

بررسی تأثیر هوش هیجانی بر رفتار شهروندی سازمانی و رفتار کاری غیرمولد تأثیر هوش هیجانی بر تعهد سازمانی: درک نقش واسطه‌ای رضایت شغلی

فائزه لرستانی^۱ مهدی میرزائی^۲ سجاد همتی^۳ وحید طاهرخانی^۴ کاظم ساعدوصال^۵ حمید گودرزی^۶

۱. لیسانس شیمی کاربردی دانشگاه صنعتی اصفهان فوق لیسانس بیوشیمی بالینی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان فوق لیسانس مهندسی صنایع گرایش مدیریت مهندسی دانشگاه صنعتی اصفهان
۲. کارشناسی مهندسی صنایع، دانشگاه صنعتی اصفهان - کارشناسی ارشد مهندسی صنایع گرایش مدیریت مهندسی، دانشگاه صنعتی اصفهان
۳. لیسانس مدیریت بازرگانی دانشگاه پیام‌نور اصفهان و فوق لیسانس مهندسی صنایع گرایش مدیریت مهندسی از دانشگاه صنعتی اصفهان
۴. کارشناسی مهندسی حرفه‌ای ایمنی صنعتی (HSE) و کارشناسی ارشد مهندسی صنایع گرایش مدیریت مهندسی، دانشگاه صنعتی اصفهان
۵. کارشناسی تکنولوژی مکانیک خودرو و کارشناسی ارشد مهندسی صنایع گرایش مدیریت مهندسی، دانشگاه صنعتی اصفهان
۶. لیسانس و فوق لیسانس و دکتری مهندسی عمران فوق لیسانس مهندسی صنایع گرایش مدیریت مهندسی از دانشگاه صنعتی اصفهان

چکیده:

این تحقیق به بررسی تأثیر هوش هیجانی بر رفتار شهروندی سازمانی، رفتار کاری غیرمولد و تعهد سازمانی، با نقش میانجی رضایت شغلی پرداخته است. در مطالعه‌ای پیمایشی بر روی ۳۱۵ نفر از کارکنان اداره‌های ورزش و جوانان استان زنجان و همچنین کارکنان خدمات مشتری در بانک‌های تجاری سعودی، داده‌ها با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری و نرم‌افزارهای LISREL و AMOS ۲۲.۰ تحلیل شدند. یافته‌ها نشان دادند که هوش هیجانی تأثیر مثبت و معناداری بر رفتار شهروندی سازمانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی دارد، در حالی که رابطه‌ی معکوسی بین هوش هیجانی و رفتار کاری غیرمولد مشاهده شد. همچنین، رضایت شغلی نقش میانجی در رابطه‌ی بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی ایفا کرد. علاوه بر این، رفتار شهروندی سازمانی تأثیر منفی و معناداری بر رفتار کاری غیرمولد داشت. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که توسعه‌ی هوش هیجانی کارکنان موجب افزایش تعهد کاری، کاهش تخلفات، بهبود عملکرد سازمانی و ایجاد محیط کاری مثبت‌تری می‌شود. این یافته‌ها می‌توانند به سازمان‌ها در تدوین برنامه‌های آموزش مدیریت هیجانی و بهبود سیاست‌های استخدامی کمک کرده و به کاهش رفتارهای مخرب در محیط کار منجر شوند.

واژگان کلیدی فارسی: هوش هیجانی، تعهد سازمانی، رضایت شغلی، مدل‌سازی معادلات ساختاری، خدمات مشتری، رفتار شهروندی سازمانی، رفتار کاری غیرمولد، عملکرد کارکنان، بهره‌وری سازمان

۱- تعریف مسئله:

در محیط‌های سازمانی امروزی، رفتار کارکنان فراتر از وظایف رسمی آن‌ها بوده و شامل تعاملات مثبت و منفی می‌شود. برخی کارکنان رفتارهای داوطلبانه‌ای از خود نشان می‌دهند که به عنوان رفتار شهروندی سازمانی (OCB) شناخته می‌شود، در حالی که برخی دیگر دچار رفتارهای غیرمولد و مخرب (CWB) نظیر تأخیر عمدی، غیبت، سوءاستفاده از منابع سازمان و برخوردهای پرخاشگرانه می‌شوند. ضعف در مدیریت احساسات و کنترل هیجانات ناشی از کمبود هوش هیجانی، یکی از عوامل مؤثر بر بروز این رفتارهای منفی است. با توجه به اهمیت بهره‌وری و عملکرد سازمان‌ها، بررسی تأثیر هوش هیجانی بر کاهش رفتارهای مخرب و افزایش رفتارهای مثبت امری ضروری است. از این رو، شناسایی و بهبود مولفه‌های هوش هیجانی می‌تواند به مدیران کمک کند تا راهبردهایی برای ایجاد محیط کاری مثبت‌تر، تقویت تعاملات اجتماعی و افزایش تعهد و کارآمدی کارکنان تدوین نمایند.

