



ارتباط هوش هیجانی و تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان فدراسیون‌های ورزشی جمهوری اسلامی ایران

حسین عیدی^{۱*}، حبیب هنری^۲، ولی ناصری پلنگرد^۳

۱ - استادیار دانشگاه رازی کرمانشاه

۲ - دانشیار دانشگاه علامه طباطبائی

۳ - دانشگاه فرهنگیان، پردیس شهید مدرس ایلام

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۲/۱۲/۲۱

تاریخ دریافت: ۱۳۹۲/۹/۱۹

چکیده

هدف: هدف از پژوهش حاضر، بررسی رابطه هوش هیجانی و تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان فدراسیون‌های ورزشی منتخب بود.

روش‌شناسی: روش پژوهش، توصیفی و از نوع همبستگی بود. جامعه آماری ۲۲۰ نفر از کارکنان تمام وقت یازده فدراسیون منتخب پزشکی ورزشی، دو و میدانی، دوچرخه سواری، جودو، بسکتبال، شنا، کاراته، تیر و کمان، بولینگ، شطرنج و تنیس روی میز بودند، که ۱۴۰ نفر بر اساس جدول مورگان و با روش نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شدند. ابزار جمع‌آوری داده‌ها، پرسشنامه هوش هیجانی سیبری یا شیرینگ (۱۹۹۸)، تعهد سازمانی مودای، استیز و پورتر (۱۹۷۹) و پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی نتمیر و همکاران (۱۹۷۷) بود. از آزمون‌های آمار توصیفی و استنباطی (کلموگروف-اسمیرنوف، آزمون همبستگی پیرسون و رگرسیون گام به گام) استفاده شد.

یافته‌ها: نتایج نشان داد که بین هوش هیجانی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان فدراسیون‌های ورزشی رابطه معناداری وجود داشت ($r = 0/40$, $P = 0/001$). همچنین بین تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط معناداری مشاهده شد ($P = 0/001$). نتایج رگرسیون چندگانه نشان داد که سابقه شغلی، سن، تعهد سازمانی و هوش هیجانی در مجموع ۲۸ درصد واریانس رفتار شهروندی سازمانی را تبیین کردند.

نتیجه‌گیری: نتیجه اینکه هوش هیجانی، تعهد سازمانی و برخی ویژگی‌های فردی مانند سن و سابقه شغلی عامل‌های مهمی در پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان فدراسیون‌های ورزشی هستند. پیشنهاد می‌شود مدیران فدراسیون‌ها توجه ویژه‌ای به عوامل روانشناختی برای افزایش کارایی فدراسیون‌ها داشته باشند.

واژه‌های کلیدی: هوش هیجانی، رفتار شهروندی سازمانی، تعهد سازمانی، فدراسیون‌های ورزشی.

مقدمه

نیروی انسانی، مهم‌ترین سرمایه سازمان است و هر چه این سرمایه کیفیت مطلوب‌تری داشته باشد، احتمال موفقیت، بقا و توسعه سازمان بیشتر خواهد شد. نیروهای انسانی وفادار، سازگار با اهداف و ارزش‌های سازمانی و متمایل به عضویت سازمانی که حاضرند فراتر از وظایف تعیین شده فعالیت کنند، می‌توانند عامل مهمی در اثربخشی سازمان باشند. وجود چنین نیروهایی در سازمان علاوه بر افزایش سطوح عملکرد و پایین آمدن میزان غیبت، تأخیر و ترک خدمت کارکنان، وجهه سازمان را در اجتماع مناسب جلوه داده و زمینه را برای رشد و توسعه سازمان فراهم می‌آورد. در مقابل، نیروی انسانی با احساس وفاداری و تعهد سازمانی کم و متمایل به ترک سازمان، نه تنها در جهت نیل به اهداف سازمانی حرکت نمی‌کنند، بلکه در ایجاد فرهنگ بی‌توجهی نسبت به مسائل و مشکلات سازمان در بین دیگر همکاران مؤثر هستند (حسینیان، مجیدی و حبیبی، ۱۳۸۶).

موضوع هوش هیجانی^۱ نخستین بار توسط سالوی^۲ و می‌یر^۳ در سال ۱۹۹۰ مطرح شد. این دو پژوهشگر معتقد بودند برای موفقیت در تحصیل نیازمند بهره‌مندی هوشی هستیم، اما برای موفقیت شخصی و کاری به هوش هیجانی نیازمندیم (حسینی کاخکی و قلی پور، ۱۳۸۶). از طرفی، در سالهای اخیر سازه هوش هیجانی به طور گسترده مورد توجه محققان روانشناسی سازمانی قرار گرفته است (واتساف، فلچر و هانتون، ۲۰۱۲^۴). رویکردهایی که در پژوهش‌ها و تعاریف هوش هیجانی به کار می‌روند، در چند طبقه کلی مدل توانایی‌های سالوی و می‌یر (۱۹۹۷)، مدل غیر شناختی یا عوامل انسانی بار-ان^۵ (۱۹۹۷) و هیگس دالویگس^۶ (۱۹۹۹) و مدل شایستگی‌های گلمن^۷ (۱۹۹۸) دسته بندی شده است (بارباتو و بورباچ^۸، ۲۰۰۶). در پژوهش‌های انجام شده در زمینه هوش هیجانی، یکی از مدل‌های فوق به کار گرفته شده است که در پژوهش حاضر از مدل شایستگی‌های گلمن به دلیل توجه به دو بخش عناصر فردی یعنی خودآگاهی^۹، خودتنظیمی^{۱۰} و خودانگیختگی^{۱۱} و عناصر بین فردی شامل همدلی^{۱۲} و مهارت‌های اجتماعی^{۱۳} به مثابه چارچوب نظری استفاده شد. گلمن (۱۹۹۸) هوش هیجانی را ظرفیت یا توانایی سازماندهی احساسات و عواطف خود و دیگران، برای برانگیختن خود و کنترل مؤثر احساسات خود و استفاده از آنها در روابط با دیگران تعریف کرد. گلمن معتقد است افراد فاقد هوش هیجانی حتی اگر بهترین دوره‌های آموزشی را در دنیا ببینند، نمی‌توانند یک رهبر سازمانی برجسته و موفق شوند.

