

## بررسی رابطه بین هوش معنوی، هوش عاطفی و خودکارآمدی با رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان زن مؤسسات آموزش عالی شهر بهبهان

نصراله قشقایی زاده<sup>1\*</sup>  
دکتر محمد حسین پور<sup>2</sup>

### چکیده

هدف این پژوهش بررسی رابطه متغیرهای هوش معنوی، هوش عاطفی و خودکارآمدی اجتماعی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان زن در مؤسسات آموزش عالی شهر بهبهان است. روش پژوهش حاضر توصیفی - پیمایشی. جامعه آماری این پژوهش، شامل تمام کارمندان زن مؤسسات آموزش عالی بهبهان است. جامعه آماری تحقیق 160 نفر می باشد، حجم نمونه با توجه به جدول مورگان و نمونه‌گیری تصادفی ساده 113 نفر انتخاب شده اند. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه‌های رفتار شهروندی سازمانی توکلی و همکاران، پرسشنامه هوش معنوی سهرابی و ناصری، پرسشنامه هوش هیجانی برادبری و گریوز و پرسشنامه خودکارآمدی محقق ساخته استفاده شد. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از در بخش آمار توصیفی از شاخص‌های میانگین، انحراف استاندارد و خطای استاندارد محاسبه گردید و در بخش آمار استنباطی برای تصمیم گیری درباره سوال‌های پژوهش از روش‌های آماری همبستگی و رگرسیون گام به گام استفاده شد. یافته‌ها نشان داد که بین هوش معنوی کارکنان و مؤلفه‌های آن با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. بین هوش هیجانی کارکنان و مؤلفه‌های آن با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنی‌داری دیده می‌شود. بین میزان خودکارآمدی کارکنان با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد.

**واژه‌های کلیدی:** رفتار شهروندی سازمانی، هوش معنوی، هوش عاطفی، خودکارآمدی.

<sup>1</sup> - مری، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد بهبهان، گروه آموزش و پرورش ابتدایی، بهبهان - ایران ([ghashehaezadeh@yahoo.com](mailto:ghashehaezadeh@yahoo.com))

<sup>2</sup> - استادیار، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات خوزستان، گروه مدیریت آموزش، اهواز - ایران

## مقدمه

هیچ پدیده ای را نمی توان در زندگی، رشد و توسعه بشر عنوان کرد چنانکه از راه مشارکت انسان و مدیریت و رهبری آنان به دست نیامده باشد. با اندکی توجه به اشیایی که مورد استفاده انسان است، می توان پی برد که همگی بر اساس روابط میان افراد و سازمانها پدید آمده اند (بهرنگی و موحد زاده، 1390). مطالعات نشان داده است که گوی رقابت آینده را سازمانهای خواهند ربود که دارای کارکنانی با قابلیت های رفتاری بالا و عملکرد فراتر از نقش باشند.

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی اولین بار توسط باتمان و اورگان<sup>1</sup> در اوایل دهه 1980 میلادی به دنیای علم ارائه شد و بعدها به طور مفصل تر به وسیله اورگان و همکارانش<sup>2</sup> (1983) مورد توجه قرار گرفت (محبوب عشرت آبادی، قرونه و شاطری، 1390). رفتار شهروندی سازمانی به عنوان وضعیت مطلوب در نظر گرفته می شود، چونکه چنین رفتاری از یک طرف منابع موجود و در دسترس را افزایش می دهد و از طرف دیگر نیاز به مکانیزم های کنترل رسمی و پرهزینه را می کاهش.

بر پایه و اساس تئوریهای سازمانی مسلماً رفتار شهروندی سازمانی به رقابت و عملکرد سازمان کمک می کند، بعلاوه رغبت به تمایل به رفتار شهروندی بعلت رقابت های روزافزون جهانی، اهمیت ویژه ای دارد (زارعی متین، جندقی و توره، 1385). نتایج تحقیقات اخیر نشان می دهد کارکنانی که فراتر از شغل و وظیفه ی خود عمل کرده و رفتار شهروندی سازمانی خوبی از خود بروز می دهند، نسبت به کارکنانی که سطح رفتار شهروندی سازمانی پایین تری دارند، بیش تر به گروه کاری و سازمانی تعلق دارند که بهره وری بالایی داشته و کاری با کیفیت عالی انجام می دهند (پادسکوف و مکنزی<sup>3</sup>، 1997).

با توجه به موارد ذکر شده در بالا و با عنایت به اینکه در دیدگاههای مثبت گرایی جدید محققان به جای تأکید بر نقاط ضعف به دنبال بررسی مؤلفه های مثبت رفتاری هستند. این پژوهش با اذعان به این مهم که رفتار شهروندی سازمانی یک مؤلفه مثبت رفتاری قابل توسعه و مدیریت اثربخش می باشند، در پی بررسی رابطه متغیرهای هوش معنوی، هوش عاطفی و خودکارآمدی اجتماعی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان

<sup>1</sup>.Batman & Organ

<sup>2</sup>.Organ & et al

<sup>3</sup>.Podsakoff & Mackenzie

می باشد. با مرور سوابق پژوهشی داخلی و خارجی در ارتباط با متغیرهای پژوهش، این نکته مستفاد می گردد که این متغیرها با هم به صورت زوجی بررسی شده است، ولی هیچ گاه در قالب یک مجموعه مورد بررسی قرار نگرفته است در ذیل به برخی از آنها اشاره می گردد.

