنای کوواریانس‌های پیش‌بینی‌شده بر اساس پارامترهای مدل تدوین‌شده محاسبه می‌شوند. مقدار کا اسکوئر بزرگتر از ۰/۰۵، مؤید معناداری مدل است (Byrne, 2001; Shomaker & Lomax, 2004). مقدار چهار شاخص^۳ GFI،^۴ IFI،^۵ NFI و^۶ CFI بین صفر و یک قرار دارد که هر چه این مقادیر به عدد یک نزدیک‌تر باشند، کارایی مدل بیشتر خواهد بود. شاخص دیگر^۷ RMSEA می‌باشد که هر چه کوچکتر از ۰/۱ باشد، مدل کاراتر خواهد بود (Ghasemi, 2010). بنابراین با توجه به اطلاعات جدول‌های ۱ و ۲ می‌توان دریافت که مدل‌های سنجش هر دو متغیر مستقل و وابسته پژوهش از برازش بسیار خوبی برخوردار هستند.

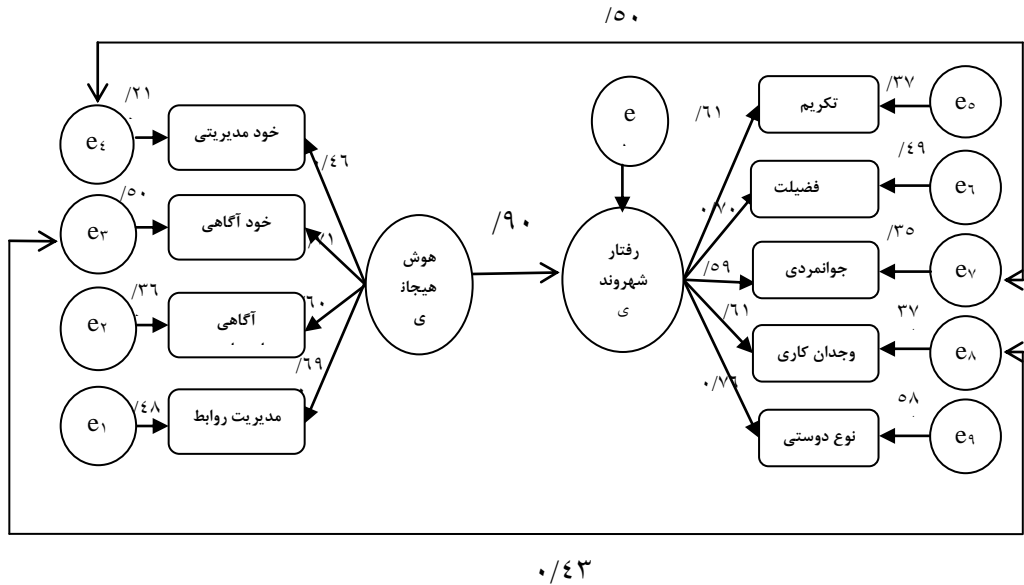
ب) یافته‌های استنباطی:

❖ فرضیه اول: بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی افراد ارتباط مثبت

معنادار وجود دارد.

برای آزمون فرضیه اول به صورت زیر از مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده شده است.

- 1-Normed Chi-Square
- 2-Absolute Fit Indices
- 3-Goodness-of-fit index
- 4-Incremental fit index
- 5-Normed fit index
- 6-Comparative fit index
- 7-Root mean squared error of approximation



شکل ۳: مدل معادلات ساختاری رابطه بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی

جدول ۳: برازش مدل مفهومی تحقیق

RMSEA	NFI	IFI	CFI	GFI	CMIN/DF	P	CIMN	DF
۰/۴۲	۰/۸۹	۰/۹۹	۰/۹۹	۰/۹۲	۱/۰۳	۰/۴۲	۲۴/۷۳	۲۴

با توجه به اطلاعات جدول ۳، برای شاخص کاسکوئر به‌هنجارشده (CMIN/DF)، شاخص معناداری کاسکوئر (P)، شاخص RMSE و چهار شاخص، GFI، IFI، NFI و CFI با انجام اصلاحات پیشنهادی نرم‌افزار به ترتیب مقادیر ۱/۰۳، ۰/۴۲، ۰/۹۲، ۰/۹۹، ۰/۸۹ و ۰/۹۹ بدست آمد. با توجه به توضیحات ارائه شده برای مقادیر قابل قبول این شاخص‌ها در مدل‌های اندازه‌گیری ذکر شده (مدل اندازه‌گیری هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی)، می‌توان نتیجه گرفت که این مدل نیز از برازش بسیار خوبی برخوردار است. میزان بتا به مقدار ۰/۹ نشان‌دهنده رابطه مثبت و معنادار بین این دو متغیر است. به این صورت فرضیه اول پژوهش تأیید می‌شود.

❖ فرضیه دوم: بین مؤلفه‌های هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی ارتباط

معنادار وجود دارد.

جدول ۴: ضرایب همبستگی بین مؤلفه‌های هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی

مؤلفه‌های هوش هیجانی	تعداد	ضریب همبستگی	سطح معناداری
خودآگاهی	۶۶	۰/۴۷۰	۰/۰۰۰
خود مدیریتی	۶۶	۰/۴۸۲	۰/۰۰۰
آگاهی اجتماعی	۶۶	۰/۴۴۱	۰/۰۰۰
مدیریت روابط	۶۶	۰/۵۴۶	۰/۰۰۰

ضریب همبستگی محاسبه شده بین تمامی مؤلفه‌های هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی با داشتن عدد معناداری کمتر از ۰/۰۱ نشان می‌دهد که به احتمال ۹۹ درصد بین همه مؤلفه‌های هوش هیجانی و متغیر رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنادار وجود دارد. بنابراین فرضیه دوم تحقیق نیز تأیید گردید.

❖ فرضیه سوم: مؤلفه‌های هوش هیجانی قادر به پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی هستند.

به منظور آزمون این فرضیه از رگرسیون گام به گام استفاده شد. نتایج این آزمون در جدول ۵ نشان داده شده است.

جدول ۵: نتایج آزمون رگرسیون گام به گام

معناداری	F	R2 تعدیل شده	R2	R	معناداری	T	ضرایب غیر استاندارد		گام‌ها	
							ضرایب استاندارد	بتا		
۰/۰۰۰	۲۷/۱۴۱	۰/۲۵۲	۰/۲۹۸	۰/۵۴۶	۰/۰۰۰	۴/۵۲۴	۰/۴۰۵	۱/۸۳۱	۱ مقدار ثابت مدیریت روابط	
						۵/۲۱	۰/۵۴۶	۰/۱۰۴		۰/۵۴۱
۰/۰۰۰	۲۳/۴۷۸	۰/۳۹۰	۰/۴۲۷	۰/۶۵۳	۰/۰۰۰	۳/۹۲۸	۰/۳۷۹	۱/۴۹	۲ مقدار ثابت مدیریت روابط خود مدیریتی	
					۰/۰۰۰	۴/۶۷۲	۰/۴۵۵	۰/۰۹۸		۰/۴۵۱
					۰/۰۰۰	۳/۷۷	۰/۳۷۱	۰/۰۵۱		۰/۱۹
۰/۰۰۰	۱۷/۷۵۵	۰/۴۲۷	۰/۴۶۲	۰/۶۸۰	۰/۰۱۱	۲/۶۳۶	۰/۴۱۸	۱/۱۰۲	۳ مقدار ثابت مدیریت روابط خود مدیریتی آگاهی اجتماعی	
					۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۳۷۲	۰/۱۰۴		۰/۳۶۹
					۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۳۴۷	۰/۰۵		۰/۱۷۹
					۰/۴۹		۰/۲۰۹	۰/۰۹۶		۰/۱۹۳