تعهد سازمانی^{۱۴} مقوله مهم و حیاتی در سازمان‌ها است که عمر نسبتاً کوتاهی از آن در مدیریت رفتار سازمانی سپری شده است. تعهد سازمانی به مثابه میزان وابستگی عاطفی و روانی کارکنان به سازمان تعریف شده است که بر اساس آن فردی که شدیداً متعهد است، هویت خود را با سازمان می‌شناسد، در سازمان مشارکت و فعالیت دارد و از عضویت در آن لذت می‌برد.

-
- 1 - Emotional Intelligence
 - 2 - Salovey
 - 3 - Mayer
 - 4 - Wagstaff, Fletcher, Hanton
 - 5 - Bar-On
 - 6 - Dalveigse
 - 7 - Golman
 - 8 - Hantonbarbuto, Burbach,
 - 9 - Self Awareness
 - 10 - Self Regulation
 - 11 - Self Motivation
 - 12 - Sympathy
 - 13 - Social Skill
 - 14 - Organizational Commitment
-

تعهد افراد در سازمان با توجه به ساختار سازمان، ارتباطات مناسب، اندازه سازمان، حقوق و فرصت‌های ارتقاء، ویژگی‌های فردی (شامل مشارکت شغلی، سابقه خدمت، میزان تحصیلات، تجربه ترک خدمت) و ویژگی‌های محیطی (شامل فرصت‌های شغلی و مسئولیت خانوادگی) متفاوت است (لامبرت، هوگان و گریفث^۱، ۲۰۰۸).

می‌یر و آلن^۲ (۱۹۸۷) تعهد سازمانی را در سه حیطه تعهد عاطفی^۳، تعهد مستمر^۴ و تعهد تکلیفی^۵ (هنجاری) طبقه‌بندی کرده‌اند. نقطه مشترک این سه تعهد، در این است که حالت روانی روابط کارمند با سازمان را مشخص می‌کنند و به‌طور ضمنی به تداوم یا قطع عضویت فرد در سازمان اشاره دارد. بنابراین، تعهد عاطفی، یعنی میزان تمایلی که فرد از نظر روانی و از طریق احساساتی مانند وفاداری، مهر و علاقه، گرمی و صمیمیت، تعلق، دلبستگی، رضایت خاطر، لذت و خوشی و غیره به کار کردن در سازمان پیدا می‌کند. تعهد مستمر، وابستگی فرد برای کار کردن در سازمان، بر اساس میزان حس ضمانت برای ماندن در آن سازمان به دلیل هزینه‌های بالای ترک آن می‌باشد. تعهد تکلیفی (هنجاری)، عبارت است از میزان وابستگی فرد از نظر روانی و از راه درون سازی اهداف، ارزش‌ها و مأموریت‌های سازمانی به آن سازمان. به عبارت دیگر، تعهد تکلیفی احساس مسئولیت به تداوم کار کردن در سازمان را منعکس می‌کند (خسروی زاده، خلجی و خواجوی، ۱۳۸۷).

نگرش دیگری که در رفتار سازمانی و روان‌شناسی سازمان حائز اهمیت است، رفتار شهروندی سازمانی^۶ می‌باشد. مفهوم رفتار شهروندی سازمانی اولین بار به‌وسیله باتمن و ارگان^۷ (۱۹۸۳) مطرح شد؛ ولی این مفهوم از نوشتارهای بارناد^۸ (۱۹۳۸) در مورد تمایل به همکاری و مطالعات کتز و کان^۹ (۱۹۶۶) در مورد عملکرد و رفتارهای خودجوش فراتر از انتظارات نقش ناشی شده‌است (حسینی کاخکی و قلی پور، ۱۳۸۶). پژوهش‌های اولیه در حوزه رفتار شهروندی سازمانی بیشتر برای شناسایی مسئولیت‌ها و یا رفتارهایی بودند که کارکنان در سازمان داشتند اما اغلب نادیده گرفته می‌شدند. این رفتارها با وجود این‌که در ارزیابی‌های عملکرد شغلی به طور ناقص اندازه‌گیری می‌شدند و یا حتی گاهی اوقات مورد غفلت قرار می‌گرفتند، اما در بهبود اثر بخشی سازمانی موثر بودند (یعقوبی، احمدزاده و عبداللهی ۲۰۱۱).

ارگان (۱۹۸۸) معتقد است که رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و داوطلبانه است که مستقیماً به‌وسیله سیستم‌های رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده است، اما با این وجود، باعث ارتقای اثر بخشی و کارایی عملکرد سازمان می‌شود. در این تعریف بر سه ویژگی اصلی رفتار شهروندی سازمانی تأکید شده است. این سه ویژگی عبارتند از اینکه، رفتار شهروندی سازمانی باید داوطلبانه باشد (رفتار شهروندی سازمانی نه یک وظیفه از پیش تعیین شده و نه بخشی از وظایف رسمی فرد است)، مزایای این رفتار، جنبه سازمانی داشته باشد و اینکه این رفتار جنبه‌ی چند وجهی دارد. ارگان (۱۹۹۸) رفتار شهروندی سازمانی را در قالب پنج بُعد با وجدان بودن^{۱۰}، نوع‌دوستی^{۱۱}، رفتار مدنی، جوانمردی^{۱۲} و احترام و تکریم^{۱۳} بیان می‌کند و نتمیر^{۱۴} (۱۹۹۷) در چهار

