

بررسی تأثیر هوش عاطفی بر رفتار شهروندی سازمان با توجه به نقش متغیرهای تعدیلگر اعتماد سازمانی و عدالت سازمانی

رضا سپهوند^۱، محمودرضا اسماعیلی^۲، ابولفضل علیزاده^۳، محمد محمدظاهری^۴

^۱ دانشیار گروه مدیریت دانشگاه لرستان.

^۲ دانشیار گروه مدیریت دانشگاه لرستان.

^۳ دانشجوی دکتری تخصصی مدیریت منابع انسانی دانشگاه لرستان.

^۴ دانشجوی دکتری تخصصی مدیریت منابع انسانی دانشگاه لرستان.

نام نویسنده مسئول:

رضا سپهوند

چکیده

در سازمان های امروزی شناخت عوامل اثر گذار بر رفتار کارکنان، چگونگی و شدت این روابط می تواند عاملی تعیین کننده در شرایط رقابتی باشد. در این پژوهش تأثیر هوش عاطفی بر رفتار شهروندی سازمان با توجه به نقش متغیرهای تعدیلگر اعتماد سازمانی و عدالت سازمانی مورد سنجش قرار گرفت. جامعه آماری پژوهش را کارشناسان و سرپرستان شعب بانک صادرات مشهد بوده اند که تعداد آنها ۴۰۰ نفر می باشد، تشکیل داده اند. با توجه به اینکه حجم جامعه آماری در این پژوهش محدود و مشخص است، از فرمول کوکران، نسبت به تعیین حجم نمونه استفاده شده است. با استفاده از این فرمول در سطح اطمینان ۹۵٪ حجم نمونه آماری ۱۹۶ نفر مشخص گردید که ۲۱۵ پرسشنامه توزیع و در نهایت ۲۰۳ پرسشنامه با استفاده از مدلسازی معادلات ساختاری و به کمک نرم افزار smart PLS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. در این پژوهش فرضیه تأثیر مثبت و مستقیم هوش عاطفی بر عدالت سازمانی تأیید گردید همینطور تأیید شد، اعتماد سازمانی و عدالت سازمانی نیز بر رفتار شهروندی تأثیر مثبت و مستقیم می گذارند.

واژگان کلیدی: هوش عاطفی، رفتار شهروندی، اعتماد سازمانی، عدالت سازمانی

مقدمه

شواهد موجود نشان می دهند که هوش به تنهایی نشان دهنده موفقیت ما در زندگی و محیط کار نیست و عواطف نقش کلیدی در موفقیت سازمانی به عهده دارند (سلیمان و الشیخ^۱، ۲۰۰۷، ۲۰۰۸). افراد هوشمند از نظر هیجانی میتوانند اثربخشی را در تمام سطوح سازمانی گسترش دهند و نقشی مهم در کیفیت و اثربخشی تعامل اجتماعی با دیگران ایفاء نمایند (جورج^۲، ۲۰۰۰، ۲۰۲۹). هوش هیجانی برای موفقیت شغلی ضروری است و ۶۰ درصد عملکرد در تمامشغل ها را در بر میگیرد. هوش هیجانی به تنهایی بزرگترین عامل برای پیش بینی عملکرد فرد در محیط کار و قوی ترین نیرو برای رهبری و موفقیت است (بردبری و گریوز^۳، ۲۰۰۷، ۳۳). افرادی که مهارت های هیجانی خود را توسعه دهند، در زندگی شخصی و حرفه ای خود رضایت بیشتری دارند. این افراد در پاسخگویی به محرک های تنش زا، منعطفتر و پیش کنشتر رفتار می کنند و کمتر تحت تأثیر تنش قرار میگیرند. ویژگیهای این افراد عبارتند از: رفتار ارادی به جای انفعالی، انعطاف پذیری به جای مقاومت در برابر تغییر، برقراری روابط مثبت به جای رفتار پرخاشگرانه یا منفعل، خوش بینی و امیدواری به جای بدبینی و تکیه بر مهارت ها و عادات مثبت به جای عادات انفعالی (نلسون و همکاران، ۲۰۰۵).

دنیای ما دنیای سازمان هاست و گرداننده این گردونه سازمان ها، انسانها هستند، آنان با کالبد سازمانها جان می بخشند و تحقق هدف ها را میسر می سازند پس می توان سازمانها و عوامل تشکیل دهنده آن را که بسان اجتماعات کوچکی در پیکره جامعه، به عنوان سازمان بزرگ تر به ایفاء نقش می پردازند، مورد توجه قرار داد. یکی از عناصر اصلی هر اجتماعی افراد تشکیل دهنده آن اجتماع است و از این رو کارکنانی که در تعیین سرنوشت خود در رسیدن به اهداف سازمان مورد نظر هستند به عنوان شهروندان آن قلمداد کرد هرچند در سالهایی نه چندان دور مورد بی توجهی و بی مهری حاکمان و مدیران بودند، امروزه کانون توجه همه کسانی هستند که می خواهند به نحوی در زندگی انسان نقش داشته باشند. قدرتمندان برای مشروعیت خود محتاج رای شهروندان، بازرگانان، تجار، صاحبان صنایع، نویسندگان، روزنامه نگاران و به طور کلی همه تولیدگران حاضر در صحنه زندگی بشر، نیازمند توجه به دغدغه های ذهنی و مطالبات شهروندان هستند. سیاست "شهروندان اولیست" هستند تا چندی قبل سیاست رایج کشورهایی بود که نگاه خود را از درون بوروکراسی دولتی برگرفته و به بیرون پرداخته بودند. (الوانی و دانایی فرد، ۱۳۸۰، ص ۲۹۵). تحقیقات صورت گرفته در زمینه رفتارهای شهروندی سازمانی عمدتاً بر سه نوع می باشد: گروهی از تحقیقات بر پیش بینی عوامل ایجاد کننده رفتارهای شهروندی سازمانی متمرکز بوده اند. در این زمینه عواملی از قبیل رضایت شغلی، تعهد سازمانی، هویت سازمانی، عدالت سازمانی، اعتماد، انواع رهبری، رابطه رهبر و پیرو به عنوان عوامل ایجاد کننده رفتارهای شهروندی سازمانی مطرح شده است. (مستبصری و نجایی، ۱۳۸۷). از سوی دیگر، برخی تحقیقات بر پیامدهای رفتارهای شهروندی سازمانی متمرکز بوده اند، در این زمینه عواملی از قبیل عملکرد سازمان، اثربخشی سازمانی، موفقیت سازمانی، رضایت مشتری، وفاداری مشتری و سرمایه اجتماعی مطرح شده است. (اسلامی، ۱۳۸۷). گروهی از تحقیقات نیز منحصراً بر روی مفهوم رفتارهای شهروندی سازمانی متمرکز بوده اند و تلاش کرده اند تعریف جدیدی از آن داشته باشند، ابعاد آن را مشخص کنند و یا با کمک روش تحلیل عامل مقیاس های استاندارد برای سنجش این مفهوم ایجاد کنند (مستبصری و نجایی، ۱۳۸۷). براساس ادعای ارگان^۴ رفتارهای شهروندی سازمانی منجر به افزایش اثربخشی و کارایی در عملکرد سازمان شده و این رفتارها مانند روغن برای ماشین سازمان هستند و انعطاف لازم را برای کار از طریق بسیاری از شرایط غیرقابل پیش بینی فراهم می آورند و به کارکنان سازمان کمک می کنند که شرایط نامطلوب و ناملازمات را تحمل کنند (اسمیت و ارگان و نیر^۵، ۱۹۸۳، ۱۲). از آنجایی که نیروی انسانی کارآمد شاخص برتری یک سازمان نسبت به سازمان های دیگر است. که بدون تمایل داوطلبانه کارکنان به همکاری، سازمانها در مسیر رسیدن به اهدافشان با مشکلاتی روبرو می شوند. در این شرایط اعتماد و تعهد کارکنان به سازمان به عنوان یکی از عوامل نگرشی موثر که نه تنها بر روی ویژگی های رفتاری کارکنان تأثیر دارد بلکه براساس تئوری تعاملات اجتماعی^۶ در روابط میان فردی و ارتباطات اجتماعی آنها نیز دارای نقش موثری می باشد.

به اعتقاد گلن^۷ (۱۹۹۵) هوش عاطفی به عنوان یکی از مولفه های غیرقابل اجتناب و تأثیرگذار در تعاملات اجتماعی از جمله روابط میان فردی و ارتباطات اجتماعی محسوب می شود که نه تنها بر روی سلامت فیزیکی و ذهنی افراد بلکه بر روی دستاوردها و موفقیت های کاری کارکنان هم اثر گذار است. هوش عاطفی ریشه در هوش اجتماعی دارد که برای اولین بار توسط تراندریک^۸ در سال ۱۹۲۰ بیان گردید که براساس تعریف وی هوش اجتماعی به عنوان توانایی فهمیدن و مدیریت زنان و مردان، پسران و دختران، برای عمل عاقلانه در روابط انسانی است

^۱ Suliman and Al-Shaikh^۲ George^۳ Bradbury and Greaves^۴ - Organ^۵ - Smith & Organ and Near^۶ - Social Exchange Approach^۷ - Goleman^۸ - Thrindrick

۹. (چی سام ونگ و کنث لو^۹، ۲۰۰۲). امروزه هوش عاطفی به عنوان نوعی هوش تبیین شده است که هم شامل درک دقیق هیجانات خود شخص و هم تعبیر دقیق حالات هیجانی دیگران است. هوش عاطفی فرد را از نظر هیجانی مورد ارزیابی قرار می دهد. به این معنی که فرد به چه میزان از هیجانات و احساسات خود آگاهی دارد و چگونه آنها را کنترل و اداره می کند. نکته قابل توجه این است که مهارت های هوش عاطفی ذاتی نبوده و می توان آنها را آموخت. (سیادت و مختاری پور، ۱۳۸۸، ۹۹). با توجه به اینکه نادیده گرفتن ویژگی های تشکیل دهنده عوامل روانشناختی منجر به هزینه های قابل رویت و غیرقابل رویت در سازمان خواهد شد. بنابراین در این پژوهش محقق تلاش نموده تا تاثیر و در صورت لزوم نقش هوش عاطفی را به عنوان متغیر مستقل بر نحوه ی رفتار شهروندی سازمانی با در نظر گیری نقش متغیرهای تعدیلگر مورد مطالعه قرار و نتیجه آن را به بحث بگذارد.

