

## Research Paper



## The relationship between organizational trust and organizational citizenship behavior with the mediation of emotional intelligence in male middle school teachers

Zeinab Moghadam <sup>1</sup>, Taghi Akbari <sup>2\*</sup>, Ashkan Parnikhzadeh <sup>3</sup>

1. Assistant Professor of Educational Sciences, Department of Educational Sciences, Payam Noor University, Tehran. Iran.

2. Assistant Professor, Department of Educational Sciences, Mohaghegh Ardabili University

3. MSc. Training and improvement of human resources, Department of Educational Sciences, Payam Noor University, Iran.



### Article Info:

**Received:** 2023/04/17

**Accepted:** 2023/07/19

**PP:** 145-166

Use your device to scan and read the article online:



**DOI:** 10.22098/AEL.2023.13772.1351

### Keywords:

organizational trust,  
organizational civil  
behavior, emotional  
intelligence, secondary  
school teachers

### Abstract

**Background and Objective:** Research on the effect of organizational trust on employees' organizational citizenship behavior has been conducted for many years, but the effect of the internal mechanism for organizational trust on organizational citizenship behavior has not been well investigated. Based on social exchange theory and organizational identity theory, this study examined the effect of organizational trust on organizational civic behavior and showed the mediating role of emotional intelligence from the cognitive and psychological perspective of employees.

**research methodology:** This research used a two-wave and multi-source strategy to validate hypotheses with 163 valid questionnaires among teachers. For this purpose, a sample size of 163 people was estimated from the population of 282 secondary school teachers in West Islamabad using Cochran's formula and the samples were selected by simple random method. The research data collection tool includes three standard organizational trust questionnaires by Kanawattanachai & Yoo (2002); Organizational citizenship behavior was Bell & Menguc (2002) and emotional intelligence Siberia Schering (1998).

**Findings:** The results of empirical analysis using structural equation modeling showed that: emotional intelligence plays a mediating role between organizational trust and organizational civil behavior. Organizational trust has a positive effect on teachers' organizational citizenship behavior. Organizational trust has a positive effect on teachers' emotional intelligence. Emotional intelligence has a positive effect on teachers' organizational civic behavior.

**Conclusion:** The results of this study deepen the understanding of organizational trust and have important practical implications for improving the organizational citizenship behavior and emotional intelligence of teachers.

**Citation:** Moghadam, Z., Akbari, T. & Parnikhzadeh, A. (2023). The relationship between organizational trust and organizational citizenship behavior with the mediation of emotional intelligence in male middle school teachers. *Journal of Applied Educational Leadership*, 5(4), 145-166. Persian [<http://dx.doi.org/10.22098/AEL.2023.13772.1351>]

\*Corresponding author: Zeinab Moghadam

**Address:** Assistant Professor of Educational Sciences, Department of Educational Sciences, Payam Noor University, Tehran. Iran

**Tell:** 09366390011

**Email:** moghadam@pnu.ac.ir

---

## Extended Abstract

### Introduction:

Since the COVID-19 outbreak, workplaces have undergone significant transformations, imposing substantial pressure on organizations striving to maximize operational efficiency (Kim, 2019). In this context, organizations have raised expectations for employees, requiring them to actively engage in tasks beyond their assigned responsibilities, such as exhibiting organizational citizenship behavior (OCB) (Ali & Miralam, 2019; Sultana & Johari, 2022). Research indicates that organizational, leadership, job-related, and personal factors influence OCB (Kim & Park, 2019; Marinova et al., 2019). Organizational trust, a critical situational element, plays a pivotal role in shaping employees' work attitudes and behaviors (Altuntas & Baykal, 2010; Saleem et al., 2020). Previous studies primarily examined the relationship between organizational trust and OCB through singular theoretical lenses, including social exchange theory (Singh & Srivastava, 2016), affective events theory (Lu, 2014), and social cognitive theory (Choong & Ng, 2022). These findings highlight the complex and uncertain nature of this relationship. By integrating social exchange theory (Cropanzano et al., 2017) and organizational identity theory (Ashforth & Mael, 1989), this study offers deeper insights into how organizational trust influences OCB, focusing on the mediating role of emotional intelligence (EI). EI is instrumental in shaping the impact of organizational trust on OCB. The research posits that employees who fully trust their organization and supervisors excel in their roles and demonstrate OCB. Furthermore, higher emotional intelligence enhances the effect of organizational trust on OCB, amplifying its positive outcomes.

### Methodology:

This study is quantitative in nature, applied in purpose, and descriptive in method, with a correlational design conducted using structural equation modeling. The statistical population of the research consists of all male teachers working in public secondary schools in the second grade of high school in Islamabad West during the 2022-2023 academic year, totaling 282 individuals. The sample size was estimated to be 163 participants using the Krejcie and Morgan sample size table. All samples were selected through simple random sampling. The data for this study were collected through two methods: library research and fieldwork, using three standardized questionnaires: a) the Organizational Trust Questionnaire by Kanawattanachai & Yoo (2002), b) the Organizational Citizenship Behavior Questionnaire by Bell & Menguc (2002), and c) the Emotional Intelligence Questionnaire by Siberia Schering (1998). Since the questionnaires used in this research are standardized and have been validated through various quantitative and qualitative studies, the study relied on face and content validity. To measure the reliability of the instruments, a preliminary study was conducted with 25 respondents, and Cronbach's alpha coefficient was calculated. The results showed that the Cronbach's alpha coefficient for the Organizational Trust Questionnaire was 0.781, for the Organizational Citizenship Behavior Questionnaire was 0.901, and for the Emotional Intelligence Questionnaire was 0.721. Given that the research was quantitative and correlational, with independent, dependent, and mediating variables, data analysis was conducted using SPSS-26 and Smart-PLS-3 software. In addition to describing the obtained data, the relationships between variables and structural equation modeling were assessed.

### Results:

#### Analysis of Research Hypotheses

##### Hypothesis 1:

H1: Organizational trust significantly affects organizational citizenship behavior (OCB) among teachers, with emotional intelligence (EI) as a mediating factor.

Based on the data, the calculated t-statistic is 2.650, which exceeds the threshold of 1.96. This indicates that the mediating role of EI is significant, with a path coefficient of 0.148 at a 95% confidence level. Therefore, Hypothesis 1, which suggests a mediating role of EI in the relationship between organizational trust and OCB, is supported. Bootstrap testing was used to confirm the mediating effects.

##### Hypothesis 2:

H1: Organizational trust positively affects teachers' organizational citizenship behavior.

The calculated t-statistic is 5.280, which is greater than 1.96. This indicates that organizational trust significantly influences OCB, with a path coefficient of 0.492 at a 95% confidence level. Thus, Hypothesis 2, proposing a positive effect of organizational trust on OCB, is accepted.

##### Hypothesis 3:

**The relationship between organizational trust and organizational citizenship behavior with the mediation of emotional intelligence in male middle school teachers**

H1: Organizational trust positively affects teachers' emotional intelligence. The t-statistic for this relationship is 12.456, well above 1.96. The effect of organizational trust on EI is significant, with a path coefficient of 0.643 at a 95% confidence level. Consequently, Hypothesis 3, stating that organizational trust positively influences EI, is supported.

Hypothesis 4:

H1: Emotional intelligence positively affects teachers' organizational citizenship behavior. The calculated t-statistic is 4.529, exceeding 1.96. The impact of EI on OCB is significant, with a path coefficient of 0.365 at a 95% confidence level. Therefore, Hypothesis 4, suggesting a positive effect of EI on OCB, is accepted.

Table 1: Summary of Hypothesis Results

result	Sig. number T-statistics	path coefficient	Direct a path
accepted	2/650	0/148	Mediating role of Emotional intelligence
Accepted	13/092	0/698	<- Organizational trust organizational citizenship behaviour
Accepted	2/916	0/211	Emotional <- Organizational trust intelligence
accepted	6/976	0/422	<-Emotional intelligence organizational citizenship behaviour

## Discussion and conclusion

The research findings revealed that emotional intelligence (EI) positively impacts teachers' organizational citizenship behavior (OCB). This aligns with prior studies, such as those by Jack et al. (2016) and Tabarsa & Ahadian (2016), which also demonstrated the influence of EI on OCB. Explaining this result, research by scholars like Goleman, Boyatzis, and others highlights that EI plays a crucial role in successfully performing job-related tasks (Goleman, 1995; Goleman, 1998; Boyatzis et al., 2000). Individuals with high EI possess strong interpersonal skills and the ability to manage others' emotions, enhancing their popularity, leadership capacity, and personal influence, ultimately contributing to their success in social and professional interactions. The study also demonstrated a logical and significant relationship between organizational trust, OCB, and EI. Based on these findings, it is recommended that organizations prioritize building organizational trust among teachers. Additionally, in-service training programs should focus on enhancing teachers' EI. It is further suggested that various team-building initiatives be implemented within the education system to improve organizational efficiency and morale. Organizations should also adopt non-material incentives that foster emotional intelligence development. To attract and retain committed and high-quality teachers, the education system should create a healthier work environment. This includes establishing factors that strengthen organizational trust, fostering a positive organizational culture, and ensuring transparency and inclusivity in communications. By doing so, educational institutions can create a supportive environment that encourages trust, loyalty, and professional growth among teachers.

## Reference:

- Ali, N., and Miralam, M. (2019). Perceived effect of interpersonal trust, intention to stay and demographic variables on organizational citizenship behavior. *Pacific Bus. Rev. Int.* 12, 77–93.
- Altuntas, S., and Baykal, U. (2010). Relationship between nurses' organizational trust levels and their organizational citizenship behaviors. *J. Nurs. Scholarsh.* 42, 186–194. doi: 10.1111/j.1547-5069.2010.01347.x
- Ashforth, B. E., and Mael, F. (1989). Social identity theory and the organization. *Acad. Manag. Rev.* 14, 20–39. doi: 10.5465/amr.1989.4278999

**The relationship between organizational trust and organizational citizenship behavior with the mediation of emotional intelligence  
in male middle school teachers**

- Boyatzis, R. E., Goleman, D., & Rhee, K. (2000). Clustering competence in emotional intelligence: Insights from the emotional competence inventory (ECI). In R. Bar-On & J. D. A. Parker (Eds.), *The handbook of emotional intelligence* (pp. 343–362). San Francisco: Jossey-Bass.
- Choong, Y.-O., and Ng, L.-P. (2022). The effects of trust on efficacy among teachers: the role of organizational citizenship behaviour as a mediator. *Curr. Psychol.*, 1–14. doi: 10.1007/s12144-022-03067-1
- Cropanzano, R., Anthony, E. L., Daniels, S. R., and Hall, A. V. (2017). Social exchange theory: a critical review with theoretical remedies. *Acad. Manag. Ann.* 11, 479–516. doi: 10.5465/annals.2015.0099
- Kim, B.-J. (2019). Unstable jobs cannot cultivate good organizational citizens: the sequential mediating role of organizational trust and identification. *Int. J. Environ. Res. Public Health* 16:1102. doi: 10.3390/ijerph16071102
- Kim, E. J., and Park, S. (2019). The role of transformational leadership in citizenship behavior organizational learning and interpersonal trust as mediators. *Int. J. Manpow.* 40, 1347–1360. doi: 10.1108/IJM-12-2018-0413
- Lu, X. (2014). Ethical leadership and organizational citizenship behavior: the mediating roles of cognitive and affective trust. *Social Behav. Person. Int. J.* 42, 379–389. doi: 10.2224/sbp.2014.42.3.379
- Marinova, S. V., Cao, X., and Park, H. (2019). Constructive organizational values climate and organizational citizenship behaviors: a configurational view. *J. Manag.* 45, 2045–2071. doi: 10.1177/0149206318755301
- Saleem, F., Zhang, Y. Z., Gopinath, C., and Adeel, A. J. S. O. (2020). Impact of servant leadership on performance: the mediating role of affective and cognitive trust. *Sage Open* 10, 1–16. doi: 10.1177/2158244019900562
- Singh, U., and Srivastava, K. B. L. (2016). Organizational trust and organizational citizenship behaviour. *Glob. Bus. Rev.* 17, 594–609. doi: 10.1177/0972150916630804
- Sultana, S., and Johari, H. (2022). HRM practices, impersonal trust and service oriented OCB: an empirical evidence from Bangladesh. *Asia-Pac. J. Bus. Administration* (ahead-of-print). doi: 10.1108/APJBA-05-2021-0197



## مقاله پژوهشی

## بررسی ارتباط اعتماد سازمانی با رفتار مدنی با نقش میانجی هوش هیجانی معلمان

زینب مقدم<sup>۱</sup>، تقی اکبری<sup>۲</sup>، اشکان پرنیخ زاده<sup>۳</sup>

۱. استادیار علوم تربیتی، گروه علوم تربیتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

۲. دانشیار گروه علوم تربیتی، گروه علوم تربیتی، دانشگاه محقق اردبیلی، اردبیل، ایران.