در صنعت بانکداری، تعامل مؤثر کارکنان با مشتریان نقش کلیدی در موفقیت و تمایز رقابتی بانک‌ها دارد. با این حال، در بسیاری از بانک‌های عربستان سعودی، هوش هیجانی کارکنان خدمات مشتری به عنوان یک معیار اصلی استخدام در نظر گرفته نمی‌شود، که این امر می‌تواند بر کیفیت خدمات، میزان رضایت شغلی و در نهایت تعهد سازمانی تأثیر منفی بگذارد. بررسی دقیق ارتباط بین هوش هیجانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی به ویژه در بخش خدمات بانکی اهمیت بالایی دارد. این پژوهش به دنبال تحلیل نقش میانجی رضایت شغلی در این ارتباط است تا مشخص شود که چگونه احساس رضایت از کار می‌تواند سطح تعهد سازمانی را تحت تأثیر قرار دهد. نتایج این مطالعه می‌تواند به مدیران بانک‌ها در طراحی برنامه‌های آموزشی مؤثر برای مدیریت هیجانات و بهبود سیاست‌های منابع انسانی کمک کند.

۲- طبقه بندی مسئله:

۱-۲ مقاله اول:

موضوع اصلی: بررسی تاثیر هوش هیجانی بر رفتار شهروندی سازمانی و رفتار کاری غیرمولد

بر اساس ادبیات موضوع، مسئله تحقیق حول سه بُعد اصلی شکل می‌گیرد:

۱. **هوش هیجانی (EI)** : شامل توانایی‌های شناسایی، درک، تنظیم و بهره‌برداری از احساسات خود و دیگران است. ادبیات موضوع تأکید می‌کند که افراد با سطح بالای هوش هیجانی، مهارت‌های خاصی در مدیریت هیجانات خود دارند که نتایج مثبت در رفتارهای کاری به همراه دارد.

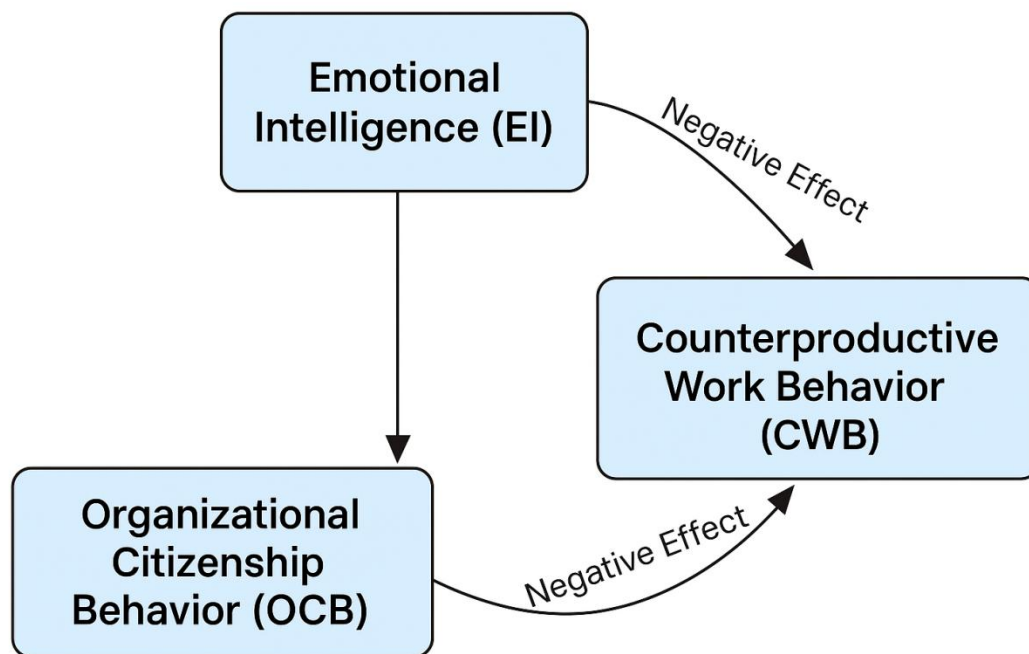
۲. **رفتار شهروندی سازمانی (OCB)** : اشاره به رفتارهای داوطلبانه و فراتر از وظایف رسمی کارکنان دارد؛ مانند کمک به همکاران، پایبندی به قوانین سازمانی حتی بدون نظارت مستقیم و مشارکت در فعالیت‌های غیررسمی بهبوددهنده محیط کار.

۳. رفتار کاری غیرمولد (CWB) : شامل رفتارهای انحرافی و مخرب مانند تاخیر عمدی، غیبت، سوءاستفاده از منابع سازمانی و برخوردهای پرخاشگرانه است. تحقیقات پیشین نشان داده‌اند که کاهش هوش هیجانی می‌تواند زمینه‌ساز بروز این رفتارها شود.

