



دانشگاه علامه طباطبائی

دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی

عنوان:

بررسی رابطه بین هوش هیجانی با رفتار شهروندی سازمانی معلمان مدارس متوسطه شهر بابل

استاد راهنما:

دکتر عباس عباس پور

استاد مشاور:

دکتر نورعلی فرخی

استاد داور:

دکتر حمید رحیمیان

دانشجو:

سمیه ادبی فیروزجائی

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

پروردگار بزرگ را که موبت اندیشیدن و لذت آموختن را به بندگانش عطا فرمود، شاکر و سپاسگزارم. هم او که دستم را توان، اندیشه ام را کثایش، و دلم را تحمل بخشید تا کاری را که با نام و یاد او آغاز کرده بودم، در سایه لطفش به اتمام رسانم.

پروردگار بر من منت بگذارد و قدرت و توانایی سپاسگزاری ام ده تا در تمام اوقات قدرشناس اساتیدی باشم که در طول سال ها کوشیدند تا میراث دانش را بر من ارزانی دارند و در برابر این بزرگواران، فروتنی ام ده تا همواره در مقام شاگردی ایشان باقی بمانم.

\*\*\*

استاد دکتر آقایی دکتر عباس پور؛ لطف و تلاش بی دریغ جناب عالی را به هر زبان که سپاس بگویم به قدر کفایت نخواهد بود.

استاد بزرگوار آقایی دکتر فرخی؛ بر خود لازم می دانم کمال تشکر و قدردانی را به پاس مشاوره ها و زحماتتان داشته باشم.

پنجمین از آقایی دکتر رحیمیان؛ استاد ارجمندم که زحمت داورسی این پایان نامه را قبول کردند، تقدیر و تشکر می کنم.

در نهایت از مسئولین محترم آموزش و پرورش و همه مدیران و معلمان که در اجرای پژوهش همکاری بی دریغ نمودند، سپاسگزاری می کنم.

تقدیم بہ:

مہربان فرشتگانی کہ:

لحظات ناب باور بودن، لذت و غرور دانستن، جسارت خواستن، عظمت رسیدن و تمام تجربہ ہای یکتا و زیبای زندگی ام، مدیون حضور سبز  
آہناست.

تقدیم بہ خانوادہ عزیزم

## چکیده

پژوهش حاضر با هدف " بررسی ارتباط بین هوش هیجانی با رفتار شهروندی سازمانی معلمان مدارس متوسطه شهرستان بابل" صورت گرفته است. این پژوهش از لحاظ هدف از نوع کاربردی و از لحاظ گردآوری اطلاعات جزء روش های توصیفی- همبستگی است. متغیرهای پژوهش شامل هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی می باشد. ابزار گردآوری اطلاعات شامل پرسشنامه هوش هیجانی سیریا شیرینگ با ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۴ و پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی فارح و همکاران (۱۹۹۷) با پایایی ۰/۹۴ می باشد. جامعه آماری این پژوهش کلیه معلمان مدارس متوسطه شهر بابل است که تعداد کل آنها ۱۰۷۰ نفر می باشد و نمونه به دست آمده بر طبق جدول مورگان ۲۵۰ نفر است که از این تعداد نمونه در نهایت ۲۰۲ نفر مورد بررسی قرار گرفتند. جهت تجزیه و تحلیل داده های آماری از شاخص های آمار توصیفی شامل میانگین، انحراف استاندارد، فراوانی و به منظور بررسی فرضیه ها از ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده شده است. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده ها نشان داد که میان هوش هیجانی با ابعاد هفت گانه رفتار شهروندی سازمانی (آداب اجتماعی، نوع دوستی، وجدان کاری، هماهنگی متقابل شخصی، محافظت از منابع سازمان، جوانمردی، نزاکت) همبستگی مثبت و معنادار وجود دارد.