1 - Lambert, Hogan and Griffin

2 - Allen

3 - Affective Commitment

4 - Continuance Commitment

5 - Normative Commitment

6 - Organizational Citizenship Behavior

7 - Bateman and Organ

8 - Bernad

9 - Ketz and Kahn

10 - Discretionary

11 - Altruism

12 - Sportsmanship

13 - Courtesy

1 - Netemeyer

بعد، نوع دوستی، جوانمردی و گذشت، با وجدان بودن و رفتار مدنی^۱ دسته‌بندی نموده است (جیمز، ولادهان و گالاتریدو^۲، ۲۰۱۰). پژوهش‌های مختلفی در حوزه مدیریت و مدیریت ورزشی به بررسی متغیرهای پژوهش در سازمان‌ها و مراکز مختلف پرداخته‌اند و وجود رابطه بین این متغیرها را تأیید نموده‌اند. در این رابطه، یعقوبی و همکاران (۲۰۱۱) با بررسی رابطه بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان و مدیران شرکت‌های مختلف ایران به این نتیجه دست یافتند که بین این دو متغیر در نمونه‌های پژوهش رابطه معناداری وجود دارد.

واستاف، فلچر و هانتون (۲۰۱۲)، به بررسی قابلیت‌ها و استراتژی‌های مدیریت هیجانات در سازمان‌های ورزشی پرداختند. نتایج نشان داد، در تدوین استراتژی‌های عاطفی برای سازمان‌های ورزشی، هوش هیجانی از جایگاه مهمی در بین کارکنان سازمان‌های ورزشی برخوردار است و این عامل در تعاملات درون‌سازمانی افراد نقش مهمی ایفا می‌کند.

آبراهام و زدوی^۳ (۲۰۰۶) در پژوهش خود نشان دادند که رابطه مثبتی بین هوش هیجانی و عملکرد کارکنان وجود دارد. همچنین بین هوش هیجانی و دو بعد از رفتار شهروندی سازمانی (نوع دوستی و مشارکت) ارتباط معناداری وجود دارد. موداسیر و سینگ^۴ (۲۰۰۸) در پژوهش خود گزارش کردند که هوش هیجانی رهبران رابطه مثبتی با ابعاد رفتار شهروندی سازمانی آنان دارد. همچنین دو بعد مشارکت و نوع دوستی به مثابه ابعاد مهم رفتار شهروندی سازمانی متأثر از هوش هیجانی رهبران می‌باشند.

ریچارد^۵ (۲۰۰۷) در پژوهش خود بر کارکنان سازمان‌های غیرانتفاعی استرالیایی نتیجه گرفت که بین متغیرهای هوش هیجانی و معنویت با رفتار شهروندی سازمانی رابطه وجود دارد.

چانگ و چلادورای^۶ (۲۰۰۳) به مقایسه تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان پاره وقت و تمام وقت در سازمان‌های ورزشی کره جنوبی پرداختند که نتایج آن حاکی از تعهد بیشتر کارکنان تمام وقت به دلیل جایگاه شغلی و وابستگی بیشتر به سازمان نسبت به دیگر کارکنان بود. رفعتی آلاشتی^۷ (۱۳۸۷) در پژوهشی رابطه بین تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان شرکت نفت و گاز پارس را بررسی و رابطه مثبت و معناداری را گزارش کرد.

با وجود اهمیت و نقش بالای رفتارهای فرانقشی^۸ (رفتارهایی که خارج از حیطه وظایف رسمی کارکنان است ولی آنها آن را انجام می‌دهند) در سازمان‌ها و طرح این موضوع که توجه به کارکنان و رفتار آنها دارای پیشینه مناسبی به ویژه در مکاتب کلاسیک مدیریت یعنی مکتب روابط انسانی است، اهمیت هوش هیجانی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی به مثابه بخشی از رفتارهای انسانی مثبت در سازمان قابل تأمل است؛ شواهد نشان می‌دهد که مقوله‌های روان‌شناختی مانند هوش هیجانی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی، در سازمان‌های ورزشی به ویژه فدراسیون‌های ورزشی (که نوع ماهیت و خدمات آنها غیرانتفاعی است و متفاوت از سایر سازمان‌های انتفاعی می‌باشند)، کمتر مورد توجه قرار گرفته است. بنابراین، لزوم توجه به رفتارهای فرانقشی و تقویت آنها در سازمان‌های خدمت محور که برون‌داد آنها کارایی و اثربخشی هر چه بیشتر این سازمان‌ها را در پی خواهد داشت، از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. از طرف دیگر، در پژوهش حاضر از مدل شایستگی‌های هوش

2 - Civil virtue

3 - James, Velayudhan and Gayatrivedi

4 - Abraham and Zvie

5 - Modassir and singh

6 - Richard

7 - Chang and Chelladurai

8 - Extra ordinary Behavior

هیجانی گلمن (۱۹۹۸) به دلیل توجه به جنبه‌های مختلف رفتار فردی یعنی مهارت‌های فردی و بین فردی استفاده شد که در مقایسه با سایر مدل‌ها تناسب بهتری با موضوع پژوهش حاضر داشت.

با توجه به موارد بیان شده، پژوهش حاضر به دنبال بررسی ارتباط هوش هیجانی و تعهد سازمانی به مثابه متغیر پیش‌بین و همچنین ابعاد آن‌ها با رفتار شهروندی سازمانی به عنوان متغیر ملاک در بین کارکنان فدراسیون‌های ورزشی منتخب می‌باشد.

