



## بررسی نقش میانجی تعهد و عدالت سازمانی در رابطه بین هوش عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی

زهرا نودهی

دانشجوی کارشناسی ارشد علوم تربیتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد بجنورد، بجنورد، ایران،  
nodehi1470@gmail.com

هاشم عسگرزاده

استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد بجنورد، بجنورد، ایران،

تاریخ دریافت: ۹۳/۶/۱۰ تاریخ پذیرش: ۹۳/۱۰/۱۳

### چکیده

هدف از این تحقیق بررسی رابطه بین هوش عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان با توجه به نقش میانجیگری عدالت و تعهد سازمانی در اداره کل حمل و نقل و پایانه های خراسان شمالی باشد. روش تحقیق توصیفی و از نوع همبستگی است که این موضوع در قالب چهار فرضیه فرعی با شاخص های تعهد سازمانی و عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی و هوش عاطفی بیان شده است. جامعه آماری پژوهش ۱۷۸ نفر از کارکنان اداره کل حمل و نقل و پایانه های خراسان شمالی می باشد که با روش نمونه گیری تصادفی ساده، نمونه مناسب با استفاده از فرمول کوکران به حجم ۱۲۰ نفر انتخاب گردید و با استفاده از پرسشنامه استاندارد شده مورد بررسی قرار گرفت ابزار گردآوری داده‌ها برای متغیر هوش عاطفی از پرسشنامه استاندارد «اورگان» (۱۹۹۲) استفاده گردید و برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی نیز از پرسشنامه استاندارد شده «بار - آن» (۱۹۸۶) و برای متغیر تعهد سازمانی از پرسشنامه استاندارد «آلن - میر» (۱۹۹۱) استفاده گردید و برای سنجش عدالت سازمانی نیز از پرسشنامه استاندارد شده «نیهوف - مورمن» (۱۹۹۲) استفاده شد که قبلاً روایی آن مورد تایید اساتید و خبرگان قرار گرفته بود و پایایی آن به کمک روش ضریب آلفای کرونباخ برای پرسشنامه های هوش عاطفی، رفتار شهروندی سازمانی، تعهد سازمانی و عدالت سازمانی به ترتیب مقادیر ۰/۸۳ و ۰/۸۴ و ۰/۸۱ و ۰/۸۰ بدست آمد که نشان دهنده اعتبار و پایایی پرسشنامه های مذکور بود. داده های جمع آوری شده با استفاده از آزمون های آماری همبستگی پیرسون برای بررسی روابط بین فرضیات تحقیق استفاده گردید و داده های جمع آوری شده با استفاده از آزمون های آماری همبستگی پیرسون به کمک نرم افزار spss نسخه ۲۰ استفاده شده است.

واژه های کلیدی: رفتار شهروندی سازمانی، رفتار فرانقشی، ادب اجتماعی، نوع دوستی، جوانمردی، نزاکت.

## ۱- مقدمه

امروزه یکی از شاخصهای برتری یک سازمان به سازمان دیگر دارا بودن نیروی انسانی متعهد می باشد. وجود چنین نیروی متعهدی وجهه سازمان را در اجتماع مهم جلوه داده و زمینه را برای رشد و توسعه سازمان فراهم میکند. تعهد سازمانی یک نگرش مهم شغلی و سازمانی است که در طول سالهای گذشته مورد علاقه بسیاری از محققان رشته های رفتار سازمانی و روان شناسی خصوصاً روان شناسی اجتماعی بوده است (رکنی نژاد، ۱۳۸۶).

یکی از مهم ترین موضوعات ارزشی و مورد توجه و تأکید مدیریت منابع انسانی، عدالت سازمانی است. توجه به این امر، بیانگر اهمیتی است که مدیران برای نیروی انسانی به عنوان یکی از سرمایه های با ارزش قایل هستند. از طرف دیگر، سازمانها در فضای رقابتی در پی کسب رضایت کارکنان و جذب آنان می باشند که لازمه بقا و استمرار حیات آنهاست (زینالی صومعه، ۱۳۸۳). این امر مسیر نمی شود، مگر اینکه به عدالت سازمانی توجه ویژه ای شود، زیرا عدالت به مثابه عامل حیات و بقای سازمانها و نظامهای اجتماعی شناخته شده است (پور عزت، ۱۳۸۱). چرا که عدالت سازمانی بیش از پیش مورد توجه مدیریت منابع انسانی قرار گرفته است، زیرا موفقیت هر سازمانی بخصوص سازمانهای خدماتی، به نحوه تعامل کارکنان با ارباب رجوع و مراجعه کنندگان است. عدالت و اجرای آن یکی از نیازهای اساسی و فطری انسان است که همواره در طول تاریخ وجود آن بستری مناسب جهت توسعه جوامع انسانی فراهم کرده است. نظریات مربوط به عدالت به موازات گسترش و پیشرفت جامعه بشری تکامل یافته و دامنه آن از نظریات ادیان و فلاسفه به تحقیقات تجربی کشیده شده است. پژوهش های انجام شده نشان می دهند که عدالت سازمانی پیش بینی کننده برای بسیاری از متغیرهای دیگر سازمانی است. از مهمترین پیامدهای عدالت سازمانی که اخیراً مورد توجه قرار گرفته است، هوش عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان است

