مجله علمی پژوهش در روانشناسی، علوم تربیتی و علوم اجتماعی ، شماره ۱۶ ، تابستان ۱۳۹۸جلد۳، ص۱۳۲-۱۲۰
http://www.jisc.ir

مجله علمی پژوهش در روانشناسی، علوم تربیتی و علوم اجتماعی (سال پنجم)
شماره ۱۶ / تابستان ۱۳۹۸ / ص ۱۳۲-۱۲۰

تدوین مدل رفتار شهروندی سازمانی بر اساس مؤلفه‌های هوش هیجانی

(موردمطالعه: کارکنان دانشگاه یزد)

مهدی رجبی راوری[۱]، سلاله شهوازیان[۲]، سمیه کهدوئی[۳]

[۱]کارشناسی ارشد آموزش و بهسازی منابع انسانی مؤسسه آموزش عالی امام جواد (ع)

[۲] سلاله شهوازیان، استادیار گروه مدیریت مؤسسه آموزش عالی امام جواد (ع)

[۳] سمیه کهدوئی، استادیار گروه روانشناسی مؤسسه آموزش عالی امام جواد (ع)

نویسنده مسئول:

سلاله شهوازیان

چکیده

امروزه عملکرد سازمان‌های برجسته از طریق تلاش‌های کارکنان معمولی کسب نمی‌شود، بلکه از دلایلی که باعث موفقیت سازمان‌های بزرگ می‌شود وجود کارکنانی است که فراتر از وظایف رسمی خود تلاش می‌نمایند. ازجمله مهارت‌ها و راهکارهایی که می‌تواند به کارکنان کمک کند، رفتار شهروندی سازمانی است. رفتار شهروندی سازمانی یک نوع رفتار ارزشمند است که افراد آن را به‌صورت دلخواه و داوطلبانه از خود بروز می‌دهند. رفتار شهروندی سازمانی به مزیت رقابتی و عملکرد بهتر سازمان کمک می‌کند، به‌علاوه رغبت و تمایل به رفتار شهروندی به علت رقابت‌های روزافزون جهانی، اهمیت نوآوری، انعطاف‌پذیری، بهره‌وری و پاسخگویی به شرایط بیرونی پیوسته در حال افزایش است. این پژوهش باهدف تدوین مدل رفتار شهروندی سازمانی با توجه به مؤلفه‌های هوش هیجانی در بین کارکنان دانشگاه یزد در سال ۱۳۹۷ انجام شد. تعداد نمونه آماری با توجه به فرمول کوکران ۱۸۳ نفر به‌صورت تصادفی ساده انتخاب گردید. برای گردآوری اطلاعات از پرسشنامه‌های استاندارد استفاده شد. این تحقیق ازنظر هدف کاربردی و ازنظر روش انجام تحقیق، توصیفی از نوع همبستگی می‌باشد. تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزارهای SPSS 21 و Smart-PLS2 صورت گرفت. نتایج تحقیق نشان می‌دهد بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان دانشگاه یزد رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. همچنین نتایج تحقیق نشان می‌دهد بین هوش هیجانی و ابعاد رفتار شهروندی سازمانی (نوع‌دوستی، وجدان کاری، جوانمردی، ادب و نزاکت و آداب اجتماعی) رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد.

واژه‌های کلیدی: هوش هیجانی، رفتار شهروندی سازمانی، مدل، دانشگاه یزد

۱- مقدمه

با توجه به اهمیت منابع انسانی در سازمان‌های امروزی و نیاز به استفاده بهینه و بهتر از آن‌ها، مدیران به فکر حداکثر استفاده از کار آیی و توان کارمندان برای پیشبرد اهداف سازمان و کاهش هزینه، هم‌چنین به دنبال راه‌کارهایی برای تقویت احساس مسئولیت‌پذیری کارکنان می‌باشند. یکی از این راه‌کارها تقویت رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان می‌باشد. رفتار شهروندی سازمانی، رفتارهای کاری داوطلبانه‌ای است که به‌طور مستقیم و آشکار توسط شرح شغل و سیستم رسمی پاداش سازمان‌دهی نشده است ولی عملکرد سازمان را بهبود می‌بخشد (بهاری فر و همکاران، ۱۳۹۰). رفتار شهروندی سازمانی[1](OCB) به رفتارهای عمدی و اختیاری اشاره دارد و عملکرد کار را افزایش می‌دهد(Montani et al, 2018). رفتار شهروندی سازمانی برای هر سازمانی مطلوب است، چراکه با متغیرهای سازمانی مهمی همچون رضایت شغلی، نگهداری سیستم و بهره‌وری سازمان ارتباط دارد؛ و دارای مؤلفه‌های نوع‌دوستی، وظیفه‌شناسی، جوانمردی، ادب و نزاکت و فضیلت شهروندی می‌باشد (Organ,1988). برای تقویت رفتار شهروندی سازمانی باید یک سری از مؤلفه‌ها را در بین کارمندان تقویت کرد. یکی از این مؤلفه‌ها هوش هیجانی می‌باشد. هوش هیجانی یکی از انواع هوش هفت‌گانه است. این هوش مشتمل بر شناخت احساسات خویشتن و استفاده از آن برای اتخاذ تصمیم‌های مناسب در سازمان است. توانایی اداره مطلوب خلق‌وخوی و وضع روانی و کنترل تکانش‌هاست، عاملی است که به هنگام شکست ناشی از دست نیافتن به هدف در شخص ایجاد انگیزه و امید می‌کند. هم‌حسی به معنای آگاهی از احساسات افراد پیرامون خود می‌باشد. مهارت اجتماعی یعنی خوب تا کردن با مردم و کنترل هیجان‌های خویش در رابطه با دیگران و توانایی تشویق و هدایت آنان است (شیرمحمد زاده و همکاران، ۱۳۹۶). امروزه هوش هیجانی به‌سرعت موردتوجه شرکت‌ها و سازمان‌ها قرارگرفته است و به یکی از مفاهیم جدید در مدیریت تبدیل‌شده که به نظر می‌رسد بخش گمشده‌ای است که مدیریت میانی را از مدیریت عالی جدا می‌سازد(Tony, 2007). عده‌ای معتقدند که هوش هیجانی یکی از عوامل موفقیت در محیط‌های آموزشی، حرفه‌ای و روابط اجتماعی است. ازنظر واتکین[2] هوش هیجانی به پیشرفت و بهبود فرایند تصمیم‌گیری شغلی منجر می‌شود(Mir hashemi et al, 2008). هوش هیجانی[3] (EI) عموماً به‌عنوان شناخت تجربیات عاطفی و پاسخ‌ها در خود و دیگران و سپس ادغام آن‌ها برای ارتقاء تفکر و رفتارهای متعاقب آن در مدیریت در نظر گرفته می‌شود(Kozlowski et al, 2018). هوش هیجانی به‌طور گسترده به‌عنوان دانش و یا صلاحیت‌ها برای مقابله با احساسات به‌صورت مؤثر برای تنظیم رفتارهای اجتماعی و عاطفی تعریف می‌شود(Bakker et al, 2018). هوش هیجانی بر بسیاری از رفتارهای رابطه‌ای، رفتارهای گروهی و تصمیم‌های سازمانی تأثیرگذار است. برخورداری سازمان‌ها از کارکنان با سلامت روان و هوش هیجانی در محیط‌های کاری یک مزیت است و می‌تواند منجر به بهبود ارتباطات و کاهش تعارضات در محیط کار گردد(BakhshiSoreshjani,2010). هوش هیجانی به‌تنهایی بزرگ‌ترین عامل برای پیش‌بینی عملکرد فرد در محیط کار و قوی‌ترین نیرو برای رهبری و موفقیت است(Tabarsa et al, 2010). از طرفی کارکردهای آموزش عالی به سمت تنوع پیش می‌رود. این کارکردها نه از حیث اقتصادی، بلکه ازلحاظ فرهنگی و اجتماعی نیز اهمیت مضاعفی یافته است. به‌ویژه در کشورهای درحال‌توسعه برای نیل به توسعه بیش‌ازپیش به مغز افزار و نرم‌افزار برای تحول همه‌جانبه نیاز است. در حقیقت آموزش عالی حلقه مهم و نهایی تربیت مدنی انسان‌هایی است که در ابعاد شناختی، عاطفی و عملی، کارکردهای مهمی را در تصدی مدیریت اجتماعی به عهده‌دارند به همین دلیل تأثیرات وسیع فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی آن از ضریب پیچیدگی بیشتری نسبت به محیط اجتماعی بیرون برخوردار است. با توجه به اهمیت نیروی انسانی در آموزش عالی به‌ویژه دانشگاه یزد، باید به دنبال تقویت رفتارهایی بود که کار آیی کارمندان را به بالاترین سطح خود ارتقاء دهد. به نظر می‌رسد از تقویت رفتار شهروندی سازمانی و هوش هیجانی می‌تواند در این امر تأثیرگذار باشد. به‌طوری‌که کارمندان با شناخت هیجانات و ظرفیت‌های خود بتوانند خود را باور کنند و نبوغ و خلاقیت‌های خود را بروز نمایند. ضرورت انجام تحقیق با دقت بر روی خط‌مشی دولت پررنگ‌ترمی شود. که به فکر کوچک کردن بدنه کارمندی خود است. در این راستا سیاست دانشگاه یزد نیز استفاده از حداکثر توان کارمندان خود است. هم‌چنین دانشگاه یزد که به‌عنوان بزرگ‌ترین دانشگاه استان و جزء ۱۲ دانشگاه اول کشور محسوب می‌شود؛ باید از کارکنانی برخوردار باشد که ضمن بهره‌مندی از ادراک ذهنی و عاطفی بالا بتوانند به اجرای رفتارهای فرا نقش اهمیت دهند و زمینه دستیابی به اهداف سازمان را فراهم آورند. بررسی پیشینه پژوهش در خصوص رفتار شهروندی سازمانی روشن می‌سازد که تاکنون تحقیق‌هایی باهدف تعیین رابطه بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی صورت گرفته است، اما مطالعات کافی برای بررسی اثرات هر عامل بر مؤلفه رفتار شهروندی سازمانی انجام نگرفته است. علاوه بر این در بسیاری از مطالعات پیشین همچون مطالعه خوبیاری و زارعی (۱۳۹۷)، کرد و همکاران (۱۳۹۶)، بهرامی کیا و همکاران (۱۳۹۶)، حافظیان (۱۳۹۵)، انور آفتاب[4] (۲۰۱۷)، ویکتوریا رفلر[5] (۲۰۰۴) و ... از پرسشنامه هوش