بر اساس این طبقه‌بندی، چهارچوب مفهومی اصلی تحقیق بر سه فرضیه کلیدی استوار است:

- فرضیه اول : هوش هیجانی تأثیر مثبتی بر افزایش رفتارهای شهروندی سازمانی دارد.
- فرضیه دوم : هوش هیجانی تأثیر منفی بر بروز رفتارهای کاری غیرمولد دارد.
- فرضیه سوم : رفتار شهروندی سازمانی با کاهش رفتارهای کاری غیرمولد همبستگی منفی دارد.

این روابط در نمودار زیر به شیوه‌ای نمایان می‌شوند:



این چهارچوب کلی، موضوع تحقیق را طبقه‌بندی و روابط اصلی میان متغیرها را به صورت نموداری مشخص می‌کند.

موضوع اصلی: تأثیر هوش هیجانی بر تعهد سازمانی: درک نقش واسطه‌ای رضایت شغلی

طبقه‌بندی مسئله تحقیق بر اساس ادبیات موضوع، این تحقیق بر سه متغیر اصلی هوش هیجانی، رضایت شغلی، و تعهد سازمانی تمرکز دارد. ارتباط میان این متغیرها را می‌توان در یک چهارچوب کلی به صورت زیر دسته‌بندی کرد:

۱. متغیر مستقل (پیش‌بینی‌کننده):

○ **هوش هیجانی:** توانایی درک، مدیریت و تنظیم هیجانات فردی و اجتماعی.

۲. متغیر وابسته (نتیجه):

○ **تعهد سازمانی:** میزان تعلق و پایبندی کارکنان به اهداف و ارزش‌های سازمان.

۳. متغیر میانجی (واسطه):

○ **رضایت شغلی:** احساس مثبت فرد نسبت به شغل خود که به عنوان یک عامل میانجی بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی عمل می‌کند.

فرضیات تحقیق:

- H^۱: رضایت شغلی تأثیر مثبت بر تعهد سازمانی دارد.
- H^۲: هوش هیجانی تأثیر مثبت بر رضایت شغلی دارد.
- H^۳: هوش هیجانی تأثیر مثبت بر تعهد سازمانی دارد.
- H^۴: رضایت شغلی نقش میانجی در ارتباط بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی ایفا می‌کند.

این چهارچوب می‌تواند به صورت نمودار طبقه‌بندی نمایش داده شود که هوش هیجانی در رأس قرار گرفته و از طریق رضایت شغلی بر تعهد سازمانی تأثیر می‌گذارد. این طبقه‌بندی به مدیران و پژوهشگران کمک می‌کند تا تعاملات بین این عوامل را بهتر درک کرده و استراتژی‌هایی برای ارتقای تعهد سازمانی از طریق بهبود هوش هیجانی کارکنان تدوین کنند.

۳- مدل سازی مفهومی:

۳-۱ مقاله اول

مدل مفهومی پژوهش بر سه متغیر اصلی شکل می‌گیرد: هوش هیجانی، رفتار شهروندی سازمانی (OCB) و رفتار کاری غیرمولد (CWB). در این مدل، هوش هیجانی به‌عنوان توانایی فرد در شناسایی، درک، تنظیم و بهره‌برداری مؤثر از احساسات خود و دیگران تعریف می‌شود. ادبیات موضوع حاکی از آن است که کارکنانی که از سطح بالاتری از هوش هیجانی برخوردارند، به‌خوبی می‌توانند هیجانات مثبت خود را مدیریت کنند و در نتیجه گرایش بیشتری به بروز رفتارهای داوطلبانه، همیارانه و فراتر از وظایف رسمی نشان می‌دهند.

رابطه‌های مطرح شده در مدل نشان می‌دهد که هوش هیجانی تأثیر مستقیم مثبتی بر رفتار شهروندی سازمانی دارد؛ به عبارت دیگر، افزایش هوش هیجانی موجب افزایش تمایل کارکنان به کمک و حمایت از یکدیگر، رعایت قوانین غیرمستقیم سازمان و مشارکت در فعالیت‌های افزایشی بهره‌وری می‌شود. از سوی دیگر، هوش هیجانی با تأثیر منفی بر رفتارهای کاری غیرمولد همراه است، به طوری که کارکنانی با هوش هیجانی بالاتر احتمال کمتری برای اعمال رفتارهای انحرافی مانند تاخیر عمدی، غیبت یا سوءاستفاده از منابع سازمانی دارند. همچنین، رفتار شهروندی سازمانی به‌عنوان یک متغیر واسطه‌ای عمل کرده و به کاهش بروز رفتارهای مخرب کمک فراوان می‌کند.

