

## رابطه هوش معنوی و هوش هیجانی با رفتار شهروندی سازمانی دبیران

سیروس حدادنیا<sup>1\*</sup> و ناصر جوکار<sup>2</sup>

تاریخ پذیرش: 92/11/16

تاریخ دریافت: 92/2/11

### چکیده

هدف از این پژوهش بررسی رابطه هوش معنوی و هوش هیجانی با رفتار شهروندی سازمانی دبیران مدارس متوسطه شهر شیراز بود. روش پژوهش توصیفی از نوع همبستگی می باشد. جامعه آماری این پژوهش شامل تمامی دبیران مدارس متوسطه شهر شیراز به تعداد 2691 نفر در سال 93 - 1392 بوده اند. حجم نمونه شامل 202 نفر دبیر مدارس متوسطه بود که به روش تصادفی خوشه ای چند مرحله‌ای و بر اساس جدول کوکران انتخاب شدند. در این پژوهش از سه پرسشنامه استاندارد هوش معنوی (آمرام 2009) و هوش هیجانی (گلمن 1995) و پرسشنامه سنجش رفتار شهروند سازمانی به وسیله پودساکف، مکزی، مورمن و فیتز (1991) استفاده شد. روایی محتوایی هر سه پرسش نامه به وسیله صاحب نظران تأیید شد و پایایی آن پس از اجرای آزمایشی بین 30 نفر از دبیران به وسیله محاسبه آلفای کرونباخ برای سه پرسشنامه به ترتیب 0/80، 0/79 و 0/83 تعیین گردید. داده‌های گردآوری شده با استفاده از نرم افزار SPSS و در دو سطح آمار توصیفی و آمار استنباطی (ضریب همبستگی پیرسون، آزمون t و رگرسیون چندگانه) مورد تحلیل آماری قرار گرفتند. نتایج نشان دادند: بین هوش هیجانی و ابعاد آن با رفتار شهروندی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. بین هوش معنوی با رفتار شهروندی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. در هوش معنوی: هوشیاری، تعالی، حقیقت یابی، سازش و هدایت درونی با رفتار شهروندی رابطه مثبت و معنادار وجود داشت و تنها بعد متانت با رفتار شهروندی رابطه منفی و معنادار دارد. بین دبیران مرد و دبیران زن مدارس متوسطه در رفتار شهروندی تفاوت معنادار وجود ندارد. در ابعاد هوش معنوی در متانت تفاوت معنادار مشاهده نشد. در هوش هیجانی و بعد همدلی تفاوت معنادار به نفع دبیران زن مشاهده شد و در ابعاد خودآگاهی، خود کنترلی و خود انگیزی تفاوت معناداری مشاهده نشد. از بین هوش معنوی و ابعاد آن، تنها هوش معنوی (27%) و هوش هیجانی و ابعاد آن تنها هوش هیجانی (24%) توان پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی را دارند.

واژه های کلیدی: هوش هیجانی، هوش معنوی، رفتار شهروندی سازمانی.

1- گروه علوم تربیتی، واحد نورآباد ممسنی، دانشگاه آزاد اسلامی، نورآباد ممسنی، ایران.

S\_hadadnia@yahoo.com

2- دانشجوی دکتری برنامه ریزی درسی دانشگاه شیراز، ایران.

## مقدمه

استانداردهای نوینی باید برای سازمان‌ها تدوین گردد تا پاسخگوی چالش‌های جهانی بوده و زمینه‌ای مناسب برای کارکنان فراهم کند تا بتوانند از مناسب‌ترین مهارت‌ها برخوردار باشند. از این رو، روان‌شناسان تأکید دارند کارکنان سازمان‌ها باید فراتر از وظایف رسمی خود عمل کنند (Garg & Rastogi, 2006). یکی از مهارت‌هایی که می‌تواند به کارکنان در این راه کمک کند، «رفتار شهروندی سازمانی»<sup>1</sup> (OCB) (اوسیبی) است. این مقوله به رفتارهای فردی اشاره دارد که برخاسته از بصیرت افراد بوده و افزون بر این که کارایی و اثربخشی عملکرد سازمان را افزایش می‌دهند، مستقیم و به صورت صریح، از راه سیستم رسمی پاداش تشویق نمی‌شوند (Carpenter, 2008). رفتار شهروندی سازمانی، حرکت کردن به ورای کم‌ترین عملکرد مورد انتظار است (Carpenter, 2008), (Moran & Burns, 2003).

رفتار شهروندی سازمانی به عنوان الگوی نوین رفتار کارکنان در سازمان، امروزه به عنوان رویکرد مدرن مدیریت نوین نیروی انسانی در بسیاری از سازمان‌ها بکار رفته است (Erturk, 2006). به طور کلی، رفتار شهروندی، یک نوع رفتار ارزشمند و مفید است که افراد آن را به صورت دلخواه و داوطلبانه از خود بروز می‌دهند. به این ترتیب، مطالعه و بررسی این گونه رفتار افراد در سازمان بسیار مهم و ضروری به نظر می‌رسد (Eslami & Syar, 2007). اورجان برای نخستین بار از عنوان رفتار شهروندی سازمانی استفاده کرد و آن را مجموعه‌ای از رفتارهای فردی ناشی از بصیرت افراد دانست که موجب ارتقای عملکرد کارآمد سازمان شده و به گونه مستقیم، صریح و روشن، پرداخت و پاداشی به ازای آن انجام نمی‌شود (Organ, 1988). البته، تعریف‌های مشابه دیگری نیز به وسیله ارگان و پژوهشگران دیگر عنوان شده است، اما رویهم رفته، رفتار شهروندی سازمانی عبارت است از: مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که بخشی از وظایف رسمی فرد نیست، با وجود این به وسیله وی انجام و باعث بهبود کارآمد وظایف و نقش‌های سازمان می‌شود (Appelbaum, 2004). پژوهشگران مؤلفه‌های گوناگونی را برای رفتار شهروندی سازمانی برشمرده‌اند؛ پرکاربردترین و مورد توافق‌ترین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی که بیش تر پژوهشگران در پژوهش‌های خود به آن‌ها استناد می‌کنند، عبارت است از: وظیفه‌شناسی، جوانمردی، فضیلت مدنی، احترام و تکریم و نوع دوستی. ارگان، این پنج بُعد را در سال 1988 مطرح کرد. «پود ساکف و همکارانش» نیز در سال 1990 با کمک روش تحلیل عاملی برای هر کدام از این پنج بُعد، مقیاس سنجش استاندارد ایجاد کردند که در طول سال‌های متمادی با هدف سنجش رفتار شهروندی سازمانی، استفاده بسیاری از آن شد (Organ, 1988), (Podsakoff et al, 1990).

<sup>1</sup> - Organizational Citizenship Behavior

مطالعات میدانی در پژوهش های گوناگون نشان می دهند که رفتار شهروندی سازمانی اثربخشی مدارس را افزایش می دهد زیرا منابع را برای دستیابی به هدف های مولد آزاد می سازد، به هماهنگی فعالیت ها در سازمان کمک می کند و معلمان را قادر به سازگاری بیش تر با تغییرات محیطی می سازد (Podsakoff et al, 2000)، (Somech & Ron, 2007). این موضوع ضرورت و اهمیت این پژوهش را به خوبی آشکار می سازد. یکی از مباحثی که در این زمینه بسیار مورد توجه پژوهشگران بوده و تحولی بزرگ در حوزه نظریه های سازمان ایجاد کرده، بحث هوش<sup>1</sup> است. هوش رفتار حل مسئله سازگارانه ای است که در راستای تسهیل اهداف کاربردی و رشد سازگارانه جهت گیری شده است. رفتار سازگارانه، شباهت هدف های متعددی را که باعث تعارض درونی می شوند، کاهش می دهد. این مفهوم هوش، مبتنی بر گزاره ای است که فرایند حرکت به سوی هدف ها، انجام راهبردهایی برای غلبه بر موانع و حل مسئله ضروری می سازد به نقل از (Nesel, 2004). گاردنر<sup>2</sup> هوش را مجموع توانایی هایی می داند که برای حل مسئله و ایجاد فرآورده های نوینی که در یک فرهنگ ارزشمند تلقی می شوند، بکار می رود. از نظر وی انواع هوش نه گانه عبارتند از: هوش زبانی، موسیقایی، منطقی - ریاضی، فضایی، بدنی - حرکتی، هوش های فردی (که شامل هوش درون فردی و بین فردی می شود)، هوش طبیعتی و هوش وجودی که شامل ظرفیت مطرح کردن پرسش های وجودی است. مفهوم تحلیلی غرب<sup>3</sup> از هوش، بیش تر شناختی است و شامل پردازش داده ها می شود؛ درحالی که رویکرد ترکیبی شرق<sup>4</sup> نسبت به هوش، مؤلفه های گوناگون عملکرد و تجربه انسان، از جمله شناخت، شهود و هیجان را در یک ارتباط کامل<sup>5</sup> (یکپارچه) در برمی گیرد. در مجموع، هوش عموماً باعث سازگاری فرد با محیط می شود و روش های مقابله با مسایل و مشکلات را در اختیار او قرار می دهد. همچنین، توانایی شناخت مسئله، ارایه راه حل پیشنهادی برای مسایل گوناگون زندگی و کشف روش های کارآمد حل مسایل از ویژگی های افراد باهوش است (Ghobari bonab, et al, 2007, pp. 125-147). آنچه از بررسی تعریف صاحب نظرانی همچون گاردنر، هیلگارد<sup>6</sup>، وکسلر<sup>7</sup> و ... از هوش برمی آید، آن است که همگی «هوش» را قابلیت بهره گیری از نرم افزارهای وجودی تعریف می کنند. تجربه نشان می دهد که در طول تاریخ، هر چه هوش ظاهری بشر بیش تر شده است، گرایش های ناهنجار، راههای خطا و