[1] organizational citizenship behavior(OCB)
[2] Watkin
[3] emotional intelligence(EI)
[4] Aftab Anwar

هیجانی سیبر یا شرینگ دارای ۳۳ سؤال و ۵ زیرمقیاس خود انگیزی، خودآگاهی، خودکنترلی، هوشیاری اجتماعی یا همدلی و مهارت اجتماعی و یا پرسشنامه هوش هیجانی شوت با ۳۳ سؤال و هدف سنجش مؤلفه‌های هوش هیجانی (تنظیم هیجان، ارزیابی و بیان هیجان، بهره‌برداری از هیجان) و یا پرسشنامه هوش هیجانی برادبری دارای ۲۸ سؤال و ۵ مقیاس هوش هیجانی کلی، خودآگاهی، خود مدیریتی، آگاهی اجتماعی و مدیریت روابط استفاده‌شده است. ولی این تحقیق به دنبال بررسی تأثیر تک‌به‌تک مؤلفه‌های هوش هیجانی بر اساس پرسشنامه بار آن[۶] (که دارای ۹۰ سؤال و ۵ مؤلفه و ۱۵ زیر مؤلفه که تقریباً مقیاس جامعی را برای ارزیابی هوش هیجانی ارائه می‌دهد) بر روی رفتار شهروندی سازمانی و درنهایت ارائه مدل رفتار شهروندی سازمانی بر اساس مؤلفه‌های هوش هیجانی می‌باشد.

رفتار شهروندی سازمانی

باتمان[۷] و ارگان[۸] برای اولین بار از اصطلاح رفتار شهروندی سازمانی استفاده کردند و آن را به‌عنوان اقدامات بخشی از کارکنان برای بهبود بهره‌وری و همبستگی و انسجام در محیط کاری می‌دانند که ورای الزامات سازمانی است. بعدها ارگان رفتار شهروندی سازمان را رفتار فردی و داوطلبانه‌ای دانست که مستقیماً به‌وسیله‌ی سیستم‌های رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده است اما بااین‌وجود باعث ارتقای اثربخشی و کارایی عملکرد سازمان می‌شود. رفتار شهروندی سازمانی رفتارهای خارج از نقش پیشنهادشده توسط کاتز[۹] بود، رفتارهای تعریف‌شده‌ای که کارکنان به‌طور داوطلبانه به‌منظور کمک به پیشرفت سازمان به عهده می‌گرفتند (عظیمی و همکاران،۱۳۹۴). رفتار شهروندی سازمانی از رفتارهای فرا نقشی، کارآمد و اجتماعی‌مدار است. عناصر کلیدی رفتار شهروندی سازمانی عبارت‌اند از: ۱. رفتاری است، فراتر ازآنچه رسماً به‌وسیله سازمان‌ها مشخص‌شده است؛ ۲. کاملاً اختیاری است؛ ۳. مستقیماً به‌وسیله ساختار رسمی سازمان تأیید و پاداش داده نمی‌شود و ۴. برای موفقیت و عملکرد سازمان بسیار مهم و ضروری است (صنوبری، ۱۳۸۷). مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی به ترتیب زیر می‌باشد:

