

# بررسی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی، هوش هیجانی بر رضایت شغلی کارکنان شرکت هفت الماس

سمیه محمدتبار<sup>۱</sup>

دکتر حسین اسکندری<sup>۲</sup>

دکتر عباس عباس پور<sup>۳</sup>

## چکیده

به منظور بررسی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی، هوش هیجانی بر رضایت شغلی کارکنان تحقیقی به روش توصیفی از نوع همبستگی در شرکت هفت الماس انجام شد. نمونه پژوهش شامل ۲۲۷ نفر از کارکنان شرکت یاد شده بود که با روش نمونه گیری تصادفی طبقه‌ای نسبتی انتخاب شدند. برای جمع آوری داده‌ها از پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی، هوش هیجانی و رضایت شغلی استفاده شد. ضریب آلفای پرسشنامه‌های مذکور به ترتیب ۰/۷۲۸، ۰/۷۲۶ و ۰/۷۱۸ محاسبه گردید. تجزیه و تحلیل اجرایی پژوهش با استفاده از روش همبستگی و معادلات ساختاری انجام پذیرفت. در نهایت نتایج حاصل از این تحقیق نشان داد که رفتار شهروندی سازمانی و هوش هیجانی بر رضایت شغلی تأثیر دارند. همچنین نتایج حاکی از آن است که رفتار شهروندی سازمانی ۴۸ درصد تغییرات رضایت شغلی را تبیین می‌کند و هوش هیجانی ۷۶ درصد تغییرات رضایت شغلی را تبیین می‌کند. یافته‌های جانبی پژوهش نیز نشان داد که بین رضایت شغلی و سطح تحصیلات رابطه معناداری وجود دارد اما در این پژوهش بین دو جنس تفاوت معناداری به لحاظ رضایت شغلی وجود نداشت.

**کلید واژه‌ها:** رفتار شهروندی سازمانی، هوش هیجانی، رضایت شغلی

۱. کارشناسی ارشد روانشناسی Email: ms@yahoo.com

۲. استادیار دانشگاه علامه طباطبائی

۳. استادیار دانشگاه علامه طباطبائی

## مقدمه

مهم‌ترین هدف هر سازمانی دستیابی به بالاترین سطح بهره‌وری ممکن یا بهره‌وری بهینه<sup>۱</sup> است. عامل‌های کارآمد در بهره‌وری عبارتند از: سرمایه، ابزار، روش‌های انجام کار و نیروی انسانی می‌باشد. بی‌گمان نیروی انسانی ماهر و کارآمد یکی از مهم‌ترین ابزارها برای رسیدن به هدف‌های سازمان است زیرا نیروی انسانی نقشی مهم در افزایش و کاهش بهره‌وری سازمان دارد یعنی اگر سازمان از بیشترین سرمایه و بهترین فناوری و امکانات برخوردار باشد، اما فاقد نیروی انسانی مولد و با انگیزه باشد، به هدف خود نخواهد رسید. نقش نیروی انسانی در پیشبرد امور جامعه دارای اهمیتی والا است و مؤثرترین رکن تحولات اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی محسوب می‌شود. پیشرفت‌های اقتصادی و اجتماعی نیز تجهیز نیروی انسانی متعهد، متخصص، ماهر و افزایش مهارت‌های مداوم او را اجتناب ناپذیر می‌کند. اکنون که اهمیت شهروندان به عنوان یکی از منابع بسیار مهم سازمان درک شده است، رفتار آنها هم می‌تواند بسیار با اهمیت تلقی شود و از این روست که پژوهش در مورد رفتار شهروندی سازمانی<sup>۲</sup> توجه محققان را به خود جلب کرده (فرهنگی، فتاحی و واثق (۱۳۸۵)، پورصفر (۱۳۷۹)، ساتف (۲۰۰۹)، کورکماز و آرپاک (۲۰۰۹)، میرهانس و همکاران (۲۰۰۸)، هارمر (۲۰۰۷))، نتایج این پژوهش‌ها نشان داده که رفتار شهروندی سازمانی با متغیرهایی مانند تعهد سازمانی، ویژگی‌های شخصیتی، تبادل اجتماعی، معنویت، عملکرد سازمانی، فرهنگ کارآفرینی رابطه دارد و باعث افزایش بهره‌وری سازمان می‌شود. عوامل متعددی کارایی افراد را در سازمان تحت تأثیر قرار می‌دهد یکی از عواملی که رفتار سازمانی هر فرد را به شدت تحت تأثیر قرار می‌دهد هوش هیجانی<sup>۳</sup> است. هوش هیجانی می‌تواند به ایجاد انگیزش در محیط کار، رضایت کارکنان، مدیریت کار، چشم‌انداز مفید برای آینده و دستیابی به توسعه سازمانی کمک کند. علاوه بر این

---

1. optimal  
2. organizational citizenship behavior  
3. emotional intelligence

در مدیریت منابع انسانی پدیده رضایت شغلی<sup>۱</sup> یکی از شاخصهای کیفیت زندگی می‌باشد. شکی نیست مردمی که از کار خود رضایت خاطر دارند در پایان روز احساس می‌کنند که به توفیقی نائل آمده‌اند. هرچه سازگاری بین کارکنان و اهداف سازمانی بیشتر باشد انگیزش و عملکرد و رضایت شغلی کارکنان نیز افزایش می‌یابد.

با توجه به اینکه افزایش بهره‌وری و اثر بخشی، همواره یکی از مهمترین مسائل و دغدغه‌های مدیران سازمان‌های داخلی نیز می‌باشد، شناخت ابعاد رفتارهای شهروندی سازمانی، هوش هیجانی، رضایت شغلی و فراهم نمودن محیطی که باعث تقویت رفتارهای مؤثر و مانع از رفتارهای غیر اثربخش باشد، می‌تواند گامی مفید و مؤثر در این زمینه باشد. بر این اساس، پژوهش حاضر با هدف تعیین میزان رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی، هوش هیجانی و رضایت شغلی و تأثیر آن بر کارکنان شرکت و بهره‌وری سازمان انجام پذیرفته است و در مجموع برای پاسخگویی به ده فرضیه طراحی گردیده است:

