

## پیش بینی رفتار شهروندی دبیران دوره متوسطه براساس هوش هیجانی آنان<sup>۱</sup> فریبا کریمی<sup>۲</sup>

### چکیده

هدف از این پژوهش پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی دبیران دوره متوسطه شهر اصفهان براساس هوش هیجانی آنان بود. 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 به وسیله فرمول تعیین حجم نمونه ۳۰۵ نفر و با روش نمونه گیری تصادفی چند مرحله ای تعیین گردید. ابزار جمع آوری اطلاعات دو پرسشنامه استاندارد هوش هیجانی شترینگ (۱۹۹۴) و رفتار شهروندی سازمانی پودساکف و همکاران (۱۹۹۰) بود. روایی محتوایی هر دو پرسشنامه توسط صاحب نظران تأیید گردید و برای تأیید پایایی، پس از اجرای آزمایشی بین ۳۰ نفر از دبیران، آلفای کرونباخ برای پرسشنامه هوش هیجانی ۰/۸۰ و برای پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی ۰/۷۹ محاسبه گردید. تجزیه و تحلیل داده‌ها از طریق آمار توصیفی و آمار استنباطی (ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چندگانه گام به گام) انجام شد. نتایج نشان داد که از بین مؤلفه های هوش هیجانی، خودآگاهی، خودانگیزی، همدلی و مهارت های اجتماعی با رفتار شهروندی سازمانی دبیران رابطه مثبت داشت. از بین متغیرهای مورد مطالعه در رگرسیون، مهارت های اجتماعی سپس خود انگیزی بهترین پیش بینی کننده رفتار شهروندی سازمانی دبیران بودند.

واژگان کلیدی: هوش هیجانی، رفتار شهروندی سازمانی، مهارت های اجتماعی، خود انگیزی، دوره متوسطه

۱- این مقاله برگرفته از طرح پژوهشی مصوب دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان) می باشد.

۲- هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان) faribakarimi2005@yahoo.com

## مقدمه

کار کردن در شرایط محیطی رقابتی و پیچیده، به ویژگی ضروری نظام های آموزش تبدیل شده است و مدارس با چالش های جدیدی در این عرصه همچون سازماندهی مجدد، افزایش پاسخگویی و اصلاحات روبرو هستند (ویگودا گادوت و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۰۷؛ بلوگوسکی و سامچ<sup>۲</sup>، ۲۰۱۰).

هوش هیجانی<sup>۳</sup> کلیدی برای عملکرد اثربخش و موفقیت در همگامی با تغییرات سازمانی است. بر این اساس در سازمان‌ها، وجود برنامه های آموزش هوش هیجانی، به کارکنان کمک می کند تا بهتر هماهنگ شوند و انگیزه بیشتری برای عملکرد مطلوب، به دست آورند که این امر بر بهره وری و سودآوری سازمان نیز تأثیر بسزایی خواهد داشت چنین افرادی احساسات خود را به خوبی مدیریت می کنند و با دیگران برخورد مؤثری دارند به احتمال زیاد رضایت بیشتری از زندگی دارند (دیگینز<sup>۴</sup>، ۲۰۰۴).

برخلاف هوش عقلانی که نزدیک به یک قرن دربارہ آن تحقیقات مختلفی صورت گرفته، هوش هیجانی مقوله جدیدی است که نزد محققان اهمیت ویژه ای یافته است. شواهد بسیاری نشان می دهند افرادی که دارای مهارت های هیجانی و عاطفی پرورش یافته هستند، همواره اشتیاق دارند در زندگی راضی، خشنود و اثربخش باشند و بر آن نوع از عادات فکری که بهره وری آن ها را ارتقاء می دهد، مسلط باشند. کسانی که نتوانند به فعالیت عاطفی و احساسی خود نظم ببخشند و از هوش هیجانی پایینی برخوردار باشند همواره درگیر جدال درونی هستند و همین امر موجب عدم تمرکز آنان در هنگام کار، فعالیت و تفکر می شود و از انرژی فعال آنان می کاهد (گلمن<sup>۵</sup>، ۱۳۸۷).

به نظر تیهان<sup>۶</sup> (۲۰۰۶) هوش هیجانی با پیامدهای عاطفی شغل نظیر رضایت شغلی و تعهد سازمانی در انجام وظایف در ارتباط است. در واقع توانایی به کارگیری و تنظیم هیجانی متمرکز بر پیشایندها و پاسخ ها، افراد را قادر به برقراری ارتباط بهتر با همکاران و سرپرستان برای انجام

1 - Vigoda-Gadot et al.

2 - Belogolovsky & Somech

3 - Emotional Intelligence

3 - Diggins

5 - Goleman

6 - Teehan

وظایف در زمان کمتر و رضایت بیشتر از شغل خود می نماید. با این وجود حالت های هیجانی مثبت در کارکنان منجر به احساس عاطفی مثبت نسبت به محیط کار و سازمان می شود و در نتیجه تجربه مثبت در کار و حالت های هیجانی و عاطفی مثبت، افراد به سازمان خود متعهدتر شده و با جدیت و تلاش تمام در اجرای وظایف خود در زمان کمتر از هیچ کوششی دریغ نمی کنند.