نوع‌دوستی: نوع‌دوستی با کمک داوطلبانه به افراد مشخصی در محیط کار و در ارتباط با یک وظیفه یا مشکل‌سازمانی مرتبط است.
وظیفه‌شناسی (وجدان کاری): رفتارهایی را شامل می‌شود که به فرد اجازه می‌دهد تا وظایف خود را بالاتر از حد انتظار انجام دهد.
جوانمردی: تمایلی از طرف کارمند برای تحمل شرایط غیر ایده آل بدون هیچ گله و شکایتی در برابر کاستی‌های واقعی است. جوانمردی مرتبط با عملکرد گروه کاری است، به‌طوری‌که مدیران، انرژی و زمان کمتری را برای هماهنگی اعضا صرف می‌کنند و می‌توانند بخش عمده‌ای از وقت خود را به فعالیت‌های طرح‌ریزی، برنامه‌ریزی، حل مشکلات و تحلیل سازمانی اختصاص دهند.
ادب و نزاکت: شامل رفتارهایی است که از بروز مشکل جلوگیری می‌کند، مانند اجتناب از بروز مشکل برای همکاران و یا مشورت پیش از اقدام.
فضیلت شهروندی (آداب اجتماعی): رفتاری است که نشان می‌دهد یک کارمند در مورد حیات سازمان حساسیت دارد و مسئولانه مشارکت می‌کند. فضیلت مدنی شامل پیشنهادهای سازنده‌ای است درباره اینکه چگونه گروه کاری می‌تواند کارایی خود را ارتقا دهد. این مسئله مبتنی بر ماهیت پیشنهاد منابع را آزاد می‌کند یا کارکنان را کارآمدتر می‌سازد و عملکرد گروه را با مشارکت فعالانه و توجه آمیز افزایش می‌دهد (صنوبری، ۱۳۸۷).

هوش هیجانی

عبارت هوش هیجانی حدود سال ۱۹۹۰ م در ادبیات پژوهشی به‌کاربرده می‌شد، اما عمومیت یافتن آن به سال ۱۹۹۵ م، هنگامی‌که کتاب هوش هیجانی، نوشته دانیل گلمن[۱۰]، پرفروش‌ترین کتاب نیویورک‌تایمز شد، برمی‌گردد. در سال ۱۹۹۰ م پیتر سالووی[۱۱] و جان مایر[۱۲] اصطلاح هوش هیجانی را به معنای توانایی زیر نظر گرفتن احساسات و هیجانات خود و دیگران، تمایز گذاشتن بین آن‌ها و استفاده از اطلاعات حاصل از آن‌ها در تفکر و اعمال خود، گرفتند. در سال ۱۹۹۵ م گلمن اصطلاح هوش هیجانی را سرِ زبان‌ها انداخت. هوش هیجانی، ظرفیت یا توانایی سازمان‌دهی احساسات و عواطف خود و دیگران، برای برانگیختن، کنترل مؤثر احساسات خود و استفاده از آن‌ها در روابط با دیگران است (رضایی نیا و همکاران، ۱۳۹۳). از دیدگاه دانیل گلمن، هوش هیجانی مهارتی است که دارنده آن می‌تواند از طریق خودآگاهی، روحیات

[5] Victoria Refler
[6] Baron
[7] Bateman
[8] Organ
[9] katz
[10] Daniel Golman
[11] Salovy. Peter
[12] Mayer

خود را کنترل کند، از طریق خود مدیریتی آن را بهبود ببخشد، از طریق همدلی، تأثیر آن را درک کند و از طریق مدیریت روابط به شیوه‌ای رفتار کند که روحیه خود و دیگران را بالا ببرد (Goleman, 2002). وی سینگر، هوش هیجانی را هوش به‌کارگیری عاطفه و احساس در جهت هدایت رفتار، افکار، ارتباط مؤثر باهمکاران، سرپرستان، مشتریان و استفاده از زمان در چگونگی انجام کار، برای ارتقاء نتایج می‌داند (Wong & Law, 2002). هوش هیجانی توسط بار -آن به این صورت مطرح‌شده: « مجموعه‌ای از مهارت‌ها، استعدادها و توانایی‌های شناختی که ظرفیت فرد را جهت مقابله با فشارها و اقتضاهای محیطی افزایش می‌دهد»وی هوش غیر شناختی را عامل مهمی در تعیین توانمندی‌های افراد برای کسب موفقیت در زندگی می‌داند و آن را با سلامت عاطفی در ارتباط مستقیم می‌داند. بار -آن مفهوم EQ را بیشتر در حوزه ویژگی‌های شخصیتی گسترش داده و آن‌ها به پنج مؤلفه کلی تقسیم می‌نماید که عبارت‌اند از:

-مؤلفه‌های درون فردی شامل عوامل: خودآگاهی هیجانی، جرأت ورزی (خود ابزاری)، حرمت نفس (عزت‌نفس)، خودشکوفایی و استقلال عمل.

-مؤلفه‌های بین فردی: دربرگیرنده عوامل همدلی، مسئولیت‌پذیری اجتماعی، روابط بین فردی.

- توان سازگاری: شامل واقعیت آزمایی، انعطاف‌پذیری و حل مسئله می‌باشد.

-مدیریت استرس: تحمل تنش و کنترل تک گانه را در برمی‌گیرد.

- خلق‌وخوی عمومی که عوامل خوش‌بینی و نشاط را شامل می‌شود (شیرمحمد زاده و همکاران،۱۳۹۶).

۲- روش تحقیق

این تحقیق ازنظر هدف کاربردی و ازنظر روش انجام تحقیق، توصیفی از نوع همبستگی بوده و جمع‌آوری اطلاعات از طریق پرسشنامه صورت گرفته است. در پژوهش حاضر برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی از پرسشنامه پودساکف و همکاران (۱۹۹۰) استفاده‌شده است. این پرسشنامه دارای ۲۴ سؤال و پنج بعد (نوع‌دوستی، وجدان کاری، جوانمردی، نزاکت، آداب اجتماعی) می‌باشد. نمره‌گذاری این پرسشنامه در یک طیف لیکرت ۵ درجه‌ای از (خیلی کم) تا (خیلی زیاد) می‌باشد. پایایی این پرسشنامه را با آلفای کرونباخ ۰/۸۸ گزارش کرده‌اند (فروشانی آقایی، ۱۳۸۸)؛ و در تحقیقی با عنوان بررسی ارتباط بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی در کتابداران کتابخانه‌های استان یزد آلفای کرونباخ پرسشنامه ۰/۹۱ محاسبه شد. روایی محتوایی این پرسشنامه مورد تائید اساتید صاحب‌نظر قرارگرفته و پایایی آن را قابل‌قبول گزارش کرده‌اند. برای سنجش هوش هیجانی از هوش هیجانی بار-ان (۱۹۸۰) استفاده‌شده است. این پرسشنامه دارای ۹۰ سؤال و ۵ مؤلفه (مهارت‌های درون فردی، مهارت‌های میان فردی، مقابله با فشار، سازگاری و خلق کار) می‌باشد. نمره‌گذاری این پرسشنامه در یک طیف ۵ درجه‌ای لیکرت (کاملاً موافقم، موافقم تا حدودی، مخالفم و کاملاً مخالفم) می‌باشد. میزان آلفای کرونباخ برای کل آزمون ۰/۹۳ گزارش گردید این میزان (آلفای محاسبه‌شده در مرحله سوم) با آلفای محاسبه‌شده در مرحله دوم آزمون یکسان به‌دست‌آمده است. در تحقیقی با عنوان ارتباط بین هوش هیجانی با تعارضات سازمانی و رفتار شهروندی در بین معلمان تربیت‌بدنی شهرستان ملکان میزان آلفای کرونباخ پرسشنامه ۰/۸۹ به دست آمد. هدف این تحقیق تدوین مدل رفتار شهروندی سازمانی بر اساس مؤلفه‌های هوش هیجانی بین کارکنان دانشگاه یزد می‌باشد. جامعه آماری شامل تمام کارمندان دانشگاه یزد است؛ که در پژوهش حاضر ازآنجایی‌که حجم جامعه محدود در نظر گرفته‌شده است از فرمول کوکران برای تعیین حجم نمونه استفاده‌شده است.

