



دانشگاه آزاد اسلامی
واحد مرودشت

96170-82201



رابطه ی هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی با سرمایه روانشناختی کارکنان سازمان تامین اجتماعی

عباسعلی کارگرد فرد

دانشجوی کارشناس ارشد روانشناسی عمومی دانشگاه آزاد واحد مرودشت

Ali.kargarfard11@gmail.com

آذرمیدخت رضایی

استادیار و عضو هیات علمی گروه روانشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد مرودشت، ایران (نویسنده مسئول)

Rezaei.azar@yahoo.com

چکیده

هدف از پژوهش حاضر تبیین رابطه ی هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی با سرمایه روانشناختی کارکنان سازمان تامین اجتماعی، بود. این پژوهش از نوع همبستگی و گروه نمونه شامل ۱۸۸ نفر از کارکنان سازمان تامین اجتماعی شعبه های شهر شیراز بود که به صورت خوشه ای تک مرحله ای انتخاب شدند. ابزار مورد استفاده در این پژوهش پرسشنامه های هوش هیجانی شرینگ، سرمایه روانشناختی لوتانز و رفتار شهروندی سازمانی اورگان و کانوکسی بود. برای تحلیل داده ها از روش ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون چندگانه به شیوه همزمان استفاده شد. نتایج ضریب همبستگی نشان داد که سرمایه روانشناختی با هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنادار دارد. به علاوه، نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه نشان داد که مولفه های هوش هیجانی (خودآگاهی، هوشیاری اجتماعی و مهارت اجتماعی) دارای قدرت پیش بینی سرمایه روانشناختی در کارکنان بودند همچنین مولفه های رفتار شهروندی سازمانی (نوع دوستی، وجدان و ادب و ملاحظه) دارای قدرت پیش بینی سرمایه روانشناختی در کارکنان بودند.

کلیدواژگان: سرمایه روانشناختی، رفتار شهروندی سازمانی، هوش هیجانی



دانشگاه آزاد اسلامی
واحد شیراز



مقدمه

نزدیک به یک دهه پیش ارتباط نزدیک و عمیق بین دو رشته مهم علوم انسانی یعنی مدیریت رفتار سازمانی و روان شناسی بیشتر درباره رفع مشکلات روان شناختی روی انسانی در محیط کار متمرکز بود. از این منظر، مسائلی چون بی انگیزگی کارکنان، جابه جایی، غیبت از کار و رفتارهای انحرافی بیشترین توجه پژوهشگران و از جمله مارتین سلیگمان^۱ روان شناس مشهور مکتب روانشناسی بیمارگرا، را به خود اختصاص می داد (کار^۲، ۱۳۸۵). از مطالعات وی و دیگر پژوهشگران، علوم رفتاری دستاوردهای چشمگیری در یافتن درمان های مؤثر برای رفتارهای ناکارآمد سازمانی حاصل شد. اما آنچه نادیده گرفته شده بود جنبه سالم روحی افراد بود. پوشش این غفلت خود سلیگمان، سرآغاز نگرشی جدید تحت عنوان روانشناسی مثبت گرا و رفتار سازمانی مثبت گرا گردید (رابینز و جاج^۳ ۱۳۸۹؛ کار، ۱۳۸۵). لوتانز^۴ به عنوان پایه گذار، این شاخه از علم رفتار در مدیریت، آن را این گونه تعریف می کند: رفتار سازمانی مثبت، مطالعه و کاربرد ابعاد مثبت و نقاط قوت روان شناختی افراد است به طوری که بتوان این ابعاد را مورد اندازه گیری، توسعه و مدیریت قرار داد و از آن بر ای بهبود عملکرد فرد بهره گرفت. (Luthans, Luthans & Luthans, 2004)

لوتانز در راستای تعریف یاد شده به معرفی ویژگی های، مثبت روانشناختی افراد پرداخت. خودکارآمدی، امید، خوش بینی و تاب آوری متغیرهای مثبت اصلی بود که او مطرح کرد. مطالعات گسترده تر او و سایر پژوهشگران به تعریف این چهار متغیر در کنار هم و شکل گیری مفهوم سرمایه روان شناختی^۵ منجر گردید

(Avey & Nimnicht & Graber, 2010; Luthans & Youssef & Avolio, 2007; Luthans & Youssef, 2004) پژوهش های صورت گرفته در این زمینه، بر اهمیت شناخت این سرمایه جدید و تقویت ابعاد چهارگانه آن به منظور حداکثر کردن کارکرد افراد در نقش های متفاوت در محل کار تأکید داشت (Avey & al et, 2010; Harms & Luthan, 2012).

باید توجه داشت که کارکرد افراد در موفقیت سازمان ها در دنیای متلاطم امروز تنها در گرو رفتارها و عملکرد درون نقشی آنها نیست؛ بلکه علاوه بر آن، سازمان نیازمند رفتارهای فرانقشی است که دلبستگی افراد به موفقیت بلندمدت آن را منعکس کند (محمودی میمند و هرندی، ۱۳۹۰). این رفتارها همان رفتارهای شهروندی سازمانی هستند که نزدیک به دو دهه زودتر از مباحث رفتار سازمانی مثبت گرا به دنیای علم معرفی شدند. مفهوم رفتارهای شهروندی سازمانی^۶ از دیدگاه باتمان و اورگان^۷ (۱۹۹۸) پیشگامان این حوزه، مجموعه ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری است که بخشی از وظایف رسمی فرد نیست، اما با وجود این توسط وی انجام و باعث بهبود مؤثر وظایف و نقش های سازمان می شود (Stoner & Perrewe & Munyon, 2009).

شهروند خوب سازمانی یک تفکر و ایده است و آن مشتمل بر رفتارهای متنوع کارکنان نظیر، پذیرش و بعهده گرفتن وظایف ومسئولیت های اضافی، پیروی از مقررات و رویه های سازمان، حفظ و توسعه نگرش مثبت، شکیبایی و تحمل نارضایتی و مشکلات در سر کار می باشد. بر پایه و اساس تئوریها و نظریه های سازمانی مسلماً رفتار شهروندی سازمانی به رقابت و عملکرد سازمان و حتی در بعد فردی به سرمایه

¹ Seligman

² Carr

³ Robbins & Judge

⁴ Luthans

⁵ psychological capital (Psychcap)

⁶ Organizational Citizenship Behavior (OCB)

⁷ Bateman & organ



دانشگاه آزاد اسلامی
واحد شیراز



های روانشناختی افراد نیز کمک میکند، بعلاوه رغبت و تمایل به رفتار شهروندی بعلت رقابت های روز افزون جهانی، اهمیت ویژه برای نوآوری، انعطاف پذیری، بهره وری و پاسخگویی به شرایط بیرونی پیوسته در حال افزایش است.