از نظر گلمن نمره های درسی، بهره هوشی<sup>۱</sup> یا نتایج تحصیلی علیرغم ارزش و اهمیت در بین عموم، نمی توانند قاطعانه موفقیت فرد را در زندگی پیش بینی کنند در بهترین شرایط بهره هوشی تنها ۲۰٪ از موفقیت در زندگی را پیش بینی می کند در حالی که ۸۰٪ از موفقیت به عوامل دیگری از جمله هوش هیجانی مربوط می شود. داده ها نشان می دهند که هوش هیجانی می تواند به اندازه بهره هوشی و حتی بیش از آن موفقیت افراد را در زندگی پیش بینی کند (گلمن، ۱۳۸۶).

مدل های هوش هیجانی به دو دسته عمده تقسیم می شوند (چرنیس و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۰۶):

۱- مدل غیر ترکیبی (شناختی) یا مبتنی بر توانایی که به وسیله سالوی و مایر ارائه شده است. در این مدل هوش هیجانی به صورت هوش خالص یعنی توانایی شناختی در نظر گرفته شده است. این مدل به وسیله آزمون هوش هیجانی مایر، سالوی و کارسو<sup>۳</sup> اندازه گیری می شود و یک ابزار سنجش عملکرد است که مستلزم تکمیل اعمال مرتبط با هوش هیجانی است.

۲- مدل های ترکیبی که به وسیله گلمن و بار-ان<sup>۴</sup> مطرح شده است. گلمن هوش هیجانی را به صورت هوش ترکیبی شامل قابلیت های شخصیتی و شناختی در نظر گرفته است. بار-ان هوش هیجانی را به عنوان هوش ترکیبی شامل جنبه های شخصیتی و توانایی شناختی می داند. این مدل بر چگونگی تأثیرگذاری عوامل شخصیتی و شناختی بر شادکامی تأکید می کند. برخلاف مدل بار-ان، مدل گلمن بر چگونگی تعیین موفقیت در محیط کار به وسیله عوامل شخصیتی و شناختی تمرکز دارد. در هر دو مدل بار-ان و گلمن از مقیاس خود گزارش دهی جهت سنجش هوش هیجانی استفاده می شود.

تدریس کاری است مشکل که می تواند با سطح بالایی از استرس همراه شود. هوش هیجانی معلمان را قادر به کنترل مؤثر این استرس ها می نماید و از ایجاد نگرش منفی نسبت به حرفه خود

1 - Intelligence Quotient

2 - Cherniss et al.

3 - Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT)

4 - Bar-On

جلوگیری می نماید. معلمان دارای هوش هیجانی قادرند خودشان را در حالت ذهنی مثبت قرار دهند و از ناکارآمدی احساساتشان اجتناب کرده و از آن در جهت کاهش احساس ناامیدی استفاده کنند (کارملی<sup>۱</sup>، ۲۰۰۳؛ سلامی<sup>۲</sup>، ۲۰۰۷). معلمان براین باورند که توانایی تنظیم هیجانات در دستیابی به اهداف آموزشی، برقراری روابط اجتماعی کیفی و مدیریت مناسب کلاس به شکل اثر بخش به آنها کمک می کند (ساتون<sup>۳</sup>، ۲۰۰۴). خلق و خوی مثبت ممکن است منجر به افزایش آگاهی اجتماعی شود، به صورتی که کارکنان تمایل بیشتری به نشان دادن رفتارهای کمکی دارند و بنابراین ممکن است رفتارهای شهروندی سازمانی<sup>۴</sup> را بروز دهند تا این حالت هیجانی مثبت را حفظ کنند (سامچ و رون<sup>۵</sup>، ۲۰۰۷).

رفتارهای شهروندی سازمانی، مجموعه ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری هستند که جزء رفتارهای رسمی فرد نیستند اما بیشترین منفعت را برای سازمان دارند (پودساکف و همکاران<sup>۶</sup>، ۲۰۰۰؛ کورکماز و آرپاکی<sup>۷</sup>، ۲۰۰۹؛ اوپلاتکا<sup>۸</sup>، ۲۰۰۹) و در سالهای اخیر در ادبیات مدیریت و آموزش و پرورش توجه زیادی را به خود جلب کرده است (اوپلاتکا، ۲۰۰۹). توجه به موضوع رفتار شهروندی سازمانی در آموزش و پرورش و علاقه به این موضوع ریشه در این واقعیت دارد که رفتار شهروندی سازمانی اثربخشی مدارس را به ویژه در زمینه پیشرفت تحصیلی دانش آموزان بهبود می بخشد. در محیط های آموزشی، اثربخشی مدرسه معمولاً برحسب عملکرد دانش آموزان در آزمون های پیشرفت تحصیلی ارزیابی می شود (برنز و کارپنتر<sup>۹</sup>، ۲۰۰۸: ۵۵).