روش‌شناسی

روش پژوهش توصیفی و از نوع همبستگی می‌باشد. جامعه پژوهش شامل ۲۲۰ نفر از کارکنان تمام وقت فدراسیون‌های ورزشی بودند که ۱۴۰ نفر از آنها بر اساس جدول کرجسی - مورگان^۱ و بر مبنای جامعه آماری از بین کارکنان فدراسیون‌های پزشکی ورزشی، دو و میدانی، دوچرخه سواری، جودو، بسکتبال، شنا، کاراته، تیر و کمان، بولینگ، شطرنج و تنیس روی میز انتخاب شدند (روش نمونه‌گیری بر اساس نمونه‌های در دسترس بود). پس از توزیع پرسش‌نامه‌ها بین نمونه‌های پژوهش، ۱۱۰ پرسش‌نامه تکمیل و عودت داده شد. برای دستیابی به اهداف پژوهش از پرسش‌نامه‌های اطلاعات فردی، در برگزیده مشخصات فردی و سوابق افراد مشتمل بر سن، جنسیت، سطح تحصیلات، سابقه خدمت، محل خدمت، وضعیت تأهل و رشته تحصیلی، پرسش‌نامه هوش هیجانی (سیبیریا شیرینگ، ۱۹۹۸) که مشتمل بر ۳۳ سوال و در قالب پنج بعد خودآگاهی، خود انگیختگی، خود تنظیمی، همدلی و مهارت‌های اجتماعی، پرسش‌نامه ۱۵ سوالی تعهد سازمانی (مودای، استیز و پورتر، ۱۹۷۹) که مشتمل بر سه بعد اعتقاد به اهداف و ارزش‌های سازمان و پذیرش آنها، تمایل به تلاش گسترده در راه تحقق اهداف سازمان و تمایل شدید به باقی ماندن و حفظ عضویت در سازمان و پرسش‌نامه ۱۲ سوالی رفتار شهروندی سازمانی (نتمیر و همکاران، ۱۹۹۷) در قالب چهار بعد جوانمردی، رفتار مدنی، با وجدان بودن و نوع دوستی طراحی شده بود، استفاده شد. پایایی این پرسش‌نامه‌ها از طریق آلفای کرونباخ محاسبه و برای پرسش‌نامه هوش هیجانی ۰/۸۲، پرسش‌نامه تعهد سازمانی ۰/۷۸ و پرسش‌نامه رفتار شهروندی سازمانی ۰/۷۱ بود که از پایایی مناسبی برخوردار بودند.

از روش‌های آمار توصیفی و استنباطی (آزمون کلموگروف اسمیرنوف، آزمون ضریب همبستگی پیرسون، رگرسیون گام به گام) استفاده شد. کلیه عملیات آماری با استفاده از نرم‌افزار SPSS20 انجام گردید.

یافته‌ها

نتایج بررسی توصیفی مربوط به ویژگی‌های فردی و شغلی کارکنان نشان دهنده آن است که ۶۲/۷ درصد کارکنان مرد و ۳۷/۳ درصد زن، ۲۹/۱ درصد کارکنان دارای مدرک دیپلم، ۱۷/۳ درصد کارکنان دارای مدرک فوق دیپلم، ۴۶/۴ درصد کارکنان دارای مدرک لیسانس، ۴/۵ درصد دارای مدرک فوق لیسانس و ۲/۷ درصد دارای مدرک دکتری بوده‌اند. ۵۰ درصد کارکنان در طبقه شغلی کمتر از ۵ سال، ۱۹/۱ درصد در طبقه شغلی ۱۰-۵ سال، ۹/۱ درصد در طبقه شغلی ۱۵-۱۰ سال و ۲۱/۸ درصد در طبقه شغلی بیش از ۱۵ سال قرار دارند. همچنین ۱۹/۱ درصد دارای مدرک تحصیلی تربیت بدنی و ۸۰/۹ درصد کارکنان دارای مدرک تحصیلی غیر تربیت بدنی بودند.

از آزمون کلموگروف-اسمیرنوف جهت بررسی فرض طبیعی بودن توزیع داده‌ها استفاده شد. نتایج جدول (۱) نشان‌دهنده طبیعی بودن توزیع داده‌ها می‌باشد.

جدول ۱ - نتایج آزمون کلموگروف-اسمیرنوف

نتیجه	P	Z	تعداد	توزیع
توزیع طبیعی است	۰/۱۳۸	۱/۱۵۷	۱۱۰	هوش هیجانی
توزیع طبیعی است	۰/۲۲۴	۱/۰۶۴	۱۱۰	تعهد سازمانی
توزیع طبیعی است	۰/۱۷۳	۱/۱۰۶	۱۱۰	رفتار شهروندی سازمانی

تجزیه و تحلیل استنباطی یافته‌های پژوهش در جداول ۲، ۳ و ۴ خلاصه شده است. نتایج جدول ۲، نشان داد که فرضیه اول مبنی بر رابطه هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی ($F=0/401$) به دلیل معنادار بودن ضریب همبستگی پیرسون مورد تأیید قرار گرفت. فرضیه دوم مبنی بر رابطه خود آگاهی و رفتار شهروندی سازمانی ($F=0/439$) و فرضیه سوم در خصوص رابطه خود تنظیمی و رفتار شهروندی سازمانی ($F=0/378$) و فرضیه چهارم مبنی بر رابطه خود انگیزگی و رفتار شهروندی سازمانی ($F=0/385$) و فرضیه پنجم در خصوص رابطه همدلی و رفتار شهروندی سازمانی ($F=0/377$) نیز مورد تأیید قرار گرفتند. اما در فرضیه ششم، رابطه مهارت‌های اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی ($F=0/097$) به دلیل معنادار نبودن ضریب همبستگی پیرسون مورد تأیید قرار نگرفت. در فرضیه هفتم، رابطه تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی ($F=0/469$) به دلیل معنادار بودن ضریب همبستگی پیرسون مورد تأیید قرار گرفت. فرضیه هشتم بر رابطه تمایل به تلاش گسترده در راه تحقق اهداف سازمان و رفتار شهروندی سازمانی ($F=0/458$) و فرضیه نهم در مورد رابطه تمایل شدید به باقی ماندن و حفظ عضویت در سازمان ($F=0/346$) و فرضیه دهم در خصوص رابطه اعتقاد به اهداف و ارزش‌های سازمان و پذیرش آنها ($F=0/245$) به دلیل معنادار بودن ضریب همبستگی پیرسون مورد تأیید قرار گرفتند.

