

## رابطه بین مؤلفه های هوش هیجانی و ابعاد رفتار شهروندی سازمانی

### دبیران مدارس متوسطه شهر اصفهان

فریبا کریمی<sup>۱\*</sup>، فهیمه حسومی<sup>۲</sup> و زهرا لیث صفار<sup>۳</sup>

تاریخ دریافت: ۹۰/۸/۲۱ تاریخ پذیرش: ۹۰/۱۲/۲۲

### چکیده

هدف از این پژوهش بررسی رابطه بین مؤلفه های هوش هیجانی و ابعاد رفتار شهروندی سازمانی دبیران دوره متوسطه شهر اصفهان بود. روش پژوهش توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش، دبیران مدارس متوسطه شهر اصفهان در سال تحصیلی ۹۰-۸۹ به تعداد ۴۰۶۴ نفر بودند. حجم نمونه به وسیله فرمول تعیین حجم نمونه ۳۰۵ نفر و با روش نمونه گیری تصادفی چند مرحله ای تعیین گردید. ابزار جمع آوری داده ها دو پرسشنامه استاندارد هوش هیجانی شرینگ (۱۹۹۴) و رفتار شهروندی سازمانی پودساکف و همکاران (۱۹۹۰) بود. روایی محتوایی هر دو پرسشنامه به وسیله صاحب نظران تأیید گردید و برای تأیید پایایی، آلفای کرونباخ برای پرسشنامه هوش هیجانی ۰/۸۰ و برای پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی ۰/۷۹ محاسبه گردید. تجزیه و تحلیل داده ها از راه آمار توصیفی و آمار استنباطی (ضریب همبستگی پیرسون و آزمون t مستقل، تحلیل واریانس یک طرفه، آزمون تعقیبی شفه) انجام گرفت. نتایج نشان دادند که از بین مؤلفه های هوش هیجانی، خودآگاهی، خودانگیزی، همدلی و مهارت های اجتماعی با رفتار شهروندی سازمانی دبیران رابطه مثبت داشتند. بین نظرات دبیران در مورد هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی با توجه به جنس، سابقه خدمت و مدرک تحصیلی تفاوت معناداری مشاهده نشد جز اینکه دبیران با سابقه خدمت بیش از ۲۰ سال هوش هیجانی خود را بیش تر برآورد کردند.

۱- عضو هیئت علمی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان اصفهان.

۲- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان اصفهان، باشگاه پژوهشگران جوان.

۳- کارشناس ارشد برنامه ریزی آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان اصفهان.

\*- نویسنده مسئول مقاله: faribakarimi2005@yahoo.com

واژه‌های کلیدی: هوش هیجانی، رفتار شهروندی سازمانی، مهارت های اجتماعی، خود انگیزی، معلمان دوره متوسطه.

### مقدمه

شواهد موجود نشان می دهند که هوش به تنهایی نشان دهنده موفقیت ما در زندگی و محیط کار نیست و عواطف نقش کلیدی در موفقیت سازمانی به عهده دارند (Suliman & Al-2008, p208). افراد هوشمند از نظر هیجانی می‌توانند اثربخشی را در تمام سطوح سازمانی گسترش دهند و نقشی مهم در کیفیت و اثربخشی تعامل اجتماعی با دیگران ایفاء نمایند (George, 2000). هوش هیجانی<sup>۱</sup> برای موفقیت شغلی ضروری است و ۶۰ درصد عملکرد در تمام شغل‌ها را در بر می‌گیرد. هوش هیجانی به تنهایی بزرگ‌ترین عامل برای پیش بینی عملکرد فرد در محیط کار و قوی‌ترین نیرو برای رهبری و موفقیت است (Bradbury & Greaves, 2007, p33). به نظر دیگینز (Diggins, 2004) هوش هیجانی به افراد در زمینه آگاهی بیش‌تر از روش‌های بین فردی، شناسایی و مدیریت تأثیر عواطف بر تفکر و رفتار، توسعه توانایی تشخیص تحرکات اجتماعی در محیط کار و درک چگونگی مدیریت روابط و بهبود آن‌ها کمک می‌کند. هوش هیجانی محصول دو مهارت اصلی قابلیت فردی و قابلیت اجتماعی است. خودآگاهی و خودمدیریتی به فرد برمی‌گردد و آگاهی اجتماعی و مدیریت روابط به رابطه فرد با دیگران برمی‌گردد (Bradbury & Greaves, 2007, p16).