$$n=\frac{\frac{z^2pq}{d^2}}{1+\frac{1}{N}(\frac{z^2pq}{d^2}-1)}=\frac{\frac{1.96^2\times0.5\times0.5}{0.05^2}}{1+\frac{1}{350}(\frac{1.96^2\times0.5\times0.5}{0.05^2}-1)}=183$$

تعداد ۱۸۳ نفر از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده به‌عنوان نمونه انتخاب و پرسشنامه بین آن‌ها توزیع گردید.
فرضیات مطرح‌شده با توجه به ادبیات موضوع به شرح زیر می‌باشد.
۱ – مهارت‌های درون فردی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر می‌گذارد.

۲ – مهارت‌های بین فردی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر می‌گذارد.

۳- مقابله با فشار بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر می‌گذارد.

۴- کنترل استرس بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر می‌گذارد.

۵- خلق کاربر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر می‌گذارد.

۶- هوش هیجانی بر نوع‌دوستی تأثیر می‌گذارد.

۷- هوش هیجانی بر وجدان کاری تأثیر می‌گذارد.

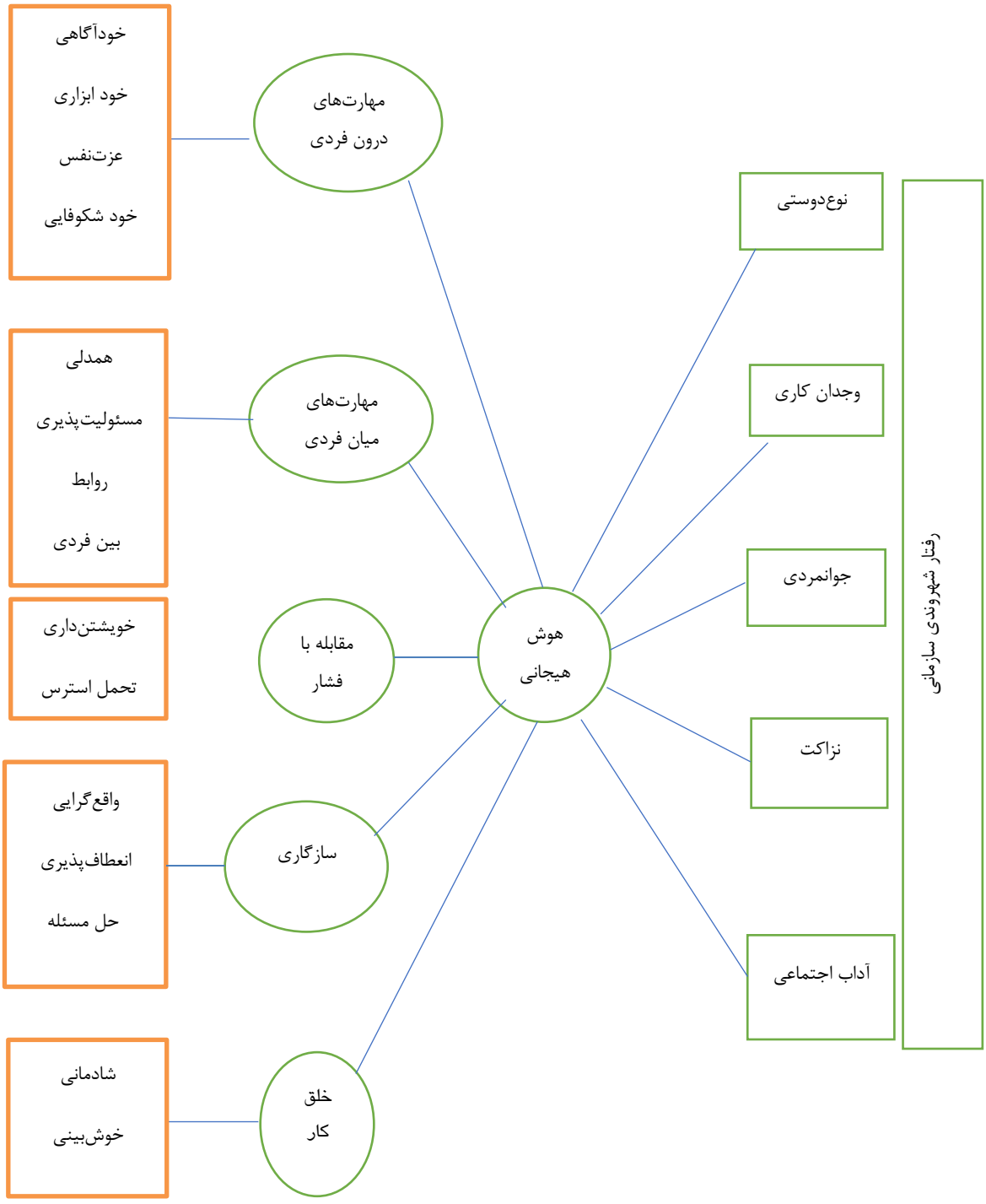
۸- هوش هیجانی بر جوانمردی تأثیر می‌گذارد.

۹- هوش هیجانی بر نزاکت تأثیر می‌گذارد.

۱۰- هوش هیجانی بر آداب اجتماعی تأثیر می‌گذارد.

۳- چهارچوب نظری پژوهش

با توجه به مؤلفه‌های مطرح‌شده از رفتار شهروندی سازمانی و هوش هیجانی در ادبیات موضوع، مدل مفهومی تحقیق به شرح شکل ۱ می‌باشد.



شکل ۱- مدل مفهومی تحقیق

۴- یافته‌های تحقیق

یافته‌های توصیفی مربوط به میانگین، انحراف معیار و نحوه توزیع داده‌های متغیرهای پژوهش با ضریب چولگی و کشیدگی در جدول زیر نشان داده‌شده‌اند. توزیع داده‌های تمامی متغیرها به سمت چپ می‌باشد (منفی بودن چولگی) و نیز ازلحاظ بلندی توزیع، متغیرهای پژوهش از توزیع نرمال کوتاه‌تر می‌باشند (منفی بودن کشیدگی)؛ اما چون در بازه (۳+،۳-) قرار دارند می‌توان گفت که توزیع داده‌های متغیرها تفاوت فاحشی با نرمال ندارد.