طبق یافته‌های جدول ۵، سه مؤلفه مدیریت روابط، خود مدیریتی و آگاهی اجتماعی در پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی نقش دارند. مؤلفه مدیریت روابط در گام اول وارد معادله پیش‌بینی شده و حدود ۳۰ درصد از تغییرات رفتار شهروندی سازمانی را تبیین می‌کند. در گام دوم مؤلفه خود مدیریتی وارد مدل شده و با مؤلفه مدیریت روابط در مجموع حدود ۴۳ درصد از تغییرات رفتار شهروندی سازمانی را تبیین می‌کنند و در گام آخر، متغیر آگاهی اجتماعی وارد مدل شده و به همراه دو مؤلفه مدیریت روابط و خود مدیریتی ۴۶ درصد از تغییرات رفتار شهروندی سازمانی را تبیین می‌نمایند. با توجه به داده‌های جدول ۵، میزان F در تمامی گام‌ها، این معادله را در سطح معناداری کمتر از ۰/۰۱ مورد تأیید قرار می‌دهد و مؤلفه خودآگاهی از مدل حذف می‌شود.

نتیجه‌گیری

یافته‌های حاصل از بررسی فرضیه نخست نشان داد که بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی ارتباط مثبت معنادار وجود دارد. به این صورت فرضیه اصلی پژوهش پذیرفته می‌شود. این نتیجه پژوهش با نتایج پژوهش‌های هادی‌زاده مقدم و فرجیان (۲۰۰۸)، اسپکتور و فاکس (۲۰۰۲)، نورلیلا و همکاران (۲۰۰۹)، ایلگین و همکاران (۲۰۰۹)، کریمی و همکاران (۲۰۱۱) و یوسفی و همکاران (۲۰۱۳) هم‌سو است. در تحلیل این یافته باید بیان کرد که هوش هیجانی نقش مهمی در بروز و توسعه رفتار شهروندی سازمانی دارد. در واقع، هوش هیجانی به مثابه متغیری روان‌شناختی به توانایی شناخت و مدیریت عواطف شخصی و عواطف دیگران اشاره دارد. در این راستا، بخشی از این متغیر به روابط بین فردی و مهارت‌های اجتماعی دلالت دارد که نقش مهمی را در انجام رفتارهای شهروندی ایفا می‌کند. بنابراین کارکنانی که از هوش هیجانی بالایی برخوردارند در محیط‌های شغلی فرد مفیدتری هستند؛ چون در تعاملات خود برای ارتباط با افراد بهتر از بقیه عمل می‌کنند و هر چه کارکنان هوش هیجانی بالاتری داشته باشند، انتظار نشان دادن رفتار شهروندی سازمانی به ویژه در ابعاد مشارکت و نوع‌دوستی، بیشتر خواهد شد. هوش هیجانی ممکن است باعث افزایش رفتار نوع‌دوستانه شود، چرا که هوش هیجانی به کارکنان این امکان را می‌دهد تا احساسات همکارانشان را تشخیص داده و درک کنند و به تبع آن، نسبت به کارکنانی که هوش هیجانی کمتری دارند، پاسخ مناسب‌تری ارائه نمایند.

در بررسی فرضیه دوم، نتایج نشان داد که بین تمامی مؤلفه‌های هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی به احتمال ۹۹ درصد رابطه معنادار وجود دارد. این نتیجه مشابه یافته‌های محققانی چون ایلگین و همکاران (۲۰۰۹) می‌باشد.

