



بررسی تأثیر هوش هیجانی بر رفتار شهروندی سازمانی با در نظر

گرفتن نقش میانجی حمایت اجتماعی

مریم کولیائی¹، عباس رضایی پندری^{2*}، محمود مرادی³

دانشجوی دکتری مدیریت صنعتی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران،

ایران m.kolyaie@modares.ac.ir

دکتری مدیریت صنعتی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران،

ایران a.rezaei.p@modares.ac.ir

استادیار مدیریت صنعتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه گیلان، رشت،

ایران mahmoudmoradi@gmail.com

چکیده

از آنجایی که رفتار شهروندی سازمانی نه تنها باعث افزایش اثربخشی سازمانی است بلکه یکی از عوامل مؤثر بر سرمایه اجتماعی سازمان است، با توجه به پیامدهای رفتار شهروندی در سطح فردی و سازمانی، بررسی عوامل مؤثر بر بروز این رفتار اهمیت ویژه‌ای پیدا می‌کند. بنابراین هدف این پژوهش بررسی رابطه هوش هیجانی بر رفتار شهروندی سازمانی با در نظر گرفتن نقش میانجی حمایت اجتماعی در شرکت خودروسازی زامیاد است. سؤال اصلی مقاله این است که چگونه می‌توان رفتار شهروندی سازمانی را با استفاده از این متغیرها تبیین کرد. پژوهش حاضر از لحاظ روش پژوهش از نوع توصیفی-همبستگی است که به صورت پیمایشی انجام شده است و جامعه آماری نیز شامل کلیه کارکنان شرکت خودروسازی زامیاد در سال 1393 است. ابزار گردآوری داده‌ها سه پرسشنامه استاندارد هوش هیجانی با - آن و حمایت اجتماعی زیمت و همکاران و پرسشنامه استاندارد رفتار شهروندی سازمانی پودساکف بوده است. پس از گردآوری داده‌ها، به منظور تجزیه و تحلیل آماری آن‌ها از روش‌های آماری توصیفی و استنباطی چون تحلیل عاملی و مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده شده است. پردازش حاصل از داده‌ها با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری، ضمن تأیید برازش مدل و فرضیات اصلی پژوهش، نشان می‌دهد که متغیر حمایت اجتماعی به عنوان متغیر میانجی اثر قابل توجهی بر رابطه بین متغیر هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی دارد. هم چنین یافته فرعی پژوهش نشان می‌دهد که میانگین رفتار شهروندی سازمانی در بین مدیران بیشتر از سایر رده‌های شغلی است.

واژگان کلیدی: رفتار شهروندی سازمانی، هوش هیجانی، حمایت اجتماعی، مدل‌سازی معادلات ساختاری

1- مقدمه

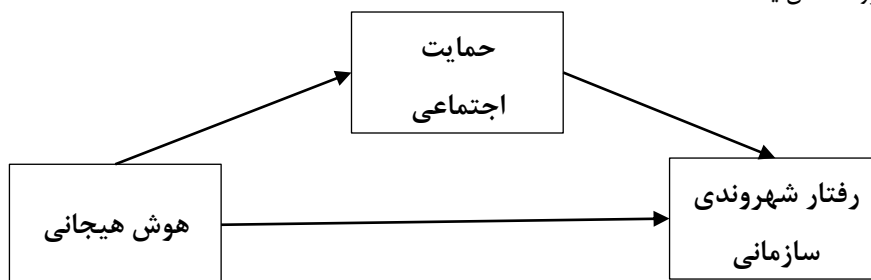
در فضای رقابتی کنونی، نیروی انسانی خودانگیخته، کارا و اثربخش یک مزیت رقابتی پایدار برای سازمان محسوب می‌شود که می‌تواند بقای سازمان را در بازار تضمین کند [12]. منابع انسانی نقش حساسی در هر سازمان ایفا می‌کنند و سازمان‌هایی که در دنیای رقابتی فعالیت دارند، پیوسته در جستجوی شیوه‌های جدیدی برای حداکثر کردن عملکرد و تلاش کارکنان خود هستند [13]. بنابراین از نظر کاتز و کان (1966) هر سازمانی که مشارکت در آن محدود است و کارکنان آن در همه حال صرفاً به انجام رفتارهای درون نقشی و از پیش تعیین شده خود مشغول‌اند، محکوم به شکست است. از سوی دیگر موفقیت سازمان‌ها بستگی زیادی به عملکرد کارکنانی دارد که فراتر از نقش و وظایف خود عمل می‌کنند، بدون شک این کارکنان وجه ممیزه کارکنان اثربخش از غیر اثربخش هستند، به این تلاش‌های فراتر از نقش و انتظار در ادبیات سازمان و مدیریت، رفتارهای فرانقشی یا رفتار شهروندی سازمانی می‌گویند [14]. رفتار شهروندی سازمانی مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری است که جزء وظایف رسمی فرد به حساب نمی‌آید و موجب اثربخشی سازمان می‌شود [15]. این تعریف بر سه ویژگی اصلی رفتار شهروندی سازمانی تمرکز دارد، اول اینکه رفتار باید داوطلبانه باشد؛ نه بخشی از وظایف رسمی افراد در سازمان، دوم اینکه انجام رفتار از سوی کارکنان برای سازمان منفعت داشته باشد؛ نکته مهم در اینجا این است که رفتارهای شهروندی سازمانی به‌سادگی و اتفاقی رخ نمی‌دهد بلکه رفتارهایی هدایت‌شده در جهت منافع سازمان هستند و درنهایت اینکه رفتار شهروندی سازمانی ماهیتی چندبعدی دارد [19]-[16]. صاحب‌نظران رفتار سازمانی در مطالعات خود درباره رفتار شهروندی سازمانی پیامدهای فردی و سازمانی نسبتاً زیادی را برای رفتار شهروندی سازمانی ذکر کرده‌اند. در سطح سازمانی آنچه به‌طور عمده مطرح می‌شود افزایش عملکرد و اثربخشی از طریق فراهم آوردن چارچوبی است که از طریق آن مدیران می‌توانند با مدیریت کردن وابستگی‌های متقابل بین افراد داخل یک واحد کاری، اولاً با کاهش نیاز سازمان جهت صرف منابع باارزش، به ارتقای بهره‌وری در سازمان کمک کنند و ثانیاً به‌واسطه آزاد کردن زمان و انرژی، به افراد این امکان را می‌دهند که با دقت بیشتری به وظایف خود از جمله برنامه‌ریزی، حل مسئله و سایر فعالیت‌های مرتبط با شغل خود بپردازند. نتیجه تمام این تلاش‌ها افزایش موفقیت در دستیابی به پیامدهای جمعی و افزایش عملکرد سازمانی و فردی است [22]-[20]. مطالعات نشان می‌دهد کارکنانی که در واحدهای سازمانی با عملکرد بالا کار می‌کنند از کارکنانی که در واحدهای با عملکرد پایین کار می‌کنند بیشتر به رفتارهای شهروندی سازمانی پرداخته‌اند [23]. مسئله دیگری که برخی از محققان از جمله پودساکف (2000) به‌عنوان یک پیامد مهم رفتارهای شهروندی سازمانی به آن اشاره می‌کنند، افزایش توان سازمان در جذب و نگهداری نیروهای خبره و کارآمد است [24]. بالا بودن سطح رفتارهای شهروندی در یک سازمان سبب می‌شود تا سازمان به

محیطی جذاب برای کار و فعالیت تبدیل شود و از این رو سازمان‌هایی که سطح رفتارهای شهروندی در آن‌ها بالا است، با جذب نیروهای کارآمدتر، عملکرد بهتری خواهند داشت [26]، [25]. شواهد تجربی فراوانی حاکی از آن است که رفتار شهروندی سازمانی نه تنها اثربخشی سازمانی را افزایش می‌دهد [27]، [28]. بلکه سرمایه اجتماعی سازمان را افزایش می‌دهد و موجب بهبود کیفیت رفتار بین کارکنان و افزایش ارتباط و اعتماد بین آن‌ها می‌شود [29].

