

بررسی رابطه‌ی هوش هیجانی با رفتار شهروندی سازمانی در تأثیر آن بر کارکنان شرکت ملی نفت ایران

محمدرضا امیری فرد*، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات اهواز

چکیده

جامعه‌ی امروز، جامعه‌ای سازمانی است. امروزه بخش عمده‌ی زندگی ما در سازمان‌ها یا در ارتباط با سازمان‌ها سپری می‌شود. مردم از طریق سازمان‌ها کارها را مؤثرتر انجام می‌دهند و چگونگی عملکرد آنها بر کیفیت فعالیت‌های سازمان‌ها و در نتیجه چگونگی انجام امور جامعه تأثیر می‌گذارد. تحلیل رفتار سازمانی به مدیران این فرصت را می‌دهد تا با شناخت نیازها، انتظارات، محیط کار و دیگر عوامل مؤثر بر رفتار کارکنان، سازمانی پویا و کارکنانی راضی و بالنده فراهم آورند. با توجه به ارزش نیروی انسانی در سازمان مهمی مانند شرکت ملی نفت ایران پژوهش حاضر درصدد بررسی رابطه‌ی هوش هیجانی با رفتار شهروندی سازمانی است. روش پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر ماهیت، توصیفی-همبستگی است. جهت سنجش متغیرهای تحقیق با کمک پرسش‌نامه‌ی استاندارد هوش هیجانی برادبری با ۲۸ سؤال و پرسش‌نامه‌ی سنجش رفتار شهروندی سازمانی-ارگان و کونوسکی با ۲۵ سؤال تدوین گردید. در این تحقیق، جامعه‌ی آماری کارکنان ستادی شرکت ملی نفت ایران است. حجم نمونه بر اساس جدول کرجسی و مورگان ۱۳۶ نفر تعیین شد.

نتایج پژوهش نشان داد که بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان شرکت ملی نفت ایران رابطه‌ای مثبت وجود دارد. همچنین بین هوش هیجانی با نوع دوستی، احترام و تکریم، جوانمردی، وجدان کاری و آداب اجتماعی در کارکنان نیز رابطه‌ای مثبت وجود دارد.

اطلاعات مقاله

تاریخ ارسال نویسنده: ۹۶/۰۳/۲۳

تاریخ ارسال به داور: ۹۶/۰۳/۲۵

تاریخ پذیرش داور: ۹۶/۰۵/۱۱

واژگان کلیدی:

رفتار شهروندی سازمانی، هوش هیجانی، شرکت ملی نفت ایران

مقدمه

راه‌حل ارائه می‌کنند و در نهایت مشکلات و مسائل سازمان را حل می‌نمایند؛ بهره‌وری را عینیت می‌بخشند و کارآیی و اثربخشی را معنا می‌دهند. با این وصف از آنجا که منابع انسانی بخش عمده‌ای از زندگی خود را به‌عنوان کارمند یا کارگر یا مدیر و سرپرست در محیط سازمانی می‌گذرانند، طبیعی است که توجه به آنها از اهمیت وافری برخوردار باشد.

رضایت کاری، علاقه و وفاداری به سازمان و بالندگی کارکنان منوط به ایجاد محیطی است که مدیر؛ مسئول آنست. تحلیل رفتار سازمانی این فرصت را به مدیران می‌دهد تا با شناخت نیازها، انتظارات، محیط کار و دیگر عوامل مؤثر بر رفتار کارکنان، سازمانی پویا و کارکنانی راضی و بالنده فراهم آورند.

از دیگر مسائلی که امروزه به یکی از محرک‌های بهره‌وری دغدغه‌ی سازمان‌ها تبدیل شده رفتار شهروندی سازمانی است. رفتارهای داوطلبانه و خودجوشی که افراد در ازای انجام آن، پاداشی دریافت نمی‌کنند. محققان این رفتارها را (که رفتار شهروندی سازمانی نامیده‌اند) هر چه بیشتر مطالعه کرده‌اند [۲۰]. این واژه اولین بار در ۱۹۸۳ توسط ارگان^۱ مطرح شد [۱۵] که مبنای این طرح، مفاهیمی مثل تمایل به همکاری، تمایز بین عملکرد قابل اعتماد نقش و رفتارهای نوآورانه و خودجوش است. ارگان (۱۹۹۰) معتقد است که

ماهیت اجتماعی انسان ایجاب می‌کند که آدمی با وجوه گوناگون اجتماع و مجموعه‌های درون آن ارتباط برقرار کند. در جوامع امروزی که هم‌زمان با پیچیده‌تر شدن فزاینده‌ی زندگی مشکلات جدیدی برای انسان پدید آمده، اهمیت ارتباطات بیشتر می‌شود. در چنین جوامعی ارتباطات یکی از مهم‌ترین عوامل توسعه و تعالی و موفقیت انسان است. سازمان به‌عنوان یک نهاد اجتماعی به دلیل اهداف بنیانی فراتر از ارتباطات روزمره، نوعی ارتباطات سازمانی بین افراد برقرار می‌کند. بدیهی است که در این زمینه ارتباطات و چگونگی جهت‌گیری آنها به‌سمت اهداف سازمانی از نکات ضروری مورد توجه مدیران است. مدیران نیز دریافته‌اند که ارتباط مؤثر با منابع انسانی و درک انگیزه‌های ارتباطی کارکنان در توفیق آنان برای دستیابی به اهداف طراح شده‌ی سازمان عامل مؤثری است [۳].

سازمان‌ها بدون وجود انسان، نه تنها مفهوم نخواهند داشت بلکه اداره‌ی آنها نیز میسر نخواهد بود. حتی با وجود فن‌آور شدن سازمان‌ها و تبدیل آنها به توده‌ای از سخت‌افزار، در آینده باز نقش انسان به‌عنوان عامل حیاتی و استراتژیک در بقای سازمان کماکان باقی خواهد ماند. بنابراین منابع انسانی با ارزش‌ترین منبع برای سازمان‌ها هستند. آنها به تصمیمات سازمانی شکل داده و

* نویسنده‌ی عهده‌دار مکاتبات (amirifard@nioc.ir)



موقعیت‌های جدید ۵- تمرکز و تداوم در به کار انداختن توانایی‌ها برای رسیدن به یک هدف مطلوب.