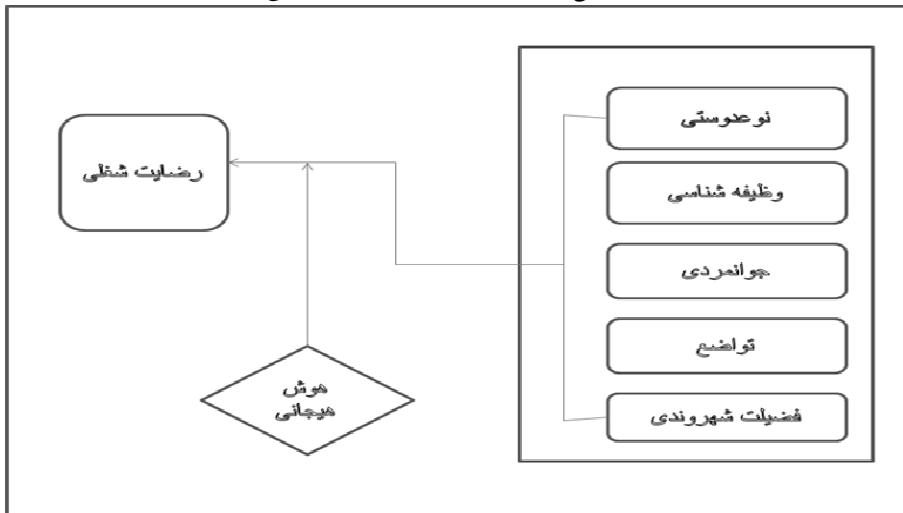
- ۱- بعد نوع دوستی رفتار شهروندی سازمانی بر رضایت شغلی کارکنان تاثیر دارد.
- ۲- بعد وظیفه شناسی (وجدان کاری) رفتار شهروندی سازمانی بر رضایت شغلی کارکنان تاثیر دارد.
- ۳- بعد جوانمردی رفتار شهروندی سازمانی بر رضایت شغلی کارکنان تاثیر دارد.
- ۴- بعد فضیلت شهروندی رفتار شهروندی سازمانی بر رضایت شغلی کارکنان تاثیر دارد.
- ۵- بعد تواضع رفتار شهروندی سازمانی بر رضایت شغلی کارکنان تاثیر دارد.
- ۶- بعد خودانگیزی هوش هیجانی بر رضایت شغلی کارکنان تاثیر دارد.
- ۷- بعد خودآگاهی هوش هیجانی بر رضایت شغلی کارکنان تاثیر دارد.
- ۸- بعد خود کنترلی هوش هیجانی بر رضایت شغلی کارکنان تاثیر دارد.
- ۹- بعد همدلی هوش هیجانی بر رضایت شغلی کارکنان تاثیر دارد.
- ۱۰- بعد مهارتهای اجتماعی هوش هیجانی بر رضایت شغلی کارکنان تاثیر دارد.

## روش پژوهش

روش پژوهش حاضر پیمایشی از نوع توصیفی می‌باشد. با توجه به مدل مفهومی پژوهش، رفتار شهروندی سازمانی به عنوان متغیر مستقل، هوش هیجانی متغیر تعدیل‌کننده و رضایت شغلی متغیر وابسته پژوهش مورد بررسی قرار گرفتند. جامعه آماری متشکل از ۶۶۵ نفر از کارکنان شرکت هفت الماس بود که با روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای نسبتی در نهایت، ۲۲۷ نفر از کارکنان این شرکت به عنوان حجم نمونه انتخاب شدند. از این تعداد ۱۰ نفر زن و ۲۱۷ نفر مرد بودند. اطلاعات از طریق پرسشنامه جمع‌آوری و با استفاده از مدل معادلات ساختاری مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است.

متغیر میانجی متغیر وابسته

مؤلفه‌های متغیر مستقل



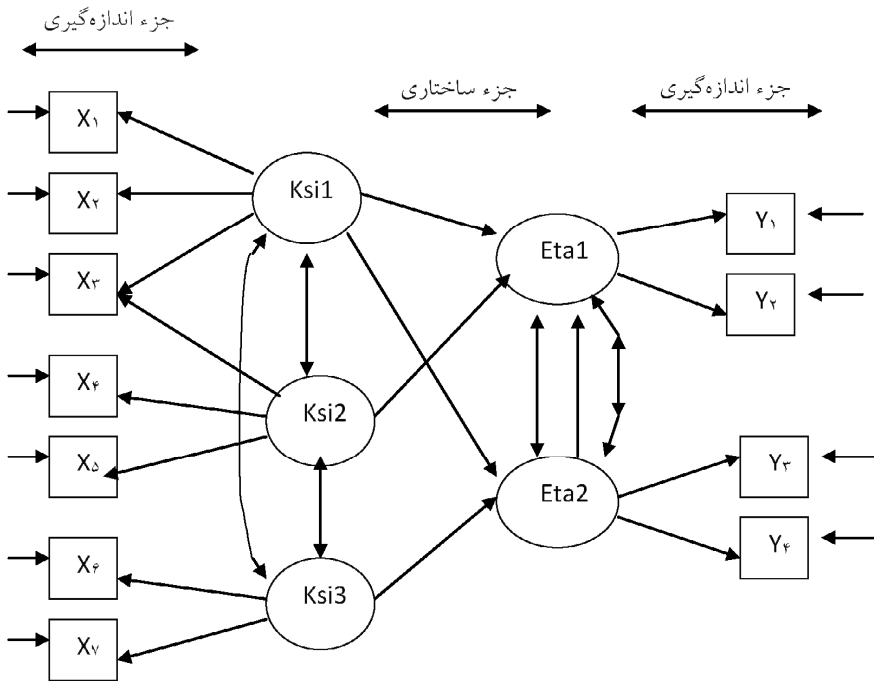
مدل مفهومی پژوهش

## مراحل مدل معادلات ساختاری

فرآیندهای تجزیه و تحلیل ساختارهای کوواریانس شامل یک سری گامهایی است که به محقق توصیه می‌شود حتماً به صورت متوالی این گامها را انجام دهد. این گامها عبارتند از:

۱- بیان مدل ۲- تخمین مدل ۳- اصلاح مدل (اگر لازم بود) ۴- آزمون فرضیه

در مدل ساختاری به دنبال آنیم که مشخص کنیم روابط موجود بین صفت‌های مکنون که بر اساس نظریه استخراج شده‌اند با توجه به داده‌های گردآوری شده از نمونه مورد تأیید قرار می‌گیرد یا خیر؟ روابط بین متغیرها در مدل معادلات ساختاری به دو حوزه کلی تقسیم می‌شود: (۱) روابط بین متغیرهای پنهان با متغیرهای آشکار (۲) روابط بین متغیرهای پنهان با متغیرهای پنهان. دسته اول تحت عنوان مدل اندازه‌گیری و دسته دوم تحت عنوان مدل ساختاری نامیده می‌شوند. شکل کلی مدل معادلات ساختاری بدین صورت است:

