

تأثیر استرس شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی و عدالت اجتماعی و هوش هیجانی در بین کارکنان شهرداری های استان گیلان

پریوش برقی^۱

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۱۱/۲۴ تاریخ چاپ: ۱۴۰۰/۱۲/۲۴

چکیده

هدف از انجام این تحقیق بررسی میزان تاثیرگذاری استرس شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی و عدالت اجتماعی و هوش هیجانی در بین کارکنان شهرداری های استان گیلان می باشد. جامعه آماری تحقیق حاضر شامل کارکنان فنی شهرداری های استان گیلان بوده که تعداد آنها ۵۶۰ نفر می باشد. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۲۲۹ نفر بوده و از روش نمونه گیری خوشه ای چند مرحله ای استفاده می شود. برای پاسخگویی به فرضیات پژوهش و نتیجه گیری از روش های آماری و آزمون های متفاوت با استفاده از نرم افزار SPSS22 و Smart PLS3 انجام گردید. نتایج بدست آمده نشان می دهد که استرس شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی، عدالت اجتماعی و هوش هیجانی کارکنان شهرداری های استان گیلان تأثیر مثبت و معناداری دارد.

واژگان کلیدی

استرس شغلی، رفتار شهروندی سازمانی، عدالت اجتماعی و هوش هیجانی

۱. کارشناس ارشد مدیریت دولتی گرایش نیروی انسانی. (Email: pari_barghi@yahoo.com)

مقدمه

امروزه یکی از جنبه‌های مهم زندگی هر فردی را شغل وی تشکیل می‌دهد. شغل، علاوه بر اینکه هزینه‌های زندگی ما را تأمین می‌کند، نیازهای روانی ما، از قبیل تحرک روانی و بدنی، تماس اجتماعی، احساس خودارزشمندی، اعتماد و توانمندی را نیز ارضا می‌نماید (پناهی، ۱۳۹۶). در زندگی همه افرادی که دارای شغل هستند استرس وجود دارد و به گونه‌های مختلف بر آن فشار روانی ایجاد می‌کنند. سلامتی انسان می‌تواند در اثر وجود استرس‌های شغلی و عدم تعادل در حالت جسمی و روانی وی پدیدار شود. در واقع استرس عدم تعادل در شرایط جسمی و ذهنی است، که در واژه‌های علائم جسمانی، نگرانی، افسردگی و احساس خصومت بیان می‌شود. در میان منابع عمده استرس‌زا می‌توان مسئولیت بالا، خستگی، شرایط کاری، فشار زمانی و بار کاری ذهنی را نام برد (مردانی حموله و همکاران، ۱۳۹۷). از طرفی نیز استرس شغلی نوعی واکنش عاطفی، شناختی، رفتاری و روانی به جنبه‌های زیان‌آور کار و محیط کار است. به‌طور کلی می‌توان استرس شغلی را پاسخ به فشارهای ناشی از محیط کار دانست و وقتی روی می‌دهد که انتظارات فرد بیش از اختیارات و توانایی‌های او باشد. استرس شغلی دومین مشکل شایع مرتبط با کار محسوب می‌شود (پناهی، ۱۳۹۶). طبق گزارش سازمان جهانی بهداشت، بیش از نیمی از کارکنان کشورهای صنعتی از استرس شغلی شاکی هستند و تنها در آمریکا حدود یازده میلیون نفر از استرس شغلی رنج می‌برند. یکی از عواملی که نقش تعیین‌کننده‌ای در بروز استرس شغلی کارکنان دارد، میزان ادراک کارکنان از عدالت موجود در سازمان می‌باشد. در واقع باید اذعان داشت که در این حالت، استرس شغلی زمانی روی می‌دهد که انتظارات فرد بیشتر از سطح ادراک وی از عدالت موجود در سازمان‌ها باشد (Saito et al, 2018). دستیابی به پیشرفت در هر کشوری به عوامل مختلفی از جمله میزان و نوع عملکرد نیروی انسانی آن بستگی دارد (جمالی و همکاران، ۱۳۹۸). نیروی انسانی مهمترین منبعی است که همواره چرخ سازمان را به حرکت در آورده و پیشرفت و ترقی سازمان به میزان توانمندی آن بستگی دارد (سیدعامری و اسمعیلی، ۱۳۹۸).