جدول ۲ - ارتباط هوش هیجانی، تعهد سازمانی و مؤلفه‌های آن‌ها با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان فدراسیون‌ها

متغیر پیش‌بین	متغیر ملاک	سطح معناداری	میزان خطا	ضریب همبستگی
هوش هیجانی	رفتار شهروندی سازمانی	۰/۰۰۱	۰/۰۱	۰/۴۰
خود آگاهی	رفتار شهروندی سازمانی	۰/۰۰۱	۰/۰۱	۰/۴۳
خود تنظیمی	رفتار شهروندی سازمانی	۰/۰۰۳	۰/۰۱	۰/۳۷
خود انگیزگی	رفتار شهروندی سازمانی	۰/۰۰۳	۰/۰۱	۰/۳۸
همدلی	رفتار شهروندی سازمانی	۰/۰۰۳	۰/۰۱	۰/۳۷
مهارت‌های اجتماعی	رفتار شهروندی سازمانی	۰/۳۱۴	۰/۰۵	۰/۰۹
تعهد سازمانی	رفتار شهروندی سازمانی	۰/۰۰۱	۰/۰۱	۰/۴۶
تمایل به تلاش گسترده در راه تحقق اهداف سازمان	رفتار شهروندی سازمانی	۰/۰۰۱	۰/۰۱	۰/۴۵
تمایل شدید به باقی ماندن و حفظ عضویت در سازمان	رفتار شهروندی سازمانی	۰/۰۱۰	۰/۰۱	۰/۳۴
اعتقاد به اهداف و ارزش‌های سازمان و پذیرش آن‌ها	رفتار شهروندی سازمانی	۰/۰۱۱	۰/۰۵	۰/۲۴

برای پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی از طریق هوش هیجانی، تعهد سازمانی، سطح تحصیلات، سن و سابقه خدمت از رگرسیون چندگانه به روش گام به گام استفاده شد. چهار متغیر تعهد سازمانی، سابقه شغلی، سن و هوش هیجانی معیار ورود به معادله رگرسیون را کسب و متغیر سطح تحصیلات از مدل خارج شد. نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون گام به گام جدول ۳، نشان داد که چهار متغیر تعهد سازمانی، سابقه شغلی، سن و هوش هیجانی به عنوان متغیرهای پیش‌بین معیار ورود به معادله نهایی رگرسیون، برای توضیح تغییرات رفتار شهروندی سازمانی (متغیر ملاک) را دارا بودند. در جدول ۳، میزان رابطه تعهد

سازمانی با رفتار شهرونی سازمانی ۰/۳۶۹ است که این میزان با ورود متغیرهای سابقه خدمت، سن و هوش هیجانی به ترتیب ۰/۴۴۶، ۰/۴۹۱ و ۰/۵۳۳ افزایش یافته است. ستون ضریب تعیین حاکی از این است که ۲۸ درصد تغییرات در رفتار شهروندی سازمانی توسط چهار متغیر تعهد سازمانی، سابقه شغلی، سن و هوش هیجانی کارکنان فدراسیون‌ها قابل پیش‌بینی است. همچنین تحلیل واریانس نشان داد که رگرسیون معنی‌دار است.

جدول ۳ - نتایج آزمون تحلیل رگرسیون گام به گام

مدل	ضریب همبستگی	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل یافته	خطای معیار	تحلیل واریانس	سطح معناداری
۱	۰/۳۶۹	۰/۱۳۶	۰/۱۲۸	۵/۵۰۵	۱۷/۰۶۰	۰/۰۰۰
۲	۰/۴۴۶	۰/۱۹۹	۰/۱۸۴	۵/۳۲۵	۱۳/۳۱۸	۰/۰۰۵
۳	۰/۴۹۱	۰/۲۴۱	۰/۲۲۰	۵/۲۰۹	۱۱/۲۲۳	۰/۰۱۷
۴	۰/۵۳۳	۰/۲۸۴	۰/۲۵۷	۵/۰۸۴	۱۰/۴۰۸	۰/۰۱۴

۱. متغیرهای پیش‌بین: ضریب ثابت، تعهد سازمانی

۲. متغیرهای پیش‌بین: ضریب ثابت: تعهد سازمانی، سابقه شغلی

۳. متغیرهای پیش‌بین: ضریب ثابت: تعهد سازمانی، سابقه شغلی، سن

۴. متغیرهای پیش‌بین: ضریب ثابت: تعهد سازمانی، سابقه شغلی، سن، هوش هیجانی

نتایج جدول ۴، ضرایب رگرسیون و آزمون تی را نشان می‌دهد و ستون بتا نیز نشانگر این است که با تغییر یک انحراف معیار در تعهد سازمانی ۰/۳۶ انحراف معیار در رفتار شهروندی سازمانی کارکنان انجام خواهد شد. به همین ترتیب، به ازای تغییر یک انحراف معیار در سابقه خدمت، سن و هوش هیجانی به ترتیب ۰/۲۵، ۰/۳۹ و ۰/۲۱ انحراف معیار در رفتار شهروندی سازمانی کارکنان فدراسیون‌ها رخ خواهد داد.

جدول ۴ - ضرایب آزمون تحلیل رگرسیون

متغیرهای مستقل	B	Beta	S.E	t	sig
مقدار ثابت	۱۹/۰۳۱		۴/۹۴۴	۳/۸۴۹	۰/۰۰۱
تعهد سازمانی	۰/۳۹۵	۰/۳۶۹	۰/۰۹۶	۴/۱۳۰	۰/۰۰۱
سابقه شغلی	۰/۱۲۸	۰/۲۵۱	۰/۰۴۴	۲/۸۹۹	۰/۰۰۵
سن	۰/۱۸۹	۰/۳۹۰	۰/۰۷۵	۲/۴۱۵	۰/۰۰۵
هوش هیجانی	۰/۸۰	۰/۲۱۵	۰/۰۳۲	۲/۵۰۷	۰/۰۲۴