۱-۲- هیجان^۱

اصطلاح هیجان شامل بسیاری از انواع رفتار آدمی (مثل رفتاری که آشفته و بدون هدف است و نیز رفتاری که بسیار انگیزنده شده و متوجه هدفی باشد) می‌شود. هیجان‌های شدید برای بیشتر اعمالی که ما انجام می‌دهیم زمینه‌های انگیزشی ایجاد می‌کنند. دو اصطلاح انگیزش^۲ و هیجان ریشه‌ی مشترکی دارند. معنای کلمه‌ی لاتین (Emotion)، تحریک کردن، مضطرب ساختن، تهییج کردن یا به جنبش درآوردن است. وقتی از نظر هیجانی می‌گوییم شخص به جنبش درآمده منظور آنست که تحریک شده است. هنگامی که می‌گوییم انگیزنده شده منظور آنست که خود را به جنبش درآورده یا در فشار قرار داده است. گاهی هیجان نه تنها ما را تحریک می‌کند بلکه باعث می‌شود خود را به جنبش درآوریم. به‌زعم جان آر، دیوید و استانی کاب^۳ (۱۹۵۰) هیجان دقیقاً عبارت است از:

■ یک حالت عاطفی و خاص درونی که معمولاً مبتنی بر تعبیر و تفسیرهایی است.

■ مجموعه‌ای از تغییرات فیزیولوژیکی درونی که از نظر ذهنی به بازگشت مجدد تعادل بین ارگانسیم و محیط آن کمک می‌کند.

■ الگوهای مختلفی در رفتار آشکار که از طریق محیط برانگیزنده می‌شود و مبین رابطه‌ی متقابل پایداری با محیط است. این الگوهای رفتاری حاکی از یک حالت فیزیولوژیکی برانگیزنده شده و یک حالت روانی برآشفته است.

بسیاری از هیجان‌ها علائمی هستند که به ما می‌آموزند توجه خود را به کجا معطوف کرده و چگونه انرژی خود را جهت دهیم. تمامی این موارد حاکی از آنست که هیجان‌ها نوعی اطلاعات هستند [۲].

۱-۳- هوش هیجانی

فرهنگ لغت آکسفورد هیجان را هر گونه تحریک یا اغتشاش در ذهن، احساس، عاطفه یا هر حالت ذهنی قدرتمند و تهییج شده تعریف می‌کند. سالووی و مه‌یر^۴ (۱۹۹۰) هیجان‌ها را پاسخ‌های سازمان‌یافته‌ای تعریف می‌کنند که محل برخورد زیرسیستم‌های دیگر روانشناختی بوده و سیستم‌های فیزیولوژیکی، شناختی، انگیزشی و تجربه‌ای را دربر می‌گیرند. آنها همچنین هوش هیجانی را نوعی پردازش هیجانی می‌دانند که توجه به هیجان‌ها، ارزیابی صحیح آنها در خود و دیگران، نظم‌بخشی سازمان‌یافته‌ی آنها و ابزار مناسب آنها را دربر می‌گیرد. گلمن هوش هیجانی را توانایی حفظ انگیزه، مقاومت در برابر ناملایمات، کنترل تکانه‌ها، توانایی به تعویق انداختن کامیابی‌ها، همدلی با دیگران و امیدوار بودن تعریف می‌کند. بار آن^۵ (۲۰۰۱) هوش هیجانی را دربر گیرنده‌ی مجموعه‌ای از مهارت‌ها، استعدادها و توانایی‌های غیرشناختی

رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و داوطلبانه است که مستقیماً توسط سیستم‌های رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده، اما با این وجود باعث ارتقاء اثربخشی و کارآیی عملکرد سازمان می‌شود. در تعریف دیگری از ارگان، رفتار شهروندی سازمانی آن دسته از رفتارهایی است که کارکنان سازمان در آن اثربخشی عملکردشان را صرف‌نظر از اهداف بهره‌وری شخصی ارتقاء می‌دهند.

همچنین به باور بسیاری از صاحب‌نظران هوش هیجانی یکی از جدیدترین تحولات و ابداعات بشری در درک رابطه‌ی تفکر و هیجان است. از زمان طرح این سازه در کنار هوش شناختی و منطقی (IQ) ادعا می‌شود که تفکر و هیجان آن‌گونه که قبلاً فرض می‌شده از یکدیگر جدا نیستند. این روند تحولی را می‌توان در هم‌رأیی و همفکری صاحب‌نظرانی که به استفاده‌های کاربردی‌تر اطلاعات علمی اعتقاد و باور دارند مشاهده کرد [۸].

هوش هیجانی شامل قابلیت‌های هیجانی است که توسط مدل‌های نقش، شبیه‌سازی و از طریق قهرمانان و فیلم‌های سینمایی به افراد، قابل‌انتقال است. شاید ساده‌ترین و صریح‌ترین تعریف قابل‌ارائه این باشد که شخص چطور بتواند از تمام حواس و احساسات برای بهبود تفکر و ارتقاء اثربخشی خودش استفاده کند. گاردنر (۱۹۹۱) هوش هیجانی را بخشی از هوش شخصی، درون‌شخصی و بین‌شخصی می‌داند. مایریس الیاس^۶ می‌گوید: هوش هیجانی مجموعه‌ای از توانایی‌هاست و کمک می‌کند در زندگی شخصی یا کاری با دیگران رابطه‌ای دوستانه و مداراگرایانه برقرار کنیم. عده‌ای از روانشناسان هوش هیجانی را سوخت موتور محرکه‌ی موفقیت یا نوعی رادار اجتماعی^۷ جهت برقراری ارتباط سازنده و اثربخش با دیگران می‌دانند [۱۷].

شرکت ملی نفت ایران یکی از سازمان‌هایی است که کارکنان بیشترین تأثیر را بر بهبود عملکرد سازمانی دارند. بنابراین پی بردن به مسائل انسانی بسیار مورد توجه این سازمان است. مسأله‌ی اصلی پژوهش حاضر اینست که رابطه‌ی بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی در شرکت ملی نفت ایران چگونه است؟

۱- مبانی نظری تحقیق

۱-۱- هوش

به عقیده‌ی وکسلر^۴ (۱۹۴۳) هوش عبارت است از توانایی و استعداد با هدف زیستن، تفکر عاقلانه و منطقی داشتن و نیز توانایی و سازگاری و ایجاد توازن با محیط. بینه^۵ (۱۹۱۶) می‌گوید هوش کیفیت پیچیده‌ای است که جزء ساختار فرد است و عوامل اصلی آن را دقت، سازگاری، ابتکار، خوب قضاوت کردن و خوب استدلال کردن تشکیل می‌دهد. به‌طور کلی با مرور تعریف‌هایی که از هوش ارائه شده می‌توان گفت که در این تعاریف مفاهیم زیر به گونه‌ای آشکار یا به‌طور ضمنی بیان شده‌اند: ۱- تفکر انتزاعی ۲- یادگیری از تجربه ۳- حل مسائل از راه بینش ۴- سازگاری با

داد. همچنین تمایل کارکنان به انجام رفتارهایی که فراتر از الزامات رسمی نقش و جایگاهشان است نیز به عنوان یکی از عناصر اصلی تشکیل دهنده رفتار شهروندی سازمانی شناخته شده است. ارگان رفتار شهروندی کارکنان را به عنوان اقدامات مثبت بخشی از کارکنان برای بهبود بهره‌وری، همستگی و انسجام در محیط کاری می‌داند که ورای الزامات سازمانی است [۱۸].