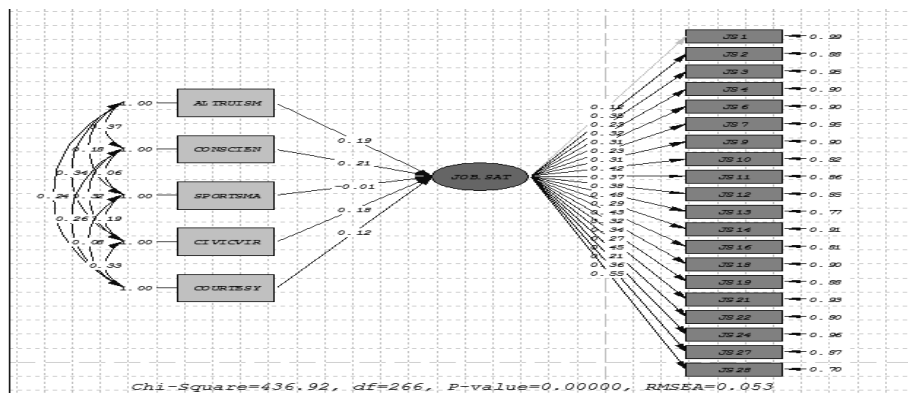


نمودار ۱. شکل کلی مدل معادلات ساختاری

در این مدل  $y_1$  تا  $y_4$  و  $x_1$  تا  $x_7$  متغیرهای مشاهده شده هستند و  $Ksi_1$  تا  $Ksi_3$  متغیرهای برون‌زا و  $Eta_1$  تا  $Eta_2$  متغیرهای درون‌زا هستند.

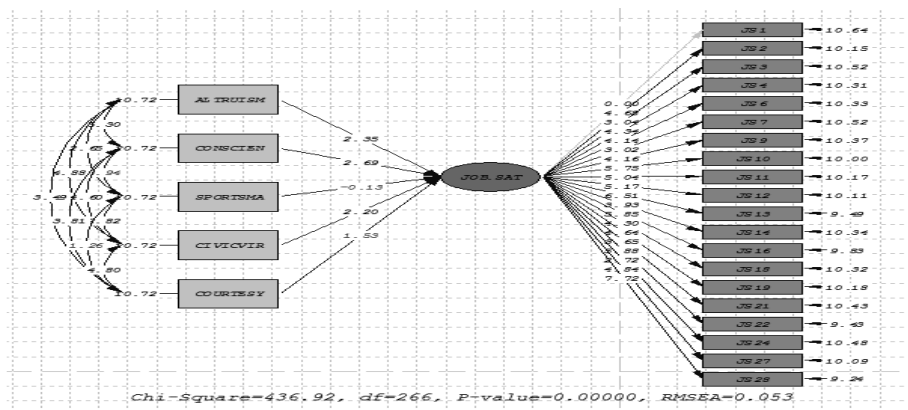
### یافته‌ها

آزمون فرضیات تحقیق با استفاده از مدل معادلات ساختاری (بررسی تأثیر ابعاد رفتار شهروند سازمانی بر رضایت شغلی)



نمودار ۲. مدل در حالت استاندارد برای تأثیر ابعاد رفتار شهروندی سازمانی بر رضایت شغلی

با نگاهی با نتایج خروجی لیزرل در قسمت پایین مدل متوجه می‌شویم که مدل مناسبی است چرا که نسبت کای دو بر درجه آزادی برابر با  $1/642$  و کمتر از مقدار مجاز 3، مقدار RMSEA زیر مقدار مجاز یعنی  $0/08$  و  $p$ -value کوچکتر از حد مجاز یعنی  $0/05$  می‌باشد. در گام بعد، باید به بررسی معناداری بودن اعداد بدست آمده مدل بپردازیم.



نمودار ۳. مدل در حالت معنی داری برای بررسی تأثیر ابعاد رفتار شهروندی سازمانی بر رضایت شغلی

با توجه به نمودار معنی‌داری، عدد بدست آمده نشان از معنادار بودن ۳ اثر (چرا که بین ۱/۹۶ و ۱/۹۶- قرار ندارد) و عدم معنی‌داری ۲ اثر دارد (چرا که بین ۱/۹۶ و ۱/۹۶- قرار دارد).

با توجه به نمودارهای بالا به بررسی فرضیات فرعی تحقیق می‌پردازیم:  
با توجه به نمودار شماره ۳، عدد بدست آمده نشان از معنادار بودن اثر دارد (چرا که بین ۱/۹۶ و ۱/۹۶- قرار ندارد). نمودار شماره ۲ نیز نشان‌دهنده این مطلب است که بعد نوع دوستی رفتار شهروندی سازمانی بر رضایت شغلی تأثیر (۰/۱۹) دارد. لذا استنباط می‌شود که نوع دوستی ۱۹ درصد تغییرات رضایت شغلی را تبیین می‌کند. نتایج به دست آمده از پژوهش هندی (۲۰۰۲) و کارملی (۲۰۰۳) نیز تایید کردند افرادی که تمایل بیشتری به رفتارهای نوع دوستانه و کمک‌رسان نظیر پوشش دادن وظایف یک همکار غایب یا آموزش به یک همکار جدید از خود نشان می‌دهند از رضایت شغلی بالاتری برخوردارند و بدون انتظار پاداش تلاش بیشتری در کار خود نشان می‌دهند و تمایل بیشتری به حفظ شغل خود دارند و جابه‌جایی کمتری در آن‌ها مشاهده می‌شود. در عوض نداشتن نوع دوستی می‌تواند نشانگر گرایش کمتر افراد به کمک به همکاران و علاقه به جا به جایی بیشتر و احتمال تغییر شغل را افزایش می‌دهد؛ زیرا این افراد تصور می‌کنند که کسان دیگری می‌توانند کار آن‌ها را انجام دهند و آن‌ها در این شغل نمی‌توانند موفق باشند. نوع دوستی رفتاری مفید و سودبخش است و باعث می‌شود بین افراد صمیمیت، همدلی و دلسوزی ایجاد شود. فردی با چنین خصوصیت در گروه، نه تنها وظایف خود را انجام می‌دهد بلکه نسبت به همکاران خود هم احساس مسئولیت می‌کند و با این کار رضایت شغلی بیشتری را نشان می‌دهد.