متغیر ملاک: رفتار شهروندی سازمانی

بحث و نتیجه گیری

هدف اصلی این پژوهش، بررسی رابطه بین هوش هیجانی، تعهد سازمانی و ابعاد آن‌ها با رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان فدراسیون‌های ورزشی بود. با داشتن کارکنان شایسته و مؤثر، فدراسیون‌ها قادر به افزایش بهره‌وری خواهند بود. بنابراین، نتایج مطالعه حاضر همسو با نتایج کویز^۱ (۲۰۰۱) که گزارش کرده بود، گسترش رفتارهای فرآینقی (مانند رفتار شهروندی و تعهد سازمانی) یعنی رفتارهای خارج از وظیفه مسئولیت و وظایف قانونی توسط کارکنان در سطح سازمان، منجر به افزایش عملکرد و

اثربخشی سازمانی خواهد گردید، می باشد. در پژوهش حاضر مشاهده شد که بین هوش هیجانی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان فدراسیون‌های ورزشی ارتباط معناداری وجود داشت. این مورد با پژوهش‌های کارملی و یوسمن (۲۰۰۶)، هارمر (۲۰۰۷) موداسیر و سینگ (۲۰۰۸) که ارتباط معناداری را بین هوش هیجانی با رفتار شهروندی سازمانی گزارش کرده‌بودند، همخوانی دارد. آزمون همبستگی پیرسون نشان داد که بین مؤلفه‌های خود آگاهی، خود تنظیمی، خود انگیزی و همدلی با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط معناداری وجود داشت، اما بین بعد مهارت‌های اجتماعی با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط معنادار مشاهده نشد. این نتیجه با نتیجه پژوهش کریمی و همکاران (۱۳۹۱) همخوانی دارد. در تحلیل این یافته باید بیان کرد که هوش هیجانی نقش مهمی در بروز و توسعه رفتار شهروندی سازمانی دارد. به عبارتی، هوش هیجانی به مثابه یک متغیر روان‌شناختی به توانایی شناخت و مدیریت عواطف شخصی و عواطف دیگران اشاره دارد، که در این راستا، بخشی از این متغیر به روابط بین‌فردی با دیگران و مهارت‌های اجتماعی دلالت دارد که نقش مهمی را در انجام رفتارهای شهروندی دارد. بنابراین، کارکنانی که از هوش هیجانی بالایی برخوردارند، در محیط‌های شغلی فرد مفیدتری هستند، چون در تعاملات خود برای ارتباط با افراد، بهتر از بقیه عمل می‌کنند و هرچه کارکنان هوش هیجانی بالاتری داشته باشند، انتظار نشان دادن رفتار شهروندی سازمانی به ویژه در ابعاد مشارکت و نوع دوستی، وجود خواهد داشت. از طرف دیگر، کارکنانی که می‌توانند احساسات خود و دیگران را شناخته و مدیریت کنند، بیشتر در محیط شغلی یعنی فدراسیون، افراد صادق و سودمندی خواهند بود. همچنین، هوش هیجانی ممکن است باعث افزایش رفتار نوع‌دوستانه شود، چرا که هوش هیجانی به کارکنان این امکان را می‌دهد تا احساسات همکارانشان را تشخیص داده و درک کنند و به تبع آن پاسخ مناسب تری نسبت به دیگر کارکنانی به دست دهند که هوش هیجانی کمتری دارند. بنابراین، سازمان‌های ورزشی می‌توانند از این دانش به سود خود بهره برده و با توسعه هوش هیجانی رفتار هدفمند اعضای سازمان را ارتقاء دهند. در این رابطه، واتساف و همکاران (۲۰۱۲) در تدوین استراتژی‌های عاطفی برای سازمان‌های ورزشی بر جایگاه مهم هوش هیجانی در بین کارکنان سازمان‌های ورزشی تأکید کرده و این عامل را در تعاملات درون سازمانی افراد مهم خوانده‌اند. همچنین گلمن (۱۹۹۸) به نقش خودآگاهی به مثابه یکی از اجزای هوش هیجانی تأکید کرده و بیان داشته است که افراد با خودآگاهی بالا، نسبت به حالات روانی خود آگاه هستند، به زندگی خود حساس هستند، مستقل بوده و حدود شخصی خود را می‌شناسند و در زندگی فردی و شغلی مؤثر، موفق تر می‌باشند.

یافته دیگر پژوهش نشان داد که بین تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان فدراسیون‌های ورزشی رابطه معناداری وجود داشت. این نتیجه با نتایج پژوهش‌های قبلی رفعتی آلاشتی (۱۳۸۷)، چانگ و چلادورای (۲۰۰۳)، لامبرت و همکاران (۲۰۰۸) و بالاخره کارساد و اومی (۲۰۰۸) که اعلام کردند بین این دو متغیر رابطه وجود دارد، همسو است.

همچنین بین ابعاد تعهد سازمانی (تمایل به تلاش در راه اهداف سازمان، پایبندی به اهداف و ارزش‌های سازمان و تمایل به باقی ماندن در سازمان) با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط معناداری مشاهده گردید. این نتیجه به دست آمده با نتایج پژوهش گوتام و همکاران (۲۰۰۴) که رابطه مثبت و معناداری بین ابعاد تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی را گزارش کردند، همسو است. به نظر می‌رسد کارکنان متعهد در فدراسیون‌های ورزشی، علاقمند هستند که در فدراسیون باقی بمانند و برای رسیدن به اهداف سازمان از خودشان تلاش بیش از حد نشان داده، حتی ایثار می‌نمایند و خود را متعهد به اهداف و ارزش‌های سازمان می‌دانند. از طرفی، کارکنانی که تعهد بالایی نسبت به سازمان داشته باشند، رفتارهای شهروندی بیشتری را نشان خواهند داد، چرا که نگرش افراد بر رفتار آن‌ها تأثیر می‌گذارد. لذا انتظار می‌رود نگرش مثبت، به رفتار مثبت منجر شود و این رفتارهای مثبت نیز به نوبه خود عملکرد کارکنان را بهبود بخشیده و نتایج مثبتی را برای سازمان به بار آورد. از طرف دیگر، هر رفتار فرآینقی که یک کارمند در فدراسیون از خود نشان دهد، بهبود عملکرد سازمان را در پی خواهد داشت. از این‌رو، بر عهده مسئولان و مدیران