امروزه سازمان ها برای بقاء انتظام و بالندگی خود می کوشند که از طریق منابع خود در گستره جهانی به رشد سریع، بهبود مستمر، کارآمدی، سودبخشی، انعطاف پذیری، آمادگی برای آینده و برخورداری از موقعیت ممتاز در عرصه فعالیت خود نائل شوند. بدون این کیفیت ها، سازمان ها واقعا غیرممکن است که بتوانند در مواجهه با بهترین ها به صورت رقابتی و اثربخشی عمل کند (آزادیان بجنوردی، ۱۳۹۰). از جمله عوامل مثبتی که بر کارایی نیروهای انسانی تاثیر دارند، هوش هیجانی^۱ است. افراد دارای هوش هیجانی قادرند که به درستی هیجانهای خود و دیگران را شناسایی و درک کنند و به طور مناسبی هیجان خود را در محیط کار و زندگی ابراز کنند. هوش هیجانی یک دسته از توانایی ها و مهارت های غیرشناختی است که توانایی موفقیت فرد را در مقابله با فشارها و اقتضاهای محیطی افزایش می دهد (مولایی پاره، ۱۳۹۲). گلمن (۱۹۹۸) هوش هیجانی را توانایی دریافت سریع، ارزیابی و ابراز هیجانات، فهمیدن و اداره کردن آن و به کار بردن اطلاعات هیجانی برای هدایت افکار و اعمال می دانست وی ادعا می کرد که هوش هیجانی بر روی تجارب محیط کاری تاثیر دارد. افرادی که هوش هیجانی رشد یافته ای داشته باشند قادر خواهند بود که بهتر ارتباط برقرار کنند و در کارهای گروهی هم، همراهان خوبی خواهند بود (Chernes, 2000).

هوش هیجانی مدعی است که می تواند برخی از مسائل و مشکلات زندگی بشر امروزی راحل و فصل نماید. هوش هیجانی به یکی از مفاهیم جدید در مدیریت تبدیل شده است و به نظر می رسد بخش گمشده ای است که مدیریت متوسط را به مدیریت با عملکرد عالی تبدیل می کند (Tony, 2007). هوش هیجانی می تواند کاربردها و تأثیرات مهم بر فعالیت های گوناگون چون رهبری و هدایت دیگران توسعه مسیر شغلی زندگی و خانوادگی، تعلیم و تربیت و سلامتی و بهداشت روانی و توسعه گروههای کاری موثر داشته باشد (زارعی، ۱۳۹۰).

عدم توجه به جنبه های روانشناختی سازمان بی رغبتی در قبول تفاوت های فردی و عدم توجه به روابط میان فردی را باعث می گردد، ضمن اینکه عدم احاطه به احساسات خود، عدم کنترل و اداره احساسات خود و دیگری و عدم توجه به رفتارهای شهروندی سازمانی، و عدم مشارکت دادن افراد در تصمیم گیریها منافع سازمان را به خطر می اندازد (محمدپور، ۱۳۹۰). می توان گفت، برخورداری بودن از سرمایه روانشناختی افراد را قادر می سازد تا علاوه بر مقابله بهتر در برابر موقعیت های استرس زا، کمتر دچار تنش شده، در برابر مشکلات از توان بالایی برخوردار باشند، به دیدگاه روشنی در مورد خود برسند و کمتر تحت تأثیر وقایع روزانه قرار بگیرند، در نتیجه این گونه افراد دارای سلامت روانی بالاتر و فرسودگی کمتری هستند (Robbins, Millet, Caccioppe & Waters, 2006).

گلستانه (۱۳۹۲) در پژوهشی نشان داد که بین سرمایه روانشناختی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی داری بدست آمد. همچنین تمام ابعاد سرمایه روانشناختی (خوشبینی، امید، خودکارآمدی، تاب آوری) با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی داری داشتند. اکبری (۱۳۹۲) در پژوهشی به بررسی نقش واسطه گری تاب آوری در رابطه بین مولفه های هوش هیجانی و بهزیستی روانی در دانش آموزان دوره متوسطه پرداخت. یافته ها نشان داد که تاب آوری در رابطه بین درک عواطف و بهزیستی روانی نقش واسطه ای کامل ایفا می کند. همچنین تاب آوری در رابطه بین خوش بینی و بهزیستی روانی دارای نقش واسطه ای نسبی است. علاوه بر این دو مولفه خوش بینی و درک عواطف پیش بینی کننده معنادار تاب آوری هستند و بالاخره اینکه تاب آوری نیز قادر به پیش بینی بهزیستی روانی می باشد. قربانی زاده، علیزاده، خانی پردنجانی، محمدی مهمویی (۱۳۹۴) در پژوهشی به بررسی تأثیر سرمایه روان شناختی بر رفتار شهروندی سازمانی پرداختند. نتایج تحقیق نشان داد سرمایه روان شناختی تأثیر مثبت و معناداری بر رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن دارد و همچنین در مورد تأثیر سرمایه روان شناختی بر ابعاد رفتار شهروندی سازمانی باید بیان نمود که بیشترین تأثیر در میان همه ابعاد بر بعد نوع دوستی مشاهده شد. فرهنگ مقدم؛ نادری و دلفانی (۱۳۹۴) در پژوهش خود به بررسی رابطه بین هوش هیجانی، سرمایه روانشناختی و شادی کارکنان کارخانه نساجی یزدباف پرداختند. نتایج بدست آمده نشان داد بین هوش هیجانی و سرمایه روانشناختی با ضریب همبستگی ۰/۵۹ و بین هوش هیجانی و شادی با ضریب همبستگی ۰/۵۵ و بین سرمایه روانشناختی و شادی با ضریب همبستگی ۰/۶۸ رابطه معناداری وجود دارد. و بطور کلی بین هوش هیجانی با شادی و سرمایه روانشناختی با شادی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. بعبارت دیگر با اطمینان ۹۹٪ می توان گفت که کارکنان با هوش هیجانی و سرمایه روانشناختی بالا، دارای شادی بالایی نیز هستند. صفری و امید (۱۳۹۵) در