مایر و سالوی<sup>۲</sup> هوش هیجانی را توانایی آگاهی از احساس خود و دیگران جهت تشخیص هر احساس و استفاده از این داده‌ها جهت هدایت تفکر و عملکرد خود می‌دانند و آن را به ۴ عامل شناسایی هیجانات، استفاده از هیجانات، درک و فهم هیجانات و مدیریت یا اداره هیجانی تقسیم می‌کنند. از نظر آن‌ها مهم‌ترین جزء تشکیل دهنده هوش هیجانی که تشکیل سایر اجزاء را امکان‌پذیر می‌سازد، توانایی شناسایی و بیان صحیح هیجان‌ها است (Stys & Brown, 2004). گلمن<sup>۳</sup> تعریف متفاوتی از هوش هیجانی ارائه کرده است. او هوش هیجانی را آگاهی از هیجانات خود، برانگیختن خود، تشخیص و شناسایی عواطف دیگران و کنترل ارتباط با دیگران تعریف نموده است. البته، او این تعریف را مورد تجدید نظر قرار داد و

1 - Emotional Intelligence

2 - Mayer & Salovey

3 - Goleman

مجموعه وسیعی از مهارت‌های دیگری چون خودآگاهی هیجانی، خودارزیابی دقیقی، خویشتن داری، اعتماد به نفس، سازگاری و... را به آن افزوده است (Ciarrochi et al., 2007).

افرادی که مهارت‌های هیجانی خود را توسعه دهند، در زندگی شخصی و حرفه‌ای خود رضایت بیشتری دارند. این افراد در پاسخگویی به محرک‌های تنش‌زا، منعطف‌تر و پیش‌کنشی‌تر رفتار می‌کنند و کمتر تحت تأثیر تنش قرار می‌گیرند. ویژگی‌های این افراد عبارتند از: رفتار ارادی به جای انفعالی، انعطاف‌پذیری به جای مقاومت در برابر تغییر، برقراری روابط مثبت به جای رفتار پرخاشگرانه یا منفعل، خوش‌بینی و امیدواری به جای بدبینی و تکیه بر مهارت‌ها و عادات مثبت به جای عادات انفعالی (Nelson et al., 2005). دارا بودن هوش هیجانی به فرد توانایی خودآگاهی، مدیریت بر خود، آگاهی اجتماعی و برقراری ارتباط با دیگران را می‌دهد. این حیطه‌ها با یکدیگر رابطه پویا و نزدیکی دارند. اگر فرد از هیجانات خود آگاهی نداشته باشد، قادر به مدیریت آنها نمی‌باشد و اگر هیجانات او خارج از کنترل باشند، توانایی او در ایجاد روابط دچار مشکل خواهد شد (Goleman et al., 2006).

تدریس به عنوان یکی از مشاغل پر فشار روانی در نظر گرفته شده است. بویژه اینکه کار روزانه معلم براساس تعامل اجتماعی است و معلم افزون بر کنترل خود و احساساتش، باید در کنترل احساسات دانش‌آموزان، والدین و همکاران نیز تلاش نماید. احساسات مثبت معلم، سلامت او و سازگاری دانش‌آموزان را افزایش می‌دهد و با ایجاد جو مناسب و مثبت، یادگیری را تسهیل می‌کند (Palomera et al., 2008, p 441-442). در واقع، وجود فشار روانی و مدیریت ضعیف هیجانی همواره از دلایل اصلی نارضایتی معلمان از کار خود و سرانجام ترک آن بوده است (Darling-Hammond, 2001).

براساس شواهد پژوهشی موجود، سازماندهی کلاس درس از ویژگی‌های مهم و حیاتی است که با میزان پیشرفت تحصیلی و اجتماعی دانش‌آموزان رابطه مستقیم دارد. در کلاس‌هایی که معلم توانایی ایجاد جو حمایتی و عاطفی را دارد و راهبردهای مدیریت رفتار مؤثرتری بکار می‌برد، دانش‌آموزان مشارکت بیشتری داشته و یادگیری آن‌ها نیز افزایش می‌یابد (Pianta & Hamre, 2009).

مطالعات میدانی نشان می‌دهند که رفتار شهروندی سازمانی<sup>۱</sup> اثربخشی مدارس را افزایش می‌دهد زیرا منابع را برای دستیابی به اهداف مولد آزاد می‌سازد، به هماهنگی فعالیت‌ها در سازمان کمک می‌کند و معلمان را به سازگاری بیشتر با تغییرات محیطی قادر می‌سازد (2000, Somech & Ron, 2007; Podsakoff et al.).

دی پائولو و هوی (DiPaola & Hoy, 2005 a) همبستگی قوی بین رفتار شهروندی سازمانی و پیشرفت تحصیلی دانش آموزان مدارس متوسطه بدست آوردند. مطالعات بیش تر به وسیله آن ها رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و موفقیت تحصیلی دانش آموزان ابتدایی و راهنمایی را تأیید کرد (DiPaola & Hoy, 2005b).

اگر چه بیش تر پژوهشگران بر چند بعدی بودن این سازه توافق دارند، مرور بر ادبیات، فقدان توافق در مورد این ابعاد را نشان می دهد (Somech & Ron, 2007, p40). پودساکف و همکارانش (Podsakoff et al., 2000) تقریباً ۳۰ نوع رفتار شهروندی شناسایی کردند که در برخی مواقع بین مفاهیم همپوشانی وجود دارد آن ها این رفتارها را در هفت بعد اصلی قرار داده اند که عبارتند از:

- ۱- نوع دوستی<sup>۱</sup> یا رفتارهای یاری گرانه<sup>۲</sup> : شامل کمک کردن داوطلبانه به دیگران یا جلوگیری از ایجاد مشکلات کاری می باشد.
- ۲- جوانمردی<sup>۳</sup> : جوانمردی نوعی از رفتار شهروندی سازمانی است که نسبت به رفتارهای یاری گرانه توجه بسیار کمتری به آن شده است و تحمل به شرایط اجتناب ناپذیر و ناراحت کننده در کار بدون شکایت و ابراز ناراحتی را شامل می شود.
- ۳- وفاداری سازمانی<sup>۴</sup> : پیروی از موازین سازمانی و عمل کردن به وظایف، فراتر از علایق فردی و گروههای کاری است. این دسته از رفتارها شامل دفاع از سازمان در مقابل تهدیدات، مشارکت در کسب حسن شهرت برای سازمان و مشارکت با دیگران در دستیابی به منافع کل می باشد.
- ۴- اطاعت سازمانی<sup>۵</sup> : پذیرش ضرورت و مطلوبیت قوانین منطقی و مقررات سازمانی است که در شرح شغل و خط مشی های سازمان انعکاس می یابد.
- ۵- ابتکارات فردی<sup>۶</sup> : این نوع رفتار از شهروندی سازمانی، رفتار فراتر از حدافل نیازمندی های کلی مورد انتظار قرار دارد.
- ۶- رفتار یا فضیلت مدنی<sup>۷</sup> : شامل داشتن رفتار مدنی ناشی از علاقه یا تعهد در سازمان است. این رفتار منعکس کننده شناخت فرد است از اینکه او جزیی از یک کل است و همان گونه که

- 
- 1 - Altruism
  - 2 - Helping Behavior
  - 3 - Sportsmanship
  - 4 - Organizational Loyalty
  - 5 - Organizational Compliance
  - 6 - Individual Initiative
  - 7 - Civic virtue

شهروندان در قبال جامعه مسئول هستند او نیز به عنوان عضوی از سازمان مسئولیت هایی در قبال سازمان بر عهده دارد.

۷- توسعه خود<sup>۱</sup>: شامل رفتارهای داوطلبانه کارکنان به منظور بهبود دانش، مهارت ها و توانایی های خود می باشد.

کارکنان خوش برخورد که اغلب دیدگاه مثبت در زندگی دارند، تمایلی بیشتر به انجام رفتارهای شهروندی سازمانی دارند. افرادی که ویژگی همدلانه و نوع دوستانه دارند، رفتار شهروندی سازمانی بیشتری از خود نشان می دهند و آن را جزء جدایی ناپذیر کارشان تلقی می کنند (Modassir & Singh, 2008, p12). نمونه ای از رفتار شهروندی سازمانی معلمان در مدارس، کمک داوطلبانه به دانش آموزان، همکاران و دیگران حتی پس از ساعت کاری و در زمان متعلق به خودشان است. این معلمان داوطلب ارایه پیشنهادهای ابتکاری و قبول فعالیت های فراتر از برنامه کلاسی هستند و از وقتشان به گونه ای مؤثر استفاده می کنند. به جای انجام امور شخصی بر انجام فعالیت های حرفه ای تمرکز دارند و از توانایی و تلاش خود به نفع مدرسه استفاده می کنند بدون این که انتظار تلافی و پاداش داشته باشند (DiPaola & da Costa Neves, 2009).

هادیزاده مقدم و فرجیان (Hadizadeh Moghadam & Farajian, 2009) در بررسی تأثیر هوش عاطفی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان با لحاظ کردن نقش تعهد عاطفی نتیجه گرفتند که از ابعاد هوش عاطفی، خود مدیریتی و مدیریت روابط با تأثیرگذاری بر تعهد عاطفی بر اساس مدل تحلیل مسیر، بر رفتار شهروندی سازمانی اثر مثبت و معناداری دارند، اما تأثیرگذاری سایر ابعاد هوش عاطفی، از جمله خودآگاهی و آگاهی اجتماعی از راه تعهد عاطفی بر رفتار شهروندی مورد تأیید قرار نگرفت.

کارسون و کارسون (Carlson & Carlson, 1998) رابطه بین هوش هیجانی با تعهد شغلی و سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی را بررسی کردند و در نهایت، به این نتیجه رسیدند که رابطه ای مثبت بین هوش هیجانی و تعهد شغلی وجود دارد، اما بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی رابطه وجود نداشت. همچنین، بین دو نوع تعهد شغلی و سازمانی با رفتار شهروندی رابطه وجود داشت.

اسپکتور و فوکس (Spector & fox, 2002) به بررسی رابطه هیجانان با رفتارهای کاری داوطلبانه (رفتارهای شهروندی سازمانی و رفتارهای ضد شهروندی) پرداختند، نتایج نشان دادند که هیجان نقش مرکزی در رفتارهای داوطلبانه دارد و با دستکاری هیجان می توان رفتارهای کاری داوطلبانه را افزایش و کاهش داد. آن ها بیان کردند که تعدادی از شرایط شغلی و سازمانی مانند

(فشارهای اجرایی، استرس‌های شغلی، بی‌عدالتی و تعهد روان‌شناختی پایین) باعث ایجاد واکنش‌های هیجانی می‌شود و هیجانات منفی باعث افزایش رفتارهای ضد شهروندی می‌شوند و بر عکس هیجانات مثبت باعث افزایش رفتارهای شهروندی سازمانی می‌شوند.

