

بررسی تأثیر هوش هیجانی بر رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه موردی: شرکت شیما فیلم)

دکتر جمشید صالحی صدقیانی^۱، نغمه غفوری بجستانی^۲، مهرداد نظری اصلی^۳

چکیده:

سازمانهای موفق، کارمندانی دارند که فراتر از مسئولیتهای رسمی شغل عمل می نمایند و آزادانه وقت و انرژی خود را برای موفقیت در مشاغل منصوب شده صرف می نمایند. سازمانها نمی توانند بدون اعضای که به عنوان یک شهروند سازمانی خوب که از طریق مشارکت در مجموعه رفتارهای مثبت عمل می کنند، رشد و بقا داشته باشند. این رفتارهای شهروندی سازمانی به دلیل اهمیتی که دارند درک ماهیت و پیش بینی کننده های آن برای مدت های

^۱ . استاد دانشگاه علامه طباطبایی(ره)، تهران، ایران

^۲ . کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه علامه طباطبایی(ره)، تهران، ایران

^۳ . دانشجوی دکتری مدیریت صنعتی، دانشگاه تهران، تهران، ایران

مدیدی است که بالاترین اولویت را برای محققان سازمانی داشته است. از سویی دیگر هوش هیجانی اخیراً توجه اکثر دانشمندان را جلب کرده و مفهوم جدیدی است که با موفقیت های سازمانی و کارکنان در ارتباط است. بنابراین هدف تحقیق حاضر بررسی رابطه بین هوش هیجانی با رفتار شهروندی سازمانی می باشد. قلمرو مکانی تحقیق شرکت شیمافیلم است. نتایج تحقیق حاکی از آن است که بین هوش هیجانی و تمامی ابعاد رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنادار وجود دارد.

واژگان کلیدی: رفتار شهروندی سازمانی، هوش هیجانی، ابعاد رفتار شهروندی سازمانی

مقدمه

در نظام بروکراتیک تمام تلاش مدیران در جهت کسب کارایی بیشتر با حفظ سلسله مراتب هرمی سازمان بوده است. اما در نظام ارزشی انسان و دموکراتیک، مناسباتی درست و قابل اطمینان در میان مردم به وجود می آید(اسلامی و همکاران، ۱۳۸۶). در چنین محیطی به سازمان و اعضای آن فرصت داده می شود که تا حد توان پیش روند. بر این اساس توجه به شهروندان در نظام ارزش دموکراتیک رو به افزایش است(باریک و همکاران، ۲۰۰۵). اکنون که اهمیت شهروندان به عنوان یکی از منابع مهم سازمان درک شده است، رفتار آن ها هم می تواند بسیار با اهمیت تلقی گردد و از این روست که محققان زیادی به تجزیه و تحلیل رفتار شهروندی پرداخته اند(اریک و همکاران، ۲۰۰۸). به طور کلی رفتار شهروندی یک نوع رفتار ارزشمند و مفید است که افراد آن را به صورت دلخواه و داوطلبانه از خود بروز می دهند. به عبارت دیگر ساختار رفتار شهروندی سازمانی به دنبال شناسایی، اداره و ارزیابی رفتارهای فرانقش کارکنانی است که در سازمان فعالیت می کنند و در اثر این رفتارهای آنان، اثربخشی سازمانی بهبود می یابد(ندیری و همکاران، ۲۰۱۰). با مطالعه پژوهش های بی شماری که در این راستا انجام گرفته است، این مطلب به ذهن خطور می کند که چه عامل و زمینه هایی بایست وجود داشته باشند تا کارکنان سازمان از خود رفتار شهروندی بروز دهند و با احتساب این خصوصیات سازمان را در نیل به اهداف سازمانی یاری رسانند(هویدا و همکاران، ۱۳۸۸).

از سویی دیگر امروزه بسیاری از سازمان ها دست خوش تغییرند و هرگونه تغییر، به رهبران و مدیرانی نیاز دارد که انطباق پذیر بوده و با تغییرات سازگار شوند. نقش جدی و اساسی کمیت و کیفیت عملکرد مدیران در پویایی سازمان و عدم شناخت هوش هیجانی در مباحث رفتار سازمانی و همچنین وجود ابهام در سهم هر کدام از این عوامل بر عملکرد مدیران، مبین اهمیت و ضرورت این تحقیق است (گل پرور و همکاران، ۱۳۸۹). در این میان تعامل اجتماعی به شیوه ای شایسته و ثمربخش برای بیشتر مدیران و رهبران به عنوان عنصری کلیدی در مدیریت تغییرهای سازمانی اهمیت فزاینده ای دارد. به نظر می رسد هوش هیجانی می تواند شکل تکامل یافته ای از توجه انسان در سازمان ها و ابزاری نوین و شایسته در دستان مدیران برای هویت افراد در درون سازمان و تأمین رضایت آن ها باشد که این اهداف رابطه مستقیم با توانایی آن ها در برانگیختن احساسات خود و دیگران برای رسیدن به کارایی و اثربخشی سازمان دارد (ژو و همکاران، ۲۰۱۱). از سوی دیگر، این امر در دنیای امروز اهمیت زیادی دارد، چراکه مسائل انسانی، ارتباطات و روابط بین افراد افزایش یافته است. به ویژه آنکه کارهای فردی رو به کاهش و اهمیت مدیریت مشارکتی افزایش چشمگیری یافته است. اینجاست که به ضرورت تأثیر هوش هیجانی در بهبود عملکرد مدیران و کارکنان در یک سازمان پویا و نوآور پی می بریم (تریم و همکاران، ۲۰۰۸).