با توجه به نمودار شماره ۳ عدد بدست آمده نشان از معنادار بودن اثر دارد (چرا که بین ۱/۹۶ و ۱/۹۶- قرار ندارد). نمودار شماره ۲ نیز نشان‌دهنده این مطلب است که بعد وظیفه‌شناسی (وجدان کاری) رفتار شهروندی سازمانی بر رضایت شغلی تأثیر (۰/۲۱) دارد. لذا می‌توان گفت وظیفه‌شناسی (وجدان کاری) ۲۱ درصد تغییرات رضایت شغلی را تبیین می‌کند. نتایج به دست آمده از

پژوهش محمدحسین پور (۱۳۸۹)، اخوان شریف (۱۳۸۶)، چیانگ (۲۰۰۶) و کارملی (۲۰۰۳) نیز تایید کردند افراد با وجدان کاری با عناوین منظم، دقیق، سختکوش، مورد اعتماد، هدفمند، با اراده و با انگیزه یاد می‌شوند و رضایت بیشتری از کار خود نشان می‌دهند و تمایل بیشتری به انجام کارهایی دارند که حتی در وظایف آنها تعیین نشده اما آن‌ها با انجام این کارها رضایت بیشتر خود را از شغلشان و احساس مسئولیتی را که نسبت به کارشان دارند نشان می‌دهند و افرادی که از این حیث در مرتبه پایینی قرار دارند، احتمالاً کم انگیزه‌تر و بی‌اشتیاق‌تر بوده و نسبت به کار خود نارضایتی نشان می‌دهند. همچنین وجدان کاری می‌تواند منجر به تضمین سلامت فیزیکی و ذهنی کارکنان، افزایش روحیه فردی و رضایت از زندگی آنان، افزایش تعهد آنان نسبت به سازمان و در نهایت افزایش بهره‌وری و ارتقاء اثربخشی سازمانی شود. در مقابل کمی وجدان کاری می‌تواند، کاهش وفاداری سازمانی، افزایش اعتراض کارکنان و در پاره‌ای از مواقع نیز ترک سازمان و یا حتی در صورت ادامه حضور در سازمان، انجام اقداماتی منفی علیه سازمان را در پی داشته باشد. به این ترتیب، بیشتر احتمال دارد که این افراد احساس عدم رضایت از کار و تغییر شغل و احساس بی‌کفایتی از خود نشان دهند.

با توجه به نمودار شماره ۳، عدد بدست آمده نشان از عدم معنادار بودن اثر دارد (چرا که بین ۱/۹۶ و ۱/۹۶ - قرار دارد). نمودار شماره ۲ نیز نشان‌دهنده این مطلب است که بعد جوانمردی رفتار شهروندی سازمانی بر رضایت شغلی تأثیر ندارد. هر چند پژوهشگر فرض کرده بود افرادی که در جوانمردی نمره‌ی بالایی می‌گیرند و در واقع افرادی هستند که سختیهای محیط کار را بدون شکایت و اعتراض تحمل می‌نمایند و از تعارضات میان فردی چشم‌پوشی می‌کنند، احتمالاً از رضایت شغلی برخوردارند؛ اما آزمون فرضیه فوق، هیچ رابطه معناداری میان جوانمردی و رضایت شغلی پیدا نکرد. پژوهش‌های دیگر در این خصوص نظری ارائه نکرده‌اند و لزوم پژوهش بیشتر در این زمینه احساس می‌شود.

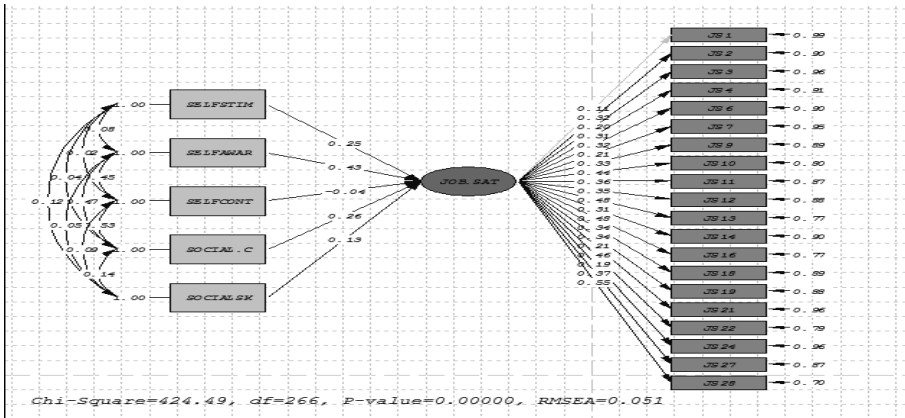
با توجه به نمودار شماره ۳، عدد بدست آمده نشان از معنادار بودن اثر دارد (چرا که بالای ۱/۹۶ و ۱/۹۶ - قرار دارد). نمودار شماره ۲ نیز نشان‌دهنده این



مطلب است که بعد فضیلت شهروندی رفتار شهروندی سازمانی بر رضایت شغلی تأثیر (۰/۱۸) دارد. به عبارتی دیگر فضیلت شهروندی ۱۸ درصد تغییرات رضایت شغلی را تبیین می‌کند و مابقی آن مربوط به عواملی غیر از فضیلت شهروندی است که در این تحقیق مورد بررسی قرار نگرفته شده است. بر این اساس ماهیت مشارکتی افراد در بعد فضیلت اجتماعی می‌تواند زمینه ساز رضایت شغلی باشد. فضیلت شهروندی از جمله رفتارهای معطوف به سازمان است؛ یعنی حتی ممکن است در خارج از سازمان و در غیاب مدیر و همکاران اتفاق بیفتد و طبیعتاً در چنین حالتی این گونه رفتارها ارزیابی یا قدردانی نمی‌شوند. فردی که این رفتارها را بروز می‌دهد به دنبال این نیست با انجام رفتارش تشویق شود و یا پاداش دریافت کند بلکه به دلیل احساس رضایت و لذت از کار است که این نوع رفتارها بروز پیدا می‌کنند. به این ترتیب، مشارکت‌هایی نظیر ارائه پیشنهادات خلاقانه به همکاران و یا به روز کردن اطلاعات کاری می‌تواند منجر به رضایت شغلی گردد. البته پژوهش‌های دیگر در این خصوص نظری ارائه نکرده‌اند و این رابطه نیازمند شواهد تجربی بیشتری است.