مفهوم هوش معنوی در بردارنده نوعی سازگاری و رفتار حل مسأله است که بالاترین سطوح رشد را در حیطه های مختلف شناختی، اخلاقی، هیجانی، بین فردی و... شامل می شود و فرد را در جهت هماهنگی با پدیده های اطرافش و دستیابی به یکپارچگی درونی و بیرونی یاری می نماید. هوش معنوی با رشد شناختی، هیجانی یا اخلاقی مرتبط است، ولی نمی توان آن را با هیچ یک از آنها برابر دانست (غباری بناب و همکاران، 1386). با تکیه بر اعتقادات فرد، هوش معنوی قادر به تسهیل و ارتقای آگاهی و احساس با خدا و حضور خدا می باشد. امروزه هوش معنوی و کاربرد آن در رهبری سازمانی رشد فزاینده ای یافته است و توجه به تلفیق و کاربرد معنویت در عملکرد سازمانی و اثربخشی رهبری وجود دارد. از نظر آمرام<sup>1</sup> (2005) هوش معنوی مجموعه ای از توانایی ها برای به کارگیری ارزشها و ویژگی های معنوی در جهت افزایش کنش و بهزیستی در زندگی روزانه می باشد که هفت بعد هوشاری، بخشودگی، معناداری، تعالی، ایمان، تسلیم آشتی جویانه و نظارت درونی را شامل می شود (آمرام، 2005). محمدنژاد، بحیرایی و حیدری (1388) مهم ترین شناسه هوش معنوی را توانایی حل مسأله می دانند. بر همین اساس بیان می کنند که اگر معنویت شکلی از هوش باشد، بایستی بتواند انسان را در حل مسائل و مشکلاتش یاری دهد.

هوش عاطفی<sup>2</sup> از دیگر متغیرهایی است که می تواند به میزان زیادی در روابط مدیران با اعضای سازمان نقش مهمی ایفا کند. گولمن<sup>3</sup> (1998) در کتاب خود به نام «کار با هوش هیجانی» به نیاز به هوش عاطفی در محیط کار (محیطی که اغلب به عقل توجه می شود تا قلب و احساسات) تمرکز می کند. او معتقد است نه تنها مدیران و رؤسای سازمانها نیازمند هوش عاطفی هستند، بلکه هرکسی که در سازمان کار می کند نیازمند هوش عاطفی است. اما هرچه در سازمان به سطوح بالاتر می رویم، اهمیت

1. Ammram

2. Emotional Intelligence

3. Goleman

هوش عاطفی در مقایسه با هوش عقلی افزایش می یابد (مقدمی، حمیدی زاده و چاوشی، 1390).

باورهای خودکارآمدی<sup>1</sup>، از جمله نظام باورهاست که نقشی بنیادین و بی بدیل در کیفیت زندگی آدمی و ایجاد تعادل بین ابعاد مختلف آن بر عهده دارد. از نظر بندورا<sup>2</sup> (1997) خودکارآمدی، قابلیت توانایی (ادراک شده فرد) در انجام یک عمل دلخواه یا کنار آمدن با یک موقعیت خاص محوری ترین مکانیزم از مکانیزمهای روانی آدمی است (باقری و یوسفی، 1388).

نادی و گل پرور (1390) در تحقیقی با عنوان روابط ساده و ترکیبی مؤلفه های معنویت با وفاداری در محیط کار به این نتیجه رسیدند که تمامی یازده خرده مقیاس معنویت (ارزشهای انسانی و سازمانی، ارزشهای معنوی و مذهبی، معنا در کار، موانع معنویت، رشد فردی، مسؤولیت برای رشد شخصی، غفلت از تعالی و رشد، روابط متعالی، تأثیر معنادار، ارزشهای مثبت واحد کاری، ارزشهای سازمان، روابط متعالی) با وفاداری دارای رابطه با معنایی دارند، ولی رابطه غفلت از تعالی و رشد و موانع معنویت با وفاداری منفی و معنادار بود. دوستار، گودرزی و پورعباس (2012) در پژوهشی تحت عنوان بررسی رابطه هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی در دانشگاه رشت به این نتیجه رسیدند که رابطه مثبت معنی داری بین هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد. احمدی و خدامی (1390) در تحقیقی با عنوان «مدلی برای مطالعه رفتار شهروندی عمومی، معنویت و رفتار شهروندی سازمانی در بخش دولتی ایران» به این نتیجه رسیدند که رفتار شهروندی عمومی و معنویت هر دو در مجموع با گرایشهای شغلی و ابعاد رفتار شهروندی سازمانی شامل دو بعد کلی ایثارگری و فرمانبرداری رابطه مثبت دارند.

هادی زاده مقدم و فرجیان (1387) در پژوهشی با هدف بررسی تأثیرگذاری هوش عاطفی بر رفتار شهروندی، با لحاظ نمودن نقش تعهد عاطفی به این نتیجه رسیدند که از ابعاد هوش عاطفی، «خود مدیریتی» و «مدیریت روابط»، بر رفتار شهروندی تأثیر دارند. دعایی و دیگران (1389) در تحقیقی با عنوان طراحی و تبیین مدل تأثیرگذاری هوش عاطفی بر تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی به این نتیجه رسیدند که هوش