1 - Intelligence

2 - Gardner

3 - Western Analytic Concept

4 - Eastern Synthetic Approach

5 - Integrative Relation

6 - Hillgard

7 - Vekseler

مسئله آفرینی و ایجاد معضل و بحران برای بشریت نیز بیش تر شده است. روان شناسان در ابتدا با تعریف هوش هیجانی<sup>1</sup> سعی کردند این آسیب را جبران کنند.

هوش هیجانی یا هوش احساسی، از مهم‌ترین مفاهیم تلفیق دهنده جنبه‌های شناختی مانند تفکر و غیرشناختی مانند هیجان است (Ghomrani & Jafari, 2003). هوش هیجانی، مفهوم نوینی است که در سال‌های اخیر مطرح شده و در مقابل هوش شناختی بکار می‌رود (Khoshouei, 2007). هوش هیجانی یک هوش غیرشناختی است که از نظر تاریخی، ریشه در مفهوم هوش اجتماعی دارد و نخستین بار «ثراندیک» (1920) آن را مطرح کرد. به باور ثراندیک<sup>2</sup>، هوش هیجانی توانایی مهم مدیریت انسان‌ها برای عمل به شیوه‌ای خردمندانه در روابط انسانی است (Thorandike, 1920, pp. 2278-235). «سالوویو مایر» (1990) نخستین افرادی بودند که هوش هیجانی را زیر مجموعه‌ای از هوش اجتماعی تعریف کردند که شامل توانایی کنترل احساس‌ها و هیجان‌های خویش و دیگران، تشخیص احساس‌ها و هیجان‌ها در خود و دیگران و استفاده از این داده‌ها برای هدایت، تفکر و اقدام‌های خود فرد است (salovey & mayer, 1990, pp. 185-211). «گلمن» (1995) نیز هوش هیجانی را شامل خودآگاهی، مدیریت و مهار هیجان‌ها (خودکنترلی)، برانگیختن خویشتن (خودانگیزی)، همدلی و دست‌کاری و اداره روابط می‌دانست (goleman, 1995). دانشمندان تعریف‌های متنوعی از هوش هیجانی ارائه کرده‌اند. «مایر و سالووی» نخستین تعریف‌های هوش هیجانی را در سال 1990 ارائه کردند. آن‌ها در تعریف هوش هیجانی، آن را توانایی کنترل احساس‌ها و هیجان‌های خود و دیگران، تشخیص و تفاوت‌قایل شدن بین آن‌ها و بکارگیری این داده‌ها برای راهنمایی و هدایت افکار و فعالیت‌های خود معرفی نمودند (Becker, 1993, pp. 346-355). گلمن در تعریف هوش هیجانی، آن را نوع دیگری از هوش می‌داند که حاکی از شناخت احساس‌های خویشتن است و از آن برای تصمیم‌گیری‌های مناسب در زندگی استفاده می‌شود. هوش هیجانی، توانایی اداره مطلوب خلق و خوی و وضع روانی و کنترل تراکنش‌ها و عاملی است که به هنگام شکستن اشیا از دست نیافتن به هدف، در شخص انگیزه و امید ایجاد می‌کند. این نوع هوش، حاکی از همدلی، یعنی آگاهی یافتن از احساس‌های افراد پیرامون ما نیز می‌باشد (Tahamimonfard et al. 2002). هوش هیجانی آگاهی از احساس‌ها و استفاده از آن برای تصمیم‌گیری‌های مناسب در زندگی و توانایی تحمل ضربه‌های روحی و مهار آشفتگی‌های روانی است و اعتماد به نفس و کنترل درونی افراد را افزایش می‌دهد (Eyvazi, 2006). هوش هیجانی به توانایی درک درست محیط، خودانگیزی، شناخت و کنترل احساس‌های خود و دیگران (به گونه‌ای که این فرایند بتواند تفکر و ارتباطات را تسهیل نماید) اشاره می‌کند (Kaschub, 2002, pp. 9-15).

<sup>1</sup> - Emotional Intelligence

<sup>2</sup> - Seroundayk

به بیان دیگر، منظور از هوش هیجانی، توانایی مهار کردن تمایلات عاطفی و هیجانی خود، درک خصوصی‌ترین احساس‌های دیگران، رفتار آرام و سنجیده در روابط انسانی با دیگران، خویشتن‌داری، شور، اشتیاق و پشتکار است (Boyatzis, 2002).

نتایج پژوهش‌ها نشان می‌دهند که نه تنها هوش هیجانی یکی از نیازهای انسان برای مقابله با مشکلات و رفع فشارهای ناشی از آن‌هاست، بلکه بر سلامت حافظه و نیروی عقل، ادراک، معنا بخشی تجربه‌ها، داوری صحیح، تصمیم‌گیری مناسب و رشد روانی اجتماعی فرد، تأثیری چشمگیر می‌گذارد (Goleman, 1995)، (Kaschub, 2002)، (Tahamimonfard et al. 2002). پژوهش‌های گوناگون هم چنین نشان می‌دهند افرادی که هوش هیجانی بالایی دارند، قدرت بیش‌تری برای سازگاری با مسایل جدید و روزانه، رشد شغلی و حرفه‌ای و رهبری دارند. هم چنین، هوش هیجانی بالا با برون‌گرایی، انعطاف‌پذیری، دلب‌پذیر بودن و توانایی هماهنگ کردن احساس‌های گوناگون، شناسایی این احساس‌ها و عمل آن‌ها بر مغز و رفتار، همبستگی دارد (Plato 2003). در مقابل، هوش هیجانی پایین، با رفتارهای مسئله‌ساز درونی، سطوح پایین همدلی، ناتوانی در تنظیم خلق و خو، افسرده‌خویی، افسردگی، روان رنجورخویی، بدنی و استرس و نیز رفتارهای مسئله‌ساز بیرونی شده، تنزل پیشرفت تحصیلی، مصرف الکل و مواد مخدر، انحراف جنسی، تخریب‌داری، دزدی و پرخاشگری، همراه است (Rozell & Quebbeman, 2002, pp.125-143). در پی مطرح شدن مفاهیم روان‌شناسی هوش شناختی و پس از آن هوش هیجانی در محیط‌های کاری، بررسی‌های متعدد نشان دادند که افراد با چیزی بیش‌تر از جسم، فکر و احساس‌ها، وارد دنیای کاری می‌شوند، آن‌ها استعداد شخصی و روح منحصر به فرد خود را به همراه می‌آورند (لیگ، 1997). به نقل از (Saghrvani, 2009, pp.21-31). از این رو، صاحب‌نظران با اضافه کردن انواع نوینی از هوش با عنوان «هوش معنوی» و «هوش وجودی» که متوجه مفاهیمی نظیر مرگ و زندگی است، سعی در تکمیل تعریف خود کردند. برخلاف هوش ظاهری که فعالیت آن به حواس پنج‌گانه مربوط است، هوش باطنی با درک جهان پیرامونی به عنوان تجلیات ارتباط دارد و جمال الهی، هوش باطنی خفته را بیدار می‌سازد. قانون حکمت هوشمندی هستی، به واسطه هوش باطنی فعال درک می‌شود و این هوش تابع اصل وحدت است و فاقد گوناگونی و تنوع می‌باشد. از این منظر همه انسان‌ها با هوشند، چرا که هر انسانی قابلیت دریافت شهودی را دارد و صرفاً لازم است سنسورهای شهودی وی در بخش ذهن فعال شود تا هوش نهفته در انسان بیدار شود. به باور (George, 2006, pp.3-5) مهم‌ترین کاربردهای هوش معنوی در محیط کار عبارت‌اند از: 1. ایجاد آرامش خاطر، به گونه‌ای که اثر بخشی فرد را تحت تأثیر قرار می‌دهد؛ 2. ایجاد تفاهم بین افراد؛ 3. مدیریت کردن تغییرات و از میان برداشتن موانع راه. آگاهی از خود، شایستگی کلیدی هوش معنوی است. رشد هوش معنوی به معنای آگاهی عمیق‌تر از خود به عنوان موجودی غیر مادی است، در واقع منبعی از استعداد‌های