شهروندی سازمانی عبارت است از آن دسته از رفتارهای فردی که به بافت اجتماعی و روانی و همچنین شناختی که باید عملکرد شغلی در آن انجام گیرد کمک می‌کند. این تعریف از رفتار شهروندی سازمانی بیان می‌کند که این گونه رفتارها از طریق غنی کردن چارچوب اجتماعی محیط کار تأثیری خاص بر اثربخشی کلی سازمان دارد. بر اساس مطالب فوق می‌توان این گونه استنباط کرد که کارکنانی که در کمک به دیگران فراتر از وظایف شغلی‌شان عمل می‌کنند و از سیاست‌های پذیرفته شده سازمان پیروی می‌نمایند، به بهتر شدن و غنای محیط عمومی کار کمک می‌کنند و بنابراین بر کل سازمان تأثیری مثبت دارند. پودساکوف و همکاران (۲۰۰۰) دلایل بالقوه‌ای در مورد چرایی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر رفتار گروهی و عملکرد کارکنان بیان می‌کنند. افزایش بهره‌وری اداری، کاهش نیاز به صرف منابع برای عملیات نگهداری، ایجاد محیط کاری سالم که باعث افزایش روحیه کارکنان می‌گردد.

۱-۴-۱- ابعاد رفتار شهروندی سازمانی

با وجود توجه فزاینده به موضوع رفتارهای شهروندی، با مروری بر ادبیات این حوزه، فقدان اجماع درباره‌ی ابعاد این مفهوم آشکار می‌گردد. نتایج حاصل از مرور ادبیات نشان می‌دهد که تقریباً سی نوع متفاوت از رفتار شهروندی قابل تفکیک است و تعاریف متعددی از آن ارائه شده که البته هم‌پوشی‌های بسیاری بین آنها وجود دارد. ارگان (۱۹۸۸) مقیاسی چندبعدی از رفتار شهروندی سازمانی ارائه کرد. این مقیاس متشکل از ابعادی پنج‌گانه است که عبارتند از:

- **نوع دوستی:** کمک به همکاران و کارکنان برای انجام وظایف در شرایط غیرمعمول
- **وظیفه‌شناسی:** انجام وظایف تعیین شده به شیوه‌ای فراتر از آنچه انتظار می‌رود (مثل کار در بعد از ساعت اداری برای سود رسانی به سازمان)
- **جوانمردی:** تأکید بر جنبه‌های مثبت سازمان به جای جنبه‌های منفی آن
- **فضیلت مدنی:** مستلزم حمایت از عملیات‌های اداری سازمان است
- **ادب و نزاکت:** مشورت با دیگران قبل از اقدام به عمل، دادن اطلاع قبل از عمل و رد و بدل کردن اطلاعات

جوانمردی و نزاکت مؤلفه‌هایی هستند که بیانگر اجتناب از وارد کردن خسارت به سازمان هستند. جوانمردی عبارت است از تمایل

می‌داند که توانایی فرد را در رویارویی با فشارها و شرایط محیطی به طور موفقیت‌آمیزی افزایش می‌دهد [۵]. کوپرو ساواف (۱۹۹۷) هوش هیجانی را بر مبنای دانش اولیه‌ی تناسب هیجانی، عمق هیجانی و کیمیاگری هیجانی تعریف کرده‌اند. در این تعریف دانش اولیه‌ی هیجانی آگاهی و دانش فرد از ماهیت و کنش‌وری احساسات خود است. تناسب هیجانی، دربرگیرنده‌ی انعطاف‌پذیری و شدت احساسات و هیجانات است. عمق هیجانی، استعداد رشد و تقویت یا عمق بخشیدن به هیجانات تعریف می‌شود و کیمیاگری هیجانی، توانایی بهره‌گرفتن از احساسات و هیجانات در راستای خلاقیت تعریف می‌گردد.

هوش هیجانی شامل چهار مؤلفه و بیست قابلیت است که عبارتند از:

■ **خودآگاهی:** از طریق شناخت عمیق عواطف، هیجان‌ها و حالات روانی دیگران، نقاط قوت و ضعف و توانایی ارزیابی صحیح از خود به دست می‌آید و به عبارتی در خودآگاهی شما می‌توانید هیجانات و احساسات خود را بخوانید و از آنها آگاه باشید. خودآگاهی به افراد اجازه می‌دهد نقاط قوت و محدودیت‌های خود را بشناسند.

■ **خودمدیریتی:** توانایی کنترل و اداره کردن عواطف و هیجان‌ها، توانایی حفظ آرامش در شرایط بحرانی و استرس‌زا و توانایی خود انگیزشی و ابراز منویات درونی است. به عبارتی خودمدیریتی توانایی کنترل عواطف و هیجانات و رفتارهای صادقانه و درست است. افراد با مهارت خودمدیریتی اجازه نمی‌دهند در طول روز بدخلقی‌ها از آنها سر بزنند و می‌دانند منشاء بدخلقی‌ها کجاست و ممکن است چقدر طول بکشد.

■ **آگاهی اجتماعی:** افراد دارای این مهارت دقیقاً می‌دانند که گفتار و کردارشان بر دیگران تأثیر می‌گذارد و اگر تأثیر رفتارشان منفی باشد می‌توانند آنرا تغییر دهند. نمونه‌ای از مهارت آگاهی اجتماعی، همدلی است. همدلی یعنی توانایی ورود به احساسات دیگران یا توانایی درک احساسات کارکنان در فرآیند تصمیم‌گیری هوشمند فردی یا گروهی.

■ **مدیریت روابط:** شامل برقراری ارتباطات، تأثیرگذاری، تشریک مساعی و کار گروهی است. از این مهارت می‌توان جهت‌گسترش شور و اشتیاق و حل تعارضات استفاده کرد.

مهارت‌های خودآگاهی و خودمدیریتی مربوط به حوزه‌ی فردی است اما مهارت‌های آگاهی اجتماعی و مدیریت روابط به چگونگی برقراری رابطه با افراد و اجتماع برمی‌گردند و بیشتر به توانایی افراد در حفظ صحیح روابط خود با دیگران می‌پردازند [۹].