۳. دانشجوی کارشناسی ارشد علوم تربیتی، گروه علوم تربیتی، دانشگاه پیام نور، ایران.



اطلاعات مقاله:

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۴/۱۷

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۷/۱۹

شماره صفحات: ۱۴۵-۱۶۶

از دستگاه خود برای اسکن و خواندن مقاله به صورت آنلاین استفاده کنید:



DOI: 10.22098/AEL.2023.13  
772.1351

## واژه‌های کلیدی:

اعتماد سازمانی، رفتار مدنی سازمانی، هوش هیجانی، معلمان متوسطه دوم

## چکیده

**مقدمه و هدف:** تحقیقات در مورد تأثیر اعتماد سازمانی بر رفتار مدنی کارکنان سال‌هاست که انجام شده است، اما تأثیر مکانیسم داخلی برای اعتماد سازمانی بر رفتار مدنی سازمانی به خوبی بررسی نشده است. این مطالعه بر اساس تئوری تبادل اجتماعی و نظریه هویت سازمانی، تأثیر اعتماد سازمانی را بر رفتار مدنی سازمانی بررسی نموده و نقش میانجی هوش هیجانی را از منظر شناختی و روان‌شناختی کارکنان نشان داد.

**روش‌شناسی پژوهش:** این تحقیق از یک استراتژی دو موجی و چند منبعی برای انجام اعتبار سنجی فرضیه‌ها با ۱۶۳ پرسشنامه معتبر در بین معلمان استفاده کرد. بدین منظور از جامعه آماری دبیران دوره متوسطه دوم شهر اسلام آباد غرب با تعداد ۲۸۲ نفر، حجم نمونه‌ای بالغ بر ۱۶۳ نفر با استفاده از فرمول کوکران برآورد گردیده و نمونه‌ها به روش تصادفی ساده انتخاب گردیدند. ابزار گردآوری داده‌های پژوهش شامل سه پرسشنامه استاندارد اعتماد سازمانی (Kanawattanachai & Yoo (2002)؛ رفتار مدنی سازمانی (Bell & Menguc (2002) و هوش هیجانی (Siberia Schering (1998) بود.

**یافته‌ها:** نتایج تحلیل تجربی با استفاده از مدل‌یابی معادلات ساختاری نشان داد که: هوش هیجانی نقش میانجی بین اعتماد سازمانی و رفتار مدنی سازمانی ایفا می‌کند. اعتماد سازمانی بر رفتار مدنی معلمان تأثیر مثبت می‌گذارد. اعتماد سازمانی بر هوش هیجانی معلمان تأثیر مثبت می‌گذارد. هوش هیجانی بر رفتار مدنی معلمان تأثیر مثبت می‌گذارد.

**بحث و نتیجه‌گیری:** نتایج این مطالعه درک اعتماد سازمانی را عمیق‌تر کرده و پیامدهای عملی مهمی برای بهبود رفتار مدنی سازمانی و هوش هیجانی معلمان دارد.

**استناد:** مقدم، زینب؛ اکبری، تقی؛ پرنیخ زاده، اشکان. (۱۴۰۳). بررسی ارتباط اعتماد سازمانی با رفتار مدنی با نقش میانجی هوش هیجانی معلمان. فصلنامه علمی- پژوهشی رهبری آموزشی کاربردی، ۵(۴)، ۱۴۵-۱۶۶.

\*نویسنده مسئول: زینب مقدم

نشانی: استادیار علوم تربیتی، گروه علوم تربیتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

تلفن: ۰۹۳۶۶۳۹۰۰۱۱

پست الکترونیکی: moghadam@pnu.ac.ir

از زمان شیوع کووید ۱۹، محیط‌های کاری به طور چشمگیری تغییر کرده است، که فشار زیادی را بر بقا و توسعه سازمان‌هایی وارد کرده است که قصد دارند کارایی عملیاتی خود را به حداکثر برسانند (Kim, 2019). در این شرایط، سازمان‌ها انتظارات بالاتری را برای نقش کارکنان مطرح می‌کند و آنها باید به طور فعال در وظایفی فراتر از وظایف محوله خود شرکت کنند، مانند رفتار مدنی سازمانی (Ali & Miralam, 2019؛ Sultana & Johari, 2022). رفتار مدنی سازمانی به تعهد داوطلبانه افراد به رفتارهایی فراتر از وظایف شغلی آنها اطلاق می‌شود و غالباً در پاداش‌های رسمی سازمانی گنجانده نمی‌شود، اما می‌تواند در ارتقای عملکرد سازمان مؤثر باشد و نقشی غیر قابل اغماض در توسعه سازمان ایفا کند (Organ & Ryan, 1995؛ Singh & Srivastava, 2016؛ Adil et al, 2021). رفتار مدنی سازمانی به عنوان رفتارهای فرآینقی، می‌تواند به کارمندان جدید کمک کند تا خود را در سریع‌ترین زمان ممکن با موقعیت‌های خود تطبیق دهند (Adil et al, 2021)، به تیم کمک می‌کند تا مشکلات پیچیده را حل کند (Marinova et al, 2019؛ Choong & Ng, 2022). رفتار مدنی سازمانی بر کارکنان تأثیرات مثبت مختلفی دارد. در کارکنان، می‌تواند احساس خودکارآمدی (Choong & Ng, 2022)، شهرت شخصی و رضایت شغلی را بهبود بخشد. برای سازمان‌ها، می‌تواند انسجام تیم را افزایش دهد (Podsakoff et al, 1990) و نوآوری را ارتقا بخشد (Marinova et al, 2019).

نحوه برانگیختن رفتار مدنی سازمانی کارکنان به طور گسترده مورد توجه محققان و مدیران قرار گرفته است. مطالعات نشان داده اند که عوامل سازمانی، عوامل رهبری، عوامل شغلی و عوامل شخصی می‌توانند بر رفتار مدنی سازمانی تأثیر بگذارند (Kim & Park, 2019؛ Marinova et al, 2019). اعتماد سازمانی نیز به عنوان یک عنصر موقعیتی مهم که یک سازمان را برای عملکرد خوب برمی‌انگیزاند، یک عامل تعیین کننده تأثیرگذار بر نگرش‌ها و رفتارهای کاری کارکنان است (Altuntas & Baykal, 2010؛ Saleem et al, 2020). اعتماد سازمانی نه تنها می‌تواند امنیت روانی را برای اعضای سازمان فراهم کند، بلکه کارکنان را به بیان آزادانه ایده‌های خود و ارتقای عملکرد شغلی تشویق می‌کند (Verburg et al, 2018). مطالعات قبلی عمدتاً رابطه بین اعتماد سازمانی و رفتار مدنی سازمانی را از یک دیدگاه نظری واحد، مانند نظریه تبادل اجتماعی (Singh and Srivastava, 2016)، نظریه رویداد عاطفی (Lu, 2014)، و نظریه شناختی اجتماعی مورد بررسی قرار دادند (Choong & Ng, 2022). یافته‌ها نشان داد که رابطه بین اعتماد سازمانی و رفتار مدنی سازمانی کارکنان پیچیده و نامطمئن است. برخی از مطالعات نشان می‌دهد که اعتماد سازمانی، رفتار مدنی سازمانی را در بین کارکنان تحریک می‌کند (Singh and Srivastava, 2016؛ Kim & Park, 2019؛ Yildiz, 2019) و همچنین نتایج وجود دارد که نشان می‌دهد اعتماد سازمانی بر رفتار مدنی سازمانی تأثیر منفی می‌گذارد (Ali & Miralam, 2019). علاوه بر این، Lu (2014) به این نتیجه رسید که اعتماد عاطفی به طور مثبت رفتار مدنی سازمانی را ارتقا می‌دهد، در حالی که اعتماد شناختی بر رفتار مدنی سازمانی تأثیر نمی‌گذارد. بنابراین، اینکه اعتماد سازمانی دقیقاً چگونه بر رفتار مدنی سازمانی کارکنان از طریق مکانیسم‌های میانجی تأثیر می‌گذارد، هنوز قابل بحث است و نیاز به بحث تحقیقاتی بیشتری دارد.

این پروسه از اعتماد سازمانی تا رفتار مدنی سازمانی کارکنان یک مکانیسم هدایت پیچیده دارد. اعتماد سازمانی اساساً یک عامل جو سازمانی است (Li et al, 2021)، در حالی که رفتار مدنی سازمانی کارکنان، یک رفتار نوع دوستانه است که توسط انگیزه درونی فرد ایجاد می‌شود (Organ and Ryan, 1995؛ Altuntas & Baykal, 2010). از عوامل موقعیتی بیرونی گرفته تا بروز رفتار فردی، حالات شناختی و روانی فرد برای ایفای نقش یک پل ارتباطی لازم هستند. با این حال، مطالعات قبلی هنگام بحث درباره رابطه بین اعتماد و رفتار مدنی سازمانی، نسبت دادن و شناسایی افراد را نادیده گرفتند. نظریه هویت اجتماعی یک چارچوب نظری برای توضیح ارتباط اعتماد سازمانی با رفتار مدنی سازمانی کارکنان ارائه می‌کند (Van Dick et al, 2006). از یک سو، اعتماد به عنوان پیوندی از ارتباطات نزدیک بین اعضای سازمان عمل می‌کند و در تسهیل روابط داخلی سازمانی اساسی است (Altuntas & Baykal, 2010؛ Saleem et al, 2020). قضاوت یک فرد از زمینه سازمانی، یک ادراک از سازمان ایجاد می‌کند و یک هویت عاطفی با سازمان ایجاد می‌کند که در واقع اعتماد فرد به سازمان است (Barattucci et al, 2021). از سوی دیگر، اعتماد سازمانی، پیش نیاز مهم رفتار مدنی سازمانی است (Ashforth & Mael, 1989). دریافتند که کارکنان با اعتماد سازمانی بالا، موفقیت و شکست شرکت را به عنوان مسئولیت خود درک می‌کنند و سعادت و بدبختی را با سازمان به اشتراک می‌گذارند (Marstand et al, 2021) استدلال کرد که کارکنانی که حس همذات پنداری قوی با سازمان ایجاد می‌کنند به احتمال زیاد نگرش‌های مثبت و خوش بینانه‌ای نسبت به کار نشان می‌دهند و به طور خود به خود کاری را انجام می‌دهند که به نفع

سازمان است. بنابراین، محققین پیشنهاد می‌کنند که هویت سازمانی ممکن است نقش واسطه‌ای در تأثیرات اعتماد سازمانی بر رفتار مدنی سازمانی داشته باشد.

وفاداری کارکنان یک ویژگی مهم برای کسب مزیت رقابتی در هر سازمانی است (Dutta and Dhir, 2021). مطالعات متعددی تأیید کرده‌اند که عوامل محسوس و مادی، وفاداری کارکنان را افزایش می‌دهند، مانند ارتقاء، حقوق، مزایا، شرایط کاری و غیره به عنوان مثال، (Nadeak and Naibaho, 2020؛ Phuong, & Vinh, 2020). علاوه بر عوامل اقتصادی، جوامع دانشگاهی و عملی خواستار تأکید بر اهمیت عوامل غیرمادی بر وفاداری کارکنان، مانند تعهد سازمانی، رضایت کارکنان، و حمایت رهبران شده‌اند (Phuong, & Vinh, 2020؛ Li et al 2021؛ Veloso et al, 2021). بر اساس تئوری تبادل اجتماعی، تعاملات انسانی در سازمان‌ها اساساً مجموعه‌ای از مبادلات مبتنی بر اصل «تقابل» است. هنگامی که کارکنان انبوهی از حمایت‌های ابزاری و عاطفی را درک می‌کنند، میلند نبوغ خود را به توسعه سازمان اختصاص دهند، وفاداری ایجاد کنند، و سپس مایل به مشارکت بیشتر در سازمان هستند (Dutta & Dhir, 2021). بنابراین، محققین معتقدند زمانی که کارکنان اعتماد سازمان را درک کنند، آنها به نوبه خود با نگرش وفادارانه‌تری به سازمان پاداش می‌دهند و رفتار مدنی سازمانی بیشتری را در کار خود نشان می‌دهند.