## بیان مساله

یکی از مهارت هایی که می تواند به کارکنان در این راه کمک کند، «رفتار شهروندی سازمانی» است. این مقوله به رفتارهای فردی اشاره دارد که برخاسته از بصیرت افراد بوده و علاوه بر اینکه کارایی و اثر بخشی عملکرد سازمان را افزایش می دهند، مستقیم و به صورت صریح، از طریق سیستم رسمی پاداش تشویق نمی شوند (اورگان، ۱، ۱۹۸۸: ۱۲). برنز و همکار ۲۰۰۸ رفتار شهروندی سازمانی، حرکت کردن به وراي حداقل عملکرد مورد انتظار است (موران ۲۰۰۳، ۱۷۹-۱۵۷).

از سوی دیگر، تحقیقات دانشمندان گوناگون مانند «گلمن»، «بویاتزیس و همکارانش» و ... نشان می دهد، یکی از عواملی که نقش بسیار مهمی در انجام موفق وظایف شغلی دارد، «هوش عاطفی» است (گلمن، ۱۹۹۸: ۸۵). بویتزیال، ۵، (۲۰۰۰) و گلمن، (۱۹۹۵) افراد دارای هوش عاطفی بالا، هنر تعامل و مهارت کنترل و اداره احساسات دیگران را دارا هستند. این مهارت ها محبوبیت، قوه رهبری و نفوذ شخصی را تقویت می کند و فرد را در هرگونه فعالیت اجتماعی و ارتباط صمیمانه با دیگران موفق می نماید. چنین افرادی با شناخت و بصیرت درونی که نسبت به تمایلات عاطفی خود و دیگران دارند. بهترین عملکرد را در موقعیت های مختلف زندگی بروز می دهند (عیوضی، ۱۳۸۵: ۹). هوش عاطفی یا هوش احساسی تحول بزرگی را در حوزه نظریه های سازمان ایجاد نموده. این هوش، از مهمترین مفاهیم تلفیق دهنده جنبه های شناختی مانند تفکر و غیر شناختی مانند احساسات است (قمرانی و همکاران، ۱۳۸۲: ۱۰۸). به عقیده ثرندایک، هوش عاطفی توانایی مهم مدیریت انسانها برای عمل به شیوه ای خردمندانه در روابط انسانی است. (ثرندایک، ۱۹۲۰: ۶) «سالووی و مایر» (۱۹۹۰) نخستین افرادی بودند که هوش عاطفی را زیر مجموعه ای از هوش اجتماعی تعریف کردند که شامل توانایی کنترل احساسها و هیجان های خویش و دیگران، تشخیص احساسها و هیجانها در خود و دیگران و استفاده از این اطلاعات برای هدایت، تفکر و اقدام های خود فرد است. (سالووی و مایر، ۱۹۹۰: ۲۱۱-۱۸۵)

در مقابل، هوش عاطفی پایین، با رفتارهای مسئله ساز درونی، سطوح پایین همدلی، ناتوانی در تنظیم خلق و خو افسرده خویی، افسردگی، روان رنجور خوبی، بدنی و استرس و نیز رفتارهای مسئله ساز بیرونی شده، تنزل پیشرفت تحصیلی، مصرف الکل و مواد مخدر، انحراف جنسی، تخریب دارایی، دزدی و پرخاشگری، همراه است (کیوبمن ۱۱، ۲۰۰۲).

کاسچوب ۱۲ در سال ۲۰۰۲؛ امروزه هوش عاطفی بخش عمده ای از انتشارات در زمینه مباحث نوین مدیریت را به خود اختصاص داده است، همچنین، این مفهوم در ادبیات تحقیق مدیریت نیز به عنوان یک عامل پراهمیت و تاثیر گذار بر مباحثی همچون عملکرد شغلی، عدالت شغلی، تعهد حرفه ای و سایر مباحث شناخته و معرفی شده است. به همین دلیل، مطالعات مختلفی در زمینه سنجش و بهبود سطح هوش عاطفی کارکنان انجام شده است. (شفیعی رود پستی و همکار، ۱۳۸۷: ۲۸-۲۷).

همه آنچه بدان اشاره شد، به خوبی گواه این مهم است که هوش عاطفی می تواند به عنوان یکی از پیش نیازهای توفیق کارکنان در بروز رفتار شهروندی سازمانی، قلمداد شود. لذا این پژوهش بر آن است که به این سؤال اساسی پاسخ گوید که نقش میانجی تعهد و عدالت سازمانی در رابطه بین هوش عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی در اداره کل حمل و نقل و پیمانانه های خراسان شمالی چگونه است؟