بنابراین در تحقیق حاضر به بررسی رابطه بین هوش هیجانی با رفتار شهروندی سازمانی می پردازیم.

ادبیات تحقیق

رفتار شهروندی سازمانی

هر چند که واژه رفتار شهروندی سازمانی اولین بار بوسیله باتمن و ارگان (۱۹۸۳) مطرح گردید، ولی این مفهوم از نوشتارهای بارنارد (۱۹۳۸) در مورد تمایل به همکاری و مطالعات کتز و کان (۱۹۶۶) در مورد عملکرد و رفتارهای خودجوش و فراتر از انتظارات نقش ناشی شده است. در دهه های اخیر اصطلاحاتی برای تشریح چنین رفتارهایی استفاده شده اند نظیر، رفتار پیش اجتماعی، رفتار فرانقشی و خودجوشی سازمانی و عملکرد زمینه ای (زارعی متین، ۱۳۸۳).

ارگان، رفتار شهروندی سازمانی را بعنوان رفتارهای تحت اختیار فرد تعریف کرده و بیان می کند این دسته از رفتارها به طور صریح و مستقیم بوسیله سیستم های پاداش رسمی مورد توجه قرار نمی گیرند، ولی باعث ارتقاء اثربخشی کارکردهای سازمان می گردند. واژه اختیاری بودن بیانگر این است که این رفتارها، شامل رفتارهای مورد انتظار در نیامندی های نقش و یا شرح شغل نیست (ارگان، ۱۹۸۸).

گراهام (۱۹۹۱) معتقد است، رفتار شهروندی سازمانی به عنوان مفهومی جهان شمول، شامل همه رفتارهای مثبت مرتبط با سازمان می‌باشد که توسط اعضای سازمان صورت می‌گیرد. وی اولین کسی بود که به بررسی ابعاد رفتارهای شهروندی سازمانی پرداخت (برنز و همکاران، ۲۰۰۸). بورمن و موتویدلو^۱ (۲۰۰۱) معتقدند که رفتارهای شهروندی سازمانی فعالیت هایی چون، کمک به دیگران در انجام کار خود، حمایت از سازمان و داوطلب شدن در انجام کارهای جانبی یا مسئولیت پذیری سازمانی را شامل می‌شود (هویدا، ۱۳۸۹). ویلیامز^۲ تعریفی از رفتار شهروندی سازمانی ارائه می‌دهد که شامل دو بعد ذیل می‌شود (زارعی متین، ۱۳۸۳):

- سود رسانی به سازمان: مانند کار کردن داوطلبانه در تیم ها
- سود رسانی به افراد درون سازمان: مانند گذشت و کمک به افراد
اپل بام و همکاران (۲۰۰۴)، رفتار شهروندی سازمانی را مجموعه ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری می‌گویند که بخشی از وظایف رسمی فرد نیستند، اما با این وجود توسط وی انجام و باعث بهبود مؤثر وظایف و نقش های سازمان می‌شوند (هسام و همکاران، ۲۰۰۸).
اریک^۳ و همکاران (۲۰۰۸) معتقدند رفتار شهروندی سازمانی به فعالیت هایی اطلاق می‌شود که از فرد خواسته نشده اند، ولی در کل از سازمان حمایت کرده و به آن سود می‌رسانند (اریک و همکاران، ۲۰۰۸).

ابعاد رفتار شهروندی سازمانی

بررسی های پودساکف (۲۰۰۰) نشان داد که تقریباً ۳۰ نوع رفتار شهروندی سازمانی شناسایی شده است که در برخی مواقع همپوشانی مفهومی زیادی میان آنها وجود دارد. وی با جمع بندی و طبقه بندی دیدگاه های مختلف، ابعاد اصلی این رفتارها را نشان داد که عبارتند از (پودساکف، ۲۰۰۰):
- رفتارهای کمک کننده^۴: این رفتارها شامل کمک کردن داوطلبانه به دیگران و یا جلوگیری از اتفاق افتادن مشکلات مربوط به کار می‌باشد.
- جوانمردی^۵: جوانمردی نوعی از رفتار شهروندی سازمانی است که به عنوان تمایل به تحمل شرایط اجتناب ناپذیر ناراحت کننده در کار بدون شکایت و ابراز ناراحتی می‌باشد.

1- Borman & Motowidlo
2 -Williams
3- Eric
4 Civic Virtue
5 Portmanship

- **وفاداری سازمانی**^۱: این دسته از رفتارها شامل دفاع از سازمان در مقابل تهدیدات، مشارکت در بدست آوردن حسن شهرت برای سازمان و مشارکت با دیگران برای دستیابی به منافع کل می‌باشد.

- **اطاعت سازمانی**^۲: اطاعت سازمانی پذیرش ضرورت و مطلوبیت قانون ها و مقررات سازمانی است که که در شرح شغل ها و خط مشی های سازمان انعکاس می یابد. احترام به قوانین و دستورالعمل ها، متعهد بودن به اتمام کار در زمان مقرر و توجه کافی به کار بیانگر اطاعت است. دلیل اینکه این رفتار بعنوان یک نوع از رفتار شهروندی سازمانی در نظر گرفته می‌شود این است که حتی با وجود اینکه از هر کسی انتظار می رود تا از مقررات، قوانین و رویه های سازمانی در همه مواقع اطاعت کند، بسیاری از کارکنان به سادگی آن را انجام نمی دهند. بنابراین کارکنانی که به صورت وجدانی از تمام مقررات حتی در شرایط نبود نظارت، اطاعت می‌کنند به عنوان شهروندان خوب به حساب می آیند.