با ادغام نظریه تبادل اجتماعی (Cropanzano et al, 2017) و تئوری هویت سازمانی (Ashforth, & Mael, 1989)، درک بهتری از چگونگی تأثیر اعتماد سازمانی بر رفتار مدنی سازمانی کارکنان با آزمایش نقش‌های میانجی هوش هیجانی کارکنان ارائه می‌شود و هوش هیجانی در فرآیند اعتماد سازمانی بر رفتار مدنی سازمانی تأثیر می‌گذارد. به طور خاص، سؤالات تحقیق حاضر شامل جنبه‌های زیر است. (۱) آیا بین اعتماد سازمانی و هوش هیجانی با رفتار مدنی سازمانی معلمان ارتباطی وجود دارد؟ (۲) آیا رابطه بین اعتماد سازمانی و رفتار مدنی سازمانی تحت تأثیر میانجی هوش هیجانی معلمان قرار می‌گیرد؟ این مطالعه عمدتاً به جنبه‌های زیر کمک می‌کند: (۱) این تحقیق به طور موثر نظریه تبادل اجتماعی و نظریه هوش هیجانی را برای ساخت مدلی از رابطه بین اعتماد سازمانی، هوش هیجانی و رفتار مدنی سازمانی معلمان ترکیب کرد و وفاداری کارکنان و رفتار مدنی سازمانی کارکنان و به طور تجربی دانش موجود در مورد تأثیر اعتماد سازمانی بر مدنی سازمانی را بررسی کرد. (۲) این مطالعه روابط بین اعتماد سازمانی، هویت سازمانی، و رفتار مدنی سازمانی را از طریق تحقیقات تجربی روشن می‌کند، که می‌تواند راهنمایی و مرجعی را برای سازمان‌ها فراهم کند تا اقدامات مربوطه را برای ایجاد انگیزه در رفتار مدنی سازمانی کارکنان ایجاد کنند.

### نظریه تبادل اجتماعی و نظریه هویت اجتماعی

نظریه مبادله اجتماعی معتقد است که رفتار اجتماعی یک فرد نتیجه مبادله اقتصادی و اجتماعی است. تبادل ویژگی‌ها به صورت متقابل. وقتی یکی از طرفین کار خوبی برای دیگری انجام می‌دهد، طرف دیگر موظف است یا مسئولیت دارد که در ازای آن همان کار را انجام دهد (Farh et al, 2007؛ Cropanzano et al, 2017). نشان می‌دهد که شکل‌گیری یک رابطه اجتماعی پیوسته، بلندمدت و پیچیده بین آزمودنی‌ها در اعتماد بین موضوعی نهفته است و آزمودنی‌ها تحت تأثیر همه جانبه رابطه و اعتماد تصمیم می‌گیرند. در حال حاضر، نظریه تبادل اجتماعی به طور گسترده‌ای برای مطالعه تأثیر رابطه بین افراد در محیط کار و محیط سازمانی بر رفتار فردی مورد استفاده قرار می‌گیرد.

(Farh et al, 2007؛ Singh, & Srivastava, 2016). به عنوان مثال، هنگامی که یک سازمان طیف گسترده‌ای از فرصت‌های آموزشی را به کارکنان ارائه می‌دهد، آنها تصور مثبتی در مورد سازمان ایجاد می‌کنند، که به نوبه خود، مشارکت کارکنان در تبادل اجتماعی را تسهیل می‌کند (Kim & Park, 2019).

نظریه هویت اجتماعی بر پاسخگویی به سؤالات «من کیستم» و «ما کیستیم» و پتانسیل‌ها و ظرفیت‌های افراد و شناختی که از خود دارند، تمرکز دارد (Ashforth & Mael, 1989؛ Van Dick, 2006). هویت اجتماعی عبارت است از درک فرد که به یک گروه اجتماعی خاص تعلق دارد، در حالی که معانی عاطفی و ارزشی را که به عنوان عضوی از گروه برای او به ارمغان می‌آورد را نیز تشخیص می‌دهد (Van Dick, 2006؛ George et al, 2020؛ Barattucci et al, 2021). نظریه هویت اجتماعی می‌تواند به طور موثر هویت و داشته‌های اعضای یک سازمان و نگرش‌ها و رفتارهای ناشی از آن را توضیح دهد (Ashforth & Mael, 1989؛ Van Dick, 2006).

اگرچه نظریه مبادله اجتماعی و نظریه هویت اجتماعی مبنایی نظری را برای این پژوهش فراهم می‌کند تا روابط استخدامی بین افراد و سازمان‌ها را به درستی توضیح دهد، اکثر مطالعات موجود این دو نظریه را به عنوان نظریه‌های مستقل در نظر می‌گیرند (Van Knippenberg et al, 2007). بنابراین، برخی از محققان پیشنهاد کرده‌اند که این دو نظریه باید به طور ارگانیک در طول فرآیند تحقیق ترکیب شوند تا برخی تلاش‌های سودمند انجام شود (Van Knippenberg et al, 2007). با توجه به اینکه رفتار مدنی سازمانی نه تنها تحت تأثیر عوامل محیطی بیرونی، بلکه تحت تأثیر ارزش‌های فردی، انگیزه‌های درونی و توانمندی‌های هوشی نیز قرار می‌گیرد، این

مطالعه این دو نظریه را به شیوه‌ای ارگانیک ترکیب کرد که ممکن است نقش پل ارتباطی هوش هیجانی در اثرگذاری اعتماد سازمانی بر رفتار مدنی سازمانی در این فرآیند بهتر نشان دهد.

### اعتماد سازمانی

اعتماد سازمانی موضوع تحقیقات فشرده در زمینه‌های روانشناسی، مدیریت و رفتار سازمانی است (Li et al, 2021). از آنجایی که اعتماد سازمانی یک پدیده اجتماعی و روانشناختی پیچیده است، محققان از دیدگاه‌های مختلف به تفاسیر مختلفی از اعتماد سازمانی رسیده‌اند (Kmieciak, 2021). Robinson (1996) استدلال می‌کند که اعتماد سازمانی، که به رسمیت شناختن و قابل اعتماد بودن کارکنان در صداقت و قابلیت اطمینان یک سازمان یا رهبری است، نشان دهنده کارکنانی است که با سازمان هم‌ذات‌پنداری می‌کنند و مایل به برقراری رابطه بلندمدت با سازمان هستند. از دیدگاه بین فردی، Podsakoff et al (1990) اشاره می‌کند که اعتماد سازمانی میزان اعتماد کارکنان به مافوق و همکاران است. McAllister (1995) اعتماد را به اعتماد مبتنی بر شناخت و اعتماد مبتنی بر عاطفه طبقه بندی می‌کند، بسته به مبنایی که اعتماد بر اساس آن ایجاد می‌شود. اعتماد سازمانی یک قضاوت شناختی در مورد توانایی‌ها و قابلیت اعتماد دیگران است و نتیجه قضاوت منطقی دیگران از توانایی، صداقت، بی طرفی و سایر ویژگی‌های شخصی مبتنی بر تجربه است، در حالی که اعتماد عاطفی، قضاوت ادراکی بر اساس احساسات خاص از هر دو طرف است. اعتماد سازمانی یک متغیر موقعیتی مهم در رابطه تبادل اجتماعی است

(George et al, 2020). هنگامی که کارکنان درک کنند که می‌توانند از رفتار سازمان یا رهبر سود ببرند، به طور مثبت به سازمان یا رهبر بازپرداخت خواهند کرد (Yang & Tsai, 2022). مطالعات قبلی در مورد اعتماد سازمانی عمدتاً در دو جنبه انجام شده است:

(۱) مفهوم، ابعاد و ابزارهای اندازه‌گیری اعتماد سازمانی از دیدگاه ایستا مورد بررسی قرار گرفت (Robinson, 1996).

(۲) علل و اثرات اعتماد سازمانی از دیدگاه پویا مورد بررسی قرار گرفت

(به عنوان مثال: Berraies et al, 2021 ; Kmieciak, 2021).

### هوش هیجانی

یکی از مباحثی که بسیار مورد توجه محققان بوده و تحول بزرگی را در حوزه نظریه‌های سازمان ایجاد نموده، بحث هوش هیجانی یا هوش احساسی است. این هوش از مهمترین مفاهیم تلفیق دهنده جنبه‌های شناختی مانند تفکر و غیرشناختی مانند هیجان است. هوش هیجانی مفهوم نسبتاً جدیدی است که در سال‌های اخیر مطرح شده و در مقابل هوش شناختی به کار می‌رود (Taherinejad et al. 2017). هوش هیجانی یک هوش غیرشناختی است که از نظر تاریخی، ریشه در مفهوم هوش اجتماعی دارد و نخستین بار Thorandike (1920) آن را مطرح کرد. به عقیده وی هوش هیجانی توانایی مهم مدیریت انسان‌ها برای عمل به شیوه‌ای خردمندانه در روابط انسانی است (Thorandike, 1920).

Salovey & Mayer (1990) نخستین افرادی بودند که هوش هیجانی را زیرمجموعه‌ای از هوش اجتماعی تعریف کردند که شامل توانایی کنترل احساسات و هیجانهای خویش و دیگران، تشخیص احساسات و هیجان‌ها در خود و دیگران و استفاده از این اطلاعات برای هدایت، تفکر و اقدام‌های خود فرد است (Salovey & Mayer, 1990). پژوهش‌های مختلف نشان می‌دهد افرادی که هوش هیجانی بالایی دارند، قدرت بیشتری برای سازگاری با مسایل جدید و روزانه، رشد شغلی و حرفه‌ای و رهبری دارند. همچنین هوش هیجانی بالا با برون‌گرایی، انعطاف‌پذیری، دلبپذیر بودن و توانایی هماهنگ نمودن احساسات‌های مختلف، شناسایی این احساسات و عمل آنها بر مغز و رفتار، همبستگی دارد (Boyatzis, 2012). امروزه هوش هیجانی بخش عمده‌ای از انتشارات در زمینه مباحث نوین مدیریت را به خود اختصاص داده است. همچنین‌ای مفهوم در ادبیات تحقیق مدیریت نیز به عنوان یک عامل پر اهمیت و تأثیرگذار بر مباحثی همچون عملکرد شغلی، اعتماد شغلی، رفتار مدنی سازمانی، تعهد حرفه‌ای و سایر مباحث شناخته شده و معرفی شده است. به همین دلیل مطالعات مختلفی در زمینه سنجش و بهبود سطح هوش هیجانی کارکنان انجام شده است (Shafiei Roudposhti & Mirghafouri, 2018). رهبری ارتباط با افراد در سطح احساس است؛ لذا مجهز بودن رهبر مدرسه به مهارت‌های هوش هیجان، برای تربیت افرادی با انگیزه بالا، عالقه مند به علم آموزی، خلاق، مسؤولیت پذیر، با اعتماد به نفس بالا، انعطاف‌پذیر، با پشتکار و دارای قدرت برقراری ارتباط، ضرورتی اجتناب ناپذیر است (Tavasoli, Ghalei, Mohajeran & Ahmadi Balutaki 2021).