¹ Emotional Intelligence



دانشگاه آزاد اسلامی
واحد شیراز



پژوهشی به مدل یابی ساختاری ارتباط میان سرمایه روانشناختی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان پرداختند. نتایج تحقیق نشان داد که سرمایه روانشناختی تأثیر مثبت و معناداری بر رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن دارد. یافته های ویلیام و همکاران (۲۰۰۸) نشان می دهد که هوش هیجانی با خودکارآمدی و عملکرد بهتر در زمینه های خودتنظیمی، ابراز وجود، استقلال و خوش بینی رابطه دارد (به نقل از بهادری خسروشاهی و خانجانی، ۱۳۹۰). نورمن و همکاران (۲۰۱۰) در مطالعه خود که به بررسی تأثیر سرمایه روانشناختی و هویت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی پرداخته اند، به این نتیجه دست یافتند که افزایش سرمایه روانشناختی در بالا بردن میزان رفتار شهروندی سازمانی بسیار حائز اهمیت است. کلاریس، تارتاری و سالتر^۱ (۲۰۱۱) در پژوهشی از ویژگی های فردی کارکنان در سازمان مانند بهره مندی از هوش هیجانی و نیروهای مثبت روان شناختی به عنوان تعیین کننده های خودآثر بخشی شغلی و کارآفرینی در سازمان نام می برند. بختی و قلی پور (۲۰۱۲) در بررسی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر سرمایه روانشناختی در بین کارکنان دانشگاه اصفهان به تائید این موضوع پرداخته اند که رفتارهای شهروندی تأثیر معناداری بر سرمایه روانشناختی دارد.

افزون بر این، پژوهشگران بر این باورند که سرمایه روانشناختی نوعی حفاظ کننده خود با پیامدهای مثبت هیجانی، عاطفی و شناختی است. سازمان تامین اجتماعی به عنوان یکی از مهم ترین و حیاتی ترین سیستم های خدماتی جامعه، می باشد. در چنین شرایطی مدیران فرصت چندانی برای کنترل کارکنان در اختیار ندارند زیرا بیش ترین وقت و نیروی آنان می بایست صرف شناسایی محیط داخلی در مواجه با چالش های خارجی سازمان گردد. نتیجتاً سایر وظایف روزمره می بایست به عهده کارکنان واگذار گردد. کارکنان سازمان در صورتی می توانند به خوبی از عهده وظایف محوله برآیند که از مهارت، دانش و توانایی لازم برخوردار بوده و اهداف سازمان را به خوبی بشناسند.

بنابراین به منظور افزایش سطح سرمایه روانشناختی و بهبود رفتار شهروندی سازمانی کارکنان و هوش هیجانی کارکنان در تحقیق حاضر رابطه بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی با سرمایه روانشناختی کارکنان سازمان تامین اجتماعی شهر شیراز مورد بررسی قرار گرفت. امید است نتایج این پژوهش گامی هر چند کوچک در راستای بهبود وضعیت سرمایه روانشناختی کارکنان برداشته و زمینه را برای بهبود عملکرد، افزایش کیفیت خدمات و رضایت مشتریان فراهم آورد. بنابراین با در نظر گرفتن موارد ذکر شده و نیز اهمیت سرمایه روانشناختی کارکنان تامین اجتماعی جهت عملکرد بالاتر و ارائه خدمات بهتر، به نوعی می توان ادعا نمود که دغدغه محقق در تحقیق حاضر پاسخ به این سوال یا مساله اصلی می باشد که آیا هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی با سرمایه روانشناختی کارکنان رابطه ی معنی داری دارد؟

فرضیه های پژوهش

- ۱- بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی با سرمایه روانشناختی رابطه معنادار وجود دارد.
- ۲- بین ابعاد هوش هیجانی و مولفه های سرمایه روانشناختی رابطه معنادار وجود دارد.
- ۳- بین مولفه های رفتار شهروندی سازمانی و مولفه های سرمایه روانشناختی رابطه معنادار وجود دارد.
- ۴- مولفه های هوش هیجانی قادر به پیش بینی سرمایه روانشناختی می باشد.
- ۵- مولفه های رفتار شهروندی سازمانی قادر به پیش بینی سرمایه روانشناختی می باشد.

روش تحقیق

پژوهش حاضر از نوع تحقیقات توصیفی- همبستگی بود. در این تحقیق رابطه بین متغیرها بر اساس هدف پژوهش تحلیل گردید. جامعه ی آماری شامل تمامی کارکنان سازمان تامین اجتماعی شعبه های شهر شیراز که در سال ۱۳۹۶ مشغول به کار بودند. با استفاده از شیوه ی نمونه گیری تصادفی خوشه ای تک مرحله ای، بدین صورت که از بین ۵ شعبه، دو شعبه به تصادف انتخاب شد، سپس تمامی کارکنان آن شعبات در نظر گرفته شد. که در نهایت ۱۸۸ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند.

¹ Clarysse, Tartari & Salter



دانشگاه آزاد اسلامی
واحد شیراز



مرکز پژوهش‌های علمی و اجتماعی

96170-82201

ابزار گردآوری داده ها :

پرسشنامه هوش هیجانی سیبریا شرینگ شامل ۳۳ سؤال بوده و پاسخها بر اساس مقیاس پنج ارزشی لیکرت ارزش گذاری شده اند. دارای ۵ مولفه می باشد. این مولفه ها عبارتند از : خودآگاهی، خودکنترلی، خود انگیزی، هوشیاری اجتماعی و مهارت های اجتماعی. همچنین در سوال های (۹-۱۰-۱۲-۱۴-۱۸-۲۰-۲۲-۲۸-۳۳) گزینه ها به صورت پاسخ الف ۵ نمره و پاسخ ب ۴ نمره و و بقیه سوالات به صورت عکس نمره گذاری می شوند.

منصوری (۱۳۸۰) میزان هماهنگی درونی این مقیاس را از طریق آلفای کرونباخ $\alpha = 0.85$ بدست آورده است که در سطحی مقبول است. سعیدی (۱۳۸۹) نیز پایایی این پرسش نامه را ۰/۷۹ گزارش کرده بود. در بررسی روایی سازه آزمون ، به همبستگی نمره های افراد در این آزمون با توجه به آزمون عزت نفس کوپر اسمیت در نمونه ای ۳۰ نفری بررسی شد. که گواه مطلوبی از روایی سازه آزمون بود. در پژوهش حاضر نیز پایایی این ابزار از طریق آلفای کرونباخ مقدار ۰/۷۲ بدست آمد.