در این راستا می‌توان این گونه بیان نمود که احساس عدالت یکی از شاخص‌های اصلی رفاه اجتماعی در دنیای امروز می‌باشد. احساس عدالت را در قالب رفاه از دو بُعد در نظر می‌گیرند از یک زاویه آن را در قالب فردی، اجتماعی و سیاسی (عملکرد مسئولین و سازمان‌ها) تقسیم‌بندی می‌کنند و از بُعد دیگر آن را به عدالت توزیعی و رویه‌ای تقسیم می‌کنند (آراسته، حمیدرضا؛ جاهد، ۱۳۹۰). در حقیقت، عدالت از مفاهیمی است که عقل جمعی همه افراد بشر، آن را مستحسن و نیکو می‌شمرد. عدالت به مثابه مفهومی، با سطح انتزاع بسیار بالا، از دیر باز ذهن بشر را به خود مشغول داشته است تا جایی که مباحثه درباره چیستی عدالت، به مثابه یکی از محوری‌ترین سئوالات فلسفه سیاسی، همچنان استمرار دارد (هزار جریبی، ۱۳۹۰). نسان محوری‌ترین عنصر در عرصه مدیریت است که در اعصار مختلف هدف توجه خاص دانشمندان مدیریت قرار گرفته است. رفتار فرافردی در محیط کار توجه محققان را در دهه‌های گذشته به میزان زیادی به خود معطوف کرده است. هدف مشترک این مطالعات تعریف نوعی رفتار فرافردی است که به موفقیت بلندمدت سازمان کمک کند. در دنیای رقابتی امروز سازمان‌ها با تلاش فراوان به دنبال رقابت هستند و بخش مهمی از انرژی سازمان صرف

توجه به کارکنان می شود؛ زیرا نیروی انسانی سازمان عامل اصلی ماندن در صحنه رقابت است. ایجاد واحدهای مختلف در داخل سازمان مانند واحد آموزش، واحد برنامه ریزی منابع انسانی، واحد رفاه کارکنان و غیره نشان دهنده توجه به کارکنان و کسب رضایت آنهاست. سازمان ها بدون تمایل کارکنان به همکاری، قادر به توسعه اثربخشی و کارآیی خود نخواهند بود. تفاوت همکاری خودجوش با اجباری، اهمیت بسیاری دارد، زیرا در حالت اجبار، فرد وظایف خود را در جهت قوانین و استانداردهای تعیین شده سازمانی انجام می دهد، درحالیکه در همکاری خودجوش و آگاهانه، افراد کوشش، انرژی و بصیرت خود را در جهت شکوفایی توانایی های شخصی و حتی به نفع سازمان به کار می گیرند. در این راستا در این تحقیق به دنبال بررسی تأثیر استرس شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی و عدالت اجتماعی و هوش هیجانی در بین کارکنان شهرداری های استان گیلان می باشیم.

روش تحقیق

تحقیق حاضر از نظر نوع استفاده، کاربردی و با توجه به هدف، توصیفی - پیمایشی می باشد. جامعه آماری تحقیق حاضر شامل کارکنان فنی شهرداری های استان گیلان بوده که تعداد آنها ۵۶۰ نفر می باشد. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۲۲۹ نفر بوده و از روش نمونه گیری خوشه ای چند مرحله ای استفاده شد. جمع آوری داده ها از پرسش نامه استاندارد استفاده شد و در کل دارای ۱۶ سوال با پاسخ بسته و طیف ۵ گزینه ای لیکرت با سطوح پاسخ «کاملاً موافقم، موافقم، نظری ندارم، مخالفم، کاملاً مخالفم» می باشد و برای اعتبارسنجی این پرسش نامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده گردید که مقدار آن معادل ۰/۸۰۳ محاسبه گردید. تحلیل آماری داده ها با استفاده از نرم افزارهای SPSS و Smart PLS3 انجام شد. اعتبار و پایایی ابزار پژوهش به کمک تحلیل عاملی تأییدی و آلفای کرونباخ ارزیابی شد.