در دنیای پر رقابت کنونی، سازمان ها پیوسته در جستجوی شیوه های جدیدی برای حداکثر کردن عملکرد و تلاش کارکنان خود هستند. با وجود افزایش استفاده از تکنولوژی اطلاعات، باز هم بین عملکرد و کارآیی سازمان شکاف وجود دارد اکنون قویاً این اعتقاد وجود دارد که عملکرد و کارآیی سازمان تا حدود زیادی به تلاش کارکنان فراتر از الزامات تعریف شده نقش، بستگی دارد (صنوبری، ۱۳۸۷: ۸۰). موفقیت مدارس نیز تا حدودی به میزان تمایل معلمان برای

- 
- 1 - Carmeli
  - 2 - Salami
  - 3 - Sutton
  - 4 - Organizational Citizenship Behavior
  - 5 - Somech & Ron
  - 6 - Podsakoff et al.
  - 7 - Korkmaz & Arpaci
  - 8 - Oplatka
  - 9 - Burns and Jamie Carpenter

انجام فعالیت ها فراتر از الزامات تعیین شده جهت دستیابی به اهداف مدرسه بستگی دارد که رفتار شهروندی سازمانی نامیده می شود. مطالعات میدانی نشان داده است که رفتار شهروندی سازمانی اثربخشی را افزایش می دهد چون منابع را برای مقاصد مولدتر آزاد می سازد و با کمک به هماهنگی فعالیت ها، افراد را قادر به تطبیق مؤثر با تغییرات محیطی می نماید (پودساکف و همکاران، ۲۰۰۰؛ ون در وگت و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۰۳؛ سامچ و بوگلر<sup>۲</sup>، ۲۰۰۲؛ دی پائولا و هوی<sup>۳</sup> ۲۰۰۵ a,b). داشتن رفتارهای داوطلبانه در سازمان ها به دلیل ایجاد محیط کار سالم، بهبود نتایج کار و ارتقاء اهداف سازمانی مورد تشویق قرار می گیرند این رفتارها نقش کلیدی در افزایش اثربخشی، کارآیی و ایجاد جو مثبت در محیط کار ایفاء می کنند (ویگودا گادوت، ۲۰۰۷).

اشکال مختلفی از رفتارهای شهروندی سازمانی شناسایی شده اند، اما اکثر محققان پنج بعد مطرح شده توسط ارگان را پذیرفته اند (کیم و همکاران<sup>۴</sup>، ۲۰۰۹: ۱۸۵). ارگان (۱۹۸۸) برای تشریح و مفهوم سازی دقیق تر رفتارهای شهروندی سازمانی، ساختاری پنج بعدی شامل نوع دوستی<sup>۵</sup>، وظیفه شناسی<sup>۶</sup>، جوانمردی<sup>۷</sup>، ادب و احترام<sup>۸</sup> و فضیلت مدنی<sup>۹</sup> را به عنوان ابعاد مهم آن معرفی کرد. دو بعد نوع دوستی و ادب و احترام را ابعاد فردی رفتار شهروندی سازمانی<sup>۱۰</sup> نامید زیرا نگرش و سمت و سوی آنها متوجه فرد است و سه بعد دیگر یعنی، وظیفه شناسی، جوانمردی و فضیلت شهروندی را که بیشتر متوجه سازمان هستند را عوامل سازمانی رفتار شهروندی سازمانی<sup>۱۱</sup> نامید.

نمونه هایی از رفتار شهروندی سازمانی معلمان در مدارس، کمک داوطلبانه به دانش آموزان، همکاران و سایرین حتی بعد از ساعت کاری و در زمان متعلق به خود معلمان است. این معلمان داوطلب ارائه پیشنهادات ابتکاری و قبول فعالیت های فراتر از برنامه کلاسی هستند و از وقتشان

1 - Van Der Vegt et al.

2 - Somech & Bogler

3 - DiPaola & Hoy

4- Kim et al.

5 - Altruism

6 - Conscientiousness

7 - Sportsmanship

8 - courtesy

9 - Civic virtue

10 - Organizational citizenship behavior Individual oriented (OCB-I)

11 - Organizational citizenship behavior Organizational oriented (OCB-O)

بطور مؤثری 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 اینکه انتظار تلافی و پاداش داشته باشند (دی پائولا و دا کاستا نوز<sup>۱</sup>، ۲۰۰۹). استاو و همکارانش<sup>۲</sup> (۱۹۹۴) سه دلیل برای تمایل افراد با هوش هیجانی بالا، نسبت به بروز رفتار شهروندی بیان می کنند. این دلایل عبارتند از: ۱. نوع دوستی، احساس خوبی در فرد ایجاد می کند که این موجب می شود، فرد در حالت احساسی مثبت باقی بماند. ۲. افراد با خلق و خوی مثبت غالباً اجتماعی و فعال اند ۳. وقتی کارکنان راضی ترند (داشتن تعامل هیجانی مثبت نسبت به کار) مشارکت بیشتری در رفتارهای یاری گرایانه و کمکی دارند.

هادیزاده مقدم و فرجیان (۱۳۸۷) 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 طبق 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 طریق تعهد عاطفی بر رفتار شهروندی مورد تأیید قرار نگرفت. موحدزاده (۱۳۸۸) در بررسی رابطه ی بین سبک رهبری تحولی آموزشی مدیران با رفتار شهروندی سازمانی دبیران دبیرستان های پسرانه دولتی شهر قزوین به این نتیجه رسید که بین رهبری تحولی آموزشی مدیران با رفتار شهروندی سازمانی و ویژگیهای آن در دبیران دبیرستان ها رابطه ی قوی و معنی داری وجود دارد.

