ارتباط هوش هیجانی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان خراسان رضوی

رامین ایرجی نقندر*، مریم پورجعفریان**، مهرزاد حمیدی***

* دانشجوی دکتری مدیریت ورزشی دانشگاه پیام نور تهران

** کارشناس تربیت بدنی دانشگاه آزاد اسلامی مشهد،

*** دانشیار گروه مدیریت ورزشی دانشگاه تهران

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۱/۱۱/۸ تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۲/۶/۱۸

چکیده

هدف پژوهش حاضر بررسی رابطهٔ هوش هیجانی با رفتار شهروندی سازمانی است. جامعهٔ آماری این پژوهش را کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان خراسان رضوی (N=۷۵) تشکیل دادند. نمونه آماری برابر با حجم جامعه در نظر گرفته شد. بـه منظور جمع‌آوری داده‌ها از دو پرسش‌نامهٔ هوش هیجانی (شوتز و همکاران، ۱۹۹۳) و رفتار شهروندی سازمانی اورگان و کانوکسی (۱۹۹۶) استفاده کردیم. روایی پرسش‌نامه‌ها با بهره‌گیری از دیدگاه‌های اصلاحی استادان مدیریت ورزشی تعیین شد و پایایی هردو پرسش‌نامه با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ به ترتیب α=۰/۷۸ و α=۰/۸۱ به دست آمد. روش تحقیق توصیفی و از نوع همبستگی بود که به صورت میدانی اجرا شد. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از شاخص‌های توصیفی و آزمون‌های آماری کلموگروف اسمیرنف، ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون استفاده شد. نتایج نشان داد بین هوش هیجانی بـا رفتار شهروندی سازمانی رابـطهٔ مثبت و معنی‌داری (r=۰/۲۶۳ ، P=۰/۰۳) وجود دارد. همچنین بین هوش هیجانی با مؤلفه‌های نوع‌دوستی (r=۰/۲۴۹ ، P=۰/۰۴۱) و وجدان (r=۰/۲۴۳ ، P=۰/۰۴۶) رابطهٔ مثبت و معنی‌داری وجود داشت. اما بین هوش هیجانی با مؤلفه‌های جوانمردی (P=۰/۳۲۷، r=۰/۱۲۱)، رفتار مدنی (P=۰/۶۱۲، r=۰/۰۶۳) و ادب و ملاحظه (P=۰/۳۸۴، r=-۰/۱۰۷) رابطهٔ معنی‌داری مشاهده نشد. ازطرفی، نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد هوش هیجانی می‌تواند مؤلفه‌های نوع‌دوستی و وجدان را پیش‌بینی کند. بنابراین می‌توان برای استفاده از مزایای رفتارهای فرانقش در سازمان، به تقویت میانگین هوش هیجانی در کارکنان پـرداخت و با ارتقای نظام شغلی استاندارد و سازوکار ترفیع مناسب براساس اصول شایستگی‌های ذهنی و عاطفی، لیاقت در کار و رفتار شهروندی سازمانی را در بین کارکنان سازمان توسعه داد.

واژه‌های کلیدی: هوش هیجانی، رفتار شهروندی سازمانی، کارکنان.

[Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-11-02]

مقدمه

انسان محوری‌ترین عنصر در عرصهٔ مدیریت است که در اعصار مختلف هدف توجه خاص دانشمندان مدیریت قرار گرفته است. رفتار فرافردی در محیط کار توجه محققان را در دهه‌های گذشته به میزان زیادی به خود معطوف کرده است. هدف مشترک این مطالعات تعریف نوعی رفتار فرافردی است که به موفقیت بلندمدت سازمان کمک کند (۱). در دنیای رقابتی امروز سازمان‌ها با تلاش فراوان به دنبال رقابت هستند و بخش مهمی از انرژی سازمان صرف توجه به کارکنان می‌شود. زیرا نیروی انسانی سازمان عامل اصلی ماندن در صحنهٔ رقابت است. ایجاد واحدهای مختلف در داخل سازمان مانند واحد آموزش، واحد برنامه‌ریزی منابع انسانی، واحد رفاه کارکنان و غیره نشان‌دهنده توجه به کارکنان و کسب رضایت آنهاست(۲). سازمان‌ها بدون تمایل کارکنان به همکاری، قادر به توسعهٔ اثربخشی و کارآیی خود نخواهند بود. تفاوت همکاری خودجوش با اجباری، اهمیت بسیاری دارد، زیرا درحالت اجبار، فرد وظایف خود را در جهت قوانین و استانداردهای تعیین‌شده سازمانی انجام می‌دهد، درحالی‌که در همکاری خودجوش و آگاهانه، افراد کوشش، انرژی و بصیرت خود را درجهت شکوفایی توانایی‌های شخصی و حتی به نفع سازمان به‌کار می‌گیرند. در ادبیات جدید مدیریت به انجام خودجوش و آگاهانهٔ وظایف و مسئولیت‌های فراقانونی از سوی کارکنان، "رفتار شهروندی سازمانی"[1] گفته می‌شود (۳). محققان تأثیر مهم رفتار شهروندی سازمانی را در موفقیت سازمانی به این علت تشخیص داده‌اند که سازمان‌ها نمی‌توانند ازطریق شرح شغل رسمی کلیهٔ رفتارهای لازم برای تحقق اهداف را پیش‌بینی کنند. بنابراین اهمیت عملی رفتار شهروندی سازمانی این است که اثربخشی و کارآیی سازمانی را ازطریق مشارکت در تغییر و تحول منابع انسانی، خلاقیت و سازگاری بهبود می‌بخشد (۴).