غیر عینی است که پیش تر کشف نشده است. هنگامی که هوشیاری فرد افزایش یابد و مورد استفاده قرار می گیرد، درک او احساس امنیت بوجود می آورد و بدین ترتیب عملکرد او در محیط کار بهبود می یابد. هوش معنوی رهبران به آنان توانایی انتقال معنا بر مبنای درک پرسش های وجودی خود و پیروان را می دهند. آن ها با استفاده از این توانایی افزون بر به چالش کشیدن وضع موجود به عنوان الهام بخش و انگیزاننده چشم انداز فردی و سازمانی عمل می کنند و سبب می شوند پیروان احساس عمیق رسالت در زندگی شخصی و سازمانی خود داشته باشند؛ قابلیت بکارگیری سطوح چندگانه آگاهی آن ها قادر می سازد تا از حالت های برتر شناخت مثل شهود در حل مسئله، انگیزش و کمک به دیگران برای حل مشکلات سازمانی استفاده کنند. این رهبران که نسبت به دیگران سخاوت، انسانیت، شفقت و عشق ایثارگرانه نشان می دهند بیش از دیگر انواع رهبران ملاحظه فردی به پیروان دارند. مجموع این ویژگی ها، باعث ایجاد محبوبیت رهبری و نیز انتقال نوعی حس آرمانی به پیروان می شود و باعث می شود آن ها رهبر را به عنوان الگویی رفتاری برای خود در نظر بگیرند. هوش معنوی شامل هدایت و معرفت درونی، حفظ تعادل فکری، آرامش درونی و بیرونی و عملکردی همراه با بصیرت، ملایمت و مهربانی می باشد و توانایی بدست آوردن قدرتی که ما را برای رسیدن به رؤیاهایمان یاری می دهد (Farhangi et al, 2009, p.31).

آمرام (Amram, 2009)، هوش معنوی<sup>1</sup> را توانایی بکارگیری و بروز ارزش های معنوی می داند به گونه ای که موجب ارتقای کارکرد روزانه و سلامت جسمی و روحی فرد می شود. آمرام مدلی از هوش معنوی با هفت بعد ارائه کرده است: 1. هوشیاری: که شامل دقت و آگاهی فراعقلایی است؛ 2. متانت: زندگی کردن به صورت روحانی و داشتن توکل و عشق به زندگی؛ 3. معنا: درک معنای فعالیت های روزانه؛ 4. تعالی: فرا رفتن از خود و احساس اتصال با مردم و طبیعت؛ 5. حقیقت یابی: زندگی به همراه کنجکاوی، پذیرش و عشق به همه موجودات؛ 6. سازش: داشتن تعادل فکری، فروتنی کردن و تواضع داشتن؛ 7. هدایت درونی: آزادی درونی، تحریک شدن از درون و نه از بیرون و داشتن جرات، خلاقیت و شادمانی و نیاز کم تر به تایید دیگران. امروزه نهادهای آموزشی برای رویارویی با چالش ها و شرایط پیچیده به معلمانی نیاز دارند که داوطلبانه و اختیاری رفتار می کنند و برای موفقیت مدرسه، از هیچ تلاشی فروگذار نیستند (Vigoda & Gadot, 2007, pp.462-493). این نوع رفتارها که از انتظارات رسمی فراتر رفته، اما برای بقای سازمان، ضروری هستند با عنوان رفتار شهروندی سازمانی مطرح می شوند (Bolger, Somech, 2004, pp. 277-289). مدارس برای رویارویی با شرایط و متقضیات حاکم و بهره مندی از معلمانی با رفتار شهروندی سازمانی، نیازمند مهارت ها، توانایی ها و ویژگی هایی بالاتر و متفاوت تر از وضعیت موجود می باشند. از عوامل

<sup>1</sup> - Spiritualist

کارآمد در رفتار شهروندی سازمانی کارکنان، می تواند هوش معنوی آنان باشد. زمانی که هوش معنوی با زندگی کاری معلمان پیوند بخورد، نیروی قدرتمندی ایجاد می شود که افراد تقریباً با هزاران ساعت کار می توانند لحظات لذت بخش تر، متوازن تر و معنادار تری را تجربه کنند. توجه به رشد هوش معنوی در محیط کاری منجر به یافتن پاسخ چرایی کار به وسیله افراد می شود، در نتیجه، معلمان و کارکنان تمام وجود شان را به سازمان می آورند و کار را به عنوان یک ماموریت بیش تر از یک شغل، فرض می کنند و عملکردی مفیدتر خواهند داشت. پژوهشگران بیان می کنند که تشویق معنویت در محیط کار می تواند منجر به مزایا و منافع همچون: افزایش خلاقیت، افزایش صداقت و اعتماد، افزایش حس تکامل شخصی، افزایش تعهد سازمانی، بهبود نگرش های شغلی کارکنان مانند: افزایش رضایت شغلی، مشارکت شغلی، و نیز کاهش نیات ترک محیط کار، افزایش اخلاق و وجدان کاری، انگیزش بیش تر و نیز عملکرد و بهره وری بالاتر شود (Fatahi, 2006, pp. 5-36).

با توجه به آنچه گفته شد، این پژوهش در پی پاسخگویی به این پرسش است که آیا هوش هیجانی و هوش معنوی می تواند به عنوان یکی از پیش نیازهای توفیق دبیران در مدارس متوسطه در بروز رفتار شهروندی سازمانی، قلمداد شود. این پژوهش در پی آن است تا ارتباط و همبستگی بین هوش هیجانی و هوش معنوی با رفتار شهروندی سازمانی را در دبیران مدارس متوسطه که یکی از مشاغل و حرفه های تاثیرگذار در جامعه است و از حیث خدمت رسانی در زمره مهم ترین حرفه ها قرار می گیرد و شاغلان آن باید از رفتار شهروندی سازمانی در سطح عالی برخوردار باشند، بررسی کند.

در زمینه موضوع های هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی، پژوهش های گسترده و گوناگونی در کشورهای مختلف انجام شده است. (Korkmaz & Arpacl, 2009, pp. 2432-2435) در پژوهشی نشان دادند: هوش هیجانی با سه بُعد از رفتار شهروندی سازمانی ارتباط معناداری دارد. این سه بُعد عبارتند از: دیانت، فضیلت مدنی و نوع دوستی. ابولانیان (Abuelanian, 2007, pp. 31-34) در پژوهش نشان داد که دیانت و پایداری روانی، دو متغیر سیار تأثیرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی است، به گونه ای که هرچه میزان دیانت و پایداری روانی کارکنان بالاتر باشد، رفتار شهروندی کارکنان بیش تر مشاهده می شود. لوک (Lock, 2005) بیان داشت که گرایش های جمع گرایانه، ارتباط مستقیمی با رفتار شهروندی دارد، به گونه ای که هرچه میزان این خصوصیت در افراد بالاتر باشد، می توان رفتار شهروندی بهتری را انتظار داشت. اسپکتور و فوکس (Spector & fox, 2002, pp. 269-292)، به بررسی رابطه هیجان ها با رفتارهای کاری داوطلبانه (رفتارهای شهروندی سازمانی و رفتارهای ضد شهروندی) پرداختند، نتایج نشان دادند که هیجان نقش مرکزی را در رفتارهای داوطلبانه دارد و با دست کاری هیجان می توان رفتارهای کاری داوطلبانه را افزایش و