<sup>1</sup>.Self-efficacy beliefs

<sup>2</sup>.Bandura

عاطفی بر رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی مؤثر است و تعهد سازمانی نیز بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر می‌گذارد. مقدمی، حمیدی زاده و چاوشی (1390) در تحقیقی دیگر تحت عنوان نقش مؤلفه‌های هوش هیجانی در پیش بینی رفتار شهروندی در سازمان پلیس؛ نتیجه گرفتند که میان چهار مؤلفه هوش عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان رابطه وجود دارد. کریمی (1390) در تحقیقی با هدف پیش بینی رفتار شهروندی دبیران دوره متوسطه بر اساس هوش هیجانی آنها در شهر اصفهان، به این نتیجه دست یافت که از بین مؤلفه‌های هوش هیجانی، خودآگاهی، خودانگیزی، همدلی و مهارت اجتماعی با رفتار شهروندی سازمانی دبیران رابطه مثبت داشت. کریمی، حسومی و لیث صفار (1391) در تحقیقی با عنوان رابطه بین مؤلفه‌های هوش هیجانی و ابعاد رفتار شهروندی سازمانی دبیران مدارس متوسطه شهر اصفهان، به این نتیجه رسیدند که از بین مؤلفه‌های هوش هیجانی، خودآگاهی، خودانگیزی، همدلی و مهارت‌های اجتماعی با رفتار شهروندی سازمانی دبیران رابطه مثبت داشتند. کوپر و ساوف<sup>1</sup> (1997) به این نتیجه رسیدند که کسانی که از احساساتشان به طور مؤثری استفاده می‌کنند می‌توانند به موفقیت‌های شغلی بیشتری دست یابند. همچنین، تعهد عاطفی و رفتار شهروندی از هوش هیجانی متأثر می‌شوند. پاسانن<sup>2</sup> (2000) در پژوهشی تحت عنوان هوش عاطفی، وجدان و صداقت به عنوان پیش زمینه‌های رفتار شهروندی سازمانی بیان داشت که بین هوش عاطفی افراد و رفتار شهروندی سازمانی آن‌ها رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. وانگ و لاو<sup>3</sup> (2002) به بررسی هوش عاطفی کارکنان پرداختند و نتیجه گرفتند که هوش عاطفی کارکنان، رضایت شغلی و رفتارهای فراتر از نقش (رفتار شهروندی سازمانی) را تحت تأثیر قرار می‌دهد. اسپکتور و فوکس<sup>4</sup> (2002) به بررسی رابطه هیجانات با رفتارهای کاری داوطلبانه رفتارهای شهروندی سازمانی و رفتارهای ضد شهروندی پرداختند، نتایج نشان داد که هیجان نقش مرکزی را در رفتارهای داوطلبانه دارد و با دستکاری هیجان می‌توان رفتارهای کاری داوطلبانه را افزایش و کاهش داد. همچنین آن‌ها بیان کردند که تعدادی از شرایط شغلی و سازمانی مانند فشارهای اجرایی، استرس‌های شغلی، بی‌عدالتی و تعهد روان شناختی پایین باعث

<sup>1</sup>. Cooper & Sawaf

<sup>2</sup>. Pasanen

<sup>3</sup>. Wong and Law

<sup>4</sup>. Spector and fox

ایجاد عکس العمل‌های هیجانی می‌شود و هیجانات منفی باعث افزایش رفتارهای ضد شهروندی می‌شوند و برعکس هیجانات مثبت باعث افزایش رفتارهای شهروندی سازمانی می‌شوند.

کارملی<sup>1</sup> (2003) نتیجه گرفت که هوش عاطفی بر تعهد عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی تأثیرگذار است. رفلر<sup>2</sup> (2004) در پژوهشی، تأثیر هوش عاطفی مدیران بر اعتماد و رفتار شهروندی سازمانی زیردستان را مورد بررسی قرار داد. نتایج تحقیق وی نشان داد مدیرانی که هوش عاطفی بالایی داشتند دارای کارکنانی بودند که رفتار شهروندی سازمانی بالایی از خودشان نشان می‌دادند؛ هم‌چنین زیردستان نسبت به سبک مدیریت آن‌ها اعتماد بیش‌تری داشتند. پین و وبر<sup>3</sup> (2006) در پژوهشی که بر روی 249 آرایشگر و مشتریان آنها در زمینه رابطه بین رضایت شغلی، تعهدات عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی بر پایه امور خدماتی، رضایت مشتری و وفاداری مشتری انجام داد، نشان داد که افزایش سطوح رضایت شغلی یا تعهدات عاطفی، منجر به افزایش رفتار شهروندی سازمانی در کارفرمایان و کارگران شد. نورلیلا و همکاران<sup>4</sup> (2009) در پژوهشی به بررسی تأثیر هوش هیجانی بر عملکرد کارکنان پرداختند و نتیجه گرفتند که نشان داد خلق و خوی مثبت و توجه و مراقبت رهبران نسبت به کارکنان (داشتن هوش هیجانی) باعث افزایش رفتار شهروندی سازمانی آنان می‌شود.

ساسوف<sup>5</sup> (2009) به این نتیجه رسید که بین هوش عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. کورکماز و آراچی<sup>6</sup> (2009) در تحقیقی با عنوان رابطه هوش هیجانی و رفتار شهروندی به این نتیجه رسید که بین هوش هیجانی مدیران و ابعاد وظیفه‌شناسی، رفتار مدنی و رفتارهای نوع دوستانه از رفتار شهروندی زیردستان رابطه قابل ملاحظه‌ای وجود دارد و هوش هیجانی مدیران قادر به پیش‌بینی دو بعد وظیفه‌شناسی و نوع دوستی کارکنان می‌باشد. ایلگین و همکاران<sup>7</sup> (2009) در بررسی رابطه هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی با اثر تعدیلی جنسیت، نتیجه

1 . Carmeli

2 . Refler

3 . Payne and Webber

4 . Noorlaila et al

5 . Saathoff

6 . Korkmaz & Arpaci

7 . İlgin et al

گرفتند که هوش هیجانی با تمامی ابعاد رفتار شهروندی سازمانی رابطه مستقیم دارد. توگبا و ابرو<sup>1</sup> (2009) نیز در تحقیقات خود دریافتند که هوش عاطفی، رفتار شهروندی سازمانی را تحت تاثیر قرار می دهد.

منصور، داروس و دالی<sup>2</sup> (2013) در تحقیقی با عنوان نقش تعیین کننده خود کارآمدی اجتماعی بر رابطه خود رهبری و رفتار شهروندی در بین معلمان به این نتیجه رسیدند که بین خودکارآمدی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. چن چی<sup>3</sup> (2011) در پژوهشی به این نتیجه رسید که بین خودکارآمدی و رفتار شهروندی سازمانی بین کارکنان پلیس در تایوان رابطه مثبت و معنی داری برقرار است. داسالت<sup>4</sup> (2006) در تحقیقی تحت عنوان خودکارآمدی معلمان و رفتارهای شهروندی سازمانی به این نتیجه رسید که بین خودکارآمدی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد.