اورگان[2] به نقل از بکتون و همکاران (۲۰۰۸) رفتار شهروندی سازمانی را نوعی وضعیت مطلوب و بهینه می‌داند، زیرا چنین رفتاری از یک جهت منابع موجود و دردسترس سازمان را افزایش و ازجهتی دیگر، نیاز به سازوکارهای کنترل پرهزینه رسمی در سازمان را کاهش می‌دهد (۵). اریک و همکاران (۲۰۰۸) می‌گویند رفتار شهروندی سازمانی فعالیت‌هایی است که از فرد خواسته نشده آنها را انجام دهد، ولی انجام آنها باعث حمایت از سازمان می‌شود و به آن سود می‌رساند (۶). تحقیقات انجام شده در زمینه مدیریت ورزشی نشان می‌دهد که رفتار شهروندی سازمانی، مفهومی استثنایی و ارزشمند در ورزش است و بر پیامدهای سازمانی ازقبیل اثربخشی، بهره‌وری، بهبود عملکرد و رضایت مشتری اثر می‌گذارد (۷). روشا (۲۰۰۸) نیز در همایش مدیریت ورزشی امریکا اظهار کرد که رفتار شهروندی سازمانی در سازمان‌های ورزشی نقش مهمی ایفا می‌کند و سبب دست‌یابی به اهداف سازمانی می‌شود (۸). پژوهشگران مؤلفه‌های متنوعی را برای رفتار شهروندی سازمانی بیان کرده‌اند که مهم‌ترین و پرکاربردترین این مؤلفه‌ها که اکثر پژوهشگران در تحقیقات

1. Organizational Citizenship Behavior
2. Organ

[Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-11-02]

خود به آن استناد کرده‌اند شامل نوع‌دوستی،[1] جوانمردی،[2] ادب و ملاحظه،[3] وجدان کاری[4] و فضیلت مدنی[5] است. نوع‌دوستی به رفتارهای مفید و سودبخش مانند ایجاد همدلی، صمیمیت و دلسوزی در بین همکاران اشاره دارد (۹). اورگان و همکاران (۲۰۰۶) جوانمردی را تحمل عوارض و مشکلات اجتناب‌ناپذیر کاری بدون هرگونه اعتراضی تعریف کرده‌اند (۱۰). درباره وجود ادب و ملاحظه در بین کارکنان، پادساکف و همکاران (۱۹۹۰) بر این عقیده‌اند که این مؤلفه به نحوهٔ رفتار کارکنان با دیگر همکاران و مدیران در محیط کاری با رعایت احترام و ادب اشاره دارد. درواقع، این رفتارهای محترمانه مانع بروز مشکل در محیط کار می‌شود (۱۱). از سویی دیگر کارکنان وجدان کاری را ازطریق انجام شرح وظایف رسمی شغل خود به‌گونه‌ای بالاتر از حدی که انتظار می‌رود نشان می‌دهند. فضیلت مدنی که از مهم‌ترین مؤلفه‌های رفتار شهروندی است شامل سطحی کلان از تعهد به سازمان و رضایت از آن است که در زمینه مشارکت در فعالیت‌های سازمانی نیز قلمداد می‌گردد (۱۲).

از سویی دیگر، در سازمان‌های امروزی مدیران و کارکنان می‌توانند روحیهٔ تیمی و توانمندسازی محیط کاری را با بهبود مشخصه‌های هوش هیجانی ایجاد کنند. تلفیق دانش مدیریتی و توانایی‌های هیجانی در مدیریت می‌تواند در سوق‌دادن افراد به سوی هدف کارساز باشد (۱۳). امروزه سازمان‌ها و افراد بیشتر از همیشه به توازن کارکنان در ابعاد عقلایی و هیجانی نیاز دارند. عامل اصلی علاقه‌مندی همگان به هوش هیجانی، ناکامی روان‌شناسان در تبیین تفاوت عملکرد افراد در دست‌یابی به موفقیت‌های آموزشی و موقعیت سازمانی بوده است (۱۲). مفهوم هوش هیجانی را نخستین‌بار سالووی و مایر در سال ۱۹۹۰ مطرح کردند که بیان داشتند هوش هیجانی نوعی پردازش اطلاعات عاطفی بوده و شامل ارزیابی صحیح عواطف در خود و دیگران، ابراز مناسب عواطف و تنظیم سازگارانه عواطف است (۱۴).

از لحاظ نظری هوش هیجانی نشان‌دهنده حوزه‌ای است که در آن میزان توجه، پردازش و عملکرد فرد نسبت به اطلاعات یک موقعیت هیجانی درون‌شخصی یا بین‌شخصی مشخص شود (۱۵). مدیران سازمانی در قرن ۲۱ تمایل دارند جهت بالابردن توانایی‌های هیجانی و روان‌شناختی کارکنان امکانات آموزشی را در اختیار آنها قرار دهند (۱۶) و به همین دلیل است که باید به جنبه‌های هیجانی کارکنان علاوه بر جنبه‌های ذهنی اهمیت داده شود (۱۷). با توجه به اینکه هوش هیجانی پایین، درگیری در رفتارهای خودمخرب و هوش هیجانی بالا نتایج مثبت ازقبیل رفتارهای جامعه‌پسند، ایفای نقش والدین، کیفیت و روابط مطلوب‌تر با همکاران را درپی دارد، سنجش هوش هیجانی در سازمان‌ها، احتمالاً منجر به انتخاب افرادی می‌شود که رفتار شهروندی سازمانی مناسب دارند و واجد برخی صلاحیت‌ها و شایستگی‌ها هستند (۱۸). این نوع شایستگی‌ها شامل نوعی از رفتارهای فرانقش می‌شود که در پیش‌برد اهداف سازمانی بسیار حائز اهمیت‌اند. هوش هیجانی

1. Altruism
2. Sportsmanship
3. Courtesy
4. Conscientiousness
5. Civic Virtue

[Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-11-02]

دارای حیطه‌های مختلف خودآگاهی،[1] خودمدیریتی،[2] آگاهی اجتماعی[3] و مدیریت روابط[4] است و این حیطه‌ها رابطه پویایی با یکدیگر دارند. اگر کارکنان از هیجانات خود آگاهی کامل نداشته باشند، نمی‌توانند آنها را مدیریت کنند و از طرفی دیگر چنانچه قادر به کنترل هیجانات نباشند، ارتباط با دیگران دچار مشکل می‌شوند (۱۹).