رفتار یا فضیلت مدنی: رفتار مدنی از علاقه یا تعهد به سازمان ناشی می‌شود. نظارت بر محیط به منظور شناسایی فرصت ها و تهدیدات. این بعد در مطالعات ارگان (۱۹۸۸) به عنوان رفتار مدنی و در مطالعات گراهام (۱۹۹۱) به عنوان مشارکت سازمانی در نظر گرفته شده است.

توسعه خود^۳: توسعه خود شامل رفتارهای داوطلبانه کارکنان به منظور بهبود دانش، مهارت ها و توانایی هایشان می‌باشد.

درباره ابعاد رفتار شهروندی سازمانی، معتبرترین تقسیم بندی ارائه شده از سوی ارگان می‌باشد، ارگان پنج بعد رفتار شهروندی را این‌گونه بیان می دارد(ارگان، ۱۹۸۸):

وظیفه شناسی: رفتاری است که فراتر از الزامات تعیین شده به وسیله سازمان در محیط کار می‌باشد. این گونه افراد بیشتر از ملزومات شغلی فعالیت می‌کنند و از زمان به طور کارآمد استفاده می‌کنند. ارگان معتقد است افرادی که دارای رفتار شهروندی متری هستند در بدترین شرایط و حتی در حالت بیماری و ناتوانی هم به کار ادامه می‌دهند، که این نشان دهنده وظیفه شناسی بالای آنهاست.

نوع دوستی: نوع دوستی به رفتارهای مفید و سودبخشی از قبیل ایجاد صمیمیت، همدلی و دلسوزی میان همکاران اشاره دارد که خواه به شکل مستقیم یا غیر مستقیم، به کارکنانی که دارای مشکلات کاری هستند کمک می‌کند. افراد نوع دوست وقت نامحدود در اختیار دیگران قرار می‌دهند و با کمک به همکاران، نظام کاری را مولدتر می‌کنند.

1 Organizational Loyalty

2 Organizational Compliance

3 Self Development

البته برخی از صاحب نظران رفتار شهروندی مانند پودساکف، ابعاد نوع دوستی و وظیفه شناسی را در یک طبقه قرار می‌دهند و از آنها به عنوان "رفتارهای کمکی" نام می‌برند.

فضیلت شهروندی (مدنی): شامل رفتارهایی از قبیل حضور در فعالیتهای فوق برنامه و اضافی، آن هم زمانی که این حضور لازم نباشد. افراد دارای فضیلت شهروندی، در محیط کار فعالانه و به طور داوطلبانه شرکت می‌کنند.

جوانمردی: جوانمردی چهارمین بُعد رفتار شهروندی است. افراد با روحیه جوانمردی، از شکایتها به خاطر موارد جزئی خودداری می‌کنند و از کارهای منفی پرهیز می‌نمایند.

احترام و تکریم: این بعد بیان کننده نحوه رفتار افراد با همکاران، سرپرستان و مخاطبان سازمان است. افرادی که در سازمان با احترام و تکریم با دیگران رفتار می‌کنند دارای رفتار شهروندی مترقی هستند.

هوش هیجانی

منظور از هوش هیجانی توانایی دریافت سریع، ارزیابی و ابراز هیجانات، فهمیدن و اداره کردن آن و به کار بردن اطلاعات عاطفی برای هدایت افکار و اعمال است (گلریوز، ۲۰۰۸).

سیمیچ (۲۰۰۵) هوش هیجانی را اینگونه تعریف می‌کند: توانایی فکری یک فرد به منظور حل مشکلات سازمانی. تاکید فرد بر تلفیق انسان و توانایی های فنی خود در جهت حل مسایل است (لوپز و همکاران، ۲۰۰۷).

ویلیام هیل (۲۰۰۶) معتقد است هوش هیجانی، ظرفیت یک فرد در جهت خلق دانش و بکارگیری راهبردی آن به منظور هماهنگی و تطابق با محیط اطرافش می باشد (ژو و همکاران، ۲۰۱۱).

گلمن (۲۰۰۲) ادعا کرد که هوش هیجانی بر روی تجارب محیط کاری تأثیر دارد. افرادی که هوش هیجانی رشد یافته‌ای داشته باشند قادر خواهند بود که بهتر ارتباط برقرار کنند و در کارهای گروهی هم همراهان خوبی خواهند بود. از طرفی به نظر می‌رسد که توانایی هماهنگ کردن خود با هیجانات سایر کارکنان و تأثیر بر روی آنها یک مهارت جالب توجه برای مدیران باشد (گلمن، ۲۰۰۲).

محققان با ذکر دلایل متعدد از جمله این که قابلیت‌های هوش هیجانی برای موفقیت در بسیاری از مشاغل ضروری است و این که افراد زیادی بدون داشتن قابلیت‌های لازم در این زمینه وارد نیروی کار می‌شوند ادعا می‌کند که یک محیط کاری باید مکان ارزیابی و اصلاح قابلیت‌های هوش هیجانی باشد (گل پرور و همکاران، ۱۳۸۹).

یان فنگ (۲۰۰۸) عقیده دارد افرادی که هوش هیجانی رشد یافته‌ای دارند قادرند بهتر ارتباط برقرار کنند. این افراد در کارهای گروهی همراهان خوبی خواهند بود و علت آن هم مهارت‌های اجتماعی

پیشرفته این دسته از افراد است. از طرف دیگر چندین مطالعه نشان داده‌اند که گزینش کارکنان بر مبنای هوش هیجانی در مقایسه با شیوه‌های سنتی که ممکن است اتکا بیشتری به توانایی‌های شناختی و یا دانش فنی داشته باشند، نتایج بهتر و برتری ایجاد می‌کند (استوار، ۱۳۸۷).