**واژگان کلیدی:** هوش هیجانی، رفتار شهروندی سازمانی

## فهرست مطالب

### فصل اول: معرفی پژوهش

۱۶	مقدمه
۱۷	بیان مسله
۲۰	اهمیت و ضرورت تحقیق
۲۱	اهداف تحقیق
۲۱	سوال های تحقیق
۲۲	فرضیه های تحقیق
۲۲	متغیر های تحقیق
۲۳	تعریف مفاهیم تحقیق

### فصل دوم: ادبیات نظری و پیشینه پژوهش

۲۷	مقدمه
۲۸	ارائه مدل مبانی نظری و پیشینه پژوهش
۲۹	بخش اول: هوش هیجانی
۲۹	مفهوم هوش هیجانی

۳۰	.....	مفهوم هوش هیجانی طی دوره پنج ساله
۳۱	.....	هوش هیجانی و هوش شناختی
۳۳	.....	تعریف هوش هیجانی
۳۳	.....	رویکردهای اصلی هوش هیجانی
۳۴	.....	دیدگاه صاحب نظران در هوش هیجانی
۳۴	.....	دیدگاه گاردنر در هوش هیجانی
۳۴	.....	دیدگاه مایر و سالووی در هوش هیجانی
۳۵	.....	دیدگاه گلنن در هوش هیجانی
۳۶	.....	دیدگاه بار-آن در هوش هیجانی
۳۸	.....	اهمیت هوش هیجانی در محیط کار
۴۱	.....	<b>بخش دوم: رفتار شهروندی سازمانی</b>
۴۱	.....	مفهوم رفتار شهروندی سازمانی
۴۲	.....	رویکردهای اصلی رفتار شهروندی سازمانی
۴۴	.....	تعریف رفتار شهروندی سازمانی
۴۵	.....	ریشه ها، تعاریف و ساختار رفتار شهروندی سازمانی معلمان
۵۶	.....	دیدگاه صاحب نظران در رفتار شهروندی سازمانی
۴۶	.....	دیدگاه گراهام
۴۷	.....	دیدگاه نت مییر
۴۷	.....	دیدگاه فارح و همکارانش
۴۷	.....	دیدگاه پودساکوف و همکارانش
۴۸	.....	دیدگاه ارگان

۴۸	دیدگاه اسپکتور فوکس
۴۹	عوامل تاثیر گذار بر رفتار شهروندی سازمانی
۵۰	پیامدها و نتایج رفتار شهروندی سازمانی
۵۱	تفاوت رفتار شهروندی معلمان با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان سازمان های غیر آموزشی
۵۲	نشانه های رفتار شهروندی سازمانی معلمان
۵۲	پیشینه تحقیق
۵۲	تحقیقات داخلی
۵۳	تحقیقات خارجی
۵۵	چاقوب نظری پژوهش و ارائه مدل مفهومی آن

### فصل سوم: معرفی روش شناسی پژوهش

۵۹	مقدمه
۵۹	روش تحقیق
۶۰	جامعه آماری
۶۰	گروه نمونه و شیوه گزینش آن
۶۰	ابزار و روش گردآوری اطلاعات
۶۰	پرسشنامه هوش هیجانی سیبر یا شیرینگک
۶۱	پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی
۶۲	روایی ابزار پژوهش
۶۲	پایایی ابزار پژوهش
۶۳	روش تجزیه و تحلیل داده ها



## فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها

۶۴	مقدمه
۶۵	ویژگی های جمعیت شناختی گروه نمونه
۶۷	بررسی توصیفی سوال ها و مولفه های پرسشنامه هوش هیجانی
۷۰	مقایسه توصیفی مولفه های هوش هیجانی
۷۱	توصیف وضعیت کلی هوش هیجانی در میان معلمان
۷۱	بررسی توصیفی سوال ها و مولفه های پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی
۷۶	مقایسه توصیفی مولفه های رفتار شهروندی سازمانی
۷۶	توصیف وضعیت کلی رفتار شهروندی سازمانی
۷۷	تجزیه و تحلیل فرضیه های پژوهش
۷۷	نتایج تجزیه و تحلیل داده های فرضیه اصلی
۷۸	نتایج تجزیه و تحلیل داده های فرضیه فرعی اول
۸۰	نتایج تجزیه و تحلیل داده های فرضیه فرعی دوم
۸۲	نتایج تجزیه و تحلیل داده های فرضیه فرعی سوم
۸۳	نتایج تجزیه و تحلیل داده های فرضیه فرعی چهارم
۸۵	نتایج تجزیه و تحلیل داده های فرضیه فرعی پنجم
۸۷	نتایج تجزیه و تحلیل داده های فرضیه فرعی ششم
۸۸	نتایج تجزیه و تحلیل داده های فرضیه فرعی هفتم

## فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری

۹۲	مقدمه
۹۲	بررسی یافته های توصیفی تحقیق

۹۳	خلاصه یافته های حاصل از فرضیه ها و بحث در مورد آن
۹۳	خلاصه یافته های حاصل از فرضیه اصلی و بحث در مورد آن
۹۴	خلاصه یافته های حاصل از فرضیه اول و بحث در مورد آن
۹۴	خلاصه یافته های حاصل از فرضیه دوم و بحث در مورد آن
۹۵	خلاصه یافته های حاصل از فرضیه سوم و بحث در مورد آن
۹۵	خلاصه یافته های حاصل از فرضیه چهارم و بحث در مورد آن
۹۶	خلاصه یافته های حاصل از فرضیه پنجم و بحث در مورد آن
۹۶	خلاصه یافته های حاصل از فرضیه ششم و بحث در مورد آن
۹۷	خلاصه یافته های حاصل از فرضیه هفتم و بحث در مورد آن
۹۷	نتیجه گیری کلی
۹۸	محدودیت ها
۹۸	پیشنهادات کاربردی
۱۰۰	پیشنهادات برای پژوهش های آتی

## منابع و ماخذ

۱۰۲	منابع فارسی
۱۰۵	منابع خارجی

## پیوست

۱۰۸	پرسشنامه
-----	----------

## فهرست جداول

- جدول (۱-۲) عوامل تاثیر گذار بر رفتار شهروندی سازمانی ..... ۵۰
- جدول (۱-۳) تفکیک سوالات پرسشنامه های هوش هیجانی با رفتار شهروندی سازمانی ..... ۶۱
- جدول (۱-۴) ویژگی های جمعیت شناختی گروه نمونه ..... ۶۵
- جدول (۲-۴) وضعیت توصیفی مولفه ی خود آگاهی ..... ۶۷
- جدول (۳-۴) پیوستار ارزیابی سطح مطلوبیت مولفه ی خود آگاهی ..... ۶۸
- جدول (۴-۴) وضعیت توصیفی مولفه ی خود کنترلی ..... ۶۸
- جدول (۵-۴) پیوستار ارزیابی سطح مطلوبیت مولفه ی خود کنترلی ..... ۶۸
- جدول (۶-۴) وضعیت توصیفی مولفه ی همدلی ..... ۶۹
- جدول (۷-۴) پیوستار ارزیابی سطح مطلوبیت مولفه ی خود کنترلی ..... ۶۹
- جدول (۸-۴) وضعیت توصیفی مولفه ی مهارت های اجتماعی ..... ۶۹
- جدول (۹-۴) پیوستار ارزیابی سطح مطلوبیت مهارت های اجتماعی ..... ۷۰
- جدول (۱۰-۴) وضعیت توصیفی مولفه ی خود انگیزشی ..... ۷۰
- جدول (۱۱-۴) پیوستار ارزیابی سطح مطلوبیت مولفه ی خود انگیزشی ..... ۷۰
- جدول (۱۲-۴) وضعیت کلی مولفه های هوش هیجانی ..... ۷۱
- جدول (۱۳-۴) پیوستار ارزیابی سطح مطلوبیت وضعیت کلی هوش هیجانی ..... ۷۱