در نتیجه‌گیری، مدل مفهومی شامل سه مسیر اصلی است: مسیر اول، تأثیر مستقیم مثبت هوش هیجانی بر رفتار شهروندی سازمانی؛ مسیر دوم، تأثیر مستقیم منفی هوش هیجانی بر رفتار کاری غیرمولد؛ و مسیر سوم، تأثیر منفی رفتار شهروندی سازمانی بر رفتار کاری غیرمولد. این چارچوب نظری، روابط مستقیم و غیرمستقیم بین عوامل کلیدی را تبیین می‌کند و امکان بررسی جامع تأثیرات هوش هیجانی بر عملکرد نهایی سازمان را از طریق تحلیل مسیر و مدل معادلات ساختاری فراهم می‌آورد. نتایج به‌دست‌آمده از مدل‌سازی نشان دهنده اهمیت تقویت مهارت‌های هیجانی کارکنان به‌عنوان راهکاری جهت افزایش رفتارهای مثبت و کاهش رفتارهای منفی در محیط کاری است.

۳-۲ مقاله دوم:

مدل مفهومی این پژوهش بر سه سازه اصلی «هوش هیجانی»، «رضایت شغلی» و «تعهد سازمانی» متمرکز است. در این مدل، هوش هیجانی به‌عنوان متغیر مستقل در نظر گرفته می‌شود و نشان می‌دهد که توانایی‌های فرد در شناسایی، درک و مدیریت هیجانات، به‌طور مستقیم بر تجربه رضایت از کار تأثیر مثبت دارد. افرادی که از سطح بالاتری از هوش هیجانی برخوردارند، قادرند احساسات مثبت بیشتری را تجربه کنند و در نتیجه انتظارات و برداشت‌های مثبت‌تری از محیط کاری خود داشته باشند.

رضایت شغلی به‌عنوان متغیر میانجی در مدل نقش پل ارتباطی بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی ایفا می‌کند. این سازه اهمیت دارد چرا که تجربه رضایت از کار، نه تنها بهبود احساسات و نگرش کارکنان نسبت به شغلشان را تضمین می‌کند، بلکه انگیزه آن‌ها برای ایجاد تعهد عمیق‌تر نسبت به سازمان را افزایش می‌دهد. به عبارت دیگر، اثر هوش هیجانی بر تعهد سازمانی هم به‌صورت مستقیم و هم به‌صورت غیرمستقیم از طریق افزایش رضایت شغلی آشکار می‌شود.

در نهایت، مدل مفهومی ارائه شده فرضیات اصلی تحقیق را در قالب روابط مستقیم و واسطه‌ای بین سازه‌ها تبیین می‌کند. بر اساس این مدل، هوش هیجانی تأثیر مثبت و معناداری بر رضایت شغلی (H^2) و تعهد سازمانی (H^3) دارد؛ در حالی که رضایت شغلی نیز تأثیر مثبتی بر تعهد سازمانی دارد (H^1) و نقش میانجی در انتقال تأثیر هوش هیجانی به تعهد سازمانی ایفا می‌کند (H^4). این چارچوب مفهومی، با نمایش همزمان اثرات مستقیم و غیرمستقیم، اهمیت توسعه هوش هیجانی به عنوان عاملی کلیدی برای افزایش رضایت شغلی و نهایتاً تعهد کارکنان به سازمان را نشان می‌دهد.

۴- روش حل مسئله:

۴-۱ مقاله اول:

در این پژوهش مسئله از طریق یک روش ترکیبی حل شده است که در آن ابتدا از رویکردهای کمی بهره‌گیری شده و سپس با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری (SEM) به تحلیل روابط بین متغیرهای کلیدی یعنی هوش هیجانی، رفتار شهروندی سازمانی (OCB) و رفتار کاری غیرمولد (CWB) پرداخته شده است. از بین روش‌های دقیق، آزمون‌های آماری مانند کولموگروف-اسمیرنوف برای سنجش نرمال بودن داده‌ها، آلفای کرونباخ برای سنجش پایایی پرسشنامه و تحلیل مسیر به کمک نرم‌افزار لیزرل به کار گرفته شدند تا فرضیات مطرح شده به صورت کمی مورد تایید قرار گیرند.

علاوه بر رویکرد دقیق، پژوهش با ارائه چارچوب مفهومی نوین و تبیین روابط مستقیم و غیرمستقیم میان متغیرها از روش‌های ابتکاری نیز استفاده می‌کند. این رویکرد ابتکاری با بهره‌گیری از نظریه‌های به‌روز در زمینه مدیریت و روانشناسی، به شناسایی عوامل تأثیرگذار بر رفتارهای مثبت و منفی کاری پرداخته و سعی دارد با ارائه مدل‌های گرافیکی و مفهومی، درک عمیق‌تری از پویایی‌های محیط کاری به دست دهد.

در سطح فراابتکاری، پژوهش از ادغام نظریه‌های مختلف و مطالعات فرا-تحلیلی بهره می‌برد تا با مرور گسترده ادبیات موضوع، یک مدل جامع و میان‌رشته‌ای ارائه کند. این رویکرد به شناسایی همبستگی‌های پنهان و همچنین تبیین دینامیک‌های چند بعدی در روابط بین هوش هیجانی، رفتار شهروندی سازمانی و رفتار کاری غیرمولد کمک می‌کند. در ادامه، جدولی ارائه شده است که روش‌های حل مسئله پژوهش در سه دسته روش‌های دقیق، ابتکاری و فراابتکاری را طبقه‌بندی و مشخص می‌کند.