### ادبیات تحقیق

رفتار شهروندی سازمانی چیست؟

هر چند اولین بارواژه رفتار شهروندی سازمانی بوسیله ارگان و همکارانش در سال ۱۹۸۳ به کار گرفته شد ولی قبل از او افرادی هم همچون کتز ۱۳ و کاهن ۱۴ با تمایز قایل شدن بین عملکرد نقش و رفتارهای نو اورانه و خود جوش ۱۵ در دهه هفتاد و هشتاد میلادی و قبل از آنها چستر برنارد با بیان مفهوم تمایل به همکاری ۱۶ در سال ۱۹۳۸ میلادی این موضوع را مورد توجه قرار دادند. اورگان رفتار شهروندی کارکنان را به عنوان اقدامات مثبت بخشی از کارکنان برای بهبود بهره‌وری و همبستگی

«گلمن ۸» در تعریف هوش عاطفی، آن را نوع دیگری از هوش می داند که حاکی از شناخت احساسات خویش است و از آن برای تصمیم گیریهای مناسب در زندگی استفاده می شود. هوش، توانایی اداره مطلوب خلق و خوی و وضع روانی و کنترل تراکنشها و عاملی است که به هنگام شکست ناشی از دست نیافتن به هدف، در شخص انگیزه و امید ایجاد می کند. این نوع هوش، حاکی از همدلی، یعنی آگاهی یافتن از احساسهای افراد پیرامون ما، نیز هست (تهامی منفرد و همکاران، ۱۳۸۱: ۱۷).

هوش عاطفی آگاهی از احساس و استفاده از آن برای تصمیم گیریهای مناسب در زندگی و توانایی ضربه های روحی و مهار آشفته‌گی های روانی است و اعتماد به نفس و کنترل درونی افراد را افزایش می دهد (عیوضی، ۱۳۸۵: ۸).

هوش عاطفی به توانایی درک درست محیط، خود انگیزی شناخت و کنترل احساسات خود و دیگران اشاره می کند. (بواتکزیس ۹، ۲۰۰۲). به بیان دیگر، منظور از هوش عاطفی توانایی مهار کردن تمایلات عاطفی و احساسی خود، درک خصوصی ترین احساسات دیگران، رفتار آدم و سنجیده در روابط انسانی با دیگران، خویشتنداری، شور و اشتیاق و پشتکار است (همان منبع). نتایج تحقیقات نشان می دهد که نه تنها هوش عاطفی یکی از نیازهای انسان برای مقابله با مشکلات و رفع فشارهای ناشی از آنهاست، بلکه بر سلامت حافظه و نیروی عقل، ادراک، معنابخشی تجربه ها، داوری صحیح، تصمیم گیری مناسب و رشد روانی اجتماعی فرد، تاثیر چشمگیر می گذارد (تهامی منفرد و همکاران، ۱۳۸۱: ۱۸).

کاسچوب ۱۰ در سال ۲۰۰۲ اذعان می کند؛ پژوهشهای مختلف همچنین نشان می دهد افرادی که هوش عاطفی بالایی دارند، قدرت بیشتری برای سازگاری با مسائل جدید و روزانه، رشد شغلی و حرفه ای و رهبری دارند. همچنین هوش عاطفی بالا با برون گرایی، انعطاف پذیری دلپذیر بودن و توانایی هماهنگ نمودن احساسهای مختلف، شناسایی این احساسها و عمل آنها بر مغز و رفتار، همبستگی دارد. (همان منبع).

آداب اجتماعی به عنوان رفتاری است که توجه به مشارکت در زندگی اجتماعی سازمانی را نشان می دهد، وجدان کاری رفتاری است که فراتر از الزامات تعیین شده بوسیله سازمان در محیط کار می باشند (همانند کار در بعد از وقت اداری برای سود رساندن به سازمان)

نوع دوستی عبارت است از کمک کردن به همکاران در عملکرد مربوط به وظایفشان، جوانمردی و نزاکت مولفه های هستند که بیانگر اجتناب از وارد نمودن خسارت به سازمانند.

جوانمردی عبارتست از تمایل به شکیبایی در مقال مزاحمت های اجتناب ناپذیر و اجحافهای کاری بدون این که گله و شکایتی صورت پذیرد. در حالیکه نزاکت درباره اندیشیدن به این است که چطور اقدامات افراد بر دیگران تاثیر می گذارد

#### اهداف تحقیق

##### هدف اصلی

شناسایی نقش میانجی تعهد و عدالت سازمانی در رابطه بین هوش عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی در اداره کل حمل و نقل و پایانه های خراسان شمالی

##### اهداف فرعی:

- شناسایی رابطه بین هوش عاطفی و تعهد سازمانی در اداره کل حمل و نقل و پایانه های خراسان شمالی
- شناسایی رابطه بین هوش عاطفی و عدالت سازمانی در اداره کل حمل و نقل و پایانه های خراسان شمالی
- شناسایی رابطه بین تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در اداره کل حمل و نقل و پایانه های خراسان شمالی
- شناسایی رابطه بین عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در اداره کل حمل و نقل و پایانه های خراسان شمالی

#### فرضیات تحقیق

##### فرضیه اصلی

تعهد و عدالت سازمانی در رابطه بین هوش عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی در اداره کل حمل و نقل و پایانه های خراسان شمالی تاثیر معنی داری دارد.