- جدول (۴-۱۴) وضعیت توصیفی مولفه ی آداب اجتماعی ..... ۷۲
- جدول (۴-۱۵) پیوستار ارزیابی سطح مطلوبیت مولفه ی آداب اجتماعی ..... ۷۲
- جدول (۴-۱۶) وضعیت توصیفی مولفه ای نوع دوستی ..... ۷۲
- جدول (۴-۱۷) پیوستار ارزیابی سطح مطلوبیت مولفه ی نوع دوستی ..... ۷۳
- جدول (۴-۱۸) وضعیت توصیفی مولفه ی وجدان کاری ..... ۷۳
- جدول (۴-۱۹) پیوستار ارزیابی سطح مطلوبیت مولفه ی وجدان کاری ..... ۷۳
- جدول (۴-۲۰) وضعیت توصیفی مولفه ی هماهنگی متقابل شخصی ..... ۷۴
- جدول (۴-۲۱) پیوستار ارزیابی سطح مطلوبیت مولفه ی هماهنگی متقابل شخصی ..... ۷۴
- جدول (۴-۲۲) وضعیت توصیفی مولفه ی محافظت از منابع سازمان ..... ۷۴
- جدول (۴-۲۳) پیوستار ارزیابی سطح مطلوبیت مولفه ی محافظت از منابع سازمان ..... ۷۴
- جدول (۴-۲۴) وضعیت توصیفی مولفه ی جوانمردی ..... ۷۵
- جدول (۴-۲۵) پیوستار ارزیابی سطح مطلوبیت مولفه ی جوانمردی ..... ۷۵
- جدول (۴-۲۶) وضعیت توصیفی مولفه ی نزاکت ..... ۷۵
- جدول (۴-۲۷) پیوستار ارزیابی سطح مطلوبیت مولف ی نزاکت ..... ۷۶
- جدول (۴-۲۸) وضعیت کلی مولفه های رفتار شهرتندی سازمانی ..... ۷۶
- جدول (۴-۲۹) پیوستار ارزیابی سطح مطلوبیت وضعیت کلی رفتار شهروندی سازمانی ..... ۷۷
- جدول (۴-۳۰) نتایج آزمون کولمو گروف اسمیرینف تک گروهی هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی ..... ۷۷
- جدول (۴-۳۱) نتایج آزمون اسپیرمن رابطه دو متغیر هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی ..... ۷۸
- جدول (۴-۳۲) نتایج آزمون کولموگروف اسمیرینف مولفه ی آداب اجتماعی رفتار شهروندی سازمانی ..... ۷۸
- جدول (۴-۳۳) نتایج آزمون اسپیرمن رابطه دو متغیر هوش هیجانی و مولفه آداب اجتماعی رفتار

- شهروندی سازمانی ..... ۷۹
- جدول (۳۴-۴) نتایج آزمون کولموگروف اسمیرینف مولفه ی نوع دوستی رفتار شهروندی سازمانی ..... ۸۰
- جدول (۳۵-۴) نتایج آزمون اسپیرمن رابطه دو متغیر هوش هیجانی و مولفه نوع دوستی رفتار  
شهروندی سازمانی ..... ۸۱
- جدول (۳۶-۴) نتایج آزمون کولموگروف اسمیرینف مولفه ی وجدان کاری رفتار شهروندی سازمانی ..... ۸۲
- جدول (۳۷-۴) نتایج آزمون اسپیرمن رابطه دو متغیر هوش هیجانی و مولفه ی وجدان کاری رفتار  
شهروندی سازمانی ..... ۸۳
- جدول (۳۸-۴) نتایج آزمون کولموگروف اسمیرینف مولفه ی هماهنگی متقابل شخصی رفتار  
شهروندی سازمانی ..... ۸۴
- جدول (۳۹-۴) نتایج آزمون اسپیرمن رابطه دو متغیر هوش هیجانی و مولفه ای هماهنگی متقابل  
شخصی رفتار شهروندی سازمانی ..... ۸۵
- جدول (۴۰-۴) نتایج آزمون کولموگروف اسمیرینف مولفه ی محافظت از منابع سازمان رفتار  
شهروندی سازمانی ..... ۸۵
- جدول (۴۱-۴) نتایج آزمون اسپیرمن رابطه دو متغیر هوش هیجانی و مولفه محافظت از منابع سازمان  
رفتار شهروندی سازمانی ..... ۸۶
- جدول (۴۲-۴) نتایج آزمون کولموگروف اسمیرینف مولفه ی جوانمردی رفتار شهروندی سامانی ..... ۸۷
- جدول (۴۳-۴) نتایج آزمون اسپیرمن رابطه دو متغیر هوش هیجانی و مولفه ی جوانمردی رفتار  
شهروندی سازمانی ..... ۸۸
- جدول (۴۴-۴) نتایج آزمون کولموگروف اسمیرینف مولفه ی نزاکت رفتار شهروندی سازمانی ..... ۸۹
- جدول (۴۵-۴) نتایج آزمون اسپیرمن رابطه دو متغیر هوش هیجانی و نزاکت رفتار شهروندی سازمانی ..... ۸۹