### اعتماد سازمانی و رفتار مدنی کارکنان

نظریه تبادل اجتماعی معتقد است که نگرش‌ها و رفتارهای کارکنان به میزان اعتماد و حمایتی که از سازمان دریافت می‌کنند بستگی دارد (Konovsky & Pugh, 1994; George et al, 2020). اعتماد متقابل است (Singh & Srivastava, 2016) و کارکرد اصلی آن ارتقای روابط تبادل اجتماعی است. رابطه بین اعتماد سازمانی و رفتار مدنی سازمانی منعکس کننده رابطه تبادل اجتماعی است. اعتماد محیط کاری



خوبی را برای سازمانی ایجاد می‌کند که در آن کارکنان رفتار خارج از نقش بیشتری از خود نشان می‌دهند (Yang & Tsai, 2022). به عنوان مثال، Kim & Park (2019) معتقدند وقتی اعتماد بین اعضا و سازمان ایجاد می‌شود، تأثیر مثبتی بر سازمان می‌گذارد و به احتمال زیاد رفتار مدنی سازمانی را نشان می‌دهد. مطالعات Podsakoff et al (1990) همچنین نشان می‌دهد که اعتماد یک متغیر پیشین رفتار مدنی سازمانی و عامل مهمی در تعهد کارکنان به عملکرد رفتار مدنی سازمانی است. این پژوهش معتقد است زمانی که کارکنان به سازمان و مافوق خود اعتماد کامل داشته باشند، نه تنها می‌توانند کار خود را به خوبی انجام دهند، بلکه رفتار مدنی سازمانی را نیز از خود نشان می‌دهند و هرچه هوش هیجانی کارکنان بیشتر باشد، تأثیرگذاری اعتماد سازمانی بر رفتار مدنی سازمانی بیشتر خواهد بود. بر این اساس فرض زیر نیز در این پژوهش مطرح شده است:

۱. اعتماد سازمانی با رفتار مدنی سازمانی با نقش میانجی هوش هیجانی در بین معلمان تأثیر معناداری دارد.
۲. اعتماد سازمانی بر رفتار مدنی سازمانی معلمان تأثیر مثبت می‌گذارد.
۳. اعتماد سازمانی بر هوش هیجانی معلمان تأثیر مثبت می‌گذارد.
۴. هوش هیجانی بر رفتار مدنی سازمانی معلمان تأثیر مثبت می‌گذارد.

### روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از نظر ماهیت کمی، از لحاظ هدف، کاربردی و از نظر روش، توصیفی از نوع همبستگی است که به شیوه معادلات ساختاری انجام شده است. جامعه آماری پژوهشی شامل کلیه معلمان مرد شاغل به تدریس در مدارس پسرانه دولتی دوره دوم متوسطه شهر اسلام آباد غرب در سال تحصیلی ۱۴۰۱-۱۴۰۲ با مجموع ۲۸۲ نفر بوده است. حجم نمونه پژوهش با استفاده از جدول برآورد حجم نمونه کرجسی و مورگان برابر با ۱۶۳ نفر برآورد گردید. کلیه نمونه‌های پژوهش به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب گردیدند. روش گردآوری اطلاعات مندرج در پژوهش با استفاده از دو روش کتابخانه‌ای و میدانی جمع‌آوری و تدوین گردیده است. در روش کتابخانه‌ای با استفاده از کتاب‌های دانشگاهی، منابع و اسناد پژوهشی، گزارشات پژوهشی و پایان نامه‌ها و اسناد علمی جمع‌آوری و تدوین گردیده و در بخش میدانی برای بدست آوردن داده‌های لازم برای آزمون مفروضات علمی پژوهش، از سه پرسشنامه استاندارد به شرح زیر استفاده شد:

**الف) پرسشنامه اعتماد سازمانی:** برای سنجش این متغیر از پرسشنامه اعتماد سازمانی (Kanawattanachai & Yoo (2002) استفاده شده است. این پرسشنامه در سطح سنجش ترتیبی و متشکل از ۱۲ سؤال در یک طیف پنج گزینه‌ای شامل پاسخ‌های کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم بوده که با نمرات ۱ تا ۵ امتیاز دهی می‌گردد. این پرسشنامه دارای ۳ زیرمقیاس؛ اعتماد مبتنی بر شناخت، اعتماد مبتنی بر تأثیر و گرایش به اعتماد می‌باشد. روایی پرسشنامه در پژوهش (Kanawattanachai & Yoo (2002) از طریق تحلیل عاملی تأییدی و اکتشافی مورد تأیید قرار گرفت و در مطالعه Rostami (2013) برای بدست آوردن روایی پرسشنامه از نظرات استاد راهنما و چندین تن از دیگر اساتید و متخصصین و کارشناسان استفاده شده است. (Kanawattanachai & Yoo (2002) برای پایایی پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده کرد و پایایی پرسشنامه را ۰/۹۳ گزارش کرد. در مطالعه رستمی (۱۳۹۲) پایایی پرسشنامه در مطالعه مقدماتی بر روی نمونه ۳۰ نفری ۰/۸۳ به دست آمد.

**ب) پرسشنامه رفتار مدنی سازمانی:** برای سنجش متغیر رفتار مدنی سازمانی از پرسشنامه (Bell & Menguc (2002) استفاده شده است. این پرسشنامه شامل یک طیف ترتیبی ۲۰ سؤالی بوده و رفتار مدنی سازمانی را در قالب ۵ بعد: نوع دوستی، تکریم و تواضع، جوانمردی، وجدان کاری، رفتار مدنی سنجش می‌نماید. گویه‌های این پرسشنامه شامل گزینه‌های کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم با نمره گذاری ۱ تا ۵ می‌باشد. روایی پرسشنامه در پژوهش (Bell & Menguc (2002) از طریق تحلیل عاملی مورد تأیید قرار گرفت. در مطالعه Bahrami & Kiani (2021) برای بدست آوردن روایی پرسشنامه از نظرات استاد راهنما و چندین تن از دیگر اساتید و متخصصین و کارشناسان استفاده شده است و از آنها در مورد مربوط بودن سؤالات، واضح بودن و قابل فهم بودن سؤالات و اینکه آیا این سؤالات برای پرسشهای تحقیقاتی مناسب است و آنها را مورد سنجش قرار می‌دهد، نظر خواهی شد و اصطلاحات مورد نظر در پرسشنامه اعمال گردید. (Bell & Menguc (2002) برای پایایی پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده کرد و پایایی پرسشنامه را ۰/۹۰ گزارش کرد. در مطالعه Bahrami & Kiani (2021) پایایی پرسشنامه بر اساس یک مطالعه مقدماتی بر روی نمونه ۳۰ نفری پایایی پرسشنامه ۰/۸۶ محاسبه شد.

**ج) پرسشنامه هوش هیجانی:** برای سنجش این متغیر از مقیاس هوش هیجانی (Siberia Schering (1998) استفاده شده است. این مقیاس توسط Ganji (2005) ترجمه گردیده و بیانگر قدرت درک و توان واکنش اثربخش افراد است که در روابط اجتماعی و در بده بستان‌های روانی و عاطفی در شرایط خاص چه عملی مناسب و چه عملی نامناسب است. این پرسشنامه دارای ۳۳ گویه ۵گزینه‌ای می‌باشد.

هر آزمودنی، پس از پاسخگویی به این آزمون، ۶ نمره جداگانه دریافت می‌کند که ۵ نمره‌ی آن مربوط به هر کدام از مؤلفه‌ها و ۱ نمره به صورت کلی است. مؤلفه‌های آن عبارتند از: خودانگیزی، خودآگاهی، خودکنترلی، هوشیاری اجتماعی و مهارت‌های اجتماعی. اگر آزمودنی در سؤالات (۹، ۱۰، ۱۲، ۱۴، ۱۸، ۲۰، ۲۲، ۲۸، ۳۳) گزینه الف (همیشه و ...) را انتخاب کند، نمره ۵ گرفته و اگر گزینه‌های ب (اغلب اوقات و...)، ج (گاهی اوقات و...)، د (به ندرت و...)، ه (هیچ وقت و...) را انتخاب کند، به ترتیب نمرات ۴، ۳، ۲، ۱ می‌گیرد. نمره‌گذاری سؤالات دیگر برعکس (الف=۱؛ ب=۲؛ ج=۳؛ د=۴؛ ه=۵) است. (پاسخ‌ها براساس مقیاس لیکرت درجه‌بندی شده‌اند). بیشترین مقدار نمره در این آزمون ۱۶۵ و کمترین مقدار نمره ۳۳ می‌باشد. روایی این پرسشنامه در تحقیقات متعدد مورد بررسی قرار گرفته و تأیید گردیده است. Mansouri (2001) در پایان‌نامه کارشناسی ارشد خود میزان هماهنگی درونی این مقیاس را از طریق ضریب کرونباخ برابر ۰/۸۵ بدست آورده است که مطلوبیت آزمون را نشان می‌دهد. مطالعه این مقیاس برای هوش هیجانی کل، روایی ۰/۸۴ و برای خرده مقیاس‌های آن به ترتیب ۰/۷۶، ۰/۶۶ و ۰/۵۵ گزارش شده است. همچنین (Ghorbani, Ghramaleki & Watson (2005) روایی مقیاس مربوطه را با سنجش همبستگی آن با سازه‌های مرتبط، کافی گزارش کرده‌اند. این آزمون توسط (Ganji (2005) در ایران هنجاریابی شده و ضریب آلفای کرونباخ این مقیاس ۰/۸۸ برای کل سؤالات و برای خرده مقیاس‌های نامبرده به ترتیب ۰/۷۸، ۰/۷۷ و ۰/۷۰ گزارش شده است.

با توجه به اینکه پرسشنامه‌های مورد استفاده در این پژوهش استاندارد بوده و در تحقیقات متعدد به شیوه‌های مختلف کمی و کیفی روایی سنجی گردیده‌اند لذا در پژوهش حاضر تنها از شیوه روایی صوری و محتوایی استفاده گردیده و برای سنجش پایایی ابزار طی یک مطالعه مقدماتی با استفاده از نظرات ۲۵ نفر از پاسخگویان و با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ پایایی ابزار سنجش گردید. بر اساس نتایج حاصله ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه اعتماد سازمانی برابر با ۰/۷۸۱؛ پرسشنامه رفتار مدنی سازمانی برابر با ۰/۹۰۱ و هوش هیجانی برابر با ۰/۷۲۱ به دست آمد. از آنجایی که روش تحقیق کمی و همستگی بوده و دارای متغیرهای مستقل، وابسته و میانجی بوده، لذا برای تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش از دو نرم افزار Spss-26 و Smart-PLS-3 استفاده شد. علاوه بر توصیف داده‌های به دست آمده به سنجش روابط بین متغیرها و مدل‌یابی معادلات ساختاری انجام شد.

## یافته‌ها

### الف) یافته‌های توصیفی

اطلاعات جمعیت شناختی پاسخگویان نشانگر آن است که کمینه سنی معلمان مورد مطالعه ۲۵ سال، بیشینه ۵۹ سال و میانگین سنی آنان ۴۰/۶۰ سال بوده؛ کمینه سنوات خدمت آنان ۱ سال، بیشینه ۳۴ سال با میانگین سابقه خدمت ۱۶/۰۲ سال بوده است. حدود ۶ درصد از پاسخگویان فوق دیپلم؛ حدود ۶۱ درصد لیسانس؛ حدود ۳۳ درصد فوق لیسانس و بالاتر بوده است.

محاسبات مربوط به متغیرهای اصلی تحقیق نشانگر آن است که اعتماد سازمانی در ۳/۷ درصد از آزمودنی‌ها خیلی کم؛ ۱۹/۶ درصد کم؛ ۴۶ درصد متوسط؛ ۱۹ درصد زیاد و ۱۱/۷ درصد بسیار زیاد بوده؛ رفتار مدنی سازمانی ۱۲/۳ درصد از آزمودنی‌ها ضعیف؛ ۵۸/۹ درصد متوسط؛ ۲۳/۹ درصد قوی و ۴/۹ درصد بسیار قوی می‌باشد. نیز هوش هیجانی در ۵/۵ درصد ضعیف؛ ۵۴ درصد متوسط؛ ۳۱/۳ درصد قوی و ۹/۲ درصد بسیار قوی بوده است.