در راستای تحقق اهداف تحقیق سه فرضیه اصلی به صورت ذیل ارائه گردید:

- 1- بین هوش معنوی کارکنان زن و مؤلفه‌های آن با رفتار شهروندی سازمانی آنها در مؤسسات آموزش عالی شهر بهبهان رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد.
- 2- بین هوش هیجانی کارکنان زن و مؤلفه‌های آن با رفتار شهروندی سازمانی آنها در مؤسسات آموزش عالی شهر بهبهان رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد.
- 3- بین خودکارآمدی کارکنان زن و رفتار شهروندی سازمانی آنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

## ابزار و روش

با عنایت به موضوع تحقیق روش پژوهش حاضر توصیفی- پیمایشی است. جامعه آماری این پژوهش، شامل تمام کارمندان زن دارای حکم کارگزینی مؤسسات آموزش عالی بهبهان (دانشگاه آزاد اسلامی واحد بهبهان، دانشگاه صنعتی خاتم النبیه (ص)، دانشگاه پیام نور و مرکز تربیت معلم و دانشگاه پیراپزشکی) است. جامعه آماری تحقیق 160 نفر می باشد، حجم نمونه با توجه به جدول نمونه گیری مورگان تعیین

<sup>1</sup> . Tugba & Ebru

<sup>2</sup> . Mansor, Darus and Dali.

<sup>3</sup> . Chen CH

<sup>4</sup> . Dussault

گردید که برابر با 113 نفر بود و از طریق نمونه‌گیری طبقه ای با لحاظ طبقه جنسیت انتخاب شده‌اند.

برای گردآوری اطلاعات از چهار پرسشنامه استفاده شد: الف) پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی: برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی پرسشنامه 43 سوالی صالح نیا و توکلی (1386) استفاده شد. این محققان ضریب پایایی پرسشنامه مذکور را با استفاده از روش بازآزمایی 91/0 برآورد کردند. در پژوهش حاضر پایایی 88/0 به دست آمد که مورد تأیید می‌باشد. ب) پرسشنامه هوش معنوی: برای سنجش هوش معنوی از فرم کوتاه پرسشنامه سهرابی و ناصری (1388) استفاده شد. این پرسشنامه شامل 4 مؤلفه است: خودآگاهی متعالی با 15 سوال، تجارب معنوی با 9 سؤال، شکیبایی با 7 سؤال، و بخشش با 7 که ضریب پایایی چهار عامل استخراجی در فرم اصلی به ترتیب برابر با 0/96، 0/90، 0/86 و 0/83 بود. در پژوهش حاضر پایایی کل پرسشنامه با استفاده از آلفای کرونباخ 98/0 به دست آمد که مورد تأیید می‌باشد. ج) پرسشنامه هوش هیجانی: برای جمع‌آوری داده های مربوط به هوش هیجانی از پرسش نامه 28 سوالی هوش هیجانی برادبری و گریوز (2005) استفاده شد. سوالات 1-6 مربوط به مولفه خودآگاهی، سوالات 7-15 مربوطه به مولفه خود مدیریتی، سوالات 16-20 مربوط به مولفه آگاهی اجتماعی و سوالات 21-28 مربوط به مولفه مدیریت روابط می باشد. پرسشنامه مذکور توسط توسط گنجی، میرهاشمی و ثابت (1391) در ایران مورد هنجاریابی قرار داده شد که دارای روایی و پایایی قابل قبولی بود. در پژوهش حاضر، برای محاسبه پایایی این پرسشنامه از روش بازآزمایی استفاده شد که 84/0 به دست آمد و مورد تأیید می‌باشد. د) پرسشنامه خودکارآمدی: برای گردآوری داده های مربوط به خود کارآمدی با در نظر گرفتن پرسشنامه عمومی شرر و همکاران (1982) و خودکارآمدی موریس (2002)، از پرسشنامه 15 سوالی خودکارآمدی محقق ساخته استفاده شد. در پژوهش حاضر، جهت سنجش پایایی از روش بازآزمایی استفاده شد که 88/0 به دست آمد و مورد تأیید می‌باشد.

## یافته ها

برای تجزیه و تحلیل داده ها از دو بخش آمار توصیفی و استنباطی استفاده شد، در بخش توصیفی شاخص های میانگین، انحراف استاندارد و خطای استاندارد محاسبه شد



و در بخش آمار استنباطی برای تصمیم گیری درباره سؤال های پژوهش از روشهای آماری همبستگی و رگرسیون گام به گام استفاده شد.

#### الف) آمار توصیفی

از 113 پرسشنامه توزیع شده، در نمونه آماری 111 پرسشنامه توسط آزمون شوندرگان تکمیل و به محقق باز گردانده شد. در جدول شماره (1) شاخص های توصیفی (میانگین، انحراف استاندارد، خطای استاندارد میانگین) متغیرهای مورد بررسی ارائه شده است. به عنوان مثال میانگین خودکارآمدی در نمونه مورد بررسی برابر 55/01، انحراف استاندارد برابر 9/09 و خطای استاندارد میانگین نیز برابر 0/625 است. همچنین در این جدول شاخص های توصیفی خرده مقیاس های مربوط به متغیرهای مورد بررسی نیز ارائه شده است. به عنوان مثال در خرده مقیاس شکیبایی میانگین نمونه مورد بررسی برابر 23/39 و انحراف استاندارد و خطای استاندارد میانگین به ترتیب برابر 4/06 و 0/292 می باشد. شاخص های توصیفی سایر خرده مقیاس ها در جدول قابل مشاهده است.

#### جدول 1:

شاخص های توصیفی (میانگین، انحراف استاندارد، خطای استاندارد میانگین) متغیرهای مورد بررسی

مؤلفه	میانگین	انحراف استاندارد	خطای استاندارد میانگین
خودکارآمدی	55/01	9/09	0/625
خودآگاهی	54/15	5/5	0/395
تجارب	31/46	3/58	0/257
شکیبایی	23/39	4/06	0/292
بخشش	23/27	3/14	0/226
خودآگاهی	26/56	3/49	0/251
مدیریت	41/96	6/31	0/453
آگاهی	23/4	4/03	0/289
مدیریت	36	4/89	0/351
هوش معنوی	132/29	12/43	0/892
هوش هیجانی	127/94	16/06	1/15
رفتار شهروندی	75/7	30/23	2/17

## ب) آمار استنباطی

1. بین هوش معنوی کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی آنها در مؤسسات آموزش عالی شهر بهبهان رابطه مثبت و معنا داری وجود دارد.