۱-۴-۲ رفتار شهروندی سازمانی

باتمان و ارگان (۱۹۸۳) برای اولین بار اصطلاح رفتار شهروندی سازمانی^{۱۱} را وضع کرده و آنرا این گونه تعریف نمودند: رفتاری فردی که داوطلبانه است، به‌طور صریح یا ضمنی توسط سیستم رسمی پاداش برانگیخته نشده و کارآیی سازمان را افزایش خواهد



نوع دوستی رفتار شهروندی سازمانی) رابطه وجود دارد. بنابراین، عاطفه (احساسات) نقش مهمی در رفتار شهروندی سازمانی دارد. در حقیقت مطالعات اخیر حاکی از آنست که این رابطه در مورد ابعاد خاص رفتار شهروندی سازمانی هم صدق می‌کند.

با این وجود هیچ‌یک از مطالعات این مطلب را بررسی نکرده که آیا تأثیر حالت روحی مثبت به اندازه‌ای قوی است که بر تفسیر کلی این سازه اثر بگذارد یا خیر. پژوهش‌های روانشناسی اجتماعی رابطه‌ی کفایت (خود کارآمدی شغلی) و رفتار یاری‌گرانه را بررسی کرده و بدین نتیجه رسیده‌اند که افرادی که احساس می‌کنند کفایت بیشتری دارند، در اغلب موارد تمایل بیشتری نیز به کمک دارند. علاوه بر این میدلارسکی^{۱۲} (۱۹۸۴) گزارش داده که کفایت ممکن است یکی از عوامل انگیزشی‌ای باشد که افراد را برای کمک به دیگران تشویق می‌کند. بنابراین احتمال بیشتری وجود دارد که افرادی که به دیگران کمک می‌کنند، رفتار منتهی به موفقیت داشته باشند و نتایج مثبتی را برای دیگر افراد پیش‌بینی کنند. فرد کمک‌کننده در ازای کمکی که ارائه می‌دهد احساس رضایت درونی بیشتری را یا شادی حاصل از انجام یک کار خوب را دریافت می‌کند [۴].

به‌طور مشابه این مطلب قابل فهم است که درک کارکنان از کفایت خود در کار می‌تواند به‌عنوان تمایل به کمک در محیط کار تفسیر شود. زیرا فرد تسلط بیشتری بر کار خود دارد. در سال‌های اخیر پودساکوف و همکاران (۲۰۰۰) در یک فراتحلیل از پژوهش‌های مربوط به ۱۵ سال اخیر در زمینه‌ی رفتار شهروندی سازمانی، اثرگذاری تعدادی از متغیرها بر ابعاد مختلف رفتار شهروندی سازمانی را ترسیم کردند. از جمله متغیرهایی که با رفتار شهروندی سازمانی رابطه‌ای هم‌ساز داشته‌اند عبارت بودند از: متغیرهای مرتبط با شغل نظیر رضایت‌مندی درونی شغلی، یک‌نواختی شغلی و بازخورد شغلی. در خصوص متغیرهای شغلی، پژوهش‌ها عمدتاً حول مبحث تئوری جانشین‌های رهبری بوده که نتایج بیانگر ارتباط پایدار ویژگی‌های شغلی با رفتار شهروندی است. افزون بر آن، هر سه نوع ویژگی‌های شغلی (بازخورد شغلی، یک‌نواختی شغلی، رضایت‌مندی درونی شغلی) به‌طور معناداری با مؤلفه‌های مختلف رفتار شهروندی سازمانی (نوع دوستی، نزاکت، وظیفه‌شناسی، جوانمردی و فضیلت مدنی) ارتباط داشته‌اند؛ به‌گونه‌ای که بازخورد شغلی و رضایت‌مندی درونی شغل، ارتباطی مثبت با رفتار شهروندی سازمانی داشته؛ در حالی که یک‌نواختی شغلی ارتباطی منفی را با OCB نشان می‌دهد.

روابط بین ویژگی‌های سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی تا اندازه‌ای به هم‌ریختگی دارد. به‌گونه‌ای که نه رسمیت سازمانی، نه انعطاف‌ناپذیری سازمانی، نه حمایت ستادی و نه فاصله‌ی فضایی، ارتباط مستمری با رفتارهای شهروندی سازمانی نداشته‌اند. اما به‌هر حال مؤلفه‌ی همبستگی گروهی با تمامی

به شکلیابی در مقابل مزاحمت‌های اجتناب‌ناپذیر و اجحاف‌های کاری بدون اینکه گله و شکایتی صورت گیرد. در حالی که نزاکت درباره‌ی اندیشیدن به اینست که چطور اقدامات فرد بر دیگران تأثیر می‌گذارد [۱۹].

بررسی‌های فراتحلیلی در خصوص ارتباط بین OCB و عوامل اثرگذار بر آن بیانگر این واقعیت است که چهار دسته از این عوامل مورد تأکید پژوهش‌های بوده:

- ویژگی‌های فردی کارکنان
- ویژگی‌های شغلی
- ویژگی‌های سازمانی
- رفتارهای رهبری

پژوهش‌های اولیه‌ی انجام شده در این حوزه توسط ارگان و همکارانش، عمدتاً بر نگرش‌های کارکنان، گرایش‌ها و رفتار حمایتی رهبر متمرکز بوده است. پژوهش‌های بعدی در حوزه‌ی رهبری که به‌وسیله‌ی پودساکوف و همکارانش انجام شده، قلمرو رفتارهای رهبری را به انواع مختلف رفتارهای رهبری تعاملی و تحولی گسترش داده‌اند. اثرات ویژگی‌های شغلی و سازمانی عمدتاً در تئوری‌های مربوط به جایگزین‌های رهبری مطرح شده که توسط صاحب‌نظران مختلف مطالعه شده است. پژوهش‌های اولیه‌ای که ویژگی‌های فردی را مورد توجه قرار می‌دهد بر دو محور اصلی متمرکز است: اولاً ارگان و ریان این عامل کلی مؤثر بر روحیه را به‌عنوان مبنای رضایت کارکنان، تعهد سازمانی، درک از عدالت و درک از رفتار حمایتی رهبری تلقی می‌کنند و ثانیاً پژوهش‌های نشانگر ارتباط معنادار آنها با رفتار شهروندی سازمانی است (البته شدت این همبستگی‌ها متفاوت بوده) که بیانگر اهمیت این متغیرها در تعیین رفتار شهروندی سازمانی است [۲۲].

عامل دیگر در فهم رفتار شهروندی سازمانی، تأثیر حالت روحی مثبت فرد است. در دهه‌ی گذشته بحث‌های زیادی در مورد برتری شناخت بر عاطفه در تعیین رفتار شهروندی سازمانی انجام شده است.