تحقیقات نشان داده که ورزشکاران موفق مستعد توانایی‌ها و استعدادهای ویژه در هوش هیجانی‌اند که آنها را به انجام کارهای بزرگ قادر می‌کند. ناصری (۱۳۸۸) گزارش کرد که ارتباط معناداری بین هوش هیجانی با رفتار شهروندی کارکنان فدراسیون‌های ورزشی وجود دارد (۲۰). یارمحمدی و همکاران (۱۳۹۲) در پژوهشی درباره معلمان تربیت‌بدنی به این نتیجه رسیدند که هوش هیجانی رابطه مثبت و معناداری با رفتار شهروندی سازمانی دارد (۲۱). چاربونیو و نیکول (۲۰۰۲) در پژوهش خود دریافتند که همبستگی مثبتی بین میزان هوش هیجانی با مؤلفه‌های نوع‌دوستی و اطاعت وجود دارد (۲۲). کارمیلی و کولاکلو (۲۰۰۵) اذعان داشته‌اند رابطهٔ معنی‌داری بین هوش هیجانی با مؤلفه نوع‌دوستی رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد (۲۳). آبراهام و ژاسمن (۲۰۰۶) در پژوهش خود دریافتند همبستگی معنی‌دار و مثبتی بین هوش هیجانی با ابعاد نوع‌دوستی، اطاعت و عملکرد وظیفه رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد (۲۴). نتایج پژوهش کوته (۲۰۰۶) حاکی از آن بود که سطح بالای رفتار شهروندی سازمانی کارمندان به خاطر هوش هیجانی بسیار خوبی بوده که در میان آنها وجود دارد (۲۵). هارمر (۲۰۰۷) در پژوهش خود با عنوان «بررسی رابطهٔ هوش هیجانی، معنویت و رفتار شهروندی سازمانی» پی برد که میزان کلی هوش هیجانی کارکنان به‌طور معنی‌دار و مثبت با میزان کلی رفتار شهروندی سازمانی ارتباط دارد (۲۶). کاروید و پاپاس (۲۰۰۸) نشان داد هوش هیجانی به‌طور مستقیم با رفتار شهروندی سازمانی در ارتباط است (۲۷). شافل و همکاران (۲۰۰۹) دریافتند که بین هوش هیجانی با مؤلفه‌های نوع‌دوستی، ادب و ملاحظه، وجدان و فضیلت مدنی رابطه معنی‌داری وجود دارد (۲۸). کورکماز و آرپاسی (۲۰۰۹) در مطالعات خود نشان داده‌اند دو مؤلفه وجدان کاری و نوع‌دوستی رفتار شهروندی سازمانی با میزان هوش هیجانی رهبران رابطه دارد (۲۹).

یافته‌ها حاکی از آن است که هوش هیجانی مدیران با وجدان کاری زیردستان رابطهٔ مثبتی دارد و هنگامی که مدیران از زیردستان قدردانی قرار کنند احتمال دارد که در کار خود احساس انگیزش و رضایت بیشتر کنند و ازطریق بروز مؤلفه وجدان کاری، رفتار مدیران خود را جبران کنند. علاوه بر این، نتایج نشان داده است که هوش هیجانی مدیران با میزان بروز نوع‌دوستی رفتار شهروندی سازمانی از جانب کارکنان رابطه دارد (۱۲). توگبا و ابرو (۲۰۰۹) در پژوهشی با عنوان بررسی رابطه هوش هیجانی با رفتار شهروندی سازمانی به این نتیجه رسید که بین هوش هیجانی با فضیلت مدنی رابطه معنی‌داری وجود دارد (۳۰). ریچارد (۲۰۱۰) نتیجه گرفت که هوش هیجانی به میزان درخور توجهی می‌تواند رفتار شهروندی سازمانی را پیش‌بینی کند (۳۱).

1. Self-Awareness
2. Self-Management
3. Social- Awareness
4. Relationship Management

[Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-11-02]

مالکی و همکاران (۲۰۱۲) در پژوهشی درباب کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان گلستان دریافتند بین هوش سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه‌های نوع‌دوستی و فضیلت مدنی رابطه مثبتی وجود دارد (۳۲). نتایج پژوهش هایو و هی (۲۰۱۲) درباب ۵۰ کارمند یک هتل در شهر سئول نشان داد که هوش هیجانی می‌تواند بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر زیادی بگذارد (۳۳). در پژوهشی که چیه و شیرلی (۲۰۱۳) انجام دادند، هوش هیجانی به‌عنوان یک متغیر پیش‌بین تأثیر معناداری بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان داشت (۳۴).

یکی از سرمایه‌های مهم و اصلی سازمان‌های خدماتی، مانند سازمان‌های ورزشی، کارکنان آن هستند. ازجمله معضلات این نوع سازمان‌ها، وجود رفتارهای نامناسب ازقبیل کم‌کاری، لجبازی، حسادت، عدم تعامل با همکاران و غیره است که بر عملکرد سازمان‌ها، روحیه و روابط بین کارکنان تأثیر می‌گذارد (۳۵). ازاین‌رو سنجش رفتار شهروندی سازمانی و نیز شناسایی عوامل مؤثر بر آن می‌تواند توجه و مشارکت بیشتر کارکنان را در این‌گونه رفتارها توسعه بخشد (۳۶). ضرورت این مسئله زمانی آشکار می‌شود که افراد به این موضوع واقف باشند که در سازمان‌های امروزی، افزایش عملکرد و حداکثر کارآیی منابع انسانی درون سازمان و رابطه درست آنها با محیط اهمیت بسیاری دارد و در اولویت رسالت‌های سازمان‌های زیادی درخور رؤیت است. در این زمینه اداره کل ورزش و جوانان استان خراسان رضوی به‌عنوان سازمان اصلی متولی ورزش استان، که عملکرد آن در تمام زمینه‌های ورزش همگانی تا ورزش قهرمانی مدنظر است، باید از کارکنانی برخوردار باشد که ضمن بهره‌مندی از ادراک ذهنی و عاطفی بالا بتوانند به اجرای رفتارهای فرانقش اهمیت دهند و زمینه دست‌یابی به اهداف سازمان را فراهم آورند. لذا بررسی هوش هیجانی و رفتار شهروندی کارکنان می‌تواند نتایج مطلوبی را در اختیار مسئولان به منظور تدوین برنامه‌ریزی‌های کاربردی قرار دهد. محـقق در این پـژوهش به دنبال پاسخ به این سؤالات است که آیـا بین هوش هیجانی با رفتار شهروندی سازمانی رابـطه معنی‌داری وجود دارد؟ آیا هوش هیجانی می‌تواند مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد؟

روش‌شناسی تحقیق

روش تحقیق با توجه به نوع مطالعه توصیفی و از نوع همبستگی است و به صورت میدانی اجرا شده است. جامعهٔ آماری این پژوهش را کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان خراسان رضوی (N=۷۵) تشکیل دادند که با توجه به کوچک‌بودن حجم جامعه، نمونه آماری برابر با کل جامعه در نظر گرفته شد. پس از توزیع و جمع‌آوری پرسش‌نامه‌ها، درنهایت ۶۸ پرسش‌نامه کامل بود و تجزیه و تحلیل شد.

با بررسی پیشینه پژوهش در حوزه رفتار سازمانی، به منظور جمع‌آوری داده‌ها از دو پرسش‌نامه به شرح ذیل استفاده کردیم:

۱-پرسش‌نامه هوش هیجانی شوتز و همکاران (۱۹۹۳) که مشتمل بر ۳۳ سؤال است و مقیاس اندازه‌گیری سؤالات مقیاس لیکرت است. سؤالات پنج‌گزینه‌ای و شامل گزینه‌های کاملاً مخالف، مخالف، بدون نظر، موافق و کاملاً موافق و روش امتیازگذاری به ترتیب ۱، ۲، ۳، ۴ و ۵ بوده‌اند.

[Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-11-02]

۲-پرسش‌نامه رفتار شهروندی سازمانی اورگان و کانوکسی (۱۹۹۵) که مشتمل بر ۱۵ سؤال است و شامل مؤلفه‌های نـوع‌دوستی (سؤال‌های ۱ تا ۳)، وجدان (سؤال‌های۴ تا ۶)، جوانمردی (سؤال‌های ۷ تا ۱۰)، رفتار مدنی (سؤال‌های ۱۱ تا ۱۳)، ادب و ملاحظه (سؤال‌های ۱۴ و ۱۵) است. سؤالات پنج‌گزینه‌ای شامل گزینه‌های خیلی‌کم، کم، متوسط، زیاد و خیلی‌زیاد و روش امتیازگذاری به ترتیب ۱، ۲، ۳، ۴ و ۵ است؛ به غیر از سؤال ۱۲ که به صورت معکوس نمره‌گذاری می‌شود.

روایی هر دو پرسش‌نامه با بهره‌گیری از دیدگاه‌های اصلاحی هشت تن از استادان مدیریت ورزشی تعیین شد. با مطالعهٔ مقدماتی ۲۰ نفر از کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان خراسان رضوی پایایی پرسش‌نامه‌های هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ به ترتیب (α=۰/۷۸) و (α=۰/۸۱) به دست آمد.

به منظور بررسی و مقایسهٔ توصیفی داده‌ها از شاخص‌های توصیفی و برای تجزیه و تحلیل استنباطی داده‌های تحقیق از روش‌های آماری آزمون کلموگروف اسمیرونف، ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون در نرم‌افزار SPSS و در سطح معناداری P≤۰/۰۵ استفاده شد.

نتایج و یافته‌های تحقیق

جدول۱. مشخصات فردی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان خراسان رضوی

متغیرها	جنسیت		سن				سطح تحصیلات			سابقهٔ کار				
	زن	مرد	۲۰ تا ۳۰ سال	۳۰ تا ۴۰ سال	۴۰ تا ۵۰ سال	بالاتر از ۵۰ سال	پایین‌تر از لیسانس	لیسانس	فوق لیسانس	کمتر از ۵ سال	۵ تا ۱۰ سال	۱۰ تا ۱۵ سال	۱۵ تا ۲۰ سال	بالاتر از ۲۰ سال
فراوانی	۲۸	۴۰	۱۰	۳۷	۱۴	۷	۳۲	۲۹	۷	۱۳	۲۱	۱۳	۱۱	۱۰
درصد	۴۱/۲	۵۸/۸	۱۴/۷	۵۴/۴	۲۰/۶	۱۰/۳	۴۷/۱	۴۲/۶	۱۰/۳	۱۹/۱	۳۰/۹	۱۹/۱	۱۶/۲	۱۴/۷

جهت تعیین نرمال‌بودن داده‌ها از آزمون کلموگروف اسمیرنف استفاده کردیم که با توجه به جدول ۱، نتایج آزمون نرمال‌بودن داده‌ها را نشان می‌دهد.

[Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-11-02]

جدول۱. نتایج آزمون کلموگروف اسمیرنف برای بررسی نرمال بودن داده‌ها

متغیرها	N	z	sig	نتیجه آزمون
هوش هیجانی	۶۸	۰/۶۰۶	۰/۸۵۶	داده‌ها نرمال است
رفتار شهروندی سازمانی	۶۸	۰/۹۵	۰/۳۲۸	داده‌ها نرمال است

نتایج جدول ۲ نشان می‌دهد بین هوش هیجانی بـا رفتار شهروندی سازمانی رابـطهٔ مثبت و معنی‌داری (P=۰/۰۳ ، r=۰/۲۶۳) وجود دارد. نتایج ضریب همبستگی بین هوش هیجانی با مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی نیز نشان می‌دهد که بین هوش هیجانی با نوع‌دوستی (P=۰/۰۴۱، r=۰/۲۴۹) و وجدان (P=۰/۰۴۶، r=۰/۲۴۳) رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. ازطرفی بین هوش هیجانی با مؤلفه‌های جوانمردی (P=۰/۳۲۷، r=۰/۱۲۱)، رفتار مدنی (P=۰/۶۱۲، r=۰/۰۶۳) و ادب و ملاحظه (P=۰/۳۸۴، r=-۰/۱۰۷) رابطهٔ معنی‌داری مشاهده نشد.

جدول۲. ضرایب همبستگی بین هوش هیجانی با رفتار شهروندی سازمانی

			مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی					
متغیر	**شاخص**	**رفتار شهروندی سازمانی**	**نوع‌دوستی**	**وجدان**	**جوانمردی**	**رفتار مدنی**	**ادب و ملاحظه**
هوش هیجانی	**همبستگی پیرسون**	۰/۲۶۳	۰/۲۴۹	۰/۲۴۳	۰/۱۲۱	۰/۰۶۳	-۰/۱۰۷
سطح معنی‌داری		۰/۰۳	۰/۰۴۱	۰/۰۴۶	۰/۳۲۷	۰/۶۱۲	۰/۳۸۴
تعداد نمونه		۶۸					

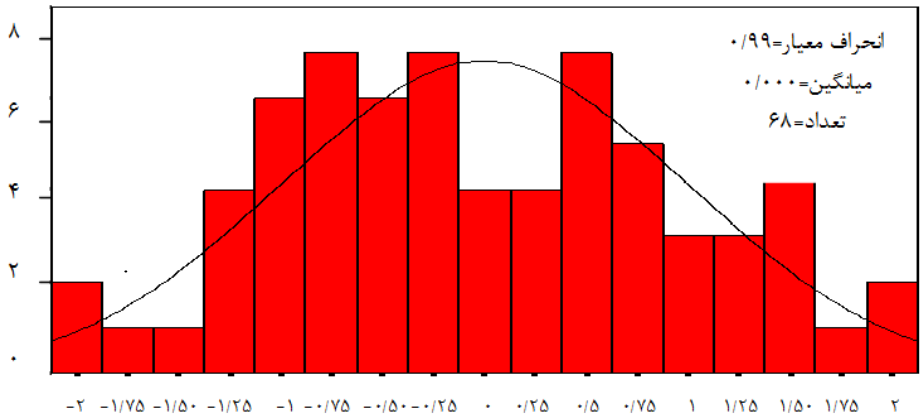
با توجه به نتایج جدول ۳، مقدار آزمون دوربین واتسون ۱/۹۳ به دست آمد که انجام آزمون با رگرسیون را تأیید می‌کند. با توجه به ضریب تعیین خروجی آزمون تنها ۰/۰۶۹ از تغییرات رفتار شهروندی سازمانی توسط هوش هیجانی در مدل توجیه می‌شود.