جدول 2: نتایج آزمون ضریب همبستگی برای بررسی رابطه هوش معنوی و رفتار شهروندی

متغیر	تعداد نمونه	ضریب همبستگی	سطح معناداری
هوش معنوی* رفتار شهروندی	111	0/66	0/01

با توجه به اطلاعات ارائه شده در جدول شماره (2)، ضریب همبستگی بین دو متغیر در نمونه ای برابر 111 نفر، 0/66 است که با توجه به سطح معناداری ارائه شده (0/01) این رابطه معنادار است. بنابراین فرض محقق مبنی بر اینکه بین هوش معنوی کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی آنها در مؤسسات آموزش عالی شهر بهبهان رابطه مثبت و معنا داری وجود دارد مورد تأیید قرار می گیرد.

1. بین هوش هیجانی کارکنان زن و رفتار شهروندی سازمانی آنها در مؤسسات آموزش عالی شهر بهبهان رابطه مثبت و معنا داری وجود دارد.

جدول 3: نتایج آزمون ضریب همبستگی برای بررسی رابطه هوش هیجانی و رفتار شهروندی

متغیر	تعداد نمونه	ضریب همبستگی	سطح معناداری
هوش هیجانی* رفتار شهروندی	111	0/238	0/01

با توجه به نتایج آزمون ارائه شده در جدول شماره (3)، پیرسون ضریب همبستگی بین دو متغیر در نمونه ای برابر 111 نفر، 0/238 است که با توجه به سطح معناداری ارائه شده (0/01) این رابطه معنادار است. بنابراین فرض محقق مبنی بر اینکه بین هوش هیجانی کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی آنها در مؤسسات آموزش عالی شهر بهبهان رابطه مثبت و معنا داری وجود دارد مورد تأیید قرار می گیرد.

1. بین میزان خودکارآمدی کارکنان زن و رفتار شهروندی سازمانی آنها در مؤسسات آموزش عالی شهر بهبهان رابطه مثبت و معنا داری وجود دارد.

جدول 4: نتایج آزمون ضریب همبستگی برای بررسی رابطه خودکارآمدی و رفتار شهروندی

متغیر	تعداد نمونه	ضریب همبستگی	سطح معناداری
خودکارآمدی* رفتار شهروندی	111	0/282	0/01

با توجه به اطلاعات ارائه شده در جدول شماره (4)، ضریب همبستگی بین دو متغیر در نمونه ای برابر 111 نفر، 0/282 است که با توجه به سطح معناداری ارائه شده (0/01) این رابطه معنادار است. بنابراین فرض محقق مبنی بر اینکه بین خودکارآمدی کارکنان زن و رفتار شهروندی سازمانی آنها در مؤسسات آموزش عالی شهر بهبهان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد مورد تایید قرار می گیرد.

جدول 5: نتایج آزمون ضریب همبستگی برای بررسی رابطه خرده مقیاس ها با رفتار شهروندی

و با یکدیگر

مدیریت روابط	آگاهی اجتماعی	خودمدیریتی	خودآگاهی	بخشش	شکیبایی	تجربه معنوی	خودآگاهی متعالی	رفتار شهروندی	
								1	رفتار شهروندی
							1	0/542**	خودآگاهی متعالی
						1	0/65**	0/471**	تجربه معنوی
					1	0/37**	0/366**	0/681**	شکیبایی
				1	0/166**	0/445**	0/5**	0/239**	بخشش
			1	0/257**	0/13*	0/188**	0/366**	0/143*	خودآگاهی
		1	0/7**	0/334**	0/11*	0/28**	0/358**	0/232**	خودمدیریتی
	1	0/637**	0/573**	0/451**	0/135*	0/28**	0/319**	0/243**	آگاهی اجتماعی
1	0/62**	0/663**	0/6**	0/521**	0/11*	0/35**	0/423**	0/188**	مدیریت روابط

بر اساس اطلاعات ارائه شده در این ماتریس (جدول شماره 5) بین رفتار شهروندی با خرده مقیاسها مورد بررسی (هوش معنوی و هوش هیجانی) رابطه مثبت معنادار وجود دارد. به عنوان مثال رابطه بین رفتار شهروندی و خودآگاهی متعالی برابر 0/542 است. رابطه بین تجربه معنوی و رفتار شهروندی بر اساس آزمون پیرسون برابر 0/471 بدست آمده است که این رابطه نیز معنا دار است. سایر ضرایب همبستگی در ماتریس ارائه شده در جدول شماره 5 قابل مشاهده است. بنابراین می توان نتیجه گرفت بین خرده مقیاسهای هوش معنوی و هوش هیجانی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. در جداول شماره 6 و 7 به بررسی پیش بینی پذیری رفتار شهروندی بر اساس متغیرهای مورد بررسی پرداخته شده است.

جدول 6: نتایج آزمون تحلیل واریانس برای بررسی اعتبار رگرسیون

منبع تغییرات	مجموع مجزورات	درجه آزادی	میانگین مجزورات	F	سطح معناداری
رگرسیون	103592/16	4	25898/04	62/24	0/01
باقی مانده	72794/08	111	385/15		

در این جدول نتایج آزمون تحلیل واریانس برای بررسی اعتبار رگرسیون ارائه شده است. با توجه به مقادیر  $F$  و سطح معناداری ارائه شده در جدول می توان گفت نتایج حاصل از اجرای رگرسیون معتبر و معنادار است. نتایج آزمون رگرسیون در جدول 7 ارائه شده است.

جدول 7: نتایج آزمون رگرسیون برای پیش بینی رفتار شهروندی بر اساس متغیرهای مورد

بررسی

مولفه	ضریب همبستگی	ضریب تعیین	مقدار ثابت	بتا	سطح معناداری
شکيبایی	0/766	0/587	276/8	0/568	0/01
خودآگاهی متعالی				0/326	0/01
آگاهی اجتماعی				0/199	0/01
خود مدیریتی				0/132	0/03

در جدول شماره (7)، نتایج رگرسیون برای پیش بینی رفتار شهروندی بر اساس متغیرهای مورد بررسی ارائه شده است. با توجه به اطلاعات جدول از میان متغیرها و خرده مقیاس های مورد بررسی چهار خرده مقیاس شکیبایی، خودآگاهی متعالی، آگاهی اجتماعی، خود مدیریتی بهترین پیش بینی را از رفتار شهروندی ارائه می دهند. با توجه به یافته ها، ضریب همبستگی متغیرهای فوق با رفتار شهروندی برابر  $0/766$  و ضریب تعیین برابر  $0/587$  می باشد. این یافته ها بدان معناست که با استفاده از متغیرهای مطرح شده  $58/7$  درصد تغییرات رفتار شهروندی قابل تبیین است.