پرسشنامه سرمایه روانشناختی: برای سنجش سرمایه روانشناختی از پرسشنامه سرمایه روانشناختی لوتانز (۲۰۰۷) استفاده می شود. این پرسشنامه ۲۴ سؤالی و شامل چهار خرده مقیاس امیدواری، تاب آوری، خوش بینی و خودکارآمدی است که در آن هر خرده مقیاس شامل ۶ گویه است و آزمودنی به هر گویه در مقیاس ۶ درجه ای (کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم) لیکرت پاسخ می دهد. روایی پرسشنامه در مطالعات مختلف مورد تأیید قرار گرفته است. لوتانز (۲۰۰۷) با استفاده از تحلیل عاملی و معادلات ساختاری نسبت خوبی دو این آزمون را ۲۴/۶ و آماره های CFI و RMSEA این مدل را ۰/۹۷ و ۰/۰۸ گزارش کرده است که روایی عاملی آزمون مورد تأیید قرار گرفته است. پایایی پرسشنامه در ایران توسط بهادری خسرو شاهی و همکاران (۱۳۹۱) بر اساس آلفای کرونباخ ۰/۸۵ گزارش شده است.

پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی: توسط اورگان و کانوکسی (۱۹۹۶) تهیه شده است و مشتمل بر ۱۵ گویه که بصورت طیف لیکرت پنج گزینه ای خیلی کم تا خیلی زیاد می باشد که نمره گذاری آن بصورت ۱ تا ۵ است و تنها گویه ۱۲ بصورت معکوس نمره گذاری می شود و شامل ابعاد : نوع دوستی، وجدان ، جوانمردی، رفتار مدنی و ادب و ملاحظه می باشد.

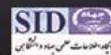
پرسشنامه توسط اسلامی (۱۳۸۶)، ترجمه و در تحقیقات مختلفی در داخل کشورمان مورد استفاده قرار گرفته است و دارای روایی و پایایی مناسبی است. در پژوهش پور سلطانی زرنندی و همکاران (۱۳۹۲) اعتبار پرسشنامه با بهره گیری از نظرهای اصلاحی استادان مدیریت ورزشی به دست آمد. با مطالعه آزمایشی روی ۳۰ نفر از معلمان تربیت بدنی شهر مشهد پایایی درونی پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ ۰/۷۶ بدست آمد.

بعد از اینکه موضوع پژوهش به تأیید رسید ، و کسب مجوز از دانشگاه، پس از تعیین حجم نمونه و تکثیر به تعداد پرسشنامه و همچنین تأیید استاد راهنما پرسشنامه و با کسب معرفی های لازم توسط سازمان تامین اجتماعی ؛ با رجوع به شعبه ها ، پرسشنامه ها توزیع و توضیحات لازم داده شد و پس از تکمیل پرسشنامه در زمان معین شده؛ پرسشنامه ها جمع آوری شد. داده های حاصل از اجرای پرسشنامه ها به کمک نرم افزار SPSS نسخه ۲۱ مورد تجزیه و تحلیل آماری قرار گرفت که شامل آمار توصیفی (میانگین ، انحراف استاندارد ، فراوانی و درصد)، آمار استنباطی آزمون های ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چندگانه بود .

¹- Luthans Psychological Capital Questionnaires(PCQ)



دانشگاه آزاد اسلامی
واحد شیراز



96170-82201

یافته ها

جدول ۱: جدول میانگین و انحراف استاندارد متغیر سرمایه روانشناختی و مولفه های آن

متغیرها	میانگین	انحراف استاندارد
خودکارآمدی	۲۷/۶۹	۵/۹۴
امیدواری	۲۶/۶۰	۶/۰۲
تاب آوری	۲۴/۹۹	۶/۶۶
خوش بینی	۲۵/۸۸	۵/۸۵
سرمایه روانشناختی	۱۰۵/۱۶	۲۰/۹۵

جدول ۲: جدول میانگین و انحراف استاندارد متغیر هوش هیجانی و مولفه های آن

متغیرها	میانگین	انحراف استاندارد
خودانگیزی	۲۲/۸۴	۳/۴۴
خودآگاهی	۲۵/۹۷	۴/۲۰
خودکنترلی	۲۳/۳۱	۴/۲۶
هوشیاری اجتماعی	۱۹/۹۹	۳/۹۲
مهارت های اجتماعی	۲۵/۸۸	۸/۸۵
هوش هیجانی (نمره کل)	۱۱۸	۱۴/۳۷

جدول ۳: جدول میانگین و انحراف استاندارد متغیر رفتار شهروندی سازمانی و مولفه های آن

متغیرها	میانگین	انحراف استاندارد
نوع دوستی	۱۱/۴۴	۳/۰۸
وجدان	۱۱/۸۵	۳/۱۷
جوانمردی	۱۳/۱۶	۳/۳۹
رفتار مدنی	۹/۹۶	۲/۵۲
ادب و ملاحظه	۶/۳۷	۲/۲۵
رفتار شهروندی	۸۶/۸۹	۱۲/۸۴



دانشگاه آزاد اسلامی
واحد شیراز



فرضیه اول

بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی با سرمایه روانشناختی رابطه معنادار وجود دارد.

جدول ۴: ماتریس همبستگی پیرسون بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی با سرمایه روانشناختی

متغیرها	۱	۲	۳
۱. هوش هیجانی	۱		
۲. رفتار شهروندی	۰/۰۲	۱	
۳. سرمایه روانشناختی	۰/۲۲**	۰/۵۶**	۱

**= $P \leq 0.01$ *= $P \leq 0.05$

ملاحظه می شود که سرمایه روانشناختی با هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنادار دارد.

فرضیه دوم

بین ابعاد هوش هیجانی و مولفه های سرمایه روانشناختی رابطه معنادار وجود دارد.