جدول۳. نتیجهٔ آزمون دوربین واتسون جهت عدم وابستگی خطاها

مدل	مجذور R	مجذور R تنظیم شده	خطای معیار	سطح معناداری	دوربین واتسون
۱	۰/۰۶۹	۰/۰۵۵	۴/۰۹	۰/۰۳	۱/۹۳

با توجه به شکل ۱، برای بررسی نرمال‌بودن خطاها از نمودار هیستوگرام استفاده شد که میانگین ۰/۰۰۰ و انحراف معیار ۰/۹۹ به دست آمد و گرفتن آزمون با رگرسیون را تأیید کرد.

[Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-11-02]



شکل ۱. نمودار هیستوگرام

با توجه به جدول ۴، در آزمون معنی‌داری معادله رگرسیون، رابطهٔ خطی بین دو متغیر هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی در سطح P≤۰/۰۵ معنی‌دار است.

جدول ۴. آزمون معنی‌داری معادله رگرسیون

	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	اف	سطح معناداری
رگرسیون	۸۲/۵۲	۱	۸۲/۵۲	۴/۹۲	۰/۰۳
باقی‌مانده	۱۱۰۶/۲۳	۶۶	۱۶/۷۶		
کل	۱۱۸۸/۷۵	۶۷	.....		

معادله رگرسیون خطی (جدول ۵) نشان داد متغیر هوش هیجانی ۰/۰۶۲ درصد واریانس نوع‌دوستی (R^2=۰/۰۶۲، P=۰/۰۴، F=۴/۳۵) و ۰/۰۵۹ درصد واریانس وجدان (R^2=۰/۰۵۹ ، P=۰/۰۴ ، F=۴/۳۱) را پیش‌بینی می‌کند که این میزان برای پیش‌بینی مؤلفه‌های مزبور معنی‌دار است. از طرفی متغیر هوش هیجانی قادر نیست متغیرهای جوانمردی (R^2=۰/۰۱۵، P=۰/۳۲۷، F=۰/۹۷۶)، رفتار مدنی (R^2=۰/۰۰۴، P=۰/۶۱۲، F=۰/۲۶) و ادب و ملاحظه (R^2=۰/۰۱۱ ، P=۰/۳۸۴، F=۰/۷۶۷) را پیش‌بینی کند؛ ازاین‌رو معادله رگرسیون به شرح ذیل است:

y= ۴۰/۱۲۹ + ۰/۰۴۱ (نوع دوستی) + ۰/۰۵۳ (وجدان)

جدول۵. میزان پیش‌بینی واریانس مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی توسط هوش هیجانی

متغیرها		مقدار ثابت	ضریب بتا	B	t	sig	F	R^2
هوش هیجانی	نوع‌دوستی	۴۰/۱۲۹	۰/۲۴۹	۰/۰۴۱	۲/۰۸	۰/۰۴	۴/۳۵	۰/۰۶۲
	وجدان		۰/۲۴۳	۰/۰۵۳	۲/۰۳	۰/۰۴	۴/۳۱	۰/۰۵۹
	جوانمردی		۰/۱۲۱	۰/۰۳۲	۰/۹۸۸	۰/۳۲۷	۰/۹۷۶	۰/۰۱۵
	رفتار مدنی		۰/۰۶۳	۰/۰۱۰	۰/۵۱	۰/۶۱۲	۰/۲۶	۰/۰۰۴
	ادب و ملاحظه		-۰/۱۰۷	-۰/۰۲۴	-۰/۸۷۶	۰/۳۸۴	۰/۷۶۷	۰/۰۱۱

[Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-11-02]

بحث و نتیجه‌گیری

هدف این پژوهش بررسی رابطه هوش هیجانی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان خراسان رضوی بود. یافته‌ها نشان داد میانگین نمره هوش هیجانی ۹/۰۴±۱۳۱/۴۲ و رفتار شهروندی سازمانی ۴/۲۱±۵۶/۲۵ بود. با توجه به اینکه نمره هوش هیجانی کارکنان کمتر از میانگین به دست آمد، لازم است بر توسعه و پرورش هوش هیجانی در بین کارکنان تأکید شود. پیشنهاد می‌شود مدیر سازمان درکنار روش‌های غنی‌سازی شغلی، به آموزش‌های همراه با خدمت مربوط به امور احساسی، رفتاری و عاطفی کارکنان توجه کند تا زمینه پرورش هرچه بیشتر هوش هیجانی در بین کارکنان فراهم شود و با ایجاد برنامه مشخص، از توانایی‌ها و شایستگی‌های عاطفی و رفتاری کارکنان و همچنین قابلیت آنها در ارتباطات سازمانی در جهت ارتقای عملکرد نیز استفاده شود. از طرفی نمره رفتار شهروندی سازمانی بالاتر از سطح میانگین بود که نشان‌دهنده وجود رفتارهای مناسب از طرف کارکنان در سازمان است.

نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل فرضیه‌های این پژوهش نشان داد بین هوش هیجانی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنی‌داری (P=۰/۰۳، r=۰/۲۶۳) وجود داشت که با نتایج تحقیقات ناصری (۱۳۸۸)، یارمحمدی و همکاران (۱۳۹۲)، کوته (۲۰۰۶)، هارمر (۲۰۰۷)، کاروید (۲۰۰۸)، شافل و همکاران (۲۰۰۹)، ریچارد (۲۰۱۰)، هایو و هی (۲۰۱۲)، مالکی و همکاران (۲۰۱۲) و چیه و شیرلی (۲۰۱۳) هم‌خوانی دارد (۲۰، ۲۱، ۲۵، ۲۶، ۲۷، ۲۸، ۳۱، ۳۳، ۳۲، ۳۴). ازآنجاکه هوش هیجانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان تأثیر می‌گذارد، می‌توان نتیجه گرفت که برای توسعه اثربخش رفتار شهروندی در بین کارکنان، هوش هیجانی مؤلفه‌ای مهم است. آتیکا و تریپتی (۲۰۰۸) اظهار کردند هرچه هوش هیجانی در بین افراد بالاتر باشد، آنها سطح بالاتری از رفتار شهروندی سازمانی دارند (۳۷). هوش هیجانی در بین کارکنان را می‌توان ازطریق آموزش توسعه داد و با رشد این هوش دربین کارکنان سازمان‌های ورزشی می‌توان کمک‌های غیررسمی، اختیاری و داوطلبانه، کمک به همکاران یا سرپرستان را افزایش داد و با ایجاد و بهبود محیط کاری مثبت به توسعه اثربخشی سازمانی پرداخت. دلیل این موضوع این است که وجود شایستگی‌های مربوط به هوش هیجانی دربین کارکنان موجب می‌شود که احساسات هیجانی خوشایند به سازمان و همکاران در تمام سطوح ایجاد شود و به نوعی احساس تعلق، هویت و اعتماد به نفس در کارکنان به وجود آید، درنتیجه کارکنان با انگیزه‌ای مضاعف و تعهد و رضایت شغلی بیشتر به مدیریت ارتباط‌ها، رفتارها و همکاری با دیگر کارکنان در سازمان می‌پردازند که این موضوع مبنای ایجاد رفتار شهروندی سازمانی در سازمان شود.