روش تحقیق

تحقیق حاضر از حیث روش توصیفی-پیمایشی و از نظر هدف کاربردی است. قلمرو زمانی تحقیق سال ۱۳۹۳ و قلمرو مکانی تحقیق شرکت شیمافیلم است. جامعه آماری پژوهش کارشناسان و خبرگان شرکت شیمافیلم می‌باشند. روش نمونه‌گیری تصادفی ساده و جهت تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران به شرح زیر استفاده می‌گردد:

$$n = \frac{N \times z^2 \times \frac{\alpha}{2} \times p \times q}{\varepsilon^2 \times (N-1) + z^2 \times \frac{\alpha}{2} \times p \times q} = \frac{100 \times (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{(0.05)^2 \times 99 + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5} \approx 79$$

روش گردآوری اطلاعات استفاده از پرسشنامه می‌باشد. تایید روایی پرسشنامه با استفاده از روش تحلیل محتوا و نظر خبرگان صورت گرفت. جهت تایید پایایی پرسشنامه نیز از ضریب آلفای کرونباخ استفاده گردید.

جدول ۱. محاسبه پایایی ابزار تحقیق

Cronbach's Alpha	N of Items
۰.۸۷۱۳۰	32

از آنجاکه ضریب آلفای پرسشنامه بزرگتر از ۰.۷ است، پایایی پرسشنامه مورد تایید قرار می‌گیرد. در تحقیق حاضر جهت بررسی و دستیابی به یکسان بودن یا نبودن اهمیت ابعاد رفتار شهروندی سازمانی بدان علت که پاسخ‌های ارائه شده بر اساس طیف لیکرت است، لذا از آنالیز واریانس ناپارامتری فریدمن استفاده می‌کنیم و در نهایت می‌توان از آزمون پیرسون جهت بررسی و آزمون فرضیات استفاده نمود.

تجزیه و تحلیل داده ها

همانطور که در بخش قبل ذکر گردید، جامعه آماری پژوهش کارشناسان و خبرگان شرکت شیمافیلیم می باشند که اطلاعات جمعیت شناختی پاسخ دهندگان در جدول ۲ قابل مشاهده است.

جدول ۲- اطلاعات جمعیت شناختی جامعه آماری تحقیق

		فراوانی	درصد فراوانی نسبی	درصد فراوانی تجمعی
جنسیت	مرد	۵۷	۷۲	۷۲
	زن	۲۲	۲۸	۱۰۰
تحصیلات	کارشناسی	۵۸	۷۳	۷۳
	کارشناسی ارشد	۱۹	۲۴	۹۷
	دکتری	۲	۳	۱۰۰
سابقه کار	۱-۵	۱۵	۱۹	۱۹
	۵-۱۰	۲۷	۳۴	۵۳
	۱۰-۱۵	۱۵	۱۹	۷۲
	بالاتر از ۱۵	۲۲	۲۸	۱۰۰

در ابتدا به منظور بررسی تفاوت در میان ابعاد رفتار شهروندی از آزمون فریدمن استفاده می کنیم. فرضیات این آزمون به صورت زیر بیان می شود که نتایج آزمون فریدمن برای عناصر رفتار شهروندی سازمانی در جدول شماره ۳ و ۴ آورده شده است:

فرض صفر: اولویت های ابعاد رفتار شهروندی سازمانی یکسان است.

فرض مخالف: دست کم دو بعد دارای دو اولویت متفاوتند.

جدول ۳. نتایج آزمون فریدمن برای عناصر رفتار شهروندی سازمانی

ابعاد	رتبه میانگین
وظیفه شناسی	1.59
نوع دوستی	1.79
جوانمردی	4.09
احترام و تکریم	3.46
خوش خویی	4.08

جدول ۴. نتایج آماره های آزمون نیکویی برازش برای عناصر رفتار شهروندی سازمانی

تعداد	۷۹
کای دو	277.988
درجه آزادی	4
Sig	.000

با توجه به جدول ۴ به این دلیل که مقدار آماره آزمون کمتر از 0.05 است فرض صفر رد می شود و فرض مخالف که تفاوت در اولویت های ابعاد رفتار شهروندی سازمانی است پذیرفته می شود. در گام بعد همان طور که در جدول شماره ۳ مشخص است دو بعد خوش خویی و جوانمردی دارای بالاترین میانگین رتبه هستند. به همین دلیل برای تعیین تفاوت میان آن ها از آزمون مقایسه زوجی استفاده می کنیم. همچنین برای دو بعد وظیفه شناسی و نوع دوستی نیز از این آزمون استفاده می کنیم تا ببینیم تفاوت معنی داری بین این دو متغیر است یا نه؟

جدول ۵. آزمون مقایسه زوجی میان جوانمردی و خوش خویی

	مقایسه زوجی					t	درجه آزادی	Sig
	میانگین	انحراف استاندارد	میانگین انحراف استاندارد	تفاوت میانگین ها در سطح اطمینان ۰.۹۵				
				کمترین	بالاترین			
زوج جوانمردی و خوش خویی	4.15	2.321	1.652	-2.567	3.755	1.578	105	.332

همان طور که از جدول ۵ مشخص است مقدار آماره آزمون بیشتر از ۰.۰۵ است و به همین دلیل فرض تساوی میانگین های دو بعد جوانمردی و خوش خویی در رفتار شهروندی سازمانی در این جامعه تایید می شود.