ادبیات موضوع

عدالت سازمانی

پس از انقلاب صنعتی و مکانیزه شدن جوامع بشری، سازمان ها چنان بر زندگی بشر، سیطره افکندند که هر انسان از لحظه تولد تا مرگ مستقیماً وابسته به سازمان ها گردید. سازمان های امروزی در واقع مینیاتوری از جامعه بوده و تحقق عدالت در آنها به منزله تحقق عدالت در سطح جامعه است. به همین دلیل امروزه عدالت سازمانی به مانند سایر متغیرهای مهم در رفتار سازمانی از جمله تعهد سازمانی رضایت شغلی - جایگاه خاصی را در متون مدیریت پیدا کرده است. مع الوصف در سازمان های امروزی نمی توانند نسبت به این موضع بی تفاوت باشند چرا که عدالت به مانند سایر نیازهای انسانی به عنوان یک نیاز مطرح بوده و هست. چنانچه مدیران سازمان ها به دنبال پیشرفت و بهبود در سازمان ها هستند. بایستی قادر باشند درک وجود عدالت در سازمانشان را در کارکنان به وجود آورند (دهقانان، ۱۳۸۷، ۲۵۳). اولین تحقیقات پیرامون عدالت در سازمان ها به اوایل دهه ی ۱۹۶۰ برمی گردد. بررسی اجمالی ادبیات و تعاریف عدالت نشان می دهد که عدالت به مثابه یک سازم اجتماعی در همه نهادها من جمله سازمان ها از اهمیت فوق العاده ای برخوردار است. مهمترین جنبه های مورد مطالعه در حوزه ی عدالت سازمانی، عدالت رویه ای مرادوه ای و توزیعی هستند. تعریف متعددی برای عدالت توزیعی بیان شده است اما آنچه از اهمیت زیادی برخوردار است آن است که اکثر تعاریف ارائه شده در زمینه عدالت توزیعی بر جنبه اقتصادی یا ابزاری (مزایایی) که با رفاه مادی و سطح رفاه زندگی افراد ارتباط دارد (عدالت اکید دارند (رضائیان، ۱۳۸۴، ۴۴). به عدالت توزیعی غالباً در زمینه کاری توجه می شود و رابطه آن با سطح آموزش یا تحصیل، تجربه، مسئولیت پذیری و تلاش کارمندان مدنظر قرار می گیرد. کارمندانی که تحصیلات عالی دارند یا آنهایی که از سطح تجربه و مسئولیت پذیری بالایی در کاربرخوردار بوده و زمان زیادی را صرف انجام وظایف محوله خود می نمایند. انتظار دارند بیشتر از آنهایی که این ویژگی را ندارند پاداش دریافت کنند (رادنی^{۱۰}، ۲۰۰۴). افشار کاظمی و همکاران (۱۳۹۲) در تحقیق خود دریافتند که عدالت سازمانی رابطه مثبت و معناداری با رفتار شهروندی سازمانی دارد. شهزاد و همکاران (۲۰۱۴) در تحقیق خود دریافتند که عدالت سازمانی ارتباط مستقیم و مثبتی با رفتار شهروندی سازمان دارد. لذا فرضیه زیر پیشنهاد می گردد:

عدالت سازمانی ارتباط میان هوش عاطفی و رفتار شهروندی سازمان کارمندان شعب بانک صادرات شهر مشهد را تعدیل می نماید.

هوش عاطفی

گولمن در تعریف هوش عاطفی می گوید "مهاتی که دارنده آن می تواند از طریق خود آگاهی روحیات خود را کنترل کند و از طریق خود مدیریتی آن را بهبود دهد و از طریق همدلی تاثیر آن را درک کند و از طریق مدیریت روابط، به شیوه هایی رفتار کند که روحیه خود و دیگران را بالا ببرد" (گلمن^{۱۱}، ۱۳۸۶).

از دید داوونی و همکارانش هوش هیجانی عبارت است از توانایی نظارت بر هیجانات و احساسات خود و دیگران و تمیز دادن میان آنها و استفاده از آنها برای مدیریت تفکرات و اعمالمان (داوونی و همکاران^{۱۲}، ۲۰۰۶). هوش عاطفی را هوش به کارگیری احساسات در جهت هدایت رفتار، افکار، ارتباط موثر با همکاران، استفاده از زمان و چگونگی انجام دادن کار برای ارتقاء نتایج تعریف نموده است. هوش عاطفی به عنوان یک توانایی درک احساسات، استفاده از احساسات جهت تسهیل^{۱۳} تفکر، فهم و طبقه بندی^{۱۴} احساسات و کنترل و تنظیم^{۱۵} احساسات در خود و

9- Chi – sum Wong, Kenneth S.law

10- Radney

11- Goleman

12 Downey, v. Papageorgion & Stough

13- enhance

14- Lable

15- regular

دیگران است (ایوسیویچ و همکاران، ۱۶۲۰۰۸). طبق نظر دیگر دانشمندان هوش عاطفی با درک احساسات و هیجانات خود و دیگران در ارتباط است (عثمان یال دایریم^{۱۷}، ۲۰۰۷). به طور خلاصه می توان هوش عاطفی را توان استفاده از احساس و عواطف خود و دیگران در رفتار فردی و گروهی در جهت کسب حداکثر نتایج با حداکثر رضایت تعریف کرد (گلمن^{۱۸}، ۱۳۸۶).

پژوهشگران از طریق سنجش مفاهیمی مانند مهارت های اجتماعی، توانمندی های بین فردی، رشد روان شناختی و آگاهی های هیجانی که همگی مفاهیمی مرتبط با هوش عاطفی هستند، به بررسی ابعاد و مولفه های این نوع هوش پرداخته اند. دانشوران علوم اجتماعی نیز به کشف روابط بین هوش عاطفی و سبک های مختلف مدیریت و رهبری و عملکرد فردی و تغییرات درون فردی و اجتماعی و انجام ارزشیابی از عملکردهای فردی و گروه، همت گماشته اند (کانانت^{۱۹}، ۲۰۰۴: ۱۲).

به نظر گلمن^{۲۰} هوش عاطفی هم شامل عناصر درونی است و هم بیرونی. عناصر درونی شامل میزان خودآگاهی، خوانگاره، احساس استقلال و ظرفیت خودشکوفایی و قاطعیت می باشد. عناصر بیرونی شامل روابط بین فردی، سهولت در همدلی و احساس مسئولیت می شود. همچنین هوش عاطفی شامل ظرفیت فرد برای قبول واقعیات، انعطاف پذیری، توانایی حل مشکلات هیجانی، توانایی حل و مقابله با استرس و تکان ها می شود. گولمن مفهوم هوش عاطفی را در ۵ حوزه آگاهی از هیجانات خود، کنترل هیجانات، خودآگاهی، تشخیص هیجانات در دیگران، کنترل روابط قرار می دهد. توفیقی و همکاران (۲۰۱۵) تحقیقی با عنوان ارتباط هوش عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی در پرستاران بخش اورژانس جنوب شرق ایران صورت داده اند. نتایج این تحقیق نشان داد که هوش عاطفی تأثیر مثبت بر رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن دارد. بیغمی و همکاران (۲۰۱۳) تحقیقی با عنوان ارتباط هوش عاطفی و رفتار شهروندی برند (تست متغیر میانجی رضایت شغلی) را صورت داده اند. نتایج این تحقیق نشان داد که هوش عاطفی بر ابعاد رفتار شهروندی برند تأثیرگذار است و همچنین رضایت شغلی بر این ارتباط تأثیرگذار است. جین (۲۰۱۲) تحقیقی با عنوان تأثیر تعدیگرانه مدیریت برداشت ارتباط میان هوش عاطفی و رفتار شهروندی سازمان صورت داده است. نتایج این تحقیق نیز نشان داد که هوش عاطفی و رفتار شهروندی برند ارتباط مستقیم و معناداری دارند. مداسیروسینگ (۲۰۰۸) تحقیقی با عنوان بررسی ارتباط هوش عاطفی، رهبری تحولگرا و رفتار شهروندی سازمان صورت دادند. نتایج این تحقیق نشان داد که هوش عاطفی مدیران تأثیر مثبتی بر بروز رفتار شهروندی کارمندان (سرپرستان) دارد. لذا فرضیات زیر پیشنهاد می گردد:

۱. هوش عاطفی تأثیر مثبت و مستقیمی بر رفتار شهروندی سازمان کارمندان شعب بانک صادرات شهر مشهد دارد.
- ۱-۱- ارزیابی احساسات خود تأثیر مثبت بر رفتار شهروندی سازمان کارمندان شعب بانک صادرات شهر مشهد دارد.
- ۲-۱- ارزیابی احساسات دیگران تأثیر مثبت بر رفتار شهروندی سازمان کارمندان شعب بانک صادرات شهر مشهد دارد.
- ۳-۱- استفاده از احساسات تأثیر مثبت بر رفتار شهروندی سازمان کارمندان شعب بانک صادرات شهر مشهد دارد.
- ۴-۱- تنظیم احساسات تأثیر مثبت بر رفتار شهروندی سازمان کارمندان شعب بانک صادرات شهر مشهد دارد.

اعتماد سازمانی

توجه به مفهوم اعتماد در خلال سال های ۱۹۸۰ شروع به رشد کرد و این مفهوم از دیدگاه های مختلف مورد مطالعه قرار گرفت. در حوزه اعتماد مطالعات وسیعی صورت گرفته است، اما نکته مهم تر آن است که اعتماد به عنوان عنصر مهم از کیفیت روابط مطرح است، در حوزه روانشناسی و روابط میان فردی اعتماد یکی از ابعاد روابط شناخته شده است، همچنین اعتماد در زمینه روابط سازمانی و مدیریت بازرگانی نیز مطرح بوده است، گروهی از محققان یک سری رهنمودهایی را برای اندازه گیری اعتماد مطرح کرده اند در واقع یک توافق عمومی وجود دارد که اعتماد یک مفهوم چند بعدی است و اعتماد در بردارنده ویژگی های زیر است:

- ۱- چند سطحی^{۲۱} است: اعتماد از تعاملاتی که در سطح همکاران، گروه، پیوندهای سازمانی و میان سازمانی نشأت می گیرد.
- ۲- ریشه فرهنگی^{۲۲} دارد: اعتماد کاملاً با هنجارها، ایده ها و ارزش های فرهنگ سازمانی پیوند و گره خورده است.
- ۳- اساس ارتباطات^{۲۳} است: پیامد رفتارهای ارتباطی اعتماد است چرا که اعتماد موجب صحت اطلاعات می شود، توجیهی برای تصمیمات است و دلیلی برای آزادی های ضمیمی و صادقانه می باشد.

¹⁶- Ivcevic et al

¹⁷- Osman Yildirim

¹⁸- Goleman

¹⁹- Kunnanatt

²⁰- Goleman

²¹- Multi - Level

²²- Culturally - rooted

²³- Communication-based

۴- پویا^{۲۴} است: اعتماد دائماً در حال تغییر است. در واقع به عنوان چرخه و سیکلی است که در قالب ۳ مرحله است: ساختن، بی ثباتی، انحلال.