جدول ۱- یافته‌های توصیفی مربوط به متغیرهای پژوهش

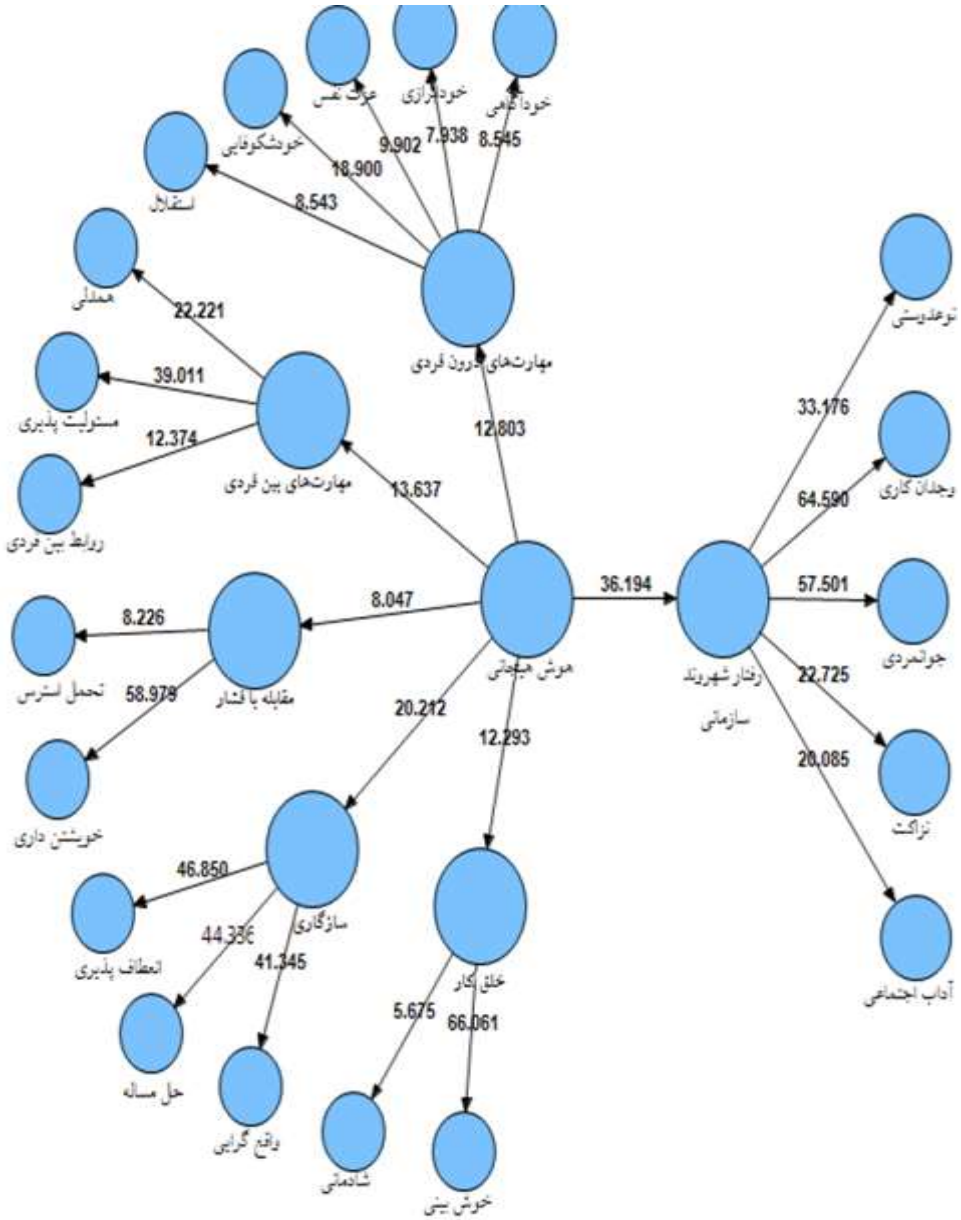
متغیر / مؤلفه‌ها	میانگین	انحراف معیار	چولگی	کشیدگی
هوش هیجانی	۳/۱۶	۰/۴۸	-۰/۳۲	-۰/۹۹
مهارت‌های درون فردی	۳/۱۲	۰/۹۲	-۰/۲۷	-۰/۹۴
مهارت‌های بین فردی	۳/۱۴	۰/۶۱	-۰/۵۷	-۰/۰۹
مقابله با فشار	۳/۳۹	۰/۷۴	-۰/۱۶	-۰/۷۳
سازگاری	۲/۸۱	۰/۷۵	-۰/۰۷	-۰/۹۲
خلق کار	۳/۲۰	۰/۷۶	-۰/۱۲	-۰/۸۶
رفتار شهروند سازمانی	۳/۱۷	۰/۷۲	-۰/۲۵	-۰/۵۶
نوع‌دوستی	۳/۱۵	۱/۱۱	-۰/۱۳	-۱/۲۹
وجدان کاری	۳/۱۲	۱/۱۳	-۰/۲۱	-۱/۲۰
جوانمردی	۳/۰۹	۱/۰۹	-۰/۱۸	-۱/۰۲
نزاکت	۳/۱۴	۱/۰۸	-۰/۱۳	-۰/۹۹
آداب اجتماعی	۳/۱۰	۱/۱۱	-۰/۱۵	-۱/۱۵

آزمون نرمال بودن یک توزیع یکی از شایع‌ترین آزمون‌ها برای نمونه‌های کوچک است که محقق به نرمال بودن آن شک دارد. این آزمون به‌عنوان یک آزمون تطابق توزیع برای داده‌های کمی است. برای این هدف آزمون کلوموگروف-اسمیرنف، آزمون مناسبی است. در جدول زیر آزمون K-S را برای تمامی متغیرها به دست آورده شده است. فرض صفر این آزمون می‌گوید که نمونه انتخاب‌شده دارای توزیع نرمال است. در این آزمون اگر معیار تصمیم (Sig) کمتر از ٪۵ باشد فرض صفر رد می‌شود یعنی داده‌ها نمی‌توانند از یک توزیع خاص مانند نرمال باشند. جدول زیر وضعیت توزیع داده‌ها را برای تمامی متغیرها نشان می‌دهد که نشان از توزیع غیر نرمال متغیرها دارد.

جدول ۲- نحوه توزیع داده‌های متغیرهای پژوهش

متغیر / مؤلفه‌ها	آماره K-s	سطح معناداری	وضعیت توزیع
هوش هیجانی	۰/۱۲۹	۰/۰۰۰	غیر نرمال
مهارت‌های درون فردی	۰/۰۷۸	۰/۰۱۰	غیر نرمال
مهارت‌های بین فردی	۰/۱۰۲	۰/۰۰۰	غیر نرمال
مقابله با فشار	۰/۰۷۷	۰/۰۱۰	غیر نرمال
سازگاری	۰/۰۸۴	۰/۰۰۳	غیر نرمال
خلق کار	۰/۰۸۳	۰/۰۰۴	غیر نرمال
رفتار شهروند سازمانی	۰/۰۷۵	۰/۰۱۶	غیر نرمال
نوع‌دوستی	۱/۶۱۱	۰/۰۱۱	غیر نرمال
وجدان کاری	۱/۸۳۴	۰/۰۰۲	غیر نرمال
جوانمردی	۱/۲۲۳	۰/۱۰	نرمال
نزاکت	۱/۲۹۸	۰/۰۶۹	نرمال
آداب اجتماعی	۱/۵۳۲	۰/۰۱۹	غیر نرمال