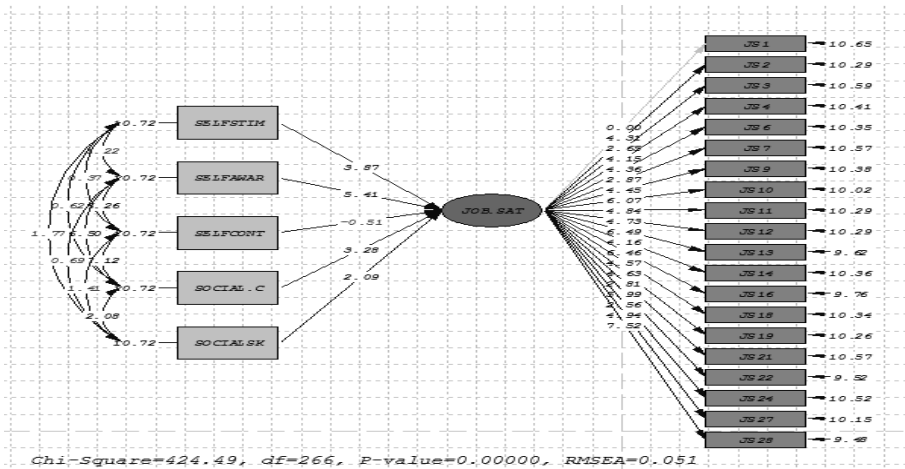
با توجه به نمودار شماره ۳، عدد بدست آمده نشان از عدم معنادار بودن اثر دارد (چرا که بین ۱/۹۶ و ۱/۹۶ - قرار دارد). نمودار شماره ۲ نیز نشان‌دهنده این مطلب است که بعد تواضع رفتار شهروندی سازمانی بر رضایت شغلی تأثیر ندارد. هر چند پژوهشگر فرض کرده بود افرادی که در تواضع نمره‌ی بالایی می‌گیرند و در واقع افرادی هستند که به حقوق دیگران احترام می‌گذارند و از اعتراض و شکایت‌های بی دلیل پرهیز می‌کنند و ترک شغل کمتری دارند، احتمالاً از رضایت شغلی برخوردارند؛ اما آزمون فرضیه فوق، هیچ رابطه معناداری بین تواضع و رضایت شغلی پیدا نکرد. پژوهش‌های دیگر در این خصوص نظری ارائه نکرده‌اند و لزوم پژوهش بیشتر در این زمینه احساس می‌شود.

- آزمون فرضیات فرعی تحقیق با استفاده از مدل معادلات ساختاری (بررسی تأثیر ابعاد هوش هیجانی بر رضایت شغلی)



نمودار ۴. مدل در حالت استاندارد برای تأثیر ابعاد هوش هیجانی بر رضایت شغلی

با نگاهی با نتایج خروجی لیزرل در قسمت پایین مدل متوجه می‌شویم که مدل مناسبی است چرا که نسبت کای دو بر درجه آزادی برابر با  $1/56$  و کمتر از مقدار مجاز ۳، مقدار RMSEA زیر مقدار مجاز یعنی  $0/08$  و  $p$ -value کوچکتر از حد مجاز یعنی  $0/05$  می‌باشد. در گام بعد، باید به بررسی معناداری بودن اعداد بدست آمده مدل پردازیم.



نمودار ۵. مدل در حالت معنی داری برای تأثیر ابعاد هوش هیجانی بر رضایت شغلی

با توجه به نمودار معنی داری، عدد بدست آمده نشان از معنادار بودن ۴ اثر

(چرا که بین ۱/۹۶ و ۱/۹۶ - قرار ندارد) و عدم معنی داری 1 اثر یعنی «خودکنترلی» دارد (چرا که بین ۱/۹۶ و ۱/۹۶ - قرار دارد).

با توجه به نمودارهای بالا به بررسی فرضیات فرعی تحقیق می‌پردازیم:  
با توجه به نمودار شماره ۵، عدد بدست آمده نشان از معنادار بودن اثر دارد (چرا که بین ۱/۹۶ و ۱/۹۶ - قرار ندارد). نمودار شماره ۴ نیز نشان‌دهنده این مطلب است که بعد خودانگیزی هوش هیجانی بر رضایت شغلی تأثیر (۰/۲۵) دارد. یعنی خودانگیزی ۲۵ درصد تغییرات رضایت شغلی را تبیین می‌کند و مابقی آن مربوط به عواملی غیر از خودانگیزی است که در این تحقیق مورد بررسی قرار نگرفته شده است. پژوهش استوار و امیرزاده خاتونی (۱۳۸۷) نیز، رابطه معنادار بین بعد خودانگیزی هوش هیجانی و رضایت شغلی را تایید می‌کند. با توجه به نتایج به دست آمده می‌توان گفت فردی که دارای خودانگیزی بالایی است توانایی همسو شدن با اهداف گروه یا سازمان و آمادگی به منظور اقدام بر اساس فرصت‌ها را دارد و می‌تواند در تعقیب اهداف علی‌رغم موانع و مشکلات پافشاری کند. این امر باعث می‌شود تا فرد بتواند ضمن هماهنگی با سازمان از موقعیت‌ها و فرصت‌های شغلی استفاده کند و به احساس رضایت از شغل دست یابد.

با توجه به نمودار شماره ۵، عدد بدست آمده نشان از معنادار بودن اثر دارد (چرا که بین ۱/۹۶ و ۱/۹۶ - قرار ندارد). نمودار استاندارد نیز نشان‌دهنده این مطلب است که بعد خودآگاهی هوش هیجانی بر رضایت شغلی تأثیر (۰/۴۳) دارد. لذا خودآگاهی هوش هیجانی ۴۳ درصد تغییرات رضایت شغلی را تبیین می‌کند و مابقی آن مربوط به عواملی غیر از خودآگاهی است که در این تحقیق مورد بررسی قرار نگرفته شده است. سالیر (۲۰۰۷) و جیانگ (۲۰۰۶) نیز تایید کردند که خودآگاهی با رضایت شغلی رابطه دارد. هر چه افراد شناخت بیشتری نسبت به تجارب درونی، احساس‌ها، هیجان‌ها و ارتباط خود با دیگران داشته باشند، در نتیجه رضایت بیشتری از شغل خود خواهند داشت.