۵- چند بعدی^{۲۵} است: اعتماد دربرگیرنده عوامل گوناگونی در سطح شناختی، احساسی و رفتاری است که هریک از این ها بر ادراکات فرد از اعتماد اثر می گذارد (دیلاهانگ^{۲۶}، ۲۰۰۳، ص: ۵)

دو رویکرد کلی نسبت به اعتماد سازمانی وجود دارد. دیدگاه ابزاری و یاعقلایی^{۲۷} در مقابل دیدگاه رابطه ای^{۲۸} بیان می دارد که نفع شخصی اولویت انگیزه برای تصمیم به اعتماد افراد است طبق این دیدگاه افراد هنگامی به دیگران اعتماد می کنند که دلایلی برای اعتماد داشته باشند که آن افراد در آینده به شیوه ای مطلوب با آنها رفتار می کنند و تعاملات آینده و نتایج و بازده های مناسبی تولید خواهد کرد این دیدگاه ابزاری اعتماد، پیش بینی می کند که اعضای انجمن های شغلی هنگامی به مدیریت اعتماد می کنند که آنها کارهایی را برایشان انجام دهند (سعیدی فرد، ۱۳۹۰). لذا فرضیه زیرپیشنهاد می گردد:

اعتماد سازمانی ارتباط میان هوش عاطفی و رفتار شهروندی سازمان کارمندان شعب بانک صادرات شهر مشهد را تعدیل می نماید.

رفتار شهروندی سازمانی

هرچند که اولین بار واژه رفتار شهروندی سازمانی^{۲۹} توسط بتمن و ارگان (۱۹۸۳) مطرح گردید ولی قبل از او افرادی همچون کتز و کان (۱۹۶۴ و ۱۹۶۶) با تمایز قابل شدن بین عملکرد نقش و رفتارهای نوآورانه و خودجوش^{۳۰} در دهه هفتاد و هشتاد میلادی و قبل تر از آنها چستر بارنارد^{۳۱} با بیان مفهوم «تمایل به همکاری»^{۳۲} در سال ۱۹۳۸ میلادی این موضوع را مورد توجه قرار دادند (پدساکف و همکاران^{۳۳}، ۲۰۰۰). ابعاد رفتار نوآورانه و خودجوش که به وسیله کتز ارائه گردیده، عبارتند از: همکاری با دیگران، حفاظت سازمان، ایده های سازنده داوطلبانه خودآموزشی و حفظ نگرش مطلوب به سازمان (شاپیرو و جاکویلا^{۳۴}، ۲۰۰۲).

البته بعد از ابداع این مفهوم توسط ارگان و همکارانش، صاحب نظران مختلف با بکار بردن مفاهیمی همچون «رفتار فراتر»^{۳۵} (ون داین، کامینگز، و پارکز^{۳۶}؛ ۱۹۹۵)، «رفتار سازمانی مددکارانه»^{۳۷} (بریف و موتو ویدلو؛ ۱۹۸۶، جورج و بتنهاوسن؛ ۱۹۹۰، اوریلی و چاتمن؛ ۱۹۸۶)، «خوجوشی سازمانی»^{۳۸} (جورج و بریف؛ ۱۹۹۲، جورج و جونز؛ ۱۹۹۷) و «عملکرد زمینه ای»^{۳۹} (بورمن و موتو ویدلو؛ ۱۹۹۳، بورمن، وایت و دورسی، ۱۹۹۵ میلادی، موتو ویدلو و ون اساتر؛ ۱۹۹۴) در طول دو دهه به تبیین این موضوع پرداخته اند (پدساکف و همکاران^{۴۰}، ۲۰۰۰). از جمله مفاهیم دیگری که در حوزه رفتار شهروندی کارکنان^{۴۱} می باشد که به عنوان اقدامات مثبت بخشی از کارکنان مورد اندازه گیری قرار گیرد، مطرح نموده اند. موضوع مهمی که در این بین به اندازه کافی روشن است. مرز مفهومی بین رفتار شهروندی سازمانی «رفتار فراتر» و «رفتارهای درون نقشی» و «رفتارهای درون نقشی» می باشد که آنها را از هم متمایز می سازد، اما برخی مطالعات نشان می دهد که مرز بین این دو مفهوم از دیدگاه کارکنان است (موریسون^{۴۲}، ۱۹۹۴).

بر مبنای بررسی های محققان از رفتار شهروندی سازمانی از بعد علمی و تئوریک، نتیجه گرفته اند که رفتارهای شهروندی نوعاً از نگرش مثبت شغلی، ویژگی های وظیفه ای و رفتارهای رهبری ناشی می شوند. بنابراین، تحقیقات پیشین نشان می دهند که افراد به خودی خود رضایت بخش هستند، و یا وقتی که آنها رهبرانی حمایت کننده و الهام بخش دارند، خیلی بیشتر از الزامات رسمی شغلی شان کار می کنند.

²⁴- Dynamic

²⁵- Multi-dimensional

²⁶- Delahange

²⁷- Instrumental or rational model of trust

²⁸- Relational model trust

²⁹ organization citizenship behavior(OCB)

³⁰- Innoovative and spontaneous behaviors

³¹-Chester Barnard

³²-Willingness to cooperate

³³ Podsakoff et al

³⁴ Jacqueline & Shapiro

³⁵ -Extra – role bahavior

³⁶ Van Dyne & Cummings & Parkes

³⁷-Prosocial organizational behavior

³⁸-Organizational spontaneity

³⁹-Contextual performance

⁴⁰ Podsakoff et al

⁴¹-Employee Citizenship Behavior (FCB)

⁴² Morrison

رفتار شهروندی سازمانی برای بقاء سازمان حیاتی است. برطبق دیدگاه نظریه پردازانی همچون ارگان رفتارهای شهروندی سازمانی می تواند کارایی را حداکثر ساخته و عملکرد موثر سازمانی را ارتقاء بخشد (مورفی^{۴۳}، ۲۰۰۲). "بولینو" و "تورنلی" اعتقاد دارند که رفتارهای شهروندی به طور کلی دارای دو حالت عمومی هستند. آنها به طور مستقیم قابل تقویت نیستند (به عنوان نمونه، از جنبه فنی نیازی نیست به عنوان بخشی از شغل افراد باشند) و همچنین آنها ناشی از تلاش های ویژه و فوق العاده هستند که سازمانها برای دستیابی به موفقیت، از کارکنانشان انتظار دارند (بولینو و تورنلی^{۴۴}، ۲۰۰۲). نودهی و عسگرزاده (۱۳۹۳) تحقیقی با عنوان "بررسی نقش میانجی تعهد و عدالت سازمانی در رابطه بین هوش عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی" صورت داده اند. نتایج این تحقیق نشان داد که تعهد و عدالت سازمانی در رابطه بین هوش عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی در اداره کل حمل و نقل و پیاپیهای خراسان شمالی تاثیر معنی داری دارد. هوش عاطفی بر تعهد سازمانی در اداره کل حمل و نقل و پیاپیهای خراسان شمالی تاثیر مثبت دارد. هوش عاطفی بر عدالت سازمانی در اداره کل حمل و نقل و پیاپیهای خراسان شمالی تاثیر مثبت دارد. تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی در اداره کل حمل و نقل و پیاپیهای خراسان شمالی تاثیر مثبت دارد. عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی در اداره کل حمل و نقل و پیاپیهای خراسان شمالی تاثیر مثبت دارد.

شمس الدینی مطلق و محمدجانی (۱۳۹۳) در تحقیق خود دریافتند که بین تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد.

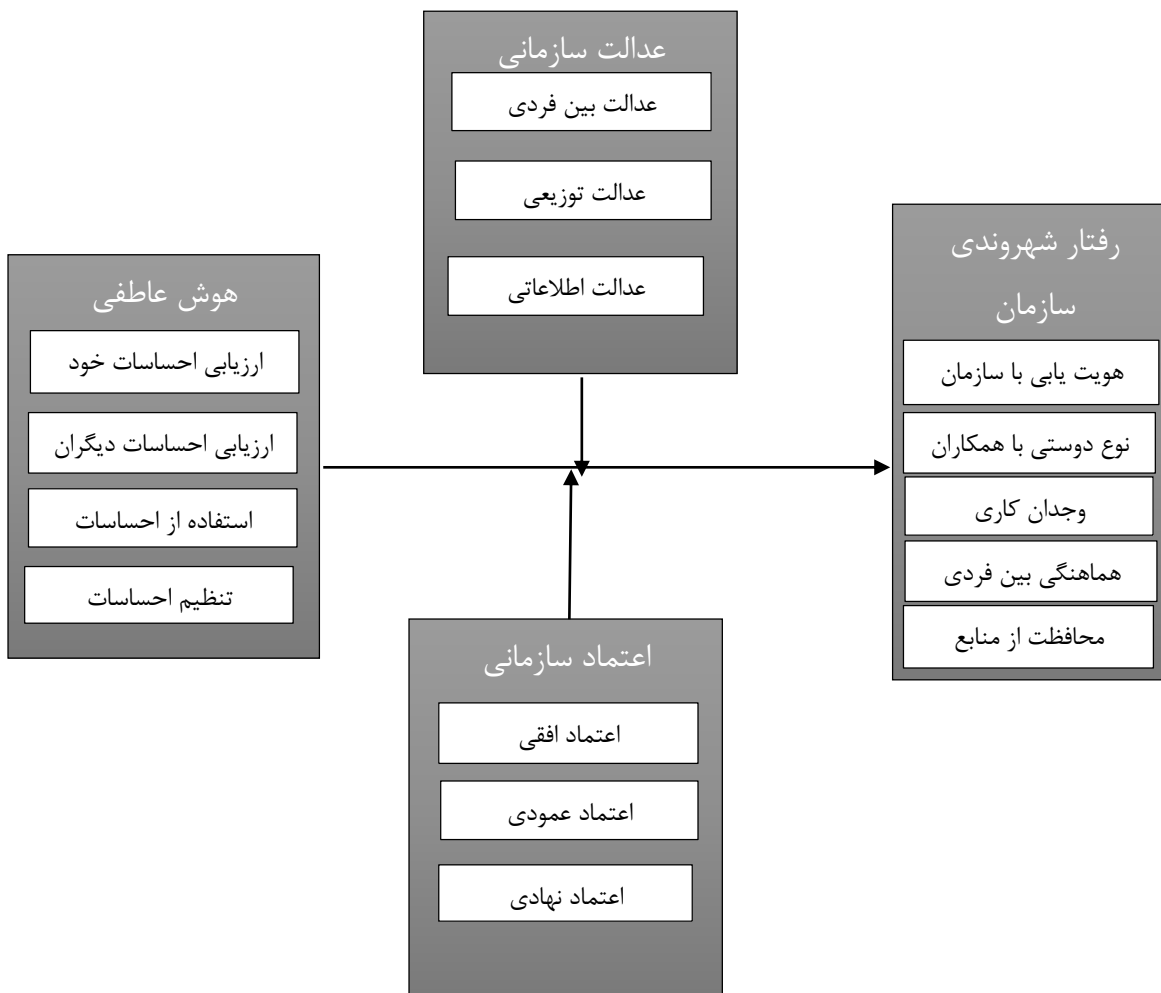
غلامپور و طریقی (۱۳۹۲) تحقیقی با عنوان "بررسی نقش سه گانه تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی کارکنان ادارات کلورزش جوانان کشور" صورت داده اند. نتایج این نشان داد بین تعهد سازمانی و تمامی ابعاد رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. با توجه به نتایج به دست آمده رفتار شهروندی سازمانی بر افزایش تعهد کارکنان و ایجاد رضایت شغلی تأثیر دارد و در نهایت موجب افزایش بهره وری و موفقیت در عملکرد سازمانی میشود.