کاهش داد. آن‌ها بیان کردند که برخی از شرایط شغلی و سازمانی مانند (فشارهای اجرایی، استرس‌های شغلی، بی‌عدالتی و تعهد روان‌شناختی پایین) باعث ایجاد واکنش‌های هیجانی می‌شود و هیجان‌های منفی باعث افزایش رفتارهای ضد شهروندی می‌شوند و برعکس هیجان‌های مثبت باعث افزایش رفتارهای شهروندی سازمانی می‌شوند. سامچ و رون (Somech & Ron, 2007, pp. 38-66) در بررسی رابطه بین ادراک از حمایت سرپرستان و جمع‌گرایی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت یافتند. بین رفتار شهروندی سازمانی با خلق منفی رابطه معکوس داشت، اما با خلق مثبت رابطه ای نداشت. جمع‌گرایی بهترین پیش‌بینی کننده رفتار شهروندی سازمانی در این پژوهش بود. کمالی و مسلمی پور (Kamali & Moslemipour, 2016, p 58) در پژوهش خود نشان دادند که بین رفتار شهروندی و تمامی ابعاد آن با عملکرد مدیران و کارکنان رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. مداسیر و سینگ (Modassir & Singh, 2008, pp. 2-21) رابطه بین هوش هیجانی و رهبری تحولی و رفتار شهروندی سازمانی را بررسی کردند. نتایج نشان دادند که هوش هیجانی مدیران با وجدان، فضیلت مدنی و نوع دوستی زیر دستان رابطه مثبت داشت، اما بین هوش هیجانی و رهبری تحولی رابطه وجود نداشت. نتایج رگرسیون نشان داد که هوش هیجانی مدیران دو بعد رفتار شهروندی سازمانی یعنی وجدان و نوع دوستی را پیش‌بینی می‌کند. ایلگین و همکاران (Ilgin et al, 2009) در بررسی رابطه بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی با اثر تعدیلی جنسیت در این رابطه نتیجه گرفتند که هوش هیجانی با تمامی ابعاد رفتار شهروندی سازمانی رابطه مستقیم دارد. جنسیت روی هوش هیجانی تأثیری نداشت، اما رابطه بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی را به جز بعد استفاده از هیجان‌ها را تعدیل کرد. نورلیلا و همکاران (Noorlaila et al, 2007, pp29-34) در پژوهشی به بررسی تأثیر هوش هیجانی بر عملکرد کارکنان پرداختند و نتیجه گرفتند که نشان دادن خلق و خوی مثبت و توجه و مراقبت رهبران نسبت به کارکنان (داشتن هوش هیجانی) باعث افزایش رفتار شهروندی سازمانی آنان می‌شود. تورلاکوکوک (Torlak & Koc, 2007) نشان دادند رویکرد مادی‌گرایی از جمله رویکردهایی بود که بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیرهای منفی می‌گذاشت. هم‌چنین، مشخص شد بین همه ابعاد رفتار شهروندی سازمانی و رویکردهای مادی‌گرایی، وابستگی منفی وجود دارد. باو و همکارانش (Bove et al, 2008, pp. 581-296)، در پژوهش خود بر ارزیابی نقش هر یک از خدمت‌دهندگان در ترغیب رفتار شهروندی سازمانی مشتریان متمرکز شدند. آن‌ها این مسئله را به گونه تجربی در سه زمینه خدماتی بررسی کردند. نتایج نشان دادند که تعهد خدمت‌دهندگان، عاملی مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی است.

یافته‌های پژوهش بیرال و همکاران (Biral et al, 2009) در مورد سطح هوش هیجانی معلمان در مدارس غیرانتفاعی در مقطع متوسطه در جزیره قبرس، نشان دادند که بین هوش هیجانی



معلمان زن و مرد تفاوت معناداری وجود ندارد. هم چنین، بین هوش هیجانی معلمان از نظر سن تفاوت معناداری وجود ندارد. هانسن و گیویدباچ (Hansenne&Quoidbach,2009) در سطح گروهی نیز نشان دادند، ویژگی هوش هیجانی با عملکرد گروه، میزان همبستگی معناداری دارد. نتایج پژوهش کودیر و همکاران،(codier et al, 2008) نشان می‌دهد بین هوش هیجانی و عملکرد سازمانی و همبستگی مثبت وجود دارد. نتایج پژوهش های باران، (bar-on, 2008) نیز نشان می‌دهد مهارت هوش هیجانی برای موفقیت در محل کار ضروری به نظر می‌رسد. هوارد و وایت، (Howard and white, 2009) در پژوهش خود به این نتیجه دست یافتند که هوش معنوی و جنبه مذهبی می‌تواند در سبک رهبری روحیه و بهره‌وری بالای مدیریت نظام آموزشی کارآمد باشد. آدین بی، (Aydin B, 2009, pp. 184-190) به تاثیر معنویت و هوش معنوی بر روابط سازمانی و تاثیری که این مولفه می‌تواند در موفقیت افراد در سازمان‌ها داشته باشد، پرداخته است. در این پژوهش بیان شده مذهبی بودن افراد می‌تواند در پیشبرد هدف‌های یک سازمان در راستای توسعه کمک شایانی کند. دوگانوکیلاین (Dogan & Sahin, 2009) بیان کردند که معنویت و داده‌های معنوی، باور به عالم ارواح و رهبری روحانی در تحول رهبری و محیط کار تاثیر بسزایی دارد. آیرانکی،(Ayranci, 2010) در پژوهشی به این نتیجه دست یافت که رهبری معنوی مدیران به عقل، دانش و نوع دوستی آنان بستگی دارد، افزون بر این، معنویت عامل مشترک در میان رهبری معنوی، مذهبی و در نهایت، رابطه آماری معنی‌دار و مثبتی بین رهبری معنوی با روحیه بالا و بهره‌وری بالا، معنویت و دینداری وجود داشت. هم چنین آیرانکی (Ayranci, 2011) در پژوهشی با عنوان تاثیر هوش هیجانی و هوش معنوی بر عملکرد مالی سازمان بیان داشت که تاثیر هوش معنوی و حالت روحانی بر عملکرد مالی سازمان ضعیف است. لکوک (Luckcock, 2010) در پژوهشی با عنوان هوش معنوی در توسعه رهبری به ایجاد یک سبک رهبری پرداخت که در آن تاثیر مثبت هوش معنوی و هیجانی بر سبک رهبری مورد توجه قرار گرفته است. کریمی و اکبری (karimi & Akbari, 2014, p 143)، در پژوهشی نشان دادند که بین قابلیت یادگیری سازمانی و مولفه‌های آن با رفتار شهروند سازمانی رابطه معناداری وجود دارد و از سوس دیگر، قابلیت یادگیری سازمانی اثر غیر مستقیم بر رفتار شهروندی سازمانی دارد. هم چنین، اردلان و همکاران (Ardalan et al, 2014, p 81)، در پژوهشی نشان دادند که میزان هوش معنوی و بلوغ معلمان ابتدایی شهر شیراز از سطح متوسط بالاتر است و هوش معنوی پیش‌بینی کننده معنادار بلوغ معلمان می‌باشد. فتاحی و همکاران (Fatahi et al, 2006, pp 5-36)، در پژوهشی با عنوان معنویت در محیط کار و نقش آن در بهبود رفتار شهروندی سازمانی به این نتیجه دست یافتند که رابطه‌ای معنادار بین معنویت در محیط کار و رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد. به گونه‌ای که بیش‌ترین تاثیر معنویت در محیط کار بر مؤلفه‌های نوع دوستی و جوانمردی رفتار شهروندی سازمانی بود.

کریست<sup>1</sup> (2003) در بررسی عامل های موثر بر رفتار شهروندی سازمانی معلمان گزارش کردند که احساس یگانگی و یکپارچگی با شغل معلمان و مدرسه و پی بردن به چرایی شغل خود با رفتار شهروندی بالای معلمان رابطه معنادار و مثبت دارند. در پژوهشی که در مورد 60 کارمند سازمان های دولتی استرالیا به وسیله ریچارد هارمر (Richard Harmer, 2008)، با عنوان رفتار شهروندی سازمانی و هوش هیجانی و معنوی؛ رابطه شان چیست؟ انجام گرفت، بین متغیر هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری گزارش شد.