هویدا و نادری (۱۳۸۸) در پژوهشی به بررسی میزان رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه اصفهان پرداختند. نتایج نشان داد که همه ابعاد رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان به جزء نوع دوستی بیش از حد متوسط بود. میزان جوانمردی در بین کارکنان با توجه به نوع وظایف از تفاوت معنادار برخوردار بود. هم چنین بین مؤلفه های رفتار شهروندی به جز مؤلفه جوانمردی رابطه مستقیم وجود داشت.

---

1 - DiPaola & da Costa Neves

2 - Staw et al.

وانگ و لاو<sup>۱</sup> (۲۰۰۲) هوش هیجانی کارکنان را مورد آزمون قرار دادند و نتایج حاصل از تحقیق آن‌ها نشان داد که هوش هیجانی کارکنان، رضایت شغلی و رفتارهای فراتر از نقش (رفتار شهروندی) را تحت تاثیر قرار می‌دهد. همچنین گزارش می‌دهند که تعاملات مؤثر بین هوش هیجانی بین کارکنان، بر عملکرد شغلی، تعهد سازمانی و نیت ترک خدمت تأثیر می‌گذارد.

تاد<sup>۲</sup> (۲۰۰۳) در پژوهشی با عنوان مدل علی جهت پیش بینی تأثیر ویژگی‌های شغلی کارکنان بر رفتار شهروندی سازمانی که در کارکنان یک شرکت تولید محصولات تفریحی در آمریکا نتیجه گرفت که ۳۷٪ از واریانس رفتار شهروندی سازمانی به وسیله خودکارآمدی شغلی و رضایت شغلی تبیین می‌گردد. بین داشتن خلق مثبت با ابعاد رفتار شهروندی یعنی رفتارهای کمکی، وظیفه‌شناسی و جوانمردی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. داشتن خلق مثبت باعث افزایش رضایت شغلی می‌شود و از این طریق بر رفتار شهروندی اثر گذار است. اما تأثیرگذاری خلق مثبت بر رفتار شهروندی سازمانی در مدل علی تأیید نشد. استقلال شغلی، خشنودی شغلی، اهمیت شغلی و عادی شدن شغلی ۶۲٪ رضایت شغلی کارکنان را پیش بینی می‌کرد.

مطالعات سیتز<sup>۳</sup> (۲۰۰۴) در بررسی اثر هوش هیجانی رهبر بر اعتماد کارکنان به رهبر و رفتار شهروندی سازمانی آنان نشان داد که هوش هیجانی رهبر توانایی پیش بینی اعتماد کارکنان را دارد و از بین مؤلفه‌های هوش هیجانی تنها استفاده از هیجان‌ات قادر به پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی کارکنان است.

کارملی و کولاک اوگلو<sup>۴</sup> (۲۰۰۵) در بررسی رابطه بین تعهد عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی با در نظر گرفتن نقش تعدیلی هوش هیجانی به این نتیجه رسیدند که رابطه مثبت و قوی بین تعهد عاطفی و بعد نوع دوستی در رفتار شهروندی سازمانی افرادی که هوش هیجانی بالایی دارند وجود دارد.

سولان<sup>۵</sup> (۲۰۰۸) در بررسی رابطه بین هوش هیجانی، رهبری آینده‌نگر و رفتار شهروندی سازمانی نتیجه گرفت که رابطه بسیار کمی بین هوش هیجانی و رهبری آینده‌نگر وجود دارد اما

---

1 - Wong & Law

2 - Todd

3 - Sitter

4 - Carmeli & Colakoglu

5 - Solan

بین رهبری آینده نگر و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مناسبی وجود دارد. بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه وجود دارد و هوش هیجانی ۱۹٪ از واریانس رفتار شهروندی سازمانی را پیش بینی می کند.

مداسیر و سینگ (۲۰۰۸) رابطه بین هوش هیجانی و رهبری تحولی و رفتار شهروندی سازمانی را بررسی نمودند. نتایج نشان داد که هوش هیجانی مدیران با وجدان، فضیلت مدنی و نوع دوستی زبردستان 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 پیش بینی می کند.

پولات<sup>۱</sup> (۲۰۰۹) به بررسی ادراک مدیران از میزان ارائه رفتار شهروندی سازمانی معلمان مدارس متوسطه ترکیه پرداخت. نتایج نشان داد که معلمان سطح بالایی از رفتار شهروندی سازمانی را در تمام ابعاد نشان دادند. بیشترین رفتارهای معلمان به ترتیب نزاکت (تواضع)، نوع دوستی، فضیلت مدنی، وجدان کاری و رفتار جوانمردانه بودند.

پژوهش کورکماز و آریاکی (۲۰۰۹) با عنوان رابطه بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی نشان داد که بین هوش هیجانی مدیران و ابعاد وظیفه شناسی، رفتار مدنی و رفتارهای نوع دوستانه از رفتار شهروندی سازمانی زبردستان رابطه قابل ملاحظه ای وجود دارد و هوش هیجانی مدیران قادر به پیش بینی دو بعد وظیفه شناسی و نوع دوستی کارکنان می باشد.

ایلگین و همکاران<sup>۲</sup> (۲۰۰۹) 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.

علی رغم اهمیت و نقش حساس رفتار شهروندی سازمانی در تمام سازمان ها، شواهد موجود نشان می دهد در مدارس، کمتر به آن توجه شده است (دیپائولا و همکاران، ۲۰۰۵؛ اوپلاتکا، ۲۰۰۶) در میان مقالات و کتب نیز، تنها تعداد محدود و ناچیزی به ویژه از سال ۲۰۰۰ به بعد به موضوع رفتار شهروندی سازمانی معلمان پرداخته اند (اوپلاتکا، ۲۰۰۶).