سازمان‌های ورزشی است که با ارائه برنامه‌ها و آموزش‌های درست، زمینه لازم را برای تقویت و توسعه هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان فراهم آورند. همچنین، نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون گام به گام جدول (۳)، نشان داد که تعهد سازمانی، سابقه شغلی، سن و هوش هیجانی، پیش‌گویی‌کننده قابل اعتمادی برای رفتار شهروندی سازمانی کارکنان فدراسیون‌های ورزشی می‌باشد. این نتیجه با یافته، لامبرت و همکاران (۲۰۰۸) همسو است.

در جمع‌بندی نهایی می‌توان چنین عنوان کرد که توجه به رفتار فرانشی یعنی هوش هیجانی، تعهد سازمانی و به‌ویژه رفتار شهروندی سازمانی به‌مثابه عوامل روان‌شناختی در روان‌شناسی سازمان، یکی از حلقه‌های مفقوده در فدراسیون‌های ورزشی - به‌عنوان سازمان‌های خدمت محور با حجم بالای فعالیت در گروه‌های مختلف حوزه ورزش - می‌باشند. بنابراین، لزوم آشنایی کارکنان با مفاهیم هوش هیجانی، روابط انسانی و تقویت مهارت‌های اجتماعی برای هدایت فعالیت‌های فدراسیون ارزشمند است. از طرف دیگر، مدیران فدراسیون‌های ورزشی در ترسیم چشم انداز و سیاستگذاری‌ها، باید مشارکت کارکنان را مدنظر داشته باشند و به نظرات و دیدگاه‌های آن‌ها توجه کنند، تا از این منظر، زمینه افزایش تعهد و وابستگی آن‌ها به سازمان را فراهم آورند و نهایت این فعالیت‌ها منجر به بروز رفتارهای مدنی یا شهروندی از جانب کارکنان شود؛ فعالیتی که منافع آن به شکل مستقیم و غیرمستقیم بر فرآیندهای درونی فدراسیون‌ها تأثیر خواهد گذاشت. از طرف دیگر، هرگونه مهارتی برای ارتقا، نیاز به آموزش دارد. جهت افزایش هوش هیجانی کارکنان نیز تدوین برنامه‌های آموزشی مدون می‌تواند سطح کارایی و میزان موفقیت کارکنان را در موقعیت‌های مختلف بیشتر سازد. لذا پیشنهاد می‌شود دوره‌های آموزش شغلی کوتاه‌مدت، در مورد ماهیت و اهمیت هوش هیجانی، رفتار شهروندی و تعهد سازمانی و نیز راه‌های تقویت آن برای تغییر نگرش و تقویت این متغیرها در بین کارکنان به مرحله اجرا درآید. همچنین، برگزاری کارگاه‌های عملی هوش هیجانی و رفتار شهروندی برای مدیران به منظور درک بهتر نیازهای کارکنان نیز می‌تواند مثبت و سازنده باشد.

منابع

- اکبر زاده، نسرين. (۱۳۸۳). *هوش هیجانی*. چاپ اول، تهران، انتشارات فارابی.
- حسینی کاخکی، احمد؛ و قلی پور، آرين. (۱۳۸۶). *رفتار شهروندی سازمانی، گامی دیگر در جهت بهبود عملکرد سازمان در قبال مشتری*. فصلنامه پژوهشنامه بازرگانی، ۴۵، ۱۴۵-۱۱۵.
- حسینیان، شهامت؛ مجیدی، عبدالله؛ و حبیبی، صفر. (۱۳۸۶). *عوامل درون سازمانی مؤثر بر ارتقای تعهد سازمانی کارکنان کلانتری‌های تهران بزرگ*. فصلنامه دانش انتظامی، ۹(۲)، ۲۵-۹.
- خسروی زاده، اسفندیار؛ خلجی، حسن؛ و خواجوی، داریوش. (۱۳۸۷). *رابطه بین تعهد سازمانی و عملکرد مدیران تربیت بدنی سازمان‌های استان مرکزی، نشریه حرکت*، ۳۷، ۱۷-۵.
- رفعتی آلاشتی، کبری. (۱۳۸۷). *بررسی رابطه تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در شرکت نفت و گاز پارس*. پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه علامه طباطبایی.
- عیدی، حسین؛ عباسی، همایون؛ چناری، امین؛ فدایی، معصومه؛ و ابراهیم، اکو. (۱۳۹۲). *تحلیل عاملی تاییدی پرسشنامه هوش هیجانی در ورزش*. پژوهش‌های کاربردی در مدیریت ورزشی، ۲(۵)، ۱۵۰-۱۳۹.
- عیدی، حسین؛ عباسی، همایون؛ و منصف، علی. (۱۳۹۲). *بررسی ارتباط هوش هیجانی اعضای هیات علمی با اثربخشی دانشکده های تربیت بدنی (دولتی) شهر تهران*. پژوهشنامه مدیریت ورزشی و رفتار حرکتی مازندران، ۱۰(۱۸)، ۸۲-۶۷.