با عنایت به نرمال نبودن متغیرهای تحقیق و حجم نمونه کوچک برای آزمون فرضیات آماری از نرم‌افزار smart pls 2 استفاده‌شده است. در ادامه یافته‌های استنباطی تحقیق موردبررسی قرار می‌گیرد. ابتدایی‌ترین معیار برای سنجش رابطه بین متغیرها، اعداد معناداری است. درصورتی‌که مقادیر این اعداد از ۱/۹۶ بیشتر شوند نشان از صحت رابطه‌ی بین سازه‌ها و درنتیجه تائید فرضیه‌های پژوهش در سطح اطمینان ٪۹۵ است. رابطه میان هوش هیجانی و رفتار شهروند سازمانی در سطح اطمینان ٪۹۵ معنادار می‌باشند؛ زیرا عدد معناداری این مسیر برابر ۳۶/۱۹۴ است و از مقدار ۱/۹۶ بیشتر است. همچنین ارتباط متغیر هوش هیجانی با خرده مقیاس‌هایش و نیز ارتباط متغیر رفتار شهروند سازمانی با مؤلفه‌هایش در سطح اطمینان ٪۹۵ معنادار است.



شکل ۲- اعداد معناداری مدل تحقیق

با توجه به نتایج به‌دست‌آمده به‌طور خلاصه می‌توان نتیجه فرضیه اصلی پژوهش را در جدول زیر نشان داد.

جدول ۳- نتیجه فرضیه اصلی

فرضیه‌ها	ضریب معناداری	ضریب مسیر	نتیجه
هوش هیجانی بر رفتار شهروند سازمانی تأثیر مثبت و معناداری دارد	۳۶/۱۹۴	۰/۸۵	تائید

در جدول ۴ با توجه به مقادیر معرفی‌شده توسط چین (۱۹۹۴) خرده مقیاس‌های هوش هیجانی می‌توانند به‌صورت قوی تغییرات رفتار شهروند سازمانی را پیش‌بینی کنند که بیشتر از ناحیه خرده مقیاس مهارت درون فردی با ضریب تأثیر ۲۹٪ و سازگاری با ضریب تأثیر ۲۸٪ بوده است و کمترین تأثیر را مهارت بین فردی با ضریب تأثیر ۱۹٪ داشته است.

جدول ۴- نتیجه فرضیات

فرضیه	ضریب معناداری	ضریب مسیر	نتیجه
مهارت درون فردی بر رفتار شهروندی تأثیر مثبت و معناداری دارد	۵/۵۹۲	۰/۲۸۷	تأیید
مهارت بین فردی بر رفتار شهروندی تأثیر مثبت و معناداری دارد	۳/۱۱۹	۰/۱۸۹	تأیید
مقابله با فشار بر رفتار شهروندی تأثیر مثبت و معناداری دارد	۴/۱۵۸	۰/۲۱۷	تأیید
سازگاری روانی بر رفتار شهروندی تأثیر مثبت و معناداری دارد	۴/۰۹۷	۰/۲۷۹	تأیید
خلق کار بر رفتار شهروندی تأثیر مثبت و معناداری دارد	۳/۸۴۲	۰/۲۵۵	تأیید
هوش هیجانی بر نوع‌دوستی تأثیر مثبت و معناداری دارد	۱۷/۳۰۱	۰/۶۹۵	تأیید
هوش هیجانی بر وجدان کاری تأثیر مثبت و معناداری دارد	۲۴/۱۰۱	۰/۷۷۷	تأیید
هوش هیجانی بر جوانمردی تأثیر مثبت و معناداری دارد	۲۷/۵۸۶	۰/۷۸۰	تأیید
هوش هیجانی بر نزاکت تأثیر مثبت و معناداری دارد	۱۰/۹۱۸	۰/۶۳۲	تأیید
هوش هیجانی بر آداب اجتماعی تأثیر مثبت و معناداری دارد	۱۴/۱۱۶	۰/۶۱۶	تأیید

نتایج نشان می‌دهد که هوش هیجانی با خرده مقیاس‌های رفتار شهروند سازمانی در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار است زیرا اعداد معناداری این مسیرها بالاتر از ۱/۹۶ است.

فرضیه اول: مهارت‌های درون فردی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر می‌گذارد.

پایایی ترکیبی برای مهارت‌های درون فردی ۰/۷۷ به دست آمد؛ که بزرگ‌تر از ۰/۷ می‌باشد و دارای پایایی مرکب بالایی هست. آلفای کرونباخ ۰/۸۹ که بالاتر از ۰/۷ نشانگر پایایی قابل‌قبول است. ضریب معناداری مهارت‌های درون فردی ۵/۵۹۲ به‌دست‌آمده که بیشتر از ۱/۹۶ می‌باشد که نشان می‌دهد مؤلفه مهارت‌های درون فردی بر رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری دارد. همچنین ضریب مسیر ۰/۲۸۷ به‌دست‌آمده که نشان می‌دهد، رابطه مثبت با رفتار شهروندی سازمانی دارد. نتایج حاصل از این فرضیه با مطالعات خارکن (۱۳۹۴)، حیدرنیا (۱۳۹۵) همخوانی دارد.

فرضیه دوم: مهارت‌های میان فردی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر می‌گذارد.

پایایی ترکیبی برای مهارت‌های میان فردی ۰/۸۳ به دست آمد؛ که بزرگ‌تر از ۰/۷ می‌باشد و دارای پایایی مرکب بالایی هست. آلفای کرونباخ ۰/۸۹ که بالاتر از ۰/۷ نشانگر پایایی قابل‌قبول است. ضریب معناداری مهارت‌های میان فردی ۳/۱۱۹ به‌دست‌آمده که بیشتر از ۱/۹۶ می‌باشد که نشان می‌دهد مؤلفه مهارت‌های میان فردی بر رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری دارد. همچنین ضریب مسیر ۰/۱۸۹ به‌دست‌آمده که نشان می‌دهد، رابطه مثبت با رفتار شهروندی سازمانی دارد. نتایج حاصل از این فرضیه با مطالعات خارکن (۱۳۹۴)، حیدرنیا (۱۳۹۵) و حافظیان و آقا محمدیان (۱۳۹۵) همخوانی دارد.

فرضیه سوم: مقابله با فشار (کنترل استرس) بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر می‌گذارد.

پایایی ترکیبی برای مقابله با فشار (کنترل استرس) ۰/۷۶ به دست آمد؛ که بزرگ‌تر از ۰/۷ می‌باشد و دارای پایایی مرکب بالایی هست. آلفای کرونباخ ۰/۸۵ که بالاتر از ۰/۷ نشانگر پایایی قابل‌قبول است. ضریب معناداری مقابله با فشار (کنترل استرس) ۴/۱۵۸ به‌دست‌آمده که بیشتر از ۱/۹۶ می‌باشد که نشان می‌دهد مؤلفه مقابله با فشار (کنترل استرس) بر رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری دارد. همچنین ضریب مسیر ۰/۲۱۷ به‌دست‌آمده که نشان می‌دهد، مقابله با فشار (کنترل استرس) رابطه مثبت با رفتار شهروندی سازمانی دارد. نتایج حاصل از این فرضیه با مطالعات خارکن (۱۳۹۴)، حیدرنیا (۱۳۹۵)، حافظیان و آقا محمدیان (۱۳۹۵) همخوانی دارد.