جدول ۵: ماتریس همبستگی پیرسون بین ابعاد هوش هیجانی و مولفه های سرمایه روانشناختی

متغیرها	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹
۱. خودانگیزی	۱								
۲. خودآگاهی	۰/۲۳**	۱							
۳. خودکنترلی	۰/۶۲**	۰/۰۹	۱						
۴. هوشیاری	۰/۵۶**	۰/۱۹*	۰/۵۷**	۱					
۵. مهارت اجتماعی	۰/۰۶	۰/۶۹**	۰/۳۷**	۰/۲۷**	۱				
۶. خودکارآمدی	۰/۳۸**	۰/۱۸*	۰/۴۰**	۰/۴۰**	۰/۱۵*	۱			
۷. امیدواری	۰/۳۷**	۰/۱۱	۰/۳۹**	۰/۴۰**	۰/۲۴**	۰/۶۲**	۱		
۸. تاب آوری	۰/۳۰**	۰/۰۴	۰/۴۵**	۰/۳۸**	۰/۳۴**	۰/۶۲**	۰/۶۹**	۱	
۹. خوش بینی	۰/۴۵**	۰/۰۲	۰/۵۶**	۰/۵۵**	۰/۴۱**	۰/۵۳**	۰/۶۲**	۰/۷۶**	۱

**= $P \leq 0.01$ *= $P \leq 0.05$

ملاحظه می شود که: مولفه ی خودکارآمدی با مولفه های خودانگیزی ، خودآگاهی ، خودکنترلی، هوشیاری اجتماعی و مهارت های اجتماعی رابطه مثبت و معنادار دارد. مولفه ی امیدواری با مولفه های خودانگیزی ، خودکنترلی، هوشیاری اجتماعی و مهارت های اجتماعی رابطه مثبت و معنادار دارد. مولفه ی تاب آوری با مولفه های خودانگیزی ، خودکنترلی، هوشیاری اجتماعی و مهارت های اجتماعی رابطه مثبت و معنادار دارد. مولفه ی خوش بینی با مولفه های خودانگیزی ، خودکنترلی، هوشیاری اجتماعی و مهارت های اجتماعی رابطه مثبت و معنادار دارد.



دانشگاه آزاد اسلامی
واحد شیراز

96170-82201



فرضیه سوم

بین مولفه های رفتار شهروندی سازمانی و مولفه های سرمایه روانشناختی رابطه معنادار وجود دارد.

جدول ۶: ماتریس همبستگی پیرسون بین ابعاد رفتار شهروندی و مولفه های سرمایه روانشناختی

متغیرها	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹
۱. نوع دوستی	۱								
۲. وجدان	۰/۶۱**	۱							
۳. جوانمردی	۰/۳۲**	۰/۲۶**	۱						
۴. رفتار مدنی	۰/۳۹**	۰/۱۷*	۰/۴۹**	۱					
۵. ادب و ملاحظه	۰/۳۴**	۰/۱۳	۰/۴۸**	۰/۶۴**	۱				
۶. خودکارآمدی	۰/۴۸**	۰/۴۸**	۰/۲۱**	۰/۲۲**	۰/۲۱**	۱			
۷. امیدواری	۰/۴۰**	۰/۲۵**	۰/۱۸*	۰/۲۹**	۰/۳۱**	۰/۶۲**	۱		
۸. تاب آوری	۰/۵۳**	۰/۴۴**	۰/۲۰**	۰/۳۱**	۰/۳۵**	۰/۶۲**	۰/۶۹**	۱	
۹. خوش بینی	۰/۵۳**	۰/۴۲**	۰/۳۱**	۰/۲۳**	۰/۳۹**	۰/۵۳**	۰/۶۲**	۰/۷۶**	۱

**= $P \leq 0.01$ *= $P \leq 0.05$

ملاحظه می شود که: ابعاد رفتار شهروندی سازمانی با مولفه های سرمایه روانشناختی رابطه مثبت و معنادار دارد.

فرضیه چهارم

مولفه های هوش هیجانی قادر به پیش بینی سرمایه روانشناختی می باشد.

جدول ۷: رگرسیون چندگانه برای تعیین میزان تاثیر هوش هیجانی بر سرمایه روانشناختی

متغیرها	R	R ²	F	P	ضریب B	ضریب Beta	t	سطح معنی داری
خودانگیزی	۰/۶۵	۰/۴۲	۲۶/۲۹	۰/۰۰۱	۰/۸۶	۰/۱۴	۱/۷۸	NS
خودآگاهی					۱/۸۱	۰/۳۶	۴/۰۱	۰/۰۰۱
خودکنترلی					۰/۵۴	۰/۱۱	۱/۲۶	NS
هوشیاری					۱/۱۱	۰/۲۱	۲/۷۹	۰/۰۰۶
مهارت اجتماعی					۱/۱۴	۰/۴۸	۴/۸۶	۰/۰۰۱



دانشگاه آزاد اسلامی
واحد شیراز



رگرسیون به روش همزمان انجام گرفته است ملاحظه می شود که مولفه های خودآگاهی ، هوشیاری اجتماعی و مهارت اجتماعی دارای قدرت پیش بینی سرمایه روانشناختی در کارکنان است که با توجه به $R^2=0/42$, $F=26/29$ رابطه خطی معنادار می باشد این رابطه حاکی از آن است که ۴۲ درصد واریانس متغیر سرمایه روانشناختی در کارکنان بوسیله مولفه های خودآگاهی، هوشیاری اجتماعی و مهارت اجتماعی تبیین می شود . همچنین سایر مولفه های هوش هیجانی دارای قدرت پیش بینی سرمایه روانشناختی نبودند.

فرضیه پنجم

مولفه های رفتار شهروندی سازمانی قادر به پیش بینی سرمایه روانشناختی می باشد.

جدول ۸: رگرسیون چندگانه برای تعیین میزان تاثیر رفتار شهروندی بر سرمایه روانشناختی

متغیرها	R	R ²	F	P	ضریب B	ضریب Beta	t	سطح معنی داری
نوع دوستی	۰/۶۲	۰/۳۸	۲۲/۷۶	۰/۰۰۱	۲/۴۶	۰/۳۶	۴/۵۱	۰/۰۰۱
وجدان					۱/۴۶	۰/۲۲	۲/۹۴	۰/۰۰۴
جوانمردی					۰/۱۵	۰/۰۲	۰/۳۴	NS
رفتار مدنی					۰/۰۴	۰/۰۱	۰/۰۵	NS
ادب و ملاحظه					۲/۱۵	۰/۲۳	۲/۹۲	۰/۰۰۴

رگرسیون به روش همزمان انجام گرفته است ملاحظه می شود که مولفه های نوع دوستی، وجدان و ادب و ملاحظه دارای قدرت پیش بینی سرمایه روانشناختی در کارکنان است که با توجه به $R^2=0/38$, $F=22/76$ رابطه خطی معنادار می باشد این رابطه حاکی از آن است که ۳۸ درصد واریانس متغیر سرمایه روانشناختی در کارکنان بوسیله این مولفه ها تبیین می شود . همچنین مولفه های جوانمردی و رفتار مدنی دارای قدرت پیش بینی سرمایه روانشناختی نبودند.