## فهرست نمودارها و اشکال

- شکل (۱-۲) چاقوب نظری و پیشینه تحقیق ..... ۲۸
- شکل (۲-۲) ابعاد هوش هیجانی از دیدگاه بار-آن ..... ۳۸
- شکل (۳-۲) اهمیت هوش هیجانی در محیط کار ..... ۴۰
- نمودار (۴-۲) ارائه مدل مفهومی پژوهش ..... ۵۶
- نمودار (۱-۴) نمودار فراوانی افراد نمونه بر حسب جنسیت ..... ۶۶
- نمودار (۲-۴) نمودار فراوانی افراد بر حسب سن ..... ۶۶
- نمودار (۳-۴) نمودار فراوانی افراد بر حسب تحصیلات ..... ۶۶
- نمودار (۴-۴) نمودار فراوانی افراد بر حسب سابقه خدمت ..... ۶۷

فصل اول

کلیات پژوهش

## مقدمه

در محیط رقابتی و کسب و کار امروز بیشتر نگرانی و تکاپوی سازمان ها در جهت بقا و پیشرفت فراگیر آنها شکل می گیرد. برای تحقق این هدف مهم، سازمان ها در پی شناسایی و بهره گیری بهینه از منابع و سرمایه هایی هستند که تحصیل آنها هزینه و سختی های فراوانی دارد. پس پیروز این میدان، سازمان هایی هستند که سرمایه های مذکور را به اثر بخش ترین و کاراترین و بهره ورتترین راه های ممکن به کار گیرند. بیش تر منابع هر سازمانی متوجه منابع انسانی، مالی و فنی آن است؛ مسلماً سرمایه انسانی تعیین کننده ای سمت و سوی دیگر سرمایه هاست؛ زیرا نیروی انسانی است که با توانایی های خود و با برنامه ریزی، دیگر منابع را به خدمت گرفته است. مطالعات نشان داده است که گوی رقابت آینده را سازمان هایی خواهند بود که بتوانند به طور اثر بخش و نتیجه بخش با منابع انسانی خود ارتباط برقرار کنند. در این زمینه، هوش هیجانی<sup>۱</sup> از مولفه های است که می تواند به میزان زیادی نقش مهمی ایفا کند. دانیل گلمن<sup>۲</sup> در کتاب خود به نام «کار با هوش هیجانی» (۱۹۹۸) بر نیاز به هوش هیجانی در محیط کار (در محیطی که اغلب به عقل توجه می شود تا قلب و احساسات) تمرکز می کند. او معتقد است هر کسی که در سازمانی کار می کند نیازمند هوش هیجانی است. هرچه در سازمان به سطوح بالاتر می رویم، اهمیت هوش هیجانی در مقایسه با هوش هوش عقلی افزایش می یابد (به نقل از مقدمی، حمیدی، چاوشی، ۱۳۸۹، ص ۹۰).

---

1. Emotional intelligence

2. Goleman



در سال ۱۹۸۰ دو روانشناس آمریکایی به نام های پیترو سالووی<sup>۱</sup> از دانشگاه ییل و جان مایر<sup>۲</sup> از دانشگاه نیو همشایر مطالعاتی راجع به ویژگی های کیفی انسان ها مانند همدلی خود آگاهی، کنترل هیجان و عواطف انجام دادند که بعداً این مفاهیم تحت عنوان هوش هیجانی از سوی دکتر دانیل گلمن مطرح شد. دکتر دانیل گلمن در کتابش تحت عنوان کارکرد هوش هیجانی می گوید "در محیط کار هوش هیجانی نقش بارزی در عملکرد مطلوب به سایر قابلیت ها از قبیل عقل یا مهارت های فنی ایفا می کند". هوش هیجانی و قابلیت های آن باعث ارتقاء عملکرد و اثر بخشی سازمان ها و کارکنان می شود (آقایار، شریفی در آمدی، ۱۳۸۵، صص ۱۲-۱۵).