روش‌های دقیق	روش‌های ابتکاری	روش‌های فرا ابتکاری
استفاده از آزمون‌های آماری (کولموگروف-اسمیرنوف برای نرمالیت داده‌ها)	تعریف و ارائه چارچوب مفهومی نوین	ادغام نظریه‌ها و مدل‌های موجود از حوزه‌های مختلف (مدیریت، روانشناسی، و غیره)

انجام مطالعات فرا-تحلیلی و مرور گسترده ادبیات پژوهشی برای ایجاد یک مدل جامع	تبیین روابط مستقیم و غیرمستقیم میان متغیرها	تحلیل مسیر و مدل معادلات ساختاری با نرم افزار لیزرل
تحلیل بین‌رشته‌ای برای شناسایی الگوهای پنهان و دینامیک‌های چند بعدی در محیط‌های سازمانی	استفاده از نمایش‌های گرافیکی برای روشن نمودن روابط پیچیده میان متغیرها	محاسبه شاخص‌های پایداری و برازش مدل (مانند RMSEA, GFI, CFI و...)

این ترکیب رویکردها اطمینان می‌دهد که هم از دقت آماری بهره گرفته شده و هم از نوآوری‌های مفهومی برای تعمیق درک از مسئله استفاده شده است؛ رویکردی که در نهایت به تبیین جامع و کاربردی روابط میان هوش هیجانی، رفتار شهروندی سازمانی و رفتار کاری غیرمولد منجر می‌شود.

۴-۲ مقاله دوم:

در این پژوهش روش حل مسئله با رویکرد کمی و استفاده از ابزارهای استاندارد در جمع‌آوری و تحلیل داده‌ها دنبال شده است. ابتدا داده‌های اصلی از طریق پرسشنامه‌های ساختار یافته از کارکنان خدمات مشتری در شعب اصلی بلنک‌های سعودی جمع‌آوری گردید. ابزارهای اندازه‌گیری با استفاده از گام‌های دقیق آماری از قبیل آزمون قابلیت اعتماد (Cronbach's alpha) و تحلیل‌های عاملی اکتشافی (EFA) و تأییدی (CFA) بررسی و صحت ساختار مفهومی سنجش شد تا از اعتبار و اطمینان نتایج اطمینان حاصل شود.

در گام بعدی، از رویکردهای ابتکاری برای تطبیق و بهبود ابزارهای تحقیق بهره گرفته شد. به عنوان نمونه، فرآیند باز-ترجمه به منظور انتقال صحیح مفاهیم از زبان اصلی به زبان مقصد اجرا شد و پرسشنامه توسط یک هیئت کارشناسی متخصص از منظر اعتبار ظاهری مورد ارزیابی قرار گرفت. افزون بر این، استفاده از مدل میانجی (mediation) برای بررسی نقش رضایت شغلی در تبیین اثرات هوش هیجانی بر تعهد سازمانی نوآوری محسوب می‌شود که ابعاد پنهان روابط میان سازه‌ها را افشا می‌کند.

در گام‌های فرابتکاری، مراحل پیشرفته‌تری از تحلیل به کمک مدل‌سازی معادلات ساختاری (SEM) به کار گرفته شد. در این مرحله از ترکیب روش‌های کمی دقیق با تحلیل‌های فراگیر استفاده شده است؛ به طوری که شاخص‌های برازش مدل مانند RMSEA، GFI، CFI و TLI برای ارزیابی همسویی مدل با داده‌ها به کار رفته و مسیرهای مستقیم و غیرمستقیم بین متغیرهای هوش هیجانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی مشخص گردید. جدول زیر طبقه‌بندی روش‌های حل مسئله تحقیق را در سه دسته روش‌های دقیق، ابتکاری، و فرابتکاری به طور خلاصه نشان می‌دهد:

دسته بندی روش ها	ویژگی ها و ابزارهای مورد استفاده
روش های دقیق	استفاده از پرسشنامه استاندارد- آزمون قابلیت اعتماد (Cronbach's alpha) - تحلیل عاملی اکتشافی (EFA) و تأییدی (CFA)
روش های ابتکاری	- بهره گیری از فرآیند باز-ترجمه برای تطبیق مفاهیم زبانی- ارزیابی اعتبار توسط هیئت کارشناسی- بررسی اثر میانجی رضایت شغلی
روش های فرا ابتکاری	- مدل سازی معادلات ساختاری (SEM) - استفاده از شاخص های برازش مدل (RMSEA، CFI، GFI، TLI) - تحلیل مسیرهای مستقیم و غیرمستقیم میان متغیرها

این رویکردهای توأم در کنار یکدیگر، راه حلی جامع و چندبعدی برای بررسی دقیق روابط بین هوش هیجانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی ارائه داده و امکان تبیین دقیق تر پدیده های مورد مطالعه را فراهم نموده اند .