پژوهش‌های فراوانی به بررسی عوامل تأثیرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی پرداخته‌اند و در سال‌های اخیر با توجه به مشخص شدن نقش موثر این رفتار در سطوح فردی و سازمانی، مطالعه در این زمینه رشد چشم‌گیری داشته است. حجم زیاد پژوهش‌های انجام‌شده برای بررسی رابطه هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی در چند دهه اخیر، وجود رابطه مستقیم بین این دو متغیر را بدیهی کرده است [30]– [34]. به عبارت دیگر هوش هیجانی بالاتر در افراد، به دلیل شناخت بهتر خود و دیگران و توانایی مدیریت روابط با سایر افراد، انتظار بیشتری به بروز رفتارهای شهروندی سازمانی به خصوص در ابعاد مشارکت و نوع دوستی را منجر خواهد شد. متغیر دیگری که انتظار می‌رود بر بروز این نوع رفتار تأثیر داشته باشد، حمایت اجتماعی است.

با مرور سوابق پژوهشی داخلی و خارجی مشخص گردید که رابطه این متغیرها باهم به صورت زوجی بررسی شده است، ولی بررسی محققان حاکی از این است که تاکنون پژوهشی که رابطه این دو متغیر را در تبیین رفتار شهروندی سازمانی به طور هم‌زمان بررسی کرده باشد، انجام نشده است. همچنین توجه کمی به رابطه بین حمایت اجتماعی در بررسی عوامل پیش‌بینی کننده رفتار شهروندی سازمانی شده است.

از آنجایی که با درک و فهم عواملی که منجر به بروز چنین رفتارهایی می‌شود، می‌توان شرایط بروز چنین رفتارهایی را فراهم کرد بنابراین این سؤال مطرح می‌شود که چه عامل یا عواملی تبیین‌کننده مناسبی برای رفتار شهروندی سازمانی هستند و تأثیر هر یک در بروز چنین رفتارهایی از سوی کارکنان سازمان چقدر است؟ با توجه به مساله و سوال پژوهش این پژوهش در راستای آزمون مدل اولیه پژوهش به صورت شکل یک است.



شکل 1- مدل اولیه پژوهش

1-1- هوش هیجانی و حمایت اجتماعی

هوش هیجانی و حمایت اجتماعی در تئوری و عمل باهم همبسته هستند [35]-[39]. گلن (2002) هوش هیجانی را ظرفیت یا توانایی سازمان‌دهی احساسات و عواطف خود و دیگران، برای برانگیختن خود و کنترل مؤثر احساسات خود و استفاده از آن‌ها در روابط با دیگران تعریف کرد. هوش هیجانی توانایی اداره مطلوب خلق‌وخوی وضع روانی و کنترل تکانشها است و عاملی است که به هنگام شکست ناشی از دست نیافتن به هدف در شخص ایجاد انگیزه می‌کند؛ بنابراین تعریف هوش هیجانی طیف وسیعی از مهارت‌ها را در خود جای داده است که برجسته‌ترین آن‌ها مهارت اجتماعی است؛ یعنی توانایی شناخت دقیق احساسات، عواطف و ویژگی‌های خود زیرا تا فرد خود را نشناسد نمی‌تواند عواطف و احساسات دیگران را بشناسد و لذا در برقراری رابطه سالم ناتوان خواهد ماند. با سنجش و ارزیابی هوش هیجانی می‌توان میزان موفقیت‌های فرد در زندگی فردی و اجتماعی را پیش‌بینی کرد. حمایت اجتماعی به این حقیقت بازمی‌گردد که اگر فردی نیاز داشته باشد، در خانواده، دوستان و وابستگان حداقل یک شخص یا بیشتر در دسترس خواهد بود تا فرد اطمینان حاصل کند که در هنگام مشکلات تنها نیست [1].

پژوهش‌ها نشان داده‌اند که هوش هیجانی نقش مهمی در بهبود کیفیت روابط فردی و اجتماعی دارد. افراد دارای هوش هیجانی بالا، مهارت بیشتری جهت ارتباط اجتماعی دارند و بنابراین این افراد مهارت بیشتری در درک، کنترل و اداره احساسات دیگران دارند که این مسئله موجب موفقیت فرد در روابط اجتماعی و ارتباط صمیمانه با دیگران می‌شود، این ارتباط صمیمانه با دیگران به‌نوبه خود موجب می‌شود تا فرد حمایت اجتماعی بیشتر و باکیفیت بالاتری را از سوی اطرافیان خود داشته باشد. افرادی که از درک هیجان‌های خود و دیگران عاجزند، سازگاری اجتماعی ضعیف‌تری دارند که این امر به‌نوبه خود موجب کاهش حمایت‌های اجتماعی می‌شود. از طرف دیگر شواهدی وجود دارد مبنی بر اینکه افرادی که از توانایی‌های هیجانی بالاتری برخوردارند، احتمال اینکه روابط اجتماعی بهتری با دیگران ایجاد کنند، بیشتر است [2]، [36]-[39]. همچنین افرادی دارای هوش هیجانی بالاتر معمولاً تمایل بیشتری به دریافت حمایت اجتماعی از اطرافیان خود دارند [40]، [41].

1-2- هوش هیجانی، حمایت اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی

اگرچه مرور ادبیات پژوهش بیانگر این است که رابطه هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی واضح است، اما مکانیسم‌ها یا فرایندهایی که در این رابطه نقش داشته باشند، ناشناخته‌تر هستند. به عبارت دیگر چه متغیرهای بالقوه‌ای در رابطه بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی، به‌عنوان متغیر میانجی به شمار می‌روند؟ اگرچه برخی ایده‌ها در مرور ادبیات مطرح شده‌اند به عنوان مثال [30]، [3]، اما پژوهش‌های اندکی به بررسی این سؤال به‌صورت تجربی پرداخته‌اند.



یک متغیر که احتمال می‌رود در رابطه بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی، نقش متغیر میانجی را ایفا کند، حمایت اجتماعی است. برخی نظریه‌پردازان تأکید کردند که بخشی از متغیر هوش هیجانی به روابط بین فردی با دیگران و مهارت‌های اجتماعی دلالت دارد [42]، که به نوبه خود موجب ارتقاء کیفیت رابطه، ارتباط مؤثر و در دسترس بودن حمایت اجتماعی (از جمله حمایت از سوی سایر کارمندان سازمان) می‌شود [3]. به بیانی دیگر، افرادی که توانایی درک و تنظیم هیجانات خود و دیگران را دارند، می‌توانند شبکه‌های حمایت اجتماعی محکم‌تری بنا کنند؛ از سوی دیگر، افراد با هوش هیجانی پایین، از توانایی تشخیص و سازگاری با احساسات دیگران که لازمه روابط بین فردی است بی‌بهره‌اند. این افراد در مواقع درماندگی به جای گفت‌وگو و مذاکره، گرایش به عمل دارند [43].

سطح بالای این نوع از حمایت موجب ایجاد تعهد در کارکنان به منظور جبران این حمایت‌ها خواهد شد که ممکن است در قالب رفتارهای مشارکتی بروز کند [44]. یکی از متداول‌ترین مفهومی‌سازی‌ها و عملیاتی‌سازی‌های صورت گرفته درباره رفتارهای مشارکتی و فرا نقشی، رفتار شهروندی سازمانی است. اینکه کارکنان سازمان بتوانند به‌طور شایسته رفتارهای حمایتی از خود بروز دهند، موجب بروز رفتارهای شهروندی سازمانی برای جبران حمایت‌ها و در نهایت رفتار در جهت منافع فردی و سازمانی خواهد شد [45]. به عنوان مثال کارکنانی که از هوش هیجانی بالایی برخوردارند، در تعاملات خود برای ارتباط مؤثر اجتماعی بهتر از بقیه عمل می‌کنند که موجب کسب حمایت اجتماعی می‌شود و هرچه کارکنان هوش هیجانی بالاتری داشته باشند، انتظار نشان دادن رفتار شهروندی سازمانی در آن‌ها بیشتر است؛ بنابراین هوش هیجانی به احتمال زیاد با رفتار شهروندی بالاتر از طریق تجربه حمایت اجتماعی بالاتر همبسته است.