در حالی که پودساکوف و همکاران (۲۰۰۰) و ارگان و ریان (۱۹۹۵) تأثیر متغیرهای خاص شخصیتی و مزاجی را بر ابعاد مختلف رفتار شهروندی سازمانی انتقاد کرده‌اند. جورج (۱۹۹۱) بر اساس یافته‌های خود پیشنهاد می‌کند که پژوهش‌های قبلی که این متغیرهای روحی و مزاجی را بررسی کرده‌اند می‌توانند به‌جای اثرات حالت مزاجی بر اثرات ویژگی (صفتی) تمرکز کنند. لازم به‌ذکر است که اثرات حالتی عموماً به توصیف چگونگی احساس فرد در نقطه‌ی خاصی از زمان می‌پردازد؛ در حالی که اثرات ویژگی (صفتی) عموماً منعکس‌کننده‌ی تفاوت‌های پایدار فرد در طول زمان است. علاوه بر این جورج (۱۹۹۱) بیان می‌کند که بین حالت روحی مثبت در کار و تمایل کارکنان برای کمک کردن به دیگران (بعد

و معنادار بین هوش هیجانی و رفتار شهروند سازمانی معلمان در کل و همچنین سه حیطه‌ی هوش هیجانی بوده است.

■ (R) محاسبه شده از بین سه حیطه‌ی هوش هیجانی (متغیرهای پیش‌بین)؛ متغیر پیش‌بین بهره‌وری از هیجان‌ها ۰/۴۰۲، ارزیابی هیجان‌ها ۰/۲۱۸ و تنظیم هیجان‌ها ۰/۱۸۴ پیش‌بینی‌کننده‌ی رفتار شهروند سازمانی معلمان تربیت بدنی استان زنجان بوده است.

با توجه به یافته‌های پژوهش هرچه معلمان هوش هیجانی کلی بیشتری داشته باشند، امکان بروز رفتار شهروند سازمانی در آنها بیشتر خواهد بود. محمدتبار و همکاران (۱۳۹۰) در پژوهشی به بررسی اثر رفتار شهروندی سازمانی، هوش هیجانی بر رضایت شغلی کارکنان شرکت هفت الماس پرداختند. نتایج این تحقیق نشان داد که رفتار شهروندی سازمانی و هوش هیجانی بر رضایت شغلی مؤثرند. همچنین نتایج حاکی از آنست که رفتار شهروندی سازمانی ۴۸ درصد تغییرات رضایت شغلی را تبیین می‌کند و هوش هیجانی ۷۶ درصد تغییرات رضایت شغلی را تبیین می‌نمایند. یافته‌های جانبی پژوهش نیز نشان داد که بین رضایت شغلی و سطح تحصیلات رابطه‌ی معناداری وجود دارد اما در این پژوهش از لحاظ رضایت شغلی، بین دو جنس تفاوت معناداری وجود نداشت. اسعدی و همکاران (۱۳۹۰) ارتباط بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی در کتابداران کتابخانه‌های عمومی را بررسی کردند. نتایج پژوهش مؤید این مسأله بوده و وجود ارتباط بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی را تأیید می‌کند. کرامتی و همکاران (۱۳۸۹) رابطه‌ی هوش هیجانی با گرایش به رفتار شهروندی سازمانی را بررسی کردند. نتایج پژوهش نشان داد که هوش هیجانی و سه حیطه‌ی آن با گرایش به رفتار شهروندی سازمانی معلمان متوسطه‌ی شهر زنجان همبستگی مثبت و رابطه‌ی معناداری دارد. همچنین یافته‌های پژوهش نشان داد که سه حیطه‌ی هوش هیجانی یعنی تنظیم هیجان‌ها، بهره‌وری از هیجان‌ها و ارزیابی هیجان‌ها، می‌توانند گرایش به رفتار شهروندی سازمانی را در میان معلمان مدارس متوسطه‌ی شهر زنجان پیش‌بینی کنند.

چنگ‌چن‌لین^{۱۳} (۲۰۱۰) در تحقیق خود با عنوان رابطه‌ی بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد سازمانی که در یک مؤسسه‌ی مالی در تایوان انجام شد به این نتیجه رسید که رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبتی دارد. با این وجود تحقیق او نشان داد که همکاری گروهی به‌عنوان عامل میانجی در تأثیر مستقیم رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد فردی و گروهی افراد نقش دارد. دانایی‌فرد و همکاران (۲۰۰۹) در پژوهشی رفتار شهروندی را در سازمان‌های دولتی بررسی کردند. نتایج نشان داد که تقویت بخش دولتی با کارکنانی که از جنبه‌های شهروندی در سطح مطلوبی قرار دارند ممکن است تأثیرات شگرفی در

مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی ارتباط مثبتی داشته است. حمایت سازمانی ادراک شده با نوع دوستی کارکنان ارتباط معناداری داشته است. همچنین علاوه بر آن پاداش‌های خارج از کنترل رهبران با مؤلفه‌های نوع دوستی، نزاکت و وظیفه‌شناسی ارتباطی منفی داشته‌اند که شامل رفتارهای رهبری است. OCB در قالب دو دسته‌ی دیگر از عوامل اثرگذار بر دسته رفتارهای تقسیم شده که عبارتند از:

- رفتارهای رهبری تحول‌آفرین (رفتارهای تحولی اساسی، تعیین چشم‌انداز، ایجاد مدل مناسب، ارتقاء پذیرش اهداف گروهی، انتظارات عملکردی بالا و برانگیختگی معنوی)
- رفتارهای تعاملی (رفتارهای پاداش‌دهی و تنبیهی اقتضایی، غیراقتضایی)
- رفتارهایی که با تئوری رهبری مسیر - هدف (رفتارهای تشریح‌کنندگی نقش، مشخص کردن رویه‌ها یا رفتار رهبری حمایتی) یا تئوری رهبری مبادله‌ی رهبر - عضو

در مجموع، رفتارهای رهبری تحول‌آفرین با هر پنج مؤلفه‌ی رفتارهای شهروندی سازمانی ارتباط مثبتی دارد. از میان رفتارهای رهبری تعامل‌گرا، دو نوع این رفتارها دارای رابطه‌ی معنادار با عناصر پنج‌گانه‌ی OCB هستند که عبارتند از: رفتار پاداش‌دهی اقتضایی که ارتباط مثبت دارند و رفتار تنبیهی غیراقتضایی که ارتباط منفی دارند. از میان ابعاد تئوری رهبری مسیر - هدف، رفتار رهبری حمایتی با همه‌ی مؤلفه‌های OCB ارتباط مثبت دارد و تشریح نقش رهبر فقط با مؤلفه‌های نوع‌دوستی، نزاکت، وظیفه‌شناسی و جوانمردی رابطه‌ی معنادار مثبتی دارد و در نهایت، تئوری مبادله‌ی رهبر - عضو با تمامی مؤلفه‌های ارتباط معنادار مثبتی دارد [۲۲].