جدول ۶. آزمون مقایسه زوجی میان وظیفه شناسی و نوع دوستی

	مقایسه زوجی					t	درجه آزادی	Sig
	میانگین	انحراف استاندارد	میانگین انحراف استاندارد	تفاوت میانگین ها در سطح اطمینان ۰.۹۵				
				کمترین	بالاترین			
زوج وظیفه شناسی و نوع دوستی	1.539	1.172	.109	-0.567	1.442	0.791	105	.655

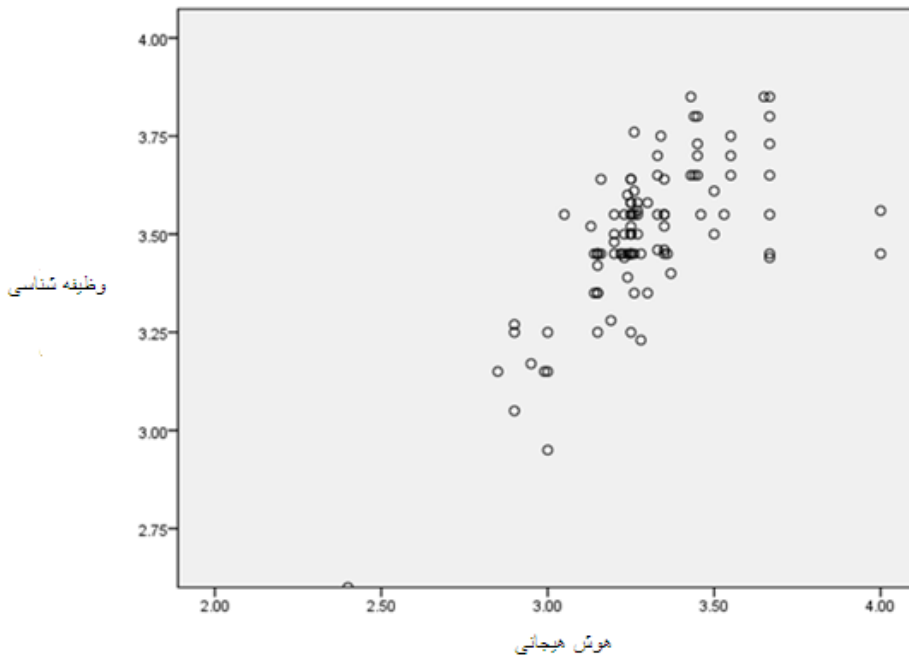
همان طور که از جدول ۶ مشخص است مقدار آماره آزمون بیشتر از ۰.۰۵ است و به همین دلیل فرض تساوی میانگین های دو بعد وظیفه شناسی و نوع دوستی در رفتار شهروندی سازمانی در این جامعه تایید می شود. و در نهایت به آزمون فرضیات می پردازیم:

فرضیه اول - بین هوش هیجانی و بعد وظیفه شناسی رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنادار وجود دارد.

جدول ۷. همبستگی میان هوش هیجانی و وظیفه شناسی

		وظیفه شناسی	هوش هیجانی
وظیفه شناسی	همبستگی پیرسون	1	۶۸۸.
	Sig. (2-tailed)		.000
	تعداد	79	79
هوش هیجانی	همبستگی پیرسون	۶۸۸.	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	تعداد	79	79

شکل ۱. رابطه میان هوش هیجانی و وظیفه شناسی



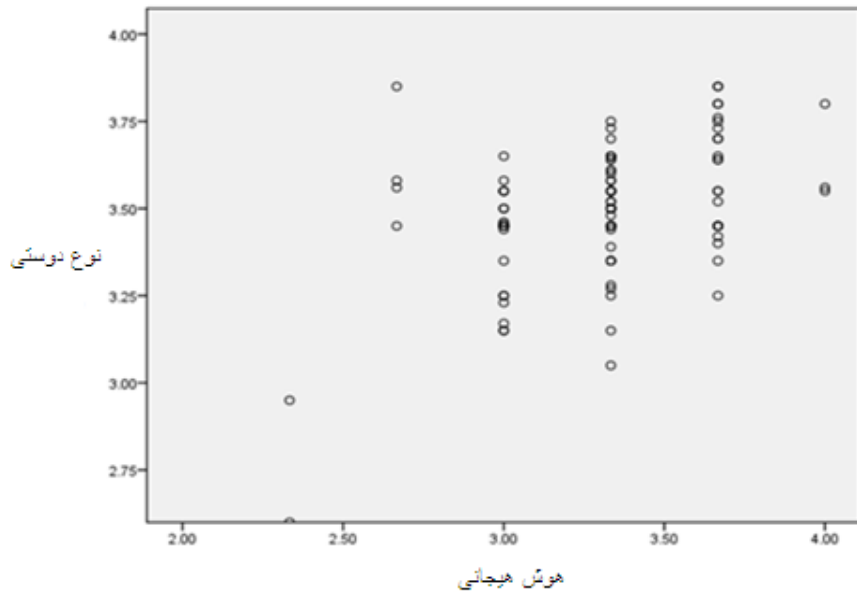
با توجه به میزان همبستگی بدست آمده فرض صفر مبتنی بر عدم وجود رابطه بین دو متغیر یعنی هوش هیجانی و وظیفه شناسی رد و وجود رابطه بین آنها تایید می‌شود ($\text{sig} < 0.05$). شدت همبستگی بین دو متغیر ۰.۶۸۸ است که با توجه به علامت بدست آمده رابطه بین این دو مثبت است یعنی با در نظر گرفتن هوش هیجانی، وظیفه شناسی نیز بهبود می‌یابد.

فرضیه دوم- بین هوش هیجانی و بعد نوع دوستی رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنادار وجود دارد.