### ب) یافته‌های استنباطی

جهت سنجش پیش فرض نرمال بودن توزیع داده‌های متغیرهای پژوهش از آزمون کولموگروف اسمیرنوف استفاده گردید. نتایج حاصله به شرح جدول زیر بوده است:

جدول ۱. نتیجه آزمون کولموگروف - اسمیرنوف متغیرهای پژوهش

نتیجه آزمون	سطح معناداری	آماره آزمون K-S	متغیر
نرمال نیست	۰/۰۰۴	۰/۰۸۸	اعتماد سازمانی
نرمال است	۰/۰۷۷	۰/۰۶۶	رفتار مدنی سازمانی
نرمال است	۰/۲۰۰	۰/۰۶۱	هوش هیجانی

مندرجات جدول ۱ نشانگر آن است که سطح معناداری آزمون کولموگروف - اسمیرنوف برای متغیر اعتماد سازمانی نرمال نبوده زیرا سطح

معناداری این شاخص کمتر از  $0/05$  می باشد ولی برای متغیرهای رفتار مدنی سازمانی و هوش هیجانی نرمال است چرا که سطح معناداری این دو شاخص بالاتر از  $0/05$  می باشد. از آنجایی که نرم افزار PLS به نرمال بودن توزیع داده ها حساسیتی ندارد در این پژوهش برای محاسبات معادلات ساختاری و آزمون فرضیه های پژوهش از آن استفاده شده است. نتایج به دست آمده از این قسمت به شرح زیر می باشد:

### ۱. تحلیل عاملی تاییدی

تحلیل عاملی تاییدی یکی از انواع روش های پیشرفته آماری می باشد که امکان بررسی ارتباطات میان چندین متغیر در یک مدل را ایجاد می کند. محققین دلایل متعددی را برای استفاده از روش PLS ذکر نموده اند. مهم ترین دلیل، برتری این روش برای نمونه های کوچک ذکر شده است. دلیل بعدی داده های غیر نرمال است که محققین و پژوهشگران در برخی پژوهش ها با آن سروکار دارند و در نهایت دلیل آخر استفاده از روش PLS، روبرو نشدن با مدل های اندازه گیری سازنده است.

**الف) معیار اول مدل های اندازه گیری:** معناداری بار عاملی بین گویه ها و متغیرهای مکنون مربوط به خود: مقدار ملاک برای مناسب بودن ضرایب بارهای عاملی حدود  $0/7$  می باشد. در جدول ۲ نتایج سنجش میزان معناداری بارهای عاملی آمده است:

جدول ۲. بارهای عاملی استاندارد شده بین متغیرهای مکنون و سؤالات مربوطه

سؤالات	اعتماد سازمانی	رفتار مدنی سازمانی	هوش هیجانی
A1	0/760		
A2	0/725		
A3	0/693		
A4	0/685		
A5	0/662		
A6	0/762		
A7	0/851		
A8	0/799		
A9	0/799		
A10	0/808		
A11	0/748		
A12	0/730		
B1		0/768	
B2		0/739	
B3		0/706	
B4		0/688	
B5		0/640	
B6		0/756	
B7		0/746	
B8		0/726	
B9		0/713	

بررسی ارتباط اعتماد سازمانی با رفتار مدنی با نقش میانجی هوش هیجانی معلمان

سؤالات	اعتماد سازمانی	رفتار مدنی سازمانی	هوش هیجانی
B10		۰/۷۰۴	
B11		۰/۷۳۵	
B12		۰/۶۵۷	
B13		۰/۶۶۷	
B14		۰/۶۲۷	
B15		۰/۷۴۹	
B16		۰/۷۷۷	
B17		۰/۷۱۳	
B18		۰/۷۹۳	
B19		۰/۷۸۳	
B20		۰/۷۱۴	
C1			۰/۶۶۲
C2			۰/۷۷۰
C3			۰/۶۹۳
C4			۰/۶۶۵
C5			۰/۶۷۶
C6			۰/۶۹۵
C7			۰/۶۶۶
C8			۰/۷۷۶
C9			۰/۶۳۹
C10			۰/۷۵۴
C11			۰/۶۵۷
C12			۰/۶۷۸
C13			۰/۷۹۷
C14			۰/۷۴۱
C15			۰/۶۶۶
C16			۰/۷۳۳
C17			۰/۷۴۸
C18			۰/۷۱۴
C19			۰/۶۷۷

سؤالات	اعتماد سازمانی	رفتار مدنی سازمانی	هوش هیجانی
C20			۰/۷۱۳
C21			۰/۶۵۰
C22			۰/۶۸۸
C23			۰/۶۸۲
C24			۰/۷۱۰
C25			۰/۷۱۳
C26			۰/۷۱۰
C27			۰/۶۵۱
C28			۰/۷۱۷
C29			۰/۶۵۶
C30			۰/۷۱۹
C31			۰/۶۷۲
C32			۰/۶۸۴
C33			۰/۷۱۳

### ب) معیار دوم مدل‌های اندازه‌گیری: پایایی (ضریب آلفای کرونباخ و ضریب پایایی ترکیبی)

ضریب آلفای کرونباخ، شاخص سنتی برای بررسی پایایی یا سازگاری درونی بین متغیرهای مشاهده پذیر در یک مدل اندازه‌گیری محسوب می‌گردد. سازگاری درونی نشانگر میزان همبستگی بین یک سازه و شاخص‌های مربوط به آن است. معیار قابل قبول بودن برای این شاخص که نشان دهنده پایایی مدل اندازه‌گیری خواهد بود، حداقل مقدار ۰/۷ می‌باشد. البته موس و همکاران (۱۹۹۸) در مورد متغیرهایی با تعداد سؤالات اندک، مقدار ۰/۶ را به عنوان سر حد ضریب آلفای کرونباخ معرفی کرده‌اند. از آنجا که این شاخص بسیار سختگیرانه بوده، برای بررسی همسانی درونی مدل اندازه‌گیری در روش pls از معیار مدرن‌تری به نام پایایی ترکیبی (CR) استفاده می‌شود. در نتیجه برای سنجش بهتر پایایی در روش pls، هر دوی این معیارها به کار برده می‌شوند که برای آن ابتدا ۳۰ پرسشنامه پخش و جمع‌آوری شده است. در صورتی که مقدار پایایی ترکیبی برای هر سازه بیشتر از ۰/۷ شود، نشان از پایداری درونی مناسب برای مدل اندازه‌گیری دارد. نتایج این دو معیار در جدول ۳ آمده است.

جدول ۳. نتایج ضریب آلفای کرونباخ و ضریب پایایی ترکیبی

سازه‌های پژوهش	ضریب آلفای کرونباخ (Alpha >0.7)	ضریب پایایی ترکیبی (CR >0.7)
اعتماد سازمانی	۰/۹۳۱	۰/۹۳۵
رفتار مدنی سازمانی	۰/۷۱۶	۰/۸۵۴
هوش هیجانی	۰/۷۹۲	۰/۷۹۷

سازه مرتبه اول مستقیماً توسط سؤالات پرسشنامه سنجیده می‌شود ولی سازه‌های مرتبه دوم از مجموع چند سازه مرتبه اول ایجاد می‌شود. همانطور که در جدول شماره ۳ ملاحظه مشاهده می‌شود، نتایج ضریب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی متغیرها آورده شده است که با توجه به حدود گفته شده برای هر دو معیار (بالای ۰/۷)، نتیجه می‌شود که مقدار ضرایب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی برای تمامی سازه‌های پژوهش مورد قبول می‌باشند.

### ج) معیار سوم مدل‌های اندازه‌گیری: روایی همگرا (AVE)

اعتبار همگرا زمانی که امتیازات بدست آمده از دو ابزار در مورد یک مفهوم، همبستگی زیادی با هم داشته باشند وجود دارد. به عبارتی منظور از روایی همگرا سنجش میزان تبیین متغیر پنهان توسط متغیرهای مشاهده پذیر است که با معیار میانگین واریانس استخراج شده سنجیده می‌شود. منظور از شاخص روایی همگرا، سنجش میزان تبیین متغیر پنهان توسط متغیرهای مشاهده پذیر آن است. معیار متوسط واریانس استخراج شده (AVE) توسط (Fornell-Larcker (1981 به عنوان شاخصی برای سنجش اعتبار درونی مدل اندازه‌گیری پیشنهاد شد. به بیان ساده‌تر این شاخص میزان همبستگی یک سازه را با شاخص‌های نشان دهنده خود نشان می‌دهد. برای این شاخص حداقل مقدار ۰/۵ در نظر گرفته می‌شود و این بدان معنا است که متغیر پنهان مورد نظر حداقل ۵۰ درصد واریانس مشاهده پذیرهای خود را تبیین می‌کند. البته (Magner (1996 مقادیر بالای ۰/۴ را برای AVE مطلوب و رضایت بخش می‌داند.

جدول ۴. نتایج بررسی روایی همگرا با معیار AVE

عنوان در مدل	AVE > 0.5
اعتماد سازمانی	۰/۵۶۸
رفتار مدنی سازمانی	۰/۵۸۳
هوش هیجانی	۰/۵۳۰

\* این معیار برای سازه‌های مرتبه دوم بصورت دستی محاسبه می‌گردد.

نتایج مربوط به بررسی روایی همگرا در جدول ۴ آورده شده است و همانطور که مشاهده می‌شود، با توجه به حدود گفته شده برای این معیار می‌توان گفت که تمامی سازه‌های تحقیق در حد مناسب بوده و مطلوبیت مدل‌های اندازه‌گیری را تأیید می‌کند.

### د) معیار چهارم مدل‌های اندازه‌گیری: روایی واگرا (روش فورنل و لارکر)

روایی واگرا نیز توانایی یک مدل اندازه‌گیری را در میزان افتراق مشاهده پذیرهای متغیر پنهان آن مدل با سایر مشاهده پذیرهای موجود در مدل می‌سنجد و در واقع مکمل روایی همگرا است که از طریق آزمون فورنل-لارکر سنجیده می‌شود.

جدول ۵. نتایج روایی واگرا به روش فورنل و لارکر

متغیرها	اعتماد سازمانی	رفتار مدنی سازمانی	هوش هیجانی
اعتماد سازمانی	۰/۸۰۸		
رفتار مدنی سازمانی	۰/۶۱۷	۰/۷۶۳	
هوش هیجانی	۰/۵۳۶	۰/۶۹۸	۰/۷۹۴

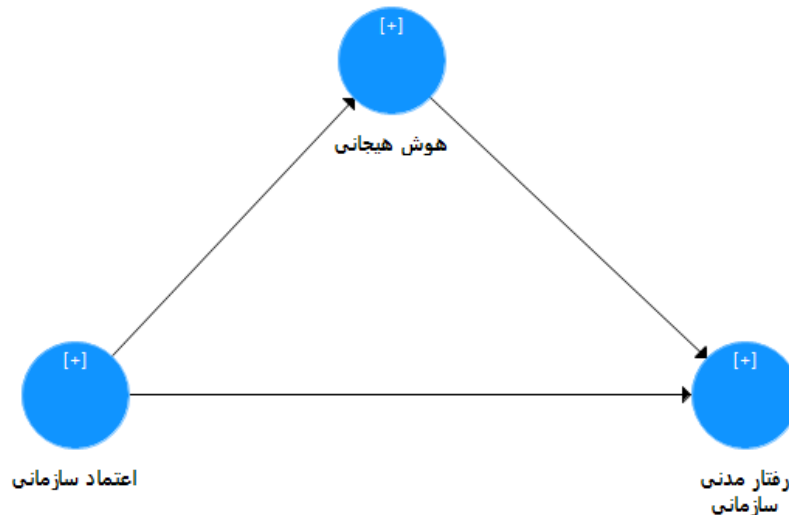
جدول ۵ نتایج بررسی روایی واگرا را به روش (Fornell & Larcker (1981 نشان می‌دهد. همانطور که مشاهده می‌شود، مقدار جذر AVE متغیرهای مکنون در پژوهش حاضر که در خانه‌های موجود در قطر اصلی ماتریس قرار گرفته‌اند، از مقدار همبستگی میان آنها که در خانه‌های زیرین و چپ قطر اصلی ترتیب داده شده‌اند، بیشتر است. از این رو می‌توان اظهار داشت که در مدل فوق، سازه‌ها (متغیرهای مکنون) در مدل تعامل بیشتری با سوالات خود دارند تا با سازه‌های دیگر. به بیان دیگر روایی واگرای مدل در حد مناسبی است.