۲- پیشینه‌ی پژوهش

کریمی و همکاران (۱۳۹۱) به بررسی رابطه‌ی بین مؤلفه‌های هوش هیجانی و ابعاد رفتار شهروندی سازمانی دبیران مدارس متوسطه‌ی شهر اصفهان پرداختند. نتایج نشان داد که از بین مؤلفه‌های هوش هیجانی، خودآگاهی، خودانگیزی، همدلی و مهارت‌های اجتماعی با رفتار شهروندی سازمانی دبیران رابطه‌ی مثبت داشتند. بین نظرات دبیران در مورد هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی (با توجه به جنس، سابقه‌ی خدمت و مدرک تحصیلی) تفاوت معناداری مشاهده نشد. جز اینکه دبیران با سابقه‌ی خدمت بیش از ۲۰ سال هوش هیجانی خود را بیشتر برآورد کردند. یارمحمدی منفرد و همکاران (۱۳۹۱) رابطه‌ی بین هوش هیجانی و گرایش به رفتار شهروند سازمانی معلمان تربیت بدنی را بررسی کردند. نتایج پژوهش بدین شرح است:

■ (r) مشاهده شده در سطح (p<0.01) نشان‌دهنده‌ی همبستگی مثبت

و خلاصه شد.

■ **آمار استنباطی:** به مجموعه روش‌هایی که در آنها با استفاده از داده‌های حاصل از نمونه، ویژگی‌ها و خصوصیات گروه بزرگ یا جامعه استنباط می‌شود آمار استنباطی می‌گویند. در آمار استنباطی از آزمون‌های رگرسیون و همبستگی پیرسون و برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار SPSS18 استفاده شده است. سطح اطمینان ۹۵ درصد و خطای اندازه‌گیری ۵ درصد در نظر گرفته شده است.

ویژگی متغیرهای جمعیت شناختی نمونه‌ی آماری به شرح زیر است:

- **جنسیت:** ۵۷ نفر (۴۱/۹ درصد) زن و ۷۹ نفر (۵۸/۱ درصد) مرد هستند. بنابراین اکثر پاسخ‌گویان مورد مطالعه مرد هستند.
- **تأهل:** ۴۷ نفر (۳۴/۶ درصد) مجرد و ۸۹ نفر (۶۵/۴ درصد) متأهل هستند. بنابراین اکثر پاسخ‌گویان مورد مطالعه متأهلند.
- **تحصیلات:** ۱۰ نفر (۷/۴ درصد) مدرک دیپلم، ۲۳ نفر (۱۶/۹ درصد) مدرک فوق‌دیپلم، ۶۷ نفر (۴۹/۳ درصد) مدرک لیسانس، ۲۹ نفر (۲۱/۳ درصد) فوق لیسانس و ۷ نفر (۵/۱ درصد) مدرک دکتری دارند. بنابراین در گروه مورد مطالعه اکثر پاسخ‌گویان دارای مدرک لیسانس هستند.
- **سابقه‌ی شغلی:** ۶ نفر (۴/۴ درصد) زیر ۱۰ سال، ۳۰ نفر (۲۲/۱ درصد) ۱۰-۱۵ سال، ۶۰ نفر (۴۴/۱ درصد) ۲۰-۱۵ سال و ۴۰ نفر (۲۹/۴ درصد) بیش از ۲۰ سال سابقه دارند. بنابراین در گروه مورد مطالعه، اکثر پاسخ‌گویان ۱۵-۲۰ سال سابقه دارند.

در ادامه‌ی تحقیق برای بررسی نرمال بودن متغیرهای تحقیق از آزمون اسمیرنوف-کلموگروف استفاده شده که فرض‌های پژوهشی آن به شرح زیر است:

$$H_0: \text{Sig.} \geq 0/05$$

متغیرها نرمال هستند.

$$H_1: \text{Sig.} < 0/05$$

متغیرها نرمال نیستند.

جدول ۱- و مقادیر حاصل سطح معناداری تمامی متغیرها (۰/۰۵ > سطح معناداری) نشان می‌دهند که فرض صفر رد نمی‌شود. بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان ادعا کرد که تمامی متغیرها از توزیع نرمال پیروی می‌کنند. بنابراین برای تجزیه و تحلیل فرضیه‌های پژوهش از معادل متغیری آزمون‌ها استفاده می‌شود. برای آزمون

بهبود تصویر بخش دولتی گذاشته و باعث بارورتر شدن این سازمان‌ها در زمینه‌ی عملکرد سازمانی گردند. هائیکتون^۴ (۲۰۰۹) در تحقیق خود رابطه‌ی بین فرهنگ سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد سازمانی بین ۱۴۶ نفر از کارکنان برنامه‌های تلویزیونی اوگاندا را بررسی کرد. نتایج تحقیقات او نشان داد که بین فرهنگ سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه‌ی معناداری وجود ندارد. اما رابطه‌ی بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد سازمانی معنادار است.

۳- تجزیه و تحلیل داده‌ها

این تحقیق از لحاظ روش توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه‌ی آماری شامل تمامی کارکنان واحد پشتیبانی شرکت ملی نفت ایران است که در سال ۱۳۹۵ مشغول به خدمت هستند. طبق آمار تعداد افراد حدود ۲۱۰ نفر است. بر اساس جدول کرجسی و مورگان حجم نمونه ۱۳۶ نفر تعیین گردید. در این تحقیق جهت گردآوری اطلاعات از دو پرسش‌نامه‌ی استاندارد رفتار شهروندی سازمانی ارگان و کونوسکی (۱۹۹۶) و پرسش‌نامه‌ی استاندارد هوش هیجانی (برادبری - گریوز) استفاده شده است. فرضیه‌های تحقیق به شرح زیر است:

۳-۱- فرضیه‌ی اصلی تحقیق

بین هوش هیجانی با رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان شرکت ملی نفت ایران رابطه وجود دارد.

۳-۲- فرضیه‌های فرعی تحقیق

- **فرضیه‌ی اول:** بین هوش هیجانی با نوع دوستی در کارکنان شرکت ملی نفت ایران رابطه وجود دارد.
- **فرضیه‌ی دوم:** بین هوش هیجانی با احترام و تکریم در کارکنان شرکت ملی نفت ایران رابطه وجود دارد.
- **فرضیه‌ی سوم:** بین هوش هیجانی با جوانمردی در کارکنان شرکت ملی نفت ایران رابطه وجود دارد.
- **فرضیه‌ی چهارم:** بین هوش هیجانی با وجدان کاری در کارکنان شرکت ملی نفت ایران رابطه وجود دارد.
- **فرضیه‌ی پنجم:** بین هوش هیجانی با آداب اجتماعی در کارکنان شرکت ملی نفت ایران رابطه وجود دارد.