از آنچه بیان شد معلوم گردید که هوش هیجانی، هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی در مجموع احساس مطبوع و خوشایندی هستند که کارکنان سازمان های گوناگون از جمله دبیران مدارس متوسطه می توانند از آن ها بهره گیرند. از گزارش ها و آمار چنین برداشت می شود که در کشور ما مسئله هوش سازمانی، هوش معنوی و رفتار شهروندی یا مدنی و جوانب دیگر وابسته به آن ها به صورت کارشناسانه و حرف های کم تر در آموزش و مدارس مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. همه بررسی ها و گزارش ها حاکی از این واقعیت است که در مورد هوش هیجانی، هوش معنوی و رفتار شهروندی در قلمرو آموزش و پرورش مطالعه و پژوهش مدون و جامعی انجام نگرفته است و از آن جایی که نظام جمهوری اسلامی ایران به عنوان یک نظام الهی -اسلامی مدعی این گونه آموزش های منحصر به فرد در جهان و نیز خواهان پیاده کردن رفتارهای پسندیده اجتماعی و شهروندی در جهان است، ضروری است پژوهشگران، اساتید و دانشجویان در این زمینه ها به پژوهش بیش تر و گسترده تر بپردازند. موضوع این پژوهش از این جهت مورد توجه قرار می گیرد که با بررسی رابطه بین هوش هیجانی و هوش معنوی با رفتار شهروندی سازمانی در پی یافتن نتایج مفید و ارزشمند بوده و درصدد از بین بردن عوامل مداخله گر و باز دارنده در این زمینه باشیم تا از این راه کیفیت کار و سطح آموزش ارتقاء یافته و با ارایه راهکارهای صحیح باعث افزایش بهره وری و سطح رفتارهای مورد قبول در جامعه شویم. از سوی دیگر، شرایط جامعه و اجتماع ما اقتضا می کند که یک رشد همه جانبه و همگانی برای همه اقشار جامعه لحاظ شود تا زمینه شکوفایی استعداد های اخلاقی و معنوی فراهم و با ناسازگاری اجتماعی مبارزه شود. با توجه به این امر، این پژوهش به بررسی رابطه هوش هیجانی و هوش معنوی با رفتار شهروندی سازمانی از دیدگاه دبیران مدارس متوسطه شهر شیراز خواهد پرداخت.

<sup>1</sup> - Kerist

## هدف اصلی

هدف اصلی این پژوهش مطالعه و بررسی رابطه هوش هیجانی و هوش معنوی با رفتار شهروندی سازمانی دبیران مدارس متوسطه شهر شیراز بود.

## فرضیه های پژوهش

1- بین مقدار هوش هیجانی دبیران مدارس متوسطه و رفتار شهروندی سازمانی آنها رابطه معنادار وجود دارد.

1-1- بین ابعاد هوش هیجانی و رفتار شهروندی دبیران مدارس متوسطه رابطه معنادار وجود دارد.

2- بین مقدار هوش معنوی دبیران مدارس متوسطه و رفتار شهروندی سازمانی آنها رابطه معنادار وجود دارد.

1-2- بین ابعاد هوش معنوی و رفتار شهروندی دبیران مدارس متوسطه رابطه معنادار وجود دارد.

1- بین رفتار شهروندی سازمانی دبیران مدارس متوسطه زن و مرد تفاوت معنادار وجود دارد.

2- بین هوش معنوی دبیران مدارس متوسطه زن و مرد تفاوت معنادار وجود دارد.

3- بین هوش هیجانی دبیران مدارس متوسطه زن و مرد تفاوت معنادار وجود دارد.

## پرسش اصلی پژوهش

1- آیا مقدار هوش هیجانی دبیران مدارس متوسطه قادر است رفتار شهروندی سازمانی آنها را پیش بینی کند؟

2- آیا مقدار هوش معنوی دبیران مدارس متوسطه قادر است رفتار شهروندی سازمانی آنها را پیش بینی کند؟

## روش پژوهش

این پژوهش یک پژوهش توصیفی از نوع همبستگی می باشد که در آن روابط بین متغیرهای هوش هیجانی و هوش معنوی به عنوان پیش بین و رفتار شهروندی به عنوان ملاک مورد بررسی قرار گرفتند. جامعه آماری این پژوهش شامل تمامی دبیران مدارس متوسطه شهر شیراز به تعداد 2691 نفر در سال 93 - 1392 می باشد.

در این پژوهش از روش نمونه گیری تصادفی خوشه ای چند مرحله ای استفاده شد. حجم نمونه شامل 202 نفر دبیر مدارس متوسطه بود که به روش تصادفی و بر اساس جدول کوکران انتخاب شدند. به این شکل که با توجه به پراکندگی جامعه آماری از بین 4 ناحیه آموزش و پرورش به گونه تصادفی نواحی ۳،۴ انتخاب و در مرحله بعدی از هر ناحیه به صورت تصادفی تعداد 6 دبیرستان (3 دبیرستان پسرانه و 3 دبیرستان دخترانه) و از هر دبیرستان چند دبیر انتخاب شدند.

### ابزار پژوهش

در این پژوهش از دو پرسش نامه هوش معنوی، آمرام (Amram, 2009) که دارای شش بعد اصلی هوش معنوی و 22 گویه است. (۱- هوشیاری: که شامل دقت، آگاهی فراعقلایی است؛ 2) گویه 2. متانت: زندگی کردن به صورت روحانی و داشتن توکل و عشق به زندگی (3 گویه)؛ 3. تعالی: فرارفتن از خود و احساس اتصال با مردم و طبیعت (3 گویه)؛ 4. حقیقت یابی: زندگی به همراه کنجکاوی، پذیرش و عشق به همه موجودات (3 گویه)؛ 5. سازش با وجود داشتن آرامش: داشتن تعادل فکری، فروتنی کردن و تواضع داشتن (4 گویه)؛ 6. هدایت درونی: آزادی درونی، تحریک شدن از درون و نه از بیرون و داشتن جرات، خلاقیت و شادمانی و نیاز کم تر به تایید دیگران (5 گویه) و هوش هیجانی، گلمن (Goleman, 1995) استفاده شد که شامل ابعاد خودآگاهی، مدیریت و مهار هیجان ها (خود کنترلی)، برانگیختن خویشتن (خود انگیزی) و همدلی می باشد. این پرسش نامه نیز دارای 20 گویه است که سهم هر بعد از ابعاد هوش هیجانی 5 گویه است. پرسشنامه سنجش رفتار شهروند سازمانی به وسیله پودساکف، مکنزی، مورمن و فیتز<sup>1</sup> (1991) ساخته شده و برای نخستین بار، پس از آماده شدن، به وسیله نعامی و شکرکن (1380) بکار رفته است که در کل دارای 18 گویه می باشد. روایی محتوایی هر سه پرسش نامه به وسیله صاحب نظران تأیید شد و پایایی آن پس از اجرای آزمایشی بین 30 نفر از دبیران به وسیله محاسبه آلفای کرونباخ برای پرسش نامه هوش هیجانی 0/80 و برای پرسش نامه هوش هیجانی 0/79 و برای رفتار شهروندی سازمانی 83/تعیین گردید.

### تجزیه و تحلیل داده ها

داده های گردآوری شده با استفاده از نرم افزار SPSS و در دو سطح آمار توصیفی و آمار استنباطی (ضرب همبستگی پیرسون، آزمون t و رگرسیون چندگانه) مورد تحلیل آماری قرار گرفت.

<sup>1</sup>-Podsakf, Makenzi, Mourmon & Fiter

**فرضیه نخست پژوهش:** بین میزان هوش هیجانی دبیران و رفتار شهروندی سازمانی آن‌ها رابطه معنادار وجود دارد.

**جدول ۱- آزمون همبستگی پیرسون برای تعیین رابطه بین هوش هیجانی با رفتار شهروندی سازمانی.**

متغیر	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	ضریب همبستگی	سطح معناداری
هوش هیجانی	202	74/28	15/4		
رفتار شهروندی	202	15/70	2/3	0/49	0/0001

داده‌ها نشان می‌دهد که بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی دبیران رابطه مثبت و معنادار ( $r=0/49$  و  $P \leq 0/0001$ ) وجود دارد. بدین معنا که با بالا رفتن میزان هوش هیجانی، رفتار شهروندی دبیران نیز افزایش می‌یابد.

**فرضیه فرعی نخست پژوهش:** بین ابعاد هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی دبیران رابطه معنادار وجود دارد.

**جدول ۲- آزمون همبستگی پیرسون برای تعیین رابطه بین هوش هیجانی با رفتار شهروندی سازمانی.**

متغیر	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	ضریب همبستگی با رفتار شهروندی	سطح معناداری
خود آگاهی	202	27/59	6/4	0/42	0/0001
خود کنترلی	202	11/88	3/6	0/43	0/0001
خود انگیزی	202	19/27	5/1	0/43	0/0001
همدلی	202	15/51	3/4	0/36	0/0001

داده‌ها نشان می‌دهند که بین هوش هیجانی و ابعاد آن با رفتار شهروندی دبیران رابطه مثبت و معنادار در سطح ( $p \leq 0/0001$ ) وجود دارد و روابط مشاهده شده بین 0/36 تا 0/43 می‌باشد. بدین معنا که بالا رفتن میزان ابعاد هوش هیجانی، رفتار شهروندی دبیران متوسطه نیز افزایش می‌یابد.