بنابراین، فرضیه‌های پژوهش به صورت ذیل تعریف می‌شوند:

1. هوش هیجانی رابطه مثبت معناداری با حمایت اجتماعی دارد.
2. هوش هیجانی رابطه مثبت معناداری با رفتار شهروندی سازمانی دارد.
3. حمایت اجتماعی در رابطه بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی متغیر میانجی است.

2- ادبیات پژوهش

مرور پژوهش‌های داخلی و خارجی در مورد رابطه هوش هیجانی، حمایت اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی، نشان می‌دهد که رابطه این متغیرها با هم به صورت زوجی بررسی شده است، اما پژوهشگران در بررسی‌های خود پژوهشی که این سه متغیر را در قالب یک مجموعه مورد بررسی قرار داده باشد مشاهده

نکردند؛ همچنین پژوهشی که رابطه بین حمایت اجتماعی و رفتار شهروندی را در میان کارمندان سازمان بررسی کرده باشد، یافت نشد؛ در ذیل به برخی از این پژوهش‌ها اشاره می‌گردد.

رستمی و همکاران 1389، پژوهشی به منظور بررسی رابطه خودکارآمدی با هوش هیجانی و حمایت اجتماعی ادراک شده در دانشجویان دانشگاه تهران انجام دادند. نتیجه پژوهش آن‌ها نشان داد که بین همه مؤلفه‌های هوش هیجانی و حمایت اجتماعی رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد [2]. از پژوهش برگس و اگوستو در سال 2007 که باهدف بررسی اثر هوش هیجانی ادراک شده بر استراتژی‌های مقابله، حمایت اجتماعی و سطح سلامت روانی دانشجویان پرستاری انجام پذیرفت، این نتیجه حاصل می‌شود که بین هوش هیجانی و حمایت اجتماعی رابطه مثبت معناداری وجود دارد [46]. نتایج مطالعه مؤمنی و همکاران در سال 2014 که در پی تعیین رابطه بین هوش هیجانی، حمایت اجتماعی و استراتژی‌های مقابله با استرس بودند، نشان می‌دهد که بین هوش هیجانی، حمایت اجتماعی و استراتژی‌های مقابله و استرس رابطه معناداری وجود دارد [47]. کنگ و همکاران در سال 2012 در پژوهشی به منظور مطالعه نقش هوش هیجانی و حمایت اجتماعی بر آشنفگی فکری و رضایت از زندگی در بین جوانان چینی، نتیجه گرفتند که هوش هیجانی رابطه مستقیم و معناداری با حمایت اجتماعی دارد [48]. در مطالعه یعقوبی و همکاران در سال 2011 که برای بررسی رابطه بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی بر روی مدیران و کارمندان صنایع ایران صورت پذیرفت، این نتیجه حاصل شد که بین این دو متغیر رابطه معناداری وجود دارد و هوش هیجانی مدیران سه بعد از رفتار شهروندی سازمانی شامل وظیفه‌شناسی، نوع دوستی و فضیلت شهروندی کارمندان را تبیین می‌کند [49]. هرامر در سال 2007 به بررسی رابطه بین هوش هیجانی، معنویت و رفتار شهروندی سازمانی پرداخت. نتایج مطالعه وی نشان داد که هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی به طور معنادار و مثبتی همبسته هستند [50]. ژائو همکاران در سال 20013 در پژوهشی باهدف بررسی نقش هوش هیجانی و حمایت اجتماعی بر رابطه بین کم‌رویی و رفاه ذهنی در دانشجویان دانشگاه چین، همبستگی مثبت معناداری را بین هوش هیجانی و حمایت اجتماعی گزارش کردند [51]. کوهن و عابداله در سال 2015، پژوهشی به منظور بررسی رابطه بین هوش هیجانی، خودکارآمدی و تأثیر آن بر رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد درون نقشی انجام دادند. نتیجه پژوهش آن‌ها نشان داد که هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی به طور مثبت همبسته هستند هم چنین دو بعد از هوش هیجانی (خودکارآمدی و تنظیم احساسات) با رفتار شهروندی بین سازمانی و یک بعد آن (تنظیم احساسات) با رفتار شهروندی سازمانی همبسته است. همچنین آن‌ها بر این نکته تأکید داشتند که بعد تنظیم احساسات با هر دو نوع رفتار شهروندی سازمانی همبسته است [52]. نتایج پژوهش توفیقی و همکاران در سال 2015 که باهدف بررسی رابطه بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی پرستاران در بیمارستان‌های آموزشی تحت نظارت دانشگاه علوم پزشکی کرمان در جنوب شرق ایران انجام پذیرفت، حاکی از آن بود که رابطه مثبت معناداری بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد [53]. عیدی و همکاران (1392)، در پژوهشی با



عنوان «ارتباط هوش هیجانی و تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان فدراسیون‌های ورزشی جمهوری اسلامی ایران»، نتیجه گرفتند که هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی به‌طور معناداری باهم همبسته هستند [3]. یوسفی و همکاران (1392)، به بررسی ارتباط هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن با رفتار شهروندی سازمانی در اداره ورزش و جوانان شهر کرمانشاه پرداختند، نتیجه پژوهش آن‌ها نشان داد که هوش هیجانی ارتباط مثبتی با رفتار شهروندی سازمانی دارد، همچنین مؤلفه‌های خودآگاهی و مهارت اجتماعی پیش‌بینی کننده معنادار رفتار شهروندی سازمانی هستند [4]. جلیلیان و همکاران (1391) در مطالعه‌ای باهدف بررسی رابطه هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان آب و برق خوزستان دریافتند بین همه ابعاد هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد [5]. کریمی و همکاران (1391)، در پژوهشی باهدف بررسی مؤلفه‌های هوش هیجانی با ابعاد رفتار شهروندی سازمانی، نتیجه گرفتند که هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی به‌طور مثبت همبسته هستند و از بین مؤلفه‌های هوش هیجانی، خودآگاهی، خود انگیزی، همدلی و مهارت‌های اجتماعی با رفتار شهروندی سازمانی دیران رابطه مثبت وجود دارد [6]. بل و منگوک در سال 2002 در مطالعه خود روی شرکت‌های بیمه در آمریکا به وجود رابطه مثبت بین درک حمایت سازمانی و پنج نوع رفتار شهروندی سازمانی (وجدان، جوانمردی، ادب و مهربانی، نوع‌دوستی، رفتار مدنی) پی بردند [54]. نتایج مطالعه پیرسی و همکاران در سال 2006 در سوئیس نشان داد هرچه حمایت سازمانی از کارکنان بیشتر باشد، آن‌ها نیز تمایل بیشتری به ارائه رفتار شهروندی سازمانی (نوع‌دوستی، مشارکت سازمانی، جوانمردی و فضیلت مدنی) خواهند داشت [55]. یارمحمدی و همکاران (1391) پژوهشی به‌منظور تعیین رابطه بین هوش هیجانی و گرایش به رفتار شهروندی سازمانی معلمان تربیت‌بدنی انجام دادند که نتایج نشان‌دهنده رابطه مثبت و معنادار بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی معلمان در کل است [7]. دعایی و مرتضوی در سال 1389 در پژوهشی به این نتیجه رسیدند که درک حمایت سازمانی بر نوع‌دوستی، فضیلت مدنی، وجدان کاری، جوانمردی و ادب و مهربانی تأثیر مستقیم دارد [8]. رفلر در سال 2004، به بررسی تأثیر هوش هیجانی مدیران بر اعتماد کارمندان نسبت به مدیران و رفتار شهروندی کارمندان پرداخت و به این نتیجه رسید که کارمندان مدیرانی که از سطح هوش هیجانی بالاتری برخوردارند، رفتار شهروندی سازمانی بالاتری را از خود بروز می‌دهند [56]. در یک پژوهش همبستگی کورکمز و آریاسی در سال 2009 رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و هوش هیجانی 114 کارمند در صنایع استان‌بول را بررسی کردند. نتایج پژوهش آن‌ها حاکی از این بود که هوش هیجانی رابطه مثبت معناداری با دو مؤلفه رفتار شهروندی سازمانی (آگاهی و نوع‌دوستی) دارد. آن‌ها همچنین تأکید کردند که هوش هیجانی عامل مهمی در رهبری اثربخش است. هوش هیجانی مدیران بر رفتار شهروندی کارمندان تأثیر دارد [34].