مدل نظری تحقیق

مدل نظری تحقیق در شکل زیر نمایش داده شده است. در این مدل متغیر هوش عاطفی که از ابعاد ارزیابی احساسات خود، ارزیابی احساسات دیگران، استفاده از احساسات و تنظیم احساسات تشکیل شده است به عنوان متغیر مستقل، متغیر رفتار شهروندی سازمانی با ابعاد هویت یابی با سازمان، نوع دوستی با همکاران، وجدان کاری، هماهنگی بین فردی و محافظت از منابع شرکت به عنوان متغیر وابسته و متغیرهای عدالت سازمانی و اعتماد سازمانی به عنوان متغیر تعدیلگر می باشند.

⁴³ Murphy

⁴⁴ Bolino & Turnely



شکل ۱-مدل نظری تحقیق

روش شناسی پژوهش

این پژوهش، توصیفی از نوع همبستگی است و بر اساس هدف نیز کاربردی محسوب می شود؛ چراکه نتایج حاصل از این پژوهش می تواند به روشن شدن نحوه ارتباط میان متغیرها کمک کند و از حیث ارتباط بین متغیرهای تحقیق از نوع علی است. جهت آزمون فرضیه های پژوهش از مدل سازی معادلات ساختاری استفاده شده است. جامعه آماری پژوهش را کارشناسان و سرپرستان شعب بانک صادرات مشهد بوده اند که تعداد آنها ۴۰۰ نفر می باشد، تشکیل داده اند. با توجه به اینکه حجم جامعه آماری در این پژوهش محدود و مشخص است، از فرمول کوکران، نسبت به تعیین حجم نمونه استفاده شده است. با استفاده از این فرمول در سطح اطمینان ۹۵٪ حجم نمونه آماری ۱۹۶ نفر مشخص گردید که که ۲۱۵ پرسشنامه پخش و در نهایت ۲۰۳ پرسشنامه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. از این تعداد، ۱۲۶ نفر مرد (۶۲/۱٪) و ۷۷ نفر زن (۳۷/۹٪) می باشند. از لحاظ میزان تحصیلات، ۳۱ نفر دیپلم و فوق دیپلم (۱۵/۳٪)، ۱۳۳ نفر دارای مدرک کارشناسی (۶۵/۵٪) و ۳۹ نفر کارشناسی ارشد و بالاتر (۱۹/۲٪) می باشند. روش نمونه گیری ساده بوده است. پایایی^{۴۵} پرسشنامه با ضریب آلفای کرونباخ^{۴۶} سنجیده شده که در جدول ۱ آورده شده است.

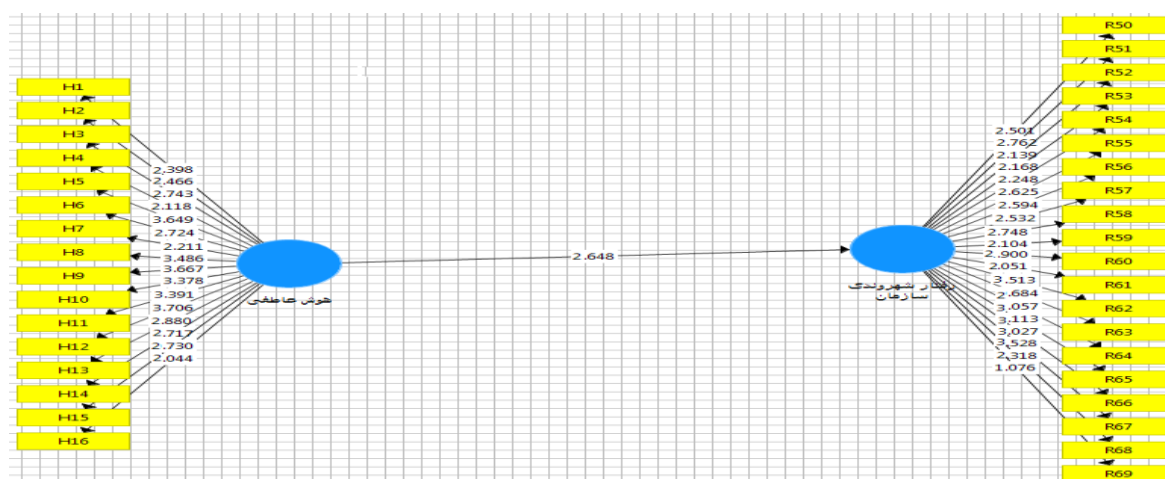
^{۴۵} . Reliability

^{۴۶} . Cronbach's alpha

جدول ۱- آلفای کرونباخ

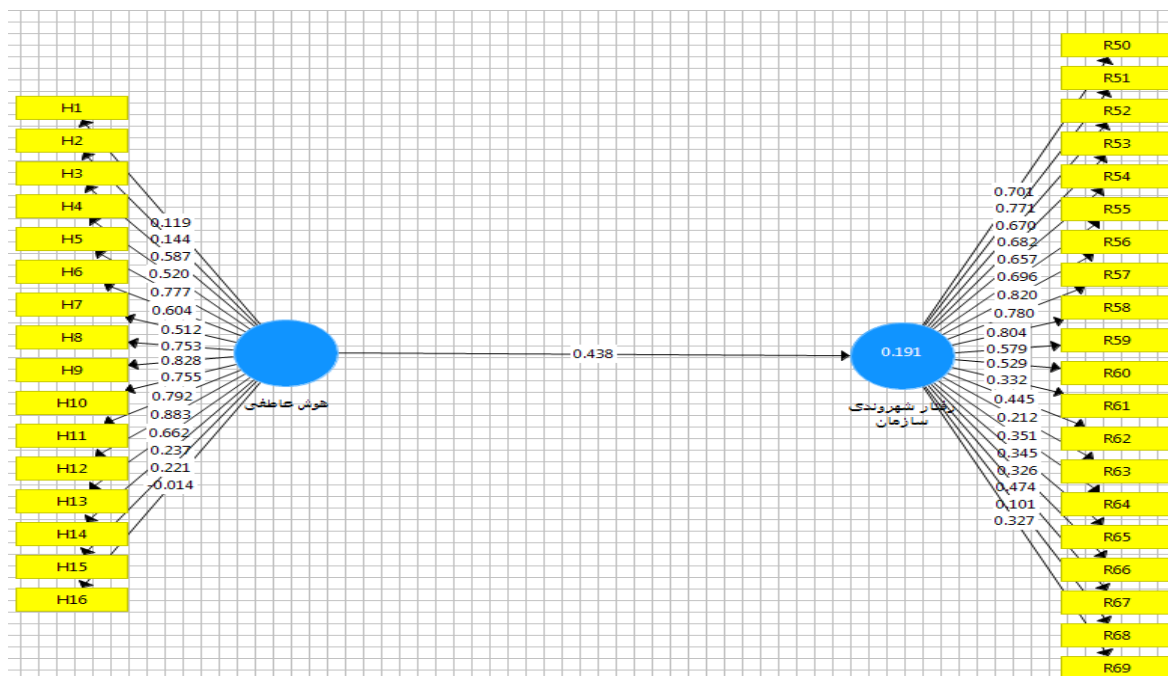
متغیر	شماره سوالات	آلفای کرونباخ	منبع
هوش عاطفی	۱۶-۱	۰,۸۶	وانگ و لاو(۲۰۰۲)
عدالت سازمانی	۳۳-۱۷	۰,۸۹	لیم و لوسیمور(۲۰۱۷)
اعتماد سازمانی	۴۹-۳۴	۰,۹۱	الونوهمکاران(۲۰۰۸)
رفتار شهروندی سازمان	۶۹-۵۰	۰,۸۸	لین و همکاران(۲۰۱۶)

با توجه به اینکه آلفای کرونباخ متغیرها از ۰,۷ بیشتر است، لذا پرسشنامه از پایایی لازم بهره مند است. برای اطمینان از روایی^{۴۷} پرسشنامه، این پرسشنامه ها به ۳ نفر از اساتید و متخصصین در حوزه مربوطه ارسال و از آنها نظر خواهی شد، که روایی محتوی پرسشنامه مورد تأیید قرار گرفت. در ادامه خروجی نرم افزار اسمارت پی ال اس نمایش داده شده است:

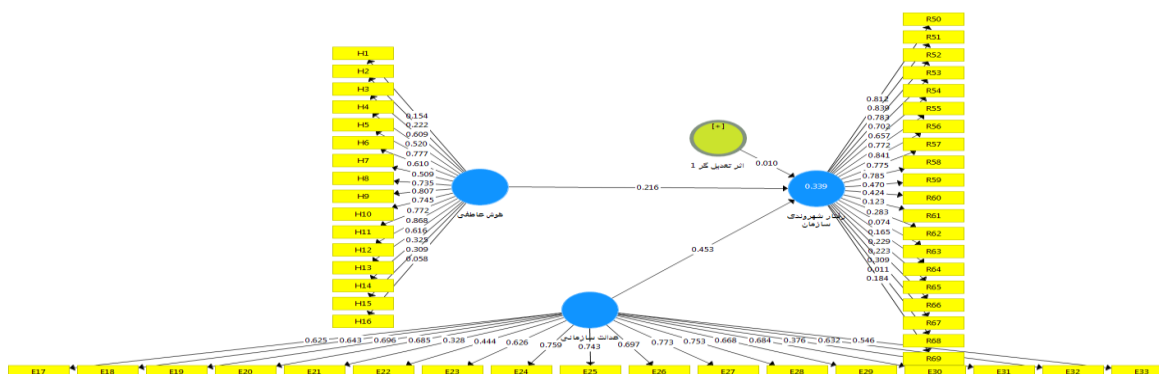


شکل ۲- مدل معادلات ساختاری در حالت تخمین ضرایب استاندارد بدون اثر تعدیلگر

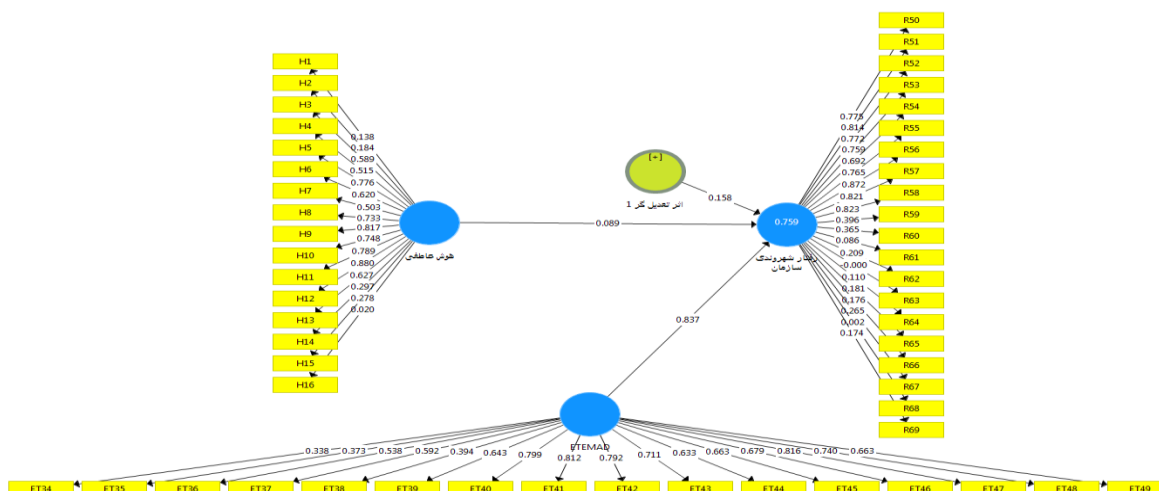
همانطور که در شکل ۲ مشاهده می شود، الگوریتم PLS بدون در نظر گرفتن متغیر تعدیلگر از نوع انعکاسی می باشد، ضرایب مسیر برای هر کدام از سازه را نشان می دهد که این عدد نشان دهنده ضریب همبستگی دوسازه و همچنین بارعاملی میان معرف ها و سازه ها می باشد.