و انسجام در محیط کاری می داند که ورای الزامات سازمانی است اورگان همچنین معتقد است که رفتار شهروندی سازمانی رفتار فردی و داوطلبانه است اما با این وجود باعث ارتقای اثربخشی و کارایی عملکرد سازمان می شود

سه مولفه تعریف ارگان را میتوان به شرح زیر مطرح نمود:

- (۱) داوطلبانه بودن و نه اجبار رفتار
- (۲) دارای ماهیت پند وجهی می باشد
- (۳) رفتاری است که برای عملکرد سازمان و موفقیت عملیاتی سازمان خیلی مهم است
- (۴) رفتاری است که به طور مستقیم پاداش به دنبال ندارد و یا از طریق ساختاردهی سازمان مورد قدردانی قرار نمیگیرد

به عنوان مثال یک کارگر ممکن است نیازی به اضافه کاری و تا دیر وقت ماندن در محل کار نداشته باشد اما با وجود این برای بهبود امور جاری و تسهیل شدن جریان کاری سازمان بیشتر از ساعت کاری رسمی خود در سازمان می ماند با این تعاریف می توان گفت که رفتار شهروندی سازمانی به دنبال شناسایی، اداره، و ارزیابی رفتارهای فرانقشی کارکنان است که در سازمان فعالیت می کنند و در اثر این رفتارهای آنان، اثربخشی سازمان بهبود می یابد.

#### ابعاد رفتار شهروندی سازمانی :

شاید بتوان گفت که معتبرترین تقسیم بندی ارائه شده در باره مولفه های رفتار شهروندی سازمانی توسط اورگان ارائه شده است که در تحقیقات مختلف مورد استفاده قرار می گیرد این ابعاد عبارتند از :

- (۱) آداب اجتماعی
- (۲) نوع دوستی
- (۳) وجدان کاری
- (۴) جوانمردی
- (۵) نزاکت

آداب اجتماعی، وجدان کاری و نوع دوستی به عنوان مولفه های کمک کننده فعال و مثبت مطرح هستند:

### فرضیات فرعی

- هوش عاطفی بر تعهد سازمانی در اداره کل حمل و نقل و پایانه های خراسان شمالی اثر مستقیم و معناداری دارد.
- هوش عاطفی بر عدالت سازمانی در اداره کل حمل و نقل و پایانه های خراسان شمالی اثر مستقیم و معناداری دارد.
- تعهدسازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی در اداره کل حمل و نقل و پایانه های خراسان شمالی اثر مستقیم و معناداری دارد.
- عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی در اداره کل حمل و نقل و پایانه های خراسان شمالی اثر مستقیم و معناداری دارد.

### روش شناسی تحقیق

روش پژوهش از لحاظ هدف کاربردی و از لحاظ نوع تحقیق، توصیفی - پیمایشی است و به لحاظ تبیین رابطه یک تحقیق پیمایشی از نوع همبستگی محسوب می شود. جامعه آماری این تحقیق را کلیه کارکنان و کارشناسان رسمی و پیمانی و قراردادی اداره کل حمل و نقل و پایانه های خراسان شمالی و شهرستان های تابعه تشکیل می دهد که تعداد آن ۱۷۸ نفر است.

روش نمونه گیری این تحقیق، روش تصادفی ساده است و جهت تعیین حجم نمونه، از روش کوکران استفاده شده است که طبق فرمول، حجم نمونه آماری ۱۲۱ نفر است. همچنین به دلیل احتمال عدم برگشت همه آنها، ۱۰ درصد بیشتر گرفته شد که در نهایت ۱۳۳ پرسشنامه بین آنها توزیع گردید و ۱۲۰ پرسشنامه مورد انالیز تحقیق قرار گرفتند.

نمونه آماری کارکنان با استفاده از فرمول کوکران این چنین محاسبه گردید.

$$n = \frac{Nt^2 pq}{Nd^2 + t^2 pq} = \frac{178(1/96)^2 (0/5)(0/5)}{178(0/05)^2 + (1/96)^2 (0/5)(0/5)} = 121$$

(۱) برای اندازه گیری هوش عاطفی از پرسشنامه هوش عاطفی استاندارد شده بار-اون (۱۹۹۸) که توسط راحله سموعی و همکاران تدوین شده بود، استفاده شده است.

(۲) برای اندازه گیری رفتار شهروندی سازمانی از پرسشنامه (OCD) استاندارد شده اورگان (۱۹۹۲) استفاده شده است.

(۳) جهت بررسی تعهد سازمانی از پرسشنامه استاندارد آلن و میر (۱۹۹۱) استفاده شده است

(۴) جهت بررسی عدالت سازمانی از پرسشنامه استاندارد نیهوف و مورمن (۱۹۹۳) استفاده شده است.