باوجود اهمیت رفتارهای شهروندی سازمانی در کارایی و اثربخشی در سطح فردی و سازمانی، در ادبیات دانشگاهی و حرفه‌ای مدیریت، برای فهم تأثیر نقش‌های فرا وظیفه‌ای کارکنان و پیش‌بینی مؤلفه‌هایی

که موجب بروز چنین رفتارهایی می‌شوند و تعیین میزان اثرگذاری هرکدام از این عواملها توجه فراوانی صورت گرفته است تا به این سبب موجبات ترویج فرهنگ این‌گونه رفتارها در کارکنان و سازمان‌ها فراهم شود. برای پایه‌گذاری این مهم، بررسی و مطالعه عوامل اثرگذار بر بروز این‌گونه رفتارها از اهمیت زیادی برخوردار است؛ بنابراین هدف از مطالعه حاضر بررسی ارتباط هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی با در نظر گرفتن نقش میانجی حمایت اجتماعی است.

3- ابزار و روش پژوهش

با عنایت به مساله پژوهش، روش پژوهش حاضر توصیفی-همبستگی است زیرا شرایط و وضع موجود و نیز ارتباط بین متغیرهای مورد بررسی را مورد سنجش قرار می‌دهد. از نظر هدف نیز از نوع «پژوهش‌های کاربردی» به شمار می‌رود؛ زیرا نتایج آن برای جامعه مورد بررسی (شرکت خودروسازی زامیاد) قابل اجرا است. جامعه آماری این پژوهش، شامل تمام کارکنان شرکت خودروسازی زامیاد (3113 نفر) در سال 1393 بودند. پس از توزیع پرسشنامه بین نمونه‌ها، درنهایت 296 پرسشنامه تکمیل شده برگشت داده شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از آمار توصیفی و آمار استنباطی (تحلیل عاملی و مدل‌سازی معادلات ساختاری) انجام شد. جهت جمع‌آوری داده‌ها، سه پرسشنامه استاندارد هوش هیجانی با - آن (1980) و پرسشنامه حمایت اجتماعی زیمت و همکاران (1988) و پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی پودساکف (1997) بکار گرفته شد. پرسشنامه هوش هیجانی با- آن دارای 117 سؤال و 15 مقیاس است. نتایج حاصل از بررسی آن نشان داد که آزمون از حد مناسبی از اعتبار و روایی برخوردار است. مقیاس‌های آزمون عبارت‌اند از: خودآگاهی هیجانی، خود ابرازی، عزت‌نفس، خود شکوفایی، استقلال، همدلی، مسؤولیت‌پذیری اجتماعی، روابط بین فردی، واقع‌گرایی، انعطاف‌پذیری، حل مسئله، تحمل فشار روانی، کنترل تکانش، خوش‌بینی، شادمانی. پاسخ‌های این پرسشنامه بر روی طیف (کاملاً موافقم، تا حدودی، مخالفم، کاملاً مخالفم) درج می‌شوند. به هر سؤال بر اساس پاسخ آزمودنی از 1 تا 5 نمره داده می‌شود. در هنجاریابی که در ایران توسط سموعی و همکاران (1382) انجام شده است، تعداد سؤالات به 90 تقلیل یافته با همان 15 مقیاس پایایی آزمون از طریق آلفای کرونباخ 93٪، به روش باز آزمایی 68٪ و به روش تصنیف 78٪ محاسبه گردیده است که در سطح $p < 0/0001$ ، معنادار است [9،10]. لازم به ذکر است بالا بودن نمره در این پرسشنامه بیانگر هوش هیجانی بالاتر و پایین بودن نمره بیانگر هوش هیجانی کمتر است. مقیاس چندوجهی حمایت اجتماعی ادراک شده، شامل 12 سؤال است که از سه منبع خانواده (FA)، دوستان (FR) و افراد مهم (SO)، حاصل می‌شود. این پرسشنامه نیز بر اساس یک مقیاس 5 گزینه‌ای از «کاملاً مخالف» تا «کاملاً موافق» پاسخ داده می‌شود و بالا بودن نمره در این پرسشنامه بیانگر حمایت اجتماعی بالاتر و

¹Multidimensional Scale of Perceived Social support



پایین بودن نمره بیانگر حمایت اجتماعی پایین تر است. این مقیاس از همسانی درونی مطلوبی برخوردار است ضریب آلفای کل آزمون برابر 91٪ و ضریب آلفای زیر مقیاس های آن در دامنه ای از 90-95٪ قرار دارد. برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی (OCB) از پرسشنامه استفاده شد. برخلاف بیشتر پژوهش ها در حوزه رفتار شهروندی سازمانی، رفتارهای شهروندی از نیروی کار به طور مستقیم به دست می آید تا از سرپرستان. پرسشنامه شامل 13 سؤال بود که پس از انجام تحلیل عاملی تأییدی بر داده های حاصل از پرسشنامه، دو متغیر از مدل حذف شدند. این پرسشنامه بر اساس یک مقیاس 5 گزینه ای از «کاملاً مخالف» تا «کاملاً موافق» پاسخ داده می شود.

4- یافته های پژوهش

یافته های جمعیت شناختی و آمار توصیفی

جدول 1 ویژگی های جامعه شناختی نمونه های پژوهش را نشان می دهد. بر اساس اطلاعات جدول؛ بیشترین سطح تحصیلات را افراد دارای مدرک کارشناسی و بالاتر (100)، بیشترین سابقه کار در بازه 5-10 (113) و سن اکثریت افراد در بازه 30-40 (156) است. همچنین بیشترین نوع استخدام از نوع قراردادی (205)، بیشترین رده شغلی سرپرست (103) و بیشترین حوزه فعالیت نمونه ها در زمینه تولید (115) است.

جدول 1 - ویژگی های جامعه شناختی نمونه های پژوهش

	تحصیلات			سن				سابقه			
	دیپلم	کاردان	کارشناسی و بالاتر	30-40	40-50	بالاتر	5-10	10-15	بالای 15		
فراوانی	97	78	100	74	156	5	46	113	54	62	
درصد	32.7	26.4	33.8	25	52.7	1.7	15.5	38.2	18.2	20.9	
	نوع استخدام			رده شغلی				فعالیت			
	رسمی	پیمانه کار	قراردادی	کارگر	کارمند	سرپرست	مدیر	تولید	مهندس	پشتیبان	
فراوانی	57	17	205	102	74	103	1	115	81	4	74
درصد	19.3	69.3	5.7	34.5	25	34.8	0.3	38.9	27.4	1.4	25

پایایی پژوهش

پایایی به عنوان یکی از ویژگی های فنی ابزار پژوهش، با این موضوع در ارتباط است که ابزار اندازه گیری، در شرایط یکسان تا چه اندازه نتایج یکسانی به دست می دهد. روش های مختلفی برای بررسی پایایی مورد استفاده قرار می گیرد که در این پژوهش از روش آلفای کرونباخ که در ادبیات مدل سازی معادلات

ساختاری برای سنجش پایایی ارائه شده است، جهت اندازه‌گیری پایایی ابزار پژوهش استفاده شده است. مقدار آلفای کرونباخ بالاتر از 0.7 برای هر سازه نشان از پایایی مناسب آن سازه دارد.