در یافته‌های این پژوهش بین هوش هیجانی با مؤلفه نوع‌دوستی رابطه مثبت و معنی‌داری (P=۰/۰۴۱ ، r=۰/۲۴۹) مشاهده شد که با نتایج تحقیقات چاربونیو (۲۰۰۲)، کارمیلی و کولاکلو (۲۰۰۵)، آبراهام (۲۰۰۶)، آتیکا و تریپتی (۲۰۰۸)، شافل و همکاران (۲۰۰۹)، کورکماز و آرپاسی (۲۰۰۹) و مالکی و همکاران (۲۰۱۲) هم‌خوانی و با نتایج پژوهش توگبا و ابرو (۲۰۰۹) مغایرت دارد (۲۲، ۲۳، ۲۴، ۳۷، ۲۸، ۲۹، ۳۰، ۳۲). جورج و رینو (۲۰۰۶) بیان کردند که نوع‌دوستی، کمک به همکاران برای تکمیل کارها در وضعیت غیرمعمول

[Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-11-02]

سازمانی است (۳۸). با توجه به اهمیت رفتارهای نوع‌دوستانه در کارکنان، به مدیران سازمان‌های ورزشی پیشنهاد می‌شود با حمایت و توسعه هوش هیجانی زمینه ایجاد هم‌دلی، دلسوزی و صمیمیت را بین کارکنان فراهم آورند. کمک به افرادی که حجم کاری سنگینی دارند، کمک به افرادی که غایب بوده‌اند و کمک به تطبیق کارکنان تازه‌وارد با کار، ازجمله ویژگی‌های مثبتی است که اگر هوش هیجانی در بین کارکنان در سطح مقبولی باشد می‌تواند از سوی کارکنان اجرایی شود.

نتایج پژوهش بین هوش هیجانی با مؤلفه وجدان رابطه مثبت و معنی‌داری (P=۰/۰۴۶ ، r=۰/۲۴۳) را نشان داد که با نتایج تحقیقات آتیکا و تریپتی (۲۰۰۸)، شافل و همکاران (۲۰۰۹)، کورکماز و آرپاسی (۲۰۰۹) همسو است (۳۷، ۲۸، ۲۹). طبق گفته جرج و رینو (۲۰۰۶) وجدان کاری به انجام رفتارهایی ازطرف کارمند در جهت انجام مطلوب وظایف سازمانی در سطحی فراتر از ملزومات تعیین‌شده شغلی یا آنچه از او انتظار می‌رود اطلاق می‌شود (۳۸). نتایج پژوهش کورکماز و آرپاسی (۲۰۰۹) حاکی از آن است که هوش هیجانی مدیران با وجدان کاری زیردستان رابطهٔ مثبتی دارد و هنگامی که مدیران از زیردستان قدردانی کنند احتمال دارد آنها در کار خود احساس انگیزش و رضایت بیشتر کنند و ازطریق بروز بعد وجدان کاری رفتار شهروندی سازمانی، رفتار مدیران خود را جبران کنند (۲۹). پیشنهاد می‌شود کارکنان به هوش هیجانی خود بیش از گذشته توجه کنند و با توسعه و پرورش این هوش، مهارت‌های خود را در جهت به موقع سرکار حاضرشدن، وقت‌شناسی، پیروی از قوانین و مقررات سازمانی حتی در زمانی که کسی نظاره‌گر عمل آنها نیست و تلاش برای کسب موقعیت‌های بهتر به جای موقعیت‌های متوسط سوق دهند.

از دیگر یافته‌های پژوهش این بود که بین هوش هیجانی با مؤلفه‌های جوانمردی (P=۰/۳۲۷، r=۰/۱۲۱)، رفتار مدنی (P=۰/۶۱۲، r=۰/۰۶۳) و ادب و ملاحظه (P=۰/۳۸۴، r=-۰/۱۰۷) رابطه معنی‌داری مشاهده نشد که با نتایج تحقیقات شافل و همکاران (۲۰۰۹) مغایرت دارد (۲۸). علت ناهم‌خوانی این نتایج را شاید بتوان به وجود ساختار متفاوت در سازمان‌های ورزشی ربط داد. توگبا و ابرو (۲۰۰۹) در پژوهشی درباره ۱۱۴ کارمند در استانبول دریافتند که هوش هیجانی فقط با فضیلت مدنی رابطه معنی‌دار دارد (۳۰). از طرفی آتیکا و تریپتی (۲۰۰۸) بیان کردند که بین هوش هیجانی با مؤلفه‌های جوانمردی و ادب و ملاحظه رابطه معنی‌داری وجود ندارد (۳۷). یکی دیگر از علت‌های این اختلافات در نتایج، استفاده از ابزار مختلف برای سنجش هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی است. توجیه دیگر برای وجود اختلافات در نتایج موجود این است که این اختلافات ممکن است ناشی از وجود تفاوت در جامعه آماری پژوهش‌های مختلف باشد. متأسفانه در این زمینه تحقیق مشابهی یافت نشد که بین کارکنان سازمان‌های ورزشی انجام شده باشد.

در این تحقیق نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون نشان داد که هوش هیجانی قابلیت پیش‌بینی متغیرهای نوع‌دوستی و وجدان (متغیرهای ملاک) را دارد. سهم هوش هیجانی در تبیین هر کدام از متغیرهای نوع‌دوستی و وجدان به ترتیب ۰/۰۶۲ و ۰/۰۵۹ به دست آمد. هم‌سو با این یافته، نتایج تجزیه و تحلیل رگرسیون در

[Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-11-02]

پژوهش آتیکا و تریپتی (۲۰۰۸) نشان داد که هوش هیجانی قدرت پیش‌بینی متغیرهای نوع‌دوستی و وجدان را دارد (۳۷).