با توجه به نمودار شماره ۵، عدد بدست آمده نشان از عدم معنادار بودن اثر دارد (چرا که بین ۱/۹۶ و ۱/۹۶ - قرار دارد). نمودار شماره ۴ نیز نشان‌دهنده این

مطلب است که بعد خود کنترلی هوش هیجانی بر رضایت شغلی تأثیر ندارد. هر چند پژوهشگر فرض کرده بود افرادی که در خودکنترلی نمره‌ی بالایی می‌گیرند و در واقع افرادی هستند که حالات درونی، محرک‌ها، توانایی‌ها و احساسات خود را مدیریت می‌کنند و مسئولیت‌پذیری بالایی دارند و می‌توانند از بروز حالات و محرک‌های مخل جلوگیری کنند، احتمالاً از رضایت شغلی بیشتری برخوردارند؛ اما آزمون فرضیه فوق، هیچ رابطه معناداری بین خودکنترلی و رضایت شغلی پیدا نکرد. پژوهش‌های دیگر در این خصوص نظری ارائه نکرده‌اند و لزوم پژوهش بیشتر در این زمینه احساس می‌شود.

با توجه به نمودار شماره ۵، عدد بدست آمده نشان از معنادار بودن اثر دارد (چرا که بالای ۱/۹۶ و ۱/۹۶ - قرار دارد). نمودار شماره ۴ نیز نشان‌دهنده این مطلب است که بعد همدلی هوش هیجانی بر رضایت شغلی تأثیر (۰/۲۶) دارد. بر این اساس همدلی ۲۶ درصد تغییرات رضایت شغلی را تبیین می‌کند و مابقی آن مربوط به عواملی غیر از همدلی است که در این تحقیق مورد بررسی قرار نگرفته است. پژوهش استوار و امیرزاده خاتونی (۱۳۸۷) و ساتف (۲۰۰۹) نیز تایید کردند که همدلی بر رضایت شغلی تأثیر دارد. هر چه افراد از احساسات، نیازها و علایق دیگران آگاهی داشته باشند و آن‌ها را درک کنند بهتر می‌توانند نیازهای سازمان را برآورده کنند. به طور کلی فردی که از درک احساسات و اولویت‌ها و اهداف دیگران برخوردار است می‌تواند به تاکتیک‌های مؤثر برای ترغیب دیگران دست یابد و همچنین توانایی توسعه عواطف و شناسایی روابط قدرت باعث می‌شود تا فرد بتواند جایگاه خوبی را در محیط کار بدست آورد. برخورداری از این امر سبب می‌شود فرد ضمن برخورداری از روابط مطلوب در محیط کار به رضایت شغلی دست یابد.

با توجه به نمودار شماره ۵، عدد بدست آمده نشان از معنادار بودن اثر دارد (چرا که بالای ۱/۹۶ و ۱/۹۶ - قرار دارد). نمودار شماره ۴ نیز نشان‌دهنده این مطلب است که بعد مهارت‌های اجتماعی هوش هیجانی بر رضایت شغلی تأثیر (۰/۱۳) دارد. لذا می‌توان گفت مهارت‌های اجتماعی ۱۳ درصد تغییرات رضایت شغلی را تبیین می‌کند و مابقی آن مربوط به عواملی غیر از مهارت‌های اجتماعی

است که در این تحقیق مورد بررسی قرار نگرفته است. پژوهش سی‌تر (۲۰۰۵) نیز تایید کرد که مهارت‌های اجتماعی بر رضایت شغلی تأثیر دارد. طبق یافته‌های ترسی، این افراد از شایستگی در ارائه واکنش‌های مطلوب در برابر دیگران، مدیریت تعارض، همکاری با دیگران در جهت اهداف مشترک بیشتری برخوردارند. در نتیجه افرادی که از مهارت‌های اجتماعی بالاتری برخوردارند، در مذاکرات و حل و فصل تعارضات در محیط کار توانمندی بالاتری داشته و الهام بخش و راهنمای دیگر افراد گروه می‌باشند. آنها افرادی تحول‌گرا هستند و سعی می‌کنند در کاری که انجام می‌دهند اطلاعات روز را وارد کنند. شایستگی افراد در این امور باعث می‌شود آنان از رضایت شغلی بالایی برخوردار شوند.

### بحث و نتیجه‌گیری

در دنیای رقابتی امروز سازمان‌ها به کارکنانی نیاز دارند که از الزامات رسمی شغل خود فراتر رفته زیرا در غیر این صورت، سازمان‌ها قادر به توسعه اثربخشی و بهبود عملکرد نخواهند بود. این رفتارها فرآیندهای بوده و جزو شرح شغل رسمی به حساب نمی‌آیند و در صورت انجام یا عدم انجام آن‌ها، فرد از طرف سازمان تشویق یا تنبیه نمی‌شوند. وجود رفتار شهروندی سازمانی پیامدهای مثبتی در سازمان به دنبال خواهد داشت که از این میان به عواملی چون؛ افزایش بهره‌وری، عملکرد عالی‌تر، اثربخشی، ارتقاء روابط مثبت بین کارکنان، کارایی بیشتر در تخصیص منابع، کاهش هزینه‌های نگهداری، فراهم کردن انعطاف لازم برای ابداع و نوع آوری و بهبود خدمت به مشتری می‌توان اشاره کرد.

اگر چه تفاوت‌های فردی و انگیزشی در بروز مصادیق رفتار شهروندی سازمانی مؤثرند، اما باید توجه داشت که رفتار شهروندی سازمانی، رفتارهایی ذاتی نبوده و از صفات شخصیت محسوب نمی‌گردند. با آنکه متغیرهای شخصیتی نظیر ثبات هیجانی، سازگاری و برونگرایی پیش‌بینی خوبی برای رفتار شهروندی سازمانی محسوب می‌شوند؛ اما متغیرهای سازمانی نظیر حمایت، عدالت، رفتارهای رهبری نیز در بروز رفتار شهروندی سازمانی نقش به‌سزایی دارند. پژوهش‌های گوناگون هیچکدام از این عوامل را به تنهایی برای بروز رفتار شهروندی سازمانی مؤثر

ندانسته‌اند. پس سازمانها باید آگاه باشند که رفتار شهروندی سازمانی یک صفت شخصیتی نیست که سازمانها بتوانند بر اساس آن، افراد خود را گزینش کنند. تحقیقات جدید حاکی از آن است که رفتار شهروندی سازمانی زیربنای انگیزشی دارد. پس سازمانها برای بروز آن باید زمینه‌های انگیزشی لازم را فراهم کنند.