بحث و نتیجه گیری

نتایج نشان داد که سرمایه روانشناختی با هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنادار دارد. این یافته با پژوهشهای اکبری (۱۳۹۲)، فرهنگ مقدم و همکاران (۱۳۹۴)، ویلیام و همکاران (۲۰۰۸)، گلستانه (۱۳۹۲)، قربانی زاده و همکاران (۱۳۹۴)، نادى (۱۳۹۴)، صفری و امیدى (۱۳۹۵)، نورمن و همکاران (۲۰۱۰)، بختی و قلی پور (۲۰۱۲) مطابقت دارد.

سازمان ها برای بقاء انتظام و بالندگی خود می کوشند که از طریق منابع خود در گستره جهانی به رشد سریع، بهبود مستمر، کارآمدی، سود بخشی، انعطاف پذیری، آمادگی برای آینده و برخورداری از موقعیت ممتاز در عرصه فعالیت خود نائل شوند . بدون این کیفیت ها ، سازمان ها واقعا غیرممکن است که بتوانند در مواجهه با بهترین ها به صورت رقابتی و اثربخشی عمل کند (آزادیان بجنوردی، ۱۳۹۰). افراد دارای هوش هیجانی قادرند که به درستی هیجانهای خود و دیگران را شناسایی و درک کنند و به طور مناسبی هیجان خود را در محیط کار و زندگی ابراز کنند. هوش هیجانی یک دسته از توانایی ها و مهارت های غیرشناختی است که توانایی موفقیت فرد را در مقابله با فشارها و اقتضاهای محیطی افزایش می دهد و در این رهگذر عاملی است که می تواند با سرمایه روانشناختی کارکنان رابطه داشته باشد و از راه های مقاومت و مقابله در برابر ناامیدی ، ناکارآمدی، بدبینی و عدم تحمل می باشد.

به عبارتی هوش هیجانی می تواند کاربردها و تأثیرات مهم بر فعالیت های گوناگون چون رهبری و هدایت دیگران توسعه مسیر شغلی زندگی و خانوادگی، تعلیم و تربیت و سلامتی و بهداشت روانی و توسعه گروههای کاری موثر داشته باشد (زارعی، ۱۳۹۰). در خصوص وجود رابطه بین خودکارآمدی و مولفه های هوش هیجانی می توان بیان نمود ، فردی که از درک هیجانی بالایی برخوردار است، رابطه ی



دانشگاه آزاد اسلامی
واحد شیراز



مناسب تری با دیگران برقرار می سازد و متقابلاً حمایت های آنها را فراخوانده و احساس کارآمدی بیشتری می نماید. افرادی که از درک دقیق هیجانات خود و دیگران عاجزند، سازگاری اجتماعی ضعیفی دارند که این امر به نوبه ی خود موجب کاهش حمایت های اجتماعی و احساس کارآمدی می شود چرا که طبق نظر بندورا (۱۹۹۷) یکی از عوامل افزایش خودکارآمدی تشویق و تأیید دیگران است. به بیانی دیگر، افرادی که توانایی درک و تنظیم هیجان های خود و دیگران را دارند، می توانند شبکه های حمایت اجتماعی محکم تری بنا کنند و به تبع آن احساس توانمندی بیشتری نمایند.

باتوجه به ساختار و مؤلفه های هوش هیجانی نیز میتوان گفت که ادراک و ابراز هیجانات، تنظیم هیجانات، بهره جویی از هیجان و اداره کردن هیجان در موقعیتهای پرخطر و ناگوار به عنوان عامل محافظ عمل می کنند و تاب آوری افراد را ارتقا میدهند. در ادبیات پژوهشی، تاب آوری نیز به مواردی مشابه با مؤلفه های هوش هیجانی برمیخوریم. توانایی گسترش عواطف به دیگران، احترام به خود، اطمینان به آینده، مسئولیت پذیری برای اعمال خود، خودکنترلی، کفایت خود، درک مثبت خود، خودتنظیم گری هیجانها، جذابیت کلی برای دیگران، حس معناداری زندگی، دید مثبت به زندگی، فعالیت اجتماعی، حس خودمختاری، روابط خوب با همسالان، جست وجوی حمایت، شخصیت اجتماعی داشتن و انتظارات سالم از این مواردند.

همچنین در خصوص رابطه مثبت بین رفتار شهروندی سازمانی و سرمایه روانشناختی می توان این گونه بیان نمود که هنگامی که در یک سازمان کارکنان بیش از انجام وظیفه و مسئولیت کاری خود فعالیت می کنند اطمینان و امنیت در محیط کاری بوجود می آید، که در سایه امنیت می توانند به خواسته ها و اهداف خود دست یابند. انسان ها در آرامش و با آسودگی خاطر می توانند به جامعه و محیط پیرامون خوش بین باشند. وقتی افراد می توانند به دیگران اعتماد کنند و روابط اجتماعی و تعامل صحیح برقرار نمایند که از اطرافیان خود احساس ایمنی کنند. خوش بینی، زمانی در افراد شکل می گیرد که اطمینان داشته باشند. روابط میان افراد به گونه ای تنظیم شده است که حقوق و خواسته های حیاتی آنان محقق می شود و کارها و امور جامعه مسیر درست و طبیعی خود را طی خواهد کرد. امید و تاب آوری آنان ارتقا پیدا می کند. در امیدواری، شخص نیروهای خلاقه ی خویش را در راه بهبود چگونگی زندگی اش به کار برد. امید بخش ذهنی و اعتماد، بخش رفتاری است و باید با این اندیشه آغاز کرد که همه چیز چاره پذیر است. و تلاش فرد را برای فعالیت بیشتر برانگیخته می کند و باعث افزایش خودکارآمدی می شود.