ازآنجاکه اهمیت وجود هوش هیجانی در بین کارکنان در تحقیقات مختلف به اثبات رسیده است، در سال‌های اخیر بسیاری از سازمان‌ها نیز به آموزش هوش هیجانی در بین کارکنان خود روی آورده‌اند، ازاین‌رو به مدیران سازمان‌های ورزشی پیشنهاد می‌شود درکنار مهیاساختن مزایا و امکانات رفاهی برای کارکنان خود، به آموزش هوش هیجانی توسط افراد متخصص بپردازند تا در آینده‌ای نزدیک وجود تأثیر مثبت آن را ازطریق رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان خود ببینند که درپی وقوع این پدیده، اثربخشی سازمانی و عملکرد کارکنان هم توسعه خواهد یافت. نکته مهم دیگر توجه مدیریت سازمان به رفتارهای شهروندی سازمانی و مدنظر قراردادن این‌گونه رفتارها در طراحی سیستم‌های ارزیابی عملکرد، حقوق و دستمزد، پاداش، ارتقای کار و غیره است تا بدین‌ترتیب از نهادینه‌شدن این قبیل رفتارها در درون کارکنان اطمینان حاصل شود. همچنین میزان هوش هیجانی مدیران سازمان‌ها نیز در تبیین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان درخور توجه است، زیرا وجود هوش هیجانی در بین مدیران، آنها را قادر می‌سازد که به کنترل رفتارهای خود بپردازند و رفتارهای کارکنان سازمان را درک کنند، در نتیجه رفتارهای فرانقش در بین کارکنان و زیردستان نیز افزایش خواهد یافت. از دیگر کاربردهای نتایج پژوهش این است که به مدیران سازمان توصیه می‌شود برای شغل‌هایی که نیازمند روابط اجتماعی است، افراد را براساس میزان هوش هیجانی آنها گزینش و استخدام کنند و ازآنجاکه هوش هیجانی می‌تواند ارتقا یابد، زمینه‌های آموزش کاربردی آن را برای کارکنان مهیا سازند.

منابع

۱- مقیمی، سید محمد. (۱۳۸۴). رفتار شهروندی سازمانی از تئوری تا عمل، فرهنگ مدیریت، سال سوم، شماره ۱۱، صص ۴۹-۱۹.

۲- ایرجی نقندر، رامین. (۱۳۹۰). ارتباط تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی معلمان تربیت‌بدنی شهر مشهد در سال ۱۳۹۰، پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد، دانشکده تربیت‌بدنی دانشگاه تربیت معلم تهران.

۳- زارع، حمید. (۱۳۸۳). نقش رفتار شهروندی سازمانی در عملکرد سازمان، فرهنگ مدیریت، سال دوم، شماره ۶، صص ۱۵۱-۱۶۹.

4- Chen, S, X & Carey, T, P. (2009). Assessing citizenship behavior in education contexts the role of personality, motivation, and culture, Journal of Psycho educational Assessment, vol.27.

5- Becton, J. Bret., William F. Giles & Mike, Schraeder. (2008). Evaluating and reward OCBs: Potential consequences of formally incorporating organizational citizenship behavior in performance appraisal and reward systems, Employee relations, vol. 30, No.5, PP.494-514.

6- Eric, G. Lambert., Nancy L. Hogan & Marie L. Griffin. (2008). Being the good soldier: organizational citizenship behavior and commitment among correctional staff, criminal justice and behavior, Vol.35, No.1, PP.56-68.

7- Aoyagi, W. M., Cox, H. R., McGuire, T. R. (2008). Organizational citizenship behavior in sport: Relationship with leadership, team cohesion, and athletic satisfaction, Journal of Applied Sport Psychology, vol.20, PP.25-41.

8- Rocha, C. (2008). Percevied organizational support and employee performance: The mediating role of organizational commitment and organizational citizenship behavior, NASSM.Po.

9- Namm, Stacey. (2003). The job characteristics. Organizational citizenship behavior relationship: a test of competing modles, PhD. Dissertation Temple University.

[Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-11-02]