۵- نقد ادبیات

۵-۱ مقاله اول:

در بخش اول، مقاله پیوست با هدف بررسی تأثیر هوش هیجانی بر رفتار شهروندی سازمانی (OCB) و رفتار کاری غیرمولد (CWB) در میان کارکنان اداره های ورزش و جوانان استان زنجان تدوین شده است. نوع مسئله مطرح شده در این تحقیق، بررسی روابط علی میان یک متغیر شخصیتی (هوش هیجانی) و دو دسته رفتارهای مثبت (OCB) و منفی (CWB) در محیط کار می باشد. رویکرد مدلسازی این پژوهش مبتنی بر مدل معادلات ساختاری (SEM) و تحلیل مسیر با استفاده از نرم افزار LISREL است. روش حل اتخاذ شده شامل جمع آوری داده ها از ۱۶۰ پرسشنامه استاندارد، آزمون های آماری (مانند کولموگروف-اسمیرنف برای نرمالیته داده) و محاسبه شاخص های برازش مدل (همچون RMSEA، CFI و GFI) به منظور اثبات فرضیات مطرح شده می باشد .

در ادامه، نتایج استخراج شده نشان می دهد که هوش هیجانی تأثیر مثبت و معناداری بر رفتار شهروندی سازمانی دارد و به طور معکوس، با رفتارهای کاری غیرمولد در میان کارکنان مرتبط است؛ افزون بر آن، رفتار شهروندی سازمانی نیز تأثیر منفی بر CWB دارد. مقلله علاوه بر ارائه نتایج کمی دقیق، زمینه های تحقیقاتی آتی را نیز

معرفی کرده است؛ از جمله گسترش نمونه‌ها به سایر سازمان‌ها، بررسی ابعاد میانجی و تعدیلی متغیرهای محیطی، و استفاده از روش‌های کیفی برای درک عمیق‌تر دینامیک‌های مربوط به هوش هیجانی و رفتارهای سازمانی.

در بخش دوم (نقد مقاله و نقد کلی ادبیات موضوع)، از دیدگاه نقاط قوت، این مقاله دارای چارچوب نظری مستحکم و استفاده دقیق از روش‌های آماری به خصوص مدل‌سازی معادلات ساختاری است که به ارائه شواهد تجربی قوی از روابط بین EI، OCB و CWB کمک کرده است. همچنین، استفاده از پرسشنامه‌های استاندارد و تحلیل دقیق شاخص‌های برازش مدل از دیگر نقاط قوت این پژوهش به شمار می‌رود. از سوی دیگر، نقاط ضعف مقاله شامل تکیه انحصاری بر داده‌های خوداظهاری (که ممکن است به سوگیری روش مشترک منجر شود)، محدودیت جغرافیایی نمونه (تنها در استان زنجان) و عدم بررسی ابعاد طولی (تغییرات در طول زمان) می‌باشد. این مسائل نشان می‌دهد که نتایج بدست آمده ممکن است از تعمیم‌پذیری کافی برخوردار نباشند و استفاده از روش‌های ترکیبی (کیفی و کمی) می‌تواند در مطالعات آتی به تعمیق نتایج کمک کند.

به طور کلی، بررسی ادبیات موضوع موجود نشان می‌دهد که اگرچه مطالعات متعددی در حوزه تأثیر هوش هیجانی بر رفتارهای سازمانی انجام شده است، اما هنوز نیاز به پژوهش‌های میان‌رشته‌ای و استفاده از رویکردهای چند متددی برای ارزیابی دقیق‌تر روابط مؤثر بین افراد و سازمان وجود دارد. زمینه‌های تحقیقاتی جذاب شامل بررسی تأثیر فرهنگ سازمانی، سبک‌های رهبری، و عوامل محیطی به عنوان میانجی یا تعدیلگر در روابط EI، OCB و CWB مطرح است. افزون بر این، مطالعات مقایسه‌ای در سازمان‌های مختلف و بررسی تغییرات میان‌فردی و میان‌سازمانی می‌تواند به غنای دانش فعلی بیفزاید.

در بخش سوم (جدول فرضیات اصلی مسئله تحقیق)، با استفاده از طبقه‌بندی ارائه‌شده در بخش‌های بالا، می‌توان فرضیات اصلی مقاله و مستندات موجود در ادبیات موضوع را به صورت زیر خلاصه نمود:

فرضیه	شرح	مقالات پشتیبان
H ₁ : EI → OCB (Positive Effect)	هوش هیجانی تأثیر مثبت بر رفتار شهروندی سازمانی دارد؛ به عبارت دیگر، افزایش EI موجب افزایش OCB می‌شود.	Yarmohammadi Monfared et al. (۲۰۲۲), Jung & Yoon (۲۰۱۲)
H ₂ : EI → CWB (Negative Effect)	هوش هیجانی تأثیر منفی بر رفتار کاری غیرمولد دارد؛ به عبارت دیگر، افزایش EI موجب کاهش CWB می‌شود.	Yarmohammadi Monfared et al. (۲۰۲۲), Fox & Spector (۲۰۰۱)
H ₃ : OCB → CWB (Negative Effect)	رفتار شهروندی سازمانی تأثیر منفی بر رفتار کاری غیرمولد دارد؛ به عبارت دیگر، افزایش OCB منجر به کاهش CWB می‌شود.	Yarmohammadi Monfared et al. (۲۰۲۲), Ariani (۲۰۱۳)