1 - Polat

2 - Ilgin et al



سازمان های آموزشی، برای تحقق اهداف خود نیازمند تمایل داوطلبانه معلمان به همکاری و ارائه رفتارهای فرانقشی و فراوظیفه ای هستند؛ شهروند خوب سازمانی بودن در مدرسه مستلزم نشان دادن رفتارهایی نظیر پذیرش، به عهده گرفتن وظایف و مسئولیت های اضافی، پیروی از مقررات سازمانی و حفظ و توسعه نگرش مثبت نسبت به مدرسه و تحمل مشکلات توسط معلمان است. در صورتی که معلمان توانایی شناخت و درک احساسات خود و دیگران را داشته باشند عبارتی دارای هوش هیجانی بالایی باشد با داشتن احساس مثبت نسبت به کار و کار در فضایی همدلانه با دیگران، عملکرد شغلی بهتری دارد و تمایل بیشتری به انجام رفتارهای کمکی و نوع دوستانه در محیط کار داشته و به عبارتی رفتار شهروندی سازمانی بیشتری دارند. این پژوهش به دنبال بررسی رابطه بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی دبیران در مدارس متوسطه و بررسی قابلیت پیش بینی رفتار شهروندی دبیران به وسیله مؤلفه های هوش هیجانی آنان است.

### فرضیه های پژوهش

۱. بین خودآگاهی دبیران دوره متوسطه با رفتار شهروندی سازمانی آنان رابطه وجود دارد.
۲. بین خودکنترلی دبیران دوره متوسطه با رفتار شهروندی سازمانی آنان رابطه وجود دارد.
۳. بین خودانگیزی دبیران دوره متوسطه با رفتار شهروندی سازمانی آنان رابطه وجود دارد.
۴. بین همدلی دبیران دوره متوسطه با رفتار شهروندی سازمانی آنان رابطه وجود دارد.
۵. بین مهارت های اجتماعی دبیران دوره متوسطه با رفتار شهروندی سازمانی آنان رابطه وجود دارد.
۶. هوش هیجانی دبیران دوره متوسطه قابلیت پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی آنان را دارد.

### روش

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 چند مرحله ای استفاده شده است. از بین نواحی آموزش و پرورش به صورت تصادفی چند ناحیه 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 اطلاعات دو پرسشنامه استاندارد هوش هیجانی شرینگ (۱۹۹۴) و رفتار شهروندی سازمانی پودساکف و همکاران (۱۹۹۰) مورد استفاده قرار گرفت. روایی محتوایی هر دو پرسشنامه توسط 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 داده‌ها از طریق آمار توصیفی (فراوانی، درصد و میانگین) و آمار استنباطی (ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چندگانه گام به گام) و با استفاده از نرم افزار SPSS 18 انجام شد.

### یافته ها

فرضیه اول تا پنجم: بین مؤلفه های هوش هیجانی (خودآگاهی، خودکنترلی، خودانگیزی، همدلی و مهارت های اجتماعی) دبیران دوره متوسطه با رفتار شهروندی سازمانی آنان رابطه وجود دارد.

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

متغیر ملاک		رفتار شهروندی سازمانی	
شاخص آماری			
متغیر پیش بین	ضریب همبستگی	مجذور ضریب همبستگی	سطح معناداری
خودآگاهی	۰/۱۸۱**	۰/۰۳۲	۰/۰۰۳
خودکنترلی	۰/۰۵۳	۰/۰۰۲	۰/۳۸۸
خودانگیزی	۰/۱۵۲*	۰/۰۲۳	۰/۰۱۳
همدلی	۰/۱۶۱**	۰/۰۲۵	۰/۰۰۸
مهارت های اجتماعی	۰/۲۶۵**	۰/۰۷۰	۰/۰۰۰
هوش هیجانی	۰/۲۴۳**	۰/۰۵۹	۰/۰۰۰

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

یافته های جدول ۱ نشان می دهد ضریب همبستگی بین خودآگاهی و رفتار شهروندی سازمانی معنی دار است. بر اساس ضریب تعیین (۳/۲(۲۲) درصد واریانس خودآگاهی و رفتار شهروندی سازمانی مشترک بوده است. لذا فرضیه اول مبنی بر این که بین خودآگاهی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه وجود دارد، تأیید می گردد. ضریب همبستگی بین خودکنترلی و رفتار شهروندی سازمانی معنی دار نیست. بنابراین فرضیه دوم تحقیق رد می شود. بین خودانگیزی، همدلی و

مهارت های اجتماعی و رفتار شهروندی رابطه معنی دار وجود دارد. لذا فرضیه سوم، چهارم و پنجم نیز تأیید می گردد. براساس ضریب تعیین (۲۲) ۲/۳ درصد واریانس خودانگیزی، ۲/۵ درصد واریانس همدلی و ۷ درصد واریانس مهارت های اجتماعی با رفتار شهروندی سازمانی مشترک بوده است. طبق یافته های جدول ضریب همبستگی بین هوش هیجانی در کل و رفتار شهروندی سازمانی معنی دار است. یعنی بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی دار وجود دارد. براساس ضریب تعیین (۲۲) ۵/۹ درصد واریانس هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی مشترک بوده است. لذا رابطه بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی نیز تأیید می گردد.