به زعم دیگینز^۱ (۲۰۰۴) هوش هیجانی به افراد در زمینه آگاهی بیشتر از روش های بین فردی، شناسایی و مدیریت تأثیر عواطف بر تفکر و رفتار، توسعه توانایی تشخیص تحرکات اجتماعی در محیط کار و درک چگونگی مدیریت روابط و بهبود آن ها کمک می نماید. توانایی خودآگاهی به فرد اجازه می دهد تا نقاط قوت و محدودیتهای خود را بشناسد و به ارزش خود اعتماد پیدا کند. لذا فرد از طریق شناخت عمیق عواطف، هیجانها و حالات روانی، توانایی ارزیابی صحیح از خود را به دست می آورد و به عبارتی در خودآگاهی، فرد هیجانات و احساسات خود را می خواند و از آنها آگاه می شود، که این ویژگی ها موجبات کارآمدی فرد را فراهم می کند.

با تکیه بر نتایج، هرچه سطح توانایی مدیریت فرد در شرایط سنگین مسئولیتی و حتی با وجود تضادها و تعارض ها در محیط کار (تاب آوری) بالاتر باشد، آنگاه می تواند رفتارهایی فراتر از مسئولیت های عادی از خود بروز دهد. می توان استدلال کرد که مشاهده رفتارهای فراتر از آنچه که پیامدهای آن بر عملکرد و سازمان در پژوهشهای متعدد به اثبات رسیده است، تحت تأثیر ویژگی های روانی مثبت افراد که مؤثرترین آنها تاب آوری در نمونه مورد مشاهده بوده است قرار می گیرد. پس از این که زمینه بروز رفتارهای شهروندی سازمانی بوجود آمد، مسلماً وجود این رفتارها در سازمان پیامدهایی را به دنبال خواهد داشت که مهمترین آن ها افزایش بهره وری، عملکرد و اثر بخشی، ارتقای روابط مثبت میان کارکنان، کارایی بیشتر در تخصیص منابع، کاهش هزینه های نگهداری، فراهم کردن انعطاف لازم برای ابداع و نوآوری، بهبود خدمت به مشتری و استفاده اثر بخش از منابع کمیاب است. از دیگر پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی می توان به بهبود رضایت مشتری، کیفیت خدمات و وفاداری مشتریان، افزایش کیفیت کار، افزایش خودپنداری مثبت، بهبود سازمان برای جذب نیروهای جدید با کیفیت بالا، ارتقای روابط مثبت در میان کارکنان، سهیم شدن در مسئولیت های سنگین ناظران، حفظ تعادل درونی سازمان اشاره کرد. از این رو در محیطی که نوع دوستی، وجدان، ادب و ملاحظه حاکم است کارکنان احساس امنیت و راحتی بیشتری می کنند در نتیجه از سرمایه روانشناختی بالاتری برخوردارند.

¹Diggins



دانشگاه آزاد اسلامی
واحد شیراز



فلین (۲۰۰۳) بر این اعتقاد است که کارکنانی که غالباً در رفتارهای شهروندی سازمانی درگیر می شوند، سطح بالاتری از جایگاه اجتماعی را از سوی همکاران خود دریافت می دارند، چرا که این به افراد به منزله شهروندان سازمانی خوب نگریسته می شود. رفتارهای نوع دوستانه به آنها فرصت بیشتری می دهد تا با سایر افراد تعامل داشته باشند و این امر ممکن است موجب شود تا افراد زیادی از اعتبار آن ها مطلع شده و برای دریافت کمک به آن ها مراجعه کنند. از این رو جایگاه مرکزی را در شبکه های روابط اجتماعی بدست می آورند و این امر بطور مستقیم منجر به افزایش سرمایه روانشناختی آن ها می شود.

در هر پژوهش محدودیتهایی وجود دارد توجه به این محدودیتها محقق را در دفاع از یافته ها مجهزتر می سازد. لذا این پژوهش نیز از این اصل مستثنی نیست. نتایج پژوهش حاضر مربوط به کارکنان سازمان تامین اجتماعی فارس بوده از این رو تعمیم یافته ها به کارکنان دیگر سازمان ها با محدودیت روبه رو است. از آنجایی که در این پژوهش از طرح مقطعی استفاده شده است به عنوان یکی از محدودیت های پژوهش محسوب می شود. مهم ترین محدودیت پژوهش حاضر این است که سرمایه روانشناختی با عوامل مختلفی در ارتباط است و امکان پرداختن به همه عوامل، آن هم در یک پژوهش و در یک زمان مقدور نیست. لذا در این پژوهش فقط به برخی عوامل (هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی) توجه شد و برخی عوامل دیگر بررسی نشدند.

با توجه به افزایش روز افزون پژوهشها و مداخلاتی با موضوع هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی، کاربرد یافته های این پژوهش هم به لحاظ نظری و هم به لحاظ عملی می تواند باعث متناسب تر شدن مداخلات روان شناختی شغلی از قبیل دوره های آموزشی، کارگاه ها و ارزیابی ها با نیازهای افراد شود. به این ترتیب می توان مداخلات را مفیدتر و بهره وری آن ها را افزایش داد.

منابع

اکبری، عباس (۱۳۹۲) پیش بینی بهزیستی روانی بر اساس مولفه های هوش هیجانی با واسطه گری تاب آوری در دانش آموزان. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شیراز.

آزادیان بجنوردی، فاطمه (۱۳۹۰) بررسی رابطه تاب آوری و کمال گرایی با کیفیت زندگی کاری معلمان مدارس استثنایی شهر تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مشاوره، دانشگاه علامه طباطبائی.

بهداری خسروشاهی، جعفر و خانجانی، زینب (۱۳۹۰) رابطه هوش هیجانی با خودکارآمدی و پیشرفت تحصیلی و مقایسه آن ها در دانش آموزان ممتاز و عادی. اولین همایش علمی دانشجویان علوم تربیتی ایران. دولتی - وزارت علوم، تحقیقات، و فناوری - دانشگاه شهید بهشتی.

رابینز، ا. جاج، ت. (۱۳۸۹). رفتار سازمانی. ترجمه مهدی زارع، چاپ اول، تهران: انتشارات نص.

زارعی، متین (۱۳۹۰). مدیریت رفتار سازمانی پیشرفته، تهران: انتشارات آگه.