این جدول نشان‌دهنده فرضیات اصلی مطرح‌شده بر اساس تحلیل‌های آماری و ادبیات موضوع و همچنین نقدهای ارائه‌شده درباره مقله می‌باشد که می‌تواند مبنای مطالعات آینده در حوزه‌های مرتبط با هوش هیجانی و رفتارهای سازمانی قرار گیرد.

۲-۵ مقاله دوم:

در مقاله انتخاب شده، مسئله مورد بررسی به تأثیر هوش هیجانی بر تعهد سازمانی، با تأکید بر نقش میانجی رضایت شغلی، درباره کارکنان خدمات مشتری بانک‌های سعودی می‌پردازد. در این مقاله، مسئله از دیدگاه تعامل بین سازه‌های روان‌شناختی و رفتاری کارکنان مورد پرسش قرار گرفته و به دنبال آن است که با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری (SEM) و نرم‌افزار AMOS ۲۲، روابط بین هوش هیجانی (به عنوان متغیر مستقل)، رضایت شغلی (متغیر میانجی) و تعهد سازمانی (متغیر وابسته) به صورت همزمان مورد آزمون قرار گیرند. داده‌ها از طریق پرسشنامه‌های ساختار یافته و با تضمین صحت و اعتبار ابزارهای اندازه‌گیری (آزمون‌های Cronbach's alpha، تحلیل‌های اکتشافی و تأییدی عاملی) جمع‌آوری شده‌اند.

روش حل مسئله در این تحقیق رویکردی چندوجهی دارد که شامل استفاده از روش‌های دقیق (کاربرد پرسشنامه‌های استاندارد و تحلیل‌های آماری دقیق)، روش‌های ابتکاری (اجرای فرآیند باز-ترجمه و تأیید ظاهری پرسشنامه توسط هیئت کارشناسی) و روش‌های فرآیند ابتکاری (استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری برای تبیین اثرات مستقیم و غیرمستقیم بین سازه‌ها) می‌شود. نتایج به دست آمده نشان می‌دهد که هوش هیجانی تأثیر مثبت و معناداری بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی دارد و رضایت شغلی به عنوان یک متغیر میانجی، این رابطه را تقویت می‌کند. همچنین، زمینه‌های تحقیقاتی آتی شامل گسترش نمونه‌ها به سایر مناطق جغرافیایی، بررسی ابعاد تکمیلی رضایت شغلی و تعهد سازمانی و مد نظر قرار دادن عوامل اضافه مانند استرس و عدالت سازمانی پیشنهاد شده است.

نقد مقاله انتخاب شده: از نقاط قوت این مقاله می‌توان به کاربرد روش‌های آماری مدرن مانند مدل‌سازی معادلات ساختاری برای تحلیل روابط پیچیده بین سازه‌ها اشاره کرد؛ همچنین، استفاده از ابزارهای استاندارد و معتبر و تضمین اعتبار سازه‌های مورد استفاده نقاط مثبت محسوب می‌شوند. نمونه‌گیری از کارکنان خدمات مشتری در یکی از مهم‌ترین بخش‌های اقتصادی (بانکداری) نیز جنبه قابل‌مبته است. با این حال، محدودیت‌هایی نیز در این تحقیق مشاهده می‌شود؛ از جمله محدود بودن نمونه‌ها به یک منطقه (ریاض) که ممکن است تعمیم‌پذیری نتایج را کاهش دهد و همچنین پرداختن به تنها سه سازه اصلی بدون بررسی عوامل پویا و متغیرهای محیطی دیگر که می‌توانند بر عملکرد کارکنان تأثیرگذار باشند.

بخش دوم: نقد کلی ادبیات موضوع و زمینه‌های تحقیقاتی آینده با استناد به نقد مقاله انتخاب شده و ادبیات موضوع در حوزه هوش هیجانی و تعهد سازمانی، می‌توان دریافت که ادبیات موجود از تأثیر مثبت هوش هیجانی بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی به عنوان یک مسیر کلیدی برای بهبود عملکرد سازمانی حمایت می‌کند. با این حال، اکثر مطالعات تا کنون محدود به بررسی روابط مستقیم و میانجی‌ای بین این سازه‌ها بوده‌اند و عوامل مؤثر دیگر مانند استرس، عدالت سازمانی، شرایط محیطی و فرهنگی در سطح بین‌المللی کمتر مورد توجه قرار گرفته‌اند. پژوهش‌های

آتی می‌توانند با استفاده از نمونه‌های گسترده‌تر و متنوع‌تر، چهارچوب نظری موجود را بهبود بخشیده و ابعاد جدیدی از رابطه بین هوش هیجانی و عملکرد سازمانی را روشن کنند.