جدول 2 بررسی پایایی ابزار استفاده شده در پژوهش

متغیر	هوش هیجانی	حمایت اجتماعی	رفتار شهروند سازمانی
آلفای کرونباخ	0.888	0.897	0.780

روایی ابزار پژوهش

منظور از روایی این است که ابزار موردنظر تا چه اندازه قادر به اندازه‌گیری مفهوم خاص مورد مطالعه است. انواعی از روایی وجود دارد که در این پژوهش روایی محتوا و روایی سازه مورد بررسی قرار گرفته شد. روایی محتوا بیانگر این است که همه ابعاد و مؤلفه‌هایی که می‌تواند مفهوم موردنظر را منعکس سازد مدنظر قرار گرفته شده است. برای تعیین روایی محتوای ابزار پژوهش چندین نسخه از پرسشنامه طراحی شده در اختیار اساتید و متخصصان موضوع قرار داده شد و از آن‌ها خواسته شد تا درباره محتوای سؤال‌ها و شکل و ظاهر پرسشنامه نظرات خود را بیان کنند. با استفاده از نظرات بازخوردی این افراد پرسشنامه‌ها اصلاح گردید.

روایی سازه بیانگر این است که نتایج به‌دست‌آمده از کاربرد سنجها تا چه حدی با مفاهیمی که آزمون بر اساس آن‌ها طراحی شده سازگاری دارد. در این قسمت از تحلیل عاملی و به‌طور مشخص از شاخص اعتبار عاملی پرسشنامه استفاده شد. نتایج حاصل از تحلیل عاملی نشان داد که آزمون KMO که شاخصی برای کفایت تعداد نمونه‌ها است برای متغیرهای هوش هیجانی، حمایت اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی به ترتیب 0.885، 0.892 و 0.869 است که نشان از مناسب بودن تعداد نمونه است. همچنین آزمون بارتلت نشان می‌دهد که انسجام درونی متغیرها قابل قبول است و این آزمون نشان می‌دهد که در سطح معناداری 5 درصد متغیرها برای تحلیل عاملی مناسب هستند. همچنین تحلیل عاملی تأییدی نشان داد که دو متغیر سازه رفتار شهروند سازمانی بار عاملی کمتر از 0.4 داشته و از مدل حذف شد، اما در سایر سازه‌ها متغیری حذف نشد و این مطلب روایی سازه پرسشنامه را تأیید می‌کند. برای ارزیابی مدل اندازه‌گیری متغیرهای پژوهش، مدل به‌صورت کلی مورد ارزیابی قرار گرفت و حداقل یک مورد از شاخص‌های مربوط به برازش مطلق، برازش نسبی و برازش تعدیل شده جهت بررسی مدل مورد ارزیابی قرار گرفت. در جدول 3 شاخص‌های تحلیل عاملی تأییدی هر یک از متغیرهای تحقیق و مقدار قابل قبول برای آن‌ها ارائه شده است.

جدول 3- شاخص‌های برازندگی مدل اندازه‌گیری متغیرهای پژوهش

متغیر پژوهش	χ^2/df	GFI	CFI	RMSEA
هوش هیجانی	2.5	0.907	0.925	0.075
حمایت اجتماعی	3.0	0.922	0.950	0.085
رفتار شهروند	2.6	0.962	0.974	0.077



سازمانی				
مقدار قابل قبول	کمتر از 3	بیشتر از 0.9	بیشتر از 0.9	کمتر از 0.1

با توجه به شاخص‌ها و خروجی‌های حاصل از تجزیه و تحلیل مدل (جدول 2) می‌توان گفت که داده‌ها با مدل منطبق هستند و شاخص‌های ارائه شده نشان می‌دهد که در مجموع مدل‌های اندازه‌گیری مورد استفاده مناسب هستند.

مدل معادلات ساختاری

در بخش ساختاری مدل، به منظور اطمینان یافتن از وجود داشتن و یا نبود رابطه علی میان متغیرهای پژوهش و بررسی تناسب داده‌های مشاهده شده با مدل مفهومی پژوهش و بررسی برازش مدل، فرضیه‌های پژوهش با استفاده از تجزیه تحلیل معادله‌های ساختاری مورد آزمون قرار گرفته است. در این رویکرد از یک طرف هدف تشخیص این موضوع است که آیا روابط نظری که بین متغیرها در مرحله تدوین چارچوب مفهومی مدنظر محقق بوده است به وسیله داده‌ها تأیید شده است یا خیر و از طرف دیگر معناداری روابط در مدل برازش یافته آزمون می‌شود. جدول‌های 4 و 5 نتایج حاصل از اجرای مدل معادلات ساختاری در نرم‌افزار AMOS را نشان می‌دهد. جدول 4 نشان می‌دهد که شاخص‌های برازش مدل در سطح مطلوبی قرار دارد به طوری که مقدار کای مربع نسبی کمتر از 3، GFI و CFI بیشتر از 0.9، و RMSEA نیز کمتر از 0.1 است. بنابراین داده‌های مشاهده شده با مدل مفهومی پژوهش تناسب دارد و مدل در جامعه مورد بررسی از برازش مناسب برخوردار است.

جدول 4- شاخص‌های برازش مدل

شاخص	χ^2/df	GFI	CFI	RMSEA
مدل اولیه	3.3	0.687	0.741	0.091
مدل نهایی	1.9	0.901	0.900	0.058
مقدار قابل قبول	کمتر از 3	بیشتر از 0.9	بیشتر از 0.9	کمتر از 0.1

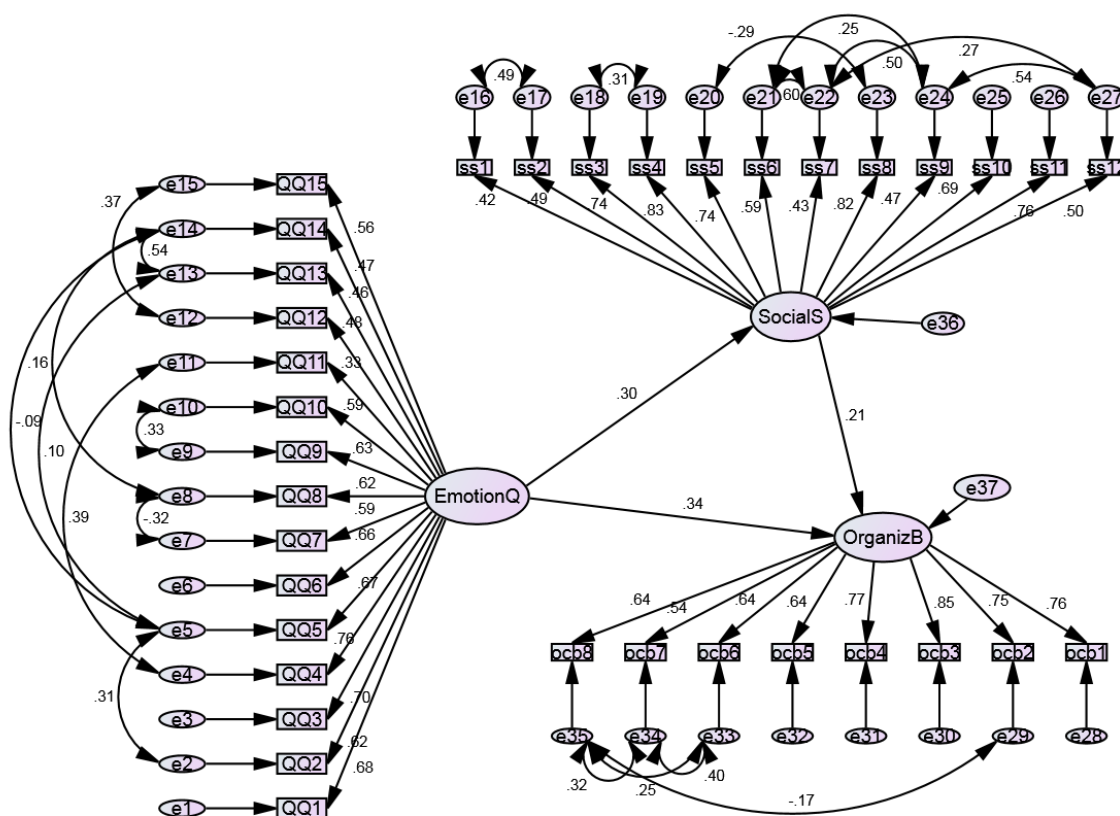
جدول 5 ضرایب مسیر و اعداد معناداری آن‌ها را نشان می‌دهد. همان‌طور که مشاهده می‌شود هوش هیجانی اثر مثبت و معناداری بر حمایت اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی دارد. همچنین حمایت اجتماعی اثر مثبت و معناداری بر رفتار شهروندی سازمانی دارد. با توجه به ضرایب مسیر و اعداد معناداری، در سطح خطای 5 درصد فرضیه‌های پژوهش تأیید می‌شود.