در بررسی فرضیه سوم، نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل رگرسیونی نشان داد که از بین چهار مؤلفه هوش هیجانی، مؤلفه‌های مدیریت روابط، خودمدیریتی و آگاهی اجتماعی در پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی نقش دارند. دعائی و همکاران (۲۰۱۰)، ناصری پلنگرد (۲۰۰۸) و همچنین یوسفی و همکاران (۲۰۱۳) در پژوهش‌های خود به نتایجی مشابه با نتیجه این پژوهش رسیدند. آنها مؤلفه مهارت‌های اجتماعی را به عنوان یکی از متغیرهای مناسب پیش‌بینی‌کننده رفتار شهروندی سازمانی معرفی نمودند. علاوه بر این نتایج، پژوهش حاضر حاکی از آن بود که مؤلفه خودآگاهی در پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی نقشی ندارد که این نتیجه با نتایج پژوهش‌های مشابه مانند پژوهش دعائی و همکاران (۲۰۱۰)، ناصری پلنگرد (۲۰۰۸) و یوسفی و همکاران (۲۰۱۳) ناهمسو و با نتایج پژوهش هادی‌زاده مقدم و فرجیان (۲۰۰۸) هم سو است.

در جمع‌بندی نهایی می‌توان چنین تحلیل کرد که توجه به رفتارهای فرانقشی مانند رفتار شهروندی سازمانی به مثابه عاملی روان‌شناختی در سازمان‌هایی مانند بیمارستان‌ها به عنوان سازمان‌هایی خدمت‌محور و دارای حجم بالای فعالیت‌های متنوع، از اهمیت زیادی برخوردار است. ایجاد رفتار شهروندی سازمانی نیازمند یک فرهنگ بر مبنای ارزش‌های مشترک در سازمان است. بنابراین، برای ایجاد ارزش‌های مشترک، مدیران بیمارستان‌ها در ترسیم چشم‌انداز و سیاست‌گذاری‌های سازمانی باید مشارکت کارکنان را داشته باشند و از طرفی به مسائل و مشکلات و دیدگاه‌های آنان توجه نمایند. با توجه به اینکه در نمونه مورد بررسی، مؤلفه‌هایی همچون مدیریت روابط، خودمدیریتی و آگاهی اجتماعی پیش‌بینی‌کننده‌های مناسبی برای رفتار شهروندی سازمانی شناخته شدند، بنابراین توجه و تأکید بیشتر بر این مؤلفه‌ها به منظور افزایش رفتار شهروندی در نمونه مورد بررسی پیشنهاد می‌گردد.

References

- 1-Abbasi, R., Roshanchesly, R., (2010), The Study of Relationship Between Religious Beliefs and Emotional Intelligence in High School Students, Journal master's behavior, clinical psychology and personality, Shahed University (In Persian), Vol. 17, No. 43, pp. 31-38.
- 2-Akbari, P., Baharestan, O., Shamei Barzaki, A., (2014), An Analysis of the Effect of Emotional Intelligence and Organizational Citizenship Behavior on Organizational Conflict, Journal of Management and Development Process, No. 92. (In Persian)
- 3-Alinejad, A., Kazemi, A., Pishahang Bonab, M., (2014), investigating the Relationship between Organizational Citizenship Behavior and Staff Performance, Journal of Management Studies (Improvement and Transformation), No. 74, pp. 73-98. (In Persian)
- 4-Amirkhani, T., Arefnejad, M., (2012), Analyzing the Effect of Organizational Citizenship Behavior and Psychological Capital on Social Capital, Journal of Management Sciences of Iran, Vol. 7, No. 26, pp. 89- 112. (In Persian)
- 5-As'adi, M. M., Nadafi, Gh., Roudposhti Shafi'i, M., (2011), Investigating the Relationship between Emotional Intelligence and Organizational Citizenship Behavior of Staff at Yazd Public Libraries, Journal of Librarianship and Informing, Vol. 14, No. 1, pp. 125-154. (In Persian)
- 6-Bakhti, M., Gholipour, A., (2011), Development of Social Capital in the Light of Human Capital. Management Researches in Iran, Vol. 15, No. 1, pp. 31- 50. (In Persian)
- 7-Bar-On, R., (2005), The Bar-On Model of Emotional-Social Intelligence. Published in WWW.6Seconds.com, p. 21.
- 8-Bateman, T. S., Organ, D. W., (1983), Job Satisfaction and the Good Solider: Relationship between Affect and Employee Citizenship, Academy of Management journal, No. 26.
- 9-Beauvais, A. M., Brady, N., O'Shea, E. R., Griffin, M. T., (2011), Emotional Intelligence and Nursing Performance among Nursing Students, Nurse Education Today, Vol. 31, No. 4, pp. 396-401.
- 10-Benson, G., Ploeg, J., Brown, B. A., (2010), Cross-Sectional Study of Emotional Intelligence in Baccalaureate Nursing Students, Nurse Education Today, Vol. 30, No. 1, pp. 49-53.
- 11-Beykzad, J., Hamdollahi, M., Hamdollahi, K., (2011), Investigating the Effect of Workplace Spirituality on Organizational Citizenship Behavior of Educational Staff in Tabriz, journal of Leadership and Educational Management at Garmsar Islamic Azad University, Vol. 5, No. 4, pp. 23-44. (In Persian)
- 12-Bolino, M., Tutnly, W., (2003), Going the Extra Mile: Cultivating and Managing Employee Citizenship Behavior, Academy of Management Executive, Vol. 17, No. 3, pp. 60-71.