شکل ۳ مدل معادلات ساختاری در حالت معناداری (t-value) بدون اثر تعدیلگر

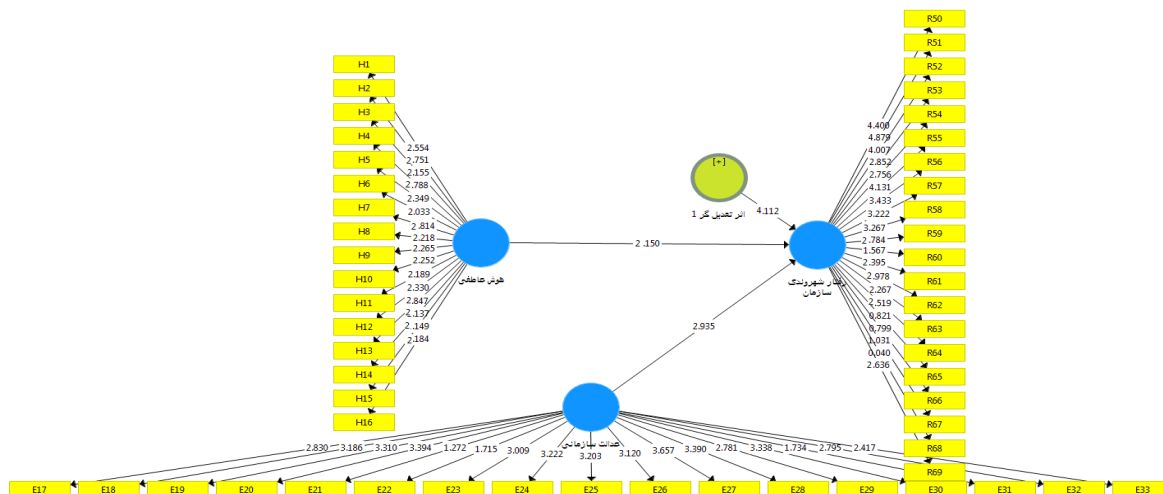


شکل ۴-مدل معادلات ساختاری در حالت تخمین ضرایب استاندارد با اثر تعدیلگر عدالت سازمانی

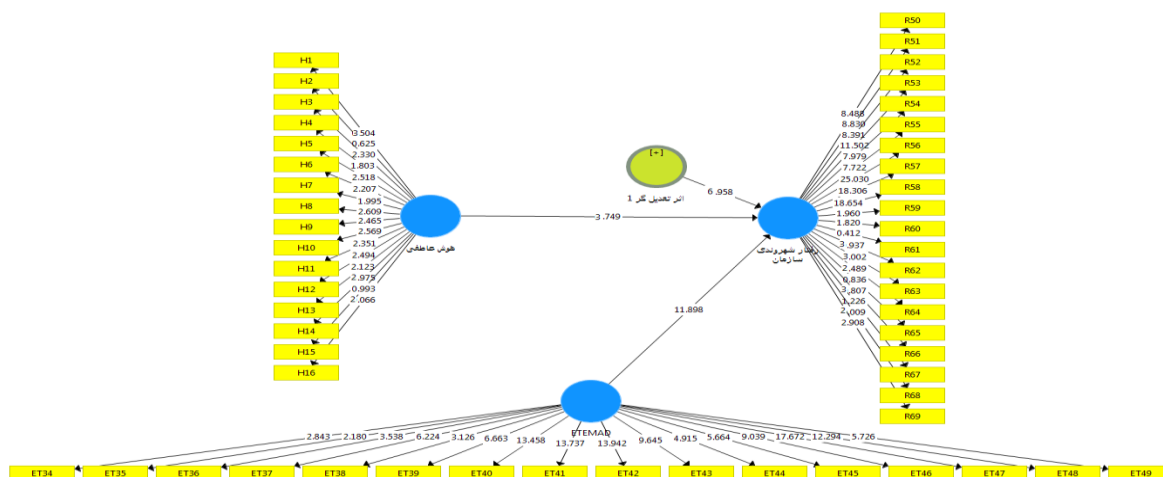


شکل ۵-مدل معادلات ساختاری در حالت تخمین ضرایب استاندارد با اثر تعدیلگر اعتماد سازمانی

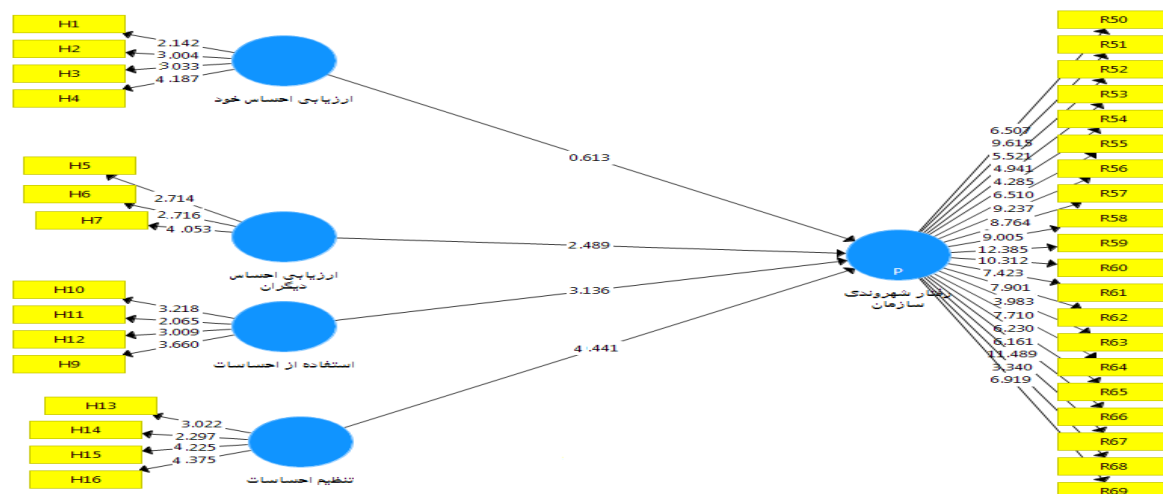
شکل های ۴ و ۵ نشان داده شده است، در این مرحله متغیرهای تعدیل گر اعتماد سازمانی و عدالت سازمانی به عنوان یک متغیر مستقل در نظر می گیریم که از پیش فرض های نرم افزار PLS است و در شکل بارهای عاملی و ضرایب مسیر مشاهده می گردد. در ادامه شکل های ۶ و ۷ نیز خروجی های نرم افزار را در حالت تی ویو برای دو متغیر تعدیلگر نشان می دهد.



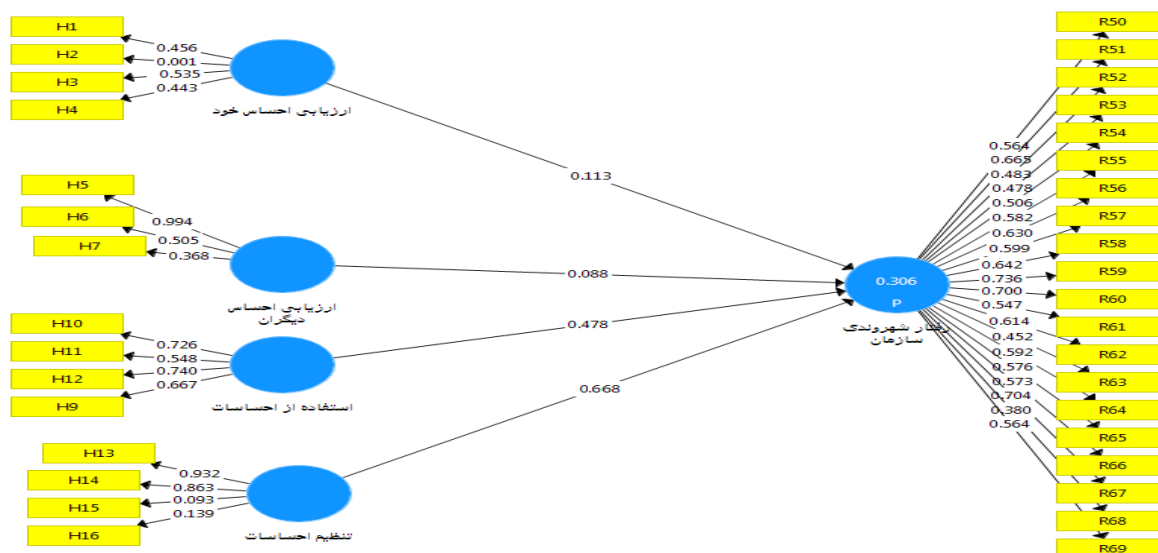
شکل ۶- مدل معادلات ساختاری در حالت معناداری (t-value) با اثر تعدیلگر عدالت سازمانی



شکل ۷- مدل معادلات ساختاری در حالت معناداری (t-value) با اثر تعدیلگر اعتماد سازمانی



شکل ۸- مدل معادلات ساختاری در حالت معناداری (t-value) در حالت تأثیر ابعاد هوش عاطفی



شکل ۹- مدل معادلات ساختاری در حالت تخمین ضرایب استاندارد با تاثیر ابعاد هوش عاطفی

آزمون فرضیه های پژوهش

فرضیه ۱: هوش عاطفی تأثیر مثبت و مستقیمی بر رفتار شهروندی سازمان کارمندان شعب بانک صادرات شهر مشهد دارد. بر اساس خروجی نرم افزار، اثر هوش عاطفی بر رفتار شهروندی سازمان دارای ضریب مسیر ۰,۴۳۸ است که دارای مقدار t برابر با ۲,۶۴۸ می باشد. مقدار t برای این پارامتر (طبق قاعده خطای یک درصد در ناحیه رد فرض صفر برای مقادیر خارج بازه ۲,۵۸ تا -۲,۵۸ هر پارامتر مدل)، بزرگتر از ۲,۵۸ محاسبه شده است. لذا می توان بیان نمود که فرض صفر با ۹۹ درصد اطمینان رد می شود، به عبارت دیگر هوش عاطفی بر رفتار شهروندی سازمان تأثیر مثبت و معنادار دارد. لذا این فرضیه پژوهش پذیرفته می شود.