مطالعت چندی ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد سازمانی را مورد بررسی قرار داده‌اند. این مطالعات سعی در فهم این مساله داشتند که آیا ویژگی‌های رفتاری کارکنان در بهبود عملکرد سازمان می‌تواند اثر گذار باشد؟ پس از بررسی، آنان به این نتیجه رسیدند که رفتار شهروندی سازمانی به تنهایی منجر به بهبود عملکرد نمی‌شود بلکه با تأثیر بر عواملی می‌تواند منجر به این قضیه گردد. علاوه بر این، رفتار شهروندی سازمانی در بهبود عملکرد، مشارکتی چشمگیر داشته و می‌تواند به عنوان یک معیار مناسب برای ارزیابی عملکرد باشد.

اگر چه رفتار شهروندی سازمانی به عنوان رفتارهای داوطلبانه و فراتقشی تعریف شده‌اند، اما بر اساس نظریه تبادل اجتماعی، افراد این رفتارها را از خودشان می‌دهند تا در نهایت، نتایج مطلوبی از قبیل ارزیابی عملکرد مثبت و پاداش‌های سازمان را نصیب خود سازند. به این ترتیب، لحاظ کردن این رفتارها در سیستم ارزیابی عملکرد و پاداش، در تقویت این رفتارها مؤثر خواهد بود.

همان گونه که نتایج پژوهش نشان داد کارمندان با هوش هیجانی بالا تمایل بیشتری دارند که دارای سطوح بالای رضایت شغلی باشند زیرا آنها در ارزیابی و تنظیم عواطف خاص خود نسبت به کارمندان دارای هوش هیجانی کمتر، سازگارترند. هوش هیجانی می‌تواند یک محیط کاری مطبوع و دلپذیری را به وجود آورد و بر رضایت شغلی کارمندان، مدیریت کارآمد و پیشرفت سازمان تأثیر بگذارد زیرا هوش هیجانی بالا باعث می‌شود که عملکرد، درک و شناخت استراتژیک و رضایت شغلی افزایش یافته، جهت یابی‌ها نقش مثبت ایجاد کرده و مشکلات کارمندان کاهش یابد.

بر اساس نظریه‌ی برابری می‌توان پیش بینی کرد که با وجود علاقه‌ی درونی یا ذاتی فرد نسبت به کار خود اگر پاداش و تنبیه در محیط کار بر پایه‌ی عدل و انصاف

یا شایسته‌سالاری باشد، کارمند از شغل خود احساس رضایت می‌کند. حال هر چه این احساس رضایت قوی‌تر باشد، میل وی برای پیوسته ماندن به سازمان بیشتر می‌شود و به مرور زمان، به سازمان وابستگی عاطفی پیدا کرده و خود را متعهد به ادامه‌ی کار در آنجا می‌داند. رضایت از شغل در کارکنان منجر به احساس تعهد بیشتر آنان به سازمان می‌گردد و باعث می‌شود کارکنان در سازمان به ایفای نقش خود بیشتر بپردازند و مسئولیت خود را با دقت بیشتری انجام دهند، کارکنان برای انجام بهتر وظایف برانگیخته و در نتیجه عملکرد آنان بهتر خواهد شد و طبعاً مدیران می‌توانند با افزایش رضایتمندی کارکنان نسبت به سرپرستان، این احساس را در کارکنان بوجود آورند که سازمان نسبت به مسائل رفاهی آنان توجهی بیشتر دارد، از سیستم مناسب جهت تنبیه و تشویق کارکنان استفاده می‌کند و به روابط مناسب افراد در محیط کار توجه نشان می‌دهد. استقلال نسبی را برای انجام وظایف در اختیار کارکنان قرار می‌دهد و تبعیض‌ها را حذف می‌کند که توجه به این مسائل باعث افزایش سطح تعهد در کارکنان می‌گردد و طبعاً زمینه‌ی رشد، شکوفایی، ارتقاء شغل، رضایت و همکاری را در بین کارکنان ایجاد می‌نماید.

پیامدهای سازمانی رفتار شهروندی سازمانی از پیامدهای فردی آن بسیار بیشتر است. در سطح فردی، تنها احساس رضایت درونی و گرفتن پاداش - در صورتی که ارزیابی عملکرد لحاظ شده باشد - برای فرد وجود دارد؛ اما منافع رفتار شهروندی سازمانی، بیشتر، مهم‌تر و جدی‌تر است. احساسات و عواطف بر هر کاری که انجام می‌دهیم تأثیر دارند. علی‌الخصوص در محیط سازمانی اگر عواطف به طور مفید و مؤثر اداره شوند منجر به رفاقت و صمیمیت در بین اعضاء شده و بهره‌وری سازمان را افزایش می‌دهند. مسلم است که بالا بودن هوش هیجانی افراد یک سازمان در مجموع می‌تواند باعث افزایش هوش سازمانی کلی شود که این امر به عملکرد سازمانی بهتر منجر می‌شود. به طور کلی، عواملی مانند: شرایط کار، ارتباطات، شیوه رهبری، عدالت، شغل مناسب و غنی، فرصت‌های پیشرفت و تطبیق مناسب شغل و شاغل در رضایت شغلی اثرگذارند و می‌توانند رضایت شغلی را برای کارکنان به ارمغان بیاورند و باعث بهره‌وری بیشتر سازمان شوند. از این رو، ارزش آن را دارد که سازمان‌ها با به کار گرفتن سیستم تشویقی در ایجاد فرهنگ رفتار شهروندی

سازمانی، با آموزش کنترل عواطف در افزایش هوش هیجانی کارکنان و با ایجاد محیط کاری مناسب برای رضایت شغلی بالاتر تلاش کنند.