جدول 5- ضرایب مسیر و اعداد معناداری

مسیر	ضریب مسیر	عدد معناداری	تصمیم
هوش هیجانی ← رفتار شهروندی سازمانی	0.869	0.000	تأیید

تائید	0.000	0.456	هوش هیجانی ← حمایت اجتماعی
تائید	0.003	0.352	حمایت اجتماعی ← رفتار شهروندی سازمانی

نمودار 1 مقدار ضرایب برآورد شده در مدل استاندارد را نشان می‌دهد. بر اساس نمودار هوش هیجانی با ضریب 0.3 تأثیر مثبت و نسبتاً بالایی بر حمایت اجتماعی دارد و حمایت اجتماعی نیز با ضریب 0.21 اثر مثبت و نسبتاً بالایی بر رفتار شهروندی سازمانی دارد.



شکل 2- مدل ساختاری پژوهش با ضرایب برآورد شده استاندارد

جدول 6 آثار مستقیم و غیرمستقیم متغیرهای مستقل و وابسته مدل را نشان می‌دهد. با توجه به اینکه اثر مستقیم هوش هیجانی بر حمایت اجتماعی 0.456 و اثر غیرمستقیم آن بر رفتار شهروندی سازمانی

0.161 است، بنابراین فرضیه مربوط به نقش میانجی متغیر حمایت اجتماعی در مدل مورد پذیرش قرار می گیرد.

جدول 6- آثار مستقیم و غیرمستقیم مدل

رفتار شهروند سازمانی		حمایت اجتماعی		متغیرها
اثر غیرمستقیم	اثر مستقیم	اثر غیرمستقیم	اثر مستقیم	
0.161	0.869	-	0.456	هوش هیجانی
-	0.352	-	--	حمایت اجتماعی

یافته های فرعی پژوهش

تمرکز بیشتر بر رفتار شهروندی سازمانی از طریق بررسی میانگین رفتار شهروندی سازمانی به تفکیک رده شغلی و فعالیت، نشان دهنده بالاتر بودن میانگین نمره رفتار شهروندی سازمانی در بین مدیران و پس از آن به ترتیب ستاد پشتیبانی، نیروی کارمند، ستادی و تولیدی است. نتایج این بررسی در جدول 7 ارائه شده است.

جدول 7- میانگین نمره رفتار شهروندی سازمانی به تفکیک رده شغلی و فعالیت

فعالیت				رده شغلی			
ستادی	پشتیبانی	مهندسی	تولید	مدیر	سرپرست	کارمند	کارگر
3.2	3.5	3.0	3.2	3.7	3.0	3.2	3.1

5- بحث و نتیجه گیری

نتایج تجزیه و تحلیل فرضیه های این پژوهش نشان داد که هر دو متغیر هوش هیجانی و حمایت اجتماعی با رفتار شهروندی سازمانی مرتبط است. بر این اساس، کارکنان با هوش هیجانی بالاتر، دارای توانایی بیشتری در درک احساسات خود و دیگران و همچنین به کارگیری عواطف و احساسات خود در محیط کاری هستند و قادرند که به نحو بهتری با دیگران ارتباط برقرار کنند که این به نوبه خود موجب دریافت حمایت اجتماعی بیشتر از سوی سایرین می شود، همچنین بعد مرتبط با روابط بین فردی و مهارت های اجتماعی در هوش هیجانی، موجبات بروز رفتار شهروندی سازمانی را فراهم می آورد که با

نتایج [29]-[31]، [11]، [5]، [57] در رابطه هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی و هوش هیجانی با حمایت اجتماعی با نتایج [35]، [38]، [58]، [41]، [51] همخوانی دارد.

جیمز و ولایودهان در سال 2010 اثبات کردند که رفتار شهروندی سازمانی به طور مثبت با هوش هیجانی همبسته است. همچنین آن‌ها اظهار داشتند که تفاوت معناداری بین مدیران اجرایی به لحاظ بالا یا پایین بودن مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد [57]. در دیگر پژوهش‌های کریمی و همکاران در سال 1391 نشان دادند که بین مؤلفه‌های هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین دبیران با سابقه بیش از 30 سال هوش هیجانی خود را بیشتر برآورد کرده‌اند [6]. که با نتایج پژوهش حاضر که میانگین هوش هیجانی افراد با سابقه کمتر از 30 سال 3.4 و افراد بیش از 30 سال 3.6 است. همچنین کنگ و همکاران معتقد است که بین هوش هیجانی و حمایت اجتماعی رابطه مثبت معنادار وجود دارد که با نتایج پژوهش حاضر همخوان است [38].

بر اساس بخش دیگری از نتایج پژوهش، رابطه مثبت و معناداری بین متغیر حمایت اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی مشخص شد. شاید تحلیل مناسب این باشد که سطح بالای این نوع از حمایت موجب ایجاد تعهد در کارکنان به منظور جبران این حمایت‌ها خواهد شد که ممکن است در قالب رفتارهای مشارکتی بروز کند. یافته دیگر این پژوهش حاکی از وجود نقش میانجی متغیر حمایت اجتماعی در رابطه بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی است.

از جمله یافته‌های فرعی این پژوهش، بالاتر بودن میانگین نمره رفتار شهروندی سازمانی در بین مدیران و پس از آن به ترتیب ستاد پشتیبانی، نیروی کارمند، ستادی و تولیدی است. پیشنهاد می‌شود تا شرایط لازم برای به اشتراک گذاشتن دانش سازمانی و تبادل تجربیات آن‌ها با یکدیگر فراهم شود. برگزاری جلسات منظم هم‌اندیشی و فراهم آوردن موجبات تعامل سازنده بین کارکنان از جمله پیشنهادها قابل طرح در این زمینه است.

در نهایت با توجه به مزایای رفتار شهروندی در سطح فردی و سازمانی پیشنهاد می‌شود که در سیستم‌های گزینش و انتخاب مفاهیم مرتبط با سنجش هوش هیجانی و روحیه حمایتی افراد از طریق آزمون‌های معتبر سنجیده شود تا با انتخاب صحیح اعضای زمینه بروز رفتارهای شهروندی سازمانی را افزایش دهند و از این طریق به اثربخشی و عملکرد موفقیت‌آمیز نائل آیند.