برای نیل به اهداف پژوهش و آزمون فرضیه‌های مطرح شده از دو روش آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده است:

■ **آمار توصیفی:** روشی است که در طبقه‌بندی و خلاصه کردن، توصیف و تفسیر اطلاعات جمع‌آوری شده و برقراری ارتباط از طریق آنها به پژوهش‌گر کمک می‌کند. در این بخش اطلاعات جمع‌آوری شده از طریق پرسش‌نامه‌ها به صورت فراوانی، درصد فراوانی، نمودار، میانگین، انحراف استاندارد و واریانس سازماندهی

جدول ۱ | جدول آزمون کولموگروف-اسمیرنوف جهت بررسی نرمال بودن متغیرها

متغیرها	هوش هیجانی	رفتار شهروندی سازمانی
آماره‌ی آزمون	۰/۳۷۷	۰/۴۴۱
سطح معناداری	۰/۱۱۷	۰/۱۱۸

سازمانی در کارکنان شرکت ملی نفت ایران رابطه وجود دارد. نتایج فرضیه‌ی فرعی اول نشان داد بین هوش هیجانی و نوع دوستی در جامعه‌ی مورد مطالعه رابطه‌ای مثبت و معنادار وجود دارد؛ بدین معنا که با افزایش یک واحد از متغیر هوش هیجانی، متغیر نوع دوستی به میزان ۰/۸۰ افزایش می‌یابد. در واقع مؤلفه‌های دلسوزی، وفای به عهد، اهمیت دادن به دیگران و بخشش اشتباهات دیگران به‌عنوان متغیرهای نوع دوستی مورد تأکید کارکنان قرار گرفته است. نتایج فرضیه‌ی فرعی دوم نشان داد در جامعه‌ی مورد مطالعه بین هوش هیجانی و احترام و تکریم رابطه‌ای مثبت و معنادار وجود دارد؛ بدین معنا که با افزایش یک واحدی متغیر هوش هیجانی، متغیر احترام و تکریم ۰/۵۷ افزایش می‌یابد. در واقع احترام متقابل، ضرورت ایجاد انگیزه در کارکنان است. نتایج فرضیه‌ی فرعی سوم نشان داد در جامعه‌ی مورد مطالعه بین هوش هیجانی و جوانمردی رابطه‌ی مثبت و معناداری وجود دارد. بدین معنا که با افزایش یک واحدی متغیر هوش هیجانی، متغیر جوانمردی ۰/۴۲ افزایش می‌یابد.

نتایج فرضیه‌ی فرعی چهارم نشان داد در جامعه‌ی مورد مطالعه بین هوش هیجانی و وجدان کاری رابطه‌ی مثبت و معناداری وجود دارد؛ بدین معنا که با افزایش یک واحدی متغیر هوش هیجانی، متغیر وجدان کاری ۰/۶۶ افزایش می‌یابد. نتایج فرضیه‌ی فرعی پنجم نشان داد در جامعه‌ی مورد مطالعه بین هوش هیجانی و آداب اجتماعی رابطه‌ی مثبت و معناداری وجود دارد. بدین معنا که با افزایش یک واحدی متغیر هوش هیجانی، متغیر آداب اجتماعی ۰/۷۴ افزایش می‌یابد. نتایج این بخش با تحقیقات کریمی و همکاران (۱۳۹۱)، یارمحمدی منفرد و همکاران (۱۳۹۱)، اسعدی و همکاران (۱۳۹۰) و محمدتبار و همکاران (۱۳۹۰) هم‌سویی دارد. هوش هیجانی بیان‌کننده‌ی توانایی فرد در شناسایی، ارزیابی و بیان عواطف و هیجان است که می‌توان از آن برای بهبود عملکرد سازمان استفاده کرد؛ به دلیل اهمیت هوش هیجانی و اثر آن بر متغیر رفتار شهروندی سازمانی باید مسئولان بیشتر از پیش در جریان اهمیت و نقش هوش هیجانی قرار گیرند و دوره‌های آموزشی جهت افزایش اعتماد به نفس، کنترل هیجانات، انتقادپذیری و نحوه‌ی مواجهه با تعارضات برگزار شود تا بدین وسیله بتوان با ارتقاء هوش هیجانی، رفتار شهروندی سازمانی را نیز افزایش داد. به پژوهش‌گران علاقمند توصیه می‌شود این پژوهش را با دوره‌ی پیگیری در میان کارکنان در سازمان‌ها و رده‌های مختلف به تفکیک متغیرهایی مانند جنسیت، سن و میزان تحصیلات انجام دهند تا از طریق طرح‌های پژوهشی درازمدت، مقدار ثبات و بقای اثرات ایجاد شده مشخص گردد. پیشنهاد می‌شود پژوهش‌هایی در مورد مقایسه‌ی این متغیرها در سایر ارگان‌ها و سازمان‌ها اعم از دولتی و خصوصی نیز انجام شود.

فرضیه‌ی اصلی تحقیق از آزمون رگرسیون استفاده شده است.

فرضیه‌ی اصلی پژوهش: بین هوش هیجانی با رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان شرکت ملی نفت ایران رابطه وجود دارد.

بین هوش هیجانی با رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان شرکت ملی نفت ایران رابطه وجود ندارد.

$H_0: \text{Sig.} \geq 0/05$

بین هوش هیجانی با رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان شرکت ملی نفت ایران رابطه وجود دارد.

$H_1: \text{Sig.} < 0/05$

جهت آزمون فرضیه‌ی فوق از آزمون همبستگی پیرسون استفاده گردید. با توجه به سطح معناداری جدول ۳- که کوچک‌تر از ۰/۰۵ است پی می‌بریم که فرض صفر رد می‌شود. بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد همه‌ی فرضیه‌های فرعی پژوهش تأیید گردید.