جدول ۸. همبستگی میان هوش هیجانی و نوع دوستی

		نوع دوستی	هوش هیجانی
نوع دوستی	همبستگی پیرسون	1	.455
	Sig. (2-tailed)		.000
	تعداد	79	79
هوش هیجانی	همبستگی پیرسون	.455	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	تعداد	79	79

شکل ۲. رابطه میان هوش هیجانی و نوع دوستی



با توجه به میزان همبستگی بدست آمده فرض صفر مبتنی بر عدم وجود رابطه بین دو متغیر یعنی هوش هیجانی و نوع دوستی رد و وجود رابطه بین آنها تایید می‌شود ($\text{sig} < 0.05$). شدت همبستگی بین دو متغیر ۰.۴۵۵ است که با توجه به علامت بدست آمده رابطه بین این دو مثبت است یعنی با در نظر گرفتن هوش هیجانی، نوع دوستی نیز بهبود می‌یابد.

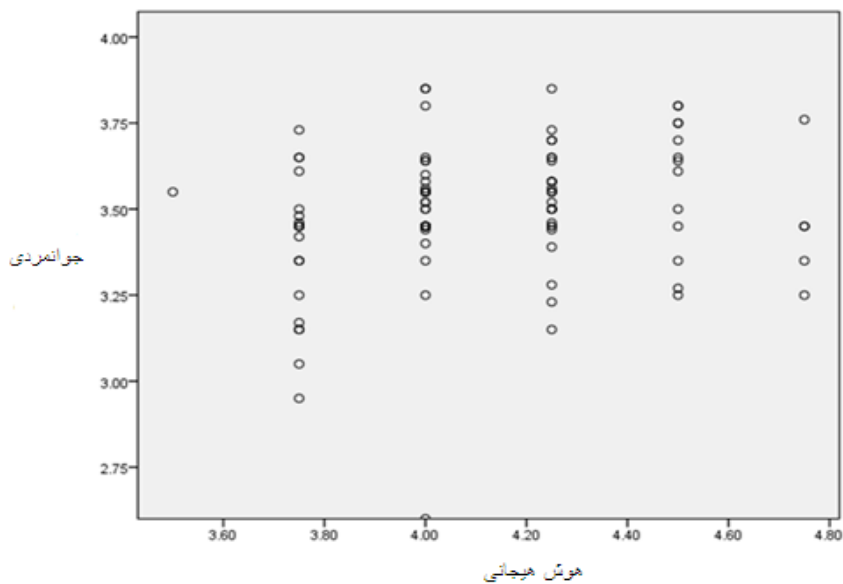
فرضیه سوم - بین هوش هیجانی و بعد جوانمردی رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنادار وجود دارد.

جدول ۹. همبستگی میان سیستم هوش هیجانی و جوانمردی

		جوانمردی	هوش هیجانی
جوانمردی	همبستگی پیرسون	1	.204
	Sig. (2-tailed)		.036
	تعداد	79	79
هوش هیجانی	همبستگی پیرسون	.244	1
	Sig. (2-tailed)	.036	
	تعداد	79	79

شکل ۳. رابطه میان هوش هیجانی و جوانمردی

(۱)



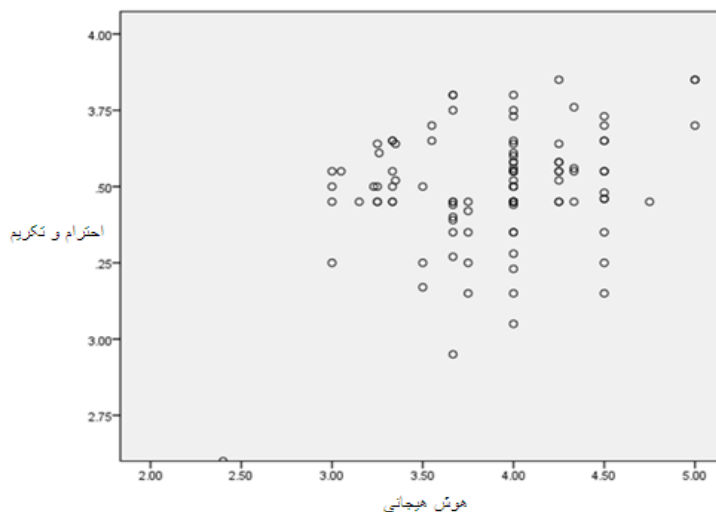
با توجه به میزان همبستگی بدست آمده فرض صفر مبتنی بر عدم وجود رابطه بین دو متغیر یعنی هوش هیجانی و جوانمردی رد و وجود رابطه بین آنها تایید می شود ($sig < 0.05$). شدت همبستگی

بین دو متغیر ۰.۲۰۴ است که با توجه به علامت بدست آمده رابطه بین این دو مثبت است یعنی با در نظر گرفتن هوش هیجانی ، جوانمردی نیز بهبود می‌یابد.
فرضیه چهارم- بین هوش هیجانی و بعد احترام و تکریم رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنادار وجود دارد.