یافته های تحقیق

توصیف کمی متغیرهای پژوهش در جدول گردآوری شده است.

جدول ۱- توصیف کمی متغیرهای تحقیق

متغیر	میانگین	انحراف معیار	میانه	مد	چولگی	کشیدگی	کمینه	بیشینه
استرس شغلی	۳/۵۰	۰/۷۲۷	۳/۵۰	۴	-۰/۲۵۸	۰/۰۶۷	۱/۲۵	۵
رفتار شهروندی								
سازمانی	۳/۶۵	۰/۶۹۶	۳/۶۶	۴	۰/۰۹۰	-۰/۹۶۴	۲/۳۳	۵
عدالت اجتماعی	۳/۲۱	۰/۴۷۲	۳/۱۶	۳	۰/۱۲۳	-۰/۲۰۳	۲	۴/۶۷
هوش هیجانی	۳/۳۱	۰/۵۱۲	۳/۲۵	۳/۲۵	۰/۲۱۶	-۰/۰۰۷	۲	۴/۷۵

جدول ۲- نتایج آزمون کولموگروف اسمیرنوف متغیرهای پژوهش

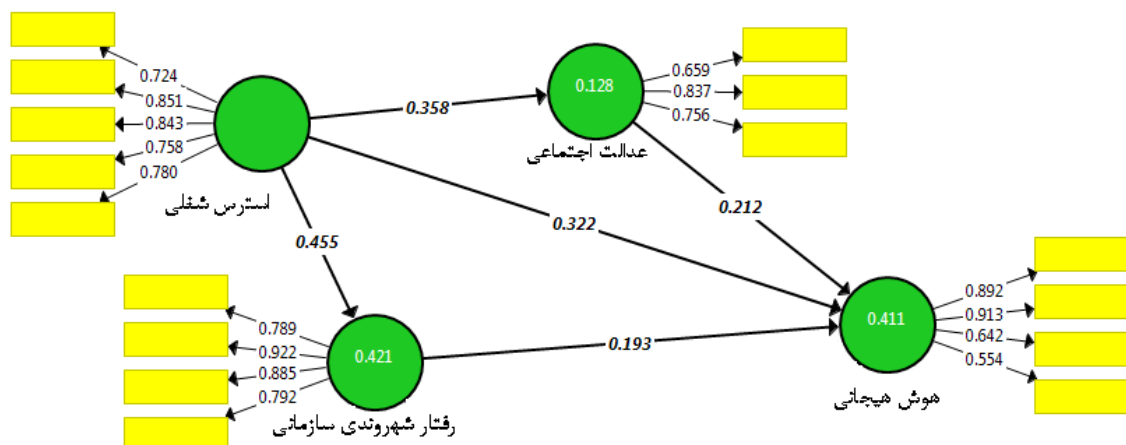
متغیر	آماره آزمون	سطح معناداری	نتیجه آزمون
استرس شغلی	۰/۱۰۴	۰/۰۰۱	نرمال نیست
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۱۲۷	۰/۰۰۱	نرمال نیست
عدالت اجتماعی	۰/۰۸۷	۰/۰۰۱	نرمال نیست
هوش هیجانی	۰/۱۰۴	۰/۰۰۱	نرمال نیست

همانطور که از داده‌های جدول فوق مشخص است، سطح معناداری آزمون کولموگروف - اسمیرنوف برای تمامی متغیرهای پژوهش کوچکتر از مقدار ۰/۰۵ است. در نتیجه تمامی متغیرهای مورد بررسی در پژوهش حاضر دارای توزیع غیرنرمال می‌باشند.