برای کارکنانی که مشغول به کار هستند پیشنهاد می‌شود که از روش‌های آموزشی ضمن خدمت برای تقویت هوش هیجانی آن‌ها به کار گرفته شود، همچنین با فراهم آوردن کارهای مشارکتی و تیمی سازنده، موجب فراهم شدن حمایت اجتماعی و نهایت رفتارهای مشارکتی را افزایش دهند. علاوه بر آن آموزش این رفتارها به کارکنان و همچنین تشویق کارکنانی که این رفتارها را از خود به نمایش می‌گذارند، مثل از طریق شناسایی این کارکنان و ارائه پاداش و معرفی آن‌ها به سایرین می‌توان جهت تقویت این رفتارها تلاش کرد و از این طریق می‌توانیم گامی در جهت بهبود عملکرد و اثربخشی بهتر شرکت برداشت.



با توجه به نتایج حاصل از رگرسیون چند متغیره، حدود 60 درصد از واریانس متغیر وابسته پژوهش (رفتار شهروندی سازمانی) به وسیله دو متغیر حمایت اجتماعی و هوش هیجانی تبیین شد. در این خصوص پیشنهاد می شود تا در این زمینه پژوهش های بیشتر با تعداد متغیرها و نمونه های بیشتری انجام شود تا با شناسایی سایر عوامل اثرگذار بر آن بتوان زمینه بروز این نوع رفتارها را فراهم آورد. همچنین به منظور کاربردی تر کردن نتایج این پژوهش به سایر محققین پیشنهاد می شود به بررسی ارتباط مؤلفه های هوش هیجانی از جمله خودآگاهی هیجانی، خود ابرازی، عزت نفس و ... با مؤلفه های حمایت اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی در سازمان های مختلف و جامعه های آماری گوناگون بپردازند تا زمینه دستیابی به نتایج بهتر در این حوزه فراهم شود.

منابع و مأخذ

- [1] خویشتن دار، پرویز. 1385. "رابطه هوش هیجانی و حمایت اجتماعی با رضایت از زندگی در دانش آموزان دبیرستانی شهرستان بوئین زهرا".
- [2] رستمی، رضا. "et al. 1389. رابطه خودکارآمدی باهوش هیجانی و حمایت اجتماعی ادراک شده در دانشجویان دانشگاه تهران". *افق دانش، فصلنامه ی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی گناباد* دوره 16:شماره 46-54.
- [3] عیدی، حسین، هنری، حبیب and ناصری پلنگرد، ولی. 1392. "ارتباط هوش هیجانی و تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان فدراسیون های ورزشی جمهوری اسلامی ایران". *نشریه مدیریت منابع انسانی در ورزش* دوره 1 (شماره 1): 27-37.
- [4] یوسفی، بهرام، حسین عیدی and لیلیا مرادی. 1392. "ارتباط هوش هیجانی و مؤلفه های آن با رفتارهای شهروندی سازمانی در اداره ورزش و جوانان شهر کرمانشاه". *نشریه مدیریت و فیزیولوژی شهر شمال* دوره اول، ش: 73-83.
- [5] جلیلیان، مریم، بهمن حاجی پور and محمدحسین پور. 1391. "بررسی رابطه بین هوش عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه موردی: کارکنان سازمان آب و برق خوزستان)". *مجله مدیریت فرهنگی* سال ششم (شماره شانزدهم).

[6] کریمی، فریبا، فهیمه حسومی and زهر لیث صفار. 1391. "رابطه بین مؤلفه‌های هوش هیجانی و ابعاد رفتار شهروندی دبیران مدارس متوسط شهر اصفهان". فصلنامه علمی-پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی سال سوم (شماره 1): 151-66.

[7] یارمحمدی، سعید منفرد، حسین موسوی and علیرضا یوزباشی. 1391. "رابطه هوش هیجانی و گرایش به رفتار شهروند سازمانی معلمان تربیت‌بدنی". مجله مدیریت و رفتار سازمانی در ورزش سال اول (شماره اول): 45-54.

[8] دعایی، حبیب اله and سعید مرتضوی. 1389. "مدل یابی تأثیر حمایت سازمانی بر رفتار شهروندی، مورد مطالعه: هتل پنج ستاره پارس". پژوهشنامه مدیریت اجرایی. 1(38): 13-33.

[9] سموعی، راحله and همکاران. 1382. "آزمون هوش هیجانی بار-ان". تهران: انتشارات روان سینا.

[10] منشی، غلامرضا and محمدمهدی مظاهری. 1388. "الگوی پیش‌بینی وابستگی به مواد بر اساس مؤلفه‌های هوش هیجانی".

[11] کرامتی، محمدرضا، علیرضا یوزباشی and کریم شاطری. 1389. "رابطه هوش هیجانی با گرایش به رفتار شهروندی سازمانی". دو فصلنامه مدیریت و برنامه‌ریزی در نظام آموزشی 4(3): 7-27.

[12] A. K. Singh and a P. Singh, "Role of Stress and Organizational Support in Predicting Organizational Citizenship Behavior," *IUP J. Organ. Behav.*, vol. 9, no. 4, pp. 7-25, 2010.

[13] A. M. Popescu, A. Deaconu, and T. Popescu, "The Impact of Gender Difference at Romanian Small and Medium Enterprises (SME) Management Level, Analyzed by Organizational Citizenship Behavior (OCB) Lens," *Procedia Econ. Financ.*, vol. 8, no. 14, pp. 563-569, 2014.

[14] A. Tziner and G. Sharoni, "Journal of Work and Organizational Psychology," *J. Work Organ. Psychol.*, vol. 30, no. 1, pp. 35-42, 2014.



- [15] D. W. Organ, *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington Books/DC Heath and Com, 1988.
- [16] N. P. Podsakoff, P. M. Podsakoff, S. B. MacKenzie, T. D. Maynes, and T. M. Spoelma, "Consequences of unit-level organizational citizenship behaviors: A review and recommendations for future research," *J. Organ. Behav.*, vol. 35, no. S1, pp. S87–S119, 2014.
- [17] R. Bogler and A. Somech, "Influence of teacher empowerment on teachers' organizational commitment, professional commitment and organizational citizenship behavior in schools," *Teach. Teach. Educ.*, vol. 20, no. 3, pp. 277–289, 2004.
- [18] A. Somech and I. Ron, "Promoting organizational citizenship behavior in schools: The impact of individual and organizational characteristics," *Educ. Adm. Q.*, vol. 43, no. 1, pp. 38–66, 2007.
- [19] E. Belogolovsky and A. Somech, "Teachers' organizational citizenship behavior: Examining the boundary between in-role behavior and extra-role behavior from the perspective of teachers, principals and parents," *Teach. Teach. Educ.*, vol. 26, no. 4, pp. 914–923, 2010.
- [20] P. M. Podsakoff, "Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research," *Journal of Management*, vol. 26, no. 3, pp. 513–563, 2000.
- [21] A. B. J. Bass, B. M., "Transformational Leadership and Organizational Culture", *Public Administration Quarterly*, 17, pp. 112–122, 1993.
- [22] S. Raub, "Does bureaucracy kill individual initiative? The impact of structure on organizational citizenship behavior in the hospitality industry," *Int. J. Hosp. Manag.*, vol. 27, no. 2, pp. 179–186, 2008.
- [23] R. Kark, "The transformational leader: who is (s)he? A feminist perspective," *J. Organ. Chang. Manag.*, vol. 17, no. 2, pp. 160–176, 2004.
- [24] R. S. Winer, "A Framework for Customer Relationship Management," *Calif. Manage. Rev.*, vol. 43, no. 4, pp. 89–105, 2001.
- [25] S. P. Schappe, "The influence of job satisfaction, organizational commitment, and fairness perceptions on organizational citizenship behavior," *J. Psychol.*, vol. 132, no. 3, pp. 277–290, 1998.