صفری، سمیه و امیدی، علیرضا (۱۳۹۵). مدل یابی ساختاری ارتباط میان سرمایه روانشناختی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان. مدیریت ورزشی و رفتار حرکتی، ۱۲ (۲۴): ۱۶۱-۱۷۲.

فرهنگ مقدم، بابک، مهدی نادری و رفیع دلفانی (۱۳۹۴). بررسی رابطه بین هوش هیجانی سرمایه روانشناختی و شادی در کارکنان صنایع نساجی یزدباف، همایش سراسری مباحث کلیدی در علوم مدیریت و حسابداری، گرگان، گروه آموزش و پژوهش شرکت مهندسی عمران بنای تدبیر، مرکز آموزش علمی و کاربردی هلال احمر استان گلستان.

قربانی زاده، وجه الله، علیزاده، حسین، خانی پردنجانی، سجاد، محمدی مهمویی، علی (۱۳۹۴). مدل یابی ساختاری تأثیر سرمایه روان شناختی بر رفتار شهروندی سازمانی. پژوهش در مدیریت ورزشی و رفتار حرکتی: ۵ (۱۰): ۹۵-۱۰۶.

کار، آ. (۱۳۸۵). روان شناسی مثبت. ترجمه حسن پاشاشریفی و جعفر نجفی زند، تهران: انتشارات سخن.



مركز أبحاث العلوم العالمية

96170-82201

دانشگاه آزاد اسلامی
واحد تهران



گلستانه، سید موسی، (۱۳۹۲)، رابطه بین سرمایه روانشناختی با رفتار شهروندی سازمانی. دومین کنفرانس بین المللی مدیریت، کارآفرینی و توسعه اقتصادی، قم، دانشگاه پیام نور.

محمدپور، فاطمه (۱۳۹۰) نقش هوش عاطفی در بهبود رفتار شهروندی سازمانی. پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه علامه طباطبائی.

محمودی میمند، م. هرندی، ع. (۱۳۹۰). بررسی رابطه بین خودسودمندی کارکنان با بروز رفتار شهروندی سازمانی مورد مطالعه: کارکنان مدیریت فرهنگی وزارت علوم و تحقیقات و فناوری. پژوهشهای مدیریت منابع سازمانی، ۱(۱): ۱۳۷-۱۵۳.

مولایی پاره، علی (۱۳۹۲). بررسی نقش ویژگی های شخصیتی، منبع کنترل و هوش هیجانی در پیش بینی عملکرد و سازگاری شغلی کارکنان شرکت گاز شهر کرمانشاه. پایان نامه کارشناسی ارشد، رشته روانشناسی، دانشگاه رازی.

Avey, J.B., Luthans, F. Youssef, C.M. (2009). The Additive Value of Positive Psychological Capital in Predicting Work Attitudes and Behaviors. *Journal of Management*, 36(2), 430-452.

Avey, J.B., Nimnicht, J.L., Graber, P.N. (2010). Two field studies examining the association between positive psychological capital and employee performance. *Leadership & Organization Development Journal*, 31(5), 384-401.

Cherniss, C.(2000): Emotional Intelligence: What is and why it matters; Annual meeting of society For industrial and organization psychology, New Orleans.

Goleman, D.P., McKee, A, Boyatzis, R.E.(2006). Primal Leadership: Realizing the Power of Emotional Intelligence, Translated by B., Ebrahimi, Tehran, Industrial Management organization (in Persian).

Golman, D.(1998) working with emotional intelligence. Blombsbary, London.

Harms P.D., Luthans, F. (2012). Measuring implicit psychological constructs in organizational behavior: An example using psychological capital, *Journal of Organizational Behavior*,3(4), 589-594.

Luthans, F. & Avolio, B. J. & Avey, J. B. (2007). Positive Psychological capital: Measurement and Relationship with Performance and Satisfaction", *Personnel Psychology*, 60. 387-393.

Luthans, F., & Youssef, C. M. (2004). Human, social, and now positive psychological capital management: Investing in people for competitive advantage. *Organizational Dynamics*, 33, (2), 143.160.

Luthans, F., Luthans, K.W., Luthans, B.C. (2004). Positive psychological capital: Beyond human and social capital. *Business Horizons*, 47(1), 45-50.

Luthans, F., Youssef, C.M. (2004). Human, Social, and Now Positive Psychological Capital Management: Investing in People for Competitive Advantage. *Organizational Dynamics*, 33(2), 143-160.

Luthans, F., Youssef, C.M., Avolio, B.J. (2007). Psychological capital: developing the human competitive edge. Published by Oxford, University Press, Version: 1

Norman, S., Avey, J., Nimnicht, J., & Pigeon, N. (2010). The Interactive Effects of Psychological Capital and Organizational Identity on Employee Organizational Citizenship and Deviance Behaviors. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 17(4) 380-391.

Organ, D. W. (1988). "Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome". *Lexington, MA: Lexington Books*.

Robbins S, Millet B, Caccioppe R, Waters-Marsh T. (1998). *Organisational behaviour*, 2ndEdn. Australia: Prentice Hall.

Stoner, J.P., Pamela L.M., Timothy, P. (2009). The role of identity in extra-role behaviors: development of a conceptual model, *Journal of Managerial Psychology*, 26(2), 94-107.

Tony, M. (2007). Emotional intelligence ,emotion and social work: context , characteristic, complications and contribution, *The British Journal of Social Work*, 37(2),245-263.



96170-82201



دانشگاه آزاد اسلامی
واحد زرقان



Abstract:

The purpose of this study was the relationship between emotional intelligence, citizenship behavior with psychological capital in staff. Method of study was correlational and the statistical population consisted of social security insurance personnel's of Shiraz city. In this research, 200 personnel were selected through cluster random sampling method according to the framework of statistical society. A questionnaire of emotion intelligence, citizenship behavior and psychological capital questionnaires were used to collect data. Validity of the questionnaires was verified by content validity and reliability through Cronbach's alpha. Descriptive statistics and correlation and regression method were used to analyze the data. The results showed that there is significant and positive relationship between the emotional intelligence, citizenship behavior and psychological capital among personnels. The regression analyze showed that the dimensions of emotional intelligence (self-awareness-social consciousness and social skills) could predict psychological capital in personnels. There also dimensions of citizenship behavior (altruism, conscience, politeness and regard) could predict psychological capital in personnels.

Key words: psychological capital, organizational citizenship behavior, emotional intelligence