رفتار شهروندی سازمانی مانند هوش هیجانی در دو دهه ای اخیر بسیار مورد توجه قرار گرفته است. باتمان و ارگان<sup>۳</sup> (۱۹۸۳) برای نخستین بار از اصطلاح «رفتار شهروندی سازمانی»<sup>۴</sup> استفاده کردند. آنان رفتار شهروندی سازمانی را به عنوان اقدامات بخشی از کارکنان برای بهبود بهره وری و همبستگی و انسجام در محیط کاری، که ورای الزامات سازمانی است می دانند (به نقل از هودسن<sup>۵</sup>، ۲۰۰۲، صص ۷۰).

شهروند خوب سازمانی یک تفکر و ایده و مشتمل بر رفتار های متنوع کارکنان و نظیر پذیرش و به عهده گرفتن وظایف و مسولیت های اضافی، پیروی از مقررات و رویه های سازمان، حفظ و توسعه ی نگرش مثبت، شکیبایی و تحمل نارضایتی و مشکلات در سر کار است. بر اساس نظریه های سازمانی مسلماً رفتار شهروندی سازمانی به رقابت و عملکرد سازمان کمک می کند. به علاوه رغبت و تمایل به رفتار شهروندی سازمانی به علت رقابت های روز افزون جهانی، اهمیت ویژه برای نوآوری، انعطاف پذیری، بهره وری و پاسخ گویی به شرایط بیرونی پیوسته در حال افزایش است؛ ارزش عوامل وفاداری، و شور و اشتیاق در این نهفته است که به سازمان ها کمک می کند تا در نبرد او علیه رقبای برنده شوند (زارعی متین، جندقی، توره، ۱۳۸۵، صص ۳).

## بیان مسله

با عنایت به اینکه هر کاری در سازمان مشکلات خاص خودش را دارد و ممکن است منجر به احساس سرخوردگی و ناکامی بینجامد، افراد با هوش هیجانی بالا می دانند که سازمان مسئول تمامی احساسات ناخوشایند آن ها نیست. این گونه افراد، هنگامی که در حالت عاطفی مثبت قرار دارند، قادرند حالات عاطفی منفی را که پیامد های مخربی دارد را تحت کنترل خود در آورند از این رو به درستی می دانند که چگونه از احساسات ناکارا جلوگیری کنند و چه طور در جهت کاهش آن گام بردارند. این افراد نه از طریق تبادلات

1. Salovey

2. Mayer

3. Organ & Bateman

4. Organizational citizenship behavior

5. Hodson

منطقی، بلکه با توجه به میزان وابستگی احساسی خود به سازمان، برانگیخته می شوند(هادی زاده، فرجیان، ۱۳۸۷، ص ۱۱۲). سالهای مدید هوشبهر به عنوان مهم ترین شاخص موفقیت در زندگی قلمداد می شد از این رو، استعداد علمی در آموزش مورد تاکید قرار داشت. تحقیقات اخیر بیانگر آن است که بهره هوشی به تنهایی درصد اندکی از موفقیت در محیط کار یا زندگی را تبیین می کند. زمانی که نمرات تست بهره هوش با نحوه عملکرد مطلوب افراد در مشاغل مورد تحلیل قرار گرفت، تحلیل ها نشان داد که درصدی را که بهره هوشی در عملکرد مطلوب تعیین می کند، ممکن است بیش از ده درصد نباشد. هوش هیجانی عامل مهمی در گزینش افراد برای شغل و ارتقای شغلی آنان است البته به شرطی که این بخش از فرآیند و رویکرد فراگیر باشد(سبحانی نژاد، یوزباشی، ۱۳۸۷، ص ۷۹).