- 13-Bradberry, T., Greaves, J., (2005), Emotional Intelligence: Skills and Examinations (Mehdi Ganji), Tehran: Savalan Publication. (In Persian)
- 14-Byrne, B. M., (2001), Structural Equation Modeling with AMOS: Basic Concepts, Applications, and Programming, Mahwah: NJ.
- 15-Chen, C. Y., Yang, C. F., (2012), The Impact of Spiritual Leadership on Organizational Citizenship Behavior: A Multi-Sample Analysis. *Journal of Business Ethics*; No. 105, pp. 107-114.
- 16-Danaei Fard, H., Khaef Elahi, A., Hosseini, S. M., (2011), A Reflection on the Promotion of Knowledge Sharing in the Light of Organizational Citizenship Behavior; A Study in Ministry of Housing and Urban Development and the Ministry of Roads and Transportation, *Issues of Public Management Researches*, Vol. 4, No. 14, pp. 63-84. (In Persian)
- 17-Doaei, H., Sheikhan, A. K., Najafi, Z., Dostian, R., (2010), Designing the Model of Emotional Intelligence Effect on Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior in Tax Office Employees, *Management Research Journal*, Vol. 3, pp. 37-67.
- 18-Faraji Horani, K., (2013), The Impact of Emotional Intelligence and Cognitive Intelligence on Education Progress, *Journal of Career and Organizational Counseling*, No. 15, pp.102-114.
- 19-Foote, D. A., Tang, T., (2008), Job Satisfaction and Organization Citizenship Behavior (OCB), *Management Decisions*, Vol. 29, No. 1, pp. 64-96.
- 20-Garg, P., Rastogi, R., (2006), Climate Profile and OCBs of Teachers in Public and Private Schools of India, *International Journal of Educational Management*, Vol. 20, No. 7, pp. 529-541.
- 21-Gharibi Varzaghani, F., (2011), Emotional Intelligence Management at Schools, *Development of Educational Technology journal*, Vol. 27, No. 3, pp. 32- 35. (In Persian)
- 22-Ghasemi, V., (2010), Structural Equations Modeling in Social Sciences, Tehran: Jame'shenasan Publication. (In Persian)
- 23-Ghofrani Kalishmi, F., Ashqali Farahani, M., Jamshidi Ourak, R., Arab Ameri, Z., Bani Hashemi, S., Seyyed Fatemi, N., (2017), Emotional Intelligence in Nurses; Patterns and Methods for its Measurement, *Scientific Journal of Faculty of Nursing and Midwifery in Shahid Beheshti University of Medical Sciences and Health Services*, Vol. 26, No. 93, pp. 21-29. (In Persian)
- 24-Gholipour, A., (2007), *Organizational Behavior Management*, (First Edition), Tehran: SAMT Publication. (In Persian)
- 25-Goleman, D., (1995), *Emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
- 26-Haddadnia, S., Jokar, N., (2016), The Relationship between Spiritual Intelligence and Emotional Intelligence with Organizational Citizenship Behavior in Teachers, *Scientific Journal of New Approach in Educational Management*, Vol. 7, No. 2, pp. 157-179. (In Persian)
- 27-Hadizadeh Moghadam, A., Farajian, M., (2008), Investigating Emotional Intelligence Impact on Personnel's Organizational Citizenship Behaviors in