### بحث و نتیجه گیری

فرضیه اول: بین هوش معنوی کارکنان زن و رفتار شهروندی سازمانی آنها در مؤسسات آموزش عالی شهر بهبهان رابطه مثبت و معنا داری وجود دارد.

یافته های پژوهش حاکی از آن است که بین هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. این یافته ها با یافته های نادای و گل پرور (1390)، دوستار، گودرزی و پورعباس (2012) و احمدی و خدای (1390) همخوانی دارد. اسمیت (2005) بر این عقیده است که هوش معنوی، لازمه سازگاری بهتر با محیط است و افرادی که هوش معنوی بالاتری دارند، تحمل آنان در مقابل فشارهای زندگی بیشتر بوده و توانایی بالاتری را برای سازگاری با محیط از خود بروز می دهند. بر اساس مدل کینگ (2007) هوش معنوی، ظرفیت و توانایی منحصر به فردی را در شخص ایجاد می کند، تا معنا را در زندگی درک کند و به موقعیت های معنوی بالاتر راه یابد. بنابراین هوش معنوی با معنا بخشی به زندگی فرد و افزایش توان تحمل وی در برابر مشکلات سبب تقویت روحیه نشاط در فرد شده، از میزان تعارضات وی در محیط کار و زندگی کاسته و موجب افزایش کارکرد وی شده و میزان سازگاری او را افزایش می دهد. همانگونه که در ابتدای امر نیز عنوان شد نشاط، سازگاری، توانایی حل تعارضات و بهبود محیط کاری از جمله مهمترین عناصر رفتار شهروندی سازمانی هستند.

بنابراین طبیعی است که با افزایش هوش معنوی، رفتارهای شهروندی نیز بهبود یابند.

فرضیه دوم: بین هوش هیجانی کارکنان زن و رفتار شهروندی سازمانی آنها در مؤسسات آموزش عالی شهر بهبهان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

یافته های پژوهش و همچنین نتایج ارائه شده در جداول شماره 2 و 4 حاکی از آن است که بین دو متغیر هوش هیجانی و مؤلفه های آن با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. این یافته ها با یافته های نورلیلا و همکاران (2009)، ایلگین و همکاران (2009)، کورکماز و آریاجی (2009)، ساسوف (2009)، و تکین (2006)، پین و ویر (2006)، وانگ و لاو (2002)، اسپکتور و فوکس (2002)، کارملی (2003) و رفلر (2004) همخوان است.

نتایج پژوهش های دیگینز (2004) حاکی از آن است که هوش هوش هیجانی و عاطفی کلیدی برای عملکرد اثربخش و موفقیت هنگام تغییرات سازمانی است. بر این اساس در سازمان ها، سطح بالاتر هوش عاطفی به کارکنان کمک می کند تا بهتر هماهنگ شوند و انگیزه بیشتری برای عملکرد مطلوب، به دست آورند که این خود بر بهره وری و سودآوری سازمان تأثیر بسزایی دارد. استاو و همکارانش (1994) سه دلیل برای تمایل افراد با هوش هیجانی بالا، نسبت به بروز رفتار شهروندی بیان می کنند. این دلایل عبارتند از: 1- نوع دوستی، احساس خوبی در فرد ایجاد می کند که این موجب می شود فرد در حالت احساسی مثبت باقی بماند، 2- افراد با خلق و خوی مثبت غالباً اجتماعی اند و 3- وقتی کارکنان راضی ترند (داشتن تعامل هیجانی نسبت به محیط کار) مشارکت بیشتری در رفتارهای یاری گرایانه و کمکی دارند.

فرضیه سوم: بین میزان خودکارآمدی کارکنان زن و رفتار شهروندی سازمانی آنها در مؤسسات آموزش عالی شهر بهبهان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

نتایج ارائه شده در جداول 3 و 4 نشان دهنده رابطه مثبت و معنادار بین دو متغیر خودکارآمدی و رفتار شهروندی سازمانی است. بدین معنا که با افزایش خودکارآمدی کارکنان رفتار شهروندی سازمانی آنان نیز بهبود خواهد یافت. این یافته ها با یافته های منصور، داروس و دالی<sup>1</sup> (2013)، چن چی<sup>2</sup> (2011) و داسالت<sup>3</sup> (2006) همخوان است. در تبیین این یافته ها باید در نظر داشت که خودکارآمدی از مفاهیم مهم در حوزه مدیریت و سازمان محسوب می شود و از میان همه جنبه های خودشناسی و خود تنظیمی احتمالاً موثرترین عامل در زندگی است. افراد با خودکارآمدی کم، تفکرات بدبینانه درباره تواناییهای خود دارند، بنابراین، این افراد در هر موقعیتی که بر اساس نظر آنها از

1. Mansor, Darus and Dali.

2. Chen CH

3. Dussault

توانایی هایشان فراتر باشد، دوری می کنند. در مقابل افراد با خودکارآمدی بالا، تکالیف سخت را به عنوان چالشهایی که می توانند بر آنها مسلط شوند، در نظر می گیرند. آنها تکالیف چالش انگیز را انتخاب می کنند، سریعتر حس خودکارآمدیشان بهبود می یابد و در صورت وجود مشکلات، تلاششان حفظ می شود (کارادیماس و کالانتزی، 2004 به نقل از سروقد، رضایی و معصومی، 1388).