از سوی دیگر «رفتارهای شهروندی سازمانی» رفتارهای فراتر از وظیفه و افزون بر نقش هستند که کارکنان به منظور کمک به دیگران در سازمان انجام می دهند. این رفتارها به گونه ای است که اختیاری، داوطلبانه و خود خواسته اند و نظام پاداش و تنبیه سازمانی تاثیر زیادی بر آنها ندارند. که اهمیت آن در کارکنان سازمانهای خدماتی، به ویژه در مدارس و معلمان بسیار زیاد است(زین آبادی، ۱۳۹۰، ص ۱۸۰). مفهوم اختیاری بودن این رفتارها بدان معناست که آنها جزء الزامات رسمی نقش، شرح شغل و وظایف رسمی فرد شاغل نبوده، در قرارداد شغلی به آنها اشاره نشده است. بروز آنها به نظر و انتخاب فرد بستگی دارد و صرف نظر کردن از آنها تنبیه خاصی در سازمان به دنبال ندارد. تاکید این رفتارها بیشتر بر سازمان و مزیت بخشیدن به آنها است، زیرا از چشم انداز سازمانی، فقط رفتارهای، رفتار شهروندی سازمانی به شمار می آیند که بر سازمان موثر باشند، نه به مواردی که دخلی به سازمان ندارند. 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. در این میان مقالات و کتب نیز، تنها تعداد محدود و ناچیزی به موضوع رفتار شهروندی سازمانی معلمان پرداخته اند. دلایل این امر از دو جهت قابل بررسی است؛ اول آنکه نقش مهم این متغیر، هنوز به طور کامل و گسترده درک نشده، و دیگر اینکه ممکن است بدیع بودن و بومی نشدن آن در مدارس، انگیزه های پژوهشی زیادی را ایجاد نکرده باشد(زین آبادی، بهرنگی، نوه ابراهیم، فرزاد، ۱۳۸۷، ص ۸۷).

داشتن مهارت هوش هیجانی در معلمان می تواند بر نحوه مدیریت استرس، مدیریت مناقشه، ارتباط موثر، حفظ محیط مثبت آموزشی و موفقیت در محل کار موثر باشد. معلمان ضمن تدریس و تعامل با شاگردان محدوده ای گسترده از هیجان های مثبت و منفی را تجربه می کنند. طبیعت کار آنان ایجاب می کند که با

هیجان های خویش و نیز با هیجان های شاگردان، والدین، همکاران و مدیران سرو کار داشته باشند. از آن گذشته معلمان از آن جمله گروه هایی هستند که که بالاترین سطح فشار روانی در کار را نشان می دهند.

در یک بررسی در انگلستان بیش از ۳۰ درصد از معلمان شغلشان را به عنوان شغلی از نظر روانی پر تنش تلقی کردند که این اظهار نظر با گزارش هایی از فشار فزاینده همراه بود. در واقع وجود فشار روانی و مدیریت ضعیف هیجان همواره در زمره ی دلایل اصلی نارضایتی معلمان از کار خود و سرانجام ترک آن بوده است (سیاروچی؛ مایر<sup>۱</sup>، ۲۰۰۷، ترجمه ایرج پاد، ۱۳۸۸).