### جدول ۱- جدول خلاصه پرسشنامه ها و گویه های

#### تحقیق

ردیف	متغیرها	گویه ها
۱	هوش عاطفی	پرسشنامه بار-آن از سوال ۱ تا ۳۹
۲	رفتار شهروندی سازمانی	پرسشنامه بار-آن از سوال ۱ تا ۲۷
۳	تعهد سازمانی	پرسشنامه آلن - میر از سوال ۱ تا ۱۵
۴	عدالت سازمانی	پرسشنامه نیهوف از سوال ۱ تا ۱۵

این بخش قسمت اصلی پرسشنامه را شامل می شود و نظرات کارکنان را در مورد هوش عاطفی بوسیله ۳۹ سؤال بر اساس طیف لیکرت مورد پرسش قرار می دهد. طیف لیکرت یک مقیاس فاصله ای است که از تعدادی عبارت و گزینه های جوابیه تشکیل شده است (خاکی، ۱۳۷۸). این طیف به پاسخ دهندگان کمک می کند که نگرش و باور خود را از طریق انتخاب عبارت مربوط به آن بروز دهند و به این ترتیب محقق قادر خواهد بود نگرش پاسخگو را تعیین کند. در جدول زیر نمونه ای از طیف لیکرت که در پرسشنامه مورد استفاده قرار گرفته به نمایش گذاشته شده است.

### جدول ۲- طیف لیکرت

کاملا موافقم	موافقم	نظری ندارم	مخالفم	کاملا مخالفم	گزینه انتخابی
۵	۴	۳	۲	۱	امتیاز

### آزمون فرضیات

#### آزمون فرضیه فرعی اول

فرضیه اول عبارتنداز: هوش عاطفی بر تعهد سازمانی کارکنان در اداره کل حمل و نقل وپایانه های خراسان شمالی اثر مستقیم و معناداری دارد که به منظور آزمون، این فرضیه به صورت فرضیه‌های آماری،  $H_1$  (نشان دهنده ادعا) و  $H_0$  (نشان دهنده نقیض ادعا) تبدیل می‌شود.

$H_0$ : هوش عاطفی بر تعهد سازمانی کارکنان در اداره کل حمل و نقل وپایانه های خراسان شمالی اثر مستقیم و معناداری ندارد.

$H_1$ : هوش عاطفی بر تعهد سازمانی کارکنان در اداره کل حمل و نقل وپایانه های خراسان شمالی اثر مستقیم و معناداری دارد.

نقیض ادعا  $H_0: \rho = 0$

ادعا  $H_1: \rho \neq 0$

برای بررسی این فرضیه از سؤالات پرسشنامه استفاده گردیده است و این فرضیه با استفاده از آزمون همبستگی پیرسون مورد آزمون قرار گرفته است. نتایج حاصل از این بررسی در جدول ۳ نشان داده شده است.

#### جدول ۳- نتایج حاصل از آزمون همبستگی پیرسون

##### برای فرضیه اول

متغیر	تعهد سازمانی	همبستگی	تعدد
فرضیه اول هوش عاطفی	همبستگی	۰,۳۲۳***	
	سطح معناداری	۰,۰۵	
	حجم نمونه	120	

جدول بالا نشان می‌دهد که همبستگی بین هوش عاطفی و تعهد سازمانی کارکنان برابر با ۰,۳۲۳ می‌باشد و با توجه به سطح معناداری برآورد شده که برابر ۰,۰۵ می‌باشد و در سطح اطمینان ۰,۹۵ درصد می‌توان ادعا کرد که فرض صفر رد و نقیض آن تأیید می‌گردد، یعنی فرض  $H_1$  پذیرفته می‌شود. در نتیجه هوش عاطفی بر تعهد سازمانی کارکنان در اداره کل حمل و نقل وپایانه های خراسان شمالی اثر مستقیم و معناداری دارد.

### آزمون فرضیه فرعی دوم

فرضیه دوم عبارتنداز: هوش عاطفی بر عدالت سازمانی کارکنان در اداره کل حمل و نقل وپایانه های خراسان شمالی اثر مستقیم و معناداری دارد. که به منظور آزمون، این فرضیه به صورت فرضیه‌های آماری،  $H_1$  (نشان دهنده ادعا) و  $H_0$  (نشان دهنده نقیض ادعا) تبدیل می‌شود.

$H_0$ : هوش عاطفی بر عدالت سازمانی کارکنان در اداره کل حمل و نقل وپایانه های خراسان شمالی اثر مستقیم و معناداری ندارد.

$H_1$ : هوش عاطفی بر عدالت سازمانی کارکنان در اداره کل حمل و نقل وپایانه های خراسان شمالی اثر مستقیم و معناداری دارد.

نقیض ادعا  $H_0: \rho = 0$

ادعا  $H_1: \rho \neq 0$

برای بررسی این فرضیه از سؤالات پرسشنامه مربوطه استفاده گردیده است و این فرضیه با استفاده از آزمون همبستگی پیرسون مورد آزمون قرار گرفته است. نتایج حاصل از این بررسی در جدول ۴ نشان داده شده است.