باورهای خودکارآمدی، کنش های آدمی را به وسیله ی فرآیندهای شناختی، انگیزشی، عاطفی و تصمیم گیری تنظیم می نماید. بندورا خودکارآمدی را اساس عمل انسان می داند و اعتقاد دارد انسانهای خود کارآمد قادرند در مواجهه با مشکلات و تکالیف مشکل به جای اجتناب از آنها با تکالیف و مشکلات چالش می کنند. تعهد بالایی برای رسیدن به اهداف خود دارند شکست را به تلاش ناپسند و نقص مهارت اما جبران پذیر، نسبت می دهند (بندورا، 1997). بنابراین باور به خود کارآمدی بر بسیاری از جنبه های زندگی شغلی مانند گزینش اهداف، تصمیم گیری، میزان تلاش، سطح استمرار، پایداری و رویارویی با مسائل چالش بر انگیز، سطح انگیزش، اجرای اهداف تاثیر می گذارد.

نگاهی دیگر باره به معنا و مفهوم رفتار شهروندی نشان می دهد حیطه هایی را که خودکارآمدی مورد تاثیر قرار می دهد مانند سطح انگیزش، رویارویی با استرس و مشکلات، تصمیم گیری، تلاش، سطح انگیزش و غیره همگی یا در زمره عناصر تشکیل دهنده رفتار شهروندی قرار دارند و یا در زمره عوامل تأثیرگذار بر رفتار شهروندی هستند. بنابراین میزان خودکارآمدی فرد به گونه ای مستقیم می تواند توانایی فرد در سازمان را تحت تأثیر خود قرار داده و آن را بهبود بخشد. همچنین یافته های حاصل از رگرسیون گام به گام نشان داده اند که از میان متغیرها و خرده مقیاس های مورد بررسی چهار خرده مقیاس شکیبایی، خودآگاهی متعالی، آگاهی اجتماعی، خود مدیریتی بهترین پیش بینی را از رفتار شهروندی ارائه می دهند.

با توجه به یافته های پژوهش، پیشنهاد می شود دوره های آموزشی در زمینه ارتقای هوش معنوی و هوش هیجانی برای کارکنان به منظور بهبود رفتار شهروندی برگزار گردد، در برنامه های آموزشی ضمن خدمت دوره های مرتبط با خودکارآمدی، افزایش خود شناسی، مدیریت روابط و ... نیز گنجانده شود. همچنین در عوامل مؤثر بر

استخدام و بکارگیری کارکنان جدید توانایی های روانشناختی آنان مانند هوش هیجانی، خودکارآمدی، هوش معنوی و... نیز مورد توجه قرار گیرد.

این مقاله برگرفته از طرح پژوهشی با حمایت مالی معاونت پژوهش و فناوری دانشگاه آزاد اسلامی واحد بهبهان می باشد.



## منابع:

- احمدی، سید علی اکبر، و خدامی، عبدالصمد (1390)، مدلی برای مطالعه رفتار شهروندی عمومی، معنویت و رفتار شهروندی سازمانی در بخش دولتی ایران. پژوهش های مدیریت عمومی، سال چهارم، شماره چهاردهم، 107-128.
- باقری، فریبرز و یوسفی، حسنیه (1388)، سخت رویی، باورهای خود کارآمدی و راهبردهای خود تنظیمی عاطفی در دانش آموزان دختر. اندیشه و رفتار، دوره چهارم، شماره 14، صص 35-47.
- بهرنگی، محمدرضا و موحدزاده، ایوب (1390)، توسعه مدیریت آموزش بر محور رابطه رهبری تحولی آموزشی مدیران و رفتار شهروندی سازمانی دبیران. فصلنامه تعلیم و تربیت، سال بیست و هفتم، شماره 2، پیاپی، 106، صص 7-23.
- حسین چاری، مسعود و کیانی، رسول (1387)، رابطه برخی متغیرهای جمعیت شناختی با خود کارآمدی دانش آموزان در تعامل اجتماعی با همسالان. فصلنامه روان شناسی و روان پزشکی بالینی ایران، سال چهاردهم، شماره 53، صص 184-191.
- سروقد، سیروس، رضایی، آذرمیدخت و معصومی، فائزه (1389)، رابطه بین سبکهای تفکر با خودکارآمدی جوانان دختر و پسر پیش دانشگاهی شیراز. فصلنامه زن و جامعه، سال اول، شماره چهارم. صص 135-155.
- سهرابی، فرامرز و ناصری، اسماعیل (1388)، بررسی مفهوم و مؤلفه های هوش معنوی و ساخت ابزاری برای سنجش آن. پژوهش در سلامت روانشناختی، شماره چهارم. صص 69-77.
- زارعی متین، حسن؛ جندقی، غلامرضا و توره، ناصر (1385)، شناخت عوامل رفتار شهروندی سازمانی و بررسی ارتباط آن با عملکرد سازمانی. پایان نامه ی کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، واحد پردیس قم.
- صالح نیا، منیره و توکلی اله، زینب الله (1386)، اثربخشی آموزش رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی. چشم انداز مدیریت، شماره 26. صص 73-87.
- دعائی، حبیب الله، شیخیان، علی کاظم، نجفی، سیده زهرا و دوستیان، رحمان (1389)، طراحی و تبیین مدل تأثیرگذاری هوش عاطفی بر تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی. پژوهشهای مدیریت، سال سوم، شماره 8. صص 37-67.
- غباری بناب، باقر، سلیمی، محمد، سلیمانی، لیلا، نوری مقدم، ثنا (1386)، هوش معنوی، فصلنامه اندیشه ی نوین دینی. سال سوم، شماره 10. صص 125-147.