فرضیه چهارم: سازگاری بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر می‌گذارد.

پایایی ترکیبی برای سازگاری ۰/۹۱ به دست آمد؛ که بزرگ‌تر از ۰/۷ می‌باشد و دارای پایایی مرکب بالایی هست. آلفای کرونباخ ۰/۹۲ که بالاتر از ۰/۷ نشانگر پایایی قابل‌قبول است. ضریب معناداری سازگاری ۴/۰۹۷ به‌دست‌آمده که بیشتر از ۱/۹۶ می‌باشد که نشان می‌دهد مؤلفه سازگاری بر رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری دارد. همچنین ضریب مسیر ۰/۲۷۹ به‌دست‌آمده که نشان می‌دهد، رابطه مثبت با رفتار شهروندی سازمانی دارد. نتایج حاصل از این فرضیه با حیدرنیا (۱۳۹۵)، حافظیان و آقا محمدیان (۱۳۹۵) همخوانی دارد؛ و با مطالعات خارکن (۱۳۹۴) همخوانی ندارد.

فرضیه پنجم: خلق کار بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر می‌گذارد.

پایایی ترکیبی برای خلق کار ۰/۷۲ به دست آمد؛ که بزرگ‌تر از ۰/۷ می‌باشد و دارای پایایی مرکب بالایی هست. آلفای کرونباخ ۰/۸۱ که بالاتر از ۰/۷ نشانگر پایایی قابل‌قبول است. ضریب معناداری خلق کار ۳/۸۴۲ به‌دست‌آمده که بیشتر از ۱/۹۶ می‌باشد که نشان می‌دهد مؤلفه خلق کار بر رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری دارد. همچنین ضریب مسیر ۰/۲۵۵ به‌دست‌آمده که نشان می‌دهد، رابطه مثبت با رفتار شهروندی سازمانی دارد. نتایج حاصل از این فرضیه با مطالعات حیدرنیا (۱۳۹۵)، حافظیان و آقا محمدیان (۱۳۹۵) همخوانی دارد؛ و با مطالعات خارکن (۱۳۹۴) همخوانی ندارد.

فرضیه ششم: هوش هیجانی بر نوع‌دوستی تأثیر می‌گذارد.

پایایی ترکیبی برای نوع‌دوستی ۰/۹۳ به دست آمد؛ که بزرگ‌تر از ۰/۷ می‌باشد و دارای پایایی مرکب بالایی هست. آلفای کرونباخ ۰/۹۰ که بالاتر از ۰/۷ نشانگر پایایی قابل‌قبول است. ضریب معناداری هوش هیجانی بر نوع‌دوستی ۱۷/۳۱۰ به‌دست‌آمده که بیشتر از ۱/۹۶ می‌باشد که نشان می‌دهد هوش هیجانی بر نوع‌دوستی رابطه معناداری دارد. همچنین ضریب مسیر ۰/۶۹۵ به‌دست‌آمده که نشان می‌دهد، رابطه مثبت با نوع‌دوستی دارد. نتایج حاصل از این فرضیه با مطالعات ایرجی نقندر و همکاران (۱۳۹۳)، عسکری و همکاران (۱۳۹۴)، شیرمحمد زاده و همکاران (۱۳۹۶) همخوانی دارد.

فرضیه هفتم: هوش هیجانی بر وجدان کاری تأثیر می‌گذارد.

پایایی ترکیبی برای وجدان کاری ۰/۹۴ به دست آمد؛ که بزرگ‌تر از ۰/۷ می‌باشد و دارای پایایی مرکب بالایی هست. آلفای کرونباخ ۰/۹۱ که بالاتر از ۰/۷ نشانگر پایایی قابل‌قبول است. ضریب معناداری هوش هیجانی بر وجدان کاری ۲۴/۱۰۱ به‌دست‌آمده که بیشتر از ۱/۹۶ می‌باشد که نشان می‌دهد هوش هیجانی بر وجدان کاری رابطه معناداری دارد. همچنین ضریب مسیر ۰/۷۷۷ به‌دست‌آمده که نشان می‌دهد، رابطه مثبت باوجدان کاری دارد. نتایج حاصل از این فرضیه با مطالعات ایرجی نقندر و همکاران (۱۳۹۳)، عسکری و همکاران (۱۳۹۴)، شیرمحمد زاده و همکاران (۱۳۹۶) همخوانی دارد.

فرضیه هشتم: هوش هیجانی بر جوانمردی تأثیر می‌گذارد.

پایایی ترکیبی برای جوانمردی ۰/۹۳ به دست آمد؛ که بزرگ‌تر از ۰/۷ می‌باشد و دارای پایایی مرکب بالایی هست. آلفای کرونباخ ۰/۹۱ که بالاتر از ۰/۷ نشانگر پایایی قابل‌قبول است. ضریب معناداری هوش هیجانی بر جوانمردی ۲۷/۵۸۶ به‌دست‌آمده که بیشتر از ۱/۹۶ می‌باشد که نشان می‌دهد هوش هیجانی بر جوانمردی رابطه معناداری دارد. همچنین ضریب مسیر ۰/۷۸۰ به‌دست‌آمده که نشان می‌دهد، رابطه مثبت با جوانمردی دارد. نتایج حاصل از این فرضیه با مطالعات عسکری و همکاران (۱۳۹۴)، شیرمحمد زاده و همکاران (۱۳۹۶) همخوانی دارد. با مطالعات ایرجی نقندر و همکاران (۱۳۹۳) همخوانی ندارد.

فرضیه نهم: هوش هیجانی بر نزاکت تأثیر می‌گذارد.

پایایی ترکیبی برای نزاکت ۰/۹۳ به دست آمد؛ که بزرگ‌تر از ۰/۷ می‌باشد و دارای پایایی مرکب بالایی هست. آلفای کرونباخ ۰/۸۹ که بالاتر از ۰/۷ نشانگر پایایی قابل‌قبول است. ضریب معناداری هوش هیجانی بر نزاکت ۱۰/۹۱۸ به‌دست‌آمده که بیشتر از ۱/۹۶ می‌باشد که نشان می‌دهد هوش هیجانی بر نزاکت رابطه معناداری دارد. همچنین ضریب مسیر ۰/۶۳۲ به‌دست‌آمده که نشان می‌دهد، رابطه مثبت با نزاکت دارد. نتایج حاصل از این فرضیه با مطالعات عسکری و همکاران (۱۳۹۴)، شیرمحمد زاده و همکاران (۱۳۹۶) همخوانی دارد. با مطالعات ایرجی نقندر و همکاران (۱۳۹۳) همخوانی ندارد.

فرضیه دهم: هوش هیجانی بر آداب اجتماعی تأثیر می‌گذارد.