**فرضیه دوم پژوهش:** بین میزان هوش معنوی دبیران متوسطه و رفتار شهروندی آن‌ها رابطه معنادار وجود دارد.

جدول ۳- آزمون همبستگی پیرسون برای تعیین رابطه بین هوش معنوی با رفتار شهروندی سازمانی.

متغیر	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	ضریب همبستگی	سطح معناداری
هوش معنوی	202	54/55	9/9		
رفتار شهروندی	202	15/70	2/3	0/52	0/0001

داده ها نشان می دهند که بین هوش معنوی و رفتار شهروندی دبیران رابطه مثبت و معنادار ( $r = 0/52$  و  $P \leq 0/0001$ ) وجود دارد. بدین معنا که با بالا رفتن میزان هوش معنوی، رفتار شهروندی دبیران نیز افزایش می یابد.

فرضیه فرعی دوم پژوهش بین ابعاد هوش معنوی و رفتار شهروندی دبیران رابطه معنادار وجود دارد.

جدول ۴- میزان همبستگی بین رابطه هوش معنوی با رفتار شهروندی سازمانی.

متغیر	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	ضریب همبستگی با رفتار شهروندی	سطح معناداری
هوشیاری	202	10/27	2/2	0/35	0/0001
تعالی	202	10/75	2/6	0/39	0/0001
متانت	202	5/09	2/5	-/23	0/001
حقیقت یابی	202	9/56	3/3	0/40	0/0001
سازش	202	8/10	2/3	0/27	0/0001
هدایت درونی	202	7/88	2/9	0/29	0/0001

داده ها نشان می دهد که:

- بین بعد هوشیاری و رفتار شهروندی سازمانی دبیران ( $r=0/35$  و  $P \leq 0/0001$ ) رابطه مثبت و معنادار وجود دارد.

- بین بعد تعالی و رفتار شهروندی دبیران ( $r=0/39$  و  $P \leq 0/0001$ ) رابطه مثبت و معنادار وجود دارد.

- بین بعد متانت و رفتار شهروندی دبیران ( $r=-/23$  و  $P \leq 0/001$ ) رابطه منفی و معنادار وجود دارد.

- بین بعد حقیقت یابی و رفتار شهروندی دبیران ( $r=0/40$  و  $P \leq 0/0001$ ) رابطه مثبت و معنادار وجود دارد.

- بین بعد سازش و رفتار شهروندی دبیران ( $r=0/27$  و  $P \leq 0/0001$ ) رابطه مثبت و معنادار وجود دارد.

- بین بعد هدایت درونی و رفتار شهروندی دبیران ( $r=0/29$  و  $P \leq 0/0001$ ) رابطه مثبت و معنادار وجود دارد.

**فرضیه سوم پژوهش:** بین رفتار شهروندی سازمانی دبیران زن و مرد مدارس متوسطه تفاوت معنادار وجود دارد.

**جدول ۵- آزمون t گروههای مستقل برای تعیین تفاوت میان رفتار شهروندی سازمانی در دبیران مدارس متوسطه.**

جنسیت	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	t	درجه آزادی	سطح معناداری
زن	116	15/65	2/2	0/35	200	NS
مرد	86	15/76	2/4			

در جدول بالا مشاهده می شود که بین رفتار شهروندی سازمانی دبیران زن و مرد مدارس متوسطه تفاوت معناداری وجود ندارد و میانگین هر دو گروه بسیار نزدیک به یکدیگر هستند.

**فرضیه چهارم پژوهش** بین میزان هوش معنوی و ابعاد آن در دبیران زن و مرد مدارس متوسطه تفاوت معنادار وجود دارد.

**جدول ۶- آزمون های t گروههای مستقل برای تعیین تفاوت میان هوش معنوی در دبیران زن و مرد مدارس متوسطه.**

ابعاد	جنسیت	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	t	درجه آزادی	سطح معناداری
هوشیاری	زن	۱۱۶	۱۰/۲۲	۲/۱	-۰/۴۲	۲۰۰	NS
	مرد	۸۶	۱۰/۳۵	۲/۳			
تعالی	زن	۱۱۶	۱۰/۷۸	۲/۶	-۰/۲۴	۲۰۰	NS
	مرد	۸۶	۱۰/۶۹	۲/۶			
متانت	زن	۱۱۶	۴/۸۲	۲/۴	۱/۷۵	۲۰۰	NS
	مرد	۸۶	۵/۴۶	۲/۷			
حقیقت یابی	زن	۱۱۶	۱۰/۶۶	۳/۲	۴/۲	۲۰۰	۰/۰۰۰۱
	مرد	۸۶	۸/۷۴	۳/۲			
سازش	زن	۱۱۶	۷/۷۵	۲/۲	۲/۵۲	۲۰۰	۰/۰۱
	مرد	۸۶	۸/۵۷	۲/۳			
هدایت درونی	زن	۱۱۶	۸/۵۹	۲/۸	۳/۱۱	۲۰۰	۰/۰۰۲
	مرد	۸۶	۷/۳۵	۲/۸			
هوش معنوی	زن	۱۱۶	۵۷/۳۷	۱۰/۹	۳/۴۶	۲۰۰	۰/۰۰۱
	مرد	۸۶	۵۲/۴۴	۸/۶			

ملاحظه می شود که:

- در بعد حقیقت یابی بین دبیران زن و مرد تفاوت معنادار وجود دارد ( $t=4/20$  و  $P \leq 0/0001$ ) همچنین میانگین زنان بیش از گروه مردان می باشد.
  - در بعد سازش بین دبیران زن و مرد تفاوت معنادار وجود دارد ( $t=2/52$  و  $P \leq 0/01$ ) هم چنین میانگین مردان بیش از گروه زنان می باشد.
  - در بعد هدایت درونی بین دبیران زن و مرد تفاوت معنادار وجود دارد ( $t=3/11$  و  $P \leq 0/002$ ) همچنین میانگین زنان بیش از گروه مردان می باشد.
  - در متغیر هوش معنوی بین دبیران زن و مرد تفاوت معنادار وجود دارد ( $t=3/46$  و  $P \leq 0/001$ ) هم چنین، میانگین زنان بیش از گروه مردان می باشد.
- فرضیه پنجم پژوهش:** بین میزان هوش هیجانی و ابعاد آن در دبیران زن و مرد تفاوت معنادار وجود دارد.

جدول ۷- آزمون های t گروههای مستقل برای تعیین تفاوت میان هوش هیجانی در دبیران زن و

مرد.

ابعاد	جنسیت	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	t	درجه آزادی	سطح معناداری
خود آگاهی	زن	116	27/25	6/9	0/89	200	NS
	مرد	86	28/05	5/8			
خود کنترلی	زن	116	11/98	3/7	0/49	200	NS
	مرد	86	11/73	3/6			
خود انگیزی	زن	116	18/82	5/4	1/52	200	NS
	مرد	86	19/87	4/4			
همدلی	زن	116	14/28	3/3	6/70	200	0/0001
	مرد	86	17/19	2/8			
هوش هیجانی	زن	116	72/39	16/5	2/11	200	0/04
	مرد	86	76/84	13/5			

ملاحظه می شود که:

- در بعد همدلی بین زنان و مردان تفاوت معنادار وجود دارد ( $t=6/70$  و  $P \leq 0/0001$ ) هم چنین، میانگین مردان بیش از گروه زنان می باشد.
- در متغیر هوش هیجانی بین زنان و مردان تفاوت معنادار وجود دارد ( $t=2/11$  و  $P \leq 0/04$ ) هم چنین، میانگین مردان بیش از گروه زنان می باشد.



**پرسش نخست پژوهش:** آیا هوش معنوی می تواند رفتار شهروندی را پیش بینی کند؟  
**جدول ۸- رگرسیون چند متغیره گام به گام هوش معنوی برای تعیین پیش بینی رفتار شهروندی.**

مراحل	متغیر	R	R <sup>2</sup>	F	P	B	$\beta$	t	P
نخست	هوش معنوی	0/52	0/27	73/22	0/0001	0/12	0/52	8/56	0/0001

داده های 4 نشان می دهند که هوش معنوی توان پیش بینی رفتار شهروندی را در سطح  $(P \leq 0/0001)$  دارا می باشد و 27% واریانس متغیر رفتار شهروندی به وسیله هوش معنوی تعیین می شود و ابعاد هوش معنوی توان پیش بینی رفتار شهروندی را ندارند.