جدول ۳- AVE و همبستگی بین متغیرهای پرسشنامه تحقیق

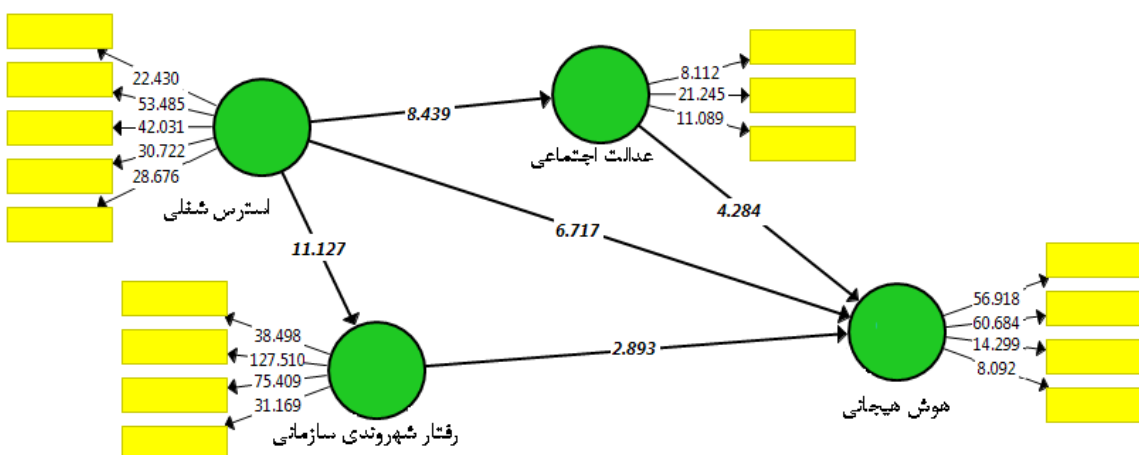
شاخص	استرس شغلی	رفتار شهروندی سازمانی	عدالت اجتماعی	هوش هیجانی
استرس شغلی	۰.۸۱۹			
رفتار شهروندی سازمانی	۰.۳۶۰	۰.۸۹۸		
عدالت اجتماعی	۰.۴۲۳	۰.۳۹۰	۰.۸۴۹	
هوش هیجانی	۰.۲۶۸	۰.۲۱۷	۰.۴۰۶	۰.۷۵۴

همانطور که از داده‌های جدول فوق مشخص است، جذر میانگین واریانس استخراج شده برای هر متغیر بیشتر از همبستگی آن متغیر با سایر متغیرها است؛ بنابراین روایی تشخیصی پرسشنامه تحقیق مورد تأیید است. پس از بررسی مدل اندازه‌گیری، نوبت به بررسی و آزمون مدل ساختاری پژوهش می‌رسد. خروجی گرافیکی مدل پژوهش به صورت زیر می‌باشد.



شکل ۱- ضرایب مسیر استاندارد مدل مفهومی پژوهش

اعداد نوشته شده بر روی مسیرها ضرایب مسیر را نمایش می‌دهد. برای آزمون معناداری ضرایب مسیر با استفاده از روش بوت استرپ^۱ مقادیر آزمون تی - استیودنت محاسبه شده است. مقادیر آزمون تی - استیودنت اگر مقداری بزرگتر از ۱/۹۶ باشد، ضریب مسیر در سطح ۰/۰۵ معنادار است.



شکل ۲- نتایج آزمون تی - استیودنت برای بررسی معناداری ضرایب مسیر

بررسی کفایت مدل

معیار R^2 مربوط به متغیرهای پنهان درون‌زای (وابسته) مدل است. R^2 معیاری است که نشان از تأثیر یک متغیر برون‌زا بر یک متغیر درون‌زا دارد و سه مقدار ۰/۱۹، ۰/۳۳ و ۰/۶۷ به عنوان مقدار ملاک برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی R^2 در نظر گرفته می‌شود. مقدار R^2 در جدول زیر تقریباً مناسب بودن برازش مدل ساختاری را تأیید می‌سازد.

¹ Bootstrapping

جدول ۴- مقادیر R^2 متغیرهای تحقیق

ردیف	متغیر	R^2
۱	رفتار شهروندی سازمانی	۰/۴۲۱
۲	عدالت اجتماعی	۰/۱۲۸
۳	هوش هیجانی	۰/۴۱۱

معیار Q^2 قدرت پیش بینی مدل را مشخص می کند و در صورتی که مقدار آن در مورد یک سازه درونزا سه مقدار ۰/۰۲، ۰/۱۵ و ۰/۳۵ را کسب نماید، به ترتیب نشان از قدرت پیش بینی ضعیف، متوسط و قوی سازه یا سازه های برون زای مربوط به آن را دارد. مقدار Q^2 در جدول زیر نشان از قدرت پیش بینی مناسب مدل در خصوص سازه های درونزای پژوهش دارد و برازش مناسب مدل ساختاری را تأیید می سازد.