سامچ و رون (Somech & Ron, 2007) به این نتیجه رسیدند که بین ادراک از حمایت سرپرستان و جمع‌گرایی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت وجود داشت. 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.

مداسیر و سینگ (Modassir & Singh, 2008) رابطه بین هوش هیجانی و رهبری تحولی و رفتار شهروندی سازمانی را بررسی نمودند. نتایج نشان دادند که هوش هیجانی مدیران با وجدان، فضیلت مدنی و نوع دوستی زیردستان رابطه مثبت داشت، اما بین هوش هیجانی و رهبری تحولی رابطه وجود نداشت. نتایج رگرسیون نشان دادند 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 هیجانات را تعدیل نمود.

نورلیلا و همکاران (Noorlaila et al., 2009) 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.

اصلی‌ترین سرمایه هر سازمان بویژه سازمان‌های دانش‌محور چون آموزش و پرورش کارکنان آن هستند. یکی از معضلات مدارس وجود رفتارهای نامناسبی چون پرخاشگری، لجبازی، کم‌کاری و ... در بین معلمان است که بر عملکرد و کارایی مدارس و هم بر روابط بین فردی و روحیه آنها تأثیرگذار است. لذا، بررسی رفتارهای شهروندی و عوامل مرتبط با آن می‌تواند زمینه را برای توجه و مشارکت هر چه بیشتر معلمان در این رفتارها افزایش دهد. در حالت اجبار، شخص وظایف خود را در راستای قوانین و مقررات و در حد الزامات انجام می‌دهد، ولی در همکاری داوطلبانه، افراد فراتر از وظیفه کوشش می‌نمایند. معلمانی که هوش هیجانی بالایی دارند، با خودآگاهی نسبت به احساسات خود و مدیریت این احساسات و همچنین، شناسایی احساسات دیگران و برقراری ارتباط مناسب و مطلوب با آنان، فضای مناسب در مدرسه مبتنی بر همدلی، تفاهم، اعتماد و ارتباطات

سالم ایجاد می‌کنند. معلمان به بودن در چنین فضایی افتخار می‌کنند و رفتارهای فراوظیفه ای از خود نشان می‌دهند. داوطلب کمک به یکدیگر هستند و شکایت و ابراز ناراحتی از کار کاهش یافته و علاقه و تعهد به کار افزایش می‌یابد. این پژوهش در پی بررسی رابطه بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی دبیران در مدارس متوسطه و بررسی تفاوت نظرات آنان با توجه به ویژگی های دموگرافیک است.

### فرضیه های پژوهش

۱. بین مؤلفه های هوش هیجانی دبیران دوره متوسطه با ابعاد رفتار شهروندی سازمانی آنان رابطه وجود دارد.
۲. بین نظرات پاسخگویان در مورد هوش هیجانی با توجه به ویژگی های دموگرافیک آنان (جنس، سابقه خدمت و مدرک تحصیلی) تفاوت وجود دارد.
۳. بین نظرات پاسخگویان در مورد رفتار شهروندی سازمانی با توجه به ویژگی های دموگرافیک آنان (جنس، سابقه خدمت و مدرک تحصیلی) تفاوت وجود دارد.

### روش پژوهش

روش پژوهش توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش، دبیران دوره متوسطه شهر اصفهان در سال تحصیلی ۹۰-۸۹ به تعداد ۴۰۶۴ نفر بودند. حجم نمونه پس از اجرای آزمایشی پرسشنامه به تعداد ۳۰ نفر و محاسبه واریانس حجم نمونه به وسیله فرمول تعیین حجم نمونه ۳۰۵ نفر تعیین گردید. با توجه به پراکندگی جامعه آماری از روش نمونه گیری تصادفی خوشه ای چند مرحله ای استفاده شده است. از بین ۵ ناحیه آموزش و پرورش به صورت تصادفی نواحی ۲، ۳ و ۴ انتخاب و در مرحله بعدی از بین نواحی به صورت تصادفی تعدادی از دبیرستان ها و از هر دبیرستان چند دبیر انتخاب شد. برای جمع آوری داده ها دو پرسشنامه استاندارد هوش هیجانی شرینگ (Shering, 1994) و رفتار شهروندی سازمانی پودساکف و همکاران (1990) Podsakoff et al., بکار گرفته شد. روایی محتوایی هر دو پرسشنامه به وسیله صاحب نظران تأیید گردید و پایایی آن پس از اجرای آزمایشی بین ۳۰ نفر از دبیران به وسیله محاسبه آلفای کرونباخ برای پرسشنامه هوش هیجانی ۰/۸۰ و برای پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی ۰/۷۹ تعیین گردید. تجزیه و تحلیل داده ها از راه آمار توصیفی (فراوانی، درصد و میانگین) و آمار استنباطی (ضریب همبستگی پیرسون، آزمون t مستقل، تحلیل واریانس یک طرفه و آزمون تعقیبی شفه) و با استفاده از نرم افزار SPSS 18 انجام گرفت.