جدول ۱۰. همبستگی میان سیستم هوش هیجانی و احترام و تکریم

		احترام و تکریم	هوش هیجانی
احترام و تکریم	همبستگی پیرسون	1	۳۲۴.
	Sig. (2-tailed)		۰.۱.0
	تعداد	79	79
هوش هیجانی	همبستگی پیرسون	۳۲۴.	1
	Sig. (2-tailed)	۰.۱.0	
	تعداد	79	79

شکل ۴. رابطه میان هوش هیجانی و احترام و تکریم

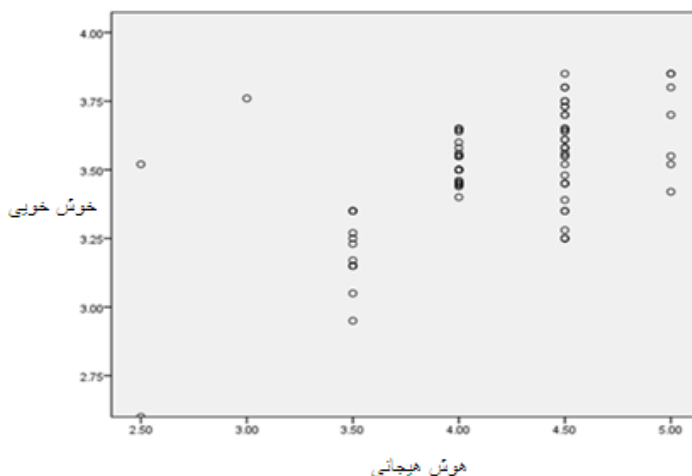


با توجه به میزان همبستگی بدست آمده فرض صفر مبتنی بر عدم وجود رابطه بین دو متغیر یعنی هوش هیجانی و احترام و تکریم رد و وجود رابطه بین آنها تایید می‌شود ($\text{sig} < 0.05$). شدت همبستگی بین دو متغیر ۰.۳۲۴ است که با توجه به علامت بدست آمده رابطه بین این دو مثبت است یعنی با در نظر گرفتن هوش هیجانی، احترام و تکریم نیز بهبود می‌یابد. فرضیه پنجم - بین هوش هیجانی و بعد خوش خویی رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنادار وجود دارد.

جدول ۱۱. همبستگی میان سیستم هوش هیجانی و خوش خویی

		خوش خویی	هوش هیجانی
خوش خویی	همبستگی پیرسون	1	۵۶۵.
	Sig. (2-tailed)		۰۰.0
	تعداد	79	79
هوش هیجانی	همبستگی پیرسون	۵۶۵.	1
	Sig. (2-tailed)	۰۰.0	
	تعداد	79	79

شکل ۵. رابطه میان هوش هیجانی و خوش خویی



با توجه به میزان همبستگی بدست آمده فرض صفر مبتنی بر عدم وجود رابطه بین دو متغیر یعنی هوش هیجانی و خوش خویی رد و وجود رابطه بین آنها تایید می‌شود ($\text{sig} < 0.05$). شدت همبستگی بین دو متغیر ۰.۵۶۵ است که با توجه به علامت بدست آمده رابطه بین این دو مثبت است یعنی با در نظر گرفتن هوش هیجانی، خوش خویی نیز بهبود می‌یابد.

نتایج و پیشنهادات

دنیای امروز دنیای سازمان‌ها است و گرداننده اصلی این گردونه انسانها هستند و آنان هستند که به کالبد سازمانها جان می‌بخشند و تحقق هدف‌ها را میسر می‌سازند. سازمان‌ها در پی توسعه و پیشرفت بهره‌گیری بهینه از منابع و سرمایه‌هایی هستند که تحصیل آنها هزینه‌ها و زحمات فراوانی دارد. عمده منابع هر سازمانی متوجه منابع انسانی، مالی و فنی آن است که مسلماً سرمایه انسانی تعیین کننده سمت و سوی دیگر سرمایه‌هاست، زیرا نیروی انسانی است که با توانایی‌های خود و با برنامه‌ریزی، دیگر منابع را به خدمت گرفته است.

این نیروی انسانی است که به عنوان مهمترین و با ارزش ترین سرمایه سازمان می‌تواند سازمانی قدرتمند و پویا ایجاد نماید. اهمیت نیروی انسانی در سازمان‌ها تا به اندازه ای است که آنها را مشتریان داخلی می‌نامند و می‌توان گفت تا زمانی که این مشتریان از فعالیت خود خشنود نباشند، جلب رضایت مشتریان بیرونی بسیار سخت و شاید غیر ممکن باشد. رفتار کارکنان در محیط کاری، بسیاری از محققان را در دهه های گذشته به خود جلب کرده است. این رفتارها شامل، رفتارهای اجتماعی گرایانه، رفتارهای فرانقشی و رفتارهای شهروندی است. این نوع رفتارها، رفتارهای فردی هستند که در آن فرد به مشارکت بلند مدت در موفقیت سازمان معتقد است. رفتار کارکنان و نگرش‌هایشان به عنوان جزء مهمی در تعامل با مشتریان، تاثیر چشمگیری بر کارایی افراد داشته است. امروزه سازمانی را به عنوان سازمان موفق می‌توان نام برد که بر اساس مشارکت و رفتار شهروندی سازمانی کارکنانش بنا شده باشد.

به هر حال سازمانهای موفق، کارمندانی دارند که فراتر از مسئولیتهای رسمی شغل عمل می‌نمایند و آزادانه وقت و انرژی خود را برای موفقیت در مشاغل منصوب شده صرف می‌نمایند. این کارهای ایثار گرایانه، کارهای وظیفه ای نیستند که کارکنان به انجام آن ملزم شده باشند ولی انجام آنها به روان شدن عملکرد سازمانی کمک می‌کند. سازمانها نمی‌توانند بدون اعضای که به عنوان یک شهروند سازمانی خوب که از طریق مشارکت در مجموعه رفتارهای مثبت عمل می‌کنند، رشد و بقا داشته