جدول ۵- مقادیر Q^2 متغیرهای تحقیق

ردیف	متغیر	Q^2
۱	رفتار شهروندی سازمانی	۰/۲۸۲
۲	عدالت اجتماعی	۰/۱۶۳
۳	هوش هیجانی	۰/۲۱۸

شاخص دیگری که برای برازش توسط تنن هاوس و همکاران (۵۰۵) معرفی شده است، ملاک کلی برازش (GOF) است که با محاسبه میانگین هندسی میانگین اشتراک و R^2 به صورت زیر محاسبه می شود.

$$GOF = \sqrt{communality \times R^2}$$

این شاخص نیز همانند شاخص های برازش مدل لیزرل عمل می کند و بین صفر تا یک قرار دارد و مقادیر نزدیک به یک نشانگر کیفیت مناسب مدل هستند. البته باید توجه داشت این شاخص همانند شاخص های مبتنی بر خی دو در مدل های لیزرل به بررسی میزان برازش مدل نظری با داده های گردآوری شده نمی پردازد. بلکه توانایی پیش بینی کلی مدل را مورد بررسی قرار می دهد و اینکه آیا مدل آزمون شده در پیش بینی متغیرهای مکنون درونزا موفق بوده است یا نه.

جدول ۶- میزان cummunality و R^2 متغیرهای تحقیق

متغیر	cummunality	R^2
استرس شغلی	۰/۵۲۲	—
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۵۰۶	۰/۴۲۱
عدالت اجتماعی	۰/۱۷۴	۰/۱۲۸
هوش هیجانی	۰/۳۵۴	۰/۴۱۱
میانگین	۰/۴۷۷	۰/۳۲۰

$$GOF = \sqrt{communality \times R^2} = \sqrt{0.477 \times 0.320} = 0.398$$

مقدار GOF برای مدل پژوهش مطابق با جدول فوق مقدار ۰/۳۹۸ محاسبه شده که بالاتر از مقدار ملاک ۰/۳۶ است و نشان از توان مناسب مدل در پیش‌بینی متغیر مکنون درون‌زای مدل دارد. با توجه به بررسی و آنالیز داده‌ها به بررسی و نتیجه‌گیری از فرضیات تحقیق می‌پردازیم:

جدول ۷- نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌های پژوهش در مدل نهایی

فرضیه‌ها	نتیجه	ضریب تأثیر	احتمال معناداری
فرضیه اول: استرس شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان شهرداری های استان گیلان تأثیر معناداری دارد.	تأیید	۰/۴۵۵	۱۱/۱۲۷
فرضیه دوم: استرس شغلی بر عدالت اجتماعی در بین کارکنان شهرداری های استان گیلان تأثیر معناداری دارد.	تأیید	۰/۳۵۸	۸/۴۳۹
فرضیه سوم: استرس شغلی بر هوش هیجانی در بین کارکنان شهرداری های استان گیلان تأثیر معناداری دارد.	تأیید	۰/۳۲۲	۶/۷۱۷
فرضیه چهارم: عدالت اجتماعی بر هوش هیجانی در بین کارکنان شهرداری های استان گیلان تأثیر معناداری دارد.	تأیید	۰/۲۱۲	۴/۲۸۴
فرضیه پنجم: رفتار شهروندی سازمانی بر هوش هیجانی در بین کارکنان شهرداری های استان گیلان تأثیر معناداری دارد.	تأیید	۰/۱۹۳	۲/۸۹۳

نتیجه گیری و بحث

با توجه به بررسی داده های تحقیق نتایج بررسی فرضیه های تحقیق به شرح زیر می باشد:

فرضیه اول: استرس شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان شهرداری های استان گیلان تأثیر معناداری دارد. آماره معنی داری بین متغیر استرس شغلی و رفتار شهروندی سازمانی برابر (۱۱/۱۲۷) می باشد که بزرگتر از مقدار (۱/۹۶) است و نشان دهنده این است که تأثیر استرس شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی در سطح اطمینان (۹۵٪) معنی دار است. همچنین ضریب مسیر مابین این دو متغیر برابر (۰/۴۵۵) است و میزان تأثیر مثبت متغیر استرس شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی را نشان می دهد. به عبارتی دیگر یک واحد تغییر در استرس شغلی، موجب افزایش ۰/۴۵۵ واحدی در رفتار شهروندی سازمانی خواهد شد. این بدان معناست که استرس شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان شهرداری های استان گیلان تأثیر مستقیم دارد.