## یافته های پژوهش

فرضیه نخست: بین ابعاد هوش هیجانی دبیران دوره متوسطه با ابعاد رفتار شهروندی سازمانی آنان رابطه وجود دارد.

جدول ۱- ضریب همبستگی بین ابعاد هوش هیجانی و ابعاد رفتار شهروندی سازمانی

مؤلفه	وظیفه شناسی	جوانمردی	رفتار مدنی	ادب	نوع دوستی	رفتار شهروندی سازمانی
خودآگاهی	۰/۰۹۵	**۰/۳۸۳	۰/۰۱۵	۰/۱۰۶	-۰/۱۰۱	**۰/۱۸۱
	۰/۱۰۵	۰/۰۰۳	۰/۸۰۴	۰/۰۷۱	۰/۰۸۴	۰/۰۰۳
خودکنترلی	-۰/۰۵۶	**۰/۲۸۸	-۰/۰۷۶	۰/۰۲۲	-۰/۰۲۸	۰/۰۵۳
	۰/۳۸۴	۰/۰۰۰	۰/۲۰۷	۰/۷۱۵	۰/۶۳۰	۰/۳۸۸
خودانگیزی	۰/۱۰۳	-۰/۰۰۱	**۰/۱۹۰	**۰/۱۵۲	۰/۰۶۶	*۰/۱۵۲
	۰/۰۸۲	۰/۹۸۶	۰/۰۰۱	۰/۰۱۰	۰/۲۶۰	۰/۰۱۳
همدلی	۰/۰۸۷	**۰/۲۶۳	۰/۰۲۴	۰/۰۹۰	۰/۰۲۵	**۰/۱۶۱
	۰/۱۴۶	۰/۰۰۰	۰/۶۸۷	۰/۱۳۳	۰/۶۷۸	۰/۰۰۸
مهارت های اجتماعی	**۰/۱۷۱	**۰/۲۵۲	۰/۰۲۶	**۰/۱۸۲	**۰/۱۴۷	**۰/۲۶۵
	۰/۰۰۳	۰/۰۰۰	۰/۶۶۲	۰/۰۰۲	۰/۰۱۲	۰/۰۰۰
هوش هیجانی	۰/۱۱۵	**۰/۳۵۹	۰/۰۷۵	**۰/۱۵۸	۰/۰۴۴	**۰/۲۴۳
	۰/۰۶۰	۰/۰۰۰	۰/۲۲۸	۰/۰۱۰	۰/۴۶۷	۰/۰۰۰

\*  $p < 0.05$  \*\*  $p < 0.01$

براساس نتایج جدول ۱ ضریب همبستگی بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی معنی دار است. یعنی بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی دار وجود دارد. براساس ضریب تعیین ( $r^2$ ) ۵/۹ درصد واریانس هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی مشترک بوده است. بین مؤلفه خودآگاهی در هوش هیجانی با جوانمردی در رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنادار ( $r = 0.383$ ) وجود دارد. بین مؤلفه خودکنترلی در هوش هیجانی با جوانمردی در رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنادار ( $r = 0.288$ ) وجود دارد. بین مؤلفه خودانگیزی در هوش هیجانی با رفتار مدنی ( $r = 0.190$ ) و ادب ( $r = 0.152$ ) در رفتار شهروندی رابطه معنادار وجود دارد. مؤلفه همدلی با جوانمردی رابطه ( $r = 0.263$ ) معنادار دارد. مهارت های اجتماعی در هوش هیجانی با وظیفه شناسی ( $r = 0.171$ )، جوانمردی ( $r = 0.252$ )، ادب ( $r = 0.182$ ) و نوع دوستی ( $r = 0.147$ )



از رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنادار است. گفتنی است به جز رابطه بین مهارت های اجتماعی و نوع دوستی که در سطح ۰/۰۵ معنا دار است، سایر ضرایب همبستگی ذکر شده در سطح ۰/۱  $p < 0/$  معنادار می باشند.

**فرضیه دوم و سوم:** بین نظرات دبیران در متغیرهای رفتار شهروندی سازمانی و هوش هیجانی با توجه به ویژگی‌های دموگرافیک (جنس، سابقه خدمت و مدرک تحصیلی) تفاوت معنادار وجود دارد.

- بین نظرات دبیران در متغیرهای رفتار شهروندی سازمانی و هوش هیجانی با توجه به جنسیت تفاوت معنادار وجود دارد.

### جدول ۳- مقایسه میانگین نمره های رفتار شهروندی سازمانی و هوش هیجانی بر حسب

جنسیت					
شاخص آماری	جنس	میانگین	انحراف معیار	t	p
رفتار شهروندی سازمانی	مرد	۹۳/۰۹	۸/۶۰	-۱/۵۳۰	۰/۱۲۷
	زن	۹۴/۷۶	۸/۳۲		
هوش هیجانی	مرد	۱۱۵/۴۳	۱۱/۰۹	-۰/۹۶۱	۰/۳۳۸
	زن	۱۱۶/۹۲	۱۲/۰۴		

یافته های جدول ۳ نشان می دهد که t مشاهده شده در سطح  $p < 0/05$  برای دو متغیر هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی معنادار نیست، یعنی بین زنان و مردان در این دو متغیر تفاوت معنادار وجود ندارد.