**پرسش دوم پژوهش:** آیا هوش هیجانی می تواند رفتار شهروندی را پیش بینی کند؟  
**جدول ۹- رگرسیون گام به گام هوش هیجانی برای تعیین پیش بینی رفتار شهروندی.**

مراحل	متغیر	R	R <sup>2</sup>	F	P	B	$\beta$	t	P
نخست	هوش هیجانی	0/49	0/24	64/89	0/0001	0/07	0/49	8/06	0/0001

داده های جدول 4-12 نشان داد که هوش هیجانی توان پیش بینی رفتار شهروندی را در سطح  $(P \leq 0/0001)$  دارد، 24% واریانس متغیر رفتار شهروندی به وسیله هوش هیجانی تعیین می شود و ابعاد هوش هیجانی توان پیش بینی رفتار شهروندی را ندارند.

## بحث و نتیجه گیری

داده های فرضیه نخست پژوهش نشان می دهند که بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی دبیران رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. پس این نتیجه بیانگر این موضوع می باشد که هرچه مقدار هوش هیجانی در دبیران مدارس متوسطه بالاتر رود، به همان اندازه رفتار شهروندی آنان نیز افزایش می یابد. این نتیجه در بررسی ابعاد هوش هیجانی با رفتار شهروندی محسوس تر است زیرا داده های این بررسی نشان می دهند که بین ابعاد هوش هیجانی با رفتار شهروندی دبیران رابطه مثبت و معنادار وجود دارد و روابط مشاهده شده بین 0/36 تا 0/43 می باشد، یعنی هر اندازه خود آگاهی، مدیریت و مهار هیجان ها، برانگیختن خود و همدلی در دبیران متوسطه تقویت و رشد کند، می تواند در رفتار شهروندی آنان موثر بوده و تا حد بسیار زیادی مولفه های رفتار شهروندی را تقویت می کند. یافته های این فرضیه همسوست با نتایج پژوهش های ( Arpaci & Korkmaz, 2009). داده های فرضیه دوم پژوهش نشان می دهند که بین هوش معنوی و رفتار شهروندی دبیران رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. بدین معنا که با بالا رفتن میزان هوش معنوی، رفتار شهروندی دبیران نیز افزایش می یابد. آنچه در بررسی رابطه بین ابعاد هوش معنوی و رفتار شهروندی دبیران دیده می شود حاکی از معنادار بودن رابطه آنهاست. داده ها نشان می دهند که: بین بعد هوشیاری، تعالی، حقیقت یابی، سازش و هدایت درونی و رفتار شهروندی دبیران رابطه

مثبت و معنادار وجود دارد، اما رابطه بین بعد متانت و رفتار شهروندی منفی می باشد. در کل نتیجه این فرضیه بیانگر این موضوع است که هر چه مقدار هوشیاری، تعالی، حقیقت یابی، سازش، هدایت درونی و متانت در دبیران تقویت شود، به همان اندازه عملکرد آن‌ها در رفتار شهروندی سازمانی افزایش می یابد. نتیجه فرضیه بالا همسوست با نتایج پژوهش های فتاحی و همکاران (Farhangi et al, 2009)، ریچارد هارمر، (Richard Harmer, 2008)، نورلیلا و همکاران، (Noorlaila et al, 2007)، اسپکتور و فوکوس (Spector & fox, 2002). نتیجه بررسی فرضیه سوم بیانگر نبود تفاوت معنادار بین رفتار شهروندی سازمانی دبیران زن و مرد می باشد و میانگین هر دو گروه بسیار نزدیک به یکدیگر است. هم چنین، بررسی فرضیه چهارم نشان می دهد، بین مقدار هوش معنوی و ابعاد آن در دبیران زن و مرد تفاوت معنادار وجود دارد. در بعد حقیقت یابی بین زنان و مردان تفاوت معنادار وجود دارد و میانگین زنان بیش از گروه مردان است. شاید علت این امر را بتوان به صبر و حوصله بیش تر زنان نسبت داد که در این گونه موردها عملکرد بهتری نسبت به مردان از خود نشان می دهند. در بعد سازش بین زنان و مردان تفاوت معنادار وجود دارد و میانگین مردان بیش از گروه زنان می باشد. شاید این نتیجه بیانگر این موضوع است که مردان بهتر از زنان در سازمان ها سازگاری ایجاد کرده و خویشتن داری بیش تری از خود نشان می دهند. در بعد هدایت درونی بین زنان و مردان تفاوت معنادار وجود دارد و میانگین زنان بیش از گروه مردان است. شاید این موضوع تا حد زیادی به دلیل احساس گناه و احساس مسئولیت بیش تر زنان نسبت به مردان در سازمان خود می باشد. در متغیر هوش معنوی بین زنان و مردان تفاوت معنادار وجود دارد و میانگین زنان بیش از گروه مردان است. به گونه مشخص، ویژگی های زنان در این رابطه عملکرد بهتری نسبت به مردان از خود نشان داده و این شاید به دلیل بیش تر عاطفی بودن و هم چنین، قوی بودن مسایل دینی و مذهبی زنان نسبت به مردان باشد. نتایج بررسی فرضیه پنجم نشان می دهند، بین میزان هوش هیجانی و ابعاد آن در دبیران زن و مرد تفاوت معنادار وجود دارد. در بعد همدلی بین زنان و مردان تفاوت معنادار وجود دارد و میانگین پسران بیش از گروه دختران است. در متغیر هوش هیجانی بین زنان و مردان تفاوت معنادار وجود دارد و میانگین مردان بیش از گروه زنان می باشد. این نتیجه با نتایج یافته های بیرال (birol et al, 2009) مقایر و با نتایج یافته های ایلگین و همکاران (Ilgin et al, 2009) همسو می باشد. رگرسون چند متغیره گام به گام هوش معنوی برای تعیین پیش بینی رفتار شهروندی در پرسش نخست پژوهش نشان می دهد که هوش معنوی توان پیش بینی رفتار شهروندی را داراست و 27% واریانس متغیر رفتار شهروندی به وسیله هوش معنوی تعیین می شود، اما ابعاد هوش معنوی توان پیش بینی رفتار شهروندی را ندارند. هم چنین، رگرسون گام به گام هوش هیجانی برای تعیین پیش بینی رفتار شهروندی در پرسش دوم پژوهش نشان داد که هوش هیجانی توان پیش بینی رفتار شهروندی را دارد و 24% واریانس

متغیر رفتار شهروندی به وسیله هوش هیجانی تعیین می شود، اما ابعاد هوش هیجانی توان پیش‌بینی رفتار شهروندی را ندارند.

### پیشنادهای پژوهش

- با توجه به نتایج بدست آمده از این پژوهش در راستای رابطه هوش معنوی و هوش هیجانی با رفتار شهروندی شرایطی فراهم گردد تا در محیط های آموزشگاهی مهارت‌های هوش معنوی تقویت شود.

- با توجه به این که هوش هیجانی و هوش معنوی اساس قدرت انسان بشمار می رود و رمز اصلی و اساسی پیشرفت و مانع وابستگی یک جامعه پویاست، باید برای تقویت هوش هیجانی و هوش معنوی چاره‌ای اندیشیده شود و در دوره‌های ضمن خدمت به معلمان آموزش داده شود تا آگاهی آن‌ها در این زمینه افزایش یابد.

### References

- Abu Elanain, H. (2007). Relationship between Personality and Organizational Citizenship Behavior: Does Personality Influence Employee Citizenship? *International Review of Business Research Papers*, 3, 4, 31-43.
- Amram, Y. (2009). *The contribution of Emotional and Spiritual Intelligences to Effective Business Leadership*, Institute of Transpersonal Psychology, California.
- Appelbaum, S. Bartolomucci, N. Beaumier, A.E., Boulanger, J., Corrigan, R., Dorel, G. C., & Serroni, C., (2004). organizational citizenship behavior: a case study of culture , leadership and trust, *management decision*, 42, 1, 13-40.
- Ardalan, M. Sarchahani, Z. & Sarchahani, M. (2014). The relationship between spiritual intelligence and maturity of the quality of working life Shiraz District 2 elementary teachers. *Quarterly Journal of New Approaches in Educational Administration*, Islamic Azad University of Marvdasht, Issue 5, summer 2014. P. 81. (In Persian).
- Aydin, B., & Ceylan, A. (2009). The effect of spiritual leadership on organizational learning capacity. *African J. Bus. Manage.* 3(5): 184 – 190.
- Ayranci, E., & Semercioz, F. (2010). The Relationship between Spiritual Leadership and Issues of Spirituality and Religiosity: A Study of Top Turkish Managers, *International Journal of Business and Management* Vol. 6, No. 4; April 2011, [www.ccsenet.org/ijbm](http://www.ccsenet.org/ijbm)
- Ayranci, E. (2011). Effects of Top Turkish Managers' Emotional and Spiritual Intelligences on their Organizations' Financial Performance, *Business Intelligence Journal* - January, 2011 Vol.4 No.1.
- Bar-On, R., (2008). Bar-On model of emotional-social intelligence.