باشند. این رفتارهای شهروندی سازمانی به دلیل اهمیتی که دارند درک ماهیت و پیش بینی کننده های آن برای مدت های مدیدی است که بالاترین اولویت را برای محققان سازمانی داشته است. این تحقیق با هدف ارزیابی تاثیر هوش هیجانی بر رفتار شهروندی سازمانی انجام گرفته است برای این منظور جامعه آماری کارکنان شرکت شیمافیلیم انتخاب و تعداد ۷۹ نفر از کارکنان به عنوان نمونه به صورت تصادفی انتخاب و داده های مورد نیاز با استفاده از پرسشنامه گردآوری شده است. براساس نتیجه بدست آمده از آزمون همبستگی، سطح بالاتری از هوش هیجانی به سطح بالاتری از رفتار شهروندی سازمانی منجر می شود. یعنی با بهبود هوش هیجانی افراد، رفتار شهروندی در سازمان نیز افزایش می یابد و سازمان به سطح بالاتری از کارایی دست خواهد یافت. بنابراین به مدیران سازمان پیشنهاد می گردد با مطالعه در زمینه هوش هیجانی و ابعاد آن، بستر مناسب را در جهت افزایش هوش هیجانی کارکنان فراهم آورند. همچنین به محققین آتی پیشنهاد می گردد تا در آزمون فرضیات را به کمک معادلات ساختاری انجام داده و به مقایسه نتایج در جهت بهبود بپردازند.

منابع

- [۱] استوار، صغری، امیرزاده، ماندانا، (۱۳۸۷)، "بررسی رابطه ی میان هوش هیجانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی در کارکنان کارخانه بخش خصوصی در شهر شیراز"، رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، شماره ۲، ۲۳-۳۸
- [۲] اسلامی، حسن و سیار، ابولقاسم، (۱۳۸۶)، "رفتار شهروندی سازمانی"، ماهنامه تدبیر، شماره ۱۸۷
- [۳] زارعی متین، حسن، جندقی، غلامرضا و توره، ناصر. (۱۳۸۳). "نقش رفتار شهروندی سازمانی"، فرهنگ مدیریت، شماره ۶.
- [۴] گل پرور، محسن، خاکسار، فخری، (۱۳۸۹)، "رابطه بین هوش هیجانی با عملکرد شغلی کارکنان کارخانجات صنعتی شهر اصفهان"، روانشناسی بالینی و شخصیت، شماره ۴۰، ۱۹-۳۴
- [۵] مومنی، منصور، (۱۳۸۶)، "تحلیل آماری با استفاده از SPSS"، نشر کتاب نو، تهران
- [۶] هویدا، رضا و نادری، ناهید. (۱۳۸۸). "بررسی سطح رفتار شهروندی سازمانی کارکنان"، پژوهشنامه مدیریت سال نهم، شماره ۱
- [۷] Abraham, R. (2000), "The role of job control as a moderator of emotional dissonance and emotional intelligence outcome relationships", *The Journal of Psychology*, 134, 169-84
- [8] Barrick M.R. Parks, L, & Mount .M.K, (2005), "Self-Monitoring as a moderator of the relationship between affects and employ citizenship", *Academy of Management Journal*, 26, 587-595
- [9] Travis B, & Carpenter J, (2008), "Organizational citizenship and student achievement, journal of cross disciplinary perspective in education", 1, 51-58
- [10] Caruso, D. R., Mayer, J. D. & Salovey, P. (2002), "Relation of an ability measure of emotional intelligence to personality", *Journal of Personality Assessment*, 79, 306-320
- [11] Lambert E, Hogan N, & Griffin M. (2008), "Among Correctional Employer Being the Good Soldier: Organizational Citizenship Behavior and Commitment", *Criminal Justice and Behavior*, 35, 56
- [12] Goleman D., Boyatzis R., & McKee A., (2002), "The Emotional Reality of Terms", *Journal of organizational excellence*, 21, 55-65

- [13] Guleryuz, K., Guney, S., Aydin, E.M., & Asan, O. (2008), "The mediating effect of job satisfaction between emotional intelligence and organizational commitment of nurses: A questionnaire survey", *International Journal of Nursing Studies*, 45, 1625-1633
- [14] Hossam M, & Elanain A. (2008), "An investigation of the relationship of openness to experience and organizational citizenship behavior", *Journal of American academy of business*, 13, 72-78
- [15] Lopes, P. N., Grewal, D., Kadis, J., Gall, M., & Salovey, P. (2006), "Evidence that emotional intelligence is related to job performance and affect and attitudes at work", *Psicothema*, 18, 132- 138
- [16] Jahangir N, & Muzahid Akbar M, (2004), "Organizational citizenship behavior; Its Nature and Anatecedents". *BRAC University Journal*, 1, 75-85
- [17] Nadiri, H., & Tanova, C. (2010), "An investigation of the role of justice in turnover intentions, job satisfaction, and organizational citizenship behavior in hospitality industry". *International Journal of Hospitality Management*, 29, 33-41
- [18] Organ Dennis W. (1988). "Organizational citizenship behavior: The Good Soldier Syndrome". Lexington MA: Lexington Books.
- [19] Podsakoff, P.M. (2000). "Organizational citizenship behaviors: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research". *Journal of Management*, 26, 513
- [20] Trim P. R. J & Lee Y, (2008), "A strategic marketing intelligence and multi-organizational Resilience framework, *European Journal of Marketing*, 42, 731-45
- [21] Viviers W, Andrea S, & Muller M, (2005), "Enhancing a Emotional intelligence culture in South Africa International", *Journal of Social Economics*, 32, 576-589
- [22] Xu K, Shaoyi Liao S, Li J, & Song Y, (2011), "Mining comparative opinions from customer reviews for Emotional Intelligence", *Decision Support Systems*, 50, 743-754