- بین نظرات دبیران متوسطه در متغیرهای رفتار شهروندی سازمانی و هوش هیجانی با توجه به سابقه خدمت تفاوت معنادار وجود دارد.

جدول ۴- مقایسه میانگین نمره های رفتار شهروندی سازمانی و هوش هیجانی بر حسب

## سابقه خدمت

متغیرها	شاخص آماری	سابقه خدمت	میانگین	انحراف معیار	F	p
رفتار شهروندی سازمانی		۱-۵ سال	۹۳/۸۴	۸/۹۴	۰/۶۵۸	۰/۵۷۹
		۶-۱۰ سال	۹۳/۱۳	۸/۵۲		
		۱۱-۲۰ سال	۹۳/۸۱	۷/۱۹		
		بیش از ۲۰ سال	۹۵/۰۷	۹/۳۳		
هوش هیجانی		۱-۵ سال	۱۱۱/۴۲	۱۸/۲۸	۳/۱۳۸	۰/۰۲۶
		۶-۱۰ سال	۱۱۶/۱۳	۱۱/۱۴		
		۱۱-۲۰ سال	۱۱۴/۶۰	۱۱/۹۸		
		بیش از ۲۰ سال	۱۱۸/۶۸	۱۰/۶۶		

نتایج جدول ۴ نشان می دهد که مقدار F مشاهده شده در سطح  $p < 0/05$  برای متغیر رفتار شهروندی سازمانی بر حسب سابقه خدمت معنادار نیست، یعنی بین نظرات دبیران با سوابق خدمت متفاوت در این متغیر تفاوت معنادار وجود ندارد، ولی متغیر هوش هیجانی بر حسب سابقه خدمت معنادار است. یعنی بین نظرات دبیران با سوابق خدمت متفاوت در این متغیر تفاوت معنادار وجود دارد. آزمون تعقیبی شفه ارایه شده در جداول ۵ تفاوت بین گروهها را مشخص می کند.

جدول ۵- مقایسه زوجی هوش هیجانی دبیران بر حسب سابقه خدمت

سابقه خدمت	اختلاف میانگین	سطح معناداری
۱ تا ۵ سال ← بیش از ۲۰ سال	-۷/۲۵	۰/۰۳۰
۱۱ تا ۲۰ سال ← بیش از ۲۰ سال	-۴/۰۸	۰/۰۱۰

همان گونه که نتایج جدول ۵ نشان می دهد، بین نظرات پاسخگویان در هوش هیجانی دبیران در افراد با سابقه بیش از ۲۰ سال با سابقه های بین ۱ تا ۵ سال و ۱۱ تا ۲۰ سال تفاوت معنی دار وجود دارد. به بیان دیگر، دبیران با سابقه بیش از ۲۰ سال هوش هیجانی خود را بیش تر برآورد کرده اند.

بین نظرات دبیران متوسطه در متغیرهای رفتار شهروندی سازمانی و هوش هیجانی با توجه به مدرک تحصیلی تفاوت معنادار وجود دارد.

جدول ۶- مقایسه میانگین نمره های رفتار شهروندی سازمانی و هوش هیجانی بر حسب

مدرک تحصیلی					
p	F	انحراف معیار	میانگین	مدرک تحصیلی	شاخص آماری متغیرها
۰/۹۱۸	۰/۰۸۶	۸/۰۱	۹۴	فوق دیپلم	رفتار
		۸/۳۹	۹۴/۴۱	لیسانس	شهروندی
		۹/۲۲	۹۳/۸۹	فوق لیسانس و بالاتر	سازمانی
۰/۱۱۸	۲/۱۵۴	۱۴/۰۶	۱۱۱/۹۱	فوق دیپلم	هوش هیجانی
		۱۱/۶۷	۱۱۶/۶۵	لیسانس	
		۱۰/۹۳	۱۱۸	فوق لیسانس و بالاتر	

نتایج جدول ۶ نشان می دهد که مقدار F مشاهده شده در سطح  $p < ۰/۰۵$  برای دو متغیر رفتار شهروندی سازمانی و هوش هیجانی بر حسب مدرک تحصیلی معنادار نیست، یعنی بین نظرات دبیران با مدرک تحصیلی متفاوت در این دو متغیر تفاوت معنادار وجود ندارد.