فرضیه ۲: عدالت سازمانی ارتباط میان هوش عاطفی و رفتار شهروندی سازمان کارمندان شعب بانک صادرات شهر مشهد را تعدیل می نماید.

بر اساس خروجی نرم افزار، متغیر عدالت سازمانی بر رابطه هوش عاطفی و رفتار شهروندی سازمان دارای ضریب مسیر ۰,۰۱۰ است که دارای مقدار t برابر با ۴,۱۱۲ می باشد. مقدار t برای این پارامتر (طبق قاعده خطای یک درصد در ناحیه رد فرض صفر برای مقادیر خارج بازه ۲,۵۸ تا -۲,۵۸ هر پارامتر مدل) و خارج بازه محاسبه شده است. لذا می توان بیان نمود که این اثر تعدیل گری تأیید می شود، به عبارت دیگر هرچه عدالت سازمانی تغییر یابد بر رابطه استفاده از هوش عاطفی و رفتار شهروندی سازمان تأثیر گذار است.

فرضیه ۳: اعتماد سازمانی ارتباط میان هوش عاطفی و رفتار شهروندی سازمان کارمندان شعب بانک صادرات شهر مشهد را تعدیل می نماید.

بر اساس خروجی نرم افزار، متغیر اعتماد سازمانی بر رابطه هوش عاطفی و رفتار شهروندی سازمان دارای ضریب مسیر ۰,۱۵۸ است که دارای مقدار t برابر با ۶,۹۵۸ می باشد. مقدار t برای این پارامتر (طبق قاعده خطای یک درصد در ناحیه رد فرض صفر برای مقادیر خارج بازه ۲,۵۸ تا -۲,۵۸ هر پارامتر مدل) و خارج بازه محاسبه شده است. لذا می توان بیان نمود که این اثر تعدیل گری تأیید می شود، به عبارت دیگر هرچه اعتماد سازمانی تغییر یابد بر رابطه استفاده از هوش عاطفی و رفتار شهروندی سازمان تأثیر گذار است.

فرضیه فرعی ۱-۱: ارزیابی احساسات خود تأثیر مثبت بر رفتار شهروندی سازمان کارمندان شعب بانک صادرات شهر مشهد دارد. بر اساس خروجی نرم افزار، ارزیابی احساسات خود بر رفتار شهروندی سازمان دارای ضریب مسیر ۰,۱۱۳ است که دارای مقدار t برابر با ۰,۶۱۳ می باشد. مقدار t برای این پارامتر در داخل بازه ۲,۵۸ تا -۲,۵۸ محاسبه شده است. لذا می توان بیان نمود که فرض صفر پذیرفته می شود، به عبارت دیگر ارزیابی احساسات خود تأثیری بر رفتار شهروندی سازمان ندارد. لذا این فرضیه پژوهش پذیرفته نمی شود.

فرضیه فرعی ۲-۱: ارزیابی احساسات دیگران تأثیر مثبت بر رفتار شهروندی سازمان کارمندان شعب بانک صادرات شهر مشهد دارد. بر اساس اشکال خروجی نرم افزار، ارزیابی احساسات دیگران بر رفتار شهروندی سازمان دارای ضریب مسیر ۰,۰۸۸ است که دارای مقدار t برابر با ۲,۴۸۹ می باشد. مقدار t برای این پارامتر (طبق قاعده خطای پنج درصد در ناحیه رد فرض صفر برای مقادیر خارج بازه ۱,۹۶ تا -۱,۹۶ هر پارامتر مدل)، بزرگتر از ۱,۹۶ محاسبه شده است. لذا می توان بیان نمود که فرض صفر با ۹۵ درصد اطمینان رد می شود، به عبارت دیگر هرچه ارزیابی احساسات دیگران بیشتر گردد، رفتار شهروندی سازمان نیز بیشتر می گردد. لذا این فرضیه پژوهش پذیرفته می شود.

فرضیه فرعی ۳-۱: استفاده از احساسات تأثیر مثبت بر رفتار شهروندی سازمان کارمندان شعب بانک صادرات شهر مشهد دارد. بر اساس خروجی نرم افزار، استفاده از احساسات بر رفتار شهروندی سازمان دارای ضریب مسیر ۰,۴۷۸ است که دارای مقدار t برابر با ۳,۱۳۶ می باشد. مقدار t برای این پارامتر (طبق قاعده خطای یک درصد در ناحیه رد فرض صفر برای مقادیر خارج بازه ۲,۵۸ تا ۲,۵۸- هر پارامتر مدل)، بزرگ تر از ۲,۵۸ محاسبه شده است. لذا می توان بیان نمود که فرض صفر با ۹۹ درصد اطمینان رد می شود، به عبارت دیگر هر چه استفاده از احساسات بیشتر گردد، رفتار شهروندی سازمان نیز بیشتر می گردد. لذا این فرضیه پژوهش پذیرفته می شود.

فرضیه فرعی ۴-۱: تنظیم احساسات تأثیر مثبت بر رفتار شهروندی سازمان کارمندان شعب بانک صادرات شهر مشهد دارد. بر اساس خروجی نرم افزار، تنظیم احساسات بر رفتار شهروندی سازمان دارای ضریب مسیر ۰,۶۶۸ است که دارای مقدار t برابر با ۴,۴۴۱ می باشد. مقدار t برای این پارامتر (طبق قاعده خطای یک درصد در ناحیه رد فرض صفر برای مقادیر خارج بازه ۲,۵۸ تا ۲,۵۸- هر پارامتر مدل)، بزرگ تر از ۲,۵۸ محاسبه شده است. لذا می توان بیان نمود که فرض صفر با ۹۹ درصد اطمینان رد می شود، به عبارت دیگر هر چه تنظیم احساسات بیشتر گردد، رفتار شهروندی سازمان نیز بیشتر می گردد. لذا این فرضیه پژوهش پذیرفته می شود.

تفسیر و تعبیر مدل

از نیکویی برازش برای سنجش شباهت میان منحنی های تجربی و منحنی های نظری استفاده می شود. یکی از تفاوت های اساسی بین لیزرلو PLS نامناسب بودن شاخص های موجود برای برازش مدل های برآورد شده با استفاده از PLS است. اگر چه در الگوریتم های PLS موجود آماره های برازندگی، از قبیل شاخص برازندگی هنجار شده بنتلروبترا گزارش میکنند، اما آن ها بر اساس این مفروضه بنا شده اند که پارامترهای مدل برآورد شده، برای کاهش تفاوت بین ماتریس های کوواریانس مشاهده شده و باز تولید شده میباشند. مفروض های که در PLS وجود ندارد. البته تنهاسو همکاران (۲۰۰۵) شاخص کلی بر از شرا برابری برازش مدل معرفی نموده اند. ملاک کلی برازش (GOF) را میتوان با محاسبه میانگین هندسی میانگین اشتراک و R^2 بدست آورد. در خروجی نرم افزار PLS برای برازش مدل، شاخص GOF این شاخص، مجذور ضرب دو مقدار متوسط مقادیر اشتراکی و متوسط ضرایب تعیین است که مقادیر ۰,۲۵، ۰,۰۱ و ۰,۳۶ به ترتیب قوی، متوسط و ضعیف توصیف شده است که در این تحقیق مقدار آن ۰,۲۹ به دست آمده است که نشان از برازندگی متوسط مدل دارد.

$$GOF = \sqrt{(communality) \times (R\ square)}$$

بحث و نتیجه گیری

در فرضیه اول تحقیق تأثیر هوش عاطفی بر رفتار شهروندی سازمان مورد تأیید قرار گرفت. این نتیجه با نتیجه تحقیق نودهی و عسگرزاده (۱۳۹۳) مشابه است. در این تحقیق محققین دریافتند که هوش عاطفی به صورت غیرمستقیم بر رفتار شهروندی سازمان تأثیرگذار است. آنان دریافتند که هوش عاطفی بر عدالت سازمانی و عدالت سازمانی نیز بر رفتار شهروندی سازمان تأثیرگذار است. توفیقی و همکاران نیز در سال ۲۰۱۵ در تحقیق خود دریافت که هوش عاطفی بر رفتار شهروندی سازمانی در پرستاران بخش اورژانس جنوب شرق ایران تأثیر مثبت دارد. همچنین بیغمی و همکاران (۲۰۱۳) در تحقیق خود تأثیر هوش عاطفی را بر رفتار شهروندی برند اثبات کرد. جین (۲۰۱۲) و مداسیر و سینگ (۲۰۰۸) نیز به نتیجه مشابه در تحقیق خود رسیدند.

در فرضیه دوم تحقیق تأثیر تعدیلی عدالت سازمانی در رابطه میان هوش عاطفی و رفتار شهروندی تأیید شده است. این فرضیه برای نخستین بار است که مورد بررسی قرار گرفته شده است و تحقیقات دیگر مانند تحقیق نودهی و عسگرزاده (۱۳۹۳) تأثیر میانجیگری این متغیر را در رابطه میان هوش عاطفی و رفتار شهروندی نتیجه گرفته اند. در فرضیه دیگر تحقیق تأثیر تعدیلی اعتماد سازمانی در رابطه میان هوش عاطفی و رفتار شهروندی تأیید شده است. این فرضیه نیز برای بار نخست مورد بررسی قرار گرفته و تأیید شده است. در فرضیه فرعی اول تأثیر ارزیابی احساسات خود بر رفتار شهروندی سازمان مورد تأیید قرار نگرفت. این فرضیه در تحقیق توفیقی و همکاران (۲۰۱۵) مورد تأیید قرار گرفته است. یکی از دلایلی که می توان بر رد این فرضیه عنوان کرد، دیدگاه اقتضایی است که بنا به این دیدگاه تأثیرات محیط باعث می گردد تأیید فرضیه ای در همه شرایط نتیجه مشابه و یکسان ندهد. همچنین، با توجه به اینکه ارزیابی احساسات دیگران در میان کارمندان تأثیر مثبت بر بروز رفتار شهروندی در میان آنان دارد، می توان تأثیر زیاد گروه را در این محیط سازمانی مشاهده کرد. در فرضیه فرعی دوم تأثیر ارزیابی احساسات دیگران بر بروز رفتار شهروندی سازمانی میان اعضای جامعه آماری مورد تأیید واقع شده است که این نتیجه مشابه با نتیجه تحقیقات توفیقی و همکاران (۲۰۱۵)، نودهی و عسگرزاده (۱۳۹۳)، بیغمی و همکاران (۲۰۱۳)، جین (۲۰۱۲) و مداسیر و سینگ (۲۰۰۸) می باشد. در فرضیه فرعی سوم نیز مشخص گردید که استفاده از احساسات تأثیر مثبت بر رفتار شهروندی سازمان اعضای بانک صادرات دارد که این نتیجه با نتیجه دیگر تحقیقات مانند توفیقی و همکاران (۲۰۱۵)، نودهی و عسگرزاده (۱۳۹۳)، بیغمی و همکاران (۲۰۱۳)، جین (۲۰۱۲) مشابه است و در این تحقیق نیز محققان دریافتند که هرچه میزان استفاده از احساسات در میان اعضای جامعه آماری تحقیقشان افزایش یابد، امکان بروز رفتار شهروندی نیز افزایش می یابد. در فرضیه فرعی چهارم نیز مشخص شد که تنظیم احساسات تأثیر مثبت بر رفتار شهروندی سازمان کارکنان شعب بانک صادرات شهر مشهد دارد که این نتیجه توسط نتایج دیگر تحقیقات مانند توفیقی و همکاران (۲۰۱۵)، نودهی و عسگرزاده (۱۳۹۳)، بیغمی و همکاران (۲۰۱۳)، جین (۲۰۱۲) نیز مورد تأیید قرار گرفته است.