- کریمی، فریبا (1390)، پیش بینی رفتار شهروندی دبیران دوره متوسطه بر اساس هوش هیجانی آنان. فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی، سال پنجم، شماره 1. صص 127-143.
- کریمی، فریبا، حسومی، فهیمه و لیث صفار، زهرا (1391)، رابطه بین مؤلفه های هوش هیجانی و ابعاد رفتار شهروندی سازمانی دبیران مدارس متوسطه شهر اصفهان. رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، سال سوم، شماره 1، پیاپی 9. صص 155-166.
- گنجی، حمزه، میرهاشمی، مالک و ثابت، مهرداد (1385)، هنجاریابی مقدماتی آزمون هوش هیجانی برادبری - گریوزر. فصلنامه اندیشه و رفتار، شماره 2. صص 23-34.
- محبوب عشرت آبادی، حسن، شاطری، کریم و قرونه، داود (1390)، رفتار شهروندی سازمانی تاملی بر مبنای، ویژگی ها، ابعاد، عوامل تاثیر گذار و پیامدها. علوم و فنون هوایی، سال سیزدهم شماره اول. صص 45-61.
- محمد نژاد، حبیب، بحیرایی، صدیقه و حیدری، فائزه (1388)، مفهوم هوش معنوی مبتنی بر آموزه های اسلام. فرهنگ در دانشگاه اسلامی، سال سیزدهم، شماره 2، پیاپی 42. صص 96-116.
- مقدمی، مجید، حمیدی زاده، علی و چاوشی، سیدمحمدحسین (1390)، نقش مولفه های هوش عاطفی در پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی. دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس، سال هشتم، شماره 34. صص 89-117.
- نادى، محمدعلی و گل پرور، محسن (1390)، روابط ساده و ترکیبی مولفه های معنویت با وفاداری در محیط کار. فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، سال ششم، شماره 2. صص 2-11.
- هادی زاده مقدم، اکرم و فرجیان، مرجان (1387)، بررسی تأثیرگذاری هوش عاطفی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان با لحاظ کردن نقش تعهد عاطفی. پیام مدیریت، شماره 28. 107-132.
- Amram, J. (2005), Intelligence beyond IQ: The contribution of emotional and spiritual intelligences to effective business leadership, Institute of Transpersonal Psychology.
- Bandura, A.(1977), Self- efficacy: Toward a unifying theory of behavior change. Psychological Review,(84), 191-215.

- Carmeli, A.(2003), "The Relationship Between Emotional Intelligence and Work Attitudes, Behavior and Outcomes", Journal of Managerial Psychology, (18) 8, 788-813.
- Chen CH, K. R. (2011), A multilevel study on relationships between work characteristics, collective efficacy, self-efficacy and organizational citizenship behaviors, J Psychology, (145)4,361-90. [www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/21834327](http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/21834327)
- Diggins, C.(2004), "Emotional Intelligence: The Key to Effective Performance and to Staying Ahead of the Pack at Times of Organizational Change", Human Resource Management International Digest, (12)1, 33-35.
- Doostar, M., Godarzvand Chegini, M., And Pourabbasi, S.(2012), Survey of Relationship between Spiritual Intelligence and Organizational Citizenship Behavior, Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business, (3)11, 54-61.
- Dussault, M.(2006), Teacher self-efficacy and organizational citizenship behaviors, psychological reports, (98)2, 247-32. [www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/167965098](http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/167965098).
- İlgin, B., Emra, G., Azize, E. and Ozge, T.(2009), The Relationship between Emotional Intelligence and Organizational Citizenship Behaviors and the Moderating Effects of Gender on This Relationship, Creativity, Innovation and Management Abstracts of the 10th International Conference Sousse, Tunisia.
- King, D.B.(2007), The Spiritual Intelligence Project. Trent University, Canada. [www.dbking.net/spiritualintelligence](http://www.dbking.net/spiritualintelligence).
- Korkmaz T. & Arpacı. E. (2009), Relationship of Organizational Citizenship Behavior with Emotional Intelligence, Procedia Social and Behavioral Sciences, vol. 1, 2432–2435.
- Mansor, A. Amer D, Mohd, H.D.(2013), Mediating Effect of Self-Efficacy on Self-leadership and Teachers' Organizational Citizenship Behavior: A Conceptual Framework, International Journal of Economics Business and Management Studies, (2)1,1-11.

- 
- 
- Noorlaila Hj Y., Noormala A.I., Raja Munirah R. M. & Raja Suzana, R.K .(2009), Employee Performance on Organizational Citizenship Behavior, *The International Journal of Knowledge, Culture and Change Management*, (8) 10, 29-34.
  - Pasanen, S. E.(2000), 'Emotional Intelligence, Conscientiousness and Integrityas Predictors of Organisational Citizenship Behaviour.' PhD diss., California State University.
  - Payne, S.C. & Webber, S.S.(2006), Effects of service provider attitudes and employment status on citizenship behaviors and customers attitudes and loyalty behaviors. *Journal of Applied psychology*, Vol.91, 154-67.
  - Podsakoff, P. M. & Mackenzie, S. B. (1997), Impact of Organizational Citizenship Behavior on Organizational Performance: A Review and Suggestions for Future Research, *Journal of Human Performance*, (10)2, 133-151.
  - Refler, S. V. (2004), The Effects of a Leaders Emotional Intelligence on Employees, Trust In Their Leader and Employee Organizational Citizenship Behavior In partial fulfillment of the Requirements for the Degree of Doctor of Philosophy in Organizational Leadership, [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com).
  - Saathoff, K. I. (2009), Adapting to supervisor styles: the moderating role of employee emotional intelligence on organizational citizenship behavior. A dissertation presented to the department of psychology and the faculty of the graduate college University of Nebraska.
  - Sisk, D. A. (2002), "Spiritual intelligence: The tenth intelligence that integrates all other intelligences". *Gifted Education International*, 16(3), 208-212.
  - Smith, S.(2004), Exploring the interaction of emotional Intelligence and spirituality", *Traumatology*, (10)4, 231-243
  - Spector, P.E. & fox, S. (2002), An emotion-centered model of voluntary work behavior. Some parallels between counter productive work behavior and organizational citizenship behavior, *Human Resource management review*, Vol.12, 269-292.

- 
- 
- Staw, B. M., Sutton, R. I. and Pelled, L. H. (1994), Employee Positive Emotion and Favorable Outcomes at the Workplace, *Organization Science*, (5)1, pp. 51-62.
  - Tugba, K, & Ebru, A(2009), Relationship of organizational citizenship behavior with emotional intelligence. *Procedia social and behavioral science*, Vol. 1, 2432- 2435.
  - Wong, C.m. & Law, K. S. (2002), the effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *Leadership Quarterly*, Vol.13, 243-274.