- [26] P. M. Podsakoff and S. B. MacKenzie, "Organizational citizenship behaviors and sales unit effectiveness," *J. Mark. Res.*, vol. 31, no. 3, pp. 351–363, 1994.
- [27] D. W. Organ, P. M. Podsakoff, and S. B. MacKenzie, *Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents, and consequences*. Sage Publications, 2005.
- [28] P. M. Podsakoff and S. B. MacKenzie, "Impact of organizational citizenship behavior on organizational performance: A review and suggestion for future research," *Hum. Perform.*, vol. 10, no. 2, pp. 133–151, 1997.
- [29] M. C. Bolino, W. H. Turnley, and J. M. Bloodgood, "Citizenship behavior and the creation of social capital in organizations," *Acad. Manag. Rev.*, vol. 27, no. 4, pp. 505–522, 2002.
- [30] O. Ilgin, B. & Guney, S. & Ergeneli, A. & Tayfur, "The Relationship between Emotional Intelligence and Organizational Citizenship Behaviors and the Moderating Effects of Gender on This Relationship," 2009.
- [31] P. E. Spector and S. Fox, "An emotion-centered model of voluntary work behavior," *Hum. Resour. Manag. Rev.*, vol. 12, no. 2, pp. 269–292, 2002.
- [32] R. . Noorlaila Hj Y., Noormala A.I., Raja Munirah R. M. & Raja Suzana, "Employee Performance on Organizational Citizenship Behaviour: The Influence of Leader's Emotional Intelligence," *Int. J. Knowledge, Cult. Chang. Manag.*, vol. 8, no. 10, pp. 29–34, 2009.
- [33] A. Modassir and W. Singh, "Relationship of Emotional Intelligence with Transformational Leadership and Organizational Citizenship Behavior," *J. Leadersh. Stud.*, vol. 4, no. 1, pp. 3–21, 2008.
- [34] T. Korkmaz and E. Arpacı, "Relationship of organizational citizenship behavior with emotional intelligence," vol. 1, pp. 2432–2435, 2009.
- [35] E. N. Gallagher and D. a. Vella-Brodrick, "Social support and emotional intelligence as predictors of subjective well-being," *Pers. Individ. Dif.*, vol. 44, no. 7, pp. 1551–1561, 2008.
- [36] P. N. Lopes, M. a Brackett, J. B. Nezlek, A. Schütz, I. Sellin, and P. Salovey, "Emotional intelligence and social interaction.," *Personal. Soc. Psychol. Bull.*, vol. 30, no. 8, pp. 1018–1034, 2004.



- [37] P. N. Lopes, P. N. Lopes, P. Salovey, P. Salovey, R. Straus, and R. Straus, "Emotional intelligence, personality, and the perceived quality of social relationships," *Pers. Individ. Dif.*, vol. 35, pp. 641–658, 2003.
- [38] F. Kong, J. Zhao, and X. You, "Social support mediates the impact of emotional intelligence on mental distress and life satisfaction in Chinese young adults," *Pers. Individ. Dif.*, vol. 53, no. 4, pp. 513–517, 2012.
- [39] P. Salovey, J. Mayer, and D. Caruso, "Emotional Intelligence: Theory, Findings and Implications," *Psychological Inquiry*. 2004.
- [40] R. K. Entezar, N. Othman, A. Binti, M. Kosnin, and A. Ghanbaripناه, "The Relation between Emotional Intelligence , Social Support and Mental Health among Iranian and Malaysian Mothers of Mild Intellectually Disabled Children," vol. 4, no. 1, pp. 6–14, 2014.
- [41] B. Montes-Berges and J.-M. Augusto, "Exploring the relationship between perceived emotional intelligence, coping, social support and mental health in nursing students.," *J. Psychiatr. Ment. Health Nurs.*, vol. 14, no. 2, pp. 163–171, 2007.
- [42] D. Goleman, *working with emotional intelligence*, Bantam Boo. New York, 1998.
- [43] J. V Ciarrochi and F. P. Deane, "Emotional competence and willingness to seek help from professional and nonprofessional sources," *Br. J. Guid. Couns.*, vol. 29, no. 2, pp. 233–246, 2001.
- [44] M. Bergami and R. P. Bagozzi, "Self-categorization, affective commitment and group self-esteem as distinct aspects of social identity in the organization," *Br. J. Soc. Psychol.*, vol. 39, no. 4, pp. 555–577, 2000.
- [45] A. W. Gouldner, "The norm of reciprocity: A preliminary statement," *Am. Sociol. Rev.*, pp. 161–178, 1960.
- [46] B. MONTES-BERGES, J. M. Augusto, B. M. Berges, and J. M. Augusto, "Exploring the relationship between perceived emotional intelligence, coping, social support and mental health in nursing students," *J. Psychiatr. Ment. Health Nurs.*, vol. 14, no. 2, pp. 163–171, 2007.
- [47] A. Momeni, B. Makvandi, and Z. B. Mobaraki, "The Relationship between Emotional Intelligence , Social Support , Coping Strategies and Stress of High School Students," vol. 3, no. 4, pp. 293–298, 2014.

- [48] F. Kong, J. Zhao, and X. You, "Emotional intelligence and life satisfaction in Chinese university students: The mediating role of self-esteem and social support," *Pers. Individ. Dif.*, vol. 53, no. 8, pp. 1039–1043, 2012.
- [49] E. Yaghoubi, S. Ahmadzadeh Mashinchi, and H. Abdollahi, "An analysis of correlation between organizational citizenship behavior (OCB) and emotional intelligence (EI)," *Mod. Appl. Sci.*, vol. 5, no. 2, pp. 119–123, 2011.
- [50] R. Hramer, "Organisational citizenship behaviour, emotional intelligence and spirituality: What's the relationship?" *Aust. Cathol. Univ. Psychol.*, 2007.
- [51] J. Zhao, F. Kong, and Y. Wang, "Shyness and Subjective Well-being: The Role of Emotional Intelligence and Social Support," *Soc. Indic. Res.*, vol. 114, no. 3, pp. 891–900, 2013.
- [52] A. Cohen and M. Abedallah, "The mediating role of burnout on the relationship of emotional intelligence and self-efficacy with OCB and performance," *Manag. Res. Rev.*, vol. 38, no. 1, pp. 2–28, 2015.
- [53] M. Tofighi, B. Tirgari, M. Fooladvandi, F. Rasouli, and M. Jalali, "ORIGINAL ARTICLE RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL INTELLIGENCE AND ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR IN CRITICAL AND EMERGENCY NURSES IN SOUTH EAST OF IRAN," *Ethiop J Heal. Sci.*, vol. 25, no. 1, pp. 79–88, 2015.
- [54] S. J. Bell and B. Menguc, "The employee-organization relationship, organizational citizenship behaviors, and superior service quality," *J. Retail.*, vol. 78, no. 2, pp. 131–146, 2002.
- [55] N. F. Piercy, D. W. Cravens, N. Lane, and D. W. Vorhies, "Driving organizational citizenship behaviors and salesperson in-role behavior performance: The role of management control and perceived organizational support," *J. Acad. Mark. Sci.*, vol. 34, no. 2, pp. 244–262, 2006.
- [56] S. V Refler, "The effects of a leaders emotional intelligence on employees, trust in their leader and employee organizational citizenship behavior," *Submitt. to Regent Univ. Sch. Leadersh. Stud. Partial fulfillment Requir. Degree Dr. Philos. Organ. Leadersh.*, 2004.
- [57] J. K. James and a Velayudhan, "Organizational Citizenship Behaviour and Emotional Intelligence of Corporate Executives," vol. 36, no. 2, pp. 262–267, 2010.



- [58] M. Mikolajczak, O. Luminet, C. Leroy, and E. Roy, "Psychometric properties of the Trait Emotional Intelligence Questionnaire: factor structure, reliability, construct, and incremental validity in a French-speaking population.," *J. Pers. Assess.*, vol. 88, no. 3, pp. 338–353, 2007.