هم چنین در مورد نرخ از کار افتادگی معلم و عواقب وخیمی که این امر برای محیط آموزشی مدارس و تحقق هدف های آموزشی در بر دارد هشدارهای روز افزونی وجود دارد. گذشته از آن، معلمانی که برای کنترل عواطف خویش (و کنترل کلاس درس شان) با مشکل روبه رو هستند میل دارند شاگردانی داشته باشند که هیجان های منفی تری در کلاس درس تجربه کنند. به نظر می رسد که فقدان مهارت های هوش هیجانی، یکی از ریشه های این مشکلات باشد و داشتن مهارت های هوش هیجانی برای معلمان می تواند یک محیط آموزشی با ثبات تر، دلگرم کننده تر و بارورتر ایجاد نمایند. محیطی که تعامل اجتماعی مثبت، مشغولین فعال، و پیشرفت تحصیلی را در میان شاگردان ترغیب نماید. بعلاوه معلمان اصلی تری و ضروری ترین نیروی انسانی مدرسه بشمار می روند. یکی از متغیرهای که نقش بسزایی در ایفای بهتر وظایف آموزشی معلمان دارد، رفتار شهروندی سازمانی است. بسیاری از رفتار های معلمان خارج از محدوده رسمی وظایف و فراتر از آن انجام شود و چون تدریس حرفه ای حد و مرز ندارد، و شرح وظایف رسمی، معلمان نمی تواند تمام رفتارهای مورد نیاز برای اثربخشی و تحقق اهداف مدارس را بیش بینی کند، مواجهه موثر با شرایط و مقتضیات حاکم بر مدارس، به رفتارها و تلاش هایی، فراتر از آنچه در قرار داد شغلی ذکر شده است، نیاز دارد. و هم چنین نقش و وظیفه سنگین و چند گانه فنی - اقتصادی، انسانی - اجتماعی، سیاسی، فرهنگی، و آموزشی که به مدارس محول شده است، آنها را به سازمان خدماتی بسیار مهم تبدیل می کند. فشارها و حساسیت های عمومی نسبت به آنها، مداوم افزایش می یابد و همین امر لزوم پاسخگویی و مسولیت پذیری آنها را بسیار پر رنگ کرده است. وضع استانداردهای آموزشی متغیر و متحول، تقاضاها و حساسیت های بالای اجتماعی، نقش و وظایف اعضای مدرسه، به ویژه معلمان را سنگین تر می کند. بر آوردن انتظارات عمومی و پاسخ دهی مناسب به حساسیت های اجتماعی، بدون بروز رفتار شهروندی سازمانی از جانب معلمان امکان پذیر نیست.

---

1.Ciarrochi & Mayer

با توجه به تحقیقات انجام شده در سالهای اخیر در دنیا و توجه روز افزون به بررسی هوش هیجانی و کاربرد آن در عرصه های گوناگون و نیز بررسی رفتار شهروندی سازمانی به عنوان یکی از عوامل مهم اثربخشی سازمان های امروز، تاکنون تحقیقی که وضعیت این متغیرها را در معلمان مدارس مورد بررسی قرار داده باشد صورت نگرفته است، لذا سوال اصلی پژوهش این است که آیا بین هوش هیجانی معلمان و رفتار شهروندی سازمانی آنان در جامعه مورد مطالعه رابطه ای وجود دارد؟

### **اهمیت و ضرورت تحقیق**

این پژوهش بنا به دلایل زیر حائز اهمیت است :

دلیل نخست اهمیت از حیث نظری و نقش آن در بهبود و پیشرفت دانش در زمینه تأثیر هوش هیجانی بر رفتار شهروندی سازمانی است. زیرا در محیط متحول و بحران زای سازمانی تنها سازمان های خواهند توانست به ماندگاری خویش خوش بین باشند که دارای کارکنانی با توانایی برانگیختن و کنترل هیجانات و احساسات خود و دیگران، و استفاده از آن ها در روابط با دیگران باشند.

از سوی دیگر از انسان به عنوان شهروند سازمانی این توقع وجود دارد که رفتار کارمند طوری باشد که بیش از التزامات نقش و فراتر از وظایف رسمی در خدمت اهداف سازمان فعالیت کند. به علت اهمیت موضوع هوش هیجانی در بهداشت روانی افراد و عملکرد ایشان به عنوان شهروند در سازمان ها و همچنین تحقیقات گسترده ای که طی چند دهه گذشته بر روی شناخت مقوله هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی و درک جوانب آن ها صورت گرفته و نتایج سودمندی در سلامت روان کارکنان و شناخت عمیق علل رفتار کارکنان داشته است.

دلیل دیگر اهمیت از نظر روش شناسی است. از بعد روش شناسی تحقیقات اخیر در زمینه هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی، به شناسایی عوامل روانی در محیط کار و تعامل هوشمندانه با آن ها صورت گرفته است و این امر نشانگر، سعی در به کارگیری نتایج این پژوهش ها در سازمان ها برای سود آوری و خدمات رسانی بیشتر است.

دلیل سوم کاربردی بودن موضوع است. با توجه به اینکه این موضوع در آموزش و پرورش صورت می گیرد، یافته های این پژوهش استنباط های مهمی را به منظور به کارگیری حداکثر توانایی های منابع انسانی در اختیار مراجع ذی صلاح قرار می دهد.