Consideration of Emotional Commitment Role (case study: Mellat bank), journal of Business Management Perspective, Vol. 7, No. 28, pp. 103- 128 (In Persian).

28-Hodson, R., (2006), Management Citizenship Behavior and its Consequences, Work and Occupations, Vol. 29, No. 1, pp. 64-96.

Houman, H. A., (2005), Structural Equation Modeling Using LISERL Software; Tehran; SAMT Publication. (In Persian)

29-Ilgın, B., Guney, S., Ergeneli, A., Tayfur, O., (2009), The Relationship between Emotional Intelligence and Organizational Citizenship Behaviors and the Moderating Effects of Gender on this Relationship, Abstracts of the 10th International Conference of Creativity, Innovation and Management, Sousse, Tunisia.

30-Jena, R. K., Goswami, R., (2014), Measuring the Determinants of Organizational Citizenship Behavior, Global Business.

31-Kamaliaman, A. R., Fazel, A., (2011), Investigating the Relationship between Emotional Intelligence and Student's Entrepreneurship, Entrepreneurship Development, Vol. 3, No. 11, pp. 127-146. (In Persian)

32-Karimi, F., Hasomi, F., Leis Safar, Z., (2011), The Relationship between Emotional Intelligence Components and Organizational Citizenship Behavioral Dimensions among High School teachers in Isfahan, Journal of New Approaches in Educational Management, Vol. 3, No. 1, pp. 151-166. (In Persian)

33-Kazemi, Y., Bermas, H., Azarkhordad, F., (2009), Studying the Effect of Teaching Emotional Management Skills on Emotional Intelligence in Secondary School Students, Modern Training Thoughts, Vol. 5, No. 2, pp. 103-123.

34-Lajevardi, S. J., Jamali Nazari, A., (2010), The Relationship between Emotional Intelligence and Managers' Leadership Style, Journal of Public Administration Perspective, No. 1, pp. 69-85. (In Persian)

35-Lambert, E. G, Barton-Bellessa, S. M, Hogan, N. L., (2013), The Association between Correctional Orientation and Organizational Citizenship Behaviors among Correctional Staff, International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology, Vol. 58, No. 8, pp. 953-970.

36-López-Domínguez, M., Enache, M. S., Jose, M., Simo, P., (2013), Transformational Leadership as an Antecedent of Change-oriented Organizational Citizenship Behavior, Journal of Business Research, No. 66, pp. 2147-2152.

37-Mahdad, A, Mahdizadegan, I., (2010), The Comparison of Organizational Citizenship Behaviors (Ocb) and Counterproductive Work Behaviors (Cwbs) among Iranian and Malaysian Automotive Workers, New Findings in Psychology, Vol. 4, No. 12, pp. 79-93.