### ه) معیار پنجم مدل‌های اندازه‌گیری: کیفیت مدل اندازه‌گیری (Cv Com)

از دیگر آزمون‌های ارزیابی مدل اندازه‌گیری، آزمون بررسی کیفیت است. کیفیت مدل اندازه‌گیری توسط شاخص اشتراک یا روایی متقاطع (Cv Com) محاسبه می‌شود. این شاخص در حقیقت توانایی مدل مسیر را در پیش‌بینی متغیرهای مشاهده‌پذیر از طریق مقادیر متغیر پنهان متناظرشان می‌سنجد. برای بررسی کل مدل اندازه‌گیری، میانگین این شاخص را گرفته و چنانچه مثبت باشد، کل مدل اندازه‌گیری از کیفیت مناسبی برخوردار خواهد بود. نتایج حاصل از این آزمون در جدول ۶ آورده شده است.

جدول ۶. نتایج آزمون کیفیت مدل اندازه‌گیری

عنوان در مدل	Cv Com
اعتماد سازمانی	۰/۳۱۱
رفتار مدنی سازمانی	۰/۲۹۱



شکل ۱. کیفیت کلی مدل ساختاری

همانطور که مشاهده می‌شود، این شاخص برای تمامی متغیرهای موجود در پژوهش مثبت بوده که نشان از کیفیت مطلوب مدل‌های اندازه‌گیری می‌باشد. بنابراین تمامی معیارهای آلفای کرونباخ، معناداری بارهای عاملی بین سوالات و متغیرهای مکنون، ضریب پایایی ترکیبی، AVE، روایی واگرا به روش فورنل و لارکر و کیفیت مدل اندازه‌گیری مناسب بودن مدل اندازه‌گیری را نشان می‌دهد، بدین مفهوم که پرسشنامه مورد استفاده در این پژوهش همان چیزی را می‌سنجد که مد نظر پژوهشگر است.

## ۲. بررسی مدل ساختاری (Inner Model):

مدل ساختاری، مدلی که در آن روابط بین متغیرهای مکنون مستقل (برون‌زا) و وابسته (درون‌زا) مدنظر است. مدل ساختاری تنها متغیرهای پنهان را به همراه روابط میان آنها بررسی می‌کند. معیارهای آزمون مدل ساختاری شامل موارد ذیل می‌باشد:

۱- ضرایب مسیر (بتا) و معناداری آن (مقادیر t-value)

۲- شاخص ضریب تعیین ( $R^2$ ) متغیرهای مکنون درون‌زا

۳- شاخص ارتباط پیش بین  $Q^2$

۴- معیار اندازه اثر ( $f^2$ )

### الف) معیار اول مدل‌های ساختاری: ضرایب مسیر (بتا)

معیار اول از بررسی برازش مدل ساختاری، ضرایب بتا است. چنانچه مقدار بدست آمده بیشتر از حداقل آماره در سطح مورد اطمینان در نظر گرفته شده باشد، آن رابطه یا فرضیه تأیید می‌شود در جدول قبل محاسبه شد.

### ب) معیار دوم مدل‌های ساختاری: شاخص ضریب تعیین ( $R^2$ ) متغیرهای مکنون درون‌زا

دومین معیار بررسی مدل ساختاری، ضریب  $R^2$  مربوط به متغیرهای پنهان درون‌زا (وابسته) در مدل است و نشانگر تأثیر یک متغیر برون‌زا بر یک متغیر درون‌زا است که سه مقدار ۰/۱۹، ۰/۳۳ و ۰/۶۷ به عنوان مقدار ملاک برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی  $R^2$  در نظر گرفته می‌شوند. هر چه  $R^2$  مربوط به سازه‌های درون‌زای یک مدل بیشتر باشد، نشان از برازش بهتر مدل است. (Henseler 2009) معتقد است که در یک مدل، در صورتی که یک سازه درون‌زا توسط یک یا دو سازه برون‌زا تحت تأثیر قرار گیرد، مقدار  $R^2$  از ۰/۳۳ به بالا نشان از قوت رابطه بین آن سازه و سازه‌های درون‌زا است. وجود متغیرهای مستقل بیشتر موجب افزایش  $R^2$  می‌شود. بنابراین هرچه تعداد متغیرهای مستقل در تبیین یک متغیر وابسته بیشتر باشد، مقدار  $R^2$  بالا برای برازش مدل نیاز است.

جدول ۷. ضرایب  $R^2$  متغیرهای پژوهش

سازه	$R^2$
اعتماد سازمانی	۰/۵۶۶
رفتار مدنی سازمانی	۰/۴۸۷

### ج) معیار سوم مدل‌های ساختاری: شاخص ارتباط پیش بین $Q^2$

سومین معیار بررسی مدل ساختاری،  $Q^2$  است. این معیار که توسط Stone (1974) و Geisser (1975) معرفی شد، توانمندی پیش‌بینی

مدل در متغیرهای وابسته را مشخص می‌کند. به اعتقاد آنها مدل‌هایی که دارای برازش بخش ساختاری قابل قبول هستند، باید قابلیت پیش‌بینی شاخص‌های مربوط به سازه‌های درون‌زای مدل را داشته باشند. بدین معنی که اگر در یک مدل، روابط بین سازه‌ها به درستی تعریف شده باشند، سازه‌ها قادر خواهند بود تا تأثیر کافی بر شاخص‌های یکدیگر گذاشته و از این راه فرضیه‌ها به درستی تأیید شوند. مقدار  $Q^2$  در مورد تمامی سازه‌های درون‌زای سه مقدار ۰/۰۲، ۰/۱۵ و ۰/۳۵ را به عنوان توانمندی پیش‌بینی کم، متوسط و قوی تعیین می‌کند.

جدول ۸. ضرایب  $Q^2$  متغیرهای پژوهش

$Q^2$	سازه
۰/۳۱۱	اعتماد سازمانی
۰/۲۹۱	رفتار مدنی سازمانی

همانطور که نتایج جدول ۸ نشان می‌دهد، که توانمندی پیش‌بینی کلی مدل در خصوص این متغیرها در حد مناسبی می‌باشد.

#### د) معیار چهارم مدل‌های ساختاری: معیار اندازه اثر ( $f^2$ )

چهارمین معیار بررسی مدل ساختاری، اندازه تأثیر  $f^2$  است. Cohen (1988) برای تعیین شدت رابطه میان متغیرهای پنهان مدل، معیار اندازه اثر را معرفی نمود. به کمک معیار  $f^2$  می‌توان میزان اندازه اثر یک متغیر برون‌زا را بر روی یک متغیر درون‌زا در مدل معادلات ساختاری اندازه‌گیری کرد. مقادیر ۰/۰۲، ۰/۱۵ و ۰/۳۵ به ترتیب نشانگر اندازه تأثیر کوچک، متوسط و بزرگ یک سازه بر سازه دیگر است.

جدول ۹. ضرایب  $f^2$  متغیرهای پژوهش

متغیرها	اعتماد سازمانی	رفتار مدنی سازمانی
اعتماد سازمانی		۰/۹۵۱
رفتار مدنی سازمانی	۰/۷۷۵	

با توجه به اعداد داخل جدول ۹ این مقادیر نشان از شدت تأثیر مطلوب متغیرهای تأثیر گذار بر متغیر اثر پذیر می‌باشد. بنابراین تمامی معیارهای سنجش مدل ساختاری، برازش مطلوب مدل ساختاری را نشان می‌دهند.

#### ۳. بررسی مدل کلی

برای بررسی برازش مدل کلی تنها معیار GOF وجود دارد. این معیار توسط Tenenhaus (2005) ابداع و طبق فرمول موجود در جدول محاسبه می‌گردد. سه مقدار ۰/۰۱، ۰/۲۵ و ۰/۳۶ به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای GOF معرفی شده است.

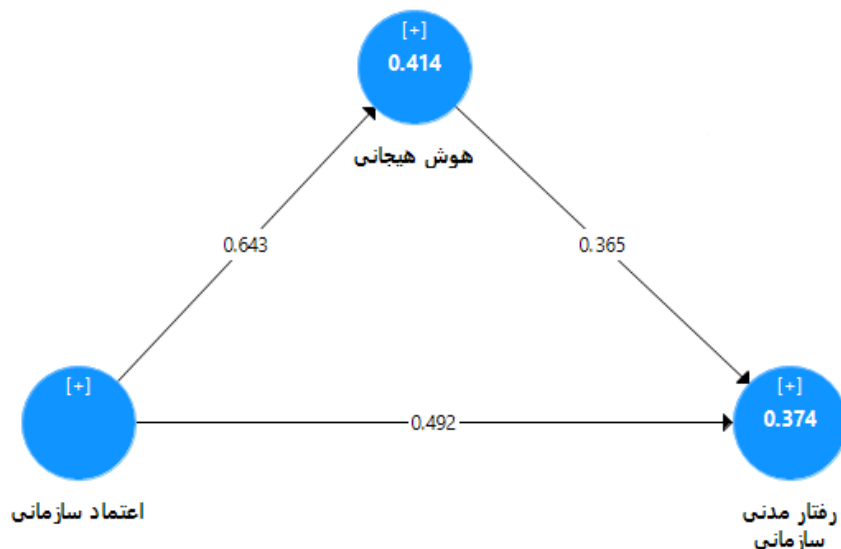
جدول ۱۰. نتایج برازش کلی مدل با معیار GOF

متغیرهای پژوهش	communalitY	$R^2$	GOF
اعتماد سازمانی	۰/۳۱۱	۰/۵۶۶	$GOF = \sqrt{Communalities \times R^2} = \sqrt{0.31 \times 0.52} = 0.39$
رفتار مدنی سازمانی	۰/۲۹۱	۰/۴۸۷	

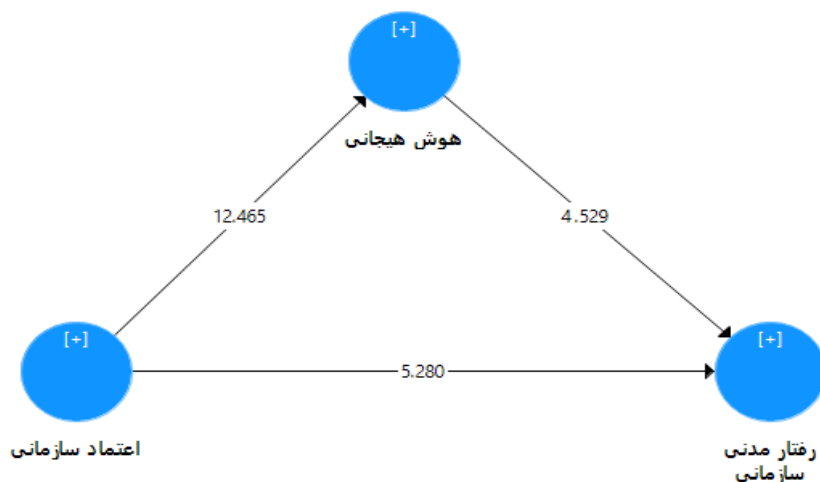
همانطور که در جدول (۴-۱۳) مشاهده می‌شود، مقدار میانگین مقادیر اشتراکی (Communalities) مقدار ۰/۳۱ و میانگین مقادیر  $R^2$  برابر ۰/۵۲ بدست آمده است و با توجه به فرمول مقدار معیار GOF معادل ۰/۳۹ بدست آمد که با توجه به دسته‌بندی مذکور نشان از برازش مدل کلی تحقیق است. معیار بالای GOF مدل کلی را با توانمندی تأیید کرده و اجازه ورود به بخش بررسی فرضیات صادر می‌گردد.

#### ۴. تحلیل فرضیه‌های پژوهش





شکل ۳. مدل پژوهش با ضرایب استاندارد شده بار عاملی



شکل ۴. مدل پژوهش با ضرایب T-Values

### فرضیه اول:

$H_0$ : اعتماد سازمانی با رفتار مدنی سازمانی با نقش میانجی هوش هیجانی در بین معلمان تأثیر معناداری ندارد.  
 $H_1$ : اعتماد سازمانی با رفتار مدنی سازمانی با نقش میانجی هوش هیجانی در بین معلمان تأثیر معناداری دارد.