نتیجه‌گیری

نتایج تحقیق نشان داد بین هوش هیجانی با رفتار شهروندی

جدول آزمون رگرسیون فرضیه‌ی اصلی پژوهش

هوش هیجانی با رفتار شهروندی سازمانی	ضرایب رگرسیون	ضرایب استاندارد نشده		ضرایب استاندارد شده	آزمون t	سطح معناداری
		خطای استاندارد	ضریب رگرسیون			
مقدار ثابت	۲۳/۸۴	۳/۸۵	-	۶/۱۹	۰/۰۰	
هوش هیجانی	۰/۴۶	۰/۰۳	۰/۷۱	۱۱/۸۴	۰/۰۰	

جدول آزمون همبستگی پیرسون فرضیه‌های فرعی پژوهش

متغیرها	ضریب همبستگی	درجه‌ی آزادی	سطح معناداری	تأیید یا رد فرض صفر
هوش هیجانی با نوع دوستی	۰/۸۰	۱۳۴	۰/۰۰۰	رد
هوش هیجانی با احترام و تکریم	۰/۵۷	۱۳۴	۰/۰۰۰	رد
هوش هیجانی با جوانمردی	۰/۴۲	۱۳۴	۰/۰۰۰	رد
هوش هیجانی با وجدان کاری	۰/۶۶	۱۳۴	۰/۰۰۰	رد
هوش هیجانی با آداب اجتماعی	۰/۷۴	۱۳۴	۰/۰۰۰	رد

- | | | |
|-----------------|-------------------------------|--------------------|
| 1. Oregan | 6. Emotion | 11. OCB |
| 2. Elias, M | 7. Motivation | 12. Midlarsky |
| 3. Social Radar | 8. Jane, R.David & stanly cob | 13. Cheng-Chen Lin |
| 4. Wechsler,D | 9. Salovi & Mayer | 14. Hannington |
| 5. Binet,A | 10. Bar-On | |

- [۱] اسعدی، میرمحمد؛ ندافی، غزاله؛ شفیع رودپشتی، میثم (۱۳۹۰)، بررسی ارتباط بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی در کتابداران کتابخانه‌های عمومی (مورد: کتابخانه‌های عمومی شهرستان یزد)، کتاب‌داری و اطلاع‌رسانی، دوره‌ی ۱۴، شماره‌ی ۱- (مسلسل ۵۳-)، ۱۲۵-۱۵۳
- [۲] برادبری، تی.؛ گریوز، جی (۱۳۸۴)، هوش هیجانی: مهارت‌ها و آزمون‌ها (مهدی گنجی، مترجم). تهران: ساوالان
- [۳] دعایی، حبیب‌الله (۱۳۷۳)، ارائه‌ی الگوی ارتباطات سازمانی مناسب در گروه ملی صنعتی فولاد ایران، فصل‌نامه‌ی دانش مدیریت، شماره‌ی ۲۵. انتشارات دانشکده‌ی علوم اداری و مدیریت بازرگانی دانشگاه تهران
- [۴] صنوبری، محمد؛ رضایی، علی محمد (۱۳۸۹)، رابطه‌ی ویژگی‌های شغلی و رفتار شهروندی سازمانی: نقش میانجی رضایت شغلی. توسعه‌ی انسانی پلیس آذر و دی ۷(۳۲): ۸۵-۱۰۴
- [۵] عروقی موفق، لیلا (۱۳۸۳)، پیش‌بینی تغییرات هوش هیجانی بر اساس ویژگی‌های شخصیتی در دانشجویان دانشگاه‌های تهران، پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت معلم
- [۶] کرامتی، محمدرضا؛ یوزباشی، علیرضا؛ شاطری، کریم (۱۳۸۹)، بررسی رابطه‌ی هوش هیجانی با گرایش به رفتار شهروندی سازمانی مدیریت و برنامه‌ریزی در نظام‌های آموزشی، دوره‌ی ۳- شماره ۴، ۷-۲۷
- [۷] کریمی، فریبا؛ حسومی، فهیمه؛ لیث صفار، زهرا (۱۳۹۱)، رابطه‌ی بین مؤلفه‌های هوش هیجانی و ابعاد رفتار شهروندی سازمانی دبیران مدارس متوسطه شهر اصفهان. رهیافتی نو در مدیریت آموزشی: دوره‌ی ۳-، شماره‌ی ۱- (پیاپی ۹)، ۱۴۵-۱۵۸
- [۸] گل‌پرور، محسن و آقایی، اصغر و خاکسار، فخری (۱۳۸۴)، رابطه‌ی هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن با پیشرفت‌گرایی شغلی در بین کارگران کارخانجات و صنایع مستقر در شهرک مورچه‌خورت اصفهان، مجله‌ی دانش و پژوهش در روانشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان اصفهان، شماره‌ی ۲۵- پاییز ۱۳۸۴، ص ۱۰۶-۷۵
- [۹] گلمن، دانیل (۱۳۸۴)، هوش عاطفی، ترجمه: حمیدرضا بلوچی، تهران: جیحون
- [۱۰] گلمن، دانیل (۱۳۸۳)، هوش هیجانی، (نسرین پارسا، مترجم)، تهران: انتشارات رشد
- [۱۱] مایر، جان (۱۳۸۳). هوش عاطفی در زندگی روزمره، ترجمه: علی معیری، اصفهان: نشر نوشته
- [۱۲] محمدتبار، سمیه؛ اسکندری، حسین؛ عباس‌پور، عباس (۱۳۹۰)،
- بررسی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی، هوش هیجانی بر رضایت شغلی کارکنان شرکت هفت الماس. فرهنگ مشاوره، دوره‌ی ۲- شماره‌ی ۷-، ۵۰-۶۷
- [۱۳] یارمحمدی منفرد، سعید؛ موسوی، سیدحسین؛ یوزباشی، علیرضا (۱۳۹۱)، رابطه‌ی بین هوش هیجانی و گرایش به رفتار شهروندی سازمانی معلمان تربیت بدنی، مدیریت و رفتار سازمانی در ورزش، دوره‌ی ۱-، شماره‌ی ۱-، ۴۵-۵۴
- [14] Bar-on, R & Parker, D.A. (2000). The handbook of emotional intelligence. San Francisco. Jossy-Bass Books. First edition.
- [15] Bateman TS & Organ DW.(1983). Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee citizenship. Academy of Management Journal: 95-587 : (4)26.
- [16] Bradberry, Travis; Tatum, B.charles, Eberlin, Richard. Kottraba, carin. (2003). Leadership, decision making, and organizational justice: management decision, 1016-1006 ,41.
- [17] Goleman,D (1995). Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ. New York: Bantam Books.
- [18] Hodson R. (2002). Management Citizenship Behavior and Its Consequences. Work and Occupations, 96-64 , (1)29. <http://dx.doi.org/0730888402029001004/10.1177>
- [19] Markoczy, L. and K. Xin, 2004. "The virtues of omission in organizational citizenship behavior", university of californial
- [20] Oguz .E.(2010). The relationship between the leadership styles of the school administrators and the organizational citizenship behaviors of teachers. Procedia Social and Behavioral Sciences: 93 -1188 : (1)9
- [21] Organ, D.W. (1988). Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome. Lexington, MA: Lexington Books.
- [22] Podsakoff, P. M. , MacKenzie, S. B. , Paine, J. B. , & Bachrach, D. G.(2000).Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical andempirical literature and suggestions for future research". Journal of Management. -563 6(3),513.
- [23] Wendong, L. (2008). "Effects of job satisfaction, affective commitment and job involvement on job skill ratings". Front. Bus. Res. China 1)2 ,2008), PP:154 -137.