فرضیه دوم: استرس شغلی بر عدالت اجتماعی در بین کارکنان شهرداری های استان گیلان تأثیر معناداری دارد. آماره معنی داری بین متغیر استرس شغلی و عدالت اجتماعی برابر (۸/۴۳۹) می باشد که بزرگتر از مقدار (۱/۹۶) است و نشان دهنده این است که تأثیر استرس شغلی بر عدالت اجتماعی در سطح اطمینان (۹۵٪) معنی دار است. همچنین ضریب مسیر مابین این دو متغیر برابر (۰/۳۵۸) است و میزان تأثیر مثبت متغیر استرس شغلی بر عدالت اجتماعی را نشان می دهد. به عبارتی دیگر یک واحد تغییر در استرس شغلی، موجب افزایش ۰/۳۵۸ واحدی در عدالت اجتماعی خواهد شد. این بدان معناست که استرس شغلی بر عدالت اجتماعی در بین کارکنان شهرداری های استان گیلان تأثیر مستقیم دارد.

فرضیه سوم: استرس شغلی بر هوش هیجانی در بین کارکنان شهرداری های استان گیلان تأثیر معناداری دارد. آماره معنی داری بین متغیر استرس شغلی و هوش هیجانی برابر (۶/۷۱۷) می باشد که بزرگتر از مقدار (۱/۹۶) است و نشان دهنده این است که تأثیر استرس شغلی بر هوش هیجانی در سطح اطمینان (۹۵٪) معنی دار است. همچنین ضریب مسیر مابین این دو متغیر برابر (۰/۳۲۲) است و میزان تأثیر مثبت متغیر استرس شغلی بر هوش هیجانی را نشان می دهد. به عبارتی دیگر یک واحد تغییر در استرس شغلی، موجب افزایش ۰/۳۲۲ واحدی در هوش هیجانی خواهد شد. این بدان معناست که استرس شغلی بر هوش هیجانی در بین کارکنان شهرداری های استان گیلان تأثیر مستقیم دارد.

فرضیه چهارم: عدالت اجتماعی بر هوش هیجانی در بین کارکنان شهرداری های استان گیلان تأثیر معناداری دارد. آماره معنی داری بین متغیر عدالت اجتماعی و هوش هیجانی برابر (۴/۲۸۴) می باشد که بزرگتر از مقدار (۱/۹۶) است و نشان دهنده این است که تأثیر عدالت اجتماعی بر هوش هیجانی در سطح اطمینان (۹۵٪) معنی دار است. همچنین ضریب مسیر مابین این دو متغیر برابر (۰/۲۱۲) است و میزان تأثیر مثبت متغیر عدالت اجتماعی بر هوش هیجانی را نشان می دهد. به عبارتی دیگر یک واحد تغییر در عدالت اجتماعی، موجب افزایش ۰/۲۱۲ واحدی در هوش هیجانی خواهد شد. این بدان معناست که عدالت اجتماعی بر هوش هیجانی در بین کارکنان شهرداری های استان گیلان تأثیر مستقیم دارد.

فرضیه پنجم: رفتار شهروندی سازمانی بر هوش هیجانی در بین کارکنان شهرداری های استان گیلان تأثیر معناداری دارد. آماره معنی داری بین متغیر رفتار شهروندی سازمانی و هوش هیجانی برابر (۲/۸۹۳) می باشد که بزرگتر از مقدار (۱/۹۶) است و نشان دهنده این است که تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر هوش هیجانی در سطح اطمینان (۹۵٪) معنی دار است. همچنین ضریب مسیر مابین این دو متغیر برابر (۰/۱۹۳) است و میزان تأثیر مثبت متغیر رفتار شهروندی سازمانی بر هوش هیجانی را نشان می دهد. به عبارتی دیگر یک واحد تغییر در رفتار شهروندی سازمانی، موجب افزایش ۰/۱۹۳ واحدی در هوش هیجانی خواهد شد. این بدان معناست که رفتار شهروندی سازمانی بر هوش هیجانی در بین کارکنان شهرداری های استان گیلان تأثیر مستقیم دارد.