10- Organ, W. P., Podsakoff, M. P.; and Mackenzie, B. S. (2006), "Organizational Citizenship Behavior, is Nature , Antecedents, and Consequences". India: A Sage Publication Series. India. (Series in Applied Paperback: 360 pages).
11- Podsakoff, P.M., Mackenzie, S.B., Moorman, R.H., Fetter, R. (1990). Transformational leader behaviors and their effects on followers. trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behavior. Leadership Quarterly, vol.1, PP.42-107.
۱۲- سبحانی‌نژاد، مهدی. یوزباشی، علیرضا. شاطری، کریم. (۱۳۸۹). رفتار شهروندی سازمانی (مبانی نظری، همبسته‌ها و ابزارهای سنجش)، چاپ اول، تهران، انتشارات یسطرون.
۱۳- علامه، سیدحسن. (۱۳۸۸). هوش هیجانی عاملی مؤثر در رهبری موفق، http://ostadhasanloo.blogfa.com.
۱۴- نصراله‌پور، خدیجه. (۱۳۸۶). تأثیر هوش هیجانی و گفتگوی با خود بر راهبردهای رویارویی با استرس بر دانشجویان دانشگاه شیراز، پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد، دانشگاه شیراز.
15- Kafetsios, K., Zampetakis, L.A. (2007). Emotional intelligence and job satisfaction: Testing the mediatory role of positive and negative affect at work, Personality and Individual Differences, vol.44, PP.712–722.
16- Ashkanasy, N. M., Hartel, C.E.J. & Daus, C.S. (2002). Diversity and emotion: The new frontiers in organizational behavior research, Journal management, vol.28(3), PP.307-338.
17- Patra, S. (2004). Role of emotional intelligence in educational management, Journal Indian Education, vol.30(1), PP.98-104.
۱۸- ایوبی‌راد، مریم. (۱۳۸۸). ارتباط رفتار شهروندی سازمانی با هوش عاطفی در کارکنان شهرداری منطقه ۴ تهران، پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات.
19- Goleman, D.P., McKee, A, Boyatzis, R.E.(2006). Primal Leadership: Realizing the Power of Emotional Intelligence, Translated by B., Ebrahimi, Tehran, Industrial Management organization.
۲۰- ناصری پلنگرد، ولی. (۱۳۸۸). ارتباط بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان فدراسیون‌های جمهوری اسلامی ایران. پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی تهران.
۲۱- یارمحمدی، سعید. موسوی، سید۱حسین. یوزباشی، علیرضا. (۱۳۹۲). رابطه بین هوش هیجانی و گرایش به رفتار شهروند سازمانی معلمان تربیت بدنی. نشریه مدیریت و رفتار سازمانی در ورزش، شماره ,۱
22- Charbonneau. D, Nicol, A (2002). Emotional intelligence and prosocial behaviors in adolescent, Psychological Report, Vol. 90, PP. 361-370.
23- Carmeli, A & Colakoglu, S. (2005). The relationship between affective commitment and organizational citizenship behaviors, research on emotion in organization, Vol.1, PP.77-93.
24- Abraham, C., Josman, Z. (2006). The relationship among emotional intelligence, task performance and organizational citizenship behavior, Human performance, Vol.19, No.4, PP.403-419.
25- Cote, S., Miners, C.T.H. (2006). Emotional intelligence, cognitive intelligence and job performance. Administrative Science Quarterly, vol.51 (1), PP.1–28.
26- Harmer, Richard. (2007). Organizational citizenship emotional intelligence and spirituality, what s the relationship? Australian catholic university, school of psychology.
27- Cartwright, S., Pappas, C. (2008). Emotional intelligence its measurement and implications for the workplace, International Journal of Management Review, vol.10 (2), PP.149–171.
28- Shaiful, Annuar Khalid & Kamsol, Mohamed Kassim & Mohammad, Ismail & Ahmad Nizan Md Noor & Norshimah Abdul Rahman & Rozihana Shekh Zain. (2009). Emotional Intelligence and Organizational Citizenship Behavior as Antecedents of Students' Deviance, International Journal of Business and Management, Vol.4, No.7, PP.117-125.
29- Korkmaz, Tugba & Arpaci, Ebru. (2009). Relationship of organizational citizenship behavior with emotional intelligence, Procedia Social and Behavioral Sciences, vol.1, PP.2432-2435.
30- Tugba, Korkmaza & Ebru, Arpacı. (2009). Relationship of organizational citizenship behavior with emotional Intelligence, Procedia Social and Behavioral Sciences, vol.1, PP.2432–2435.
31- Richard, Harmer. (2010). Organisational citizenship behaviour, emotional intelligence and spirituality: What's the relationship?, Australian Catholic University, St Patrick's Campus, Victoria, Fitzroy Victoria 3065 Australia.

[Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-11-02]

32- Maleki, Rasoul & Bahrololoum, Hasan. (2012). The relationship between organizational intelligence and organizational citizenship behavior in sport organizations (Case Study: Sport and Youth Administration of Golestan Province). International Journal of Academic Research in Economics and Management Sciences, Vol. 1, No. 4, PP.67-76.
33- Hyo, Sun Jung & Hye, Hyun Yoon. (2012). The effects of emotional intelligence on counterproductive work behaviors and organizational citizen behaviors among food and beverage employees in a deluxe hotel, International Journal of Hospitality Management, vol.31, PP.369-378.
34- Cheah, Yeh. Ying & Shirley, Ken. Tzu Ting. (2013). The effects of emotional Intelligence on counterproductive work behaviors and organizational citizenship behaviors. International Journal of Accounting and Management (IJABM), vol.1, No.1, PP.185-196.
۳۵- کریمی، فریبا. حسومی، فهیمه. لیث صفار، زهرا. (۱۳۹۱). رابطه بین مؤلفه‌های هوش هیجانی و ابعاد رفتار شهروندی سازمانی دبیران مدارس متوسطه شهر اصفهان. فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، سال سوم، شماره ۱، صص ۱۶۶-۱۵۱,
۳۶- تابش، سعید. (۱۳۸۳). مقایسه هوش هیجانی در بین زنان ورزشکار (با مهارت باز و بسته) و غیر ورزشکار. نشریه حرکت، شماره ۲۹، صص ۴۲-۳۴,
37- Atika, Modassir & Tripti, Singh. (2008). Relationship of emotional intelligence with transformational leadership and organizational citizenship behavior, International journal of leadership studies, Vol.4, PP.3-21.
38- Garg, Pooja & Renu, Rastogi (2006). Climate profile and OCBs of teachers in public and private schools of International Journal of Educational Management, Vol.20, No.7, PP.529-541.

[Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-11-02]

The relationship between Emotional Intelligence and Staff's Organizational Citizenship Behavior in Sport and Youngs Organization of Khorasan-e Razavi

Iraji Noghondar, R., Ph.D. studend, Payam Noor University
Pourjafarian, M., (B.A), Islamic Azad University, Mashhad Branch
Hamidi, M., (Ph.D.), University of Tehran

Abstract

The aim of this study was to analyze the relationship between emotional intelligence and organizational citizenship behaviors. The statistical population of this study was the staff members of Physical Education Organization of Khorasan-e Razavi Province (N=75). The size of population was selected as, the size of sample. For gathering data, two standard questionnaires, driven from emotional intelligence (*Schuz* et al, 1993) and organizational citizenship behavior (Organ and Konovsky, 1996) were used. Validity of questionnaires was achieved through considering comments of professors of sport management course and by using Cronbach's alpha test the reliability of knowledge management and creativity questionnaires were found to be 0.78 and 0.81, respectively. The research method is descriptive and correlational which has been done through field method. Descriptive scales and Kolmogorov-Smirnov statistical tests, Pearson correlation coefficient and regression analysis were used to analyze the data. The results of correlation test indicated that there is a positive and significant relation between (r=0.263, P=0.03) emotional intelligence satisfaction and organizational citizenship behavior. Furthermore between Emotional Intelligence and factors altruism (r=0.249, P=0.041), the conscience (r=0.243, P=0.046) positive and significant relationship was observed. But between emotional intelligence and factors sportsmanship (r=0.121, P=0.327), civic virtue (r=0.063, P=0.612) and courtesy (r=0.107, P=0.384) no-significant relationship was observed. Furthermore the results of regression analysis showed that emotional intelligence is expect to qualify altruism and conscience. Therefore can take the advantage of learned behaviors in the organization, to improve the emotional intelligence of employees paid out and standard work and by improving systems of proper promotion system based on merit principles of mental and emotional efficiency in work and organizational citizenship behavior in the organization expanded.

Keywords: Emotional Intelligence, Organizational Citizenship Behavior, Staff.

[Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-11-02]