#### جدول ۴- نتایج حاصل از آزمون همبستگی پیرسون

##### برای فرضیه دوم

متغیر	عدالت سازمانی	همبستگی	تعدد
فرضیه دوم هوش عاطفی	همبستگی	۰,۲۹۹***	
	سطح معناداری	۰,۰۵	
	حجم نمونه	120	

جدول بالا نشان می‌دهد که همبستگی بین هوش عاطفی بر عدالت سازمانی کارکنان برابر با ۰,۲۹۹ می‌باشد و با توجه به سطح معناداری برآورد شده که برابر ۰,۰۵ می‌باشد و در سطح اطمینان ۰,۹۵ درصد می‌توان ادعا کرد که فرض صفر رد و نقیض آن تأیید می‌گردد، یعنی فرض  $H_1$  پذیرفته می‌شود. در نتیجه هوش عاطفی بر عدالت سازمانی کارکنان در اداره کل حمل و نقل وپایانه های خراسان شمالی اثر مستقیم و معناداری دارد.

### آزمون فرضیه فرعی سوم

فرضیه سوم عبارتند از: تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در اداره کل حمل و نقل و پایانه های خراسان شمالی اثر مستقیم و معناداری دارد. که به منظور آزمون، این فرضیه به صورت فرضیه‌های آماری،  $H_1$  (نشان دهنده ادعا) و  $H_0$  (نشان دهنده نقیض ادعا) تبدیل می‌شود.

$H_0$ : تعهدسازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در اداره کل حمل و نقل و پایانه های خراسان شمالی اثر مستقیم و معناداری ندارد.

$H_1$ : تعهدسازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در اداره کل حمل و نقل و پایانه های خراسان شمالی اثر مستقیم و معناداری دارد.

$$H_0: \rho = 0 \quad \text{نقیض ادعا}$$

$$H_1: \rho \neq 0 \quad \text{ادعا}$$

### آزمون فرضیه فرعی چهارم

فرضیه چهارم عبارتند از: عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در اداره کل حمل و نقل و پایانه های خراسان شمالی اثر مستقیم و معناداری دارد. که به منظور آزمون، این فرضیه به صورت فرضیه‌های آماری،  $H_1$  (نشان دهنده ادعا) و  $H_0$  (نشان دهنده نقیض ادعا) تبدیل می‌شود.

$H_0$ : عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در اداره کل حمل و نقل و پایانه های خراسان شمالی اثر مستقیم و معناداری ندارد.

$H_1$ : عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در اداره کل حمل و نقل و پایانه های خراسان شمالی اثر مستقیم و معناداری دارد.

$$H_0: \rho = 0 \quad \text{نقیض ادعا}$$

$$H_1: \rho \neq 0 \quad \text{ادعا}$$

برای بررسی این فرضیه ازسؤالات پرسشنامه مربوطه استفاده گردیده است و این فرضیه با استفاده از آزمون همبستگی پیرسون مورد آزمون قرار گرفته است. نتایج حاصل از این بررسی در جدول ۵ نشان داده شده است.

### جدول ۵- نتایج حاصل از آزمون همبستگی پیرسون

#### برای فرضیه‌ی سوم

متغیر	رفتار شهروندی سازمانی
فرضیه‌ی سوم	۰,۳۱۴*
تعهد سازمانی	۰,۰۵
حجم نمونه	120

برای بررسی این فرضیه از سؤالات پرسشنامه استفاده گردیده است و این فرضیه با استفاده از آزمون همبستگی پیرسون مورد آزمون قرار گرفته است. نتایج حاصل از این بررسی در جدول ۶ نشان داده شده است.

### جدول ۶- نتایج حاصل از آزمون همبستگی پیرسون

#### برای فرضیه‌ی چهارم

متغیر	رفتار شهروندی
فرضیه‌ی چهارم	۰,۲۸۶***
عدالت سازمانی	۰,۰۵
تعداد	120

جدول بالا نشان می‌دهد که همبستگی بین تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان برابر با ۰,۳۱۴ می‌باشد و با توجه به سطح معناداری برآورد شده که برابر ۰,۰۵ می‌باشد و در سطح اطمینان ۰,۹۵ درصد می‌توان ادعا کرد که فرض صفر رد و نقیض آن تأیید می‌گردد، یعنی فرض  $H_1$  پذیرفته می‌شود. در نتیجه تعهدسازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در اداره کل حمل و نقل و پایانه های خراسان شمالی اثر مستقیم و معناداری دارد.

جدول بالا نشان می‌دهد که همبستگی بین عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان برابر با ۰,۲۸۶ می‌باشد و با توجه به سطح معناداری برآورد شده که برابر ۰,۰۵ می‌باشد و در سطح اطمینان ۰,۹۵ درصد می‌توان ادعا کرد که فرض صفر رد و نقیض آن تأیید می‌گردد، یعنی فرض  $H_1$  پذیرفته می‌شود. در نتیجه عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در اداره کل حمل و نقل و پایانه های خراسان شمالی اثر مستقیم و معناداری دارد.