منابع

- آراسته، حمیدرضا؛ جاهد، حسینعلی، ۱۳۹۰، رعایت اخلاق در دانشگاه ها و مراکز آموزش عالی؛ گزینه ای برای بهبود رفتارها؛ فصلنامه نشاءعلم؛ دوره ۱؛ شماره ۲؛ صص ۱-۱۵.
- پناهی، بلال، ۱۳۹۶، بررسی رابطه عدالت سازمانی با میزان استرس شغلی کارکنان، سومین کنفرانس بین المللی مدیریت چالش ها و راهکارها، شیراز، مرکز همایش های علمی همایش نگار، ۶-۱.
- جمالی، یاسر، کلاتر کوشه، سید محمد، شفیع آبادی، علی، و سلم آبادی، مریم، (۱۳۹۸)، تدوین مدل رضایت شغلی بر اساس سبک زندگی اسلامی، سازگاری زنشویی و جنسیت در معلمان. پژوهشنامه اسلامی زنان و خانواده، سال ۵، شماره ۸، ۴۵-۶۵.
- سیدعامری، مریم، و اسمعیلی، مینو، (۱۳۹۸)، رابطه بین توانمندسازی، تعهد سازمانی و تعهد شغلی کارکنان اداره کل تربیت بدنی استان تهران. نشریه مدیریت ورزشی، دوره ۲، شماره ۷، ۱۲۵-۱۰۴.
- مردانی حموله، مرجان، ابراهیمی، احترام، مستغاثی، مهرداد، تقوی لاریجانی، ترانه، ۱۳۹۷، رابطه ی عدالت سازمانی و استرس شغلی در کارکنان بیمارستان، مجله ایرانی اخلاق و تاریخ پزشکی، دوره ی ششم، شماره ی ۳، ۶۴-۷۱.
- مهداد علی، مولوی مهدی. مقایسه تعهد سازمانی، استرس شغلی و ویژگی های شخصیتی افراد حادثه دیده و حادثه ندیده در پالایشگاه اصفهان. فصلنامه علمی تخصصی طب کار. ۱۳۹۸؛ ۱۱ (۴): ۳۶-۴۷
- هزار جریبی، جعفر، ۱۳۹۰، بررسی احساس عدالت اجتماعی و عوامل موثر بر آن (مطالعه موردی شهر تهران)، فصلنامه جامعه شناسی کاربردی، دوره ۲۲، شماره ۳، ۶۲-۴۱.

Saito, Y., Igarashi, A., Noguchi-Watanabe, M., Takai, Y., & Yamamoto-Mitani, N. (2018). Work values and their association with burnout/work engagement among nurses in long-term care hospitals. *Journal of Nursing Management*, 26(4), 393–402.

The effect of job stress on organizational citizenship behavior and social justice and emotional intelligence among employees of Guilan municipalities

Parivash Barghi¹

Date of Receipt: 2022/02/14 Date of Issue: 2022/03/15

Abstract

The purpose of this study was to investigate the effect of job stress on organizational citizenship behavior and social justice and emotional intelligence among employees of municipalities in Guilan province. The statistical population of the present study includes the technical staff of the municipalities of Guilan province, whose number is 560 people. Tamoneh volume using Cochran's formula is 229 people and multi-stage cluster sampling method is used. To answer the research hypotheses and conclude from different statistical methods and tests were performed using SPSS22 and Smart PLS3 software. The results show that job stress has a positive and significant effect on organizational citizenship behavior, social justice and emotional intelligence of employees of Guilan municipalities.

Keywords

Job stress, organizational citizenship behavior, social justice and emotional intelligence

¹Master of Public Management Manpower Orientation (Email: pari_barghi@yahoo.com)