### فرضیه ششم: هوش هیجانی دبیران دوره متوسطه قابلیت پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی آنان را دارد.

جدول ۲- ضریب همبستگی چندگانه ابعاد هوش هیجانی در پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی دبیران

شاخص آماری	متغیر پیش ضریب	مجدور ضریب	مجدور ضریب	متغیر پیش ضریب	شاخص آماری
متغیر ملاک	بین	همبستگی	همبستگی	همبستگی	معناداری
	چندگانه	چندگانه	چندگانه	چندگانه	معداری
		تعدیل	شده		
رفتار شهروندی سازمانی	گام اول	مهارت های اجتماعی	۰/۲۸۰	۰/۰۷۸	۰/۰۰۰
رفتار شهروندی سازمانی	گام دوم	مهارت های اجتماعی خودانگیزی	۰/۳۱۲	۰/۰۹۸	۰/۰۰۰

$p < 0.01$

به طوری که یافته های جدول ۲ نشان می دهد از بین متغیرهای مورد مطالعه در رگرسیون بهترین پیش بینی کننده رفتار شهروندی سازمانی دبیران در گام اول مهارت های اجتماعی و در گام دوم علاوه بر مهارت های اجتماعی، خود انگیزی بوده است. بر اساس نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام ارتباط بین متغیرهای مهارت های اجتماعی و خودانگیزی با رفتار شهروندی سازمانی دبیران معنادار بوده است. بر این اساس در گام اول مهارت های اجتماعی ۷/۸ درصد واریانس و در گام دوم مؤلفه های مهارت های اجتماعی و خودانگیزی ۹/۸ درصد واریانس از رفتار شهروندی سازمانی دبیران را تبیین می کنند. F مشاهده شده در سطح  $p < 0.01$  معنادار بوده است بنابراین رگرسیون قابل تعمیم به جامعه آماری می باشد.

جدول ۳- ضریب بتا در پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی دبیران متوسطه

شاخص آماری متغیر ملاک	متغیر پیش بین	ضرایب بتای غیر استاندارد		ضرایب بتای استاندارد	ضریب t	سطح معناداری
		بتا	خطای معیار			
مهارت های اجتماعی گام اول	مهارت های اجتماعی	۰/۷۲۰	۰/۱۵۶	۰/۲۸۰	۴/۶۰۳	۰/۰۰۰
	مهارت های اجتماعی	۰/۶۷۳	۰/۱۵۶	۰/۲۶۱	۴/۳۰۴	۰/۰۰۰
مهارت های اجتماعی گام دوم	مهارت های اجتماعی	۰/۴۱۰	۰/۱۷۷	۰/۱۴۱	۲/۳۱۴	۰/۰۲۱
	خودانگیزی					

$$p < 0/01$$

یافته ها در جدول ۳ حاکی از آن است که ضریب بتا به ازای یک واحد افزایش در بعد مهارت های اجتماعی، رفتار شهروندی دبیران را ۰/۶۷۳ واحد و به ازای یک واحد افزایش در بعد خودانگیزی رفتار شهروندی سازمانی دبیران را ۰/۱۴۱ واحد افزایش می دهد.

### بحث و نتیجه گیری

یافته ها نشان داد که بین هوش هیجانی دبیران با رفتار شهروندی سازمانی آنان رابطه مستقیم و معنادار وجود دارد. بین خودآگاهی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی دار وجود دارد. نتایج پژوهش با پژوهش هادیزاده مقدم و فرجیان (۱۳۸۷) که ابعاد هوش عاطفی، از جمله خودآگاهی از طریق تعهد عاطفی بر رفتار شهروندی تأثیر گذار نبود هم سو نیست.

از بین مؤلفه های هوش هیجانی، بین خودآگاهی، خودانگیزی، همدلی و مهارت های اجتماعی با رفتار شهروندی سازمانی دبیران رابطه مستقیم و معنادار وجود داشت. اما بین مؤلفه خودکنترلی در هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه وجود نداشت. هوش هیجانی دبیران توانایی پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی آنان را داشت و از بین مؤلفه های هوش هیجانی بهترین پیش بینی کننده رفتار شهروندی سازمانی دبیران، در گام اول مهارت های اجتماعی و در گام دوم علاوه بر مهارت های اجتماعی، خودانگیزی بود. یافته های با پژوهش مداسیر و سینگ (۲۰۰۸)، سولان (۲۰۰۸)، کورکماز و آریاک (۲۰۰۹)، سیت (۲۰۰۴) که هوش هیجانی را قادر به پیش بینی مؤلفه های مختلف رفتار شهروندی سازمانی دانسته اند مطابقت دارد اما با یافته های تاد (۲۰۰۳) مطابقت ندارد. شناخت معلم از عواطف و هیجانات خود و دیگران و استفاده از هیجانات برای سهولت تفکر و تشخیص علت بروز هیجانات و کنترل و مدیریت مطلوب آنها از پدید آمدن بسیاری از مشکلات در روابط با همکاران و دانش آموزان جلوگیری می کند در این صورت معلم انرژی