زمینه‌های تحقیقاتی جالب توجه برای مسائل انتخاب شده شامل بررسی تأثیر ترکیبی چند عامل روان‌شناختی و محیطی بر تعهد سازمانی، توسعه مدل‌های چندبعدی برای اندازه‌گیری رضایت شغلی، و تحقیقات میدانی در بسترهای فرهنگی و جغرافیایی مختلف می‌باشد. این نگاه جامع می‌تواند به تدوین راهبردهای کاربردی برای مدیران در جهت ارتقای هوش هیجانی کارکنان و بهبود کلی عملکرد سازمان‌ها کمک کند.

در پایان، جدول زیر فرضیات اصلی مسئله تحقیق را بر اساس مقاله انتخاب شده به همراه ارجاعات مرتبط ارائه می‌دهد:

شماره فرضیه	شرح فرضیه	مقالات/ارجاعات
H _۱	رضایت شغلی تأثیر مثبت بر تعهد سازمانی دارد.	Naz et ،Alsughayir (۲۰۲۱) al. (۲۰۱۹)
H _۲	هوش هیجانی تأثیر مثبت بر رضایت شغلی دارد.	Alsughayir (۲۰۲۱)
H _۳	هوش هیجانی تأثیر مثبت بر تعهد سازمانی دارد.	،Alsughayir (۲۰۲۱) Guleryuz et al. (۲۰۰۸)
H _۴	رضایت شغلی نقش میانجی در انتقال تأثیر هوش هیجانی به تعهد سازمانی ایفا می‌کند.	Naz et ،Alsughayir (۲۰۲۱) al. (۲۰۱۹)

این چارچوب فرضیاتی امکان بررسی دقیق‌تر و چندبعدی روابط بین سازه‌های مورد بحث را فراهم می‌کند و می‌تواند نقطه شروعی برای پژوهش‌های آینده در این حوزه باشد.

۶- نتیجه گیری:

در نتیجه، نتایج به دست آمده از تحلیل مدل‌سازی معادلات ساختاری حاکی از آن است که هوش هیجانی تأثیر مثبت و معناداری بر افزایش رضایت شغلی، ظهور رفتار شهروندی سازمانی (OCB) و تعهد سازمانی دارد. شاخص‌های برازش مدل مانند RMSEA، GFI و CFI در محدوده مطلوب قرار داشته و ضریب‌های مسیر ارزشمندی رابطه میان هوش هیجانی و تجربه رضایت شغلی را به اثبات رسانده‌اند؛ به عبارت دیگر، کارکنانی که از سطح بالاتری از هوش هیجانی برخوردارند، نه تنها رضایت شغلی بیشتری تجربه می‌کنند بلکه تمایل بیشتری به بروز رفتارهای داوطلبانه و مثبت در محیط کار داشته و در نهایت تعهد قوی‌تری نسبت به سازمان از خود نشان می‌دهند. افزون بر این، رضایت شغلی نقش واسطه‌ای کلیدی در انتقال اثرات مثبت هوش هیجانی به تعهد سازمانی ایفا می‌کند.

به علاوه، یافته‌ها نشان می‌دهد که هوش هیجانی علاوه بر تقویت رفتارهای مثبت، تأثیر منفی معناداری بر رفتار کاری غیرمولد (CWB) دارد؛ به این معنا که افزایش تعاملات مثبت و همدلی میان کارکنان منجر به کاهش بروز رفتارهای انحرافی و مخرب می‌شود. این نتایج اهمیت ویژه‌ای را برای مدیران در حوزه‌های مختلف سازمانی از جمله سازمان‌های خدماتی، ورزشی و جوانان به همراه دارد، چرا که سرمایه‌گذاری در آموزش و توسعه هوش هیجانی می‌تواند به بهبود عملکرد کلی، کاهش هزینه‌های ناشی از رفتارهای مخرب و ارتقای استراتژی‌های منابع انسانی منجر شود. در این راستا، پیشنهاد می‌شود مطالعات آتی با گسترش نمونه‌ها به سایر مناطق جغرافیایی و شناسایی عوامل مکمل مانند استرس و عدالت سازمانی، به تعمیق دانش و توسعه راهکارهای بهبود محیط کاری پردازند.

۷- منابع:

یارمحمدی منفرد، سعید؛ نقی‌زاده باقی، عباس؛ محرم‌زاده، مهرداد و خوئینی، پریسا. (۱۴۰۱). بررسی تأثیر هوش هیجانی بر رفتار شهروندی سازمانی و رفتار کاری غیرمولد. فرایند مدیریت و توسعه، ۳۵(۱)، ۱۱۹-۱۳۵.

Alsughayir, A. (۲۰۲۱). The effect of emotional intelligence on organizational commitment: Understanding the mediating role of job satisfaction. Management Science Letters,