## پیشنهادات نتیجه تحقیق

با توجه به نتایج بدست آمده پیشنهاد می‌گردد زمینه بروز عدالت سازمانی (عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای و عدالت مراوده‌ای) در اداره کل حمل و نقل و پایانه‌های خراسان شمالی، فراهم آید تا افراد رفتار شهروندی سازمانی بیشتری از خود بروز دهند. همانطور که در ادبیات تحقیق نیز بیان شد رفتار شهروندی سازمانی از مفاهیمی است که در نهایت موجب بهره‌وری بالاتر نیروی انسانی می‌گردد، که در نتیجه توجه به زیر ساخت‌ها و عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی مهم تلقی می‌شوند. در این راستا، نتایج تحقیق حاضر نشان داد که توجه و تأکید بر ابعاد عدالت سازمانی موجب می‌شود افراد ساختار سازمانی را بپذیرند و به قوانین و مقررات سازمانی احترام بگذارند و در راه منافع سازمانی و حمایت و دفاع از منابع سازمانی فداکاری کنند و همچنین در اداره امور سازمان مشارکت فعال داشته باشند.

همچنین با توجه به اینکه ابعاد عدالت سازمانی با هم دارای همبستگی و اثر هستند ارتباط بین این ابعاد نیز بایستی مورد توجه قرار گیرد زیرا برای مثال چنانچه افراد توزیع نتایج (پاداش‌ها) را عادلانه و منصفانه ادراک کنند رویه‌های سازمانی یعنی فرآیندهایی که منجر به توزیع نتایج می‌گردد را نیز عادلانه تلقی می‌نمایند.

فرضیه‌ها	متغیر مستقل	متغیر وابسته	p	سطح معناداری	تصمیم‌گیری
فرعی (۱)	هوش عاطفی	تعهد سازمانی	۰/۳۲۳	۰,۵	تایید فرضیه
فرعی (۲)	هوش عاطفی	عدالت سازمانی	۰/۲۹۹	۰,۵	تایید فرضیه
فرعی (۳)	تعهد سازمانی	رفتار شهروندی سازمانی	۰/۳۱۴	۰,۵	تأیید فرضیه
فرعی (۴)	عدالت سازمانی	رفتار شهروندی سازمانی	۰/۲۸۶	۰,۵	تایید فرضیه

همچنین توزیع عادلانه نتایج منجر می‌شود افراد روابط متقابل بین شخصی مدیران را نیز عادلانه تصور نمایند. لذا با توجه به روابط بدست آمده بین متغیرها

پیشنهاد می‌گردد مدیران سازمان حساسیت بیشتری نسبت به اثر گذاری بر ادراک از عدالت سازمانی کارکنان نشان دهند و سعی نمایند وضع موجود از ادراک از عدالت سازمانی را مشخص کنند تا نقاط قوت و ضعف مشخص شود سپس بر اساس اهداف و چشم اندازه‌های سازمان برنامه‌ای جامع در راستای بهبود توسعه منابع انسانی و بهره‌وری بیشتر نیروی انسانی فراهم نمایند. در صورت نارضایتی کارکنان از ابعاد عدالت سازمانی بایستی یک بازنگری جدی در توزیع نتایج سازمانی، رویه‌های توزیع نتایج و نحوه ارتباطات مدیران با کارکنان صورت گیرد. همانطور که بیان شد ادراک از عدالت سازمانی از مفاهیم نوینی است که در راستای توجه به نیروی انسانی شکل گرفته و مزایای حاصل از آن در تحقیقات زیادی مطالعه شده است. از این رو پیشنهاد می‌گردد توجه بسیاری به این مفهوم مبذول گردد تا مزایای حاصله برای سازمان نمایان گردد.

## پیشنهادات محقق برای سازمان

بر اساس یافته‌های پژوهش موارد ذیل به کارکنان اداره کل حمل و نقل و پایانه‌های خراسان شمالی پیشنهاد می‌شود:

- همواره به گونه‌ای تلاش نمایند که بر اساس میزان همت و تلاش کارکنان به آنها پاداش و حق الزحمه پرداخت نمایند تا عدالت سازمانی در بعد توزیعی را ادراک کنند.
- قوانین و مقررات را به گونه‌ای تدوین نمایند که تصمیماتی به نفع همه کارکنان مبتنی بر مزد آن گرفت جان برادر، که کار کرد، اتخاذ شود.
- به انتظاراتی که افراد از نقش خود و نیز پست سازمانی خویش دارند، توجه شود. همچنین به انتظارات نقش توجه گردد. مثلاً تدابیری اندیشیده شود که افراد را با نقش‌های مورد تصدی در سازمان خود انطباق دهند و نه اینکه نقش‌های مورد تصدی را با افراد و خلق و خوی آنها برابر کنند. در چنین صورتی افراد برای نقش و جایگاهی که نقش سازمانی آنها دارد، ارزش قائل شده و بر آن اساس تلاش می‌نمایند تا انتظارات نقش سازمانی را برآورده کنند.



۹) صرافی، عبداللهی. مظفر(۱۳۸۷). "تحلیل مفهوم شهروندی و ارزیابی جایگاه آن در قوانین، مقررات و مدیریت"

۱۰) عسکریان مصطفی. طاهری فتانه(۱۳۹۱). رفتار شهروندی. فصلنامه علمی پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی. دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت. سال سوم. شماره ۲. ص: ۲۱-۳۴.

۱۱) گولمن، دانیل(۱۳۷۹). «هوش عاطفی». ترجمه بلوچ حمیدرضا. تهران. انتشارات جیحون.