- 38-Martinez-Pons, M., (1997-1998), The Relation of Emotional Intelligence with Selected Areas of Personal Functioning, Imagination, Cognition and Personality, Vol. 17, No. 1, p. 313.
- 39-Meyer, D. K., (2016), Emotional Intelligence Regulation in K-12 Classrooms, Handbook of Social Influences in School Contexts: Social-Emotional, Motivation, and Cognitive Outcomes, No. 192.
- 40-Mirhashemi, M., Pasha Sharifi, H., Sabeti, S., (2008), The Relation of Emotional Intelligence with Occupation Involvement of Nurses, Journal of Thought and Behavior, Vol. 3, No. 9, pp. 17-26.
- 41-Modassir, A., Singh, T., (2008), Relationship of Emotional Intelligence with Transformational Leadership and Organizational Citizenship Behavior, International Journal of Leadership Studies, Vol. 4, No. 1, pp. 3-21.
- 42-Moghimi, S. M., (2005), Organizational Citizenship Behavior; from Theory to Practice, Journal of Management Culture, No. 11, pp. 19-48. (In Persian)
- 43-Moghimi, S. M., (2006), Investigating the Relationship between Organizational Citizenship Behavior and Entrepreneurial Culture in Government Organizations, Journal of Management Culture, No. 13, pp. 171-192. (In Persian)
- 44-Mohammad Tabar, S., Eskandari, H., Abbaspour, A., (2011), investigating the Effect of Organizational Citizenship Behavior on Employees' Job Satisfaction in Seven Diamonds Company, journal of Counseling and Psychotherapy Culture, Vol. 2, No. 7, pp. 50-67. (In Persian)
- 45-Mohammad, J., Quoquab, F., Omar, R., (2016), Factors Affecting Organizational Citizenship Behavior among Malaysian Bank Employees: The Moderating Role of Islamic Work Ethic, Social and Behavioral Sciences, No. 224, pp. 562-570.
- 46-Naseri, V., (2008), Survey of Emotional Intelligence, Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior among National Academy of Olympic and Paralympics Employees, M.S. Dissertation in Tehran University.
- 47-Navabakhsh, M., Ghaffari Ashtiani, P., Kohan, A., (2009), Managing Organizational Citizenship Behaviors in Social Extra-Roles, Journal of Strategic Management Researches (Basirat), Vol. 16, No. 43, pp. 55-79. (In Persian)
- 48-Nelson, D. B., Gary, R. L., Nelson, K., (2005), The Emotionally Intelligent Teacher: A Transformative Learning Model, Available at: www.tamuk.edu/edu/kwei000/research/articles/article_files/emotionally_intelligent_teacher.pdf
- 49-Noorlaila Hj, Y., Noormala, A. I., Raja Munirah, R. M., Raja Suzana, R. K., (2009), Employee Performance on Organizational Citizenship Behavior: The Influence of Leader's Emotional Intelligence, The International Journal of Knowledge, Culture and Change Management, Vol. 8, No. 10, pp. 29-34.