جدول ۱۱. نتایج تحلیل فرضیه اول

نتیجه	عدد معناداری (آماره تی)	ضریب مسیر	مسیر غیرمستقیم
تأیید	۲/۶۵۰	۰/۱۴۸	نقش میانجی هوش هیجانی

از مندرجات جدول ۱۱ این نتیجه حاصل می‌شود که چون مقدار آماره  $t$  محاسبه شده برابر با ۲/۶۵۰ بیشتر از ۱/۹۶ می‌باشد، تأثیر نقش میانجی هوش هیجانی با ضریب مسیر ۰/۱۴۸ و با احتمال ۹۵ درصد معنادار می‌باشد. بنابراین فرض اول مبنی بر وجود نقش میانجی هوش هیجانی در ارتباط بین اعتماد سازمانی با رفتار مدنی سازمانی پذیرفته می‌شود. برای نتیجه‌گیری در قسمت فرضیات میانجی از آزمون بوت استرپ استفاده شده است.

### فرضیه دوم:

$H_0$ : اعتماد سازمانی بر رفتار مدنی سازمانی معلمان تأثیر مثبت نمی‌گذارد.  
 $H_1$ : اعتماد سازمانی بر رفتار مدنی سازمانی معلمان تأثیر مثبت می‌گذارد.

جدول ۱۲. نتایج تحلیل فرضیه دوم

نتیجه	عدد معناداری (آماره تی)	ضریب مسیر	مسیر مستقیم
تأیید	۵/۲۸۰	۰/۴۹۲	اعتماد سازمانی -> رفتار مدنی سازمانی

با توجه مندرجات جدول ۱۲ نتیجه می‌شود که چون مقدار آماره  $t$  محاسبه شده برابر با  $۵/۲۸۰$  بیشتر از  $۱/۹۶$  می‌باشد، تأثیر اعتماد سازمانی بر رفتار مدنی سازمانی با ضریب مسیر  $۰/۴۹۲$  و با احتمال  $۹۵$  درصد معنادار می‌باشد بنابراین فرض دوم مبنی بر تأثیر معنادار اعتماد سازمانی بر رفتار مدنی سازمانی معلمان پذیرفته می‌شود.

**فرضیه سوم:**

$H_0$ : اعتماد سازمانی بر هوش هیجانی معلمان تأثیر مثبت نمی‌گذارد.

$H_1$ : اعتماد سازمانی بر هوش هیجانی معلمان تأثیر مثبت می‌گذارد.

جدول ۱۳. نتایج تحلیل فرضیه سوم

نتیجه	عدد معناداری (آماره تی)	ضریب مسیر	مسیر مستقیم
تأیید	۱۲/۴۵۶	۰/۶۴۳	اعتماد سازمانی -> هوش هیجانی

با توجه به مندرجات جدول ۱۳؛ چون عدد بدست آمده چون مقدار آماره  $t$  محاسبه شده برابر با  $۱۲/۴۵۶$  بیشتر از  $۱/۹۶$  می‌باشد، تأثیر اعتماد سازمانی بر هوش هیجانی با ضریب مسیر  $۰/۶۴۳$  و با احتمال  $۹۵$  درصد معنادار می‌باشد بنابراین فرض سوم مبنی بر تأثیر معنادار اعتماد سازمانی بر هوش هیجانی معلمان پذیرفته می‌شود.

**فرضیه چهارم:**

$H_0$ : هوش هیجانی بر رفتار مدنی سازمانی معلمان تأثیر مثبت نمی‌گذارد.

$H_1$ : هوش هیجانی بر رفتار مدنی سازمانی معلمان تأثیر مثبت می‌گذارد.

جدول ۱۴. نتایج تحلیل فرضیه چهارم

نتیجه	عدد معناداری (آماره تی)	ضریب مسیر	مسیر مستقیم
تأیید	۴/۵۲۹	۰/۳۶۵	هوش هیجانی -> رفتار مدنی سازمانی

با توجه مندرجات جدول ۱۴؛ نتیجه می‌شود که چون مقدار آماره  $t$  محاسبه شده برابر با  $۴/۵۲۹$  بیشتر از  $۱/۹۶$  می‌باشد، تأثیر هوش هیجانی بر رفتار مدنی سازمانی با ضریب مسیر  $۰/۳۶۵$  و با احتمال  $۹۵$  درصد معنادار می‌باشد بنابراین فرضیه چهارم مبنی بر تأثیر معنادار هوش هیجانی بر رفتار مدنی سازمانی معلمان پذیرفته می‌شود.

جدول ۱۵. خلاصه نتایج فرضیات

نتیجه	عدد معناداری (آماره تی)	ضریب مسیر	مسیر مستقیم
تأیید	۲/۶۵۰	۰/۱۴۸	نقش میانجی هوش هیجانی
تأیید	۱۳/۰۹۲	۰/۶۹۸	اعتماد سازمانی -> رفتار مدنی سازمانی
تأیید	۲/۹۱۶	۰/۲۱۱	اعتماد سازمانی -> هوش هیجانی
تأیید	۶/۹۷۶	۰/۴۲۲	هوش هیجانی -> رفتار مدنی سازمانی

## بحث و نتیجه گیری

سؤالاتی با این مضمون؛ چگونه سازمان‌ها می‌توانند کارکنان را به رفتار مدنی سازمانی در محل کار تشویق کنند؟ کدام عوامل باعث شناسایی و وفاداری کارکنان به سازمانشان می‌شود؟ این مطالعه نشان داد که هوش هیجانی برای نتایج کاری کارکنان مهم است (Marstand et al, 2021 & Porfaraj et al, 2023). با مراجعه به نظریه هویت اجتماعی، پژوهش به این نتیجه رسید که هوش هیجانی بین اعتماد سازمانی و رفتار مدنی سازمانی میانجی‌گری می‌کند. هرچه کارکنان اعتماد بیشتری به سازمان داشته باشند، کارکنان هوش هیجانی قوی‌تری را به کار می‌بندند، آسان‌تر با سازمان همذات‌پنداری می‌کنند و در نهایت منجر به رفتار مدنی سازمانی بیشتر می‌شود. این نتیجه از این استدلال حمایت می‌کند که اعتماد سازمانی می‌تواند هوش هیجانی را در کارکنان افزایش دهد و آن را بهبود بخشد و هوش هیجانی به دلیل بینشی که به فرد می‌دهد می‌تواند رفتار مدنی وی را بهبود بخشد (George et al, 2020; Colquitt et al, 2011). Kim (2019) بر اساس چارچوب نظری چارچوب زمینه-نگرش-رفتار، از داده‌های پرسشنامه سه دوره زمانی ۳۰۳ کارمند کره‌ای استفاده کرد تا دریابد که اعتماد سازمانی و هوش هیجانی میانجی بین ناامنی شغلی و مدنی سازمانی است. نتایج این مطالعه با نتایج حاصله در تحقیقات ذکر شده مشابه است.

دیگر نتیجه پژوهش و تجزیه و تحلیل تجربی نشان داد که اعتماد سازمانی می‌تواند به طور مثبت رفتار مدنی سازمانی را ارتقا دهد. به طور خاص، طبق نظریه تبادل اجتماعی، یک محیط سازمانی قابل اعتماد برای برانگیختن احساسات مثبت کارکنان مساعد است و در ازای سازمان، کارمندان به تنهایی کارهای اضافی بیشتری را انجام خواهند داد (Yang & Tsai, 2022). این نتیجه‌گیری از نتایج تحقیقات قبلی در مورد اعتماد سازمانی و رفتار مدنی سازمانی پشتیبانی می‌کند (Verburg et al; Altuntas & Baykal, 2010; Podsakoff et al, 1990; Kim & Park, 2019; Yildiz, 2019)، و همچنین نتیجه‌گیری Singh & Srivastava, 2016 رابطه بین اعتماد سازمانی و رفتار مدنی سازمانی را تا حد معینی تأیید نموده است. رفتار مدنی سازمانی یک رفتار معمولی فرا نقشی است (Singh & Srivastava, 2016). دلیل اینکه اعتماد سازمانی می‌تواند رفتار مدنی سازمانی را در کارکنان ارتقا دهد این است که درجه بالایی از اعتماد سازمانی به تعمیق درک و درک افراد از سناریوهای سازمانی کمک می‌کند تا به افراد اجازه دهد امنیت روانی و حمایت سازمانی بیشتری در محل کار به دست آورند. انگیزه کارکنان در محل کار با اعتماد سازمانی درک شده، که رفتار مدنی سازمانی را ارتقا داده و افزایش می‌یابد.

همچنین بر اساس نتایج پژوهش اعتماد کارکنان به سازمان یکی از عوامل اصلی مؤثر بر هوش هیجانی کارکنان است (Matzler & Renzl, 2006). در بررسی تحقیقات پیشین همچون (Podsakoff et al (1990; Verburg et al (2018; Yildiz (2019) نتیجه مشابهی به دست آمده است. در تبیین نتیجه حاصله باید بیان داشت که اعتماد سازمانی می‌تواند رضایت و تعامل کارکنان را بهبود بخشد، تعهد عاطفی کارکنان سازمان را افزایش دهد، احتمال جایجایی را کاهش دهد و کارکنان را به شکل‌گیری نگرش و رفتار کاری خوب ارتقا دهد (Alshaabani et al, 2022; Yang et al., 2022). شایان ذکر است که این مطالعه بیشتر از این دیدگاه حمایت می‌کند که وقتی کارکنان به سازمان اعتماد می‌کنند، هر چه وفاداری آنها بیشتر باشد، کار و رفتار آنها عقلایی‌تر، منطبق بر شناخت بیشتر از خود و بر اساس دانش علمی از عواطف فعال‌تر می‌شود و تمایل بیشتری به انجام رفتار صحیح سازمانی خودجوش دارند.

در نهایت نتایج تحقیق نشان داد که هوش هیجانی بر رفتار مدنی سازمانی معلمان تأثیر مثبت می‌گذارد. این نتیجه با نتایج پژوهشهای پیشین انطباق دارد چرا که در پژوهش (Jack et al (2016; Tabarsa & Ahadian (2016) نیز نتایج نشان دهنده تأثیر هوش هیجانی بر رفتار مدنی سازمانی می‌باشد. در تبیین این نتیجه می‌توان عنوان داشت؛ تحقیقات دانشمندان گوناگون مانند گلمن، بویاتزیس و همکاران و ... نشان می‌دهد یکی از عواملی که نقش بسیار مهمی در انجام موفق وظایف شغلی دارد، هوش هیجانی است

(GBoyantzis et al, 2000). افراد دارای هوش هیجانی بالا، هنر تعامل و مهارت کنترل و اداره احساسات دیگران را دارا هستند. این مهارت‌ها محبوبیت، قوه رهبری و نفوذ شخصی را تقویت می‌کند و فرد را در هر گونه فعالیت اجتماعی و ارتباط صمیمانه با دیگران موفق می‌نماید. چنین افرادی با شناخت و بصیرت درونی که نسبت به تمایلات عاطفی خود و دیگران دارند، بهترین عملکرد را در موقعیت‌های مختلف زندگی بروز می‌دهند (Eyvazi, 2014). بر این اساس این موارد به خوبی گواه این مهم است که هوش هیجانی می‌تواند به عنوان یکی از پیش نیازهای توفیق کارکنان در بروز رفتار مدنی سازمانی قلمداد شود.