۱۲) مقیمی، سید محمد(۱۳۸۴). «رفتار شهروندی سازمانی»: از تئوری تا عمل. فصلنامه فرهنگی مدیریت. سال سوم. شماره یازدهم. ص ۴۸-۱۹.

13) Davis, M.H. & Kraus, L.A. (2003). Managing conflict Dynamics: (Capobonaco Approach. ST. Petersburg. FL: Eckerd College Management Development Practical institute).

14) Foote, D.A. & T.I. (2008) p2, Job satisfaction and organizational citizenship behavior (OCB): Does team commitment make a difference in self-directed team management Decision. Vol. 46, pp. 933-947.

15) Salovey, P. & Mayer, J.D. (2003). "Emotional intelligence." Imagination, cognition.

16) Goleman, D. (1996). Emotional Intelligence: Why it can matter more.

17) Organ, D.W. (1997). "Organizational citizenship behavior: Its construct clean-up time: Human performance. Pp. 85-97.

18) Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B. and Bachrach D.G., (2000). Organizational citizenship behavior: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. Journal of Management. Vol. 26, N3. Pp. 513-536.

19) Vigoda Eran (2000). "Internal politics in public administration systems: an empirical examination of its relationship with job congruence, organizational citizenship behavior and in-role performance public personnel management, vol. 29, N 2. Pp. 185-203.

20) Gautam, T., Van Dick, R., Wagner, U. (2004). Organizational identification and Organizational Commitment: Distinct aspects of two related concepts. Asian Journal of Social Psychology, 7, 301-15.

21) Greenberg J. (1987). Taxonomy of Organizational Justice Theories. Academy of Management Review. 12(1).

• برای کارکنان مشخص شود که تلاش و کوشش آنها برایشان مفید به فایده است و موجب ارتقای شغلی آنها در سازمان می شود.

• برای کارکنان مشخص شود که میزان ارزشیابی کارکنان در سازمان، صرفاً تلاش و همت مضاعفی می باشد که از سوی آنها انجام می گیرد.

• برای هر گونه همت مضاعف کارکنان، پاداشی در نظر گرفته شود.

• برای کارکنان زمینه ای فراهم شود که همواره تا آخر خدمت خود انگیزه تلاش بیشتر را داشته باشند. مثلاً فراهم آوردن امکان ادامه تحصیل در سطوح بالا.

### فهرست منابع

۱) آقازاده، احمد(۱۳۸۵). اصول و قواعد حاکم بر فرایند تربیت شهروندی و بررسی سیر تحولات و ویژگی های این گونه آموزش ها در کشور ژاپن. فصلنامه نوآوری های. شماره ۱۷. سال پنجم.

۲) آذر، عادل و مؤمنی منصور، (۱۳۸۰)، «آمار و کاربرد آن در مدیریت»، تهران، انتشارات سمت، جلد اول و دوم.

۳) اکبر زاده، نسرین(۱۳۸۳). هوش عاطفی (دیدگاه سالووی و دیگران). انتشارات فارابی، ص: ۴۷.

۴) اسلامی، حسن؛ سیار، ابوالقاسم(۱۳۸۶). رفتار شهروندی سازمانی. مجله تدبیر، شماره ۱۸. ص: ۱۸۷

۵) برادبری، تی. گریوز، جی(۱۳۸۴). مترجم مهدی گنجی. هوش عاطفی؛ مهارت ها و آزمون ها. تهران. انتشارات ساوالان، ص: ۹۲-۸۹.

۶) خائف الهی، احمدعلی؛ دوستار، محمد(۱۳۸۲). «ابعاد هوش عاطفی» مدیریت و توسعه. شماره ۳۶، ص: ۵۲-۶۲.

۷) زارع، حمید(۱۳۸۳). نقش رفتار شهروندی سازمانی در عملکرد سازمان. فرهنگ مدیریت. سال دوم. شماره ششم. ص: ۱۶۹-۱۵۱.

۸) شفیع رود پشته، میثم؛ میرغفوری، سید حبیب اله(۱۳۸۷). سنجش درجه هوش عاطفی کتابداران و رتبه بندی مؤلفه های آن. کتابداری و اطلاع رسانی. ۳، ۱۱، ص: ۲۸-۷.

- 22) Mary A. Konovsky. (2000). Understanding Procedural Justice and its Impact on Business Organization. *Journal of Management*, 26(3).
- 23) Meyer, John.P., & Allen Natalie.J., & Smith Catherine.A. (1993). Commitment to organization and occupation. *Journal of Applied psychology*, 78(4).

## یادداشت ها

---

- 1 . Organ
- 2 . Burns & carpenter
- 3 . Moran
- 4 . Goleman
- 5 . Boyatzisetal
- 6 . Thorandike
- 7 . Salovey and mayer
- 8 . Goleman
- 9 . Boyatxzic
- 10 . Kaschup
- 11 . Quebbeman & Rozell
- 12 . Kaschub
- 13 - Katz
- 14 - Kahn
- 15 - Organizational Spontaneity
- 16 - Willingness Cooperate