- 50-Nouraei, M., Saei Orsi, I., (2010), Investigating the Effect of Emotional (Social) Intelligence on Performance of Faculty Members (Case Study: Branches of Islamic Azad University), Journal of Behavioral Sciences, pp. 155-180. (In Persian)
- 51-Organ, D. W., (1998), Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome. Lexington: MA Lexington book.
- 52-Podsakoff, N. P., Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B., Maynes, T. D., Trevor, M., Spoelma, T., (2014), Consequences of Unit-level Organizational Citizenship Behavior: A Review and Recommendations for Future Research, Journal of Organizational Behavior, No. 35, pp. 87-119.
- 53-Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B., Moorman, R. H., Fetter, R., (1990), Transformational Leader Behaviors and their Effects on Followers' Trust in Leader, Satisfaction, and Organizational Citizenship Behavior, journal of Leadership, No.1, pp. 42- 107.
- 54-Polat, S., (2009), Organizational Citizenship Behavior; Display Levels of the Teachers at Secondary Schools According to the Perceptions of the School, Journal of Procedia Social and Behavioral Sciences, No. 1, pp. 1591-1596.
- 55-Por, J., Barriball, L., Fitzpatrick, J., Roberts, J., (2011), Emotional Intelligence: its Relationship to Stress, Coping, Well-being and Professional Performance in Nursing Students, Journal of Nurse Education Today, No. 80, pp. 855-860.
- 56-Pourshahriar, H., Shokri, O., Ebrahimi, S., (2017), Psychometric Analysis of Perceived Emotional Intelligence Scale in Teachers, Scientific Journal of New Approach in Educational Management, Vol 8, No. 1, pp. 179-194. (In Persian)
- 57-Rajab Beygi, M., Amirkhani, T., Mohammadpour, M., Faridy Khourshidi, M., (2013), Cultural Intelligence and Organizational Citizenship Behavior, Journal of Public Administration Perspective, No. 13, pp. 65-84. (In Persian)
- 58-Rezaeian, A., Koshtegar, A., (2008), Relationship between Emotional Intelligence and Organizational Commitment, Journal of Management Messages, Vol. 27, pp. 27-39.
- 59-Rezaeian, A., Rahimi, F., (2008), The Effect of Procedural Justice on Organizational Citizenship Behavior: The Moderate Role of Organizational Trust, Journal of Business Management Perspective, Vol. 7, No. 29, pp. 69-87.
- 60-Rezghi Shirsavar, H., Amoe, A., Mousavi, M. M., (2016), Presenting Structural Modeling on the Relationship between Spiritual Intelligence, Emotional Intelligence, and Organizational Citizenship Behavior with Employee's Job Adjustment, Zabol University of Medical Sciences, Health Management, Vol. 7, No. 4, pp. 53-63. (In Persian)
- 61-Robbins, S. P., Judge, T. A., (2010), Organizational Behavior (Mehdi Zare), Tehran: Nas Publication. (In Persian)
- 62-Salovey, P., Grewal, D., (2005), The Science of Emotional Intelligence, Current Directions in Psychological Science, Vol. 14, No. 6.

- 63-Sam, A., (2009), The Necessity of Emotional Intelligence Development in Planning Engineering Education, Journal of Engineering Education in Iran, Vol. 11, No. 43, pp. 131-149.
- 64-Shomaker, R., Lomax, R. E., (2004), A Beginner's Guide to Structural Equation Modeling, UK.
- 65-Somech, A., Ron, I., (2007), Promoting Organizational Citizenship Behavior in Schools: The Impact of Individual and Organizational Characteristics, Educational Administration, Vol. 43, No.1, pp. 38-66.
- 66-Spector, P. E., Fox, S., (2002), An Emotion-centered Model of Voluntary Work Behavior: Some Parallels between Counter Productive Work Behavior and Organizational Citizenship Behavior, Human Resource Management Review, No. 12, pp. 269-292.
- 67-Stys, Y., Brown, Sh. L., (2004), A Review of the Emotional Intelligence Literature and Implications for Corrections, Research Branch Correctional Service of Canada, Available at http://www.csc-scc.gc.ca/text/rsrch/reports/r150/r150_e.pdf.
- 68-Tabarsa, Gh. A., Hadizadeh, A., Kestegher, A. A., (2010), Presenting a Model to Explain Factors Affecting Organizational Citizenship Behavior, Journal of Public Administration Perspective, No. 1, pp. 101- 118. (In Persian)
- 69-Weiss, H. M., Cropanzano, R., (1996), Affective events theory: A Theoretical Discussion of the Structure Causes and Consequences of Affective Experiences at Work, Research in Organizational Behavior, No. 18, pp. 1-74.
- 70-Yarmohammadi Monfared, S., Mousavi, S. H., Youz Bashi, A. R., (2012), The Relationship between Emotional Intelligence and Attitude Toward Organizational Citizen Behavior in Physical Education Teachers, Management and Organizational Behavior in Sport, Vol. 1, No. 1, pp. 45- 54. (In Persian)
- 71-Yousefi, B., Eidi, H., Moradi, L., (2013), The Relationship between Emotional Intelligence and its Components with Organizational Citizenship Behavior at the Department of Sports and Youth in Kermanshah, Sports Physiology and Management, Vol. 1, No. 1, pp. 73- 83. (In Persian)