منابع و مراجع

- [۱] الوانی، سیدمهدی. دانایی فرد، حسن. (۱۳۸۰). گفتارهایی در فلسفه تئوری های سازمان دولتی تهران، انتشارات صفاراشرفی.
- [۲] الوانی، مهدی و عزت الله پور، عزت (۱۳۸۲). "عدالت اجتماعی، شالوده توسعه پایدار"، کمال مدیریت، دانشکده مدیریت دانشگاه شهیدبهشتی، شماره ۲-۳.
- [۳] امیرخانی، طیبه و پورعزت، اصغر (۱۳۸۷). "تأملی بر امکان توسعه سرمایه اجتماعی در پرتو عدالت سازمانی در سازمان های دولتی". نشریه دولتی، دوره ۱. شماره ۱. صص ۳۲-۱۹.
- [۴] امیرنژاد، قنبر، وزیر، شامانصوری، ۱۳۹۴، تأثیر اقدامات رهبری بر تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان دانشگاه آزاد مسجد سلیمان، دومین کنفرانس بین المللی مدیریت در قرن ۲۱، تهران، موسسه مدیران ایده پرداز پایتخت ویرا.
- [۵] بهلولی زیناب، نادر؛ علوی متین، یعقوب؛ درخشان-مهربانی، عادل (۱۳۸۹). "بررسی تأثیر عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز". فراسوی مدیریت. سال چهارم. شماره ۱۴. صص ۷۳-۱۰۸.
- [۶] تقوی، میرعلی و جعفری فارسانی، جواد (۱۳۸۹). "رابطه بین کیفیت ادراک شده در سبک، رهبری و رفتار شهروندی"، فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی، شماره ۵۶، ص ۱۱۹.
- [۷] تقیپور، محمد، پروانه مرادی، وفاطه رستگار بزاستانی، ۱۳۹۴، بررسی رابطه سبک رهبری با تعهد سازمانی کارکنان، اولین کنفرانس بین المللی مهندسی صنایع، مدیریت و حسابداری، بصورت الکترونیکی، موسسه پژوهشی البرز.
- [۸] جعفری، حسن و صادقی، احمد، خدایاری، زرنق، رحیم (۱۳۹۰). "رابطه رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در بیمارستان شهید هاشمی نژاد تهران"، فصلنامه علمی و پژوهشی علوم بهداشتی، سال ۳، شماره ۳، ص ۶۰.
- [۹] حاج-کریمی، ع؛ طبرسا، ع و رحیمی، ف (۱۳۸۷). "بررسی تأثیرگذاری اقدامات منابع انسانی و رفتار شهروندی سازمانی با لحاظ نمودن نقش تعهد سازمانی". نشریه اندیشه، مدیریت، سال دوم، ش ۱.
- [۱۰] حافظ نیا، محمدرضا (۱۳۸۷). "مقدمه ای بر روش تحقیق در علوم انسانی"، تهران، انتشارات سمت، چاپ سیزدهم.
- [۱۱] حسنی کاخگی، احمد، قلی پور، آرین (۱۳۸۶). "رفتار شهروندی: گامی دیگر در جهت بهبود عملکرد سازمان در قبال مشتری". فصلنامه پژوهش نامه بازرگانی، شماره ۴۵. صص ۱۴۵-۱۱۵.
- [۱۲] حسین زاده، علی؛ ناصری، محسن (۱۳۸۷). "عدالت سازمانی". مجله تقدیر، شماره ۱۹۰. صص ۳-۱.
- [۱۳] حقیقی، محمدعلی؛ میرزاده، لیلیا (۱۳۸۹). "جایگاه عدالت در اسلام و نقش آن در ارتقای رفتارهای شهروندی سازمانی"، مجله مشکوه، شماره ۱۰۸.
- [۱۴] خاکی، غلامرضا (۱۳۸۶). "روش تحقیق با رویکرد پایان نامه نویسی"، تهران: انتشارات بازتاب، چاپ دوم.
- [۱۵] خراسانی، اباصلت؛ کنعانی، نیره، پژمان. (۱۳۹۱). "بررسی رابطه عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی با رضایت شغلی کارکنان شرکت مادر تخصصی فرودگاه های کشور"، فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، پاییز ۹۱، دوره چهارم، شماره ۱۲، صص ۷۹-۱۰۰.
- [۱۶] دانایی فرد، حسن؛ الوانی، سیدمهدی؛ آذر، عادل (۱۳۸۷). "روش شناسی پژوهش کمی در مدیریت؛ رویکرد جامع"، تهران، انتشارات صفار، چاپ اول.
- [۱۷] دانایی فرد، حسن؛ رجب زاده، علی؛ حصیری، اسد (۱۳۸۸). "ارتقای اعتماد درون سازمانی در بخش دولتی: بررسی نقش شایستگی مدیریتی مدیران"، پژوهش های مدیریت، سال چهارم، شماره ۴. صص ۵۹-۹۰.
- [۱۸] دلاور، علی (۱۳۸۰). "مبانی نظری و علمی پژوهش در علوم انسانی و اجتماعی" تهران: انتشارات رشد.
- [۱۹] روشن مقدم، فاطمه (۱۳۹۱). "رابطه رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی با ارتقای سطح هوش معنوی مورد مطالعه ادارات کل استان گیلان"، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبائی تهران.
- [۲۰] زارع، حمید (۱۳۸۳). "نقش رفتارهای شهروندی سازمانی در عملکرد سازمانی"، فرهنگ مدیریت، سال دوم، شماره ششم، صص ۱۵۱-۱۶۹.
- [۲۱] سبحانی نژاد، مهدی؛ یوزباشی، علیرضا؛ شاطری، کریم (۱۳۸۹). "رفتار شهروندی سازمانی (مبانی نظری، همبسته ها و ابزار سنجش)"، تهران: چاپ بسترون، چاپ اول.
- [۲۲] سرمد، زهره؛ بازرگان، عباس؛ حجازی، الهه (۱۳۸۷). "روش های تحقیق در علوم رفتاری. تهران: انتشارات آگاه.
- [۲۳] سعیدی فر، مینا (۱۳۹۰). "رابطه ادراک از عدالت سازمانی با مشارکت شغلی کارکنان" مورد مطالعه: سازمان جهادکشاورزی استان خوزستان (اهواز). پایان نامه کارشناسی ارشد، تهران: دانشگاه علامه طباطبائی.

- [۲۴] سکاران، هما. (۱۳۸۵). "روش تحقیق در مدیریت، (ترجمه محمد صائب شیرازی)" تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- [۲۵] سلطانی، ایرج (۱۳۸۲). "نقش آموزش کارکنان در ترویج فرهنگ تکریم". نشریه تحول اداری. شماره ۴۱ و ۴۲.
- [۲۶] سلطانی نژاد، محدثه، عادل زاهد بابلان، حامد سلطانی نژاد، و مهدی معینییا، ۱۳۹۵، بررسی رابطه رهبری تحول آفرین، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی با کارآفرینی سازمانی در کارکنان دانشگاه محقق اردبیلی، کنفرانس جهانی روانشناسی و علوم تربیتی، حقوق و علوم اجتماعی در آغاز هزاره سوم، شیراز، پژوهش شرکت ایده بازار صنعت سبز.
- [۲۷] سلطانی، ایرج (۱۳۹۱). "الگوی سرآمدی اخلاقی"، چاپ اول، اصفهان: انتشارات ارکان دانش.
- [۲۸] سیدجوادین، سیدرضا؛ عابدی، احسان؛ یزدانی، حمیدرضا؛ پورولی، بهروز (۱۳۹۲). "بررسی نقش میانجی اعتماد و تعهدسازی در رابطه بین عدالت سازمانی و رفتارهای شهروندی در بیمارستان-ها". مجله مدیریت بازرگانی، دوره ۵، شماره ۱.
- [۲۹] شیخ سپهبنوئی، فاطمه، ۱۳۹۴، بررسی رابطه رهبری تحولگرا با تعهد سازمانی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی بندرعباس، همایش ملی مدیریت و آموزش، ملایر، دانشگاه ملایر.
- [۳۰] طاهری عطا، غزاله (۱۳۸۷). عدالت سازمانی. مجله آموزش هماهنگ، مؤسسه مطالعات بهره وری و منابع انسانی، شماره ۲۰۲-۲۰۳ و ۲۰۴، صص ۸-۱۰.
- [۳۱] طبرسا، غلامعلی و دیگران (۱۳۸۴). "عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی در یک بیمارستان نظامی". مجله طب نظامی، دوره ۱۲، شماره ۲ ص ۴.
- [۳۲] عابدی جعفری، سرلک، محمدعلی (۱۳۸۴). "طراحی و تبیین مدل اعتماد افراد متقاضی تحصیل به دانشگاه مجازی". دانش مدیریت، شماره ۷۱، صص ۱۴۰-۱۰۹.
- [۳۳] عسگری، محمدرضا. "تعهد سازمانی و ارتباط آن با فرهنگ سازمانی". نشریه بصیرت، شماره ۳۲ و ۳۳.
- [۳۴] غلامحسینی، اسماعیل؛ بجانی، حسین و ملکی نیا، عباد (۱۳۸۹). "عوامل تأثیرگذار، مؤلفه ها و پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی". دوماهنامه توسعه انسانی پلیس، سال هفتم، شماره ۳۱.
- [۳۵] فانی، علی اصغر؛ دانایی فرد، حسن؛ زکیانی، شعله (۱۳۹۰). "بررسی تأثیر عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی و تبیین شخصیت سالم سازمانی"، پژوهش های مدیریت در ایران، دوره ۱۷، شماره ۱.
- [۳۶] قلی پور، ارین (۱۳۸۶). "مدیریت رفتار سازمانی (رفتار فردی)". تهران، سمت، چاپ اول، ص ۹۰.
- [۳۷] کلانتری، خلیل (۱۳۸۸). "مدل سازی معادلات ساختاری در تحقیقات اقتصادی اجتماعی (با برنامه Lisler-simplis)". تهران: فرهنگ صفار.
- [۳۸] مردانی، حموله، مرجان، حیدری، هایده (۱۳۸۸). بررسی رابطه عدالت سازمانی با رفتار مدنی سازمانی در کارکنان بیمارستان، مجله اخلاق و تاریخ پزشکی، سال دوم، شماره ۲، صص ۴۸-۵۴.
- [۳۹] مختاری پور، م. س. ع. سیادت (۱۳۸۸). "بررسی مقایسه ای ابعاد هوش اخلاقی از دیدگاه دانشمندان با قرآن کریم و ائمه معصومین علیهم السلام". مطالعات اسلام و روانشناسی ۳(۴) ۹۷-۱۱۸.
- [۴۰] مولایی، ناصر (۱۳۸۷). "عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی کارکنان شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب". پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه علامه طباطبائی تهران.
- [۴۱] مؤمنی، منصور (۱۳۸۹). تحلیل های آماری با استفاده از SPSS. تهران: کتاب نو.
- [۴۲] میرسپاسی، ناصر؛ معمازاده، غلامرضا؛ قنبری، مؤگان (۱۳۹۰). بررسی رابطه رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد شغلی کارکنان-شهرداری"، مجله شهرداری ها، شماره ۱۰۰، صص ۹۳-۱۰۴.
- [۴۳] نخعی، منصوره (۱۳۹۲). "تأثیر رهبری معنوی و اصیل بر رفتار شهروندی سازمانی"، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبائی.
- [۴۴] هومن، حیدرعلی (۱۳۸۰). "مدل یابی معادلات ساختاری با کاربرد نرم افزار لیزرل"، تهران: انتشارات سمت.
- [۴۵] یوسفی، راضیه، و رضا شاه حسینی، ۱۳۹۴، بررسی رابطه سبک رهبری مدیران با تعهد سازمانی کارکنان مطالعه موردی: دانشگاه علوم پزشکی همدان، دومین کنفرانس بین المللی آینده پژوهی، مدیریت و توسعه اقتصادی، مشهد، دانشگاه تربت حیدریه.