## پیشنهادهای کاربردی پژوهش

این پژوهش نشان داد که سه متغیر اعتماد سازمانی، رفتار مدنی سازمانی و هوش هیجانی با یکدیگر پیوندی منطقی و قابل قبول دارند. بر این اساس پیشنهادات زیر ارائه می‌شود: از آنجایی که چگونگی حفظ کارکنان و ایجاد وفاداری یکی از دغدغه‌های مدیرانی است که در سراسر جهان درگیر مدیریت منابع انسانی هستند (Dutta & Dhir, 2021) پیشنهاد می‌گردد در سازمان‌های به طور عام و در سازمان

آموزش و پرورش به طور خاص و ویژه به اعتماد سازی سازمانی در بین معلمان پرداخته شود. از سو دیگر پیشنهاد می‌شود از آنجایی که هوش هیجانی یک متغیر میانجی قدرتمند بین اعتماد سازمانی و رفتار مدنی سازمانی است، در قالب کلاس‌های ضمن خدمت هوش هیجانی معلمان تقویت گردد. همچنین از آنجایی که سازمان‌ها معمولاً اقدامات تثبیت کننده تیمی مختلفی را برای بهبود کارایی و روحیه سازمانی انجام می‌دهند در آموزش و پرورش نیز چنین ابتکار عمل‌هایی صورت پذیرد. اگرچه مدیران معمولاً وفاداری کارکنان را با ارائه ترفیع، افزایش حقوق و مزایا افزایش می‌دهند اما پیشنهاد می‌گردد در سازمان‌های خدماتی همچون آموزش و پرورش علاوه بر تشویق‌های مادی از شیوه‌های مبتنی بر پرورش هوش عاطفی نیز استفاده شود. همچنین پیشنهاد می‌شود به منظور جذب و حفظ معلمان باکیفیت، متعهد و وفادار، سازمان آموزش و پرورش یک محیط کاری سالم‌تر را برای آنها ایجاد کند، عوامل مثبت را برای تقویت اعتماد سازمانی بنیان نهد، به پرورش فرهنگی اهمیت دهد، محیطی با ارتباطات، شفافیت و فراگیر بودن ایجاد نماید چرا که این تغییرات باعث می‌شود کارکنان بیشتر به سازمان اعتماد کنند و رفتار مدنی بهتری از خود نشان دهند.

## ملاحظات اخلاقی

تمامی اصول اخلاقی در این مقاله در نظر گرفته شده است. شرکت‌کنندگان در جریان هدف پژوهش و مراحل اجرای آن قرار گرفتند. آن‌ها همچنین از محرمانه بودن اطلاعات خود اطمینان داشتند.

## حامی مالی

این مقاله هیچگونه حامی مالی نداشته است.

## تعارض منافع

بنابر اظهار نویسندگان مقاله حاضر فاقد هرگونه تعارض منافع بوده است.

## References

- Adil, A., Kausar, S., Ameer, S., Ghayas, S., and Shujja, S. (2021). Impact of organizational socialization on organizational citizenship behavior: mediating role of knowledge sharing and role clarity. *Curr. Psychol.*, 1–9. [doi: 10.1007/s12144-021-01899-x].
- Ali, N., and Miralam, M. (2019). Perceived effect of interpersonal trust, intention to stay and demographic - variables on organizational citizenship behavior. *Pacific Bus. Rev. Int.* 12, 77–93. [doi: 10.65802.321456]
- Altuntas, S., and Baykal, U. (2010). Relationship between nurses' organizational trust levels and their organizational citizenship behaviors. *J. Nurs. Scholarsh.* 42, 186–194. [doi: 10.1111/j.1547-5069.2010.01347]
- Alshaabani, A., Hamza, K. A., and Rudnák, I. (2022). Impact of diversity management on employees' engagement: the role of organizational trust and job insecurity. *Sustainability* 14:420. [doi: 10.3390/su14010420]
- Ashforth, B. E., and Mael, F. (1989). Social identity theory and the organization. *Acad. Manag. Rev.* 14, 20–39. [doi: 10.5465/amr.1989.4278999]
- Barattucci, M., Teresi, M., Pietroni, D., Iacobucci, S., Lo Presti, A., and Pagliaro, S. (2021). Ethical climate (s), distributed leadership, and work outcomes: the mediating role of organizational identification. *Front. Psychol.* 11, 1–11. [doi: 10.3389/fpsyg.2020.564112]
- Berraies, S., Hamza, K. A., and Chtioui, R. (2021). Distributed leadership and exploratory and exploitative innovations: mediating roles of tacit and explicit knowledge sharing and organizational trust. *J. Knowl. Manag.* 25, 1287–1318. [doi: 10.1108/JKM-04-2020-0311]
- Boyatzis, R. E., Goleman, D., & Rhee, K. (2000). Clustering competence in emotional intelligence: Insights from the emotional competence inventory (ECI). In R. Bar-On & J. D. A. Parker (Eds.), *The handbook of emotional intelligence* (pp. 343–362). San Francisco: Jossey-Bass. [DOI: 10.118.4456.18]
- Choong, Y.-O., and Ng, L.-P. (2022). The effects of trust on efficacy among teachers: the role of organizational citizenship behaviour as a mediator. *Curr. Psychol.*, 1–14. [doi: 10.1007/s12144-022-03067-1]

- Colquitt, J. A., LePine, J. A., Zapata, C. P., and Wild, R. E. (2011). Trust in typical and high-reliability contexts: building and reacting to trust among firefighters. *Acad. Manag. J.* 54, 999–1015. [doi: 10.5465/amj.2006.0241]
- Cropanzano, R., Anthony, E. L., Daniels, S. R., and Hall, A. V. (2017). Social exchange theory: a critical review with theoretical remedies. *Acad. Manag. Ann.* 11, 479–516. [doi: 10.5465/annals.2015.0099]
- Dutta, T., and Dhir, S. (2021). Employee loyalty: measurement and validation. *Glob. Bus. Rev.* 1-18. [doi: 10.1177/0972150921990809]
- Eyvazi, N. (2014). The effect of emotional intelligence on the mental health of families, <http://www.aftab.ir>. (Persian)
- Farh, J.-L., Hackett, R. D., and Liang, J. (2007). Individual-level cultural values as moderators of perceived organizational support–employee outcome relationships in China: comparing the effects of power distance and traditionality. *Acad. Manag. J.* 50, 715–729. [doi: 10.5465/amj.2007.25530866]
- George, N. A., Aboobaker, N., and Edward, M. (2020). Corporate social responsibility and organizational commitment: effects of CSR attitude, organizational trust and identification. *Soc. Bus. Rev.* 15, 255–272. [doi: 10.1108/SBR-04-2020-0057]
- Ghorbani, N., Ghramaleki, A., & Watson, P.J. Philosophy, self-knowledge and personality among Iranian teacher and student in Philosophy. *Journal of personality* 2005;139:81-95
- Kim, B.-J. (2019). Unstable jobs cannot cultivate good organizational citizens: the sequential mediating role of organizational trust and identification. *Int. J. Environ. Res. Public Health* 16:1102. [doi: 10.3390/ijerph16071102]
- Kim, E. J., and Park, S. (2019). The role of transformational leadership in citizenship behavior organizational learning and interpersonal trust as mediators. *Int. J. Manpow.* 40, 1347–1360. [doi: 10.1108/IJM-12-2018-0413]
- Kmieciak, R. (2021). Trust, knowledge sharing, and innovative work behavior: empirical evidence from Poland. *Eur. J. Innov. Manag.* 24, 1832–1859. [doi: 10.1108/EJIM-04-2020-0134]
- Li, Y., Liu, Z., Qin, K., Cui, J., Zeng, X., Ji, M., et al. (2021). Organizational trust and safety operation behavior in airline pilots: the mediating effects of organizational identification and organizational commitment. *J. Air Transp. Manag.* 92:102018. [doi: 10.1016/j.jairtraman.2021.102018]
- Lu, X. (2014). Ethical leadership and organizational citizenship behavior: the mediating roles of cognitive and affective trust. *Social Behav. Person. Int. J.* 42, 379–389. [doi: 10.2224/sbp.2014.42.3.379]
- Marinova, S. V., Cao, X., and Park, H. (2019). Constructive organizational values climate and organizational citizenship behaviors: a configurational view. *J. Manag.* 45, 2045–2071. [doi: 10.1177/0149206318755301]
- Marstand, A. F., Epitropaki, O., van Knippenberg, D., and Martin, R. (2021). Leader and organizational identification and organizational citizenship behaviors: examining cross-lagged relationships and the moderating role of collective identity orientation. *Hum. Relat.* 74, 1716–1745. [doi: 10.1177/0018726720938118]
- Matzler, K., and Renzl, B. (2006). The relationship between interpersonal trust, employee satisfaction, and employee loyalty. *Total Qual. Manage. Bus. Excellence* 17, 1261–1271. [doi: 10.1080/14783360600753653]
- Nadeak, B., and Naibaho, L. (2020). Motivation and HRM factors relation to the employee loyalty. *Pol. J. Manag. Stud.* 22, 261–276. [doi: 10.17512/pjms.2020.22.2.18]
- Organ, D. W., and Ryan, K. (1995). A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. *Pers. Psychol.* 48, 775–802. [doi: 10.1111/j.1744-6570.1995.tb01781.x]
- Phuong, T. T. K., and Vinh, T. T. (2020). Job satisfaction, employee loyalty and job performance in the hospitality industry: a moderated model. *Asian Econ. Financ. Rev.* 10, 698–713. [doi: 10.18488/journal.aefr.2020.106.698.713]
- Robinson, S. L. (1996). Trust and breach of the psychological contract. *Adm. Sci. Q.* 41, 574–599. [doi: 10.2307/2393868]
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J.-Y., and Podsakoff, N. P. (2003). Common method biases in behavioral research: a critical review of the literature and recommended remedies. *J. Appl. Psychol.* 88, 879–903. [doi: 10.1037/0021-9010.88.5.879]

- Saleem, F., Zhang, Y. Z., Gopinath, C., and Adeel, A. J. S. O. (2020). Impact of servant leadership on performance: the mediating role of affective and cognitive trust. *Sage Open* 10, 1–16. [doi: 10.1177/2158244019900562]
- Salovey P, Mayer J.D, (1990), Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9, 185–211.
- Shafiei Roudposhti, M., & Mirghafouri, S.H. (2018). Measuring the degree of emotional intelligence of librarians and ranking its components (case study: librarians working in public libraries of Yazd city), *Librarianship and information*, 3(11): 7-28.( Persian)
- Singh, U., and Srivastava, K. B. L. (2016). Organizational trust and organizational citizenship behaviour. *Glob. Bus. Rev.* 17, 594–609. [doi: 10.1177/0972150916630804]
- Sultana, S., and Johari, H. (2022). HRM practices, impersonal trust and service oriented OCB: an empirical evidence from Bangladesh. *Asia-Pac. J. Bus. Administration* (ahead-of-print). [doi: 10.1108/APJBA-05-2021-0197].
- Tavasoli, D., Ghalei, A., Mohajeran, B., Ahmadi-Blutaki, K. (1400). Investigating the mediating role of emotional intelligence in the relationship between transformational leadership style and the level of accountability of school principals , 2(2), 79-96.( Persian)
- Taherinejad Z, Ahmadi S A, Amani R, Khoshouei M S. Relationship emotional intelligence and personality traits with organizational commitment among Iranian nurses. *J Research Health* 2017; 7 (1) :614-623 .[Doi: 10.18869/acadpub.jrh.7.1.614]
- Thorndike E.L (1920) Intelligence Examinations for College Entrance, *The Journal of Educational Research*, 1:5, 329-337, [DOI: 10.1080/00220671.1920.10879060]
- Van Dick, R., Grojean, M. W., Christ, O., and Wieseke, J. (2006). Identity and the extra mile: relationships between organizational identification and organizational citizenship behaviour. *Br. J. Manag.* 17, 283–301. [doi: 10.1111/j.1467-8551.2006.00520.x]
- Van Knippenberg, D., Van Dick, R., and Tavares, S. (2007). Social identity and social exchange: identification, support, and withdrawal from the job. *J. Appl. Soc. Psychol.* 37, 457–477. [doi: 10.1111/j.1559-1816.2007.00168.x]
- Veloso, C. M., Sousa, B., Au-Yong-Oliveira, M., and Walter, C. E. (2021). Boosters of satisfaction, performance and employee loyalty: application to a recruitment and outsourcing information technology organization. *J. Organ. Chang. Manag.* 34, 1036–1046. [doi: 10.1108/JOCM-01-2021-0015]
- Verburg, R. M., Nienaber, A.-M., Searle, R. H., Weibel, A., Den Hartog, D. N., and Rupp, D. E. (2018). The role of organizational control systems in employees' organizational trust and performance outcomes. *Group Organ. Manage.* 43, 179–206. [doi: 10.1177/1059601117725191]
- Yang, J.-S., and Tsai, L.-C. (2022). The moderating effects of trustor characteristics and the cost of being trusted on the relationship between felt trust and OCB intention. *Rev. Manag. Sci.*, 1–25. [doi: 10.1007/s11846-022-00584-y]
- Yildiz, H. (2019). The interactive effect of positive psychological capital and organizational trust on organizational citizenship behavior. *SAGE Open* 9, 1–15. [doi: 10.1177/2158244019862661]