### بحث و نتیجه گیری

یافته های فرضیه نخست نشان داد که بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی دار و مستقیم وجود دارد. نتایج پژوهش با پژوهش های هادیزاده مقدم و فرجیان (Hadizadeh Moghadam & Farajian, 2009)، اسپکتور و فوکس (Spector & Ilgin et al., 2009)، نورلیلا و همکاران (Noorlaila et al., 2009) و ایلگین و همکاران (fox al, 2009) مطابقت دارد براساس یافته ها بین مؤلفه خودآگاهی در هوش هیجانی و جوانمردی در رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی دار وجود دارد. نتایج پژوهش با پژوهش هادیزاده مقدم و فرجیان (Hadizadeh Moghadam & Farajian, 2009) که ابعاد هوش عاطفی، از جمله خودآگاهی از راه تعهد عاطفی بر رفتار شهروندی تأثیرگذار نبود، هم سو نیست. براساس نتایج بدست آمده بین مؤلفه خودکنترلی در هوش هیجانی با جوانمردی در رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنادار وجود دارد. معلمانی که هوش هیجانی بالایی دارند، در محیط کار نه تنها دانش آموزان و همکاران مشکل

ساز را کنترل می کنند بلکه با درایت و هوشمندی شرایط را مدیریت می کنند. این افراد گوش شنوایی برای شنیدن صحبت های دیگران دارند و به خوبی می توانند با آنان همدردی کنند. این افراد در زندگی شخصی و شغلی با دیگران رابطه دوستانه و صمیمی برقرار می کنند معلمانی که هوش هیجانی بالایی دارند، می توانند در سخت ترین و بحرانی ترین شرایط در برابر مشکلات مقاومت کنند و خونسردی خود را برای عملکرد صحیح افزایش دهند. توجه به زبان بدن در شناخت احساسات به افراد کمک می کند. با توجه این که شغل تدریس یکی از پر استرس ترین مشاغل در نظر گرفته شده است، مهارت خودکنترلی برای معلمان از ضروری ترین مهارت هاست.

معلمان دارای هوش هیجانی بالا به جای تخلیه خشم، خونسردی و آرامش خود را حفظ می کنند که این توانایی از تبعات زیان باری مانند اضطراب و افسردگی می کاهد و همین امر زمینه را برای مشارکت مؤثر و توجه بیش تر آن ها در انجام امور محوله را افزایش می دهد. یافته ها نشان داد که بین مؤلفه خودانگیزی در هوش هیجانی با رفتار مدنی و ادب در رفتار شهروندی رابطه معنادار وجود دارد. هیجانات باعث می شوند تا افراد انگیزه لازم را برای فعالیت و یا حل مشکلات نشان دهند. داشتن خلق و خوی شاد انسان را منعطف تر و توانایی او را برای یافتن راه حل های منطقی برای مسائل افزایش می دهد. افراد شاد و خوش بین به حوادث و تضادهای از زوایای گوناگون نگاه می کنند و از آن بهره برداری می کنند. افراد راضی و شاد پذیرش بیشتری بین سایر همکاران دارند و رضایت بیشتری از محیط کار خود و تعامل با همکاران و دانش آموزان دارند. این افراد به خود انگیزه می دهند و همواره جهت رسیدن به اهداف خود تلاش می کنند.

براساس یافته ها مؤلفه همدلی با جوانمردی رابطه معنادار دارد. فقدان همدلی از ویژگی های افراد خودبین و مغرور است که فقط به نظرات و نگرش های خود توجه دارند. چنین افرادی، به احساسات سایرین توجهی ندارند و در محیط کار نیز داوطلب کمک به سایرین یا انجام وظایف فراتر نقش خود نیستند و نمی توانند رفتار شهروندی سازمانی را به نمایش بگذارند. در صورتی که اگر معلمان احساس کنند که به آن ها توجه می شود و احساسات و نظراتشان به وسیله مدیر و همکاران درک می شود، اعتماد متقابل در محیط کار شکل می گیرد که زمینه ساز بروز رفتارهای شهروندی سازمانی و جوانمردانه در محیط کار است. مهارت های اجتماعی در هوش هیجانی با وظیفه شناسی، جوانمردی، ادب و نوع دوستی از رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنادار داشت که نتایج با یافته های پژوهش مداسیر و سینگ (Modassir & Singh, 2008) در مورد رابطه بین هوش هیجانی با وظیفه شناسی، نوع دوستی همسوست، اما در مورد رابطه بین هوش هیجانی و فضیلت مدنی نتایج مطابقت ندارد. همچنین، با نتایج هادیزاده مقدم و فرجیان (Hadizadeh Moghadam & Farajian, 2009) که نتیجه گرفتند، از ابعاد هوش عاطفی، خود مدیریتی و

مدیریت روابط، با تأثیرگذاری بر تعهد عاطفی بر رفتار شهروندی سازمانی اثر مثبت و معناداری دارند مطابقت دارد. بر اساس یافته ها بین نظرات دبیران زن و مرد در مورد هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی تفاوت معنادار نبود. بین نظرات دبیران با سوابق خدمتی و مدارک تحصیلی متفاوت در مورد هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی تفاوت معنادار نبود. تنها دبیران با سابقه بیش از ۲۰ سال هوش هیجانی خود را بیش از دبیران با سابقه ۱ تا ۵ سال و ۱۱ تا ۲۰ سال برآورد نموده اند. این یافته با نظر گلمن مینی بر این که هوش هیجانی با افزایش سن رشد می کند و بهترین سن برای فراگیری مهارت های هیجانی بین ۴۰ تا ۵۰ سال است مطابقت دارد ( Sharifi & Daramadi & Aghayar, 2009, p 228). بر اساس یافته ها و وجود رابطه بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی دبیران و با توجه به این امر که هوش هیجانی با آموزش و تمرین افزایش می یابد، پیشنهاد می گردد جهت افزایش رفتار شهروندی سازمانی در دوره های آموزش بدو خدمت و ضمن خدمت معلمان به این امر مهم توجه لازم صورت گیرد. از بین مؤلفه های هوش هیجانی، خودآگاهی، خودانگیزی، همدلی و مهارت های اجتماعی با رفتار شهروندی سازمانی دبیران رابطه مستقیم و معنادار داشت. تقویت هر یک از شاخص های فوق می تواند در تقویت رفتار شهروندی سازمانی دبیران موثر واقع شود.