- کریمی، فریبا؛ حسومی، فهیمه؛ ولیث صفار، زهرا. (۱۳۹۱). رابطه ی بین مولفه های هوش هیجانی و ابعاد رفتار شهروندی سازمانی دبیران مدارس متوسط شهر اصفهان. فصلنامه علمی - پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، سال سوم، (۹)، ۸۲-۷۳.
- گلמן، دانیل. (۱۳۸۰). هوش هیجانی، ترجمه نسرین پارسا، انتشارات رشد، چاپ اول، ۴۳-۴۸.
- منصوری، بهزاد. (۱۳۸۰). هنجاریابی آزمون هوش هیجانی سیبر یا شرینگ در دانشجویان دانشگاه های تهران، پایان نامه ی چاپ نشده ی کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی.
- Abraham, C., & Zvie, J. (2006). *The relationship among emotional intelligence, task performance and organizational citizenship behavior*. Human Performance, 19(4).403-419.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). *The measurement and antecedents of affective continuance and normative commitment to the organization*. Journal of occupational psychology, 63, 1-18.
- Barbuto, J., & Burbach, M. (2006). *The Emotional Intelligence of transformational leaders: A field Study of elected officials*, Journal of Social Psychology, 146(1), 51-64.
- Chang, K., & Chelladurai, P. (2003). *Comparison of part -time worker and full time worker: Commitment and citizenship behavior in Korean sport organization*. Journal of Sport Management, 6, 38-51.
- Cohen, A., & Kol, Y. (2004). *Professionalism and organizational citizenship behavior an empirical examination among Israeli nurses*. journal of managerial psychology, 19(4) 386 - 405.
- Gautam, T., Van Dick, R., Wagner, U., Upadhyay, N., & Davis, A. J. (2005). *Organizational citizenship behavior and organizational commitment in Nepal*. Asian Journal of Social Psychology, 8, 305-314.
- Golman, D. (2003). Emotional Intelligence, Translated by Nasrin Parsa, Edit2, Aghah Publication.
- James, J., Velayudhan, A., & Gayatri Devi. S. (2010). *Organizational Citizenship Behaviour and Emotional Intelligence of Corporate Executives*. Journal of the Indian Academy of Applied Psychology, 2, 262-267.
- Kursad, Y., & Omay, C. B. (2008) *Organizational citizenship behaviors and organizational commitment in Turkish primary schools*. World Applied Sciences Journal, 3(5), 775-280.
- Lambert, E. G., Hogan, N. L., & Griffin, M. L. (2008). Being the Good Soldier Organizational Citizenship Behavior and Commitment among Correctional Staff. Criminal Justice and Behavior, 35(1). 56-68.
- Modassir, A., & Singh, T. (2008). *Relationship of emotional intelligence with transformational leadership and organizational citizenship behavior*. International journal of Leadership studies, 4(1), 3-21.
- Mowday, R T., Steers, R., & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment, Journal of Vocational Behavior, 14(2), 224-247.
- Netemeyer, R. G., Borman, J. S., Mackee, D. O., & McMurrian, R. (1977). *An investigation into the antecedents of organizational citizenship behaviors in a personal selling context*. Journal of Marketing, 61, 85-98

- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The Good Soldier Syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Podsakoff, P. M., & Mackenzie, S. B. (1994). *Organizational citizenship behavior and sales unit effectiveness*. *Journal of Marketing Research*, 31(3), 351-363.
- Richard, H. (2007). *Organizational citizenship behavior: values that work for employees and organizational*. *Journal of business and psychology*, 17(1), 1-23.
- Wagstaff, C., Fletcher, D., & Hanton, S. (2012). *Exploring emotion abilities and regulation strategies in sport organizations*. *Sport, Exercise, and Performance Psychology*, 1(4), 268-282.
- Yaghoubi, E., Ahmadzadeh, S., & Abdullah, H. (2011). *An Analysis of Correlation between Organizational Citizenship Behavior (OCB) and Emotional Intelligence (EI)*. *Modern Applied Science*, 5(2), 119-123.

به این مقاله این گونه استناد کنید:

عیدی، حسین؛ هنری، حبیب؛ و ناصری پلنگرد، ولی. (۱۳۹۲). ارتباط هوش هیجانی و تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان فدراسیون‌های ورزشی جمهوری اسلامی ایران. *نشریه مدیریت منابع انسانی در ورزش*، ۱(۱)، ۲۵ - ۳۵.



The relationship of emotional intelligence and organizational commitment with organizational citizenship behavior of employees of I.R. Iran sport federations

Hosein Eydi¹, Habib Honari², Vali Naseri³

1 - Assistant Professor, Razi University, Kermanshah

2 - Associate Professor, Allameh Tabatabaiee University, Tehran

3 - Farhangian University, Shahid Modares Campus, Ilam

Received: 10 December 2013

Accepted: 12 March 2014

Abstract

Objective: The purpose of the study was relationship of emotional intelligence and organizational commitment with organizational citizenship behavior (OCB) among full time staff of the selected sport federations.

Methodology: The methodology was descriptive and type of correlation. The population was 220 full-time employees of eleven elected federations of sports medicine, athletics, cycling, judo, basketball, swimming, karate, archery, bowling, chess and table tennis. Instruments used for the research was an emotional intelligence questionnaire of Siberiashring (1998), organizational citizenship behavior questionnaire of Netemeyer and et al (1977) and organizational commitment of Mowday, Steers and Porter (1979). For analysis of data used descriptive and inductive statistics (simple linear regression and sequential regression).

Results: Results showed that positive and significant relationship was between emotional intelligence and organizational citizenship behavior ($r = 0.40$, $p = 0.001$). Also, positive and significant relationship was between organization commitment and organizational citizenship behavior ($r = 0.46$, $p = 0.001$). Regression results showed that age, job background, emotional intelligence and organizational commitment in total anticipated 28% of organizational citizenship behavior variance.

Conclusion: Concluded that emotional intelligence and organizational commitment and some demographic factors including age, job background has important factors in showing organizational citizenship behavior of employees in sport federations. Suggest that for increase of efficiency in sport federations, managers had the particular attention to psychological factors.

Keywords: Emotional intelligence, Organizational citizenship behavior, Organizational commitment, Sport federations.

To cite this article:

Eydi, H., Honari, H., & Naseri, V. (2014). The relationship of emotional intelligence and organizational commitment with organizational citizenship behavior of employees of I.R. Iran sport federations. *Journal of Human Resource Management in Sport*, 1(1), 25 - 35.