- Becker, A.K., (1993). the Characteristics of Bibliographic Instruction in Relation to the Causes and Symptoms of Burnout, *RQ* 32, 346 –355.
- Biol, C., Atamtürk, H., Silman, F.A., Atamtürk, N., & Sensoy, S., (2009). A comparative analysis of teachers' perceptions of emotional intelligence and performance management in the secondary schools of the TRNC, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 1, 1, 2600-2605.
- Bolger, R. & Somech, A. (2004). Influence of teacher empowerment on teachers organizational commitment, professional commitment and OCB in schools, *Journal of teaching and teach education*, 20, 277-289.
- Bove, L.L., Pervan, S.J., Beatty, S.E., & Shiu, E., (2008). Service worker role in encouraging customer, *Management Research News*, 30, 8, 581-596.
- Boyatzis, E., (2002). *Developing Emotional Intelligence*. To be published in San Francisco: Jossey – Bass, 2002.
- Burns, T., & Carpenter, J., (2008). Organizational Citizenship and Student Achievement, *Journal of Cross-Disciplinary Perspectives in Education*, 1, 1, 51 – 58.
- Codier, E., Kooker, B.M., & Shoultz, J., (2008). Measuring the Emotional Intelligence of Clinical Staff Nurses: An Approach for Improving the Clinical Care Environment, *Nursing Administration*, 32, 1, 8-14.
- Dogan, S., & Sahin, F. (2009). Ruhsallık, duygusal zekâ ve dönüştürücü liderlik davranışları üzerine bir araştırma [A research about spirituality, emotional intelligence and transformational leadership behaviors]. *İş, Güç; Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*. 11(4): 67 – 88.
- Erturk, (2006). Increasing organizational citizenship behaviors of Turkish academicians, *Journal of Managerial psychology*.
- Eslami, H., & Sayar, A., (2007). Organization citizenship behavior, prudence, pp 18-187.
- Eyvazi, N., (2006). Effects of emotional intelligence on family mental health. <http://www.aftab.ir>.
- Farhangi, A.A., Fatahi, M., Vashegh, B., & Nargesiyan, A. (2009). Predictive intelligence transformative leadership: Exploring the relationship between spiritual intelligence, emotional intelligence and transformative leadership, *Journal of Management Science*, Fourth Year, No. 15, Autumn 2009.p 31.
- Fatahi, M., Farhangi, A.A., Vashegh, B., & Nargesiyan, A., (2006). Spirituality in the workplace and its role in improving organizational Citizenship behavior, culture, management, fourth, No. 13, pp 5- 36.
- Garg, P., & Rastogi, R., (2006). Climate profile and OCBs of teachers in public and private schools of India, *International Journal of Educational Management*, 20, 7, 529-541.
- George, M. (2006). Practical application of spiritual intelligence in the workplace. *Human resource management international digests*, 14(5), 3-5.

- Ghamrani, A., & Jafari, H. (2003). Introduction to Emotional Intelligence and the blind. Third Conference of blind students and alumni of Tehran, Iran.
- Ghobaribonab, B., & et al. (2007). Spiritual intelligence. Journal – Biker Religious Research, Third Year, No. 10, Autumn 2007, pp.147 – 125.
- Goleman, D., (1995). Emotional intelligence. New York: Bantam Books.-Kaschub M, (2002). Defining Emotional Intelligence in Music Education. Arts Education policy Review, 103, 5, 9-15.
- Howard, Barbara, B., & Stephen, R. White. (2009). Spiritual Intelligence and Transformational Leadership: A New Theoretical Framework, *Journal of Curriculum and Instruction (JoCI)*, November 2009, Volume 3, Number 2. <http://www.reuvenbaron.org>
- Ilgin, B., Semra, G., Azize, E., & Ozge, T. (2009). The Relationship between Emotional Intelligence and Organizational Citizenship Behaviors and the Moderating Effects of Gender on This Relationship, Creativity, Innovation and Management Abstracts of the 10th International Conference Sousse, Tunisia.
- Kamali, Z., & Moslemipour, Gh., (2016). The Relationship between Organizational Citizenship Behavior and the Performance of Managers and Governors' Staff in the West of Golestan Province, Iran. *International Research Journal of Management Sciences*. Vol., 4 (1), 58-66.
- Karimi, F., & Akbari, M., (2014). The pattern of the relationship between organizational learning capabilities and organizational intelligence and organizational citizenship behavior of staff at universities. *Quarterly Journal of New Approaches in Educational Administration, Islamic Azad University of Marvdasht*, Issue 2, Summer 2014. P. 143. (In Persian).
- Khoshouiy, (2007). Psychology of humor. Esfahan, publication kankash.
- Korkmaz, T., & Arpacı, E., (2009), Relationship of organizational citizenship behavior with emotional intelligence, *Procedia Social and Behavioral Sciences* 1, 2432–2435.
- Lock, A., (2005). The relationship between individualistic/ collectivistic orientation and organizational citizenship behavior and the possible influence of leadership style. *Work Organization and Management Faculty*.
- Modassir, A., & Singh, T. (2008). Relationship of Emotional Intelligence with Transformational Leadership and Organizational Citizenship Behavior, *International Journal of Leadership Studies*, Vol. 4, No. 1, pp. 3-21
- Moran T. M., (2003). Fostering organizational leadership: Transformational leadership and trust. In W. K. Hoy & C. G. Miskel, *Studies in Leading and Organizing Schools*. Information Age Publishing: Greenwich: CT, 157-179.
- Nesel, D.D. (2004). Spiritual orientation in Relation to Relation to spiritual intelligence: A consideration of traditional Christianity and new Age/ individualistic spirituality, unpublished thesis. Australia: the University of South Australi

- Noorlaila Hj Y., Noormala A. I., Raja Munirah R. M. & Raja Suzana, R. K. (2009). Employee Performance on Organizational Citizenship Behavior: The Influence of Leader's Emotional Intelligence, the International Journal of Knowledge, Culture and Change Management, Vol.8, No.10, pp. 29-34
- Organ, D.W., (1988). Organization citizenship behavior: the good soldier syndrome, Lexington book, Lexington, MA.
- Plato, (2003). Effective Education and the Role of Emotional Intelligence. Internet Address: www.advanced communication. Com. Au/html.
- Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B., Paine, J.B., & Bacharach, D.G., (2000). Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research, Journal of Management, 26, 3, 513-563.
- Podsakoff, P.M., Mackenzie, S.B., Moorman, R.H., & Fetter, R., (1990). Transformational leader behaviors and their effects on followers. Trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behavior. Leadership Quarterly, 1, 42 - 107.
- Quebbeman, J., & Rozell, E., (2002). Emotional Intelligence and dispositions affectivity Human Resource management Review, 12, 1, 125-143.
- Quoidbach, J., & Hansenne, M., (2009). The impact of trait emotional intelligence on nursing team performance and cohesiveness. Journal of Professional Nursing, 25(1), 23-29.
- Richard, H., (2008). OCB, Emotional Intelligence, and Spirituality Intelligence: What's the Relationship? Australian catholic university.
- Sagharvani, S., & Ghayur, M., (2009). Spirituality, Self-actualization and spiritual intelligence in the workplace, Art Journal, No. 6, pp. 21-31.
- Salovey, P., & Mayer, J.D., (1990). Emotional intelligence. Imagination, Cognition and Personality, 9, 185-211.
- Somech, A., & Ron, I., (2007). Promoting Organizational Citizenship Behavior in Schools: The Impact of Individual and Organizational Characteristics, Educational Administration Quarterly, Vol. 43, No.1, pp.38-66
- Spector, P. E., & fox, S., (2002). an emotion-centered model of voluntary work behavior. Some parallels between counter productive work behavior and organizational citizenship behavior, Human Resource management review, Vol.12, pp. 269-292.
- Tahamimonfard, Sh., Aliaiyzand, Sh., & Yousefi, M., (2002). The relationship between emotional intelligence and coping strategies in normal and gifted high school students in teran. Talented first National Conference, Shiraz.
- Thorndike, E.L., (1920). Intelligence and its uses. Harper's Magazine, 140, 227-235.
- Torlak, O., & Koc, U., (2007). Materialistic attitude as an antecedent of organizational citizenship behavior, organizational citizenship behaviors. Journal of Business Research.

-Vigoda, & Gadot, E., (2007). Redrawing the boundaries of OCB? Role behavior in the workplace, journal of business and psychology, 21(3), 462-493.