پایایی ترکیبی برای آداب اجتماعی ۰/۹۱ به دست آمد؛ که بزرگ‌تر از ۰/۷ می‌باشد و دارای پایایی مرکب بالایی هست. آلفای کرونباخ ۰/۸۷ که بالاتر از ۰/۷ نشانگر پایایی قابل‌قبول است. ضریب معناداری هوش هیجانی بر آداب اجتماعی ۱۴/۱۱۶ به‌دست‌آمده که بیشتر از ۱/۹۶ می‌باشد که نشان می‌دهد هوش هیجانی بر آداب اجتماعی رابطه معناداری دارد. همچنین ضریب مسیر ۰/۶۱۶ به‌دست‌آمده که نشان می‌دهد، رابطه مثبت با آداب اجتماعی دارد. نتایج حاصل از این فرضیه با مطالعات عسکری و همکاران (۱۳۹۴)، شیرمحمد زاده و همکاران (۱۳۹۶) همخوانی دارد. با مطالعات ایرجی نقندر و همکاران (۱۳۹۳) همخوانی ندارد.

۵- جمع‌بندی و ارائه پیشنهادها

این پژوهش به دنبال تدوین مدل رفتار شهروندی سازمانی بر اساس مؤلفه‌های هوش هیجانی است. ازاین‌روی؛ مدل مفهومی این پژوهش با تعداد ۱۰ متغیر شامل بر مؤلفه‌ها و شاخص‌های گوناگون ترسیم‌شده است. تعداد نمونه موردنظر با استفاده از فرمول کوکران ۱۸۳ نفر به دست آمد. جامعه آماری پژوهش شامل ۳۵۰ نفر کارمند بود. که در این پژوهش ۱۸۰ پرسشنامه قابل‌قبول که اعتبار سنجش و پایایی و روایی آن‌ها با توجه معیارهای مختلف قابل‌قبول بوده و مورد تأیید قرارگرفته است؛ مورد تجزیه‌وتحلیل واقع‌شده‌اند. روش تحقیق؛ ازنظر هدف، کاربردی بوده و برحسب روش تحقیق، همبستگی است و برای بررسی متغیرها و داده‌ها با توجه به حد وسط مقیاس اندازه‌گیری از آزمون t یک نمونه‌ای استفاده‌شده و داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار spss تجزیه‌وتحلیل گردیده و آزمون فرضیه‌ها و تأیید روابط بین متغیرها و عوامل آن از طریق مدل یابی معادلات ساختاری و تحلیل عاملی تأیید و با استفاده از نرم‌افزار smart pls2 انجام‌گرفته است. نتایج تحلیل داده‌ها نشان داد که ازنظر پاسخ‌دهندگان روابط بین فردی و روابط میان فردی و مقابله با فشار(کنترل استرس) و سازگاری و خلق کار بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد. هم‌چنین هوش هیجانی بر مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی (نوع‌دوستی، وجدان کاری، جوانمردی، نزاکت، آداب اجتماعی) تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد. این نتایج نشان می‌دهد که بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی رابطه مستقیم و معنی‌داری وجود دارد. با توجه به تأثیر شدید خوش‌بینی بر روی رفتار شهروندی سازمانی، پیشنهاد می‌گردد تصویری خوش‌بینانه از آینده سازمان به کارکنان ارائه گردد. به‌این‌ترتیب منبع انگیزش و تحریک کافی برای حرکت در مسیر اهداف سازمان را پدید می‌آورد. هم‌چنین با عنایت به تأثیر خودآگاهی بر رفتار شهروندی سازمانی پیشنهاد می‌گردد کلاس‌هایی در جهت تقویت خودآگاهی در کارکنان برگزار گردد تا بدین‌وسیله مهارت‌های هوش درون فردی آن‌ها بهبودیافته و درنتیجه اعتمادبه‌نفس، استدلال کردن و تشخیص نقاط قوت و ضعف کارکنان تقویت می‌شود و در جهت آگاهی از احساسات دیگران و چگونگی برقراری ارتباطات با دیگران توانمند می‌شوند.

منابع

- بهاری فر، علی و جواهری کامل، مهدی و علی‌اکبر احمدی، سعید (۱۳۹۰). رفتار اخلاقی و رفتار شهروندی سازمانی: تأثیر ارزش های اخلاقی، عدالت و تعهد سازمانی. پژوهش های مدیریت منابع سازمانی. شماره ۱. ص ۲۳-۴۲.
- رضایی نیا، رضا و محمدی البرزی، اعظم و نوروزی، اسماعیل (۱۳۹۳). بررسی رابطه بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان آموزش‌وپرورش شهرستان گمیشان گلستان. دومین همایش ملی پژوهش‌های کاربردی در (علوم مدیریت و حسابداری).
- شیرمحمد زاده، محسن و کلاهی زاده، حبیب (۱۳۹۶). ارتباط بین هوش هیجانی با تعارضات سازمانی و رفتار شهروندی در بین معلمان تربیت‌بدنی شهرستان ملکان. سومین همایش ملی مطالعات و تحقیقات نوین در حوزه علوم تربیتی و روانشناسی ایران.
- صنوبری، محمد (۱۳۸۷). رفتار شهروندی سازمانی. ماهنامه توسعه پلیس، سال ۵ شماره ۱۶. ص ۹۹-۷۹.
- عظیمی، حسین و نوری، مژگان (۱۳۹۴). تأثیرات هوش هیجانی بر رفتار شهروندی سازمانی. اولین کنفرانس بین‌المللی مدیریت و حسابداری با رویکرد ارزش‌آفرینی.
- فروشانی آقایی، مهدی (۱۳۸۸). بررسی تأثیر عدالت سازمانی بر رفتارهای شهروندی سازمانی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران.
- BakhshiSoreshjani, L. (2010). Relationship betweenemotional intelligence and mental health with burnout of teachers, nurses and staff of water and power office of Behbahan.Journal of NewIdeas in Educational Sciences, 6(1),pp: 38-58. (in Persian).

- Bakker, A. Linden, D. (2018). Self- and other-focused emotional intelligence: Development and validation of the Rotterdam Emotional Intelligence Scale (REIS).

- Goleman, D. (2002). The emotionally Intelligent Workplace, chapter3- An EIbased Theory of Performance.

- Kozlowski, D. Hutchinson, M. Hurley, J. Browne. G. (2018). Increasing nurses' emotional intelligence with a brief intervention

- Mir Hashemi, M. Pasha Sharifi, H &Sabeti, S. (2008). The relation of emotional intelligence with occupation involvement of nurses, Journal of thought and behavior, 3(9),pp: 26-17. (in Persian).

- Montani, F. Dagenais, E. (2018). Unravelling the relationship between role overload and organizational citizenship behaviour: A test of mediating and moderating effects

- Organ, D. W. (1988). “Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome”. Lexington, MA: Lexington Books.

- Tabarsa, G.A, Hadizade, A, Keshtegar, A. Designing Model of Factor affecting Organizational citizenship Behavior, Governmental Management Journal, 2010, (1) pp: 101-114[Article in Farsi].

- Tony , M .(2007). Emotional intelligence ,emotion and social work: context , characteristic, complications and contribution.

- Wong, C. Law, K. (2002). The effect of leader and follower emotional intelligence on performance and attiude: An emploratory study,The leadership Quarterly, pp:243-274.