بیشتری برای عملکرد مطلوب و تمرکز بر انجام وظایف شغلی دارد. معلمانی که سلامت هیجانی خوبی دارند نسبت به افکار، احساسات و رفتار خود آگاهی دارند. این افراد روش های مقابله مناسب با فشار روانی و مشکلات را که به عنوان بخشی از زندگی سالم تلقی می شوند، یاد گرفته اند، نسبت به خود احساس مثبتی دارند و پاسخ های سازشی و انطباقی بیشتری نسبت به وقایع ناگوار و منفی زندگی از خود نشان می دهند و با رویدادهای زندگی ارتباط و برخورد مستقیمی دارند. خلق و خوی مثبت، جریان تولید عقاید خلاق را تسهیل می نماید و تولید عاطفه برای به جریان حل مسأله، انرژی دادن به یک گروه کمک می کند. ضعف مهارت های ارتباطی موجب عدم تبادل صحیح اطلاعات شده و در نهایت منجر به تصمیم گیری غلط می گردد بدون همدلی و برقراری ارتباط با دیگران نمی توان از عقاید و احساسات دیگران استفاده کرد چون افراد اطلاعات واقعی خود را ابراز نمی کنند. معلمانی که مهارت های اجتماعی قویتری دارند با به اشتراک گذاشتن نظر و عقاید خود با همکارانشان و توافق بر حل مسائل به تحقق اهداف مدرسه و بهبود عملکرد آن کمک می نمایند. این معلمان قادر به برقراری ارتباط سازنده و مؤثر با دانش آموزان و همکاران هستند و از ایجاد تعارضات منفی و مخرب در محیط کار می کاهند. معلمان هوشمند از نظر هیجانی با تقویت شبکه ارتباطی در هر زمان آماده کمک به همکاران خود هستند. براساس یافته های حاصل از رگرسیون برای افزایش رفتار شهروندی سازمانی دبیران در مدارس باید بر مؤلفه مهارت های اجتماعی و خودانگیزی معلمان تمرکز گردد. برای رسیدن به این منظور برگزاری کارگاه های کاربردی مهارت های اجتماعی و بهبود روابط بین فردی، چاپ و پخش جزوه ها و فیلم های آموزشی در زمینه هوش هیجانی برای معلمان پیشنهاد می گردد.

### منابع

- صنوبری، محمد. (۱۳۸۷). رفتار شهروندی سازمانی (مفاهیم، تعاریف، ابعاد و عوامل مؤثر بر آن)، دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس، سال پنجم شماره ۱۶، ص ۷۹-۹۹
- گلמן، دانیل. (۱۳۸۷). **هوش عاطفی**، ترجمه حمید رضا بلوچ، تهران، انتشارات جیحون، چاپ سوم
- گلמן، دانیل، **هوش هیجانی**، ترجمه نسرين پارسا (۱۳۸۶) تهران، انتشارات رشد، چاپ چهارم
- موحدزاده، ایوب. (۱۳۸۸). **بررسی رابطه‌ی بین سبک رهبری تحولی آموزشی دبیران با رفتار شهروندی سازمانی دبیران**، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران

هادیزاده مقدم، اکرم و مرجان فرجیان. (۱۳۸۷). بررسی تأثیرگذاری هوش عاطفی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان با لحاظ کردن نقش تعهد عاطفی (مطالعه موردی بانک ملت)، **پیام مدیریت** شماره

۲۸ ص ۱۳۲ ۱۰۷

هویدا، رضا و ناهید نادری. (۱۳۸۸). بررسی سطح رفتار شهروندی سازمانی کارکنان، **پژوهشنامه**