به زعم وجود برخی محدودیت‌ها در پژوهش حاضر، نظیر عدم بررسی اثر تعدیل‌کننده هوش معنوی، اثر معنویت در کار، فرهنگ سازمانی، عدالت و حمایت سازمانی، عملکرد سازمانی، سبک رهبری مدیران و ویژگی‌های شخصیتی کارکنان، بر اساس یافته‌های آن پیشنهاد می‌گردد با توجه به اینکه ابعاد رفتار شهروندی سازمانی و هوش هیجانی بر رضایت شغلی تأثیر دارد و همچنین عواطف هدایت‌کننده رفتار و عملکرد فرد می‌باشند می‌توان گفت افراد به واسطه در اختیار داشتن هوش هیجانی مطلوب، بتوانند رفتارهای خود را کنترل و همکاران خود را درک کنند و یکدیگر را به سمت بروز ابعاد رفتار شهروندی سازمانی برانگیخته و هدایت کنند. به سازمان‌ها توصیه می‌شود برای شغل‌هایی که نیازمند روابط اجتماعی است افراد را بر اساس هوش هیجانی گزینش و استخدام نمایند و از آنجایی که هوش هیجانی قابل افزایش است زمینه‌ی آموزش کاربردی آن را برای کارکنان فراهم آورند. نتیجه‌ی این پژوهش و پژوهش‌های دیگری که در مورد هوش هیجانی انجام شده، اهمیت و نقش آن را به عنوان یک رفتار سازمانی که باعث بهبود اثربخشی عملکرد شغلی افراد و در نهایت بهبود اثربخشی سازمانی می‌شود، نشان می‌دهد و جا دارد که مسئولان و مدیران سازمان‌ها آن را در نظر بگیرند. پیشنهاد می‌شود اقداماتی در جهت افزایش رضایت شغلی از جمله ایجاد تسهیلات در زمینه‌های گوناگون برای آنها، توجه به وظایف و مسئولیت‌های آنها، رعایت جایگاه کارمندان و احترام به آنها، توجه به نظرات و پیشنهاد‌های آنها، توجه به حجم کار و ساعت‌های کار کارمندان صورت گیرد تا بدین رضایت کارمندان تامین شود. همچنین با توجه به نقش و اهمیت هوش هیجانی در تبیین و پیش‌بینی رضایت شغلی، پیشنهاد می‌شود مدیران به این دو مقوله توجه بیشتری داشته باشند و دست کم هر دو سال یک بار به سنجش سطح هوش هیجانی و رضایت کارکنان خود پرداخته و به مقایسه‌ی روند این متغیرها بپردازند. با وجود تأثیر ابعاد رفتار شهروندی سازمانی بر رضایت شغلی می‌توان گفت سطح بالاتر رضایت کارکنان منجر به ایجاد تعهد سازمانی گردیده که این امر نیز به نوبه خود، انگیزه ارائه رفتار مطلوب شهروندی سازمانی را ارتقاء خواهد داد و سبب بهره



وری بیشتر سازمان خواهد شد. بنابراین بهتر است مدیران در جهت افزایش رضایت شغلی و ایجاد فرصت‌های مطلوب شغلی کارکنان خود تلاش کنند تا بتوانند از این طریق رفتار شهروندی سازمانی را در سازمان خود گسترش دهند.

همچنین بر اساس یافته‌های پژوهش به پژوهشگرانی که مایل هستند در این زمینه فعالیت نمایند، توصیه می‌شود به بررسی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر رضایت شغلی با در نظر گرفتن متغیر تعدیل‌کننده هوش معنوی، عملکرد سازمانی، ویژگی‌های شخصیتی، سبک رهبری مدیران و جو سازمانی بپردازند و یا تأثیر هوش هیجانی مدیران بر رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی کارکنان را مورد بررسی قرار دهند.

## منابع

- استوار، صغرا و امیرزاده خاتونی، ماندانا. (۱۳۸۷). بررسی رابطه‌ی میان هوش هیجانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی در کارکنان کارخانه بخش خصوصی در شهر شیراز، فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، سال اول، شماره دوم، زمستان ۸۷
- اخوان شریف، رویا. (۱۳۸۶). بررسی رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی، خشنودی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی در مدیران شرکت مینا. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبائی.
- پورصفر، کبری. (۱۳۷۹). مطالعه رضایت شغلی و رابطه آن با عملکرد کارکنان دانشگاه علوم پزشکی گیلان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی مرکز آموزش مدیریت دولتی گیلان.
- زارعی متین، حسن؛ جندقی، غلامرضا؛ توره، ناصر. (۱۳۸۵). شناخت عوامل رفتار شهروندی سازمانی و بررسی ارتباط آن با عملکرد سازمانی. فرهنگ مدیریت، سال چهارم شماره سیزدهم.
- فتاحی، مهدی؛ فرهنگی، علی اکبر؛ واثق، بهاره. (۱۳۸۵). معنویت در محیط کار و نقش آن در بهبود رفتار شهروندی سازمانی، فرهنگ مدیریت، سال چهارم، شماره سیزدهم
- محمدحسین پور، فاطمه. (۱۳۸۹). بررسی رابطه رفتار شهروندی سازمانی و تبلی اجتماعی در کارکنان شرکت آلومینیوم المهدی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه علامه طباطبائی.

- Bar-on, R. (2000). *emotional and social intelligence: insights from the emotional quotient inventory (EQ-I)*. in R. Bar-on & J. D. A. parker (EDS) hand book of emotional intelligence. san farnciso: jossey-bass .
- Carmeli, Abraham. (2003). *The Relationship between emotional Intelligence and work attitudes, behavior and outcomes*, Managerial Psychology Journal , Vol, 18, p788-808.
- Chiang, Chin-yu. (2006). *The research of the relationship of personality traits upon emotional intelligence and job satisfaction of the university administrative staff – for universities of central Taiwan*. MA diss.Department EMBA. Taiwan.
- Harmer, Richard. (2007). *Organizational citizenship, emotional intelligence and spirituality, what s the relationship?* Australian catholic university, school of psychology .
- Hendee, S.(2002). *Measurement of differences in emotional intelligence and job satisfaction of practicing chefs and culinary educators as measured by the Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test and Sector's Job Satisfaction Survey*, unpublished Doctoral Dissertation, New York University. www. Proquest. Com.
- Korkmaz, Tugba & Arpac, Ebru. (2009). *Relationship of organizational citizenship behavior with emotional intelligence*, Procedia Social and Behavioral Scinces 1, 2432-2435. Available online at www. scindirect. com
- Meierhans, Diana, Rietmann, Brigitte. , Jonas, Klaus. (2008). *Influence of Fair and Supportive Leadership Behavior on commitment and organizational citizenship behavior*. Swiss Journal of Psychology, Vol, 67, Issue 3pp,14-131.
- Saathoff, Kristin Irene. (2009). *Adapting to supervisor styles: The moderating role of employee emotional intelligence on organizational citizenship behavior*. A Thesis Presented to the Department of Psychology and the Faculty of the Graduate College University of Nebraska In Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree Master's of Art University of Nebraska at Omaha.
- Sitter, V. L. V.(2005). *The effects of a leader's emotional intelligence on employees' trust in their leader and employee organizational citizenship behaviors*. Dissertation Abstracts International. A, The humanities and social sciences, 9(65), 3467.
- Wong, C. S, & Law, K. S. (2002). *The effect of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An emploratory study*, The leadership Quarterly, B234-274.