- [47] Alexandrov,A.,Babakus,E.,Yavas,U.,2007.The effects of perceived management concern for frontline employees and customers on turnover intentions moderating role of employment status.J.Serv.Res.9(4),356-371.
- [48] Allworth, E.,Hesketh,B.,1999.Construct oriented bio data:capturing change related and contextually relevant future performance. Int.J.Sel.Assess.7(2), 97-111.
- [49] Arnold, K.A.,Barling,J.,2003.Prostitution:An illustration of occupational stressin "dirty" work.In:Occupational Stress in the Service Professions.In:Maureen, Dollard, Helen,R.Winefield (Eds.),,pp.261-280.
- [50] Bande, B.,Fernández-Ferrín,P.,Varela,J.A.,Jaramillo,F.,2015.Emotions and sales- person propensity to leave:The effects of emotional intelligence and resilience. Ind. Mark.Manag.44,142-153.
- [51] Bolino, M. C., & Turnley, W. H. (2003). "More than one way to make an impression: Exploring profiles of impression management". *Journal of Management*, 29: 141-161.
- [52] Bradbury, T. & Greaves, A.J. (2007) *The Emotional Intelligence (skills and testes)* ,Translated by M. Ganji ,Tehran, Savalan (in Persian.(
- [53] Cullen, K.L.,Edwards,B.D.,Casper,W.C.,Gue,K.R.,2014.Employees' adaptability and perceptions of change-related uncertainty:Implications for perceivedor- ganizational support,job satisfaction,and performance.J.Bus.Psychol.29(2), 269-280.
- [54] Chathoth, P. K., et al. (2011). "Assessing dimensions of organizational trust across cultures: A comparative analysis of U.S. and Indian full service hotels." *International Journal of Hospitality Management* 30(2): 233-242.
- [55] Clark, R.A., Hartline, M.D., Jones, K.C., 2009. The effects of leadership style on hotelempleeys' commitment to service quality. *Cornell Hospitality Q.* 50 (2),209-231.
- [56] Donovan,D.T.,Brown,T.J.,Mowen,J.C.,2004.Internal benefits of service-worker customer orientation:Job satisfaction,commitment,and organizational citizenship behaviors.*Journal of marketing.* 68(No.1),128-146.
- [57] Ealias, A.,George,J.,2012.Emotional intelligence and job satisfaction: a correlational study.*Res.J.Commer.Behav.Sci.*1(4),37-42 .
- [58] Ellonen, R., et al. (2008). "The role of trust in organisational innovativeness." *European Journal of Innovation Management* 11(2): 160-181.
- [59] Ersoy, N. C., et al. (2015). "Antecedents of organizational citizenship behavior among Turkish white-collar employees in The Netherlands and Turkey." *International Journal of Intercultural Relations* 49: 68-79.
- [60] Francis, L. (2006). "Organizational Injustice and Psychological Strain Canadian". *Journal of Behavioral Science*, 37(4), 250- 267.
- [61] Friedrich, T. L., et al. (2016). "Collective leadership behaviors: Evaluating the leader, team network, and problem situation characteristics that influence their use." *The Leadership Quarterly* 27(2): 312-333.
- [62] Goleman, D., Boyatzis, R., McKee, A., 2013. *Primal Leadership: Unleashing the Power of Emotional Intelligence*. Harvard Business Press, United States.
- [63] George, J. M.(2000). *Emotions and Leadership: The Role of Emotional Intelligence*, Human Relations, Vol .53, No.8, PP. 1027-1055.
- [64] Griffin, M.A.,Parker,S.K.,Mason,C.M.,2010.Leader vision and the development of adaptive and proactive performance: alongitud in al study.J.Appl.Psychol.95 (1), 174.
- [65] Harry Charles Devasagayam. *Organizational Citizenship Behavior of Distributed Teams: A Study on the Mediating Effects of Organizational Justice in Software Organizations*. *International Journal of Scientific & Engineering Research* 2013, 4(1): 1-54.
- [66] Herman Sjahruddin, Armanu, Achmad Sudiro. *Organizational Justice, Organizational Commitment and Trust in Manager as predictor of Organizational Citizenship Behavior*. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business* 2013; 4(12): 133-141.
- [67] Lee, C.-K., et al. (2013). "The impact of CSR on casino employees' organizational trust, job satisfaction, and customer orientation: An empirical examination of responsible gambling strategies." *International Journal of Hospitality Management* 33: 406-415.

- [68] Lim, B. T. H. and M. Loosemore (2017). "The effect of inter-organizational justice perceptions on organizational citizenship behaviors in construction projects." *International Journal of Project Management* 35(2): 95-106.
- [69] Lin, S.-Y., et al. (2016). "When perceived welfare practices leads to organizational citizenship behavior." *Asia Pacific Management Review* 21(4): 204-212.
- [70] Ma, E., Qu, H., Wilson, M., Eastman, K., 2013. Modeling OCB for hotels: don't forget the customers. *Cornell Hosp. Q.* 54 (3), 308-317, <http://dx.doi.org/10.1177/1938965513482520>.
- [71] McCarthy, G., Milner, J., 2013. Managerial coaching: challenges, opportunities and training. *J. Manage. Dev.* 32 (7), 768-779, <http://dx.doi.org/10.1108/JMD-11-2011-0113>.
- [72] McClelland, G.H., Judd, C.M., 1993. Statistical difficulties of detecting interactions and moderator effects. *Psychol. Bull.* 114 (2), 376-390, <http://dx.doi.org/10.1037/0033-2909.114.2.376>
- [73] Meyer, J.P., Allen, N.J., 1991. A three-component conceptualization of organizational commitment. *Hum. Resour. Manage. Rev.* 1 (1), 61-89.
- [74] Nelson, D.B. & Gary R. L. & Nelson, K. (2005) The Emotionally Intelligent Teacher: A Transformative Learning Model Available at :www.tamuk.edu/edu/kwei000/research/articles/article_files/emotionally_intelligent_teacher.pdf
- [75] Özduran, A. and C. Tanova (2017). "Coaching and employee organizational citizenship behaviours: The role of procedural justice climate." *International Journal of Hospitality Management* 60: 58-66.
- [76] Pettijohn, C.E., Pettijohn, L.S., Keillor, B.D., Taylor, A.J., 2011. Adaptive selling and sales performance: an empirical examination. *J. Appl. Bus. Res.* 16 (1).
- [77] Pulakos, E.D., O'LEARY, R.S., 2011. Why is performance management broken? *Ind. Organ. Psychol.* 4(2), 146-164.
- [78] Rubin, H., & Rubin, I. (2005). *Qualitative interviewing: The art of hearing data* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- [79] Runhaar, P., et al. (2013). "Teachers' organizational citizenship behaviour: Considering the roles of their work engagement, autonomy and leader-member exchange." *Teaching and Teacher Education* 30: 99-108.
- [80] Salanova, M., Agut, S., & Peiro, J. M. (2005). Linking organizational resources and work engagement to employee performance and customer loyalty: The mediation of service climate. *Journal of Applied Psychology*, 90(6), 1217-1227.
- [81] Smith C. A. Organ, D. W. and Near J. P. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68, 655-663.
- [82] Sony, M. and N. Mekoth (2016). "The relationship between emotional intelligence, frontline employee adaptability, job satisfaction and job performance." *Journal of Retailing and Consumer Services* 30: 20-32.
- [83] Suliman, A. M. & Al-Shaikh, F.N. (2007) Emotional intelligence at work: links to conflict and innovation, *Employee Relations*, Vol. 29 , PP.208-220.
- [84] Tanova, C., 2003. Firm size and recruitment: staffing practices in small and large organisations in north Cyprus. *Career Dev. Int.* 8 (2), 10.114, <http://dx.doi.org/10.1108/13620430310465534>.
- [85] Terglav, K., et al. (2016). "Internal branding process: Exploring the role of mediators in top management's leadership-commitment relationship." *International Journal of Hospitality Management* 54: 1-11.
- [86] Wang, M., 2009. Does organizational support promote citizenship in service settings? The moderating role of service climate. *J. Soc. Psychol.* 149 (6), 648-676.
- [87] Wang, C.J., Tsai, H.T., Tsai, M.T., 2014. Linking transformational leadership and employee creativity in the hospitality industry: the influences of creative role identity, creative self-efficacy, and job complexity. *Tourism Manage.* 40, 79-89.

- [88] Wong, C & Law, KS, (2002). "The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study", *Leadership Quarterly*, 13(3), 243-274.
- [89] Xiong, L., King, C., Piehler, R., 2013. That's not my job": exploring the employee perspective in the development of brand ambassadors. *Int. J. Hospitality Manage.* 35, 348-359.
- [90] Xiong, L., King, C., 2015. Motivational drivers that fuel employees to champion the hospitality brand. *Int. J. Hospitality Manage.* 44, 58-69.
- [91] Zhang, J., Bloemer, J., 2011. Impact of value congruence on affective commitment: examining the moderating effects. *J. Serv. Manage.* 22 (2), 160-182
- [92] Zhang, Y. and C. C. Chen (2013). "Developmental leadership and organizational citizenship behavior: Mediating effects of self-determination, supervisor identification, and organizational identification." *The Leadership Quarterly* 24(4): 534-543.
- [93] Zhu, W., Chew, I.K.H., Spangler, W.D., 2005. CEO transformational leadership and organizational outcomes: the mediating role of human-capital enhancing human resource management. *Leadersh. Q.* 16 (1), 39-52.