**مدیریت اجرایی**، شماره ۱، پیاپی ۳۳، ص ۱۱۸-۱۰۳

- Belogolovsky, Elena & Somech, Anit.(2010). Teachers' organizational citizenship behavior: Examining the boundary between in-role behavior and extra-role behavior from the perspective of teachers, principals and parents, **Teaching and Teacher Education**, Vol. 26, pp. 914-923
- Burns, Travis & Carpenter, Jamie.(2008). Organizational Citizenship and Student Achievement, **Journal of Cross-Disciplinary Perspectives in Education**, Vol. 1, No. 1, pp.51 – 58
- Carmeli ,Abraham & Sidika Nihal Colakoglu (2005), **The Relationship Between Affective Commitment and Organizational Citizenship Behaviors: The Moderating Role of Emotional Intelligence**, in Neal M. Ashkanasy, Wilfred J. Zerbe and Charmine E. J. Härtel (ed.) *The Effect of Affect in Organizational Settings (Research on Emotion in Organizations, Volume 1)*, Emerald Group Publishing Limited, pp.77-93
- Carmeli,Abraham.(2003) The relationship between emotional intelligence and work attitudes, behavior and outcomes, **Journal of Managerial Psychology** ,Vol.18 No. 8, pp. 788–813
- Cherniss,Cary, Extein,Melissa, Goleman, Daniel & Weissberg, Roger P.(2006).Emotional Intelligence: What Does the Research Really Indicate? **Educational Psychologist**, Vol. 41, No. 4,pp. 239–245
- 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, Michael F. & Hoy, Wayne K. (2005a). Organizational Citizenship of Faculty and Achievement of High School Students, **The High School Journal**, Vol .88, No. 3, , pp. 35-44
- DiPaola, Michael F., & Hoy, Wayne. K. (2005b). School Characteristics that Foster Organizational Citizenship Behavior. **Journal of School Leadership**, Vol. 15, No. 4, pp. 387 – 406.
- DiPaola, Michael.F., Tarter, C.J., & Hoy, Wayne.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, Michael F. & da Costa Neves, Paula Maria Mendes. (2009). Organizational citizenship behaviors in American and Portuguese public schools, **Journal of Educational Administration**, Vol. 47 No. 4, pp. 490-507
- Ilgin, Burcu & Semra Guney & Azize Ergeneli & Ozge Tayfur. (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
- Kim, Wansoo, Ok, Chihyung & Jae Lee Myong.(2009). Antecedents of Service Employees' Organizational Citizenship Behaviors in Full-Service Restaurants in Korea, **Cornell Hospitality Quarterly**, Vol .50, No. 2, pp. 180-197
- Korkmaz, Tugba & Ebru Arpac.(2009). Relationship of organizational citizenship behavior with emotional Intelligence, **Procedia Social and Behavioral Sciences**, Vol . 1 , pp.2432-2435
- Modassir, Atika & Singh, Tripti .(2008). Relationship of Emotional Intelligence with Transformational Leadership and Organizational Citizenship Behavior, **International Journal of Leadership Studies**, Vol. 4, No. 1, pp. 3-21
- Oplatka, Izhar. (2006). Going Beyond Role Expectations: Toward an Understanding of the Determinants and Components of Teacher Organizational Citizenship Behavior, **Educational Administration Quarterly**, Vol. 42, No. 3, pp. 385-423
- Oplatka, Izhar. (2009). Organizational citizenship behavior in Teaching The consequences for teachers, pupils, and the school, **International Journal of Educational Management**, Vol. 23 No. 5, pp. 375-389
- Organ, Dennis W. (1988). **Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome (The Issues in Organization and Management Series)** Lexington, Mass. : Lexington Books
- 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.
- Polat, Soner.(2009).Organizational citizenship behavior (OCB) display levels of the teachers at secondary schools according to the perceptions of the school administrators, **Procedia Social and Behavioral Sciences**,1 :1591-1596 Available online at [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com)

- Salami, Samuel O .(2007). Relationships of Emotional Intelligence and Self-Efficacy to Work Attitudes Among Secondary School Teachers in Southwestern Nigeria, **Essays in Education**, Vol.20, pp 43–56.
- Sitter, Victoria Lefler . (2004). **The effects of a leader's Emotional intelligence on employees' trust in their leader and employee Organizational Citizenship Behavior**, Dissertation of Regent University
- Somech, Anit, & Bogler, Ronit. (2002). Antecedents and consequences of teacher organizational and professional commitment. **Educational Administration Quarterly**, 38,PP. 555-577.
- Somech, Anit & Ron, Ifat. (2007). Promoting Organizational Citizenship Behavior in Schools: The Impact of Individual and Organizational Characteristics, **Educational Administration Quarterly**, Vol. 43, No.1, pp.38-66
- Staw, B. M., Sutton, R. I. and Pelled, L. H. (1994), Employee Positive Emotion and Favorable Outcomes at the Workplace, **Organization Science**, Vol. 5, No. 1, pp. 51-71.
- Solan, Ann M .(2008). **The Relationships Between Emotional Intelligence, Visionary Leadership, and Organizational Citizenship Behavior in Continuing Higher Education**, Dissertation of Regent University Available online at : <http://proquest.umi.com>
- Staw, B. M., Sutton, R. I. and Pelled, L. H. (1994), Employee Positive Emotion and Favorable Outcomes at the Workplace, **Organization Science**, Vol. 5, No. 1, pp. 51-71.
- Sutton, Rosemary E.(2004). Emotional regulation goals and strategies of teachers ,**social psychology of education**, Vol. 7
- Teehan,robert.(2006). **The relationship between emotional intelligence, sense of humor, and job satisfaction in masters of business students at a Midwestern university**, Dissertation of **Capella University**
- Todd, Samuel Y.(2003).A Causal Model Depicting The Influence Of Selected Task And Employee Variables On Organizational Citizenship Behavior, Dissertation submitted to theDepartment of Sport Management,Recreation Management, and Physical Education State University System of Florida Available at : [digitool.fcla.edu/dtl\\_publish/22/122008.html](http://digitool.fcla.edu/dtl_publish/22/122008.html)
- Van Der Vegt, G. S.,Van De Vliert, E., & Oosterhof, A. (2003). Informational dissimilarity and organizational citizenship behavior: The role of intrateam interdependence and team identification, **The Academy of Management Journal**, 46, 715-727.
- Vigoda-Gadot, Eran.( 2007). Redrawing the boundaries of OCB? An empirical examination of compulsory extra-role behavior in the



workplace. **Journal of Business and Psychology**, Vol. 21, No. 3, pp. 377-405

Vigoda-Gadot, Eran; Beerli, Itai; Birman-Shemesh, Taly & Somech, Anit. (2007). Group- Level Organizational Citizenship Behavior in the Education System: A Scale Reconstruction and Validation. **Educational Administration Quarterly**, , Vol. 43, No.4, PP. 462-493.

Wong, Chi-Sum., & Law, Kenneth S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. **Leadership Quarterly**, Vol.13, pp.243-274.