### References

- Bradbury, T. & Greaves, A.J. (2007) The Emotional Intelligence (skills and testes), Translated by M. Ganji, Tehran, Savalan (in Persian).
- Carson, K. D. & Carson, P.P. (1998). Career Commitment, Competencies, and Citizenship, Journal of Career Assessment, Vol. 6, No. 2, 195-208
- Ciarrochi, J. Forgas, J.P. & Mayer, J.D. (2007). (Eds.), Emotional Intelligence in everyday life, Translated by A., Noori Emamzadehi & H., Nasiri., Isfahan, Neveshte (in Persian).
- Darling-Hammond, L. (2001). The challenge of staffing our schools. Educational leadership, Vol. 58. pp 12-17
- Diggins, C. (2004), "Emotional Intelligence: The Key to Effective Performance and to Staying Ahead of the Pack at Times of Organizational Change", Human Resource Management International Digest, Vol. 12, No. 1, pp: 33-5.
- DiPaola, M. F. & Hoy, W. K. (2005a). Organizational Citizenship of Faculty and Achievement of High School Students, The High School Journal, Vol. 88, No. 3, , pp. 35-44
- DiPaola, M.F., & Hoy, W.K. (2005b). School Characteristics that Foster Organizational Citizenship Behavior. Journal of School Leadership, Vol. 15, No. 4, pp. 387 – 406.

DiPaola, M.F., Tarter, C.J., & Hoy, W.K. (2005). Measuring organizational citizenship of schools: The OCB scale, in W. Hoy & C. Miskel (Eds.), *Educational Leadership and Reform*, 4, 319-341. Greenwich, CN: Information Age Publishing.

DiPaola, M. F. & da Costa Neves, P.M.M. (2009). Organizational citizenship behaviors in American and Portuguese public schools, *Journal of Educational Administration*, Vol. 47 No. 4, pp. 490-507

George, J. M.(2000). Emotions and Leadership: The Role of Emotional Intelligence, *Human Relations*, Vol .53, No.8, PP. 1027-1055

Goleman, D.P., McKee, A, Boyatzis, R.E.(2006). *Primal Leadership: Realizing the Power of Emotional Intelligence*, Translated by B., Ebrahimi, Tehran, Industrial Management organization (in Persian).

Hadizadeh Moghadam, A. & Farajian, M.(2009). Survey of Emotional Intelligence impact on Organizational citizenship behaviors in personnel with consideration of affective commitment role (case study Melat bank), *Message of Management*, Vol. 28, pp.107-132 (in Persian).

Ilgin, B. & Guney, S. & Ergeneli, A. & Tayfur, O. (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*

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

Nelson, D.B. & Gary R. L. & Nelson, K. (2005) *The Emotionally Intelligent Teacher: A Transformative Learning Model* Available at : [www.tamuk.edu/edu/kwei000/research/articles/article\\_files/emotionally\\_intelligent\\_teacher.pdf](http://www.tamuk.edu/edu/kwei000/research/articles/article_files/emotionally_intelligent_teacher.pdf)

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

Palomera, R. & Berrocal, P. F. & Brackett, M. A, (2008) Emotional intelligence as a basic. competency in pre-service teacher training, *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, Vol. 6 ,No. 15

Pianta, R.C. & Bridget K. H .(2009). *Conceptualization, Measurement, and Improvement of Classroom*

*Processes:Standardized Observation Can Leverage Capacity*, *Educational Researcher*, VOL.38, NO.2, pp. 109-119 Available at: <http://edr.sagepub.com/cgi/content/abstract/38/2/109>

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, 513-563.

Salovey, P. & Grewal, D.(2005).The Science of Emotional Intelligence, *Current Directions in Psychological Science*,Vol.14, No. 6

Sharifi Daramadi, p. & Aghayar, S.(2009). Emotional Intelligence and Improvement relation with own and other,Isfahan, Sepahan (in Persian).

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.

Stys, Y.& Brown, Sh. L.(2004). A Review of the Emotional Intelligence Literature and Implications for Corrections, *Research Branch Correctional Service of Canada Available at [http://www.csc-cc.gc.ca/ text/rsrch/ reports/ r150/r150\\_e.pdf](http://www.csc-cc.gc.ca/text/rsrch/reports/r150/r150_e.pdf)*

Suliman, A. M. & Al-Shaikh, F.N. (2007) Emotional intelligence at work: links to conflict and innovation, *Employee Relations*, Vol. 29 , PP.208-220.

